

Anexo N°02

EP: SEDACAJ S.A

N° de personas que respondió la encuesta:

RESULTADO FINAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021

EPS SEDACAJ S.A (COMPRENDE: CAJAMARCA, SAN MIGUEL Y CONTUMAZÁ)

NÚMERO DE ENCUESTAS: 289

Escala de valoración:

1 = Deficiente

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy Buena

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración						3.897244192	78%
		1	2	3	4	5	N/A		
I. Respecto al servicio recibido								3.853806228	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	15	32	61	89	92		3.73	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	12	37	78	62	100		3.70	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)	15	27	40	142	65		3.74	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	15	32	61	143	38		3.54	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	12	17	63	72	125		3.97	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Si)	8	16	38	104	123		4.10	
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	10	15	70	69	125		3.98	
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	3	13	63	94	116		4.06	
II. Respecto a la empresa								3.940682155	
2.1	¿Como calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	6	18	55	107	103		3.98	
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	16	23	67	81	102		3.80	
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	1	45	78	60	105		3.77	
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	3	12	67	119	88		3.96	
2.5	¿Como calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?		12	32	133	112		4.19	
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?		16	63	78	132		4.13	
2.7	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)	20	32	53	77	107		3.76	

*Aplicada durante el primer trimestre de 2022

