



## 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       Eventos, convocatorias y capacitaciones  
 Aprobación de instrumentos de planificación ambiental       Interventoría de proyectos de acueducto, alcantarillado y unidades sanitarias  
 Asesoría profesional       Permisos ambientales  
 Asistencia técnica       Plan de acompañamiento social en obra  
 Asistencia técnica sobre construcción de planes maestros       Programa Agua a la Vereda  
 Atención al cliente       Programa Agua, Vida y Saber  
 Capacitaciones       Programa Alcantarillado al Campo  
 Clubes defensores del agua       Programa Aqua Fuerza Empresarial  
 Conexión EPC       Programa Expedición Navegantes  
 Emergencias       Proyectos Tipo  
 Entrega de vehículos compactadores/carrotanque       Viabilidad y concepto técnico  
 Estudios y diseños       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.

Los productos y programas de EPC responden a las necesidades de mi comunidad.

El servicio/producto recibido fue entregado en el tiempo prometido.

Estoy satisfecho con el acompañamiento brindado durante el proceso.

Los servicios de EPC se prestan de manera continua y confiable.

Los programas y proyectos de EPC tienen cobertura adecuada en mi municipio o comunidad.

Considero que la infraestructura o recursos entregados garantizan la sostenibilidad del servicio.

EPC cumple con los compromisos de ampliar la cobertura en agua y saneamiento básico.

La frecuencia y disponibilidad del servicio son apropiadas para nuestras necesidades



## 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 ÁREAS 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)