

INFORME N° 060 -2014-GG/GC/DCMC-EMAPACOPS.A.

PARA **ING. LEO CHUMBE RODRIGUEZ**
 Jefe Dpto. Informática

ASUNTO **ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL CLIENTE**

REF. **OFICIO N° 998-2013-SUNASS-120**

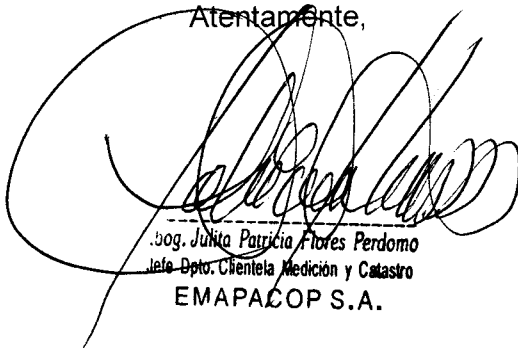
FECHA **Pucallpa, 24 de Febrero del 2014**

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar adjunto al presente la encuesta realizada referente a la satisfacción del cliente, información que complementa a la que se remite periódicamente a través del software SICAP- Sistema que captura datos, sobre variables de gestión comercial.

Lo informado, servirá para la elaboración de los indicadores de desempeño y benchmarking regulatorio de las EPS.

Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,



Ing. Patricia Flores Perdomo
Jefe Dpto. Clientela Medición y Catastro
EMAPACOP S.A.

EMAPACOPSA	
GERENCIA COMERCIAL	
SECRETARIA	
Exp. N°	_____
Fecha	24/02/14 Hora _____
Revisado por	_____
Sistema	_____

JPPF/Lucero B.
C.c.
G.C
Archivo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2014

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas							Resultado
		Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	
I	Respecto al servicio recibido								
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)	3.89	1	3	13	28	12	0	3.89
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.38	0	14	0	34	5	0	3.38
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.41	0	26	0	26	7	0	3.41
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.57	18	14	9	7	6	5	2.57
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.39	8	5	10	8	22	0	3.39
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.46	0	11	0	28	12	0	3.46
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)	2.89	0	33	0	19	4	0	2.89
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)	3.55	0	29	0	19	13	0	3.55
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.32							
II	Respecto a la empresa								
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	4.55	0	0	0	35	23	0	4.55
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	4.14	0	6	0	30	20	0	4.14
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)	3.57	2	4	22	11	16	0	3.57
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)	3.32	0	16	0	36	2	0	3.32
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.90							
	Resultado encuesta	3.61							

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)	72%
---	-----

