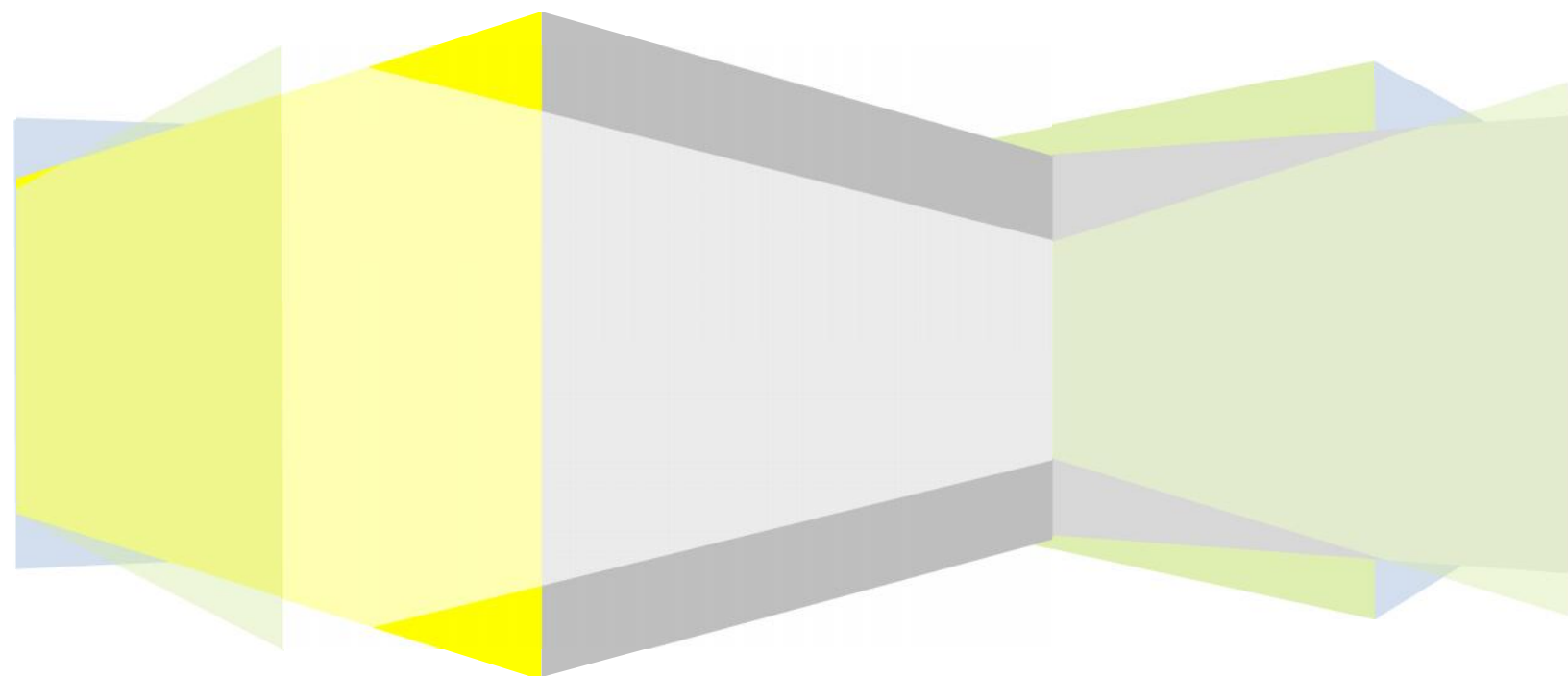




# **Encuesta de percepción de usuarios**

**INFORME -2015**

**OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**





---

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL  
Resultados de encuesta de percepción de usuarios  
Febrero -2015

---

## CONTENIDO

---

### INTRODUCCIÓN

---

		4
1.	El cliente y servicios urbanos	5
2.	Sobre la empresa de agua potable y alcantarillado	6
3.	Sobre la empresa de agua potable y alcantarillado	9
4.	Para clientes con corte	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.	Para clientes con solo servicio de agua	10
6.	Uso de medios de comunicación	14
7.	Valor económico, salud y educación sanitaria	15

### INTRODUCCIÓN

La actividad estuvo a cargo de la Oficina de Imagen Institucional y se aplicó a un total de 269 habitantes de las provincias de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru, C.P. San Miguel y Casalla con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS EMAPISCO S.A. respecto al servicio de agua y alcantarillado que ésta brinda, el consumo de los medios de comunicación, la valoración económica del recurso y los hábitos sanitarios de la población; con el fin de diseñar estrategias de comunicación institucional y educación sanitaria, eficaces y pertinentes en el contexto en la que se enmarcan.

Para la realización de la encuesta, se consideraron porcentajes de sectorización según el número de usuarios. De éstos, el 93% cuenta con el servicio de agua y alcantarillado, el 4% solo con el servicio de agua, y el 3% dispone únicamente del servicio de alcantarillado. Asimismo, 99% de los encuestados hace uso del servicio a nivel domiciliario, mientras que el restante 1% utiliza el agua con fines comerciales.

El informe ha sido estructurado en 7 partes: sobre el cliente, sobre los servicios los servicios urbanos, sobre la empresa de agua potable y alcantarillado, para clientes en corte, para clientes con solo servicio de agua, sobre el uso de los medios de comunicación, sobre el valor económico, salud y educación sanitaria.

Respecto a las conclusiones podemos resaltar que en relación al servicio que brinda EMAPISCO SA., el 53% de los usuarios se encuentra entre muy satisfecho o satisfecho con el servicio que recibe; por otro lado, un 35% afirma que la empresa ha mejorado, y en cuanto a la instalación de medidores, el 61% de los encuestados creen que la instalación de medidores les favorecerá y mejorará el servicio teniendo en claro quien consume mas pagará más.

A continuación se detallan los resultados más relevantes del estudio.

## 1. El cliente y servicios urbanos

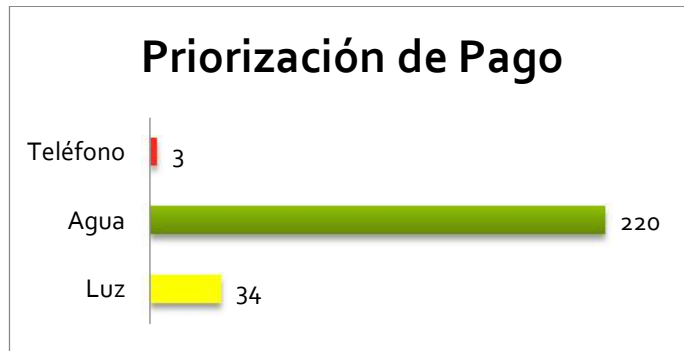
Para la realización de la encuesta, se consideraron porcentajes de sectorización según el número de usuarios totales. De éstos, el 99% cuenta con el servicio de agua y alcantarillado. Asimismo, 94% de los encuestados hace uso del servicio a nivel domiciliario, mientras que el restante 6% utiliza el agua con fines comerciales. En cuanto al número de mujeres y hombres encuestados, se garantizó la participación mayoritaria de las mujeres 66%



Queda claro para los usuarios que el acceso al agua y desagüe es el servicio más importante para su supervivencia. Ello se relaciona con la escasez del recurso en distintos sectores de la ciudad, si analizamos las consecuencias del estiaje presentado durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2014. Otro de los servicios que resalta como el segundo más importante es la electricidad, desplazando a los servicios de seguridad ciudadana y limpieza pública.

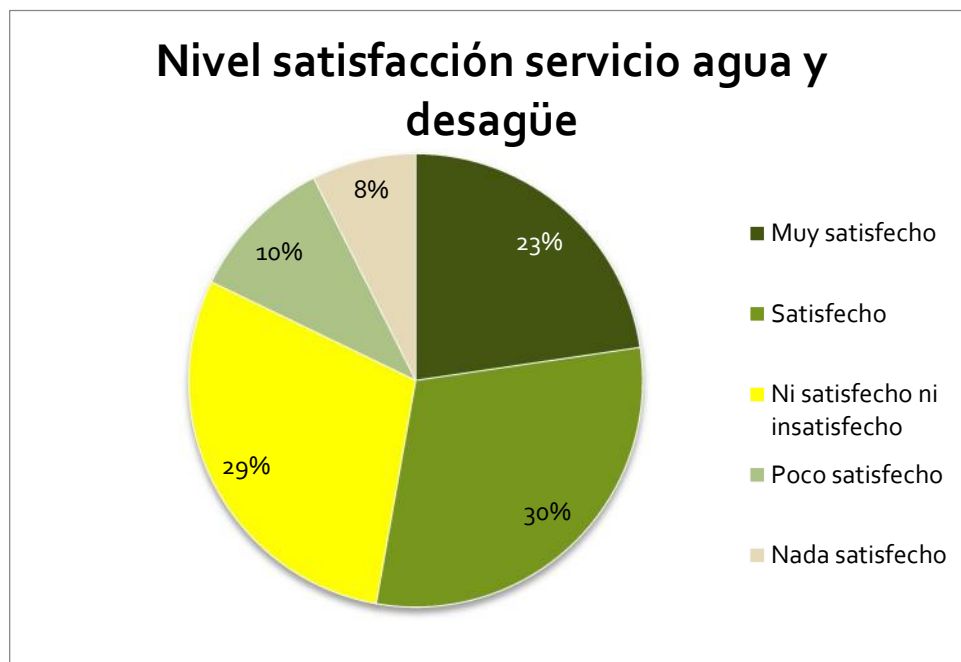


En cuanto a la priorización del pago de los servicios, colocan el primer lugar el pago del agua y alcantarillado, en segundo lugar al pago de la luz eléctrica, y en tercer lugar el pago del servicio telefónico.



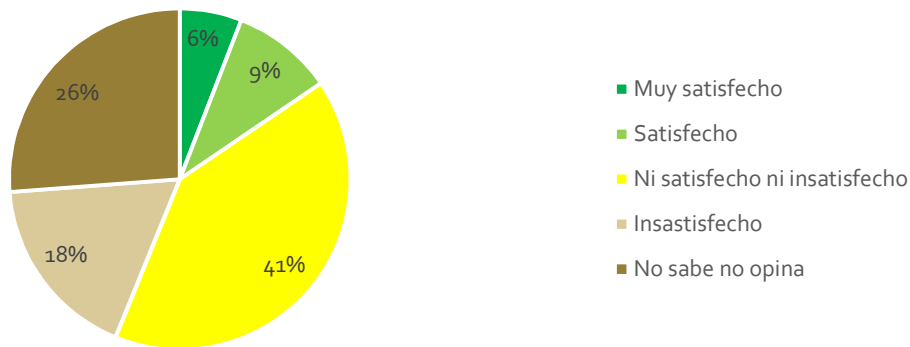
## 2. Sobre la empresa de agua potable y alcantarillado

Sobre la percepción de los usuarios, con relación al servicio que brinda EMAPISCO S.A., Siendo 5 la máxima satisfacción y 1 la mínima satisfacción, un 53% se encuentra entre muy satisfecho o satisfecho, un 18% se encuentra entre poco o nada satisfecho, y 29% se ubica en posición neutral. Se identifica que un mayor porcentaje de usuarios que se posiciona a favor de la EPS, representa a más de la mitad de los encuestados. El nivel de satisfacción sobre el servicio de agua y desagüe es favorable a la EPS, y guarda relación con que un alto porcentaje que recibe el servicio por 12 horas al día en avenida de agua y contraposición con los usuarios que reciben 2 horas a 4 horas según la zona en tiempo de estiaje.

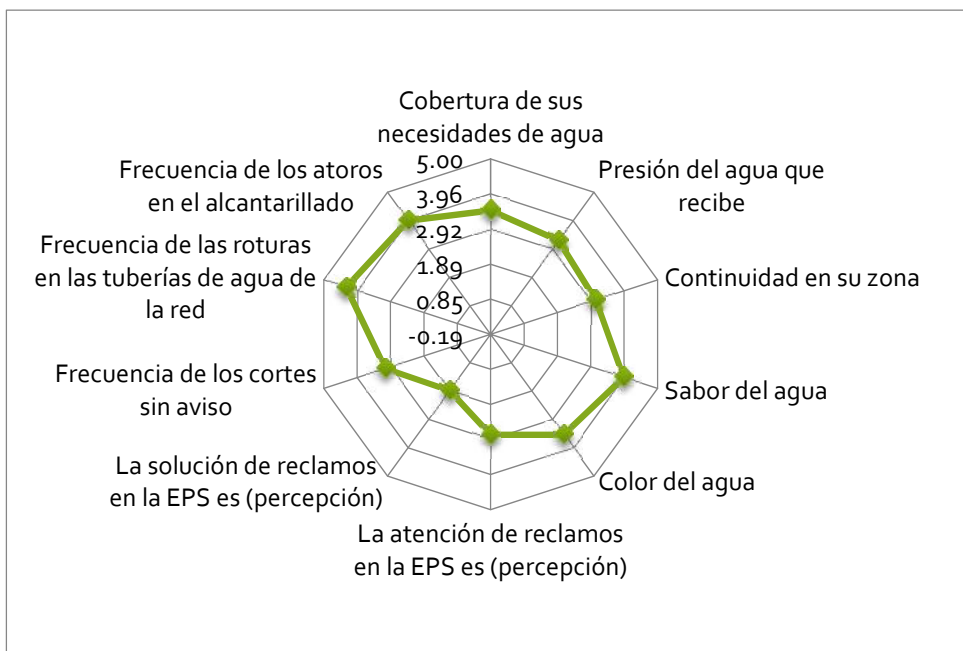


Al analizar la atención al cliente solo un 15% de los encuestados afirma estar entre satisfecho o muy satisfecho con la atención de la EPS, un alarmante 41% opina ni satisfecho y insatisfecho de la atención que reciben al tener algún contacto con la empresa si existe un 26 % que no ha realizado algún reclamo es por lo no sabe no opina

## Satisfacción de la atención al cliente



En esa línea, el cuadro siguiente visibiliza la percepción de los usuarios sobre los factores que determinan la eficiencia del servicio en Pisco. Los usuarios no identifican una frecuencia constante de roturas, cortes del servicio sin previo aviso o atoros en el alcantarillado. En relación a la calidad del agua en relación a la continuidad, sabor y color tienen una buena calificación. Por otro lado, la solución de reclamos es el punto con menor calificación, seguido de la atención de los mismos.<sup>3</sup> Es necesario aclarar que este es una percepción de los encuestados, que esperan que sus reclamos sean resueltos en el día y no de acuerdo al procedimiento. Se identifica así la necesidad de evaluar el fortalecimiento del área de reclamos de la EPS.

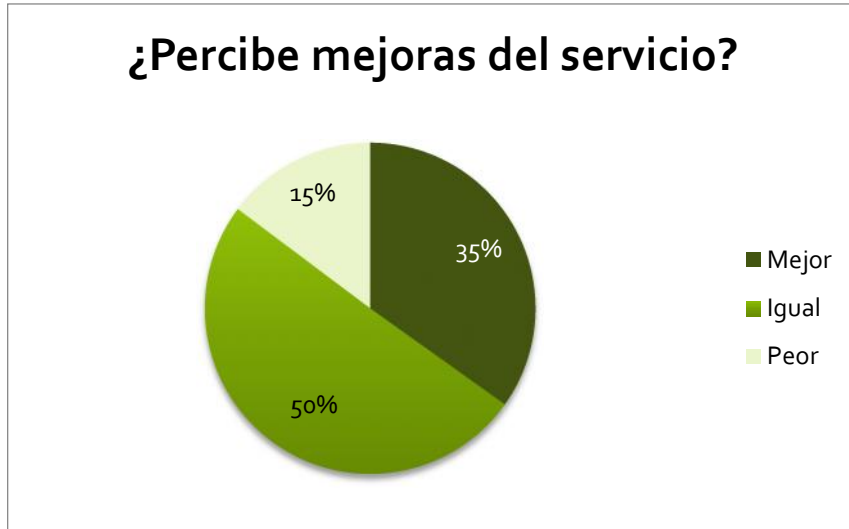


Con relación a la calidad del agua, el 38% de los usuarios la califican como agradable y cristalina, frente al 1% que la califica de nada agradable y muy turbia. El sabor y color guardan relación con la aceptación con la satisfacción del servicio. Por último, sería conveniente sectorizar la percepción de los usuarios, con el fin de identificar las necesidades de cada distrito.

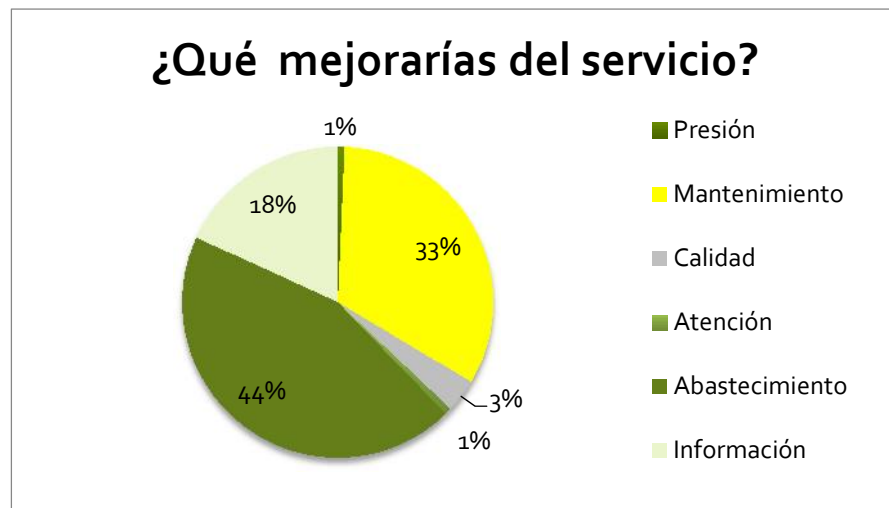
Por otro lado, se preguntó sobre las posibles mejorías del servicio en los últimos 3 años. El 50% no ha observado mejorías. Entre las razones mencionadas, falta de mantenimiento a las instalaciones, deficiente atención al cliente, la necesidad de elevar la calidad de la presión del agua; frente a un 35% de

<sup>3</sup> 3 días Promedio de Atención de los Reclamos Comerciales. Reporte Gerencia Comercial I trimestre 2014

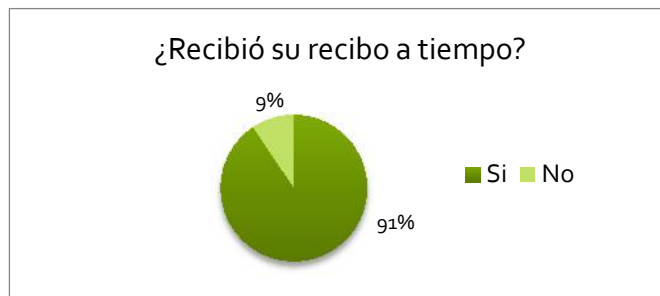
encuestados que sí percibe mejorías, mencionando mejoras en el incremento de la continuidad del servicio; mientras que un 15% sostiene que el servicio ha empeorado, debido al estiaje en los últimos meses del año donde se tubo que racionalizar y restringir el servicio por horas bajando la presión por algunas zonas.



Sobre las principales demandas de los usuarios con relación al servicio, destaca la abastecimiento del servicio (44%), seguida por el mantenimiento (33%), información (18%) y mantenimiento (3%) de la calidad. Ello guarda coherencia con los resultados anteriores sobre la percepción de mejoría, destacando las mejoras en el incremento de la continuidad del servicio. Asimismo, los encuestados solicitan tener continuidad de horas de agua todo el año realizando obras que mejoren el abastecimiento.



En cuanto la recepción del recibo de agua, éste llega a tiempo casi en su totalidad.





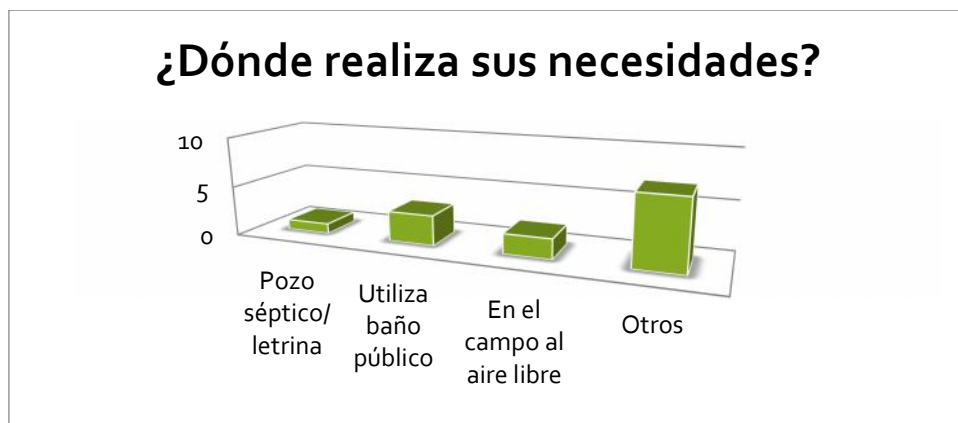
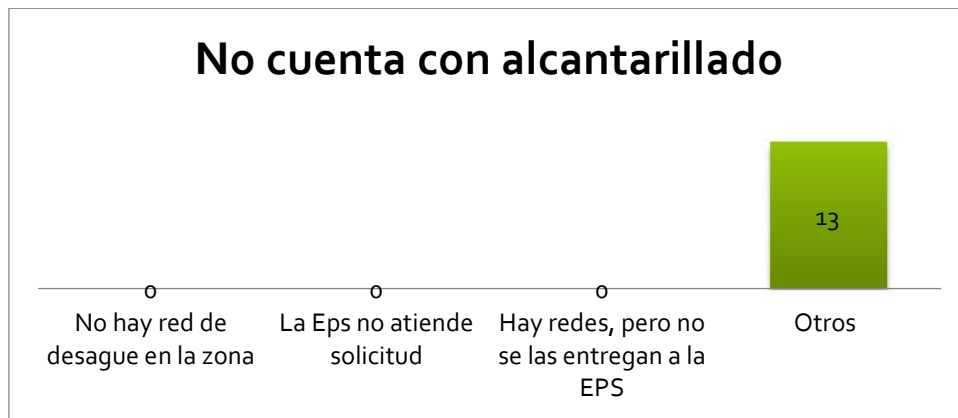
### 3. Para clientes en corte

Entre los encuestados con servicio de agua potable y alcantarillado existen personas con el servicio cortado mencionando el 1% no tener dinero para pagar la deuda y otro 1% tiene otro proveedor el cual nos hace supones con son clandestinos,



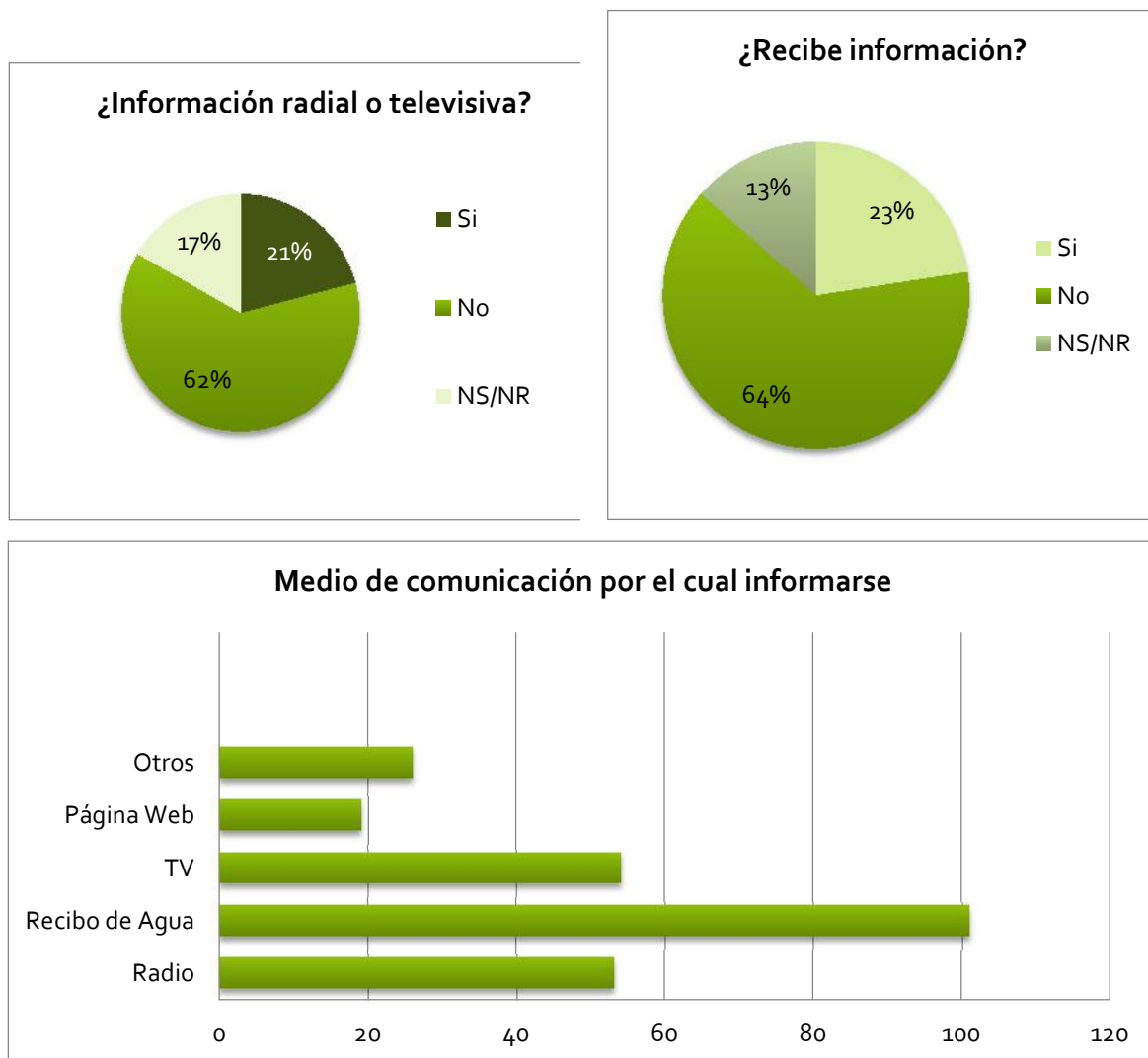
### 4. Para clientes con solo servicio de agua

Existe dentro de la ciudad personas que no cuentan con el servicio de alcantarillado y según el gráfico 13 personas respondieron tener otras razones para no realizar su conexión. Asimismo manifestaron tener otro método de evacuar sus necesidades biológicas.



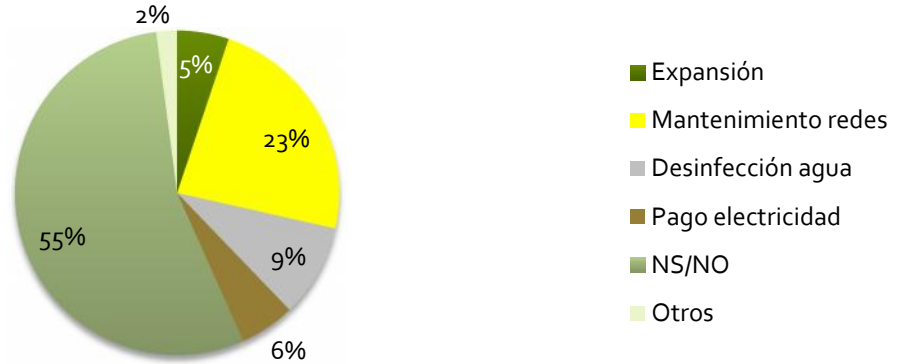
## 5. Sobre el uso de los medios de comunicación

En relación a los medios de comunicación, el 64% de encuestados no recuerda haber recibido información emitida por la empresa. A esto se añade que, el 62% de usuarios no identifica información radial o televisiva difundida por la empresa. Aquellos que sí recuerdan haber visto, leído o escuchado información (21%) sostienen que fue en su mayoría por medio de folletos y volantes (23%). Los encuestados mencionan informarse mejor a través de los recibos de pago por lo que se debería mejorar el formato de los recibos

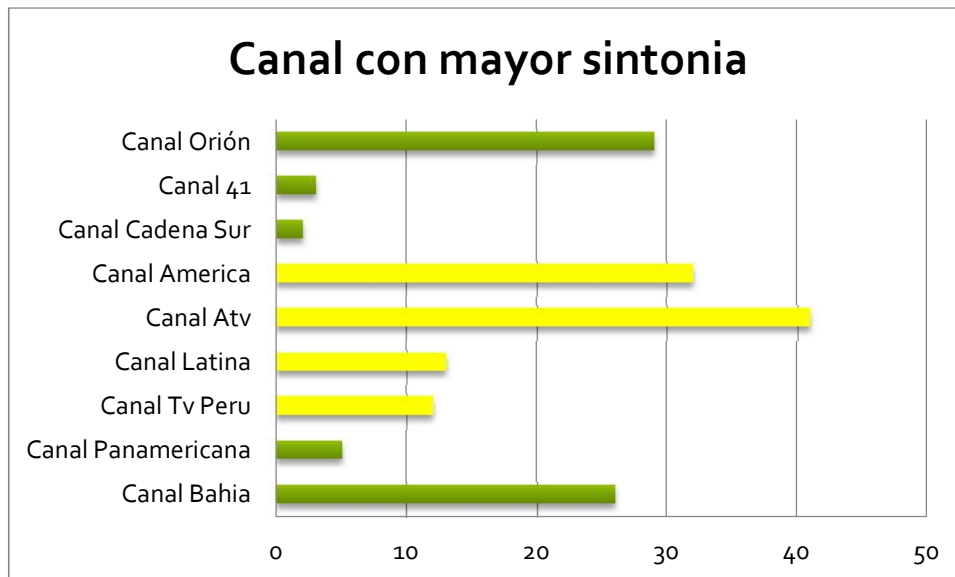


Dichos resultados guardan relación con el siguiente cuadro. El 55% del total de encuestados desconoce los gastos de la empresa<sup>2</sup>. Del año anterior (89%) el cual se ha mejorado la percepción de transparencia, por parte de EMAPISCO S.A., así como un interés de la población de informarse sobre el manejo del recurso hídrico local. El resto de usuarios menciona que el dinero pagado por el servicio se destina al mantenimiento de redes, en primer lugar, seguido para la desinfección y pago de electricidad.

## ¿En qué utiliza la EPS el dinero que ud. paga por el agua?



En cuanto al uso de los medios de comunicación, los canales televisivos con mayor sintonía son los canales nacionales, De los canales locales Orión y Bahía son de mayor sintonía dichos canales se transmiten por radio, televisión y señal abierta cada uno, respectivamente. Éstos resultados deberán tomarse en cuenta para la contratación de los espacios televisivos.



Asimismo, los usuarios acostumbran ver televisión por las mañanas 50% si consideramos que de los encuestados son mujeres amas de casa, ya que el 26% de usuarios prefiere la televisión por la noche, y un 24% por las tardes. En cuanto los programas locales más sintonizados, la audiencia local comparte una determinante preferencia por los noticieros sobre el resto de ofertas televisivas especialmente las amas de casa.

## Horarios de televisión

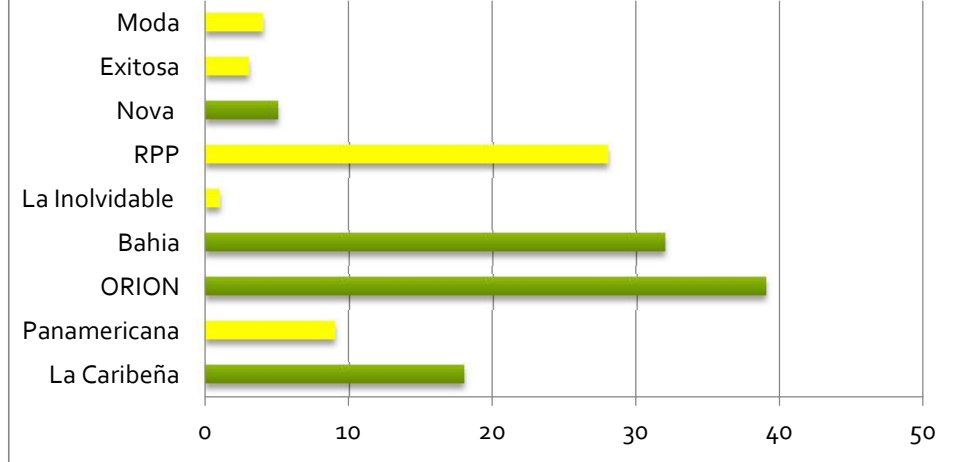


## Programas preferidos

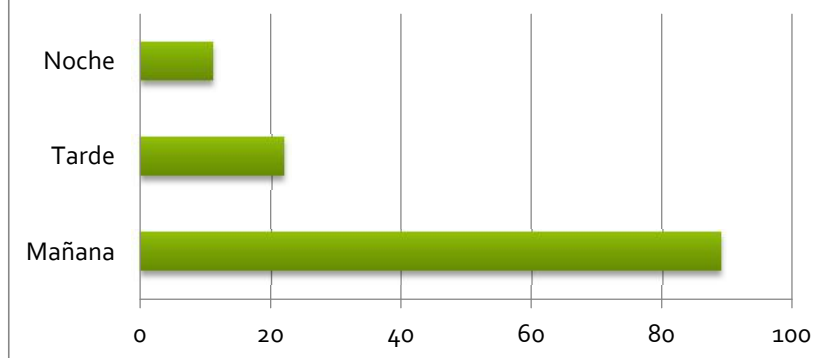


Con relación al consumo radial por parte de los usuarios es variada, destacando por su mayor aceptabilidad, las emisoras de Radio Orión (28%), Radio Bahía (23%) y como radio nacional Radio Programa del Perú (20%). Se evidencia la predominancia de la radio local. Asimismo la preferencia de escuchar radio es por las mañanas.

## Radio con mayor sintonía

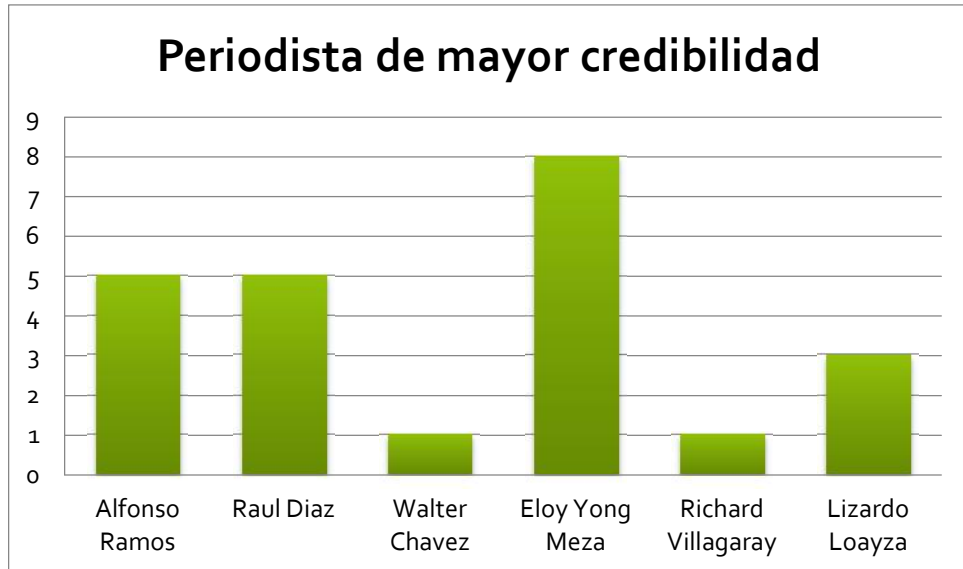


## Horario preferido

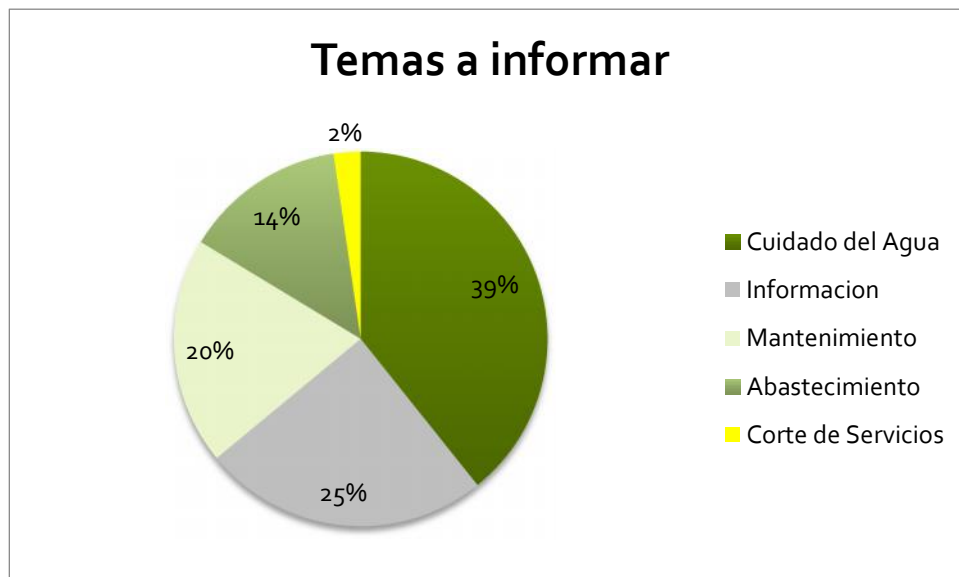


Por último, los periodistas de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru no cuentan con suficiente credibilidad, ya que más del 97% de encuestados no menciona programa periodísticos de su preferencia, o afirma que no confía en ellos. De las 269 encuestas, los encuestados no han mencionado ningún programa noticioso

solo mencionan el nombre del periodista y/o el nombre del canal o radio El programa periodístico de Eloy Yong Meza, a través de Radio, Tv y cable Orión es el de mayor credibilidad según los encuestados, seguido en paralelo el periodista Raúl Díaz y el conductor y propietario de Bahía radio, Tv y cable Máster Alfonso Ramos. A partir de ello se desprende que las opiniones vertidas sobre la EPS en los diversos medios de comunicación no gozan de credibilidad en los usuarios, ya que éstos desconfían en mucho de los casos de su imparcialidad ya que 91% de los encuestados no opinaron al respecto.

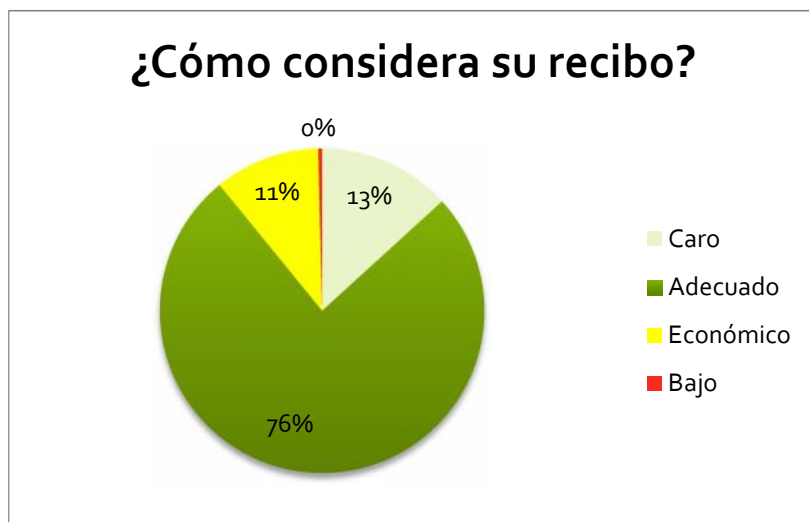


Sobre los temas que a los encuestados le gustaría que se informe, el 39% aborda sobre la sensibilización del cuidado del agua seguido de mayor comunicación por parte de la empresa EMAPISCO S.A., no especifica los temas a abordar. Ello confirma la urgente necesidad de canales efectivos de comunicación con los usuarios. Asimismo, un 14% menciona estar interesado en información sobre el abastecimiento consecuencia del estiaje.



## 6. Sobre el valor económico, salud y educación sanitaria

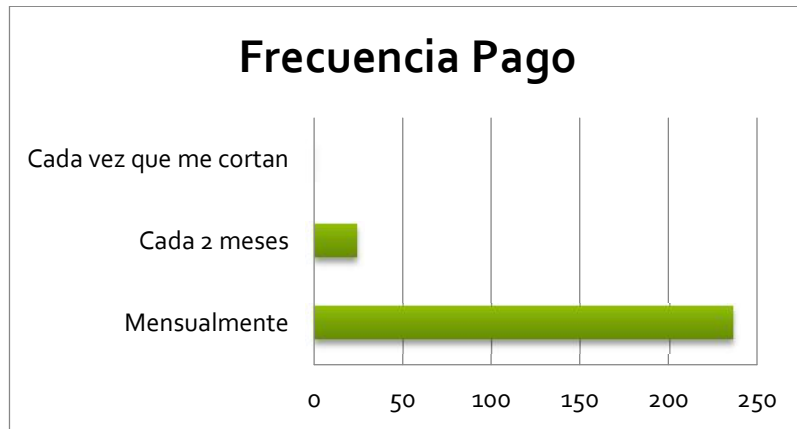
Con relación a la valoración económica del agua, los resultados son alentadores, ya que más de la mitad de encuestados considera que el costo por el servicio de agua y alcantarillado es adecuado (76%), un 11% reconoce que el valor del servicio es mayor al costo del mismo. El 13% de usuarios percibe un costo elevado del agua potable. Éstos se ubican en los distintos sectores del distrito, y con diversas escalas de continuidad del recurso hídrico.



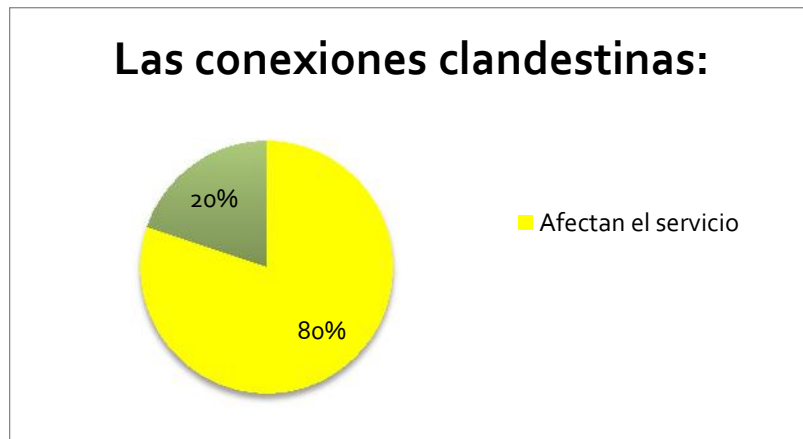
No obstante, si bien casi el 87% de encuestados considera que su recibo de agua es adecuado o económico, un porcentaje similar de usuarios (81%) no estaría de acuerdo en incrementar el costo del agua con el fin de elevar la calidad del servicio. Por otro lado, un reducido considerable 19% sí estaría de acuerdo con pagar más dinero por un servicio de mejor calidad.



Sobre la frecuencia de pago del servicio, el 91% de encuestados afirma pagar puntualmente el servicio de agua y alcantarillado, un escaso 9% reconoce pagar su recibo con una periodicidad bimestral, mientras que no hay ningún encuestado que pague su recibo después que le cortan. Dichos resultados guardan coherencia con la priorización del pago del servicio de agua y alcantarillado sobre el resto de servicios públicos.



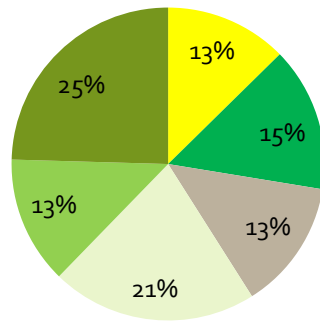
Con relación a la percepción de los usuarios sobre el uso de conexiones clandestinas, casi el total de encuestados (80%) sostiene que éstas afectan el servicio de agua y alcantarillado. 20% de personas de 269 encuestados opinan que las conexiones clandestinas no conllevan consecuencias negativas en el servicio. Si bien estos resultados son positivos a la EPS y al cuidado del recurso hídrico, es posible que los encuestados no hayan sido 100% objetivos positivos por tratarse de un hecho ilícito



## 7. Sobre la instalación de medidores

Con relación al adecuado uso de los servicios sanitarios, se otorgó una lista de opciones múltiples para identificar el imaginario compartido sobre los efectos de la instalación de medidores en comercios y domicilios. La opción más votada fue "mejorará el servicio", seguida de "pagará más quien consuma más agua". Estas afirmaciones se podrían respaldar en acciones como el caso del sector El Molino-Pisco quienes cuentan con medidores en su zona; y, un importante 15% indica que el medidor favorecerá económicamente. En el lado contrario, un 13% de usuarios indica que los medidores les afectarán económicamente de igual manera el mismo porcentaje de los que no saben no opinan, estaría relacionado con los prejuicios del micro medidor, respecto al aire que miden.

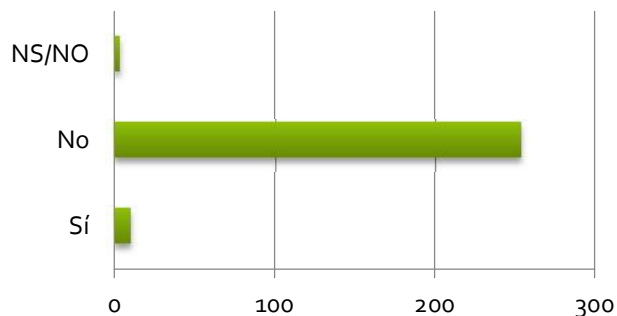
## La instalación de medidores:



- NS/NO
- Me favorecerá económicamente
- Controlará fugas dentro de casa
- Pagará más quien consuma más agua
- Me afectará económicamente
- Mejorará el servicio

Casi el total de encuestados (95%) niega la existencia de fugas de agua al interior de sus viviendas, mientras que un 4% reconoce tenerlas, y sólo una personas de 269 encuestados sostiene no tener conocimiento de ellas. Los usuarios que mencionan tener fugas, aseguran que tardan menos de una semana en realizar su reparación. Ello muestra resultados positivos con relación a una cultura de ahorro del recurso hídrico. Sin embargo, sería prudente considerar la posibilidad de que algunos usuarios hayan preferido omitir la existencia de fugas dentro de su hogar, por evitar inspecciones por parte de la EPS, o por ser una respuesta que los identifica como ciudadanos poco responsables con el recurso hídrico.

### ¿Existen fugas de agua en su casa?



### Tiempo de reparación

- Días
- Semanas
- Meses

