

EMAPA SAN MARTÍN S.A.



INFORME N° 045-2021-EMAPA-SM-SA-GG-OICGS.

A : ING. MARIA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General EMAPA San Martín S.A.

ASUNTO : REMITE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

REF. : OFICIO CIRCULAR N° 0002-2021-SUNASS-DF

FECHA : Tarapoto, 30 de marzo de 2021



Por el presente me dirijo a usted, y en cumplimiento al documento de la referencia, para remitirle los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, correspondiente al periodo 2020, la misma que esta oficina tuvo a cargo su ejecución.

Agradeciendo por su atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



Ernesto Guillen Chujutalli
Jefe de la Oficina de
Imagen Corporativa y Gestión Social

ODP
Acciones
correspondientes
30/03/21
Gerencia General

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 acumulado	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	62	22.1	22.1	
	Mala	57	20.4	42.5	42.5
	Regular	90	32.1	74.6	32.1
	Buena	61	21.8	96.4	
	Muy Buena	10	3.6	100.0	25.4
	Total	280	100.0		

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	26	9.3	9.3	
	Mala	38	13.6	22.9	22.9
	Regular	80	28.6	51.4	28.6
	Buena	61	21.8	73.2	
	Muy Buena	75	26.8	100.0	48.6
	Total	280	100.0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	87	31.1	31.1	
	Mala	7	2.5	33.6	33.6
	Regular	18	6.4	40.0	6.4
	Buena	17	6.1	46.1	
	Muy Buena	151	53.9	100.0	60.0
	Total	280	100.0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	50	17.9	17.9	
	Mala	33	11.8	29.6	29.6
	Regular	83	29.6	59.3	29.6
	Buena	32	11.4	70.7	
	Muy Buena	82	29.3	100.0	40.7
	Total	280	100.0		

¿La presión en su zona es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	12	4.3	4.3	4.3	
	Mala	34	12.1	16.4	12.2	16.5
	Regular	76	27.1	43.6	27.2	27.2
	Buena	52	18.6	62.1	18.6	
	Muy Buena	105	37.5	99.6	37.6	56.3
	N/A	1	0.4	100.0		
	Total	280	100.0		100.0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	30	10.7	10.7	12.1
	Mala	4	1.4	12.1	
	Regular	29	10.4	22.5	10.4
	Buena	33	11.8	34.3	
	Muy Buena	184	65.7	100.0	77.5
	Total	280	100.0		

¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
	Deficiente	160	57.1	57.1	58.8	61.0
	Mala	6	2.1	59.3	2.2	
	Regular	23	8.2	67.5	8.5	8.5
	Buena	6	2.1	69.6	2.2	
	Muy Buena	77	27.5	97.1	28.3	30.5
	N/A	8	2.9	100.0		
	Total	280	100.0		100.0	

¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	9	3.2	3.2		
	Deficiente	141	50.4	53.6	52.0	53.9
	Mala	5	1.8	55.4	1.8	
	Regular	21	7.5	62.9	7.7	7.7
	Buena	9	3.2	66.1	3.3	
	Muy Buena	95	33.9	100.0	35.1	38.4
	Total	280	100.0		100.0	100.0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	1	0.4	0.4		
	Deficiente	40	14.3	14.6	14.3	38.7
	Mala	68	24.3	38.9	24.4	
	Regular	119	42.5	81.4	42.7	42.7
	Buena	48	17.1	98.6	17.2	
	Muy Buena	4	1.4	100.0	1.4	18.6
	Total	280	100.0		100.0	100.0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	6	2.1	2.1		
	Deficiente	38	13.6	15.7	13.9	34.7
	Mala	57	20.4	36.1	20.8	
	Regular	84	30.0	66.1	30.7	30.7
	Buena	88	31.4	97.5	32.1	
	Muy Buena	7	2.5	100.0	2.6	34.7
	Total	280	100.0		100.0	100.0



¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	21	7.5	7.5		
	Deficiente	32	11.4	18.9	12.4	34.0
	Mala	56	20.0	38.9	21.6	
	Regular	75	26.8	65.7	29.0	29.0
	Buena	87	31.1	96.8	33.6	37.1
	Muy Buena	9	3.2	100.0	3.5	
	Total	280	100.0		100.0	100.0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	12	4.3	4.3		
	Deficiente	63	22.5	26.8	23.5	35.1
	Mala	31	11.1	37.9	11.6	
	Regular	68	24.3	62.1	25.4	25.4
	Buena	100	35.7	97.9	37.3	39.6
	Muy Buena	6	2.1	100.0	2.2	
	Total	280	100.0		100.0	100.0

¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	5	1.8	1.8		
	Deficiente	37	13.2	15.0	13.5	38.2
	Mala	68	24.3	39.3	24.7	
	Regular	112	40.0	79.3	40.7	40.7
	Buena	50	17.9	97.1	18.2	21.1
	Muy Buena	8	2.9	100.0	2.9	
	Total	280	100.0		100.0	100.0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	145	51.8	51.8		
	Deficiente	48	17.1	68.9	35.6	69.6
	Mala	46	16.4	85.4	34.1	
	Regular	14	5.0	90.4	10.4	10.4
	Buena	17	6.1	96.4	12.6	20.0
	Muy Buena	10	3.6	100.0	7.4	
	Total	280	100.0		100.0	100.0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	No aplicable	145	51.8	51.8		
	Deficiente	48	17.1	68.9	35.6	69.6
	Mala	46	16.4	85.4	34.1	
	Regular	14	5.0	90.4	10.4	10.4
	Buena	17	6.1	96.4	12.6	20.0
	Muy Buena	10	3.6	100.0	7.4	
	Total	280	100.0		100.0	100.0



	DATOS AJUSTADOS	
Rechaso	39.5	50.8
Aceptación	37.9	49.2
Ni acepta ni rechaza	22.6	
TOTAL	100.0	100.0

