



# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE 2016

## ANEXO N° 02

N°	Preguntas	Escala de Valoración						Total Encuestas	Promedio	%
		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? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	48	7	31	25	20	0	131	2.71	54.20
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	40	13	21	21	36	0	131	3.00	60.00
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	57	14	22	10	28	0	131	2.53	50.53
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	46	11	14	12	48	0	131	3.04	60.76
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	44	7	10	17	52	1	131	3.18	63.51
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	74	8	6	7	34	2	131	2.34	46.72
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	3	8	7	75	2	131	3.58	71.60
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)	52	2	9	10	58	0	131	3.15	63.05
<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>			
2.1	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿la atención ha sido buena?	45	12	16	4	33	21	131	2.27	45.50
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿la atención fue rápida?	51	9	20	6	23	22	131	2.05	40.92
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	28	13	25	13	29	23	131	2.49	49.77
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)	41	12	31	20	18	9	131	2.50	50.08
	<b>Resultado encuesta satisfacción del usuario</b>									<b>54.72</b>

1	=	NO
2	=	NO, pero con algún matiz
3	=	SI, depende
4	=	SI, pero con algún matiz
5	=	SI
N/A	=	No Aplicable