



## Los indicadores de calidad de servicio muestran niveles altos en términos absolutos y permiten realizar comparación entre empresas

### Los indicadores a nivel de Localidad detectan áreas de mejoramientos que las empresas deben abordar en especial la continuidad de agua potable y alcantarillado y tiempo de respuesta de reclamos

**Santiago, 20 de abril 2006:** La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) entregó por cuarto año consecutivo los indicadores de Calidad de Servicio del Sector Sanitario, que evalúa a 19 empresas del área (99,74% de los clientes del país) respecto a la Calidad de Agua Potable, 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.

Este año el estudio de la Superintendencia mostró los indicadores de calidad evaluando cada una de las 19 empresas y las 320 localidades que son abastecidas por estas empresas y que cubren gran parte del territorio nacional.

Precisamente por el hecho que históricamente el sector sanitario ha tenido un buen desempeño, en los servicios que los indicadores contemplan, hace sentido mirar el detalle, pues los promedios por empresa no permiten visualizar la situación de los clientes reales y concretos cuyas localidades se ubican bajo los niveles promedios de las empresas. Al mismo tiempo, nos permite focalizar los esfuerzos de fiscalización y detectar áreas de mejoramiento. Es necesario aclarar que los indicadores se obtienen a partir de información proporcionada por las propias empresas y permiten comparar la calidad de servicio entregada por las empresas y por localidades.

Las Empresas incorporadas en esta evaluación son las siguientes:

Empresa	Región	Nº de Clientes	Nº de Localidades Abastecidas
Aguas Andinas	Metropolitana	1.358.026	18
ESSBIO	Región 6 y 8	563.498	86
ESVAL	Región 5	481.314	50
Aguas Nuevo Sur Maule	Región 7	178.569	30
SMAPA	Metropolitana	170.072	1
Aguas Araucanía	Región 9	168.643	35
Aguas del Valle	Región 4	153.510	21
ESSAL	Región 10	153.151	33
Aguas Antofagasta	Región 2	121.787	6
Aguas del Altiplano	Región 1	118.204	9
Aguas Cordillera	Metropolitana	101.728	1
Aguas Chañar	Región 3	71.088	10
Aguas Magallanes	región 12	42.102	3
Aguas Décima	Región 10	34.388	1
Aguas Patagonia	Región 11	22.568	8
Servicomunal	Metropolitana	20.118	2
Aguas Manquehue	Metropolitana	4.546	4
Aguas Los Dominicos	Metropolitana	3.081	1
Coopagua	Región 5	3.005	1
<b>Total</b>			<b>320</b>



### Los Principales Resultados 2005

Indicador	Rango Ind.		Promedio Sector	Empresas : 19		Localidades : 320	
				Sobre media	Bajo media	Sobre media	Bajo media
Calidad agua potable	0	1	0.9916	16	3	282	38
Continuidad agua potable	0	1	0.9953	14	5	203	117
Presión servicio	0	1	0.9850	12	7	270	50
Continuidad alcantarillado	0	1	0.9999	14	5	229	56
Exactitud del cobro	0	1	0.9822	13	6	263	57
Tiempo respuesta reclamos	0	1	0.9295	13	6	233	87

El Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio para el año 2005 no incorporó indicadores acerca del tratamiento y disposición de aguas servidas, la SISS ampliará próximamente el Sistema de Evaluación aumentando la cobertura a las áreas de Calidad de Tratamiento de las Aguas Servidas, Impacto de los Afloramientos de Aguas Servidas, Calidad de la micromedición y de atención en oficinas comerciales.

Asimismo, la SISS ha potenciado en regiones sus tareas de fiscalización a las empresas sanitarias y a los establecimientos industriales generadores de Residuos Líquidos Industriales (RILES), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) inauguró en enero último tres nuevas oficinas: La Serena, Talca y Temuco. Estas sedes regionales se enmarcan en el deseo de la SISS de lograr una adecuada descentralización de la fiscalización y control, detectando situaciones de incumplimientos de las empresas en cada región del país y en cada localidad.

Sumando esfuerzos a las ya existentes en Concepción y Puerto Montt, estas oficinas regionales permiten tramitar consultas, denuncias o reclamos de clientes del sector; orientar a los usuarios de servicios públicos sanitarios en sus derechos y deberes, y focalizar el control y fiscalización con mayor cercanía a los clientes.

### INDICADORES POR AREA DE SERVICIO EVALUADAS

#### 1. Calidad del Agua Potable

Por Calidad del Producto se entiende a aquellos atributos que el concesionario debe mantener sobre la calidad del agua potable en el sistema de abastecimiento en forma permanente y en toda circunstancia. Esto significa que se debe cumplir con las exigencias mínimas que le impone la norma N°409/84, la que asegura potabilidad en términos químicos, bacteriológicos y de turbiedad.

Empresa	Indicador Calidad del Agua Potable
COOPAGUA	1,000000
Aguas Décima	1,000000
Aguas Cordillera	1,000000
Aguas Manquehue	1,000000
Aguas Magallanes	1,000000
Aguas Los Dominicos	1,000000
Aguas Araucanía	0,999913
Aguas del Valle	0,999835
Aguas de Antofagasta	0,999777
Aguas Patagonia de Aysén	0,999751
ESSBÍO	0,999544
ESVAL	0,999524
ESSAL	0,998868
Aguas nuevo Sur Maule	0,998730
Servicomunal	0,994614
SMAPA	0,992549
<b>Total general</b>	<b>0,991687</b>
Aguas Chañar	0,987428
Aguas Andinas	0,983717
Aguas del Altiplano	0,967898

Bajo el promedio se sitúan 3 empresas: Aguas Chañar, Aguas Andinas y Aguas del Altiplano y a nivel de Localidades, este indicador muestra que 38 localidades (12%) se encuentra bajo el valor promedio de este índice.



Empresa	Localidades Bajo promedio en calidad de agua potable
Aguas Andinas	11
Aguas Nuevo Sur Maule	8
Aguas Altiplano	7
Aguas Chañar	6
ESSBÍO	3
Aguas Antofagasta	1
ESSAL	1
ESVAL	1
<b>Total</b>	<b>38</b>

## 2 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.

Empresa	Indicador de Continuidad de Agua Potable
COOPAGUA	1,000000
SMAPA	0,999419
Servicomunal	0,999228
Aguas Manquehue	0,999151
Aguas Patagonia de Aysén	0,997933
Aguas Magallanes	0,997777
Aguas Nuevo Sur Maule	0,997713
Aguas Andinas	0,997646
Aguas Los Dominicos	0,997196
Aguas Décima	0,996932
Aguas Araucanía	0,995660
Aguas Cordillera	0,995530
ESSBÍO	0,995464
Aguas del Valle	0,995415
<b>Total general</b>	<b>0,995353</b>
Aguas Chañar	0,994802
ESVAL	0,994518
Aguas de Antofagasta	0,994264
ESSAL	0,986640
Aguas del Altiplano	0,972077

Las empresas Aguas Chañar, ESVAL, Aguas Antofagasta, ESSAL y Aguas del Altiplano se ubican bajo el valor promedio y a nivel de localidades, se observa que 117 (37%) presentan valores menores al promedio.

Empresa	Localidades bajo promedio en continuidad de agua potable
ESSBIO	23
ESVAL	23
ESSAL	20
Aguas Araucanía	15
Aguas del Valle	10
Aguas Altiplano	9
Aguas Nuevo Sur	7
Aguas Chañar	4
Aguas Andinas	4
Aguas Antofagasta	1
Aguas Patagonia	1
<b>Total</b>	<b>117</b>



### 3 Presión de Servicio de Agua Potable

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.

Empresa	Indicador de presión de Agua Potable
Aguas Décima	1,000000
Aguas del Valle	1,000000
Aguas Nuevo Sur Maule	1,000000
Aguas Magallanes	0,999271
COOPAGUA	0,998166
ESSBÍO	0,998026
Servicomunal	0,997168
Aguas Patagonia de Aysén	0,996503
Aguas de Antofagasta	0,993322
Aguas Chañar	0,991573
Aguas Andinas	0,991287
Aguas Araucanía	0,988551
<b>Total general</b>	<b>0,985003</b>
ESSAL	0,982254
Aguas Manquehue	0,978677
Aguas Los Dominicos	0,976321
ESVAL	0,975957
SMAPA	0,962296
Aguas del Altiplano	0,929584
Aguas Cordillera	0,892777

En este indicador 7 de las empresas y 50 localidades (un 16%) presentan indicadores menores al promedio del sector.

Empresa	Localidades bajo promedio en presión de agua potable
ESVAL	10
ESSAL	7
Aguas Altiplano	7
Aguas Andinas	6
ESSBIO	6
Aguas Araucanía	5
Aguas Antofagasta	2
Aguas Chañar	2
Aguas Manquehue	2
Aguas Cordillera	1
Aguas Los Dominicos	1
SMAPA	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

### 4 Continuidad del Servicio de Alcantarillado

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.

Empresa	Indicador de Continuidad de Alcantarillado
COOPAGUA	1,000000
Aguas Magallanes	1,000000
Aguas del Valle	0,999999
Aguas Patagonia de Aysén	0,999999
Aguas Décima	0,999998
Aguas Chañar	0,999997
Aguas de Antofagasta	0,999996



Empresa	Indicador de Continuidad de Alcantarillado
Aguas Cordillera	0,999993
Aguas Nuevo Sur Maule	0,999990
Aguas Manquehue	0,999989
SMAPA	0,999989
Aguas Andinas	0,999983
Aguas Los Dominicos	0,999983
ESVAL	0,999976
<b>Total general</b>	<b>0,999971</b>
Aguas Araucanía	0,999943
Aguas del Altiplano	0,999935
ESSBÍO	0,999930
ESSAL	0,999916
Servicomunal	0,999776

Se observan 5 empresas y 56 localidades (20% del total) con valores menores al promedio del sector

Empresa	Localidades bajo promedio en continuidad de alcantarillado
ESSBIO	15
Aguas Araucanía	15
ESSAL	14
Aguas Nuevo Sur	3
ESVAL	3
Aguas Andinas	2
Aguas Altiplano	2
SERVICOMUNAL	1
Aguas Patagonia	1
<b>Total</b>	<b>56</b>

### 5 Exactitud en el Cobro del Servicio

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.

Empresa	Indicador de Exactitud en el Cobro
COOPAGUA	0,996505
Aguas Décima	0,990772
Aguas de Antofagasta	0,990729
Aguas Cordillera	0,988820
ESSAL	0,988819
Aguas Manquehue	0,988370
Aguas Araucanía	0,988324
ESVAL	0,986644
Aguas Magallanes	0,985937
Aguas del Valle	0,985274
ESSBÍO	0,984710
Aguas Los Dominicos	0,984603
Aguas Chañar	0,983597
<b>Total general</b>	<b>0,982251</b>
SMAPA	0,979117
Aguas Andinas	0,979108
Aguas Nuevo Sur Maule	0,977903
Aguas Patagonia de Aysén	0,973596
Servicomunal	0,967189
Aguas del Altiplano	0,961792



Se ubican 6 empresas y 57 localidades (18%) con valores bajo el promedio del sector.

Empresa	Localidades bajo promedio en Exactitud del Cobro
ESSBIO	16
Aguas Nuevo Sur	14
ESVAL	7
Aguas Andinas	4
Aguas del Valle	3
Aguas Araucanía	3
Aguas Patagonia	3
Aguas Altiplano	2
Aguas Chañar	1
Aguas Manquehue	1
ESSAL	1
SMAPA	1
SERVICOMUNAL	1
<b>Total</b>	<b>57</b>

#### 6 Tiempo de Respuesta a Reclamos

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.

Empresa	Indicador de Tiempo de Respuesta a Reclamos
Aguas Patagonia de Aysén	0,975262
COOPAGUA	0,972907
Aguas Magallanes	0,972235
Aguas Décima	0,970563
Aguas Nuevo Sur Maule	0,963689
ESSAL	0,962115
Aguas Chañar	0,949808
ESSBÍO	0,946726
Aguas Cordillera	0,942040
Aguas Andinas	0,939987
Aguas de Antofagasta	0,937741
Aguas Araucanía	0,936674
Aguas Los Dominicos	0,932488
<b>Total general</b>	<b>0,929527</b>
Aguas Manquehue	0,927342
Aguas del Valle	0,899039
Aguas del Altiplano	0,894469
ESVAL	0,885454
SMAPA	0,854611
Servicomunal	0,853082



En este indicador son 6 empresas y 87 localidades (27% del total), con valores menores al promedio del sector.

<b>Empresa</b>	<b>Localidades bajo promedio en tiempo respuesta Reclamos</b>
ESVAL	42
Aguas del Valle	16
Aguas Araucanía	6
Aguas Altiplano	6
ESSBIO	5
Aguas Andinas	4
Aguas Manquehue	2
ESSAL	2
SERVICOMUNAL	2
Aguas Chañar	1
SMAPA	1
<b>Total</b>	<b>87</b>