

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 2021

EPS:	SEDAM HUANCAYO S.A
Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 2	345

En este caso el número es solo para el ejemplo, por favor colocar el número correspondiente a quienes respondieron en su empresa.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas									
I	Respecto al servicio recibido	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado	Comprobando número de encuestados	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	2.79	65	59	114	86	16	5	2.79	345	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	2.85	47	79	109	95	13	2	2.85	345	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	3.12	44	65	96	78	58	4	3.12	345	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	2.94	37	81	114	89	22	2	2.94	345	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	2.97	32	76	113	100	15	9	2.97	345	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?(calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	2.90	70	58	91	79	42	5	2.90	345	
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)	3.43	31	57	75	88	88	6	3.43	345	
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (calificar del 1 al 5 , como mínima y 5 como máxima)	3.38	37	55	72	62	94	25	3.38	345	
Promedio "Respecto al servicio recibido"		3.05									
II	Respecto a la empresa								-		
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	2.96	38	65	123	102	13	4	2.96	345	
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	3.12	28	62	95	144	8	8	3.12	345	
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	2.98	24	76	140	78	19	8	2.98	345	
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)	3.00	23	63	154	86	11	8	3.00	345	
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	3.21	21	56	124	110	29	5	3.21	345	
2.6	si es que ha presentado algun reclamo , ¿la atencion ha sido buena?	3.42	18	46	88	140	41	12	3.42	345	
2.7	Si es que ha presentado algun reclamo , ¿la solucion fue rapida?(calificar del 1 al 5 ,1 como muy lenta y 5 como muy rapida)	3.37	20	65	83	89	68	20	3.37	345	
Promedio "Respecto a la empresa"		3.15									
Resultado encuesta		3.10									

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	62%
--	------------