

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2019

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas							Resultado
			1	2	3	4	5	N/A	
I	Respecto al servicio recibido	Promedio de todos los 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)	3.68	23	9	43	57	67	0	3.68
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.93	20	9	29	47	94	0	3.93
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.61	24	9	39	75	52	0	3.61
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.73	25	7	44	43	80	0	3.73
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.82	24	12	25	53	85	0	3.82
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.54	25	13	38	75	48	0	3.54
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)	3.64	38	4	37	32	88	0	3.64
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)	3.73	19	9	58	33	80	0	3.73
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.71							
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 de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.72	13	8	53	73	52	0	3.72
2.2	¿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)	3.76	15	9	39	81	55	0	3.76
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	3.77	6	15	42	91	45	0	3.77
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	3.22	7	36	75	68	13	0	3.22
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brinda?	3.98	10	5	40	67	77	0	3.98
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	3.70	21	5	37	65	55	16	3.70
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)	3.59	21	3	38	89	32	16	3.59
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.68							
	Resultado encuesta	3.70							

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

74%

