

<b>SEDA AYACUCHO</b>										
Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 3	177	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 2017

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas								Resultado	Comprobando número de encuestados
			1	2	3	4	5	N/A			
<b>I</b>	<b>Respecto al servicio recibido</b>	Promedio de todos los encuestados									
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)	3.38	1	12	92	47	19	4	3.38	175	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.98	2	15	32	54	72		3.98	175	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	1.30	147	11	9	6	2		1.30	175	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.79	9	10	48	42	66		3.79	175	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.79	4	8	66	33	64		3.79	175	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	2.06	105	2	38	9	21		2.06	175	
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)	4.03	31	4	11	4	125		4.03	175	
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)	3.84	35	5	18	4	113		3.84	175	
	<b>Promedio "Respecto al servicio recibido"</b>	3.27									
<b>II</b>	<b>Respecto a la empresa</b>	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado		
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	3.00	16	12	56	32	9	50	3.00	175	
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	2.61	26	26	44	24	5	50	2.61	175	
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)	3.43	8	17	58	69	23		3.43	175	
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)	3.87	5	7	38	72	52	1	3.87	175	
	<b>Promedio "Respecto a la empresa"</b>	3.23									
	<b>Resultado encuesta</b>	3.25									

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	65%
---	-----

