



INFORME N° 030 - 2026 - CDCMEII0IlyES-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 2025.

Referencia : 1) Memorando N° 030-2026-OGPP-GG/EPS SEDACAJ S.A.
2) Memorando Múltiple N° 004-2026-MCS-OGPP-GG/EPS SEDACAJ S.A.
2) Oficio Múltiple N° 0007-2026-SUNASS-DF.

Fecha : Cajamarca, 30 de marzo de 2026.

Por medio del presente hago llegar a usted mi cordial saludo, al mismo tiempo en atención a los documentos de la referencia, alcanzar a su despacho los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente 2025, en el cual se ha obtenido un valor de 77 % de satisfacción al cliente. Se anexa resultados.

Así mismo, indicar que los resultados en Excel se remiten a su correo electrónico.

Sin otro particular, es todo cuanto informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

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



Se adjunta lo indicado en 03 folios.

c. c:

-Gcia. General.

-Archivo

E.P.S. SEDACAJ S.A.	
PROVEÍDO	
OGPP	
PARA:	Especialista de Planificación
ACCIÓN:	Recepción de
	correos por de:
	30/03/26
JEFE OGPP	FECHA

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

ANEXO 4

CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Unidad	Variables	Valores de variables	Fórmula	Rango de valores
	a) Fiabilidad del servicio	$a = \sum_1^7 \text{valor de pregunta}_i / 7$		
	b) Capacidad de respuesta	$b = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$		
%	c) Seguridad	$c = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$	$[(1/5 \cdot a + 1/5 \cdot b + 1/5 \cdot c + 1/5 \cdot d + 1/5 \cdot e) / 7] \cdot 100$	[0 , 100]
	d) Empatía	$d = \sum_1^2 \text{valor de pregunta}_i / 2$		
	e) Elementos Tangibles	$e = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$		

Dimensión	Por dimensión
Fiabilidad del servicio	81%
Capacidad de respuesta	72%
Seguridad	71%
Empatía	78%
Elementos Tangibles	82%
Indicador de satisfacción año "n"	77%

 **Satisfacción baja**
 $\leq 0\% \quad x\% < 65\%$

 **Satisfacción moderada**
 $65\% \leq x\% < 75\%$

 **Satisfacción alta**
 $75\% \leq x\% \leq 100\%$

TABLERO DE CONTROL

DIMENSIONES	EPS X
FIABILIDAD	
Cumplimiento de Promesas y Compromisos	76%
Calidad del Agua	86%
Continuidad del Servicio	75%
Presión del Agua	75%
Estado de las Redes de Aguas Externas	91%
Redes de alcantarillado	87%
Calificación General	76%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Atención Inmediata a problemas reportados	71%
Tiempo de Espera en Oficinas	69%
Información sobre Cortes del Servicio	77%
SEGURIDAD	
Calidad de atención del personal ante un reclamo	70%
Rapidez en la Atención a Reclamos	69%
Satisfacción General con la Atención de la EPS	75%
EMPATÍA	
Capacidad Técnica del Personal	77%
Labor o Desempeño de la EPS	79%
ELEMENTOS TANGIBLES	
Identificación del Personal Técnico	84%
Disponibilidad de Equipos para el Personal Técnico	84%
Satisfacción con la Información Disponible	79%
INDICADOR DE SATISFACCIÓN	77%



Satisfacción baja
 $\leq 0\% \quad x\% < 65\%$



Satisfacción moderada
 $65\% \leq x\% < 75\%$



Satisfacción alta
 $75\% \leq x\% \leq 100\%$

