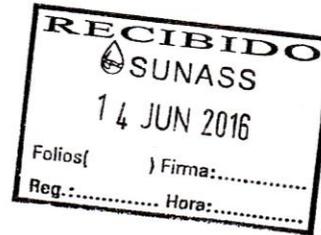


Iquitos, Junio 10 del 2016

OFICIO N° 290-2016-EPS SEDALORETO S.A.-GG



Señor:

**RENZO ROJAS JIMENEZ**

**Gerente de Supervisión y Fiscalización**

**Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS**

**Jr. Bernardo Monteagudo N° 210 – Magdalena del Mar**

**Lima**

**Asunto:** Formaliza y Oficializa Procesos Desarrollados y Atendidos  
Evaluación del Benchmarking Regulatorio EPS – Año 2015

**Ref. :** Oficio Circular N° 024-2016/SUNASS-120

De mi especial consideración

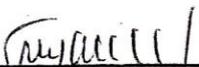
Es muy grato dirigirme a usted, a fin de comunicarle que, según lo sustenta el correo electrónico adjunto, remitido a la Ing. Ana Vergara León – Supervisor II GSF y al Sr. Álvaro R. Zúñiga Cerrón, la EPS SEDALORETO S.A. ha atendido en su oportunidad y de manera integral, los requerimientos notificados mediante el Oficio de referencia, relacionados al Proceso de desarrollo del Benchmarking Regulatorio 2015; de acuerdo al siguiente detalle:

1. Encuesta de Clima Laboral
2. Encuesta de Satisfacción del Cliente
3. Anexo 4: Conexiones nuevas ejecutadas
4. Gestión de Riesgo de Desastres

Por lo que, y evaluando el tiempo transcurrido, consideramos que todos los procesos señalados, han sido correctamente procesados, confirmados por la GSF, y por ende oficialmente presentados por la EPS SEDALORETO S.A.

Con la seguridad de su preferente atención; aprovecho la oportunidad para renovar mi consideración y estima personal.

Atentamente

  
x Ing. Johnny A. Escudero Contreras  
Gerente General  
EPS SEDALORETO S.A.

c/c: GPEP/Archivo

## EPS:

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015

## Ayúdenos a mejorar.

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

3 = Sí, depende

4 = Sí, pero con algún matiz

5 = Sí

N/A = no aplicable

N°	Preguntas	Escala de valoración						3.75	75%
		1	2	3	4	5	N/A		
I	<b>Respecto al servicio recibido</b>								
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3	3.96	5	0	3.66	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3	4	5	0	3.67	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3	4	5	0	3.67	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3.07	4	5	0	3.66	
1.5	máxima)	1	2	3	4	5	0	3.67	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Si)	1	2	3	4	5	1	3.93	
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	1	1.98	3	4	5	0	3.67	
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Si calificar como 1)	1	2	3	4	5	1	3.93	
II	<b>Respecto a la empresa</b>	1	2	3	4	5	N/A	3.80	
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Si)	1	2	3	4	5	1	3.93	
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (Calificar del 1 al 5, 1 como No y 5 como Si)	1	2	3	4	5	1	3.93	
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3	4	5	0	3.67	
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	1	2	3	4	5	0	3.67	



*6-C*  
*5-5-2016*  
*8-370001*  
*Duz*  
*04/05/16*  
**CARGO**

**INFORME N° 044-2016-EPS SEDALORETO S.A.-GPEP**

EPS SEDALORETO S.A.  
**DSSG**  
*05* MAY 2016  
**RECIBIDO**  
*9:30*

A : Ing. Jhony J Escudero Contreras  
Gerente General

ASUNTO : Informe de Resultados y Evaluación: Encuesta de Satisfacción del Cliente  
Gerencia General

REF. : 1) Evaluación Indicadores G&G; y Benchmarking  
2) Oficio N° 024-2016/SUNASS-120

FECHA : Iquitos, Mayo 04 del 2,016.

04 MAY 2016  
*Mari 2.55*  
**RECIBIDO**

EPS SEDALORETO S.A.  
GERENCIA DE INGENIERIA Y FINANZAS  
04 MAY 2016  
*Tati 2:30pm*

Es grato dirigirme a su Superior Despacho a fin de ampliar, en la línea normativa de los procedimientos de Gobernabilidad y Gobernanza y del Benchmarking EPS que anualmente desarrolla SUNASS, hemos concluido el proceso de Encuesta de Satisfacción del Cliente en la EPS SEDALORETO S.A., y hemos cumplido con la transmisión de los resultados a la SUNASS

*9:40u*  
EPS SEDALORETO S.A.  
**RECIBIDO**  
Gerencia de Ingeniería  
Fecha: *05/05/16*

El resumen ampliado se adjunta en hojas anexas al presente, respecto a los cuales, el siguiente es el panorama de satisfacción consolidada de los clientes de nuestra empresa:

N°	Componentes	Escala de valoración					
		Iqts		Ygs		Req	
		Punt	%	Punt	%	Punt	%
	<b>Promedio General</b>	<b>3.82</b>	<b>76%</b>	<b>3.75</b>	<b>75%</b>	<b>4.18</b>	<b>84%</b>
I	<b>Respecto al servicio recibido</b>	3.84	77%	3.71	74%	4.04	81%
II	<b>Respecto a la empresa</b>	3.81	76%	3.00	60%	4.33	87%

Algunas referencias relevantes a ser tomadas en cuenta, resumen:

- Donde mas satisfechos se encuentran los clientes con el servicio es en Requena, con 4.18 puntos de 5.00 puntos máximos, reflejando un 84% de satisfacción general, que consideramos positivo;
- La Sede Zonal Yurimaguas es el que menor satisfacción de clientes refleja, con 3.75 puntos o 75%
- En orden de menor satisfacción, aún cuando el promedio es adecuado, los clientes menos satisfechos están en Yurimaguas, seguidos de Iquitos, y Yurimaguas
- El nivel de satisfacción casi equilibra el concepto que tiene el cliente del servicio y de la empresa misma
- El promedio general refleja que de cada 4 clientes, 3 se encuentran satisfechos con la empresa

Un resumen general refiere las siguientes reflexiones

- Hay un cliente insatisfecho por cada 4 clientes nuestros, lo que si bien parece pequeño, refiere, en el contexto global un gran número de clientes que no se encuentran conformes con la empresa y su servicio
- Este nivel de insatisfacción consideramos se puede reducir, en el escenario directo de gestión, con algunas mejoras relevantes en la calidad de atención al usuario, o con una política adecuada y efectiva de comunicación e interacción, en temas específicos, por ejemplo, respecto a las restricciones en algunas zonas
- Definitivamente la inversiones se hacen necesarias para apalancar la opinión del usuario respecto a la empresa, por la calidad de sus servicios

Es todo cuanto informo a Ud. Sr. Gerente General

Atentamente

EPS SEDALORETO S.A.  
*[Signature]*  
Lic. Adm. JOSE A. CELIS DEL AGUILA  
Gerente de Planificación Estratégica y Presupuesto  
CLAD N° 13836

**PROVEIDO..... EPS SEDALORETO S.A. - G**  
PASE A : .....  
PARA : .....  
FECHA : ..... V°B°.....

11/6/2016

re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

sáb 09/04/2016 9:48

De: "Jose Antonio Celis del Aguila"

Hasta: "Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón"

CC: "Ana Vergara León", "jhony.escudero@sedaloreto.com.pe", "Ruth Cubas Garcia"



Estimados Alvaro y Anita:

En atención al proceso iniciado mediante Oficio N° 024-2016/SUNASS-120; remitimos en archivos adjuntos, los siguientes documentos específicos de la EPS SEDALORETO S.A. correspondientes al año fiscal 2015, requeridos para la evaluación del Benchmarking regulatorio de las EPS; con lo cual atendemos en forma integral el proceso requerido

1. Encuesta de Clima Laboral
2. Encuesta de Satisfacción del Cliente
3. Anexo 4: Conexiones nuevas ejecutadas
4. Gestión de Riesgo de Desastres

Solicitamos su revisión y conformidad así como la confirmación de su recepción, quedando a sus órdenes para cualquier coordinación complementaria sobre la materia

Saludos

*Lic Adm José A Celis del Aguila*  
*Gerente Planificación Estratégica y Presupuesto*  
*EPS SEDALORETO S.A.*

**Adjuntos:**

- 1.EncCLab-2015.xlsx
- 2.EncuestaSatisCliente2015.xls
- 3.Anexo4-EPS-SL.xls
- 4.PlanEmerg2015-IncluyActas.pdf

11/6/2016

RE: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente

**RE: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente**

lun 11/04/2016 15:45

**De:** Ana Vergara León

**Hasta:** "jose.celis@sedaloreto.com.pe", Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón

**CC:** "johnny.escudero@sedaloreto.com.pe", Ruth Cubas Garcia



Estimado José

Confirmamos la recepción de archivos

Muchas gracias

Saludos cordiales

Ana

Ana Vergara León

Supervisor II

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Teléfono directo: 6143221

Email: avergara@sunass.gob.pe

**De:** Jose Antonio Celis del Aguila [mailto:jose.celis@sedaloreto.com.pe]

**Enviado el:** sábado, 09 de abril de 2016 09:31 a.m.

**Para:** Alvaro Rodrigo Zúñiga Cerrón

**CC:** Ana Vergara León; johnny.escudero@sedaloreto.com.pe; Ruth Cubas Garcia

**Asunto:** re: Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente