

INFORME DE RESULTADOS

ESTUDIO PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMPRESAS SANITARIAS VERSIÓN 2024

Diciembre 2025

Confidencial y exclusivo para:



·DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

OBJETIVOS

- Incorporar la percepción o **satisfacción usuaria** como **indicador de la gestión global** del servicio, relevando al **ciudadano**.
- 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**.

Para..

- ✓ Aumentar la **transparencia de mercado**, levantando y dando a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios 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**.

Elaborado para:

CARACTERÍSTICAS ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, VERSIÓN 2024

Elaborado para:



AJUSTES METODOLÓGICOS

- Desde año 2008, SISS licita anualmente el “ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMPRESAS SANITARIAS”.
- 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 **augmentaron representatividad, precisión y eficiencia**. La versión 2024 constituye la **octava aplicación**, lo que garantiza la estricta **comparabilidad 2017-2024**.

Dimensión	Cambios	Mejoras
Diseño Muestral	(a) Incorporación de todo el sector sanitario y todas las localidades ; (b) estandarización y centralización del proceso de selección de muestra; (c) utilización de marco muestral de usuarios de sanitarias	Cobertura y representatividad; comparabilidad → Disminuye errores de cobertura y de muestreo
Cuestionario	(a) Reordenamiento y agrupación temática; (b) incorporación de ‘conectores’ (georeferenciación y número de cliente); (c) actualización ; (d) acortamiento	Calidad y precisión de información producida → Disminuye errores de Medición
Trabajo de Campo	(a) Estandarización de procesos; (b) requisito de aplicación dispositivos móviles	→ Disminuye errores de Procesamiento
Análisis de Información	(a) Incorporación de factores de ponderación y expansión universo; (b) estandarización de tipos de indicadores; (c) integración de fuentes de información	→ disminuye error de procesamiento y Aumenta capacidad explicativa del análisis

Elaborado para:

DISEÑO MUESTRAL

Característica	Descripción
Población o universo	TODOS los usuarios residenciales urbanos del sector sanitario, sin restricción derivada del tamaño de la empresa
Unidad muestral	Vivienda conectada al servicio de agua potable
Marco muestral	Nómina de usuarios de cada empresa, presente en el protocolo de información denominado PR019001 control de facturación mensual
Cobertura	Nacional (sin exclusión de ciudades)
Estratos con representación estadísticamente significativa	<ul style="list-style-type: none"> o Empresas sanitarias de mayor tamaño, con 3.000 o más clientes, en forma individual. Son 29 operadores que concentran el 99,7% del total de los usuarios residenciales en zonas urbanas concesionadas (se excluye SASIPA por tener condiciones especiales). o Empresas menores, en forma agregada. Empresas sanitarias de menos de 3.000 usuarios.
Margen de error	Error muestral máximo de 1,7% a nivel total y entre 4,5% y 14.8% a nivel de empresa , considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95%.
Tipo de muestreo	Aleatorio simple en dos etapas: (a) selección de “semillas” mediante sorteo aleatorio simple sobre nómina de usuarios; (b) selección de “derivadas” mediante salto sistemático en territorio.
Tamaño de la muestra	3.472 casos
Modalidad de aplicación	Presencial
Soporte de aplicación	Digital, CAPI, aplicación a través de dispositivo móvil en plataforma Survey To Go
Período de aplicación	Junio – Agosto 2025
Mecanismos de control	Monitoreo diario; informes semanales; supervisión por re-contacto del 20% de la muestra y 10% de supervisión insitu acompañando directamente a los encuestadores.

CUESTIONARIO: MÓDULOS Y ÁMBITOS TEMÁTICOS

MÓDULOS	ÁMBITOS TEMÁTICOS
1. Introducción	
2. Percepción de Empresas de Servicios Básicos Domiciliarios: Benchmarking	IMAGEN
3. Calidad del Servicio de Agua Potable	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	CARACTERIZACIÓN

Elaborado para:

CUESTIONARIO: DIMENSIONES DEL SERVICIO

DIMENSIONES DEL SERVICIO

1. Servicio de Agua Potable
2. Corte (Agilidad en la reanudación frente a cortes)
3. Alcantarillado en el hogar
4. Alcantarillado en la vía pública
5. Canales de contacto
6. Lectura
7. Boleta
8. Pago de cuentas
9. Problemas (Capacidad de resolución de problemas en tiempo y forma oportunos)

Precio – Calidad (Indicador relacional, que conjuga percepción sobre precio, con percepción general con calidad de servicio)

Elaborado para:

LA MUESTRA

Elaborado para:



MUESTRA

Empresa Sanitaria	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	Total
Aguas Andinas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	476	0	0	0	476
Aguas Antofagasta	0	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136
Aguas Araucanía	0	0	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	0	0	0	0	136
Nueva Atacama	0	0	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136
Aguas Cordillera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
Aguas Décima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	68
Aguas Del Altiplano	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	204
Aguas Del Valle	0	0	0	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136
Aguas Magallanes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	68
Aguas Patagonia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112	0	0	0	0	0	112
Nuevosur	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136
SURALIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	68	0	0	204
ESSBIO	0	0	0	0	0	136	0	180	0	0	0	0	0	0	0	112	428
ESVAL	0	0	0	0	204	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	204
SMAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
Aguas Manquehue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
Sacyr Agua Chacabuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
Aguas San Pedro	0	0	0	0	0	0	0	44	0	8	0	0	20	0	0	16	88
Sacyr Agua Lampa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
Sacyr Agua Santiago	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
Melipilla Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
ESSSI	0	0	0	0	0	0	0	0	48	4	0	0	40	0	0	0	92
COOPAGUA	0	0	0	0	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
Aguas Santiago Poniente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
BCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
COSSBO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
NOVAGUAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0	0	0	68
SELAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
SEPRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
Empresas Menores de la RM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
Empresas Menores fuera de la RM	0	0	0	28	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
Total General	136	136	136	164	248	136	152	224	184	148	112	68	1.296	136	68	128	3.472

Elaborado para:

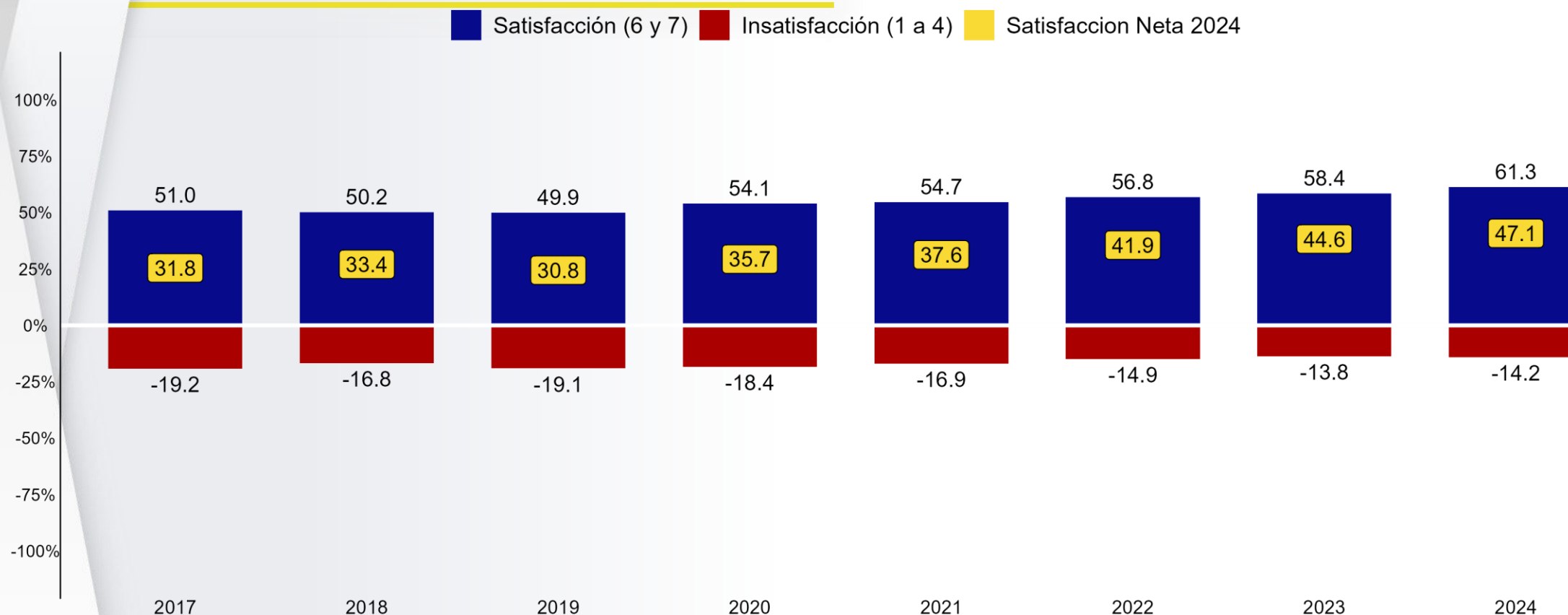
SATISFACCIÓN GENERAL

Elaborado para:



SATISFACCIÓN* GENERAL USUARIOS EMPRESAS SANITARIAS

EVOLUCIÓN 2017-2024



PREGUNTA: P2b: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable? (Nota 1 a 7)

* INDICADORES DE SATISFACCIÓN:

Insatisfacción (rojo): Porcentaje de notas 1 a 4 (deficiencia)

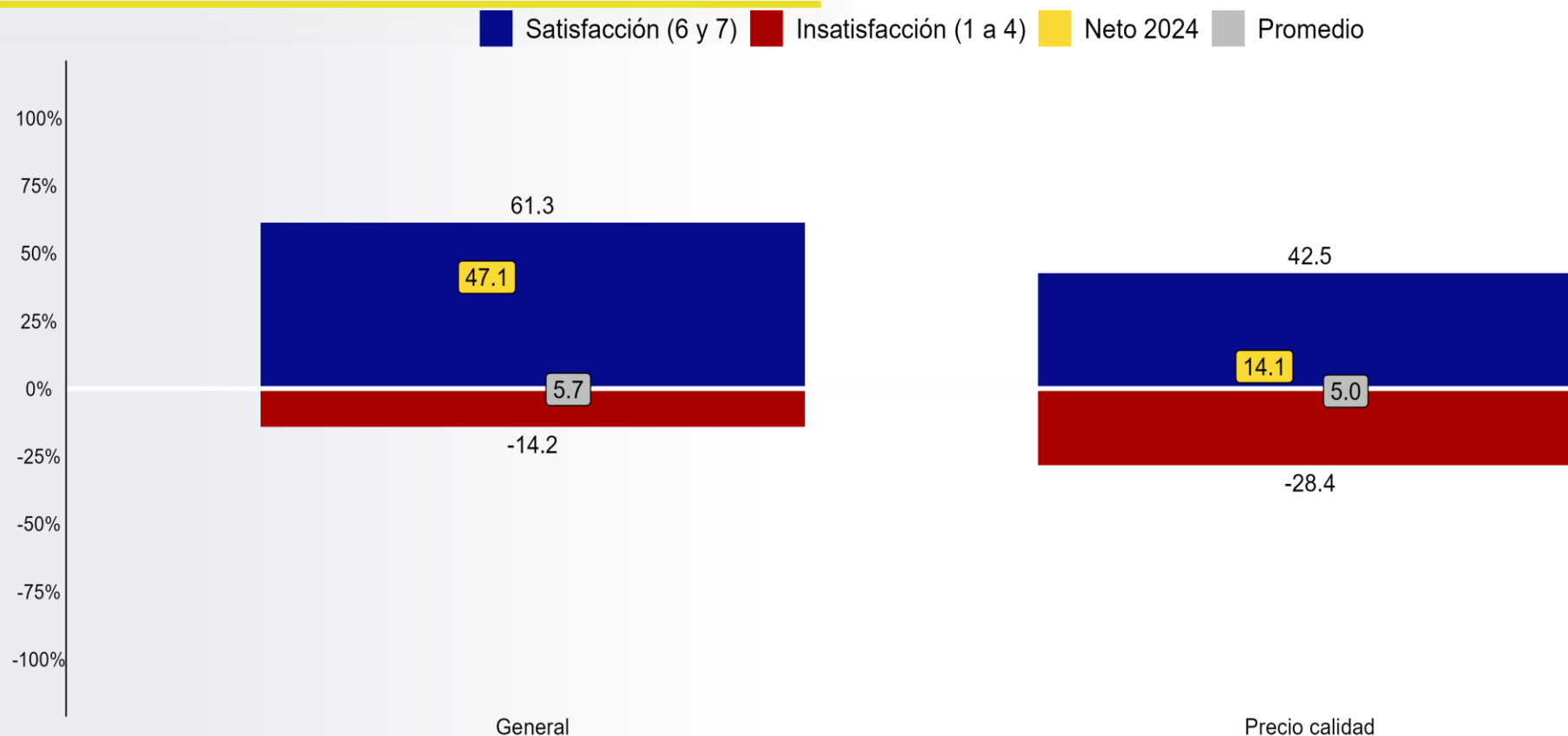
Satisfacción (azul): Porcentaje de notas 6 y 7 (excelencia).

Satisfacción Neta (amarillo): Porcentaje de excelencia (6 y 7) – Porcentaje de deficiencia (1 a 4).

Elaborado para:

SATISFACCIÓN USUARIOS SECTOR SANITARIO

NOTA SATISFACCIÓN GENERAL EMPRESA Y RELACIÓN PRECIO-CALIDAD (1 A 7)



Elaborado para:



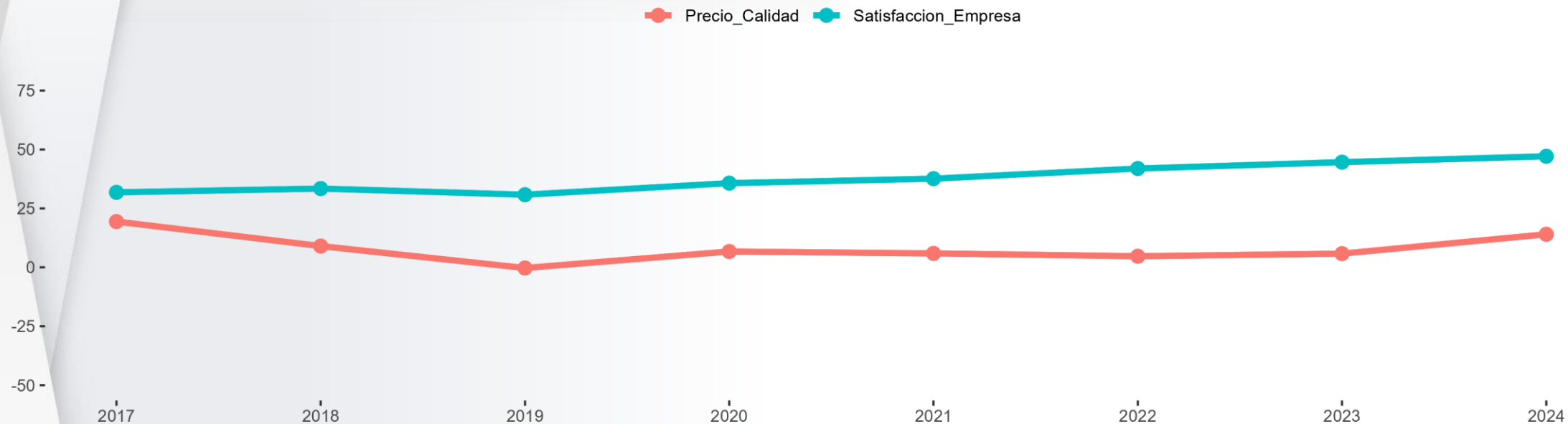
P2b: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable?

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...?

Promedio (número gris): (Sumatoria de notas 1 a 7) / 7.

SATISFACCIÓN USUARIOS SECTOR SANITARIO

GENERAL Y RELACIÓN PRECIO-CALIDAD, EVOLUCIÓN 2017-2024



Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Satisfaccion_Empresa	31.8%	33.4%	30.8%	35.7%	37.6%	41.9%	44.6%	47.1%	▲
Precio_Calidad	19.4%	9%	-0.3%	6.7%	5.9%	4.7%	5.8%	14%	▲

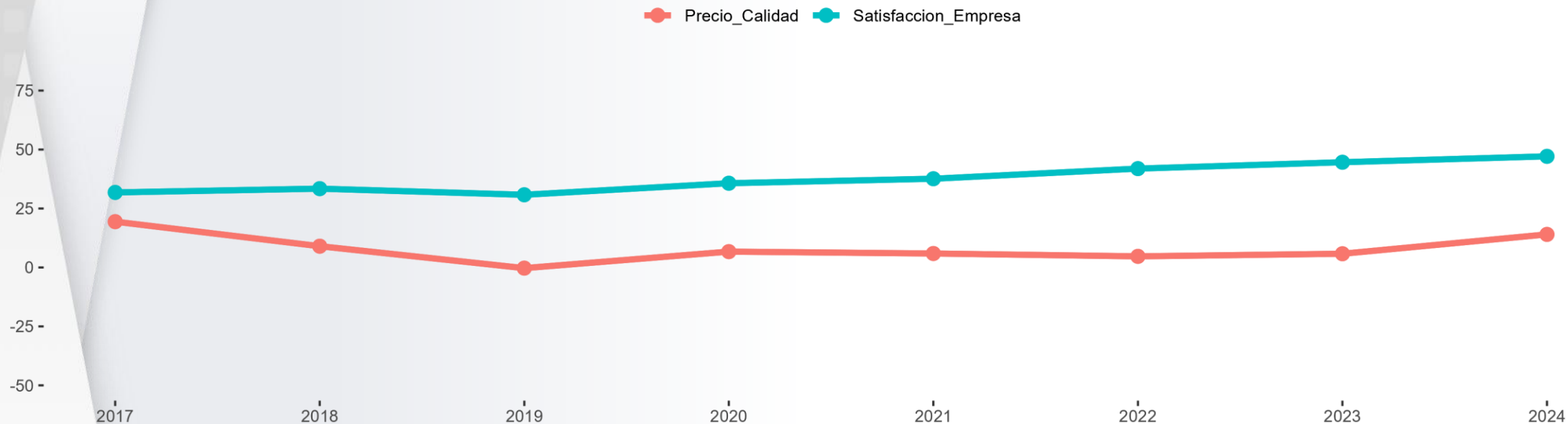
Elaborado para:



La satisfacción neta con la empresa mantiene la tendencia de ser mucho más alta que la satisfacción neta asociada a la relación con el precio y la calidad del servicio. Es importante destacar que en ambas evaluaciones hubo un aumento de la satisfacción neta respecto a la medición anterior.

SATISFACCIÓN USUARIOS SECTOR SANITARIO

GENERAL Y RELACIÓN PRECIO-CALIDAD, EVOLUCIÓN 2017-2024



Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaccion_Empresa	31.8%	33.4%	30.8%	35.7%	37.6%	41.9%	44.6%	47.1%
Precio_Calidad	19.4%	9%	-0.3%	6.7%	5.9%	4.7%	5.8%	14%

Elaborado para:



La satisfacción neta con la empresa mantiene la tendencia de ser mucho más alta que la satisfacción neta asociada a la relación con el precio y la calidad del servicio. Es importante destacar que en ambas evaluaciones hubo un aumento estadísticamente significativo de la satisfacción neta respecto a la medición anterior.

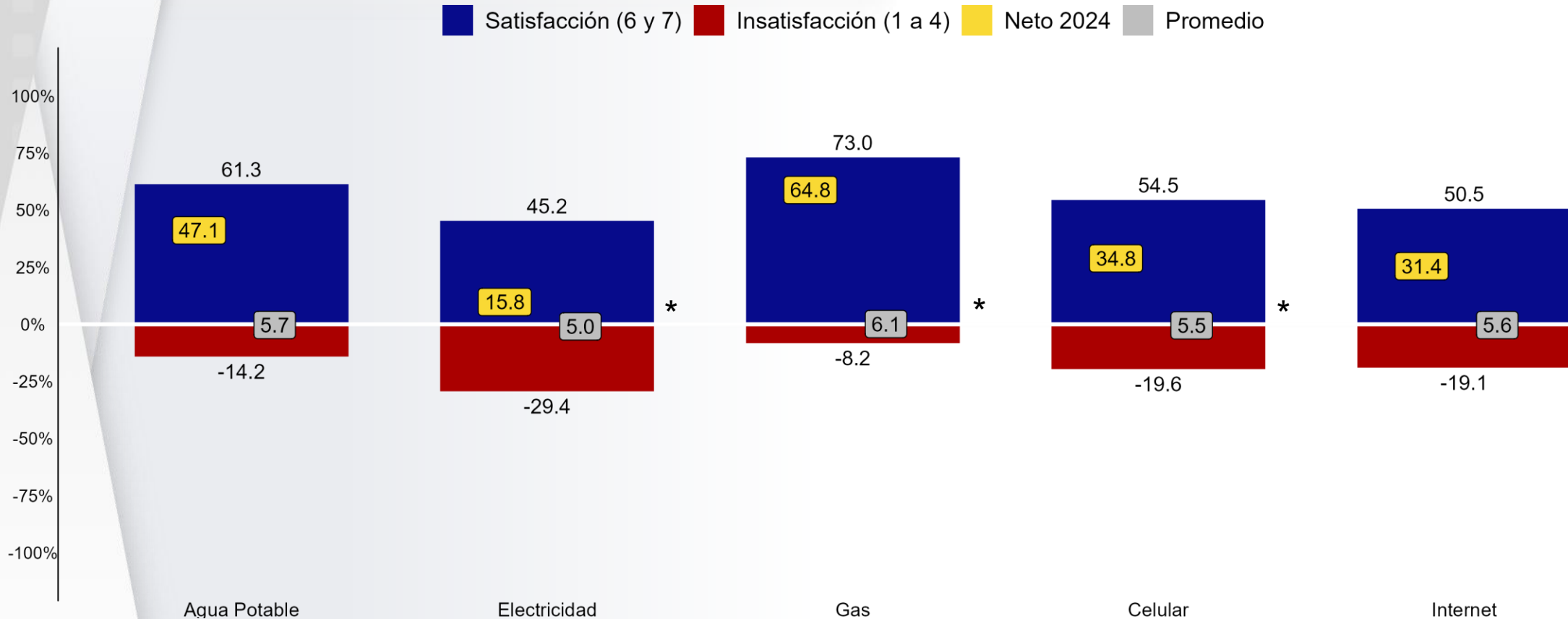
BENCHMARKING EMPRESAS SERVICIOS DOMICILIARIOS

Elaborado para:



BENCHMARKING 2024 SERVICIOS DOMICILIARIOS

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



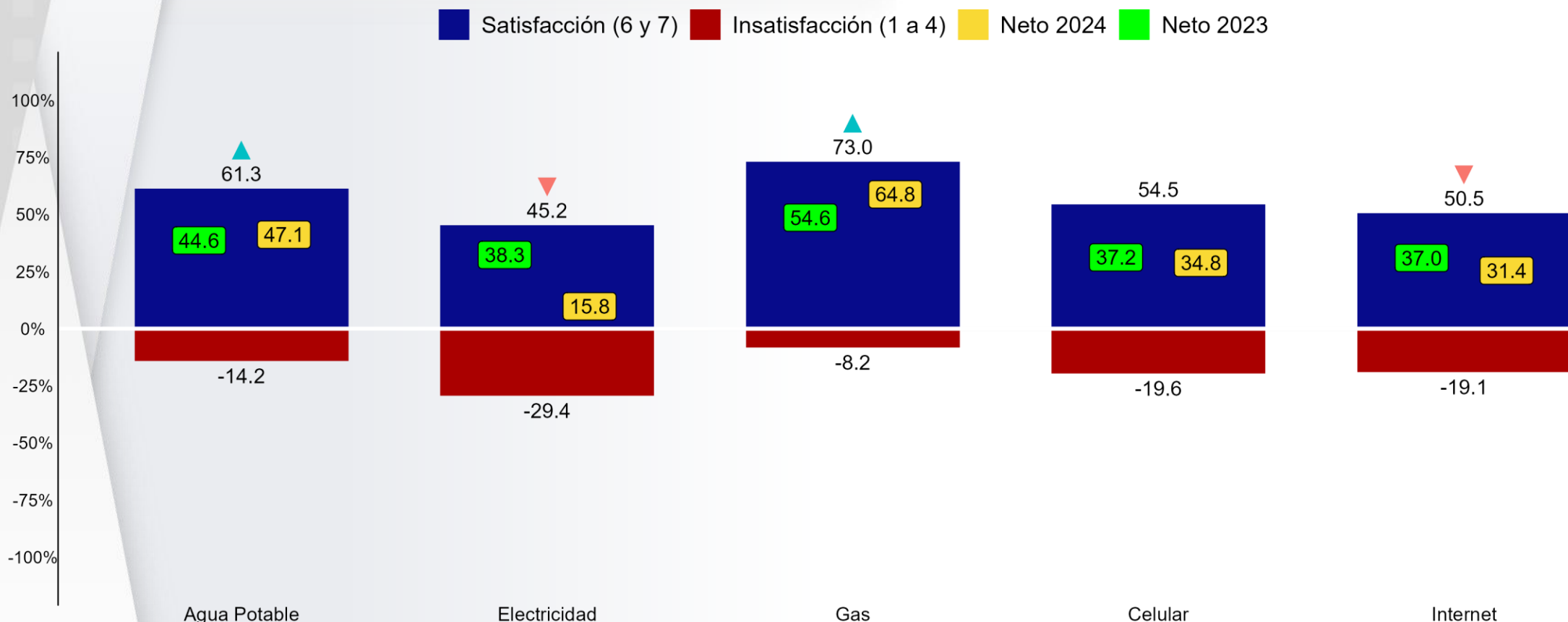
Elaborado para:

P2B. 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 ...?

* Significativo en comparación al agua potable

BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN 2023-2024



Elaborado para:

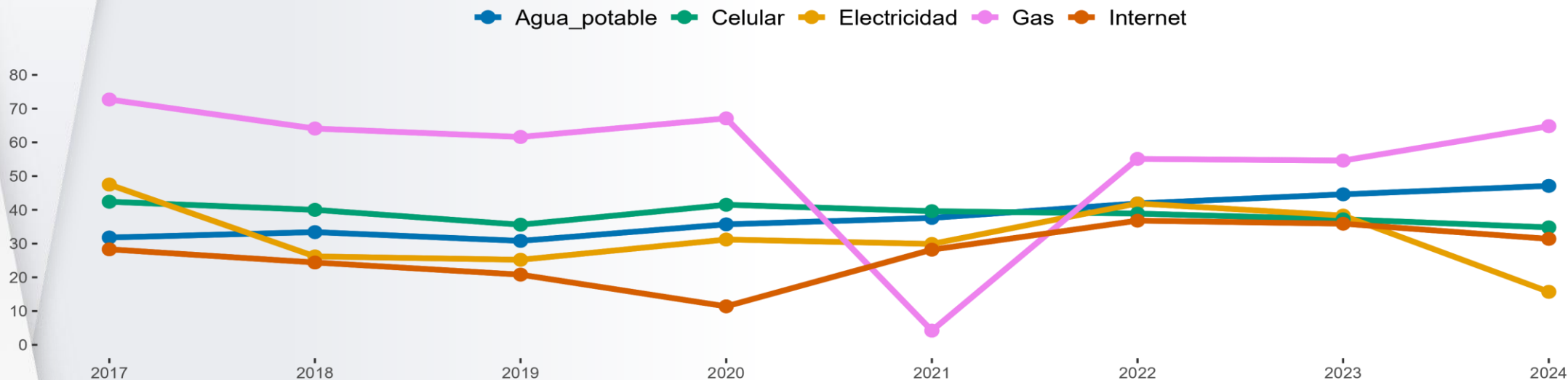
P2B. Le voy a consultar por distintas empresas que le proporcionan algunos servicios básicos a nivel domiciliario ¿(...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de ...?

La satisfacción con la empresa que brinda el servicio de **agua potable y alcantarillado** como también el servicio de **Gas** presentan un aumento estadísticamente significativo con respecto al año anterior.

Los servicios domiciliarios que presentan una disminución estadísticamente significativa son **Electricidad e Internet**

BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN 2017-2024



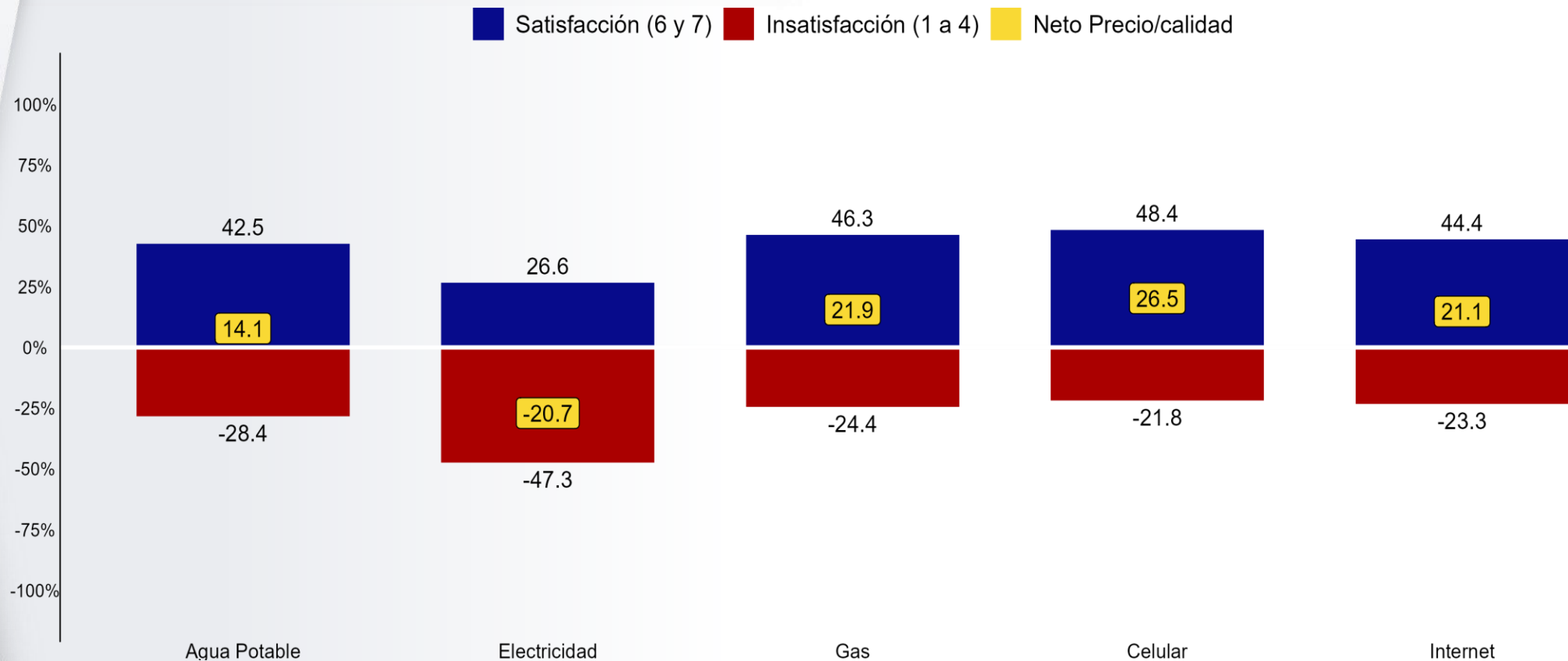
Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Agua_potable	31.8%	33.4%	30.8%	35.7%	37.6%	41.9%	44.6%	47.1%
Electricidad	47.5%	26.2%	25.2%	31.2%	29.9%	41.9%	38.3%	15.7%
Gas	72.7%	64.1%	61.6%	67.1%	4.2%	55.1%	54.6%	64.8%
Celular	42.4%	40%	35.6%	41.5%	39.6%	38.9%	37.2%	34.8%
Internet	28.3%	24.4%	20.8%	11.4%	28.2%	36.8%	35.9%	31.4%

Respecto a la evolución en el tiempo, la satisfacción neta del agua potable viene aumentando desde el 2019. La electricidad tuvo una baja importante respecto de la medición 2023, la cual puede estar asociada a problemas de corte asociados a eventos climáticos y la tardía respuesta en la reposición del servicio. En el caso del gas se observa un aumento de cerca de 10 puntos porcentuales, lo cual puede asociarse a subsidios entregados y en ayudas y convenios para afrontar las alzas en sus precios.

Elaborado para:

BENCHMARKING 2024 SERVICIOS DOMICILIARIOS

RELACIÓN PRECIO-CALIDAD DEL SERVICIO (NOTA 1-7)

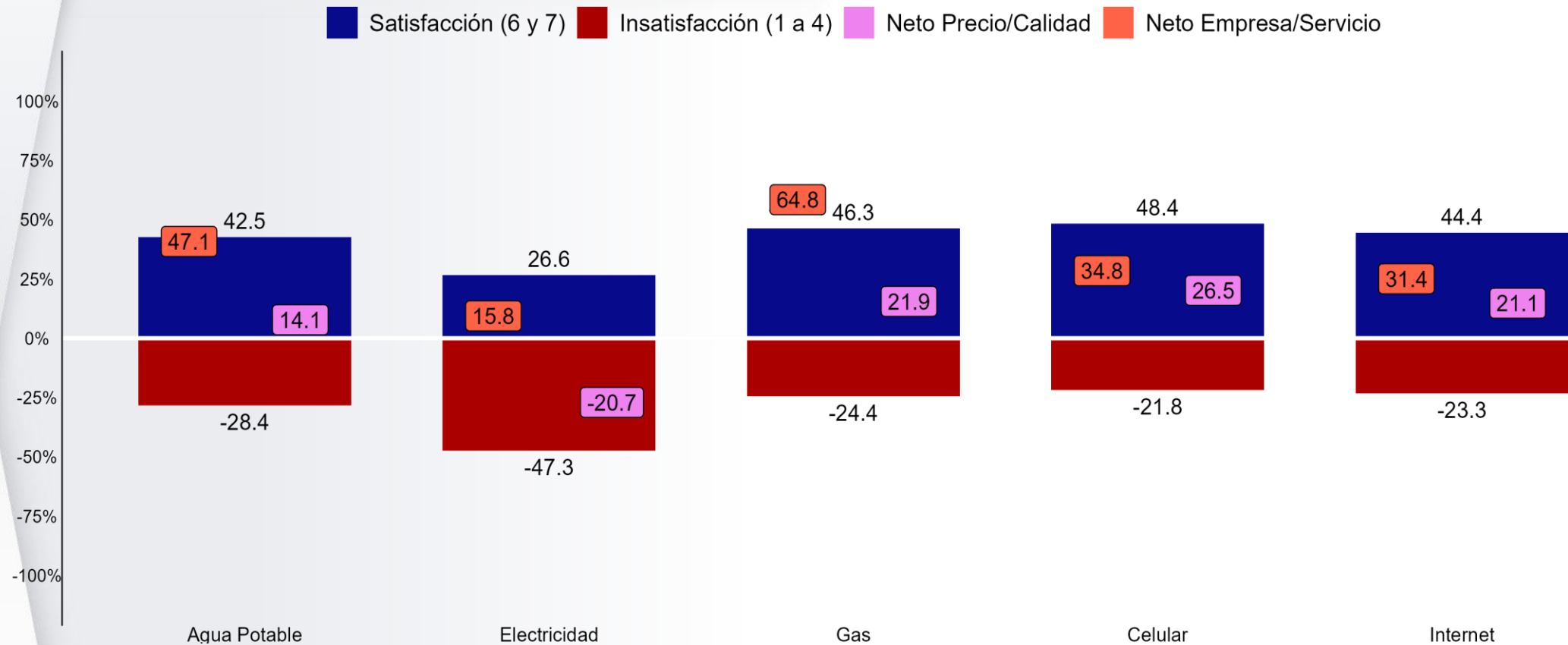


Elaborado para:

P2C. Y considerando el precio ¿qué nota le pondría a la relación entre el precio y la calidad del servicio de...?

BENCHMARKING 2024 SERVICIOS DOMICILIARIOS

RELACIÓN PRECIO-CALIDAD VERSUS EMPRESA-SERVICIO



Elaborado para:

Neto Precio/Calidad: P...b: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de (...)?

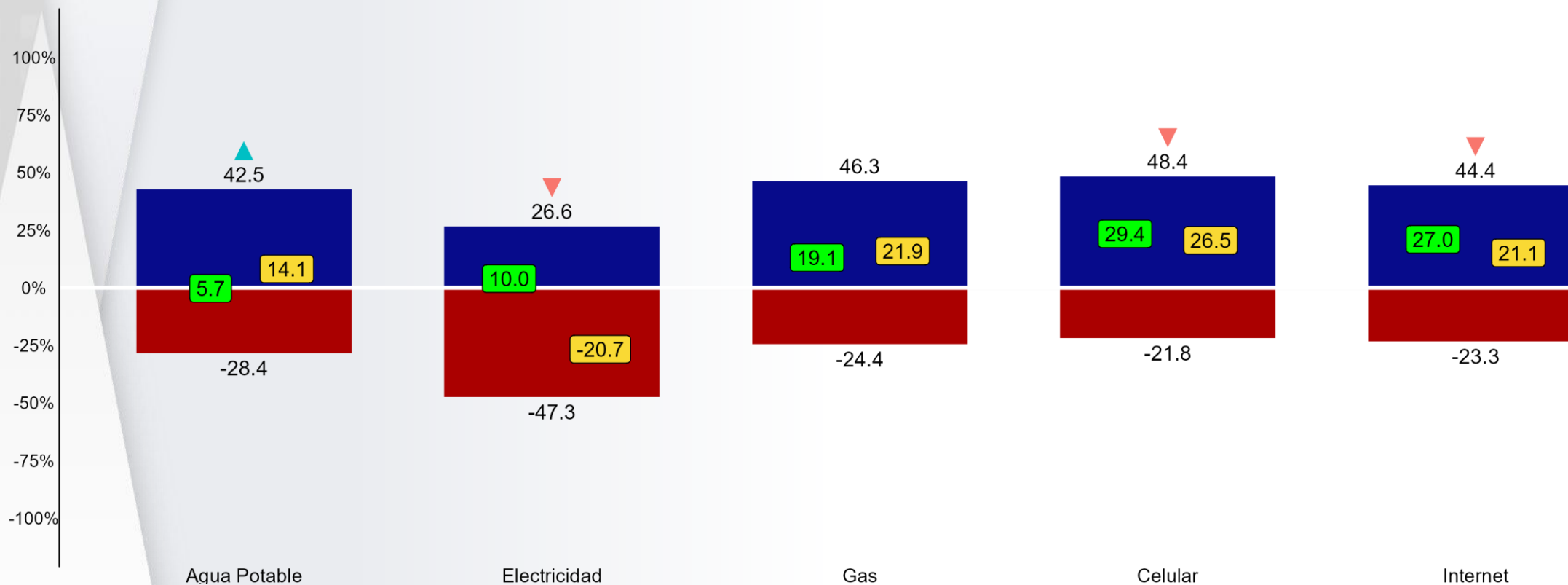
Neto Empresa/Servicio: P...c: Y considerando el precio, es decir, la relación que existe entre el precio y la calidad del servicio que usted recibe ¿qué nota le pondría...?

Las mayores brechas se observan en los **servicios considerados esenciales:** agua, electricidad y gas.

BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

RELACIÓN PRECIO-CALIDAD (NOTA 1-7), EVOUCIÓN 2023-2024

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Neto Precio/Calidad 2024 ■ Neto Precio/Calidad 2023



Elaborado para:

Agua Potable presenta un aumento estadísticamente significativo en la satisfacción neta 2023-2024.

Electricidad, Celular e Internet, existen disminuciones estadísticamente significativas de la satisfacción neta con respecto a la medición anterior

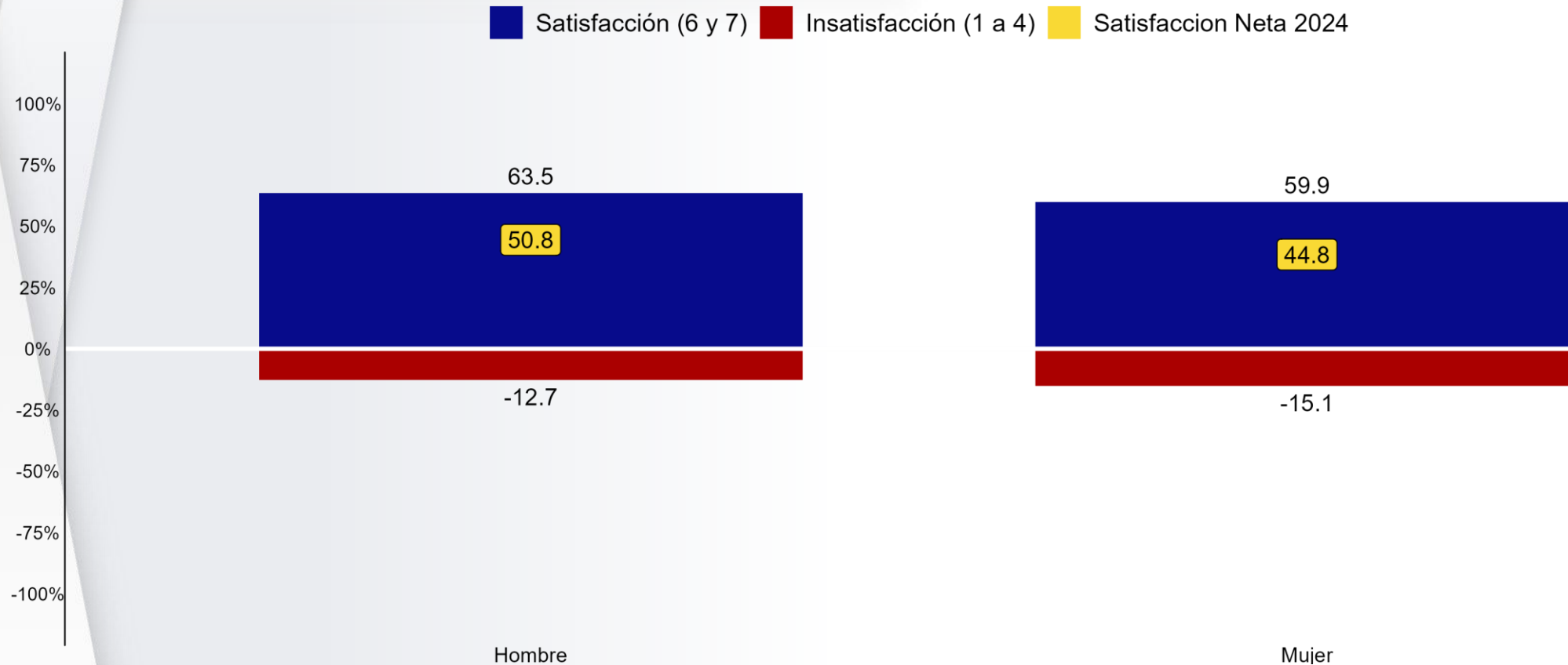
SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Elaborado para:



SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA QUE BRINDA EL SERVICIO 2024

Según Sexo

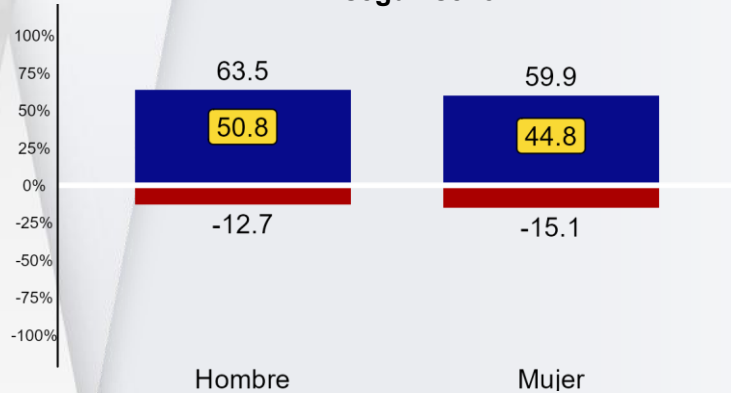


Elaborado para:

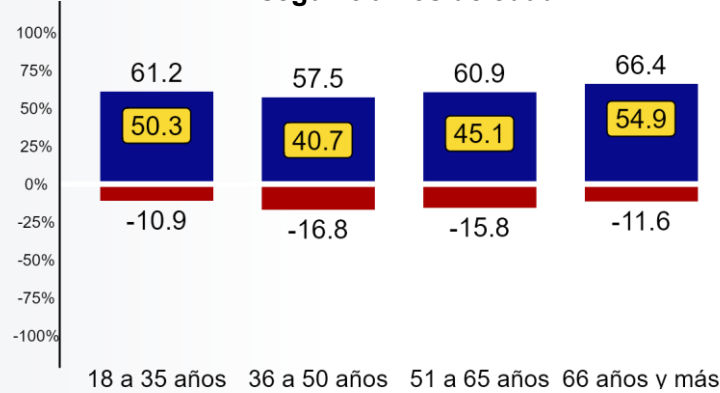
P2B: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable?
Se aprecia que los hombres tienen una satisfacción neta mayor a las mujeres.

SATISFACCIÓN GENERAL 2024, SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

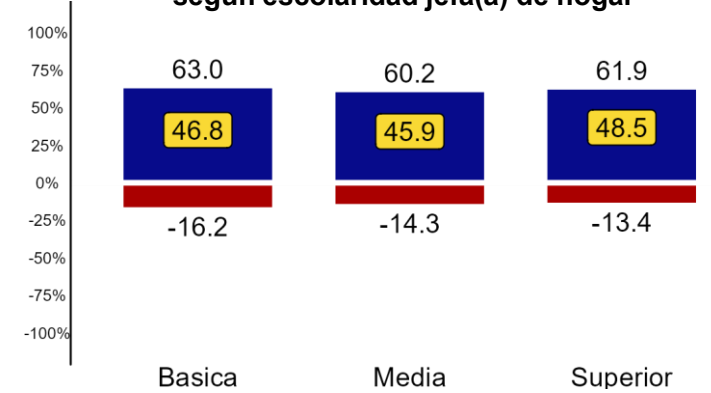
Satisfacción Neta Empresa 2024, según sexo



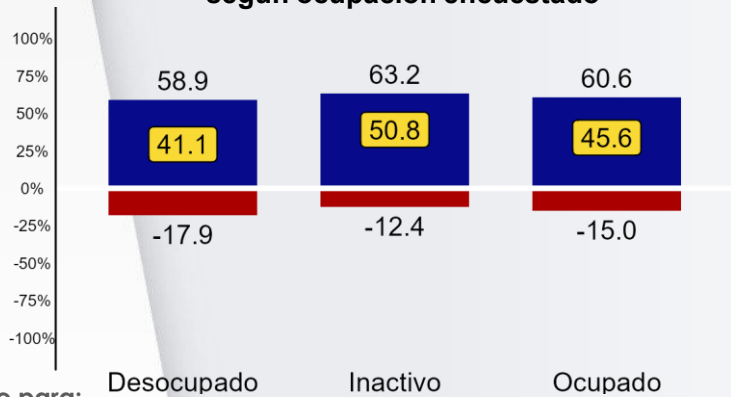
Satisfacción Neta Empresa 2024, según tramos de edad



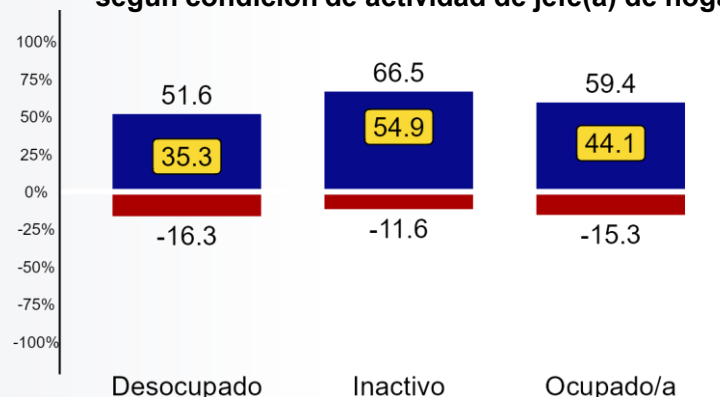
Satisfacción Neta Empresa 2024, según escolaridad jefa(a) de hogar



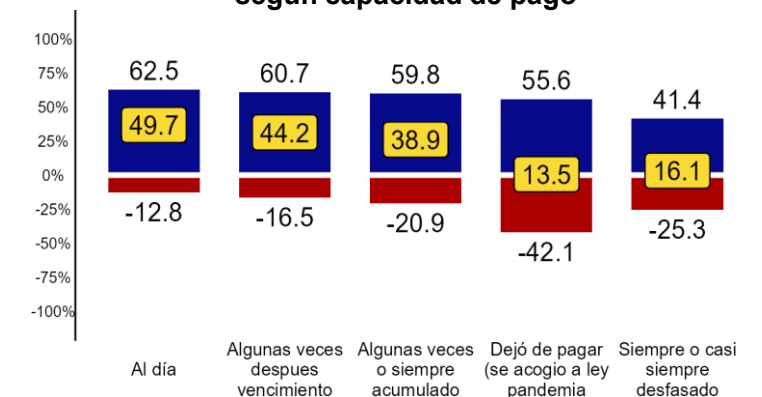
Satisfacción Neta Empresa 2024, según ocupación encuestado



Satisfacción Neta Empresa 2024, según condición de actividad de jefe(a) de hogar



Satisfacción Neta Empresa 2024, según capacidad de pago



Elaborado para:

No hay mayores distinciones en la satisfacción usuaria asociadas a las características de los usuarios. Salvo en el caso de la capacidad de pago, donde aquellos que dejan de pagar presentan niveles de insatisfacción muy altos, al igual que aquellos que pagan de manera desfasada.

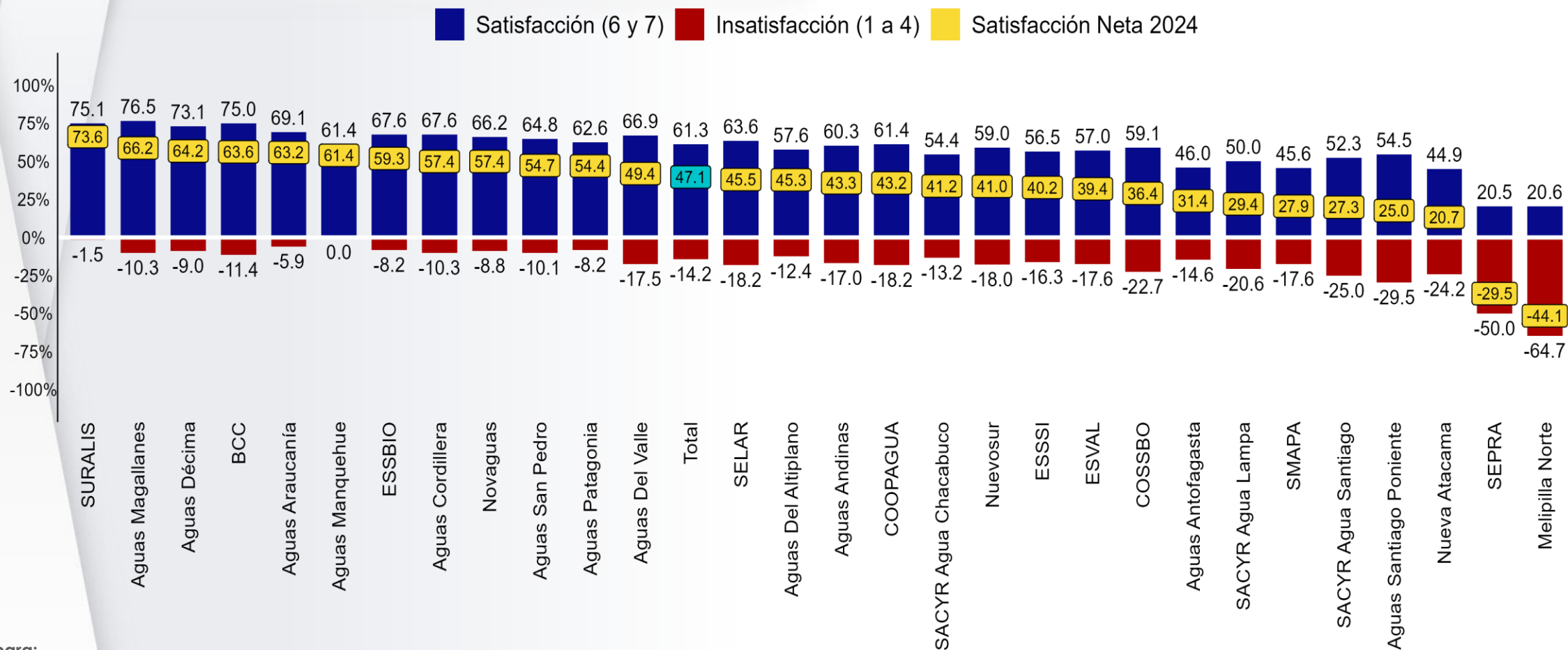
SATISFACCIÓN Y RANKING DE EMPRESAS

Elaborado para:



SATISFACCIÓN NETA: RANKING EMPRESAS SANITARIAS 2024

“Nota a empresa que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado (1 a 7)”



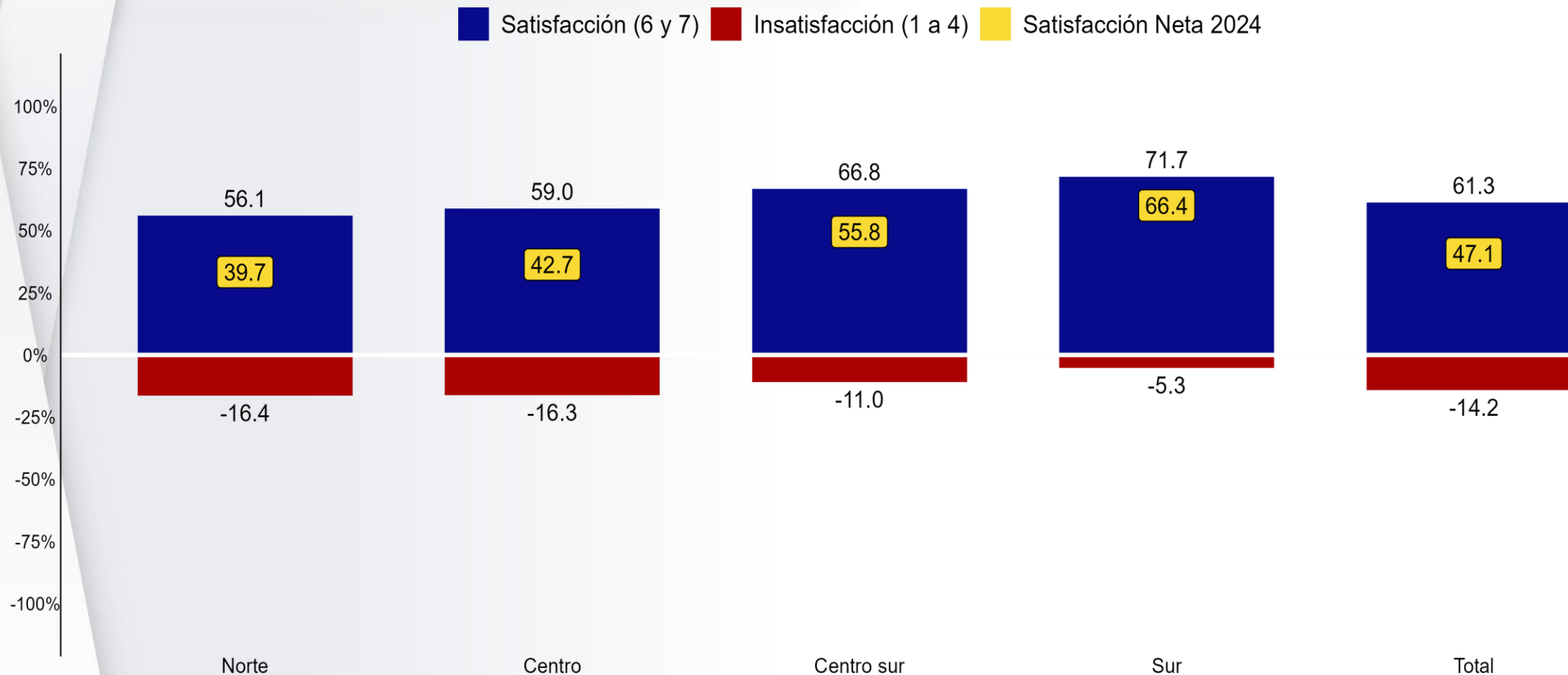
Elaborado para:

En el ranking a nivel general, **12 de las 29 empresas** presentan porcentajes de satisfacción neta más altos que el total (47,1%)

2 empresas con porcentajes de insatisfacción 'muy por sobre la satisfacción, lo que los lleva a presentar satisfacciones netas negativas

SATISFACCIÓN 2024 EMPRESA SANITARIA

SEGÚN MACROZONA (Nota 1 a 7. Porcentajes)



Elaborado para:

Macro zonas:

Norte: Tarapacá, Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama y Coquimbo.

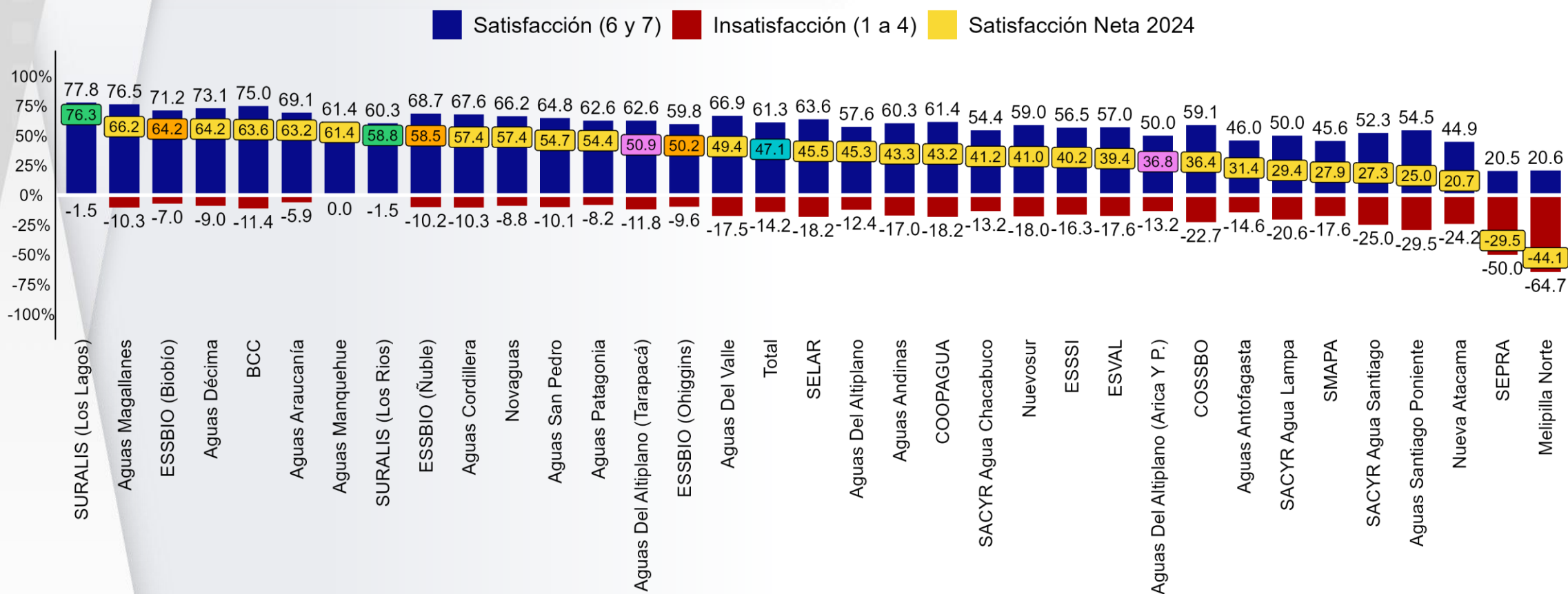
Centro: Valparaíso, O'Higgins, Metropolitana.

Centro Sur: Maule, Biobío, Ñuble.

Sur: Araucanía, Los Lagos, Los Ríos, Aysén, Magallanes.

SATISFACCIÓN NETA 2024: RANKING EMPRESA-REGIÓN

“Nota a empresa que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado (1 a 7)”



Elaborado para:

Nota: los colores en satisfacción neta se utilizan para destacar a las tres empresas con **representación individual empresa-región**;

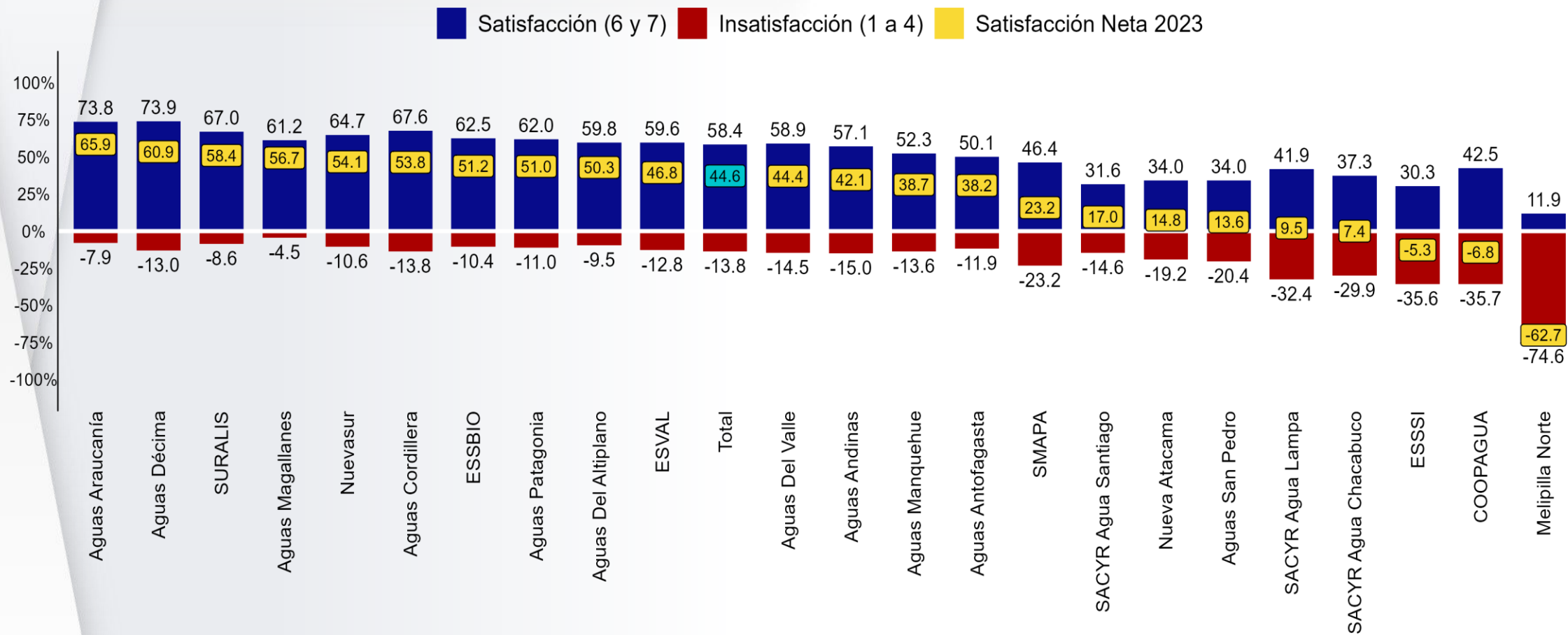
Verde: SURALIS

Naranja: ESSBIO

Morado: Aguas del Altiplano

SATISFACCIÓN NETA 2023: RANKING EMPRESA - REGIÓN (Para COMPARACIÓN ambas versiones)

“Nota a empresa que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado (1 a 7)”

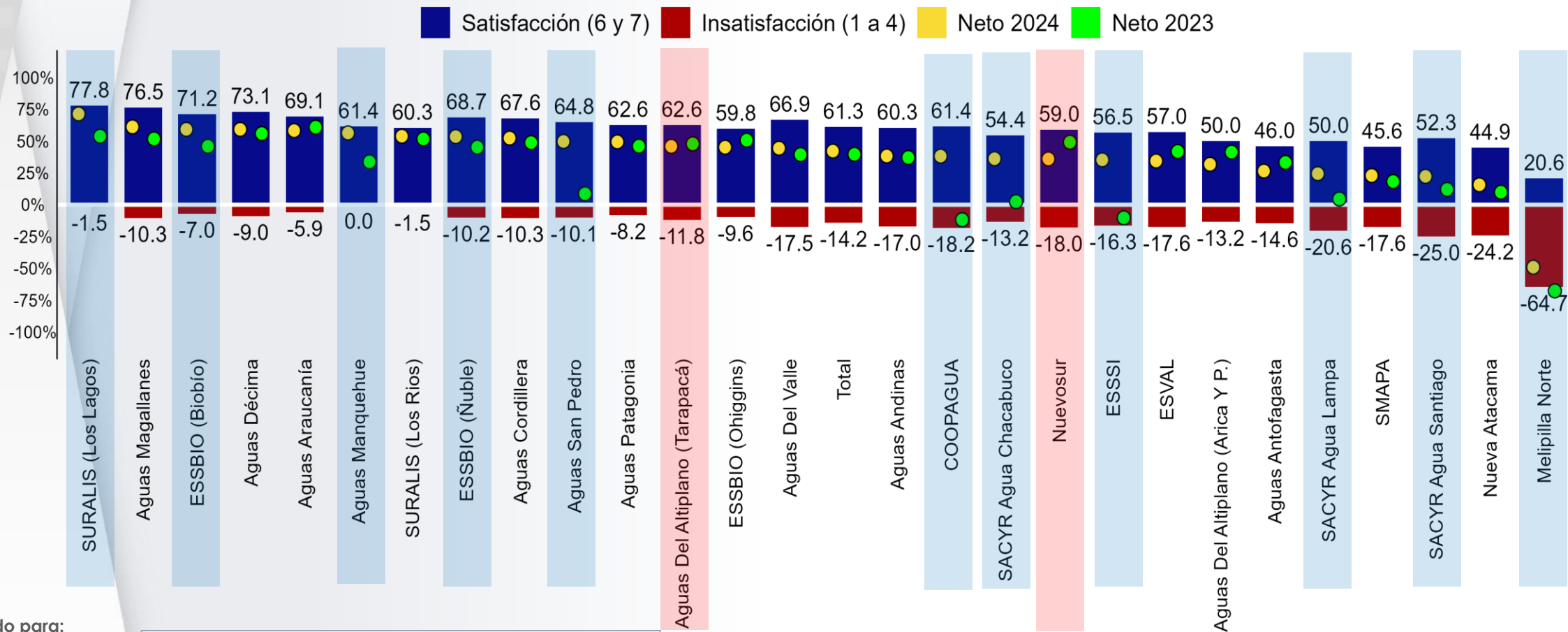


Elaborado para:

Satisfacción neta del año anterior (2023)

ZOOM 2023-2024 Y MAYORES MOVIMIENTOS

“Nota a empresa que brinda el servicio de agua potable (...)”



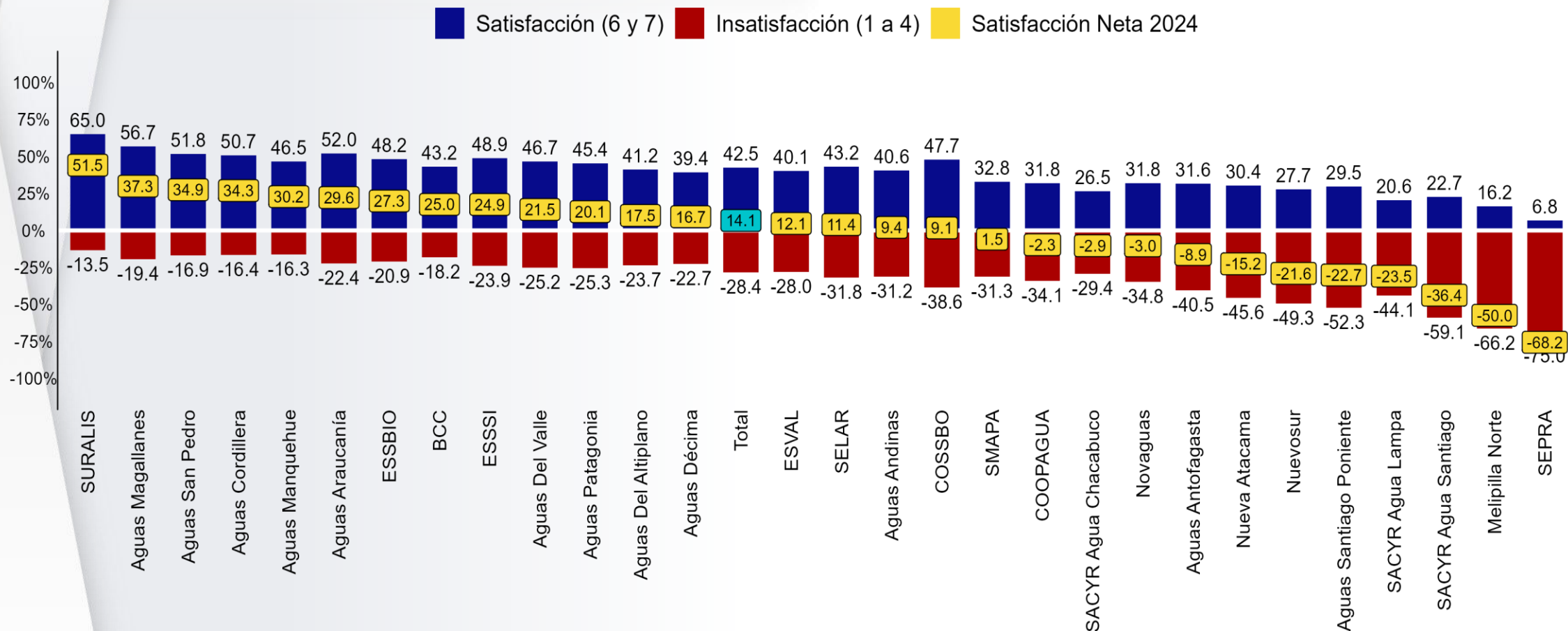
NOTA: Se destaca en recuadro AZUL, las once empresas que han mejorado un 7% o más en su satisfacción neta 2023-2024; y en recuadro ROJO, las dos empresas que han empeorado más de un 9%.

Elaborado para:



SATISFACCIÓN 2024: RELACIÓN PRECIO/CALIDAD

RANKING DE SANITARIAS



Elaborado para:

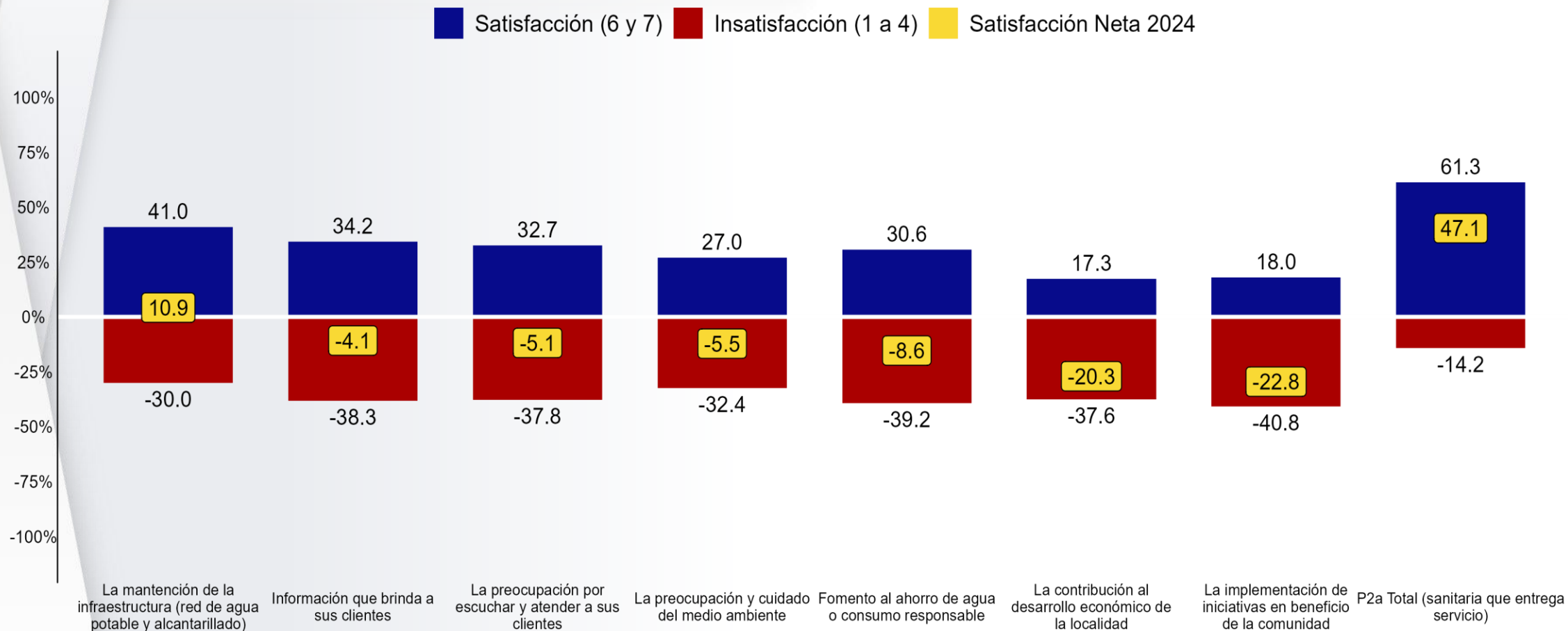
P2C. Y considerando el precio ¿qué nota le pondría a la relación entre el precio y la calidad del servicio de...?
Hay 13 empresas con una satisfacción neta por sobre el total (14,1%)

IMAGEN EMPRESA SANITARIA

Elaborado para:



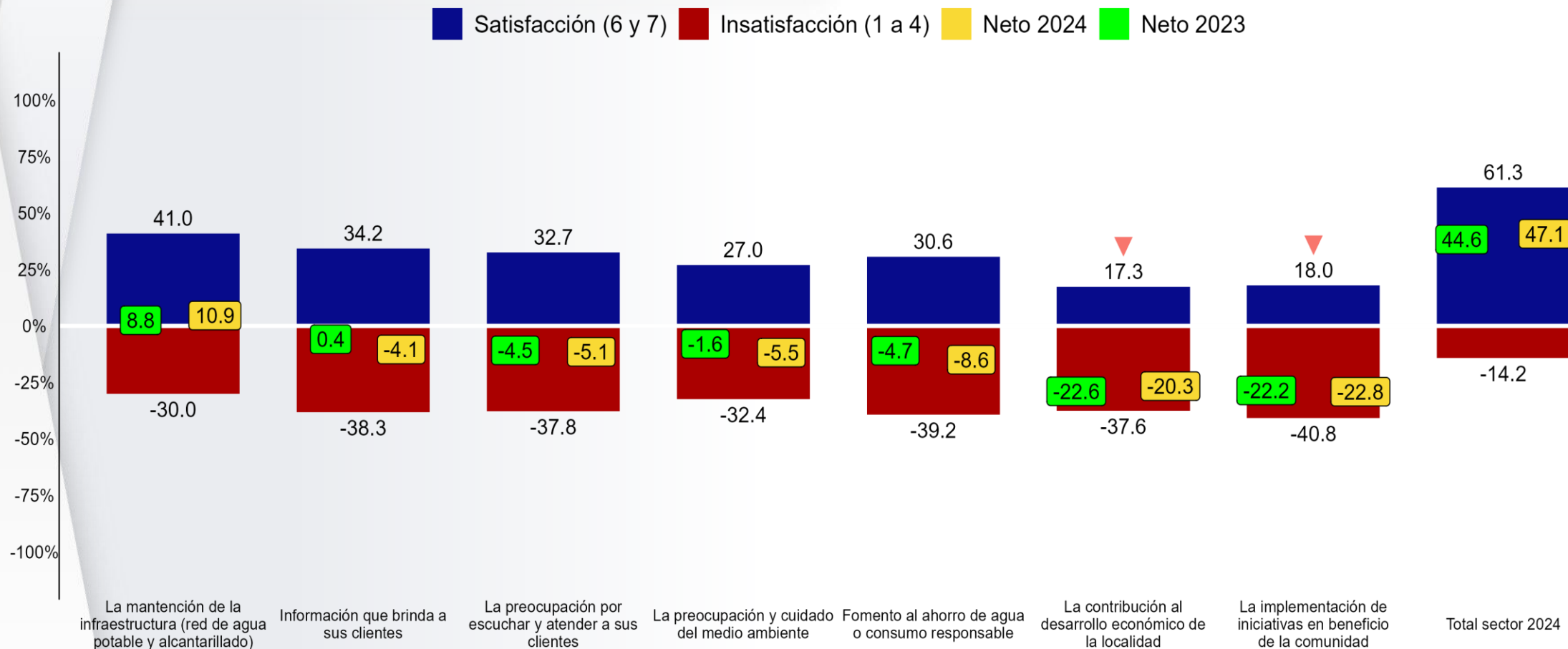
IMAGEN EMPRESA SANITARIA 2024



Elaborado para:

IMAGEN EMPRESA SANITARIA

EVOLUCIÓN 2023-2024



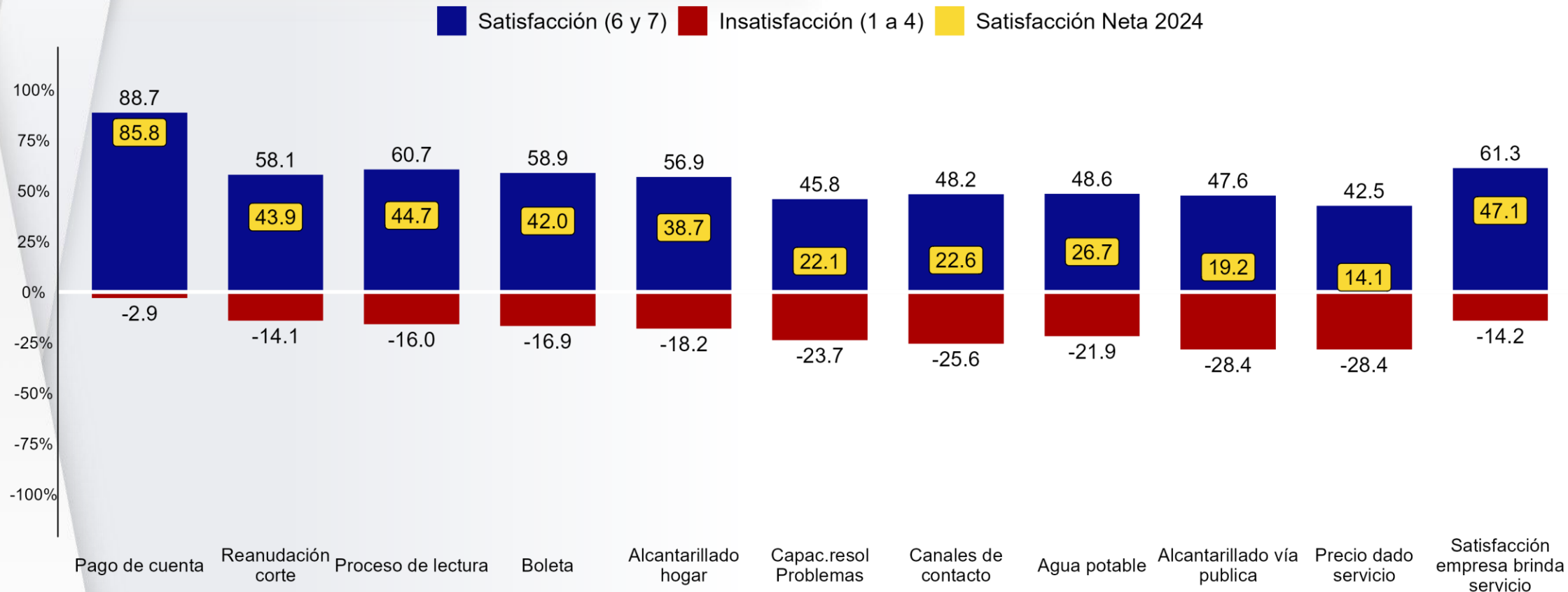
Elaborado para:

SATISFACCIÓN GENERAL Y CONTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SERVICIO

Elaborado para:



SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, 2024



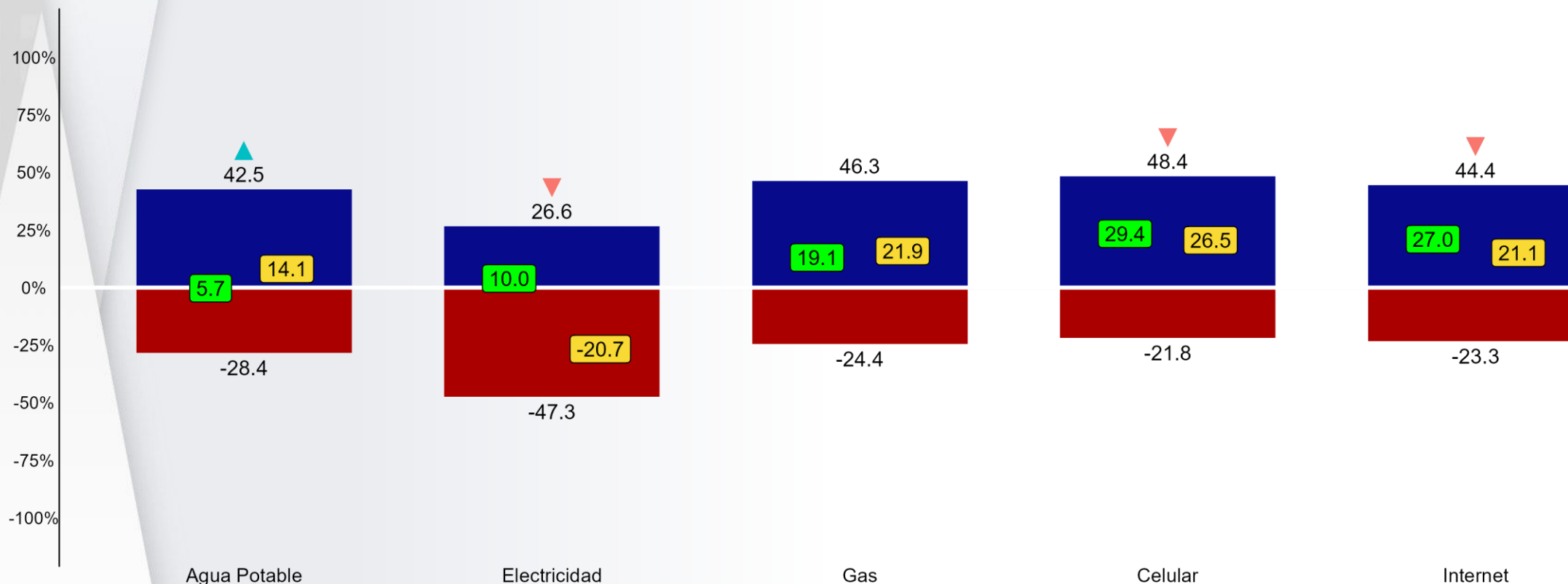
Elaborado para:

Destaca la gran diferencia en la satisfacción neta con el **pago de cuentas** tema casi absolutamente resuelto, con un 2,9% de insatisfacción. Al otro extremo, el **precio dado al servicio** y el **alcantarillado de la vía pública** son los más débiles, ambos con un 28,4% de insatisfacción.

BENCHMARKING SERVICIOS DOMICILIARIOS

RELACIÓN PRECIO-CALIDAD (NOTA 1-7), EVOUCIÓN 2023-2024

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Neto Precio/Calidad 2024 ■ Neto Precio/Calidad 2023

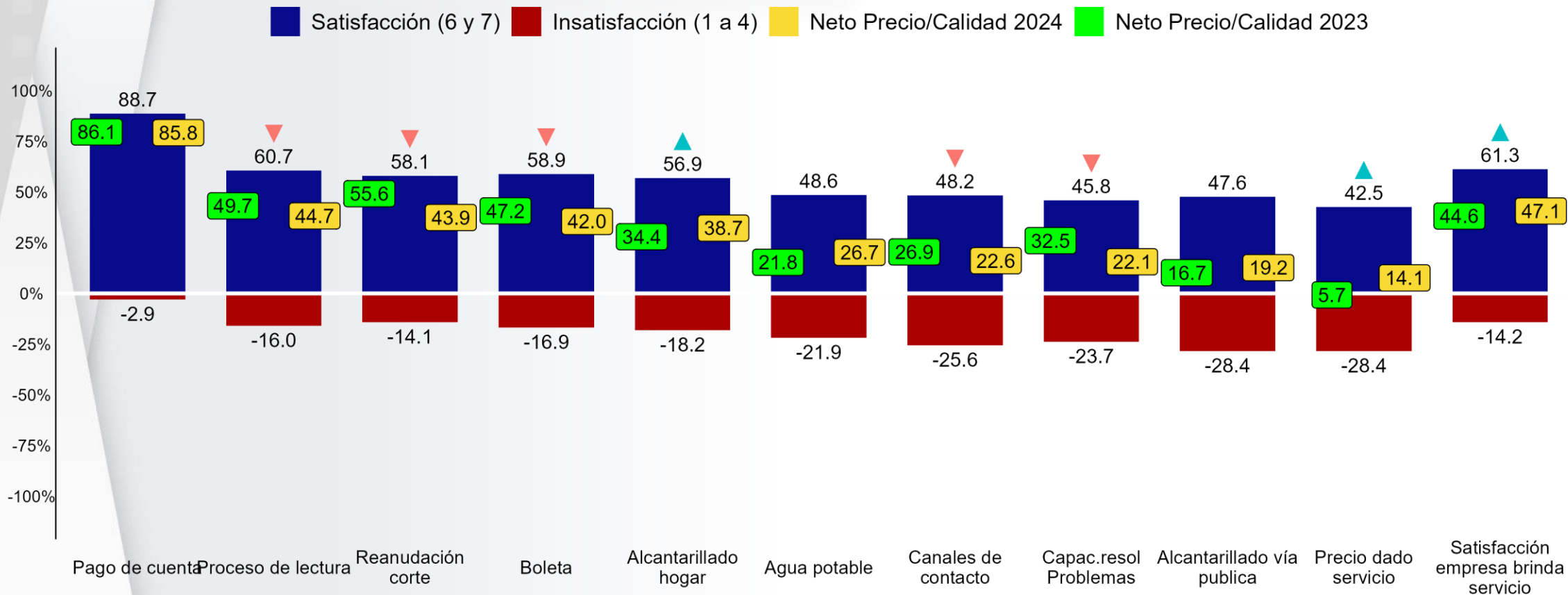


Elaborado para:

Comparando las dos últimas mediciones, la percepción precio-calidad en la electricidad presenta una baja estadísticamente significativa respecto al año 2023 de casi 11 puntos porcentuales.

Se observa también que hay un aumento en el agua potable, pero no es significativa.

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, EVOLUCIÓN 2023 - 2024



En general es posible observar cierta estabilidad entre las mediciones 2024 y 2023.

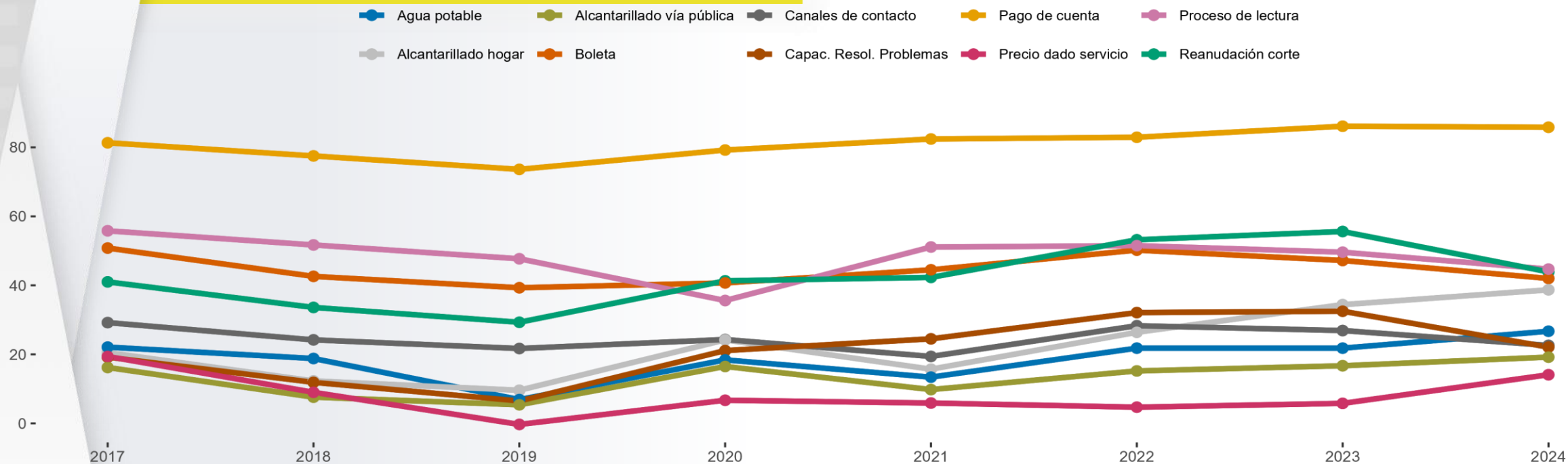
Dentro de los mayores cambios se destacan el precio dado al servicio que presenta un aumento de 8,4 puntos porcentuales en la medición 2024

También la capacidad de resolución de problemas, donde vemos una caída de 10 puntos respecto al 2023.

Destaca la mantención de la satisfacción con la empresa que brinda el servicio, la que si bien aumenta en 2 puntos porcentuales, no presenta un alza estadísticamente significativa.

Elaborado para:

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO, EVOLUCIÓN 2017-2024

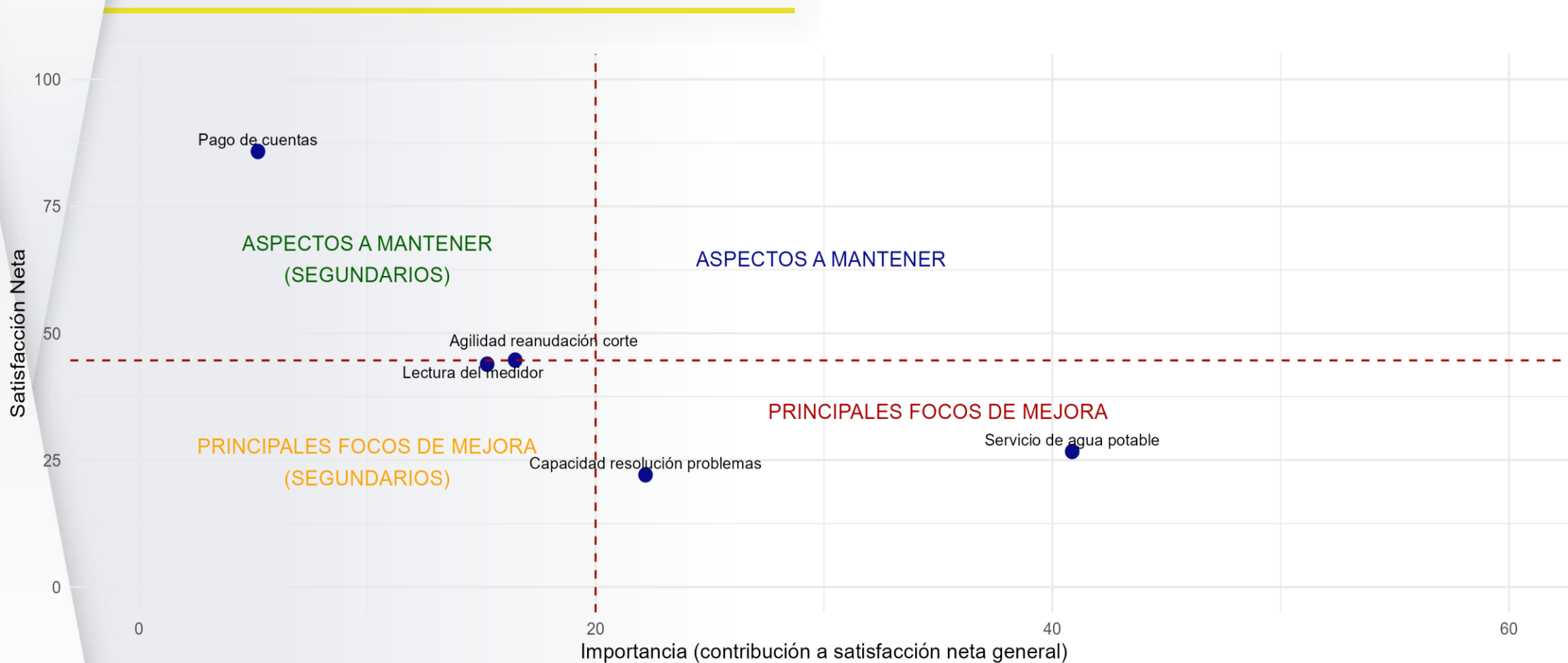


Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pago de cuenta	81.3%	77.5%	73.6%	79.2%	82.4%	82.9%	86.1%	85.8%
Reanudación corte	41%	33.6%	29.3%	41.3%	42.3%	53.2%	55.6%	43.9%
Boleta	50.8%	42.6%	39.3%	40.7%	44.5%	50.2%	47.2%	42%
Proceso de lectura	55.8%	51.7%	47.7%	35.6%	51.1%	51.5%	49.6%	44.7%
Canales de contacto	29.2%	24.2%	21.7%	24.3%	19.4%	28.3%	26.9%	22.6%
Alcantarillado hogar	20.5%	12.3%	9.6%	24.2%	15.7%	26.4%	34.4%	38.7%
Capac. Resol. Problemas	19.2%	11.9%	6.5%	21.1%	24.5%	32.1%	32.5%	22.1%
Agua potable	22.1%	18.8%	6.9%	18.4%	13.4%	21.8%	21.8%	26.7%
Alcantarillado vía pública	16.2%	7.6%	5.4%	16.5%	9.8%	15.2%	16.7%	19.2%
Precio dado servicio	19.4%	9%	-0.3%	6.7%	5.9%	4.7%	5.8%	14.1%

Elaborado para:

DIMENSIONES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA QUE BRINDA EL SERVICIO 2024

(excluyendo precio / calidad, relacional) - MATRIZ DE IMPORTANCIA (R2 39,8%) Y SATISFACCIÓN



Elaborado para:



La SATISFACCIÓN con las dimensiones de calidad (regresión, **R2 39,8%**) se explica por (a) el servicio de agua, 40,9% (b) capacidad de resolución de problemas, 22,2%; (c) lectura del medidor, 16,5%, (d) agilidad de la reanudación del corte 15,3%; y (e) pago de cuentas, 5,2%.

DIMENSIONES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA QUE BRINDA EL SERVICIO 2024

(precio / calidad del servicio) - MATRIZ DE IMPORTANCIA (R² 42.4%) Y SATISFACCIÓN

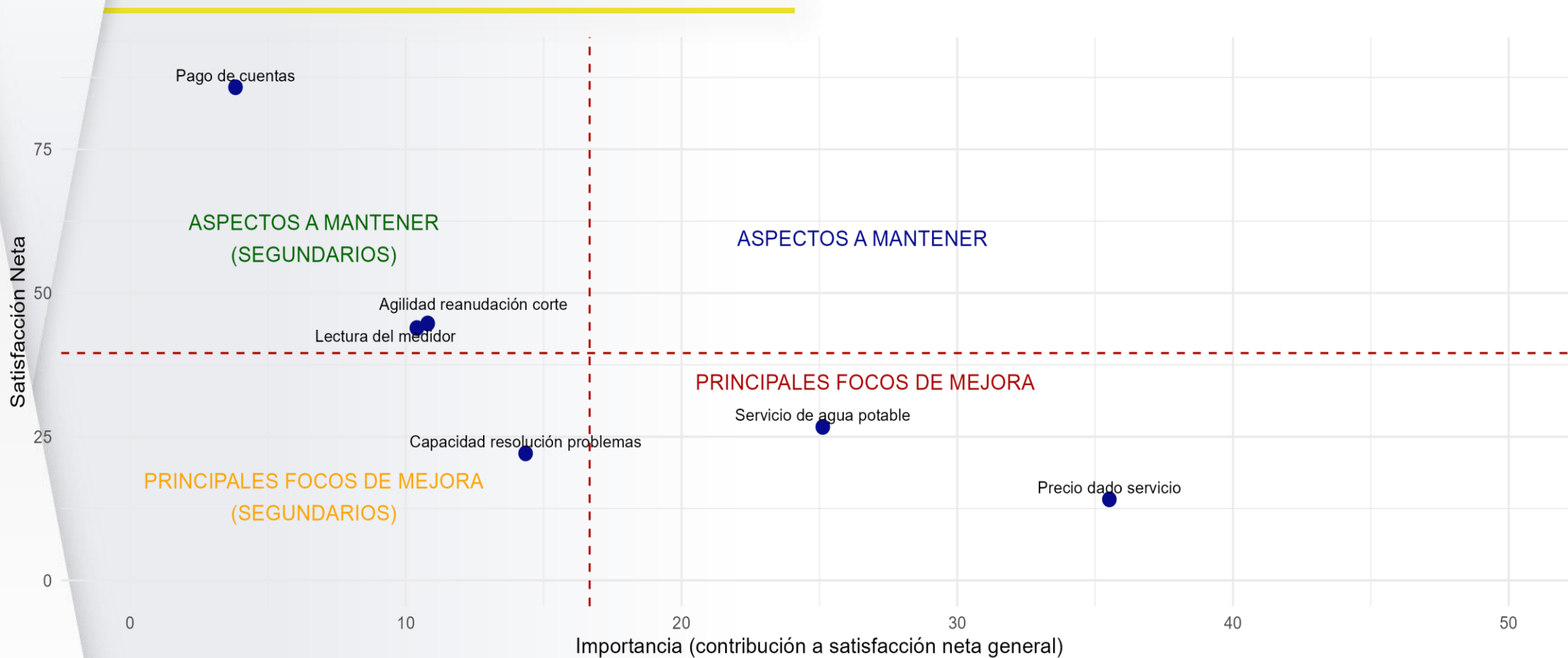


Elaborado para:

La SATISFACCIÓN con la relación precio-calidad del servicio (regresión, **R² 42,4%**) se explica por (a) el servicio de agua, 42,3% (b) capacidad de resolución de problemas, 24,4%; (c) la boleta 19,3%; (d) lectura del medidor y (e) la lectura del medidor, 14%.

DIMENSIONES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA QUE BRINDA EL SERVICIO 2024

(Satisfacción con la empresa que brinda el servicio) - MATRIZ DE IMPORTANCIA (R2 48,5%) Y SATISFACCIÓN



Elaborado para:



La SATISFACCIÓN con la empresa que brinda el servicio (R2 48,5%) se explica por (a) precio dado al servicio (35,5%); (b) servicio de agua potable (25,1%); (c) capacidad de resolución de problemas (14,3%); (d) lectura del medidor (10,8%); (e) agilidad en la reanudación del corte (10,4%); y pago de cuentas (3,8%).

EVOLUCIÓN FOCOS DE MEJORA 2017 - 2024

DIMENSIONES IMPORTANTES Y DEFICITARIAS

Versión 2017	Agua potable y alcantarillado
Versión 2018	Relación precio-calidad, agua potable y capacidad de resolución de problemas
Versión 2019	Relación precio-calidad, y agua potable
Versión 2020	Relación precio-calidad, agua potable y canales de contacto
Versión 2021	Relación precio-calidad, agua potable y alcantarillado
Versión 2022	Relación precio-calidad, y agua potable
Versión 2023	Relación precio-calidad, y agua potable
Versión 2024	Servicio de agua potable y precio dado al servicio

Se mantiene el servicio de agua potable como un déficit no resuelto.

Elaborado para:

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Elaborado para:

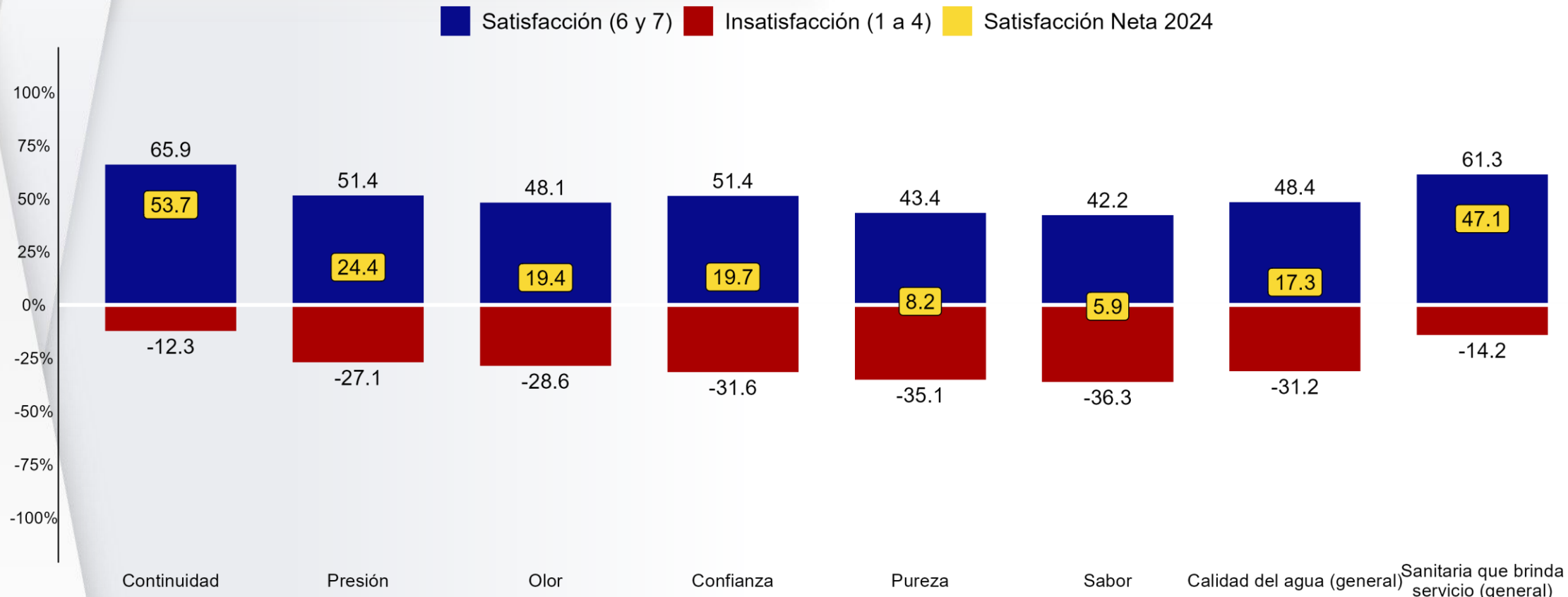


AGUA POTABLE

Elaborado para:



AGUA POTABLE 2024: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD



Elaborado para:

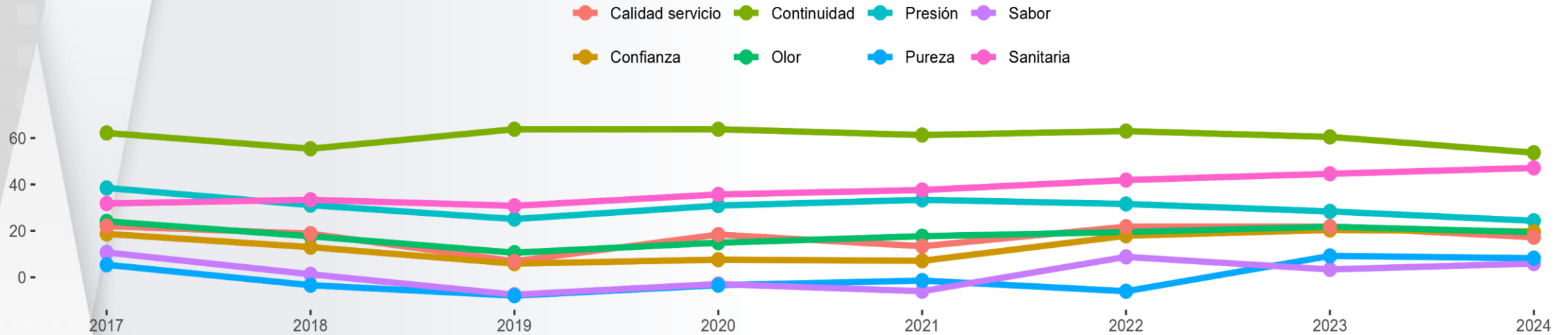


La satisfacción con la calidad de agua (17,3%), aspecto central de la prestación, es **baja y distante a la calificación neta proporcionada a la empresa (47,1%)**; los aspectos más deficitariamente evaluados remiten al **'producto': pureza (8,2%) y sabor (5,9%)** en los últimos puestos,

Aspectos más cercanos al **servicio** (continuidad, presión), reciben las **calificaciones más positivas**.

AGUA POTABLE 2024: SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD

EVOLUCIÓN 2017 - 2024



Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Continuidad	62.2%	55.4%	63.8%	63.8%	61.3%	63%	60.5%	53.7%
Presión	38.5%	31.1%	25.1%	30.9%	33.4%	31.6%	28.4%	24.4%
Olor	24.1%	17.7%	10.6%	14.9%	17.7%	19.5%	21.8%	19.4%
Confianza	18.7%	13%	5.9%	7.6%	7.1%	17.9%	20.4%	19.7%
Sabor	10.7%	1.3%	-7.5%	-2.9%	-6%	8.8%	3.4%	5.9%
Pureza	5.4%	-3.4%	-7.9%	-3.4%	-1.4%	-6%	9.2%	8.2%
Calidad servicio	22.1%	18.8%	6.9%	18.4%	13.4%	21.8%	21.8%	17.3%

El sabor presenta una mejora de 2,5 puntos porcentuales respecto a la medición anterior

Elaborado para:

AGUA POTABLE 2024

MATRIZ DE IMPORTANCIA (R² 58,1%) Y SATISFACCIÓN



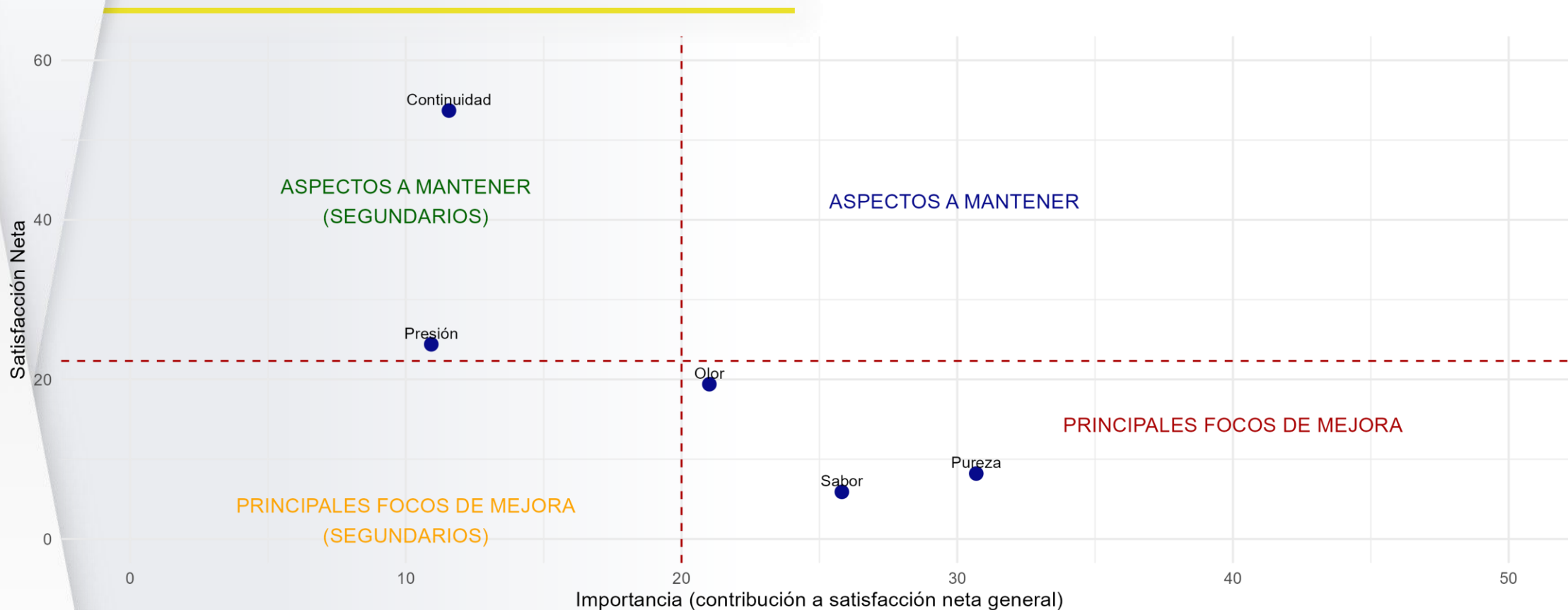
Elaborado para:



La SATISFACCIÓN con la empresa que brinda el servicio (regresión, R² 58,1% se explica por (a) confianza que le da el agua (26,5%); (b) pureza (24,2%); (c) sabor (20,5%); (d) presión (14,9%); y (e) continuidad (13,9%).

CONFIANZA EN EL AGUA 2024

MATRIZ DE IMPORTANCIA (R2 70,0%) Y SATISFACCIÓN



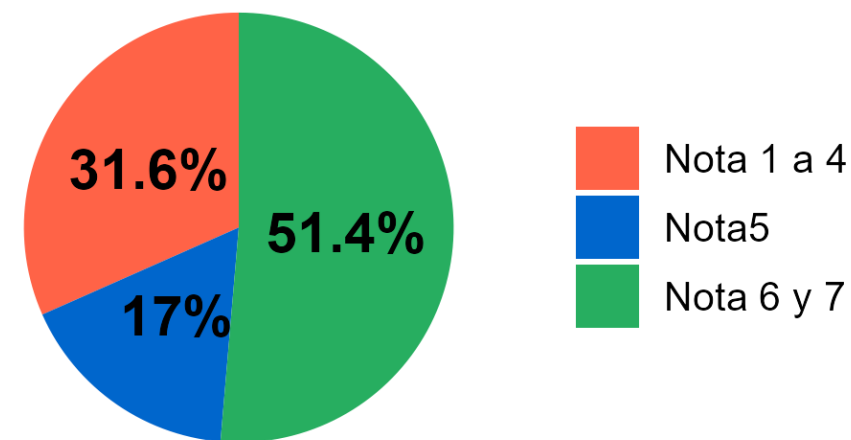
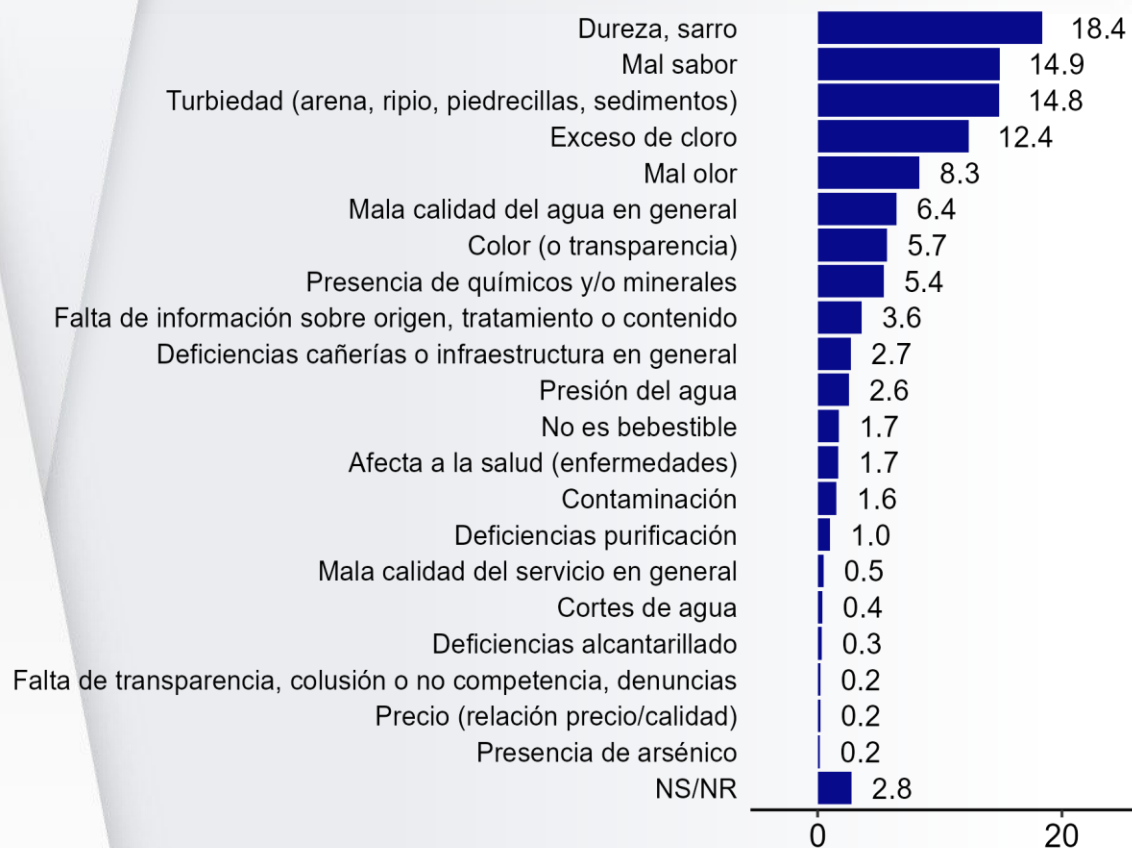
Elaborado para:

La CONFIANZA EN EL AGUA (R2 70%), se explica principalmente por (a) pureza, 30,7%; (b) **sabor** del agua, 25,8%; (c) olor, 21%; (d) continuidad en el servicio, 11,6%; y (e) presión, 10,9%

Otra vez, para aumentar la confianza es necesario actuar sobre el sabor y la pureza.

CONFIANZA EN EL AGUA 2024

MOTIVO DE BAJA CALIFICACIÓN, MENCIÓN ESPONTÁNEA SUBMUESTRA (n=2.138)

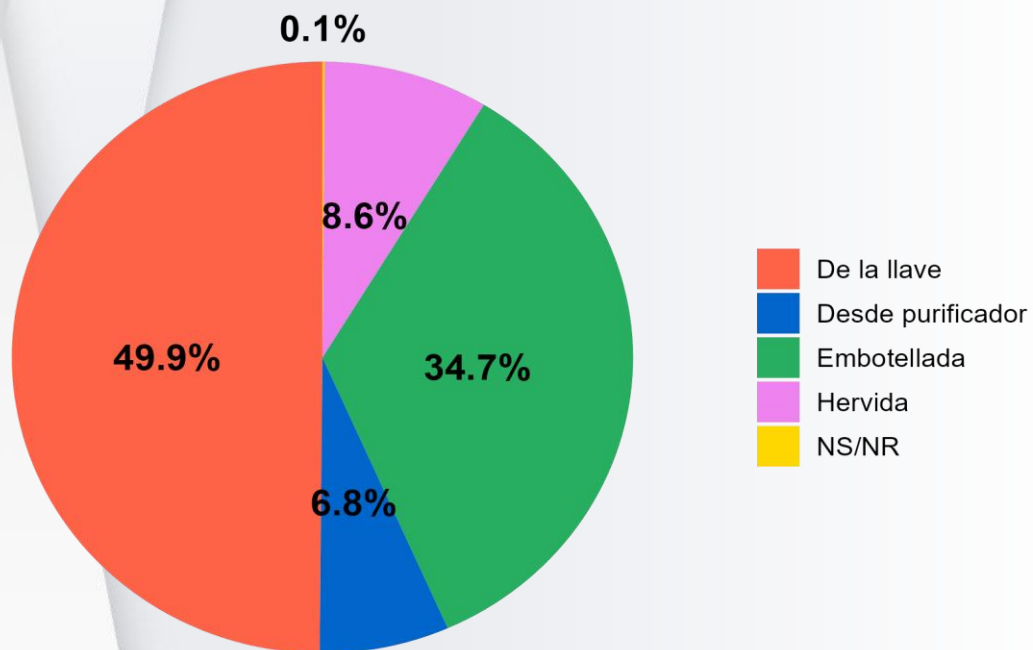


El 68,4% de la muestra califica con nota 5 o menos la confianza y/o pureza del agua.
De ellos, el 18,4% considera que la dureza y el sarro son el motivo de esta baja calificación, seguido del mal sabor (14,9%), Turbiedad (14,8%) y exceso de cloro (12,4%)

Elaborado para:

CONSUMO DE AGUA 2024:

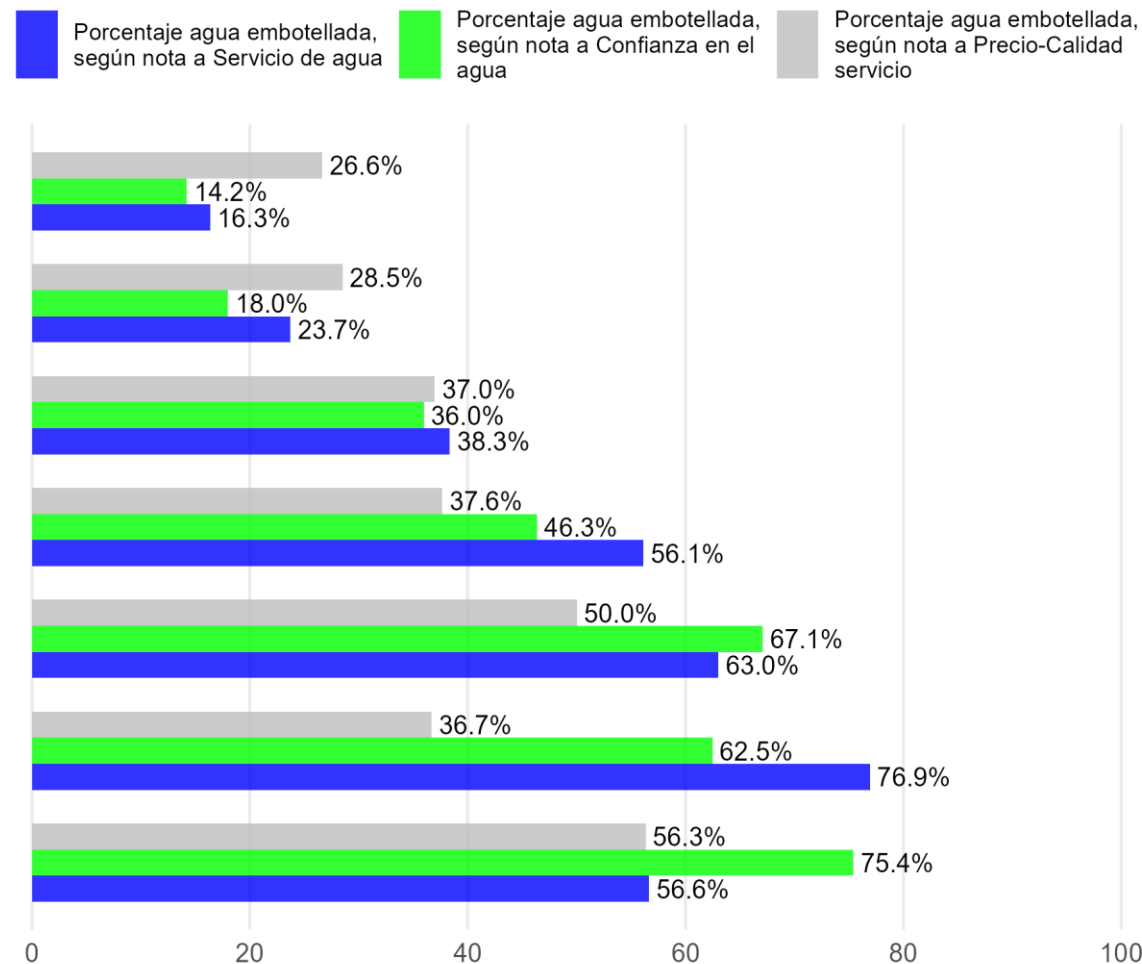
PORCENTAJE DE USO DE AGUA EMBOTELLADA, SEGÚN NOTA A SERVICIO DE AGUA, CONFIANZA EN AGUA Y PRECIO DADO SERVICIO



El 50% de los encuestados declara consumir agua directamente de la llave, mientras que el 50% restante la consumen embotellada o con algún tipo de procesamiento.

Respecto a los consumidores de agua embotellada, la mayoría de ellos evalúan con baja calificación tanto el servicio general, como la confianza y la relación precio /calidad del agua.

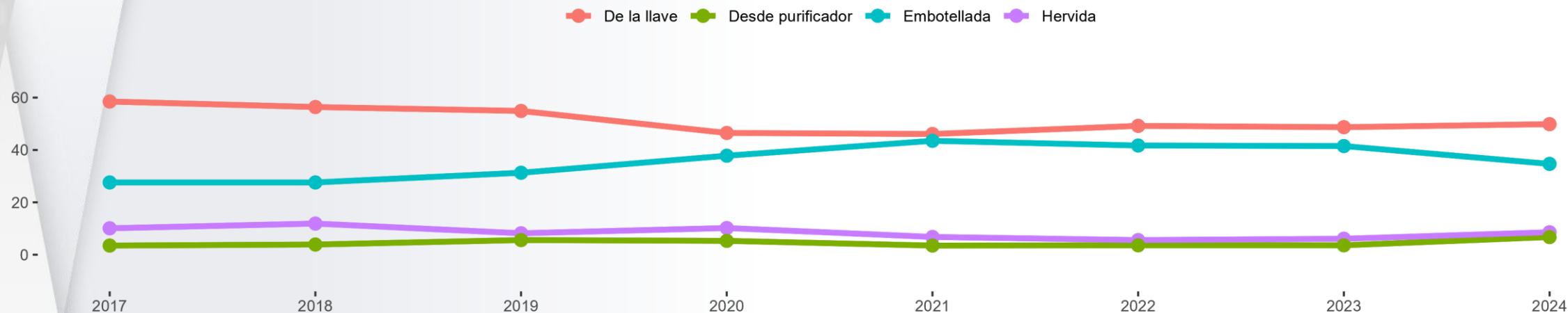
El 75% de las evaluaciones con nota 1 corresponden a los consumidores de agua embotellada.



Elaborado para:

CONSUMO DE AGUA 2024:

PROCEDENCIA DEL AGUA QUE SE BEBE EN EL HOGAR EVOLUCIÓN 2017 - 2024



Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
De la llave	58.5%	56.4%	54.9%	46.5%	46.1%	49.2%	48.7%	49.9%
Embotellada	27.6%	27.6%	31.3%	37.8%	43.5%	41.7%	41.5%	34.7%
Hervida	10.1%	11.9%	8.2%	10.2%	6.8%	5.6%	6.1%	8.6%
Desde purificador	3.5%	3.9%	5.6%	5.3%	3.5%	3.6%	3.6%	6.8%

El 50% los encuestados declara beber agua directamente de la llave, porcentaje bastante estable si se compara con mediciones anteriores.
El agua de la llave usada a través de purificador presenta un aumento de 3 punto porcentuales respecto del año anterior,
El agua embotellada disminuye en 7 puntos porcentuales respecto a la medición 2023..

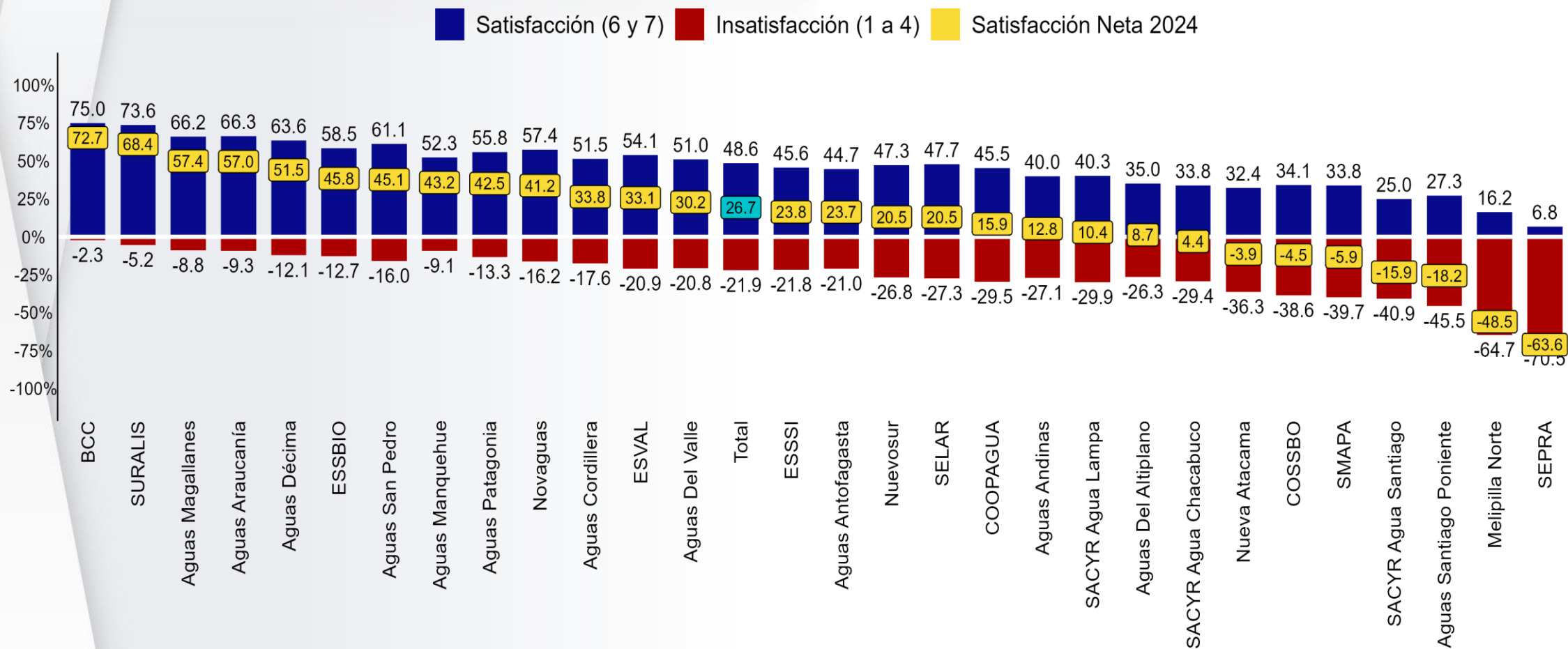
Elaborado para:

AGUA POTABLE: RANKING DE EMPRESAS

Elaborado para:

SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE 2024

RANKING EMPRESAS (Nota 1 a 7)

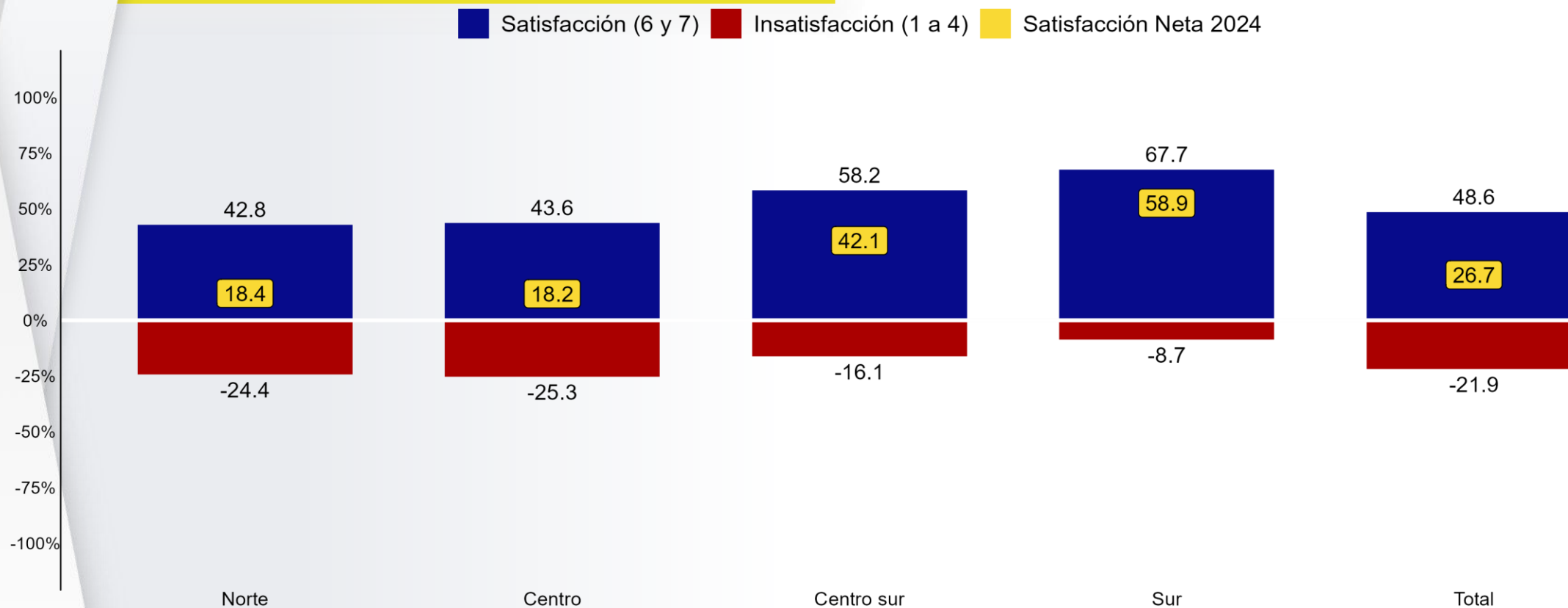


Elaborado para:

P7: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de agua potable que le proporciona la empresa sanitaria?"
De las 29 empresas consultadas, **13 de ellas** presentan una satisfacción neta por sobre el promedio general (26,7%)
7 empresas presentan una insatisfacción muy por sobre la satisfacción.

SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE 2024

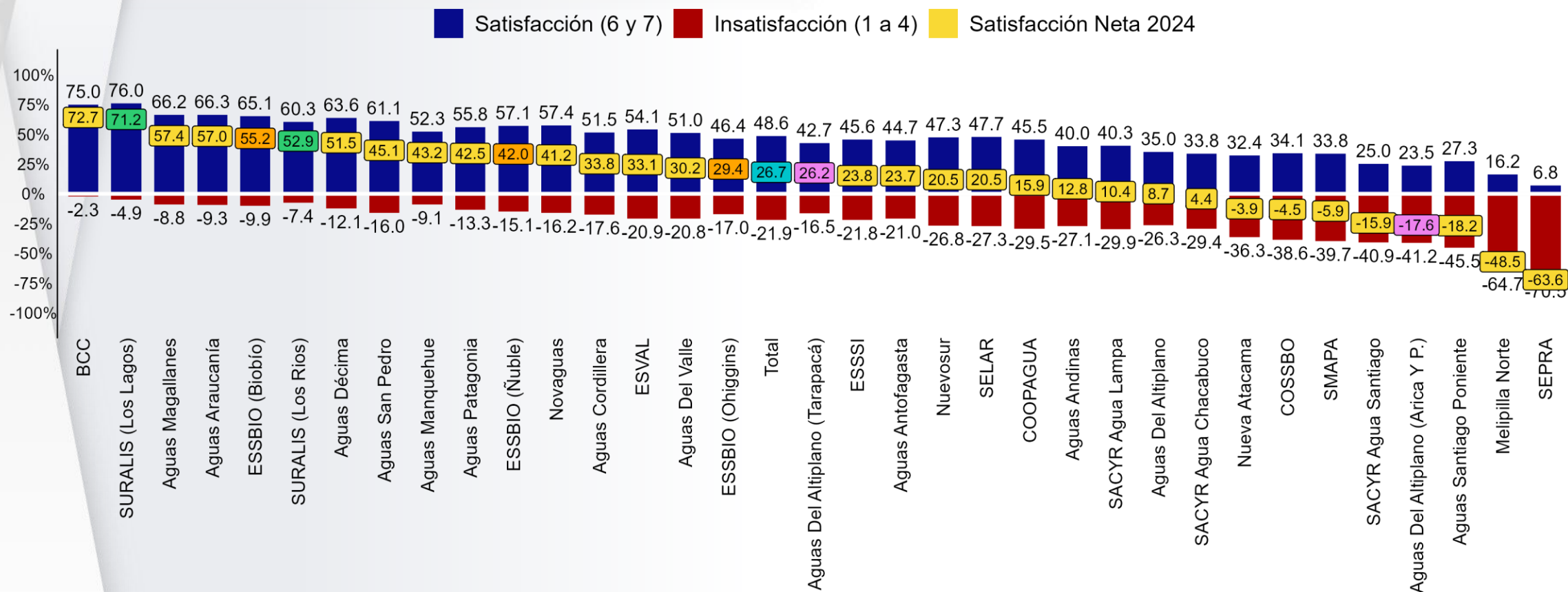
MACROZONA



Elaborado para:

SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE 2024

RANKING EMPRESA - REGIÓN



Elaborado para:

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

Nota: los colores en satisfacción neta, se utilizan para destacar a las tres empresas con **representación individual empresa-región**;

Verde: SURALIS

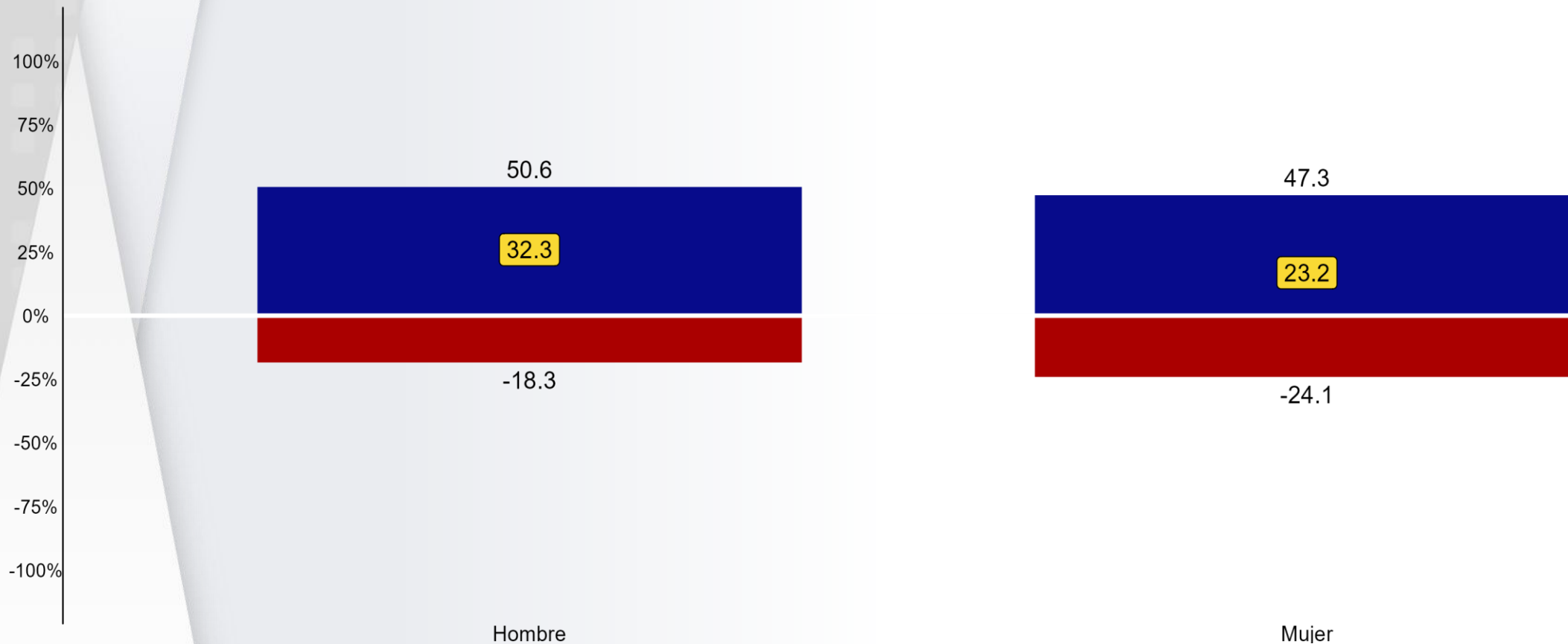
Naranja: ESSBIO

Morado: Aguas del Altiplano

SATISFACCIÓN CON EL AGUA POTABLE 2024

Según sexo

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Satisfacción Neta 2024

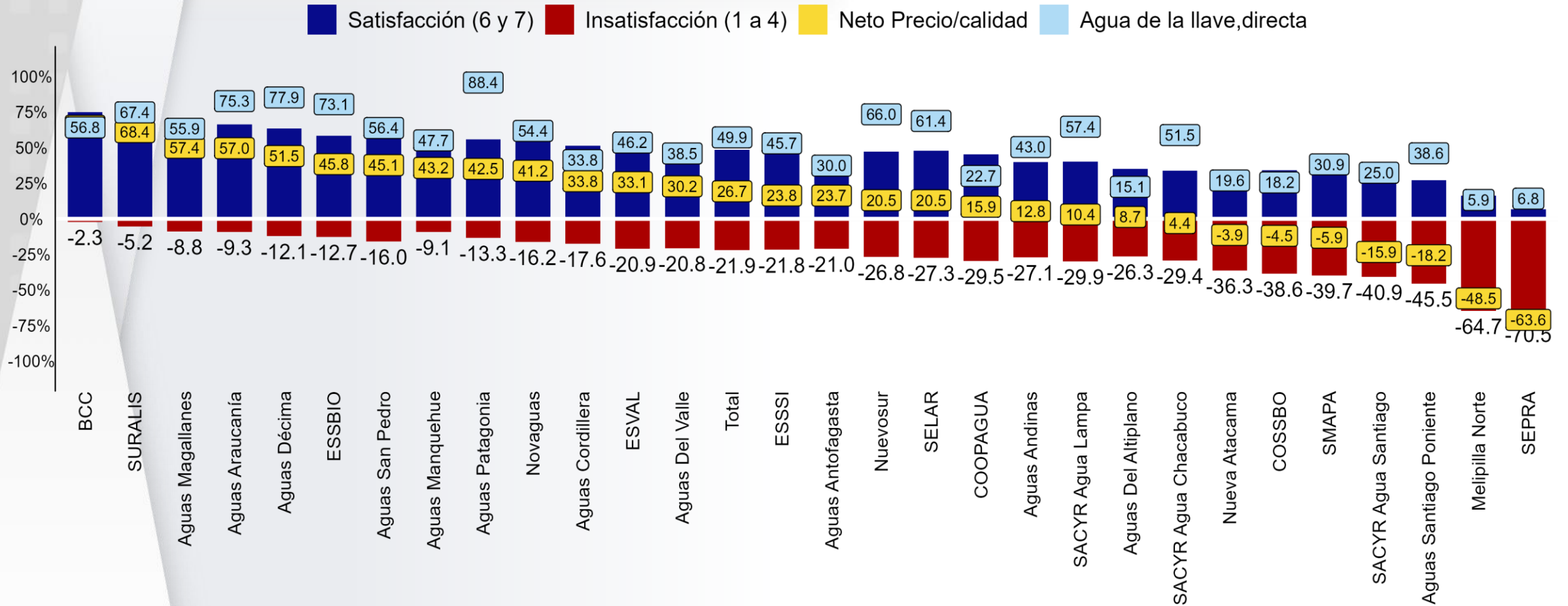


Elaborado para:

P7: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de agua potable que le proporciona la empresa sanitaria?"
Se puede apreciar que los hombres están más satisfechos con el servicio de agua potable

CONSUMO DE AGUA DE LA LLAVE (DIRECTA) Y SATISFACCIÓN CON EL AGUA 2024:

RANKING EMPRESAS (Nota 1 a 7)

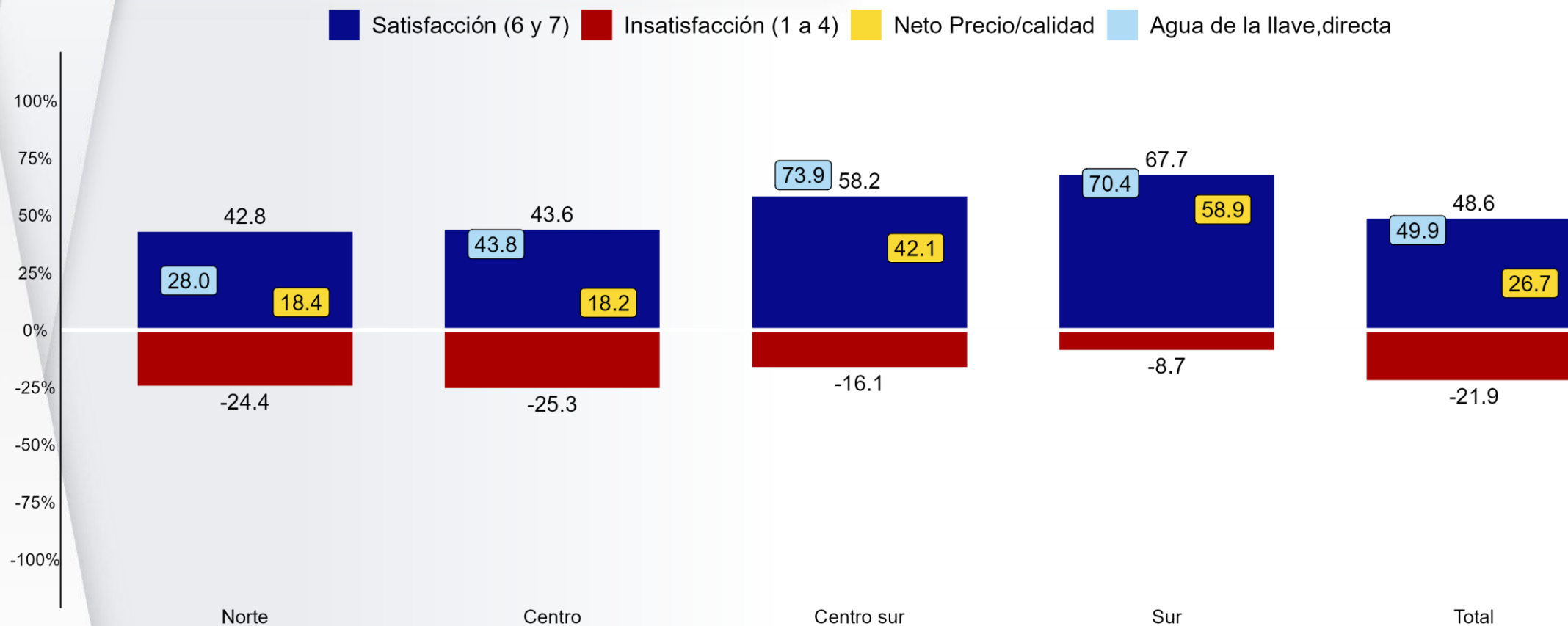


Elaborado para:

P8: "¿De dónde procede, principalmente, el agua que consumen en el hogar para beber?"
Submuestra: Porcentaje de Agua de la Llave, Directa (sin procesar)

SATISFACCIÓN SERVICIO DE AGUA Y % DE USO DE AGUA DE LA LLAVE (DIRECTA) 2024

SUBMUESTRA CONSUMO AGUA DE LA LLAVE POR MACROZONA



Se observa una relación bastante directa entre el consumo de agua directamente de la llave y la satisfacción neta.

Elaborado para:

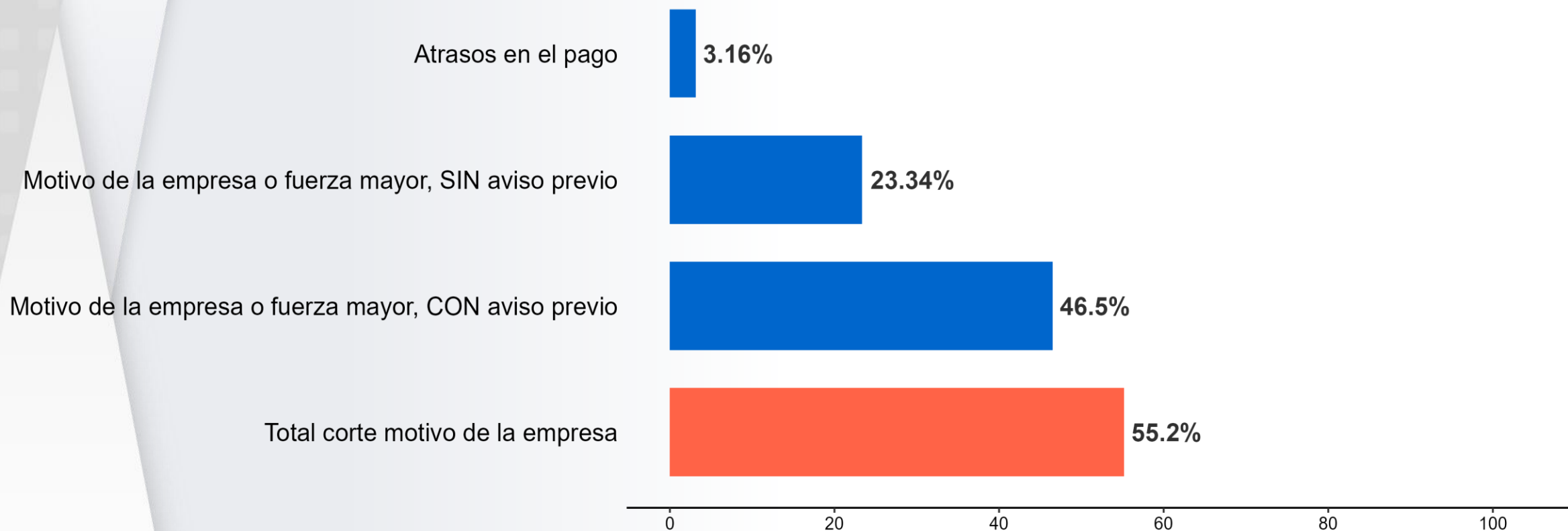
CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Elaborado para:



CONTINUIDAD DEL SERVICIO 2024

OCURRENCIA DE CORTES ÚLTIMO AÑO (% de Sí)



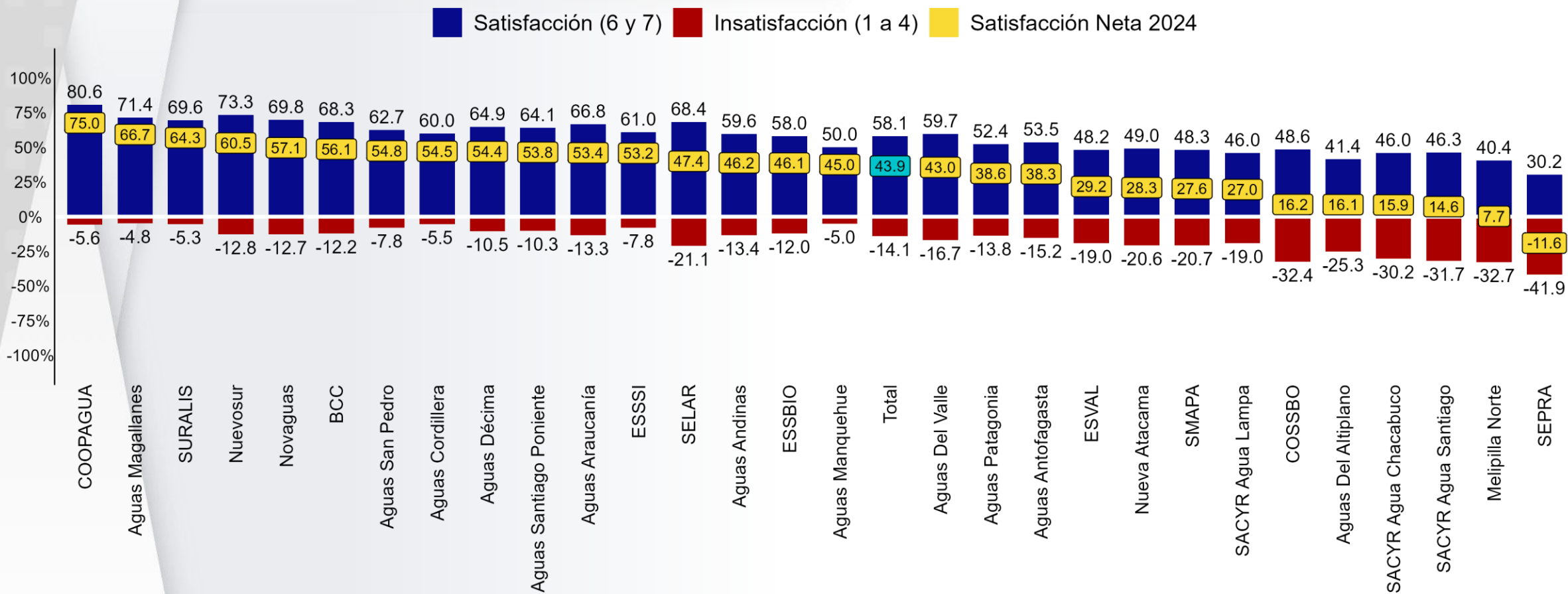
Elaborado para:

Continuidad del Servicio: agilidad en la reanudación o restablecimiento del servicio de agua potable RANKING DE EMPRESAS

Elaborado para:

SATISFACCIÓN AGILIDAD REANUDACIÓN TRAS CORTE DE AGUA 2024

RANKING EMPRESAS

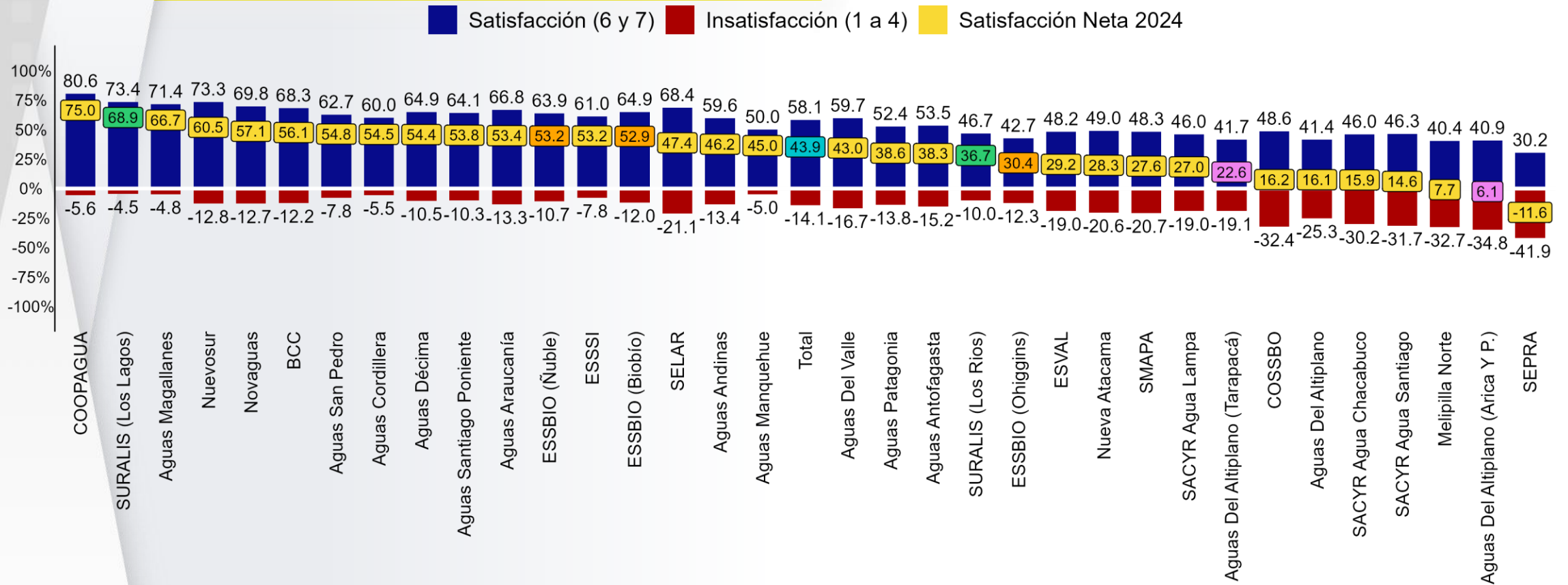


Elaborado para:

P30. ¿Qué nota le pondría a la agilidad en la reanudación o restablecimiento del servicio de agua potable, después de una interrupción?

SATISFACCIÓN AGILIDAD REANUDACIÓN TRAS CORTE DE AGUA 2024

RANKING EMPRESA - REGIÓN



Nota: los colores en satisfacción neta, se utilizan para destacar a las tres empresas con **representación individual empresa-región**;

Verde: SURALIS

Naranja: ESSBIO

Morado: Aguas del Altiplano

Elaborado para:

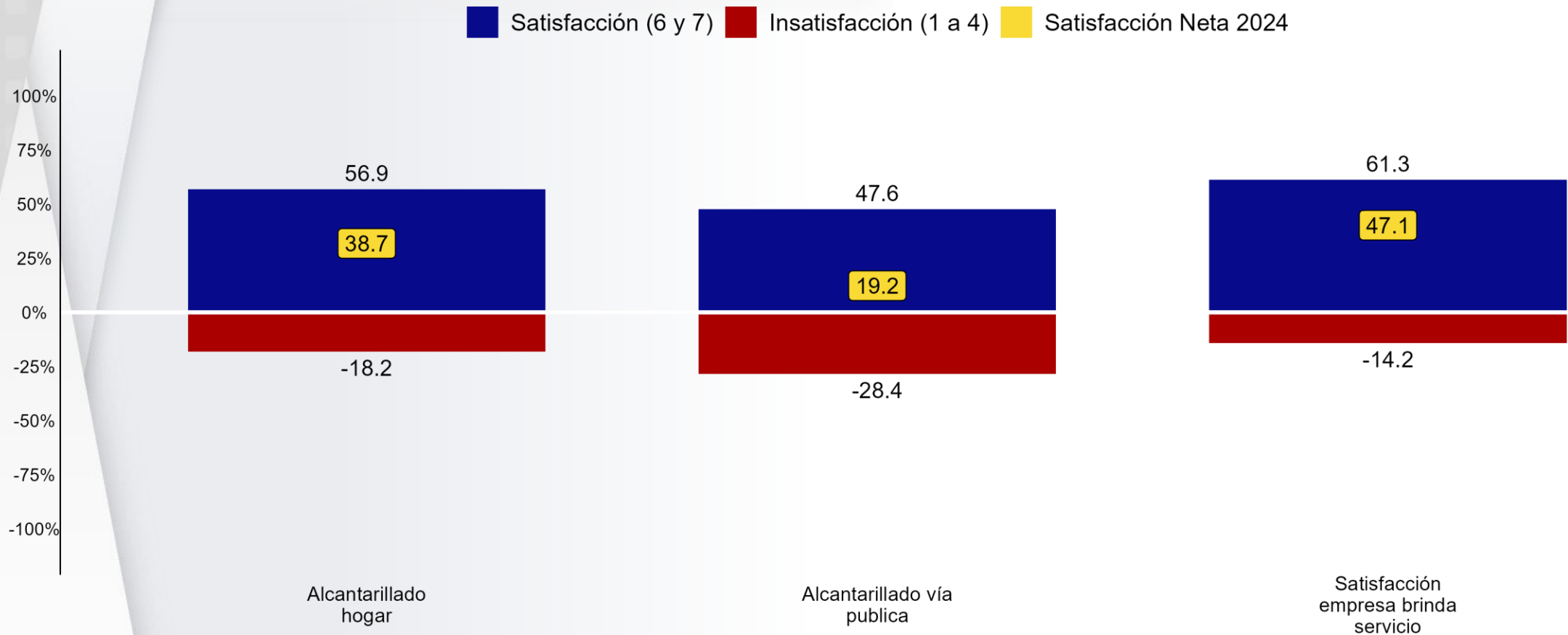
ALCANTARILLADO EN EL HOGAR Y VÍA PÚBLICA

Elaborado para:



SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN EL HOGAR Y EN LA VÍA PÚBLICA (RED)

SATISFACCIÓN GENERAL 2024 (NOTA DE 1 A 7)



Elaborado para:

P10: (...) qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria en su hogar?

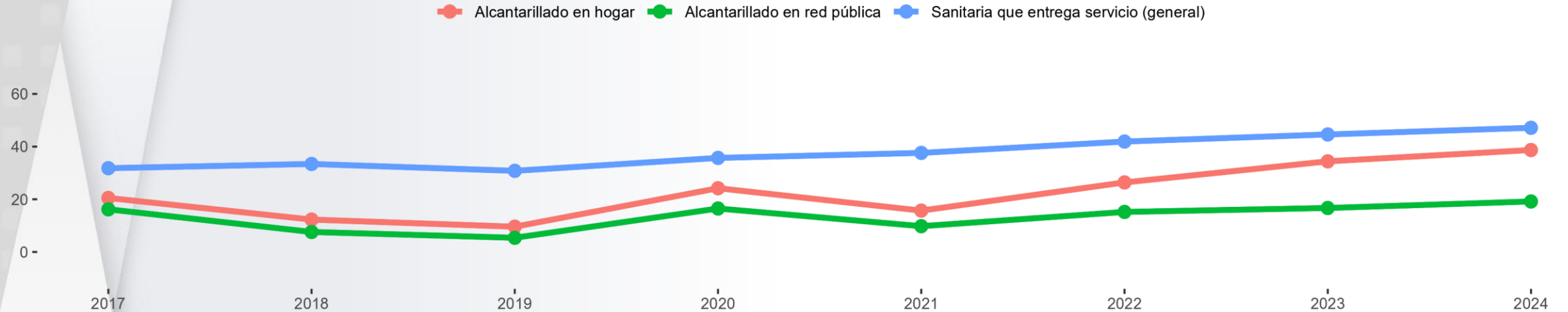
P11: (...) Y en relación al funcionamiento de la red de alcantarillado en la vía pública cercana a su casa; es decir, dentro de su sector ¿qué nota le pondría a la red de alcantarillado?

P2A. Sanitaria que entrega servicio (general)

Las notas relacionadas con el alcantarillado son deficientes, muy por debajo de la percepción general en relación a la empresa. Tal como -13,8 la valoración más baja se asienta en el alcantarillado en la vía pública, con calificación claramente deficiente.

ALCANTARILLADO EN EL HOGAR Y EN LA VÍA PÚBLICA (RED)

SATISFACCIÓN NETA 2017 - 2024 (%)

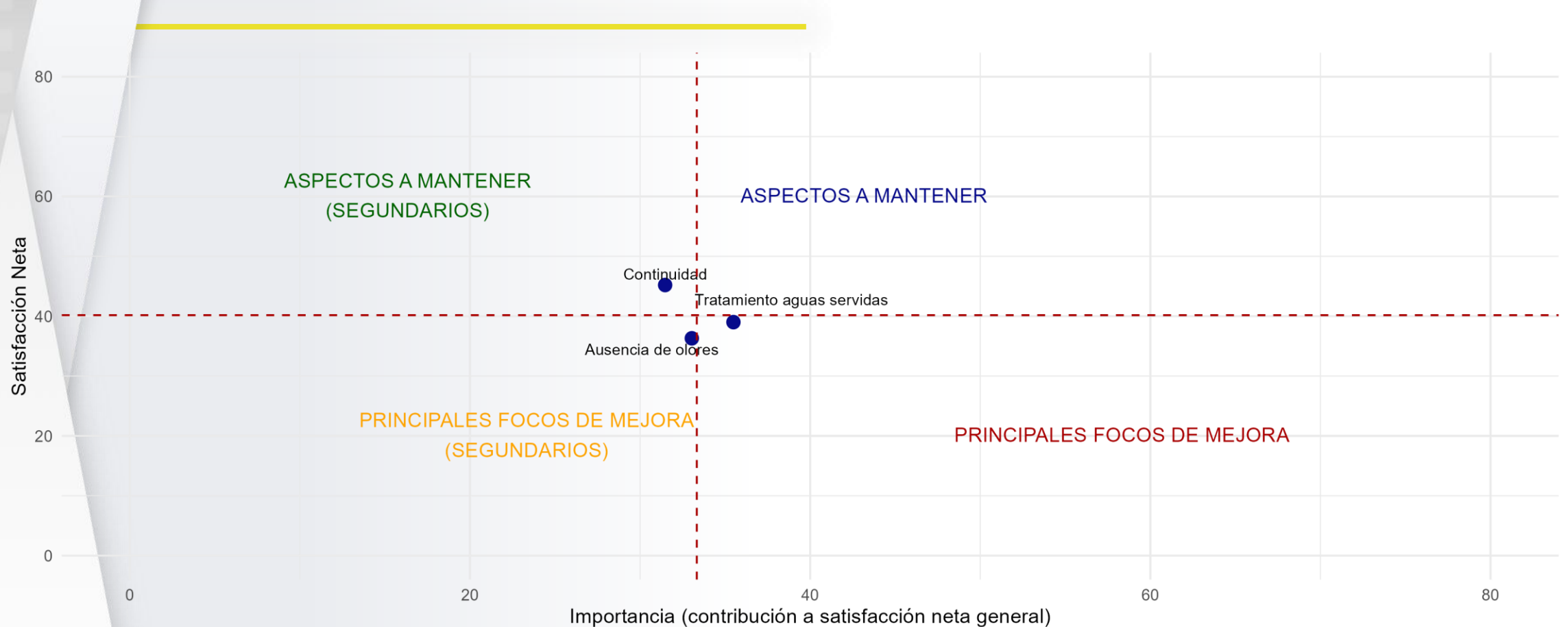


Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Alcantarillado en hogar	20.5%	12.3%	9.6%	24.2%	15.7%	26.4%	34.4%	38.7%
Alcantarillado en red pública	16.2%	7.6%	5.4%	16.5%	9.8%	15.2%	16.7%	19.2%
Sanitaria que entrega servicio (general)	31.8%	33.4%	30.8%	35.7%	37.6%	41.9%	44.6%	47.1%

Durante toda la serie, la valoración por el alcantarillado en la vía pública se posiciona siempre por debajo de la valoración por el alcantarillado en el hogar. o Llama la atención cómo la percepción en ambos indicadores sube y baja de manera conjunta, lo que habla del parámetro comparativo en la visión del perceptor. o La gran caída se verifica en tiempos pre y post estallido, con rápida recuperación el año de pandemia. o En las últimas dos mediciones, aun cuando con más peso el 2023, destaca la ampliación de la brecha, a favor de la recuperación del alcantarillado en el hogar, que tiende a una mejora en la satisfacción a partir de la valoración por la atención o servicio ante llamados de urgencia

Elaborado para:

ALCANTARILLADO EN EL HOGAR: DIMENSIONES MATRIZ DE IMPORTANCIA (R² 81.4%) Y SATISFACCIÓN



Elaborado para:

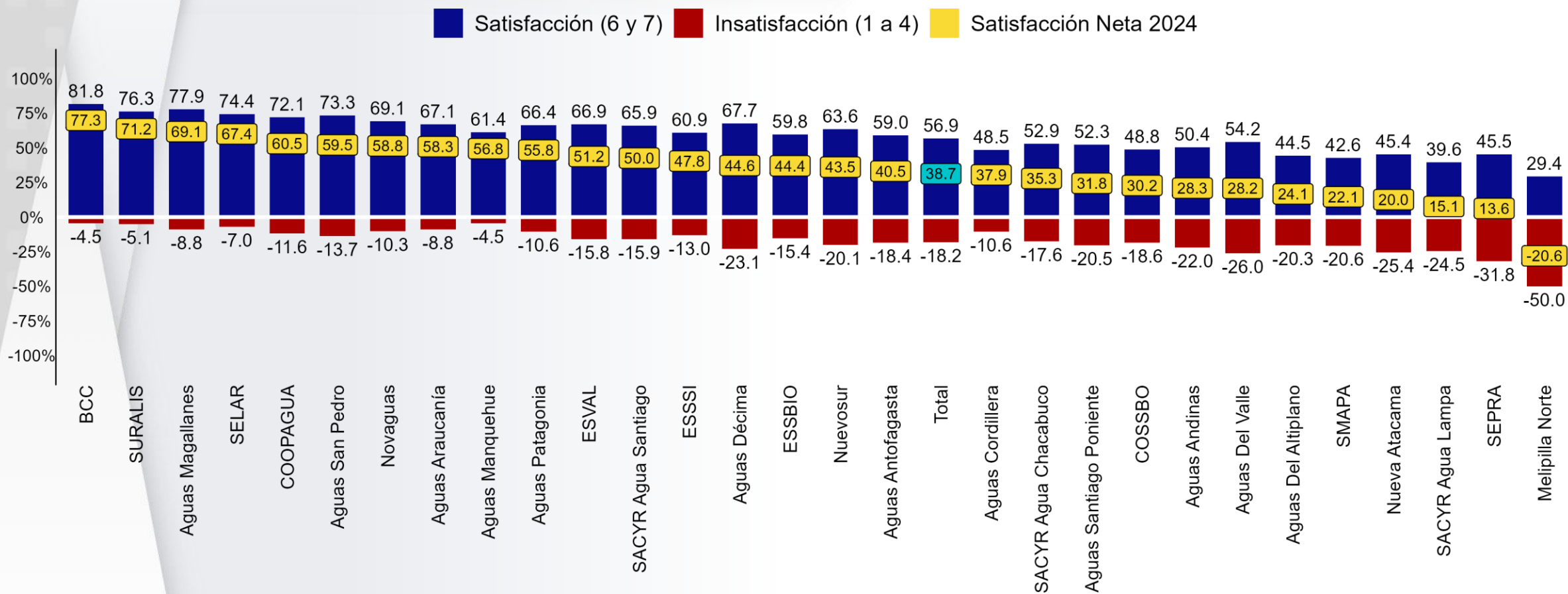
Las dos dimensiones que explican en mayor proporción la satisfacción con el alcantarillado en el hogar son el tratamiento de aguas servidas –que constituye debilidad o foco principal de mejora- y la continuidad –que constituye su fortaleza.

Alcantarillado: Ranking de Empresas

Elaborado para:

SATISFACCIÓN CALIDAD SERVICIO ALCANTARILLADO EN EL HOGAR 2024

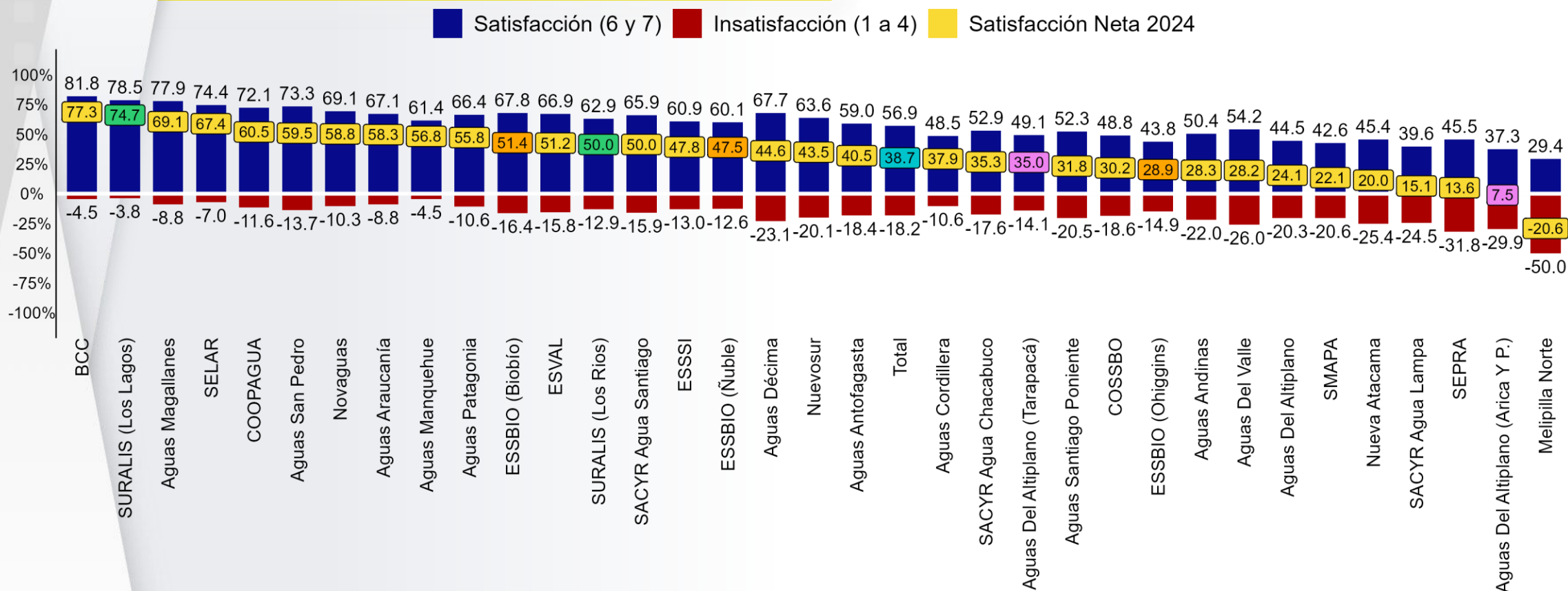
RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:

SATISFACCIÓN CALIDAD SERVICIO ALCANTARILLADO EN EL HOGAR 2024

RANKING EMPRESA - REGIÓN



Nota: los colores en satisfacción neta, se utilizan para destacar a las tres empresas con *representación individual empresa-región*;

Verde: SURALIS

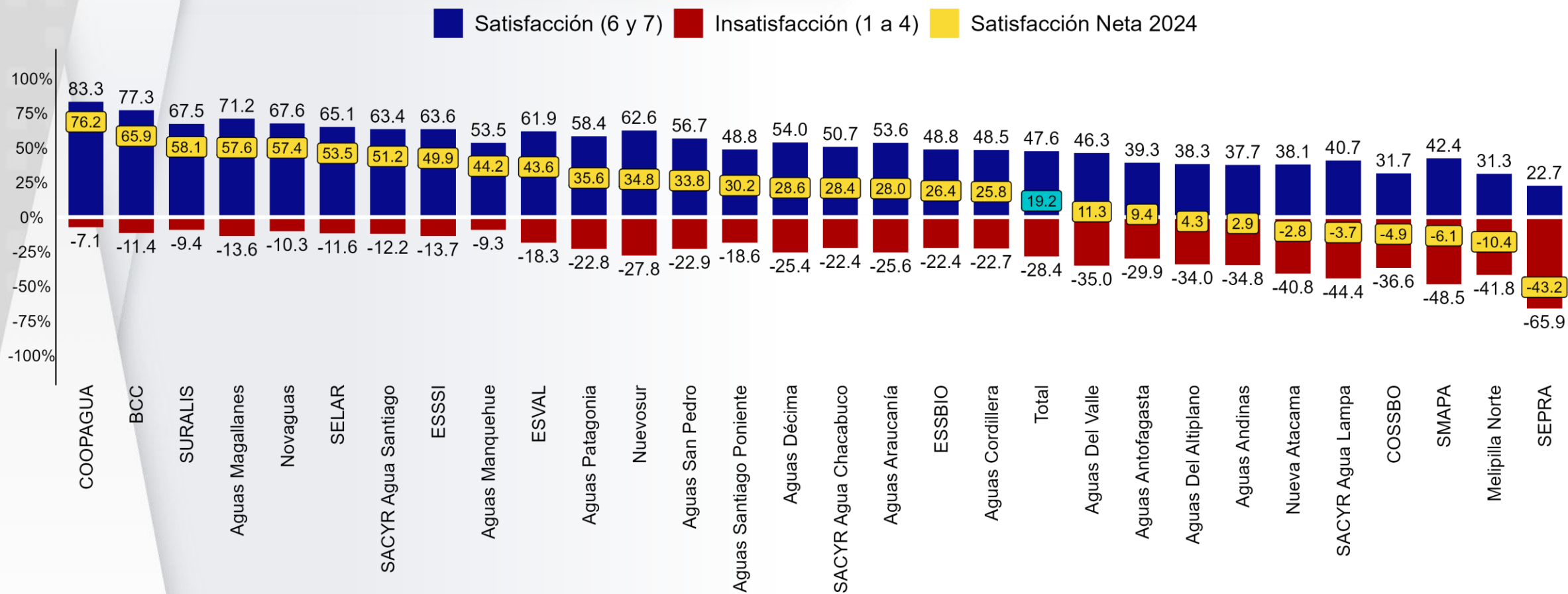
Naranja: ESSBIO

Morado: Aguas del Altiplano

Elaborado para:

SATISFACCIÓN ALCANTARILLADO EN VÍA PÚBLICA 2024

RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:

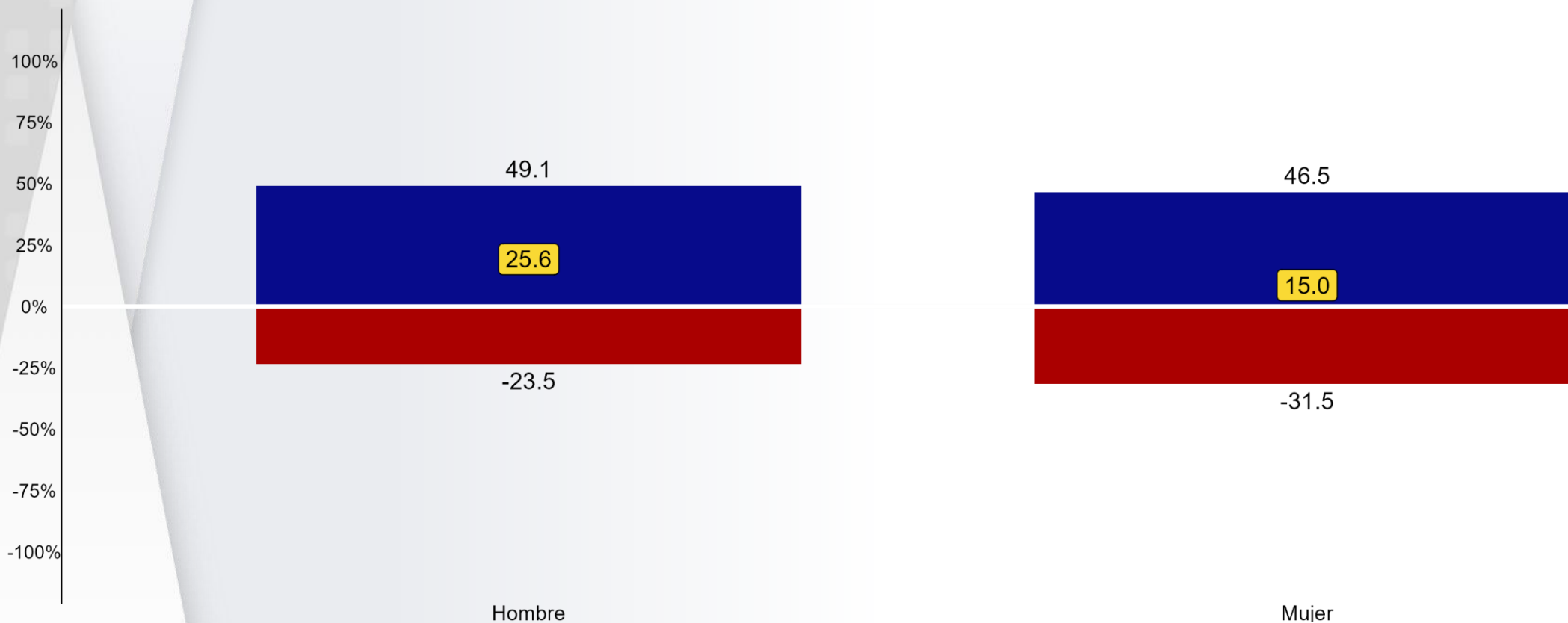


P11: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria la vía pública?"

SATISFACCIÓN ALCANTARILLADO EN VÍA PÚBLICA 2024

RANKING EMPRESA - REGIÓN

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Satisfacción Neta 2024



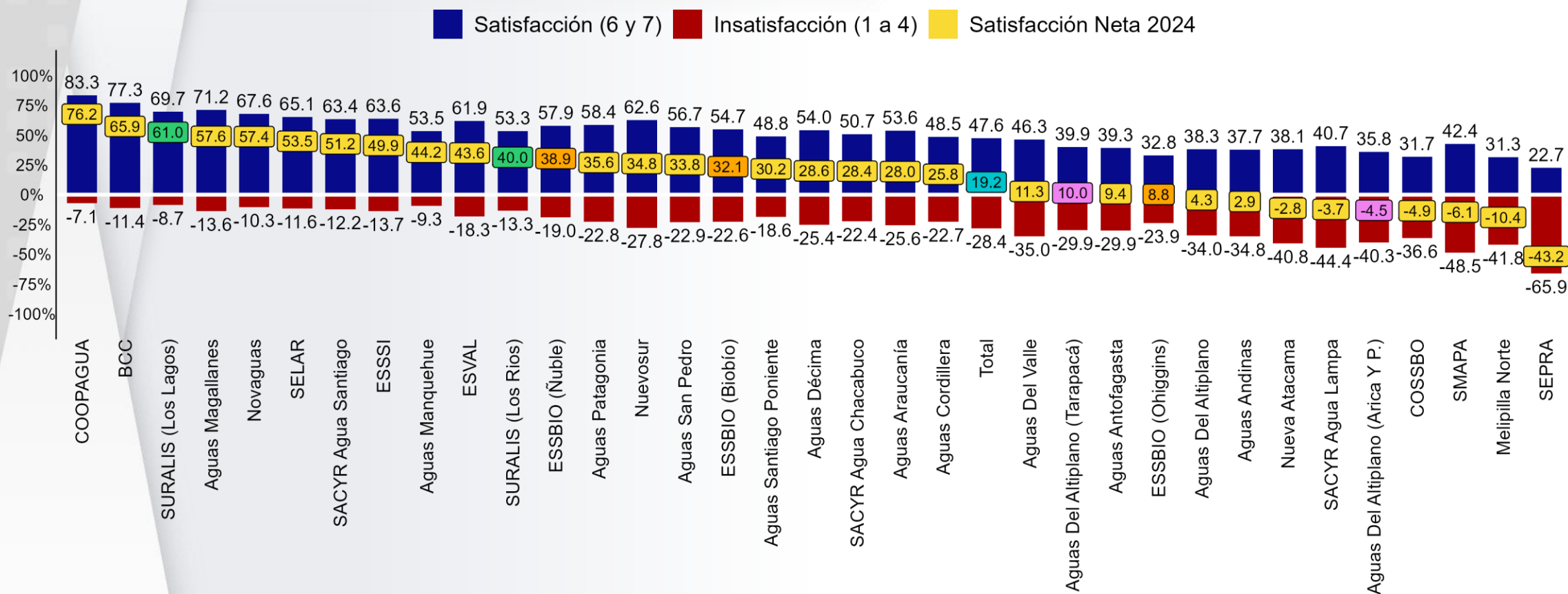
Elaborado para:



P11: "Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria la vía pública?"

SATISFACCIÓN ALCANTARILLADO EN VÍA PÚBLICA 2024

Según Sexo



Elaborado para:

P11: “Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria la vía pública?”

Se aprecia que los hombres presentan una mayor satisfacción con el alcantarillado de la vía pública

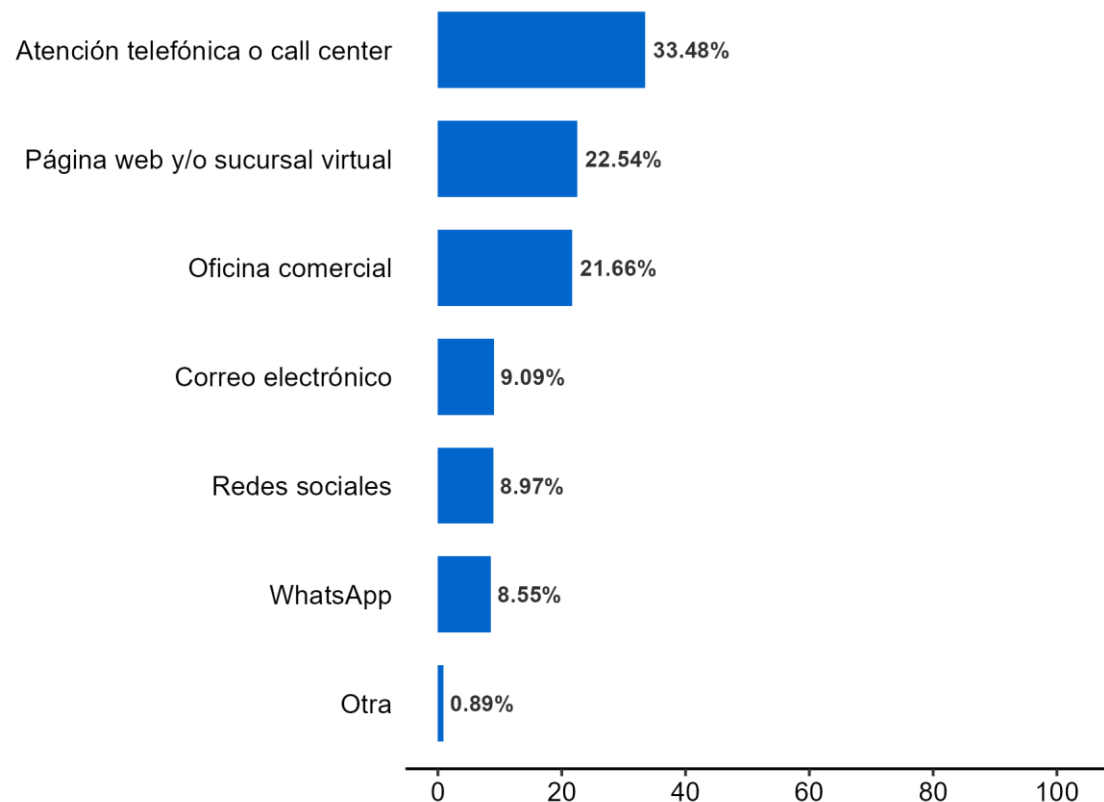
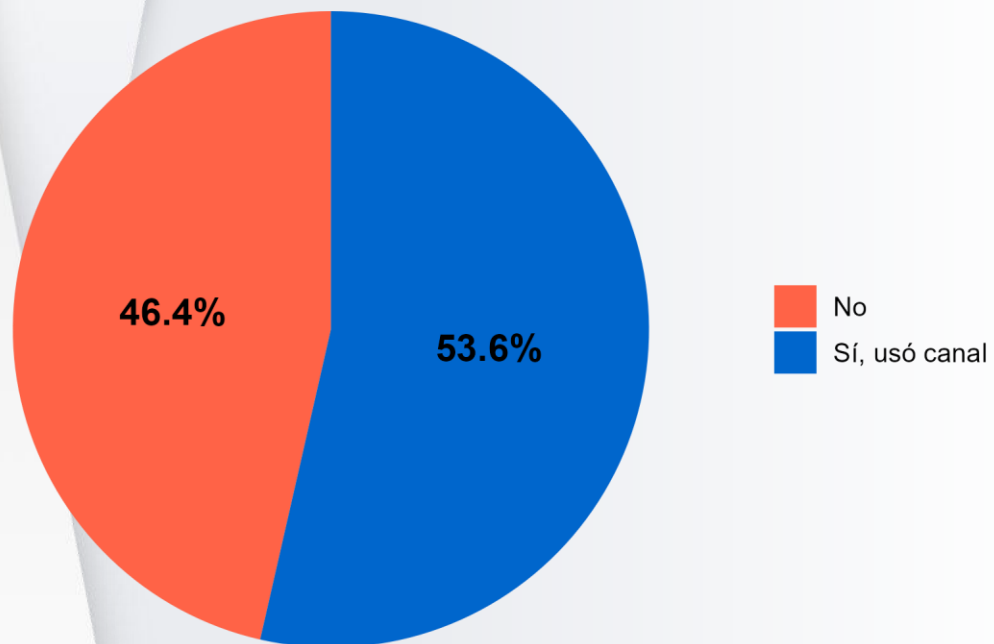
CANALES DE CONTACTO

Elaborado para:



CANALES DE CONTACTO 2024*

MULTIRESUESTA – BASE: TOTAL DE ENTREVISTADOS

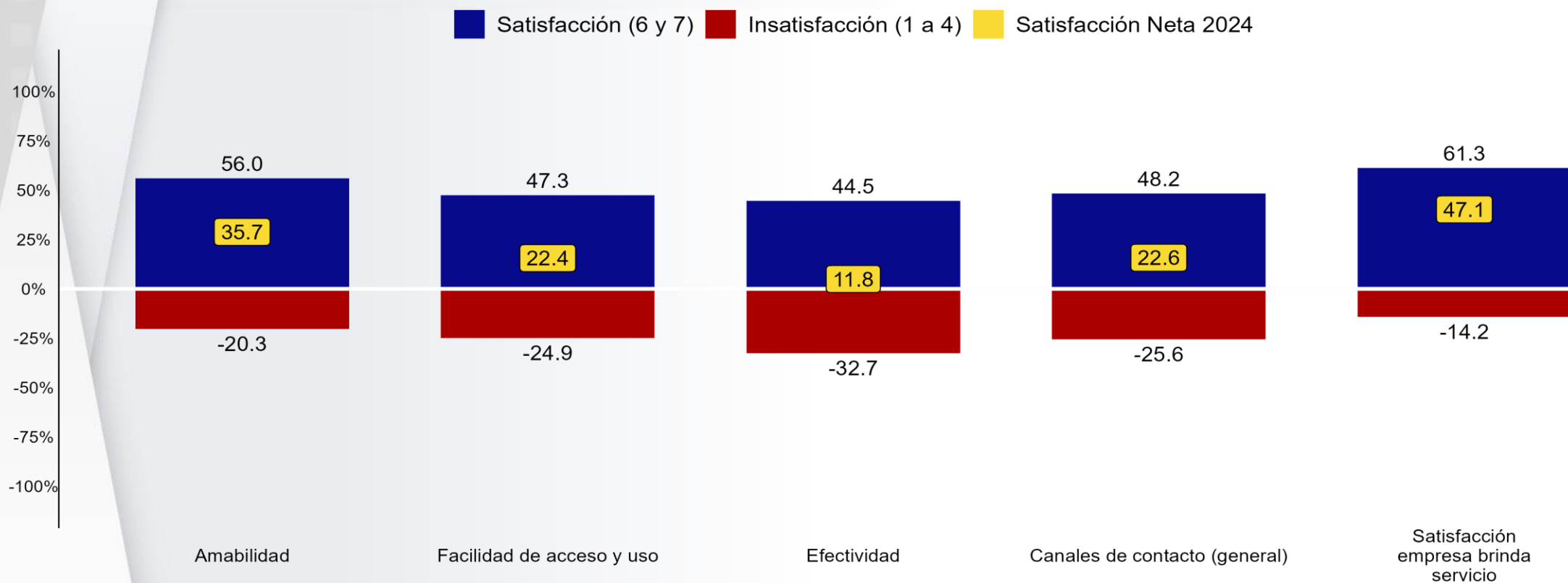


Elaborado para:

*Casi un tercio de la población usuaria, utilizó canales de atención “el último año”. • El medio de contacto de mayor mención es la atención telefónica; observándose una muy baja frecuencia en la respuesta “oficina comercial”, de carácter presencial

CANALES DE CONTACTO 2024*

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD



Elaborado para:

La amabilidad es el atributo-subdimensión mejor valorada, algo por debajo de la satisfacción general con la empresa, y por encima de la satisfacción general con los canales. • Destaca cómo la facilidad de acceso recibe casi un cuarto de calificaciones deficientes (nota 1 a 4), lo que requiere atención; del mismo modo, una proporción aún mayor califica con las peores notas la efectividad de las respuestas

CANALES DE CONTACTO 2024*

MATRIZ DE IMPORTANCIA (R 82.6) Y SATISFACCIÓN

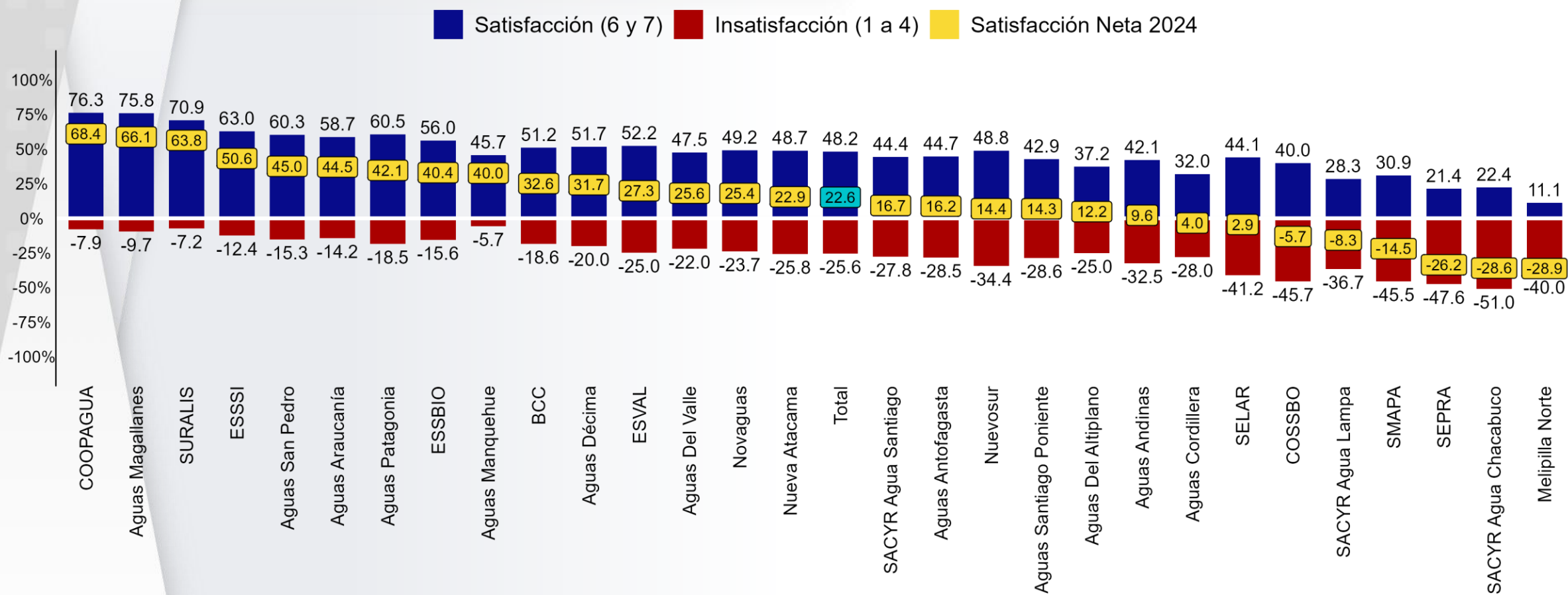


Elaborado para:

De manera evidente, el principal foco de mejora, vale decir, aquello importante para la satisfacción usuaria y más deficientemente evaluado, es la efectividad de las respuestas. o Los otros dos atributos alcanzan menor peso y se comportan de manera inversa: la amabilidad constituye aspecto positivo a mantener y la facilidad de acceso y uso, de manera contraria, constituye aspecto a mejorar.

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO 2024

RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:



P13 ¿Qué nota general le pondría a los canales de contacto o atención?

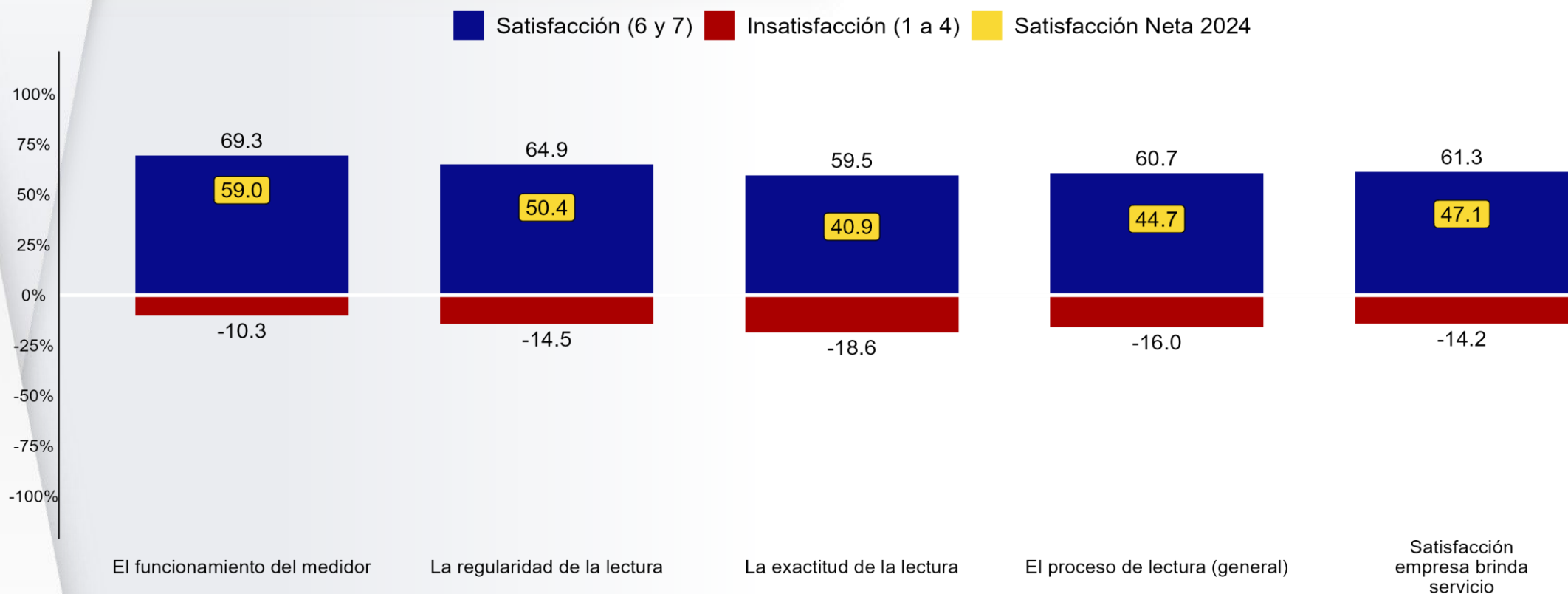
LECTURA Y MEDIDOR

Elaborado para:



PROCESO DE MEDICIÓN Y LECTURA 2024

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD



Tratándose de una dimensión muy bien evaluada, es la exactitud de la lectura la que aparece comparativamente más deficitaria y algo por debajo de la valoración-balance

Elaborado para:

PROCESO DE MEDICIÓN Y LECTURA 2024

MATRIZ DE IMPORTANCIA (R2 83,1%) Y SATISFACCIÓN

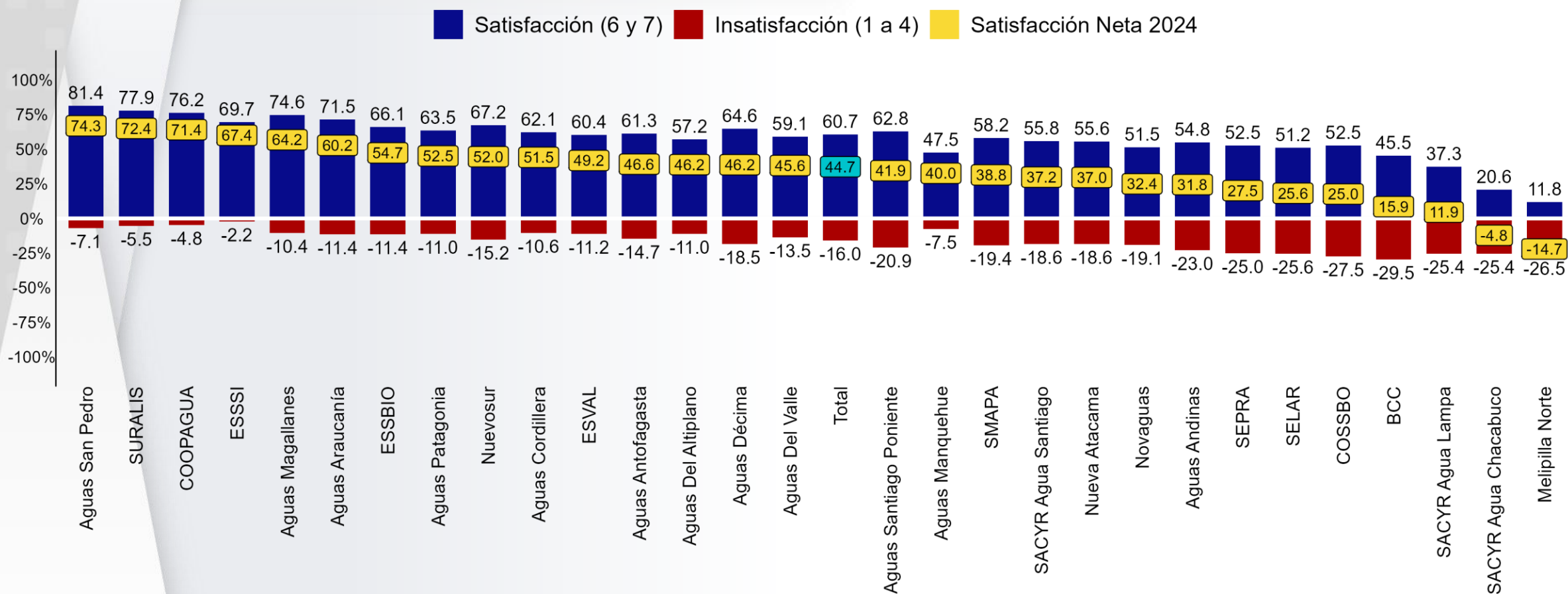


Elaborado para:

La SATISFACCIÓN (R2 83,1%), se explica principalmente por (a) la regularidad de la lectura, 44,6%; (b) exactitud de la lectura, 37,6%; y (c) funcionamiento del medidor, 17,8%

SATISFACCIÓN PROCESO DE LECTURA 2024

RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:

P14 ¿Qué nota general le pondría a la lectura?

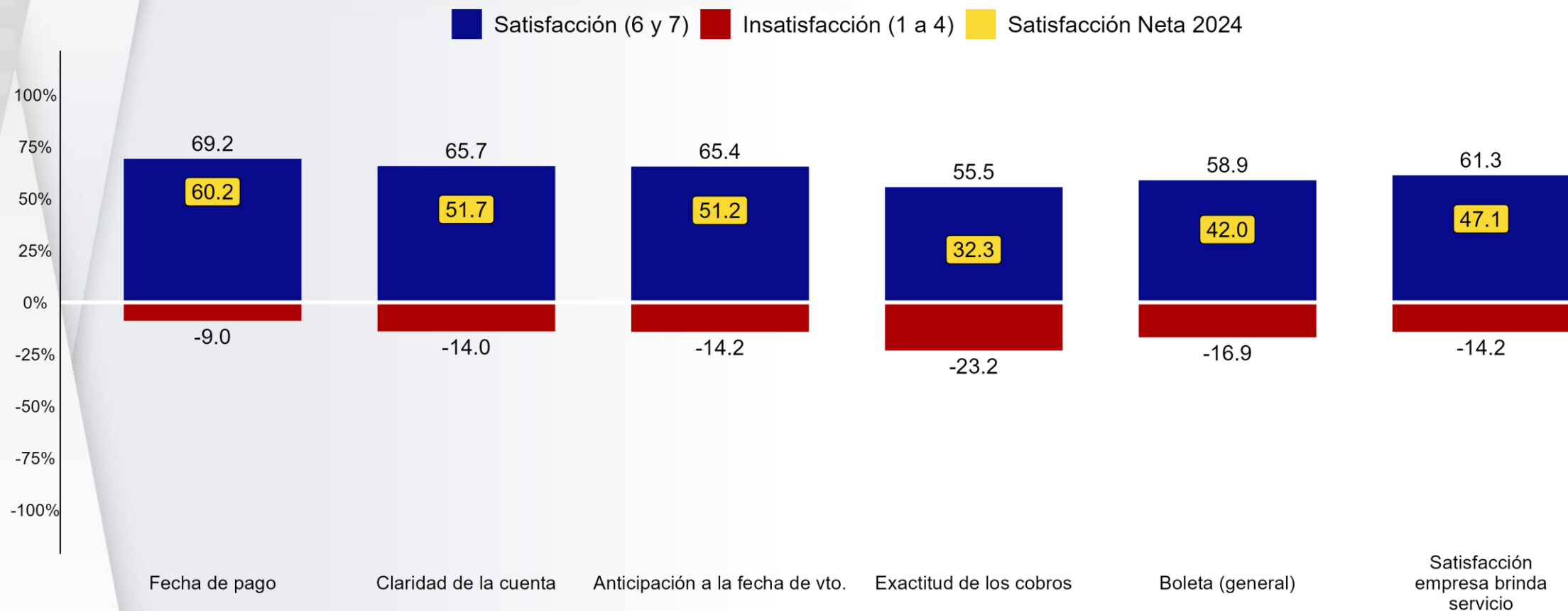
BOLETA O FACTURA

Elaborado para:



BOLETA 2024

SATISFACCIÓN CON DIMENSIONES DE CALIDAD



La boleta, presenta una satisfacción neta igual al 42%
 Todos los aspectos asociados a la boleta presentan evaluaciones positivas, con porcentajes de satisfacción todos por sobre el 55%

Elaborado para:

BOLETA 2024

MATRIZ DE IMPORTANCIA (R2: 83,0%) Y SATISFACCIÓN

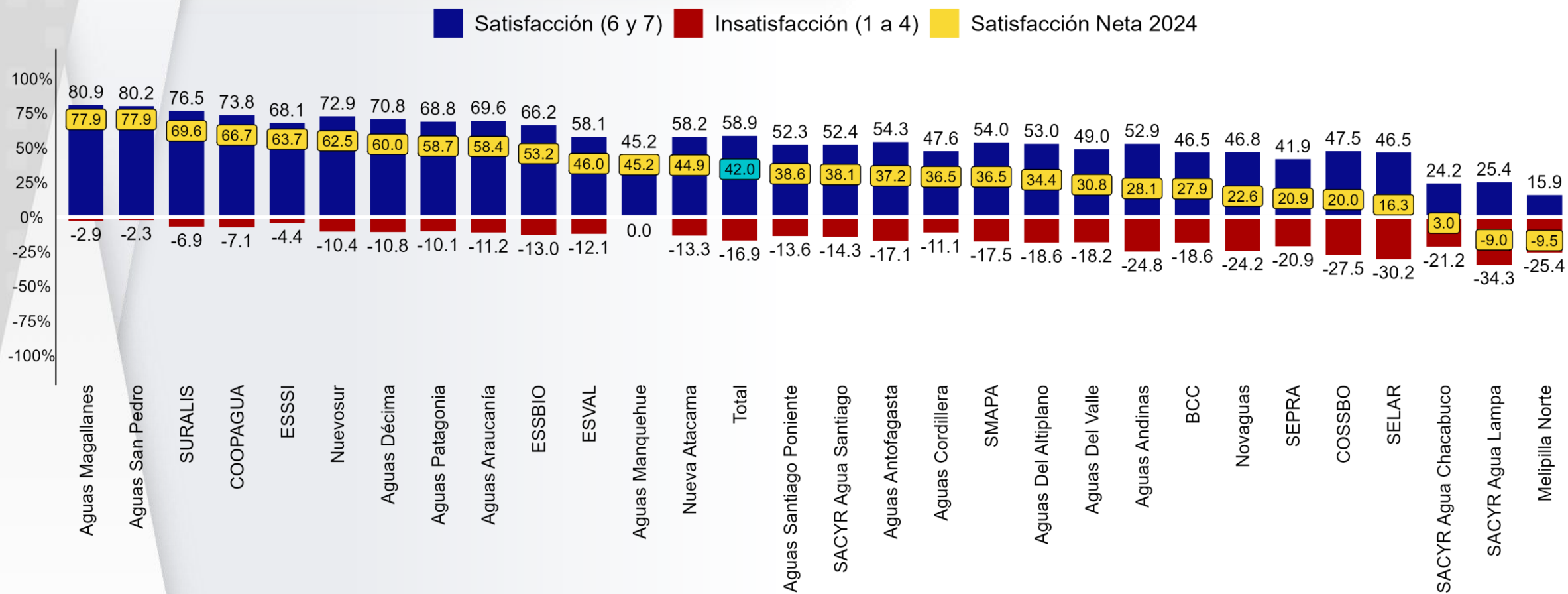


La exactitud de los cobros, aparece como foco principal de mejora; sin embargo, tal como en el caso de la lectura, esto sucede por el contraste con la altísima satisfacción usuaria con la fecha de pago o vencimiento (60,2%). Se trata, en rigor, de una dimensión bien evaluada y para la que interesa destacar la importancia brindada a la exactitud de los cobros e indagar en su significado (cargo fijo, consumo agua, recolección, tratamiento; o desconfianza generalizada a las empresas em general y las acciones de cobro)

Elaborado para:

SATISFACCIÓN BOLETA 2024

RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:

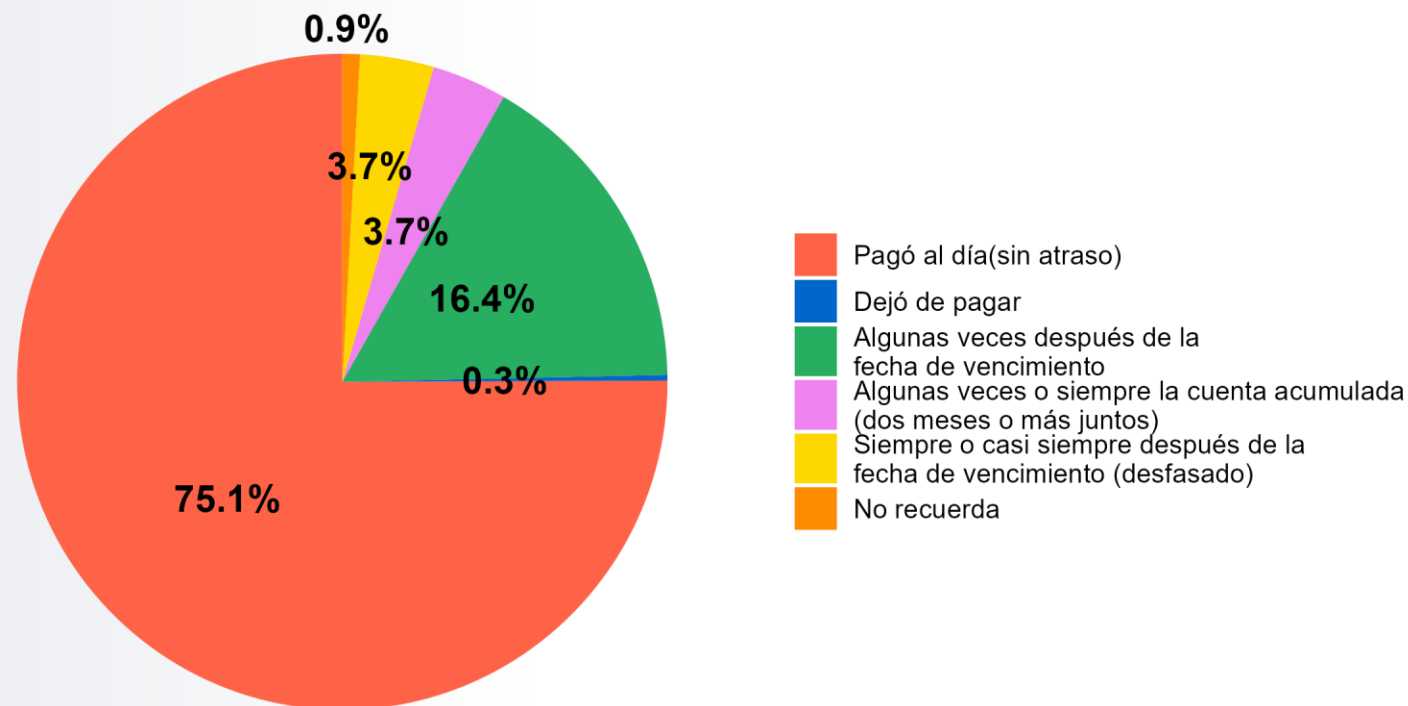
P16 ¿Qué nota general le pondría a la Boleta?

PAGO DE CUENTAS

Elaborado para:



O P O R T U N I D A D E N E L P A G O D E C U E N T A 2 0 2 4

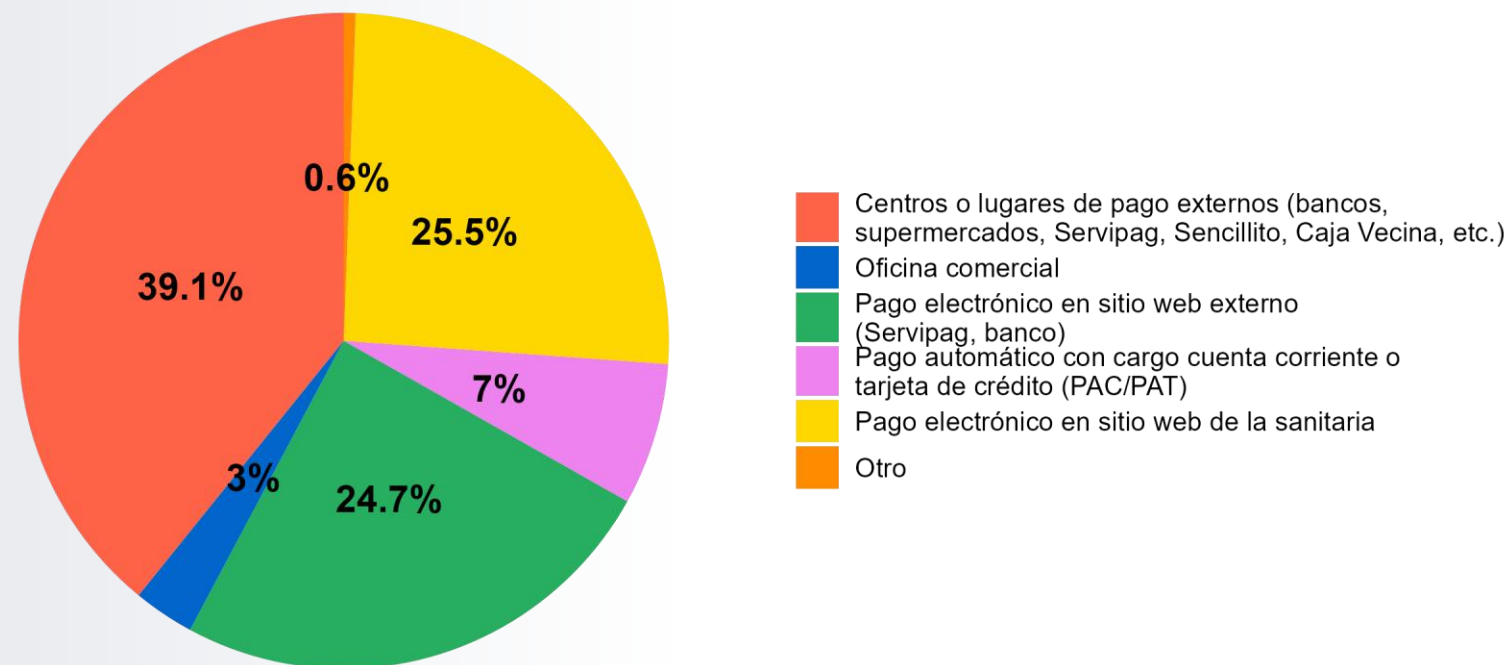


P.20 Durante el último año ¿se atrasó en el pago de su cuenta de agua?

La proporción de usuarios que declara pago de cuentas al día es muy elevada, llegando al 75%. Sin embargo, las personas que declaran pago tardío constituyen una proporción no menor e importante en la medida que se relaciona con la insatisfacción usuaria.

Elaborado para:

LUGAR DE PAGO DE CUENTA 2024

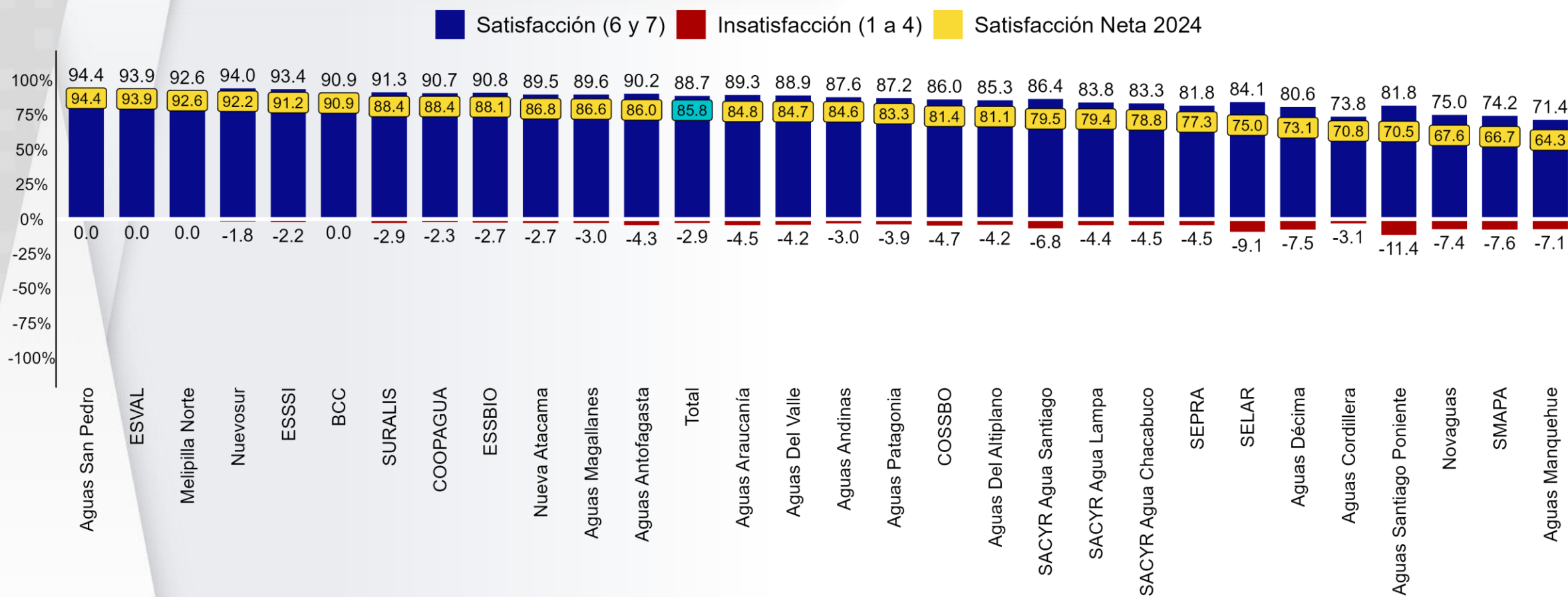


Elaborado para:

El 50% paga la cuenta de manera electrónica (web externo o de la sanitaria)
39% en modalidad presencial externa
3% presencial en oficina comercial

SATISFACCIÓN PAGO CUENTA 2024

RANKING DE EMPRESAS



Elaborado para:



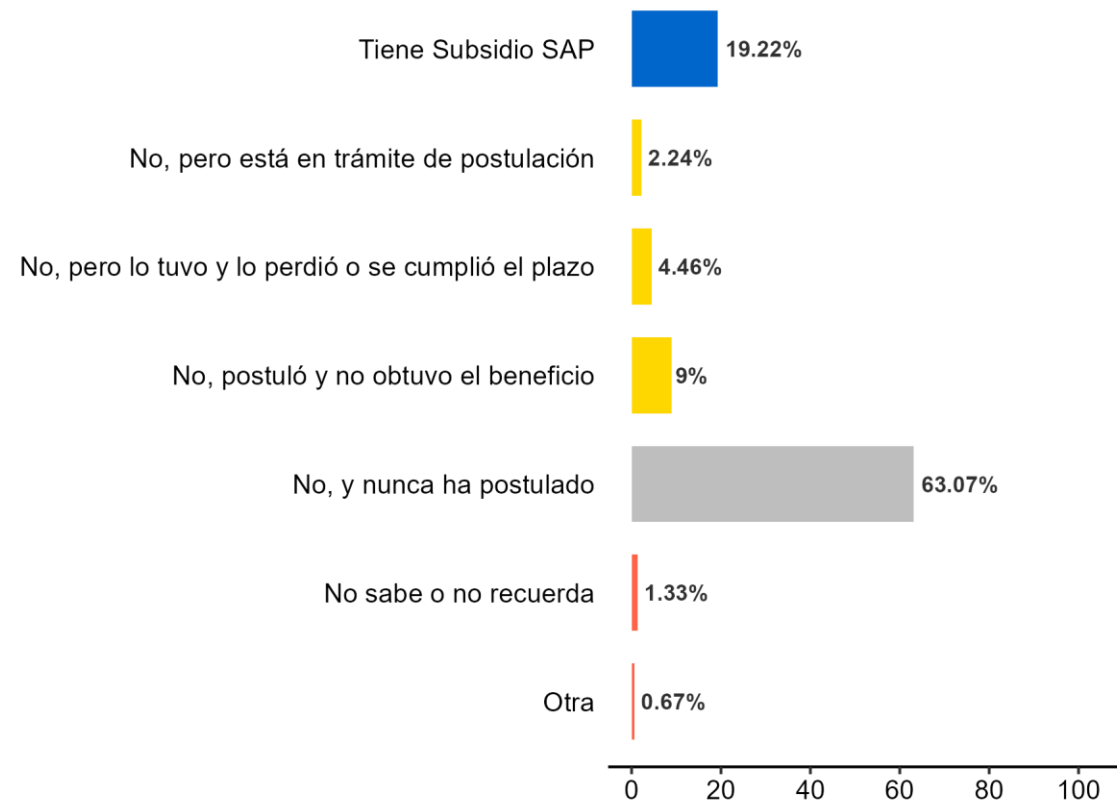
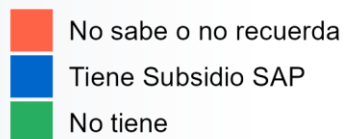
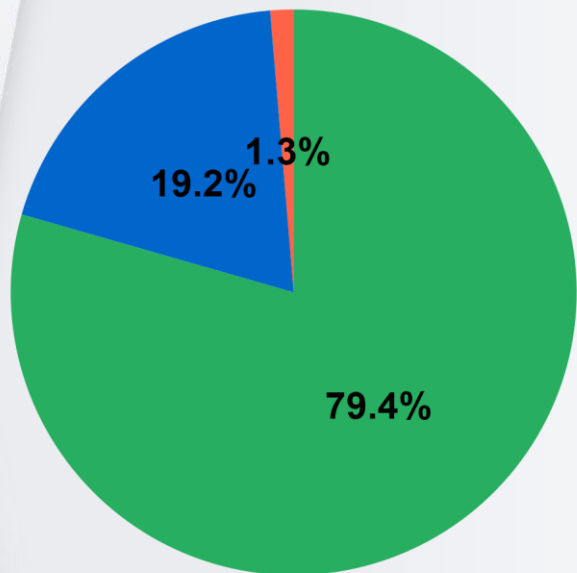
P18 ¿Qué nota general le pondría a la facilidad de realizar el pago?

SUBSIDIO AL PAGO DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SAP)

Elaborado para:



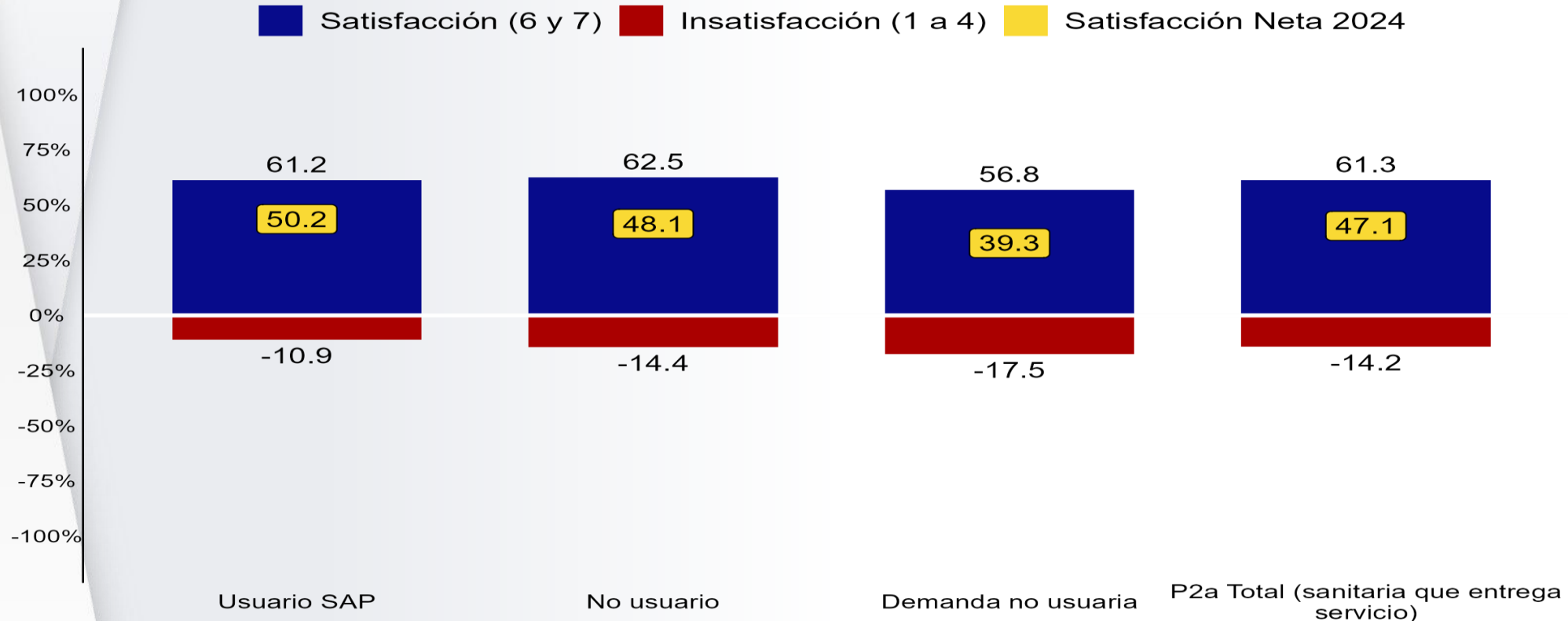
TENENCIA SUBSIDIO AL PAGO DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2024



El 19% de los usuarios tiene Subsidio
El 4,5% no lo tiene actualmente, pero lo tuvo

Elaborado para:

SATISFACCIÓN USUARIOS(AS) SECTOR SANITARIO 2024, SEGÚN TENENCIA DE SUBSIDIO AL PAGO DEL AGUA POTABLE (SAP)



Elaborado para:

P2B: (...) qué nota le pondría a la empresa que le proporciona el servicio de agua potable?

La demanda no usuaria es el conjunto que personas que no tiene el subsidio, pero están postulando o fueron rechazados

Los usuarios con subsidio están menos insatisfechos

La demanda del subsidio no beneficiaria es quien presenta los porcentajes más altos de insatisfacción con la entrega del servicio.

PROBLEMAS

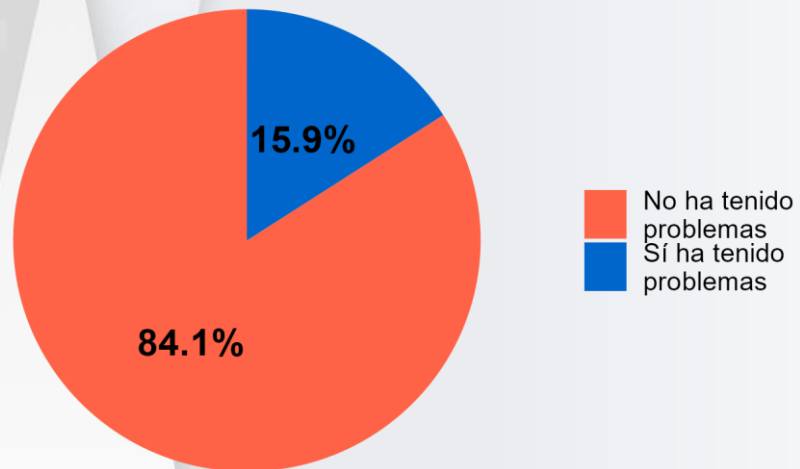
Elaborado para:



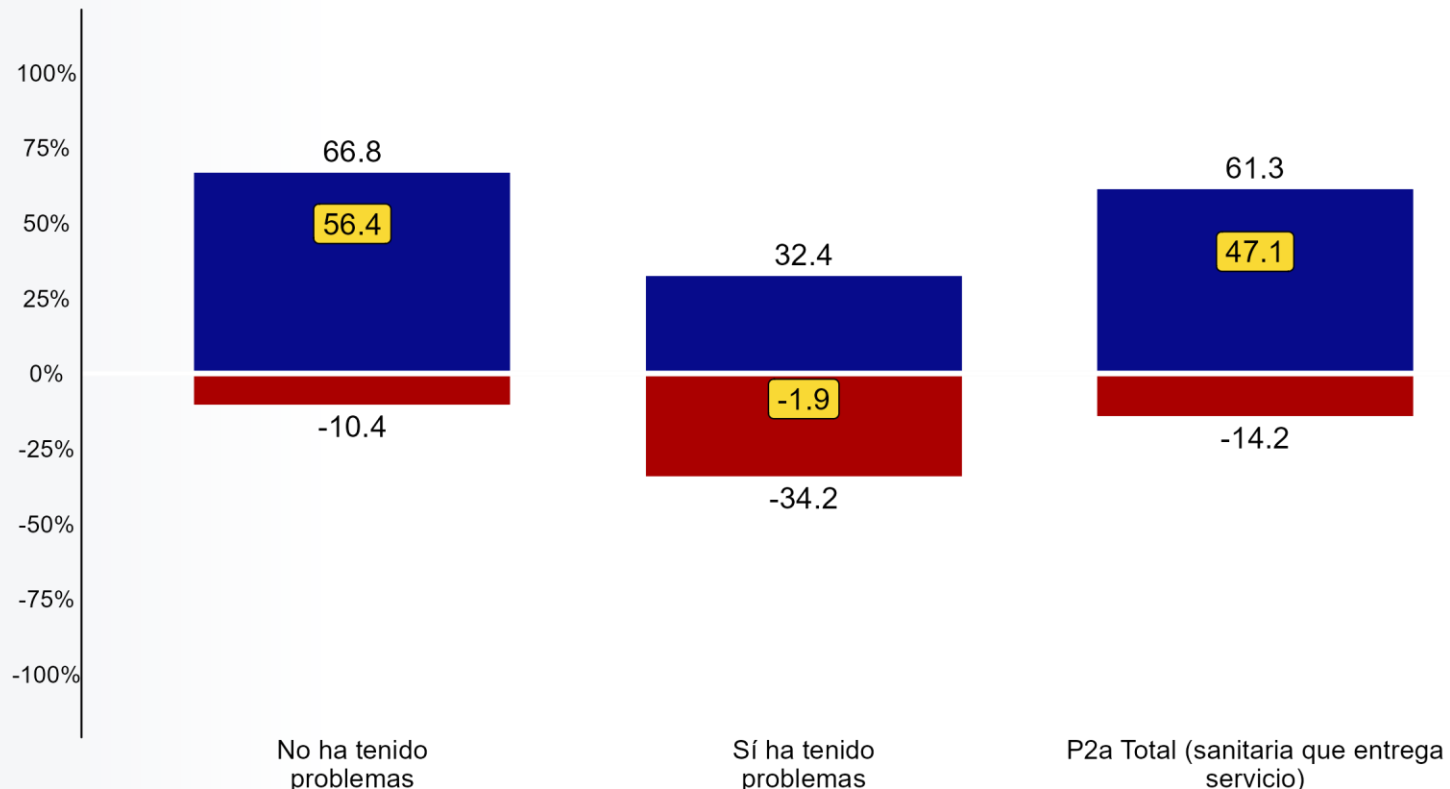
EXPERIENCIA DE PROBLEMAS Y SATISFACCIÓN 2024

TOTAL DE CASOS

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Satisfacción Neta 2024



■ No ha tenido problemas
■ Sí ha tenido problemas

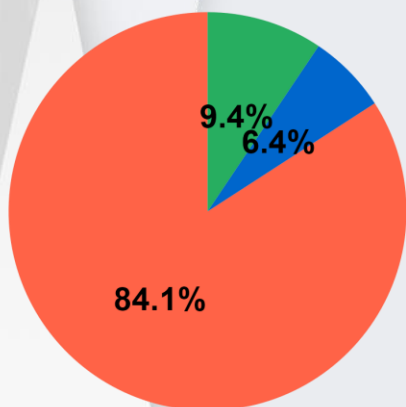


Elaborado para:

La experiencia de algún tipo de problema reciente produce una **caída drástica en la satisfacción usuaria.**

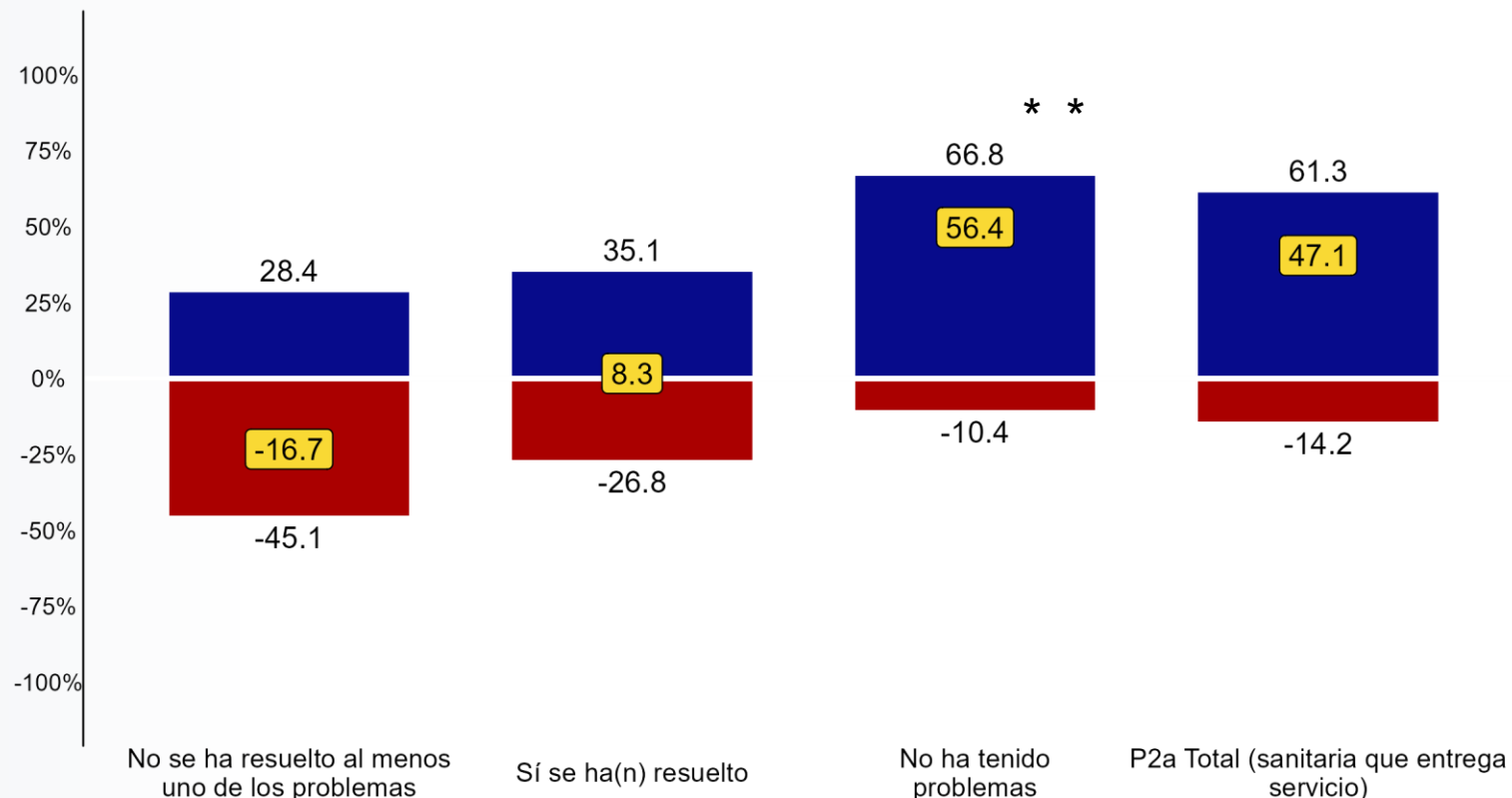
PROBLEMAS, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL 2024

TOTAL DE CASOS



- No ha tenido problemas
- No se ha resuelto al menos uno de los problemas
- Sí se ha(n) resuelto

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Satisfacción Neta 2024

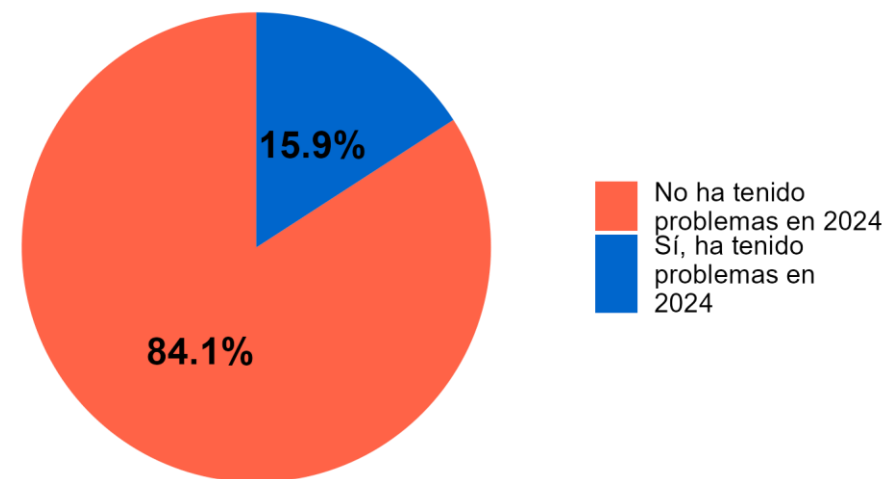
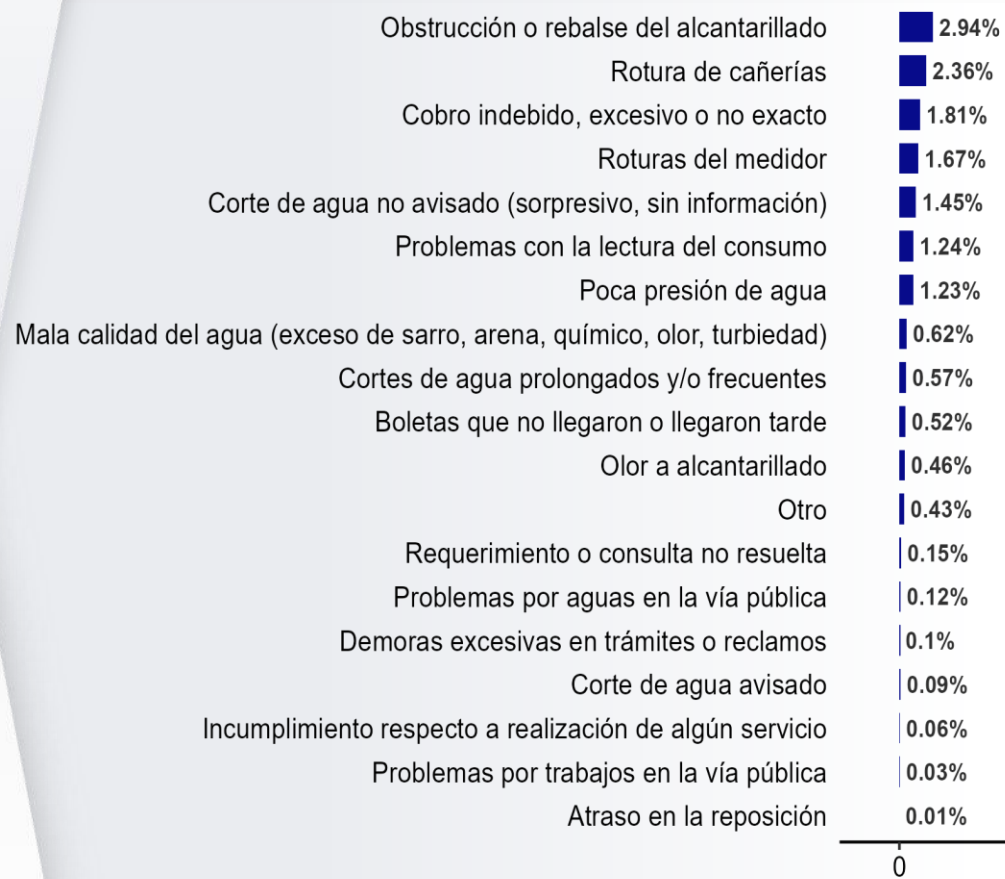


Elaborado para:

La experiencia de algún tipo de problema resuelto aumenta la satisfacción, en comparación a aquellos que no han tenido solución a sus problemas.

PROBLEMAS 2024**

OCURRENCIA Y TIPO, PREGUNTA ABIERTA CODIFICADA



Elaborado para:

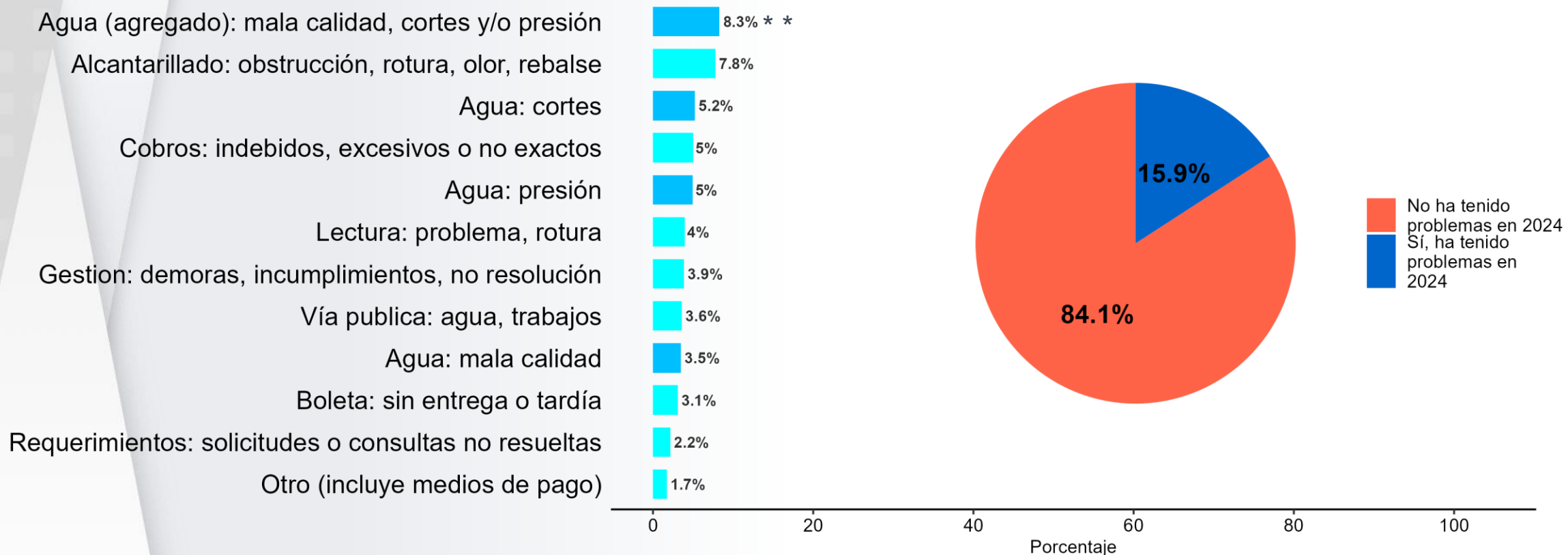
*P25: "Durante el último año ¿ha tenido algún problema con el servicio que presta la empresa sanitaria?"

*P26A: "¿Me podría describir el problema o los problemas que tuvo?" **Pregunta abierta**

** Porcentajes calculados sobre el total muestra (n=3.472)

PROBLEMAS 2024: RESPUESTA MÚLTIPLE

% DE PROBLEMAS SOBRE EL TOTAL MUESTRA (n = 3.472)



Elaborado para:



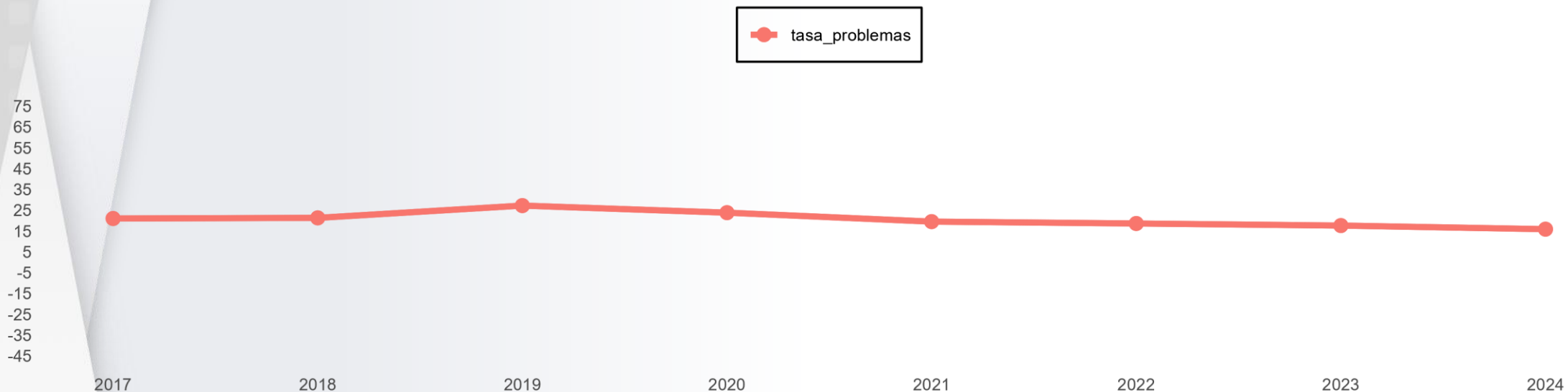
*P25: "Durante el último año ¿ha tenido algún problema con el servicio que presta la empresa sanitaria?"

*P26: "¿Problema? (Ocurrencia)"

**Agua Agregado corresponde al % de personas que al menos ha presentado un problema con el servicio de agua potable (Corte, presión, mala calidad)

TASA DE PROBLEMAS SECTOR SANITARIO

EVOLUCIÓN 2017-2024



Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
tasa_problemas	21%	21.3%	27.2%	23.8%	19.5%	18.6%	17.6%	15.9% ▼

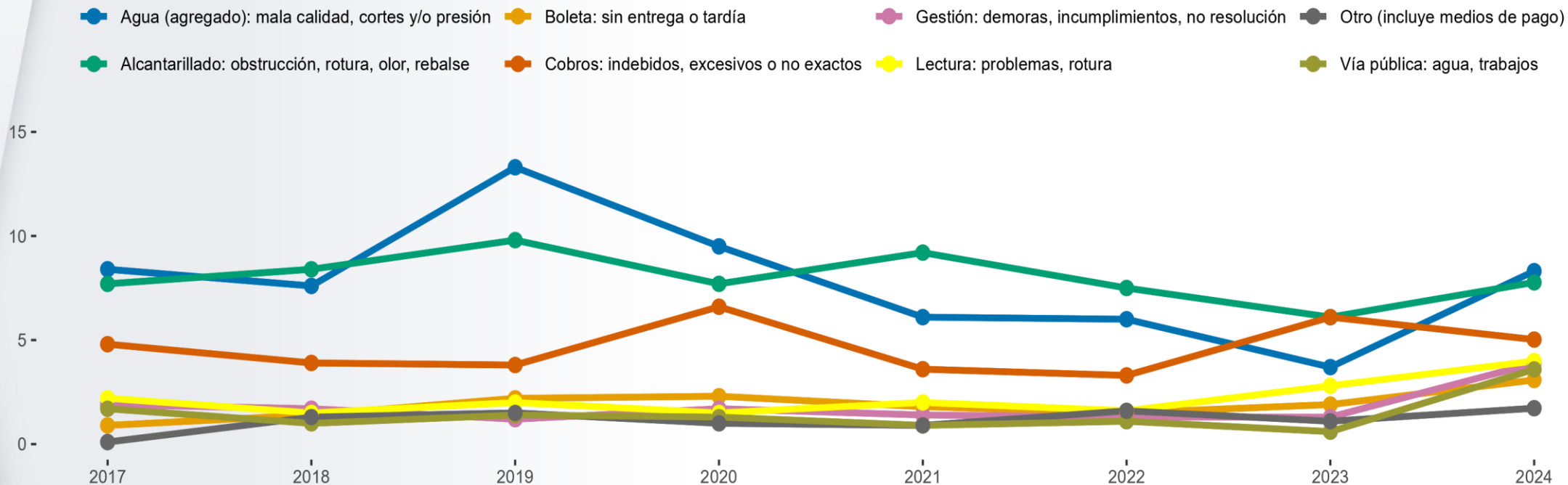
*P25: "Durante el último año ¿ha tenido algún problema con el servicio que presta la empresa sanitaria?"

La tasa de problemas 2024 presenta una disminución de 1,7 puntos porcentuales, la cual es estadísticamente significativa

Elaborado para:

PROBLEMAS: TIPO, MENCIÓN ESPONTÁNEA

EVOLUCIÓN 2017-2024



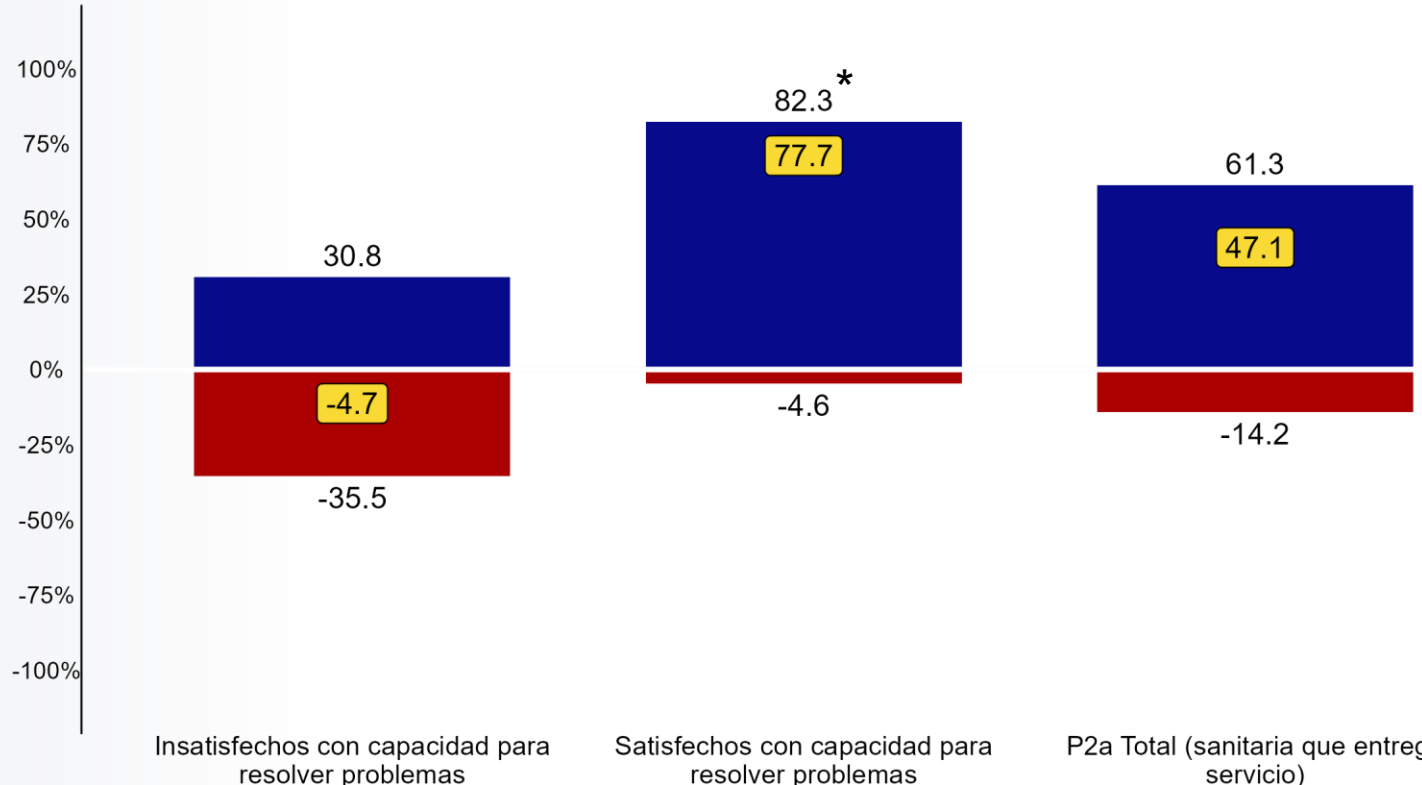
Variable	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Agua (agregado): mala calidad, cortes y/o presión	8.4%	7.6%	13.3%	9.5%	6.1%	6%	3.7%	8.3%
Alcantarillado: obstrucción, rotura, olor, rebalse	7.7%	8.4%	9.8%	7.7%	9.2%	7.5%	6.1%	7.8%
Cobros: indebidos, excesivos o no exactos	4.8%	3.9%	3.8%	6.6%	3.6%	3.3%	6.1%	5%
Boleta: sin entrega o tardía	0.9%	1.4%	2.2%	2.3%	1.8%	1.5%	1.9%	3.1%
Gestión: demoras, incumplimientos, no resolución	1.9%	1.7%	1.2%	1.7%	1.4%	1.3%	1.3%	3.9%
Lectura: problemas, rotura	2.2%	1.5%	2%	1.5%	2%	1.6%	2.8%	4%
Vía pública: agua, trabajos	1.7%	1%	1.4%	1.3%	0.9%	1.1%	0.6%	3.6%

Elaborado para:

CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ATRIBUIDA Y SATISFACCIÓN 2024

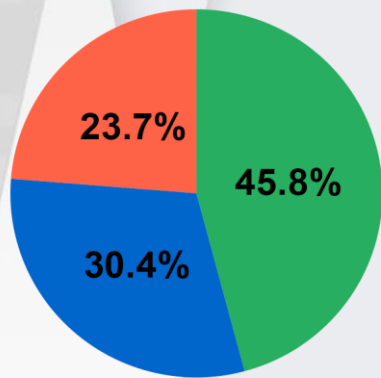
TOTAL DE CASOS

■ Satisfacción (6 y 7) ■ Insatisfacción (1 a 4) ■ Satisfacción Neta 2024



Satisfacción con la empresa sanitaria según evaluación respecto a la capacidad de la empresa sanitaria para resolver en tiempo y forma adecuados.

Insatisfechos: Usuarios que evalúan de 1 a 4
Satisfechos: Usuarios que evalúan 6 y 7



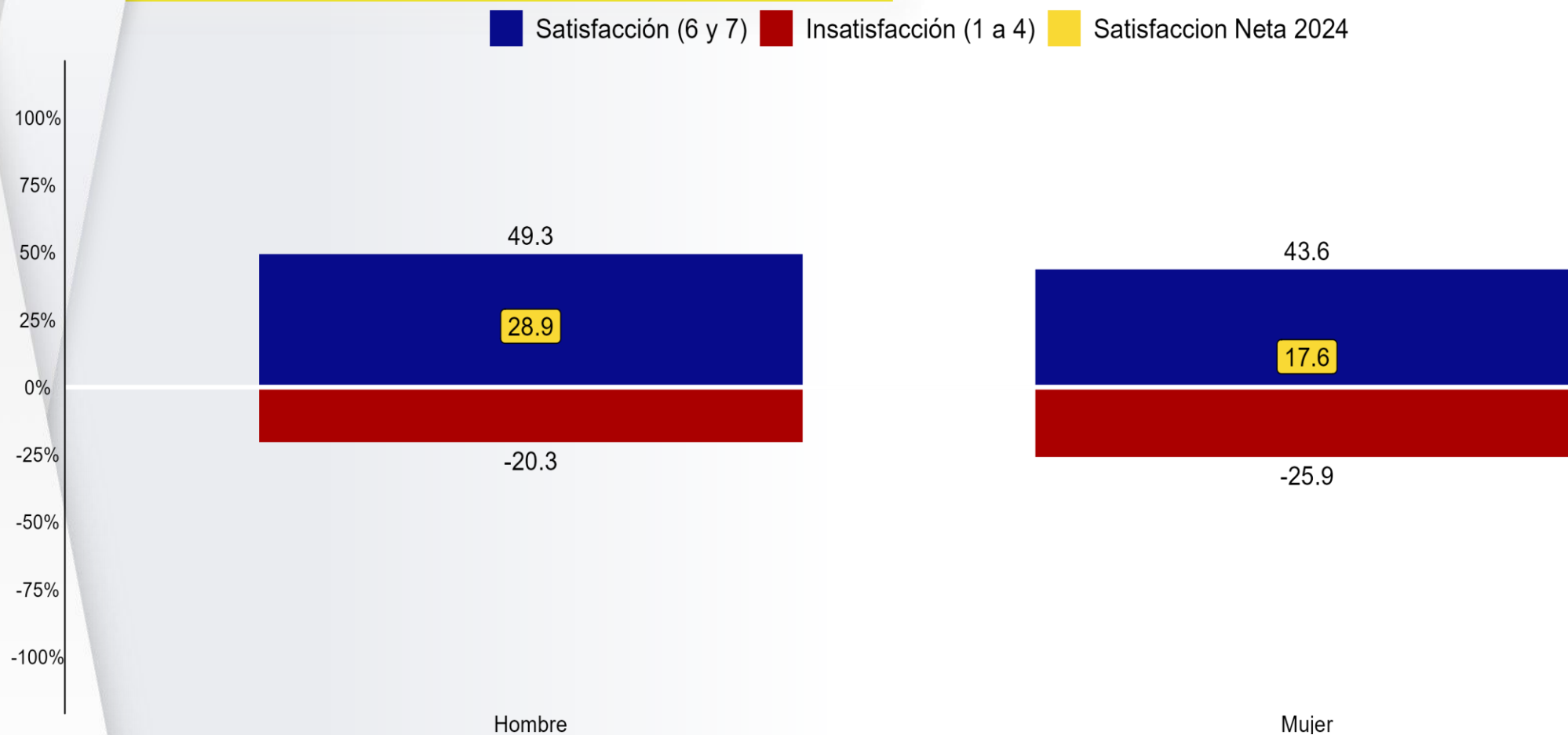
■ Insatisfacción (1 a 4, %)
■ Neutro (5)
■ Satisfacción (6 y 7, %)

P28. TODOS, CON O SIN EXPERIENCIA DE PROBLEMAS: En base a su experiencia o a lo que usted cree que sucedería, en una escala de 1 a 7, como en el colegio: ¿Qué **nota** le pondría a la capacidad de la empresa sanitaria **para resolver problemas en tiempo y forma adecuados?**

Elaborado para:

SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN PROBLEMAS

Por sexo

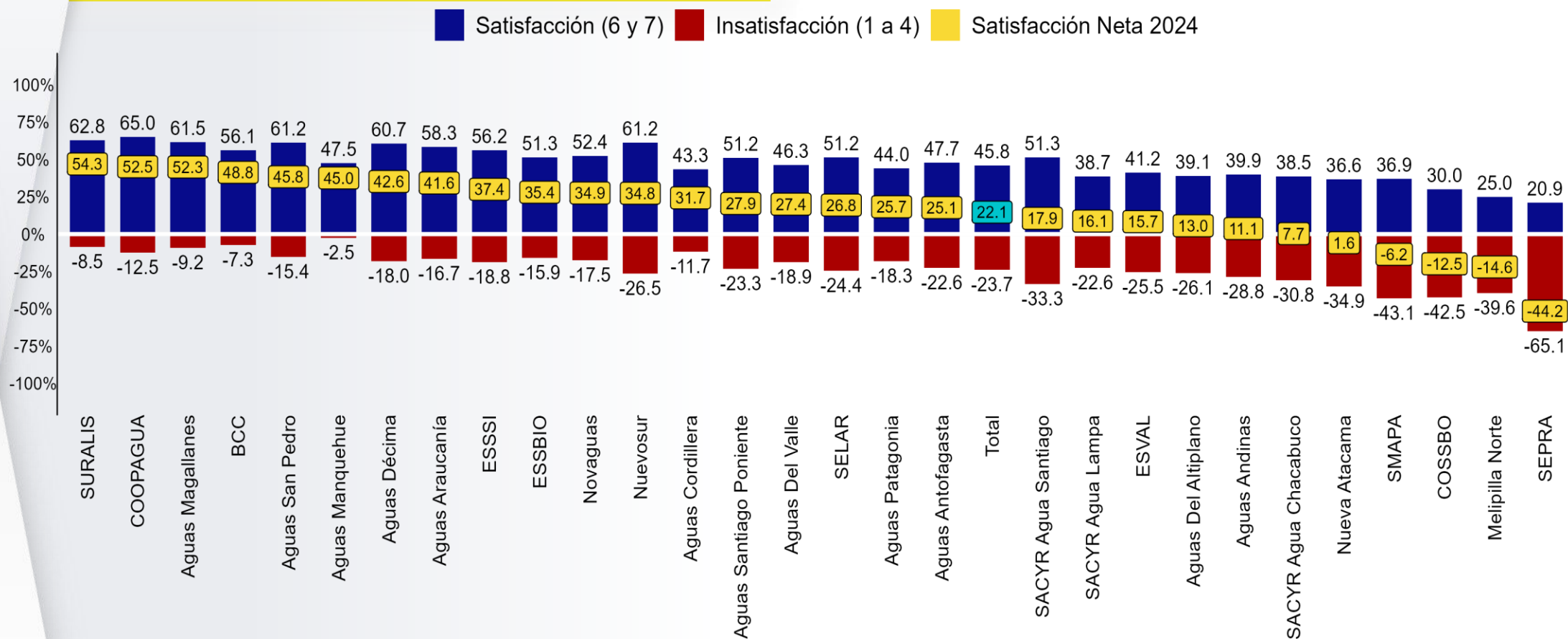


Elaborado para:

P25 ¿Qué nota general le pondría a la resolución de problemas?

SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN PROBLEMAS

RANKING DE EMPRESAS

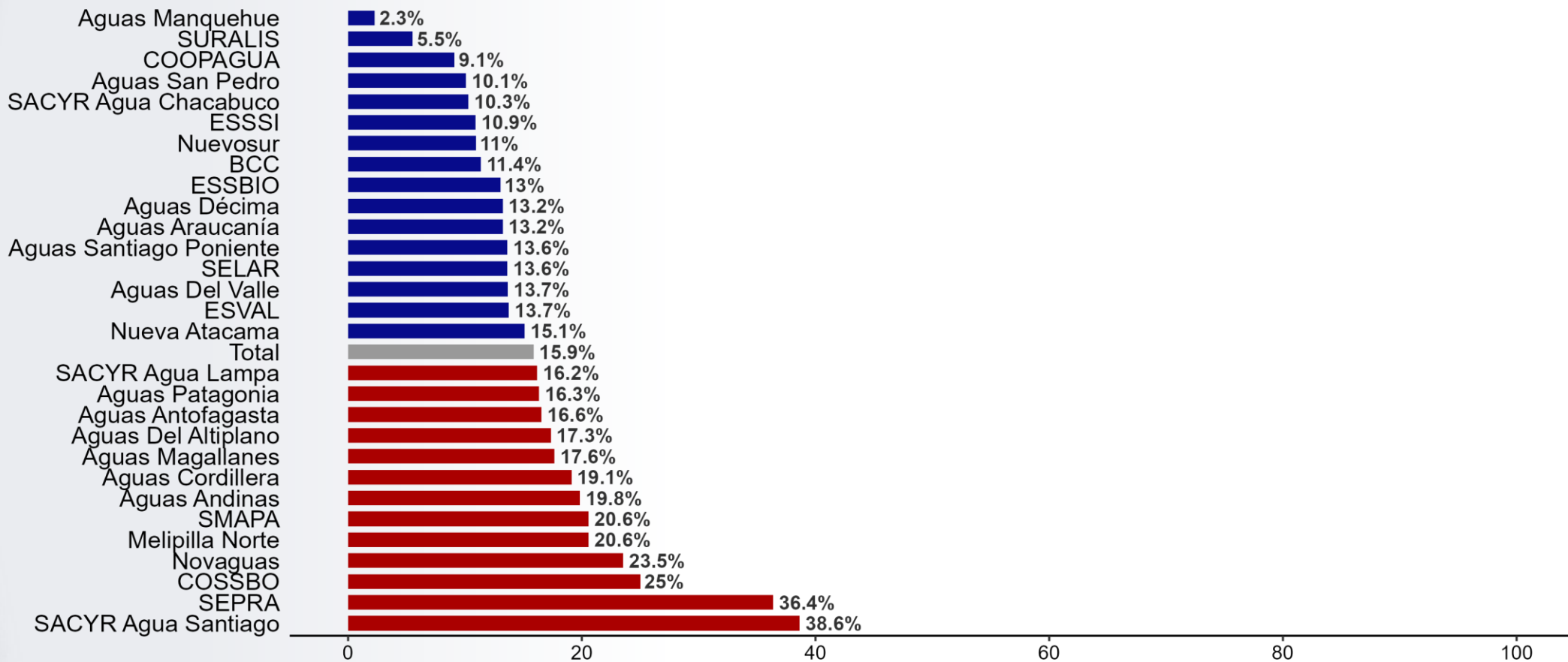


Elaborado para:

P25 ¿Qué nota general le pondría a la resolución de problemas?

TASA DE PROBLEMAS 2024

RANKING



Elaborado para:

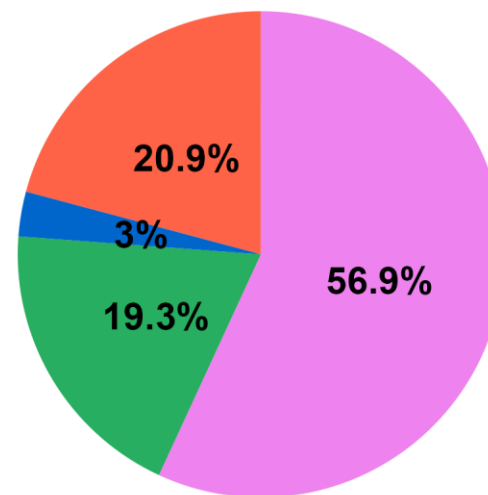
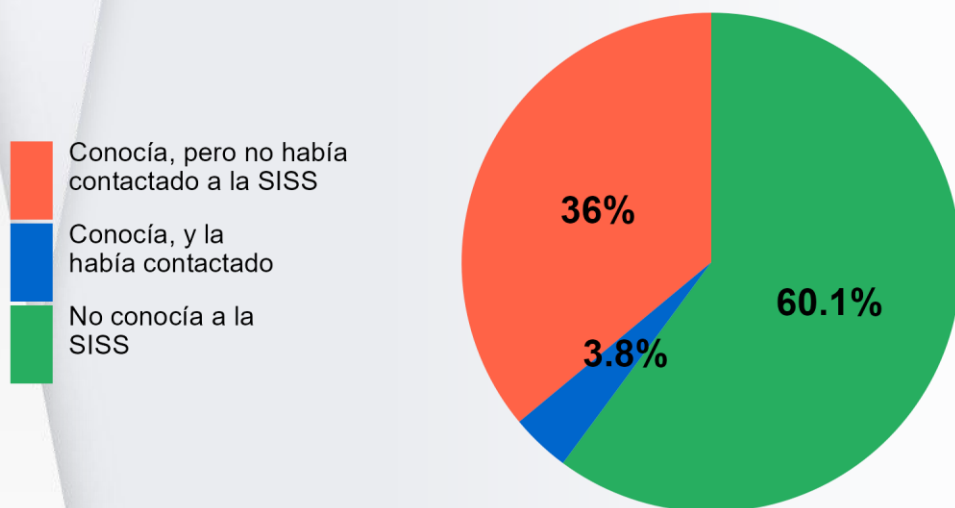
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (SISS)

Elaborado para:



SUPERINTENDENCIA

CONOCIMIENTO Y CONTACTO 2024

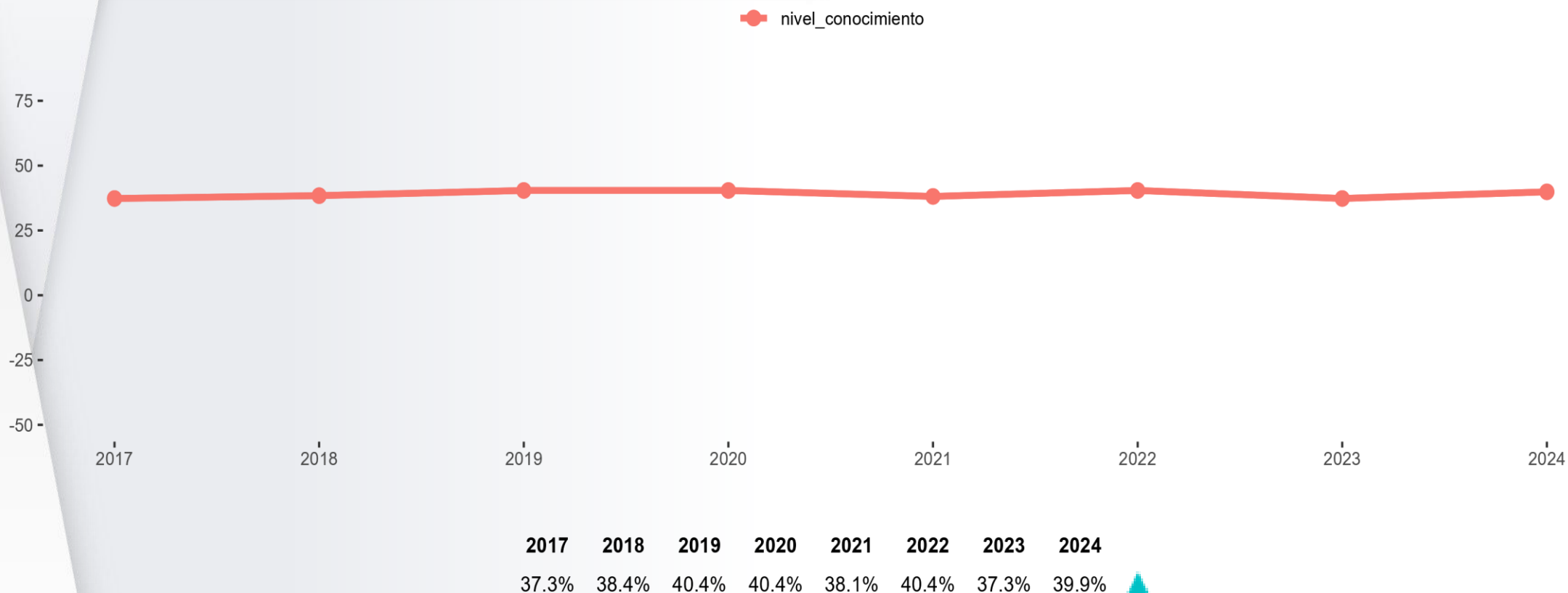


- Conocía a la OR pero no la había contactado
- Conocía a la OR y la había contactado
- Conocía a la SISS pero no a su OR
- No conocía a la SISS ni a su OR

Elaborado para:

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA SISS

EVOLUCIÓN 2017 - 2024



Elaborado para:

El nivel de conocimiento de la SISS presenta un aumento estadísticamente significativo en comparación a la medición 2023

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

www.datavoz.cl