

EMAPA SAN MARTÍN S.A.



INFORME N° 047-2022-EMAPA-SM-SA-GG-OICGS.

A : ING. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General

Atención : Oficina de Desarrollo y Presupuesto

ASUNTO : REMITE TABLA DE FRECUENCIA

REF. : OFICIO CIRCULAR N° 0004-2022-SUNASS-DF

FECHA : Tarapoto, 31 de marzo de 2022

Por el presente me dirijo a usted, y en cumplimiento al documento de la referencia remito Tabla de frecuencia del formato del anexo N° 2 Encuesta de satisfacción del cliente 2021. correspondiente a la sede central (Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo), así como en las oficinas zonales de Lamas, San José de Sisa, Picota, Bellavista y Saposoa.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,



Paso a : ODP
Asunto : Su Oficio
Fecha : 31/03/22
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 Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	25	8,7	8,7	8,7	34,3
	Mala	74	25,6	34,3	25,6	
	Regular	128	44,3	78,5	44,3	44,3
	Buena	50	17,3	95,8	17,3	21,5
	Muy Buena	12	4,2	100,0	4,2	
	N/A	0	0,0		0,0	
	Total	289	100,0		100,0	100,0

¿El Agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	151	52,2	52,2	52,2	53,6
	Mala	4	1,4	53,6	1,4	
	Regular	2	0,7	54,3	0,7	0,7
	Buena	5	1,7	56,1	1,7	45,7
	Muy Buena	127	43,9	100,0	43,9	
	N/A	0	0,0			
	Total	289	100,0		100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	101	34,9	34,9	35,1	35,4
	Mala	1	0,3	35,3	0,3	
	Regular	0	0,0	35,3	0,0	0,0
	Buena	4	1,4	36,7	1,4	64,6
	Muy Buena	182	63,0	99,7	63,2	
	N/A	1	0,3	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	162	56,1	56,1	56,3	56,6
	Mala	1	0,3	56,4	0,3	
	Regular	4	1,4	57,8	1,4	1,4
	Buena	2	0,7	58,5	0,7	42,0
	Muy Buena	119	41,2	99,7	41,3	
	N/A	1	0,3	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0

¿La presión en su zona es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	76	26,3	26,3	26,4	26,7
	Mala	1	0,3	26,6	0,3	
	Regular	3	1,0	27,7	1,0	1,0
	Buena	1	0,3	28,0	0,3	72,2
	Muy Buena	207	71,6	99,7	71,9	
	N/A	1	0,3	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	130	45,0	45,0	45,1	45,5
	Mala	1	0,3	45,3	0,3	
	Regular	3	1,0	46,4	1,0	1,0
	Buena	2	0,7	47,1	0,7	53,5
	Muy Buena	152	52,6	99,7	52,8	
	N/A	1	0,3	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0

¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	130	45,0	45,0	45,3	45,3
	Mala	0	0,0	45,0	0,0	
	Regular	1	0,3	45,3	0,3	0,3
	Buena	0	0,0	45,3	0,0	54,4
	Muy Buena	156	54,0	99,3	54,4	
	N/A	2	0,7	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0

¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado por grupo
Válidos	Deficiente	136	47,1	47,1	47,6	47,6
	Mala	0	0,0	47,1	0,0	
	Regular	0	0,0	47,1	0,0	0,0
	Buena	0	0,0	47,1	0,0	52,4
	Muy Buena	150	51,9	99,0	52,4	
	N/A	3	1,0	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	18	6,2	6,2	6,3	25,4
	Mala	54	18,7	24,9	19,0	
	Regular	151	52,2	77,2	53,2	53,2
	Buena	50	17,3	94,5	17,6	21,5
	Muy Buena	11	3,8	98,3	3,9	
	N/A	5	1,7	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	8	2,8	2,8	3,5	30,5
	Mala	61	21,1	23,9	27,0	
	Regular	94	32,5	56,4	41,6	41,6
	Buena	36	12,5	68,9	15,9	27,9
	Muy Buena	27	9,3	78,2	11,9	
	N/A	63	21,8	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	7	2,4	2,4	3,1	33,0
	Mala	67	23,2	25,6	29,9	
	Regular	96	33,2	58,8	42,9	42,9
	Buena	40	13,8	72,7	17,9	24,1
	Muy Buena	14	4,8	77,5	6,3	
	N/A	65	22,5	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	11	3,8	3,8	5,0	33,5
	Mala	62	21,5	25,3	28,4	
	Regular	83	28,7	54,0	38,1	38,1
	Buena	50	17,3	71,3	22,9	28,4
	Muy Buena	12	4,2	75,4	5,5	
	N/A	71	24,6	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	11	3,8	3,8	5,0	38,0
	Mala	73	25,3	29,1	33,0	
	Regular	88	30,4	59,5	39,8	39,8
	Buena	40	13,8	73,4	18,1	22,2
	Muy Buena	9	3,1	76,5	4,1	
	N/A	68	23,5	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	31	10,7	10,7	15,8	47,4
	Mala	62	21,5	32,2	31,6	
	Regular	51	17,6	49,8	26,0	26,0
	Buena	41	14,2	64,0	20,9	26,5
	Muy Buena	11	3,8	67,8	5,6	
	N/A	93	32,2	100,0		
	Total	289	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	Deficiente	82	28,4	28,4	41,8	54,1
	Mala	24	8,3	36,7	12,2	
	Regular	10	3,5	40,1	5,1	5,1
	Buena	23	8,0	48,1	11,7	40,8
	Muy Buena	57	19,7	67,8	29,1	
	N/A	93	32,2	100,0		
	Total	289	100,0		100,0	100,0

	DATOS ADMINISTRADOS	
Rechazo	40,5	50,3
Aceptación	39,8	49,7
Ni acepta ni rechaza	19,7	
TOTAL	100,0	100,0