



INFORME N° 36-2016 ED-S-SGEC-
EPS. EMAPICA S.A.

A : ECON. MARIA PINEDA MORAN
Gerente Comercial

REFERENCIA : Memorando Circular N-001-2016-CS-GC-EPS.EMAPICA S.A.

ASUNTO : Se adjunta información solicitada

FECHA : Ica, 25 de Febrero del 2016

Por medio del presente adjunto los consolidados de las 175 fichas de encuestas confidenciales y anónimas sobre la satisfacción al cliente las mismas que fueron trabajadas en diferentes sectores de la ciudad, así mismo los administradores de cada sede adjuntan sus fichas trabajadas en Parcona, Los Aquijes y de Palpa

Se detalla los sectores trabajados en la Sede Central:

Calle Libertad
Calle Lima
Calle Bolívar
Calle Cajamarca
Calle La Mar
Calle Callao
Calle Apurímac
Calle Municipalidad
Callao Callao
Calle Tacna
Calle Independencia
Calle Moquegua
Calle Huánuco
Calle Ayacucho
Calle Loreto
Calle Castrovirreyna
Calle Chota
Calle dos de mayo
Calle Cutervo
Urb. La Palma
Urb. Santa Rosa del Palmar
Urb. Santa María
Urb. Puente Blanco
Urb. Santa María
Urb. San Luis
Urb. San José
Urb. El Bosque
Urb. Santa Margarita
Urb. Santa Anita

Urb. San Miguel
Urb. San Isidro
Urb. Divino Maestro
Urb. Villa de Periodista
Urb. Los Eucaliptos
Urb. San Antonio
Urb. Los Rosales de Manzanilla
Manuel Medina de manzanilla
Urb. El Remanzo
Urb. Santo Domingo de Marcona
Urb. Santo Domingo de Guzmán
Urb. Virgen de Chapi
Urb. Santa Elena
Urb. Villa del Sol
Urb. Las Casuarinas
Urb. Los Viñedos
Urb. Las Viñas de San José
La Victoria
Av. Grau
Santa Rosa de Lima- Saraja
C.H. Servulo Gutiérrez
Prolg. Juan Pablo Fernandini
P.J. Temistocle Rocha
P.J. La Angostura
Botijeria Angulo Sur
Palazuelos
Acomayo
P.J. Miguel Grau
P.J. Los Sauces
P.J. Andrés A. Cáceres
P.J. San Jorge

Es cuanto informo para su conocimiento y fines.

Atentamente,

E.P.S. ENAPICA S.A.

Sra. Maria Tapia Cabrera
JEFE DE EDUCACION SANITARIA

EPS:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Ayúdenos a mejorar.

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:

- 1 = No
 2 = No, pero con algún matiz
 3 = Sí, depende
 4 = Sí, pero con algún matiz
 5 = Sí

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración					37.5806	752%	
		1	2	3	4	5			N/A
I	Respecto al servicio recibido						37.84444		
1.1	¿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 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	4	12	50	92	16	1	41.73333	175
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	11	7	57	69	31		41.8	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	88	32	15	28	10	2	23.93333	175
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	15	9	30	89	32		42.6	175
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	9	14	30	95	27		42.8	175
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	31	33	44	51	16		34.2	175
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	55	7	12	20	80	1	39	175
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	53	4	12	16	89	1	40.4	175
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	37.31667	15
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	36	8	42	56	18	15	32.8	175
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	34	22	40	43	21	15	31.66667	175
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	8	6	58	85	17	1	41.26667	175
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	8	5	30	110	21	1	43.53333	175