

CANTIDAD DE MUESTRA POR EMPRESA PRESTADORA PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SOLICITADAS

Nº	Empresa Prestadora	Muestra 2025	Nº	Empresa Prestadora
1	EMUSAP S.A.	104	27	EPS ILO S.A.
2	EPS SEDA HUANUCO S.A.	153	28	SEDALIB S.A.
3	EMAPACOP S.A.	152	29	EPSEL S.A.
4	EPS SEDALORETO S.A.	153	30	SEDAPAR S.A.
5	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	153	31	EPS SEDACUSCO S.A.
6	EMSAPUNO S.A.	153	32	EPS GRAU S.A.
7	EPSSMU S.A.	104	33	EPS CHAVIN S.A.
8	AGUA TUMBES	153	34	EPS EMAQ S.A.
9	EMAPA PASCO S.A.	104	35	EMAPAB S.A.
10	EMAPISCO S.A.	152	36	EPS BARRANCA S.A.
11	EPS SEDACAJ S.A.	153	37	EPS EMAPICA S.A.
12	EPS TACNA S.A.	306	38	EPS EMPSSAPAL S.A.
13	EMAPAVIGS S.A.	104	39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.
14	EPS SEDACHIMBOTE S.A.	153	40	EPS NOR PUNO S.A.
16	EMAPA SAN MARTÍN S.A.	153	41	EPS SEDAJULIACA S.A.
17	EPS EMAPAT S.A.	152	42	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.
18	EPS SEMAPACH S.A.	153	43	EPS EMUSAP ABANCAY S.A.
19	EPSSSC S.A.	152	44	EPS EMSAP CHANKA S.A.
20	EPS MOYOBAMBA S.A.	152	45	EPS MARAÑON S.A.
21	EMAPA - HVCA S.A.	104	46	EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
22	EPS MOQUEGUA S.A.	152	47	EPS EMSAPA CALCA S.A.
23	EMAPA - Y S.R.L.	104	48	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.
24	EMAPA HUARAL S.A.	152	50	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.
25	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	152	51	EPS RIOJA S.A.

ESTAS DE

Muestra 2025
152
307
307
307
306
307
152
104
104
152
153
152
104
104
153
152
104
152
153
103
104
103
104

Nº_encuesta	Fecha	Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	EPS	1.1 ¿Cuál es su rango de edad en años?	1.2 Sexo	1.3 ¿Cuál es el idioma que aprendió en su niñez?	Específico	1.4 ¿Presenta alguna discapacidad?	1.5 Es usted responsable financiera del pago del recibo del agua?	1.5 Es responsable financieramente - si=1, no=2	vinculo	motivo
1		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
2		Tacna	Tacna	Tacna	Tacna	EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano						
3		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
4		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Quechua		No tiene	Si			
5		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Aymara		No tiene	Si			
6		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
7		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín	Cono sur	EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	No			Hermana
8		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
9		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
10		Tacna	Tacna	Tacna	Ramon Castilla	EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
11		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
12		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
13		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
14		Tacna	Tacna	Tacna	Tacna	EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
15		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
16		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
17		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
18		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
19		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
20		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
21		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
22		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
23		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
24		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
25		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
26		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Quechua		No tiene	Si			
27		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
28		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
29		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
30		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
31		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
32		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
33						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
34		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
35		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
36		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
37		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
38		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
39		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
40		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
41		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
42		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	No			
43		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
44		Tacna	Tacna	Tacna	Urb. Santa Maria	EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
45		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Quechua		Ns/Nr				
46		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		Para ver parcial o total	No			
47		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
48		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
49		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
50		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Quechua		No tiene	si			
51		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
52		Tacna	Tacna	Alto de la Alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
53		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
54		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
55		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
56		Tacna	Tacna	Gregorio albarracín		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
57		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
58		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
59		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		Para ver parcial o total	No			
60						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
61		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín	Vilhani	EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
62		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		Para oír parcial o total	Si			
63		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
64		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
65		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín	Asos. Villa Capilina II	EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
66						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
67						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
68		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
69		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
70						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
71		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
72		Tacna	Tacna	Gregorio albarracín		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
73		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
74		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracín		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
75						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
76		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
77						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
78		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			

79		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
80					Cercado	EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
81		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
82		Tacna	Tacna	Gregorio albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
83		Tacna	Tacna	Tacna	Leguia	EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
84						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Aymara		No tiene	Si			
85		Tacna	Tacna	Gregorio albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
86						EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Aymara		No tiene	Si			
87						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
88						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
89						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
90						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
91						EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	No			
92						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	otros			Si			
93						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
94						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
95						EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
96						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
97						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	No			
98		Tacna	Tacna	Tacna	Urb. Los Angeles	EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
99		Tacna	Tacna	Cercado de tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
100						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
101						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Ns/Nr		No tiene	Si			
102		Tacna	Tacna	Tacna	2 de mayo	EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano	Para usar brazos /Manos / Pier		Si			
103		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	No			Pareja
104						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
105		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
106		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
107						EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Aymara		No tiene	Si			
108		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
109						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
110						EPS Tacna	De 30 a 44	Aymara	Para ver parcial o total			Si			
111		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
112		Tacna	Tacna	Tacna	Cercado	EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	No			esposa
113						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano	Para ver parcial o total		Si			
114						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	No			
115						EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano	Para ver parcial o total		Si			
116						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
117		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
118						EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
119		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
120		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
121		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
122		Tacna	Tacna	Gregorio albarracin	Viñani	EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
123		Tacna	Tacna	Leguia		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
124		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano	Para ver parcial o total		Si			
125		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
126		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	No			
127						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
128						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Aymara		No tiene	Si			
129						EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano	Para ver parcial o total		Si			
130		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
131		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
132		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
133		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
134						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
135		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
136		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
137		Tacna	Tacna			EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Quechua		No tiene	Si			
138		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
139		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
140		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
141		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
142		Tacna	Tacna	Tacna	Tacna	EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	No			
143		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
144		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
145		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
146		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
147		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
148		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
149						EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
150					Cercado	EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
151		Tacna	Tacna	Gregorio albarracin		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	No			Hijo
152						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
153		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
154						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
155		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
156		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
157		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
158						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
159		Tacna	Tacna	Tacna	Av. 2 de mayo	EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
160		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
161		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Femenino	Castellano	Para ver parcial o total		Si			
162		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
163		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			

249		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
250		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
251		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
252		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
253		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
254		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
255		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
256		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
257		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	No			Papá
258		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
259		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
260						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
261		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
262		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
263		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
264						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
265		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
266		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
267		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
268		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
269		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
270		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Aymara		No tiene	Si			
271		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
272		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		Para ver parcial o total	Si			
273		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
274		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
275		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
276		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
277		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
278						EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
279						EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
280		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
281		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
282		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
283		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
284		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
285		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
286		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
287		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
288		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
289		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
290		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
291		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano			Si			
292		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 18 a 29	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
293		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
294		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
295		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
296		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 60 a mas en años	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
297		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Castellano		No tiene	No			
298		Tacna	Tacna	Alto del alianza		EPS Tacna	De 45 a 59	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
299		Tacna	Tacna	Ciudad nueva		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
300						EPS Tacna	De 18 a 29	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
301		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
302		Tacna	Tacna	Calana		EPS Tacna	De 30 a 44	Femenino	Aymara		No tiene	Si			
303		Tacna	Tacna	Pocollay		EPS Tacna	De 30 a 44	Masculino	Castellano		No tiene	Si			
304		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
305		Tacna	Tacna	Tacna		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Castellano		No tiene	Si			
306		Tacna	Tacna	Gregorio Albarracin		EPS Tacna	De 45 a 59	Femenino	Aymara		Para ver parcial o total	Si			

1.6 ¿Qué medio utiliza frecuentemente para comunicarse?	Específico	2.1 ¿El servicio de agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (puntaje del 1 al 7)	2.2 ¿El servicio de agua que recibe tiene olor, color o sabor anómalos? (Si=1, No=7)	2.3 ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (puntaje del 1 al 7)	2.4 ¿La presión de agua en su zona es adecuada? (puntaje del 1 al 7)	2.5 ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia? (Si=1, No=7)	2.6 ¿Las redes de desague externas a su domicilio se atascan con frecuencia? (Si=1, No=7)
Telefono		1	7	1	1	7	7
Presencial		3	3	2	3		
Telefono		4	1	7	2	7	7
Telefono		5	5	5	3	2	3
Telefono		2	7	6	4	7	7
Telefono		5	7	5	5	7	7
Presencial		1	1	1	7	7	1
Presencial		3	4	1	2	4	7
Presencial		5	7	4	4	4	4
Whatsapp		6	7	7	7	7	
Presencial		5	4	4	2	2	2
Whatsapp		7	1	7	7	1	7
Telefono		3	4	4	4	4	1
Presencial		3	4	1	5	5	5
Presencial		5	1	2	7	1	7
Telefono		6	1	3	5	7	1
Telefono		5	7	2	5	1	7
Telefono		7	7	6	7	1	1
Telefono		7	7	5	6	7	7
Telefono		1	1	5	7	7	7
Presencial		3	2	3	4	7	1
Whatsapp		4	1	4	7	1	7
Presencial		5	1	4	5	7	7
Telefono		5	7	2	6	7	7
Telefono		4	1	5	4	7	1
Presencial		5	1	4	3	7	7
Presencial		2	7	5	4	7	7
Presencial		4	7	5	7	7	7
Telefono		1	7	7	7	1	7
Presencial		5	7	5	2	7	7
Presencial		3	7	5	7	7	1
Whatsapp		5	7	1	3	7	7
Whatsapp		1	7	7	6	7	1
Presencial		5	1	2	2	7	7
Presencial		5	4	5	4	4	3
Presencial		7	7	3	4	7	7
Presencial		4	7	7	6	7	7
Presencial		4	7	7	6	7	7
Presencial		5	7	5	4	1	7
Whatsapp		3	7	5	2	7	7
Presencial		5	7	5	7	7	7
Telefono		2	5	3	3	4	4
Presencial		1	4	2	3	7	3
Telefono		3	4	4	5	4	1
Presencial		3	7	7	4	7	7
Telefono		6	7	6	6	4	5
Presencial		7	6	7	7	1	1
Telefono		4	7	2	2	7	7
Telefono		4	1	6	6	4	1
Telefono		6	7	7	7	7	7
Presencial		3	7	5	7	7	7
Presencial		4	7	7	6	7	7
Telefono		6	7	7	7	7	7
Presencial		4	7	5	7	7	7
Telefono		3	7	5	4	7	1
Presencial		4	7	4	3	7	7
Telefono		2	2	6	6		
Telefono		3	7	3	4	7	1
Presencial		4	7	4	3	7	7
Telefono		7	7	7	7	1	1
Telefono		7	7	7	7	7	7
Whatsapp		7	3	5	6	3	2
Whatsapp		5	7	4	7	7	7
Telefono		5	1	4	5	7	7
Telefono		4	7	6	4	1	7
Whatsapp		4	1	4	4	4	7
Whatsapp		2	7	4	4	7	7
Presencial		7	7	6	6	7	7
Whatsapp		2	7	2	5	1	7
Presencial		4	7	2	3	7	7
Telefono		5	7	4	6	1	1
Telefono		1	1	3	3	7	7
Presencial		7	1	4	6	7	7
Presencial		1	1	4	5	7	7

Telefono		4	7	3	7	7	1
Telefono		6	1	4		7	1
Telefono	1	1	1	1	3	4	6
Presencial	1	1	2	1	7	7	7
Presencial	6	4	5	4	7	7	7
Presencial	4	7	7	7	1	1	1
Telefono		5	3	3	7	7	4
Telefono	4	1	3	7	7	7	7
Telefono	1	1	1	1	1	1	1
Presencial	7	7			4	7	7
Presencial	3	4	6	6	7	7	2
Telefono	5	7	6	4	7	7	7
Telefono	4	2	3	4	7		
Presencial	4	4	2	3	7		
Telefono	4	5	4	3			
Presencial	5	3	1	5	7		7
Whatsapp	7	3	7	7	7		5
Telefono	4	1	2	2	7		
Telefono	4	7	4	3	7		7
Whatsapp	5	4	2	4	5		4
Presencial	5	3	4	6	7		7
Presencial	1	2	3	5	1		1
Telefono	1	7	1	1	7		7
Presencial	4	1	7	7	1		1
Whatsapp	3	1	6	7	7		7
Whatsapp	3	1	3	4	7		7
Whatsapp	5	7	3	5	1		1
Telefono	5	1	7	5	7		7
Presencial	7	5	4	4	5		5
Presencial	3	2	1	1	7		1
Presencial	3	7	4	3	1		3
Presencial	1	1	1	1	1		1
Whatsapp	5	7	4	2	4		6
Telefono	5	1	7	7	7		7
Telefono	7	1	1	7	7		7
Telefono	4	7	5	5			
Presencial	5	1	6	6	6		7
Telefono	5	1	6	4	7		6
Whatsapp	4	7	1	6	1		1
Whatsapp	1	7	5	4	7		7
Whatsapp	5	1	4	5	7		7
Telefono	4	7	6	4	7		7
Telefono	5	7	3	4	7		7
Presencial	3	2	2	1	7		7
Presencial	4	7	4	7	1		1
Whatsapp	4	7	4	5	1		7
Whatsapp	6	1	4	5	7		7
Telefono	5	1	4	4	7		7
Presencial	3	1	3	2	3		3
Telefono	6	6	6	6	1		
Telefono	1	7	4	7	7		7
Presencial	4	1	5	3	7		7
Whatsapp	6	1	5	3	7		1
Presencial	5	7	3	4	7		1
Telefono	3	7	2	4	1		7
Telefono	4	1		3	2		
Presencial	4	4	4	4	3		3
Telefono	6	7	3	3	7		7
Presencial	3	7	5	4	7		7
Whatsapp	3	7	3	6	7		7
Telefono	4	7	3	6	7		7
Telefono	5	7	1	1	1		1
Presencial	3	2	2	1	1		1
Telefono	4	1	4	4	4		5
Presencial	4	5	3	3	4		3
Whatsapp	2	1	3	7	7		7
Telefono	3		1	1	7		7
Telefono	3	7	4	2	7		7
Presencial	2	1	5	4	7		7
Whatsapp	3	7	5	1	7		7
Presencial	6	7	2	4	7		7
Presencial	2	7	7	4	7		7
Whatsapp	3	7	4	4	7		3
Whatsapp	4	3	3	3	7		1
Whatsapp	7	7	7	7	7		7
Whatsapp	1	7	5	7	1		7
Presencial	6	1	1	2	7		7
Presencial	1	7	4	7	7		7
Telefono	3	7	1	3	7		1
Telefono	7	7	6	5	1		1
Telefono	6	1	4	4	7		7
Telefono	5	7	2	4	1		7
Presencial	1	1	6	4	1		1
Telefono	5	7	6	5	7		7
Presencial	1	1	5	2	7		7
Telefono	2	7	1	7	7		1
Presencial		1	7	4	1		7

Whatsapp		1	1	7	4	7	1
Presencial		7	7	1	6	7	7
Presencial		5	1	5	3	7	7
Presencial		7	7	5	7	7	7
Presencial		1	1	5	1	1	1
Whatsapp		4	1	7	7	1	1
Presencial		7	7	4	3	7	7
Presencial		3	7	5	5	1	7
Whatsapp		6	1	7	6	7	7
Presencial		4	7	4	6	7	7
Whatsapp		4	7	4	4	7	1
Presencial		4	7	1	6	7	7
Whatsapp		3	7	1	4	7	1
Telefono		5	1	4	5	7	7
Whatsapp		5	7	2	4	1	1
Presencial		4	7	6	5	7	7
Whatsapp		4	7	6	5	7	1
Telefono		4	1	5	2	7	1
Telefono		2	7	3	4	1	7
Telefono		4	1	6	4	1	7
Presencial		1	7	4	7	1	7
Presencial		7	7	7	4	7	1
Telefono		2	7	2	3	7	7
Whatsapp		5	7	5	5	7	1
Whatsapp		5	7	5	5	7	1
Telefono		5	7	2	4	7	7
Telefono		5	7	3	4	1	1
Whatsapp		3	7	4	7	1	1
Whatsapp		7	7	7	5	7	7
Telefono		5	7	4	1	7	7
Telefono		4	7	6	6	1	7
Presencial		2	1	4	1	1	7
Telefono		4	1	6	4	7	7
Telefono		7	7	6	7	7	7
Telefono		2	7	7	2	1	7
Presencial		7	7	7	4	7	7
Presencial		4	1	4	6	7	7
Presencial		7	7	4	5	7	1
Presencial		4	7	6	3	7	7
Presencial		2	7	1	5	7	1
Whatsapp		2	7	2	3	7	1
Whatsapp		4	7	5	7	7	7
Whatsapp		1	7	6	4	7	1
Presencial		6	1	7	4	1	1
Telefono		6	7	6	5	7	1
Telefono		4	7	4	6	1	1
Telefono		4	7	3	7	1	1
Whatsapp		7	1	5	5	1	1
Whatsapp		5	7	3	6	1	1
Presencial		5	1	6	7	7	7
Telefono		4	1	7	7	7	1
Telefono		3	1	3	1	7	7
Presencial		7	7	7	7	7	1
Telefono		7	7	6	5	7	7
Presencial		1	7	7	4	1	7
Whatsapp		2	1	1	6	7	7
Presencial		3	7	7	6	7	7
Whatsapp		4	1	6	4	7	1
Presencial		4	1	7	3	1	1
Telefono		3	7	4	7	7	1
Whatsapp		4	1	4	5	1	7
Telefono		5	1	4	6	1	1
Presencial		7	1	6	5	1	7
Whatsapp		5	1	6	7	7	7
Telefono		5	1	5	2	1	1
Presencial		3	7	6	1	1	1
Presencial		7	1	6	1	7	1
Presencial		1	7	7	5	7	7
Presencial		2	7	7	3	7	7
Telefono		5	1	5	5	1	7
Telefono		7	7	3	5	7	7
Telefono		5	7	5	4	7	7
Presencial		7	7	4	3	7	7
Whatsapp		4	7	7	6	7	1
Presencial		5	7	4	5	7	1
Telefono		1	7	3	3	7	1
Presencial		6	7	2	5	1	1
Whatsapp		2	7	4	4	7	7
Whatsapp		5	1	5	5	1	7
Whatsapp		5	7	3	6	7	1
Telefono		5	1	4	6	7	1
Whatsapp		4	7	3	5	1	7
Telefono		3	7	4	5	1	1
Presencial		7	7	4	7	7	7
Whatsapp		7	7	3	7	7	7

Telefono		1	7	4	4	7	7
Telefono		4	1	5	5	7	7
Telefono		2	1	4	4	7	7
Telefono		7	7	4	5	7	7
Presencial		2	7	5	2	7	7
Presencial		3	1	7	6	7	7
Presencial		1	7	3	4	1	7
Telefono		5	7	4	3	7	7
Whatsapp		1	7	7	2	7	1
Presencial		6	7	4	3	7	7
Presencial		5	7	1	6	7	1
Telefono		1	7	2	1	7	7
Whatsapp		5	7	7	5	7	7
Telefono		2	7	4	6	7	1
Whatsapp		4	1	5	3	1	7
Whatsapp		4	7	4	5	7	1
Whatsapp		5	1	6	1	7	1
Telefono		7	7	3	5	1	1
Telefono		6	7	4	4	7	7
Whatsapp		4	7	6	4	7	7
Whatsapp		5	1	4	2	7	7
Presencial		4	1	4	6	1	1
Telefono		2	1	6	2	7	7
Telefono		5	1	1	5	1	7
Telefono		1	1	6	7	7	7
Presencial		7	7	4	4	1	7
Whatsapp		1	7	2	5	1	1
Presencial		6	7	4	3	7	7
Whatsapp		7	7	3	4	7	7
Telefono		6	7	7	2	7	7
Whatsapp		2	7	1	4	7	7
Whatsapp		3	7	2	4	7	7
Whatsapp		6	7	3	6	1	7
Whatsapp		5	1	6	6	7	7
Whatsapp		4	1	1	3	7	7
Telefono		6	7	3	7	1	1
Telefono		5	7	6	7	7	7
Presencial		4	1	5	4	7	1
Telefono		3	1	4	3	7	7
Presencial		1	7	4	3	7	7
Telefono		6	7	4	3	1	1
Whatsapp		5	7	4	6	7	7
Presencial		4	1	1	5	7	7
Presencial		6	7	6	6	7	1
Whatsapp		5	7	2	5	7	7
Telefono		2	7	5	5	7	7
Whatsapp		1	7	1	7	7	7
Presencial		4	7	4	3	7	7
Whatsapp		3	7	4	2	7	7
Presencial		5	7	7	5	1	1
Telefono		3	7	4	4	7	7
Presencial		5	1	2	4	7	7
Telefono		4	1	6	5	7	7
Whatsapp		5	1	5	4	1	1
Telefono		7	1	5	4	1	7
Presencial		7	7	1	5	1	7
Whatsapp		6	7	2	4	7	1
Telefono		4	7	3	4	7	7

2.7 ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto los servicios de agua potable y/o desague que brinda la EPS? (puntaje del 1 al 7)

7
3
4
3
5
5
4
4
4
6
1
1
4
5
4
5
3
4
7
5
7
5
1
5
3
7
2
4
4
6
5
3
4
5
6
4
4
7
5
2
3
2
3
5
4
4
3
4
4
7
4
6
5
4
5
1
3
3
2
7
5
5
1
6
6
7
6
5
6
6
5
1
5
1
1
1

2
4
3
1
5
5
4
1
3
3
6
4
4
2
5
2
1
4
5
1
1
2
4
4
4
5
5
2
3
6
5
7
4
3
5
2
5
4
5
5
7
3
4
1
3
1
5
1
6
1
1
6
3
1
6
7
3
1
2
4
2
1
4
2
4
5
6
4
4
6
2
1
4
5
5
2
4
3
4
1
4
5

4
2
1
4
1
3
3
2
3
4
5
6
5
2
7
7
6
7
5
1
7
2
7
2
5
4
6
7
4
5
5
7
3
5
1
3
1
4
1
3
3
6
4
4
4
5
5
5
3
1
1
1
5
3
5
3
4
4
5
4
4
5
1
7
7
7
2
4
1
5
5
4
1
3
2
4
5
3
5
4
4
4
7
4

7
2
5
1
1
7
3
2
4
1
6
4
6
5
6
5
4
5
5
5
1
4
5
3
4
3
1
4
4
7
5
2
6
5
4
5
6
7
7
4
4
6
4
2
4
2
3
3
7
4
4
4
5
5
7
4
7
4
4

3.1 ¿Cuándo usted comunica a la EPS sobre algún problema en el servicio lo atienden inmediatamente? (puntaje del 1 al 7). Si en caso no hubiera presentado algún problema pase a la pregunta 3.3	3.2 ¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS es adecuado? (puntaje del 1 al 7).	3.3 ¿Está usted informado acerca de los comunicados de la EPS sobre los cortes del servicio? (puntaje del 1 al 7).	4.1 ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena? (puntaje del 1 al 7). Si el usuario nunca ha presentado un reclamo pase a la pregunta 4.3	4.2 ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido rápida? (puntaje del 1 al 7).	4.3 ¿Está usted satisfecho respecto a la atención recibida por parte de la EPS (modalidad presencial, telefónica o virtual)? (puntaje del 1 al 7).	5.1 ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan? (puntaje del 1 al 7)
1	3		7			7
1	1	1	1	1	1	1
4	6	3	4	5	5	5
1	1	1	2	1	1	2
4	3	4	6	3	3	2
2	4	6	1	6	7	5
4	1	7	3	6	1	4
5	4	7	2	6	7	3
4	4	7	6	6	5	7
7	6	7	4	4	7	7
3	4	6	1	4	1	2
4	1	1	4	4	3	1
3	3	7	4	5	6	3
6	5	5	1	5	7	4
6	1	4	5	4	6	5
2	7	7	5	5	1	7
2	4	1	6	6	6	3
4	6	2	7	6	6	4
5	4	5	5	5	7	4
5	5	3	4	5	3	4
6	5	2	3	6	1	6
4	1	4	4	1	4	6
4	4	4	2	6	6	7
5	2	4	7	4	7	4
1	1	2	1	1	1	1
3	3		5	1	3	6
1	7	4	2	1	7	4
7	2	7	6	2	6	7
7	6	4	7	6	4	1
6	1	4	1	1	5	5
2	6	6	7	5	6	7
3	3	5	2	2	2	2
7	6	1	7	3	4	5
2	2	1	2	5	2	3
2	1	3	4	3	1	3
7	7	1				
5	1	1	7	6	1	4
7	1	1	1	1	1	1
4	5	6	3	4	2	3
6	4	5	3	4	6	2
5	4	7	6	5	6	6
1	1	5	1	1	3	2
3	4	4	4	4	4	4
3	1	5	5	2	4	4
3	2	1	4	5	3	4
1	1	1	2	1		3
7	3	7	6	4	5	6
3	3	1	4	4	5	5
7	3	4	2	1	6	2
7	2	7	7	4	7	6
3	3	3	4	3	4	3
5	1	1	6	4	2	6
6	5	6	4	3		5
5	7	2	7	3	1	4
4	1	5	3	5	5	5
6	6	7	7	3	4	4
4	7	6	3	6	3	1
4	6	6	7	6	7	4
6	1	5	4	6	2	5
6	5	6	4			
5	7	2	7	3	1	4
4	1	5	3	5	5	5
6	6	7	7	3	4	4
4	7	6	3	6	3	1
4	6	6	7	6	7	4
6	1	5	4	6	2	5

7	4	5	4	5	4	7
1	1	1	3	1	1	1
1	1	3	1	1	1	2
	3	1		1	2	
4	4	2	5	5	4	3
3	3	7	7	3	2	
2	1	7	4	4	4	1
1	1	1	2	1	1	1
2	7	1	3	2	1	3
4	3	5	5	5	5	2
3	4	3	4	3	4	2
1	3	7	3	1	1	1
1	3	7	1	1	4	6
1	2	3	3	3	2	3
5	4	1	5	5	7	5
1	1	1	1	1	1	1
1	4	5	2	2	3	2
2	3	6	2	4	6	2
6	4	5	6	6	1	4
3	6	5	5	7	4	2
2	5	7	4	3	5	6
1	1	1	2	2	1	1
3	3	3	5	5	6	5
5	4	5	2	2	3	2
5	5	7	7	5	5	7
5	3	5	5	5	5	4
6	3	4	6	6	5	1
7	2	4	3	4	5	7
6	7	4	7	4	2	4
3	1	5	3	6	7	3
2	4	6	2	4	5	5
3	2	2	3	3	5	3
4	2	1	3	2	1	2
3	4	5	4	5	6	2
5	4	7	4	3	4	2
1	6	5	3	6	4	7
2	2	4	1	1	1	2
1	1	3	1	1	2	1
4	4	5	1	5	7	7
1	6	2	4	4	7	6
5	5	2	4	1	6	4
6	1	6	6	1	7	6
6	3	5	4	2	6	5
3	1	3	2	2		3
1	1	3	3	1	1	4
4	1	6	2	2	3	4
4	4	2	7	4	4	4
5	1	5	6	2	2	5
1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2
7	3			2	2	3
1	4					
2	5	1	4	6	2	1
6	4	5	2	7	7	6
5	4	4	4	7	2	6
5	5	7	4	5	4	7
4	7	5	4	4	1	6
1	1	7	1	1	1	1
6	7	5	4	6	2	4
7	1	5	6	5	4	5
3	5	4	7	7	3	7
5	3	4	4	4	5	3
2	4	4	5	7	7	4
1	5	1	4	5	2	5
2	1	2	4	7	2	4
6	1	1	1	1	1	1
4	5	5	6	7	3	7
5	3	3	7	4	4	5
4	5	5	7	4	2	6
5	7	4	7	4	6	4
7	4	2	4	4	6	4

5	1	4	7	2	4	5
6	7	5	3	6	1	4
4	4	6	4	4	4	6
4	7	6	4	5	7	4
7	7	5	4	2	1	4
3	6	1	5	5	6	7
4	7	2	4	3	2	3
4	5	5	7	6	4	5
7	7	6	4	5	6	6
5	2	5	6	6	2	6
5	7	4	2	1	5	7
2	4	4	5	3	7	5
6	3	6	6	3	4	4
7	4	5	7	1	4	4
3	2	6	1	5	2	5
4	4	5	2	3	5	4
2	6	6	5	3	4	5
2	4	7	2	3	4	1
3	5	6	6	1	6	1
4	1	6	3	7	4	7
7	4	7	5	4	7	4
7	6	2	4	5	5	5
4	5	4	1	3	4	5
4	4	4	7	1	6	5
4	1	4	5	6	4	4
5	4	7	6	4	7	6
7	4	6	1	4	4	5
1	4	5	1	2	6	2
5	4	4	4	4	7	1
4	3	6	3	6	4	7
2	4	6	7	4	7	4
6	1	4	1	5	1	6
1	4	3	4	6	1	4
3	6	5	5	7	3	3
4	4	5	6	6	5	6
4	1	4	6	1	3	4
4	2	7	4	2	1	5
4	5	6	6	6	3	6
4	4	4	5	2	7	7
7	7	4	5	4	3	4
7	3	6	6	3	7	2
6	6	2	4	4	5	3
7	2	5	4	4	5	5
5	6	7	4	4	5	2
3	5	4	2	4	7	6
5	4	4	2	3	1	5
3	1	5	5	3	5	3
3	6	3	4	4	5	6
7	7	7	6	1	4	3
4	4	1	4	5	1	6
4	5	4	3	6	3	5
6	5	6	4	3	2	7
4	1	4	5	7	4	4
7	6	4	4	1	4	5
6	5	3	7	7	4	7
7	2	5	4	2	6	5
4	7	7	2	5	3	7
6	6	4	5	7	4	3
3	4	5	7	4	5	5
1	1	4	6	5	4	2
1	5	7	7	2	6	3
4	2	7	3	5	4	1
7	5	7	4	3	2	5
4	1	7	4	5	7	5
4	4	2	6	5	1	4
2	4	2	6	4	2	5
2	6	3	4	4	2	7
5	7	1	6	7	5	4
6	7	6	3	5	1	5
4	6	1	6	1	2	4
1	4	2	7	4	6	6
7	2	7	6	5	4	3
4	7	5	7	7	7	7
5	3	4	3	6	6	7
1	5	6	7	2	3	4
6	5	3	5	4	5	7
5	6	4	7	7	4	6
7	3	5	1	1	4	7
5	6	4	4	5	5	6
6	1	4	2	4	3	5
7	4	7	4	3	6	6
4	4	6	1	6	7	7
2	6	5	2	4	6	1
7	4	5	5	3	7	1

5	2	6	3	4	7	1
4	2	3	2	4	7	4
3	5	4	4	4	1	7
4	1	1	4	4	7	6
2	5	5	2	1	6	2
5	4	2	4	5	7	3
6	5	4	4	7	1	5
4	1	7	4	6	6	5
5	6	4	7	5	1	6
4	2	4	6	1	5	6
7	6	2	7	2	3	4
7	2	4	5	2	6	5
4	4	3	5	7	6	7
7	3	4	7	7	5	7
4	7	7	7	4	7	7
2	3	4	1	5	6	7
1	5	3	7	2	7	4
3		4	5	5	6	3
5	6	5	4	3	4	2
2	6	7	1	6	5	5
4	6	6	3	4	6	4
6	4	2	4	6	3	3
4	3	7	2	7	5	5
4	7	1	4	5	7	6
4		7	6	7	5	4
4	4	2	6	1	6	5
7	1	6	4	5	4	5
5	7	2	7	3	6	2
4	1	3	5	2	4	7
5	6	5	5	2	7	7
1	7	1	7	5	4	3
6	3	7	7	3	5	2
7	3	5	6	7	5	7
6	4	6	3	1	6	6
6	4	7	4	6	3	7
6	4	7	3	5	5	5
5	4	2	5	7	2	7
4	2	4	4	7	4	4
4	5	5	1	1	2	4
5	1	3	6	5	4	1
7	3	4	6	2	6	4
7	7	6	3	2	4	7
6	4	7	5	7	5	2
5	6	1	5	5	1	5
4	5	3	6	2	2	4
5	6	2	6	7	6	4
7	7	6	1	5	6	4
5	2	4	4	7	4	4
7	2	6	5	7	5	7
6	4	4	6	1	6	4
7	4	4	1	7	6	4
7	4	6	6	5	5	5
6	1	7	5	3	4	1
7	4	6	6	4	6	6
2	4	7	3	6	5	2
1	4	7	2	5	7	4
2	2	5	7	6	6	1
7	4	5	1	4	4	1

5.2 ¿Cómo calificaría usted en general la labor o el desempeño de la EPS? (puntaje del 1 al 7)	6.1 ¿El personal técnico que lo atiende está adecuadamente identificado? (puntaje del 1 al 7). Si el usuario nunca ha recibido personal técnico pase a la pregunta 6.3	6.2 ¿El personal técnico cuenta con todo el equipo necesario para brindarle atención? (puntaje del 1 al 7)	6.3 ¿Cómo calificaría la información disponible (facturación, reclamo, contactos de emergencia, entre otros) por parte de la EPS? (puntaje del 1 al 7)	7.1 Tiene Usted alguna sugerencia respecto al servicio recibido por la EPS (SI=1, NO=2)	7.2 Si contestó "SI" especifique:
7					
1	1		1	2	
6	7	7	4	2	
2			4	1	Optimizar el tiempo de respuesta a reclamos
3	3	3	4	1	Ninguna
1	1	3	1	1	Personal mas calificado, Mejorar atencion, mejorar tarifas y mejorar equipos.
6	7	3	1	2	
7	4		4		
3	2	4	6	2	
4	2	3	3	2	
7	4	4	4	2	
2	3	3	1		
2	3	2	3	1	El personal no hace un buen uso en verificar el medidor, error de recibos a domicilio con frecuencia el personal se equivoca.
3	7	4	4	2	
4	2	6	1		
5	4	4	3	2	
4	1	4	4		
7	7	1	4	2	
6	1	6	4		
4	3	6	3		
4	1	5	3		
3	6	4	5	2	
1	3		7		
3			7	2	
1	4	6	4	2	
6			7	2	
1	2	1	1	1	Tengo 2 reclamos de recibo de junio y julio y hasta ahora nome dan solucion
6	1	2	1	1	Reclamo de Tarifas altas por no consumo, verificacion
7	5		4	2	
7	4	2	5	2	
4	7	5	4		
4	4		4		
2	4		3		
2	3	5	2	1	Problemas de facturacion, facturacion demas y tener que presentar reclamos constantemente y perder el tiempo por las colas largas
5	5	5	5	1	La verificacion del medidor por parte del personal es erroneo
2	5	5	2		
2	2	4	2	1	Mejorar el servicio de facturacion de los recibos de agua, tarifas muy altas
2	2	4	2	1	nos sean justos y mas rapidos el tiempo de espera es muy demoroso tiempo de espera muy largo
4	1	4	1	2	
4	3	6	4	2	
4	3	4	2	2	
5			6	1	
6	7	6	6	2	
4	2	2	3	1	Mejorar atencion al cliente
5	5	5	5	2	
4	2	5	5	1	El agua deberia ser las 24/7 horas
4	2	5	3	2	
6			7	2	
7	7	7	7	2	
5	2	3	4	1	Mejorar los cargos por corte mas bajos
4	6	5	6	2	
6		4	3	2	
4	3	3	4	1	erentes con la lectura del medidor, ya que los costos que suelen cobrar no son muy concordantes
1	7	6	1	2	
5	2		2	1	Comunicacion con el usuario ante notificaciones, hacer una extensiva comunicacion ante cortes de agua
5	4		7		
6		6	3		
2	4	4	4		
4	1		4	2	
1		3	3	2	
6	2	4	4		

7	3	4	4	2	entre y sobre el sistema interno de la empresa, atencion mas rapida y precisa, revisar los documentos cuando es importante
1	3	4	1	1	
2	1	1	1		Siempre presenta corte de agua
4	3	2	2	1	
4	1	2	3	2	
4	7	7	3	2	
4	7	7	1	1	Mas empatia y agilizar atencion
1	5	5	7		
3	6	6	3	1	mejor la atencion del reparto de cobros a domicilio , mejorar inspeccion de los medidores
5	4	5	6		
3	2	1	3	2	
1	6	7	2		Tarifas altas, que el personal tecnico verifique el medidor de lectura
7	3	2	4	1	Que den una solucion rapida
4	3	3		1	
6	5	6	3	2	
1	4	5	1	1	Contratar mas gente capacitada
2	2	4	2		No hay inspeccion adecuada por parte del personal sobre el medidor
6			4		
1	4		6	2	
4	2		6	2	
5	1	4	5	2	
1	2			1	arias de 4 a 12pm luego corte de agua constante , medidor esta sobreregido, cobros excesivos
5	5	6	4	2	
2	2	1	4	2	
5	7	7	6	1	El color del agua a veces viene turbia
4	4	5	4	2	
6	7		4		
4	4		4		
5		3	4	2	
7			3		
4		5	5	1	
4	3	3	3	1	los sres que registren y lean los medidores y no esten colocando las lecturas como les de la gana.
2	2	5			Cambio de tuberias de desague
4		3	4	2	
6		3	3		
6	1	4	3	2	
2	1	1	2	1	Contrate personal capacitado
1	3	3	1		que sean organizados, que contesten el telefono para informarse
4	1		5	2	
5	5	4	4		
6	6	5	7		
1	4	4	4	2	
7	4		7		
3	3	2	2	1	
2			2	2	
5	7	7	5	1	Que aumentan la presion
1		3	4	2	
7	5		5	2	
1	1	1	1	1	Cambio de personal
1	1	1	1	1	El personal que va a las casas no hacen bien su trabajo que los boten
1	3	2	1	2	
6	4	4	6	1	Meljorar la presion del agua en Alfonso Ugarte, agilizar la atencion al publico
6	2	3	4		
5	2	4	3	2	
4	6	5	2	2	
3	7	4	5		
1	6	1	1	1	Los reclamos deben ser inmediatos, y anducido y supervisor por eps
6	5		2		
2		6	3	2	
4	2	5	1	2	
7		2	4	2	
5	5	1	4		
6	4	5	1		
6	6	4	5		
1	1	7	1		Mejorar el servicio al usuario
6		4	5	2	
5		4	2	2	
4	6		4		
7	5	1	4		

5	4	7	6	2	
7		4	3		
6	1	6	7		
4			4	1	Solucionar Problemas con los recibos
7	5	4	4	1	
5	3	4	1		
2	4	2	5	2	
7	3	4	3	1	Limpieza de agua, cobros altos
7	3	5	3		
5	4	6	1	1	Cuando cortan agua deben dar plazos
7	1		1		
3	4	5	7	1	Cobros excesivos
2	4	3	1		
6	4	4	3		
7	4		5	1	Mejoren los tiempos de atencion, puntualidad de notificacion de los recibos.
3	4		4		
4			2		
4	2		4	2	
6	3		3		
3			4		
4	5	4	2	2	
3	4		1	2	
1	4	1	2		
4		7	6	2	
7	6	3	4	2	
4	2		6	1	Mas personal para emergencia
4	4		4		
4	7		2	2	
4			2		
5		4	4	1	Personal mas capacitado, mejoria de atencion
6	4	4	7		
7	4	4	1		
5	4	1	4		
6	2	5	4	2	
7	4		1		
2		4	3	1	Excesivos aumentos de cobros de agua
4	6	4	6	2	
7	6	3	1	2	
5			4		
3	5		6	2	
4	7	5	3	2	
4	4	4	7	2	
5		4	1		
7		3	3		
4	4		5	1	Tiempo de espera por convalidacion deberia agilizar
4	6	4	5	1	En el medidor deberia hacerlo mejor, a mi parecer pareciera que no va todo los meses a hacer la medicion del m
5	3	4	1		
4	2	5	6	1	Medidor correcto verificacion.
7	1	6	1	2	
7	2	5	7		
1	4	5	5	1	Que el agua que llega a domicilio no tenga mucha lejia
5	4	5	6	1	
7	6	1	4		
4	4	4	1	1	Contratar personal mas capacitado y empatico
7	4		3		
4	5		2	2	
2		1	5		
4	4	2	3	2	
6			6		
3		6	6		
4		1	3	2	
4			5	2	
4	7	4	3	1	Debrian disminuir el costo del agua, excesivos cobros
6	1	4	3	1	
7	4	6	5	2	
6	4	5	5		
7	2	4	5		
5	4		3	1	Deben informar claramente los cortes de agua en las zonas
4	7	5	7	1	El personal de la eps deberia ser mas eficientes a la hora de realizar su trabajo
4	2	2	3		
6	2	4	4		
6	4	7	1		
7	4	5	4	2	
2		4	3		
7	5		5	1	Deberian solucionar el problema de los cobros excesivos, verificar bien el medidor.
3	3		7		
4	4		2	1	
5	6	4	2	2	
6	2	5	7	1	Falta mejorar la gestion
7	4		1		
6	4	4	2		
1	5	2	6	2	
1		5	6		
4	6	3	4		
5	2	6	1		

5			4			
4			5		2	
4	6		4			
1	5	3	4			
5	3	5	4	1	Informar sobre los cortes ya que hay casos en el que cortan el agua y no comunican	
6	3	2	2	2		
6	4	4	3			
7	6		7			
3	1	4	7			
5	6	3	3	2		
2	5	4	3	1	vechan de que uno es mayor y nos dejan si agua aparte de que los recibos siguen subiendo	
5	2		4			
4	7		5	1	Pocas horas de agua, deberia aumentar mas horas	
4	2	7	4			
4	4	3	7	2		
2		2	3	2		
6	5		4	2		
4	2	1	3			
5	5		7	2		
5	1		4			
5		4	7			
5	2	4	7			
6	6	7	3			
2	1		3	1	Incrementan las tarifas sin mejorar el servicio	
7	3		5			
6	5		2			
7	4	7	4	2		
4	5	5	1			
2	4	3	3			
6	4		2	2		
4		3	4			
2	5		4			
5	2		2	1	haber cortes constantes y lo peor no avisan aveces estamos sin agua sin saber el motivo	
5		3	3	2		
5	7		4	2		
7		5	5			
4		5	5	2		
4	4	7	2			
4	6	6	7	1	los recibos llegan con montos elevados, incluso cuando no hacemos uso del agua	
7	4		2			
7	4	5	1			
6	4	1	3	2		
5	5		2	2		
5	1		5	2		
5	1	7	5			
4	2	5	4			
4		3	3			
6	3		3	1	Hay buzones sin tapa en la ciudad que son un peligro, incluso hubo accidentes	
5	7		2			
7	6	4	7	2		
3	3	5	6			
6	4		3			
3	6	1	5			
1	7		2	2		
4	7		4	2		
5			5			
1	4	2	4	2		
2			4			

reclamos para determinar las respuestas



edidor.

II. Fiabilidad del servicio Señala con (x), 1 (significa el puntaje más bajo) y 7 (el puntaje más alto, totalmente de acuerdo) aplicable para preguntas 2,1, 2,3, 2,4 y 2,7; / Para el caso, si es Si califica como 1, si es No califica como 7 aplicable para preguntas 2,2, 2,5 y 2,6		1	2	3	4	5	6	7	NS/NR		
2.1 ¿El servicio de agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (puntaje del 1 al 7)										306	4.16
2.2 El servicio de agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Si=1, No=7)										306	4.89
2.3 ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (puntaje del 1 al 7)										306	4.23
2.4 ¿La presión de agua en su zona es adecuada? (puntaje del 1 al 7)										306	4.45
2.5 ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia? (Si=1, No=7)										306	5.36
2.6 ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia? (Si=1, No=7)										306	4.97
2.7 ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (puntaje del 1 al 7)										306	3.99
III. Capacidad de respuesta Señala con (x), 1 (significa el puntaje más bajo) y 7 (el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)		1	2	3	4	5	6	7	NS/NR		
3.1 ¿Cuándo usted comunica a la EPS sobre algún problema en el servicio lo atienden inmediatamente? (puntaje del 1 al 7). Si en caso no hubiera presentado algún problema pase a la pregunta 3.3										306	4.25
3.2 ¿Considera que el tiempo de espera en la atención-en las oficinas de la EPS es adecuado? (puntaje del 1 al 7).										306	3.83
3.3 ¿Está usted informado acerca de los comunicados de la EPS sobre los cortes del servicio? (puntaje del 1 al 7).										306	4.30
IV. Seguridad Señala con (x), 1 (significa el puntaje más bajo) y 7 (el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)		1	2	3	4	5	6	7	NS/NR		
4.1 ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena? (puntaje del 1 al 7). Si el usuario nunca ha presentado un reclamo pase a la pregunta 4.3										306	4.18
4.2 ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido rápida? (puntaje del 1 al 7).										306	3.97
4.3 ¿Está usted satisfecho respecto a la atención recibida por parte de la EPS (modalidad presencial, telefónica o virtual)? (puntaje del 1 al 7).										306	4.14
V. Empatía Señala con (x), 1 (significa el puntaje más bajo) y 7 (el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)		1	2	3	4	5	6	7	NS/NR		
5.1 ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS sobre los servicios que brindan? (puntaje del 1 al 7)										306	4.24
5.2 ¿Cómo calificaría usted en general la labor o el desempeño de la EPS? (puntaje del 1 al 7)										306	4.38
VI. Elementos Tangibles Señala con (x), 1 (significa el puntaje más bajo) y 7 (el puntaje más alto, totalmente de acuerdo)		1	2	3	4	5	6	7	NS/NR		
6.1 ¿El personal técnico que lo atiende está adecuadamente identificado? (puntaje del 1 al 7). Si el usuario nunca ha recibido personal técnico pase a la pregunta 6.3										306	3.84
6.2 ¿El personal técnico cuenta con todo el equipo necesario para brindarle atención? (puntaje del 1 al 7).										306	4.05
6.3 ¿Cómo calificaría la información disponible (facturación, reclamo, contactos de emergencia, entre otros) por parte de la EPS? (puntaje del 1 al 7).										306	3.72

CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Unidad	Variables	Valores de variables
a)	Fiabilidad del servicio	$a = \sum_1^7 \text{valor de pregunta}_i / 7$
b)	Capacidad de respuesta	$b = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$
%	c) Seguridad	$c = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$
	d) Empatía	$d = \sum_1^2 \text{valor de pregunta}_i / 2$
	e) Elementos Tangibles	$e = \sum_1^3 \text{valor de pregunta}_i / 3$

Dimensión

Fiabilidad del servicio

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos Tangibles

Indicador de satisfacción año "n"



Satisfacción baja
 $\leq 0\% \quad x\% < 65\%$



**Satisfacción
moderada**
 $65\% \leq x\% < 75\%$

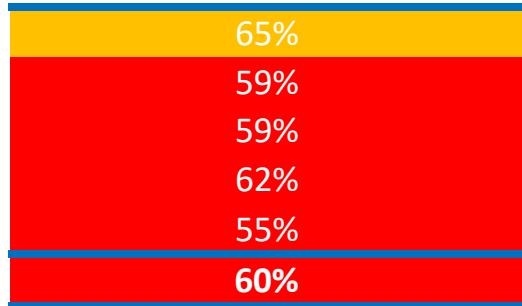


Satisfacción alta
 $75\% \leq x\% \leq 100\%$

ÓN DEL CLIENTE

Fórmula	Rango de valores
—	—
—	—
$[(1/5*a + 1/5*b + 1/5*c + 1/5*d + 1/5*e)/7]*100$	[0 , 100]
—	—
—	—

Por dimensión



TABLERO DE CONTROL

DIMENSIONES	EPS TACNA S.A. X
FIABILIDAD	
Cumplimiento de Promesas y Compromisos	59%
Calidad del Agua	70%
Continuidad del Servicio	60%
Presión del Agua	64%
Estado de las Redes de Aguas Externas	77%
Redes de Desagüe	71%
Calificación General	57%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Atención Inmediata a problemas reportados	61%
Tiempo de Espera en Oficinas	55%
Información sobre Cortes del Servicio	61%
SEGURIDAD	
Calidad de atención del personal ante un reclamo	60%
Rapidez en la Atención a Reclamos	57%
Satisfacción General con la Atención de la EPS	59%
EMPATÍA	
Capacidad Técnica del Personal	61%
Labor o Desempeño de la EPS	63%
ELEMENTOS TANGIBLES	
Identificación del Personal Técnico	55%
Disponibilidad de Equipos para el Personal Técnico	58%
Satisfacción con la Información Disponible	53%
INDICADOR DE SATISFACCIÓN	60%



