



**Ipsos Public Affairs**

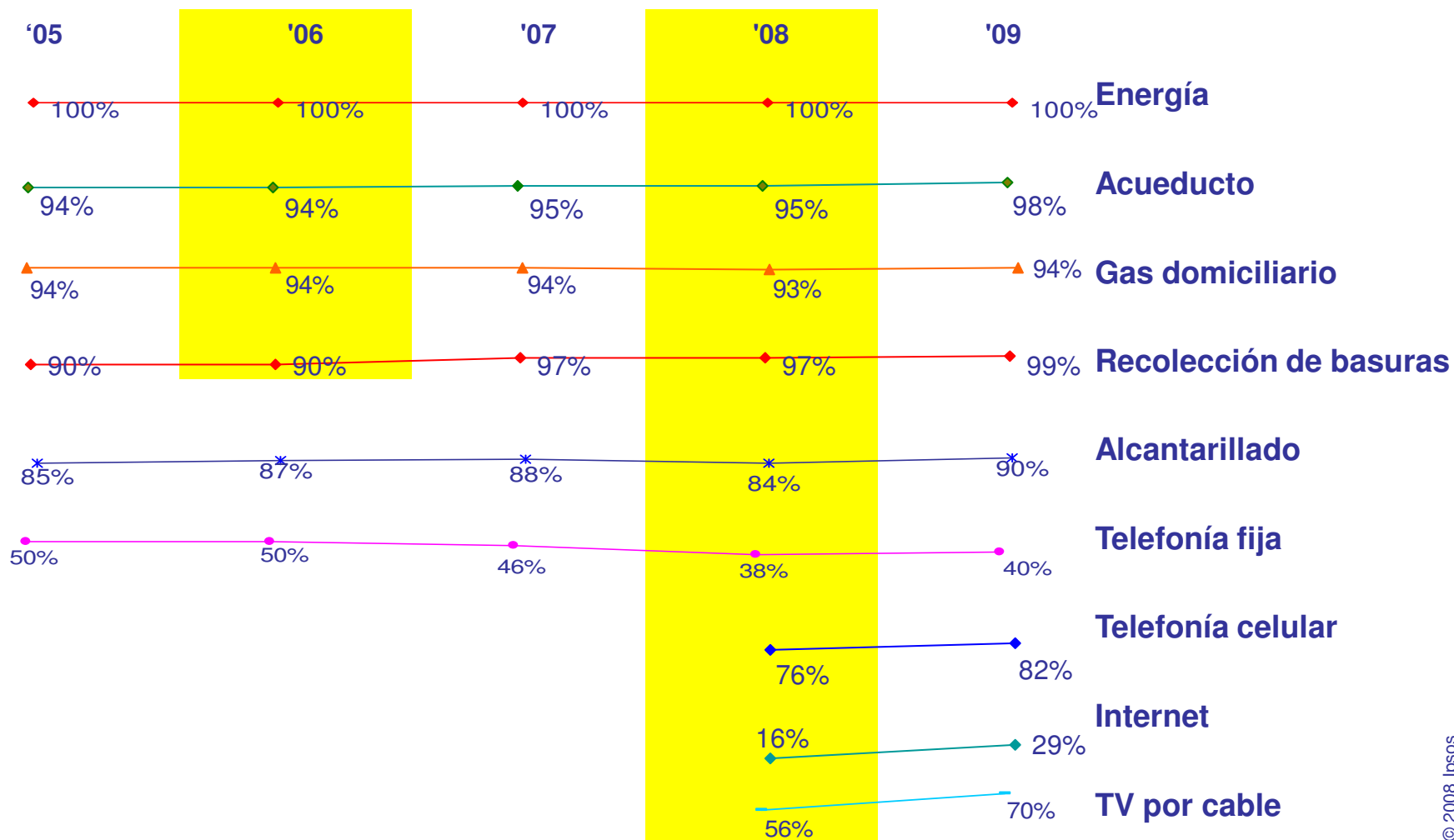
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

## **Aspectos sectoriales -Servicios domiciliarios-**



**Nobody's Unpredictable**

Porcentaje que recibe los servicios públicos en su hogar



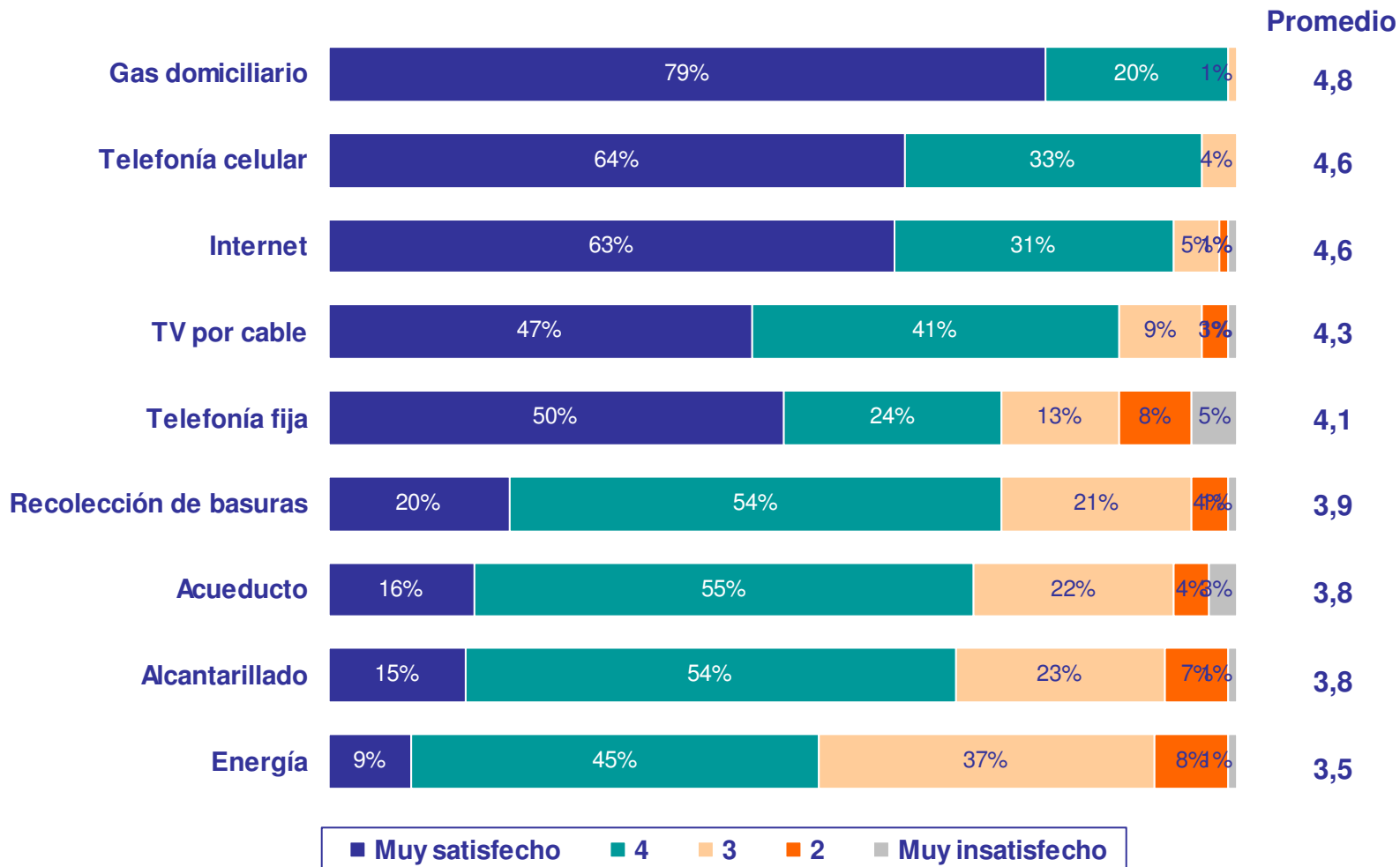
\* Bancos 2008, no tenía opción "No tiene"



# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P33. P35. P37. P40. P43. P45. P47 P50. P53

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de \_\_\_\_\_ que recibe?  
1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

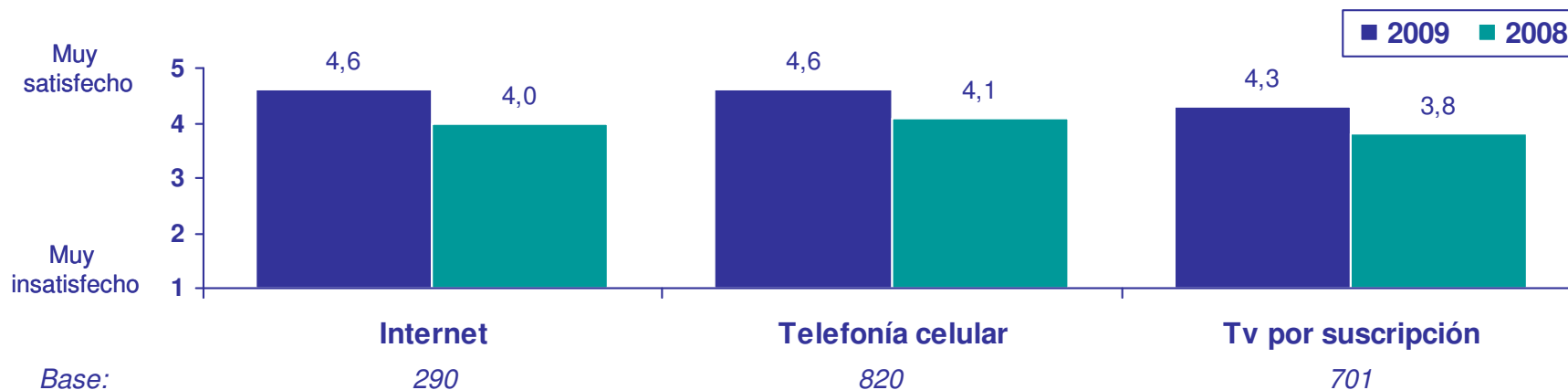
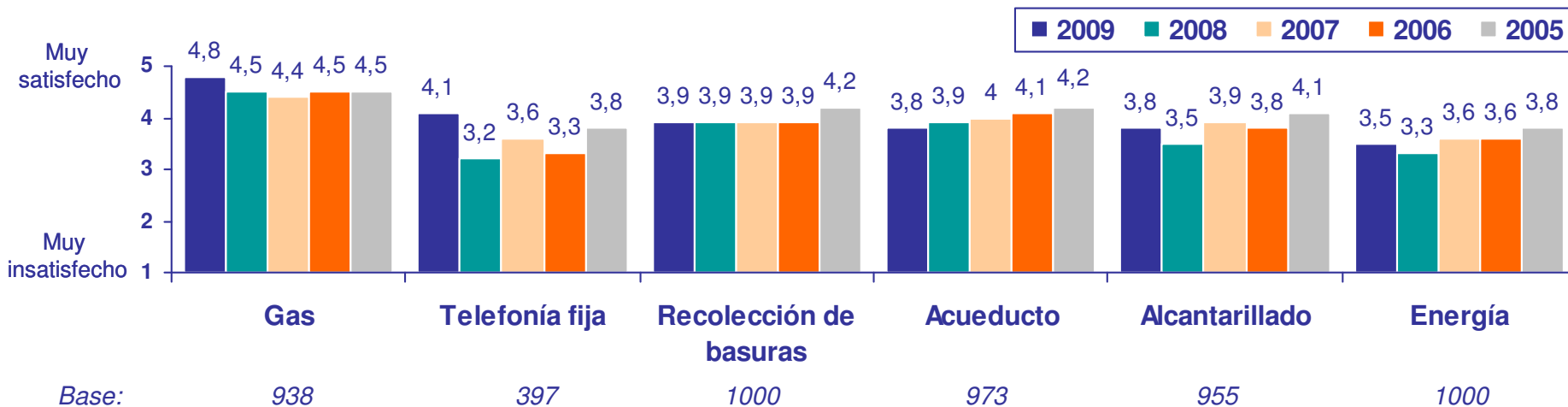




# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P33. P35. P37. P40. P43. P45. P47 P50. P53

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de \_\_\_\_\_ que recibe?  
1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho  
-Promedio-



Base: Quienes reciben cada uno de los servicios

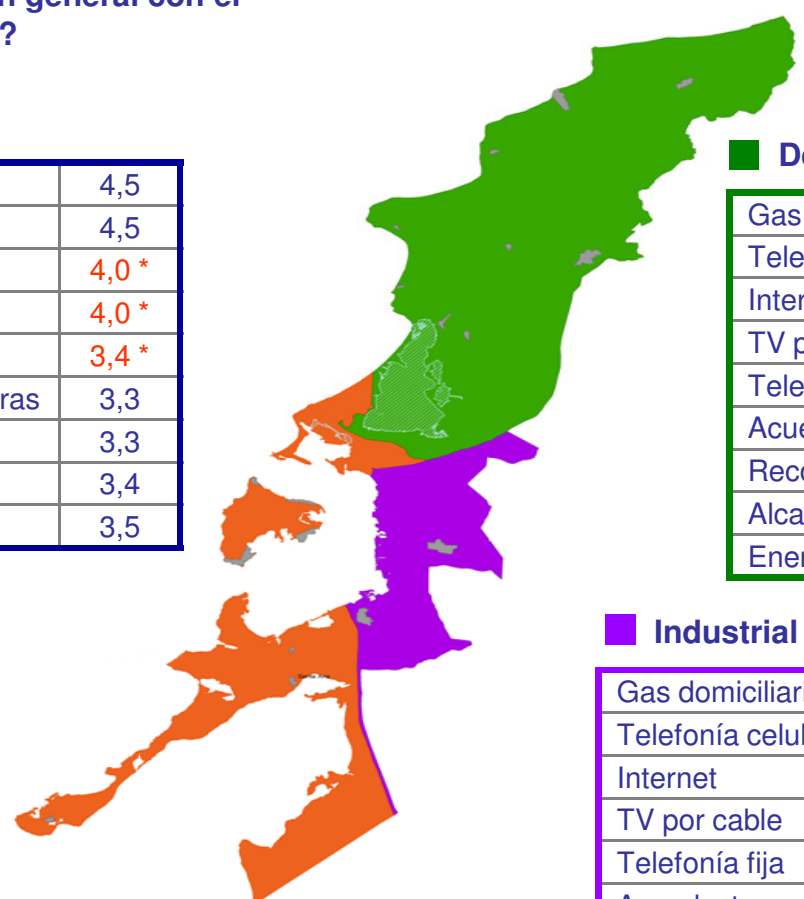
# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P33. P35. P37. P40. P43. P45. P47 P50. P53

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de \_\_\_\_\_ que recibe?

1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

-Promedio-



## Rural

Gas domiciliario	4,5
Telefonía celular	4,5
Internet	4,0 *
TV por cable	4,0 *
Telefonía fija	3,4 *
Recolección de basuras	3,3
Energía	3,3
Acueducto	3,4
Alcantarillado	3,5

## De la Virgen y Turística

Gas domiciliario	4,8
Telefonía celular	4,6
Internet	4,6
TV por cable	4,1
Telefonía fija	3,9
Acueducto	3,7
Recolección de basuras	3,6
Alcantarillado	3,6
Energía	3,3

## Histórica y del Caribe Norte

Gas domiciliario	4,8
Telefonía celular	4,7
Internet	4,6
TV por cable	4,4
Telefonía fija	4,2
Recolección de basuras	4,1
Acueducto	4,0
Alcantarillado	4,0
Energía	3,8

## Industrial de la Bahía

Gas domiciliario	4,7
Telefonía celular	4,5
Internet	4,5
TV por cable	4,2
Telefonía fija	4,0
Acueducto	3,9
Recolección de basuras	3,9
Alcantarillado	3,7
Energía	3,5

\* Base insuficiente para análisis

Base: Quienes reciben cada uno de los servicios

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P34. ¿Por qué razón califica “*Muy insatisfecho o 2*” la satisfacción con el servicio de acueducto?

(Muy insatisfecho + 2)	2009	2008
Es muy costoso el servicio / el recibo viene caro	73%	69%
Se presentan muchos cortes de agua	49%	22%
Por su mal servicio al usuario: no atienden las solicitudes rápidamente / no atiendes los reclamos	24%	5%
En ocasiones quitan el agua y no avisan al usuario	19%	9%
Por problemas con la facturación	1%	4%
<i>Es potable / es limpia / pura / es agua de calidad</i>	ND	6%
<i>En ocasiones llega el agua con baja presión</i>	ND	4%
<i>En ocasiones el agua no es de la mejor calidad / llega el agua sucia / no está bien tratada</i>	ND	3%
<i>Problemas con la facturación: cobran más de los que consumen</i>	ND	2%
Otros	ND	7%
	<b>Base</b>	
	36	44
	<b>Respuestas por persona</b>	
	1,66	1.31

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

## P34. ¿Por qué razón califica “3” la satisfacción con el servicio de acueducto?

(Satisfacción 3)	2009	2008
Es muy costoso el servicio / el recibo viene caro	68%	45%
Se presentan muchos cortes de agua	39%	21%
No se presentan demasiados cortes / casi nunca están sin agua	17%	11%
Es potable / es limpia / pura / es agua de calidad	13%	11%
En ocasiones llega el agua con baja presión	13%	6%
En ocasiones quitan el agua y no avisan al usuario	12%	5%
El servicio es bueno / de buena calidad	11%	13%
En ocasiones el agua no es de la mejor calidad / llega el agua sucia / no está bien tratada	8%	10%
El servicio es permanente / no hay interrupciones	6%	9%
Siempre que van hacer cortes avisan / cuando hacen mantenimientos avisan	4%	5%
Por problemas con las tuberías / las tuberías están deterioradas / tienen fugas	ND	4%
Problemas con la facturación: cobran más de los que consumen	ND	3%
	<b>Base</b>	
	167	173
	<b>Respuestas por persona</b>	
	1,92	1.56

No se presentan datos con % inferiores al 3% en la medición 2008

Base: Quienes calificaron 3

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

**P34. ¿Por qué razón califica “4 o Muy satisfecho” la satisfacción con el servicio de acueducto?**

(4 + Muy satisfecho)	2009	2008
El servicio es permanente / no hay interrupciones	65%	37%
Es potable / es limpia / pura / es agua de calidad	54%	28%
Es un buen servicio / es un servicio de calidad	31%	26%
Siempre que van hacer cortes avisan / cuando hacen mantenimientos avisan	28%	15%
No se presentan demasiados cortes / casi nunca están sin agua	16%	15%
No han tenido inconvenientes / se encuentra satisfecho con el servicio	9%	10%
El servicio no es caro	4%	5%
La facturación llega a tiempo	1%	5%
<i>El agua llega con buena presión</i>	ND	4%
<i>La factura llega por lo que es / el cobro es justo</i>	ND	4%
<i>Es servicio es caro / es un poco caro</i>	ND	4%
<i>Es un servicio necesario</i>	ND	2%
<b>Base</b>	754	727
<b>Respuestas por persona</b>	2,08	1.59

*No se presentan datos con % inferiores al 2% en la medición 2008*

Base: Quienes calificaron 4 o Muy satisfecho

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P46. ¿Por qué razón califica “*Muy insatisfecho o 2*” la satisfacción con el servicio de aseo y recolección de basuras?

(Muy insatisfecho + 2)	2009	2008
Hay que sacar la basura a la avenida o no la recogen	44%	37%
No barren las calles / no las asean	38%	23%
No recoge la basura cuando debería hacerlo / en los días que debería	33%	7%
Deberían recoger la basura con mayor regularidad	28%	16%
Se demora en pasar el camión de la basura / demora en recoger las basuras	24%	11%
En ocasiones dejan regueros de basura / bolsas sin recoger / falta limpien un poco más	18%	12%
En ocasiones no pasa el camión a recoger la basura	12%	5%
<i>No tiene horario fijo para pasar / debería tener un horario fijo</i>	ND	3%
<i>No son cumplidos con la recolección de basuras</i>	ND	2%
Otros	ND	5%
<b>Base</b>	49	38
<b>Respuestas por persona</b>	1,97	1.20

Base: Quienes calificaron *Muy insatisfecho o 2*

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

**P34. ¿Por qué razón califica “3” la satisfacción con el servicio de aseo y recolección de basuras?**

(Satisfacción 3)	2009	2008
En ocasiones dejan regueros de basura / bolsas sin recoger / falta limpiar un poco más	54%	13%
Hay que sacar la basura a la avenida o no la recogen / no entran a las calles	50%	11%
No barren las calles / no las asean	24%	14%
Deberían de recoger la basura con mayor regularidad	24%	10%
En ocasiones no pasa el camión a recoger la basura	17%	11%
Recogen la basura puntualmente / cumplidamente/ siempre pasan / con regularidad	11%	13%
Barren las calles / dejan las calles limpias	4%	10%
<i>Recogen la basura varias veces por semana: dos veces por semana, tres veces por semana, día de por medio</i>	ND	13%
<i>Recogen la basura</i>	ND	8%
<i>El servicio es muy caro</i>	ND	5%
<i>No tiene horario fijo para pasar / debería tener un horario fijo</i>	ND	4%
<i>Se demora en pasar el camión de la basura / demora en recoger las basuras</i>	ND	3%
<i>La recolección de basuras es muy tarde</i>	ND	3%
<b>Base</b>	127	117
<b>Respuestas por persona</b>	1,84	1.32

*No se presentan datos con % inferiores al 3% en la medición 2008*

Base: Quienes calificaron 3

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

**P34. ¿Por qué razón califica “4 o Muy satisfecho” la satisfacción con el servicio de aseo y recolección de basuras?**

(4 + Muy satisfecho)	2009	2008
Recogen la basura el día que les corresponde	67%	38%
Recogen la basura puntualmente / cumplidamente/ siempre pasan	54%	19%
Recogen la basura varias veces por semana: dos veces por semana, tres veces por semana, día de por medio	44%	13%
Tiene un buen servicio	27%	9%
Barren las calles / dejan las calles limpias	9%	30%
Recogen la basura	8%	7%
Está funcionando bien / no ha tenido problemas con el servicio	7%	6%
<i>Recogen la basura a tiempo</i>	ND	4%
<i>Pasan con regularidad / pasan continuamente / pasa casi todos los días</i>	ND	4%
<i>No hay que caminar mucho para llevar la basura / la recogen en la puerta de la casa</i>	ND	2%
<i>En ocasiones dejan regueros de basura / bolsas sin recoger / falta limpiar un poco más</i>	ND	2%
	<b>Base</b>	818
		819
	<b>Respuestas por persona</b>	2,16
		1,41

No se presentan datos con % inferiores al 2% en la medición 2008

Base: Quienes calificaron 4 o Muy satisfecho



# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P36. ¿Por qué razón califica “*Muy insatisfecho o 2*” la satisfacción con el servicio de alcantarillado?

(Muy insatisfecho + 2)	2009	2008
Producen malos olores	65%	30%
Las alcantarillas se tapan / se inundan las calles	59%	81%
Le falta mejorar / hay muchos problemas / no es adecuado	38%	6%
Falta de mantenimiento / falta hacerles limpieza	27%	9%
<i>El servicio es muy caro</i>	<i>ND</i>	<i>2%</i>
<i>Otros</i>	<i>ND</i>	<i>4%</i>
	<b>Base</b>	<b>117</b>
	<b>57</b>	
	<b>Respuestas por persona</b>	<b>1.33</b>
	<b>1,89</b>	

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P36. ¿Por qué razón califica “3” la satisfacción con el servicio de alcantarillado?

(Satisfacción 3)	2009	2008
Las alcantarillas se tapan / se inundan las calles	58%	71%
Producen malos olores	64%	27%
Falta de mantenimiento / falta hacerles limpieza	25%	13%
Funciona bien / no ha tenido inconvenientes	9%	5%
Otra	1%	4%
<i>No se inundan las calles / no se tapan</i>	<i>ND</i>	<i>4%</i>
<i>Se demoran en solucionar los problemas / inconvenientes</i>	<i>ND</i>	<i>2%</i>
<i>No arreglan los problemas / inconvenientes</i>	<i>ND</i>	<i>2%</i>
<i>No son adecuadas y producen enfermedades</i>	<i>ND</i>	<i>1%</i>
<i>Cobran cosas que no deberían cobrar</i>	<i>ND</i>	<i>1%</i>
<i>Están arreglando las tuberías / cambiando las tuberías</i>	<i>ND</i>	<i>1%</i>
<b>Base</b>	<b>169</b>	<b>205</b>
<b>Respuestas por persona</b>	<b>1,57</b>	<b>1.26</b>

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

**P36. ¿Por qué razón califica “4 o Muy satisfecho” la satisfacción con el servicio de alcantarillado?**

(4 + Muy satisfecho)	2009	2008
No ha tenido problemas con el servicio / funciona bien	72%	39%
No se inundan las calles / no se tapan	48%	38%
No hay malos olores	27%	14%
Se les realiza mantenimiento permanentemente / revisión permanente	20%	12%
Es un buen servicio /excelente servicio	18%	10%
En algunas ocasiones se inundan las alcantarillas	5%	8%
<i>"Cuando hay inconvenientes siempre vienen rápidamente"</i>	ND	3%
<i>El servicio ha mejorado</i>	ND	1%
<i>Es un servicio necesario para la ciudad</i>	ND	1%
<i>En ocasiones presentan malos olores</i>	ND	1%
<i>Falta ampliar su cobertura / algunas personas no lo tienen todavía</i>	ND	1%
<i>Les falta más mantenimiento</i>	ND	1%
<i>No es costoso el servicio / no es caro</i>	ND	1%
<i>No deberían cobrar tanto / es muy costoso el servicio</i>	ND	1%
<i>Están arreglando las tuberías / cambiando las tuberías</i>	ND	1%
Otros	0%	1%
	<b>Base</b>	
	713	513
	<b>Respuestas por persona</b>	
	1,90	1.31

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

**P38. ¿Por qué razón califica “Muy insatisfecho o 2” la satisfacción con el servicio de energía eléctrica?**

(Muy insatisfecho + 2)	2009	2008
El servicio es demasiado costoso / los recibos llegan muy costosos	70%	47%
Sube o baja el voltaje / puede dañar los electrodomésticos / le ha dañado electrodomésticos	45%	34%
Cortan mucho la luz	42%	39%
"Problemas con la facturación: cobran más de lo que deberían"	29%	5%
"Suspenden el servicio por un lapso de tiempo largo"	ND	4%
"En ocasiones quitan la luz y no avisan al usuario"	ND	3%
"No solucionan los inconvenientes rápidamente"	ND	3%
"La atención al cliente no es la mejor / no atienden reclamos"	ND	3%
"Es un buen servicio / de calidad"	ND	3%
El servicio no es muy bueno	ND	3%
"Por problemas con los transformadores: se disparan, se explotan, no ha y transformadores"	ND	3%
"Por su buena facturación, cobran lo justo"	ND	2%
"Problemas con cables: mala calidad, se rompen, no los arreglan, no ha y cableado, pasan muy cerca"	ND	2%
Faltan más postes	ND	2%
Por problemas con los pagos	ND	2%
"No se presentan demasiados cortes / casi nunca están sin luz"	ND	2%
<b>Base</b>	94	193
<b>Respuestas por persona</b>	1,89	1.61

No se presentan datos con % inferiores al 2% en la medición 2008

Base: Quienes calificaron Muy insatisfecho o 2

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

P38. ¿Por qué razón califica “3” la satisfacción con el servicio de energía eléctrica?

(Satisfacción 3)	2009	2008
El servicio es demasiado costoso / los recibos llegan muy costosos	76%	48%
Sube o baja el voltaje / puede dañar los electrodomésticos / le ha dañado electrodomésticos	30%	17%
Cortan mucho la luz	25%	34%
En ocasiones quitan la luz y no avisan al usuario	20%	5%
Suspenden el servicio por un lapso de tiempo largo	19%	5%
No solucionan los inconvenientes rápidamente	7%	4%
Es un buen servicio / de calidad	3%	12%
No se presentan demasiados cortes / casi nunca están sin luz	3%	8%
<i>"El servicio es permanente /no hay interrupciones"</i>	ND	3%
<i>"Problemas con la facturación: cobran más de lo que deberían"</i>	ND	2%
<i>"Por los problemas con el transformador: se sobrecargan, se dañan"</i>	ND	2%
<i>"Siempre que van hacer cortes avisan / cuando hacen mantenimientos avisan"</i>	ND	2%
<b>Base</b>	326	364
<b>Respuestas por persona</b>	1,83	1.50

No se presentan datos con % inferiores al 2% en la medición 2008

# Satisfacción con Servicios Públicos Domiciliarios

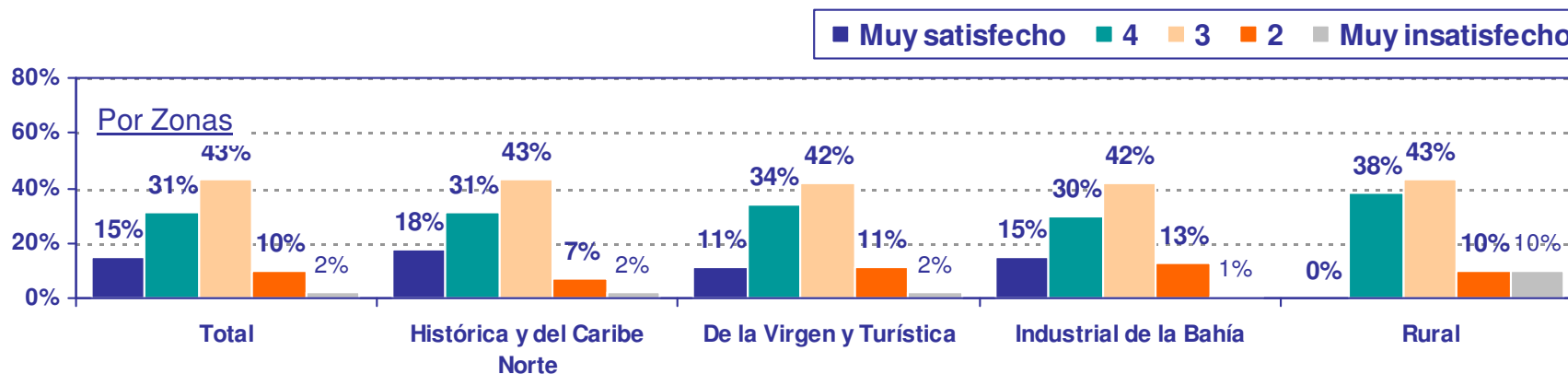
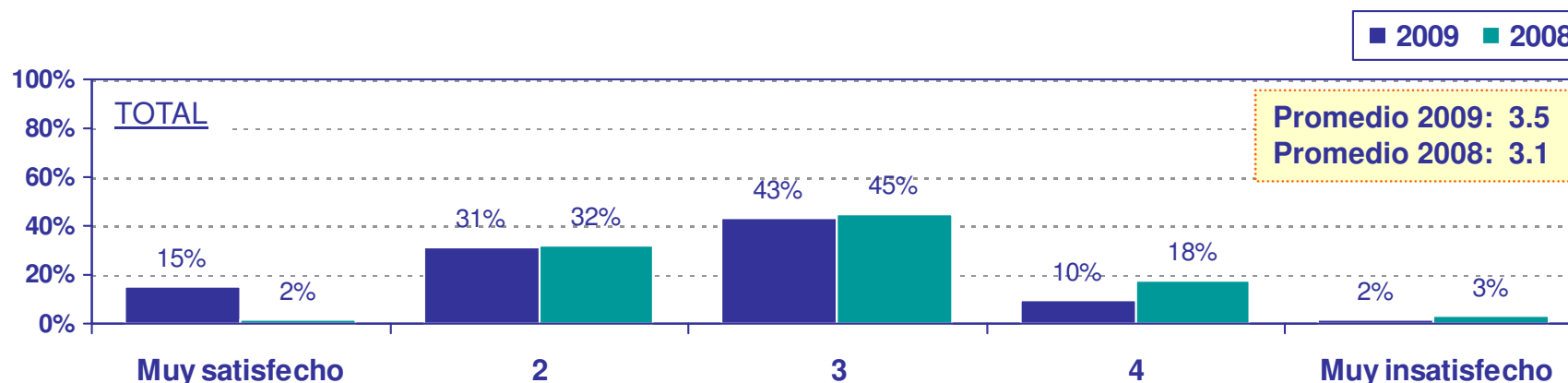
**P38. ¿Por qué razón califica “4 o Muy satisfecho” la satisfacción con el servicio de energía eléctrica?**

(4 + Muy satisfecho)	2009	2008
Es un buen servicio / de calidad	57%	31%
El servicio es permanente /no hay interrupciones"	44%	25%
No se presentan demasiados cortes / casi nunca están sin luz	42%	27%
Es constante su voltaje / no se sube ni baja su voltaje	26%	19%
Funciona bien / no ha tenido inconvenientes con el servicio	21%	12%
El servicio no es costoso /llega económica la factura	7%	8%
Por su buena facturación, cobran lo justo	5%	6%
"El servicio es demasiado costoso / los recibos llegan muy costosos"	ND	8%
Los recibos llegan puntuales	ND	4%
"Siempre que van hacer cortes avisan / cuando hacen mantenimientos avisan"	ND	4%
"Es un servicio necesario / es un servicio indispensable"	ND	3%
"En ocasiones se sube o baja el voltaje / puede dañar los electrodomésticos"	ND	2%
Cortan mucho la luz	ND	2%
"Cuando se presentan problemas los solucionan inmediatamente"	ND	2%
<b>Base</b>	578	440
<b>Respuestas por persona</b>	2,02	1,55

*No se presentan datos con % inferiores al 2% en la medición 2008*

# Satisfacción con entidades financieras

P.55 ¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con la atención y el servicio que le prestan los bancos y las entidades financieras



Base:	663	255	149	250	8 *
Promedio:	3.5	3.5	3.4	3.4	3.1

\* Base insuficiente para análisis

Base real: 655/ Pond: 663 – Quienes reciben servicio de los bancos o entidades financieras