



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Código: SAC-F189

Versión: 11

Fecha: 26/08/2025

Queremos conocer tu nivel de satisfacción con los servicios de EPC para identificar oportunidades de mejora. **Si no hay conexión a internet, puedes completar esta encuesta en formato físico. Al finalizar, encontrarás un código QR para la versión digital.**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre: _____

Número de cédula: _____

Número móvil de contacto: _____

Municipio de residencia: _____

Lugar de residencia (Vereda / Barrio): _____

Edad:

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 45 años
- 46 a 60 años
- Más de 60 años

Tipo de público (marque uno):

- Alcaldía municipal
- Comité de desarrollo y control social
- Comunidad educativa
- Comunidad urbana
- Comunidad rural
- Empresa de servicios públicos
- Gobernación
- Proveedor / Contratista
- Gestores de aguas veredales

Otro: _____

¿Cuál área lo atendió?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Dirección de Aseguramiento de la Prestación | <input type="checkbox"/> Dirección de Servicio al Cliente |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Contabilidad | <input type="checkbox"/> Dirección Jurídica |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Control Interno | <input type="checkbox"/> Dirección Operativa y Proyectos Especiales |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Estructuración | <input type="checkbox"/> Gerencia General |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Finanzas y Presupuesto | <input type="checkbox"/> Secretaría de Asuntos Corporativos |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión Contractual | <input type="checkbox"/> Subgerencia de Operaciones |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Gestión Humana y Administrativa | <input type="checkbox"/> Subgerencia General |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Interventoría | <input type="checkbox"/> Subgerente Técnico |
| <input type="checkbox"/> Dirección de Nuevos Negocios | <input type="checkbox"/> Tesorería |



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Código: SAC-F189

Versión: 11

Fecha: 26/08/2025

Dirección de Planeación

¿Qué servicio(s) ha utilizado de EPC? (marque todos los que correspondan):

- Agua potable embotellada
- Aprobación de instrumentos de planificación ambiental
- Asesoría profesional
- Asistencia técnica
- Asistencia técnica sobre construcción de planes maestros
- Atención al cliente
- Capacitaciones
- Clubes defensores del agua
- Conexión EPC
- Emergencias
- Entrega de vehículos compactadores/carrotanque

- Estudios y diseños
- Eventos, convocatorias y capacitaciones
- Interventoría de proyectos de acueducto, alcantarillado y unidades sanitarias
- Permisos ambientales
- Plan de acompañamiento social en obra
- Programa Agua a la Vereda
- Programa Agua, Vida y Saber
- Programa Alcantarillado al Campo
- Programa Aqua Fuerza Empresarial
- Programa Expedición Navegantes
- Proyectos Tipo
- Otro Cuál: _____

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación usando la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

2. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE EPC

Afirmación **1 2 3 4 5**

Los servicios ofrecidos por EPC cumplen con mis expectativas.

El producto o servicio entregado por EPC fue de calidad.

EPC cumple con los plazos establecidos para la entrega de los servicios.

Estoy satisfecho con el acompañamiento recibido durante el proceso.

Recomendaría los servicios de EPC a otras personas.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Código: SAC-F189

Versión: 11

Fecha: 26/08/2025

3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Afirmación

1 2 3 4 5

El personal de EPC me atendió con amabilidad y respeto.

El personal de EPC demostró conocimiento sobre los temas consultados.

La información que me brindaron fue clara y comprensible.

El tiempo de respuesta a mi solicitud fue adecuado.

4. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?

5. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

Al contestar este formulario, usted acepta la política de privacidad de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. Sus datos personales serán tratados con confidencialidad y usados únicamente para fines institucionales.

- Sí, autorizo el tratamiento de mis datos personales.
 No autorizo.



QR encuesta digital, Satisfacción de Clientes (SAC-F189)