

Anexo N° 02

EP: EPSSMU S.A.

N° de personas que respondió la encuesta: 90

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 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						3.34025	67%
		1	2	3	4	5	N/A		
I Respecto al servicio recibido								3.300249	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	14	22	21	30	2	1	2.82	
	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	5	20	30	25	10	0	3.17	
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)	7	16	11	30	21	5	3.49	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	11	31	25	11	7	5	2.67	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	2	21	33	22	10	2	3.19	
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)	6	12	20	30	20	2	3.52	
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)	5	10	13	29	33	0	3.83	
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	11	11	5	26	34	3	3.70	
II Respecto a la empresa		1	2	3	4	5	N/A	3.380253	
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	4	23	28	29	6	0	3.11	
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	2	14	25	30	19	0	3.56	
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	5	17	29	29	10	0	3.24	
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	3	12	23	43	6	2	3.43	
	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	1	25	25	27	8	0	3.19	
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	5	17	15	29	23	1	3.54	
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)	2	20	19	20	29	0	3.60	