

Anexo

MATRIZ DE COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EMPRESA PRESTADORA A LA METODOLOGÍA PROPUESTA

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
1	<p>La SUNASS escoge las manzanas donde se realizarán las encuestas, las manzanas seleccionadas se ubican en cada uno de los distritos de Lima y Callao, al respecto podemos precisar que la metodología está diseñada bajo una característica estratificada similar a un trabajo de censo -pues se trata de encuestar predios ubicadas en manzanas ubicadas en cada distrito-, y no bajo un sistema aleatorio como actualmente se realizan las encuestas de hogares de Sedapal, ello involucraría la elevación del precio del servicio de encuestas, ello también debido al tiempo en el traslado a cada punto durante las veces que establece la SUNASS para nuevamente visitar el predio en caso no se encuentre el informante; por ende su aplicación resultaría muy costosa para Sedapal.</p>	<p>Se debe señalar que, el diseño muestral es probabilístico, estratificado con afijación proporcional y bietápico. En las secciones 7.3 y 7.4 de la Metodología para el cálculo del Índice de Satisfacción del usuario, se precisa que, las unidades primarias de muestreo son las manzanas y las secundarias las viviendas (USM) y que la selección en ambas etapas se realizó de manera aleatoria (una selección sistemática es un tipo de selección aleatoria).</p> <p>Por otro lado, se aclara que la selección de las unidades muestrales no “es similar a un trabajo de censo”, porque no se está requiriendo que se encueste a toda la población objetivo (todas las conexiones activas domésticas); sino que, la selección de las unidades muestrales se realizó manera aleatoria en las etapas señaladas en el párrafo anterior.</p>
2	<p>La SUNASS que el traslado del personal encuestador y supervisores tendrán que acudir a cada una de estas manzanas para realizar su labor, ello involucraría la elevación del precio del servicio de encuestas, ello también debido al tiempo en el traslado a cada punto durante las veces que establece la SUNASS para nuevamente visitar el predio en caso no se encuentre el informante; por ende, su aplicación resultaría muy costosa para Sedapal. Igualmente, el tiempo de traslado puede ocasionar un retraso en la ejecución diaria y el periodo en que debe realizar el servicio.</p>	<p>Respecto a las revisitas, ver la respuesta al comentario 16.</p> <p>Con relación al costo del servicio de levantamiento de información mediante encuestas, en el Informe N° 002-2022-SUNASS-DRT, se señaló en el Estudio Tarifario de SEDAPAL, se consideró en la cuenta de Servicios prestados por terceros, un monto anual ascendente a S/ 84 870 (sin incluir el IGV) para la realización de las encuestas desde el 2do año regulatorio. Dicho monto se sustenta en la cotización N° CC 034-0821 de la empresa Datum Internacional S.A., empresa consultora de investigación de mercados y opinión pública, para realizar encuestas de similares características, de fecha 20 de agosto de 2021.</p>

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
3	<p>De acuerdo al reemplazo del hogar seleccionado, la SUNASS indica: "Para minimizar la tasa de no respuesta (reemplazo), cuando no se encuentre al informante calificado, se deben hacerse dos visitas adicionales. En la primera visita se coordina el día y horario para la segunda visita. Si no es favorable, se hace lo mismo para el tercer intento". Como se observa, se tendrán que realizar hasta 03 visitas a un mismo predio, lo que podría incrementar los costos del servicio de encuestas.</p>	<p>Ver respuesta al comentario 16.</p>
4	<p>La SUNASS establece que la tasa de no respuesta máxima es del 14% de la muestra total. Este nivel de referencia corresponde a la tasa de no respuesta en Lima Metropolitana reportada por el Instituto Nacional de Estadística. En relación a ello y a la metodología que plantea la SUNASS, debemos indicar que el INEI es una entidad dedicada a realizar grandes estudios en hogares debido a que es un organismo técnico especializado y que por su función realiza encuestas y censos para el estado, cuyos recursos están destinados a esas labores a diferencia de Sedapal cuya función es el servicio de agua potable y alcantarillado de Lima.</p>	<p>El Estudio Tarifario de Sedapal considera un presupuesto para la contratación de un proveedor calificado y con experiencia en la prestación de este tipo de servicio (que involucra la supervisión, la grabación de audios, la georreferenciación, entre otros)</p>

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
5	<p>De acuerdo a la supervisión, la SUNASS indica: "Se debe supervisar el 20% del trabajo de cada encuestador utilizando la modalidad de supervisión por recordación (presencial). Es decir, en fechas u horarios posteriores a la aplicación de la encuesta. Adicionalmente, se supervisa otro 10% del trabajo de cada encuestador, a través de las modalidades de: (i) escucha de los audios y (ii) llamadas telefónicas. Se considera la grabación completa de los cuestionarios. Si el encuestado no da su consentimiento, se deberá programar una supervisión telefónica o presencial. Estos casos, son supervisiones adicionales al porcentaje previsto de 30% indicado en los ítems anteriores". El tener que grabar las encuestas (toda la entrevista completa), podría incrementar los costos del servicio de encuestas.</p> <p>Asimismo, el tener que realizar las grabaciones, podría generar malestar en los usuarios; ya que algunos podrían manifestar su disconformidad a la grabación y terminarían rechazando la atención a la encuesta. De igual forma, se pondría en peligro a los encuestadores, pues deberán portar algún equipo, como grabadoras o teléfonos, donde puedan registrar las respuestas de los clientes con claridad</p> <p>El servicio de supervisión debe supervisar el 10% del trabajo de cada encuestador, a través de escucha de los audios y llamadas telefónicas. Si el encuestado no da su consentimiento, se deberá programar una supervisión telefónica o presencial. Estos casos, son supervisiones adicionales al porcentaje previsto de 30% de supervisión. Ello involucraría la elevación del precio del servicio de supervisión, debido al tiempo en el traslado a cada punto durante las veces que establece la SUNASS, igualmente la revisión de audios o llamadas telefónicas. En el caso de visitas presenciales, ello involucra el uso de tiempo de traslado puede ocasionar un retraso en la ejecución diaria y el periodo en que debe realizar el servicio.</p>	<p>Ver las respuestas a los comentarios 2, 9 y 16. Se agrega que, el Estudio Tarifario de Sedapal considera un presupuesto para la contratación de un proveedor calificado y con experiencia en la prestación de este tipo de servicio (que involucra la supervisión, la grabación de audios, la georreferenciación, material visual utilizado por los encuestadores, entre otros).</p>

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
6	La metodología establece que el encuestador debe registrar las principales ocurrencias del trabajo de campo (como, por ejemplo: direcciones no actualizadas en el marco muestra) o si es un negocio, o un terreno, construcción, vivienda con residentes ausentes, etc.), esta acción involucra una actividad de toma de datos catastrales, lo que significaría el aumento de actividades y tiempo por parte del personal que encuesta y por consiguiente el incremento de costos del servicio de encuestas.	Se debe precisar que, no es necesario el levantamiento de datos catastrales, sino se refiere al registro y control de las direcciones que fueron seleccionadas en la ficha de control de campo del encuestador y/o supervisor.
7	En la Base de Datos - BD debe considerarse la inclusión las "Coordenadas georreferenciadas", esta información adicional también elevaría los costos del servicio, dado que el contratista tendría que disponer de equipos que guarden esta información.	Se precisa que, la georreferenciación se genera automáticamente en el dispositivo móvil de toma de información (tableta o celular), por ello es necesario la contratación de un proveedor calificado y con experiencia en la prestación de este tipo de servicio (que involucra la supervisión, la grabación de audios, la georreferenciación, material visual utilizado por los encuestadores, entre otros).
8	La pregunta 1- P1 de la encuesta, implica que previamente se disponga de tomas fotográficas, lo que involucra contratar un servicio de fotografías, pues al cliente deben mostrarse fotografías de calidad, entendibles visualmente y de diferentes modelos de caños, filtros, purificadores. Este requerimiento involucra más gastos, impresión de fotografías para los diferentes encuestadores y un peso adicional al material utilizado por el personal.	Se debe precisar que, la contratación de un proveedor calificado y con experiencia en la prestación de este tipo de servicio, involucra la supervisión, la grabación de audios, la georreferenciación, material visual utilizado por los encuestadores, entre otros.

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
9	<p>Para la implementación de esta metodología se tendría que llevar a cabo lo siguiente:</p> <p>a) La contratación de un servicio para la realización de un piloto que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la viabilidad de la implementación de la metodología planteada por la SUNASS, del contenido del cuestionario y del proceso de supervisión. • Este piloto además debería proyectar el plazo de ejecución de cada de las actividades del modelo y la entrega de resultados. <p>Elaborar el plan de implementación de ejecución de encuestas, supervisión entrega de informes.</p> <p>b) La contratación de un servicio ejecución de encuestas.</p> <p>c) La contratación de un servicio para la realización de la supervisión</p> <p>Todo esto incrementaría el gasto, por ende, los costos para Sedapal serían muy onerosos.</p>	<p>Se debe precisar que, la fuente de información utilizada para la elaboración de la Metodología de cálculo del índice de satisfacción del usuario son las diferentes <u>encuestas ya realizadas por la SUNASS</u> que permitieron desarrollar el cuestionario y lineamientos para el proceso de control de la calidad y confiabilidad en el recojo de los datos (supervisión). En particular, el proceso de supervisión se entiende como las actividades de control de calidad que sigue la firma encuestadora para asegurar el trabajo eficiente de los encuestadores y la confiabilidad de los datos. Así, como parte del control de calidad para asegurar que la buena ejecución de la aplicación de encuestas y la consistencia de la base de datos es realizada por el proveedor contratado.</p>
10	<p>En la P26 de la encuesta se debería mantener las mismas condiciones de la P25 y evaluar el uso del aplicativo móvil de SEDAPAL.</p>	<p>Se precisó las mismas condiciones de la P25 en la P26 del cuestionario.</p>
11	<p>La P30 de la encuesta debería ser solo para atenciones en los Centros de Servicios y/o debe diferenciarse con las atenciones en AQUAFONO.</p>	<p>Se debe precisar que, debido a que la metodología señala que la satisfacción global de un usuario o usuaria depende de la calificación que le asigna a cada uno de los atributos, en función a la experiencia o a su percepción sobre el desempeño de la empresa, considerando preguntas para cada caso.</p>
12	<p>En la P35 de la encuesta se debe de diferenciar verbal, en presencial o telefónico, debido a que las atenciones son por diferentes canales.</p>	<p>Se realizó las precisiones en el cuestionario.</p>
13	<p>En el punto 4 índice de satisfacción del usuario de la metodología, el cuestionario referencial para obtener la información mínima para el cálculo del ISUD sólo considera como informante de la encuesta 3 posibilidades: jefe(a) de hogar, Cónyuge y Titular de la conexión. Dicho cuestionario debe prever la opción Otros:</p>	<p>En el Anexo IV: Criterios para la evaluación de las Metas de Gestión del Estudio Tarifario de Sedapal, se señaló expresamente quienes podrían ser el Informante de la encuesta.</p>

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
14	<p>En el punto 5.4 Atributos y ponderadores del ISUD de la metodología, respecto a la pregunta del Componente Calidad de Agua: el olor y color del agua, la calificación del usuario puede sufrir un sesgo de percepción, por cuanto previamente debe discriminarse aquellos usuarios que cuentan con cisterna o tanque elevado, porque el agua almacenada tiende a deteriorarse con las horas y puede tener un resultado diferente no relacionado a la realidad de las características que se busca investigar. Otro aspecto a considerar, son de aquellas zonas que se abastecen de agua superficial y zonas o urbanizaciones donde se abastecen de Pozos de agua subterránea administrados por SEDAPAL, lo cual debe identificarse en el proceso de evaluación de la encuesta.</p>	<p>Se debe precisar que, en el Informe N° 002-2022-SUNASS-DRT, se indicó que el levantamiento de datos a través de encuestas se realizará considerando un diseño muestral, y una distribución probabilística y aleatoria en cada uno de los Centros de Servicio de Sedapal. Ello permite lograr representatividad de toda la empresa y no solo de zonas. En ese sentido, si bien las encuestas recaban información de percepciones y aspectos subjetivos, al tomarse de una muestra representativa el indicador, en este caso el Índice de Satisfacción de los usuarios, es una medida objetiva de una percepción, que per se es subjetiva.</p> <p>Sin perjuicio de ello, Sedapal tendrá acceso a los datos para poder segmentar a los usuarios y sectores con el objeto de mejorar los niveles de satisfacción.</p>
15	<p>Algunas preguntas dependen del conocimiento del cliente sobre infraestructura sanitaria, lo cual en la realidad es muy difícil al menos en lo que respecta a sus descargas y el mal uso del alcantarillado que es uno de los principales problemas de los atoros y/o aniegos. Debería existir preguntas que motiven acciones colaborativas para con la EPS, por ejemplo: cuando un predio doméstico cambia de uso, cuando entre en construcción, cuando cambie de propietario, etc.</p>	<p>Se agregó la pregunta P49 en el cuestionario.</p>
16	<p>En el punto 7.8 reemplazo del hogar seleccionado, solamente debería considerarse una visita adicional, no hasta tercer intento.</p>	<p>Se consideró en la metodología y en el cuestionario solo una visita adicional antes del reemplazo del hogar seleccionado.</p>
17	<p>Para poder evaluar la Metodología, se debería realizar un piloto que nos pueda establecer el tiempo de duración de la encuesta y si es viable o tedioso para el cliente; lo que generaría un costo adicional para la empresa.</p>	<p>Ver respuestas a las preguntas 2 y 9.</p>

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
18	En otro párrafo, señalan capacitaciones dirigidas a los encuestadores y supervisores; así como en sus correspondientes guías. Esta acción incrementaría el costo.	Se precisa que, las firmas consultoras que prestan este tipo de servicio consideran las capacitaciones y el material para esta actividad como parte del servicio. Necesariamente los encuestadores y supervisores deben ser capacitados sobre el contenido del cuestionario, el procedimiento de selección de la vivienda y el uso del aplicativo, de acuerdo con los lineamientos del Plan de trabajo de la metodología.
19	En la parte literal de la metodología no se detalla cuantos hogares son por cada una de las manzanas seleccionadas, esta información es necesaria para calcular el salto sistemático para llegar a cada uno de los hogares a ser encuestado.	En la sección 7.5. Tamaño de la muestra dice: <i>“la segunda encuesta se aplica en la vivienda k+1. Se repite el procedimiento hasta completar, como máximo, <u>las cuatro encuestas previstas</u>”</i> <i>“Es importante mencionar, que la selección de las USM se hizo en las UPM con más de 13 conexiones activas. De esta manera, se facilita la ejecución de <u>cuatro encuestas</u> manteniendo la propiedad de dispersión de la muestra probabilística”</i> Al respecto, en cada uno de los Excel ubicados en la carpeta “UPM y USM inicial” y remitida a Sedapal, se incluyó la variable “TamañoUPM” que detalla cuantas unidades de uso activas son por cada manzana seleccionada.
20	Sobre el reemplazo del hogar seleccionado, la metodología considera es costosa.	Ver respuesta a la pregunta 16.
21	La metodología no permite que la encuesta se aplique a un usuario mayor de edad que habite en el predio, ello sería un impedimento para lograr ágilmente la realización de la encuesta y a la vez reduzca la tasa de no respuesta.	Ver respuesta a la pregunta 13.
22	En Sedapal, realizamos todos los años, una encuesta que mide el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta, la cual permite conocer como el usuario percibe su gestión, su evaluación como empresa pública, frente a las demás en cada sector, la percepción sobre la atención de incidencias operativas y las gestiones para hacer un reclamo, sobre su satisfacción con la facturación y emisión de recibos, así como el uso de medios digitales para interactuar con la empresa, mide el nivel de asociación de algunos atributos que construyen la imagen de Sedapal, la percepción sobre la calidad del agua que brinda y se muestra también el nivel de satisfacción general con respecto a Sedapal. Esta encuesta es	En la medida que el cuestionario que propone Sunass y que realiza Sedapal tienen preguntas similares, Sedapal puede considerar la posibilidad de recoger los datos a través de una sola encuesta (cuestionario) para: i) el cálculo del índice de satisfacción del usuario propuesto por la SUNASS, y ii) los fines que persigue la encuesta que vienen realizando actualmente Sedapal. Ello sin afectar las condiciones de la Metodología del cálculo del índice de satisfacción del usuario (componentes del índice, diseño muestral, informante, lineamientos para la aplicación de la encuesta y consistencia, entre otros), en la medida que esta metodología es determinada por la Sunass de acuerdo con el Anexo IV del Estudio Tarifario.

N°	COMENTARIOS Y ALCANCES DE LA EP	RESPUESTAS
	<p>aleatoria, a través de un estudio cuantitativo, con la técnica de encuesta presencial y telefónica, en hogares de Lima y Callao, y empresas; con universo de hombres y mujeres de 25 a 60 años de los NSE A,B,C y D usuarios de SEDAPAL y una muestra de 2970 encuestas distribuidas por gerencias de servicios (Norte, Centro, Sur y empresas) de SEDAPAL, con un nivel de confiabilidad de +- 1.8% para el total de entrevistados, asumiendo una confiabilidad del 95% (z=1.65), la máxima dispersión en los resultados (p/q=1) y una selección probabilística de los entrevistados. Esta encuesta permite medir el peso de la característica de calidad evaluada y referenciamiento en dicha característica con otras empresas de servicios "casa de la calidad"</p>	