

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 2020

| | |
|---|--------------------|
| EPS: | SEDAM HUANCAYO S.A |
| Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 2 | 288 |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2020

| Nº | Preguntas | Promedios de las respuestas obtenidas | | | | | | | | | | Comprobando número de encuestados | | | |
|-----|--|---------------------------------------|----|----|-----|----|-----|-----------|-----------------------------------|--|--|-----------------------------------|--|-----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N/A | Resultado | Promedio de todos los encuestados | | | | | | |
| I | Respecto al servicio recibido | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? | 25 | 48 | 60 | 119 | 36 | 0 | 3.32 | | | | | | 288 | |
| 1.2 | ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 25 | 49 | 73 | 104 | 37 | 0 | 3.27 | | | | | | 288 | |
| 1.3 | ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 25 | 47 | 81 | 92 | 38 | 5 | 3.25 | | | | | | 288 | |
| 1.4 | ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 18 | 66 | 75 | 78 | 50 | 1 | 3.26 | | | | | | 288 | |
| 1.5 | ¿La presión en su zona es adecuada?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 18 | 62 | 90 | 71 | 44 | 3 | 3.21 | | | | | | 288 | |
| 1.6 | ¿Se enteró de los avisos de la EPS de cortes del servicio?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 27 | 62 | 73 | 66 | 54 | 6 | 3.21 | | | | | | 288 | |
| 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) | 36 | 55 | 71 | 72 | 50 | 4 | 3.16 | | | | | | 288 | |
| 1.8 | ¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima) | 38 | 65 | 56 | 64 | 53 | 12 | 3.11 | | | | | | 288 | |
| II | Promedio "Respecto al servicio recibido" | | | | | | | 3.22 | | | | | | | |
| | Respecto a la empresa | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | ¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? | 20 | 69 | 65 | 94 | 40 | 0 | 3.23 | | | | | | 288 | |
| 2.2 | ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? | 25 | 64 | 74 | 92 | 27 | 6 | 3.11 | | | | | | 288 | |
| 2.3 | ¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS? | 25 | 74 | 63 | 76 | 48 | 2 | 3.17 | | | | | | 288 | |
| 2.4 | ¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima) | 31 | 58 | 71 | 76 | 46 | 6 | 3.17 | | | | | | 288 | |
| 2.5 | ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan? | 29 | 72 | 52 | 83 | 45 | 7 | 3.15 | | | | | | 288 | |
| 2.6 | si es que ha presentado algún reclamo , ¿la atención ha sido buena? | 29 | 68 | 65 | 68 | 52 | 6 | 3.16 | | | | | | 288 | |
| 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 muy rápida) | 35 | 62 | 49 | 71 | 68 | 3 | 3.26 | | | | | | 288 | |
| | Promedio "Respecto a la empresa" | | | | | | | 3.18 | | | | | | | |
| | Resultado encuesta | | | | | | | 3.20 | | | | | | | |

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)

64%

