

AGUAS DEL ALTIPLANO 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 Especificos



- ✓ **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



METODOLOGIA

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 603 casos.

Reg	Empresa	Ciudad	Muestra
XV	AGUAS DEL ALTIPLANO	Arica	301
TOTAL			301
I	AGUAS DEL ALTIPLANO	Iquique	194
		Pica	8
		Pozo Almonte	9
		Alto Hospicio	91
TOTAL			302

Margen de error: +/- 3,98 (603 casos)

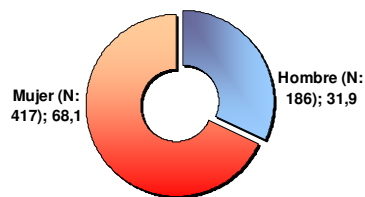
PERÍODO DE TERRENO

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

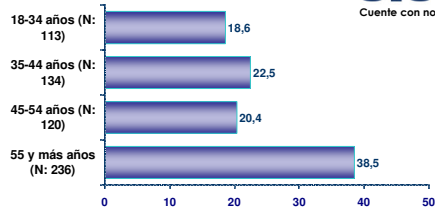
METODOLOGIA

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

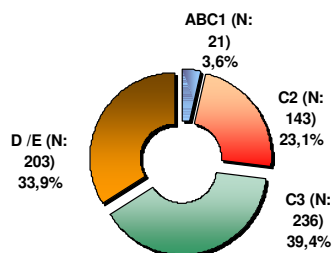
SEXO



EDAD

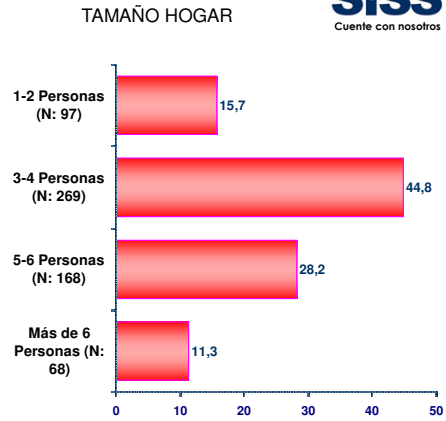
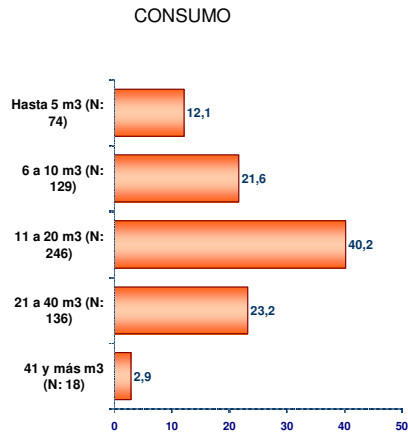


GSE



METODOLOGIA

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA



Servicio de Agua Potable

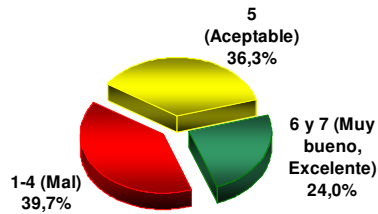
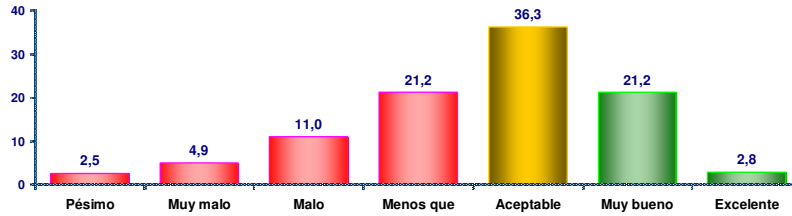


EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE LE PROPORCIONA LA EMPRESA SANITARIA

Base: 603 Total Encuestados



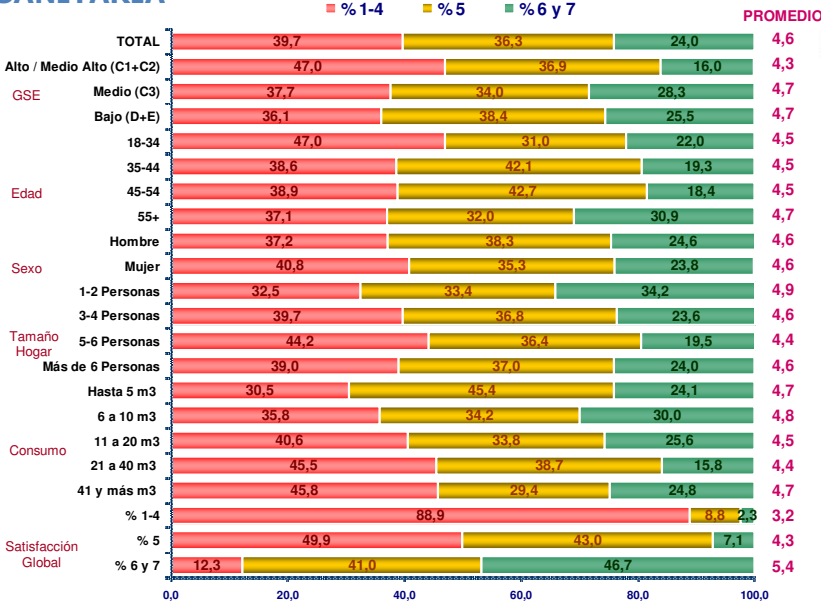
Pésimo	Muy malo	Malo	Menos que regular	Aceptable	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

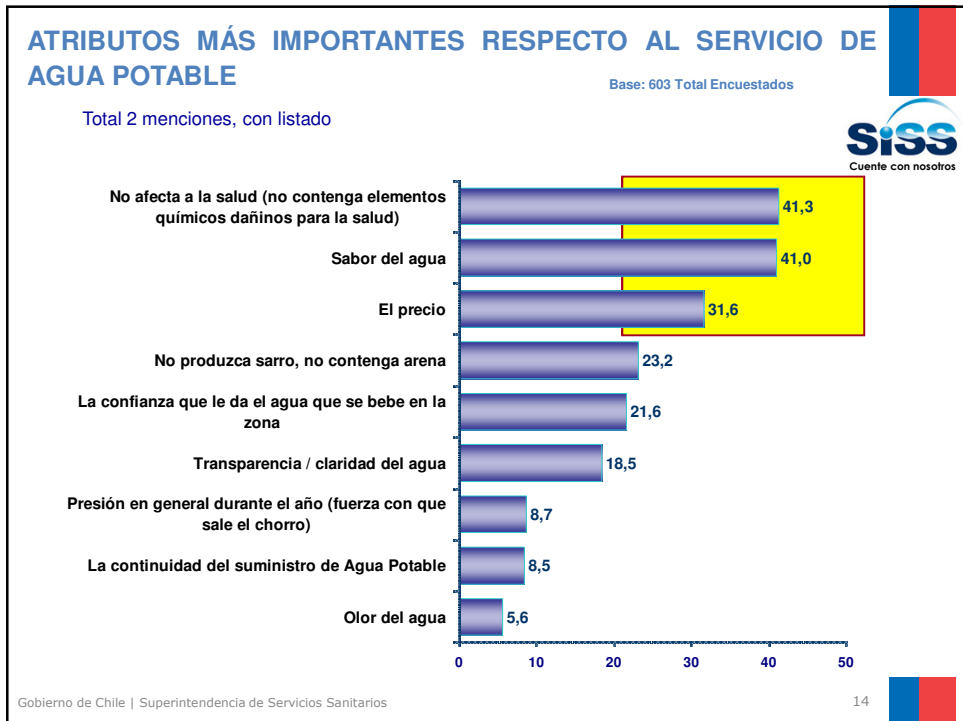
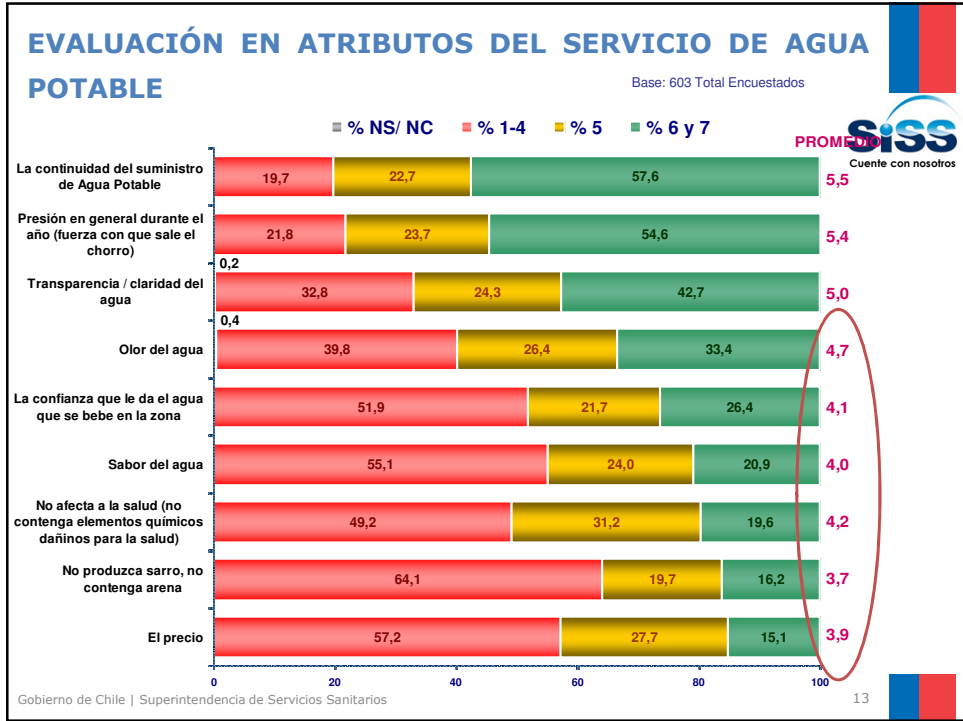


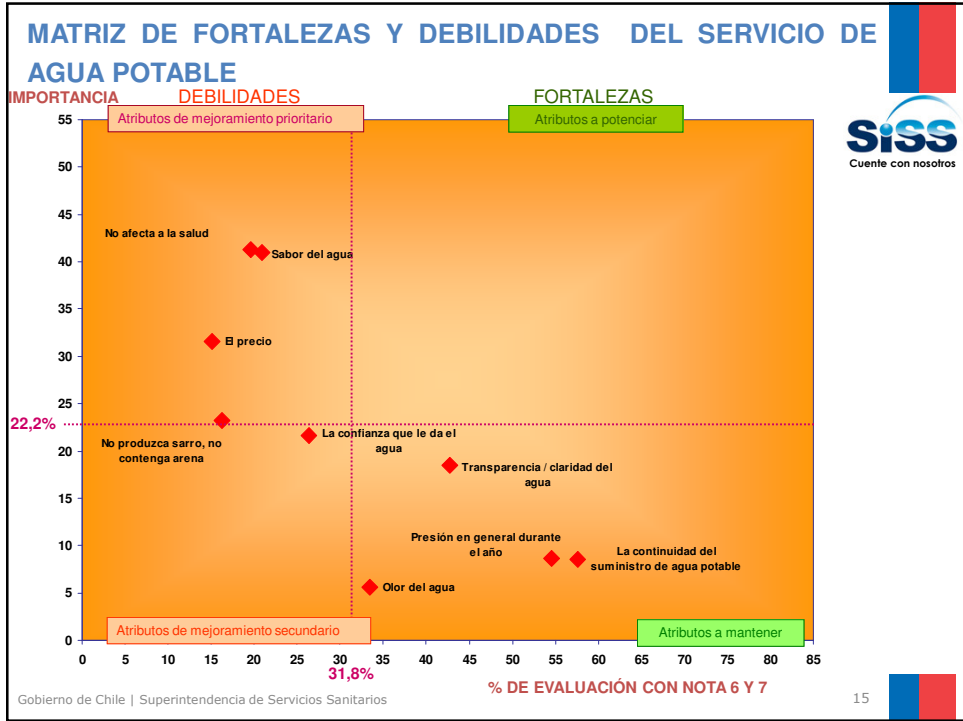
Promedio: 4,6

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

Base 603 Total Encuestados

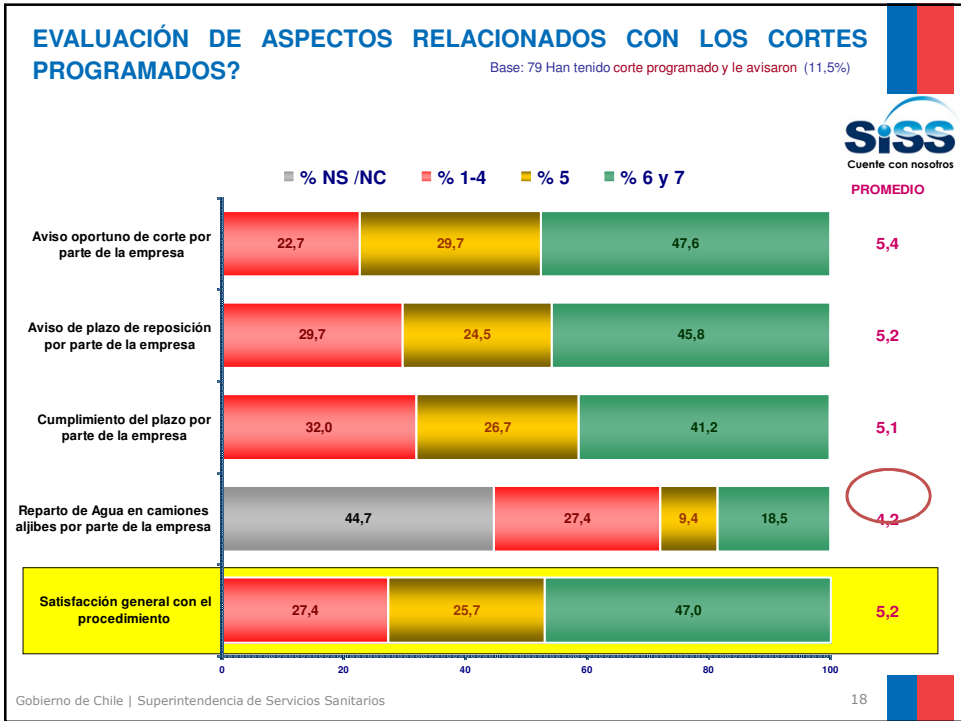
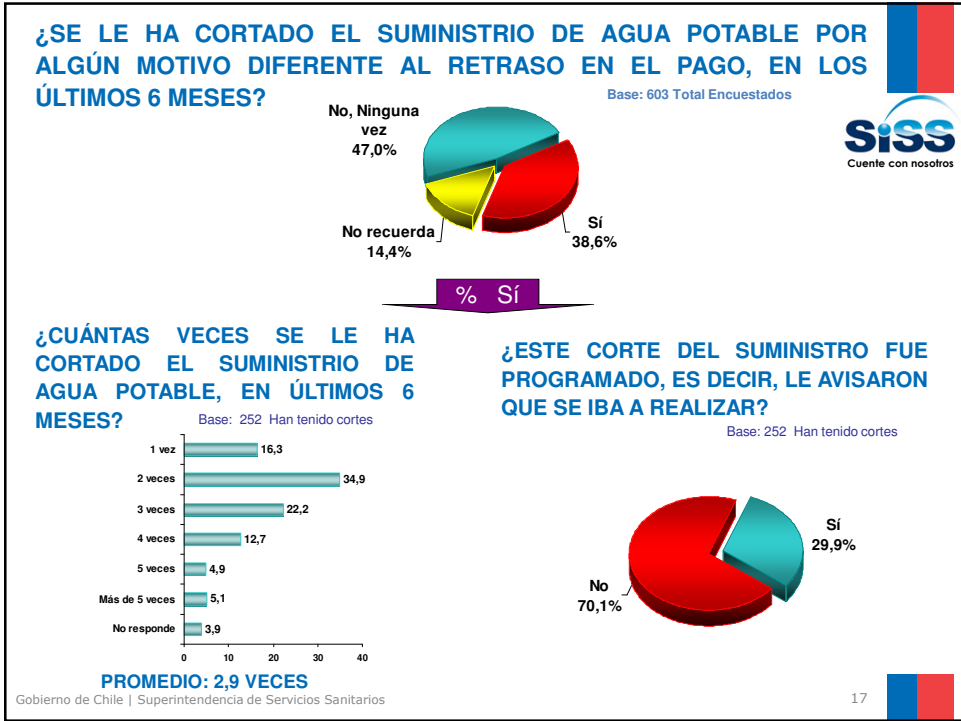






Cortes de Suministro

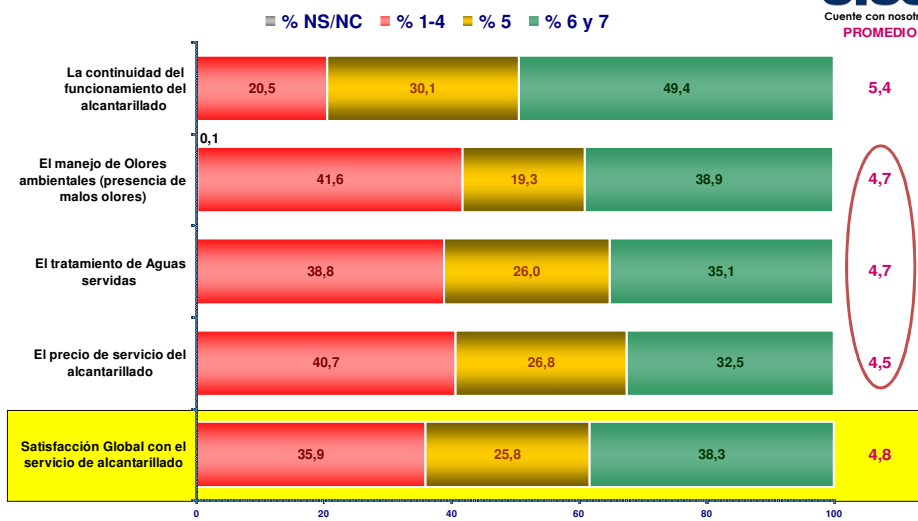
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

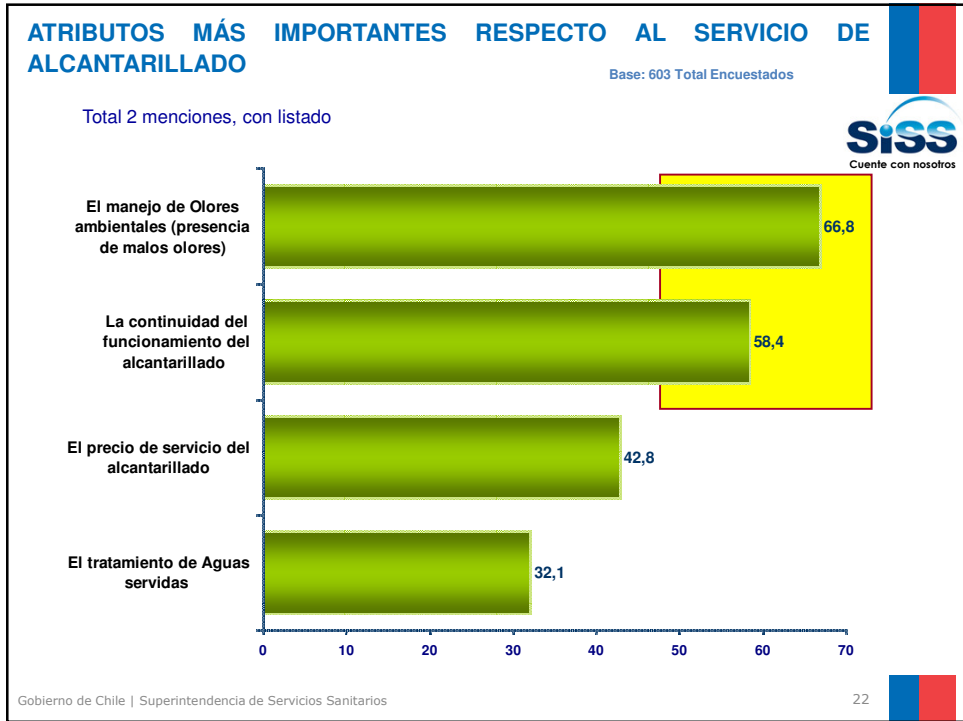
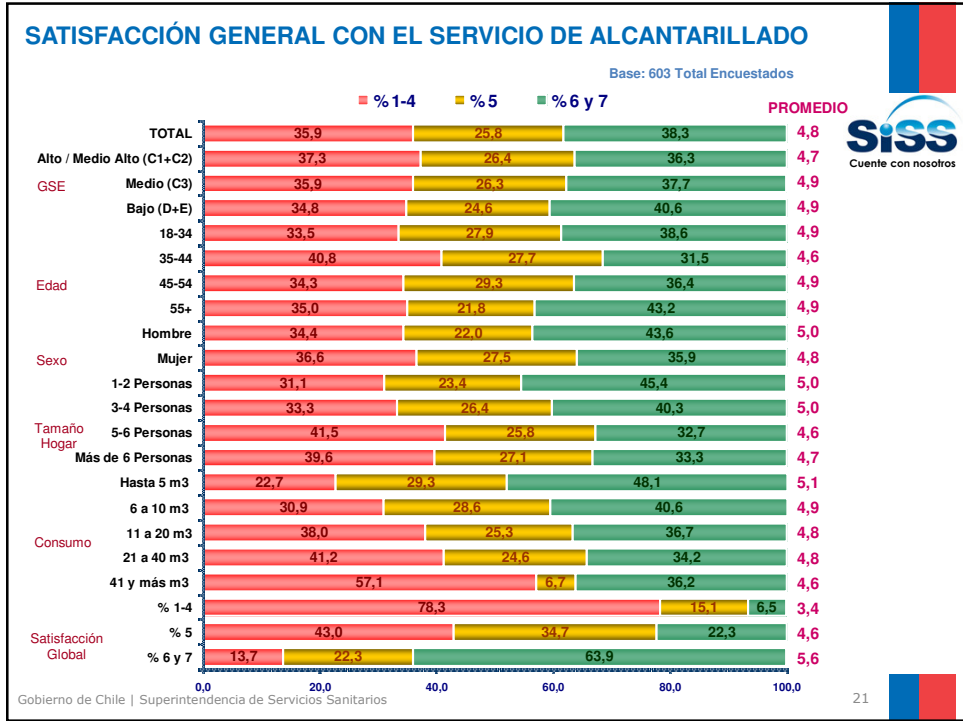


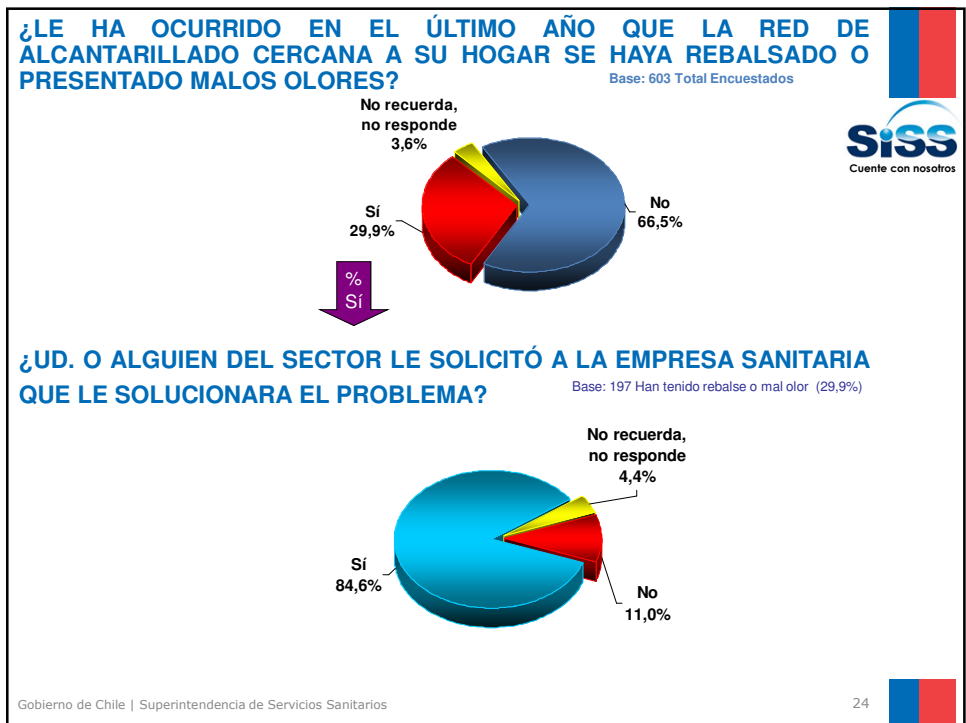
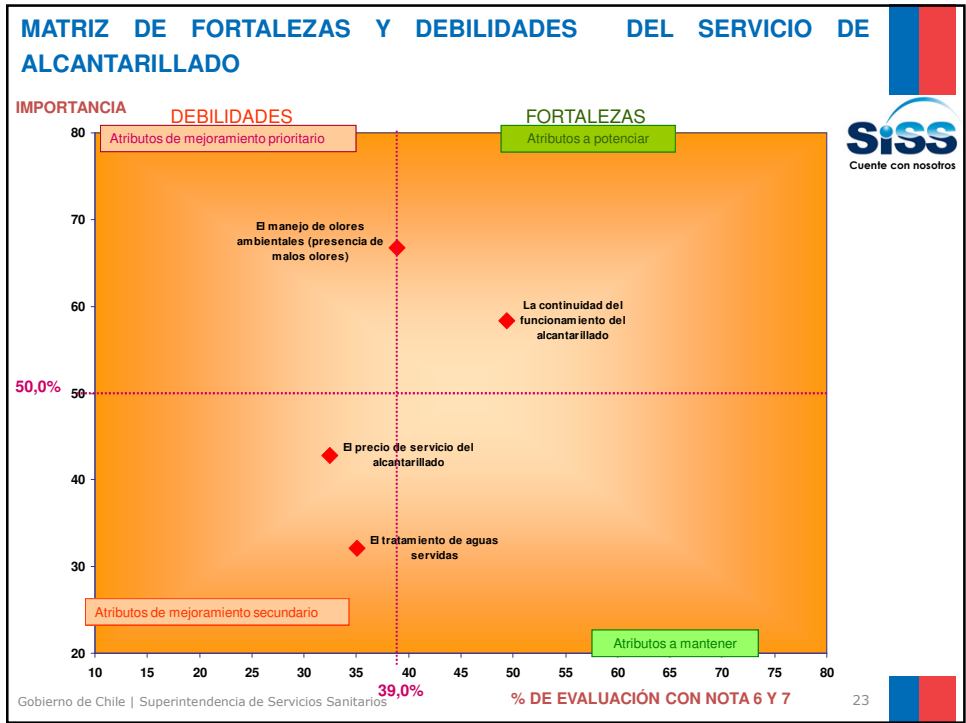
Alcantarillado

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN ASPECTOS

Base: 603 Total Encuestados

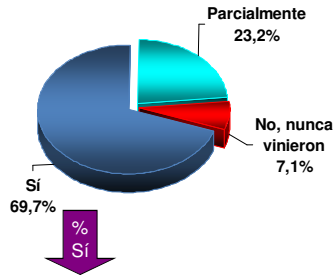






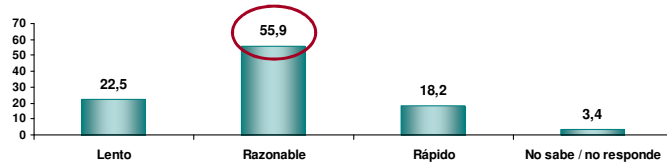
¿LA EMPRESA SANITARIA SOLUCIONÓ EL PROBLEMA?

Base: 171 Han tenido rebalse o mal olor y han solicitado solución (25,3%)



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

Base: 121 Han tenido rebalse o mal olor, han solicitado solución y la empresa solucionó totalmente el problema (17,6%)

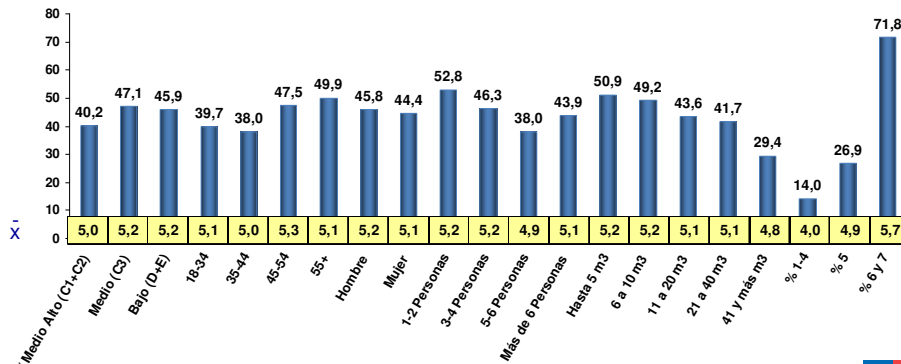
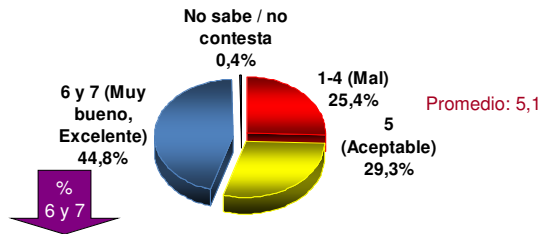


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

25

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

Base: 603 Total Encuestados



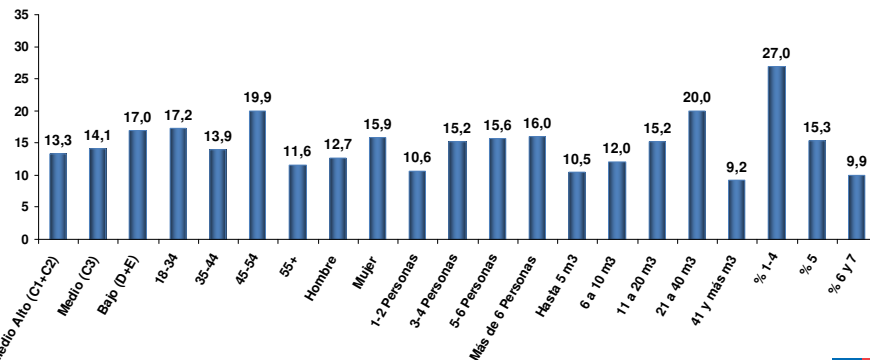
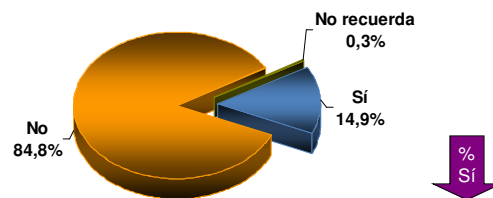
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

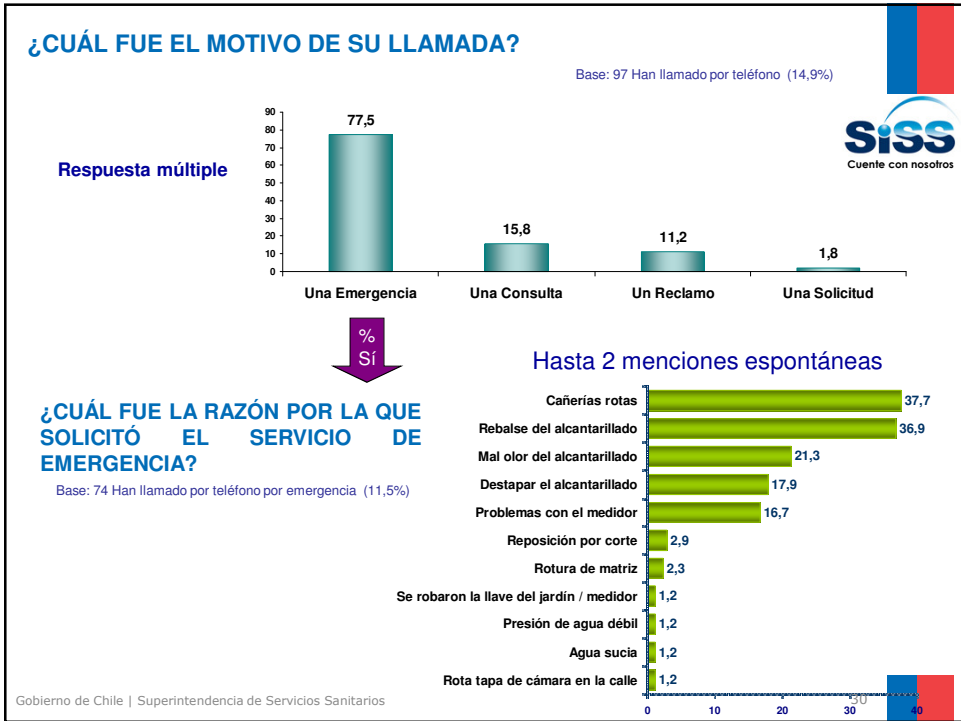
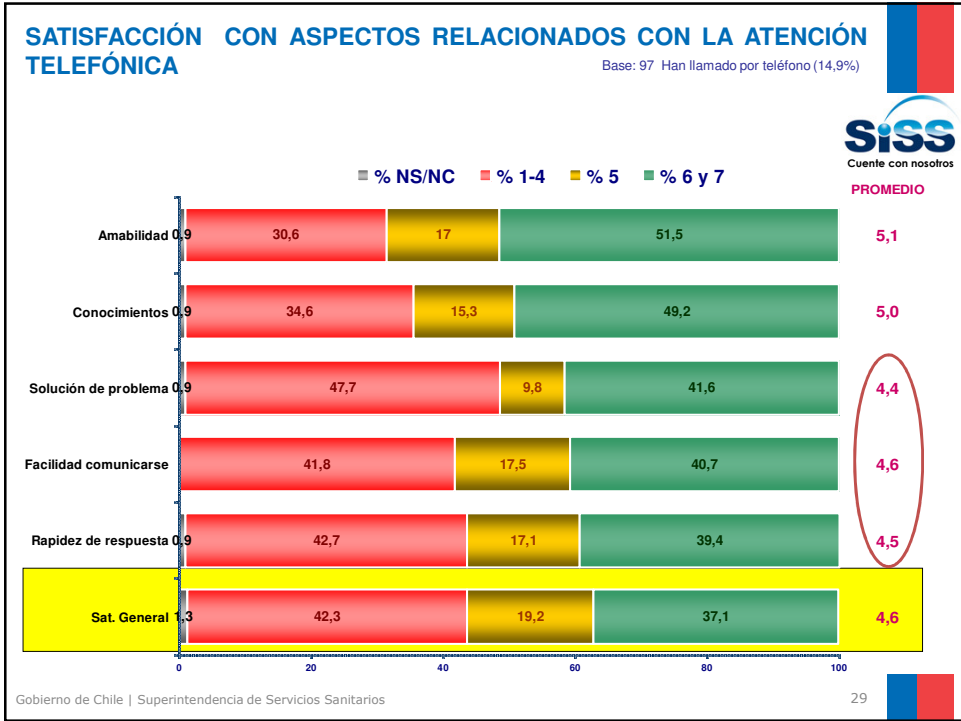
26

Atención Telefónica

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

Base: 603 Total Encuestados

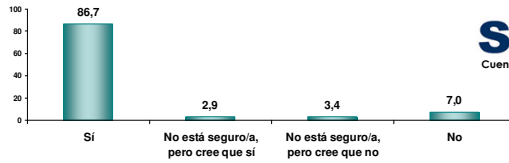




EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN TERRENO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

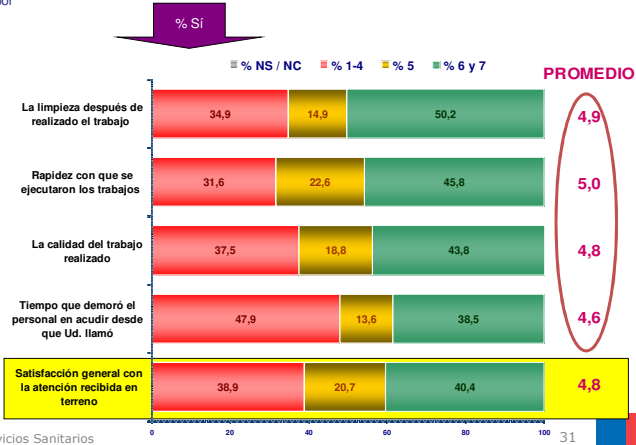
EN ESA OPORTUNIDAD, ¿ACUDIÓ PERSONAL DE LA SANITARIA A TERRENO A DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA?

Base: 74 Han llamado por teléfono por emergencia (11,5%)



EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO EN TERRENO

Base: 66 Han llamado por teléfono por emergencia y acudió personal (10,3%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios



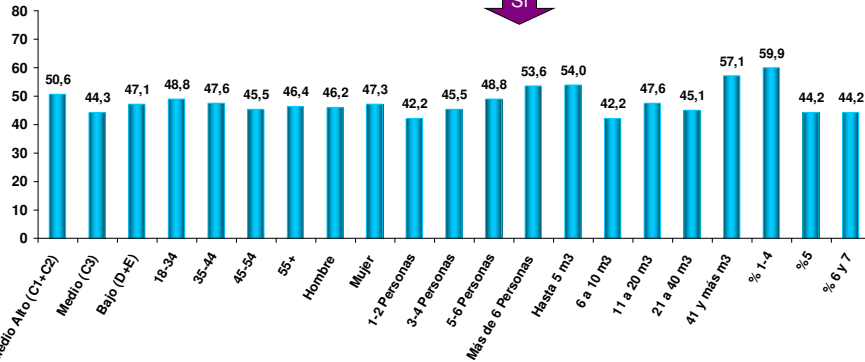
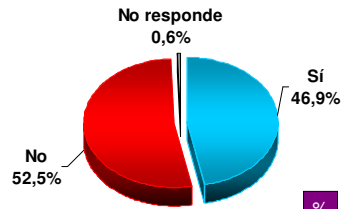
Trabajos en la Vía Pública

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

32

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

Base: 603 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

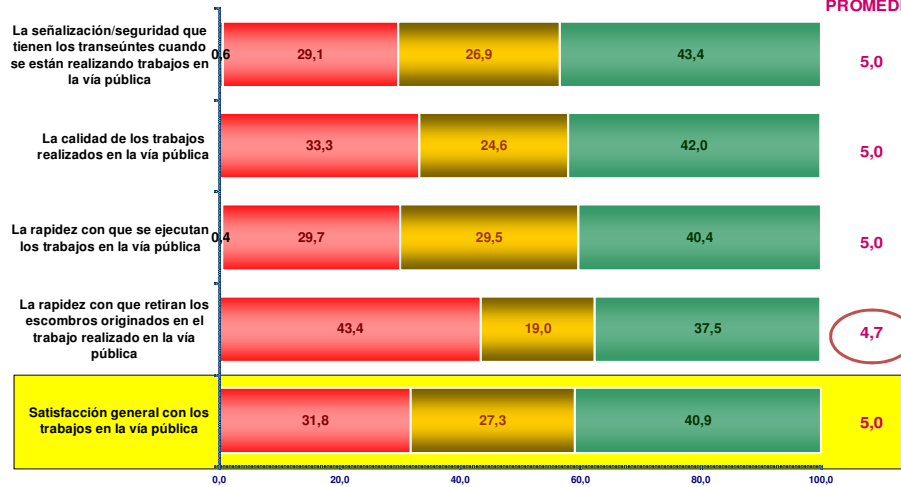
33

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

Base: 297 Han visto trabajos (46,9%)



■ % NS/ NC ■ % 1-4 ■ % 5 ■ % 6 y 7



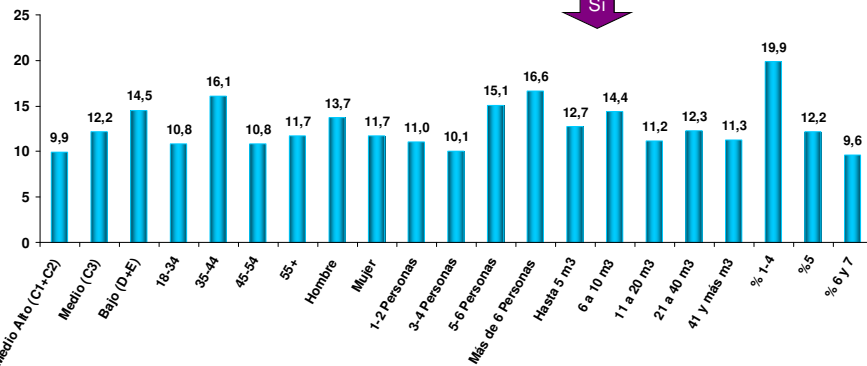
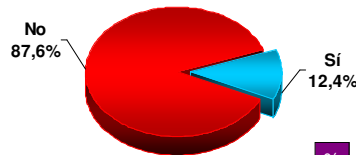
Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

34

Atención en Oficinas

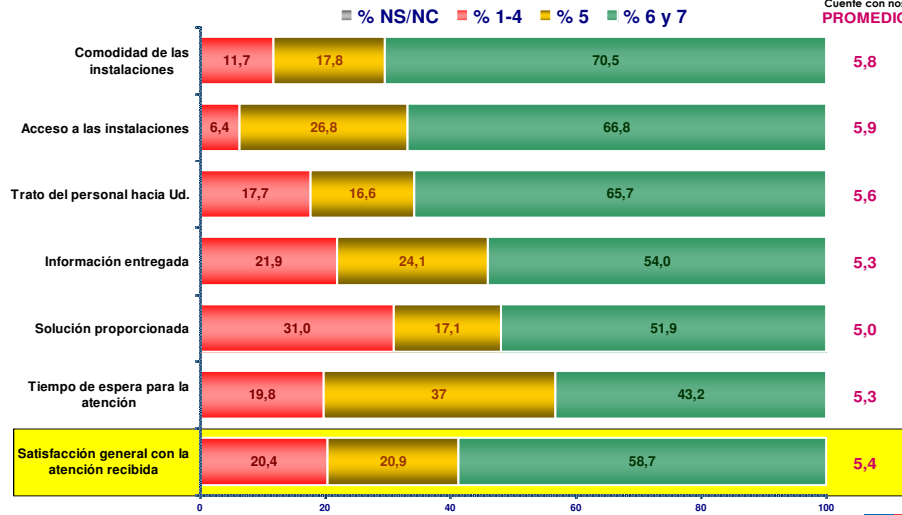
¿HA ACUDIDO EN LOS ÚLTIMOS 2 MESES A LAS OFICINAS COMERCIALES DE LA EMPRESA SANITARIA, POR CONSULTAS, RECLAMOS, ETC.?

Base: 603 Total Encuestados



SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS

Base: 76 Han ido a las oficinas (12,4%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

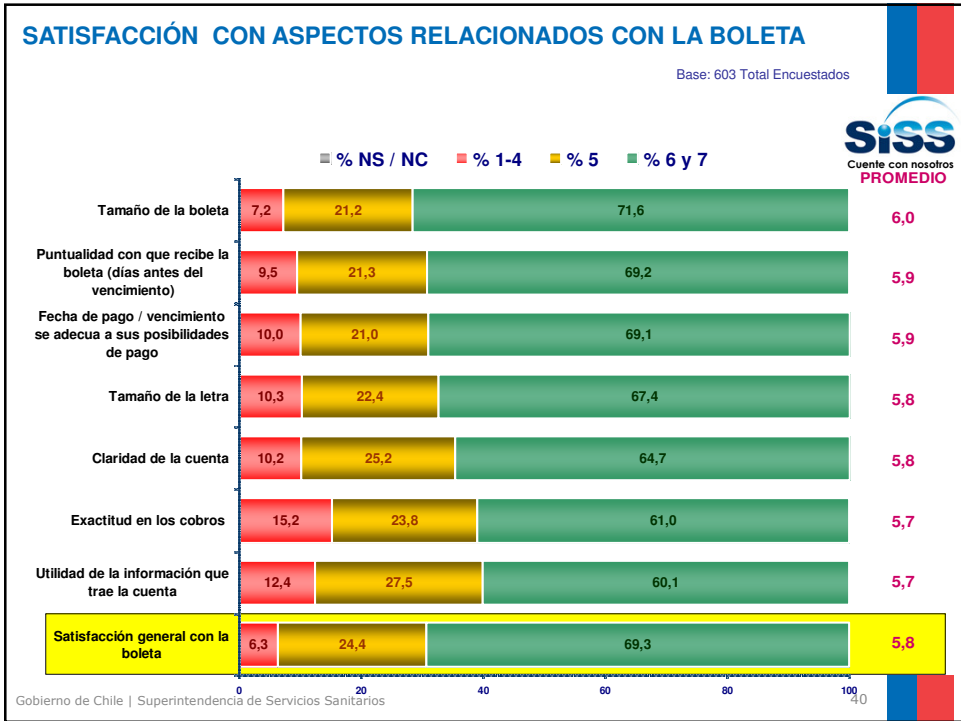
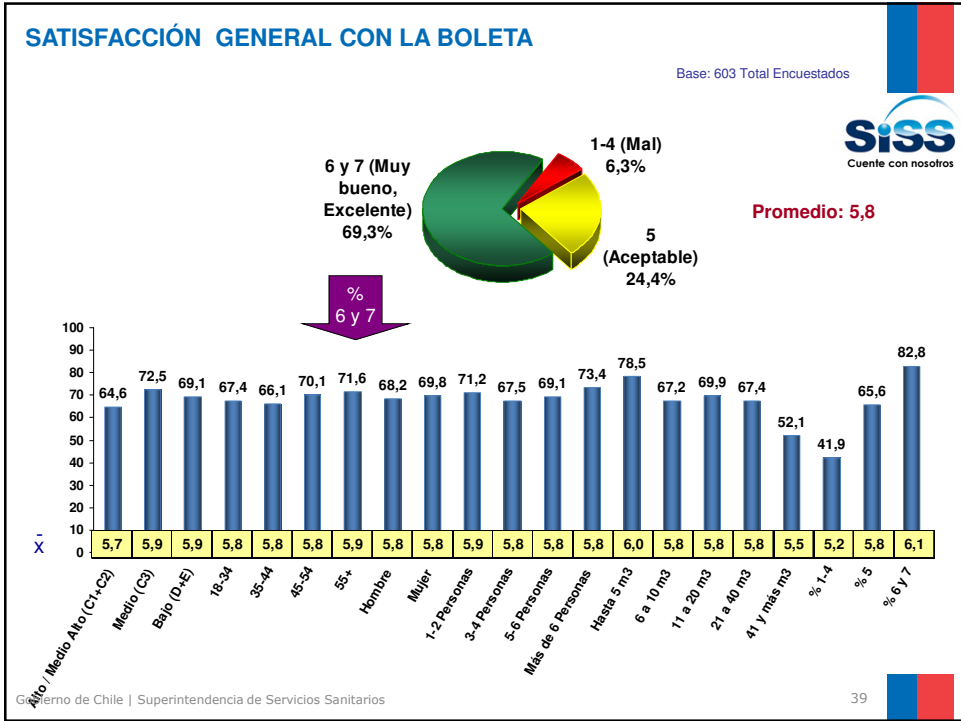
37

Boleta



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

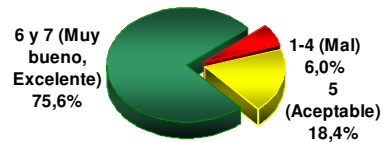
38



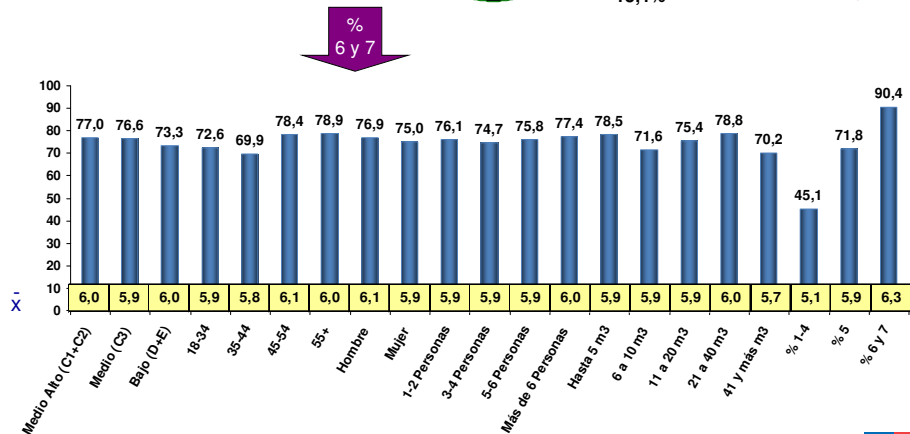
Medidor y lectura

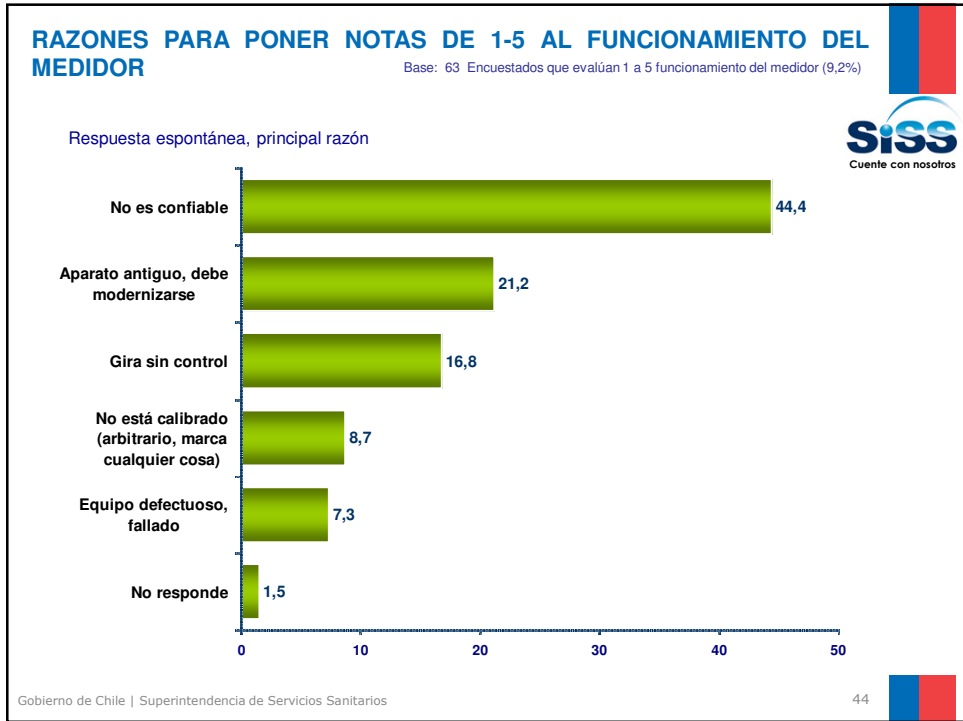
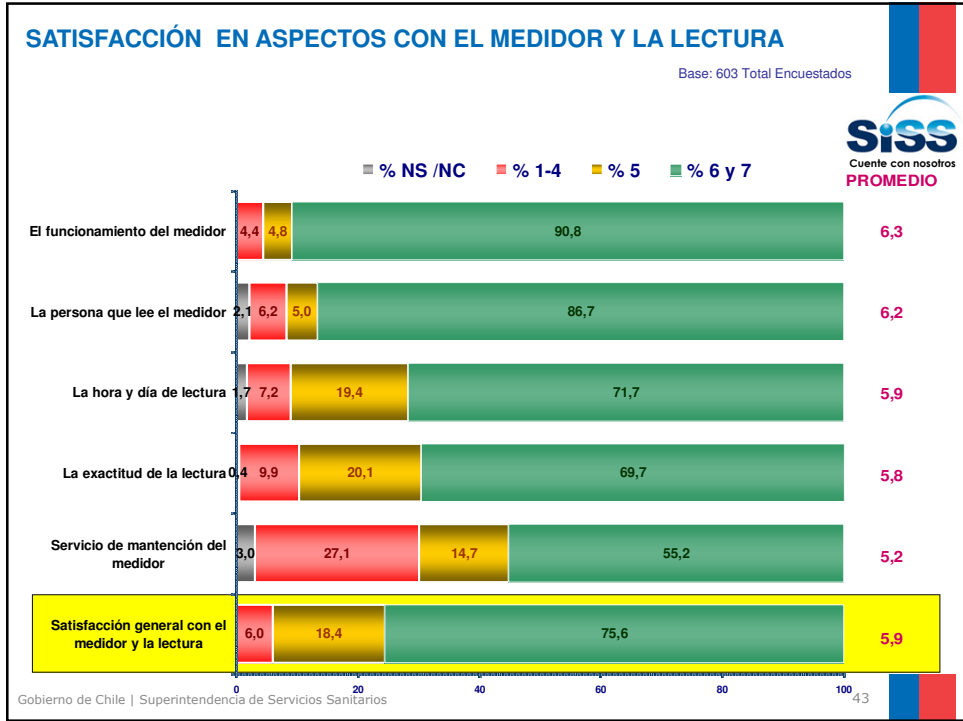
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MEDIDOR Y LA LECTURA

Base: 603 Total Encuestados



Promedio: 5,9

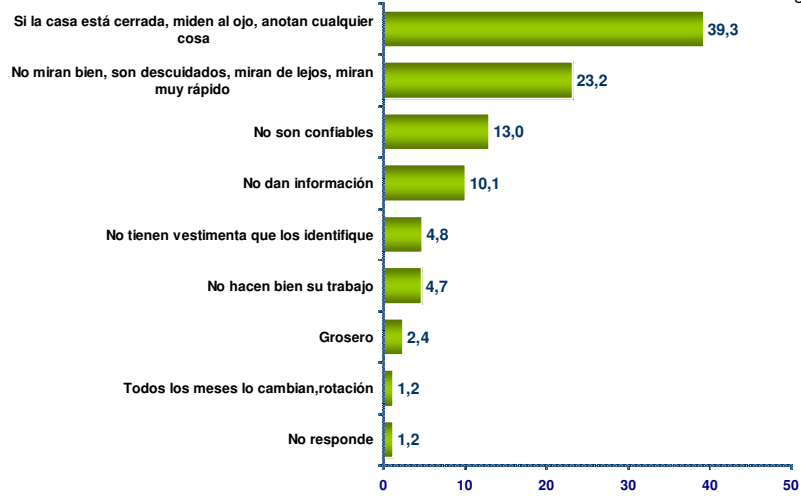




RAZONES PARA PONER NOTAS DE 1-5 A LA PERSONA QUE LEE EL MEDIDOR

Base: 73 Encuestados que evalúan 1 a 5 a la persona que lee el medidor (11,2%)

Respuesta espontánea, principal razón



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

45

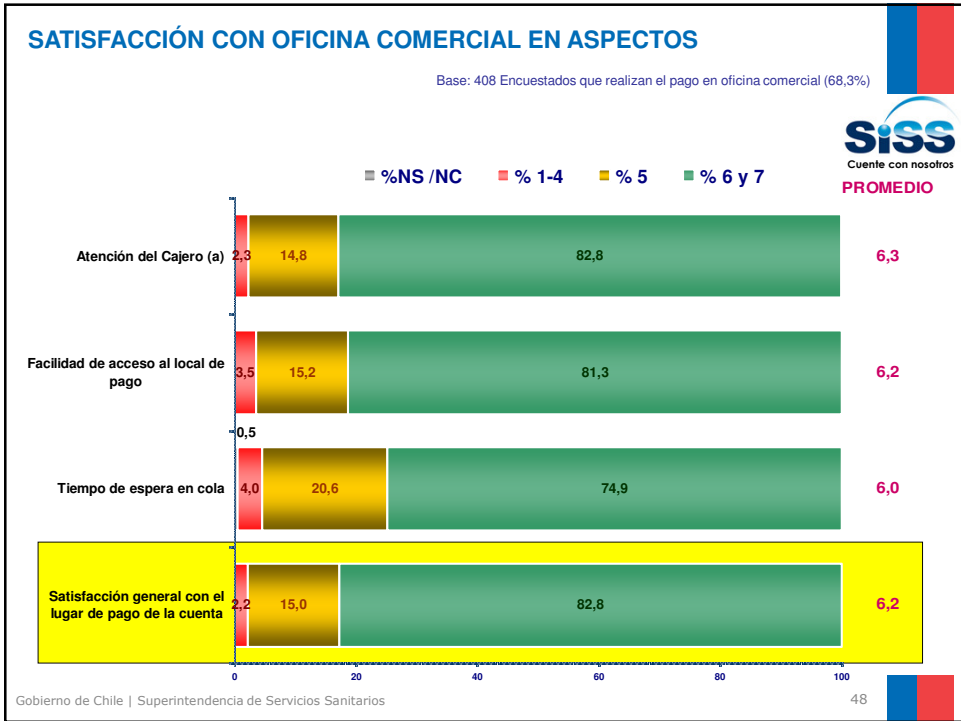
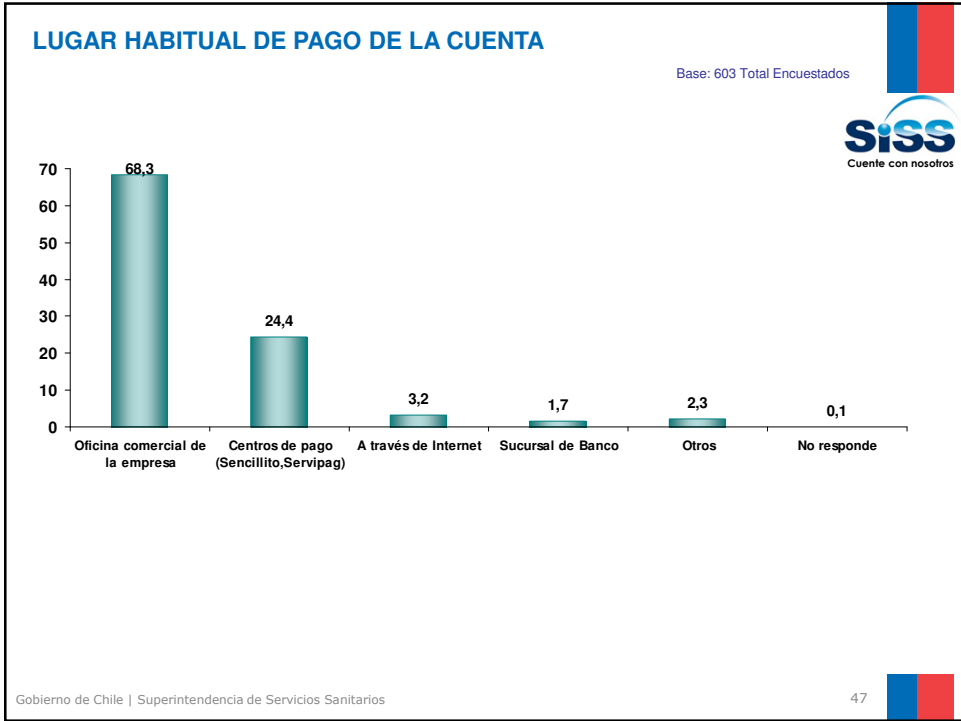


Pago de Cuenta

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

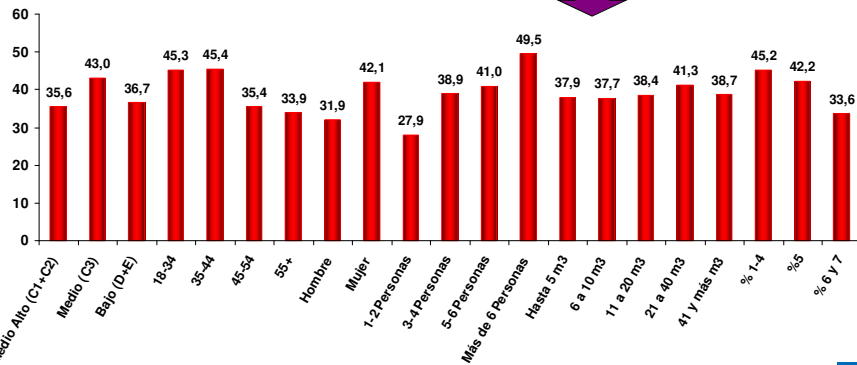
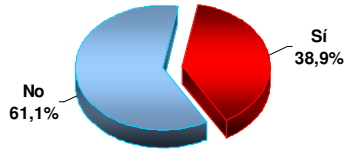
46





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

Base: 603 Total Encuestados

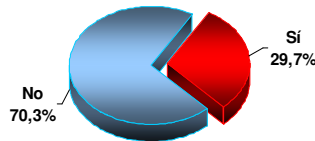


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

49

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

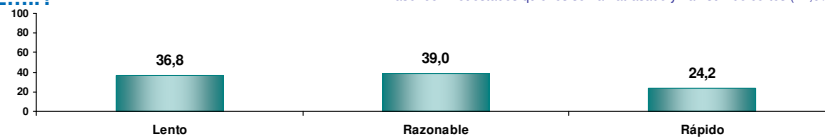
Base: 235 Encuestados quienes se han atrasado (38,9%)



TOTAL MUESTRA
Ha sufrido cortes 11,6%

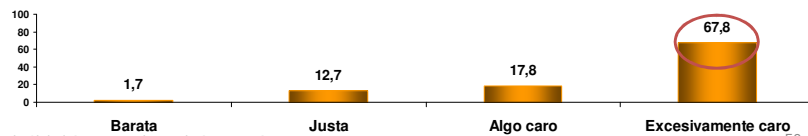
¿EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL PAGO Y LA REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO FUE.....?

Base: 68 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (11,6%)



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

Base: 68 Encuestados quienes se han atrasado y han sufrido cortes (11,6%)



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

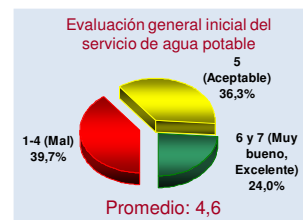
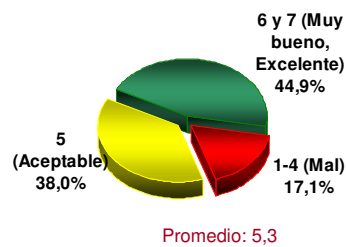
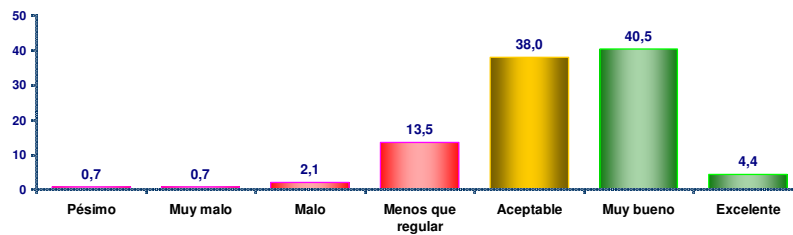
50

Satisfacción General de las Sanitarias

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA EMPRESA SANITARIA

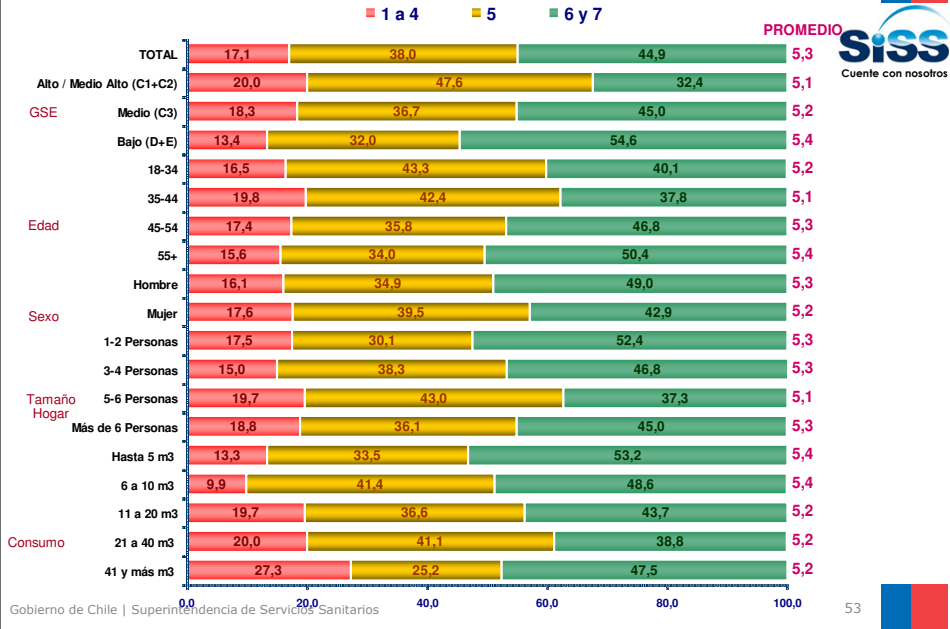
Base: 603 Total Encuestados

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: 603 Total Encuestados



53

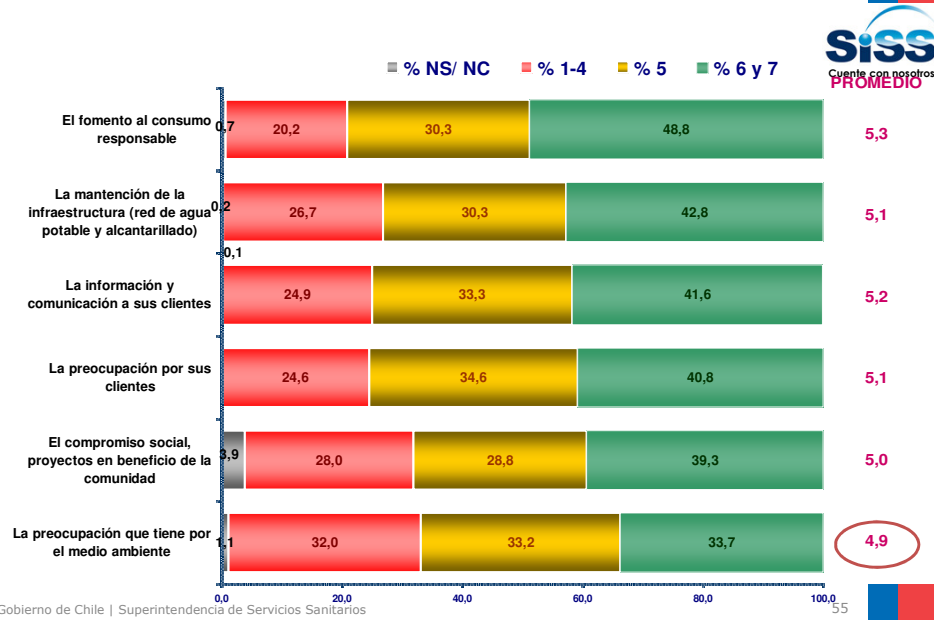
Índices de Reputación Corporativa

Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

54

EVALUACIÓN DE LA EMPRESA SANITARIA EN ATRIBUTOS DE IMAGEN

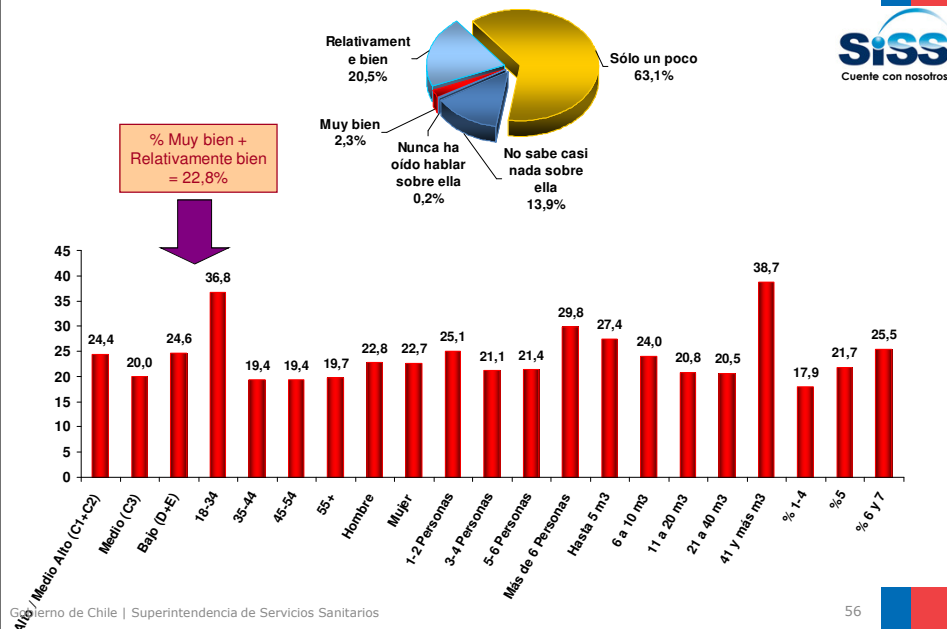
Base: 603 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

PENSANDO EN LA EMPRESA SANITARIA DE LA QUE USTED ES CLIENTE, ¿DIRÍA QUE LA CONOCE...?

Base: 603 Total Encuestados



Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

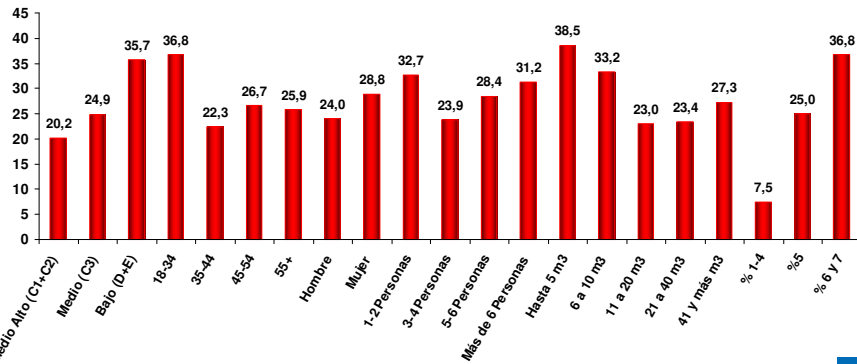
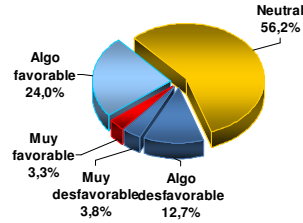
56

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

Base: 603 Total Encuestados



**% Favorable +
Muy favorable
= 27,3%**

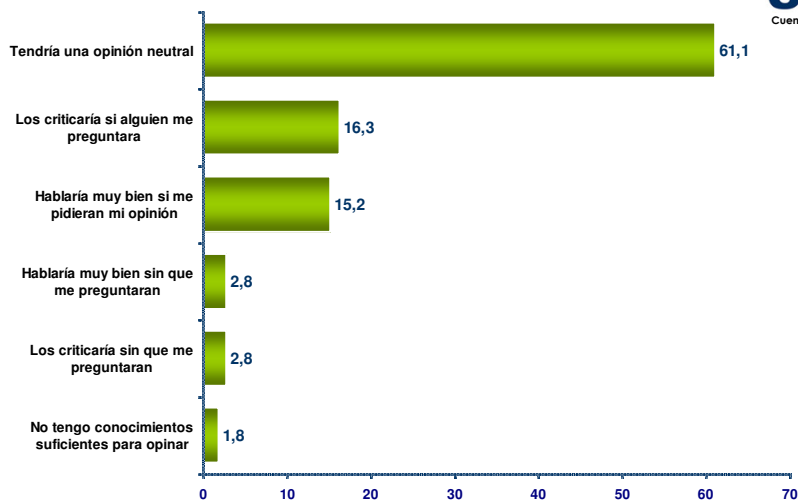


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

57

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

Base: 603 Total Encuestados

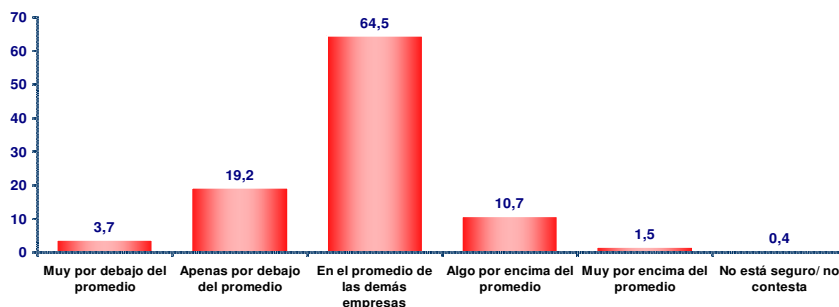


Gobierno de Chile | Superintendencia de Servicios Sanitarios

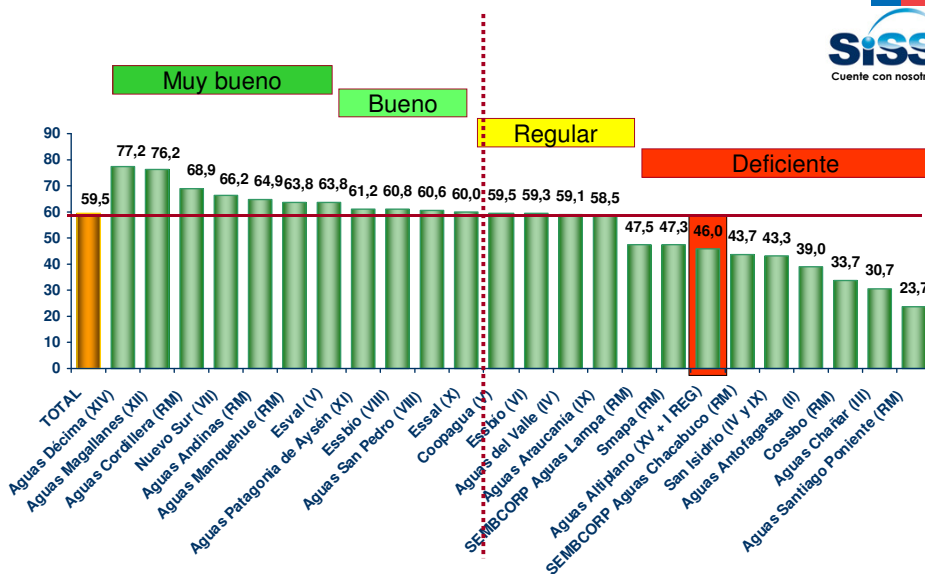
58

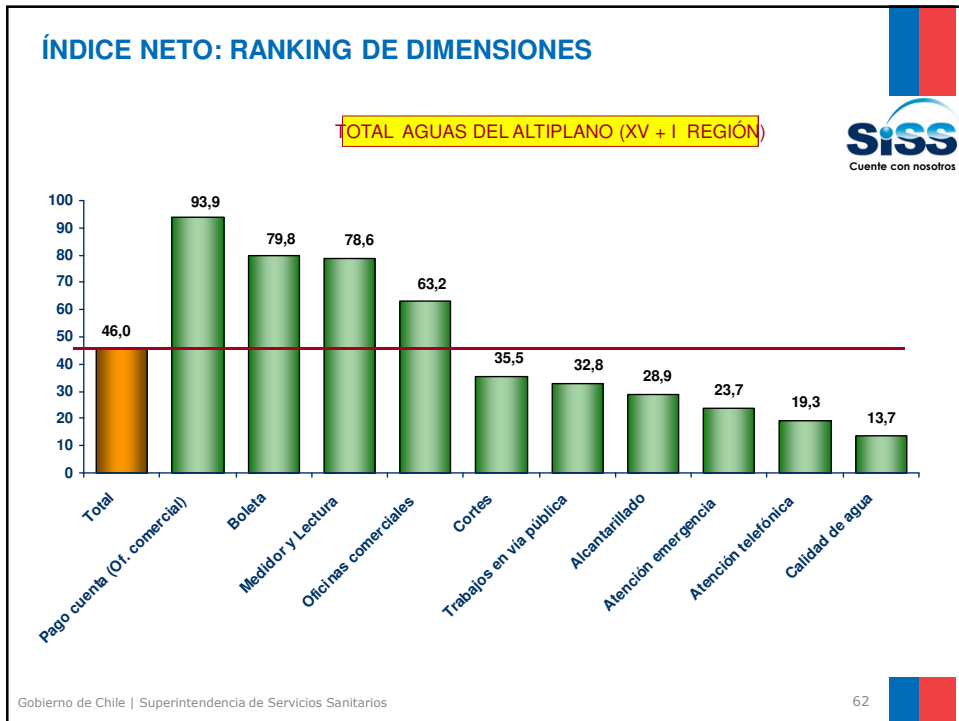
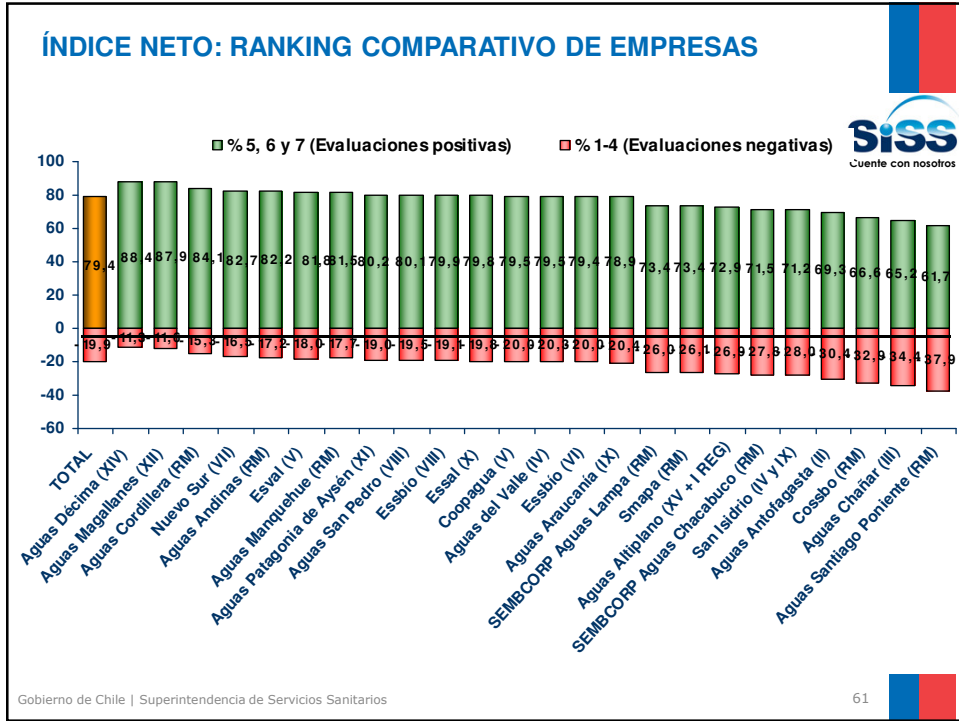
PENSANDO EN LA EMPRESA SANITARIA EN COMPARACIÓN CON LAS DEMÁS GRANDES EMPRESAS DE NUESTRO PAÍS, EN UNA ESCALA DE 1 A 5, LA SANITARIA ES UNA EMPRESA EN LA QUE USTED CONFÍA...

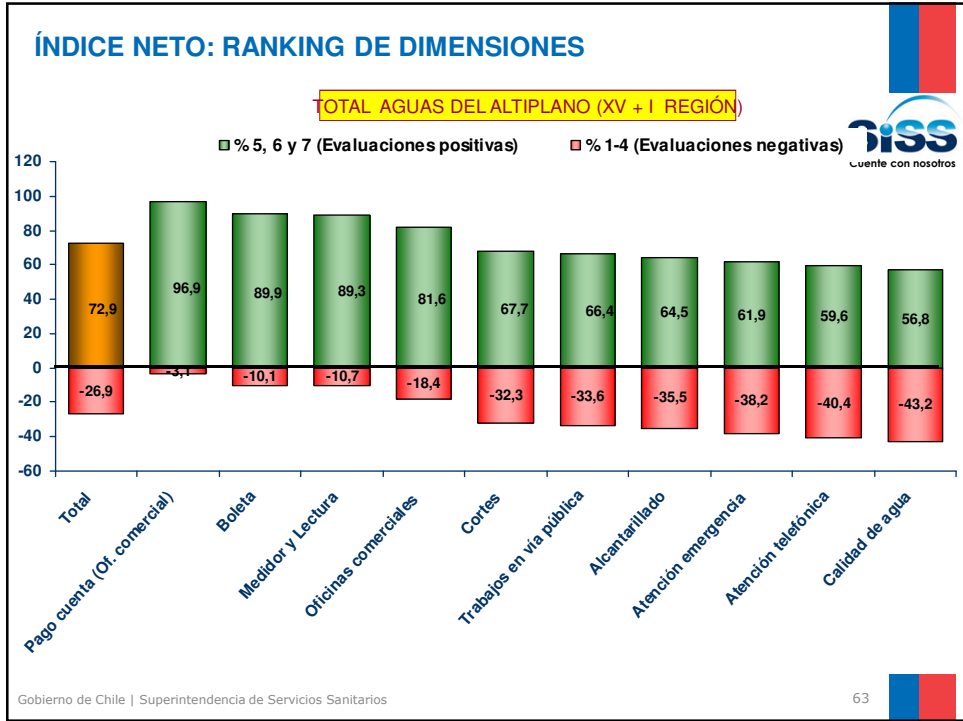
Base: 603 Total Encuestados



ÍNDICE NETO: RANKING COMPARATIVO DE EMPRESAS







Gracias.

Gobierno de Chile

www.gob.cl

Siss
Superintendencia de Servicios Sanitarios