

RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

EPS Moyobamba SRLTda

Nº de personas que respondieron la encuesta: 117

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1 Muy malo
- 2 Malo
- 3 Normal
- 4 Bueno
- 5 Muy bueno

N/A = no aplicable

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?	2.79	6	34	57	18	2	0	2.79
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	2.87	7	30	52	27	1	0	2.87
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	2.52	6	55	44	11	0	1	2.52
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.92	4	31	53	28	1	0	2.92
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	2.99	8	23	50	34	2	0	2.99
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	2.34	12	62	35	5	2	1	2.34
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?	4.14	24	0	0	0	88	5	4.14
1.8	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia?(Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.86	32	0	0	0	80	5	3.86
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.09							
II	Respecto a la empresa	Promedio de todos los encuestados							
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	3.51	1	5	24	24	7	56	3.51
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.30	0	12	25	18	6	56	3.30
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínimo y 5 como máximo)	3.56	0	4	33	26	9	45	3.56
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínimo y 5 como máximo)	3.44	0	9	45	31	10	22	3.44
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.45							
	Resultado encuesta	3.27							
	TOTAL	65%							

Moyobamba, abril del 2018

