

Aguas Andinas SA

Superintendencia de Servicios Sanitarios



Gobierno
de Chile

Antecedentes

A la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en adelante la SISS, le corresponde proponer normas y fiscalizar el cumplimiento de ellas en los Servicios Sanitarios, conforme a lo establecido en la legislación vigente, su reglamento y en las instrucciones específicas emitidas por esta SISS. En particular, le corresponde a esta Superintendencia velar por la calidad de la atención de los clientes y en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado que los concesionarios entregan a sus clientes.

Es conocido el hecho que los clientes evalúan su satisfacción con un servicio de acuerdo al nivel de expectativas que tienen respecto del mismo. Estas expectativas, sin embargo, son el resultado de su experiencia cotidiana y de sus prácticas como consumidores en los diversos mercados en que interactúan. De allí que conocer cuál es la dimensión de estas exigencias de calidad y la evaluación de satisfacción que respecto de ellas tienen los clientes se convierte en una herramienta fundamental para la evaluación de una empresa.



Objetivos

Objetivo General

Desarrollar y aplicar una metodología en el estudio “Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias”, en las empresas sanitarias de mayor tamaño del país, obteniendo información respecto de la evaluación que hacen los clientes del sector sanitario de la calidad del servicio que prestan estas empresas.

Objetivos Específicos



- ✓ **Conocimiento de los clientes acerca del sector**, como son los servicios prestados por las empresas, a quienes recurrir en caso de problemas, etc.
- ✓ **Percepción de la calidad de servicio**, en la atención de sus reclamaciones.
- ✓ **Desempeño de las empresas**, en la resolución de los problemas por ellos presentados.

Metodología



CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

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

TIPO DE ESTUDIO

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

POBLACIÓN OBJETIVO

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

MUESTRA COMUNIDAD

La muestra alcanzó un total de 501 casos. (detalle de la muestra en lámina siguiente)

Reg	Empresa	Localidad	Muestra
RM	AGUAS ANDINAS	BUIN PAINE LINDEROS	10
		MAIPO ALTO	471
		GRAN SANTIAGO	8
		MALLOCO-PEÑAFLOR	7
		MELIPILLA	5
		TOTAL	501

Margen de error: +/- 4.38

PERÍODO DE TERRENO

El terreno se realizó entre el 21 de febrero y el 31 de marzo de 2011.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

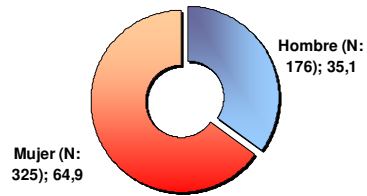
DETALLE MUESTRA

Reg	Empresa	Localidad	Muestra		
RM	AGUAS ANDINAS	Santiago	26		
		Independencia	7		
		Conchalí	13		
		Huechuraba	7		
		Recoleta	14		
		Providencia	17		
		Las Condes	27		
		Nuñoa	19		
		La Reina	9		
		Macul	12		
		Peñalolén	21		
		La Florida	36		
		San Joaquín	10		
		La Granja	12		
		La Pintana	17		
		San Ramón	9		
		San Miguel	8		
		La Cisterna	9		
		El Bosque	16		
		Pedro Aguirre Cerda	11		
		Lo Espejo	10		
		Estación Central	13		
		Quinta Normal	11		
		Lo Prado	10		
		Pudahuel	18		
		Cerro Navia	14		
		Renca	13		
		Quilicura	12		
		Puente Alto	47		
		San Bernardo	23		
		Buín	5		
		Paine	5		
		Melipilla	7		
		Talagante	5		
		Peñaflo	4		
		Malloco	4		
				TOTAL	501

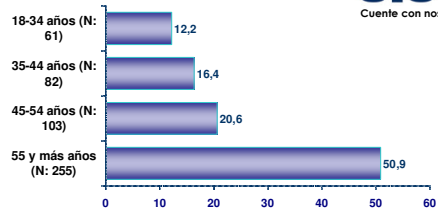
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA



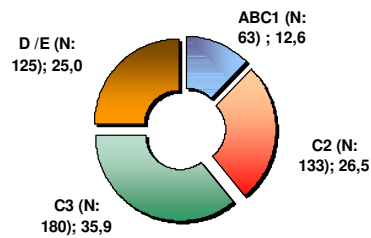
SEXO



EDAD



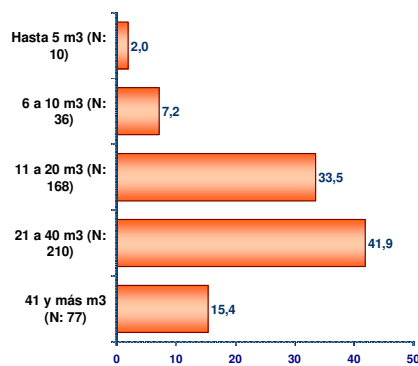
GSE



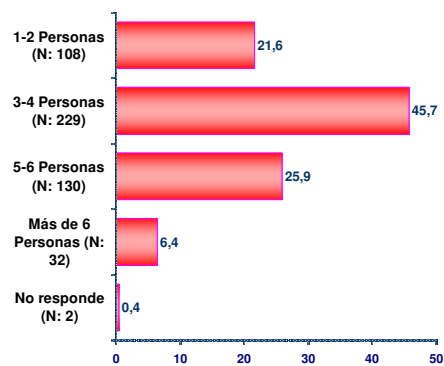
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA



CONSUMO



TAMAÑO HOGAR

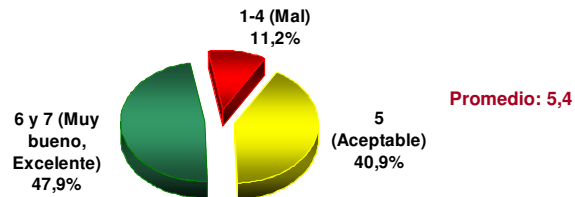
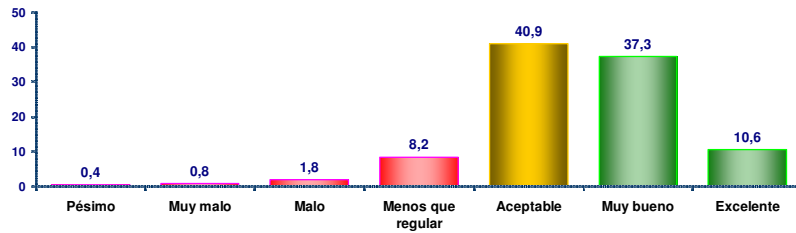


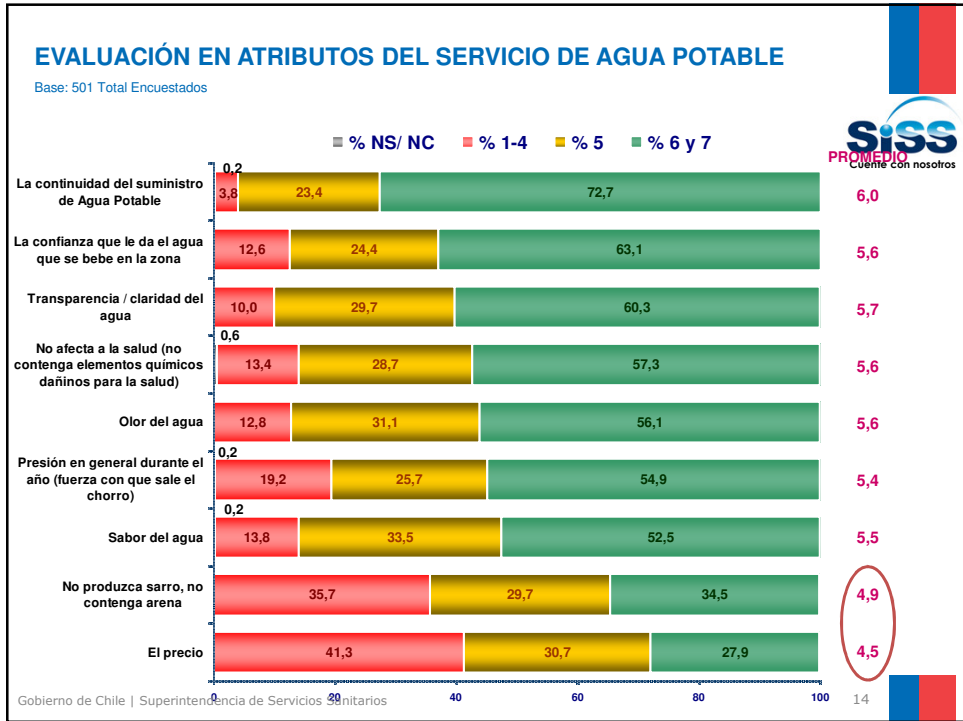
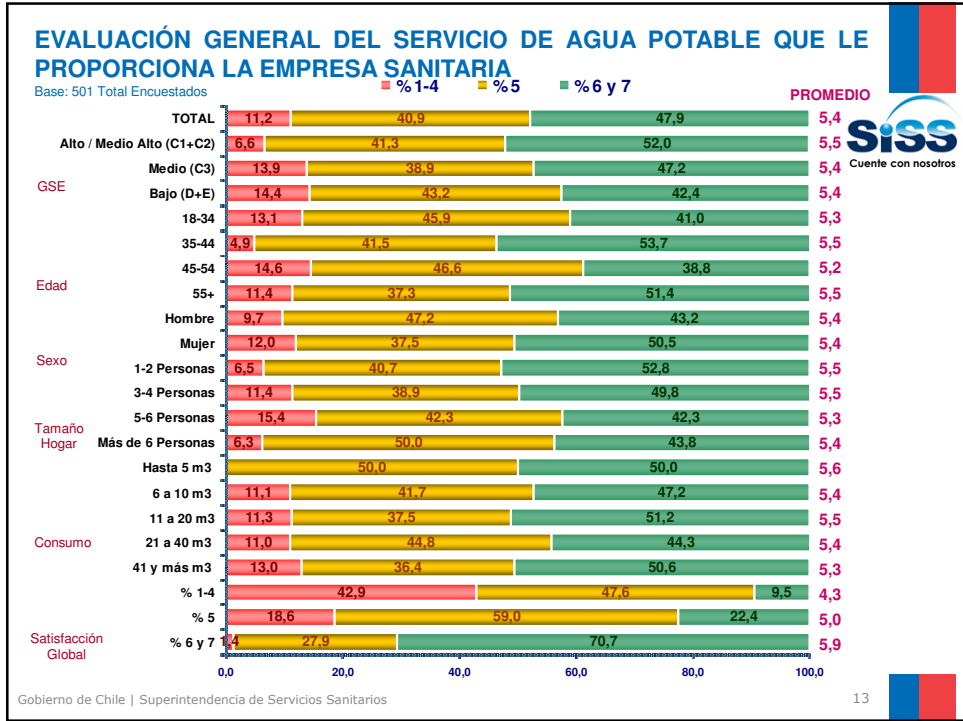
Servicio de Agua Potable

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

Base: 501 Total Encuestados

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

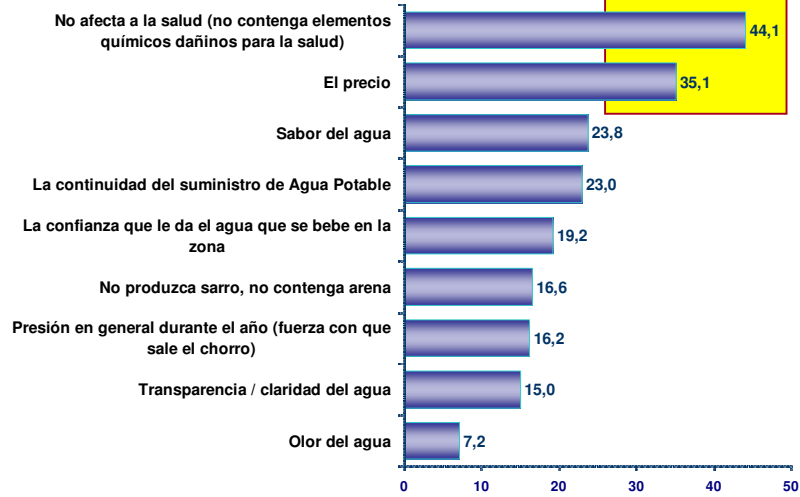




ATRIBUTOS MÁS IMPORTANTES RESPECTO AL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Base: 501 Total Encuestados

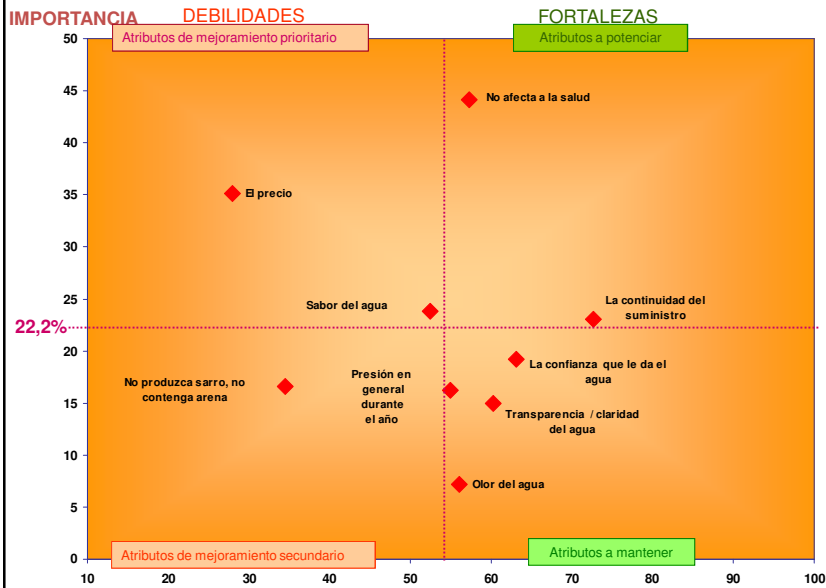
Total 2 menciones, con listado



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

15

MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

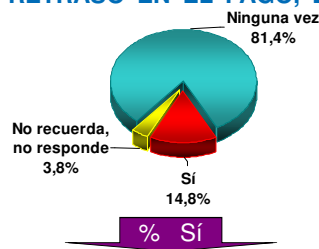
53,3% % DE EVALUACIÓN CON NOTA 6 Y 7

16

Cortes de Suministro

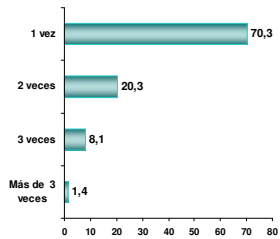
¿SE LE HA CORTADO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR ALGÚN MOTIVO DIFERENTE AL RETRASO EN EL PAGO, EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?

Base: 501 Total encuestados



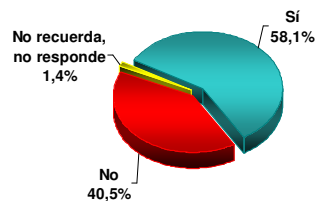
¿CUÁNTAS VECES SE LE HA CORTADO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, EN ÚLTIMOS 6 MESES?

Base: 74 Han tenido cortes



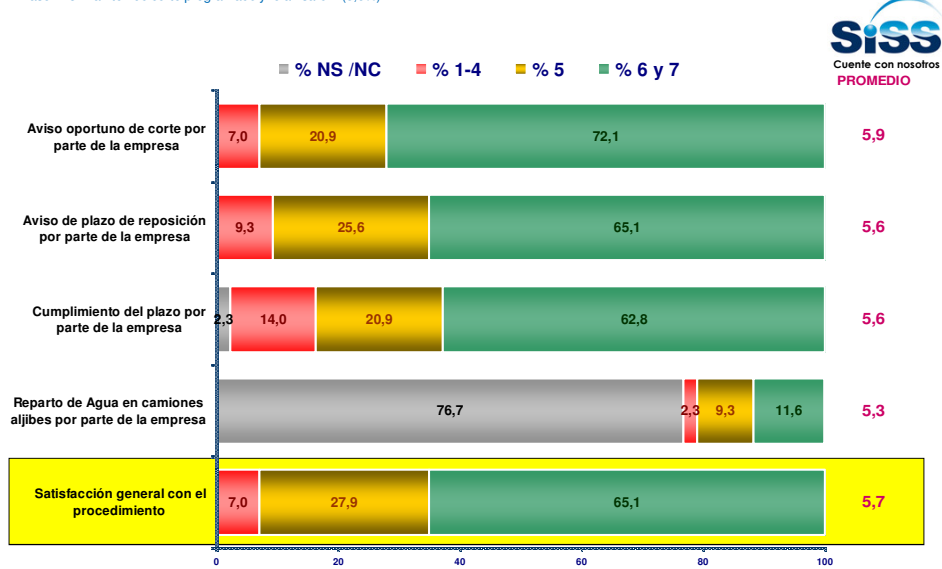
¿ESTE CORTE DEL SUMINISTRO FUE PROGRAMADO, ES DECIR, LE AVISARON QUE SE IBA A REALIZAR?

Base: 74 Han tenido cortes



EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CORTES PROGRAMADOS?

Base: 43 Han tenido corte programado y le avisaron (8,6%)



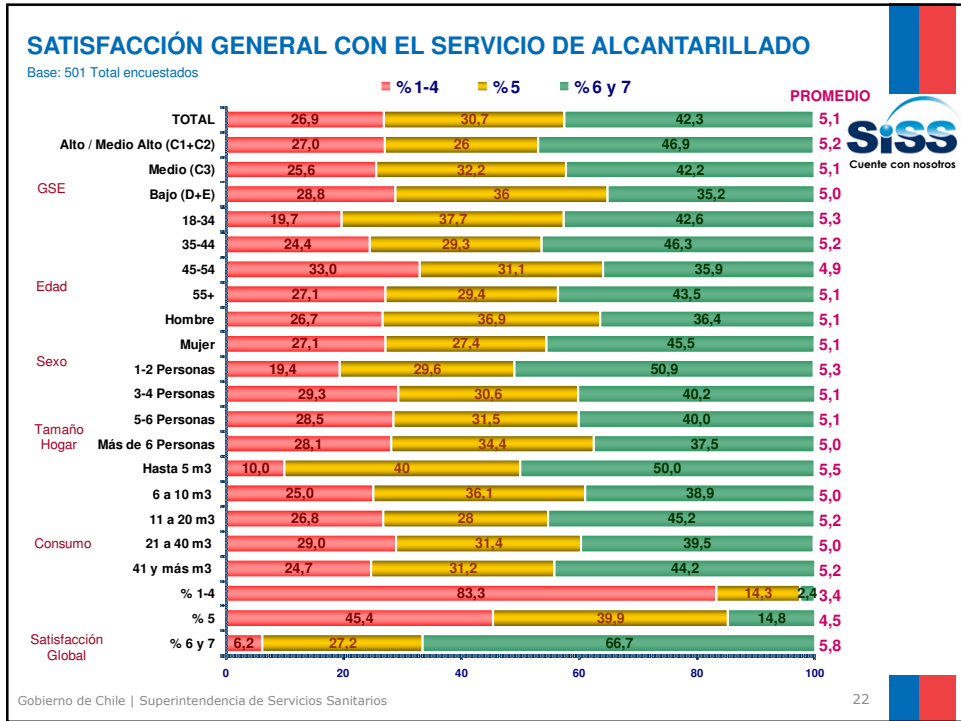
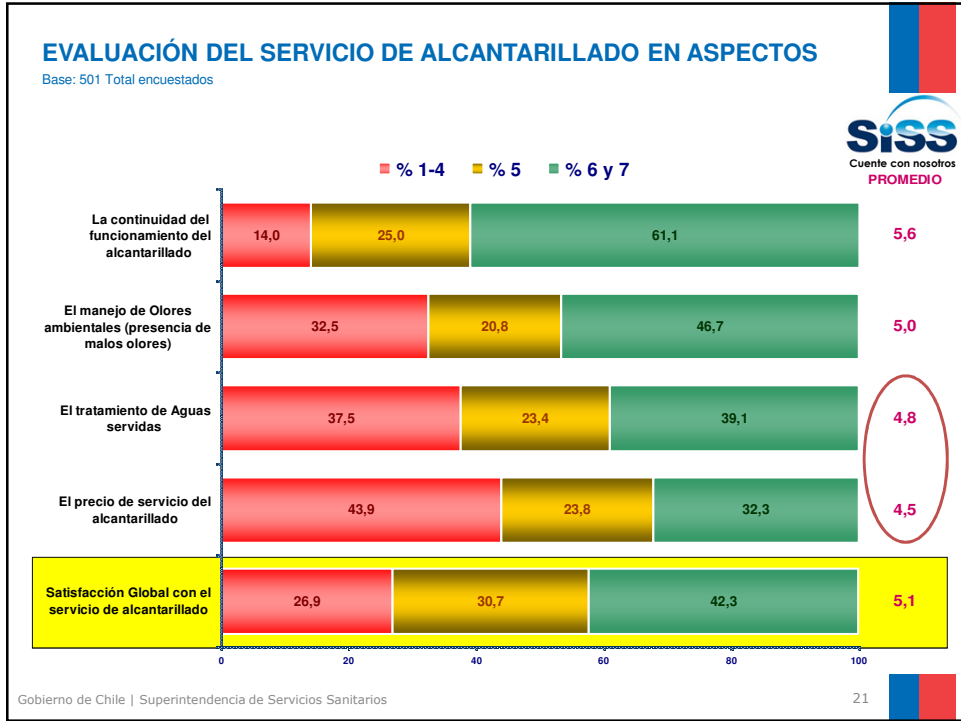
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

19

Alcantarillado

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

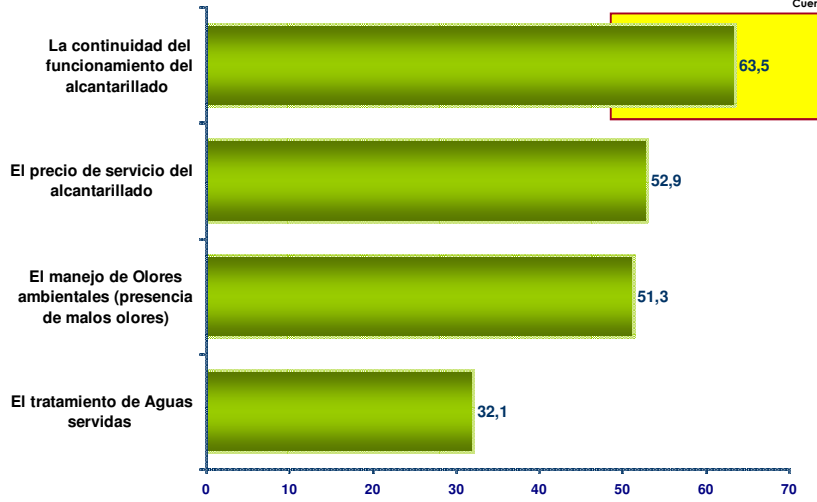
20



ATRIBUTOS MÁS IMPORTANTES RESPECTO AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Base: 501 Total Encuestados

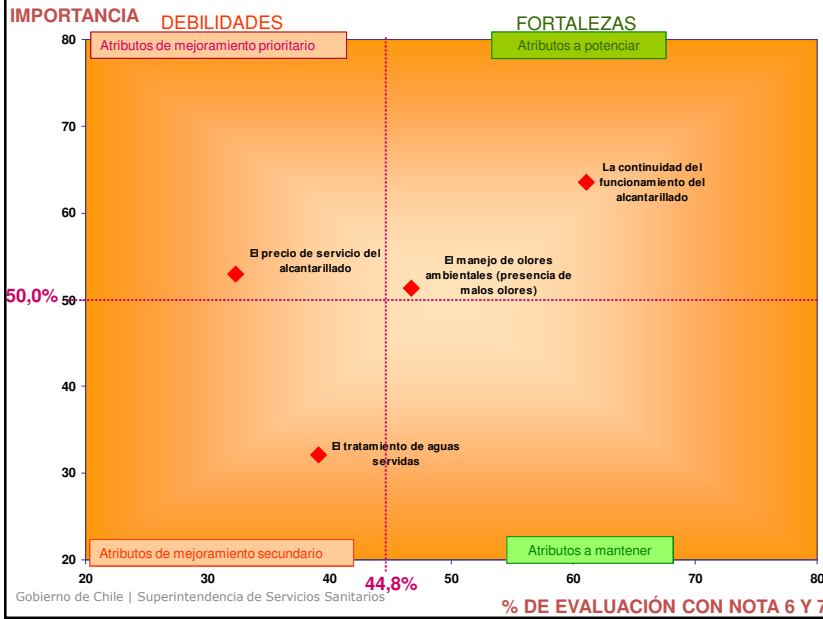
Total 2 menciones, con listado



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

23

MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO



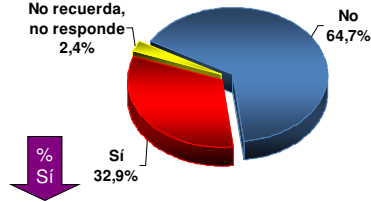
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

% DE EVALUACIÓN CON NOTA 6 Y 7

24

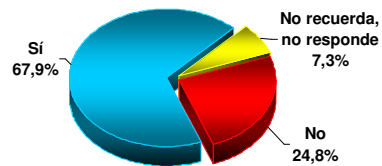
¿LE HA OCURRIDO EN EL ÚLTIMO AÑO QUE LA RED DE ALCANTARILLADO CERCANA A SU HOGAR SE HAYA REBALSADO O PRESENTADO MALOS OLORES?

Base: 501 Total encuestados



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

Base: 165 Han tenido rebalse o mal olor (32,9%)

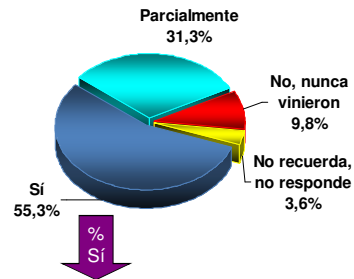


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

25

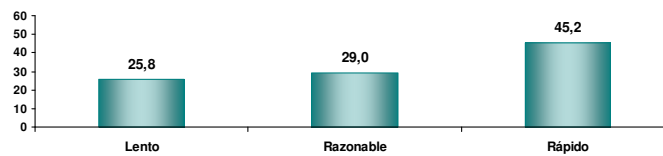
¿LA EMPRESA SANITARIA SOLUCIONÓ EL PROBLEMA?

Base: 112 Han tenido rebalse o mal olor y han solicitado solución (22,3%)



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

Base: 62 Han tenido rebalse o mal olor, han solicitado solución y la empresa solucionó totalmente el problema (12,3%)

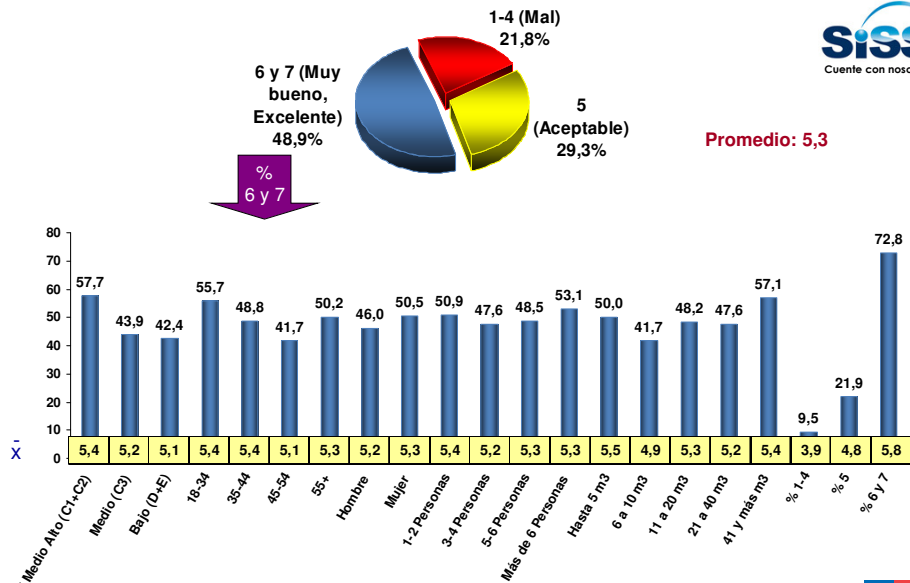


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

26

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

Base: 501 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

27

Atención Telefónica

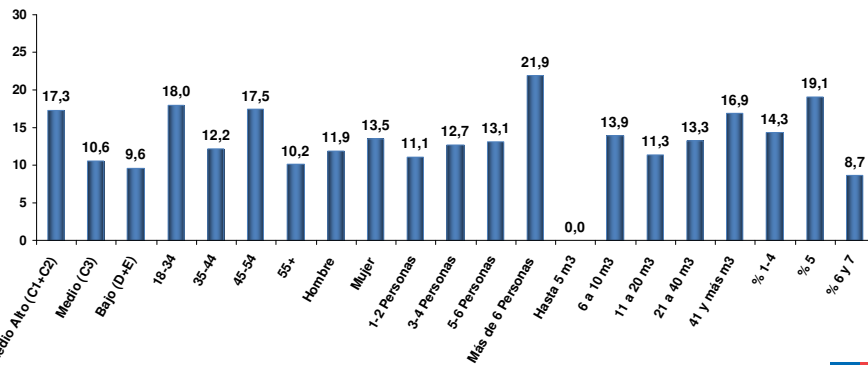
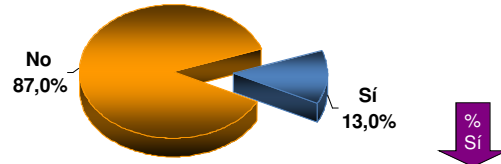


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

28

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

Base: 501 Total Encuestados

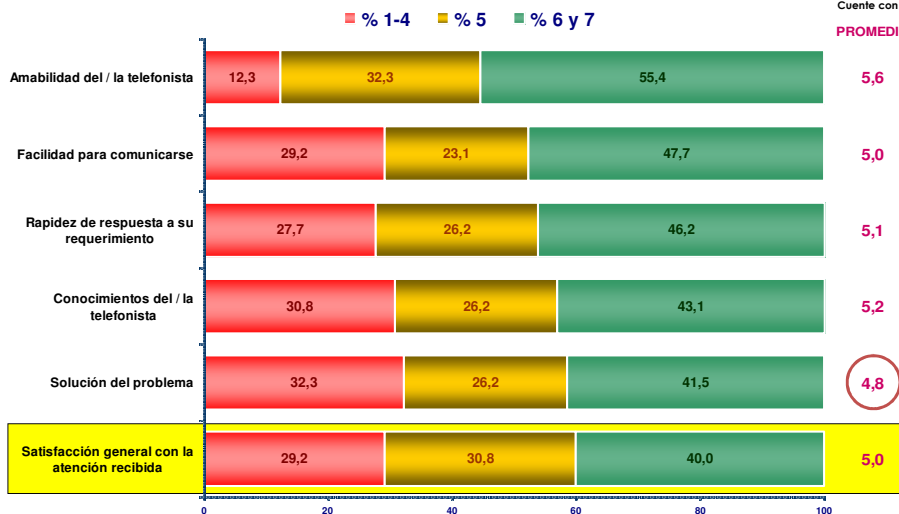


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

29

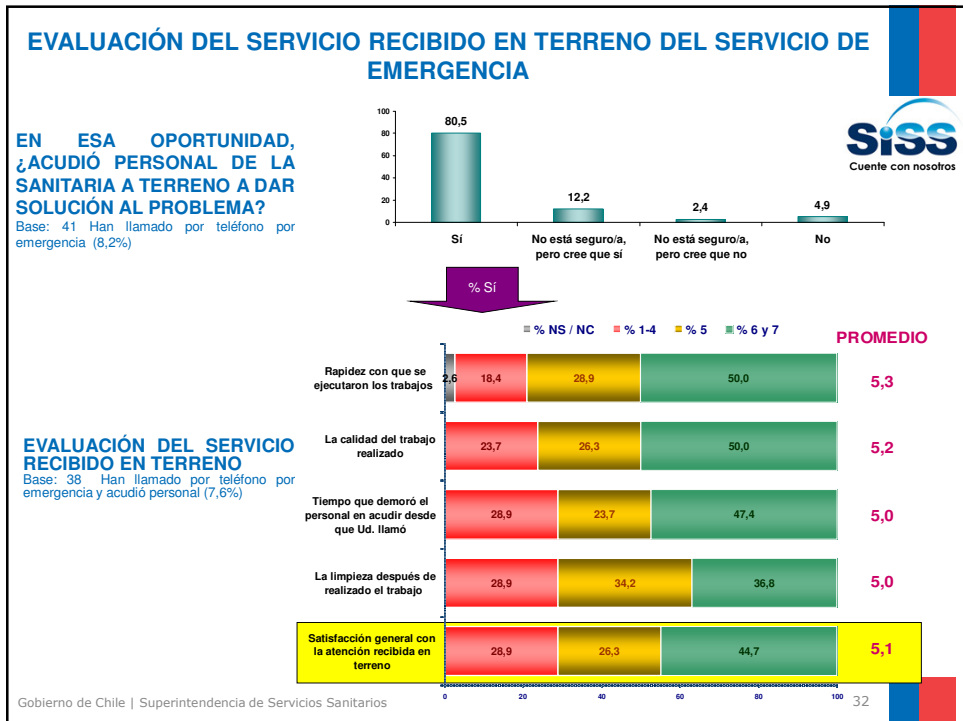
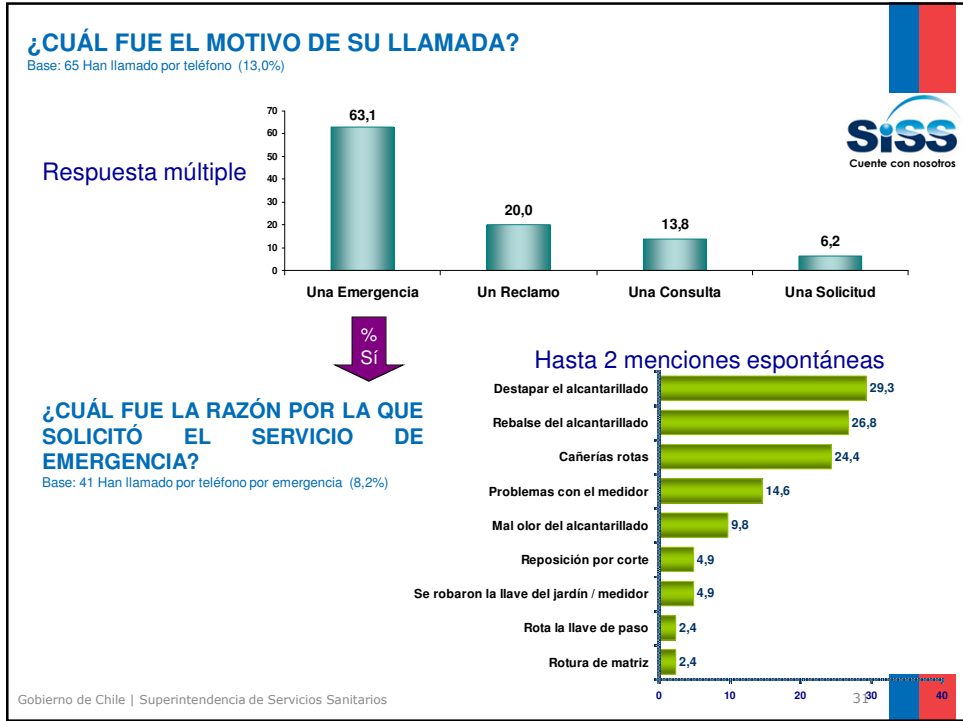
SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Base: 65 Han llamado por teléfono (13,0%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

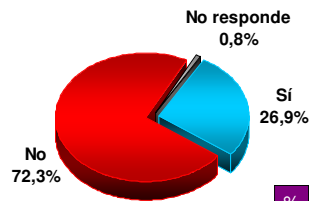
30



Trabajos en la Vía Pública

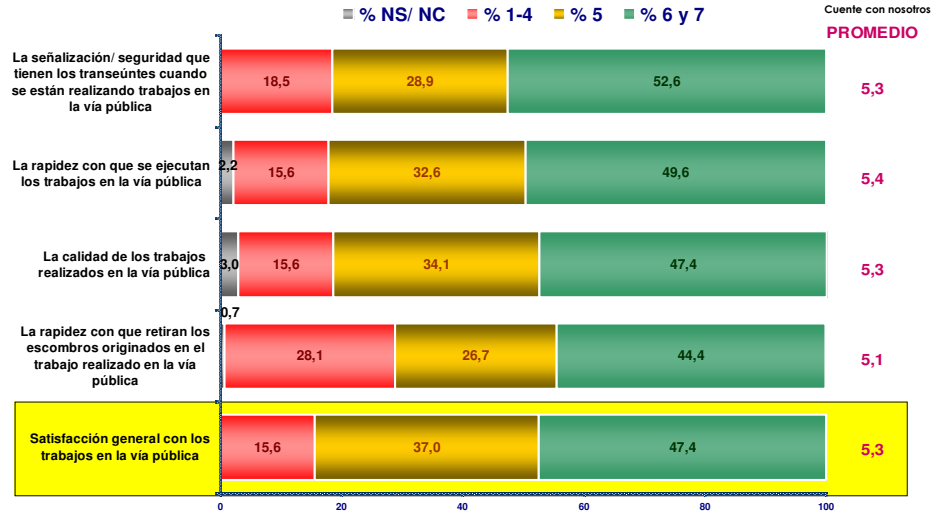
¿HA VISTO PERSONAL O CONTRATISTA DE LA EMPRESA SANITARIA DE SU SECTOR TRABAJANDO EN LA VÍA PÚBLICA?

Base: 501 Total Encuestados



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

Base: 135 Han visto trabajos (26,9%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

35

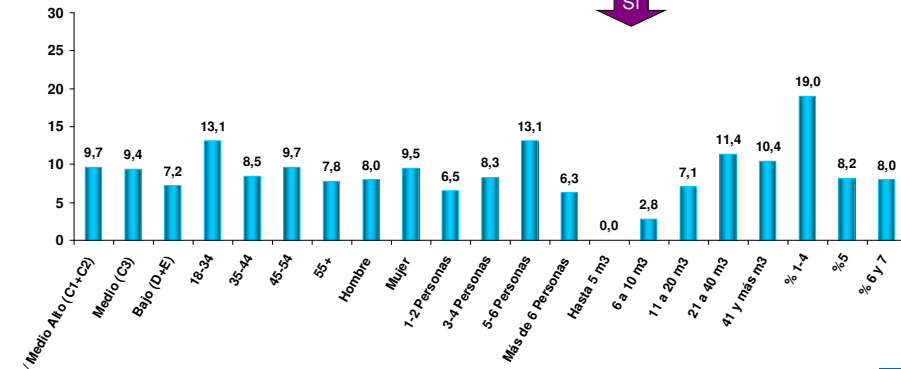
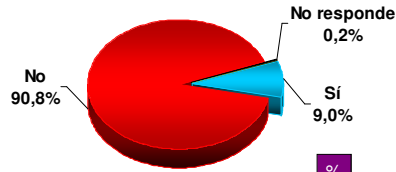
Atención en Oficinas

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

36

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

Base: 501 Total Encuestados

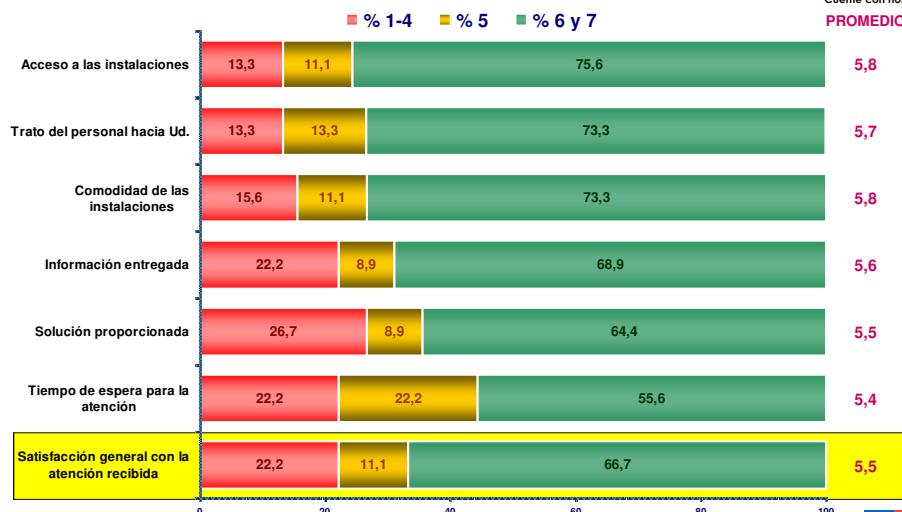


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

37

SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS

Base: 45 Han ido a las oficinas (9,0%)



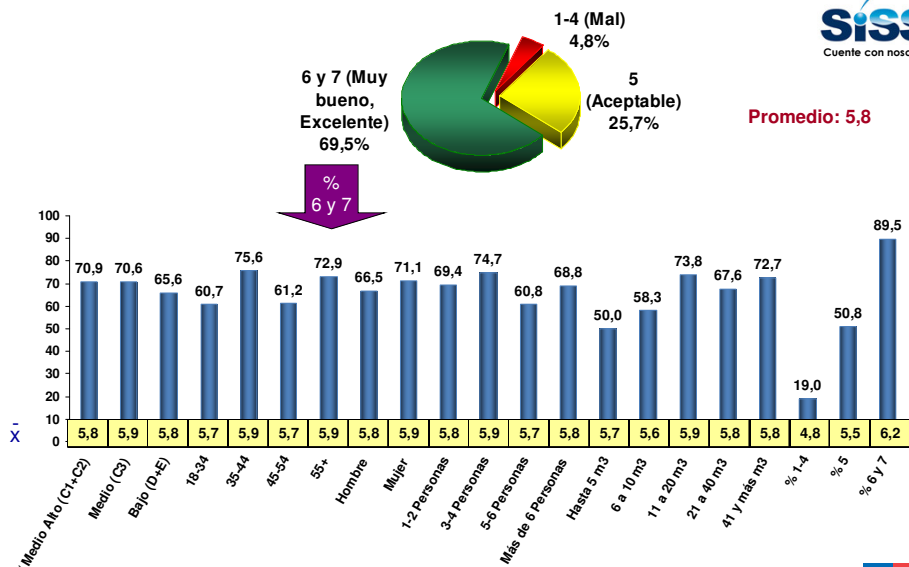
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

38

Boleta

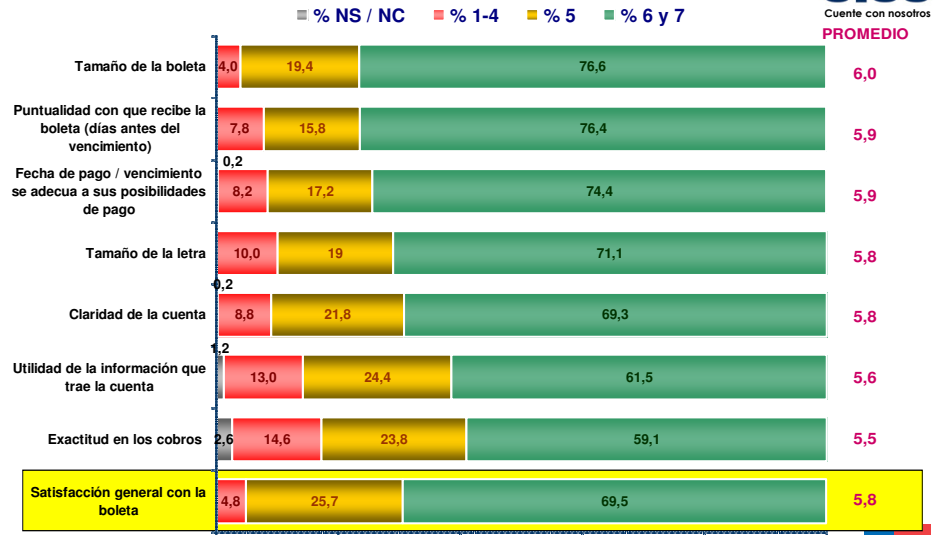
SATISFACCIÓN GENERAL CON LA BOLETA

Base: 501 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA

Base: 501 Total Encuestados



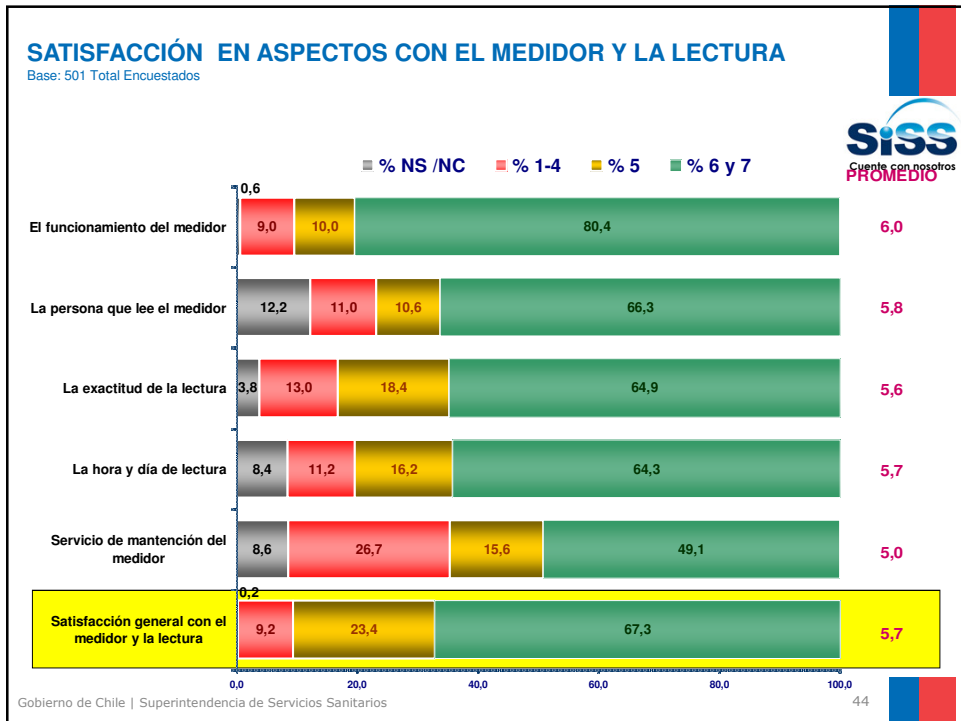
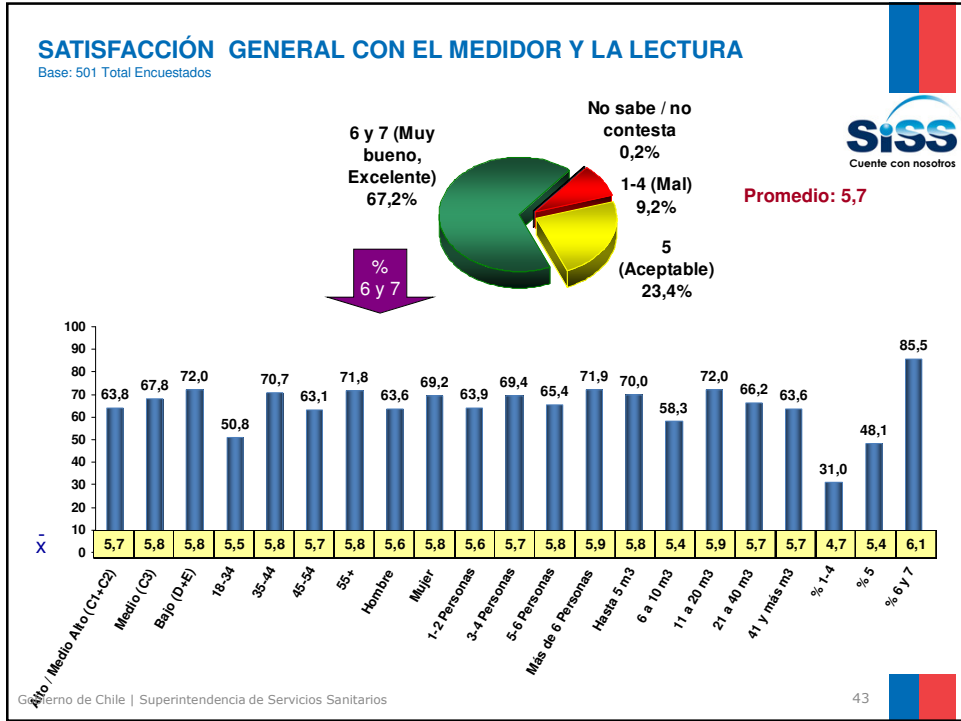
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios



Medidor y lectura

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

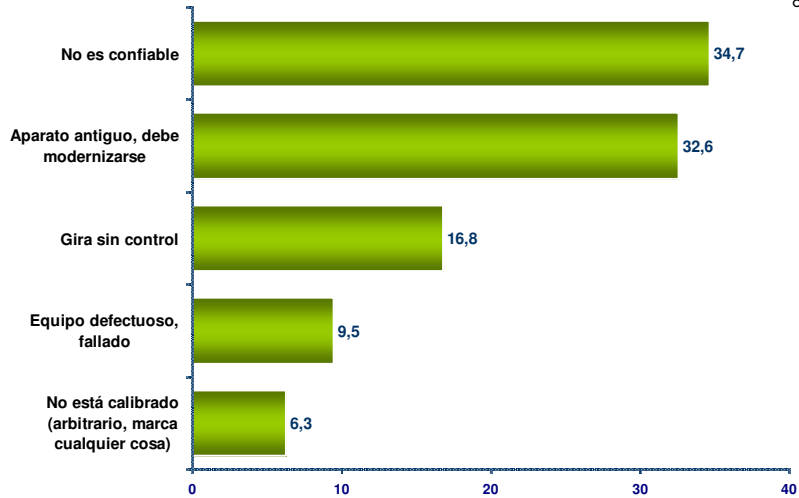
42



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

Base: 95 Encuestados que evalúan 1 a 5 funcionamiento del medidor (19,0%)

Respuesta espontánea, principal razón



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

45

SiSS
Cuenta con nosotros

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

Base: 108 Encuestados que evalúan 1 a 5 a la persona que lee el medidor (21,6%)

Respuesta espontánea, principal razón



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

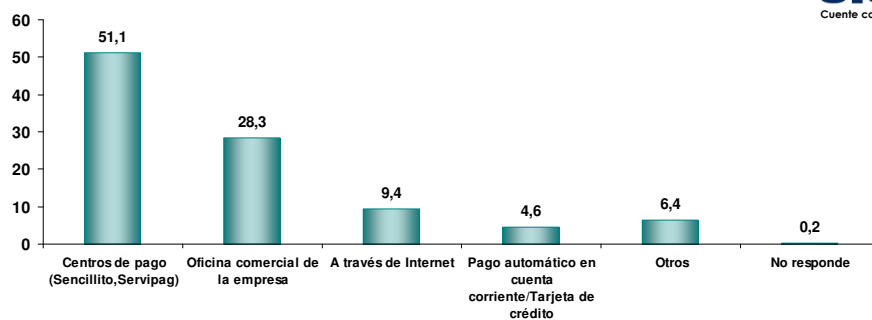
46

SiSS
Cuenta con nosotros

Pago de Cuenta

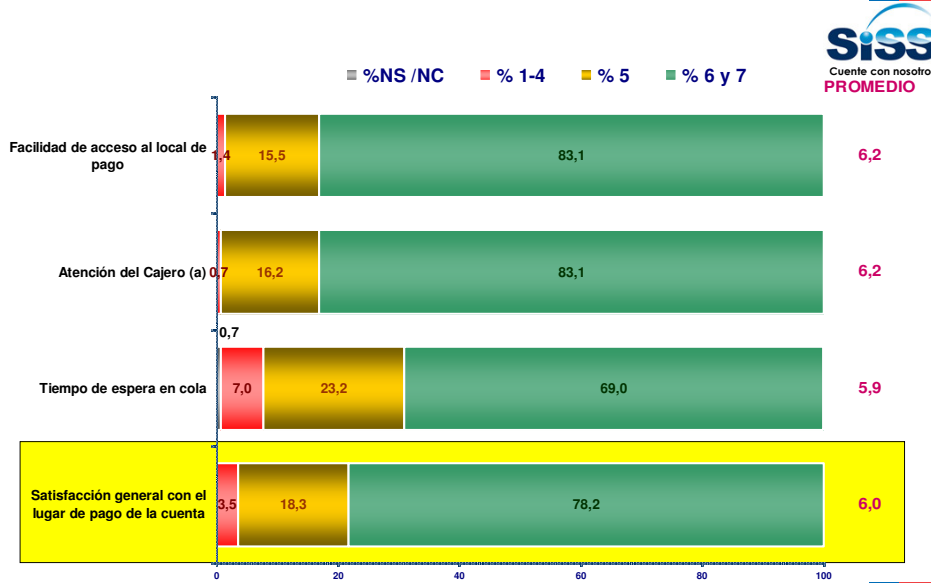
LUGAR HABITUAL DE PAGO DE LA CUENTA

Base: 501 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON OFICINA COMERCIAL EN ASPECTOS

Base: 142 Encuestados que realizan el pago en oficina comercial (28,3%)

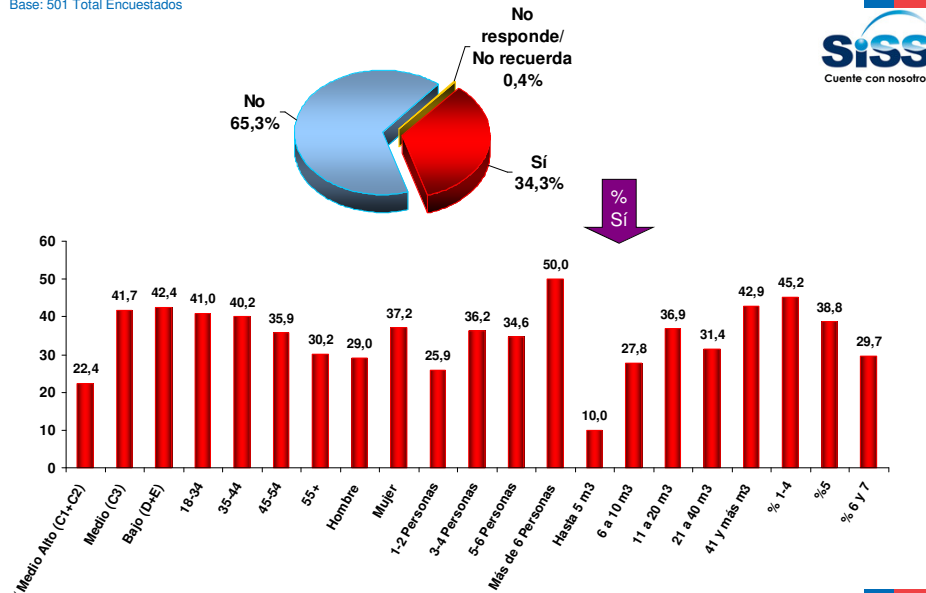


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

49

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

Base: 501 Total Encuestados

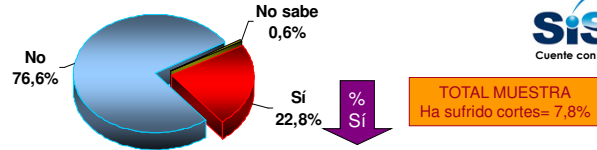


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

50

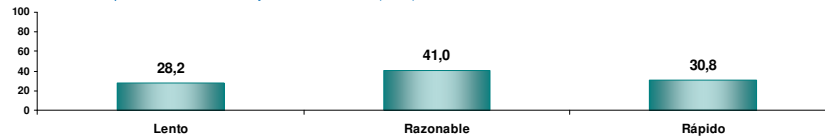
¿HA SUFRIDO CORTES EN EL SUMINISTRO DE AGUA POR CAUSA DEL NO PAGO?

Base: 172 Encuestados quienes se han atrasado (34,3%)



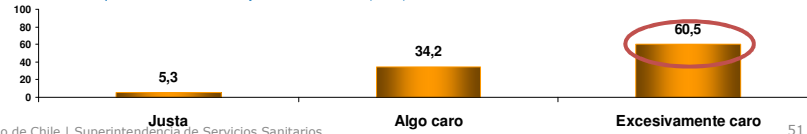
¿EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL PAGO Y LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO FUE.....?

Base: 39 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (7,8%)



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

Base: 39 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (7,8%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios



Satisfacción General de las Sanitarias

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

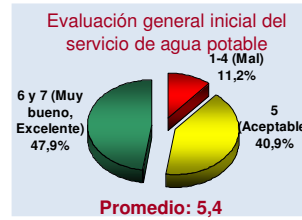
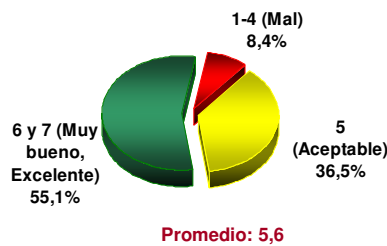
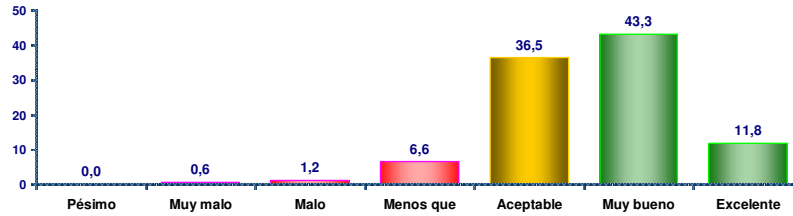
52

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA SANITARIA

Base: 501 Total Encuestados



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



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

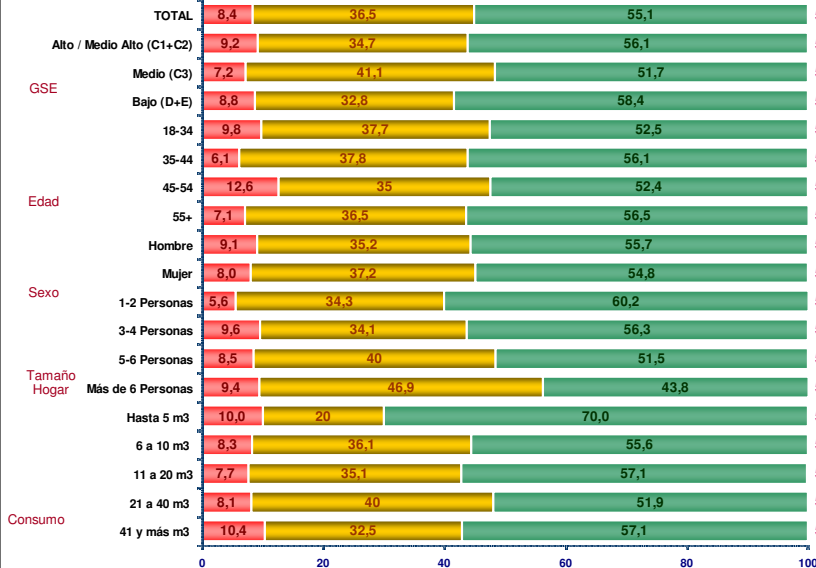
53

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA SANITARIA

Base: 501 Total Encuestados

■ 1 a 4 ■ 5 ■ 6 y 7

PROMEDIO



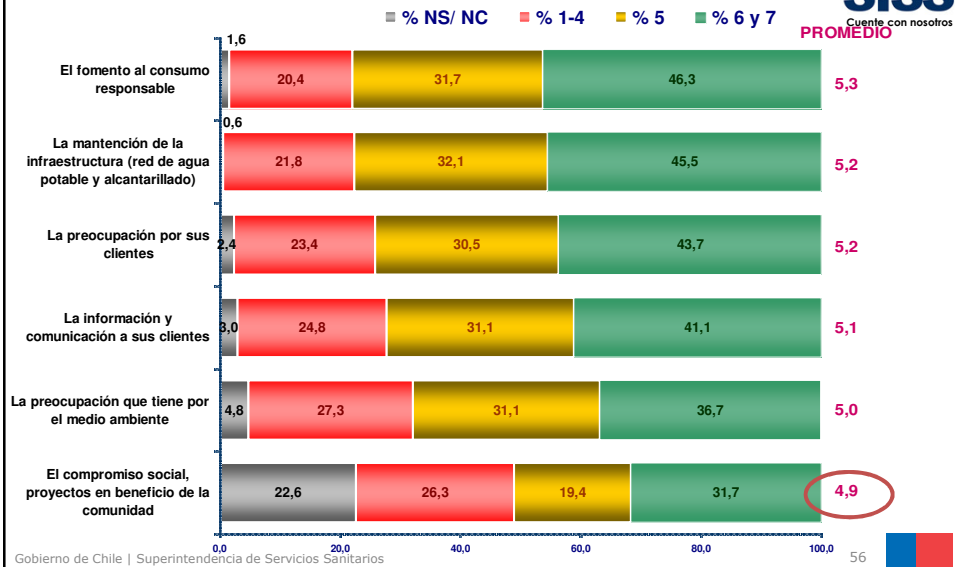
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

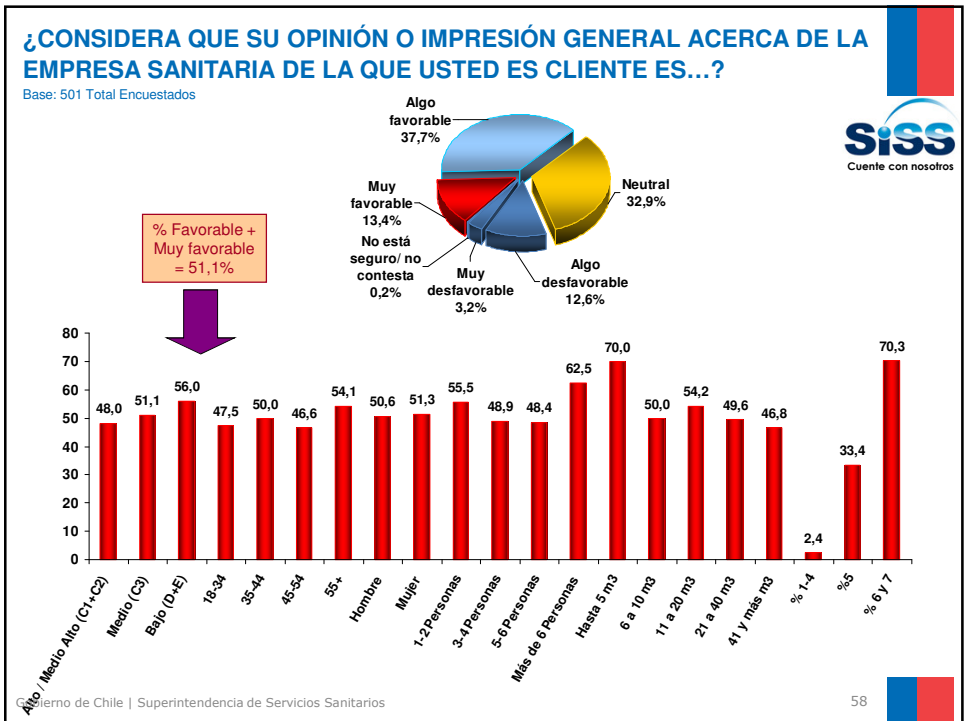
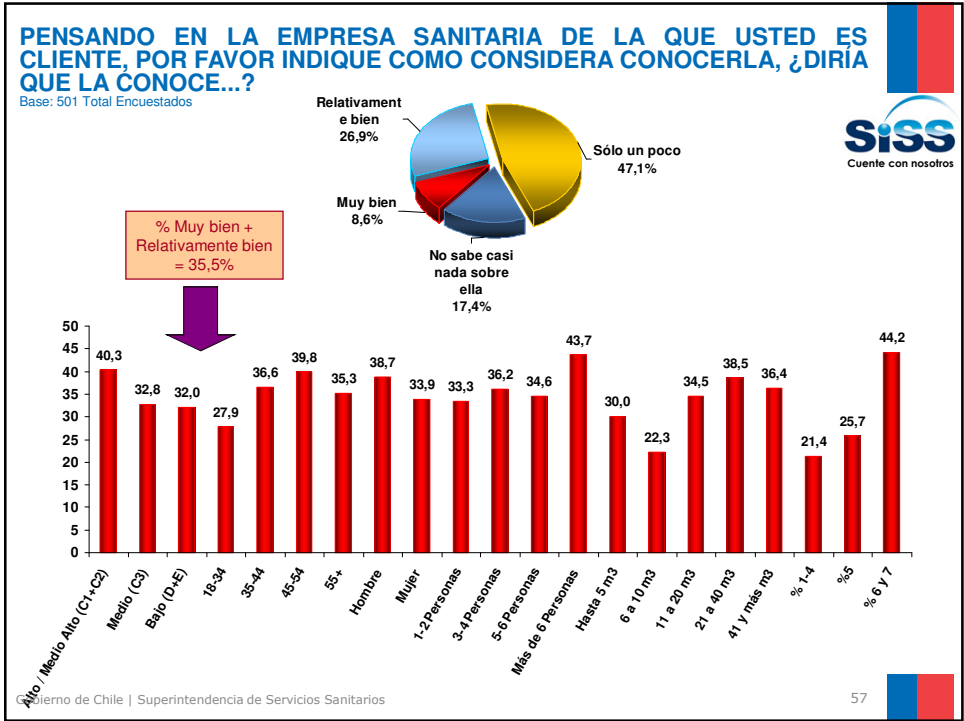
54

Índices de Reputación Corporativa

EVALUACIÓN DE LA EMPRESA SANITARIA EN ATRIBUTOS DE IMAGEN

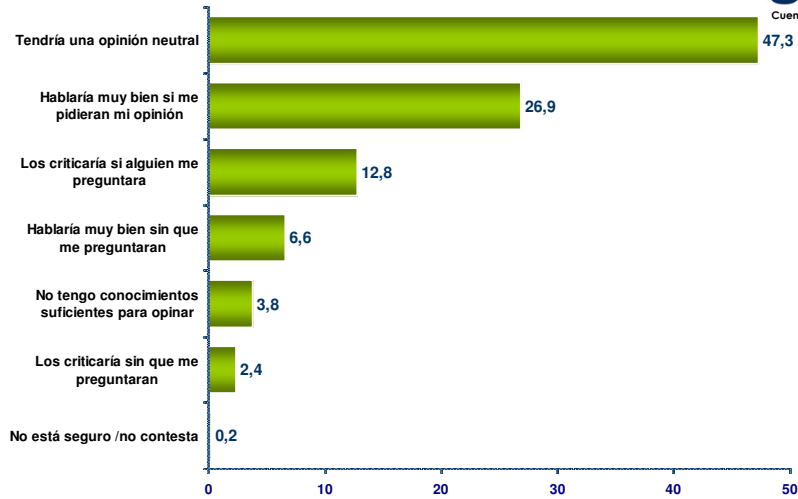
Base: 501 Total Encuestados





¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES REFLEJA MEJOR SU OPINIÓN E IDEA GENERAL DE LA EMPRESA SANITARIA?

Base: 501 Total Encuestados

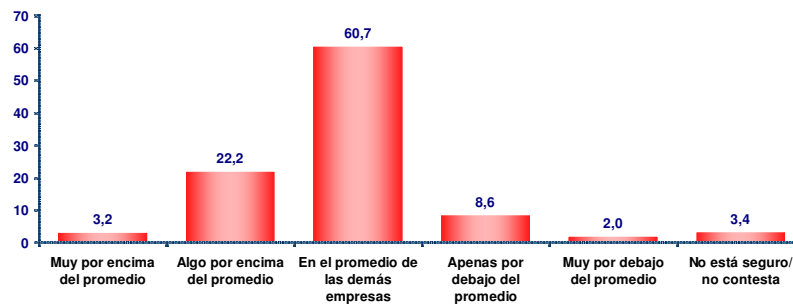


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

59

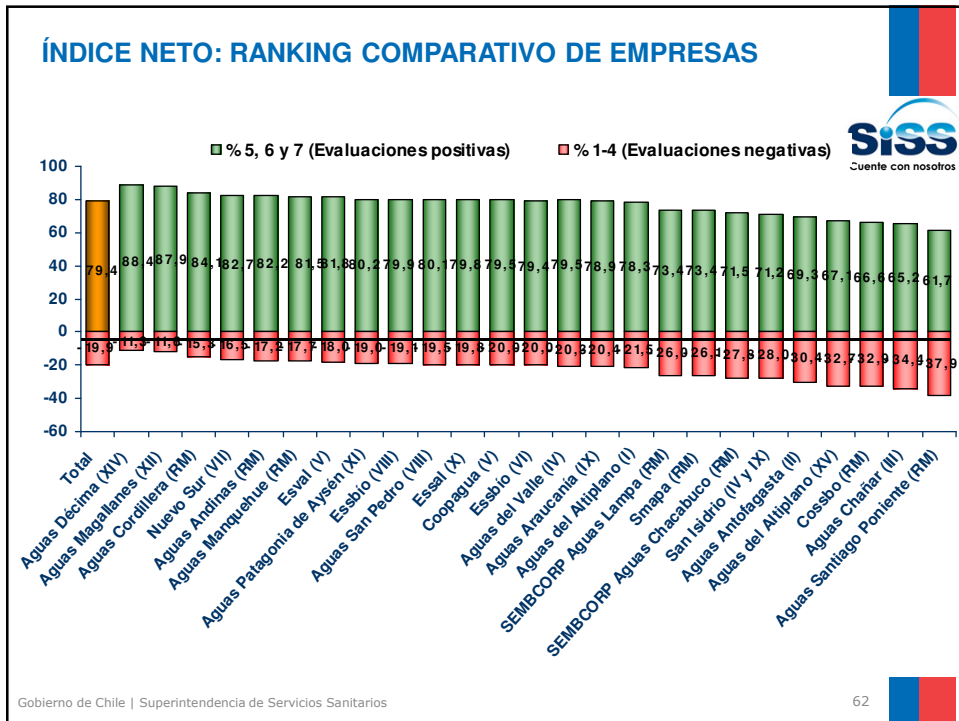
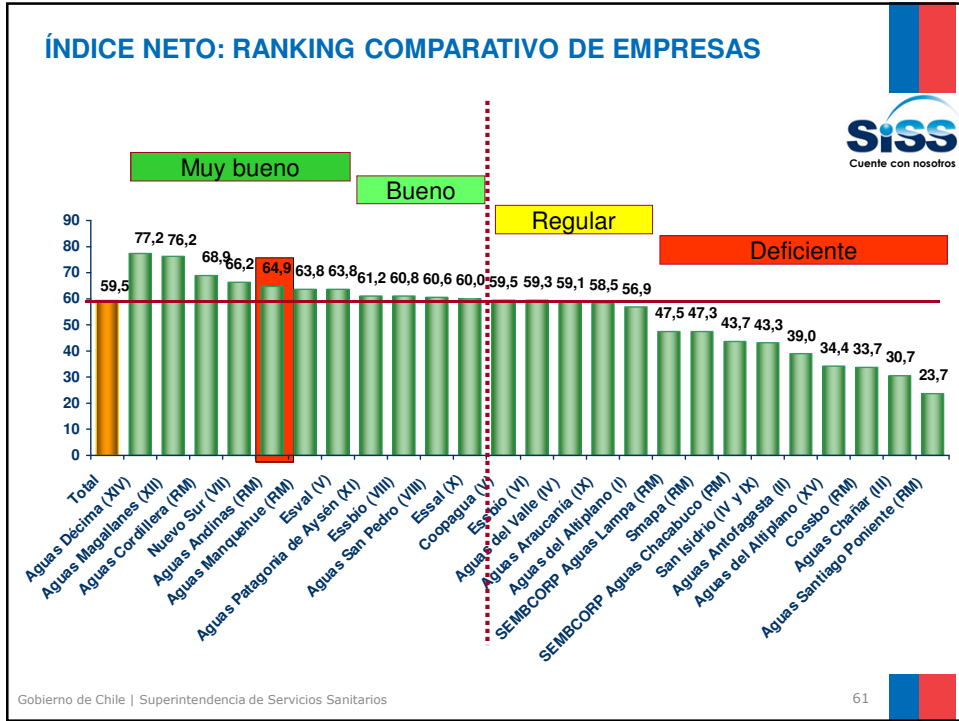
PENSANDO EN LA EMPRESA SANITARIA EN COMPARACIÓN CON LAS DEMÁS GRANDES EMPRESAS DE NUESTRO PAÍS, EN UNA ESCALA DE 1 A 5, LA SANITARIA ES UNA EMPRESA EN LA QUE USTED CONFÍA...

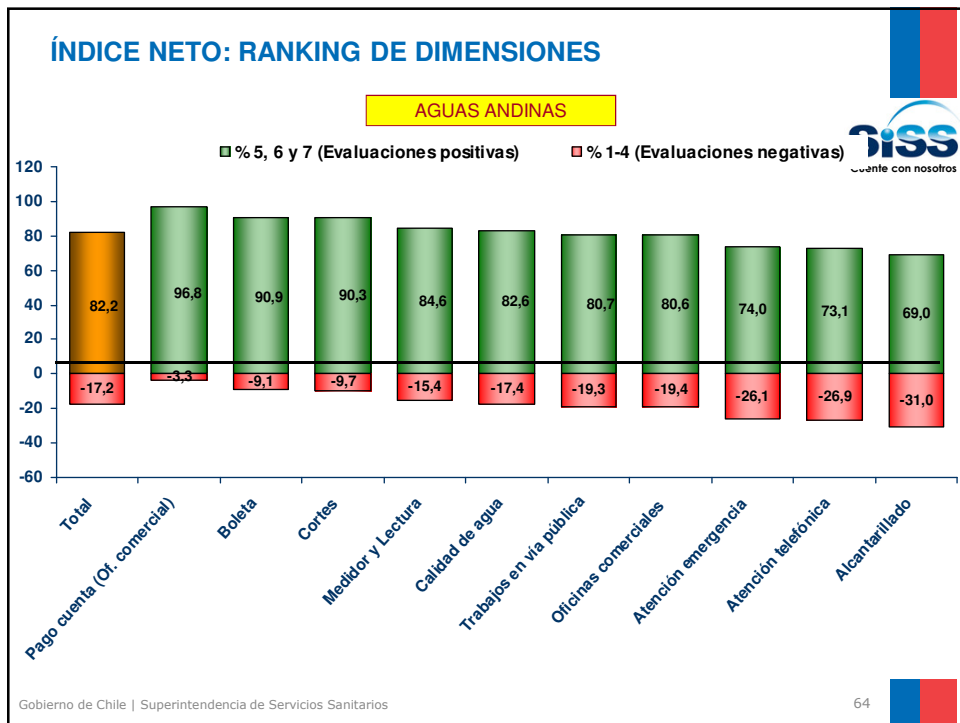
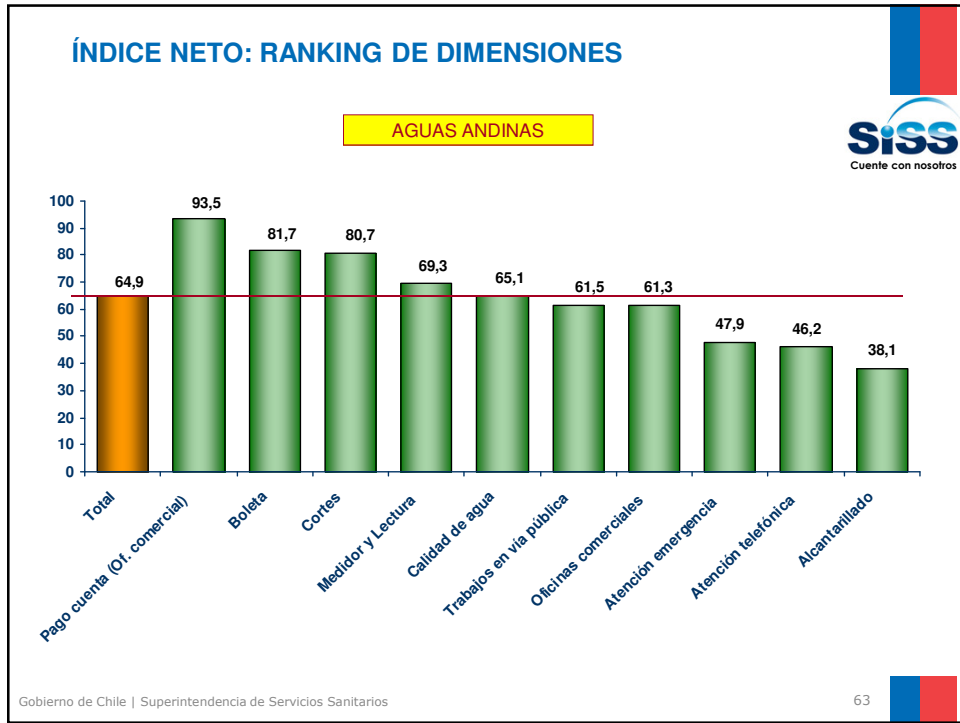
Base: 501 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

60





Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

