

|                                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |                                                                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <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 2015

| Preguntas                                |                                                                                                                         | Promedios de las respuestas obtenidas                                                                                                                                          |                                   |                                   |    |    |    |     |      |           |           |  | Comprobando número de encuestados |  |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----|----|----|-----|------|-----------|-----------|--|-----------------------------------|--|
| Nº                                       |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                | Promedio de todos los encuestados | 1                                 | 2  | 3  | 4  | 5   | N/A  | Resultado |           |  |                                   |  |
| 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? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima) | 3,71                              | 3                                 | 10 | 57 | 72 | 35  |      | 3,71      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 1,2                                                                                                                     | ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?                                                                                                                       | 3,99                              | 3                                 | 8  | 34 | 75 | 57  |      | 3,99      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 1,3                                                                                                                     | ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?                                                                                                                       | 1,51                              | 136                               | 14 | 10 | 11 | 6   |      | 1,51      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 1,4                                                                                                                     | ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?                                                                                                                    | 3,88                              | 6                                 | 13 | 41 | 53 | 64  |      | 3,88      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 1,5                                                                                                                     | ¿La presión en su zona es adecuada?                                                                                                                                            | 4,04                              | 6                                 | 12 | 35 | 39 | 84  | 1    | 4,04      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 1,6                                                                                                                     | ¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?                                                                                                                     | 2,95                              | 61                                | 6  | 27 | 24 | 48  | 11   | 2,95      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 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)                                                            | 4,01                              | 24                                | 16 | 6  | 18 | 112 | 1    | 4,01      | 177       |  |                                   |  |
| 1,8                                      | ¿Las redes de desagüe se atorran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1) | 3,61                                                                                                                                                                           | 41                                | 15                                | 11 | 13 | 96 | 1   | 3,61 | 177       |           |  |                                   |  |
| Promedio "Respecto al servicio recibido" |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                | 3,46                              |                                   |    |    |    |     |      |           |           |  |                                   |  |
| II                                       | Respecto a la empresa                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                                   | 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?                                                                                                             | 3,06                              | 20                                | 21 | 49 | 52 | 9   | 26   | 3,06      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 2,2                                                                                                                     | Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?                                                                                                                | 2,77                              | 31                                | 22 | 55 | 34 | 8   | 27   | 2,77      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 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)                                   | 3,20                              | 9                                 | 22 | 66 | 60 | 6   | 14   | 3,20      | 177       |  |                                   |  |
|                                          | 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)                                                       | 3,62                              | 5                                 | 10 | 66 | 63 | 33  |      | 3,62      | 177       |  |                                   |  |
| Promedio "Respecto a la empresa"         |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                | 3,16                              |                                   |    |    |    |     |      |           |           |  |                                   |  |
| Resultado encuesta                       |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                | 3,31                              |                                   |    |    |    |     |      |           |           |  |                                   |  |

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

66%

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
SANTARILLA DE AYACUCHO S.A.  
SEDA AYACUCHO  
FELICITAS SULCA ENENGO  
JEFE OFIC. IMAGEN Y EDUC. SANITARIA