

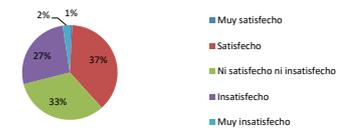
## 1. Respeto al servicio recibido

### 1.1.

#### 20. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de agua potable que brinda EPS MOQUEGUA?

Muy satisfecho	3
Satisfecho	140
Ni satisfecho ni insatisfecho	122
Insatisfecho	99
Muy insatisfecho	9
No responde	0
Total	373

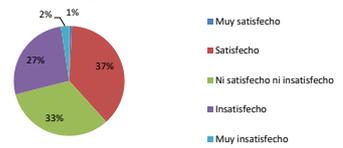
#### 20. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de agua potable que brinda EPS MOQUEGUA?



#### 21. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de desagüe que brinda EPS MOQUEGUA?

Muy satisfecho	8
Satisfecho	228
Ni satisfecho ni insatisfecho	93
Insatisfecho	34
Muy insatisfecho	7
No responde	3
Total	373

#### 21. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de desagüe que brinda EPS MOQUEGUA?

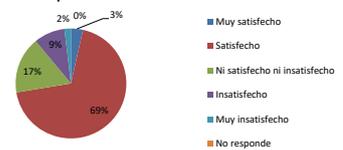


### 1.2.

#### 6. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de agua que recibe para cubrir sus necesidades diarias?

Muy satisfecho	13
Satisfecho	257
Ni satisfecho ni insatisfecho	62
Insatisfecho	34
Muy insatisfecho	7
No responde	0
Total	373

#### 6. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de agua que recibe para cubrir sus necesidades diarias?

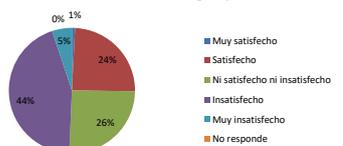


### 1.3.

#### 9. ¿Cómo calificaría el sabor del agua que recibe?

Muy satisfecho	3
Satisfecho	91
Ni satisfecho ni insatisfecho	95
Insatisfecho	165
Muy insatisfecho	19
No responde	0
Total	373

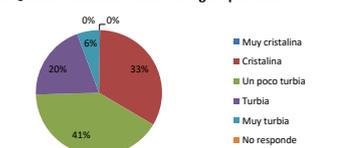
#### 9. ¿Cómo calificaría el sabor del agua que recibe?



#### 10. ¿Cómo calificaría el color del agua que recibe?

Muy cristalina	1
Cristalina	124
Un poco turbia	153
Turbia	74
Muy turbia	21
No responde	0
Total	373

#### 10. ¿Cómo calificaría el color del agua que recibe?

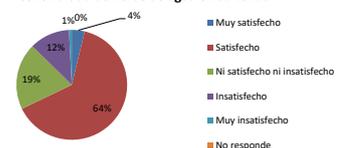


### 1.4.

#### 8. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la continuidad de horas de agua en su zona?

Muy satisfecho	14
Satisfecho	239
Ni satisfecho ni insatisfecho	73
Insatisfecho	44
Muy insatisfecho	3
No responde	0
Total	373

#### 8. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la continuidad de horas de agua en su zona?

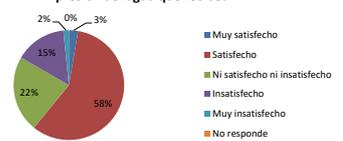


### 1.5.

#### 7. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la presión del agua que recibe?

Muy satisfecho	10
Satisfecho	217
Ni satisfecho ni insatisfecho	84
Insatisfecho	56
Muy insatisfecho	6
No responde	0
Total	373

#### 7. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la presión del agua que recibe?



**1.6**

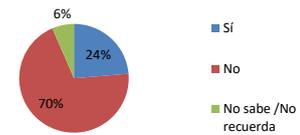
**32. ¿Ha recibido información emitida POR LA EPS MOQUEGUA en los últimos tres meses?**

Sí	88
No	260
No sabe /No recuerda	24
No responde	1
Total	373

12% de la población asegura haber recibido información sobre cortes

12

**32.1. ¿Ha recibido información emitida POR LA EPS MOQUEGUA en los últimos tres meses?**

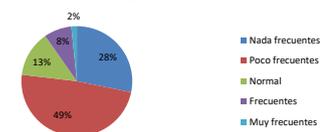


**1.7**

**16. Califique la frecuencia de las roturas en las tuberías de agua en la red**

Nada frecuentes	105
Poco frecuentes	181
Normal	50
Frecuentes	30
Muy frecuentes	6
No responde	1
Total	373

**16. Califique la frecuencia de las roturas en las tuberías de agua en la red**

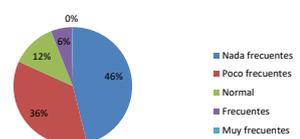


**1.8**

**17. Califique la frecuencia de los atoros en el desagüe**

Nada frecuentes	170
Poco frecuentes	131
Normal	45
Frecuentes	21
Muy frecuentes	1
No responde	5
Total	373

**17. Califique la frecuencia de los atoros en el desagüe**



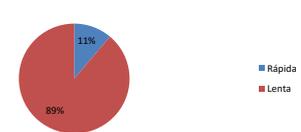
**II. Respeto a la Empresa**

**2.1**

**11. La atención de reclamos en las oficinas de EPS MOQUEGUA es:**

Rápida	28
Lenta	222
No sabe/No hizo reclamo	123
No responde	0
Total	373

**11. La atención de reclamos en las oficinas de EPS MOQUEGUA es:**

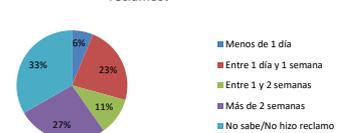


**2.2**

**12. ¿En cuánto tiempo EPS MOQUEGUA soluciona los reclamos?**

Menos de 1 día	24
Entre 1 día y 1 semana	86
Entre 1 y 2 semanas	41
Más de 2 semanas	98
No sabe/No hizo reclamo	124
No responde	0
Total	373

**12. ¿En cuánto tiempo EPS MOQUEGUA soluciona los reclamos?**

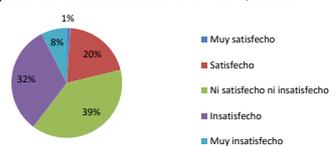


**2.3**

**22. ¿Cómo calificaría, en general, su satisfacción respecto a la atención al cliente de EPS MOQUEGUA?**

Muy satisfecho	4
Satisfecho	75
Ni satisfecho ni insatisfecho	146
Insatisfecho	120
Muy insatisfecho	28
No responde	0
Total	373

**22. ¿Cómo calificaría, en general, su satisfacción respecto a la atención al cliente de EPS MOQUEGUA?**



**2.4**

**23. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al desempeño general que realiza EPS MOQUEGUA?**

Muy satisfecho	5
Satisfecho	86
Ni satisfecho ni insatisfecho	164
Insatisfecho	99
Muy insatisfecho	19
No responde	0
Total	373

**23. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al desempeño general que realiza EPS MOQUEGUA?**

