

	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):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agua potable embotellada | <input type="checkbox"/> Estudios y diseños |
| <input type="checkbox"/> Aprobación de instrumentos de planificación ambiental | <input type="checkbox"/> Eventos, convocatorias y capacitaciones |
| <input type="checkbox"/> Asesoría profesional | <input type="checkbox"/> Interventoría de proyectos de acueducto, alcantarillado y unidades sanitarias |
| <input type="checkbox"/> Asistencia técnica | <input type="checkbox"/> Permisos ambientales |
| <input type="checkbox"/> Asistencia técnica sobre construcción de planes maestros | <input type="checkbox"/> Plan de acompañamiento social en obra |
| <input type="checkbox"/> Atención al cliente | <input type="checkbox"/> Programa Agua a la Vereda |
| <input type="checkbox"/> Capacitaciones | <input type="checkbox"/> Programa Agua, Vida y Saber |
| <input type="checkbox"/> Clubes defensores del agua | <input type="checkbox"/> Programa Alcantarillado al Campo |
| <input type="checkbox"/> Conexión EPC | <input type="checkbox"/> Programa Aqua Fuerza Empresarial |
| <input type="checkbox"/> Emergencias | <input type="checkbox"/> Programa Expedición Navegantes |
| <input type="checkbox"/> Entrega de vehículos compactadores/carrotanque | <input type="checkbox"/> Proyectos Tipo |
| | <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
El producto o servicio entregado por EPC fue de calidad.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
EPC cumple con los plazos establecidos para la entrega de los servicios.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con el acompañamiento recibido durante el proceso.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Recomendaría los servicios de EPC a otras personas.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal de EPC demostró conocimiento sobre los temas consultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que me brindaron fue clara y comprensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de respuesta a mi solicitud fue adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)