

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Código: SAC-F189
		Versión: 12
		Fecha: 10/09/2025

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 DEL ENCUESTADO

Nombre: _____

Número de cédula: _____

Número móvil de contacto: _____

Municipio de residencia: _____

Lugar de residencia (Vereda / Barrio): _____

Nombre del proyecto (Aplica para proyectos de preinversión e inversión): _____

Edad:

- ☐ Menos de 18
- ☐ 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
- ☐ Gobernación
- ☐ Comité de desarrollo y control social
- ☐ Comunidad educativa
- ☐ Comunidad urbana
- ☐ Comunidad rural
- ☐ Empresa de servicios públicos urbanos
- ☐ Prestadores de servicios públicos rurales
- ☐ Prestadores de servicios urbanos directos
- ☐ 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 |

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Código: SAC-F189
		Versión: 12
		Fecha: 10/09/2025

- ☐ Dirección de Nuevos Negocios
 ☐ Tesorería
- ☐ Dirección de Planeación
 ☐

¿Qué producto, servicio o programa 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
 ☐ Viabilidad y concepto técnico
 ☐ 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, CONTINUIDAD Y COBERTURA DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS O PROGRAMAS 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"/>
Los productos y programas de EPC responden a las necesidades de mi comunidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio/producto recibido fue entregado en el tiempo prometido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con el acompañamiento brindado durante el proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los servicios de EPC se prestan de manera continua y confiable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los programas y proyectos de EPC tienen cobertura adecuada en mi municipio o comunidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considero que la infraestructura o recursos entregados garantizan la sostenibilidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EPC cumple con los compromisos de ampliar la cobertura en agua y saneamiento básico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La frecuencia y disponibilidad del servicio son apropiadas para nuestras necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Código: SAC-F189
		Versión: 12
		Fecha: 10/09/2025

Afirmación

1 2 3 4 5

Recomendaría a otras entidades o comunidades los servicios y programas de EPC.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. CALIDAD DURANTE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS AREAS DE PRODUCTOS, SERVICIOS O PROGRAMAS DE EPC

Afirmación

1 2 3 4 5

Fui atendido con amabilidad y respeto por parte del personal de EPC.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

El equipo de EPC demostró conocimiento técnico sobre los temas consultados.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

La información recibida fue clara, precisa y fácil de entender.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Los tiempos de respuesta a mis solicitudes fueron adecuados.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

La atención brindada por EPC contribuyó a resolver mi necesidad de manera efectiva. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?

5. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

Autoriza 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)