



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

EPS MOQUEGUA 2022

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 2022.

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 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 377 aplicaciones.



Informe de Encuestas EPS Moquegua 2022

Datos del proceso:

ÁREA USUARIA: Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

FINALIDAD PUBLICA: Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente

ENCUESTAS: 377

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.

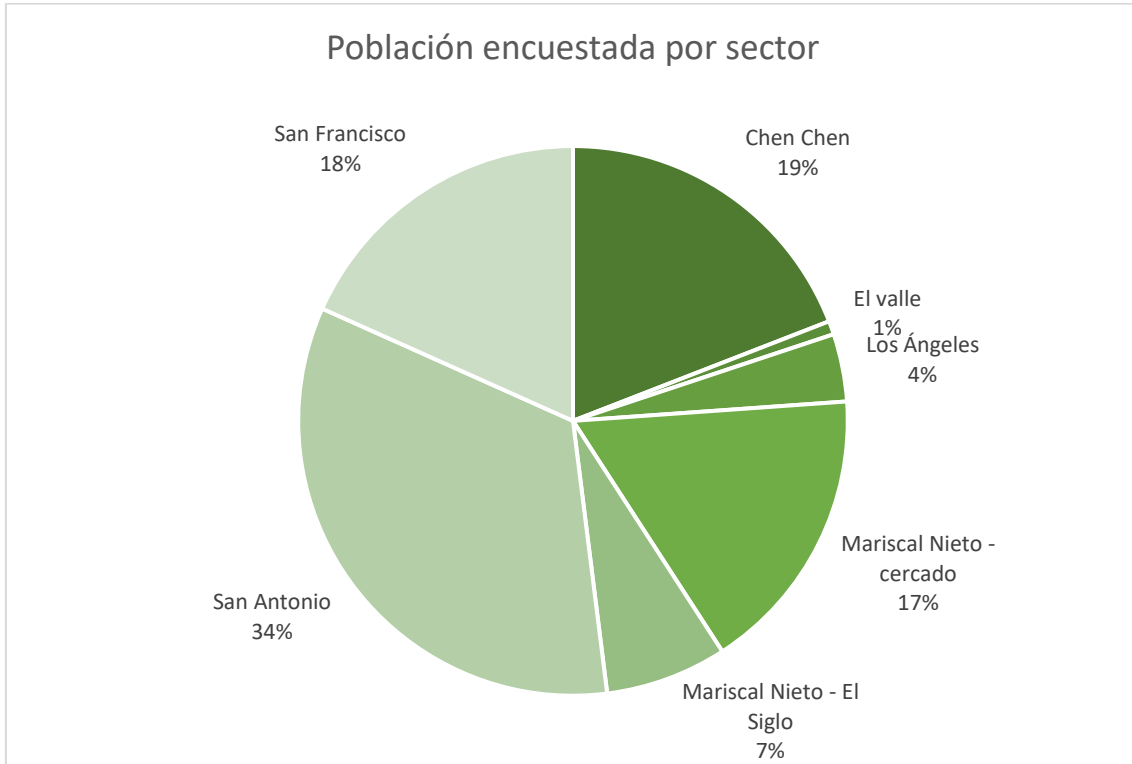
La encuesta esta diseñada en tres momentos, uno referido al servicio de agua que llega al domicilio y sus características, otro de los servicios al cliente que se brinda y finalmente, las acciones de comunicación e información sobre el servicio de agua y desagüe.

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.



Sectores:

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

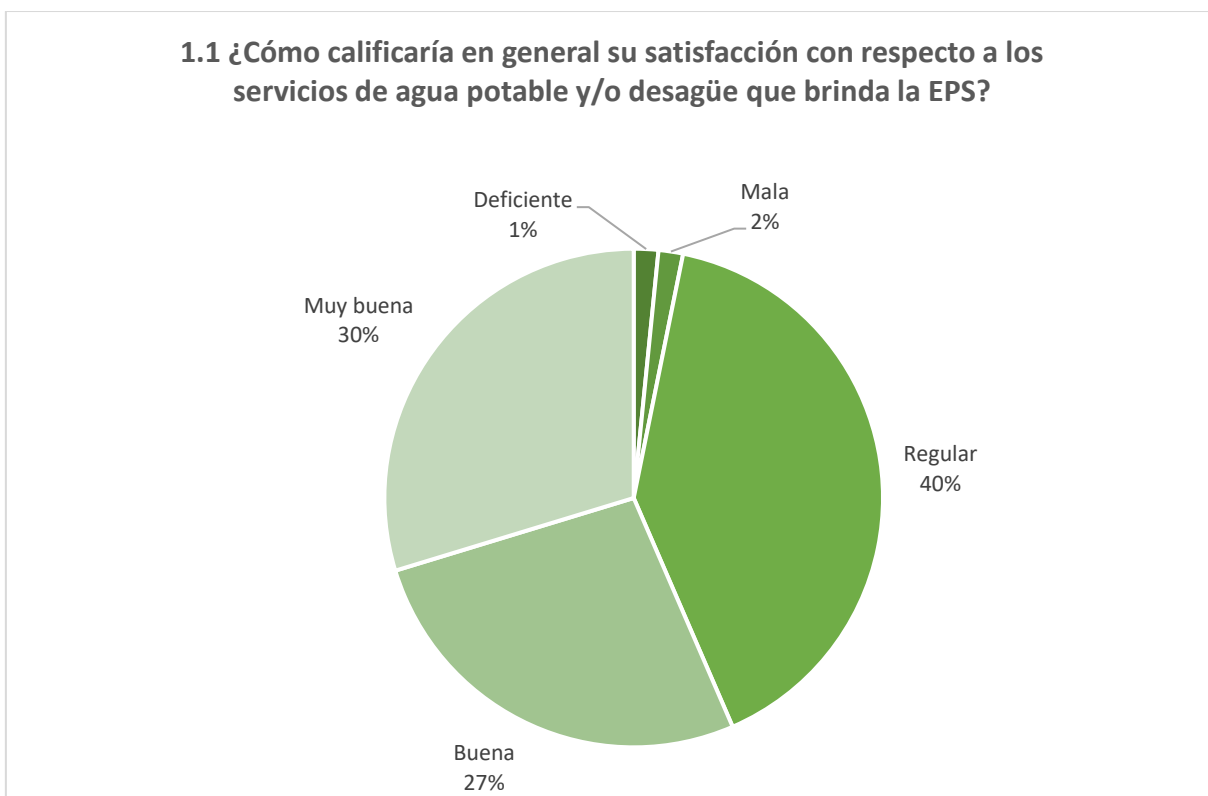
Cuadro de Respuestas N° 1

Sectores	Encuestas
Chen Chen	72
El valle	3
Los Ángeles	15
Mariscal Nieto - cercado	64
Mariscal Nieto - El Siglo	27
San Antonio	127
San Francisco	69
Total general	377

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 57% de la población considera que el servicio de agua y desagüe es buena o muy buena, mientras el 40% cree que es regular, mientras solo el 3% considera que es mala o deficiente.

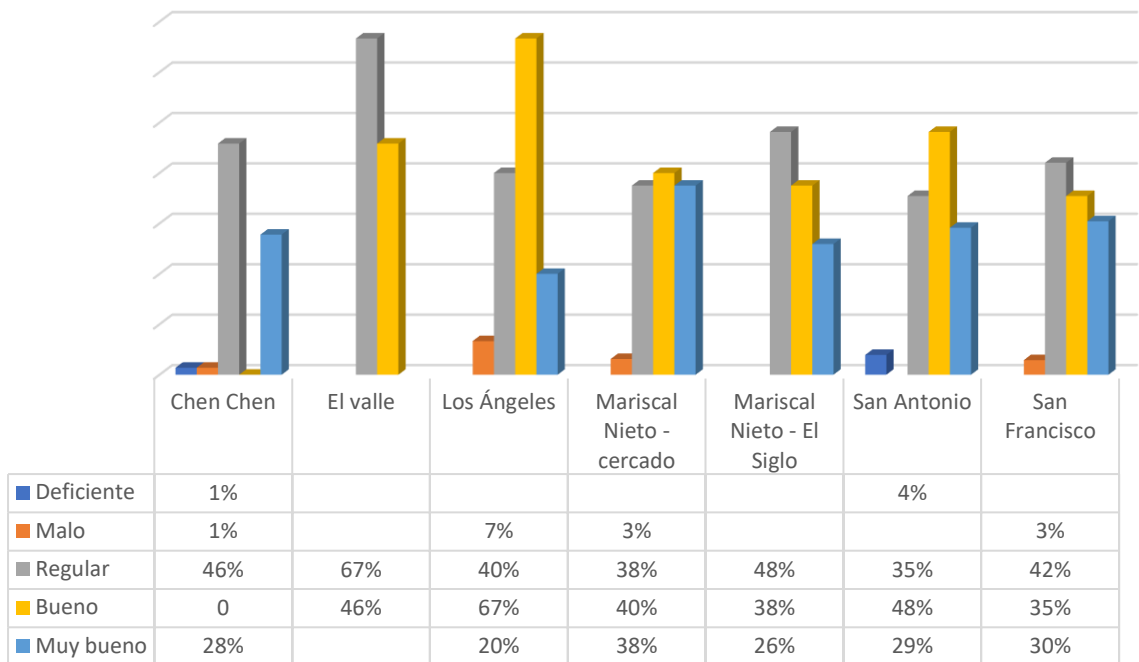


Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 2

Valoración	Respuesta
Deficiente	6
Mala	6
Regular	152
Buena	101
Muy buena	112
Total general	377

Satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS por sectores

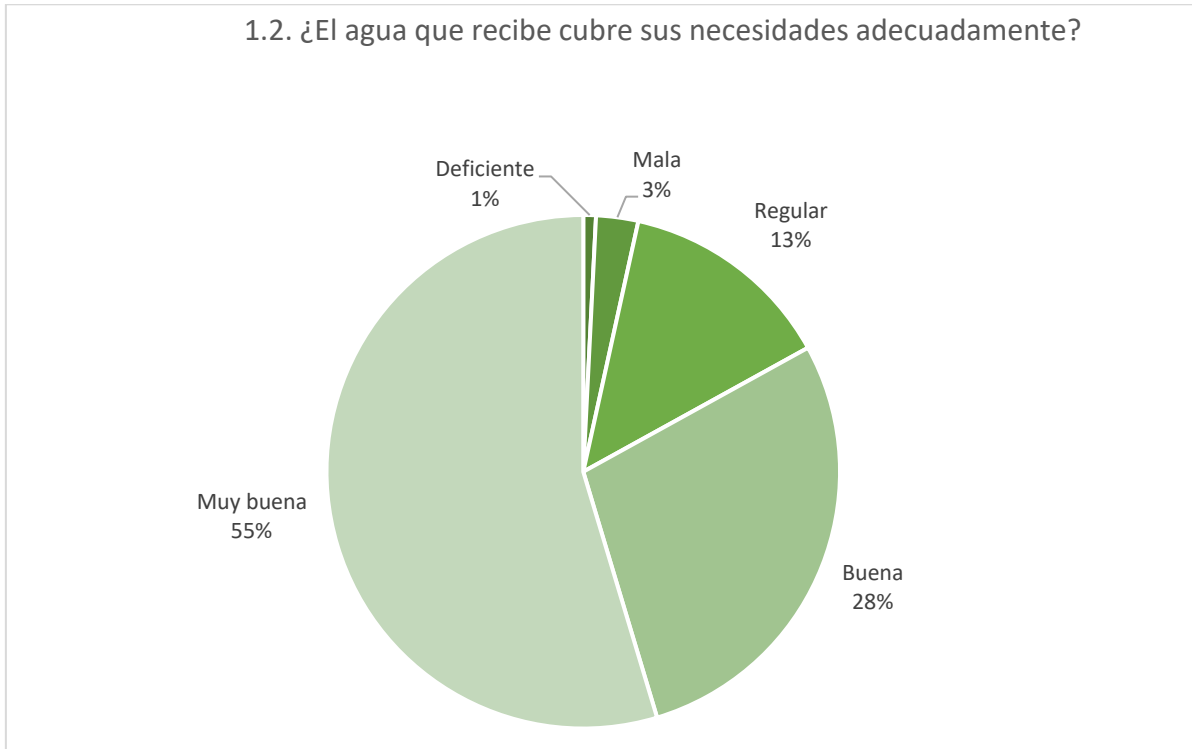


Cuadro de respuestas 2.1.:

Valoración	Chen Chen	El valle	Los Ángeles	Mariscal Nieto - cercado	Mariscal Nieto - El Siglo	San Antonio	San Francisco	Total general
Deficiente	1					5		6
Malo	1		1	2			2	6
Regular	33	2	6	24	13	45	29	152
Bueno	17	1	5	14	7	40	17	101
Muy bueno	20		3	24	7	37	21	112
Total	72	3	15	64	27	127	69	377

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

La mayoría de las personas, el 83%, considera que el servicio de agua cubre sus necesidades adecuadamente, considerando que es muy buena o buena, mientras el 13 % considera que es regular y solo el 4 % considera que es deficiente o mala.



Fuente: Elaboración propia

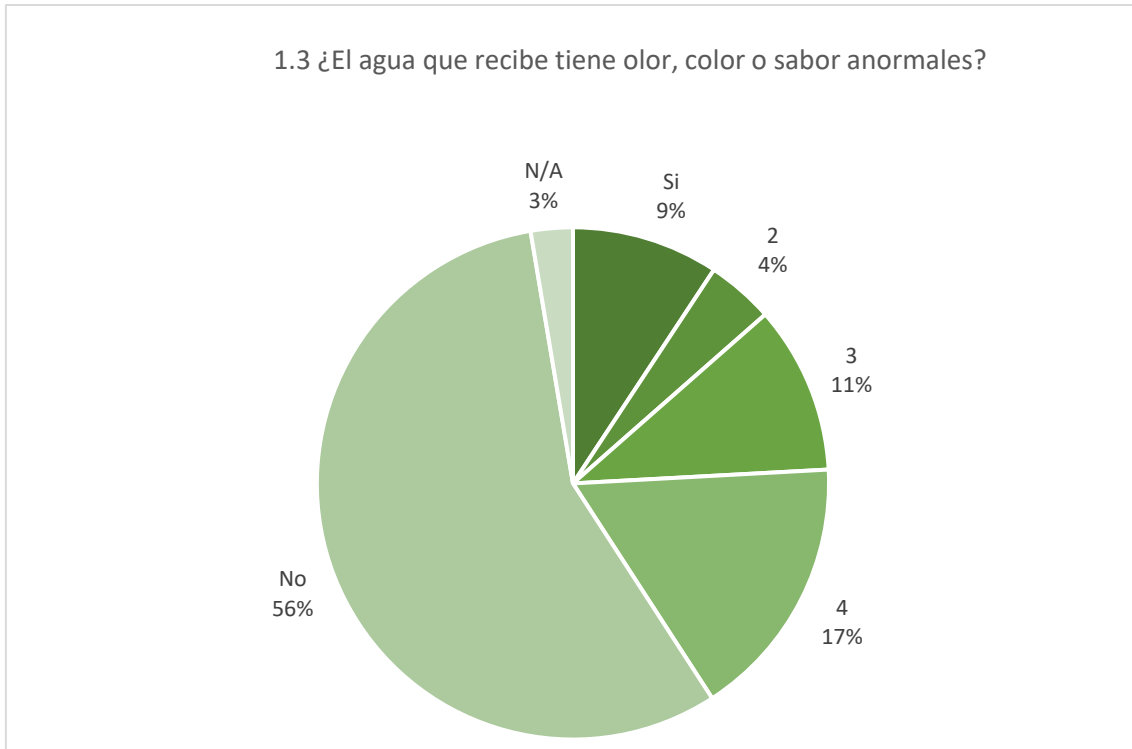
Cuadro de Respuestas N° 3

Valoración	Respuesta
Deficiente	3
Mala	10
Regular	51
Buena	107
Muy buena	206
Total general	377

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 56 % de encuestados considera que el agua que reciben no tiene olor, color o sabor anormal, mientras el 9% 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.



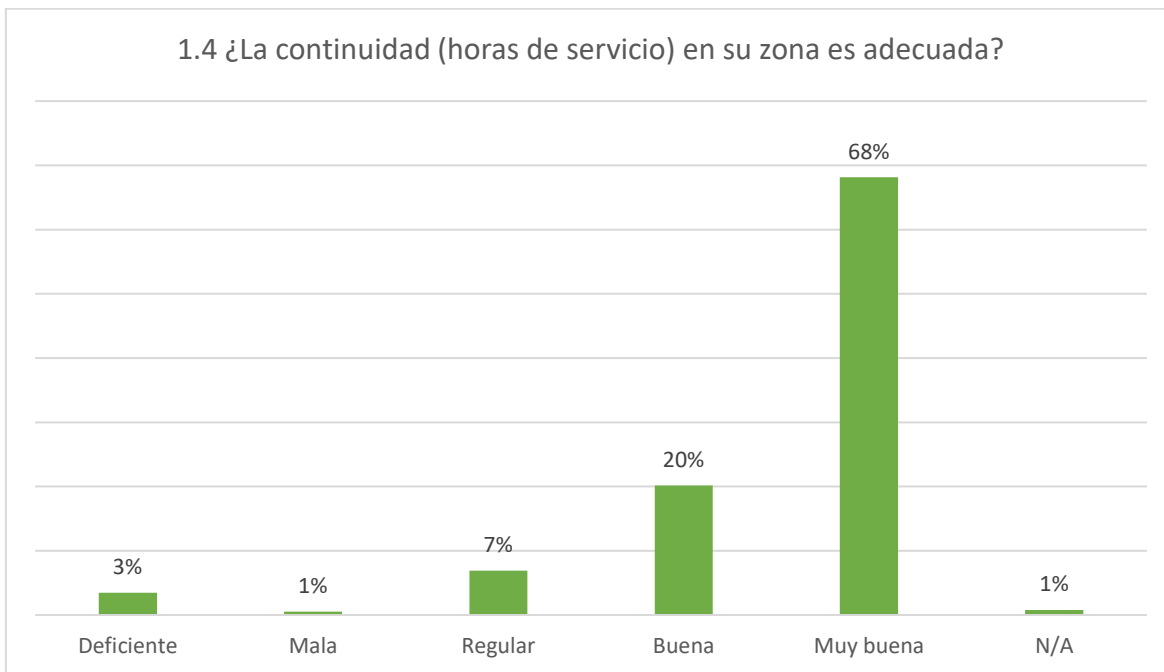
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 4

Valoración	Respuesta
Si	35
2	16
3	40
4	63
No	213
N/A	10
Total general	377

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

El 88% de encuestados considera que la continuidad del servicio de agua es buena o muy bueno, mientras solo el 4% considera que es mala o deficiente.



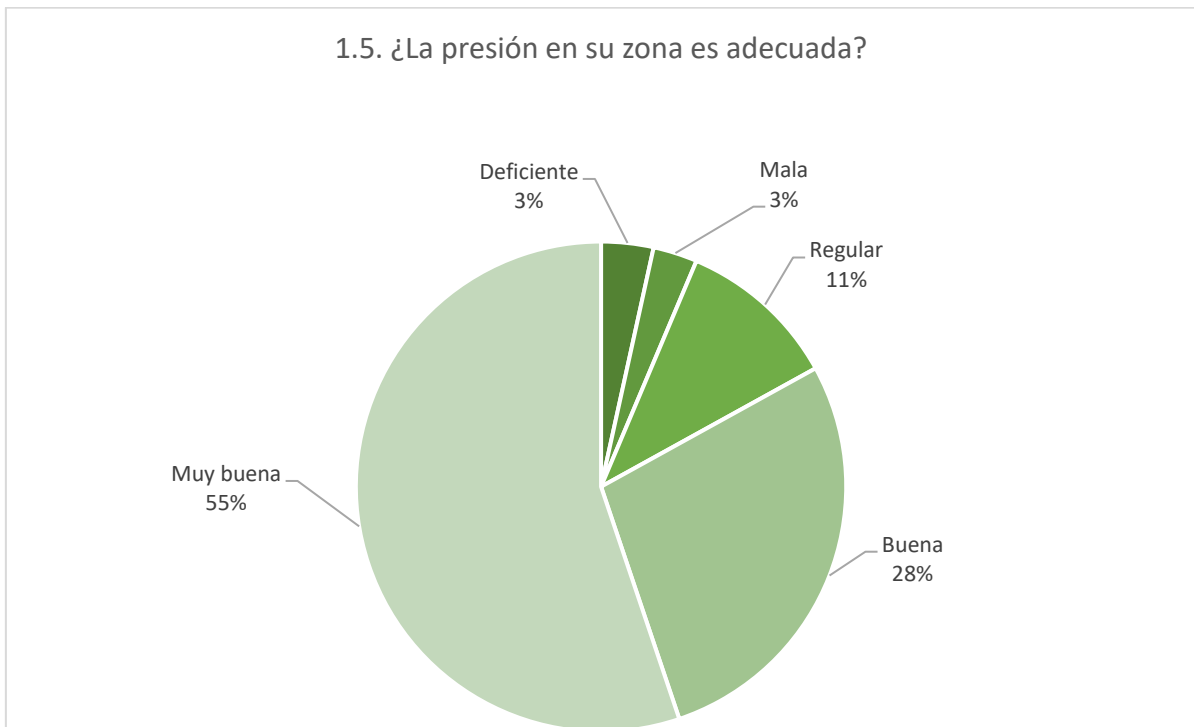
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 5

Valoración	Respuestas
Deficiente	13
Mala	2
Regular	26
Buena	76
Muy buena	257
N/A	3
Total general	377

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

Del total de encuestados, el 83% considera que la presión de agua es buena o muy buena, mientras solo 6% considera que es mala o deficiente.



Fuente: Elaboración propia

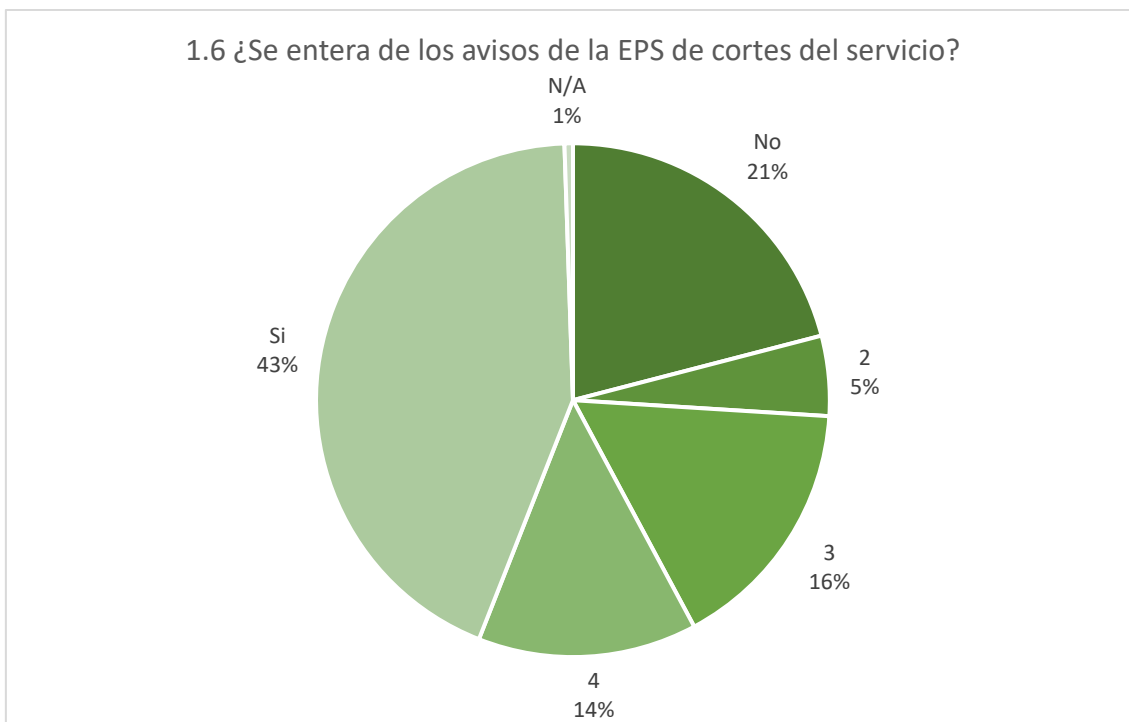
Cuadro de Respuestas N° 6

Valoración	Respuestas
Deficiente	13
Mala	11
Regular	40
Buena	105
Muy buena	208
Total general	377

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

El 21 % de encuestados considera que No se entera de los cortes del servicio, mientras el 43 % que si 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.



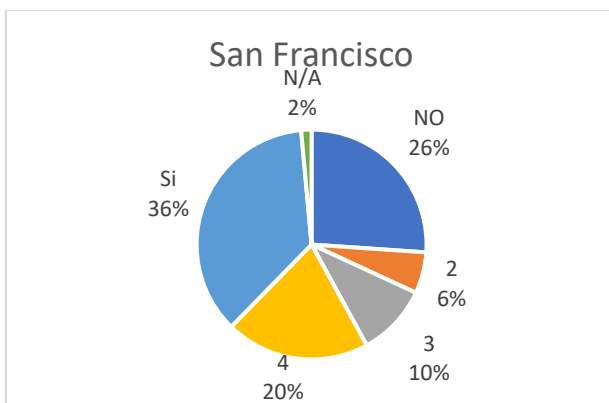
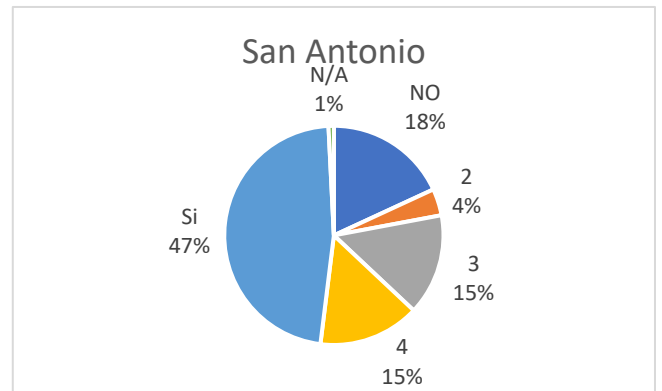
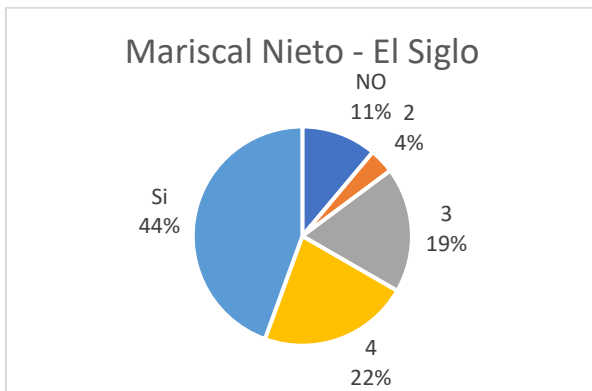
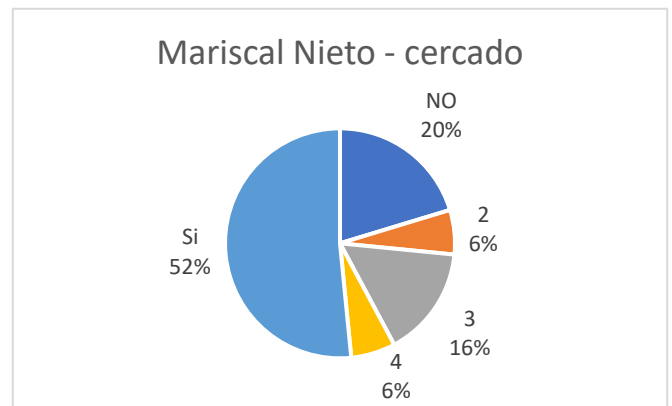
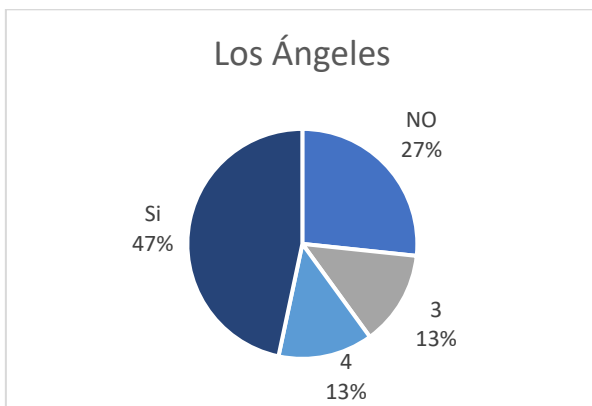
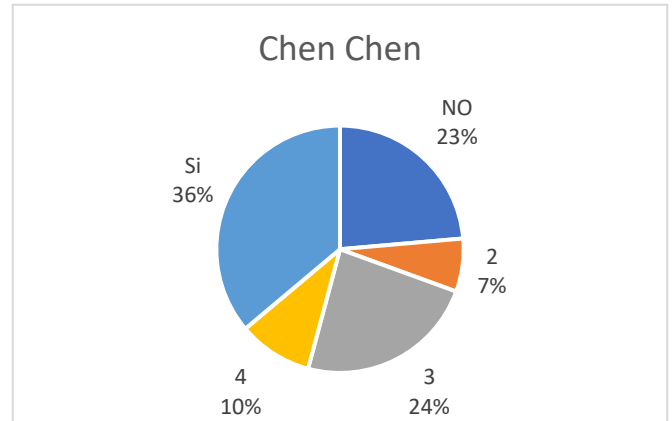
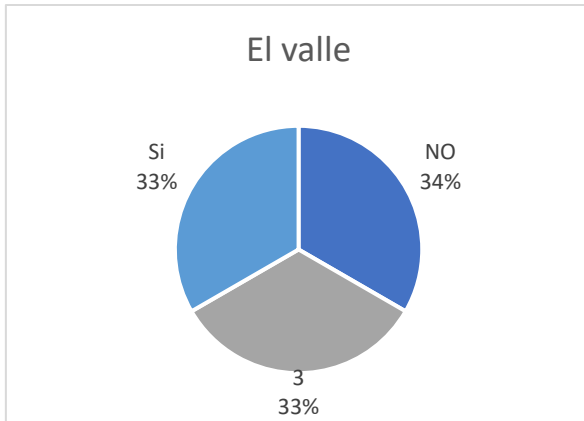
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 7

Valoración	Respuestas
No	79
2	19
3	61
4	52
Si	164
N/A	2
Total general	377

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

Respuestas por sectores:



Cuadro de Respuestas N° 7.1

Valoración	Chen Chen	El valle	Los Ángeles	Mariscal Nieto - cercado	Mariscal Nieto - El Siglo	San Antonio	San Francisco	Total
NO	17	1	4	13	3	23	18	79
2	5			4	1	5	4	19
3	17	1	2	10	5	19	7	61
4	7		2	4	6	19	14	52
Si	26	1	7	33	12	60	25	164
N/A						1	1	2
Total	72	3	15	64	27	127	69	377

A la pregunta ¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?, se puede notar que la proporción significativa de personas que asumen que No se enteran de los avisos de corte de la EPS se encuentran en los sectores de Mariscal Nieto – Cercado, San Antonio, San Francisco y Chen Chen.

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

El 66% de los encuestados considera que las redes de agua **NO** se rompen con frecuencia, mientras el 12% 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.



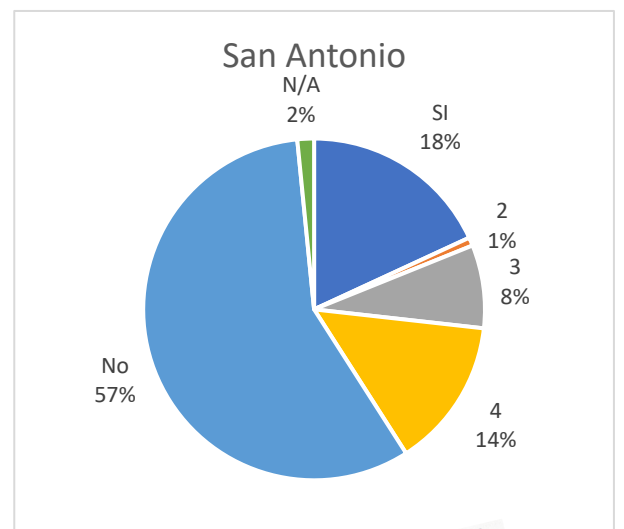
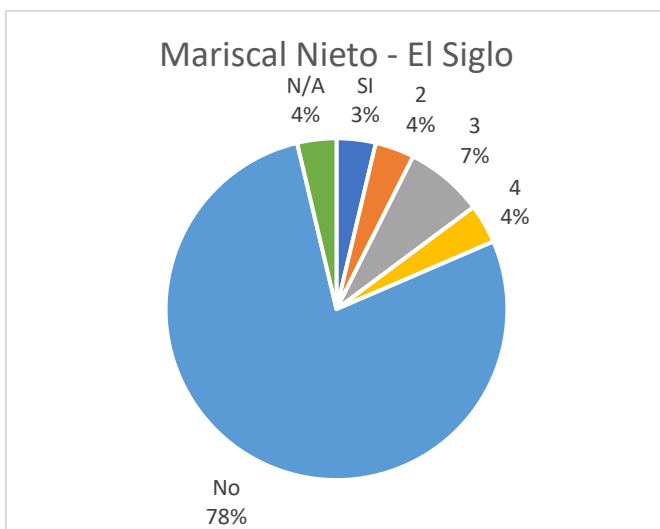
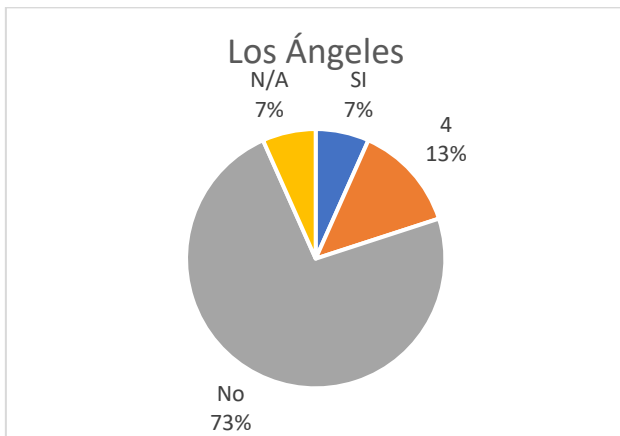
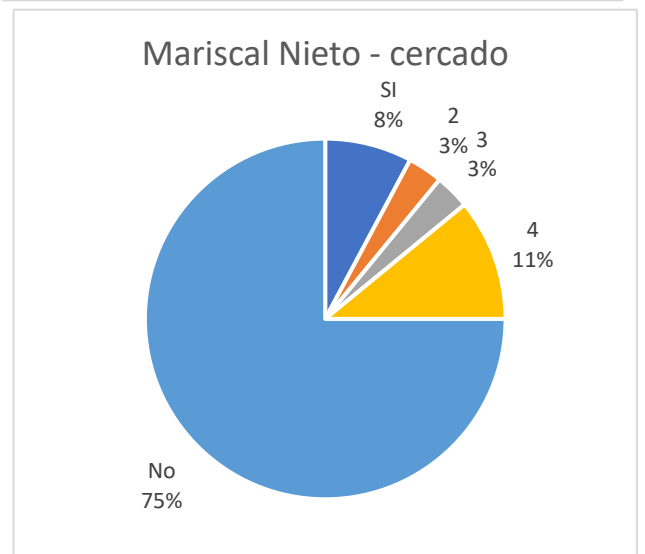
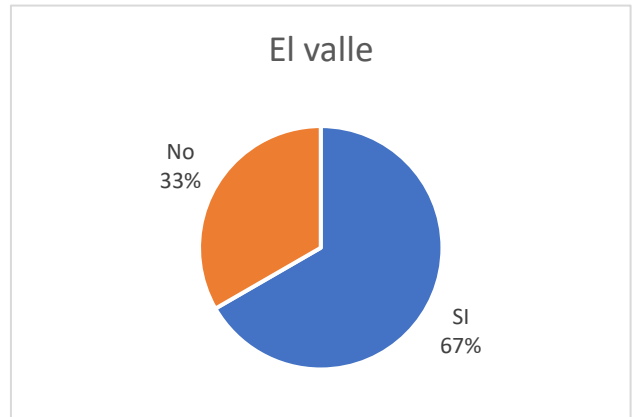
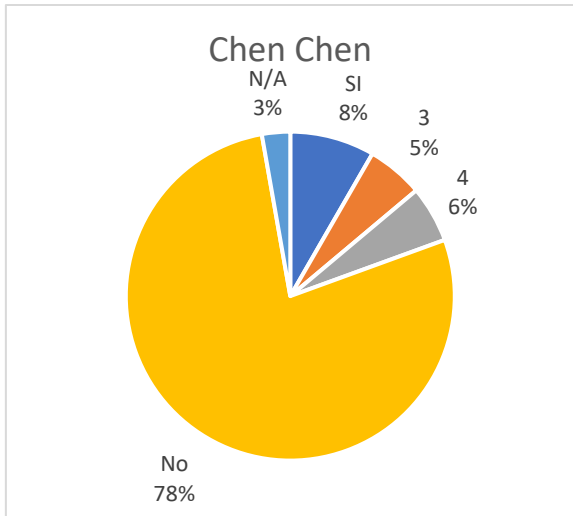
Fuente: Elaboración propia

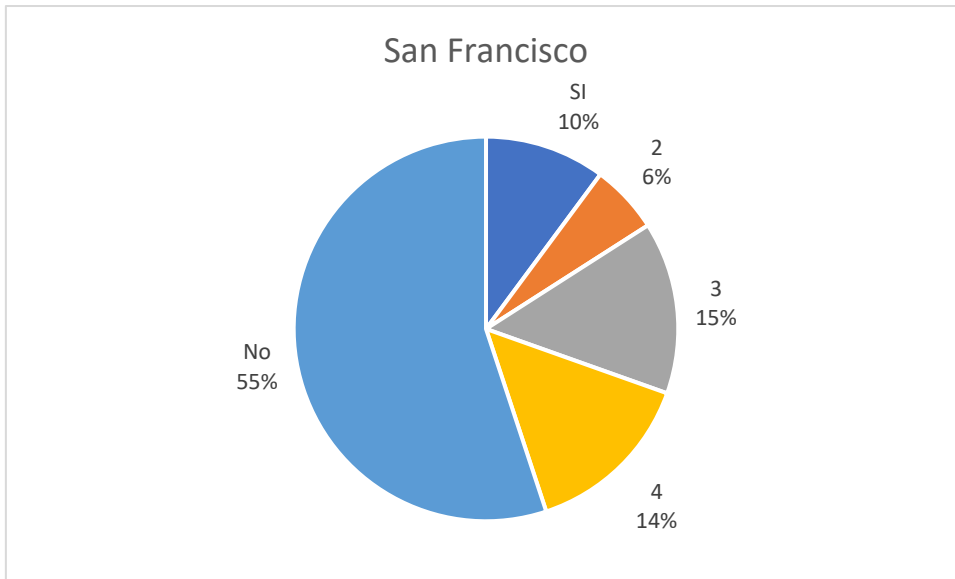
Cuadro de Respuestas N° 8

Valoración	Respuesta
Si	45
2	8
3	28
4	42
No	248
N/A	6
Total general	377

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

Respuestas por sectores:





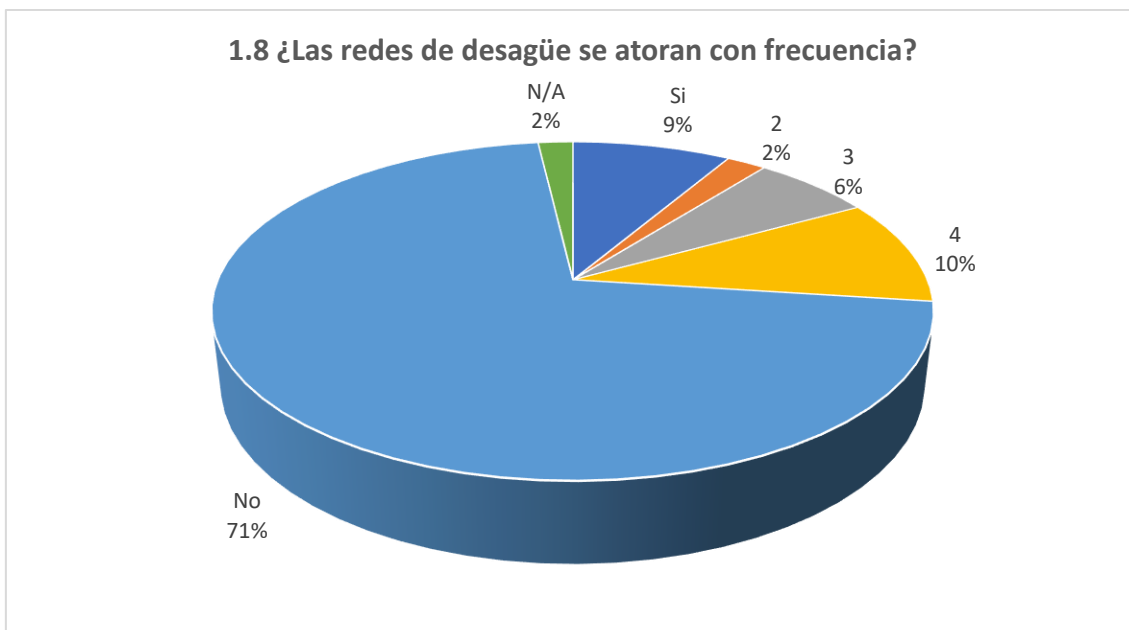
Cuadro de Respuestas N° 8.1

Valoración	Chen Chen	El valle	Los Ángeles	Mariscal Nieto - cercado	Mariscal Nieto - El Siglo	San Antonio	San Francisco	Total
SI	6	2	1	5	1	23	7	45
2				2	1	1	4	8
3	4			2	2	10	10	28
4	4		2	7	1	18	10	42
No	56	1	11	48	21	73	38	248
N/A	2		1		1	2		6
Total	72	3	15	64	27	127	69	377

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

El 71% 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.



Fuente: Elaboración propia

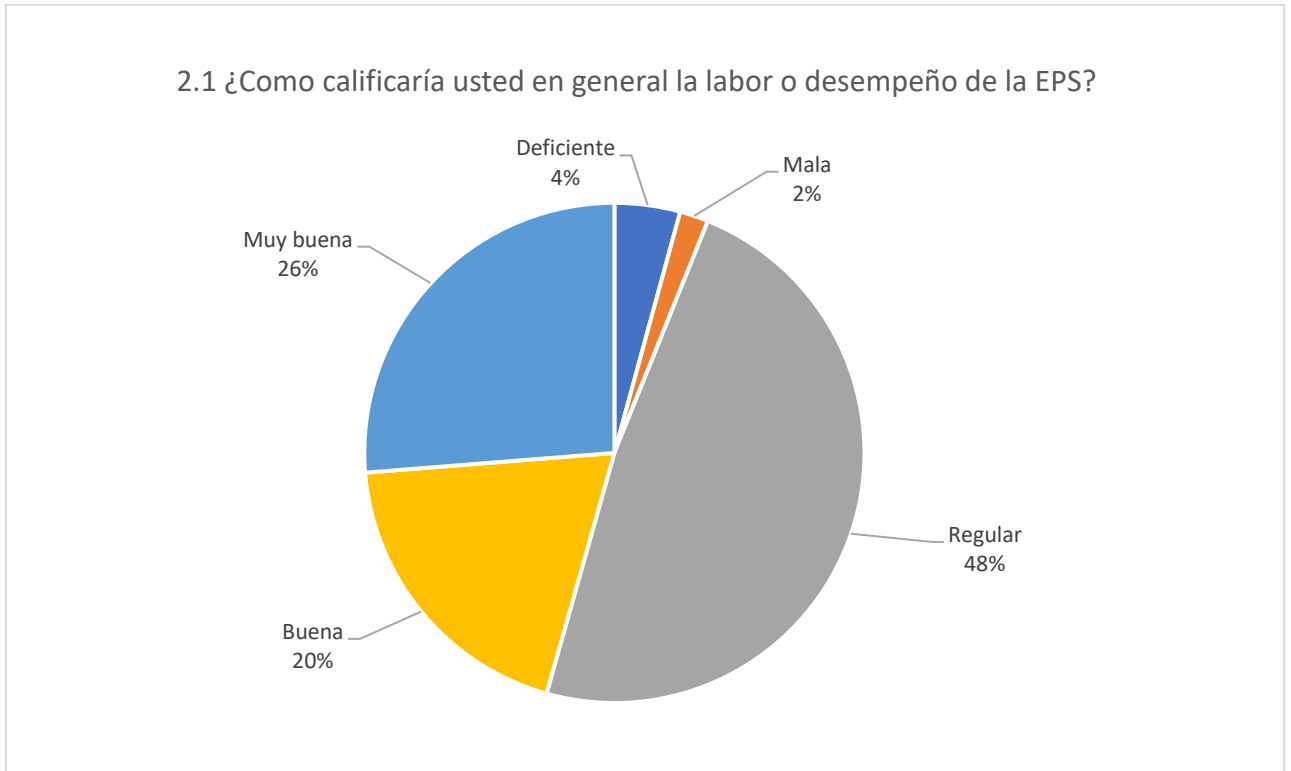
Cuadro de Respuestas N° 9

Valoración	Respuesta
Si	32
2	8
3	24
4	38
No	268
N/A	7
Total general	377

II. RESPECTO A LA EMPRESA

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

El 46% de los encuestados considera que la labor de la EPS es buena o muy buena, mientras el 48% considera que es regular, y el 6% cree que es mala o deficiente.



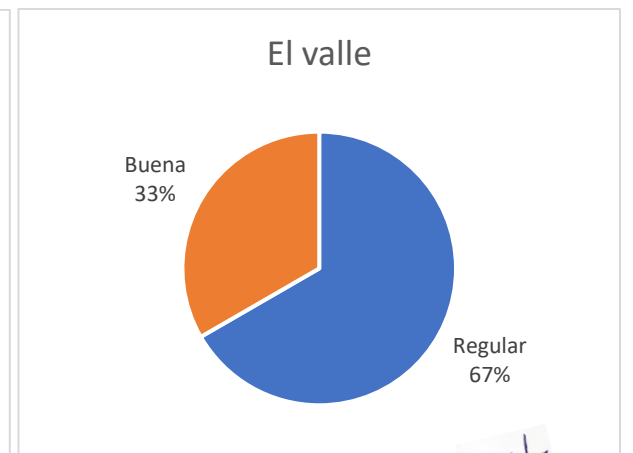
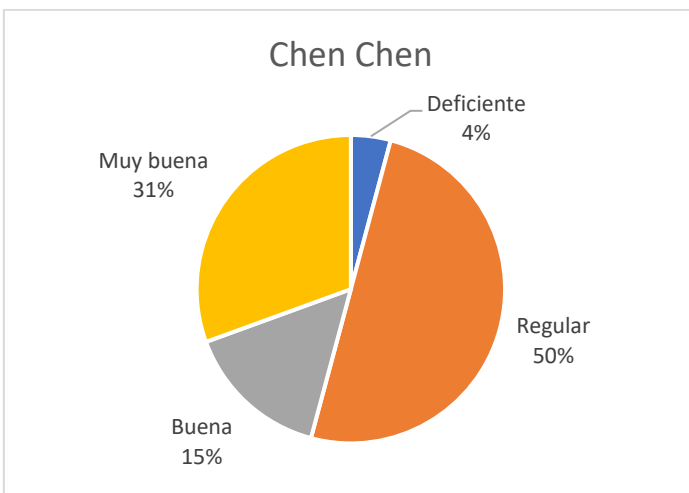
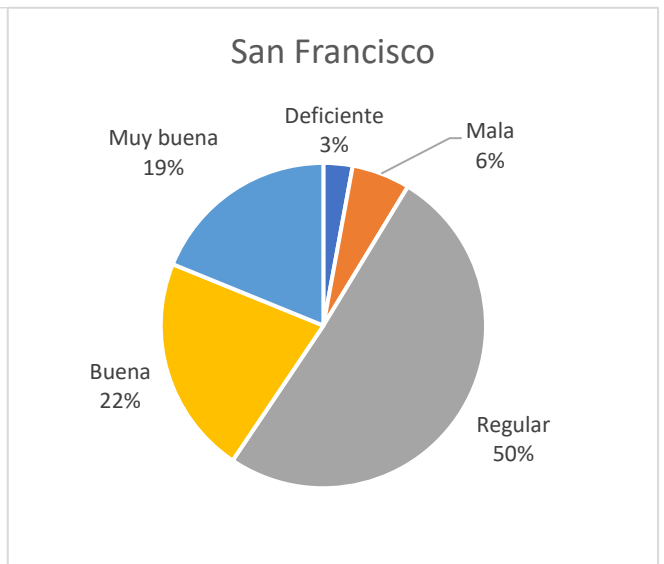
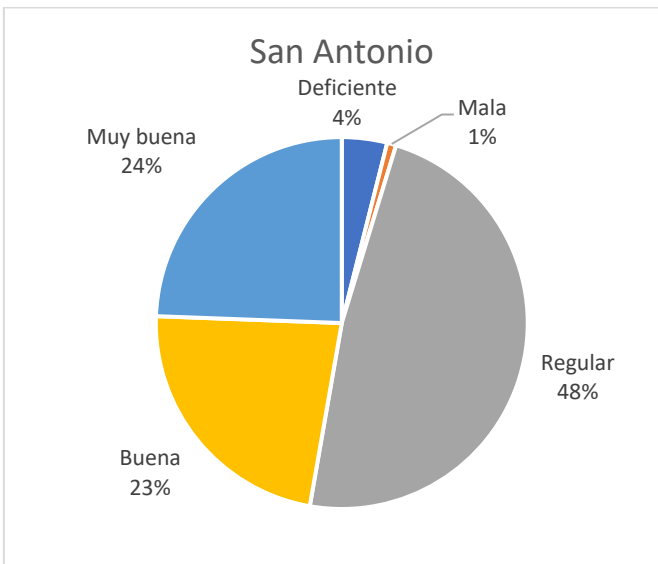
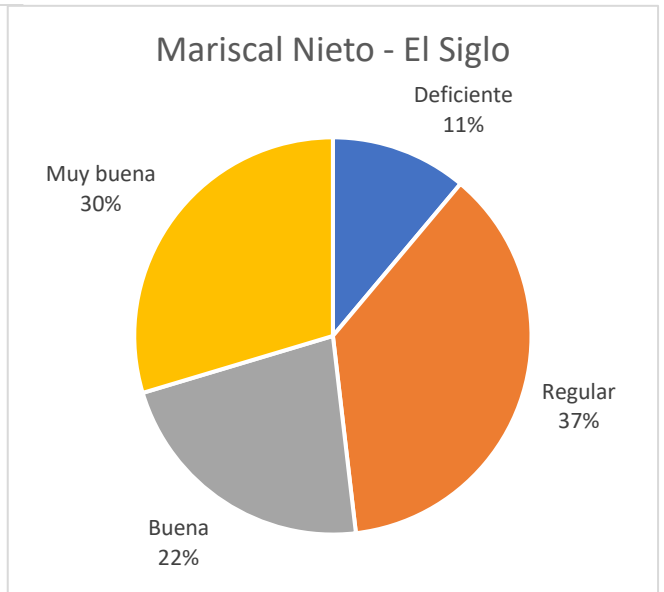
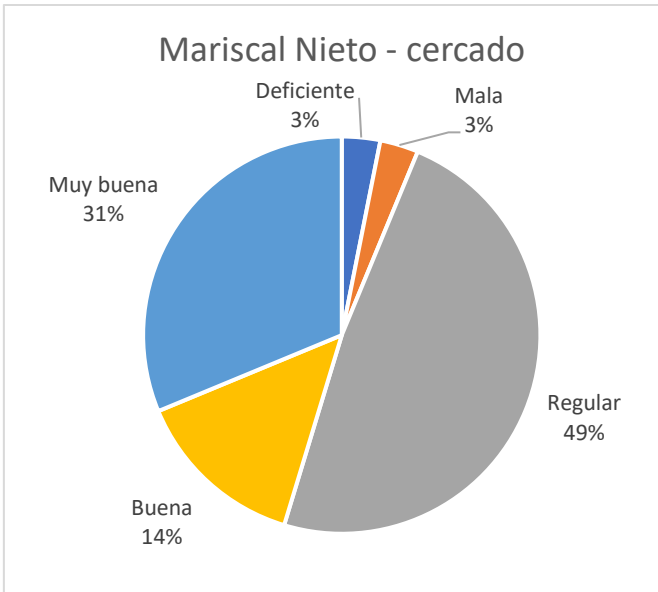
Fuente: Elaboración propia

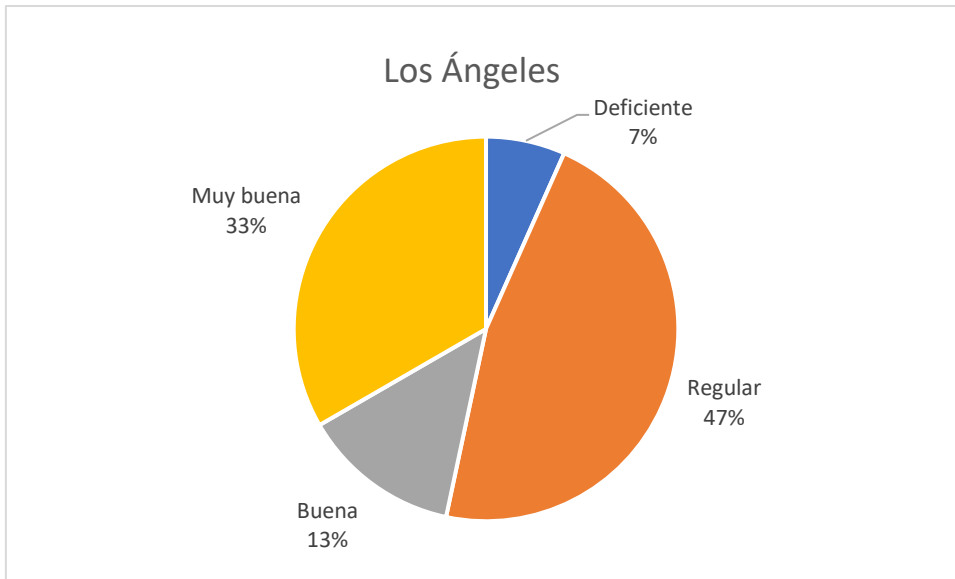
Cuadro de Respuestas N° 10

Valoración	Respuesta
Deficiente	16
Mala	7
Regular	182
Buena	73
Muy buena	99
Total general	377

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

Respuestas por sectores:



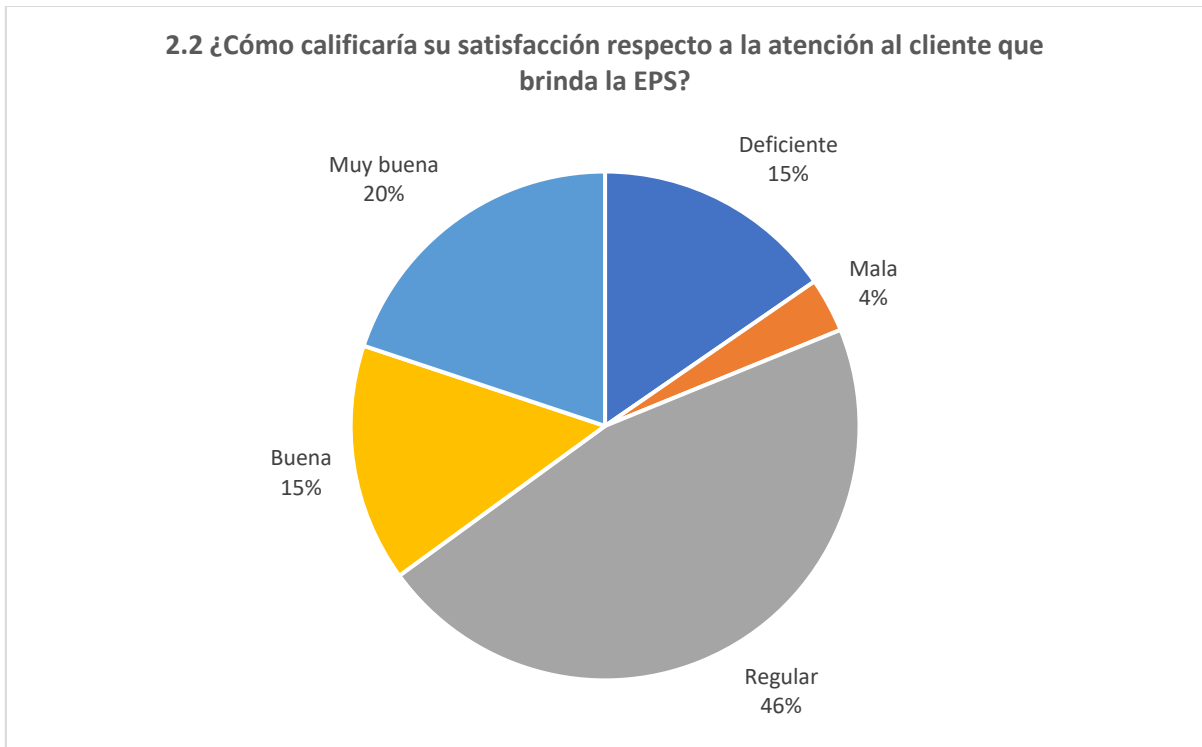


Cuadro de Respuestas N° 10.1

Valoración	Chen Chen	El valle	Los Ángeles	Mariscal Nieto - cercado	Mariscal Nieto - El Siglo	San Antonio	San Francisco	Total
Deficiente	3		1	2	3	5	2	16
Mala				2		1	4	7
Regular	36	2	7	31	10	61	35	182
Buena	11	1	2	9	6	29	15	73
Muy buena	22		5	20	8	31	13	99
Total	72	3	15	64	27	127	69	377

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

El 46% de los encuestados considera que la satisfacción con respecto a la atención de la EPS es regular, mientras el 35% considera que es buena o muy buena, y el 19% considera que es mala o deficiente.



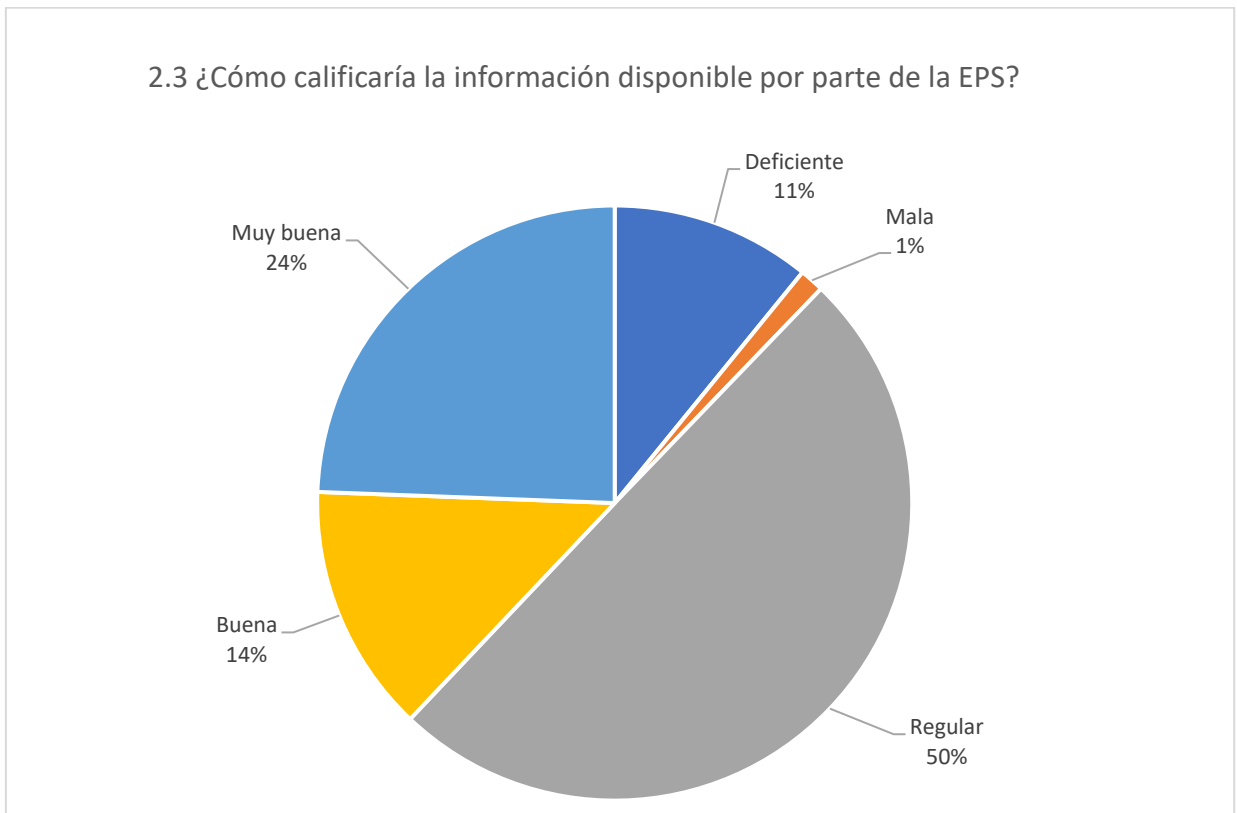
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 11

Valoración	Respuestas
Deficiente	58
Mala	13
Regular	174
Buena	57
Muy buena	75
Total general	377

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 50% cree que es regular, y el 12% que es mala o deficiente.



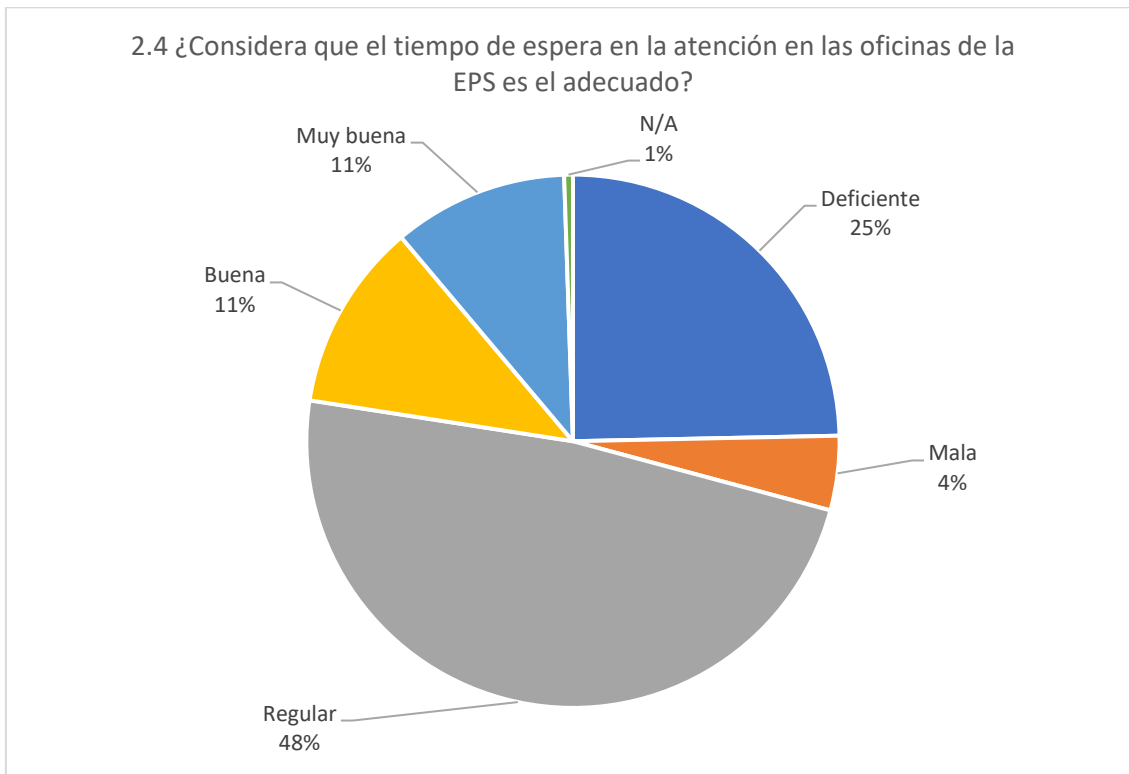
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 12

Valoración	Respuestas
Deficiente	41
Mala	5
Regular	188
Buena	51
Muy buena	92
Total general	377

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

El 46% considera que la espera en atención de las oficinas de la EPS es regular, el 22% buena o muy buena, mientras el 36% considera que es mala o deficiente.



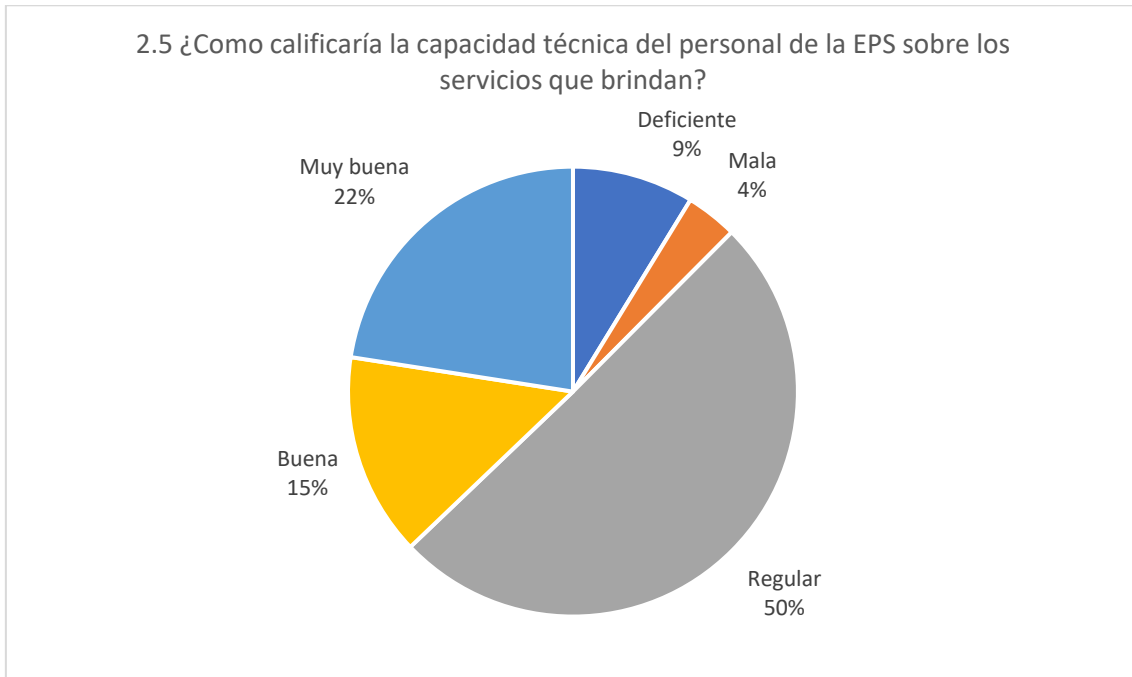
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 13

Valoración	Respuestas
Deficiente	93
Mala	17
Regular	182
Buena	43
Muy buena	40
N/A	2
Total general	377

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

El 37% de los encuestados considera que la capacidad técnica de la EPS es muy buena o buena, mientras el 50% dice que es regular, y el 13% que es deficiente o mala.



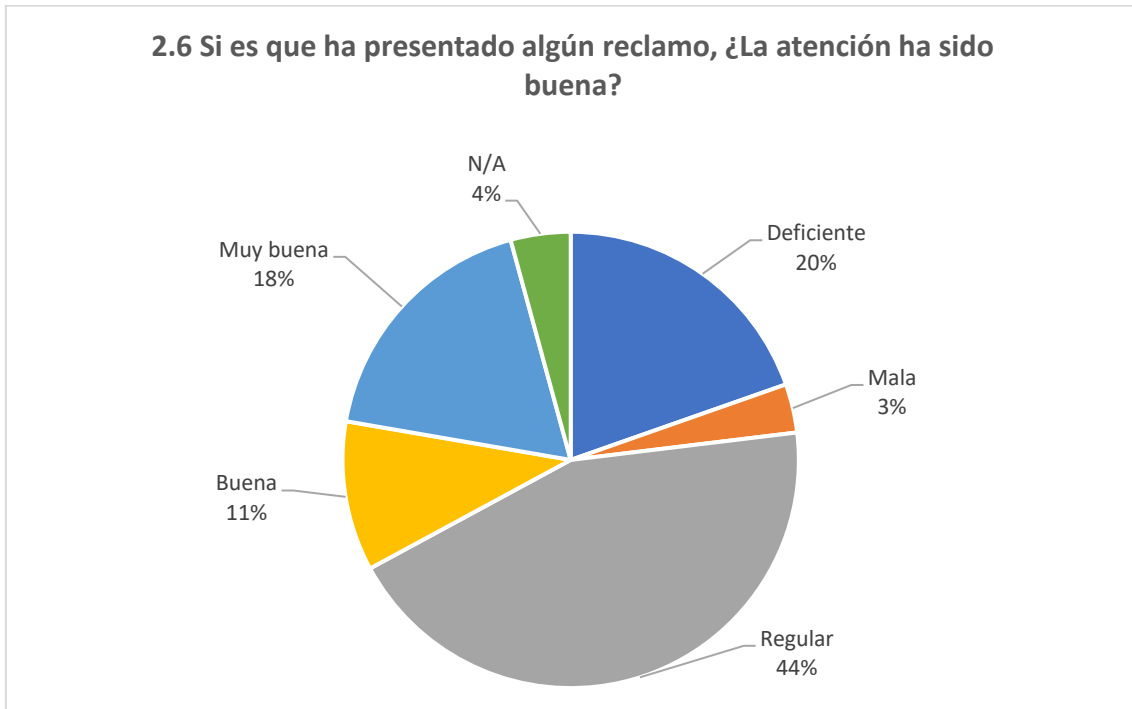
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 14

Valoración	Respuestas
Deficiente	33
Mala	14
Regular	190
Buena	55
Muy buena	85
Total general	377

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

El 29% de usuarios considera que la atención de su reclamo ha sido buena o muy buena, mientras el 44% lo considera regular y el 23% deficiente o mala.



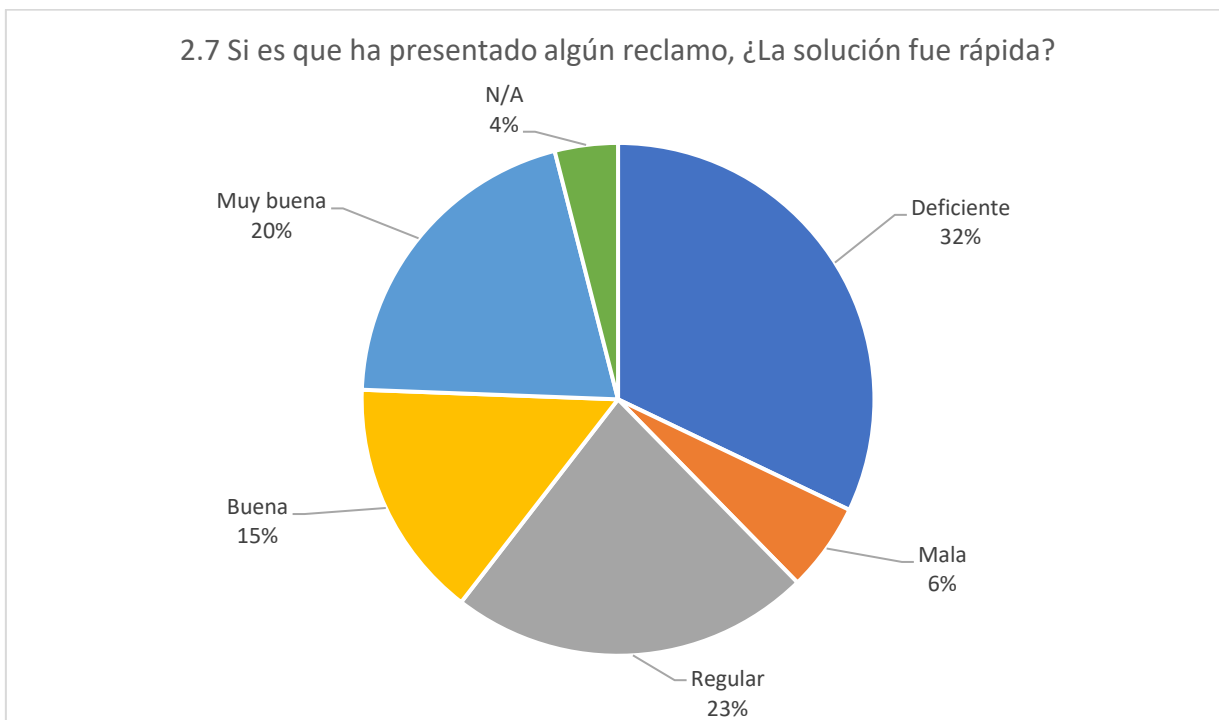
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 15

Valoración	Respuestas
Deficiente	74
Mala	13
Regular	166
Buena	40
Muy buena	68
N/A	16
Total general	377

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

El 35% considera que la atención de su reclamo fue muy buena o buena, el 23% regular y el 38% considera que no ha sido rápida.



Fuente: Elaboración propia

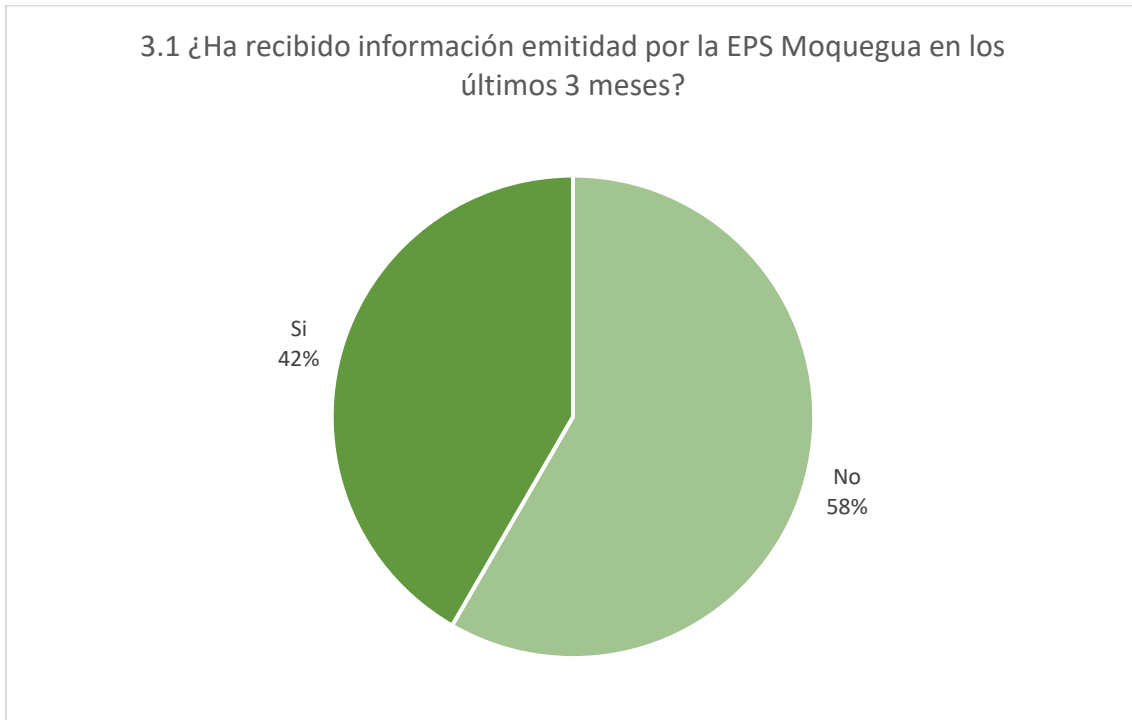
Cuadro de Respuestas N° 16

Valoración	Respuestas
Deficiente	121
Mala	21
Regular	86
Buena	57
Muy buena	77
N/A	15
Total general	377

III. RESPECTO A LA COCMUNICACIÓN

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

El 42% de la población considera que, si recibió información de la EPS, mientras que el 58% considera que no.



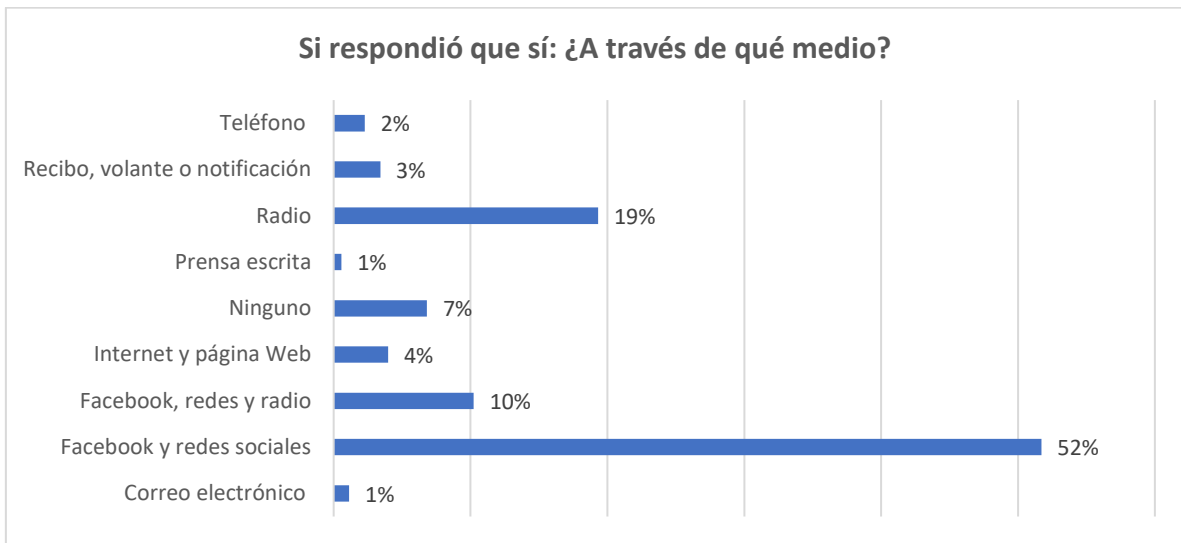
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 17

Valoración	Respuestas
No	220
Si	157
Total general	377

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

El 19% acepta que recibió información por medio de la radio, mientras el 52% dice que fue por redes sociales, Facebook, el 10% por medios mixtos, resaltando las redes sociales y la radio.



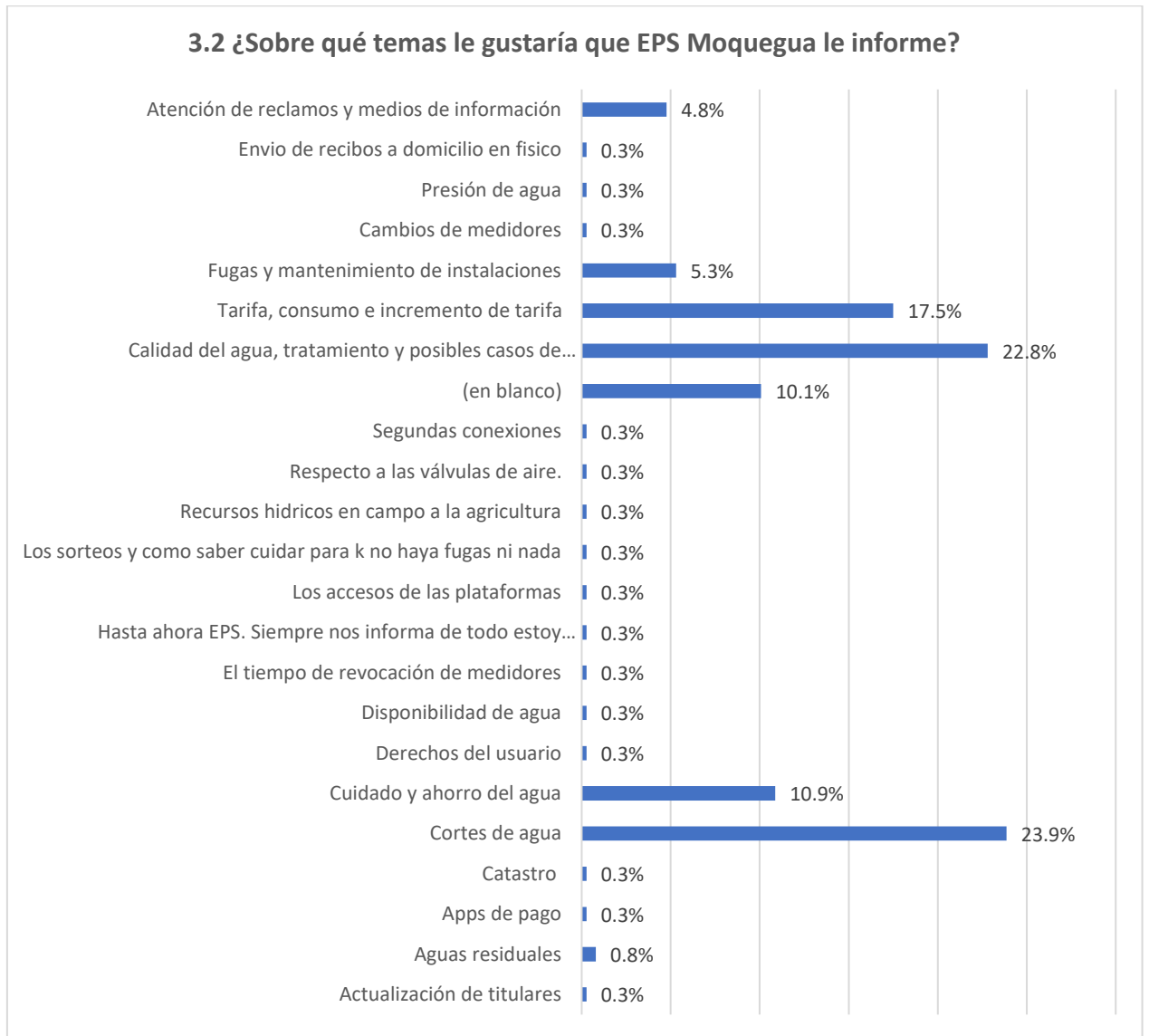
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 18

Respuesta	
Correo electrónico	2
Facebook y redes sociales	91
Facebook, redes y radio	18
Internet y página Web	7
Ninguno	12
Prensa escrita	1
Radio	34
Recibo, volante o notificación	6
Teléfono	4
Todos los medios habidos y por haber, para que la población este muy informada	1
Total general	176

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

El 23.9% considera que le gustaría que le informen sobre cortes de agua, el 22.8% sobre la calidad del agua, tratamientos y posibles casos de contaminación, el 17.5% sobre las tarifas y los incrementos, mientras el 10.9% son las prácticas de cuidado y ahorro del agua.



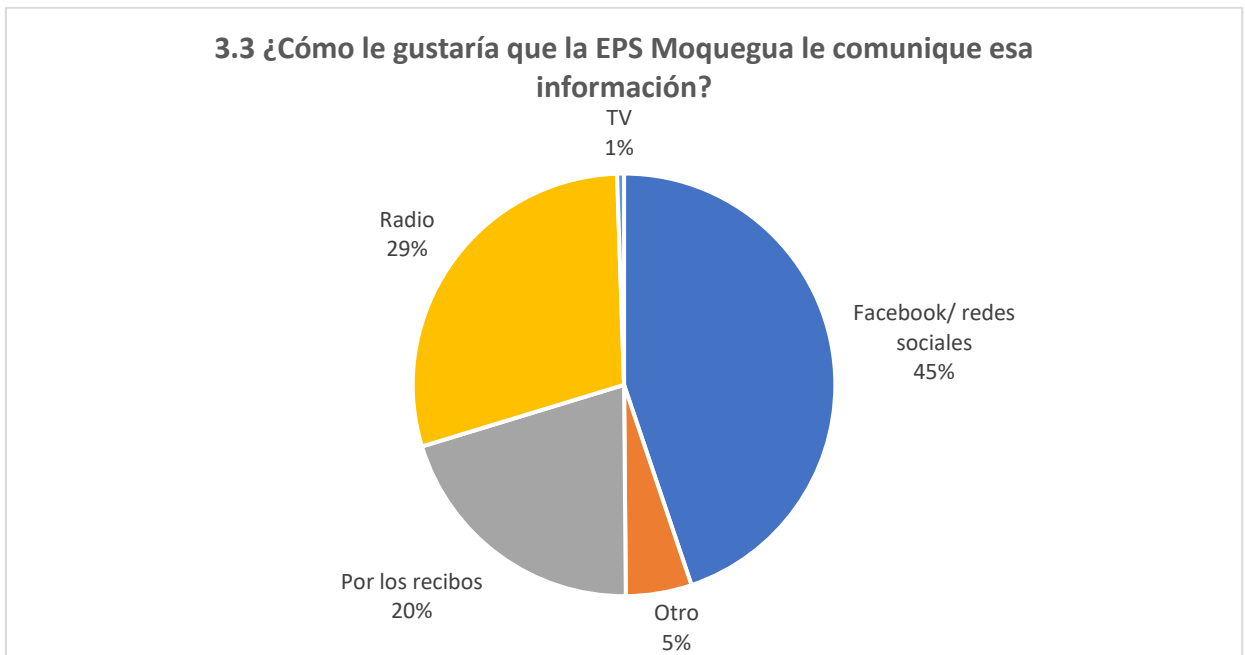
Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 19

Valoración	Respuestas
Actualización de titulares	1
Aguas residuales	3
Apps de pago	1
Catastro	1
Cortes de agua	90
Cuidado y ahorro del agua	41
Derechos del usuario	1
Disponibilidad de agua	1
El tiempo de revocación de medidores	1
Hasta ahora EPS. Siempre nos informa de todo estoy satisfecha	1
Los accesos de las plataformas	1
Los sorteos y como saber cuidar para k no haya fugas ni nada	1
Recursos hidricos en campo a la agricultura	1
Respecto a las válvulas de aire.	1
Segundas conexiones	1
(en blanco)	38
Calidad del agua, tratamiento y posibles casos de contaminación	86
Tarifa, consumo e incremento de tarifa	66
Fugas y mantenimiento de instalaciones	20
Cambios de medidores	1
Presión de agua	1
Envío de recibos a domicilio en físico	1
Atención de reclamos y medios de información	18
Total general	377

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 29% por radio y el 20% por recibos, mientras solo el 6% considera la TV u otros medios.



Fuente: Elaboración propia

Cuadro de Respuestas N° 19

Valoración	Respuesta
Facebook/ redes sociales	169
Otro	19
Por los recibos	77
Radio	110
TV	2
Total general	377

COMENTARIOS FINALES:

- Satisfacción promedio del servicio asciende al 73%, 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 83%, 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 64%, que se incrementa un poco en relación a la encuesta anterior.
- 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. Además, la encuesta a servido para identificar posibles temas de interés para mejorar las acciones de comunicación.



Anexo N° 02									
EP:									
N° 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									
N°	Preguntas	Escala de valoración						3.661542	73%
I	Respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5	N/A	4.1396501	
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	6	6	152	101	112		3.81	377
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3	10	51	107	206		4.33	377
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)	35	16	40	63	213	10	4.10	377
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	13	2	26	76	257	3	4.50	377
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	13	11	40	105	208		4.28	377
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)	79	19	61	52	164	2	3.54	377
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	8	28	42	248	6	4.19	377
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)	32	8	24	38	268	7	4.36	377
II	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A	3.1834344	
2.1	¿Como calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?	16	7	182	73	99		3.62	377
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	58	13	174	57	75		3.21	377
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?	41	5	188	51	92		3.39	377
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es el adecuado?	93	17	182	43	40	2	2.79	377
2.5	¿Como calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?	33	14	190	55	85		3.38	377
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?	74	13	166	40	68	16	3.04	377
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)	121	21	86	57	77	15	2.86	377
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?								

