

Anexo N° 02

EP:

N° de personas que respondió la encuesta:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2019

Ayúdenos a mejorar.

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

1 = Deficiente

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy Buena

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración						2.86877	57%
I	Respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5	N/A	3.047236	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	20	41	111	61	7	3	2.98	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	18	48	69	76	28	4	3.20	
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)	45	54	70	32	36	6	2.83	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	25	36	57	32	15	1	2.85	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	28	31	81	67	34	2	3.20	
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 Sí)	80	37	54	36	28	8	2.55	
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	23	41	56	46	66	11	3.39	
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	37	24	49	50	66	17	3.37	
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	2.690303	
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	22	51	99	55	7	9	2.89	
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	24	49	101	52	5	12	2.85	
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	38	57	87	44	8	9	2.69	
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	36	63	73	48	5	18	2.66	
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	35	54	87	45	3	19	2.67	
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	39	52	57	33	15	47	2.66	
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)	61	48	42	24	17	51	2.42	