

Encuesta de satisfacción al cliente EPS SEDA AYACUCHO S.A.
MATRIZ DE RESULTADOS
 Febrero 2024

	PREGUNTA	Escala de valoración*						Indice de
N°	RESPECTO AL SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	satisfacción
1	1. ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	12	21	99	174	80	16	3.60
2	2. ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	10	18	74	173	108	19	3.73
3	3. ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	42	60	112	114	68	6	3.22
4	4. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	23	38	126	136	76	3	3.49
5	5. ¿La presión en su zona es adecuada?	12	36	63	172	90	29	3.51
6	6. ¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes de servicios?	67	84	88	88	36	39	2.56
7	7. ¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?	45	40	44	153	85	35	3.22
8	8. ¿Las redes de desagüe se saturan con frecuencia?	64	29	36	151	86	36	3.14
	Indice de satisfacción respecto al servicio							3.31
	PREGUNTA	Escala de valoración						Indice de
	RESPECTO LA EMPRESA	1	2	3	4	5	N/A	satisfacción
9	9. ¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	17	23	135	140	37	50	3.02
10	10. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	19	41	141	108	40	53	2.88
11	11. ¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	17	56	146	102	29	52	2.79
12	12. ¿Considerarías que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	28	70	118	89	26	71	2.51
13	13. ¿Cómo calificarías la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	15	64	113	96	50	64	2.78
14	14. Si es que ha presentado algún reclamo, ¿la solución fue buena?	54	96	67	67	28	90	2.13



15	15. Si es que ha presentado algún reclamo, ¿la solución fue rápida?	67	99	78	50	17	91	1.95
	Indice de satisfacción respecto a la empresa							2.58
	Indice total de satisfacción de la encuesta							2.92
	Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente**							58.40%

* ESCALA DE VALORACIÓN (Likert)

1=Deficiente, 2=Mala, 3=Regular, 4=Buena, 5= Muy Buena, N/A=No aplicable

** De acuerdo al Anexo 02 de la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 063-2021-SUNASS-CD

