



INFORME N° 230 -2019- EMAPA- SM- SA-GG-OIIES.

A : Ing. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General

ASUNTO : Remito encuestas realizadas sobre clima laboral y
Satisfacción del cliente.

REF. : Oficio N° 089-2019/SUNASS-120

FECHA : Tarapoto, 08 de julio de 2019

Por medio del presente me dirijo a usted, saludándole muy cordialmente, con el objeto de remitirle las encuestas realizadas sobre clima laboral y satisfacción del cliente correspondientes al año 2018 en atención al documento de la referencia, ejecutadas por esta oficina.

Sin otro particular me suscribo a usted.

Atentamente



[Handwritten Signature]
Ernesto Guillen Chofutalli
JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL
Y EDUCACION SANITARIA

[Handwritten notes and signature]
Pase a : _____
Asunto: *Finis conocimiento*
Fecha: *10/07/19*
Gerente General

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	16	7.5	7.5	
	Mala	45	21.2	28.8	28.8
	Regular	87	41.0	69.8	41.0
	Buena	56	26.4	96.2	
	Muy Buena	8	3.8	100.0	30.2
	Total	212	100.0		

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	17	8.0	8.0	
	Mala	37	17.5	25.5	25.5
	Regular	74	34.9	60.4	34.9
	Buena	67	31.6	92.0	
	Muy Buena	17	8.0	100.0	39.6
	Total	212	100.0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	49	23.1	23.1	
	Mala	31	14.6	37.7	37.7
	Regular	59	27.8	65.6	27.8
	Buena	40	18.9	84.4	
	Muy Buena	33	15.6	100.0	34.4
	Total	212	100.0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	45	21.2	21.2	
	Mala	41	19.3	40.6	40.6
	Regular	76	35.8	76.4	35.8
	Buena	33	15.6	92.0	
	Muy Buena	17	8.0	100.0	23.6
	Total	212	100.0		

¿La presión en su zona es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	18	8.5	8.5	8.5	
	Mala	27	12.7	21.2	12.8	21.3
	Regular	66	31.1	52.4	31.3	31.3
	Buena	62	29.2	81.6	29.4	
	Muy Buena	38	17.9	99.5	18.0	47.4
	N/A	1	0.5	100.0		
	Total	212	100.0		100.0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	36	17.0	17.0	
	Mala	26	12.3	29.2	29.2
	Regular	60	28.3	57.5	28.3

Buena	56	26.4	84.0	42.5
Muy Buena	34	16.0	100.0	
Total	212	100.0		

¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Deficiente	50	23.6	23.6	23.7	36.5
Mala	27	12.7	36.3	12.8	
Regular	65	30.7	67.0	30.8	30.8
Buena	34	16.0	83.0	16.1	32.7
Muy Buena	35	16.5	99.5	16.6	
N/A	1	0.5	100.0		
Total	212	100.0		100.0	

¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos No aplicable	3	1.4	1.4		
Muy Buena	42	19.8	21.2	20.1	35.4
Buena	32	15.1	36.3	15.3	
Regular	61	28.8	65.1	29.2	29.2
Mala	44	20.8	85.8	21.1	35.4
Deficiente	30	14.2	100.0	14.4	
Total	212	100.0		100.0	100.0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos No aplicable	1	0.5	0.5		
Deficiente	10	4.7	5.2	4.7	21.8
Mala	36	17.0	22.2	17.1	
Regular	98	46.2	68.4	46.4	46.4
Buena	48	22.6	91.0	22.7	31.8
Muy Buena	19	9.0	100.0	9.0	
Total	212	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	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos No aplicable	1	0.5	0.5		
Deficiente	6	2.8	3.3	2.8	18.0
Mala	32	15.1	18.4	15.2	
Regular	81	38.2	56.6	38.4	38.4
Buena	67	31.6	88.2	31.8	43.6
Muy Buena	25	11.8	100.0	11.8	
Total	212	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	3	1.4	1.4		
Deficiente	4	1.9	3.3	1.9	21.1
Mala	40	18.9	22.2	19.1	
Regular	87	41.0	63.2	41.6	41.6
Buena	56	26.4	89.6	26.8	37.3
Muy Buena	22	10.4	100.0	10.5	
Total	212	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	1	0.5	0.5		
	Deficiente	7	3.3	3.8	3.3	19.9
	Mala	35	16.5	20.3	16.6	
	Regular	79	37.3	57.5	37.4	37.4
	Buena	68	32.1	89.6	32.2	42.7
	Muy Buena	22	10.4	100.0	10.4	
Total		212	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	2	0.9	0.9		
	Deficiente	2	0.9	1.9	1.0	20.0
	Mala	40	18.9	20.8	19.0	
	Regular	100	47.2	67.9	47.6	47.6
	Buena	52	24.5	92.5	24.8	32.4
	Muy Buena	16	7.5	100.0	7.6	
Total		212	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	27	12.7	12.7		
	Deficiente	8	3.8	16.5	4.3	26.5
	Mala	41	19.3	35.8	22.2	
	Regular	67	31.6	67.5	36.2	36.2
	Buena	53	25.0	92.5	28.6	37.3
	Muy Buena	16	7.5	100.0	8.6	
Total		212	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	30	14.2	14.2		
	Deficiente	11	5.2	19.3	6.0	31.9
	Mala	47	22.2	41.5	25.8	
	Regular	62	29.2	70.8	34.1	34.1
	Buena	54	25.5	96.2	29.7	34.1
	Muy Buena	8	3.8	100.0	4.4	
Total		212	100.0		100.0	100.0

DATOS AJUSTADOS

Rechazo	27.4	45.4
Aceptación	36.5	54.6
Ni acepta ni rechaza	36.1	
TOTAL	100.0	100.0