



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

EPS MOQUEGUA 2021

Descripción breve

El documento da cuenta de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente del trabajo de la EPS Moquegua para el año 2021.

Elaborado: Lic. Carlos Alca Eguiluz

Introducción

La encuesta de satisfacción al cliente de los servicios de la EPS Moquegua S.A busca conocer la opinión de la población de la ciudad de Moquegua sobre el servicio de agua y alcantarillado en si mismo, respecto a la atención al cliente, y las formas de comunicación institucionales.

De acuerdo, a la coyuntura actual, marcada por la pandemia del COVID 19, se procura tener los mayores cuidados y evitar posibles casos de exposición, y frente a ello la EPS Moquegua ha rediseñado la estrategia de recojo de información para la encuesta de satisfacción al cliente a un formato virtual, promocionado por redes sociales en la ciudad de Moquegua. La encuesta es de llenado sin asistencia, y con la verificación de datos de DNI y dirección específica.

La encuesta ha sido llenada por población de todos los sectores de la ciudad de Moquegua, en las que se brinda los servicios de saneamiento, con un total de 420 aplicaciones.

Informe de Encuestas EPS Moquegua 2021

Datos del proceso:

ÁREA USUARIA: Oficina de Imagen Institucional

FINALIDAD PUBLICA: Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente

ENCUESTAS: 420

Objetivo:

Conocer la opinión de los clientes de la EPS Moquegua SA de los servicios de agua y alcantarillado.

Descripción:

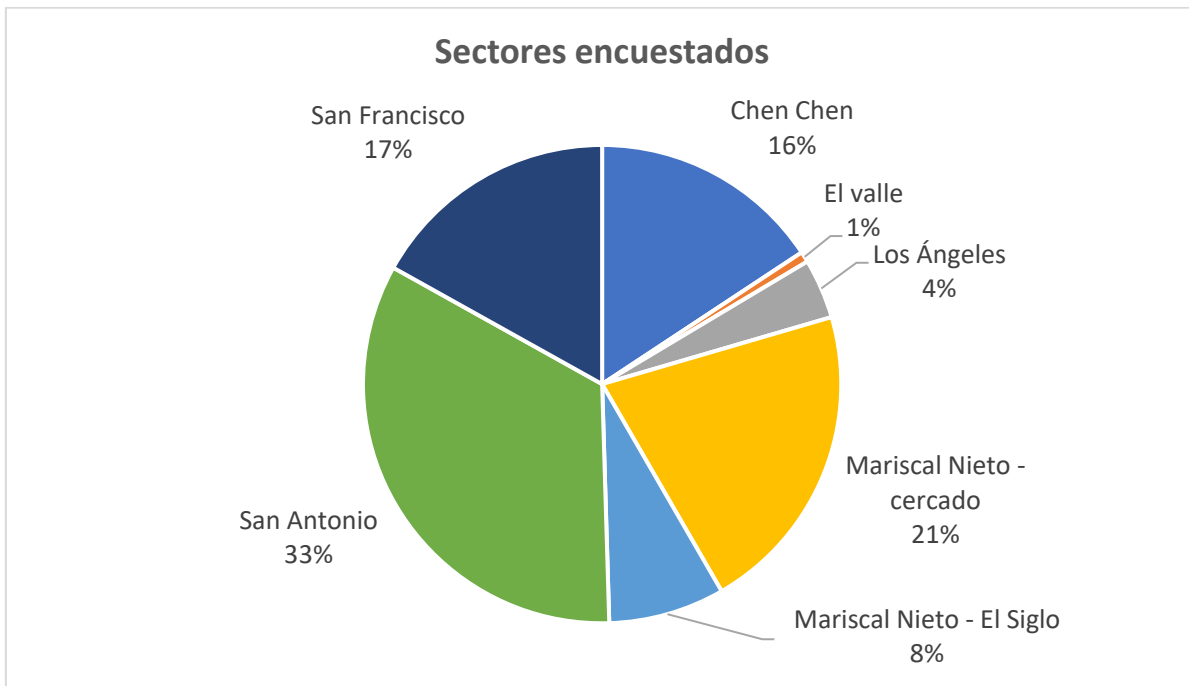
La EPS Moquegua ha rediseñado la estrategia de recojo de información para la encuesta de satisfacción al cliente a un formato virtual, promocionado por redes sociales en la ciudad de Moquegua. La encuesta es de llenado sin asistencia, y con la verificación de datos de DNI y dirección específica.

La encuesta esta diseñada en tres momentos, uno referido al servicio de agua que llega al domicilio y sus características, otro de los servicios al cliente que se brinda y finalmente, las acciones de comunicación e información sobre el servicio de agua y desagüe.

El procesamiento de la información parte de la validación de la base de datos con las respuestas, la tabulación de estas en el caso de las preguntas abiertas y el contraste de resultados en la ficha de encuesta validada, luego, se procedió a la elaboración de los cuadros y tablas respectivas para el análisis y finalmente a la elaboración del documento final.

Lugares de la aplicación:

Las encuestas se han aplicado en la ciudad del Moquegua y en los diferentes sectores, proporcionalmente al tamaño de la cantidad de usuarios, según las consideraciones conocidas.



Fuente: Elaboración propia

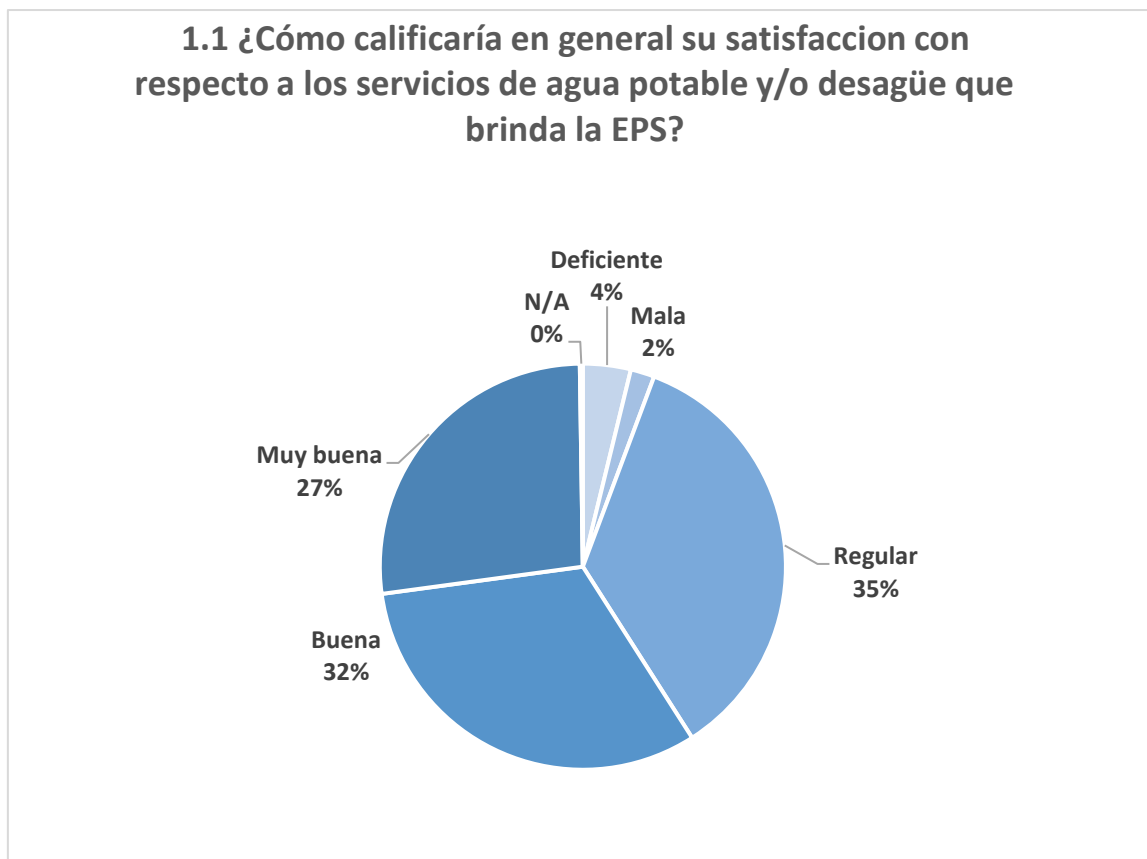
Cuadro de Respuestas N° 1

Sectores	Encuestas aplicadas
Chen Chen	66
El valle	3
Los Ángeles	17
Mariscal Nieto - cercado	89
Mariscal Nieto - El Siglo	33
San Antonio	141
San Francisco	71
Total general	420

I. RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO

Pregunta N° 1.1 ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?

Del total de encuestados, el 59% de la población considera que el servicio de agua y desagüe es buena o muy buena, mientras el 35% cree que es regular, mientras solo el 6% considera que es mala o deficiente.

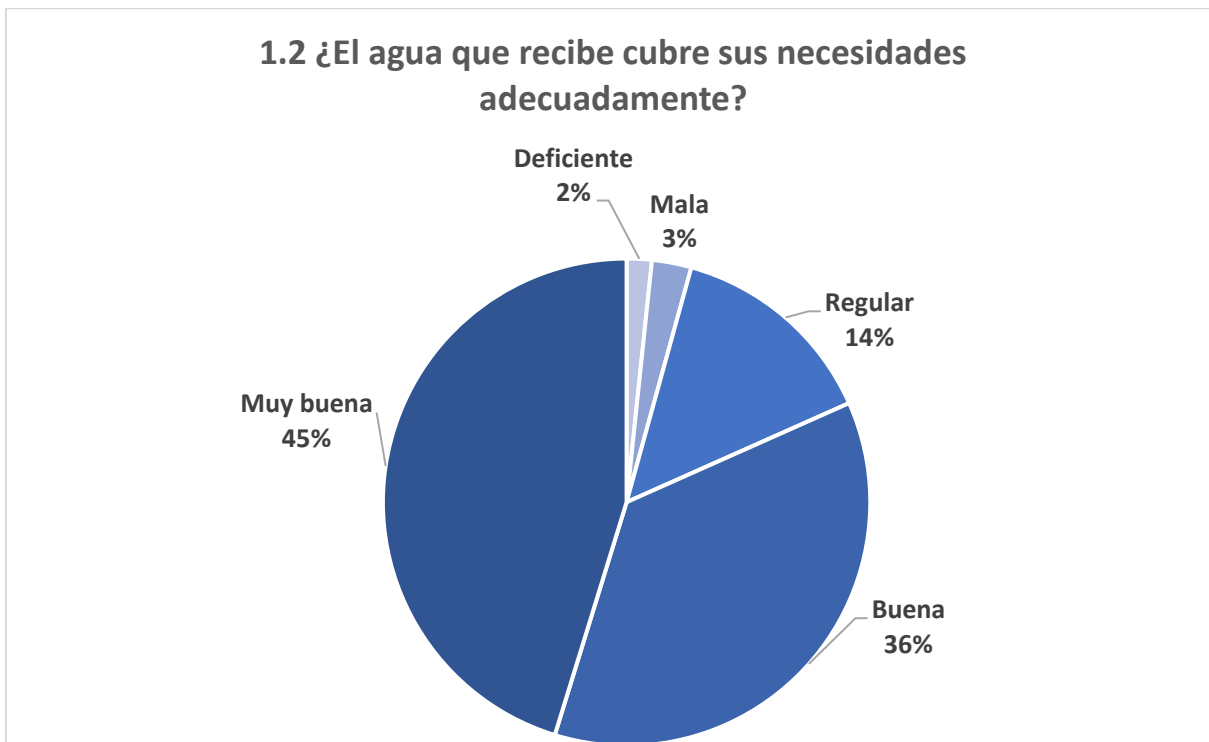


Cuadro de Respuestas N° 2

Valoración	Respuestas
Deficiente	16
Mala	8
Regular	148
Buena	134
Muy buena	113
N/A	1
Total general	420

Pregunta N° 1.2 ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

La mayoría de las personas, el 81%, considera que el servicio de agua cubre sus necesidades adecuadamente, considerando que es muy buena o buena, mientras el 14 % considera que es regular y solo el 5 % considera que es deficiente o mala.



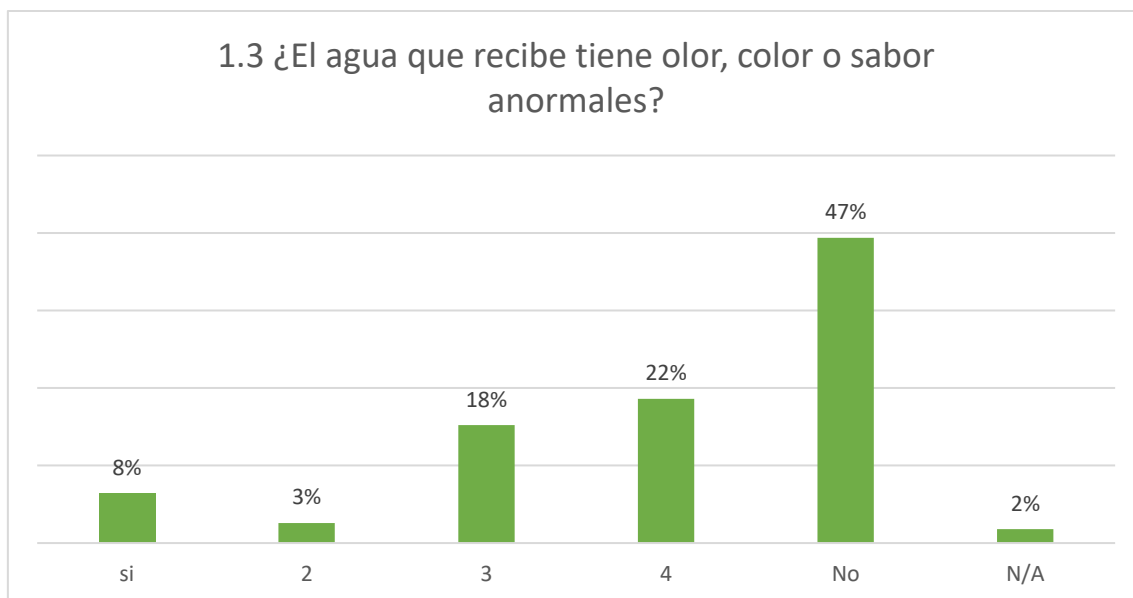
Cuadro de Respuestas N° 3

Valoración	Respuestas
Deficiente	7
Mala	11
Regular	59
Buena	153
Muy buena	190
Total general	420

Pregunta N° 1.3 ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)

El 47 % de encuestados considera que el agua que reciben no tiene olor, color o sabor anormal, mientras el 8% considera que si tiene.

A la pregunta los usuarios consideran a 1 como el valor menor y 5 como la mejor consideración, así los valores de 2,3 y 4 se pueden interpretar como intermedios a los dos contrastes.

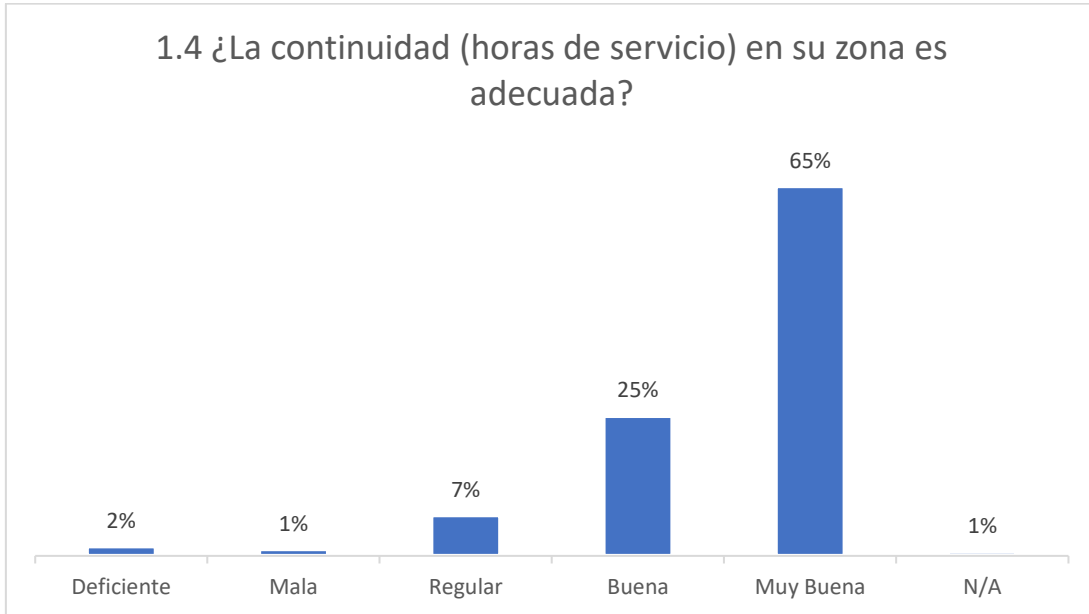


Cuadro de Respuestas N° 4

Valoración	Respuestas
1	32
2	13
3	76
4	93
5	197
N/A	9
Total general	420

Pregunta N° 1.4 ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?

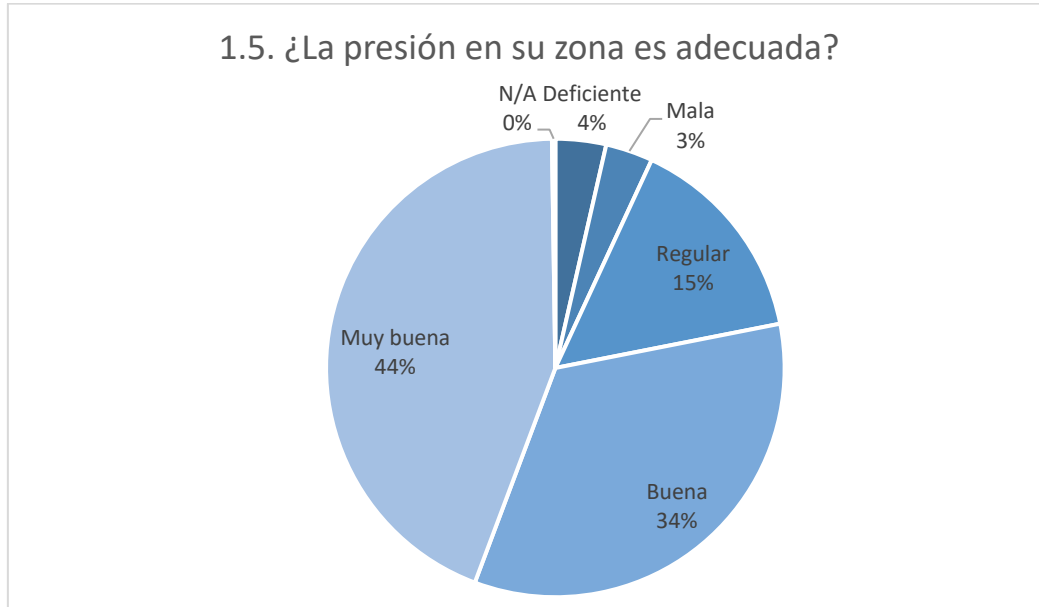
El 90% de encuestados considera que la continuidad del servicio de agua es buena o muy bueno, mientras solo el 3% considera que no es buena.

**Cuadro de Respuestas N° 5**

Valoración	Respuestas
Deficiente	7
Mala	5
Regular	30
Buena	103
Muy Buena	272
N/A	3
Total general	420

Pregunta N° 1.5 ¿La presión en su zona es adecuada?

Del total de encuestados, el 78% considera que la presión de agua es buena o muy buena, mientras solo 7% considera que es mala o deficiente.



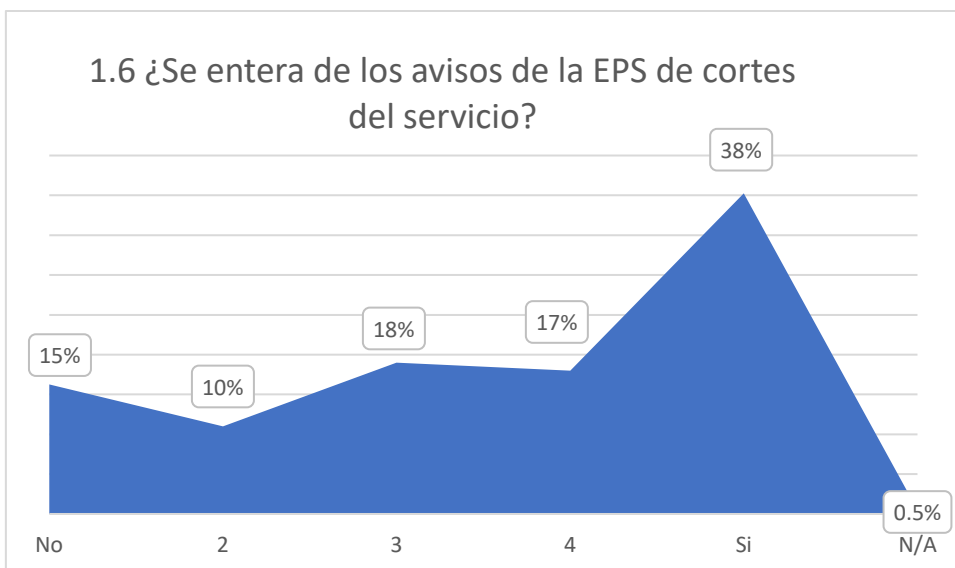
Cuadro de Respuestas N° 6

Valoración	Respuestas
Deficiente	15
Mala	14
Regular	63
Buena	142
Muy buena	185
N/A	1
Total general	420

Pregunta N° 1.6 ¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?

El 38 % de encuestados considera que sí se entera de los cortes del servicio, mientras el 15 % que no lo hace.

A la pregunta los usuarios consideran a 1 como el valor menor, equivalente a **NO** y 5 como la mejor consideración, equivalente a **SI**, así los valores de 2,3 y 4 se pueden interpretar como intermedios.



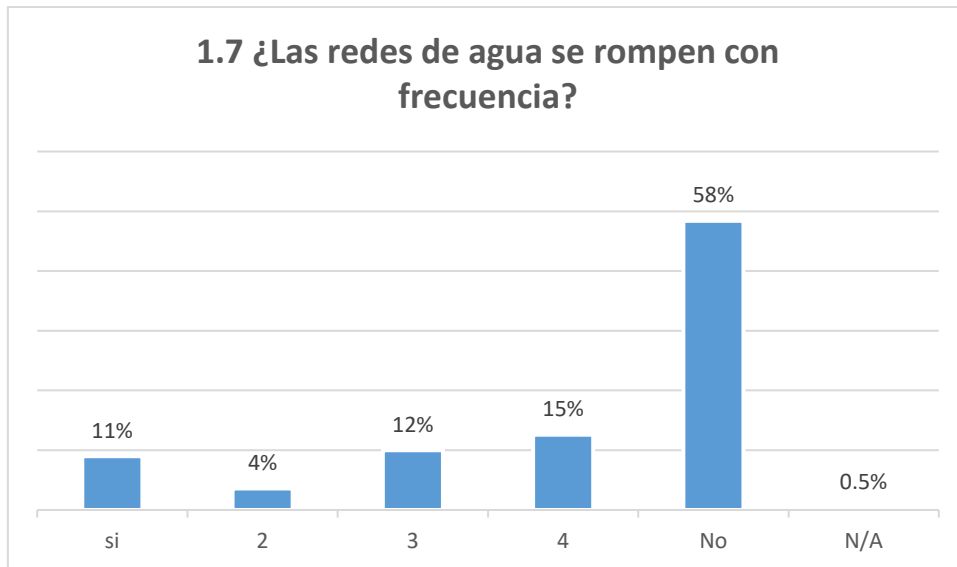
Cuadro de Respuestas N° 7

Valoración	Respuestas
1	65
2	44
3	76
4	72
5	161
N/A	2
Total general	420

Pregunta N° 1.7 ¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

El 58% de los encuestados considera que las redes de agua **NO** se rompen con frecuencia, mientras el 11% piensa que **SI** se rompen con frecuencia.

A la pregunta los usuarios consideran a 1 como el valor menor, equivalente a **SI** y 5 como la mejor consideración, equivalente a **NO**, así los valores de 2,3 y 4 se pueden interpretar como intermedios a los dos contrastes.



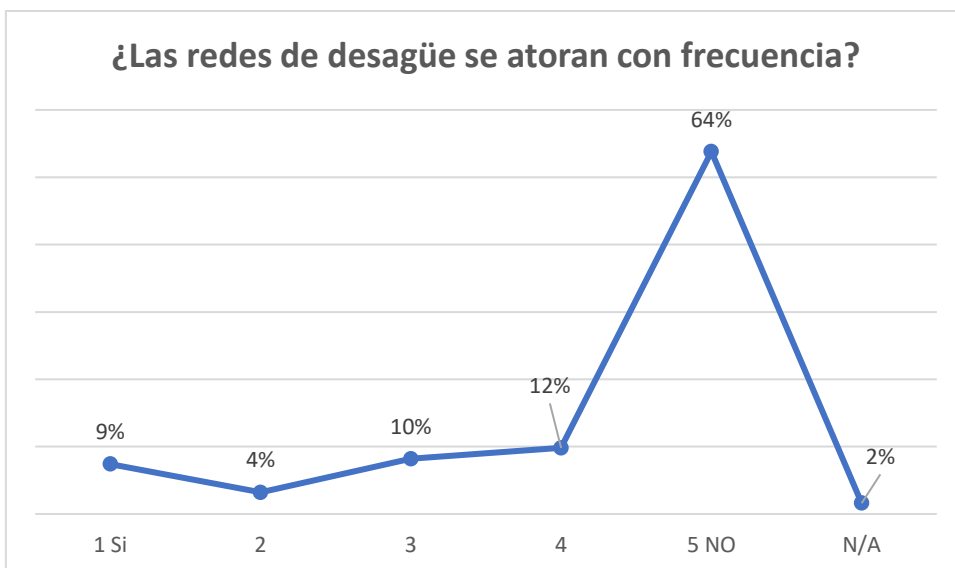
Cuadro de Respuestas N° 8

Valoración	Respuestas
1	45
2	18
3	50
4	63
5	242
N/A	2
Total general	420

Pregunta N° 1.8 ¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

El 64% de los encuestados considera que las redes de agua NO se rompen con frecuencia, mientras el 9% piensa que SI.

A la pregunta los usuarios consideran a 1 como el valor menor, equivalente a **SI** y 5 como la mejor consideración, equivalente a **NO**, así los valores de 2,3 y 4 se pueden interpretar como intermedios a los dos contrastes.



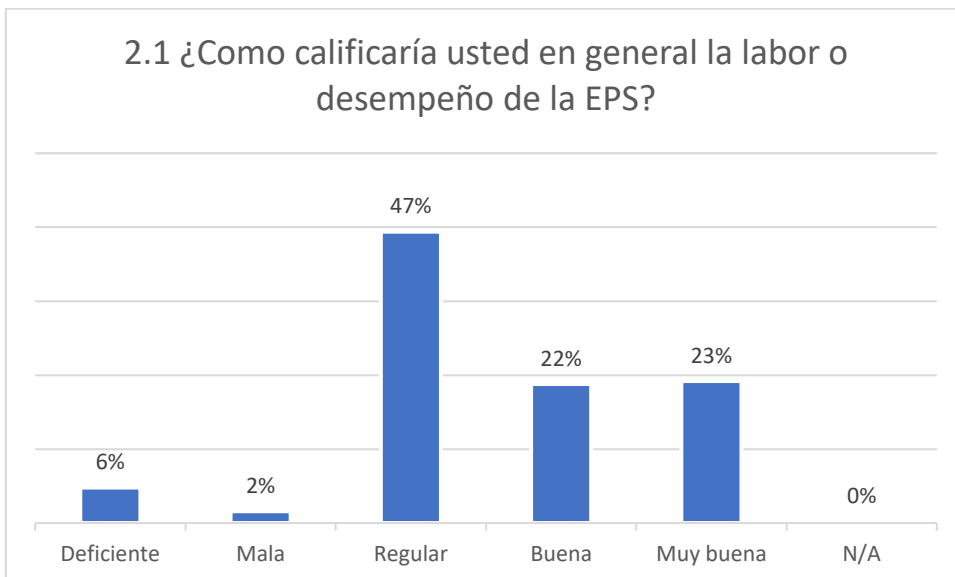
Cuadro de Respuestas N° 9

Valoración	Respuestas
1	37
2	16
3	41
4	49
5	269
N/A	8
Total general	420

II. RESPECTO A LA EMPRESA

Pregunta N° 2.1 ¿Como calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?

El 55% de los encuestados considera que la labor de la EPS es buena o muy buena, mientras el 47% considera que es regular, y el 8% cree que es mala o deficiente.

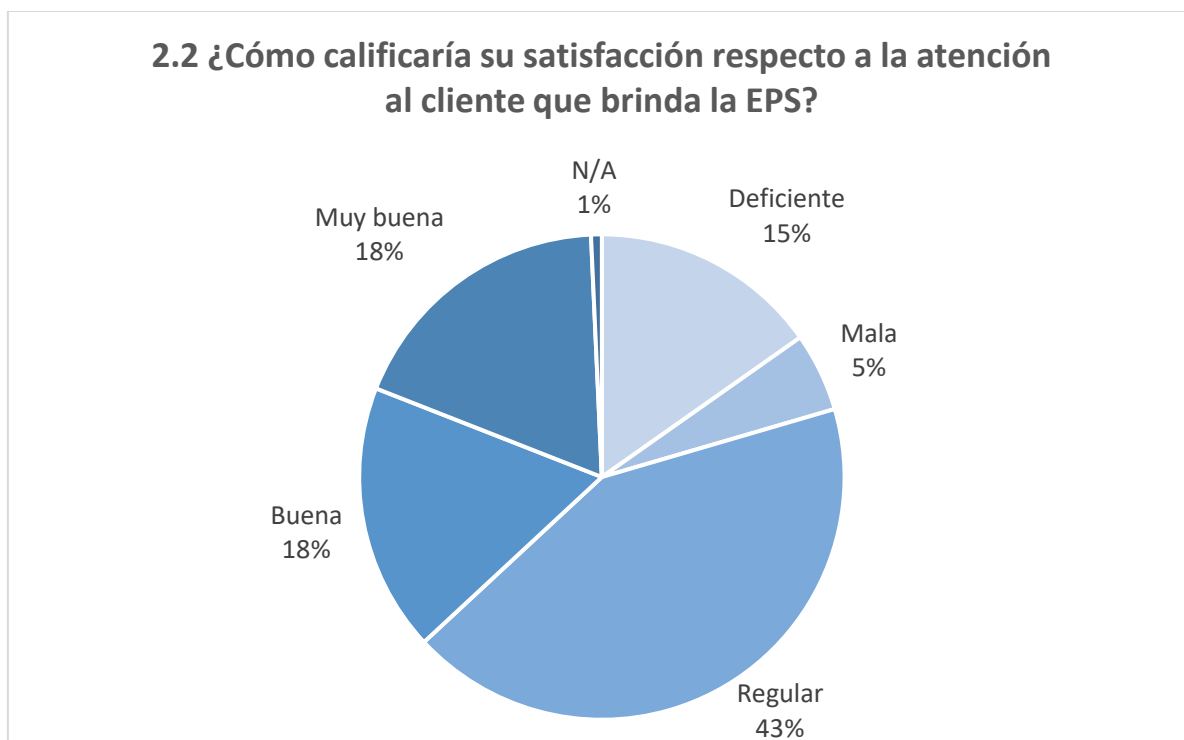


Cuadro de Respuestas N° 10

Valoración	Respuestas
Deficiente	24
Mala	8
Regular	197
Buena	94
Muy buena	96
N/A	1
Total general	420

Pregunta N° 2.2 ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?

El 43% de los encuestados considera que la satisfacción con respecto a la atención de la EPS es regular, mientras el 36% considera que es buena o muy buena, y el 20% considera que es mala o deficiente.

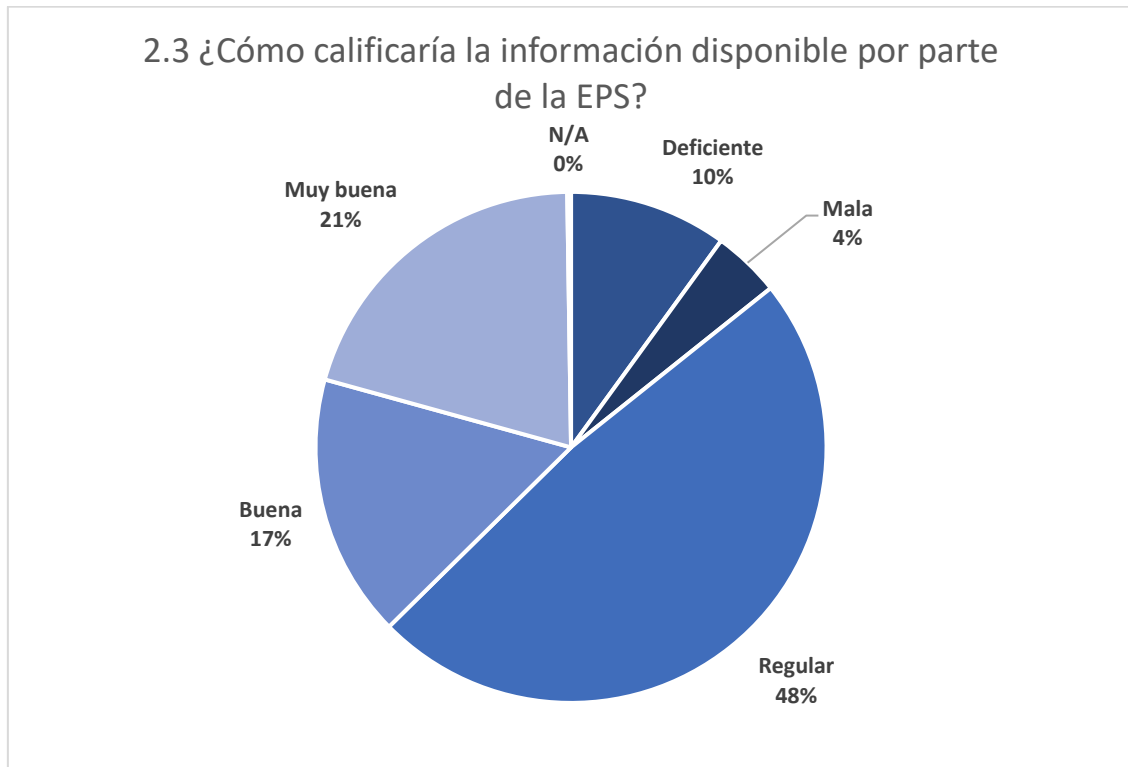


Cuadro de Respuestas N° 11

Valoración	Respuestas
Deficiente	64
Mala	22
Regular	179
Buena	75
Muy buena	77
N/A	3
Total general	420

Pregunta N° 2.3 ¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?

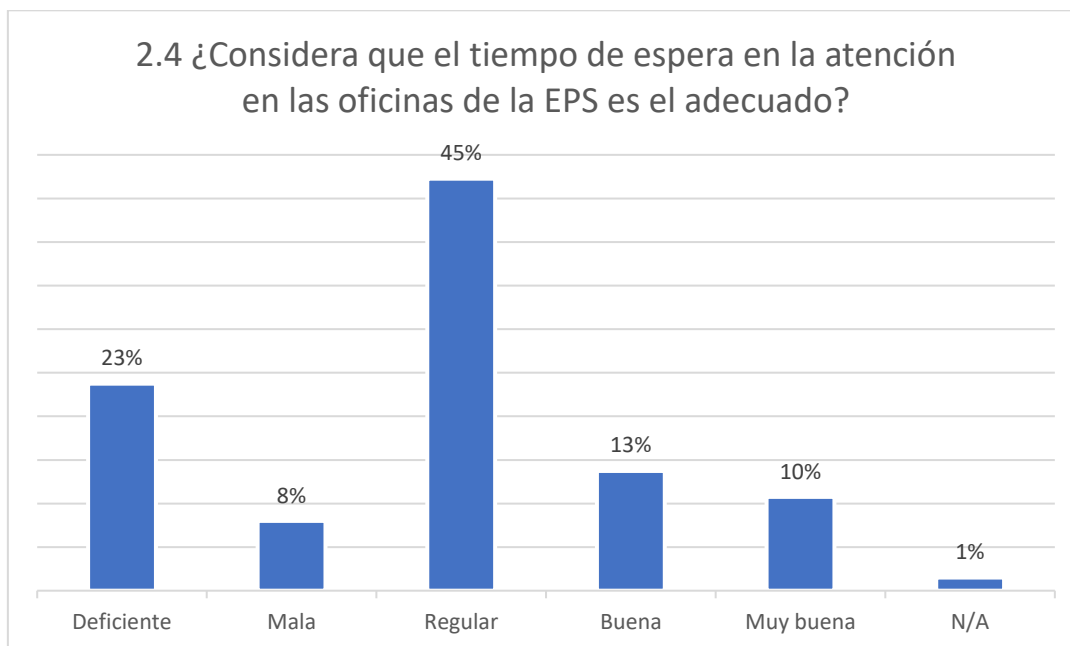
El 38% de los encuestados considera que la información de parte de la EPS es buena o muy buena, mientras el 48% cree que es regular, y el 14% que es mala o deficiente.

**Cuadro de Respuestas N° 12**

Valoración	Respuestas
Deficiente	42
Mala	18
Regular	203
Buena	70
Muy buena	86
N/A	1
Total general	420

Pregunta N° 2.4 ¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?

El 45% considera que la espera en atención de las oficinas de la EPS es regular, el 23% buena o muy buena, mientras el 31% considera que es mala o deficiente.

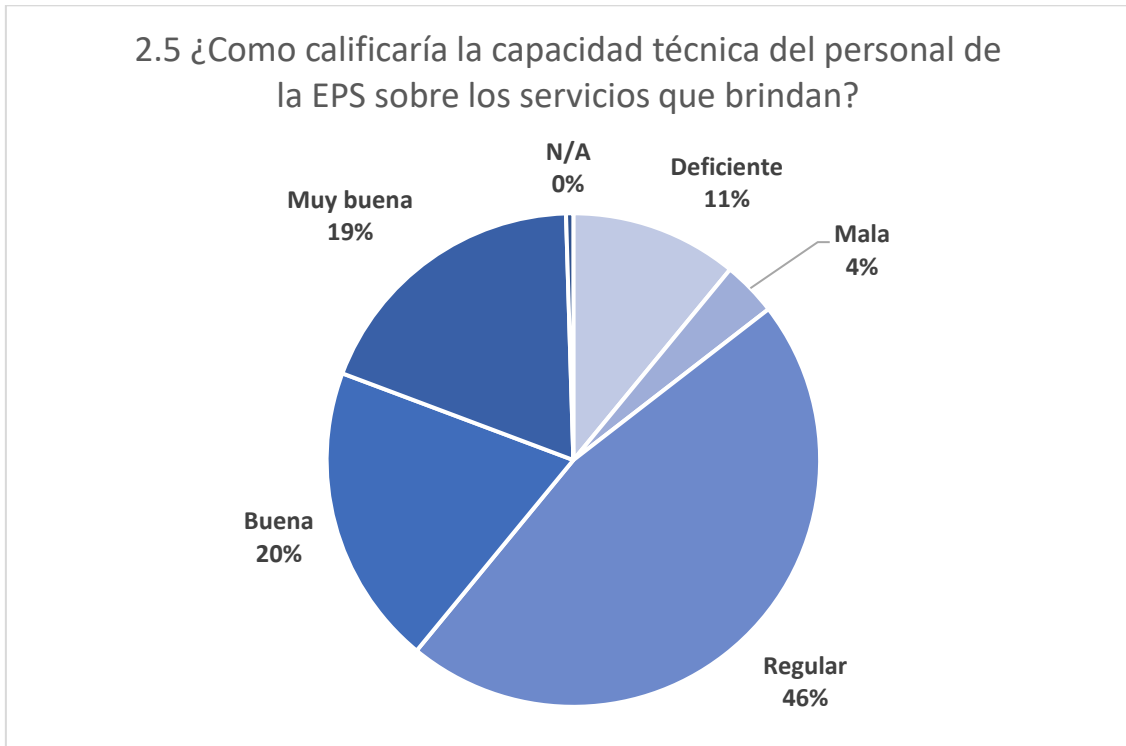


Cuadro de Respuestas N° 13

Valoración	Respuestas
Deficiente	95
Mala	32
Regular	189
Buena	55
Muy buena	43
N/A	6
Total general	420

Pregunta N° 2.5 ¿Como calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?

El 29% de los encuestados considera que la capacidad técnica de la EPS es muy buena o buena, mientras el 46% dice que es regular, y el 15% que es deficiente o mala.

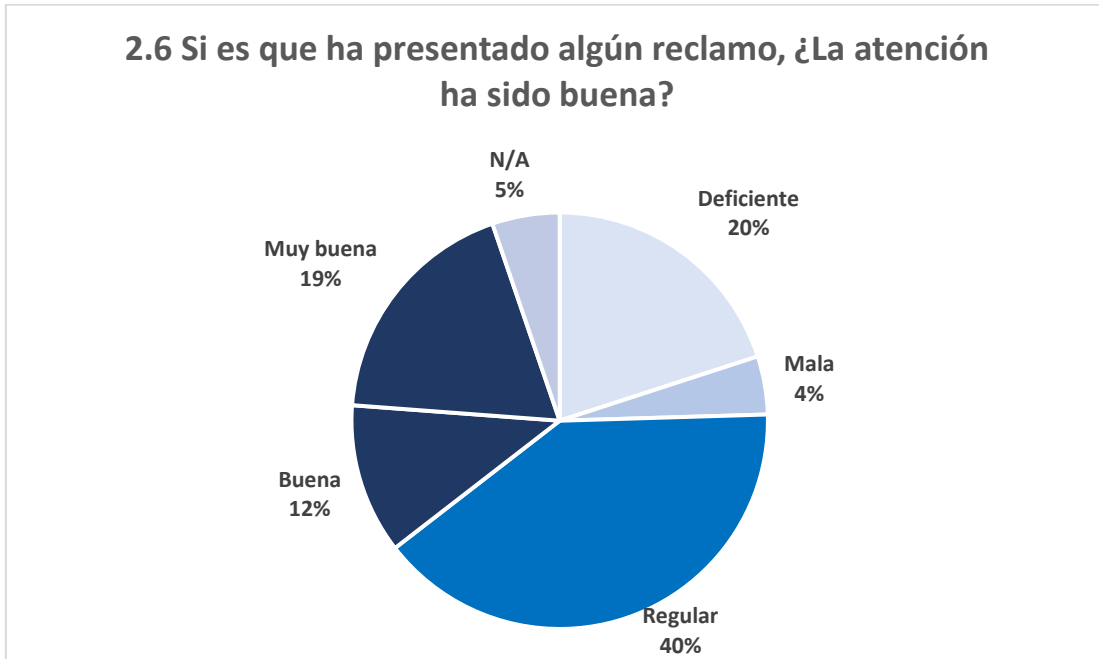


Cuadro de Respuestas N° 14

Valoración	Respuestas
Deficiente	46
Mala	15
Regular	195
Buena	83
Muy buena	79
N/A	2
Total general	420

Pregunta N° 2.6 Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?

El 31% de usuarios considera que la atención de su reclamo ha sido buena o muy buena, mientras el 40% lo considera regular y el 24% deficiente o mala.

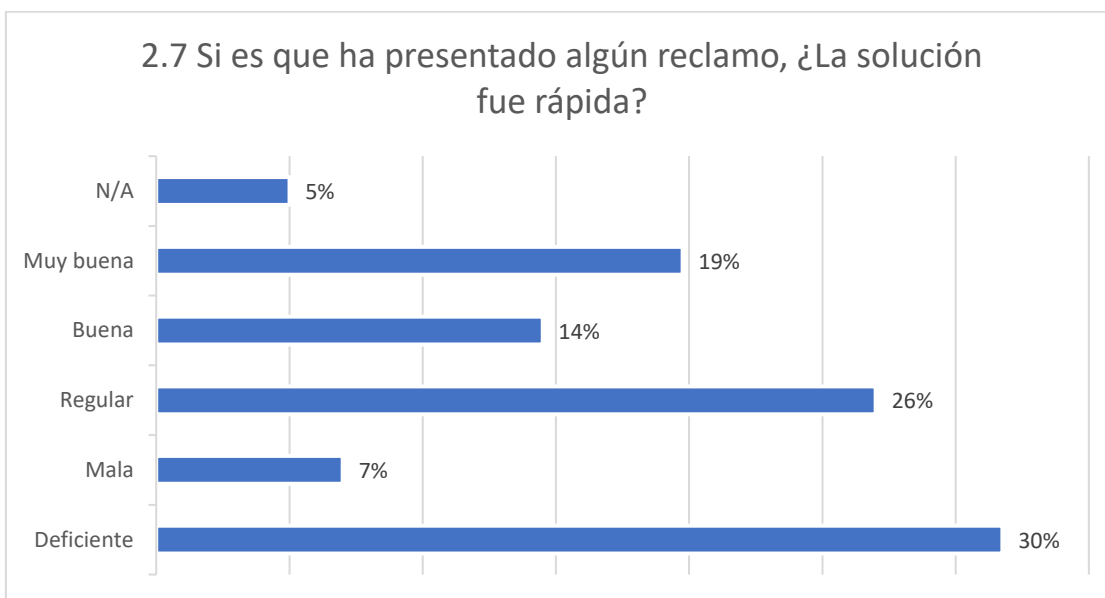


Cuadro de Respuestas N° 15

Valoración	Respuestas
Deficiente	84
Mala	19
Regular	168
Buena	49
Muy buena	78
N/A	22
Total general	420

Pregunta N° 2.7 Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?

El 33% considera que la atención de su reclamo fue muy buena o buena, el 26% regular y el 30% considera que no ha sido rápido.

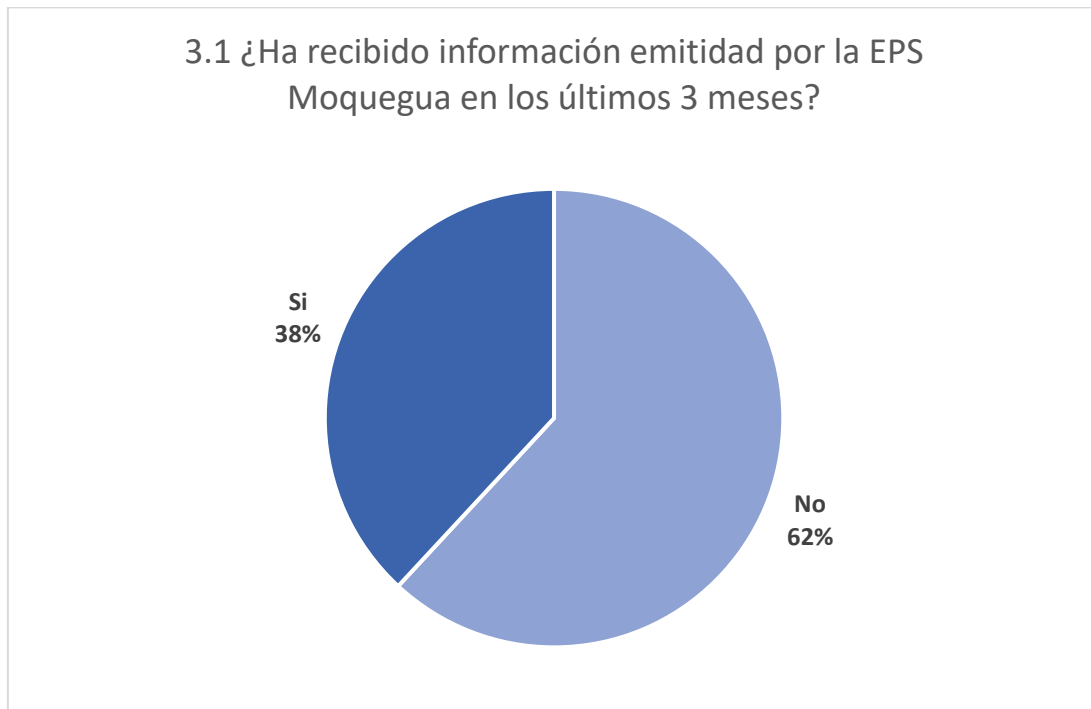
**Cuadro de Respuestas N° 16**

Valoración	Respuestas
Deficiente	127
Mala	28
Regular	108
Buena	58
Muy buena	79
N/A	20
Total general	420

III. RESPECTO A LA COCMUNICACIÓN

Pregunta N° 3.1 ¿Ha recibido información emitida por la EPS Moquegua en los últimos 3 meses?

El 38% de la población considera que si recibió información de la EPS, mientras que el 62% considera que no.



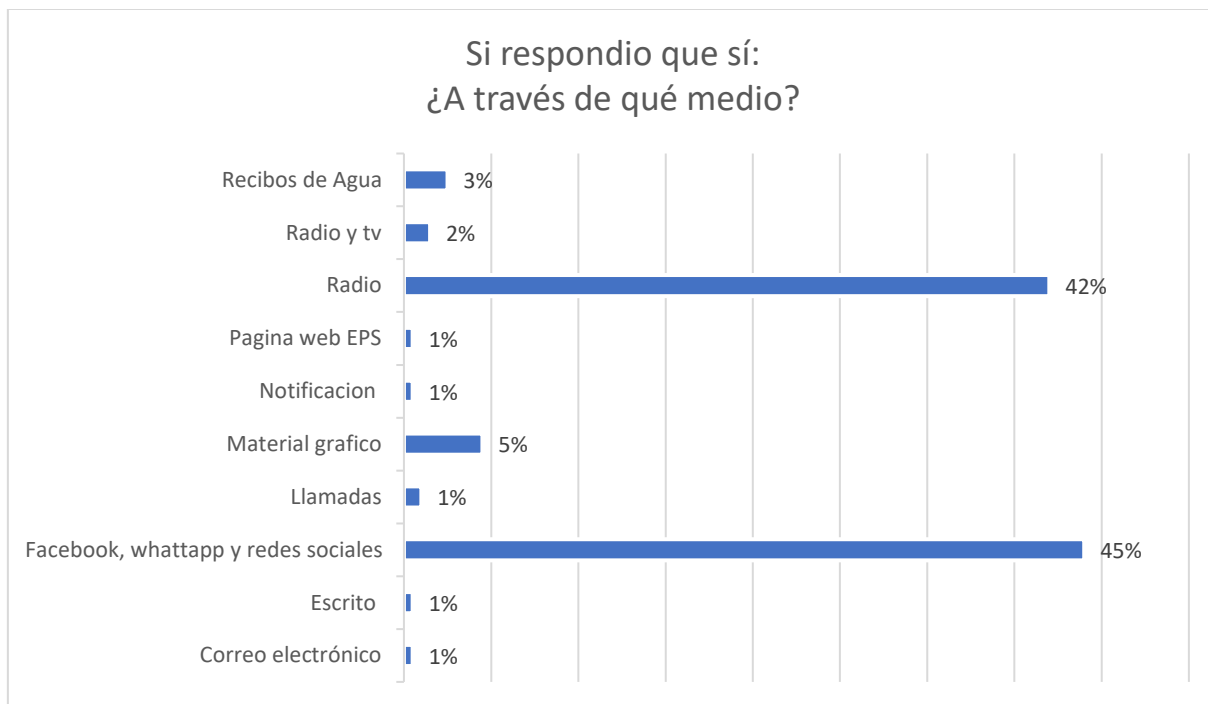
Cuadro de Respuestas N° 17

Valoración	Respuestas
No	260
Si	160
Total general	420

Pregunta N° 3.1 - Si respondió que sí: ¿A través de qué medio?

El 42% acepta que recibió información por medio de la radio, mientras el 45% dice que fue por redes sociales, el 5% por material gráfico y el 3% por el recibo.

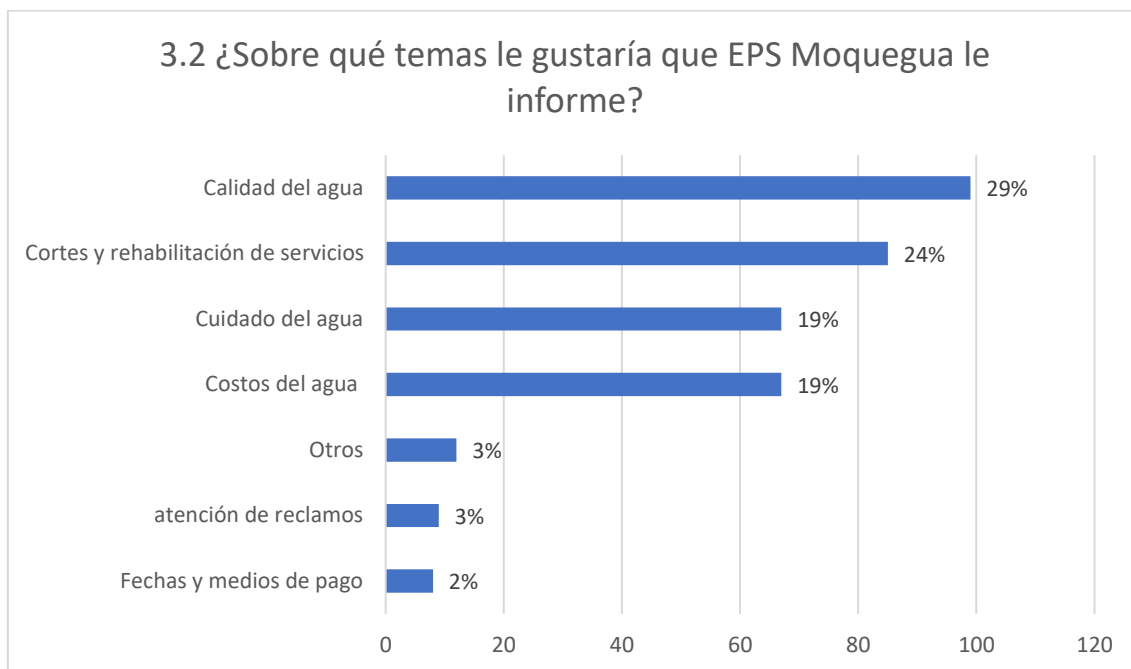
Algunos usuarios mencionan otros medios como la TV, página web, llamadas, o correo electrónico. Y en el caso de las redes sociales, se menciona sobre todo el Facebook y un poco en WhatsApp.

**Cuadro de Respuestas N° 18**

Valoración	Respuestas
Correo electrónico	1
Escrito	1
Facebook, WhatsApp y redes sociales	78
Llamadas	2
Material grafico	9
notificación	1
Pagina web EPS	1
Radio	74
Radio y tv	3
Recibos de Agua	5

Pregunta N° 3.2 ¿Sobre qué temas le gustaría que EPS Moquegua le informe?

El 29% considera que le gustaría que le informen sobre Calidad del agua, el 24% sobre cortes, el 19% sobre cuidado del agua, el otro 19% sobre los costos del agua.



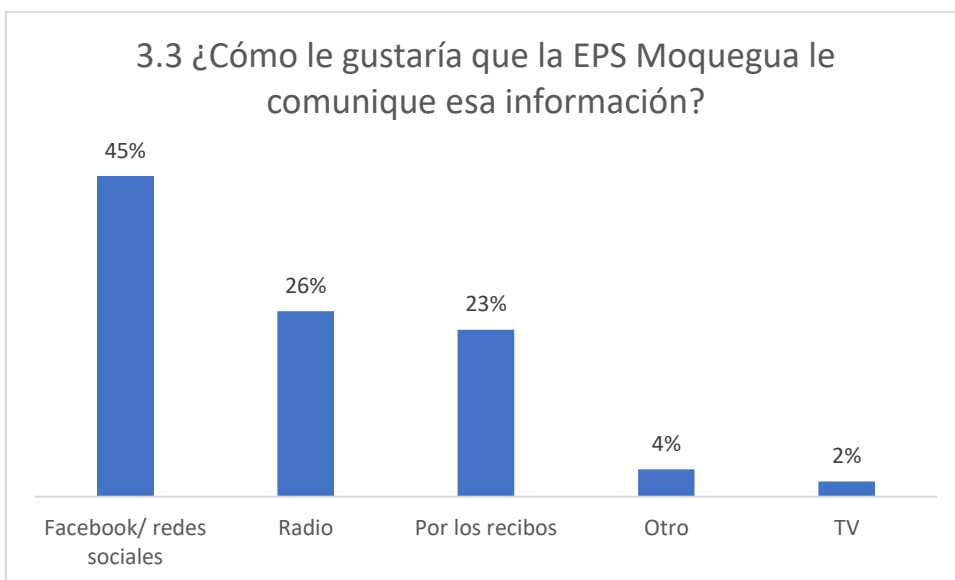
La calidad del agua agrupa algunos comentarios referidos a la forma como se hace el tratamiento del agua, las instalaciones que se cuentan, almacenamiento y mantenimiento de redes, la presencia de compuestos potencialmente dañinos, los análisis que se realizan, entre otros. En el caso del cuidado del agua, incorpora comentarios como el uso correcto del recurso, ahorro, conservación, manejo y mantenimiento de redes en el hogar, reutilización del mismo, entre otros. Los costos del agua hacen referencia, al cálculo del costo en el recibo, las tarifas y el cálculo del mismo, los aumentos en la tarifa, el funcionamiento de medidores, los consumos, entre otros. En otros se han incluido temas como nuevas conexiones, VMA, campañas e incentivos al buen cliente, el PTAR y el manejo de aguas residuales, sorteos, ampliación de redes, entre otros.

Cuadro de Respuestas N° 19

Valoración	Respuestas
Fechas y medios de pago	8
atención de reclamos	9
Otros	12
Costos del agua	67
Cuidado del agua	67
Cortes y rehabilitación de servicios	85
Calidad del agua	99

Pregunta N° 3.3 ¿Cómo le gustaría que la EPS Moquegua le comunique esa información?

El 45% de encuestados le gustaría que se le comunique por Facebook o redes sociales, el 26% por radio y el 23% por recibos, mientras solo el 6% considera la TV u otros medios.

**Cuadro de Respuestas N° 19**

Valoración	Respuestas
Facebook/ redes sociales	188
Radio	109
Por los recibos	98
Otro	16
TV	9
Total general	420

COMENTARIOS FINALES:

- Satisfacción promedio del servicio asciende al 72%, esto considerando los componentes de las respuestas referidas al servicio de agua que llega al domicilio y sus características, otro de los servicios al cliente que se brinda y finalmente, las acciones de comunicación e información sobre el servicio de agua y desagüe. En el anexo 2, se especifica el detalle de cada componente.
- En el primer componente de la encuesta referido al servicio recibido de agua y desagüe se tiene satisfacción del 81%, como promedio, que da cuenta los resultados de la mayoría de las preguntas con un resultado positivo.
- Las preguntas referidas al servicio, la atención al cliente y reclamos, en el componente dos, el promedio de satisfacción asciende al 61%, que, si bien es positivo, es menor al del primer componente.
- En el caso de las preguntas referidas a la comunicación e información, se nota una clara tendencia a mejorar los canales de comunicación digital, destacando el uso del Facebook principalmente, seguido del WhatsApp. Además, la encuesta a servido para identificar posibles temas de interés para mejorar las acciones de comunicación como el cuidado del agua, la calidad del servicio, los procesos de cortes y reconexión, entre otros.

Anexo Nº 02									
EP:									
Nº de personas que respondió la encuesta:									
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021									
Ayúdenos a mejorar.									
Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el									
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									
1 = Deficiente 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Muy Buena N/A									
Nº	Preguntas	Escala de valoración						3.600514	72%
I	Respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5	N/A	4.0470775	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	16	8	148	134	113	1	3.76	420
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	7	11	59	153	190		4.21	420
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)	32	13	76	93	197	9	4.00	420
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	7	5	30	103	272	3	4.51	420
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	15	14	63	142	185	1	4.12	420
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Sí)	65	44	76	72	161	2	3.53	420
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)	45	18	50	63	242	2	4.05	420
1.8	¿Las redes de desagüe se atorran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	37	16	41	49	269	8	4.21	420
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	3.1539502	
2.1	¿Como calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	24	8	197	94	96	1	3.55	420
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	64	22	179	75	77	3	3.19	420
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	42	18	203	70	86	1	3.33	420
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	95	32	189	55	43	6	2.80	420
2.5	¿Como calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	46	15	195	83	79	2	3.32	420
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	84	19	168	49	78	22	3.05	420
2.7	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)	127	28	108	58	79	20	2.84	420
III	Comunicación (para estas preguntas responde 1 como NO y 5 como SI, o según corresponda)								
3.1	¿Ha recibido información emitida por la EPS Moquegua en los últimos 3 meses? Si () No ()								
	Si respondió que sí: ¿A través de qué medio?								
3.2	¿Sobre qué temas le gustaría que EPS Moquegua le informe?								
3.3	¿Cómo le gustaría que la EPS MoQUEGUA le comunique esa información?								