

SEDA AYACUCHO									
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

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? (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 atoran 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%

