



INFORME N° 259 A-2016-EMAPA- SM- SA-GG-GAF/A.RR.HH..

A : CPCC. LENY LUZ LOPEZ LOZANO
Gerente de Administración y Finanzas

ASUNTO : NIVEL GENERAL DE SATISFACCION DEL CLIENTE.

FECHA : Tarapoto, 10 de Mayo del 2016.

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarle muy cordialmente, y a la vez informarle con relación al **INDICADOR N° 04 NIVEL GENERAL DE SATISFACCION DEL CLIENTE de la EPS**, de acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta con el modelo aprobado por la SUNASS, las encuestas se aplican por la EPS en el primer trimestre del año vigente:

1. El resultado del Porcentaje de Satisfacción del cliente, según la encuesta aplicado por la empresa "EMAPA SAN MARTIN S.A.", en primer trimestre del presente año vigente, ha sido un promedio ponderado de **38.48%**.
2. Se adjunta los resultados de la encuesta aplicadas en el primer trimestre, según tabla de valoración.

Es todo lo que informo a usted señora Gerente de Administración y Finanzas, para los fines que estime conveniente.

Atentamente,



CPCC. Victor H. Morilvan Concha
Jefe del Área de
Recursos Humanos

C.c. Archivo.

Tarapoto 17 de marzo del 2016

CARTA N° 253-2016-EMAPA-SM-SA-GG

Señor:

RENZO ROJAS JIMÉNEZ
GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
Lima.

ASUNTO: REMITE INFORMACIÓN SOLICITADA

Referencia: OFICIO N° 024-2016-SUNASS-120

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo hacerle llegar adjunto un CD con los datos requeridos mediante documento de la referencia, conteniendo la siguiente información.

1. **Encuesta de Clima Laboral**
 - Anexo N° 1 Procesado en Archivo MS Excel
2. **Encuesta de Satisfacción del Cliente**
 - Anexo N° 2 Procesado en Archivo MS Excel
3. **Nuevas Conexiones Instaladas en el año 2015**
 - Anexo N° 4 Procesado en Archivo MS Excel
4. **Gestión de Riesgos de Desastre.**
 - Anexo N° 5 en Word

Con respecto a la información de Gestión de Riesgos, se remite el sustento del anexo 5 escaneados.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,



Maria Isabel García Hidalgo
ING. MARIA ISABEL GARCIA HIDALGO
Gerente General

NSP COURIER S.A.C.
Sherlyn García Arévalo
17/03/2016
FECHA 17/03/2016
HORA 18:16

1021070000875

Remitente: **EMAPA SAN MARTIN S.A**
 Consignatario: **RENZO ROJAS JIMENEZ**
 Destino: **LIMA LIMA LIMA LIMA**
 Fecha: **17/03/2016**
 Estado Actual: **ENTREGADO**
 Entregado a: **SELLO - - - - 18/03/2016**



GUIA DE DESPACHO

1021070000875



FECHA: 17-mar-2016 876 ORIGEN: Tarapoto 07:29:04 p.m.-1
 DESTINO: LIMA/LIMA
 REMITENTE: EMAPA SAN MARTIN S.A
 CONSIGNADO: RENZO ROJAS JIMENEZ
 DIRECCIÓN: LIMA

www.nspcourier.pe

Lima
 Tarapoto
 Pucallpa
 Iquitos
 Moyobamba
 Juancito

RECIBIDO
SUNASS
18 MAR 2016
 CON CARGO \$
 PESO
 Firma:
 Hora:

DESCRIPCION
 CORE CONT DOCUMENTOS
 COURIER
 GUIA NORMAL
 TOTAL:

RECIBI CONFORME
 NOMBRE: DNI:
 FECHA: HORA:

1ra. Visita:
 2da. Visita:
 3ra. Visita:
 Observación:
 Entrega Vencida ☐
 Entrega Sello ☐
 Dirección Inexacta ☐
 Dirección no Existe ☐
 Desconocido ☐
 Se Mudo ☐
 Rechazado ☐

Frecuencias

Notas

Resultados creados	29-FEB-2016 23:12:44	
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\Wilber\Desktop\CONSUMIDORES.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos3
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Dividir archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	160.0
Manipulación de los valores perdidos	Definición de los perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario serán tratados como perdidos.
	Casos utilizados	Los estadísticos se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis	FREQUENCIES VARIABLES=P.1.1 P.1.2 P.1.3 P.1.4 P.1.5 P.1.6 P.1.7 P.1.8 P.2.1 P.2.2 P.2.3 P.2.4 /ORDER=ANALYSIS.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.06
	Tiempo transcurrido	00:00:00.15



Estadísticos

	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS?	¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	¿La continuidad (hora de servicio) en su zona es adecuada?	¿La presión en su zona es adecuada?	¿Se enteró de los avisos de la EPS de cortes de servicio?	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia?	¿Si es que a ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?
N	Válidos	160.0	160.0	160.0	160.0	160	160	160	160	160	160	160
	Perdidos	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0	0	0	0	0	0



Tabla de frecuencia

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No aplicable	1.0	0.6	0.6	0.6
No, pero con alguna Matiz	44.0	27.5	27.5	28.1
Si, depende	109.0	68.1	68.1	96.3
Si, pero con algún matiz	6.0	3.8	3.8	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

25.0

54.1171875

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	7.0	4.4	4.4	4.4
No, pero con alguna Matiz	73.0	45.6	45.6	50.0
Si, depende	74.0	46.3	46.3	96.3
Si, pero con algún matiz	6.0	3.8	3.8	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

25.0

42.5390625

¿El agua que recibe tiene olor, color o sabores anormales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	89.0	55.6	55.6	55.6
No, pero con alguna Matiz	31.0	19.4	19.4	75.0
Si, depende	26.0	16.3	16.3	91.3
Si, pero con algún matiz	12.0	7.5	7.5	98.8
Si	2.0	1.3	1.3	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

37.9140625

¿La continuidad (hora de servicio) en su zona es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	73.0	45.6	45.6	45.6
No, pero con alguna Matiz	36.0	22.5	22.5	68.1
Si, depende	41.0	25.6	25.6	93.8
Si, pero con algún matiz	9.0	5.6	5.6	99.4
Si	1.0	0.6	0.6	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

32.765625

¿La presión en su zona es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	35.0	21.9	21.9	21.9
No, pero con alguna Matiz	63.0	39.4	39.4	61.3
Si, depende	50.0	31.3	31.3	92.5
Si, pero con algún matiz	12.0	7.5	7.5	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

25.0

30.6171875

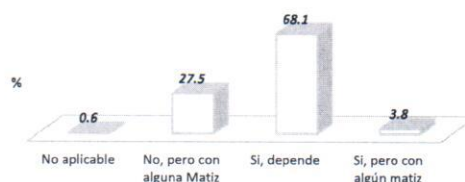
¿Se enteró de los avisos de la EPS de cortes de servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	9.0	5.6	5.6	5.6
No, pero con alguna Matiz	29.0	18.1	18.1	23.8
Si, depende	54.0	33.8	33.8	57.5
Si, pero con algún matiz	63.0	39.4	39.4	96.9
Si	5.0	3.1	3.1	100.0
Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

30.59375

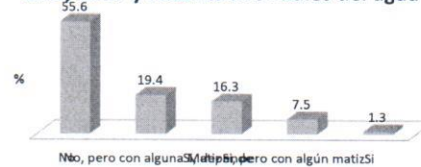
Calificación del servicio de agua potable y alcantarillado



Cubrimiento de necesidades



Olor, color y sabores anormales del agua



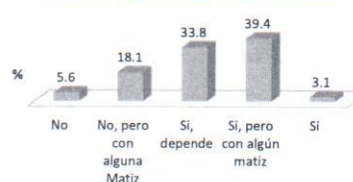
Continuidad de servicio



Presión del agua



Avisos de cortes de servicio



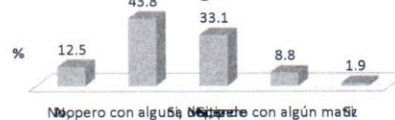
¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	20.0	12.5	12.5	12.5
	No, pero con alguna Matiz	70.0	43.8	43.8	56.3
	Si, depende	53.0	33.1	33.1	89.4
	Si, pero con algún matiz	14.0	8.8	8.8	98.1
	Si	3.0	1.9	1.9	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

32.4765625

Frecuencia de ruptura de redes de agua



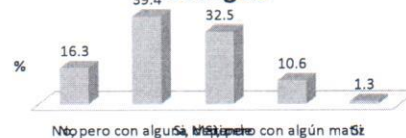
¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	26.0	16.3	16.3	16.3
	No, pero con alguna Matiz	63.0	39.4	39.4	55.6
	Si, depende	52.0	32.5	32.5	88.1
	Si, pero con algún matiz	17.0	10.6	10.6	98.8
	Si	2.0	1.3	1.3	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

29.8515625

Frecuencia de atoros de redes de desagüe



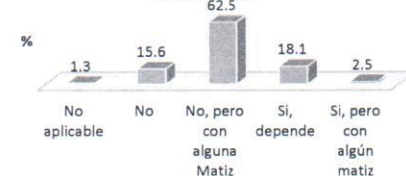
¿Si es que a ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No aplicable	2.0	1.3	1.3	1.3
	No	25.0	15.6	15.6	16.9
	No, pero con alguna Matiz	100.0	62.5	62.5	79.4
	Si, depende	29.0	18.1	18.1	97.5
	Si, pero con algún matiz	4.0	2.5	2.5	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

44.8671875

Calificación de la atención ante un reclamo



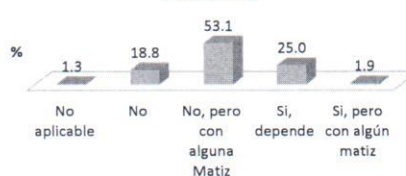
Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No aplicable	2.0	1.3	1.3	1.3
	No	30.0	18.8	18.8	20.0
	No, pero con alguna Matiz	85.0	53.1	53.1	73.1
	Si, depende	40.0	25.0	25.0	98.1
	Si, pero con algún matiz	3.0	1.9	1.9	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

38.0390625

Rapidez de la solución de un reclamo



¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No aplicable	3.0	1.9	1.9	1.9
	No	39.0	24.4	24.4	26.3
	No, pero con alguna Matiz	93.0	58.1	58.1	84.4
	Si, depende	21.0	13.1	13.1	97.5
	Si, pero con algún matiz	4.0	2.5	2.5	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

20.0

41.546875

Calificación en la atención al cliente



¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	24.0	15.0	15.0	15.0
	No, pero con alguna Matiz	102.0	63.8	63.8	78.8
	Si, depende	30.0	18.8	18.8	97.5
	Si, pero con algún matiz	4.0	2.5	2.5	100.0
	Total	160.0	100.0	100.0	

25.0

46.46875

Calificación General de la labor o desempeño de la EPS



INDICADOR GLOBAL (%)

38.48

