



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



OTASS
ORGANISMO TECNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SANEAMIENTO



ACTA 015-DME-2022/SATISFACCIÓN USUARIO_SEDA HUÁNUCO

El 25 de febrero del 2022, la Dirección de Monitoreo y Evaluación (DME) junto a SEDA HUÁNUCO S.A, llevaron a cabo una videoconferencia con la Gerencia Comercial de dicha empresa, con la finalidad de dar a conocer el resultado de la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario en la EPM.

La sesión fue iniciada con la participación de:

- Manuel Robles Rojas (SEDA HUÁNUCO S.A)
- Patricia Villacorta (DME)
- Leonardo Alfaro (DME)

Suscriben,



Manuel Robles Rojas
Gerente Comercial – SEDA
HUÁNUCO S.A

Patricia Villacorta
Firmado digitalmente
por Patricia Villacorta
Fecha: 2022.02.25
20:40:03 -05'00'
Patricia Villacorta
Coordinadora de Monitoreo – Dirección de
Monitoreo y Evaluación

ALFARO MAZA
Alfredo Leonardo FAU
20565423372 soft
Firmado digitalmente por ALFARO
MAZA Alfredo Leonardo FAU
20565423372 soft
Fecha: 2022.02.25 18:50:48 -05'00'

Leonardo Alfaro
Asistente de Monitoreo – Dirección de
Monitoreo y Evaluación



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y SaneamientoOTASS
ORGANISMO TECNICO DE ASSESORAMIENTO DE LOS
SERVICIOS DE SANEAMIENTOAgua
Huánuco

A continuación, se detallan los datos remitidos por SEDA HUÁNUCO S.A.

SEDA HUÁNUCO S.A						
Encuesta / Periodo	Calidad de servicio		Compromiso		Trato al cliente	Satisfacción del usuario
	P1	P2	P3	P4	P5	
07. NOV 2021	50%	31%	58%	36%	54%	46%
08. DIC 2021						
Promedio	50%	31%	58%	36%	54%	46%

ESCALA	
%	Clasificación
75 a 100	Muy bien
60 a 75	Bien
50 a 60	Regular
Menos de 50	Mal

Comentarios GC: SEDA HUÁNUCO S.A ingresa al RAT en diciembre 2020 y aplica encuestas de satisfacción al usuario de manera mensual desde noviembre 2021 en las 3 localidades del ámbito de responsabilidad. En el caso de atención a reclamos, la EPM no cuenta con mucho personal operativo en labores presenciales, lo cual dificulta la atención a los usuarios y en consecuencia obtienen bajas calificaciones, al respecto la empresa reemplazará personal desde marzo 2022 para mejorar este resultado. Respecto al horario de abastecimiento, en el distrito de Huánuco hay problemas en la continuidad ya que existen cortes y roturas por intervenciones de otras entidades locales, debido a que el sistema de redes no es sectorizado generando incomodidad en los usuarios de todo el distrito. En el distrito de Aucayacu, la empresa brinda 20 horas de continuidad, al respecto buscarán lograr obtener el diagnóstico de la capacidad de producción para determinar los problemas en las tuberías que dificulte el paso del agua a causa de sedimentos o sólidos con el fin de obtener la capacidad total de producción para brindar una mayor continuidad.



Manuel Robles Rojas
Gerente Comercial – SEDA
HUÁNUCO S.A