



RESULTADOS FINALES  
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES DE LA  
CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EMPRESAS  
SANITARIAS, VERSIÓN 2020



GUERNICA<sup>®</sup>  
CONSULTORES

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	Objetivos y Características Estudio de Percepción, Versión 2020.....	Lámina 3
2	La Muestra .....	Lámina 8
3	Satisfacción General .....	Lámina 10
4	Benchmarking Empresas Servicios Domiciliarios .....	Lámina 15
5	Satisfacción General y Benchmarking, según Características Sociodemográficas, incluyendo Contexto .....	Lámina 24
6	Satisfacción y Ranking de Empresas .....	Lámina 30
7	Satisfacción con las Dimensiones de la Calidad del Servicio y Contribución de sus Atributos .....	Lámina 40
8	Agua Potable .....	Lámina 49
9	Continuidad del servicio .....	Lámina 63
10	Alcantarillado .....	Lámina 68
11	Canales de Contacto .....	Lámina 79
12	Lectura y Medidor .....	Lámina 83
13	Boleta .....	Lámina 86
14	Pago de Cuentas .....	Lámina 90
15	Subsidio al Pago del Agua Potable y Alcantarillado (SAP) .....	Lámina 95
16	Problemas .....	Lámina 98
17	Superintendencia de Servicios Sanitarios .....	Lámina 108
18	Informes por sanitaria .....	Lámina 111

## OBJETIVOS

- Incorporar a la percepción o **satisfacción usuaria** como **indicador de la gestión global** del servicio, relevando al **ciudadano**.
- Aumentar la **transparencia de mercado**, levantando y dando a conocer el nivel de satisfacción de los clientes del servicio sanitario.
- Contribuir a la **autorregulación** de las empresas sanitarias, a través de la introducción de un **elemento de competitividad** (*reputación corporativa*) en un mercado monopólico.
- Contribuir a la **regulación** de las empresas sanitarias, identificando y priorizando posibles **ámbitos de fiscalización**.
- Entregar información a la SISS y a las propias empresas, sobre los **factores** que contribuyen a explicar el **nivel de satisfacción** de los usuarios , identificando **áreas de mejora**.

**CARACTERÍSTICAS  
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN,  
VERSIÓN 2020**

## AJUSTES METODOLÓGICOS

- Desde año **2008**, SISS licita estudio “Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio (...)”.
- Previo a la décima versión, se realizó un **análisis crítico de la metodología**, con el objeto de identificar fortalezas y debilidades y establecer ajustes que **aumentaron representatividad, precisión y eficiencia**. La versión 2020 constituye la **cuarta aplicación**, lo que garantiza la estricta **comparabilidad 2017-2020**.

DIMENSIÓN	CAMBIOS	MEJORAS
DISEÑO MUESTRAL	(a) Incorporación de <b>todo el sector</b> sanitario y todas las <b>localidades</b> ; (b) estandarización y centralización del proceso de <b>selección</b> de muestra; (c) utilización de <b>marco muestral</b> de clientes de sanitarias	Cobertura y representatividad; comparabilidad → DISMINUYE <b>ERRORES DE COBERTURA Y DE MUESTREO</b>
CUESTIONARIO	(a) <b>Reordenamiento</b> y agrupación temática; (b) incorporación de ‘ <b>conectores</b> ’ (georeferenciación y número de cliente); (c) <b>actualización</b> ; (d) <b>acortamiento</b>	Calidad y precisión de información producida → DISMINUYE <b>ERRORES DE MEDICIÓN</b>
TRABAJO DE CAMPO	(a) <b>Estandarización</b> de procesos; (b) requisito de aplicación <b>dispositivos móviles</b>	→ DISMINUYE <b>ERRORES DE PROCESAMIENTO</b>
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	(a) Incorporación de <b>factores de ponderación</b> y expansión universo; (b) <b>estandarización</b> de tipos de indicadores; (c) <b>integración de fuentes</b> de información	→ DISMINUYE <b>ERROR DE PROCESAMIENTO Y AUMENTA CAPACIDAD EXPLICATIVA DEL ANÁLISIS</b>

# DISEÑO MUESTRAL Y CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

## ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS, VERSIÓN 2020

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
POBLACIÓN O UNIVERSO	<b>TODOS los clientes residenciales</b> urbanos del sector sanitario, sin restricción derivada del tamaño de la empresa
UNIDAD MUESTRAL	<b>Vivienda</b> conectada al servicio de agua potable
MARCO MUESTRAL	<b>Nómina de clientes</b> encuestados en las versiones, 2019, 2018 y 2017 –últimas dos, como reemplazo- <b>seleccionados aleatoriamente desde formulario PR19</b> (nómina de todos los clientes residenciales)
COBERTURA	<b>Nacional</b> (sin exclusión de ciudades)
ESTRATOS CON REPRESENTACIÓN ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Empresas de mayor tamaño, <b>en forma individual</b>. Sanitarias de <b>5000 clientes y más: 23 empresas que concentran el 99.3% del total de clientes residenciales urbanos.</b></li> <li>○ Empresas menores, <b>en forma agregada</b>. Sanitarias de menos de 5000 clientes</li> <li>○ Estratos ad hoc, <b>en forma individual</b>. Sanitarias en localidades de interés particular de seguimiento (ESSI Labranza y Pichidangui, Aguas San Pedro en San Pedro)</li> </ul>
INTERVALO DE CONFIANZA META	<b>+/-1,9%</b> error con nivel de confianza del 95% para el <b>sector</b> ; entre +/- 4,5% y +/-15% a nivel de empresa
TIPO DE MUESTREO	Estudio panel, encuesta de seguimiento; reemplazo telefónico (panel versiones previas) o presencial (panel territorial).
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<b>3129</b> casos (teórica) - <b>3157</b> (lograda y validada)
MODALIDAD DE APLICACIÓN	Mixta (preferentemente telefónica)
SOPORTE DE APLICACIÓN	Digital, CAPI, aplicación a través de <b>dispositivo móvil</b>
PERÍODO DE APLICACIÓN	Diciembre 2020 / enero 2021
MECANISMOS DE CONTROL	Monitoreo diario; informes semanales; <b>supervisión por recontacto</b> del <b>40%</b> efectivo de la muestra lograda; chequeos de lugar, día y hora de aplicación a través de <b>dispositivo móvil, georeferenciación</b> ; chequeos ulteriores adicionales, para validación y profundización de resultados (ejemplo: chequeo y razones tras cambios importantes en satisfacción).

## CUESTIONARIO

# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS, VERSIÓN 2020

MÓDULOS	DIMENSIONES
1. Introducción	
2. Percepción de Empresas de Servicios Básicos Domiciliarios: Benchmarking	IMAGEN
3. Calidad del Servicio de Agua Potable	PROCESO REFLEXIVO (EVOCA EXPERIENCIA GENERAL)
4. Calidad del Servicio de Alcantarillado	
5. Canales de Contacto	
6. Lectura y Boleta	
7. Pago de Cuentas y SAP	
8. Lealtad	EVALUACIÓN
9. Problemas (incluye Cortes)	PROBLEMAS (EXPERIENCIA)
10. Superintendencia de Servicios Sanitarios: Conocimiento y Contacto	SISS
11. Características del Entrevistado, la Vivienda y el Grupo Familiar – Incluye impacto pandemia por COVID 19	CARACTERIZACIÓN

11 módulos, 6 dimensiones

# LA MUESTRA

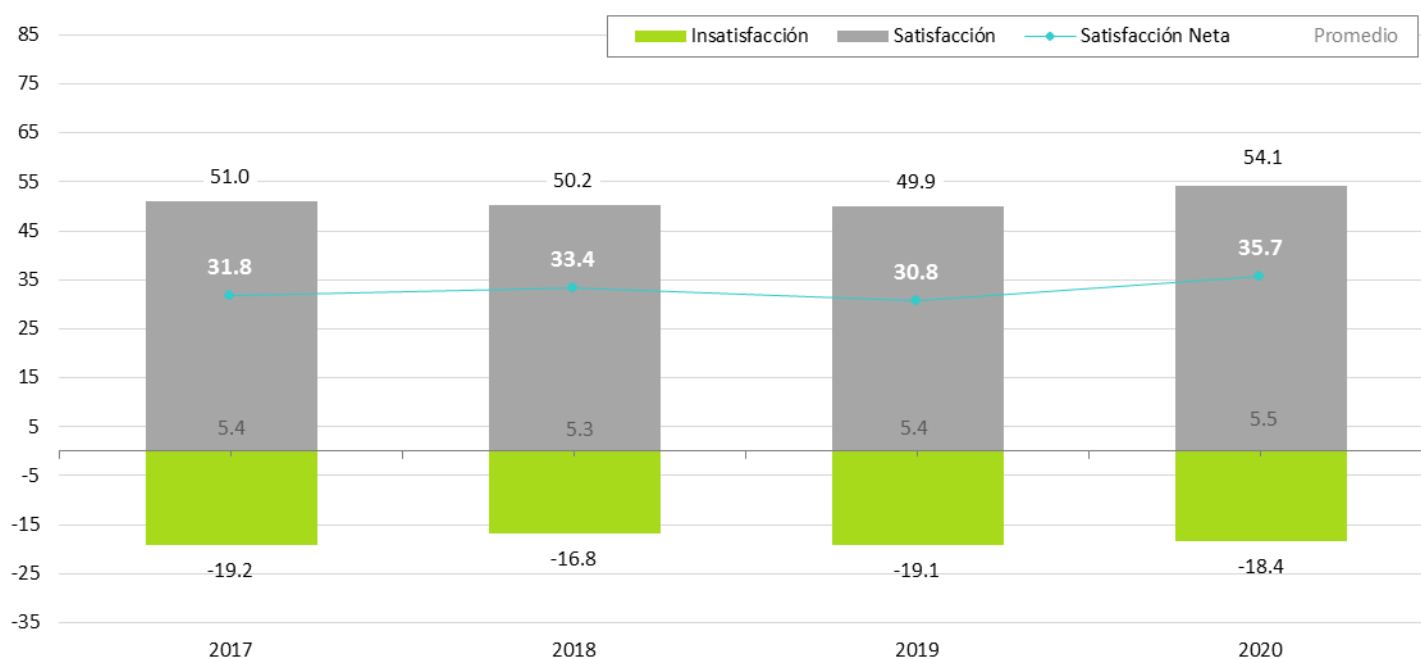
# LA MUESTRA – ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Empresa Sanitaria	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	Total
AGUAS ANDINAS													469				469
AGUAS DE ANTOFAGASTA		136															136
AGUAS ARAUCANÍA									135								135
AGUAS NUEVA ATACAMA			134														134
AGUAS CORDILLERA													70				70
AGUAS DÉCIMA														67			67
AGUAS DEL ALTIPLANO	134														71		205
AGUAS DEL VALLE				134													134
AGUAS MAGALLANES												67					67
AGUAS PATAGONIA AYSÉN											136						136
AGUAS NUEVO SUR							135										135
ESSAL										134				68			202
ESSBIO						136		134								67	337
ESVAL					201												201
SMAPA													75				75
AGUAS MANQUEHUE													67				67
SEMBCORP AGUAS CHACABUCO													66				66
AGUAS SAN PEDRO							6	43		22			42				129
SEMBCORP AGUAS LAMPA													43				43
SEMBCORP AGUAS SANTIAGO													43				43
MELIPILLA NORTE													43				43
ESSSI				43					45				45				133
COOPAGUA					43												43
EMPRESAS MENORES DE LA RM													43				43
OTRAS EMPRESAS MENORES							33		11								44
TOTAL	134	136	134	177	244	136	174	177	191	156	136	67	1006	135	71	83	3157

# SATISFACCIÓN GENERAL

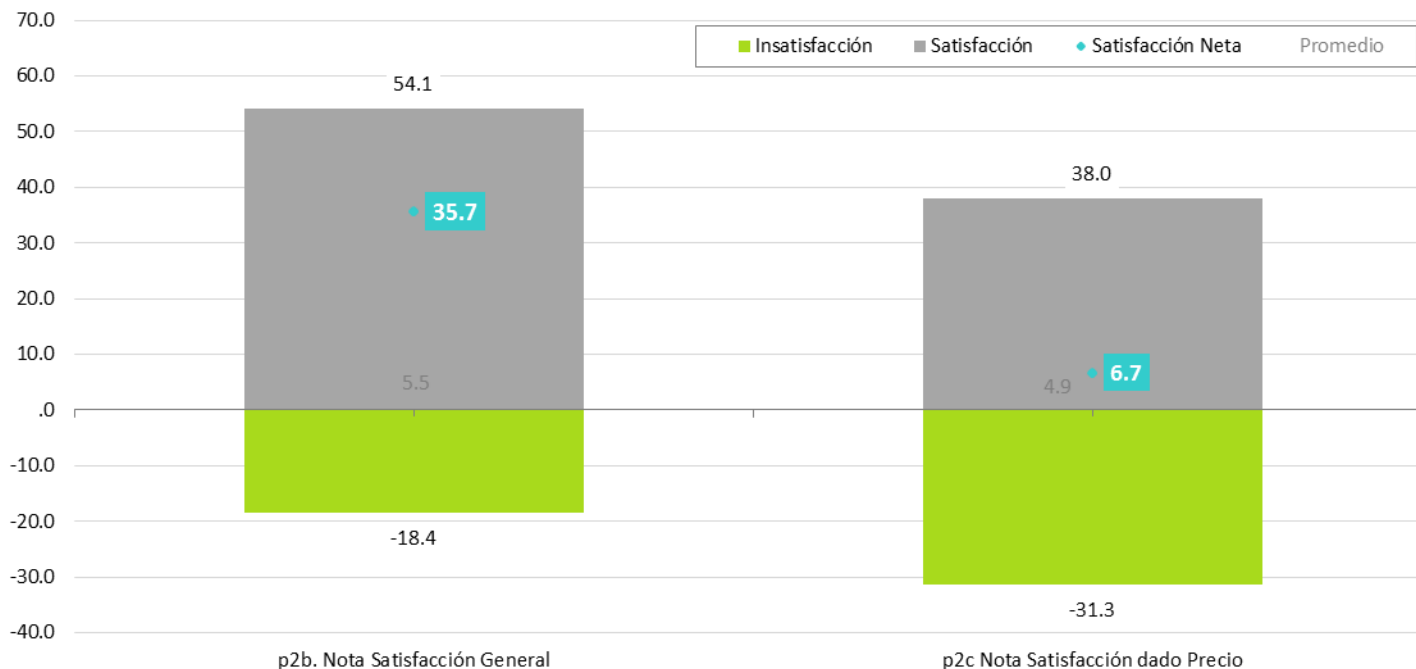
# SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS

## EVOLUCIÓN 2017 – 2020



- La satisfacción neta con la empresa que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado, es la **más alta del período** en la versión 2020, con una mejoría de 4.9 puntos porcentuales, estadísticamente significativa al 1%.
- Observando la serie, la percepción se mantiene entre las mediciones 2017-2018 (diferencia positiva no generalizable), para **caer en la versión 2018** en 2,6 puntos porcentuales, con significación estadística al 5%. Ya en la versión 2018 (invierno 2019), se observaba gran caída en la relación precio-calidad así como en cada una de las dimensiones, dando indicios del descontento general previo al estallido social. En la **versión 2019, la caída observada en los distintos indicadores, cristaliza también en la imagen empresa**. ¿Contribuye la idea sostenida del agua como derecho y el cuestionamiento a la propiedad de este recurso; así como la crisis derivada de la contaminación del agua en Osorno?
- Y este **repunte significativo** en la versión aplicada **en tiempos de pandemia** ¿encuentra correlato en la evaluación de cada una de las dimensiones? ¿En los otros servicios? ¿Cuál es la hipótesis explicativa de esta mejoría?

# SATISFACCIÓN CLIENTES SECTOR SANITARIO, NOTA SATISFACCIÓN GENERAL Y DADO PRECIO (1 a 7)



P2b: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable?

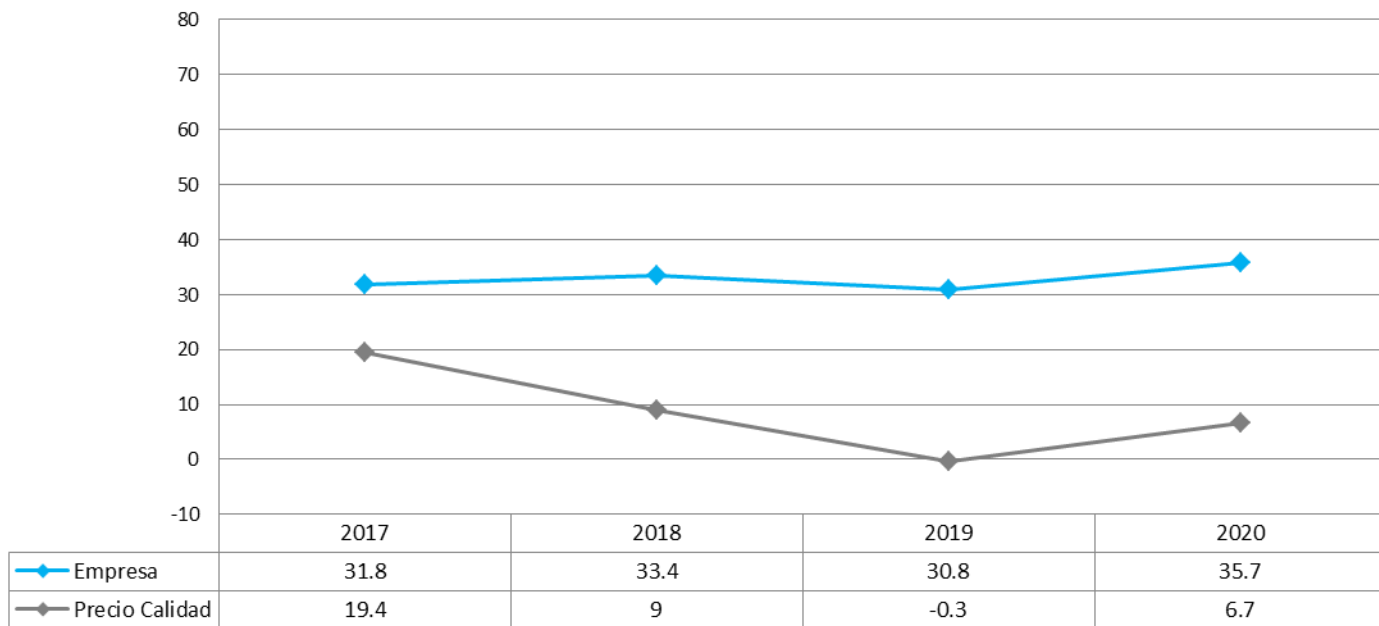
P2c: Y considerando el precio, es decir, la relación que existe entre el precio y la calidad del servicio que usted recibe ¿qué nota le pondría...?

- o La **brecha** entre la satisfacción general hacia la empresa sanitaria que brinda el servicio y la relación precio-calidad, asciende al **29%** y no se diferencia de la del año anterior (disminuye en la muestra en un 2.1%, no significativo). Vale decir, sigue resultando de envergadura desde la medición pre-estallido.

# SATISFACCIÓN CLIENTES SECTOR SANITARIO

## EVOLUCIÓN 2017-2018-2019

### NOTA SATISFACCIÓN GENERAL Y DADO PRECIO (1 a 7)

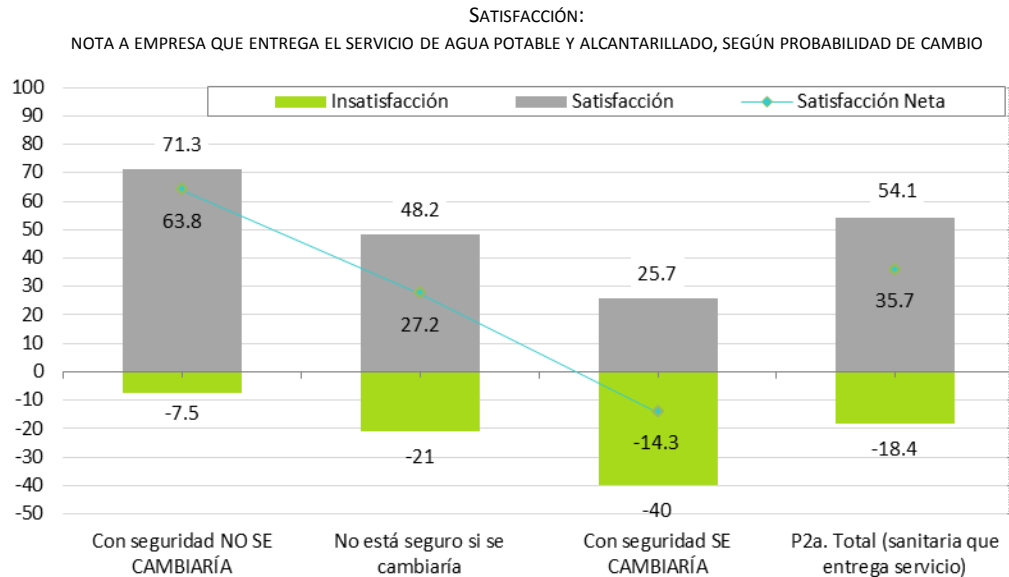
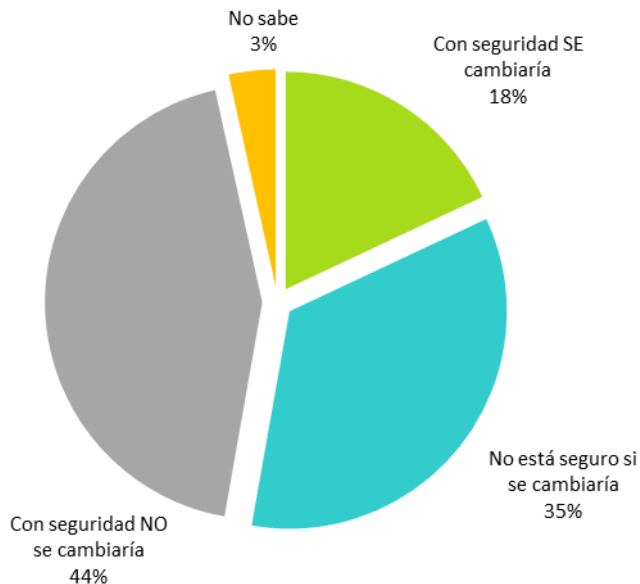


En una mirada a un plazo mayor:

- Destaca cómo **la tendencia a la ampliación de brecha**, observada en las mediciones 2018 y 2019 (crecimiento en un 12% y un 6.7%, significativos al 1%), se detiene el año de la pandemia (disminución de 2.1%, no significativa).
- ¿Contribuye a la **'estabilización' de la brecha** (este cada vez mayor reclamo por la relación precio-calidad), y a la **mejoría importante y significativa en ambos indicadores**, la **disposición de las empresas a no cortar servicios impagos**, en contexto de pandemia? .

# LEALTAD: “SI EXISTIERAN VARIAS ALTERNATIVAS DE EMPRESA, CON IGUAL PRECIO POR EL SERVICIO...”

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



\* SISS VERSIÓN 2020

- La “lealtad” hacia la empresa (con seguridad no se cambiaría) es un 10% menor que la calificación de excelencia (44% frente a 54.1%). Sin embargo, este año lo que **crece** es la **proporción de «no está seguro»**, disminuyendo las certezas (lealtad y descuento).
- Aquellos que sin duda emigrarían, concentran una proporción de calificación de deficiencia, que ubica a la **satisfacción neta en niveles muy negativos** (-14.3%).
- Como **núcleo duro de descuento**, un 7.2% afirma que «con seguridad se cambiaría» y califica con nota 1 a 4 a la empresa sanitaria (proporción mucho menor a la detectada en la versión previa –alrededor del 20%- indicio de un menor descuento). Dentro de este núcleo duro, el **60.5%** declara haber tenido **algún problema** el último año; proporción que triplica a la tasa de problemas en el grupo fuera de este ‘foco duro’.
- Las mayores proporciones de ‘núcleo duro de descuento’ se concentran en Melipilla Norte (65.1%), ESSI (38.9%), empresas menores de la Metropolitana (37.2%), y Sacyr Agua Lampa (27.9%) – empresas de mayor insatisfacción también en la versión anterior. A distancia de las mencionadas pero superando los dos dígitos, se ubican Nueva Atacama, COOPAGUA, Aguas Manquehue y Sacyr Agua Chacabuco.

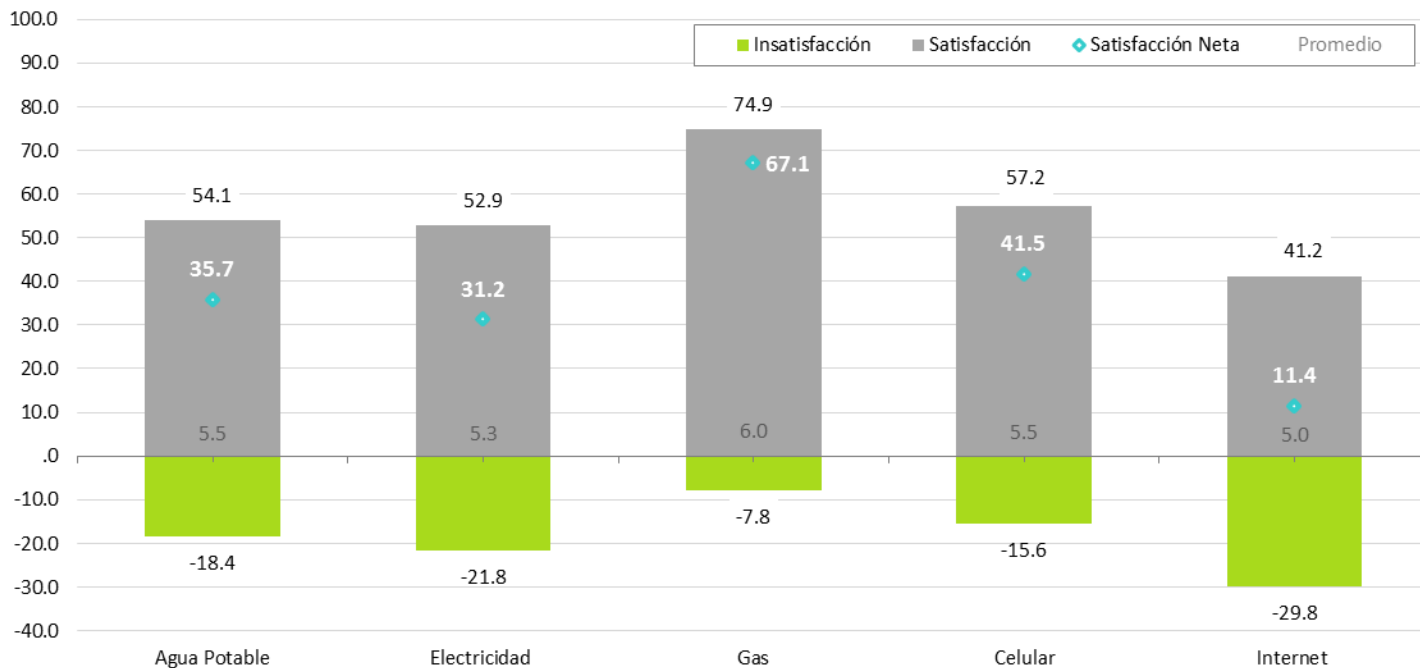
# BENCHMARKING

# EMPRESAS SERVICIOS DOMICILIARIOS

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

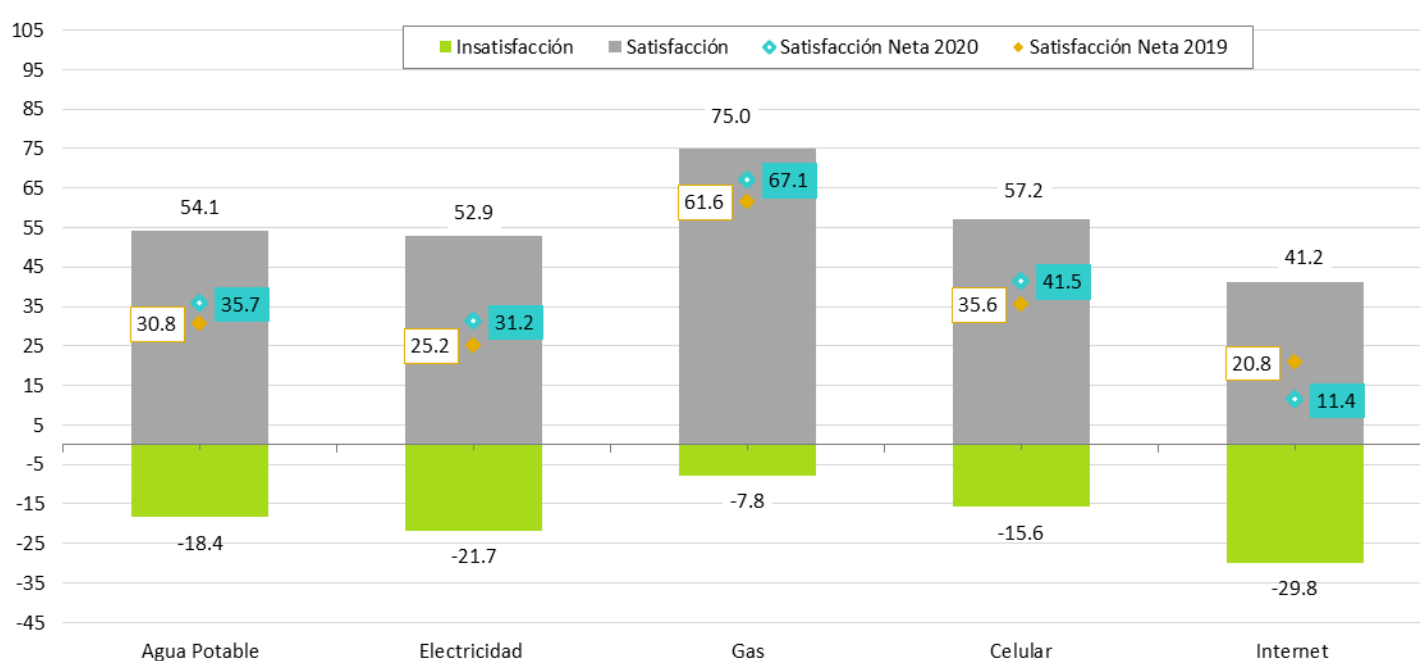


- CONSULTA: P2. Le voy a consultar por distintas empresas que le proporcionan algunos servicios básicos a nivel domiciliario (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).
- Este año el sector sanitario se ubica en el tercer lugar del ranking de servicios domiciliarios, a una distancia estadísticamente significativa al 1% del sector eléctrico, de mayor deficiencia. Claramente, la gran brecha se produce con el servicio de internet, con una satisfacción neta especialmente baja y niveles de insatisfacción (1 a 4) cercanos al tercio.

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN 2019 - 2020

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

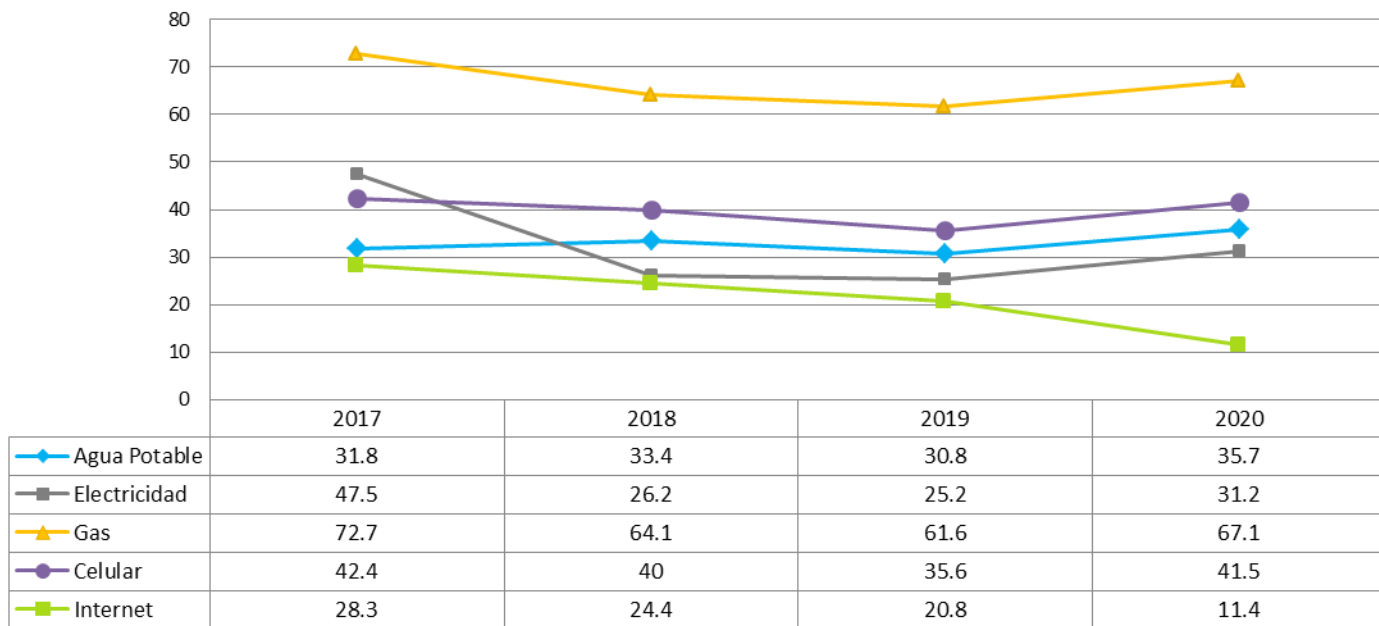


- La satisfacción con la empresa que brinda el servicio de **agua potable y alcantarillado**, muestra un aumento de un 4.9%, estadísticamente significativo al 1%, entre las últimas dos mediciones. Se trata de una franca recuperación, después del descenso de 2.9 puntos porcentuales (p-value 0.031, sig. al 5%) de las mediciones previas (2019-2018).
- Además, se trata de una mejoría casi generalizada, de entre un 4.9% y un 6% a los extremos (sector sanitario y eléctrico respectivamente), y en todos los casos generalizable (p-value 0.000). Sin embargo y también marcando una diferencia significativa al 1%, la satisfacción neta con el servicio de internet cae 9.4 puntos porcentuales.

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## SATISFACCIÓN 2017- 2018 – 2019 - 2020

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



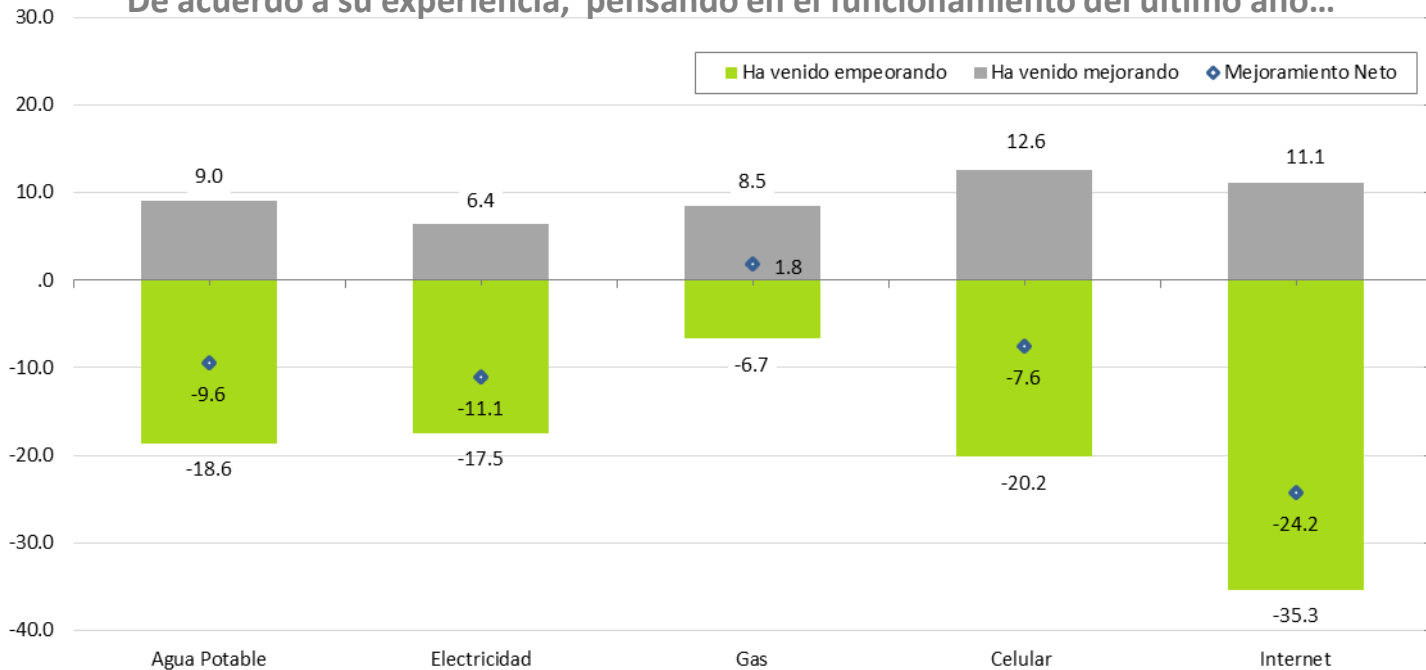
En una mirada a un plazo mayor:

- Destaca cómo **la tendencia a la baja** o a la mayor disconformidad entre los clientes de los distintos servicios –más o menos pronunciadas- **se detiene el año de la pandemia y, por el contrario, se detectan mejoras**: salvo internet, con clara mayor demanda en tiempos de confinamiento, en el resto de los ámbitos **la satisfacción neta crece de manera clara** (p-value 0-000). ¿El foco de preocupación y molestia se ha desplazado hacia ámbitos como la economía, el trabajo o la salud? ¿Habrá contribuido a la menor exigencia, la ausencia de cortes por no pago en los servicios?
- Los **grandes movimientos** del período son las **caídas del sector eléctrico**, en las versiones 2018 y 2019; y el descenso sostenido por el servicio de **internet**, con **brusca caída en el año de mayor demanda por crisis sanitaria**. (Nota: la brusca caída en la satisfacción del sector eléctrico el año 2018 (medición invierno 2019) se sustenta en «cobros excesivos» y/o «alzas de tarifas no justificadas»; y en «cortes recurrentes», «prolongados» y/o «sin aviso». Como contexto, alza de 10.5% promedio en cuentas de luz mayo 2019; y nueva alza 9.2% promedio, en octubre 2019).

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## PERCEPCIÓN DE EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA

De acuerdo a su experiencia, pensando en el funcionamiento del último año...



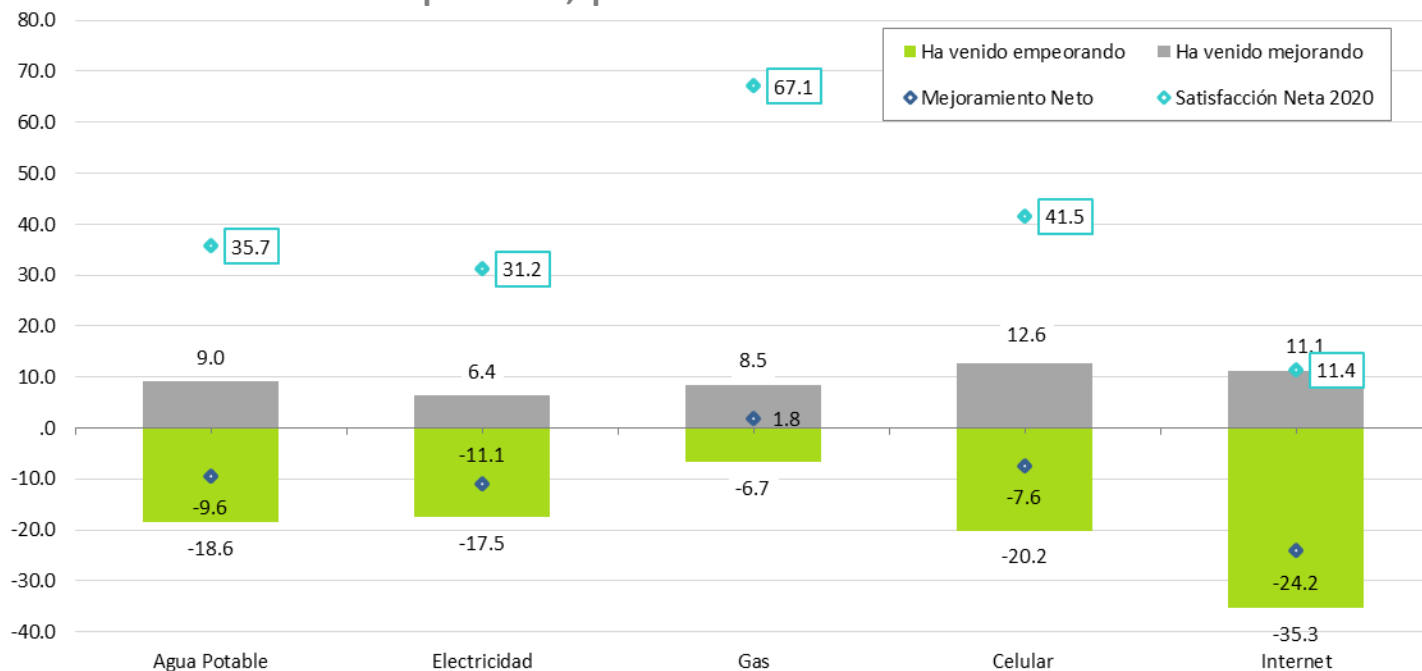
- CONSULTA: P3. Y en cuanto a su experiencia con la empresa, pensando en el funcionamiento del último año ¿usted diría que en términos generales ha venido empeorando, se ha mantenido igual, o ha venido mejorando?
- MEJORAMIENTO NETO: El mejoramiento neto considera la diferencia entre el porcentaje de “ha venido mejorando” y el de “ha venido empeorando”.
- En esta última versión, excepto el gas, el resto de **los servicios exhiben empeoramiento neto**; vale decir, son más quienes creen que ha empeorado que quienes creen que ha mejorado. Se trata de un gran descontento que, no obstante, disminuye en relación a la medición previa tanto para el agua, la electricidad y el gas; no así para telefonía celular e internet, donde las brechas crecen develándose incluso cómo más de la tercera parte de los usuarios considera que el servicio de internet ‘ha venido empeorando’; lo que se corresponde claramente con la fuerte caída y su ubicación en el benchmarking.



# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## SATISFACCIÓN NETA Y PERCEPCIÓN DE EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA

De acuerdo a su experiencia, pensando en el funcionamiento del último año...

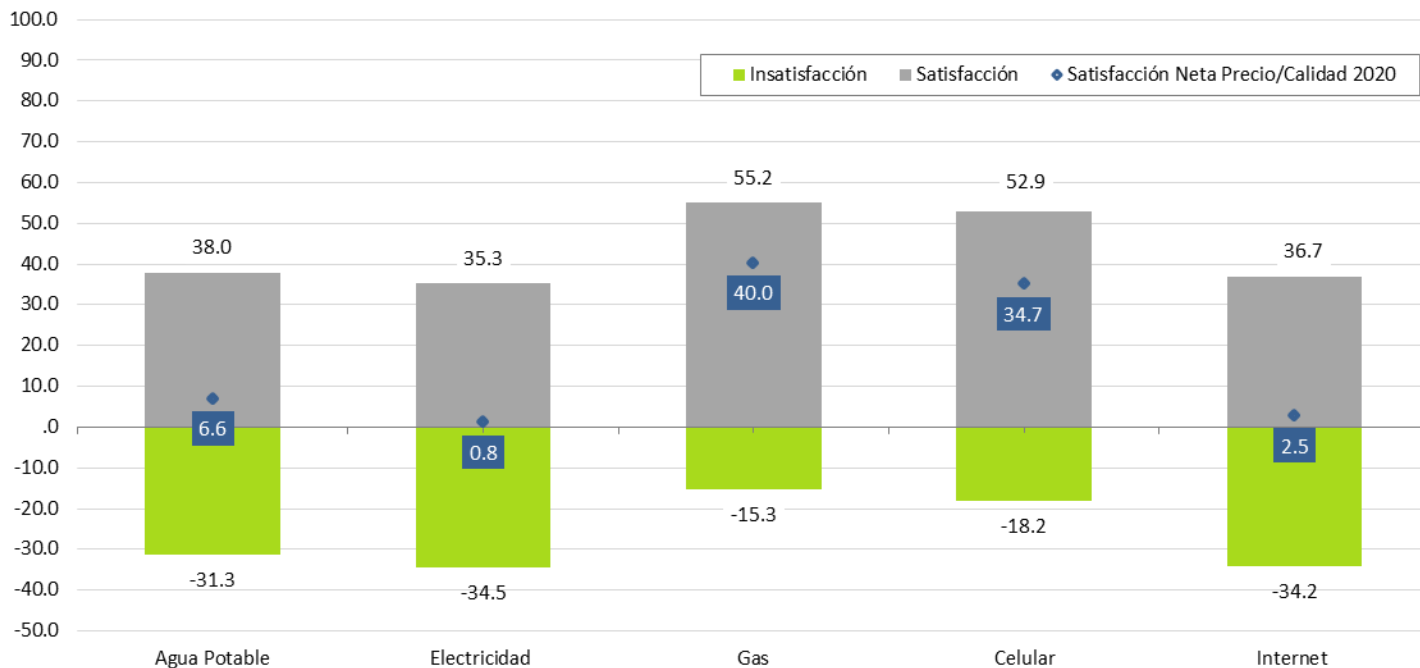


- Revisando juntos satisfacción y mejoramiento neto, se observa una **cierta correspondencia** entre ambos, manteniéndose el orden del ranking. Sin embargo, salvo en relación al gas, los niveles de percepción de ‘empeoramiento’ resultan de un modo homogéneamente elevados.
- A los extremos, el gas es el servicio básico domiciliario que concentra una muy alta satisfacción, y una estabilidad en las percepciones: los ‘movimientos’ o cambios en el servicio aparecen como minoritarios, con un mejoramiento neto cercano a 0. Al otro extremo, la peor calificación aparece como dinámica y tendiente a la caída.

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## RELACIÓN PRECIO – CALIDAD DEL SERVICIO (Nota 1-7)

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

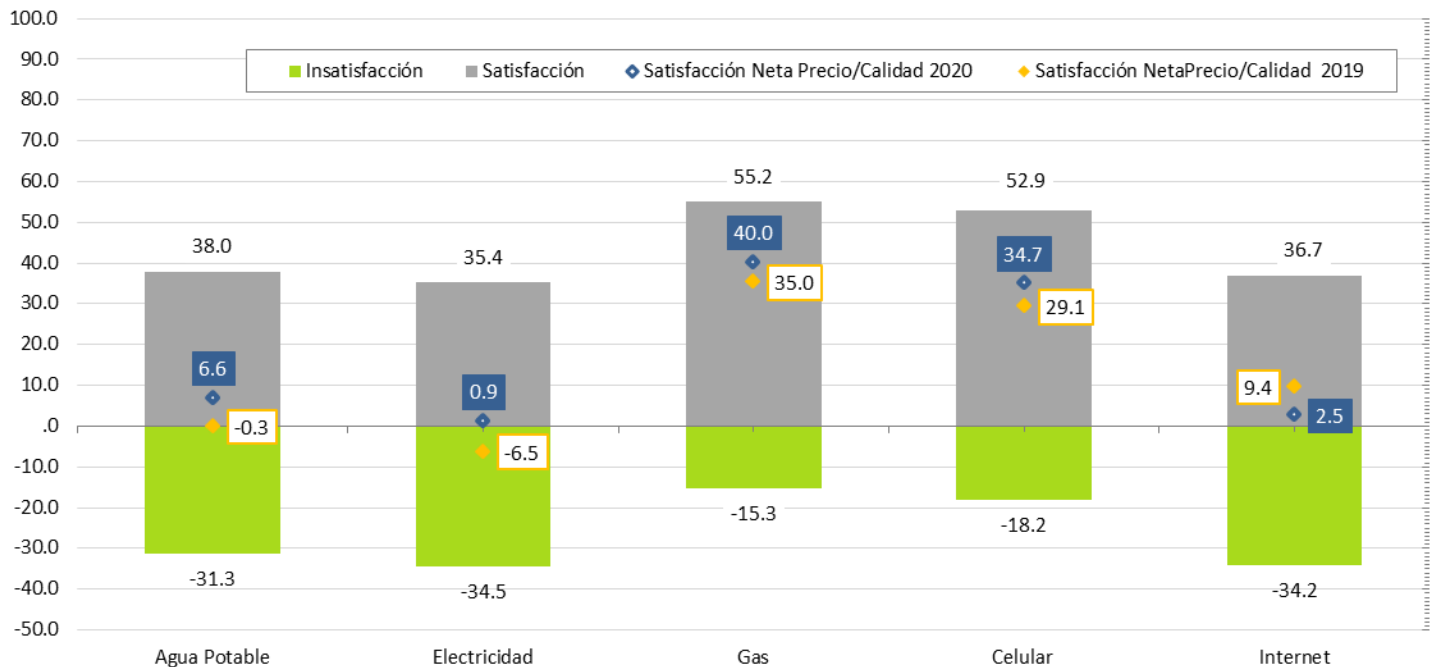


- Denotando un claro flanco de insatisfacción, tanto el servicio de agua, como el de electricidad y de internet, concentran a alrededor de un tercio de sus clientes con una percepción deficiente (nota 1 a 4) de la relación precio calidad.

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## RELACIÓN PRECIO – CALIDAD (Nota 1-7), EVOLUCIÓN 2019 - 2020

### TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

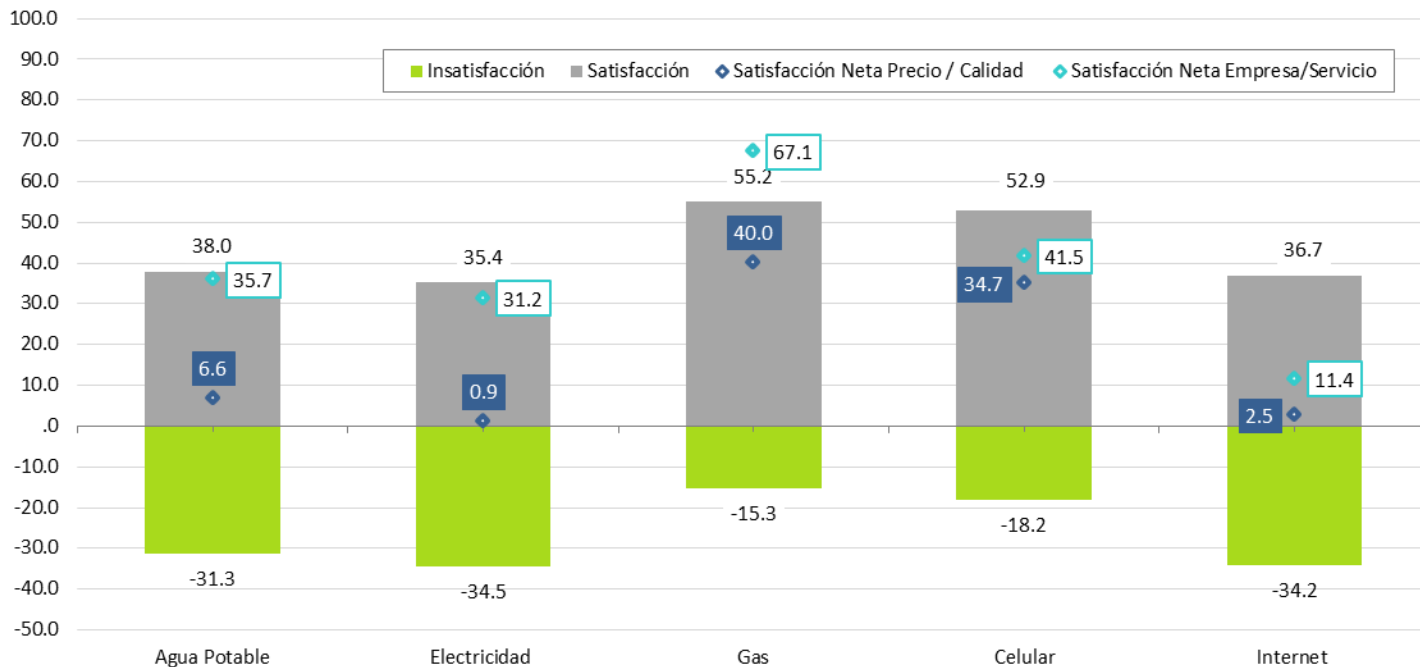


- No obstante el claro descontento, comparando las últimas dos mediciones la **percepción precio-calidad mejora en todos los casos**, excepto en lo que hace al servicio de internet, donde cae de manera pronunciada (diferencia con significación estadística al 1% en todos los casos). Como se viene postulando: ¿Habrà incido en el mejoramiento, la decisi3n de las empresas de no corte de servicios por falta de pago?

# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## SATISFACCIÓN PRECIO-CALIDAD VERSUS EMPRESA-SERVICIO

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

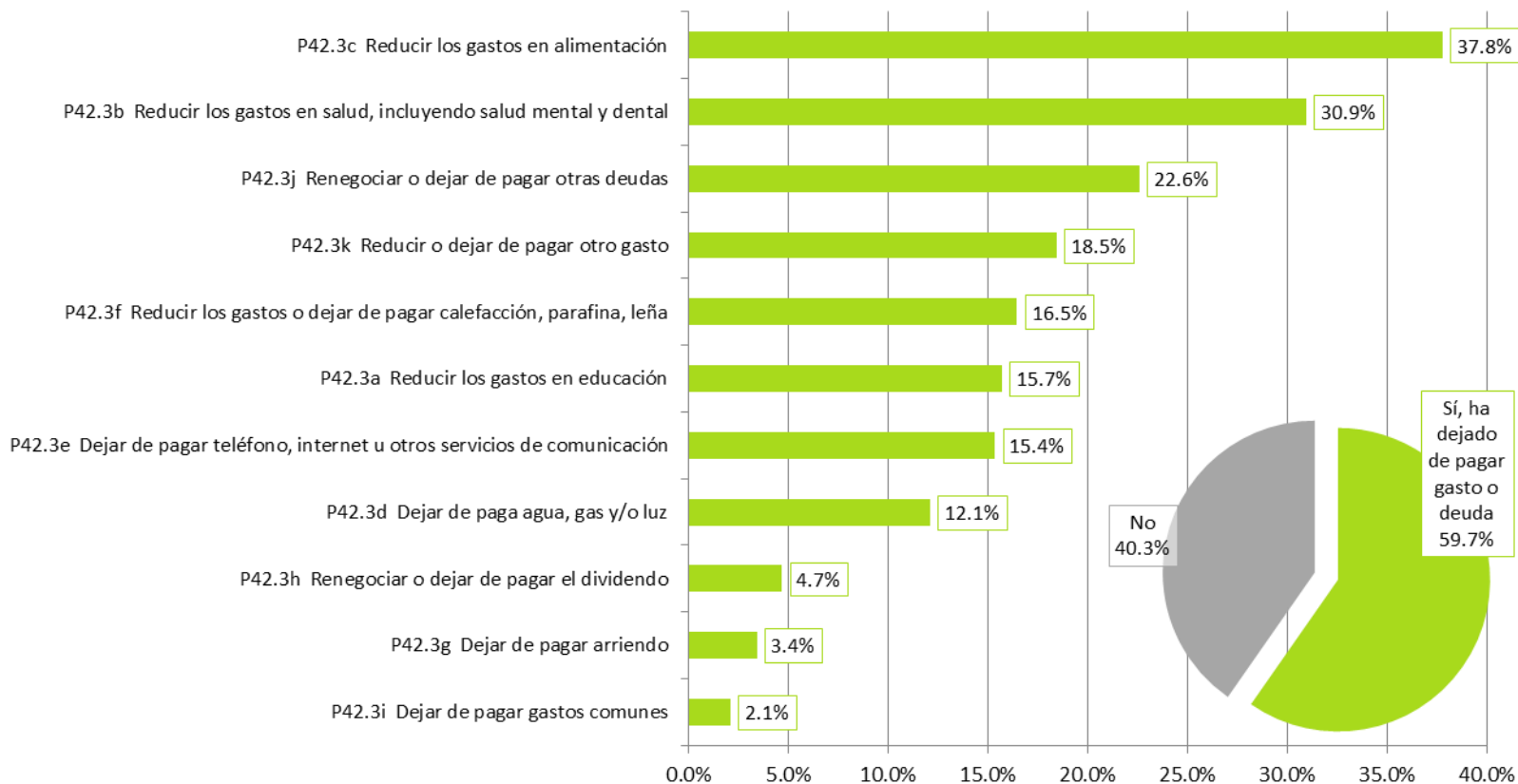


- La brecha entre la calificación al servicio de la empresa de manera global, y la específica relación precio-calidad, resulta elevadísima, con un 29.1%, 30.3% y 27.1% de diferencia a favor de la primera, en agua, electricidad y gas, respectivamente. Telefonía celular e internet, **mercados altamente competitivos**, muestran una brecha menor; aún cuando creciente en el último año para el caso de internet. Esta distinción –la brecha diferencial- ¿se relacionará en el imaginario con los servicios considerados ‘básicos’? Aquí no opera la distinción monopolio / competencia.
- Si bien en la evolución 2019 – 2020, la calificación neta de la relación precio-calidad mejora en casi todos los casos; la distancia (brecha) se mantiene dado el mejoramiento de ambas (satisfacción neta empresa/servicio – satisfacción neta precio/calidad).

**SATISFACCIÓN GENERAL Y BENMARCHING:  
SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS,  
INCLUYENDO CONTEXTO (CRISIS SANITARIA Y  
SOCIAL POR COVID-19)**

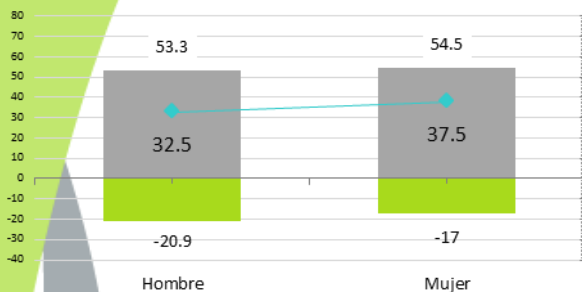
# IMPACTO DE CRISIS SANITARIA Y SOCIAL POR COVID 19 SOBRE EL GASTO

\* SISS, VERSIÓN 2020

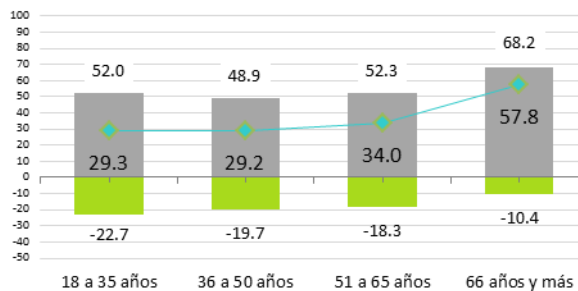


- Desde la perspectiva del ingreso del hogar y de l empleo o actividad de su jefe(a), las pérdidas son elocuentes (fuera de gráfico): el **45.2% de los hogares-clientes** vieron **disminuidos sus ingresos** 'el mes pasado' en comparación con el del mes anterior a la pandemia; y **en el 43.5% de los hogares, el jefe(a) perdió el empleo o actividad**, o lo mantiene en peores condiciones.
- El impacto de la crisis sanitaria y social por COVID 19 sobre la economía familiar de los clientes, es —en sus declaraciones- muy elevado, con **casi un 60%** de menciones relativas a alguna **reducción**. Se observa cómo los servicios considerados esenciales se ubican en los últimos lugares de la lista, adquiriendo no obstante mucha importancia, con un 12.1% de menciones. Destaca la proporción de deudas renegociadas o abandonadas (banco, tiendas comerciales, contribuciones); y la disminución o recorte de otros gastos tan diversos como la recreación o entretenimiento —en alta proporción, la caja de compensación, las ayudas familiares, el vestuario, farmacia y medicamentos, etc.

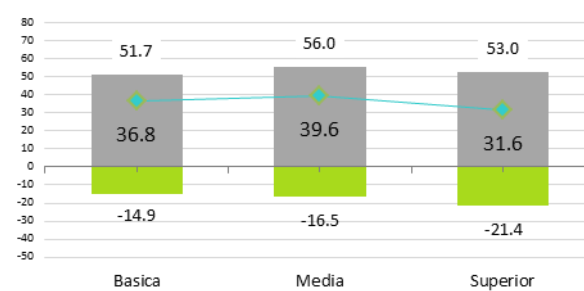
SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN SEXO (DIF. 4.99; P-VALUE 0.003)



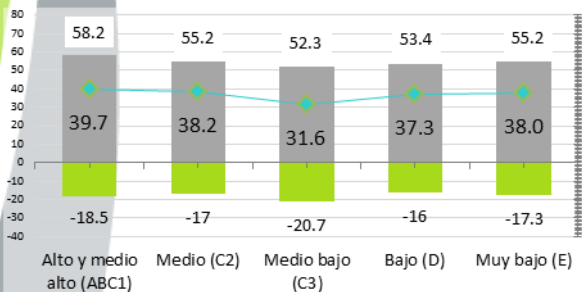
SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN INTERVALOS DE EDAD (CICLO DE VIDA)



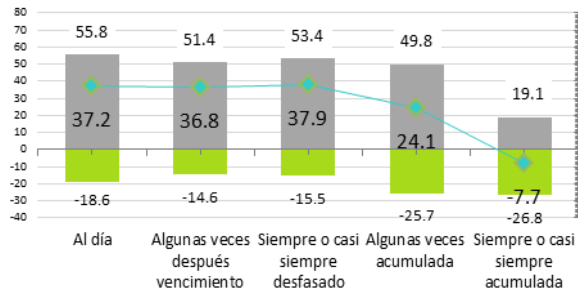
SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN ESCOLARIDAD



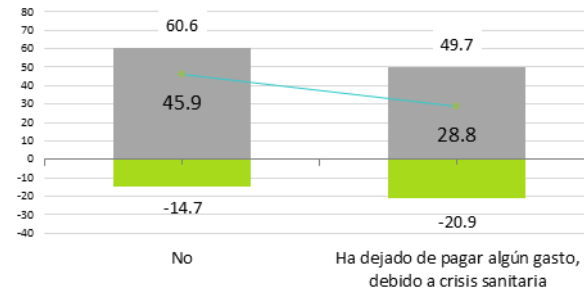
SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN GRUPO SOCIO-ECONÓMICO



SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN CAPACIDAD DE PAGO

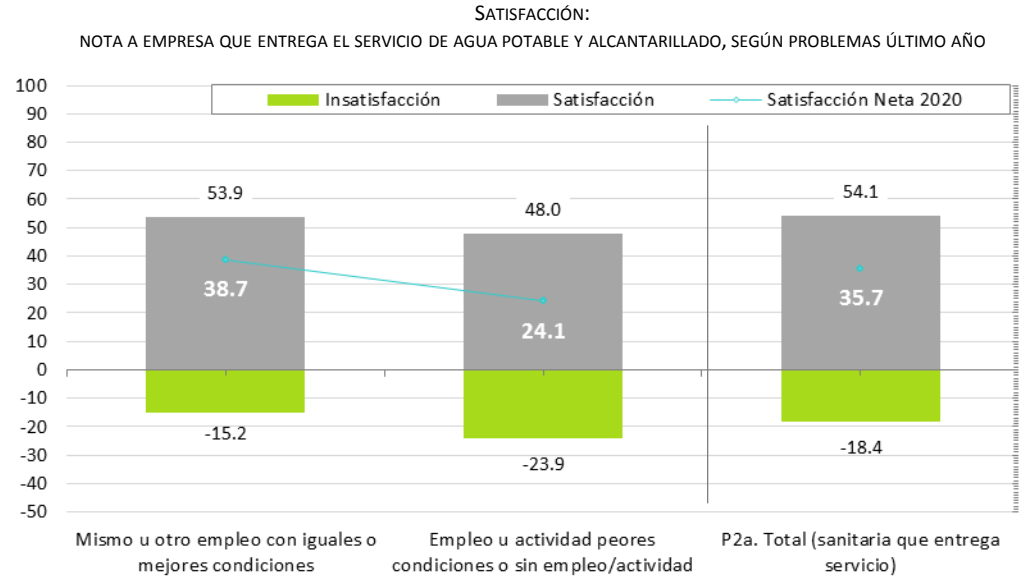
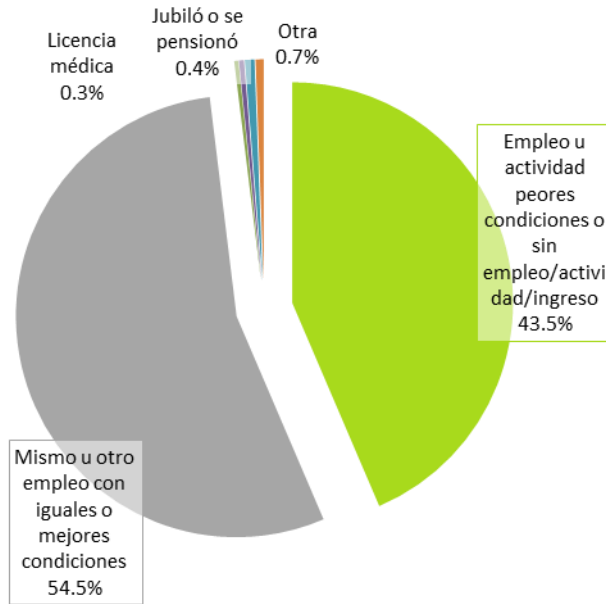


SATISFACCIÓN NETA EMPRESA, SEGÚN REDUCCIÓN DE GASTOS O PAGO(S)



- El mayor descontento tiende a concentrarse entre los hombres, los jóvenes y adultos de hasta 50 años, así como entre los más afectados por las consecuencias de la pandemia por COVID-19 (volatilidad en condiciones de vida de todos los segmentos).
- Las asociaciones se tornan más claras cuando se observa precio-calidad (aumenta insatisfacción entre adultos de 36 a 65 años; también a medida que aumenta escolaridad; crece no sólo a medio bajo sino también a bajo; relación lineal inversa a medida que disminuye capacidad de pago, aumenta insatisfacción).

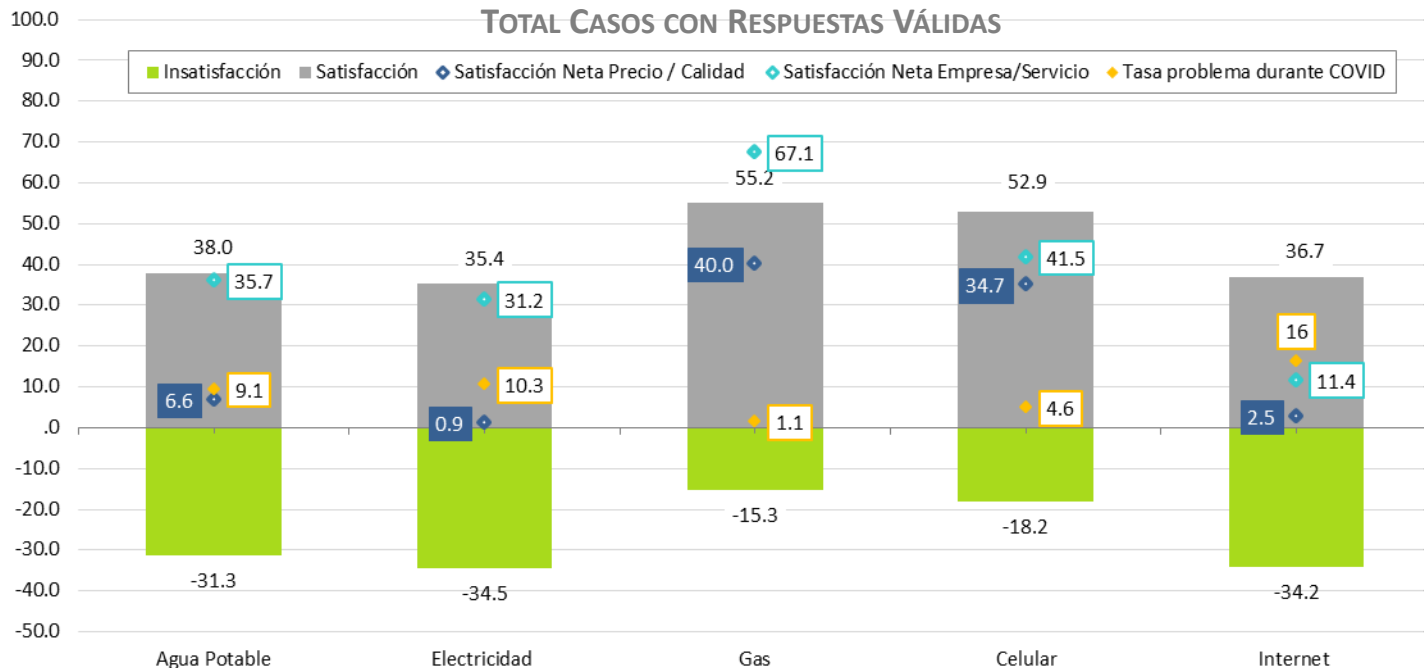
## TOTAL CASOS CUYO JEFE TENÍA EMPLEO O ACTIVIDAD PRE-PANDEMIA



- Una altísima proporción de los jef(as) de hogar de los hogares-clientes, ha sufrido disminución o pérdida de ingresos y empleo. Además, el 45.2% de los hogares –considerando los ingresos de todos sus miembros- ha tenido ‘el mes pasado’ ingresos inferiores a los pre-crisis por COVID-19.
- En la línea de lo explicitado en relación a la capacidad de pago enfocada en la cuenta de agua o a nivel de gastos y deudas generales, los clientes con empeoramiento de condiciones de empleo, actividad y/o ingresos, muestran un nivel de satisfacción marcadamente menor.

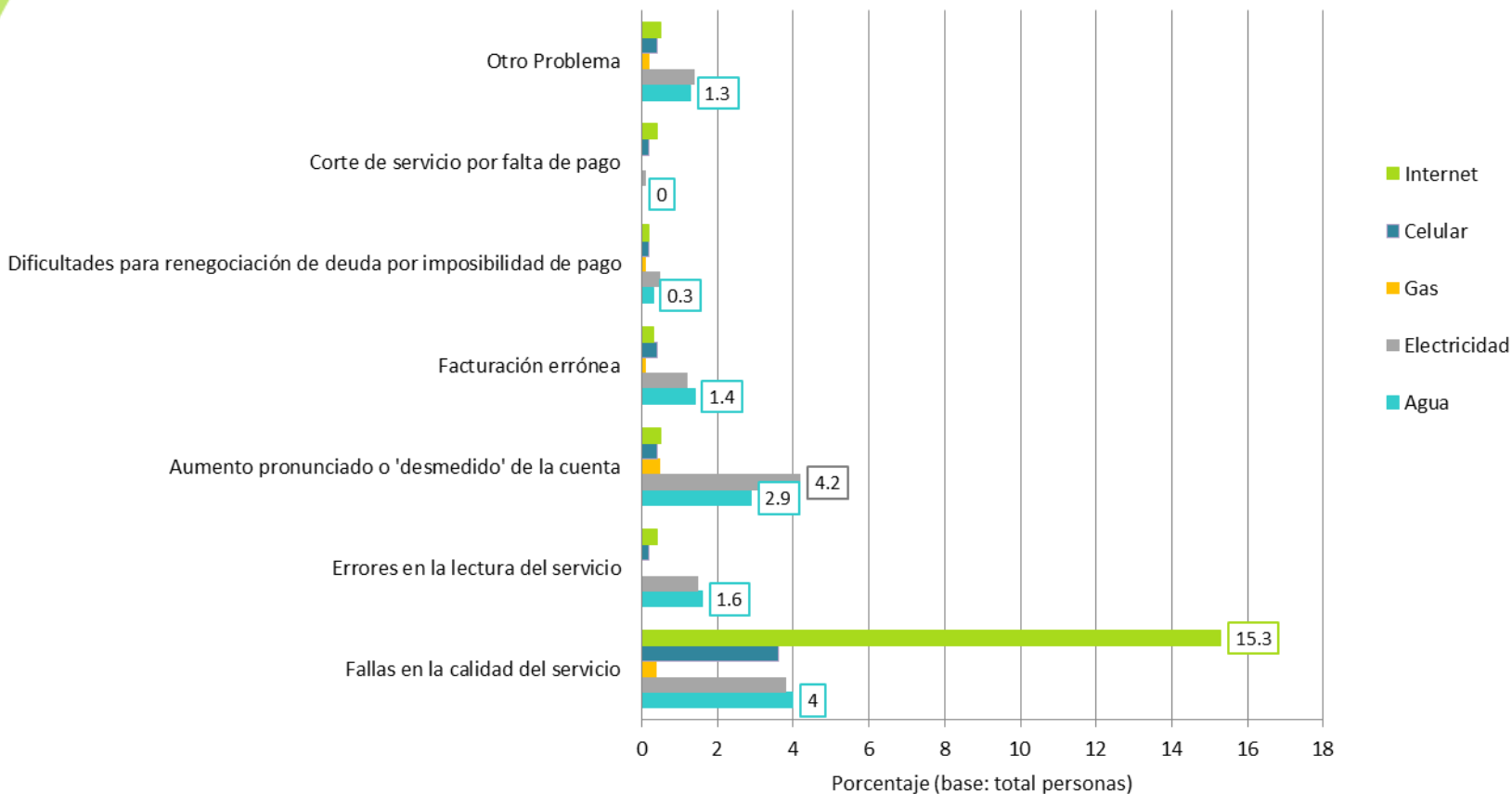
# BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## PRECIO-CALIDAD - EMPRESA-SERVICIO – PROBLEMAS CRISIS COVID



% se resolvió	41.1	45.3	52.3	32.0	37.0

- Hay una **asociación inversa** clara entre la **tasa de problemas** y la **satisfacción neta**: a medida que la tasa aumenta, la satisfacción decrece.
- De manera específica y en correspondencia con la caída en la satisfacción neta, es el servicio de **internet** el que presenta la más **alta tasa de problemas** «debido a la situación de crisis ocasionada por la pandemia COVID-19». Electricidad y agua potable muestran tasas similares, aun cuando el sector sanitario no alcanza los dos dígitos. La **tasa de resolución** muestra sintonía con la satisfacción usuaria, excepto en el caso de telefonía, con la menor tasa de resolución y alta satisfacción, relacionada con obstante con la baja tasa de problemas específicos.

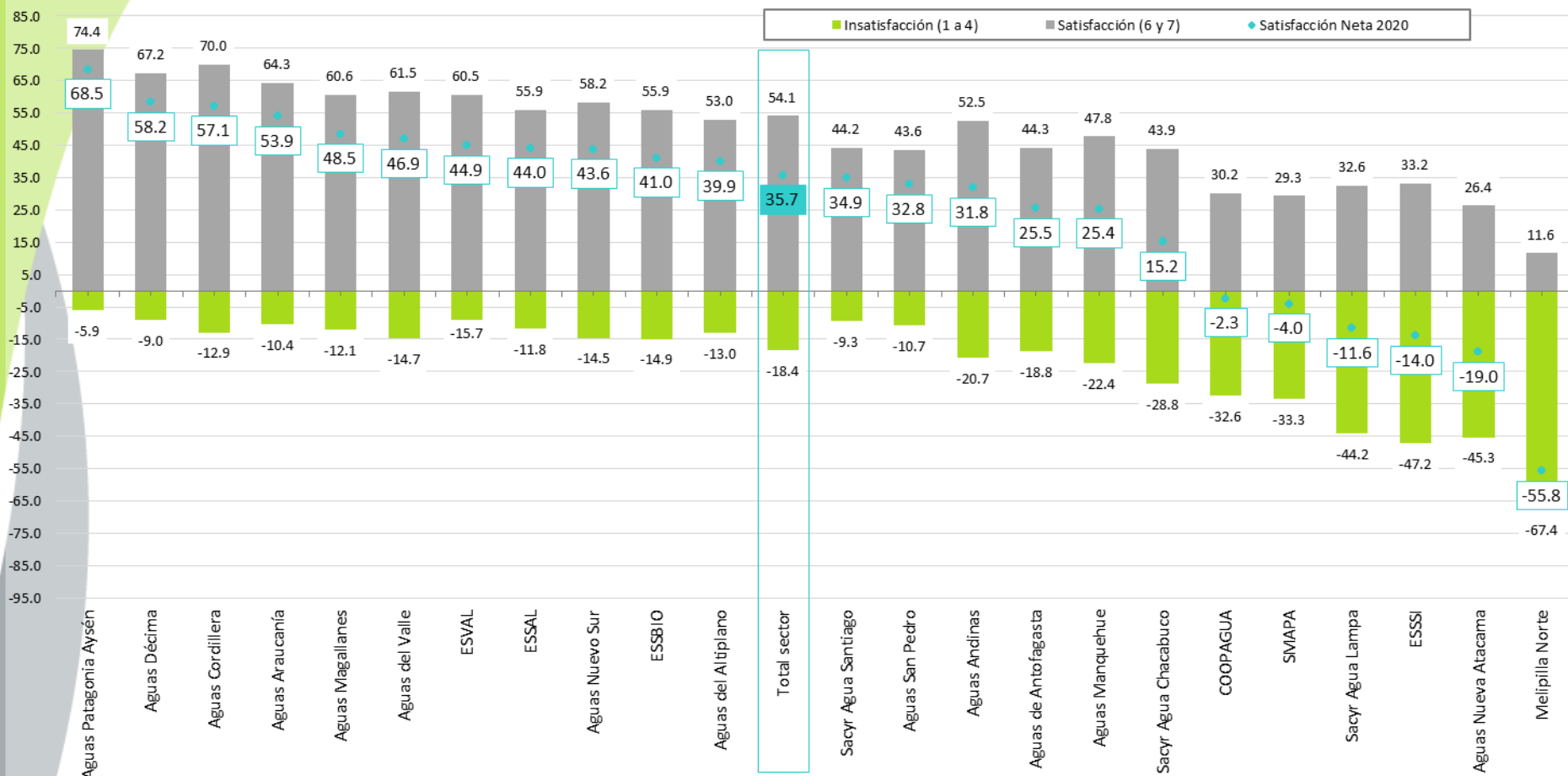


- Las fallas o problemas específicos derivados de la crisis por COVID-19, no alcanzan proporciones importantes, excepto en lo que hace a la **calidad del servicio de internet**, con clara mayor exigencia al sistema. Los cortes, claramente no constituyeron problema; así como tampoco las facilidades dadas para la renegociación por dificultad de pago. Finalmente, en proporciones controlables pero dignas de consideración, el **sector eléctrico** concentra la **mayor percepción de aumento pronunciado o desmedido de la cuenta**.

# SATISFACCIÓN Y RANKING DE EMPRESAS

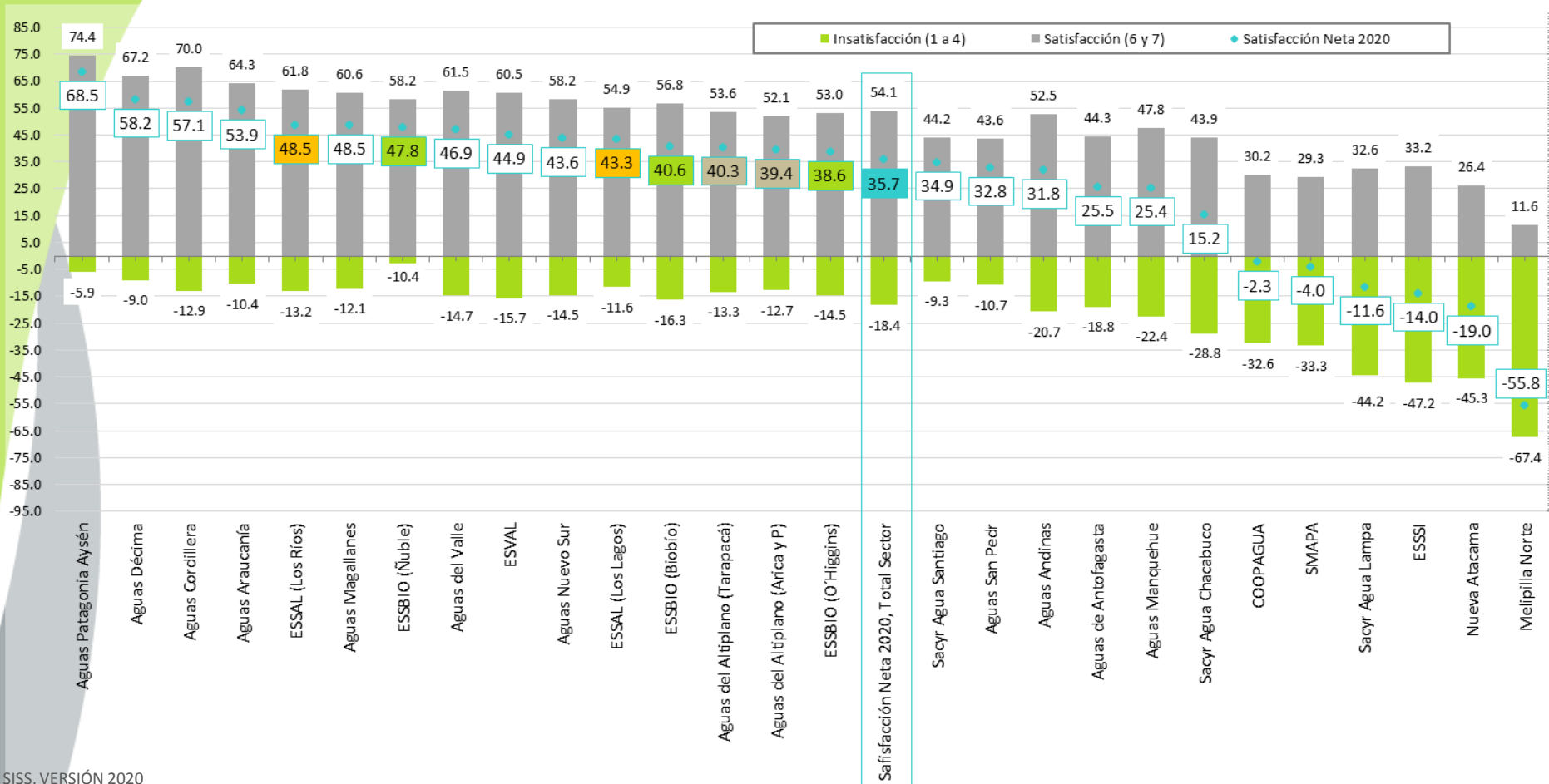
# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

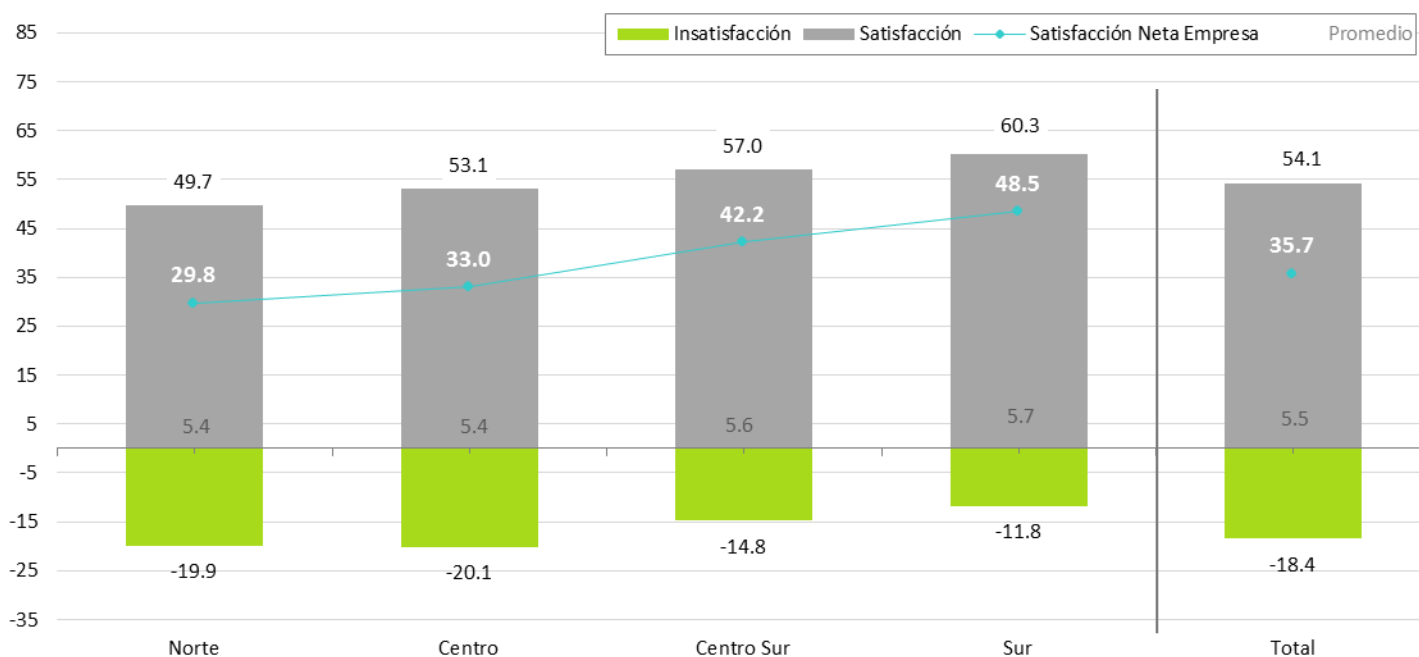


## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



# SATISFACCIÓN EMPRESA SANITARIA SEGÚN MACROZONA



- En una relación lineal perfecta, a medida que se avanza hacia el sur, crece la satisfacción usuaria de manera importante.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN 2017-2018-2019-2020

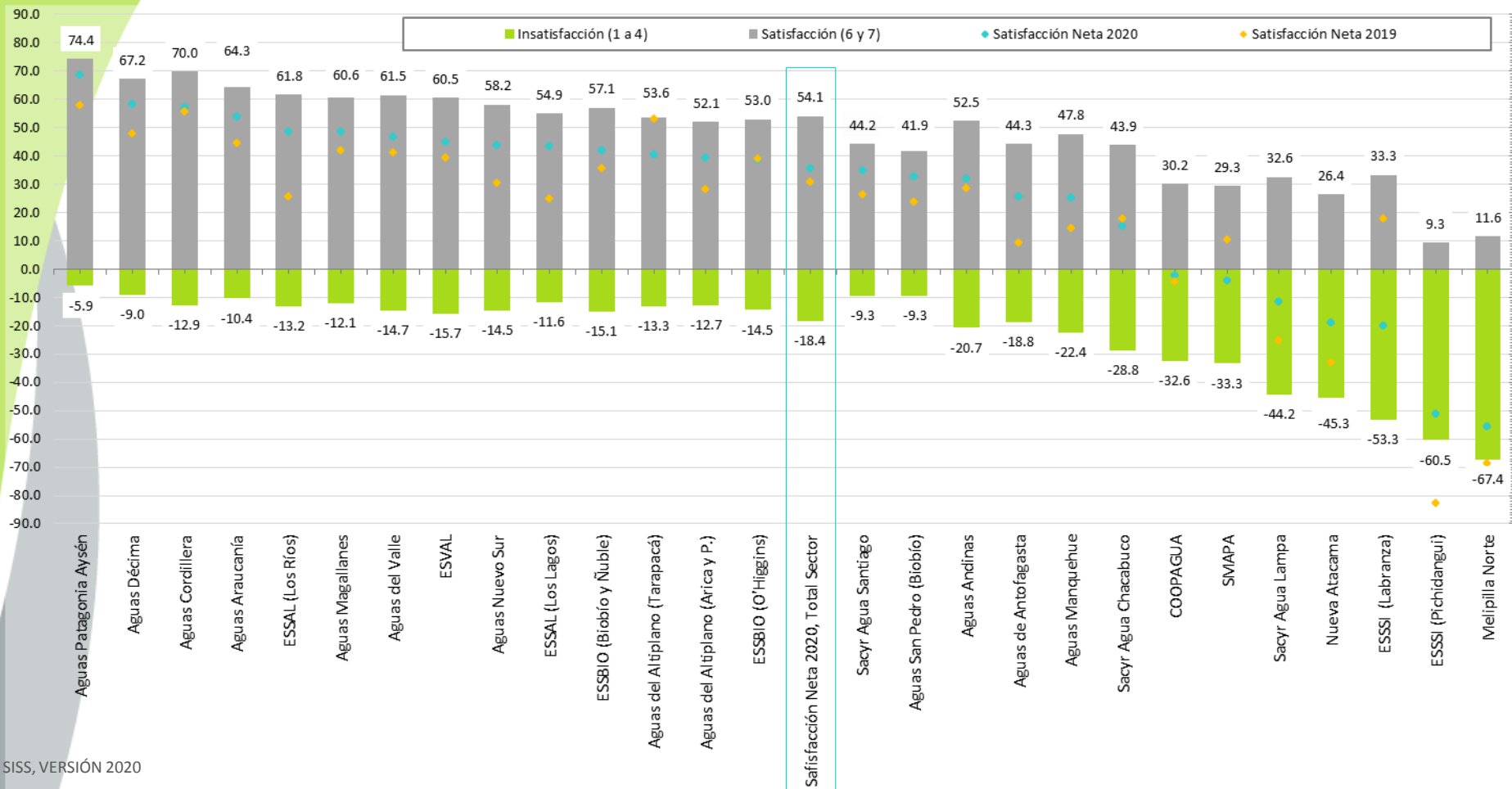
“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



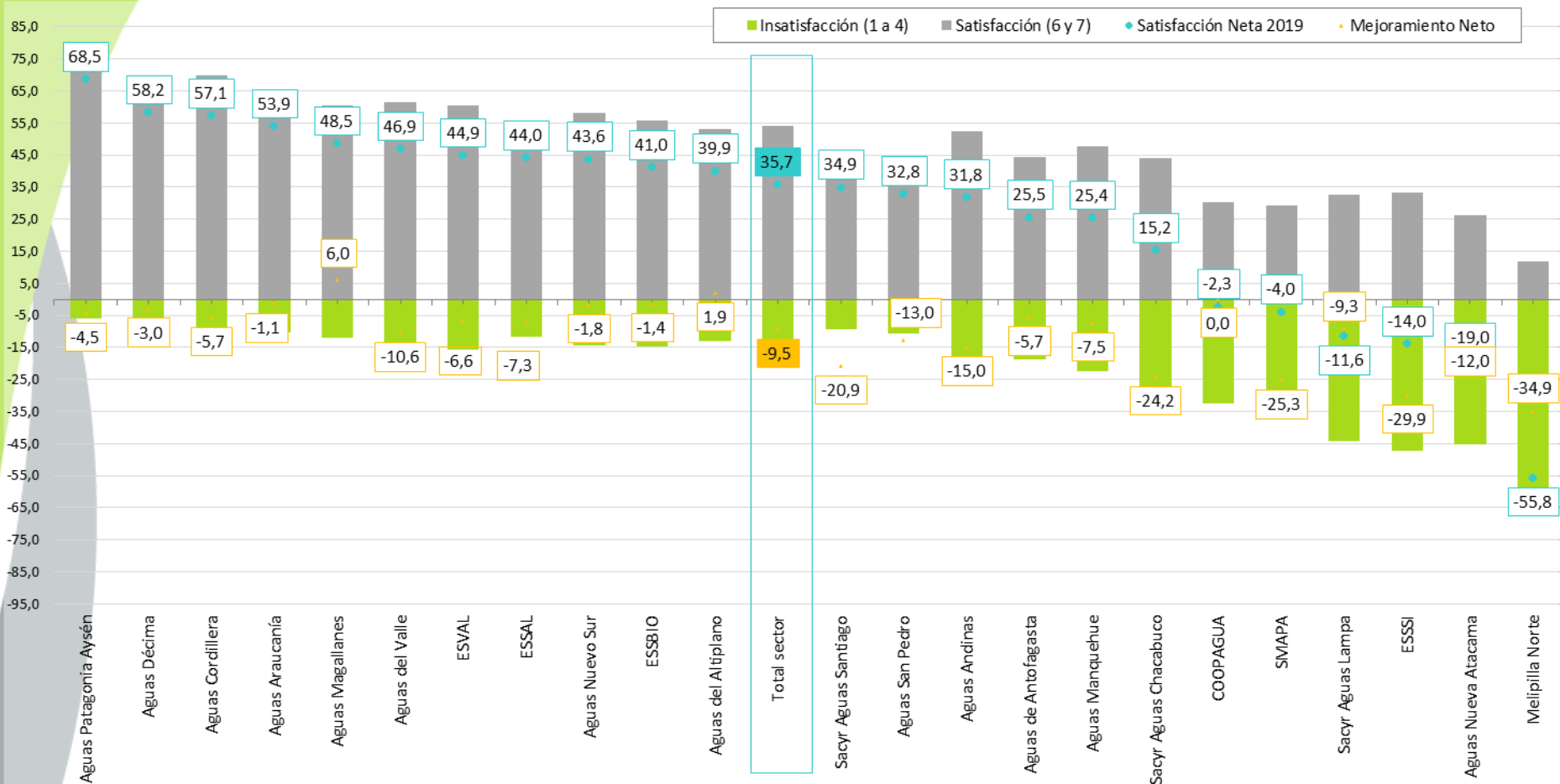
\* SISS, VERSIÓN 2020

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN, ZOOM 2019-2020

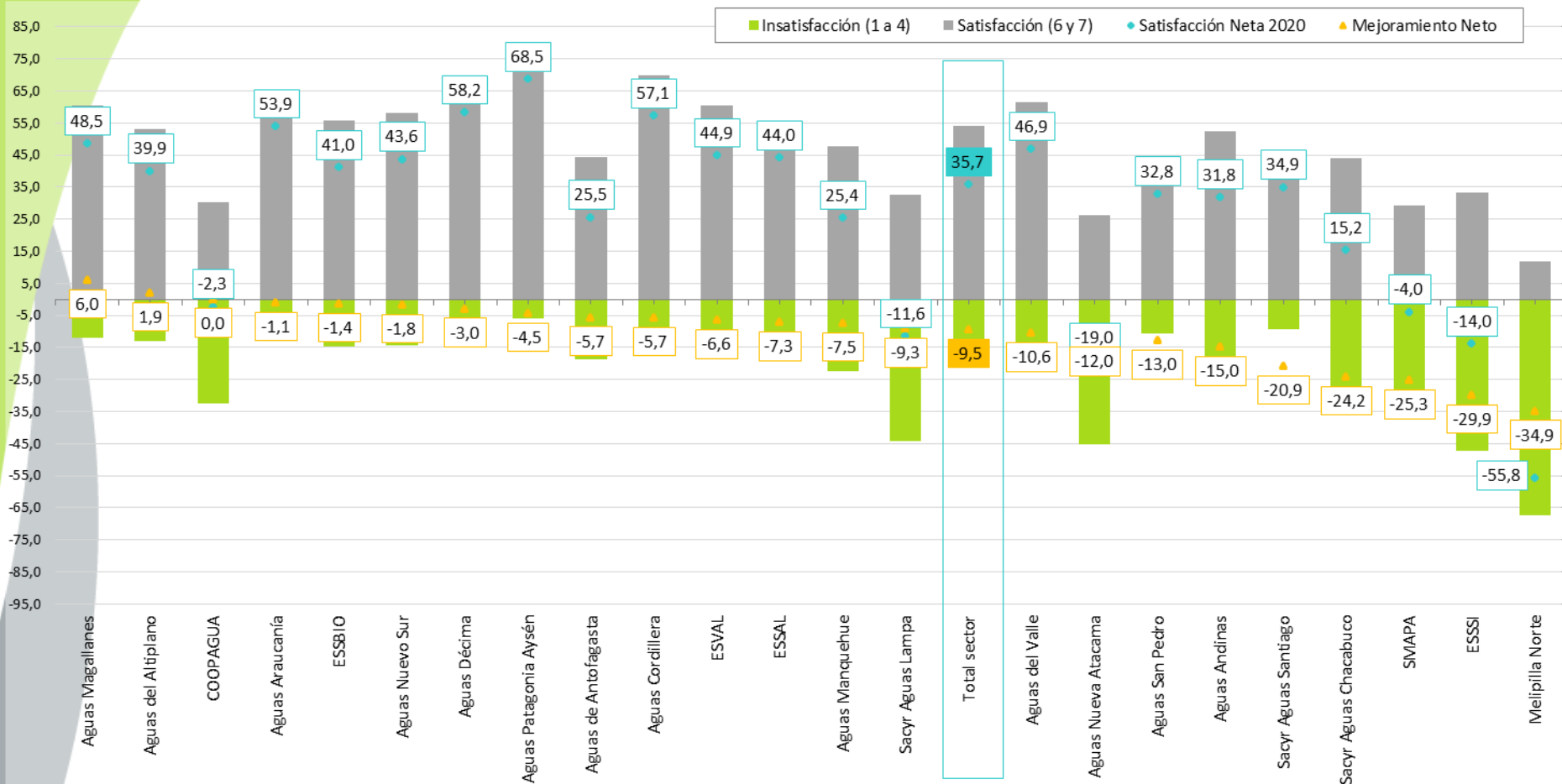
“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



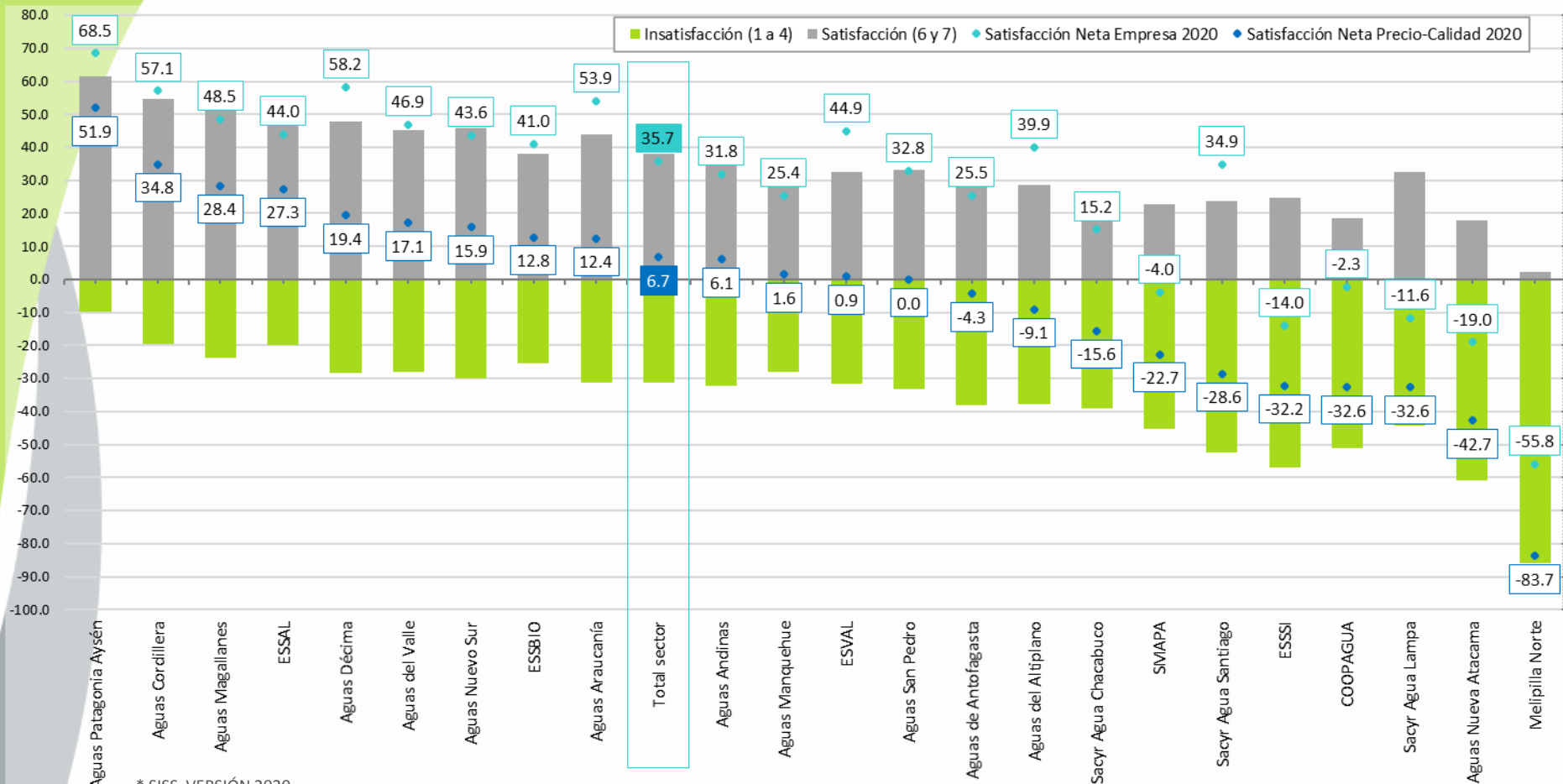
# SATISFACCIÓN Y EVOLUCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS (ORDEN EMPRESA)



# SATISFACCIÓN Y EVOLUCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS (ORDEN MEJORAMIENTO NETO)

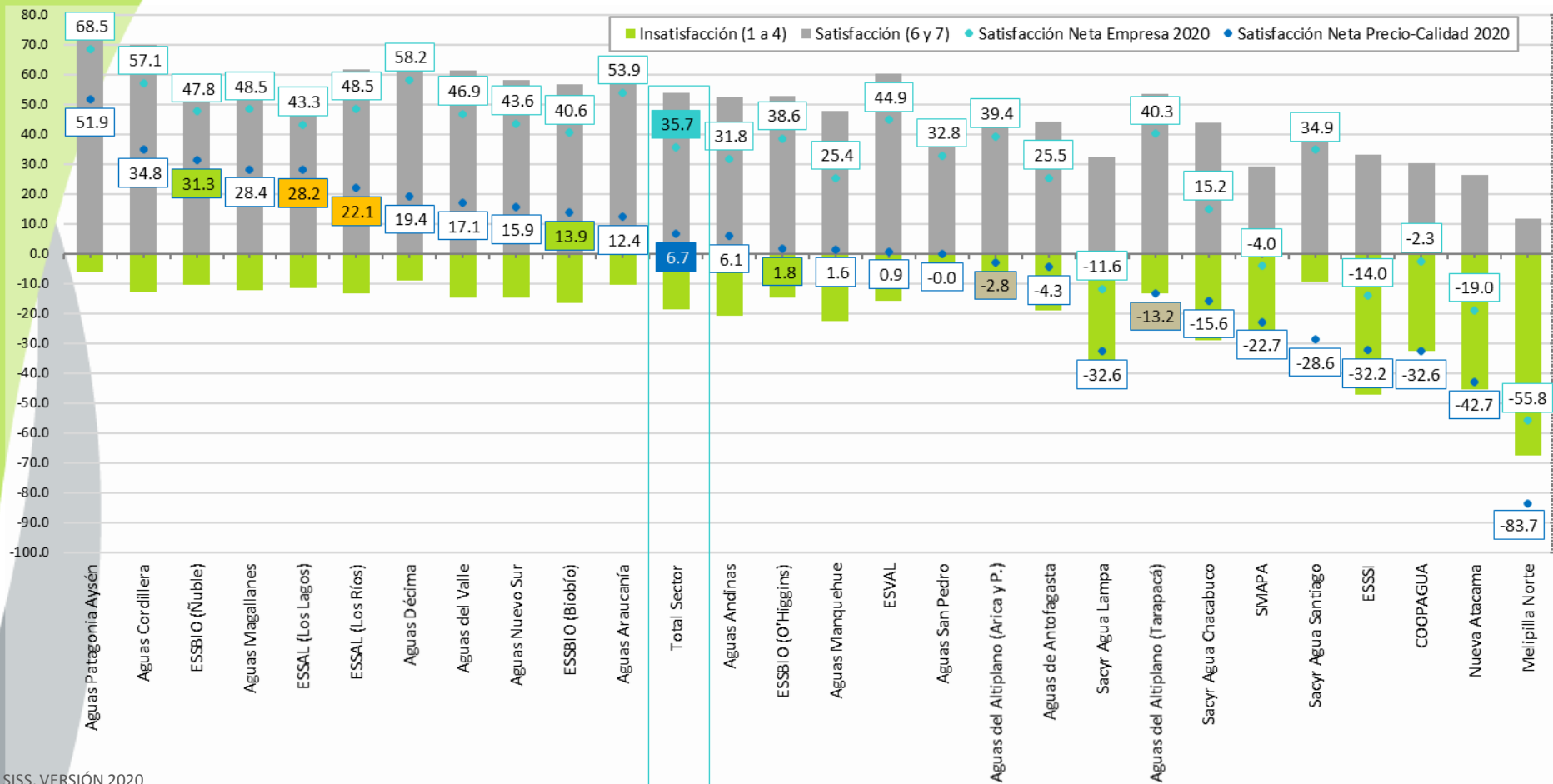


# SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO CALIDAD Y EMPRESA: RANKING DE SANITARIAS



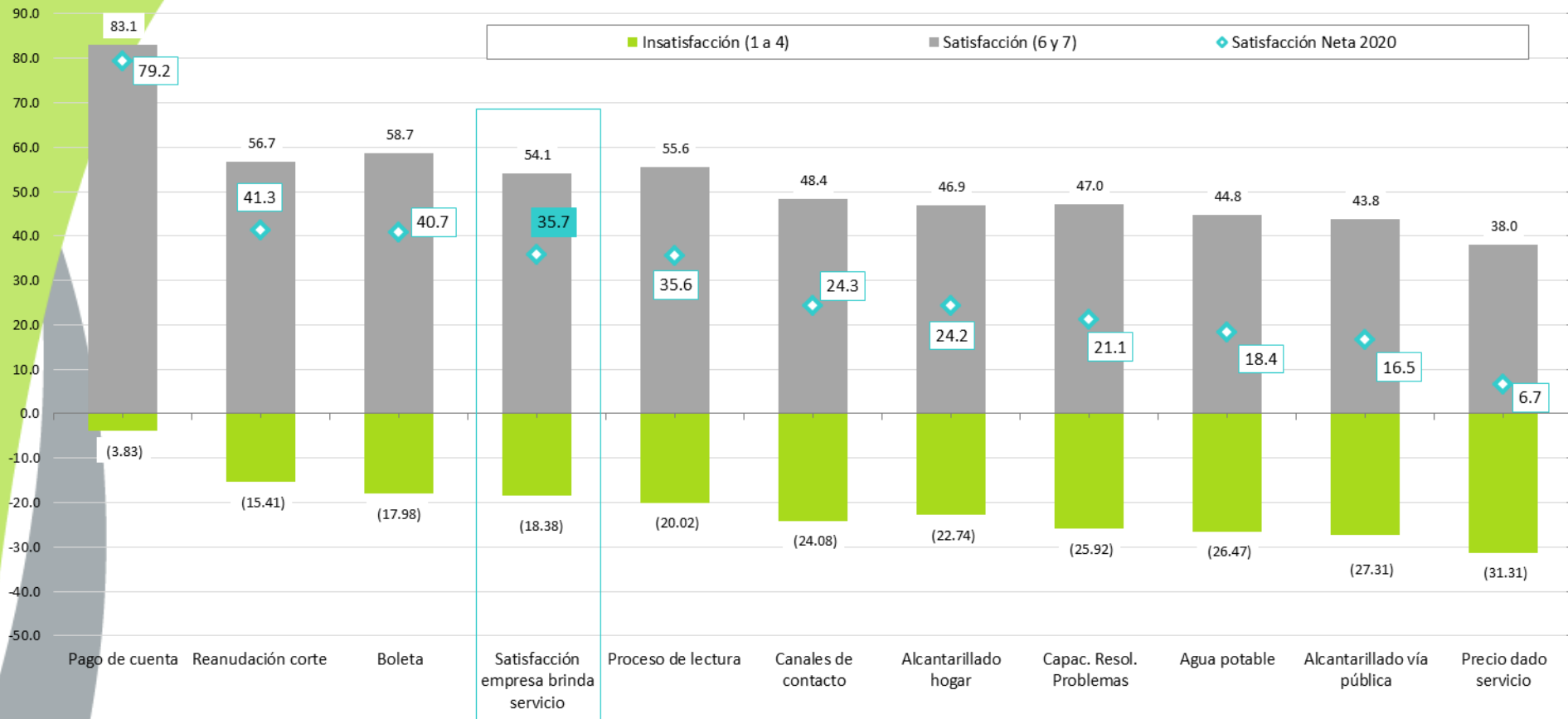
\* SISS, VERSIÓN 2020

# SATISFACCIÓN GENERAL Y RELACIÓN PRECIO CALIDAD: RANKING EMPRESA-REGIÓN



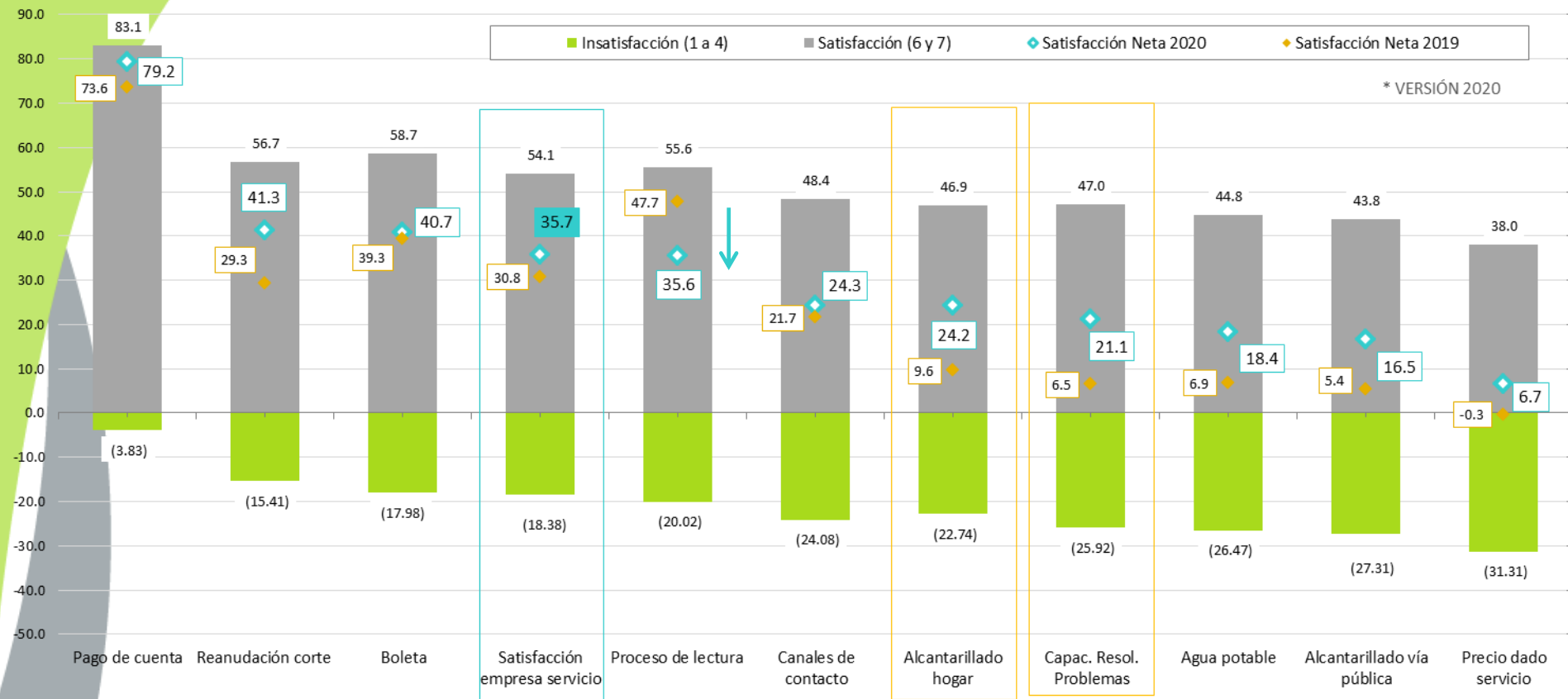
# SATISFACCIÓN GENERAL Y CONTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SERVICIO

# SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, 2020



- Destaca la gran diferencia en la satisfacción neta con el **pago de cuentas** -tema absolutamente resuelto, con menos de un 4% de insatisfacción- y el resto de las dimensiones . Al otro extremo, la relación precio /servicio continúa constituyendo debilidad.
- Como dimensiones más ‘técnicas’, sólo la **agilidad en la reanudación frente a los cortes** obtiene calificación mayor a la empresa en general.

# SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, CAMBIO 2019-2020

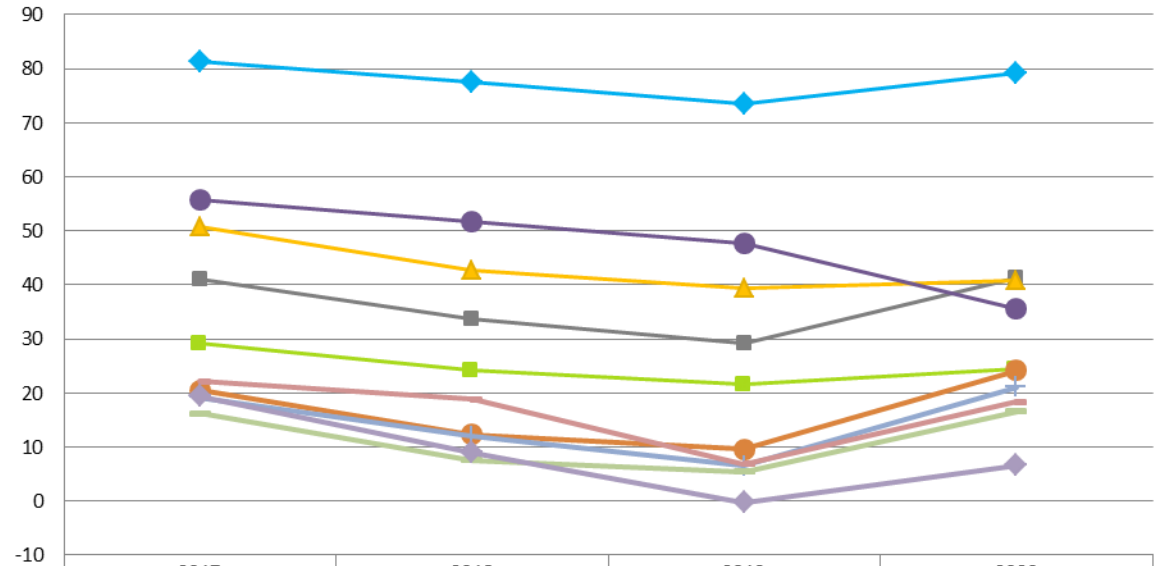


- Tal como sucede en relación a la satisfacción general, se observa mejoramiento en la satisfacción neta en 8 importantes dimensiones; el aumento más pronunciado está en **alcantarillado** en el hogar y en capacidad de resolución de **problemas**, aspectos de la mayor importancia. Sólo boleta y canales de contacto se mantienen relativamente constantes, con aumento de sólo 1.4% y 2.7% respectivamente.
- La gran **caída** se localiza en el **proceso de lectura**, lo que resulta absolutamente previsible dado la imposibilidad de lectura en pandemia y el cálculo realizado en base a promedios.

# SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

## EVOLUCIÓN 2017-2018-2019-2020

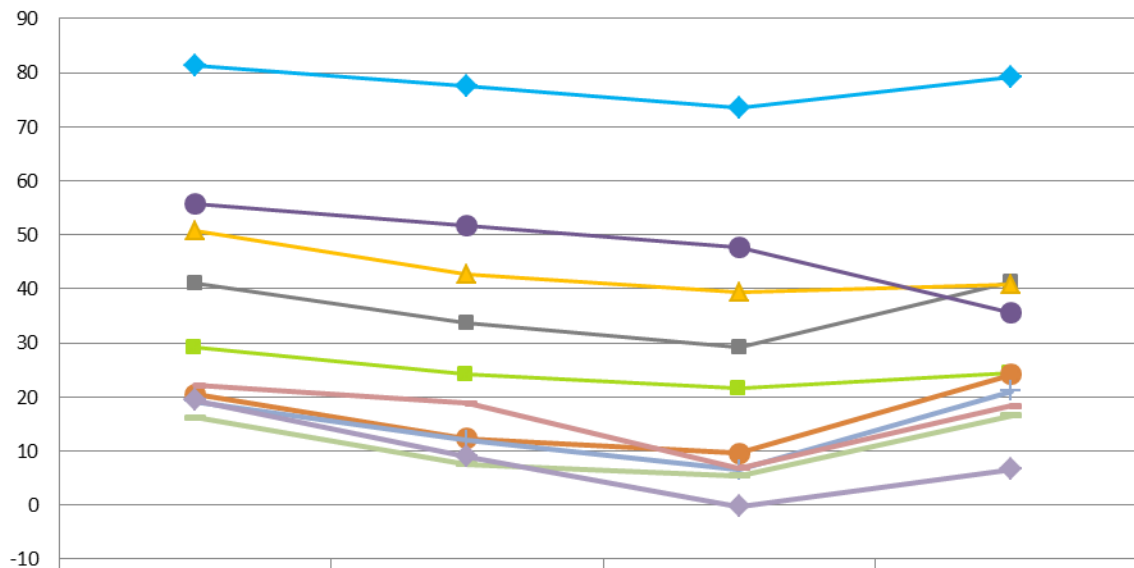
- El proceso de **pago de cuenta** (calipso), permanece de manera invariable durante todo el período **encabezando el ranking**; aun cuando sufre los descensos y ascensos generales.
- El proceso de **lectura** (violeta), que durante tres mediciones había permanecido en el segundo lugar en el ranking, desciende bruscamente el año de pandemia, con dificultades evidentes de medición en terreno. Pareciera tratarse de una **caída coyuntural**.
- La **boleta** (naranja), si bien cae desde la medición 2017, se mantiene constante en las últimas tres mediciones; lo que implica que en ésta, la de la mejoría, **no comparte el repunte**. También pudiera deberse a un tema de contingencia: en tiempos de pandemia la distribución oportuna constituye un problema.
- La **agilidad en la reanudación tras un corte** (gris), único aspecto del servicio principal, tradicionalmente evaluado por sobre la media del sector, recupera los niveles iniciales: probablemente signifique la **superación de los problemas de contaminación y corte** en Osorno durante el invierno de 2019 (recogido en versiones 2018 y 2019).



	2017	2018	2019	2020
—◆— Pago de cuenta	81.3	77.5	73.6	79.2
—■— Reanudación corte	41	33.6	29.3	41.3
—▲— Boleta	50.8	42.6	39.3	40.7
—●— Proceso de lectura	55.8	51.7	47.7	35.6
—■— Canales de contacto	29.2	24.2	21.7	24.3
—●— Alcantarillado hogar	20.5	12.3	9.6	24.2
—+— Capac. Resol. Problemas	19.2	11.9	6.5	21.1
—●— Agua potable	22.1	18.8	6.9	18.4
—■— Alcantarillado vía pública	16.2	7.6	5.4	16.5
—◆— Precio dado servicio	19.4	9	-0.3	6.7

## SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO EVOLUCIÓN 2017-2018-2019-2020 (II)

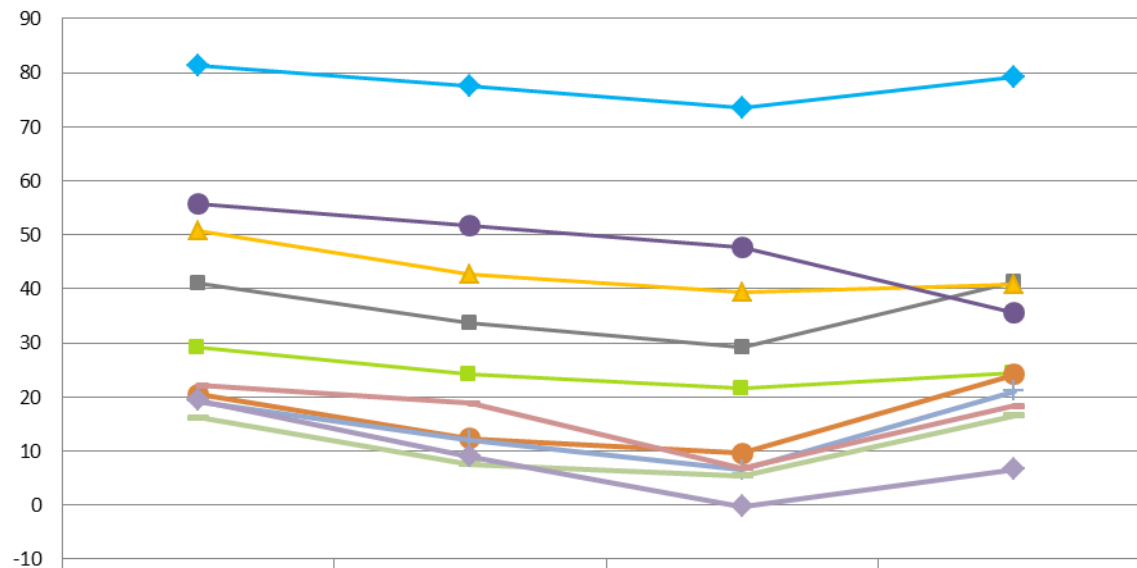
- Los **canales de contacto** (verde), permanecen invariables en el mismo lugar de ranking de dimensiones, siempre por debajo de la satisfacción con el sector. En un año de mejoría general de los indicadores, el **no aumento constituye un indicador de probable dificultad** entre quienes debieron ‘mutar’ a canales no presenciales.
- El **agua potable** (rosado), detiene su caída pronunciada en esta versión 2020, retomando los niveles de 2018, medición pre-estallido (invierno 2019); lo que parece corresponder a este **ajuste de expectativas** en tiempos de crisis sanitaria junto con la **superación de los sucesos** de Osorno.
- El **alcantarillado en el hogar** (terracota), se recupera, incluso superando el punto de partida 2017. En tanto el aumento supera ampliamente las proporciones compartidas por sectores y subdimensiones, **pareciera denotar una mejoría efectiva**, que habrá que seguir en la próxima medición.
- La relación **precio y calidad** del servicio (lila), que venía en franca caída alcanzando niveles negativos, se recupera junto con las dimensiones en ascenso. Si bien la mejoría se da en el marco generalizado (mantención de la brecha), al ‘relajamiento’ en la mirada podría estar coadyuvando las facilidades de repactación y no corte del servicio.



	2017	2018	2019	2020
—♦— Pago de cuenta	81.3	77.5	73.6	79.2
—■— Reanudación corte	41	33.6	29.3	41.3
—▲— Boleta	50.8	42.6	39.3	40.7
—●— Proceso de lectura	55.8	51.7	47.7	35.6
—■— Canales de contacto	29.2	24.2	21.7	24.3
—●— Alcantarillado hogar	20.5	12.3	9.6	24.2
—+— Capac. Resol. Problemas	19.2	11.9	6.5	21.1
—■— Agua potable	22.1	18.8	6.9	18.4
—■— Alcantarillado vía pública	16.2	7.6	5.4	16.5
—♦— Precio dado servicio	19.4	9	-0.3	6.7

## SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO EVOLUCIÓN 2017-2018-2019-2020 (III)

- El alcantarillado en la vía pública, que recibe la calificación más deficiente 2017 (relativa) y desde allí empeora, se recupera a sus niveles iniciales. Se trata de una mejoría por sobre el promedio que *podiera estar implicando el mejoramiento* ya visualizado a través de la evaluación del alcantarillado en el hogar; y/o a una *menor 'cobertura' territorial en tiempos de confinamiento* (las personas se trasladan menos; abarcan una menor proporción de ('ciudad')). Se trata de otro aspecto a seguir con detenimiento en la próxima medición.



	2017	2018	2019	2020
Pago de cuenta	81.3	77.5	73.6	79.2
Reanudación corte	41	33.6	29.3	41.3
Boleta	50.8	42.6	39.3	40.7
Proceso de lectura	55.8	51.7	47.7	35.6
Canales de contacto	29.2	24.2	21.7	24.3
Alcantarillado hogar	20.5	12.3	9.6	24.2
Capac. Resol. Problemas	19.2	11.9	6.5	21.1
Agua potable	22.1	18.8	6.9	18.4
Alcantarillado vía pública	16.2	7.6	5.4	16.5
Precio dado servicio	19.4	9	-0.3	6.7

# SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CONTRIBUCIÓN

## DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO

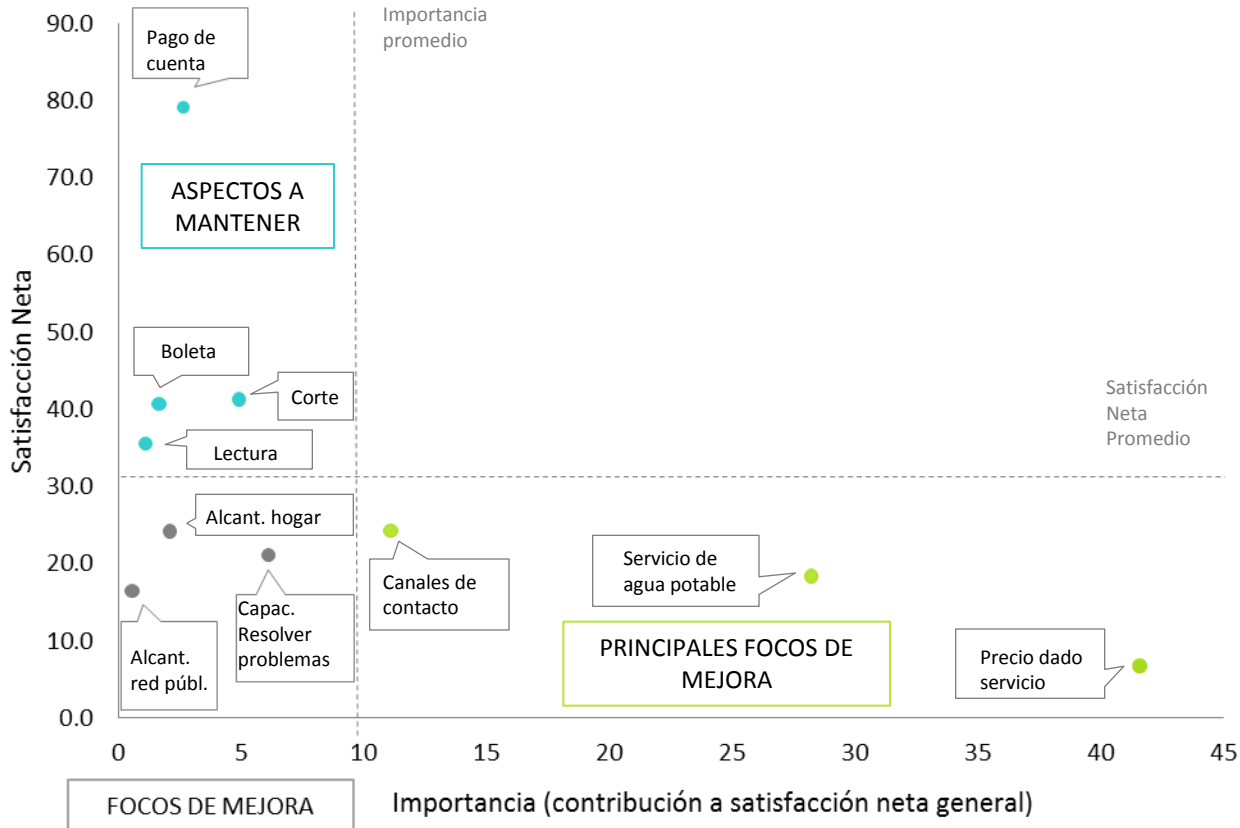
\* SISS, VERSIÓN 2020

R2 54%

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Contribución de la dimensión
	B	Error típ.	Beta			%
(Constante)	1,773	,143		12,397	,000	
Precio dado calidad de servicio	,366	,000	,407	829,781	,000	41,6
Servicio de agua	,281	,001	,276	495,977	,000	28,2
Canales de contacto o atención	,106	,001	,109	190,743	,000	11,1
Capacidad de resolución de problemas	,053	,001	,060	99,332	,000	6,1
Reanudación tras corte	,055	,001	,048	93,442	,000	4,9
Facilidad pago de cuenta	,036	,001	,026	58,682	,000	2,6
Alcantarillado hogar	,021	,001	,021	32,807	,000	2,1
Boleta	-,016	,001	-,016	-30,673	,000	1,7
Lectura	-,010	,001	-,011	-20,013	,000	1,1
Alcantarillado red pública	,005	,001	,005	9,154	,000	0,6

- o La satisfacción con la empresa sanitaria que brinda el servicio, se construye principalmente a partir de la relación establecida a nivel de percepción, entre el **precio y la calidad** del mismo. Se trata de una correlación alta y positiva (Pearson 0,671, p-value 0.000). Seguidamente, el **servicio de agua** aporta con una proporción mayor al cuarto a la variabilidad (Pearson 0.608, p-value 0.000). Entre ambas, el modelo explica casi el 70% de la satisfacción con la sanitaria.
- o Por primera vez, emerge y aporta como importante la dimensión «**canales de atención**», que integra facilidad de acceso y uso, amabilidad de la atención y efectividad de las respuestas. En tiempos de pandemia donde los contactos se tornan más difíciles y más necesarios a la vez, resulta razonable.

# DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO: MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



**MATRIZ**

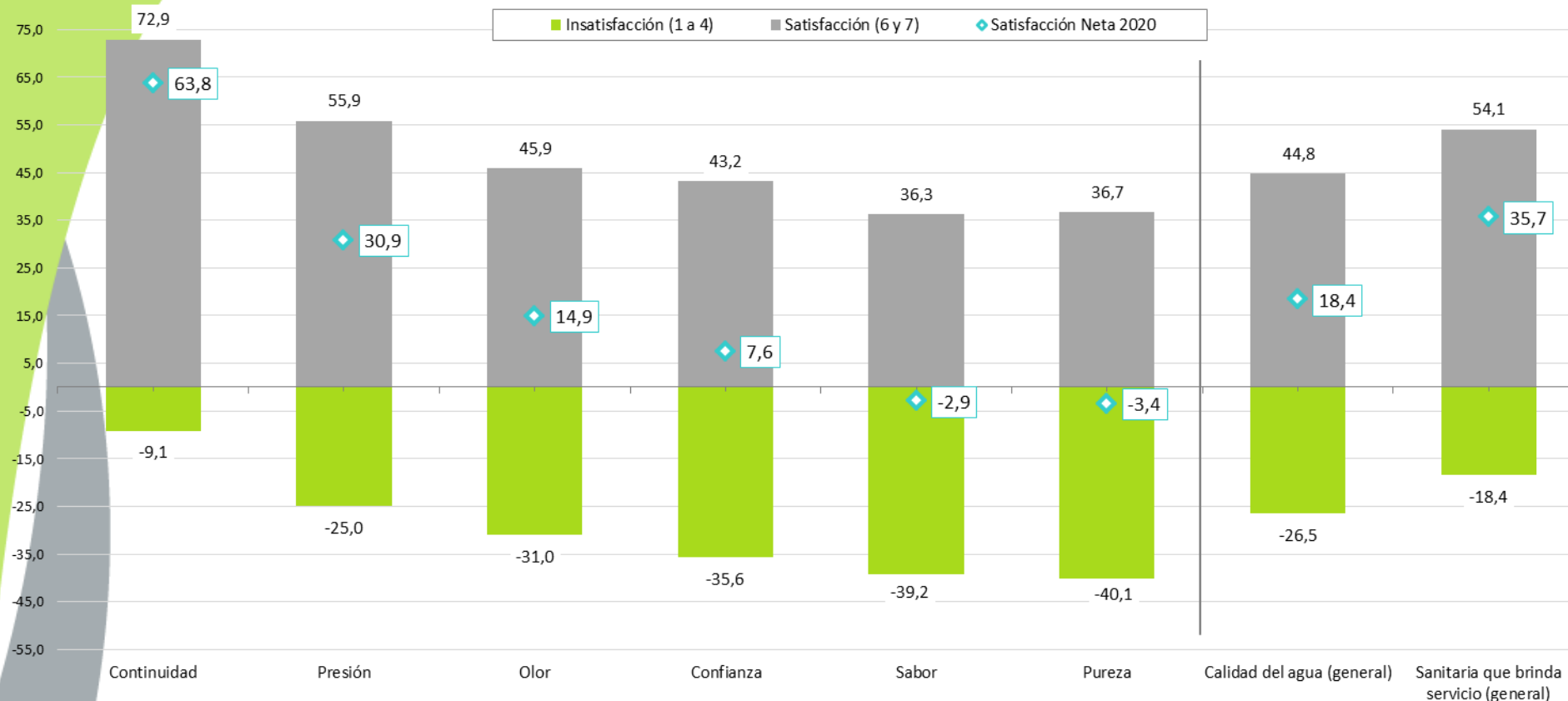
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
- Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
- Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
- Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

La SATISFACCIÓN con la empresa que brinda el servicio (regresión, R2 54%) se explica por (a) relación precio-calidad, 41.6%; servicio de **agua**, 28.2% -creciendo en importancia desde la versión anterior; (c) **canales de contacto**, 11.1% (Total tres dimensiones, **80.9% de la variación** del modelo). Además, los tres constituyen máxima prioridad: resultan de la máxima importancia, y reciben niveles deficitarios de evaluación, por debajo de la media.

# SATISFACCIÓN CON CADA UNA DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

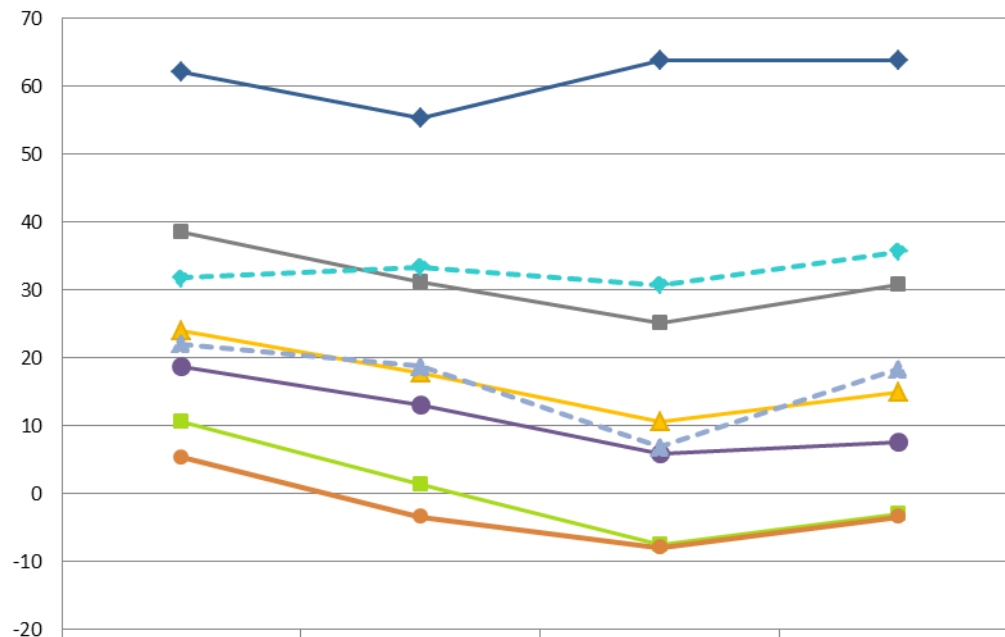
# AGUA POTABLE

# AGUA POTABLE: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD



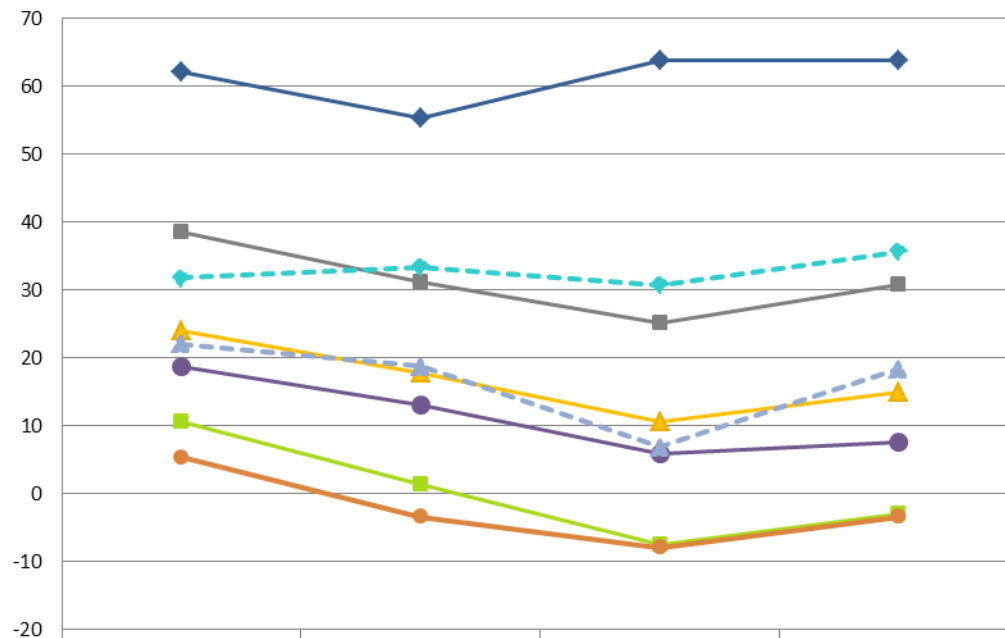
- La satisfacción con la calidad del servicio de agua potable, aspecto central de la prestación, es **baja y distante a la calificación neta proporcionada a la empresa**; los aspectos más deficitariamente evaluados remiten al **'producto': sabor y pureza**, con proporción de notas de deficiencia (1 a 4) por sobre las notas de excelencia (6 y 7). Situación sostenida desde la versión anterior.
- Aspectos desapegados del *producto* y más cercanos al *servicio* (continuidad, presión), reciben las **calificaciones más positivas**. Como se viene consolidando, la continuidad constituye un tema claramente resuelto.

- La **continuidad del agua** (azul) encabeza el ranking durante todo el período, con **excelente calificación**. Acusa la caída generalizada del contexto pre-estallido, probablemente reforzada por los sucesos de Osorno (versión 2018, medición invierno 2019), pero se recupera y se mantiene casi invariable en las siguientes mediciones.
- La **presión** (gris), siempre en **segundo lugar en el ranking** de dimensiones, detiene la caída pronunciada de las versiones 2018 y 2019, pero no alcanza los niveles iniciales 2017.
- El **olor** (naranja), tal como la presión y como la mayoría de las dimensiones consideradas, frena la caída e **inicia su recuperación**, aun cuando no alcanza siquiera los niveles 2018 y se ubica por debajo de la satisfacción con el agua de manera general.
- La **confianza** (lila), permanece en los últimos lugares, aun cuando con calificación neta positiva. La pequeña diferencia en muestra (positiva), no alcanza significación estadística.
- El **sabor** (verde), dimensión deficitaria durante toda la serie, mejora muy levemente pero no alcanza siquiera los niveles 2018.
- La **pureza** (ladrillo), recupera los niveles 2018, permaneciendo inmutable en el último lugar del ranking de dimensiones.



Dimensión	2017	2018	2019	2020
Continuidad	62.2	55.4	63.8	63.8
Presión	38.5	31.1	25.1	30.9
Olor	24.1	17.7	10.6	14.9
Confianza	18.7	13	5.9	7.6
Sabor	10.7	1.3	-7.5	-2.9
Pureza	5.4	-3.4	-7.9	-3.4
Calidad del servicio de agua (general)	22.1	18.8	6.9	18.4
Sanitaria que brinda servicio (general)	31.8	33.4	30.8	35.7

- Destaca cómo durante todo el período, la satisfacción con **la empresa** que brinda el servicio de manera agregada (calipso), supera prácticamente a todas las dimensiones, excepto a la continuidad y, el primer año, a la presión. El **servicio de agua** de manera general (lila suave), se mantiene siempre por debajo de continuidad y presión, pero es atraído por éstas para permanecer por sobre pureza, sabor y confianza; salvo en la medición post-estallido y post sucesos de contaminación y corte en Osorno.
- Otro aspecto a relevar es cómo las pequeñas mejoras son generalizadas; vale decir, no parecen responder a cambios en el servicio sino en las **exigencias del perceptor** (¿contexto pandemia?). Sin embargo, respecto al **agua de manera general** la mejora es más pronunciada, lo que podría evidenciar la superación u olvido de la crisis de Osorno –contaminación y cortes– adicionándose al cambio de foco en contexto de pandemia.



	2017	2018	2019	2020
Continuidad	62.2	55.4	63.8	63.8
Presión	38.5	31.1	25.1	30.9
Olor	24.1	17.7	10.6	14.9
Confianza	18.7	13	5.9	7.6
Sabor	10.7	1.3	-7.5	-2.9
Pureza	5.4	-3.4	-7.9	-3.4
Calidad del servicio de agua (general)	22.1	18.8	6.9	18.4
Sanitaria que brinda servicio (general)	31.8	33.4	30.8	35.7

# AGUA POTABLE:

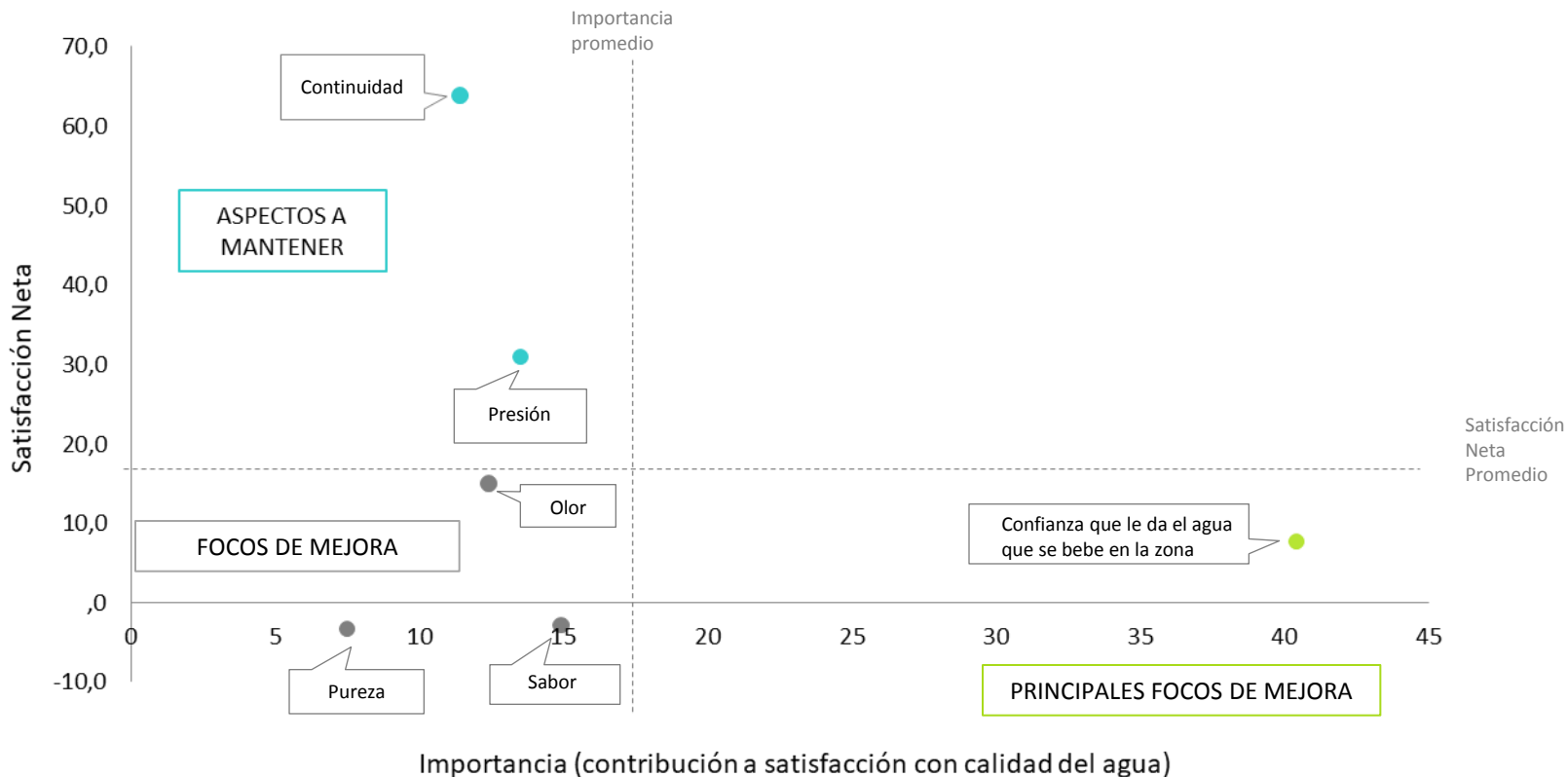
## CONTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES A LA SATISFACCIÓN

R2 68,2% (Media satisfacción calidad del agua: 5,16)

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Contribución de la dimensión
	B	Error típ.	Beta			%
(Constante)	1,135	,002		647,601	,000	
P5. f Confianza que le da el agua que se bebe en la zona	,289	,000	,396	876,278	,000	40,4
P5.a Sabor del agua	,110	,000	,146	285,666	,000	14,9
P5.d Presión del agua	,109	,000	,132	392,921	,000	13,5
P5.b Olor del agua	,097	,000	,122	285,046	,000	12,4
P5.e Continuidad del suministro de agua	,132	,000	,112	338,026	,000	11,4
P5.c Pureza del agua	,081	,016	,101	5,084	,000	10,8

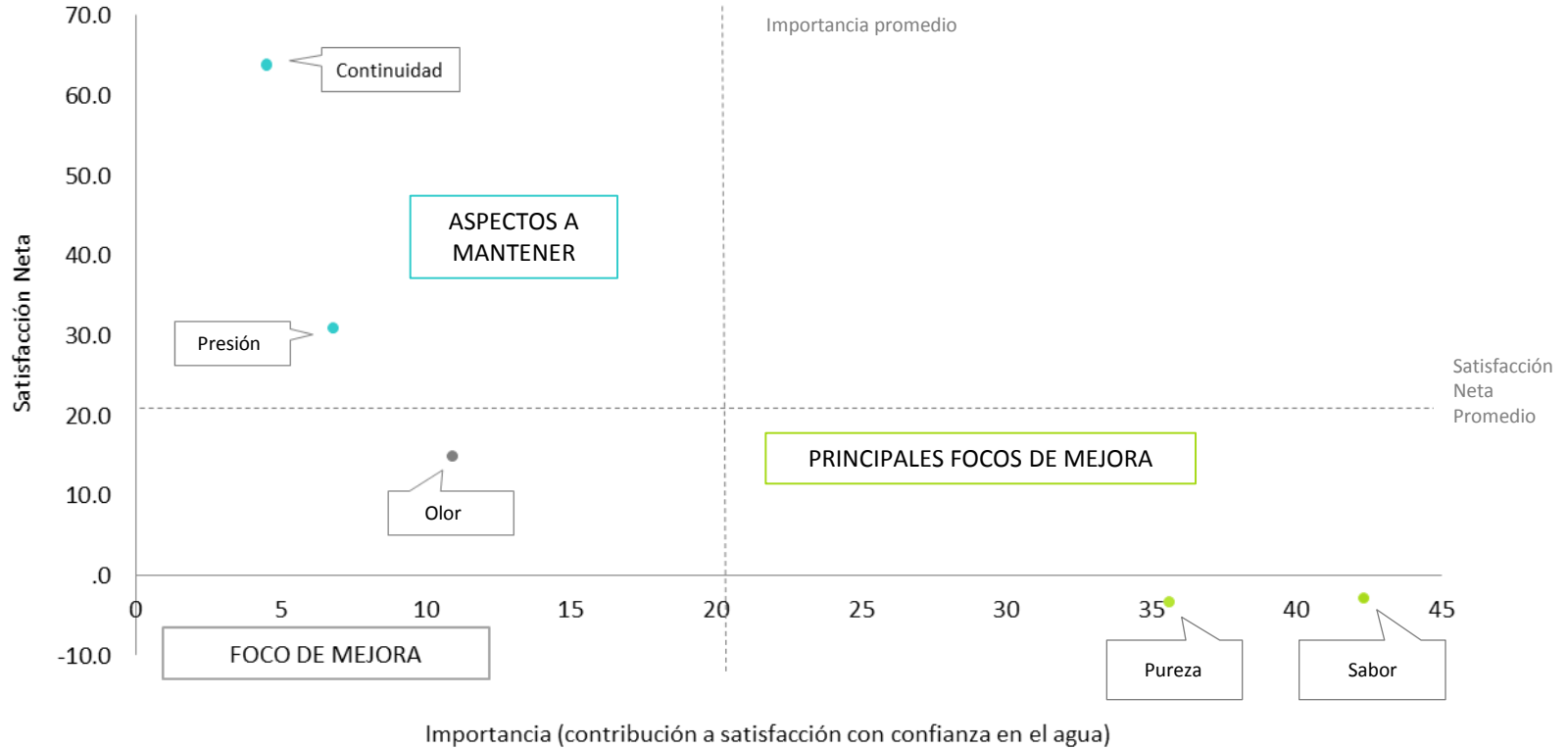
- o La nota sobre la calidad del servicio del agua, se explica en primer lugar por la **confianza** en la misma; aun cuando todas las dimensiones contribuyen con niveles diferenciales de importancia.
- o A su vez, la **confianza es impactada** principalmente por el **sabor** y la **pureza** del agua (lámina 46); lo que es refrendado por la respuesta espontánea brindada de aquellos que la califican con nota 5 o menos, aludiendo a presencia de elementos “contaminantes”, “piedrecillas”, “químicos”, “sarro”, “barro”, “cloro”, “minerales”, “virus”, “bacterias”, etc; o a “mal sabor” indicativo de presencia de cloro, sal u otros. Se trata de una situación sostenida desde la versión anterior.

# AGUA POTABLE: MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



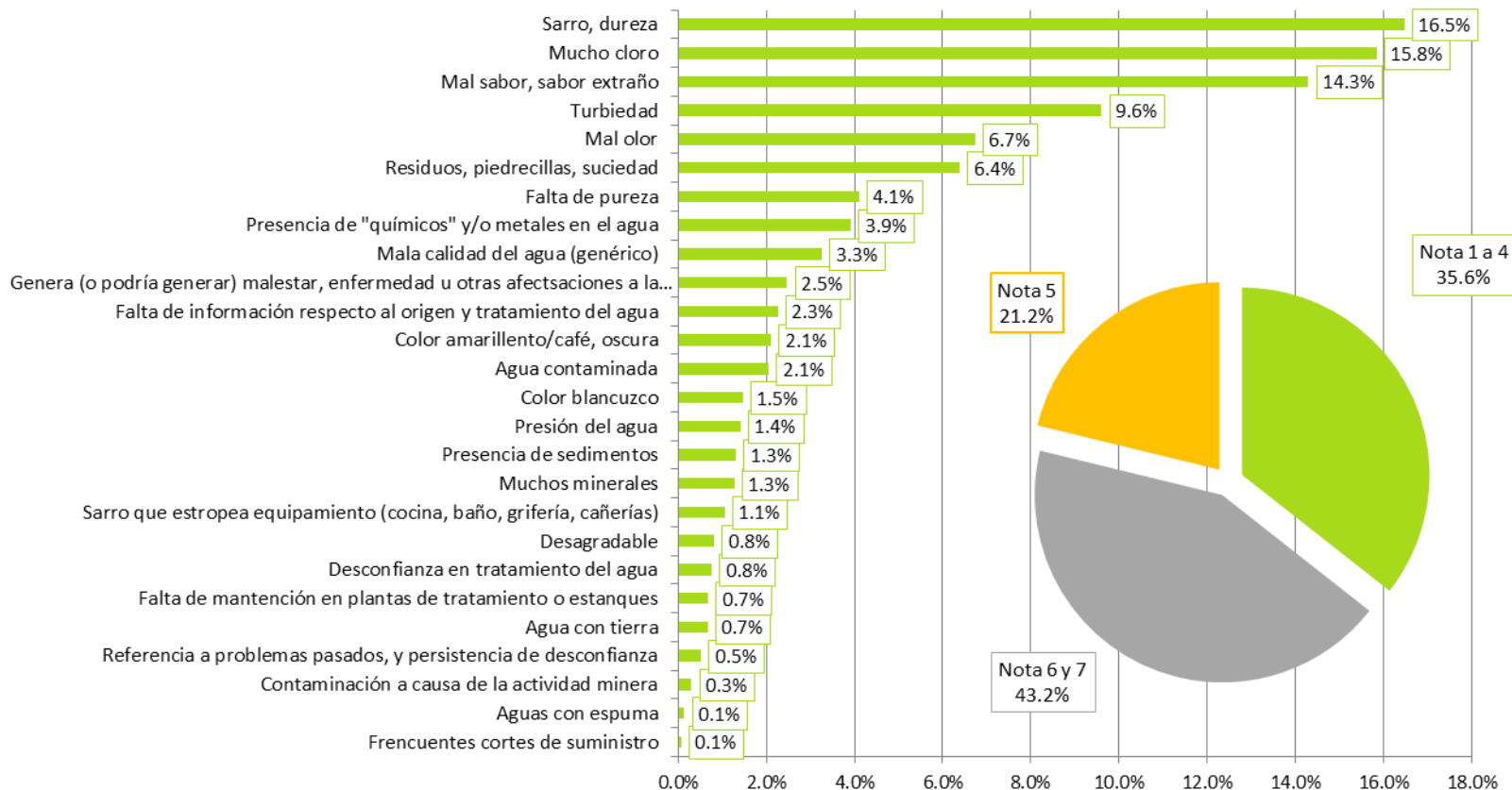
- La SATISFACCIÓN con el servicio de AGUA POTABLE en general (regresión, R2 68.2%) se explica principalmente por la **confianza** en el agua que se bebe en la zona, 40.4%.
- Se trata de una constante que **se mantiene en las cuatro últimas versiones**. Sin embargo, mientras en esta versión y en la 2018 el foco de mejora se concentra sólo en la confianza, en la inmediatamente anterior se suman el olor y la pureza como elementos diferenciados.

# CONFIANZA EN EL AGUA: MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



La CONFIANZA EN EL AGUA se explica principalmente por (a) **sabor** del agua, 42.3%; y la **pureza** del agua (ausencia de sarro, arena, piedrillas, tierra, químicos), 35.6% (Total dos dimensiones, **77.9% de la variación** del modelo). Situación que mantiene la misma tendencia -con una leve variación- respecto a la medición previa.

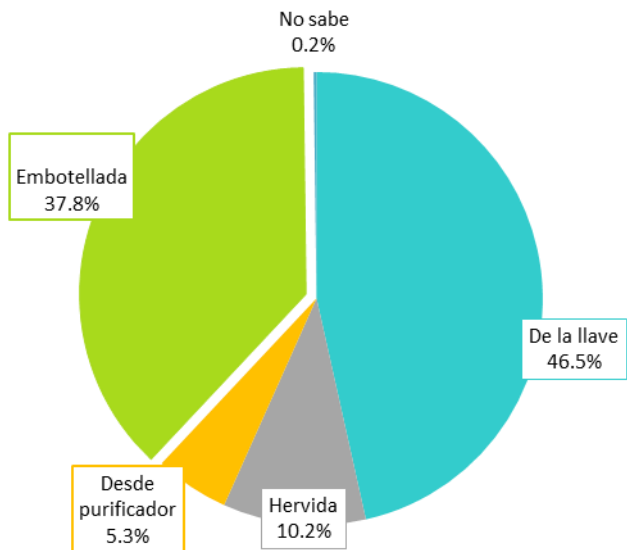
# CONFIANZA EN EL AGUA: MOTIVO DE BAJA CALIFICACIÓN, MENCIÓN ESPONTÁNEA



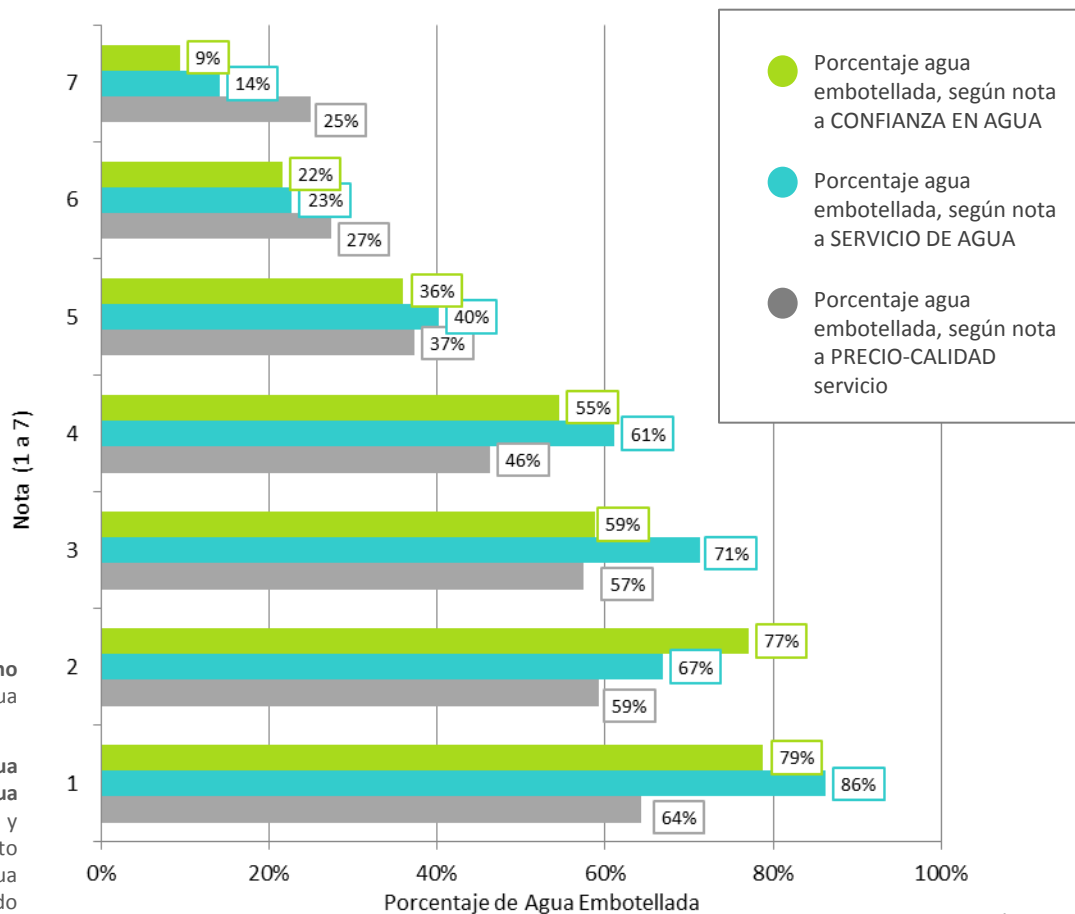
\* SISS, VERSIÓN 2020

Más de un tercio de los clientes expresa falta de confianza en el agua que se bebe en la zona. Lo interesante de esta consulta abierta, refiere a los **distintos modos de percibir el agua**; tanto respecto al 'diagnóstico' que hacen los clientes respecto al contenido (exceso de sarro, minerales, cloro, sedimentos); como al diagnóstico relativo al origen (falta de mantenimiento en plantas de tratamiento o estanques, contaminación a causa de actividad minera); como a los signos que relevan (color, olor, espuma); a sus atribuidas consecuencias (afectación a la salud, contaminación); y al reclamo por ausencia de información (falta de información respecto a origen y tratamiento). Todo lo cual resulta indicativo de vías de trabajo con los clientes, complementarias a aquellas asociadas al producto propiamente tal.

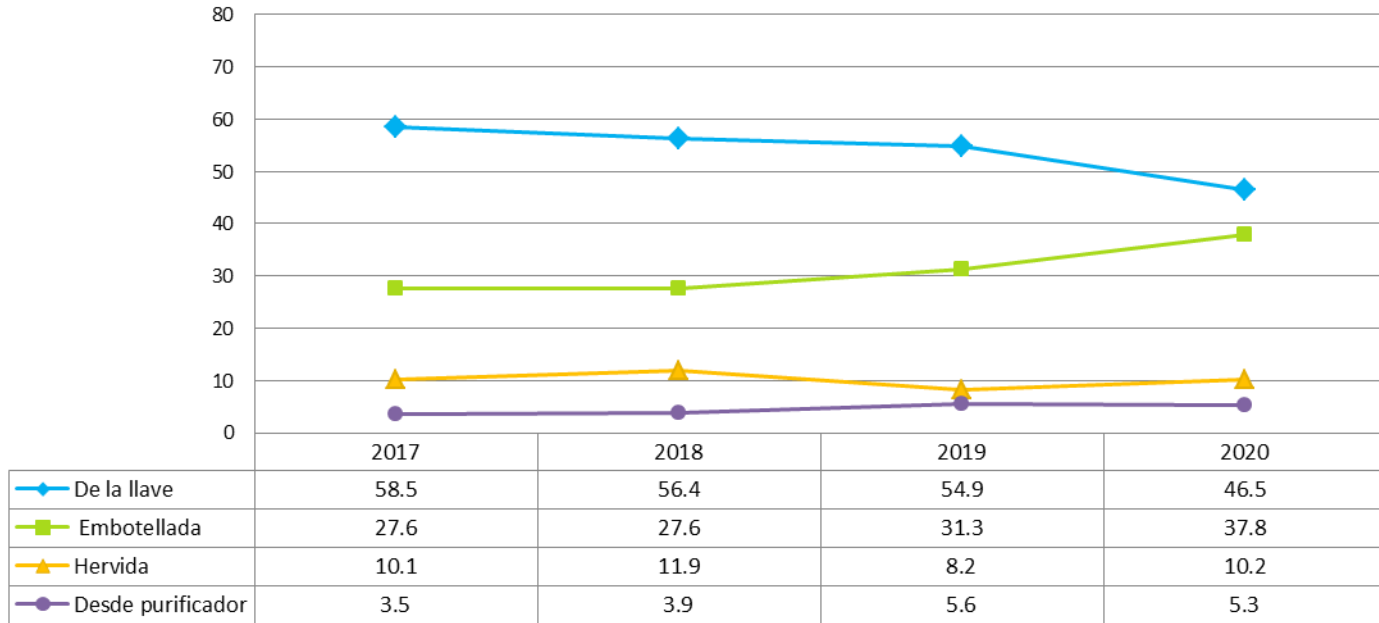
# PREFERENCIA 'DEVELADA': PORCENTAJE DE USO DE AGUA EMBOTELLADA, SEGÚN NOTA A SERVICIO DE AGUA, CONFIANZA EN AGUA Y PRECIO DADO SERVICIO



- Por primera vez el **consumo de agua de la llave**, sin procesamiento, **no constituye preferencia mayoritaria**. Por el contrario, o bien se consume agua embotellada, o bien se ‘trata’ de algún modo el agua que se bebe.
- En una **relación lineal inversa**, a medida que **disminuye la confianza en el agua y la valoración por la relación precio-calidad, aumenta el consumo de agua embotellada**; lo que denota clara coincidencia entre preferencia declarada y relevada; y se repite como tendencia –no con el mismo nivel de ajuste- respecto a la calificación general de la empresa (fuera de gráfico), y al servicio de agua potable de manera general. Se trata de una relación que se ha mantenido estable en las cuatro últimas mediciones, marco de comparación.

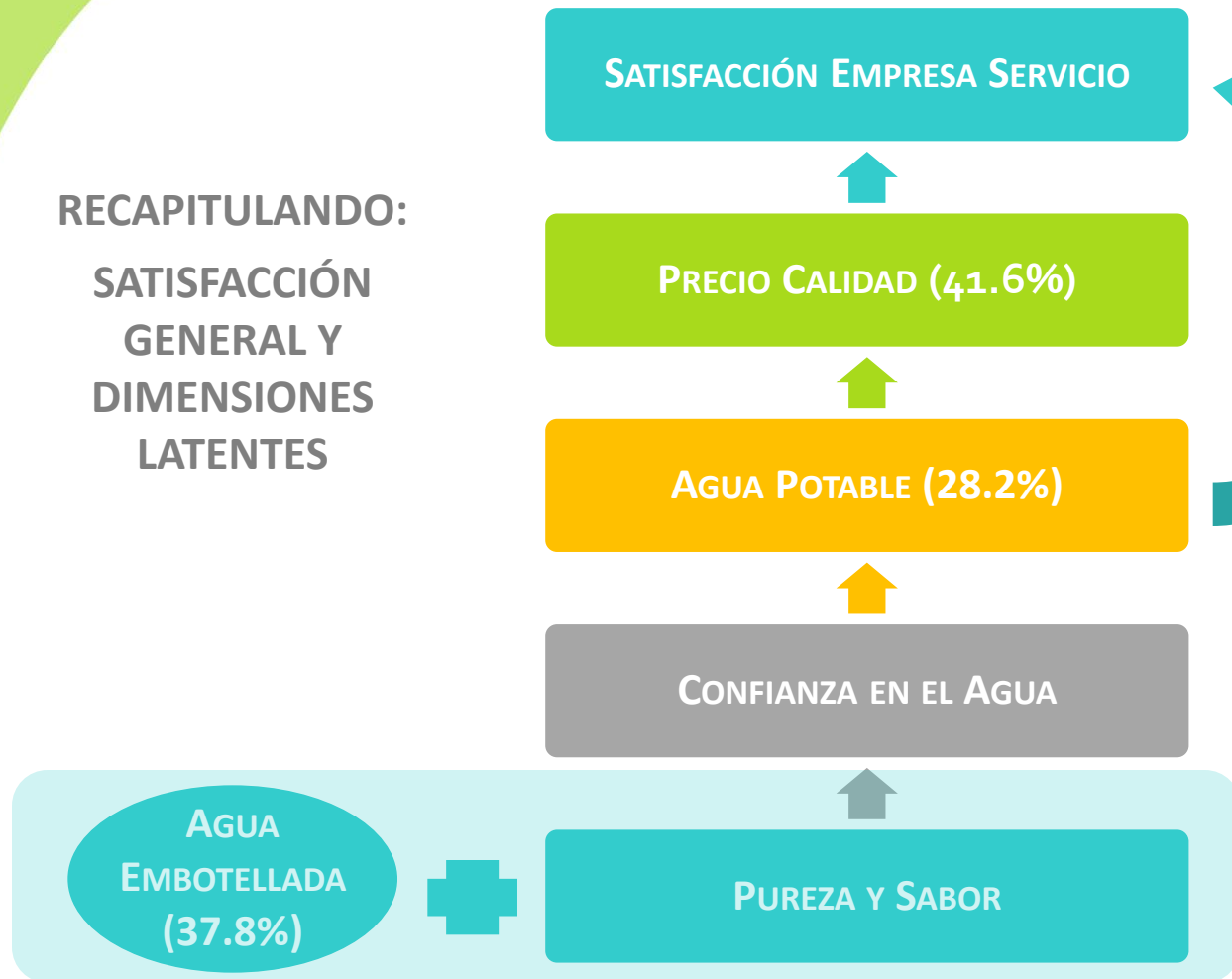


## PREFERENCIA 'DEVELADA': PROCEDENCIA DEL AGUA QUE SE BEBE EN EL HOGAR EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 - 2020



- Resulta claro cómo la tendencia al **consumo de agua embotellada se va consolidando** de manera creciente, junto con la **disminución sistemática del consumo de agua de la llave**.
- La preferencia «declarada» –valoración por el agua- diverge en esta versión en su tendencia: así, mientras la satisfacción neta con el servicio de agua en general, y con la confianza en el agua en particular tiende a mejorar –como el resto de las dimensiones de calidad- la preferencia «efectiva» –el consumo- baja. Lo que otra vez invita a revisar el contexto específico de pandemia, con relevamiento de canales de atención y una priorización de aspectos relacionados con el cobro y su flexibilidad..

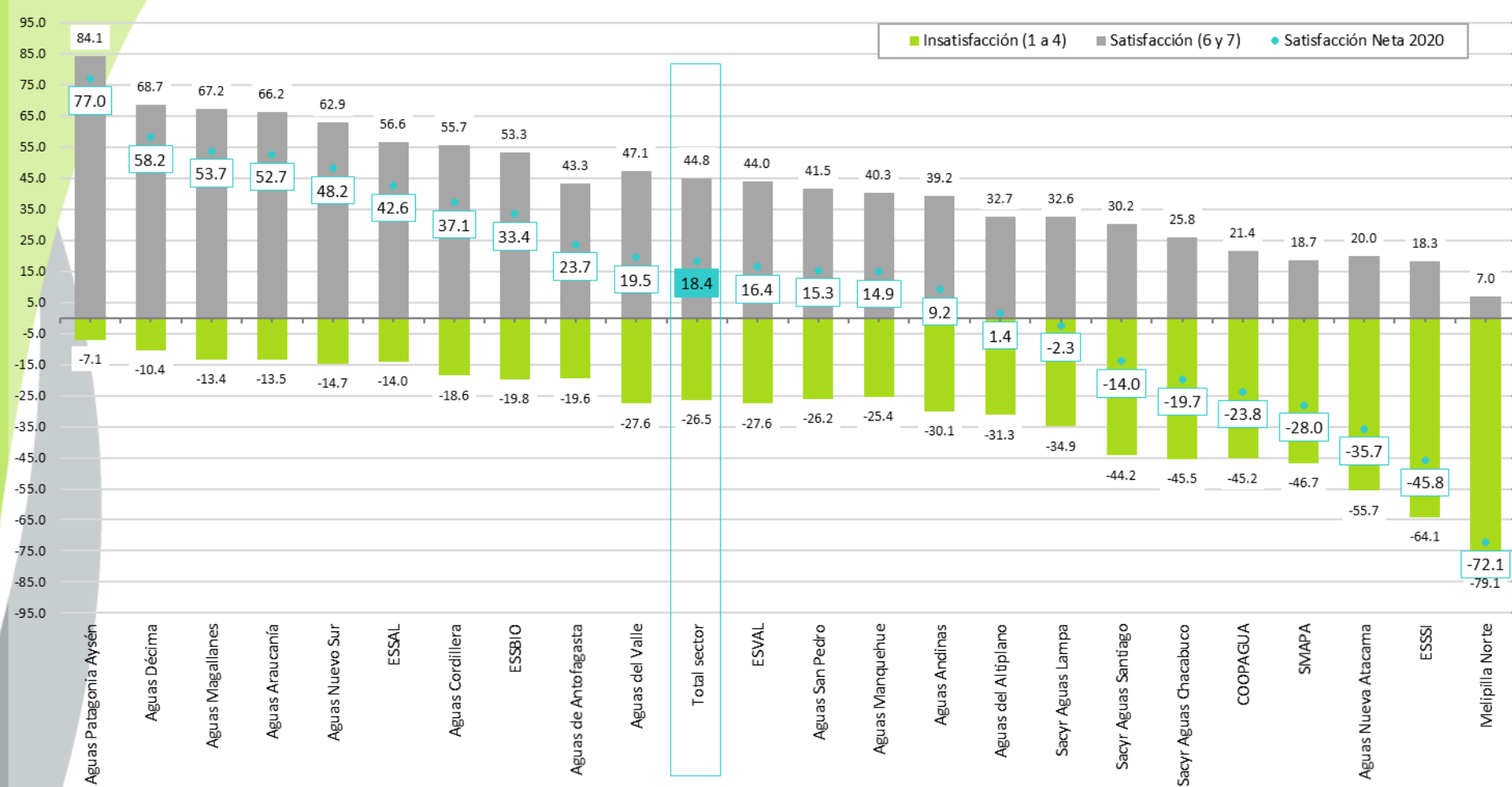
RECAPITULANDO:  
SATISFACCIÓN  
GENERAL Y  
DIMENSIONES  
LATENTES



# AGUA POTABLE: RANKING DE EMPRESAS

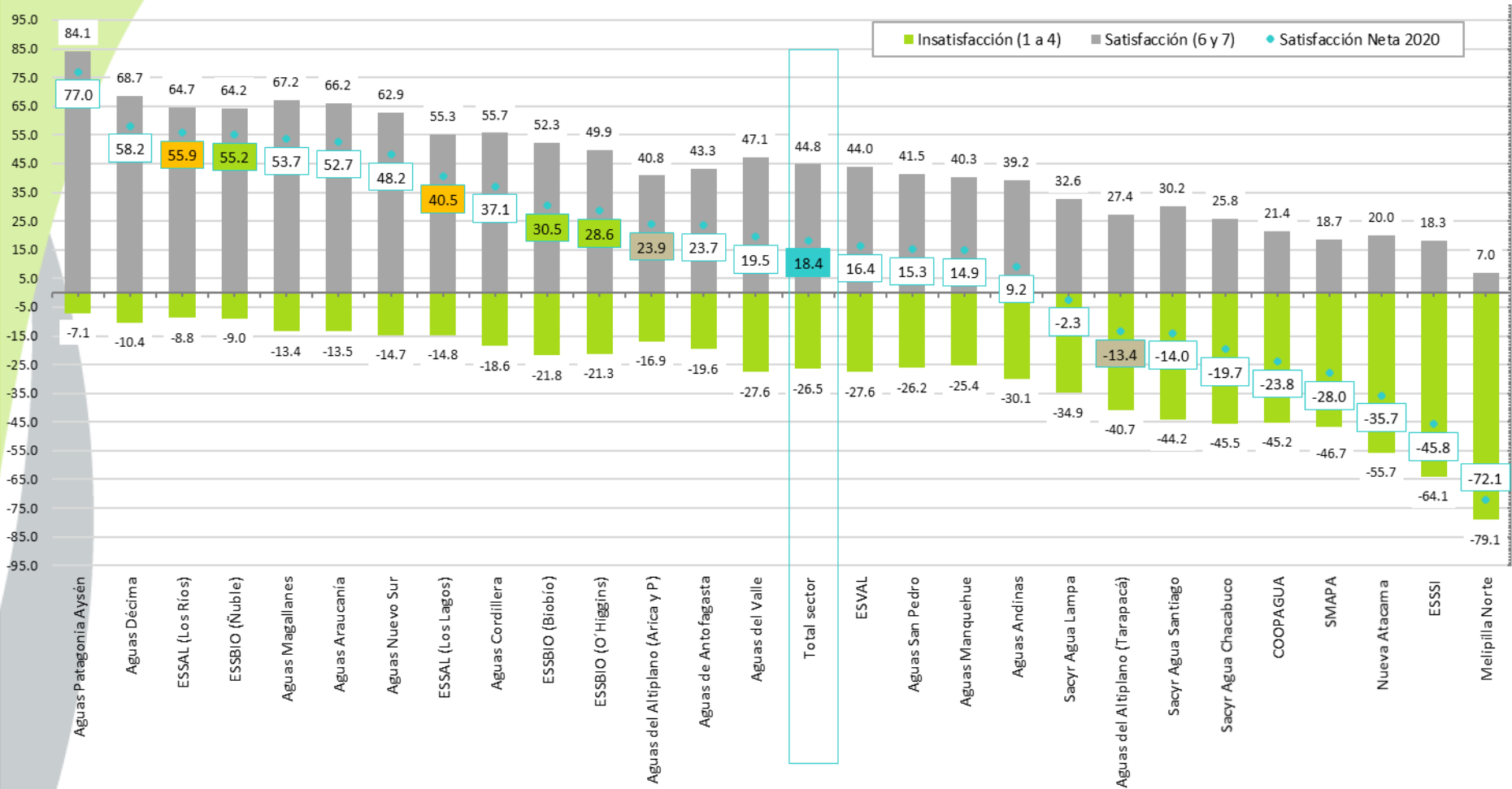
# SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE: RANKING EMPRESAS (Nota 1 a 7)

P7: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de agua potable que le proporciona la empresa sanitaria?"



# SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE: RANKING EMPRESA-REGIÓN

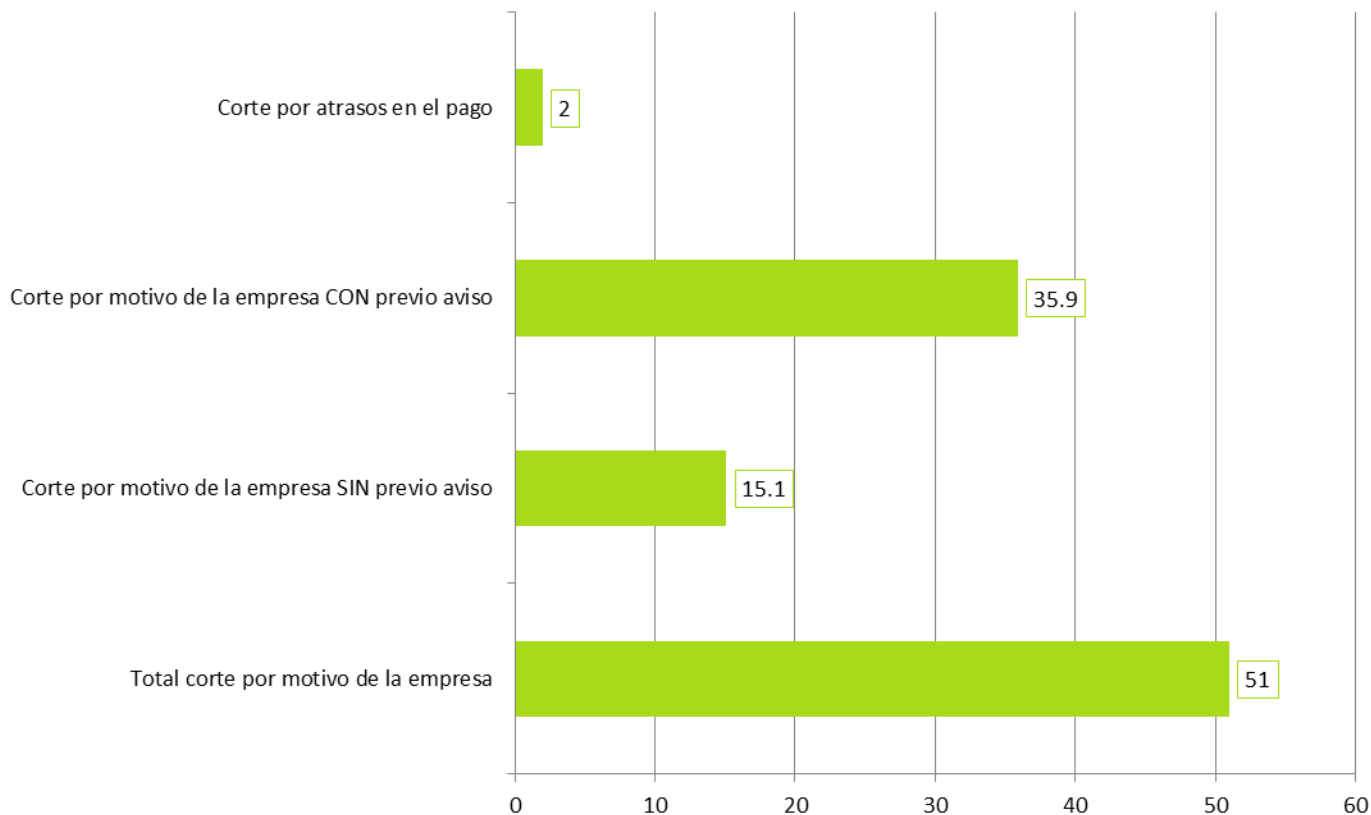
P7: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de agua potable que le proporciona la empresa sanitaria?"



# CONTINUIDAD DEL SERVICIO

## CONTINUIDAD DEL SERVICIO: OCURRENCIA DE CORTES ÚLTIMO AÑO

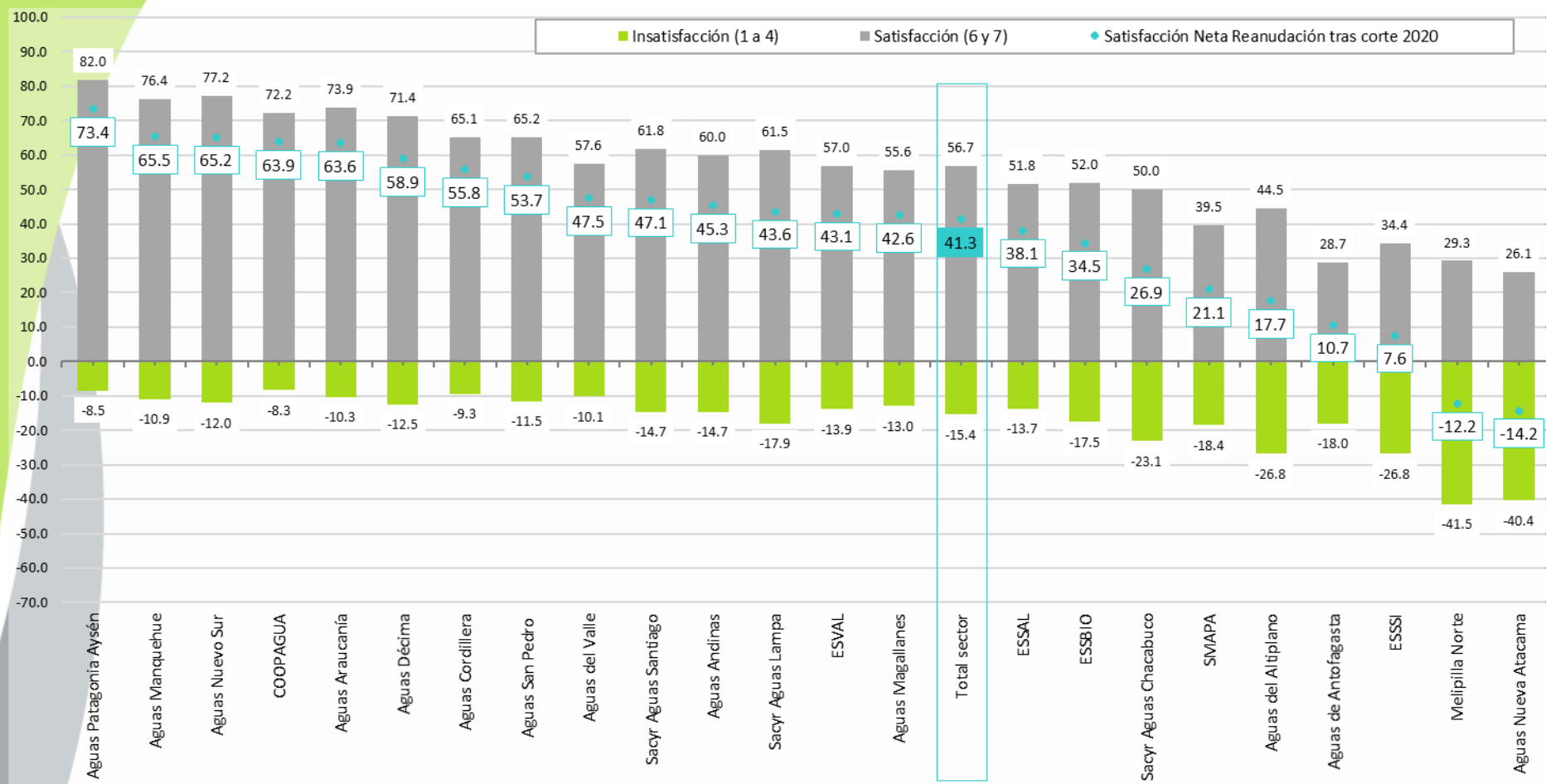
\* SISS, VERSIÓN 2020



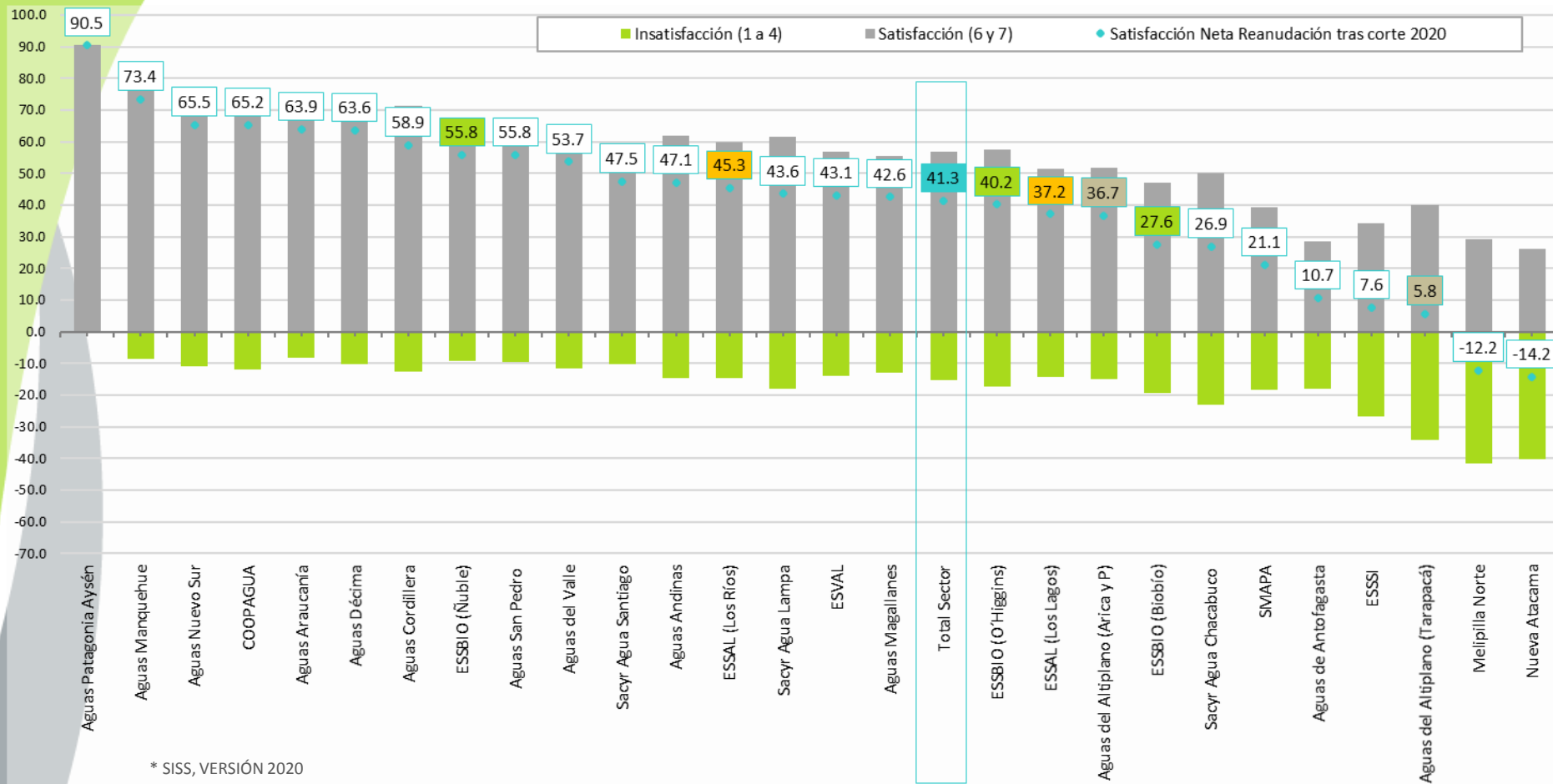
Como marco, la continuidad del servicio no constituye problema relevante, sino que por el contrario, la **satisfacción con la dimensión es positiva** (63.8% de satisfacción neta, la más alta). Así y todo, algo más de la **mitad** declara haber tenido al menos un **corte por responsabilidad de la empresa**.

# CONTINUIDAD DEL SERVICIO: RANKING DE EMPRESAS

# SATISFACCIÓN AGILIDAD REANUDACIÓN TRAS CORTE DE AGUA: RANKING EMPRESAS



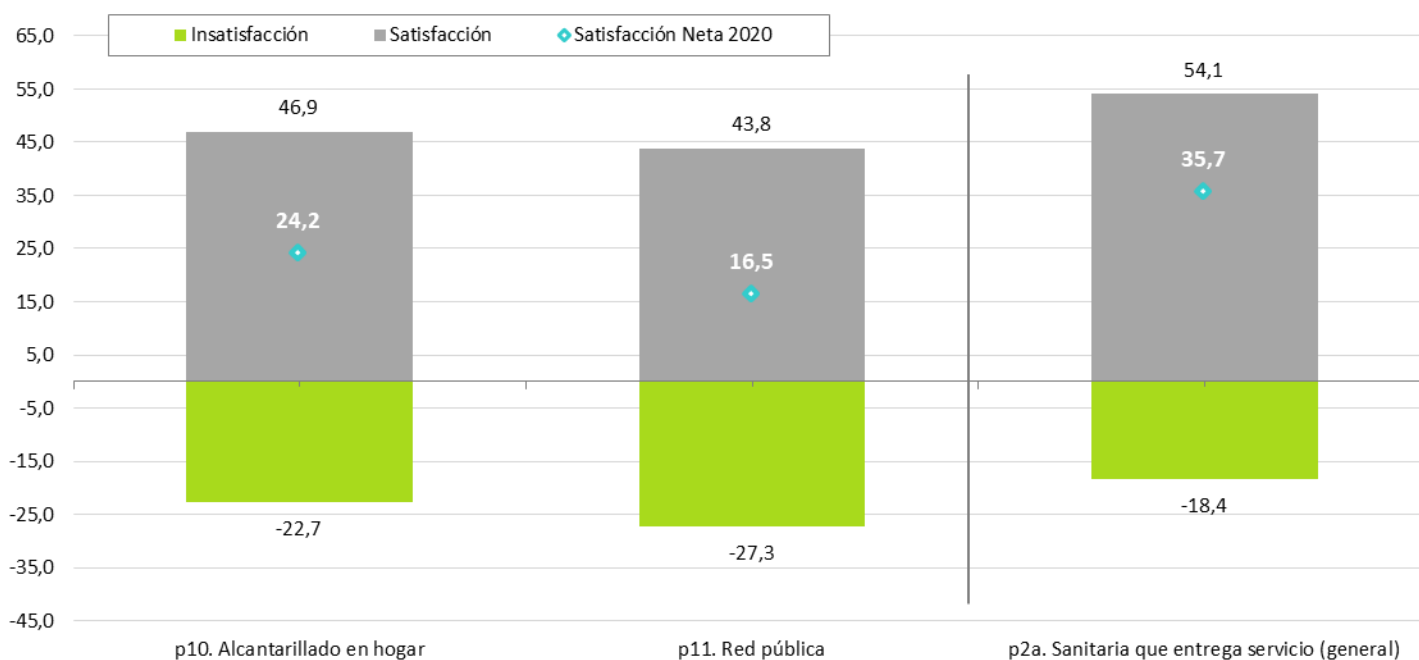
# SATISFACCIÓN AGILIDAD REANUDACIÓN TRAS CORTE DE AGUA: RANKING EMPRESA-REGIÓN



\* SISS, VERSIÓN 2020

# ALCANTARILLADO

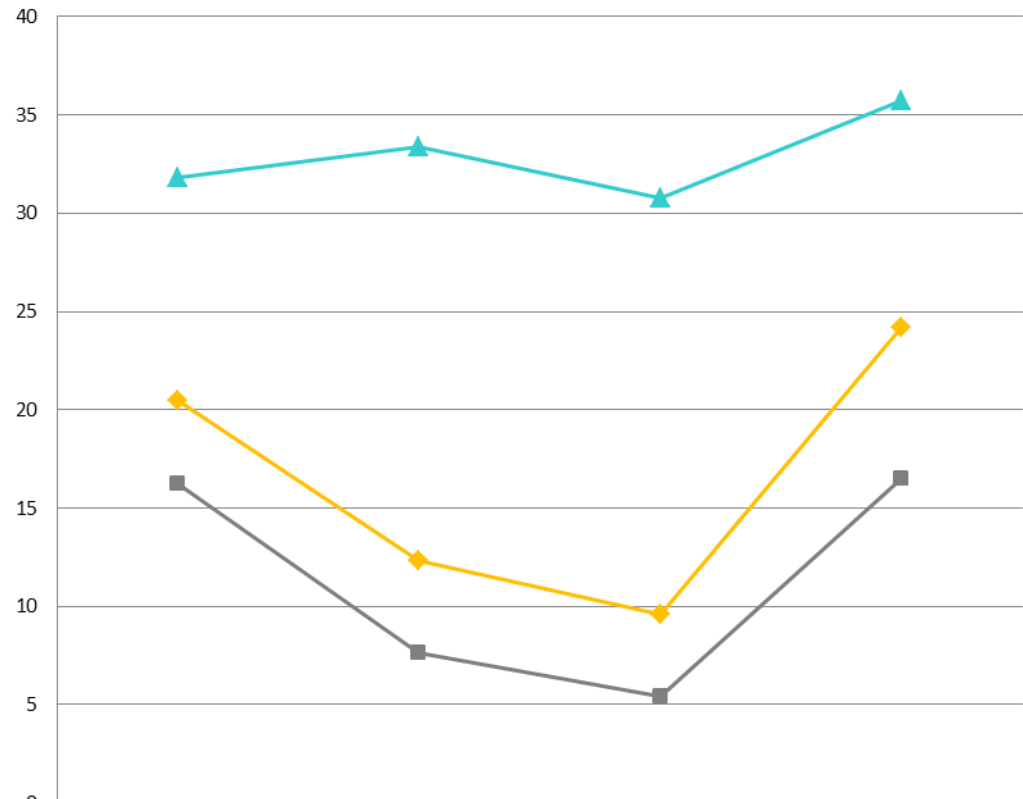
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN EL HOGAR Y EN LA VÍA PÚBLICA (RED) SATISFACCIÓN GENERAL (Nota 1 a 7)



- P10: (...) qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria en su hogar?
- P11: (...) Y en relación al funcionamiento de la red de alcantarillado en la vía pública cercana a su casa; es decir, dentro de su sector ¿qué nota le pondría a la red de alcantarillado?

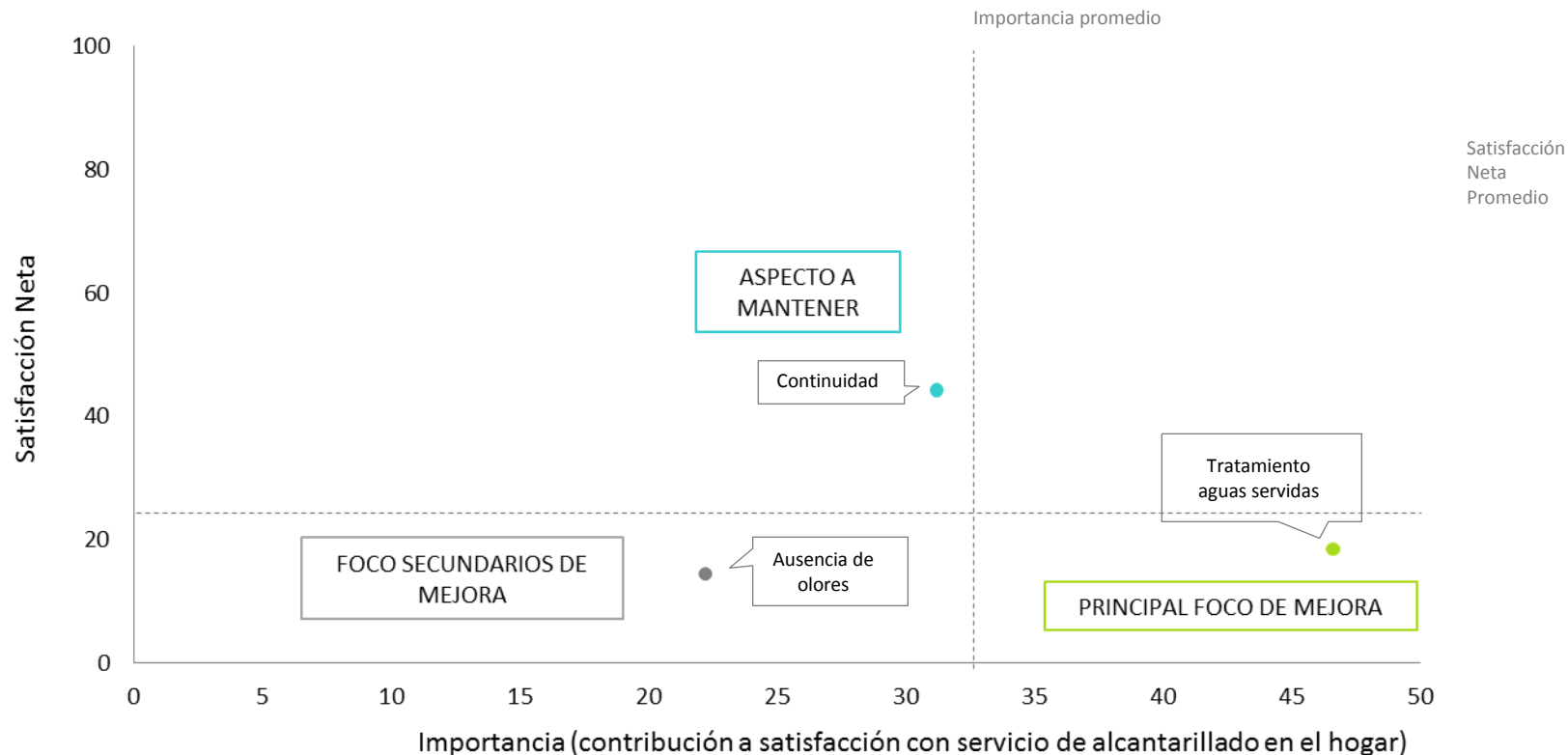
Las notas relacionadas con el alcantarillado, son deficientes, por debajo de la percepción general con la empresa pero mejores que las relacionadas con el servicio de agua.

- El comportamiento de ambos indicadores actúa en correspondencia, bajando o subiendo en proporciones similares, y manteniendo siempre un **menor nivel de satisfacción hacia la red pública**.
- Por otra parte, exceptuando los resultados de la versión 2018 (medición invierno 2019) en la que todas las dimensiones descienden drásticamente manteniéndose la imagen general (diferencia no significativa), las tendencias a la baja o a la alza **también se corresponden con la imagen empresa**.
- En la **versión 2020**, ambos indicadores mejoran significativamente: en tanto se trata de una diferencia sustantiva, más amplia que la asociada a la empresa o a la mayoría del resto de las dimensiones, parece responder a una **percepción de efectiva mejora**, y no a un cambio en las expectativas del perceptor en contexto de pandemia. .



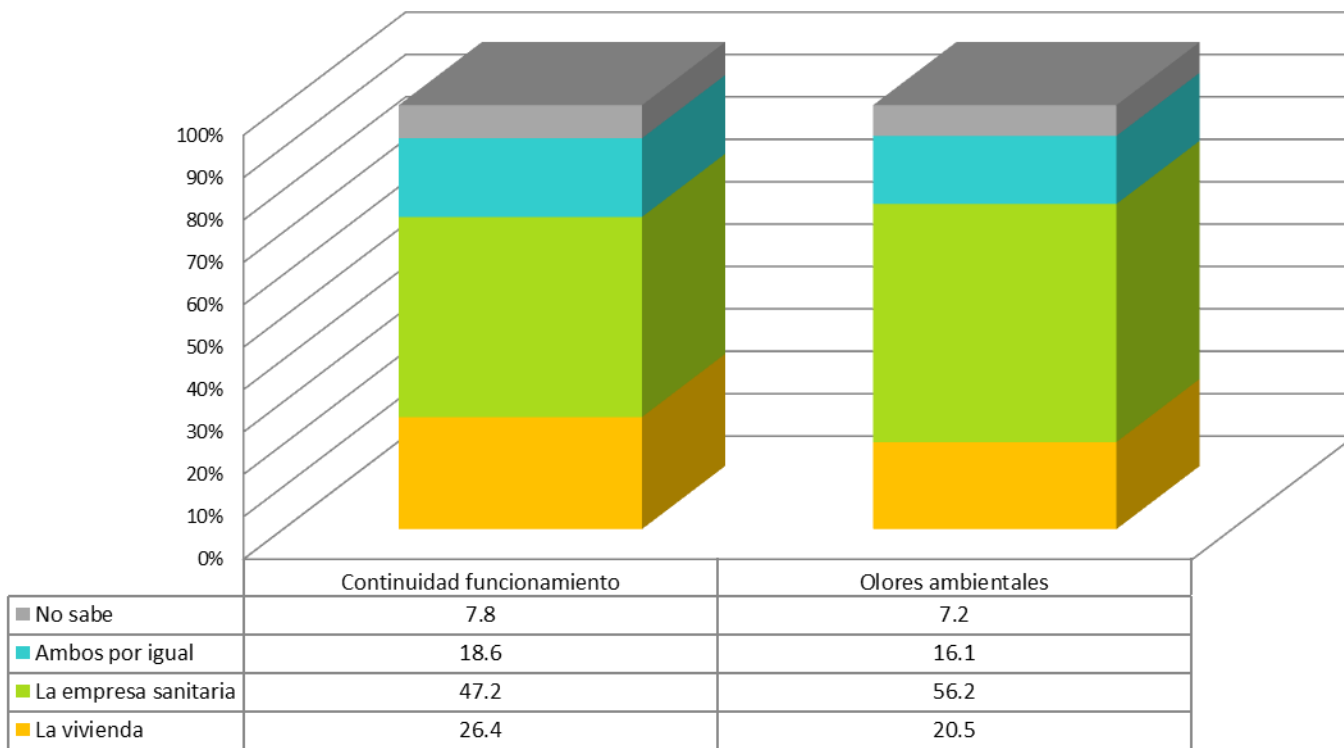
	2017	2018	2019	2020
—◆— Alcantarillado en hogar	20.5	12.3	9.6	24.2
—■— Alcantarillado en red pública	16.2	7.6	5.4	16.5
—▲— Sanitaria que entrega servicio (general)	31.8	33.4	30.8	35.7

# ALCANTARILLADO EN EL HOGAR: DIMENSIONES MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- La **importancia** para la Matriz de Impacto se obtiene de una regresión lineal donde la satisfacción neta con “el servicio de alcantarillado en el hogar (...)” se constituye como variable dependiente y todas las dimensiones que componen la calidad del alcantarillado, como variables independientes.
- La **continuidad** del servicio constituye un **aspecto a mantener**; lo cual es positivo aun cuando no aparece como una fortaleza desde la versión 2019 (en las 2017 y la 2018, sí se apuntaba en esa línea). El **tratamiento de aguas servidas** se constituye nuevamente este año en un ámbito de mejora de mayor importancia, lo que –cabe analizar– podría constituir un indicador de una mayor conciencia ambiental. Sin embargo, se trata de un aspecto que permanece relativamente desconocido, con importante proporción de respuestas “no sabe”.

# ALCANTARILLADO EN EL HOGAR: RESPONSABILIDAD PRINCIPAL



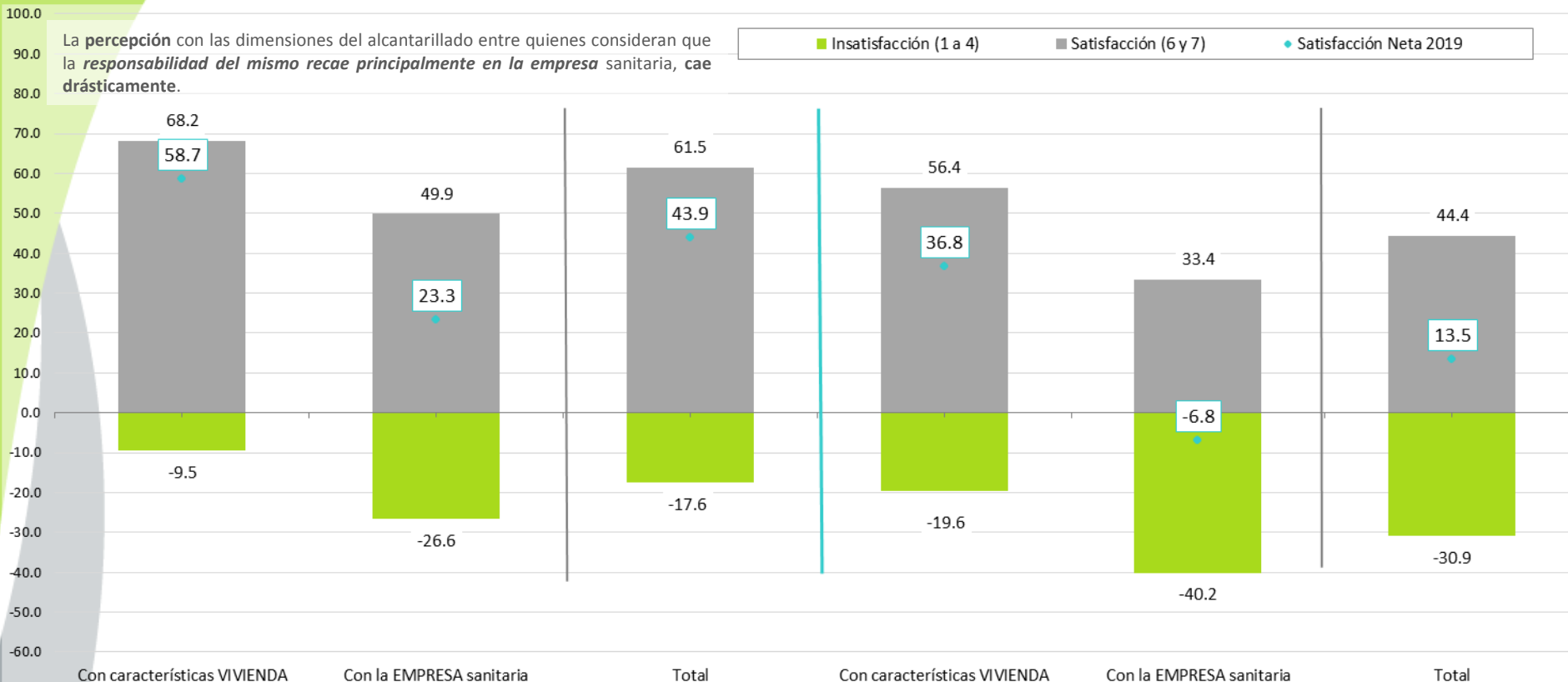
- (P9a\_responsabilidad) Principalmente ¿diría que la continuidad del funcionamiento se relaciona con las características de su vivienda (...) o más bien con el servicio brindado por la empresa sanitaria? Por favor, refiérase a dónde recae la responsabilidad principal.
- (P9b\_responsabilidad) Principalmente ¿diría que los eventuales olores ambientales del alcantarillado se relacionan con las características de la vivienda (...) o más bien con el servicio brindado por la empresa sanitaria? Por favor, refiérase a dónde recae la responsabilidad principal.

En general, las personas **atribuyen en mayor proporción, más responsabilidad a la empresa sanitaria**, sobre todo en lo que hace a los *olores* ambientales. Se trata de percepciones estables, con poca variación anual (siempre mayor a la mitad el porcentaje de atribución a la empresa respecto a los olores; y mayoritario pero bajo el 50% en lo que hace a la continuidad).

# ALCANTARILLADO EN EL HOGAR: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD, SEGÚN ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD A LA EMPRESA

La **percepción** con las dimensiones del alcantarillado entre quienes consideran que la **responsabilidad del mismo recae principalmente en la empresa** sanitaria, cae drásticamente.

■ Insatisfacción (1 a 4)    ■ Satisfacción (6 y 7)    ◆ Satisfacción Neta 2019



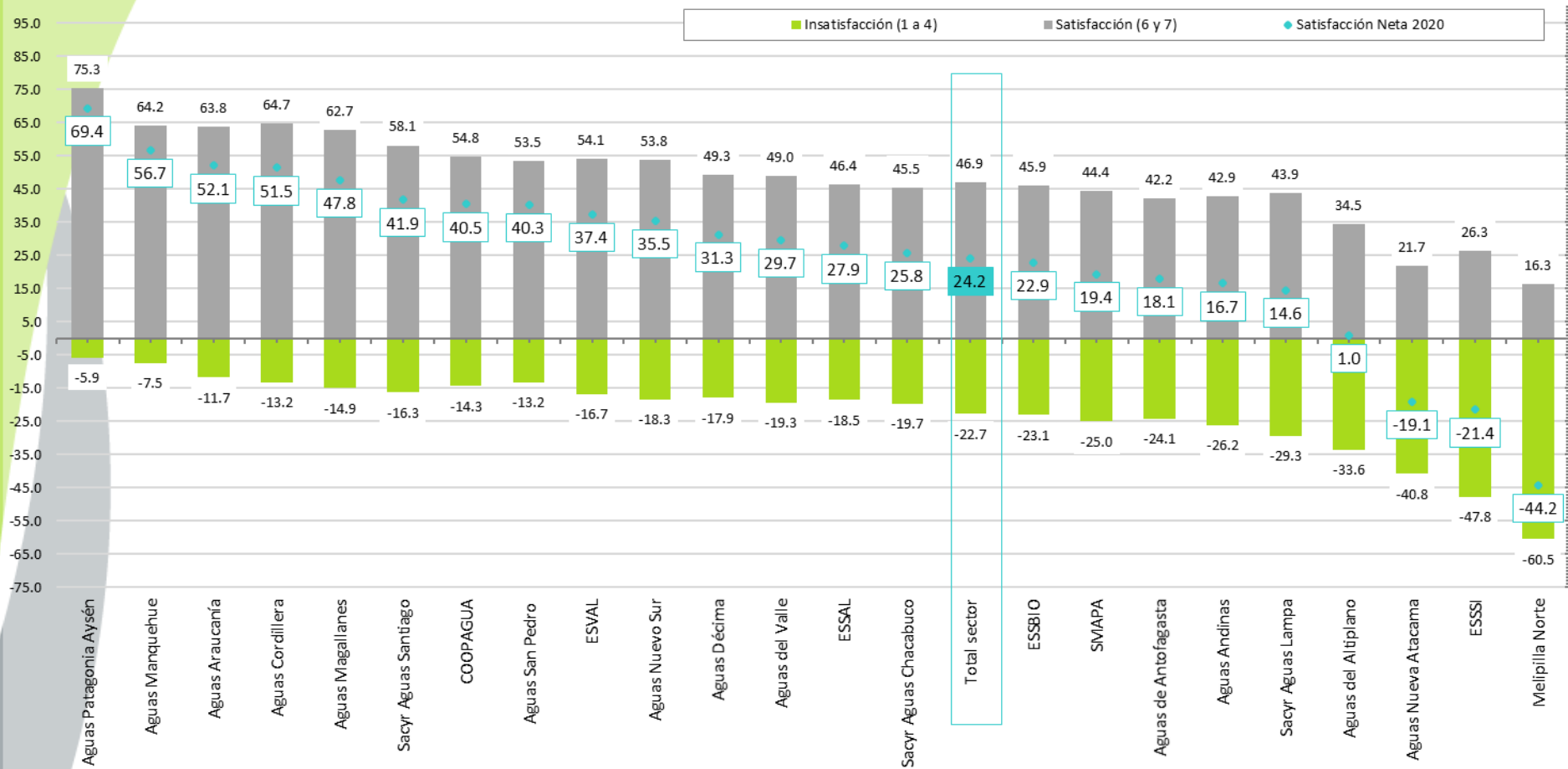
NOTA A CONTINUIDAD EN EL FUNCIONAMIENTO

NOTA A AUSENCIA DE OLORES AMBIENTALES

# ALCANTARILLADO: RANKING DE EMPRESAS

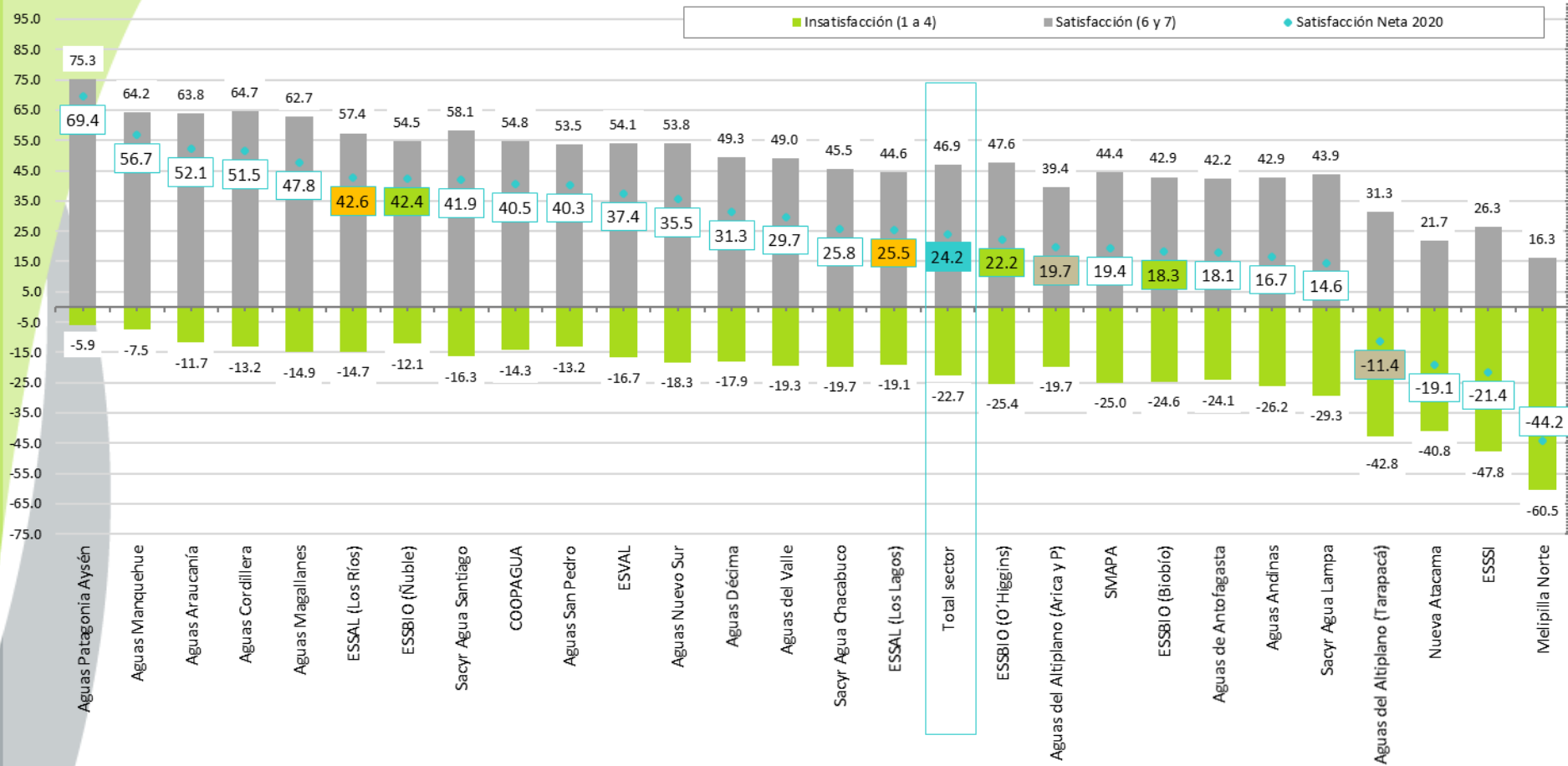
# SATISFACCIÓN CALIDAD SERVICIO ALCANTARILLADO EN EL HOGAR: RANKING DE EMPRESAS

P10: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria en su hogar?"

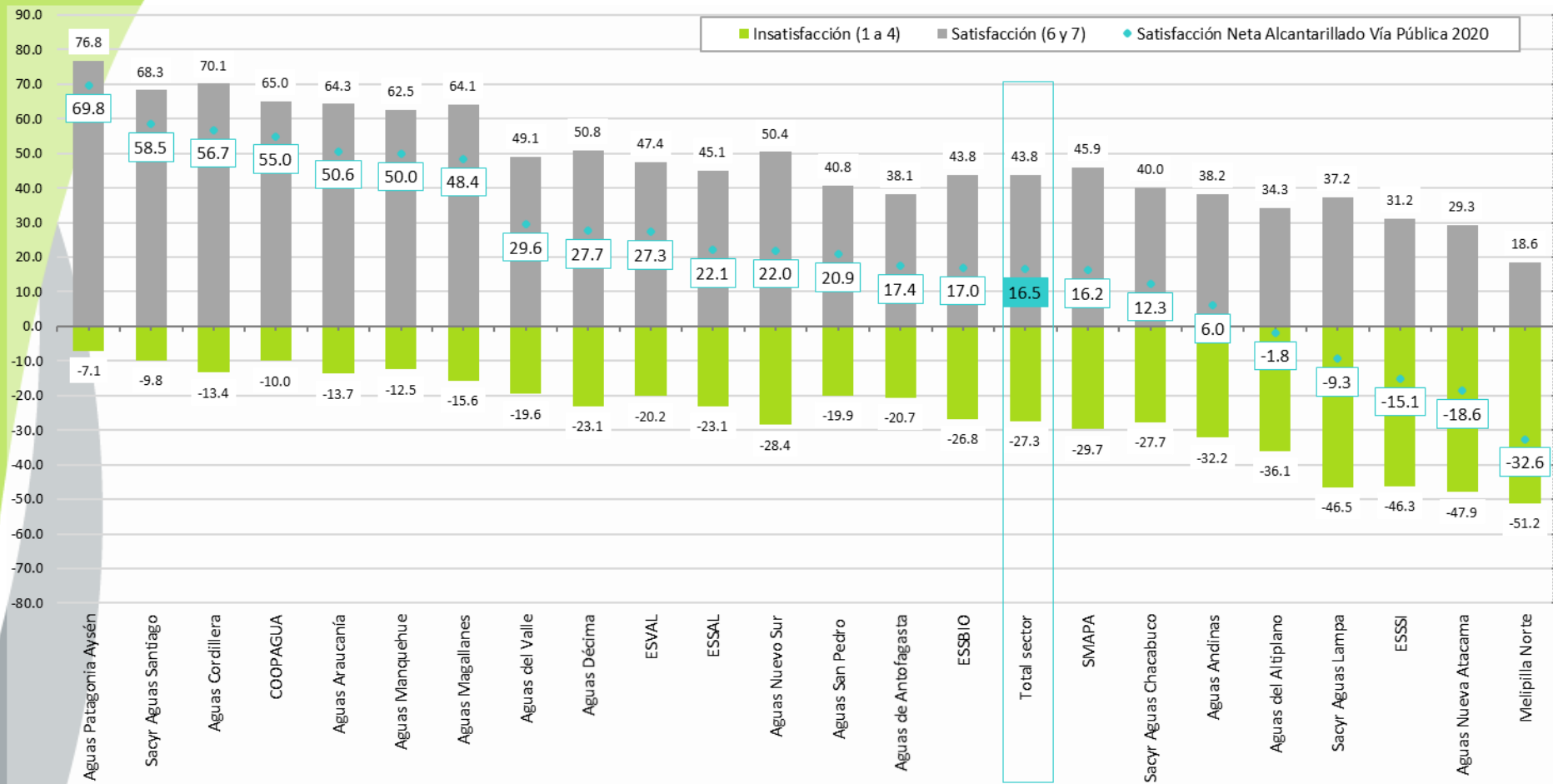


# SATISFACCIÓN CALIDAD SERVICIO ALCANTARILLADO EN HOGAR: RANKING EMPRESA-REGIÓN

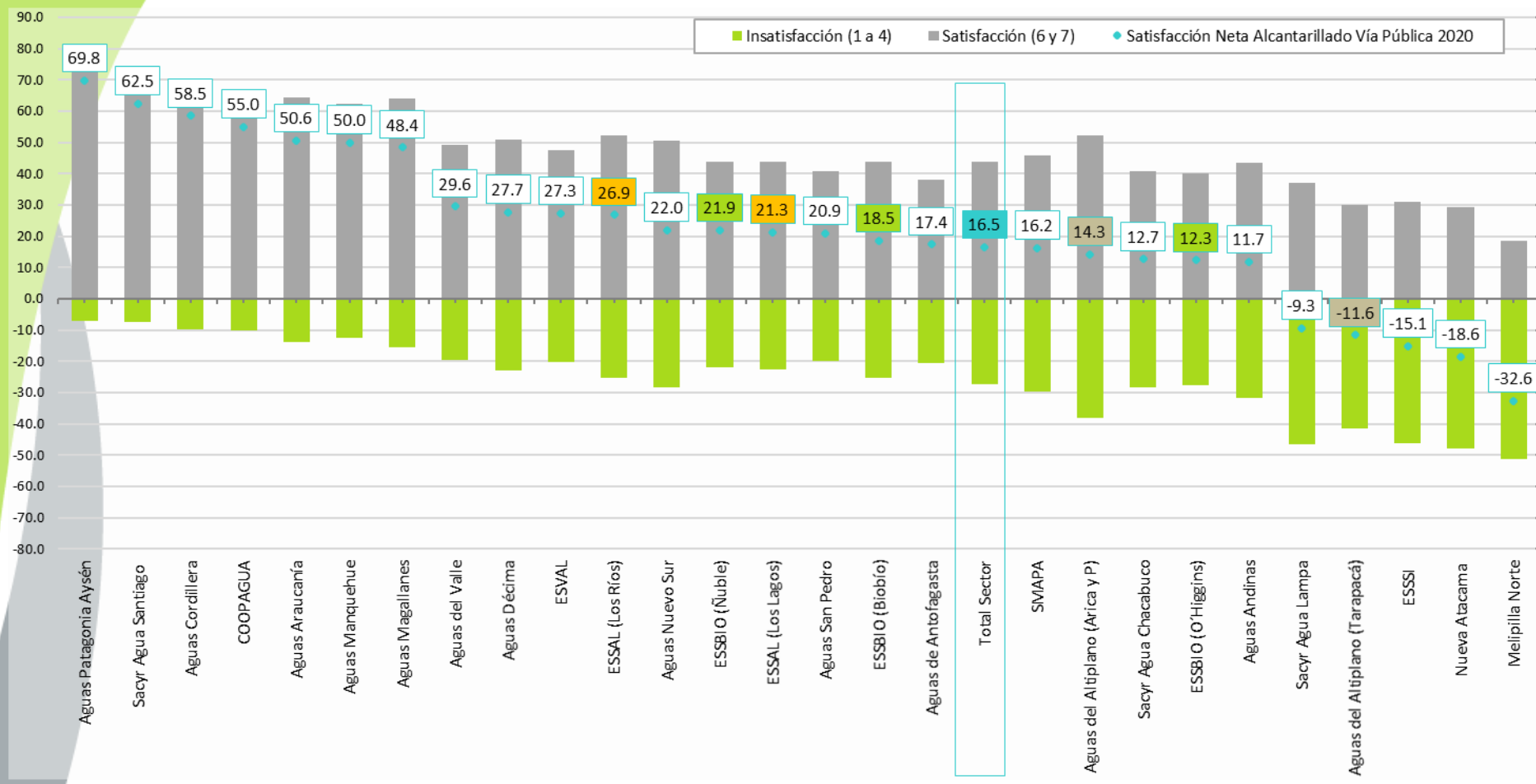
P10: “Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria en su hogar?”



# SATISFACCIÓN ALCANTARILLADO EN VÍA PÚBLICA: RANKING DE EMPRESAS



# SATISFACCIÓN ALCANTARILLADO EN VÍA PÚBLICA: RANKING EMPRESA-REGIÓN

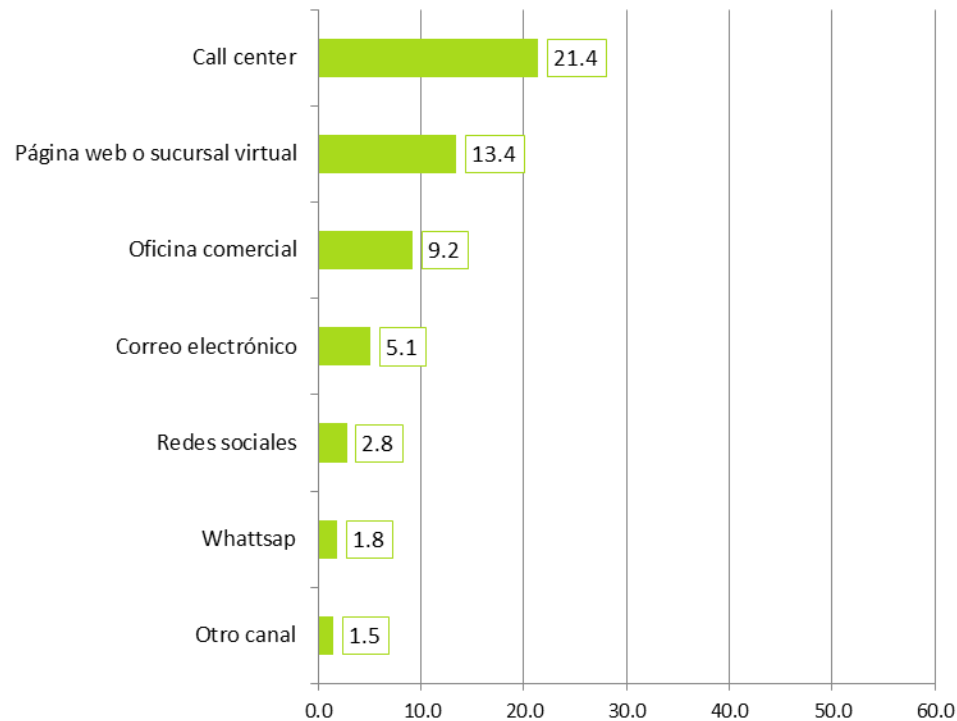


# CANALES DE CONTACTO

## CANALES DE CONTACTO: USO ÚLTIMO AÑO

### MULTIRESUESTA – BASE: TOTAL DE ENTREVISTADOS

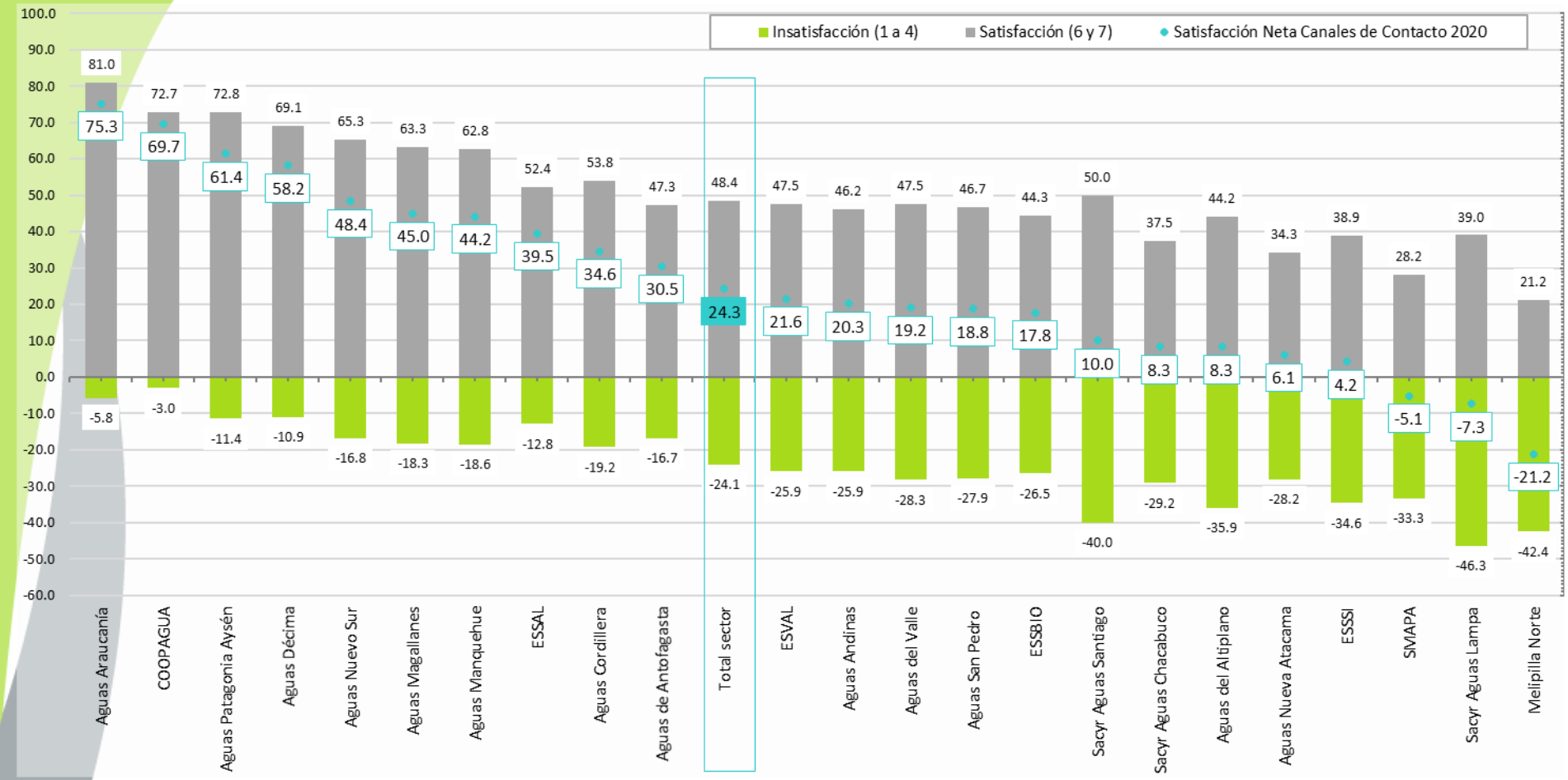
P12. DURANTE EL ÚLTIMO AÑO ¿HA UTILIZADO ALGUNO(S) DE LOS SIGUIENTES CANALES DE CONTACTO?



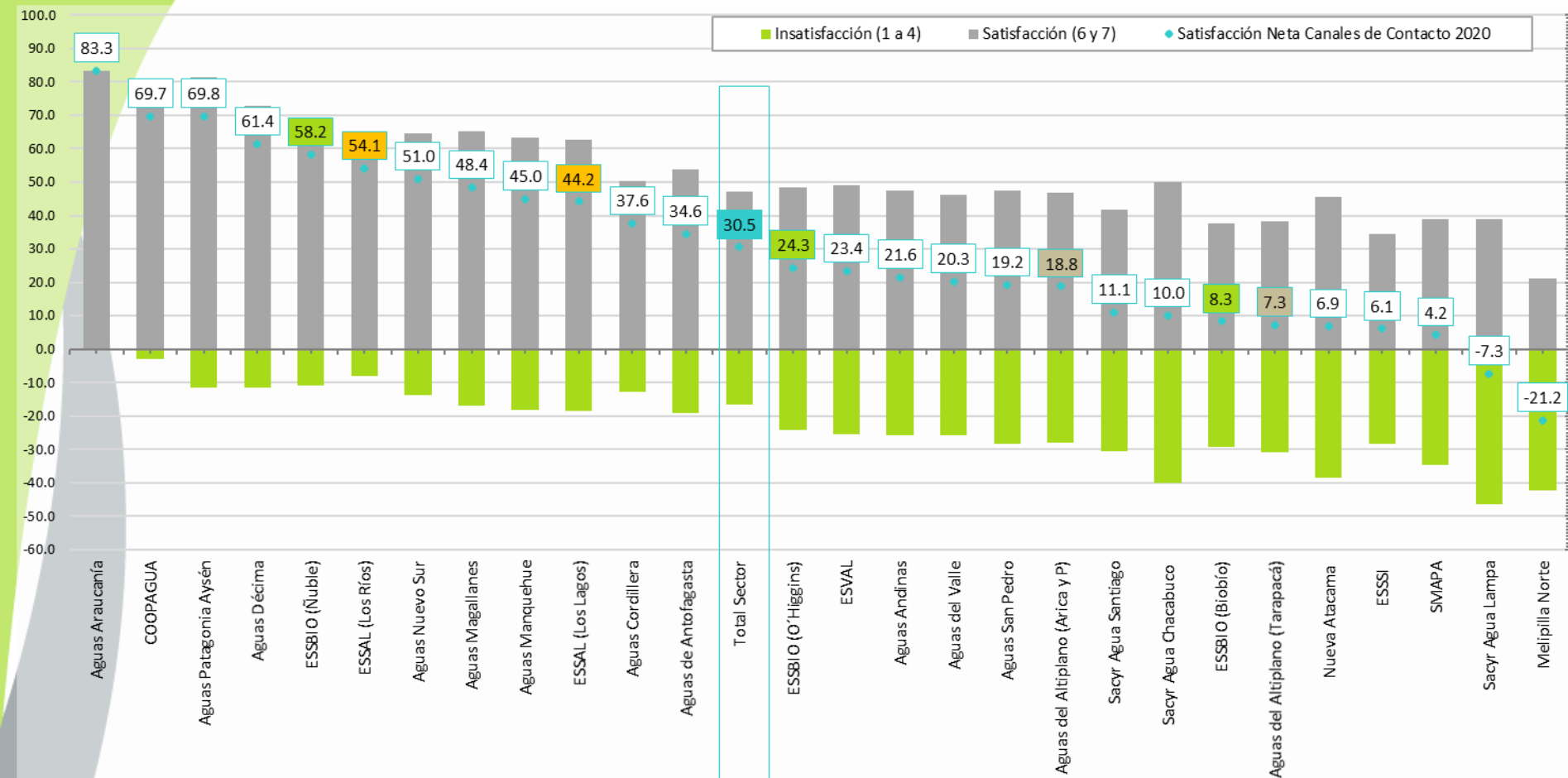
Sí, usó canal  
35.6%

No  
64.4%

# SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO: RANKING DE EMPRESAS

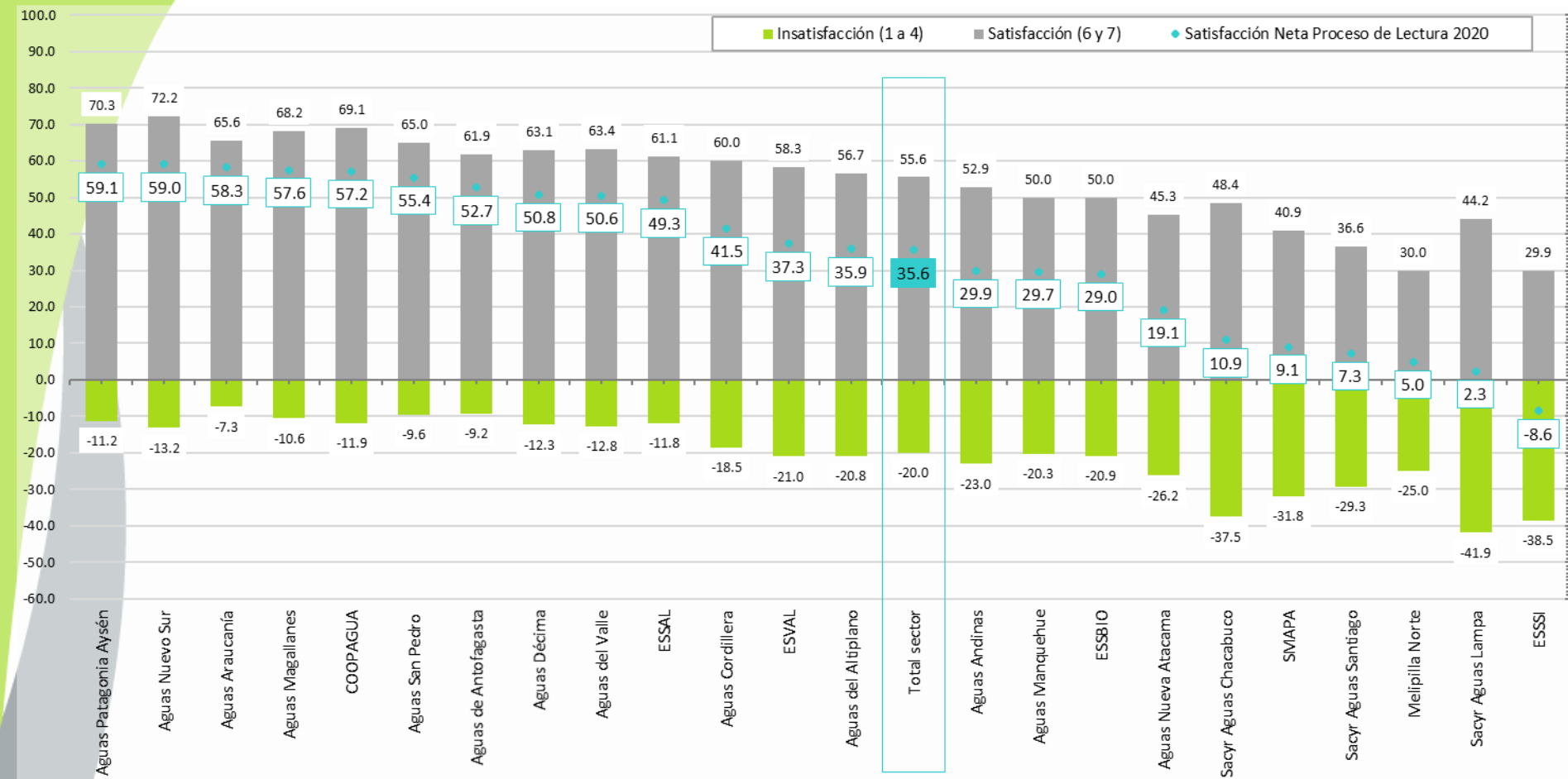


## SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO: RANKING EMPRESA-REGIÓN

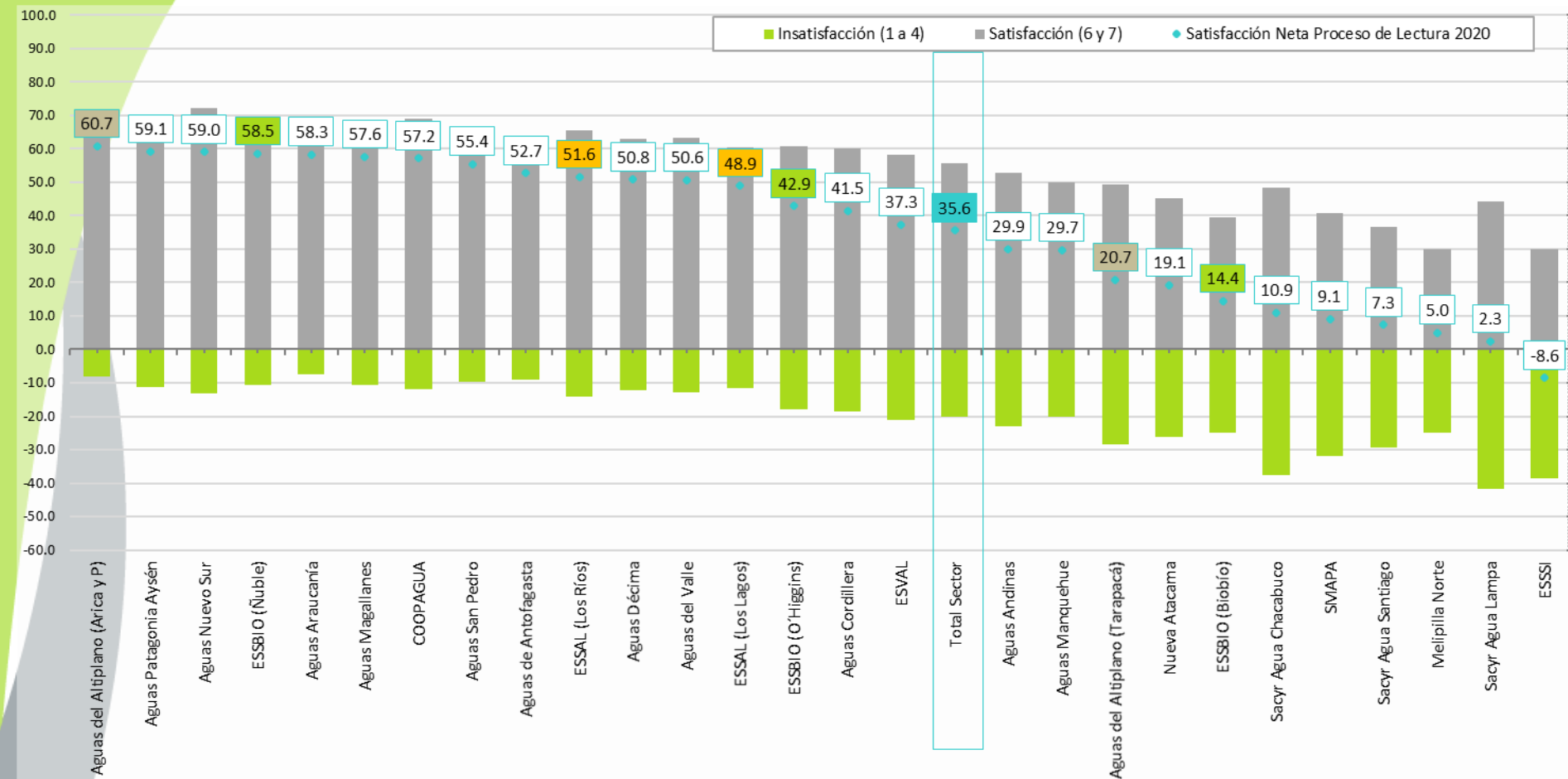


# LECTURA Y MEDIDOR

# SATISFACCIÓN PROCESO DE LECTURA: RANKING DE EMPRESAS



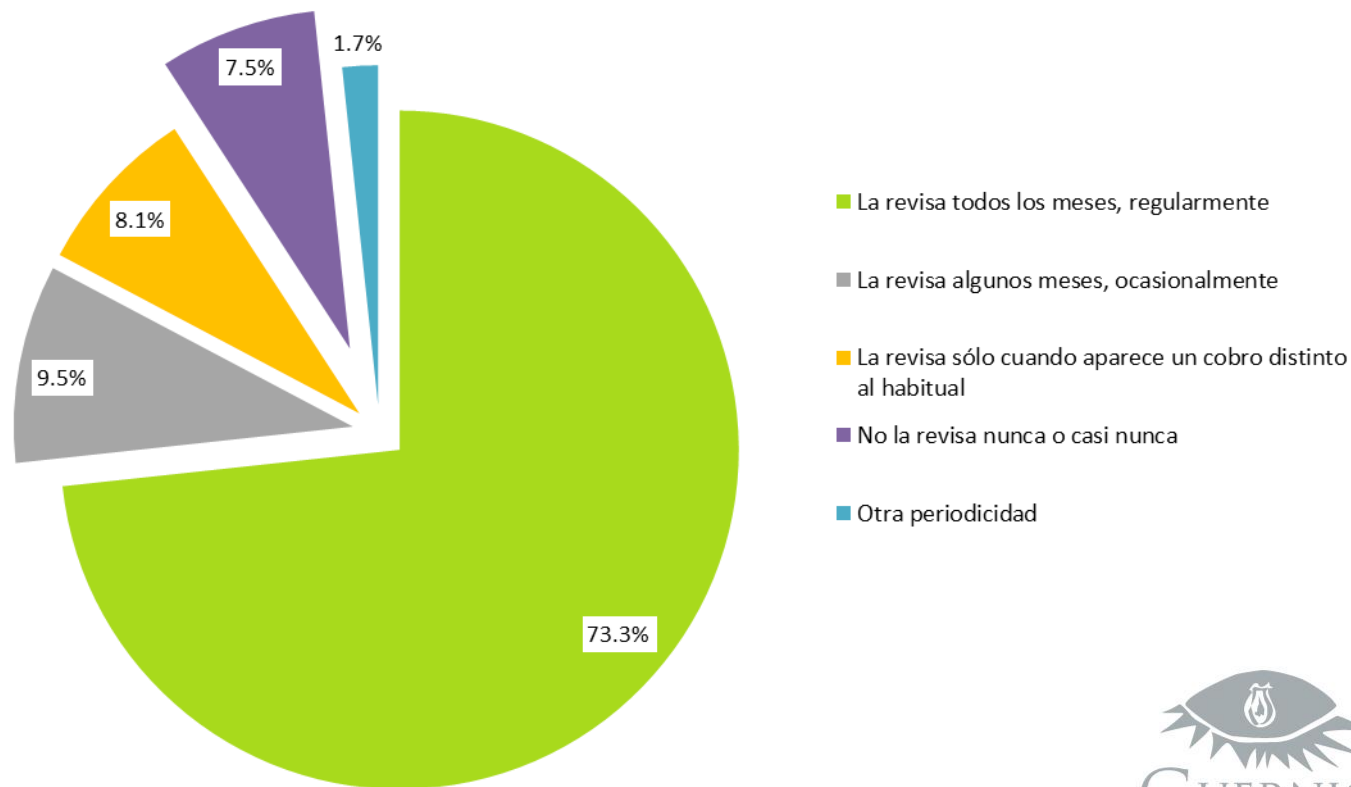
## SATISFACCIÓN PROCESO DE LECTURA: RANKING SANITARIA-REGIÓN



# BOLETA O FACTURA

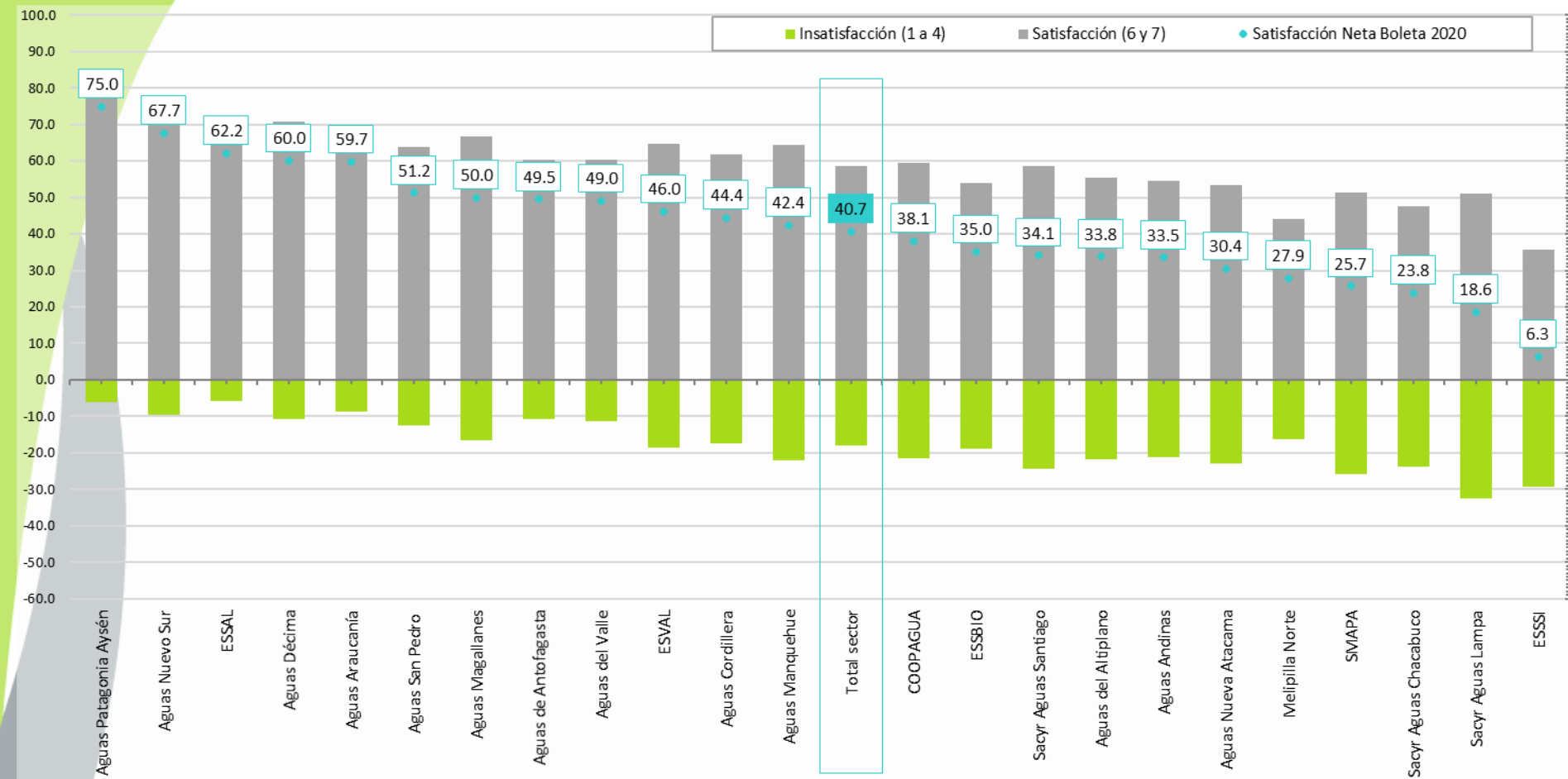
## OPORTUNIDAD EN EL PAGO DE CUENTAS

P.16 En relación a la cuenta de agua, es decir, a la boleta o factura que recibe de la empresa sanitaria: ¿usted...  
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

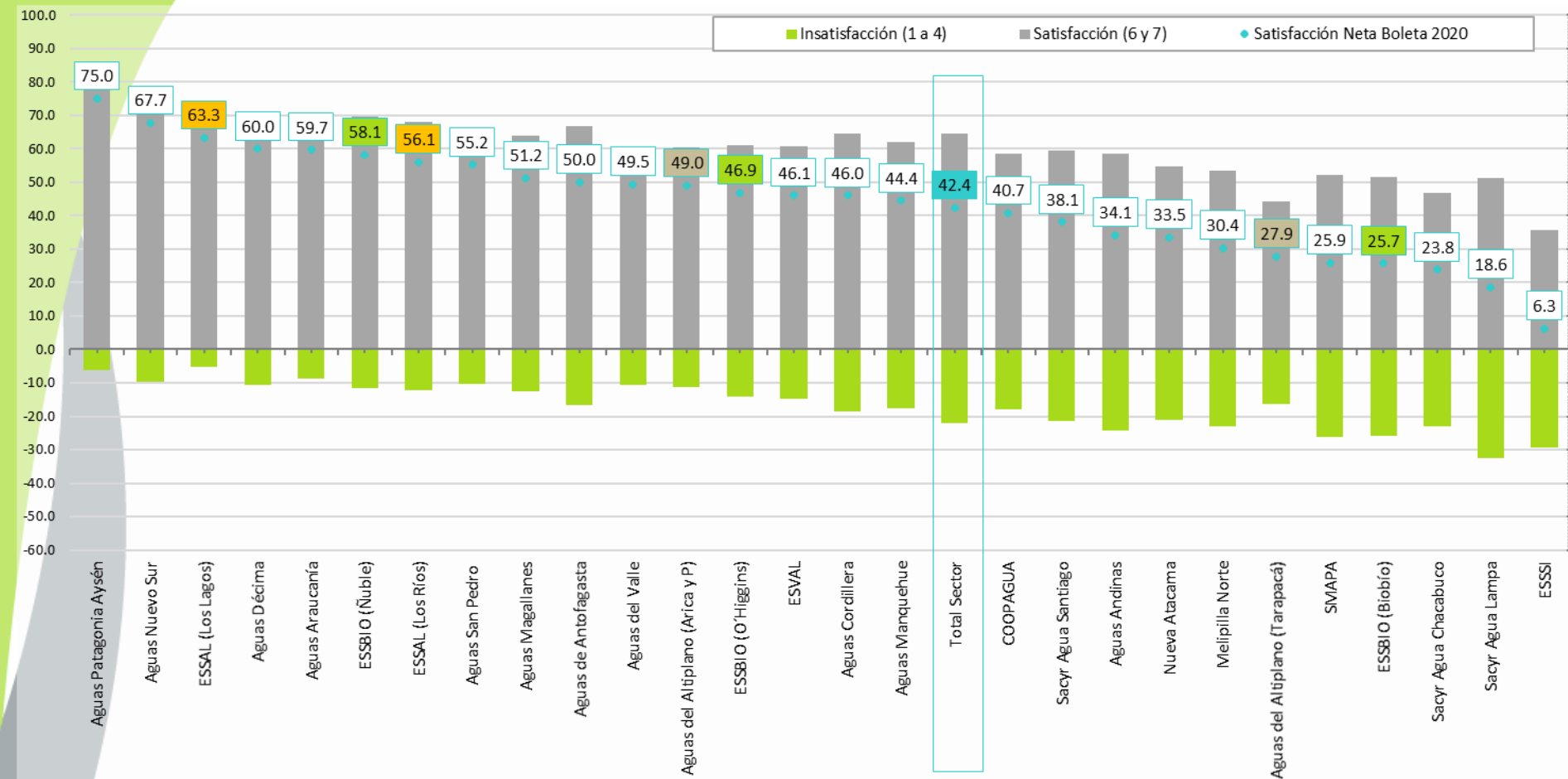


La revisión de la boleta es una práctica habitual y muy masiva.

# SATISFACCIÓN BOLETA: RANKING DE EMPRESAS



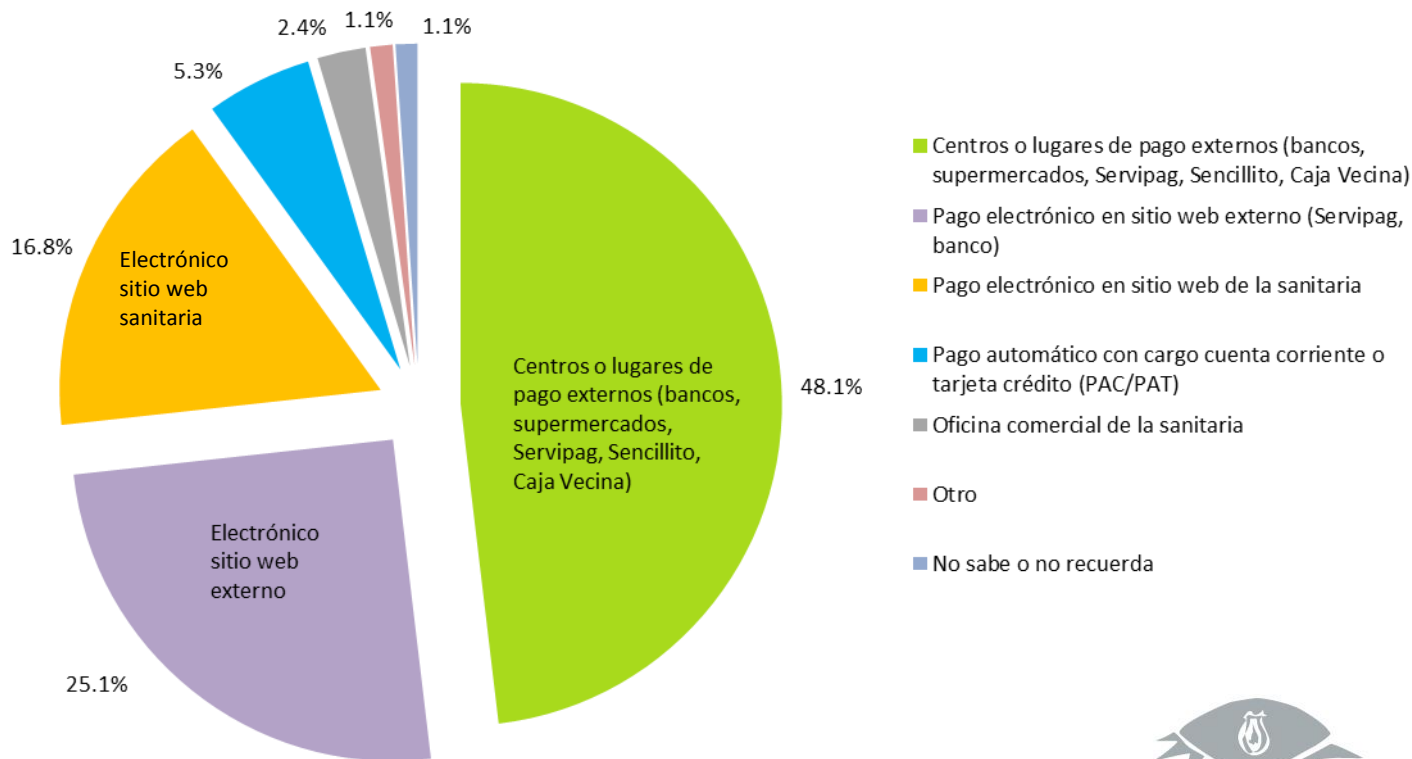
## SATISFACCIÓN BOLETA: RANKING EMPRESA-REGIÓN



# PAGO DE CUENTAS

# LUGAR DE PAGO DE CUENTAS

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

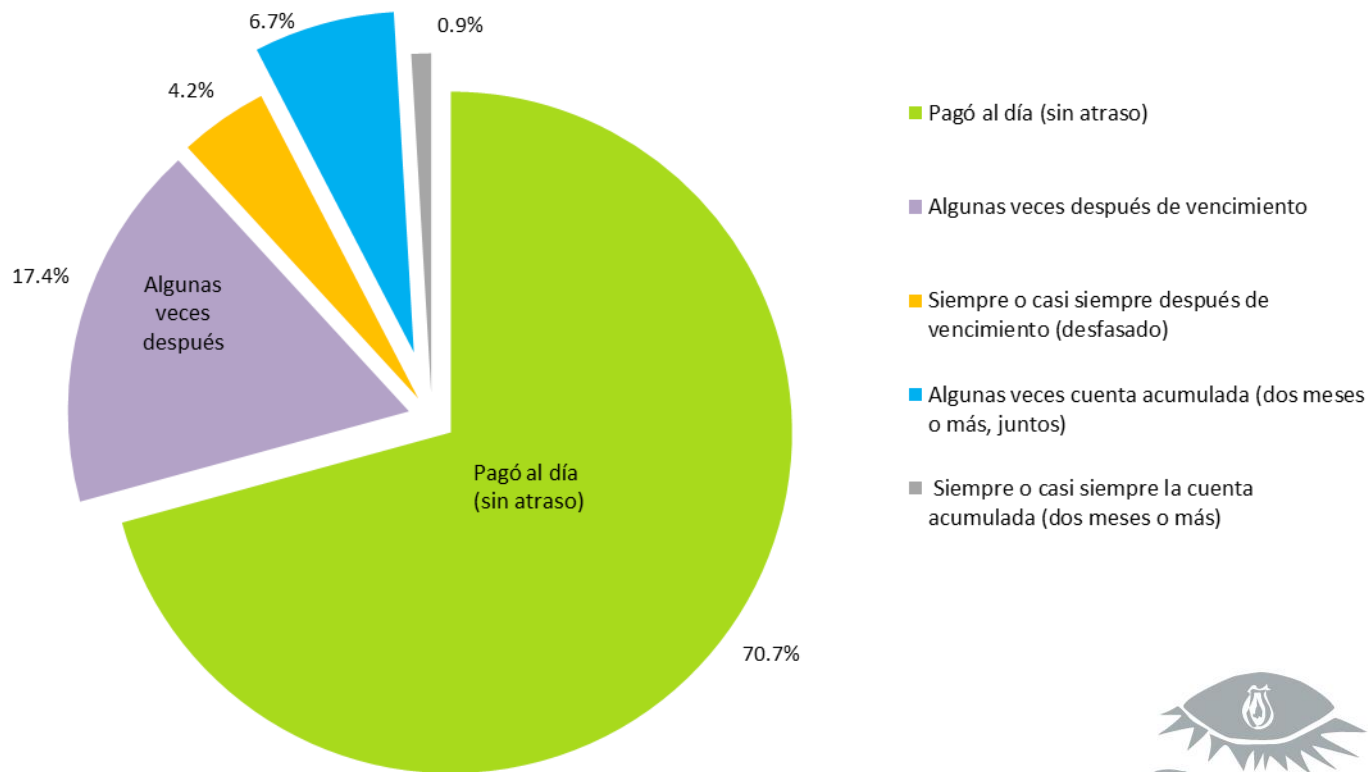


- Si bien se mantiene el pago a través de centros o lugares de pago externos como primera frecuencia, aumenta de manera considerable, como resulta previsible en tiempos de pandemia, el pago electrónico no presencial. La alusión a centros de pago externos disminuye en más de un 10%, desde un 59.2% al 48.1% (2019-2020).

# OPORTUNIDAD EN EL PAGO DE CUENTAS

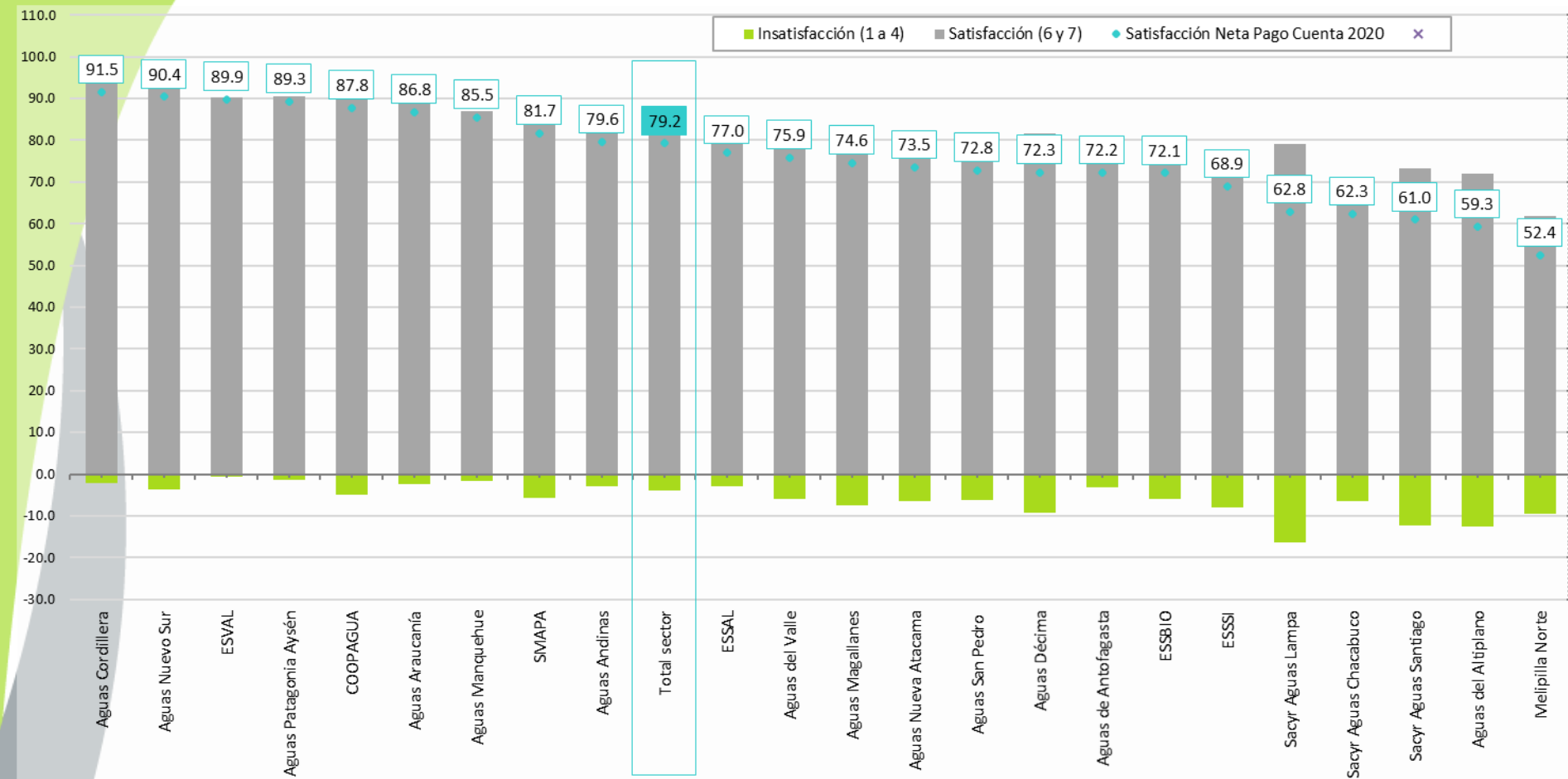
P.20 Durante el último año ¿se atrasó en el pago de su cuenta de agua?

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

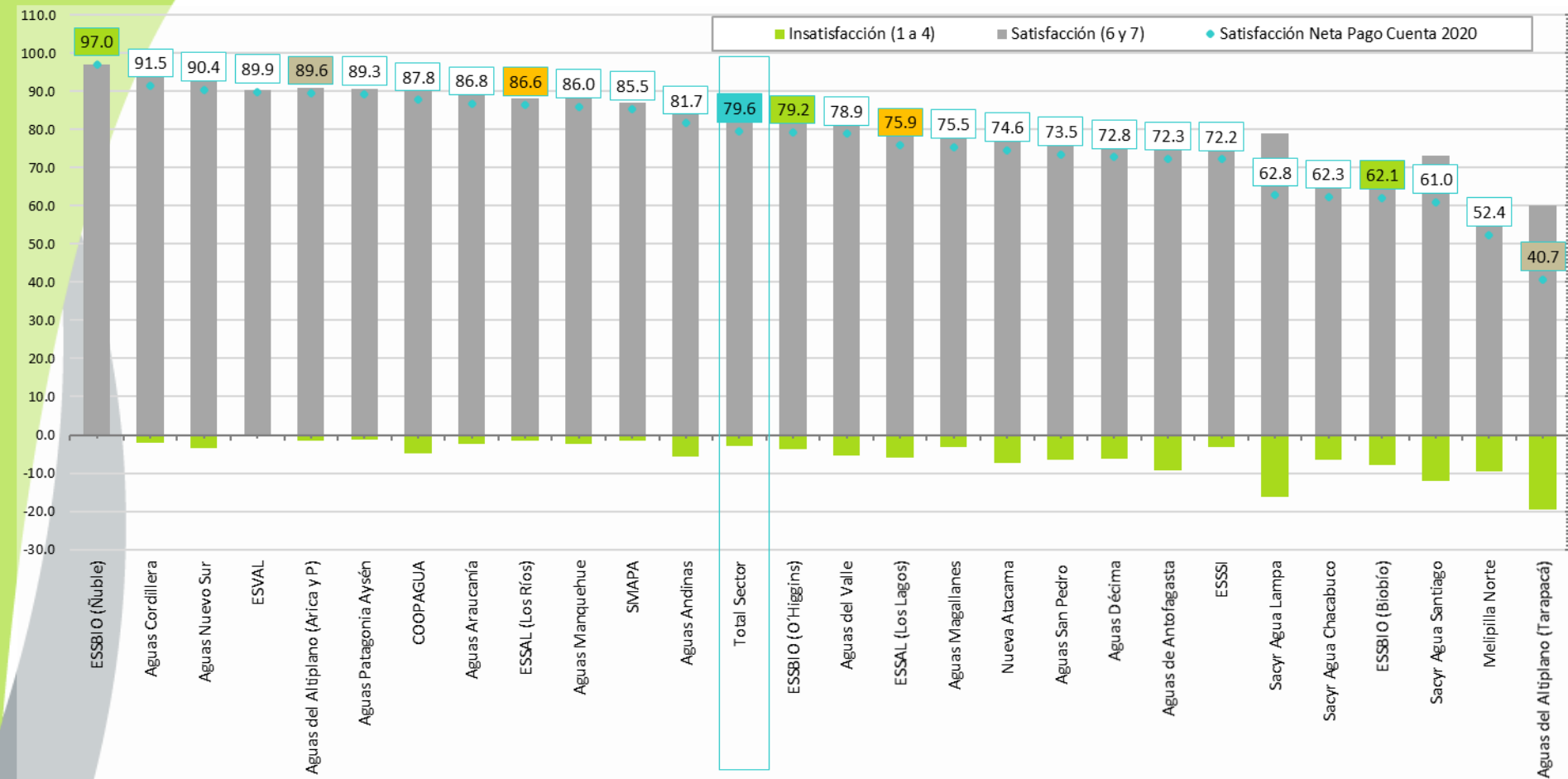


- La proporción de clientes que declara pago al día no sufre retrocesos a pesar de la crisis sanitaria y social derivada de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, crece la proporción de personas que reconocen algunas veces **cuenta acumulada de dos o más meses juntos** (de un 2.8 el 2019 al 6.7% el 2020).

## SATISFACCIÓN PAGO CUENTA: RANKING DE EMPRESAS

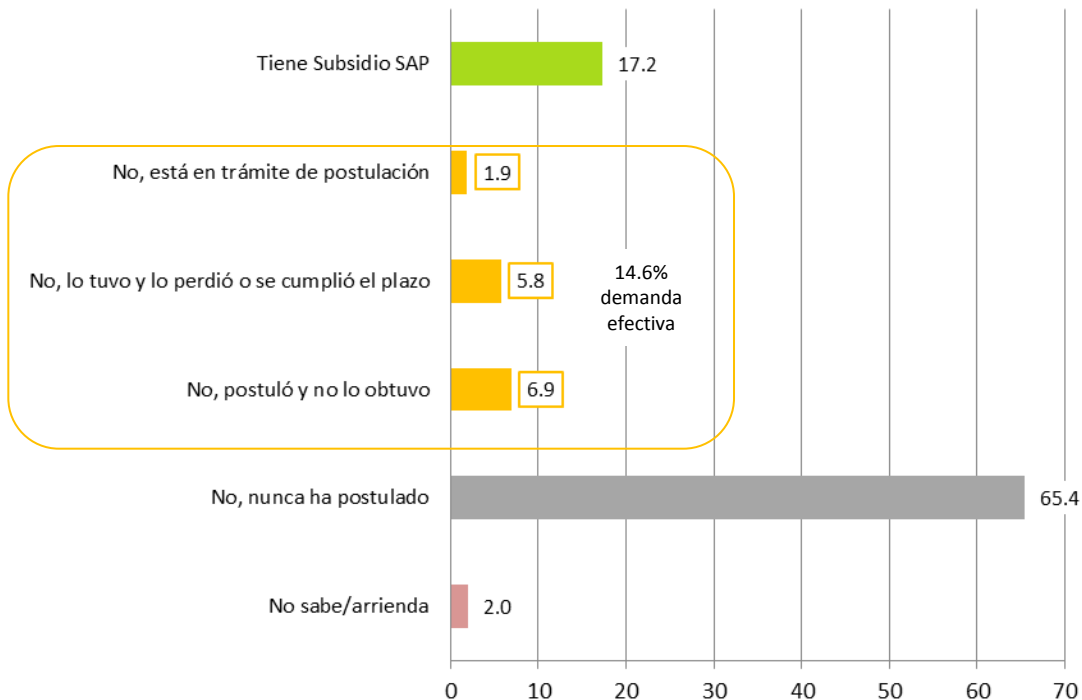
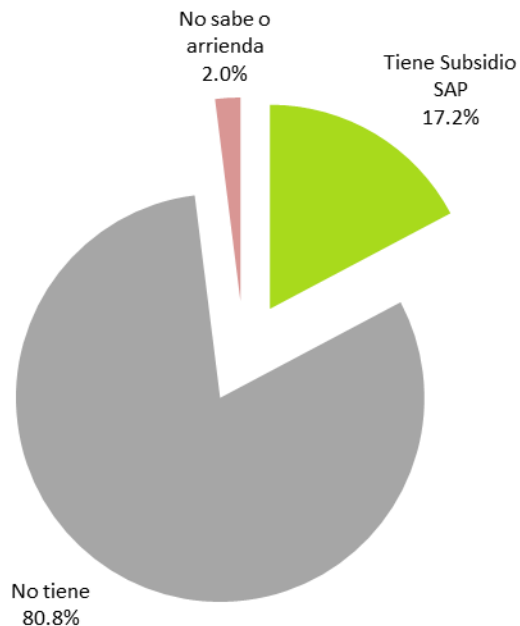


## SATISFACCIÓN PAGO CUENTA: RANKING SANITARIA-REGIÓN



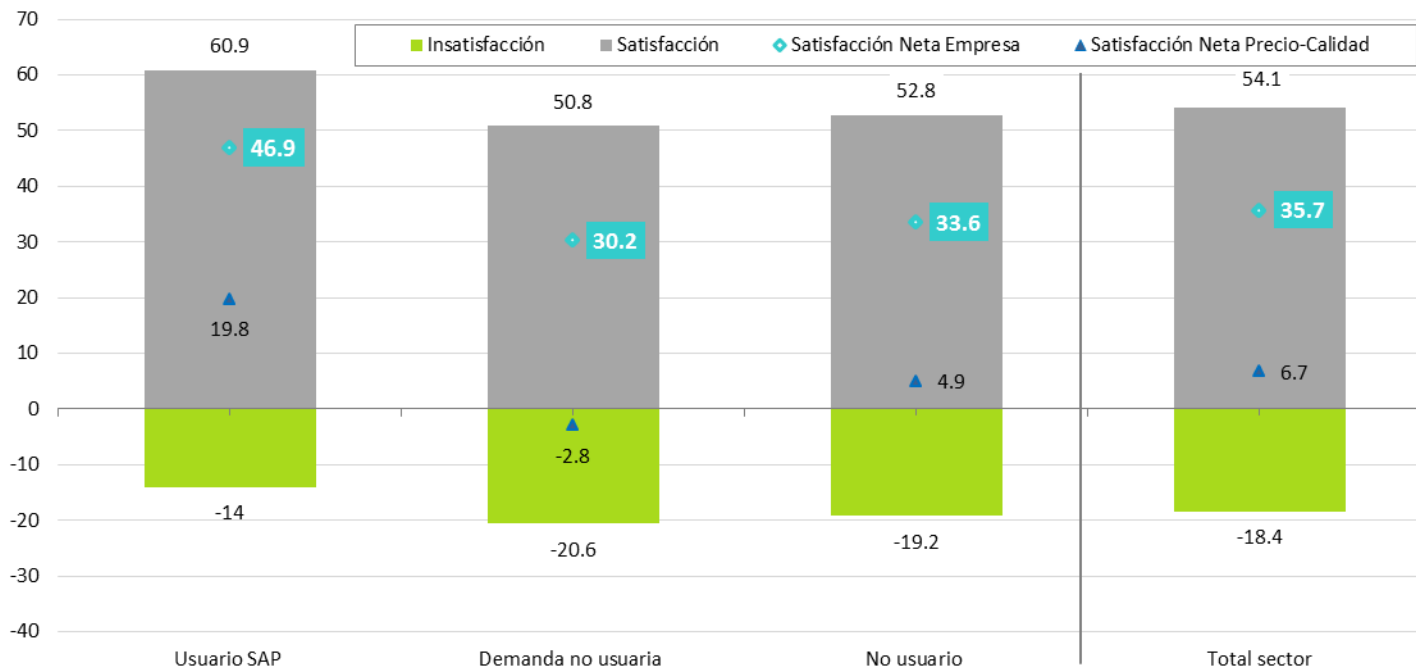
# SUBSIDIO AL PAGO DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SAP)

## TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- Algo más de **uno de cada seis** clientes (17.2%) es **usuario** del Subsidio al Agua Potable (SAP). La proporción en la muestra, ha permanecido casi invariable en las últimas mediciones, con un 18,9%, 18,5%, 18,4% y 17.2%, versiones 2017, 2018, 2019 y 2020, respectivamente. (Si bien se observa una suave pero sistemática baja, tiene lugar sólo a nivel de la muestra, sin alcanzar significación estadística -p-value 0.587).
- Del restante 80.8% sin Subsidio, una proporción muy importante que alcanza al 14.6% agregado (1.6 puntos porcentuales más que la versión 2019), constituye o ha constituido **demanda efectiva**; lo que eleva la proporción de **clientes con relación al Subsidio** a cerca de un tercio del total (31,8%).

# SATISFACCIÓN CLIENTES SECTOR SANITARIO, SEGÚN TENENCIA DE SUBSIDIO AL PAGO DEL AGUA POTABLE (SAP)

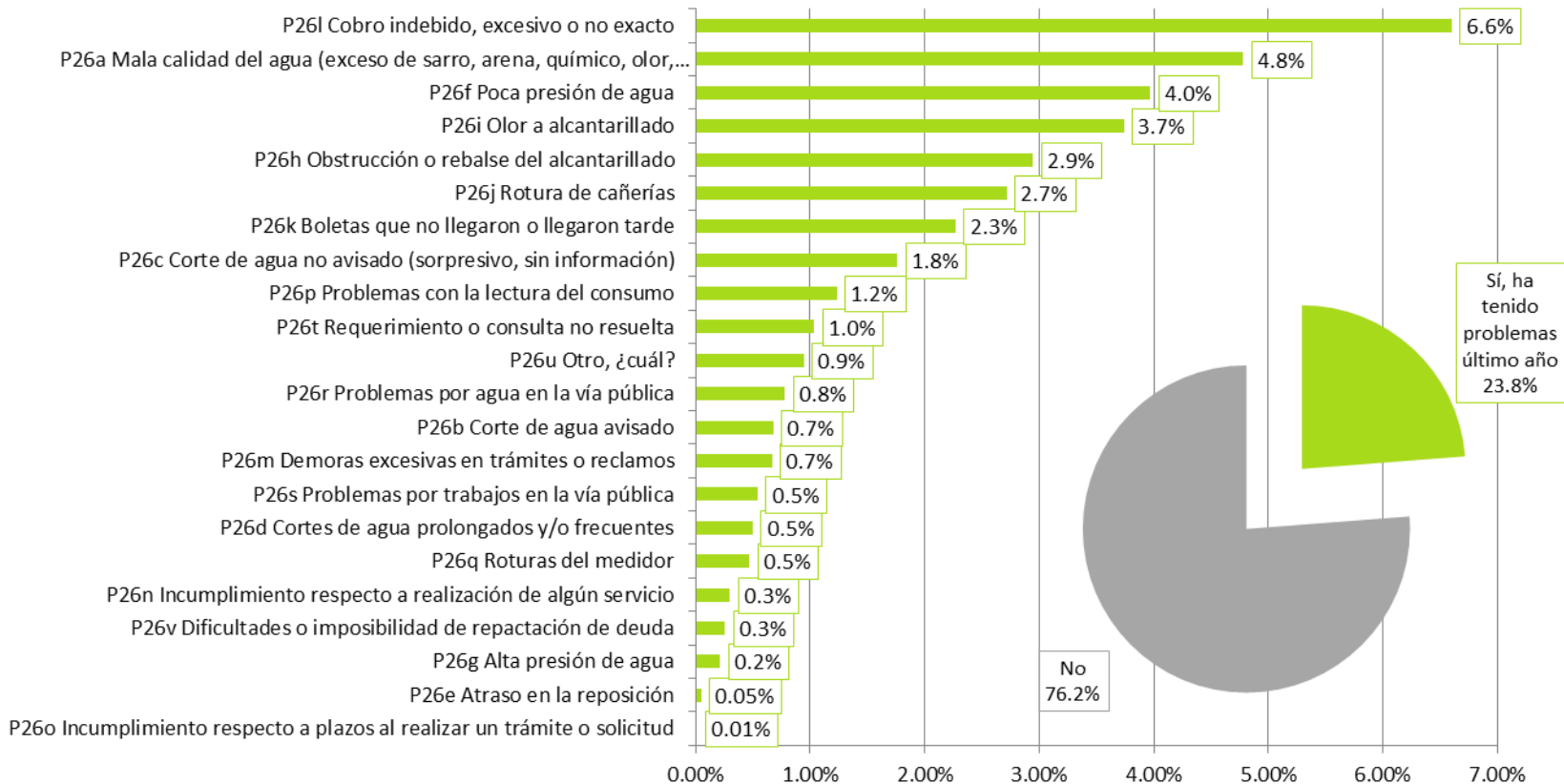


P2b: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable?

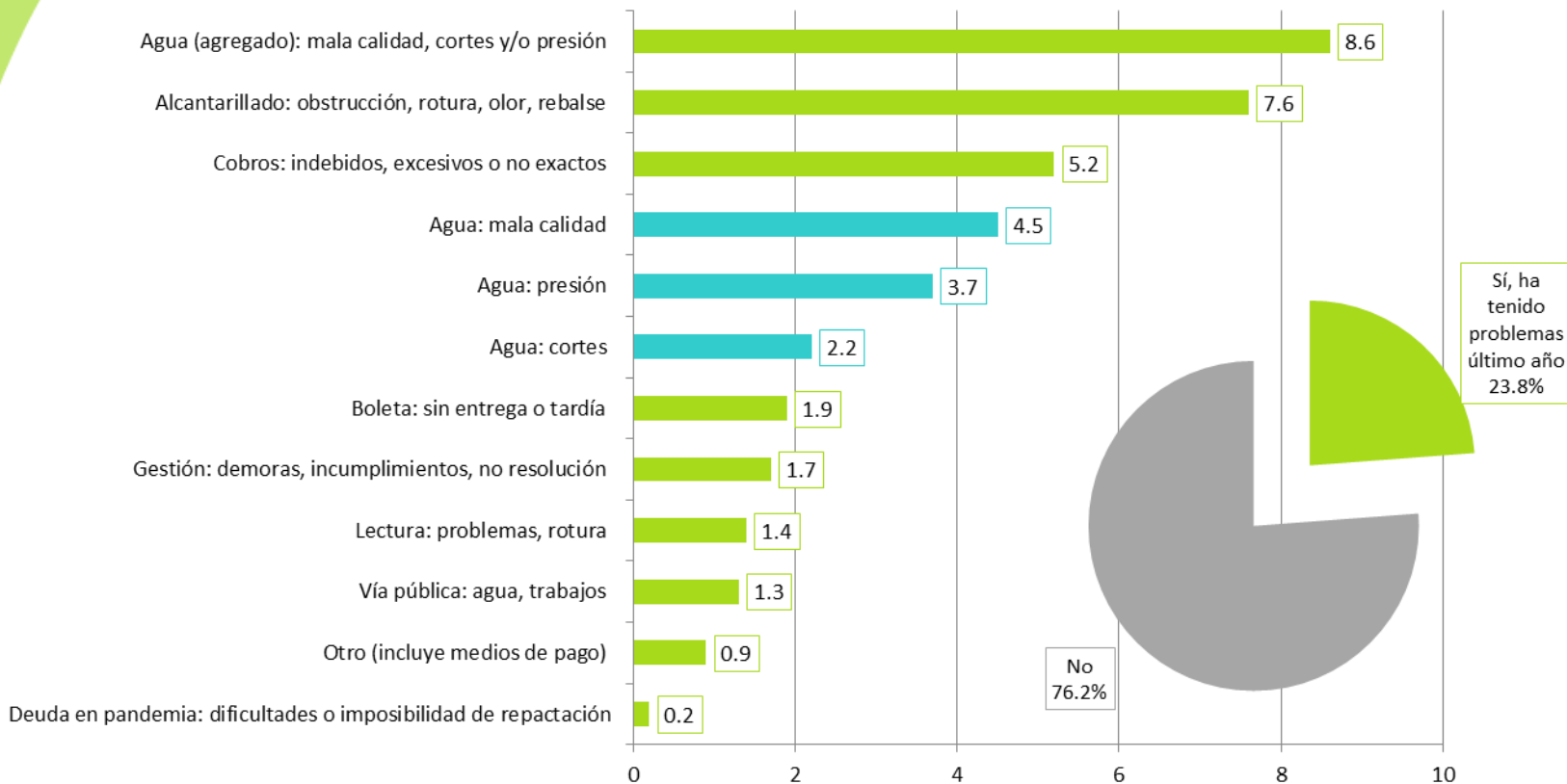
P2c: Y considerando el precio, es decir, la relación que existe entre el precio y la calidad del servicio que usted recibe ¿qué nota le pondría...?

- o La recepción del Subsidio, **impacta positivamente sobre la satisfacción usuaria**, con una brecha a favor de los usuarios SAP de un 13.3% en detrimento de quienes no son usuarios. Por otro lado, la satisfacción neta de la demanda efectiva no 'beneficiada', disminuye a niveles incluso más bajos que los del grupo no usuario. En tiempos de crisis sanitaria y social, la **tenencia de subsidio pareciera resultar de mayor peso**, con un aumento del 11.5% en la satisfacción neta de los usuarios SAP 2020 frente a los de la versión 2019 (46.9% y 35.4% respectivamente). Idéntica situación tiene lugar respecto a la percepción precio-servicio.

# PROBLEMAS

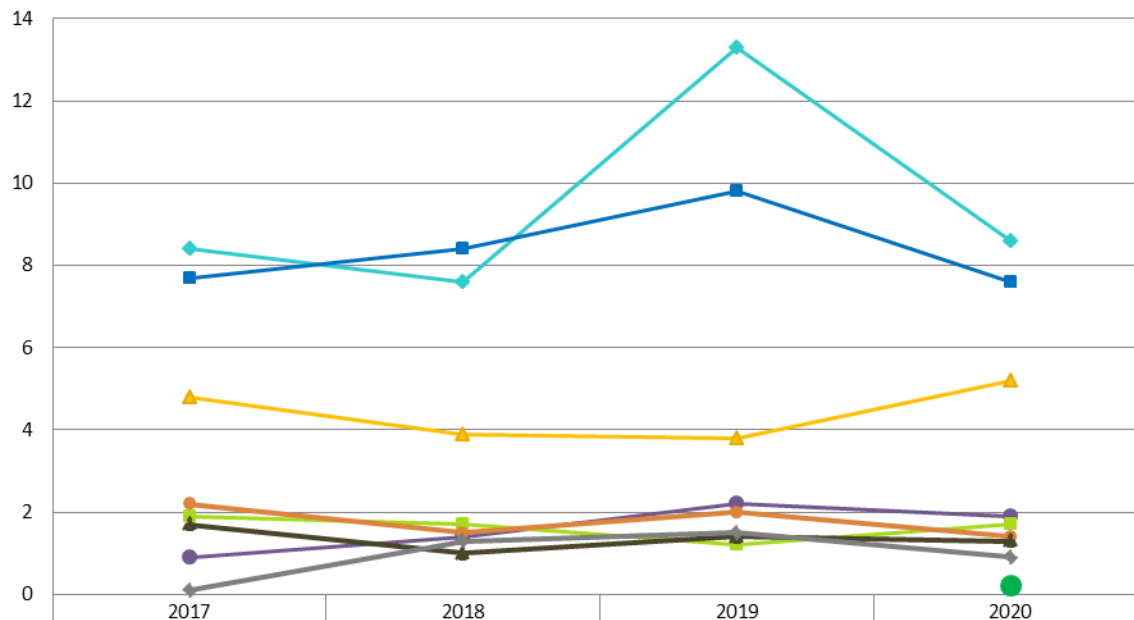


- La **tasa de problemas disminuye un 3.4%** (p-value 0.000) en esta última versión, pero no retoma los niveles de las mediciones previas al 2019; vale decir, mejora pero se mantiene a medio camino en relación al aumento de 5.6 puntos porcentuales de la versión 2019.
- Este año los problemas de **cobros considerados indebidos, excesivos o no exactos**, desplazan a los asociados a la calidad del agua, que en la versión previa se habían empujado al 8.4%. En general los problemas se encuentran distribuidos de manera razonable, lo que sugiere ausencia de fallas estructurales.



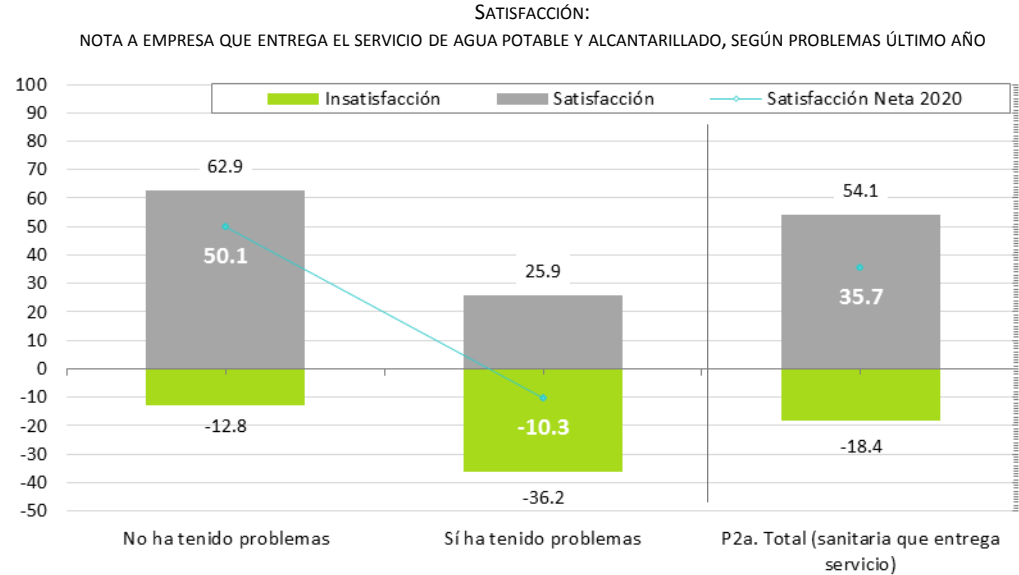
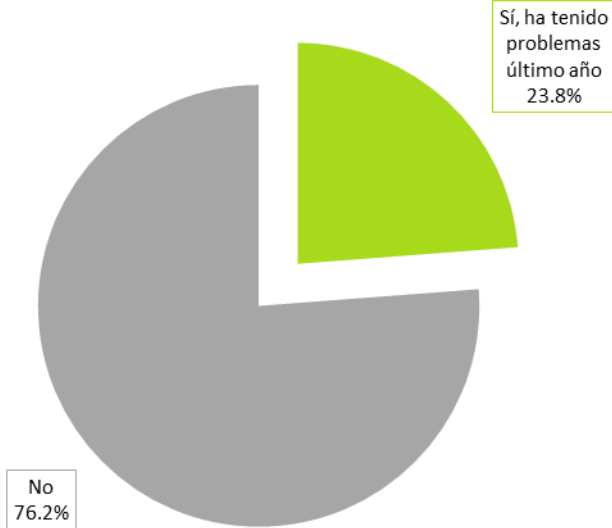
La emergencia del agua como problema de mayor mención espontánea, asume proporciones destacables en las dos últimas versiones. Desagregándolo –como se hacía referencia- el tema de la calidad sigue encabezando el ranking de aspectos específicos, lo que mantiene vigente la exigencia de pronto abordaje.

- En la alusión espontánea de problemas, aun cuando agua y alcantarillado –productos principales– encabezan el ranking de manera previsible durante toda la serie, el **aumento de la versión 2019** resulta muy significativo, y encuentra correlato con los problemas específicos de contaminación y corte de Osorno durante el invierno 2019. En esta versión, **tienden otra vez a ‘encontrarse’,** disminuyendo la alusión a sendos tipos de problemas –lo que se corresponde con la mejoría en la evaluación y/o disminución de expectativas por desplazamiento del foco de preocupaciones.
- Los problemas relacionados con los **cobros**, de manera inversa a lo sucedido con las dimensiones en términos generales, **aumentan en la mención** de los clientes; lo que probablemente se relaciona con las dificultades para la lectura, los cobros asociados al promedio, y los **ajustes ulteriores evidenciando la realidad del confinamiento** con el concomitante **aumento en el consumo.**



	2017	2018	2019	2020
— Agua (agregado): mala calidad, cortes y/o presión	8.4	7.6	13.3	8.6
— Alcantarillado: obstrucción, rotura, olor, rebalse	7.7	8.4	9.8	7.6
— Cobros: indebidos, excesivos o no exactos	4.8	3.9	3.8	5.2
— Boleta: sin entrega o tardía	0.9	1.4	2.2	1.9
— Gestión: demoras, incumplimientos, no resolución	1.9	1.7	1.2	1.7
— Lectura: problemas, rotura	2.2	1.5	2	1.4
— Vía pública: agua, trabajos	1.7	1	1.4	1.3
— Otro (incluye medios de pago)	0.1	1.3	1.5	0.9
— En pandemia: dificultades o imposibilidad repactación				0.2

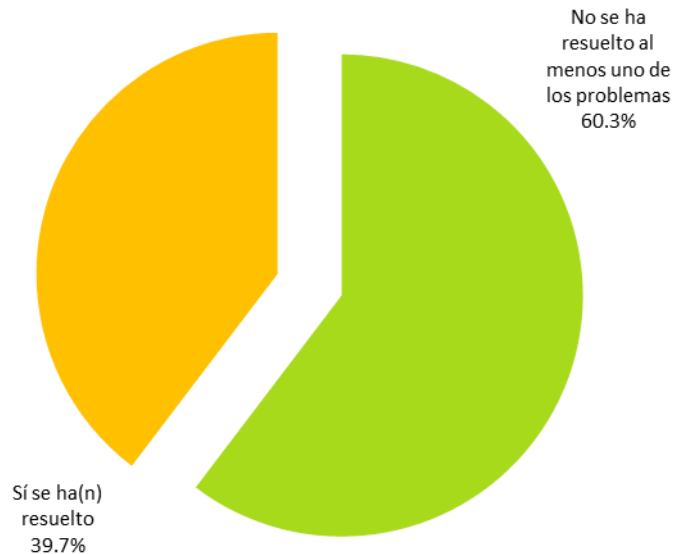
## TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



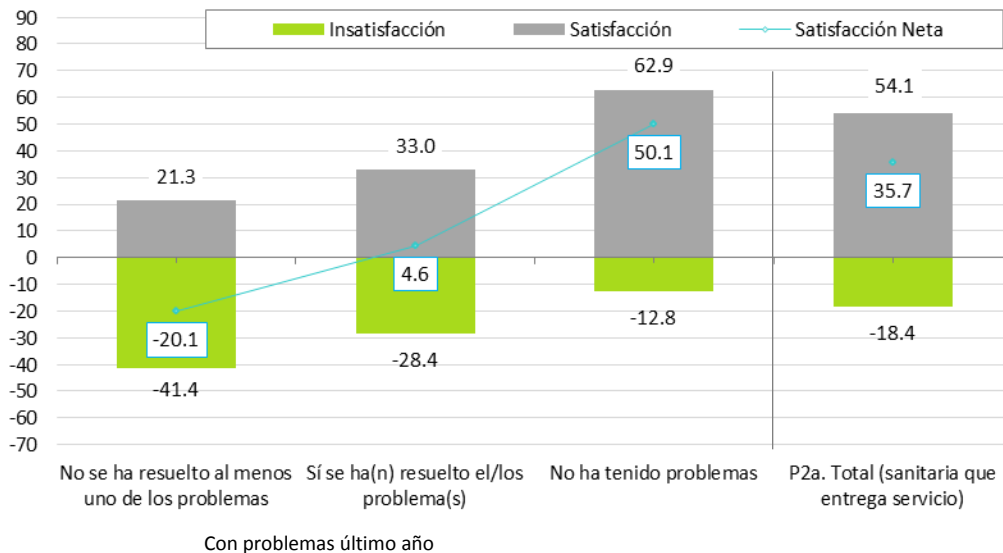
- o La experiencia de algún tipo de problema reciente, produce una **caída drástica en la satisfacción de los usuarios**.
- o Los **estadígrafos mantienen esta clara relación entre problemas y satisfacción en las mediciones 2017-2018-2019-2020**, con satisfacción neta por sobre el 40% cuando no se declara problemas, y negativa cuando sí se declara. La brecha entre ambos grupos es de consideración, y **se dispara en esta última medición**, con un 46,4%, 52,2%, 49.7% y 60.4% para las versiones 2017, 2018, 2019 y 2020. (\* El gran aumento de la brecha se origina tanto en el aumento de la satisfacción entre quienes no han experimentado problemas, como en el aumento de la insatisfacción entre quienes sí lo han experimentado).

## TOTAL CASOS PROBLEMAS Y TOTAL USUARIOS

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS  
BASE: ENTREVISTADOS CON PROBLEMAS ÚLTIMOS AÑO



SATISFACCIÓN Y PROBLEMAS  
NOTA A EMPRESA QUE ENTREGA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, SEGÚN RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS  
BASE: TOTAL ENTREVISTADOS

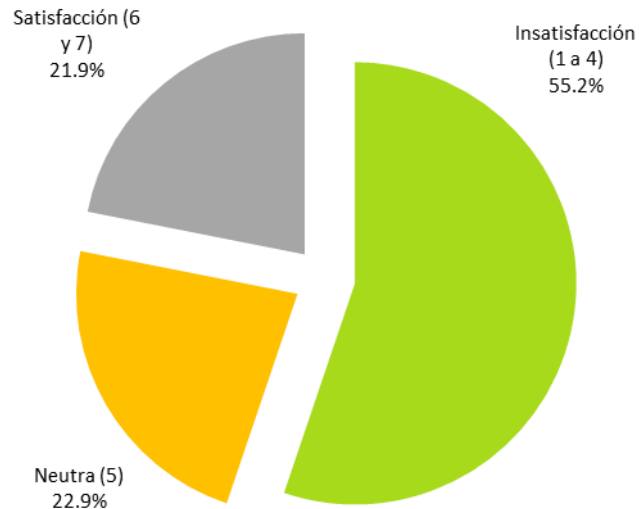


- o Del total de personas con declaración de problemas, sólo el 35.5% afirma que se ha(n) resuelto en su totalidad.
- o Si bien la **resolución del problema contribuye en una proporción importante**, pasando de una satisfacción neta negativa a una positiva con una mejora sustantiva del 24.7%, el **daño en la satisfacción usuaria es sustantivo**, manteniendo una brecha de más de 45 puntos porcentuales con quienes no han tenido experiencia reciente de problemas. Las diferencias se agudizan en esta versión tomada en pandemia: ¿las dificultades impactan más, en contexto de vulnerabilidad; y lo que funciona, satisface más, en idéntico contexto?

## TOTAL CASOS PROBLEMAS Y TOTAL USUARIOS

### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

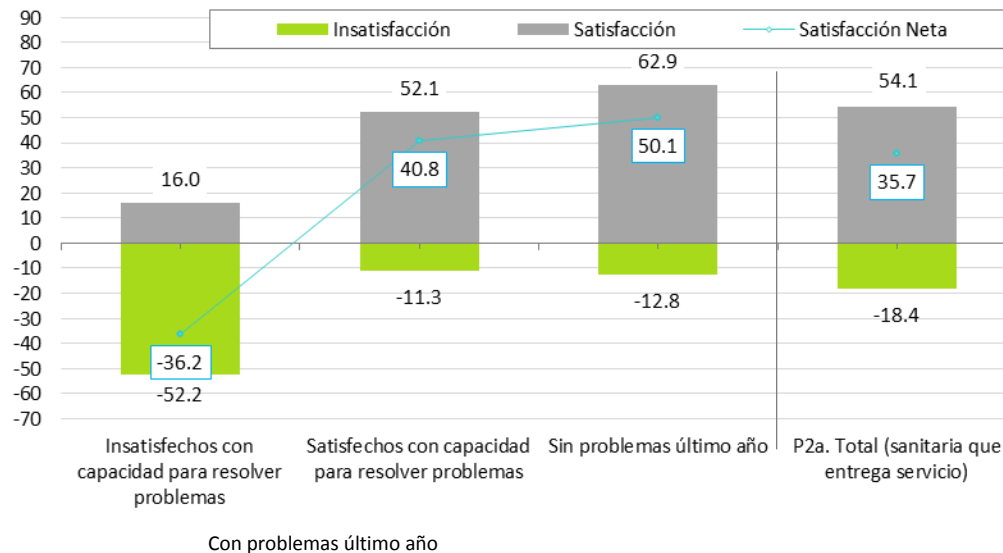
NOTA A CAPACIDAD DE LA EMPRESA PARA RESOLVER PROBLEMAS EN TIEMPO Y FORMA ADECUADOS – BASE: ENTREVISTADOS CON PROBLEMAS ÚLTIMOS AÑO



### SATISFACCIÓN Y PROBLEMAS

NOTA A EMPRESA QUE ENTREGA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, SEGÚN EXPERIENCIA DE PROBLEMAS Y EVALUACIÓN DE CAPACIDAD DE LA EMPRESA PARA RESOLVERLOS EN TIEMPO Y FORMA

BASE: TOTAL ENTREVISTADOS

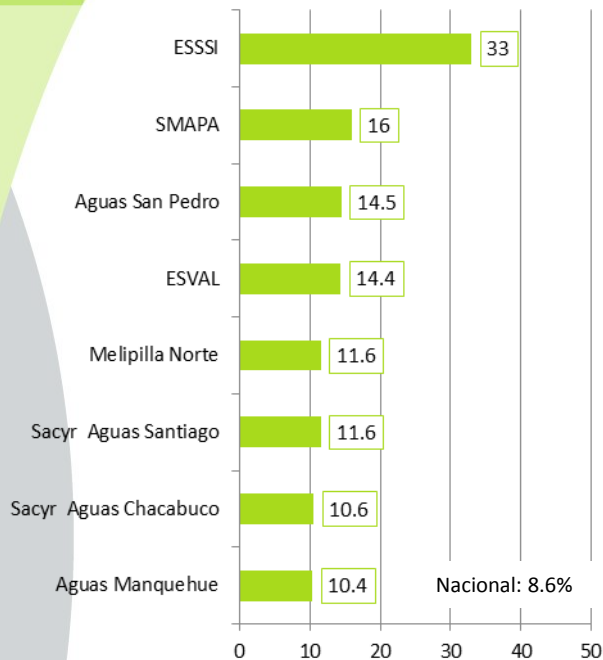


- La capacidad de la empresa para resolver problemas de manera adecuada muestra deficiencias, según la opinión de más de la mitad de los entrevistados que declara inconvenientes durante el último año.
- Lo anterior es especialmente importante si se considera cómo **una capacidad de respuesta adecuada impacta en la satisfacción general con la empresa**: la satisfacción neta en el grupo de entrevistados con problemas y percepción de **resolución efectiva**, es muy alta y supera a la general, aún cuando no alcanza a la de aquellos que no han experimentado problemas. Se trata de una señal particularmente interesante: la mera resolución no es suficiente (ubica a la satisfacción neta en un 4.6%); el **modo en que resulta resuelta** «en tiempo y forma adecuados» es lo que efectivamente «repara» en términos de imagen.

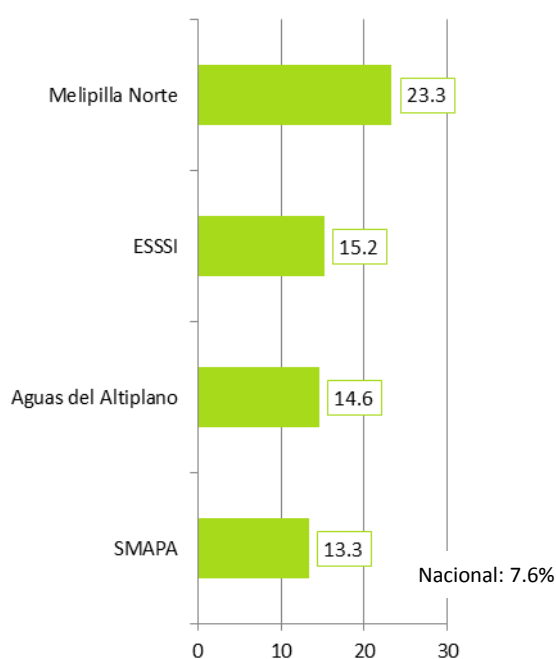
# PROBLEMAS Y RANKING DE EMPRESAS

## BASE: CLIENTES DE SANITARIAS CON TASA DE PROBLEMAS DE 10% Y MÁS

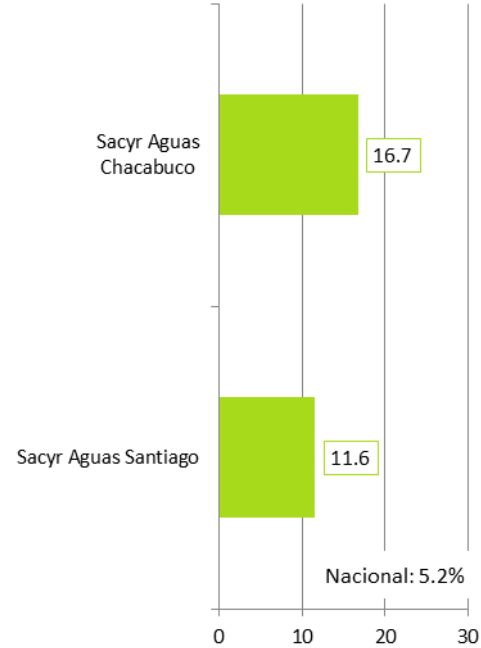
P26. AGUA: MALA CALIDAD, CORTES Y/O PRESIÓN



P26.ALCANTARILLADO: OBSTRUCCIÓN, ROTURA, OLOR, REBALSE

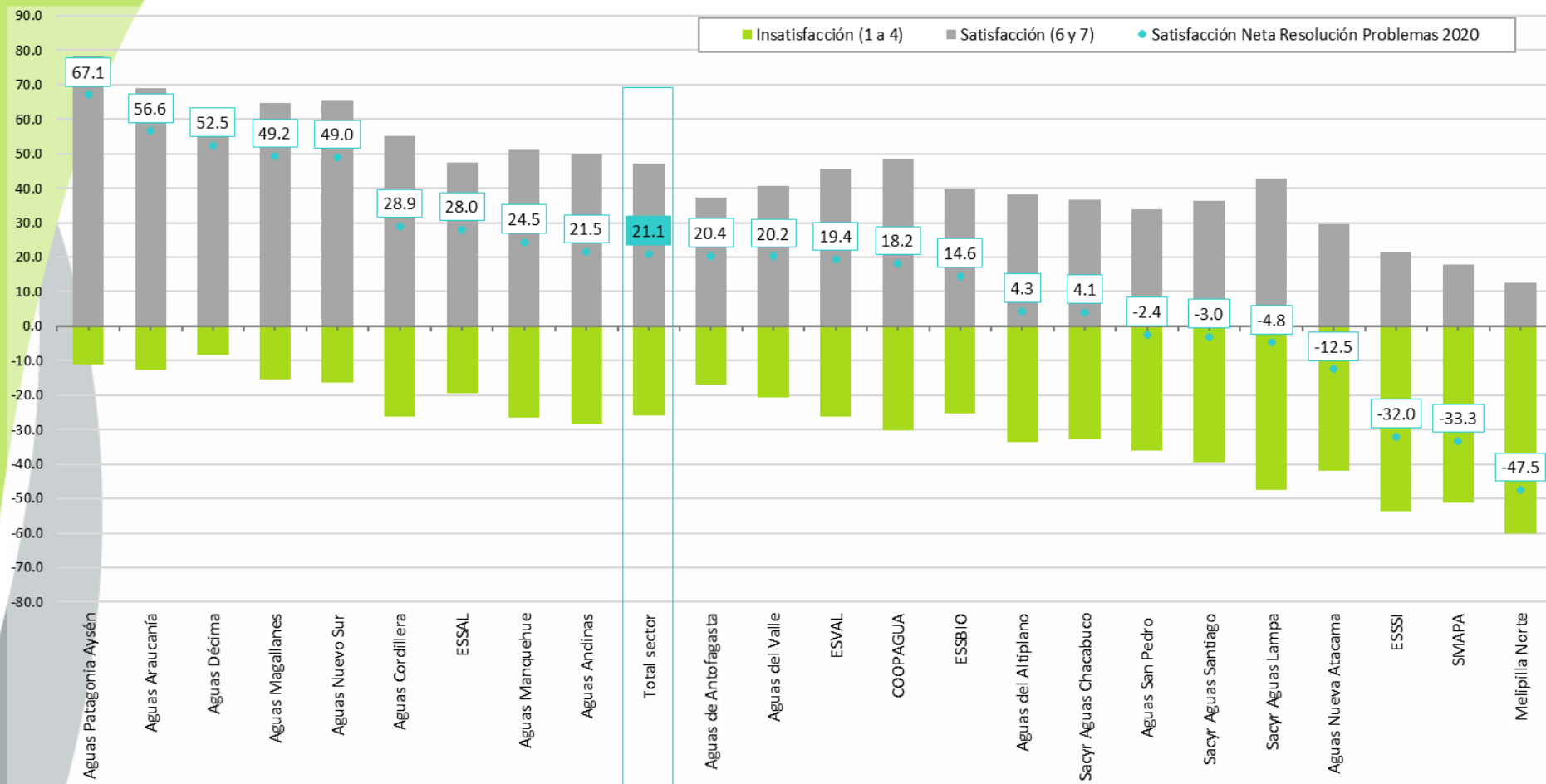


P26.COBROS: INDEBIDOS, EXCESIVOS O NO EXACTOS

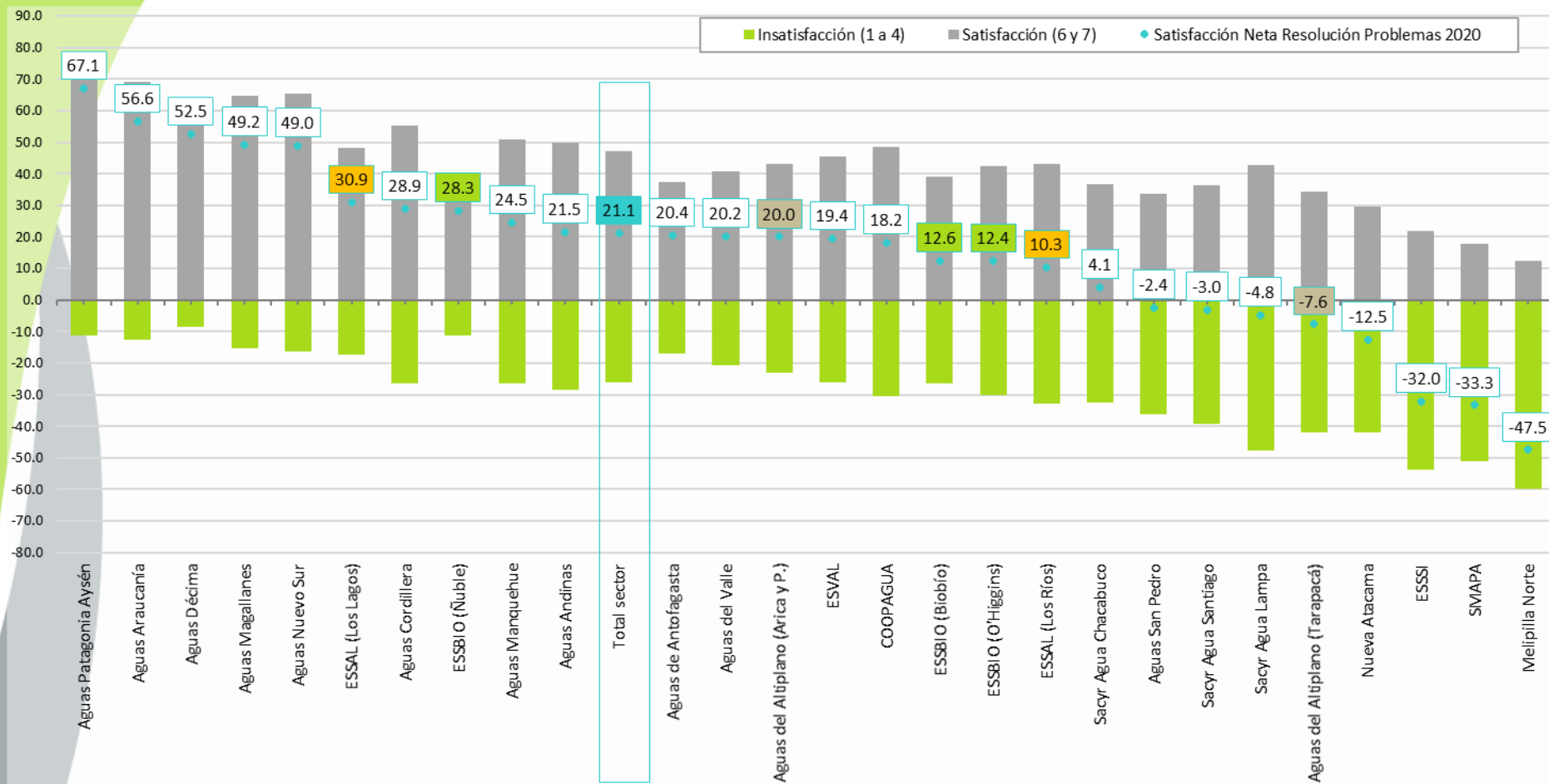


- Son los déficits relativos al agua los que presentan mayor prevalencia: en más de un tercio de las sanitarias evaluadas, más de un 10% de sus usuarios declara tener problemas relacionados con la *calidad*, los *cortes* o la *presión*. Destaca muy negativamente la tasa de problemas reportada por los clientes de ESSI, muy por encima de la del sector, ubicada en el 8.6%.
- Concentrando diversidad de problemas, **Melipilla Norte**, **ESSI** y **SMAPA**, exhiben niveles superiores al 10% en las tasas relativas a **sendos productos del giro, agua y alcantarillado**. Por otro lado, los reclamos relativos al cobro, alcanzan a dos de las empresas del grupo Sacyr que, complementariamente, muestran tasas elevadas de problemas en relación al agua –lo que implica una mala combinación para la satisfacción usuaria.

## SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN PROBLEMAS: RANKING DE EMPRESAS



## SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN PROBLEMAS: RANKING SANITARIA-REGIÓN

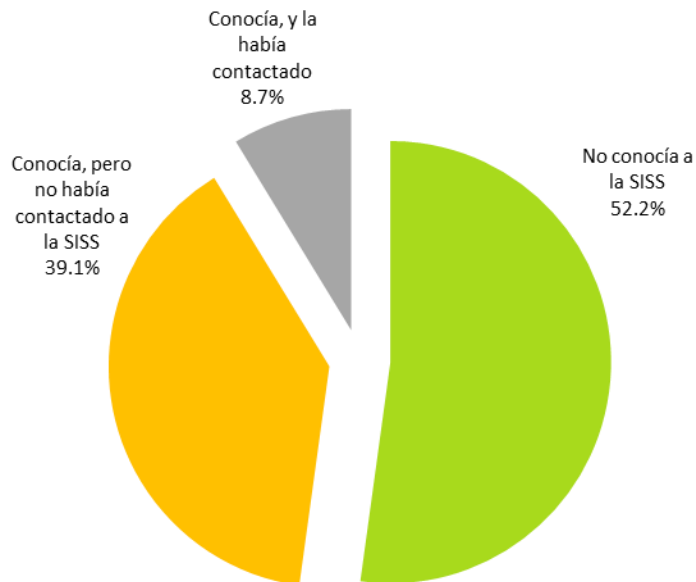


# SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

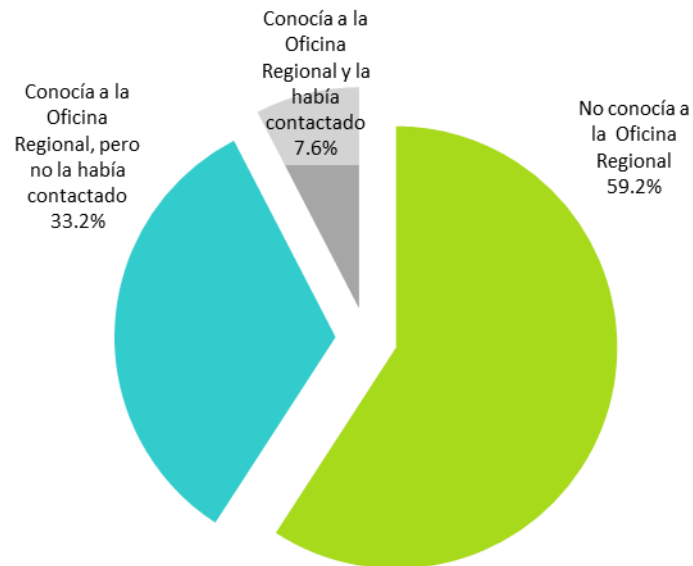
# SUPERINTENDENCIA: CONOCIMIENTO Y CONTACTO

## BASE: TOTAL DE ENTREVISTADOS

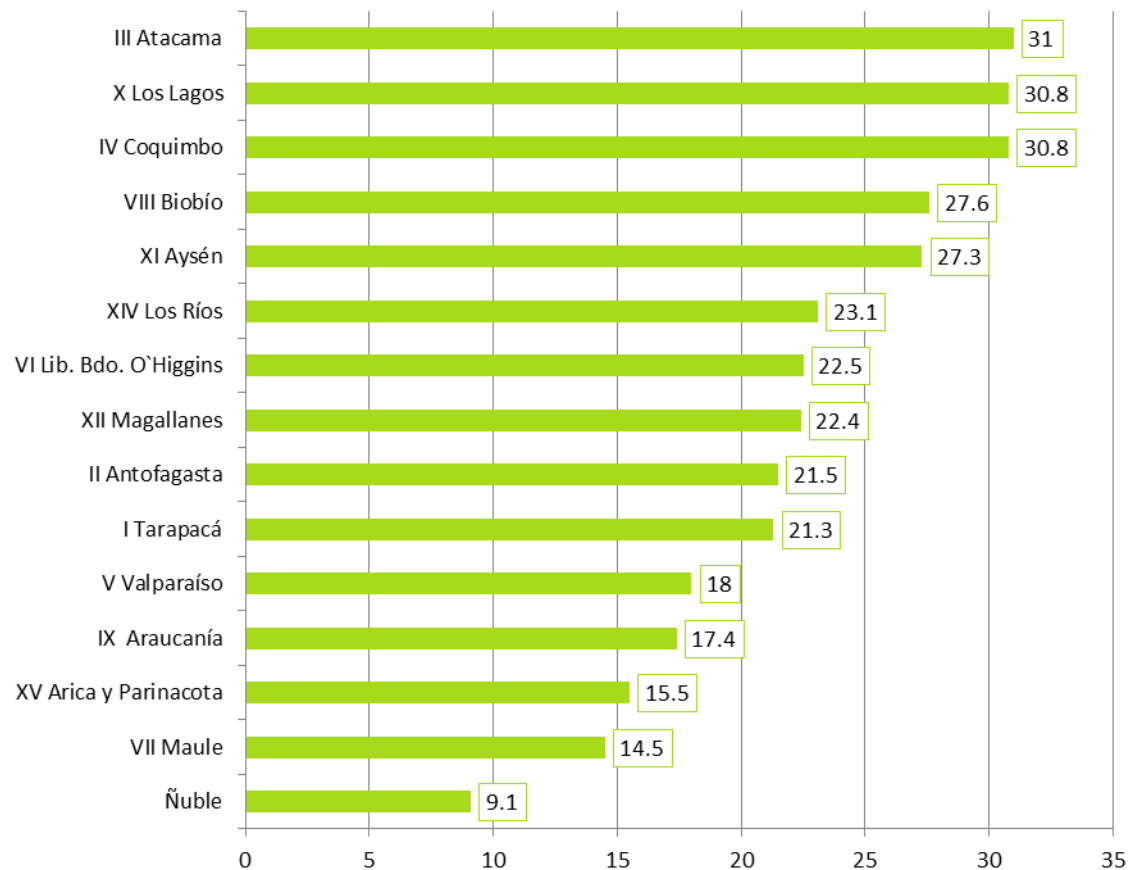
P33. ¿CONOCÍA O HABÍA OÍDO HABLAR ALGUNA VEZ DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (...)? P34. ¿Y LA HABÍA CONTACTADO ALGUNA VEZ?



P35. ¿CONOCE O HA OÍDO HABLAR ALGUNA VEZ DE LA OFICINA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS EN ESTA REGIÓN? (...) ¿Y LA HA CONTACTADO ALGUNA VEZ?



- Si bien por primera vez una proporción cercana a la mitad de los clientes tiene conocimiento de la existencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios como instancia de reclamo, sólo un 8.7% la ha contactado “alguna vez”; lo que implica un aumento importante, de un 5.3% en relación a la declaración de la versión previa .
- La proporción de clientes que declaran desconocimiento, tiende suavemente a la baja durante toda la serie, con un 62.7%, 61.7%, 59.6% y 52.2% para las versiones 2017, 2018, 2019 y 2020, respectivamente.



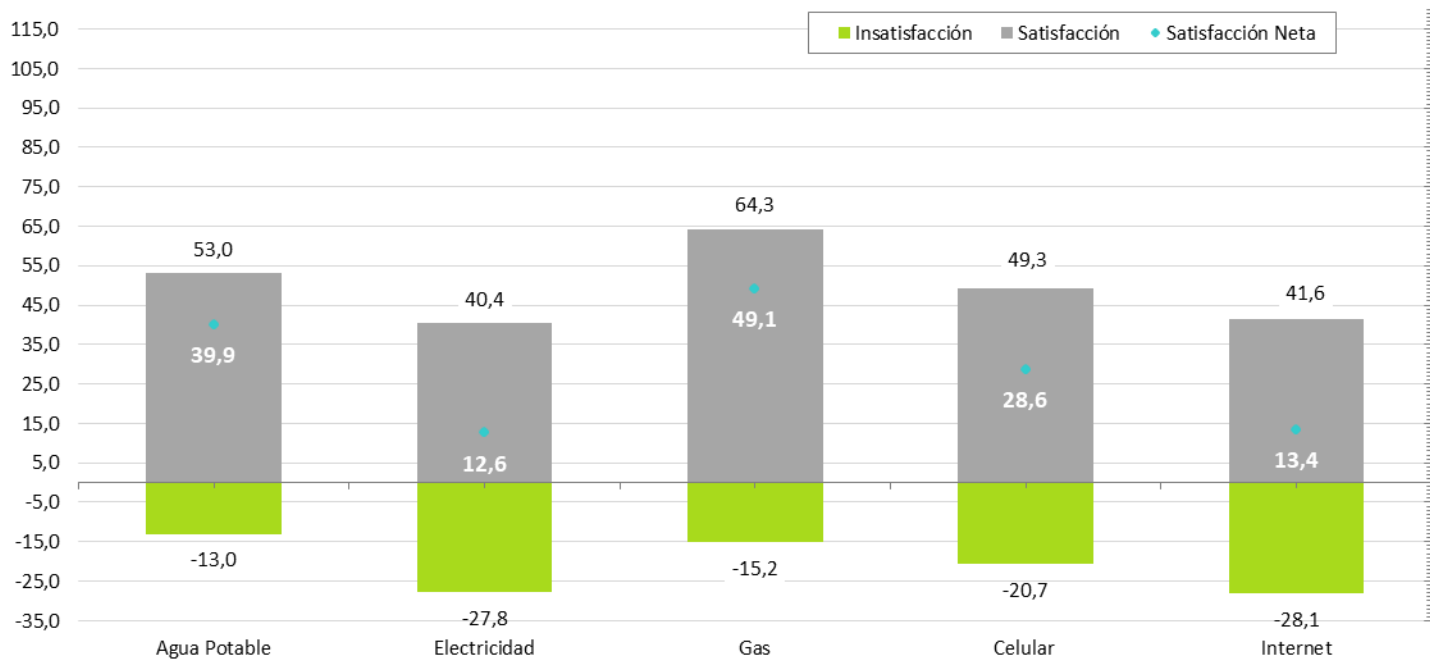
# INFORMES POR SANITARIA

# AGUAS DEL ALTIPLANO NACIONAL

# AGUAS DEL ALTIPLANO: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

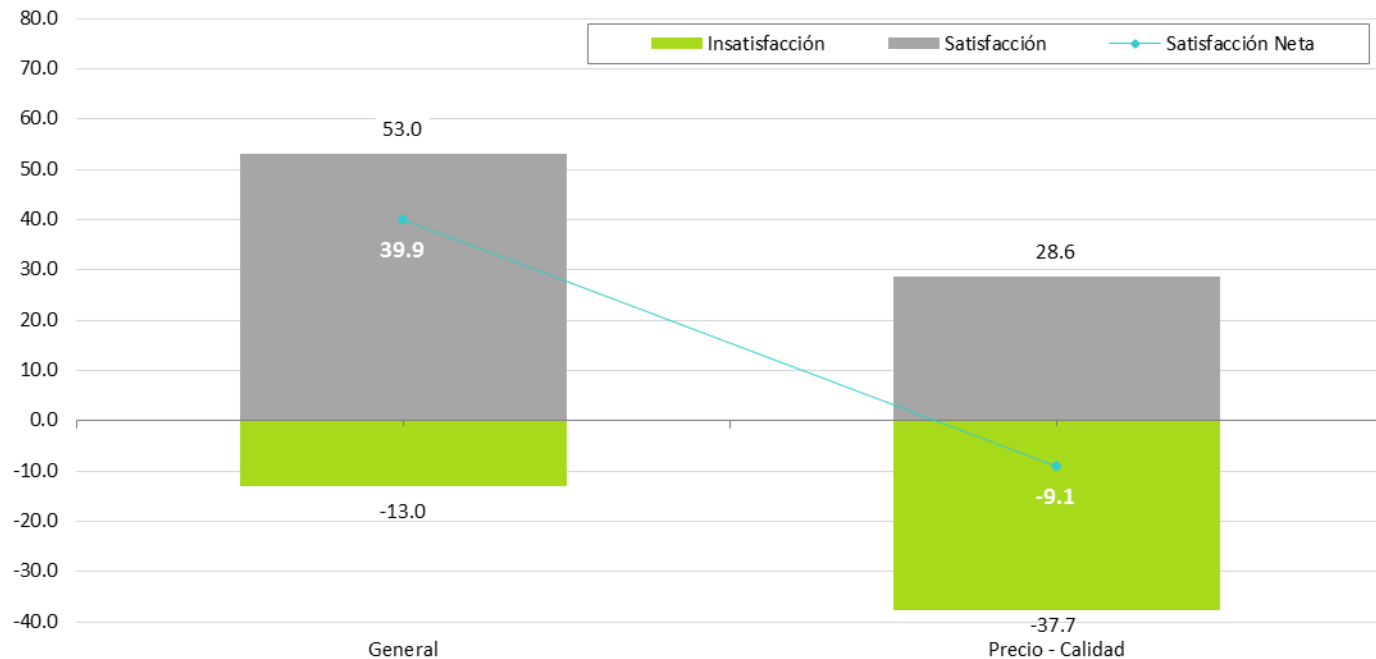
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

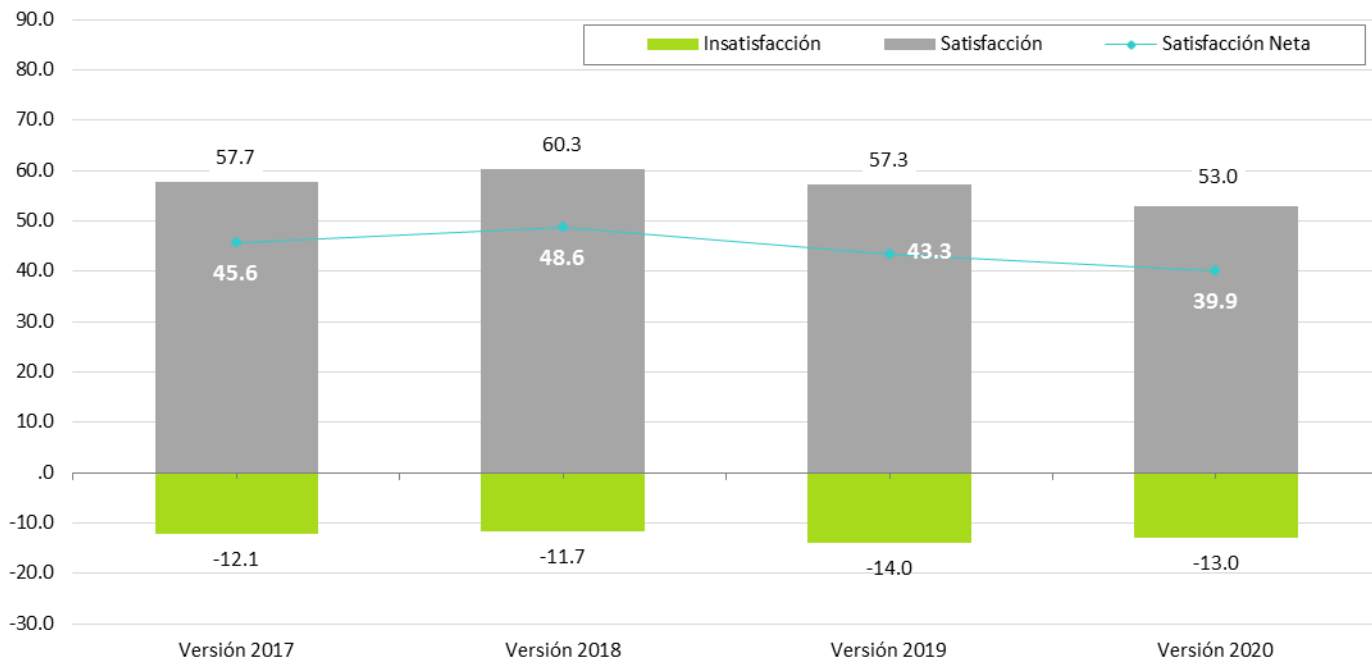
El **nivel de satisfacción** de sus usuarios con Aguas del Altiplano **resulta satisfactorio**, muy por sobre el sector eléctrico –en rigor, el efectivamente comparable- al que supera con una brecha bastante más pronunciada que la detectada a nivel del país. Desde la perspectiva inversa, la distancia con el servicio de gas, de características menos complejas y mayoritariamente no monopólico, no alcanza el 10%, lo que otra vez la posiciona en mejor relación que al parámetro nacional.

# AGUAS DEL ALTIPLANO: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La **caída** en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios), es de 49.1 puntos porcentuales; **de las más altas a nivel nacional**, lo que muestra un claro foco de problemas. Es más: crece de manera significativa desde la versión previa -33 puntos porcentuales de diferencia en un contexto de baja en la satisfacción general.

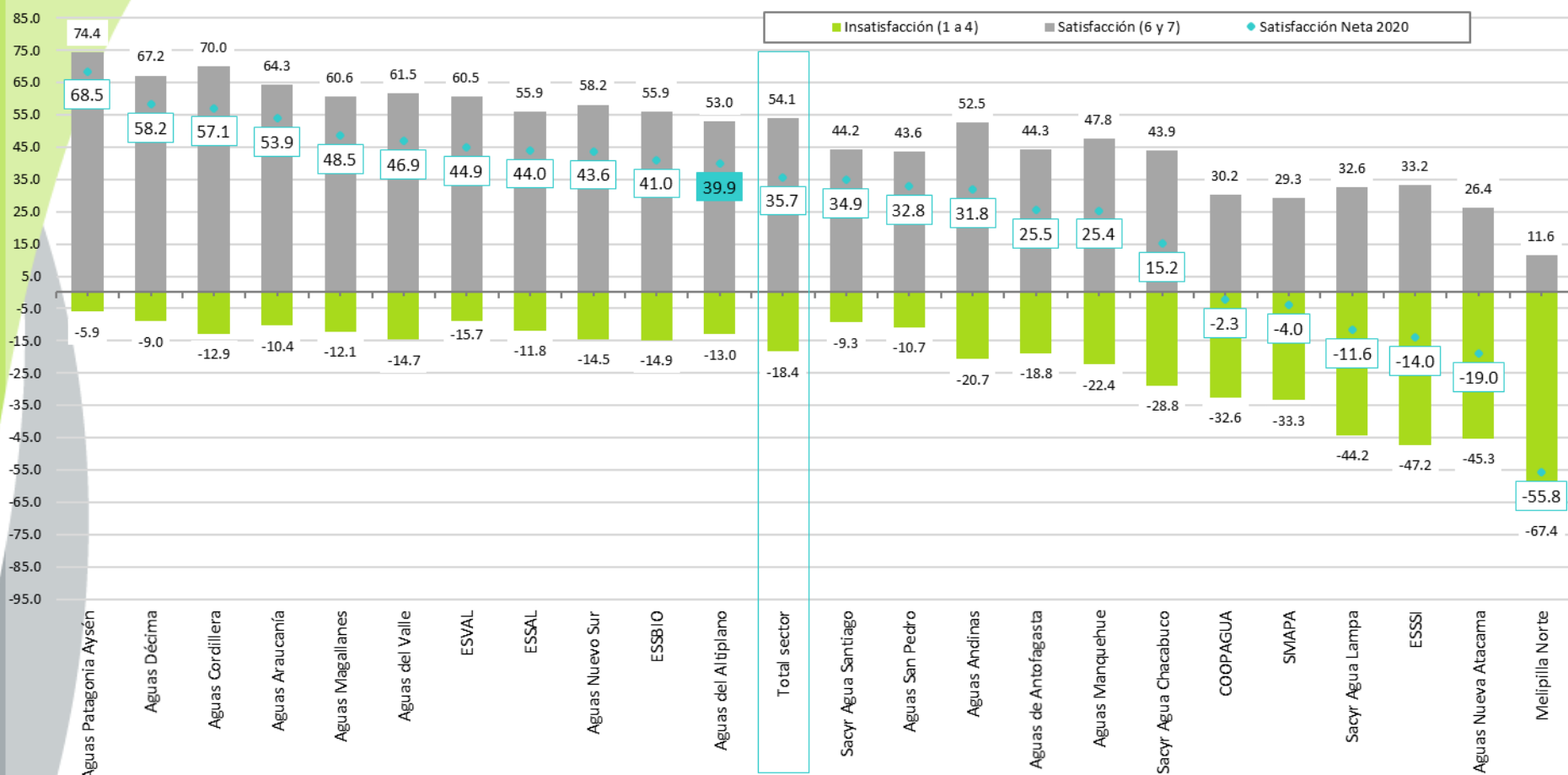
# AGUAS DEL ALTIPLANO: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



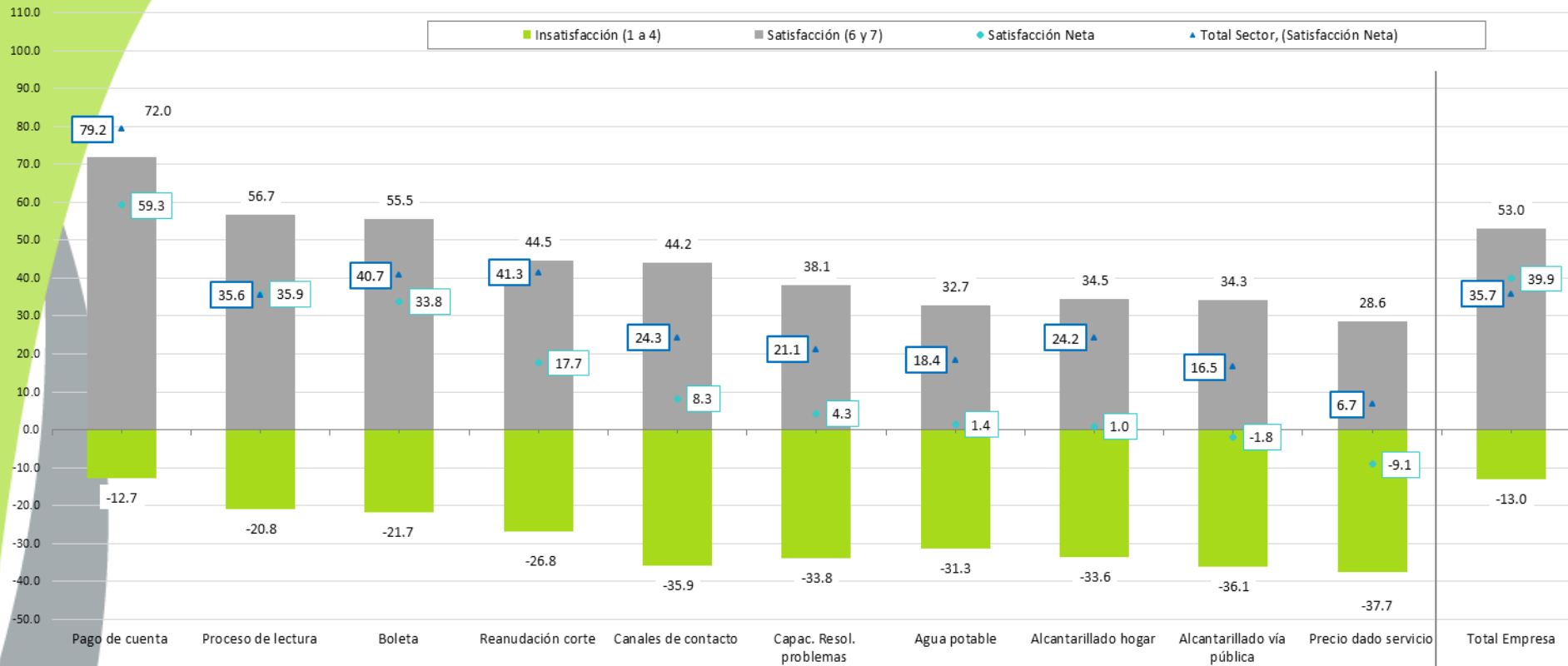
La satisfacción neta con la empresa **se mantiene elevada durante todo el período**, aun cuando comienza a experimentar una baja de 5.3% -no significativa- en la versión 2019; que se consolida *como tendencia* en la versión 2020 con un descenso adicional de 3.4%. –que tampoco alcanza significación estadística al 5% (p-value 0.066).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

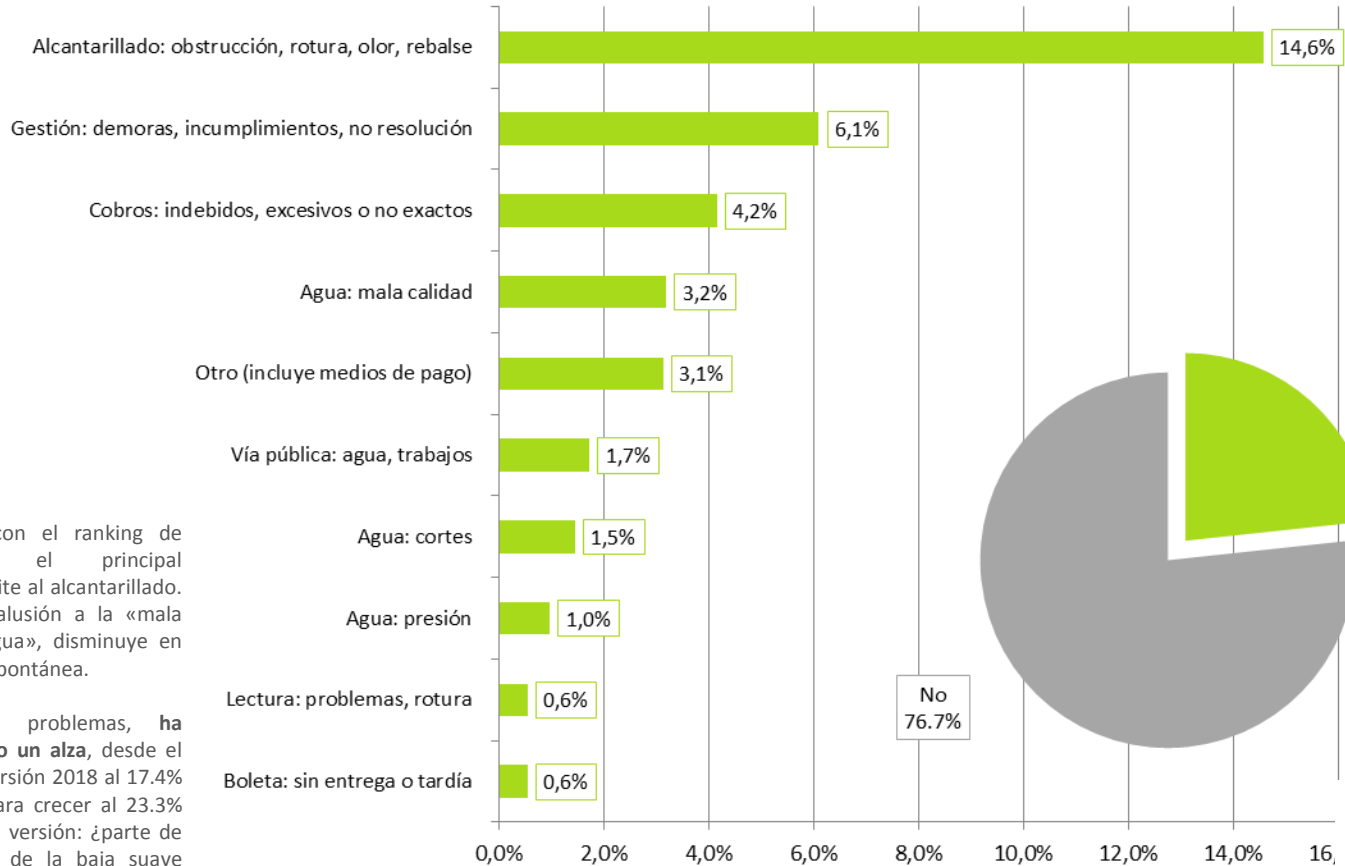


# AGUAS DEL ALTIPLANO SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** mantiene a los **productos principales del giro en los últimos puestos**, con calificaciones muy por debajo de las del sector. En la versión previa, si bien el orden del ranking se mostraba en la misma línea, los estadígrafos resultaban marcadamente más satisfactorios. La caída que se viene observando desde el 2019 en la imagen empresa, encuentra correlato en la versión 2020 en las insatisfacciones específicas con las principales dimensiones. Sin embargo, probablemente algo en la gestión general mantiene la inercia de una mejor percepción general que aquella asociada a los distintos aspectos que componen el servicio de manera aislada. Pago de cuentas, lectura y boleta, son los aspectos mejor evaluados. Nótese cómo el alcantarillado –mencionado espontáneamente como problema en una muy alta proporción en Arica y Parinacota– se encuentra en el lugar 20 del ranking (20 de 23).

# AGUAS DEL ALTIPLANO: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



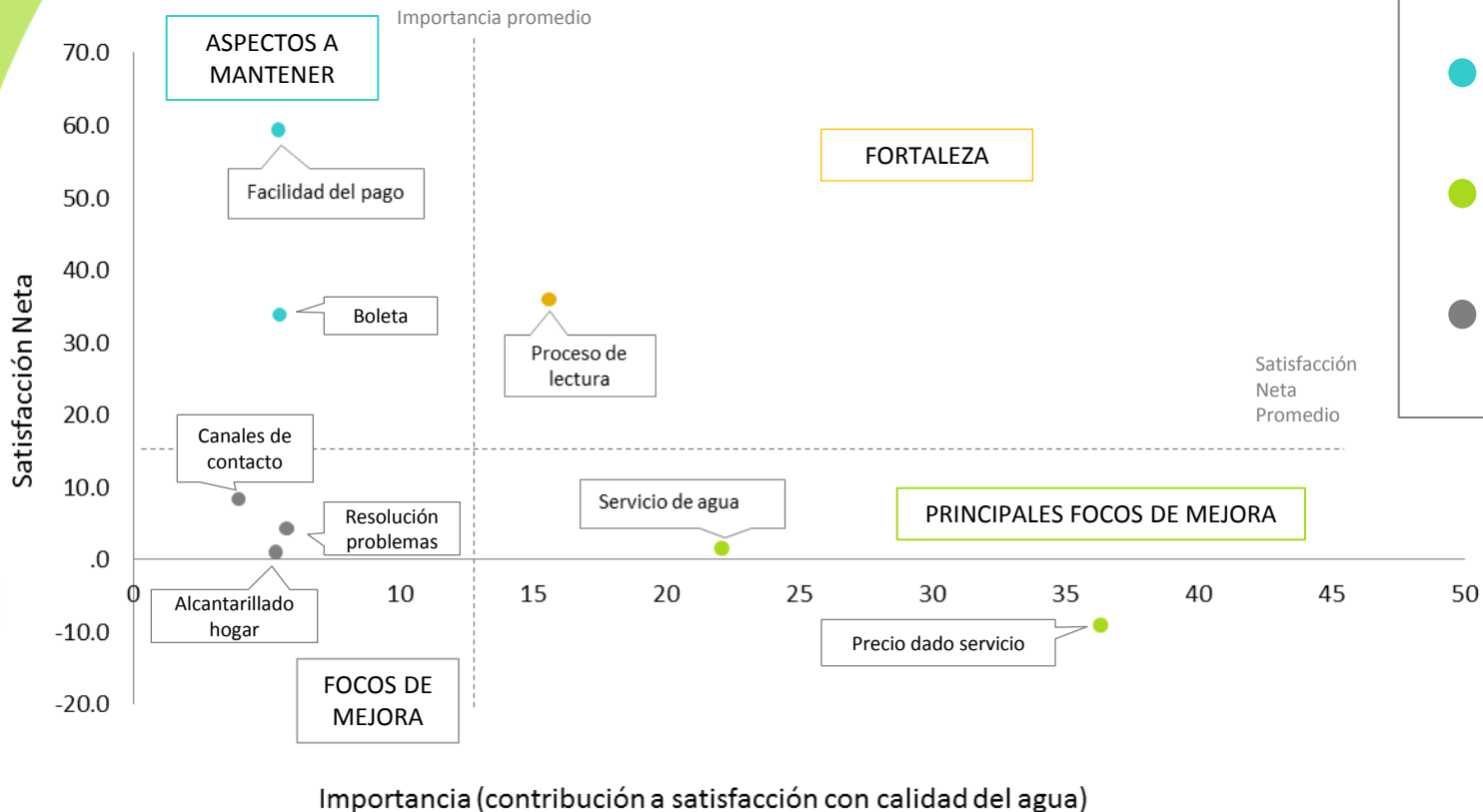
Sí, ha  
tenido  
problemas  
último año  
23.3%

No  
76.7%

- En sintonía con el ranking de dimensiones, el principal problema remite al alcantarillado. Este año, la alusión a la «mala calidad del agua», disminuye en su mención espontánea.
- La tasa de problemas, **ha experimentado un alza**, desde el 14.3% de la versión 2018 al 17.4% en la 2019; para crecer al 23.3% en esta última versión: ¿parte de la explicación de la baja suave pero sistemática en la satisfacción usuaria?

# AGUAS DEL ALTIPLANO: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN

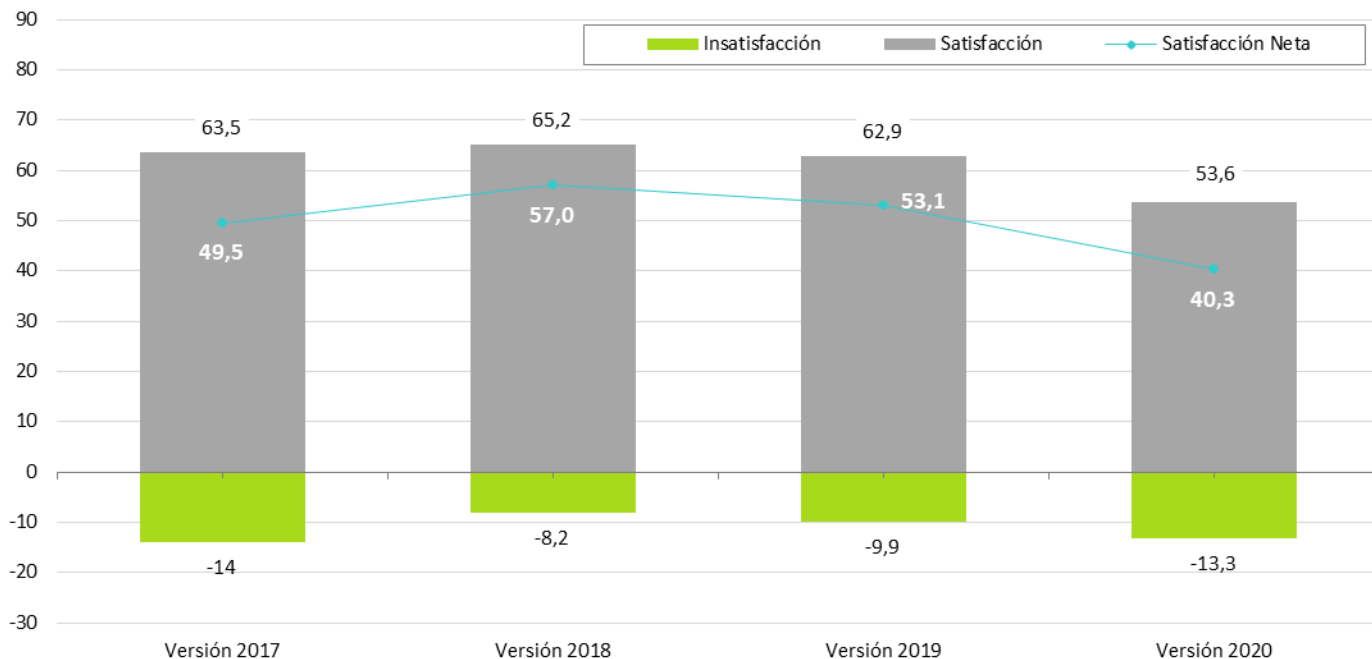


- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

- Aún cuando el alcantarillado aparecía como el problema de mayor declaración, es el propio servicio de agua el que constituye foco más urgente de mejora. La explicación, como se ha referido previamente, remite a la diferencia entre un problema emergente (lo ‘agudo’, lo distinto), y un tema deficitario que se percibe como crónico.
- En términos de ranking, tanto la relación precio-calidad como el servicio específico de agua, están en el lugar 16 del ranking nacional (16 de 23, posición negativa). El alcantarillado, también deficitario, en el lugar 20.

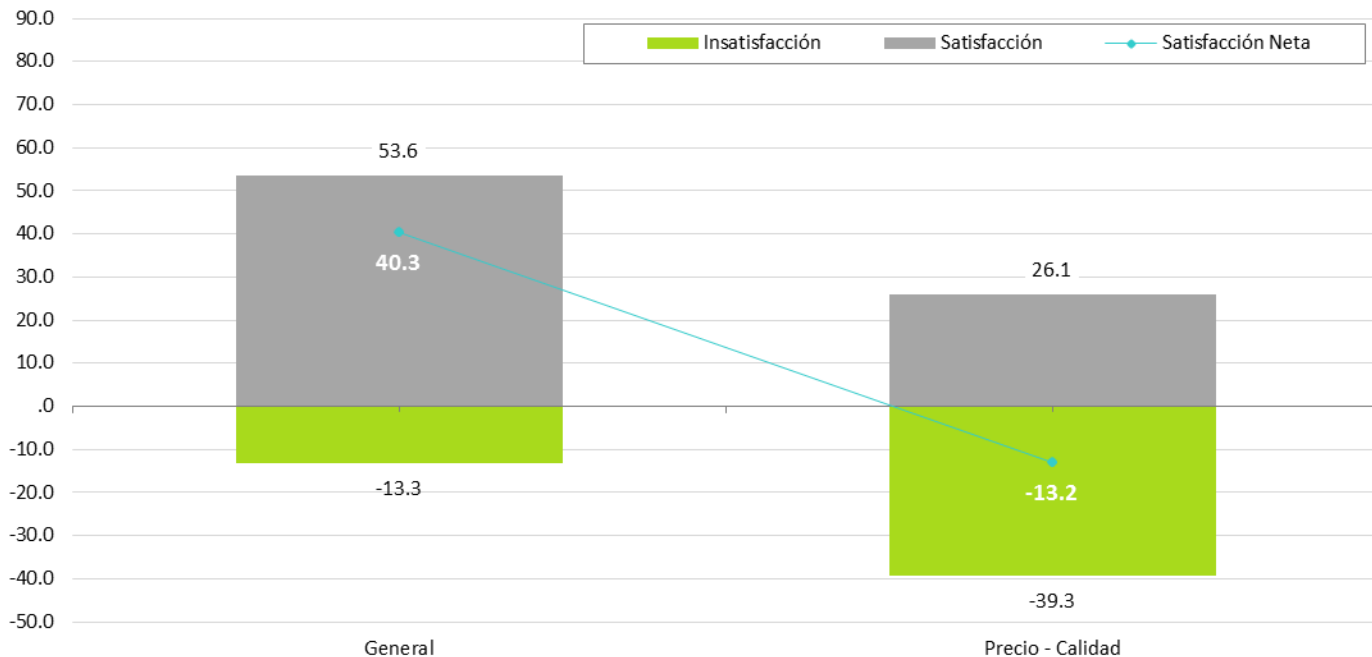
# AGUAS DEL ALTIPLANO REGIÓN DE TARAPACÁ

# AGUAS DEL ALTIPLANO, TARAPACÁ: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Agua del Altiplano, en la Región de Tarapacá, se ha mantenido con alta satisfacción neta durante todo el período. No obstante, experimenta una caída en las últimas dos mediciones, que se corresponde con la insatisfacción asociada a la mayoría de las dimensiones específicas y, fundamentalmente, a la relacionada con los productos principales del giro –agua y alcantarillado– y con la evaluación a la tarifa.

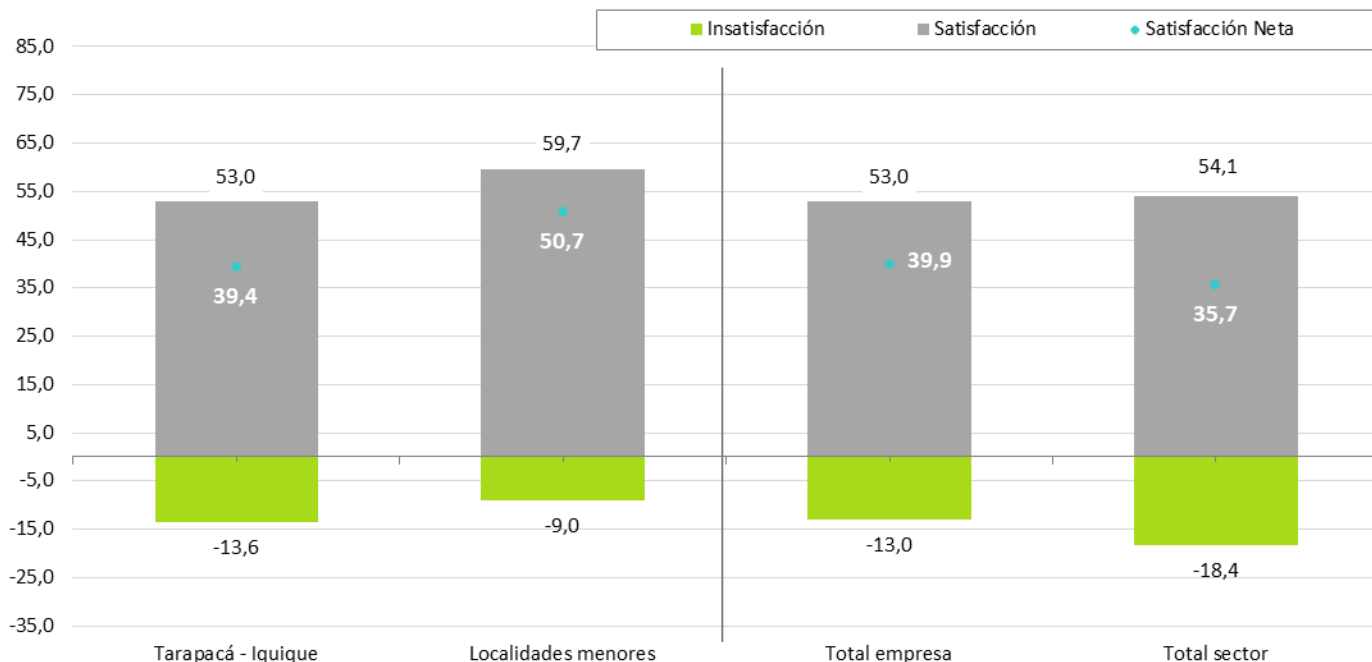
# AGUAS DEL ALTIPLANO, TARAPACÁ: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios), es de 53.5 puntos porcentuales; incluso muy por encima de la verificada en la versión previa (2019) y que la observada en la anterior (2018): Se trata de una diferencia de 53.5%, 33,6% y 17.2%, para los años 2020, 2019 y 2018. Lo que llama la atención claramente sobre el fenómeno 'precio' y el malestar creciente entre los usuarios; con la concomitante caída en la imagen general, ya analizada.

Como dato de contexto, el **46.3% de los hogares-clientes declara disminución o pérdida de empleo, actividad o ingresos del jefe de hogar** (entre aquellos con ocupación independiente o dependiente pre-COVID); lo que los ubica en el lugar 16 en el ranking de las 23 sanitarias con representación individual.

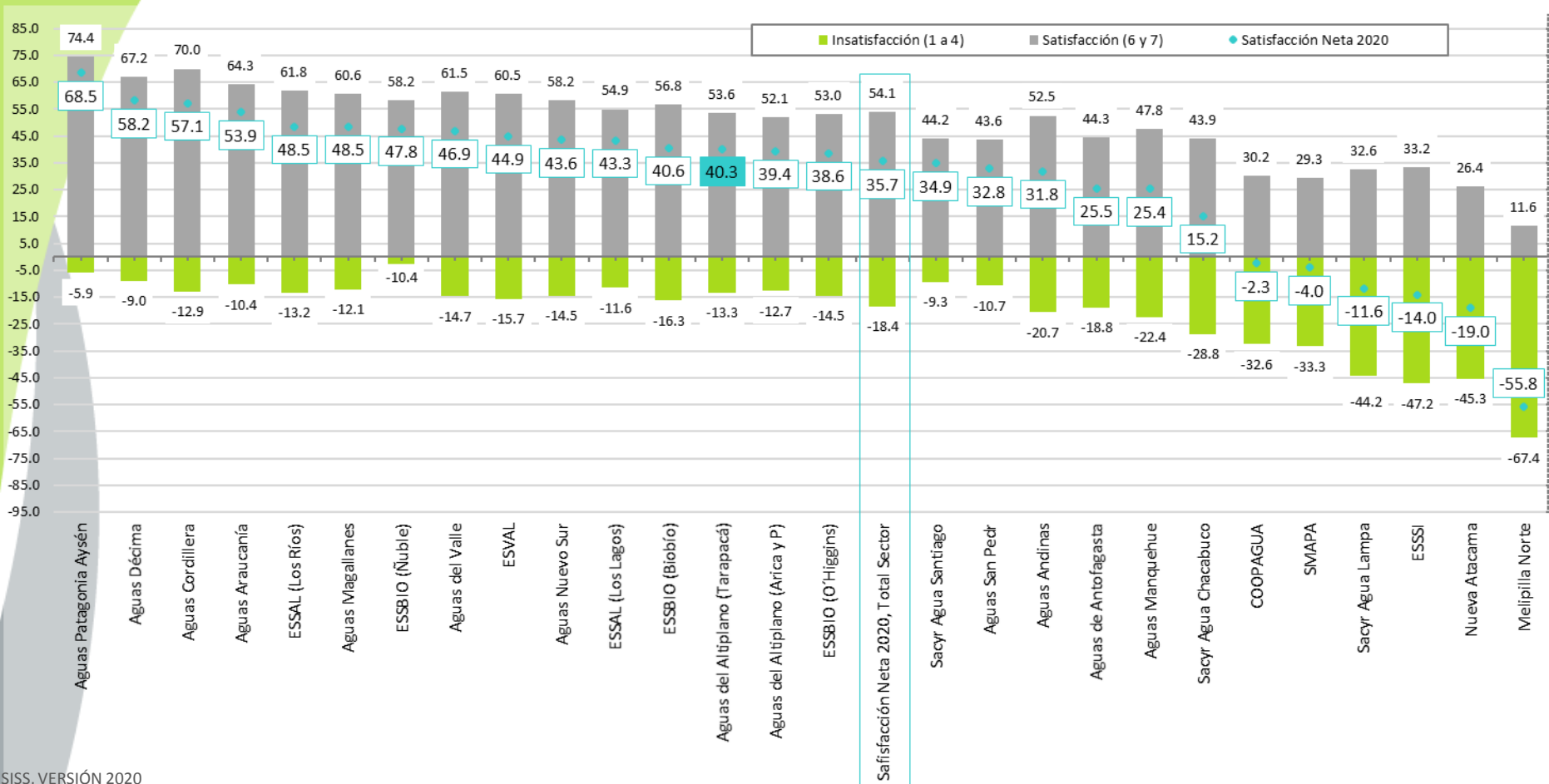
## AGUAS DEL ALTIPLANO, TARAPACÁ: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



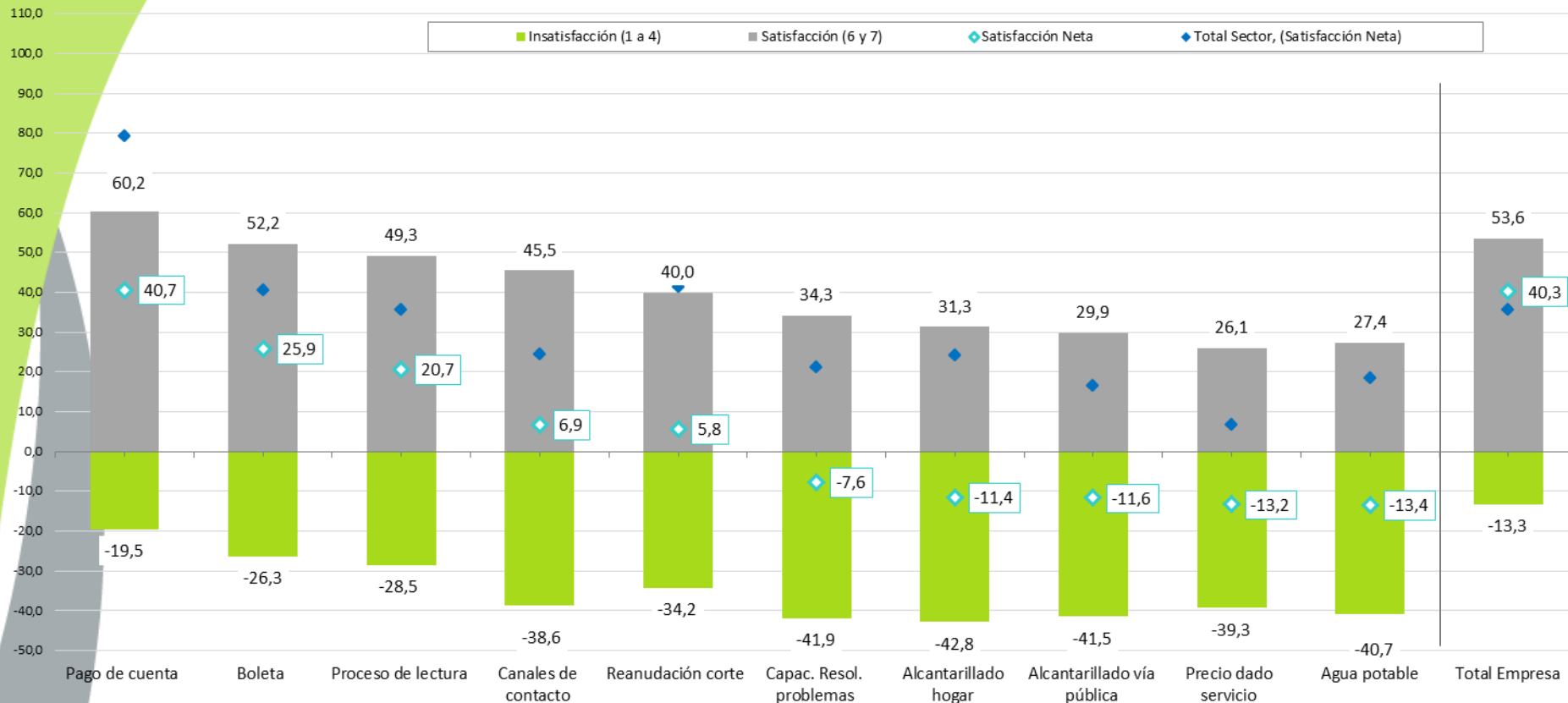
Los niveles de satisfacción, elevados en términos generales, muestran incluso un alza en la medición 2020. La caída, en consecuencia, se localiza en el subestrato Tarapacá – Iquique.

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

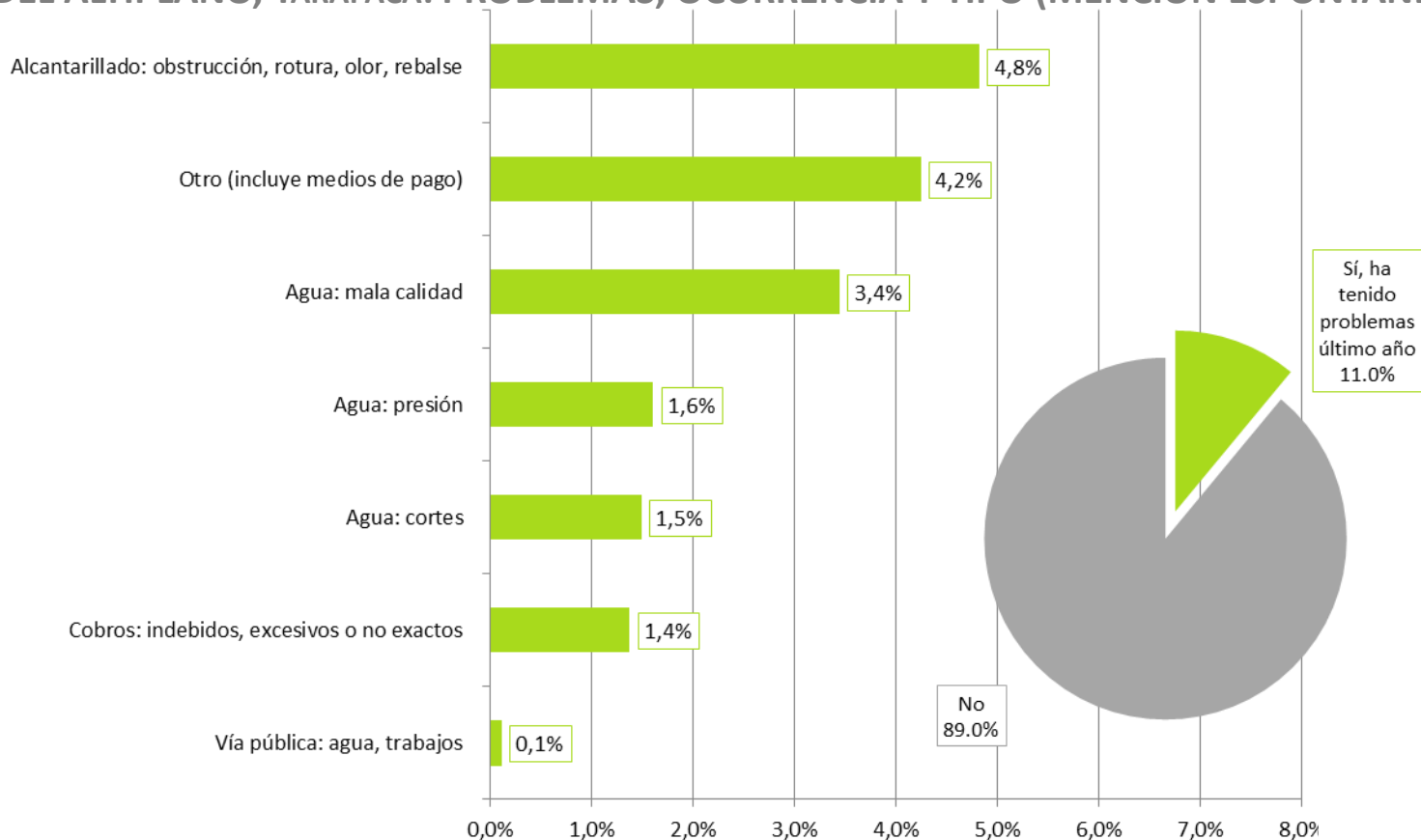


# AGUAS DEL ALTIPLANO, TARAPACÁ - SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** mantiene, tal como lo observado en relación al sector, a los **productos principales del giro en los últimos puestos**. Otra vez es dable observar cómo en la versión 2020 la satisfacción con las distintas dimensiones está muy por debajo de la del sector en su conjunto; y cómo en esta versión la imagen en relación a la empresa, se mantiene –probablemente por un fenómeno de inercia- especialmente alta cuando no se trata de los aspectos específicos que hacen al servicio..

## AGUAS DEL ALTIPLANO, TARAPACÁ: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

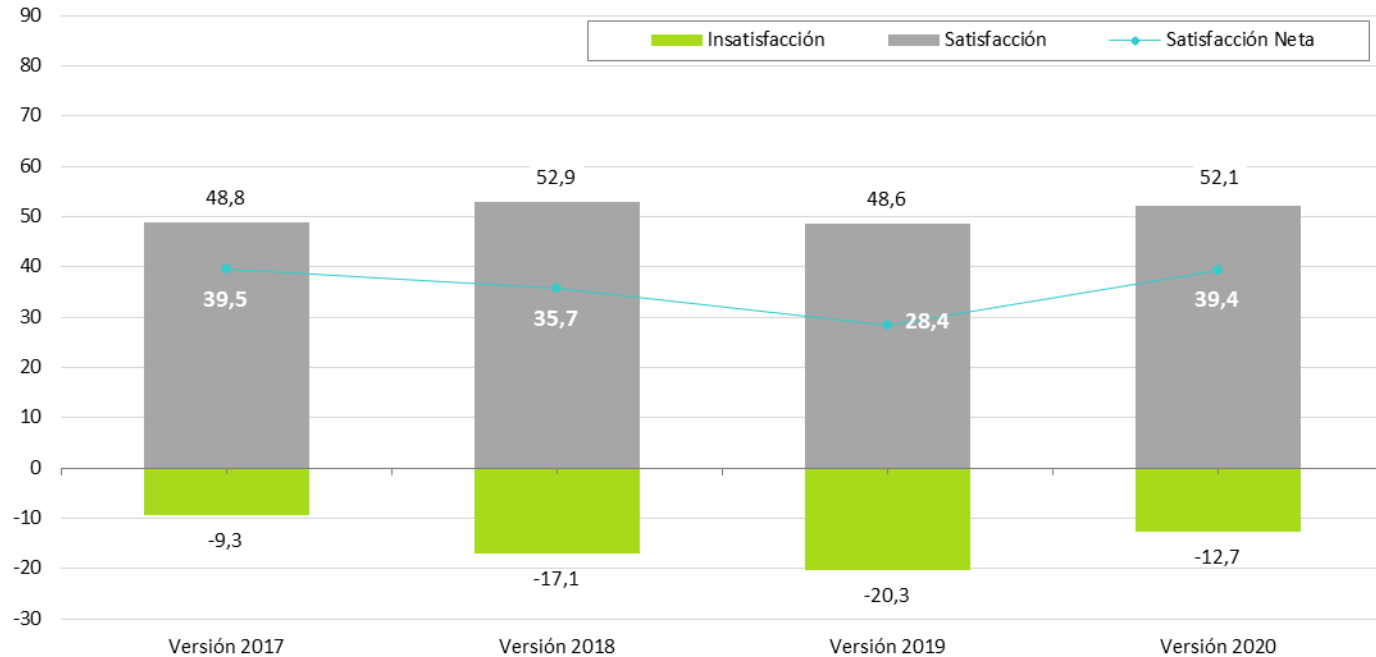


La tasa de problemas es menor a la reportada en Arica y Parinacota. Sin embargo, destaca respecto a Tarapacá la alusión a «otro» tipo de problemas, relacionados con alza de precios, con cambio de tuberías, y con fallas del medidor.

La tasa de problemas específicamente asociada al período o a situaciones COVID, es más baja que la nacional, pero levemente superior a la reportada respecto al sector eléctrico (5.6% y 4.9%). También es mucho más baja que la reportada en Arica y Parinacota (9.9%).

# AGUAS DEL ALTIPLANO REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

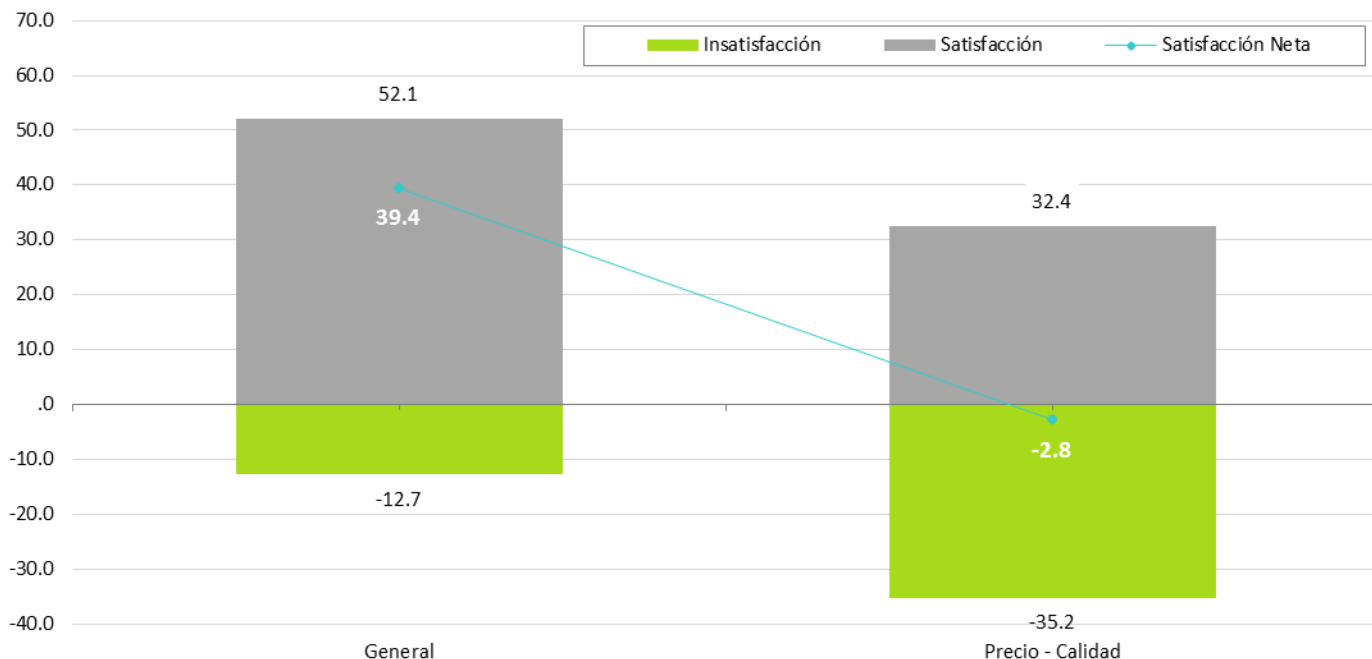
# AGUAS DEL ALTIPLANO, ARICA Y PARINACOTA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS, EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La caída en la satisfacción usuaria -desde un 3.8% en el primer período (2018-2017) a un 7.3% en el segundo- se revierte en la versión 2020, retomando los niveles del primer año de la serie. Como puede observarse, los valores de satisfacción con la empresa tienden a confluir en esta versión, independientemente de la localización regional.

De manera inversa a lo relatado para la región de Atacama, donde la caída en la satisfacción con las dimensiones específicas no termina de reflejarse en la tasa-empresa, en Arica y Parinacota el aumento en la satisfacción neta-empresa no refleja –no tiene lugar en la misma proporción- la gran mejoría en cada una de sus dimensiones específicas. Lo que permite postular que la imagen de la empresa es más estable y no refleja de manera ‘automática’ o inmediata las fluctuaciones en la satisfacción con las dimensiones o atributos específicos.

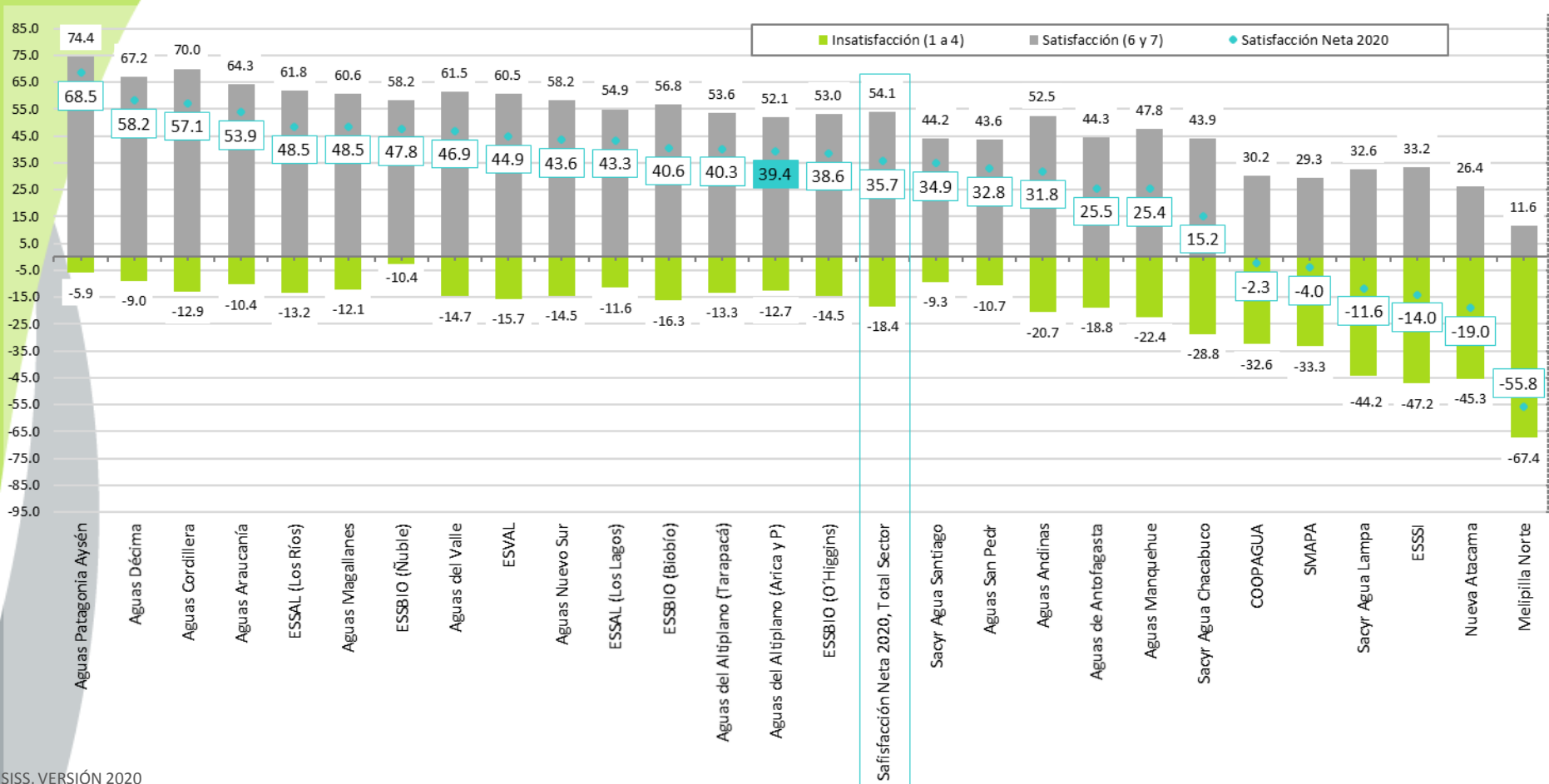
## AGUAS DEL ALTIPLANO, ARICA Y PARINACOTA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



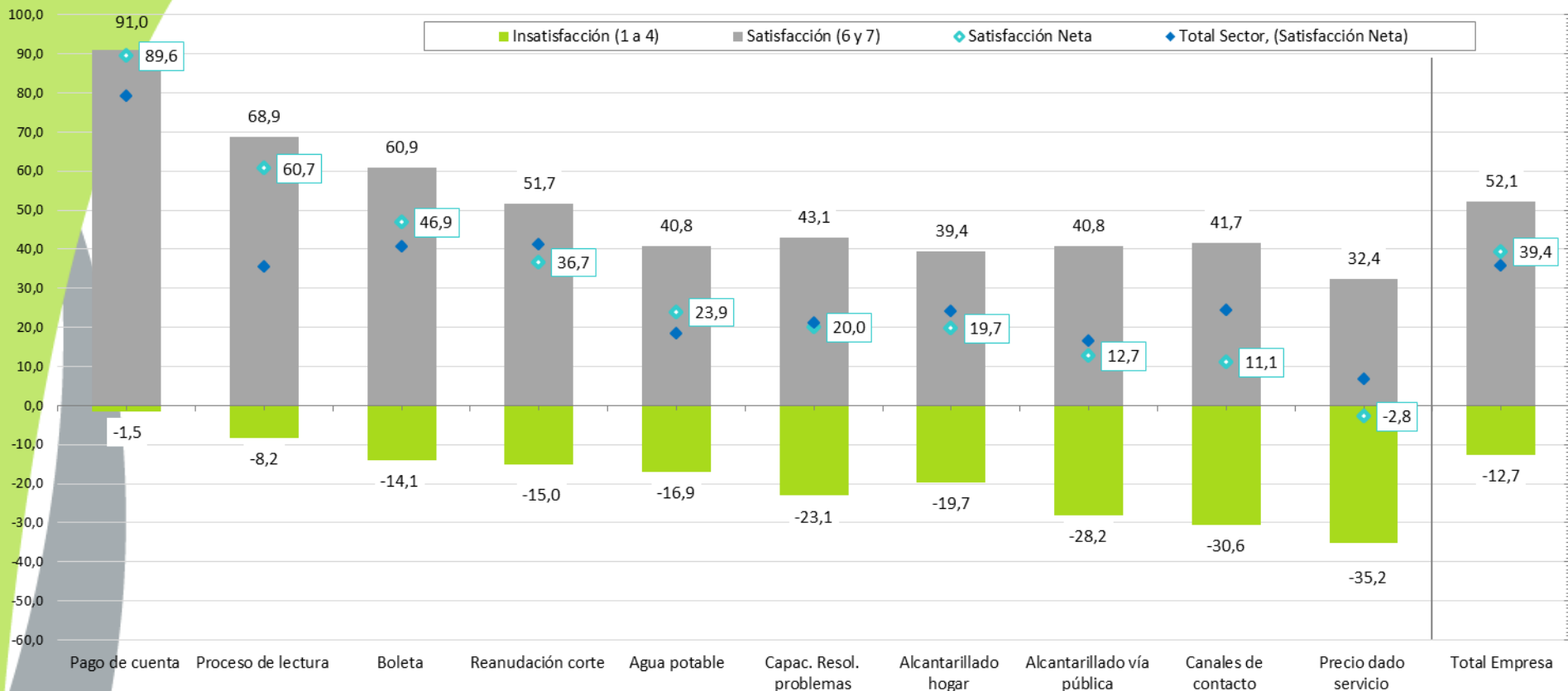
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de un 42.2%; lo que supera sustantivamente la distancia previa (2019), que ascendía a 32.5 puntos porcentuales, y a la anterior (2018), localizada en una distancia de un 14.3%. En consecuencia y como tendencia consolidada, al descenso en la percepción general se le adiciona un **deterioro mucho más crítico si la calidad del servicio se relaciona con su precio**. ¿Habrà contribuido a esta caída en la satisfacción precio-servicio, la altísima proporción (62.8%) de jefes(as) de hogar con pérdida o empeoramiento de condiciones de empleo, actividad y/o ingreso asociado?

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

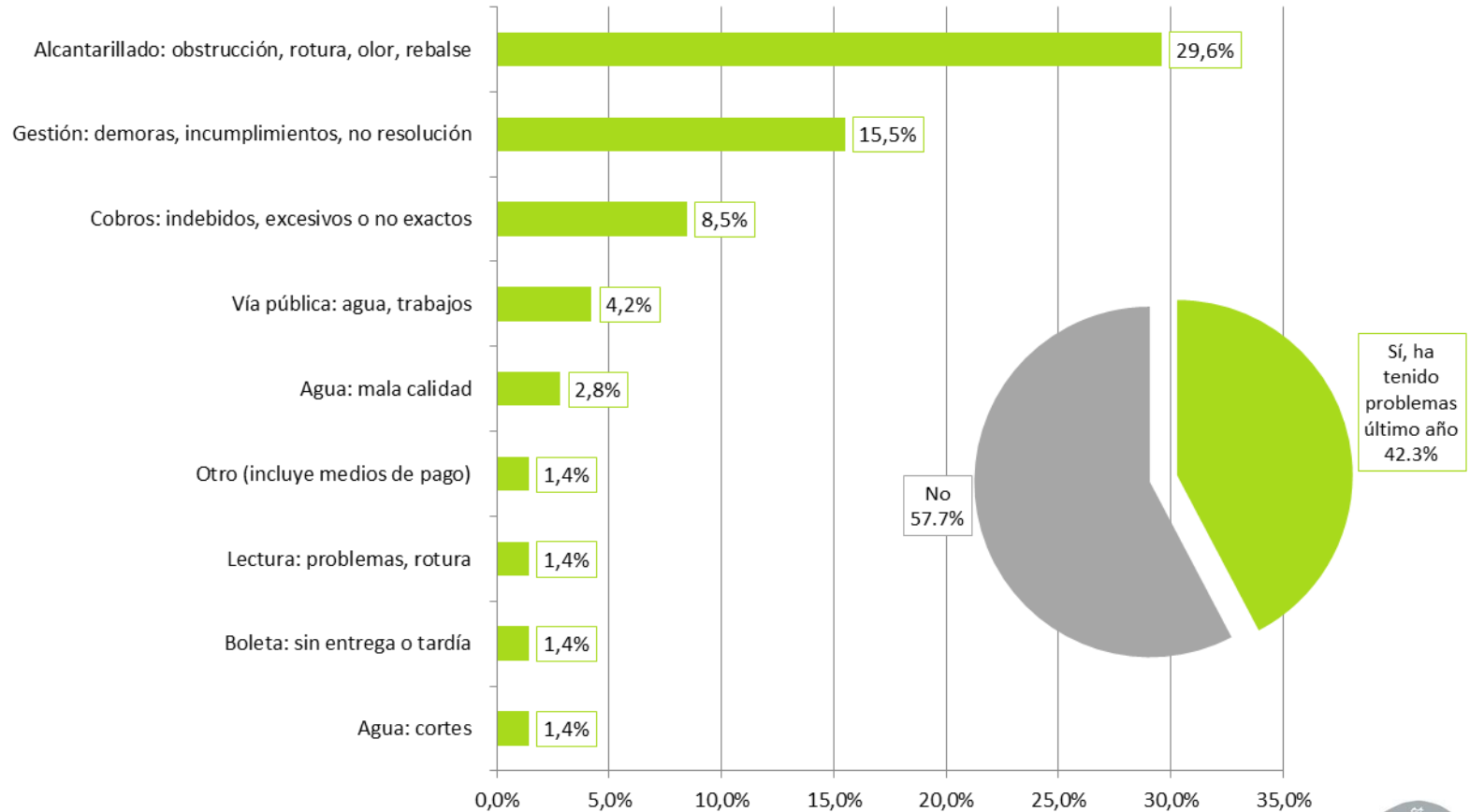


# AGUAS DEL ALTIPLANO, ARICA Y PARINACOTA - SATISFACCIÓN DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO



El ranking de dimensiones se comporta de manera distinta al general-empresa, y al analizado en relación a Tarapacá: por un lado, las dimensiones muestran una brecha mucho menor –o sea, se mantienen mucho más cercanas- respecto a los valores nacionales; por otro lado, el agua muestra una valoración positiva, y las mayores insatisfacciones remiten claramente a precio, pero también a canales de contacto y alcantarillado a nivel de hogar y de red pública.

# AGUAS DEL ALTIPLANO, ARICA Y PARINACOTA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



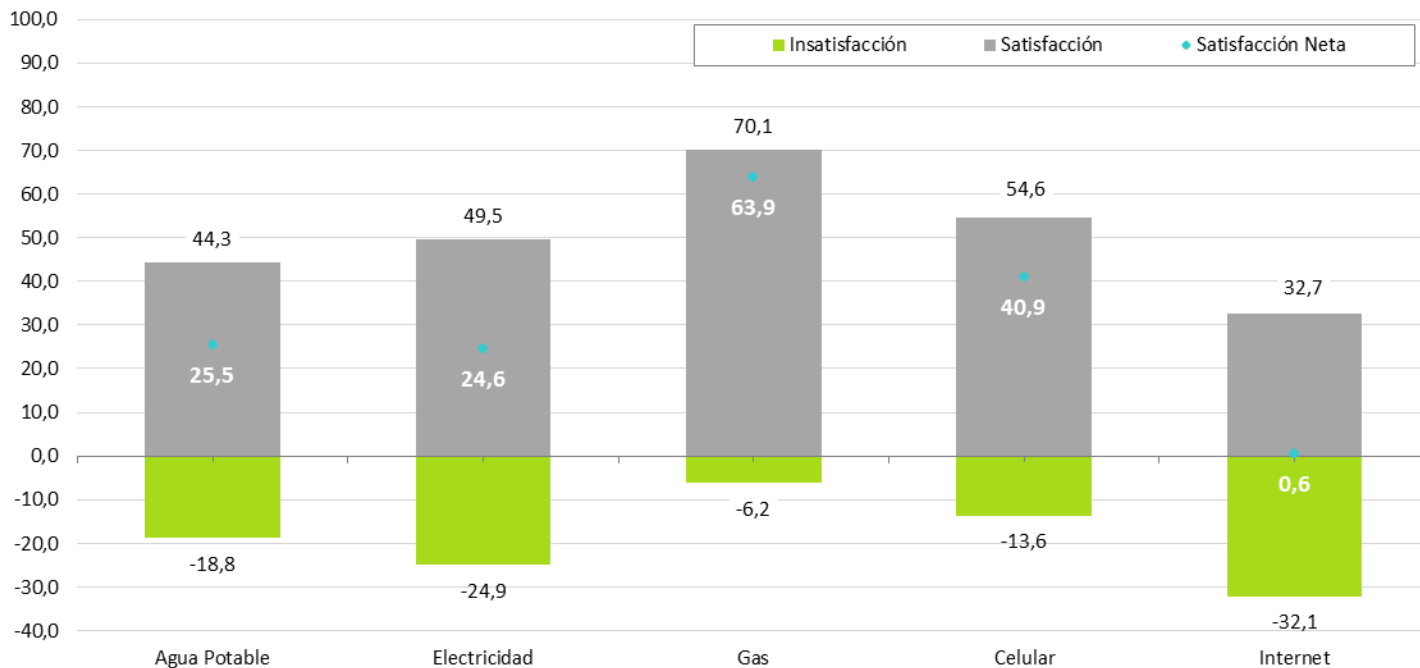
La tasa de problemas en Arica y Parinacota, tal como en la versión previa, es claramente más pronunciada que la de Tarapacá; y los problemas relativos al alcantarillado mencionados de manera espontánea, se corresponden con la ubicación en los peores lugares de su propio ranking de dimensiones.

# AGUAS DE ANTOFAGASTA REGIÓN DE ANTOFAGASTA

# AGUAS ANTOFAGASTA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

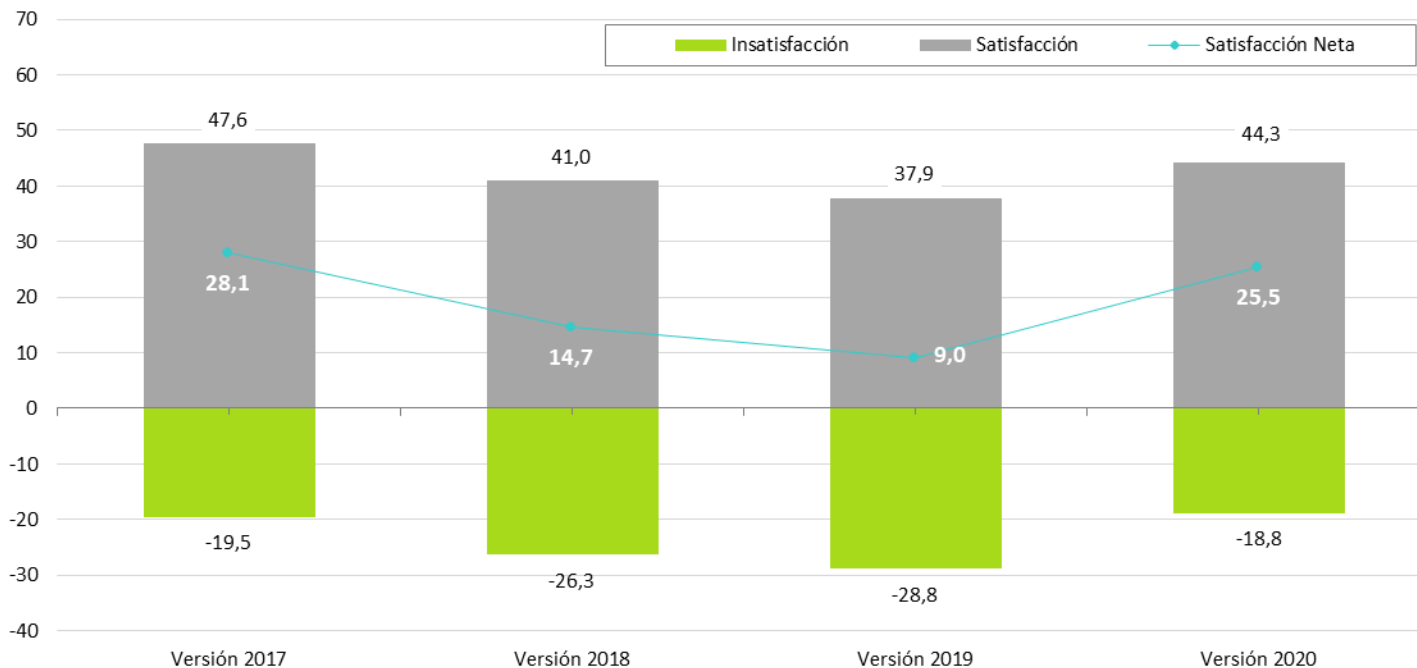
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

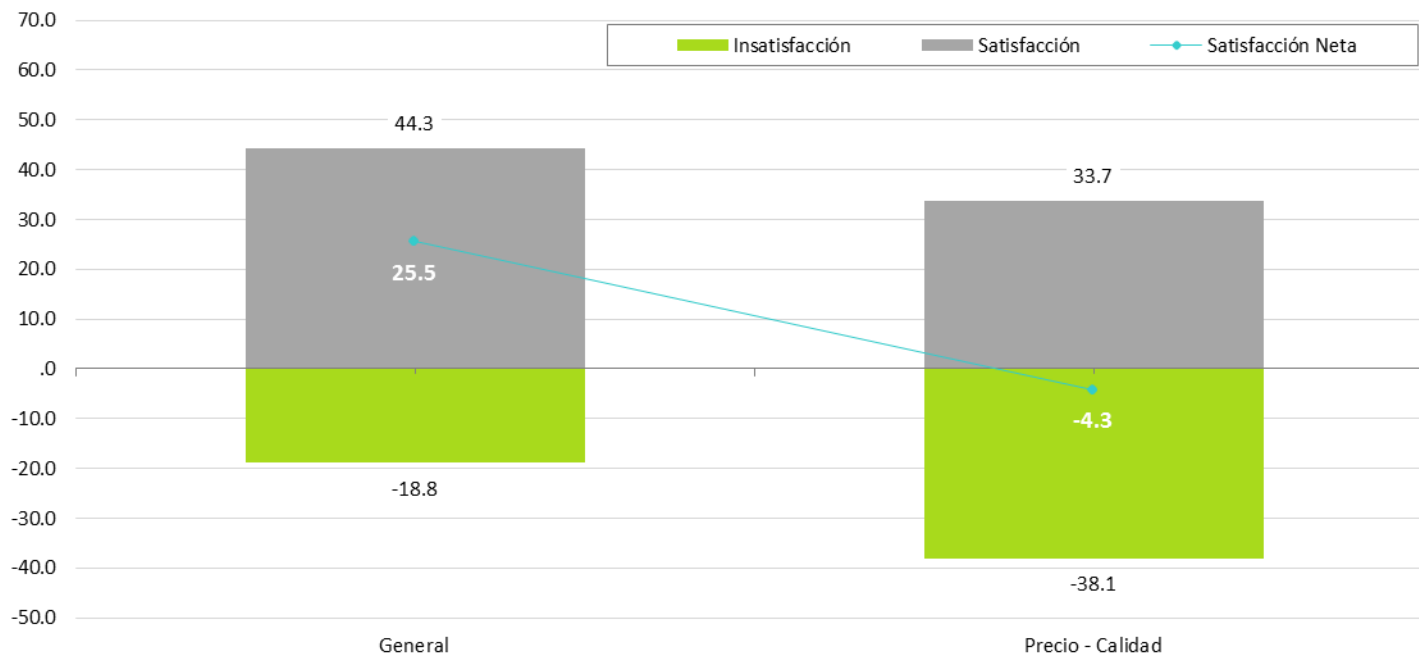
El nivel de satisfacción general con Aguas de Antofagasta es deficiente y sin diferencia significativa con el sector eléctrico, aun cuando este último exhibe mayor nivel de calificaciones 1 a 4 (1 de cada cuatro, frente a menos de 1 de cada 5). Por otro lado y tal como ha sido la tónica a nivel nacional, es el servicio de internet el que muestra los peores niveles, con casi un tercio de los clientes con clara insatisfacción.

## AGUAS ANTOFAGASTA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



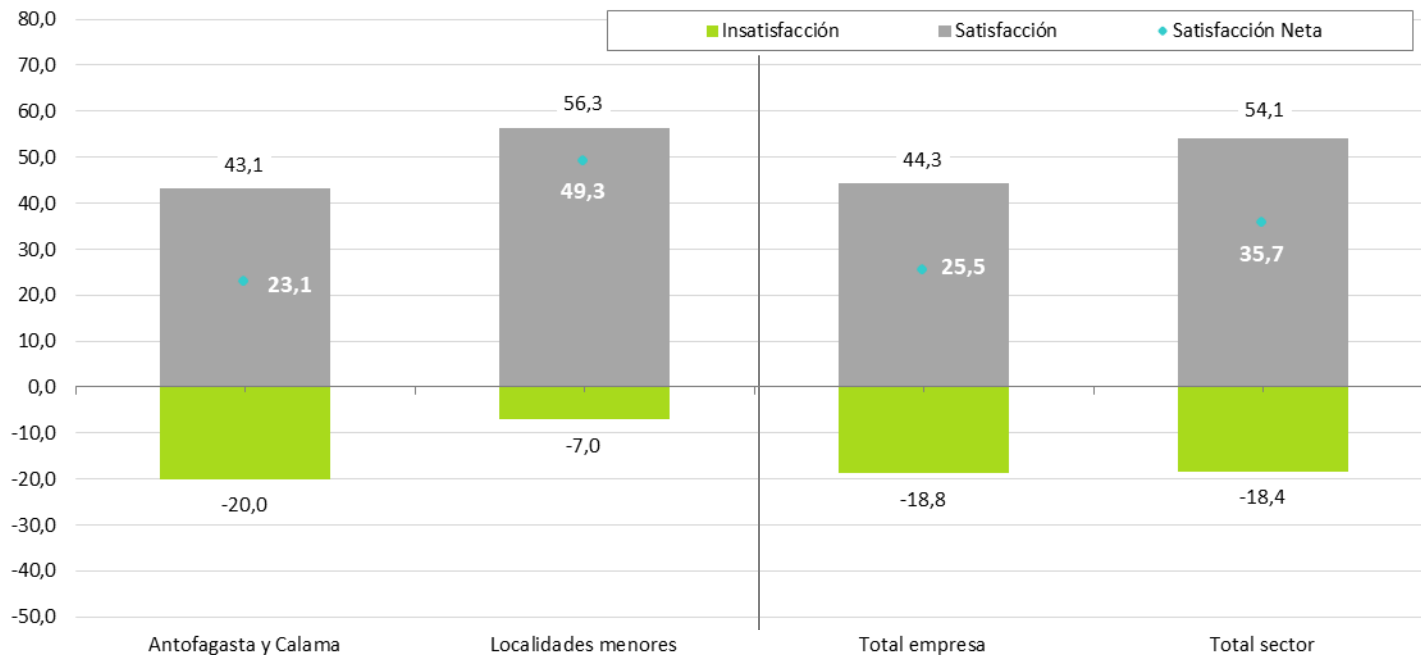
La **percepción** de los clientes respecto a la empresa, **se recupera** claramente. La caída más pronunciada (disminución en un 13.4%) se había verificado durante la versión 2018; y se había suavizado en la versión 2019 con un descenso de 5.7 puntos porcentuales (de importancia, no obstante, como tendencia de creciente insatisfacción). El aumento en la satisfacción neta, desde un 9% a un 25.5% en esta última versión, supera muy ampliamente al verificado por el sector en su conjunto.

## AGUAS ANTOFAGASTA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es muy alta, alcanzando los 29.8 puntos porcentuales; nótese cómo cerca del 40% de los clientes perciben esta relación con notas de deficiencia 1 a 4. Ahora bien, la brecha se venía verificando desde las mediciones 2019 y 2018, con un 28% y un 24.5% de distancia.; lo que denota la **importancia de la variable 'precio'**, aún en el contexto de mejora detectado en esta última versión 2020. Adicionalmente, en un número importante de empresas la brecha se agudiza en la medición reciente, lo que –como se expresaba- no sucede con Aguas Antofagasta: ¿la campaña de renegociación llevada a cabo por la empresa, contribuyó a esta mantención y no profundización de la brecha? ¿se trata de un indicador proxy del éxito de esta campaña?

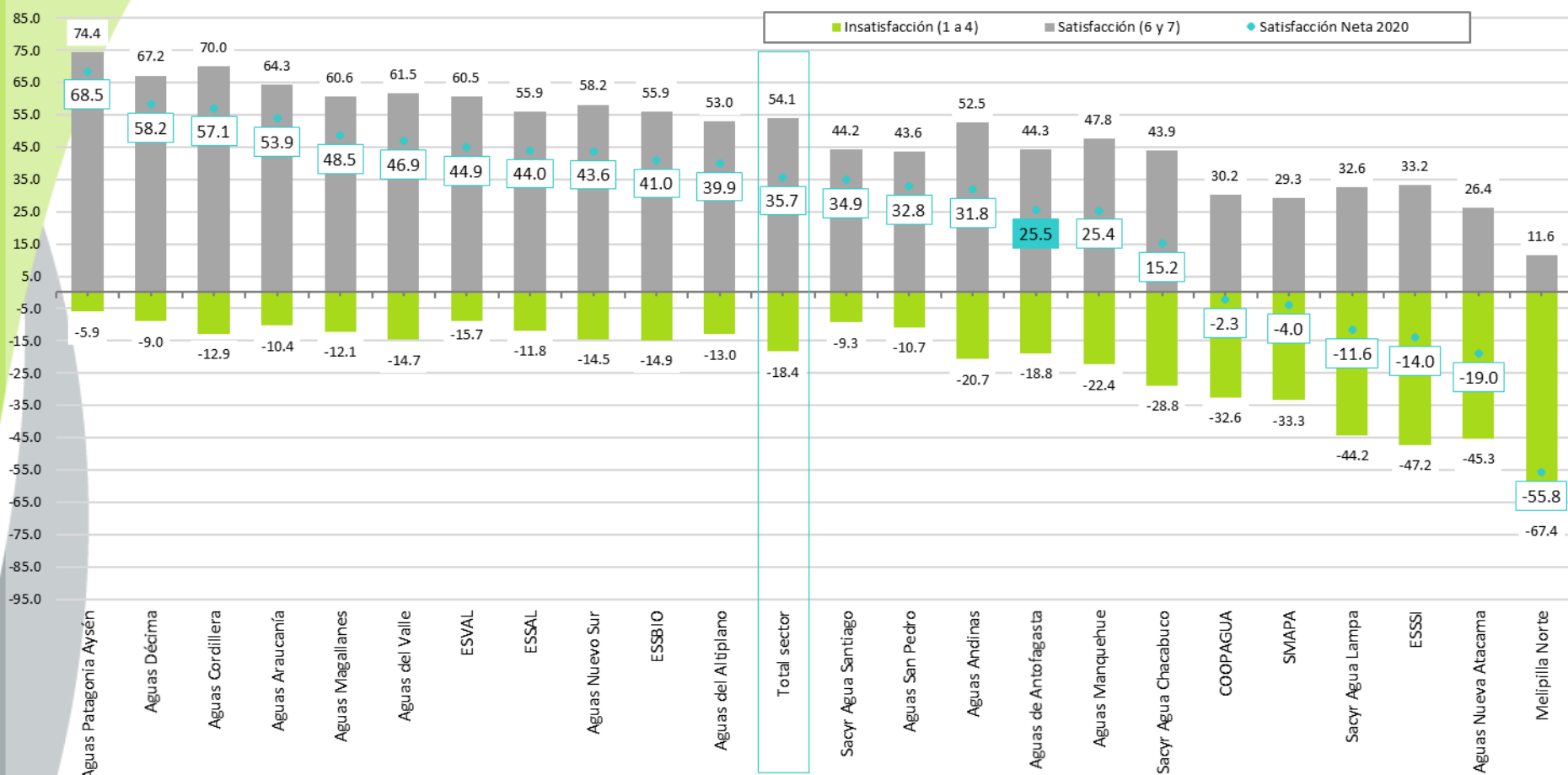
## AGUAS ANTOFAGASTA: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



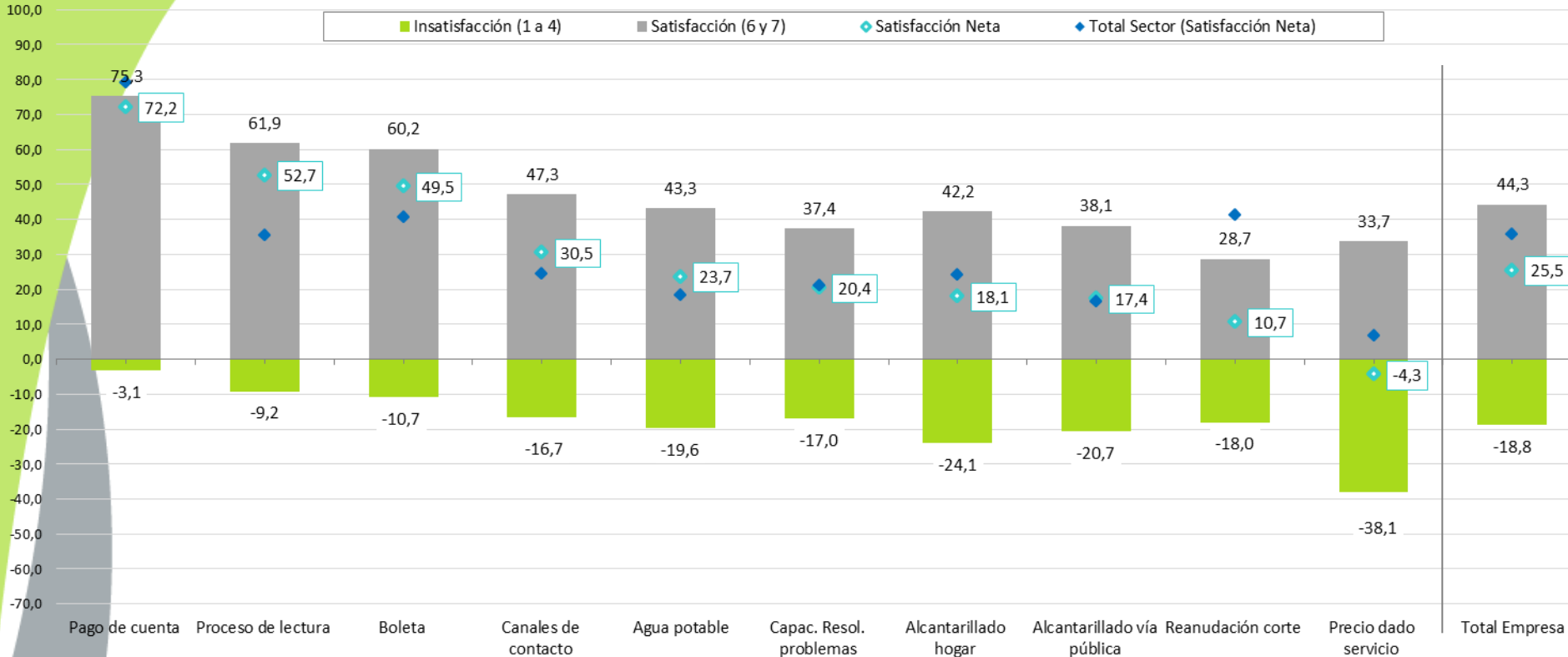
Para Aguas de Antofagasta, la **insatisfacción se concentra en las comunas de Antofagasta y Calama**, con un 20% de calificaciones 1 a 4. (no obstante, menor al 30% observado en la medición anterior). De manera inversa, la satisfacción neta de las localidades menores, se empina incluso por sobre la del sector en su conjunto.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



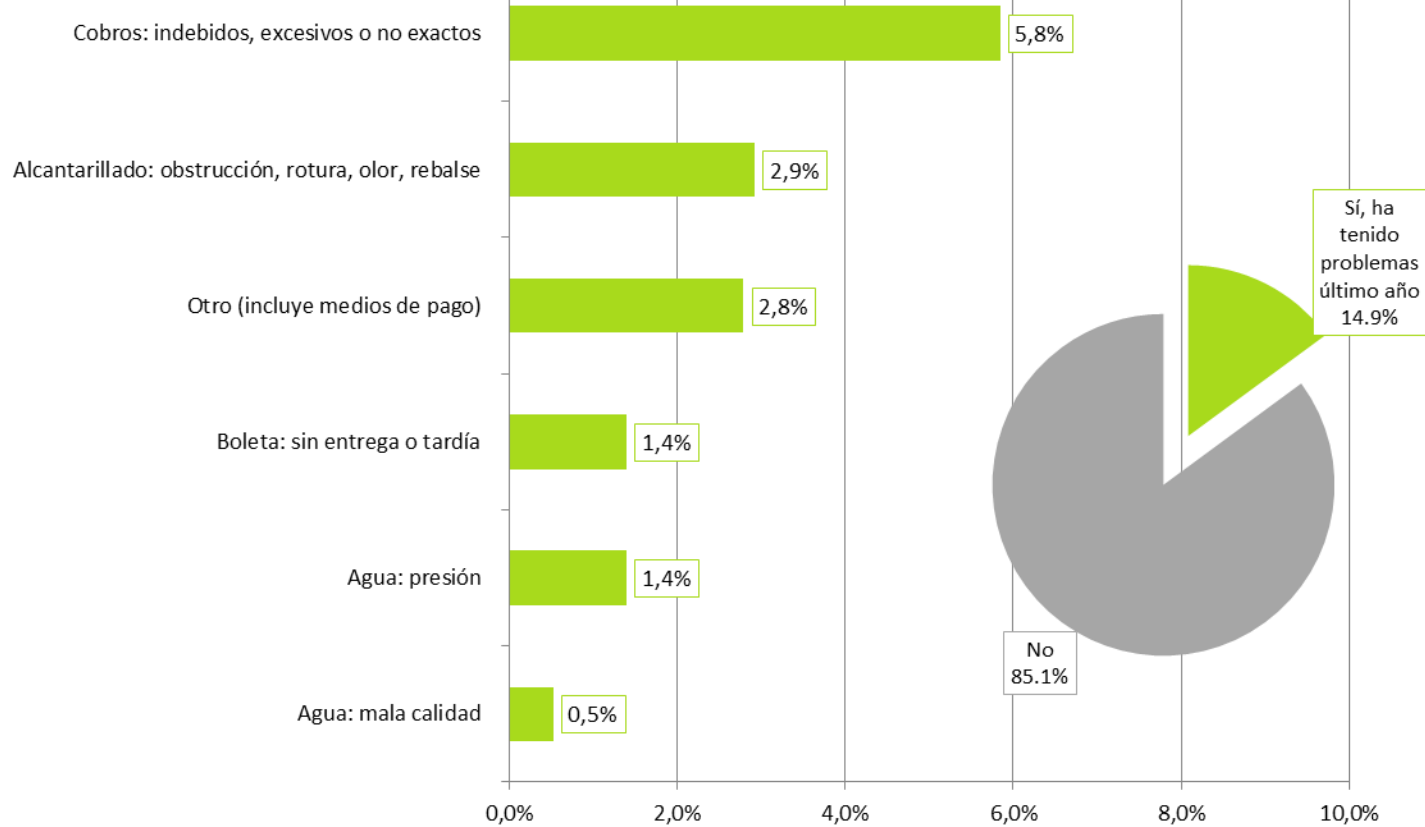
# AGUAS DE ANTOFAGASTA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El ranking de dimensiones revela sorpresas, mostrando cómo la agilidad para la reanudación frente a cortes después de una interrupción, se ubica muy por debajo de la del sector y en el lugar 20 del ranking (20 de 23). También destaca cómo el agua y el alcantarillado se valoran en niveles similares a los del sector en su conjunto; y cómo excepto la calificación al precio del servicio, el resto de las valoraciones se mantiene a niveles positivos; vale decir, con una mayor proporción de notas de excelencia que de deficiencia. Por último, aspectos en los que a nivel nacional se ha detectado caídas –como el proceso de lectura e incluso la boleta– muestran un apropiado y bien valorado manejo por parte de Aguas de Antofagasta.

En suma, la recuperación en la satisfacción neta de la imagen empresa, muestra consistencia con las valoraciones de un grupo importante de dimensiones. Y, dado que la satisfacción con agua y alcantarillado es positiva, es probable que las inversiones de reposición de redes de agua potable y alcantarillado llevadas a cabo por la sanitaria en el año recién pasado, hayan impactado en los clientes.

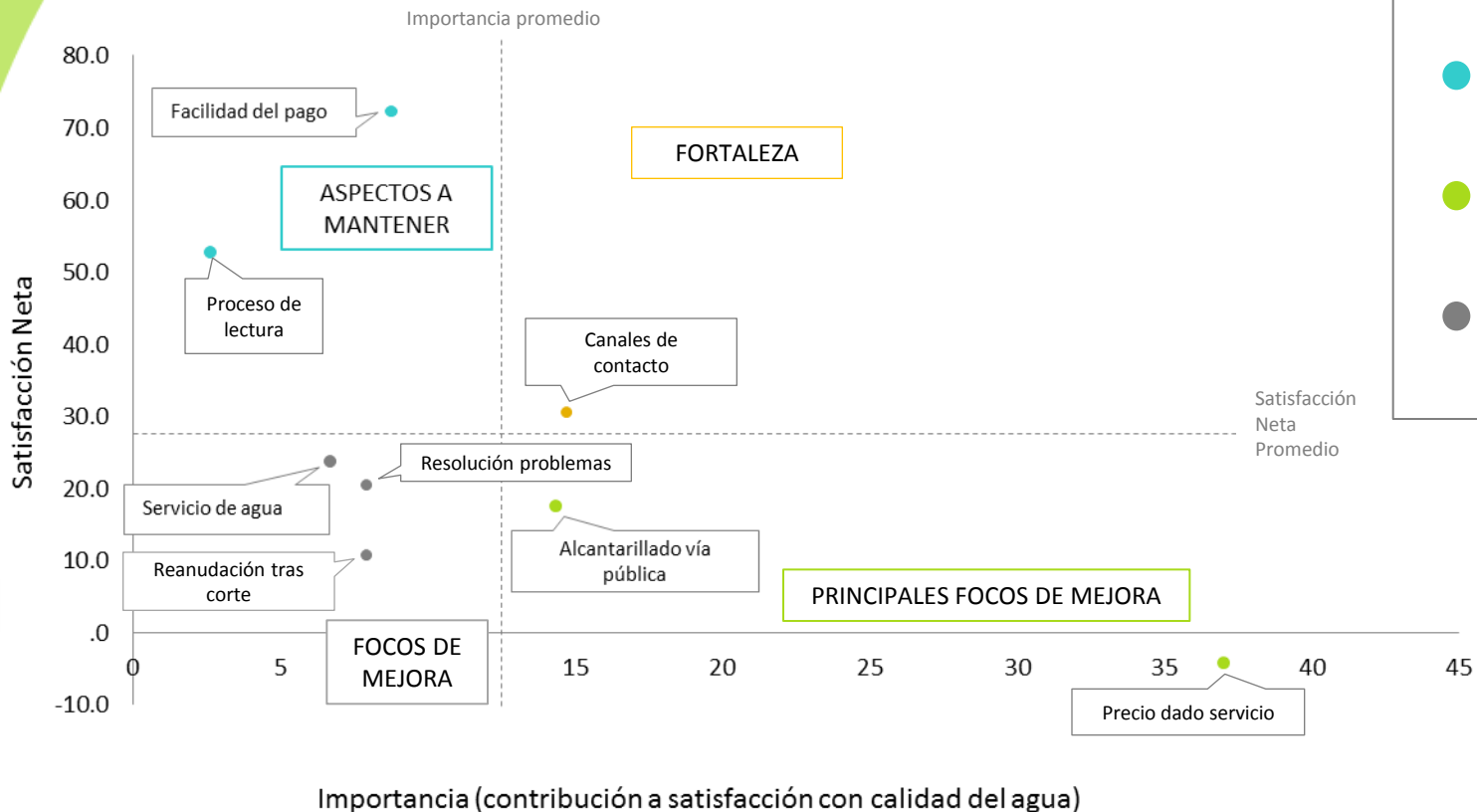
## AGUAS ANTOFAGASTA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCION ESPONTÁNEA)



- De manera consistente con la recuperación general, la **tasa de problemas**, que había experimentado un alza desde el 14.3% en la versión 2018 al 19% en la versión 2019, **disminuye** en esta oportunidad a niveles previos.
- El **principal problema**, también de manera concordante con la valoración negativa de precio-servicio y las calificaciones ‘medias’ en lo que hace al producto principal, se relaciona con los **cobros**. Como se postulaba: ¿Los trabajos sobre redes de agua y alcantarillado, han sido percibidos por los clientes?

# AGUAS ANTOFAGASTA: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- MATRIZ**
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

- Si bien de manera evidente es el precio del servicio el foco de mayor insatisfacción usuaria, la importancia atribuida al alcantarillado en la vía pública, merece atención.
- Como contexto, en términos de ranking la relación precio-calidad se ubica en el lugar 14 del ranking; y el alcantarillado en los lugares 18 y 14 (hogar y vía pública, respectivamente). En este último caso ¿habiendo mejorado, impactando en percepción, continúan constituyendo problemas, desde la perspectiva usuaria?

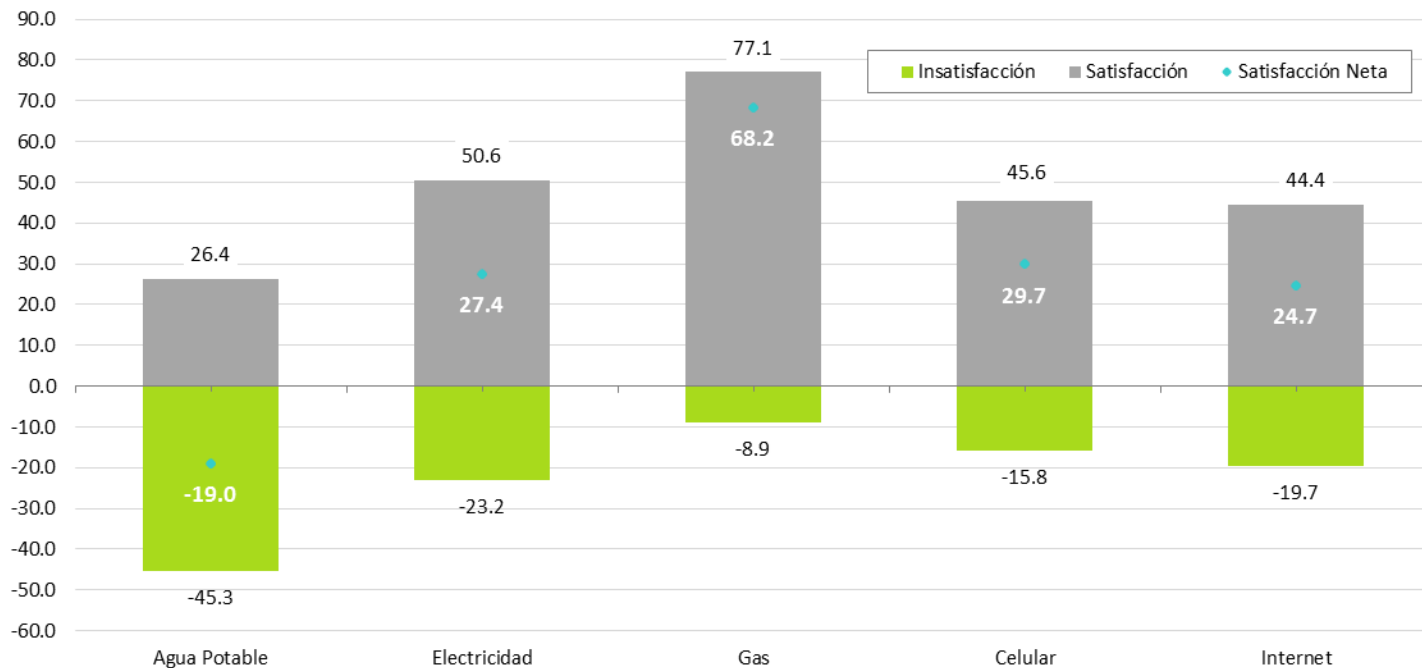


# AGUAS NUEVA ATACAMA

## REGIÓN DE ATACAMA

# AGUAS NUEVA ATACAMA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

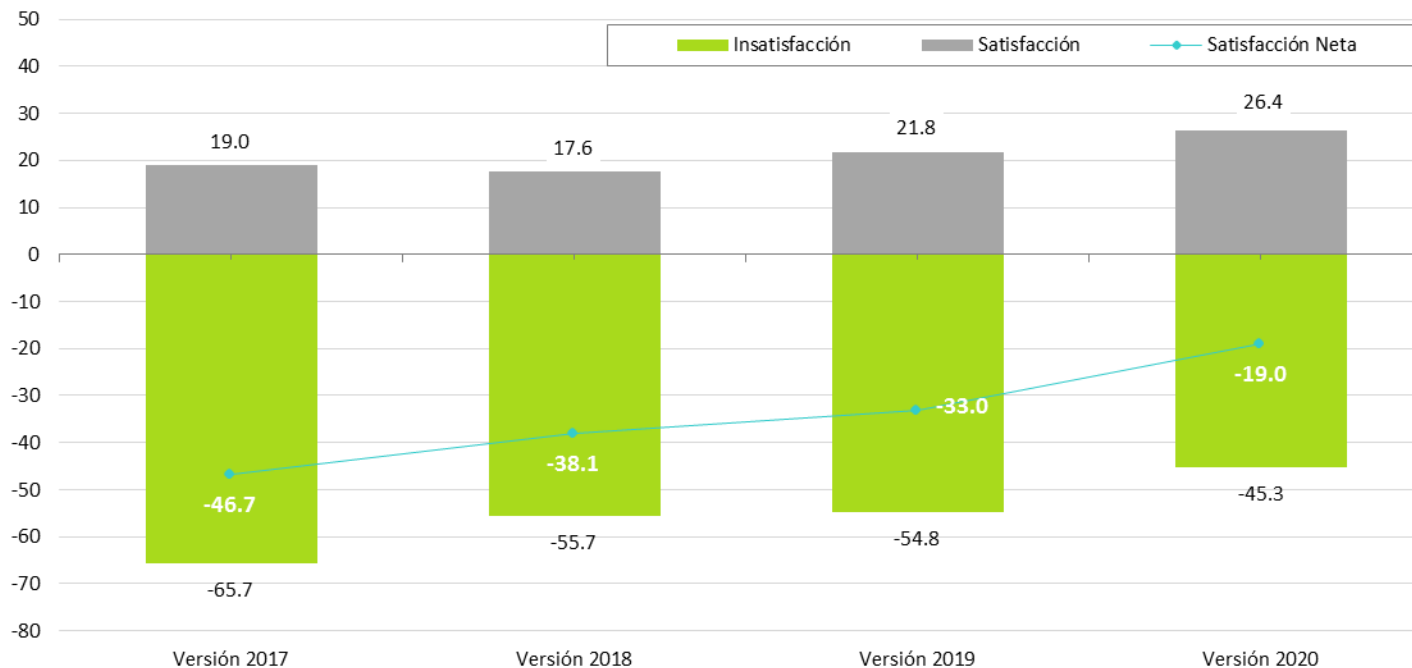
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

Los clientes de Aguas Nueva Atacama (ex Aguas Chañar) tienen una **marcada insatisfacción** su empresa sanitaria, a gran distancia este año del resto de los sectores. Destaca cómo el comportamiento es muy distinto al observado a nivel nacional respecto al servicio de internet, en niveles más deficitarios pero claramente positivos en la región de Atacama.

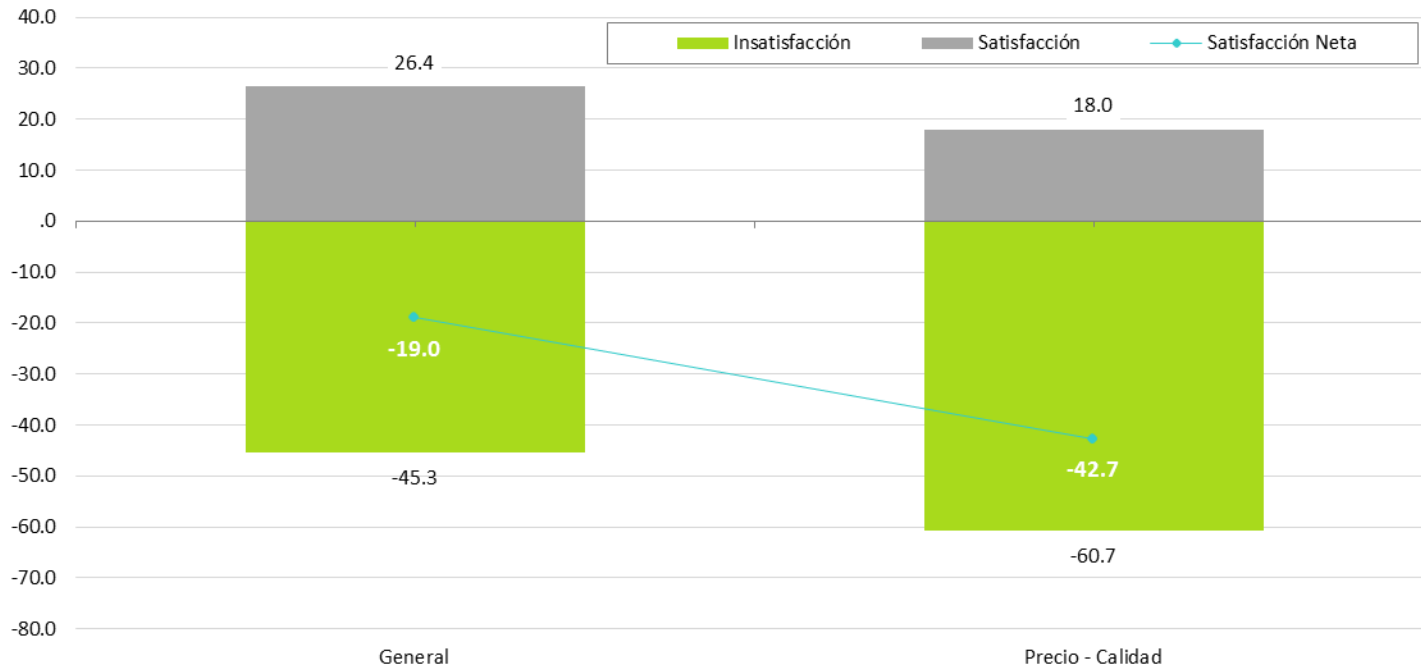
# AGUAS NUEVA ATACAMA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



En el contexto de **pésima calificación**, la percepción de los usuarios **continúa evolucionando positivamente** en el período considerado: si en la versión 2017 dos de cada tres personas calificaba con nota 1 a 4 al servicio, en la versión 2019 la proporción se reduce a una de dos, y en esta última 2020 no alcanza a la mitad de los usuarios. Por lo demás, la proporción de notas de excelencia -6 y 7- continúa creciendo pero, lo que es más importante, la de insatisfacción (1 a 4) baja en un 9.5%. Se trata de una mejora claramente insuficiente, ubicándose Aguas nueva Atacama en la penúltima posición en el ranking de imagen empresa y de relación precio calidad, pero digna de mención.

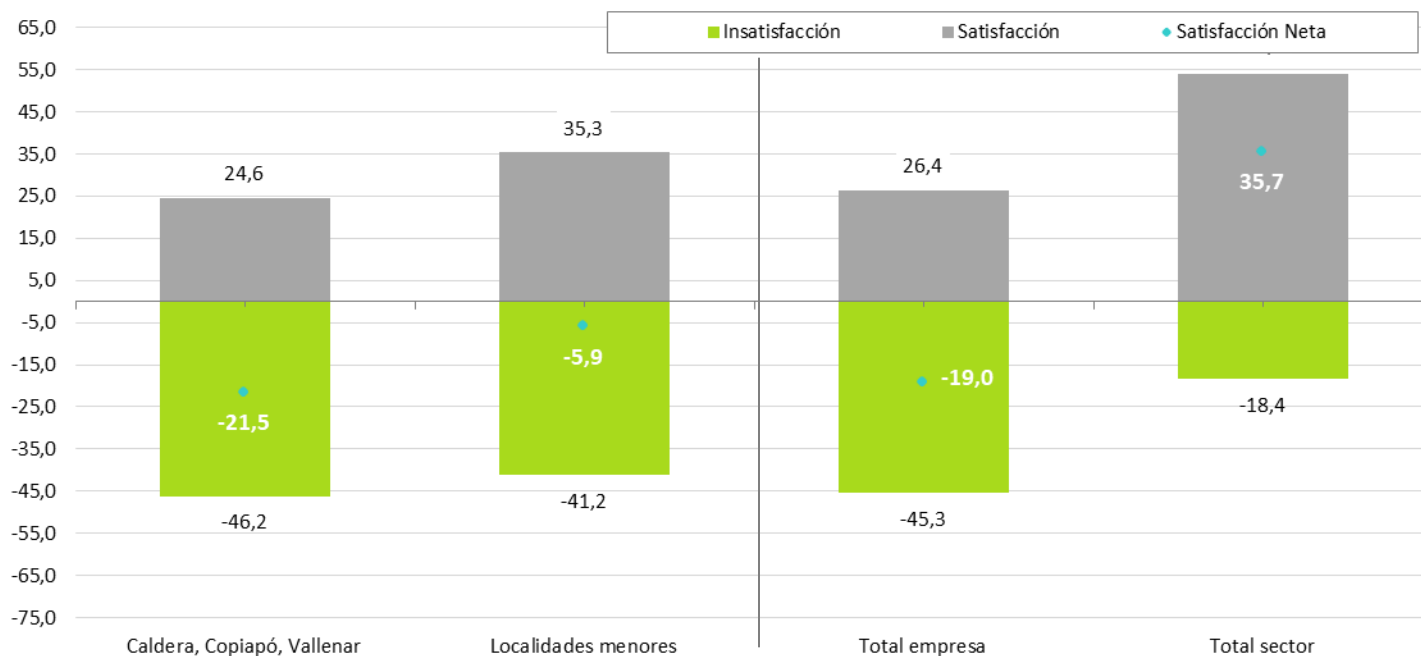
(Nota: las mejoras o cambios han ascendido al 8.6,% y 5.0%, y 14%, versiones 2018, 2019 y 2020, respectivamente).

## AGUAS NUEVA ATACAMA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 23.7%; lo que la muestra como relativamente estable frente a la distancia previa de 25,7 puntos porcentuales, y la anterior, de 20.7%. Vale decir, la brecha no ha crecido como sí ha sucedido en otras empresas.

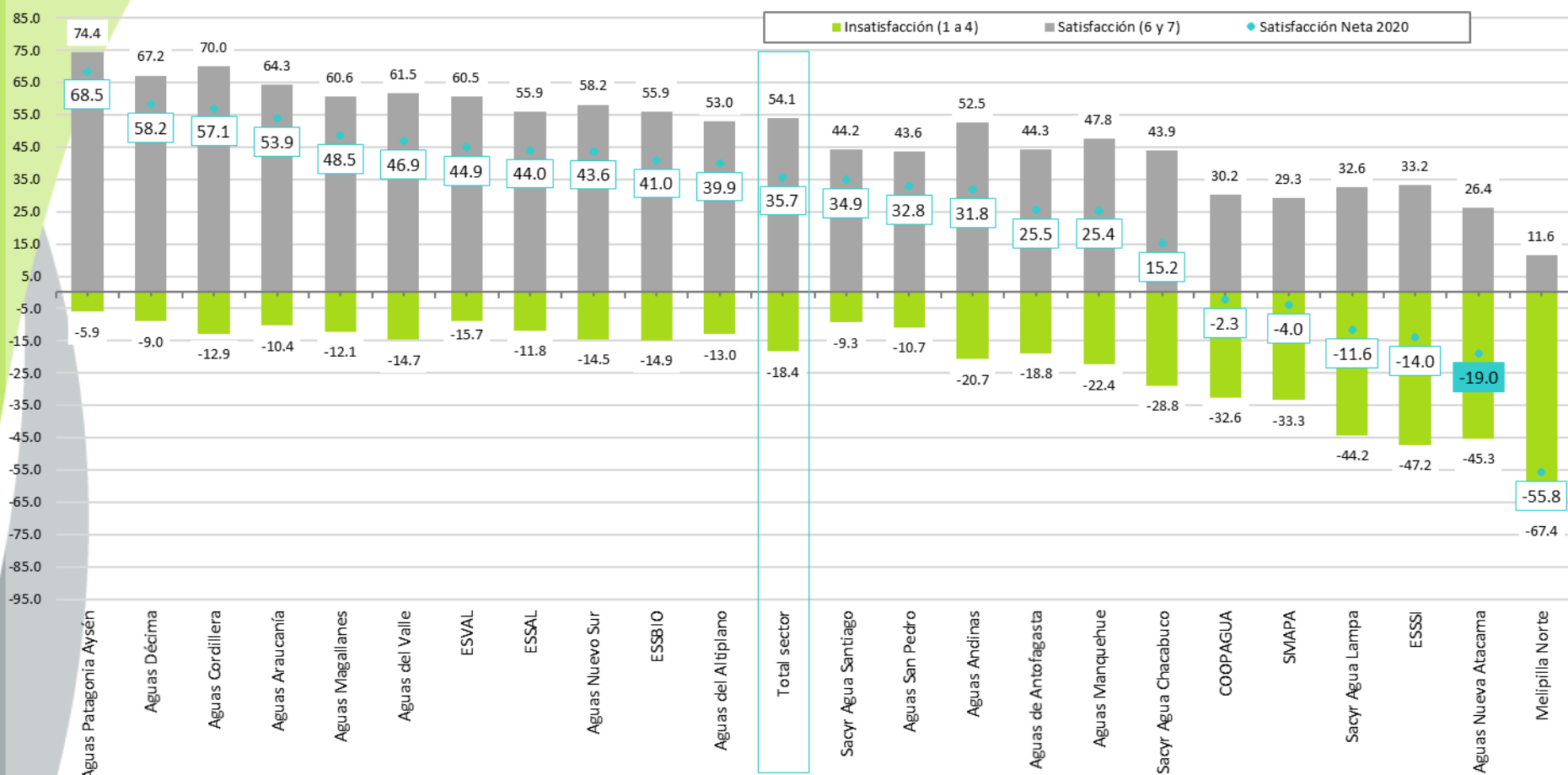
# AGUAS NUEVA ATACAMA: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



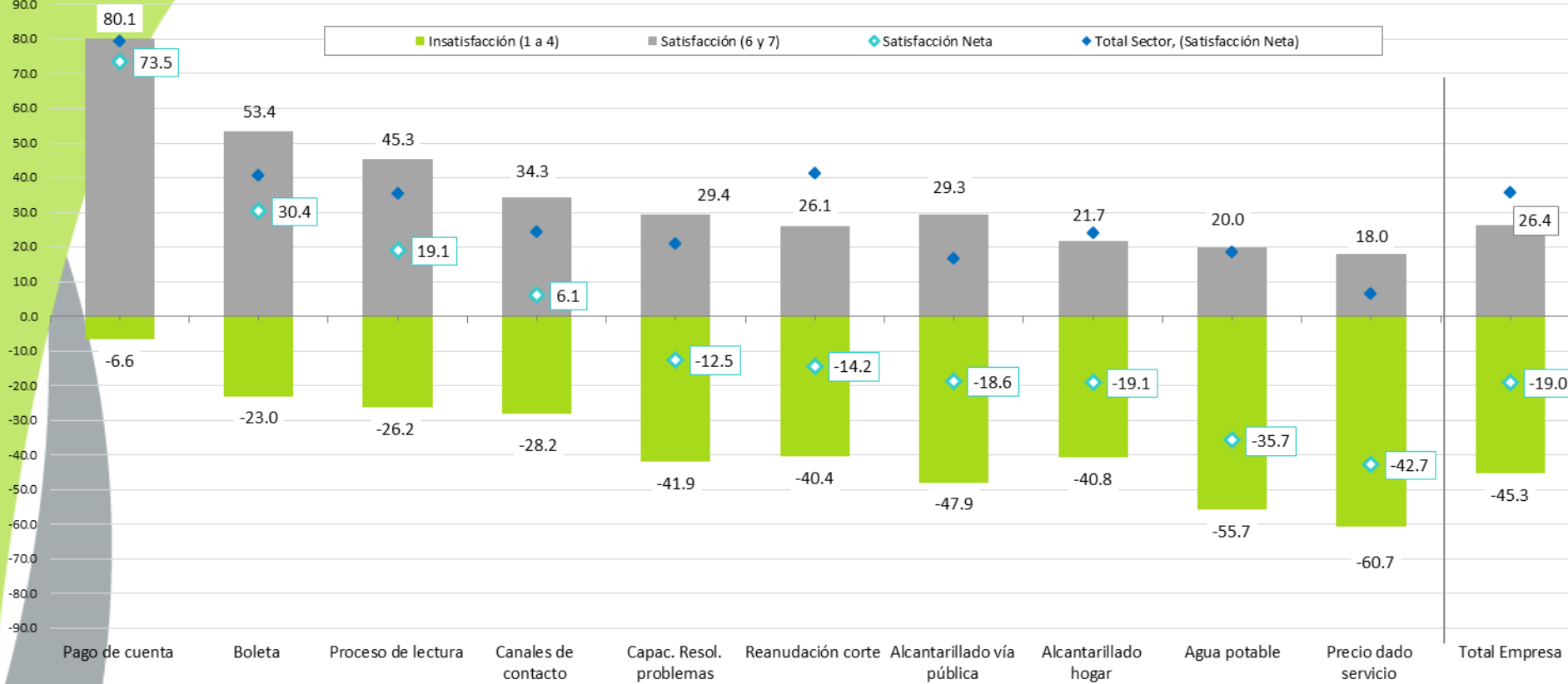
La marcada insatisfacción de los usuarios de Aguas Nueva Atacama (ex Aguas Chañar), compartida por la empresa en su conjunto, se expresa este años de manera más contundente en las localidades mayores, Caldera, Copiapó y Vallenar.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

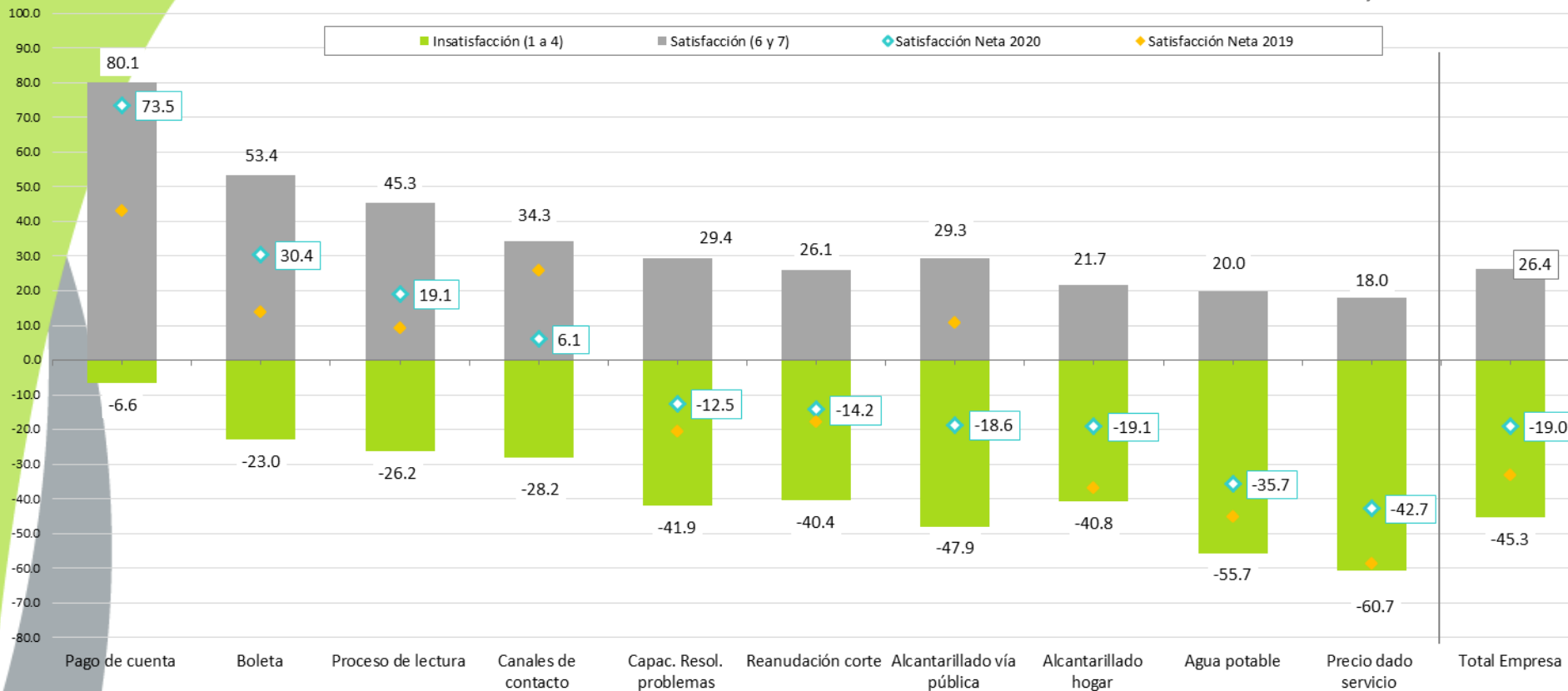


# AGUAS NUEVA ATACAMA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



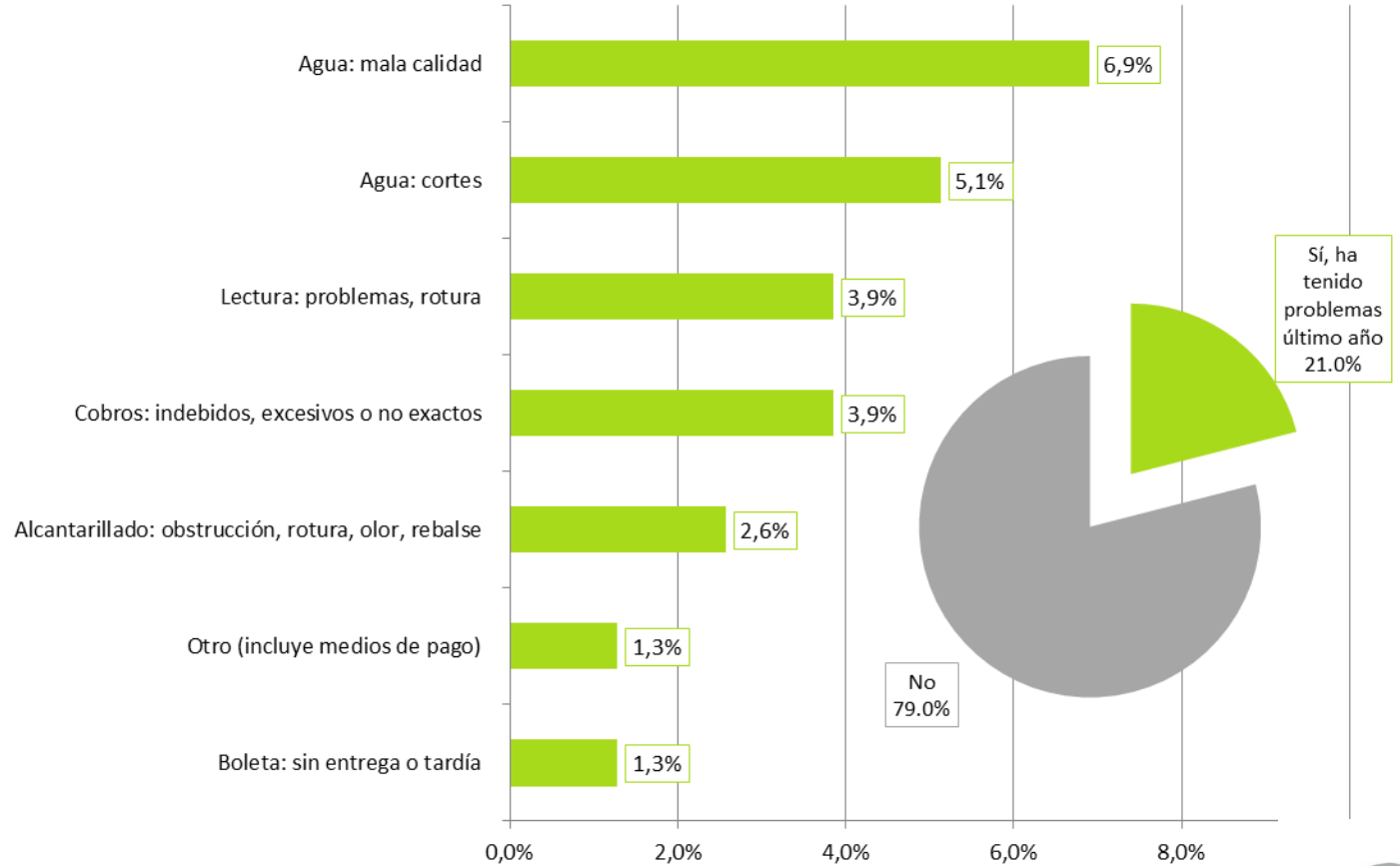
El ranking de dimensiones mantiene, tal como lo observado en relación al sector, a los productos principales del giro en los últimos puestos. La brecha con las calificaciones medias o del sector agregado, son muy pronunciadas en detrimento de Aguas Nueva Atacama **excepto para pago de cuenta**. **Agua potable y alcantarillado**, constituyen aspectos críticos según la percepción usuaria, situación que empeora al considerar en la ecuación el precio del servicio. Además, la agilidad en la reanudación aparece como un tema pendiente, lo que halla correlato en la deficitaria evaluación relativa a la capacidad de resolver problemas en tiempo y forma oportunos.

# AGUAS NUEVA ATACAMA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, EVOLUCIÓN



Sin embargo, y teniendo absoluta claridad respecto a lo deficitario de la situación, en todos los indicadores de dimensión del servicio se produce importante mejora, excepto en lo que hace a los canales de contacto -sin duda más exigidos en contexto de pandemia- y con mejoría menor en lo que hace a la agilidad en la reanudación –lo que explica su ubicación en el ranking interno. Los aspectos de mayor avance son el pago de cuenta, el alcantarillado en la vía pública, y el alcantarillado en el hogar, en ese orden.

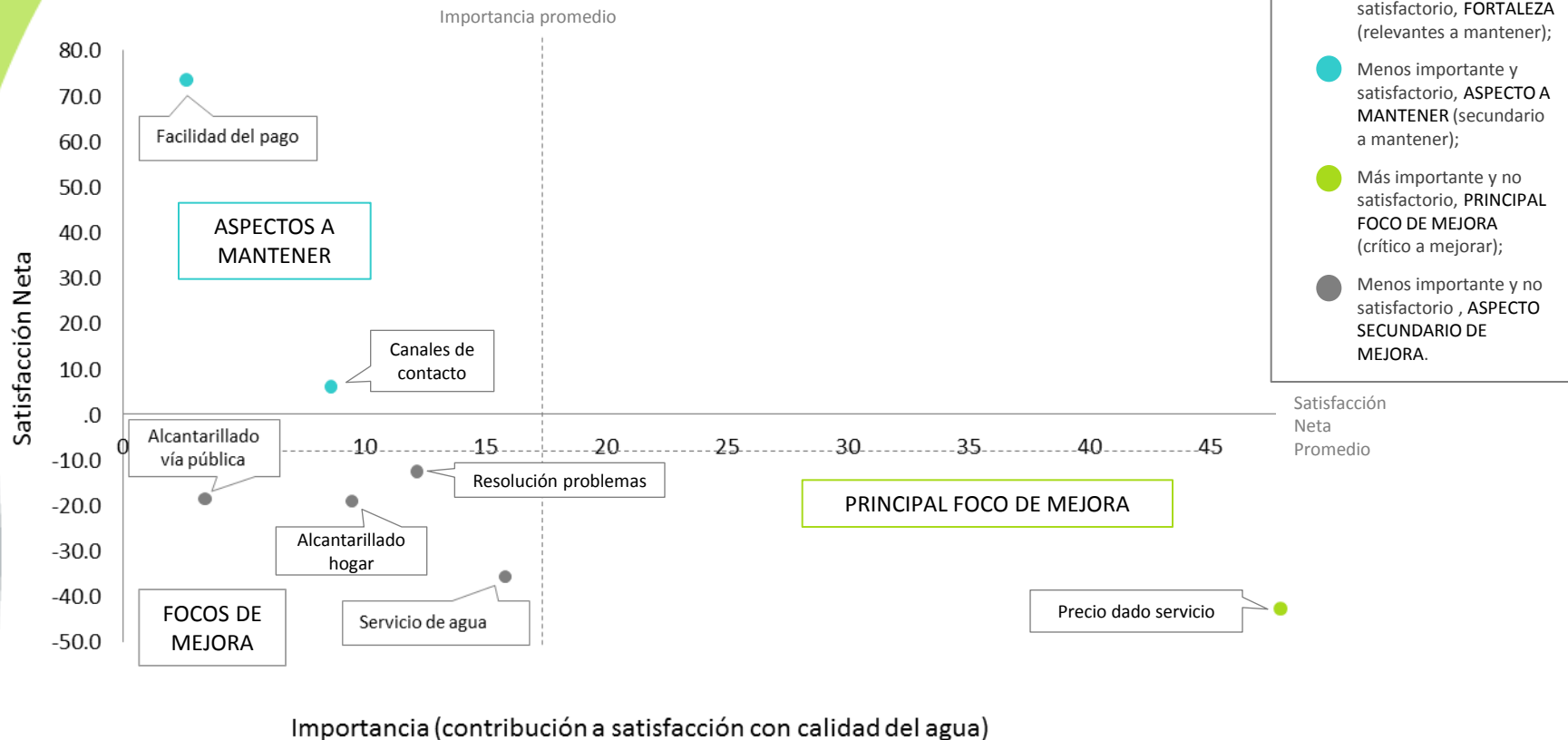
## AGUAS NUEVA ATACAMA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas está levemente por debajo con la nacional (21% y 23.8%, respectivamente). El problema específico más recurrentemente relevado remite a la mala calidad del agua; lo que resulta relevante en tanto se trata de un aspecto permanente y no puntual que, no obstante, está lejos de producir «acostumbramiento» (recuérdese la mejoría en 9.4 puntos porcentuales respecto al servicio global).

# AGUAS NUEVA ATACAMA: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN

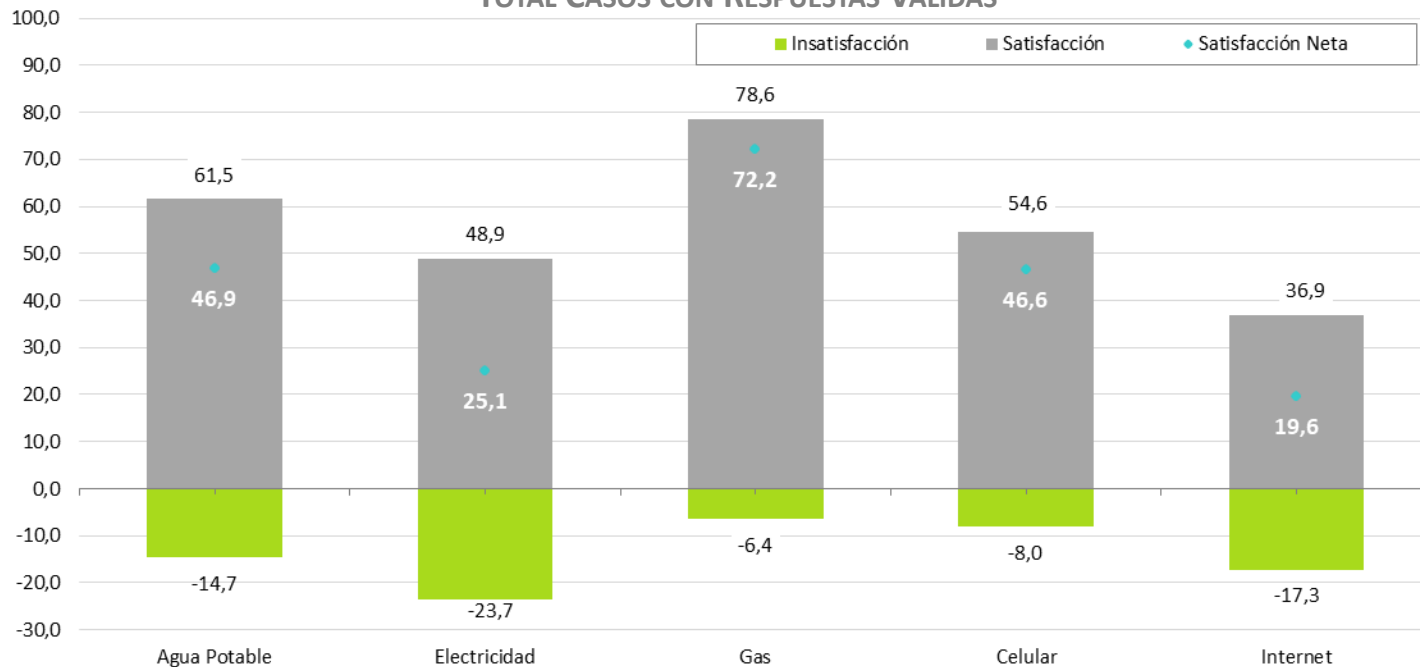


- La relación precio – calidad del servicio, aparece claramente como principal foco de mejora, denotando las deficiencias en las calificaciones tanto de la tarifa o de lo que se paga, como respecto al producto principal, agua y alcantarillado, de calificaciones marcadamente deficientes.
- En términos de ranking, todos estos aspectos considerados deficitarios se encuentran en los últimos lugares: precio-calidad en el puesto 22; agua en el 21; agilidad de reanudación en el 23; servicio de alcantarillado en el hogar, en el 21.

# AGUAS DEL VALLE REGIÓN DE COQUIMBO

# AGUAS DEL VALLE: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

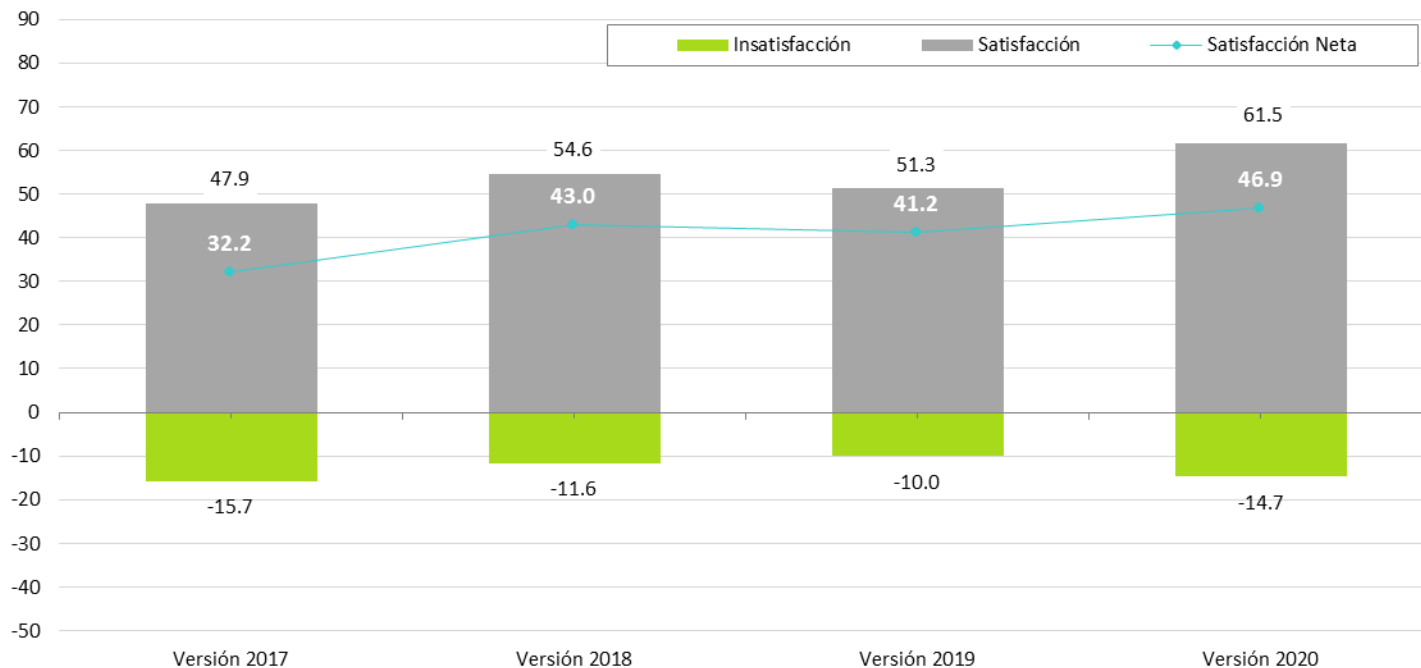
## TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

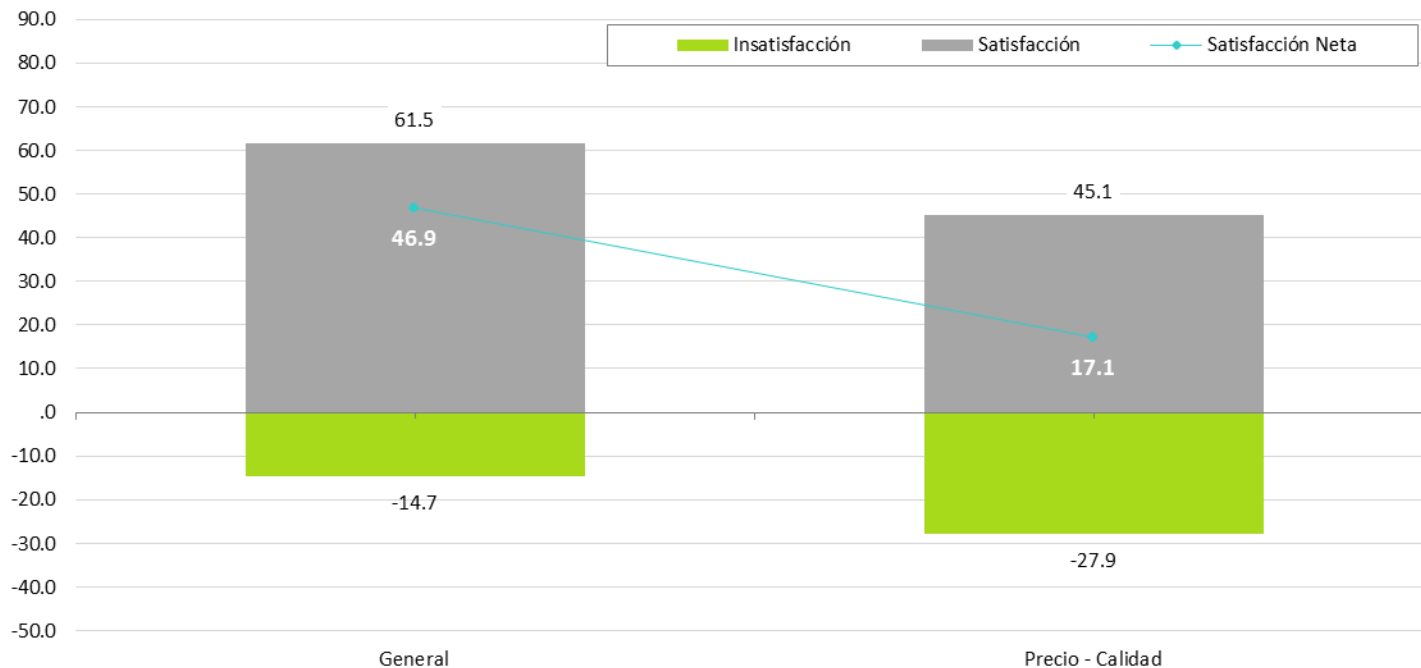
Aguas del Valle recibe una **buena calificación** por parte de sus clientes, por **encima de la satisfacción neta del sector**; y por encima asimismo del servicio domiciliario estrictamente comparable, la electricidad –monopólico y complejo. Así, se ubica en el segundo lugar en el ranking de sectores.

# AGUAS DEL VALLE: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



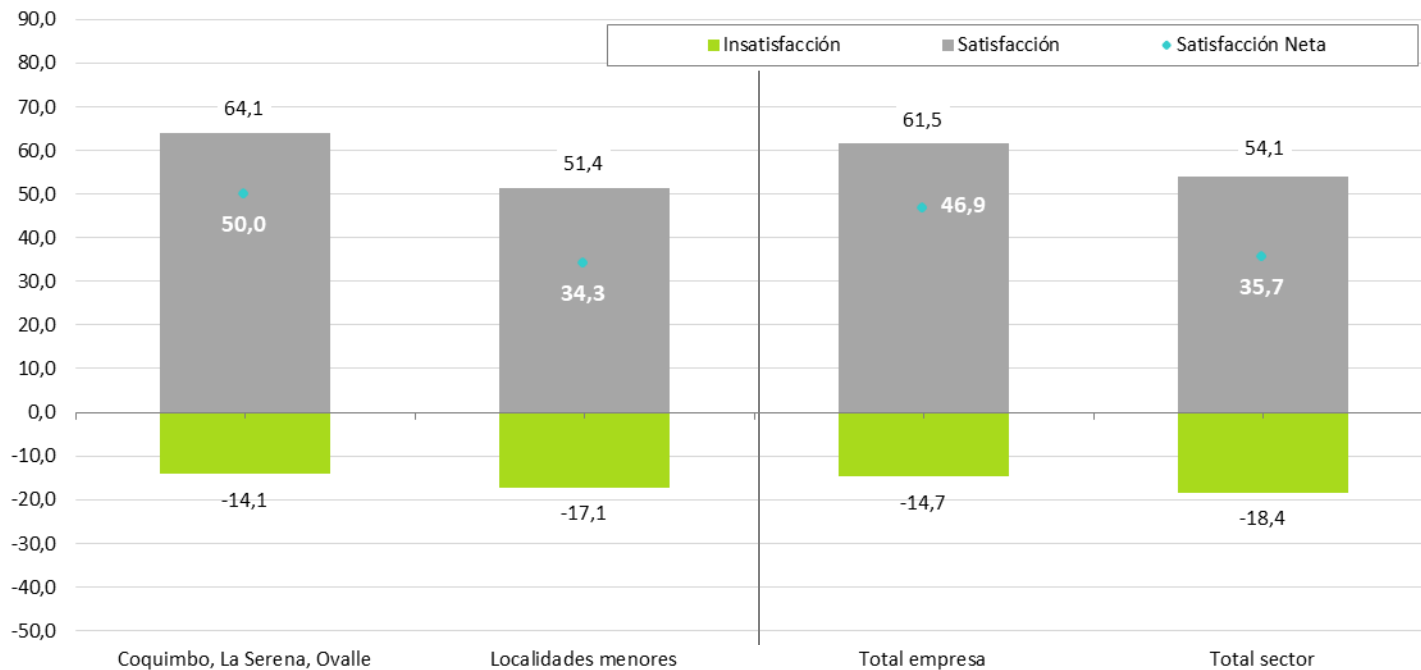
Después de la importante mejora en la satisfacción 2017-2018 (10.8%), la **percepción se estabiliza** produciéndose una suave caída en la muestra 2019, y una ulterior recuperación en esta última versión. En consecuencia, la percepción positiva de Aguas del Valle puede entenderse como una valoración estable.

## AGUAS DEL VALLE: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 29.8 puntos porcentuales; lo que implica una brecha en ascenso respecto a la detectada en las versiones previas (20.8%, 25,7% y 29.8%, para las versiones 2018-2019 y 2020, respectivamente). En tanto la valoración por la imagen-empresa se mantiene positiva y en ascenso ¿se trata de una queja focalizada específicamente en la tarifa y/o en la capacidad de pago? Resulta interesante resaltar que el 31.2% de los hogares clientes han perdido el empleo o actividad o lo han visto disminuido; estadígrafo menor al nacional (43.5%), no obstante significativo.

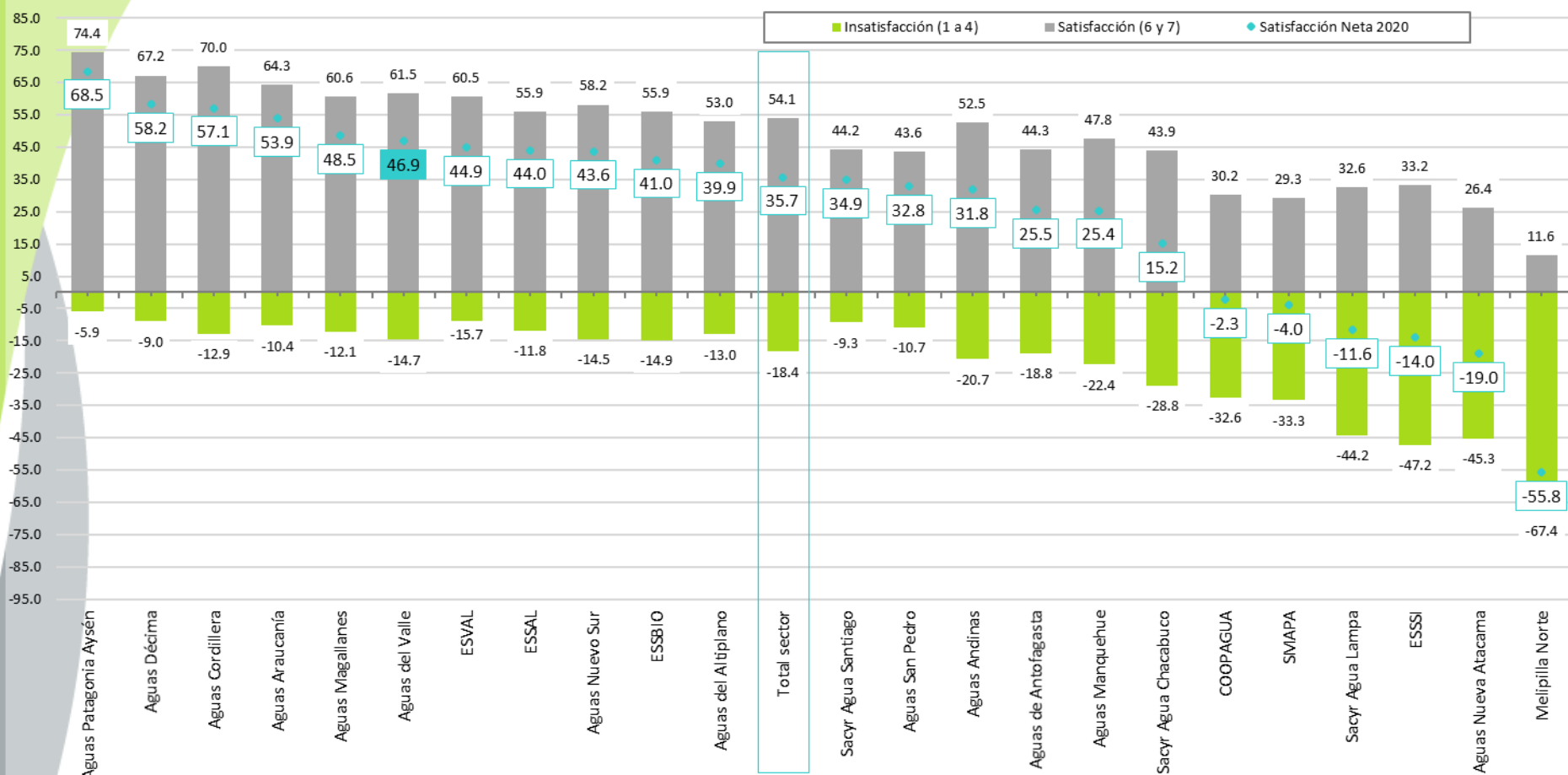
## AGUAS DEL VALLE: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBSTRATOS



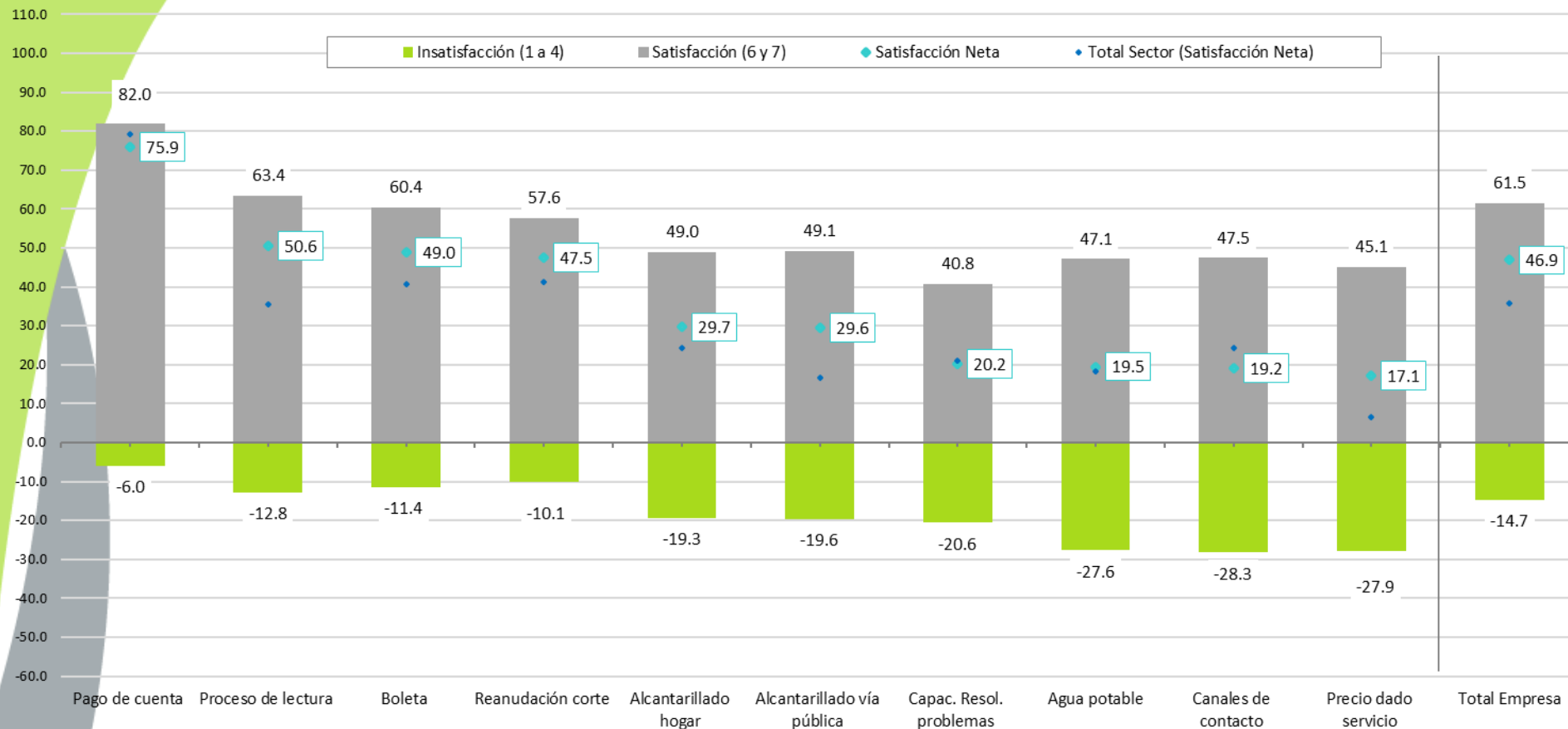
En la línea de lo observado con otras sanitarias, la satisfacción neta **cae de manera importante en las localidades menores.**

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

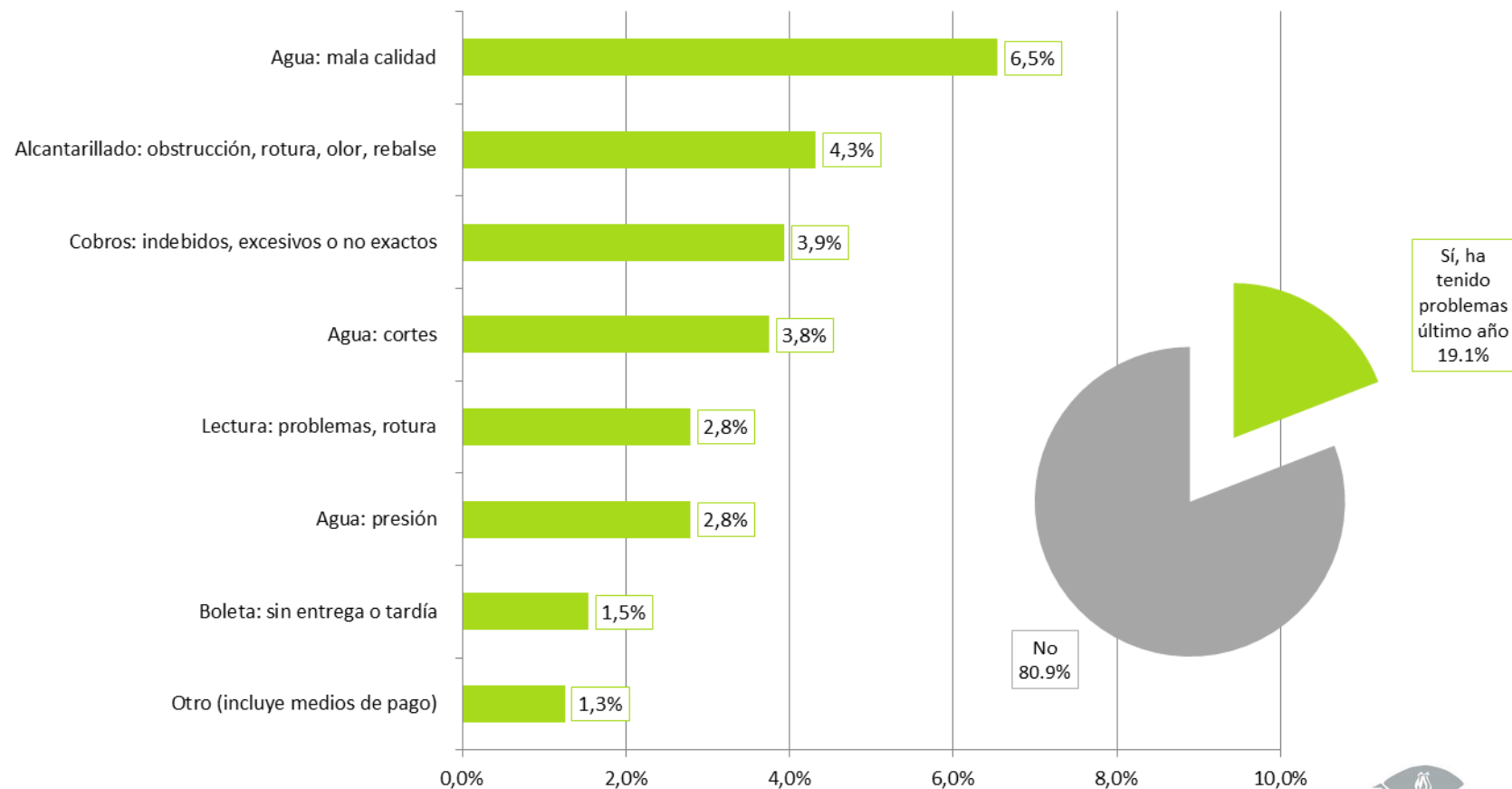


# AGUAS DEL VALLE: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** mantiene a precio-calidad, canales de contacto y agua potable **en los últimos puestos**. Por otro lado, en una serie de importantes dimensiones –proceso de lectura, boleta, reanudación frente al corte, alcantarillado en el hogar, alcantarillado en la vía pública y precio dado servicio- Aguas del Valle mantiene calificaciones siempre por sobre las del sector sanitario en su conjunto.

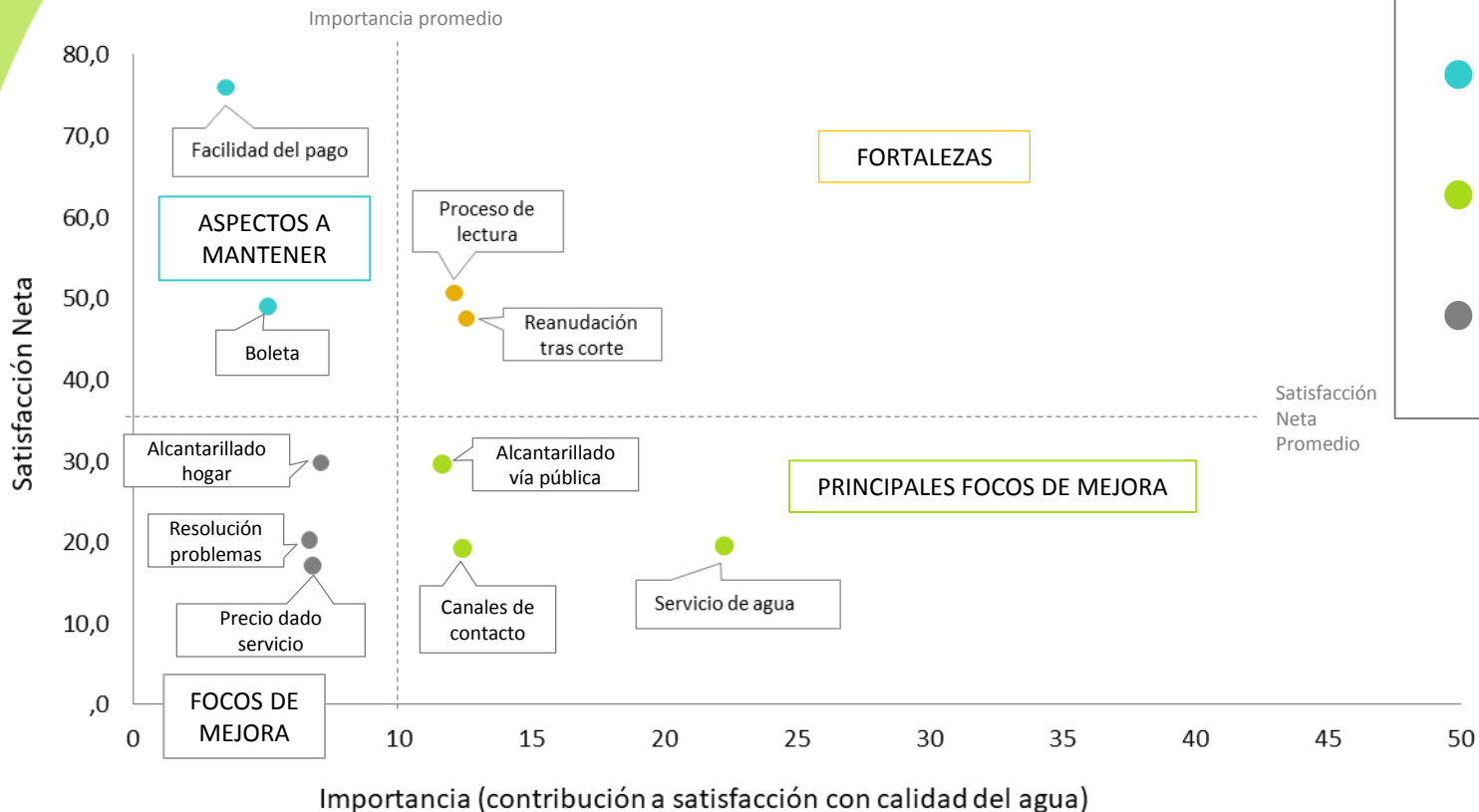
## AGUAS DEL VALLE: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas, comparada con la nacional, se mantiene algunos puntos por debajo. En relación a las dificultades reportadas, la alusión al agua resulta relevante si se agrega la mala calidad, la presión y los cortes.

# AGUAS DEL VALLE: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

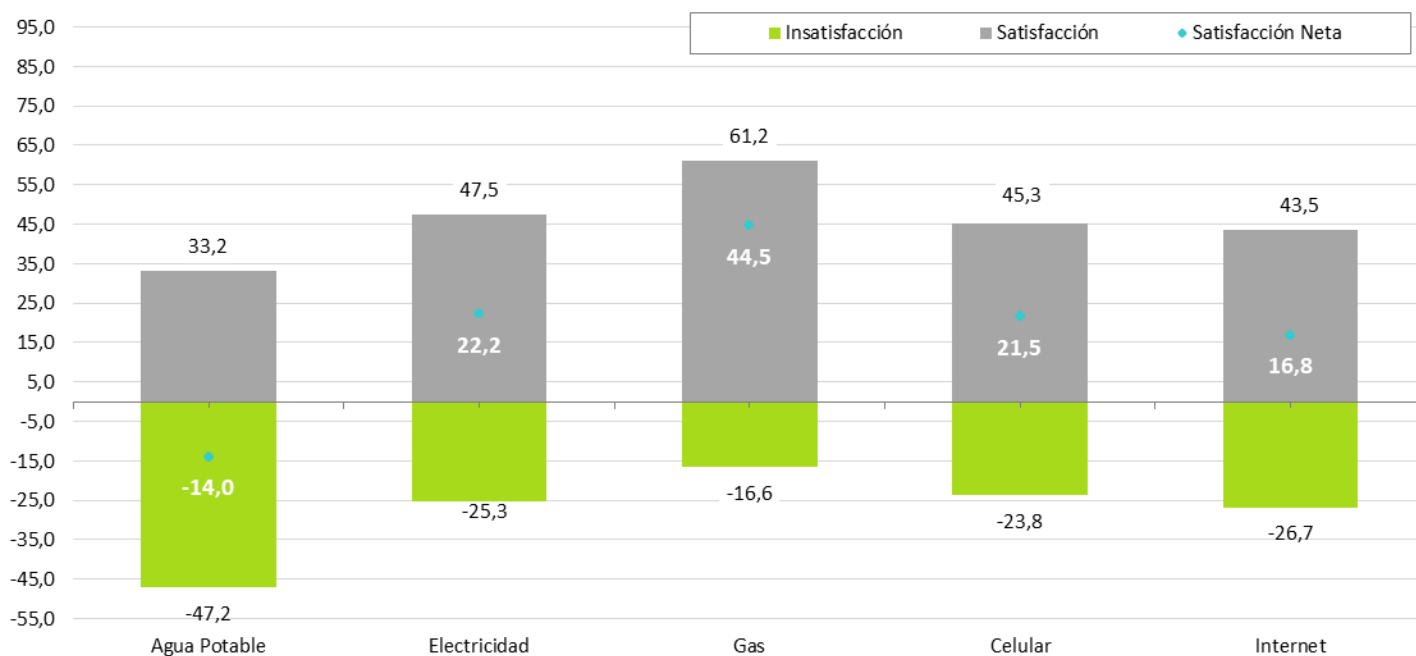
- Destaca cómo es el servicio de agua potable –en concordancia con lo mencionado en relación a la tasa de problemas- el que se releva como foco principal de mejora. Paralelamente, la importancia atribuida a los canales de contacto, sugiere una revisión de los mecanismos en tiempos de restricción de uso de canales presenciales. El alcantarillado en la vía pública, completa el cuadro de urgencias a enfrentar.
- Al otro lado, destaca la emergencia de fortalezas –lo que no resulta usual- como el proceso de lectura o la agilidad en la reanudación del servicio tras un corte.

# ESSSI NACIONAL

# ESSI: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

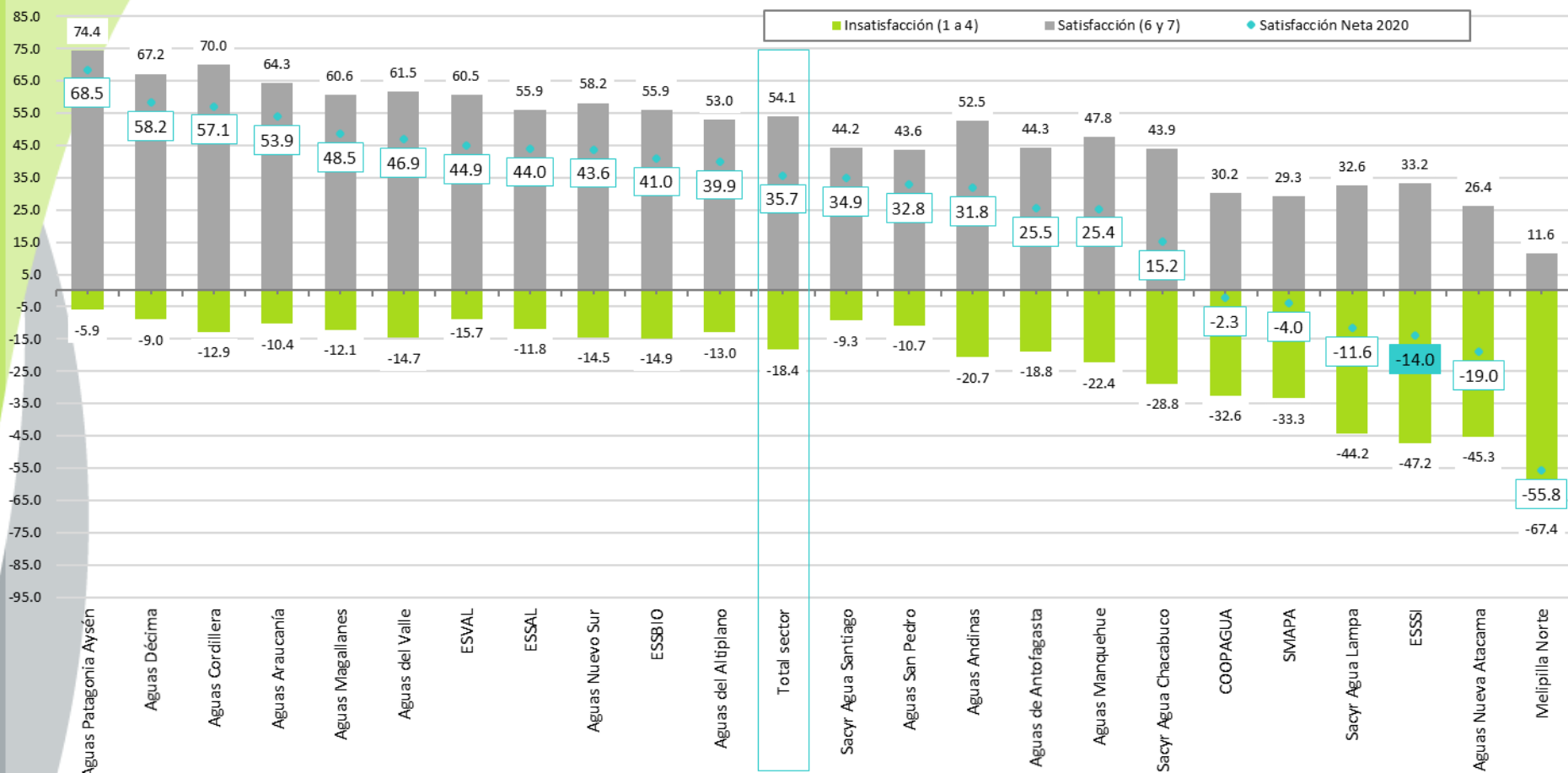


- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

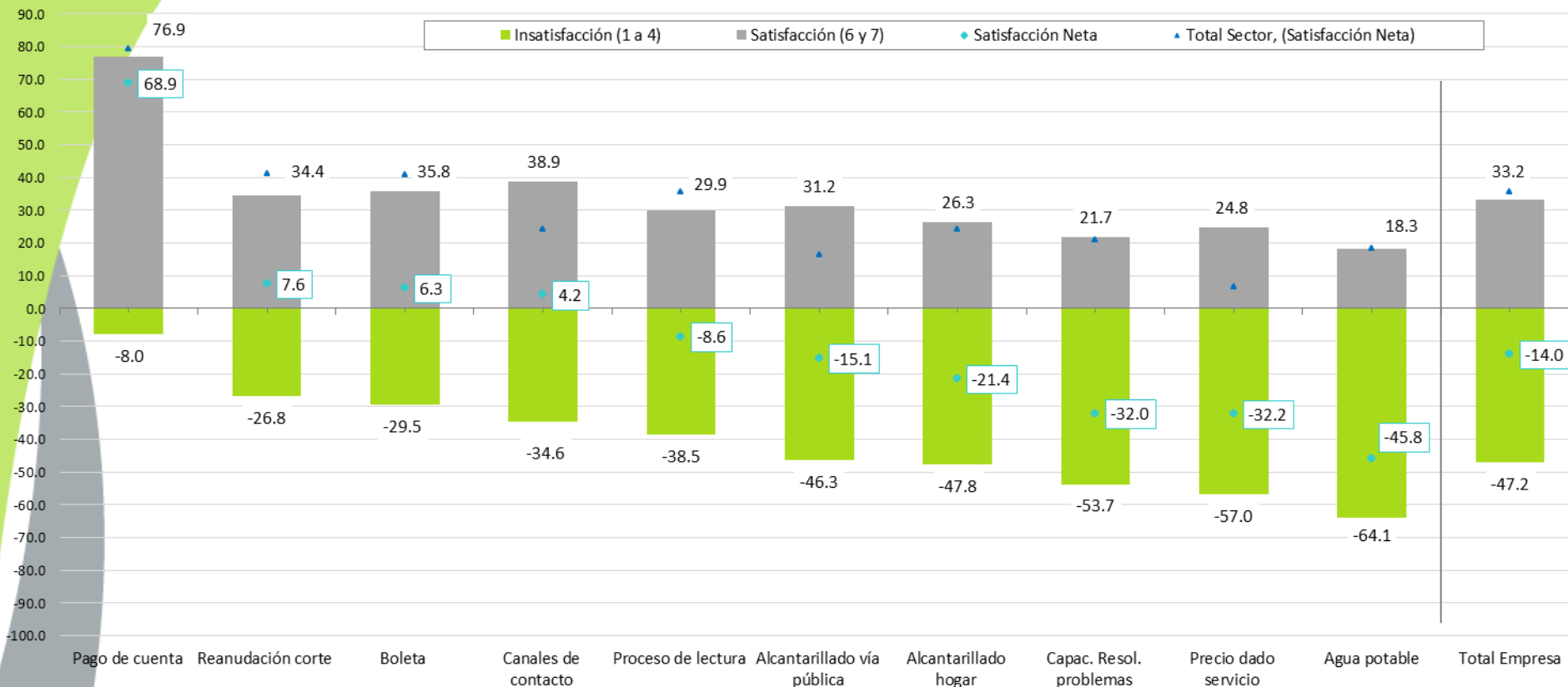
ESSI recibe la calificación más deficiente, entre todos los servicios domiciliarios, monopólicos y de libre competencia; incluso por debajo del sector de internet, de gran caída en la versión 2020.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



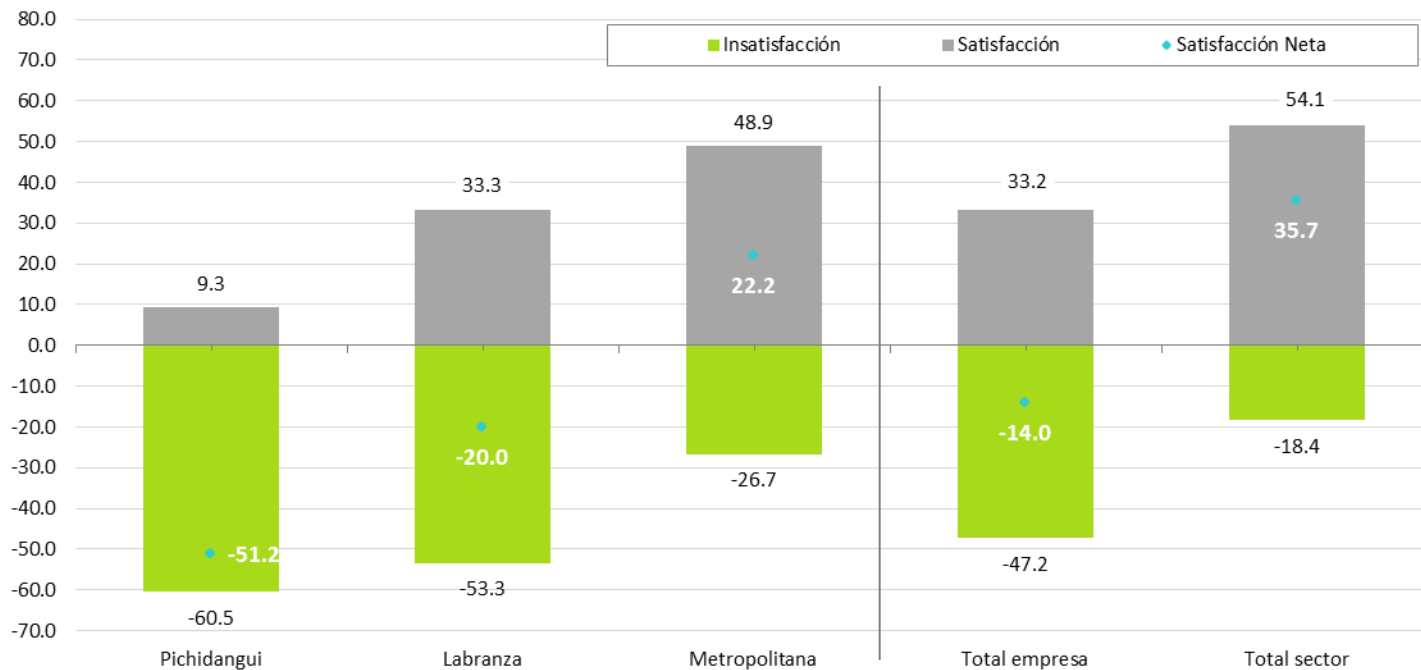
## ESSI: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El ranking de dimensiones mantiene a aspectos absolutamente centrales, en los últimos lugares del ranking de dimensiones y con calificaciones negativas, además, en 6 de los 10 atributos considerados.

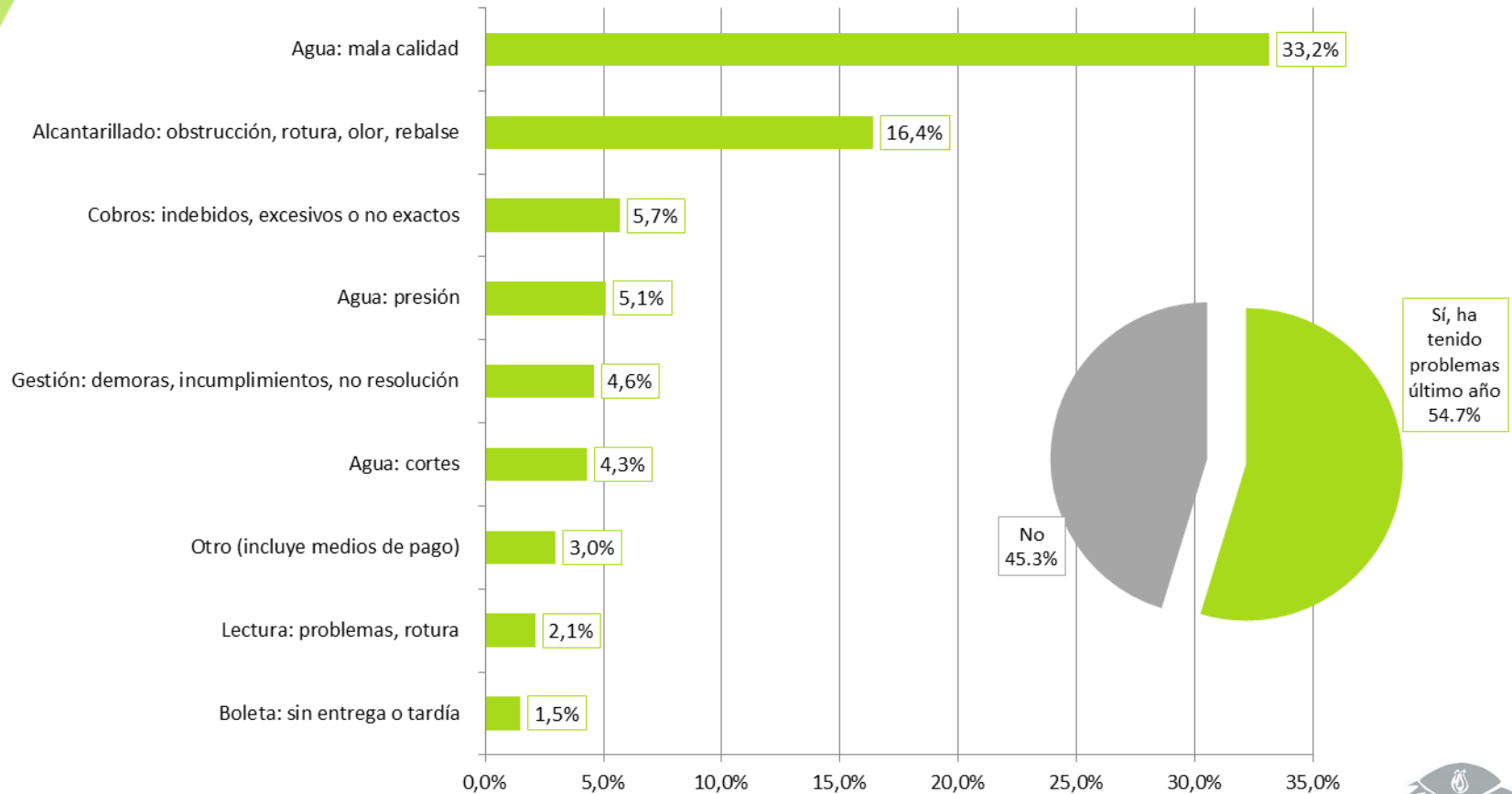
La distancia con el sector es elevada en casi todos los casos, y algo menor en relación al pago de cuenta.

## ESSI: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



Tal como se ha venido observando en mediciones previas, la altísima insatisfacción se concentra en Pichidangui. En Labranza, no obstante, se registra una pronunciada caída, la que se corresponde con información de prensa relacionada con problemas de importancia durante el 2020 (color del agua, dolores estomacales, denuncias contaminación del agua, etc.; julio, agosto y septiembre 2020).

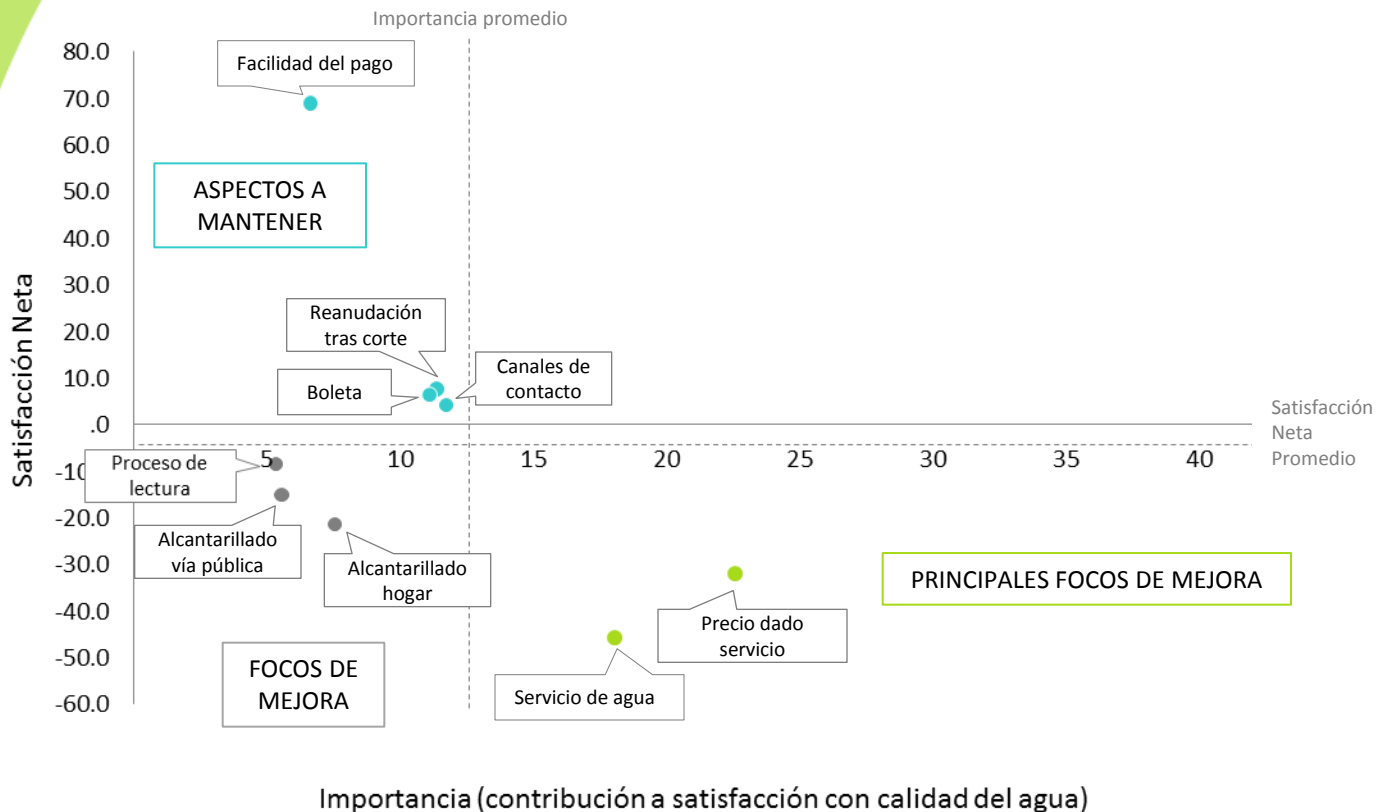
## ESSI: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



En concordancia con la negativa percepción general y el más de 60% de calificaciones 1 a 4, más de la mitad de los clientes declara experiencia de problemas el último año; y una altísima proporción, refiere específicamente a problemas de calidad del agua.

# ESSI: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



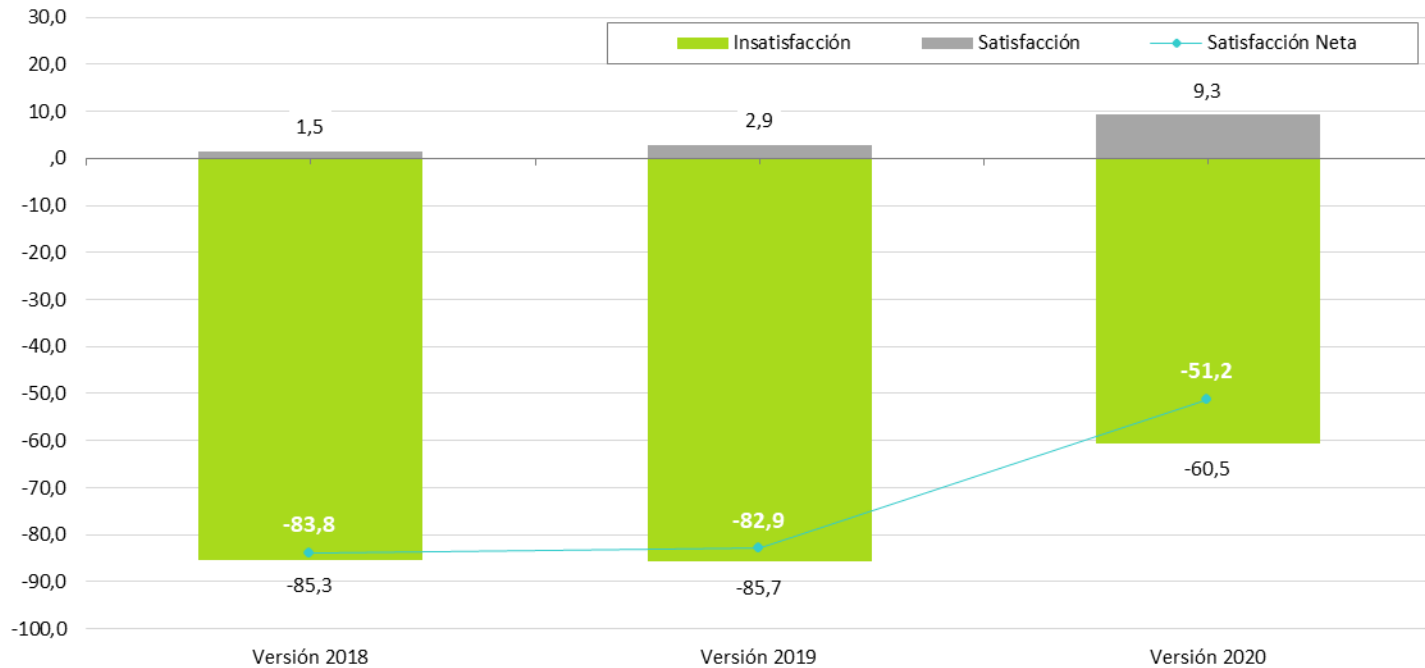
- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, FORTALEZA (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, ASPECTO A MANTENER (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, PRINCIPAL FOCO DE MEJORA (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA.

- Como focos de mejora principales, y en concordancia con la satisfacción general y por dimensiones, emergen la relación precio-servicio, y el agua potable de manera específica.
- Si bien no se detectan fortalezas, resulta interesante cómo además de la facilidad de pago y los aspectos relacionados con la boleta, dos dimensiones de menor satisfacción a nivel nacional, resultan en aspectos secundarios a mantener en ESSI: se trata de la agilidad en la reanudación frente a situaciones de corte, y a los distintos aspectos que hacen a los canales de contacto.

# ESSSI

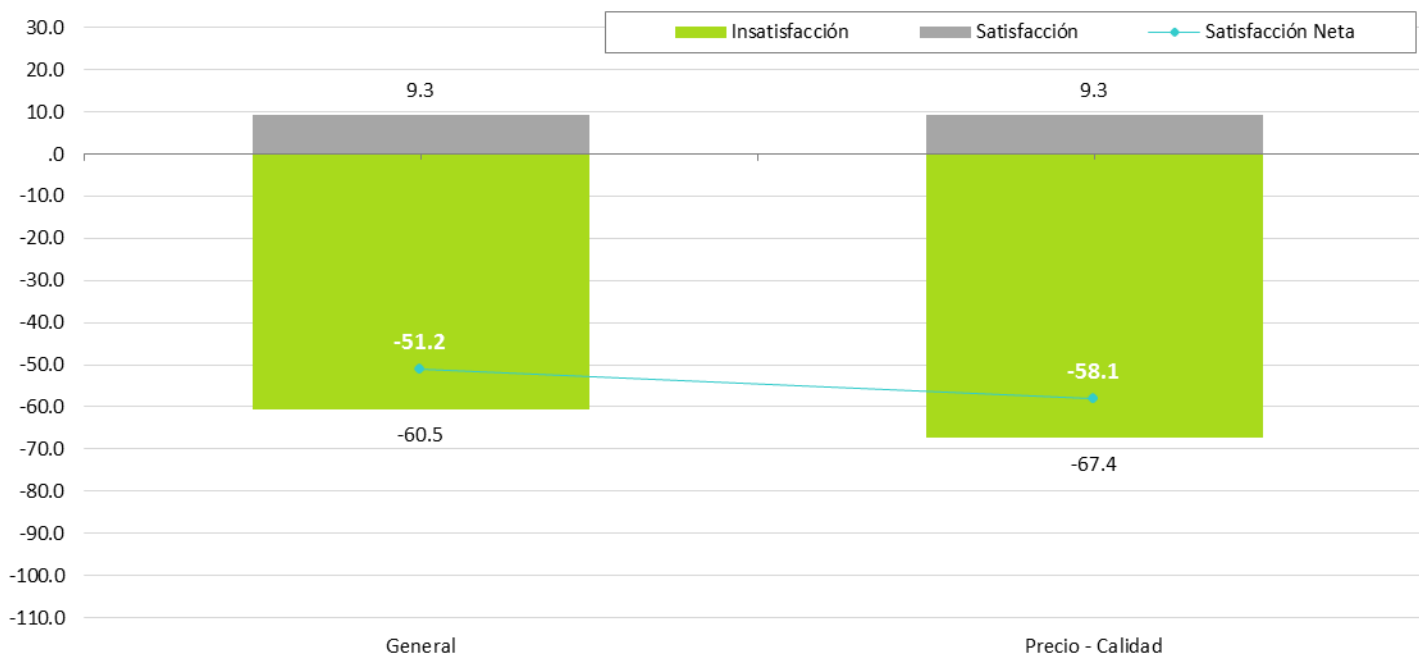
## PICHIDANGUI, REGIÓN DE COQUIMBO

# ESSSI, PICHIDANGUI: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS 2018 – 2019 – 2020



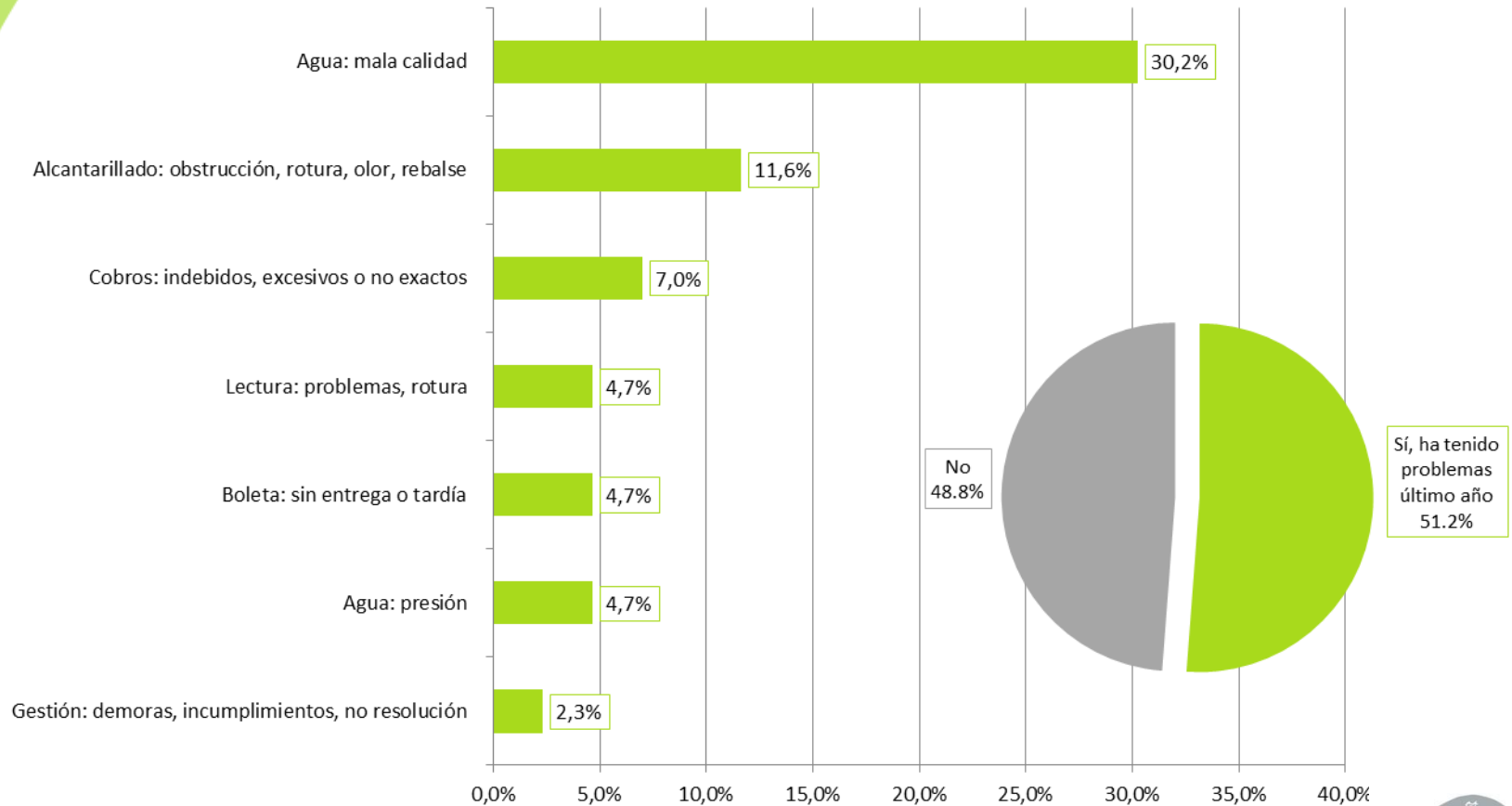
La insatisfacción con la empresa ESSSI, en la localidad de Pichidangui, **permanece en niveles generalizados de insatisfacción** desde la versión 2018, donde se incorporó como subestrato ad hoc. Sin embargo, aún cuando en niveles absolutamente insuficientes, hay un esfuerzo de mejora del que da cuenta la satisfacción usuaria, con una disminución de notas 1 a 4 desde casi un 86% al algo más del 60% actual.

## ESSI, PICHIDANGUI: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 6.9%; algo más que la brecha de 4.2 puntos porcentuales de la versión 2019, y de la de 1.5% de la medición asociada al 2018. En este caso, la situación diferencial de escasa brecha se relaciona más bien con la centralidad de la insatisfacción con el servicio.

## ESSI, PICHIDANGUI: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

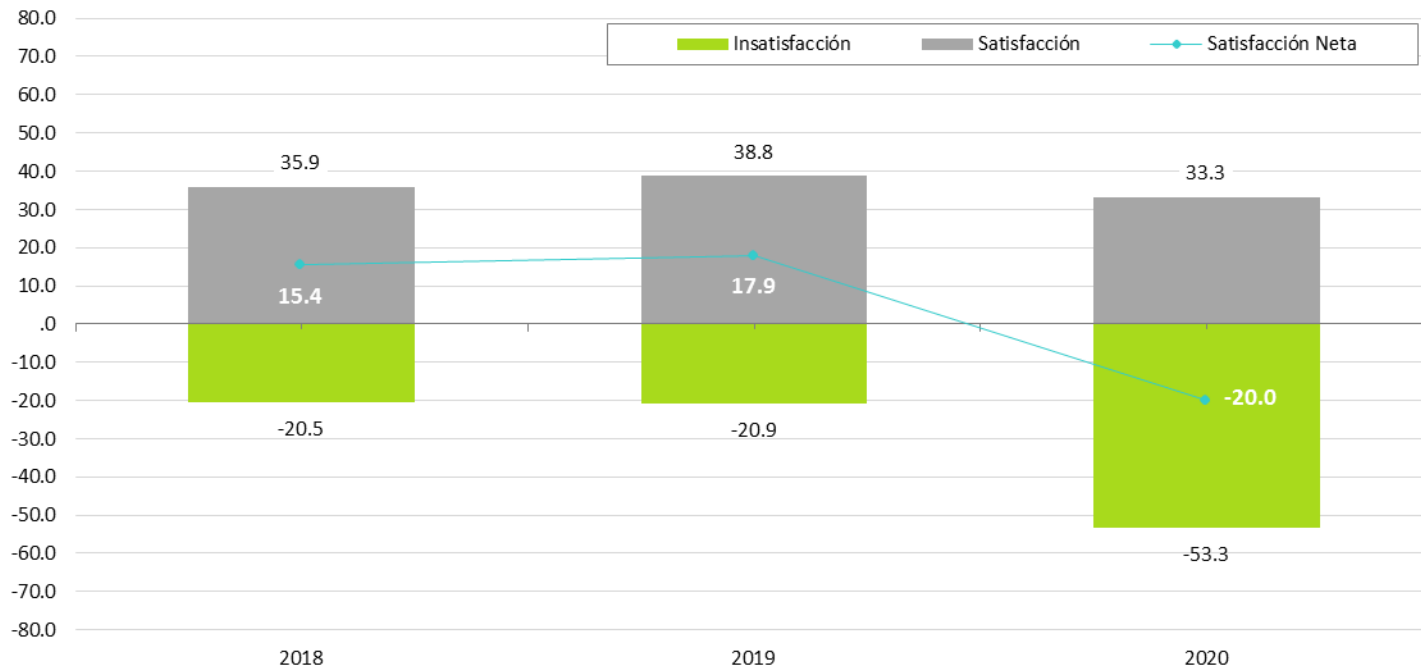


La insatisfacción relativa al agua y al alcantarillado, remite –en la percepción de los entrevistados/as- a una situación estructural y no a eventos específicos. En relación al agua y tal como se ha planteado respecto a la empresa en general, la alusión espontánea al problema de la mala calidad se empuña muy por encima del estadígrafo nacional; situación que tiene lugar asimismo en relación a la tasa general de problemas.

# ESSSI

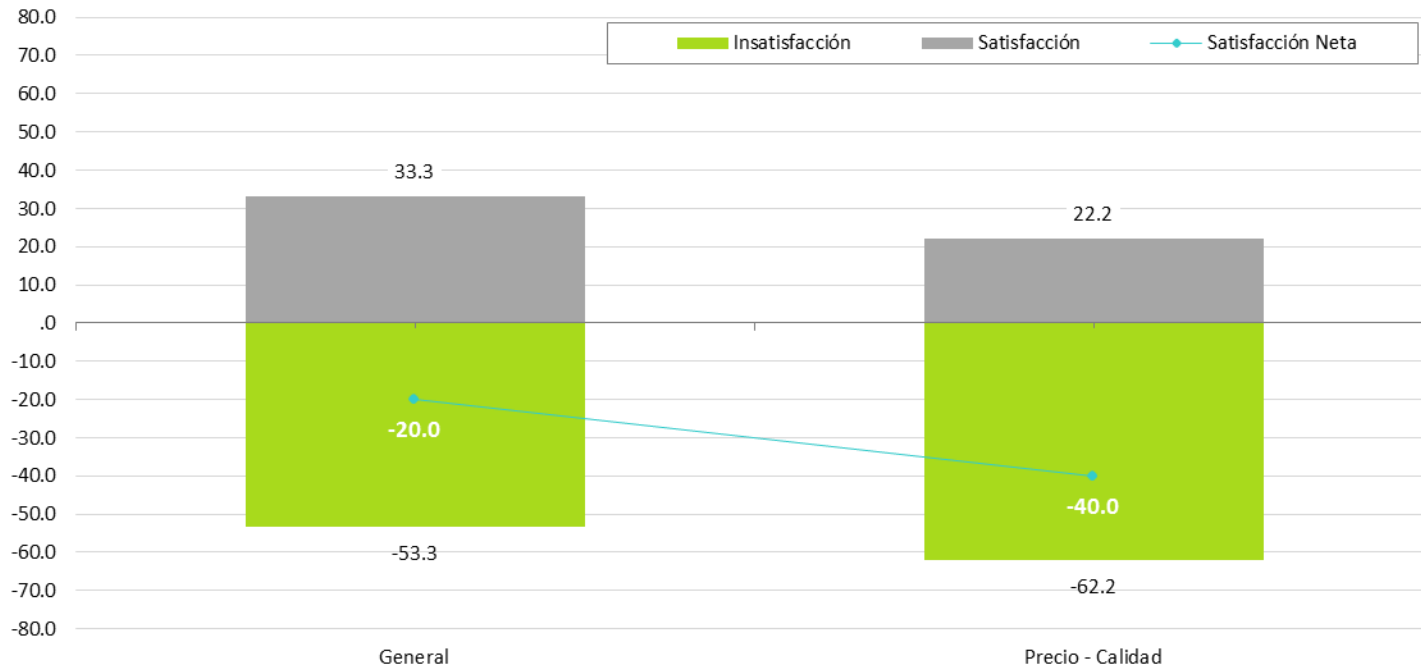
## LABRANZA, ARAUCANÍA

# ESSI (LABRANZA, ARAUCANÍA): SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019



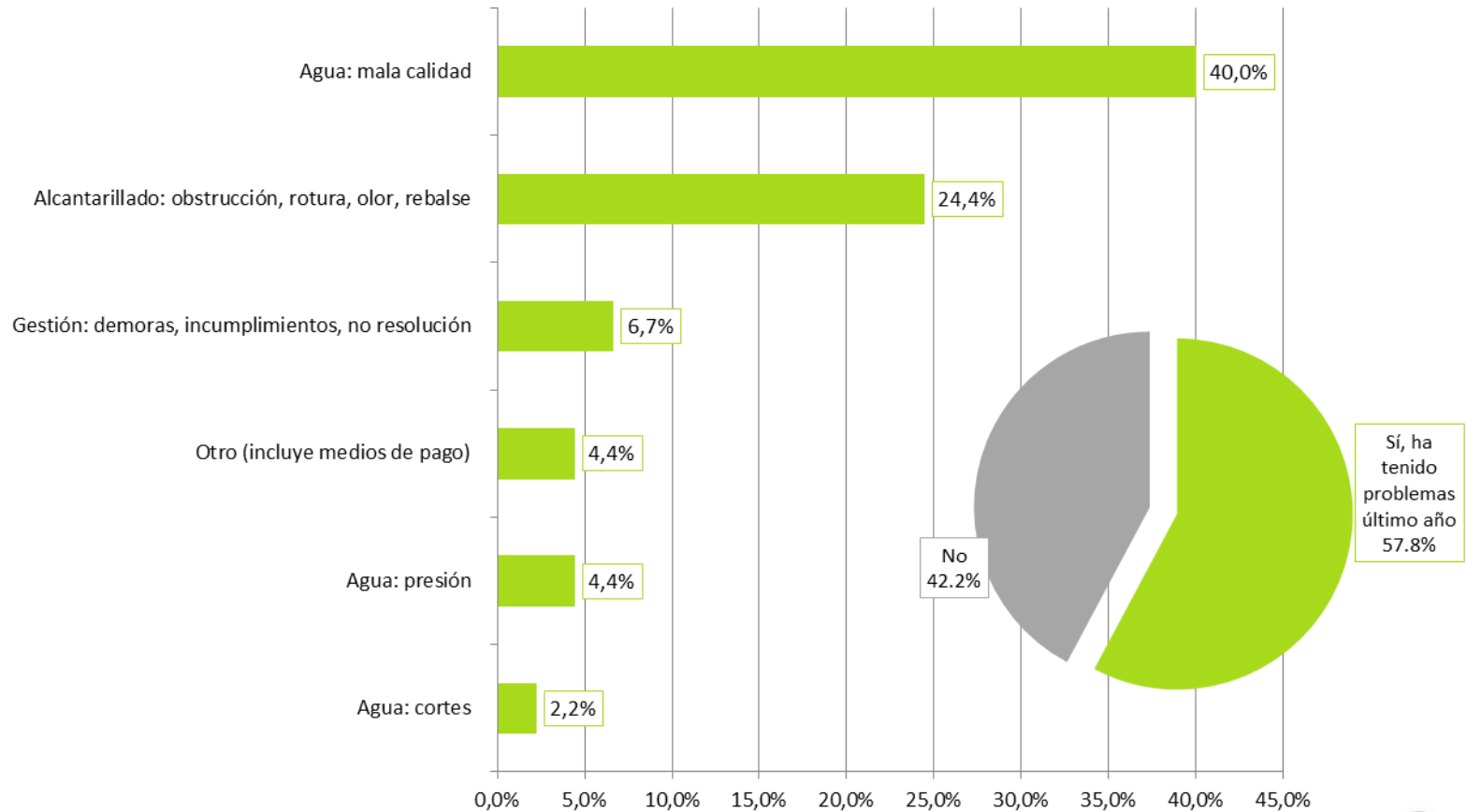
La estabilidad en la satisfacción neta de ESSI Labranza de las versiones 2018 y 2019, con niveles por debajo del sector pero claramente positivos, se desploma en la última medición tornándose negativa, con más de la mitad de los clientes calificando a la empresa con notas entre 1 y 4. Como se explicitó, coincide con una serie de denuncias de contaminación del agua, con fuerte repercusión en prensa.

## ESSSI, LABRANZA - ARAUCANÍA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 20 puntos porcentuales, mucho mayor a la detectada en las versiones previas (6% y 5% para las mediciones 2019 y 2018, respectivamente).

## ESSSI, LABRANZA - ARAUCANÍA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



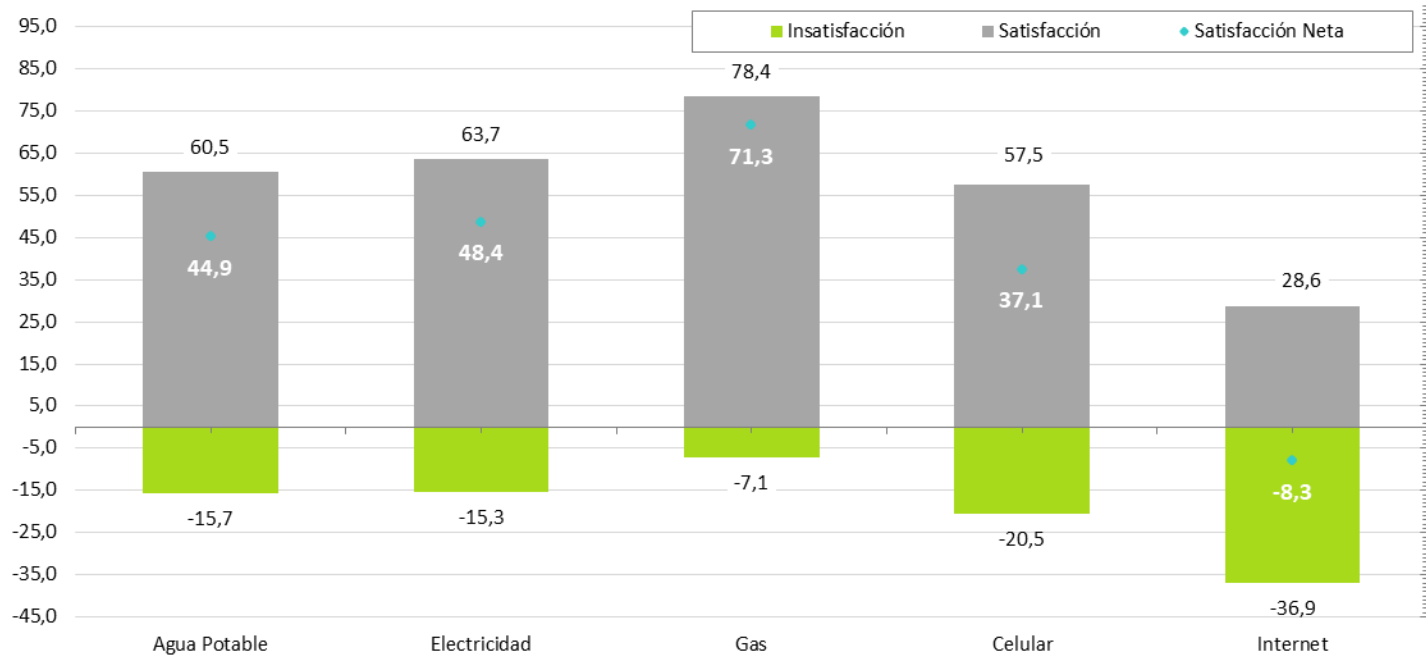
Los problemas reportados por los clientes de ESSSI Labranza son incluso **mayores que los detectados en Pichidanguí**: la *mala calidad del agua* –en un año de denuncias públicas- alcanza al 40% de las menciones; el **alcantarillado** triplica la mención nacional, y se erige como la segunda mayor tasa en el concierto de sanitarias, a pequeña distancia de Melipilla Norte. Además, supera ampliamente a la mitad de los clientes, la proporción con experiencia específica de problemas durante el año 2020.

# ESVAL

## REGIÓN DE VALPARAÍSO

# ESVAL: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS

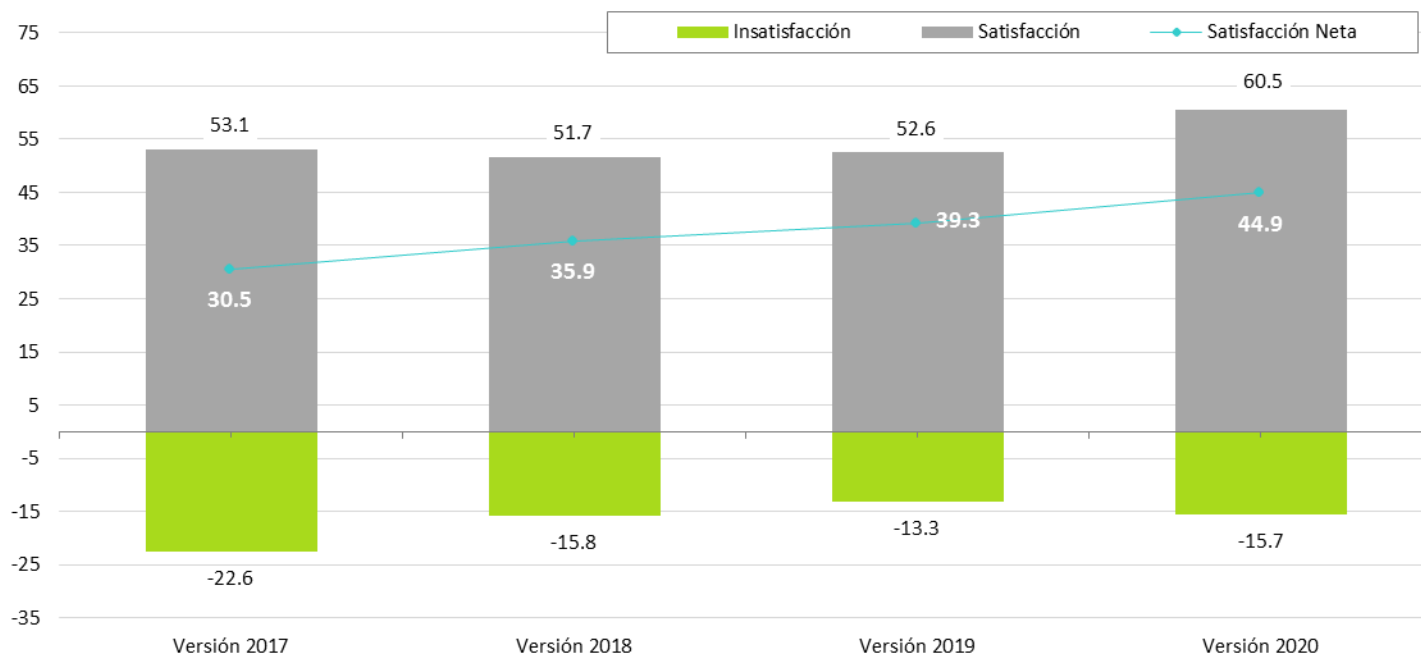


- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

ESVAL **mantiene la calificación de sus clientes por sobre la media del sector**; sin embargo, se encuentra por debajo de la valoración del sector eléctrico, el estrictamente comparable. Destaca la caída del servicio de internet, que asume calificación negativa con más de un tercio de sus clientes calificando con notas de 1 a 4.

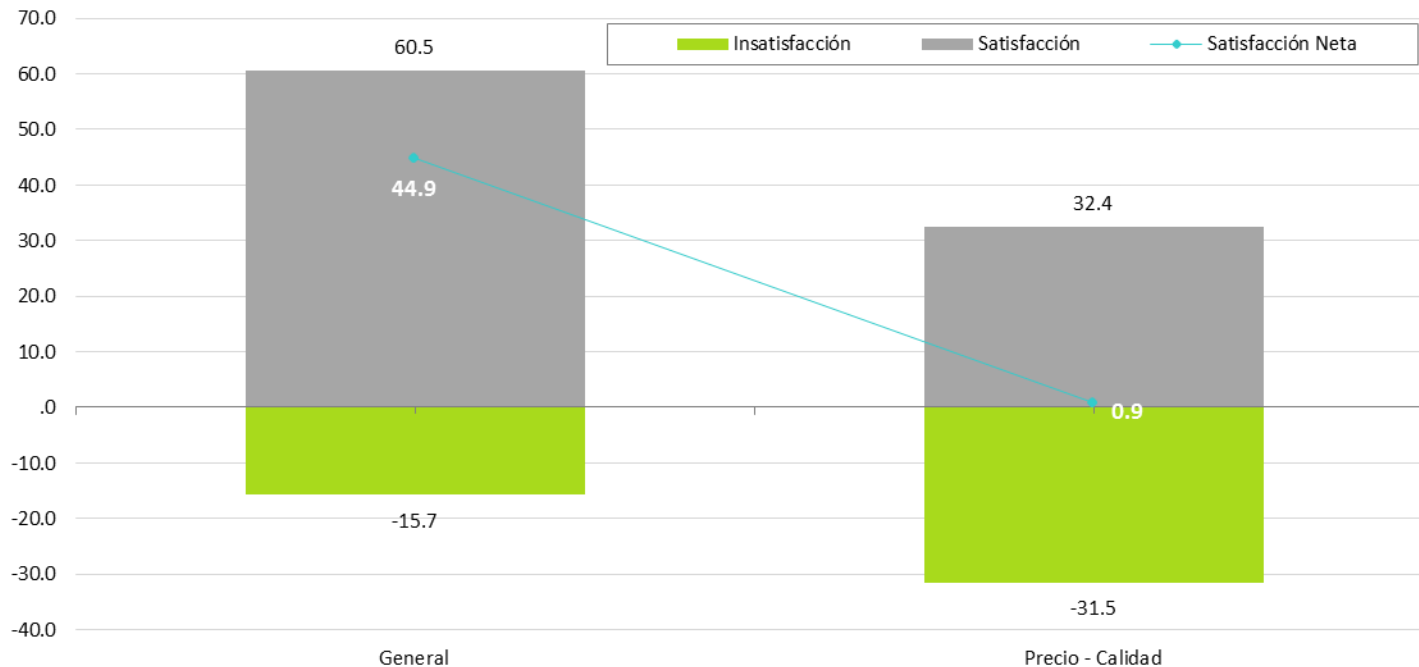
# ESVAL: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS

## EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



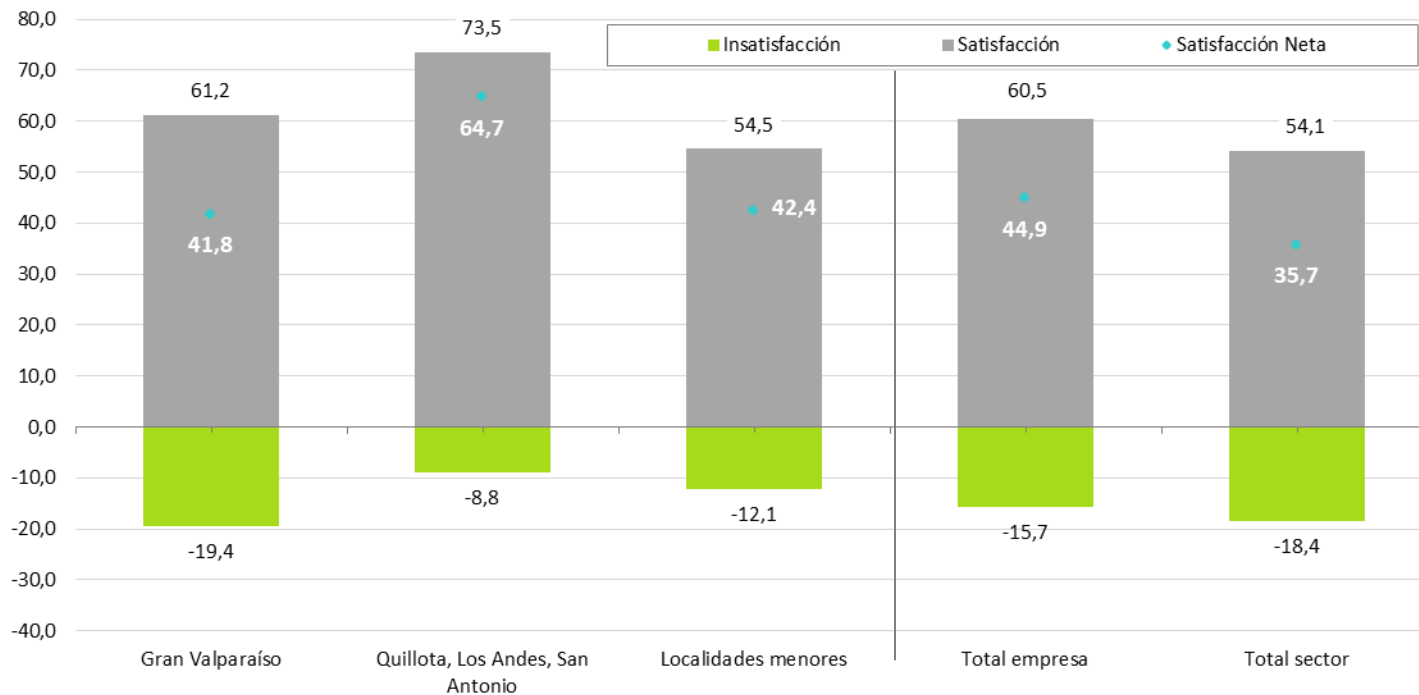
ESVAL **mantiene una tendencia al alza** en la evaluación de sus clientes, mejorando en la satisfacción neta en un 5.4%, 3.4% y 5.6%, en las versiones 2018, 2019 y 2020, respectivamente. En las razones de este alza moderada pero sostenida, podría estar ubicada la gestión comunicacional con los clientes: la campaña de refinanciación en pandemia, la integración de la situación de seguía regional a los mensajes, el trabajo articulado en los incendios forestales ('cortes solidarios' para aumento de presión a bomberos), etc.

## ESVAL: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



Sin embargo, la caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios), es **44 puntos porcentuales**; lo que supera ampliamente la brecha desde las versiones anteriores (34.3% y 32.3% para los años 2019 y 2018 respectivamente). ¿La campaña de refinanciación y no corte ha resultado insuficiente, en el marco de deterioro de los hogares clientes? Resulta alarmante el empobrecimiento durante la pandemia: el 47.6% de los hogares-clientes declara deterioro o pérdida de empleo, actividad o ingresos del jefe de hogar, en comparación a la situación pre-COVID (la tasa nacional, en cambio, asciende al 41.7%). Se trata de un aspecto de especial cuidado.

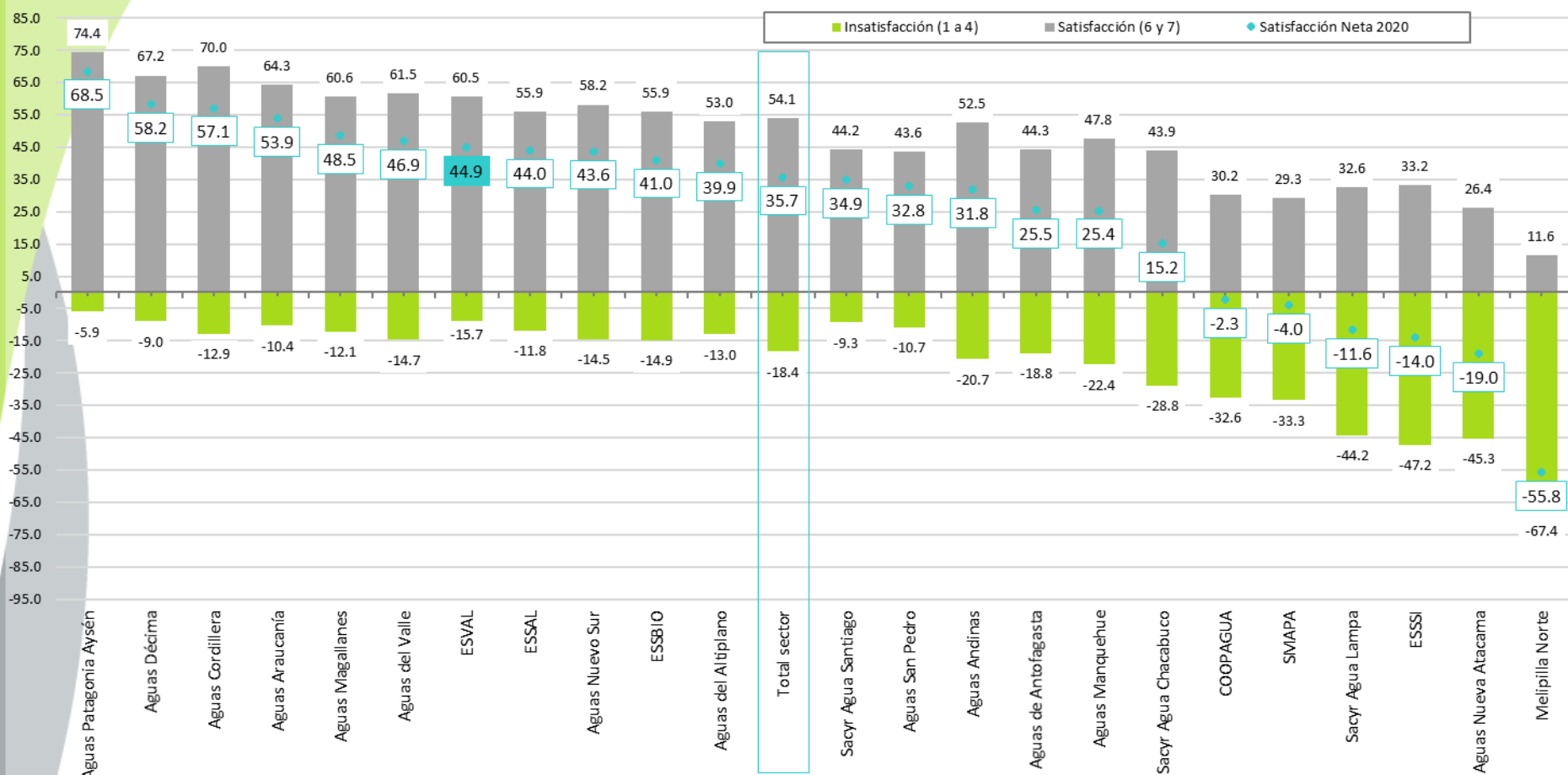
## ESVAL: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



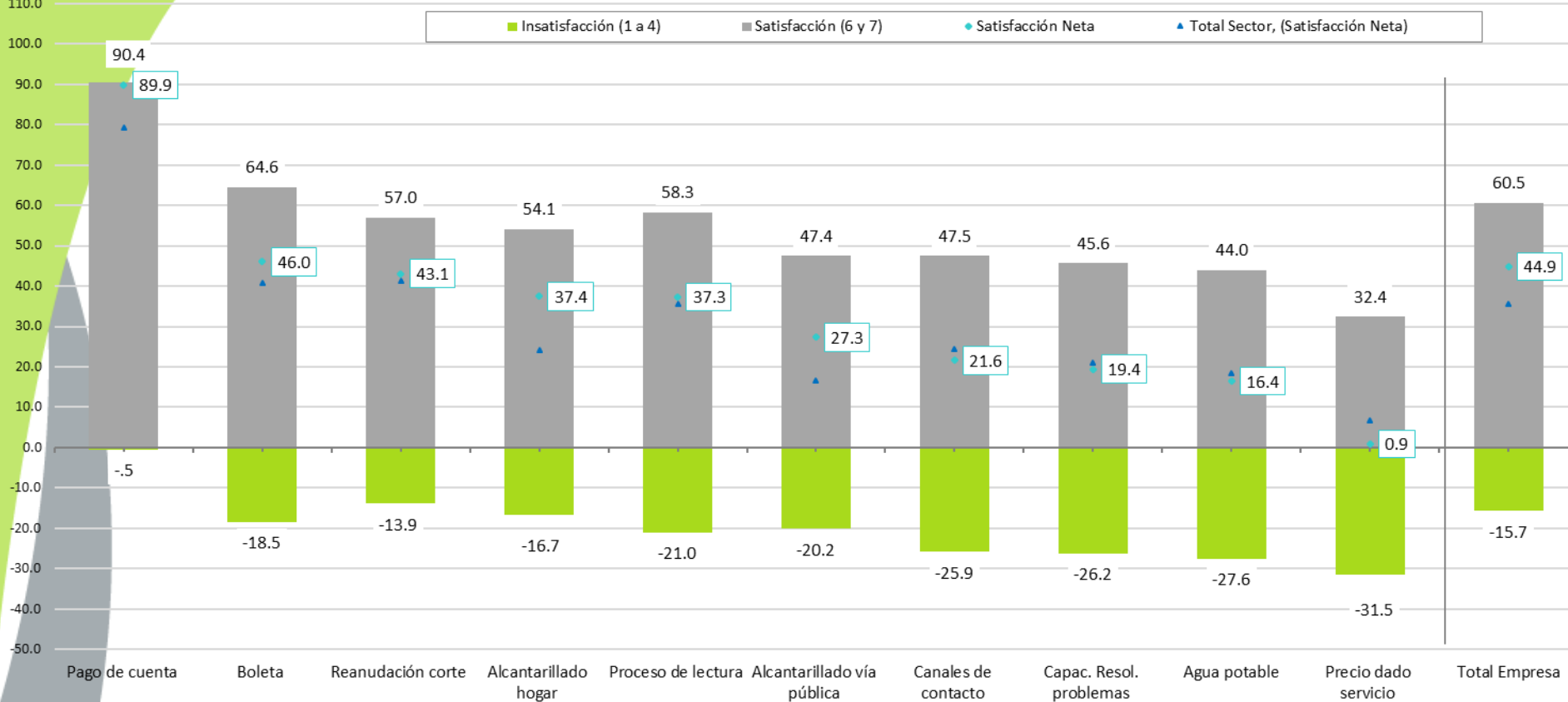
La valoración que los clientes hacen de ESVAL es fluctuante. En esta versión, las evaluaciones 'relativamente' más bajas se localizan tanto en Gran Valparaíso como en las localidades menores; y la mayor fortaleza, en cambio, se localiza en Quillota, Los Andes y San Antonio. Se trata de una situación distinta a la registrada en la versión previa.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

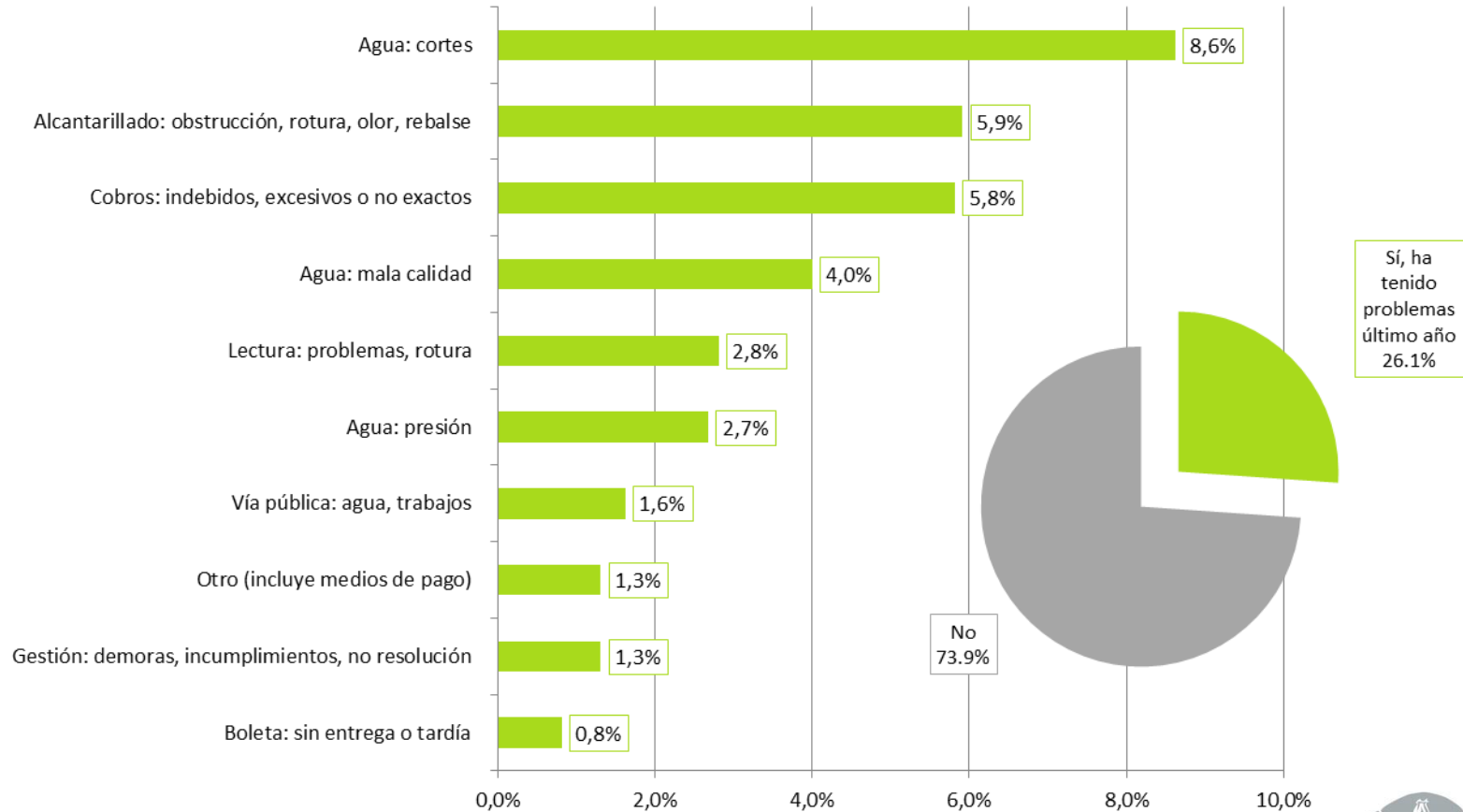


# ESVAL: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** mantiene muy principalmente por debajo a la relación precio calidad. La evaluación del agua, se ubica en niveles similares al estadígrafo nacional, también en los últimos lugares. Destaca cómo este año la capacidad de resolución de problemas y el funcionamiento de los canales de contacto, se ubican asimismo en los últimos puestos, evidenciando la dificultad de la relación empresa-cliente en tiempos de pandemia con restricciones para la relación presencial. Los aspectos en los que la satisfacción está por encima de la asociada al sector, remiten al pago de cuentas, boleta, y alcantarillado en el hogar. Este último aparece como una fortaleza relativa, 13.2 puntos porcentuales por sobre el estadígrafo nacional.

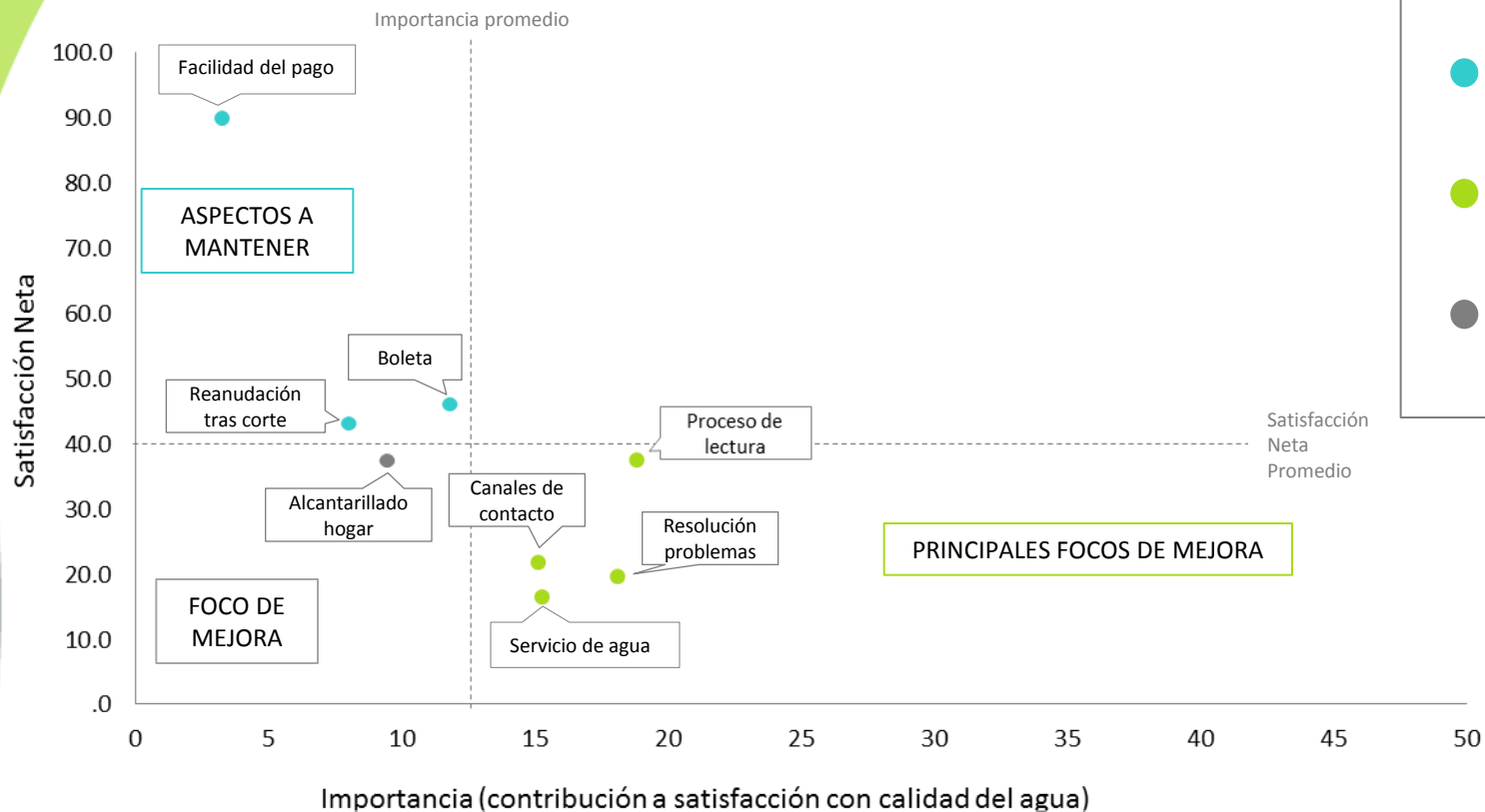
## ESVAL: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



Con una tasa general de problemas algo por sobre de la nacional, los cortes de agua se constituyen en el problema mayoritariamente reportado.

# ESVAL: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

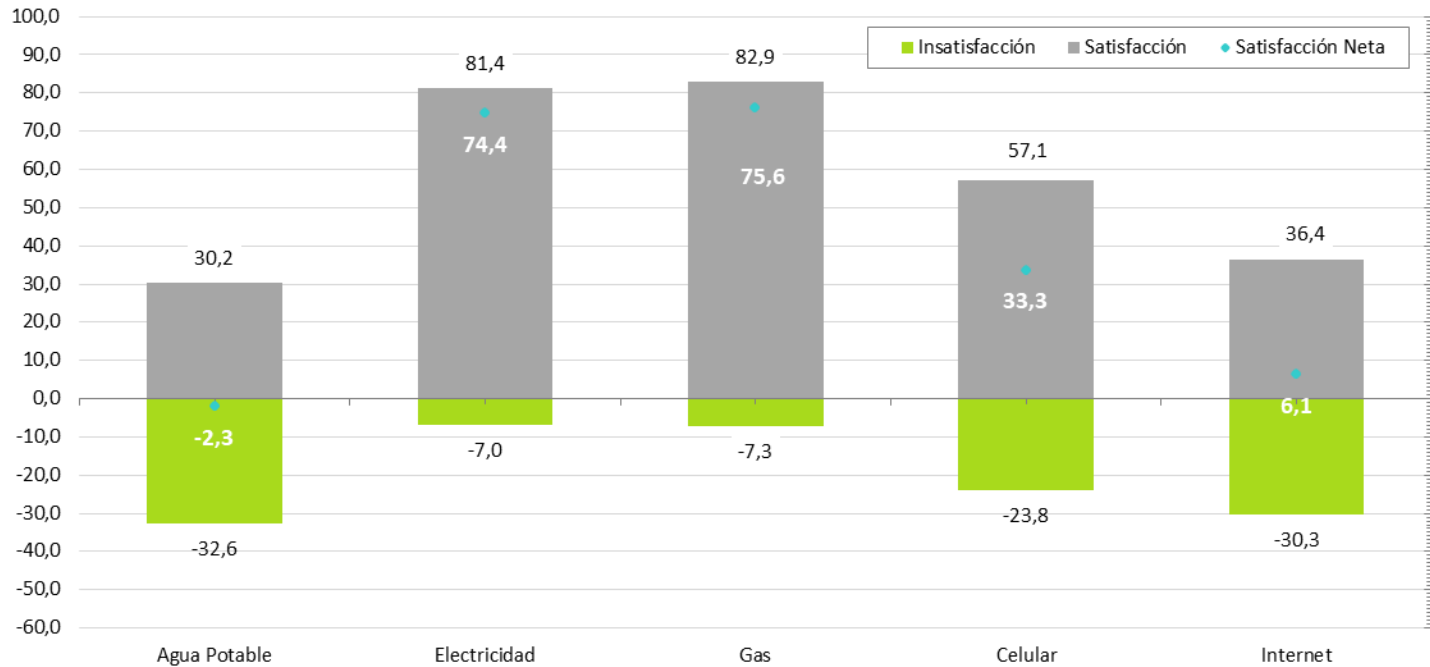
- Destaca la variedad de aspectos sobre los que los clientes llaman la atención: la combinatoria de calificaciones más bajas y aspectos de mayor contribución de la satisfacción, ubica al servicio de agua, la capacidad de resolución de problemas, los canales de contacto e incluso el proceso de lectura, como focos de mejora. La evaluación de la relación precio-calidad parece depender más de la tarifa y la capacidad de pago de cada quién, que del servicio recibido propiamente tal.
- Al otro lado, destaca cómo si bien un problema para una importante proporción de clientes refiere a los cortes del servicio, la agilidad en la reanudación, consultada la población total, aparece como un buen aspecto a mantener.

# COOPAGUA

## REGIÓN DE VALPARAÍSO

# COOPAGUA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

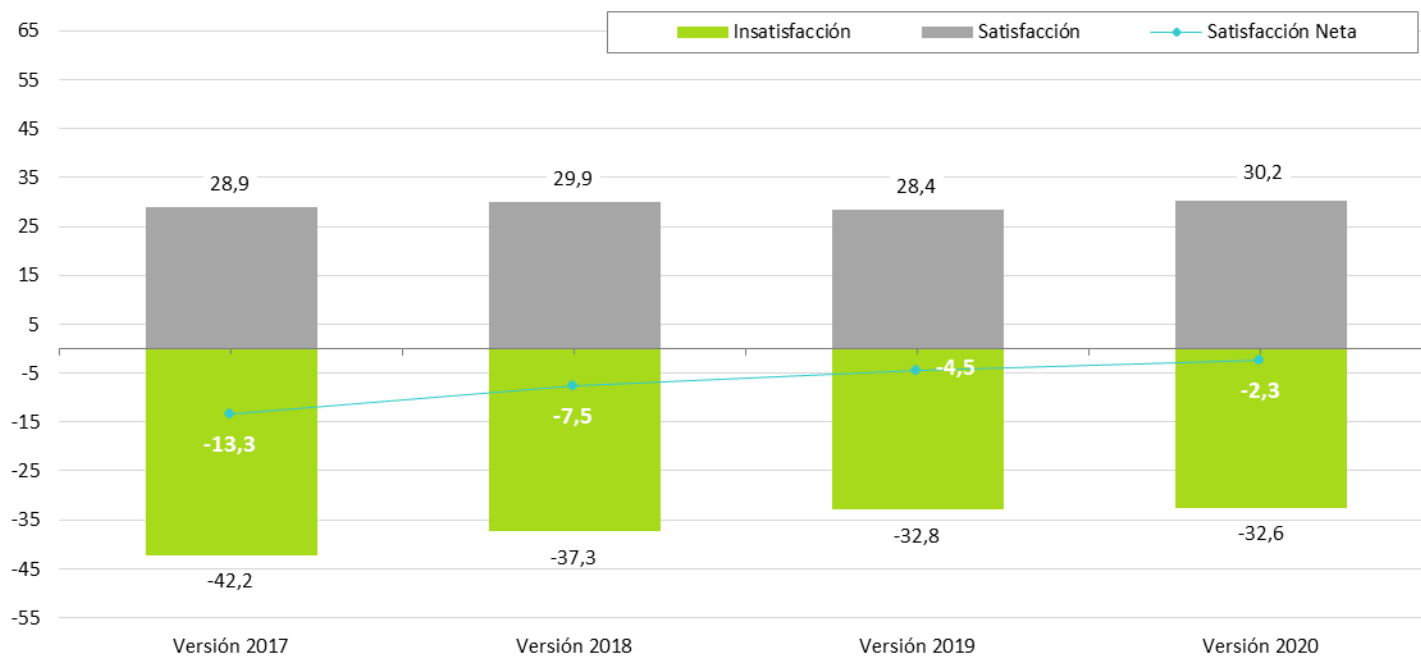
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

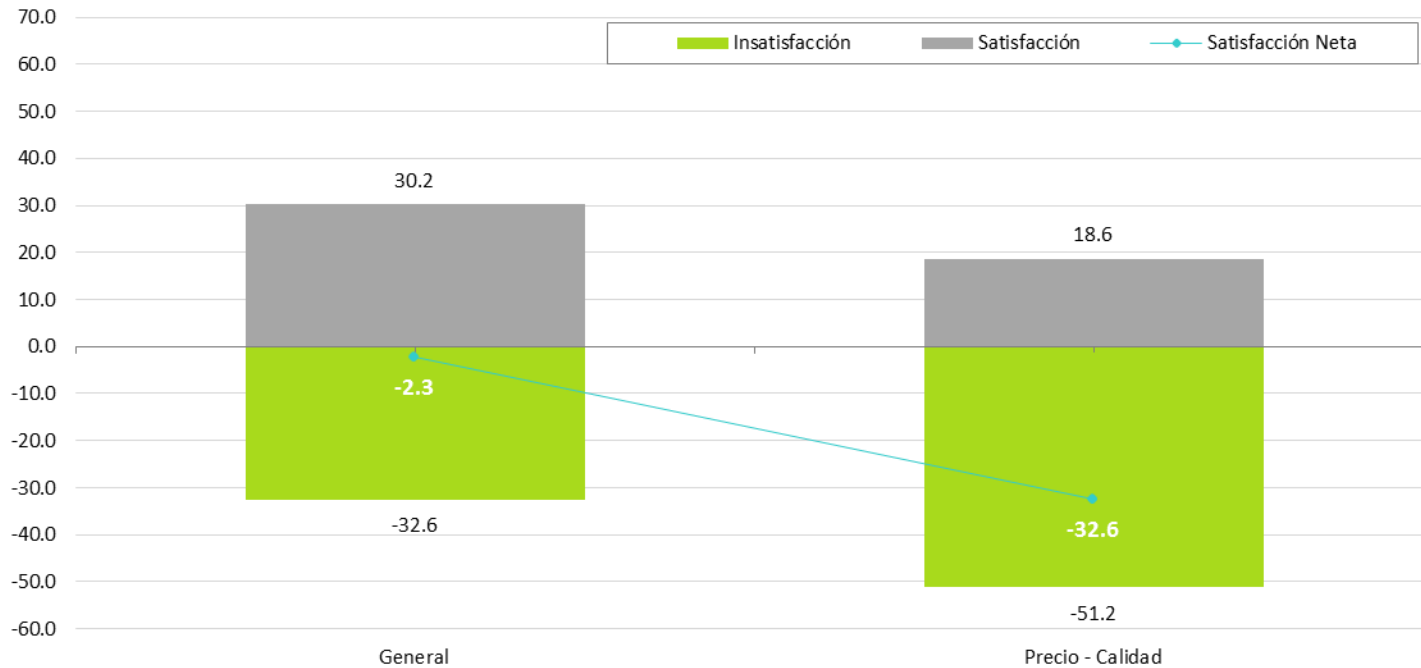
La empresa COOPAGUA, concita en sus clientes de residencia permanente en Santo Domingo, una **calificación neta muy por debajo de la nacional** -en el lugar 18 de 23 del ranking, donde el último puesto es el más negativo- así como muy por debajo de la proporcionada al resto de los servicios básicos domiciliarios excepto internet, que aun manteniendo calificación positiva, se desploma en la medición 2020..

# COOPAGUA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



En términos de evolución, y aun en el contexto negativo, se verifica un **mejoramiento en la percepción** durante los cuatro períodos consultados.

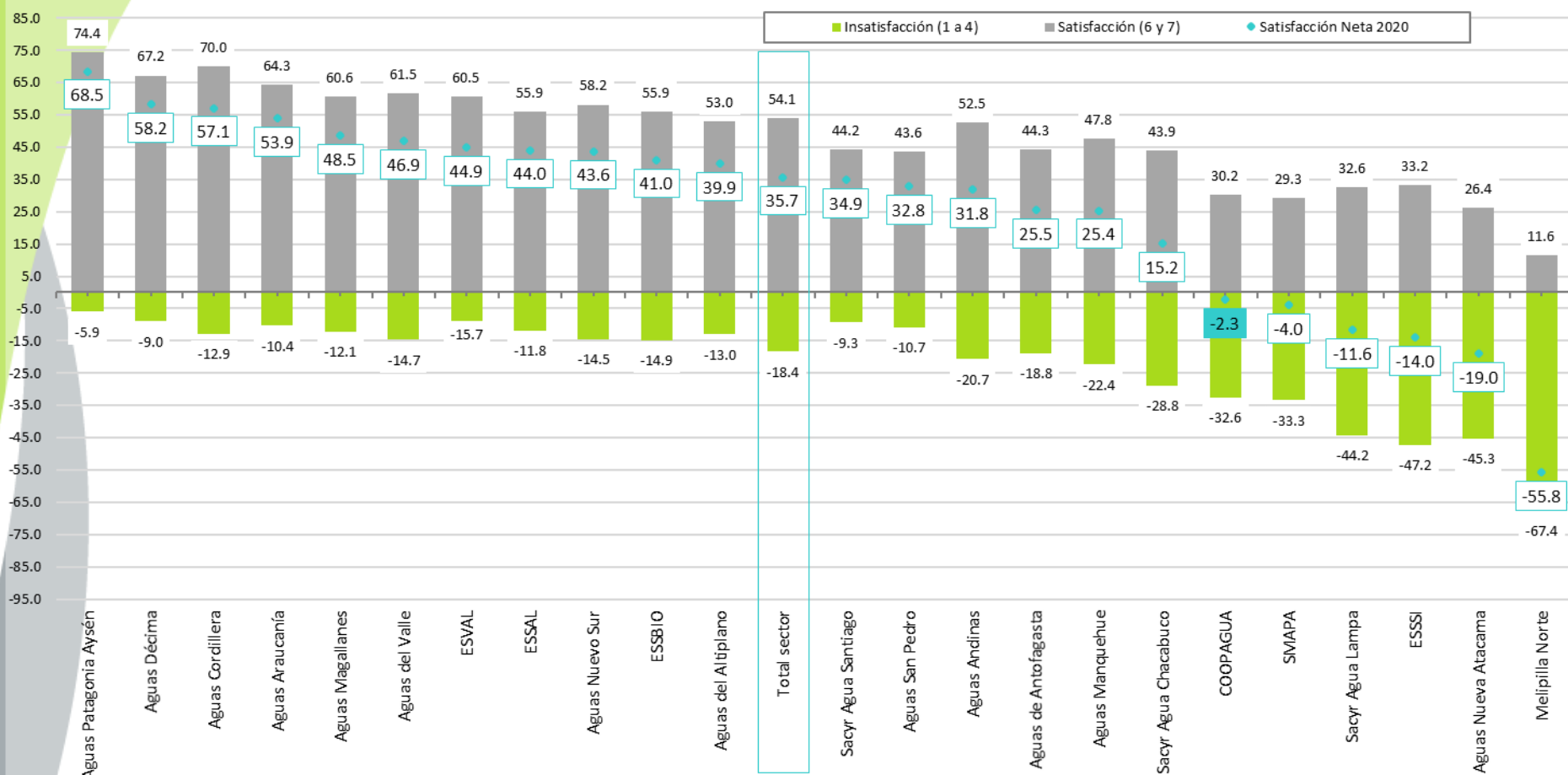
## COOPAGUA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



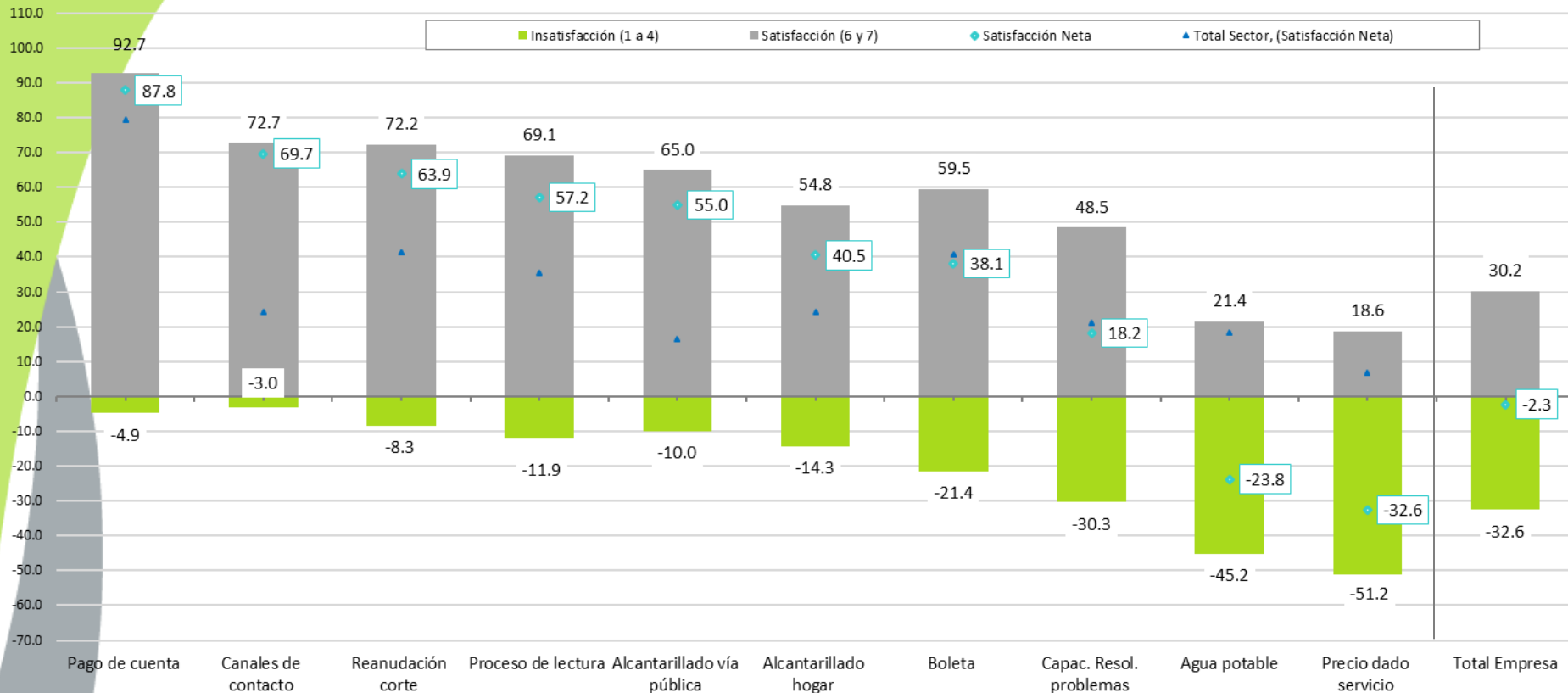
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios ), es de 30.2 puntos porcentuales, mayor a la verificada en la medición previa y en la inmediatamente anterior (28.3% y 22.4% respectivamente)..

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

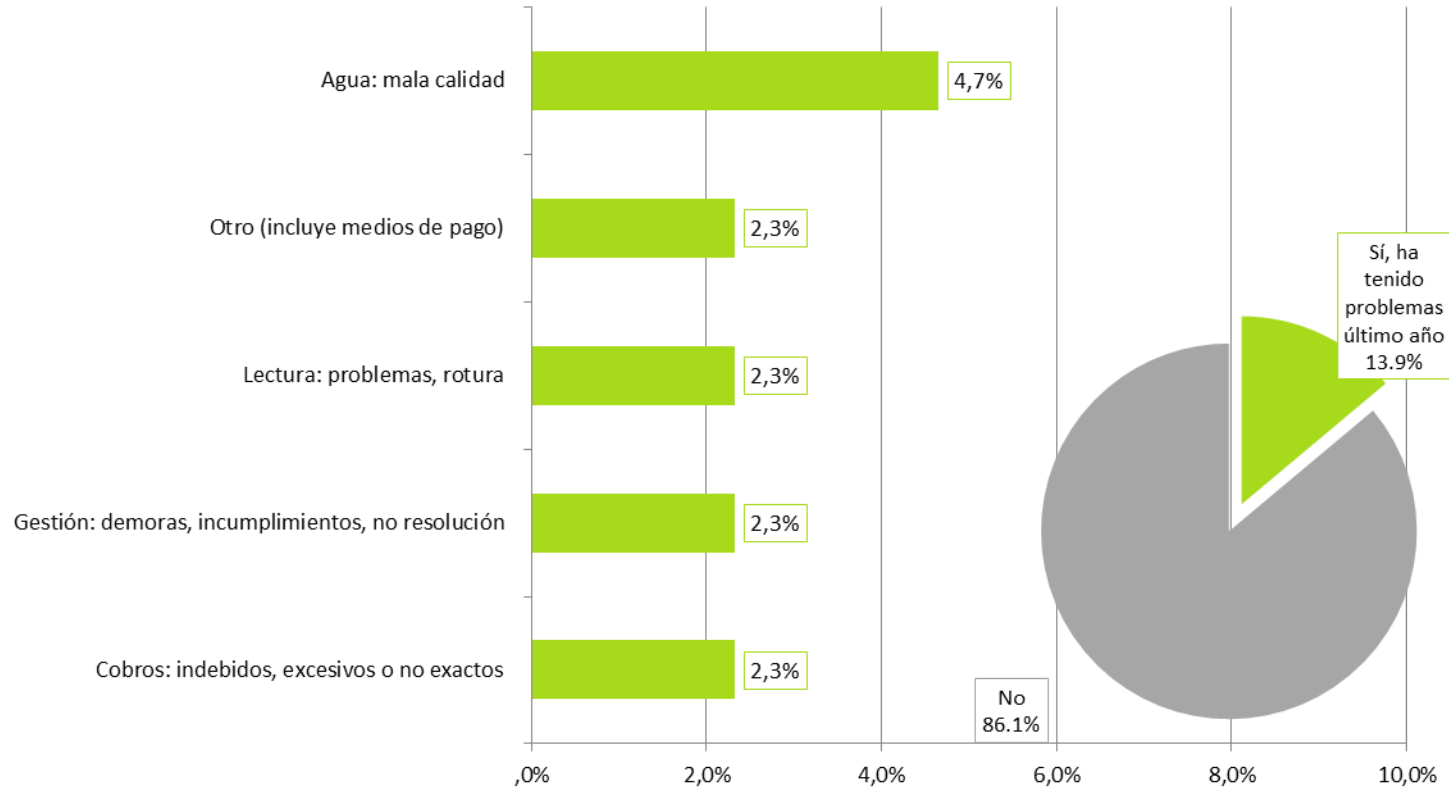


# COOPAGUA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** mantiene en los lugares más bajos y con calificación neta negativa, tanto a la relación **precio-servicio** (21 de 23) como al servicio principal del giro, el **agua potable** (19 de 23). Destaca en la versión 2020 cómo la boleta, tradicionalmente bien evaluada, si bien mantiene niveles positivos y muy similares al estadígrafo nacional, cae de manera importante; lo que se corresponde con las dificultades de distribución en tiempos de pandemia y confinamiento. Por otro lado, tal como en la versión anterior, es la capacidad para la resolución de problemas en tiempo y forma adecuados, la que le sigue en orden 'negativo' al agua. Finalmente, destaca en términos de gestión la **valoración muy positiva** de los **canales de contacto**, movimiento de sentido inverso al detectado a nivel nacional.

## COOPAGUA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



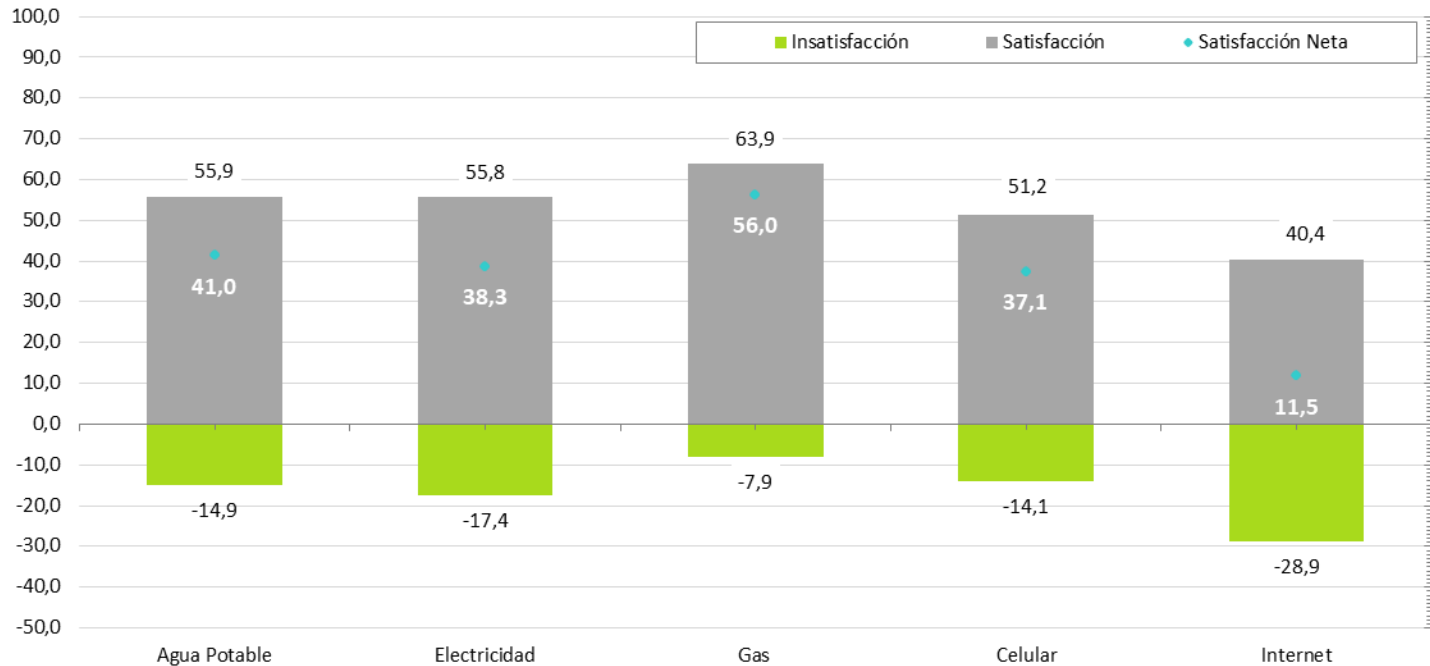
La tasa de problemas de COOPAGUA, que aparecía en versiones previas entre las más elevadas, se observa como claramente **moderada** en el contexto nacional. En la misma línea, los problemas de calidad del agua, si bien aparecen, son mencionados de manera espontánea en mucha menor proporción.

**ESSBIO, GENERAL**  
**REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO**  
**O'HIGGINS, REGIÓN DEL ÑUBLE**  
**Y REGIÓN DE BIOBÍO**

# ESSBIO: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

## NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

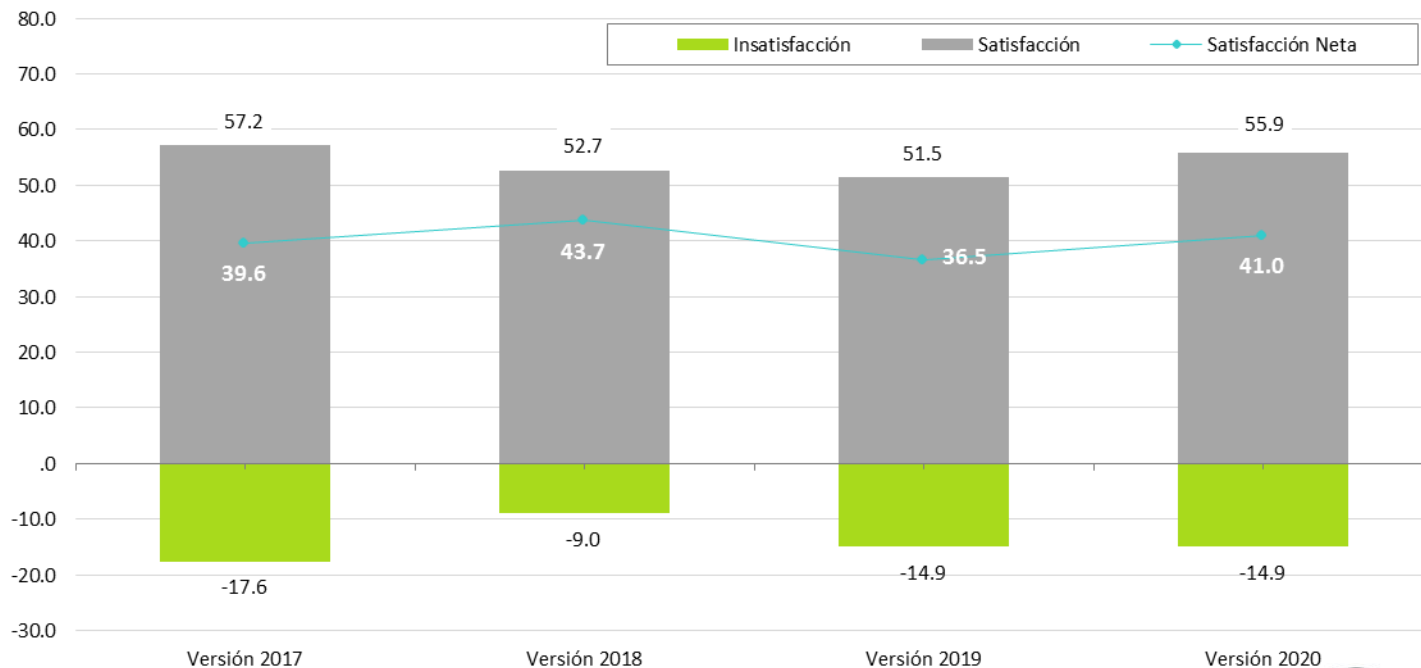
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

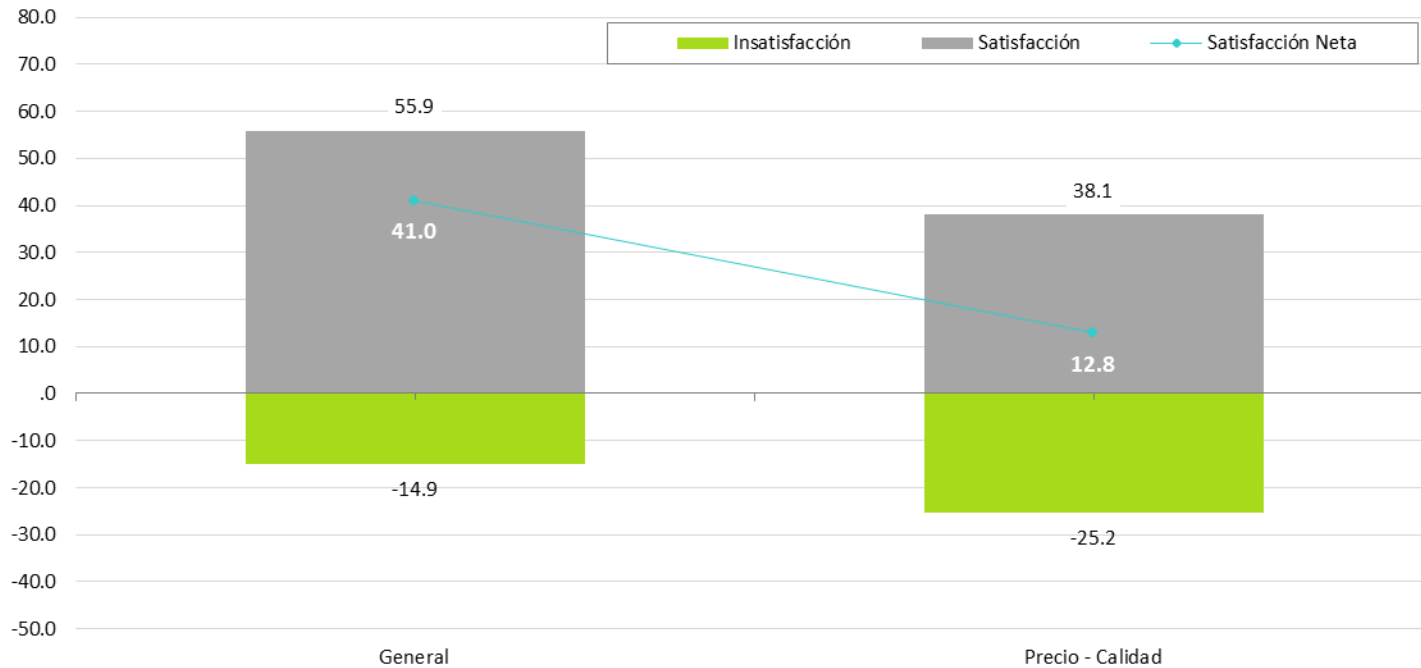
En términos comparativos, la evaluación que hacen los clientes de ESSBIO de manera global, **es positiva y por encima de la del sector en su conjunto**. Como se observa, se ubica en **segundo lugar** en el **conjunto de los servicios básicos domiciliarios**.

# ESSBIO: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La satisfacción usuaria se mantiene relativamente estable, con algunas variaciones y una caída algo más pronunciada el 2019, para volver a remontar en esta última medición con un alza moderada de 4.5 puntos porcentuales.

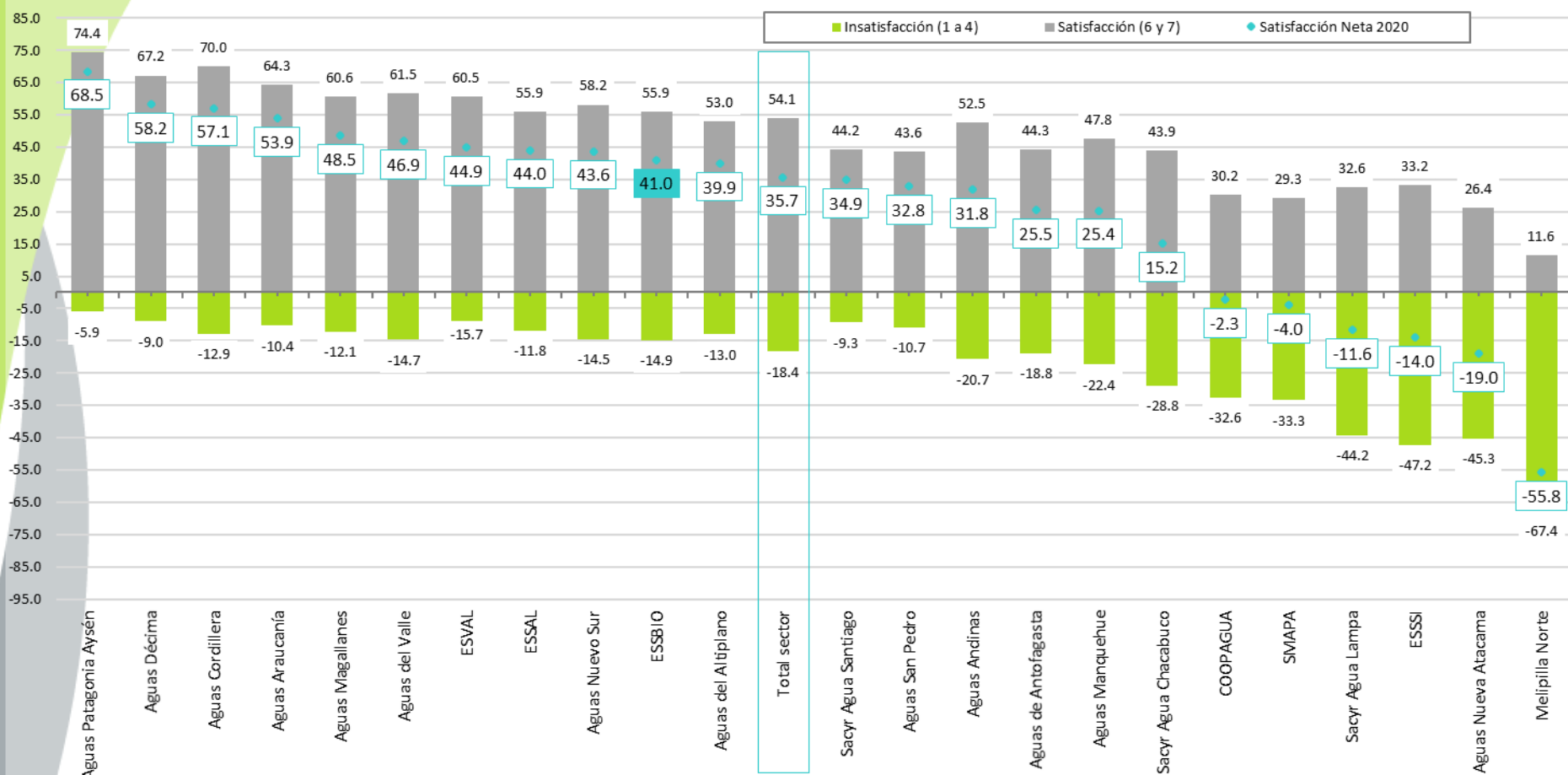
## ESSBIO: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



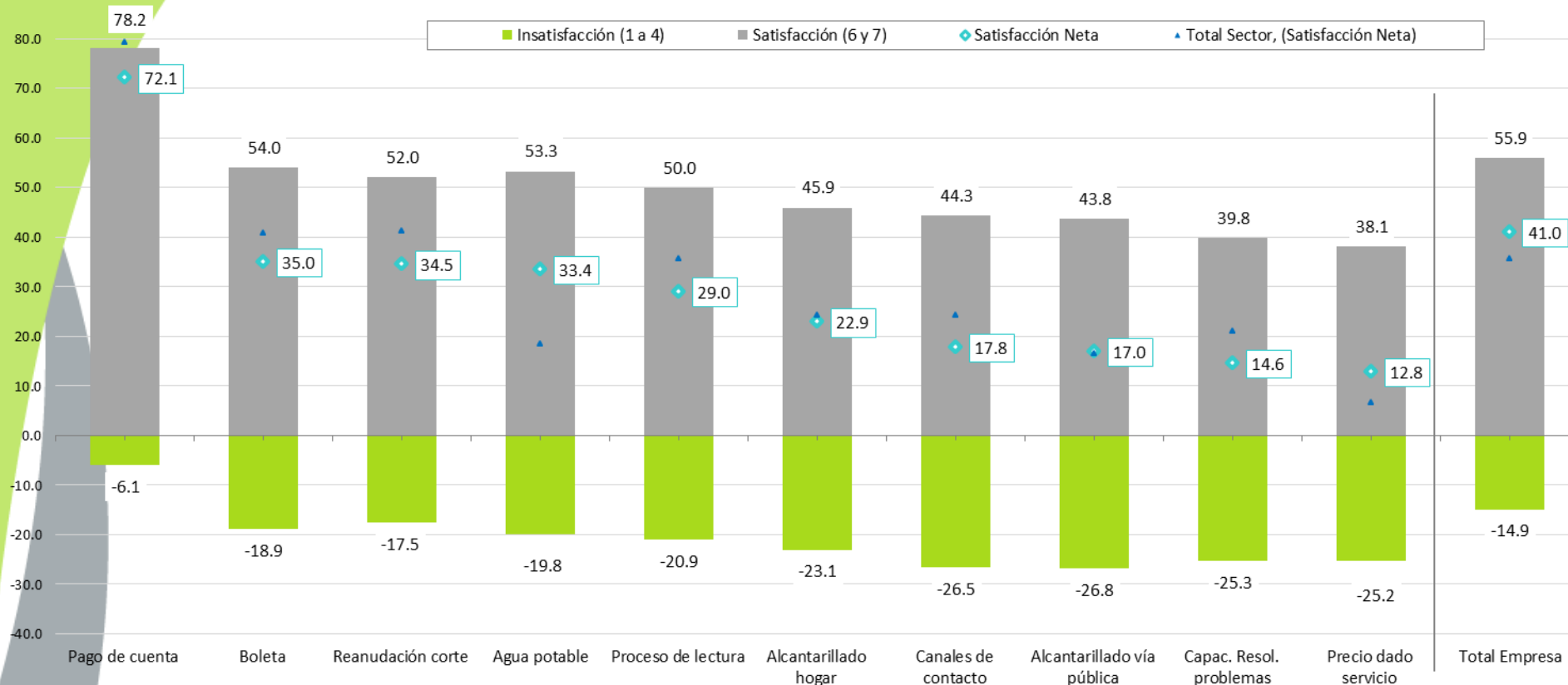
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios ), si bien es pronunciada, se reduce en relación a la verificada en la versión previa, desde un 40.7% a un 28.2% en esta última versión, lo que además se corresponde con la brecha del sector, posicionada en el 29%.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

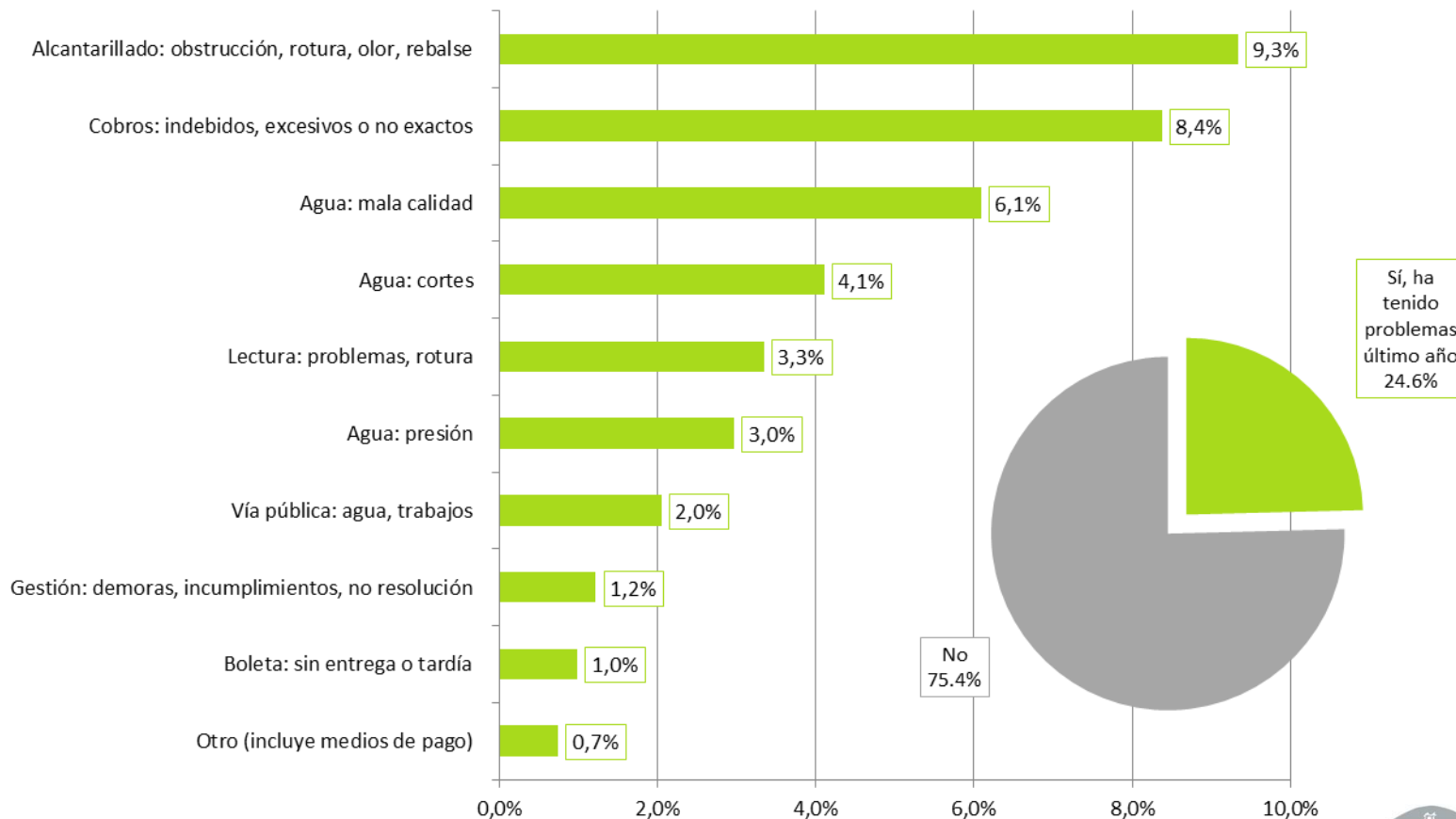


# ESSBIO: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



Observando las dimensiones del servicio, destacan ciertos movimientos: por un lado, la insatisfacción con la relación precio-calidad continúa ubicándose en el último lugar del ranking relativo. Por otro lado, esta vez el agua –siguiente mayor déficit en la versión anterior- se desplaza a una marcada mejor posición. La explicación –se hipotetiza- puede localizarse en los movimientos de las otras dimensiones: como ha podido observarse a nivel nacional, los canales de contacto, más exigidos y en contexto cambiante ante la necesidad de reemplazo de lo presencial, caen en la valoración usuaria; acercándose un poco más a la evaluación sobre la capacidad de resolución de problemas. Por otro lado, el proceso de lectura, tradicionalmente no problemático, otra vez en contexto de pandemia y dificultades de lectura directa, cae para el sector y también para ESSBIO.

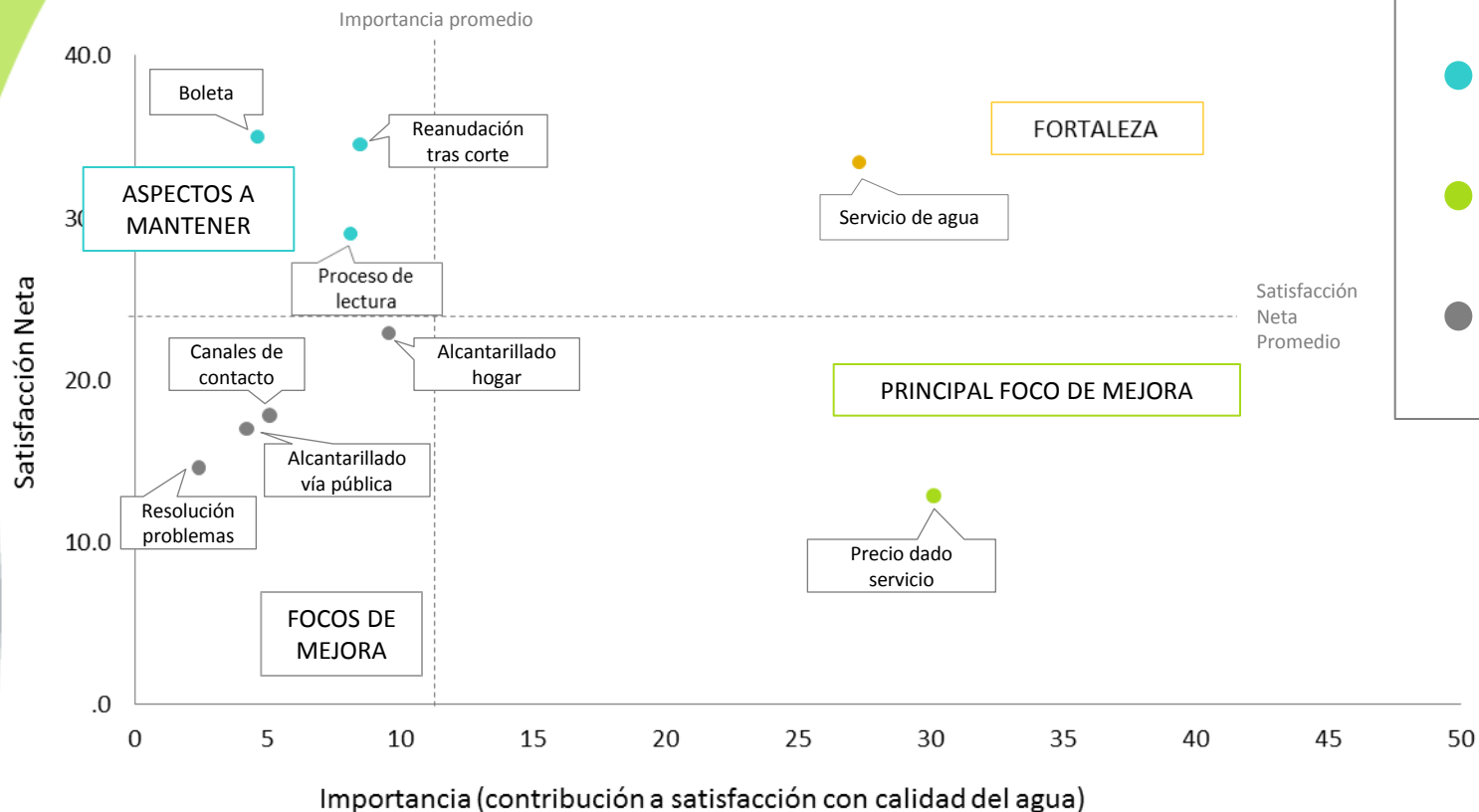
## ESSBIO: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas es elevada, y está levemente por encima de la del sector. Encabezan el ranking de reporte espontáneo, los problemas referidos al alcantarillado, lo que se corresponde con la menor satisfacción usuaria (se observaba por debajo de la relativa al agua). Así y todo, no es menor la proporción de dificultades relativas a los cobros, por encima de la nacional; así como la proporción agregada de problemas en relación al agua, que asciende al 8.8%, en sintonía con el sector (8.6%).

# ESSBIO: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



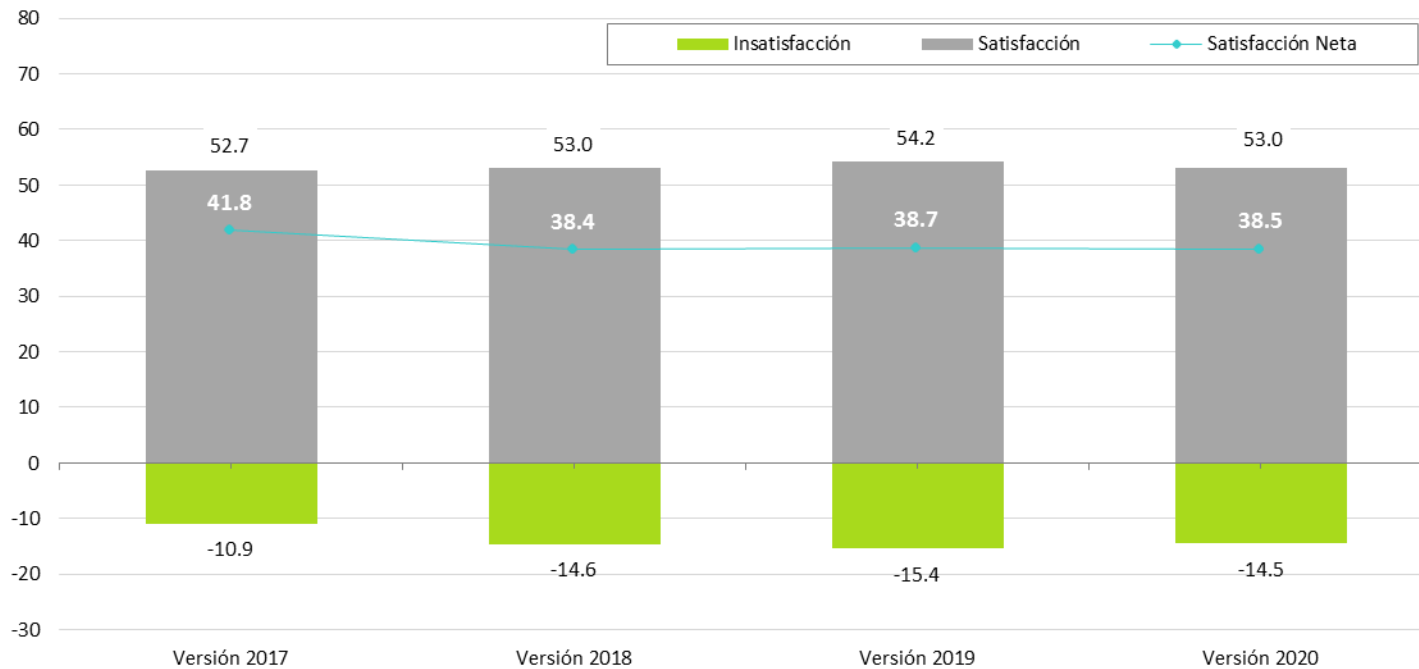
- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

- Llama la atención cómo la **debilidad** se concentra en la relación **precio-servicio** de manera global. Como aspectos secundarios pero que asimismo requieren mejora, el tándem canales de contacto/resolución de problemas, así como el alcantarillado, tanto en el hogar como en la vía pública, también merecen atención.
- Al otro lado, los movimientos de este año en el resto de las dimensiones dan una posición relativa al **servicio de agua comparativamente positiva**. Como se trata de una dimensión sustantiva – contribuye en un 27.3% a la variabilidad de la satisfacción usuaria, tras la relación precio/servicio que alcanza un 30.2%- se constituye en una fortaleza en esta versión 2020.

**ESSBIO**

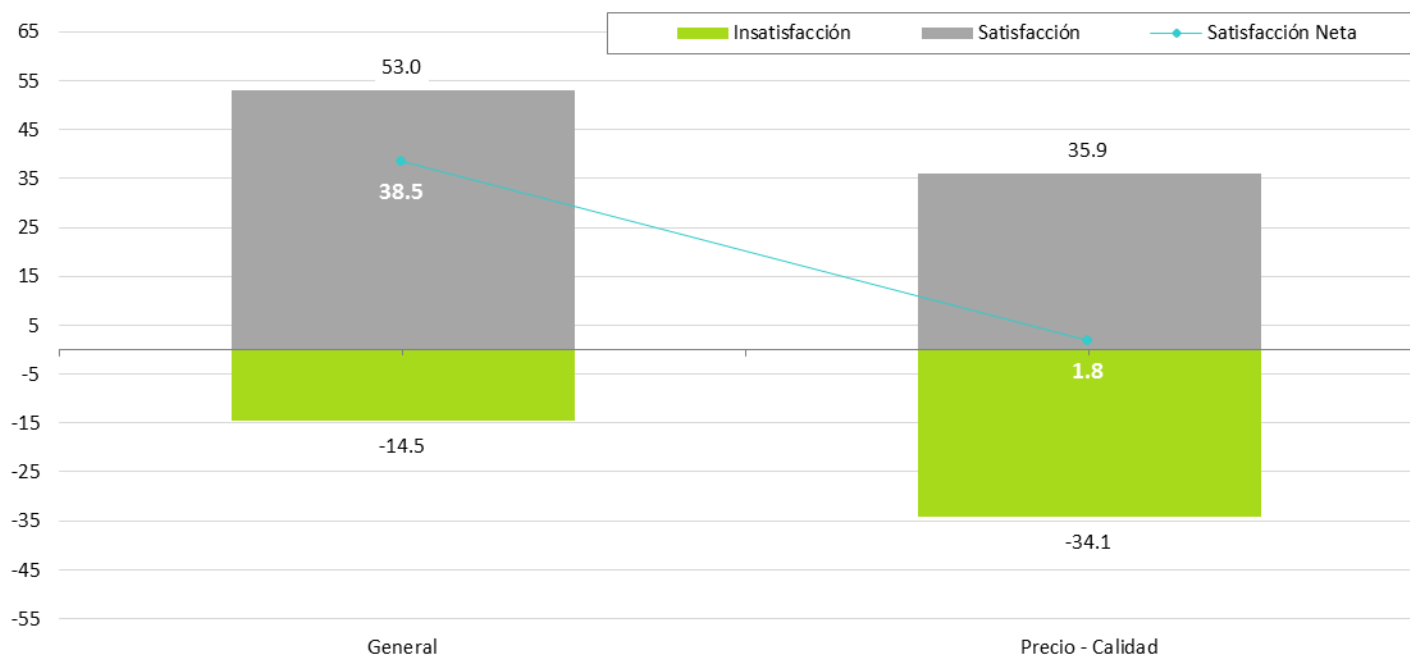
**REGIÓN LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS**

# ESSBIO, REGIÓN DE O'HIGGINS: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



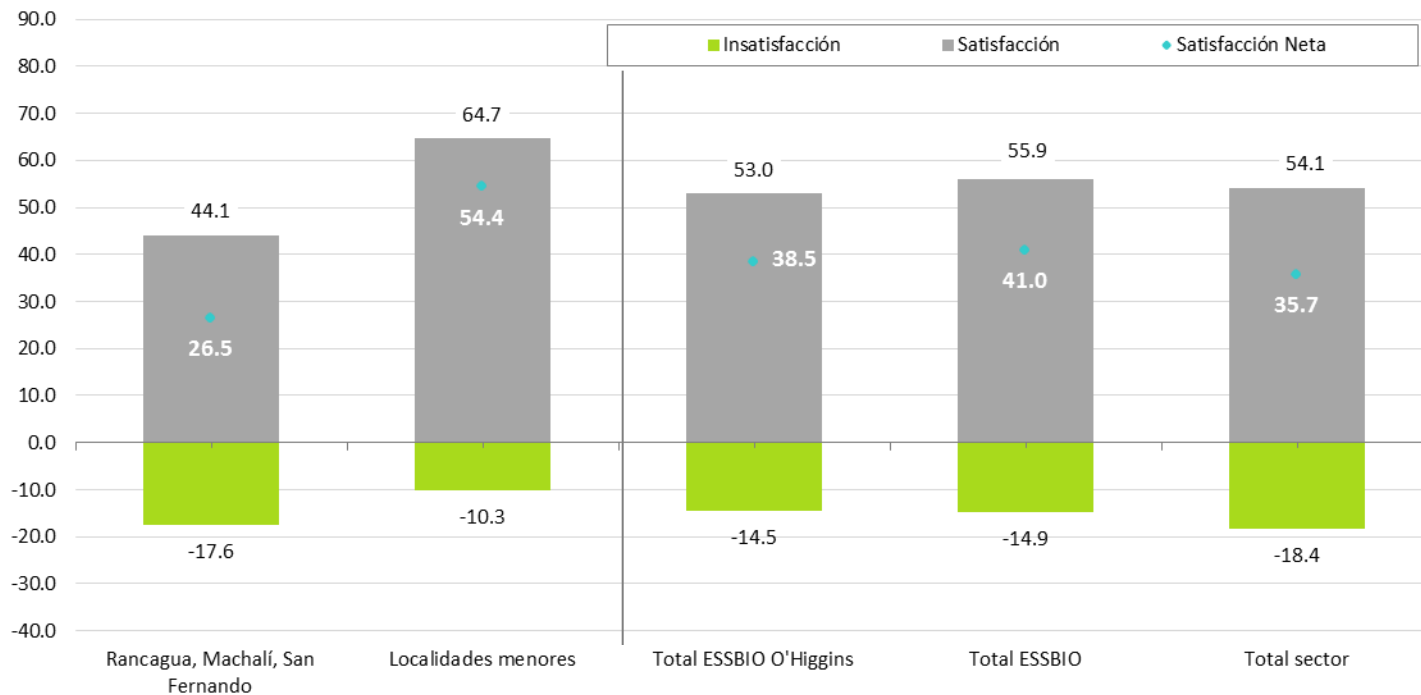
Después de la caída en 3.4 puntos porcentuales en la versión 2018, ESSBIO región de O'Higgins **mantiene su nivel de satisfacción** con absoluta estabilidad en las dos últimas mediciones..

## ESSBIO, REGIÓN DE O'HIGGINS: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios), es de un 36.7%, marcadamente menor que la verificada en las versiones previas (53.7% y 49.4%, 2019 y 2018 respectivamente). ¿Influye la disposición de la empresa a la renegociación y el no corte de servicio por imposibilidad de pago? La proporción de hogares que reporta disminución o pérdida de empleo, actividad o ingresos del jefe de hogar, asciende al 30.6%, menor a la reportada a nivel nacional, pero de importancia.

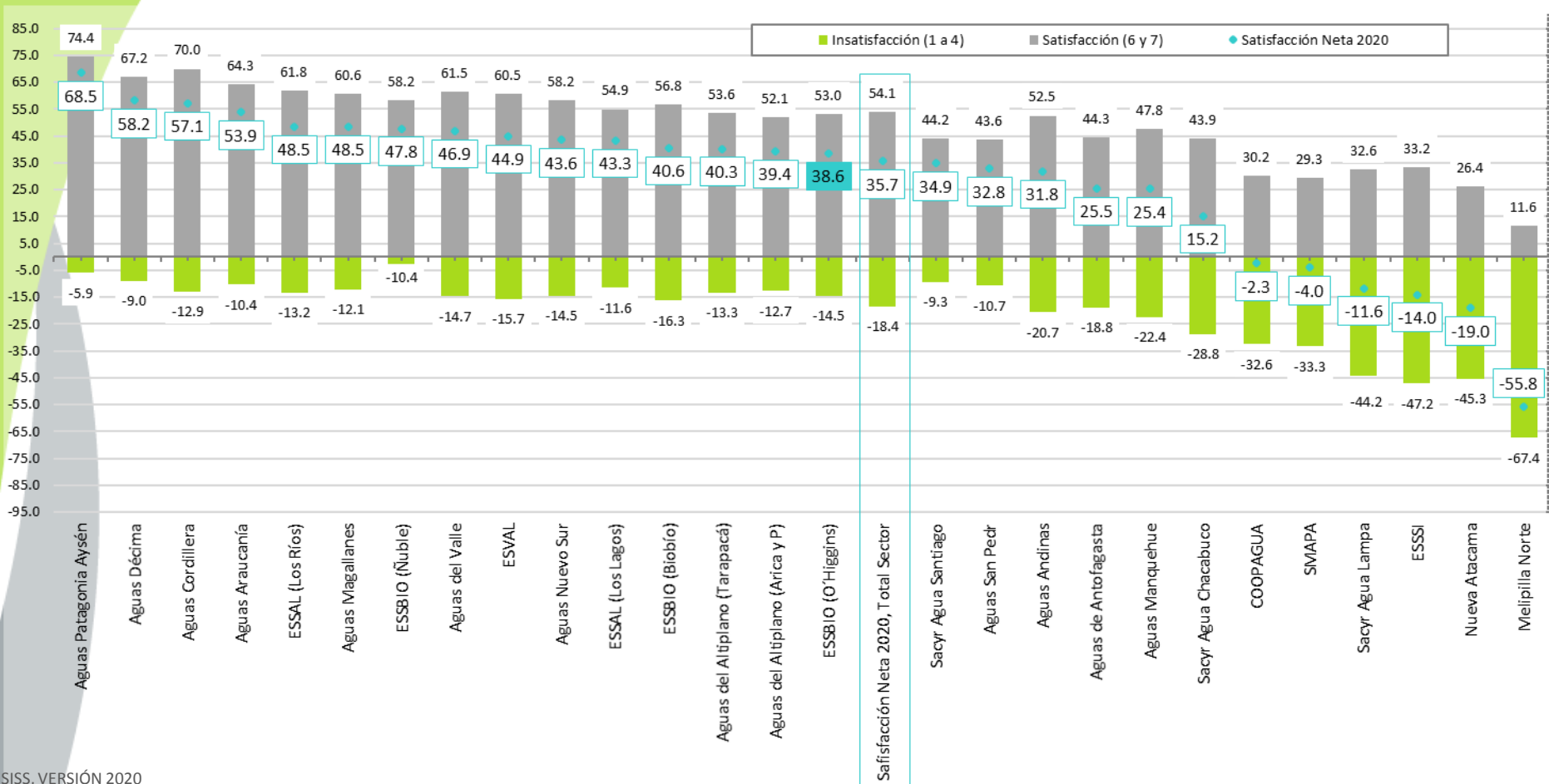
## ESSBIO, REGIÓN DE O'HIGGINS: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBSTRATOS



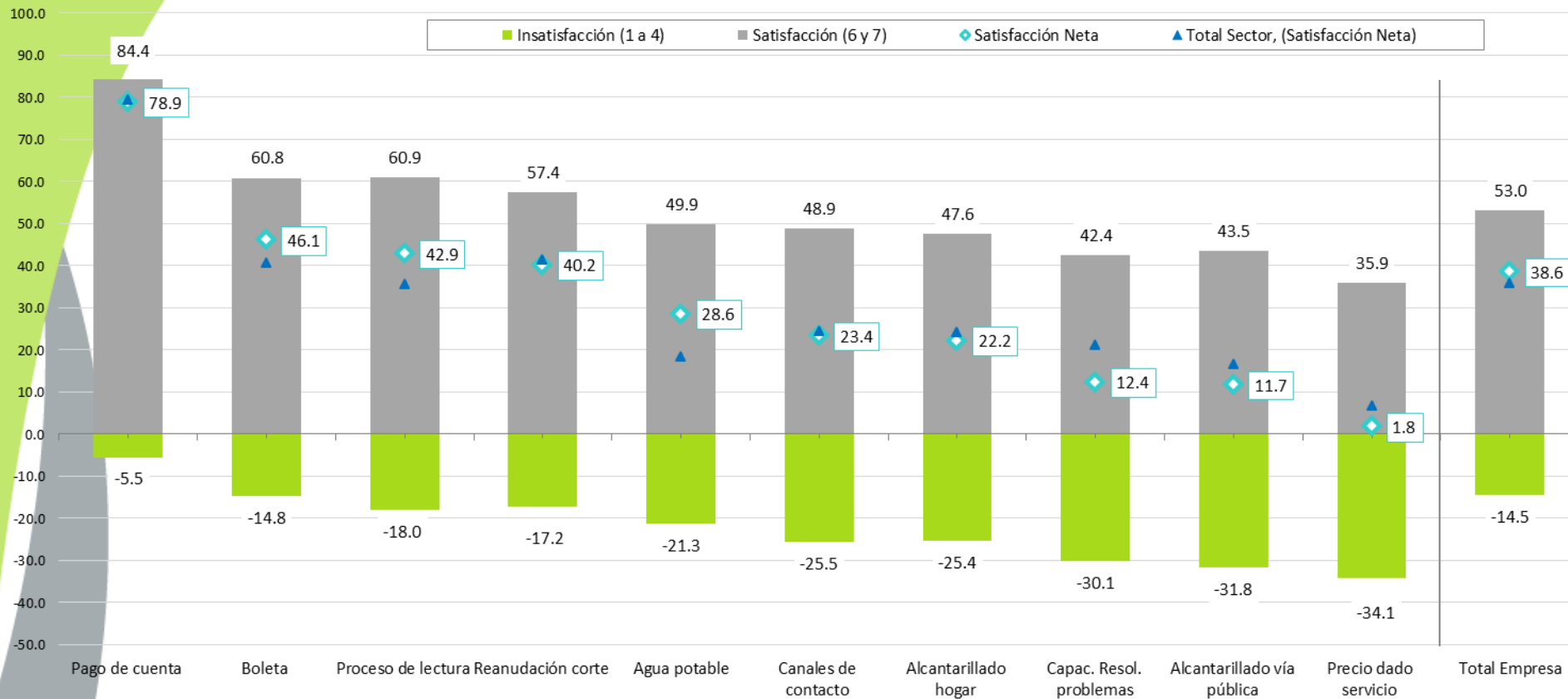
Destaca como cambio en esta versión 2020, cómo la satisfacción neta se presenta de manera heterogénea, mucho más baja en las principales ciudades, y marcadamente superior en las localidades menores.

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

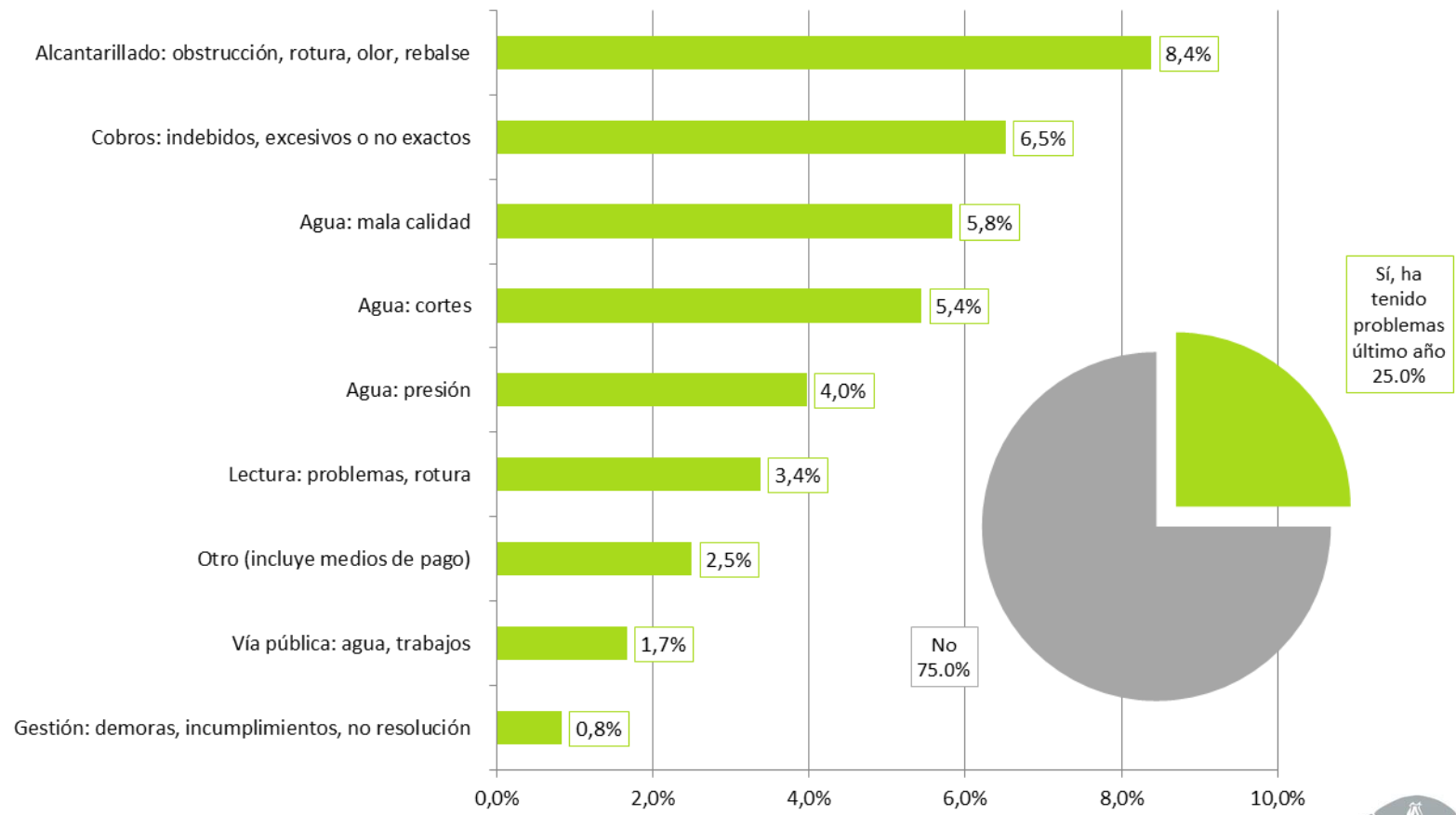


# ESSBIO, REGIÓN DE O'HIGGINS: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** muestra a la relación precio-servicio (las tarifas siempre presionando), al alcantarillado y el tándem relacional-operativo canales de contacto/resolución de problemas, como los aspectos más deficitarios. Llama la atención cómo en varias dimensiones el comportamiento es similar a los estadígrafos nacionales. Como fortalezas por sobre el sector, se valora de mejor manera al proceso de lectura y al servicio de agua potable. De manera inversa, con niveles inferiores a los nacionales aparece principalmente la capacidad para resolver problemas en tiempo y forma adecuadas; aspecto sobre el que ampliar las acciones de mejoramiento.

# ESSBIO, REGIÓN DE O´HIGGINS: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

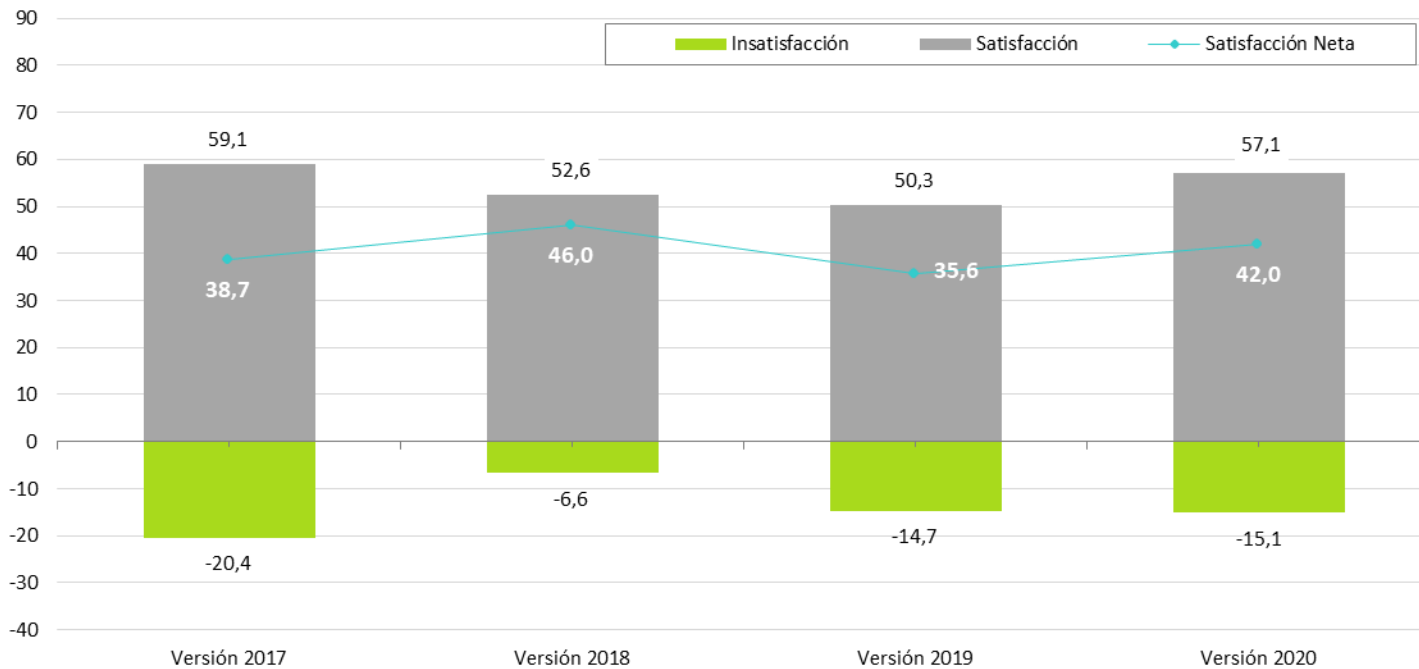


La tasa de problemas es elevada y se observa algo por encima de la del sector. Encabezan el ranking de reporte espontáneo, los problemas referidos al alcantarillado, en correspondencia con el bajo nivel de satisfacción usuaria; y aquellos relacionados con el agua, máxime si se adiciona mala calidad, cortes y presión, todos con menciones importantes.

# ESSBIO

## REGIÓN DEL ÑUBLE

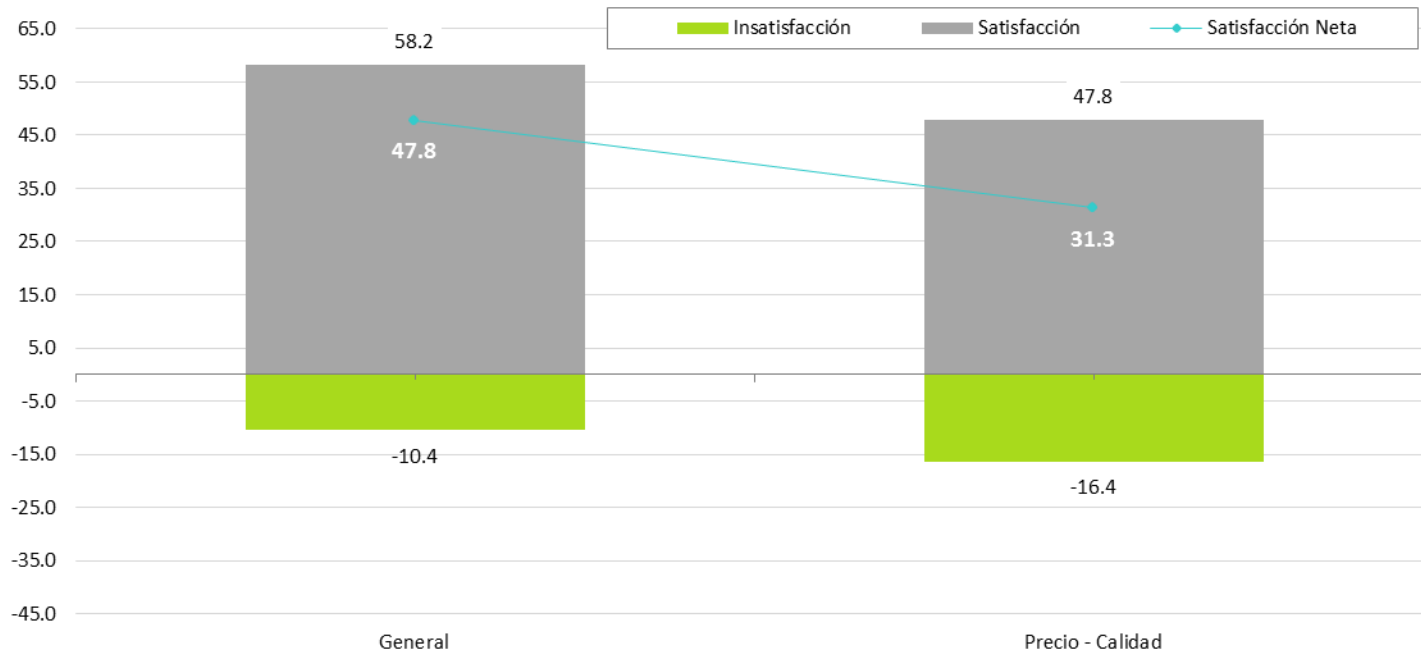
# ESSBIO, Biobío y ÑUBLE\*\* : SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Después del incremento de 7,3 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes en la versión 2018, la percepción vuelve a **caer en la 2019**, en medida importante y superando la insatisfacción a los dos dígitos; para recuperarse nuevamente en esta última versión 2020.

\*\* Nótese que se presenta Biobío y Ñuble de manera conjunta para mantener la comparabilidad, en tanto recién en la medición 2020 se ha extraído muestra independiente para ESSBIO Ñuble.

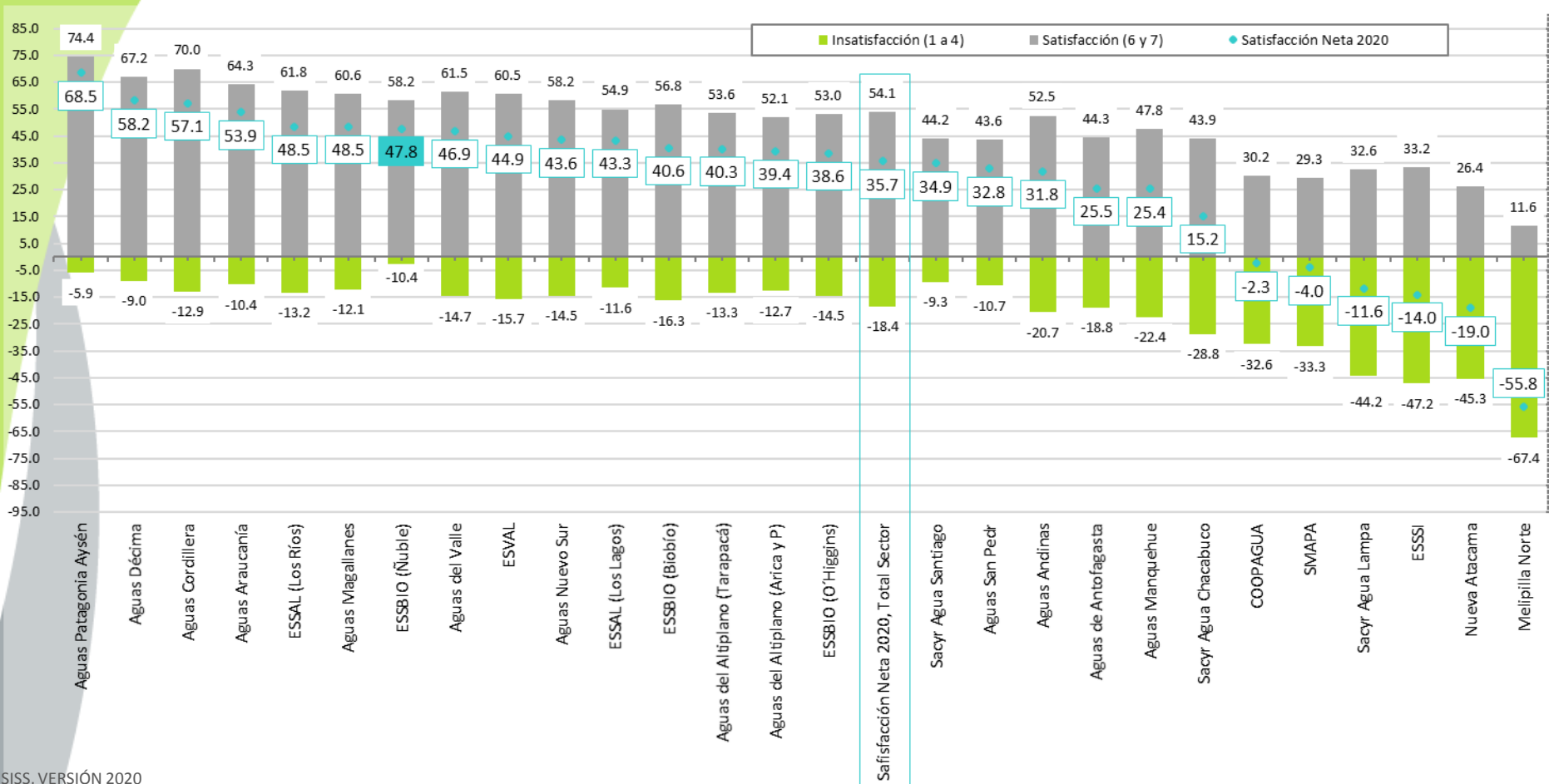
## ESSBIO, Ñuble: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



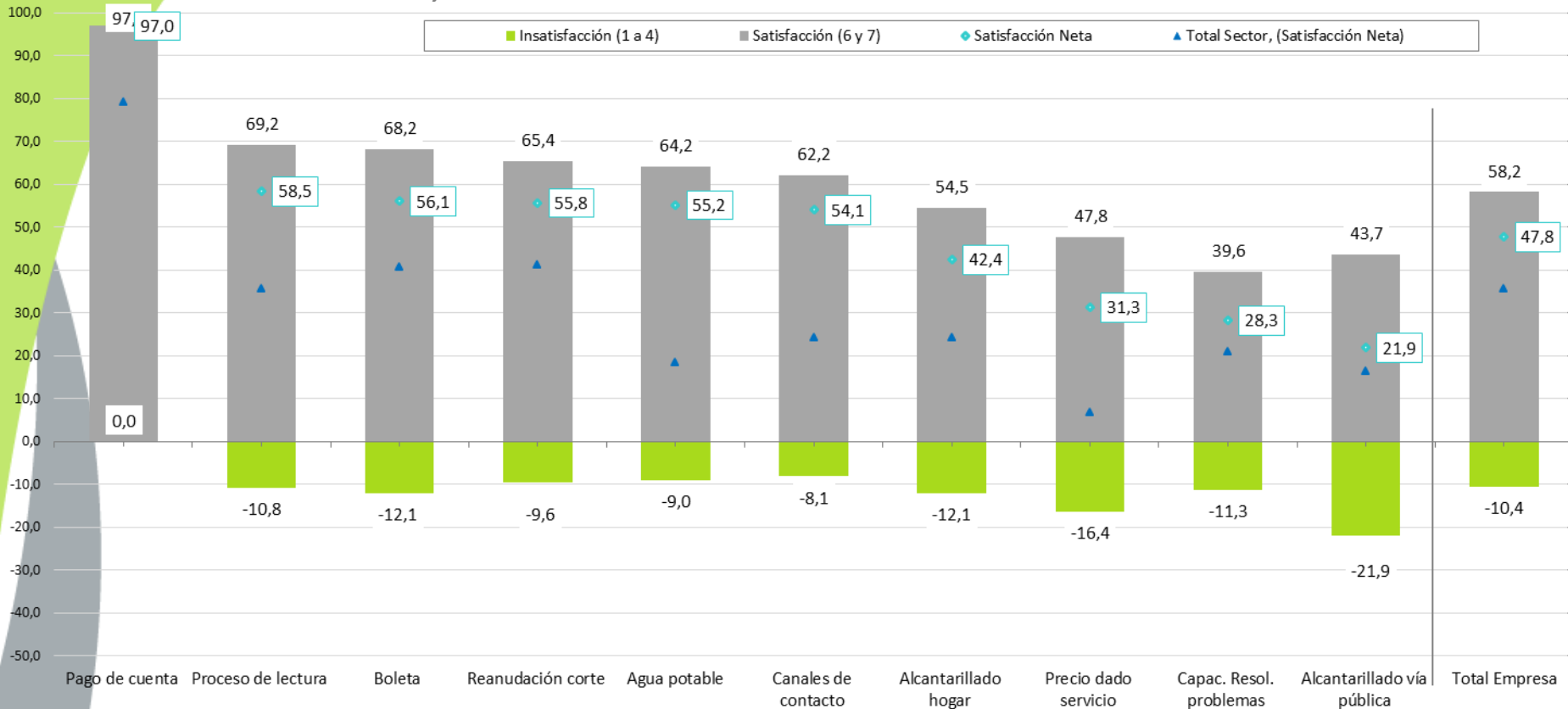
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, asciende a los 16.5 puntos porcentuales, de las más bajas detectadas en esta versión. ¿Se trata de una mejor disposición general de los clientes de la nueva región? ¿Se habrá atendido de manera especialmente efectiva a la población con dificultades de pago en contexto de crisis sanitaria y social por COVID-19?

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

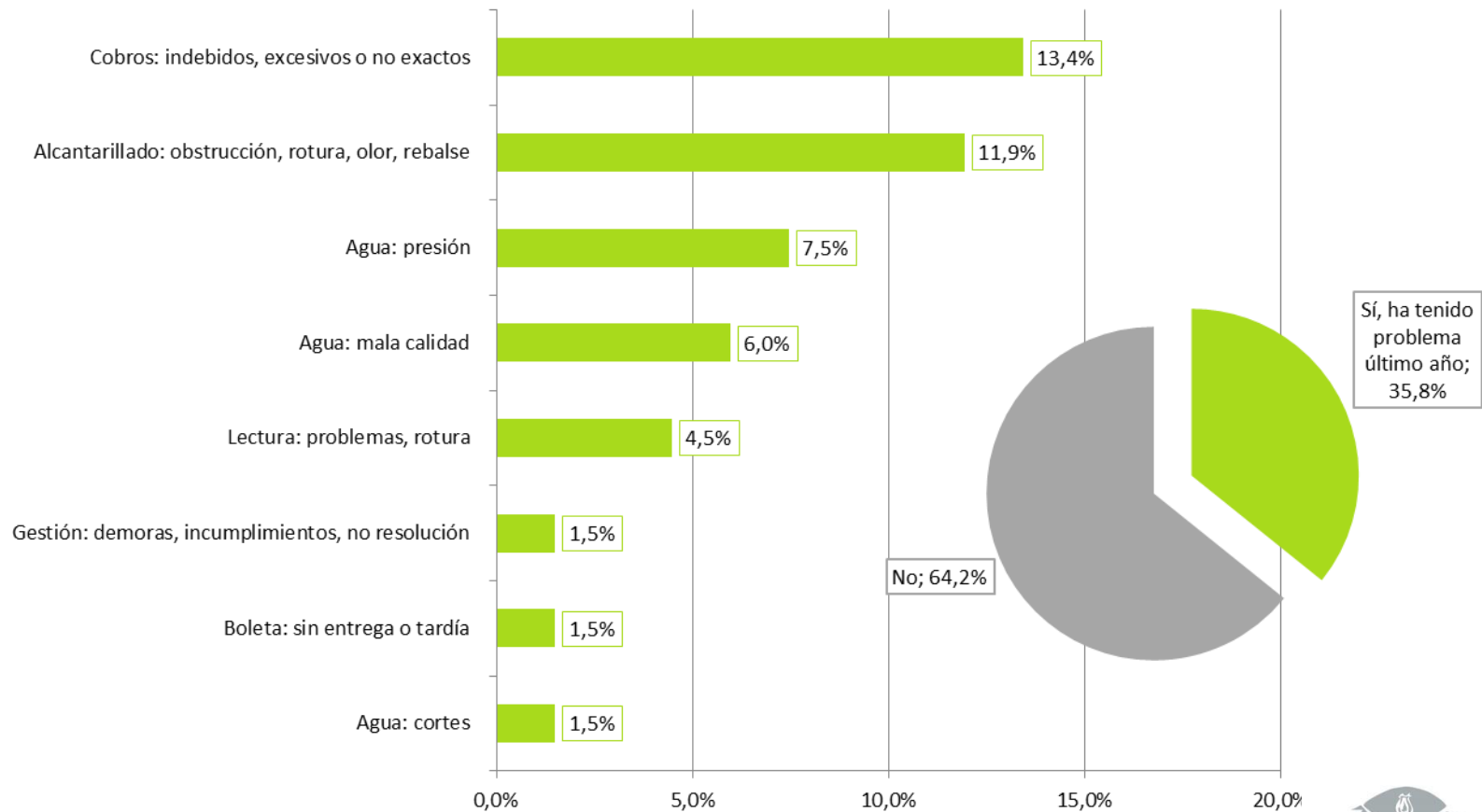


# ESSBIO, Ñuble: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** muestra cómo los principales problemas, además del **alcantarillado**, remiten a un **aspecto de gestión** como la capacidad para resolver problemas. Claramente se observa una disposición distinta entre estos clientes, marcadamente positiva en relación a todos los aspectos, incluido el servicio de agua propiamente tal. Se trata de una primera medición realizada sobre el listado telefónico de clientes de la propia empresa (no del panel de encuesta previa, de origen territorial); vale decir, se trata de resultados sobre una muestra distinta, incorporada por razones de necesidad de inclusión del subestrato con representación individual, en tiempos de pandemia. Ergo, se trata de resultados preliminares que deberán ser observados en próximas mediciones, y comparados con la muestra de selección aleatoria sobre el listado total de clientes (con y sin teléfono disponible).

## ESSBIO, Ñuble: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

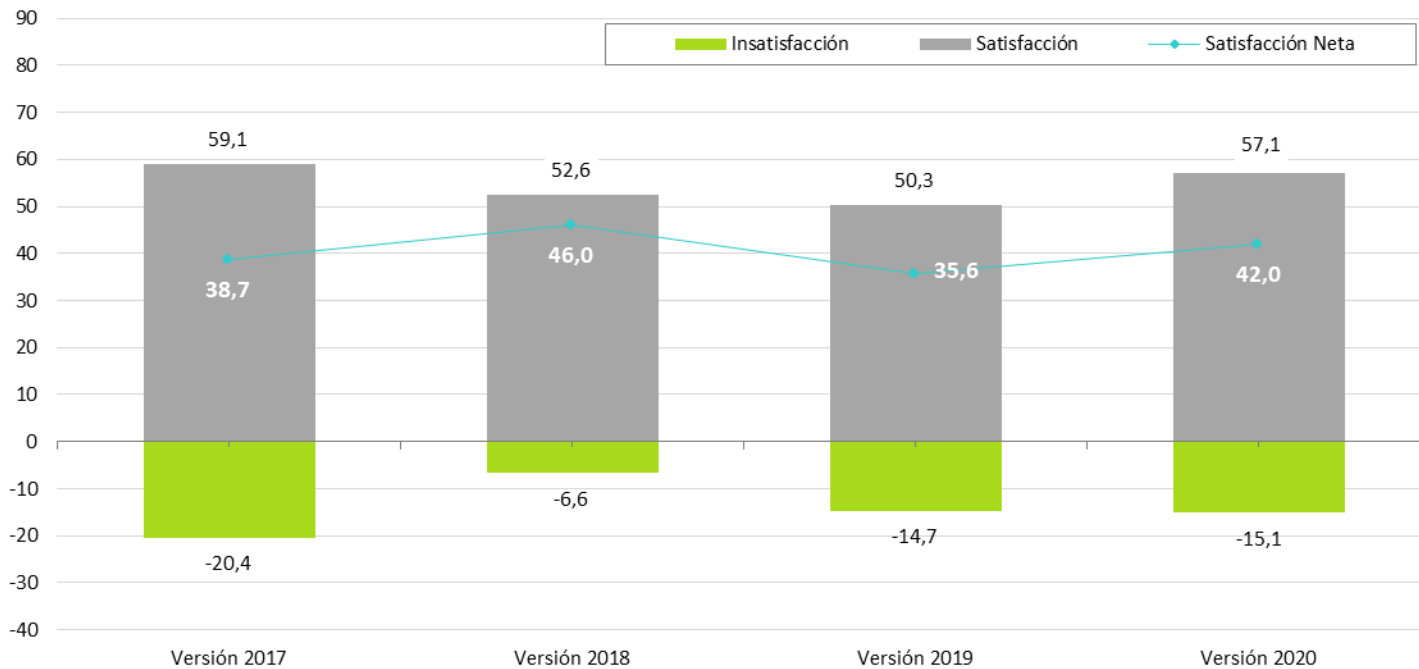


La tasa de problemas es elevada, y muestra diversos flancos sobre los que trabajar.

# ESSBIO

## REGIÓN DE BIOBÍO

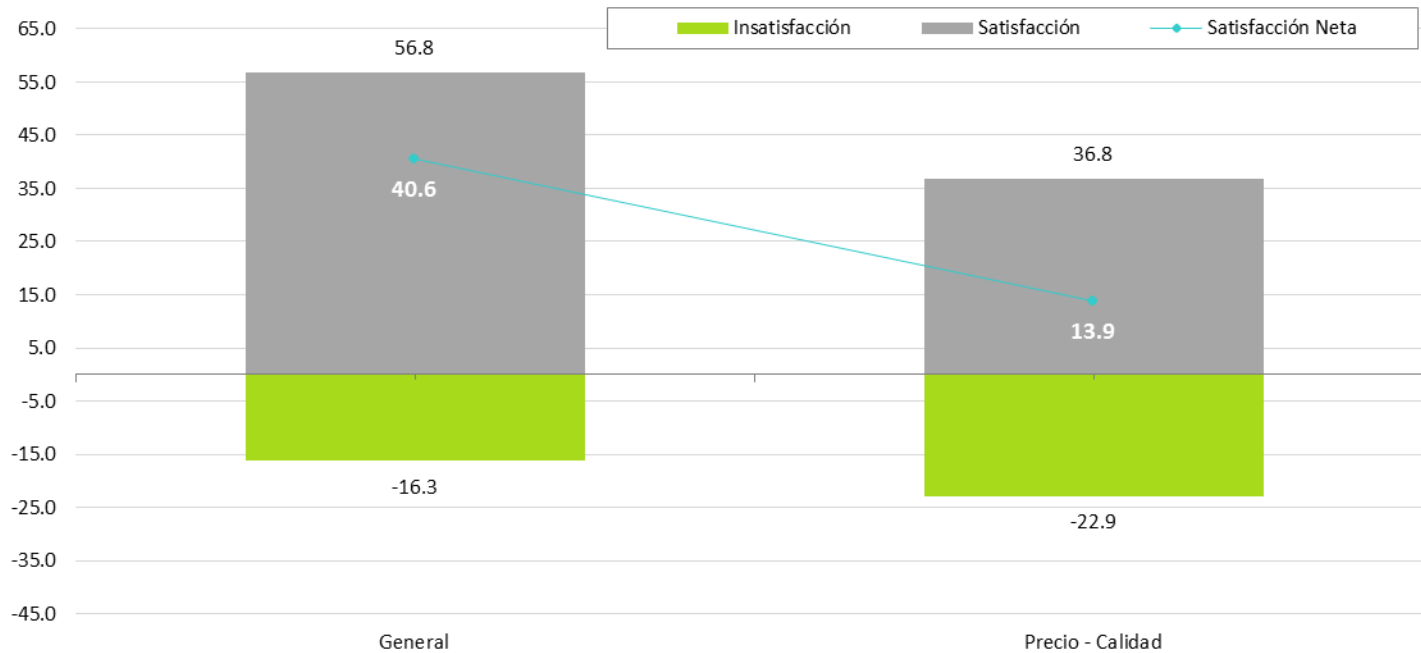
# ESSBIO, Biobío y ÑUBLE\*\* : SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Observando ESSBIO de manera conjunta en las regiones de Biobío y Ñuble, después del incremento de 7,3 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes en la versión 2018, la percepción vuelve a caer en la 2019, en medida importante y superando la insatisfacción a los dos dígitos; para recuperarse nuevamente en esta última versión 2020.

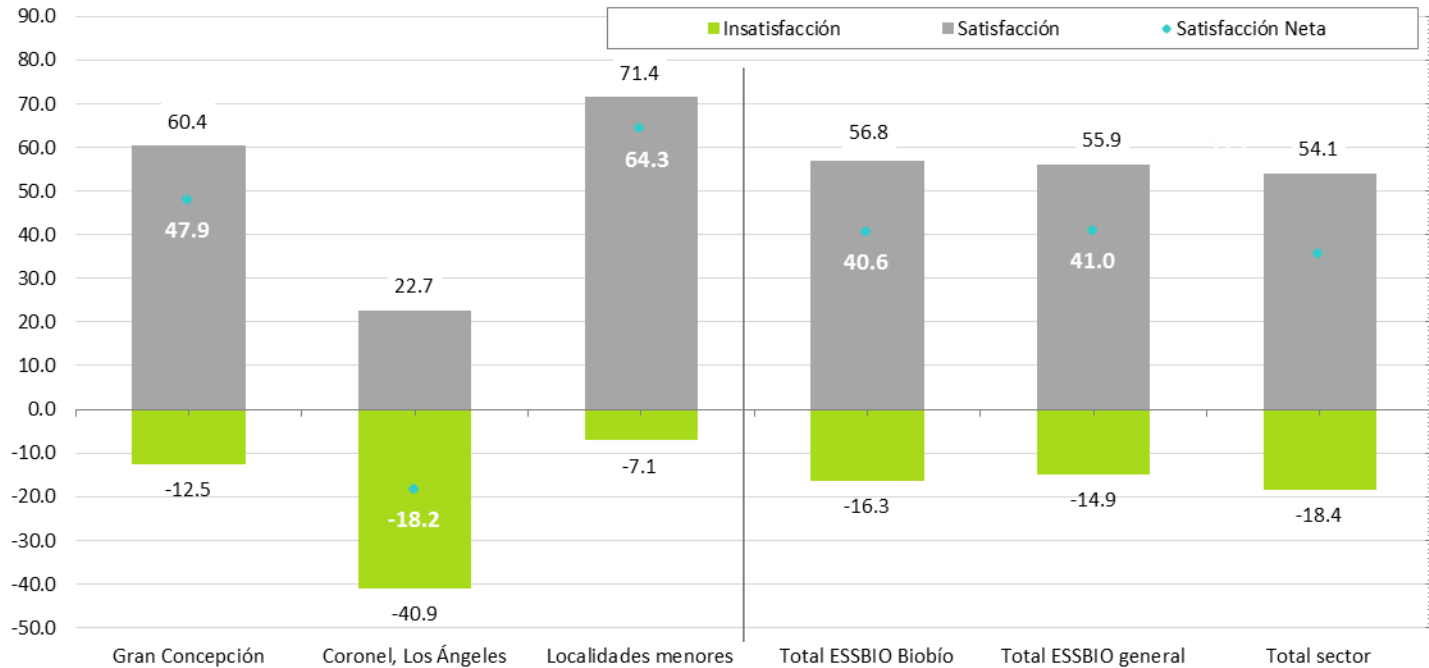
\*\*\* Nota: se presenta aquí otra vez, la serie que incorpora en una sola muestra a ESSBIO regiones de Biobío y Ñuble, en tanto recién en esta versión 2020 se independizan los substratos. De esta forma, sólo es posible establecer un comparativo combinando, con los pesos acordes al universo, Biobío y Ñuble en esta oportunidad.

## ESSBIO, Biobío: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 26.7 puntos porcentuales; lo que acerca la brecha a la detectada en el 2018, luego del ensanchamiento de la medición en contexto post estallido (26.7%, 35,3% y 24,1%, para las versiones 2020. 2019 y 2018, respectivamente).

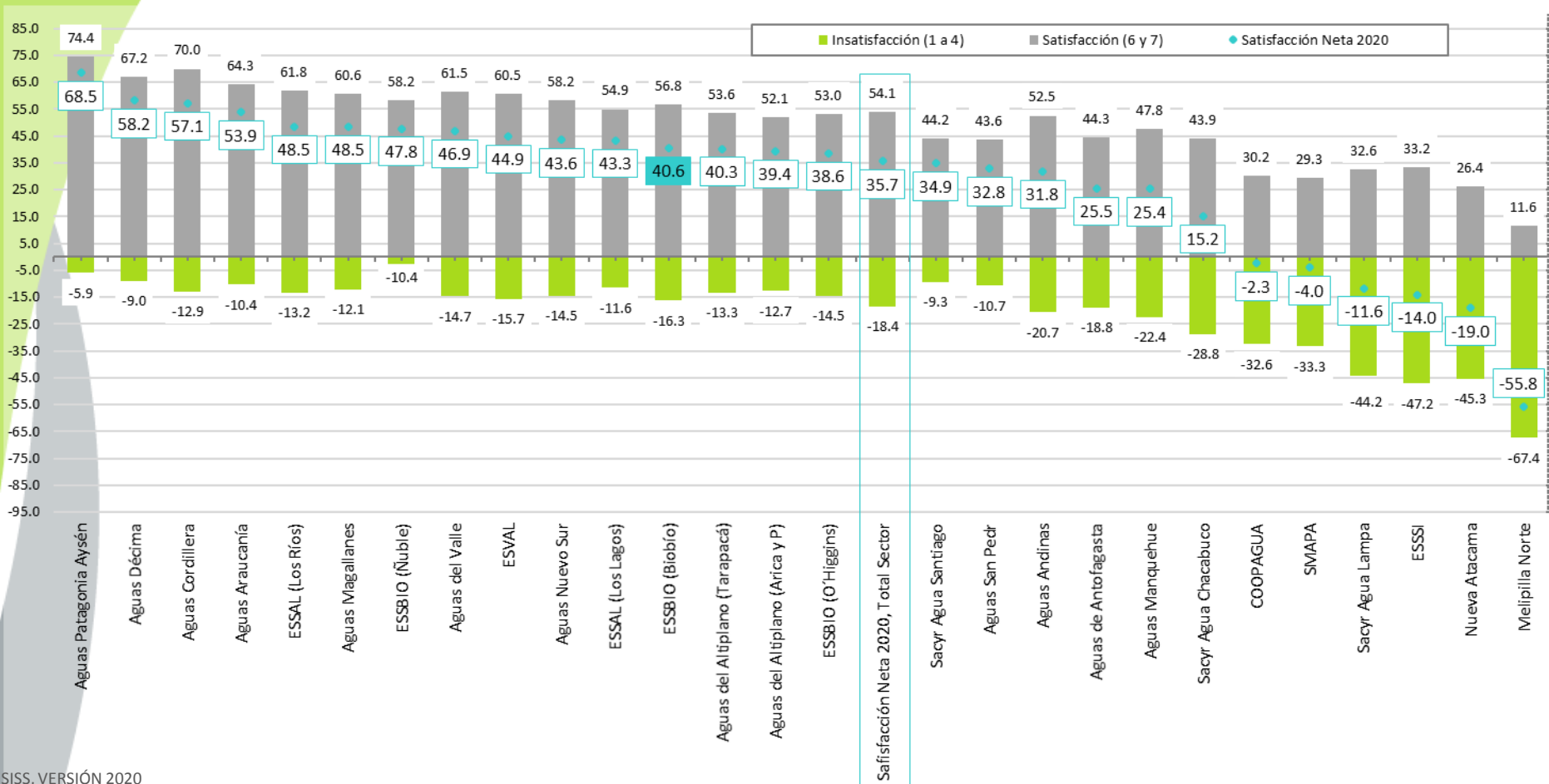
## ESSBIO, Biobío: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



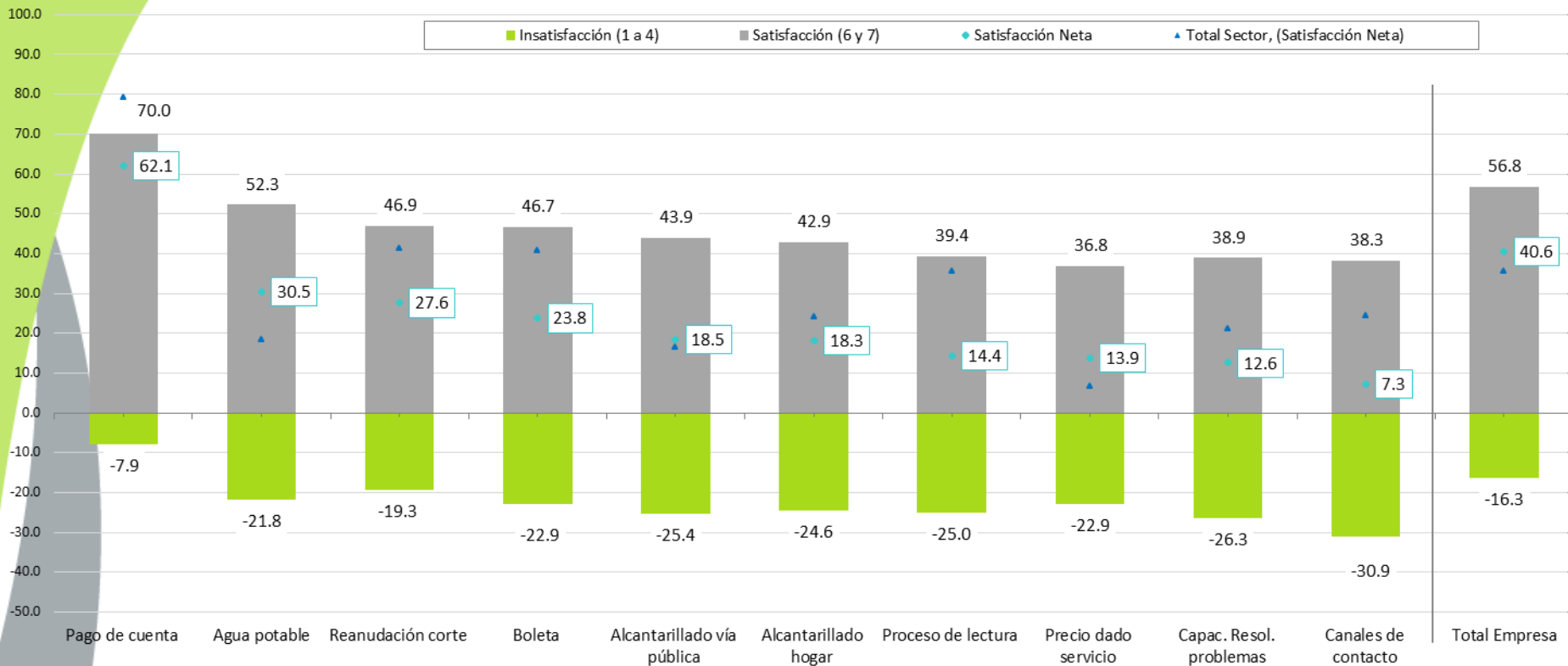
La satisfacción usuaria en ESSBIO muestra déficits de importancia en las localidades de Coronel y Los Ángeles, y un adecuado nivel de satisfacción, incluso por sobre el estadígrafo del sector, tanto en Gran Concepción como en las localidades menores.

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

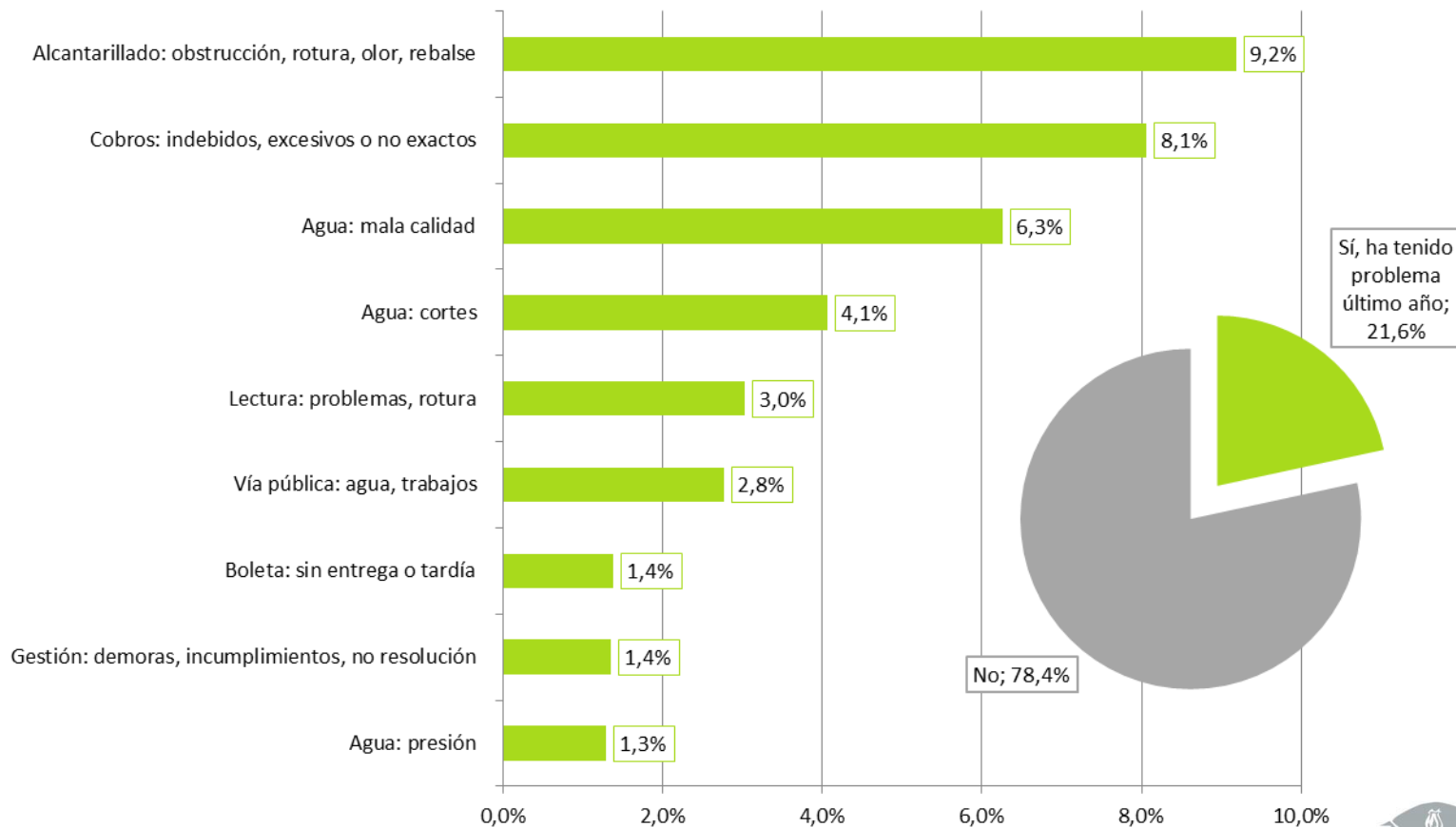


## ESSBIO, Biobío: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** muestra cómo los principales problemas, remiten a **aspectos de gestión**, superando en esta versión al alcantarillado: hay un castigo a la relación precio calidad, pero además desconformidad con canales de contacto y capacidad de resolución de problemas, íntimamente relacionados. Destaca en este caso cómo el servicio de agua propiamente tal, se ubica en los niveles más altos, situación que se mantiene desde la versión previa. Comparando con el sector, constituye fortaleza el servicio de agua potable. Al reverso, se observa muy por debajo en valoración por la agilidad de reanudación después del corte, aspectos relacionados con la boleta y el proceso de lectura, y muy claramente en relación a canales de contacto.

## ESSBIO, Biobío: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

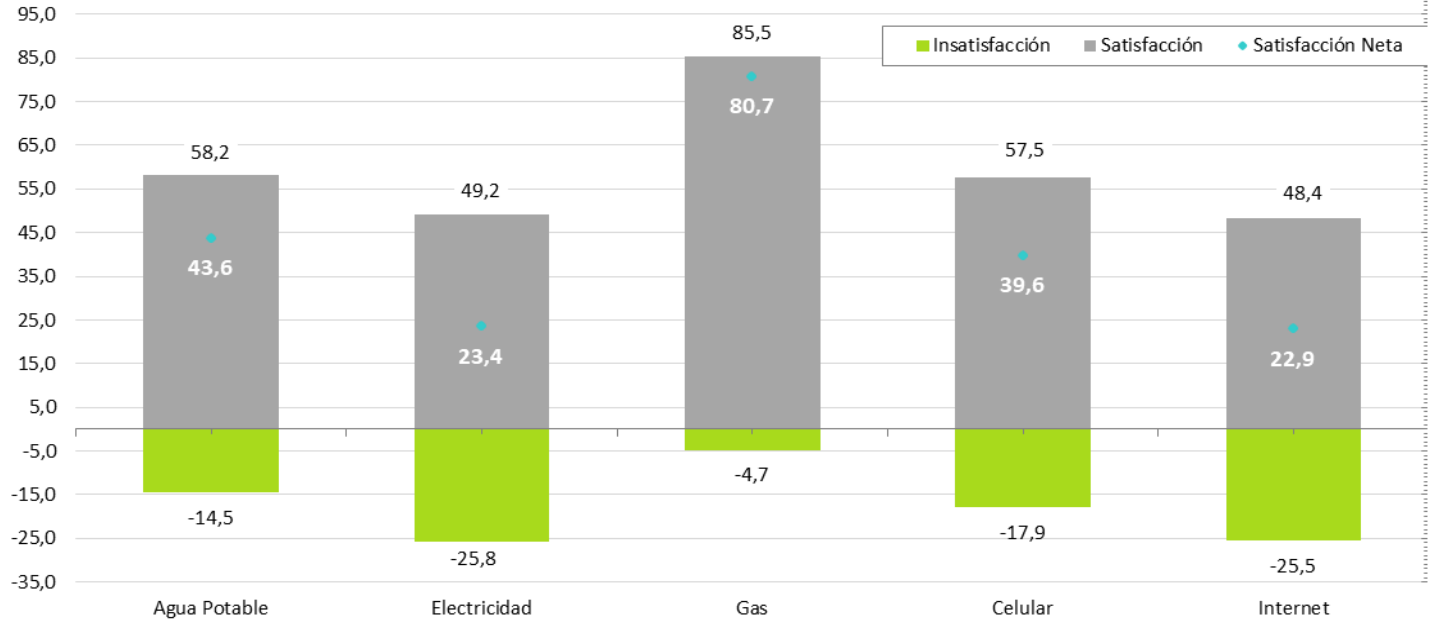


La tasa de problemas está en los márgenes del sector –incluso por debajo. Sin embargo, la diversidad de aspectos problemáticos, que además resulta indicativo de la probabilidad ‘multi-problema’, resulta un aspecto importante de abordar.

# AGUAS NUEVO SUR REGIÓN DEL MAULE

# AGUAS NUEVO SUR: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

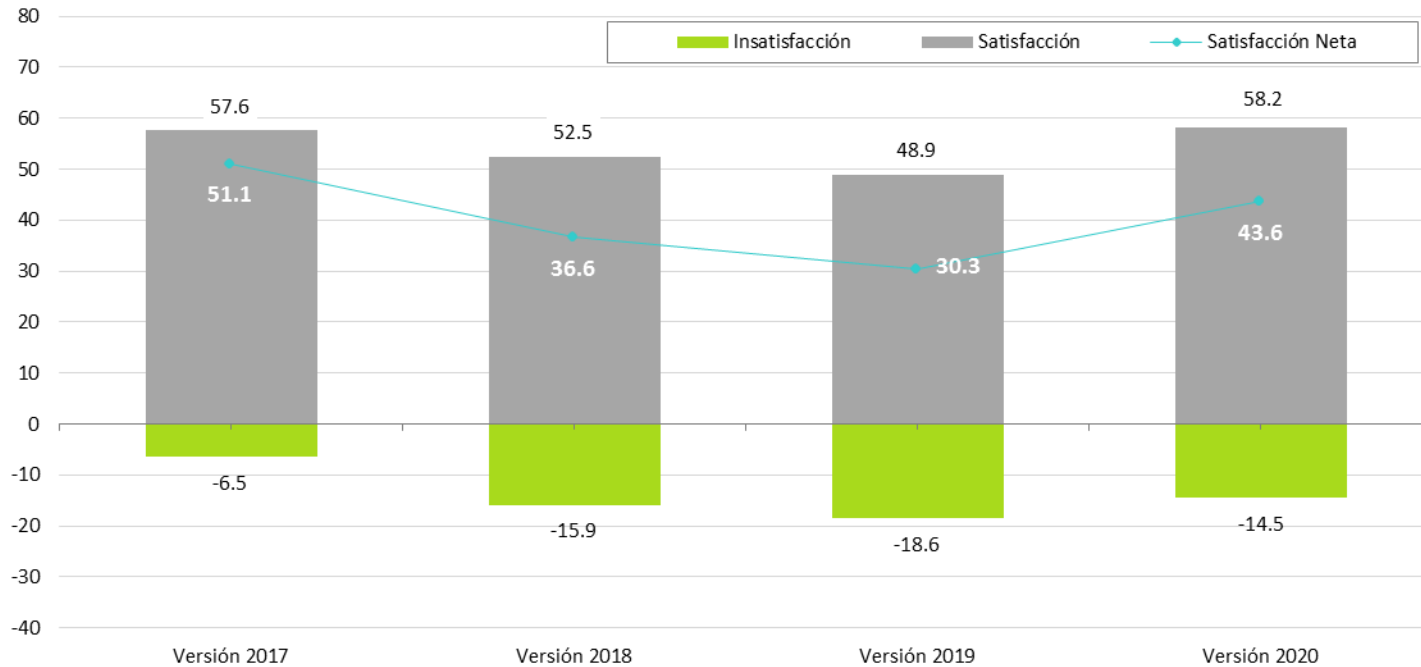
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

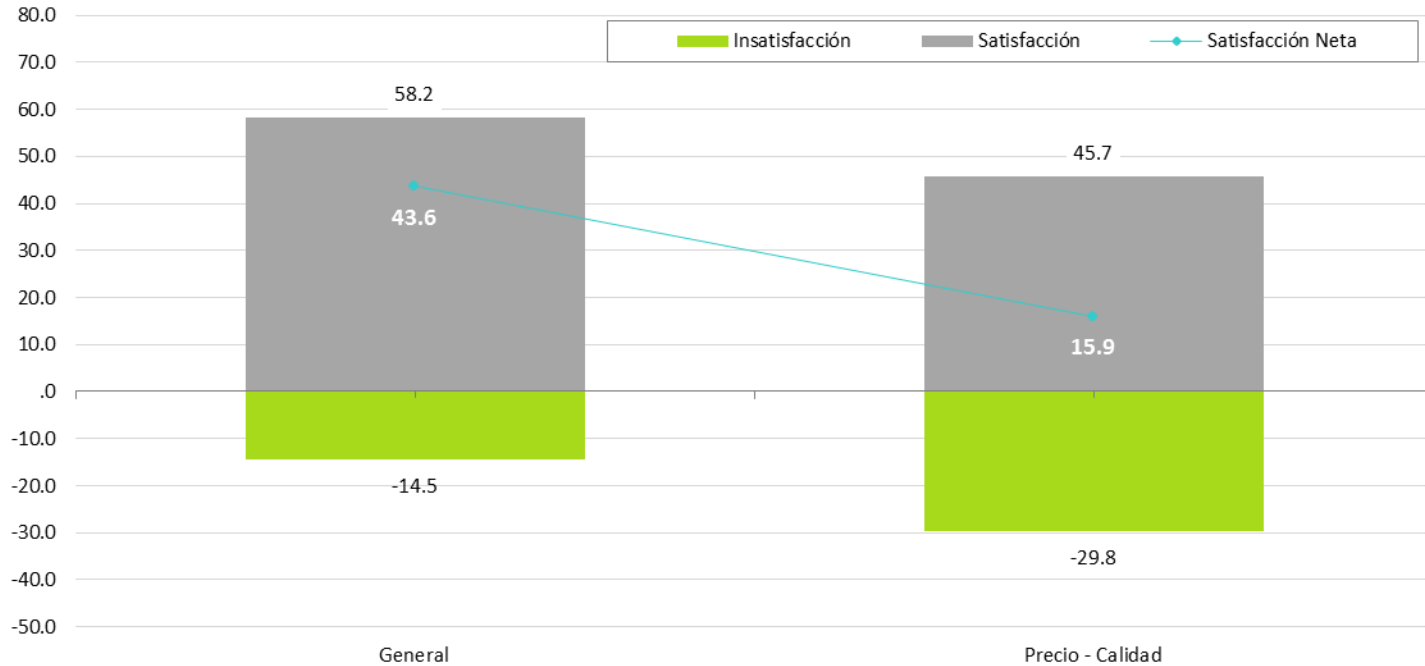
Los usuarios de Aguas Nuevo Sur, presentan una satisfacción neta por encima de la agregada para el sector; la segunda en el ranking de servicios domiciliarios, muy por debajo de la calificación del gas –que es particularmente elevada- pero claramente por encima de la de su par más similar y comparable, el sector eléctrico. Como puede observarse, se trata de una gran heterogeneidad en la satisfacción usuaria relativa a los distintos servicios básicos domiciliarios.

## AGUAS NUEVO SUR: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



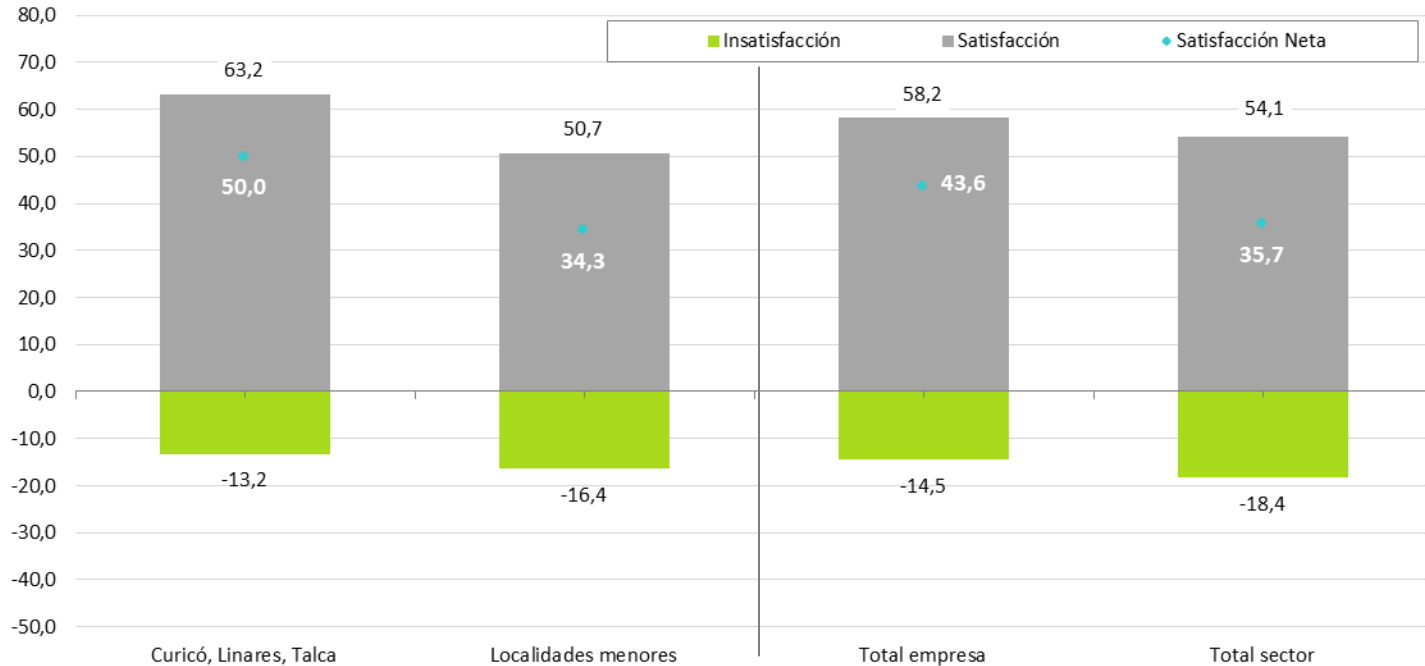
La empresa Aguas Nuevo Sur, después de las caídas pronunciadas de las versiones 2018 y 2019 –pre y post estallido social- se recupera de manera importante en esta última medición, creciendo en un 13.3% la satisfacción neta de sus usuarios.

# AGUAS NUEVO SUR: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 27.7 puntos porcentuales; lo que implica un angostamiento de la brecha en relación a la versión anterior; sin acercarse aún a la menor distancia del 2018 (27.7%, 36.6% y 18% para los años 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

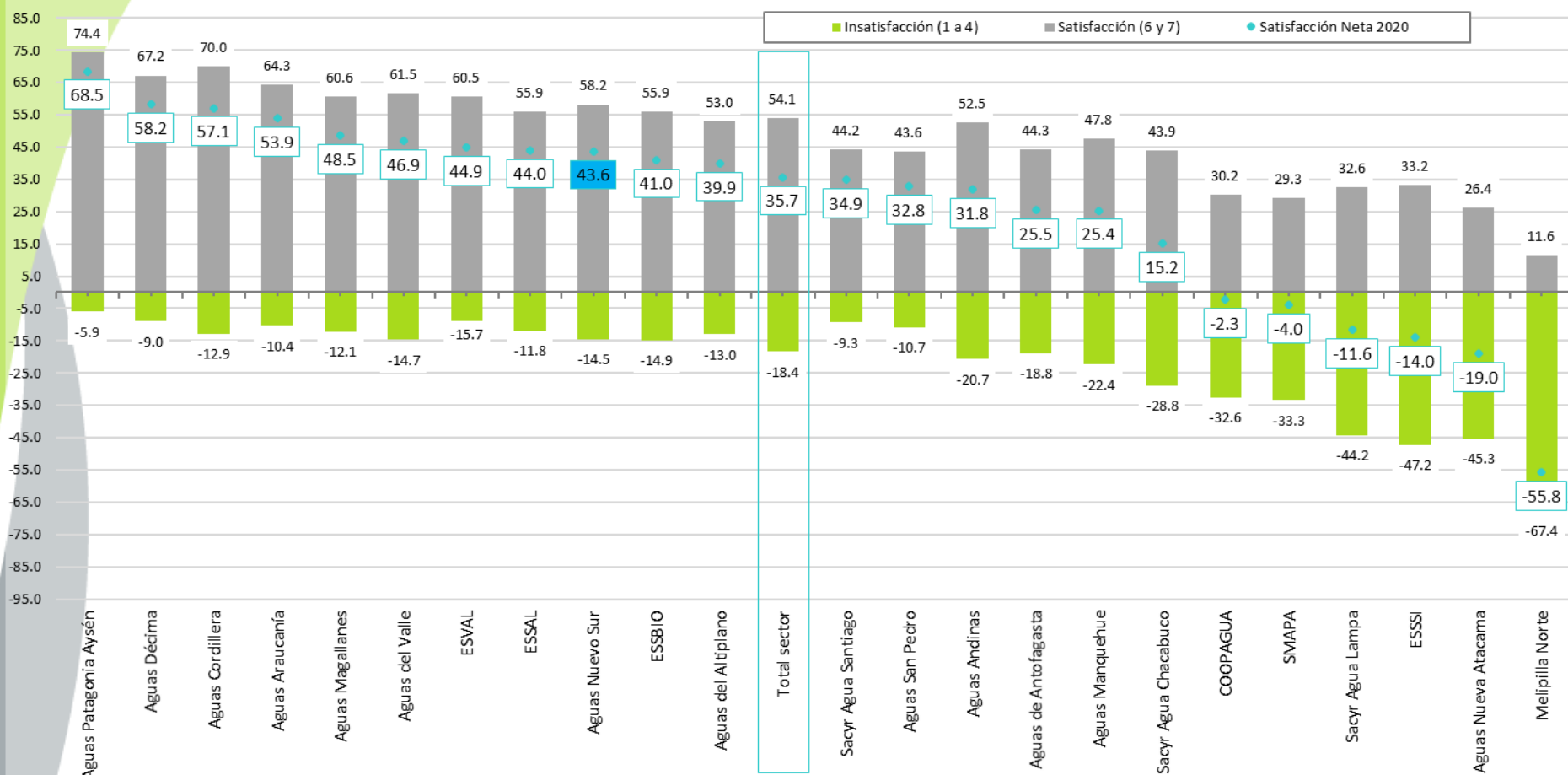
# AGUAS NUEVO SUR: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBSTRATOS



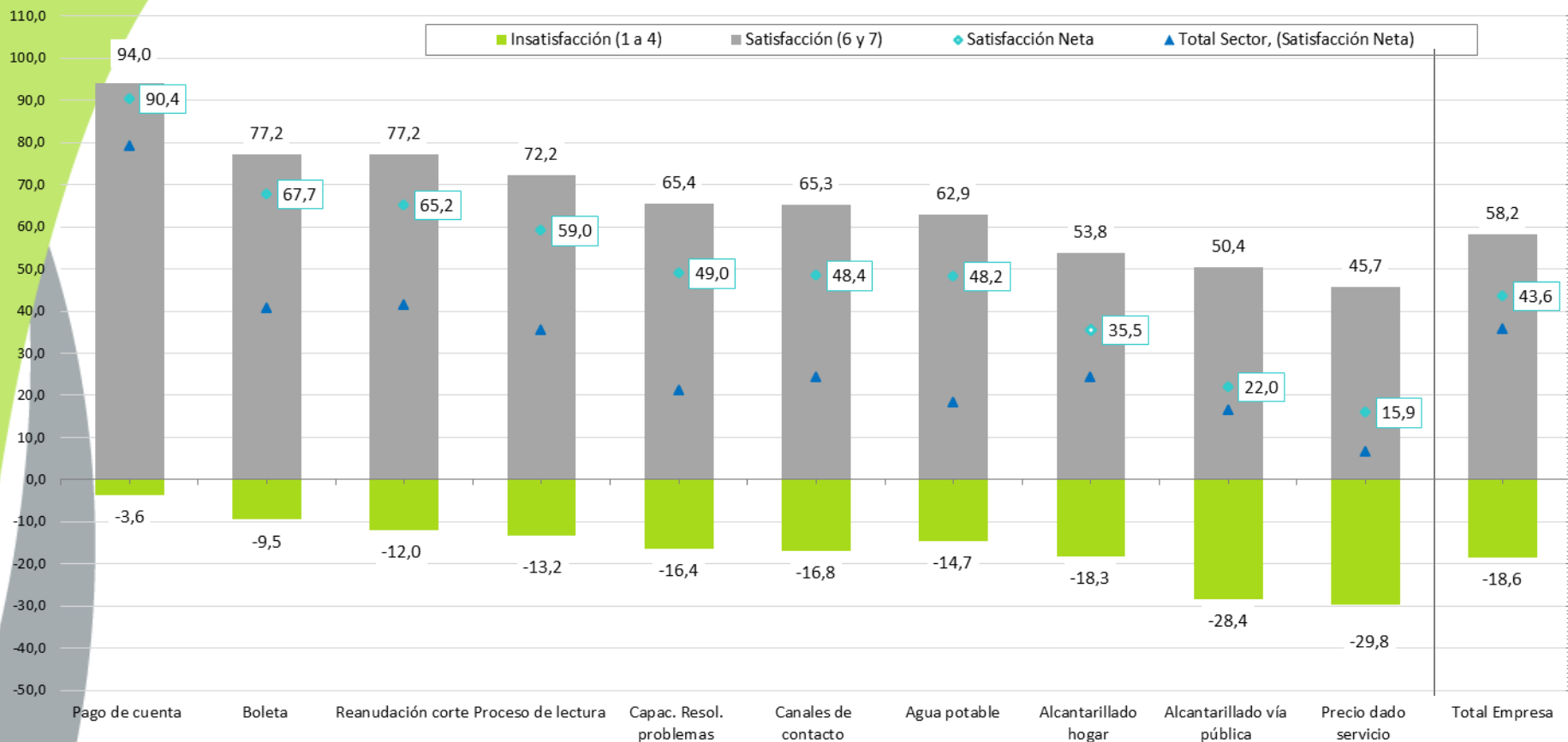
En este caso, son las ciudades más grandes las que exhiben mayores niveles de satisfacción general, muy por encima de los del sector..

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

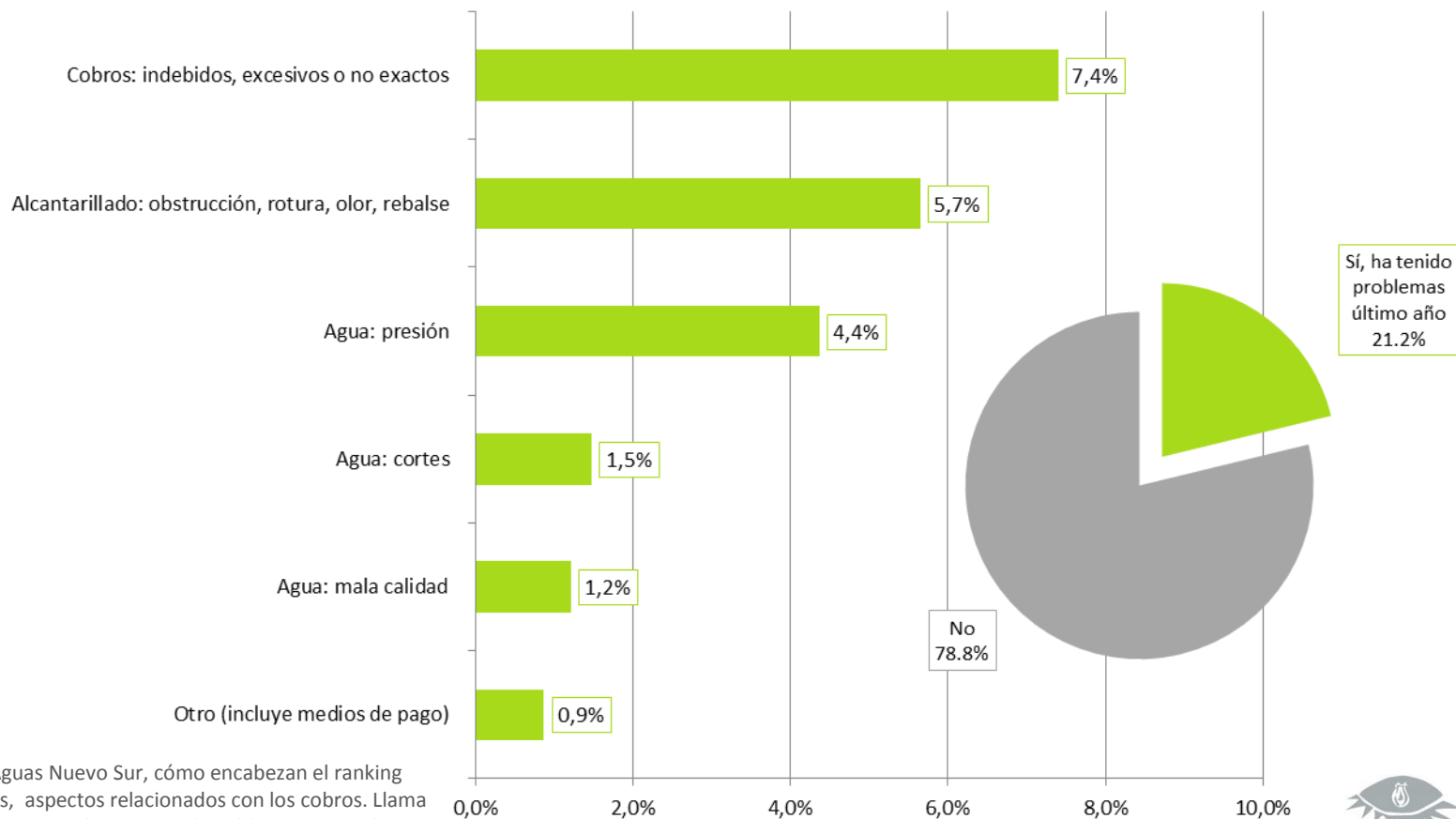


# AGUAS NUEVO SUR: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



El **ranking de dimensiones** muestra a los servicios asociados al **producto principal en los últimos lugares**. Sin embargo, en todos los casos se trata de **calificaciones más positivas que las del sector de manera agregada**; situación que se repite desde la versión previa, excepto en lo que hace a la relación precio-calidad (que exhibía situación inversa).

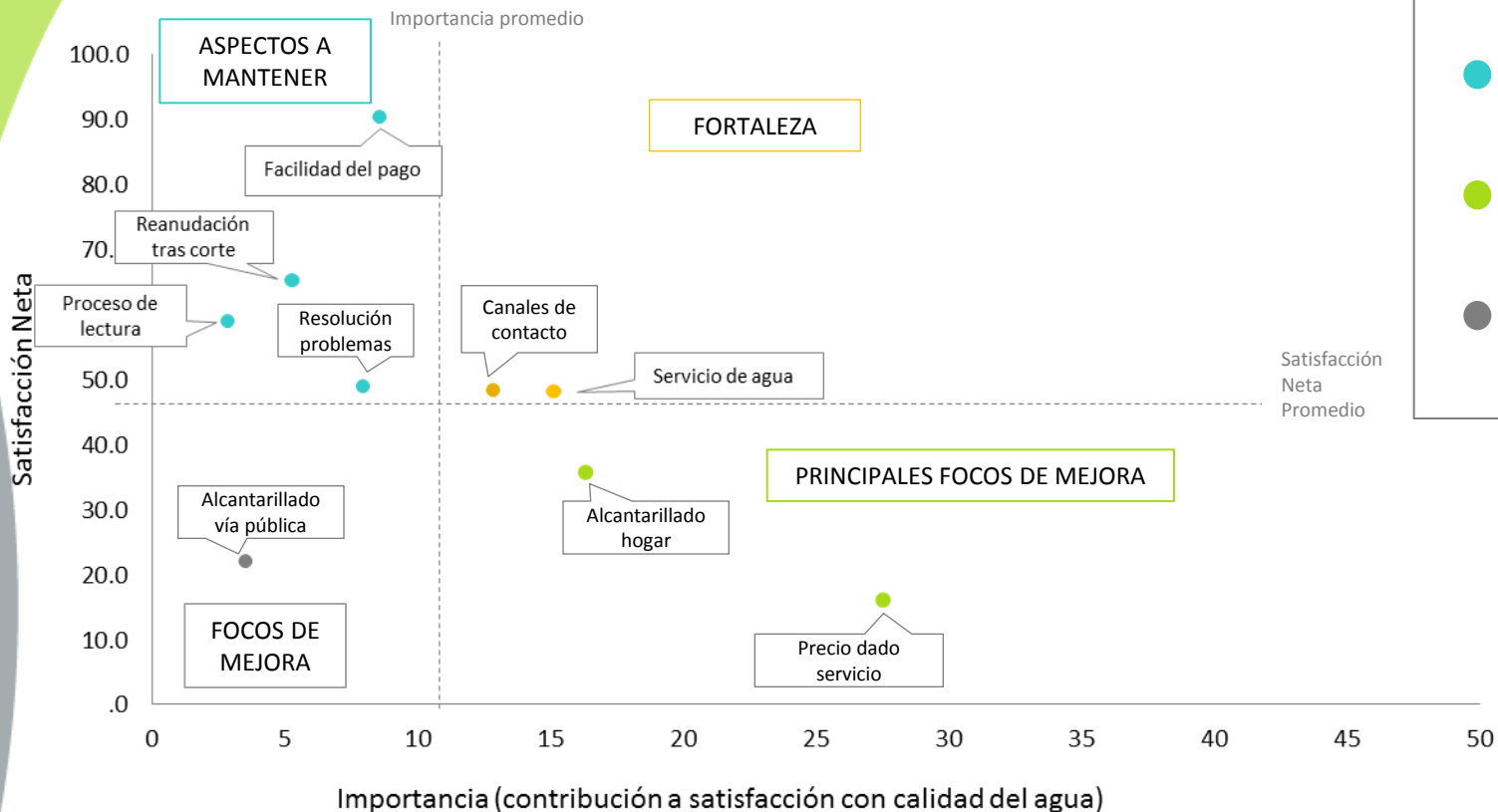
## AGUAS NUEVO SUR: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



Destaca en Aguas Nuevo Sur, cómo encabezan el ranking de problemas, aspectos relacionados con los cobros. Llama la atención respecto al agua que el problema principal se localiza en la presión.

# AGUAS NUEVO SUR: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



**MATRIZ**

- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
- Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
- Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
- Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

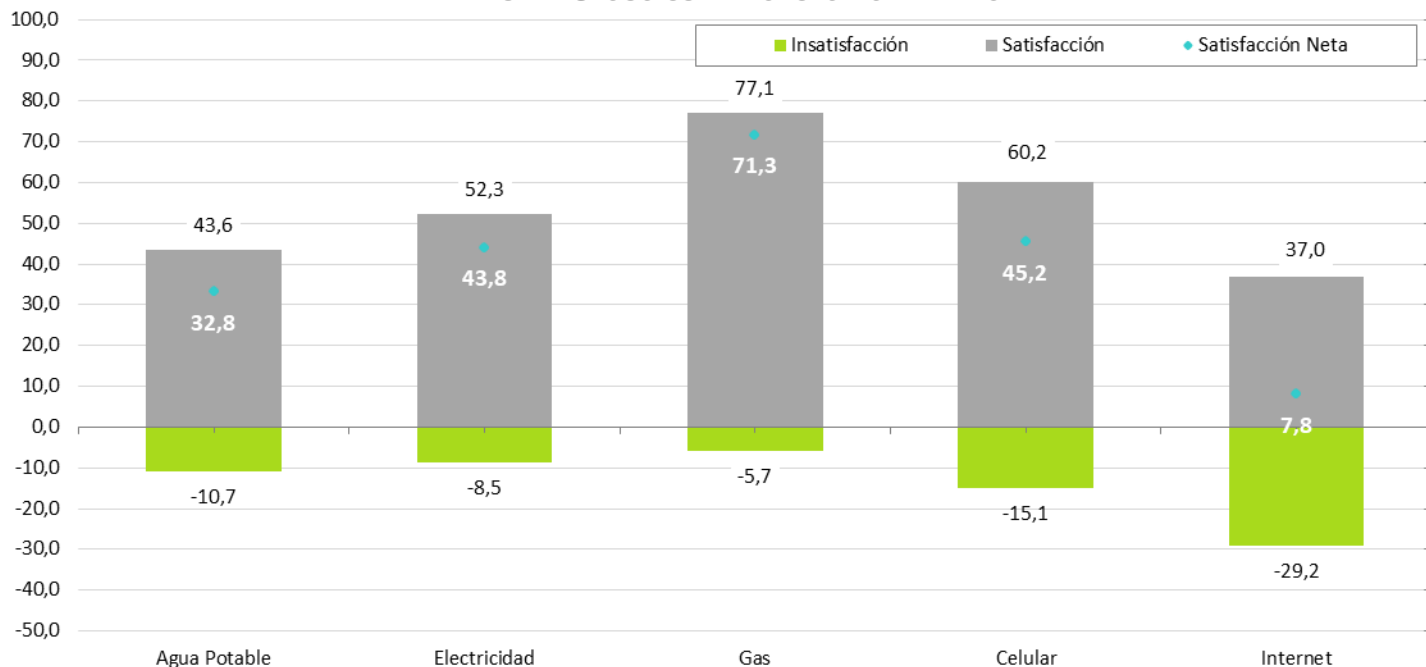
- En el marco de importante satisfacción, el foco principal de atención es la tarifa (en tanto el servicio presenta niveles adecuados de satisfacción). No obstante, en términos relativos es el alcantarillado en el hogar el que exhibe niveles de déficits: en el contexto de tan alta satisfacción, una calificación neta de 35.5% resulta insuficiente.
- Al otro lado, destacan como fortalezas tanto los canales de contacto –en general deficitarios en la versión 2020- y el propio servicio de agua.

# AGUAS SAN PEDRO



# AGUAS SAN PEDRO: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

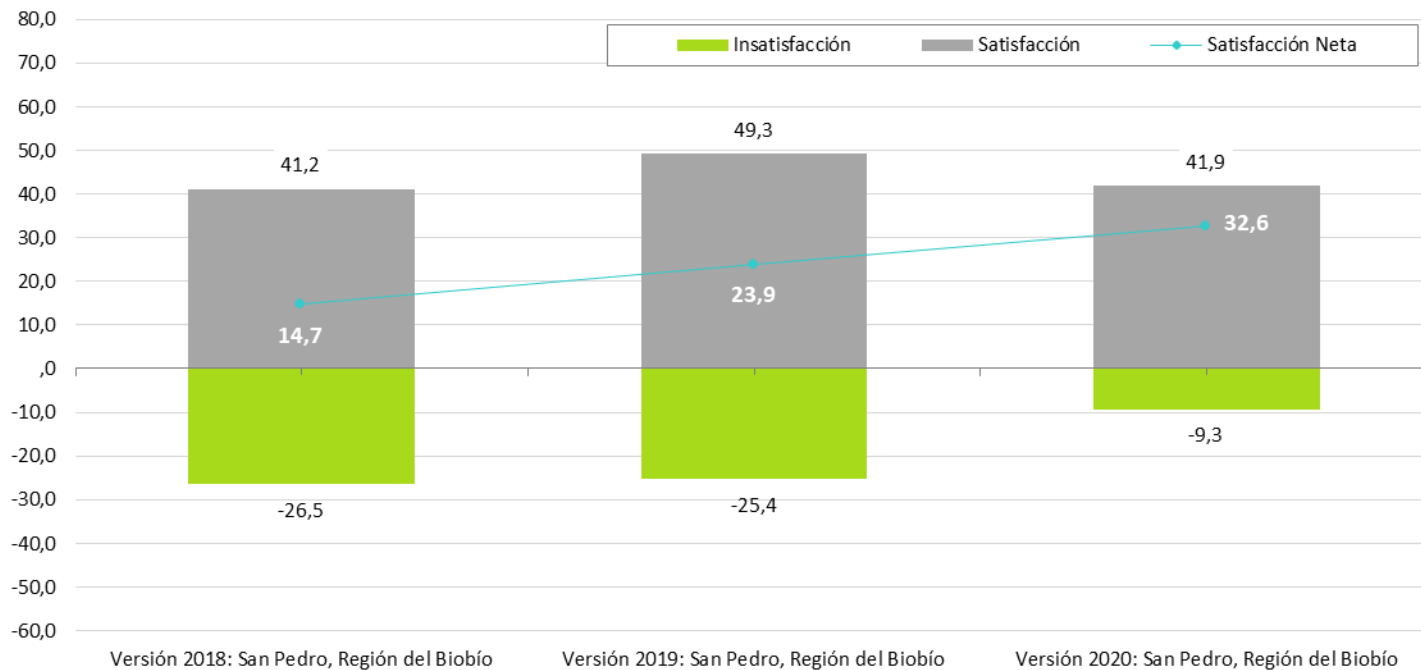
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

Aguas San Pedro a nivel nacional, presenta una satisfacción neta razonable aun cuando unos puntos por debajo de la del sector, y más baja en el marco de los cinco servicios domiciliarios, siendo incluso superada por la del sector eléctrico –servicio estrictamente comparable y generalmente de menor calificación.

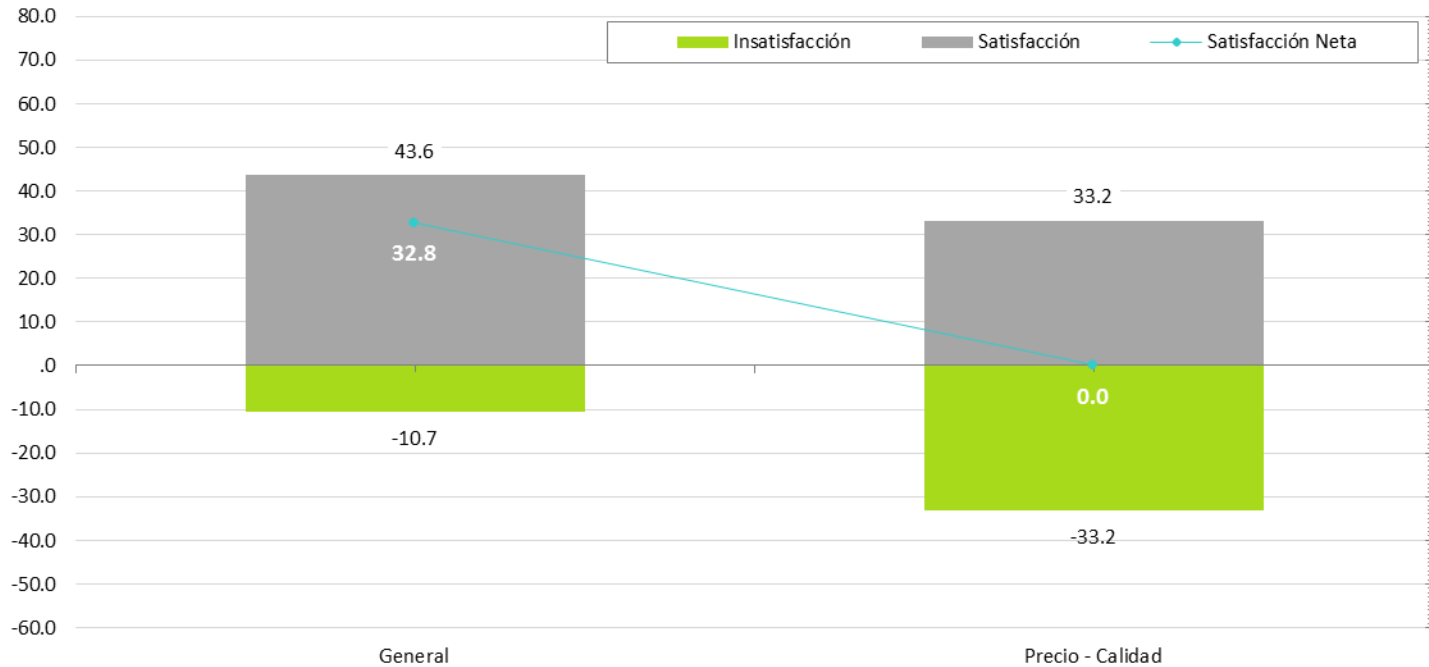
# AGUAS SAN PEDRO, Región del Biobío: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS, EVOLUCIÓN 2018 – 2019 – 2020\*



\* La serie comparable se concentra en la comuna de San Pedro.

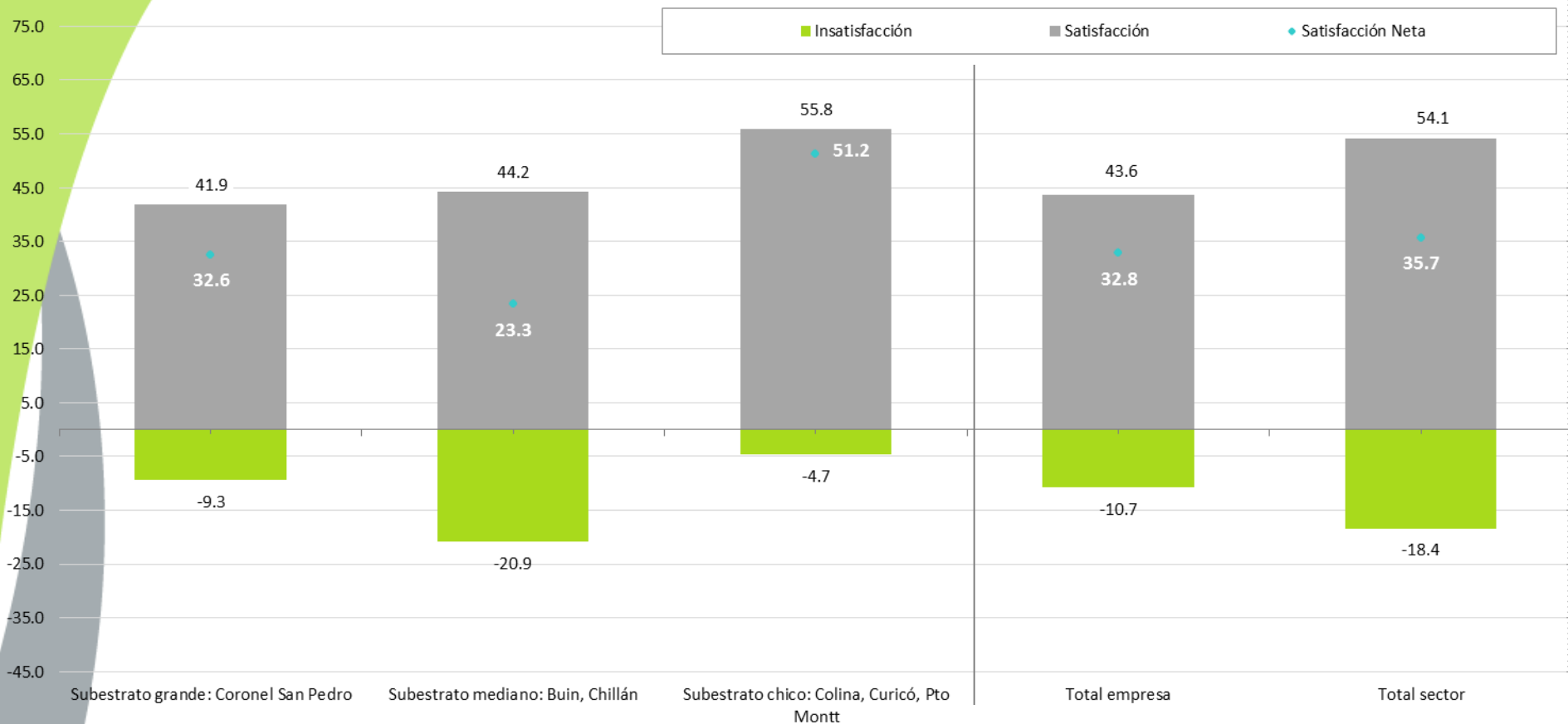
En tanto en las versiones 2018 y 2019 la medición se concentró sólo en la comuna de San Pedro, la mirada comparativa se cifiere estrictamente a ese territorio. Como puede observarse, la satisfacción neta ha ido en constante aumento, bajando la barrera de los dos dígitos la insatisfacción 1-4, lo que se considera exitoso.

## AGUAS SAN PEDRO: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 32.8 puntos porcentuales; vale decir, disminuye desde la versión anterior, pero se mantiene pronunciada (32.8%, 37.3% y 25.1% de distancia, para los años 2020, 2019 y 2018, respectivamente)..

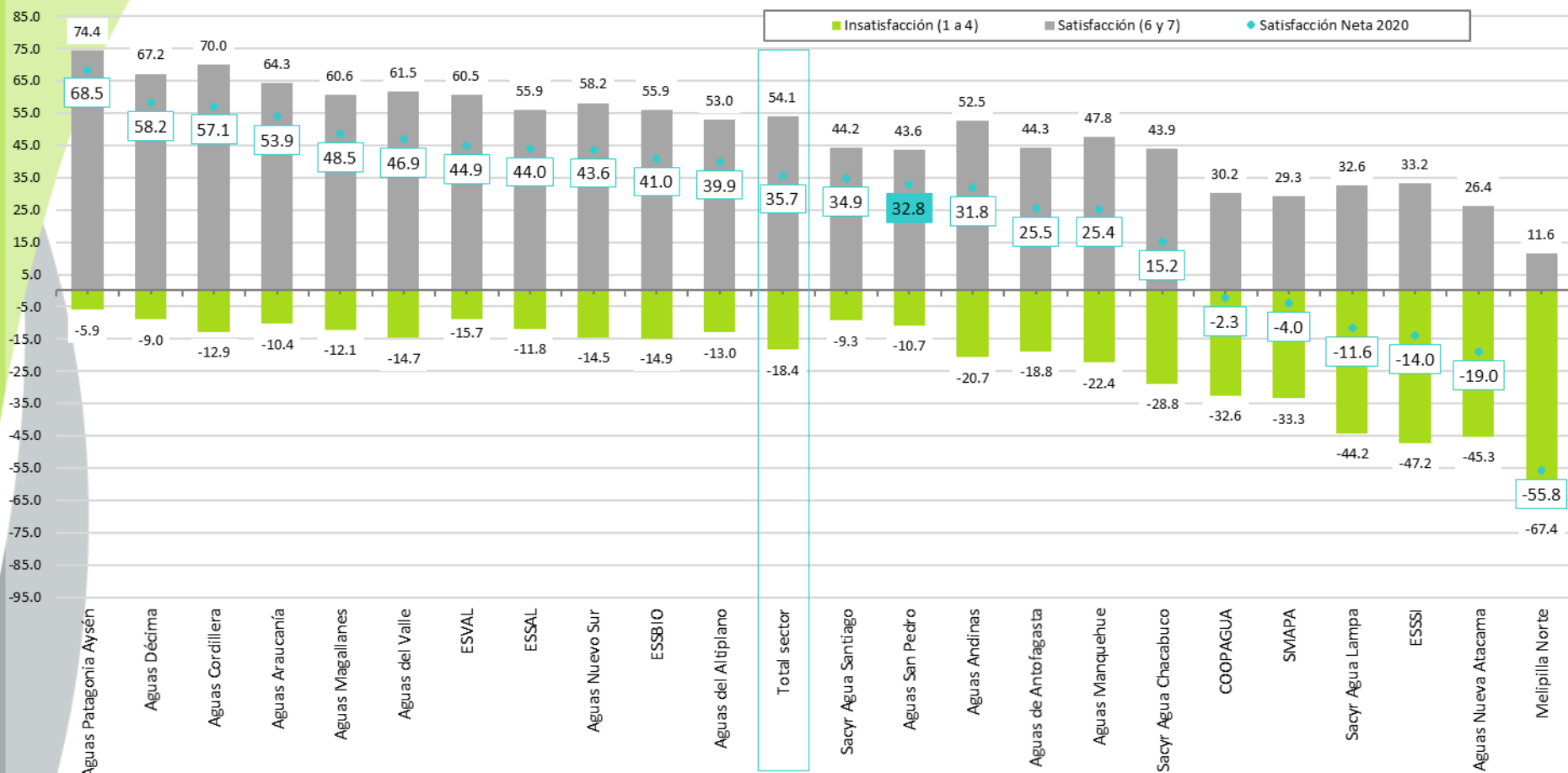
## AGUAS SAN PEDRO: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



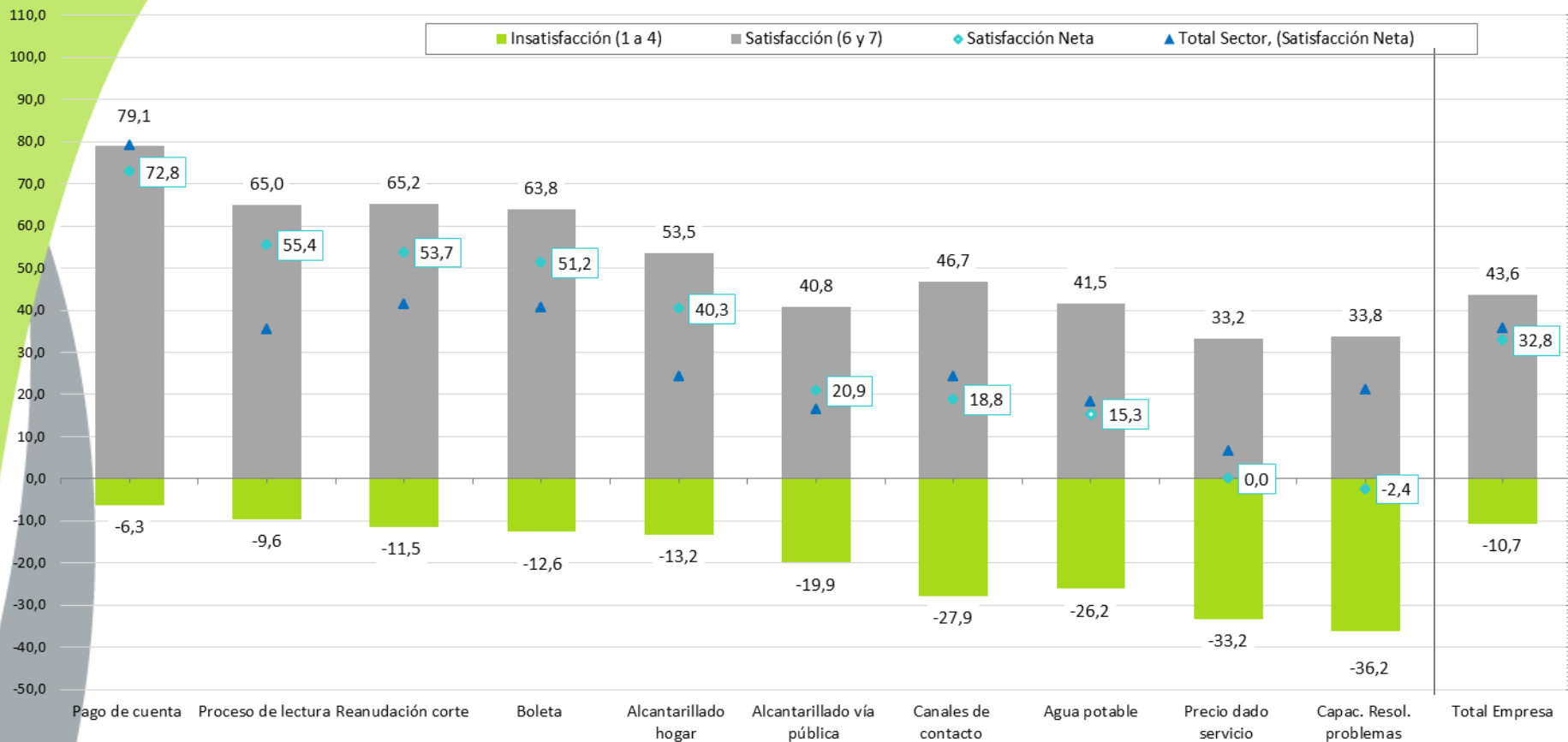
La satisfacción usuaria aparece como heterogénea, especialmente elevada en el substrato chico, en términos de número de clientes.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

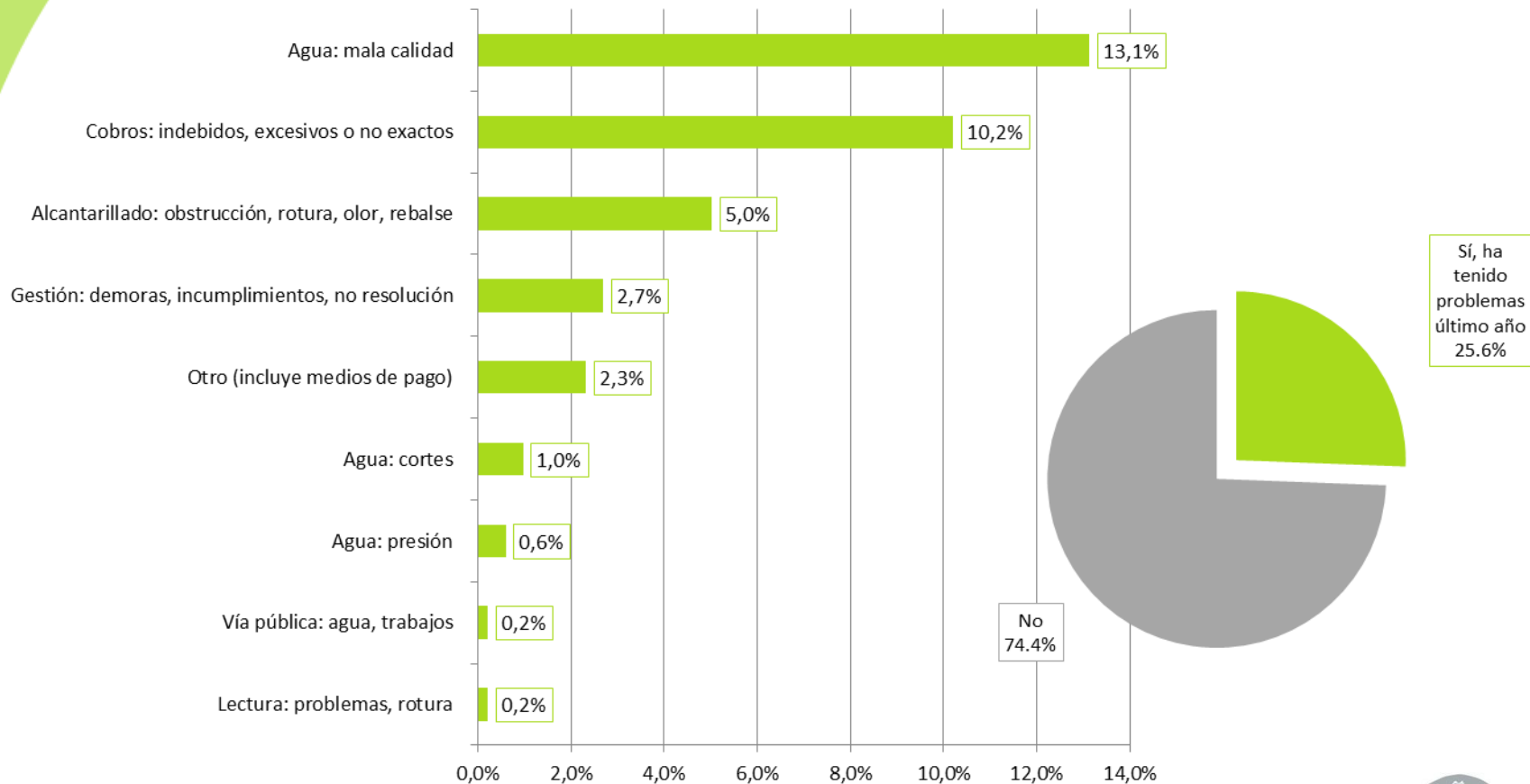


# AGUAS SAN PEDRO : SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



Capacidad de resolución de problemas y relación precio dado servicio, constituyen los aspectos más deficitariamente evaluados, con un tercio de los clientes otorgando notas de deficiencia 1 a 4. La distancia más sustantiva en términos negativos con el sector, se refiere a problemas; y al reverso, los aspectos con satisfacción usuaria más elevada que la del sector, remiten principalmente a proceso de lectura y alcantarillado en el hogar.

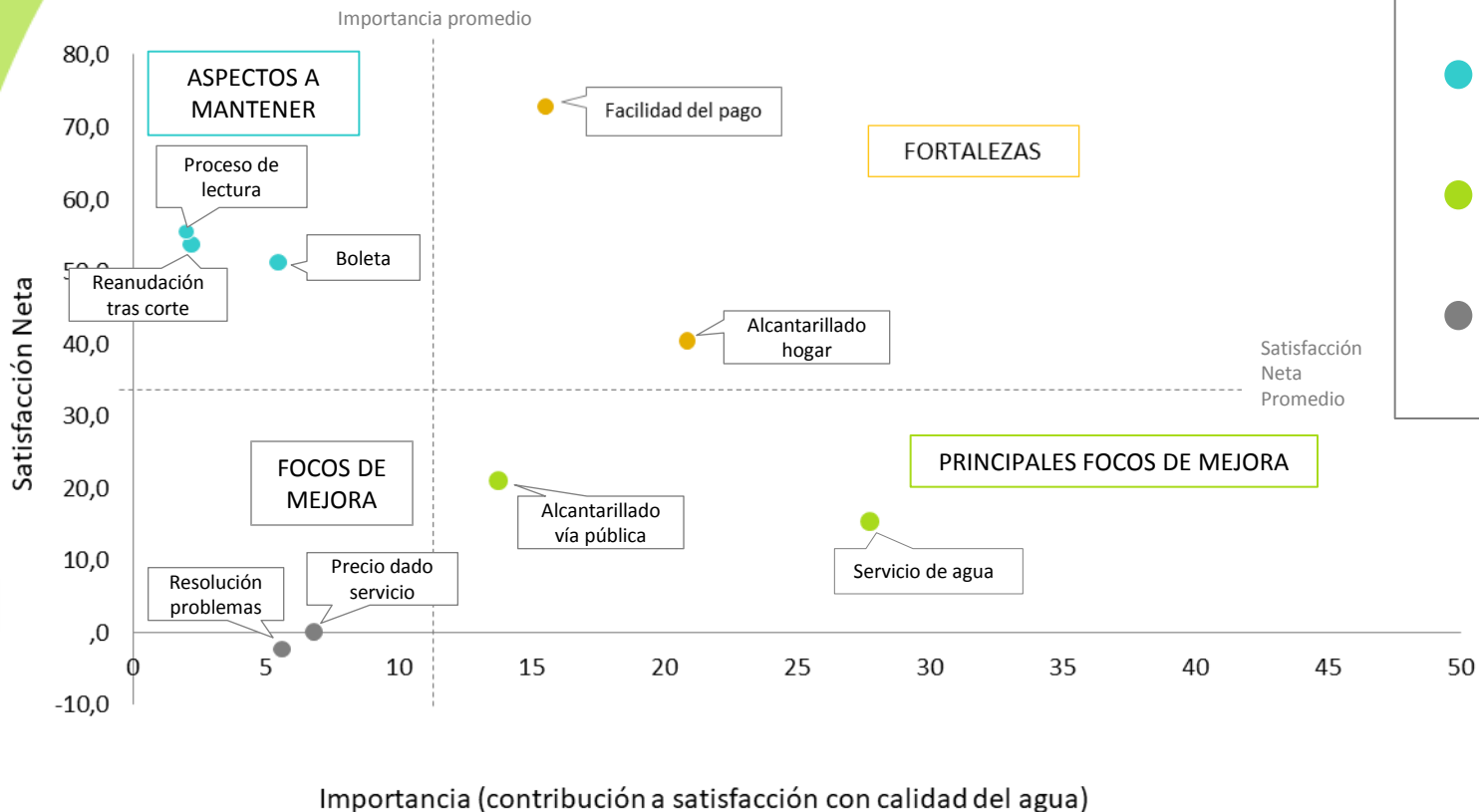
## AGUAS SAN PEDRO: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas no es menor, con uno de cada cuatro clientes reportando experiencia de este tipo durante el último año. Destaca la alusión espontánea en porcentaje elevado a problemas de calidad del agua.

# AGUAS SAN PEDRO: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- MATRIZ
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

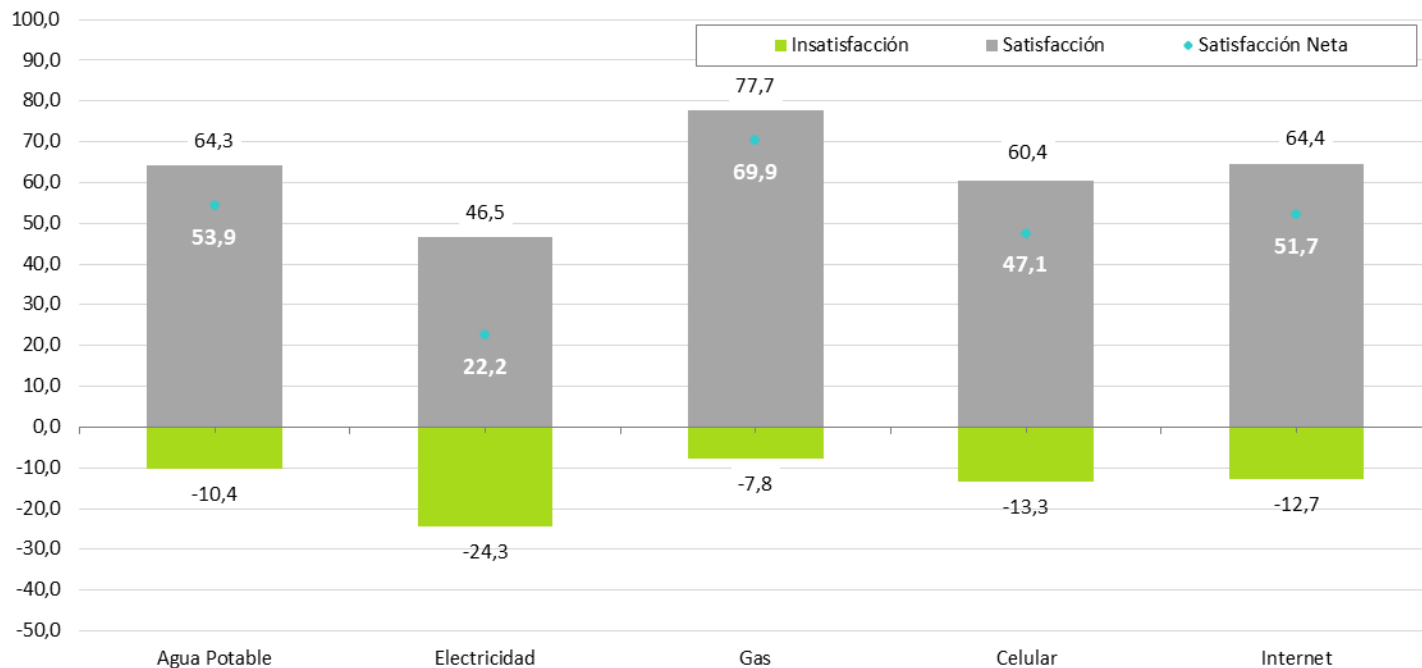
- En concordancia con la tasa espontánea de problemas derivados con la calidad del agua, es este servicio junto con el alcantarillado en la vía pública, los que requieren atención más urgente.
- Al otro lado, destaca fortalezas las facilidades en los medios de pago, así como el alcantarillado en el hogar, lo que distingue a esta empresa del concierto general.

# AGUAS ARAUCANÍA

## REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

# AGUAS ARAUCANÍA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

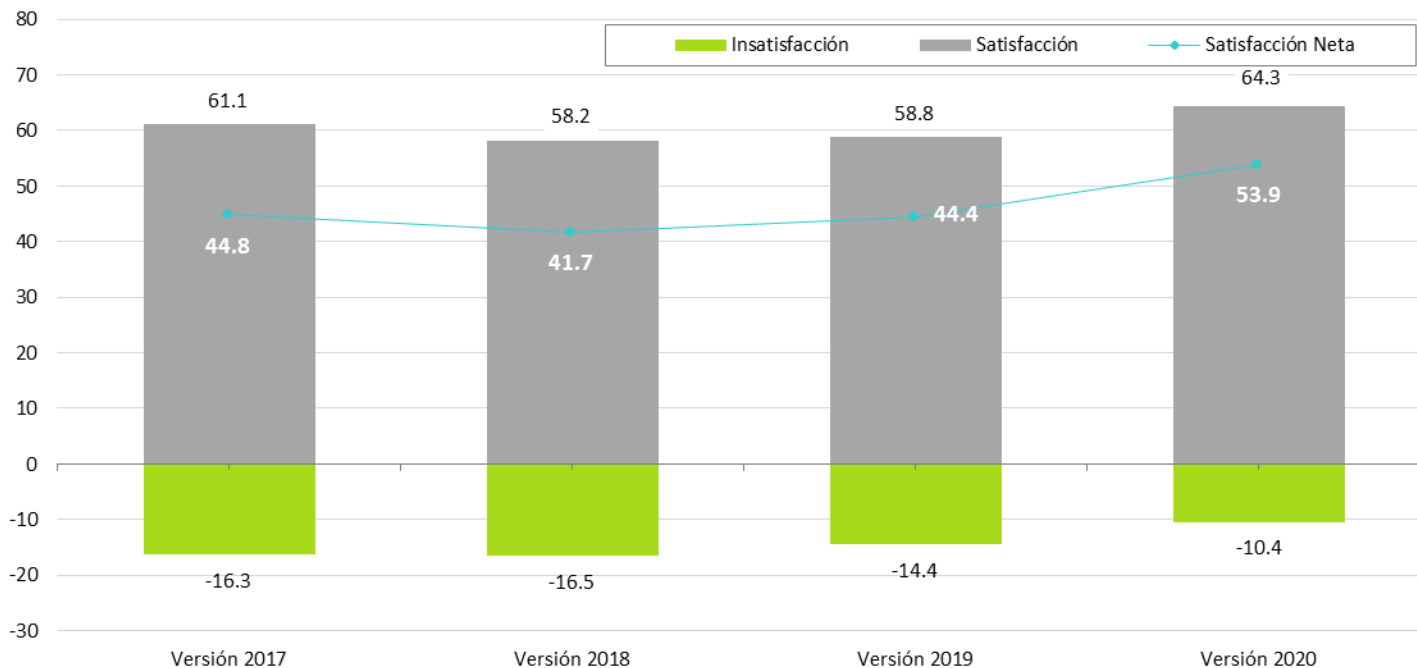
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

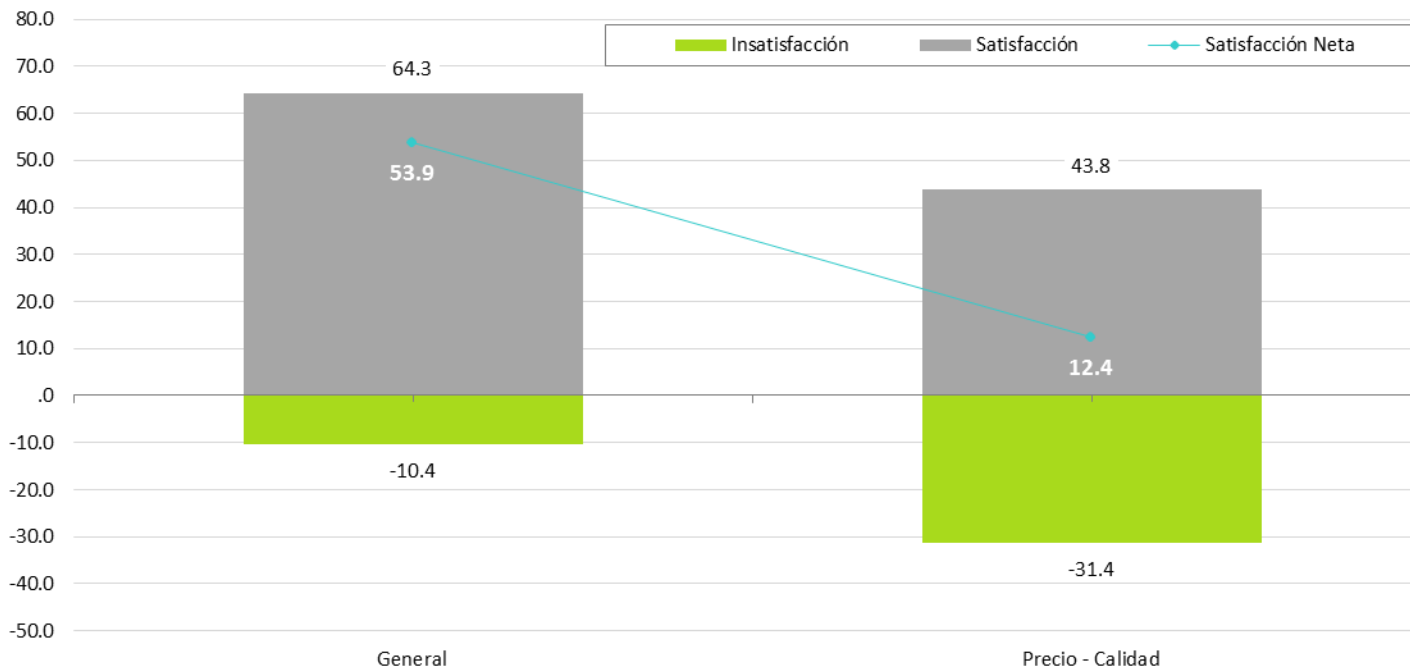
Aguas Araucanía presenta una **muy alta satisfacción neta**, en segundo lugar en el ranking de sectores. Sin embargo, cabe destacar el contexto de elevados niveles de satisfacción hacia el conjunto de servicios públicos domiciliarios, lo que habla en alguna medida de la 'disposición' general de los usuarios. Así y todo, la **gran diferencia con el sector eléctrico** merece atención, y **robustece el resultado de la sanitaria**.

## AGUAS ARAUCANÍA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017– 2018 – 2019 – 2020



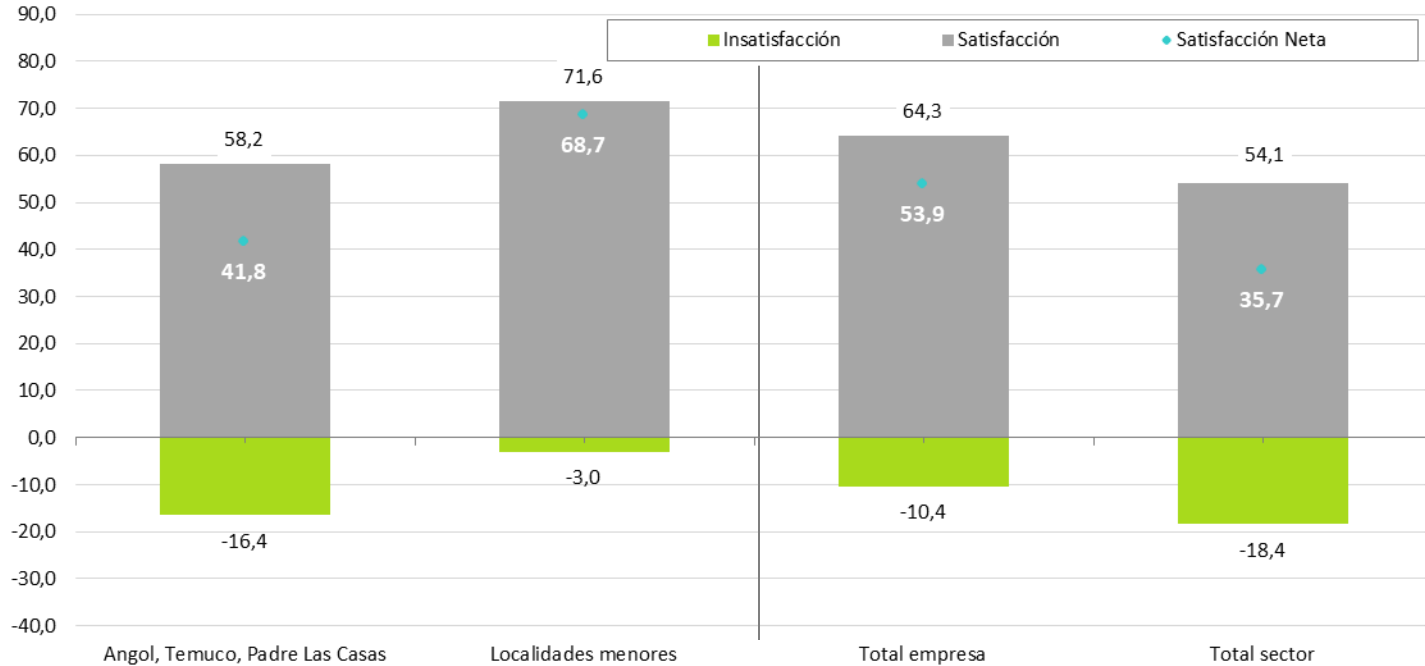
La caída en la muestra (sin significación estadística) en la versión 2018, se recupera en la 2019; para consolidar la tendencia positiva en la última medición, con un 9.5% de aumento y una posición en el cuarto lugar en el ranking de satisfacción neta. La mirada completa a la serie, consolida a Aguas Araucanía como a una de las sanitarias con mejores resultados desde la perspectiva usuaria.

## AGUAS ARAUCANÍA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** es de 41.5 puntos porcentuales, claramente superior a las detectadas en las dos mediciones previas (41.5%, 27.8% y 28.6% respectivamente). En concordancia, del cuarto lugar en el ranking de percepción de empresa, desciende al noveno cuando se remite a la valoración precio-calidad. Se trata de un aspecto importante, sobre todo cuando el 36.5% de los hogares-clientes, han visto disminuidos sus ingresos a través del empeoramiento o pérdida del empleo o actividad del jefe de hogar.

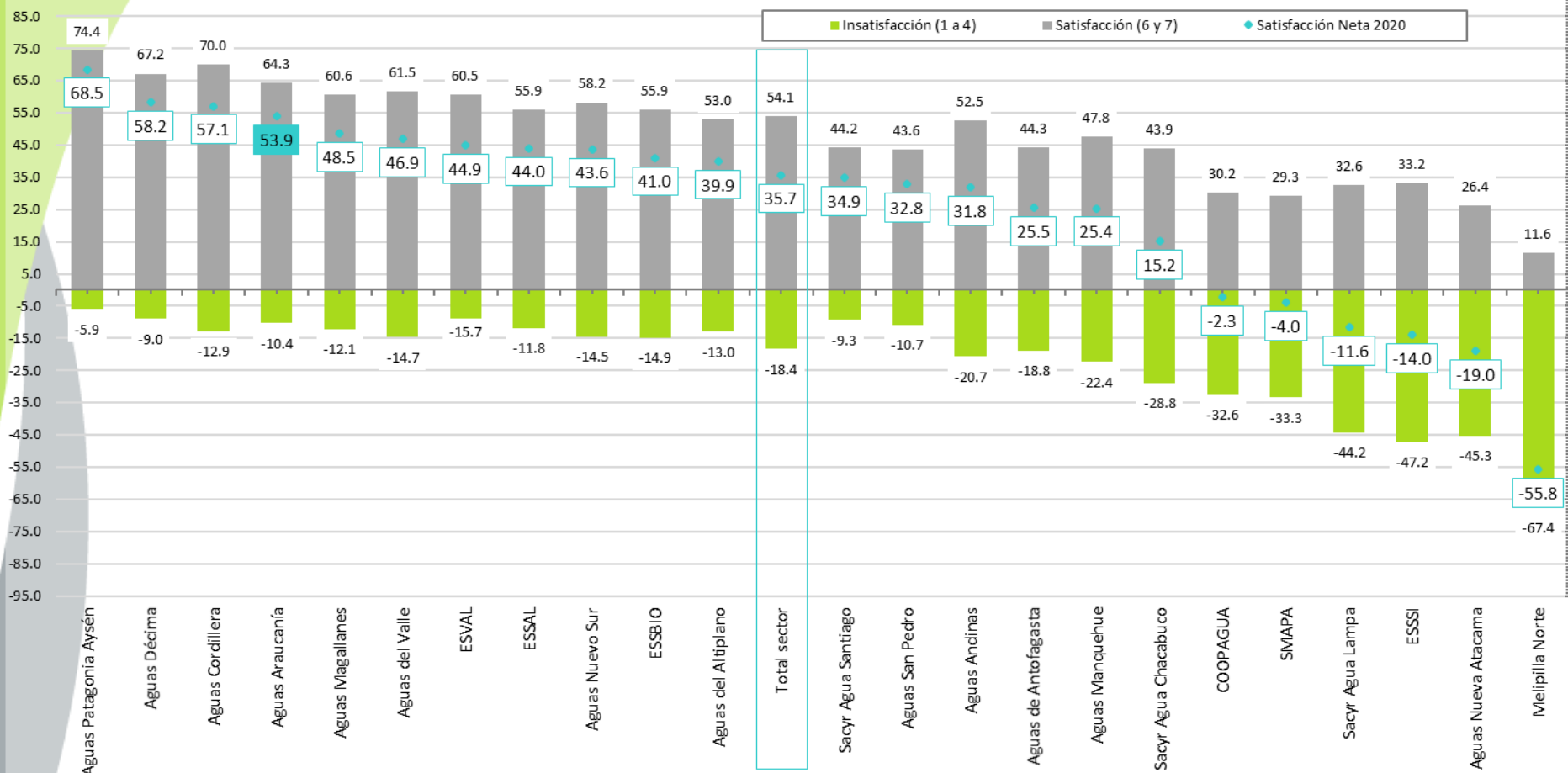
## AGUAS ARAUCANÍA: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



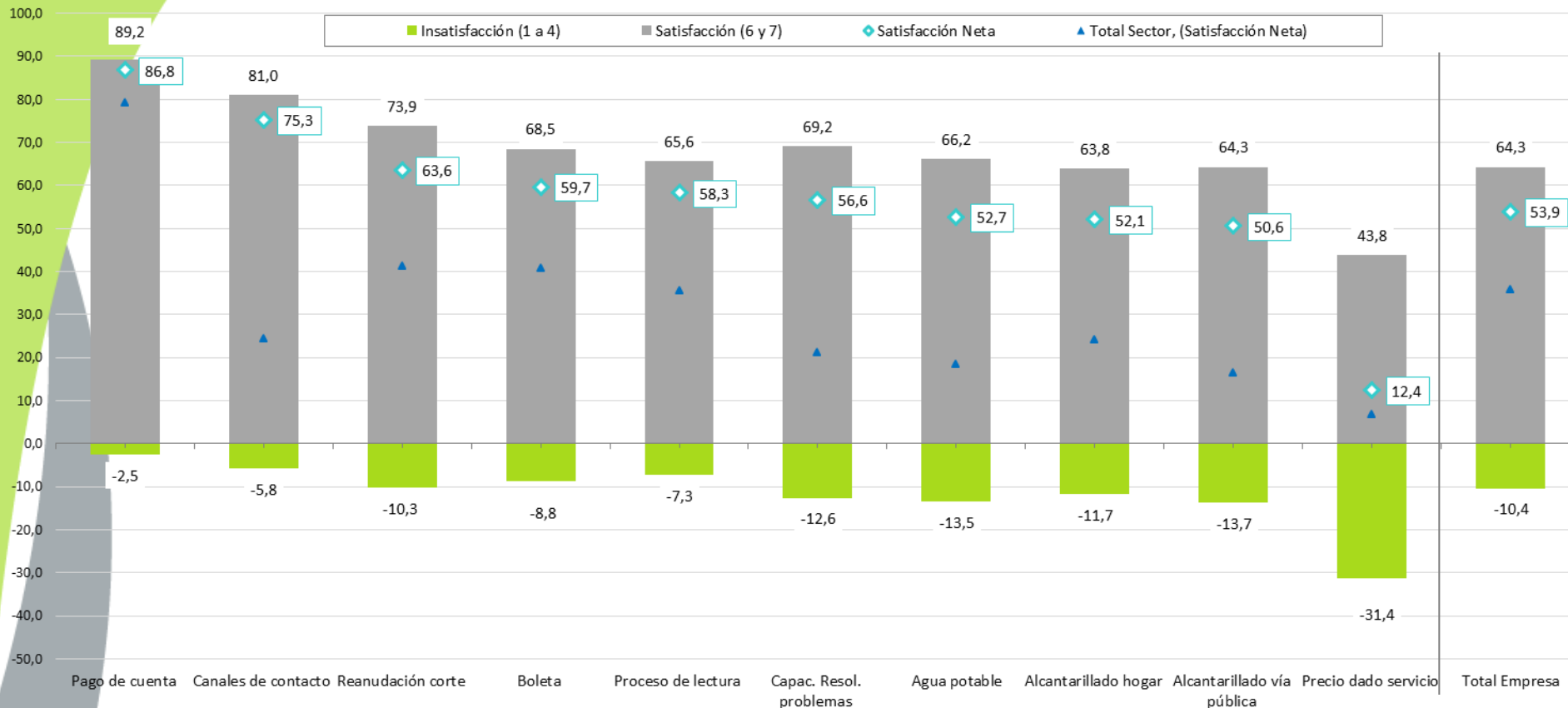
La satisfacción en las localidades menores, es significativamente elevada, aun cuando dentro del contexto general de buena calificación, muy por sobre la media del sector incluso en las ciudades de mayor tamaño.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

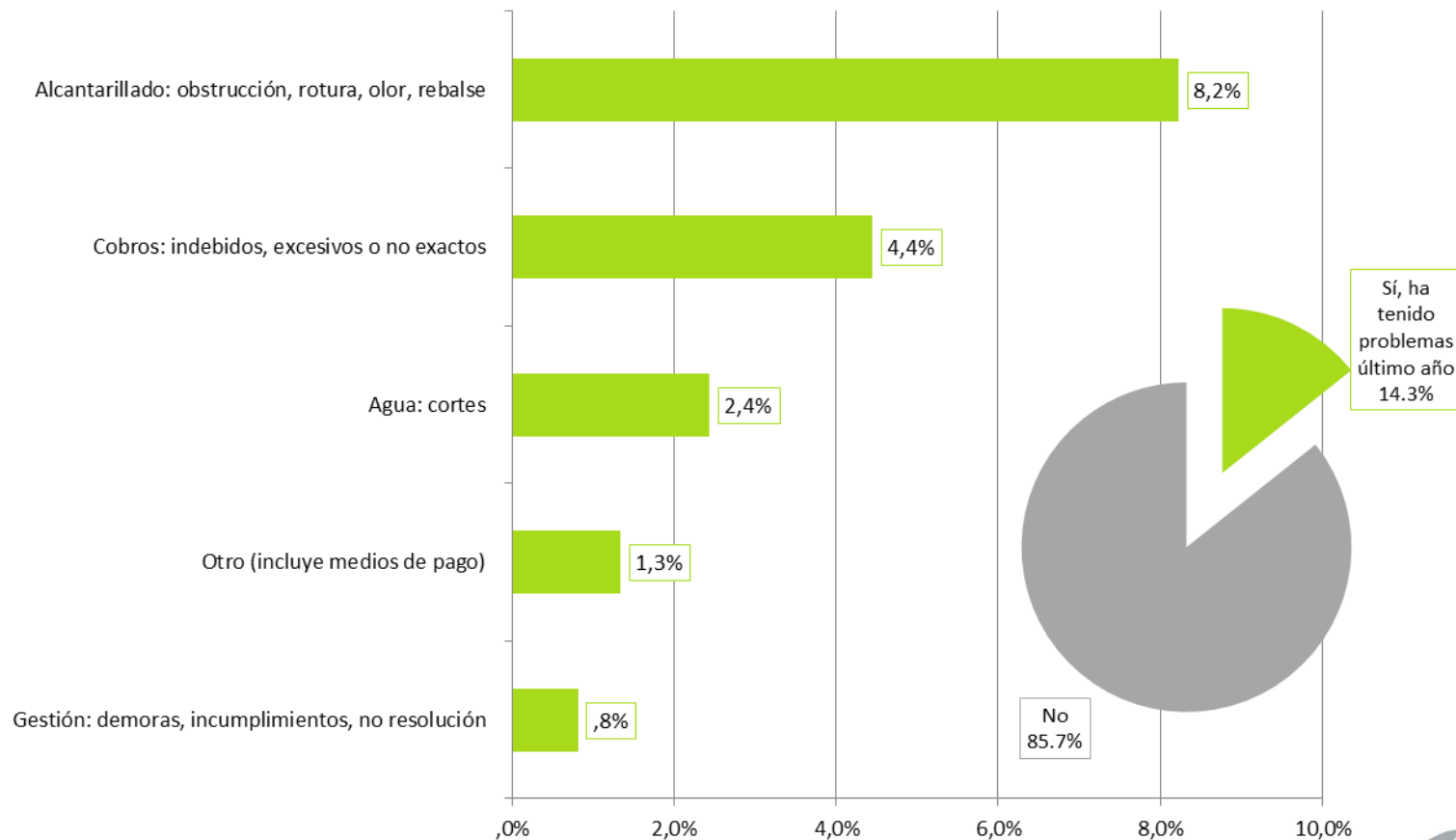


# AGUAS ARAUCANÍA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



La relación **precio-calidad** es la única dimensión deficitariamente evaluada. En este caso, resulta claro *cómo refiere de manera casi exclusiva a la tarifa*, en tanto el resto de las dimensiones de servicio consideradas, congregan niveles de satisfacción neta por sobre el 50%. En las tres dimensiones propias del giro, alcantarillado en el hogar y en la vía pública, y servicio de agua potable, la diferencia a favor de Aguas Araucanía en detrimento de los parámetros nacionales, es significativamente elevada.

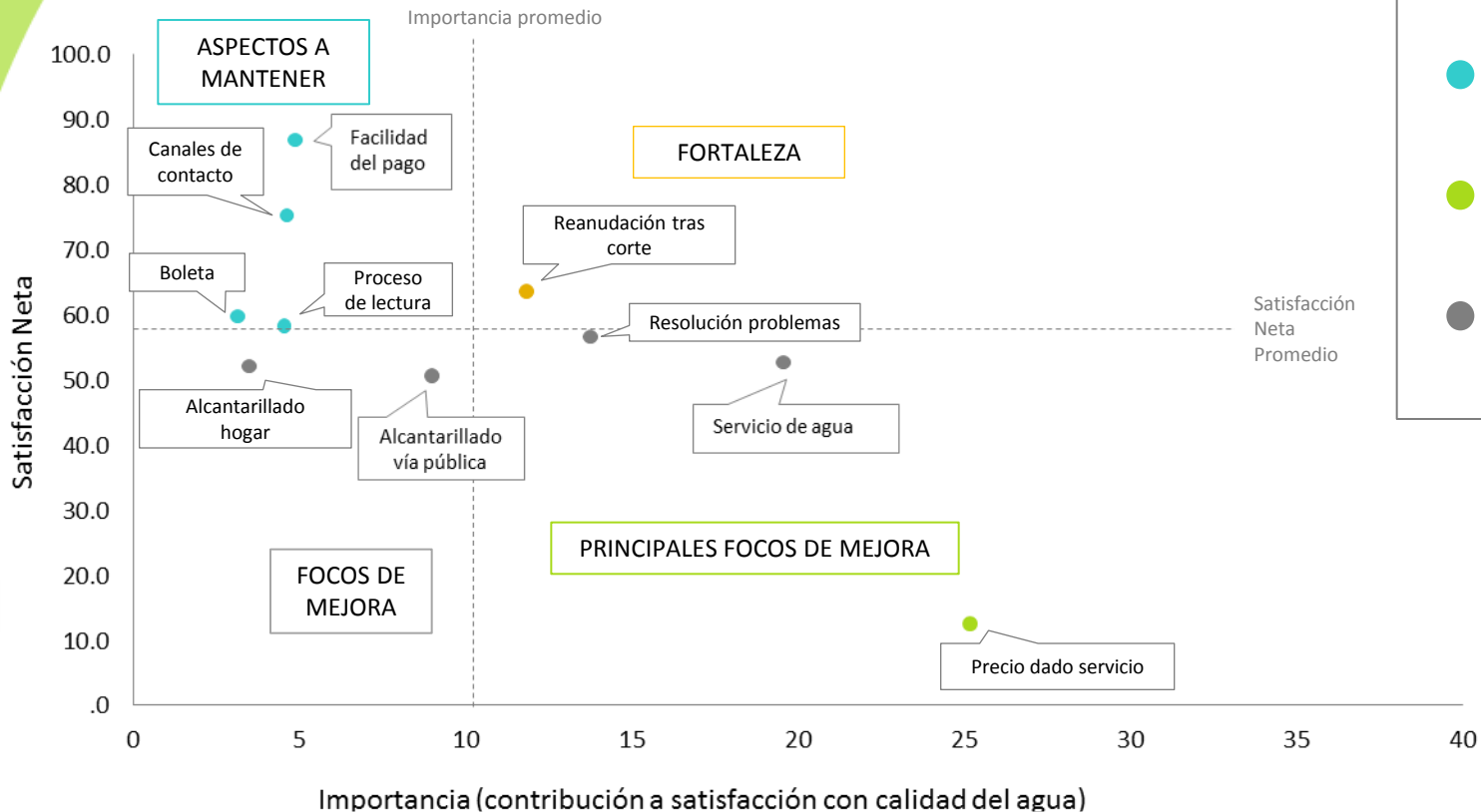
## AGUAS ARAUCANÍA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas se ubica muy por debajo de la del sector; y el único aspecto que este año resulta alarmante, refiere al alcantarillado; lo que invita a prestar atención en tanto se trata de una problemática emergente.

# AGUAS ARAUCANÍA: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



**MATRIZ**

- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
- Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
- Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
- Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

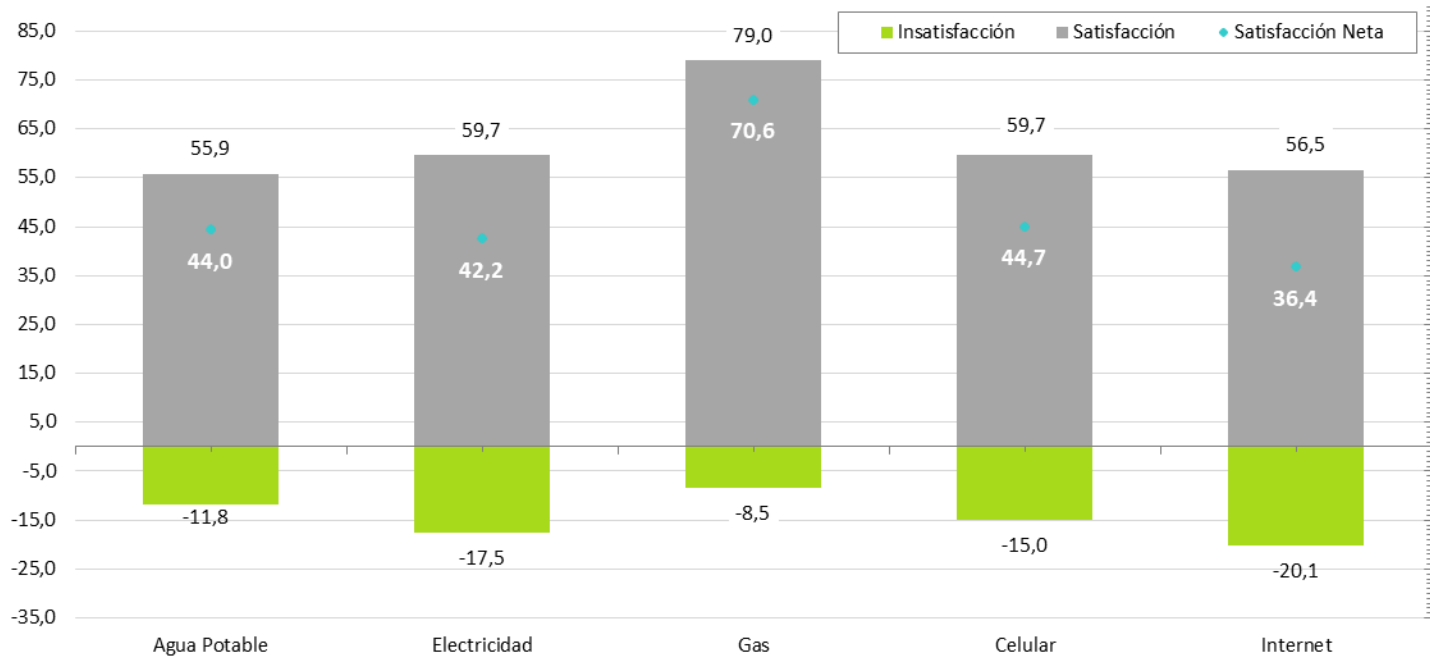
- El rigor, el único aspecto que constituye foco prioritario de mejora, remite al precio. El nivel especialmente alto de satisfacción en el conjunto de las dimensiones, ubica al servicio de agua y a la capacidad de resolución de problemas, levemente por debajo de la media de satisfacción; no obstante lo cual, se trata de temas bien resueltos, desde la perspectiva comparada (conjunto de usuarios del servicio brindado por las empresas sanitarias).
- Al otro lado, destaca como fortaleza la **agilidad en la reanudación** tras cortes de agua. E interesa destacar la calificación a los **canales de contacto**, en un contexto nacional de baja en la satisfacción usuaria de esta dimensión, más exigida en tiempos de pandemia: ¿responde a esfuerzos de renovación en los canales de comunicación con los clientes?

# ESSAL

## GENERAL Y REGIONES DE LOS LAGOS Y LOS RÍOS

# ESSAL: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

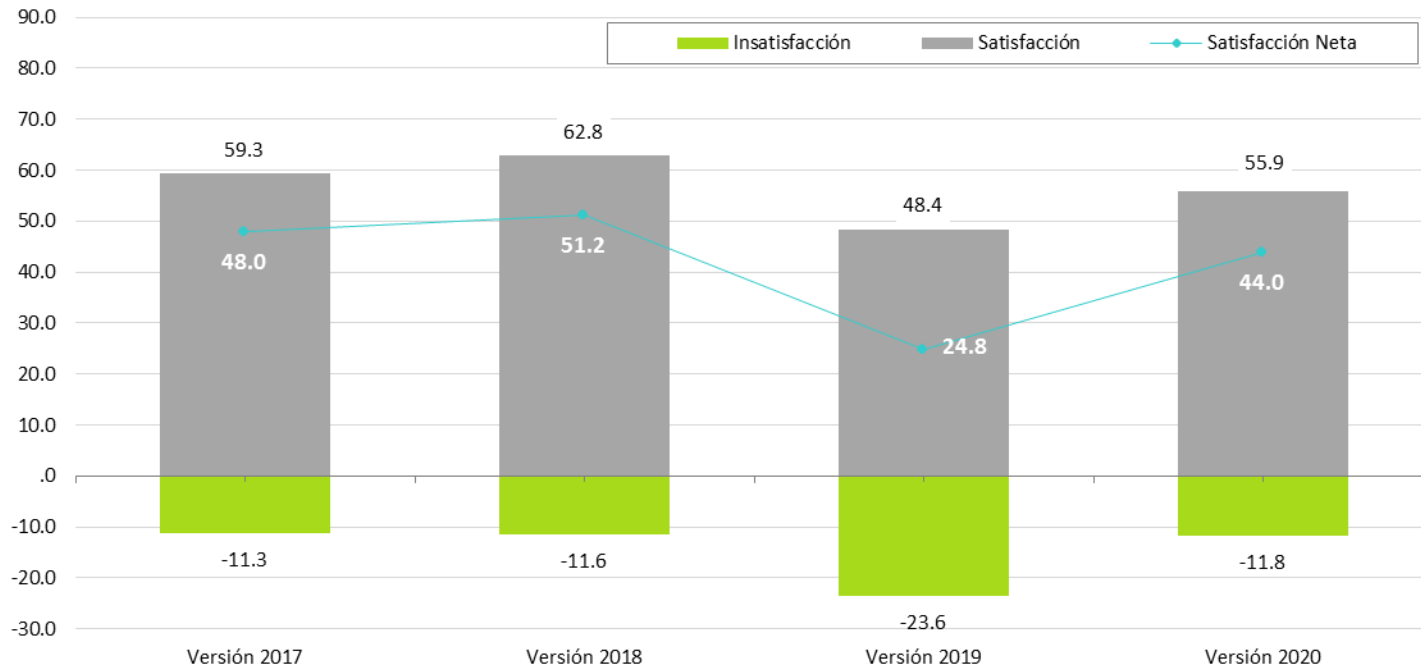
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



ESSAL, en la versión 2020, aparece en el segundo lugar del ranking de servicios, junto con la telefonía celular, y muy cerca del sector eléctrico. Se trata de un contexto general de alta satisfacción usuaria con el conjunto de servicios domiciliarios, incluido internet - de baja tan pronunciada a nivel nacional en el año de la pandemia.

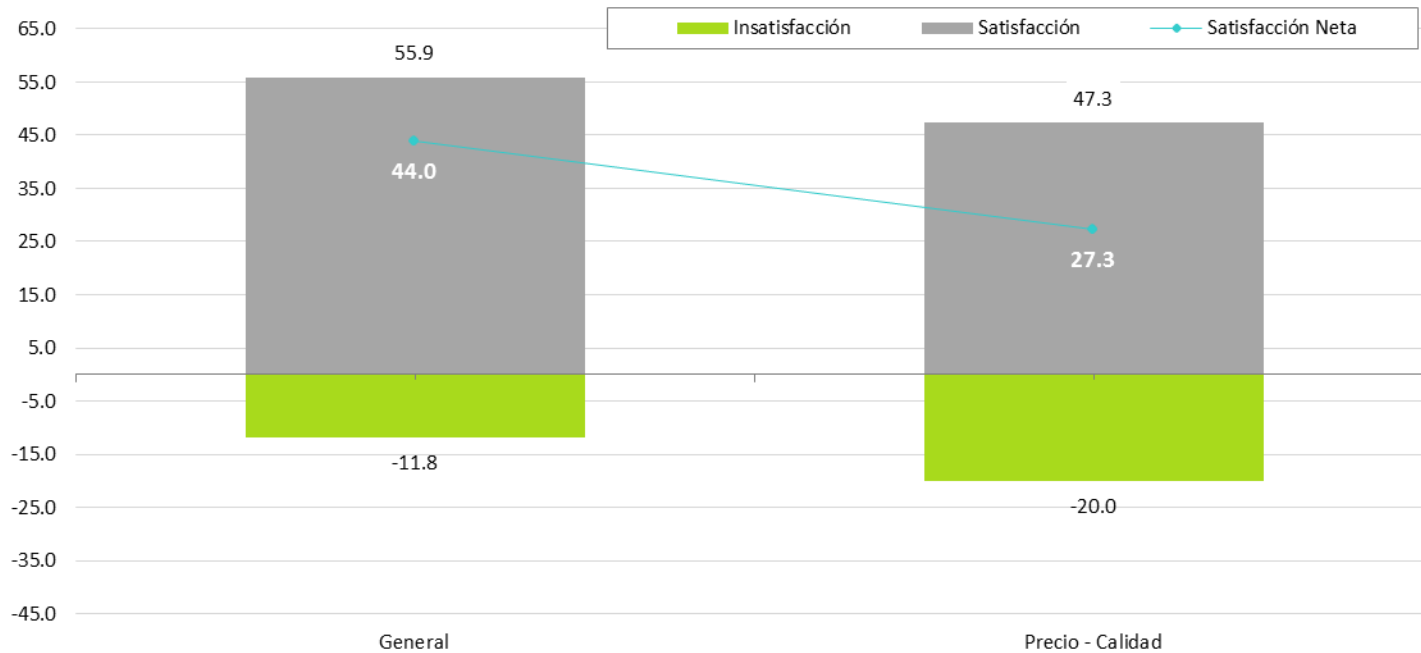
Se trata de una recuperación de envergadura, desde el último lugar en el ranking de sectores que ocupó en la versión previa, post crisis por contaminación en Osorno.

## ESSAL: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Después del incremento en la muestra entre las mediciones 2017 y 2018, **ESSAL había presentado la caída más grande del sector sanitario**, con un 26.4% de descenso en la versión 2019. Este año, la recuperación de un 19.2 puntos porcentuales en la satisfacción neta, sugiere el 'inicio' de la recuperación de la confianza, trascendidos los problemas de Osorno. Sin embargo, en tanto no recupera –todavía– los niveles de satisfacción 2018-2017, pareciera tratarse de una recomposición de la valoración, con algún nivel de 'cautela' y observación a los hechos.

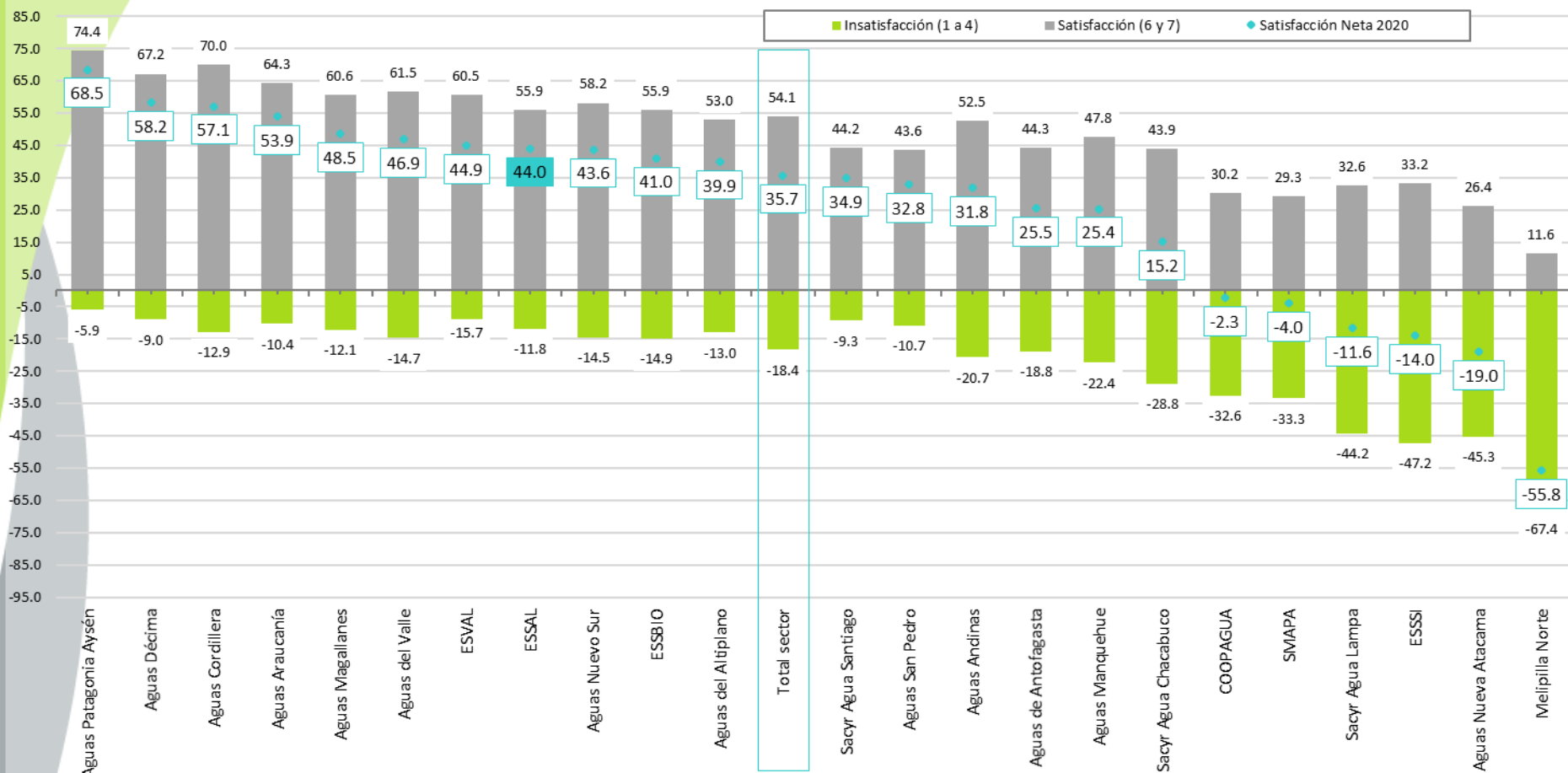
## ESSAL: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



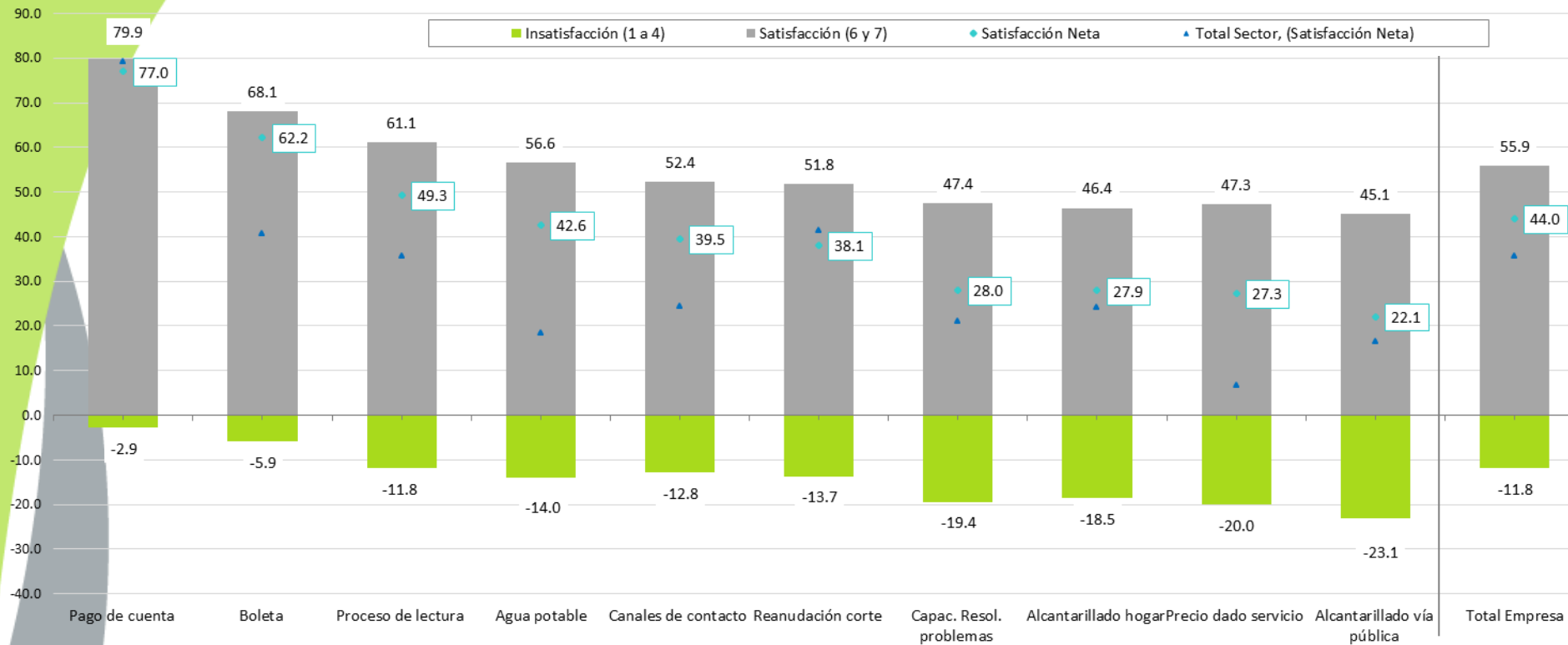
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** es de sólo 16.7 puntos porcentuales, muy por debajo de la brecha nacional y de la recurrentemente observada en otras sanitarias. Resulta interesante destacar cómo también aquí pareciera operar una recomposición en la serie, con una brecha de 16.7%, 31.5% -momento de la caída, y 20%, para las versiones 2020, 2019 y 2018, respectivamente.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



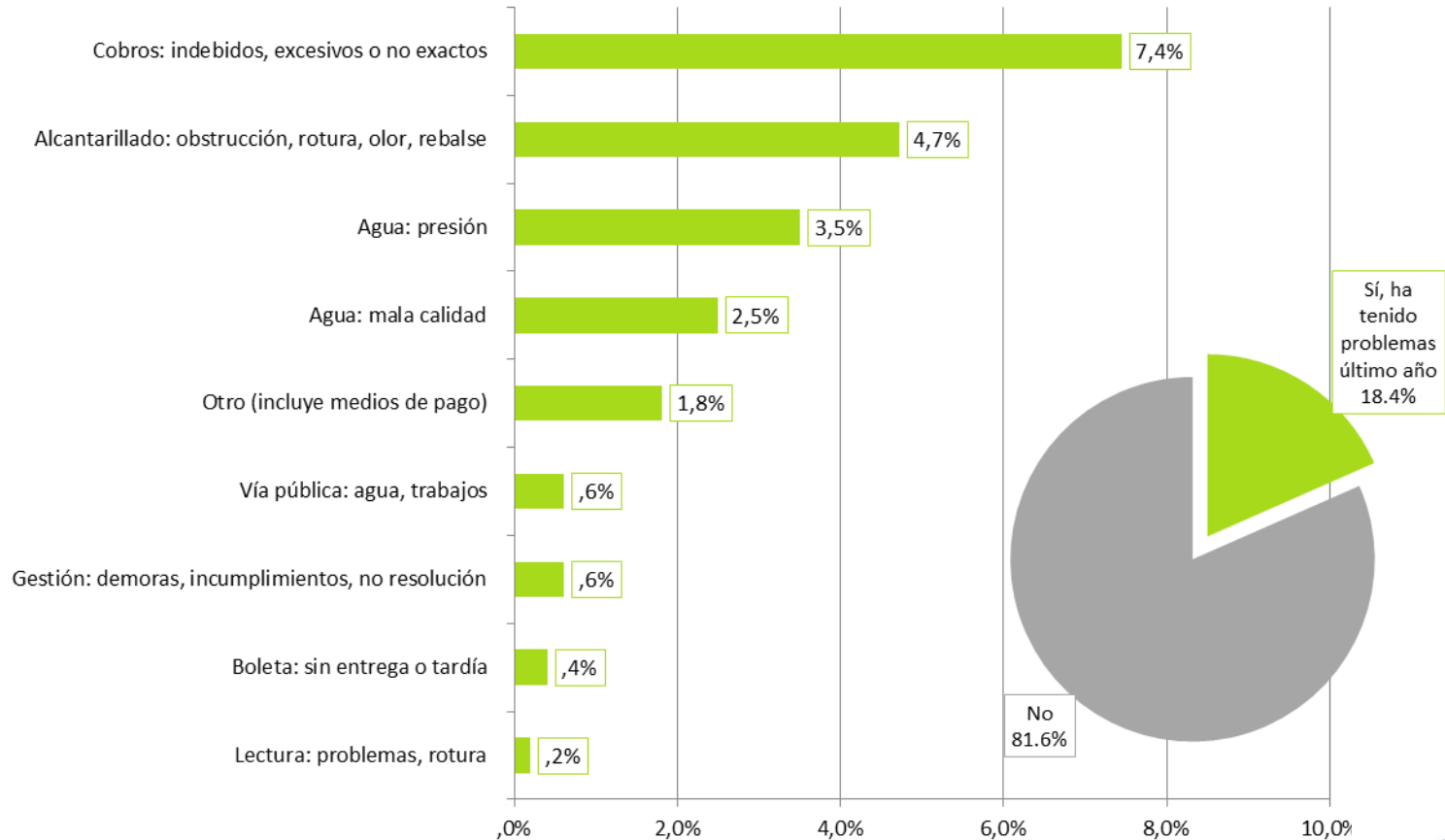
# ESSAL: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



**Alcantarillado en la vía pública, y precio dado servicio**, se ubican en los últimos lugares del ranking de dimensiones; sin embargo, por encima de los parámetros nacionales. Llama la atención cómo el servicio global del agua, se despliega nuevamente muy por encima del porcentaje neto del sector; y cómo la valoración por la agilidad en la reanudación frente a los cortes, resulta muy cercana.

Cabe recordar cómo en la versión anterior, post Osorno, **precio y capacidad de resolución de problemas** en tiempo y forma adecuados, **habían recibido satisfacción neta negativa**; vale decir, habían concentrado mayor proporción de notas de deficiencia (1 a 4) que de excelencia (6 o 7). La agilidad de reanudación tras un corte por responsabilidad de la empresa, en concordancia, había mostrado asimismo serios reparos concentrando cerca de un tercio de reprobación. La rapidez en la recuperación, merece ser relevada.

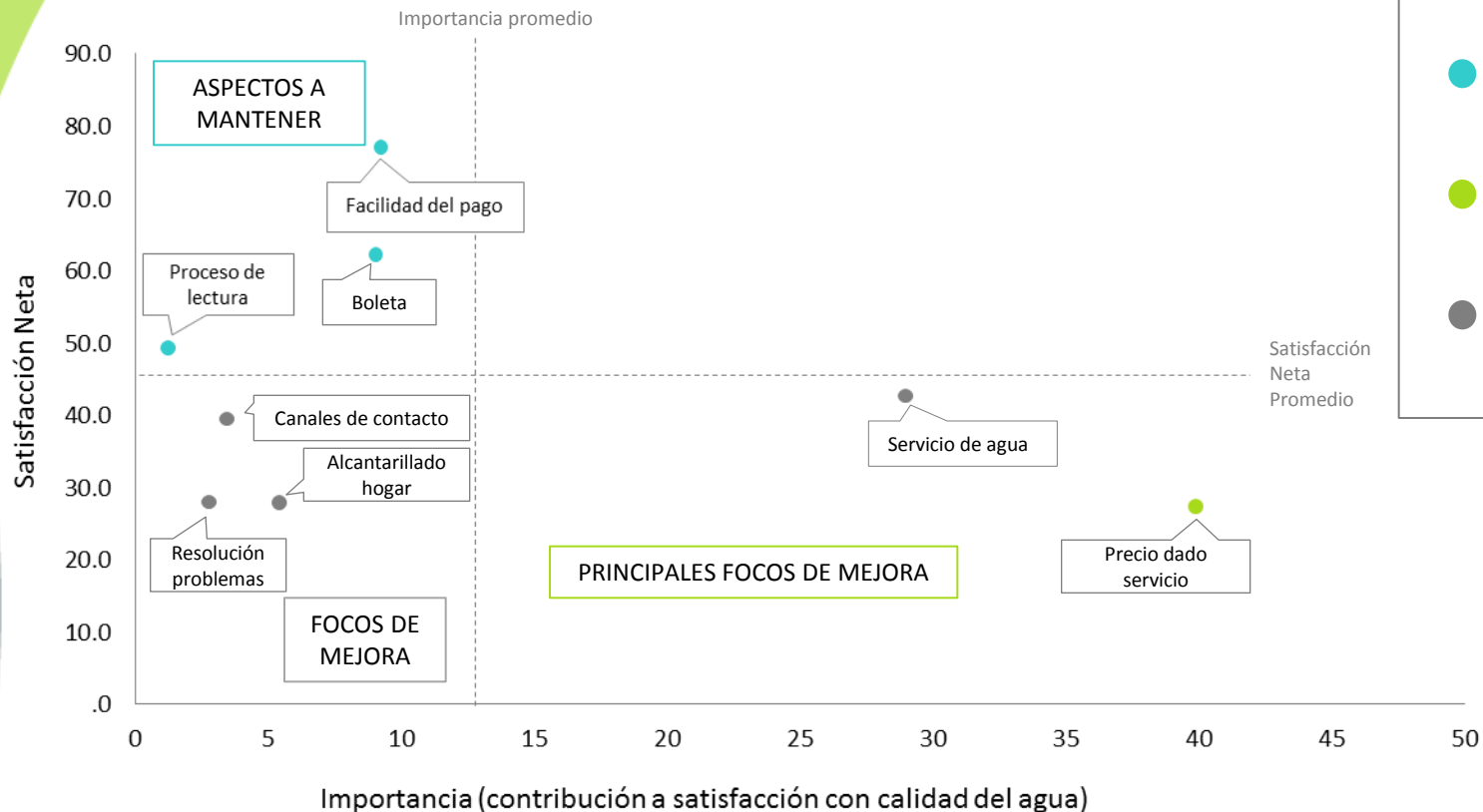
## ESSAL: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



En esta versión, los cobros indebidos, excesivos o no exactos concentran la primera proporción de problemas espontáneamente reportados. Como se aprecia, el agua no reviste dificultades emergentes, más que en una baja proporción. Recuérdese que el principal problema verificado en la versión 2019, aludía a cortes en el suministro: en esta última medición, no exhibe ningún reporte.

# ESSAL: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



**MATRIZ**

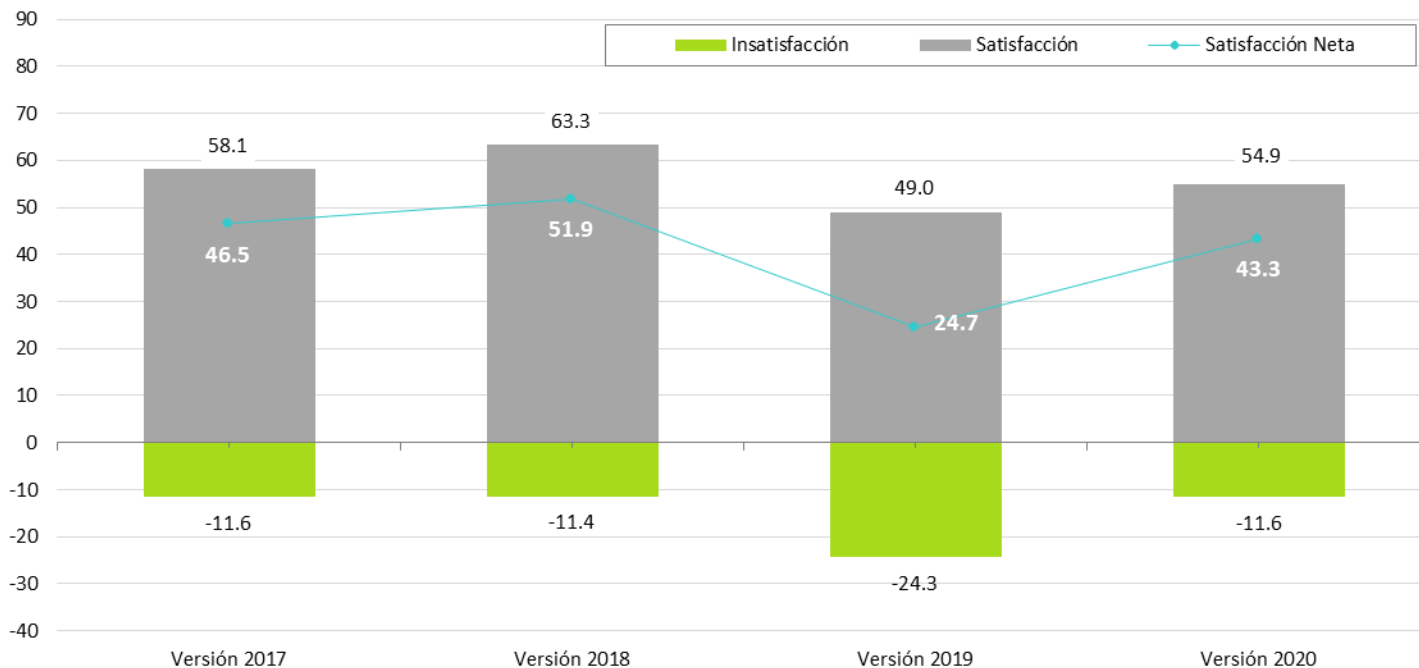
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
- Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
- Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
- Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

- Claramente el **principal problema**, desde la perspectiva usuaria, remite a la **tarifa**, en tanto el resto de las dimensiones resultan positivamente evaluadas. Sin embargo, la media general de satisfacción neta con el conjunto de dimensiones, pone en términos *relativos* por debajo tanto al servicio de agua –considerado de la mayor importancia- como a alcantarillado, canales de contacto, y capacidad de resolución de problemas –de importancia secundaria frente a precio/calidad y agua.

# ESSAL

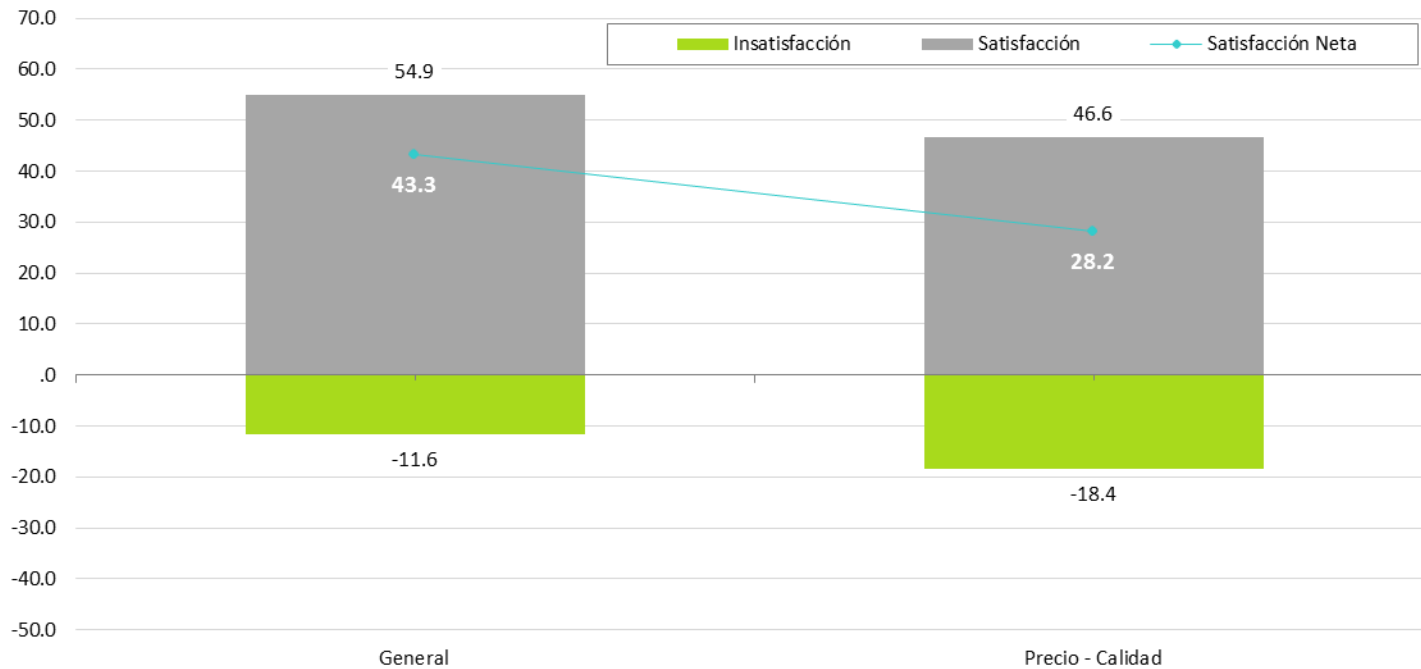
## REGIÓN DE LOS LAGOS

## ESSAL, LOS LAGOS: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



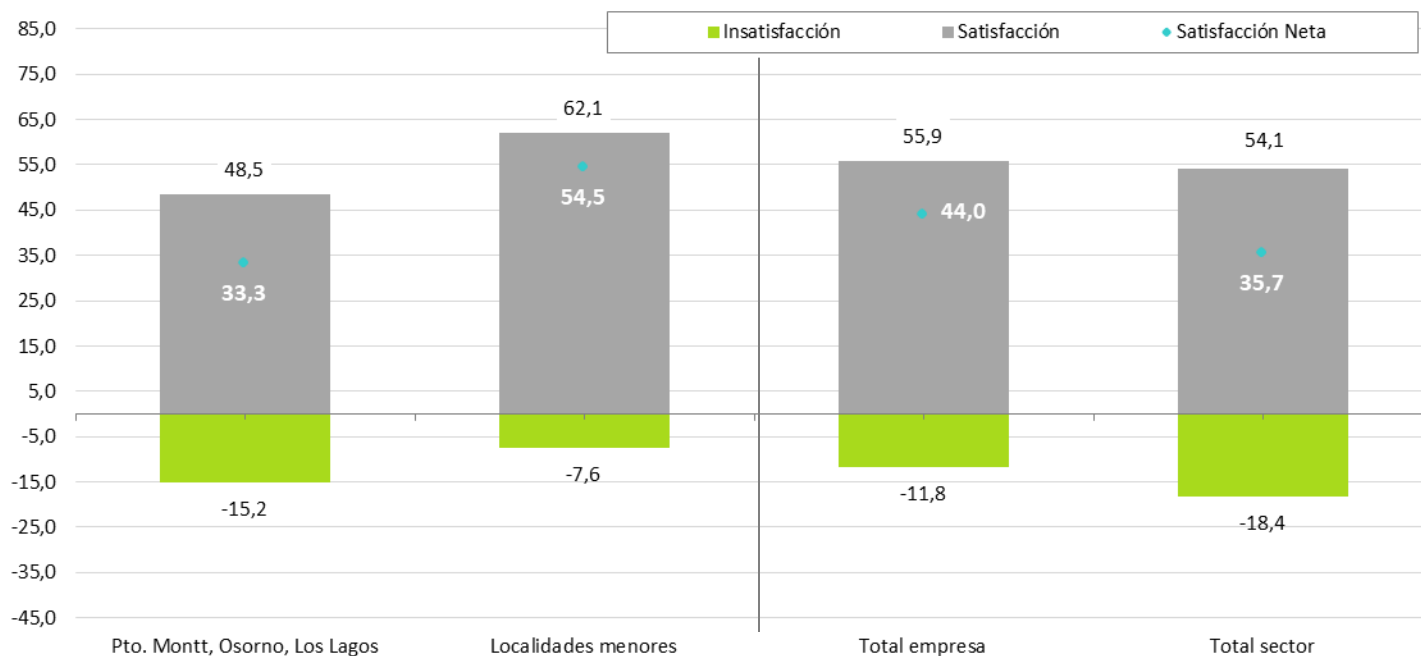
Tal como se observó en relación a ESSAL de manera ‘agregada’, después del incremento de 5.4 puntos porcentuales entre las mediciones 2017 y 2018, **ESSAL Los Lagos cae drásticamente** en la versión 2019, con un descenso del 27.2%. Un año después, la sanitaria se recupera en un 18.6%, manteniéndose, no obstante, por debajo de los niveles pre-contaminación y cortes por sobre la norma en Osorno.

## ESSAL , Los LAGOS: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de un 15.1%, muy por debajo de la nacional y de la mayoría de las otras empresas sanitarias. Además, el angostamiento de la brecha se constituye en un segundo indicador del restablecimiento ‘potencial’ de la confianza en ESSAL. Observando la serie, la distancia empresa / precio-calidad se posiciona en un 15.1%, 30.6% -momento de caída, y 17.3%, versiones 2020, 2019 y 2018, respectivamente.

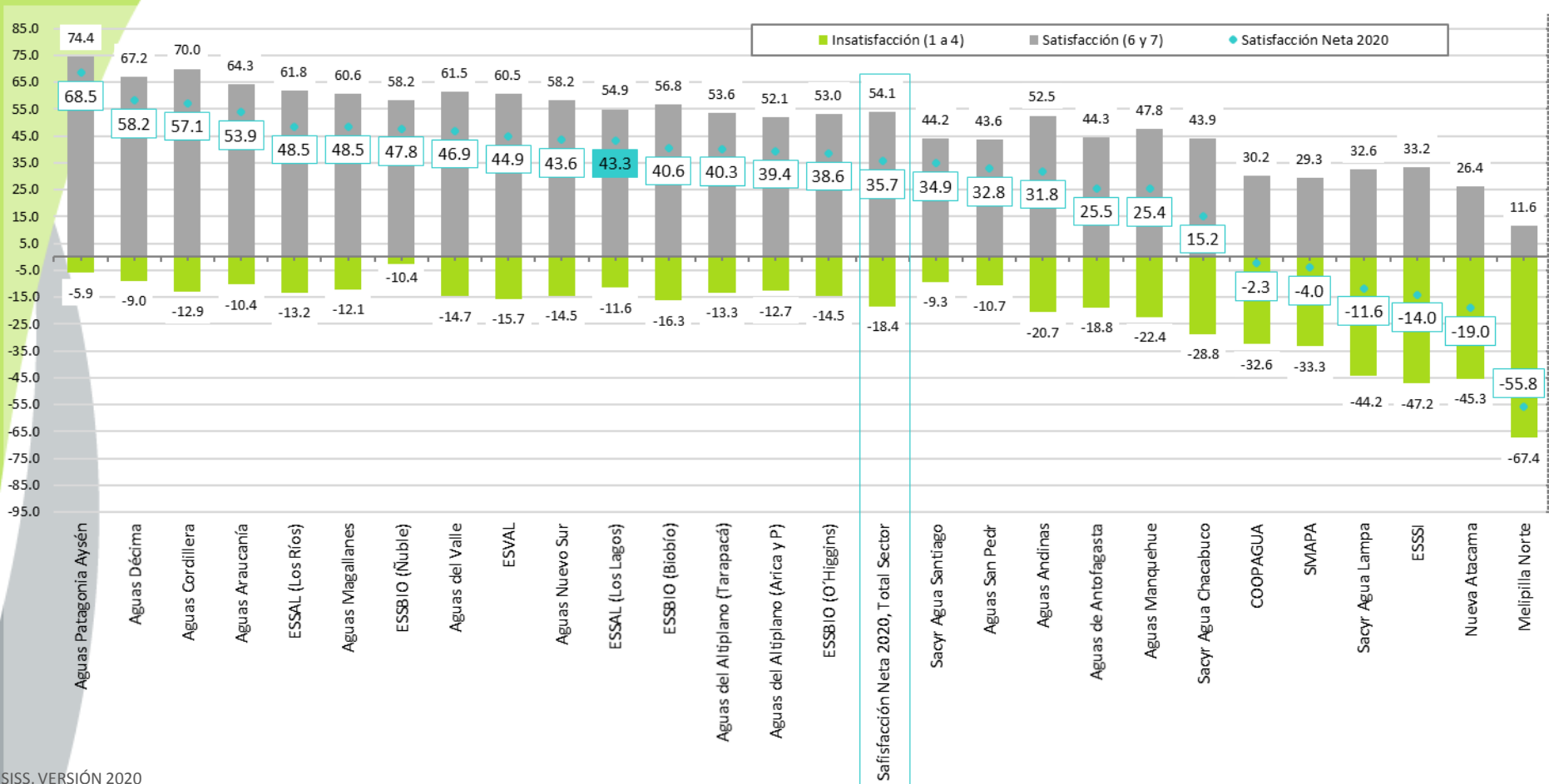
## ESSAL , LOS LAGOS: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBSTRATOS



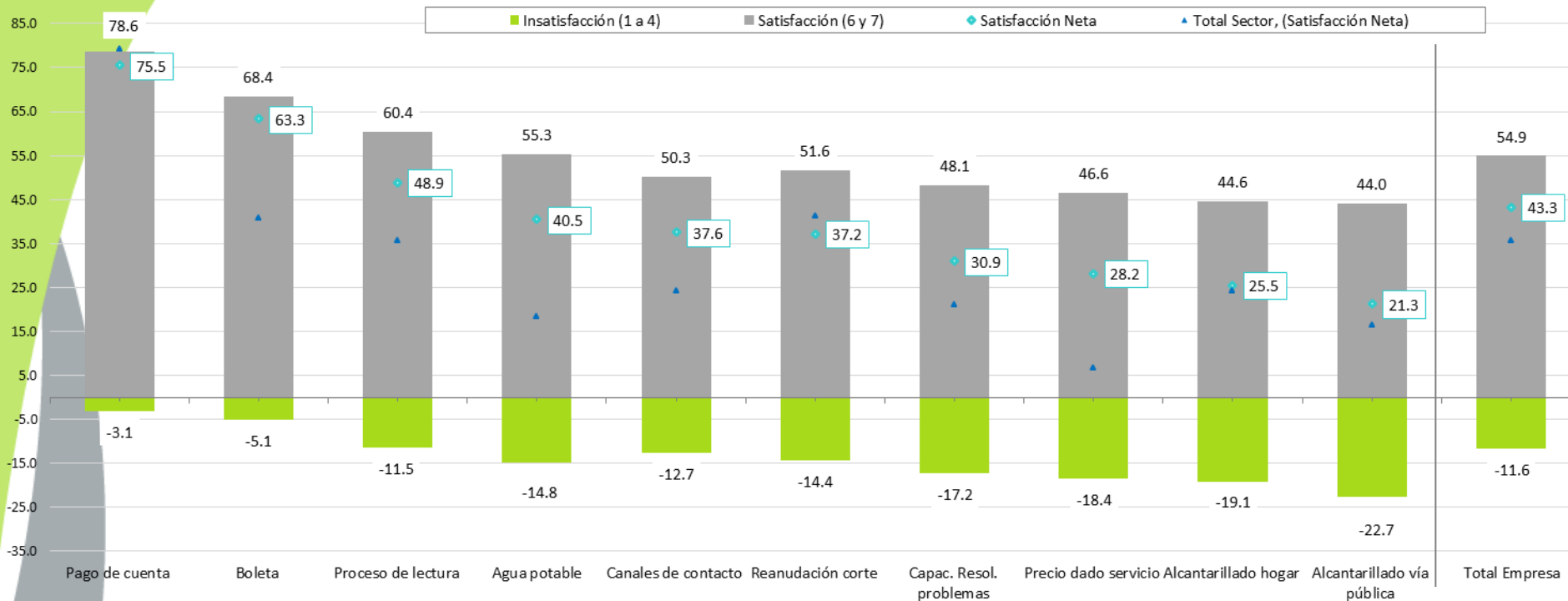
Aun cuando en niveles más aceptables, la menor satisfacción se localiza en el substrato correspondiente a las **comunas de Puerto Montt, Osorno y Los Lagos** –vale decir, en la zona incluida en el problema 2019. Localidades menores, en cambio, mantienen empinados sus niveles de satisfacción. Así, se mantiene la relación y/o un cierto ‘peso’ de la crisis de Osorno en la percepción usuaria –que en la versión anterior exhibía clara insatisfacción- aún en el contexto de repunte.

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



## ESSAL, LOS LAGOS: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

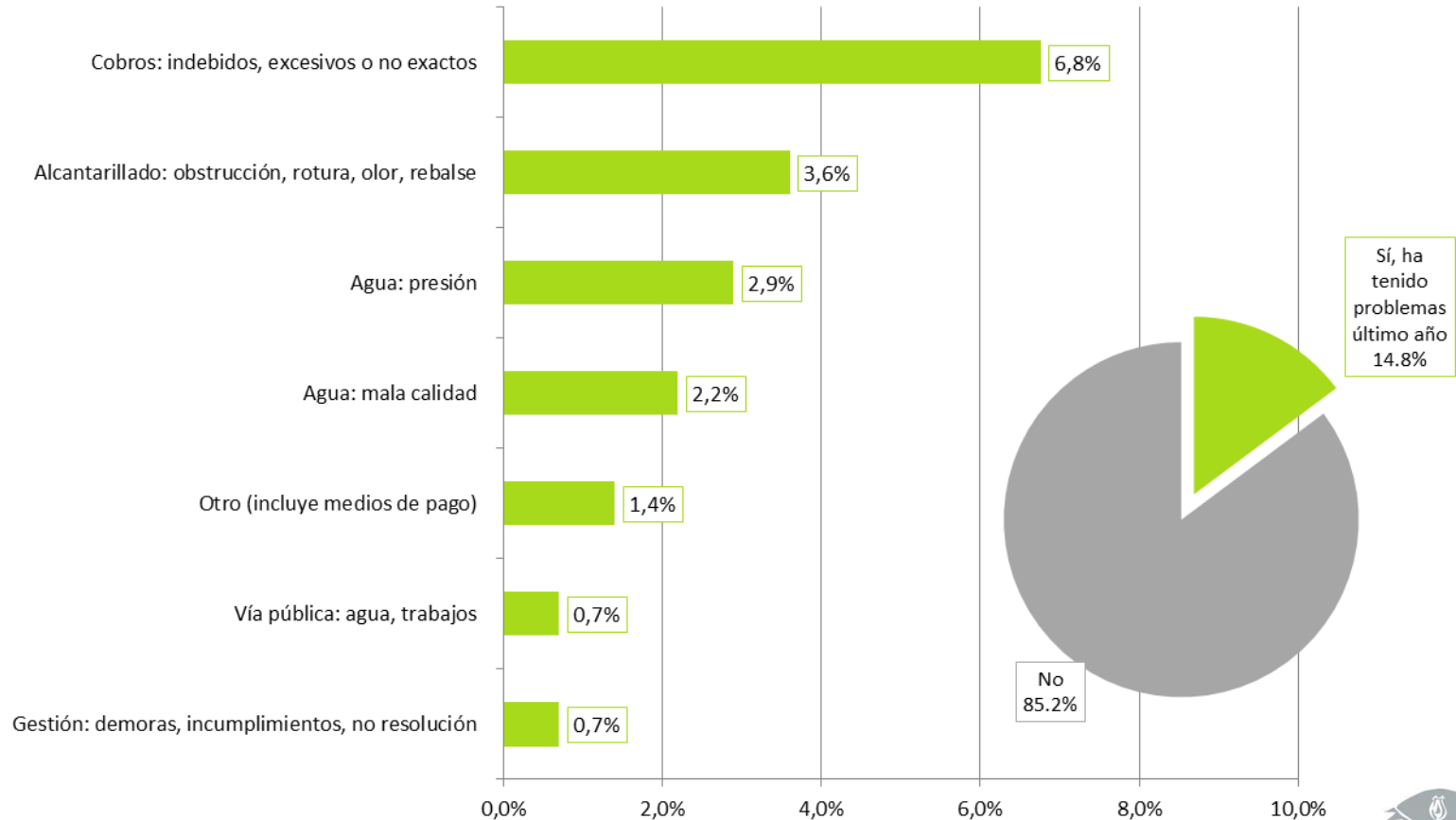


**Alcantarillado** constituye la **mayor debilidad** en términos de satisfacción usuaria, alcanzando sin embargo un nivel muy similar al del parámetro nacional. Por otro lado, capacidad de resolución de problemas y agilidad de la reanudación frente a los cortes, se mantienen en los últimos puestos del ranking interno de dimensiones; además, en relación a los cortes, la calificación se localiza levemente por debajo de la del sector; lo que denota una situación 'expectante' por parte de los clientes.

La situación post-crisis de Osorno, posicionaba a **precio y capacidad de resolución de problemas** en los últimos lugares y con estadígrafos negativos; seguidamente, el déficit se localizaba en la **agilidad de reanudación tras un corte**, con una gran distancia respecto a la satisfacción neta del sector.

Comparando la evolución de los indicadores 2019 – 2020, y contrastando con los niveles de satisfacción del sector en su conjunto, cabe hipotetizar ciertos recelos, en un marco de entrega inicial de un bono de confianza, al que habrá que responder.

## ESSAL , LOS LAGOS: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

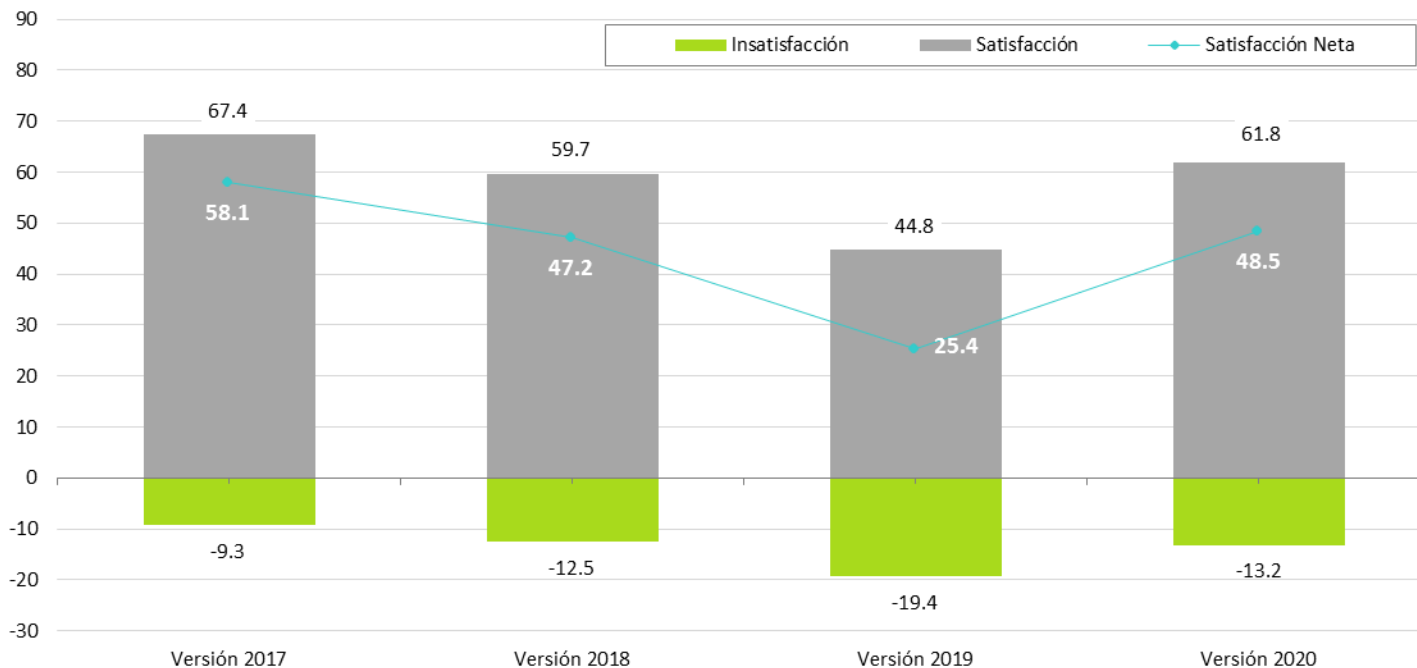


En concordancia con la percepción general en relación a la empresa, los problemas de corte de agua desaparecen en esta versión; y la tasa agregada de problemas se presenta por debajo del estadígrafo nacional.

# ESSAL

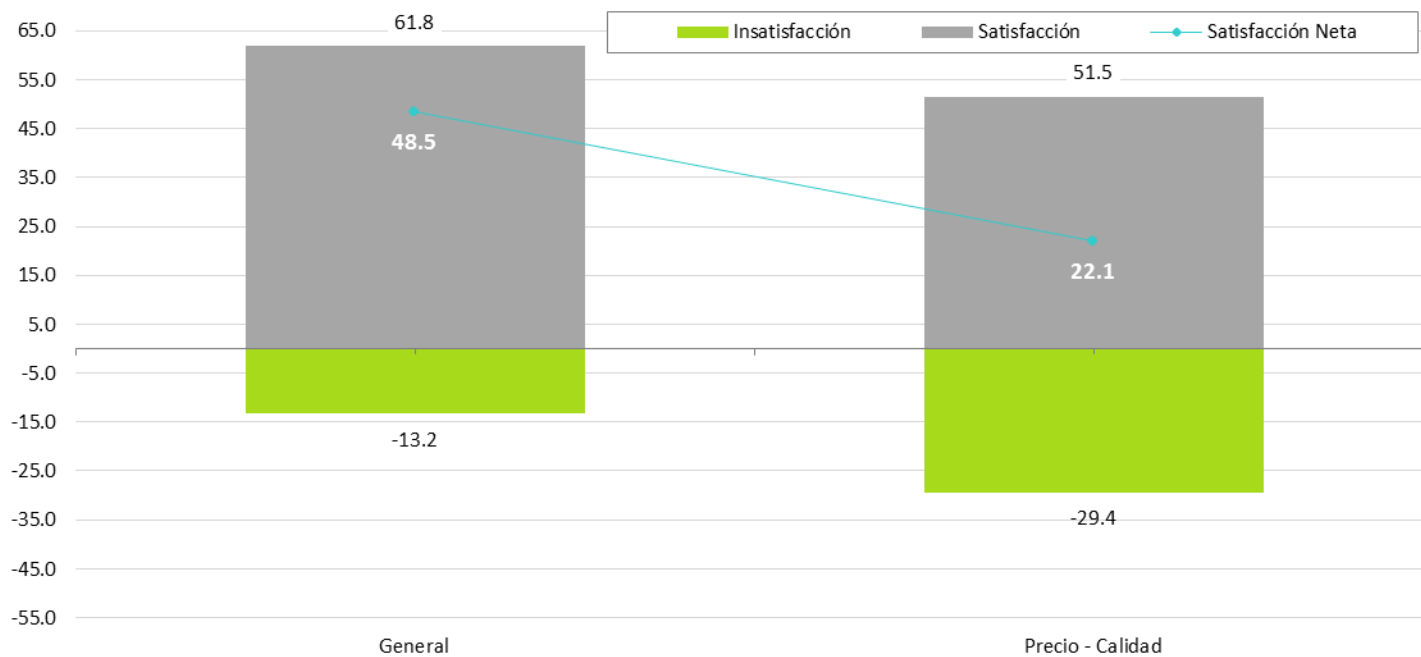
## REGIÓN DE LOS RÍOS

## ESSAL, Los Ríos: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La empresa ESSAL en la región de los Ríos, ya presentaba una caída de 10.9 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes, al comparar los resultados de la versión 2018 con la anterior. En la siguiente oportunidad, **la caída se consolida**, adicionando un retroceso de un 21.8% para la versión 2019: se trata, de acuerdo a las consultas realizadas post-encuesta, de la repercusión de los sucesos de Osorno sobre la imagen empresa. Un año después, **la satisfacción usuaria mejora en un 23.1%**, dando señales de recuperación de la imagen previa, al nivel de la medición realizada en invierno 2019, pre-estallido. Así, aun en contexto de pandemia y masiva mejora, ESSAL Los Ríos se encuentra 10 puntos porcentuales por debajo del estadígrafo del inicio de la serie, dando cuenta de los distintos cambios de contexto.

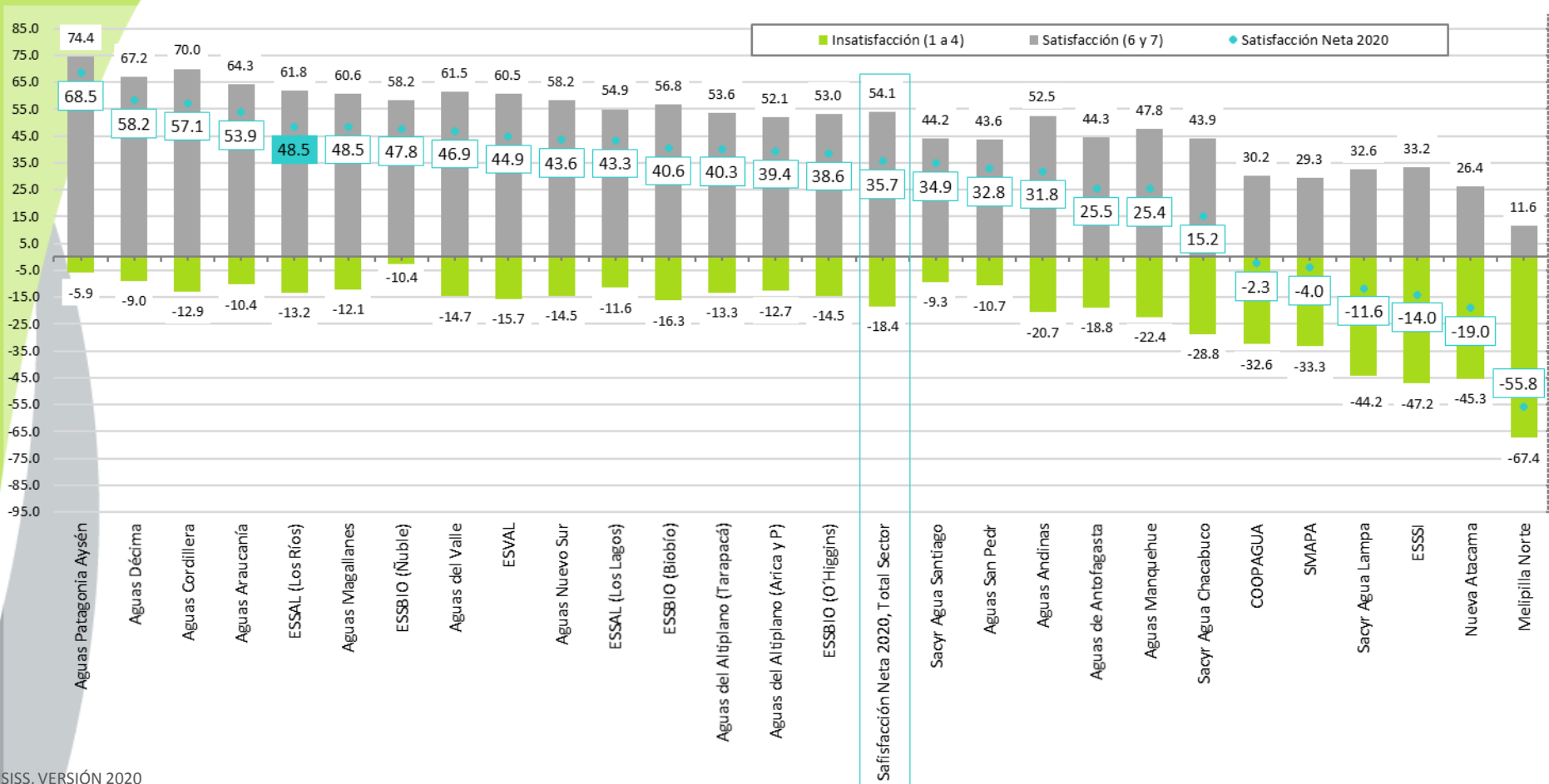
## ESSAL, Los Ríos: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



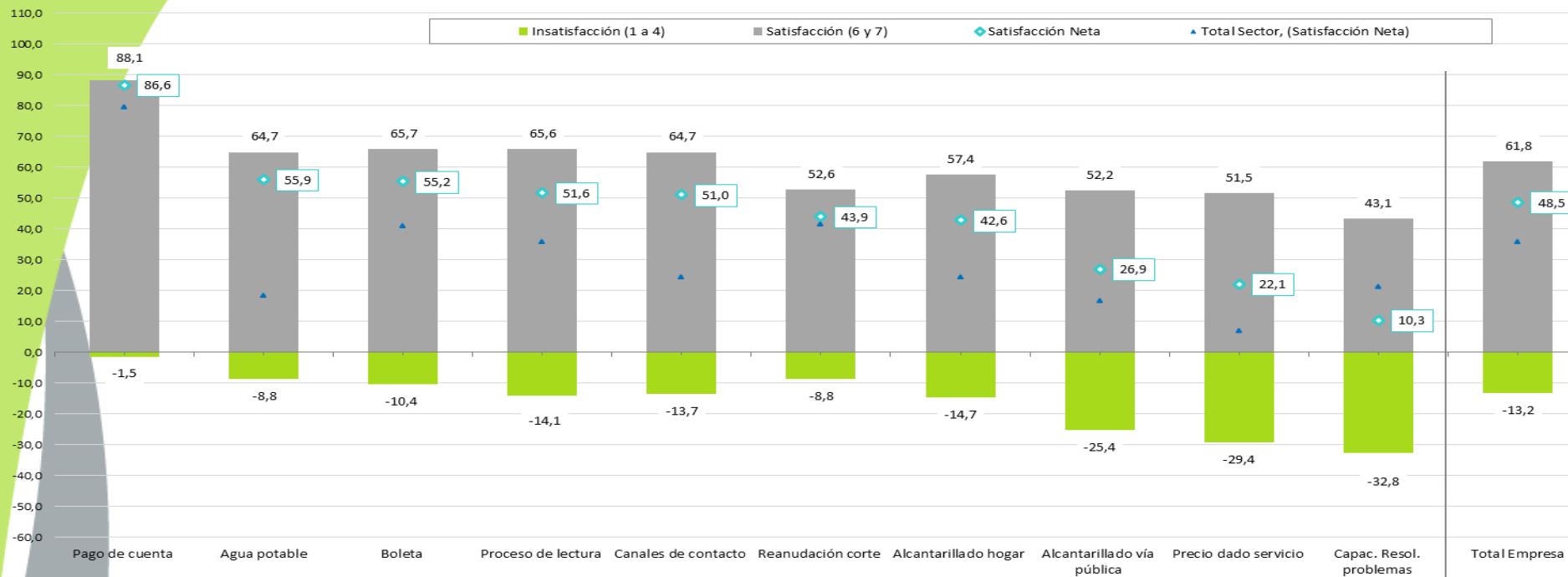
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** asciende al 26.4%; menor que la nacional, pero más importante que la de la empresa en su conjunto o que la detectada en Los Lagos. Aun así, disminuye en algo más de 10 puntos porcentuales, desde 37.5% en la versión 2019 a la distancia actual de 26.4%.

## SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



# ESSAL, Los Ríos: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

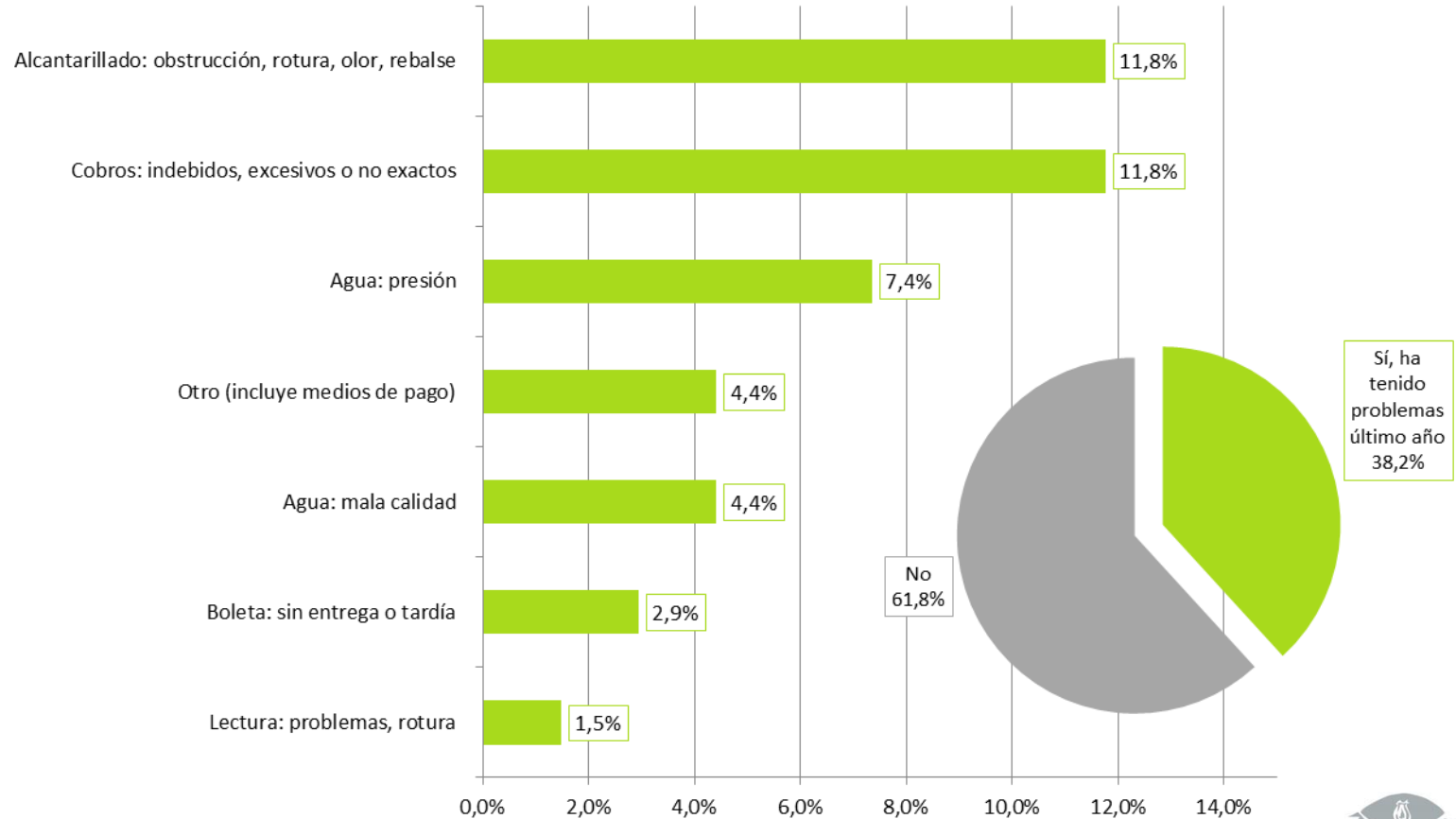


Se mantiene en la versión 2020, el **déficit principal** localizado en la **capacidad de resolución de problemas**, incluso por debajo de la calificación a precio-calidad. La reanudación frente a **cortes**, si bien con un valor absoluto positivo y elevado, se encuentra muy **por debajo en el ranking** que el propio servicio de agua, en una relación inversa a la detectada a lo largo de la serie por el sector en su conjunto (la capacidad de reacción frente a los cortes, constituye por lo general un aspecto bien evaluado).

El año previo, la satisfacción usuaria también **castigaba en ESSAL en la capacidad de resolución de problemas** en tiempo y forma; sumándose a la crítica más generalizada de la evaluación del precio asociado al servicio. Destacaba también la gran **distancia relativa a la agilidad en la reanudación del suministro**, con una baja significativa respecto al estadígrafo nacional; y una brecha inversa en lo que hacía al servicio de agua, donde se posiciona por encima.

En suma, todo indica que los sucesos de Osorno efectivamente impactaron a Los Ríos incluso más allá del tiempo de la recuperación general de la imagen. Lo que implica que si bien a nivel general la mejora se torna evidente, la posición relativa de las dimensiones (con valores absolutos más altos), sugiere la sobrevivencia de ciertos efectos.

## ESSAL, Los Ríos: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



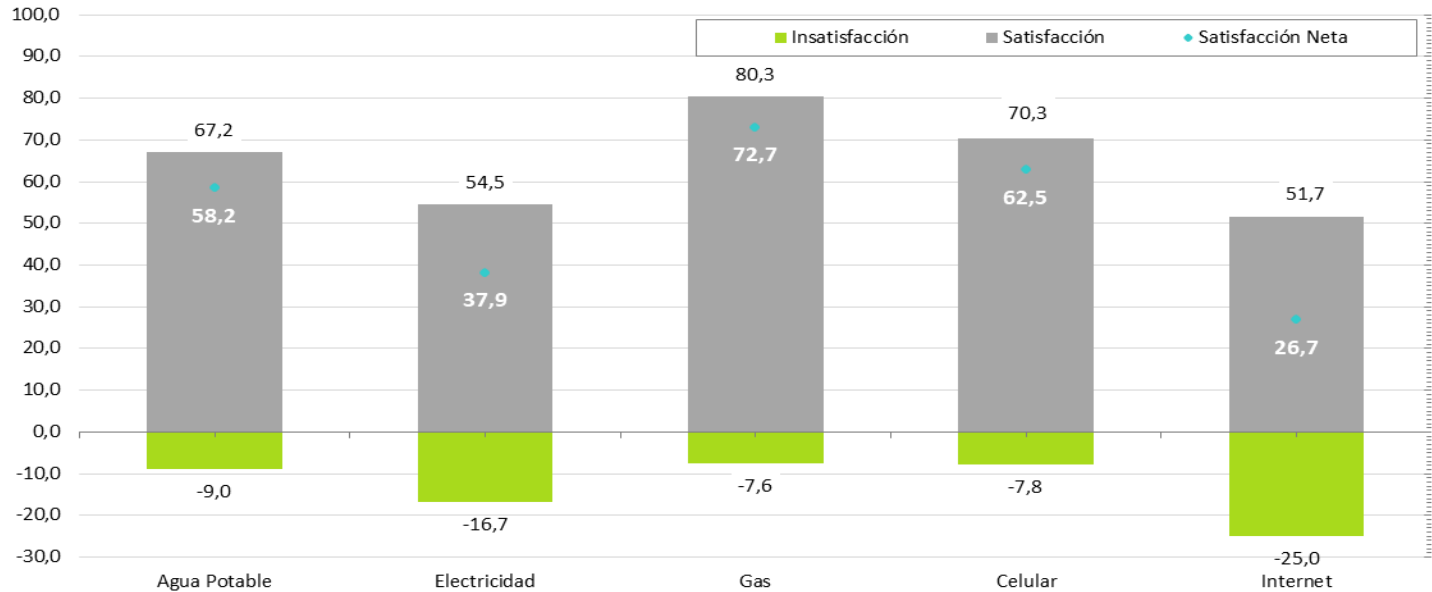
La tasa agregada de problemas emerge como especialmente alta, tanto en relación con la de ESSAL Los Lagos, como respecto al parámetro nacional. Alcantarillado y cobros requieren atención, desde la perspectiva usuaria.

# AGUAS DÉCIMA

## REGIÓN DE LOS RÍOS

# AGUAS DÉCIMA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

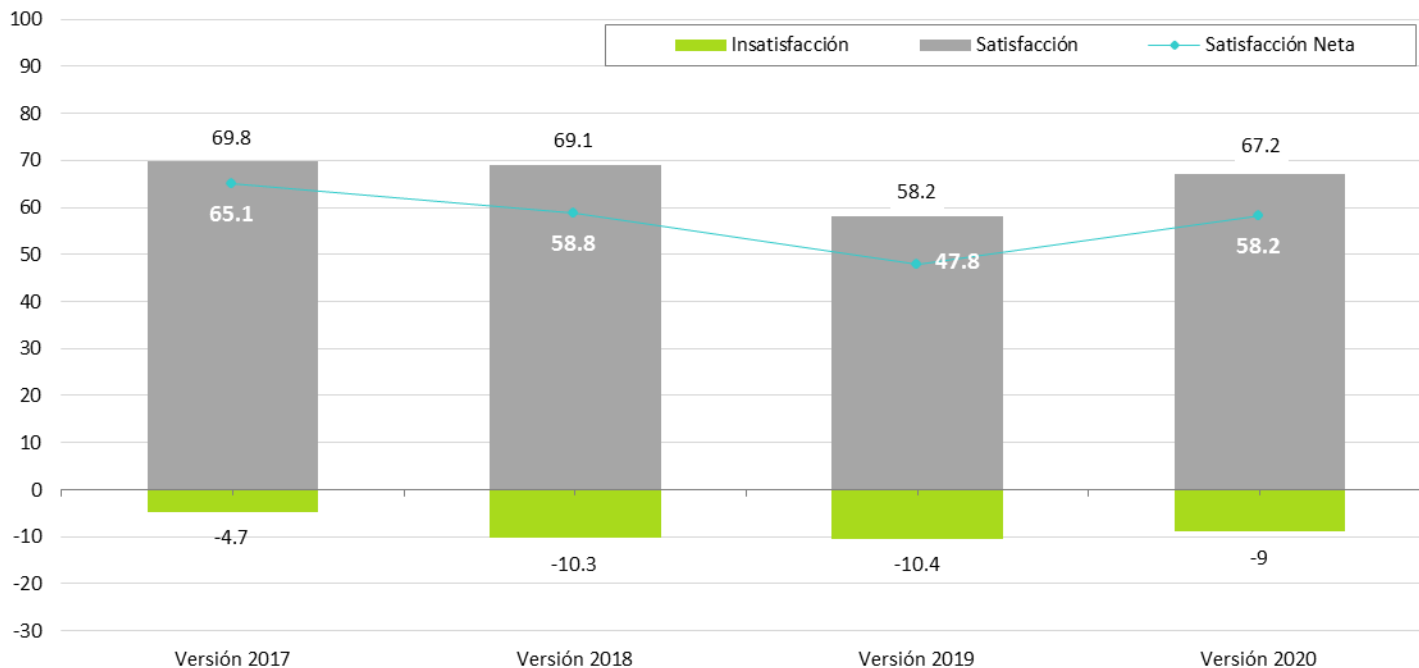
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

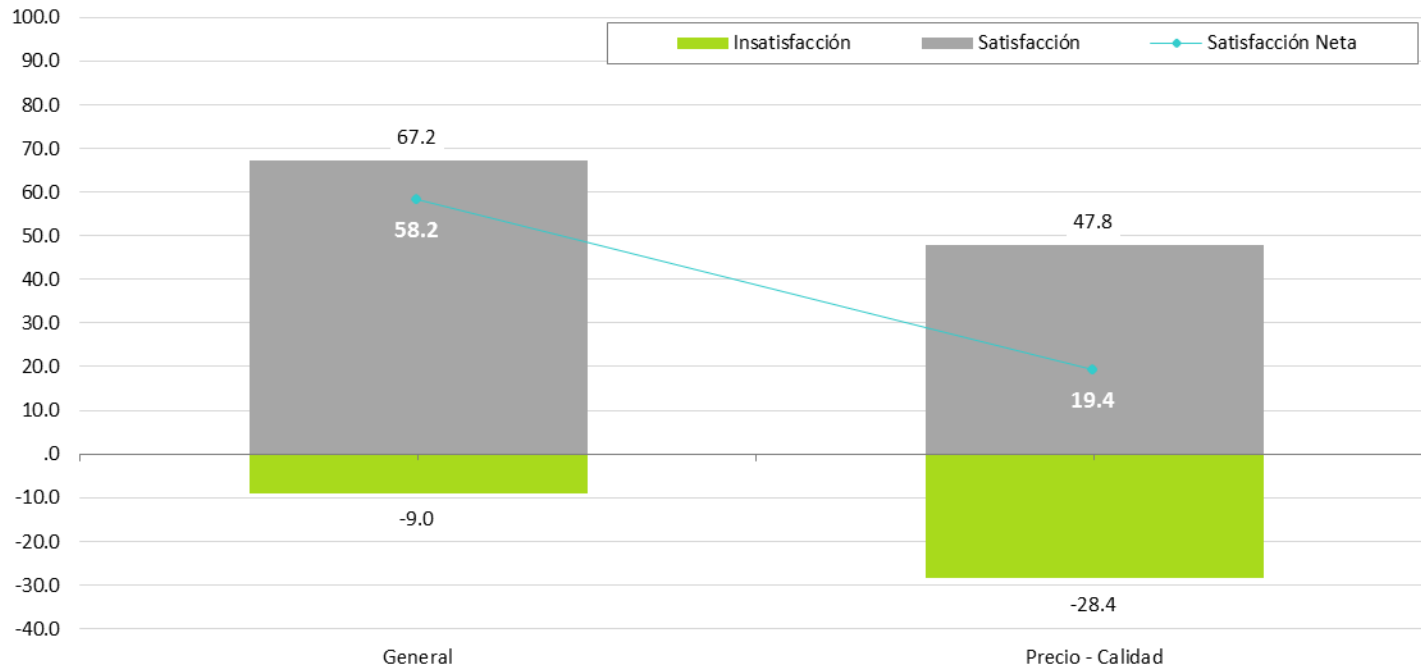
Aguas Décima, que encabezaba el ranking entre sectores en la versión 2018, cae al tercer puesto en esta última, lo que implica de todos modos una recuperación en relación a la versión previa, en la que asumía el cuarto lugar. Como se verá, el repunte en el marco del benchmarking encuentra su correlato en el alza importante de la satisfacción usuaria con la sanitaria. Por último, restringiendo el análisis a los estrictamente comparables –monopólicos y complejos– la diferencia de más de 20 puntos porcentuales con el sector eléctrico, resulta relevante.

# AGUAS DÉCIMA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Se detiene el proceso de caída iniciado en la versión 2018, medición realizada durante el invierno pre-estallido social. En esta ocasión, de la pérdida de 6.3% y 11.1% -años 2018 y 2019- se pasa a una mejoría de un 10.1%. Se trata de una recuperación por sobre el parámetro nacional, que indica una probable recuperación de la crisis del agua del 2019, derivada del contexto de reclamo de derechos (18 octubre) , y de los problemas específicos del agua en la región contigua.

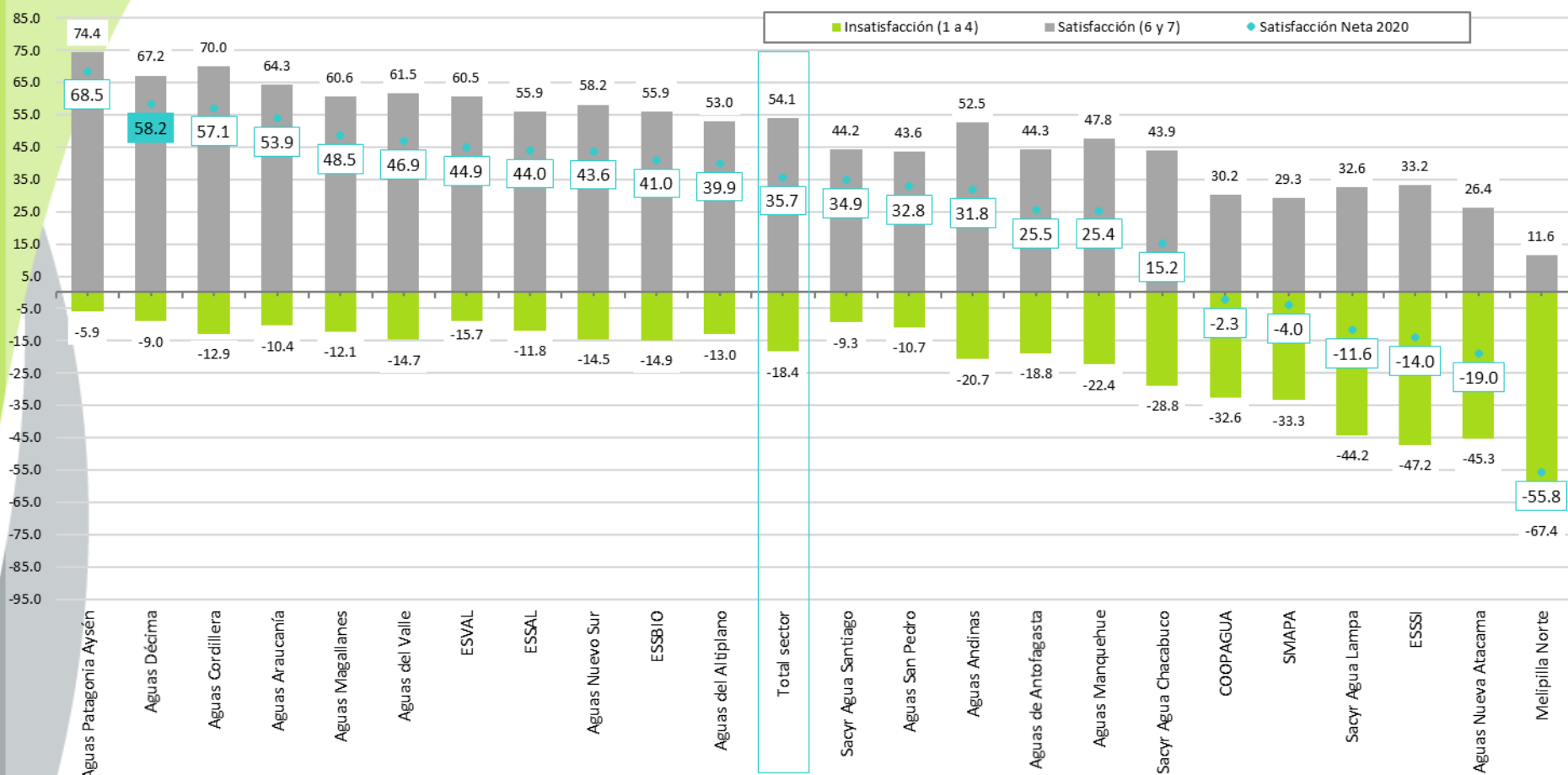
## AGUAS DÉCIMA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



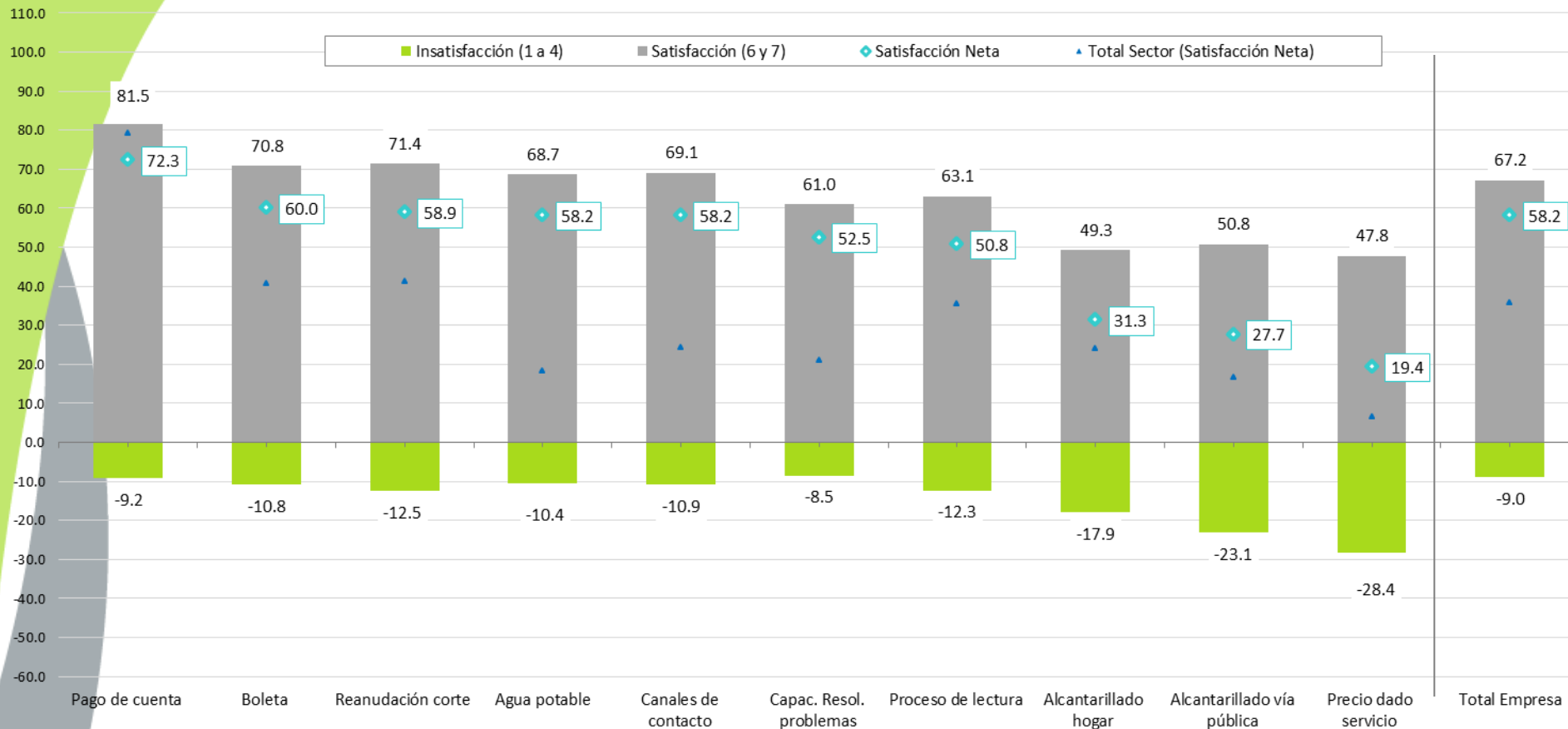
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** es relevante, con un 38.8%, muy por encima de la anterior, pero en los márgenes de las detectadas durante el período en evaluación (38.8%, 23.9% y 40.6%, versiones 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

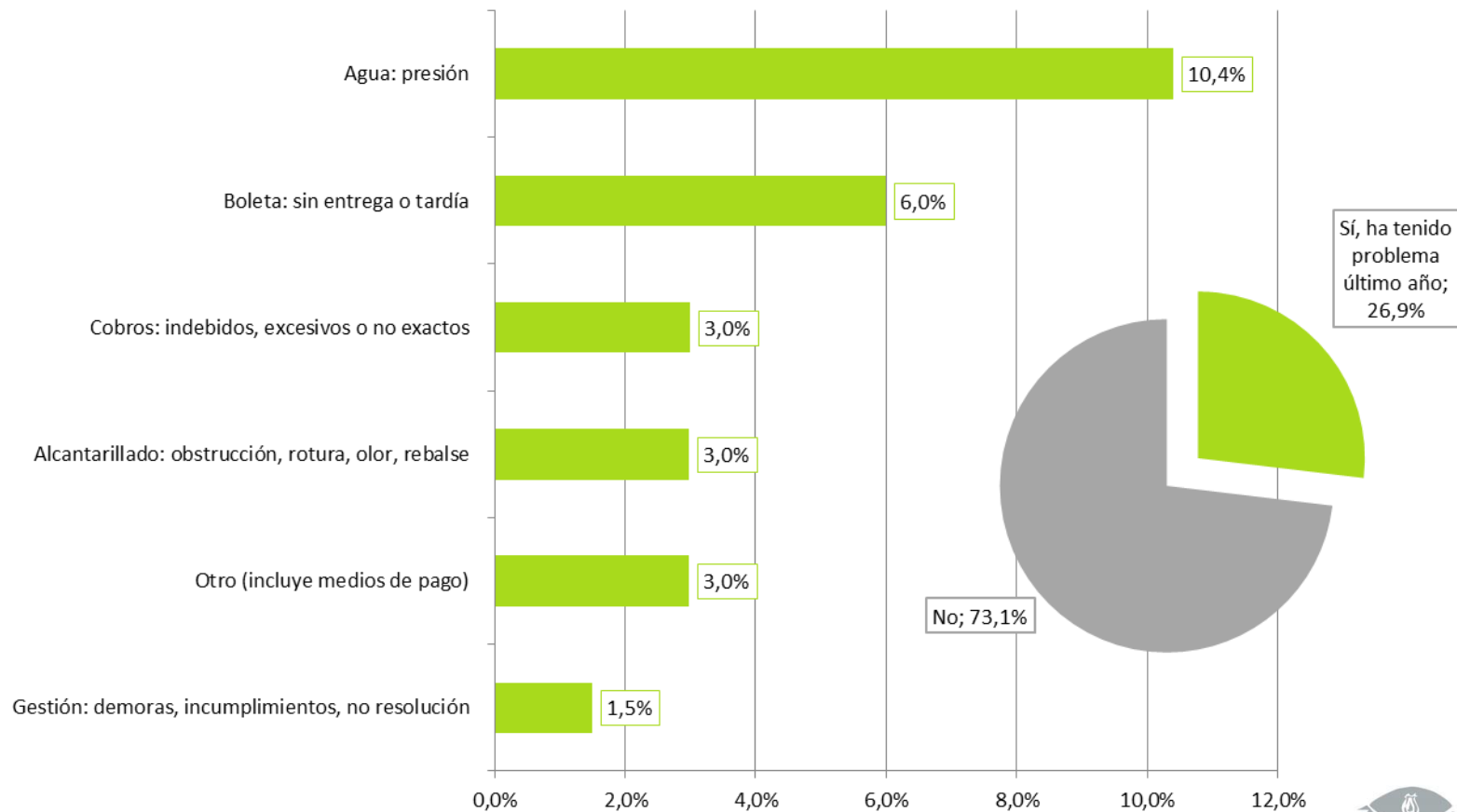


# AGUAS DÉCIMA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



**Precio** constituye la **dimensión más negativamente evaluada**. Seguidamente, el alcantarillado reclama atención, desde la percepción usuaria. Aún así, destaca cómo salvo en el pago, en todos los otros atributos considerados, **Aguas Décima supera siempre a la media nacional**. La brecha más importante a favor de la sanitaria, se ubica en el servicio de agua, casi un 40% por encima. Nótese asimismo el buen desempeño relativo a los canales de contacto, en tensión durante 2020, con una calificación por sobre la nacional de un 33.8%.

## AGUAS DÉCIMA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)

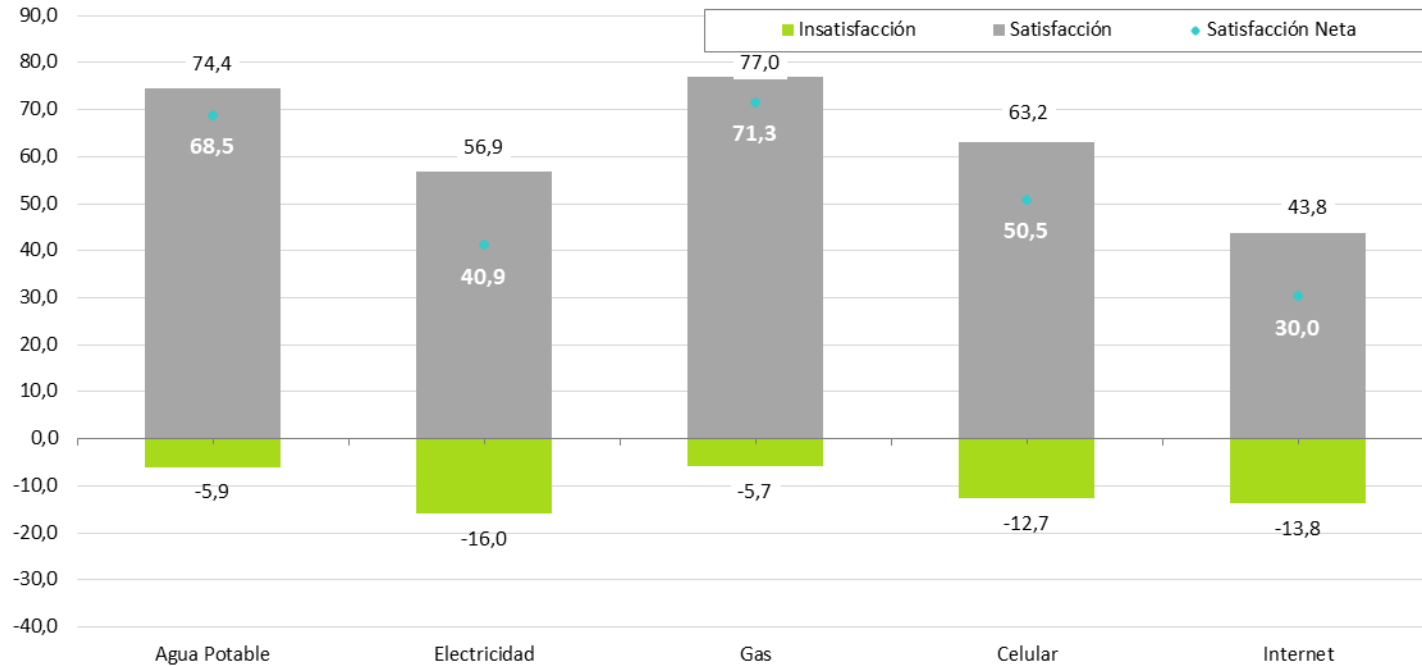


Con una tasa agregada por sobre la nacional, la presión de agua constituye el problema de mayor recurrencia.

**AGUAS PATAGONIA AYSÉN**  
**REGIÓN DE AYSÉN DEL**  
**GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO**

# AGUAS PATAGONIA AYSÉN: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

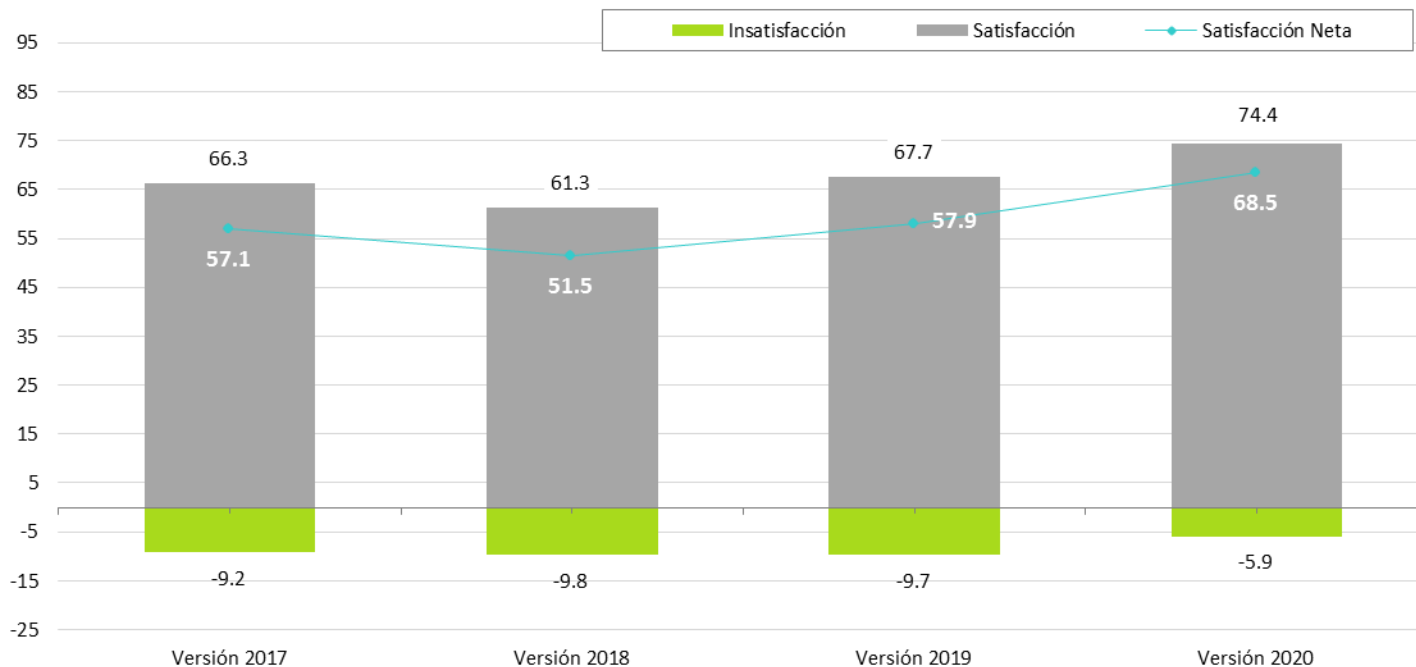
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

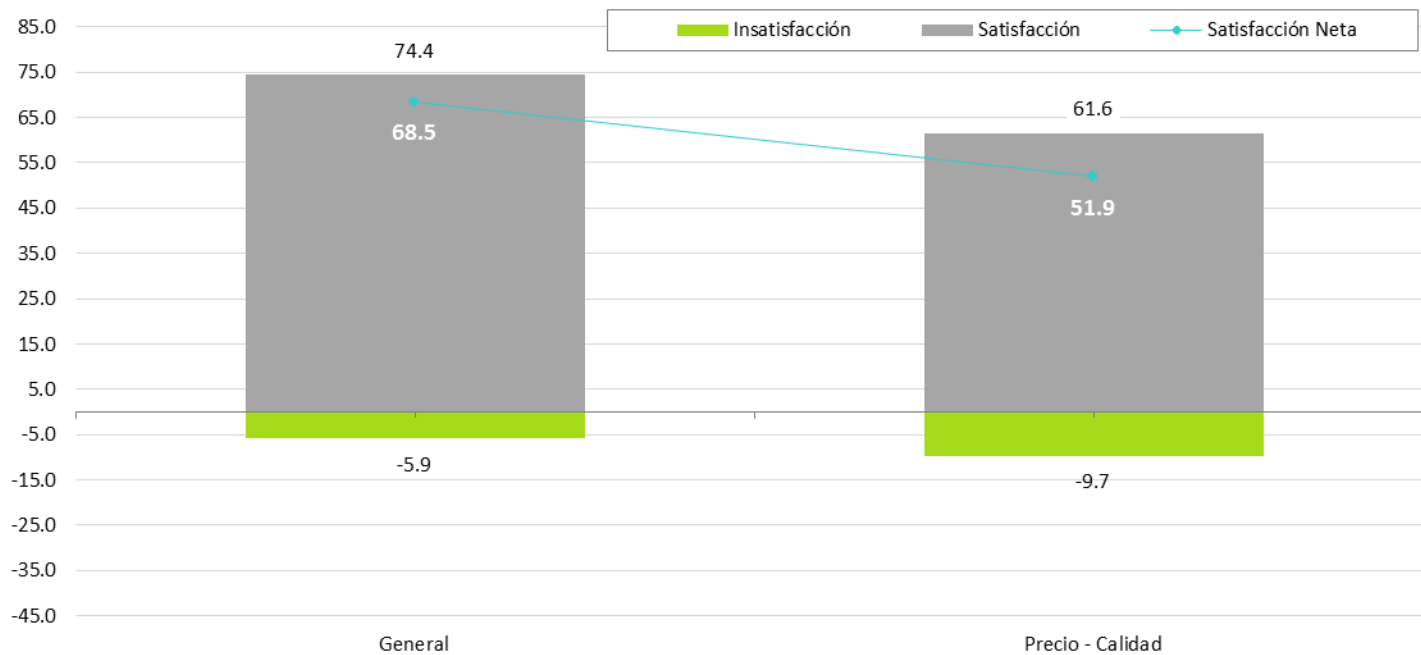
Aguas Patagonia Aysén, con su empinadísimo nivel de satisfacción usuaria, se ubica en el segundo lugar en el ranking de servicios domiciliarios, y casi iguala a la calificación al servicio de gas.

# AGUAS PATAGONIA AYSÉN: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



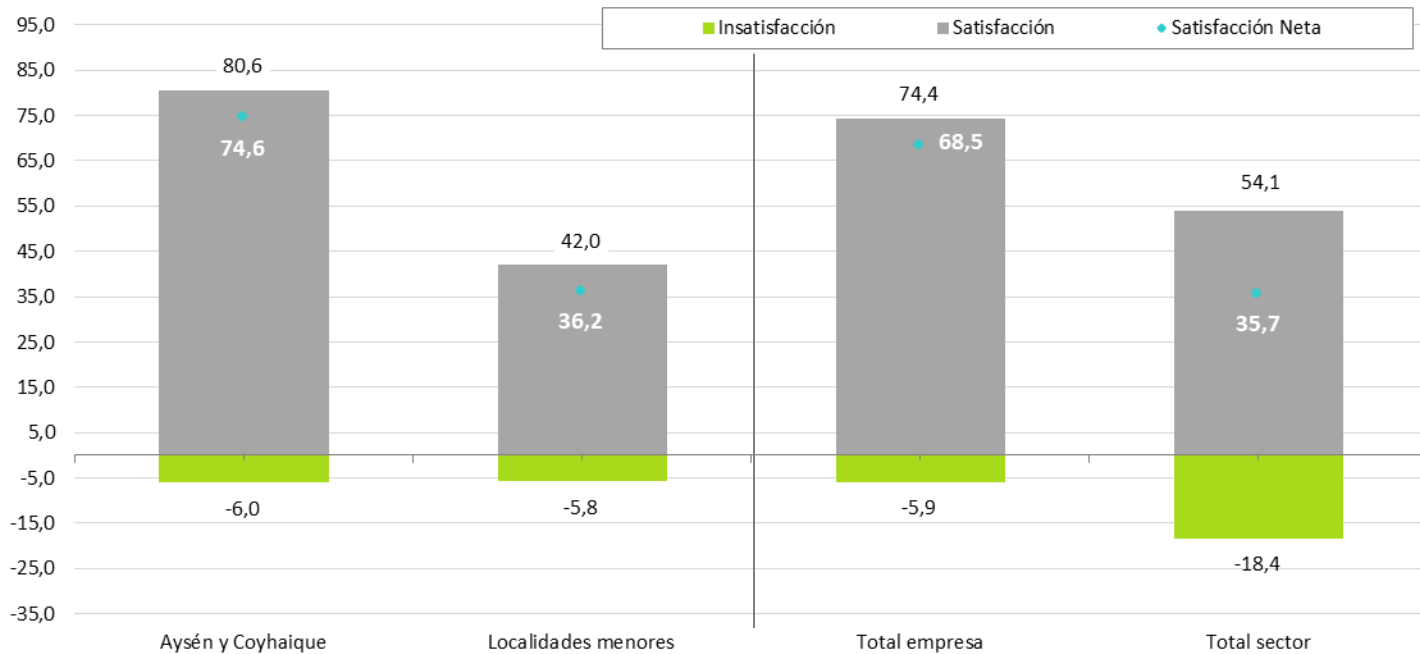
La empresa Aguas Patagonia Aysén, que presentaba una caída de 5.6 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes, al comparar los resultados de la versión 2018 con la anterior, **se recupera en las dos últimas versiones creciendo la valoración neta en un 6.4% y un 10.6%, mediciones relativas a los años 2019 y 2020, respectivamente.** Destaca cómo, incluso el año de la gran caída nacional –consolidación de la crisis social enmarcada en octubre 18- Aguas Patagonia sigue creciendo en la valoración de sus usuarios.

## AGUAS PATAGONIA AYSÉN: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La brecha entre la imagen empresa y la relación precio-calidad, asciende al 16.6%, en un marco de altísima satisfacción incluso con la segunda. Llama la atención como este año la satisfacción neta precio-calidad mejora muy sustantivamente, provocando la disminución en la distancia citada, máxime cuando en las versiones anteriores, la brecha se había constatado como importante (55.9 y 49.3 puntos porcentuales, años 2019 y 2018, respectivamente). ¿La campaña de refinanciamiento y el no corte de servicios, habrá tenido influencia en esta mejora puntual?

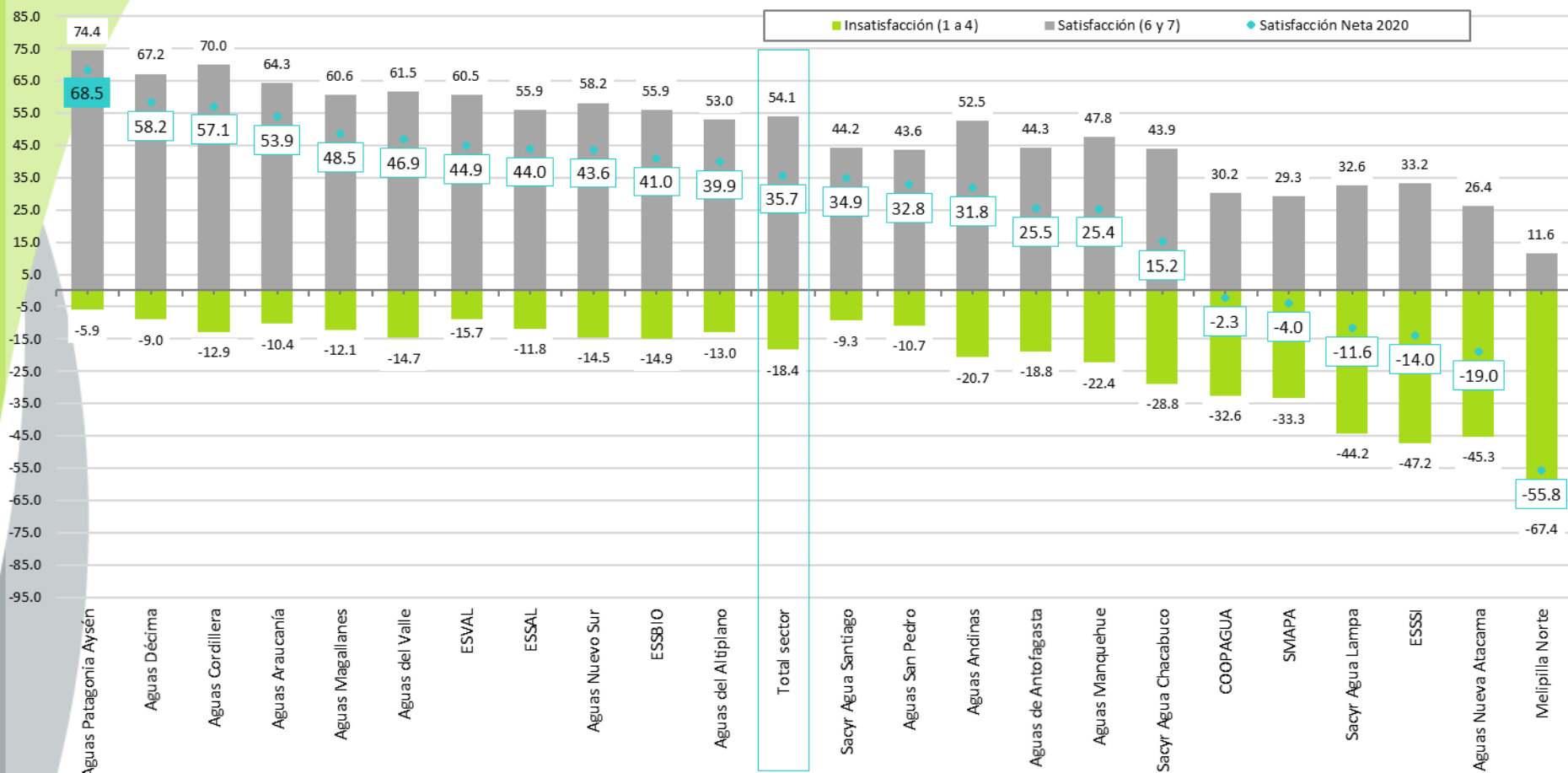
## AGUAS PATAGONIA AYSÉN: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



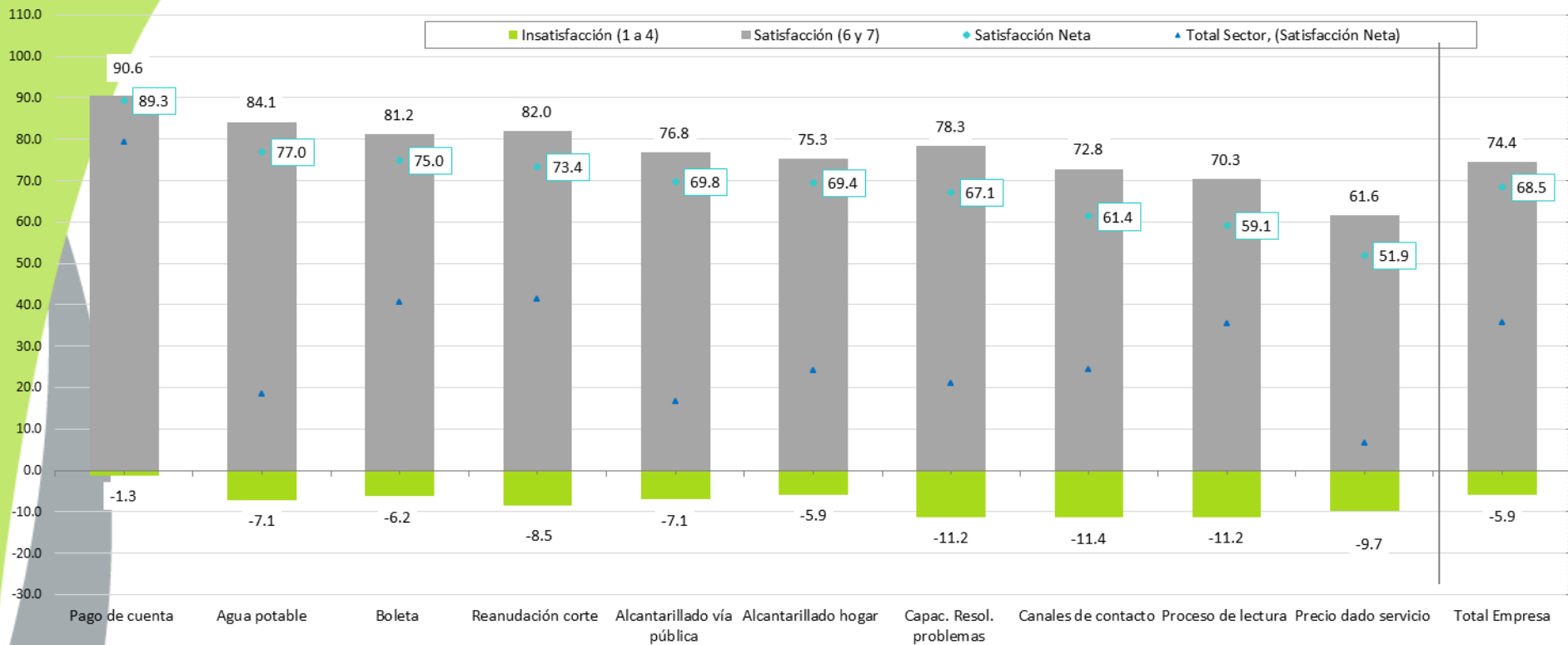
Ambos subestratos muestran una satisfacción neta por encima de la nacional. Sin embargo, la diferencia entre localidades grandes y menores resulta sustantiva, en detrimento de las localidades más pequeñas.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



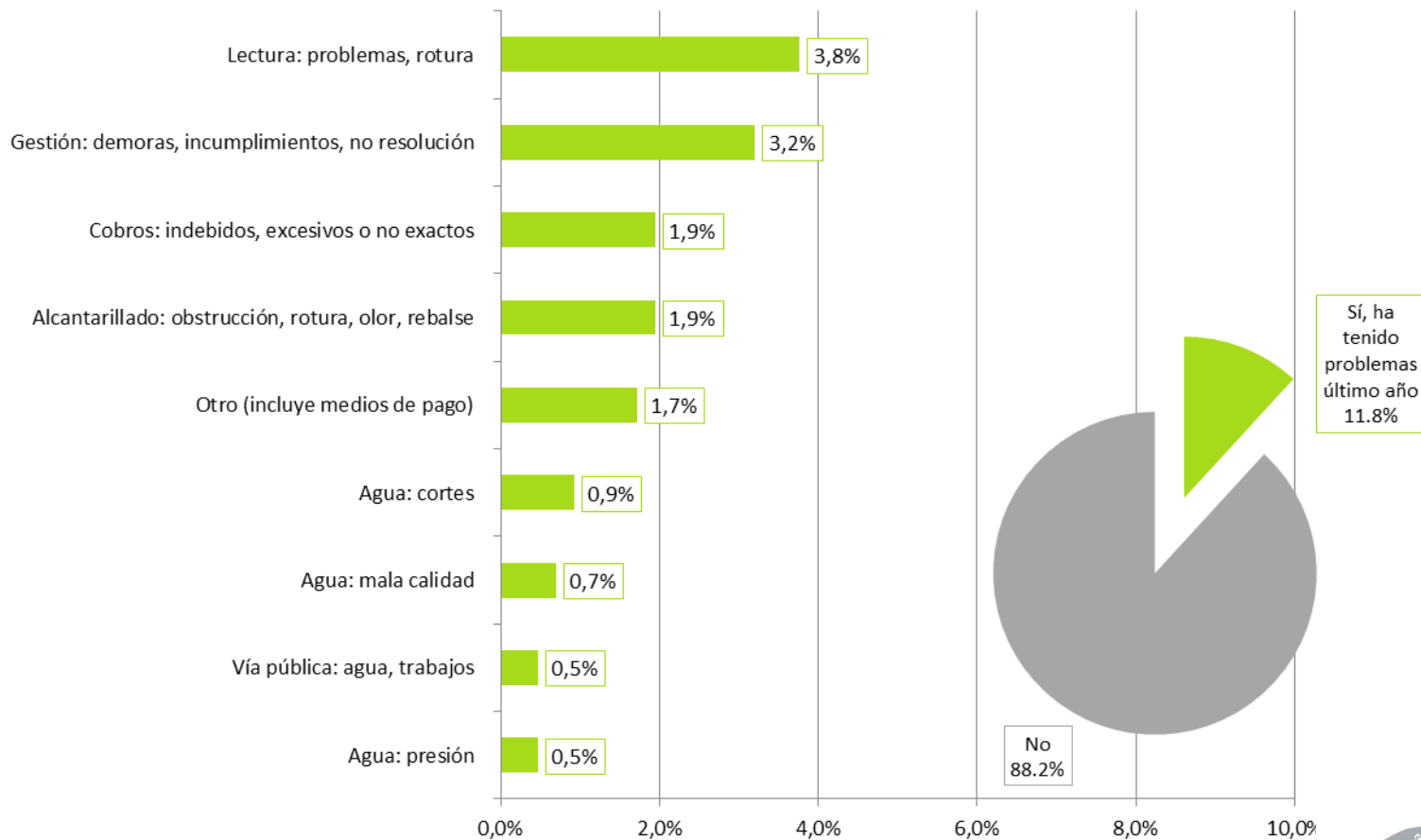
# AGUAS PATAGONIA AYSEN: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



En el marco de generalizados valores absolutos de excelencia, los atributos de peor ubicación en el propio ranking de dimensiones se relacionan -además de con el precio- con algunos aspectos de gestión, como el proceso de lectura, los canales de contacto y la capacidad de resolución de problemas, lo que resulta interesante de observar.

Aún así, destacan las brechas muy positivas a favor de Aguas Patagonia, en contraposición a los valores nacionales. La distancia en la satisfacción neta respecto al servicio de agua potable y al alcantarillado, resulta extremadamente considerable, superando la brecha al 50% en ambos casos (58.7% y 53.2%, respectivamente).

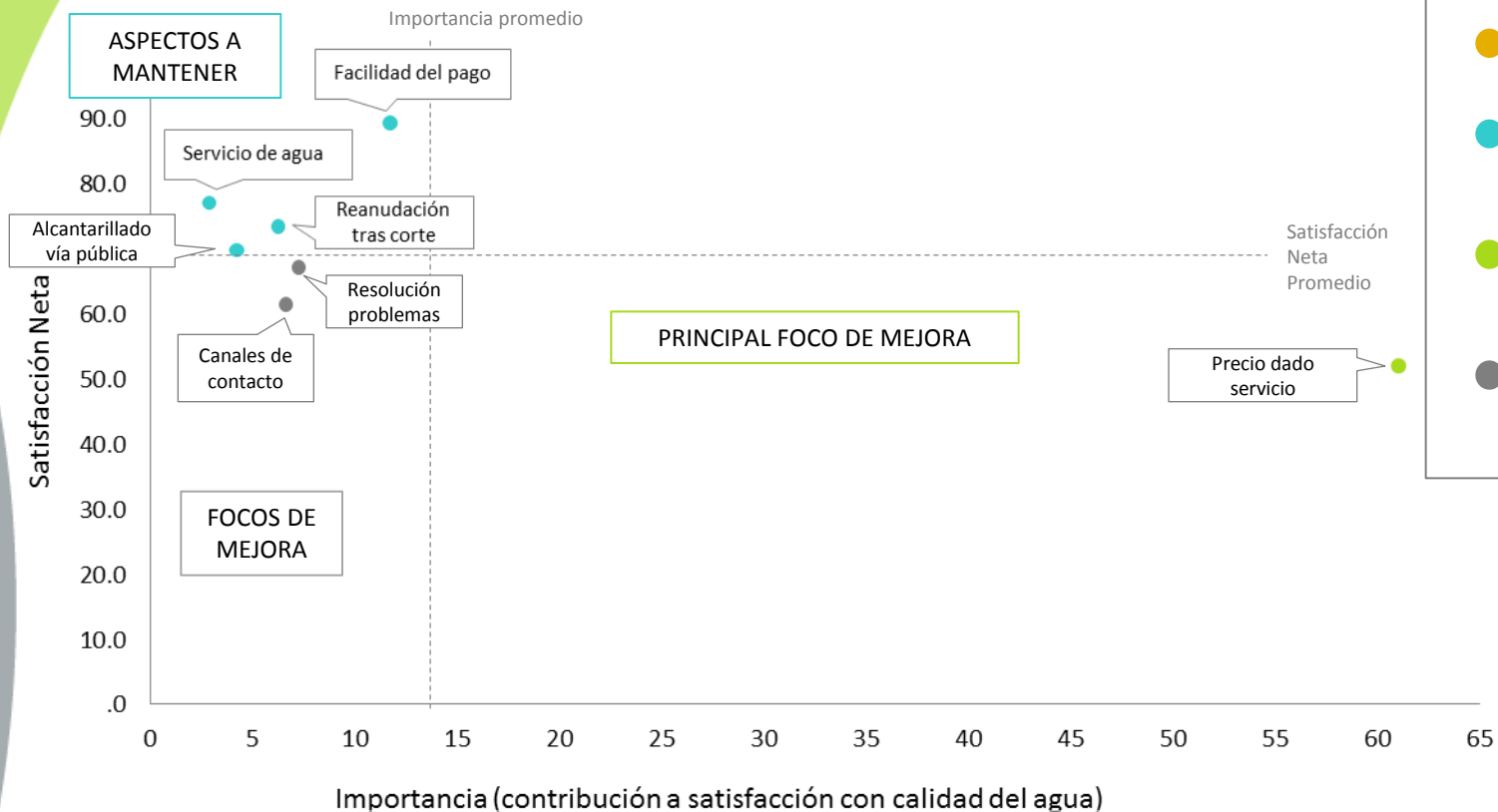
## AGUAS PATAGONIA AYSÉN: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas resulta especialmente moderada, en comparación con la nacional, y los problemas se distribuyen heterogéneamente, dando cuenta de aspectos más bien puntuales y no fallas localizadas en alguna dimensión en particular. Además, encaban el ranking de menciones, aspectos complementarios y no asociados al producto principal.

# AGUAS PATAGONIA AYSÉN: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



**MATRIZ**

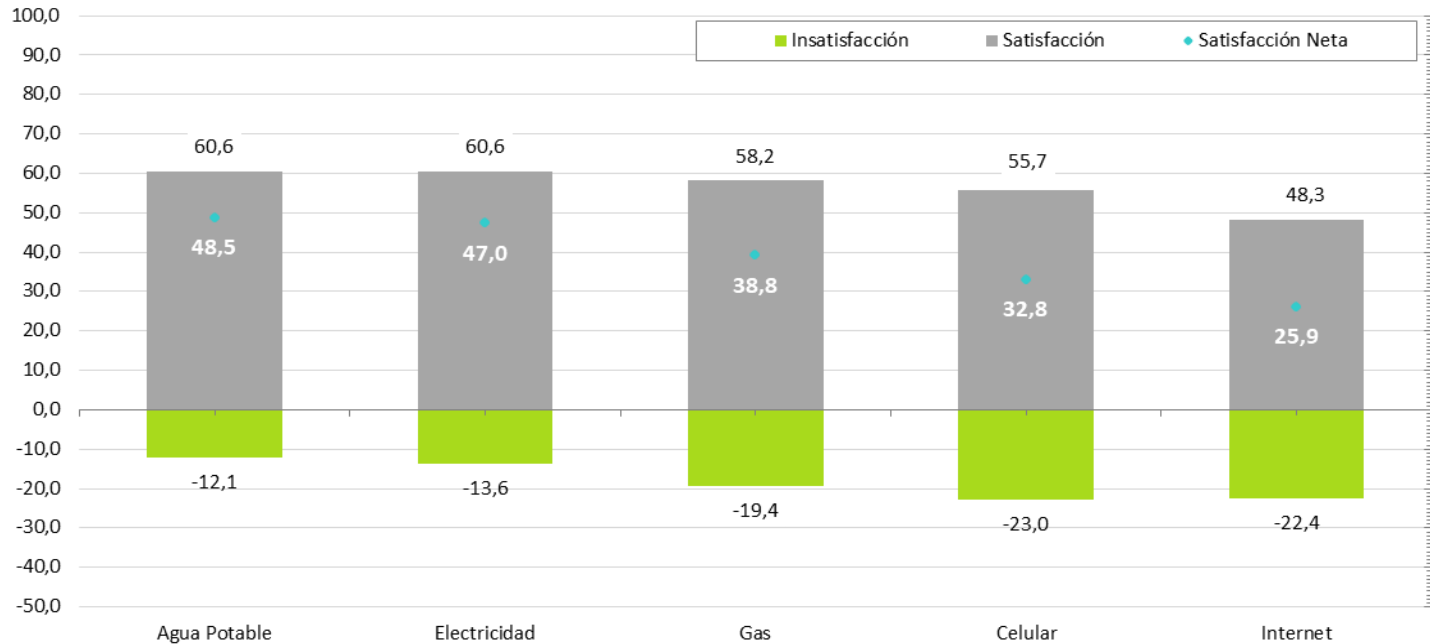
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
- Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
- Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
- Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

- Sólo el **precio** emerge, siempre en términos comparativos (porque el valor absoluto es elevado) como una **debilidad digna de atender**, máxime considerando que la dimensión contribuye en un 61% a explicar la variabilidad de la satisfacción usuaria. El agua ‘pesa’ poco, probablemente por haberse constituido en un atributo ‘higiénico’, para el que se da por descontado su buen funcionamiento.
- De manera consistente con lo revisado al mirar las dimensiones o las tasas de problemas espontáneamente consignados, son aspectos de gestión como los canales de mejora o la capacidad de resolución de problemas los que aparecen como dimensiones secundarias de atención.

**AGUAS MAGALLANES**  
**REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA**  
**ANTÁRTICA CHILENA**

# AGUAS MAGALLANES: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

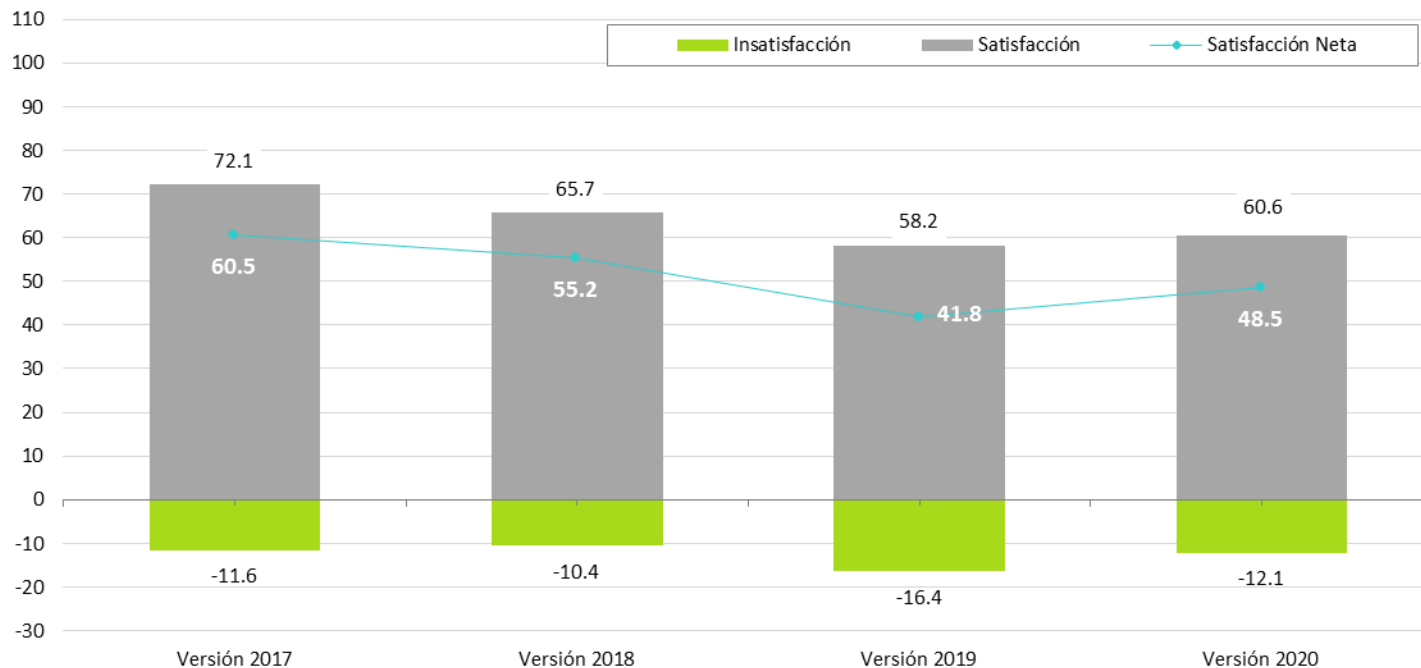
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

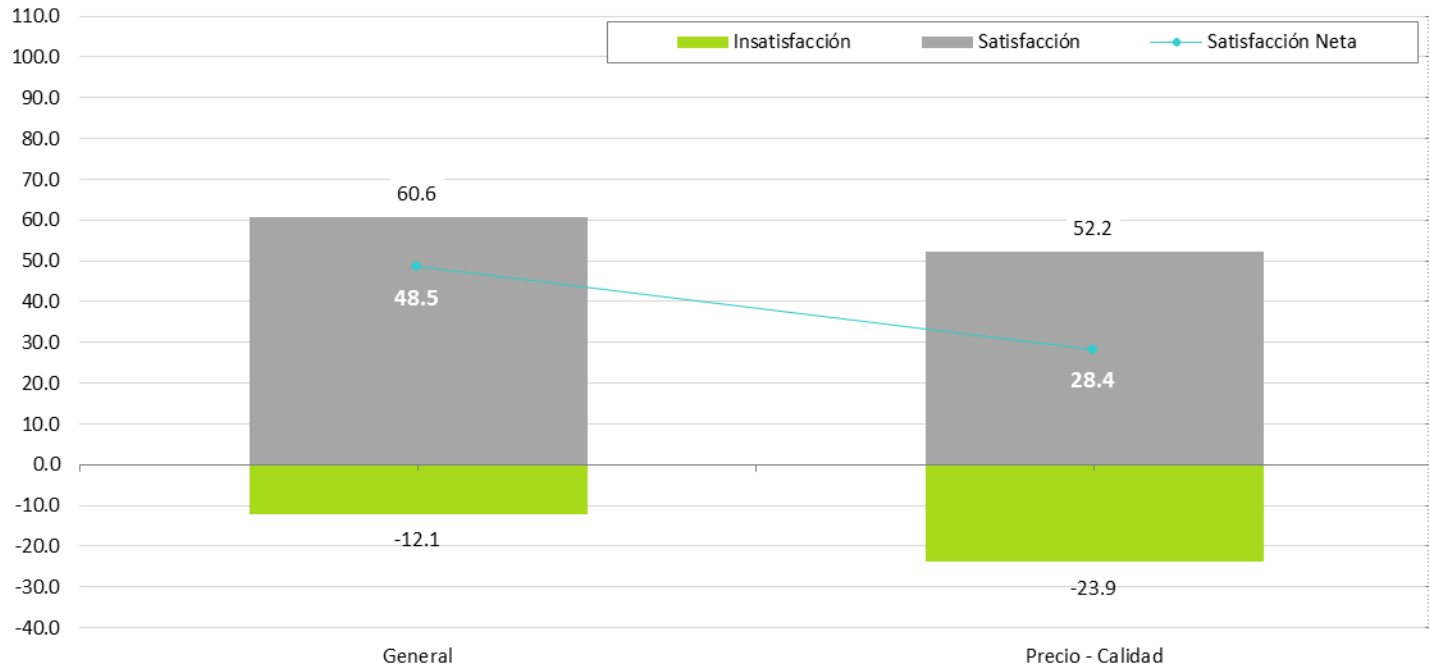
Aguas Magallanes se empuja en la versión 2020 en el primer lugar del ranking de servicios domiciliarios, superando al sector eléctrico, que había liderado la medición previa. Llama la atención cómo la satisfacción con el servicio de gas se encuentra en tercer lugar, contraviniendo la percepción generalizada a nivel nacional.

# AGUAS MAGALLANES: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La empresa Aguas Magallanes, que presentaba una caída de 5.3 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes en la versión 2018, y continuaba con la satisfacción al descenso, retrocediendo al 41.8% de satisfacción neta el 2019, se recupera en esta última medición, mejorando su puntuación en un 6.7%. Aun así, se encuentra lejos de recuperar su satisfacción de inicios de la serie, y no alcanza siquiera los niveles 2018. En términos absolutos, se encuentra entre las **sanitarias de alto reconocimiento usuario**, ubicándose en el quinto lugar del ranking de empresas (5 de 23).

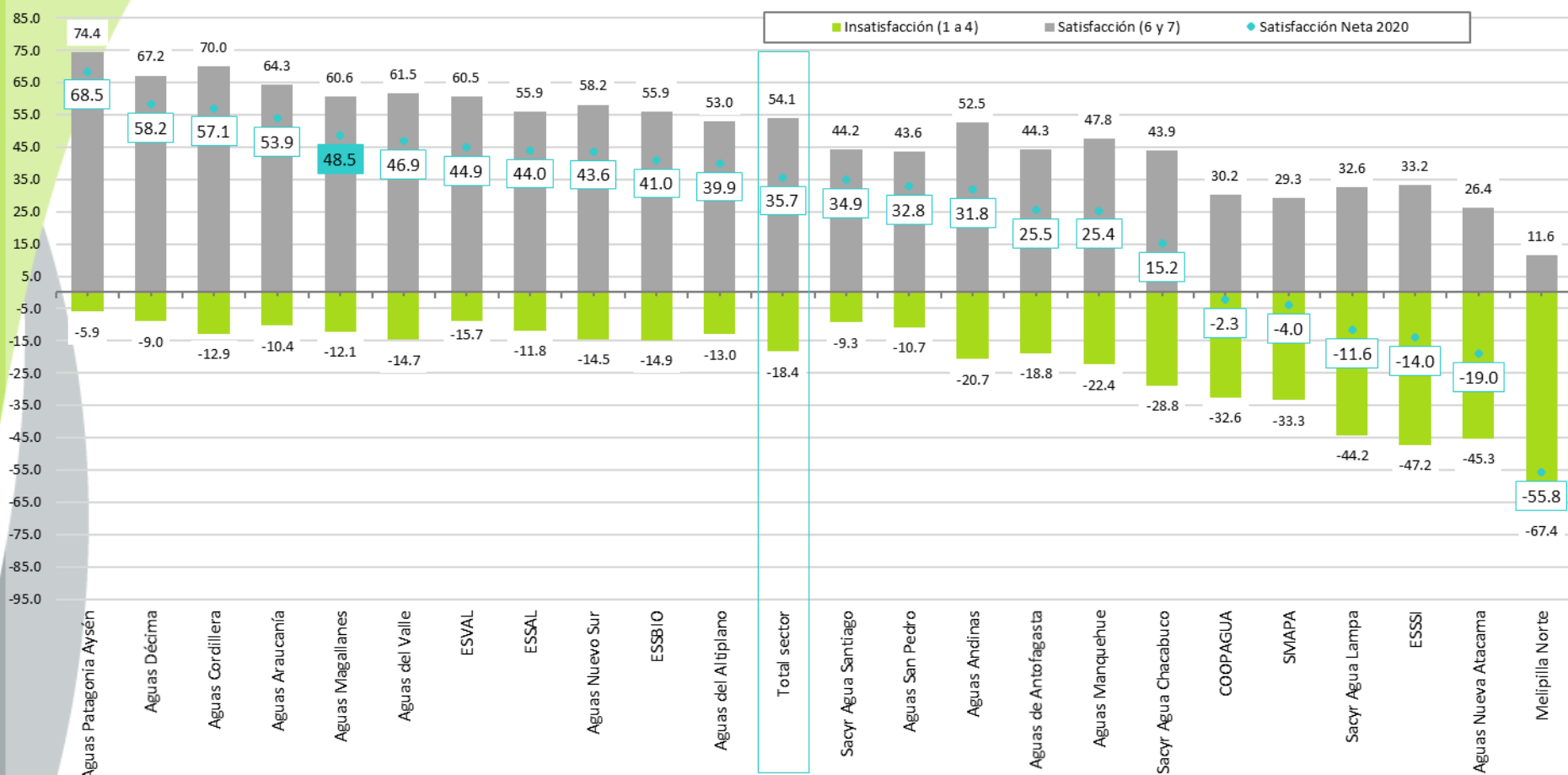
## AGUAS MAGALLANES: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



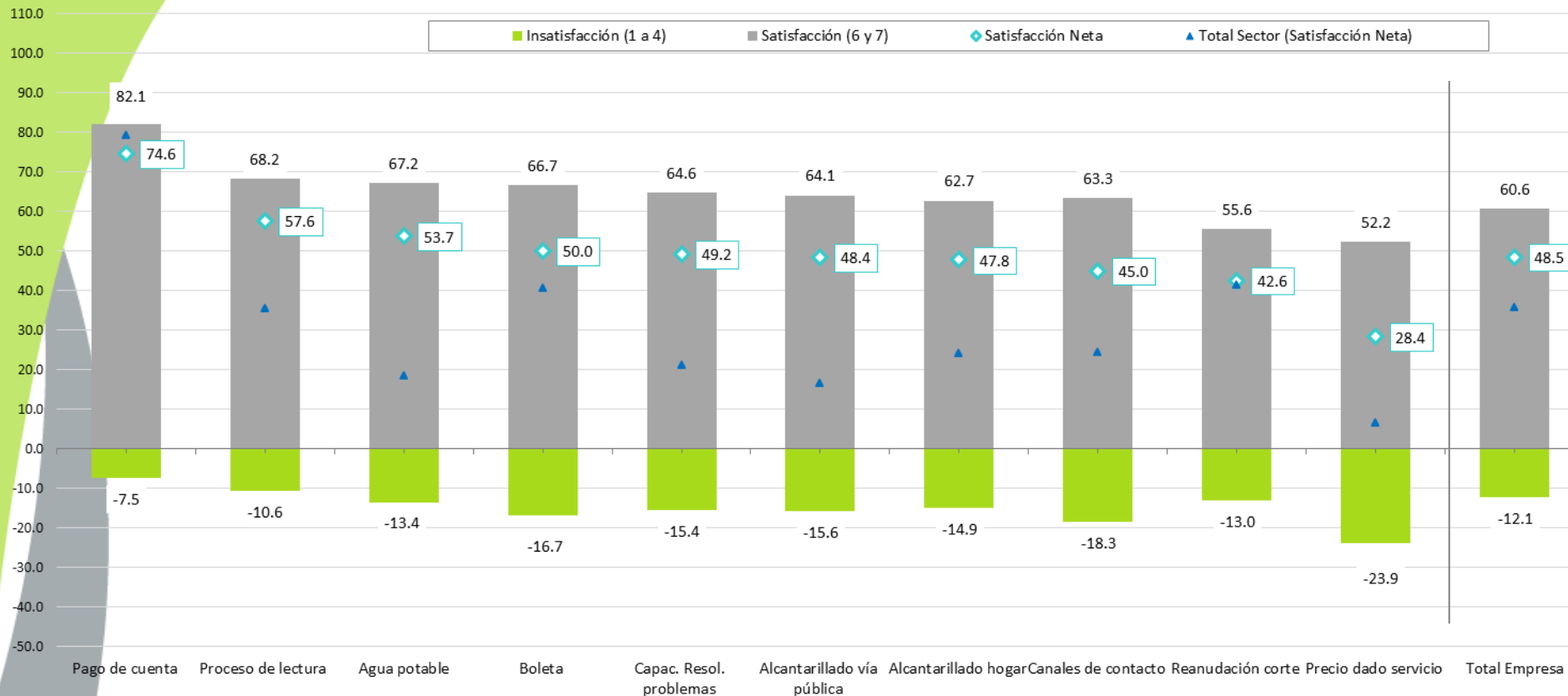
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 20.1 puntos porcentuales, lo que marca una disminución sistemática de la brecha (20.1%, 25.4% y 29% para los años 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

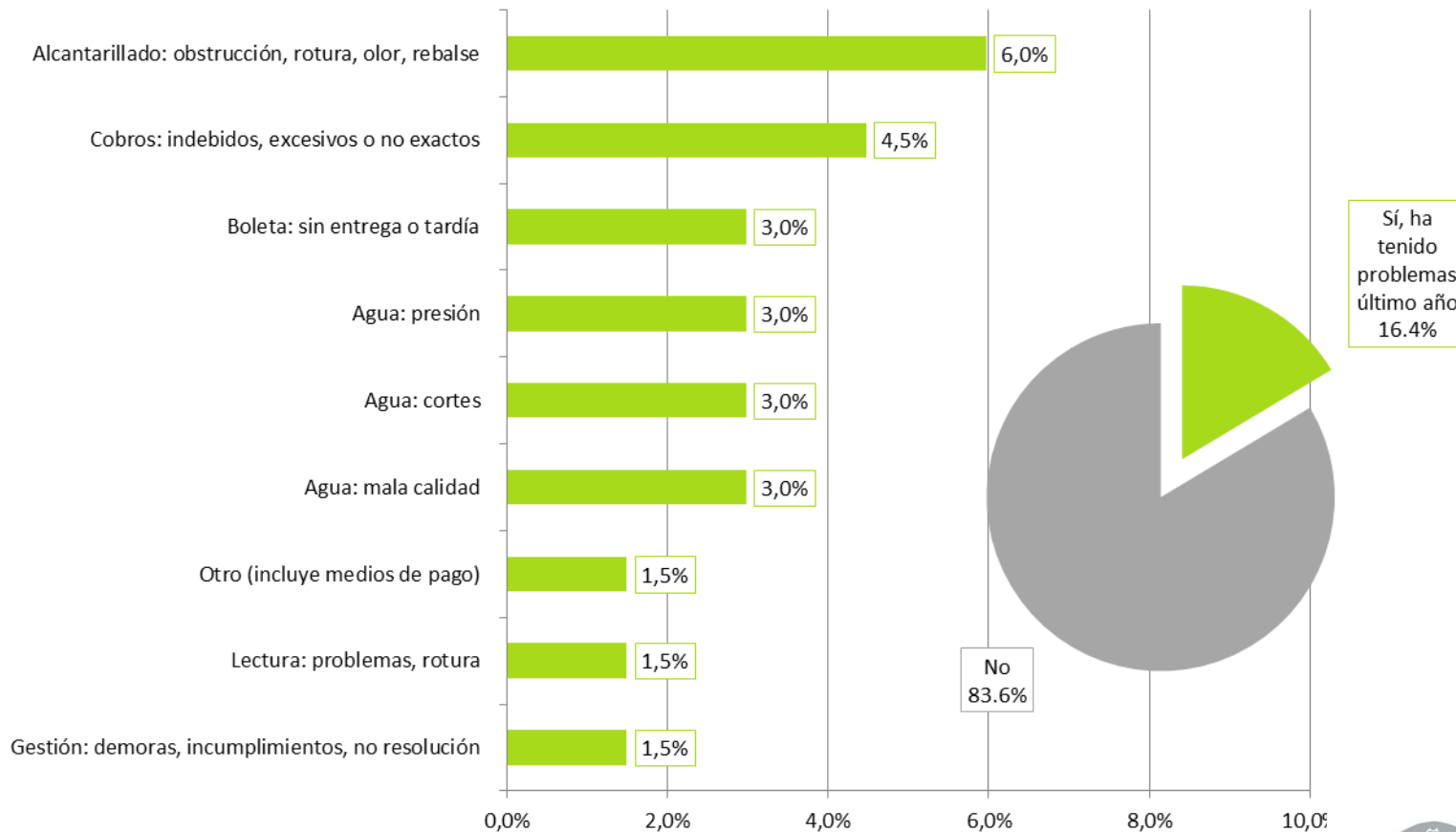


# AGUAS MAGALLANES: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- Destacan las **brechas positivas a favor de Aguas Magallanes**, en comparación con los valores nacionales. La distancia en la satisfacción neta respecto al servicio de agua potable propiamente tal, es muy considerable y la más alta en todo ranking de dimensiones; situaciones que se repite desde la versión previa.
- Incluso en la evaluación de la relación precio-calidad, dimensión más deficiente, la distancia con el valor del sector, resulta de importancia. El único valor en el que no hay diferencia significativa, remite a la agilidad en la reanudación ante los cortes de agua. Tratándose de un valor aceptable, sólo resta prestarle atención a la evolución del año en curso.

## AGUAS MAGALLANES: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



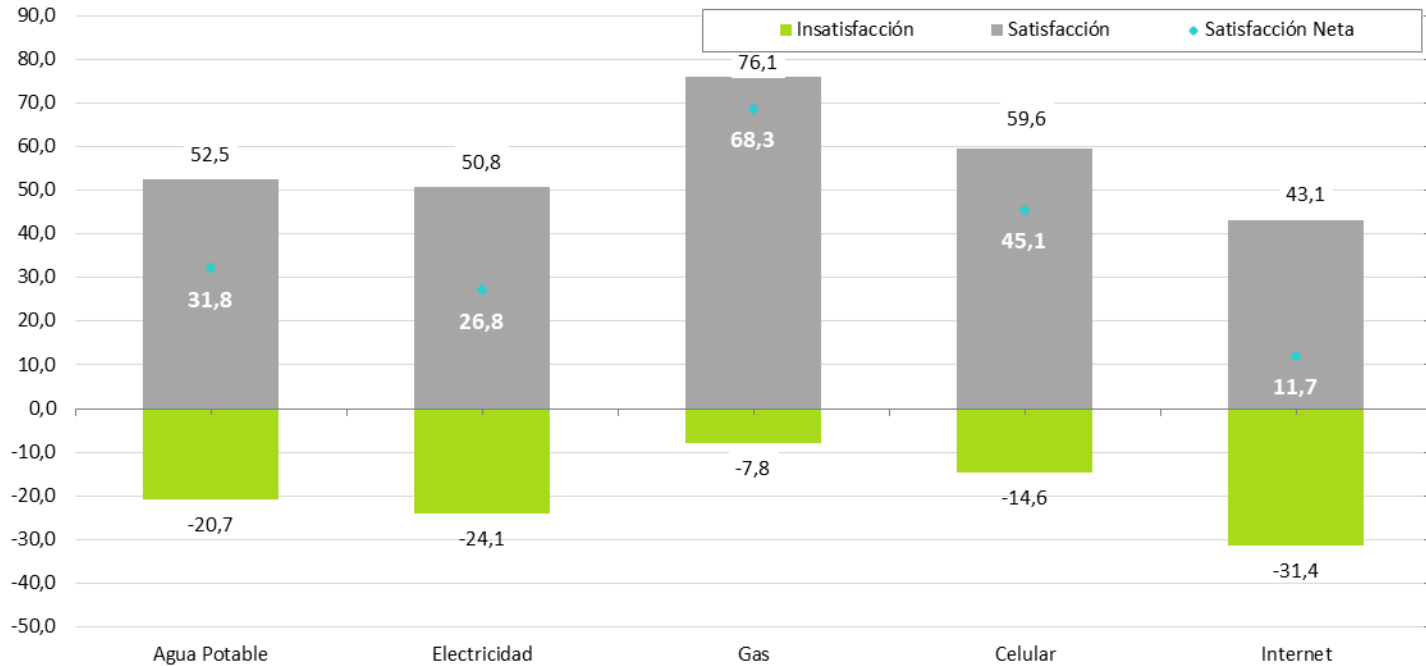
Con una tasa de problemas moderada, en relación a la nacional, los problemas se distribuyen homogéneamente en distintas dimensiones. Así y todo, alcantarillado y agua de manera congregan un número atendible de menciones; y destaca la dimensión 'multiproblema' derivada de la relación entre la tasa general, y la desagregación por atributos.

# AGUAS ANDINAS

## REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# AGUAS ANDINAS: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

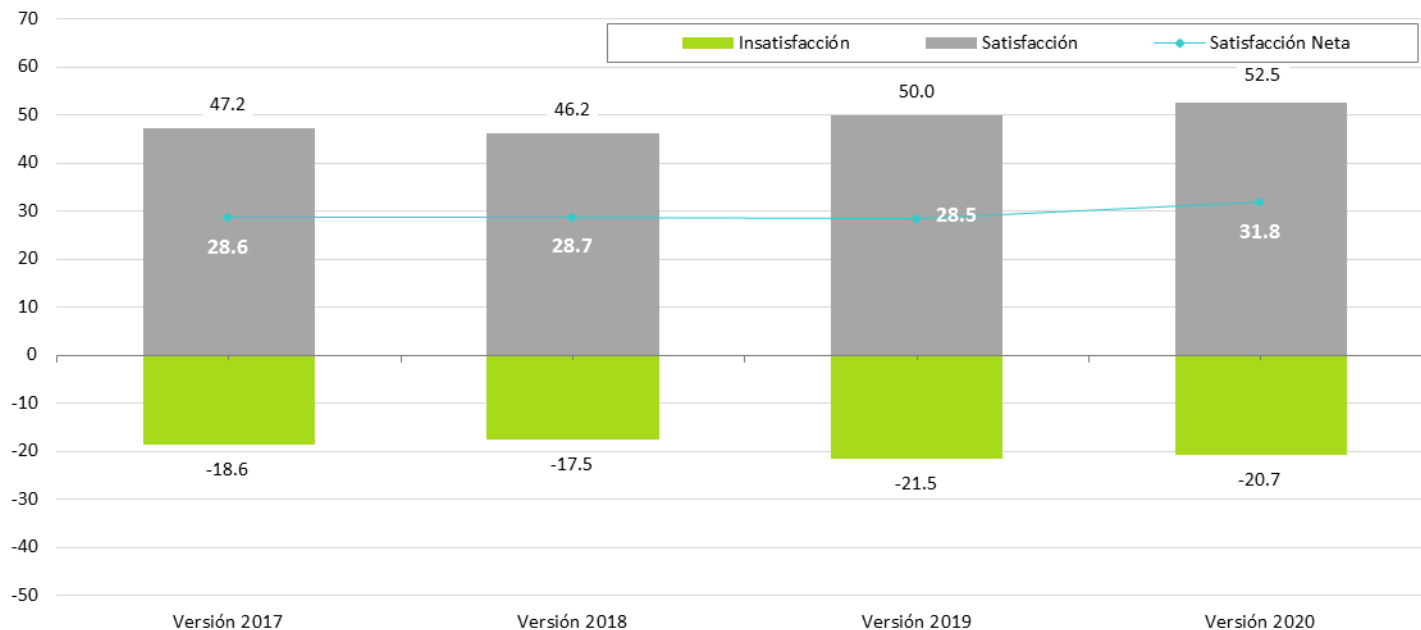
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

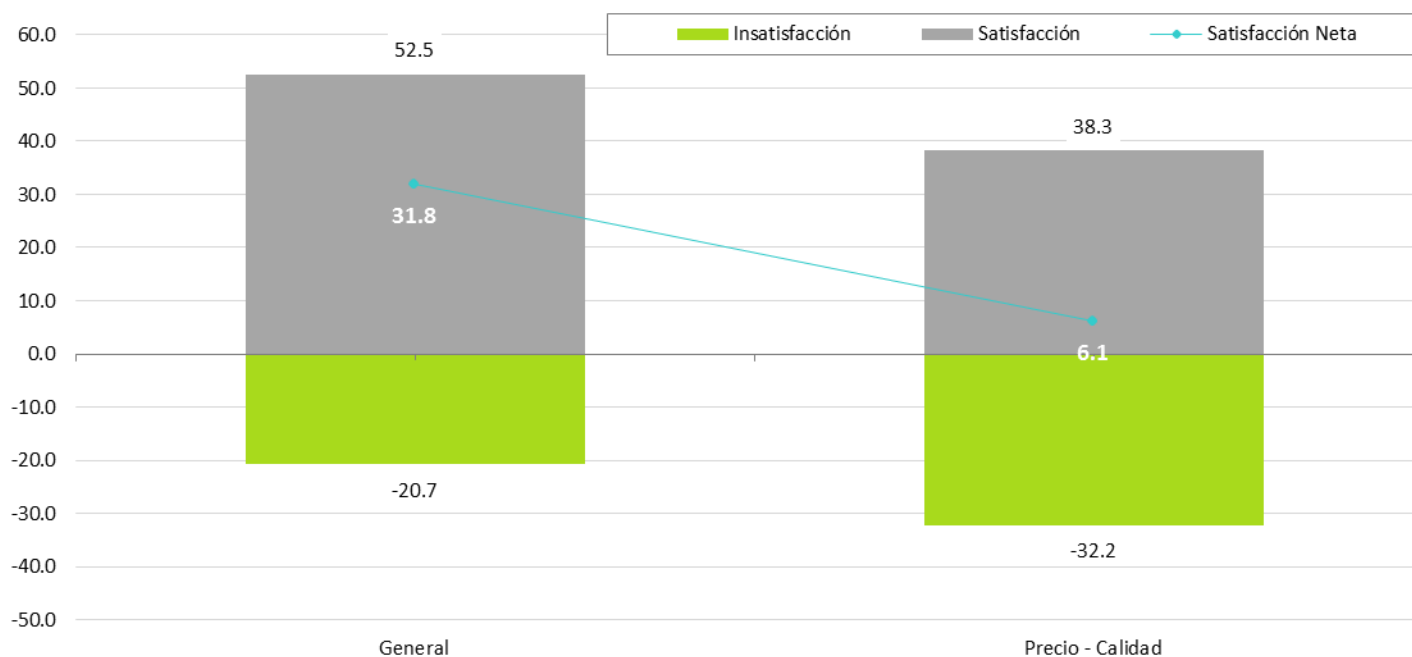
Aguas Andinas se encuentra en el tercer lugar en el ranking de servicios domiciliarios, a una distancia menor del servicio más estrictamente comparable (monopólico y complejo), la electricidad.

# AGUAS ANDINAS: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



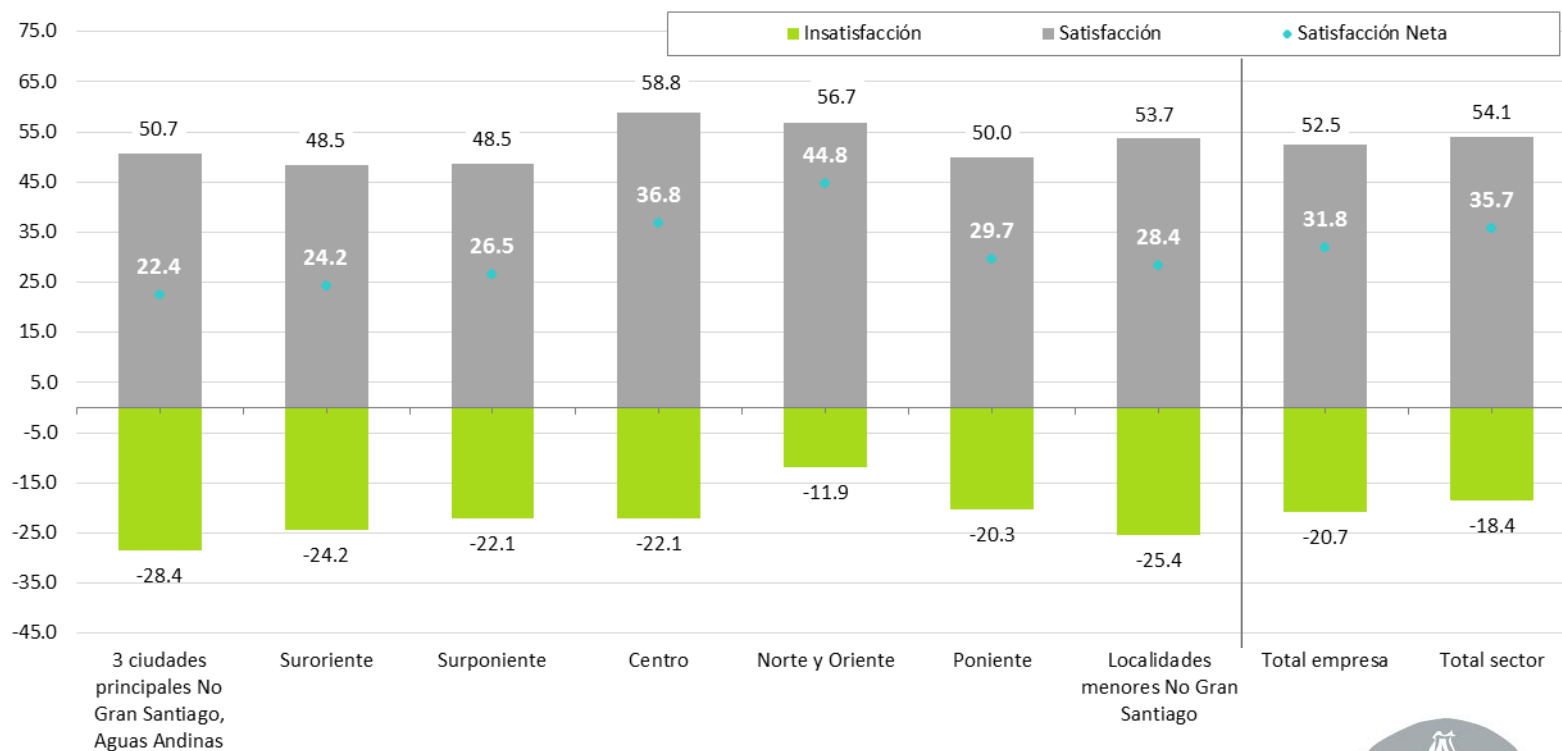
Aguas Andinas aparece, desde la perspectiva de la valoración usuaria, como especialmente estable. En este marco, la pequeña mejora de un 3.4%, alcanza significación estadística al 1%; y se enmarca dentro de la mejora general del sector, observada en el año de pandemia.

## AGUAS ANDINAS: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



La brecha entre la imagen empresa y la relación precio-calidad, asciende al 25.8%; similar a la observada en las versiones previas (25.8%, 28.4% y 22.9% para los años 2020, 2019 y 2018, respectivamente). Aun así, tratándose de un universo de clientes con disminución de ingresos por empeoramiento o pérdida de empleo o actividad del jefe de hogar, requiere por parte de la empresa de un trabajo minucioso de detección y apoyo a aquellos casos en que sea factible verificar incapacidad de pago coyuntural.

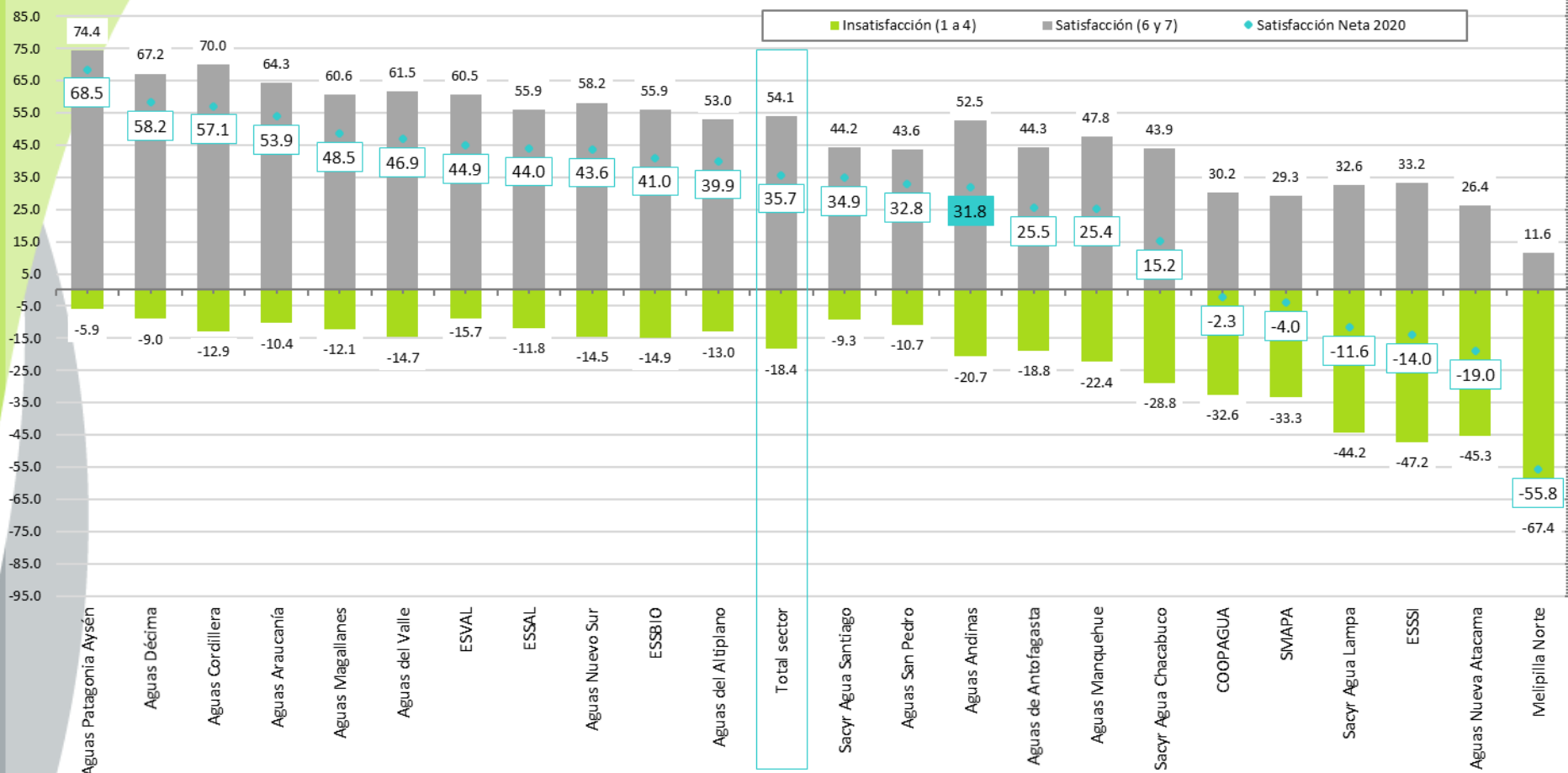
## AGUAS ANDINAS: SATISFACCIÓN GENERAL, Según SUBESTRATOS



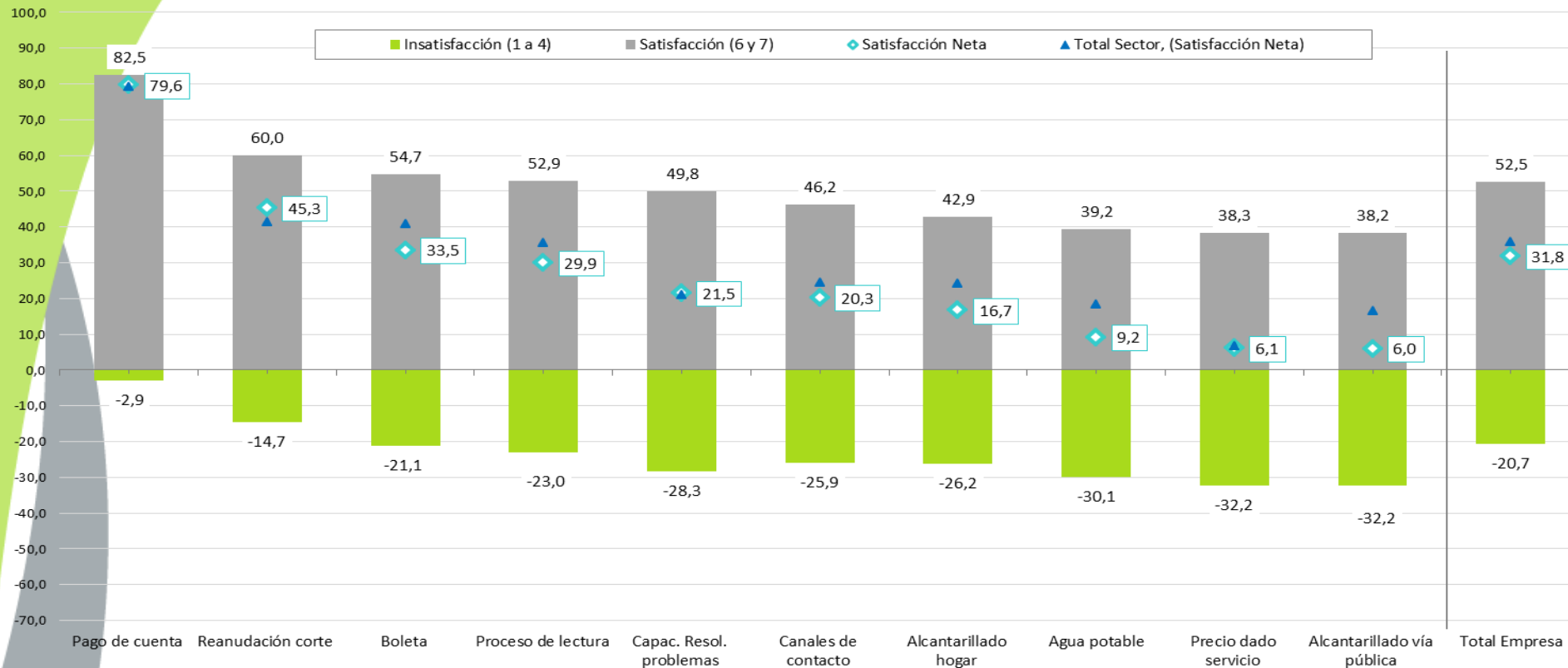
Los niveles de menor satisfacción se focalizan –tal como en la versión previa- fuera del Gran Santiago. Y las mejores calificaciones, en los subestratos correspondientes al Norte y Oriente. Como puede apreciarse, la percepción no es homogénea.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

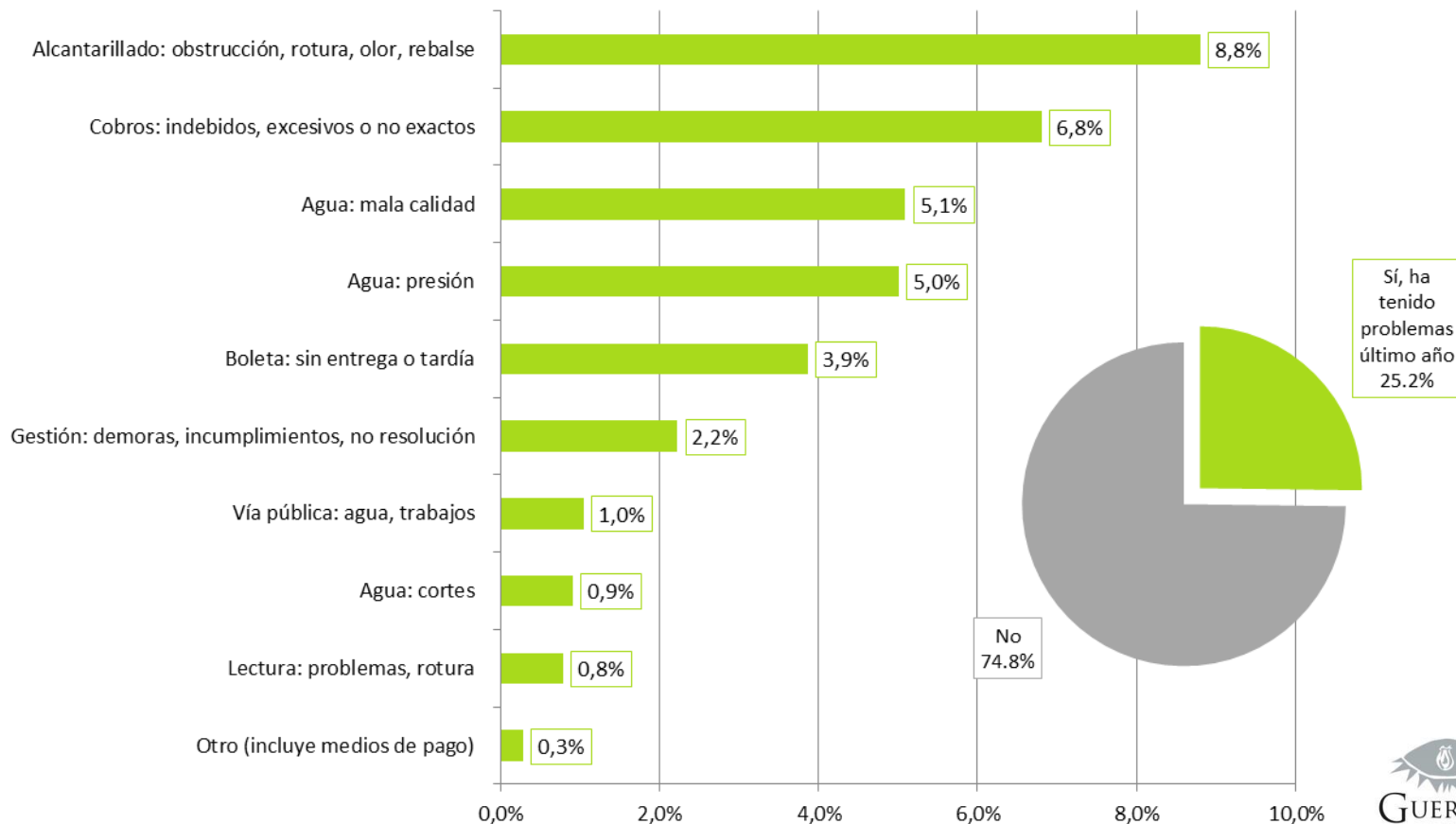


# AGUAS ANDINAS: SATISFACCIÓN GENERAL Y CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- La satisfacción con las distintas dimensiones, se encuentra cerca a la del sector en su conjunto, aunque generalmente por debajo. Los principales problemas se localizan asociados al producto principal: alcantarillado, agua potable, y relación precio-servicio.
- Un atributo relacionado con el giro principal, como es la agilidad de reanudación ante el corte del servicio, encuentra una ubicación privilegiada en el ranking de dimensiones internas.

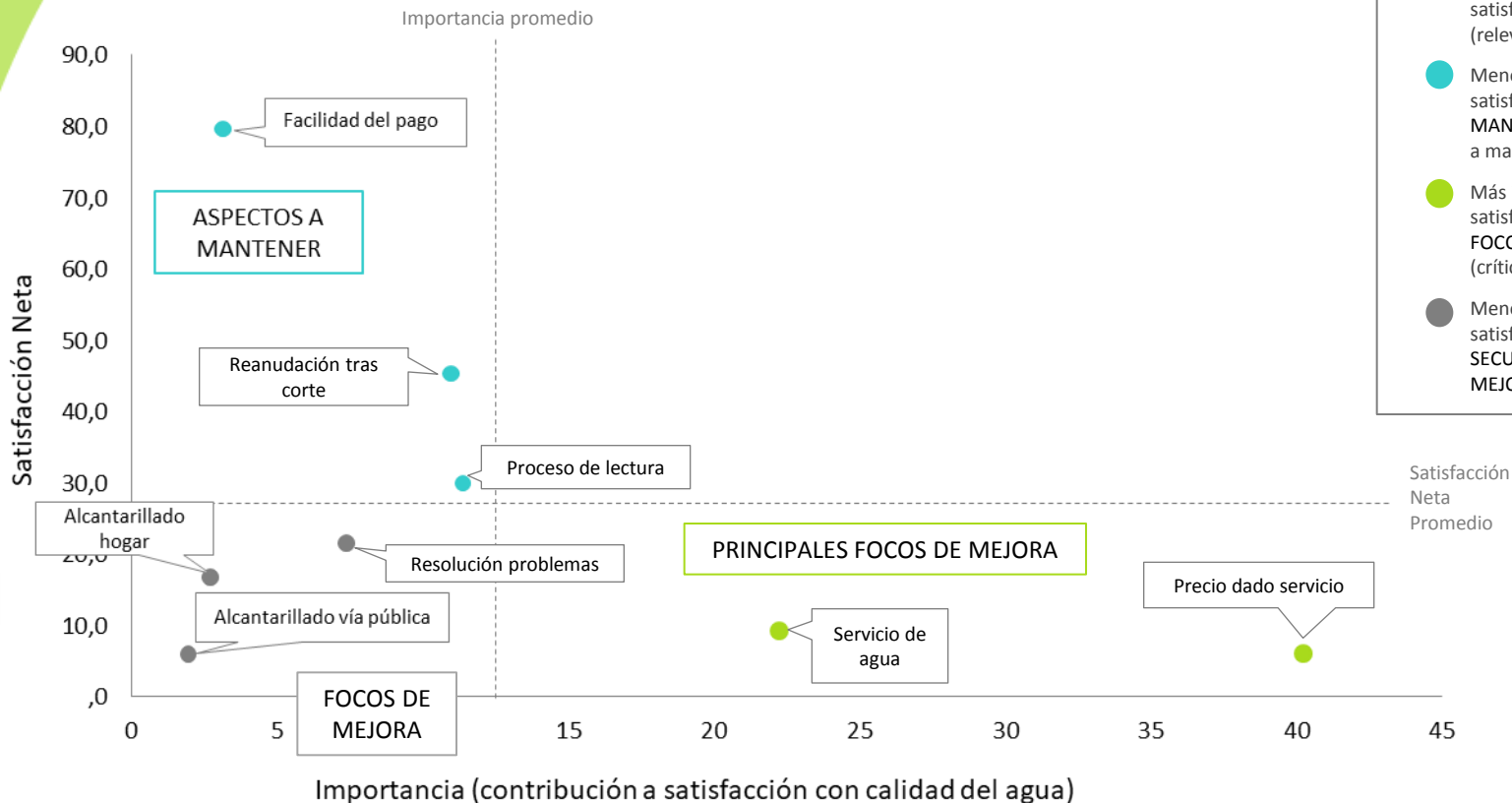
## AGUAS ANDINAS: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas resulta 1.4 puntos porcentuales por encima de la del sector, lo cual no es significativo. La proporción de problemas relacionados con el alcantarillado, y la sumatoria de distintos problemas asociados al agua, merecen atención.

# AGUAS ANDINAS: DIMENSIONES DEL SERVICIO

## MATRIZ DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN



- MATRIZ**
- Más importante y satisfactorio, **FORTALEZA** (relevantes a mantener);
  - Menos importante y satisfactorio, **ASPECTO A MANTENER** (secundario a mantener);
  - Más importante y no satisfactorio, **PRINCIPAL FOCO DE MEJORA** (crítico a mejorar);
  - Menos importante y no satisfactorio, **ASPECTO SECUNDARIO DE MEJORA**.

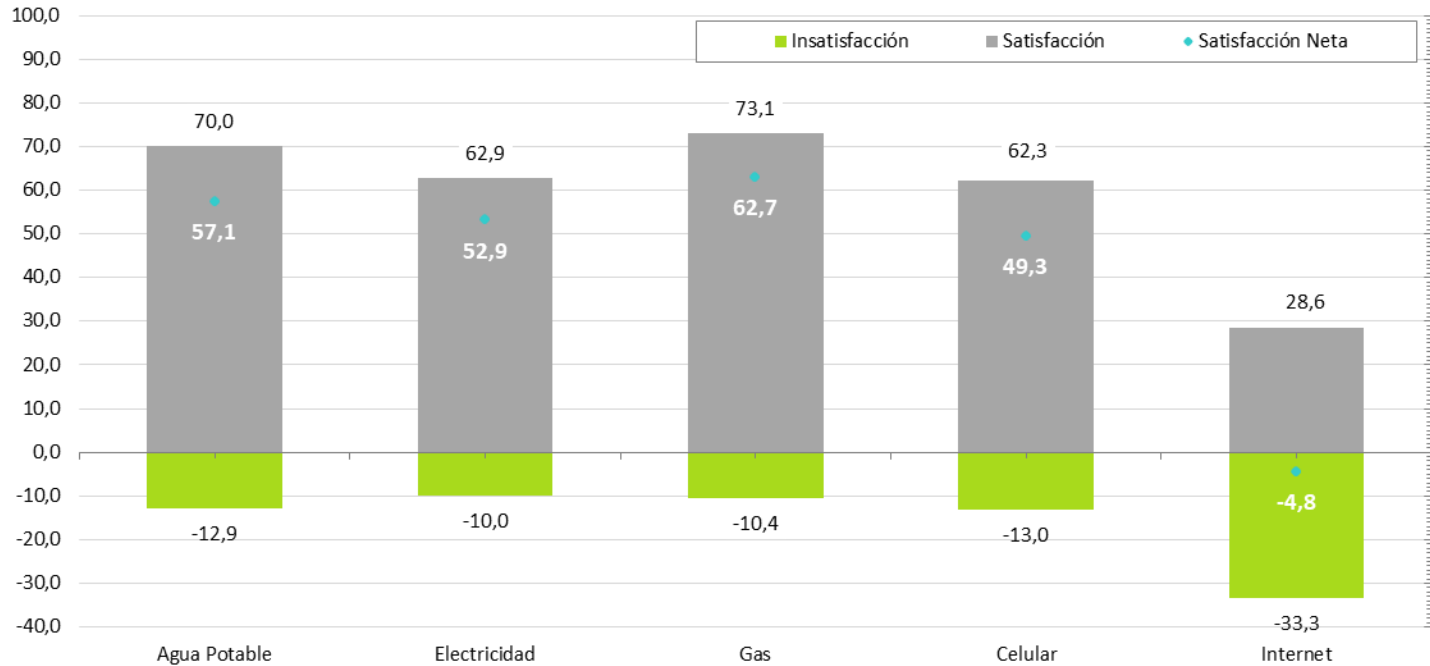
- Claramente la relación precio-calidad requiere, desde la perspectiva de la satisfacción usuaria, la mayor atención. Seguidamente, el servicio de agua concita grados de urgencia, completando el cuadro de los principales focos de mejora.
- Como aspectos secundarios pero de 'seguida' consideración, alcantarillado y capacidad de resolución de problemas, merecen atención.
- No se detecta fortalezas, pero sí dimensiones bien encaminadas y dignas de mantener como ser la facilidad del pago, la agilidad de reanudación ante los cortes, y el proceso de lectura.

# AGUAS CORDILLERA

## REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# AGUAS CORDILLERA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

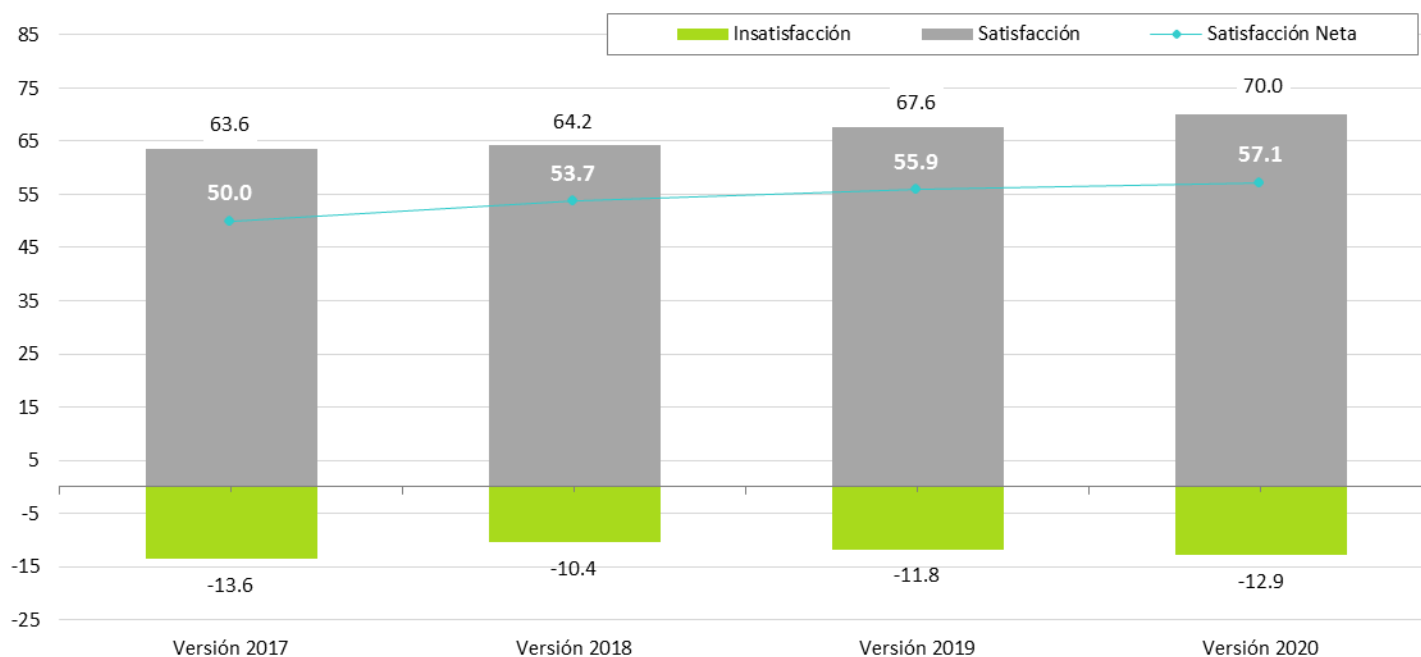
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

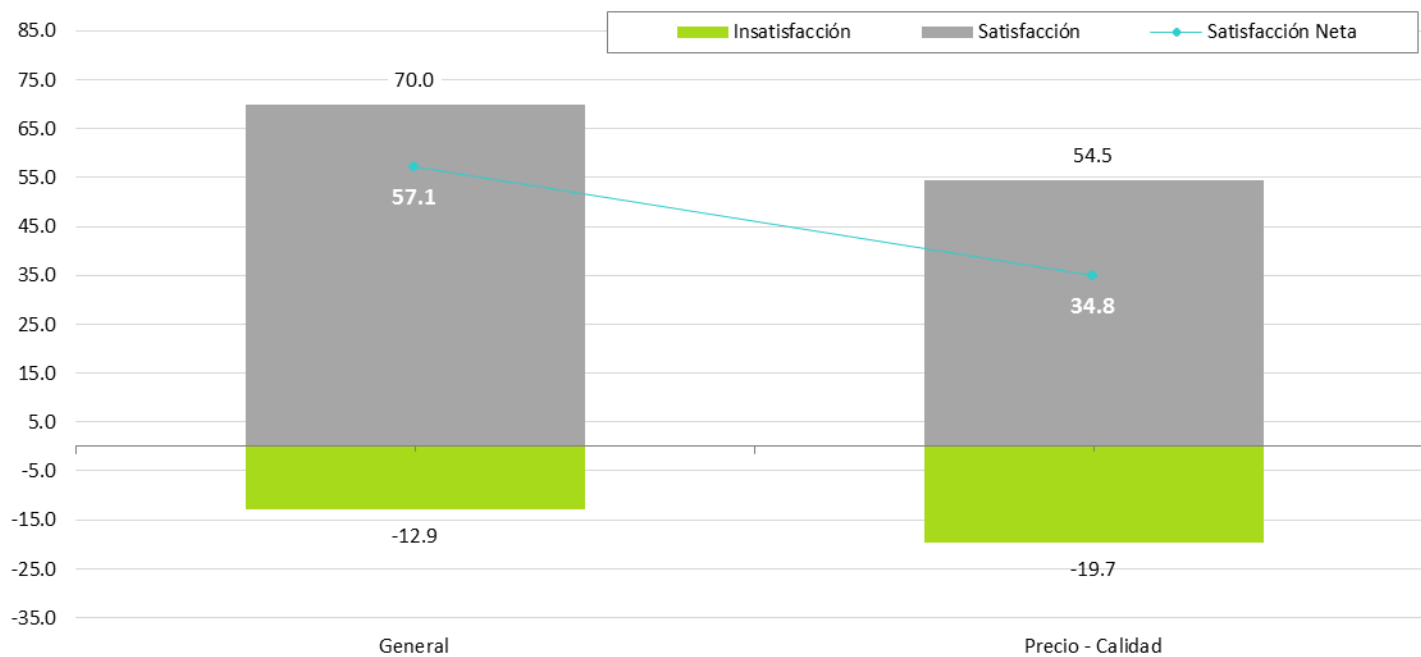
Aguas Cordillera recibe una muy alta calificación por parte de sus usuarios, la **segunda en el ranking de servicios domiciliarios**, y mucho más cerca de la satisfacción con el servicio de gas, usualmente con mucha mayor distancia entre clientes de otras sanitarias.

# AGUAS CORDILLERA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Muestra un mejoramiento suave en la satisfacción neta de sus clientes durante todo el período, incluso en tiempos de caídas generalizadas, lo que denota estabilidad en las valoraciones.

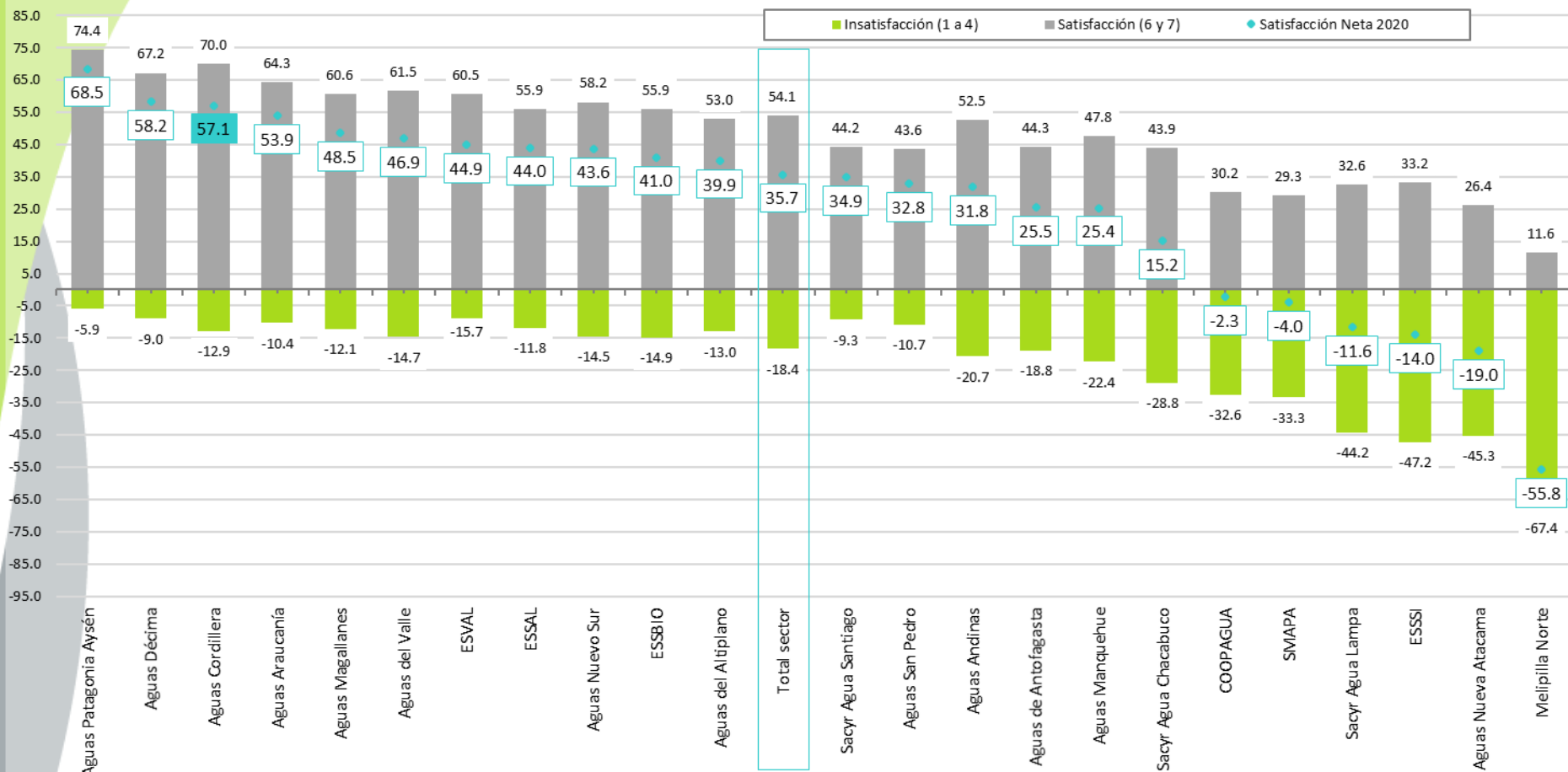
## AGUAS CORDILLERA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



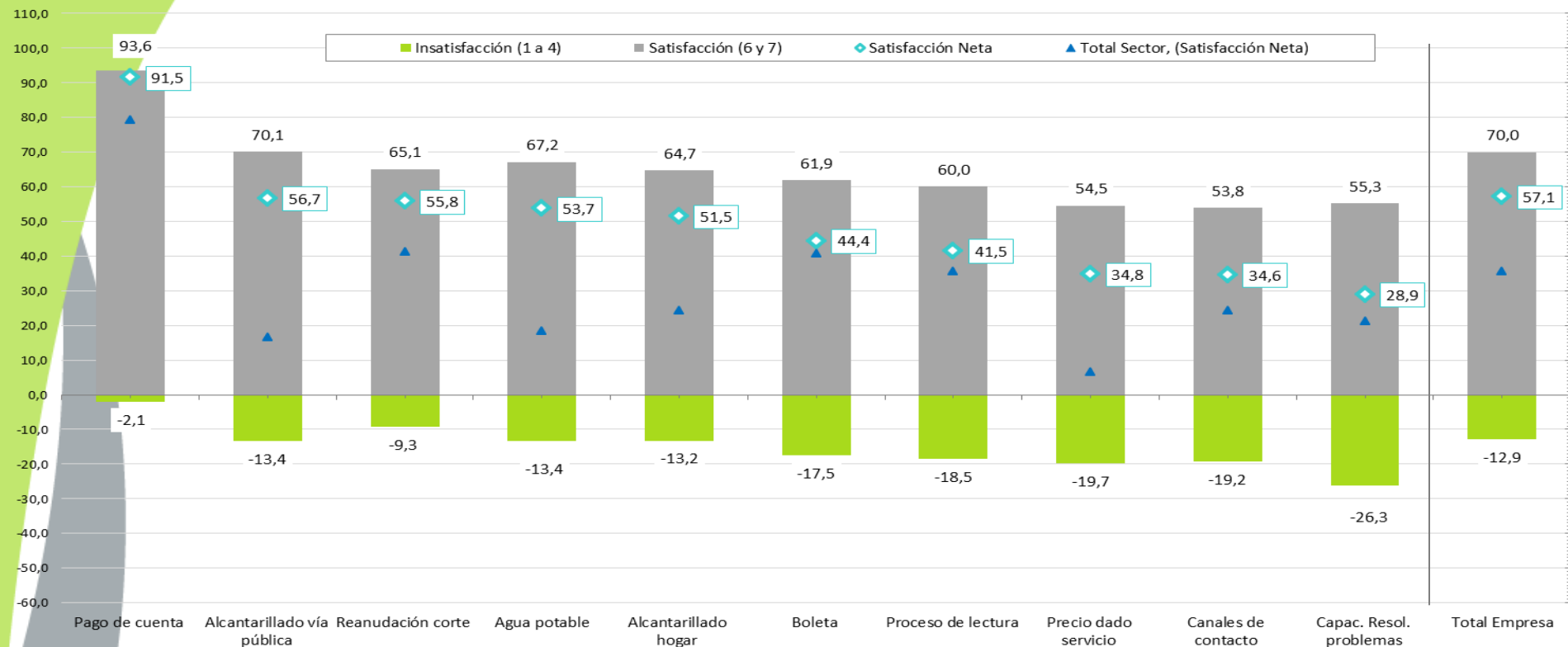
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 22.3 puntos porcentuales; lo que implica una mejoría respecto al aumento de la brecha 2019 (22.3%, 39.5% y 26.4%, para las versiones 2020, 2019 y 2018).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

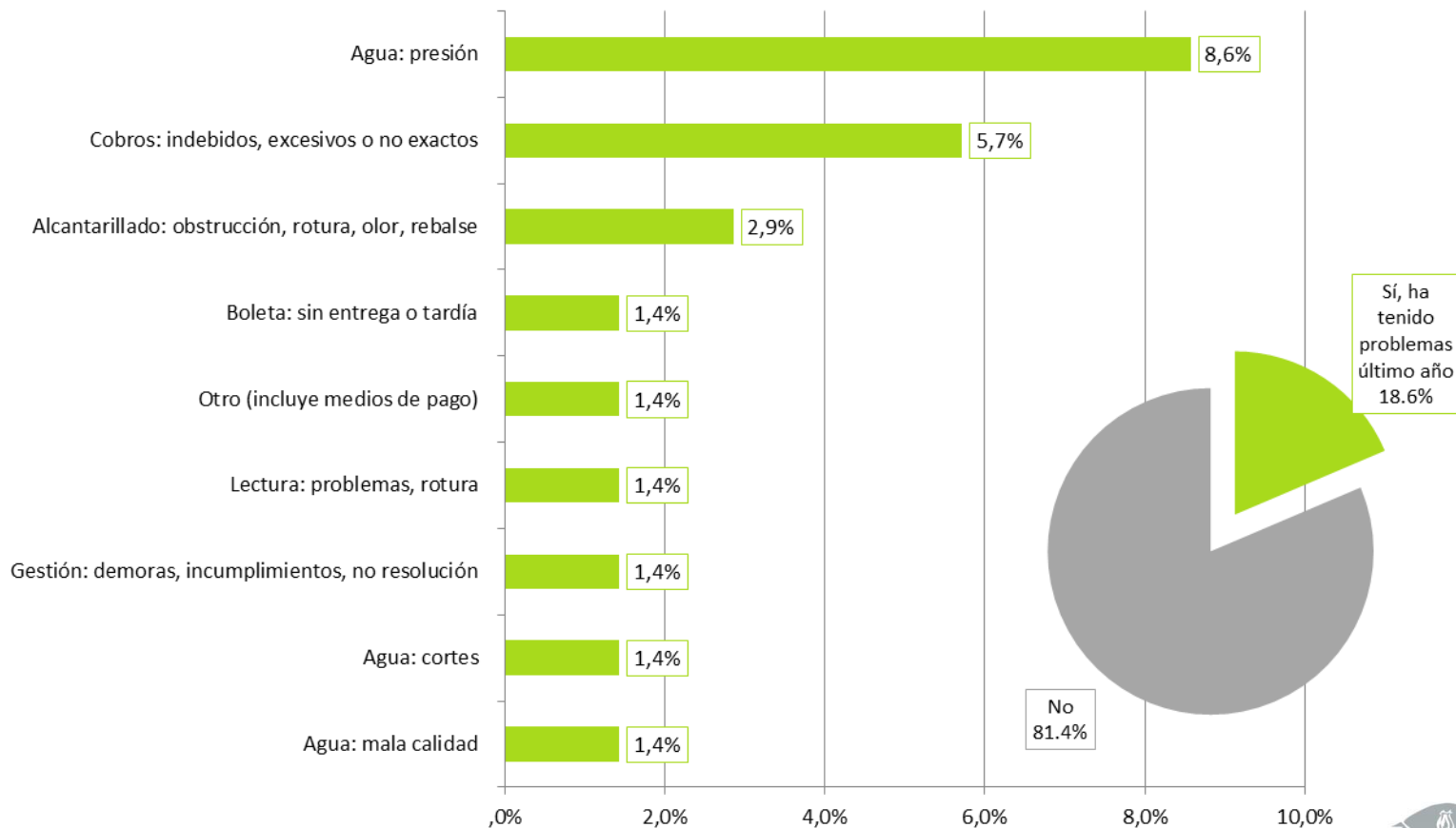


# AGUAS CORDILLERA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- Aspectos de gestión, como la capacidad de resolución de problemas y los canales de contacto, constituyen sus flancos, ubicándose en las posiciones más negativas de su propio ranking de dimensiones. A continuación, precio-calidad constituye el atributo menor valorado. Así y todo, siempre en proporciones por encima de los parámetros nacionales, y en algunos casos a mucha distancia.
- Destaca la gran diferencia positiva respecto a la calificación del sector, en lo que hace al servicio de agua potable, máxime cuando se trata de una sanitaria que opera en la Región Metropolitana, localización de características similares en términos de 'fuentes' a la de varias sanitarias evaluadas de manera mucho más deficiente.

## AGUAS CORDILLERA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



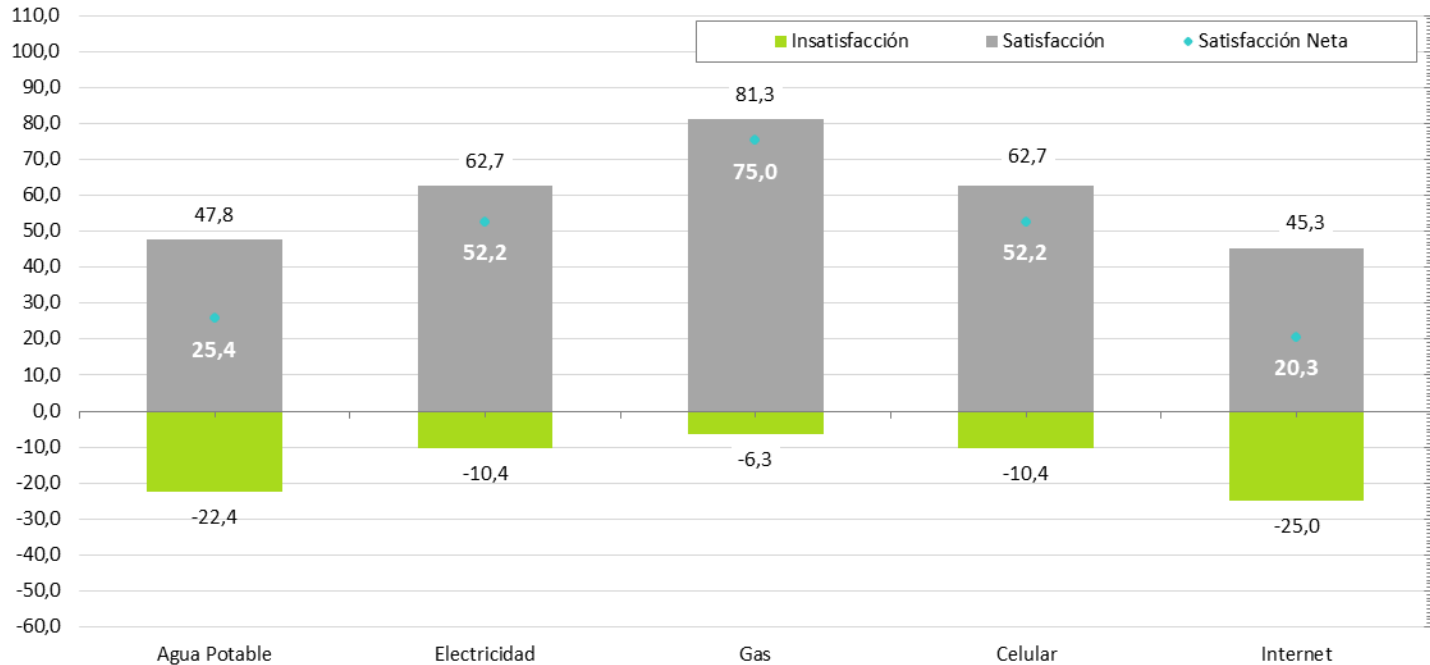
Destaca en este caso cómo emerge como problema importante, la baja en la presión de agua; así como los cobros considerados no apropiados.

# AGUAS MANQUEHUE

## REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# AGUAS MANQUEHUE: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

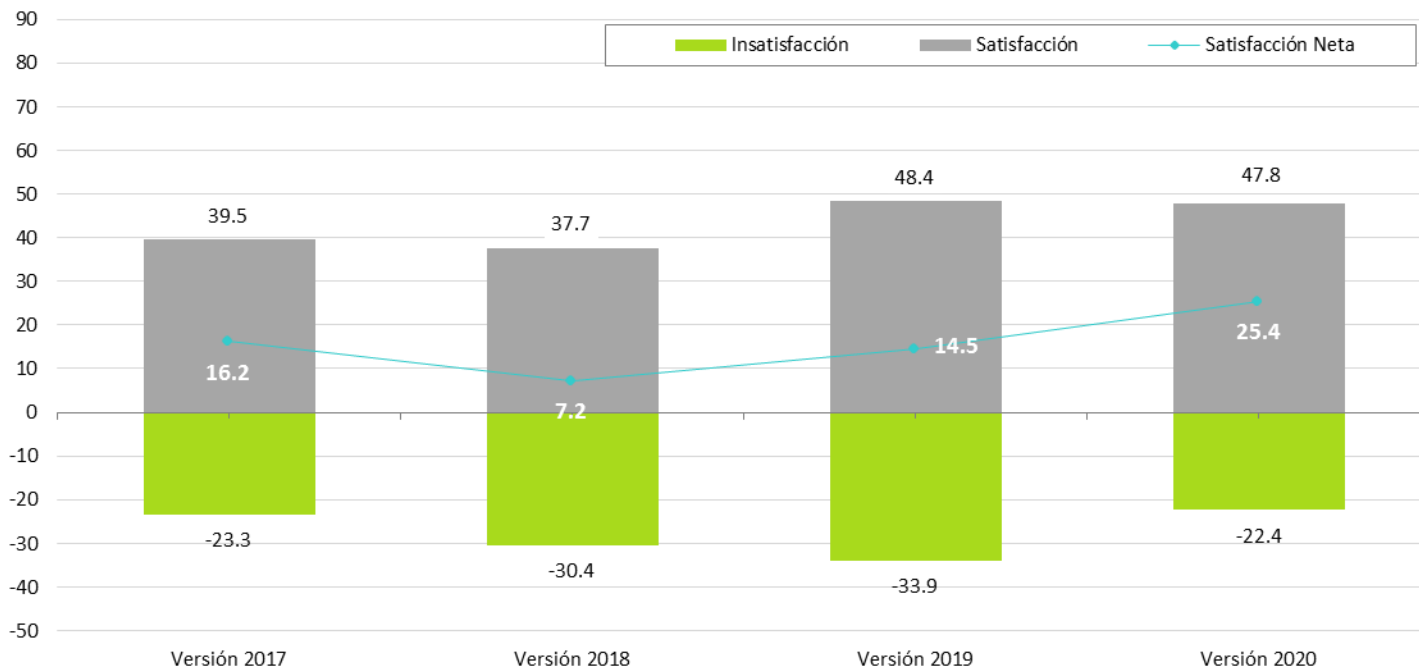
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

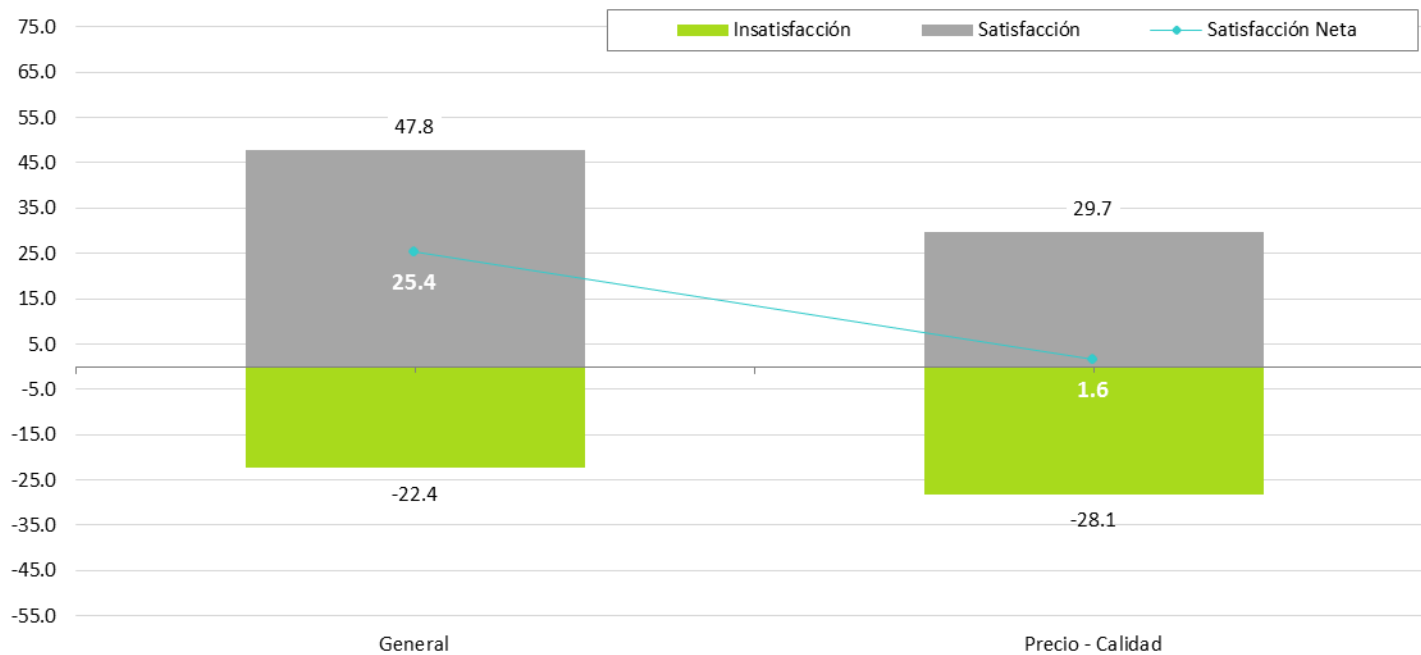
La posición de Aguas Manquehue en el ranking de servicios básicos domiciliarios es negativa, en el lugar cuatro de cinco, sólo seguida por el sector que proporciona internet, duramente exigido el año de pandemia y confinamiento.

# AGUAS MANQUEHUE: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La satisfacción neta de los clientes de Aguas Manquehue, que había caído en 9 puntos porcentuales al comparar los resultados de la versión 2018 con la anterior; se recupera en la medición 2019; y continúa en ascenso en esta última, aumentando en un 10.9% para quedar por encima del punto más alto de la serie.

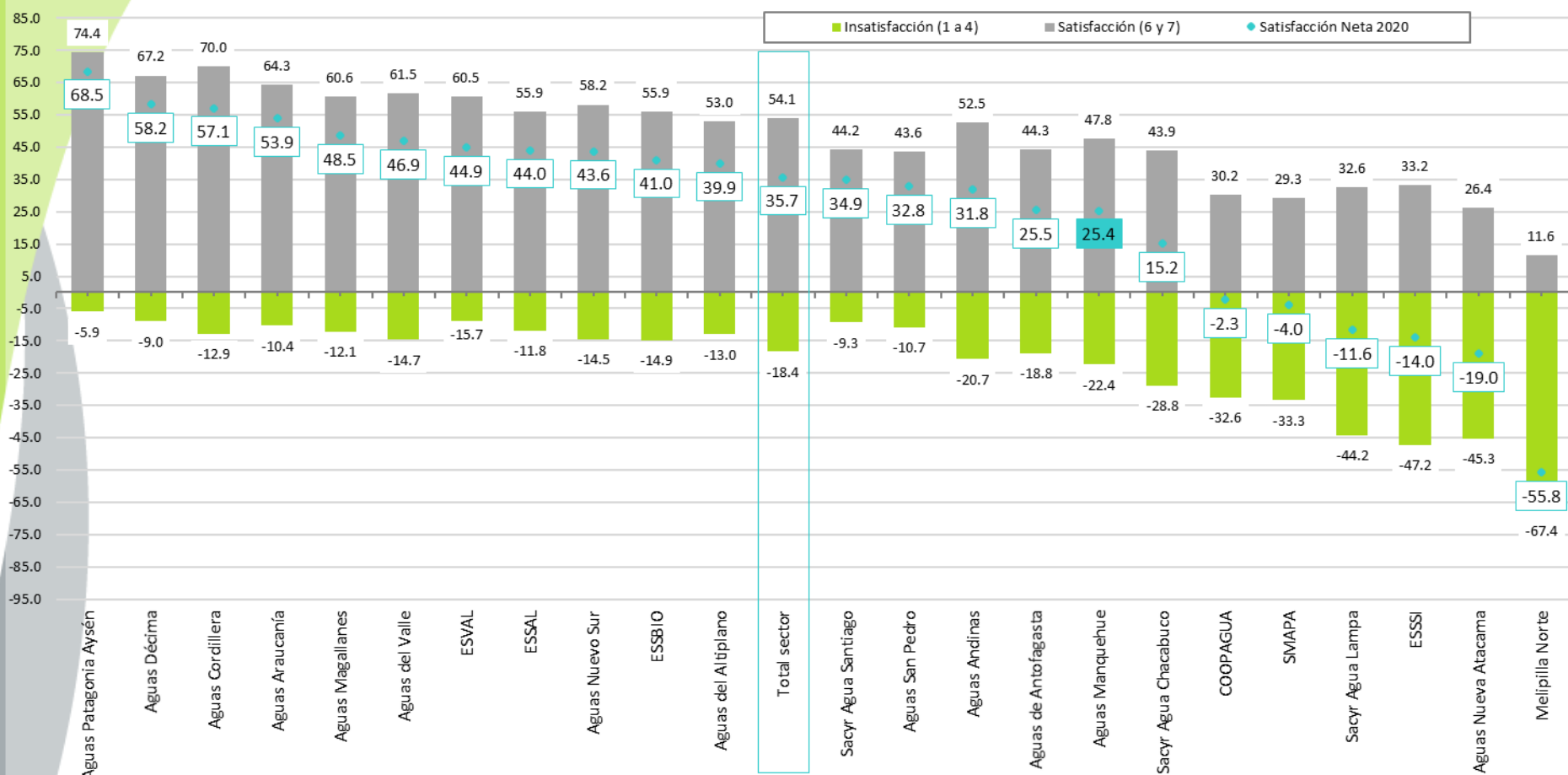
## AGUAS MANQUEHUE: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



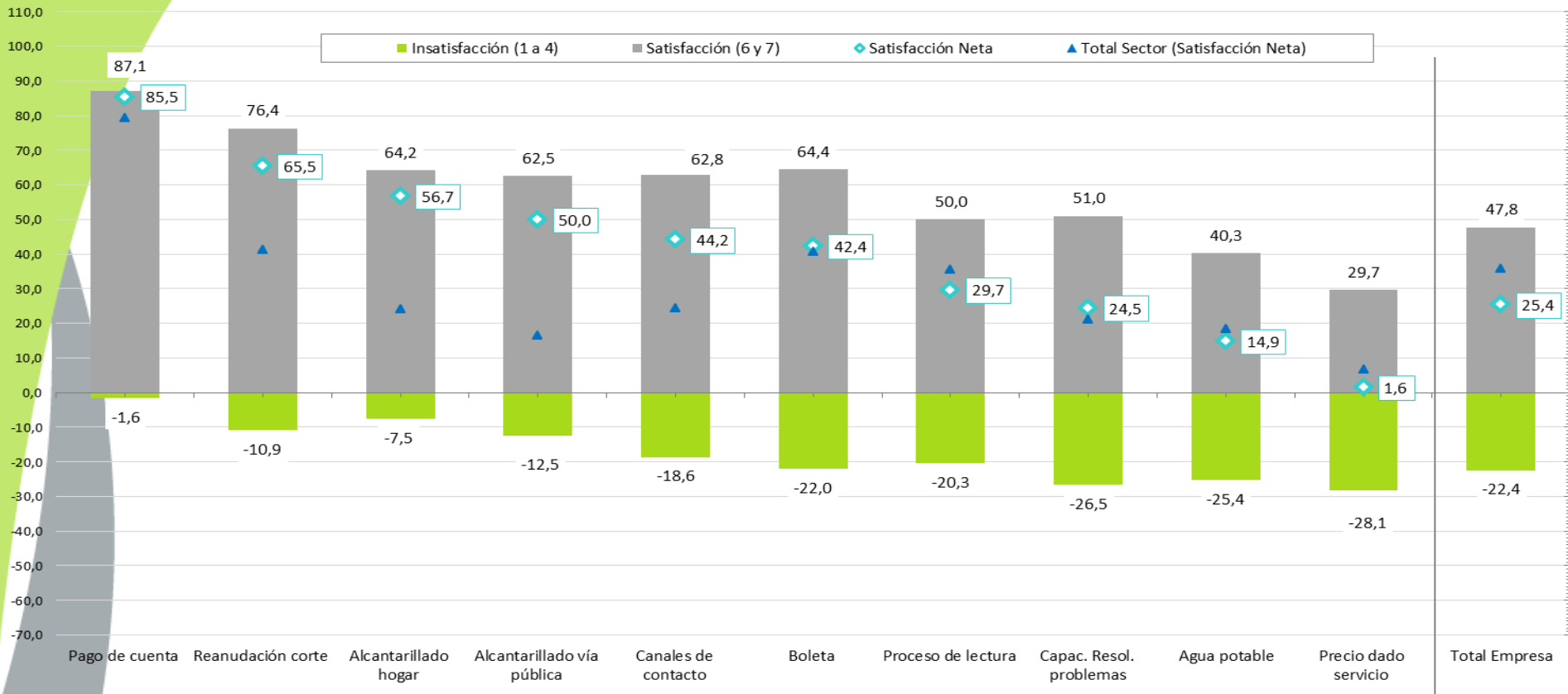
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa**, es de 23.8 puntos porcentuales, por debajo de la brecha anterior, aun cuando mostrando claramente cómo la dimensión precio constituye un foco problemático (23.8%, 30.6% y 16% de distancia entre satisfacción empresa y satisfacción precio-calidad, versiones 2020, 2019 y 2018).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

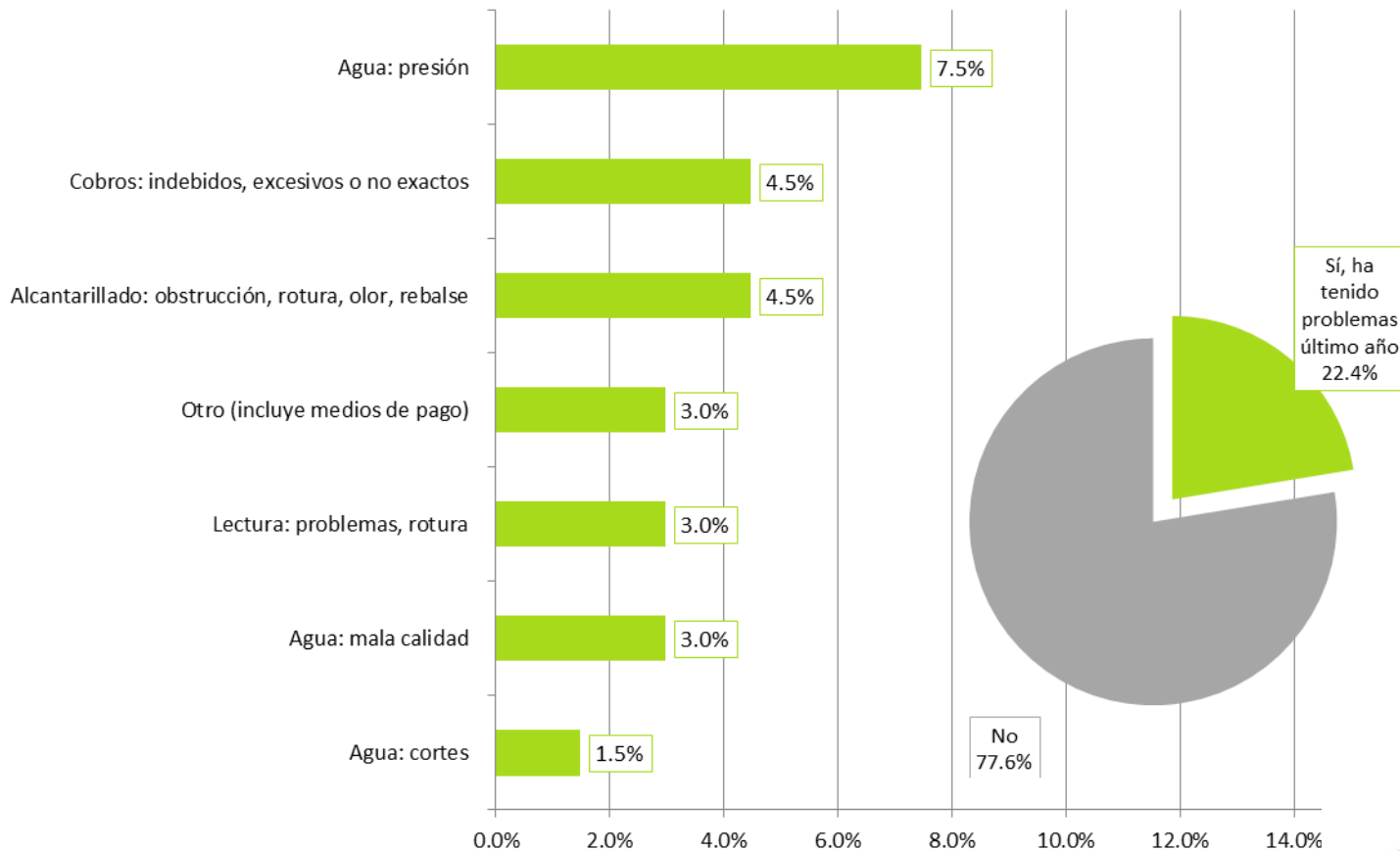


# AGUAS MANQUEHUE: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- Precio y agua potable, constituyen las dimensiones más bajas en el ranking intra-empresa, por debajo pero muy cercanas a la del sector en su conjunto. Los aspectos en los que, por el contrario, sobre sale positivamente, remiten principalmente a alcantarillado y a la agilidad en la reanudación tras los cortes, tofos atributos relacionados con el giro principal, que probablemente expliquen la mejoría de esta medición.

## AGUAS MANQUEHUE: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



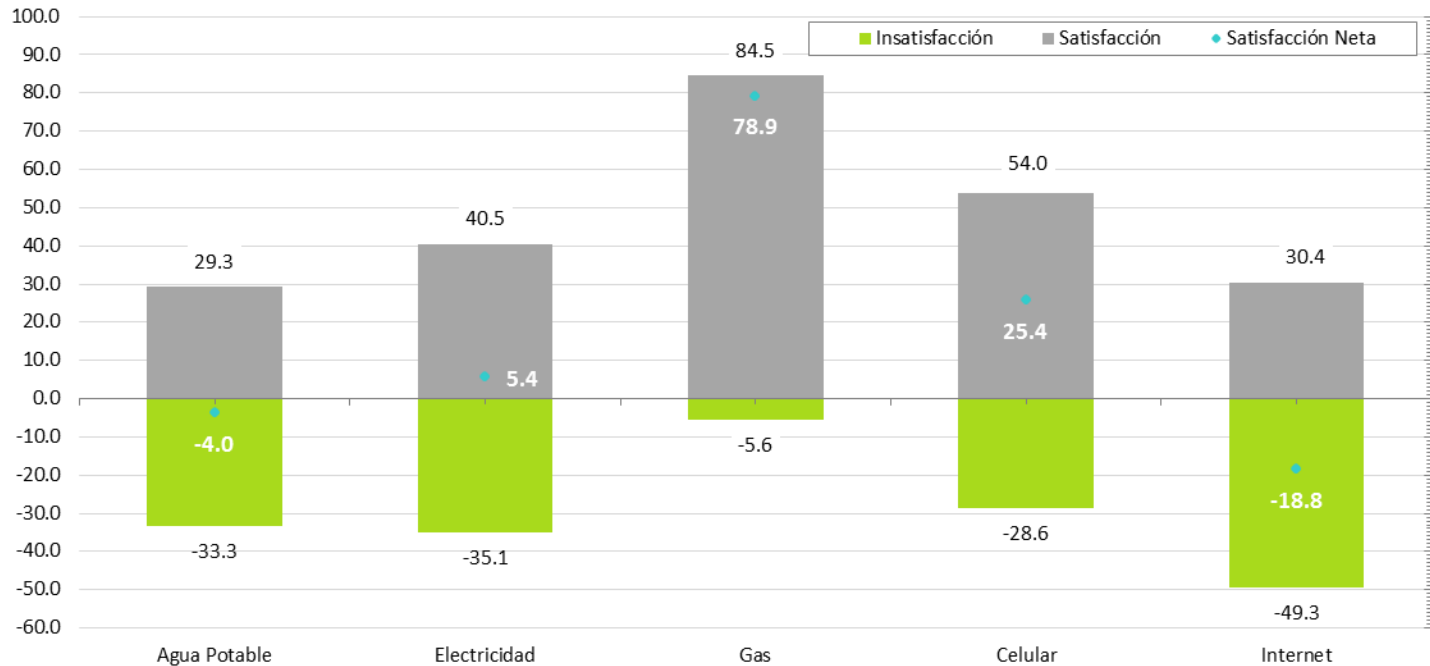
La tasa de problemas es cercana a la exhibida por el sector sanitario en su conjunto; y llama la atención otra vez como problema principalmente enunciado, la baja presión de agua (aspecto compartido con Aguas Cordillera).

# SMAPA

## REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# SMAPA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

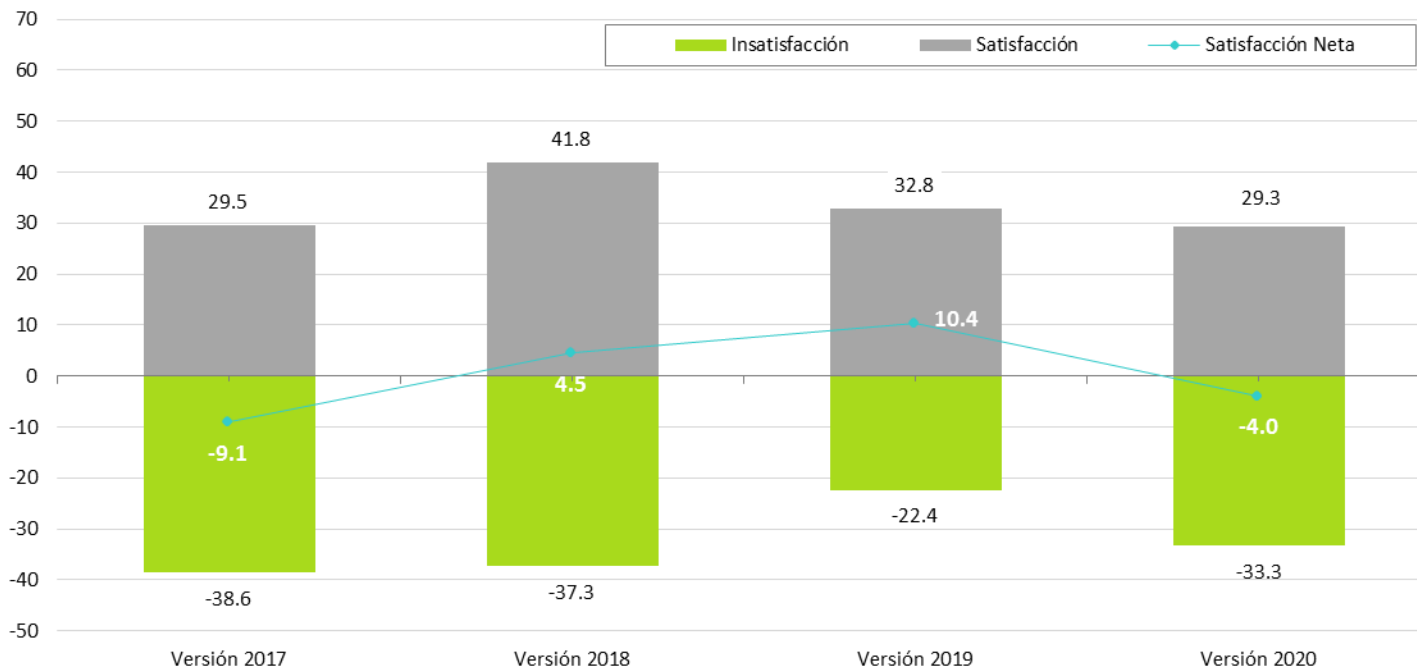
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

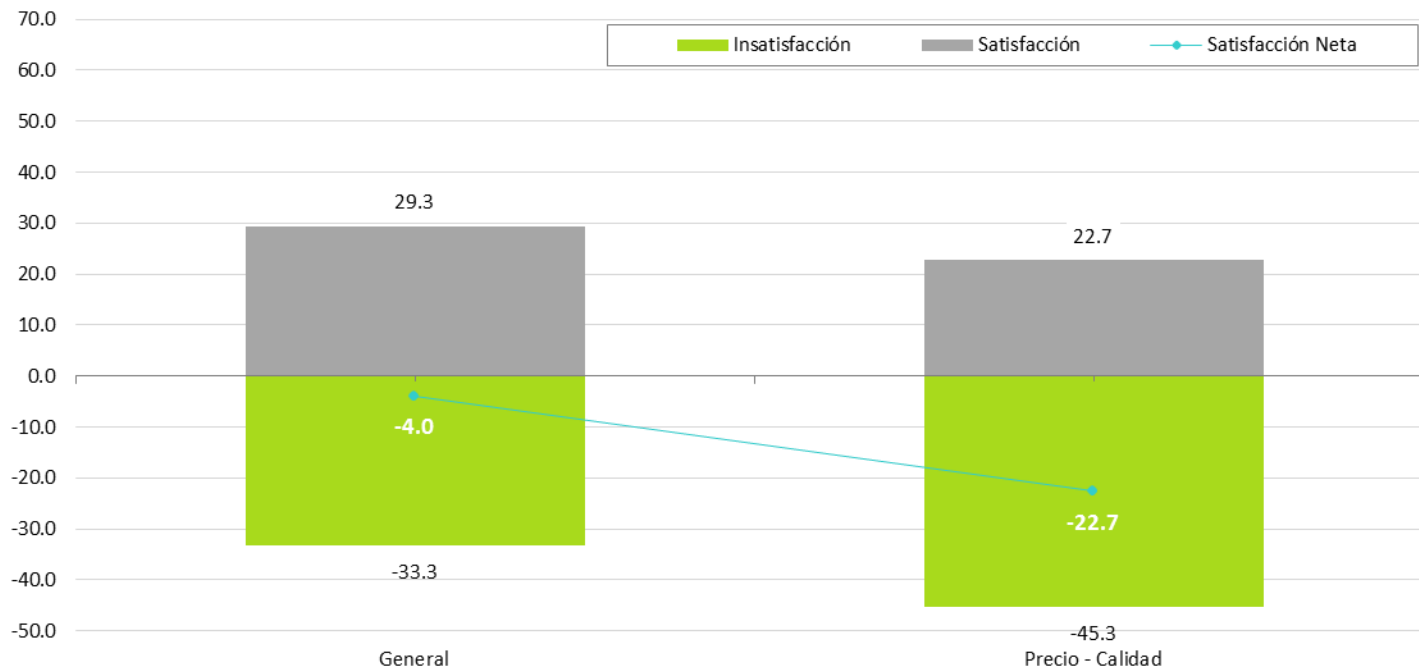
SMAPA muestra una mala posición relativa en el conjunto de servicios domiciliarios, superada sólo por el sector que brinda el servicio de internet, altamente exigido y con mal desempeño en tiempos de crisis sanitaria y confinamiento asociados.

## SMAPA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Si bien con un nivel de satisfacción deficitario durante todo el período, SMAPA había mejorado leve y sistemáticamente su satisfacción usuaria hasta la versión 2019, para caer de manera importante, disminuyendo en un 14.4%, en la última medición. Lo que se corresponde con información de prensa y denuncias de clientes dando cuenta de filtraciones, multas por incumplimiento en la norma de calidad del agua, conflictos con sus trabajadores, etc.

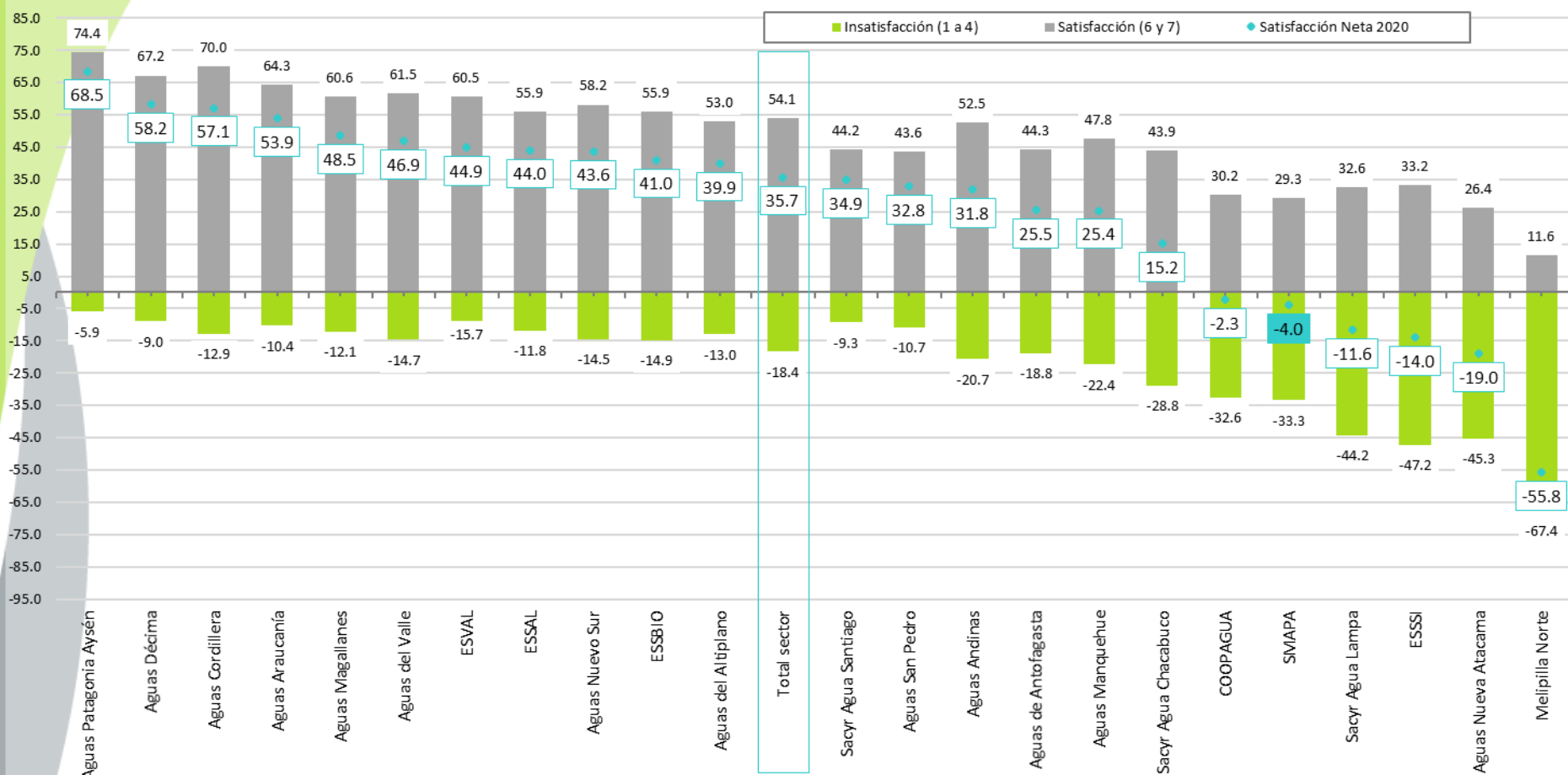
## SMAPA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



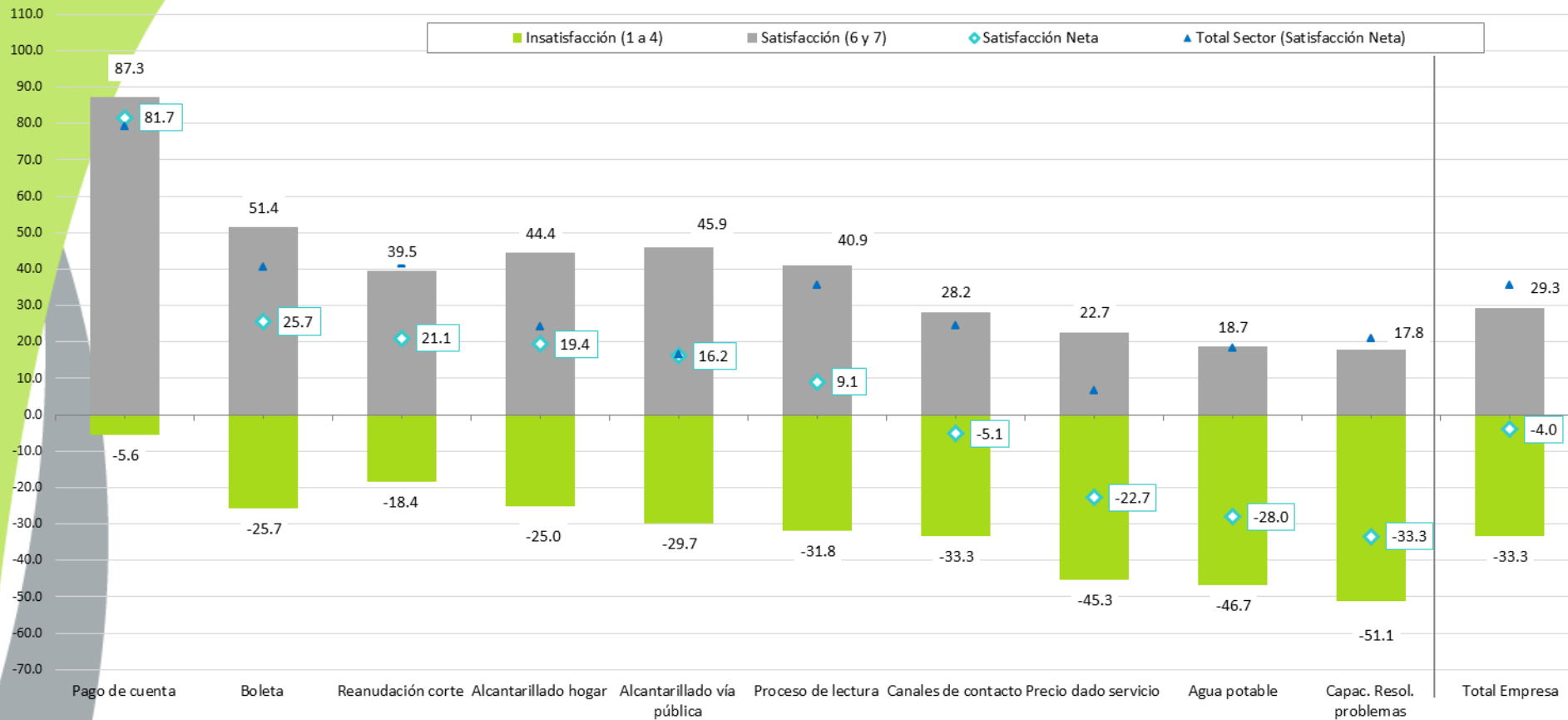
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** (en el contexto de la consulta comparativa por el conjunto de servicios básicos domiciliarios), es de 18.7 puntos porcentuales; alta en comparación a la que venía mostrando: 7.4% y 1.5% en las versiones 2019 y 2018; lo que de algún modo mostraba como 'fortaleza' frente al cliente, la dimensión y manejo de cobros y tarifas.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

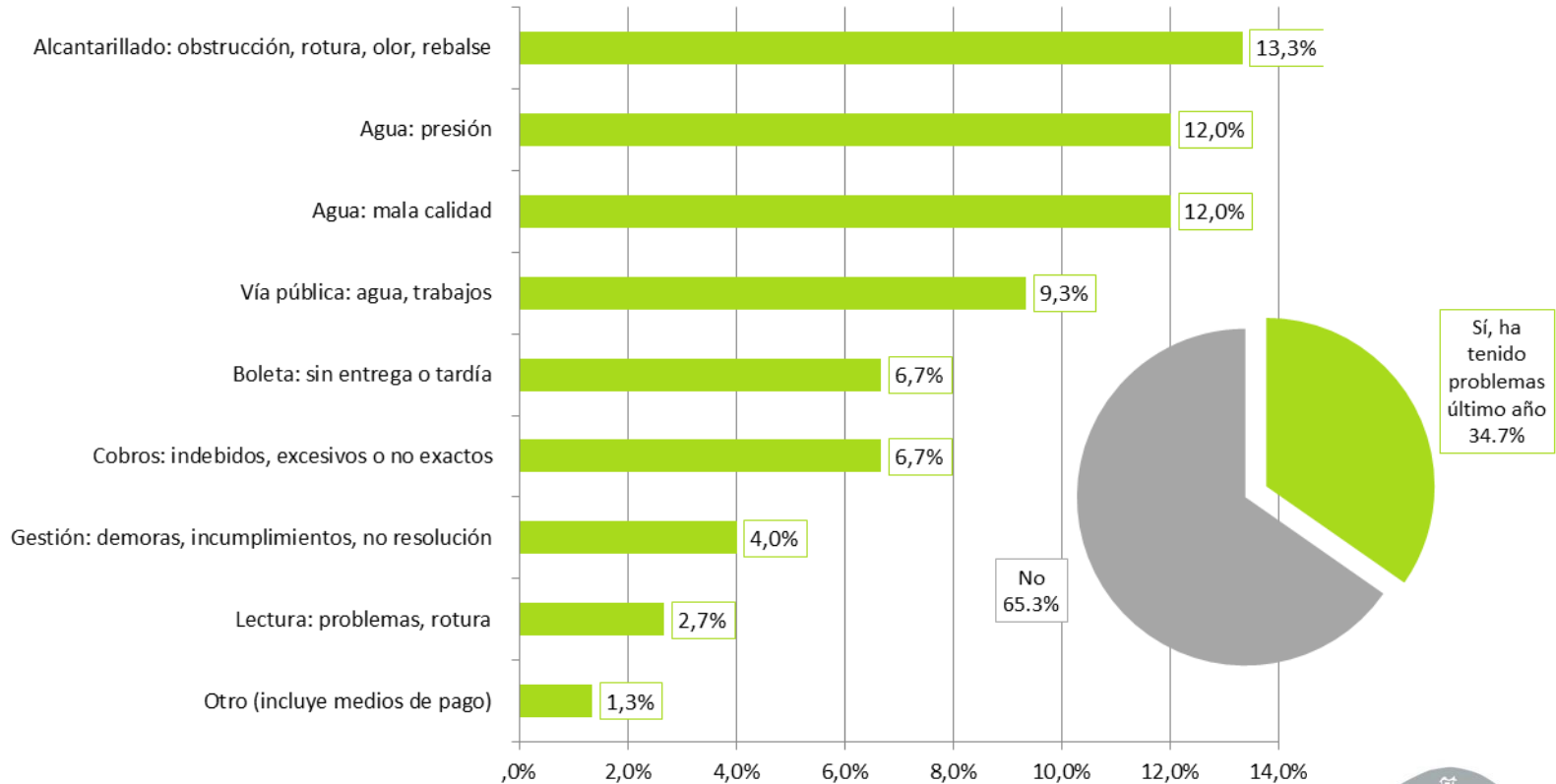


# SMAPA: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



Aspectos de gestión, así como relacionados con el servicio principal, constituyen debilidades claras en los últimos lugares del ranking y con calificaciones negativas. En general, excepto en lo que hace al pago de cuenta y al alcantarillado, SMAPA muestra una valoración usuaria muy por debajo de la media del sector.

## SMAPA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas es elevada, y claramente por sobre la del sector. Los problemas en sus productos básicos resultan elevados, alcanzando y superando los dos dígitos tanto la mención espontánea al alcantarillado, como la relativa a aspectos asociados al agua, como la presión y la mala calidad. La tasa de problemas en la vía pública, coincide con las críticas en los discursos, y se observa como objetivamente alta en comparación con el resto de las empresas (es primera en el ranking, con la segunda en proporción mucho menor).

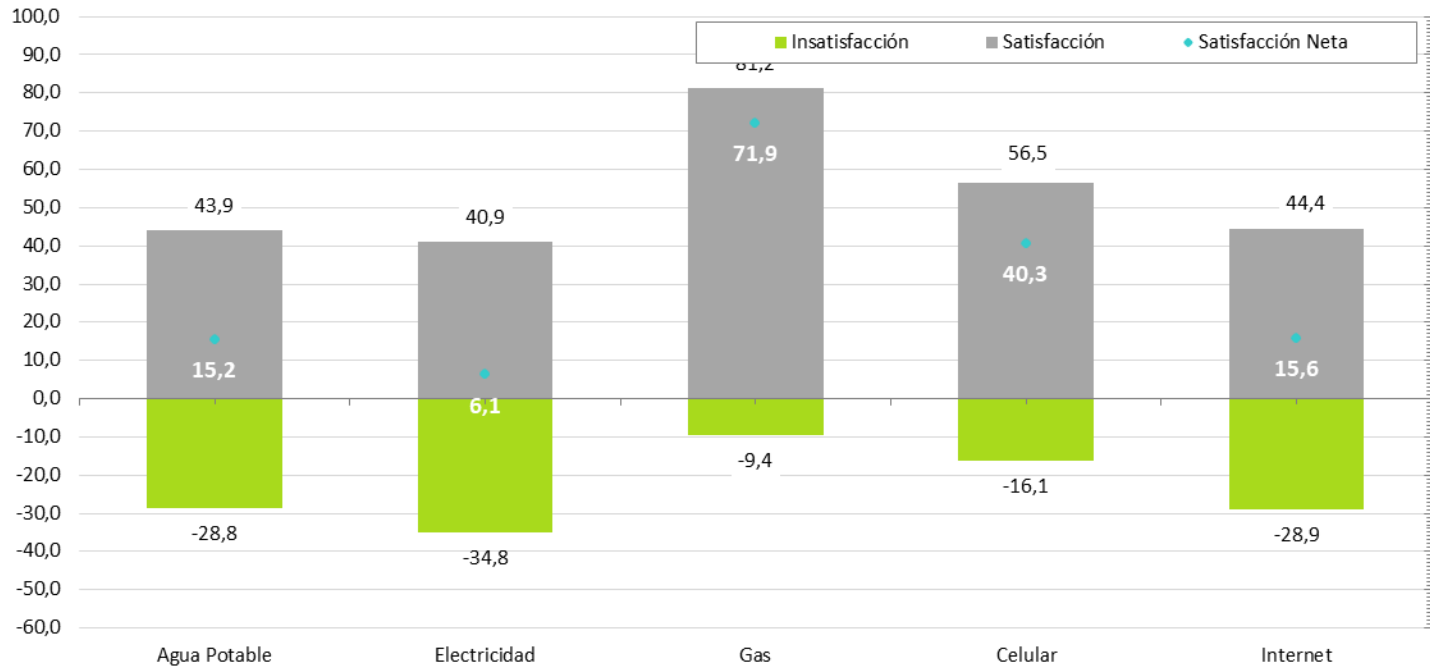


# **SACYR AGUAS CHACABUCO**

## **REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**

# AGUAS CHACABUCO: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

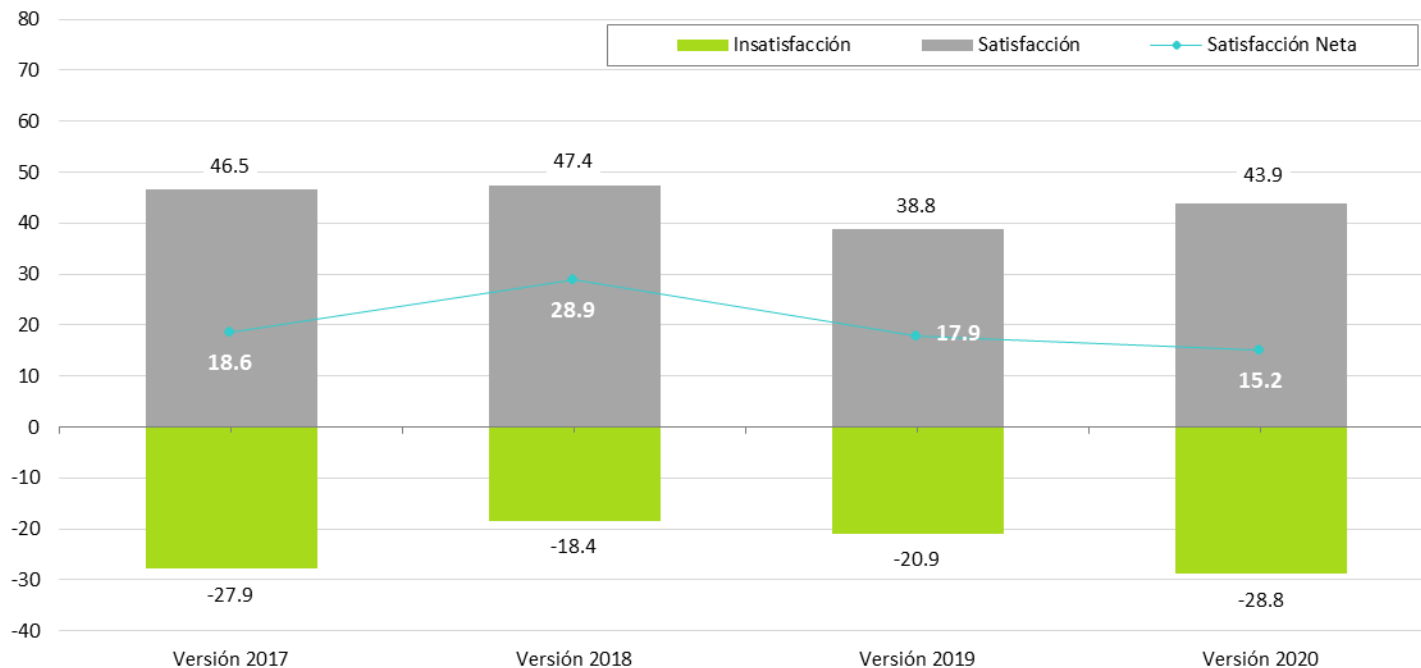
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

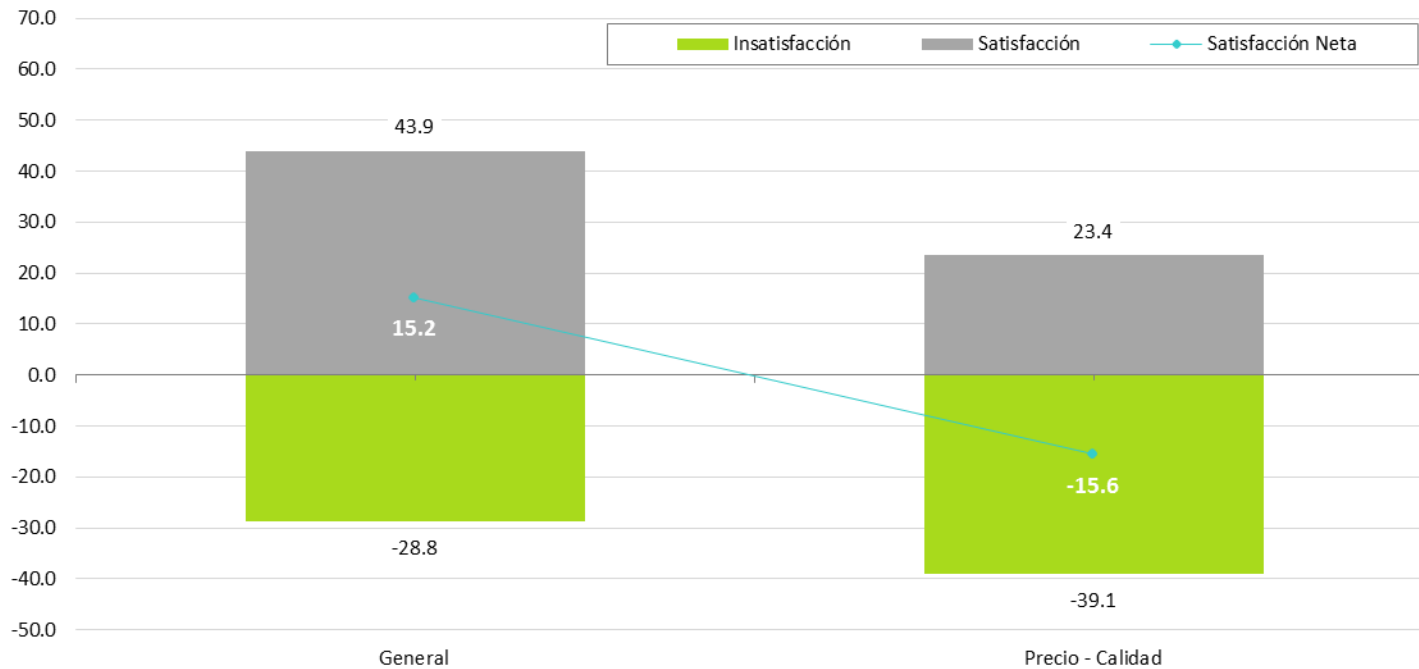
Aguas Chacabuco presenta una satisfacción usuaria muy baja; no obstante ubicada en un tercer lugar junto con el servicio de internet (de gran caída en la versión 2020) y por encima del sector eléctrico.

# SACYR AGUAS CHACABUCO: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Aguas Chacabuco, que al inicio de la serie muestra un incremento importante de 10,3 puntos porcentuales en la satisfacción neta de sus clientes, muestra un comportamiento decreciente que lo lleva, en esta última versión 2020, a los niveles de satisfacción más bajos de todo el período.

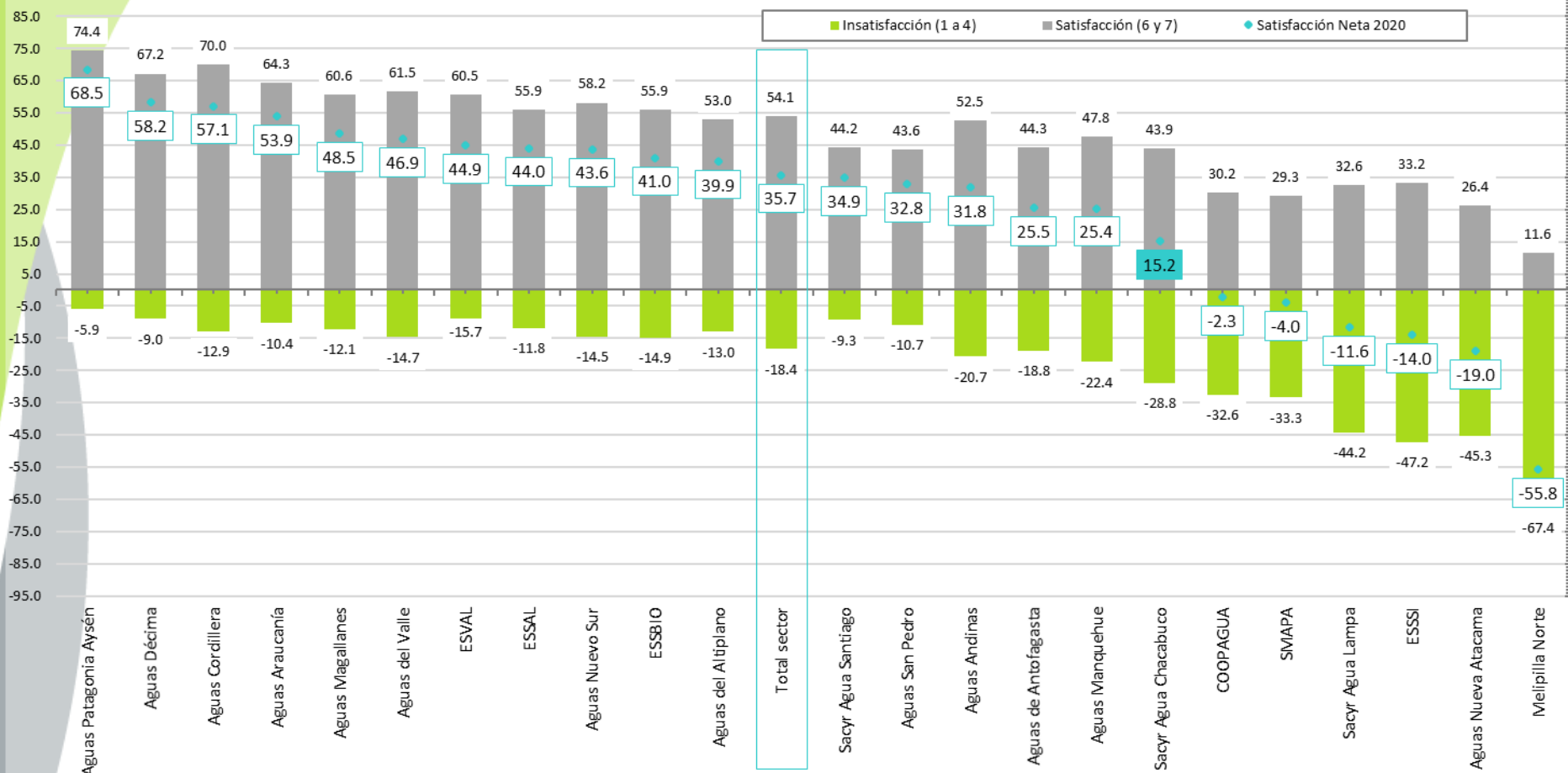
## SACYR AGUAS CHACABUCO : SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



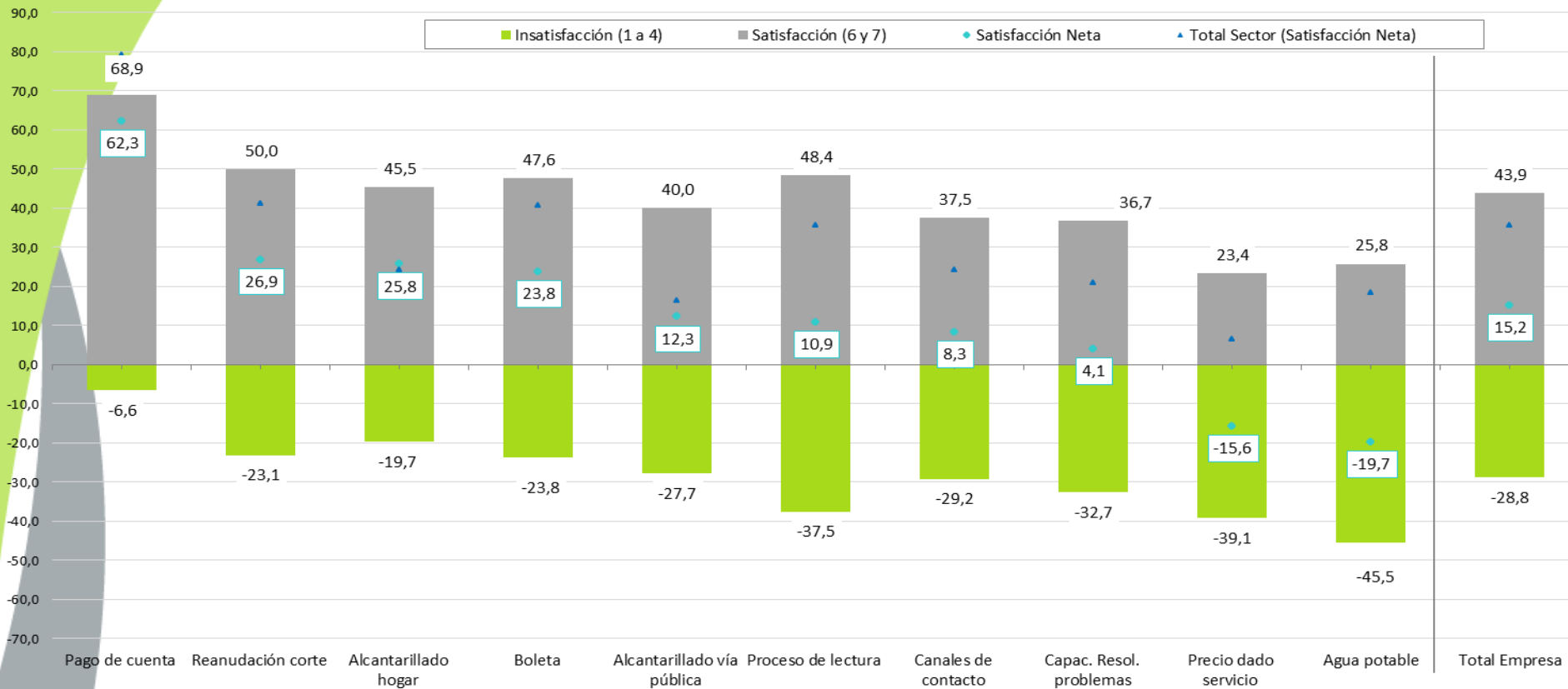
La brecha entre la satisfacción usuaria con la empresa, y la relación precio-calidad, es altísima, alcanzando los 30.8 puntos porcentuales, lo que evidencia una clara insatisfacción con las tarifas.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

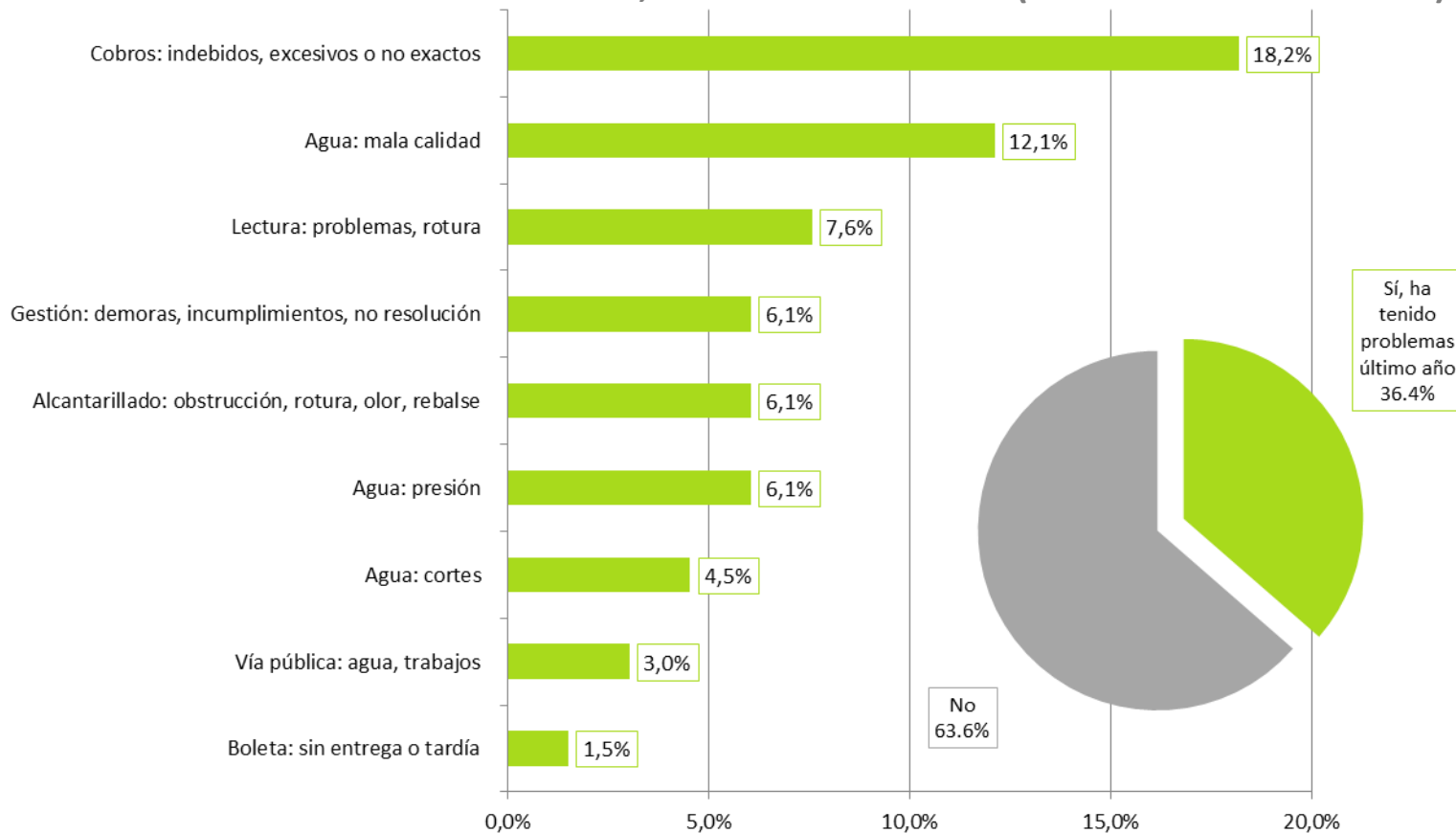


# SACYR AGUA CHACABUCO: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



Aspectos relacionados con el giro principal como precio y servicio de agua; y de gestión, como capacidad de resolución de problemas y canales de contacto, constituyen los aspectos más deficitarios. En general, salvo en lo que hace al alcantarillado, la distancia en detrimento de la sanitaria en relación a la satisfacción agregada del sector, es resaltable.

## AGUAS CHACABUCO: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (MENCIÓN ESPONTÁNEA)



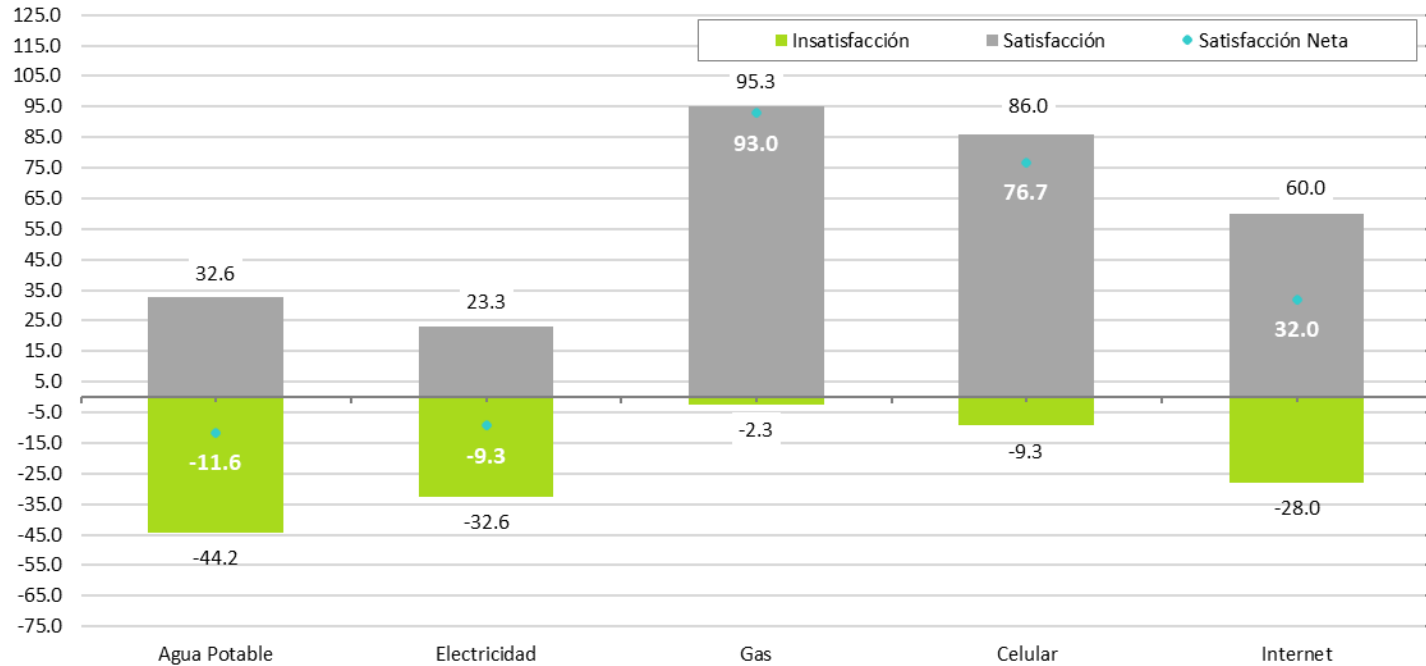
La tasa de problemas es muy elevada, y claramente por sobre la del sector. La alusión a problemas con los cobros, alcanza los niveles más altos en el concierto de empresas.

# SACYR AGUAS LAMPA

## REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# AGUAS LAMPA: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

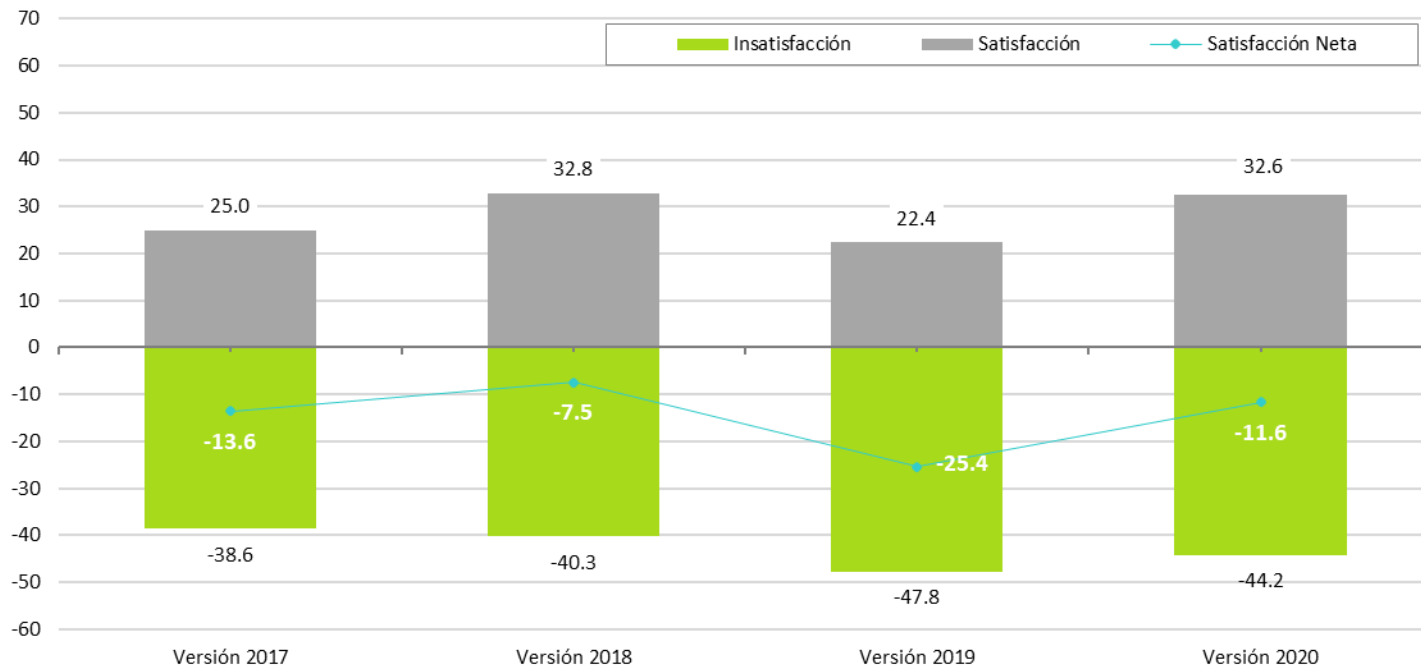
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

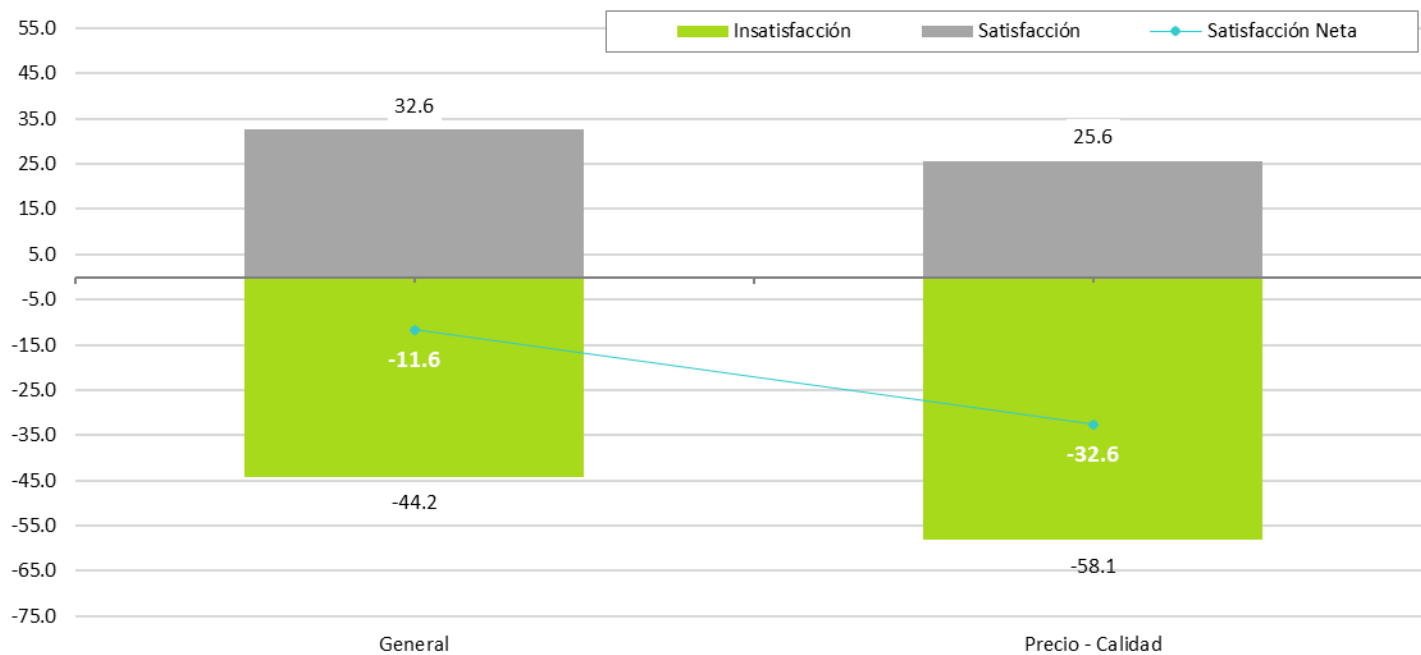
SACYR Aguas Lampa se ubica en el último lugar en el ranking de servicios domiciliarios, a nivel negativo y con una proporción de notas 1-4 muy por sobre la concentración incluso del sector eléctrico (44.2% frente a 32.6%, respectivamente).

# SACYR AGUAS LAMPA: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Si bien se ha ubicado siempre en niveles de satisfacción usuaria negativos, ha mostrado fluctuaciones, para culminar en esta medición 2020 con un aumento del 13.8%, no obstante, claramente insuficiente.

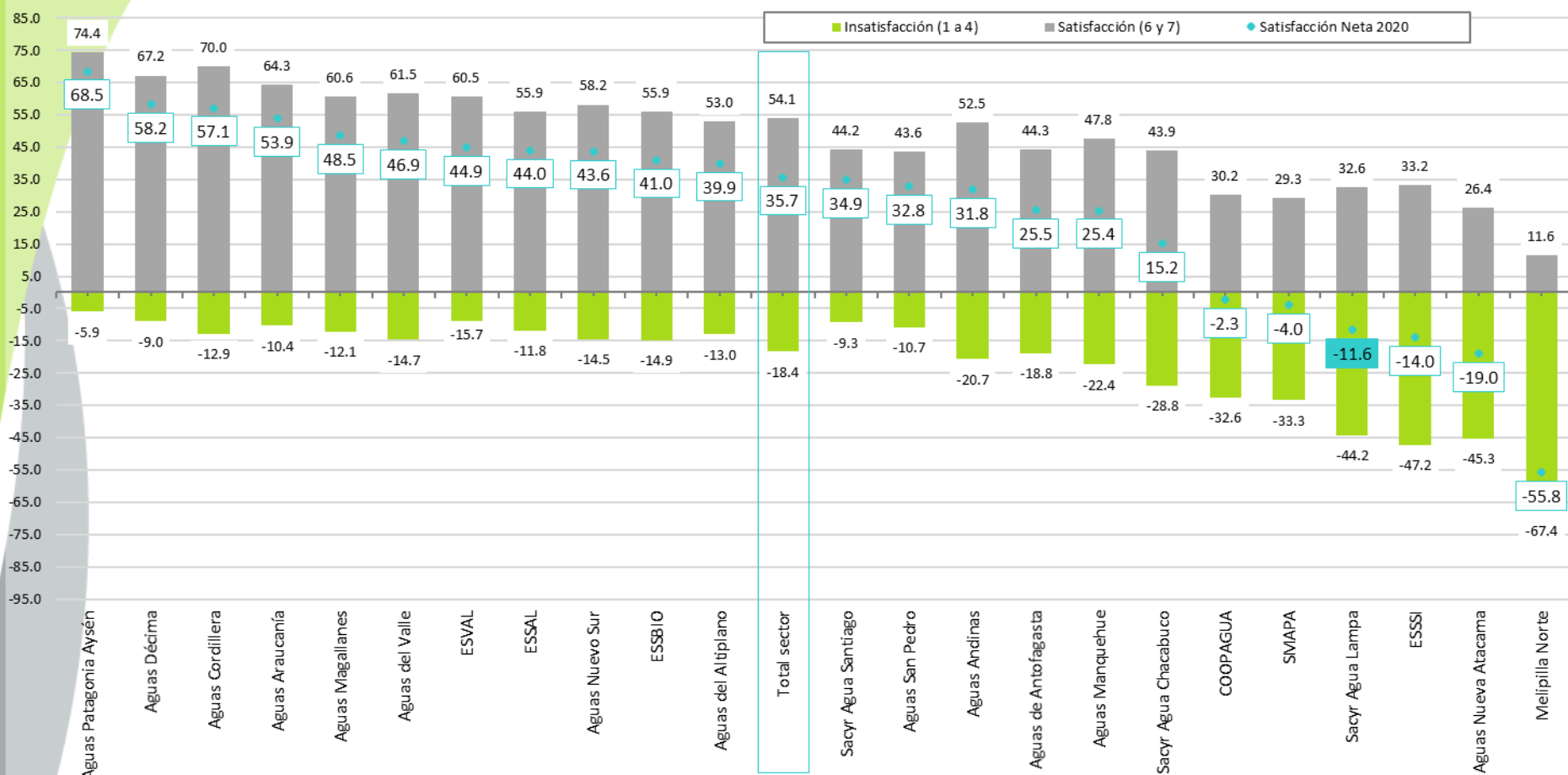
# SACYR AGUAS LAMPA: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



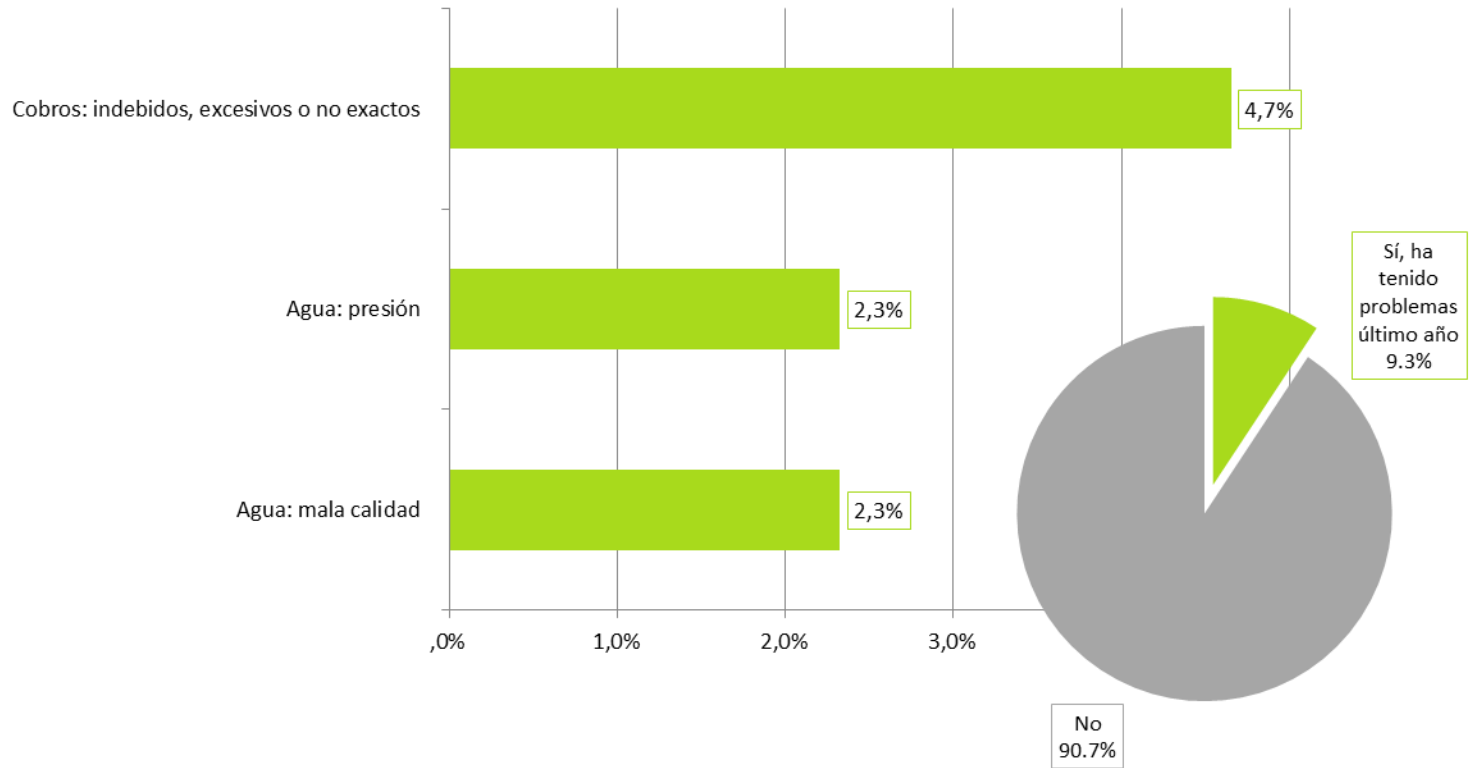
La insatisfacción con la empresa distingue en un 21% la percepción general, de la opinión relacional precio-calidad. Observando las brechas durante el período bajo estudio, se aprecia otra vez la volatilidad de las apreciaciones (diferencia de 21%, 28.3% y 5.9% para los años 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)



## AGUAS LAMPA: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



La baja tasa de problemas reportada no se corresponde con los niveles de insatisfacción registrados: ¿se trata de situaciones crónicas, no emergentes, y/o de algo así como desesperanza o naturalización de la mala experiencia?

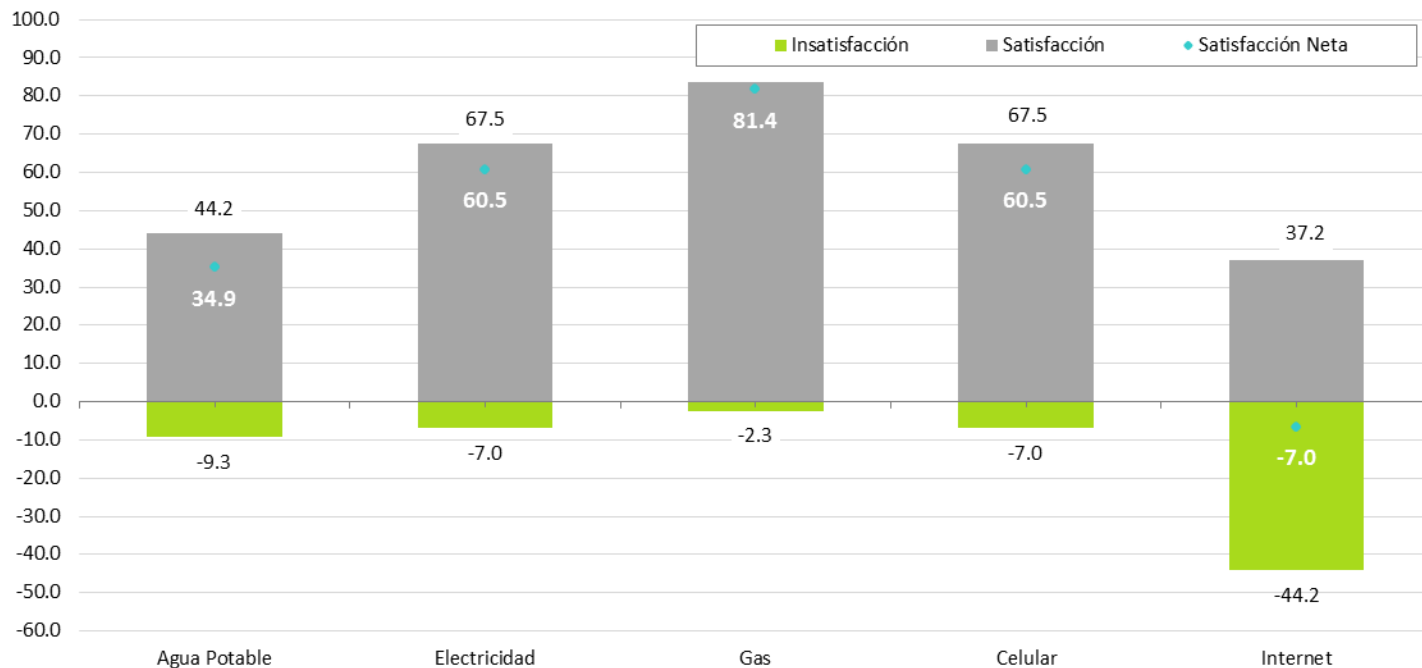


# **SACYR AGUAS SANTIAGO**

## **REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**

# SACYR AGUAS SANTIAGO: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

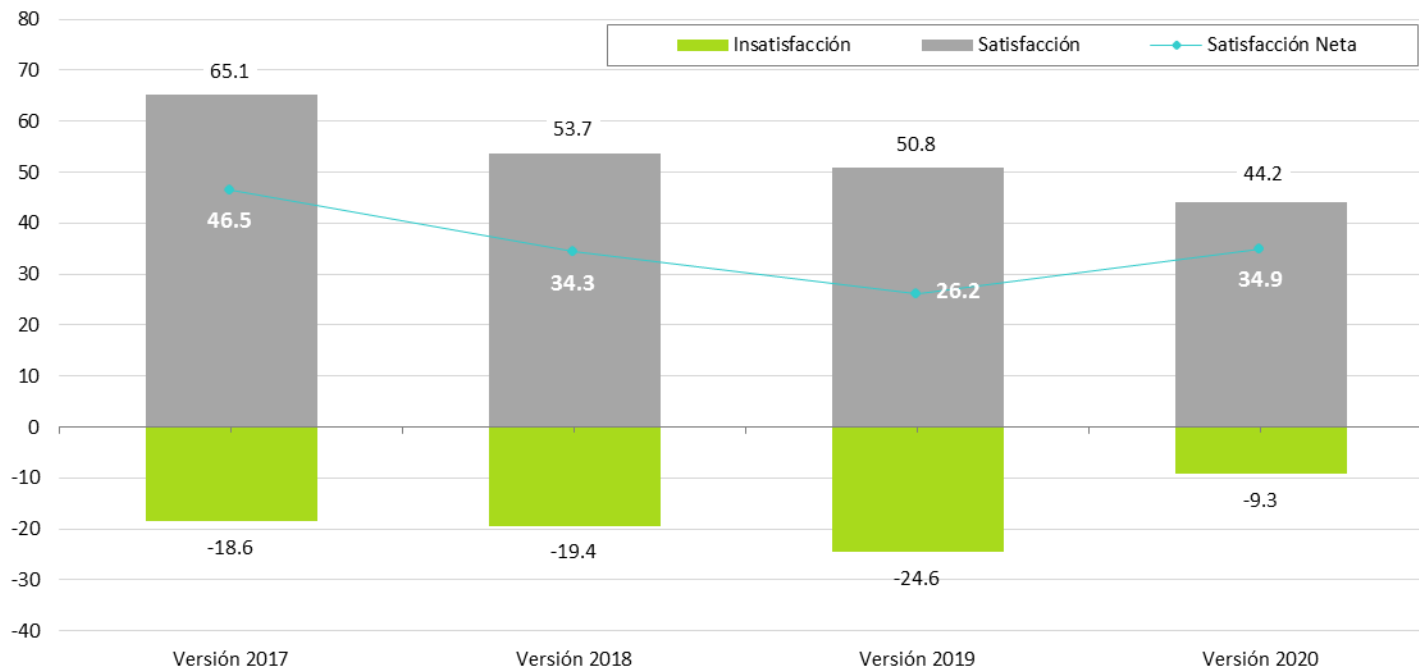
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

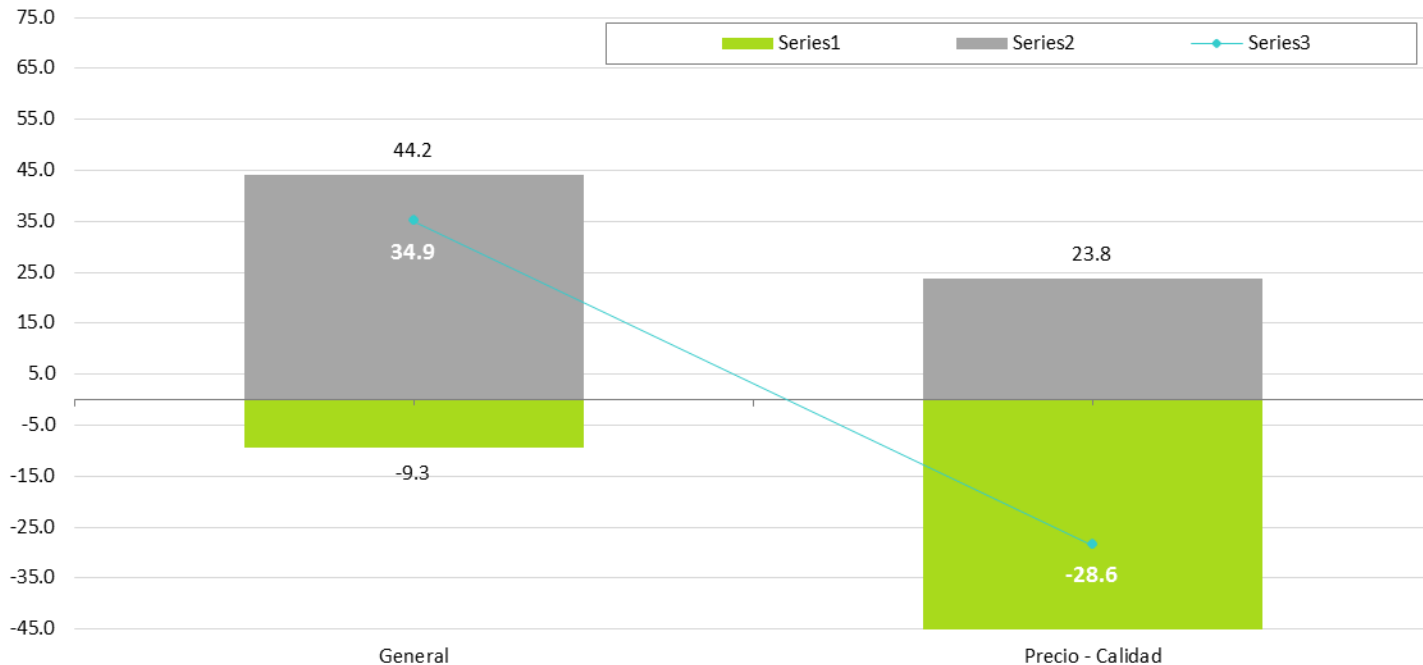
Aguas Santiago se ubica en el cuarto lugar en el ranking de servicios domiciliarios, si bien cerca del estadígrafo del propio sector, a gran distancia del sector netamente comparable, el eléctrico.

# SACYR AGUAS SANTIAGO: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



La caída sostenida durante toda la serie, se detiene en la versión 2020, con una mejora levemente por encima de la del sector; vale decir, un aumento moderado que pudiera, o no, corresponder a mejoras y/o a un desplazamiento de la exigencia de los usuarios, hacia sectores de mayor relevancia en tiempos de crisis sanitaria y social por COVID-19. Habrá que observar con detenimiento la evolución de la percepción durante el año en curso.

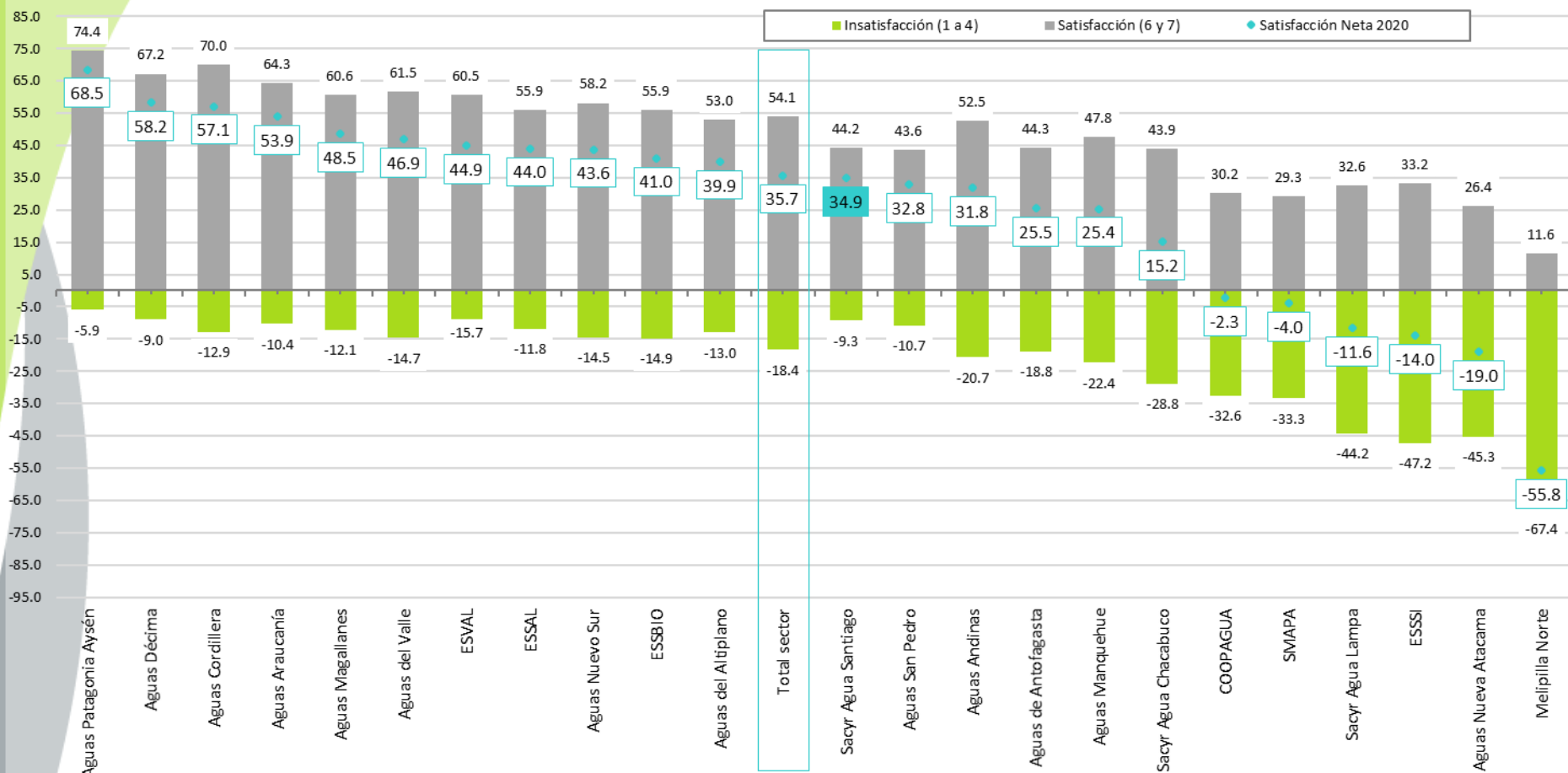
# SACYR AGUAS SANTIAGO: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



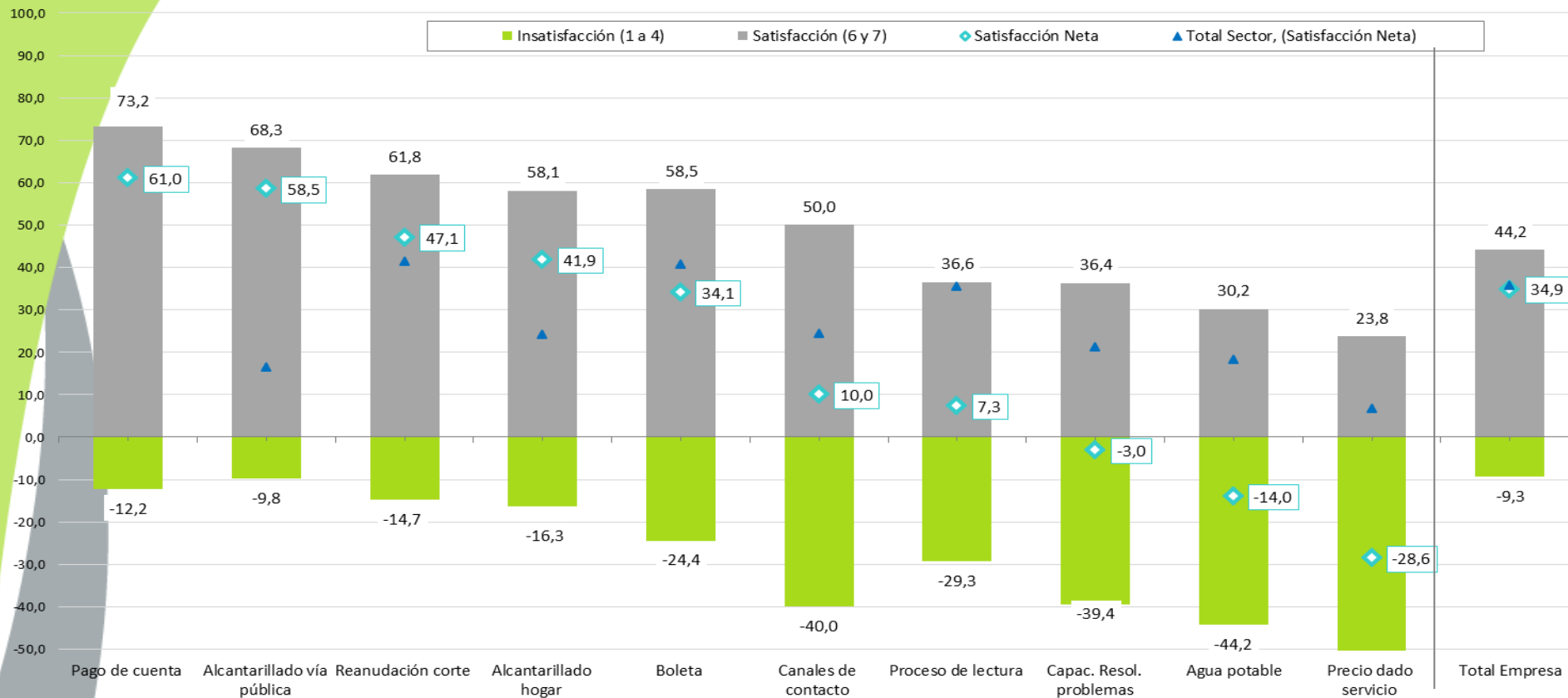
La caída en la satisfacción de la **relación precio-calidad** respecto a la satisfacción **general con la empresa** es elevadísima, muy por encima de la del sector; pero en relativa sintonía con la detectada en las versiones previas: 63.4%, 52.8% y 23.9% para las mediciones 2020, 2019 y 2018. La distancia evidencia cómo la tarifa constituye un problema de relevancia.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

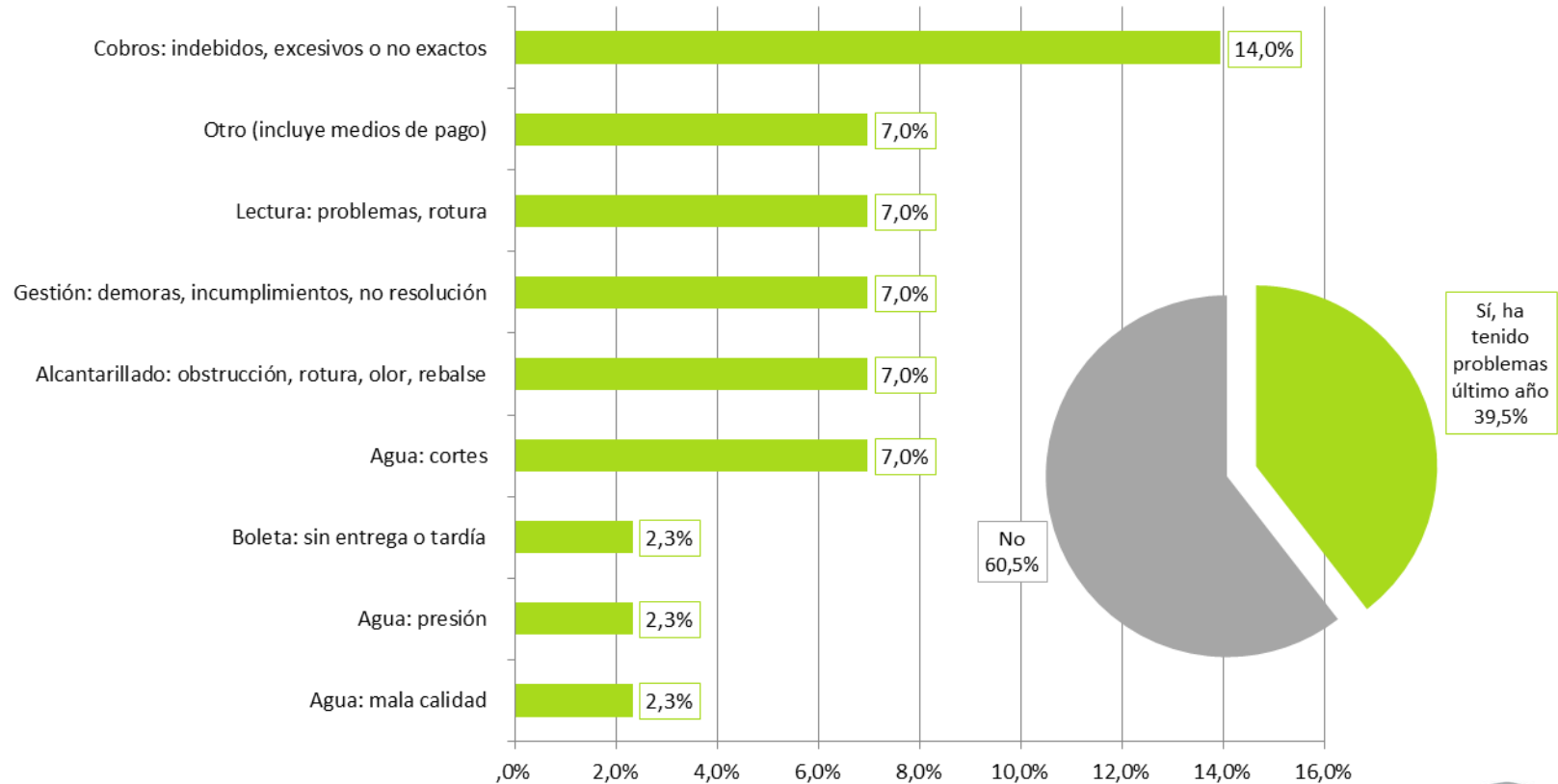


# SACYR AGUAS SANTIAGO: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- Tres aspectos sustantivos se ubican en los últimos lugares del ranking, asumiendo satisfacción neta negativa: precio dado servicio, agua potable, y capacidad de resolución de problemas en tiempo y forma adecuados. Lo que constituye un desafío de alta dificultad a resolver.
- La distancia con las calificaciones del sector es elevada, y el sentido se invierte a favor de Aguas Santiago en el caso de alcantarillado en el hogar y/o en la vía pública.

## SACYR AGUAS SANTIAGO: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



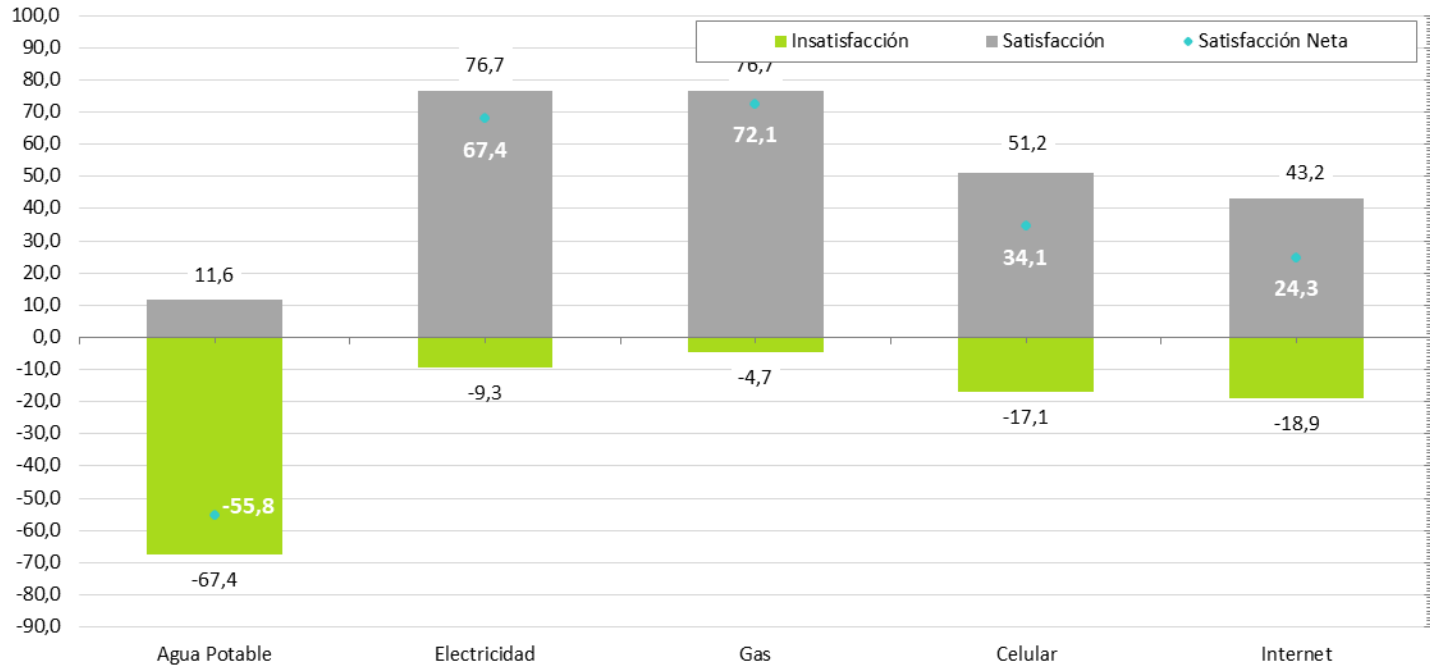
La tasa de problemas es muy elevada, y muestra diversidad de flancos a enfrentar.

# MELIPILLA NORTE

# REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

# MELIPILLA NORTE: BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS NOTA A EMPRESA QUE PROPORCIONA EL SERVICIO (1-7)

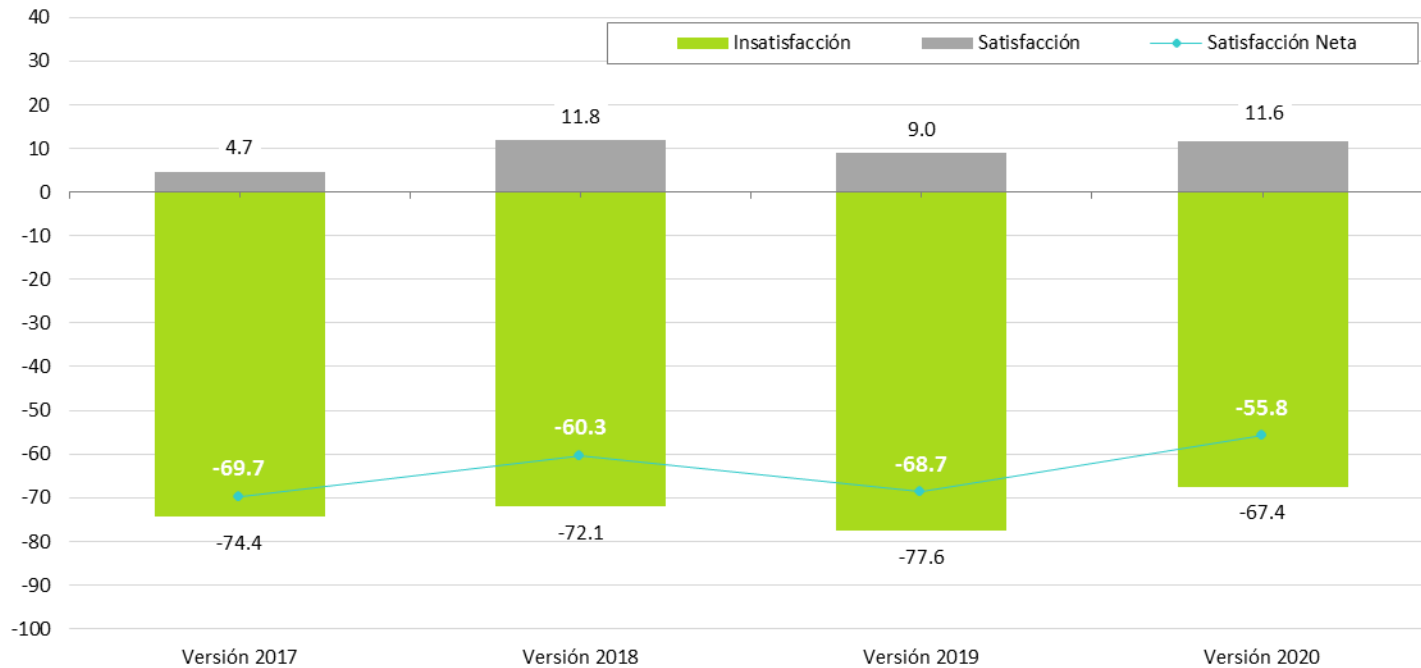
TOTAL CASOS CON RESPUESTAS VÁLIDAS



- CONSULTA: P2. (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?
- EVALUACIÓN: La satisfacción considera el porcentaje de notas 6 y 7. La insatisfacción, el porcentaje de notas 1 a 4. La satisfacción neta considera la diferencia entre el porcentaje de satisfacción (6 y 7) y el de insatisfacción (1 a 4).

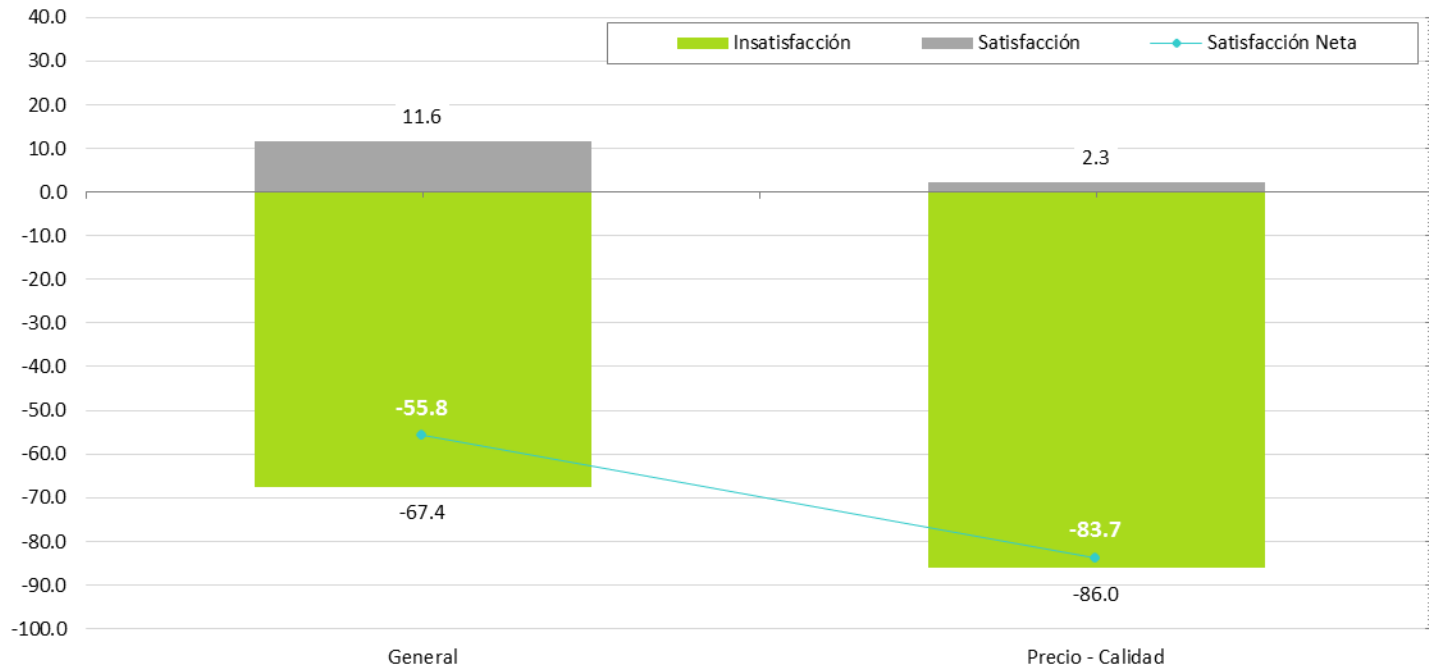
Melipilla Norte está muy por debajo del ranking de servicios domiciliarios, a niveles ciertamente incomparables.

# MELIPILLA NORTE: SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS SANITARIAS EVOLUCIÓN 2017 – 2018 – 2019 – 2020



Con fluctuaciones no sustantivas en tanto se enmarcan en niveles de insatisfacción generalizados, muestra en la versión 2020 un mejoramiento de 12.8 puntos porcentuales.

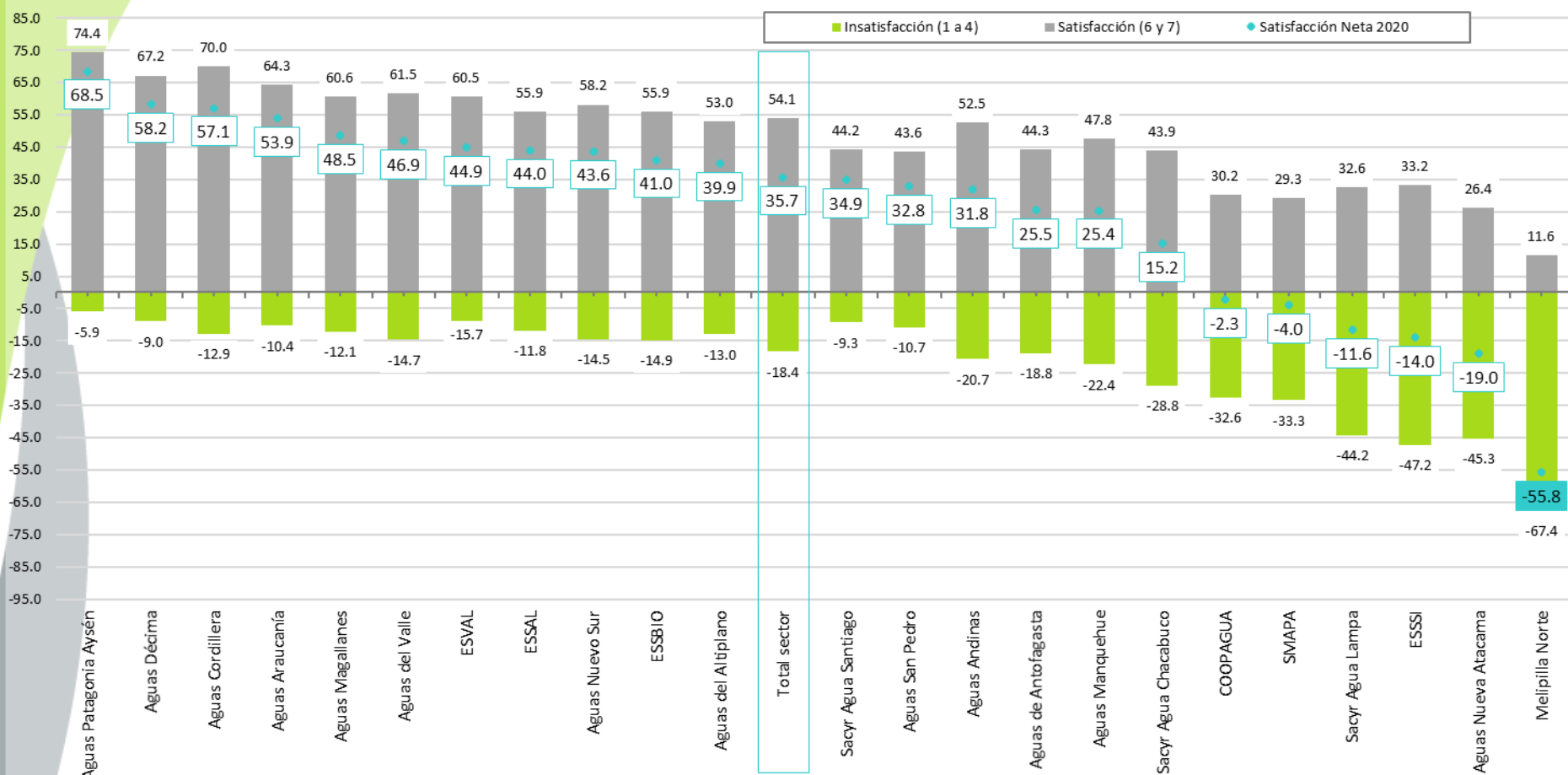
## MELIPILLA NORTE: SATISFACCIÓN GENERAL Y SATISFACCIÓN RELACIÓN PRECIO - CALIDAD DEL SERVICIO



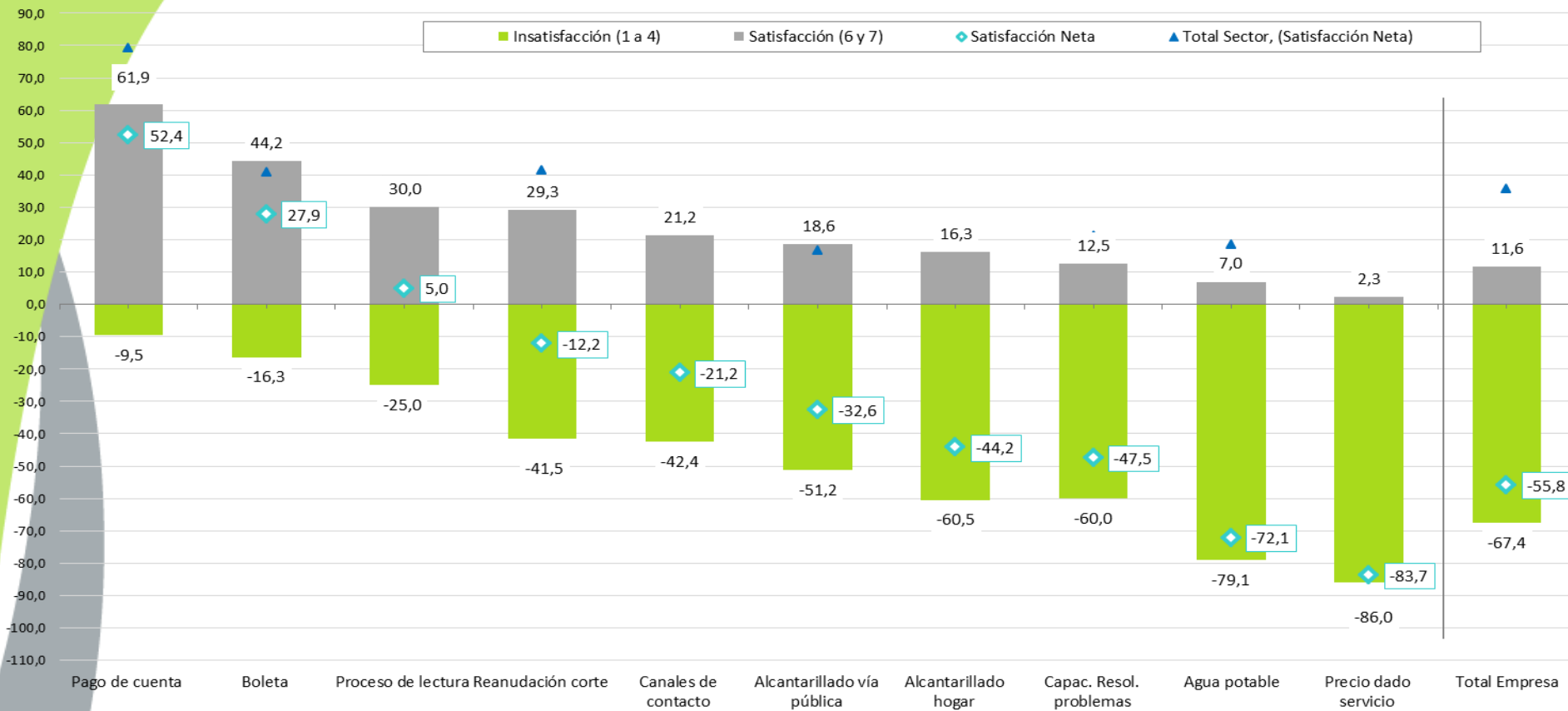
Aun en el marco de insatisfacción masiva, el descontento con la tarifa se hace evidente en la caída de 27.9 puntos porcentuales desde la satisfacción usuaria con la empresa, y la relativa a precio-calidad.

# SATISFACCIÓN: RANKING EMPRESAS SANITARIAS

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencia; en marco de comparación con otras empresas)

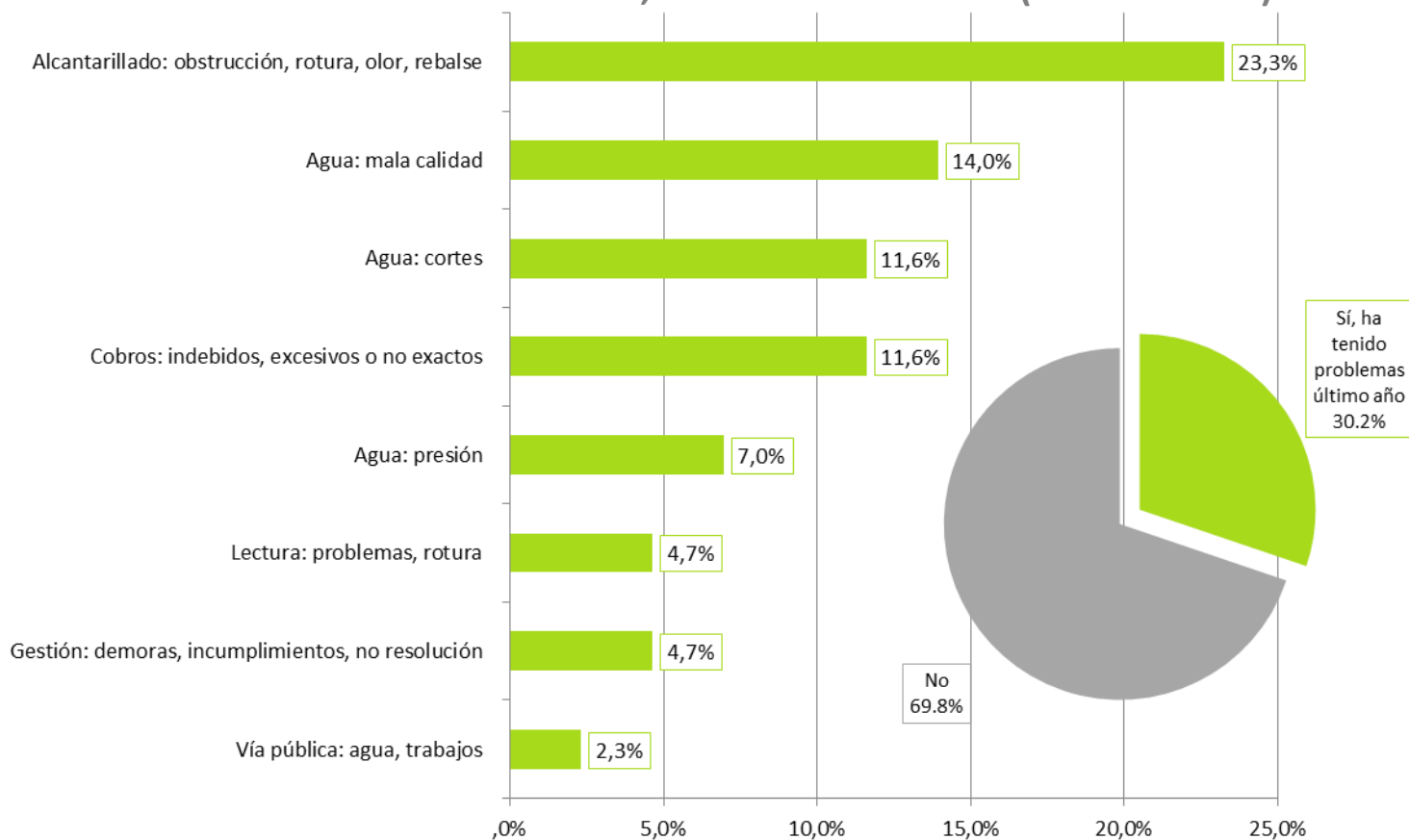


# MELIPILLA NORTE: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



- Destaca cómo 7 de las 10 dimensiones de calidad de servicio, asumen valores netos negativos de envergadura. En este marco, los productos asociados al giro principal encabezan el ranking de deficiencia.
- La diferencia importante en la calificación del agua, por debajo de la ya muy negativa percepción de la imagen general de la empresa, ilustra respecto a la gravedad de la situación desde la perspectiva usuaria.

## MELIPILLA NORTE: PROBLEMAS, OCURRENCIA Y TIPO (ESPONTÁNEA)



La tasa de problemas se observa claramente por sobre de la del sector. Y la altísima proporción de problemas recientes con el alcantarillado, ilumina una dimensión sobre la que dirigir la acción. Asimismo, los problemas agregados en relación al agua, alcanzan niveles de envergadura indicativos de urgencia. .



GUERNICA<sup>®</sup>  
CONSULTORES