

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE 2023 - EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.

II. FIABILIDAD DEL SERVICIO

¿El servicio de agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	64	44.4	44.4	44.4	45.8
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	45.1	0.7	
	En desacuerdo	1	0.7	45.8	0.7	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	14.6	60.4	14.6	39.6
	De acuerdo	16	11.1	71.5	11.1	
	Moderadamente de acuerdo	6	4.2	75.7	4.2	100.0
	Totalmente de acuerdo	35	24.3	100.0	24.3	
	No aplicable	0	0.0		0.0	
	Total	144	100.0		100.0	

¿El servicio de agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	25	17.4	17.4	17.7	17.7
	Moderadamente en desacuerdo		0.0	17.4	0.0	
	En desacuerdo		0.0	17.4	0.0	0.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.7	18.1	0.7	
	De acuerdo	1	0.7	18.8	0.7	81.6
	Moderadamente de acuerdo		0.0	18.8	0.0	
	Totalmente de acuerdo	114	79.2	97.9	80.9	100.0
	No aplicable	3	2.1	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	58	40.3	40.3	40.3	51.4
	Moderadamente en desacuerdo	6	4.2	44.4	4.2	
	En desacuerdo	10	6.9	51.4	6.9	2.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2.1	53.5	2.1	
	De acuerdo	13	9.0	62.5	9.0	46.5
	Moderadamente de acuerdo	21	14.6	77.1	14.6	
	Totalmente de acuerdo	33	22.9	100.0	22.9	100.0
	No aplicable	0	0.0		0.0	
	Total	144	100.0		100.0	

¿La presión de agua en su zona es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	34	23.6	23.6	23.6	24.3
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	24.3	0.7	
	En desacuerdo		0.0	24.3	0.0	0.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.7	25.0	0.7	
	De acuerdo	8	5.6	30.6	5.6	75.0
	Moderadamente de acuerdo	29	20.1	50.7	20.1	
	Totalmente de acuerdo	71	49.3	100.0	49.3	100.0
	No aplicable	0	0.0		0.0	
	Total	144	100.0		100.0	

¿Las redes de agua externas a su domicilio se rempnen con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	47	32.6	32.6	32.9	34.3
	Moderadamente en desacuerdo		0.0	32.6	0.0	
	En desacuerdo	2	1.4	34.0	1.4	0.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0.0	34.0	0.0	
	De acuerdo	18	12.5	46.5	12.6	65.7
	Moderadamente de acuerdo	4	2.8	49.3	2.8	
	Totalmente de acuerdo	72	50.0	99.3	50.3	100.0
	No aplicable	1	0.7	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Las redes de desague externas a su domicilio se atoran con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	45	31.3	31.3	31.7	32.4
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	31.9	0.7	
	En desacuerdo		0.0	31.9	0.0	1.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1.4	33.3	1.4	66.2
	De acuerdo	15	10.4	43.8	10.6	
	Moderadamente de acuerdo	7	4.9	48.6	4.9	100.0
	Totalmente de acuerdo	72	50.0	98.6	50.7	
	No aplicable	2	1.4	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	42	29.2	29.2	29.4	37.8
	Moderadamente en desacuerdo	11	7.6	36.8	7.7	
	En desacuerdo	1	0.7	37.5	0.7	8.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	8.3	45.8	8.4	53.8
	De acuerdo	19	13.2	59.0	13.3	
	Moderadamente de acuerdo	26	18.1	77.1	18.2	100.0
	Totalmente de acuerdo	32	22.2	99.3	22.4	
	No aplicable	1	0.7	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	42	29.2	29.2	33.6	49.6
	Moderadamente en desacuerdo	9	6.3	35.4	7.2	
	En desacuerdo	11	7.6	43.1	8.8	1.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1.4	44.4	1.6	48.8
	De acuerdo	12	8.3	52.8	9.6	
	Moderadamente de acuerdo	1	0.7	53.5	0.8	100.0
	Totalmente de acuerdo	48	33.3	86.8	38.4	
	No aplicable	19	13.2	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Cuando usted comunica a la EPS sobre algun problema en el servicio lo atienden inmediatamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	36	25.0	25.0	28.3	34.6
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	25.7	0.8	
	En desacuerdo	7	4.9	30.6	5.5	8.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	7.6	38.2	8.7	56.7
	De acuerdo	16	11.1	49.3	12.6	
	Moderadamente de acuerdo	1	0.7	50.0	0.8	100.0
	Totalmente de acuerdo	55	38.2	88.2	43.3	
	No aplicable	17	11.8	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Esta usted informado acerca de los comunicados de la EPS sobre los cortes del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	28	19.4	19.4	20.3	29.7
	Moderadamente en desacuerdo	7	4.9	24.3	5.1	
	En desacuerdo	6	4.2	28.5	4.3	6.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	6.3	34.7	6.5	63.8
	De acuerdo	4	2.8	37.5	2.9	
	Moderadamente de acuerdo	9	6.3	43.8	6.5	100.0
	Totalmente de acuerdo	75	52.1	95.8	54.3	
	No aplicable	6	4.2	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

IV SEGURIDAD

¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefonica o virtual, considera que la atencion ha sido buena?)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
	Totalmente en desacuerdo	33	22.9	22.9	28.2	29.9
	Moderadamente en desacuerdo		0.0	22.9	0.0	
	En desacuerdo	2	1.4	24.3	1.7	11.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	9.0	33.3	11.1	59.0
	De acuerdo	16	11.1	44.4	13.7	
	Moderadamente de acuerdo	5	3.5	47.9	4.3	100.0
	Totalmente de acuerdo	48	33.3	81.3	41.0	
	No aplicable	27	18.8	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefonica o virtual), considera que la atencion ha sido rapida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	31	21.5	21.5	26.5	29.1
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	22.2	0.9	
	En desacuerdo	2	1.4	23.6	1.7	13.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	11.1	34.7	13.7	57.3
	De acuerdo	15	10.4	45.1	12.8	
	Moderadamente de acuerdo	19	13.2	58.3	16.2	100.0
	Totalmente de acuerdo	33	22.9	81.3	28.2	
	No aplicable	27	18.8	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Esta usted satisfecho respecto a la atencion recibida por parte de la EPS (modalidad presencial, telefonica o virtual)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	31	21.5	21.5	26.1	30.3
	Moderadamente en desacuerdo	2	1.4	22.9	1.7	
	En desacuerdo	3	2.1	25.0	2.5	10.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	8.3	33.3	10.1	59.7
	De acuerdo	16	11.1	44.4	13.4	
	Moderadamente de acuerdo	19	13.2	57.6	16.0	100.0
	Totalmente de acuerdo	36	25.0	82.6	30.3	
	No aplicable	25	17.4	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

V. EMPATÍA

¿Cómo calificaria la capacidad tecnica del personal de la EPS sobre los servicios que brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	32	22.2	22.2	24.6	26.2
	Moderadamente en desacuerdo		0.0	22.2	0.0	
	En desacuerdo	2	1.4	23.6	1.5	12.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	11.1	34.7	12.3	61.5
	De acuerdo	13	9.0	43.8	10.0	
	Moderadamente de acuerdo	11	7.6	51.4	8.5	100.0
	Totalmente de acuerdo	56	38.9	90.3	43.1	
	No aplicable	14	9.7	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	37	25.7	25.7	28.2	38.9
	Moderadamente en desacuerdo	2	1.4	27.1	1.5	
	En desacuerdo	12	8.3	35.4	9.2	4.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4.2	39.6	4.6	56.5
	De acuerdo	8	5.6	45.1	6.1	
	Moderadamente de acuerdo	17	11.8	56.9	13.0	100.0
	Totalmente de acuerdo	49	34.0	91.0	37.4	
	No aplicable	13	9.0	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

VI. ELEMENTOS TANGIBLES

¿El personal tecnico que lo atiende esta adecuadamente identificado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	6.9	6.9	7.8	16.3
	Moderadamente en desacuerdo	8	5.6	12.5	6.2	
	En desacuerdo	3	2.1	14.6	2.3	5.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	4.9	19.4	5.4	78.3
	De acuerdo	7	4.9	24.3	5.4	
	Moderadamente de acuerdo	9	6.3	30.6	7.0	
	Totalmente de acuerdo	85	59.0	89.6	65.9	100.0
	No aplicable	15	10.4	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿El personal tecnico cuenta con todo el equipo necesario para brindarle atencion?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	2.8	2.8	3.1	4.7
	Moderadamente en desacuerdo		0.0	2.8	0.0	
	En desacuerdo	2	1.4	4.2	1.6	10.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	9.7	13.9	10.9	84.5
	De acuerdo	11	7.6	21.5	8.5	
	Moderadamente de acuerdo	9	6.3	27.8	7.0	
	Totalmente de acuerdo	89	61.8	89.6	69.0	100.0
	No aplicable	15	10.4	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

¿Cómo calificaria la informacion disponible (facturacion, reclamo, contactos de emergencia, entre otros) por parte de la EPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	5.6	5.6	5.8	8.6
	Moderadamente en desacuerdo	1	0.7	6.3	0.7	
	En desacuerdo	3	2.1	8.3	2.2	10.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	9.7	18.1	10.1	81.3
	De acuerdo	8	5.6	23.6	5.8	
	Moderadamente de acuerdo	11	7.6	31.3	7.9	
	Totalmente de acuerdo	94	65.3	96.5	67.6	100.0
	No aplicable	5	3.5	100.0		
	Total	144	100.0		100.0	

		DATOS AJUSTADOS
Rechazo	30.1	33.5
Aceptación	63.1	66.5
Ni acepta ni rechaza	6.8	
TOTAL	100.0	100.0

* Datos ajustados, se considera la distribucion equitativa del valor de los usuarios que no aceptan ni rechazan