

INFORME N° 068-A-2020-EMAPA-SM-SA-GG-OICGS.

A : **ING. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO**
Gerente General

ASUNTO : **REMITE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE**

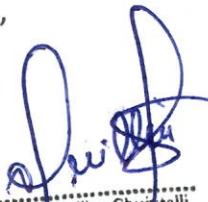
REF. : **OFICIO CIRCULAR N° 089-2019-SUNASS-120**

FECHA : **Tarapoto, 20 de abril de 2020**

Por el presente me dirijo a usted, y en cumplimiento al documento de la referencia, remitirle los resultados de la Encuesta de Satisfacción del cliente, correspondiente al periodo 2019, la misma que esta oficina tuvo a cargo la ejecución correspondiente.

Agradeciendo por su atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



Ernesto Guillen Chujtalli
JEFE DE IMAGEN CORPORATIVA
Y GESTIÓN SOCIAL

Tabla de frecuencia

¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|--------------------------------|
| Válidos | Deficiente | 54 | 22.2 | 22.2 | |
| | Mala | 25 | 10.3 | 32.5 | 32.5 |
| | Regular | 96 | 39.5 | 72.0 | 39.5 |
| | Buena | 58 | 23.9 | 95.9 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 28.0 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 35 | 14.4 | 14.4 | |
| | Mala | 41 | 16.9 | 31.3 | 31.3 |
| | Regular | 93 | 38.3 | 69.5 | 38.3 |
| | Buena | 64 | 26.3 | 95.9 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 30.5 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 29 | 11.9 | 11.9 | |
| | Mala | 17 | 7.0 | 18.9 | 18.9 |
| | Regular | 76 | 31.3 | 50.2 | 31.3 |
| | Buena | 75 | 30.9 | 81.1 | |
| | Muy Buena | 46 | 18.9 | 100.0 | 49.8 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿La continuidad (hora de servicio) en su zona es adecuada?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 31 | 12.8 | 12.8 | |
| | Mala | 51 | 21.0 | 33.7 | 33.7 |
| | Regular | 90 | 37.0 | 70.8 | 37.0 |
| | Buena | 55 | 22.6 | 93.4 | |
| | Muy Buena | 16 | 6.6 | 100.0 | 29.2 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿La presión en su zona es adecuada?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 8 | 3.3 | 3.3 | 3.3 | |
| | Mala | 19 | 7.8 | 11.1 | 7.8 | 11.1 |
| | Regular | 75 | 30.9 | 42.0 | 30.9 | 30.9 |
| | Buena | 75 | 30.9 | 72.8 | 30.9 | |
| | Muy Buena | 66 | 27.2 | 100.0 | 27.2 | 58.0 |
| | N/A | 0 | 0.0 | 100.0 | | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | |



¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes de servicio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 25 | 10.3 | 10.3 | 18.9 |
| | Mala | 21 | 8.6 | 18.9 | |
| | Regular | 64 | 26.3 | 45.3 | 26.3 |
| | Buena | 86 | 35.4 | 80.7 | 54.7 |
| | Muy Buena | 47 | 19.3 | 100.0 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 26 | 10.7 | 10.7 | 10.7 | 23.9 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 23.9 | 13.2 | |
| | Regular | 64 | 26.3 | 50.2 | 26.3 | 26.3 |
| | Buena | 68 | 28.0 | 78.2 | 28.0 | 49.8 |
| | Muy Buena | 53 | 21.8 | 100.0 | 21.8 | |
| | N/A | 0 | 0.0 | 100.0 | | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | |

¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 1 | 0.4 | 0.4 | | |
| | Muy Buena | 61 | 25.1 | 25.5 | 25.2 | 51.2 |
| | Buena | 63 | 25.9 | 51.4 | 26.0 | |
| | Regular | 71 | 29.2 | 80.7 | 29.3 | 29.3 |
| | Mala | 30 | 12.3 | 93.0 | 12.4 | 19.4 |
| | Deficiente | 17 | 7.0 | 100.0 | 7.0 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 2 | 0.8 | 0.8 | | |
| | Deficiente | 23 | 9.5 | 10.3 | 9.5 | 21.2 |
| | Mala | 28 | 11.5 | 21.8 | 11.6 | |
| | Regular | 112 | 46.1 | 67.9 | 46.5 | 46.5 |
| | Buena | 69 | 28.4 | 96.3 | 28.6 | 32.4 |
| | Muy Buena | 9 | 3.7 | 100.0 | 3.7 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 4 | 1.6 | 1.6 | | |
| | Deficiente | 14 | 5.8 | 7.4 | 5.9 | 19.2 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 20.6 | 13.4 | |
| | Regular | 100 | 41.2 | 61.7 | 41.8 | 41.8 |
| | Buena | 72 | 29.6 | 91.4 | 30.1 | 38.9 |
| | Muy Buena | 21 | 8.6 | 100.0 | 8.8 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?



| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 6 | 2.5 | 2.5 | | |
| | Deficiente | 13 | 5.3 | 7.8 | 5.5 | 19.4 |
| | Mala | 33 | 13.6 | 21.4 | 13.9 | |
| | Regular | 103 | 42.4 | 63.8 | 43.5 | 43.5 |
| | Buena | 73 | 30.0 | 93.8 | 30.8 | |
| | Muy Buena | 15 | 6.2 | 100.0 | 6.3 | 37.1 |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 5 | 2.1 | 2.1 | | |
| | Deficiente | 21 | 8.6 | 10.7 | 8.8 | 22.3 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 23.9 | 13.4 | |
| | Regular | 99 | 40.7 | 64.6 | 41.6 | 41.6 |
| | Buena | 68 | 28.0 | 92.6 | 28.6 | |
| | Muy Buena | 18 | 7.4 | 100.0 | 7.6 | 36.1 |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 5 | 2.1 | 2.1 | | |
| | Deficiente | 7 | 2.9 | 4.9 | 2.9 | 18.5 |
| | Mala | 37 | 15.2 | 20.2 | 15.5 | |
| | Regular | 106 | 43.6 | 63.8 | 44.5 | 44.5 |
| | Buena | 78 | 32.1 | 95.9 | 32.8 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 4.2 | 37.0 |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

Si es que ha presentado algún reclamo ¿La atención a sido buena?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 56 | 23.0 | 23.0 | | |
| | Deficiente | 10 | 4.1 | 27.2 | 5.3 | 38.5 |
| | Mala | 62 | 25.5 | 52.7 | 33.2 | |
| | Regular | 55 | 22.6 | 75.3 | 29.4 | 29.4 |
| | Buena | 47 | 19.3 | 94.7 | 25.1 | |
| | Muy Buena | 13 | 5.3 | 100.0 | 7.0 | 32.1 |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

Si es que ha presentado algún reclamo ¿La solución fue rápida?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 57 | 23.5 | 23.5 | | |
| | Deficiente | 11 | 4.5 | 28.0 | 5.9 | 34.9 |
| | Mala | 54 | 22.2 | 50.2 | 29.0 | |
| | Regular | 45 | 18.5 | 68.7 | 24.2 | 24.2 |
| | Buena | 51 | 21.0 | 89.7 | 27.4 | |
| | Muy Buena | 25 | 10.3 | 100.0 | 13.4 | 40.9 |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |



| | DATOS AJUSTADOS | |
|----------------------|-----------------|--------------|
| Rechaso | 28.4 | 46.1 |
| Aceptación | 36.2 | 53.9 |
| Ni acepta ni rechaza | 35.4 | |
| TOTAL | 100.0 | 100.0 |



Tabla de frecuencia

¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|--------------------------------|
| Válidos | Deficiente | 54 | 22.2 | 22.2 | |
| | Mala | 25 | 10.3 | 32.5 | 32.5 |
| | Regular | 96 | 39.5 | 72.0 | 39.5 |
| | Buena | 58 | 23.9 | 95.9 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 28.0 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 35 | 14.4 | 14.4 | |
| | Mala | 41 | 16.9 | 31.3 | 31.3 |
| | Regular | 93 | 38.3 | 69.5 | 38.3 |
| | Buena | 64 | 26.3 | 95.9 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 30.5 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 29 | 11.9 | 11.9 | |
| | Mala | 17 | 7.0 | 18.9 | 18.9 |
| | Regular | 76 | 31.3 | 50.2 | 31.3 |
| | Buena | 75 | 30.9 | 81.1 | |
| | Muy Buena | 46 | 18.9 | 100.0 | 49.8 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿La continuidad (hora de servicio) en su zona es adecuada?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 31 | 12.8 | 12.8 | |
| | Mala | 51 | 21.0 | 33.7 | 33.7 |
| | Regular | 90 | 37.0 | 70.8 | 37.0 |
| | Buena | 55 | 22.6 | 93.4 | |
| | Muy Buena | 16 | 6.6 | 100.0 | 29.2 |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿La presión en su zona es adecuada?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 8 | 3.3 | 3.3 | 3.3 | |
| | Mala | 19 | 7.8 | 11.1 | 7.8 | 11.1 |
| | Regular | 75 | 30.9 | 42.0 | 30.9 | 30.9 |
| | Buena | 75 | 30.9 | 72.8 | 30.9 | |
| | Muy Buena | 66 | 27.2 | 100.0 | 27.2 | 58.0 |
| | N/A | 0 | 0.0 | 100.0 | | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | |



¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes de servicio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 25 | 10.3 | 10.3 | 18.9 |
| | Mala | 21 | 8.6 | 18.9 | |
| | Regular | 64 | 26.3 | 45.3 | 26.3 |
| | Buena | 86 | 35.4 | 80.7 | 54.7 |
| | Muy Buena | 47 | 19.3 | 100.0 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | |

¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | Deficiente | 26 | 10.7 | 10.7 | 10.7 | 23.9 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 23.9 | 13.2 | |
| | Regular | 64 | 26.3 | 50.2 | 26.3 | 26.3 |
| | Buena | 68 | 28.0 | 78.2 | 28.0 | 49.8 |
| | Muy Buena | 53 | 21.8 | 100.0 | 21.8 | |
| | N/A | 0 | 0.0 | 100.0 | | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | |

¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 1 | 0.4 | 0.4 | | |
| | Muy Buena | 61 | 25.1 | 25.5 | 25.2 | 51.2 |
| | Buena | 63 | 25.9 | 51.4 | 26.0 | |
| | Regular | 71 | 29.2 | 80.7 | 29.3 | 29.3 |
| | Mala | 30 | 12.3 | 93.0 | 12.4 | 19.4 |
| | Deficiente | 17 | 7.0 | 100.0 | 7.0 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 2 | 0.8 | 0.8 | | |
| | Deficiente | 23 | 9.5 | 10.3 | 9.5 | 21.2 |
| | Mala | 28 | 11.5 | 21.8 | 11.6 | |
| | Regular | 112 | 46.1 | 67.9 | 46.5 | 46.5 |
| | Buena | 69 | 28.4 | 96.3 | 28.6 | 32.4 |
| | Muy Buena | 9 | 3.7 | 100.0 | 3.7 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | No aplicable | 4 | 1.6 | 1.6 | | |
| | Deficiente | 14 | 5.8 | 7.4 | 5.9 | 19.2 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 20.6 | 13.4 | |
| | Regular | 100 | 41.2 | 61.7 | 41.8 | 41.8 |
| | Buena | 72 | 29.6 | 91.4 | 30.1 | 38.9 |
| | Muy Buena | 21 | 8.6 | 100.0 | 8.8 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?



| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 6 | 2.5 | 2.5 | | |
| | Deficiente | 13 | 5.3 | 7.8 | 5.5 | 19.4 |
| | Mala | 33 | 13.6 | 21.4 | 13.9 | 43.5 |
| | Regular | 103 | 42.4 | 63.8 | 43.5 | 37.1 |
| | Buena | 73 | 30.0 | 93.8 | 30.8 | |
| | Muy Buena | 15 | 6.2 | 100.0 | 6.3 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 5 | 2.1 | 2.1 | | |
| | Deficiente | 21 | 8.6 | 10.7 | 8.8 | 22.3 |
| | Mala | 32 | 13.2 | 23.9 | 13.4 | 41.6 |
| | Regular | 99 | 40.7 | 64.6 | 41.6 | 36.1 |
| | Buena | 68 | 28.0 | 92.6 | 28.6 | |
| | Muy Buena | 18 | 7.4 | 100.0 | 7.6 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 5 | 2.1 | 2.1 | | |
| | Deficiente | 7 | 2.9 | 4.9 | 2.9 | 18.5 |
| | Mala | 37 | 15.2 | 20.2 | 15.5 | 44.5 |
| | Regular | 106 | 43.6 | 63.8 | 44.5 | 37.0 |
| | Buena | 78 | 32.1 | 95.9 | 32.8 | |
| | Muy Buena | 10 | 4.1 | 100.0 | 4.2 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

Si es que ha presentado algún reclamo ¿La atención a sido buena?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 56 | 23.0 | 23.0 | | |
| | Deficiente | 10 | 4.1 | 27.2 | 5.3 | 38.5 |
| | Mala | 62 | 25.5 | 52.7 | 33.2 | 29.4 |
| | Regular | 55 | 22.6 | 75.3 | 29.4 | 32.1 |
| | Buena | 47 | 19.3 | 94.7 | 25.1 | |
| | Muy Buena | 13 | 5.3 | 100.0 | 7.0 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |

Si es que ha presentado algún reclamo ¿La solución fue rápida?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado por grupo |
|---------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------|--------------------------------|
| Válidos | No aplicable | 57 | 23.5 | 23.5 | | |
| | Deficiente | 11 | 4.5 | 28.0 | 5.9 | 34.9 |
| | Mala | 54 | 22.2 | 50.2 | 29.0 | 24.2 |
| | Regular | 45 | 18.5 | 68.7 | 24.2 | 40.9 |
| | Buena | 51 | 21.0 | 89.7 | 27.4 | |
| | Muy Buena | 25 | 10.3 | 100.0 | 13.4 | |
| | Total | 243 | 100.0 | | 100.0 | 100.0 |



| | | DATOS AJUSTADOS | |
|----------------------|--------------|-----------------|--------------|
| Rechaso | 28.4 | | 46.1 |
| Aceptación | 36.2 | | 53.9 |
| Ni acepta ni rechaza | 35.4 | | |
| TOTAL | 100.0 | | 100.0 |

