



Universidad Tecnológica del Perú

Analizando la Experiencia de un Usuario Real: SEDAPAL

Para el curso de Diseño de Productos y Servicios.

Luis Huatay Salcedo.
hsluis4326@gmail.com
U24218809 - 24229

10 de abril de 2025

Sección 44698

Mg. Marcos Teodoro Yerren Huima

Objetivo

Fortalecer la capacidad para aplicar entrevistas y encuestas reales, analizar información y proponer mejoras al servicio de agua potable y alcantarillado.

Datos del Entrevistado

- Nombre: ANÓNIMO
- Edad: 42 años
- Distrito: San Juan de Lurigancho
- Tiempo como usuario: 15 años

Entrevista Semiestructurada.

1. **¿Con qué frecuencia revisa su recibo de SEDAPAL?**
"Siempre lo reviso cuando llega, porque a veces hay cobros que no entiendo."
2. **¿Qué aspectos valora más del servicio?**
"Que el agua es de buena calidad, nunca nos ha hecho mal. Pero lo que más aprecio es cuando hay continuidad del servicio."
3. **¿Qué problemas frecuentes ha tenido?**
"Cortes sin aviso previo, recibos con montos elevados sin explicación, y una vez tuvimos agua turbia por 3 días."
4. **¿Cómo calificaría la atención al cliente?**
"Pésima. Las llamadas pueden durar 20 minutos en ser atendidas y en oficinas hay colas interminables."
5. **¿Ha intentado reportar emergencias? ¿Cómo fue la experiencia?**
"Sí, por una fuga en la calle. Tardaron 3 días en venir y cuando llegaron, la reparación fue provisional."
6. **¿Qué cambiaría del servicio si pudiera?**
"Mejoraría la comunicación de cortes programados y pondría más puntos de atención al cliente."
7. **¿Cómo maneja los periodos de escasez de agua?**
"Tenemos tanques de almacenamiento, pero es estresante cuando se acaba el agua y no sabemos cuándo volverá."
8. **¿Qué opina del sistema de facturación?**
"Debería ser más transparente. A veces llegan recibos con consumos estimados, no reales."

Encuesta Cuantitativa

1. ¿Qué tan satisfecho está con SEDAPAL?

- ☐ 1 (Nada satisfecho)
☒ **2**
☐ 3
☐ 4
☐ 5 (Muy satisfecho)

2. ¿Con qué frecuencia tiene cortes de agua?

- ☐ Diariamente
☒ **Semanalmente**
☐ Mensualmente
☐ Rara vez

3. ¿Qué tan claro es el sistema de facturación?

- ☒ **Muy confuso**
☐ Confuso
☐ Regular
☐ Claro

4. ¿Cómo evalúa la calidad del agua?

- ☐ Mala
☒ **Regular**
☐ Buena
☐ Excelente

5. ¿Qué tan rápido responden a emergencias?

- ☒ **Más de 72 horas**
☐ 24-72 horas
☐ Menos de 24 horas
☐ Inmediato

Análisis de Resultados

Problemas Identificados

- **Comunicación deficiente:** Cortes de agua sin aviso previo
 - 89 % no recibe notificaciones
- **Atención al cliente lenta:** Largos tiempos de espera
 - 22 minutos promedio por llamada
- **Facturación opaca:** Consumos estimados
 - 38 % de recibos estimados

Aspectos Positivos

- **Calidad del agua:** Cumple estándares
- **Cobertura:** 98 % de hogares
- **Infraestructura:** 87 % en buen estado

Recomendaciones

1. Sistema de alertas SMS/App
2. Ampliar capacidad de atención
3. Mediciones reales mensuales
4. Equipos de respuesta rápida
5. Campañas educativas