

Satisfacción del Cliente en las Empresas Prestadoras



Informe N°00001-2026-SUNASS-DF

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)

Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216

Magdalena del Mar, Lima 17, Perú

www.sunass.gob.pe

Informe elaborado por la Dirección de Fiscalización

Aprobado y revisado por:

José KOBASHIKAWA MAEKAWA – Director de la Dirección de Fiscalización

Elaborado por:

Gretel CASTAÑEDA SANCHEZ – Coordinador de la Dirección de Fiscalización

Ronald JAUREGUI CHIPANA – Especialista I de Fiscalización

Pía CHANDUVI LEÓN - Asistente de Benchmarking

CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Encuesta de Satisfacción del Cliente.....	4
2.1.	Diseño muestral de la encuesta	4
2.2.	Características de la encuesta	5
a.	Perfil del usuario	5
b.	Dimensiones SERVQUAL	9
3.	Análisis	10
3.1.	Empresas Prestadoras que participaron en la evaluación	10
3.2.	Evaluación de resultados por dimensiones	11
a.	Promedios por Dimensión y tamaño de EP	11
b.	Análisis comparativo multidimensional por grupo de EP	15
c.	Desempeño por dimensiones.....	18
3.3.	Evaluación de resultados del ISC	20
a.	ISC por tamaño de Empresa Prestadora	21
b.	Asociación del ISC e IGPSS	22
3.4.	Relación entre los resultados del ISC y las acciones de Fiscalización de la SUNASS.....	23
4.	Conclusiones.....	24
5.	Anexos	26

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) ha fortalecido sus capacidades técnicas e institucionales para evaluar el desempeño de las Empresas Prestadoras (EP), en concordancia con los lineamientos del Marco de Evaluación del Desempeño de los Reguladores Económicos (PAFER) desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Dicho marco reconoce a la SUNASS como un regulador comprometido con la mejora continua, la transparencia y la rendición de cuentas, pilares fundamentales para la gobernanza moderna de los servicios públicos.

No obstante, el sector de saneamiento en el Perú enfrenta desafíos estructurales persistentes vinculados con la calidad del servicio, expresados en indicadores como la continuidad, presión, densidad de atoros y de roturas y densidad de reclamos. Estos indicadores, además de reflejar la eficiencia operativa de las EP, tienen un impacto directo en la percepción y satisfacción de los usuarios, influyendo en la confianza, la sostenibilidad social y financiera del servicio brindado.

En ese contexto, el presente documento tiene como propósito analizar la satisfacción de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento y su relación con el desempeño de las EP, con el fin de identificar brechas y orientar la mejora de la calidad del servicio desde la acción regulatoria. Para ello, se analizan las asociaciones entre los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, a través del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), y el área de desempeño “Calidad del servicio” del Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS), a fin de generar evidencia empírica que permita comprender en qué medida la percepción de los usuarios se alinea o diverge con los resultados.

La encuesta constituye una herramienta clave para este análisis, pues permite incorporar la voz del usuario como fuente complementaria de información sobre la calidad percibida del servicio. Esta fue desarrollada en el marco del Programa de Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, con el acompañamiento técnico del Banco Mundial entre los años 2022 y 2025, orientado a fortalecer la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Este proceso incluyó reuniones técnicas presenciales y virtuales, así como jornadas de capacitación dirigidas a los equipos técnicos de la SUNASS y de las EP, garantizando la validez y consistencia de los resultados obtenidos.

En la etapa de aplicación, es importante considerar que la recolección de la información está a cargo de las EP, las cuales implementan la encuesta de acuerdo con sus capacidades operativas. Algunas la ejecutan con personal propio, mientras que otras optan por tercerizar el levantamiento de datos, buscando asegurar imparcialidad y rigor técnico. Esta diversidad de modalidades hace necesario fortalecer los procedimientos de levantamiento, procesamiento y sistematización de la información, de modo que se garantice la comparabilidad y confiabilidad de los resultados a nivel nacional. En ese marco, se elaboró un nuevo formato de encuesta, un diseño muestral actualizado y manuales metodológicos que orientan a las EP en la correcta aplicación del instrumento y en la gestión estadística de los datos recopilados. Estos insumos constituyen un avance relevante para optimizar la medición del ISC y mejorar la trazabilidad de los resultados.

El análisis de la relación entre el ISC, y el desempeño de las EP se enmarca en el enfoque conceptual propuesto por la OCDE en el documento “Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience”, el cual plantea que las mediciones de satisfacción constituyen un instrumento válido para monitorear el desempeño de los servicios públicos desde una perspectiva ciudadana, siempre que se complementen con indicadores objetivos de acceso, capacidad de respuesta y calidad.

Dicho enfoque, denominado “Serving Citizens Framework”, permite integrar tanto la experiencia subjetiva de los usuarios como los resultados operativos de las EP, generando una visión más integral de la efectividad del servicio.

En ese sentido, el presente estudio se inscribe dentro de un enfoque de gobernanza centrada en el ciudadano, orientado no solo a medir el desempeño de las EP desde una perspectiva técnica, sino también a evaluar la experiencia del usuario como indicador complementario de la calidad regulatoria y de la gestión del servicio.

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1. Diseño muestral de la encuesta

La encuesta de Satisfacción del Cliente es de tipo descriptiva y recoge la opinión de los usuarios respecto al servicio recibido, a partir de las respuestas de quienes participaron en su aplicación.

- Periodo de ejecución¹

Del 1 de junio al 31 de julio del 2025

- Instrumento de recolección de datos

Se empleó un cuestionario estructurado, elaborado por la Dirección de Fiscalización de SUNASS², el cual fue remitido a las EP para su aplicación. Cada una implementó la encuesta de acuerdo con sus capacidades operativas, ya sea con personal propio o mediante la contratación de terceros.

- Población

De las 50 Empresas Prestadoras (EP) que existen a nivel nacional y que actualmente prestan los servicios de saneamiento en el ámbito urbano, se excluyó a SEDAPAL y SEDA AYACUCHO S.A. en la ejecución de las encuestas dado que utilizan metodologías distintas a la del presente estudio, lo cual no permite asegurar la comparabilidad de sus resultados³.

Por ello, se consideró como población objetivo a los usuarios mayores de 18 años con conexión de agua potable y/o alcantarillado que reciben el servicio por cada una de las 48 EP restantes.

- Muestra

La muestra se definió mediante un diseño probabilístico, estratificado y bietápico, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95%, una tasa de no respuesta del 5%, una proporción de ocurrencia de 0.5 y un margen de error del 5% (EP Grande 1), 7% (EP Grande 2 y EP Mediana) y 10% (EP Pequeña), lo que se traduce en 7,514 encuestas distribuidas proporcionalmente de acuerdo con el tamaño de cada EP (Ver Anexo N°2).

¹ De acuerdo con lo establecido por SUNASS.

² Encuesta desarrollada en el marco del Programa de Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, con el acompañamiento técnico del Banco Mundial entre los años 2022 y 2025.

³ El Índice de Satisfacción del Usuario de SEDAPAL se evalúa según sus metas de gestión establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 079-2021-SUNASS-CD1, al igual que SEDA AYACUCHO S.A. según lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo Nro. 077-2021-SUNASS-CD.

Para el cálculo de los tamaños de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{(N - 1)d^2 + Z^2 \times P \times Q} \times \frac{1}{(1 - TNR)}$$

Donde:

n = Número de usuarios a encuestar (muestra)

N = Total de usuarios (conexiones) de 18 años en las EPS

d = Margen de error

Z = Nivel de confianza

TNR = Tasa de no respuesta esperada. Se refiere al % de entrevistas no realizadas debido a problemas de rechazo durante la entrevista.

P = Proporción de ocurrencia de alguna característica en la población

Q = 1 - P

2.2. Características de la encuesta

La encuesta comprende de 24 preguntas distribuidas en dos grandes bloques:

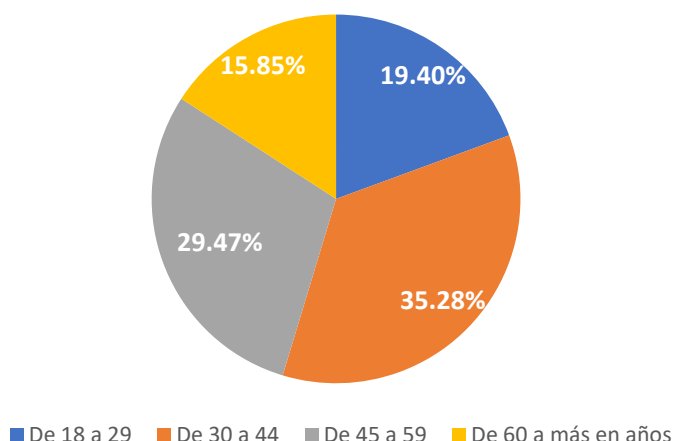
a. Perfil del usuario

Este primer bloque recoge información básica que permite caracterizar a los encuestados y contextualizar los resultados de la encuesta. Incluye variables sociodemográficas y de identificación que facilitan el análisis diferenciado de la percepción de los servicios según distintos grupos de usuarios.

➤ Usuarios según grupos de edad

Por rangos de edad, el grupo con mayor cantidad de usuarios tienen de 30 a 44 años (35.28%), seguido del grupo de 45 a 59 años (29.47%) y el de 18 a 29 años (19.40%). Mientras que los usuarios de 60 a más años representan el 15.85% del total de usuarios (Ver Gráfico N°1).

Gráfico N°1: ¿Cuál es su rango de edad en años?



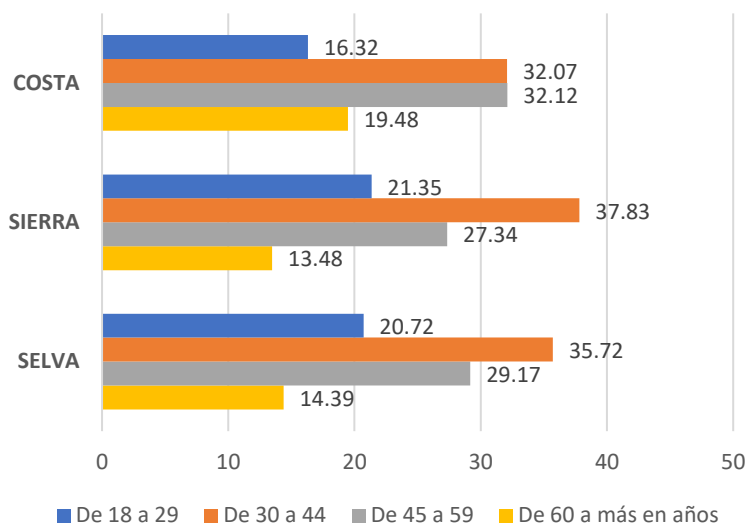
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

➤ Rangos de edad por región

Según la región de residencia, la mayor proporción de usuarios encuestados se concentra en el grupo de 30 a 44 años pertenecientes a la costa, sierra y selva con 32.07, 37.83 y 35.72% respectivamente. En segundo lugar, se encuentra el grupo de 45 a 59 años, que representa el 32.12% en la costa, 27.34% en la sierra y 29.17% en la selva.

El grupo de 18 a 29 años tiene mayor participación en la sierra y selva con 21.35 y 20.72% respectivamente, mientras que en la costa representa la menor proporción con 16.32%, contrario a lo que se observa en el grupo de 60 a más años que los supera con 19.48%. En contraste, la menor proporción de dicho grupo se observa en la sierra y selva con 13.48 y 14.39% respectivamente (Ver Gráfico N°4).

Gráfico N°4: Rangos de edad por región (%)

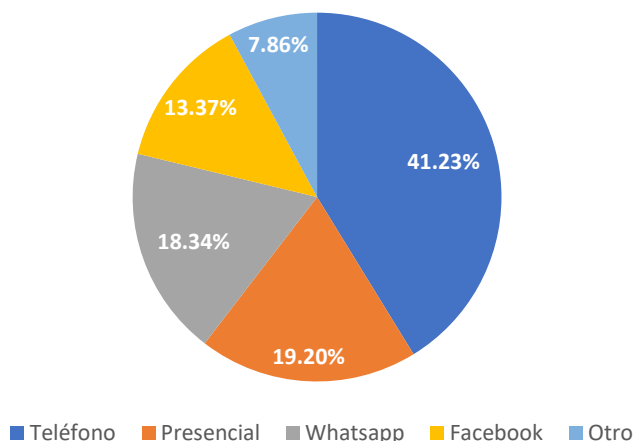


Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

➤ Medios de comunicación frecuentes

El 41.23% de los usuarios encuestados se comunica con la EP por vía telefónica. El 19.20% prefiere acudir de manera presencial, seguido del uso de WhatsApp (18.34%) y Facebook (13.37%). En contraste, una proporción menor de usuarios (7.86%) utiliza otros canales de comunicación, como radio, correo electrónico u otras redes sociales como Instagram y TikTok (Ver Gráfico N°2).

Gráfico N°2: ¿Qué medio utiliza frecuentemente para comunicarse?



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

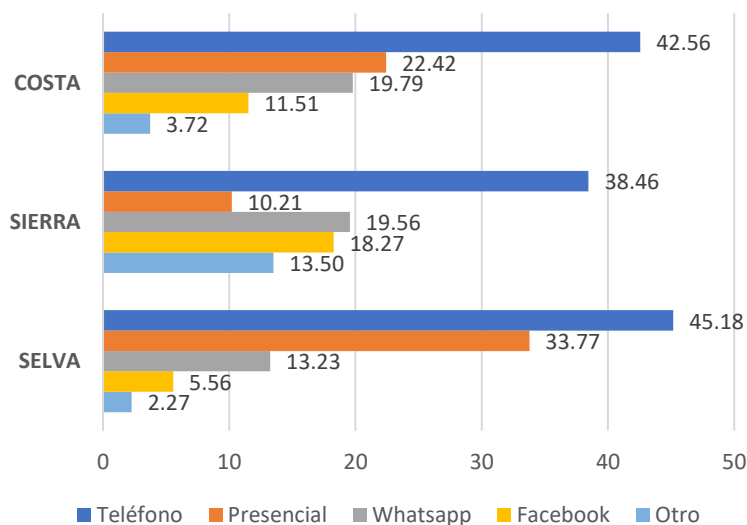
➤ Medios de comunicación frecuentes por región

De los usuarios encuestados que residen en la costa, el 42.56% prefiere comunicarse por vía telefónica, mientras que el 22.42% prefiere acudir de manera presencial a la sede de la EP. El 19.79% se comunica mediante WhatsApp y el 11.51% a través de Facebook, mientras que el 3.72% prefiere otros medios de comunicación mencionados anteriormente.

En la región sierra, el 38.46% se comunica vía telefónica y a través de redes sociales como WhatsApp (19.56%) y Facebook (18.27%), mientras que el 13.50% prefiere otros medios de comunicación. En menor proporción, los usuarios prefieren acudir presencialmente (10.21%).

Finalmente, en la selva se encuentra la mayor cantidad de usuarios que prefieren comunicarse por teléfono y acudir presencialmente con 45.18 y 33.77% respectivamente. Mientras que el 13.23% prefiere comunicarse mediante WhatsApp, el 5.56% a través de Facebook y el 2.27% por otros medios (Ver Gráfico N°5).

Gráfico N°5: Medios de comunicación por región (%)

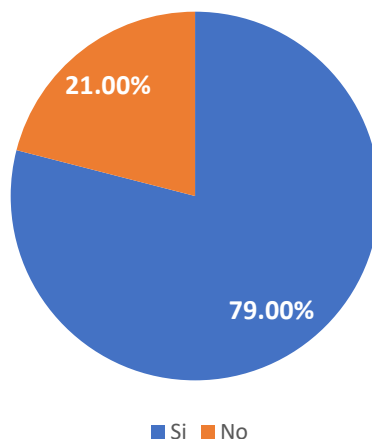


Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

➤ Responsable financiero

Del total de usuarios encuestados, el 79% son los responsables financieros del pago del recibo de agua, mientras que el 21% lo contrario (Ver Gráfico N°3).

Gráfico N°3: ¿Es usted responsable financieramente del pago del recibo de agua?



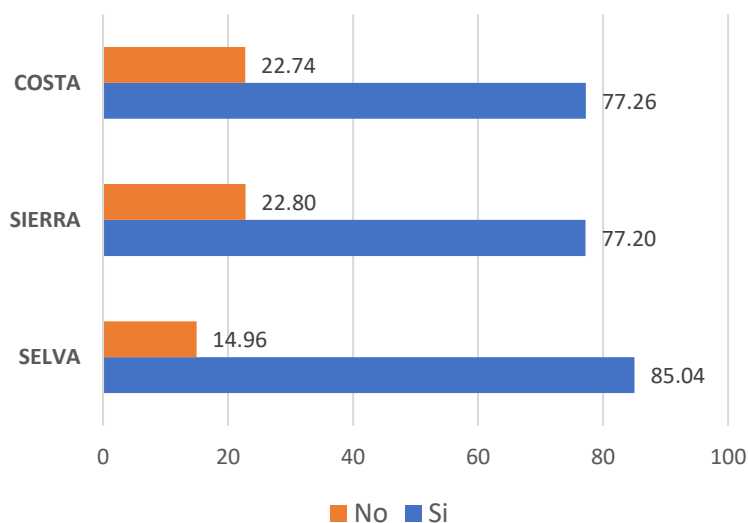
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

➤ Responsable financiero por región

Se observa que, en gran proporción, los usuarios encuestados son los responsables financieros en todas las regiones, con 77.26, 77.20 y 85.04% en la costa, sierra y selva respectivamente.

Por el contrario, los encuestados que no lo son, se encuentran en mayor proporción en la costa y sierra con 22.74 y 22.80%. Mientras que en la selva representan el 14.96% (Ver Gráfico N°6).

Gráfico N°6: Responsable financiero por región (%)



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

b. Dimensiones SERVQUAL

El segundo bloque de la encuesta aborda la evaluación de la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado, siguiendo los lineamientos de la metodología SERVQUAL (Service Quality Model), ampliamente utilizada en la medición de la calidad en servicios públicos y privados. Este modelo permite identificar la brecha entre las expectativas de los usuarios y su percepción respecto a distintos atributos del servicio recibido.

En términos metodológicos, este bloque es clave porque traduce la experiencia del usuario en indicadores medibles de desempeño. Su análisis permite identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación del servicio, comparando los resultados entre EP, regiones o grupos de usuarios definidos en el Bloque 1 (Perfil del usuario).

De esta manera, se establece una base empírica que facilita a la EP, SUNASS, OTASS, entre otros el diseño de acciones correctivas, planes de mejora y estrategias de comunicación más alineadas con las expectativas y necesidades de la población usuaria.

En este bloque, se recogen percepciones a través de escalas de valoración del 1 al 7, lo que posibilita medir con mayor precisión el grado de satisfacción. Las dimensiones evaluadas son:

- Fiabilidad

Evalúa la capacidad de la EP para brindar un servicio confiable, seguro y de calidad. Incluye aspectos como la continuidad del suministro, la presión adecuada del agua, la calidad organoléptica (olor, color y sabor) y la frecuencia de fallas en redes de agua y desagüe.

- Capacidad de respuesta

Indaga sobre la rapidez y efectividad con la que la EP atiende solicitudes o problemas reportados por los usuarios. Abarca desde la atención inmediata ante reclamos o incidencias hasta la información brindada en cortes programados.

- Seguridad

Se centra en la confianza que transmiten los trabajadores de la EP a los usuarios. Incluye la evaluación de la capacidad técnica del personal y la percepción general sobre el desempeño institucional.

- Empatía

Analiza la disposición de la EP para atender necesidades particulares de los usuarios, transmitiendo cercanía y comprensión. Incluye la valoración sobre la atención recibida en oficinas o canales de comunicación, así como el grado de información disponible sobre facturación, reclamos y contactos de emergencia.

- Elementos Tangibles

Se mide la percepción del usuario respecto a la infraestructura y equipamiento vinculados al servicio. Considera, por ejemplo, la adecuada identificación del personal técnico y la disponibilidad del equipamiento necesario para realizar trabajos de mantenimiento o reparación.

Finalmente, las respuestas de la encuesta permiten calcular el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), indicador que refleja de manera integrada la percepción del usuario sobre la calidad del servicio

3. ANÁLISIS

3.1. Empresas Prestadoras que participaron en la evaluación

Fueron a 48 Empresas Prestadoras (EP)⁴ a las cuales se les solicitó la aplicación de la encuesta entre los meses de junio y julio de 2025, siguiendo el tamaño muestral determinado para cada una, según el grupo correspondiente (EP Grande 1, EP Grande 2, EP Mediana y EP Pequeña). Dicha clasificación se basa en el número de conexiones de agua potable administradas bajo el ámbito de responsabilidad de cada EP (Ver clasificación en Anexo N°1) lo que permite su agrupación en clústeres comparables para fines de análisis. Las EP realizaron la encuesta de dos maneras, ya sea con personal propio o mediante la contratación de servicios especializados, lo que permitió consolidar una base de información representativa para el análisis, logrando un nivel óptimo de cumplimiento, puesto que, todas las EP realizaron la encuesta.

En este estudio se excluyeron tanto SEDAPAL y SEDA AYACUCHO S.A., así como a SEDALIB S.A., EPS MOQUEGUA S.A y EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. debido a particularidades en la validación de su información.

En el caso de SEDA AYACUCHO S.A. (EP Grande 2), su índice de satisfacción se consideró a partir de la meta de gestión “Índice de Satisfacción al Usuario evaluada en el marco del quinquenio regulatorio 2022–2027 según el Informe de Fiscalización N°0054-2025-SUNASS-ODS-AYA-ESP; sin embargo, este valor proviene de una metodología particular establecida en el estudio tarifario de la EP⁵.

Para el caso de SEDAPAL de manera similar, sus resultados no fueron tomados en cuenta debido a la metodología establecida en su estudio tarifario. Dicho procedimiento fue normado por la Resolución de Consejo Directivo N°079-2021-SUNASS-CD y desarrollado metodológicamente en la Resolución de Consejo Directivo N°103-2022-SUNASS-CD (Metodología ISUD) que exige que el valor de la meta sea obtenido mediante una encuesta aplicada en el primer trimestre de cada año regulatorio y que se verifique el cumplimiento de criterios específicos detallados en el numeral 12, ítem A del Anexo IV “Criterios para la evaluación de las Metas de Gestión” del Estudio Tarifario 2022–2027, así como en la Metodología ISUD.

No obstante, según el Informe de Fiscalización N°511-2025-SUNASS-DF-F, el resultado remitido por SEDAPAL no cumplió con los criterios técnicos y metodológicos requeridos para validar la meta de gestión, lo que impidió confirmar su validez, aplicándole la normativa vigente y asignándole un valor de cero a dicha meta. Por ello no fue incorporado en el presente análisis.

En el caso de SEDALIB S.A. (EP Grande 1) y EPS MOQUEGUA S.A. (EP Mediana), sus resultados no fueron tomados en cuenta para la obtención de los promedios por grupo y a nivel nacional debido a las diferencias metodológicas respecto a la encuesta solicitada por la Dirección de Fiscalización. Sin embargo, sus resultados fueron homologados internamente y utilizados de manera referencial para completar los reportes individuales correspondientes.

Para el caso de EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L. sus resultados no fueron incorporados en el cálculo de los promedios debido a la inconsistencia identificada entre el ISC y el IGPSS de Calidad (Ver Anexo N°3). Además, se identificó que su ISC se sitúa a más de dos desviaciones estándar por encima del promedio nacional, lo que permite clasificarlo como un valor infrecuente⁶ y atípico; es decir, su resultado es considerablemente más alto que de las demás EP por lo que fue analizado de manera individual para evitar que este caso particular influya en el promedio nacional.

⁴ Si bien el universo está conformado por 50 EP, la encuesta fue aplicada por 48 de ellas, dado que SEDAPAL y SEDA AYACUCHO S.A. utilizan encuestas particulares, definidas en el marco de su meta de gestión “Índice de Satisfacción del Usuario”

⁵ De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo Nro. 077-2021-SUNASS-CD.

⁶ Para fines comparativos, se considera infrecuente un resultado que se encuentra significativamente por encima del promedio, criterio comúnmente utilizado en análisis estadísticos para evitar que casos poco frecuentes distorsionen los valores promedio (Triola, M. F., Estadística, novena edición).

3.2. Evaluación de resultados por dimensiones

La presente sección analiza el desempeño de las EP en las cinco dimensiones evaluadas: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles. Para ello, se emplean diversas herramientas que veremos a continuación.

a. Promedios por Dimensión y tamaño de EP

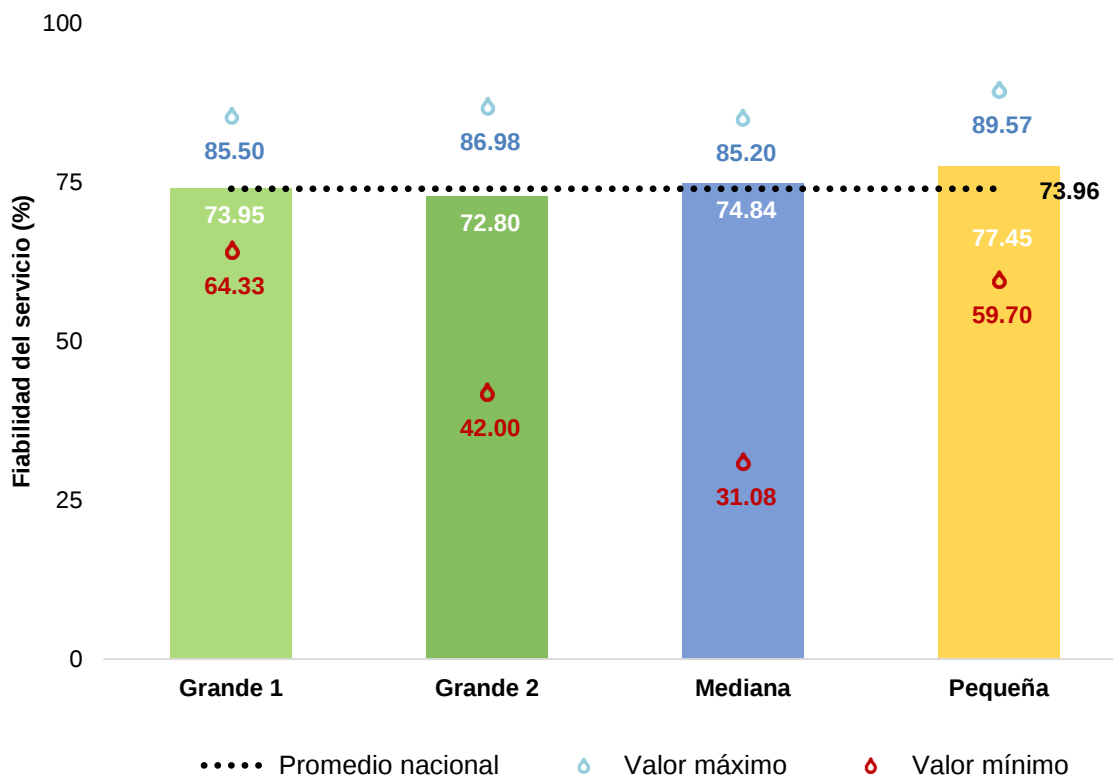
Para evaluar el desempeño de las EP en cada dimensión se emplean gráficos comparativos que muestran el promedio nacional, el valor máximo, mínimo y promedio por cada grupo de EP, además de los rangos del nivel de satisfacción: alto, moderado y bajo. Esta estructura permite identificar patrones y reconocer tanto a los grupos con mejores resultados como a aquellos que requieren mayor atención en cada dimensión.

- Dimensión: Fiabilidad del servicio

En la dimensión Fiabilidad del servicio, el promedio nacional alcanzó 73.96%. Al contrastar este valor con el desempeño de las mejores EP de cada grupo, se observa que todas lo superan ampliamente. Destacan SEDAPAR S.A. (EP Grande 1), SEDACHIMBOTE S.A. (EP Grande 2), EPS CHAVIN S.A. (EP Mediana) y EPS RIOJA S.A. (EP Pequeña) con 85.50, 86.98, 85.20 y 89.57% respectivamente, cuyos resultados se posicionan en un nivel de satisfacción alto.

Por otro lado, EPS GRAU S.A. (EP Grande 1), EPS SEDAJOULIACA S.A. (EP Grande 2), EPS MOYOBAMBA S.A. (EP Mediana) y EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. (EP Pequeña), presentan los menores niveles del Índice de Fiabilidad del Servicio con 64.33, 42.00, 31.08 y 59.70%, respectivamente, ubicándose por debajo del umbral del 65%, registrando niveles de satisfacción baja. (Ver Gráfico N°7)

Gráfico N°7: Índice de Fiabilidad del servicio por grupo de EP



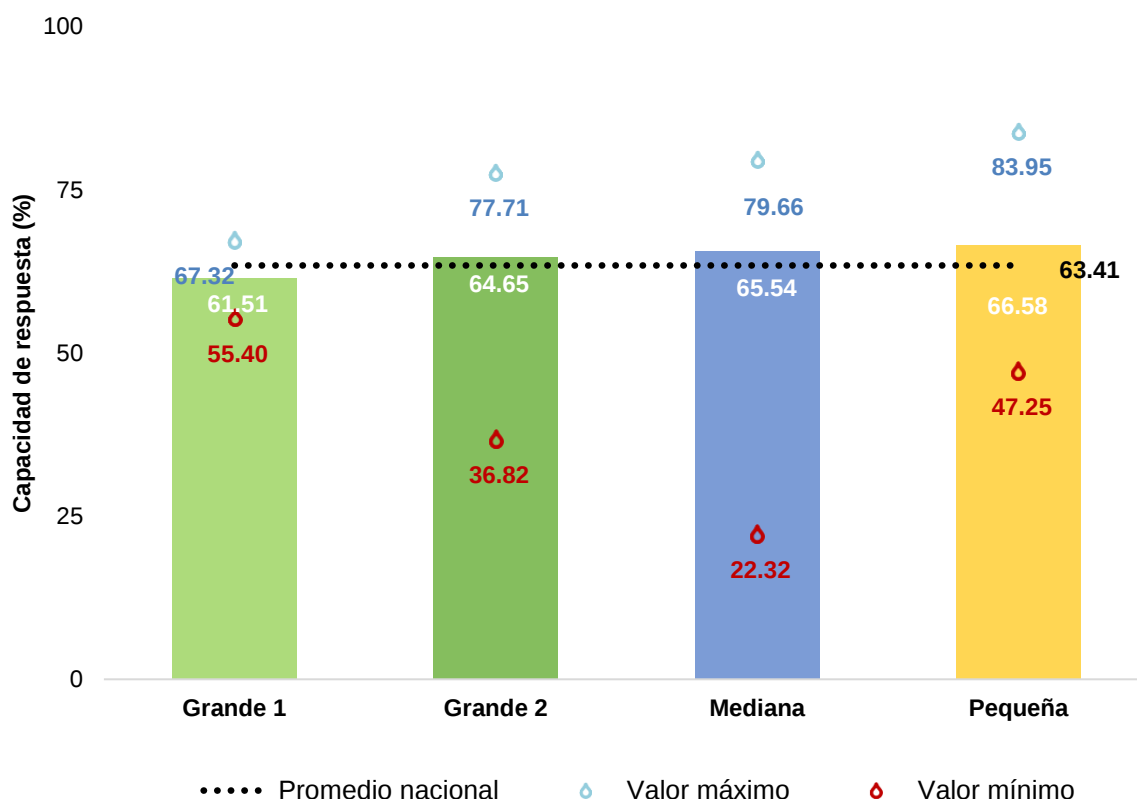
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

- Dimensión: Capacidad de respuesta

En la dimensión Capacidad de respuesta, se observa que los valores más altos dentro de cada grupo superan el promedio nacional (63.41%) y corresponden a EMAPA SAN MARTÍN S.A. (EP Grande 2), EPS CHAVÍN S.A. (EP Mediana) y EPS RIOJA S.A. (EP Pequeña), alcanzando una satisfacción alta con 77.71, 79.66 y 83.95%, respectivamente; sin embargo, en el grupo de EP Grande 1, el valor máximo lo obtuvo EPSEL S.A. con 67.32% reflejando una satisfacción moderada.

Por el contrario, EPS GRAU S.A. (EP Grande 1), EPS SEDA JULIACA S.A. (EP Grande 2), EPS MOYOBAMBA S.A. (EP Mediana) y EMAPA – Y S.R.L. (EP Pequeña) registraron los valores más bajos del Índice de Capacidad de respuesta dentro de sus respectivos grupos, ubicándose en el rango de satisfacción baja. (Ver Gráfico N°8)

Gráfico N°8: Índice de Capacidad de respuesta por grupo de EP



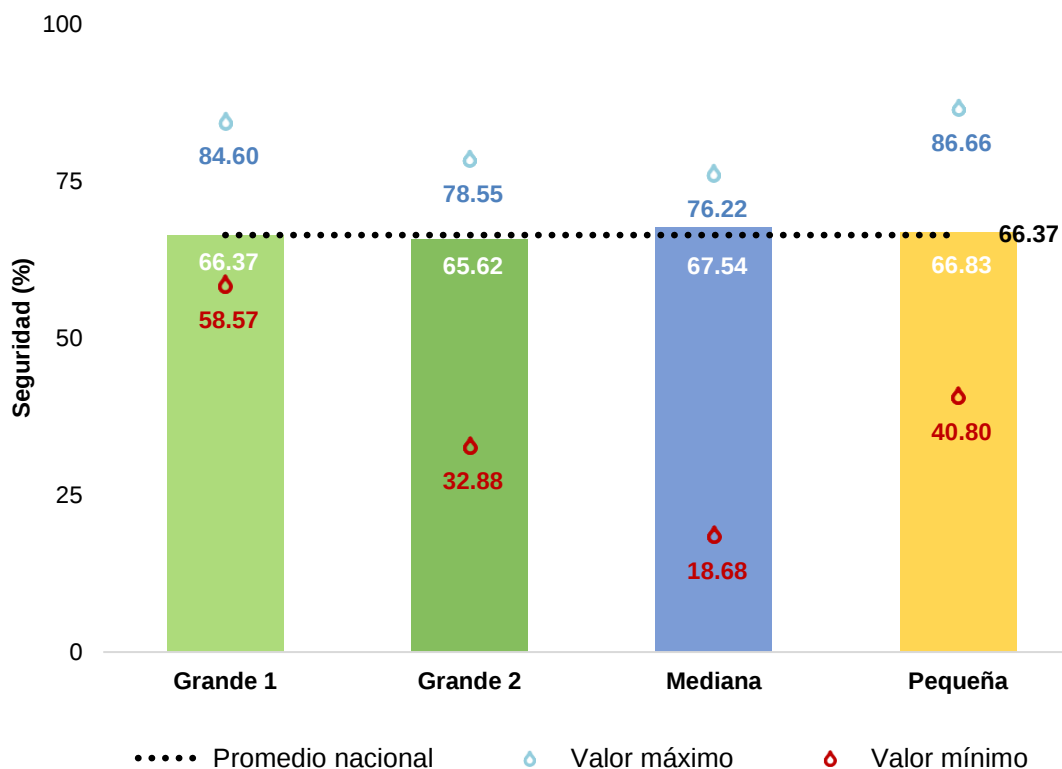
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

- Dimensión: Seguridad

Las EP que alcanzaron los mayores niveles del Índice de Seguridad de acuerdo con su grupo fueron EPSEL S.A. (EP Grande 1), EMAPA SAN MARTÍN S.A. (EP Grande 2), EPS CHAVIN S.A. (EP Mediana) y EPS RIOJA S.A. (EP Pequeña), con 84.60, 78.55, 76.22 y 86.66% respectivamente, cuyos resultados representan un nivel de satisfacción alto. Sin embargo; si analizamos los valores promedio por grupo de EP, se observa que los resultados son cercanos al promedio nacional y reflejan un nivel de satisfacción moderado.

Por otro lado, EPS TACNA S.A. (EP Grande 1), EPS SEDAJULIACA S.A. (EP Grande 2), EPS MOYOBAMBA S.A. (EP Mediana) y EMAPA-Y S.R.L. (EP Pequeña) presentan los menores niveles del Índice de Seguridad con 58.57, 32.88, 18.68 y 40.80%, respectivamente, valores que se ubican dentro del rango de satisfacción baja. (Ver Gráfico N°9)

Gráfico N°9: Índice de Seguridad por grupo de EP



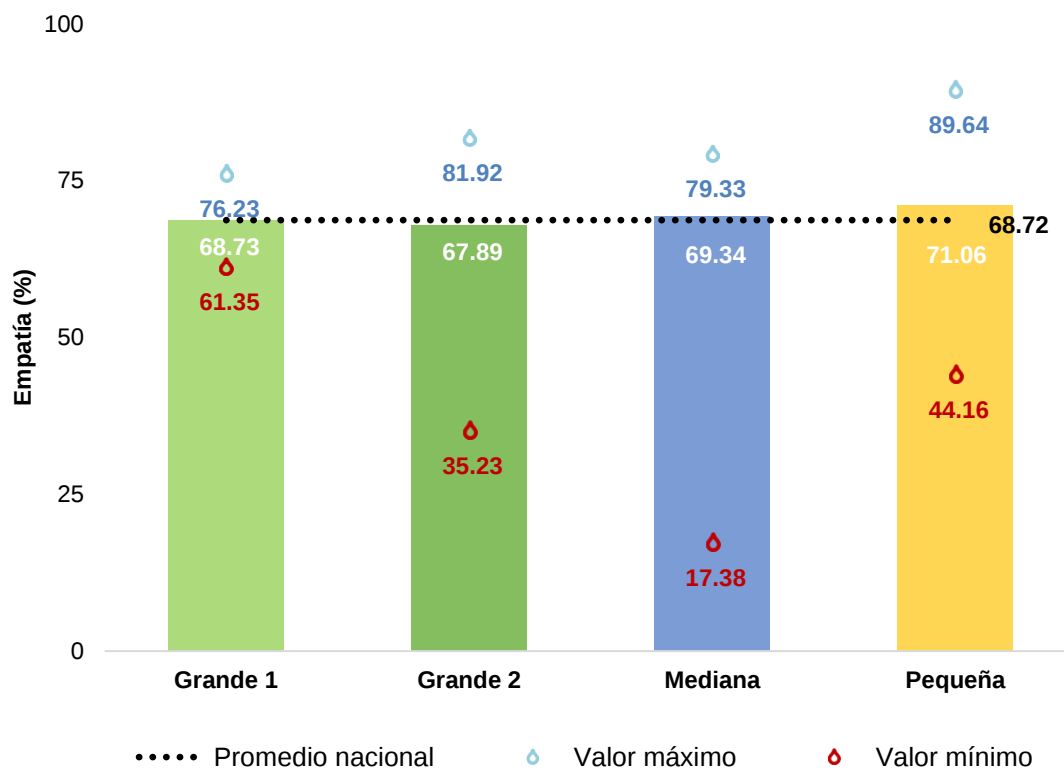
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

- Dimensión: Empatía

Los mayores niveles del Índice de Empatía, de acuerdo con el grupo de EP, lo presentaron SEDAPAR S.A. (EP Grande 1), SEDACHIMBOTE S.A. (EP Grande 2), EPS EMAPAT S.A. (EP Mediana) y EPS RIOJA S.A. (EP Pequeña) con 76.23, 81.92, 79.33 y 89.64%, respectivamente, situándose en un nivel de satisfacción alto. Sin embargo, EPS GRAU S.A. (EP Grande 1), EPS SEDAJULIACA S.A. (EP Grande 2), EPS MOYOBAMBA (EP Mediana) y EMAPA – Y S.R.L. (EP Pequeña), presentan los menores valores, alcanzando un nivel de satisfacción bajo con 61.35, 35.23, 17.38 y 44.16% respectivamente.

Además, se observa que los promedios de las EP Grande 1 y Grande 2 se sitúan por debajo del promedio nacional, mientras que las EP Medianas y Pequeñas lo superan, aunque en todos los grupos la satisfacción se mantiene en un nivel moderado (Ver Gráfico N°10).

Gráfico N°10: Índice de Empatía por grupo de EP



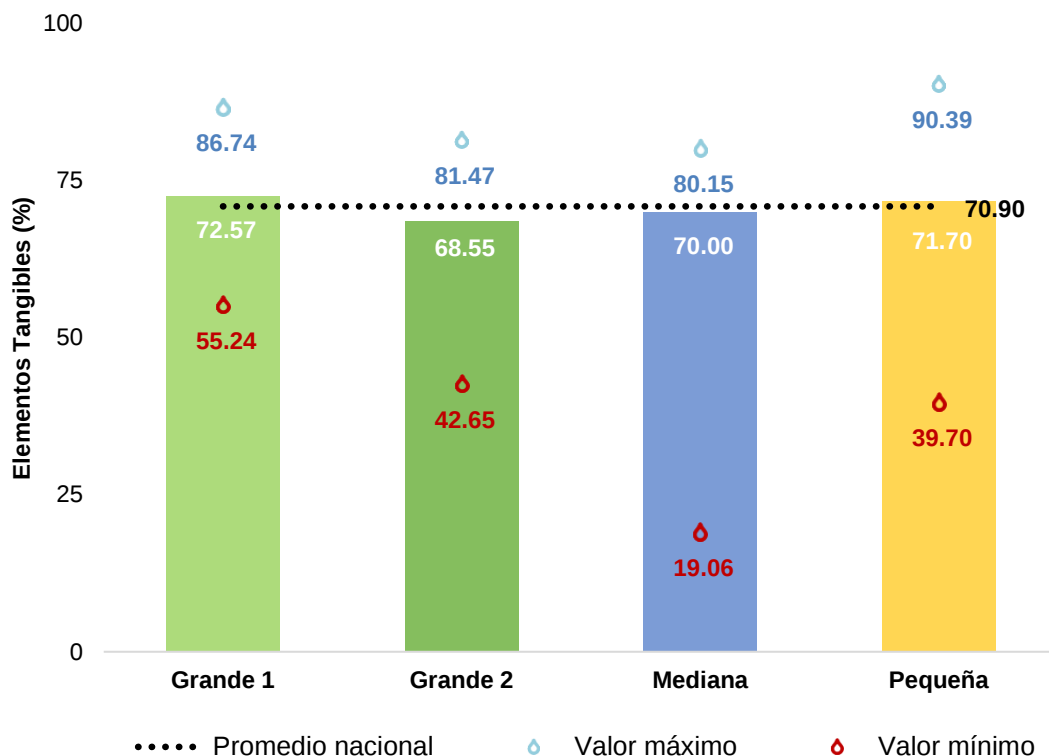
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

- Dimensión: Elementos Tangibles

En la dimensión Elementos Tangibles, los mayores niveles fueron alcanzados por SEDAPAR S.A. (EP Grande 1), SEDACHIMBOTE S.A. (EP Grande 2), EMAPACOP S.A. (EP Mediana) y EPS RIOJA S.A. (EP Pequeña), lo que refleja un nivel de satisfacción alto en cada EP.

Por otro lado, EPS TACNA S.A. (EP Grande 1), EPS SEDA JULIACA S.A. (EP Grande 2), EPS MOYOBAMBA S.A. (EP Mediana) y EMAPA – Y S.R.L. (EP Pequeña), presentan los menores niveles del Índice de Elementos Tangibles con 55.24, 42.65, 19.06 y 39.70%, respectivamente, situándose en el rango de satisfacción bajo. (Ver Gráfico N°11)

Gráfico N°11 Índice de Elementos tangibles por grupo de EP



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

b. Análisis comparativo multidimensional por grupo de EP

Este análisis compara los resultados de los promedios nacionales con los valores máximos alcanzados en cada dimensión, según grupo de EP, lo que permite identificar sus principales fortalezas y aspectos por mejorar. Para ello, se utilizan los gráficos multidimensionales que se presentan a continuación.

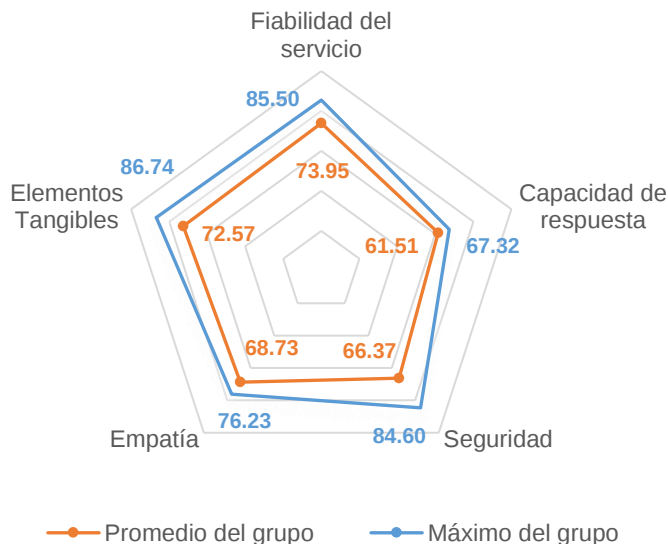
Es importante recordar que los promedios se calcularon sobre la base de información proveniente de 45 EP, dado que cinco se excluyeron por las particularidades metodológicas y de validación previamente explicadas. Por ello, los resultados comparativos deben interpretarse dentro de este marco.

El perfil de las EP Grande 1 presenta brechas marcadas entre los promedios del grupo y los valores máximos del Índice de Seguridad cuyo promedio es 66.37 frente a un máximo de 84.60, y Elementos tangibles con un promedio de 72.57 en comparación con un máximo de 86.74, lo que evidencia oportunidades de mejora en dichas dimensiones que involucran la atención de reclamos, la identificación y equipamiento del personal técnico, y la información brindada al usuario.

Las brechas son menores en Fiabilidad del Servicio y Empatía, con promedios de 73.95 y 68.73 que se acercan moderadamente a los máximos del grupo. Sin embargo, la Capacidad de Respuesta, aparece como la dimensión de menor desempeño en comparación con las demás dimensiones del grupo con un promedio de 61.51 respecto al máximo de 67.32.

En conjunto, el gráfico refleja un perfil desigual, con fortalezas parciales en fiabilidad del servicio, elementos tangibles y empatía, pero con debilidades claras en seguridad y capacidad de respuesta. (Ver Gráfico N°12)

Gráfico N°12: Fortalezas y debilidades EP Grande 1



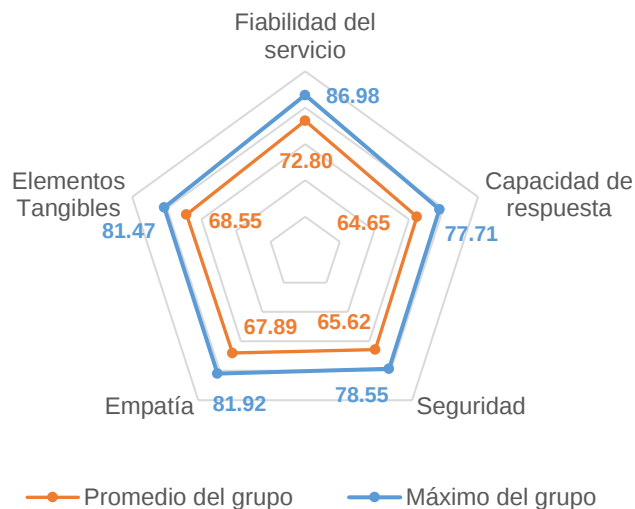
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

El grupo de EP Grande 2 muestra brechas importantes en Capacidad de Respuesta, donde el promedio alcanza 64.65 frente a un valor máximo de 77.71, y en Seguridad, cuyo promedio es 65.62 respecto al máximo de 78.55. Estas brechas sugieren oportunidades de mejora en la rapidez y calidad de atención, la respuesta a reclamos, tiempo de espera en oficinas y la información brindada al usuario.

Las dimensiones con desempeño más cercano a los máximos del grupo son Elementos tangibles y Empatía, cuyos promedios son 68.55 y 67.89, respectivamente. Por su parte, Fiabilidad del Servicio mantiene un promedio de 72.80, también inferior al máximo del grupo.

En conjunto, el perfil del grupo Grande 2 evidencia un desempeño algo más equilibrado que el de Grande 1, con fortalezas en Fiabilidad del Servicio y Empatía, pero con oportunidades de mejora en Capacidad de Respuesta y Seguridad. (Ver Gráfico N°13)

Gráfico N°13: Fortalezas y debilidades EP Grande 2



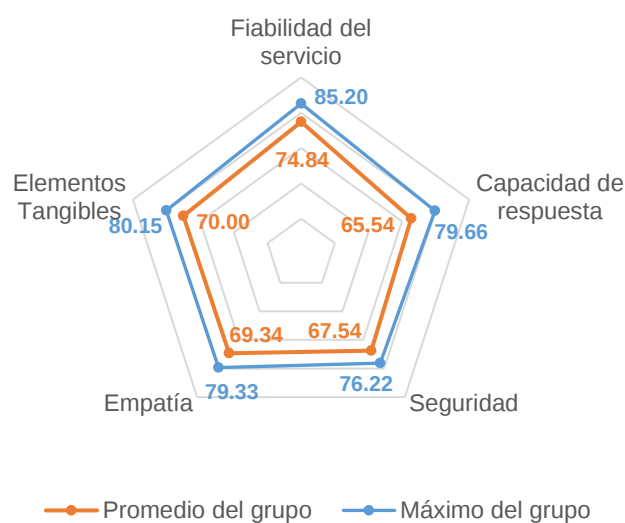
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

El grupo de EP Medianas presenta un perfil más homogéneo y con brechas menores en comparación con los grupos grandes. Las oportunidades de mejora que presentan diferencias más amplias se observan en Capacidad de Respuesta, cuyo promedio es 65.54 frente al máximo de 79.66, en Seguridad, donde el promedio asciende a 67.54 en contraste con un valor máximo de 76.22 y Empatía con un promedio de 69.34 y un valor máximo de 79.33.

Las dimensiones con mejor desempeño son Fiabilidad del Servicio, con un promedio de 74.84 respecto al máximo de 85.20, y Elementos Tangibles, donde el promedio se ubica en 70.00 frente al máximo de 80.15.

En conjunto, el gráfico refleja un perfil bastante equilibrado, lo que indica un comportamiento más consistente del grupo. (Ver Gráfico N°14)

Gráfico N°14: Fortalezas y debilidades EP Mediana



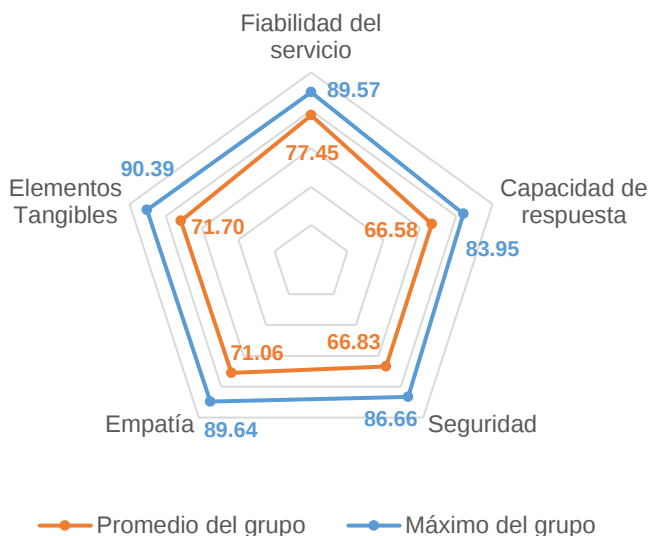
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

El grupo de EP Pequeñas presenta las brechas más amplias. Las diferencias más pronunciadas se encuentran en Capacidad de Respuesta, donde el promedio es 66.58 frente a un máximo de 83.95, y en Seguridad, cuyo promedio se sitúa en 66.83 con un valor máximo de 86.66.

Aunque los promedios más altos se observan en Fiabilidad del Servicio con 77.45, en Elementos tangibles, con 71.70 y Empatía con 71.06, dichos valores son igualmente distantes de los máximos del grupo.

En conjunto, este grupo se caracteriza por una marcada heterogeneidad, en donde todas las dimensiones alcanzan una satisfacción alta, mientras que los promedios del grupo revelan un desempeño moderado. (Ver Gráfico N°15)

Gráfico N°15: Fortalezas y debilidades EP Pequeña



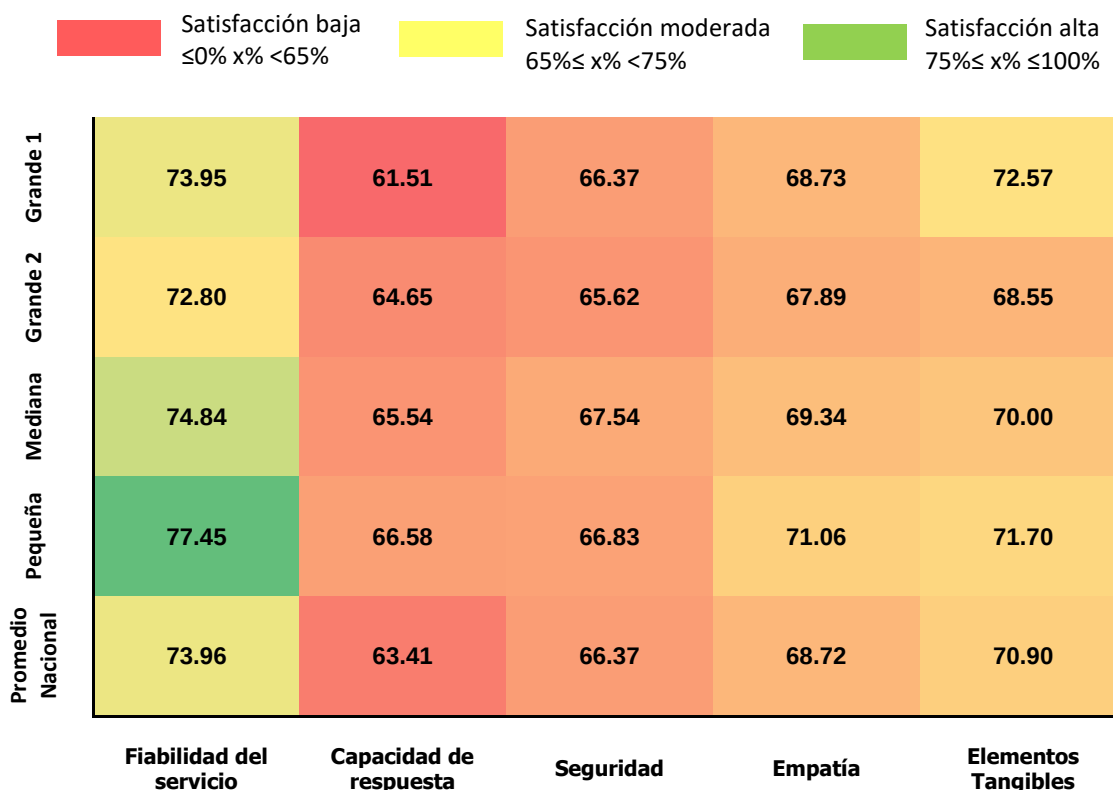
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

c. Desempeño por dimensiones⁷

A continuación, se presenta un análisis comparativo utilizando un mapa de calor que sintetiza los promedios por grupo de EP y a nivel nacional. Este recurso permite visualizar cómo se distribuyen los niveles de satisfacción (bajo, moderado y alto) dentro de los distintos grupos de EP y mostrando diferencias que podrían pasar desapercibidas en tablas tradicionales. (Ver Gráfico N°16)

⁷ Los rangos empleados para medir el desempeño de las dimensiones provienen de los criterios definidos en la consultoría desarrollada en el marco del Programa de Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, con el acompañamiento técnico del Banco Mundial.

Gráfico N°16: Desempeño por dimensiones



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

La Fiabilidad del servicio destaca como la dimensión mejor valorada en todos los grupos. Este desempeño guarda relación con el marco regulatorio y con las funciones de fiscalización que ejerce SUNASS sobre las EP. A través de estas funciones, la SUNASS realiza un monitoreo permanente del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la calidad del servicio, establecidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento⁸, el cual plantea estándares obligatorios en materia de continuidad, presión, calidad y control de fallas en redes, aspectos que componen esta dimensión (ver disposiciones sobre continuidad y presión en el Reglamento de Calidad).

Las demás dimensiones (capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) presentan niveles de satisfacción moderada, con variaciones claras según el tamaño de la empresa.

- **En las EP Grande 1**, la Capacidad de respuesta presenta los valores más bajos, reflejando percepciones menos favorables respecto a la atención inmediata a problemas reportados, tiempo de espera en oficinas e información sobre cortes del servicio. Seguridad y empatía también muestran brechas importantes, lo que sugiere que estos aspectos están asociados a una menor valoración del servicio por parte de los usuarios.

⁸ Texto Único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 058-2023-SUNASS-CD.

- **En las EP Grande 2** se observa un patrón similar, la Capacidad de respuesta nuevamente aparece como el aspecto más crítico, evidenciando dificultades en la atención oportuna y en la comunicación con los usuarios. Seguridad y Empatía, de igual manera se mantienen en un nivel moderado, lo que sugiere que la forma en que las EP manejan los reclamos y la atención al usuario continúa siendo un punto sensible que condiciona la valoración del servicio.
- **En las EP Medianas** se observa un patrón con resultados moderados en todas las dimensiones, con un ligero mejor posicionamiento en Fiabilidad y Empatía. Esto indica que, si bien esos aspectos registran un comportamiento aceptable, la experiencia del usuario sigue mostrando espacios de mejora, especialmente en la calidad y tiempos de atención.
- **Las EP Pequeñas** presentan los promedios más altos en las dimensiones analizadas; sin embargo, estos resultados deben ser considerados de manera referencial, debido a las limitaciones identificadas en la confiabilidad de la información de las encuestas remitidas por este grupo. Por ello, los niveles de satisfacción observados no permiten extraer conclusiones definitivas sobre el desempeño relativo de estas EP.

Si analizamos los resultados a nivel nacional, podemos observar un patrón consistente: la Fiabilidad del servicio es la dimensión mejor valorada, con un promedio de 73.96%, mientras que las demás se sitúan en niveles moderado y bajo. En conjunto, estos resultados reafirman que, si bien el servicio presenta un funcionamiento general aceptable, las brechas más resaltantes se concentran en los componentes asociados a la Capacidad de respuesta con un promedio de 63.41%.

Sin establecer relaciones de causalidad, los resultados permiten identificar una correspondencia entre la Fiabilidad del servicio y aquellos componentes relacionados a la confiabilidad operativa de los servicios, mantenimiento de los sistemas, entre otros que se encuentran bajo la supervisión de SUNASS, conforme al marco establecido en el en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción (TUO RGFS)⁹. En contraste, las brechas observadas en la Capacidad de respuesta evidencian mayores desafíos asociados a la atención y comunicación con los usuarios, lo que resalta la utilidad de este análisis para orientar futuras acciones de mejora y seguimiento en la prestación del servicio.

3.3. Evaluación de resultados del ISC

Esta sección presenta una evaluación del ISC por grupo de EP y a nivel nacional, permitiendo identificar diferencias según su tamaño. Asimismo, se analiza la relación entre el ISC y el desempeño medido a través del Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS), específicamente el área de Calidad del servicio¹⁰, con el fin de determinar en qué medida la satisfacción del cliente se alinea con los indicadores regulatorios, aportando una visión integral sobre la gestión de las EP.

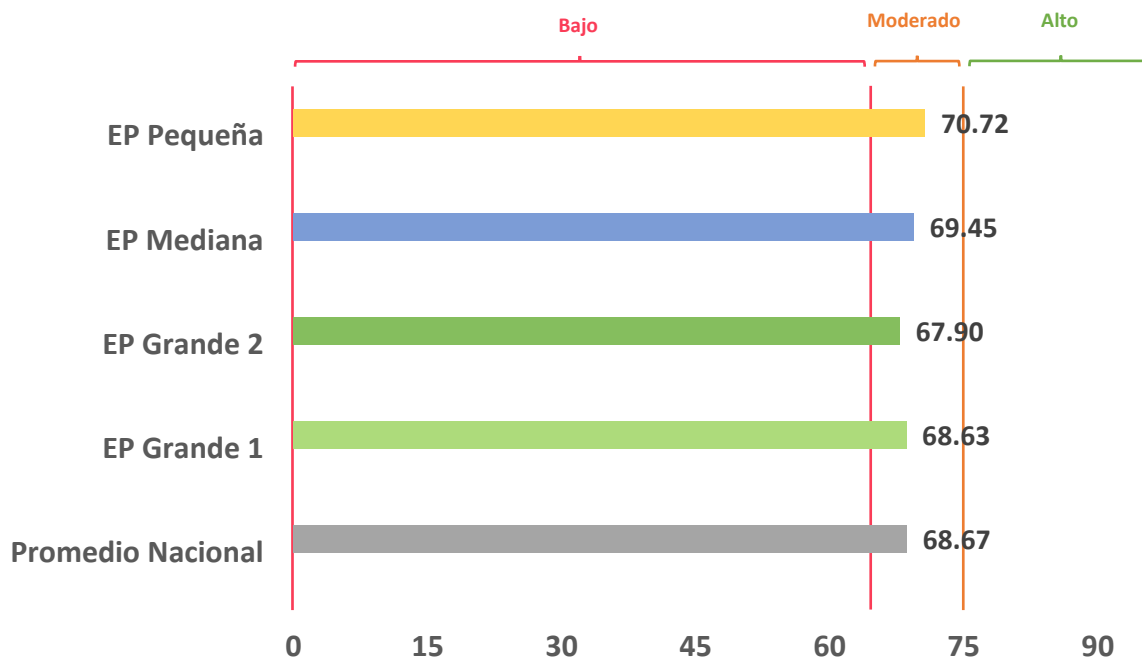
⁹ Establecido según Resolución de Consejo Directivo N°064-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción.

¹⁰ Para mayor información consultar el "Benchmarking Regulatorio de EP 2025 - Datos 2024". Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8591665/7109489-benchmarking-regulatorio-de-las-eps-2025.pdf?v=1758147743>

a. ISC por tamaño de Empresa Prestadora

El siguiente gráfico permite comparar el desempeño promedio del ISC por cada grupo de EP y visualizar en qué rango de satisfacción se ubica cada uno: bajo, moderado o alto. También muestra cómo se distribuyen a nivel nacional, facilitando identificar patrones entre grupos con estructuras operativas y realidades de gestión distintas. (Ver Gráfico N°17)

Gráfico N°17: Niveles de Satisfacción por grupo de empresa prestadora



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

Se observa que el promedio nacional del ISC alcanza 68.67%, ubicándose en un nivel de satisfacción moderado. Esto revela que, si bien la experiencia general de los usuarios no se encuentra en niveles críticos, aún existe una brecha considerable para alcanzar estándares altos de satisfacción en el país.

Entre los grupos de EP, las Pequeñas registran el mayor nivel de satisfacción con un promedio de 70.72%, ubicándose dentro del rango de satisfacción moderada.

En contraste, las EP Grande 2 muestran el nivel más bajo, con 67.90%, dentro del rango moderado.

Las EP Medianas y EP Grande 1 presentan valores próximos al promedio nacional, con 69.45 y 68.63% respectivamente. Se mantienen en un nivel de satisfacción moderado y reflejan un comportamiento estable respecto al promedio nacional, lo que indica que su desempeño se alinea con la tendencia general del indicador.

En términos generales, el gráfico evidencia que ningún grupo de EP alcanza un nivel de satisfacción alto, concentrándose todos dentro del rango moderado.

En conjunto, estos patrones resaltan la necesidad de fortalecer la atención al usuario y la gestión integral del servicio en todas las dimensiones, adaptando las estrategias a las particularidades de cada grupo de EP.

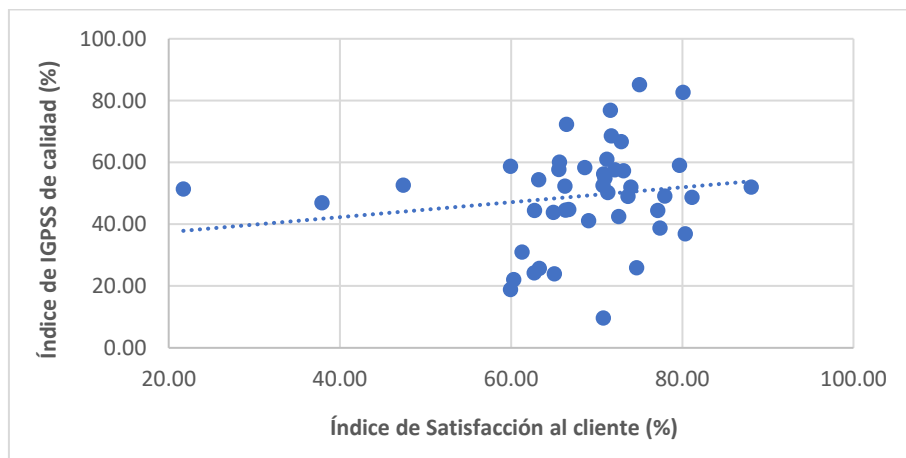
b. Asociación del ISC e IGPSS

El Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS) constituye el principal indicador que evalúa el desempeño integral de las EP en el Benchmarking Regulatorio elaborado anualmente por SUNASS, sobre la base de la Ley del Servicio Universal del Agua y Saneamiento y del “Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento”¹¹. Este índice está compuesto por seis áreas de desempeño: Acceso a los servicios, Calidad de los servicios, Sostenibilidad financiera, Sostenibilidad ambiental, Gobernabilidad y Gobernanza y Gestión del riesgo de desastres, cada una integrada por indicadores de gestión reportados por las EP y verificados por SUNASS¹².

En este análisis se emplea específicamente el IGPSS de calidad de los servicios, que resume el desempeño de la EP mediante los indicadores de continuidad, presión, densidad de atoros, densidad de roturas y densidad de reclamos en materia de calidad de la prestación de los servicios. Debido a su carácter técnico y su naturaleza objetiva, este índice constituye un punto de referencia ideal para compararlo tanto con el ISC como con la dimensión de Fiabilidad del servicio.

La comparación entre ambos tipos de indicadores permite explorar en qué medida la percepción del usuario se alinea con el desempeño operativo reportado por las EP. Para ello se presentan dos gráficos de dispersión. El primero contrasta el IGPSS de calidad con el ISC, observándose una correlación positiva de 0.17, lo que sugiere una relación débil entre la satisfacción declarada por el usuario y el desempeño técnico de la EP. (Ver Gráfico N°18).

Gráfico N°18: Correlación entre IGPSS de calidad vs ISC



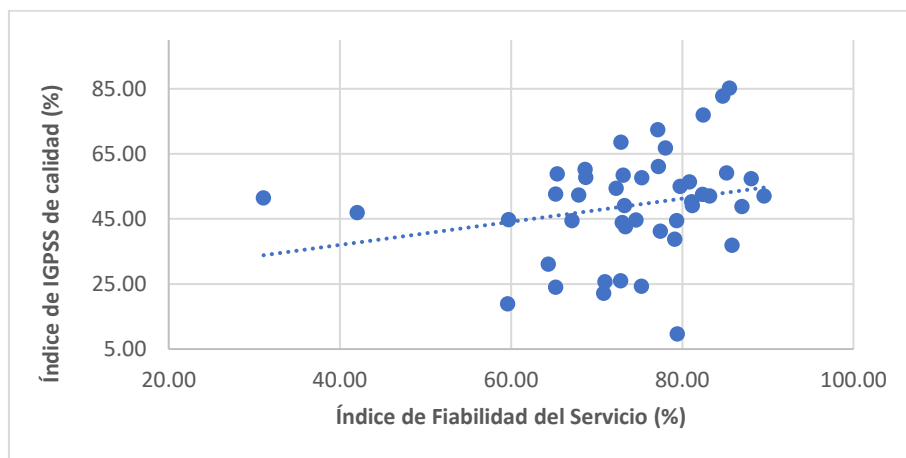
Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

Mientras que, si analizamos el IGPSS de calidad y la Fiabilidad del servicio, obtenemos una correlación positiva de 0.24, ligeramente mayor. Esto implica que la dimensión de Fiabilidad (cuyos ítems se relacionan más directamente con continuidad, presión, roturas, atoros) presenta una mayor correspondencia con los indicadores de desempeño operativo evaluados por la SUNASS. La diferencia entre ambas correlaciones es de 0.07 puntos. (Ver Gráfico N°19).

¹¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD

¹² Sunass (2025). Benchmarking Regulatorio de las EPS 2025. Indicadores del IGPSS y metodología de evaluación. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8591665/7109489-benchmarking-regulatorio-de-las-eps-2025.pdf>

Gráfico N°19: Correlación entre IGPS de calidad vs Fiabilidad del Servicio



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

Este hallazgo es especialmente relevante, dado que la dimensión de Fiabilidad del servicio, presenta una mayor coherencia con el desempeño operativo reportado por las EP a través del IGPS de Calidad. Si bien esta relación no implica causalidad, sí pone de manifiesto la relevancia de la confiabilidad operativa como un componente central del desempeño del servicio, particularmente en aquellos aspectos que son objeto de fiscalización por parte de la SUNASS.

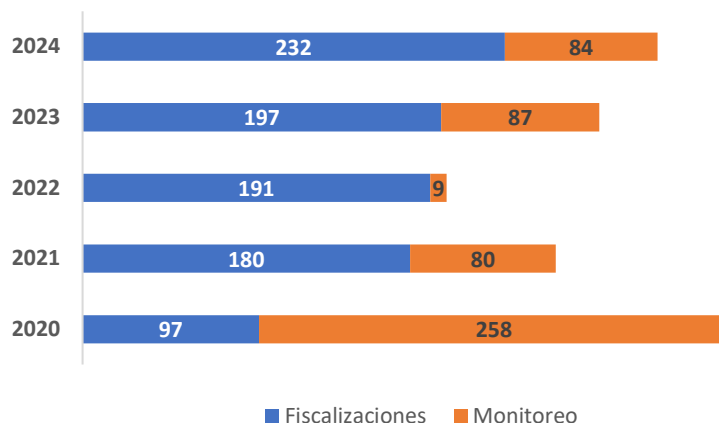
Finalmente, la evaluación de las áreas críticas, desagregada por cada EP se presenta en el Anexo N°3 del informe, a fin de complementar el análisis principal y facilitar su revisión detallada.

3.4. Relación entre los Resultados del ISC y las acciones de Fiscalización de la SUNASS

La evaluación del ISC muestra que la dimensión Fiabilidad es la mejor valorada por los usuarios. Dicho resultado guarda relación con los ámbitos sobre los cuales la SUNASS ha enfatizado en los últimos años, principalmente en aspectos como la continuidad, presión, interrupciones del servicio, y mantenimiento, limpieza y desinfección de estructura de almacenamiento, entre otros.

Entre el 2020 y 2024 las acciones de fiscalización y monitoreo en estos aspectos operacionales han mostrado una evolución diferenciada: en 2020 se registró el mayor número de intervenciones por contingencias operativas, mientras que entre 2021 y 2023 el monitoreo disminuyó y las fiscalizaciones aumentaron, evidenciando un enfoque más preventivo y de seguimiento continuo; finalmente, en 2024 las acciones se estabilizaron, mostrando un comportamiento más regular en continuidad, presión y mantenimiento (Ver Gráfico N°20). Este comportamiento del accionar regulatorio es coherente con la valoración favorable que los usuarios otorgan a la dimensión Fiabilidad, sin que ello implique establecer una relación de causalidad directa.

Gráfico N°20: Acciones de fiscalización en aspectos operacionales¹³. Periodo 2020-2024



Elaboración: Dirección de Fiscalización de la Sunass

En esa misma línea, la iniciativa de seguimiento proactivo de medidas correctivas refuerza este vínculo entre las acciones de fiscalización y la percepción del servicio, al promover que las acciones dispuestas por SUNASS se implementen de manera oportuna y efectiva por parte de las EP. Este acompañamiento técnico (que incluye reuniones de orientación, aclaración de criterios y revisión del avance de cada medida) contribuye a corregir de forma más rápida las deficiencias operativas asociadas a continuidad, presión, interrupciones y mantenimiento, elementos que sustentan la dimensión Fiabilidad del ISC. Al reducir los incumplimientos y fortalecer la capacidad de respuesta de las EP, esta iniciativa contribuye a mejorar el desempeño operativo, lo cual influye positivamente en la percepción del usuario respecto a la estabilidad y calidad del servicio.

Por tanto, la articulación entre *Fiscalizaciones* e *ISC* permite identificar una alineación entre el accionar regulatorio y la experiencia del usuario, especialmente en aquellas dimensiones donde el cumplimiento operativo es perceptible en la vida cotidiana. Sin establecer relaciones de causalidad directa, la Fiabilidad se consolida como la dimensión en la que la supervisión preventiva y el seguimiento sistemático muestran una mayor afinidad con la valoración que realizan los usuarios sobre la estabilidad y calidad del servicio recibido.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. La dimensión Fiabilidad es la mejor valorada por los usuarios, alcanzando un promedio nacional de 73.96%, lo que evidencia que los aspectos operacionales vinculados a continuidad, presión y fallas en redes se mantienen dentro de parámetros aceptables y alineados con la acción regulatoria permanente de SUNASS.
- 4.2. El promedio nacional del ISC alcanzó 68.67%, ubicándose en un nivel de satisfacción moderado, sin que ningún grupo de EP registre niveles altos. Este resultado revela que, si bien el servicio no presenta una percepción crítica, existe aún una brecha relevante para alcanzar estándares superiores de satisfacción a nivel nacional.

¹³ Se consideraron los siguientes aspectos: Aspectos operacionales de agua y/o alcantarillado, cumplimiento de los VMA, interrupción del servicio, mantenimiento, limpieza y desinfección de estructura de almacenamiento y metodología de presión y continuidad.

- 4.3. Las dimensiones más críticas para los usuarios son Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, cuyas valoraciones se sitúan en niveles moderados y bajos, especialmente en las EP de mayor tamaño. Esto refleja dificultades en la atención de reclamos, tiempos de respuesta, trato del personal e información oportuna al usuario.
- 4.4. La correlación entre el ISC y el IGPSS de Calidad es baja (0.17), mientras que la correlación entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Fiabilidad es ligeramente mayor (0.24). Estos hallazgos refuerzan la relevancia de las acciones de fiscalización orientadas a asegurar la confiabilidad operativa de los servicios, en la medida en que estas se asocian de manera más estrecha con los aspectos del servicio que los usuarios valoran de forma más tangible, sin que ello implique establecer una relación de causalidad directa.

5. ANEXOS

Anexo N°1: Clasificación de EP según el número de conexiones de agua potable

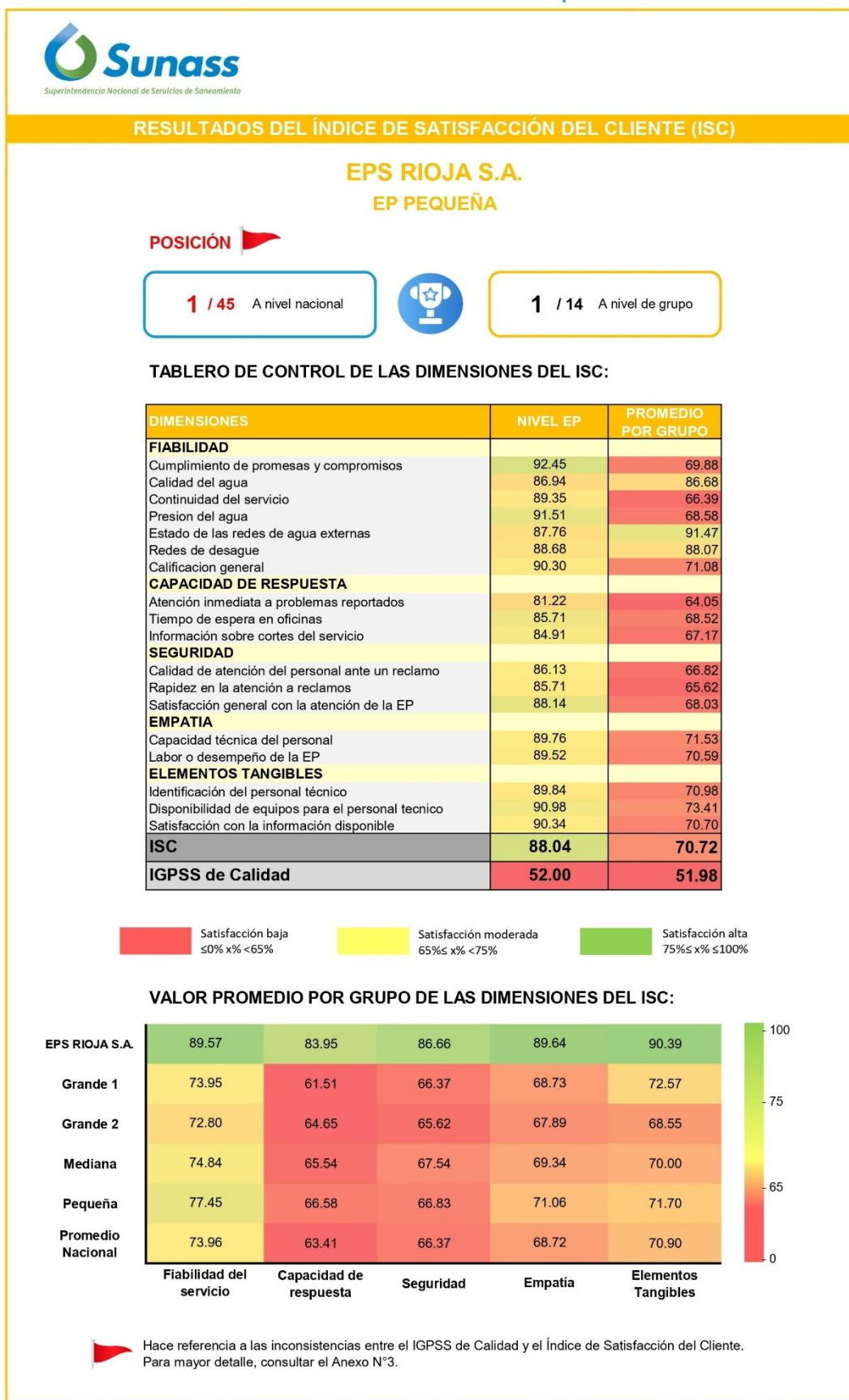
Código_EP	Empresa Prestadora	Grupo	Siglas
001	EMUSAP S.A.	Pequeña	P
002	EPS SEDA HUANUCO S.A.	Grande 2	G2
003	EMAPACOP S.A.	Mediana	M
004	EPS SEDALORETO S.A.	Grande 1	G1
005	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	Grande 2	G2
006	EMSAPUNO S.A.	Grande 2	G2
007	EPSSMU S.A.	Pequeña	P
008	UE AGUA TUMBES	Grande 2	G2
009	EMAPA PASCO S.A.	Pequeña	P
010	EMAPISCO S.A.	Mediana	M
011	EPS SEDACAJ S.A.	Grande 2	G2
012	EPS TACNA S.A.	Grande 1	G1
013	EMAPAVIGS S.A.	Pequeña	P
014	SEDACHIMBOTE S.A.	Grande 2	G2
015	SEDA AYACUCHO S.A.	Grande 2	G2
016	EMAPA SAN MARTÍN S.A.	Grande 2	G2
017	EPS EMAPAT S.A.	Mediana	M
018	EPS SEMAPACH S.A.	Grande 2	G2
019	EPSSSC S.A.	Mediana	M
020	EPS MOYOBAMBA S.A.	Mediana	M
021	EMAPA - HVCA S.A.	Pequeña	P
022	EPS MOQUEGUA S.A.	Mediana	M
023	EMAPA - Y S.R.L.	Pequeña	P
024	EMAPA HUARAL S.A.	Mediana	M
025	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Mediana	M
026	SEDAPAL	Sedapal	S
027	EPS ILO S.A.	Mediana	M
028	SEDALIB S.A.	Grande 1	G1
029	EPSEL S.A.	Grande 1	G1
030	SEDAPAR S.A.	Grande 1	G1
031	EPS SEDACUSCO S.A.	Grande 1	G1
032	EPS GRAU S.A.	Grande 1	G1
033	EPS CHAVIN S.A.	Mediana	M
034	EPS EMAQ S.A.	Pequeña	P
035	EMAPAB S.A.	Pequeña	P
036	EPS BARRANCA S.A.	Mediana	M
037	EPS EMAPICA S.A.	Grande 2	G2
038	EPS EMPSSAPAL S.A.	Mediana	M
039	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Pequeña	P
040	EPS NOR PUNO S.A.	Pequeña	P
041	EPS SEDA JULIACA S.A.	Grande 2	G2
042	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Mediana	M
043	EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.	Mediana	M
044	EPS EMSAP CHANKA S.A.	Pequeña	P
045	EPS MARAÑON S.A.	Mediana	M
046	EPS SEDAM HUANCAYO S.A.	Grande 2	G2
047	EPS EMSAPA CALCA S.A.	Pequeña	P
048	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Pequeña	P
050	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Pequeña	P
051	EPS RIOJA S.A.	Pequeña	P

Rango por N° de conexiones	Grupo	Siglas
>1millón	SEDAPAL	S
100mil-1millón	Grande 1	G1
40-100mil	Grande 2	G2
15-40mil	Mediana	M
0-15mil	Pequeña	P

Anexo N°2: Cantidad de muestra por EP para encuestas del ISC

N°	Empresa Prestadora	Muestra	N°	Empresa Prestadora	Muestra
1	EMUSAP S.A.	104	27	EPS ILO S.A.	152
2	EPS SEDA HUANUCO S.A.	153	28	SEDALIB S.A.	307
3	EMAPACOP S.A.	152	29	EPSEL S.A.	307
4	EPS SEDALORETO S.A.	153	30	SEDAPAR S.A.	307
5	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	153	31	EPS SEDACUSCO S.A.	306
6	EMSAPUNO S.A.	153	32	EPS GRAU S.A.	307
7	EPSSMU S.A.	104	33	EPS CHAVIN S.A.	152
8	AGUA TUMBES	153	34	EPS EMAQ S.A.	104
9	EMAPA PASCO S.A.	104	35	EMAPAB S.A.	104
10	EMAPISCO S.A.	152	36	EPS BARRANCA S.A.	152
11	EPS SEDACAJ S.A.	153	37	EPS EMAPICA S.A.	153
12	EPS TACNA S.A.	306	38	EPS EMPSSAPAL S.A.	152
13	EMAPAVIGS S.A.	104	39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	104
14	EPS SEDACHIMBOTE S.A.	153	40	EPS NOR PUNO S.A.	104
16	EMAPA SAN MARTÍN S.A.	153	41	EPS SEDA JULIACA S.A.	153
17	EPS EMAPAT S.A.	152	42	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	152
18	EPS SEMAPACH S.A.	153	43	EPS EMUSAP ABANCAY S.A.	152
19	EPSSSC S.A.	152	44	EPS EMSAP CHANKA S.A.	104
20	EPS MOYOBAMBA S.A.	152	45	EPS MARAÑON S.A.	152
21	EMAPA - HVCA S.A.	104	46	EPS SEDAM HUANCAYO S.A.	153
22	EPS MOQUEGUA S.A.	152	47	EPS EMSAPA CALCA S.A.	103
23	EMAPA - Y S.R.L.	104	48	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	104
24	EMAPA HUARAL S.A.	152	50	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	103
25	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	152	51	EPS RIOJA S.A.	104

Anexo N°3: Resultados del ISC por EP



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

SEDACHIMBOTE S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN 

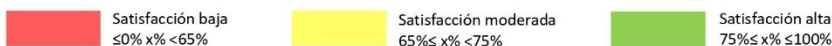
2 / 45 A nivel nacional



1 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	84.41	67.28
Calidad del agua	96.05	78.49
Continuidad del servicio	81.98	67.53
Presión del agua	81.33	67.12
Estado de las redes de agua externas	94.40	82.53
Redes de desagüe	89.29	78.21
Calificación general	81.42	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	78.47	63.58
Tiempo de espera en oficinas	75.20	63.01
Información sobre cortes del servicio	77.03	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	81.53	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	75.10	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	78.80	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	81.70	67.75
Labor o desempeño de la EP	82.14	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	81.79	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	81.39	69.58
Satisfacción con la información disponible	81.23	67.82
ISC	81.15	67.90
IGPSS de Calidad	48.73	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

SEDACHIMBOTE S.A.	86.98	76.90	78.48	81.92	81.47
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPA SAN MARTÍN S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN 

3 / 45 A nivel nacional



2 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	77.31	67.28
Calidad del agua	96.00	78.49
Continuidad del servicio	77.03	67.53
Presión del agua	78.34	67.12
Estado de las redes de agua externas	96.43	82.53
Redes de desagüe	97.62	78.21
Calificación general	77.90	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	76.52	63.58
Tiempo de espera en oficinas	79.50	63.01
Información sobre cortes del servicio	77.11	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	78.12	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	77.28	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	80.26	66.69
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	79.32	67.75
Labor o desempeño de la EP	79.32	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	81.49	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	79.91	69.58
Satisfacción con la información disponible	79.61	67.82
ISC	80.34	67.90
IGPSS de Calidad	36.91	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPA SAN MARTÍN S.A.	85.80	77.71	78.55	79.32	80.34
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPA PASCO S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

4 / 45 A nivel nacional



2 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	77.88	69.88
Calidad del agua	100.00	86.68
Continuidad del servicio	65.11	66.39
Presión del agua	77.20	68.58
Estado de las redes de agua externas	94.23	91.47
Redes de desagüe	96.70	88.07
Calificación general	82.01	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	72.94	64.05
Tiempo de espera en oficinas	83.52	68.52
Información sobre cortes del servicio	74.18	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	84.07	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	71.02	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	71.70	68.03
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	84.48	71.53
Labor o desempeño de la EP	73.90	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	87.77	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	88.87	73.41
Satisfacción con la información disponible	75.55	70.70
ISC	80.09	70.72
IGPSS de Calidad	82.70	51.98

Satisfacción baja
≤0% x% <65%

Satisfacción moderada
65% ≤ x% <75%

Satisfacción alta
75% ≤ x% ≤100%

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPA PASCO S.A.	84.73	76.88	75.60	79.19	84.07
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS CHAVIN S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

5 / 45 A nivel nacional



1 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	82.10	70.06
Calidad del agua	91.43	80.77
Continuidad del servicio	81.52	69.01
Presión del agua	80.19	69.95
Estado de las redes de agua externas	89.71	83.57
Redes de desagüe	89.71	81.43
Calificación general	81.71	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	79.12	64.74
Tiempo de espera en oficinas	80.55	67.01
Información sobre cortes del servicio	79.31	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	75.88	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	76.70	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	76.09	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	78.43	69.54
Labor o desempeño de la EP	78.81	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	76.55	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	75.25	70.25
Satisfacción con la información disponible	84.48	69.96
ISC	79.69	69.45
IGPSS de Calidad	59.10	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS CHAVIN S.A.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS NOR PUNO S.A.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN 

6 / 45 A nivel nacional



3 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	63.32	69.88
Calidad del agua	86.55	86.68
Continuidad del servicio	79.81	66.39
Presión del agua	75.96	68.58
Estado de las redes de agua externas	89.92	91.47
Redes de desagüe	92.44	88.07
Calificación general	80.36	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	72.54	64.05
Tiempo de espera en oficinas	77.70	68.52
Información sobre cortes del servicio	76.80	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	65.52	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	76.19	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	85.44	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	82.69	71.53
Labor o desempeño de la EP	80.91	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	73.35	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	74.57	73.41
Satisfacción con la información disponible	78.50	70.70
ISC	77.97	70.72
IGPSS de Calidad	49.11	51.98

 Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS NOR PUNO S.A.	81.19	75.68	75.72	81.80	75.48
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



 Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMSAPA CALCA S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN 

7 / 45 A nivel nacional



4 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	75.73	69.88
Calidad del agua	72.84	86.68
Continuidad del servicio	79.20	66.39
Presión del agua	78.09	68.58
Estado de las redes de agua externas	88.86	91.47
Redes de desagüe	85.02	88.07
Calificación general	74.06	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	71.11	64.05
Tiempo de espera en oficinas	76.49	68.52
Información sobre cortes del servicio	74.00	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	71.43	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	77.55	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	81.93	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	79.27	71.53
Labor o desempeño de la EP	80.72	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	76.81	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	76.62	73.41
Satisfacción con la información disponible	77.67	70.70
ISC	77.40	70.72
IGPSS de Calidad	38.74	51.98

 Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMSAPA CALCA S.A.	79.11	73.87	76.97	80.00	77.03
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



 Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMAPAT S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

8 / 45 A nivel nacional



2 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	76.76	70.06
Calidad del agua	76.50	80.77
Continuidad del servicio	77.90	69.01
Presión del agua	78.04	69.95
Estado de las redes de agua externas	83.12	83.57
Redes de desagüe	83.12	81.43
Calificación general	79.90	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	74.43	64.74
Tiempo de espera en oficinas	75.04	67.01
Información sobre cortes del servicio	73.21	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	76.52	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	74.23	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	75.83	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	78.24	69.54
Labor o desempeño de la EP	80.42	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	76.71	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	77.63	70.25
Satisfacción con la información disponible	77.55	69.96
ISC	77.14	69.45
IGPSS de Calidad	44.45	55.13

Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMAPAT S.A.	79.33	74.23	75.53	79.33	77.30
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

SEDAPAR S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN

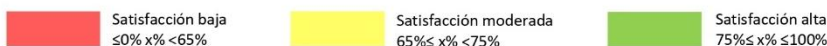
9 / 45 A nivel nacional



1 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	90.09	69.30
Calidad del agua	90.79	83.49
Continuidad del servicio	82.87	67.00
Presión del agua	87.62	69.79
Estado de las redes de agua externas	74.76	79.83
Redes de desagüe	88.69	79.92
Calificación general	83.67	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	61.25	60.23
Tiempo de espera en oficinas	57.57	59.59
Información sobre cortes del servicio	75.48	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	60.26	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	58.30	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	66.70	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	74.95	68.13
Labor o desempeño de la EP	77.51	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	90.20	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	89.52	73.61
Satisfacción con la información disponible	80.51	70.35
ISC	75.00	68.63
IGPSS de Calidad	85.14	50.99



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
SEDAPAR S.A.	85.50	64.77	61.76	76.23	86.74
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPSEL S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN 

10 / 45 A nivel nacional



2 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	68.96	69.30
Calidad del agua	83.16	83.49
Continuidad del servicio	64.50	67.00
Presión del agua	66.39	69.79
Estado de las redes de agua externas	83.01	79.83
Redes de desagüe	74.88	79.92
Calificación general	68.63	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	68.87	60.23
Tiempo de espera en oficinas	67.61	59.59
Información sobre cortes del servicio	65.47	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	83.11	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	84.97	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	85.71	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	71.80	68.13
Labor o desempeño de la EP	72.36	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	78.69	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	77.25	73.61
Satisfacción con la información disponible	74.03	70.35
ISC	74.69	68.63
IGPSS de Calidad	25.98	50.99

 Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPSEL S.A.	72.79	67.32	84.60	72.08	76.66
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS MARAÑÓN S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

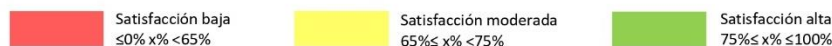
11 / 45 A nivel nacional



3 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	75.71	70.06
Calidad del agua	91.23	80.77
Continuidad del servicio	73.90	69.01
Presión del agua	76.99	69.95
Estado de las redes de agua externas	95.71	83.57
Redes de desagüe	94.22	81.43
Calificación general	74.48	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	74.29	64.74
Tiempo de espera en oficinas	74.57	67.01
Información sobre cortes del servicio	59.83	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	74.19	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	74.00	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	74.48	67.62
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	71.90	69.54
Labor o desempeño de la EP	72.95	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	71.52	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	70.67	70.25
Satisfacción con la información disponible	69.71	69.96
ISC	74.01	69.45
IGPSS de Calidad	52.02	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS MARAÑÓN S.A.	83.18	69.56	74.22	72.43	70.63
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS ILO S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

12 / 45 A nivel nacional



4 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	74.91	70.06
Calidad del agua	76.31	80.77
Continuidad del servicio	73.50	69.01
Presión del agua	70.39	69.95
Estado de las redes de agua externas	71.24	83.57
Redes de desagüe	73.50	81.43
Calificación general	72.93	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	66.45	64.74
Tiempo de espera en oficinas	76.22	67.01
Información sobre cortes del servicio	70.58	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	76.88	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	73.97	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	75.38	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	74.15	69.54
Labor o desempeño de la EP	73.59	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	74.81	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	76.03	70.25
Satisfacción con la información disponible	73.31	69.96
ISC	73.67	69.45
IGPSS de Calidad	49.07	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EPS ILO S.A.	73.25	71.08	75.41	73.87	74.72
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMUSAP S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

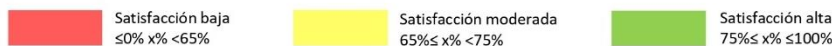
13 / 45 A nivel nacional



5 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	76.79	69.88
Calidad del agua	100.00	86.68
Continuidad del servicio	79.26	66.39
Presión del agua	81.18	68.58
Estado de las redes de agua externas	100.00	91.47
Redes de desagüe	98.34	88.07
Calificación general	80.77	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	64.29	64.05
Tiempo de espera en oficinas	68.41	68.52
Información sobre cortes del servicio	62.23	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	71.29	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	71.70	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	73.76	68.03
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	71.02	71.53
Labor o desempeño de la EP	68.27	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	69.09	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	71.02	73.41
Satisfacción con la información disponible	71.98	70.70
ISC	73.12	70.72
IGPS de Calidad	57.29	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EMUSAP S.A.	88.05	64.97	72.25	69.64	70.70
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPACOP S.A.
EP MEDIANA

POSICIÓN

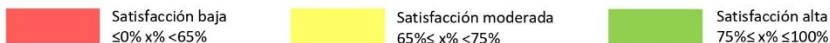
14 / 45 A nivel nacional



5 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	76.50	70.06
Calidad del agua	73.40	80.77
Continuidad del servicio	79.79	69.01
Presión del agua	79.51	69.95
Estado de las redes de agua externas	88.77	83.57
Redes de desagüe	74.40	81.43
Calificación general	73.99	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	59.72	64.74
Tiempo de espera en oficinas	67.00	67.01
Información sobre cortes del servicio	65.52	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	67.00	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	65.97	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	66.38	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	76.44	69.54
Labor o desempeño de la EP	74.88	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	79.78	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	82.82	70.25
Satisfacción con la información disponible	77.86	69.96
ISC	72.88	69.45
IGPSS de Calidad	66.80	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EMAPACOP S.A.	78.05	64.08	66.45	75.66	80.15
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMAPICA S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

15 / 45 A nivel nacional



3 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	60.00	67.28
Calidad del agua	89.49	78.49
Continuidad del servicio	60.92	67.53
Presión del agua	58.53	67.12
Estado de las redes de agua externas	89.36	82.53
Redes de desagüe	83.86	78.21
Calificación general	71.34	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	67.56	63.58
Tiempo de espera en oficinas	68.20	63.01
Información sobre cortes del servicio	70.05	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	71.15	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	70.78	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	74.29	66.69
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	74.56	67.75
Labor o desempeño de la EP	74.38	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	74.19	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	75.12	69.58
Satisfacción con la información disponible	73.92	67.82
ISC	72.58	67.90
IGPSS de Calidad	42.53	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EPS EMAPICA S.A.	73.36	68.60	72.07	74.47	74.41
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90





RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS MUNICIPAL MANTARO S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

16 / 45 A nivel nacional



6 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	65.71	70.06
Calidad del agua	79.47	80.77
Continuidad del servicio	68.93	69.01
Presión del agua	67.91	69.95
Estado de las redes de agua externas	87.24	83.57
Redes de desagüe	88.47	81.43
Calificación general	69.16	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	67.66	64.74
Tiempo de espera en oficinas	68.59	67.01
Información sobre cortes del servicio	73.62	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	70.45	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	67.27	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	72.03	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	73.24	69.54
Labor o desempeño de la EP	71.58	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	69.71	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	75.52	70.25
Satisfacción con la información disponible	74.10	69.96
ISC	72.13	69.45
IGPSS de Calidad	57.66	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	75.27	69.95	69.92	72.41	73.11
Grande 2	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Mediana	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Pequeña	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Promedio Nacional	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPSSSC S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

17 / 45 A nivel nacional



7 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	72.09	70.06
Calidad del agua	74.06	80.77
Continuidad del servicio	71.43	69.01
Presión del agua	73.50	69.95
Estado de las redes de agua externas	74.06	83.57
Redes de desagüe	75.19	81.43
Calificación general	69.64	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	66.17	64.74
Tiempo de espera en oficinas	68.61	67.01
Información sobre cortes del servicio	62.50	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	73.31	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	71.33	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	74.25	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	74.53	69.54
Labor o desempeño de la EP	73.31	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	72.27	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	74.53	70.25
Satisfacción con la información disponible	72.18	69.96
ISC	71.70	69.45
IGPSS de Calidad	68.58	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EPSSSC S.A.	72.85	65.76	72.96	73.92	72.99
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPA - HVCA S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

18 / 45 A nivel nacional



6 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	78.71	69.88
Calidad del agua	85.16	86.68
Continuidad del servicio	74.73	66.39
Presión del agua	76.51	68.58
Estado de las redes de agua externas	96.70	91.47
Redes de desagüe	91.68	88.07
Calificación general	73.76	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	59.59	64.05
Tiempo de espera en oficinas	65.71	68.52
Información sobre cortes del servicio	79.26	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	66.25	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	61.13	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	68.68	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	71.02	71.53
Labor o desempeño de la EP	74.18	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	66.43	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	69.82	73.41
Satisfacción con la información disponible	72.25	70.70
ISC	71.62	70.72
IGPSS de Calidad	76.87	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPA - HVCA S.A.	82.47	68.19	65.36	72.60	69.50
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. EP MEDIANA

POSICIÓN

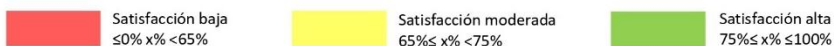
19 / 45 A nivel nacional



8 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	74.62	70.06
Calidad del agua	92.86	80.77
Continuidad del servicio	72.67	69.01
Presión del agua	73.81	69.95
Estado de las redes de agua externas	90.48	83.57
Redes de desagüe	91.68	81.43
Calificación general	71.52	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	67.75	64.74
Tiempo de espera en oficinas	69.33	67.01
Información sobre cortes del servicio	63.72	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	70.56	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	69.36	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	67.17	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	70.94	69.54
Labor o desempeño de la EP	69.71	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	69.71	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	70.03	70.25
Satisfacción con la información disponible	67.67	69.96
ISC	71.30	69.45
IGPSS de Calidad	50.28	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90





RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMPSSAPAL S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

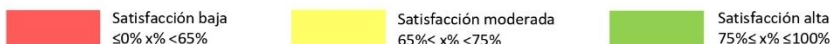
20 / 45 A nivel nacional



9 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	73.26	70.06
Calidad del agua	91.53	80.77
Continuidad del servicio	70.68	69.01
Presión del agua	72.43	69.95
Estado de las redes de agua externas	86.54	83.57
Redes de desagüe	75.08	81.43
Calificación general	71.10	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	68.55	64.74
Tiempo de espera en oficinas	67.90	67.01
Información sobre cortes del servicio	68.91	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	67.99	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	68.86	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	69.01	67.62
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	70.76	69.54
Labor o desempeño de la EP	70.56	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	70.74	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	70.83	70.25
Satisfacción con la información disponible	71.26	69.96
ISC	71.18	69.45
IGPSS de Calidad	61.05	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMPSSAPAL S.A.	77.23	68.45	68.62	70.66	70.94
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS BARRANCA S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

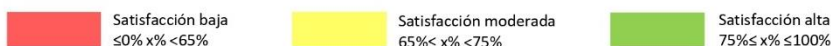
21 / 45 A nivel nacional



10 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	72.74	70.06
Calidad del agua	88.16	80.77
Continuidad del servicio	71.90	69.01
Presión del agua	72.18	69.95
Estado de las redes de agua externas	92.11	83.57
Redes de desagüe	89.85	81.43
Calificación general	71.24	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	66.92	64.74
Tiempo de espera en oficinas	66.26	67.01
Información sobre cortes del servicio	67.20	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	68.23	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	67.39	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	68.70	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	70.02	69.54
Labor o desempeño de la EP	69.45	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	70.49	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	71.62	70.25
Satisfacción con la información disponible	69.45	69.96
ISC	70.98	69.45
IGPSS de Calidad	55.00	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
EPS BARRANCA S.A.	79.74	66.79	68.11	69.74	70.52
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMSAP CHANKA S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

22 / 45 A nivel nacional



7 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	70.48	69.88
Calidad del agua	93.14	86.68
Continuidad del servicio	67.24	66.39
Presión del agua	67.43	68.58
Estado de las redes de agua externas	98.86	91.47
Redes de desagüe	98.10	88.07
Calificación general	70.67	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	67.62	64.05
Tiempo de espera en oficinas	70.29	68.52
Información sobre cortes del servicio	57.90	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	68.19	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	66.10	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	66.86	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	77.52	71.53
Labor o desempeño de la EP	77.64	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	66.10	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	65.71	73.41
Satisfacción con la información disponible	58.29	70.70
ISC	70.82	70.72
IGPSS de Calidad	56.32	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMSAP CHANKA S.A.	80.84	65.27	67.05	77.58	63.37
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEMAPACH S.A EP GRANDE 2

POSICIÓN 

23 / 45 A nivel nacional



4 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	63.31	67.28
Calidad del agua	97.86	78.49
Continuidad del servicio	79.14	67.53
Presión del agua	74.51	67.12
Estado de las redes de agua externas	97.86	82.53
Redes de desagüe	70.94	78.21
Calificación general	72.36	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	73.04	63.58
Tiempo de espera en oficinas	50.67	63.01
Información sobre cortes del servicio	85.06	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	67.67	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	71.90	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	65.41	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	70.12	67.75
Labor o desempeño de la EP	69.09	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	55.84	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	73.58	69.58
Satisfacción con la información disponible	71.52	67.82
ISC	70.79	67.90
IGPSS de Calidad	9.66	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEMAPACH S.A	79.42	69.59	68.33	69.61	66.98
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMAPA CAÑETE S.A EP GRANDE 2

POSICIÓN

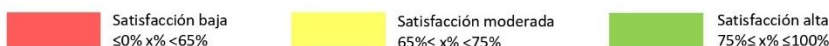
24 / 45 A nivel nacional



5 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	85.15	67.28
Calidad del agua	83.08	78.49
Continuidad del servicio	78.95	67.53
Presión del agua	78.06	67.12
Estado de las redes de agua externas	89.29	82.53
Redes de desagüe	87.68	78.21
Calificación general	74.36	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	65.31	63.58
Tiempo de espera en oficinas	65.50	63.01
Información sobre cortes del servicio	58.38	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	65.93	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	63.48	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	66.81	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	71.22	67.75
Labor o desempeño de la EP	69.83	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	73.63	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	72.77	69.58
Satisfacción con la información disponible	70.61	67.82
ISC	70.74	67.90
IGPSS de Calidad	52.53	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMAPA CAÑETE S.A	82.37	63.06	65.41	70.52	72.33
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDACAJ S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

25 / 45 A nivel nacional



6 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	69.65	67.28
Calidad del agua	77.59	78.49
Continuidad del servicio	71.43	67.53
Presión del agua	70.59	67.12
Estado de las redes de agua externas	93.80	82.53
Redes de desagüe	89.29	78.21
Calificación general	69.65	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	63.58	63.58
Tiempo de espera en oficinas	63.42	63.01
Información sobre cortes del servicio	71.43	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	58.29	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	57.90	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	66.67	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	69.47	67.75
Labor o desempeño de la EP	71.34	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	68.71	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	70.71	69.58
Satisfacción con la información disponible	71.71	67.82
ISC	69.06	67.90
IGPSS de Calidad	41.18	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEDACAJ S.A.	77.43	66.14	60.95	70.40	70.38
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS EMAQ S.R.L.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN

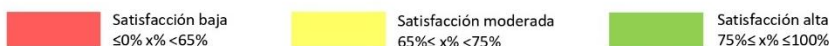
26 / 45 A nivel nacional



8 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	55.08	69.88
Calidad del agua	95.80	86.68
Continuidad del servicio	55.49	66.39
Presión del agua	56.46	68.58
Estado de las redes de agua externas	96.61	91.47
Redes de desagüe	95.71	88.07
Calificación general	56.46	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	56.04	64.05
Tiempo de espera en oficinas	57.69	68.52
Información sobre cortes del servicio	57.28	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	60.85	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	61.68	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	61.54	68.03
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	67.03	71.53
Labor o desempeño de la EP	67.31	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	84.62	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	84.48	73.41
Satisfacción con la información disponible	84.34	70.70
ISC	68.62	70.72
IGPSS de Calidad	58.42	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS EMAQ S.R.L.	73.09	57.01	61.36	67.17	84.48
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN

27 / 45 A nivel nacional



9 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	74.04	69.88
Calidad del agua	57.14	86.68
Continuidad del servicio	47.39	66.39
Presión del agua	54.67	68.58
Estado de las redes de agua externas	80.95	91.47
Redes de desagüe	36.84	88.07
Calificación general	66.90	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	63.87	64.05
Tiempo de espera en oficinas	71.84	68.52
Información sobre cortes del servicio	64.42	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	65.80	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	67.17	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	63.05	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	66.21	71.53
Labor o desempeño de la EP	68.27	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	69.37	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	83.52	73.41
Satisfacción con la información disponible	71.43	70.70
ISC	66.75	70.72
IGPSS de Calidad	44.75	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	59.70	66.71	65.34	67.24	74.77
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

28 / 45 A nivel nacional



11 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	67.93	70.06
Calidad del agua	100.00	80.77
Continuidad del servicio	66.67	69.01
Presión del agua	67.52	69.95
Estado de las redes de agua externas	83.59	83.57
Redes de desagüe	85.51	81.43
Calificación general	68.67	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	57.34	64.74
Tiempo de espera en oficinas	55.24	67.01
Información sobre cortes del servicio	62.57	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	59.69	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	58.81	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	59.92	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	68.73	69.54
Labor o desempeño de la EP	65.35	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	73.47	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	69.87	70.25
Satisfacción con la información disponible	67.69	69.96
ISC	66.47	69.45
IGPSS de Calidad	72.36	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	77.13	58.38	59.47	67.04	70.34
Grande 2	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Mediana	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Pequeña	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Promedio Nacional	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPAB S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

29 / 45 A nivel nacional



10 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	55.91	69.88
Calidad del agua	94.23	86.68
Continuidad del servicio	55.49	66.39
Presión del agua	60.99	68.58
Estado de las redes de agua externas	97.35	91.47
Redes de desagüe	100.00	88.07
Calificación general	58.14	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	61.01	64.05
Tiempo de espera en oficinas	65.63	68.52
Información sobre cortes del servicio	66.35	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	60.57	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	59.52	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	65.11	68.03
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	66.90	71.53
Labor o desempeño de la EP	65.66	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	66.48	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	67.03	73.41
Satisfacción con la información disponible	61.13	70.70
ISC	66.36	70.72
IGPSS de Calidad	44.62	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPAB S.A.	74.59	64.33	61.73	66.28	64.88
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDAM HUANCAYO S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

30 / 45 A nivel nacional



7 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	65.08	67.28
Calidad del agua	74.23	78.49
Continuidad del servicio	65.08	67.53
Presión del agua	65.36	67.12
Estado de las redes de agua externas	72.55	82.53
Redes de desagüe	65.83	78.21
Calificación general	67.23	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	65.73	63.58
Tiempo de espera en oficinas	65.27	63.01
Información sobre cortes del servicio	66.01	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	65.45	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	65.36	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	66.48	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	65.45	67.75
Labor o desempeño de la EP	66.48	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	66.57	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	66.01	69.58
Satisfacción con la información disponible	66.11	67.82
ISC	66.31	67.90
IGPSS de Calidad	52.31	45.49

Satisfacción baja
≤0% x% <65%

Satisfacción moderada
65% ≤ x% <75%

Satisfacción alta
75% ≤ x% ≤100%

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEDAM HUANCAYO S.A.	67.91	65.67	65.76	65.97	66.23
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMSAPUNO S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

31 / 45 A nivel nacional



8 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	68.44	67.28
Calidad del agua	57.14	78.49
Continuidad del servicio	60.69	67.53
Presión del agua	64.24	67.12
Estado de las redes de agua externas	76.00	82.53
Redes de desagüe	84.94	78.21
Calificación general	68.98	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	55.10	63.58
Tiempo de espera en oficinas	59.25	63.01
Información sobre cortes del servicio	59.51	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	62.88	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	64.52	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	64.80	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	68.55	67.75
Labor o desempeño de la EP	67.46	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	71.53	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	73.94	69.58
Satisfacción con la información disponible	63.64	67.82
ISC	65.67	67.90
IGPSS de Calidad	60.16	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMSAPUNO S.A.	68.63	57.95	64.07	68.01	69.70
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPA HUARAL S.A EP MEDIANA

POSICIÓN

32 / 45 A nivel nacional



12 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	67.93	70.06
Calidad del agua	84.94	80.77
Continuidad del servicio	54.42	69.01
Presión del agua	62.12	69.95
Estado de las redes de agua externas	78.73	83.57
Redes de desagüe	72.73	81.43
Calificación general	60.18	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	60.06	64.74
Tiempo de espera en oficinas	61.52	67.01
Información sobre cortes del servicio	59.43	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	62.07	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	65.75	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	62.74	67.62
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	65.94	69.54
Labor o desempeño de la EP	67.93	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	71.43	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	67.23	70.25
Satisfacción con la información disponible	66.79	69.96
ISC	65.60	69.45
IGPSS de Calidad	57.74	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPA HUARAL S.A	68.72	60.33	63.52	66.93	68.48
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDALORETO S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN

33 / 45 A nivel nacional



3 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	57.33	69.30
Calidad del agua	75.35	83.49
Continuidad del servicio	56.77	67.00
Presión del agua	56.58	69.79
Estado de las redes de agua externas	83.19	79.83
Redes de desagüe	70.31	79.92
Calificación general	57.05	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	54.58	60.23
Tiempo de espera en oficinas	59.57	59.59
Información sobre cortes del servicio	61.62	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	70.20	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	65.85	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	70.40	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	65.92	68.13
Labor o desempeño de la EP	66.48	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	64.10	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	63.97	73.61
Satisfacción con la información disponible	71.34	70.35
ISC	65.06	68.63
IGPSS de Calidad	23.95	50.99



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEDALORETO S.A.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	65.23	58.59	68.82	66.20	66.47
Grande 2	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Mediana	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Pequeña	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Promedio Nacional	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDA HUANUCO S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

34 / 45 A nivel nacional



9 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	71.43	67.28
Calidad del agua	74.79	78.49
Continuidad del servicio	71.90	67.53
Presión del agua	71.62	67.12
Estado de las redes de agua externas	76.32	82.53
Redes de desagüe	77.59	78.21
Calificación general	67.23	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	59.10	63.58
Tiempo de espera en oficinas	60.36	63.01
Información sobre cortes del servicio	63.63	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	59.66	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	60.18	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	62.46	66.69
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	64.05	67.75
Labor o desempeño de la EP	65.08	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	65.83	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	65.58	69.58
Satisfacción con la información disponible	64.52	67.82
ISC	64.93	67.90
IGPSS de Calidad	43.90	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEDA HUANUCO S.A.	72.98	61.03	60.77	64.57	65.31
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPAVIGS S.A.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN

35 / 45 A nivel nacional



11 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	60.85	69.88
Calidad del agua	75.38	86.68
Continuidad del servicio	56.02	66.39
Presión del agua	58.71	68.58
Estado de las redes de agua externas	93.68	91.47
Redes de desagüe	90.78	88.07
Calificación general	61.44	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	59.08	64.05
Tiempo de espera en oficinas	59.79	68.52
Información sobre cortes del servicio	58.89	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	58.15	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	59.30	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	59.37	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	62.48	71.53
Labor o desempeño de la EP	61.62	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	63.64	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	68.20	73.41
Satisfacción con la información disponible	64.29	70.70
ISC	63.32	70.72
IGPSS de Calidad	25.70	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPAVIGS S.A.	70.98	59.26	58.94	62.05	65.37
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDACUSCO S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN

36 / 45 A nivel nacional



4 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	58.54	69.30
Calidad del agua	84.92	83.49
Continuidad del servicio	61.62	67.00
Presión del agua	64.68	69.79
Estado de las redes de agua externas	85.53	79.83
Redes de desagüe	84.59	79.92
Calificación general	66.17	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	57.34	60.23
Tiempo de espera en oficinas	57.19	59.59
Información sobre cortes del servicio	59.28	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	59.84	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	60.17	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	61.89	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	62.45	68.13
Labor o desempeño de la EP	61.84	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	61.79	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	64.39	73.61
Satisfacción con la información disponible	63.33	70.35
ISC	63.24	68.63
IGPSS de Calidad	54.43	50.99



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS SEDACUSCO S.A.	72.29	57.94	60.63	62.15	63.17
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPISCO S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

37 / 45 A nivel nacional



13 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	60.15	70.06
Calidad del agua	76.25	80.77
Continuidad del servicio	58.18	69.01
Presión del agua	63.25	69.95
Estado de las redes de agua externas	78.86	83.57
Redes de desagüe	73.14	81.43
Calificación general	59.96	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	61.47	64.74
Tiempo de espera en oficinas	65.98	67.01
Información sobre cortes del servicio	57.71	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	67.11	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	66.92	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	66.73	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	58.08	69.54
Labor o desempeño de la EP	59.21	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	56.20	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	57.42	70.25
Satisfacción con la información disponible	64.10	69.96
ISC	62.73	69.45
IGPSS de Calidad	44.45	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPISCO S.A.	67.11	61.72	66.92	58.65	59.24
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPSSMU S.A. EP PEQUEÑA

POSICIÓN

38 / 45 A nivel nacional



12 / 14 A nivel de grupo

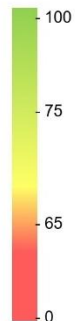
TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	68.82	69.88
Calidad del agua	86.81	86.68
Continuidad del servicio	64.42	66.39
Presión del agua	68.82	68.58
Estado de las redes de agua externas	83.52	91.47
Redes de desagüe	86.81	88.07
Calificación general	67.31	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	56.57	64.05
Tiempo de espera en oficinas	55.60	68.52
Información sobre cortes del servicio	64.42	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	57.29	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	54.29	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	59.75	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	61.54	71.53
Labor o desempeño de la EP	64.42	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	57.29	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	59.57	73.41
Satisfacción con la información disponible	61.40	70.70
ISC	62.72	70.72
IGPSS de Calidad	24.32	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPSSMU S.A.	75.22	58.87	57.11	62.98	59.42
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS GRAU S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN

39 / 45 A nivel nacional



5 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	50.42	69.30
Calidad del agua	80.66	83.49
Continuidad del servicio	53.02	67.00
Presión del agua	54.20	69.79
Estado de las redes de agua externas	82.74	79.83
Redes de desagüe	75.38	79.92
Calificación general	53.89	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	54.59	60.23
Tiempo de espera en oficinas	59.56	59.59
Información sobre cortes del servicio	52.04	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	63.68	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	64.07	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	64.36	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	61.15	68.13
Labor o desempeño de la EP	61.54	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	61.35	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	60.35	73.61
Satisfacción con la información disponible	61.98	70.35
ISC	61.27	68.63
IGPSS de Calidad	31.03	50.99



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS GRAU S.A.	64.33	55.40	64.04	61.35	61.23
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L EP PEQUEÑA

POSICIÓN

40 / 45 A nivel nacional



13 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	59.48	69.88
Calidad del agua	94.06	86.68
Continuidad del servicio	51.65	66.39
Presión del agua	48.35	68.58
Estado de las redes de agua externas	90.48	91.47
Redes de desagüe	88.00	88.07
Calificación general	63.60	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	54.40	64.05
Tiempo de espera en oficinas	58.65	68.52
Información sobre cortes del servicio	55.08	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	57.14	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	52.47	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	55.08	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	62.09	71.53
Labor o desempeño de la EP	57.14	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	64.43	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	59.82	73.41
Satisfacción con la información disponible	56.32	70.70
ISC	60.31	70.72
IGPSS de Calidad	22.08	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L	70.80	56.04	54.90	59.62	60.19
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS TACNA S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN

41 / 45 A nivel nacional



6 / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	59.36	69.30
Calidad del agua	69.84	83.49
Continuidad del servicio	60.36	67.00
Presión del agua	63.53	69.79
Estado de las redes de agua externas	76.62	79.83
Redes de desagüe	71.00	79.92
Calificación general	57.00	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	60.74	60.23
Tiempo de espera en oficinas	54.77	59.59
Información sobre cortes del servicio	61.45	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	59.73	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	56.77	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	59.21	68.61
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	60.63	68.13
Labor o desempeño de la EP	62.52	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	54.83	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	57.81	73.61
Satisfacción con la información disponible	53.09	70.35
ISC	59.95	68.63
IGPSS de Calidad	58.77	50.99



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS TACNA S.A.	65.39	58.99	58.57	61.58	55.24
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

UE AGUA TUMBES EP GRANDE 2

POSICIÓN

42 / 45 A nivel nacional



10 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	50.23	67.28
Calidad del agua	76.00	78.49
Continuidad del servicio	46.69	67.53
Presión del agua	47.34	67.12
Estado de las redes de agua externas	74.79	82.53
Redes de desagüe	71.80	78.21
Calificación general	50.42	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	52.66	63.58
Tiempo de espera en oficinas	63.96	63.01
Información sobre cortes del servicio	59.48	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	67.60	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	67.88	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	68.25	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	58.17	67.75
Labor o desempeño de la EP	58.82	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	55.74	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	54.62	69.58
Satisfacción con la información disponible	54.53	67.82
ISC	59.94	67.90
IGPSS de Calidad	18.87	45.49

Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

UE AGUA TUMBES	59.61	58.70	67.91	58.50	54.96
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMAPA - Y S.R.L.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN

43 / 45 A nivel nacional



14 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	50.55	69.88
Calidad del agua	82.69	86.68
Continuidad del servicio	56.46	66.39
Presión del agua	46.15	68.58
Estado de las redes de agua externas	74.45	91.47
Redes de desagüe	100.00	88.07
Calificación general	46.15	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	47.94	64.05
Tiempo de espera en oficinas	47.66	68.52
Información sobre cortes del servicio	46.15	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	47.12	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	41.21	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	34.07	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	42.45	71.53
Labor o desempeño de la EP	45.88	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	37.23	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	40.38	73.41
Satisfacción con la información disponible	41.48	70.70
ISC	47.42	70.72
IGPSS de Calidad	52.64	51.98



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMAPA - Y S.R.L.	65.21	47.25	40.80	44.16	39.70
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS SEDA JULIACA S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

44 / 45 A nivel nacional



11 / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	36.27	67.28
Calidad del agua	36.49	78.49
Continuidad del servicio	42.76	67.53
Presión del agua	41.63	67.12
Estado de las redes de agua externas	50.05	82.53
Redes de desagüe	43.98	78.21
Calificación general	42.86	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	31.33	63.58
Tiempo de espera en oficinas	30.89	63.01
Información sobre cortes del servicio	48.23	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	33.30	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	32.73	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	32.61	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	35.03	67.75
Labor o desempeño de la EP	35.42	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	43.27	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	45.20	69.58
Satisfacción con la información disponible	39.48	67.82
ISC	37.92	67.90
IGPSS de Calidad	46.94	45.49



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
SED AJULIACA S.A.	42.00	36.82	32.88	35.23	42.65
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS MOYOBAMBA S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

45 / 45 A nivel nacional



14 / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	16.19	70.06
Calidad del agua	15.42	80.77
Continuidad del servicio	15.42	69.01
Presión del agua	15.80	69.95
Estado de las redes de agua externas	68.57	83.57
Redes de desagüe	68.94	81.43
Calificación general	17.24	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	19.32	64.74
Tiempo de espera en oficinas	20.29	67.01
Información sobre cortes del servicio	27.34	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	20.03	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	19.82	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	16.18	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	17.38	69.54
Labor o desempeño de la EP	17.37	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	20.20	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	19.93	70.25
Satisfacción con la información disponible	17.07	69.96
ISC	21.70	69.45
IGPSS de Calidad	51.43	55.13

Satisfacción baja
≤0% x% <65%

Satisfacción moderada
65% ≤ x% <75%

Satisfacción alta
75% ≤ x% ≤100%

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS MOYOBAMBA S.A.	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

SEDALIB S.A. EP GRANDE 1

POSICIÓN 

- / 45 A nivel nacional



- / 6 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP (*)	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	81.73	69.30
Calidad del agua	68.79	83.49
Continuidad del servicio	73.96	67.00
Presión del agua	76.11	69.79
Estado de las redes de agua externas	51.69	79.83
Redes de desagüe	44.68	79.92
Calificación general	79.71	68.34
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	S.I.	60.23
Tiempo de espera en oficinas	64.61	59.59
Información sobre cortes del servicio	77.89	64.72
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	93.58	65.67
Rapidez en la atención a reclamos	89.61	64.82
Satisfacción general con la atención de la EP	64.58	68.61
EMPATÍA		
Capacidad técnica del personal	69.79	68.13
Labor o desempeño de la EP	80.80	69.34
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	S.I.	73.74
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	S.I.	73.61
Satisfacción con la información disponible	88.07	70.35
ISC	77.06	68.63
IGPSS de Calidad	48.09	50.99

 Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

SEDALIB S.A.	68.10	71.25	82.59	75.29	88.07
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

(*) No se consideraron los resultados del ISC en el promedio nacional ni en su respectivo grupo debido a que la EP aplicó una encuesta distinta; por lo que, sus preguntas fueron homologadas a las de la encuesta ISC 2025.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

SEDA AYACUCHO S.A. EP GRANDE 2

POSICIÓN

- / 45 A nivel nacional



- / 11 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP (*)	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	S.I.	67.28
Calidad del agua	S.I.	78.49
Continuidad del servicio	S.I.	67.53
Presión del agua	S.I.	67.12
Estado de las redes de agua externas	S.I.	82.53
Redes de desagüe	S.I.	78.21
Calificación general	S.I.	68.44
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	S.I.	63.58
Tiempo de espera en oficinas	S.I.	63.01
Información sobre cortes del servicio	S.I.	67.35
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	S.I.	65.54
Rapidez en la atención a reclamos	S.I.	64.64
Satisfacción general con la atención de la EP	S.I.	66.69
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	S.I.	67.75
Labor o desempeño de la EP	S.I.	68.02
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	S.I.	68.26
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	S.I.	69.58
Satisfacción con la información disponible	S.I.	67.82
ISC	58.40	67.90
IGPSS de Calidad	70.03	45.49

Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

SEDA AYACUCHO S.A.	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57	
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55	
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00	
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70	
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90	
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles	

(*) El ISC se obtuvo de la meta de gestión "Índice de Satisfacción al Usuario", correspondiente al tercer año del quinquenio regulatorio 2022-2027, evaluada anualmente por la EP.



RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EPS MOQUEGUA S.A. EP MEDIANA

POSICIÓN

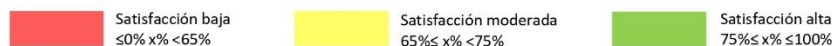
- / 45 A nivel nacional



- / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP (*)	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	78.89	70.06
Calidad del agua	73.51	80.77
Continuidad del servicio	79.19	69.01
Presión del agua	78.81	69.95
Estado de las redes de agua externas	71.96	83.57
Redes de desagüe	78.28	81.43
Calificación general	71.66	69.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	S.I.	64.74
Tiempo de espera en oficinas	64.08	67.01
Información sobre cortes del servicio	68.42	64.88
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	64.84	67.91
Rapidez en la atención a reclamos	64.57	67.09
Satisfacción general con la atención de la EP	68.29	67.62
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	69.09	69.54
Labor o desempeño de la EP	70.45	69.14
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	S.I.	69.79
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	S.I.	70.25
Satisfacción con la información disponible	68.40	69.96
ISC	69.27	69.45
IGPSS de Calidad	47.20	55.13



VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EPS MOQUEGUA S.A.	76.04	66.25	65.90	69.77	68.40
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles

(*) No se consideraron los resultados del ISC en el promedio nacional ni en su respectivo grupo debido a que la EP aplicó una encuesta distinta; por lo que, sus preguntas fueron homologadas a las de la encuesta ISC 2025.

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.
EP PEQUEÑA

POSICIÓN 

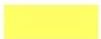
- / 45 A nivel nacional



- / 14 A nivel de grupo

TABLERO DE CONTROL DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

DIMENSIONES	NIVEL EP (*)	PROMEDIO POR GRUPO
FIABILIDAD		
Cumplimiento de promesas y compromisos	98.06	69.88
Calidad del agua	98.34	86.68
Continuidad del servicio	98.20	66.39
Presión del agua	98.61	68.58
Estado de las redes de agua externas	96.67	91.47
Redes de desagüe	96.67	88.07
Calificación general	97.92	71.08
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Atención inmediata a problemas reportados	97.36	64.05
Tiempo de espera en oficinas	94.73	68.52
Información sobre cortes del servicio	95.15	67.17
SEGURIDAD		
Calidad de atención del personal ante un reclamo	98.32	66.82
Rapidez en la atención a reclamos	96.64	65.62
Satisfacción general con la atención de la EP	98.20	68.03
EMPATIA		
Capacidad técnica del personal	97.92	71.53
Labor o desempeño de la EP	97.64	70.59
ELEMENTOS TANGIBLES		
Identificación del personal técnico	94.96	70.98
Disponibilidad de equipos para el personal técnico	98.32	73.41
Satisfacción con la información disponible	97.92	70.70
ISC	97.22	70.72
IGPSS de Calidad	59.63	51.98

 Satisfacción baja $\leq 0\% \leq x\% < 65\%$
 Satisfacción moderada $65\% \leq x\% < 75\%$
 Satisfacción alta $75\% \leq x\% \leq 100\%$

VALOR PROMEDIO POR GRUPO DE LAS DIMENSIONES DEL ISC:

EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	97.78	95.75	97.72	97.78	97.07
Grande 1	73.95	61.51	66.37	68.73	72.57
Grande 2	72.80	64.65	65.62	67.89	68.55
Mediana	74.84	65.54	67.54	69.34	70.00
Pequeña	77.45	66.58	66.83	71.06	71.70
Promedio Nacional	73.96	63.41	66.37	68.72	70.90
	Fiabilidad del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles



Hace referencia a las inconsistencias entre el IGPSS de Calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente. Para mayor detalle, consultar el Anexo N°3.

(*) No se consideraron los resultados del ISC en el promedio nacional ni en su respectivo grupo debido a que la EP registró valores atípicos, cuya inclusión podría sesgar los resultados del análisis realizado.

Anexo N°4: Comparación entre el IGPSS de calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente¹⁴

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
SEDALIB S.A.	G1	-	-	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				73.96	76.11	51.69	44.68	93.58	77.06
				Moderada	Alta	Baja	Baja	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				10.90	10.27	0.67	2.95	144.00	48.09
				Malo	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPSEL S.A.	G1	10	2	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				64.50	66.39	83.01	74.88	83.11	74.69
				Baja	Moderada	Alta	Moderada	Alta	Moderada
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				16.20	6.61	1.23	9.00	158.00	25.98
				Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Malo

¹⁴ Los rangos de calificación de los Indicadores de gestión se encuentran en el informe de "Benchmarking Regulatorio de EP 2025 - Datos 2024". Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8591665/7109489-benchmarking-regulatorio-de-las-eps-2025.pdf?v=1758147743>

Comparación entre el IGPSS de calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente¹⁵

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
SEDACHIMBOTE S.A.	G2	2	1	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				81.98	81.33	94.40	89.29	81.53	81.15
				Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				12.60	17.64	0.43	8.10	45.00	48.73
				Malo	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Malo

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EMAPA SAN MARTÍN S.A.	G2	3	2	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				77.03	78.34	96.43	97.62	78.12	80.34
				Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				15.40	17.69	1.40	3.85	220.00	36.91
				Malo	Bueno	Regular	Malo	Malo	Malo

¹⁵ Ídem.

Comparación entre el IGPSS de calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente¹⁶

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPS SEMAPACH S.A.	G2	23	4	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				79.14	74.51	97.86	70.94	67.67	70.79
				Alta	Moderada	Alta	Moderada	Moderada	Moderada
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				9.60	6.94	1.51	6.47	238.00	9.66
				Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Malo

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPS EMAPAT S.A.	M	8	2	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				77.90	78.04	83.12	83.12	76.52	77.14
				Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				23.30	18.75	0.32	1.85	262.00	44.45
				Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo

¹⁶ Ídem.

Comparación entre el IGPSS de calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente¹⁷

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPS EMSAPA CALCA S.A.	P	7	4	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				79.20	78.09	88.86	85.02	71.43	77.40
				Alta	Alta	Alta	Alta	Moderada	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				16.30	13.90	0.31	3.62	201.00	38.74
				Malo	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	P	-	-	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				98.20	98.61	96.67	96.67	98.32	97.22
				Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				24.00	40.79	3.10	2.75	13.00	59.63
				Bueno	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Malo

¹⁷ Ídem.

Comparación entre el IGPSS de calidad y el Índice de Satisfacción del Cliente¹⁸

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPS NOR PUNO S.A.	P	6	3	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				79.81	75.96	89.92	92.44	65.52	77.97
				Alta	Alta	Alta	Alta	Moderada	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				9.20	11.18	0.18	0.89	19.00	49.11
				Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo

Empresa Prestadora	Grupo	Posición ISC Nacional	Posición ISC por Grupo	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE % (ISC)					
				Continuidad del Servicio	Presión del Agua	Estado de las Redes de Aguas Externas	Redes de Desagüe	Calidad de atención del personal ante un reclamo	ISC
EPS RIOJA S.A.	P	1	1	2.3. ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.4. ¿La presión de agua en su zona es adecuada?	2.5. ¿Las redes de agua externas a su domicilio se rompen con frecuencia?	2.6. ¿Las redes de desagüe externas a su domicilio se atoran con frecuencia?	4.1. ¿Cuándo usted ha presentado algún reclamo (modalidad presencial, telefónica o virtual), considera que la atención ha sido buena?	
				89.35	91.51	87.76	88.68	86.13	88.04
				Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
				INDICADORES DE GESTIÓN 2024					
				Continuidad (horas/día)	Presión (m.c.a)	Densidad de roturas de redes de agua potable (Rot/Km)	Densidad de atoros de redes de alcantarillado (Ator./Km)	Densidad de reclamos totales (Reclamos/1000 Conex.)	IGPSS de calidad
				20.00	20.85	0.56	0.87	88.00	52.00
				Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo

¹⁸ Ídem.