E.P.S. SEDACAJ S.A.
Secretaria Gerencia General
RECIBIDO
21 JUL 2025
12:40 Nº Doc.
F 03

INFORME Nº 052 - 2025 - CDCMEIIOII-GG/ EPS SEDACAJ S.A.

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

Asunto : Alcanza Resultado Encuesta de Satisfacción de Clientes EPS 2024.

Referencia : 1) Memorando Nº 034-2025-MMCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A.
2) Oficio Múltiple Nº 0027-2025-SUNASS-DF.

E.P.S. SEDACAJ S.A.
22 JUL 2025
Nº Doc. 823

Fecha : Cajamarca, 21 de julio de 2025.

Por medio del presente hago llegar a usted mi cordial saludo, al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, alcanzar a su despacho los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, en el cual se ha obtenido un valor de 69 % de satisfacción al cliente.

Sin otro particular, es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,

Lic. Corina Del Campo Misahuamán
Especialista Imagen Institucional
EPS SEDACAJ S.A.

Se adjunta lo indicado en 02 folios.
c. c:
-Archivo

E.P.S. SEDACAJ S.A.
PROVEÍDO
OGPP
PARA: Asistenta Administrativa
ACCIÓN: Coordinar para publicación en el Item: Sostenibilidad y Gobernanza, Calidad de Atención al Cliente, Indicador 4.
JEFE OGPP
FECHA

C. 24.7.25.

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

CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Unidad	Variables	Valores de variables	Fórmula	Rango de valores
%	a) Fiabilidad del servicio	$a = \Sigma_1^7 valor\ de\ pregunta_i / 7$	[(1/5*a + 1/5*b + 1/5*c + 1/5*d + 1/5*e)/7]*100	[0 , 100]
	b) Capacidad de respuesta	$b = \Sigma_1^3 valor\ de\ pregunta_i / 3$		
	c) Seguridad	$c = \Sigma_1^3 valor\ de\ pregunta_i / 3$		
	d) Empatía	$d = \Sigma_1^2 valor\ de\ pregunta_i / 2$		
	e) Elementos Tangibles	$e = \Sigma_1^3 valor\ de\ pregunta_i / 3$		

Dimensión	Por dimensión
Fiabilidad del servicio	77%
Capacidad de respuesta	66%
Seguridad	61%
Empatía	70%
Elementos Tangibles	70%
Indicador de satisfacción año "n"	69%

Satisfacción baja
≤0% x% <65%

Satisfacción moderada
65% ≤ x% < 75%

Satisfacción alta
75% ≤ x% ≤ 100%

EPS SEDACAJ S.A. - IMAGEN INSTITUCIONAL - CAJAMARCA

TABLERO DE CONTROL

DIMENSIONES	EPS X
FIABILIDAD	
Cumplimiento de Promesas y Compromisos	70%
Calidad del Agua	78%
Continuidad del Servicio	71%
Presión del Agua	71%
Estado de las Redes de Aguas Externas	94%
Redes de Desagüe	89%
Calificación General	70%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Atención Inmediata a problemas reportados	64%
Tiempo de Espera en Oficinas	63%
Información sobre Cortes del Servicio	71%
SEGURIDAD	
Calidad de atención del personal ante un reclamo	58%
Rapidez en la Atención a Reclamos	58%
Satisfacción General con la Atención de la EPS	67%
EMPATÍA	
Capacidad Técnica del Personal	69%
Labor o Desempeño de la EPS	71%
ELEMENTOS TANGIBLES	
Identificación del Personal Técnico	69%
Disponibilidad de Equipos para el Personal Técnico	71%
Satisfacción con la Información Disponible	72%
INDICADOR DE SATISFACCIÓN	**69%**

Satisfacción baja
≤0% x% <65%

Satisfacción moderada
65% ≤ x% < 75%

Satisfacción alta
75% ≤ x% ≤ 100%

EPS SEDACAJ S.A. - CAJAMARCA - IMAGEN INSTITUCIONAL