



Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) entregó evaluación de la calidad de servicio año 2006

La evaluación se efectuó en 323 localidades que reúnen una población de 13, 5 millones de habitantes.

Santiago, 07 Mayo 2007: Un aumento en la calidad del servicio que entregaron las empresas durante el año 2006, en comparación a años anteriores, informó la Superintendente de Servicios Sanitarios (SISS), Magaly Espinosa, al entregar por quinto año consecutivo los indicadores de Calidad de Servicio del Sector Sanitario. Este estudio evalúa a 20 empresas que operan en el sector (99,74% de los clientes del país) respecto a la Continuidad del Servicio de Agua Potable, Presión del Servicio, Continuidad del Servicio de Recolección de Aguas Servidas, Exactitud en el Cobro, y Tiempo de Respuesta a Reclamos, por parte de las compañías del sector hacia sus clientes.

Entre los indicadores del 2006 no se incluye el de la calidad del agua potable, ya que a mediados de año la norma respectiva fue modificada, cambiando el procedimiento del control, por lo que el indicador debió ser redefinido en cuanto a su fórmula. Sin embargo, el control permanente que mantiene la SISS sobre la calidad del agua distribuida, permite afirmar que ésta cumple con la norma chilena y que sólo se presentaron deficiencias puntuales y en parámetros que no afectan la salud de la población.

Las empresas incorporadas en la evaluación son las siguientes:



Empresa	Región	N° de Clientes	N° de Localidades Abastecidas
Aguas Andinas	Metropolitana	1.428.028	18
ESSBIO	Región 6 y 8	610.842	87
ESVAL	Región 5	500.841	50
Aguas Nuevo Sur Maule	Región 7	195.011	30
SMAPA	Metropolitana	175.848	3
Aguas Araucanía	Región 9	179.836	35
Aguas del Valle	Región 4	165.780	21
ESSAL	Región 10	167.429	33
Aguas Antofagasta	Región 2	129.691	6
Aguas del Altiplano	Región 1	125.154	9
Aguas Cordillera	Metropolitana	113.253	1
Aguas Chañar	Región 3	73.517	10
Aguas Magallanes	región 12	44.222	3
Aguas Décima	Región 10	36.608	1
Aguas Patagonia	Región 14	22.521	8
Servicomunal	Metropolitana	17.957	1
Servilampa	Metropolitana	4.308	1
Aguas Manquehue	Metropolitana	5.487	4
Aguas Los Dominicos	Metropolitana	3.357	1
Coopagua	Región 5	3.273	1
Total		4.003.121	323



El mejoramiento de la calidad en las áreas de servicio evaluadas, entre otras razones, ha sido posible gracias a la permanente y exhaustiva fiscalización que la SISS realiza en todo Chile, especialmente en aquellas localidades que presentan los mayores problemas. Cabe destacar que el cumplimiento de las funciones que la ley le asigna a la SISS, lo efectúa a pesar de que sólo cuenta con oficinas en seis regiones del país (incluyendo la Metropolitana), mientras que en las otras atiende a través de locales en convenios con municipalidades y el Sernac.

Es importante destacar que los resultados observados en los indicadores también son producto del buen comportamiento de los clientes, quienes ostentan una baja tasa de morosidad.

Es así como a diciembre de 2006 se registra una tasa de morosidad de 3,7% (morosidad sobre los 60 días), mientras que a la misma fecha de 2005 ésta era de 4%. Si se compara la morosidad por sobre los 90 días, la tasa es aún más baja, ya que a diciembre de 2006 se registra un 3,1% de clientes deudores en comparación con 3,4% exhibido a la misma fecha de 2005.

Principales Resultados

Los indicadores que a continuación se presentan permiten comparar la calidad de servicio entregado por las concesionarias a nivel de empresa y por localidades, entregando un ranking dentro del cual la posición de cada una indica una mayor o menor calidad de servicio y no necesariamente un incumplimiento de los estándares.

En relación al número de clientes abastecidos en las 323 localidades atendidas por las empresas del sector y según el ítem evaluado, los resultados son los siguientes:

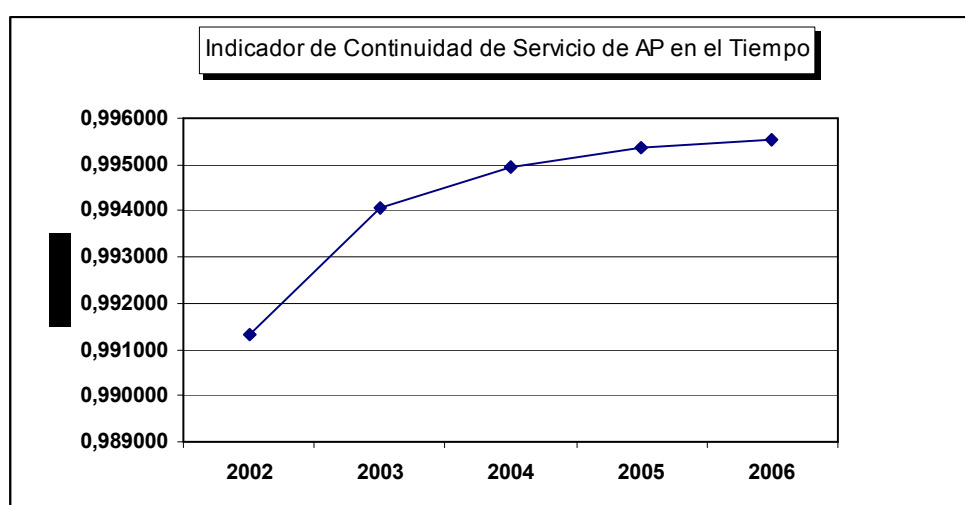


Indicador	Rango Ind.		Promedio Sector	Sobre Promedio del Sector		
				N° de empresas	N° localidades	Abastecen el % de clientes
Continuidad agua potable	0	1	0,99553	16	225	75,5%
Presión servicio	0	1	0,99027	11	267	76,6%
Continuidad alcantarillado	0	1	0,99998	11	219	78,4%
Exactitud del cobro	0	1	0,98126	15	246	82,2%
Tiempo respuesta reclamos	0	1	0,94640	Todas cumplen en promedio, el máximo tiempo de respuesta exigido por ley		

Continuidad del Servicio de Agua Potable

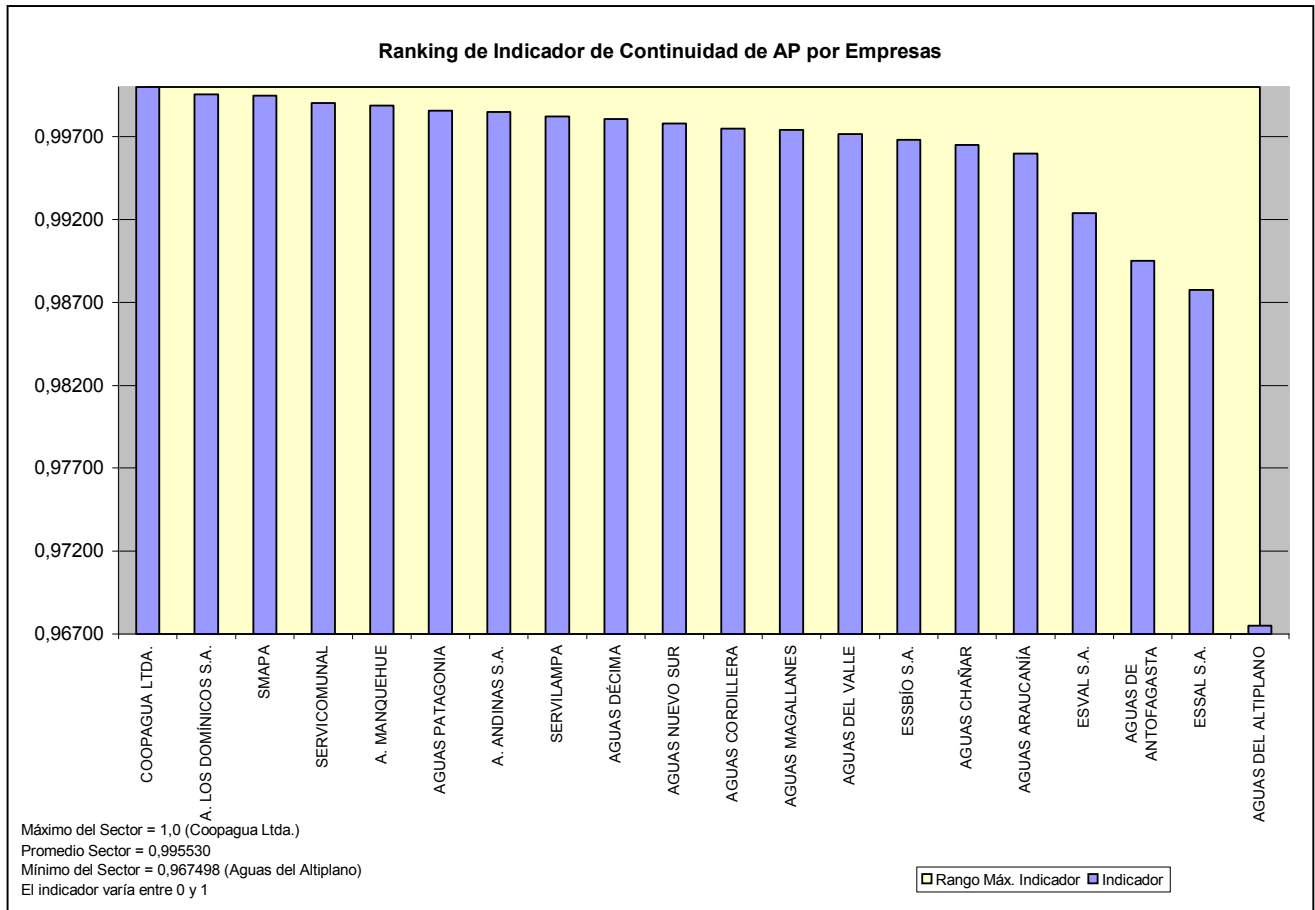
Se mide este atributo basándose en la estimación de los clientes no abastecidos con agua a raíz del corte del suministro y el tiempo de duración de dicho corte, agravado en caso que las fallas no sean avisadas previamente al cliente.

A partir del año 2002 el indicador de Continuidad de Servicio de Agua Potable presenta un mejoramiento que se debe principalmente en una mejor gestión de las empresas al programar las suspensiones de servicio y a la exigencia de la SISS de incorporar en sus planes de inversiones la reposición de cañerías.





El desempeño de cada empresa durante el año 2006 se muestra en gráfico adjunto:

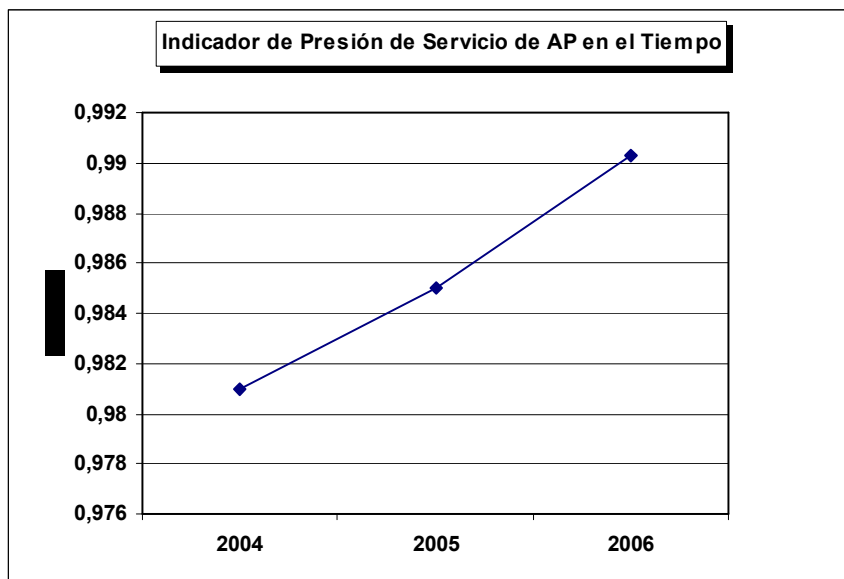




Presión de Servicio de Agua Potable (Ind PS)

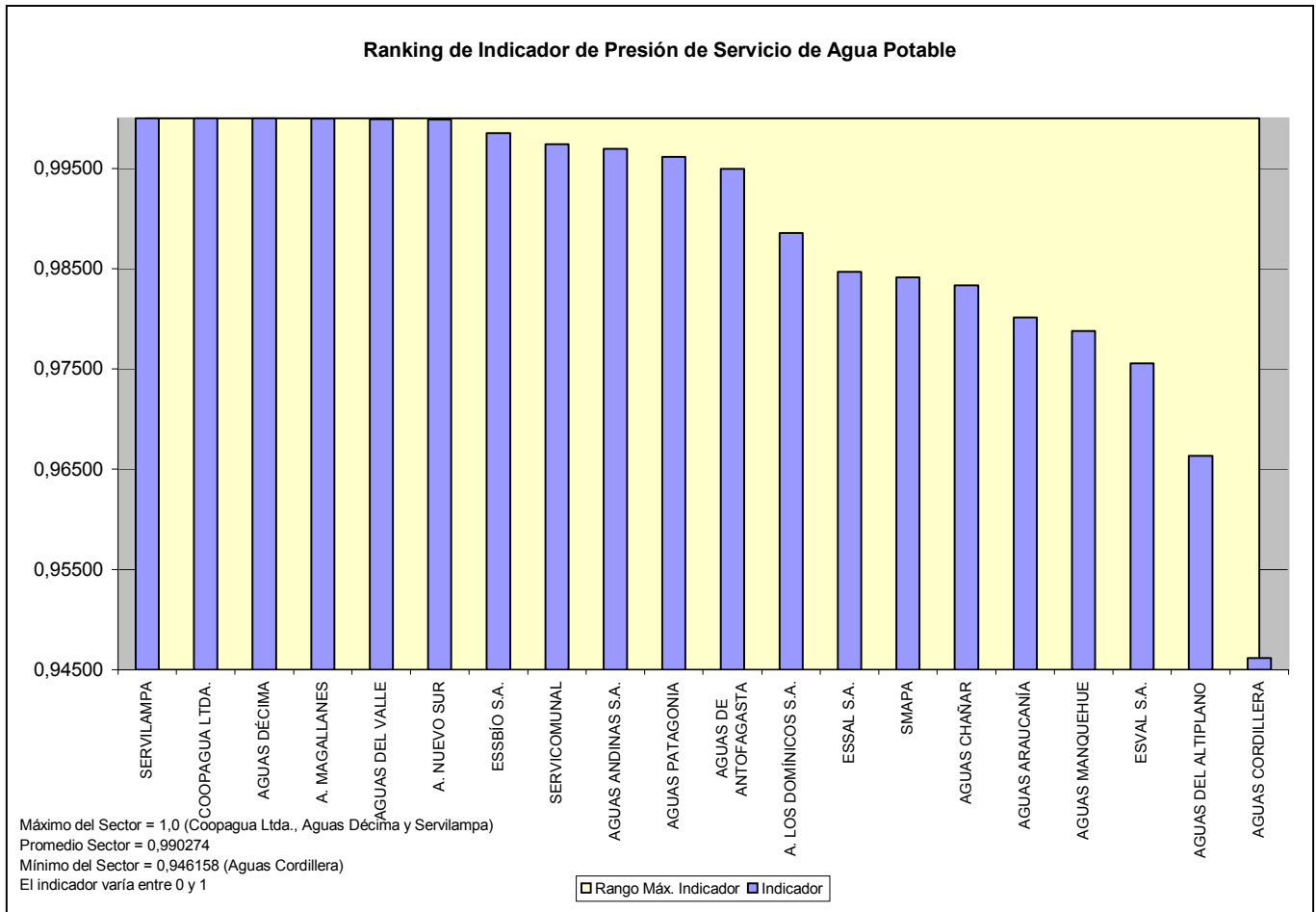
En la medición de este atributo se establece como mala calidad tanto los excesos como las falta de presión con respecto de los límites establecidos por la norma. Se mide este atributo basándose en la estimación de los clientes de agua potable que presentaron problemas de presión.

La evaluación de la calidad de la Presión de Servicio en las redes de agua potable se inició en el año 2002 pero la SISS aumentó en el año 2003 las exigencias del método de control, ampliando y especificando los sectores y puntos en los cuales realizar el control, por lo cual para efectos comparativos se deben analizar los indicadores del año 2004 en adelante.





El desempeño de cada empresa durante el año 2006 se muestra en gráfico adjunto:

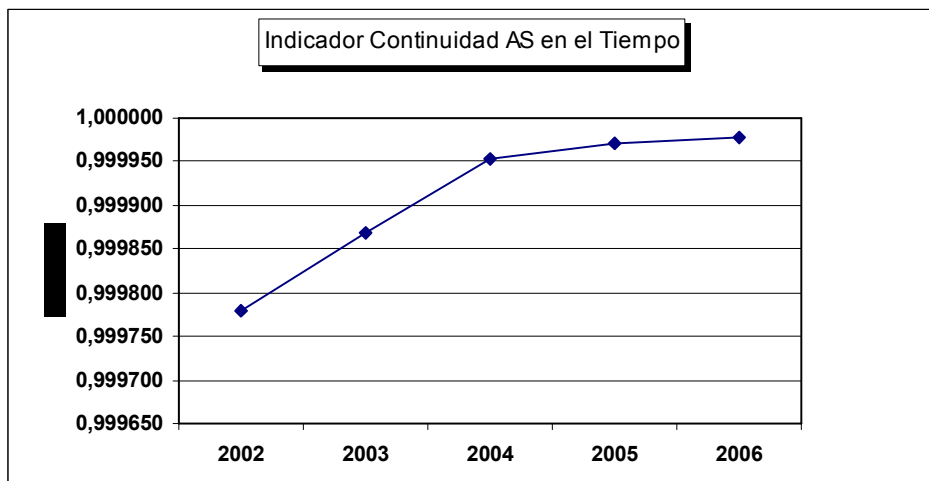




Continuidad del Servicio de Alcantarillado (Ind AS)

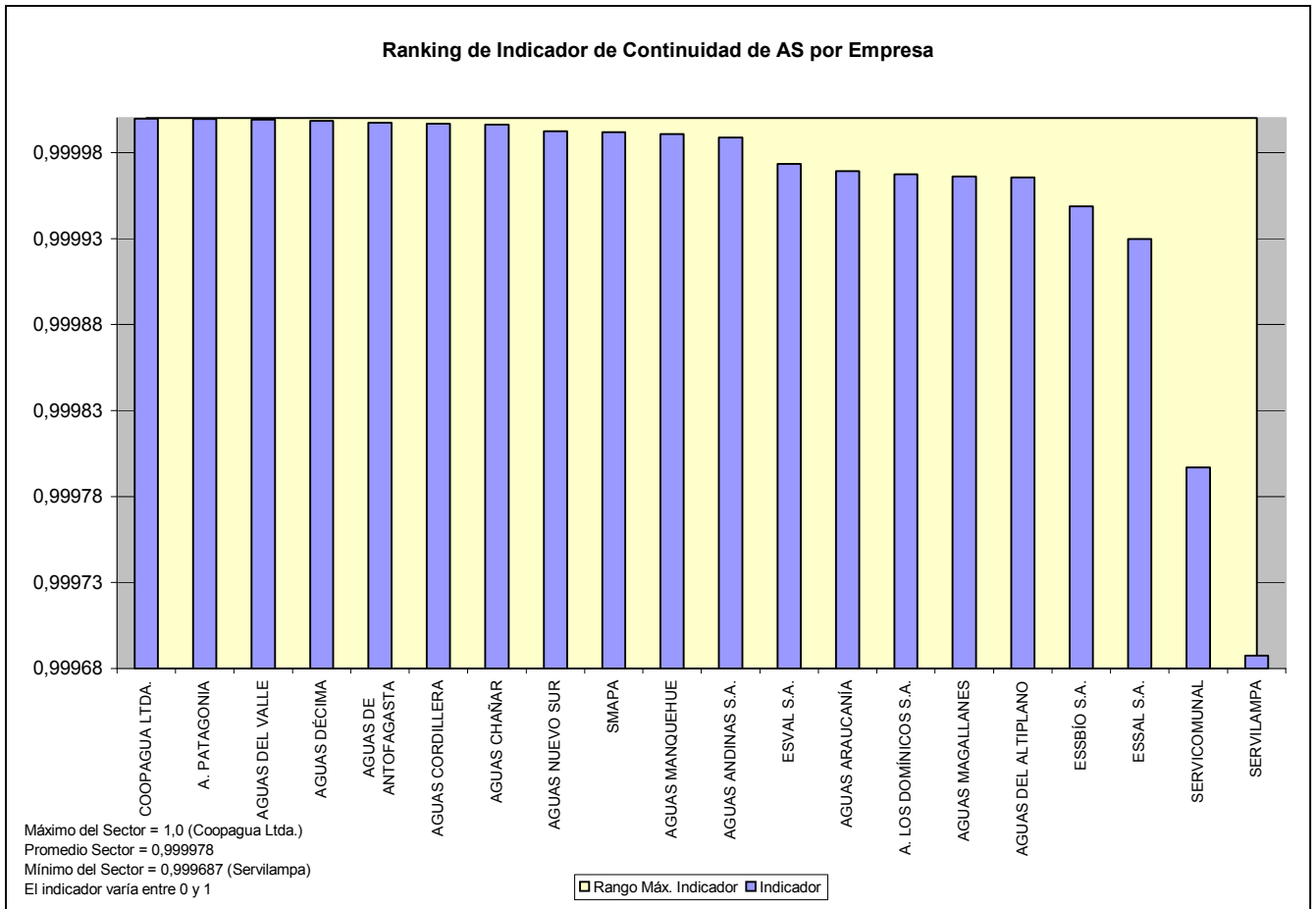
Se mide este atributo basándose en la estimación de los clientes de alcantarillado sin servicio a raíz de una interrupción de responsabilidad de la empresa, y el tiempo de duración de dicho evento, agravado en caso que las fallas no sean avisadas previamente al cliente.

Desde 2002 el indicador de Continuidad de Servicio de Alcantarillado presenta un mejoramiento que se debe a una mejor gestión de las empresas al considerar programas de mantenimiento de colectores y a la exigencia de la Superintendencia de incorporar en sus planes de inversiones la reposición de cañerías.





El desempeño de cada empresa durante el año 2006 se muestra en gráfico adjunto:



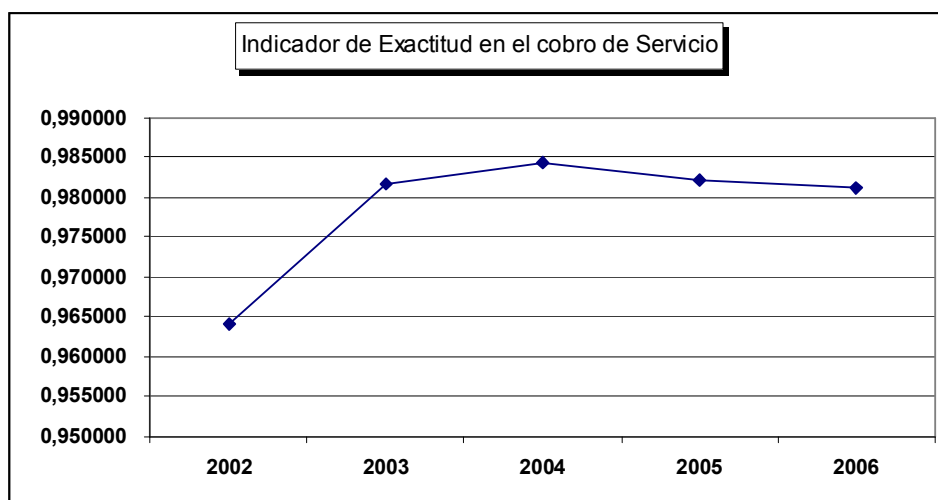


Exactitud en el Cobro del Servicio (Ind EC)

Se mide la exactitud en el cobro por el servicio, en base a:

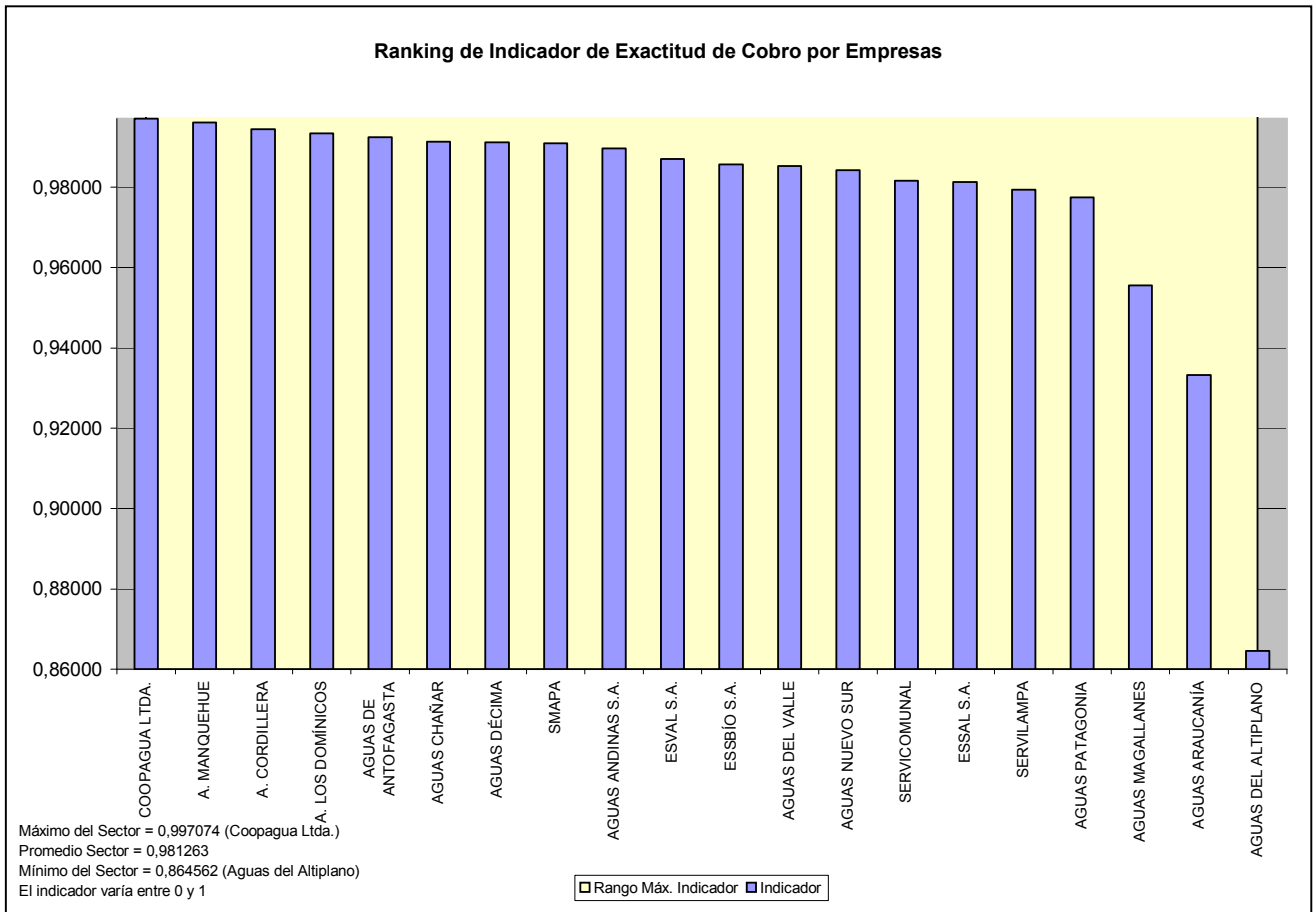
- La contabilización del número de documentos de boletas o facturas que la empresa debe corregir y refacturar.
- La frecuencia de repetición de los motivos que generan la refacturación.
- El origen de la refacturación, es decir, si fue producto del reclamo del cliente, detección del error por la propia empresa o instrucción de la autoridad.

Existe un mejoramiento desde el año 2002 hasta el 2004. Desde ese último año se observa un leve descenso por lo que durante el año 2006, la SISS trabajó en modificaciones al Manual de Facturación en conjunto con los prestadores, con el fin de lograr una mejora de la calidad de la facturación.





El desempeño de cada empresa durante el año 2006 se muestra en gráfico adjunto:



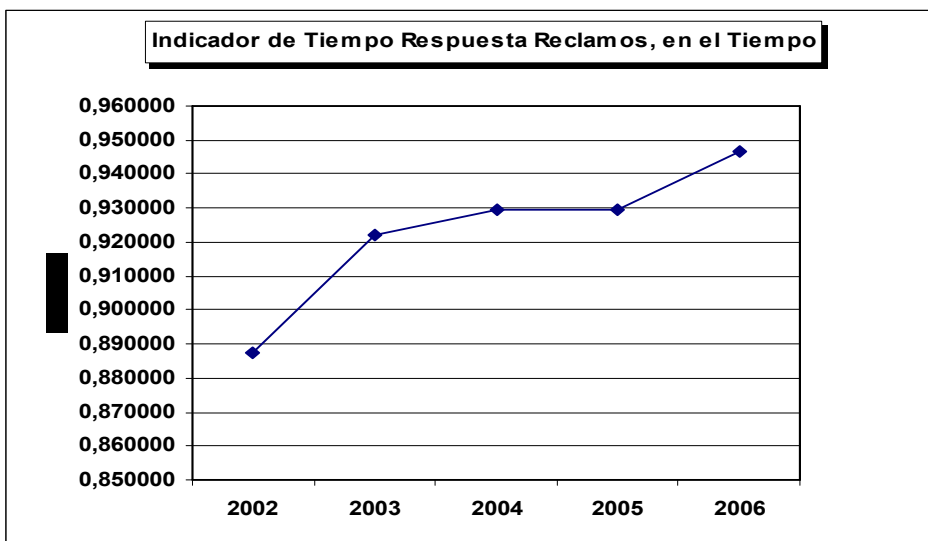


Tiempo de Respuesta a Reclamos (Ind RE)

Este atributo se mide básicamente a través de tiempos de respuesta ponderados. La normativa vigente para el procedimiento de recepción y respuesta a los reclamos establece un tiempo de respuesta igual o inferior a 10 días hábiles.

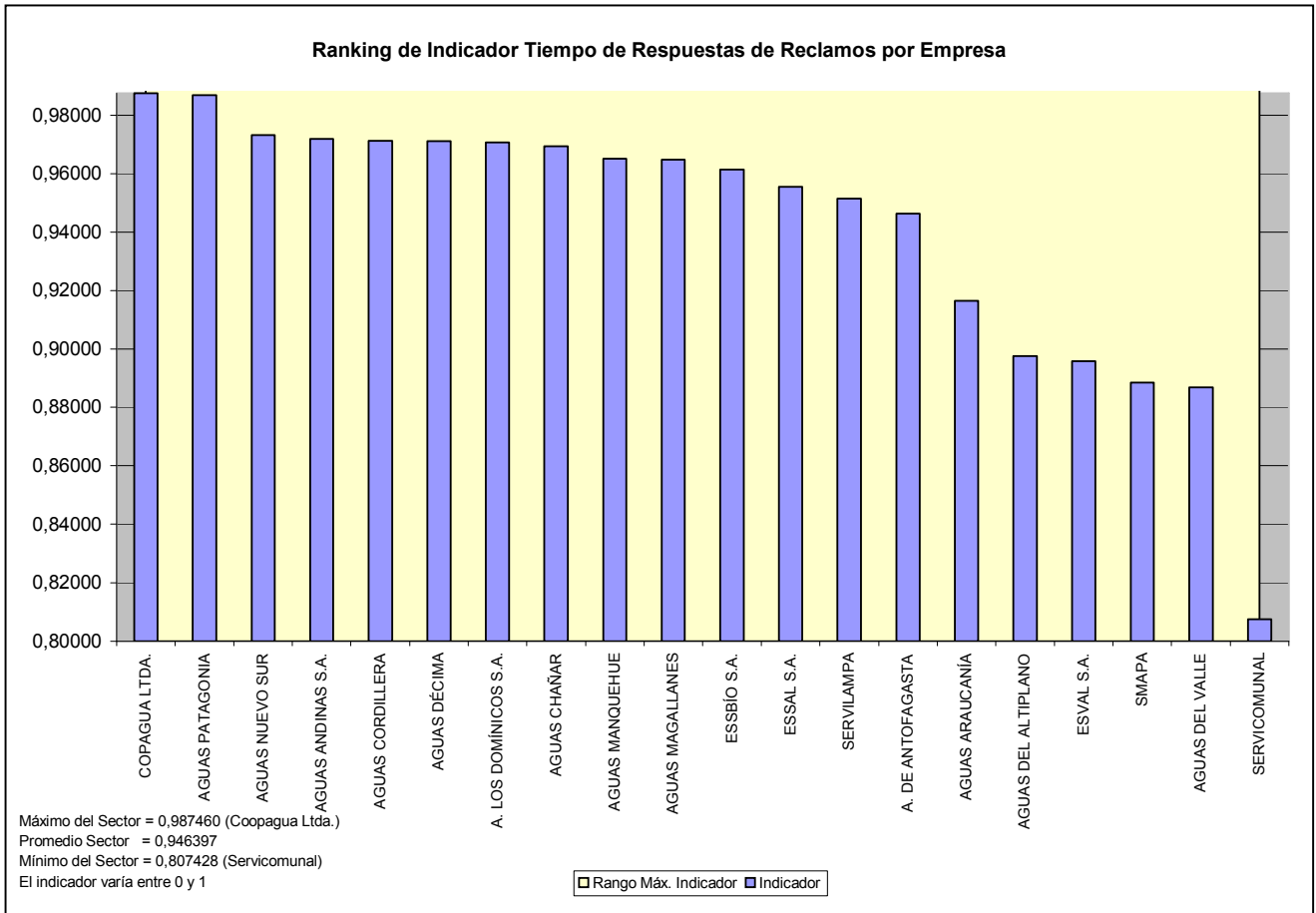
Para el cálculo del tiempo de respuesta ponderado se considera un factor de gravedad mayor para aquellos reclamos que fueron respondidos en más de 10 días.

Todas las empresas han disminuido los tiempos de respuesta logrando promedios menores a los exigidos, incluso aquellas que se encuentran bajo la media del sector.





El desempeño de cada empresa durante el año 2006 se muestra en gráfico adjunto:



NOTA: La información detallada por localidades se encuentra en el sitio web de la Superintendencia de Servicios Sanitarios: www.siss.cl