



**EPS  
SEDACUSCO**  
S.A.

"Señal Cusco. Protegiendo nuestro ambiente"

**CARGO**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Cusco, marzo 20 de 2019

**OFICIO No.100-2019/GG.EPS.SEDACUSCO S.A.**

**Señora:**  
**Ana Vergara León**  
**GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN SUNASS**  
**LIMA.-**

**Asunto : Remite información para elaboración del Benchmarking 2018**

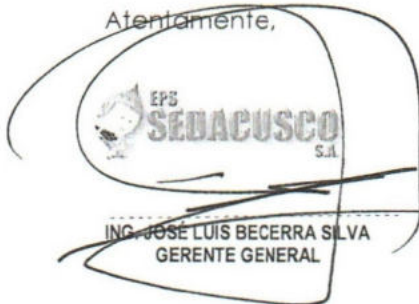

**Referencia: 01 Oficio Circular No.089-2019/SUNASS-120**

Previo un atento saludo, me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que se ha remitido vía correo electrónico la información para la elaboración del Benchmarking 2018.

1. Encuesta de Clima Laboral.
2. Encuesta de Satisfacción al Cliente.
3. Conexiones Nuevas Instaladas en el Año 2018.
4. Gestión del Riesgo de Desastres.
  - a) Documentación que sustente la conformación del Comité de Emergencia.
  - b) Plan de Medidas de Mitigación
  - c) Plan de Emergencia
  - d) Documentación que sustente la difusión interna y externa del Plan de Emergencia.
5. Aplicación de normativa de Valores Máximos Admisibles (VMA) de Aguas residuales no domesticas durante el 2018.
6. Información sobre dietas recibidas por miembros del Directorio durante el 2018.

Sin otro particular, esperando encuentre conforme la información, hago propicia la ocasión, para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
  
**ING. JOSÉ LUIS BECERRA SILVA**  
**GERENTE GENERAL**

**Sunass**  
 Gerencia de Agua Potable  
 CUSCO  
**RECIBIDO**  
 20 MAR 2019  
 Folio: 1 Firma:   
 Reg: Hora: 14:38

Copia:  
 > Gerencia de Planeamiento  
 > Archivo

Anexo N° 02

EPS:

N° de personas que respondió la encuesta:

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018**

Ayúdenos a mejorar.

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

1 = Deficiente

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy Buena

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración						3.74715	75%
		1	2	3	4	5	N/A		
<b>I</b>	<b>Respecto al servicio recibido</b>								
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	14	20	49	103	63	1	3.73	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	19	20	21	124	64	2	3.78	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)	25	27	17	117	62	2	3.66	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	27	15	15	151	40	2	3.65	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	20	28	19	129	51	3	3.66	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Si)	20	12	42	119	55	2	3.71	
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	26	40	45	53	80	6	3.50	
1.8	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	15	13	57	88	71	6	3.77	
<b>II</b>	<b>Respecto a la empresa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N/A</b>	<b>3.81185</b>	
2.1	¿Como calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	12	24	31	116	65	2	3.80	
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	16	23	32	83	95	1	3.88	
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	21	16	24	103	85	1	3.86	
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	12	20	45	88	83	2	3.85	
2.5	¿Como calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	16	24	23	92	95	0	3.90	
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	30	31	13	72	98	6	3.73	
2.7	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)	20	12	54	98	58	8	3.67	

