

## Resultados e interpretación de la encuesta de la EPS Tacna S.A. a sus usuarios

### A. Satisfacción de los clientes y usuarios con respecto a la calidad del servicio

1. ¿Cree usted que la administración de los servicios por parte de la EPS Tacna S.A. es de calidad?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	30%
Algo de acuerdo	26	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10%
Algo desacuerdo	8	8%
Muy en Desacuerdo	26	26%
Total	100	100%

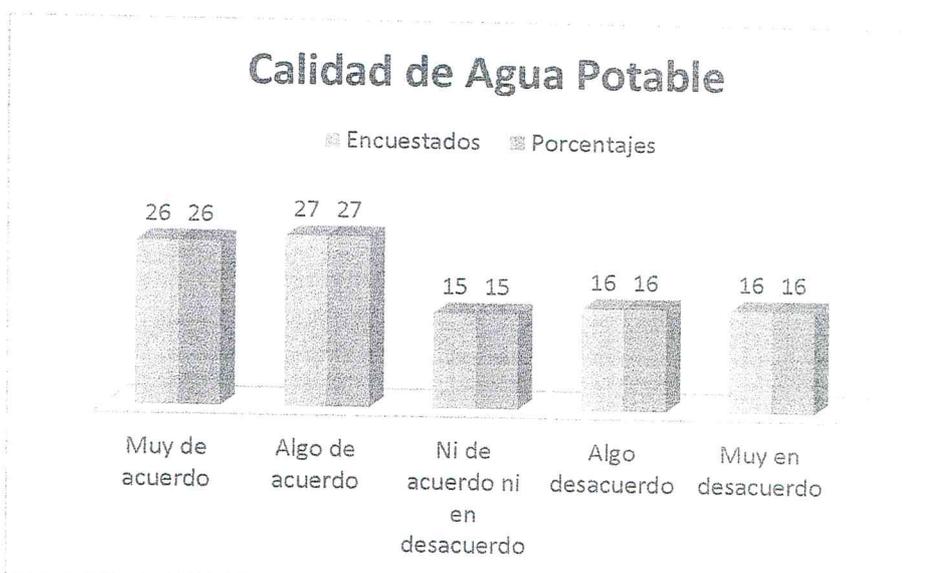
### Administración de los Servicios



**Interpretación:** De acuerdo a la presente encuesta, el 56% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo con respecto a que la administración de los servicios brindada por la EPS Taca S.A. es de calidad.

2. ¿Considera usted que el agua que distribuye la empresa es de calidad?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	26	26%
Algo de acuerdo	27	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15%
Algo desacuerdo	16	16%
Muy en Desacuerdo	16	16%
Total	100	100%



**Interpretación:** De acuerdo a la presente encuesta, el 53% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la EPS Tacna S.A. brinda Agua Potable de calidad.

3. ¿Cree usted que el servicio de abastecimiento de agua potable ha mejorado en la ciudad de Tacna?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	30%
Algo de acuerdo	27	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15%
Algo desacuerdo	13	13%
Muy en Desacuerdo	15	15%
Total	100	100%

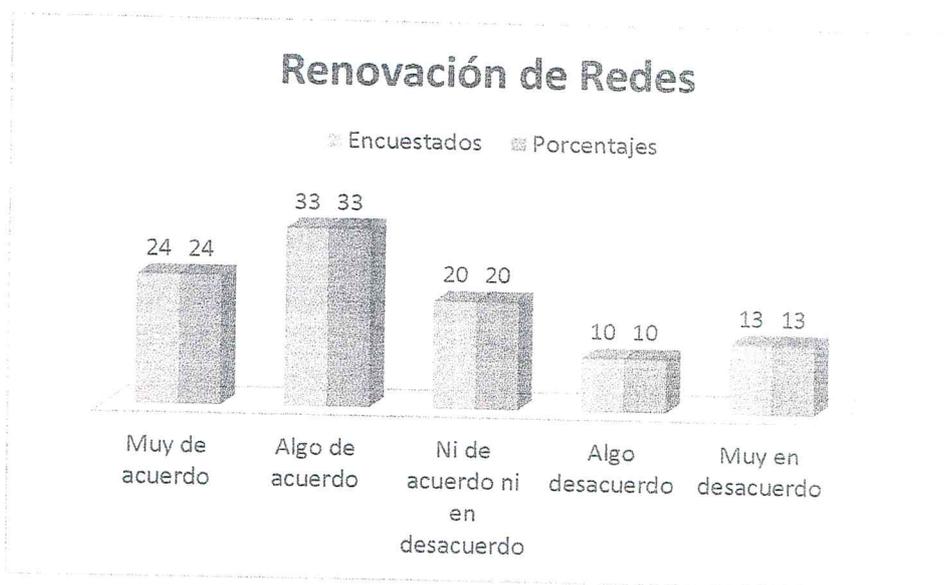
### Abastecimiento de Agua Potable



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 57% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que el abastecimiento de Agua Potable ha mejorado en la ciudad de Tacna.

4. ¿Cree usted que la Entidad está ejecutando la renovación de redes con el fin de mejorar la calidad de servicio?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	24%
Algo de acuerdo	33	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	20%
Algo desacuerdo	19	10%
Muy en Desacuerdo	13	13%
Total	100	100%



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 57% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la EPS Tacna S.A. está ejecutando la renovación con el fin de mejorar la calidad del servicio.

**B. Satisfacción de los clientes y usuarios con respecto a la calidad de atención**

1. ¿Cree usted que la atención con respecto a los reclamos operacionales es eficiente?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	29	29%
Algo de acuerdo	32	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10%
Algo desacuerdo	15	15%
Muy en Desacuerdo	14	14%
Total	100	100%

**Calidad de Atención con respecto a reclamos operacionales**

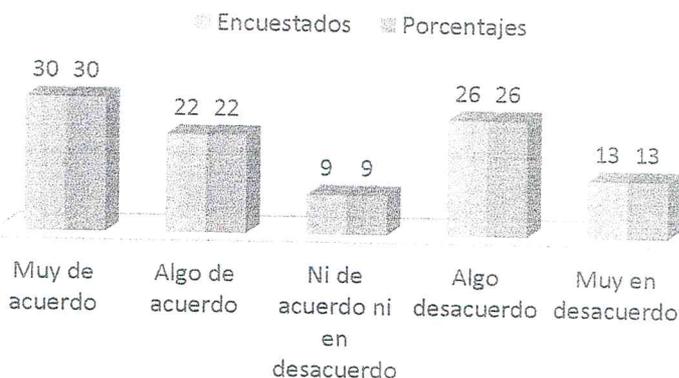


**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 61% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la atención con respecto a reclamos operacionales brindado por la EPS Tacna S.A. es de calidad.

2. ¿Considera usted que la atención brindada ante un reclamo comercial es atendida correctamente?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	30%
Algo de acuerdo	22	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9%
Algo desacuerdo	26	26%
Muy en Desacuerdo	13	13%
Total	100	100%

### Atención brindada ante un reclamo comercial



**Interpretación:** De acuerdo a la presente encuesta, el 52% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la atención brindada ante un reclamo comercial brindada por la EPS Tacna S.A. es de calidad.

3. ¿Considera usted que las reconexiones del servicio son atendidas de manera inmediata?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	20%
Algo de acuerdo	33	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16%
Algo desacuerdo	16	16%
Muy en Desacuerdo	15	15%
Total	100	100%

### Reconexiones de servicio

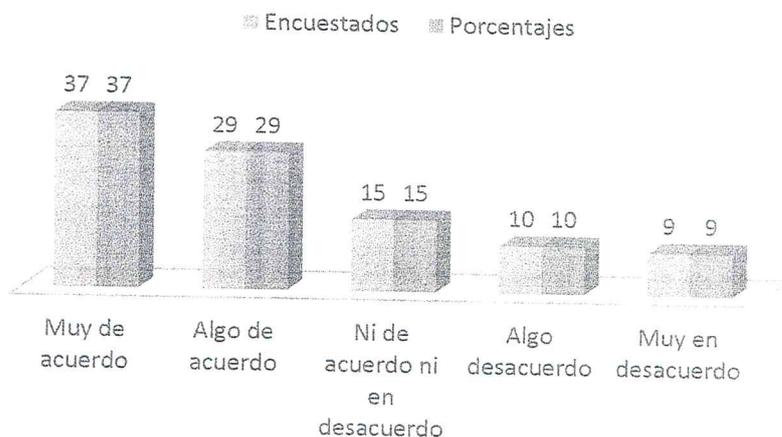


**Interpretación:** De acuerdo a la presente encuesta, el 53% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que las reconexiones del servicio brindada por la EPS Tacna S.A. son atendidas de manera inmediata.

4. ¿Cree usted que la Entidad cuenta con suficientes centros de recaudación para el pago de su recibo?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	37	37%
Algo de acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15%
Algo desacuerdo	10	10%
Muy en Desacuerdo	9	9%
Total	100	100%

### Centros de Recaudación



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 66% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que existen suficientes centros de recaudación para el pago de su recibo.

**C. Impactos y cambios relevantes logrados por la EPS Tacna S.A.**

1. ¿Cree usted que la Entidad informa de manera adecuada sobre las actividades y proyectos realizados?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	20%
Algo de acuerdo	25	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20%
Algo desacuerdo	20	20%
Muy en Desacuerdo	15	15%
Total	100	100%

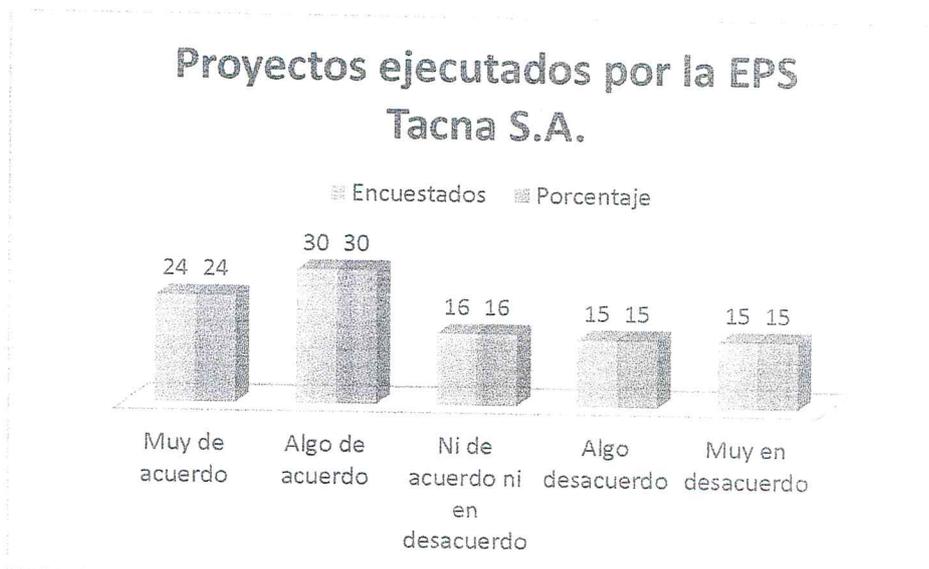
**Informe de Actividades y Proyectos realizados**



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 45% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la EPS Tacna S.A. informa de manera adecuada sobre los actividades y proyectos realizados.

2. ¿Considera usted que la Entidad está ejecutando proyectos de manera eficiente para mejorar el servicio?

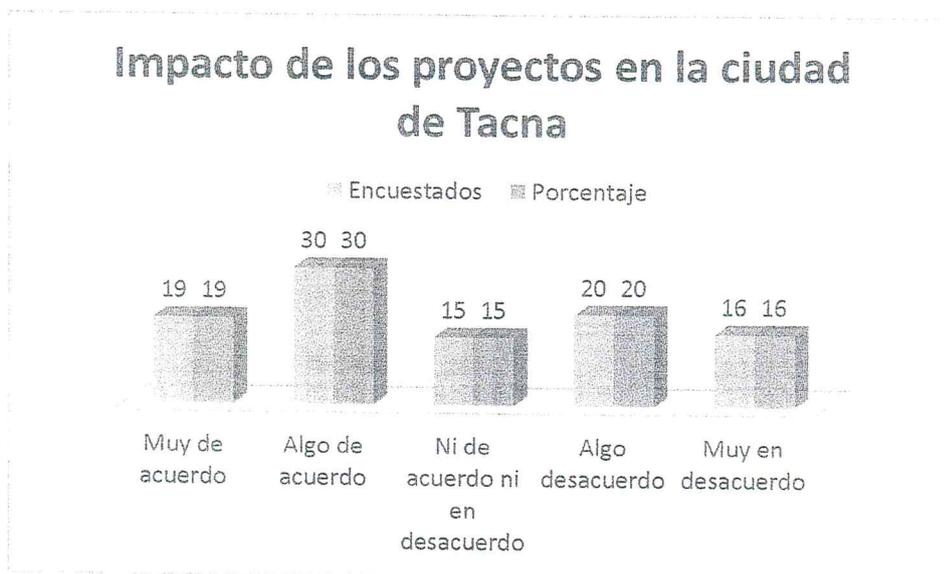
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	24%
Algo de acuerdo	30	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16%
Algo desacuerdo	15	15%
Muy en Desacuerdo	15	15%
Total	100	100%



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 54% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la EPS Tacna S.A. ejecuta proyectos de manera eficiente para mejorar el servicio brindado.

3. ¿Considera usted que los proyectos realizados por la Entidad han tenido un impacto positivo en la ciudad de Tacna?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	8%
Algo de acuerdo	21	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18%
Algo desacuerdo	24	24%
Muy en Desacuerdo	29	29%
Total	100	100%



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 49% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la EPS Tacna S.A. ejecuta proyectos que han tenido un impacto positivo en la ciudad de Tacna.

4. ¿Cree usted que el servicio de abastecimiento de agua ha mejorado en la ciudad de Tacna?

5. Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	30%
Algo de acuerdo	27	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	15%
Algo desacuerdo	13	13%
Muy en Desacuerdo	15	15%
Total	100	100%

### Abastecimiento de Agua Potable



**Interpretación:** De acuerdo con la presente encuesta, el 57% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que el abastecimiento de Agua Potable ha mejorado en la ciudad de Tacna.