

# SMAPA

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 401 casos.

Reg	Empresa	Localidad	Muestra
RM	SMAPA	Maipú	401
TOTAL			401

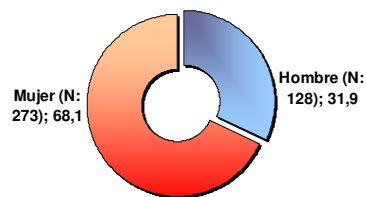
Margen de error: +/- 4,89

### PERÍODO DE TERRENO

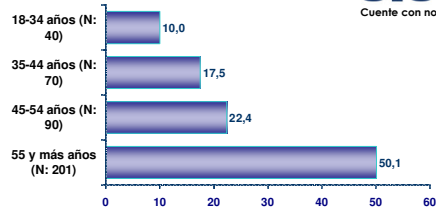
El terreno se realizó entre el 21 de febrero y el 31 de marzo de 2011.

## COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

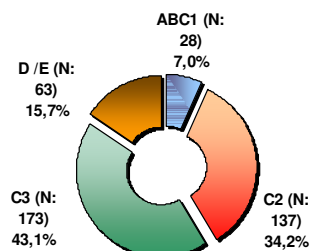
### SEXO



### EDAD



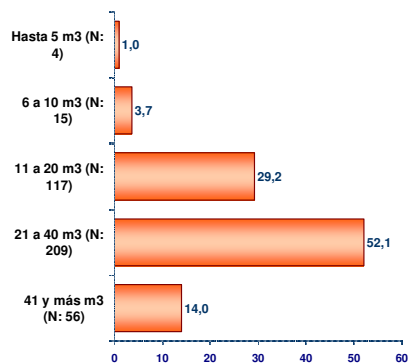
### GSE



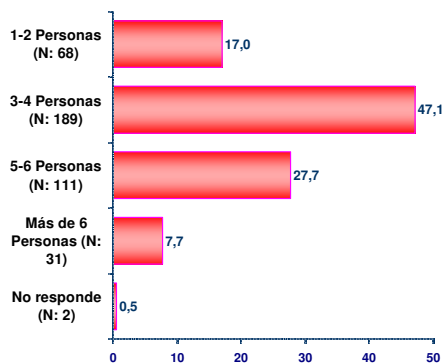
## COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA



### CONSUMO



### TAMAÑO HOGAR



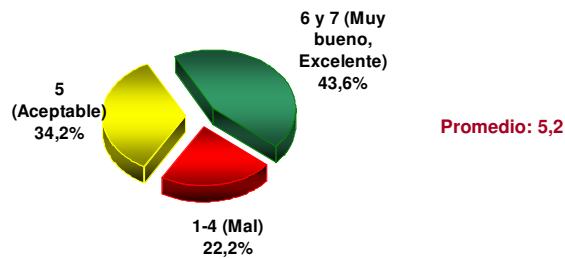
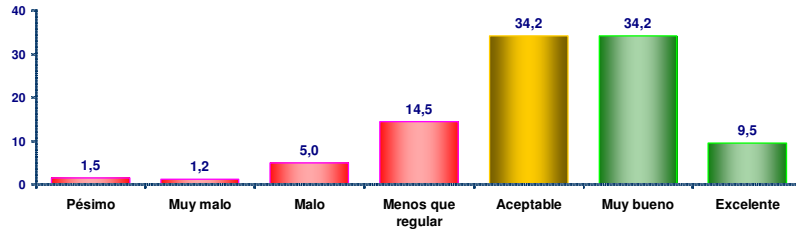
## Servicio de Agua Potable



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

Base: 401 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

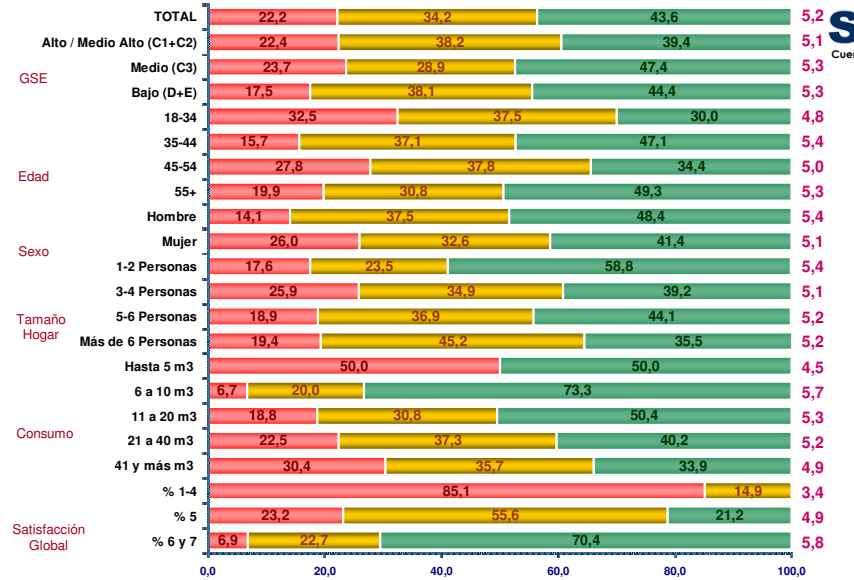
11

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

Base: 401 Total Encuestados

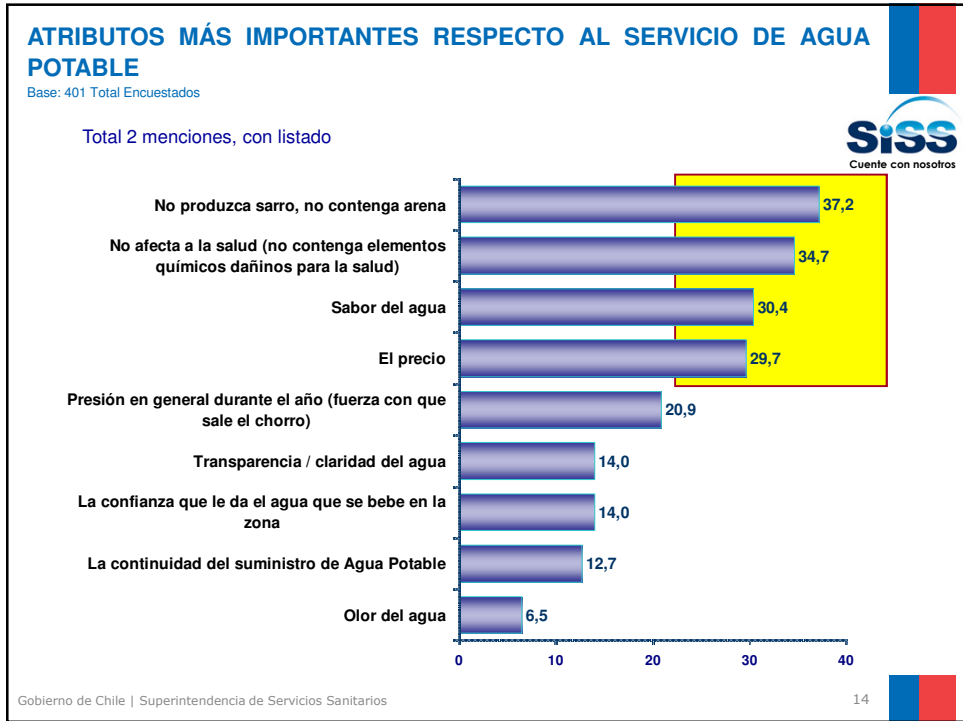
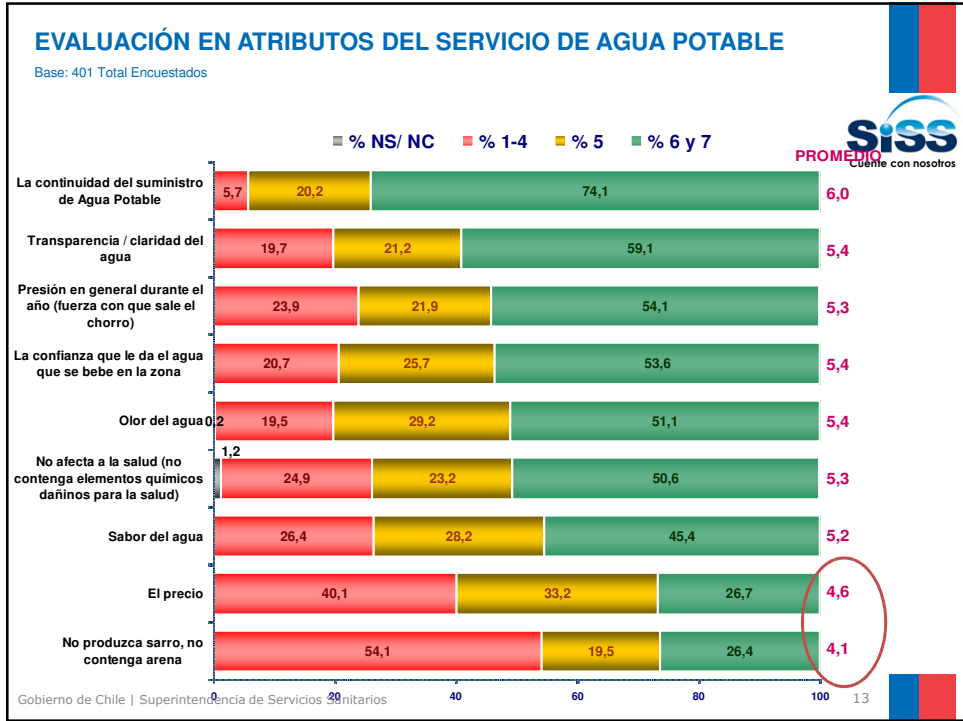
■ % 1-4 ■ % 5 ■ % 6 y 7

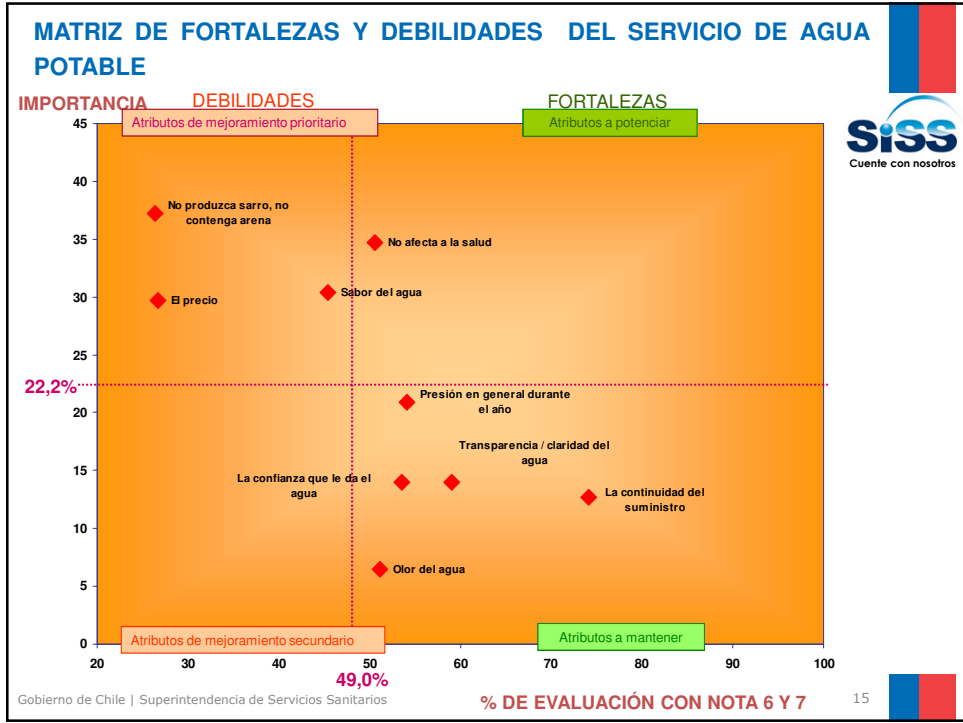
PROMEDIO



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

12



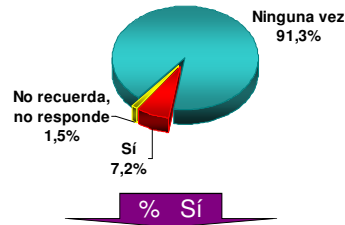


## Cortes de Suministro

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios | 16

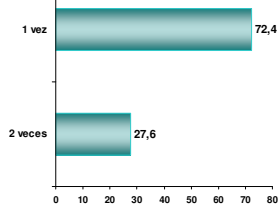
## ¿SE LE HA CORTADO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR ALGÚN MOTIVO DIFERENTE AL RETRASO EN EL PAGO, EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?

Base: 401 Total Encuestados



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

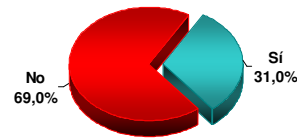
Base: 29 Han tenido cortes



**PROMEDIO: 1,3 VECES**

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

Base: 29 Han tenido cortes

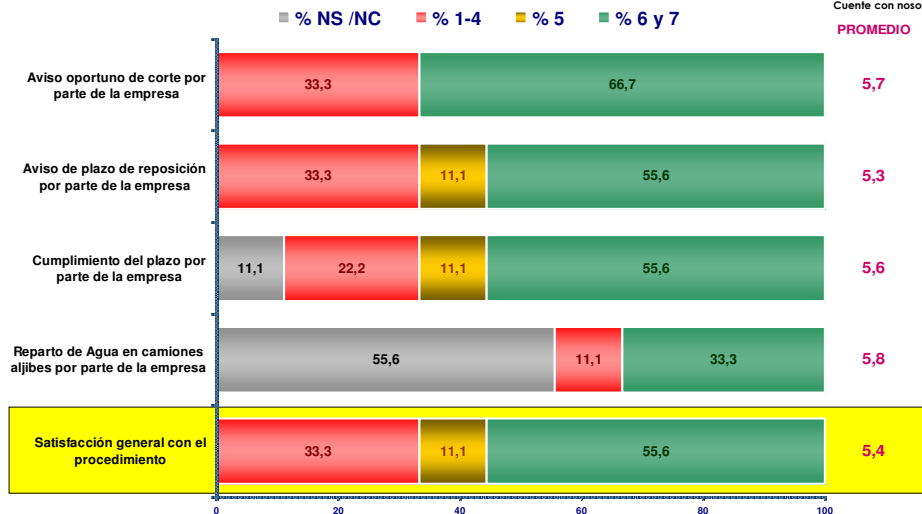


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

17

## EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CORTES PROGRAMADOS?

Base: 9 Han tenido corte programado y le avisaron (2,2%)



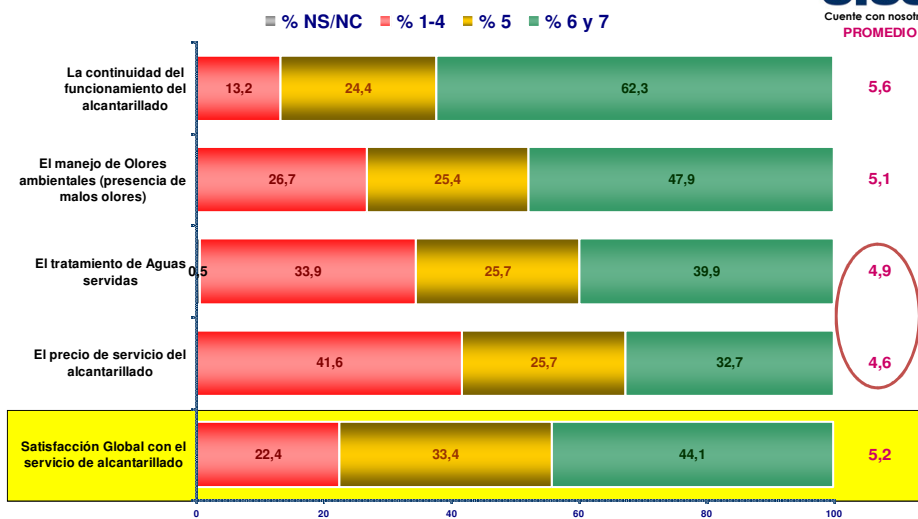
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

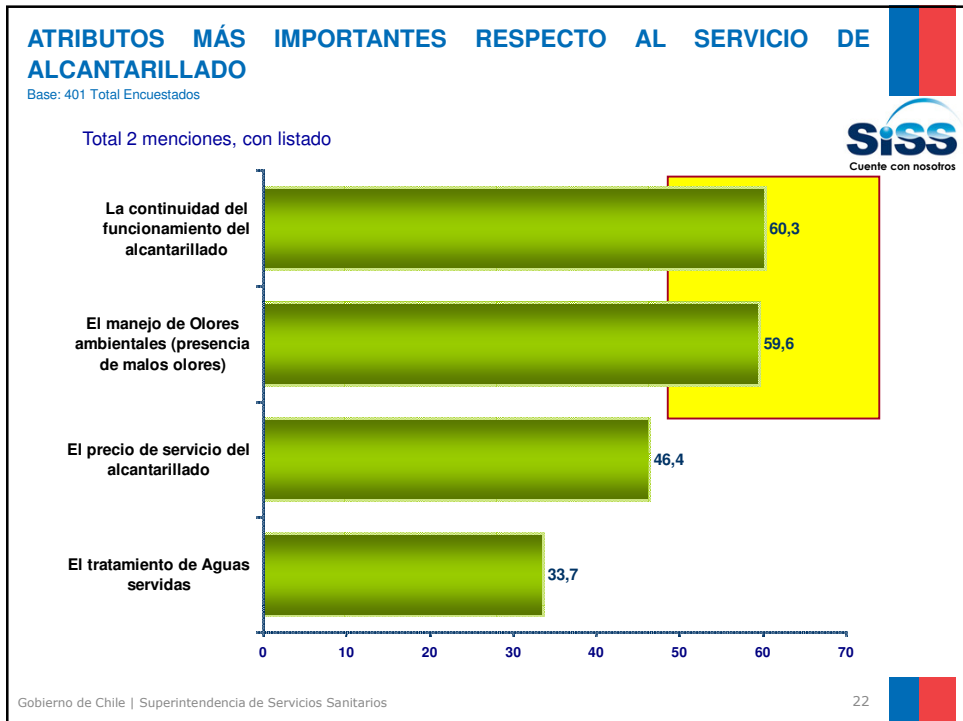
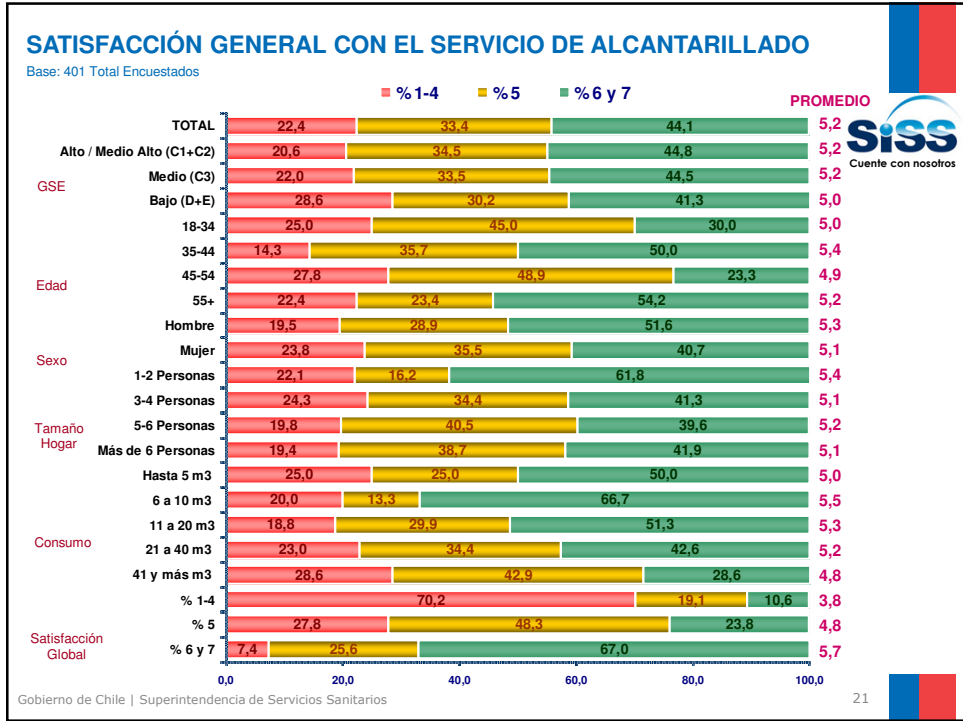
18

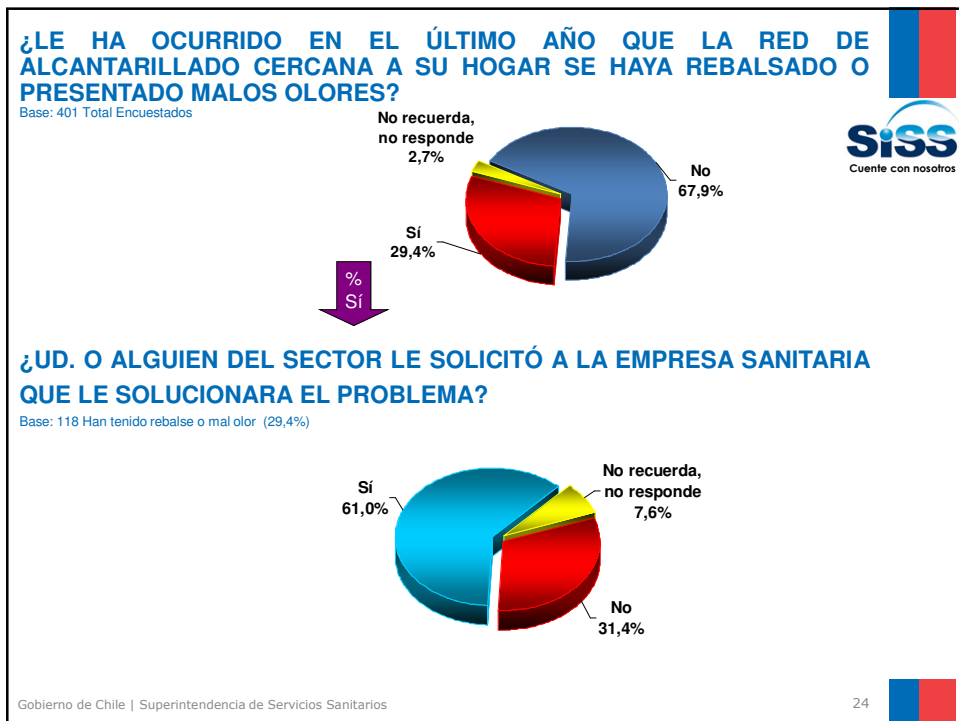
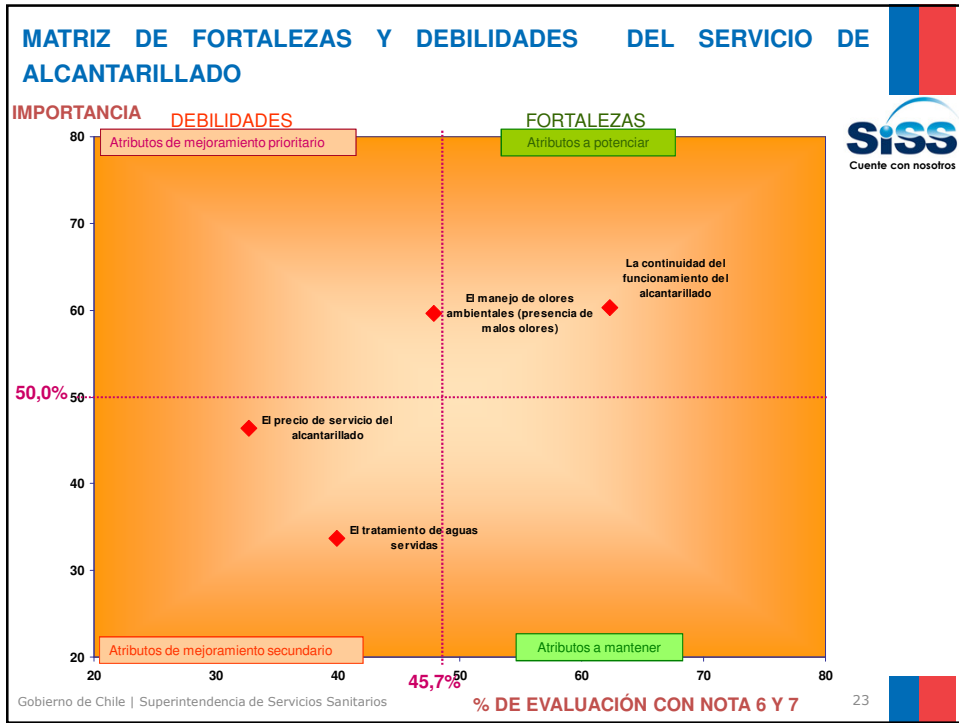
# Alcantarillado

## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN ASPECTOS

Base: 401 Total Encuestados

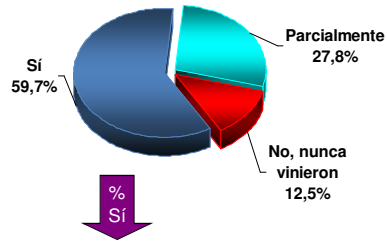






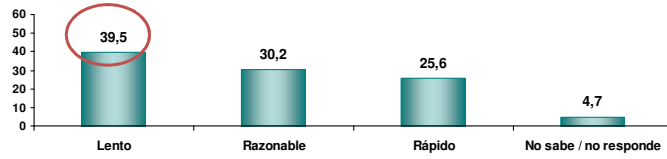
### ¿LA EMPRESA SANITARIA SOLUCIONÓ EL PROBLEMA?

Base: 72 Han tenido rebalse o mal olor y han solicitado solución (17,9%)



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

Base: 43 Han tenido rebalse o mal olor, han solicitado solución y la empresa solucionó totalmente el problema (10,7%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

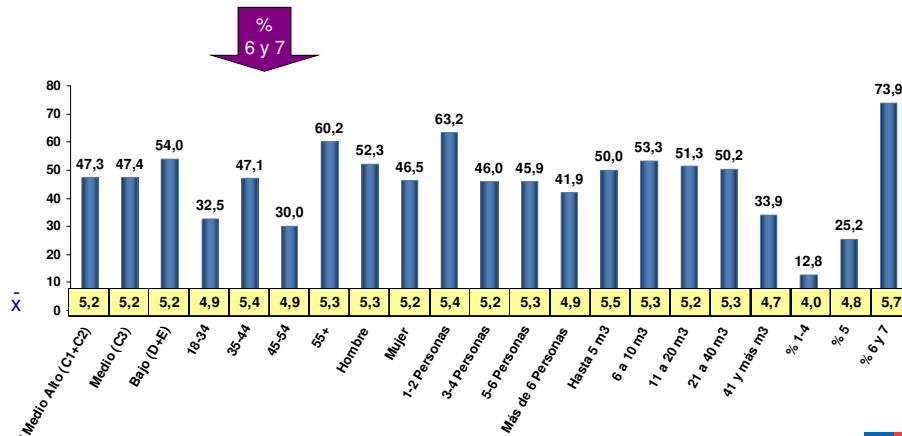
25

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

Base: 401 Total Encuestados



Promedio: 5,2



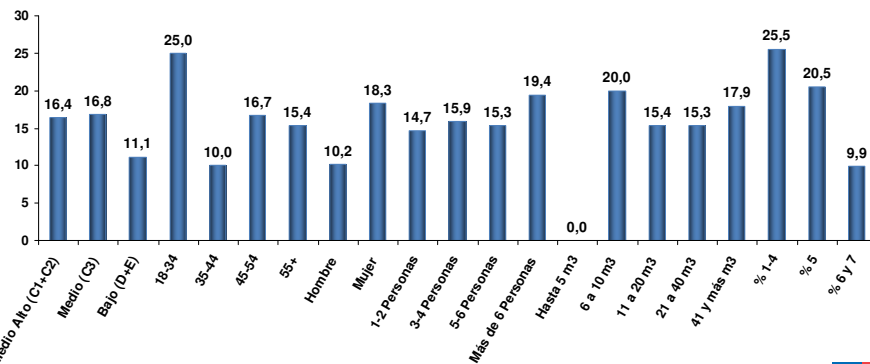
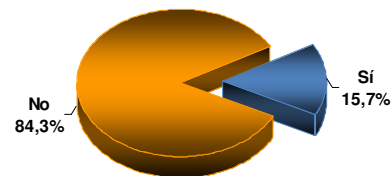
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

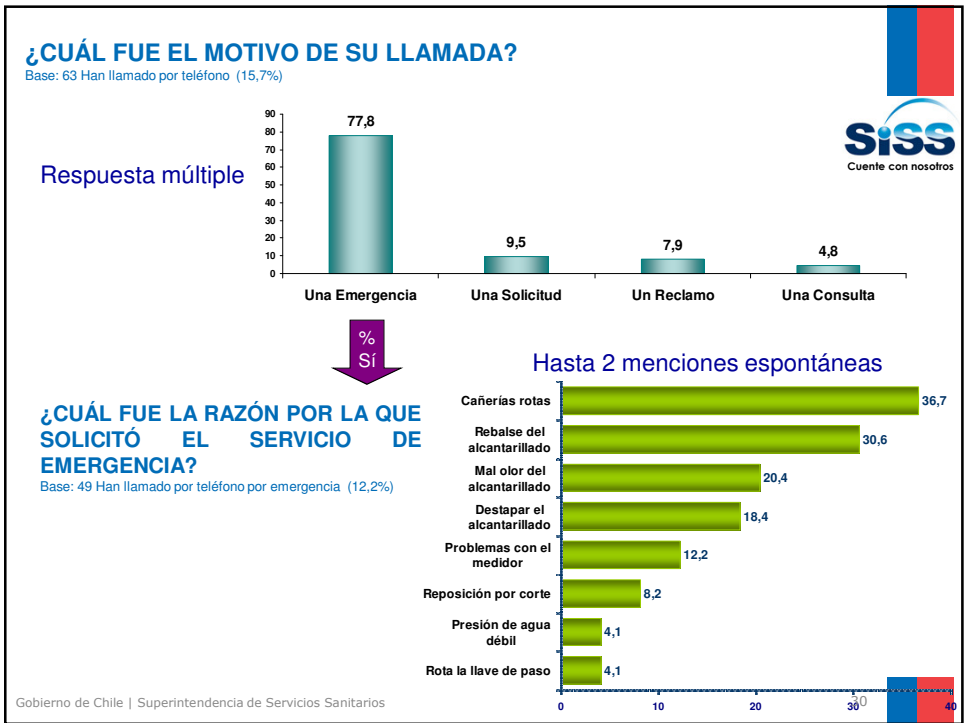
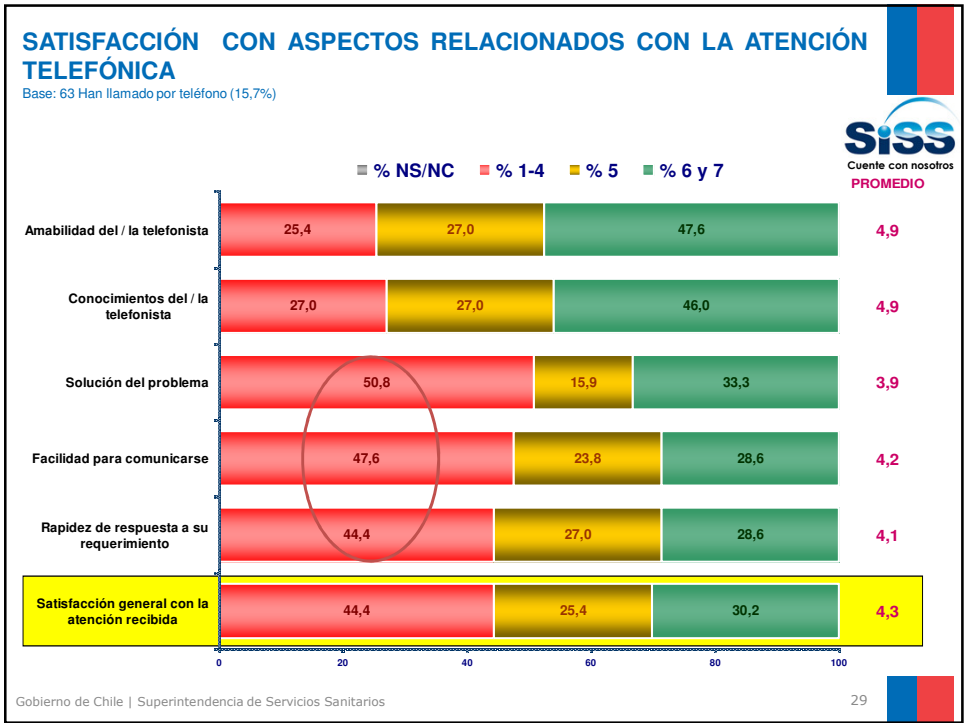
26

# Atención Telefónica

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

Base: 401 Total Encuestados

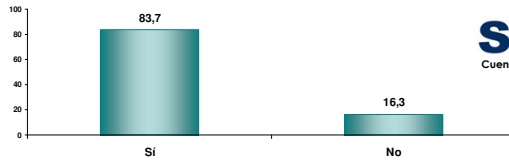




## EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN TERRENO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

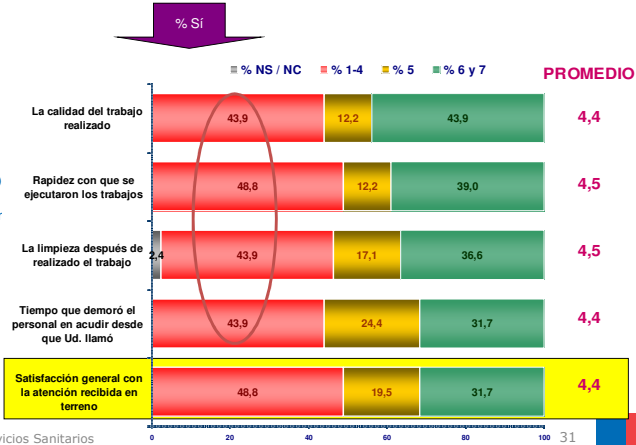
EN ESA OPORTUNIDAD, ¿ACUDIÓ PERSONAL DE LA SANITARIA A TERRENO A DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA?

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



### EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN TERRENO

Base: 41 Han llamado por teléfono por emergencia y acudió personal (10,2%)

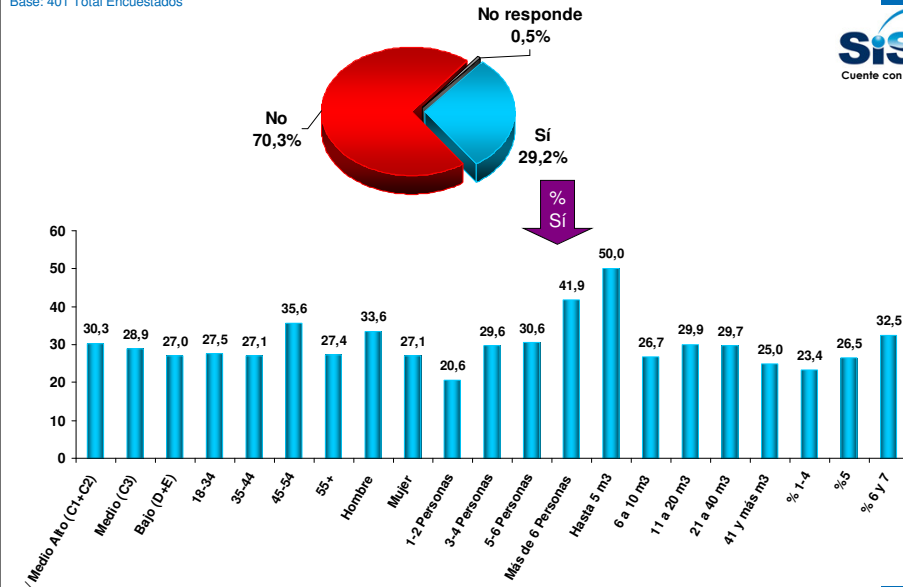


## Trabajos en la Vía Pública



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

Base: 401 Total Encuestados

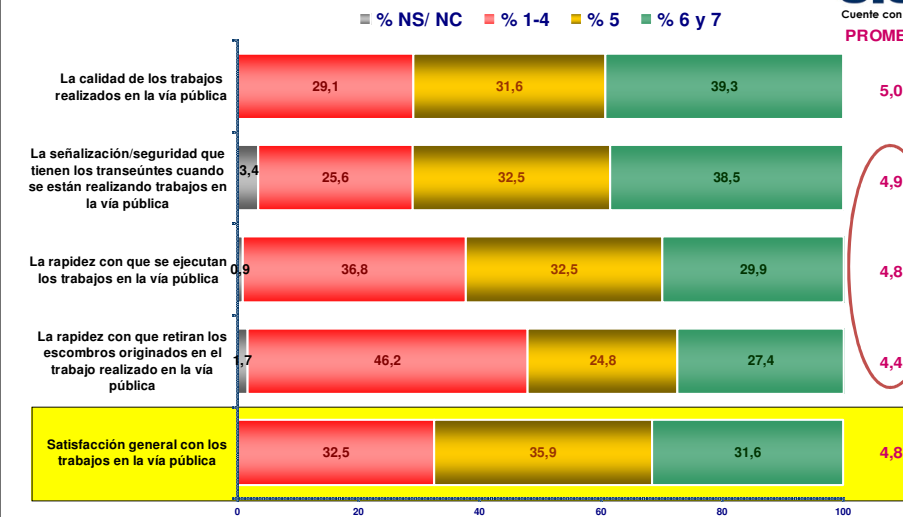


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

33

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

Base: 117 Han visto trabajos (29,2%)



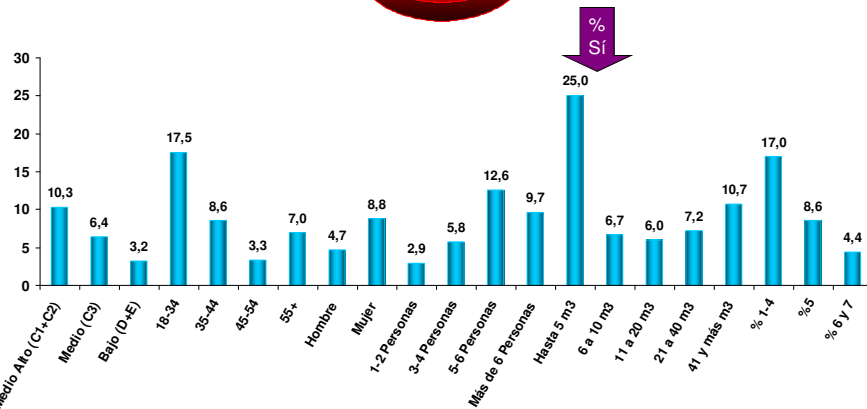
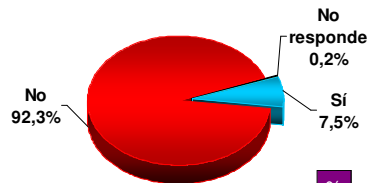
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

34

## Atención en Oficinas

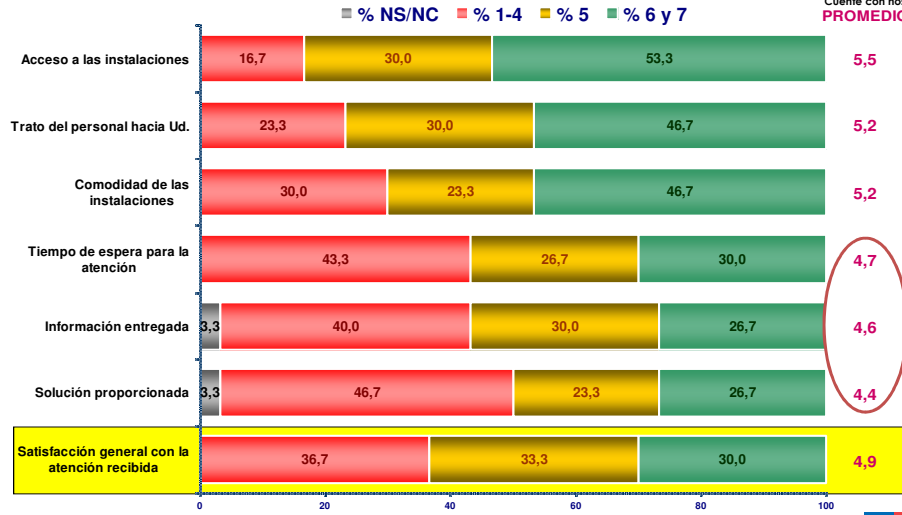
### ¿HA ACUDIDO EN LOS ÚLTIMOS 2 MESES A LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA EMPRESA SANITARIA, POR CONSULTAS, RECLAMOS, ETC.?

Base: 401 Total Encuestados



## SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS

Base: 30 Han ido a las oficinas (7,5%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

37

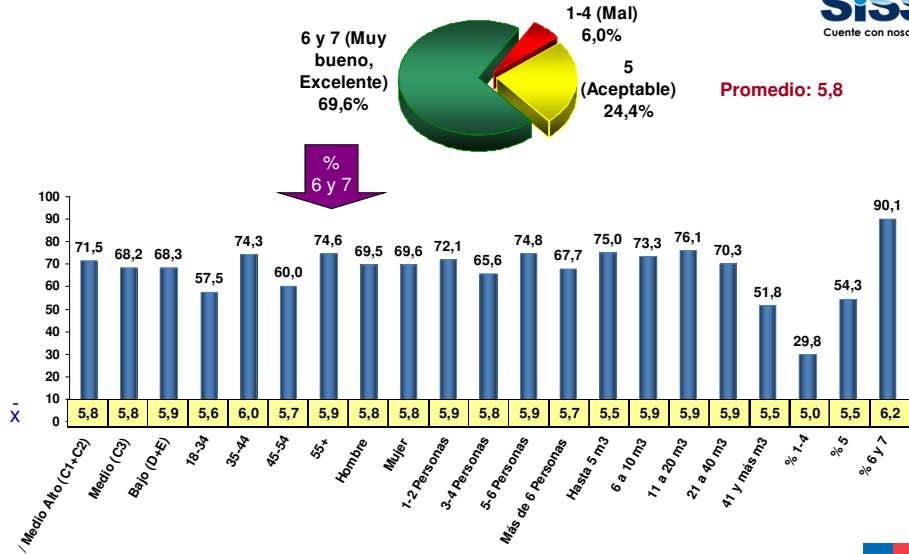
# Boleta

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

38

## SATISFACCIÓN GENERAL CON LA BOLETA

Base: 401 Total Encuestados

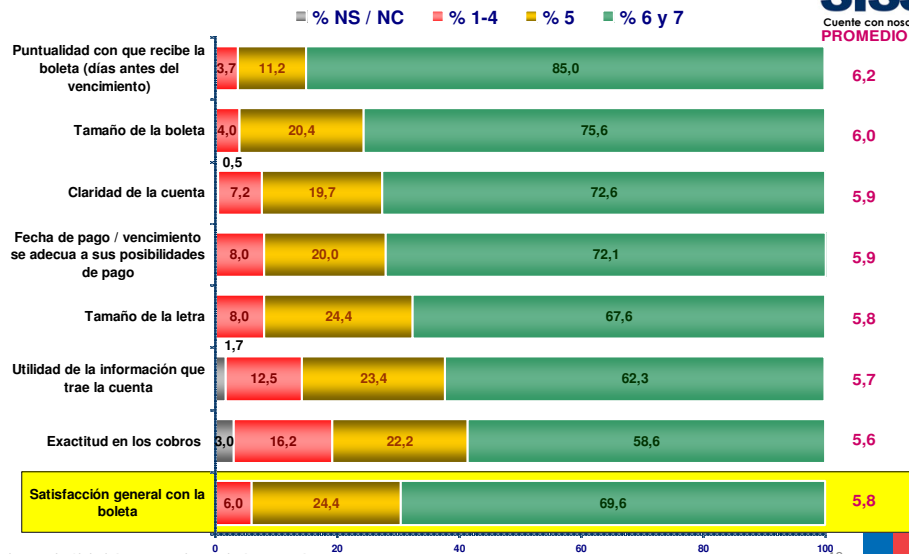


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

39

## SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA BOLETA

Base: 401 Total Encuestados



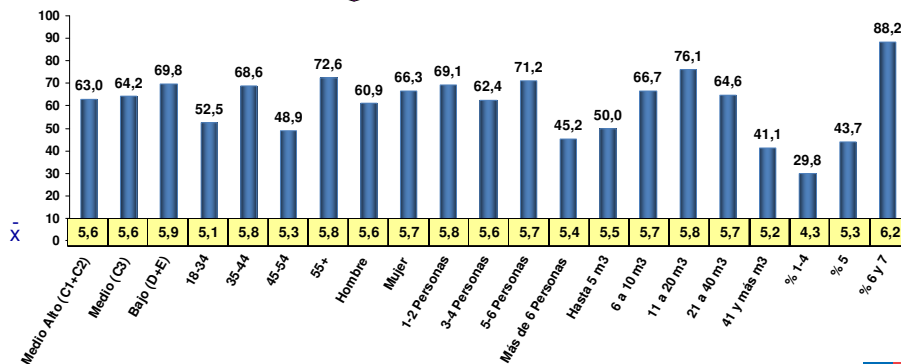
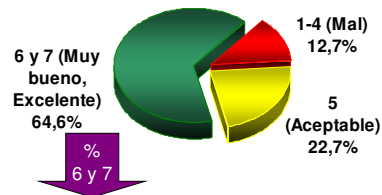
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

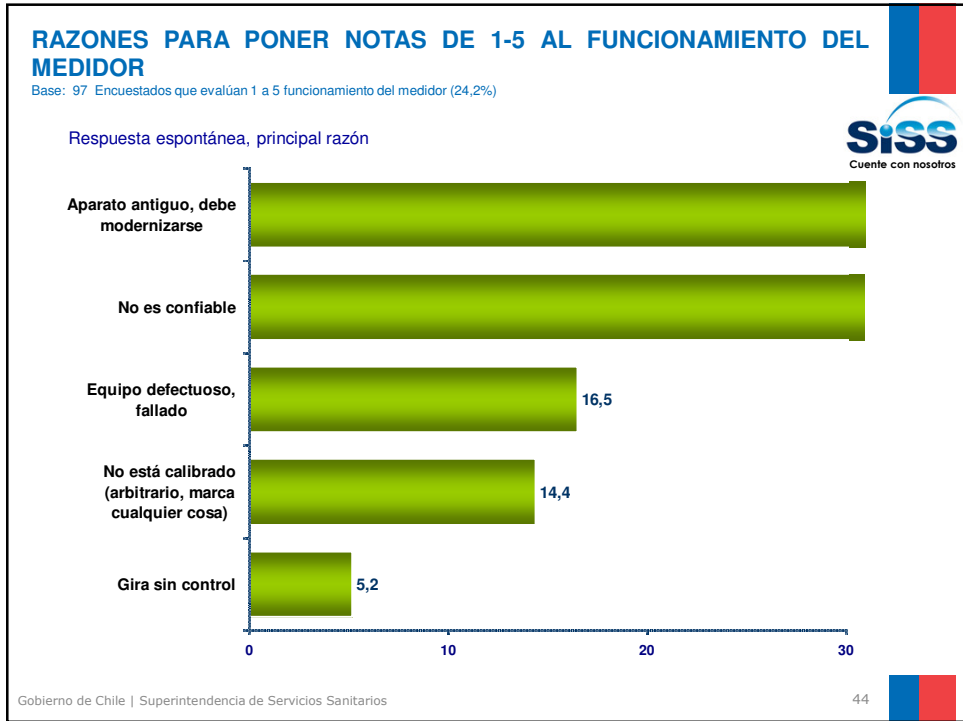
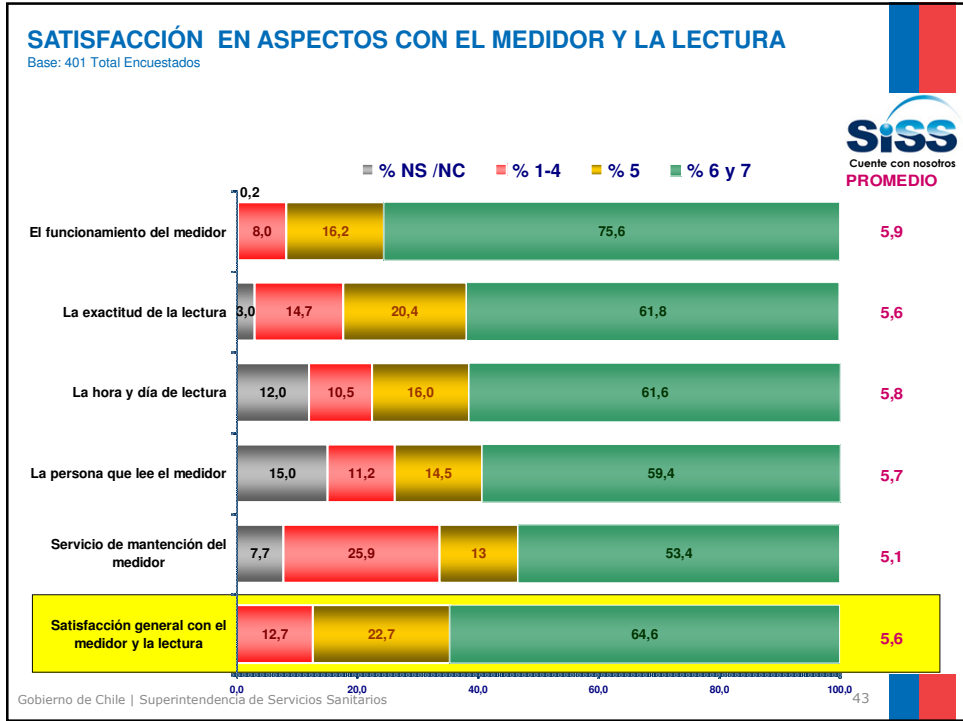
40

# Medidor y lectura

## SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEDIDOR Y LA LECTURA

Base: 401 Total Encuestados

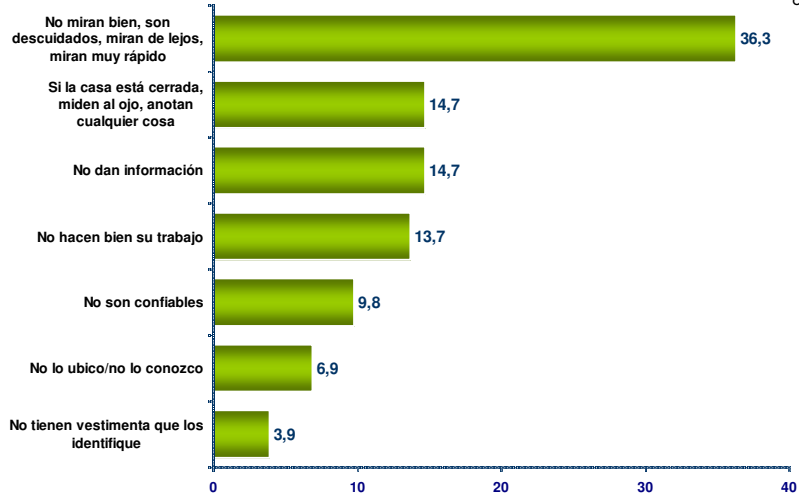




## RAZONES PARA PONER NOTAS DE 1-5 A LA PERSONA QUE LEE EL MEDIDOR

Base: 103 Encuestados que evalúan 1 a 5 a la persona que lee el medidor (25,7%)

Respuesta espontánea, principal razón



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

45



## Pago de Cuenta

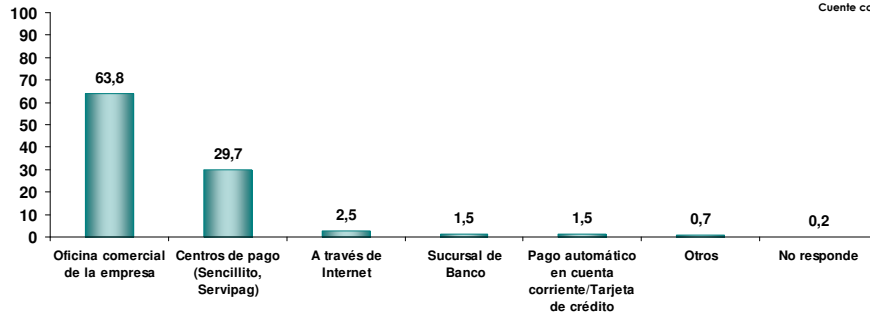
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

46



## LUGAR HABITUAL DE PAGO DE LA CUENTA

Base: 401 Total Encuestados

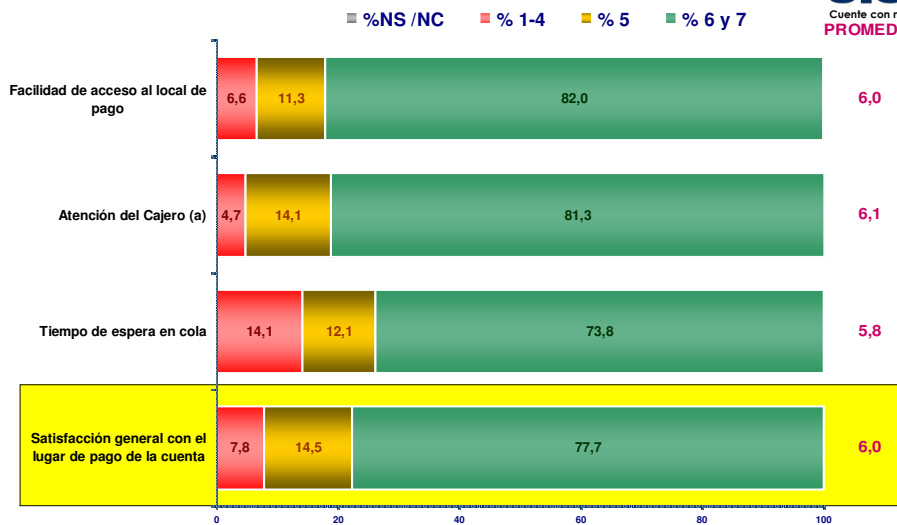


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

47

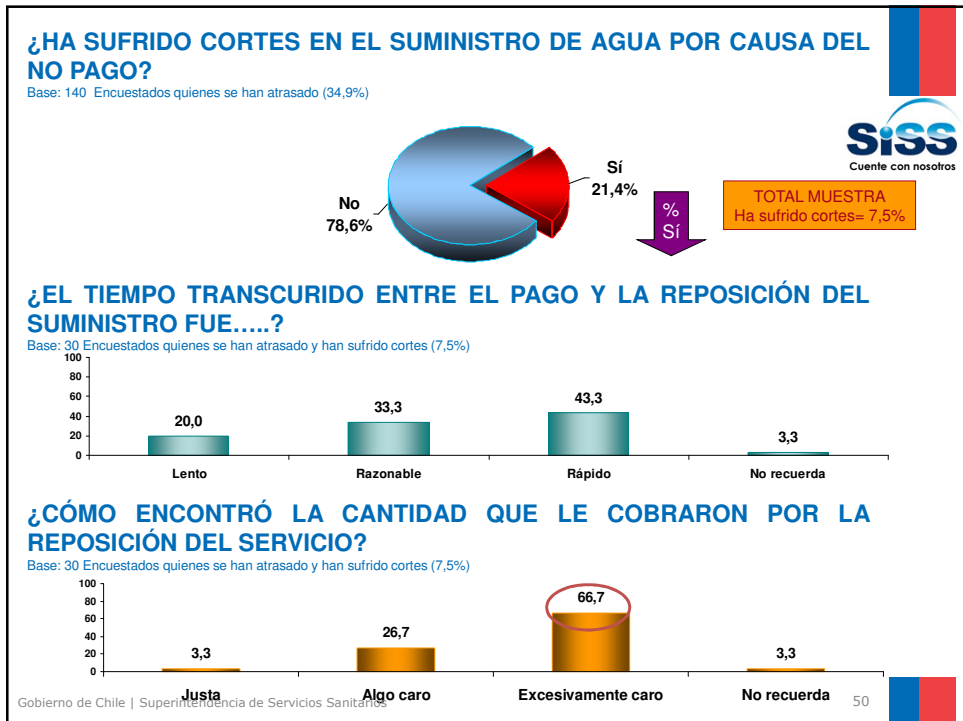
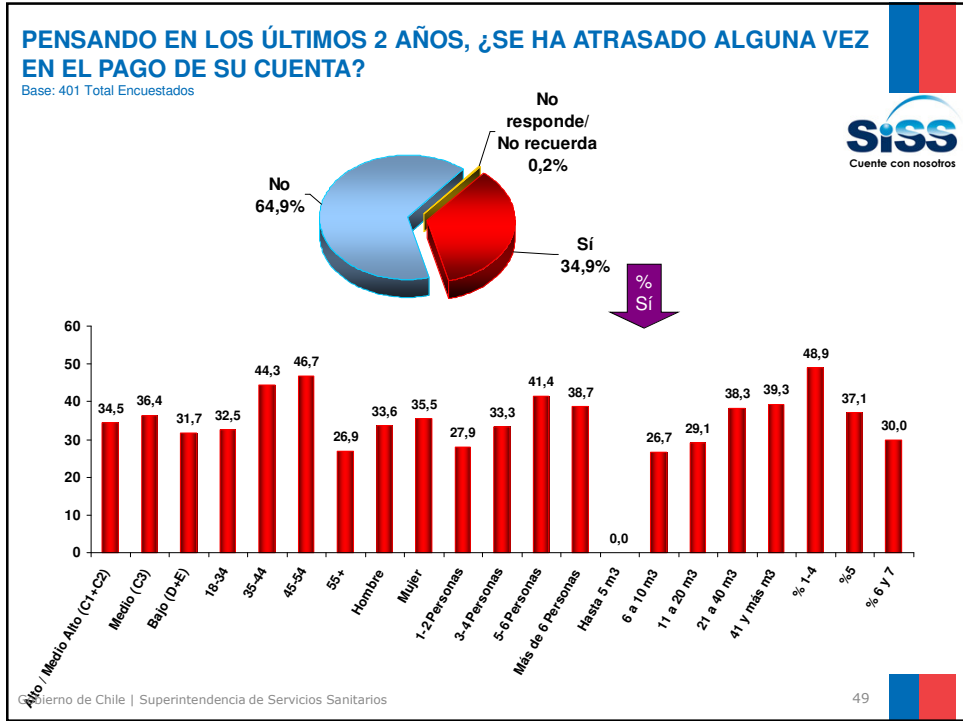
## SATISFACCIÓN CON OFICINA COMERCIAL EN ASPECTOS

Base: 256 Encuestados que realizan el pago en oficina comercial (63,8%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

48

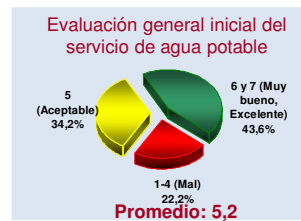
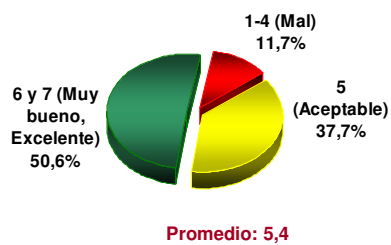
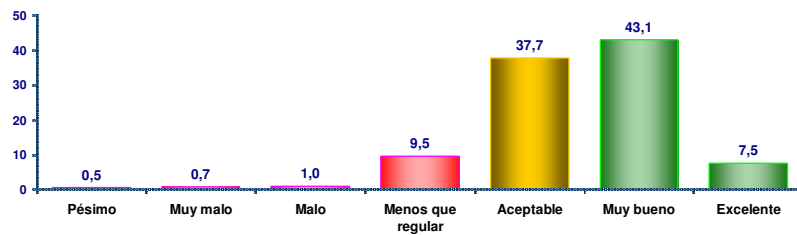


# Satisfacción General de las Sanitarias

## EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA SANITARIA

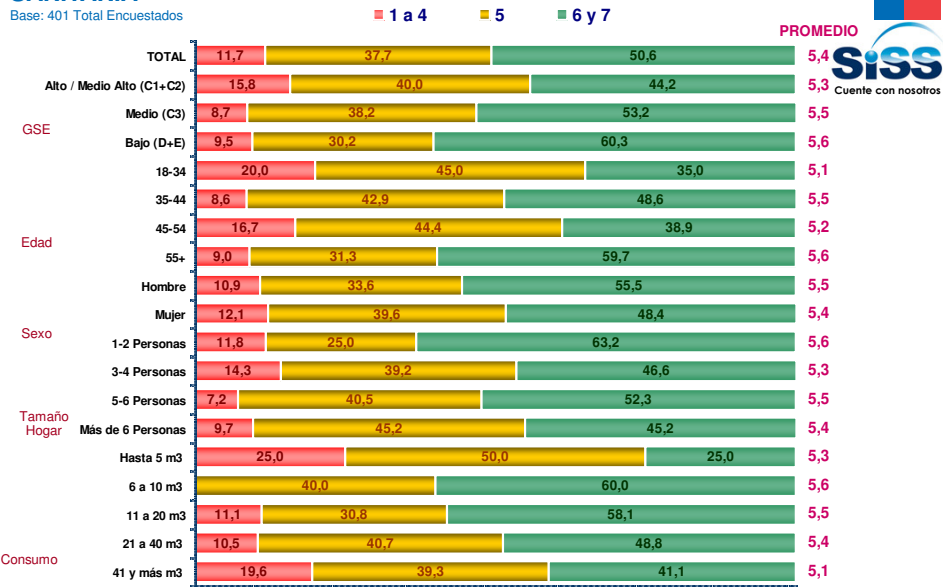
Base: 401 Total Encuestados

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



## EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA SANITARIA

Base: 401 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

53



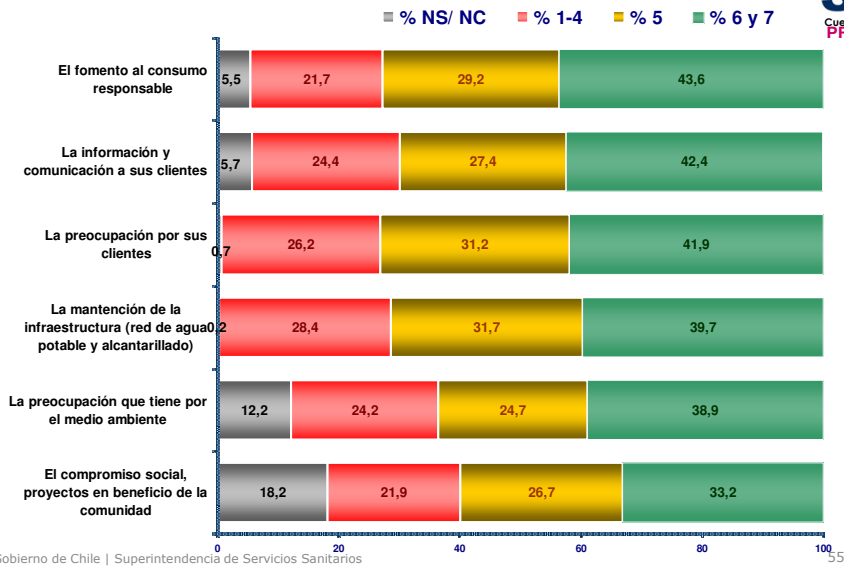
## Índices de Reputación Corporativa

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

54

## EVALUACIÓN DE LA EMPRESA SANITARIA EN ATRIBUTOS DE IMAGEN

Base: 401 Total Encuestados

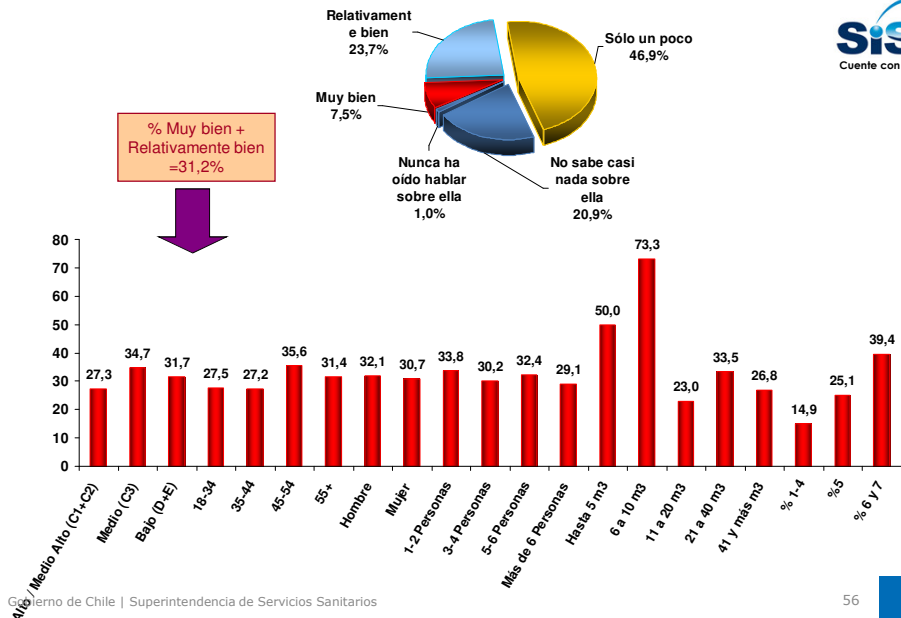


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios



## PENSANDO EN LA EMPRESA SANITARIA DE LA QUE USTED ES CLIENTE, POR FAVOR INDIQUE COMO CONSIDERA CONOCERLA, ¿DIRÍA QUE LA CONOCE...?

Base: 401 Total Encuestados

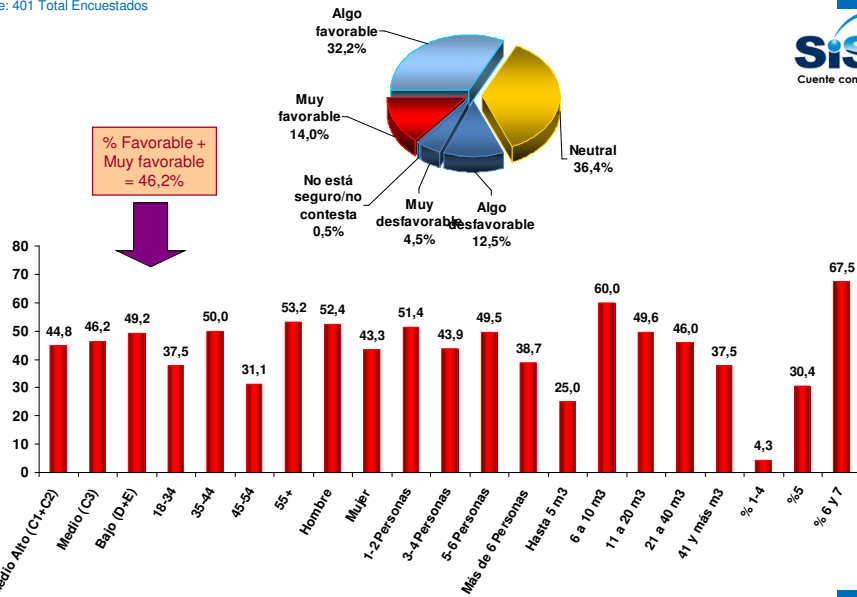


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios



## ¿CONSIDERA QUE SU OPINIÓN O IMPRESIÓN GENERAL ACERCA DE LA EMPRESA SANITARIA DE LA QUE USTED ES CLIENTE ES...?

Base: 401 Total Encuestados

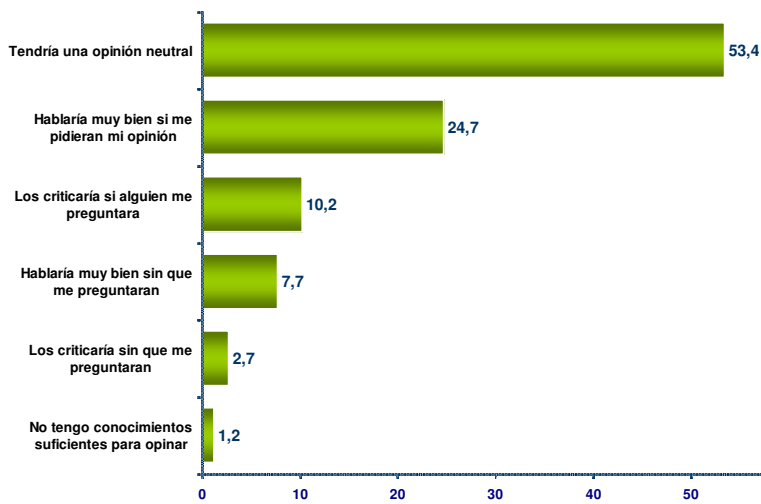


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

57

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

Base: 401 Total Encuestados

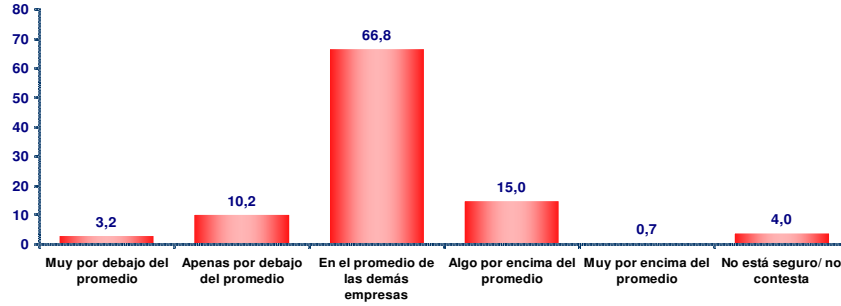


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

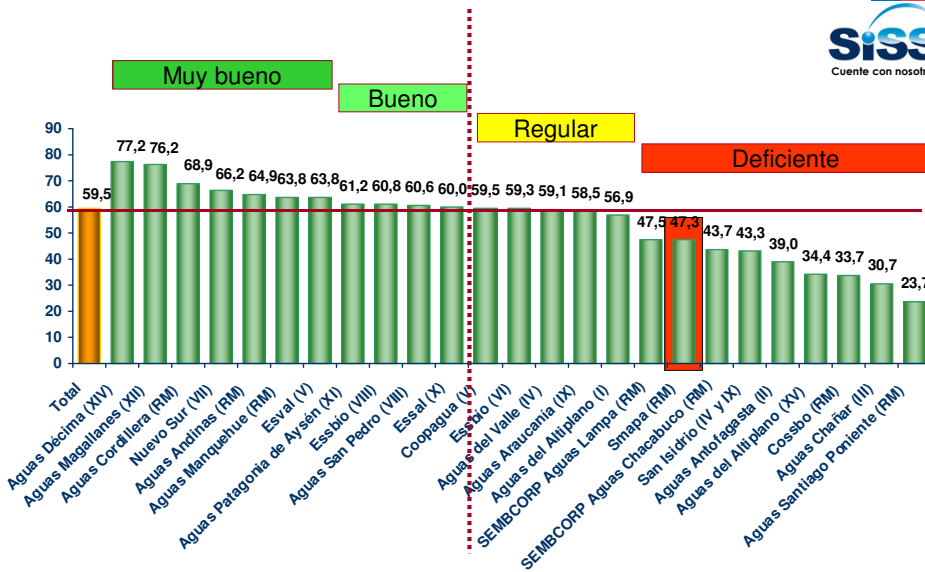
58

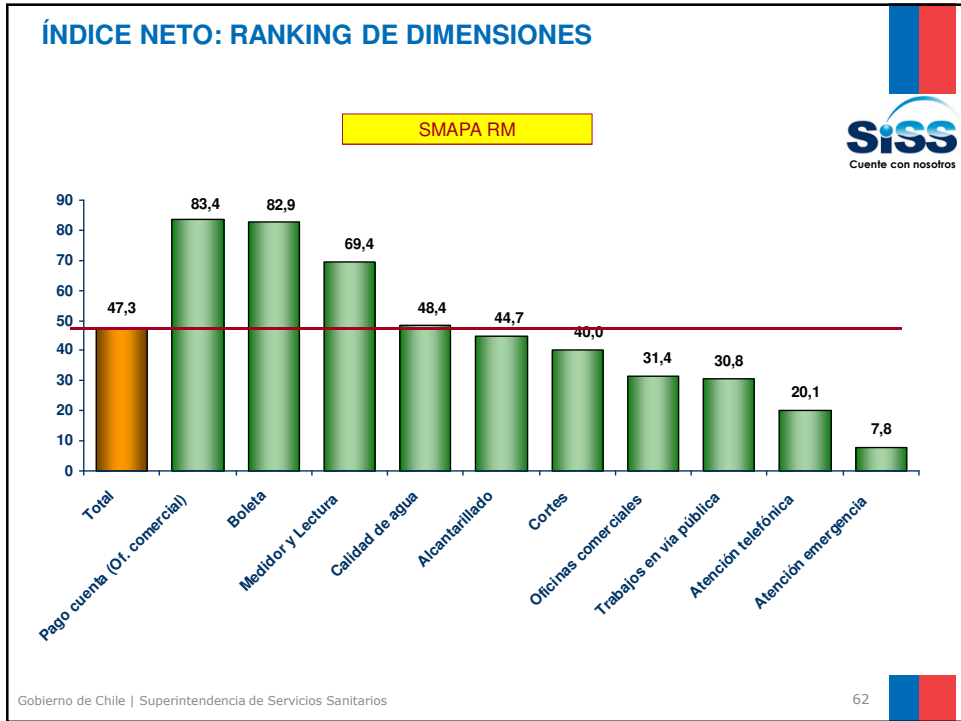
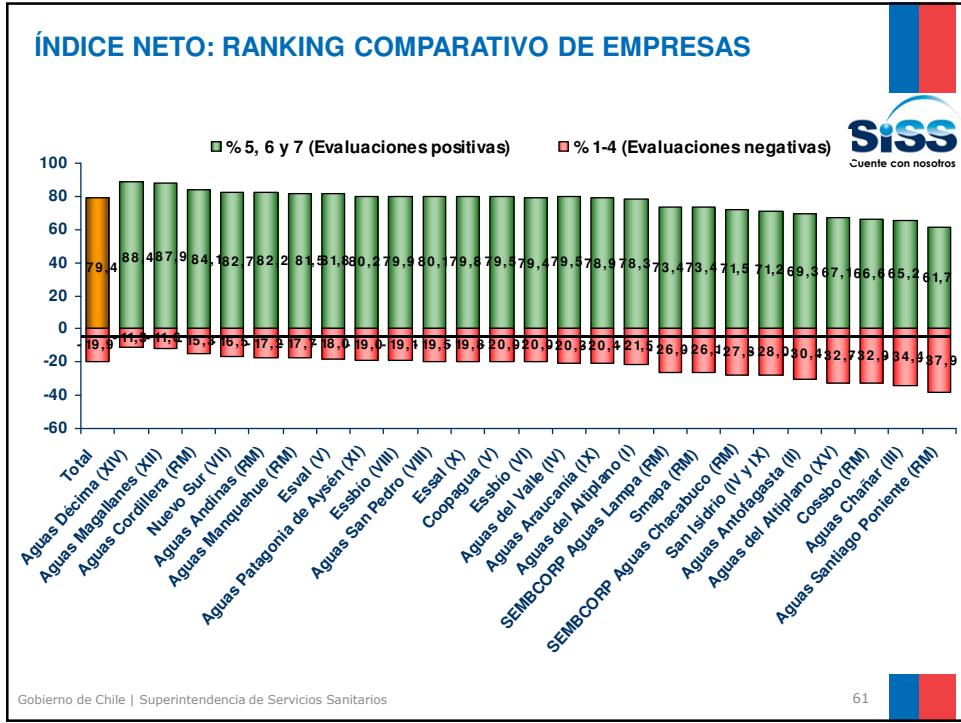
## PENSANDO EN LA EMPRESA SANITARIA EN COMPARACIÓN CON LAS DEMÁS GRANDES EMPRESAS DE NUESTRO PAÍS, EN UNA ESCALA DE 1 A 5, LA SANITARIA ES UNA EMPRESA EN LA QUE USTED CONFÍA...

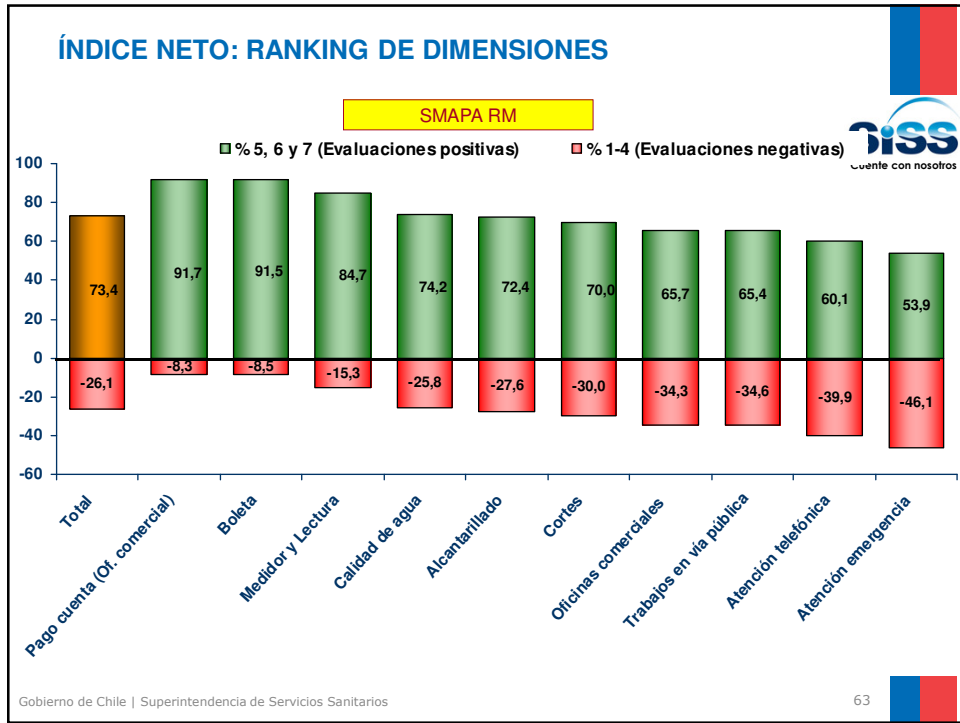
Base: 401 Total Encuestados



## ÍNDICE NETO: RANKING COMPARATIVO DE EMPRESAS







# Gracias.

Gobierno de Chile

www.gob.cl

SISS  
Superintendencia de Servicios Sanitarios