



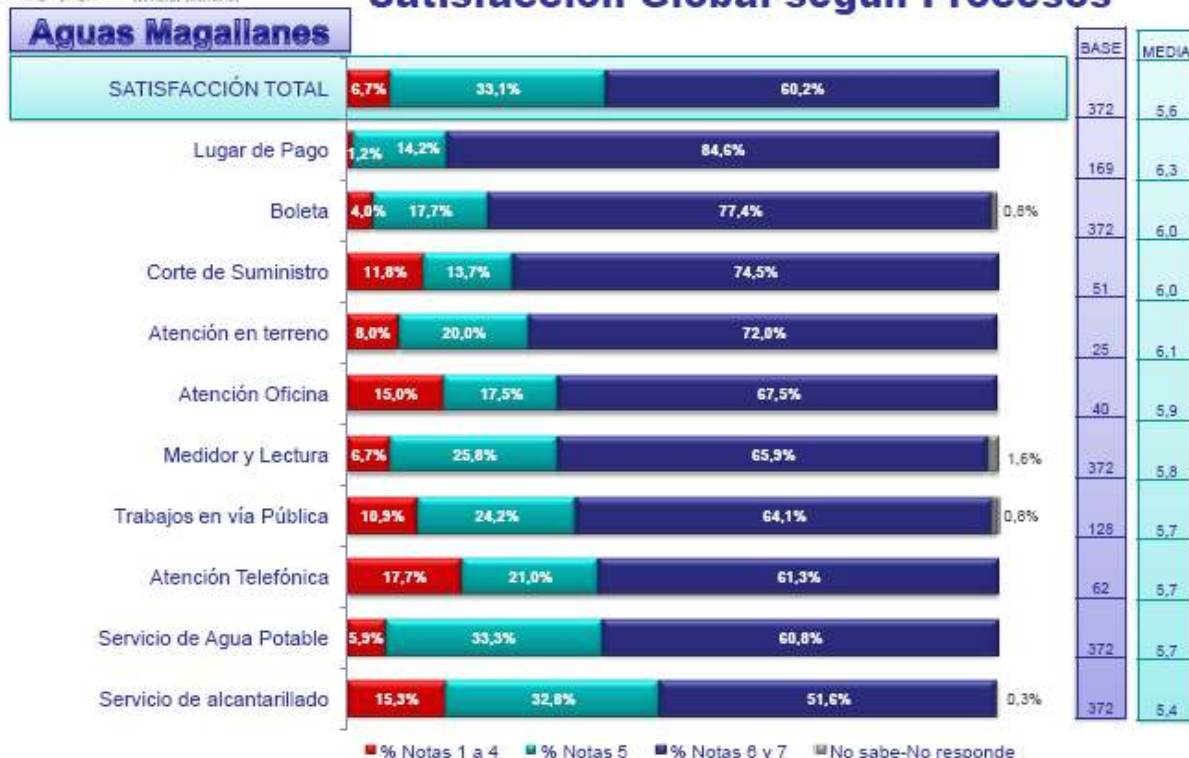
Resultados Estudio Percepción de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias Aguas Magallanes SA – región de Magallanes 2009

Un **5,6** fue la nota que obtuvo la empresa Aguas Magallanes 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 igual al promedio obtenido por el sector.

Por otra parte, esta calificación (5,6) fue inferior a la obtenida en el estudio efectuado el 2008, donde la empresa logró un 5,9. Respecto del año pasado, Aguas Magallanes bajó del primer al décimo lugar, 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 6,3 y la Boleta, con 6,0. Los aspectos más negativos son Servicio de Agua Potable, con 5,7 y Servicio de Alcantarillado, con 5,4.

Superintendencia de Servicios Sanitarios Satisfacción Global según Procesos



Estudio de Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias 2009

21

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

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 5,0 a 6,0) y Atención en Terreno (de 5,3 a 6,1).

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-8265.html> o bien, a través de la ruta www.siss.cl – sector sanitario- percepción clientes- región de Magallanes.