



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Civil

“NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO EN 3 URBANIZACIONES DEL SECTOR LAS TORRECITAS, CIUDAD DE CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO CIVIL

Autor:

ANTONNY JHORDAN SUAREZ CABANILLAS

Asesor:

Dr. Ing. ORLANDO AGUILAR ALIAGA

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre Edita Cabanillas Arribasplata, por ser esa persona que confió en mí desde el inicio y creyó que soy capaz de poder lograr todo lo que me propongo, porque siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo, sus consejos y su amor infinito.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por brindarme salud, vida, su amor divino y por permitirnos cumplir nuestras metas.

A nuestros padres y familia, por su constante esfuerzo y apoyo incondicional.

A nuestro amigo y asesor el Dr. Orlando Aguilar Aliaga quien siempre estuvo brindándome su apoyo y sus consejos en la etapa de mi profesión y en la realización de esta investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Objetivos	21
1.4. Hipótesis.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
2.1. Tipo de investigación	22
2.2. Población y muestra	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	24
2.4. Procedimiento.....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
3.1 Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.	31
3.2 Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.	63
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	92
REFERENCIAS.....	101
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de asociados del servicio de agua potable.....	22
Tabla 2.	Tamaño muestral de asociados del servicio de agua potable	24
Tabla 3.	Escala de valoración de indicadores.....	27
Tabla 4.	Rangos de calificación en nivel de cumplimiento de agua potable.....	29
Tabla 5.	Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Campo Real	31
Tabla 6.	Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Las Torrecitas.....	32
Tabla 7.	Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Condado Real.....	32
Tabla 8.	Resumen Dotación (Recibo de consumo).....	32
Tabla 9.	Resultado de indicador continuidad horaria en Campo Real.....	34
Tabla 10.	Resultado de indicador continuidad horaria en Las Torrecitas.....	34
Tabla 11.	Resultado de indicador continuidad horaria en Condado Real.....	34
Tabla 12.	Resumen continuidad horaria.....	35
Tabla 13.	Resultado de indicador Micromedición en Campo Real.....	36
Tabla 14.	Resultado de indicador Micromedición en Las Torrecitas.....	36
Tabla 15.	Resultado de indicador Micromedición en Condado Real.....	36
Tabla 16.	Resumen Micromedición.....	37
Tabla 17	Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Campo Real.....	38
Tabla 18.	Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Las Torrecitas.....	39
Tabla 19.	Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Condado Real.....	39
Tabla 20.	Resumen comunicación a usuarios sobre cortes programados.....	40
Tabla 21.	Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en Camp Real.....	41
Tabla 22.	Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en La Torrecitas.....	41
Tabla 23.	Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en Condado Real.....	42
Tabla 24.	Resumen información por servicio que se brinda y se factura.....	43
Tabla 25.	Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Campo Real.....	44
Tabla 26.	Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Las Torrecitas.....	44
Tabla 27	Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Condado Real.....	45
Tabla 28.	Resumen recibo por volumen consumido.....	45
Tabla 29.	Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Campo Real.....	47
Tabla 30.	Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Las Torrecitas.....	47
Tabla 31.	Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Condado Real.....	48
Tabla 32.	Resumen solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario.....	48
Tabla 33.	Resultado de indicador nivel de satisfacción en Campo Real.....	50
Tabla 34.	Resultado de indicador nivel de satisfacción en Las Torrecitas.....	50
Tabla 35	Resultado de indicador nivel de satisfacción en Condado Real.....	51
Tabla 36	Resumen nivel de satisfacción.....	51
Tabla 37.	Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Campo Real.....	53
Tabla 38.	Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Las Torrecitas.....	53
Tabla 39	Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Condado Real.....	54
Tabla 40.	Resumen información sobre derechos y deberes.....	54
Tabla 41	Resultado de indicador formalización de reclamos en Campo Real.....	55
Tabla 42	Resultado de indicador formalización de reclamos en Las Torrecitas.....	56
Tabla 43.	Resultado de indicador formalización de reclamos en Condado Real.....	56
Tabla 44	Resumen formalización de reclamos.....	57

Tabla 45	Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.....	58
Tabla 46	Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Campo Real.....	60
Tabla 47.	Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Las Torrecitas.....	61
Tabla 48.	Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Condado Real.....	62
Tabla 49.	Resultado de indicador pago del recibo en Campo Real.....	63
Tabla 50.	Resultado de indicador pago del recibo en Las Torrecitas.....	64
Tabla 51.	Resultado de indicador pago del recibo en Condado Real.....	64
Tabla 52.	Resumen pago del recibo.....	64
Tabla 53.	Resultado de indicador fugas internas en Campo Real.....	65
Tabla 54.	Resultado de indicador fugas internas en Las Torrecitas.....	66
Tabla 55.	Resultado de indicador fugas internas en Condado Real.....	66
Tabla 56.	Resumen fugas internas.....	67
Tabla 57.	Resultado de indicador utilización en Campo Real.....	68
Tabla 58.	Resultado de indicador utilización en Las Torrecitas.....	68
Tabla 59.	Resultado de indicador utilización en Condado Real.....	68
Tabla 60.	Resumen utilización.....	69
Tabla 61.	Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Campo Real.....	70
Tabla 62.	Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Las Torrecitas.....	70
Tabla 63.	Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Condado Real.....	71
Tabla 64.	Resumen educación sanitaria en relación al ahorro.....	71
Tabla 65.	Resultado de indicador tuberías internas en Campo Real.....	73
Tabla 66.	Resultado de indicador tuberías internas en Las Torrecitas.....	73
Tabla 67.	Resultado de indicador tuberías internas en Condado Real.....	73
Tabla 68.	Resumen tuberías internas.....	74
Tabla 69.	Resultado de indicador tanque elevado en Campo Real.....	75
Tabla 70.	Resultado de indicador tanque elevado en Las Torrecitas.....	75
Tabla 71.	Resultado de indicador tanque elevado en Condado Real.....	76
Tabla 72.	Resumen tanque elevado.....	76
Tabla 73.	Resultado de indicador grifería en Campo Real.....	77
Tabla 74.	Resultado de indicador grifería en Las Torrecitas.....	78
Tabla 75.	Resultado de indicador grifería en Condado Real.....	78
Tabla 76.	Resumen grifería.....	79
Tabla 77.	Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Campo Real.....	80
Tabla 78.	Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Las Torrecitas.....	80
Tabla 79.	Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Condado Real.....	81
Tabla 80.	Resumen conoce de conexiones ilegales.....	81
Tabla 81	Resultado de indicador lectura de medidor en Campo Real.....	82
Tabla 82.	Resultado de indicador lectura de medidor en Las Torrecitas.....	83
Tabla 83.	Resultado de indicador lectura de medidor en Condado Real.....	83
Tabla 84.	Resumen lectura de medidor.....	84
Tabla 85	Resultado de indicador información de averías en Campo Real.....	85
Tabla 86.	Resultado de indicador información de averías en Las Torrecitas.....	85
Tabla 87.	Resultado de indicador información de averías en Condado Real.....	85
Tabla 88	Resumen información de averías.....	86
Tabla 89	Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.....	87
Tabla 90.	Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Campo Real.....	89
Tabla 91.	Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Las Torrecitas.....	90
Tabla 92.	Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Condado Real.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dotación (Recibo de consumo) en las 3 urbanizaciones.....	33
Figura 2. Continuidad horaria en las 3 urbanizaciones.....	35
Figura 3. Micromedición en las 3 urbanizaciones.....	37
Figura 4. Comunicación a usuarios sobre cortes programados en las 3 urbanizaciones.....	40
Figura 5. Información por servicio que se brinda y se factura en las 3 urbanizaciones.....	43
Figura 6. Recibo por volumen consumido en las 3 urbanizaciones.....	46
Figura 7. Solicitud de inspección y revisión de las conexiones en las 3 urbanizaciones.....	49
Figura 8. Nivel de satisfacción en las 3 urbanizaciones.....	52
Figura 9. Información sobre derechos y deberes en las 3 urbanizaciones.....	55
Figura 10. Formalización de reclamos en las 3 urbanizaciones.....	57
Figura 11. Porcentaje de cumplimiento de derechos en las 3 urbanizaciones.....	59
Figura 12. Pago del recibo en las 3 urbanizaciones.....	65
Figura 13. Fugas internas en las 3 urbanizaciones.....	67
Figura 14. Utilización en las 3 urbanizaciones.....	69
Figura 15. Educación sanitaria en relación al ahorro en las 3 urbanizaciones.....	72
Figura 16. Tuberías internas en las 3 urbanizaciones.....	74
Figura 17. Tanque elevado en las 3 urbanizaciones.....	77
Figura 18. Grifería en las 3 urbanizaciones.....	79
Figura 19. Conoce de conexiones ilegales en las 3 urbanizaciones.....	82
Figura 20. Lectura de medidor en las 3 urbanizaciones.....	84
Figura 21. Información de averías en las 3 urbanizaciones.....	86
Figura 22. Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.....	88

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Número de usuarios encuestados.....	23
--	----

RESUMEN

La presente tesis se realizó con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en tres urbanizaciones del sector Las Torrecitas de la Ciudad de Cajamarca, año 2019. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental, la muestra considerada fue de 92 usuarios de agua potable que pertenecen a las urbanizaciones Campo Real, Las Torrecitas y Condado Real, a través de la técnica de entrevista y en base al recojo de información, con instrumentos previamente validados. La investigación se realizó en los meses de abril a junio. Los resultados permitieron determinar que el nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario del sector Las Torrecitas (Campo Real, Las Torrecitas y Condado Real) en el orden del 60.77%, en una condición de Regular; el nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario del sector Las Torrecitas (Campo Real, Las Torrecitas y Condado Real), en el orden del 67.53%, en una condición de Regular.

Palabras clave: Derechos, obligaciones, nivel de cumplimiento.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El derecho al agua es reconocido abiertamente como un derecho humano en los tratados internacionales, ya que las normas o cláusulas respectivas comprenden obligaciones específicas en relación con el acceso al agua potable. Esas obligaciones exigen a los Estados que garanticen a todas las personas el acceso a una cantidad suficiente de agua potable para el uso personal y doméstico (Ortega, 2016).

El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento (DHAS), reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (ONU-DAES), 2014).

De acuerdo con la Comisión Europea (2014) una de las áreas a mejorar es el acceso al agua potable segura y el saneamiento, incorporando políticas medioambientales y financiando la mejora de la infraestructura en la UE (Unión Europea), sumándose así a la movilización de los ciudadanos europeos a favor del acceso al agua potable de calidad como derecho humano en Europa y a nivel mundial.

En Latinoamérica se concentra la mayor cantidad de agua en el mundo llegando a abarcar un 30% del total, desafortunadamente no contamos con una buena gestión del recurso hídrico, en esta parte del continente más del 70% de la población reside en ciudades, por lo que se debería tener una visión a futuro con respecto al abastecimiento

de agua potable, ya que a través de los años se observó que hay una migración interurbana o rural a ciudades medianas y metropolitanas (Domínguez, 2011).

En la Gestión del sector de Planeación Nacional 2015-2016 de Colombia destaca de manera positiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por el cumplimiento de su misión como entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del país, la Superservicios realizó actividades orientadas a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios, buscando la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores (Muñoz, 2016).

En la determinación de ofrecer a los usuarios un servicio de agua potable de calidad, la empresa Pública Metropolitana Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) de Ecuador, busca facilitar los servicios de recaudación, disminuir las fugas en las conexiones de agua potable, reducir reclamos por el exceso en la facturación, a través de asistencia técnica de servicios de agua potable intradomiciliario que se brinda por la línea telefónica gratuita y los diversos canales físicos de atención al cliente (Bermejo, 2015).

En los Objetivos del milenio (ODM) declarado por las Naciones Unidas en septiembre del 2000, una de las metas era reducir a la mitad para el año 2015, el porcentaje de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento, esta meta se alcanzó de manera exacta en el Perú solo para el acceso de agua potable, señalado en el “informe de actualización 2015 y evaluación del ODM”, con la visión

de que el Perú cuente con servicios sostenibles y universales en el 2021 se realizó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de saneamiento (Decreto Legislativo N°1280) la cual en su reglamento aprobado por (Decreto supremo N° 019-2017-VIVIENDA) establece las funciones de las instituciones encargadas al área de saneamiento, asimismo determinan la responsabilidad de la prestación del servicio, los derechos y obligaciones de los usuarios y la gestión eficiente de los servicios (OTASS, 2017).

Las instituciones encargadas del área de agua y saneamiento en el Perú son el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) la cual se encarga de formular, normar y dirigir la política nacional; la SUNASS como organismo regulador del conjunto de las empresas prestadoras de servicios (EPS), y el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) como organismo técnico encargado de cautelar la política del sector en el ámbito de las empresas prestadoras, modificando las características del Régimen de Administración Transitorio (RAT) estableciendo fortalecer a los prestadores urbanos y promover su integración.

Para poder lograr un acceso de agua potable sostenible no solo depende de las instituciones encargadas del área de agua y saneamiento, sino también de la cultura hídrica que se tenga en el país por parte de los usuarios, es por eso que la (SUNASS) ha elaborado una guía del usuario, en la cual nos informan y detallan cuales son nuestros derechos y obligaciones como usuarios.

En Cajamarca la empresa encargada de prestar el servicio de agua potable es la EPS SEDACAJ S.A y en el artículo 44 denominado Responsabilidad de Instalaciones Sanitarias Internas determina que: El Titular de la Conexión y el usuario son solidariamente responsables del estado y conservación de las instalaciones sanitarias internas del predio servido. Son igualmente responsables por los daños que sus desperfectos ocasionen a la red del servicio o a terceros, siempre que la relación de causalidad sea debidamente comprobada. (SEDACAJ S.A., 2008).

Para poder alcanzar un nivel sobresaliente en el cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario se debe acceder a los derechos de agua potable de calidad y realizar de manera correcta las obligaciones que nos brinda la SUNASS en la guía del usuario, la cual ayudará a promover y preservar de manera eficiente el recurso de agua potable, y poder lograr así una mejora continua del servicio que nos brinda la EPS SEDACAJ S.A en Cajamarca.

Aguilar (2016) en su tesis Gestión de las áreas técnicas de saneamiento en el servicio de agua potable – región Cajamarca, 2015, encontró que muchos usuarios tienen una idea errónea con respecto al servicio de agua potable, ya que muchos creen que tienen derecho a recibirla porque es un recurso de la naturaleza y que es obligación de las autoridades brindarla sin ningún costo, Por lo cual es necesario sensibilizar a la población que el acceso del agua potable, demanda también el cumplimiento de obligaciones como el pago para la administración, operación, mantenimiento y reposición de equipos e infraestructura y sobre todo su uso racional.

Samillán y Gonzales (2015) en su tesis Mejora de los sistemas de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo- 2015, encontraron que uno de los puntos que más dudas suscita en los usuarios con respecto a la factura del agua, es saber qué es cada concepto que aparece en el desglose, Solo el 71% de los encuestados no conoce los detalles del pago que realizan, por lo tanto, es probable que no sepan la importancia del cancelar a tiempo y lo que evitaría perjudicarlos. Sólo el 18% conoce lo que el recibo contiene en el detallado.

Pastor (2014) en su tesis Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda, determinó que la población espera recibir agua potable de calidad, buen servicio, y buena atención, de una empresa que actúe con transparencia y entregue información para el buen uso y cuidado del producto y la infraestructura, como contraparte los clientes cambiaran su actitud a otra que reconozca los esfuerzos en la gestión de la empresa y sean más solidarios con los que no tienen acceso al agua potable.

El pago a tiempo por los servicios de acceso de agua potable que nos brinda la EPS, logrará disponer de mayores recursos económicos que ayudará a invertir en una mejor infraestructura e invertir en tecnología para mejorar la calidad del servicio que se nos brinda, asimismo el hacer un buen uso del servicio de agua potable y no desperdiciar agua, ayudará obtener una mayor cobertura para otros usuarios, logrando así una buena relación entre usuario y la EPS para la conservación del recurso hídrico.

Las exigencias con respecto a la calidad del agua potable han ido aumentando a través de los años, hoy en día nos encontramos con “más demanda de agua potable en la ciudad de Cajamarca debido a la migración interurbana”, SEDACAJ (2016), generando nuevos tipos de problemas como la disminución de cobertura para los usuarios, asimismo se genera un mayor porcentaje de agua no contabilizada debido algunas conexiones clandestinas, también el aumento de deuda de los usuarios por la morosidad de pago del recibo, así como un aumento en el uso excesivo del agua potable debido a que los usuarios no le dan mantenimiento a sus conexiones intradomiciliario, que en algunas ocasiones cuentan con grifos que gotean o fugas internas. Esto se debe a que los usuarios desconocen sus obligaciones con respecto al uso del agua potable.

En lo que se refiere a un buen nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones del servicio de agua potable, esto depende de indicadores de agua potable en las que los usuarios tienen derechos y obligaciones, los cuales son:

A. Continuidad

Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la empresa prestadora brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas. Este término significa que el servicio de agua debe llegar en forma continua y permanente. Lo ideal es disponer de agua durante las 24 horas del día. La no continuidad o el suministro por horas, además de ocasionar inconvenientes debido a que obliga al almacenamiento intradomiciliario, afectan la calidad y

puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución.
(SUNASS, 2006)

B. Agua no facturada

Mide la proporción del volumen de agua potable producida que no es facturada por la empresa prestadora. Las pérdidas operacionales se deben a fugas en la redes de agua potable producto de la antigüedad y falta de mantenimiento; mientras que las pérdidas comerciales se deben al clandestinaje, la ausencia de micromedición, al subregistro de la micromedición, etc. (SUNASS, 2006)

C. Coeficiente de Cronbach

Es la consistencia interna de un instrumento, este varía en un rango desde cero (no confiable) y mientras más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala, además se considera que valores del alfa superiores a 0.7 o 0.8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. El coeficiente de Cronbach mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems (medidos en escala tipo Likert), entendiéndose el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí.

D. Micromedición

Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo. Esto quiere decir que un menor nivel de micromedición incrementa las pérdidas comerciales de agua potable, pues aquellos usuarios que no cuentan con un medidor estarían consumiendo un mayor volumen de agua potable que aquellos que si lo tienen. (SUNASS, 2006)

E. Morosidad

Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas, medido como el número de meses equivalentes de facturación, que en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora, esto significa que mientras mayor sea este indicador, la eficiencia comercial de la Empresa Prestadora es menor, lo cual afecta directamente la disponibilidad de efectivo, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios. (SUNASS, 2006)

F. Presencia de cloro residual

Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles, esto significa que mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados. (SUNASS, 2006)

G. Densidad de reclamos totales

Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la empresa prestadora, sean comerciales u operacionales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa Prestadora, esto significa que si este indicador es muy alto, en comparación con el promedio de las Empresas Prestadoras a nivel nacional, significa que existen ciertas deficiencias en el aspecto comercial u operacional. (SUNASS, 2006)

H. Satisfacción del cliente del servicio.

En general, toda Empresa Prestadora de Servicios (EPS) debería mirar con mucha atención el indicador de satisfacción del cliente, pues si bien éste depende en gran parte de las expectativas por el servicio recibido de los clientes, también es un reflejo de cómo el servicio prestado es percibido por la sociedad. (SUNASS , 2013).

I. Publicación de información.

Según la ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2002, establece que los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley. En consecuencia:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15° de la presente Ley.
2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.
3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad. La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.

J. Cortes del servicio

Las interrupciones de los servicios pueden ser programadas, con el fin de realizar trabajos de mantenimiento o reparación de los sistemas, y no programadas; como, por ejemplo, cortes en el servicio de agua potable por roturas o atoros de grandes dimensiones, que pueden llegar a afectar a un conjunto considerable de usuarios. El prestador deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de agua potable o alcantarillado. En el caso de interrupciones programadas, se está estableciendo la obligación de que el prestador informe a los usuarios afectados con la debida antelación (48 horas, por lo menos), y de ser posible, por escrito, horario de cortes, razones y hora de restablecimiento del servicio. En caso de cortes mayores a cuatro (4) horas, los prestadores deberán informar a los usuarios mediante avisos en medios escritos y radiales de la localidad, y si el ámbito del corte abarca la totalidad de uno o más distritos administrados, deberá anunciarlo a través de medios de difusión masiva. (SUNASS, 2006)

En los últimos años se ha podido observar la insatisfacción de los usuarios de Cajamarca con respecto al servicio que les brinda SEDACAJ (2016), así también la desconfianza de la calidad del agua, ya que en muchos casos se desconoce el procedimiento de potabilización y el cumplimiento de indicadores que este sigue para garantizar que el agua sea bebible, esto se debe a que no hay una difusión en educación sanitaria, y es más visible comerciales en donde indican que es más seguro para la salud comprar agua embotellada, dejando en duda la calidad del agua que nos brinda la EPS.

El cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario es de vital importancia para poder acceder a un servicio de agua potable sostenible y universal, involucrando no solo a las instituciones encargadas de velar por el recurso hídrico, sino también a la ciudadanía en la preservación de este bien común que es el agua.

El beneficio más importante es que todos los ciudadanos puedan obtener un servicio del agua potable de calidad y hacer uso de este adecuadamente, mejorando sus condiciones de vida, sabiendo que actualmente hay muchos déficits en el acceso del servicio en muchas ciudades del País.

La presente Tesis tiene como objetivo medir el nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas en la ciudad de Cajamarca, las cuales son: Campo real, las torrecitas y condado real.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar los indicadores de niveles de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en las urbanizaciones Campo real, Las Torrecitas y Condado real.
2. Diseñar instrumentos para la medición y recolección de información en el cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.
3. Proponer acciones para la mejora en el cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.

1.4. Hipótesis

Los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario alcanzan un nivel regular en el cumplimiento de derechos y obligaciones en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas en la ciudad de Cajamarca.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Es una Investigación no experimental corresponde a una investigación Descriptiva transversal.

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

Todos los asociados del servicio de agua potable que pertenecen a las 3 Urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

Tabla 1.
Población de asociados del servicio de agua potable

URBANIZACIÓN	Nº ASOCIADOS
CAMPO REAL	314
LAS TORRECITAS	185
CONDADO REAL	49
TOTAL	548

Fuente: E.P.S SEDACAJ S.A Cajamarca 2019 (Asociados por urbanización).

2.2.2. Muestra

Se adoptó una muestra no probabilística de tipo intencional, por conveniencia del investigador (escogida por criterios de accesibilidad, como transporte y costos), Se han seleccionado 3 urbanizaciones (Campo Real, Las Torrecitas y Condado Real), las cuales pertenecen al sector Las Torrecitas.

A partir de la cantidad de asociados del servicio de agua potable de las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, se utilizó una muestra probabilística, definida por la ecuación N°1.

Ecuación 1 Número de usuarios encuestados.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p) \times N}{[E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)]}$$

Donde:

- **N:** Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).
- **Z:** Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5 %.
- **E:** Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.
- **p:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.
- **q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.
- **n:** es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Tabla 2.
Tamaño muestral de asociados del servicio de agua potable

URBANIZACIÓN	Nº ASOCIADOS	(%)	MUESTRA
CAMPO REAL	314	57	53
LAS TORRECITAS	185	34	31
CONDADO REAL	49	9	8
TOTAL	548	100	92

Fuente: E.P.S SEDACAJ S.A Cajamarca 2019 (Asociados por urbanización).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

- **Técnicas de recolección de datos.**

La técnica que se utilizó es la entrevista, a través de dos formatos de recolección de datos.

- **Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento de investigación que se utilizó son dos formatos de recolección de datos; ver (Anexo 03 y 04).

Formato 1: Indicadores del nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario: En base a los indicadores sobre derechos de los usuarios que determina la Guía del Usuario de la SUNASS, se diseñó un formato que comprende los más importantes indicadores de derechos del usuario: Servicio, Facturación, Condiciones del servicio y atención que recibe; ver (Anexo N° 03).

Formato 2: Indicadores del nivel de cumplimiento de obligaciones de los

usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario: En base a los indicadores sobre obligaciones de los usuarios que determina la Guía del Usuario de la SUNASS, se diseñó un formato que comprende los más importantes indicadores de obligaciones del usuario: Gastos a realizar y al Servicio; ver (Anexo N° 04).

2.3.2 Técnicas e instrumentos de análisis de Datos

La técnica de análisis de datos es la estadística descriptiva a través del uso de tablas resúmenes y diagrama de barras.

El instrumento de análisis de datos es el programa Microsoft Excel en el cual se procesará los datos obtenidos de las encuestas.

2.4. Procedimiento

En la investigación se realizaron los siguientes procedimientos:

2.4.1 Procedimiento de recolección de datos:

a) Validación de los Instrumentos de recolección de datos.

En la validación de los instrumentos de recolección de datos se utilizó el Coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente permite determinar la validez (seguridad y exactitud) y confiabilidad (precisión), de los instrumentos de recolección.

Para el presente trabajo de investigación se contó con la opinión de profesionales que tienen experiencia en investigación, ver (Anexo 6 y 7). Una vez que se tuvieron los datos reportados en la validación por cada profesional,

se utilizó una hoja de cálculo de Excel para determinar el coeficiente de Cronbach. Los profesionales a quienes se les presentó la ficha e instrumentos de recolección para su validación fueron 10 ingenieros civiles, todos ellos dedicados a la docencia universitaria y a la investigación, ver (Anexo 6 y 7). Se les presentó los formatos 1 y 2, para lo cual cada profesional debió realizar la revisión y emitir sus puntuaciones en Anexo N° 5 según su criterio de análisis, respondiendo a cada uno de los aspectos a validar.

En el formato 1: Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario, el alfa de Cronbach se obtuvo $\alpha = 0.9477$: Confiable, ver (Anexo N°6).

En el formato 2: Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario, el alfa de Cronbach se obtuvo $\alpha = 0.9521$: Confiable, ver (Anexo N°7).

b) Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.



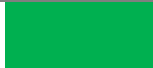
Se aplicó el instrumento de recolección de datos, Indicadores del nivel de cumplimiento de derechos e Indicadores del nivel de cumplimiento de obligaciones, de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario, a los usuarios que se encontraron en sus viviendas de las urbanizaciones: Campo real, Las Torrecitas y Condado real.

2.4.2 Procedimiento de análisis de datos

a) Gabinete

- ✓ En esta etapa se procedió a ingresar los datos en hojas de cálculo de Excel, diseñadas de manera exclusiva para procesar la información.
- ✓ Se efectuó la valoración de los indicadores, para efectuar la evaluación se tuvo en cuenta la tabla 3.

Tabla 3.
Escala de valoración de indicadores.

Desarrollo del Indicador	Valoración (puntaje asignado)	Escala cromática
Deficiente	0	
Regular	2.5	
Bueno	5	

Fuente: Adaptado de GTZ- USAID, 2008

Se asigna puntaje 0 si el comportamiento del indicador es deficiente, 2.5 si el comportamiento del indicador es regular y se asigna 5 puntos si el comportamiento del indicador es bueno. Si el comportamiento de los 10 indicadores del formato 1 y 2 es bueno, entonces el máximo puntaje que se le asignaría es 50 puntos.

- ✓ Obtenida la calificación final del nivel de cumplimiento de derechos y del nivel de cumplimiento de deberes, en las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, la puntuación máxima es 150 puntos lo cual

representa el 100%, para ubicar en el nivel correspondiente de cumplimiento se tomó como referencia el sistema de medición de desempeño municipal del Programa de Desarrollo Local (GEAM, 2007), de USAID y GTZ en municipios de Paraguay; en cuyo sistema se establece y valida un esquema de calificación basado en una evaluación porcentual final.

- ✓ En correspondencia con los valores asignados en esta propuesta se alinean dichos rangos de interpretación del componente cumplimiento con la valoración cualitativa siguiente: Muy bueno, bueno, regular, bajo y deficiente. Según la Tabla 4, el nivel ideal es el cumplimiento muy bueno, en resultados son los más óptimos hasta el nivel de cumplimiento deficiente; en este nivel se requieren cambios profundos e inmediatos para el cumplimiento de derechos y deberes de agua potable.

Tabla 4.
Rangos de calificación en nivel de cumplimiento de agua potable.

Máximo cumplimiento.		
Evaluación cuyos resultados son los más óptimos.	0.85 – 1.00	Muy bueno
Buen cumplimiento.		
Algunas debilidades que pueden corregirse en el proceso.	0.70 – 0.84	Bueno
Regular cumplimiento.		
Requiere de asistencia de la EPS y aplicación de medidas correctivas para superar los problemas, pero tienen altas probabilidades de éxito.	0.55 - 0.69	Regular
Cumplimiento con serias dificultades.		
Se requiere ajustes estructurales para encauzar un adecuado cumplimiento del servicio.	0.40 – 0.54	Bajo
Cumplimiento deficiente.		
Existe deficiente cumplimiento, se requiere cambios inmediatos en la prestación del servicio.	< a 0.39	Deficiente

Fuente: Adaptado del programa Desarrollo local, 2007 y del DNP, 2015.

Finalmente se realizó la calificación, la interpretación y se discutió con relación a los objetivos e hipótesis de la investigación, para determinar cuál es el nivel de cumplimiento de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.

Aspectos Éticos:

La investigación es original, no ha sido copia de otros estudios, asimismo busca la concientización sobre el cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario, para poder contar con agua potable de calidad y hacer buen uso del recurso hídrico para preservarlo.

Se contó con el acompañamiento y supervisión del asesor de esta investigación para realizar las encuestas (ver en Anexos), a los asociados de las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, los cuales fueron todos mayores de edad. Asimismo, los resultados del estudio son reales y fidedignos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.

El formato contiene 10 indicadores que miden el nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas en Cajamarca, Los resultados se presentan para cada Indicador en las urbanizaciones de Campo real, Las Torrecitas y Condado Real, en función del tamaño de muestra (92 encuestados, Anexo N° 1).

1. Dotación (Recibo de Consumo):

- **Campo Real:** En la tabla 5, se puede apreciar que tiene 2 asociados que consideran que la dotación es deficiente, lo que representa el 4% del total de encuestados; 33 asociados consideran que la dotación es regular, lo que representa el 62% del total de encuestados y 18 asociados consideran que la dotación es buena, lo que representa el 34% del total de encuestados.

Tabla 5.
Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Campo Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Dotación (Recibo de consumo)	53	2	4	33	62	18	34	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 6, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la dotación es deficiente, 14 asociados consideran que la dotación es regular, lo que representa el 45% del total de encuestados y 17 asociados consideran que la dotación es buena, lo que representa el 55% del total de encuestados.

Tabla 6.
Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Las Torrecitas.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Dotación (Recibo de consumo)	31	0	0	14	45	17	55	100

- **Condado Real:** En la tabla 7, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la dotación es deficiente, 3 asociados consideran que la dotación es regular, lo que representa el 38% del total de encuestados y 5 asociados consideran que la dotación es buena, lo que representa el 63% del total de encuestados.

Tabla 7.
Resultado de indicador Dotación (Recibo de consumo) en Condado Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Dotación (Recibo de consumo)	8	0	0	3	38	5	63	100

Como se puede apreciar en la tabla 8, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador dotación, tenemos 2 asociados que consideran que la dotación es deficiente, lo que representa el 2% del total de encuestados; 50 asociados consideran que la dotación es regular, lo que representa el 54% del total de encuestados y 40 asociados consideran que la dotación es buena, lo que representa el 43% del total de encuestados.

Tabla 8.
Resumen Dotación (Recibo de consumo).

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	2	4	33	62	18	34	100
Las Torrecitas	31	0	0	14	45	17	55	100
Condado Real	8	0	0	3	38	5	63	100
Total	92	2	2	50	54	40	43	100

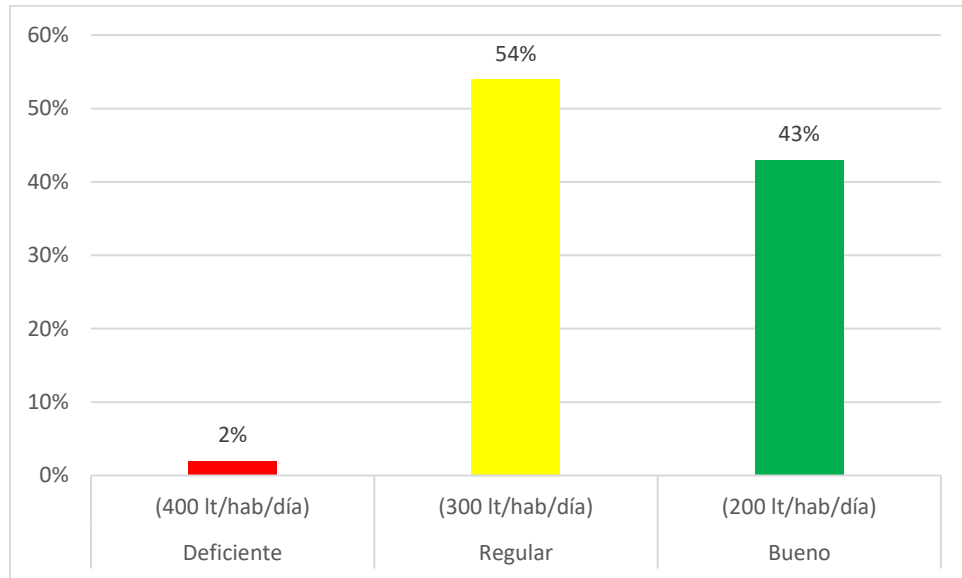


Figura 1. Dotación (Recibo de consumo) en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 1, con respecto al indicador dotación (Recibo de consumo), el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 54% del total de los encuestados.

2. Continuidad horaria:

- **Campo Real:** En la tabla 9, se puede apreciar que tiene 9 asociados que consideran que la continuidad horaria es deficiente, lo que representa el 17% del total de encuestados; 19 asociados consideran que la continuidad horaria es regular, lo que representa el 36% del total de encuestados y 25 asociados consideran que la continuidad horaria es buena, lo que representa el 47% del total de encuestados.

Tabla 9.
Resultado de indicador continuidad horaria en Campo Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Continuidad horaria	53	9	17	19	36	25	47	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 10, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la continuidad horaria es deficiente, 17 asociados consideran que la continuidad horaria es regular, lo que representa el 55% del total de encuestados y 14 asociados consideran que la continuidad horaria es buena, lo que representa el 45% del total de encuestados.

Tabla 10.
Resultado de indicador continuidad horaria en Las Torrecitas.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Continuidad horaria	31	0	0	17	55	14	45	100

- **Condado Real:** En la tabla 11, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la continuidad horaria es deficiente, 3 asociados que consideran que la continuidad horaria es regular, lo que representa el 38% del total de encuestados y 5 asociados consideran que la continuidad horaria es buena, lo que representa el 63% del total de encuestados.

Tabla 11.
Resultado de indicador continuidad horaria en Condado Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Continuidad horaria	8	0	0	3	38	5	63	100

Como se puede apreciar en la tabla 12, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador continuidad horaria, tenemos 9 asociados que consideran que la continuidad horaria es deficiente, lo que representa el 10% del total de encuestados; 39 asociados consideran que la continuidad horaria es regular, lo que representa el 42% del total de encuestados y 44 asociados consideran que la continuidad horaria es buena, lo que representa el 48% del total de encuestados.

Tabla 12.
Resumen continuidad horaria.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	9	17	19	36	25	47	100
Las Torrecitas	31	0	0	17	55	14	45	100
Condado Real	8	0	0	3	38	5	63	100
Total	92	9	10	39	42	44	48	100

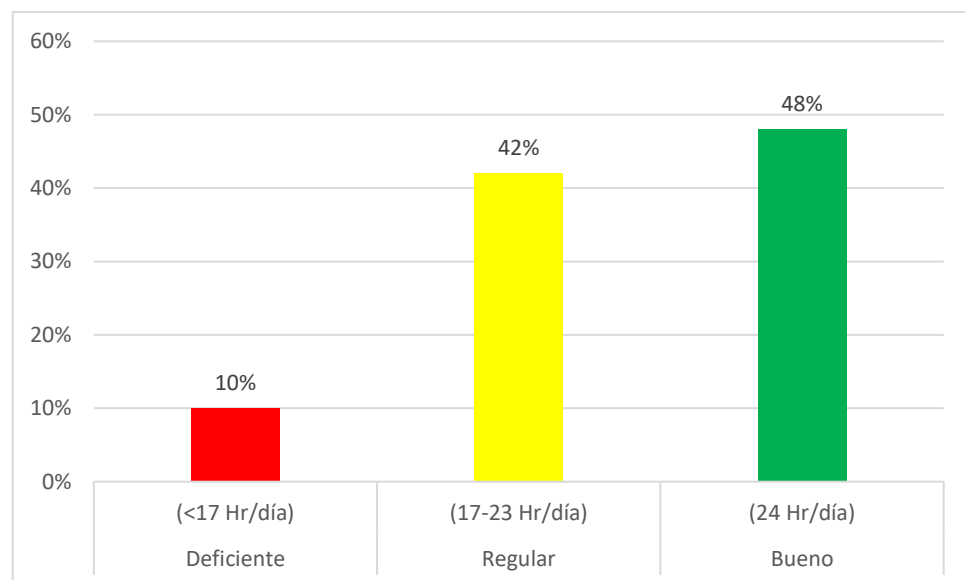


Figura 2. Continuidad horaria en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 2, con respecto al indicador continuidad horaria, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 48% del total de los encuestados.

3. Micromedición:

- **Campo Real:** En la tabla 13, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la micromedición es deficiente y 53 asociados consideran que la micromedición es buena, lo que representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 13.
Resultado de indicador Micromedición en Campo Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	5 puntos	%	
Micromedición	53	0	0	53	100	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 14, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la micromedición es deficiente y 31 asociados consideran que la micromedición es buena, lo que representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 14.
Resultado de indicador Micromedición en Las Torrecitas.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	5 puntos	%	
Micromedición	31	0	0	31	100	100

- **Condado Real:** En la tabla 15, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la micromedición es deficiente y 8 asociados consideran que la micromedición es buena, lo que representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 15.
Resultado de indicador Micromedición en Condado Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	5 puntos	%	
Micromedición	8	0	0	8	100	100

Como se puede apreciar en la tabla 16, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador micromedición, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la micromedición es deficiente y 92 asociados consideran que la micromedición es buena, lo que representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 16.
Resumen Micromedición.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	53	100	100
Las Torrecitas	31	0	0	31	100	100
Condado Real	8	0	0	8	100	100
Total	92	0	0	92	100	100

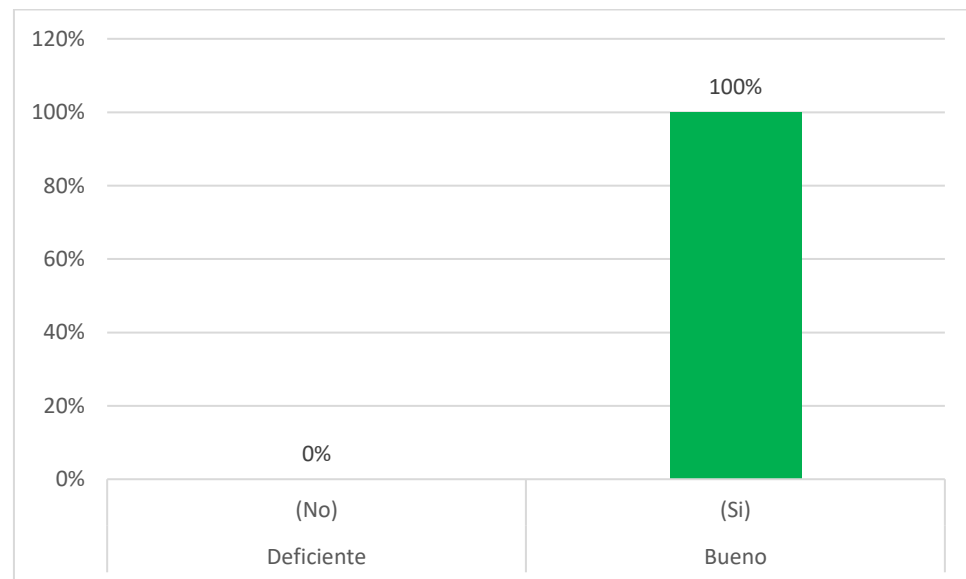


Figura 3. Micromedición en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 3, con respecto al indicador Micromedición, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 100% del total de los encuestados.

4. Comunicación a usuarios sobre cortes programados:

- **Campo Real:** En la tabla 17, se puede apreciar que tiene 8 asociados que consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es deficiente, lo que representa el 15% del total de encuestados; 18 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es regular, lo que representa el 34% del total de encuestados y 27 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es buena, lo que representa el 51% del total de encuestados.

Tabla 17
Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Campo Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Comunicación a usuarios sobre corte programado	53	8	15	18	34	27	51	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 18, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es deficiente, lo que representa el 3% del total de encuestados; 16 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es regular, lo que representa el 52% del total de encuestados y 14 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es buena, lo que representa el 45% del total de encuestados.

Tabla 18.
Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Las Torrecitas.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Comunicación a usuarios sobre corte programado	31	1	3	16	52	14	45	100

- **Condado Real:** En la tabla 19, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es deficiente, 5 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es regular, lo que representa el 63% del total de encuestados y 3 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es buena, lo que representa el 38% del total de encuestados.

Tabla 19.
Resultado de indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados en Condado Real.

Con Respecto al Servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Comunicación a usuarios sobre corte programado	8	0	0	5	63	3	38	100

Como se puede apreciar en la tabla 20, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados, tenemos 9 asociados que consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es deficiente, lo que representa el 10% del total de encuestados; 39 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre cortes programados es regular, lo que representa el 42% del total de encuestados y 44 asociados consideran que la comunicación a usuarios sobre

cortes programados es buena, lo que representa el 48% del total de encuestados.

Tabla 20.
Resumen comunicación a usuarios sobre cortes programados.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	8	15	18	34	27	51	100
Las Torrecitas	31	1	3	16	52	14	45	100
Condado Real	8	0	0	5	63	3	38	100
Total	92	9	10	39	42	44	48	100

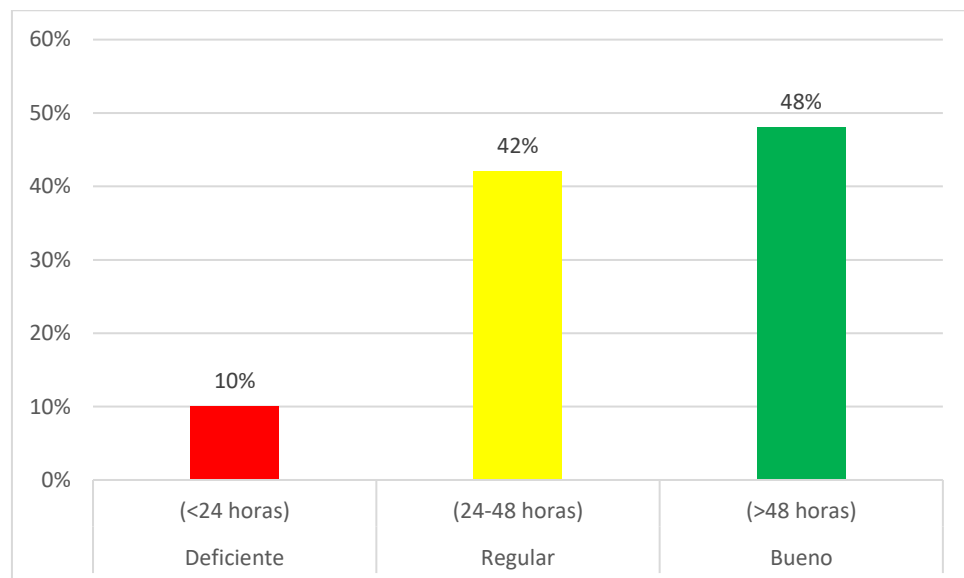


Figura 4. *Comunicación a usuarios sobre cortes programados en las 3 urbanizaciones.*

Como se observa en la figura 4, con respecto al indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 48% del total de los encuestados.

5. Información por servicio que se brinda y se factura:

- **Campo Real:** En la tabla 21, se puede apreciar que tiene 8 asociados que consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es

deficiente, lo que representa el 15% del total de encuestados; 24 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es regular, lo que representa el 45% del total de encuestados y 21 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es buena, lo que representa el 40% del total de encuestados.

Tabla 21.
Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en Camp Real.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información por servicio que se brinda y factura	53	8	15	24	45	21	40	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 22, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es deficiente, 25 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es regular, lo que representa el 81% del total de encuestados y 6 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es buena, lo que representa el 19% del total de encuestados.

Tabla 22.
Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en La Torrecitas.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información por servicio que se brinda y factura	31	0	0	25	81	6	19	100

- **Condado Real:** En la tabla 23, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es deficiente, 6 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es regular, lo que representa el 75% del total de encuestados y 2 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es buena, lo que representa el 25% del total de encuestados.

Tabla 23.
Resultado de indicador información por servicio que se brinda y se factura en Condado Real.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información por servicio que se brinda y factura	8	0	0	6	75	2	25	100

Como se puede apreciar en la tabla 24, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador información por servicio que se brinda y se factura, tenemos 8 asociados que consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es deficiente, lo que representa el 9% del total de encuestados; 55 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es regular, lo que representa el 60% del total de encuestados y 29 asociados consideran que la información por servicio que se brinda y se factura es buena, lo que representa el 32% del total de encuestados.

Tabla 24.
Resumen información por servicio que se brinda y se factura.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	8	15	24	45	21	40	100
Las Torrecitas	31	0	3	25	81	6	19	100
Condado Real	8	0	0	6	75	2	25	100
Total	92	8	9	55	60	29	32	100

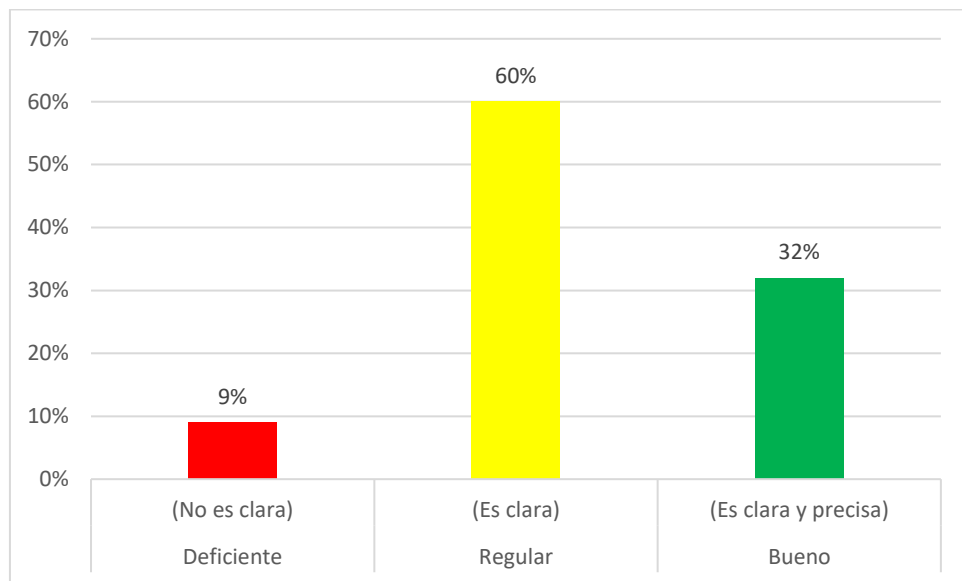


Figura 5. Información por servicio que se brinda y se factura en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 5, con respecto al indicador información por servicio que se brinda y se factura, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 60% del total de los encuestados.

6. Recibo por volumen consumido:

- **Campo Real:** En la tabla 25, se puede apreciar que tiene 8 asociados que consideran que el recibo por volumen consumido es deficiente, lo que representa el 15% del total de encuestados; 32 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es regular, lo que representa el 60% del total

de encuestados y 13 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es bueno, lo que representa el 25% del total de encuestados.

Tabla 25.
Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Campo Real.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Recibo por volumen consumido	53	8	15	32	60	13	25	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 26, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que el recibo por volumen consumido es deficiente, lo que representa el 3% del total de encuestados; 25 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es regular, lo que representa el 81% del total de encuestados y 5 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es bueno, lo que representa el 16% del total de encuestados.

Tabla 26.
Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Las Torrecitas.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Recibo por volumen consumido	31	1	3	25	81	5	16	100

- **Condado Real:** En la tabla 27, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que el recibo por volumen consumido es deficiente, lo que representa el 13% del total de encuestados; 6 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es regular, lo que representa el 75% del total

de encuestados y 1 asociado considera que el recibo por volumen consumido es bueno, lo que representa el 13% del total de encuestados.

Tabla 27
Resultado de indicador recibo por volumen consumido en Condado Real.

Con Respecto a la facturación	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Recibo por volumen consumido	8	1	13	6	75	1	13	100

Como se puede apreciar en la tabla 28, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador recibo por volumen consumido, tenemos 10 asociados que consideran que el recibo por volumen consumido es deficiente, lo que representa el 11% del total de encuestados; 63 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es regular, lo que representa el 68% del total de encuestados y 19 asociados consideran que el recibo por volumen consumido es bueno, lo que representa el 21% del total de encuestados.

Tabla 28.
Resumen recibo por volumen consumido.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	8	15	32	60	13	25	100
Las Torrecitas	31	1	3	25	81	5	16	100
Condado Real	8	1	13	6	75	1	13	100
Total	92	10	11	63	68	19	21	100

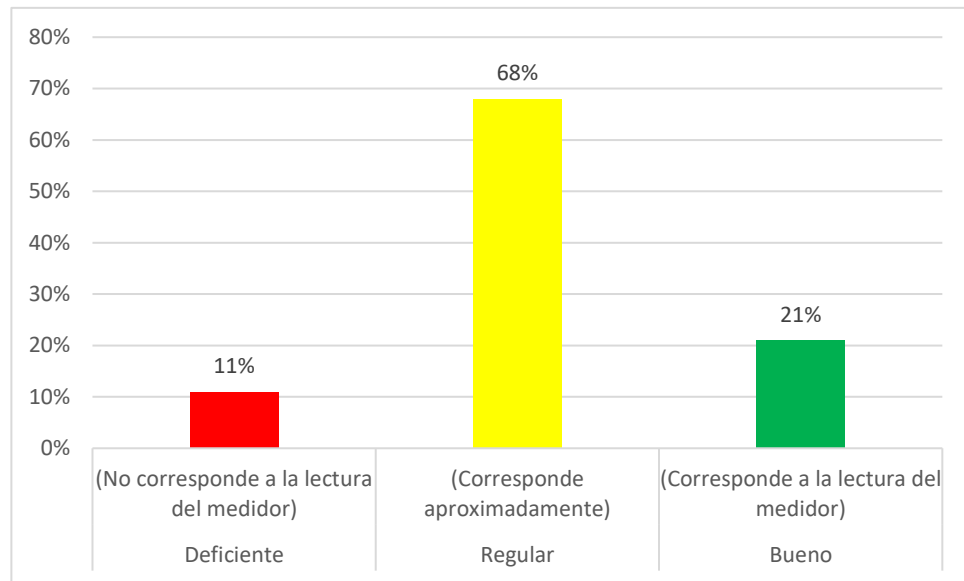


Figura 6. Recibo por volumen consumido en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 6, con respecto al indicador recibo por volumen consumido, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 68% del total de los encuestados.

7. Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario:

- **Campo Real:** En la tabla 29, se puede apreciar que tiene 15 asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es deficiente, lo que representa el 28% del total de encuestados; 37 asociados consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es regular, lo que representa el 70% del total de encuestados y 1 asociado considera que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es bueno, lo que representa el 2% del total de encuestados.

Tabla 29.
Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Campo Real.

Con Respecto a las condiciones de servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Solicitud de inspección y revisión	53	15	28	37	70	1	2	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 30, se puede apreciar que tiene 8 asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es deficiente, lo que representa el 26% del total de encuestados, 23 asociados consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es regular, lo que representa el 74% del total de encuestados y no hay asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es buena.

Tabla 30.
Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Las Torrecitas.

Con Respecto a las condiciones de servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Solicitud de inspección y revisión	31	8	26	23	74	0	0	100

- **Condado Real:** En la tabla 31, se puede apreciar que tiene 5 asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es deficiente, lo que representa el 63% del total de encuestados, 3 asociados consideran que la solicitud de inspección y revisión

de las conexiones intradomiciliario es regular, lo que representa el 38% del total de encuestados y no hay asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es buena.

Tabla 31.
Resultado de indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario en Condado Real.

Con Respecto a las condiciones de servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Solicitud de inspección y revisión	8	5	63	3	38	0	0	100

Como se puede apreciar en la tabla 32, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario, tenemos 28 asociados que consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es deficiente, lo que representa el 30% del total de encuestados; 63 asociados consideran que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es regular, lo que representa el 69% del total de encuestados y 1 asociado considera que la solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario es bueno, lo que representa el 1% del total de encuestados.

Tabla 32.
Resumen solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	15	28	37	70	1	2	100
Las Torrecitas	31	8	26	23	74	0	0	100
Condado Real	8	5	63	3	38	0	0	100
Total	92	28	30	63	69	1	1	100

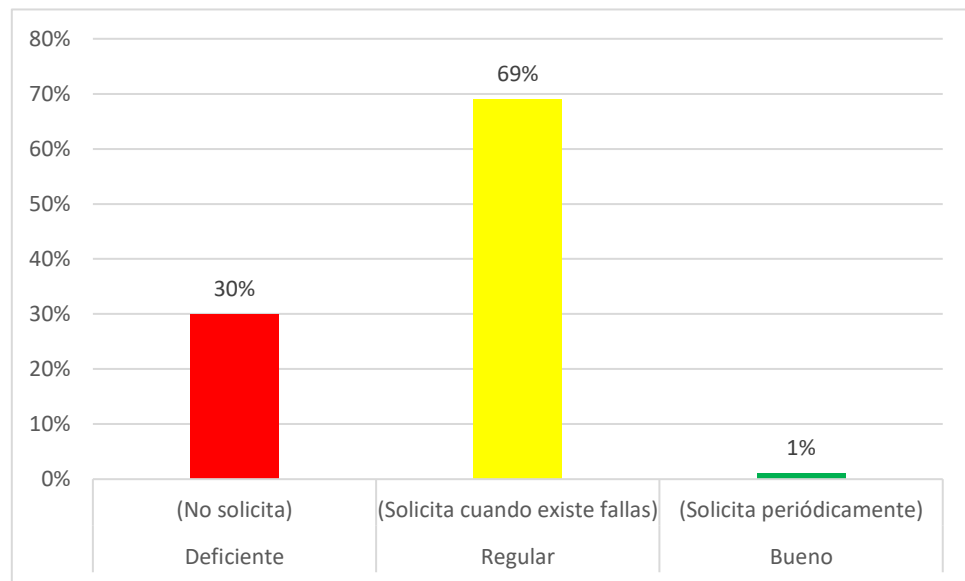


Figura 7. Solicitud de inspección y revisión de las conexiones en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 7, con respecto al indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 69% del total de los encuestados.

8. Nivel de satisfacción:

- **Campo Real:** En la tabla 33, se puede apreciar que tiene 5 asociados que consideran que el nivel de satisfacción es deficiente, lo que representa el 9% del total de encuestados; 36 asociados consideran que el nivel de satisfacción es regular, lo que representa el 68% del total de encuestados y 12 asociados consideran que el nivel de satisfacción es bueno, lo que representa el 23% del total de encuestados.

Tabla 33.
Resultado de indicador nivel de satisfacción en Campo Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Nivel de satisfacción	53	5	9	36	68	12	23	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 34, se puede apreciar que tiene 6 asociados que consideran que el nivel de satisfacción es deficiente, lo que representa el 19% del total de encuestados; 23 asociados consideran que el nivel de satisfacción es regular, lo que representa el 74% del total de encuestados y 2 asociados consideran que el nivel de satisfacción es bueno, lo que representa el 6% del total de encuestados.

Tabla 34.
Resultado de indicador nivel de satisfacción en Las Torrecitas.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Nivel de satisfacción	31	6	19	23	74	2	6	100

- **Condado Real:** En la tabla 35, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que el nivel de satisfacción es deficiente, lo que representa el 13% del total de encuestados; 4 asociados consideran que el nivel de satisfacción es regular, lo que representa el 50% del total de encuestados y 3 asociados consideran que el nivel de satisfacción es bueno, lo que representa el 38% del total de encuestados.

Tabla 35
Resultado de indicador nivel de satisfacción en Condado Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Nivel de satisfacción	8	1	13	4	50	3	38	100

Como se puede apreciar en la tabla 32, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador nivel de satisfacción, tenemos 12 asociados que consideran que el nivel de satisfacción es deficiente, lo que representa el 13% del total de encuestados; 63 asociados consideran que el nivel de satisfacción es regular, lo que representa el 69% del total de encuestados y 17 asociado considera que el nivel de satisfacción es bueno, lo que representa el 18% del total de encuestados.

Tabla 36
Resumen nivel de satisfacción.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	5	9	36	68	12	23	100
Las Torrecitas	31	6	19	23	74	2	6	100
Condado Real	8	1	13	4	50	3	38	100
Total	92	12	13	63	69	17	18	100

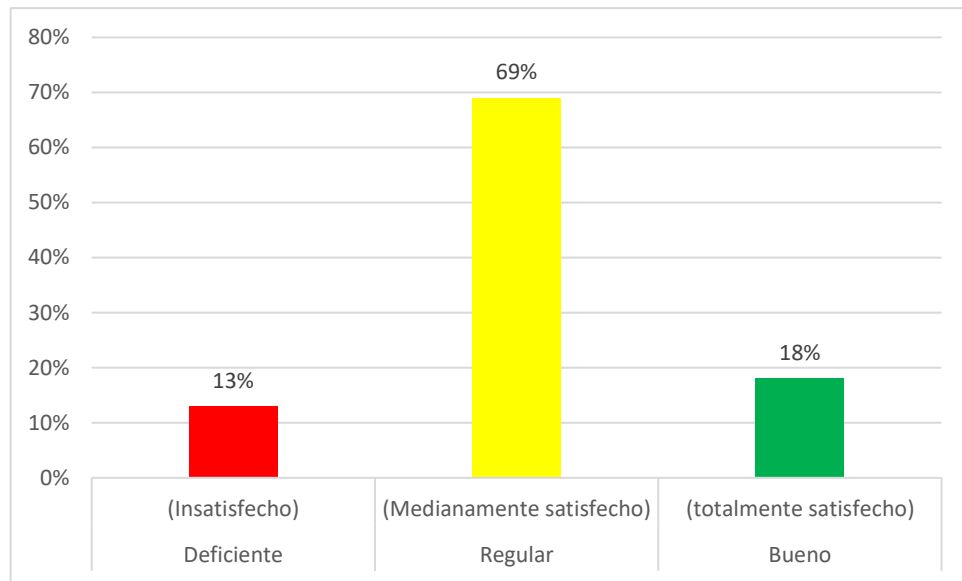


Figura 8. Nivel de satisfacción en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 8, con respecto al indicador nivel de satisfacción, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 69% del total de los encuestados.

9. Información sobre derechos y deberes:

- **Campo Real:** En la tabla 37, se puede apreciar que tiene 18 asociados que consideran que la información sobre derechos y deberes es deficiente, lo que representa el 34% del total de encuestados; 33 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es regular, lo que representa el 62% del total de encuestados y 2 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es buena, lo que representa el 4% del total de encuestados.

Tabla 37.
Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Campo Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información sobre derechos y deberes	53	18	34	33	62	2	4	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 38, se puede apreciar que tiene 3 asociados que consideran que la información sobre derechos y deberes es deficiente, lo que representa el 10% del total de encuestados, 28 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es regular, lo que representa el 90% del total de encuestados y no hay asociados que consideran que la información sobre derechos y deberes es buena.

Tabla 38.
Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Las Torrecitas.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información sobre derechos y deberes	31	3	10	28	90	0	0	100

- **Condado Real:** En la tabla 39, se puede apreciar que tiene 4 asociados que consideran que la información sobre derechos y deberes es deficiente, lo que representa el 50% del total de encuestados; 3 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es regular, lo que representa el 38% del total de encuestados y 1 encuestado considera que la información sobre derechos y deberes es buena, lo que representa el 13% del total de encuestados.

Tabla 39
Resultado de indicador información sobre derechos y deberes en Condado Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información sobre derechos y deberes	8	4	50	3	38	1	13	100

Como se puede apreciar en la tabla 40, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador información sobre derechos y deberes, tenemos 25 asociados que consideran que la información sobre derechos y deberes es deficiente, lo que representa el 27% del total de encuestados; 64 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es regular, lo que representa el 70% del total de encuestados y 3 asociados consideran que la información sobre derechos y deberes es buena, lo que representa el 3% del total de encuestados.

Tabla 40.
Resumen información sobre derechos y deberes.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	18	34	33	62	2	4	100
Las Torrecitas	31	3	10	28	90	0	0	100
Condado Real	8	4	50	3	38	1	13	100
Total	92	25	27	64	70	3	3	100

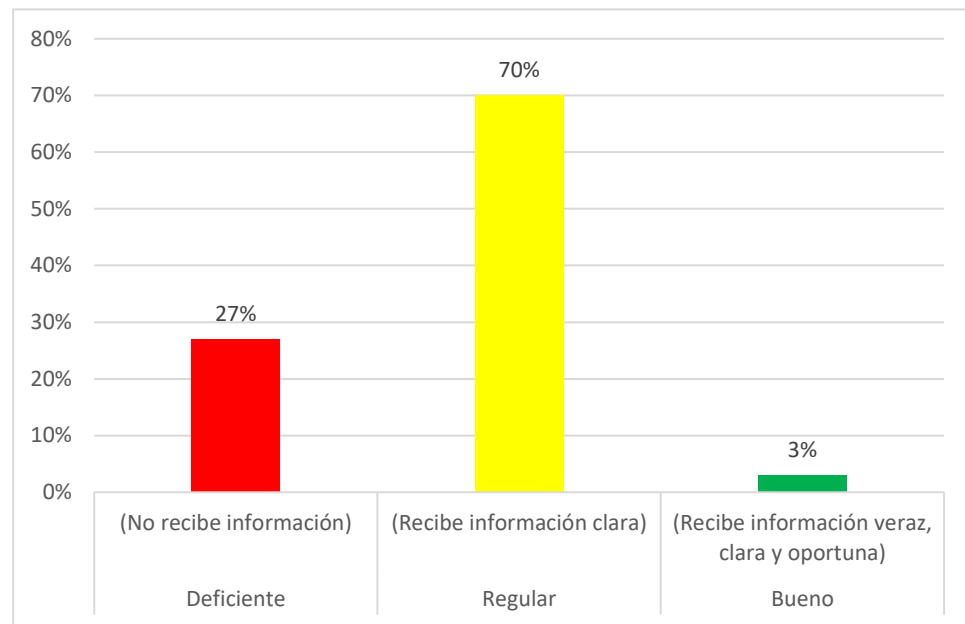


Figura 9. Información sobre derechos y deberes en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 9, con respecto al indicador información sobre derechos y deberes, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 70% del total de los encuestados.

10. Formalización de reclamos:

- **Campo Real:** En la tabla 41, se puede apreciar que tiene 15 asociados que consideran que la formalización de reclamos es deficiente, lo que representa el 28% del total de encuestados; 19 asociados consideran que la formalización de reclamos es regular, lo que representa el 36% del total de encuestados y 19 asociados consideran que la formalización de reclamos es buena, lo que representa el 36% del total de encuestados.

Tabla 41
Resultado de indicador formalización de reclamos en Campo Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Formalización de reclamos	53	15	28	19	36	19	36	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 42, se puede apreciar que tiene 6 asociados que consideran que la formalización de reclamos es deficiente, lo que representa el 19% del total de encuestados; 14 asociados consideran que la formalización de reclamos es regular, lo que representa el 45% del total de encuestados y 11 asociados consideran que la formalización de reclamos es buena, lo que representa el 35% del total de encuestados.

Tabla 42
Resultado de indicador formalización de reclamos en Las Torrecitas.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Formalización de reclamos	31	6	19	14	45	11	35	100

- **Condado Real:** En la tabla 43, se puede apreciar que tiene 4 asociados que consideran que la formalización de reclamos es deficiente, lo que representa el 50% del total de encuestados, no hay asociados que consideran que la formalización de reclamos es regular y 4 asociados consideran que la formalización de reclamos es buena, lo que representa el 50% del total de encuestados.

Tabla 43.
Resultado de indicador formalización de reclamos en Condado Real.

Con Respecto a la atención que recibe	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Formalización de reclamos	8	4	50	0	0	4	50	100

Como se puede apreciar en la tabla 44, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador formalización de reclamos, tenemos 25 asociados que consideran que la formalización de reclamos es deficiente, lo

que representa el 27% del total de encuestados; 33 asociados consideran que la formalización de reclamos es regular, lo que representa el 36% del total de encuestados y 34 asociados consideran que la formalización de reclamos es buena, lo que representa el 37% del total de encuestados.

Tabla 44
Resumen formalización de reclamos.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	15	28	19	36	19	36	100
Las Torrecitas	31	6	19	14	45	11	35	100
Condado Real	8	4	50	0	0	4	50	100
Total	92	25	27	33	36	34	37	100

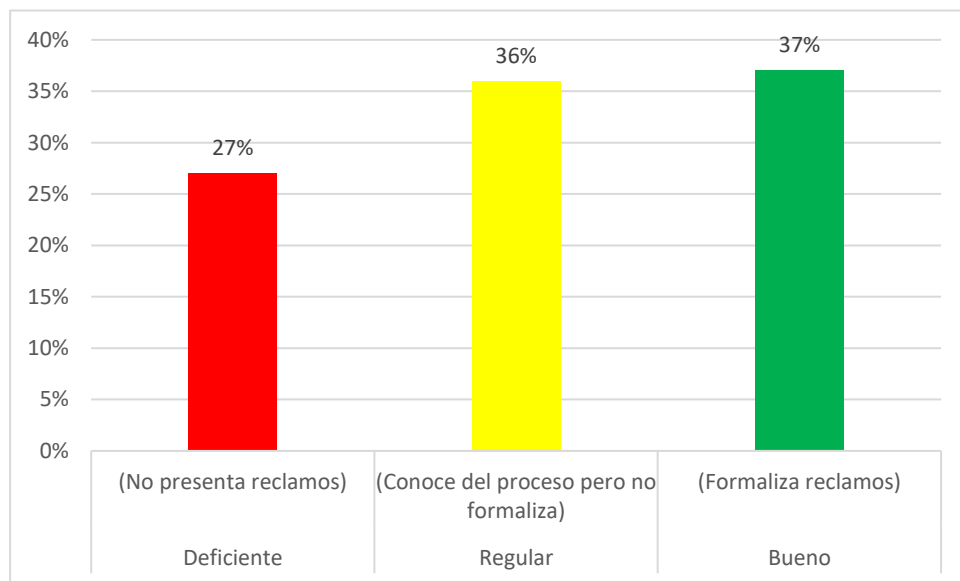


Figura 10. Formalización de reclamos en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 10, con respecto al indicador formalización de reclamos, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 37% del total de los encuestados.

Después de haber obtenido los resultados para cada indicador, procedemos a realizar la puntuación para los indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas.

A continuación, se realizó la puntuación para los indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios: en la urbanización Campo Real se obtuvo un puntaje de 29.8 (ver tabla 46), en la urbanización Las Torrecitas se obtuvo un puntaje de 31.05 (ver tabla 47) y en la urbanización Condado Real se obtuvo un puntaje de 30.3 (ver tabla 48).

Tabla 45
Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.

Urbanización	Puntaje máximo	Resultado de puntaje	Porcentaje de cumplimiento
Campo Real	50.00	29.80	59.60%
Las Torrecitas	50.00	31.05	62.10%
Condado Real	50.00	30.30	60.60%
TOTAL	150.00	91.15	60.77%

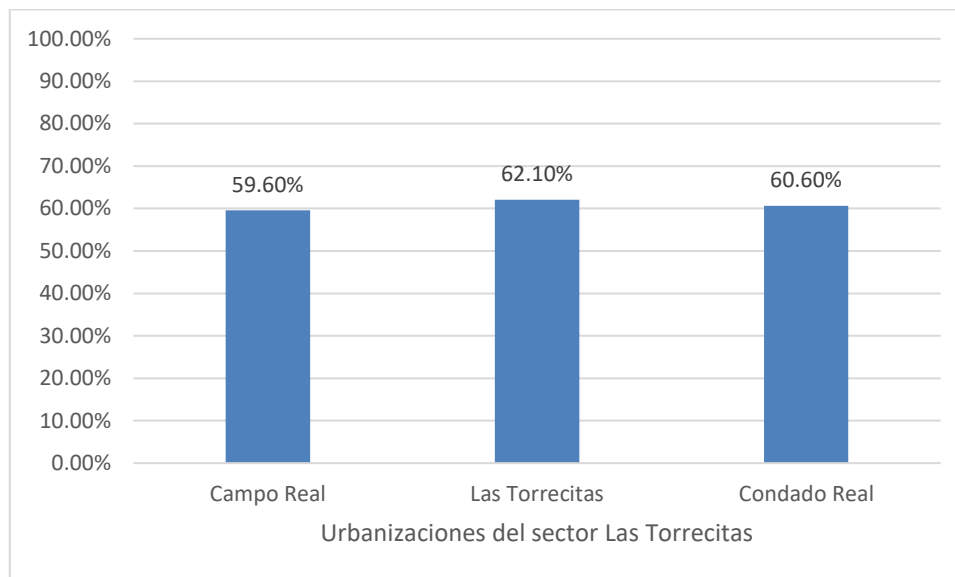


Figura 11. Porcentaje de cumplimiento de derechos en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 11, con respecto al porcentaje de cumplimiento de derechos, el mayor porcentaje lo ocupa la Urbanización Las Torrecitas con un 62.10 %.

La puntuación máxima es 150 puntos en las 3 urbanizaciones lo que representa el 100%, para obtener el nivel sumamos el puntaje de las 3 urbanizaciones, obteniendo 91.15 puntos lo que representa el 60.77% ubicándose en el rango 0,55 - 0,69 en el nivel regular.

Tabla 46

Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Campo Real

N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5.0 puntos	%	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	53	2	4	33	62	18	34	100
		AGUA	Continuidad horaria	53	9	17	19	36	25	47	100
		MEDICIÓN	Micromedición	53	0	0	0	0	53	100	100
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	53	8	15	18	34	27	51	100
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	53	8	15	24	45	21	40	100
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	53	8	15	32	60	13	25	100
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario	53	15	28	37	70	1	2	100
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	53	5	9	36	68	12	23	100
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	53	18	34	33	62	2	4	100
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	53	15	28	19	36	19	36	100
SUBTOTAL					88		251		191		530
PORCENTAJE					16.6		47.4		36.0		100
PUNTAJE					0		11.8		18		29.8

Tabla 47.

Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Las Torrecitas

N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5.0 puntos	%	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	31	0	0	14	45	17	55	100
		AGUA	Continuidad horaria	31	0	0	17	55	14	45	100
		MEDICIÓN	Micromedición	31	0	0	0	0	31	100	100
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	31	1	3	16	52	14	45	100
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	31	0	0	25	81	6	19	100
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	31	1	3	25	81	5	16	100
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario	31	8	26	23	74	0	0	100
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	31	6	19	23	74	2	6	100
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	31	3	10	28	90	0	0	100
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	31	6	19	14	45	11	35	100
				SUBTOTAL	25		185		100		310
				PORCENTAJE	8.1		59.7		32.3		100
				PUNTAJE	0		14.9		16.1		31.05

Tabla 48.

Indicadores de nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Condado Real

N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5.0 puntos	%	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	8	0	0	3	38	5	63	100
		AGUA	Continuidad horaria	8	0	0	3	38	5	63	100
		MEDICIÓN	Micromedición	8	0	0	0	0	8	100	100
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	8	0	0	5	63	3	38	100
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	8	0	0	6	75	2	25	100
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	8	1	13	6	75	1	13	100
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario	8	5	63	3	38	0	0	100
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	8	1	13	4	50	3	38	100
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	8	4	50	3	38	1	13	100
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	8	4	50	0	0	4	50	100
				SUBTOTAL	15		33		32		80
				PORCENTAJE	18.8		41.3		40.0		100
				PUNTAJE	0		10.3		20		30.3

3.2 Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.

El formato contiene 10 indicadores que miden el nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas en Cajamarca, Los resultados se presentan para cada Indicador en las urbanizaciones de Campo real, Las Torrecitas y Condado Real, en función del tamaño de muestra (92 encuestados, Anexo N° 1).

1. Pago del recibo:

- **Campo Real:** En la tabla 48, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el pago del recibo es deficiente, 10 asociados consideran que el pago del recibo es regular, lo que representa el 19% del total de encuestados y 43 asociados consideran que el pago del recibo es bueno, lo que representa el 81% del total de encuestados.

Tabla 49.
Resultado de indicador pago del recibo en Campo Real.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Pago del recibo	53	0	0	10	19	43	81	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 49, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el pago del recibo es deficiente, 5 asociados consideran que el pago del recibo es regular, lo que representa el 16% del total de encuestados y 26 asociados consideran que el pago del recibo es bueno, lo que representa el 84% del total de encuestados.

Tabla 50.
Resultado de indicador pago del recibo en Las Torrecitas.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Pago del recibo	31	0	0	5	16	26	84	100

- **Condado Real:** En la tabla 50, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el pago del recibo es deficiente, no hay asociados que consideran que el pago del recibo es regular y 8 asociados consideran que el pago del recibo es bueno, lo que representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 51.
Resultado de indicador pago del recibo en Condado Real.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Dotación (Recibo de consumo)	8	0	0	0	0	8	100	100

Como se puede apreciar en la tabla 51, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador pago del recibo, no hay asociados que consideran que el pago del recibo es deficiente; 15 asociados consideran que el pago del recibo es regular, lo que representa el 16% del total de encuestados y 77 asociados consideran que el pago del recibo es bueno, lo que representa el 84% del total de encuestados.

Tabla 52.
Resumen pago del recibo.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	10	19	43	81	100
Las Torrecitas	31	0	0	5	16	26	84	100
Condado Real	8	0	0	0	0	8	100	100

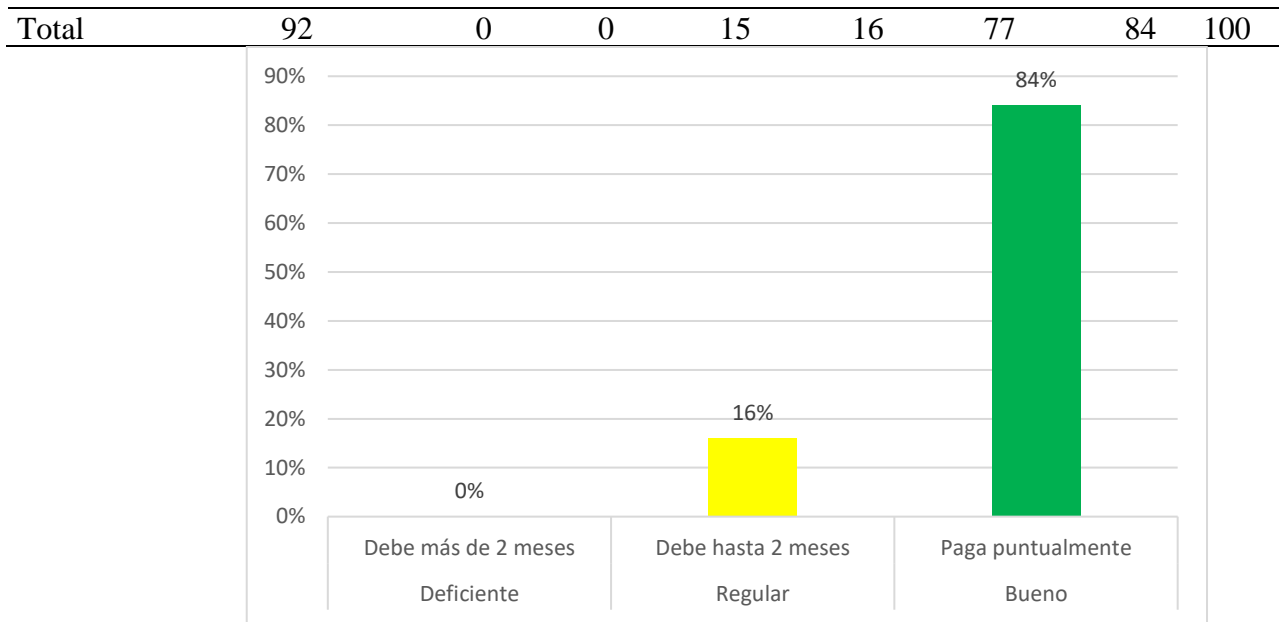


Figura 12. Pago del recibo en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 11, con respecto al indicador pago del recibo, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 84% del total de los encuestados.

2. Fugas internas:

- **Campo Real:** En la tabla 52, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el indicador fugas internas es deficiente; 14 asociados consideran que el indicador fugas internas es regular, lo que representa el 26% del total de encuestados y 39 asociados consideran que el indicador fugas internas es buena, lo que representa el 74% del total de encuestados.

Tabla 53.
Resultado de indicador fugas internas en Campo Real.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Fugas internas	53	0	0	14	26	39	74	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 53, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el indicador fugas internas es deficiente; 10 asociados consideran que el indicador fugas internas es regular, lo que representa el 32% del total de encuestados y 21 asociados consideran que el indicador fugas internas es bueno, lo que representa el 68% del total de encuestados.

Tabla 54.
Resultado de indicador fugas internas en Las Torrecitas.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Fugas internas	31	0	0	10	32	21	68	100

- **Condado Real:** En la tabla 54, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el indicador fugas internas es deficiente; 2 asociados consideran que el indicador fugas internas es regular, lo que representa el 25% del total de encuestados y 6 asociados consideran que el indicador fugas internas es bueno, lo que representa el 75% del total de encuestados.

Tabla 55.
Resultado de indicador fugas internas en Condado Real.

Con Respecto a los gastos a Realizar	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Fugas internas	8	0	0	2	25	6	75	100

Como se puede apreciar en la tabla 55, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador pago del recibo, no hay asociados que consideran que el indicador fugas internas es deficiente; 26 asociados consideran que el indicador fugas internas es regular, lo que representa el 28% del total de encuestados y 66 asociados consideran que el indicador fugas internas es buena, lo que representa el 72% del total de encuestados.

Tabla 56.
Resumen fugas internas.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	14	26	39	74	100
Las Torrecitas	31	0	0	10	32	21	68	100
Condado Real	8	0	0	2	25	6	75	100
Total	92	0	0	26	28	66	72	100

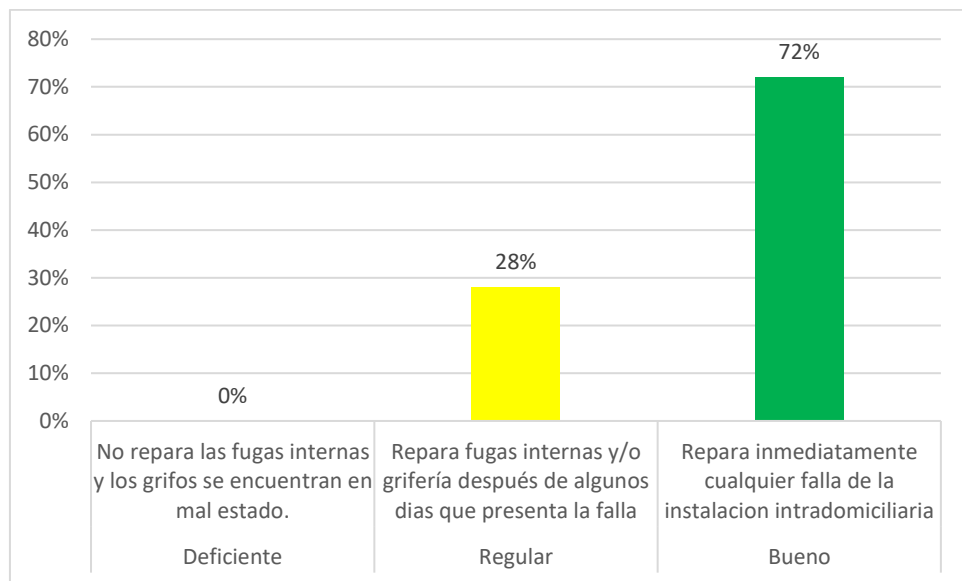


Figura 13. Fugas internas en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 12, con respecto al indicador fugas internas, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 72% del total de los encuestados.

3. Utilización:

- **Campo Real:** En la tabla 56, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la utilización es deficiente; 45 asociados consideran que la utilización es regular, lo que representa el 85% del total de encuestados y 8 asociados consideran que la utilización es buena, lo que representa el 15% del total de encuestados.

Tabla 57.
Resultado de indicador utilización en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
Utilización	53	0 puntos	0	2.5 puntos	85	5 puntos	15	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 57, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la utilización del recibo es deficiente; 26 asociados consideran que la utilización del recibo es regular, lo que representa el 84% del total de encuestados y 5 asociados consideran que la utilización es buena, lo que representa el 16% del total de encuestados.

Tabla 58.
Resultado de indicador utilización en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
Utilización	31	0 puntos	0	2.5 puntos	84	5 puntos	16	100

- **Condado Real:** En la tabla 58, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la utilización es deficiente; 4 asociados consideran que la utilización del recibo es regular, lo que representa el 50% del total de encuestados y 4 asociados consideran que la utilización es buena, lo que representa el 50% del total de encuestados.

Tabla 59.
Resultado de indicador utilización en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
Utilización	8	0 puntos	0	2.5 puntos	50	5 puntos	50	100

Como se puede apreciar en la tabla 59, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador utilización, no hay asociados que consideran que la utilización es deficiente; 75 asociados consideran que la utilización es regular, lo que representa el 82% del total de encuestados y 17 asociados consideran que la utilización es buena, lo que representa el 18% del total de encuestados.

Tabla 60.
Resumen utilización.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	45	85	8	15	100
Las Torrecitas	31	0	0	26	84	5	16	100
Condado Real	8	0	0	4	50	4	50	100
Total	92	0	0	75	82	17	18	100

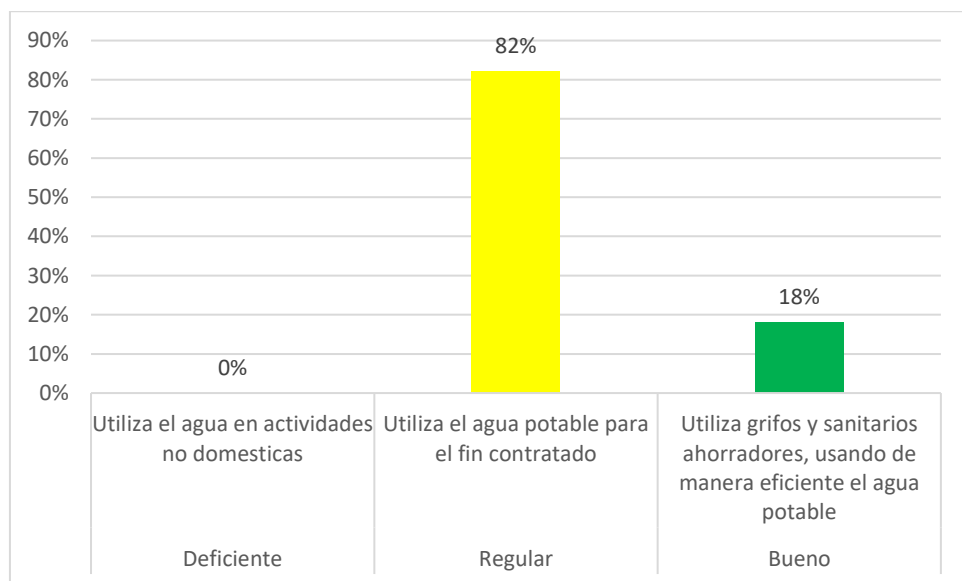


Figura 14. Utilización en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 13, con respecto al indicador utilización, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 82% del total de los encuestados.

4. Educación sanitaria en relación al ahorro:

- **Campo Real:** En la tabla 60, se puede apreciar que tiene 3 asociados que consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es deficiente, lo que representa el 6% del total de encuestados; 36 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es regular, lo que representa el 68% del total de encuestados y 14 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es buena, lo que representa el 26% del total de encuestados.

Tabla 61.
Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Educación sanitaria en relación al ahorro	53	3	6	36	68	14	26	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 61, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es deficiente; 27 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es regular, lo que representa el 87% del total de encuestados y 4 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es buena, lo que representa el 13% del total de encuestados.

Tabla 62.
Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Educación sanitaria en relación al ahorro	31	0	0	27	87	4	13	100

- **Condado Real:** En la tabla 62, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que la educación sanitaria en relación al ahorro es deficiente, lo que representa el 13% del total de encuestados; 3 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es regular, lo que representa el 38% del total de encuestados y 4 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es buena, lo que representa el 50% del total de encuestados.

Tabla 63.
Resultado de indicador educación sanitaria en relación al ahorro en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Educación sanitaria en relación al ahorro	8	1	13	3	38	4	50	100

Como se puede apreciar en la tabla 63, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador educación sanitaria en relación al ahorro, tenemos 4 asociados que consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es deficiente, lo que representa el 4% del total de encuestados; 66 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es regular, lo que representa el 72% del total de encuestados y 22 asociados consideran que la educación sanitaria en relación al ahorro es buena, lo que representa el 24% del total de encuestados.

Tabla 64.
Resumen educación sanitaria en relación al ahorro.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	3	6	36	68	14	26	100
Las Torrecitas	31	0	0	27	87	4	13	100
Condado Real	8	1	13	3	38	4	50	100
Total	92	4	4	66	72	22	24	100

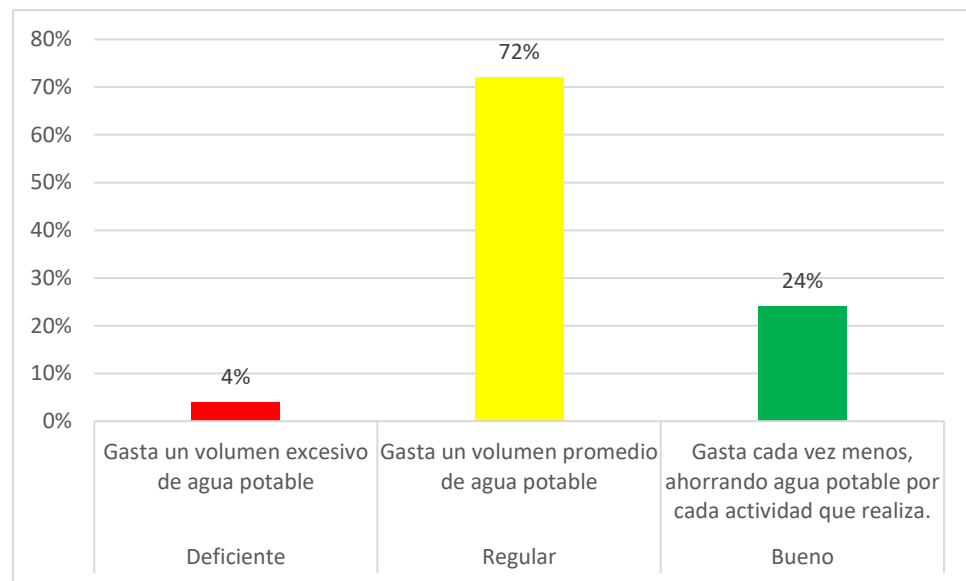


Figura 15. Educación sanitaria en relación al ahorro en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 14, con respecto al indicador educación sanitaria en relación al ahorro, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 72% del total de los encuestados.

5. Tuberías internas:

- **Campo Real:** En la tabla 64, se puede apreciar que tiene 2 asociados que consideran que el indicador tuberías internas es deficiente, lo que representa el 4% del total de encuestados; 33 asociados consideran que el indicador tuberías internas es regular, lo que representa el 62% del total de encuestados y 18 asociados consideran que el indicador tuberías internas es buena, lo que representa el 34% del total de encuestados.

Tabla 65.
Resultado de indicador tuberías internas en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tuberías internas	53	2	4	33	62	18	34	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 65, se puede apreciar que tiene 1 asociado que considera que el indicador tuberías internas es deficiente, lo que representa el 3% del total de encuestados; 25 asociados consideran que el indicador tuberías internas es regular, lo que representa el 81% del total de encuestados y 5 asociados consideran que el indicador tuberías internas es buena, lo que representa el 16% del total de encuestados.

Tabla 66.
Resultado de indicador tuberías internas en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tuberías internas	31	1	3	25	81	5	16	100

- **Condado Real:** En la tabla 66, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que el indicador tuberías internas es deficiente; 2 asociados consideran que el indicador tuberías internas es regular, lo que representa el 25% del total de encuestados y 6 asociados consideran que el indicador tuberías internas es buena, lo que representa el 75% del total de encuestados.

Tabla 67.
Resultado de indicador tuberías internas en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tuberías internas	8	0	0	2	25	6	75	100

Como se puede apreciar en la tabla 67, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador tuberías internas, tenemos 3 asociados que consideran que el indicador tuberías internas es deficiente, lo que representa el 3% del total de encuestados; 60 asociados consideran que el indicador tuberías internas es regular, lo que representa el 65% del total de encuestados y 29 asociados consideran que el indicador tuberías internas es buena, lo que representa el 32% del total de encuestados.

Tabla 68.
Resumen tuberías internas.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	2	4	33	62	18	34	100
Las Torrecitas	31	1	3	25	81	5	16	100
Condado Real	8	0	0	2	25	6	75	100
Total	92	3	3	60	65	29	32	100

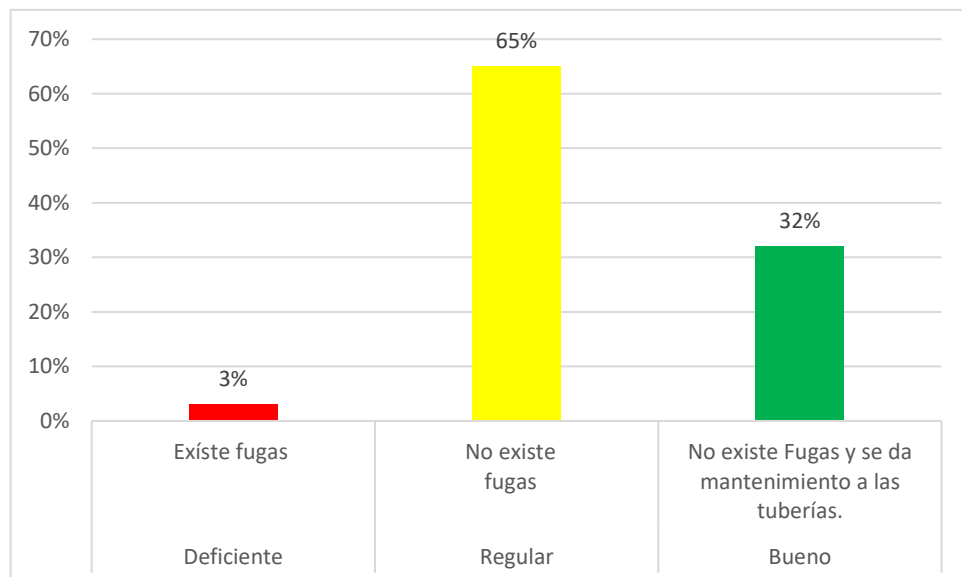


Figura 16. Tuberías internas en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 15, con respecto al indicador tuberías internas, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 65% del total de los encuestados.

6. Tanque elevado:

- **Campo Real:** En la tabla 68, se puede apreciar que tiene 23 asociados que consideran que el indicador tanque elevado es deficiente, lo que representa el 43% del total de encuestados; 23 asociados consideran que el indicador tanque elevado es regular, lo que representa el 43% del total de encuestados y 7 asociados consideran que el indicador tanque elevado es buena, lo que representa el 14% del total de encuestados.

Tabla 69.
Resultado de indicador tanque elevado en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tanque elevado	53	23	43	23	43	7	14	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 69, se puede apreciar que tiene 21 asociados que consideran que el indicador tanque elevado es deficiente, lo que representa el 68% del total de encuestados; 10 asociados consideran que el indicador tanque elevado es regular, lo que representa el 32% del total de encuestados y no hay asociados que consideran que el indicador tanque elevado es bueno.

Tabla 70.
Resultado de indicador tanque elevado en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tanque elevado	31	21	68	10	32	0	0	100

- **Condado Real:** En la tabla 70, se puede apreciar que tiene 3 asociados que consideran que el indicador tanque elevado es deficiente, lo que representa el 37% del total de encuestados; 3 asociados consideran que el indicador tanque elevado es regular, lo que representa el 37% del total de encuestados y 2 asociados consideran que el indicador tanque elevado es buena, lo que representa el 26% del total de encuestados.

Tabla 71.
Resultado de indicador tanque elevado en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Tanque elevado	8	3	37	3	37	2	26	100

Como se puede apreciar en la tabla 71, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador tanque elevado, tenemos 47 asociados que consideran que el indicador tanque elevado es deficiente, lo que representa el 51% del total de encuestados; 36 asociados consideran que el indicador tanque elevado es regular, lo que representa el 39% del total de encuestados y 9 asociados consideran que el indicador tanque elevado es buena, lo que representa el 10% del total de encuestados.

Tabla 72.
Resumen tanque elevado.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	23	43	23	43	7	14	100
Las Torrecitas	31	21	68	10	32	0	0	100
Condado Real	8	3	37	3	37	2	26	100
Total	92	47	51	36	39	9	10	100

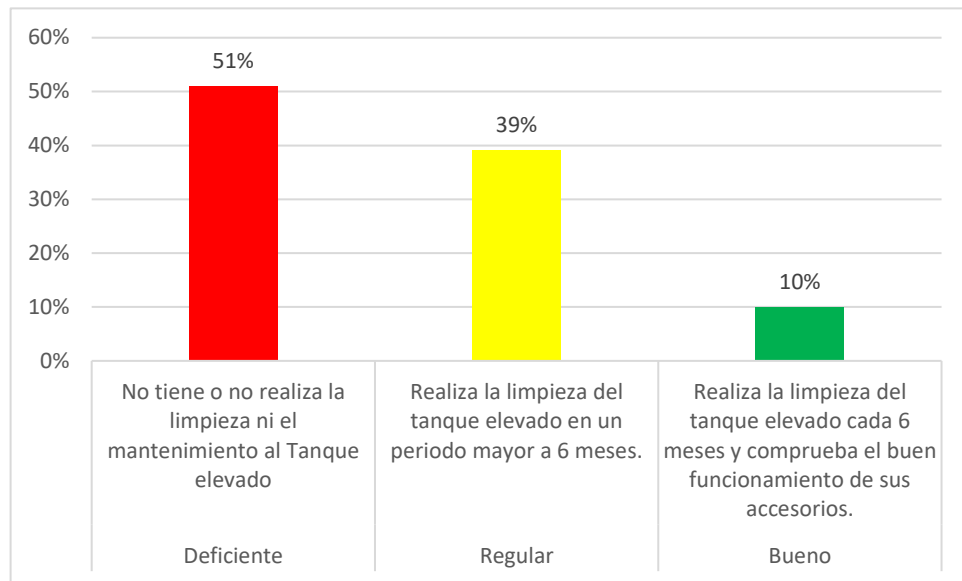


Figura 17. Tanque elevado en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 16, con respecto al indicador tanque elevado, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel deficiente con un 51% del total de los encuestados.

7. Grifería:

- **Campo Real:** En la tabla 72, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la grifería es deficiente; 41 asociados consideran que la grifería es regular, lo que representa el 77% del total de encuestados y 12 asociados consideran que la grifería es buena, lo que representa el 23% del total de encuestados.

Tabla 73.
Resultado de indicador grifería en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente	Regular	Bueno	Total (%)
Grifería	53	0 puntos 0 %	2.5 puntos 41 77 %	5 puntos 12 23 %	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 73, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la grifería es deficiente; 27 asociados consideran que la grifería es regular, lo que representa el 87% del total de encuestados y 4 asociados consideran que la grifería es buena, lo que representa el 13% del total de encuestados.

Tabla 74.
Resultado de indicador grifería en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Grifería	31	0	0	27	87	4	13	100

- **Condado Real:** En la tabla 74, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la grifería es deficiente; 4 asociados consideran que la grifería es regular, lo que representa el 50% del total de encuestados y 4 asociados consideran que la grifería es buena, lo que representa el 50% del total de encuestados.

Tabla 75.
Resultado de indicador grifería en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Grifería	8	0	0	4	50	4	50	100

Como se puede apreciar en la tabla 75, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador grifería, no hay asociados que consideran que la grifería es deficiente; 72 asociados consideran que la grifería es regular, lo que representa el 78% del total de encuestados y 20 asociados consideran que la grifería es buena, lo que representa el 22% del total de encuestados.

Tabla 76.
Resumen grifería.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	41	77	12	23	100
Las Torrecitas	31	0	0	27	87	4	13	100
Condado Real	8	0	0	4	50	4	50	100
Total	92	0	0	72	78	20	22	100

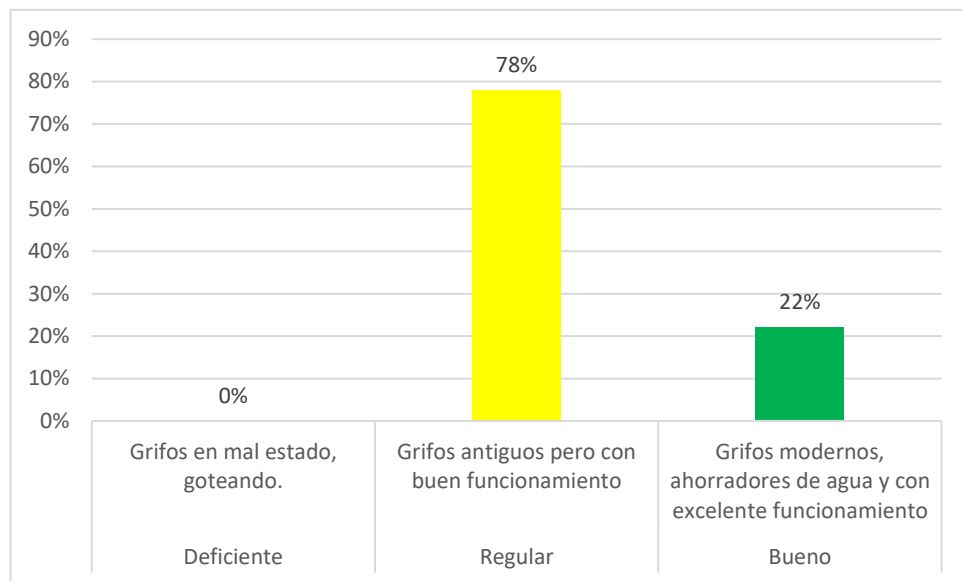


Figura 18. Grifería en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 17, con respecto al indicador grifería, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 78% del total de los encuestados.

8. Conoce de conexiones ilegales:

- **Campo Real:** En la tabla 76, se puede apreciar que tiene 4 asociados que consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es deficiente, lo que representa el 8% del total de encuestados; 22 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es regular, lo que representa el 42% del total de encuestados y 27 asociados consideran que el indicador

conoce de conexiones ilegales es buena, lo que representa el 51% del total de encuestados.

Tabla 77.
Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Conoce de conexiones ilegales	53	4	8	22	42	27	51	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 77, se puede apreciar que tiene 3 asociados que consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es deficiente, lo que representa el 10% del total de encuestados; 19 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es regular, lo que representa el 61% del total de encuestados y 9 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es buena, lo que representa el 29% del total de encuestados.

Tabla 78.
Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Conoce de conexiones ilegales	31	3	10	19	61	9	29	100

- **Condado Real:** En la tabla 78, se puede apreciar que tiene 2 asociados que consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es deficiente, lo que representa el 25% del total de encuestados; 4 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es regular, lo que representa el 50% del total de encuestados y 2 asociados consideran que el indicador

conoce de conexiones ilegales es buena, lo que representa el 25% del total de encuestados.

Tabla 79.
Resultado de indicador conoce de conexiones ilegales en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Conoce de conexiones ilegales	8	2	25	4	50	2	25	100

Como se puede apreciar en la tabla 79, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador conoce de conexiones ilegales, tenemos 9 asociados que consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es deficiente, lo que representa el 10% del total de encuestados; 45 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es regular, lo que representa el 49% del total de encuestados y 38 asociados consideran que el indicador conoce de conexiones ilegales es bueno, lo que representa el 41% del total de encuestados.

Tabla 80.
Resumen conoce de conexiones ilegales.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	4	8	22	42	27	51	100
Las Torrecitas	31	3	10	19	61	9	29	100
Condado Real	8	2	25	4	50	2	25	100
Total	92	9	10	45	49	38	41	100

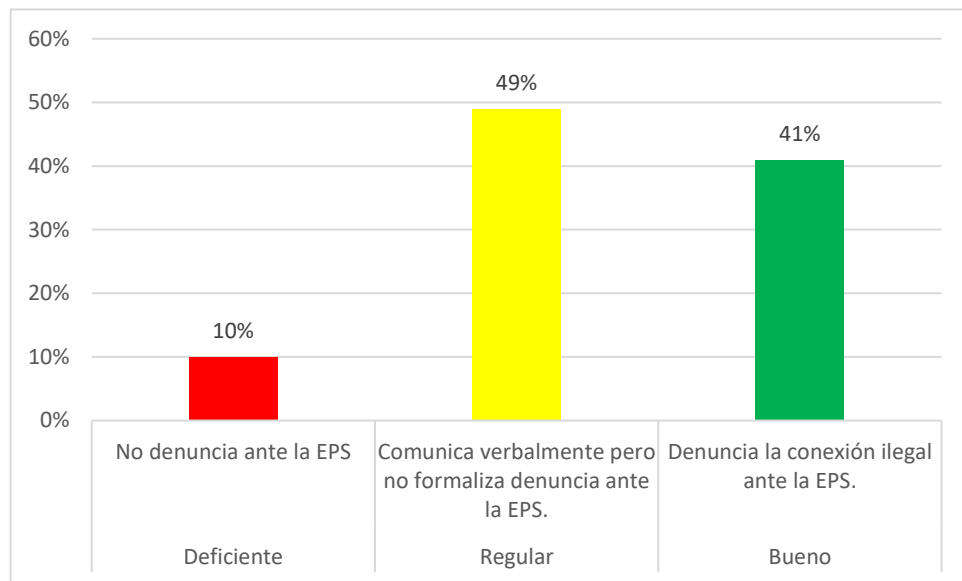


Figura 19. Conoce de conexiones ilegales en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 18, con respecto al indicador conoce de conexiones ilegales, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 49% del total de los encuestados.

9. Lectura de medidor:

- **Campo Real:** En la tabla 80, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la lectura de medidor es deficiente; 33 asociados consideran que lectura de medidor es regular, lo que representa el 62% del total de encuestados y 20 asociados consideran que lectura de medidor es buena, lo que representa el 38% del total de encuestados.

Tabla 81
Resultado de indicador lectura de medidor en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Lectura de medidor	53	0	0	33	62	20	38	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 81, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la lectura de medidor es deficiente; 28 asociados consideran que lectura de medidor es regular, lo que representa el 90% del total de encuestados y 3 asociados consideran que lectura de medidor es buena, lo que representa el 10% del total de encuestados.

Tabla 82.
Resultado de indicador lectura de medidor en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Lectura de medidor	31	0	0	28	90	3	10	100

- **Condado Real:** En la tabla 82, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la lectura de medidor es deficiente; 6 asociados consideran que lectura de medidor es regular, lo que representa el 75% del total de encuestados y 2 asociados consideran que lectura de medidor es buena, lo que representa el 25% del total de encuestados.

Tabla 83.
Resultado de indicador lectura de medidor en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Lectura de medidor	8	0	0	6	75	2	25	100

Como se puede apreciar en la tabla 83, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador lectura de medidor, no hay asociados que consideran que la lectura de medidor es deficiente; 67 asociados consideran que la lectura de medidor es regular, lo que representa el 73% del total de encuestados y 25 asociados consideran que la lectura de medidor es buena, lo que representa el 27% del total de encuestados.

Tabla 84.
Resumen lectura de medidor.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	0	0	33	62	20	38	100
Las Torrecitas	31	0	0	28	90	3	10	100
Condado Real	8	0	0	6	75	2	25	100
Total	92	0	0	67	73	25	27	100

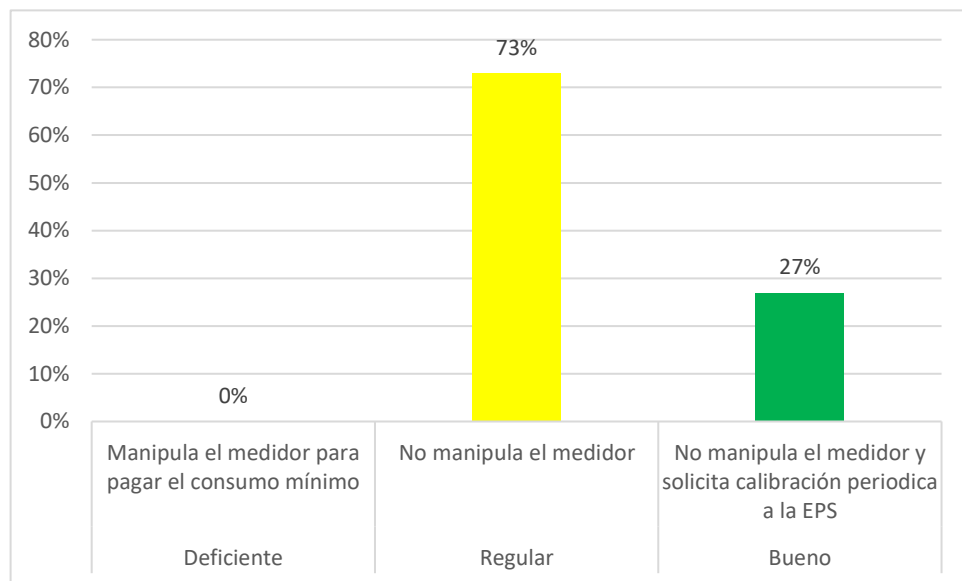


Figura 20. Lectura de medidor en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 19, con respecto al indicador lectura de medidor, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 73% del total de los encuestados.

10. Información de averías:

- **Campo Real:** En la tabla 84, se puede apreciar que tiene 1 asociado que consideran que la información de averías es deficiente, lo que representa el 2% del total de encuestados; 22 asociados consideran que la información de averías es regular, lo que representa el 41% del total de encuestados y 30

asociados consideran que la información de averías es buena, lo que representa el 57% del total de encuestados.

Tabla 85
Resultado de indicador información de averías en Campo Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información de averías	53	1	2	22	41	30	57	100

- **Las Torrecitas:** En la tabla 85, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la información de averías es deficiente; 17 asociados consideran que la información de averías es regular, lo que representa el 55% del total de encuestados y 14 asociados consideran que la información de averías es buena, lo que representa el 45% del total de encuestados.

Tabla 86.
Resultado de indicador información de averías en Las Torrecitas.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información de averías	31	0	0	17	55	14	45	100

- **Condado Real:** En la tabla 86, se puede apreciar que no hay asociados que consideran que la información de averías es deficiente; 1 asociado considera que la información de averías es regular, lo que representa el 12% del total de encuestados y 7 asociados consideran que la información de averías es buena, lo que representa el 88% del total de encuestados.

Tabla 87.
Resultado de indicador información de averías en Condado Real.

Con Respecto al servicio	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Información de averías	8	0	0	1	12	7	88	100

Como se puede apreciar en la tabla 87, del total de 92 encuestados de las 3 urbanizaciones para el indicador información de averías, tenemos 1 asociado que consideran que la información de averías es deficiente, lo que representa el 1% del total de encuestados; 40 asociados consideran que la información de averías es regular, lo que representa el 44% del total de encuestados y 51 asociados consideran que la información de averías es buena, lo que representa el 55% del total de encuestados.

Tabla 88
Resumen información de averías.

Urbanización	N° encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		Total (%)
		0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
Campo Real	53	1	2	22	41	30	57	100
Las Torrecitas	31	0	0	17	55	14	45	100
Condado Real	8	0	0	1	12	7	88	100
Total	92	1	1	40	44	51	55	100

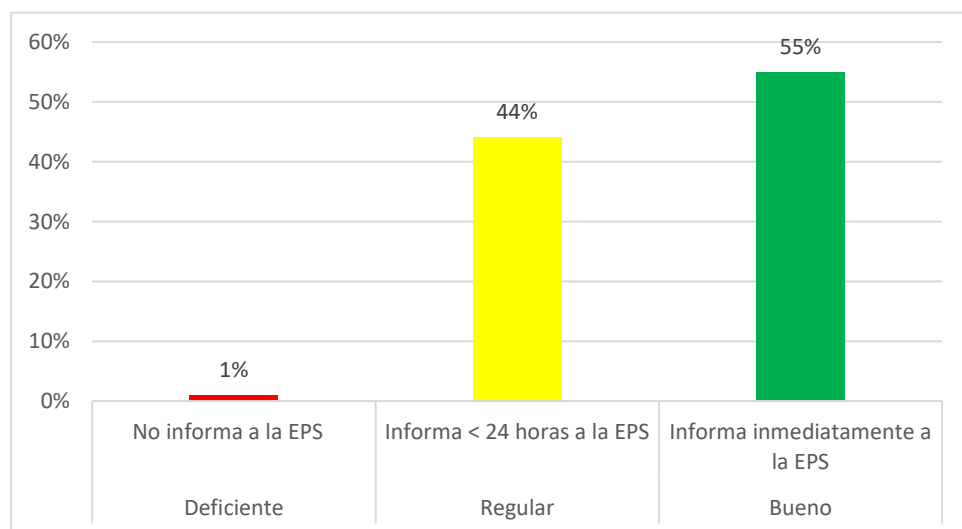


Figura 21. Información de averías en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 20, con respecto al indicador información de averías, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 55% del total de los encuestados.

Después de haber obtenido los resultados para cada indicador, procedemos a realizar la puntuación para los indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas.

A continuación, se realizó la puntuación para los indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios: en la urbanización Campo Real se obtuvo un puntaje de 33.8 (ver tabla 90), en la urbanización Las Torrecitas se obtuvo un puntaje de 30.3 (ver tabla 91) y en la urbanización Condado Real se obtuvo un puntaje de 37.2 (ver tabla 92).

Tabla 89
Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.

Urbanización	Puntaje Máximo	Resultado de puntaje	Porcentaje de cumplimiento
Campo Real	50.00	33.80	67.60%
Las Torrecitas	50.00	30.30	60.60%
Condado Real	50.00	37.20	74.40%
TOTAL	150.00	101.30	67.53%

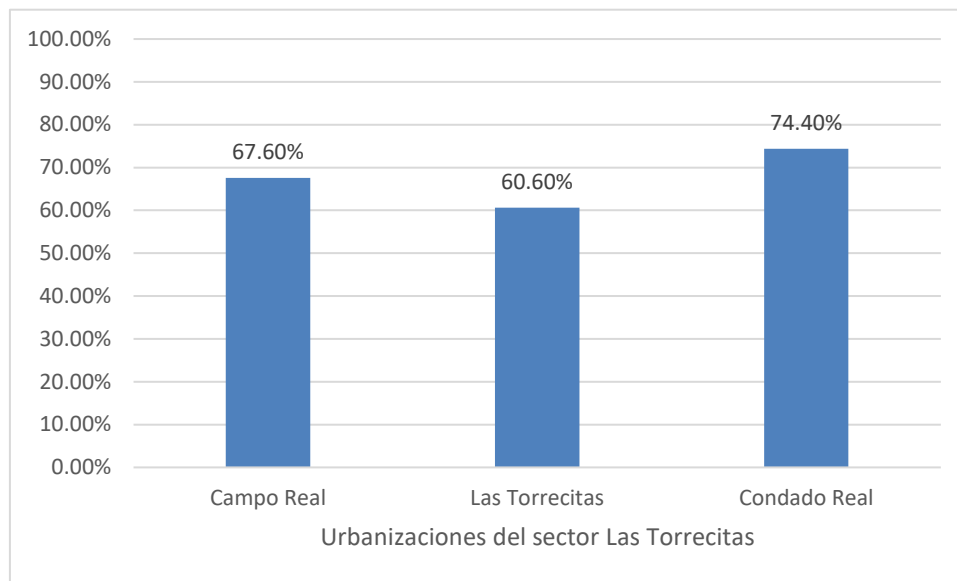


Figura 22. Porcentaje de cumplimiento de obligaciones en las 3 urbanizaciones.

Como se observa en la figura 22, con respecto al porcentaje de cumplimiento de obligaciones, el mayor porcentaje lo ocupa la Urbanización Condado Real con un 74.40 %.

La puntuación máxima es 150 puntos en las 3 urbanizaciones lo que representa el 100%, para obtener el nivel sumamos el puntaje de las 3 urbanizaciones, obteniendo 101.3 puntos lo que representa el 67.53% ubicándose en el rango 0,55 - 0,69 en el nivel regular.

Tabla 90.

Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Campo Real

N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	53	0	0	10	19	43	81	100
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	53	0	0	14	26	39	74	100
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	53	0	0	45	85	8	15	100
			Educación sanitaria en relación al ahorro	53	3	6	36	68	14	26	100
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	53	2	4	33	62	18	34	100
			Tanque elevado	53	23	43	23	43	7	13	100
			Grifería	53	0	0	41	77	12	23	100
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	53	4	8	22	42	27	51	100
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	53	0	0	33	62	20	38	100
		COMUNICACIÓN	Información de averías	53	1	2	22	42	30	57	100
SUBTOTAL					33		279		218		530
PORCENTAJE					6		53		41		100
PUNTAJE					0		13.2		20.6		33.8

Tabla 91.

Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Las Torrecitas

N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	31	0	0	5	16	26	84	100
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	31	0	0	10	32	21	68	100
			Utilización	31	0	0	26	84	5	16	100
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Educación sanitaria en relación al ahorro	31	0	0	27	87	4	13	100
			Tuberías internas	31	1	3	25	81	5	16	100
		MANTENIMIENTO	Tanque elevado	31	21	68	10	32	0	0	100
			Grifería	31	0	0	27	87	4	13	100
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	31	3	10	19	61	9	29	100
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	31	0	0	28	90	3	10	100
		COMUNICACIÓN	Información de averías	31	0	0	17	55	14	45	100
		SUBTOTAL					25		194		91
PORCENTAJE					8		63		29		100
PUNTAJE					0		15.6		14.7		30.3

Tabla 92.

Indicadores de nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario – Condado Real

N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° Encuestados	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL (%)
					0 puntos	%	2.5 puntos	%	5 puntos	%	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	8	0	0	0	0	8	100	100
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	8	0	0	2	25	6	75	100
			Utilización	8	0	0	4	50	4	50	100
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Educación sanitaria en relación al ahorro	8	1	13	3	38	4	50	100
			Tuberías internas	8	0	0	2	25	6	75	100
		MANTENIMIENTO	Tanque elevado	8	3	38	3	38	2	25	100
			Grifería	8	0	0	4	50	4	50	100
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	8	2	25	4	50	2	25
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	8	0	0	6	75	2	25	100
		COMUNICACIÓN	Información de averías	8	0	0	1	13	7	88	100
		SUBTOTAL					6		29		45
PORCENTAJE					8		36		56		100
PUNTAJE					0		9.1		28.1		37.2

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo a los resultados de los 20 indicadores.

- Según la figura 1, con respecto al indicador dotación (Recibo de consumo), el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 54% del total de los encuestados, los cuales consumen un promedio de 300 lt/hab/día.
- Según la figura 2, con respecto al indicador continuidad horaria, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 48% del total de los encuestados, los cuales aseguran que reciben 24 horas del día, de continuidad horaria de agua potable.
- Según la figura 3, con respecto al indicador Micromedición, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 100% del total de los encuestados, todos los encuestados cuentan con un medidor.
- Según la figura 4, con respecto al indicador comunicación a usuarios sobre cortes programados, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 48% del total de los encuestados, los cuales son informados con anticipación mayor a 48 horas.

- Según la figura 5, con respecto al indicador información por servicio que se brinda y se factura, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 60% del total de los encuestados, los cuales afirman que es clara la información del servicio que tienen y por la cual pagan.
- Según la figura 6, con respecto al indicador recibo por volumen consumido, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 68% del total de los encuestados, los cuales afirman que el volumen consumido es un aproximado de la lectura de su medidor.
- Según la figura 7, con respecto al indicador solicitud de inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 69% del total de los encuestados, los cuales afirman que solo lo solicitan cuando existe fallas.
- Según la figura 8, con respecto al indicador nivel de satisfacción, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 69% del total de los encuestados, los cuales se encuentran medianamente satisfechos con la atención que han recibido en oficinas de SEDACAJ.
- Según la figura 9, con respecto al indicador información sobre derechos y deberes, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 70% del total de los encuestados, afirmando que reciben una información clara.

- Según la figura 10, con respecto al indicador formalización de reclamos, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 37% del total de los encuestados, los cuales afirman que formalizan sus reclamos.
- Como se observa en la figura 11, con respecto al porcentaje de cumplimiento de derechos, el mayor porcentaje lo ocupa la Urbanización Las Torrecitas con un 62.10 %.
- Según la figura 12, con respecto al indicador pago del recibo, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 84% del total de los encuestados, los cuales pagan puntualmente sus recibos.
- Según la figura 13, con respecto al indicador fugas internas, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 72% del total de los encuestados, afirmando que reparan inmediatamente cualquier falla en la instalación intradomiciliario cuando esta sucede.
- Según la figura 14, con respecto al indicador utilización, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 82% del total de los encuestados. Afirmando que utilizan el agua potable para el fin contratado
- Según la figura 15, con respecto al indicador educación sanitaria en relación al ahorro, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 72% del total de los encuestados, los cuales gastan un volumen promedio de agua potable.

- Según la figura 16, con respecto al indicador tuberías internas, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 65% del total de los encuestados. Afirmando que no existe fugas en sus conexiones de agua potable.
- Según la figura 17, con respecto al indicador tanque elevado, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel deficiente con un 51% del total de los encuestados, esto se debe a que, en la mayoría de casas encuestadas, estas no contaban con un tanque elevado o no realizaban la limpieza y mantenimiento si es que contaban con uno.
- Según la figura 18, con respecto al indicador grifería, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 78% del total de los encuestados. Afirmando que sus grifos tienen un buen funcionamiento.
- Según la figura 19, con respecto al indicador conoce de conexiones ilegales, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 49% del total de los encuestados, de los cuales los asociados afirmaron que comunicarían verbalmente pero no denunciarían a las personas implicadas ante SEDACAJ.
- Según la figura 20, con respecto al indicador lectura de medidor, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel regular con un 73% del total de los encuestados, los cuales afirmaron que no manipulan su medidor.

- Según la figura 21, con respecto al indicador información de averías, el mayor porcentaje lo ocupa el nivel bueno con un 55% del total de los encuestados. Los cuales afirman que si existiera una avería estos lo informarían inmediatamente a SEDACAJ.
- Como se observa en la figura 22, con respecto al porcentaje de cumplimiento de obligaciones, el mayor porcentaje lo ocupa la Urbanización Condado Real con un 74.40 %.

Las limitaciones que se tuvo en la investigación se dieron al inicio, al no saber cuál era la población exacta de asociados de las 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, se pidió información en la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, no obteniendo una respuesta, luego se solicitó la información a SEDACAJ mediante un documento emitido al gerente comercial (ver en Anexos), obteniendo una respuesta a los 7 días de presentada la solicitud.

También se tuvo limitaciones en la renuencia de algunos asociados de las urbanizaciones del sector Las Torrecitas ya que desconfiaban y no querían brindar la entrevista, pero se pudo superar esa limitación, realizando la entrevista debidamente uniformado con casco, chaleco y previa identificación portando el carnet de estudiante de la universidad Privada del Norte.

Se destaca que la mayoría de los encuestados califican de regular a bueno el cumplimiento de derechos y deberes del servicio de agua potable, expresan tener agrado hacia el servicio y compromiso al realizar sus deberes como usuario. Afirmando lo expuesto por Pastor (2014) en su tesis Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento

urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda, en la cual determina que la población espera recibir agua potable de calidad, buen servicio, y buena atención, de una empresa que actúe con transparencia y entregue información para el buen uso y cuidado del producto y la infraestructura.

Se encontró que para el indicador información por servicio que se brinda y se factura, el 32% del total de los encuestados afirma que es clara y precisa, respondiendo que si entienden en su totalidad los detalle del pago que realizan; el 60% del total de los encuestados afirma que es clara pero no precisa, respondiendo que entienden los detalle del pago que realizan parcialmente y solo el 9% no conoce los detalles del pago que realizan, distinto a lo que sucede con Samillán y Gonzales (2015) en su tesis Mejora de los sistemas de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo- 2015, en la cual afirman que solo el 71% de los encuestados no conoce los detalles del pago que realizan, por lo tanto, es probable que no sepan la importancia del cancelar a tiempo y lo que evitaría perjudicarlos. Sólo el 18% conoce lo que el recibo contiene en el detallado.

En base a los resultados de la presente investigación, se proponen acciones que pueden contribuir a mejorar el cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario.

- **Educación al Cliente**

Informar a los clientes de SEDACAJ sobre los elementos que componen el servicio, como utilizarlos, que hacer en casos de fallas, pero además cuáles son sus ventajas como usuarios del servicio. Se realizará por eso la campaña “Agua vida”, que consta de salir a los sectores de Cajamarca a mostrar cómo funciona el servicio de agua, tratando de concientizar y generar interés, se mostrara como está compuesto el recibo de agua potable, los montos que se cobran en el servicio y sobre todo despejar las dudas de los asociados.

- **Incentivos por pago puntual del recibo.**

Se ha detectado que no todos los usuarios realizan sus pagos en las fechas programadas, las cuales son a finales de cada mes, es por eso que se propone realizar incentivos con descuentos del 10% hasta el 20% del monto total del recibo, esta propuesta busca que los usuarios en su totalidad paguen su recibo puntualmente y sean recompensados por la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

- **Charlas informativas sobre el cuidado y ahorro del agua.**

Lanzar campañas en colegios a través de activaciones con los estudiantes del nivel primario y secundario en los cuales se concientice sobre el cuidado y el ahorro del agua potable en sus hogares, como en su institución educativa, asimismo lanzar campañas en lugares públicos como en plazuelas o parques de los sectores, en donde los usuarios intervengan y puedan ser concientizados sobre el buen uso y el cuidado del agua, con esta propuesta se busca que haya una mejor interacción entre SEDECAJ y los usuarios.

- **Charlas técnicas sobre la limpieza de sus Tanques elevados.**

Con esta propuesta se busca disminuir el porcentaje de usuarios que tienen un deficiente mantenimiento en sus tanques elevados, ya que no realizan periódicamente la limpieza de sus tanques y revisión de sus accesorios para el correcto funcionamiento. Es función del prestador, en este caso SEDECAJ, dar asistencia técnica a los usuarios en aspectos inherentes al funcionamiento adecuado de las instalaciones sanitarias intradomiciliario.

Después de lo antes descrito se recomienda que en futuras investigaciones se extienda la investigación a otras urbanizaciones de sectores distintos de Cajamarca. Asimismo, se recomienda extender la investigación a zonas urbano marginales para ver como es el cumplimiento de derechos y obligaciones de esos usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario, cuya información permitirá tomar decisiones más adecuadas y oportunas.

4.2 Conclusiones

1. Según los resultados obtenidos se cumple con la hipótesis formulada en el nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en tres urbanizaciones del sector las torrecitas en la ciudad de Cajamarca. Es decir, el nivel de cumplimiento es regular.
2. El nivel de cumplimiento de derechos de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en tres urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca alcanza una puntuación de 91.15 de un total de 150 (caso óptimo), lo cual representa el 60.77% y alcanza una condición de regular.
3. El nivel de cumplimiento de obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en tres urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca alcanza una puntuación de 101.30 de un total de 150 (caso óptimo), lo cual representa el 67.53% y alcanza una condición de regular.

REFERENCIAS

1. Aguilar, O. (2016). Gestión de las áreas técnicas de saneamiento en el servicio de agua potable – región Cajamarca, 2015. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
2. Bermejo, M. (2015). EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (EPMAPS) 2010-2014. "*Tesis de Maestría*". INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES UNIVERSIDAD DE POSGRADOS DEL ESTADO, Quito.
3. Comisión Europea. (19 de Marzo de 2014). *Iniciativa Ciudadana Europea «El Derecho al agua y el saneamiento como derecho humano. ¡El agua no es un bien comercial sino un bien público!»*. Obtenido de https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9bf48961-b030-11e3-86f9-01aa75ed71a1.0005.04/DOC_1&format=PDF
4. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (ONU-DAES). (7 de Febrero de 2014). *Decenio Internacional para la Acción "El agua Fuente de vida" 2005-2015*. Obtenido de https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml
5. Domínguez, J. (Diciembre de 2011). *Hacia una Buena Gobernanza Para la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos*. Obtenido de <http://www.oas.org/en/sedi/dsd/IWRM/Past%20Events/D7/6%20WWF-GOBERNANZA%20Final.pdf>
6. EPS SEDACAJ S.A. (20 de Diciembre de 2016). *Plan Estratégico 2016-2020*. Obtenido de http://www.sedacaj.com.pe/transparencia/otros/plan-estrat_16-20.pdf
7. GTZ-USAID. (2008). *Instrumentos para la autoevaluación de la gestión municipal: Señales de un Gobierno para el Desarrollo Local* (Vol. 1º Edición Mayo 2008). San Salvador.
8. Muñoz, S. G. (2016). *Gestión del Sector de Planeación Nacional*. Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
9. Orteaga, M. (2016). “La percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa”. (*PROYECTO DE INTERVENCIÓN*). UNIVERSIDAD VERACRUZANA, México.
10. OTASS. (Octubre de 2017). *NUEVO MARCO NORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO*. LIMA, Perú: Grupo Raso E.I.R.L.

11. Pastor, O. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
12. Samillán, A., & Gonzales, G. (2015). MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE COBRANZA A LOS USUARIOS DE EPSEL S.A. DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015. (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo.
13. SEDACAJ S.A. (30 de Julio de 2008). *Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado*. Obtenido de http://www.sedacaj.com.pe/transparencia/otros/regl_calidad-prestacion-serv.pdf
14. SUNASS . (2013). *La EPS y su desarrollo*. Informe N° 172-2013/SUNASS-120-F.
15. SUNASS. (2006). *Glosario de términos en gestión de los servicios de saneamiento*.
16. SUNASS. (2006). *Sistema de Indicadores de Gestión de las Empresas de Servicios de Saneamiento*. 009-2006-SUNASS-120, Lima.
17. SUNASS. (s.f.). *Guía del Usuario*. Obtenido de https://www.sunass.gob.pe/doc/guia_usuarios.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD	INSTRUMENTO	
“ NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO EN 3 URBANIZACIONES DEL SECTOR LAS TORRECITAS, CIUDAD DE CAJAMARCA, 2019.”	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas en la ciudad de Cajamarca?	Los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario alcanzan un nivel regular en el cumplimiento de derechos y obligaciones en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas en la ciudad de Cajamarca.	DERECHOS	Dependiente	El derecho al agua abarca, por lo tanto, el acceso al agua necesaria para mantener la vida y la salud y para satisfacer las necesidades básicas, Según la OMS.	Cantidad	Dotación	Lt/s	Formato de recolección de datos
						Agua	Continuidad horaria	Horas/día	Formato de recolección de datos
						Medición	Micromedición	%	Formato de recolección de datos
						Cortes de servicio	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	Horas/día	Formato de recolección de datos
						Información	Información por servicio que se brinda y se factura.	-	Formato de recolección de datos
						Facturación	Recibo por volumen consumido	-	Formato de recolección de datos
						Servicio	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario	-	Formato de recolección de datos
						Atención en oficinas	Nivel de satisfacción	-	Formato de recolección de datos
						Comunicación	Información sobre derechos y deberes	-	Formato de recolección de datos
						Reclamos comerciales	Formalización de reclamos	-	Formato de recolección de datos
			OBLIGACIONES	Dependiente	Son las acciones que deben cumplir los usuarios de agua potable para poder tener un buen servicio.	Puntualidad	Pago del recibo	Mes	Formato de recolección de datos
						Fallas internas	Fugas internas	-	Formato de recolección de datos
						Operación	Utilización	-	Formato de recolección de datos
							Educación sanitaria en relación al ahorro	-	Formato de recolección de datos
						Mantenimiento	Tuberías internas	-	Formato de recolección de datos
							Tanque elevado	Mes	Formato de recolección de datos
							Grifería	-	Formato de recolección de datos
						Clandestinidad	Conoce de conexiones ilegales	-	Formato de recolección de datos
						Manipulación	Lectura de medidor	-	Formato de recolección de datos
						Comunicación	Información de averías	-	Formato de recolección de datos

ANEXO N° 2

CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL - ASOCIADOS DEL SERVICIO
Población finita - investigación cualitativa



Tamaño de muestra: $n = Z^2 p(1-p)N / [E^2(N-1) + Z^2 p(1-p)]$

Donde:

- n: muestra inicial
- Z: nivel de confianza = 95% de confianza = $95/(2*100) = 0.475$ (Porque la curva normal está dividida en 2 partes iguales) (El valor anterior se localiza en la tabla de áreas bajo la curva normal) = 1.96
- p: proporción de la población que cumple con las características de interés = 90% = 0.9 (Respuestas positivas)
- q: probabilidad de fracaso = 10% = 0.1 (Respuestas negativas)
- E: nivel de precisión o error = 5% = 0.05
- N: tamaño de población = 548

(variabilidad de aciertos y errores)

Luego n = 111

Muestra corregida o ajustada: Si: $n/N > 5\%$ Entonces se ajusta la muestra.

Donde: $n/N = 20\%$ Luego, se ajusta la muestra.

n': muestra ajustada
N: tamaño de la población
 $n' = n / (1 + (n - 1)/N)$ Luego n' = 92

TAMAÑO MUESTRAL: ASOCIADOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

LOCALIDAD	Nº ASOCIADOS	(%)	MUESTRA
FONAVI II	314	57	53
CAMPO REAL	185	34	31
EL INGENIO	49	9	8
TOTAL	548	100	92

Fuente: SEDACAJ. S.A, 2019. (Asociados por urbanización).

ANEXO N° 3

Tesis : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”

FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

Urbanización:

Dirección:

Fecha:

Tesista:

		2019
<i>Suarez Cabanillas, Antonny J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	

		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliario	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existen fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

Fuente: Adaptado de Tesis "Gestión de las áreas técnicas de saneamiento en el servicio de agua potable – región Cajamarca, 2015, Orlando Aguilar Aliaga."

ANEXO N° 4

Tesis : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”

FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMOCILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

Urbanización:

Dirección:

Fecha:

Tesista:

2019

Suarez Cabanillas,
Antonny J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMOCILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente BAJO: 0 puntos		Regular MEDIO: 2.5 puntos		Bueno ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliario	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	

	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
		¿Tiene tanque elevado?	No			Si	
		Tanque elevado	No realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
		Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
	CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
	MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
	COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	Informa inmediatamente a la EPS	

Fuente: Adaptado de Tesis "Gestión de las áreas técnicas de saneamiento en el servicio de agua potable – región Cajamarca, 2015, Orlando Aguilar Aliaga."

ANEXO N° 5
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TESIS:

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”

I. REFERENCIAS (Llenar datos requeridos):

- 1.1. Nombre y apellidos del Experto:
- 1.2. Especialidad:
- 1.3. Cargo actual:
- 1.4. Grado académico:
- 1.5. Institución:
- 1.6. Tipo de instrumento: Formatos de Indicadores
- 1.7. Lugar y fecha: 16/04/2019

II. INDICACIONES:

- 2.1 En anexo se presentan los formatos de indicadores, instrumentos que deben evaluarse para determinar su validez y confiabilidad.
- 2.2 La evaluación consiste en asignar (colocar en el cuadro adjunto), un valor a cada instrumento según la siguiente escala. (Escala de Likert.)

1: Excelente. **2:** Muy bien. **3:** Bien. **4:** Regular. **5:** Deficiente.

III. VALIDACIÓN:

N°	ASPECTOS A VALIDAR	INSTRUMENTOS / VALORACIÓN	
		Formato Indicadores de derechos	Formato Indicadores de obligaciones
1	Pertinencia de indicadores		
2	Formulado con lenguaje apropiado		
3	Adecuado para el objeto de estudio		
4	Facilita la prueba de hipótesis		
5	Suficiencia para medir las variables		
6	Facilita la interpretación del instrumento		
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		
8	Expresado en hechos perceptibles		
9	Tiene secuencia lógica		
10	Basado en aspectos teóricos		
	Total		

.....

Firma

ANEXO N° 6

VALIDACIÓN POR EXPERTOS (TÉCNICOS) FORMATO 1. INDICADORES DE DERECHOS DE USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.	
N° de Expertos Encuestados	10

NOMBRES DE EXPERTOS	LEYENDA DE ASPECTOS A VALIDAR										Total de fila
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ING. GABRIEL CACHI CERNA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. GERSON NERI QUISPE RODRÍGUEZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
ING. IVÁN HEDILBRANDO MEJÍA DÍAZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. ANA CECILIA VILLANUEVA LUNA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. ERLYN GIORDANY SALAZAR HUAMÁN	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	19
ING. ALEJANDRO CUBAS BECERRA	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	30
ING. JOSUE ISAAC FERNANDEZ PEREZ	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	24
ING. CRISTHIAN LÓPEZ VILLANUEVA	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	16
ING. ERICK RAFAEL MUÑOZ BARBOZA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. LUIS MATÍAS TEJADA ARIAS	2	1	2	3	4	3	1	4	1	2	23
Total Columna:	17	14	17	17	18	19	17	19	16	18	172
Promedio:	1.70	1.40	1.70	1.70	1.80	1.90	1.70	1.90	1.60	1.80	17.20

ANEXO N° 6

CALCULO DE LA VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTANDAR											
PANEL DE PROFESIONALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total de fila
ING. GABRIEL CACHI CERNA	0.49	0.16	0.49	0.49	0.64	0.81	0.49	0.81	0.36	0.64	51.84
ING. GERSON NERI QUISPE RODRÍGUEZ	0.09	0.36	0.09	0.09	0.04	0.01	0.09	0.01	0.16	0.04	7.84
ING. IVÁN HEDILBRANDO MEJÍA DÍAZ	0.49	0.16	0.49	0.49	0.64	0.81	0.49	0.81	0.36	0.64	51.84
ING. ANA CECILIA VILLANUEVA LUNA	0.49	0.16	0.49	0.49	0.64	0.81	0.49	0.81	0.36	0.64	51.84
ING. ERLYN GIORDANY SALAZAR HUAMÁN	0.09	0.36	0.49	0.49	0.64	0.01	1.69	0.01	0.16	1.44	3.24
ING. ALEJANDRO CUBAS BECERRA	1.69	0.36	1.69	1.69	1.44	1.21	1.69	4.41	1.96	1.44	163.84
ING. JOSUE ISAAC FERNANDEZ PEREZ	0.09	0.36	1.69	0.09	1.44	1.21	0.09	0.01	0.16	1.44	46.24
ING. CRISTHIAN LÓPEZ VILLANUEVA	0.09	0.16	0.09	0.09	0.64	0.01	0.09	0.81	0.16	0.64	1.44
ING. ERICK RAFAEL MUÑOZ BARBOZA	0.49	0.16	0.49	0.49	0.64	0.81	0.49	0.81	0.36	0.64	51.84
ING. LUIS MATÍAS TEJADA ARIAS	0.09	0.16	0.09	1.69	4.84	1.21	0.49	4.41	0.36	0.04	33.64
Total Columna:	4.10	2.40	6.10	6.10	11.60	6.90	6.10	12.90	4.40	7.60	463.60
VARIANZA:	0.46	0.27	0.68	0.68	1.29	0.77	0.68	1.43	0.49	0.84	51.51
DESV. ESTANDAR S2:	0.67	0.52	0.82	0.82	1.14	0.88	0.82	1.20	0.70	0.92	7.18

ALFA DE CRONBACH

$$\infty = \left(\frac{K}{K-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K S^2}{S^2_T} \right)$$

$$A = \sum_{i=1}^K S^2$$

A= 7.5778

S²_T= 51.511

K = 10

DONDE:

A: Sumatoria de las desviaciones estandar al cuadrado

S²_T: Desviación estandar al cuadrado del total de la fila

K = # de aspectos

$\infty =$	0.9477	CONFIABLE
------------	---------------	------------------

ANEXO N° 7

VALIDACIÓN POR EXPERTOS (TÉCNICOS) FORMATO 2. INDICADORES DE OBLIGACIONES DE USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

N° de Expertos Encuestados	10
----------------------------	-----------

NOMBRES DE EXPERTOS	LEYENDA DE ASPECTOS A VALIDAR										Total de fila
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ING. GABRIEL CACHI CERNA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. GERSON NERI QUISPE RODRÍGUEZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
ING. IVÁN HEDILBRANDO MEJÍA DÍAZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. ANA CECILIA VILLANUEVA LUNA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. ERLYN GIORDANY SALAZAR HUAMÁN	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	19
ING. ALEJANDRO CUBAS BECERRA	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	30
ING. JOSUE ISAAC FERNANDEZ PEREZ	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	26
ING. CRISTHIAN LÓPEZ VILLANUEVA	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	15
ING. ERICK RAFAEL MUÑOZ BARBOZA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ING. LUIS MATÍAS TEJADA ARIAS	2	1	2	3	4	3	1	4	1	2	23
Total Columna:	17	16	16	17	18	19	16	21	16	17	173
Promedio:	1.70	1.60	1.60	1.70	1.80	1.90	1.60	2.10	1.60	1.70	17.30

ANEXO N° 7

CALCULO DE LA VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTANDAR											
NOMBRE DE EXPERTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total de fila
ING. GABRIEL CACHI CERNA	0.49	0.36	0.36	0.49	0.64	0.81	0.36	1.21	0.36	0.49	53.29
ING. GERSON NERI QUISPE RODRÍGUEZ	0.09	0.16	0.16	0.09	0.04	0.01	0.16	0.01	0.16	0.09	7.29
ING. IVÁN HEDILBRANDO MEJÍA DÍAZ	0.49	0.36	0.36	0.49	0.64	0.81	0.36	1.21	0.36	0.49	53.29
ING. ANA CECILIA VILLANUEVA LUNA	0.49	0.36	0.36	0.49	0.64	0.81	0.36	1.21	0.36	0.49	53.29
ING. ERLYN GIORDANY SALAZAR HUAMÁN	0.09	0.16	0.36	0.49	0.64	1.21	0.16	0.81	0.16	0.09	2.89
ING. ALEJANDRO CUBAS BECERRA	1.69	0.16	1.96	1.69	1.44	1.21	1.96	3.61	1.96	1.69	161.29
ING. JOSUE ISAAC FERNANDEZ PEREZ	1.69	1.96	0.16	0.09	1.44	1.21	1.96	0.01	0.16	1.69	75.69
ING. CRISTHIAN LÓPEZ VILLANUEVA	0.49	0.16	0.16	0.09	0.64	0.81	0.36	0.01	0.16	0.49	5.29
ING. ERICK RAFAEL MUÑOZ BARBOZA	0.49	0.36	0.36	0.49	0.64	0.81	0.36	1.21	0.36	0.49	53.29
ING. LUIS MATÍAS TEJADA ARIAS	0.09	0.36	0.16	1.69	4.84	1.21	0.36	3.61	0.36	0.09	32.49
Total Columna:	6.10	4.40	4.40	6.10	11.60	8.90	6.40	12.90	4.40	6.10	498.10
VARIANZA:	0.68	0.49	0.49	0.68	1.29	0.99	0.71	1.43	0.49	0.68	55.34
DESV. ESTANDAR S2:	0.82	0.70	0.70	0.82	1.14	0.99	0.84	1.20	0.70	0.82	7.44

ALFA DE CRONBACH

$$\infty = \left(\frac{K}{K-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K S2}{S2t} \right)$$

$$A = \sum_{i=1}^K S2$$

A = 7.5778

S²_T = 51.511

K = 10

DONDE:

A: Sumatoria de las desviaciones estandar al cuadrado

S²_T = Desviación estandar al cuadrado del total de la fila

K = # de aspectos

$\infty =$	0.9521	CONFIABLE
------------	---------------	------------------

ANEXO N° 8. DOCUMENTO EMITIDO POR SEDACAJ



Formato de solicitud de Acceso a la Información Pública

ReceBido
Jorge Díaz
Ing. Jorge Napoleón Chávez Sarmiento
Jefe División de Catastro de Cajamarca
E.P.S. SEDACAJ S.A.
03 MAYO 2019
11:00 p.m.

EPS SEDACAJ S.A.	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública,	N° DE REGISTRO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PEDIDOS EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

OTTO Quevedo Salazar - Gerente Comercial

II DATOS DEL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES/RAZON SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
SUAREZ CABANILLAS ANTONNY JHORDAN		72745311	
DOMICILIO: Sr. Chepen N° 360 - CAJAMARCA			
AV/CALLE/JR/PSJ			
PROVINCIA Cajamarca	DEPARTAMENTO Cajamarca	CORREO ELECTRONICO lsc-79@hotmail.com	TELEFONO 946199919

III INFORMACION SOLICITADA

Número de Usuarios de Cada Urbanización del sector las Torrecitas
(Urbanización Campo Real, Urbanización las Torrecitas, Urbanización Condado Real)

314 USUARIOS 185 USUARIOS 49 USUARIOS

IV DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION

Gerencia Comercial

V FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCA CON UN "X")

COPIA SIMPLE	<input checked="" type="checkbox"/>	USB	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>
COPIA FEDATADA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES Suarez Cabanillas Antony Jhordan	FECHA Y HORA DE RECEPCION 02 de mayo del 2019 03:12 p.m.
<i>[Firma]</i> FIRMA	

Observaciones:.....

.....

.....

Catastro: atender con la solicitud.
Yaj 3-5-19.



ANEXO N° 9. FOTOGRAFÍAS



Fotografía 1. Encuesta supervisada por asesor en Campo Real.



Fotografía 2. Encuesta supervisada por asesor en Las Torrecitas.

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



Fotografía 3. Encuesta supervisada por asesor en Condado Real.



Fotografía 4. Encuesta realiza a usuaria de Campo Real

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



Fotografía 5. Encuesta realizada a usuario de Campo Real.



Fotografía 6. Encuesta realizada a usuaria de Las Torrecitas.

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



Fotografía 7. Encuesta realizada a usuario de Las Torrecitas.



Fotografía 8. Encuesta realizada a usuaria de Las Torrecitas.

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



Fotografía 9. Encuesta realizada a usuaria de Condado Real.



Fotografía 10. Encuesta realiza a usuario de Condado Real.

“Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector las torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



Fotografía 11. Encuesta realizada a usuario de Las Torrecitas.



Fotografía 12. Encuesta realizada a usuaria de Las Torrecitas.

ANEXO N° 10. ENCUESTAS

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”								
FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.								
Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando Urbanización: <i>Las Torrecitas</i> Dirección: <i>Jr. Alfredo Rocha 253</i>			FECHA: <i>06 mayo 2019</i>			RESPONSABLE: <i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		
I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.								
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente BAJO: 0 puntos	Regular MEDIO: 2.5 puntos	Bueno ALTO: 5.0 puntos		
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día	300 lt/hab/día	200 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	17 - 23 Hr/día	24 Hr/día		<input checked="" type="checkbox"/>
		MEDICIÓN	Micromedición	NO		SI		<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación	24 <horas de anticipación<48	> 48 horas de anticipación		<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura	No es clara	Es clara pero no precisa	Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	La factura corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Totalmente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	Recibe información clara	Recibe información veraz, clara y oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	Formaliza reclamos		<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

Urbanización: *Las Torrecitas*

Dirección: *Jr. Alfredo Rocho 253*

FECHA:

RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	<i>2019</i>
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Los Peñeros 173*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: 207 Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Los Praderos 173

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Los Torrecitas
Dirección: Jr. OCTAVIO ALVA 240

FECHA:
RESPONSABLE:

06	Mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Octavio Awa 240

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
		OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.			
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. OCTAVIO ALVA 276*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Octavio AWA 276

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06

May 2019

2019

Urbanización: Los Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Dr. Ortiz Sanchez 150

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Dr. Ortiz Sanchez 150

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

Urbanización: *Las Torrecitas*

RESPONSABLE:

Dirección: *Dr. Ortiz Sanchez 177*

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Ortiz Sanchez 177

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Dr. Astopillo 311*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorgillo 311*

FECHA: *06* / *mayo* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopillo 171*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Sr. Astopilo 171*

FECHA: *06 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorpiaco 281*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Astopilco 281

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorico 261*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Los Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopillo 261*

FECHA: *06 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Astorico 319

FECHA:
RESPONSABLE:

06	mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Los Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Astopilco 319

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Los Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorillo 327*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección:

Jr. Astorillo 327

Antony J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorpio 397*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Astopilas 397

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Los Torrecitas*
Dirección: *Dr. Astopico 449*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / 09 / 2019

Urbanización: Los Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Astorillo 449

Antony J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Asto p. 26 557

FECHA:
RESPONSABLE:

	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.	

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Astopillco 557

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Los Torrecitas
Dirección: Jr. Astopillo 567

FECHA:
RESPONSABLE:

06	Mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Astopillo 567

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopillo 353*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Astorillo 353

FECHA: 06 / mayo / 2019
RESPONSABLE: Suarez Cabanillas, Antony J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
	2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable
Educación sanitaria en relación al ahorro				Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
MANTENIMIENTO			Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
CLANDESTINIDAD			Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
MANIPULACIÓN			Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Aspapico 205*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / 04 / 2019

Urbanización: Los Torrecitos
Dirección: Jr. Aspapilla 205

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Los Torrecitos*
Dirección: *Jr. Astopiwa N° 461*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Los Torrecitas
Dirección: Jr. Astopillo N° 461

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
		OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X		
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopile 927*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / 04 / 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Astorillo 427

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
		OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.			
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopiña No 346*

FECHA:
RESPONSABLE:

06	Mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / 10 / 2019

Urbanización: Los Torrecitos
Dirección: Jr. Astopillo N° 376

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X			
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astorpielo N° 264*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Astopilco N° 269

Antony J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno		
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos		
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X	
	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable			
Educación sanitaria en relación al ahorro		Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.				
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.		
		Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento			
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.		
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS		
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06

may

2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Astopillo N° 245

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / mayo / 2019

Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Astopilco N° 245

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Los Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopilco 227*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Las Torrecitas
Dirección: Jr. Astorillas 227

FECHA: 06 Mayo 2019
RESPONSABLE: Suarez Cabanillas, Antony J.

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Asagilco 19B*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>rojo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Astopillo 193*

FECHA: *06* / *may* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.				
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz O LT 11*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>No 99</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: *Campos Reel*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: *M20 LT II*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz 0 Lt 12*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *MZ O LT 12*

FECHA: *06 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz B 2T 18*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”




FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 B LT 19*

FECHA: *06 mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno		
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos		
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X	
	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable		X	
Educación sanitaria en relación al ahorro		Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.				
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.		
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento		X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS		X
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS		X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”	
FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.	

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
 Urbanización: *Campo Real*
 Dirección: *M2 C LT 2*

FECHA:
 RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / mayo / 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *MZ C LT 2*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos	MEDIO: 2.5 puntos	ALTO: 5.0 puntos			
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses	Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.	Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X	
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas	Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X	
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable	Gasta un volumen promedio de agua potable		X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.					
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas	No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.		
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.	Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo	No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X	
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS	Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz B Lt 4*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Proyo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz B LT4*

FECHA: *06 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *AZ A LT28*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Camp Real*
Dirección: *Mz A Lt 28*

FECHA: *06* / *mo 49* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *R2 I 276*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	X
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *MZ I LT6*

FECHA: *06 mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campe Real*
Dirección: *Je. La Duena 295*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Jr. La Diosa 295*

FECHA:
RESPONSABLE:

06 / *may* / 2019
Suarez Cabanillas,
Antony J.

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Jr. La Puerta 280*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomicilias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Jr. La Duena 280*

FECHA: *06* / *may* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periodica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz J Lr 39*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *172 J LT 34*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz J 2+4*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *MZ J LTH*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *N2 J Lt 10*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *MC 3 LT 10*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz K 2727*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 / Mayo / 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Me X Lt 27*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 L 277*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación	X	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz L 277*

FECHA: *06* *Mayo* *2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz L LT 6*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación	X	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Campa Real

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Mz 2 Lt 6

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Dirección: *Jr. Remiro León Urbina 130*

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Camp. Real

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Ramiro León Urbina 130

Antony J.

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz B LT 11 (1º piso)*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	<i>2019</i>
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: Campo Real

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: HZ B LT 11 (1º piso)

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *H2 B Lt II (2° piso)*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>May</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Mz B Lt 11 (2º piso)*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Dirección: *Ay. Hojas Rubias N° 1300*

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación	X	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Higos Rubinos N° 1300*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
I		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *LT H9*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *LT H9*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *H2 J L7*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	<input checked="" type="checkbox"/>	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Compa Rec1

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: H2 3 LT 7

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: Campo Real
Dirección: N2C LT12

FECHA:
RESPONSABLE:

06	mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	X
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz C LT 12*

FECHA: *06* / *mayo* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable	X	Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *N2 B LT 7*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	<input checked="" type="checkbox"/>	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

Urbanización: *Campo Real*

Dirección: *M2 B LT 7*

FECHA:

06 / *mayo* / 2019

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *N2 B LT8*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Moys</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	X	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección:

MZ B Lt 8

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *H2 B 2T 14*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *MZ B LT 14*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compa Rec1*
Dirección: *Mz C LT 19*

FECHA:
RESPONSABLE:

05	Mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	X	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Mz C LT19*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	<input checked="" type="checkbox"/>	Paga puntualmente	<input checked="" type="checkbox"/>
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	<input checked="" type="checkbox"/>	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	<input checked="" type="checkbox"/>
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	<input checked="" type="checkbox"/>
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	<input checked="" type="checkbox"/>	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *MZ F 271*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	<i>2019</i>
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



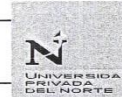
FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz F 277*

FECHA: *05* / *mayo* / 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	<input checked="" type="checkbox"/>
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	<input checked="" type="checkbox"/>
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	<input checked="" type="checkbox"/>	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	<input checked="" type="checkbox"/>
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 E Lt 1*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz E 2T 7*

FECHA: *05 mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campos Reales*
Dirección: *N2 C 25 32*

FECHA:
RESPONSABLE:

	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>	

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *H2 C LT 32*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *H2C LT 21*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mc49</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion	<input checked="" type="checkbox"/>	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	<input checked="" type="checkbox"/>	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz C LT 21*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS	X	Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *Mz N LTY*

FECHA:
RESPONSABLE:

05	Mayo	2019
Suarez Cabanillas, Antony J.		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz M L54*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *M2 K 45 13*

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion	X	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



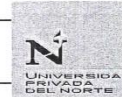
FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz K LT 13*

FECHA: *05 mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *Jr. Jose Dammeit 232*

FECHA:
RESPONSABLE:

05	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *Jr. Jose Demare 232*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos	MEDIO: 2.5 puntos	ALTO: 5.0 puntos			
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.				
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Revil*
Dirección: *H2 O LT2*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	X	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M20 LT2*

FECHA: *05* *mayo* 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Hojas Rubias N° 1322*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	X	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	X
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Av. Higos Rubios N° 1322*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 C LT 5*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mojo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion	<input checked="" type="checkbox"/>	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz C Lt 5*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable	X	Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *MZ G LT 13*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	<input checked="" type="checkbox"/>	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

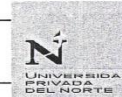
Suarez Cabanillas,

Dirección: *Mz G Lt 13*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 N LTI*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Mz N LT 1*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable	X	Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas	X	No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz 5 LT3*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *M2 J LT3*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz 3 Lt 12*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>May</i>	<i>2019</i>
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



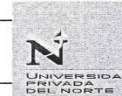
FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz 3 LT 12*

FECHA: *03 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz J Lt 23*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: Campo Real

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Mz J LT 23

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas	X	No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 I LT3*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	X	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *H2 I LT3*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *Mz H LT 1*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz H LT 1*

FECHA: *25 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Los Gaviotas 220*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Las Gaviotas 229

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domesticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Los Gaviotas 246

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Jr. Los Gaviotas 246

Antony J.

ii. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Ca. Los Gorriones 197*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	X	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Los Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: Ca. Los Gorriones 197

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
ii.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos	MEDIO: 2.5 puntos	ALTO: 5.0 puntos			
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. los Gaviotas 177*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>may</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Los Corioles 177

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas	X	No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06

May

2019

Urbanización: *Las Torrecitas*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Calle la Golondrina 251*

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Calle las Golondrinas 251

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos	MEDIO: 2.5 puntos	ALTO: 5.0 puntos			
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS				

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

06 Mayo 2019

Urbanización: Las Torrecitas

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: Jr. Las Gaviotas 190

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Las Torrecitas*
Dirección: *Jr. Los Gavilanos 190*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>06</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *M2 E LT 1*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>may 5</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Candado Real*
Dirección: *Mz E LT 1*

FECHA: *2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condejo Real*
Dirección: *Mz C Lt B*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable	X	Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condominio Real*
Dirección: *M2 C LT8*

FECHA:
RESPONSABLE:

05	<i>M299</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	<input checked="" type="checkbox"/>	> 48 horas de anticipación	
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura	No es clara		Es clara pero no precisa	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condomo Real*
Dirección: *Mz A Lt 7*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i> mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
i.	Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
			AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
			MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
			CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2		RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
			FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3		RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4		RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
			COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
			RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Cordado Real*

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,

Dirección: *M2 A LT 7*

Antony J.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *M2 B LT1*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: Condado Real

RESPONSABLE:

Suarez Cabanillas,
Antony J.

Dirección: M2 B LT 1

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Cordoba Real*
Dirección: *H2 B LT 3*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE;	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *Mz B LT3*

FECHA: *05* *mayo* 2019
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X			
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *H2C LT17*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	<i>2019</i>
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *M2 C LT 17*

FECHA: *05* *Mayo* *2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *Mz C LT4*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	<24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	X
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	X
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 / Mayo / 2019

Urbanización: *Condado Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *MZ C L74*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
			OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable			Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.				
2		RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	X
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
			COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condo Real*
Dirección: *Mz B LT 5*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>DS</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Condado Real*
Dirección: *H2 B LT5*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X	
Educación sanitaria en relación al ahorro		Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X		
2	RESPECTO AL SERVICIO	MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
		COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *N2 B LT 8*

FECHA:
RESPONSABLE:

05	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.								
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *Mz B LT B*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.										
II.	Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
					BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1		RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	<input checked="" type="checkbox"/>	Paga puntualmente	
			FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	<input checked="" type="checkbox"/>	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2		RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
				Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	<input checked="" type="checkbox"/>	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
			MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	<input checked="" type="checkbox"/>	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
				Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	<input checked="" type="checkbox"/>	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
				Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
			CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	<input checked="" type="checkbox"/>	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
			MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *M2 C LT 26*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>	17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compa Real*
Dirección: *Mz C Lt 26*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	<input checked="" type="checkbox"/>	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	<input checked="" type="checkbox"/>	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	<input checked="" type="checkbox"/>	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	<input checked="" type="checkbox"/>
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO I: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *ltz L LT3*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	<input checked="" type="checkbox"/>	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	<input checked="" type="checkbox"/>
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	<input checked="" type="checkbox"/>
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periódicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	<input checked="" type="checkbox"/>	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Camp. Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *M2 L L23*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	X	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Mz 0 LT2*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos	X	Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Corpo Real*
Dirección: *M2 O LT2*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *H2 O LT 14*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho	X	Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara	X	Recibe información clara		Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Compa Real*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

Dirección: *Mz O Lt 14*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado		Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	X
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento		Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	X
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Hoyos Rubios 1312*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Nov</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación	X	24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa		Es clara y precisa	X
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos		Formaliza reclamos	X

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compa Real*
Dirección: *Av. Hoyos Rublos 1312*

FECHA: *05* *May* *2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS	X	Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Compo Real*
Dirección: *Av. Hojos Rubios N° 1324*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día	X	200 lt/hab/día	
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor	X	Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor		La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.		Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Corpo Real*
Dirección: *Av. Hozos Rubios N° 1324*

FECHA: *05 Mayo 2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla	X	Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	X	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Rect*
Dirección: *Av. Hojas Rubias N° 1360*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

FECHA:

05 Mayo 2019

Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Hoyos Rubios N° 1360*

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses		Paga puntualmente	X
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	X	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	X
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	X	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	X		

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Hozos Rubios N° 1370*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día		24 Hr/día	X
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipacion		24 <horas de anticipación<48	X	> 48 horas de anticipación	
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Informacion por servicio que se brinda y se factura	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente satisfecho	X
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



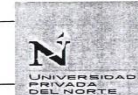
FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *N. Hoyas Rubios N°1370*

FECHA: *05* / *Mayo* / *2019*
RESPONSABLE: *Suarez Cabanillas, Antony J.*

II. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	X	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	X
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	X	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable		Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	X
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas		No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	X
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado	X	Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.		Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	X	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.	X	Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor		No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	X
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS	X	Informa inmediatamente a la EPS			

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 1: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando
Urbanización: *Campo Real*
Dirección: *Av. Hozos Rubios N°1386*

FECHA:
RESPONSABLE:

<i>05</i>	<i>Mayo</i>	2019
<i>Suarez Cabanillas, Antony J.</i>		

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
N°	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO AL SERVICIO	CANTIDAD	Dotación(Recibo de consumo)	400 lt/hab/día		300 lt/hab/día		200 lt/hab/día	X
		AGUA	Continuidad horaria	<17 Hr/día		17 - 23 Hr/día	X	24 Hr/día	
		MEDICIÓN	Micromedición	NO				SI	X
		CORTES DE SERVICIO	Comunicación a usuarios sobre Cortes programados	< 24 horas de anticipación		24 <horas de anticipación<48		> 48 horas de anticipación	X
2	RESPECTO A LA FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	Información por servicio que se brinda y se factura.	No es clara		Es clara pero no precisa	X	Es clara y precisa	
		FACTURACIÓN	Recibo por volumen consumido	No corresponde a la lectura del medidor		Corresponde aproximadamente a la lectura del medidor	X	La factura corresponde a la lectura del medidor	
3	RESPECTO A LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	SERVICIO	Solicitud de Inspección y revisión de las conexiones intradomiciliarias	No solicita revisar el estado de sus conexiones		Solicita revisar el estado de sus conexiones solo cuando existe fallas.	X	Solicita revisar el estado de sus conexiones periodicamente	
4	RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE	ATENCIÓN EN OFICINAS	Nivel satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho	X	Totalmente satisfecho	
		COMUNICACIÓN	Información sobre derechos y deberes	No recibe información clara		Recibe información clara	X	Recibe información veraz, clara y oportuna	
		RECLAMOS COMERCIALES	Formalización de reclamos	No presenta reclamos		Conoce del proceso del reclamo pero no formaliza, pese a que hay motivos	X	Formaliza reclamos	

TESIS : “Nivel de cumplimiento de derechos y obligaciones de los usuarios de agua potable a nivel intradomiciliario en 3 urbanizaciones del sector Las Torrecitas, ciudad de Cajamarca, 2019”



FORMATO 2: INDICADORES DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.

Asesor: Dr. Ing. Aguilar Aliaga Orlando

Urbanización: *Campo Real*

Dirección: *Av. Hojas Rubias N° 1396*

FECHA:

05 / *Mayo* / 2019

RESPONSABLE:

*Suarez Cabanillas,
Antony J.*

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE A NIVEL INTRADOMICILIARIO.									
Nº	OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	Deficiente		Regular		Bueno	
				BAJO: 0 puntos		MEDIO: 2.5 puntos		ALTO: 5.0 puntos	
1	RESPECTO A LOS GASTOS A REALIZAR	PUNTUALIDAD	Pago del recibo	Debe más de 2 meses		Debe hasta 2 meses	<input checked="" type="checkbox"/>	Paga puntualmente	
		FALLAS INTERNAS	Fugas internas	No repara las fugas internas y los grifos se encuentran en mal estado.		Repara fugas internas y/o grifería después de algunos días que presenta la falla		Repara inmediatamente cualquier falla de la instalación intradomiciliaria	<input checked="" type="checkbox"/>
2	RESPECTO AL SERVICIO	OPERACIÓN	Utilización	Utiliza el agua en actividades no domésticas		Utiliza el agua potable para el fin contratado	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliza grifos y sanitarios ahorradores, usando de manera eficiente el agua potable	
			Educación sanitaria en relación al ahorro	Gasta un volumen excesivo de agua potable		Gasta un volumen promedio de agua potable	<input checked="" type="checkbox"/>	Gasta cada vez menos, ahorrando agua potable por cada actividad que realiza.	
		MANTENIMIENTO	Tuberías internas	Existe fugas		No existe fugas	<input checked="" type="checkbox"/>	No existe Fugas y se da mantenimiento a las tuberías.	
			Tanque elevado	No tiene o no realiza la limpieza ni el mantenimiento al Tanque elevado		Realiza la limpieza del tanque elevado en un periodo mayor a 6 meses.	<input checked="" type="checkbox"/>	Realiza la limpieza del tanque elevado cada 6 meses y comprueba el buen funcionamiento de sus accesorios.	
			Grifería	Grifos en mal estado, goteando.		Grifos antiguos pero con buen funcionamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Grifos modernos, ahorradores de agua y con excelente funcionamiento	
		CLANDESTINIDAD	Conoce de conexiones ilegales	No denuncia ante la EPS		Comunica verbalmente pero no formaliza denuncia ante la EPS.		Denuncia la conexión ilegal ante la EPS.	<input checked="" type="checkbox"/>
		MANIPULACIÓN	Lectura de medidor	Manipula el medidor para pagar el consumo mínimo		No manipula el medidor	<input checked="" type="checkbox"/>	No manipula el medidor y solicita calibración periódica a la EPS	
COMUNICACIÓN	Información de averías	No informa a la EPS		Informa < 24 horas a la EPS		Informa inmediatamente a la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>		