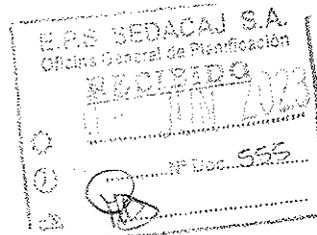


INFORME N° 03-2023 - EIIAGC-GG/ EPS SEDACAJ S.A.



A : Mcs. Econ. Milagros M. Castañeda Silva.
Jefe Oficina General de Planificación y Presupuesto EPS SEDACAJ S.A.

Asunto : 1) Alcanzo Resultado Final de Encuesta de Satisfacción del Cliente 2022.
2) Alcanzo Plan de Comunicación 2023.

Referencia : Memorando N° 022-2023-MMCS-OGP/EPS SEDACAJ S.A.

Fecha : Cajamarca, 02 de junio 2023.

Por medio del presente hago llegar a usted mi cordial saludo, al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, y habiendo coordinado con su persona alcanzo a su despacho, el Resultado Final de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2022, así como el Plan de Comunicación 2023.

Por lo que, informo a usted, para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,

Lic. Corina Del Campo Misahuamán
Esp. Imagen Institucional – Apoyo Gerencia Comercial.

*Se adjunta lo indicado en 32 folios.
c. c.: - Gcía General.
- Archivo.*

EPS SEDACAJ S.A.

RESULTADO FINAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018

LOCALIDAD: CAJAMARCA

NÚMERO DE ENCUESTAS: 81

ESCALA DE VALORACIÓN:

1 = DEFICIENTE

2 = MALA

3 = REGULAR

4 = BUENA

5 = MUY BUENA

N/A = NO APLICABLE

N°	Preguntas	Escala de valoración						
		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?	3	5	38	31	3	1	81
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	15	3	19	23	21	0	81
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)	26	3	13	15	22	2	81
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	20	6	17	13	25	0	81
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	22	8	12	14	24	1	81
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Sí)	24	14	16	13	12	2	81
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)	26	6	8	6	32	3	81
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)	17	2	8	7	36	11	81
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	2	2	44	28	4	1	81
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	1	3	41	30	6	0	81
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	3	9	40	26	3	0	81
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	1	6	37	33	3	1	81
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	1	8	38	29	5	0	81
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	3	7	22	18	13	18	81
2.7	Si es que ha presentado un reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)	11	7	14	19	15	15	81

Cajamarca, 02 de junio de 2023