

SEDA AYACUCHO									
Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 3	265	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 2020

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)	3.43	14	21	81	134	15	0	3.43	265
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.73	13	11	48	155	37	1	3.73	265
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.95	20	16	34	82	112	1	3.95	265
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.50	31	13	69	94	57	1	3.50	265
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.56	22	18	56	121	44	4	3.56	265
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.26	76	21	24	35	103	6	3.26	265
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)	3.81	45	14	23	43	136	4	3.81	265
1.8	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.55	68	10	16	42	124	5	3.55	265
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.60								
II	Respecto a la empresa	Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado	
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño del SEDA Ayacucho?	3.35	21	17	91	111	19	6	3.35	265
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente del SEDA	3.26	22	21	91	98	15	18	3.26	265
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte del SEDA Ayacucho?	3.10	19	39	113	55	24	15	3.10	265
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas del SEDA Ayacucho es el adecuado?	2.94	25	47	104	46	18	25	2.94	265
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal del SEDA Ayacucho sobre los servicios que brinda?	3.26	22	28	79	107	15	14	3.26	265
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	3.13	21	39	93	85	14	13	3.13	265
2.7	Si ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como muy rápida)	2.90	53	37	76	51	34	14	2.90	265
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.13								
	Resultado encuesta	3.37								

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	67%
--	------------