

INFORME SMA PA (REGIÓN METROPOLITANA)

“PERCEPCIÓN DE EMPRESAS SANITARIAS”



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



ABRIL, 2009



INDICE

• 1. Metodología	3
• 2. Resultados	7
• A. Evaluación del servicio de agua potable	7
• B. Cortes	13
• C. Alcantarillado	16
• D. Atención telefónica	24
• E. Trabajos en vía pública	29
• F. Atención en oficina	32
• G. Boleta	35
• H. Medidor y lectura	38
• I. Pago de cuenta	43



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



1. METODOLOGÍA

OBJETIVOS GENERALES

1. Conocer el nivel de satisfacción general de los clientes con el servicio ofrecido por la empresa sanitaria.
2. Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido por la empresa sanitaria respecto a:
 - a) **Calidad del agua potable**
 - b) **El servicio entregado :**
 - **En caso de Cortes**
 - **Servicio de alcantarillado**
 - **Atención telefónica**
 - **Atención en oficina**
 - c) **Medidor, cuenta y lugares de pago**
3. **Percepción de la empresa sanitaria en comparación con otras empresas de servicios básicos**
4. **Conocimiento de la SISS**

TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, con encuestas aplicadas cara a cara, con selección aleatoria del hogar.

POBLACIÓN OBJETIVO

Clientes de la empresa sanitaria. Se entrevistó a la Dueña de casa o al Jefe de Hogar.

MUESTRA COMUNIDAD

La muestra alcanzó un total de **401 casos**.

Reg	Empresa	Localidad	Muestra
RM	SMAPA	MAIPÚ	401
TOTAL			401

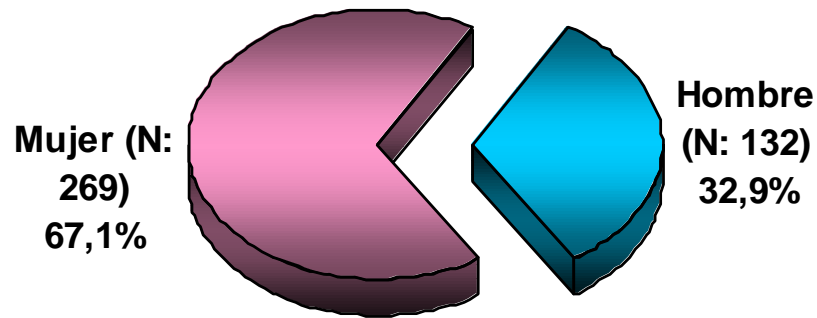
Margen de error: **+/- 4.89**

PERÍODO DE TERRENO

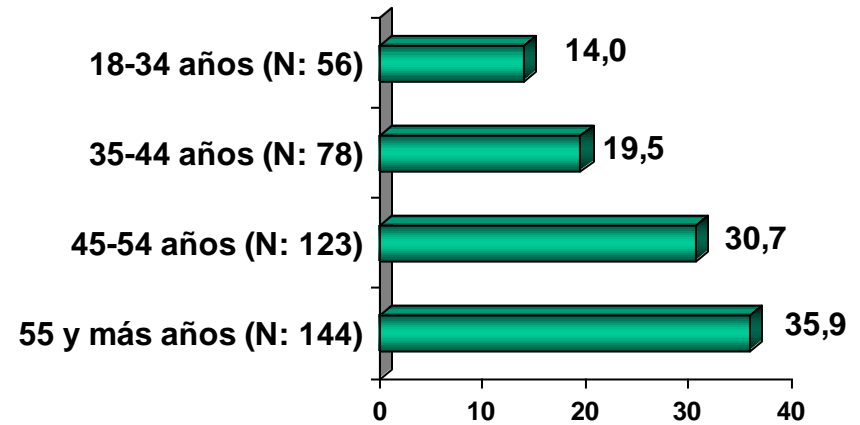
El terreno se realizó entre el 5 de enero y el 15 de febrero de 2009.

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA, PONDERADA

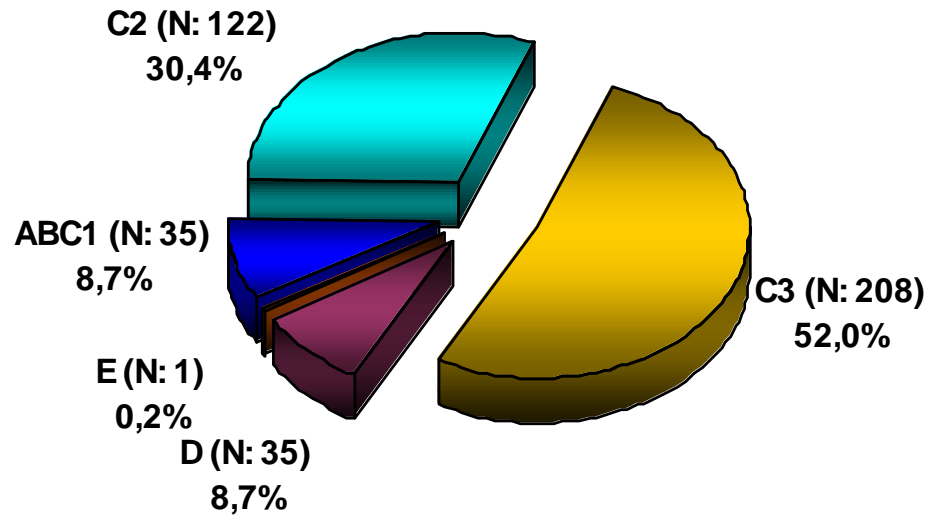
SEXO



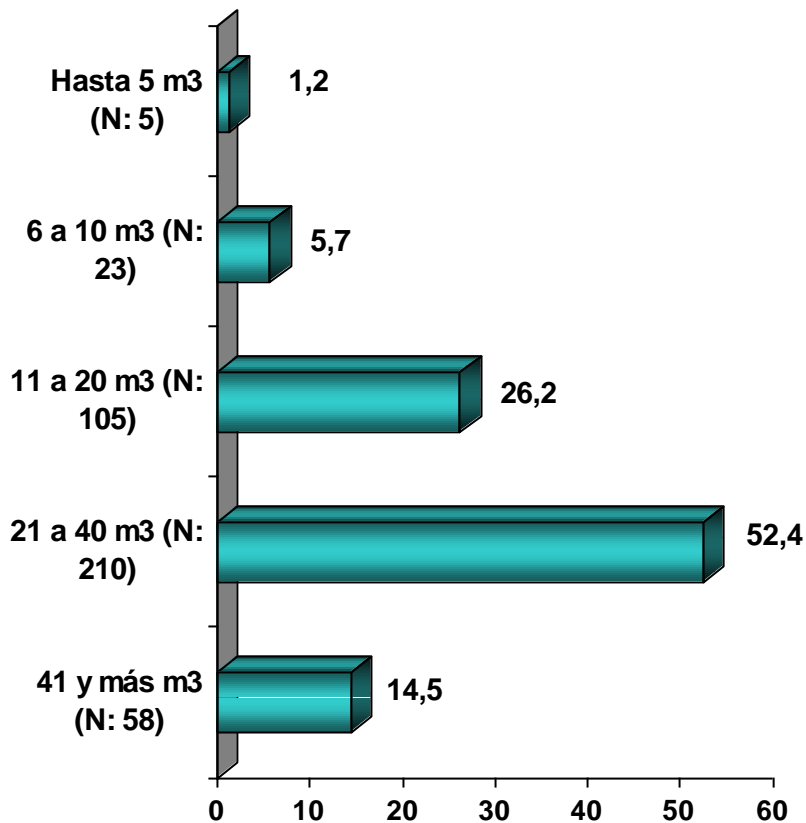
EDAD



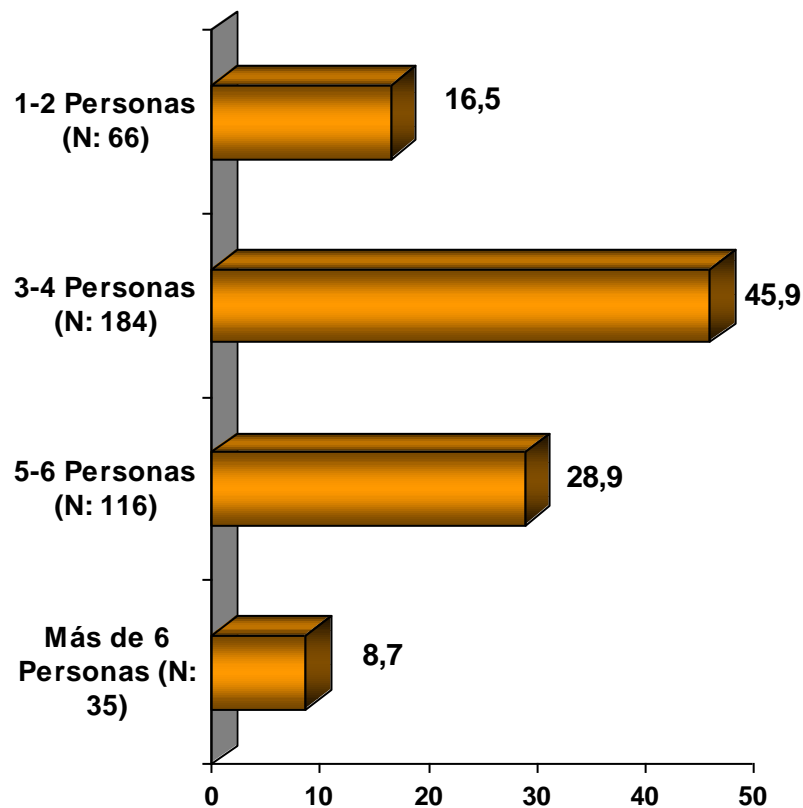
GSE



CONSUMO



TAMAÑO HOGAR





GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



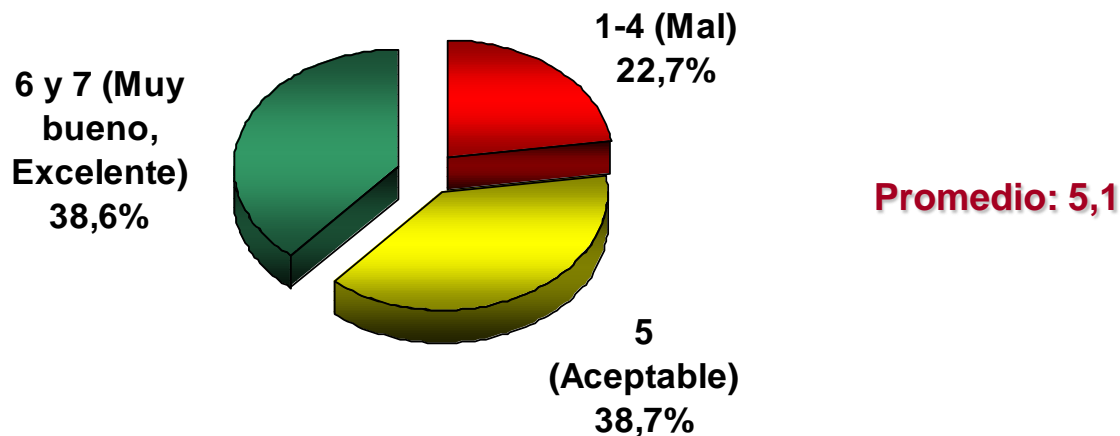
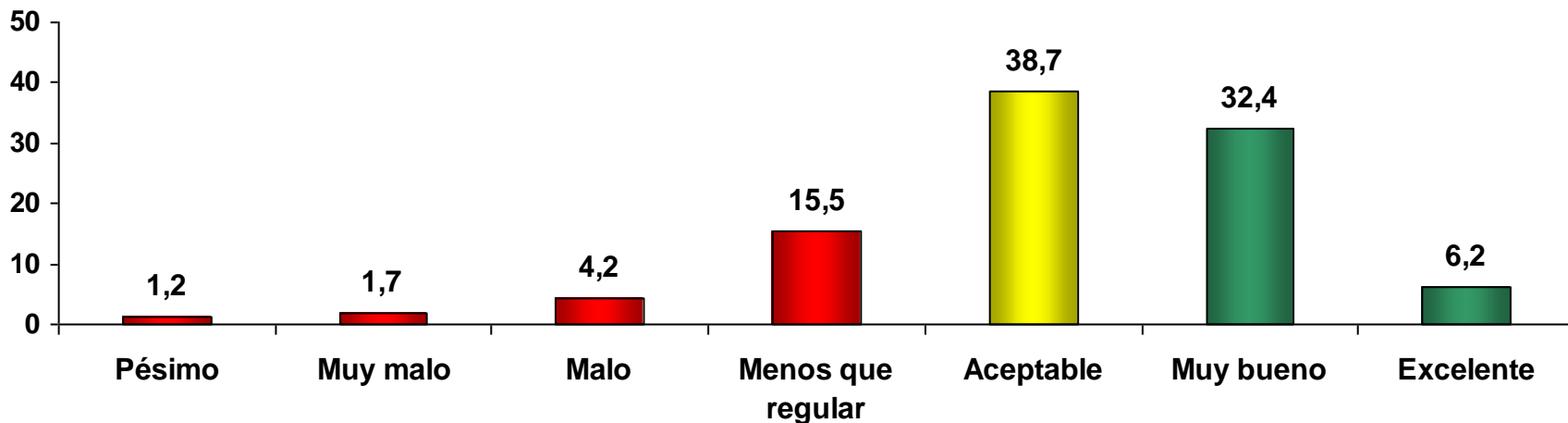
2. RESULTADOS

A. EVALUACIÓN AGUA POTABLE

EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE LE PROPORCIONA LA EMPRESA SANITARIA

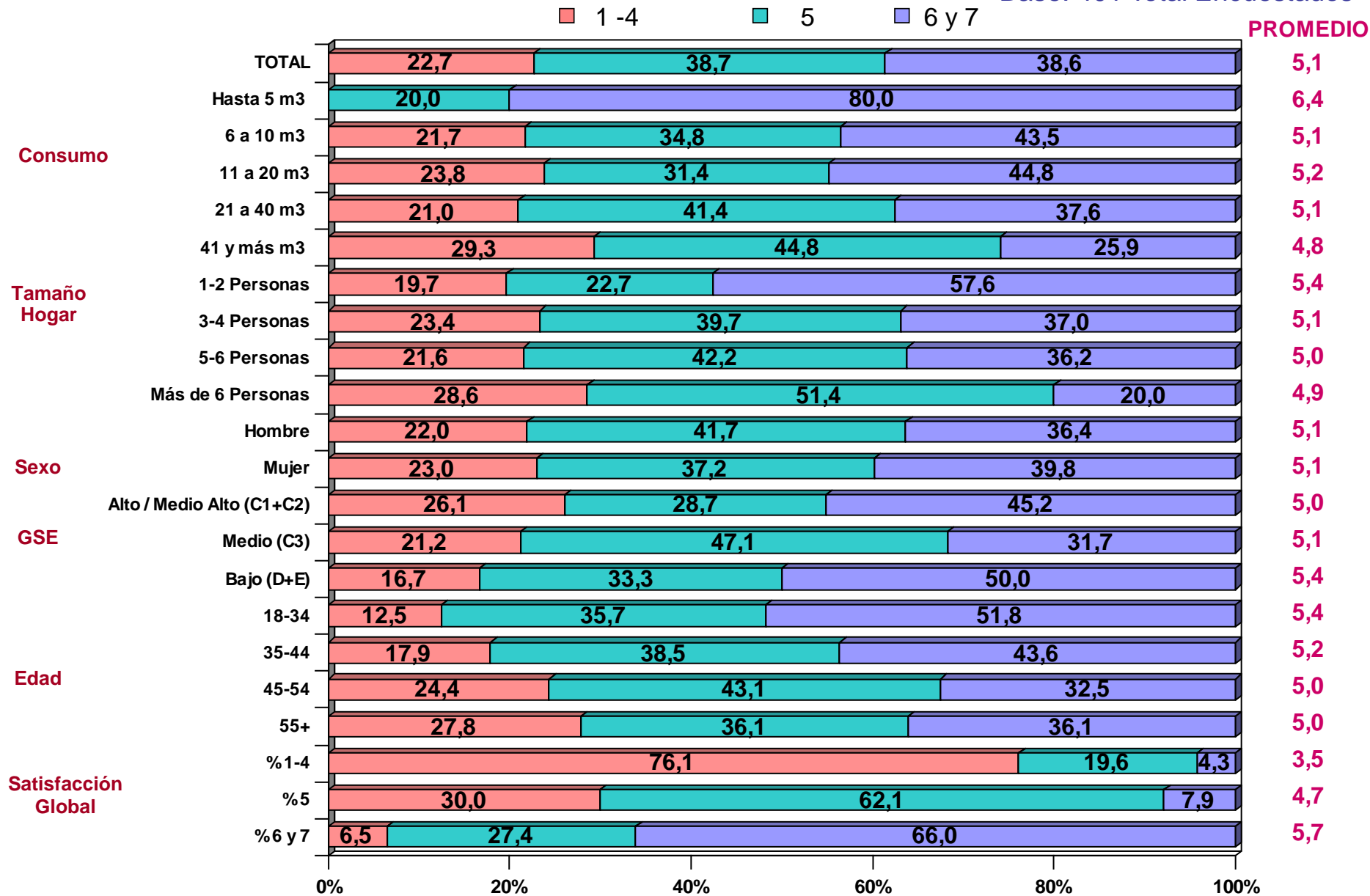
Base: 401 Total Encuestados

Pésimo	Muy malo	Malo	Menos que regular	Aceptable	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5	6	7



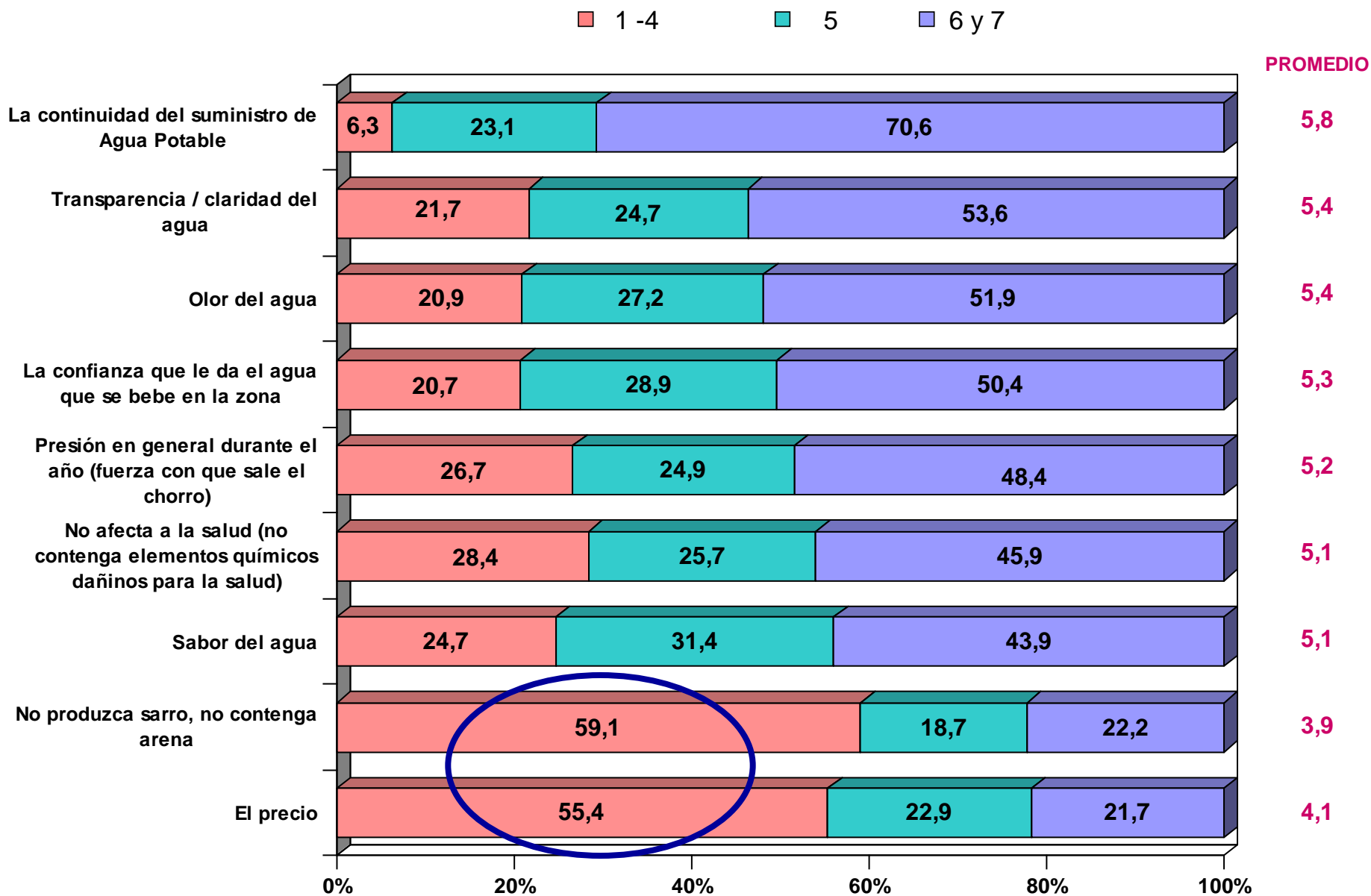
EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE LE PROPORCIONA LA EMPRESA SANITARIA

Base: 401 Total Encuestados



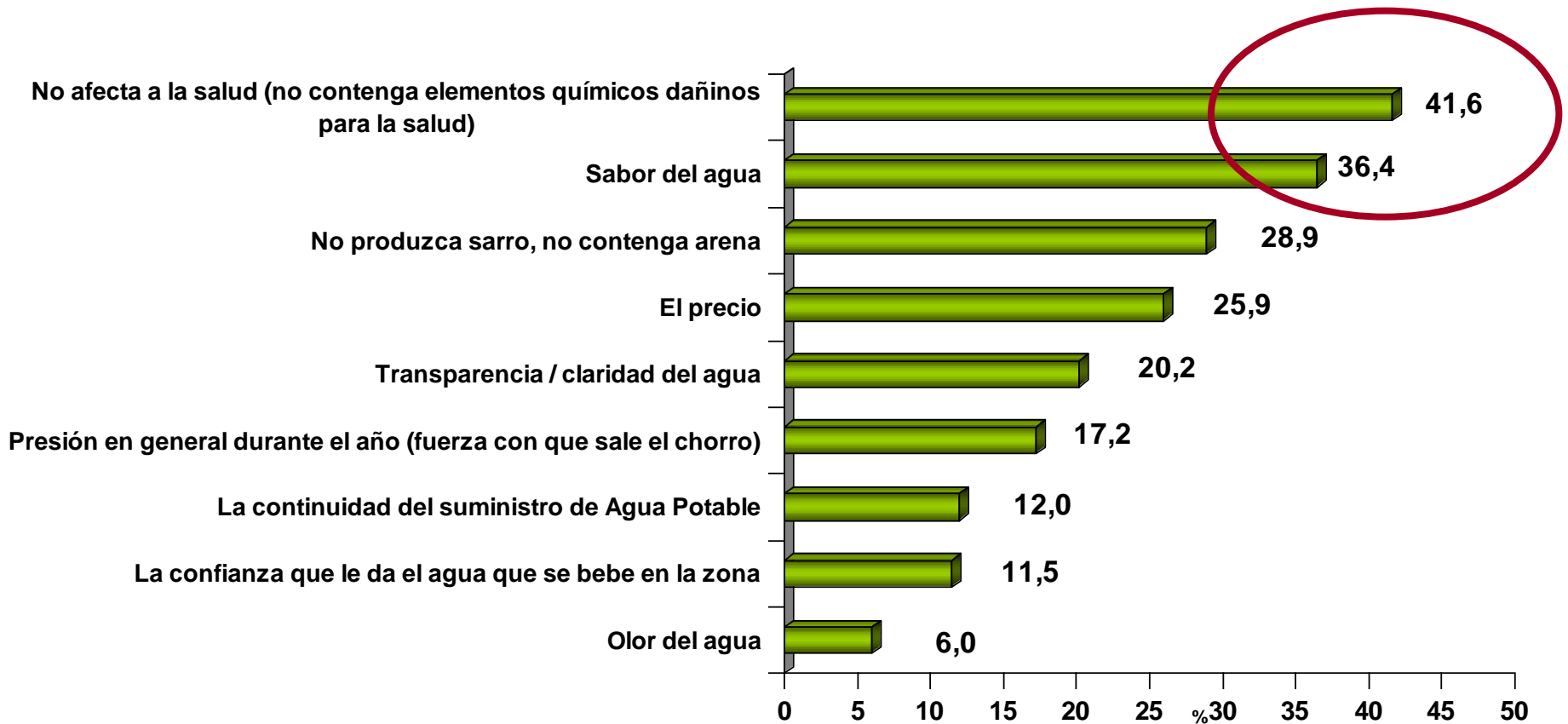
EVALUACIÓN EN ATRIBUTOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Base: 401 Total Encuestados

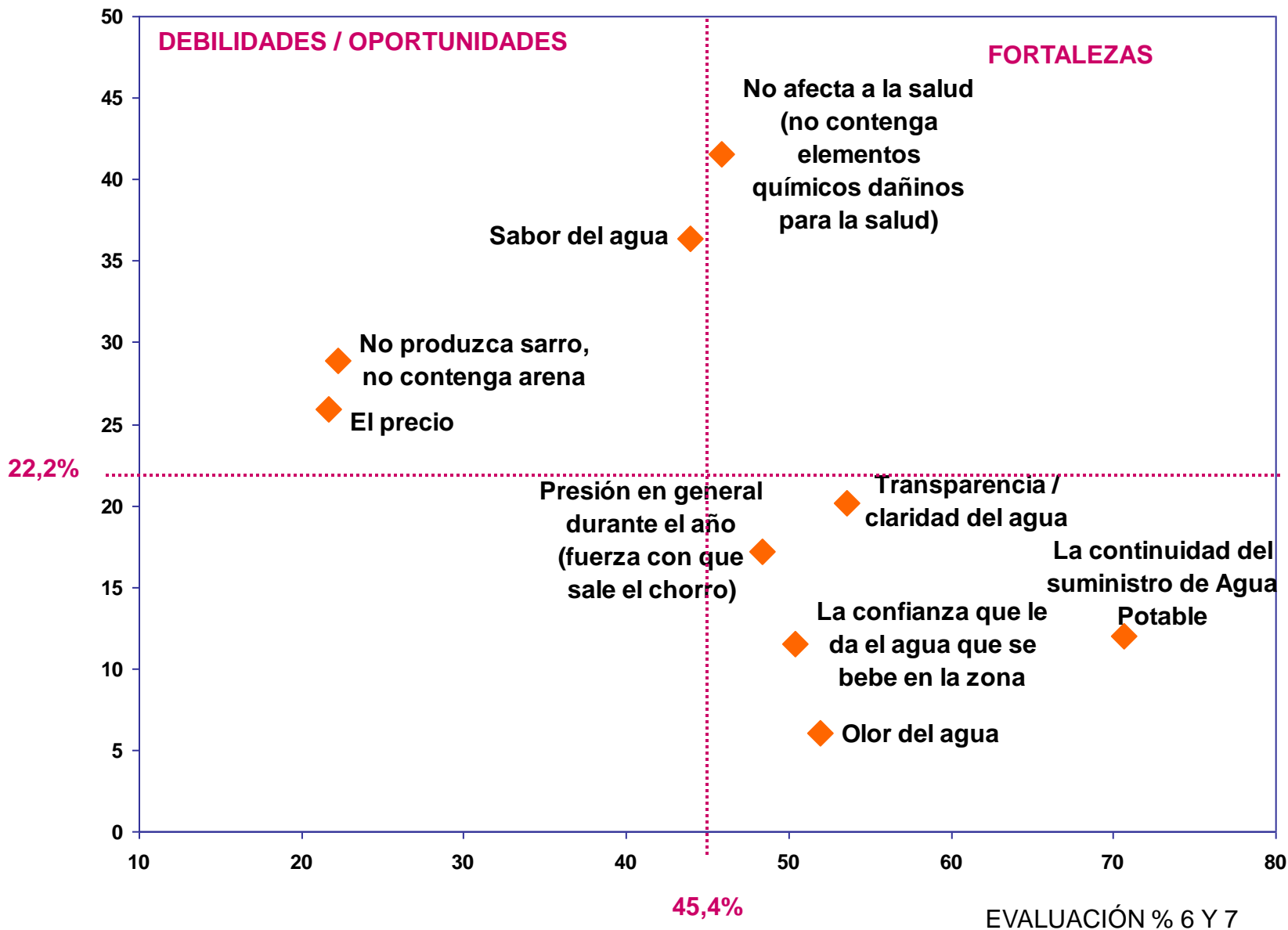


Base: 401 Total Encuestados

Total 2 menciones, con listado



IMPORTANCIA





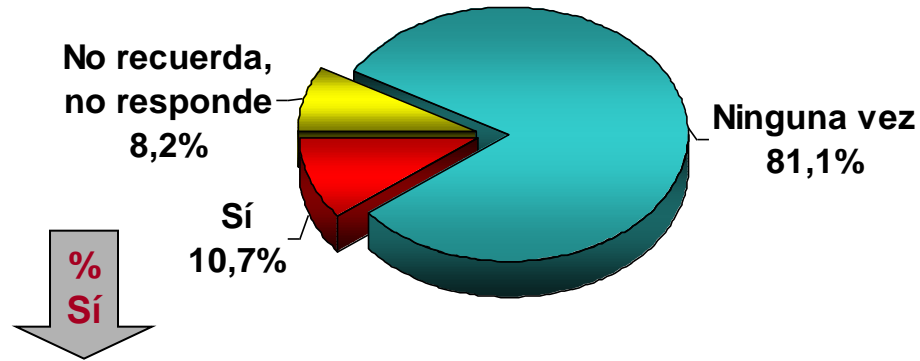
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



B. CORTES

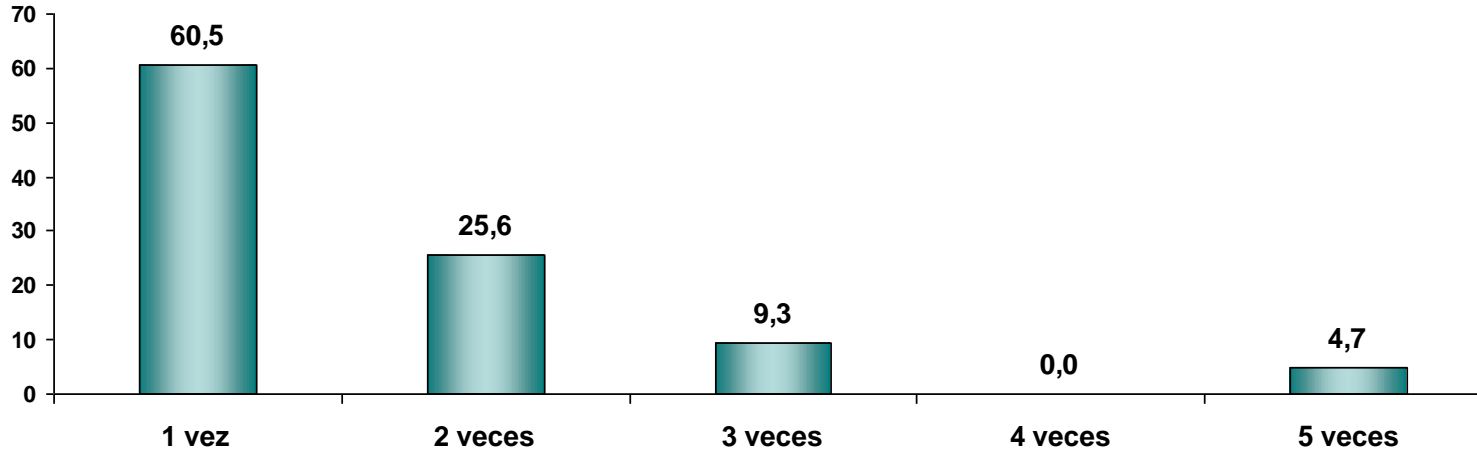
¿SE LE HA CORTADO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR ALGÚN MOTIVO DIFERENTE AL RETRASO EN EL PAGO, EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?

Base: 401 Total encuestados



¿CUÁNTAS VECES SE LE HA CORTADO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, EN ÚLTIMOS 6 MESES?

Base: 43 Han tenido cortes

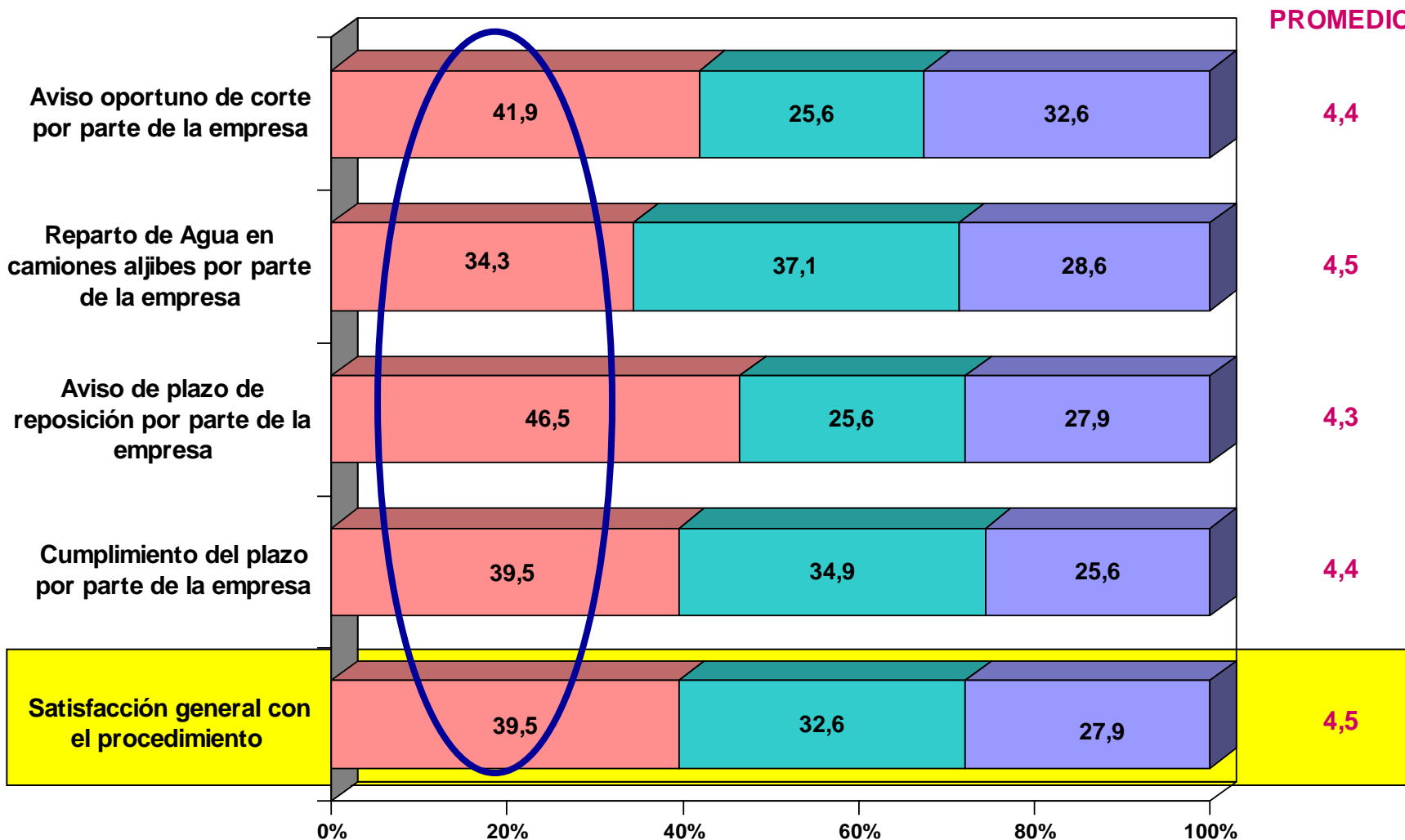


PROMEDIO: 1,6 VECES

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CORTES PROGRAMADOS?

Base: 43 Han tenido cortes (10,7%)

1 -4 5 6 y 7





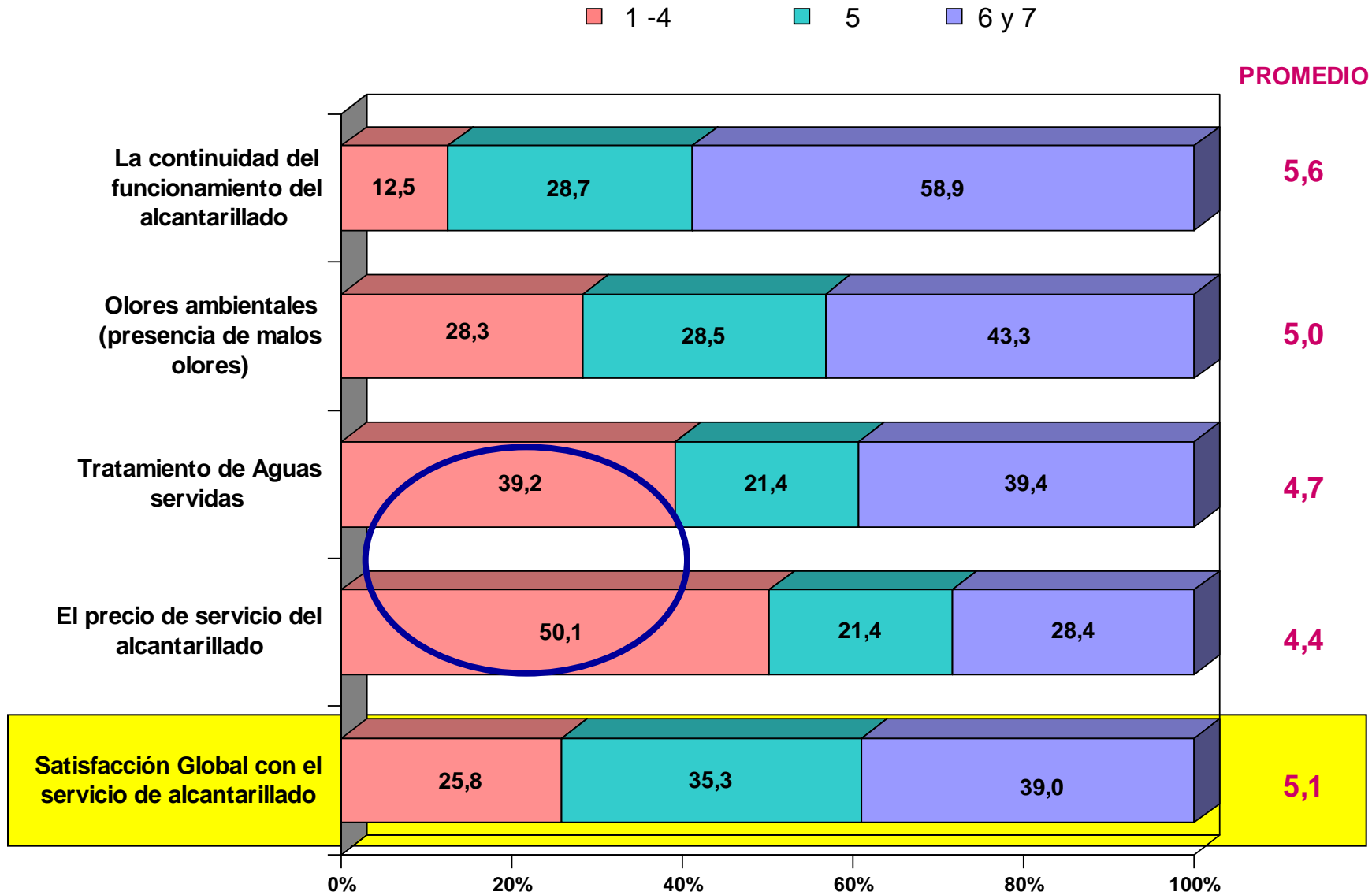
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



C. ALCANTARILLADO

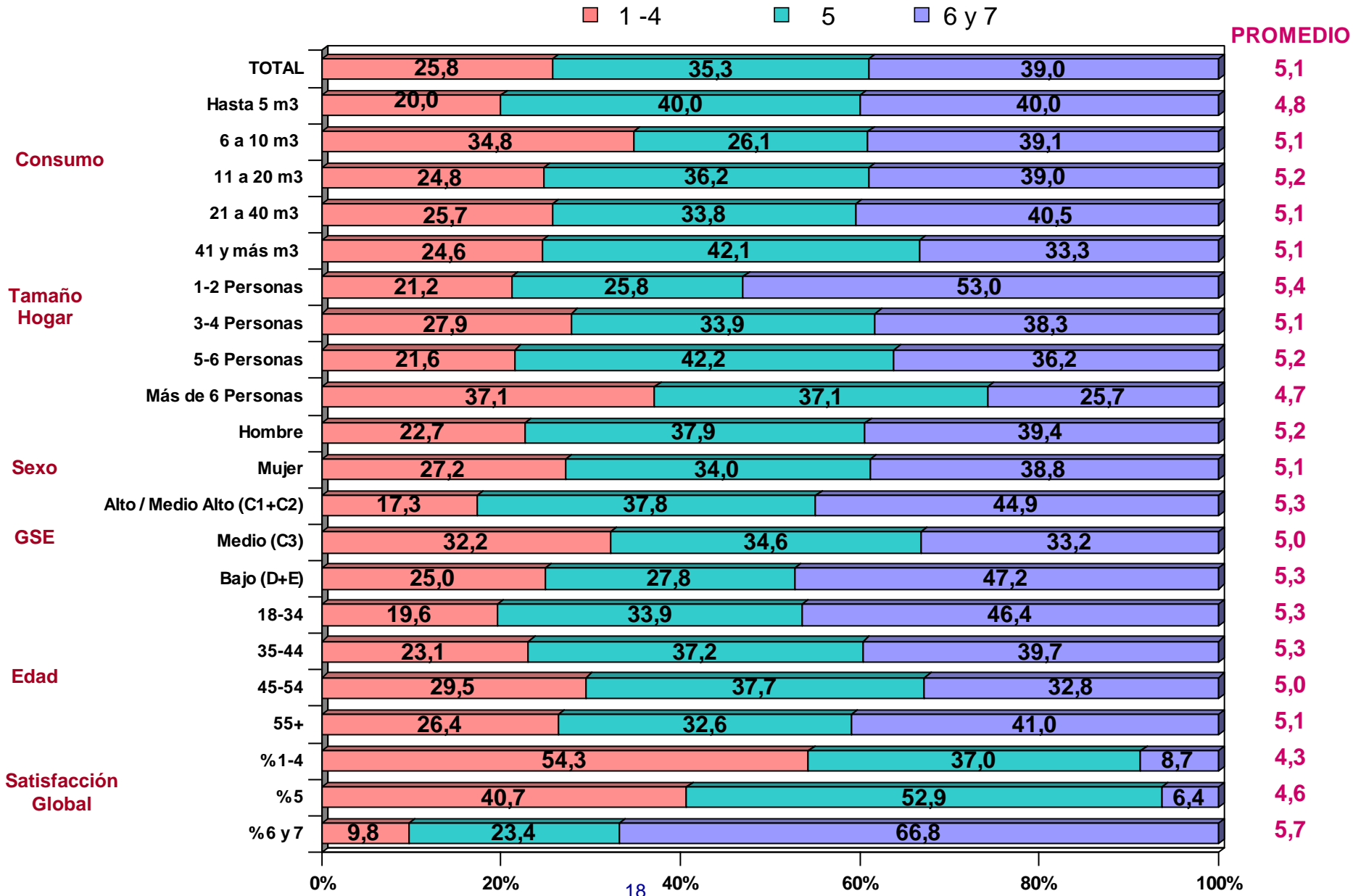
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN ASPECTOS

Base: 401 Total encuestados



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

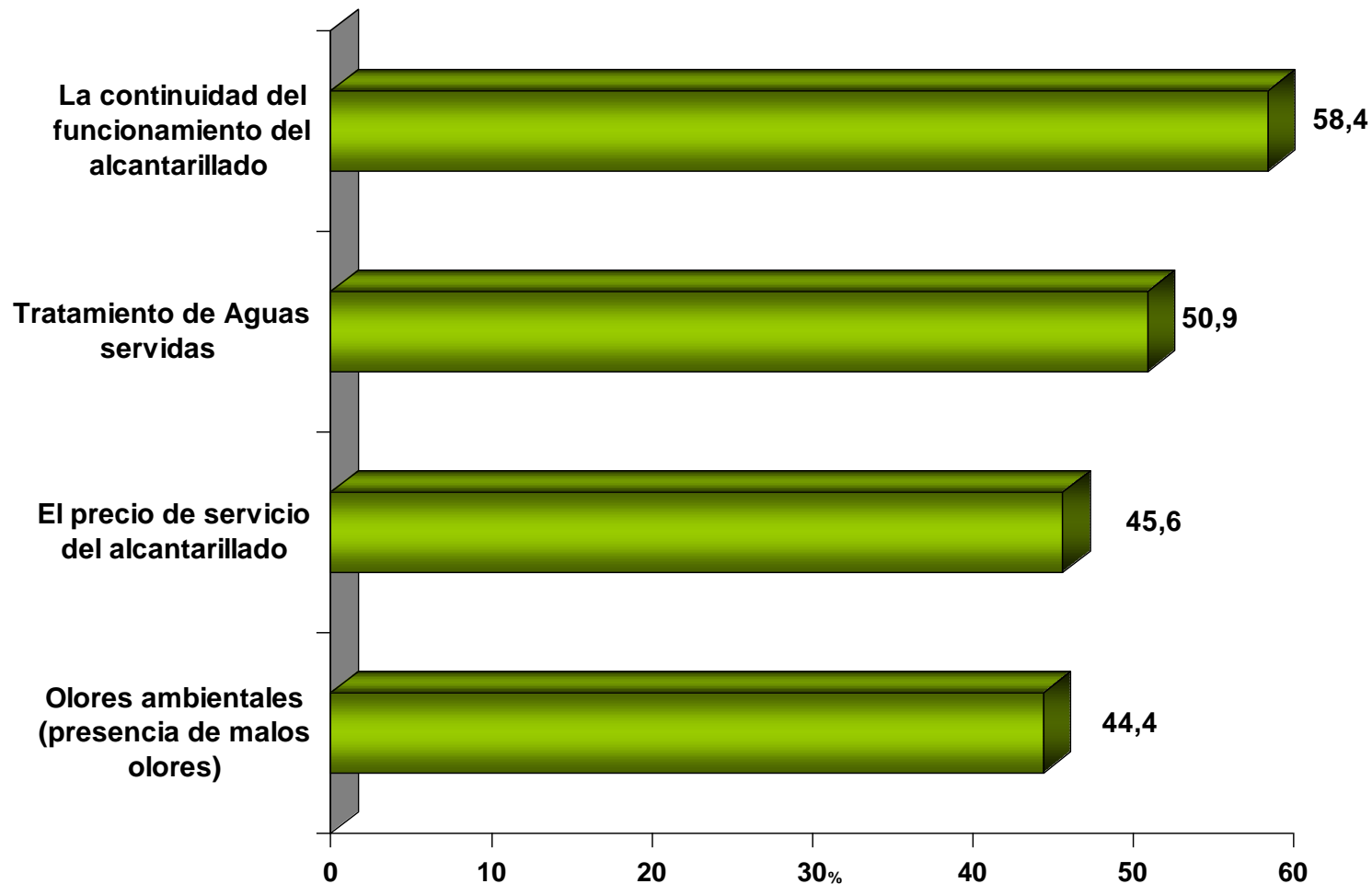
Base: 401 Total encuestados



ATRIBUTOS MÁS IMPORTANTES RESPECTO AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

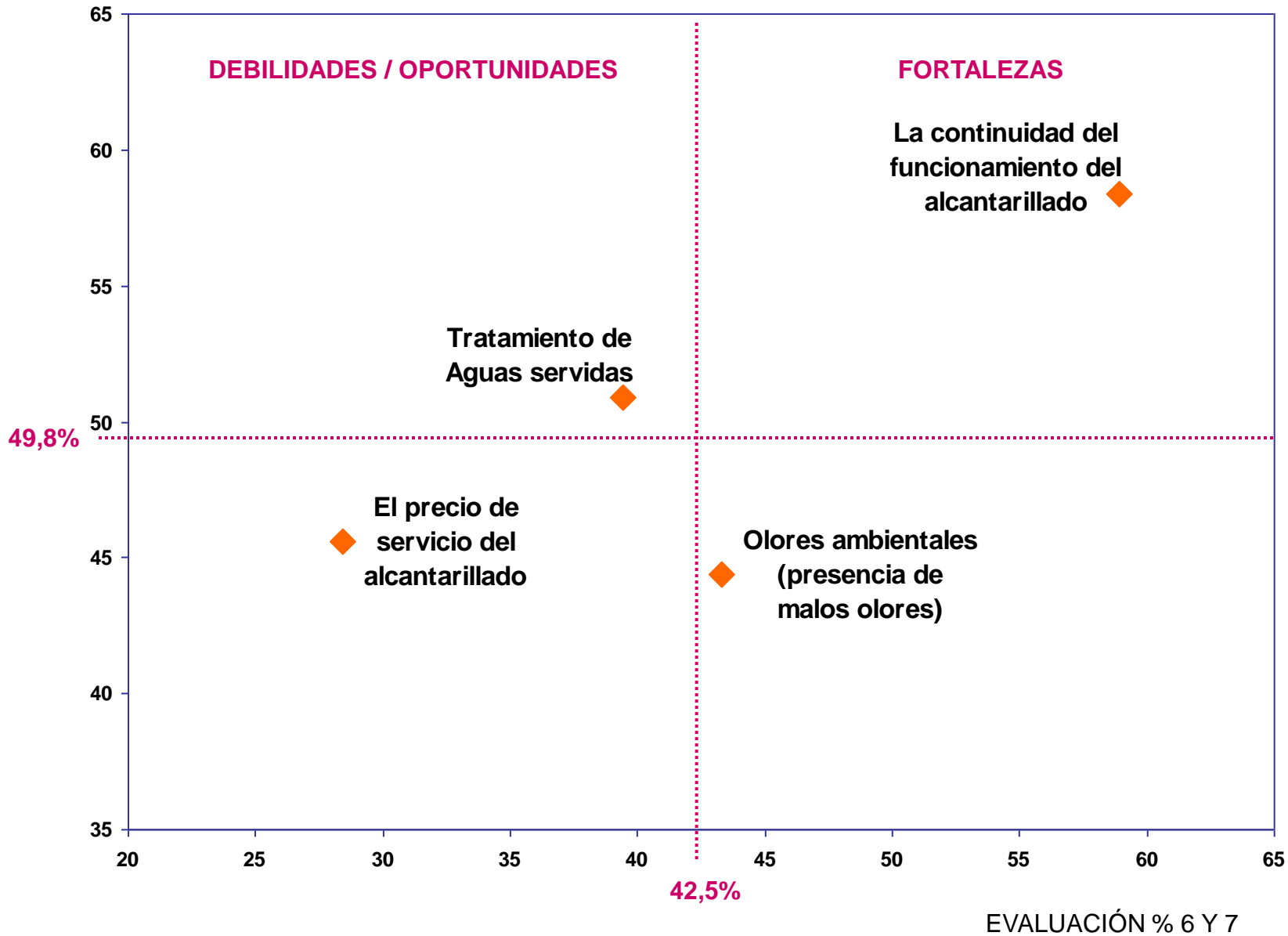
Base: 401 Total Encuestados

Total 2 menciones, con listado



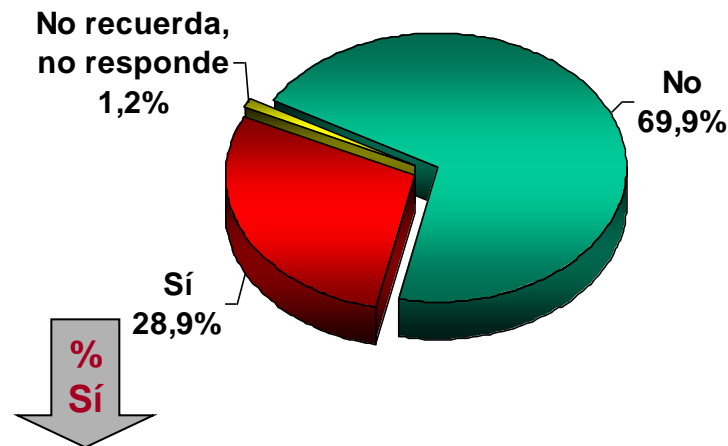
MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

IMPORTANCIA



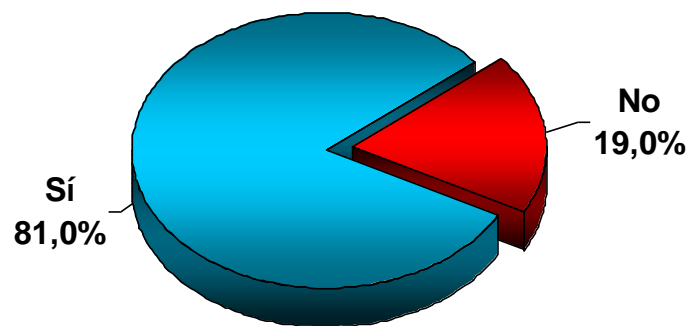
¿LE HA OCURRIDO EN EL ÚLTIMO AÑO QUE LA RED DE ALCANTARILLADO CERCANA A SU HOGAR SE HAYA REBALSADO O PRESENTADO MAL OLOR?

Base: 401 Total encuestados



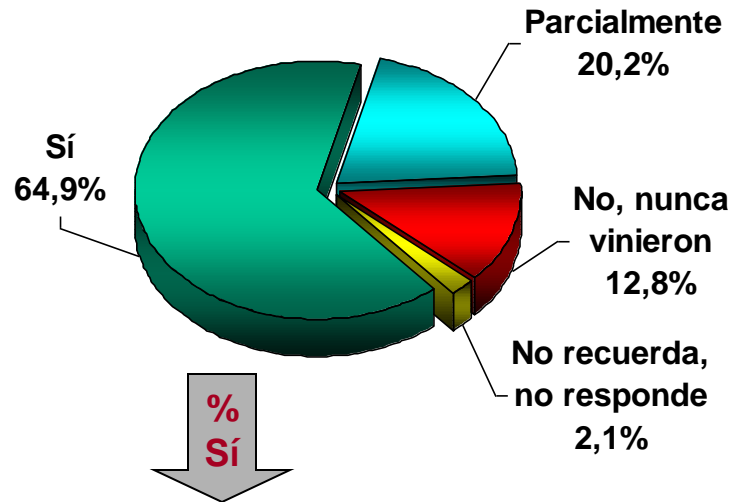
¿UD. O ALGUIEN DEL SECTOR LE SOLICITÓ A LA EMPRESA SANITARIA QUE LE SOLUCIONARA EL PROBLEMA?

Base: 116 Han tenido rebalse o mal olor (28,9%)



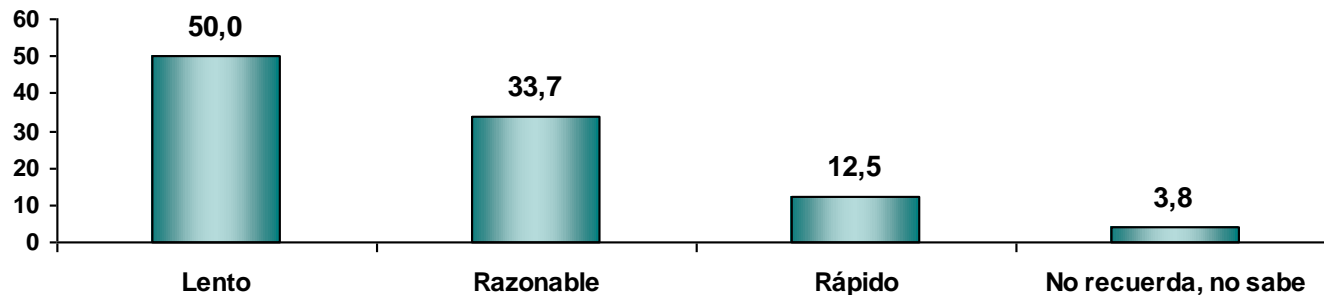
¿LA EMPRESA SANITARIA SOLUCIONÓ EL PROBLEMA?

Base: 94 Han tenido rebalse o mal olor y han solicitado solución (23,4%)



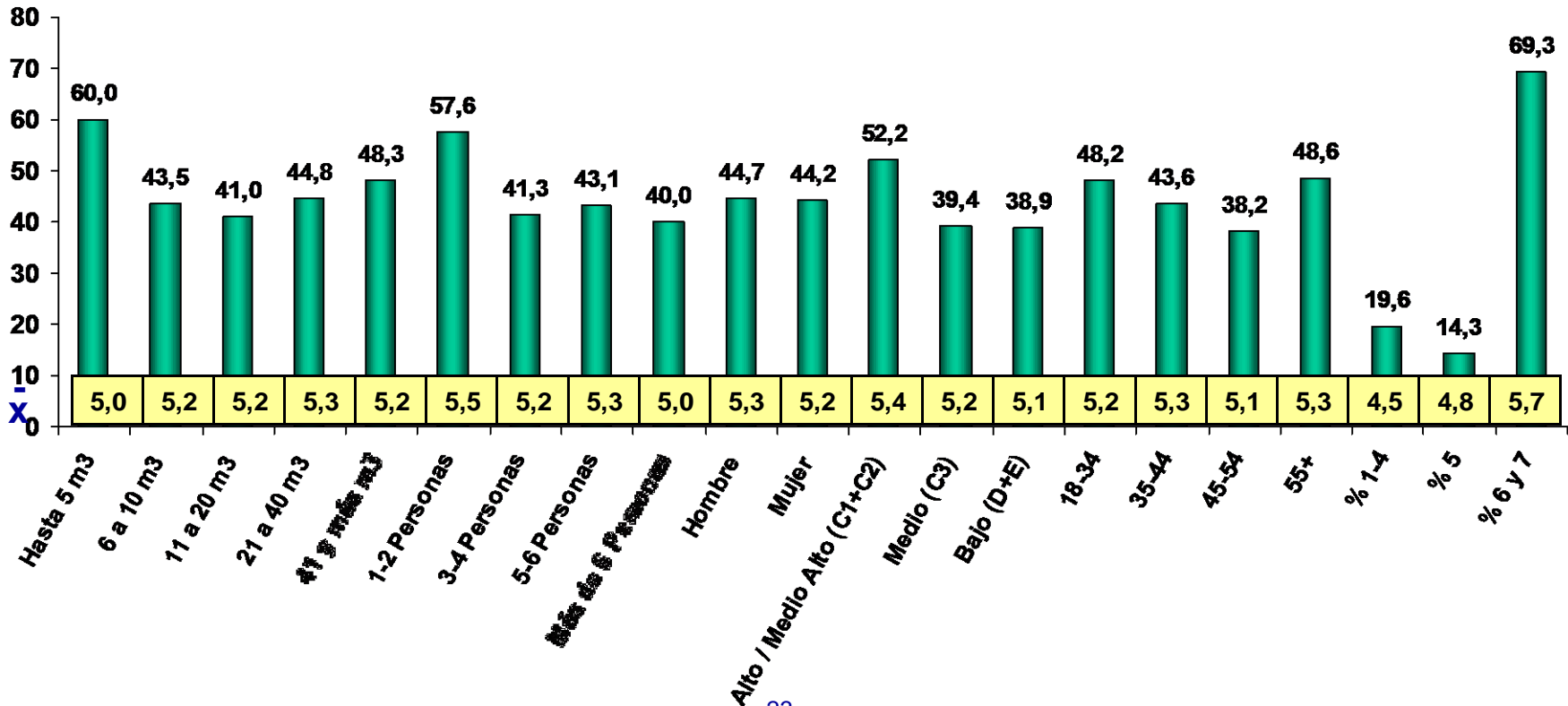
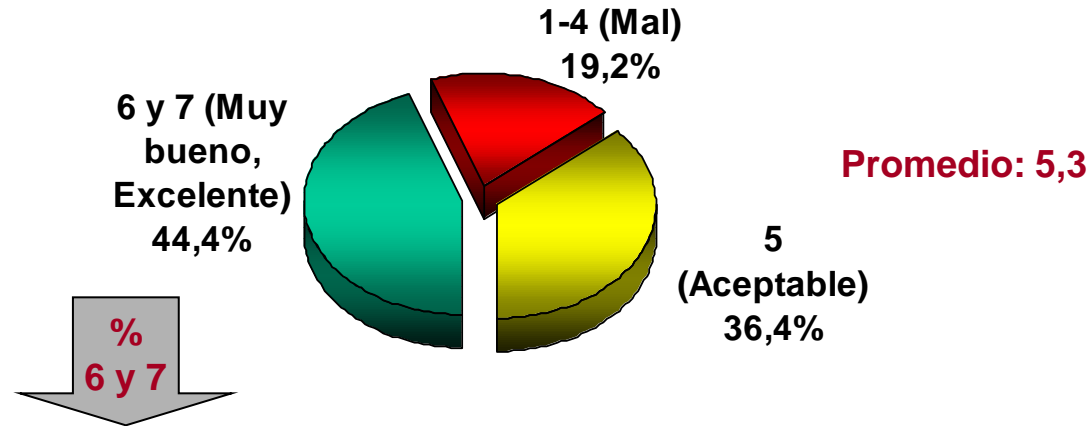
¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO EN EL QUE SE SOLUCIONÓ EL PROBLEMA, FUE....?

Base: 80 Han tenido rebalse o mal olor, han solicitado solución y la empresa solucionó problema (19,9%)



EVALUACIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO EN EL SECTOR

Base: 401 Total Encuestados





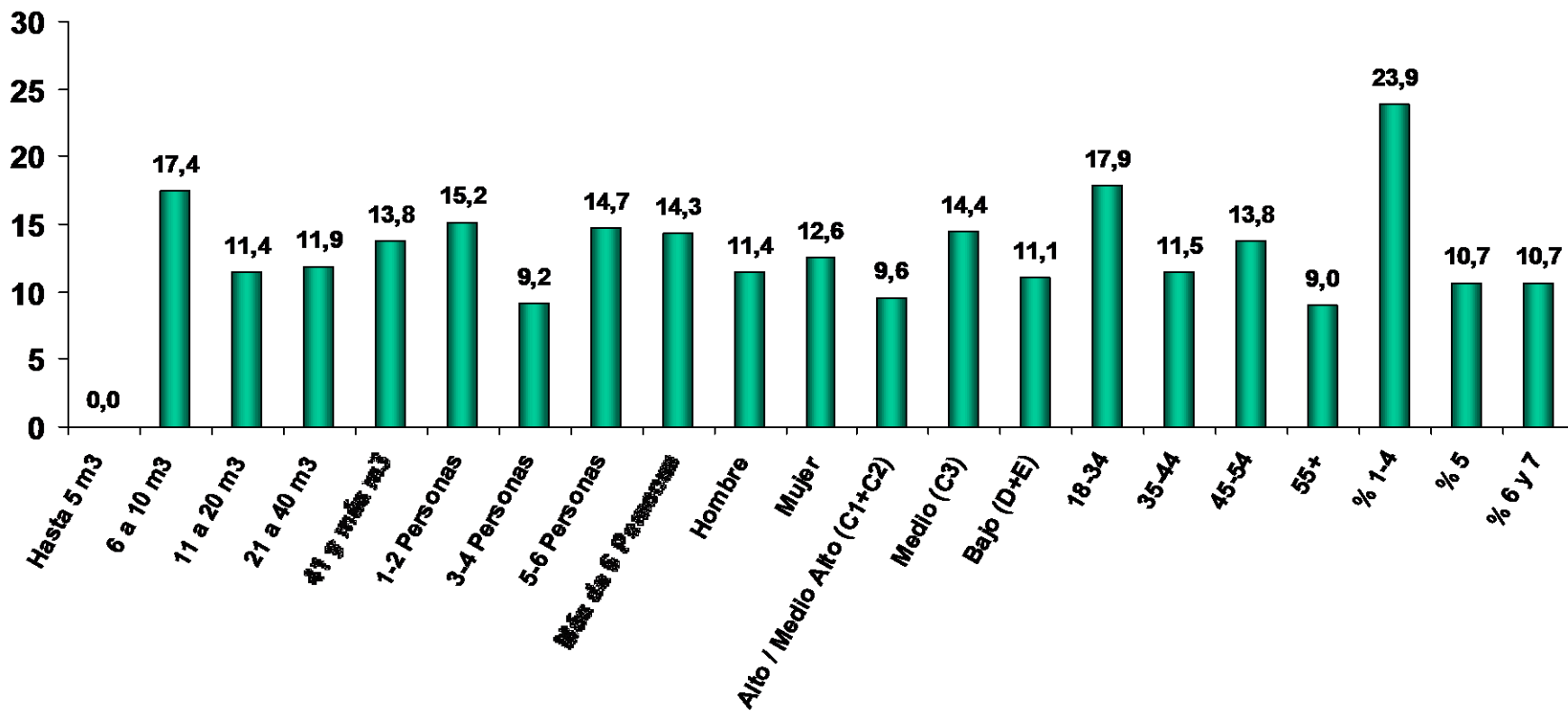
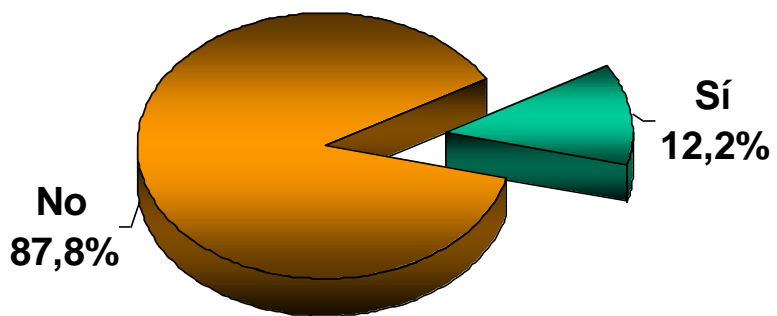
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



D. ATENCIÓN TELEFÓNICA

EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA LLAMADO POR TELÉFONO A LA EMPRESA SANITARIA?

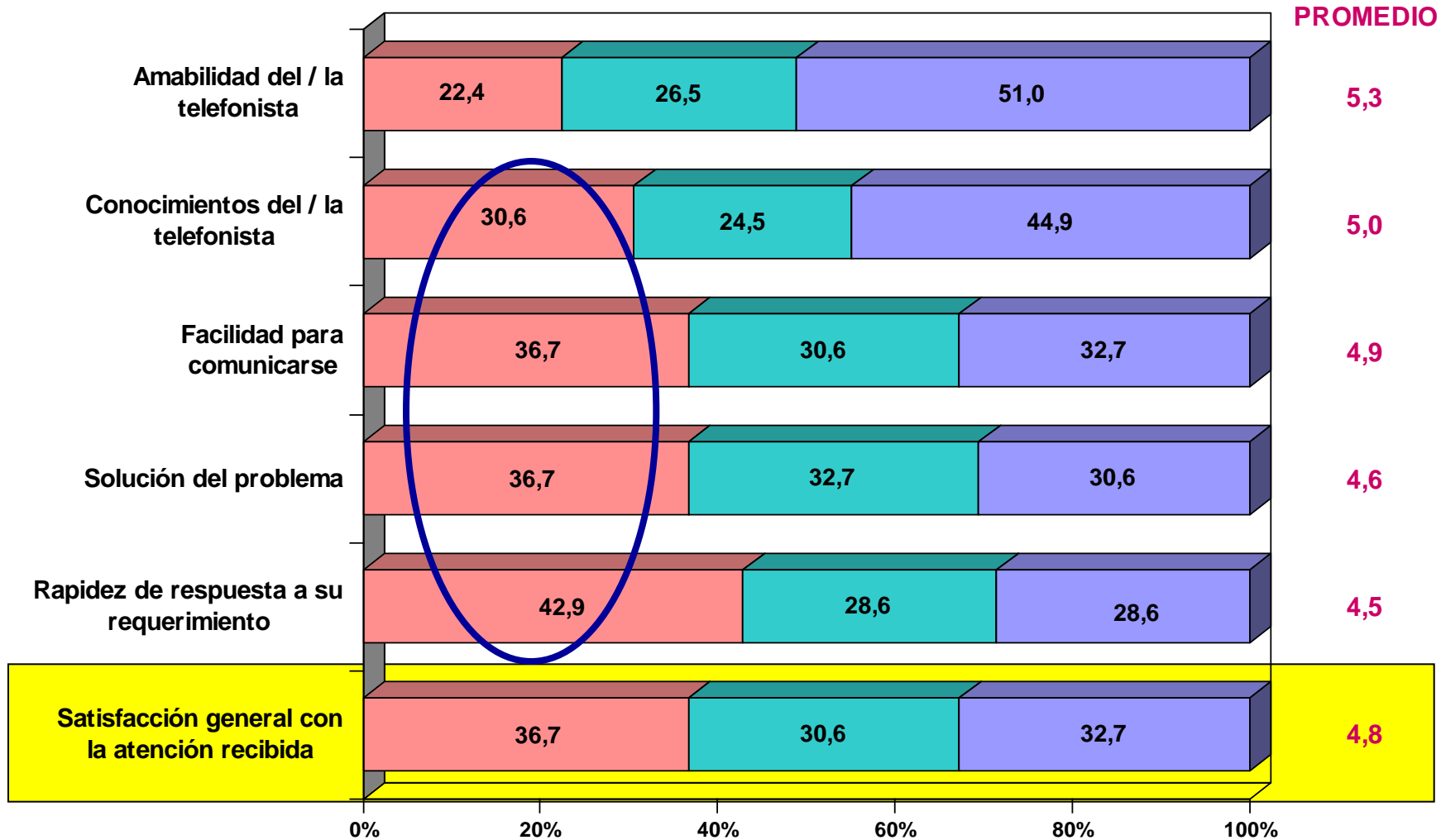
Base: 401 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Base: 49 Han llamado por teléfono (12,2%)

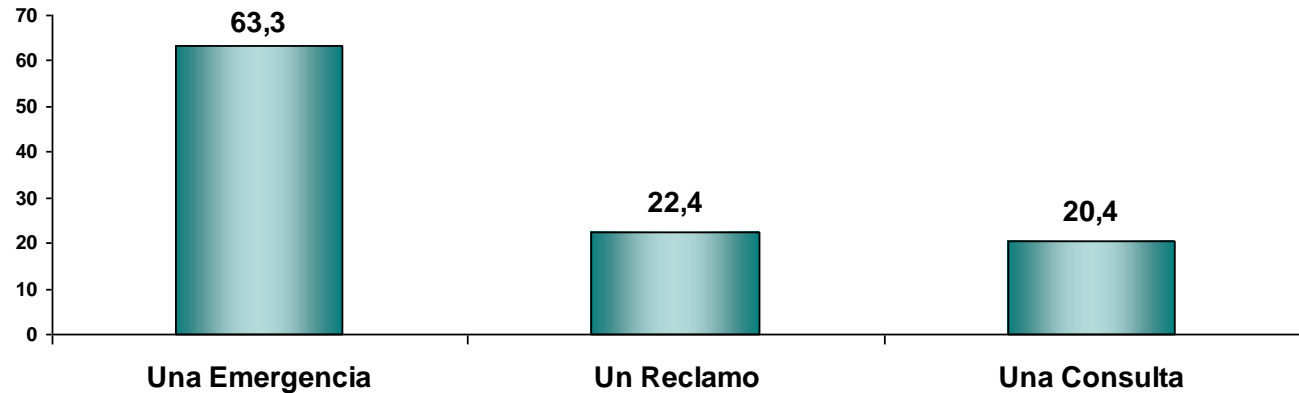
■ 1 -4 ■ 5 ■ 6 y 7



¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU LLAMADA?

Base: 49 Han llamado por teléfono (12,2%)

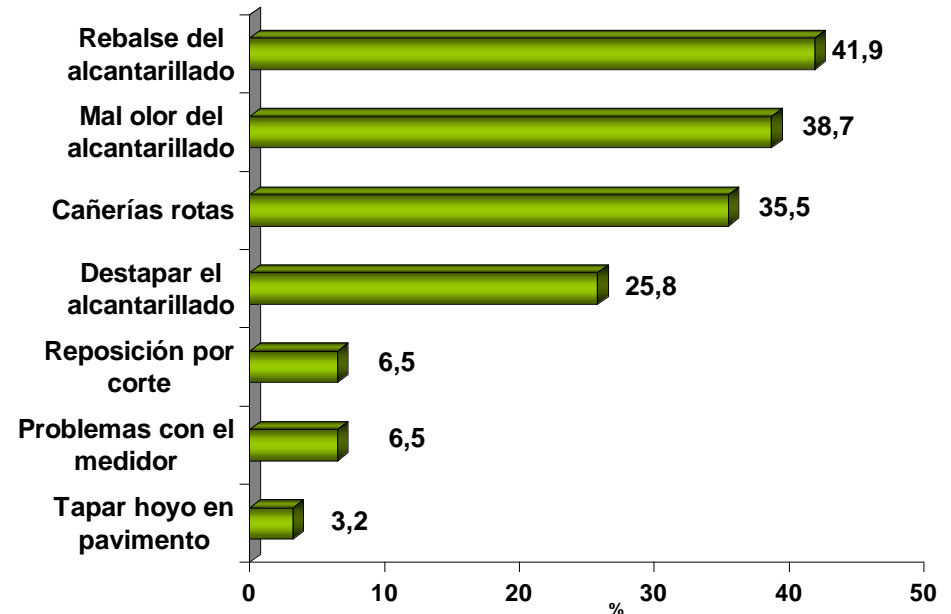
Respuesta múltiple



¿CUÁL FUE LA RAZÓN POR LA QUE SOLICITÓ EL SERVICIO DE EMERGENCIA?

Base: 31 Han llamado por teléfono por emergencia (7,7%)

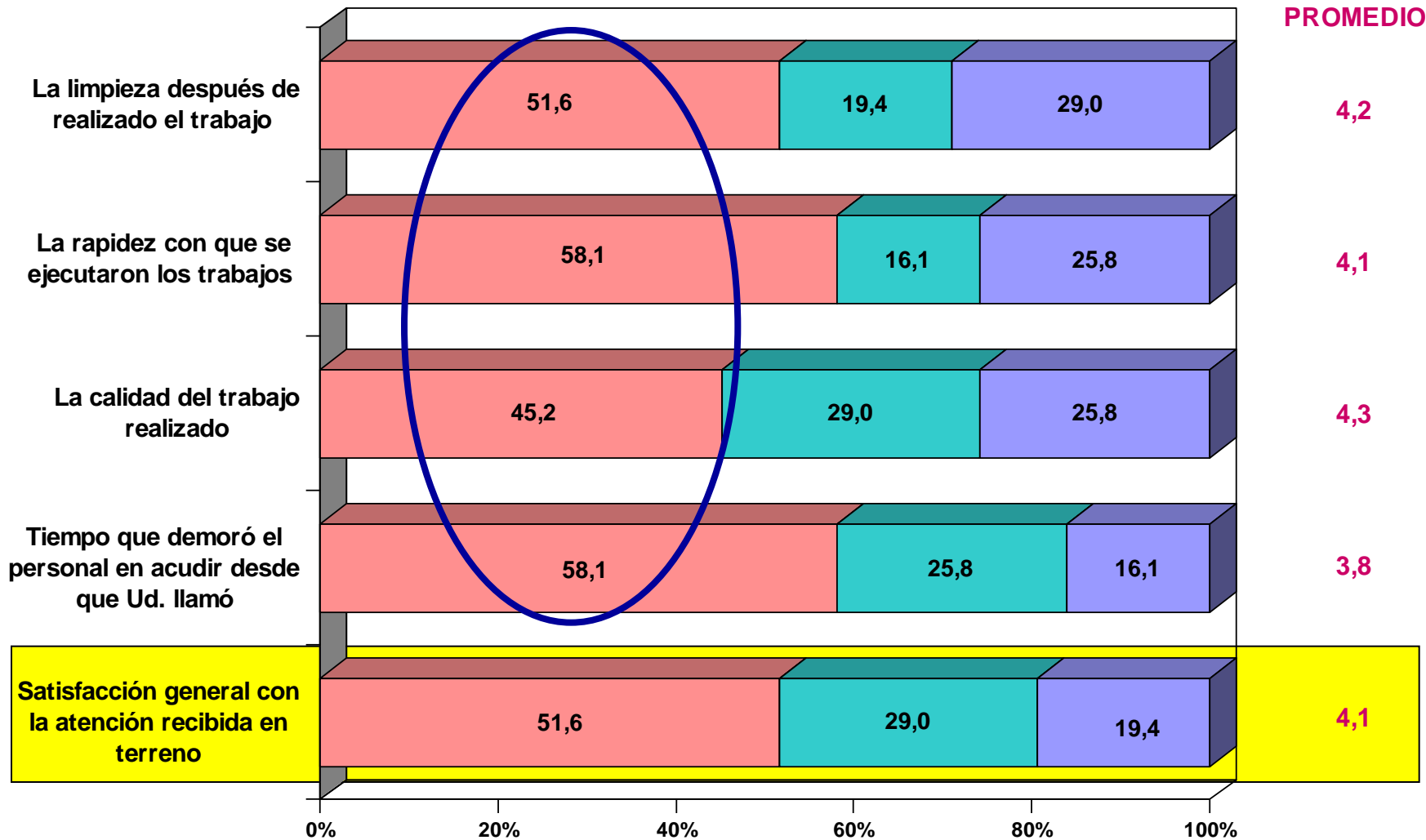
Hasta 2 menciones espontáneas



EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN TERRENO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Base: 31 Han llamado por teléfono por emergencia (7,7%)

■ 1 -4 ■ 5 ■ 6 y 7





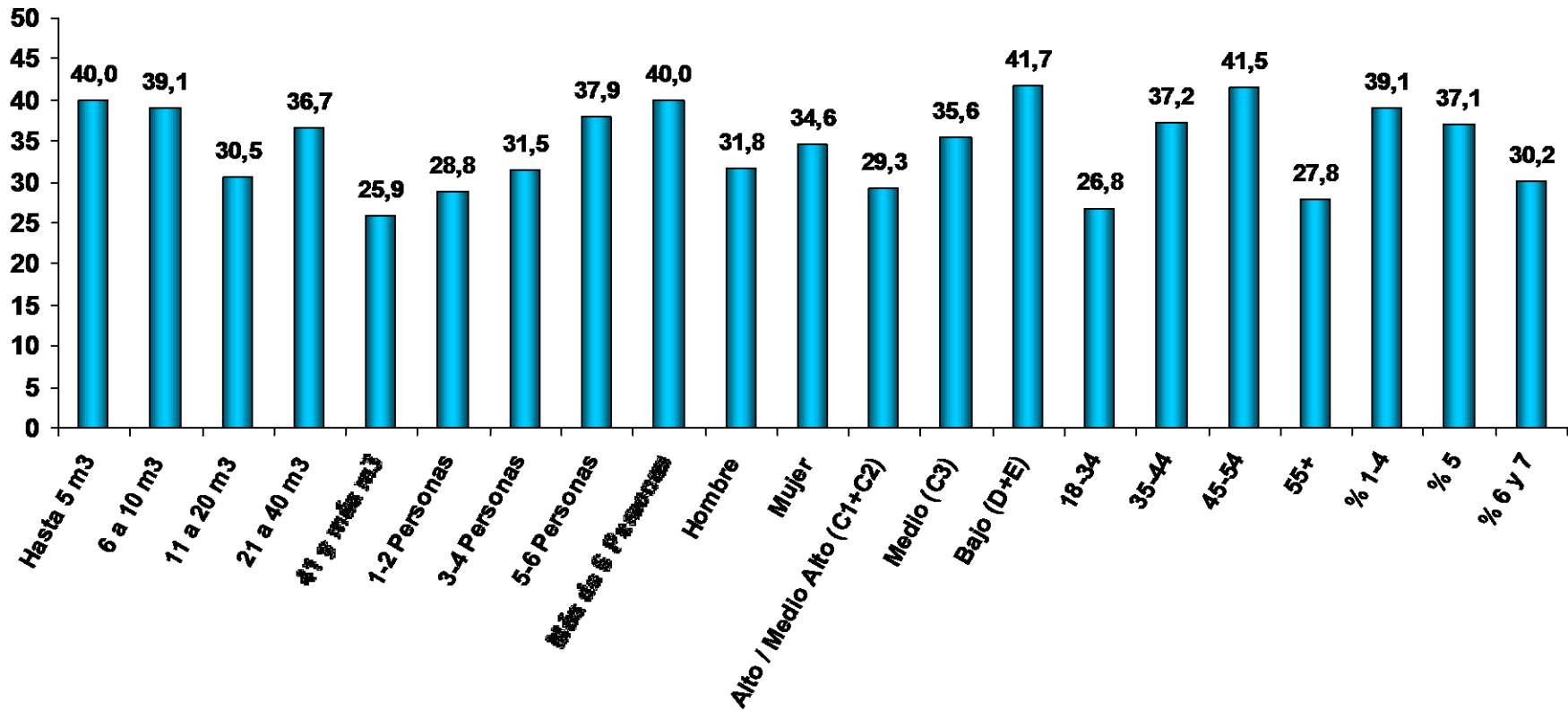
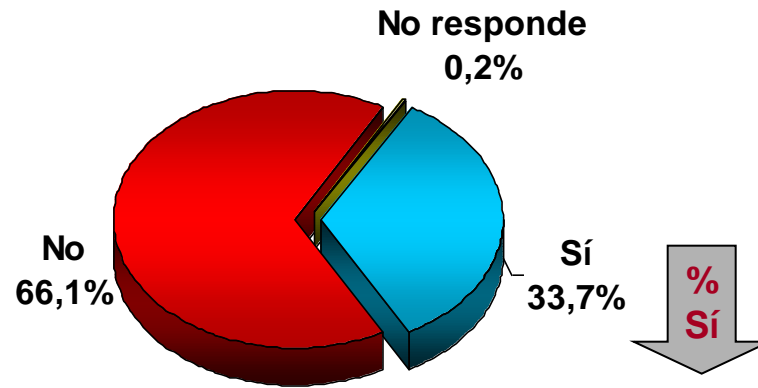
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



E. TRABAJOS EN VÍA PÚBLICA

¿HA VISTO PERSONAL O CONTRATISTA DE LA EMPRESA SANITARIA DE SU SECTOR TRABAJANDO EN LA VÍA PÚBLICA?

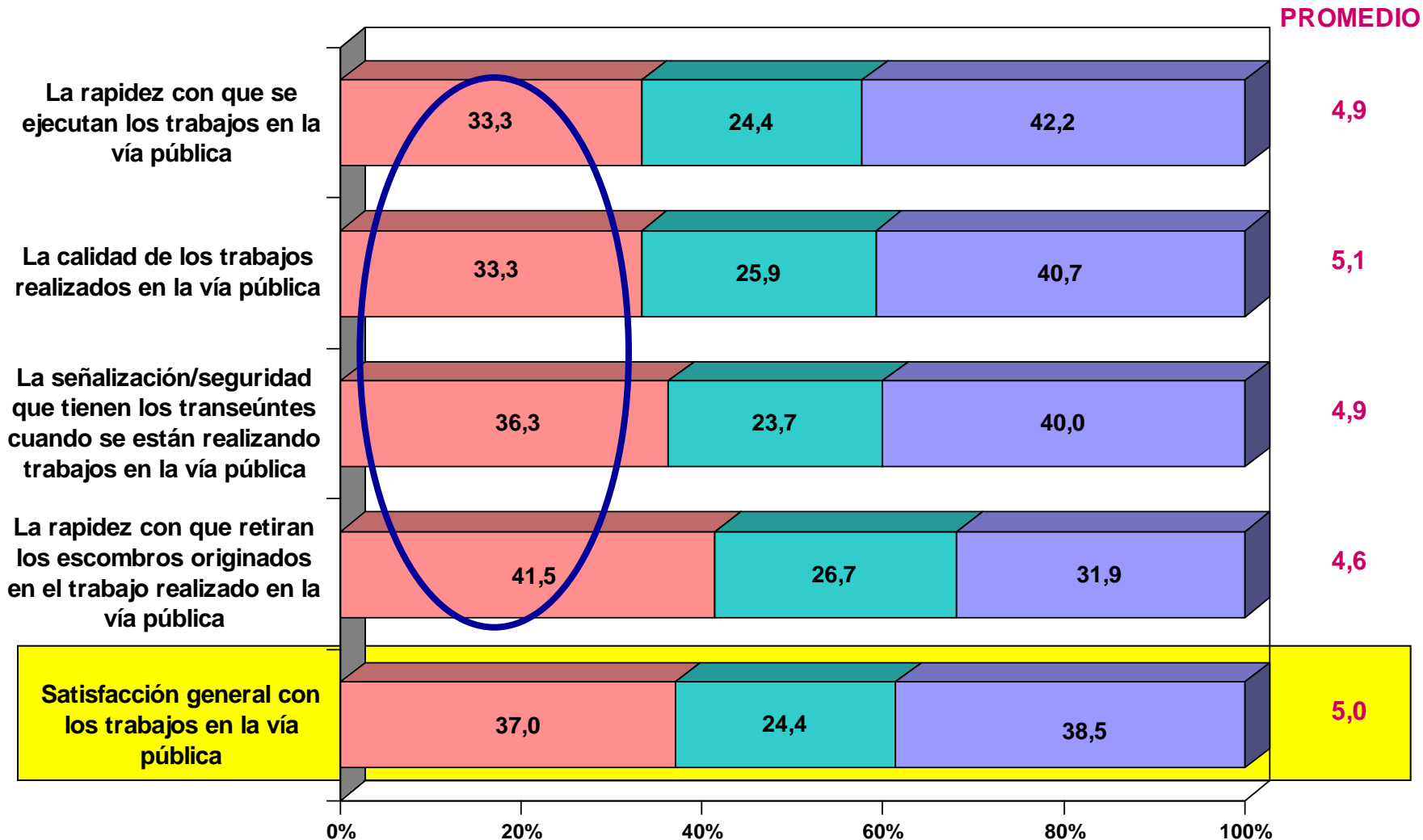
Base: 401 Total Encuestados



EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS QUE LA EMPRESA REALIZA EN LA VÍA PÚBLICA

Base: 135 Han visto trabajos (33,7%)

■ 1 -4 ■ 5 ■ 6 y 7





GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

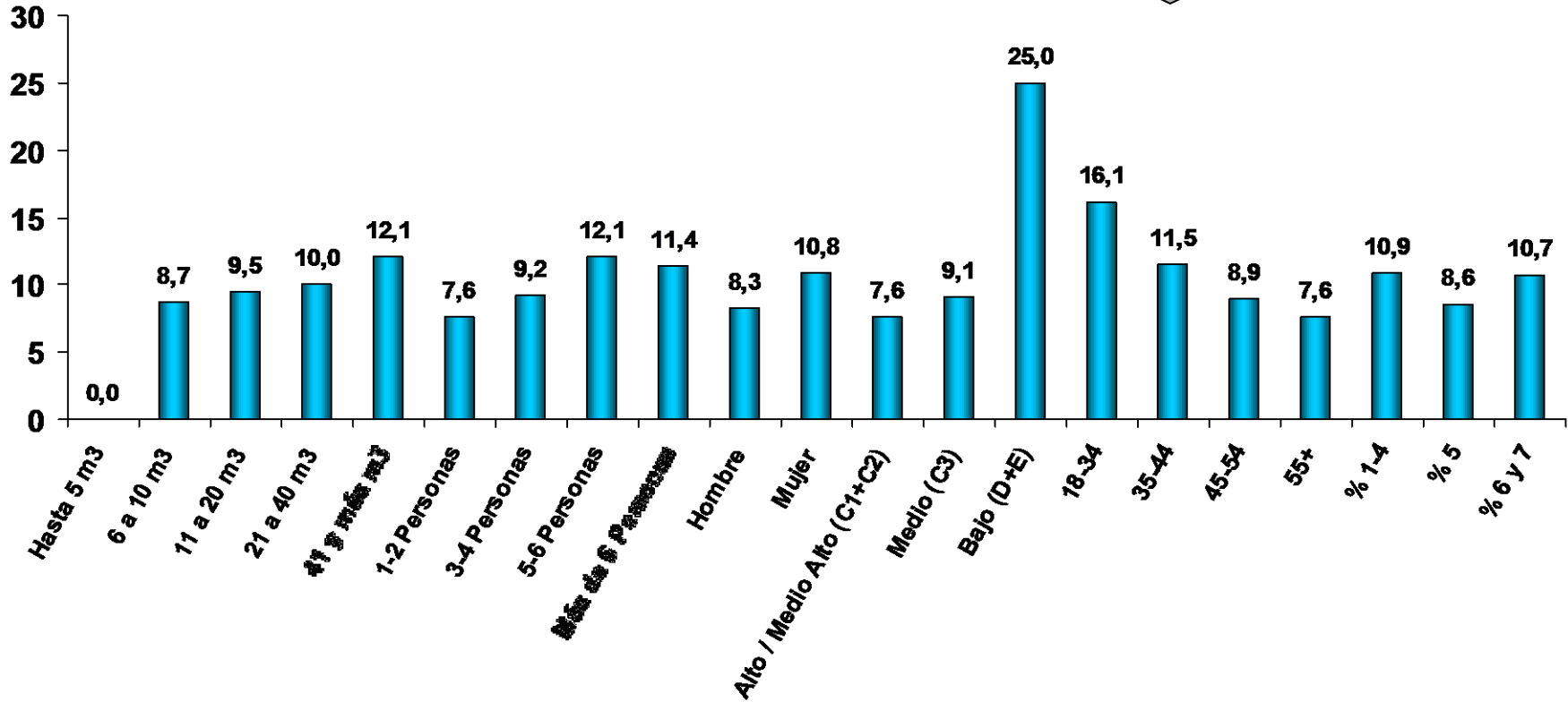
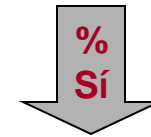
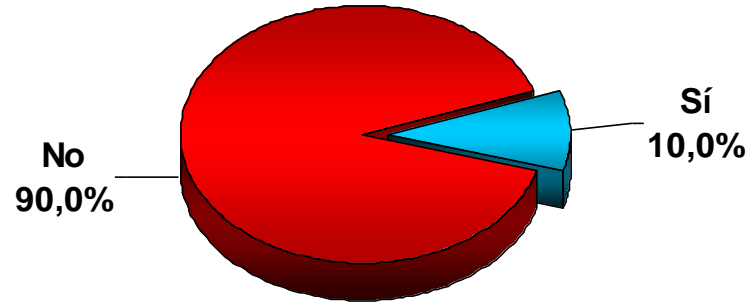


F. ATENCIÓN OFICINA



¿HA ACUDIDO EN LOS ÚLTIMOS 2 MESES A LAS OFICINAS COMERCIALES O DE LA EMPRESA SANITARIA, POR CONSULTAS, RECLAMOS, ETC.?

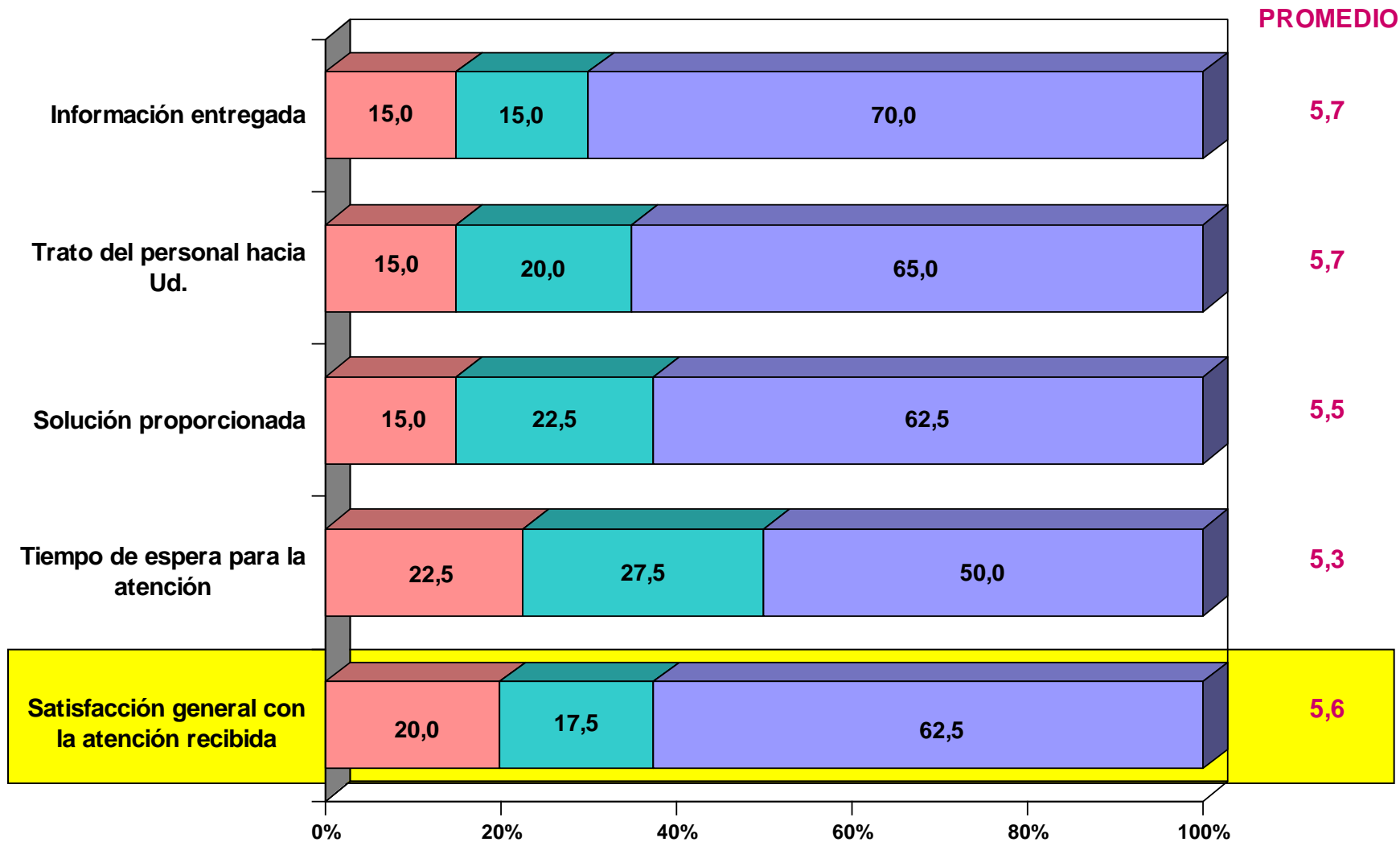
Base: 401 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS

Base: 40 Han ido a las oficinas (10,0%)

■ 1 -4 ■ 5 ■ 6 y 7





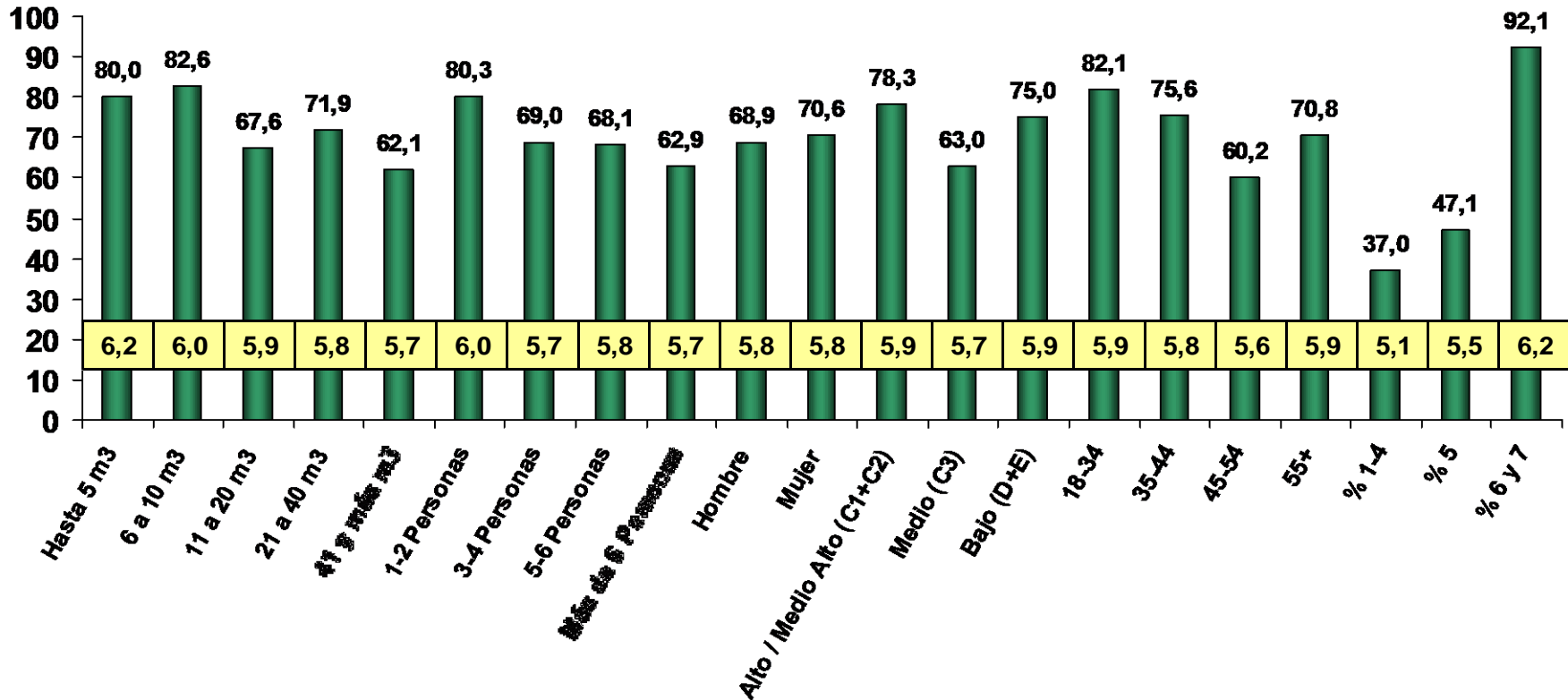
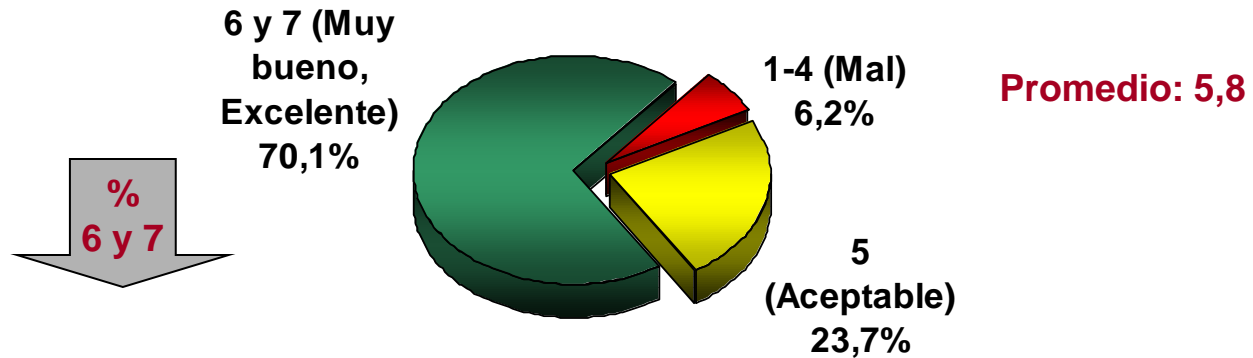
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



G. BOLETA

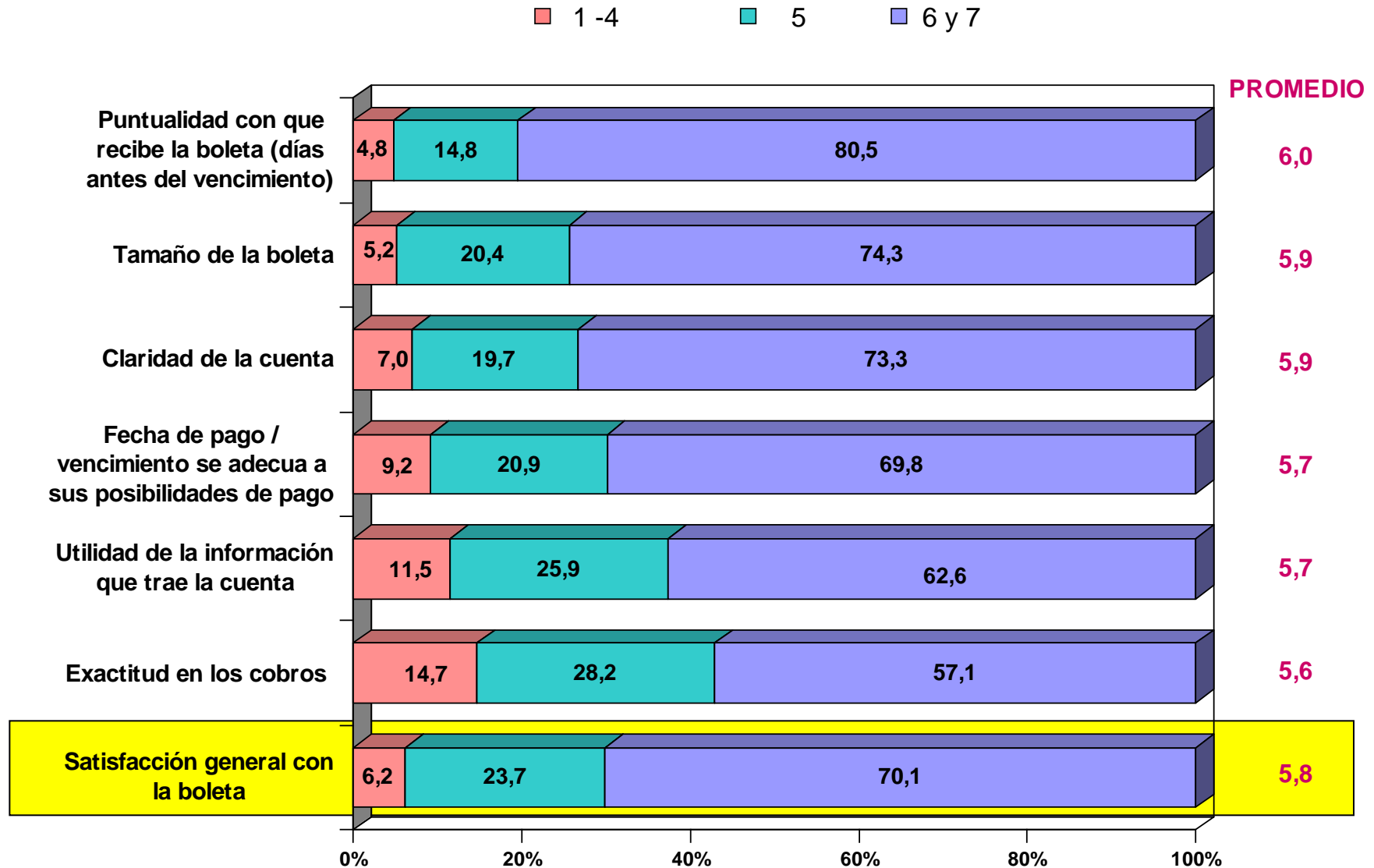
SATISFACCIÓN GENERAL CON LA BOLETA

Base: 401 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA

Base: 401 Total Encuestados





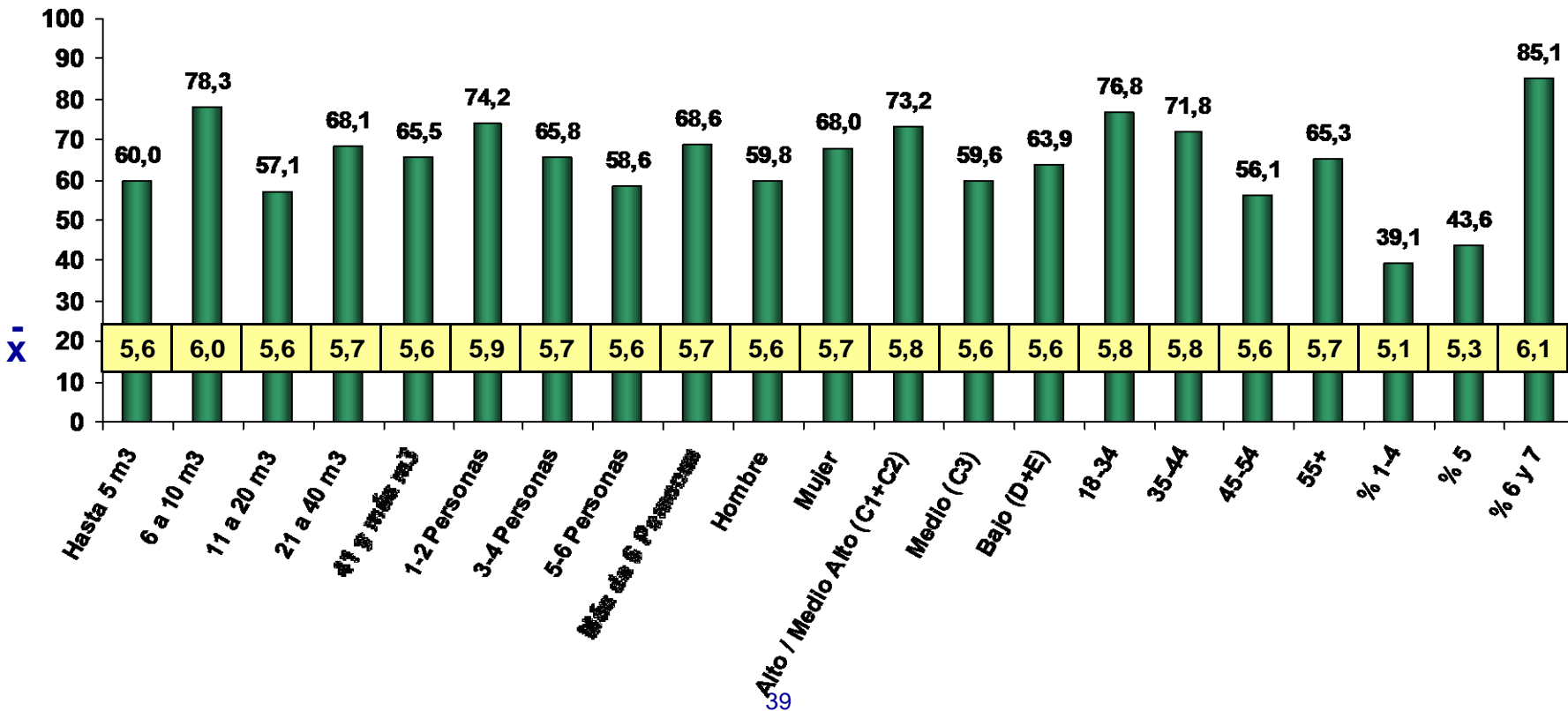
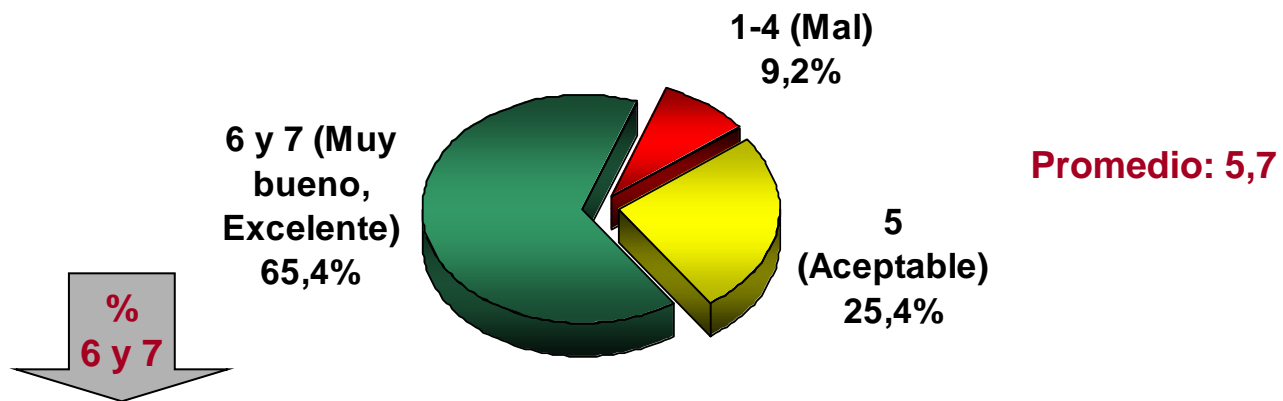
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



H. MEDIDOR Y LECTURA

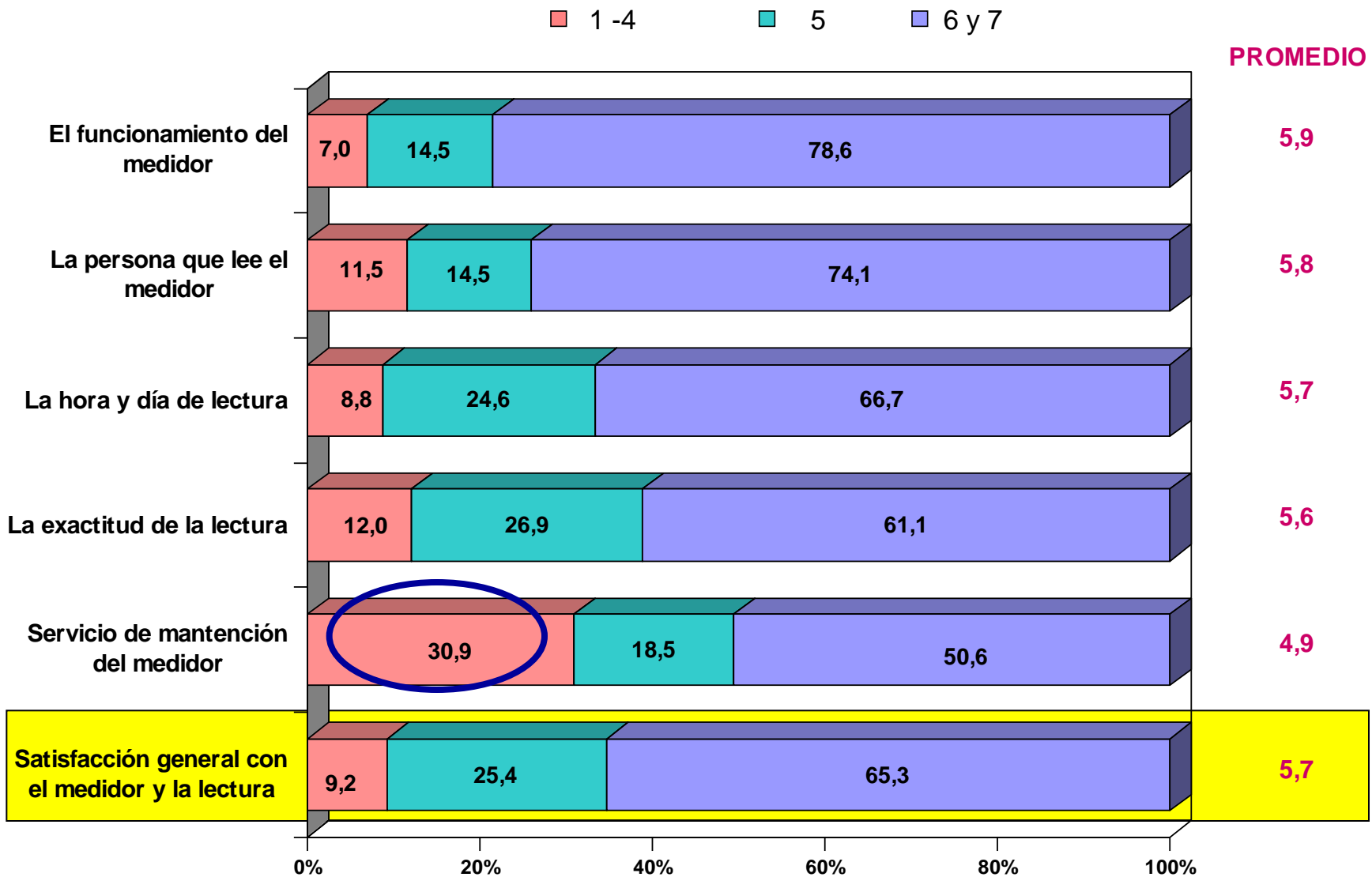
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEDIDOR Y LA LECTURA

Base: 401 Total Encuestados



SATISFACCIÓN EN ASPECTOS CON EL MEDIDOR Y LA LECTURA

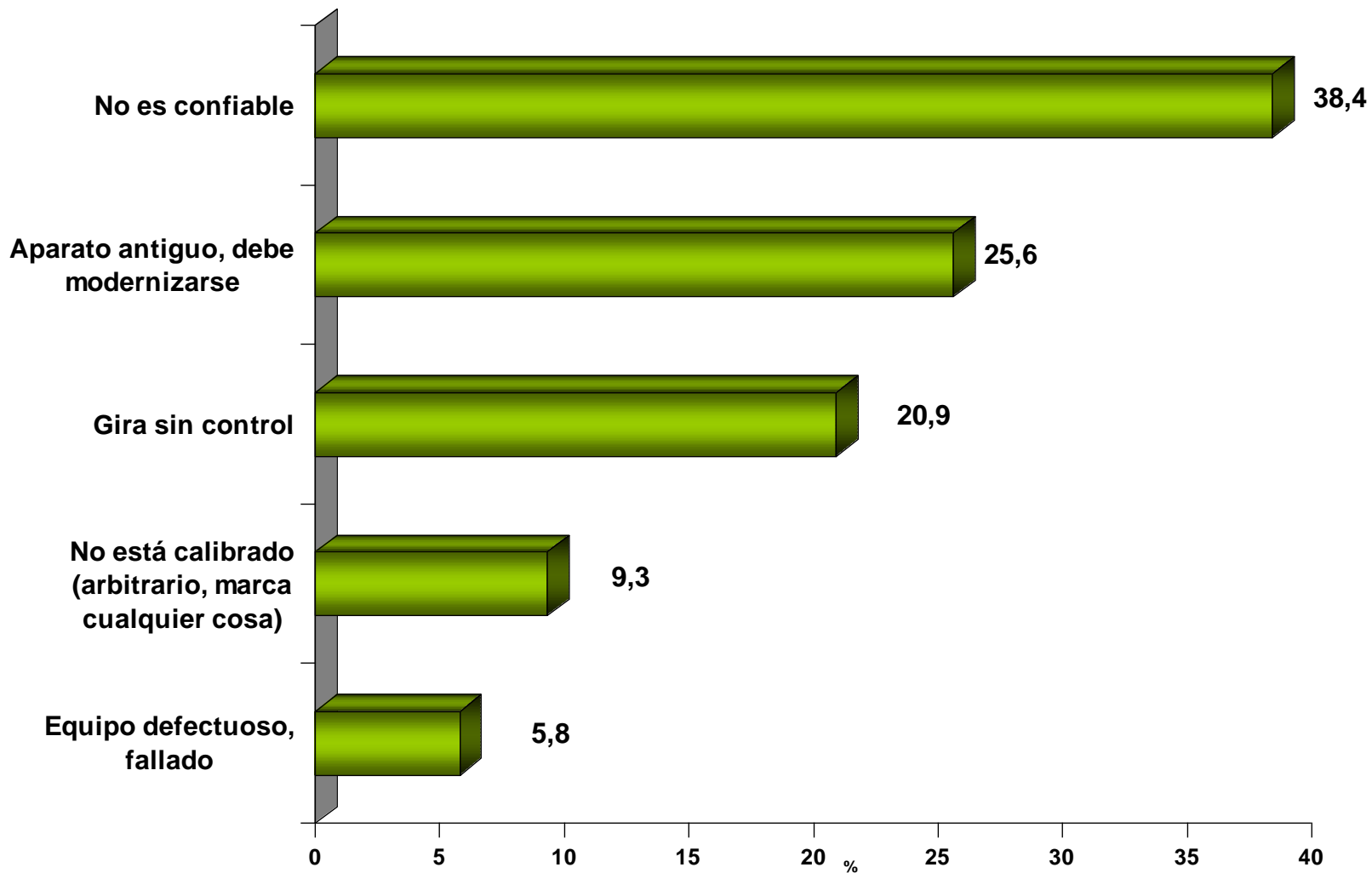
Base: 401 Total Encuestados



RAZONES PARA PONER NOTAS DE 1-5 AL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Base: 86 Encuestados que evalúan 1 a 5 funcionamiento del medidor (21,5%)

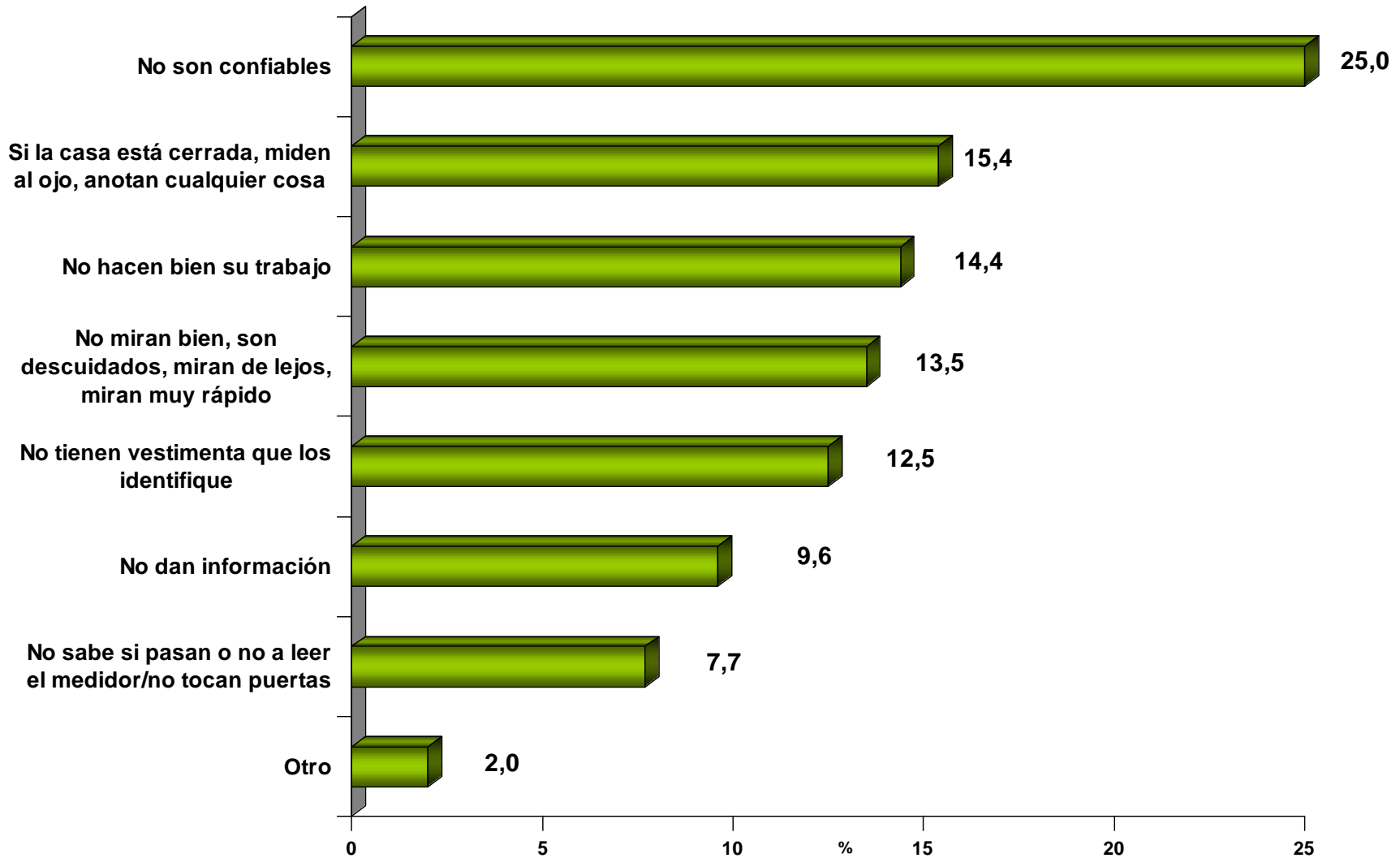
Respuesta espontánea, principal razón



RAZONES PARA PONER NOTAS DE 1-5 A LA PERSONA QUE LEE EL MEDIDOR

Base: 104 Encuestados que evalúan 1 a 5 a la persona que lee el medidor (26,0%)

Respuesta espontánea, principal razón





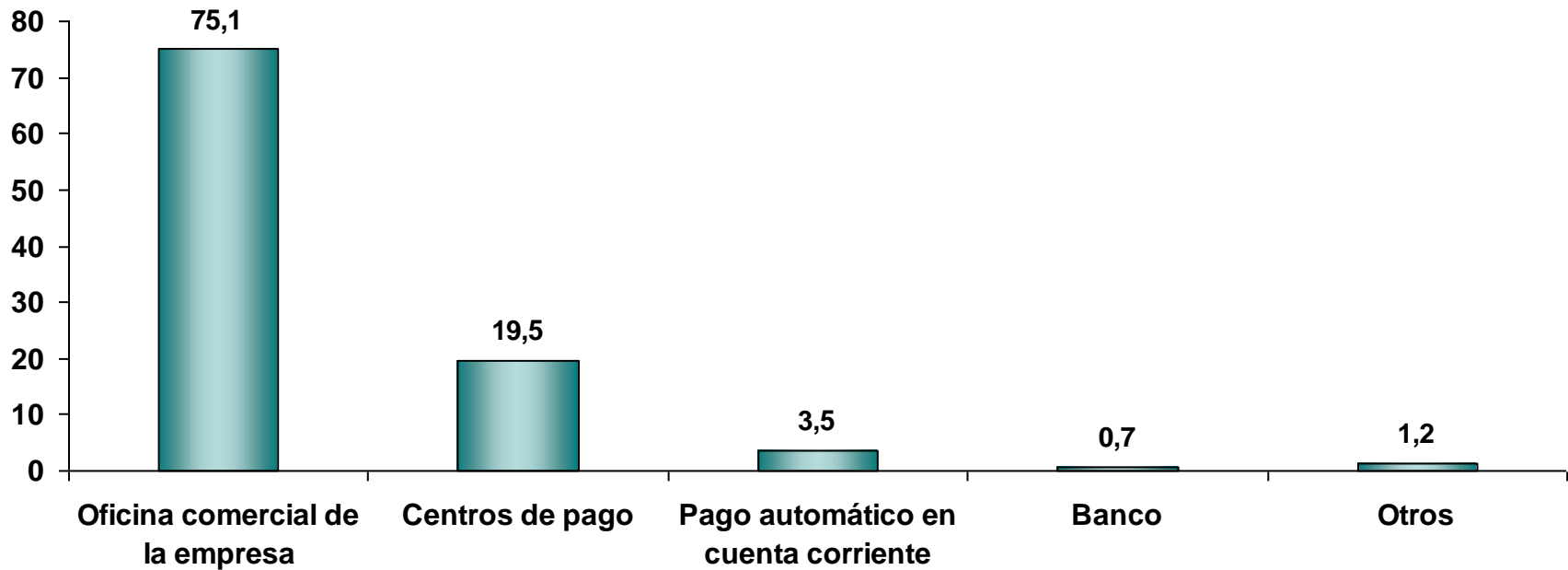
GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS



I. PAGO CUENTA

LUGAR HABITUAL DE PAGO DE LA CUENTA

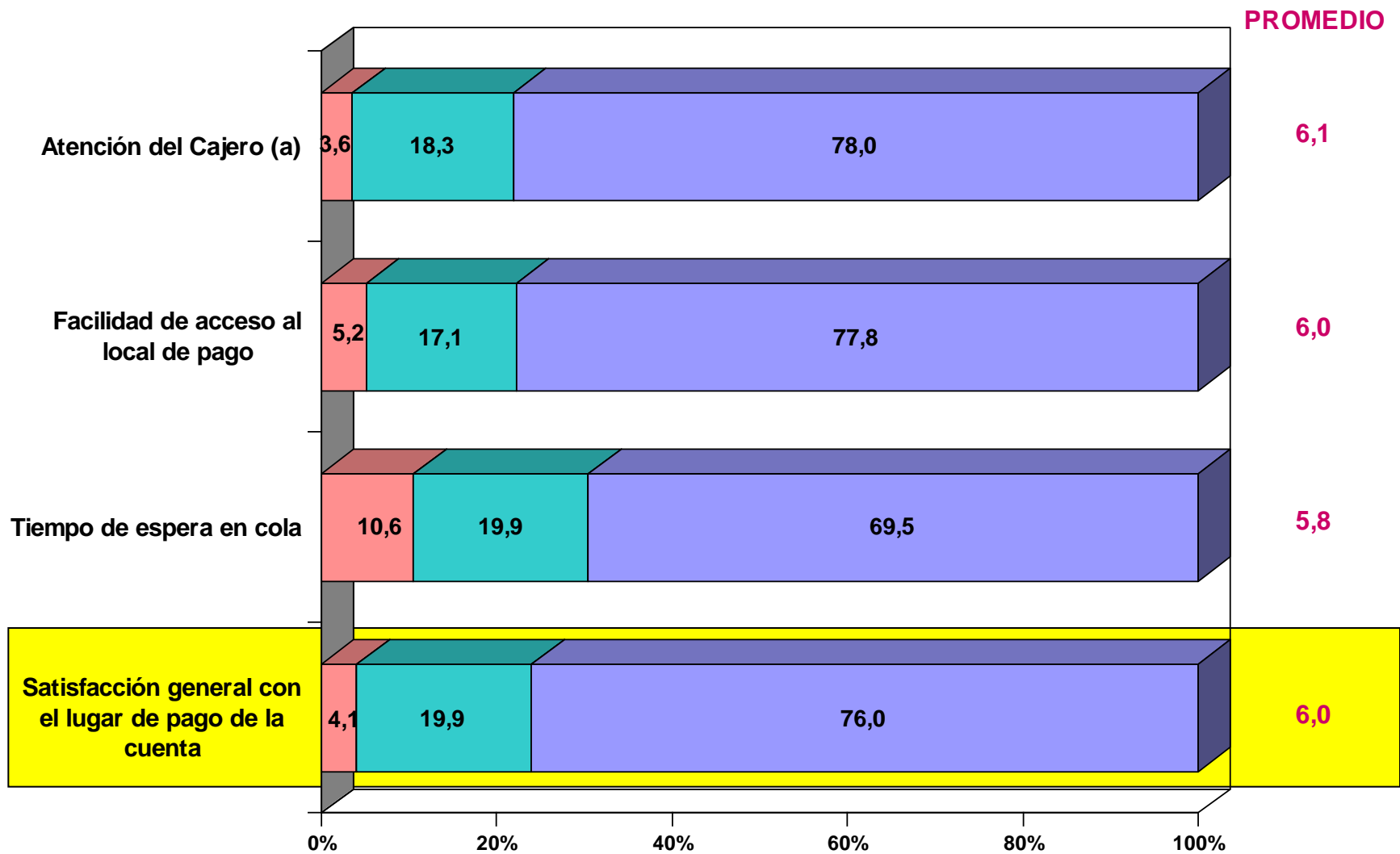
Base: 401 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON LUGAR DE PAGO EN ASPECTOS

Base: 387 Encuestados que realizan el pago en oficina comercial, centro de pago, banco, otro (96,5%)

■ 1 -4 ■ 5 ■ 6 y 7



SATISFACCIÓN CON LUGAR DE PAGO EN ASPECTOS

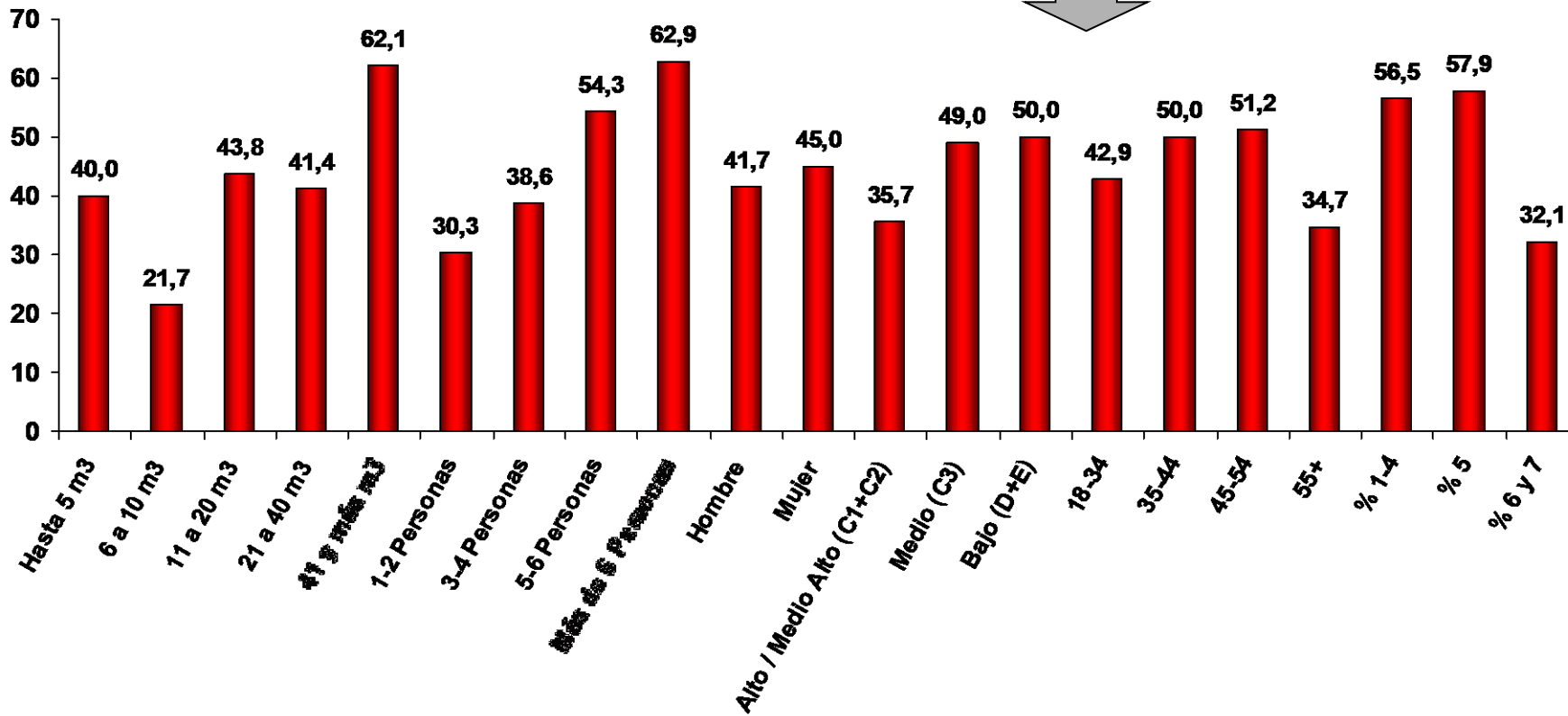
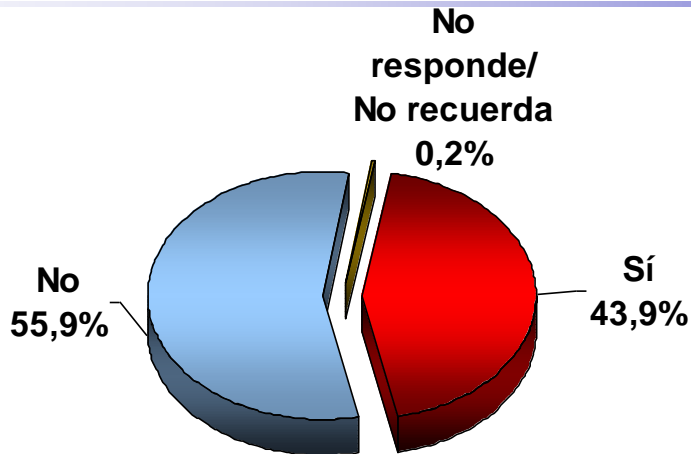
Base: 387 Encuestados que realizan el pago en oficina comercial, centro de pago , banco, otro (96,5%)

% 6 Y 7 (Muy bueno, excelente)

	Oficina comercial de la empresa	Banco	Centros de pago
Facilidad de acceso al local de pago	82,1	66,7	64,1
Tiempo de espera en cola	74,8	66,7	52,6
Atención del Cajero (a)	83,7	33,3	60,3
Satisfacción general con el lugar de pago de la cuenta	81,4	66,7	57,7

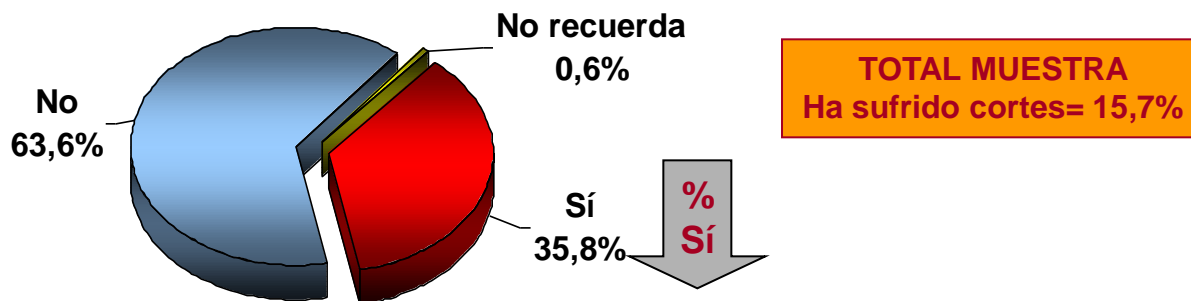
PENSANDO EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS, ¿SE HA ATRASADO ALGUNA VEZ EN EL PAGO DE SU CUENTA?

Base: 401 Total Encuestados



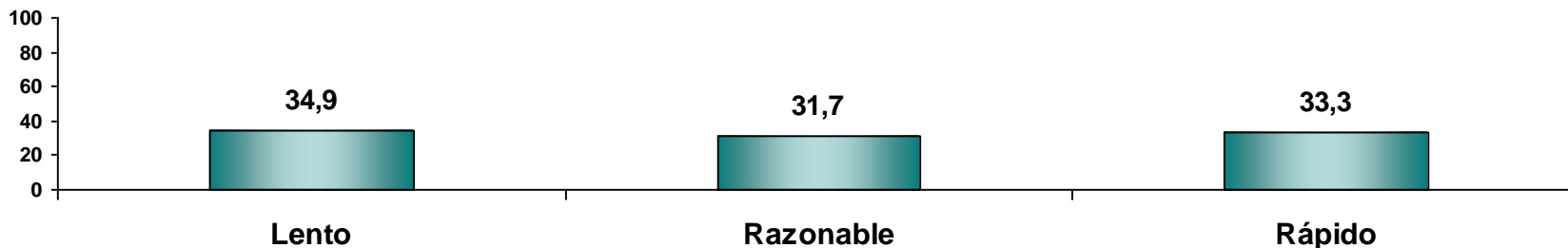
¿HA SUFRIDO CORTES EN EL SUMINISTRO DE AGUA POR CAUSA DEL NO PAGO?

Base: 176 Encuestados quienes se han atrasado (43,9%)



¿EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL PAGO Y LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO FUE.....?

Base: 63 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (15,7%)



¿CÓMO ENCONTRÓ LA CANTIDAD QUE LE COBRARON POR LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO?

Base: 63 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (15,7%)

