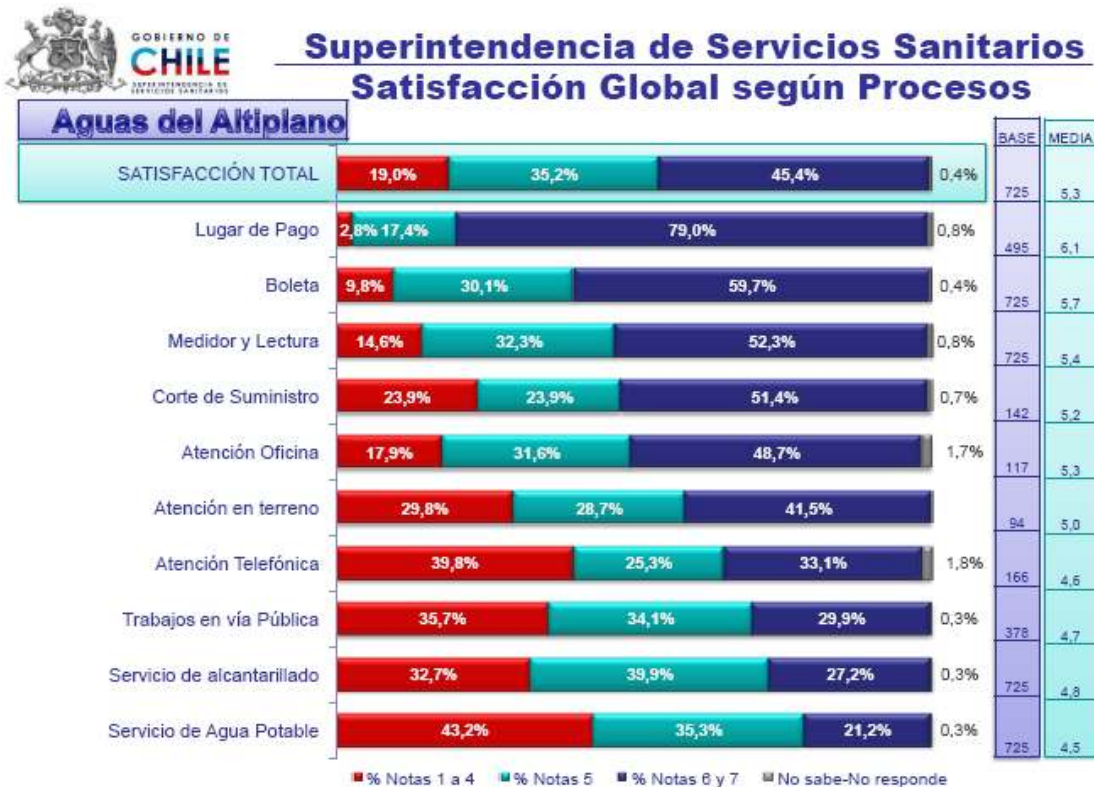


Resultados Estudio Percepción de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias Aguas del Altiplano SA – regiones de Arica y Parinacota y de Tarapacá 2009

Un **5,3** fue la nota que obtuvo la empresa Aguas del Altiplano respecto de la Satisfacción Global del Servicio Recibido según el **Estudio Percepción de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias elaborado por la SISS**. Dicha evaluación fue inferior al promedio del sector, que alcanzó un 5,6.

Asimismo, esta calificación (5,3) fue superior a la obtenida en el estudio efectuado el 2008, donde la empresa obtuvo un 5,1. Respecto del año pasado, Aguas del Altiplano subió del lugar 19 al 18, de entre 20 empresas medidas en este ranking. En la tabla que se presenta a continuación se pueden observar las notas obtenidas por la concesionaria en los atributos medidos en el estudio, en el cual destacan como calificaciones más positivas el Lugar de Pago, con 6,1 y La Boleta, con 5,7. Los aspectos más negativos Servicio de Agua Potable, con 4,5 y Atención Telefónica, con 4,6.



ATRIBUTO	Nota obtenida por la empresa	
	2008	2009
1. Satisfacción Global del Servicio Recibido	5,1	5,3
2. Evaluación del Servicio de Agua Potable	4,5	4,5
3. Cortes Programados de Agua Potable	3,8	5,2
4. Evaluación del Servicio de Alcantarillado	4,6	4,8
5. Atención Telefónica	4,6	4,6
6. Atención en Terreno	4,3	5,0
7. Trabajos en la Vía Pública	4,5	4,7
8. Atención en Oficinas Comerciales	5,2	5,3
9. Documento de Cobro: Boleta	5,5	5,7
10. Medidor y Lectura del Medidor	5,3	5,4
11. Pago de Cuentas	5,8	6,1

Cabe destacar que, entre los atributos que experimentaron una mayor alza en su calificación respecto del año pasado, destacan: Cortes Programados de Agua Potable (de 3,8 a 5,2) y Atención en Terreno (de 4,3 a 5,0).

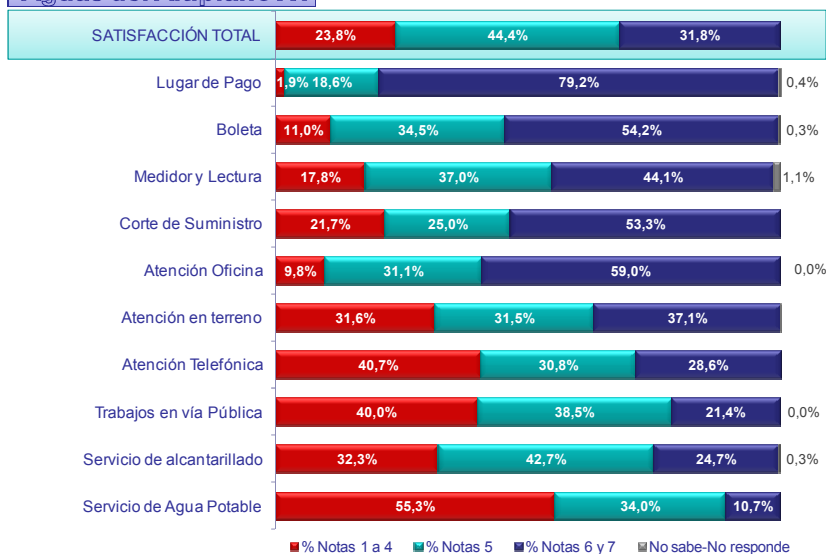
- **Evaluación de Aguas del Altiplano en la región de Arica y Parinacota**

Un **5.1** fue la nota que obtuvo la empresa Aguas del Altiplano (región de Arica y Parinacota) respecto de la Satisfacción Global del Servicio recibido según el **Estudio Percepción de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias elaborado por la SISS**. Esta calificación fue superior a la obtenida en el estudio efectuado el año pasado, donde la empresa obtuvo un 5,0.

En la tabla que se presenta a continuación se pueden observar las notas obtenidas por la concesionaria en los atributos medidos en el estudio, en el cual destacan como calificaciones más positivas el Lugar de Pago de la Cuenta, con 6,1 y la Atención en Oficinas Comerciales, con 5,6. Los aspectos más negativos son el Servicio de Agua Potable, con 4,2 y la Atención Telefónica, con 4,5.

Satisfacción Global según Procesos

Aguas del Altiplano XV



24

ATRIBUTO	Nota obtenida por la empresa	
	2008	2009
1. Satisfacción Global del Servicio Recibido	5,0	5,1
2. Evaluación del Servicio de Agua Potable	4,3	4,2
3. Cortes Programados de Agua Potable	4,1	5,3
4. Evaluación del Servicio de Alcantarillado	4,5	4,7
5. Atención Telefónica	4,5	4,5
6. Atención en Terreno	4,3	4,9
7. Trabajos en la Vía Pública	4,5	4,6
8. Atención en Oficinas Comerciales	5,4	5,6
9. Documento de Cobro: Boleta	5,4	5,5
10. Medidor y Lectura del Medidor	5,2	5,2
11. Pago de Cuentas	5,8	6,1

Cabe destacar que, entre los atributos que experimentaron una mayor alza en su calificación respecto del año pasado, destacan: Cortes Programados de Agua Potable (de 4,1 a 5,3) y Atención en Terreno (de 4,3 a 4,9).

Para ver el detalle de las evaluaciones a esta empresa y su comparación con el sector en general, usted puede acceder directamente mediante el link <http://www.siss.cl/article-8257.html> o bien, a través de la ruta www.siss.cl – sector sanitario- percepción clientes- región de Arica y Parinacota.