

## RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

**EPS Moyobamba S.A.**

Moyobamba, marzo del 2019

**Nº de personas que respondieron la encuesta: 135**

### 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
			Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	
<b>I</b>	<b>Respecto al servicio recibido</b>								
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	3.12	5	26	55	46	3	0	3.12
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.47	1	16	50	55	13	0	3.47
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	2.18	6	55	44	11	0	1	2.18
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.13	7	37	35	44	12	0	3.13
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.67	1	14	34	65	21	0	3.67
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	2.57	20	40	54	20	1	0	2.57
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?	4.20	12	6	11	18	86	2	4.20
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)	4.60	6	4	2	13	106	4	4.60
<b>Promedio "Respecto al servicio recibido"</b>		3.40							
<b>II</b>	<b>Respecto a la empresa</b>								
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	2.93	5	14	39	15	2	60	2.93
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.00	10	17	15	27	5	61	3.00
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)	3.00	18	13	57	43	3	1	3.00
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)	2.69	21	34	56	14	10	0	2.69
<b>Promedio "Respecto a la empresa"</b>		2.91							
<b>Resultado encuesta</b>		3.15							
<b>TOTAL</b>		63%							

