

# Anexo N°01

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2023 (HOJA DE TABULACIÓN DE RESULTADOS) COLOCAR LA SUMA TOTAL DE RESPUESTAS EN LOS ESPACIOS VERDES

Ayúdenos a mejorar.

Fecha de aplicación de la encuesta

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración en las secciones del II al VI.

La escala de valoración se encuentra del 1 al 7 de acuerdo a lo indicado en cada pregunta. N/A = no aplicable.

Nº	Preguntas	Marque según corresponda								
<b>I Perfil del Usuario</b>										
1.1	Sexo (Marque según corresponda).	Masculino ( 60 )		Femenino ( 40 )						
1.2	¿Cuál es su rango de edad en años? (Marque según corresponda).	De 18 a 29 ( 20 )		De 30 a 44 (30 )						
		De 45 a 59 (40)		De 60 a más años (10 )						
Nº	Preguntas	Escala de valoración								
<b>II Fiabilidad del servicio</b> Señale con (x), 1(significa el puntaje más bajo) y 7(el puntaje más alto, totalmente de acuerdo).										
2.1	¿El servicio de agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		10	10	10	30		40		
2.2	¿El servicio de agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Para esta pregunta calificar del 1 al 7, 1 como con olor, color y sabor anormales y 7 como ningún olor, color o sabor normales).			20	30	40	10			
2.3	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		30	50	10	10				
2.4	¿La presión de agua en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		30		40	10	20			
2.5	¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia? (Calificar del 1 al 7, 1 como se rompen con frecuencia y 7 no se rompen con frecuencia).		10	10	40	40				
2.6	¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia? (Calificar del 1 al 7, 1 como se atoran con frecuencia y 7 no se atoran con frecuencia).			20	40	10	30			
2.7	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		10	20	40	30				
<b>III Capacidad de respuesta</b> Señale con (x), 1(significa el puntaje más bajo) y 7(el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)										
3.1	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado? (Calificar del 1 al 7, 1 como no adecuado y 7 como adecuado).		30		20	40	10			
3.2	¿Cuándo usted comunica a la EPS sobre algún problema en el servicio lo atienden inmediatamente? (Calificar del 1 al 7, 1 como no lo atienden y 7 como lo atienden inmediatamente).			10	40	10	40			
3.3	¿Está usted informado acerca de los comunicados de la EPS sobre los cortes del servicio? (Calificar del 1 al 7, 1 como no informado y 7 como informado).		30		10	20	40			
<b>IV Seguridad</b> Señale con (x), 1(significa el puntaje más bajo) y 7(el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)										
4.1	¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena? (Calificar del 1 al 7, 1 como deficiente y 7 como muy buena).	30	10		10	50				
4.2	¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido rápida? (Calificar del 1 al 7, 1 como no rápida y 7 como rápida).	30		10	20	40				
4.3	¿Está usted satisfecho respecto a la atención recibida por parte de la EPS (modalidad presencial, telefónica o virtual)? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		10	10	40	40				
<b>V Empatía</b> Señale con (x), 1(significa el puntaje más bajo) y 7(el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)										
5.1	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		35	10	40	15				
5.2	¿Cómo calificaría usted en general la labor o el desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 7, 1 como mínima y 7 como máxima).		30	10	40	20				
<b>VI Elementos Tangibles</b> Señale con (x), 1(significa el puntaje más bajo) y 7(el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)										
6.1	¿El personal técnico que lo atiende está adecuadamente identificado? (Calificar del 1 al 7, 1 como no está adecuadamente identificado y 7 como si está adecuadamente identificado).		15	40	10	35				
6.2	¿El personal técnico cuenta con todo el equipo necesario para brindarle atención? (Calificar del 1 al 7, 1 como no cuenta con lo necesario y 7 cuenta con todo lo necesario).		15	15	30	40				
6.3	¿Cómo calificaría la información disponible (facturación, reclamo, contactos de emergencia, entre otros) por parte de la EPS? (Calificar del 1 al 7, 1 como inadecuada y 7 como adecuada).		10	10	50	30				