

Anexo

METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. DEFINICIONES

- a) Cuestionario completo: Que el informante haya respondido todas las preguntas del cuestionario. Las preguntas con saltos programados, que significa que un informante no responde algunas de ellas, se considera como cuestionario completo.
- b) Consistencia: Control de calidad automatizado tanto en el programa para la aplicación de encuestas como en la etapa del control de calidad de la base de datos. Incluye también la imputación de datos, de ser el caso.
- c) Estándar internacional de calidad: Que sea miembro de la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM), que tenga la certificación de calidad de la norma ISO 20252 u otra similar.

2. COMPONENTES Y PONDERADORES DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ISUD)

Tabla 1: Componentes y ponderadores del Índice de Satisfacción del Usuario

N°	Dimensión	Componente	Ponderador
1	Satisfacción en el servicio (agua potable y alcantarillado)	Calidad del agua	8%
2		Continuidad y presión	9%
3		Interrupciones en el servicio de agua potable	13%
4		Atoros y servicio de alcantarillado sanitario	14%
5	Satisfacción en la atención al usuario	Canales de atención al usuario	12%
6		Atención de reclamos del usuario	19%
7		Institucional	15%
8	Satisfacción en el tiempo de espera	En canales de atención al usuario	4%
9		En atención de reclamos del usuario	6%

Elaboración: Dirección de Regulación Tarifaria - SUNASS

Atributos y ponderadores del Índice de satisfacción del usuario (ISUD)

El ISUD está compuesto por 23 atributos los cuales han sido agrupados en componentes. Cada atributo que conforma el modelo propuesto tiene un peso de importancia relativo (ponderador) en el valor del indicador de satisfacción. Es decir, la satisfacción global de un usuario o usuaria depende de la calificación que le asigna a cada uno de los atributos, en función a la experiencia o a su percepción sobre el desempeño de la empresa.

Tabla 2: Componentes, atributos y ponderadores del Índice de Satisfacción del Usuario

Componentes	Atributos	Ponderador
Calidad del agua	... el olor del agua que sale por su caño o grifo	2%
	... al sabor del agua que sale por su caño o grifo	2%
	... al color del agua que sale por su caño o grifo	2%
	... a la limpieza del agua potable (Se debe entender limpieza como: agua sin residuos, piedritas, tierra sedimentada en el fondo del recipiente, químicos que se quedan en su olla, tetera u otro recipiente)	2%
Continuidad y presión	... al número de horas que tiene agua en su horario de abastecimiento	3%

	... a la fuerza o presión con que llega el agua hasta el caño o ducha de un segundo piso	6%
Interrupciones del servicio de agua potable	... la comunicación anticipada sobre los cortes programados	4%
	... el tiempo que se toma para reanudar o restablecer el servicio de agua potable después de un corte	4.5%
	... al tiempo que se toma para dar solución a la rotura de tuberías o fugas de agua en la calle	4.5%
Servicio de alcantarillado	... el tiempo que se toma para solucionar los atoros o aniegos del desagüe en la calle	9%
	... la prestación del servicio de desagüe o alcantarillado que recibe de SEDAPAL	5%
Canales de atención al usuario	... la facilidad de acceso al canal de atención al usuario	4%
	... el tiempo de espera para ser atendido?	4%
	... con el trato recibido (amabilidad, respeto) en el canal de atención	4%
	... la claridad de la información brindada sobre el tema de consulta	4%
Atención a reclamos	... el tiempo de espera para ser atendido	6%
	... el trato recibido (amabilidad, respeto) al momento de la atención de su reclamo	7%
	... el grado de conocimiento del personal que atendió su reclamo	7%
	... a la solución al reclamo	5%
Institucional	... la anticipación con que le llega el recibo de agua	3%
	... la facilidad para entender la información del recibo de agua	4%
	... los distintos canales de pago que ofrece la empresa	4%
	... la comunicación que realiza SEDAPAL sobre las campañas de ahorro del agua	4%

Elaboración: Dirección de Regulación Tarifaria - SUNASS

Escala de medición de los atributos

De acuerdo con el Sistema de Indicadores de Gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, la escala de medición de los atributos es una medida de tipo cualitativa ordinal que cuenta con cinco puntuaciones para medir el grado de satisfacción de la población usuaria.

Al respecto, cada indicador se obtiene a partir de uno u varios cuestionarios, donde los usuarios pueden responder cada pregunta en base a escalas de valor que pueden oscilar de 1 hasta 5. Donde el valor medio (3) refleja una respuesta neutral, los valores superiores al valor medio (4 y 5) reflejan una respuesta positiva y los valores inferiores al valor medio (1 y 2) reflejan una respuesta negativa.

Grado de satisfacción	Valor
Muy bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

En caso, la respuesta de los usuarios que no responden se le asigna el código 9

3. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN (ISUD)

Conversión de la escala

Para todos los atributos evaluados, las puntuaciones otorgadas por los usuarios o usuarias utilizando la escala cualitativa, se convierten a una escala cuantitativa a partir de la siguiente equivalencia:

Escala		Escala cuantitativa
Muy bueno	5	100
Bueno	4	75
Regular	3	50
Malo	2	25
Muy malo	1	0
No sabe/ no responde	9	Missing value o -1

La respuesta de los usuarios que no responden (código 9) se considera como valor perdido o valor faltante o *missing value*; esto significa que, al momento del cálculo del índice de satisfacción, el código 9 se transforma en un campo vacío.

Cálculo del índice de satisfacción del usuario de la categoría doméstica por cada persona encuestada

El índice de satisfacción del usuario de la categoría doméstica (ISUD) por usuario, es el promedio ponderado de los puntajes asignados por el total de personas que respondieron la encuesta. Se calcula con la siguiente fórmula:

$$ISUD_i = \frac{\sum_{j=1}^J X_{ij} * P_j * I_{ij}}{\sum_{j=1}^J P_j * I_{ij}}$$

Donde:

X_{ij} : Es el puntaje entre 0 y 100 que la i-ésima persona otorga al j-ésimo atributo.

P_j : Es el ponderador asociado al j-ésimo atributo.

I_{ij} : Variable indicadora que toma el valor de 1: si el usuario o usuaria respondió entre 1 a 5 (respuesta válida) y 0: si el usuario no responde, no sabe (valor perdido).

J: Total de atributos.

Cálculo del indicador de satisfacción por centro de servicio

El ISUD por cada centro de servicio es un promedio aritmético de los ISUD individuales ubicados en el centro de servicio evaluado, que se calcula con la siguiente fórmula:

$$ISUD_h = \frac{1}{n_h} \sum_{i=1}^{n_h} ISUD_{i,h}$$

Donde:

$ISUD_h$: Es el indicador de satisfacción para el h-ésimo centro de servicio.

$ISUD_{i,h}$: Es el indicador de satisfacción por usuario que se calculó con la expresión de la sección anterior.

n_h : número de encuestas efectivas del h-ésimo centro de servicio.

Cálculo del ISUD global de la empresa prestadora

El nivel de satisfacción global en el ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora, la cual se utilizada para la evaluación de la meta de gestión, se calcula usando la siguiente fórmula:

$$ISUD_{GlobalEP} = \sum_{h=1}^H ISUD_h \times W_H$$

Donde:

$ISUD_{GlobalEP}$: Es el nivel de satisfacción global de la empresa prestadora.

$ISUD_h$: Es el indicador muestral de satisfacción para el h-ésimo centro de servicio.

$W_H = \frac{N_h}{N}$: Es la proporción entre el número total de conexiones domésticas activas del h-ésimo centro de servicios respecto al total de conexiones domésticas activas del área de responsabilidad de la empresa prestadora.

N_h : Número de conexiones domésticas activas del h-ésimo centro de servicio.

N: Total de conexiones domésticas activas de la empresa prestadora (SEDAPAL).

h: toma valores de 1 a H.

H: es el número de centros de servicio

4. DISEÑO MUESTRAL

Población objetivo

Es el hogar usuario activo de la categoría doméstica de servicios de saneamiento brindado por SEDAPAL. Se define al hogar como la persona o conjunto de personas, sean o no parientes, que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda, comparten las comidas principales y/o atienden en común otras necesidades vitales básicas, con cargo a un presupuesto común¹.

Marco muestral

El marco muestral utilizado está conformado por 1,306,736 registros de las conexiones activas de la categoría doméstico de la base comercial de SEDAPAL S.A., actualizada a febrero del presente año. Este total fue calculado luego de vincular la base comercial con la información de los Planos Estratificados de Lima Metropolitana a nivel de manzanas, según ingreso per cápita del hogar, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que dispone la SUNASS, con la finalidad de obtener la identificación de conexiones activas por manzana y facilitar la ubicación de las unidades muestrales seleccionadas en cada uno de los centros de servicio.

Es importante señalar que, la base comercial contiene un total de 1,404,687 conexiones activas de la categoría doméstica. Con el procedimiento antes señalado, se identificó que 97,951 conexiones activas que no cuentan con un identificador de manzana debido principalmente por la falta de datos de georreferenciación (coordenadas de latitud y longitud). Es decir, el marco muestral que se toma como referencia para distribuir el tamaño de muestra entre los centros de servicios representa al 93% de las conexiones activas de la base comercial de SEDAPAL S.A.

Tabla 3: Total de conexiones activas para la Categoría Doméstico

Base comercial - del 2022	Marco muestral	Cobertura
1,404,687	1,306,736	93%

Fuentes: SEDAPAL S.A. – Base comercial a febrero del 2022.

¹ Fuente: INEI - <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/Docs/Glosario.pdf>

INEI: Planos estratificados de Lima Metropolitana 2020
Elaboración: SUNASS.

Unidades de muestreo

Se definen las siguientes:

- **Estrato:** Los siete centros de servicio indicados en la Tabla 4.
- **Unidades Primarias de Muestreo (UPM):** Las manzanas que cuentan con identificación en los planos estratificados de Lima Metropolitana.
- **Unidades Secundarias de Muestreo (USM):** Una conexión activa que se localiza dentro de cada UPM (como medida proxy de una edificación unifamiliar o multifamiliar).

Los totales poblacionales para las tres unidades de muestreo son las siguientes:

Tabla 4: Marco muestral para la distribución de la muestra

ESTRATO (h_H)	Total de UPM	Total de USM (conexiones activas – (CA))	
		Total	%
O. C. ATE-VITARTE	10 459	175,549	13.4%
O. C. BRENA	4 340	123,148	9.4%
O. C. CALLAO	7 624	147,943	11.3%
O. C. COMAS	18 649	357,164	27.3%
O. C. SAN JUAN LURIGANCHO	7 811	145,549	11.1%
O. C. SURQUILLO	6 873	145,077	11.1%
O. C. VILLA SALVADOR	12 023	212,306	16.2%
POBLACIÓN TOTAL	67 779	1,306,736	100%

Fuentes: SEDAPAL S.A. – Base comercial a febrero del 2022.

INEI: Planos estratificados de Lima Metropolitana 2020

Elaboración: SUNASS.

Diseño muestral

El tipo de muestreo es probabilístico, estratificado con afijación proporcional y bietápico. Es decir, la muestra se caracteriza por ser probabilística y representativa para toda la población objetivo. Cada estrato corresponde a los centros de servicio de SEDAPAL. Es bietápico, porque al interior de cada estrato se seleccionan las unidades muestrales en dos fases:

- Primero, se hace una selección aleatoria simple de las manzanas (UPM).
- Luego, dentro de las UPM que resultan seleccionadas, en una segunda etapa se eligen viviendas (USM) a través de una selección sistemática.

Tamaño de la muestra

La muestra de 1212 encuestas se distribuye de manera proporcional al tamaño de cada centro de servicio (afijación proporcional) de acuerdo con los porcentajes que se presenta en la tabla anterior.

La muestra propuesta en la meta de gestión se calculó aplicando la fórmula del muestreo aleatorio simple para proporciones y sin reemplazamiento ($p=0.5$). Para ello, se fijó un nivel de confianza del

95%, un factor de efecto del diseño (DEFF) de 1.5 y una tasa de no respuesta del 10%. Tomando en cuenta estos parámetros de precisión. En la siguiente tabla se presenta la distribución muestral por estrato.

Tabla 5: Distribución del tamaño de la muestra por centro de servicio

ESTRATO (h_H)	Total de UPM	Total de hogares	
		Total	%
O. C. ATE-VITARTE	41	164	13.5%
O. C. BRENA	29	116	9.6%
O. C. CALLAO	34	136	11.2%
O. C. COMAS	82	328	27.1%
O. C. SAN JUAN LURIGANCHO	34	136	11.2%
O. C. SURQUILLO	34	136	11.2%
O. C. VILLA SALVADOR	49	196	16.2%
POBLACIÓN TOTAL	330	1212	100%

Elaboración: SUNASS.

Como ya se indicó, la conexión activa se ha utilizado como variable *proxi* para la selección del hogar usuario donde se aplicará la encuesta. En este sentido, para la selección de la unidad final de muestreo se considera lo siguiente:

- La SUNASS entrega el listado del total de las UPM seleccionadas en cada estrato y el punto de partida o vivienda inicial por cada UPM.
- Para la selección aleatoria de viviendas se considera un máximo de cuatro encuestas efectivas por UPM. La primera encuesta se hace en la dirección del punto de partida. La empresa prestadora o el proveedor que contrate para la aplicación de encuestas propone el procedimiento para el recorrido por la manzana, dependiendo de la estructura de esta (la disposición de viviendas dentro de la UPM).
- A partir de la vivienda inicial, la empresa puede elegir si hace el recorrido en sentido horario o antihorario alrededor de la manzana seleccionada.
- Tomando como referencia la dirección seleccionada, se calcula el salto sistemático dividiendo el total de viviendas de la manzana entre el total de encuestas programadas.

$$K = \frac{\text{Total de conexiones activas en la manzana } A}{\text{Total de encuestas programadas}}$$

Donde:

$K=1, 2, N$

$N= \text{Total de conexiones activas en la manzana } A$

- la segunda encuesta se aplica en la vivienda $k+1$. Se repite el procedimiento hasta completar, como máximo, las cuatro encuestas previstas.

Es importante mencionar, que la selección de las USM se hizo en las UPM con más de 13 conexiones activas. De esta manera, se facilita la ejecución de cuatro encuestas manteniendo la propiedad de dispersión de la muestra probabilística.

Unidad de análisis

El hogar que reside en la unidad de uso seleccionada.

- Si es una vivienda independiente donde residen dos o más hogares, se recoge la información del hogar principal.
- Si es una edificación multifamiliar (departamento, quinta o condominio), se elige un hogar al azar. La empresa prestadora o el proveedor que contrate para el levantamiento de datos debe proponer el procedimiento de selección para estos casos. Este procedimiento debe ser parte del plan de trabajo y del informe final que se entregue a la SUNASS.

Informante

- El informante de la encuesta será el jefe(a) del hogar, o su cónyuge. En su defecto, el titular de la conexión, siempre y cuando resida en esa vivienda.
- Excepcionalmente, en caso el jefe(a) del hogar y el/la cónyuge sean adultos mayores con más de 70 años, se podrá aplicar la encuesta al miembro del hogar que se encargue de administrar el hogar.
- El tiempo de residencia mínimo para responder la encuesta, es de seis meses.

Reemplazo del hogar seleccionado

- Para minimizar la tasa de no respuesta (reemplazo), cuando no se encuentre al informante calificado, se deben hacerse una visita adicional. En la primera visita se coordina el día y horario para la segunda visita.
- Si el informante calificado rechaza responder la encuesta o se encuentra de viaje por un periodo mayor al programado para el recojo de información, el reemplazo se realiza en la primera visita.
- El reemplazo puede hacerse en las viviendas de la manzana seleccionada que no forman parte de la muestra; en otro departamento del mismo edificio/ condominio u otro tipo de edificación multifamiliar o en una manzana cercana que no forme parte de la muestra.
- En la base de datos se deberá incluir dos campos adicionales; la primera para identificar a las unidades de muestreo seleccionadas y de reemplazo y; el segundo campo, para registrar el motivo de este reemplazo.
- La tasa de no respuesta máxima es del 14% de la muestra total. Este nivel de referencia corresponde a la tasa de no respuesta en Lima Metropolitana reportada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en la publicación Perú - *Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza, 2020*.²

Supervisión a los encuestadores

- Se debe supervisar el 20% del trabajo de cada encuestador utilizando la modalidad de supervisión por recordación (presencial). Es decir, en fechas u horarios posteriores a la aplicación de la encuesta.
- Adicionalmente, se supervisa otro 10% del trabajo de cada encuestador, a través de las modalidades de: (i) escucha de los audios y (ii) llamadas telefónicas.
- Se considera la grabación completa de los cuestionarios. Si el encuestado no da su consentimiento, se deberá programar una supervisión telefónica o presencial. Estos casos, son supervisiones adicionales al porcentaje previsto de 30% indicado en los ítems anteriores.

Sobre el número de suministro y la protección de datos

² La fecha de publicación es abril del 2022.

- Se deberá recabar, obligatoriamente el número de suministro, por ser un dato clave para identificar la vivienda del hogar encuestado. Este dato deberá ser consignado en el cuestionario y en la base de datos.
- Se deben tomar las medidas necesarias para garantizar la protección de los datos personales. Estos datos serán usados únicamente para los fines establecidos para el cálculo del ISUD, y no podrán ser divulgados, compartidos ni utilizados para otros fines, según lo establecido en la Ley N°29733 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°003-2013-JUS.

Sobre el diseño muestral para las siguientes mediciones

- La empresa prestadora selecciona la muestra siguiendo lo establecido en el capítulo 7.
- El marco muestral conformado por las conexiones activas de la categoría doméstico se actualiza con los datos de la base comercial del mes de noviembre del año anterior. El archivo con el marco muestral se debe presentar a la Dirección de Fiscalización.
- Con base en lo anterior, se actualizan los totales poblacionales de las unidades muestrales (tomar como referencia la Tabla 3).
- De acuerdo con lo establecido en la sección 7.4 *Diseño muestral*, se seleccionan las manzanas (UPM) y los puntos de inicio para la selección sistemática de las USM. La empresa prestadora deberá incluir la información para que la SUNASS pueda replicar la selección de la muestra de las UPM y de los puntos de inicio a partir del marco muestral, dependiendo del software que utilice para este fin. Por ejemplo, si utiliza SPSS, debe enviar el archivo del plan (con extensión *csplan*) y la semilla de aleatorización que usó para la selección aleatoria. Datos similares (algoritmo o plan de selección y semilla de aleatorización), en caso utilice otro software.
- El listado del salto sistemático para cada UPM seleccionada.

5. DIRECTIVAS RELACIONADAS A LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Para asegurar la confiabilidad y calidad de los datos recopilados a través de encuestas, la empresa prestadora ya sea si realiza la encuesta de manera directa o contrata a un proveedor, debe considerar lo siguiente:

Sobre el Plan de Trabajo

La empresa prestadora o el proveedor que contrate debe elaborar un plan en el que se especifique el tiempo de duración de las actividades para el trabajo de campo, los controles de calidad que aseguran la calidad de los datos y la calidad de la base de datos. Este documento debe incluir como mínimo:

- El cronograma de ejecución de todas las actividades para la ejecución de encuestas y el control de calidad de la base de datos.
- La explicación de las medidas de control que se implementarán para la gestión en las distintas etapas del estudio: capacitación, recolección de datos, codificación, la programación y prueba del funcionamiento del aplicativo donde se diseñará el cuestionario y de su correcto almacenamiento; así como el control final (consistencia) de la base de datos.
- La descripción del procedimiento para el recorrido por la UPM seleccionada, de acuerdo con la estructura o disposición de viviendas en su interior.
- La descripción del procedimiento de selección para las edificaciones multifamiliares (edificios, condominios, quintas; entre otros) y para las viviendas de reemplazo.
- El plan de capacitación dirigido a los encuestadores y supervisores con sus correspondientes guías. Es necesario monitorear que se capacite a los nuevos encuestadores que ingresen durante el trabajo de campo.

- El protocolo de supervisión en el cual se incluyan los indicadores de seguimiento al desempeño de los encuestadores, y las medidas específicas que se tomarán para la recuperación de datos, en caso existan errores o se encuentre sospechas de falseo en la toma de información.
- La descripción de las estrategias a seguir para minimizar la tasa de no respuesta.
- La descripción de las estrategias para la supervisión del trabajo de campo.
- Los formatos de control que utilizará el coordinador de campo para el seguimiento al avance diario del recojo de datos.
- Los formatos de control del trabajo diario de cada encuestador.
- Formato para el informe detallado (caso por caso) de los resultados de la supervisión por recordación y otras modalidades. Se incluyen también las medidas tomadas en caso se hayan encontrado deficiencias en el recojo de la información.

Sobre la programación del cuestionario

Es responsabilidad de la empresa prestadora o del proveedor que contrate, programar en el aplicativo los controles internos que usará para el seguimiento del diseño muestral, del control durante la aplicación de encuestas, las reglas de control de saltos y de consistencia para la aplicación de la encuesta y para las actividades posteriores del control de calidad de la base de datos.

En necesario que al momento de aplicar las preguntas del ISUD, se entregue al informante clave una tarjeta con la escala. De preferencia, se sugiere un diseño gráfico para un mejor entendimiento de las puntuaciones.

Sobre la recolección de datos

Esta actividad supone la aplicación del cuestionario en los hogares seleccionados, en concordancia a las acciones y controles de calidad que forman parte del plan de trabajo, para que la información recabada sea confiable.

Esta actividad debe contar con un coordinador general del campo (además de los supervisores) que se encargue de gestionar el trabajo de campo y del control de calidad del levantamiento de datos (revisión de encuestas, escucha de audios, seguimiento a la supervisión, entre otros).

Antes del inicio del trabajo de campo se deben llevar a cabo capacitaciones a encuestadores, supervisores y demás participantes haciendo uso de las guías que se formularon en el plan de trabajo. Necesariamente, los nuevos encuestadores que ingresen después del inicio del trabajo de campo deberán ser capacitados.

Sobre la consistencia de la base de datos

Esta actividad supone el control de calidad, la revisión de la consistencia y la exportación de los datos a los formatos STATA o SPSS.

La empresa prestadora o el proveedor que contrate debe generar tablas de frecuencia de todas las preguntas del cuestionario a nivel exploratorio. Es decir, sin el control de saltos ni de los valores faltantes.

Sobre el informe y/o documentos a generar

- a) Plan de Trabajo final: considerando los cambios a los documentos indicados en la sección 9.1. Se reitera que en esta parte se debe incluir los procedimientos implementados para el recorrido por las UPM, para la selección de hogares en edificaciones multifamiliares y para los reemplazos.
- b) Las principales ocurrencias del trabajo de campo (como, por ejemplo: direcciones no actualizadas en el marco muestral, o si es un negocio, o un terreno, construcción, vivienda con residentes ausentes, etc.)
- c) Cuestionario final.
- d) Nombre del aplicativo utilizado para la programación del cuestionario, las reglas para los saltos y consistencia y los resultados de la prueba del aplicativo.
- e) Reporte del trabajo de campo, que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Fechas de inicio y término del levantamiento de información.
 - Fechas de inicio y término de la supervisión.
 - Equipo a cargo del estudio: número de encuestadores, número de supervisores, carga de trabajo de cada encuestador y supervisor, organizado por centro de servicio.
 - Una tabla desagregada por centro de servicio, que muestre el total de encuestas programadas, efectivas y reemplazadas (identificando el motivo); el total de jefes de hogar y de informantes *proxy* y las razones de reemplazo (ejemplo: vivienda desocupada, rechazo, encuesta incompleta, es un comercio, etc.).
 - Los resultados de la supervisión por modalidad estructurados en una hoja de cálculo de acuerdo con los formatos que se proponga en el plan de trabajo. Necesariamente se debe incluir las preguntas clave consideradas en la supervisión.
 - Los informes de los supervisores y coordinador de campo que deben contar con la firma respectiva del Supervisor, Coordinador de campo, y responsable del estudio.
 - La base de datos de las encuestas no logradas a nivel de hogares, incorporando el máximo de información generada en el proceso de levantamiento con respecto a esos casos: razón de no logro, estrategias de recuperación, identificación del encuestador, entre otras.
 - El listado firmado por el capacitador y por los asistentes a la capacitación, que incluya el número de DNI y el número de celular y/o teléfono fijo.
 - La grabación en audio de las encuestas ejecutadas.

Sobre la Base de datos

La base de datos totalmente validada y consistenciada, deberá entregarse en formato STATA o SPSS, juntamente con el diccionario de variables³.

La base de datos Debe contener todos los datos consignados en el cuestionario, e incluir campos adicionales que permita su identificación en el marco muestral. Estos campos adicionales son:

- Identificación de la muestra (original o reemplazo).
- Identificación del informante y parentesco con el jefe de hogar.
- Teléfono del informante (en caso sea posible registrarlo).
- Identificación del motivo del reemplazo para cada cuestionario.
- Identificación de los cuestionarios que fueron supervisados con fecha y modalidad de supervisión.
- Coordenadas georeferenciadas.
- Número de suministro.
- Número de visitas antes de hacer efectiva la encuesta.
- Todos los campos (variables) de los datos consignados en el cuestionario.
- Tiempo de duración de la entrevista.
- Las tablas de frecuencia de todas las preguntas del cuestionario a nivel exploratorio. Es decir, sin el control de saltos y valores faltantes.

³ Se sugiere tomar como referencia los documentos descriptivos de la ENAHO (ficha técnica y diccionario de variables).

- Las tablas de contingencia de las preguntas del cuestionario considerando en las columnas la desagregación por centro de servicio (estratos) y el total general (a nivel de empresa). Estas tablas, comprenden los resultados definitivos.

Sobre el diseño muestral de las siguientes mediciones

- Marco muestral actualizado.
- Los totales poblacionales de las unidades muestrales, de acuerdo con lo indicado en la sección 7.3
- Procedimiento de selección de las unidades muestrales con información para que la que la SUNASS pueda replicar la selección de la muestra de las UPM y de los puntos de inicio a partir del marco muestral, de acuerdo con lo indicado en la sección 8.
- El listado del salto sistemático para cada UPM seleccionada.

6. CUESTIONARIO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN MÍNIMA PARA EL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Sr(a). Buenos días/ buenas tardes,

Mi nombre es....., trabajo en la empresa [nombre de la empresa contratada]. y por encargo de SEDAPAL, empresa que brinda los servicios de agua potable y alcantarillado en esta ciudad, se está realizando un estudio para conocer su nivel de satisfacción con el servicio que reciben de SEDAPAL. Su opinión es importante para nosotros y queremos contar con su colaboración respondiendo a este cuestionario, el cual se ha elaborado con la finalidad de contribuir a mejorar la prestación del servicio. La información que usted me brinde es confidencial

Código de cuestionario

PERSONAL DE LA ENCUESTADORA			
Nombre y Apellido del encuestador	Código del encuestador	Fecha 1ra Visita	Fecha 2da Visita
Hora de inicio (registro automático en dispositivo)			
Hora de termino (registro automático en dispositivo)			
Resultado de la encuesta			
Nombre y Apellidos del supervisor	Código del supervisor	Fecha 1ra Visita	Fecha 2da Visita
Tipo de supervisión			

Resultado de la encuesta	1	Completa	Tipo de supervisión	1	Revisita o recordación
	2	Incompleta		2	Escucha de audio
	3	Rechazo		3	Llamada telefónica
	4	Ausente / retornar sacando cita		4	Otro

I. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Ubigeo de distrito	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Nombre del distrito	<input style="width: 95%;" type="text"/>
---------------------------	--	----------------------------	--

Código de manzana		Nro. de suministro	
--------------------------	--	---------------------------	--

El código de manzana y número de suministro corresponde al marco muestral

Coordenadas de la Vivienda (PROGRAMADOR: registro automático en el dispositivo)

Latitud:		Longitud:	
-----------------	--	------------------	--

Dirección de la vivienda:

Nombre del informante:

Jefe (a) de hogar:	1	Conyugue	2	Titular de la conexión	3
---------------------------	---	-----------------	---	-------------------------------	---

Sexo:	1: Masculino	2: Femenina
Edad:		
Educación:	1. Sin nivel	2. Inicial
	3. Primaria incompleta	4. Primaria completa
	5. Secundaria incompleta	6. Secundaria completa
	7. Superior no universitaria incompleta	8. Superior no universitaria completa
	9. Superior universitaria incompleta	10. Superior universitaria completa
	11. Posgrado	

II. PREGUNTA FILTRO

1. ¿Hace cuánto tiempo viven en esta vivienda [Respuesta espontánea]

De 6 meses a más	1
Menos de 6 meses [Agradecer y Finalizar]	2

2. ¿En su vivienda, que tipo de servicios de saneamiento recibe(n)?

Agua y alcantarillado	1
Solo agua	2
Solo alcantarillado	3

Encuestador: "A continuación, le vamos a hacer varias preguntas para conocer su nivel de satisfacción con el servicio de saneamiento que le brinda [Programador: Incorporar nombre de la empresa prestadora]. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa MUY BUENO, 4 BUENO, 3 REGULAR, 2 MALO y 1 MUY MALO**. Comencemos:"

III. CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE

P1. [Encuestador: Se debe mostrar fotos para las opciones de respuesta] En su hogar, ¿cuentan con ...?

Tipo de filtro/ purificador	Si	No
... filtro y/o purificador instalado directamente en su caño o grifo	1	2
... filtro y/o purificador de mesa	1	2

P2. ¿Compra agua embotellada con frecuencia para beber y/o cocinar?

Si	1	¿Con que frecuencia?	_____ veces al/a la [día/semana/mes]
No	2		

P3. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno** y **1 Muy malo**, desde su experiencia **¿cómo calificaría usted** [Programador: insertar los atributos del Bloque P3: Calidad del agua, uno por uno] ?

P4. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: Insertar la respuesta a la P3: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

Programador: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P3: Calidad del agua	MM	M	R	B	MB	NR/NC	P4:
... el olor del agua que sale por su caño o grifo?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3
... al sabor del agua que sale por su caño o grifo?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3
... al color del agua que sale por su caño o grifo?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3
... a la limpieza del agua que sale por su caño? (Se debe entender a limpieza como: agua sin residuos, piedritas, tierra sedimentada en el fondo del recipiente, químicos que se quedan en su olla, tetera u otro recipiente.)	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3

IV. CALIFICACIÓN A LA CONTINUIDAD Y PRESIÓN

P5. ¿Cuántos días a la semana recibe agua potable?

P6. ¿Cuántas horas recibe cada día?

P7. Generalmente, ¿cuál es su horario de abastecimiento de agua potable en cada día?

De (Hora):	_____ [AM, PM]	Hasta (horas):	_____ [AM, PM]
------------	----------------	----------------	----------------

[En la etapa de consistencia, el Programador debe convertir las respuestas de esta pregunta en formato: 24 horas]

P8. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, desde su experiencia **¿cómo calificaría usted** [Programador: insertar los atributos del Bloque P8: Continuidad y presión, uno por uno] ?

P9. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: Insertar la respuesta a la P8: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

Programador: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P8: Continuidad y presión	MM	M	R	B	MB	NR/ NC	P9
... al número de horas que tiene agua en su horario de abastecimiento?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... a la fuerza o presión con que llega el agua hasta el caño o ducha de un segundo piso?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

V. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

P10. [Encuestador: Se debe mostrar tarjeta con fotos para cada alternativa] ¿El agua que ingresa a su vivienda pasa por...?

Pase directo	1
Cisterna y tanque elevado	2
Tanque elevado sin cisterna	3
Cisterna y tanque hidroneumático	4
Cisterna y electrobomba	5

P11. En el último año, estando al día en sus pagos, ¿Usted ha tenido cortes de agua en su horario de abastecimiento?

Sí	1	Continuar	¿Recuerda cuántas veces? _____ Continuar
No	2	Saltar a P13 B	
No sabe	9	Saltar a P13 B	

P12. ¿SEDAPAL le informó de los cortes en el servicio de agua con anticipación?

Siempre	1	continuar
A veces	2	continuar
Nunca	3	continuar

P13.A. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Como calificaría Usted al desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P13: Cortes en el servicio de agua potable, uno por uno] ?

B. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Como cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P13: Cortes en el servicio de agua potable, uno por uno] ?

P14. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar**

¿Por qué le dio esa calificación [Programador: insertar la respuesta a la pregunta P13: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

Programador: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P13 A o P13 B: Cortes en el servicio de agua potable	MM	M	R	B	MB	NR/ NC	P14
---	----	---	---	---	----	-----------	-----

... la comunicación anticipada de los cortes programados?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... el tiempo que se toma para reanudar o restablecer el servicio de agua potable después de un corte?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

P15. ¿Conoce el plazo máximo que tiene SEDAPAL para solucionar los problemas de rotura de tuberías o de fugas de agua?

Si	1	→ ¿Cuál es el plazo?	_____ [horas/Días/otro]
No	2		

P16. En el último año, ¿han tenido problemas de rotura de tuberías o de fugas de agua en su zona?

Sí	1	Continuar	¿Recuerda cuántas veces? _____ Continuar
No	2	Saltar a P17B	
No sabe	9	Saltar a P17B	

P17.A Considerando que SEDAPAL tiene un **tiempo máximo de 2 días** para solucionar la rotura de tuberías o fugas de agua en la calle. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Como calificaría Usted al desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P17: Roturas de tuberías de agua, uno por uno] ?

B. Considerando que SEDAPAL tiene un tiempo máximo de 2 días para solucionar la rotura de tuberías o fugas de agua en la calle. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Cómo cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P17: Roturas de tuberías de agua, uno por uno] ?

P18. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar**

¿Por qué le dio esa calificación [Programador: insertar la respuesta a la P17 muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

Bloque P17 A o P17 B: Rotura de tuberías de agua	MM	M	R	B	MB	NR/NC	PREGUNTA 18
... el tiempo que se toma para dar solución a la rotura de tuberías o fugas de agua en la calle?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

VI. CALIFICACIÓN AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

P19. ¿Conoce el plazo máximo que tiene SEDAPAL para solucionar los problemas de atoros o de aniegos del desagüe o alcantarillado en la calle?

Si	1	→ ¿Cuál es el plazo?	_____ [horas/Días/otro]
No	2		

P20. En el último año, ¿han tenido problemas de atoros o de aniegos del desagüe o alcantarillado en la calle?

Sí	1	Continuar
No	2	Saltar a P21B
No sabe	9	Saltar a P21B

P21. A. Considerando que SEDAPAL tiene un **tiempo máximo de 2 días** para solucionar los atoros o aniegos del desagüe o alcantarillado en la calle. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Como calificaría Usted al desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P21: Atoro o aniegos del desagüe, uno por uno] ?

B. Considerando que SEDAPAL tiene un tiempo máximo de 2 días para solucionar la rotura de tuberías o fugas de agua en la calle. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno y 1 Muy malo**. Como cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P21: Atoro o aniegos del desagüe, uno por uno] ?

P22. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: insertar la respuesta a la P21: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

BLOQUE P21 A o P21 B: Atoros o aniegos del desagüe en la calle	MM	M	R	B	MB	NR/NC	P22
... el tiempo que se toma para solucionar los atoros o aniegos del desagüe en la calle?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

P23. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, desde su experiencia **¿cómo calificaría usted** [Programador: insertar los atributos del Bloque P23: Servicio de alcantarillado] ?

P24. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: insertar la respuesta a la P23: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P23: Servicio de alcantarillado	MI	INS	INDIF	SAT	MS	NR/NC	P24
... la prestación del servicio de desagüe o alcantarillado que recibe de SEDAPAL?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

VII. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

P25. Durante el último año (últimos 12 meses) **¿ha utilizado alguno(s) de los siguientes canales de atención al usuario o de contacto con SEDAPAL?**

1	Acudir personalmente a un Centro de servicio	➔ P25 A: Indicar el centro de servicio:	
2	Llamar al Aquafono		
3	Consulta por Aquanet (página web de SEDAPAL)		
4	Aplicativo para móvil (Sedapal móvil o App Sedapal)		
5	Otro ¿Cuál? _____		
9	Ninguno [Saltar a P28]		

Para P25A y P26A:

Comas (Carabayllo, Comas, Puente Piedra, Rímac, Independencia, SMP, Los Olivos)	1
Callao (Ancón, Santa Rosa, Bellavista, La Perla, La Punta, Mi Perú, Ventanilla, Carmen de la Legua)	2

Ate (Ate, Chaclacayo, El Agustino, La Molina, Lurigancho, San Luis, Cieneguilla, Santa Anita, San Antonio de Huarochiri)	3
Villa El Salvador (VES, Villa María, San Juan de Miraflores, San Bartolo, Punta Hermosa, Punta Negra, Pucusana, Pachacamac, Lurín)	4
Breña (Cercado, Breña, Jesús María, La Victoria, Magdalena, Pueblo Libre, San Miguel)	5
Surquillo (Barranco, Chorrillos, Lince, Miraflores, San Isidro, Santiago de Surco, Surquillo, San Borja)	6
C.S. San Juan de Lurigancho	7

P26. La última vez ¿qué canal de atención utilizó?

1	Un Centro de servicio	➔ P26 A: Indicar el centro de servicio:	
2	Aquafono		
3	Aquanet (página web de SEDAPAL)		
4	Aplicativo para móvil (Sedapal móvil o App Sedapal)		
5	Otro ¿Cuál? _____		

P27. ¿por qué motivo utilizó el canal de atención al usuario la última vez?

1	Solicitar información
2	Solicitar la apertura de un servicio (conexión domiciliaria)
3	Pagar su recibo
4	Hacer un reclamo o queja
5	Solicitar un fraccionamiento
6	Otro ¿Cuál? _____

P28. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, ¿cómo calificaría usted [Programador: insertar los atributos del Bloque P28: Canales de atención al usuario] ?

P29. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: insertar la respuesta a la P28: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P28: Canales de atención al usuario	MM	M	R	B	MB	NR/NC	P29:
... la facilidad de acceso al canal de atención al usuario?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

[Programador: Si P25 es 3, 4, 5 o 9, programar la pregunta P30 B.]

P30. A. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, ¿cómo calificaría usted el **desempeño de SEDAPAL sobre** [Programador: insertar los atributos del Bloque P30: Canales de atención al usuario] ?

B. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno** y **1 Muy malo**. Cómo cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del P30: Canales de atención al usuario] ?

P31. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar**

¿Por qué le dio esa calificación [Programador: insertar la respuesta a la P30: muy malo/ malo/ regular] Anotar tres opciones.

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P30 A o P30 B: Canales de atención al usuario	MM	M	R	B	MB	NR/NC	P31:
... el tiempo de espera para ser atendido?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3
.. el trato recibido (amabilidad, respeto) en el canal de atención?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3
... la claridad de la información brindada sobre el tema de consulta?	1	2	3	4	5	9	R1 R2 R3

VIII. ATENCIÓN A RECLAMOS

P32. Durante el último año ¿usted ha realizado algún reclamo o queja a SEDAPAL?

Sí	1	
No	2	<i>Saltar a P36</i>

P33. ¿Cuál fue el motivo de su último reclamo o queja?

1	Sobrefacturación
2	Tipo de facturación
3	Cierre de Servicio
4	Robo de medidor
5	Corte de agua en su horario de abastecimiento a pesar de estar al día en sus pagos
6	Rotura de tuberías o fugas de agua en la calle
7	Atoro o aniego del alcantarillado en la calle
8	Otro ¿Cuál? _____

P34. ¿Por qué medio hizo su reclamo o queja?

1	Llamar al Aquafono
2	Acudir personalmente al centro de servicio u oficina
3	Publicar en redes sociales
3	Otro ¿Cuál? _____

P35. ¿Su reclamo o queja fue registrado? fue verbal o lo registraron?

1 Si	→ P35.A Le entregaron un código de registro:	1 Si	2 No
2 No			

P36. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos de reclamo en SEDAPAL?

1	Si
2	No

[Programador: Si P32 es 2, programar la pregunta P37 B.]

P37.A En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, ¿cómo calificaría usted al **desempeño de SEDAPAL sobre** [Programador: insertar los atributos del Bloque P37: Atención de reclamos] ?

B. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno** y **1 Muy malo**. Cómo cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P37: Atención de reclamos] ?

P38. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar** ¿Por qué le dio esa calificación [Programador: insertar la respuesta a la P37: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P37 A o P37 B: Atención de reclamos	MM	M	R	B	MB	NR/ NC	P38:
... el tiempo de espera para ser atendido? (Solo para reclamos realizados de manera presencial o telefónica)	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... el trato recibido (amabilidad, respeto) al momento de la atención de su reclamo?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... el grado de conocimiento del personal que atendió su reclamo	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

[Programador: Si P32 es 2, programar la pregunta P39 B.]

P39. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, ¿cómo calificaría usted [Programador: insertar los atributos del Bloque P39: Atención de reclamos] ?

B. En una escala del 1 al 5, donde **5 significa Muy bueno** y **1 Muy malo**. Cómo cree usted que sería el desempeño de SEDAPAL sobre ... [Programador: insertar los atributos del Bloque P39: Atención de reclamos] ?

P40. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar** ¿Por qué le dio esa calificación [Programador: insertar la respuesta a la P39: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P39: Atención de reclamos	MM	M	R	B	MB	NR/ NC	P40:
... a la solución de su reclamo?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

IX. INSTITUCIONAL

P41. ¿Dónde acostumbra a pagar sus recibos con mayor frecuencia?

Oficina de SEDAPAL [Especificar: _____]	1	En el agente de bancos	5
En el banco	2	Wester Union	6

Centro autorizado de SEDAPAL	3	A través de internet	7
Cargo a cuenta	4	Otros	9

P42. ¿Qué acciones de comunicación de SEDAPAL conoce o a escuchado?

Campañas sobre ahorro del agua	1
Campañas sobre conservación de la fuente de agua	2
Campañas sobre procedimientos de reclamo	3
Campañas sobre protocolos sanitarios	4
Otros [Especificar _____]	5

P43. En una escala del 1 al 5, donde 5 significa **Muy bueno** y **1 Muy malo**, desde su experiencia **¿cómo calificaría usted** [Programador: insertar los atributos del Bloque P43: Institucional] ?

P44. Programador: Si el usuario/a responde las alternativas **1,2 ó 3 preguntar ¿Por qué le dio esa calificación** [Programador: insertar la respuesta a la P43: muy malo/ malo/ regular] **Anotar tres opciones.**

E: Repetir para las demás preguntas de este bloque

BLOQUE P43: Institucional	MM	M	R	B	MB	NR/ NC	P44:
... la anticipación con que le llega el recibo de agua?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... la facilidad para entender la información del recibo de agua?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... los distintos canales de pago que ofrece la empresa?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3
... la comunicación que realiza SEDAPAL sobre las campañas de ahorro del agua?	1	2	3	4	5	9	R1
							R2
							R3

X. ASPECTOS ADICIONALES

P45. ¿Considera que el monto facturado corresponde al monto que ha consumido?

1	Si
2	No

P46. Comparando el precio que paga con la calidad del servicio, usted diría que ¿el precio es...?

1	Barato
2	Lo justo
3	Caro

P47. ¿Tiene instalado un medidor operativo en su conexión?

1	Si
---	----

2	No
---	----

P48. Considerando las siguientes afirmaciones sobre el servicio [Programador: que aparezca en el dispositivo de manera aleatoria y mostrar la pantalla al encuestado]:

- Buena calidad en el servicio de agua potable
- Evitar las interrupciones en la prestación del servicio de agua potable
- Buena prestación del servicio de alcantarillado o desagüe
- Mejores y más canales de atención al usuario
- Buen servicio de atención de reclamos de los usuarios

Desde su experiencia o cómo cree que sería el desempeño de SEDAPAL, ordene estas afirmaciones en función a la importancia para que usted se encuentre satisfecho con el servicio

Afirmaciones del servicio	Orden de importancia				
	1°	2°	3°	4°	5°
Buena calidad en el servicio de agua potable					
Evitar las interrupciones en la prestación del servicio de agua potable					
Buena prestación del servicio de alcantarillado o desagüe					
Mejores y más canales de atención al usuario					
Buen servicio de atención de reclamos de los usuarios					
¿Alguna otra que usted considere importante? [especificar _____]					

(*) La empresa puede elegir entre (i) la aleatorización de las opciones en el dispositivo para mostrarle al encuestado o (ii) diseñar un tarjetero múltiple ("tipo llavero"), que contenga una tarjeta por cada opción de respuesta.

P49. ¿Cree que los problemas de los atoros o aniegos del desagüe es principalmente responsabilidad de Sedapal o de los hábitos de los vecinos?

1	Solo responsabilidad de Sedapal
2	Solo responsabilidad de los vecinos
3	Responsabilidad compartida entre Sedapal y los vecinos

P50. Solicitar al Informante, por lo menos uno de los siguientes datos:

Celular	
Teléfono fijo	

P51. Solicitar al informante el recibo de agua potable y tomar una fotografía:

1	Si, entrego recibo y se tomó fotografía
2	No quiso mostrar su recibo del servicio