

SEDA AYACUCHO

En este caso el número es solo para el ejemplo, por favor colocar el número correspondiente a quienes respondieron en su empresa.

177

Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015

Preguntas		Promedios de las respuestas obtenidas									
Nº		Promedio de todos los encuestados									
I	Respecto al servicio recibido	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	10	57	72	35		3,71		177	
1,2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3	8	34	75	57		3,99		177	
1,3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	136	14	10	11	6		1,51		177	
1,4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	6	13	41	53	64		3,88		177	
1,5	¿La presión en su zona es adecuada?	6	12	35	39	84	1	4,04		177	
1,6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	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)	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)	41	15	11	13	96	1	3,61		177	
	Promedio "Respecto al servicio recibido"										
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	Resultado			
2,1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	20	21	49	52	9	26	3,06		177	
2,2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	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)	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)	5	10	66	63	33		3,62		177	
	Promedio "Respecto a la empresa"										
	Resultado encuesta										

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