

EPS: SEDA HUANUCO S.A.**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2014****Ayúdenos a mejorar.**

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

3 = Sí, depende

4 = Sí, pero con algún matiz

5 = Sí

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración						PROMEDIO
		1	2	3	4	5	0	
I	Respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5	N/A	3.10
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)	9	22	53	30	31	1	3.34
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	4	20	27	21	66	8	3.69
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	33	20	43	38	4	8	2.56
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	4	23	26	36	52	5	3.64
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	6	13	28	23	74	2	3.96
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	31	28	34	25	26	2	2.87
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)	47	29	29	19	18	4	2.45
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)	44	28	38	11	15	10	2.28
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	3.18
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	15	26	34	26	37	8	3.14
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	14	42	23	30	29	8	2.96
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)	7	14	48	50	21	6	3.32
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	16	44	40	31	10	3.32
								3.14
% SATISFACCION AL CLIENTE								63%

