

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-----|---|--|--|--|--|
| 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 2016

| Nº | Preguntas | Promedios de las respuestas obtenidas | | | | | | | | Resultado | Comprobando número de encuestados |
|-----------|--|---------------------------------------|-----|----|----|----|-----|-----|------|-----------|-----------------------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N/A | | | |
| I | Respecto al servicio recibido | 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 | |
| | Promedio "Respecto al servicio recibido" | 3,27 | | | | | | | | | |
| II | Respecto a la empresa | Promedio de todos los encuestados | | | | | | | | | |
| 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 | |
| | Promedio "Respecto a la empresa" | 3,23 | | | | | | | | | |
| | Resultado encuesta | 3,25 | | | | | | | | | |

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

