



**Ipsos Marketing Research**  
The Innovation & Brand Building Company



## VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos 2018

### Informe de Resultados

San José de Costa Rica  
Noviembre 2018

# Contenido

	<i>Pág.</i>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>05</b>
<b>Introducción</b>	<b>12</b>
<b>1. Objetivos</b>	<b>13</b>
1.1    Objetivo general	13
1.2    Objetivos específicos	13
<b>2. Principales aspectos metodológicos</b>	<b>14</b>
2.1    Población de interés	14
2.2    El diseño de la muestra y marco muestral	14
2.3    Selección de la muestra	15
2.4    Los temas de estudio	16
2.5    El cuestionario	16
2.6    El trabajo de campo	17
2.7    Crítica, validación y procesamiento de los datos	19
<b>3. Resultados principales</b>	<b>20</b>
3.1    Características socio-demográficas de las personas entrevistadas	20
3.2    Servicio energía eléctrica	22
3.3    Servicio de agua potable	33
3.4    Servicio de gas domiciliario	46
3.5    Servicio de transporte público modalidad autobús	56
3.6    Estaciones de servicio (gasolineras)	69
3.7    Servicio de taxi formal	78
3.8    Comparación del grado de satisfacción de los usuarios por servicio	85
<b>4. Consideraciones finales</b>	<b>87</b>
4.1    Servicio energía eléctrica	87
4.2    Servicio de agua potable	88
4.3    Servicio de gas domiciliario	89
4.4    Servicio de transporte público modalidad autobús	90
4.5    Estaciones de servicio (gasolineras)	91
4.6    Comparación del grado de satisfacción de los usuarios por servicio	93
<b>5. ANEXOS</b>	<b>93</b>

## Índice de cuadros

N°	Nombre	Pág.
1a	Distribución de la muestra planeada y realizada. Según empresa distribuidora del servicio eléctrico y región geográfica.	14
1b	Distribución de los tamaños de muestra para cada módulo incluido en el cuestionario	19
2	Principales características de las personas entrevistadas sobre los servicios electricidad, agua y gas para cocinar. (En porcentajes)	20
3	Principales características de las personas entrevistadas sobre los otros servicios. (En porcentajes)	21
4	Servicio energía eléctrica. Aspectos relacionados con tarifas, consumo y facturación del servicio. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	23
5	Servicio energía eléctrica. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. Según empresa distribuidora. (Escala de 0 a 10)	25
6	Servicio energía eléctrica. Aspectos relacionados con la interrupción del servicio. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	27
6.1	Servicio energía eléctrica. Aspectos relacionados con la interrupción del servicio. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	29
7	Servicio energía eléctrica. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	30
7.1	Servicio energía eléctrica. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	31
8	Servicio energía eléctrica. Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas. Según empresas distribuidoras. (En porcentajes)	32
9	Servicio agua potable. Aspectos relacionados con tarifas, consumo y facturación del servicio. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	35
10	Servicio agua potable. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. Según institución que brinda el servicio. (Escala de 0 a 10)	37
11	Servicio agua potable. Aspectos relacionados con la interrupción del servicio. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	40
11	Servicio agua potable. Aspectos relacionados con la interrupción del servicio. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	42
12	Servicio agua potable. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	43
12.1	Servicio agua potable. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	44
13	Servicio agua potable. Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	45
14	Servicio gas para cocinar. Costumbres de compra y otros aspectos relacionados. (En porcentajes)	48
15	Servicio gas para cocinar. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	50
16	Servicio gas para cocinar. Aspectos relacionados con problemas del servicio. (En porcentajes)	52
17	Servicio gas para cocinar. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. (En porcentajes)	54
18	Servicio transporte público bus. Costumbres de uso y otros aspectos relacionados. Según región. (En porcentajes)	57
19	Servicio transporte público bus. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. Según región. (Escala de 0 a 10)	60
20	Servicio transporte público bus. Aspectos relacionados con problemas del servicio. Según región. (En porcentajes)	63
21	Servicio transporte público bus. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. Según región. (En porcentajes)	65
22	Servicio transporte público bus. Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas. Según región. (En porcentajes)	68
23	Servicio estación de servicio. Uso del servicio y otros aspectos relacionados. (En porcentajes)	70
24	Servicio estación de servicio. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	72
25	Servicio estación de servicio. Aspectos relacionados con problemas del servicio. (En porcentajes)	74
26	Servicio estación de servicio. Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias. (En porcentajes)	76
27	Opinión sobre el servicio de RITEVE	78
28	Servicio de taxis formal. Uso del servicio y otros aspectos relacionados. (En porcentajes)	79
29	Servicio de taxis formal. Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	81
30	Servicio de taxis formal. Opinión sobre diferentes aspectos del servicio. (En porcentajes)	83
31	Servicio de taxis formal. Otros temas relacionados con este servicio. (En porcentajes)	84
32	Promedios globales del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos evaluados. (Escala de 0 a 10)	86

## Índice de gráficos

N°	Nombre	Pág.
1	Servicio energía eléctrica. Porcentaje que considera que el pago mensual en relación con el servicio brindado es muy alto o alto. Según empresa distribuidora (En porcentajes)	24
2	Servicio energía eléctrica. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	26
3	Servicio energía eléctrica. Usuarios que indicaron interrupción del servicio en los últimos 12 meses. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	28
4	Servicio energía eléctrica. Conocimiento de medios para realizar sugerencias quejas o denuncias. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	31
6	Servicio energía eléctrica. Conocimiento de las oficinas de las empresas. Según empresa distribuidora. (En porcentajes)	33
7	Servicio agua potable. Porcentaje que considera que el pago mensual en relación con el servicio brindado es muy alto o alto. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	36
8	Servicio agua potable. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	38
8.1	Servicio agua potable. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	39
9	Servicio agua potable. Usuarios que indicaron interrupción del servicio en los últimos 12 meses. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	41
10	Servicio agua potable. Conocimiento de medios para realizar sugerencias quejas o denuncias. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	44
12	Servicio agua potable. Conocimiento de las oficinas de las empresas. Según institución que brinda el servicio. (En porcentajes)	46
13	Porcentaje de hogares en que cocinan con gas	49
14	Servicio gas para cocinar. Lugar de compra del gas. (En porcentajes)	49
15	Servicio gas para cocinar. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	51
16	Servicio gas para cocinar. Aspectos relacionados con problemas del servicio. (En porcentajes)	53
17	Servicio gas para cocinar. Conocen medios para realizar sugerencias quejas o denuncias. (En porcentajes)	55
18	Servicio gas para cocinar. Medios preferidos para realizar sugerencias quejas o denuncias. (En porcentajes)	55
19	Servicio transporte público bus. Frecuencia de uso. (En porcentajes)	58
20	Servicio transporte público bus. Conocimiento sobre si le cobran la tarifa autorizada. (En porcentajes)	58
21	Servicio transporte público bus. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	61
21.1	Servicio transporte público bus. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	62
22	Servicio transporte público bus. Retrasos en la llegada. (En porcentajes)	64
23	Servicio transporte público bus. Conocimiento de medios para realizar sugerencias quejas o denuncias. (En porcentajes)	66
24	Servicio transporte público bus. Medios preferidos para realizar sugerencias quejas o denuncias. (En porcentajes)	67
25	Servicio transporte público bus. Conocimiento de las oficinas de las empresas. (En porcentajes)	69
26	Servicio estación de servicio. Conocimiento sobre si le cobran la tarifa autorizada. (En porcentajes)	71
27	Servicio estación de servicio. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	73
28	Servicio estación de servicio. Presencia de dificultades para la compra de combustible. (En porcentajes)	75
29	Servicio estación de servicio. Conocimiento de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias. (En porcentajes)	77
30	Servicio estación de servicio. Medios preferidos para realizar sugerencias, quejas o denuncias. (En porcentajes)	77
31	Servicio de taxi formal. Uso del servicio. (En porcentajes)	80
32	Servicio de taxi formal. Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio. (Escala de 0 a 10)	82
33	Servicio de taxi formal. Calificación de algunos aspectos evaluados del servicio. (En porcentajes)	83
34	Servicio de taxi formal. Forma en que solicitan el servicio. (En porcentajes)	85

## Resumen Ejecutivo

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) es una institución pública autónoma encargada de regular la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento ambiental, energía eléctrica y combustibles y transporte terrestre, marítimo y aéreo de Costa Rica (servicios regulados); esta institución se creó en el año de 1996 por medio de la Ley 7593, pero sus orígenes se remontan al Servicio Nacional de Electricidad creado en el año 1928.

En relación con lo anterior y en procura de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios públicos regulados, la ARESEP ha efectuado desde el año 2012, seis encuestas de opinión entre los usuarios de los servicios de: acueductos, electricidad, servicio de combustible en gas y estaciones de servicios y en el servicio de transporte público reenumerado de personas en modalidad de autobús y taxi.

Para la VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos del año 2018, la ARESEP contrató los servicios profesionales de Ipsos S.A. Esta encuesta mantiene los cambios sustanciales aplicados en el diseño de la muestra en la última medición del 2016, en el cuestionario y el desarrollo de indicadores, lo que permite tener comparabilidad de los resultados obtenidos con respecto a la medición anterior.

El objetivo general de este estudio es medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos regulados, su conocimiento de sus derechos de usuario y su percepción sobre la ARESEP

Para el cumplimiento de dicho objetivo se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de acueductos, electricidad, gas de cocina, estaciones de servicios, transporte de personas modalidad autobuses y modalidad taxi.
- Determinar el grado de conocimiento de los usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, como la facturación, medios de contactos con el prestador y otros asuntos de interés.

Para el cumplimiento de dichos objetivos se realizaron un total de **1,961** entrevistas personales entre los usuarios de dichos servicios. El trabajo de campo se realizó entre el 4 de octubre y el 2 de noviembre de 2018.

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para la selección de la muestra, procedió con un método de muestreo estratificado de conglomerados en dos etapas, de acuerdo al siguiente esquema:

- **Etapas 1 Selección de distritos:** Se seleccionaron distritos dentro de cada una de las zonas geográficas de cobertura de las empresas distribuidoras de electricidad en el país, con probabilidad proporcional al tamaño (PPT), utilizando como medida de tamaño el total de viviendas de cada distrito, controlando el estrato Gran Área Metropolitana (GAM) y resto del país.
- **Etapas 2 Selección de UPM:** Se seleccionaron al interior de cada distrito, unidades primarias de muestreo (UPM) con probabilidad proporcional al tamaño (PPT), utilizando como medida de tamaño el total de viviendas de cada UPM.

**Una tercera etapa de selección a cargo de IPSOS** para determinar los hogares y personas como unidades finales de observación:

- Finalmente, IPSOS seleccionó dentro de cada UPM perteneciente a la muestra, 15 viviendas y dentro de cada una de ellas, se seleccionó aleatoriamente un adulto perteneciente al hogar, para hacerle la entrevista.

El presente informe contiene los resultados del estudio indicado, está estructurado en cuatro secciones incluyendo esta introducción, seguida por los aspectos metodológicos del estudio, los resultados principales detallados por servicio evaluado y las consideraciones finales.

Seguidamente se resumen las principales conclusiones de este estudio detalladas para cada servicio público analizado.

### **Servicio de energía eléctrica**

- Persiste entre los usuarios un grado relativamente alto de desconocimiento sobre si se cobra la tarifa autorizada por el servicio de electricidad, inclusive este indicador es aún menor para la medición del 2018 con relación al obtenido en 2016 (39.2% vs 46.1% respectivamente). Este desconocimiento se profundiza en el ICE, Coopelesca y Coopesantos.
- La gran mayoría de los usuarios (94.2%) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio. Se registran incrementos relevantes en personas que para el 2018 declaran pagar montos mayores por el servicio en empresas como el ICE, JASEC y Coopealfaroruz.
- Poco menos de la mitad de los usuarios (46.1%) considera el pago en relación con el servicio recibido, como “ni bajo ni alto”, muy alineado a lo registrado en el 2016. JASEC presenta una disminución importante entre quienes consideran el pago por el servicio como “alto” y “muy alto”, caso contrario sucede con Coopealfaroruz donde esta proporción de personas se incrementó en 11 puntos porcentuales (pp).
- Se identifica una disminución relevante para todas las empresas distribuidoras en la entrega de factura impresa con relación a la medición anterior (66.5% a 48.6%), siendo el ICE el caso de mayor impacto. Este cambio ha sido capitalizado por aquellos que ahora reciben factura digital, pero mucho más aún, por aquellos ya no reciben ningún tipo de documento.
- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como JASEC, ESPH, Coopelesca y Coopeguanacaste tuvo una mejora en su desempeño, se ubica por debajo de 7.5, influenciado principalmente por el ICE y CNFL.
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), acceso a las instalaciones (8.8), horario de atención (8.7) y trato del personal (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como Coopealfaroruz, y Coopeguanacaste.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que no superan los 7.5 en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en la CNFL con 7.0.
- Las dos empresas con grados de satisfacción más altos en general son: Coopeguanacaste y Coopealfaroruz, influenciadas por aspectos como “trato del personal”, “medios de pago”, “horarios de atención” y “acceso a las instalaciones”.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.7, ligeramente superior al registrado en el 2016.

- Los porcentajes de interrupción más altos se concentran en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas (entre 34% y 44%), excepto en JASEC donde esta categoría se disminuyó casi a la mitad (a 18.6%) y trasladándose a “dos interrupciones” y “ninguna” respectivamente. Las empresas que incrementaron sus porcentajes en la categoría “más de tres veces” para la medición del 2018 son CNFL y Coopealfaroruiz, esta última en forma relevante (tres veces más).
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones, 51.1% y 51.5% respectivamente, seguido del teléfono (34.7%). Otros medios de contacto registran un ligero incremento, principalmente para CNFL y ESPH.
- En general, 3 de cada 4 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para CNFL, ESPH y Coopeguanacaste. De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios, pasando de 48,8% a 60,2% las personas que opinan así.

### **Servicio de Agua potable**

- Alrededor de la mitad de los usuarios manifestó conocer que sí se cobra la tarifa autorizada, ligeramente inferior a lo registrado en la medición del 2016. Las ASADAS y Municipales presentan cifras superiores a A y A y ESPH.
- La gran mayoría de los usuarios (92,0%) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio, siendo que poco menos del 70% se ubican en el rango de “Más de 5 a menos de 20 mil”. Para todas las empresas se redujo la proporción de usuarios que manifestaron consumir “Menos de 5 mil”, siendo capitalizado por el rango de “Más de 10 a menos de 20 mil”.
- Se reitera que el consumo mensual en metros cúbicos, en general, es desconocido por casi la totalidad de los usuarios, independientemente de la institución que brinda el servicio. En general alrededor del 93% no lo conoce.
- La opinión sobre el pago en relación con el servicio recibido, se concentra igualmente para la medición del 2018 en la opción “ni alto ni bajo” (55%); pero en general 1 de cada 3 de los usuarios indicó que es “alto” o “muy alto”. En el gráfico 7 se aprecian los incrementos para esta percepción, alineados a los cambios en los rangos declarados de pago por el servicio recibido.
- Se reitera la tendencia vista para el servicio de electricidad, donde son menos los usuarios que reciben la factura impresa, generalizado para todas las empresas (72.4% vs 54.6%). Esta disminución es capitalizada por el detalle de que han dejado de recibir su facturación.
- Se mantiene para las dos mediciones que alrededor de una tercera parte de los usuarios desconoce si el recibo de agua incluye el servicio de alcantarillado. Ligeros incrementos en el conocimiento se registran para el A y A y Municipalidades.
- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como ASADAS y ESPH tuvo una mejora en su desempeño, se ubica por debajo de 8.0, influenciado principalmente por el A y A.

- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), disponibilidad del servicio (8.8), color y sabor del agua (8.7) y facturación (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como ASADAS y ESPH.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que no superan los 8.0 en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en el A y A con 7.5.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.5, ligeramente superior al registrado en el 2016.
- Los porcentajes de interrupción más altos (superiores 31%) se concentran ahora en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas, excepto en ESPH donde esta categoría se mantuvo estable y aquellos que antes mencionaron tener “una interrupción” se trasladaron a la categoría de “ninguna” respectivamente.
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones 54.3% y 55.1% respectivamente, seguido del teléfono (33.5%).
- En general, 7 de cada 10 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para ASADAS y ESPH.
- De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios. 1 de cada 2 lo consideran de esa manera.

### Servicio de gas domiciliario

- El nivel de desconocimiento sobre el tamaño del cilindro de gas que compran, disminuyó significativamente para la medición del 2018, donde 1 de cada 2 reconocen de manera espontánea el cilindro de 25 Lb. De manera ayudada con uso de tarjeta (imagen), casi la totalidad de los usuarios reconocieron el cilindro de 25 Lb como el tamaño que regularmente compran.
- Supermercados y/o pulpería se mantienen como el principal lugar de compra del gas para el hogar, pues así lo indicaron el 65,8% de las personas entrevistadas, cayendo 6 pp en relación con el 2016. Aparece para esta medición, la figura de “entrega a domicilio” con un 14.4%, diferente a la entrega habitual que hacen los supermercados.
- Casi la totalidad de los usuarios (96.2%) intercambian el cilindro de gas al momento de la compra, la cual se hace preferiblemente una vez al mes (49.8%) o bien, una vez cada 3 meses (40.1%).
- Para la medición del 2018, se duplicó la proporción de usuarios que desconocen si le cobran la tarifa autorizada para el gas (43.9%). La totalidad de los usuarios de gas domiciliario, tiene conocimiento sobre la estimación del monto que gastan en la compra de gas.
- Si bien la mitad de los usuarios opina que el monto pagado es “ni bajo ni alto”, 4 de cada 10 consideran que el monto pagado es “alto” o “muy alto”.
- Se mantiene para las dos mediciones, el alto conocimiento sobre el tipo de válvula de gas que utilizan en el hogar, sobresaliendo acople rápido (72.6%) y por rosca (26,9%).

- En general el grado de satisfacción promedio para 5 de 8 aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, forma de conseguir el gas, tamaño de los cilindros, disponibilidad del gas, la confianza en general del gas que consume y el servicio de gas en general.
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: forma de conseguir el gas (8.7) y la disponibilidad del gas (8.6), siendo los aspectos con el grado de satisfacción más bajo: información suministrada sobre seguridad de uso (6.1) y rotulación del cilindro (6.6).
- Los otros aspectos con calificaciones bajas, no obstante que superan los 7.0 son: el estado de los cilindros (7.5) y el material del cilindro (7.7), ambos ligados a la presentación propia del producto.
- El promedio general de la calificación de este servicio se ubica en 8.1, exactamente igual al registrado en el 2016.
- La mayoría de los usuarios no tiene problemas para adquirir el gas, y los pocos que los han tenido (14.4%) ha sido porque no había producto disponible.
- A la gran mayoría (94.2%) no les han negado el cambio del cilindro. Al momento de hacer la compra del gas domiciliar, los usuarios revisan por lo general el estado del cilindro (88,5%), el marchamo plástico (81.8%) y la presencia de fugas (80.3%). En menor proporción (62.8%) revisan el peso del cilindro.
- 3 de cada 10 usuarios han tenido problemas de fugas de gas en casa y aunque la mayoría saben cómo instalar el cilindro, sólo 3 de cada 10 han recibido la debida instrucción.
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras de gas son la visita personal (42.9%) y la vía telefónica (47.3%).

### Servicio de transporte público modalidad autobús

- En general, la mayoría (60%) de los usuarios de este servicio indicaron el nombre de la empresa que brinda el servicio de transporte público en autobús independientemente de la región, aunque para la medición del 2018 se registra una ligera caída en las menciones.
- La frecuencia de uso del servicio de transporte público bus, es muy variable. Para la medición del 2018, se desagregó el rubro de otros para tratar de identificar otras frecuencias.
- “Todos los días” presenta una concentración importante (**ver el gráfico 19**), apreciándose mayor concentración en la región GAM, similar a la medición del 2016.
- “Hacer mandados o compras” y “trabajo” se mantienen como las principales razones para el uso del servicio, siendo que “trabajo” es más recurrente en el área de GAM. La mayoría (61.8%) de los usuarios indicó conocer si le cobran la tarifa autorizada, especialmente en el GAM (67,9%).
- Poco más de la mitad de los usuarios consideran el pago como “ni bajo ni alto”, cifra que disminuye respecto al 2016 (62.2%). En la medición del 2018 se presenta un incremento en aquellos que consideran el pago como “alto” y “muy alto” llegando a abarcar el 33% de los usuarios de este servicio, variación especialmente influenciada por el GAM.
- El 54.0% de los usuarios muestra anuencia al uso de un sistema electrónico de pago, siendo más aceptable esta opción, en el GAM con un 60.5% con relación al Resto del país que registró un 45.7%.
- De los veintitrés aspectos evaluados, 14 muestran valores menores de 8,0. Para las dos mediciones se aprecian diferencias por región, el resto del país presenta valores ligeramente más altos en todos los aspectos evaluados.

- Para la medición del 2018, los aspectos con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: la disponibilidad de vueltos y la presentación personal del chofer, ambos con un valor de 8,4 en el total.
- De igual forma, los aspectos con el grado de satisfacción más bajo, principalmente en GAM son: los medios para comunicarse con la empresa (7.4) y la atención de trámites (7.5).
- El promedio general de la calificación de este servicio es de 7.7, ligeramente inferior a lo obtenido en el 2016 (8,0).
- Se registra un ligero incremento para la medición del 2018 en cuanto a la identificación de retrasos en la llegada del autobús a la parada, 4 de cada 10 usuarios manifestaron haber sufrido retrasos en la llegada del autobús en los últimos 3 meses.
- En general para las dos mediciones, los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas son la vía telefónica (50.1%) y la visita personal (36.1%).

### Estaciones de servicio (gasolineras)

- 6 de cada 10 usuarios indicaron conocer si le cobran la tarifa autorizada. Poco más del 40% de los usuarios desconoce sobre la cantidad en litros que usualmente compran cuando llegan a la estación de servicio, cifra que cayó respecto a la medición del 2016 (53.5%). Casi la totalidad de los usuarios (97,1%) tienen conocimiento sobre la estimación del monto que pagan en la compra del combustible.
- Para la medición del 2018, un 71% considera que lo paga por el combustible es “alto” o “muy alto”, cifra que aumentó en 10 pp en relación con la medición del 2016. 1 de cada 2 acostumbra a pedir factura en las estaciones de servicio.
- 66.9% de los usuarios del servicio adquieren combustible al menos 1 vez por semana.
- El promedio general de la calificación de este servicio se mantiene en 8,6 para las dos mediciones. Los aspectos con el grado de satisfacción más alto se reiteran para la medición del 2018 y son: el horario de atención (9,3) y la forma de cobro del servicio (9,2). Los aspectos con el grado de satisfacción más bajos son: Los medios disponibles para comunicarse con la empresa (7,7) y la calidad del combustible (7.8).
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las estaciones de servicio siguen siendo la visita personal (**54,4%**) y la vía telefónica (**29.1%**).
- La mayoría de los usuarios (65.1%) manifiestan conocer que RITEVE cobra la tarifa autorizada, aunque en menor proporción que la medición del 2016. 3 de cada 4 usuarios consideran que el pago por el servicio de RITEVE no es ni bajo ni alto y la calificación general del servicio presenta para la medición del 2018, un incremento importante ubicándose en 8.7 (escala de 0 a 10).

### Servicio de taxi

- La frecuencia de uso del servicio de transporte público taxi, es muy variable y son bajas las proporciones de usuarios que usan el servicio a diario. La concentración más importante en frecuencia de uso se da en 1 a 3 veces por mes (**27.8%**).
- Los principales motivos para el uso de este servicio son diversas, pero para la medición del 2018 se concentra en 3 principales: “transporte de alimentos y compras” (28.4%), “por la rapidez y comodidad para llegar rápido” (24.2) y “por emergencia” (11.5%).

- Poco más de la mitad de los usuarios manifestaron conocer si le cobran la tarifa autorizada. La mayoría (52.7%) de los usuarios considera que el pago es “ni bajo ni alto”, sin embargo 4 de cada 10 lo considera “alto” o “muy alto”.
- Casi la totalidad (98.2%) de los usuarios pagan el servicio en efectivo.
- En general la mayoría de los aspectos evaluados (9 de 16) registran una disminución en la calificación para la medición del 2018, ubicándose por debajo de 8.0. Los aspectos con el grado de satisfacción más alto son: Los medios para solicitar el servicio (8.3), la forma de pago (8.2) y la comodidad al viajar (8.2). El aspecto con el grado de satisfacción más bajo (7,2) es el transporte de personas con discapacidad.
- El promedio general de la calificación de este servicio para la medición del 2018 es de 8.1, ligeramente menor a lo registrado en el 2016.
- La evaluación del servicio de taxi obtuvo grados de satisfacción que disminuyeron con relación a la medición anterior y se evidencian oportunidades de mejora en al menos 9 de los 16 aspectos evaluados, los cuales están relacionados con el transporte de personas con discapacidad, la presentación y trato del chofer, estado de los vehículos, disponibilidad del servicio y la posibilidad de realizar viajes cortos y largos.
- En general, los taxistas utilizan el taxímetro (76.4%), les cobran a los usuarios lo que este artefacto indica (72.7%), el servicio dispone de central telefónica para solicitar el servicio (83.4%), la solicitud del taxi es atendida oportunamente (73.7%) y no les han negado el servicio a los usuarios (**29.7%**).
- 4 de cada 10 usuarios conoce cuántas veces al año deben pasar los taxis por RITEVE.
- La mayoría de los usuarios (3 de cada 4) acostumbran a solicitar taxis formales vía telefónica (ver el gráfico 34), la mitad de ellos han solicitado en el último año servicios informales, tanto con aplicación de celular como de otro tipo.

### **Comparación del grado de satisfacción de los usuarios por servicio**

- En general, todos los servicios obtienen grados de satisfacción aceptables (de 8 o más) con excepción de transporte público autobús que se ubica por debajo de esa cifra, para las dos regiones.
- Los servicios con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: Electricidad, estación de servicio y agua, esta última principalmente en GAM.

## Introducción

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) es una institución pública autónoma encargada de regular la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento ambiental, energía eléctrica y combustibles y transporte terrestre, marítimo y aéreo de Costa Rica (servicios regulados); esta institución se creó en el año de 1996 por medio de la Ley 7593, pero sus orígenes se remontan al Servicio Nacional de Electricidad creado en el año 1928.

Entre las principales funciones de la ARESEP se estipulan: establecer las tarifas y precios que se cobran por los bienes y servicios regulados, y velar por la calidad de los servicios públicos. Específicamente el inciso d) artículo 4) de su Ley indica “velar por que se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad”. Los servicios públicos regulados por esta institución se pueden agrupar en tres sectores: agua, energía y transporte.

En relación con lo anterior y en procura de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios públicos regulados, la ARESEP ha efectuado desde el año 2012, seis encuestas de opinión entre los usuarios de los servicios de: acueductos, electricidad, servicio de combustible en gas y estaciones de servicios y en el servicio de transporte público renumerado de personas en modalidad de autobús y taxi. Además, se ha evaluado el conocimiento de los usuarios de sus derechos y su percepción sobre la ARESEP como ente regulador.

Para la VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos del año 2018, la ARESEP contrató los servicios profesionales de Ipsos S.A. Esta encuesta mantiene los cambios sustanciales aplicados en el diseño de la muestra en la última medición del 2016, en el cuestionario y el desarrollo de indicadores, lo que permite tener comparabilidad de los resultados obtenidos con respecto a la medición anterior.

## **1. Objetivos de la encuesta**

### **1.1 Objetivo general**

Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos regulados, su conocimiento de los derechos y su percepción sobre la ARESEP.

### **1.2 Objetivos específicos:**

- Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de acueductos, electricidad, gas de cocina, estaciones de servicios, transporte de personas modalidad autobuses y modalidad taxi.
- Determinar el grado de conocimiento de los usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, como la facturación, medios de contactos con el prestador y otros asuntos de interés.

## 2. Principales aspectos metodológicos

Para dar respuesta a los objetivos planteados en la VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos del año 2018, se entrevistaron en total 1,961 usuarios de los diferentes servicios públicos regulados en el país.

### 2.1 Población objetivo

Hombres y mujeres, mayores de 18 años y residentes habituales en residencias particulares ubicadas en el territorio nacional en las fechas de ejecución de la encuesta.

### 2.2 Diseño de la muestra y marco muestral

El INEC fue la entidad encargada de seleccionar las unidades primarias de muestreo, proporcionando para cada una de ellas: mapas con variables de ubicación geográfica y cantidad de viviendas residenciales. El marco muestral corresponde a la cartografía del X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda del año 2011.

Las UPM entregadas, fueron suficientes para contactar las viviendas a entrevistar, excluyendo, hogares colectivos tales como hospitales, pensiones, residencias estudiantiles, asilos de ancianos y otras instituciones públicas que brindan servicios sociales.

La muestra se estratificó de acuerdo con la distribución geográfica de las empresas distribuidoras de energía eléctrica y considerando las áreas geográficas: Gran Área Metropolitana (GAM) y el resto del país, por lo cual la muestra de la encuesta se distribuyó como se detalla en el cuadro 1a.

**Cuadro 1a**  
**Distribución de la muestra planeada y realizada**  
**Según empresa distribuidora del servicio eléctrico y región geográfica**

Empresa distribuidora	Tamaño de la muestra planeado			Tamaño de la muestra realizado		
	Total de viviendas	GAM	Resto del país	Total de viviendas	GAM	Resto del país
ICE	389	71	318	433	79	354
CNFL	353	353	0	378	378	0
JASEC	141	141	0	145	145	0
ESPH	353	353	0	404	404	0
Coopesca	141	0	141	162	0	162
Coopelfaroruiz	141	0	141	142	0	142
Coopesantos	141	0	141	143	0	143
Coopguanacaste	141	0	141	154	0	154
<b>Total</b>	<b>1,800</b>	<b>918</b>	<b>882</b>	<b>1,961</b>	<b>1,006</b>	<b>955</b>

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica. Noviembre 2018.

Los tamaños de muestra determinados para cada estrato están fundamentados inicialmente en un diseño de muestreo aleatorio simple dentro de cada uno de ellos, por lo que, para la estimación de proporciones, se estima

que el error máximo permisible fluctúa entre 7,0% (n=142) y 4,0% (n=433) con una confianza del 90%, dependiendo del tamaño de muestra.

Para la muestra total, el error máximo permisible se estima en 2,2% con una confianza del 95%, bajo el supuesto de estar utilizando un muestreo aleatorio simple. Sin embargo, en este estudio los tamaños de muestra varían según el módulo de preguntas para cada servicio o tema que se evalúe.

Para el análisis se debe considerar que en el servicio de agua estarán representadas LAS ASADAS dentro de los estratos considerados en el diseño, por lo que se tendrán estimaciones para las siguientes categorías o grupos: Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (A y A), las Asociaciones administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados comunales en Costa Rica, también conocidas como ASADAS y Acueductos municipales.

La entrevista está estructurada para que los datos de los servicios que se han denominado básicos del hogar (electricidad, agua y gas) sean suministrados por el jefe del hogar, su cónyuge o algún adulto residente del hogar con amplio conocimiento sobre estos servicios. El resto de los módulos es respondido por un adulto seleccionado aleatoriamente en el hogar (técnica del cumpleaños más próximo).

Esto implica que los cuadros relacionados con los tres servicios denominados básicos, están fundamentados en las respuestas de las personas que tienen más conocimiento sobre los mismos y el resto de los módulos, por miembros del hogar seleccionados aleatoriamente, que en un porcentaje importante corresponde a las mismas personas que dieron los datos sobre los servicios básicos.

Para los totales de la muestra en los cuadros del servicio eléctrico, los datos están ponderados de acuerdo al peso de cada estrato (compañías distribuidoras del servicio de electricidad) correspondiente al total de viviendas del país.

El diseño de la muestra permite la confección de cuadros por región Gran Área Metropolitana (GAM) y resto del país.

### 2.3 Selección de la muestra

El INEC para la selección de la muestra, procedió con un método de muestreo estratificado de conglomerados en dos etapas, de acuerdo al siguiente esquema:

- **Etap 1 Selección de distritos:** Se seleccionaron distritos dentro de cada una de las zonas geográficas de cobertura de las empresas distribuidoras de electricidad en el país, con probabilidad proporcional al tamaño (PPT), utilizando como medida de tamaño el total de viviendas de cada distrito, controlando el estrato GAM y resto del país.
- **Etap 2 Selección de UPM:** Se seleccionaron al interior de cada distrito, unidades primarias de muestreo (UPM) con probabilidad proporcional al tamaño (PPT), utilizando como medida de tamaño el total de viviendas de cada UPM.

**Una tercera etapa de selección a cargo de IPSOS** para determinar los hogares y personas como unidades finales de observación:

- Finalmente, IPSOS seleccionó dentro de cada UPM perteneciente a la muestra, 15 viviendas y dentro de cada una de ellas, se seleccionó aleatoriamente un adulto perteneciente al hogar, para hacerle la entrevista.

## 2.4. Los temas de estudio

Los temas de estudio fueron definidos por personeros de la ARESEP, manteniendo, en lo posible, los temas de la medición anterior para no perder comparabilidad. En concordancia con los objetivos del estudio se establecieron cuatro grandes temas de estudio.

- La satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos regulados de acueductos, electricidad, gas de cocina, estaciones de servicio, transporte de personas modalidad autobuses y modalidad taxi, considerando:
  - o El precio y la calidad del servicio.
  - o La continuidad, la confiabilidad y oportunidad del servicio.
  - o La cantidad del servicio y su prestación óptima.
  - o El trato y atención al usuario.
  - o La calidad y oportunidad de la información relacionada con el servicio.
  - o Eficiencia en la infraestructura y mecanismos de atención y respuesta ante quejas y consultas.
- El conocimiento de los usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio, como el consumo y la facturación, medios de contactos con el prestador y otros asuntos de interés.
- El conocimiento de los usuarios sobre sus derechos como usuarios de los servicios públicos regulados.
- La percepción de los usuarios en relación con la ARESEP como ente regulador.

## 2.5 El cuestionario

El cuestionario utilizado consta de siete módulos además de las preguntas sobre las características socio-demográficas de los usuarios.

Cada uno de estos módulos se estructuró de tal forma que las preguntas sobre tarifas, consumo y facturación iniciaran la entrevista en cada servicio, para posteriormente pasar a las preguntas sobre la satisfacción del usuario, luego se consultaba sobre ciertas características de interés del servicio y se indagaba sobre los medios de contacto con el prestador.

**Sección 1:** Ubicación geográfica de la vivienda

**Sección 2:** Servicio de electricidad

**Sección 3:** Servicio de agua

**Sección 4:** Servicio de gas

**Sección 5:** Servicio de transporte público bus

**Sección 6:** Servicio de estaciones de servicio

**Sección 7:** Servicio de taxi

Para la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios sobre aspectos específicos de cada servicio, se confeccionó una batería de preguntas, las cuales variaban en contenido y número dependiendo del servicio a evaluar, considerando aspectos como disponibilidad, continuidad, la cantidad suministrada, la confiabilidad, oportunidad, la calidad y el servicio y atención al usuario. Se utilizó una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”.

### Prueba de Cuestionario

Se realizó una prueba piloto del cuestionario con el objetivo de evaluarlo en diferentes aspectos de su ejecución, así como servir de material de capacitación para el equipo que llevó a cabo el trabajo final.

A modo de prueba piloto, cada encuestador logró completar como mínimo 1 cuestionario en una UPM definida para tal efecto. La población a la que se aplicó dicha prueba presentaba características similares a las señaladas en el diseño de la muestra.

Los resultados de la prueba piloto contribuyeron a identificar barreras de ejecución y temas sensibles por parte del entrevistado y determinó la duración aproximada de la entrevista.

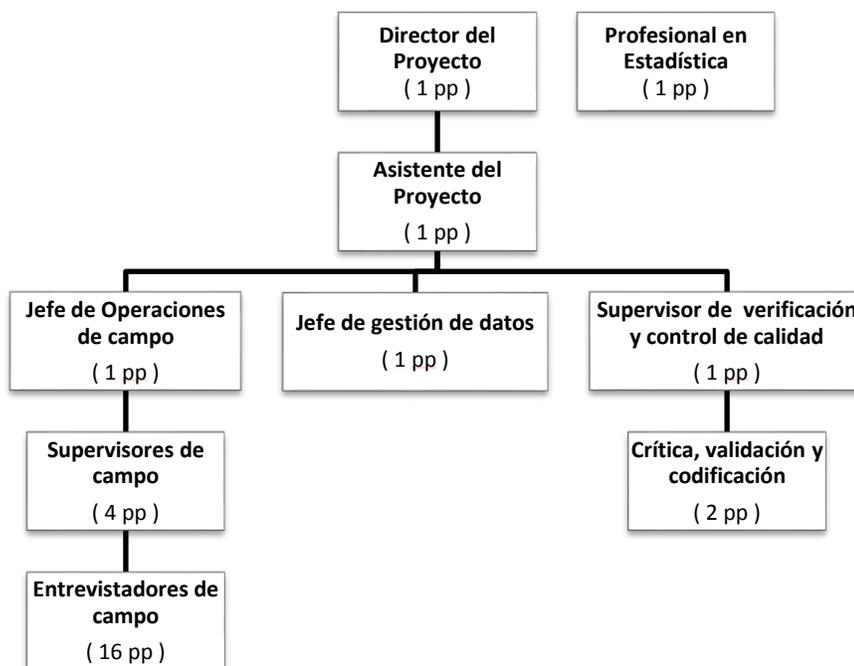
## 2.6 Trabajo de campo

Se realizaron entrevistas personales (cara a cara) en hogares, al jefe de hogar, el cónyuge u otro integrante del hogar mayor de edad.

El trabajo de campo inició en Área Metropolitana, seguido de la Gran Área Metropolitana (GAM) urbano y rural. Por último, se visitó el resto del país urbano y el resto del país rural.

En este estudio se emplearon un total de 28 personas, desglosadas de acuerdo al siguiente esquema:

Figura 1. Organización Encuesta de satisfacción ARESEP 2018



Para el levantamiento de la información se contó con un total de 4 equipos de trabajo, compuesto por: Un supervisor de campo y 4 entrevistadores a cargo, debidamente coordinados y supervisados por el jefe de operaciones de campo. Estos equipos estuvieron debidamente capacitados y con experiencia previa en este tipo de labores.

En tareas de aseguramiento de calidad, se contó con un equipo de 2 personas, encargadas de la verificación, validación y análisis de inconsistencias, brindando retroalimentación oportuna al personal de campo para subsanar errores u optimizar la obtención de la información.

El manejo del proyecto estuvo a cargo de los siguientes profesionales:

- **Directora del proyecto** (Nazarena Chong), **asistente de proyecto** (Ever Molina) y **profesional en estadística** (Víctor Lozano): responsables de desarrollar el proyecto en los plazos establecidos y mantener comunicaciones permanentes con el equipo técnico, debiendo relacionarse con su contraparte definida por la ARESEP.

Profesionales con grado universitario en estadística y experiencia en la dirección y realización de encuestas de opinión.

- **Jefe de Operaciones de Campo** (Kattia Cascante): responsable del pilotaje de los cuestionarios, otros instrumentos de medición, y manuales de campo; de la selección y capacitación de los equipos de campo; de desarrollar el plan de encuesta según los lineamientos entregados por el equipo técnico; definir los procedimientos de control de calidad que serán aplicados por los supervisores de campo, y asegurar la logística y control de las operaciones de campo.

Experiencia en la adaptación y pilotaje de cuestionarios, y en la dirección de encuestas en terreno.

- **Jefe de Gestión de Datos** (Víctor Arias): (Informático) responsable de la elaboración de la plantilla para levantamiento de la información por medio de dispositivos móviles.

Una vez completado el trabajo de campo, es responsable de la limpieza de la base de datos y la generación de tablas de procesamiento con los resultados obtenidos, para la etapa de elaboración de informes finales.

Las entrevistas se realizaron entre el 4 de octubre y el 7 de noviembre de 2018. Los tamaños de muestra para cada módulo del cuestionario, se detallan en el cuadro 1b.

**Cuadro 1b**  
**Distribución de los tamaños de muestra**  
**para cada módulo incluido en el cuestionario**

Módulos	Tamaño de muestra	Porcentaje de la muestra total
Servicio de electricidad	1,961	100.0
Servicio de agua	1,909	97.3
Servicio de gas domiciliario	895	45.6
Transporte público autobús	1,152	58.7
Estaciones de servicio	375	19.1
Servicio de taxi	627	32.0

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica. Noviembre 2018.*

## 2.7 Crítica, validación y procesamiento de la información

Una vez que el material se recibió en oficinas de operaciones, se inició con el proceso de crítica o revisión de los cuestionarios vía reproducción de los audios, para cumplir con este proceso se revisó un 30% de las encuestas realizadas por encuestador. El personal de crítica y validación se aseguró que los datos no muestren inconsistencias en las respuestas de los entrevistados.

### Validación telefónica (proceso continuo en oficina)

Una vez que las entrevistas ingresaron a la plataforma, el personal de aseguramiento de calidad se hizo cargo de seleccionar cuestionarios de forma aleatoria que pasaron por el proceso de validación telefónica, este proceso consistió en volver a contactar a los entrevistados y aplicar preguntas pre-definidas así como algunas aleatorias para asegurar su veracidad, algunos de los puntos que se verificaron de rigor fueron:

- Verificar que la entrevista fue llevada a cabo en el domicilio registrado por el encuestador.
- Preguntar al entrevistado sobre el uso correcto del cuestionario; y si el encuestador había portado su identificación en un lugar visible.
- Aplicar nuevamente al entrevistado algunas preguntas de control, así como sus datos socios demográficos.

### Procesamiento de la información y tabulados de resultados

Una vez estructurada la máscara de captura de acuerdo al cuestionario utilizado, la información es ingresada al sistema para posteriormente generar las bases de datos en formato SPSS de acuerdo a las especificaciones de la ARESEP.

IPSOS ha generado los tabulados correspondientes que permiten la elaboración de los informes finales y realizar la comparabilidad de los resultados con relación a la medición del año 2016.

Todas las variables se han incluido codificadas y etiquetadas adecuadamente en la base de datos, según el diccionario de variables.

### 3. Resultados

Se presentan los principales resultados del estudio mediante cuadros y gráficos, analizando los hallazgos más relevantes relacionados con los objetivos del estudio y considerando los resultados de la medición del 2016.

Se presentan inicialmente las características generales de las personas entrevistadas y en las secciones siguientes, los resultados de cada uno de los servicios regulados por ARESEP y evaluados en la presente encuesta.

#### 3.1 Características socio-demográficas de las personas entrevistadas

Tal como se indicó anteriormente, en este estudio se tienen dos grupos de informantes; los que respondieron sobre los servicios de electricidad, agua y gas para cocinar en los hogares; y los que respondieron por los otros servicios. Debe tenerse presente que las distribuciones para las diferentes características son similares, dado que los segundos informantes se presentaron en una proporción relativamente baja de las viviendas (6%).

Las características sociodemográficas de las personas que proporcionaron información sobre los servicios electricidad, agua y gas domiciliario, se resumen en el cuadro 2.

Las personas entrevistadas para los servicios denominados básicos (electricidad, agua y gas domiciliario) son en mayoría mujeres, con al menos estudios de secundaria, jefes de familia, menores de 60 años y provenientes de hogares con nivel de ingreso bajo.

Con relación a la medición del 2016, la muestra mantiene sus estructuras en las diferentes variables socio-demográficas, con excepción de la educación formal, donde para el 2018 hay un ligero incremento en personas con algún grado de secundaria.

**Cuadro 2**  
Principales características de las personas entrevistadas sobre los servicios electricidad, agua y gas domiciliario (En porcentajes)

Características	2016	2018	Características	2016	2018
<b>Sexo</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Educación formal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Hombre	37.8	34.7	Ninguna	2.6	1.9
Mujer	62.2	65.3	Algún grado primaria	43.1	34.4
<b>Edad</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Algún año secundaria	36.1	43.1
Menos de 30 años	19.9	18.0	Algún año universidad	18.2	20.6
30 a 39 años	18.4	18.1	<b>Total miembros del hogar</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
40 a 49 años	17.5	14.9	1 y 2	22.4	25.8
50 a 59 años	19.5	18.9	3 o 4	50.8	46.0
60 a 69 años	14.7	17.7	5 o más	26.8	28.1
70 y más años	10.1	12.5	<b>Jefe de familia</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Nivel de ingreso</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Sí	64.3	64.2
Bajo		46.3	No	35.7	35.7
Medio		31.2			
Alto		8.2			
No respondieron		14.3			

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios público. Costa Rica. Noviembre 2018

En el cuadro 3 se registran las características socio-demográficas de las personas que proporcionaron información sobre los otros servicios, con relación a la medición del 2016, se observa un incremento en la proporción de mujeres, de personas con algún grado de secundaria y con tenencia de solamente teléfono celular. El resto de las características es muy similar.

WhatsApp y Facebook se reiteran como las redes sociales con mayor nivel de uso por parte de las personas entrevistadas.

**Cuadro 3**  
**Principales características de las personas entrevistadas**  
**sobre los otros servicios**  
**(En porcentajes)**

<b>Características</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>	<b>Características</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Sexo</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Educación formal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Hombre	43.6	34.8	Ninguna	2.5	1.7
Mujer	56.4	65.2	Algún grado primaria	43.3	34.3
			Algún año secundaria	36.2	43.0
<b>Edad</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Algún año universidad	18.0	20.8
Menos de 30 años	21.0	18.1	<b>Total miembros del hogar</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
30 a 39 años	18.4	18.4	1 y 2	22.4	25.8
40 a 49 años	17.5	15.0	3 o 4	50.8	46.0
50 a 59 años	18.4	18.6	5 o más	26.8	28.1
60 a 69 años	14.5	17.7	<b>Jefe de familia</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
70 y más años	10.2	12.2	Si	67.2	65.0
			No	32.8	34.9
<b>Tenencia de teléfono</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Redes sociales que utiliza</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>
Teléfono fijo	7.6	9.9	Facebook	50.0	51.5
Teléfono fijo y celular	35.9	24.4	Twitter	6.6	3.0
Sólo teléfono celular	53.4	62.2	WhatsApp	61.6	53.6
Ninguno	3.0	3.6	Instagram	8.0	11.3
			Otra	2.5	2.8
			Ninguna	30.7	29.1

(\*) No suma 100% porque podían indicar varias redes sociales

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica. Noviembre 2018

### 3.2 Servicio Energía Eléctrica

Los tamaños de muestra para la sección del servicio de electricidad, permiten obtener conclusiones para cada una de las 8 empresa distribuidoras del servicio, por cuanto éstas se definieron como los estratos de este estudio.

Los cuadros y gráficos para este capítulo detallan los resultados por empresa distribuidora y contienen además el total ponderado de acuerdo con el peso relativo del total de viviendas que atiende cada una de estas empresas en el país.

En el cuadro 4 se presentan los resultados relacionados con tarifas, consumo, facturación del servicio de electricidad y percepción sobre el pago, al igual que los resultados correspondientes a la medición del 2016. Si bien a total servicio no se visualizan cambios importantes en la estructura de las respuestas del 2018 vs 2016, con excepción del tema de facturas, Se evidencian diferencias importantes entre empresas distribuidoras en algunos aspectos, para lo cual se puede concluir lo siguiente:

- Persiste entre los usuarios un grado relativamente alto de desconocimiento sobre si se cobra la tarifa autorizada por el servicio de electricidad, inclusive este indicador es aún menor para la medición del 2018 con relación al obtenido en 2016 (39.2% vs 46.1% respectivamente). Este desconocimiento se profundiza en el ICE, Coopelesca y Coopesantos.
- La gran mayoría de los usuarios (**94.2%**) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio. Se registran incrementos relevantes en personas que para el 2018 declaran pagar montos mayores por el servicio en empresas como el **ICE, JASEC y Coopealfaroruiz**.
- El consumo mensual en kWh, en general, sigue siendo un tema altamente desconocido por los usuarios (**95.2%**), lo cual es generalizado para todas las compañías distribuidoras.
- Poco menos de la mitad de los usuarios (46.1%) considera el pago en relación con el servicio recibido, como “ni bajo ni alto”, muy alineado a lo registrado en el 2016. JASEC presenta una disminución importante entre quienes consideran el pago por el servicio como “alto” y “muy alto”, caso contrario sucede con Coopealfaroruiz donde esta proporción de personas se incrementó en 11 pp. No obstante, para la medición del 2018, no se evidencian diferencias importantes entre las empresas distribuidoras para esta característica (ver el gráfico 1). En el anexo 3 se incluye un análisis que determinó sólo diferencia entre JASEC y ESPH.
- Se identifica una disminución relevante para todas las empresas distribuidoras en la entrega de factura impresa con relación a la medición anterior (66.5% a 48.6%), siendo el ICE el caso de mayor impacto. Este cambio ha sido capitalizado por aquellos que ahora reciben factura digital, pero mucho más aún, por aquellos ya no reciben ningún tipo de documento.

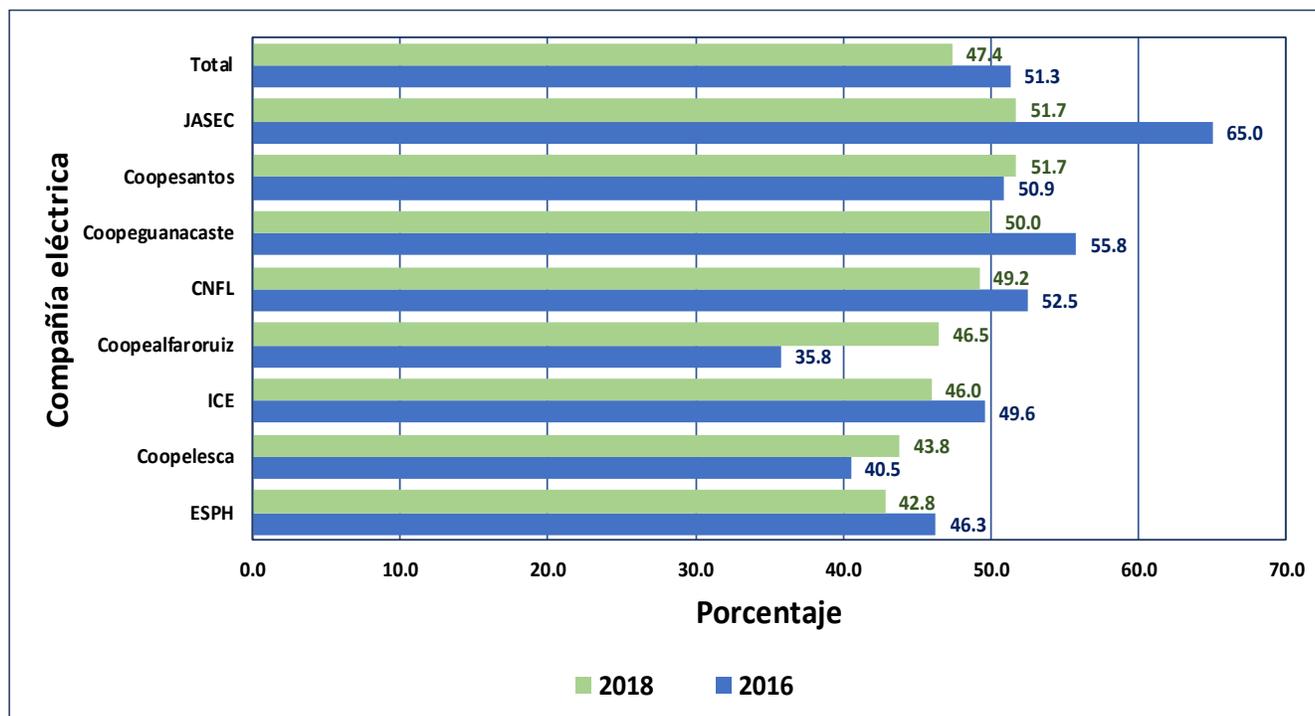
**Cuadro 4**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Aspectos relacionados con tarifas, consumo y facturación del servicio**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora																Total	
	ICE		CNFL		JASEC		ESPH		Coopelesca		Coopealfaroruiz		Coopesantos		Coopeguanacaste		2016	2018
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018		
<b>Cobro tarifa autorizada</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	39.3	33.9	57.1	44.7	34.2	52.4	46.7	47.5	48.8	30.9	40.0	42.3	42.5	35.0	42.5	39.0	46.1	39.2
No	27.7	39.3	18.3	33.3	35.0	27.6	20.3	29.2	16.5	27.8	16.7	34.5	28.3	44.8	17.5	24.0	23.7	35.1
No respondieron	33.0	26.8	24.6	22.0	30.8	20.0	33.0	23.3	34.7	41.4	43.3	23.2	29.2	20.3	40.0	37.0	30.2	25.7
<b>Monto pago mensual</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Menos de 15 mil	43.6	33.5	21.6	29.6	25.0	8.3	21.7	21.0	34.7	39.5	29.2	26.1	36.7	35.7	25.0	35.1	32.4	30.7
De 15 a menos de 25 mil	35.0	33.5	31.2	29.1	24.2	36.6	32.7	30.2	34.7	24.7	28.3	40.1	35.0	39.9	50.0	27.9	33.3	31.6
25 mil o más	18.9	29.1	42.2	34.1	49.2	47.6	40.7	41.3	25.6	27.2	25.0	28.9	25.8	19.6	24.2	28.6	30.8	31.9
No respondieron	2.5	3.9	5.0	7.1	1.6	7.6	4.9	7.4	5.0	8.6	17.5	4.9	2.5	4.9	0.8	8.4	3.5	5.8
<b>Consumo mensual -kWh</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Indicaron algún consumo	5.7	3.5	6.6	6.9	7.5	5.5	6.0	5.7	0.8	3.1	1.7	4.2	1.7	4.2	4.2	3.9	5.7	4.8
No respondieron	94.3	96.5	93.4	93.1	92.5	94.5	94.0	94.3	99.2	96.9	98.3	95.8	98.3	95.8	95.8	96.1	94.3	95.2
<b>Opinión sobre pago</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Muy bajo	0.0	0.7	0.0	0.8	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	1.3	0.1	0.6
Bajo	2.3	3.5	3.0	5.3	2.5	0.7	4.0	6.2	3.3	4.3	1.7	4.9	3.3	5.6	1.7	3.2	2.6	4.1
Ni bajo ni alto	43.8	48.7	40.9	42.9	29.2	44.1	43.7	48.5	49.6	46.9	48.3	47.2	44.2	41.3	39.2	44.2	42.0	46.1
Alto	30.1	27.0	31.9	27.8	30.0	35.9	23.3	28.2	24.8	22.8	18.3	32.4	26.7	32.2	32.5	28.6	30.1	27.8
Muy alto	19.5	18.9	20.6	21.4	35.0	15.9	23.0	14.6	15.7	21.0	17.5	14.1	24.2	19.6	23.3	21.4	21.2	19.6
No respondieron	4.3	1.2	3.7	1.9	3.3	3.4	4.7	2.5	6.6	4.9	14.2	0.7	1.7	1.4	3.3	1.3	4.1	1.8
<b>Tipo de factura</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Digital	4.0	14.8	12.6	24.3	7.5	11.7	48.7	34.4	8.3	9.3	5.0	2.8	7.5	7.7	5.0	7.1	9.5	17.8
Impresa	80.8	34.2	19.3	12.4	81.7	52.4	25.7	16.8	77.7	59.9	79.2	61.3	86.7	46.9	88.3	72.7	57.0	30.9
No la recibe	13.2	48.7	66.4	60.3	10.0	32.4	22.0	45.5	10.7	25.3	7.5	31.0	5.0	42.0	2.5	16.2	31.5	48.5
No respondieron	2.0	2.3	1.7	2.9	0.8	3.4	3.7	3.2	3.3	5.6	8.3	4.9	0.8	3.5	4.2	3.9	1.9	2.9
<b>Solicitud de factura (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	19.6	2.8	11.0	6.6	33.3	2.1	6.1	4.9	15.4	4.9	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	8.0	12.7	4.5
No	80.4	97.2	89.0	93.4	66.7	97.9	93.9	95.1	84.6	95.1	100.0	100.0	100.0	98.3	100.0	92.0	87.3	95.5

(\*) Incluye solo a los que no reciben factura

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 1**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Porcentaje que considera que el pago mensual en relación**  
**con el servicio brindado es muy alto o alto**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 5** contiene las evaluaciones del grado de satisfacción de los diferentes aspectos relacionados al servicio de electricidad según las empresas distribuidoras. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”. Con base en estas cifras se determinan los respectivos promedios, los cuales permiten visualizar que existen algunas diferencias importantes en el grado de satisfacción entre las empresas para algunos rubros (**Ver anexo 3**):

- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como JASEC, ESPH, Coopesca y Coopeguanacaste tuvo una mejora en su desempeño, se ubica por debajo de 7.5, influenciado principalmente por el ICE y CNFL. (ver el gráfico 2).
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), acceso a las instalaciones (8.8), horario de atención (8.7) y trato del personal (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como Coopealfaroruz, y Coopeguanacaste.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que no superan los 7.5 en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en la CNFL con 7.0.

- Los otros aspectos con calificaciones bajas, no obstante que superan los 8.0 son: la atención de trámites por parte de la empresa, los medios disponibles para comunicarse con la empresa y el plazo de atención de las interrupciones del servicio, todos ellos ligados a la interacción del usuario con el ente distribuidor.
- Las dos empresas con grados de satisfacción más altos en general son: Coopeguanacaste y Coopealfaroruz, influenciadas por aspectos como “trato del personal”, “medios de pago”, “horarios de atención” y “acceso a las instalaciones”.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.7, ligeramente superior al registrado en el 2016.

De estas cifras se concluye que, en general la evaluación del servicio de energía eléctrica mantiene para la medición del 2018, grados de satisfacción bastante aceptables (superiores a 8,0 en una escala de 0 a 10) en casi la totalidad de los aspectos analizados.

Aspectos con oportunidades de mejora en rubros que implican interacción del usuario con la empresa distribuidora tales como: el plazo de atención de las interrupciones del servicio, la atención de trámites, además del aviso anticipado de los cortes e interrupciones del servicio.

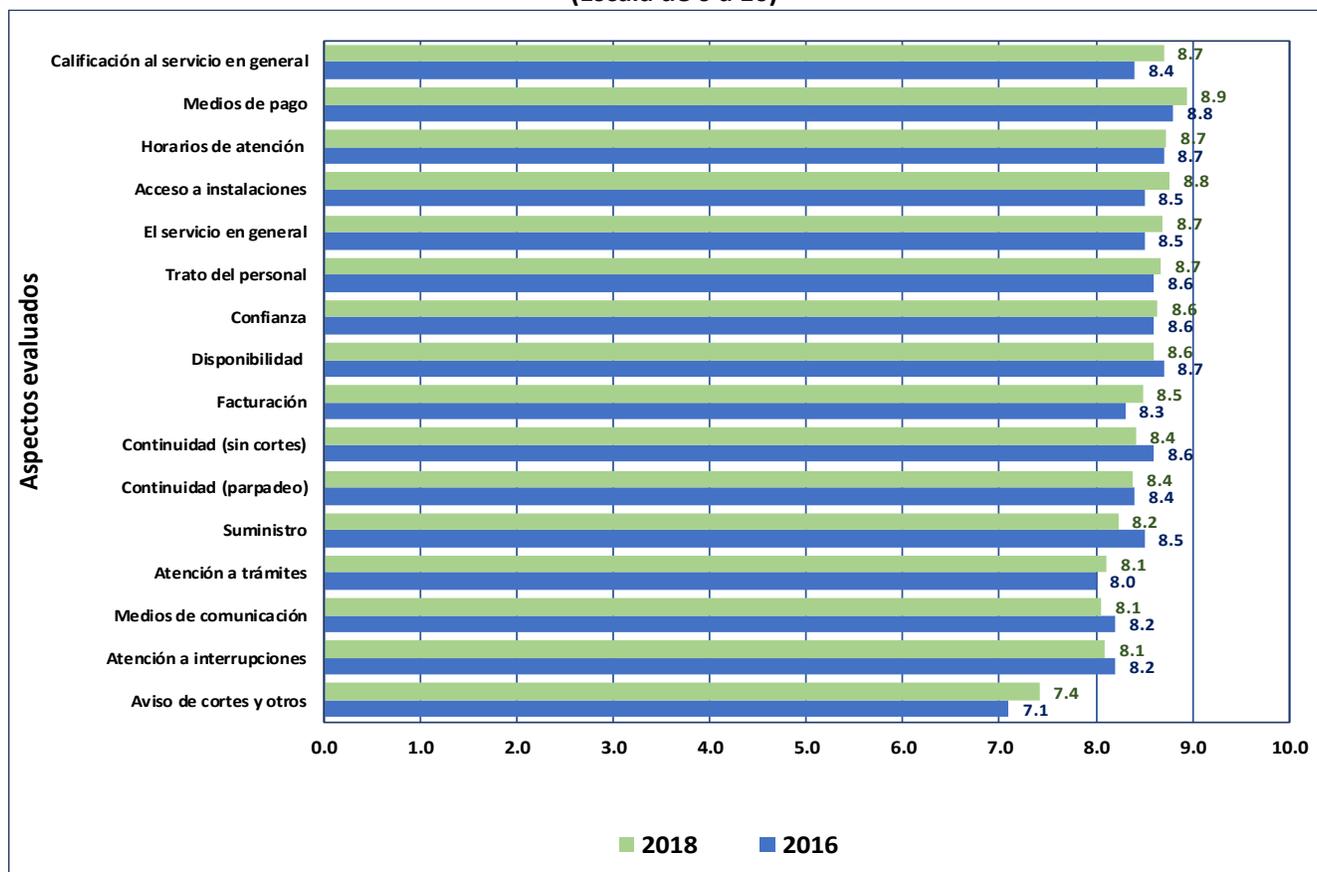
En el anexo 3 de este informe se incluyen los promedios generales para cada aspecto evaluado mediante los cuales se determinaron algunas diferencias significativas entre las empresas distribuidoras.

**Cuadro 5**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio**  
**Según empresa distribuidora**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	Empresa distribuidora																Total	
	ICE		CNFL		JASEC		ESPH		Coopelesca		Coopealfaroruz		Coopesantos		Coopeguanacaste		2016	2018
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
Suministro	8.5	8.3	8.5	8.1	8.3	8.3	8.4	8.7	8.8	8.3	8.7	8.7	8.5	8.3	8.1	8.4	8.5	8.2
Disponibilidad	8.8	8.5	8.7	8.6	8.5	8.6	8.6	8.9	9.2	8.8	9.2	9.0	8.5	8.5	8.2	8.9	8.7	8.6
Continuidad (sin cortes)	8.6	8.4	8.6	8.3	8.6	8.8	8.5	8.6	8.8	8.7	9.1	8.7	8.3	8.2	7.8	8.5	8.6	8.4
Continuidad (sin parpadeo)	8.4	8.3	8.4	8.4	8.4	8.6	8.4	8.6	8.5	8.5	8.8	8.7	8.4	8.2	7.8	8.5	8.4	8.4
Atención interrupciones	8.4	8.2	8.1	7.9	8.1	8.1	8.1	8.4	8.6	8.4	8.6	8.5	8.3	7.7	7.5	8.2	8.2	8.1
Confianza	8.7	8.6	8.6	8.7	8.6	8.7	8.5	8.9	9.0	8.7	9.1	8.9	8.5	8.4	8.3	8.9	8.6	8.6
Trato del personal	8.8	8.7	8.4	8.5	8.4	8.6	8.5	8.8	9.2	9.0	9.4	9.0	8.8	8.8	8.6	9.1	8.6	8.7
Facturación	8.6	8.5	7.6	8.2	8.8	8.9	7.8	8.6	8.8	8.8	9.4	8.9	8.8	8.8	8.7	9.0	8.3	8.5
Medios de pago	8.9	8.8	8.6	9.0	8.7	9.1	8.9	9.1	9.1	8.9	9.5	9.1	9.0	9.0	8.8	9.4	8.8	8.9
Acceso a instalaciones	8.7	8.8	8.2	8.5	8.4	8.9	8.8	8.9	9.1	8.9	9.2	9.0	8.5	8.7	8.6	9.5	8.5	8.8
Horarios de atención	8.8	8.9	8.3	8.3	8.9	8.7	8.4	8.9	9.1	9.1	9.3	9.1	8.5	8.9	8.7	9.4	8.7	8.7
Aviso de cortes y otros	6.7	7.4	7.3	7.0	7.4	8.2	7.1	8.0	7.5	8.1	8.8	8.5	7.9	7.4	7.4	8.1	7.1	7.4
Atención a trámites	8.1	8.1	7.8	7.9	8.3	8.3	7.9	8.4	8.6	8.4	8.9	8.5	7.8	8.2	7.9	8.8	8.0	8.1
Medios de comunicación	8.2	8.1	7.9	7.7	8.1	8.5	8.1	8.3	8.9	8.6	9.1	8.7	8.3	8.4	8.5	8.7	8.2	8.1
El Servicio en general	8.6	8.6	8.4	8.7	8.5	8.9	8.5	8.9	8.8	8.8	9.0	9.0	8.6	8.7	8.7	9.1	8.5	8.7
<b>Calificación al servicio en general</b>	<b>8.5</b>	<b>8.6</b>	<b>8.4</b>	<b>8.7</b>	<b>8.5</b>	<b>8.7</b>	<b>8.4</b>	<b>8.9</b>	<b>8.8</b>	<b>8.8</b>	<b>8.9</b>	<b>9.0</b>	<b>8.5</b>	<b>8.7</b>	<b>8.5</b>	<b>9.1</b>	<b>8.4</b>	<b>8.7</b>

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 2**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Grado de satisfacción promedio general con**  
**diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

En el cuadro 6 se presentan los resultados para los aspectos relacionados con la interrupción del servicio de electricidad según las empresas distribuidoras, sin considerar interrupciones por falta de pago, y el tiempo para la respectiva reinstalación. Al considerar al menos 1 interrupción del servicio, se pueden apreciar diferencias relevantes entre las empresas (ver el gráfico 3), donde algunas de ellas lograron disminuir estas proporciones con relación a la medición anterior, al tiempo que, para otro grupo de empresas, el porcentaje de personas con esta situación tuvo un incremento.

- La estructura de los porcentajes de usuarios con la cantidad de interrupciones se mantiene estable entre las dos mediciones para el total general. 1 de cada 4 usuarios manifiesta no haber tenido problemas de interrupciones del servicio de energía eléctrica en los últimos 12 meses.
- Los porcentajes de interrupción más altos se concentran en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas (entre 34% y 44%), excepto en JASEC donde esta categoría se disminuyó casi a la mitad (a 18.6%) y trasladándose a “dos interrupciones” y “ninguna” respectivamente.

- Las empresas que incrementaron sus porcentajes en la categoría “más de tres veces” para la medición del 2018 son CNFL y Coopealfaroruz, esta última en forma relevante (tres veces más).
- En tiempos de reinstalación, para la medición del 2018 predomina la categoría “más de 2 horas a 9 horas” en la mayoría de las empresas, donde en todos los casos se registran incrementos en los porcentajes, principalmente en ESPH, Coopelesca y Coopealfaroruz, esta última con un aumento alarmante de poco más del 300%.

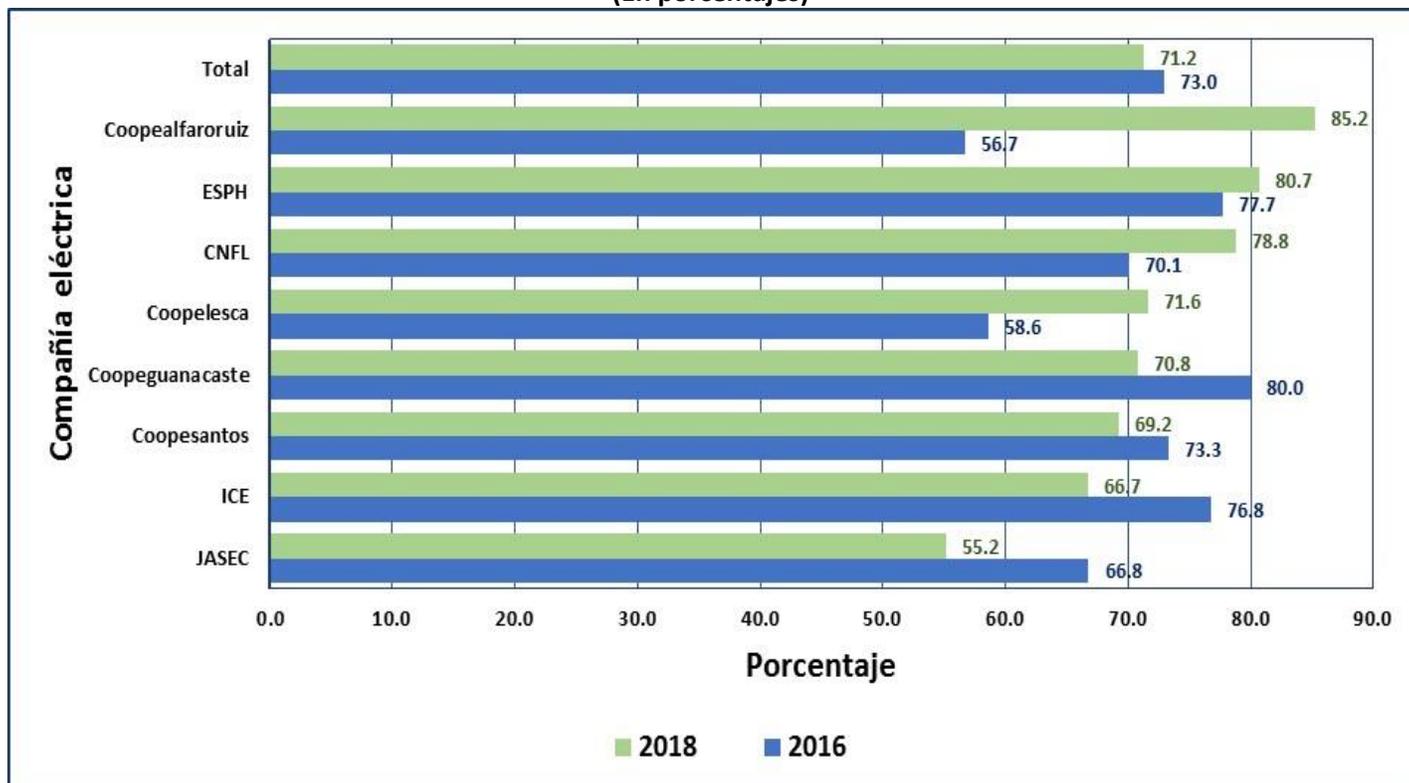
**Cuadro 6**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Aspectos relacionados con la interrupción del servicio**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora																Total		
	ICE		CNFL		JASEC		ESPH		Coopelesca		Coopealfaroruz		Coopesantos		Coopeguanacaste		2016	2018	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018			
<b>Interrupción del servicio</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Una	3.7	4.6	8.0	5.0	9.2	6.9	9.7	11.4	6.6	11.1	9.2	7.0	6.7	7.7	7.5	4.5	6.3	5.6	
Dos	13.5	13.4	15.3	17.7	9.2	18.6	19.0	16.6	13.2	15.4	15.0	16.2	15.8	9.8	12.5	17.5	14.2	15.4	
Tres	12.6	10.9	14.6	13.8	14.2	11.0	13.3	15.3	6.6	10.5	17.5	18.3	10.8	16.8	8.3	11.7	13.0	12.2	
Más de tres	47.0	37.9	32.2	42.3	34.2	18.6	35.7	37.4	32.2	34.6	15.0	43.7	40.0	35.0	51.7	37.0	39.5	37.9	
Ninguna	21.8	30.3	28.2	18.8	30.8	44.1	20.3	16.8	39.7	24.7	40.0	11.3	24.2	29.4	20.0	18.2	25.6	25.8	
No respondieron	1.4	3.0	1.7	2.4	2.5	0.7	2.0	2.5	1.7	3.7	3.3	3.5	2.5	1.4	0.0	11.0	1.5	3.0	
<b>Tiempo de reinstalación</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Menos de 1 hora	32.4	15.2	18.3	16.7	24.2	15.2	37.7	15.8	23.9	13.0	21.7	4.2	23.3	11.9	41.7	27.3	14.7	16.0	
De 1 hora a 2 horas	17.2	12.7	9.3	13.2	10.9	10.3	14.4	11.9	19.0	14.2	15.0	9.2	20.8	9.1	14.2	16.2	25.9	12.8	
Más de 2 horas a 9 horas	22.0	33.3	28.6	39.9	20.0	23.4	18.6	48.8	11.5	39.5	16.7	68.3	25.8	35.7	21.7	26.6	23.7	35.9	
Más de 9 horas	4.6	5.5	13.6	9.0	11.7	6.2	4.7	4.2	4.1	4.9	3.3	3.5	3.3	12.6	2.5	0.6	8.1	6.6	
No tuvieron interrupción(*)	23.8	33.3	30.3	21.2	33.3	44.8	24.6	19.3	41.4	28.4	43.3	14.8	26.7	30.8	20.0	29.2	27.7	28.8	

(\*) Incluye los que no respondieron sobre la interrupción del servicio

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 3**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Usuarios que indicaron al menos una interrupción del servicio**  
**en los últimos 12 meses**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

En el cuadro 6.1 se muestran los resultados sobre el aviso anticipado de interrupciones por parte de las empresas y el cumplimiento de los horarios anunciados para tal fin, para los usuarios que indicaron haber tenido interrupciones del servicio de energía eléctrica en los últimos 12 meses.

- En general, el 43.5% de los usuarios con problemas de interrupciones del servicio, reconocen que estas empresas dan aviso anticipado sobre interrupciones del servicio de energía eléctrica. Esta cifra varía de forma sustancial entre las empresas distribuidoras, abarcado poco más del 70% de los usuarios de las empresas como Coopelesca, Coopealfaroruiz y Coopeguanacaste, y menos del 40% en empresas como el ICE y CNFL.
- Para la mayoría (alrededor del 90%) de los usuarios que reconocieron esos avisos, las empresas cumplen con los horarios anunciados para las interrupciones del servicio.

**Cuadro 6.1**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Aspectos relacionados con la interrupción del servicio**  
**Según empresa distribuidora 2018**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora								Total
	ICE	CNFL	JASEC	ESPH	Coopelesca	Coopealfaroruiz	Coopesantos	Coopeguanacaste	
<b>Aviso anticipado de interrupciones</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	35.3	39.9	62.5	61.0	70.7	73.6	46.5	71.6	43.5
No	63.7	59.4	36.3	36.8	29.3	24.8	53.5	28.4	55.7
No contestaron	1.0	0.7	1.3	2.1	0.0	1.7	0.0	0.0	0.9
<b>Cumple horarios de interrupciones *</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí cumple	90.2	89.9	92.0	83.9	92.7	98.9	93.5	94.9	90.4
No cumple	9.8	6.7	8.0	13.1	6.1	1.1	4.3	5.1	8.1
No contestaron	0.0	3.4	0.0	3.0	1.2	0.0	2.2	0.0	1.5

\* Considera a los usuarios que Sí reconocen que las empresa dan avisos anticipados

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 7** resume el conocimiento y la utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias según las empresas distribuidoras.

- Se registra una caída general en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre medios para comunicarse con las empresas, influenciada principalmente por el ICE y Coopeguanacaste, esta última se redujo a poco más de la mitad (**ver el gráfico 4**).
- Para la medición del 2018, el nivel de conocimiento de parte de los usuarios presenta entre las diferentes empresas, un comportamiento más equilibrado.
- El teléfono, que para la medición del 2016 fue el medio con mayor número de menciones, registra caídas en sus niveles para la mayoría de las empresas, principalmente en Coopeguanacaste donde disminuyó a una tercera parte.
- La utilización de los medios se redujo ligeramente para la medición del 2018, principalmente en el ICE y Coopelesca.
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones, 51.1% y 51.5% respectivamente, seguido del teléfono (34.7%). Otros medios de contacto registran un ligero incremento, principalmente para CNFL y ESPH (**ver Cuadro 7.1**).

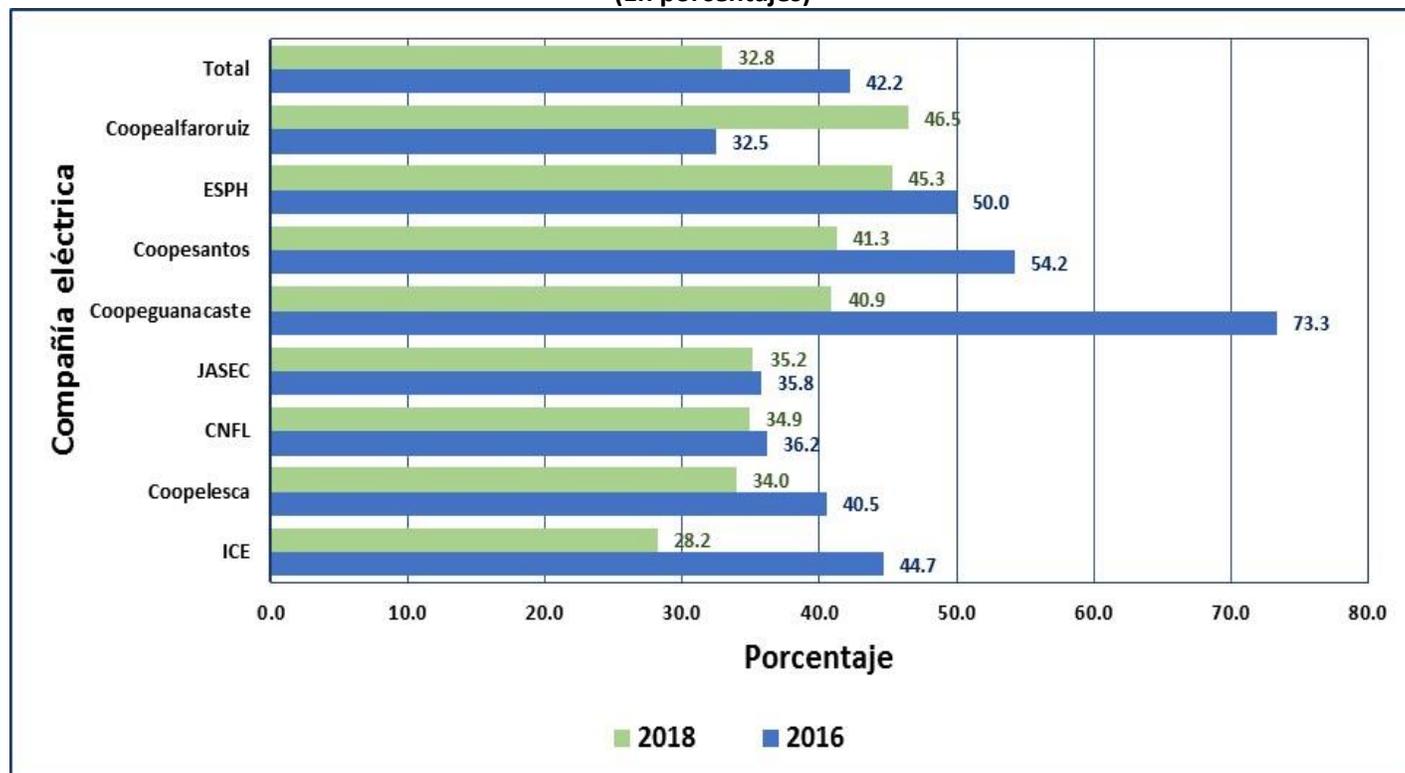
**Cuadro 7**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con la empresa**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora																Total		
	ICE		CNFL		JASEC		ESPH		Coopesca		Coopelfaroruiz		Coopesantos		Coopeguacaste		2016	2018	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018			
<b>Conoce medios p/quejas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	44.7	28.2	36.2	34.9	35.8	35.2	50.0	45.3	40.5	34.0	32.5	46.5	54.2	41.3	73.3	40.9	42.2	32.8	
No	55.3	71.8	63.8	65.1	64.2	64.8	50.0	54.7	59.5	66.0	67.5	53.5	45.8	58.7	26.7	59.1	57.8	67.2	
<b>Medios conocidos</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>
Presencial	22.6	9.2	15.0	10.6	14.2	14.5	17.7	17.3	19.8	8.0	13.3	12.7	23.3	11.9	19.2	13.6	22.6	10.6	
Teléfono	32.4	13.6	24.6	15.1	27.5	15.9	40.3	22.8	23.1	22.8	18.3	29.6	41.7	30.8	68.3	21.4	32.4	16.0	
Sitio Web	3.2	4.2	4.3	7.9	0.8	3.4	10.3	7.7	5.0	2.5	3.3	6.3	2.5	4.9	3.3	3.2	3.2	5.4	
Correo electrónico	2.6	1.6	2.7	6.6	1.7	3.4	8.7	9.2	3.3	1.2	5.8	2.8	3.3	5.6	3.3	1.9	2.6	3.8	
Redes sociales	1.1	1.4	0.7	4.8	0.8	0.0	1.7	4.0	1.7	2.5	3.3	3.5	0.0	1.4	0.0	1.3	1.1	2.6	
Remisión de nota escrita	2.3	1.4	1.7	1.3	2.5	2.8	3.7	3.5	2.5	5.6	3.3	4.9	5.0	2.1	2.5	7.1	2.3	2.1	
Otros	0.3	1.2	1.0	1.9	0.0	3.4	0.3	1.2	0.0	0.0	0.8	2.8	2.5	1.4	0.0	1.9	0.3	1.5	
No conoce medios	55.3	71.8	63.8	65.1	64.2	64.8	50.0	54.7	59.5	66.0	67.5	53.5	45.8	58.7	26.7	59.1	57.8	67.2	
<b>Ha utilizado medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	15.8	7.9	14.6	12.7	11.7	15.9	15.0	18.3	18.2	9.9	6.7	15.5	17.5	16.8	14.1	12.3	15.1	10.9	
No	28.9	20.3	21.6	22.2	24.1	19.3	35.0	27.0	22.3	24.1	25.8	31.0	36.7	24.5	59.2	28.6	27.1	21.9	
No conoce medios	55.3	71.8	63.8	65.1	64.2	64.8	50.0	54.7	59.5	66.0	67.5	53.5	45.8	58.7	26.7	59.1	57.8	67.2	
<b>Medios utilizados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	7.2	1.8	3.7	2.1	5.0	6.2	2.3	4.5	5.0	1.2	0.8	2.8	2.5	3.5	3.3	2.6	5.2	2.3	
Teléfono	8.0	4.2	9.3	5.6	6.7	8.3	10.3	9.4	11.6	7.4	5.0	11.3	13.3	11.2	10.8	7.1	9.0	5.6	
Sitio Web	0.3	0.7	0.3	1.9	0.0	0.0	0.7	1.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8	1.4	0.0	0.6	0.3	1.0	
Correo electrónico	0.0	0.0	0.3	1.1	0.0	0.7	0.7	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.1	0.5	
Redes sociales	0.0	0.7	0.0	0.8	0.0	0.0	0.3	1.5	0.0	1.2	0.0	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	
Remisión de nota escrita	0.3	0.0	0.3	0.3	0.0	0.7	0.3	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.3	0.2	
Otros	0.0	0.5	0.7	1.1	0.0	0.0	0.3	0.2	1.7	0.0	0.0	0.7	0.8	0.0	0.0	0.3	0.6		
No conoce ni usa medios	84.2	92.1	85.4	87.3	88.3	84.1	85.0	81.7	81.8	90.1	93.3	84.5	82.5	83.2	85.9	87.7	84.9	89.1	
<b>Resultado de gestión</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Satisfactorio	9.8	5.5	7.6	8.5	3.3	7.6	9.0	11.4	14.1	8.6	5.0	9.2	12.5	11.9	6.7	7.8	8.8	7.3	
A medias	2.6	0.9	3.0	1.6	5.0	2.8	3.7	3.2	3.3	1.2	1.7	2.8	0.8	2.1	3.3	1.9	2.9	1.4	
Insatisfactorio	2.6	1.2	3.7	2.4	3.3	3.4	2.0	3.2	0.8	0.0	0.0	3.5	4.2	2.1	3.3	2.6	3.0	1.8	
Está pendiente	0.9	0.2	0.3	0.3	0.0	2.1	0.3	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.8	0.0	0.5	0.3	
No conoce ni usa medios	84.2	92.1	85.4	87.3	88.3	84.1	85.0	81.7	81.8	90.1	93.3	84.5	82.5	83.2	85.9	87.7	84.9	89.1	
<b>Medio preferido</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	59.9	60.0	47.5	41.8	43.3	57.9	32.7	37.9	47.1	49.4	55.8	43.7	37.5	33.6	41.7	57.8	51.5	51.5	
Teléfono	33.8	30.7	37.5	37.0	44.2	31.7	46.0	40.8	46.3	40.1	37.5	44.4	51.7	54.5	55.8	34.4	38.1	34.7	
Sitio Web	0.9	1.8	7.0	7.7	2.5	2.8	3.0	7.2	2.5	2.5	2.5	1.4	3.3	2.8	0.0	1.9	3.4	4.1	
Correo electrónico	0.9	3.0	4.0	8.5	1.7	3.4	13.3	8.9	0.8	2.5	1.7	3.5	1.7	6.3	0.8	1.3	2.6	5.1	
Redes sociales	0.0	1.6	0.3	4.2	0.0	0.7	0.7	2.7	0.0	3.7	0.0	4.2	0.0	1.4	0.0	0.6	0.1	2.5	
Remisión de nota escrita	0.3	0.9	0.3	0.3	0.0	1.4	2.3	1.2	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	1.4	0.8	1.3	0.4	0.8	
Otros	3.2	0.2	1.0	0.3	2.5	0.0	0.0	0.2	1.7	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	1.9	0.2	
No respondieron	1.1	1.6	2.3	0.3	5.8	2.1	2.0	1.0	1.7	1.2	2.5	2.8	3.3	0.0	0.8	2.6	2.0	1.2	

(\*) No suma 100% porque podían indicar varios medios.

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica. noviembre 2018

**Gráfico 4**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Conocimiento de medios para realizar sugerencias quejas o denuncias**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Cuadro 7.1**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Medios preferidos para realizar sugerencias quejas o denuncias**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**

Compañía eléctrica	Medio preferido					
	Presencial		Teléfono		Otros	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018
<b>Total</b>	<b>51.5</b>	<b>51.5</b>	<b>38.1</b>	<b>34.7</b>	<b>8.4</b>	<b>12.6</b>
ICE	59.9	60.0	33.8	30.7	5.3	7.6
CNFL	47.5	41.8	37.5	37.0	6.7	20.9
JASEC	43.3	57.9	44.2	31.7	5.0	8.3
ESPH	32.7	37.9	46.0	40.8	1.6	20.3
Coopelesca	47.1	49.4	46.3	40.1	19.3	9.3
Coopealfaroruiz	55.8	43.7	37.5	44.4	6.7	9.2
Coopesantos	37.5	33.6	51.7	54.5	7.5	11.9
Coopeguanacaste	41.7	57.8	55.8	34.4	4.2	5.2

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 8** resume la tendencia sobre el conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas distribuidoras.

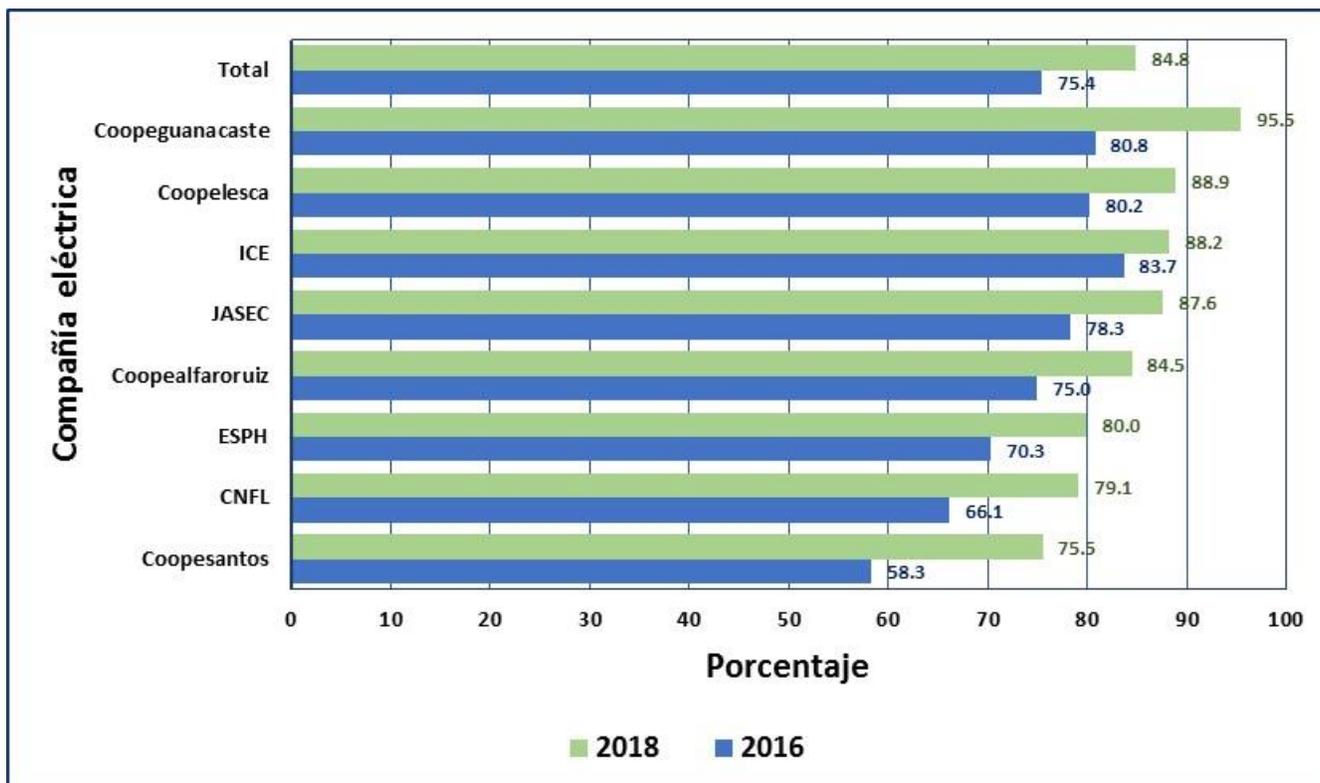
- El conocimiento de las oficinas de las empresas distribuidoras se incrementó en forma generalizadas para la medición del 2018. En todos los casos, la mayoría de los usuarios (más del 80%) conoce las oficinas de las empresas distribuidoras, no obstante, se aprecian variaciones importantes entre las empresas distribuidoras (**ver el gráfico 6**).
- En general, 3 de cada 4 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para CNFL, ESPH y Coopeguanacaste.
- De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios, pasando de 48.8% a 60.2% las personas que opinan así.

**Cuadro 8**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas**  
**Según empresas distribuidoras**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora																		
	ICE		CNFL		JASEC		ESPH		Coopelesca		Coopealfaroruz		Coopesantos		Coopeguanacaste		Total		
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	
Conoce oficinas	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sí	83.7	88.2	66.1	79.1	78.3	87.6	70.3	80.0	80.2	88.9	75.0	84.5	58.3	75.5	80.8	95.5	75.4	84.8	
No	16.3	11.8	33.9	20.9	21.7	12.4	29.7	20.0	19.8	11.1	25	15.5	41.7	24.5	19.2	4.5	24.6	15.2	
Infraestructura adecuada	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sí	74.8	76.7	56.8	70.4	69.1	77.2	59.3	72.0	74.4	77.2	74.2	82.4	55.8	68.5	78.3	90.3	66.8	74.9	
No	6.3	8.8	5.3	6.3	5.8	7.6	5.7	4.2	5.8	9.9	0	1.4	1.7	4.9	1.7	3.9	5.7	7.4	
No respondieron	2.6	2.8	4	2.4	3.4	2.8	5.3	3.7	0	1.9	0.8	0.7	0.8	2.1	0.8	1.3	2.9	2.6	
No conoce oficinas	16.3	11.8	33.9	20.9	21.7	12.4	29.7	20.0	19.8	11.1	25	15.5	41.7	24.5	19.2	4.5	24.6	15.2	
Infraestructura para discapacitados	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sí	56.2	62.8	38.8	54.2	50.8	65.5	36.3	53.7	60.4	64.2	58.4	69.0	43.3	53.8	59.2	76.0	48.8	60.2	
No	15.2	12.5	11	10.1	15	10.3	11.0	6.9	8.3	12.3	4.2	4.9	6.7	11.9	6.6	12.3	12.5	11.3	
No respondieron	12.3	12.9	16.3	14.8	12.5	11.7	23.0	19.3	11.5	12.3	12.4	10.6	8.3	9.8	15	7.1	14.1	13.4	
No conoce oficinas	16.3	11.8	33.9	20.9	21.7	12.4	29.7	20.0	19.8	11.1	25.00	15.5	41.7	24.5	19.2	4.5	24.6	15.2	

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica. noviembre 2018.

**Gráfico 6**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Conocimiento de las oficinas de las empresas**  
**Según empresa distribuidora**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

### 3.3.- Servicio de agua potable

Esta sección presenta los resultados relacionados con el servicio de agua. La estratificación utilizada en este estudio permite realizar estimaciones para cuatro categorías o tipos de empresas distribuidoras del servicio de agua: **Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillado, Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), acueductos administrados por Asadas y los acueductos municipales**; dado que los tamaños de muestra por empresa permiten obtener conclusiones para cada una de ellas:

- Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillado (A y A): 821
- Asociaciones administradoras de Acueductos rurales (ASADAS): 480
- Empresa de Servicios Públicos de Heredia: 355
- Acueductos municipales: 253

Vale mencionar que al final, un total de 52 viviendas en las que se realizó entrevistas (2.7%), no lograron identificar a su empresa distribuidora del servicio o adquieren el líquido mediante métodos no convencionales (pozo propio, rio, quebrada, etc.) por lo que este módulo del cuestionario no se aplicó.

Los resultados contenidos en los cuadros están detallados por empresa distribuidora; sin embargo, los totales no incluyen los acueductos municipales, pues éstos no están regulados por Aresep.

**El cuadro 9** resume los aspectos relacionados con tarifas, consumo y facturación del servicio de agua según las instituciones que brindan el servicio.

- Alrededor de la mitad de los usuarios manifestó que sí se cobra la tarifa autorizada, ligeramente inferior a lo registrado en la medición del 2016. Las ASADAS y Municipales presentan cifras superiores a A y A y ESPH.
- Se reitera para la medición del 2018 que la gran mayoría de los usuarios (**92.0%**) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio, siendo que poco menos del 70% se ubican en el rango de “Más de 5 a menos de 20 mil”. Para todas las empresas se redujo la proporción de usuarios que manifestaron consumir “Menos de 5 mil”, siendo capitalizado por el rango de “Más de 10 a menos de 20 mil”.
- Se reitera que el consumo mensual en metros cúbicos, en general, es desconocido por casi la totalidad de los usuarios, independientemente de la institución que brinda el servicio. En general alrededor del 93% no lo conoce.
- La opinión sobre el pago en relación con el servicio recibido, se concentra igualmente para la medición del 2018 en la opción “ni alto ni bajo” (55%); pero en general 1 de cada 3 de los usuarios indicó que es “alto” o “muy alto”. **En el gráfico 7** se aprecian los incrementos para esta percepción, alineados a los cambios en los rangos declarados de pago por el servicio recibido.
- Se reitera la tendencia vista para el servicio de electricidad, donde son menos los usuarios que reciben la factura impresa respecto a la medición del 2016 (72.4% vs 54.6%), generalizado para todas las empresas. Esta disminución es capitalizada por el detalle de que han dejado de recibir su facturación.
- Se mantiene para las dos mediciones que alrededor de una tercera parte de los usuarios desconoce si el recibo de agua incluye el servicio de alcantarillado. Ligeros incrementos en el conocimiento se registran para el A y A y Municipalidades.

**Cuadro 9**  
**Servicio agua potable**  
**Aspectos relacionados con tarifas, consumo y facturación del servicio**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**

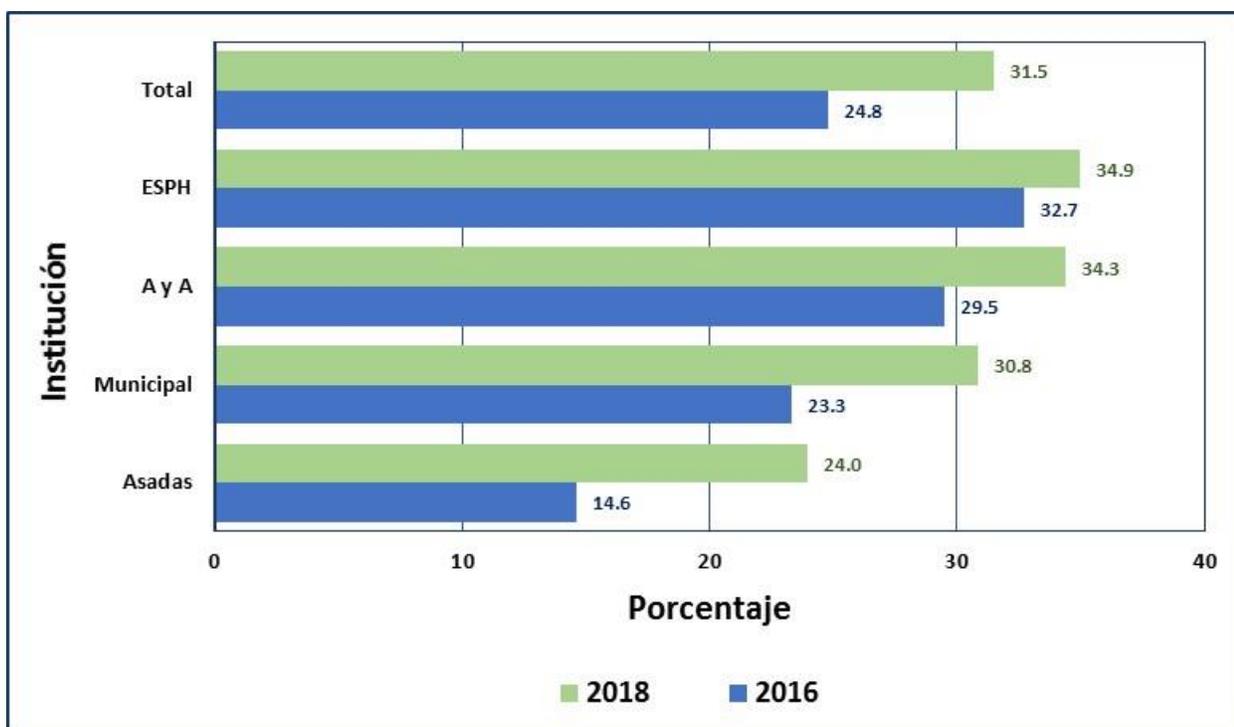
Característica	Empresa distribuidora									
	A y A		ASADAS		ESPH		MUNICIPAL		Total (*)	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
<b>Cobro tarifa autorizada</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	56.8	44.1	55	56.7	47.3	47.0	44.9	52.6	53.8	48.4
No	22.6	38.0	17.7	26.3	19.7	28.2	15.1	28.5	20	32.5
No respondieron	20.6	17.9	27.3	17.1	33	24.8	40.1	19.0	26.2	19.1
<b>Monto pago mensual</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Menos de 5 mil	30.0	9.6	51.3	14.4	22.3	9.6	19	9.9	37	11.0
Más de 5 a menos de 10 mil	37.5	30.0	32.1	57.1	33.2	28.2	30.8	36.0	34.3	37.4
Más de 10 a menos de 20 mil	11.8	36.3	6.6	20.8	19	36.9	15.4	27.3	11.3	31.9
Más de 20 mil	13.7	15.7	2.7	2.5	14.6	14.4	10.1	14.6	9.3	11.6
No respondieron	7.0	8.4	7.3	5.2	10.9	11.0	24.7	12.3	8.1	8.0
<b>Consumo mensual – m3</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Indicaron algún consumo	3.0	5.6	4.8	9.0	6.0	6.2	1.0	2.8	4.4	6.7
No respondieron	97.0	94.4	95.2	91.0	94.0	93.8	99.0	97.2	95.6	93.3
<b>Opinión sobre pago</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Muy bajo	0.2	0.9	1.1	0.4	1.3	0.6	0.0	1.6	0.8	0.7
Bajo	10.2	9.0	12.7	11.3	4.7	9.0	8.2	7.9	9.8	9.7
Ni bajo ni alto	56.2	51.9	64.0	62.7	54.0	51.5	52.1	54.2	58.6	55.0
Alto	14.0	21.1	9.6	16.9	18.0	27.0	11.3	20.2	13.4	21.1
Muy alto	15.5	13.3	5.0	7.1	14.7	7.9	12.0	10.7	11.4	10.3
No respondieron	3.8	3.9	7.6	1.7	7.3	3.9	16.4	5.5	6.1	3.3
<b>Tipo de factura</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Digital	7.9	14.6	3.3	8.8	47.7	34.9	2.1	7.1	15.9	17.3
Impresa	50.2	28.0	83.4	68.5	25.3	16.9	74.0	53.0	56.5	37.4
No la recibe	40.0	53.6	9.4	21.3	22.7	43.7	13.7	34.4	24.3	42.1
No respondieron	1.9	3.8	3.9	1.5	4.3	4.5	10.3	5.5	3.3	3.3
<b>Solicitud de factura (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	5.3	6.6	11.6	3.9	8.8	0.6	5.0	4.6	7.0	4.9
No	94.7	93.4	88.4	96.1	91.2	99.4	95.0	95.4	93.0	95.1
<b>Alcantarillado en recibo</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	37.4	45.8	16.8	19.0	43.0	51.3	40.1	55.3	31.1	39.2
No	31.5	28.5	43.0	46.9	26.7	23.7	28.1	25.3	34.6	32.8
No respondieron	31.1	25.7	40.2	34.2	30.3	25.1	31.8	19.4	34.3	28.0

(\*) No incluye los acueductos municipales.

(\*\*) Incluye solo a los que no reciben factura

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 7**  
**Servicio agua potable**  
**Porcentaje que considera que el pago mensual en relación**  
**con el servicio brindado es muy alto o alto**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 10 contiene las evaluaciones del grado de satisfacción de los diferentes aspectos relacionados al servicio de agua según las empresas distribuidoras. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”.

- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como ASADAS y ESPH tuvo una mejora en su desempeño, se ubica por debajo de 8.0, influenciado principalmente por el A y A (ver el gráfico 8 y 8.1).
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), disponibilidad del servicio (8.8), color y sabor del agua (8.7) y facturación (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como ASADAS y ESPH.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que no superan los 8.0 en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en el A y A con 7.5.

- Los otros aspectos con calificaciones bajas, no obstante que superan los 8.0 son: el plazo de atención de las interrupciones del servicio, la atención de trámites por parte de la empresa y los medios disponibles para comunicarse con la empresa, todos ellos ligados a la interacción del usuario con el ente distribuidor.
- Las dos empresas con grados de satisfacción más altos en general son: ASADAS y ESPH, influenciadas por aspectos como “Disponibilidad”, “Trato del personal”, “Facturación”, “Medios de pago” y “Acceso a las instalaciones”.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.5, ligeramente superior al registrado en el 2016.

De estas cifras se concluye que, en general la evaluación del servicio de agua mantiene para la medición del 2018, grados de satisfacción bastante aceptables (superiores a 8,0 en una escala de 0 a 10) en casi la totalidad de los aspectos analizados.

Aspectos con oportunidades de mejora en rubros que implican interacción del usuario con la empresa distribuidora tales como: Aviso de cortes y otros, el plazo de atención de las interrupciones del servicio, la atención de trámites por parte de la empresa y los medios disponibles para comunicarse con la empresa.

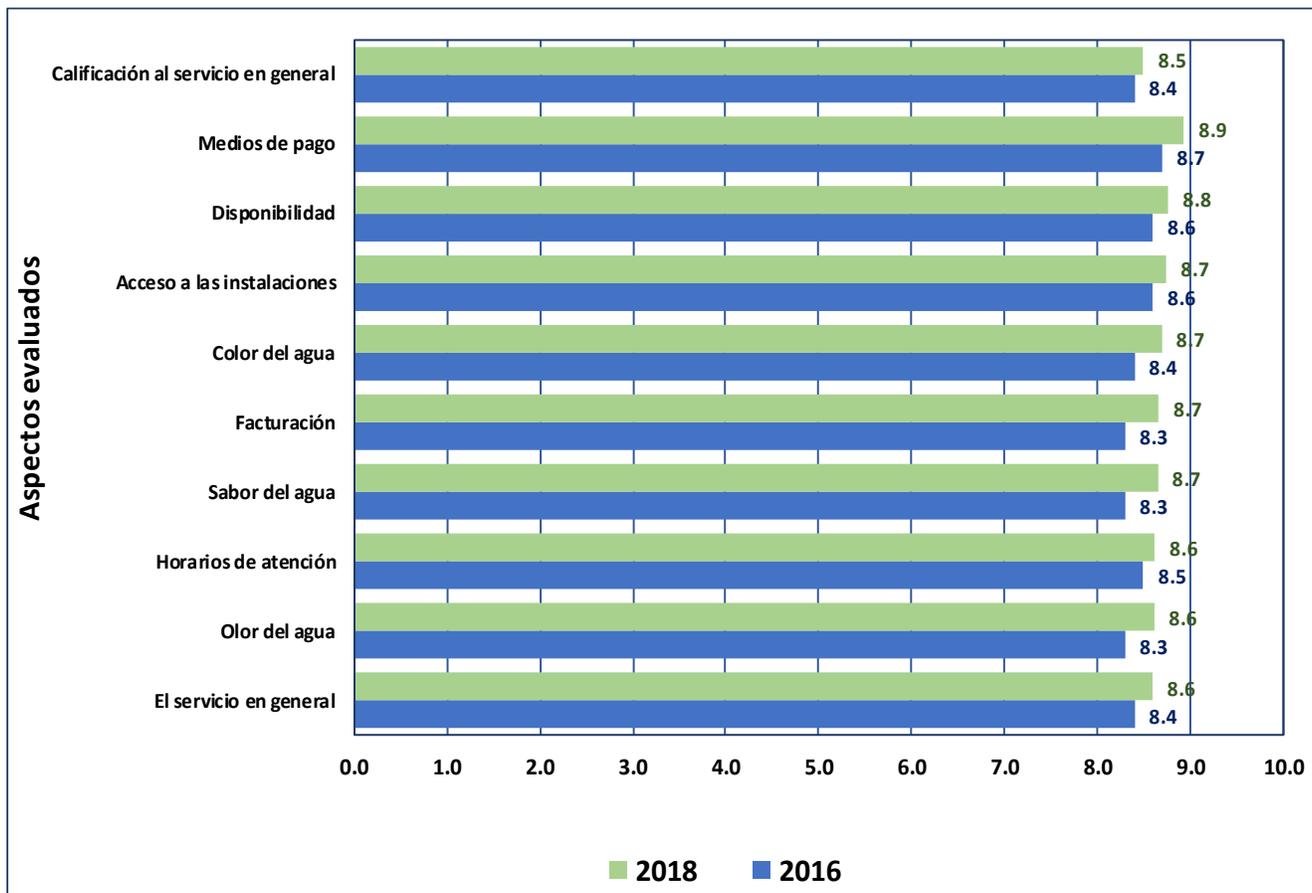
**Cuadro 10**  
**Servicio agua potable**  
**Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	INSTITUCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO									
	A y A		ASADAS		ESPH		MUNICIPAL		Total (*)	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
Suministro	8.2	8.2	8.7	8.7	8.4	8.9	8.1	8.6	8.4	8.5
Disponibilidad	8.4	8.5	8.8	9.0	8.5	9.0	8.2	8.7	8.6	8.8
Continuidad (sin cortes)	8.2	8.1	8.6	8.8	8.4	8.9	7.9	8.5	8.4	8.5
Continuidad (presión)	8.4	8.3	8.8	8.9	8.3	8.8	8.2	8.8	8.5	8.6
Atención interrupciones	8.0	7.6	8.4	8.5	8.2	8.8	7.6	8.1	8.2	8.1
Confianza	8.1	8.1	8.7	8.8	8.4	8.9	7.9	8.3	8.4	8.5
Trato del personal	8.1	8.1	8.7	9.0	8.5	8.9	8.1	8.2	8.4	8.5
Olor del agua	8.0	8.3	8.7	8.8	8.3	8.9	8.5	8.5	8.3	8.6
Color del agua	8.0	8.4	8.8	9.0	8.3	8.8	8.5	8.6	8.4	8.7
Sabor del agua	8.0	8.4	8.7	8.9	8.3	8.9	8.5	8.6	8.3	8.7
Facturación	8.0	8.3	8.8	9.1	8.0	8.8	8.5	8.5	8.3	8.7
Medios de pago	8.6	8.8	8.8	9.1	8.8	9.1	8.5	8.8	8.7	8.9
Acceso a instalaciones	8.3	8.5	8.7	9.0	8.8	9.0	8.6	8.8	8.6	8.7
Horarios de atención	8.4	8.4	8.5	8.8	8.5	8.9	8.6	8.7	8.5	8.6
Aviso de cortes y otros	7.3	7.5	7.9	8.2	7.5	8.7	7.3	8.0	7.6	7.9
Atención a trámites	7.9	7.9	8.5	8.6	8.2	8.9	7.9	8.1	8.2	8.3
Medios de comunicación	8.1	7.9	8.5	8.5	8.6	8.8	8.1	8.0	8.3	8.3
El Servicio en general	8.1	8.3	8.6	8.8	8.4	8.9	8.1	8.5	8.4	8.6
<b>Calificación al servicio en general</b>	<b>8.1</b>	<b>8.1</b>	<b>8.6</b>	<b>8.7</b>	<b>8.4</b>	<b>8.9</b>	<b>8.1</b>	<b>8.3</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>

(\*) No incluye los acueductos municipales.

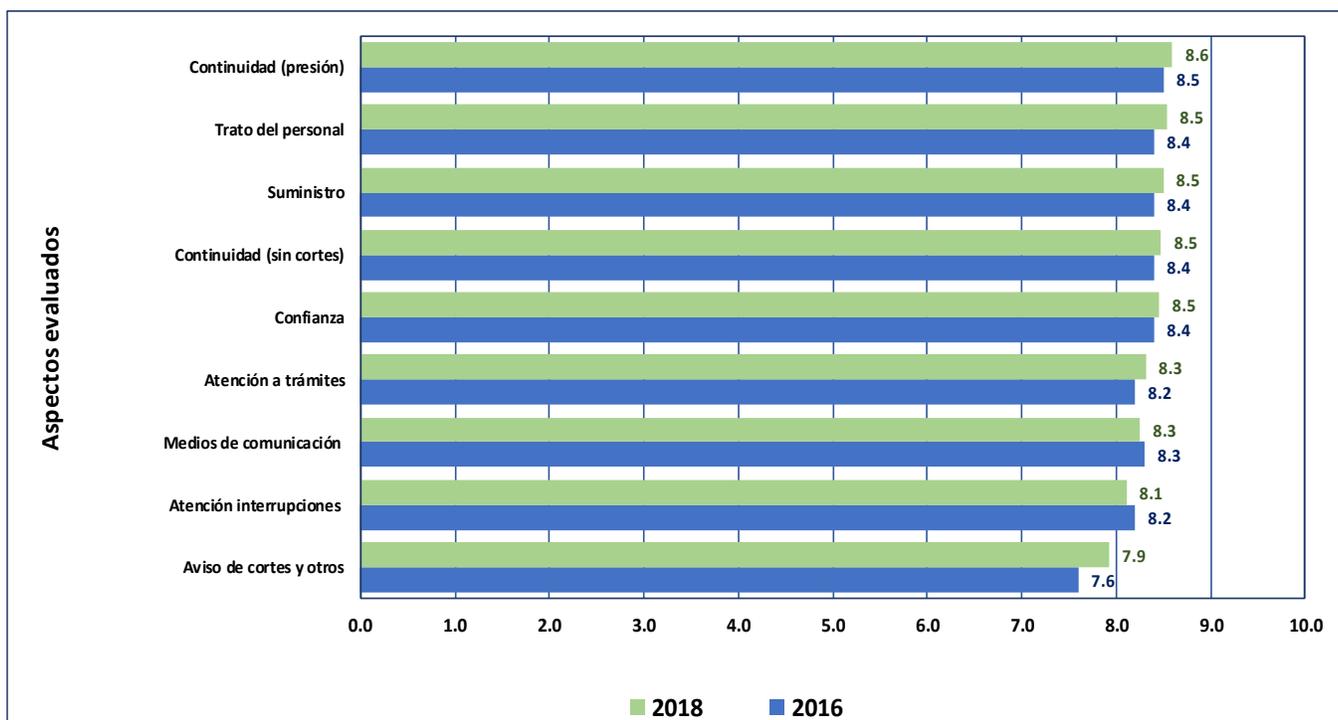
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 8**  
**Servicio agua potable**  
**Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio (1/2)**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 8.1**  
**Servicio agua potable**  
**Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio (2/2)**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

En el cuadro 11 se presentan los resultados para los aspectos relacionados con la interrupción del servicio de agua según las empresas distribuidoras, sin considerar interrupciones por falta de pago, y el tiempo para la respectiva reinstalación. Al considerar al menos 1 interrupción del servicio, se pueden apreciar diferencias relevantes entre las empresas (ver el gráfico 9), donde sólo ESPH logró disminuir estas proporciones con relación a la medición anterior, al tiempo que, para el resto de empresas, el porcentaje de personas con esta situación se mantuvo estable o se incrementó como en el caso del A y A.

- La estructura de los porcentajes de usuarios con la cantidad de interrupciones presenta un cambio radical entre aquellos que en la medición del 2016 declararon haber tenido sólo 1 interrupción y ahora se ubican en el rango de “más de tres”. Este comportamiento es observado en todas las empresas, con excepción de ESPH donde lo que sufrió el incremento importante fue la categoría de “ninguna”. 1 de cada 3 usuarios manifiesta no haber tenido problemas de interrupciones del servicio de agua en los últimos 12 meses.

- Los porcentajes de interrupción más altos (superiores 31%) se concentran ahora en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas, excepto en ESPH donde esta categoría se mantuvo estable y aquellos que antes mencionaron tener “una interrupción” se trasladaron a la categoría de “ninguna” respectivamente.
- En tiempos de reinstalación, para la medición del 2018 predomina la categoría “de 3 a 6 horas” en la mayoría de las empresas, donde en la mayoría de los casos se registran incrementos en los porcentajes, principalmente en A y A y Municipal.

**Cuadro 11**  
**Servicio agua potable**  
**Aspectos relacionados con la interrupción del servicio**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**

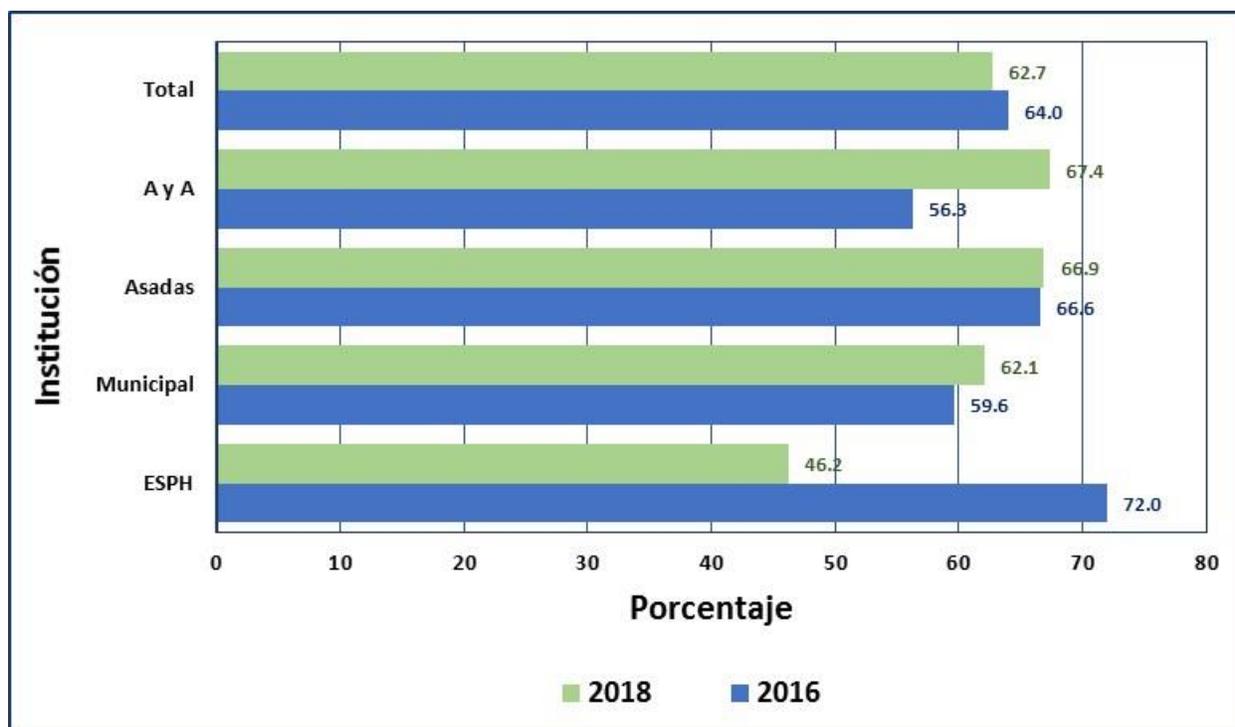
Característica	INSTITUCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO								Total (*)	
	A y A		ASADAS		ESPH		MUNICIPAL		2016	2018
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018		
<b>Interrupción servicio</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Una	26.4	5.7	36.9	9.2	35.0	5.4	31.2	4.3	32.4	6.6
Dos	6.0	11.3	8.1	10.8	8.3	10.7	8.2	15.4	7.3	11.1
Tres	13.4	8.6	12.2	9.8	16.3	10.4	11.6	10.7	13.7	9.4
Más de tres	10.6	41.7	9.4	37.1	12.3	19.7	8.6	31.6	10.6	35.6
Ninguna	42.6	28.7	32.5	29.4	26.0	50.1	39.7	36.4	34.8	33.5
No respondieron	1.1	3.9	0.9	3.8	2.0	3.7	0.7	1.6	1.2	3.8
<b>Tiempo reinstalación</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Menos de 2 horas	14.3	17.5	25.2	21.9	24.0	17.7	11.4	13.0	20.1	18.8
De 3 horas a 6 horas	20.0	27.5	23.2	23.8	30.5	17.2	21.5	28.5	23.0	24.2
De 7 horas a 12 horas	7.3	11.2	7.0	4.6	6.5	7.6	7.2	11.5	7.4	8.5
Más de 12 horas	14.2	11.1	10.7	16.7	9.1	3.7	19.5	9.1	12.7	11.1
No respondieron	0.5	0.0	0.5	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0
Sin interrupciones (**)	43.7	32.6	33.4	33.1	28.0	53.8	40.4	37.9	36.0	37.3
<b>Informado calidad agua</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	21.1	17.5	41.3	50.4	22.7	26.5	23.6	25.7	29.0	29.0
No	78.9	82.5	58.7	49.6	77.3	73.5	76.4	74.3	71.0	71.0

(\*) No incluye los acueductos municipales

(\*\*) Incluye los que no respondieron sobre la interrupción del servicio.

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 9**  
**Servicio agua potable**  
**Usuarios que indicaron al menos una interrupción del servicio**  
**en los últimos 12 meses**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**



En el cuadro 11.1 se muestran los resultados sobre el aviso anticipado de interrupciones del servicio de agua potable por parte de las empresas y el cumplimiento de los horarios anunciados para tal fin, para los usuarios que indicaron haber tenido interrupciones del servicio en los últimos 12 meses.

- 6 de cada 10 usuarios con problemas de interrupciones del servicio reconocen que las empresas dan aviso anticipado sobre las interrupciones del servicio de agua potable. En mayor proporción ESPH con 75.6% y, por el contrario, el A y A con menor proporción con un 55.9%.
- Para la mayoría (**por encima del 80%**) de los usuarios que reconocieron esos avisos, las empresas cumplen con los horarios anunciados para las interrupciones del servicio.

**Cuadro 11.1**  
**Servicio energía eléctrica**  
**Aspectos relacionados con la interrupción del servicio**  
**Según empresa distribuidora 2018**  
**(En porcentajes)**

Característica	Empresa distribuidora				Total (*)
	A y A	ASADAS	ESPH	MUNICIPAL	
<b>Aviso anticipado de interrupciones</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	55.9	64.5	75.6	68.8	61.7
No	43.4	34.9	23.2	31.2	37.6
No contestaron	0.7	0.6	1.2	0.0	0.8
<b>Cumple horarios de interrupciones (**)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí cumple	83.2	92.8	85.5	88.9	86.7
No cumple	15.5	6.3	12.9	11.1	12.0
No contestaron	1.3	1.0	1.6	0.0	1.3

(\*) No incluye acueductos municipales

(\*\*) Considera a los usuarios que Sí reconocen que las empresa dan avisos anticipados

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 12** resume el conocimiento y la utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias según las empresas distribuidoras.

- Se registra una ligera caída generalizada en el nivel de conocimiento de los usuarios sobre medios para comunicarse con las empresas, de 46.9% a 39.4%, influenciada principalmente por el A y A (**ver el gráfico 10**).
- Para la medición del 2018, el nivel de conocimiento de parte de los usuarios presenta entre las diferentes empresas, un comportamiento más equilibrado.
- El teléfono, que para la medición del 2016 registró un buen nivel de menciones (superior al 20%), evidencia caídas en sus niveles para todas las empresas.
- La utilización de los medios se mantuvo estable para la medición del 2018, únicamente 1 de cada 10 usuarios hizo uso de ellos.
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones 54.3% y 55.1% respectivamente, seguido del teléfono (33.5%). (**ver Cuadro 12.1**).

**Cuadro 12**  
**Servicio agua potable**  
**Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con la institución**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**

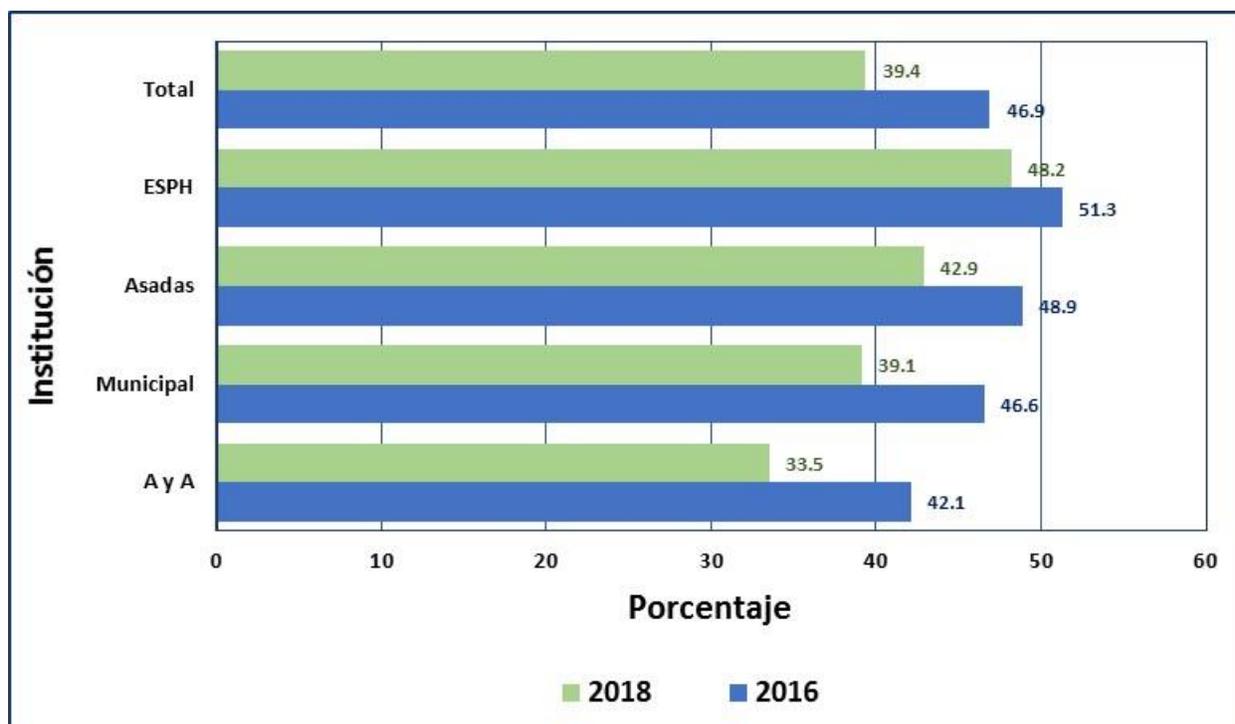
Característica	INSTITUCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO								Total (*)	
	A y A		ASADAS		ESPH		MUNICIPAL		2016	2018
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
<b>Conoce medios</b>	<b>100.0</b>		<b>100.0</b>		<b>100.0</b>		<b>100.0</b>		<b>100.0</b>	
Sí	42.1	33.5	48.9	42.9	51.3	48.2	46.6	39.1	46.9	39.4
No	57.9	66.5	51.1	57.1	48.7	51.8	53.4	60.9	53.1	60.6
<b>Medios conocidos</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>	<b>(**)</b>
Presencial	25.5	16.2	29.7	24.4	24.0	17.5	30.5	22.1	26.8	18.8
Teléfono	20.8	12.7	28.2	16.9	40.3	24.5	25.7	12.6	28.3	16.4
Sitio Web	2.8	4.4	3.1	1.5	8.7	8.7	0.3	1.6	4.3	4.5
Correo electrónico	1.7	4.1	2.0	2.5	10.3	10.7	1.0	5.5	3.9	5.1
Redes sociales	0.8	2.8	0.4	3.1	2.0	4.5	0.3	1.2	1.0	3.3
Remisión nota escrita	0.8	1.5	2.4	3.5	4.0	2.8	2.1	5.1	2.2	2.4
Otros	0.2	2.1	0.6	1.9	0.3	1.4	0.0	3.6	0.4	1.9
No conoce medios	57.9	66.5	51.1	57.1	48.7	51.8	53.4	60.9	53.1	60.6
<b>Ha utilizado medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	11.9	11.7	9.8	7.9	9.6	15.2	11.0	8.3	10.6	11.4
No	30.2	21.8	39.1	35.0	41.7	33.0	35.6	30.8	36.3	28.0
No conoce medios	57.9	66.5	51.1	57.1	48.7	51.8	53.4	60.9	53.1	60.6
<b>Medios utilizados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	5.1	6.5	5.5	2.7	2.6	5.1	4.5	4.0	5.0	5.1
Teléfono	5.6	3.2	3.9	3.5	6.6	6.8	6.2	2.8	5.8	4.0
Sitio Web	0.6	0.5	0.4	0.2	0.0	0.8	0.0	0.0	0.4	0.5
Correo electrónico	0.6	0.6	0.0	0.4	0.3	0.8	0.0	0.4	0.4	0.6
Redes sociales	0.0	0.5	0.0	0.8	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.7
Remisión nota escrita	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.4	0.0	0.2
Otros	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	0.3	0.0	0.8	0.0	0.2
No conoce ni usa	88.1	88.3	90.2	92.1	90.4	84.8	89.0	91.7	89.4	88.6
<b>Resultado gestión</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Satisfactorio	5.7	6.2	7.7	6.3	4.6	11.5	6.2	4.0	6.8	7.4
A medias	2.5	2.4	0.2	0.2	3.0	2.0	1.7	2.8	1.9	1.7
Insatisfactorio	3.5	2.7	1.7	1.3	2.0	1.1	2.1	1.2	2.7	1.9
Está pendiente	0.2	0.4	0.2	0.2	0.0	0.6	1.0	0.4	0.2	0.4
No conoce ni usa	88.1	88.3	90.2	92.1	90.4	84.8	89.0	91.7	89.4	88.6
<b>Medio preferido</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	60.6	56.5	61.1	61.7	34.0	43.1	67.1	64.4	54.3	55.1
Teléfono	27.9	32.2	32.5	31.3	43.3	39.4	27.1	27.3	33.4	33.5
Sitio Web	4.5	3.2	1.7	1.9	3.3	7.6	1.7	0.4	3.2	3.7
Correo electrónico	2.1	5.1	0.9	2.1	15.0	5.6	1.4	4.3	4.8	4.3
Redes sociales	0.2	1.3	0.0	1.0	1.0	2.8	0.3	0.8	0.3	1.6
Remisión nota escrita	0.0	0.4	1.3	0.8	1.7	0.8	0.7	1.6	0.9	0.6
Otros	3.2	1.3	1.5	1.3	0.7	0.6	1.4	1.2	2.0	1.1
No respondieron	1.5	0.0	0.9	0.0	1.0	0.0	0.3	0.0	1.1	0.0

(\*) No incluye los acueductos municipales

(\*\*) No suma 100% porque podían indicar varias opciones

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 10**  
**Servicio agua potable**  
**Conoce de medios para realizar sugerencias quejas o denuncias**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Cuadro 12.1**  
**Servicio agua potable**  
**Medios preferidos para realizar sugerencias quejas o denuncias**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**

Institución	Medio preferido					
	Presencial		Teléfono		Otros	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018
<b>Total</b>	<b>54.3</b>	<b>55.1</b>	<b>33.4</b>	<b>33.5</b>	<b>11.2</b>	<b>11.4</b>
Asadas	61.1	61.7	32.5	31.3	5.4	7.1
Municipal	67.1	64.4	27.1	27.3	5.5	8.3
A y A	60.6	56.5	27.9	32.2	10.0	11.3
ESPH	34.0	43.1	43.3	39.4	21.7	17.5

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 13** resume la tendencia sobre el conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas distribuidoras.

- El conocimiento de las oficinas de las empresas distribuidoras se incrementó ligeramente para la medición del 2018. En todos los casos, la mayoría de los usuarios (alrededor del 80%) conoce las oficinas de las empresas distribuidoras (**ver el gráfico 12**).
- En general, 7 de cada 10 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para ASADAS y ESPH.
- De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios. 1 de cada 2 lo consideran de esa manera.

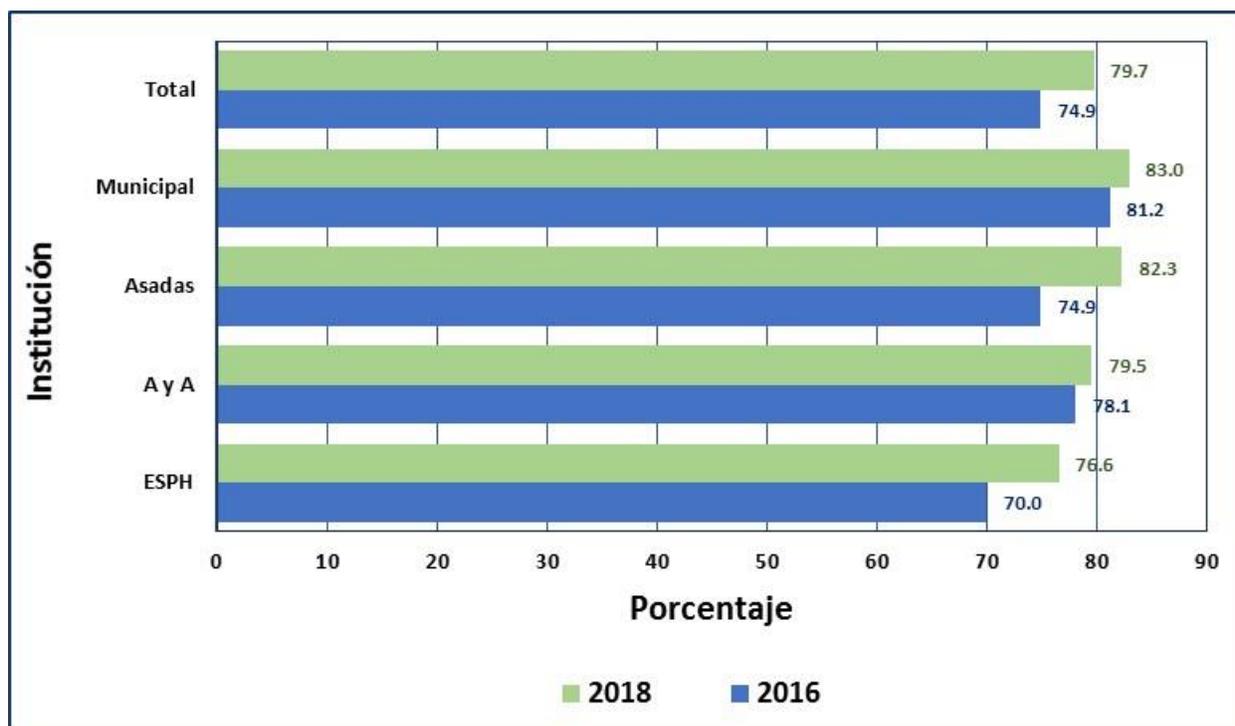
**Cuadro 13**  
**Servicio agua potable**  
**Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**

Característica	INSTITUCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO								Total (*)	
	A y A		ASADAS		ESPH		MUNICIPAL		2016	2018
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018		
<b>Conoce oficinas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	78.1	79.5	74.9	82.3	70.0	76.6	81.2	83.0	74.9	79.7
No	21.9	20.5	25.1	17.7	30.0	23.4	18.8	17.0	25.1	20.3
<b>Infraestructura adecuada</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	62.3	63.5	57.2	67.5	59.3	69.3	71.7	69.6	59.7	65.9
No	14.9	13.0	16.6	14.0	5.0	3.4	8.9	12.3	13.1	11.2
No respondieron	0.9	3.0	1.1	0.8	5.7	3.9	0.6	1.2	2.1	2.6
No conoce oficinas	21.9	20.5	25.1	17.7	30.0	23.4	18.8	17.0	25.1	20.3
<b>Infraestructura para discapacitados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	47.4	53.3	35.6	52.9	35.7	57.7	62.7	64.4	40.1	54.2
No	17.7	14.9	28.6	23.1	9.7	4.8	12.3	15.4	19.8	15.1
No respondieron	13.0	11.3	10.7	6.3	24.6	14.1	6.2	3.2	15.0	10.4
No conoce oficinas	21.9	20.5	25.1	17.7	30.0	23.4	18.8	17.0	25.1	20.3

(\*) No incluye los acueductos municipales

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 12**  
**Servicio agua potable**  
**Conocimiento de las oficinas de las empresas**  
**Según institución que brinda el servicio**  
**(En porcentajes)**



### 3.4.-Servicio de gas domiciliario

Esta sección presenta los resultados relacionados con el servicio de gas domiciliario. Dadas las características de este servicio los cuadros son generales sin subdivisiones.

Es pertinente indicar que, para la medición del 2018, se incluyeron aparte del uso de gas para cocinar, el uso de gas para otras actividades del hogar como secadora de ropa, lavadora de ropa y/o calentador de agua. Estos 3 aspectos adicionales, representan el 1.4% de los usuarios, aunque en su mayoría ya son considerados dentro del uso de “gas para cocinar”.

1 de cada 2 viviendas entrevistadas (45,5%) indicaron cocinar con gas (**ver el gráfico 13**), por lo que este módulo del cuestionario se aplicó solo a esa porción de las personas entrevistadas (895). Esto representa un incremento para la medición del 2018 de 11.1 pp.

**El cuadro 14** presenta los aspectos relacionados con las costumbres de compra y otros aspectos relacionados con el gas domiciliario.

- Supermercados y/o pulpería se mantienen como el principal lugar de compra del gas para el hogar, pues así lo indicaron el 65,8% de las personas entrevistadas, cayendo 6 pp en relación con el 2016. (**ver el gráfico 14**). Aparece para esta medición, la figura de “entrega a domicilio” con un 14.4%, diferente a la entrega habitual que hacen los supermercados.

- Las marcas Gas Zeta y Tropigas, se mantienen como las de mayor recordación por parte de los usuarios, 1 de cada 2 de los consumidores utilizan una de estas dos marcas. Es conveniente tener en cuenta que igualmente el 50% restante de los usuarios, no recordó la marca que compran, cifra que aumentó en relación con la medición del 2016.
- El nivel de desconocimiento sobre el tamaño del cilindro de gas que compran, disminuyó significativamente para la medición del 2018, donde 1 de cada 2 reconocen de manera espontánea el cilindro de 25 Lb.
- De manera ayudada con uso de tarjeta (imagen), casi la totalidad de los usuarios reconocieron el cilindro de 25 Lb como el tamaño que regularmente compran.
- 7 de cada 10 usuarios, reconocen que el cilindro que regularmente usan es de hierro (material pesado).
- Para la medición del 2018, se duplicó la proporción de usuarios que desconocen si le cobran la tarifa autorizada para el gas (43.9%).
- La totalidad de los usuarios de gas domiciliario, tiene conocimiento sobre la estimación del monto que gastan en la compra de gas. Un alto porcentaje se ubicaron para la medición del 2018 en el rango de “más de 7.500”, lo cual está totalmente alineado al tamaño más regular que es de 25 Lb.
- Si bien la mitad de los usuarios opina que el monto pagado es “ni bajo ni alto”, 4 de cada 10 consideran que el monto pagado es “alto” o “muy alto”.
- Se mantiene para las dos mediciones, el alto conocimiento sobre el tipo de válvula de gas que utilizan en el hogar, sobresaliendo acople rápido (72.6%) y por rosca (26,9%).
- De aquellos que mencionaron tener en sus hogares válvula de “acople rápido”, sólo 3 de cada 10 están enterados de que por normativa deben cambiar a sistema de “rosca” y sólo 1 de cada 10 sabría cómo hacer el cambio correspondiente.

**Cuadro 14**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Costumbres de compra y otros aspectos relacionados**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Utilizan gas domiciliario</b>	<b>100.0</b>	<b>(**)</b>	<b>Tipo de cilindro que usan (*)</b>		<b>100.0</b>
Cocinar	34.4	45.5	Parrillero		0.9
Secadora ropa		0.5	25 lb		94.6
Lavadora de ropa		0.4	100 lb		2.3
Calentador de agua		0.5	Otro		0.2
No respondieron		0.4	No respondieron		1.9
No usan gas para uso domiciliario	65.6	54.2	<b>Cobran tarifa autorizada (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Lugar de compra del gas (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Sí	49.8	34.4
Supermercado, pulpería	71.9	65.8	No	24.0	43.9
Distribuidora	16.7	15.2	No respondieron	26.2	21.7
Envasadora	1.5	2.0	<b>Monto última compra de gas (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Entrega a domicilio		14.4	Menos de 5 000	4.3	4.6
Otros	9.9	1.0	De 5 001 a 6 500	35.2	1.5
No respondieron		1.6	De 6 501 a 7 500	33.7	7.3
<b>Marca que compran (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Más de 7 500	22.3	86.7
Gas Zeta	35.6	31.7	No respondieron	4.5	0.0
Tropigas	14.0	16.5	<b>Opinión sobre el monto pagado (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Petrogas	12.0	0.7	Muy bajo	0.7	0.1
Tomza	2.1	2.3	Bajo	11.4	4.9
Otras marcas	2.1	0.1	Ni bajo ni alto	73.0	49.6
No respondieron	34.3	48.6	Alto	8.6	29.3
<b>Tamaño cilindro gas utilizado (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Muy alto	3.2	14.5
Menos de 25 libras	4.1	2.0	No respondieron	3.0	1.6
25 libras	25.1	54.4	<b>Tipo de válvula utilizada en gas (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Más de 25 libras	1.3	2.6	Rosca	25.5	26.9
No respondieron	69.5	41.0	Acople rápido	68.0	72.6
			Otro	0.6	0.4
			No respondieron	6.0	0.0
<b>Material del cilindro (*)</b>		<b>100.0</b>	<b>Conoce sobre cambio a rosca (***)</b>		<b>100.0</b>
Aluminio (liviano)		27.4	Sí		28.3
Hierro (pesado)		67.3	No		71.7
No contestaron		5.4	<b>Conoce cómo hacer cambio (***)</b>		<b>100.0</b>
			Sí		9.2
			No		19.1
			No conoce sobre el cambio		71.7

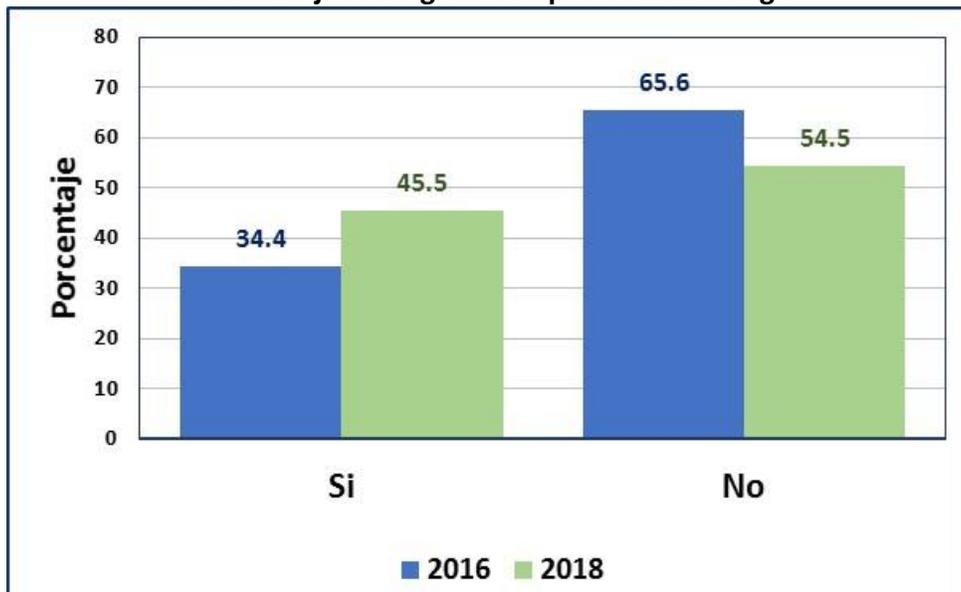
(\*) Incluye sólo a quienes indicaron utilizar gas para actividades del hogar

(\*\*) No suma 100% porque podían indicar varias opciones

(\*\*\*) Incluye sólo a quienes indicaron utilizar sistema de acople rápido

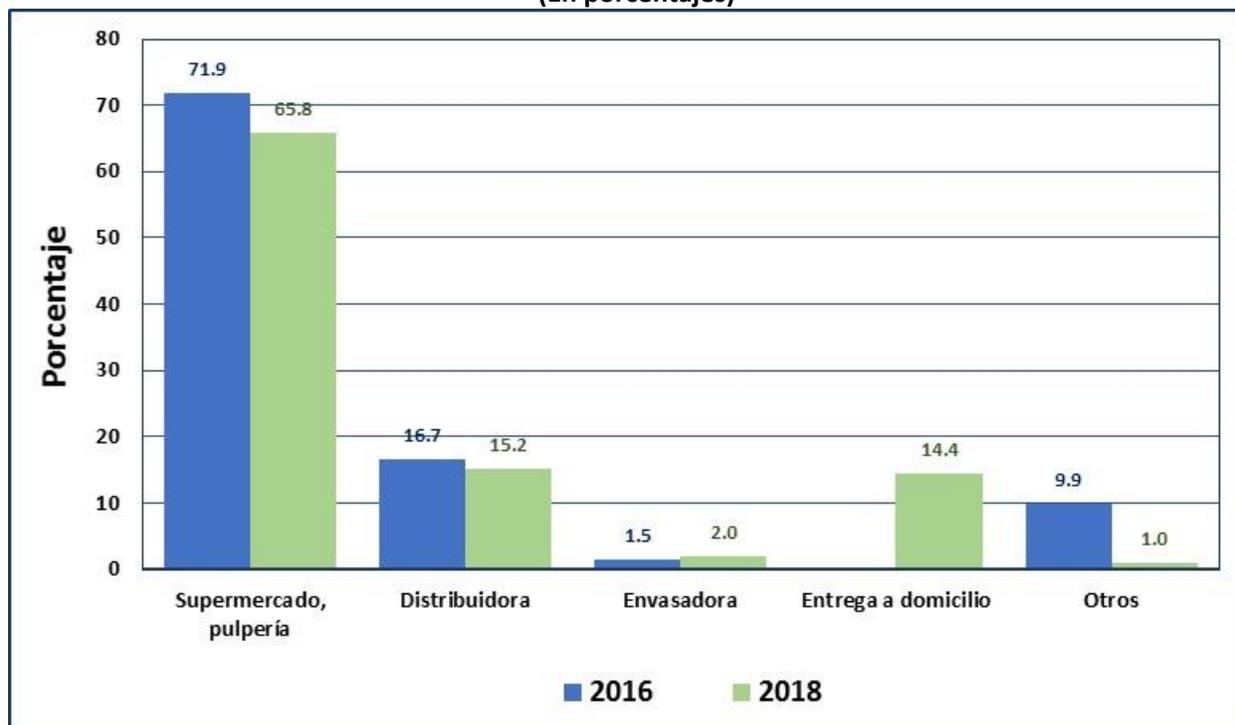
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 13**  
**Porcentaje de hogares en que cocinan con gas**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 14**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Lugar de compra del gas para cocinar**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 15** contiene las evaluaciones del grado de satisfacción de los diferentes aspectos relacionados al servicio de gas domiciliario. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”. Con base en estas cifras se determinan los respectivos promedios, los cuales permiten visualizar que existen algunas diferencias importantes en el grado de satisfacción para algunos rubros.

- En general el grado de satisfacción promedio para 5 de 8 aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, forma de conseguir el gas, tamaño de los cilindros, disponibilidad del gas, la confianza en general del gas que consume y el servicio de gas en general. (**ver el gráfico 15**).
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: forma de conseguir el gas (8.7) y la disponibilidad del gas (8.6), siendo los aspectos con el grado de satisfacción más bajo: información suministrada sobre seguridad de uso (6.1) y rotulación del cilindro (6.6).
- Los otros aspectos con calificaciones bajas, no obstante que superan los 7.0 son: el estado de los cilindros (7.5) y el material del cilindro (7.7), ambos ligados a la presentación propia del producto.
- El promedio general de la calificación de este servicio se ubica en 8.1, exactamente igual al registrado en el 2016.

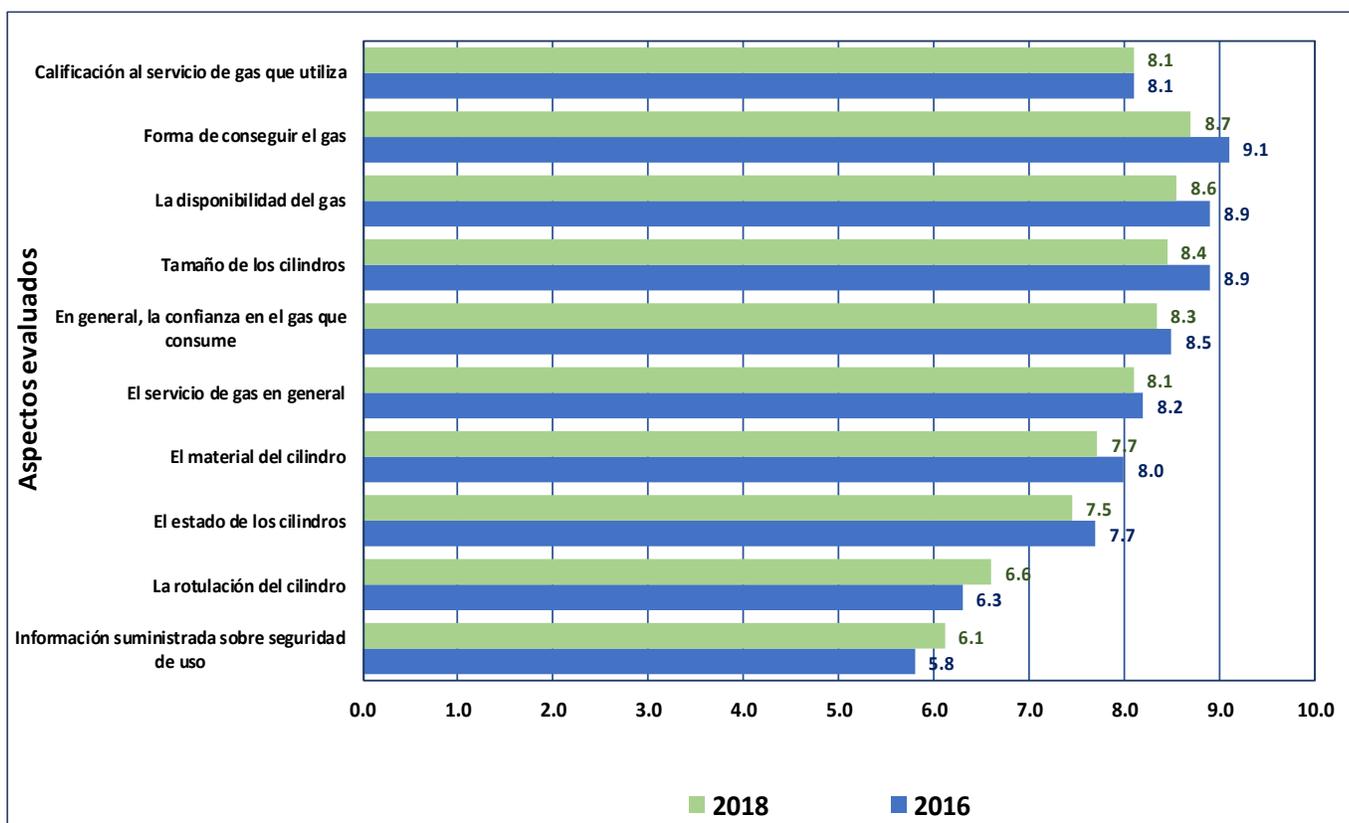
De estas cifras se concluye que, aunque en general la evaluación del servicio de gas domiciliario mantiene para la medición del 2018, un grado de satisfacción bastante aceptable (superiores a 8,0 en una escala de 0 a 10), hay aspectos con oportunidades de mejora en rubros que implican la presentación del producto tales como: Información de seguridad del cilindro, rotulación del cilindro, estado y material del cilindro.

**Cuadro 15**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	Calificación	
	2016	2018
Forma de conseguir el gas	9.1	8.7
Tamaño de los cilindros	8.9	8.4
La disponibilidad del gas	8.9	8.6
En general, la confianza en el gas que consume	8.5	8.3
El material del cilindro	8.0	7.7
El estado de los cilindros	7.7	7.5
La rotulación del cilindro	6.3	6.6
Información suministrada sobre seguridad de uso	5.8	6.1
El servicio de gas en general	8.2	8.1
<b>Calificación al servicio de gas que utiliza</b>	<b>8.1</b>	<b>8.1</b>

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018*

**Gráfico 15**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Grado de satisfacción promedio general**  
**con diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**



**El cuadro 16** registra los aspectos relacionados con problemas del servicio de gas domiciliario, donde la gran mayoría de los usuarios este servicio no presenta problemas (**85.6%**). Los resultados obtenidos en la medición del 2018, están muy alienados a los obtenidos en el 2016.

- Casi la totalidad de los usuarios (96.2%) intercambian el cilindro de gas al momento de la compra, la cual se hace preferiblemente una vez al mes (49.8%) o bien, una vez cada 3 meses (40.1%).
- La mayoría de los usuarios no tiene problemas para adquirir el gas, y los pocos que los han tenido (14.4%) ha sido porque no había producto disponible.
- A la gran mayoría (94.2%) no les han negado el cambio del cilindro. Al momento de hacer la compra del gas domiciliario, los usuarios revisan por lo general el estado del cilindro (88.5%), el marchamo plástico (81.8%) y la presencia de fugas (80.3%). En menor proporción (**62.8%**) revisan el peso del cilindro.
- Poco más de la mitad de los usuarios (**54.5%**) manifestó que el cilindro de gas al momento de comprarlo está en buen o muy buen estado y consideran que viene totalmente lleno (45.8%).

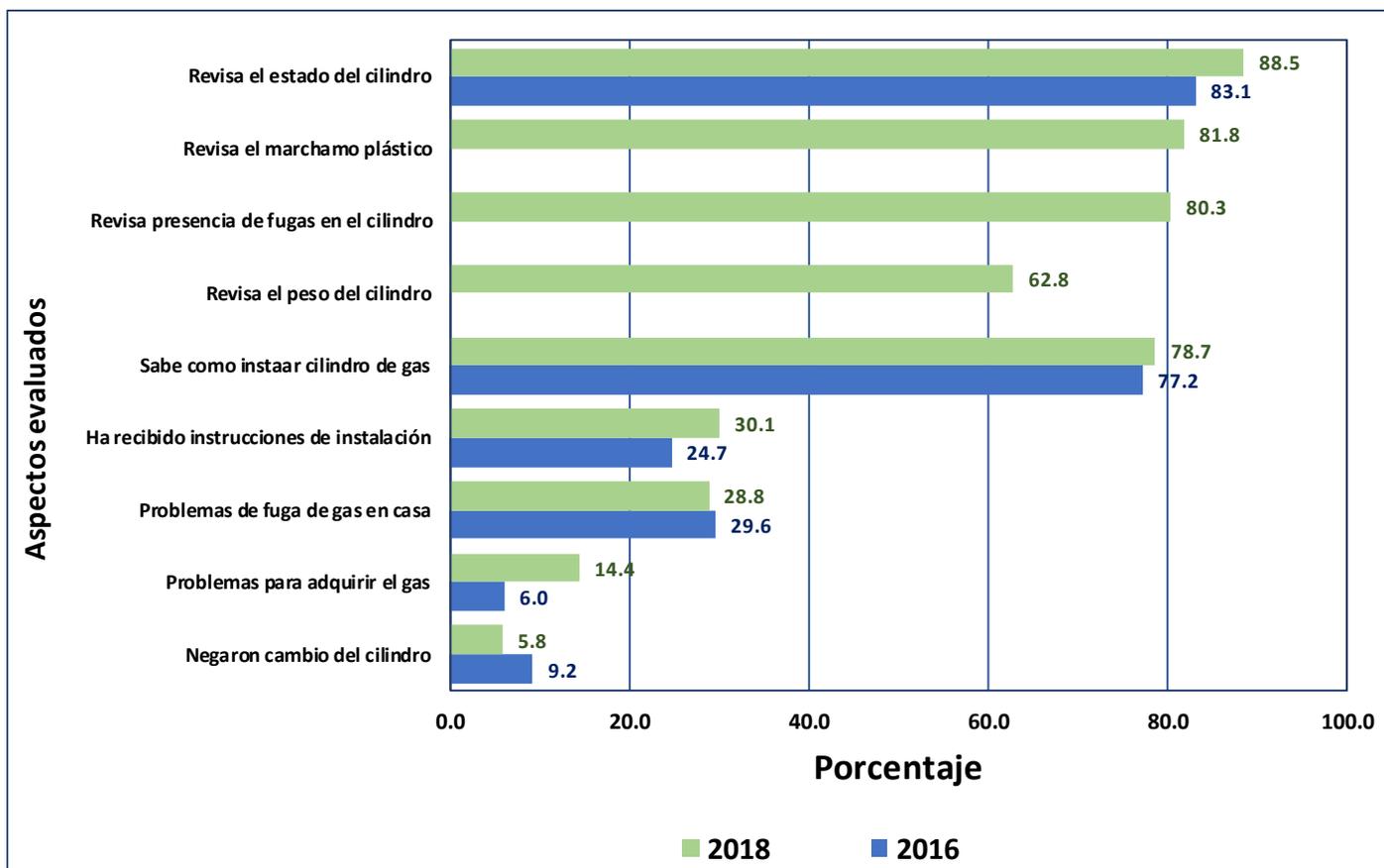
- 3 de cada 10 usuarios han tenido problemas de fugas de gas en casa y aunque la mayoría manifiesta saber cómo instalar el cilindro, sólo 3 de cada 10 han recibido la debida instrucción. (ver el gráfico 16).
- La mayoría (78.1%) indicó que tienen instalado el cilindro de gas dentro de la vivienda.

**Cuadro 16**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Aspectos relacionados con problemas del servicio**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Problemas para adquirir el gas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Intercambia o recarga cilindro</b>		<b>100.0</b>
Sí	6.0	14.4	Lo intercambia		96.2
No	94.0	85.6	Lo recarga		3.7
<b>Tipo de Problemas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Frecuencia carga / intercambio</b>		<b>100.0</b>
No había disponible	3.9	11.5	Cada 1 o 2 semanas		2.7
Le negaron la venta	0.4	0.4	Una vez al mes		49.8
Otros problemas	1.7	2.5	Una vez cada 3 meses		40.1
No indicaron problemas	94.0	85.6	Menos frecuente		6.9
<b>Negaron cambio de cilindro</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	No contestaron		0.4
Sí	9.2	5.8	<b>Estado cilindro al comprarlo</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
No	90.8	94.2	Muy bueno	9.4	9.4
<b>Revisa el estado del cilindro</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Bueno	40.1	45.1
Sí	83.1	88.5	Regular	44.6	39.3
No	16.9	11.5	Malo	4.9	4.5
			Muy malo	1.1	1.5
<b>Revisa el peso del cilindro</b>		<b>100.0</b>	<b>Ubicación del cilindro de gas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí		62.8	Dentro de la vivienda	71.7	78.1
No		37.2	Fuera de la vivienda	28.3	21.9
<b>Revisa el marchamo plástico</b>		<b>100.0</b>	<b>Problemas de fugas de gas casa</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí		81.8	Sí	29.6	28.8
No		18.2	No	70.4	71.2
<b>Revisa presencia de fugas</b>		<b>100.0</b>	<b>Instalación cilindro de gas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí		80.3	Ha recibido instrucción	24.7	30.1
No		19.7	No ha recibido instrucción	75.3	69.9
<b>Opinión sobre llenado cilindro</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Sabe como instalar cilindro gas</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Totalmente lleno	48.9	45.8	Sí	77.2	78.7
No viene totalmente lleno	33.3	34.9	No	22.8	21.3
No respondieron	17.8	19.3			

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 16**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Aspectos relacionados con problemas del servicio, respuestas afirmativas**  
**(En porcentajes)**



El cuadro 17 muestra el conocimiento y la utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con la empresa envasadora o distribuidora del gas.

- Para la medición del 2018, el conocimiento y el uso de los usuarios sobre medios para comunicarse con las empresas envasadoras o distribuidoras de gas se mantuvo muy bajo, alrededor del 10% (ver el gráfico 17).
- Los medios con más menciones son el teléfono y la visita a la empresa.
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras de gas son la visita personal (42.9%) y la vía telefónica (47.3%) (ver el gráfico 18).

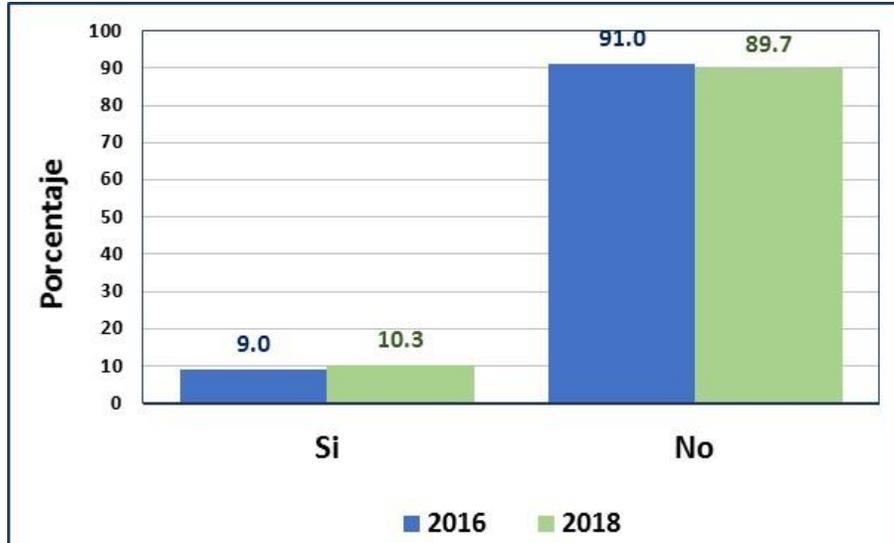
**Cuadro 17**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con la**  
**empresa envasadora o distribuidora**  
**(En porcentajes)**

<b>Característica</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>	<b>Característica</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Conocimiento de medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Utilización de medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	9.0	10.3	Sí	1.0	1.1
No	91.0	89.7	No	99.0	98.9
<b>Medios que conoce</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>Medios utilizados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	4.1	4.4	Presencial	0.6	0.7
Teléfono	3.4	5.3	Teléfono	0.4	0.4
Sitio Web	0.0	0.7	Sitio Web	0.0	0.0
Correo electrónico	0.6	0.4	Correo electrónico	0.0	0.0
Redes sociales	0.0	0.7	Redes sociales	0.0	0.0
Remisión nota escrita	0.0	0.2	Remisión nota escrita	0.0	0.0
Otros medios	0.4	0.3	Otros medios	0.0	0.0
No conoce ningún medio	91.0	89.7	No ha utilizado medios	99.0	98.9
<b>Medio preferido</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Resultados de la gestión</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	48.3	42.9	Satisfactorio	0.6	0.7
Teléfono	43.1	47.3	A medias	0.4	0.3
Sitio Web	1.1	1.6	Insatisfactorio	0.0	0.1
Correo electrónico	2.8	3.8	Está pendiente	0.0	0.0
Redes sociales	0.6	1.9	No respondieron	0.0	0.0
Remisión nota escrita	2.8	0.7	No ha utilizado medios	99.0	98.9
Otros medios	1.3	1.9			

(\*) No suma 100% porque podían indicar varias opciones

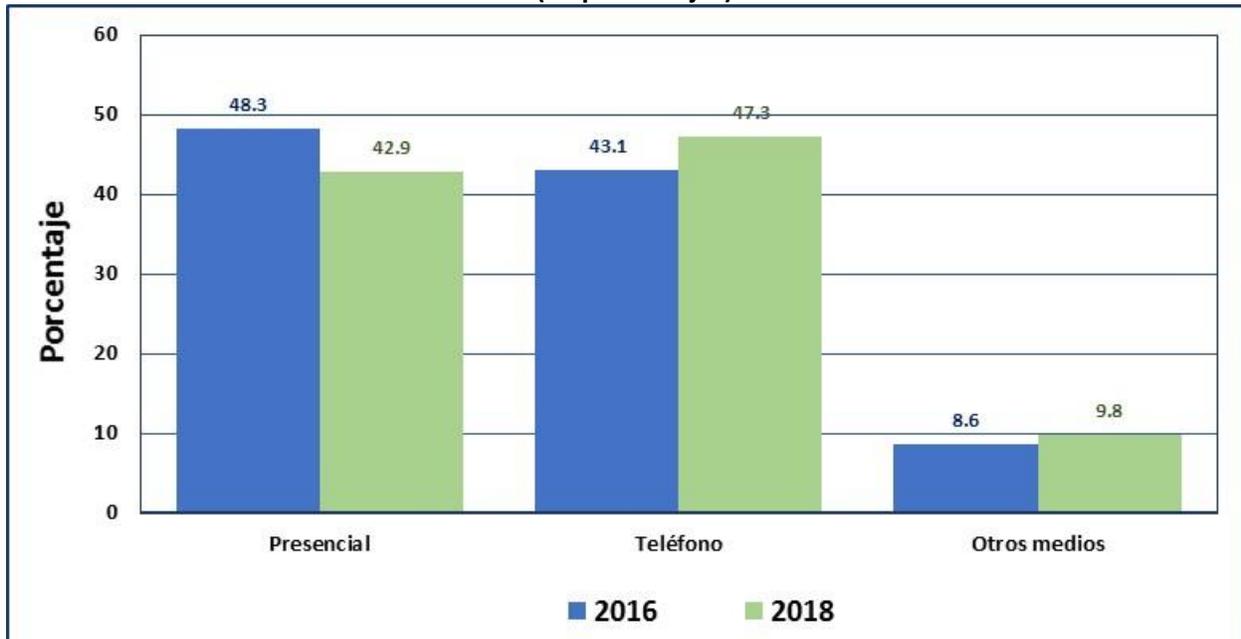
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 17**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Conocen medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 18**  
**Servicio gas domiciliario**  
**Medios preferidos para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

### 3.5.- Servicio de transporte público modalidad autobús

Esta sección presenta los resultados relacionados con el servicio de transporte público modalidad autobús, dadas las características de este servicio se determinó la conveniencia de presentar los cuadros por región (GAM y resto del país) para visualizar posibles diferencias sobre este tema entre ambas regiones.

Es pertinente tener presente que 59% de las personas entrevistadas indicaron utilizar el servicio de transporte público bus, por lo que este módulo del cuestionario se aplicó solo a esa porción de las personas (1,162), divididos por región GAM (648) y resto del país (514).

**El cuadro 18** registra los aspectos relacionados con las costumbres de uso y otros aspectos relacionados con servicio de transporte público bus según región.

- La frecuencia de uso del servicio de transporte público bus, es muy variable. Para la medición del 2018, se desagregó el rubro de otros para tratar de identificar otras frecuencias.
- “Todos los días” presenta una concentración importante (**ver el gráfico 19**), apreciándose mayor concentración en la región GAM, similar a la medición del 2016.
- En general, la mayoría (60%) de los usuarios de este servicio indicaron el nombre de la empresa que brinda el servicio de transporte público en autobús independientemente de la región, aunque para la medición del 2018 se registra una ligera caída en las menciones.
- “Hacer mandados o compras” y “trabajo” se mantienen como las principales razones para el uso del servicio, siendo que “trabajo” es más recurrente en el área de GAM.
- La mayoría (61.8%) de los usuarios indicó conocer si le cobran la tarifa autorizada, especialmente en el GAM (67,9%). Este resultado es inferior al obtenido en la medición del 2016, cuando el 70.4% de los usuarios de este servicio manifestaron conocer si le cobran la tarifa autorizada.
- Poco más de la mitad de los usuarios (54.4%) consideran el pago como “ni bajo ni alto”, cifra que disminuye respecto al 2016 (62.2%). En la medición del 2018 se presenta un incremento en aquellos que consideran el pago como “alto” y “muy alto” llegando a abarcar el 33% de los usuarios de este servicio, variación especialmente influenciada por el GAM.
- El 54.0% de los usuarios muestra anuencia al uso de un sistema electrónico de pago, siendo más aceptable esta opción, en el GAM con un 60.5% con relación al Resto del país que registró un 45.7%.

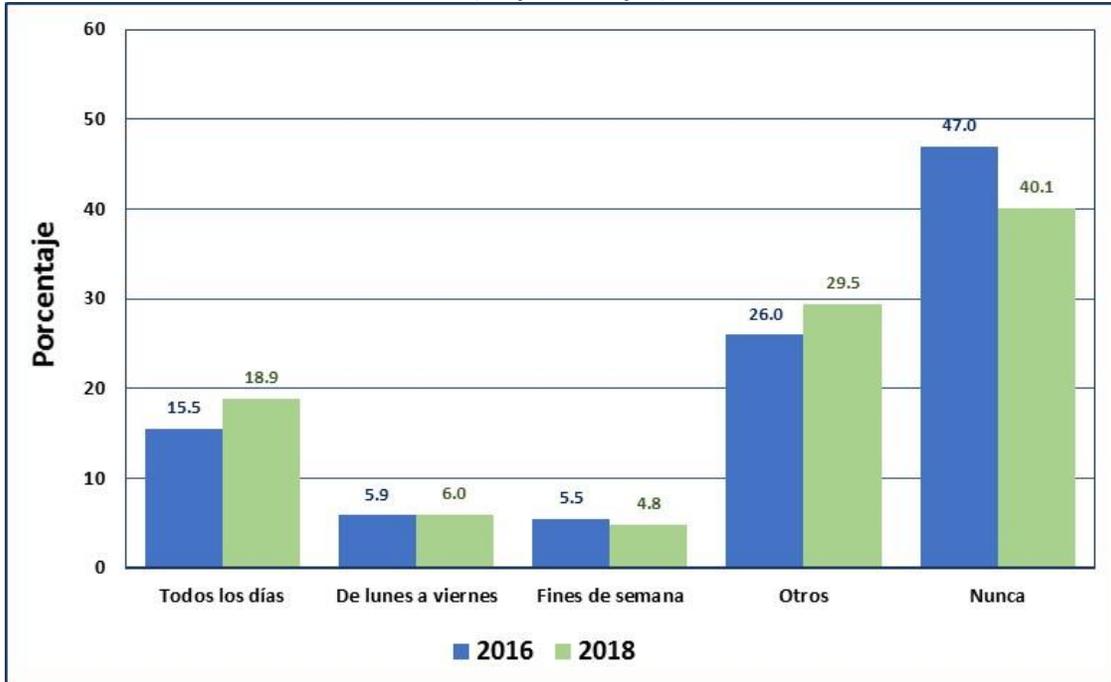
**Cuadro 18**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Costumbres de uso y otros aspectos relacionados**  
**Según región**  
**(En porcentajes)**

Características	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
<b>Frecuencia de uso</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Todos los días	21.0	24.6	9.7	13.0	15.5	18.9
De lunes a viernes	6.9	7.1	4.9	4.9	5.9	6.0
Fines de semana	6.5	5.0	4.4	4.7	5.5	4.8
Una vez por semana		5.5		4.7		5.1
Dos veces por semana		4.8		2.6		3.7
Tres veces por semana		3.4		1.6		2.5
Cuatro veces a la semana		1.3		0.1		0.7
Una vez al mes		2.5		6.3		4.3
Dos veces al mes		2.2		3.0		2.6
Otros	23.2	8.3	29.1	12.9	26.0	10.5
No respondieron		0.3		0.9		0.6
Nunca	42.4	35.3	51.9	45.2	47.0	40.1
<b>Empresa brinda el servicio (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Indicaron nombre de alguna empresa	68.1	52.9	77.0	68.9	72.0	60.0
No respondieron	31.9	47.1	23.0	31.1	28.0	40.0
<b>Motivo para usar el servicio (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>(*)</b>	<b>100.0</b>	<b>(*)</b>	<b>100.0</b>	<b>(*)</b>
Trabajo	36.0	32.7	23.8	17.9	30.7	26.1
Hacer mandados o compras	32.1	61.0	41.3	60.8	36.1	60.9
Recreación	12.6	15.3	6.4	6.8	9.9	11.6
Citas médicas	10.0	20.7	15.8	34.5	12.5	26.8
Estudio	6.9	7.6	8.6	7.6	7.7	7.6
Restricción vehicular	0.4	0.8	0	0.2	0.2	0.5
Otras razones	2.0	10.2	4.2	7.2	2.9	8.9
<b>Cobran tarifa autorizada (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	76.8	67.9	62.3	54.1	70.4	61.8
No	11.9	18.8	26.3	29.2	18.2	23.4
No respondieron	11.3	13.3	11.4	16.7	11.3	14.8
<b>Opinión sobre el pago (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Muy bajo	1.1	0.8	0.8	0.0	1.0	0.4
Bajo	4.6	7.7	8.0	9.3	6.1	8.4
Ni bajo ni alto	71.4	54.0	50.4	54.9	62.2	54.4
Alto	13.0	21.1	18.3	20.6	15.3	20.9
Muy alto	5.2	12.2	16.1	12.1	10.0	12.1
No respondieron	4.8	4.2	6.4	3.1	5.5	3.7

(\*) Incluye sólo a quienes indicaron utilizar el servicio de transporte público autobús

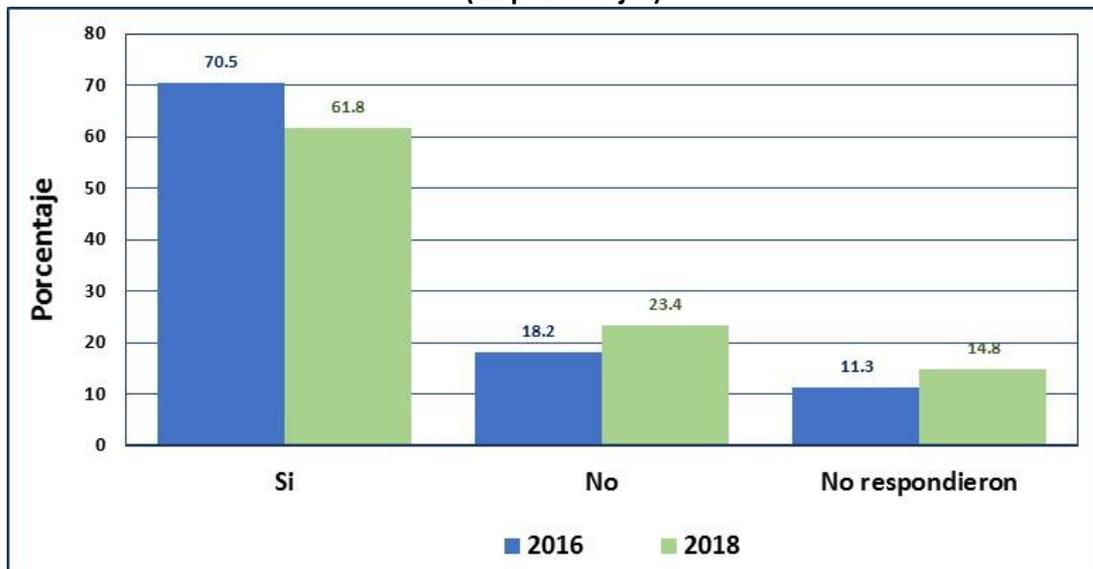
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 19**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Frecuencia de uso**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 20**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Conocimiento sobre si le cobran la tarifa autorizada**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**El cuadro 19** muestra los aspectos relacionados con el grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio de transporte público modalidad autobús según región. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”.

- De los veintitrés aspectos evaluados, 14 muestran valores menores de 8,0. Para las dos mediciones se aprecian diferencias por región, el resto del país presenta valores ligeramente más altos en todos los aspectos evaluados.
- Para la medición del 2018, los aspectos con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: la disponibilidad de vueltos y la presentación personal del chofer, ambos con un valor de 8,4 en el total.
- De igual forma, los aspectos con el grado de satisfacción más bajo, principalmente en GAM son: los medios para comunicarse con la empresa (7.4) y la atención de trámites (7.5).
- El promedio general de la calificación de este servicio es de 7.7, ligeramente inferior a lo obtenido en el 2016 (8.0). Comportamiento que se repite en el GAM y el resto del país.

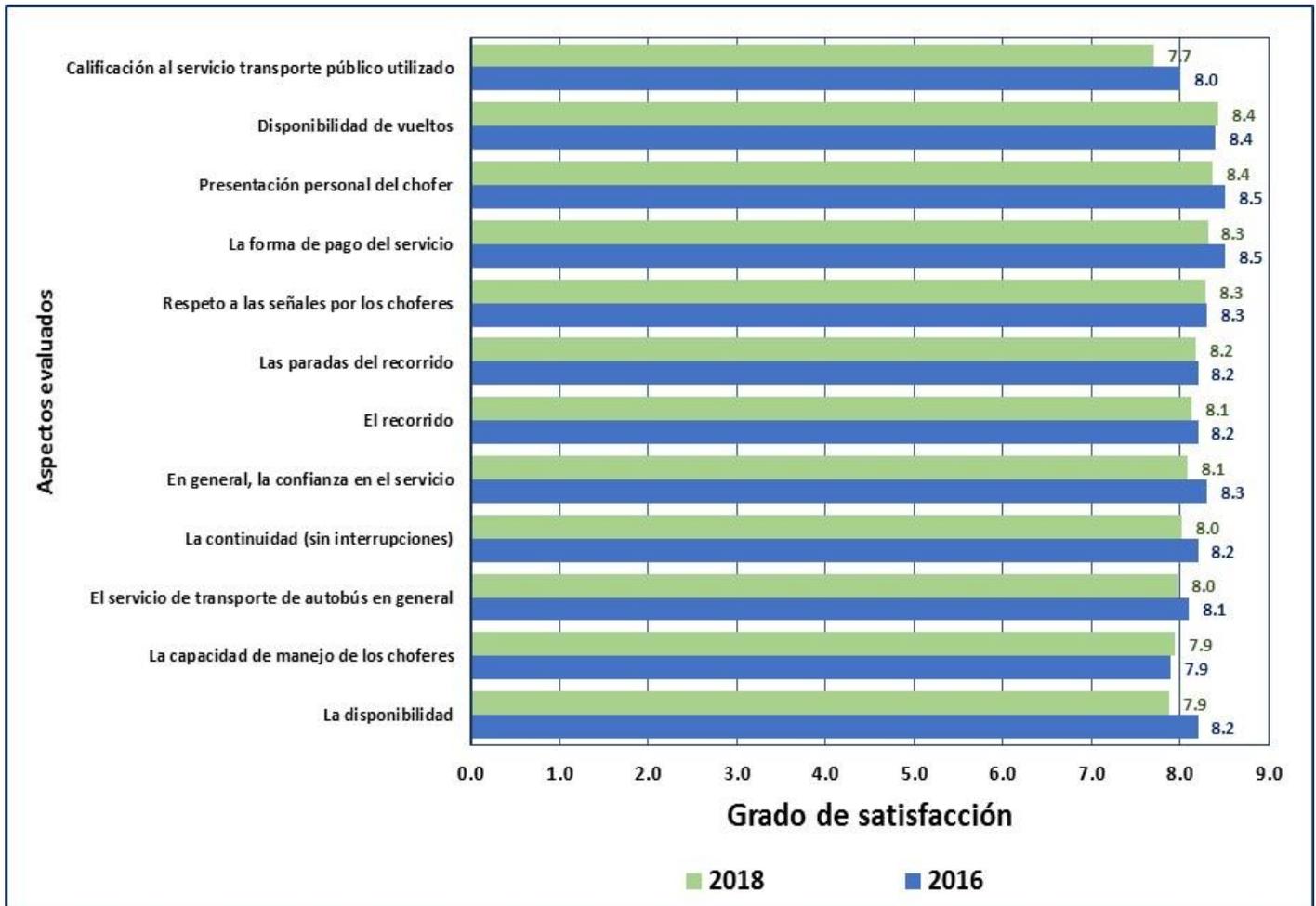
La evaluación del servicio de transporte público modalidad autobús obtuvo grados de satisfacción que evidencian oportunidades de mejora en este servicio en al menos 14 de los aspectos evaluados, principalmente en la zona de GAM. Los aspectos a mejorar están relacionados con la frecuencia del servicio, los horarios, el trato del chofer con los usuarios, las condiciones de los autobuses y la comunicación con las empresas que brindan dicho servicio.

**Cuadro 19**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Grado de satisfacción promedio con diferente aspectos del servicio**  
**Según región**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
La frecuencia	7.8	7.5	7.9	7.7	7.9	7.6
Los horarios	7.8	7.7	8.2	7.9	8.0	7.8
El recorrido	8.1	8.1	8.4	8.2	8.2	8.1
Las paradas del recorrido	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2
La disponibilidad	8.1	7.8	8.3	8.0	8.2	7.9
La continuidad (sin interrupciones)	8.1	7.9	8.3	8.1	8.2	8.0
En general, la confianza en el servicio	8.2	7.9	8.4	8.3	8.3	8.1
El estado de los buses	7.7	7.3	8.2	7.9	7.9	7.6
La capacidad de manejo de los choferes	7.7	7.6	8.2	8.3	7.9	7.9
La seguridad dentro del autobús	7.8	7.4	8.2	8.0	8.0	7.7
Respeto a las señales por los choferes	8.2	8.1	8.5	8.5	8.3	8.3
Disponibilidad de vueltos	8.3	8.3	8.5	8.6	8.4	8.4
Información sobre recorridos y horarios	7.9	7.4	8.1	8.2	8.0	7.8
La forma de pago del servicio	8.4	8.1	8.6	8.5	8.5	8.3
Presentación personal del chofer	8.3	8.0	8.8	8.8	8.5	8.4
El trato del chofer con los usuarios	7.6	7.6	8	8.2	7.8	7.8
Trato del chofer a las personas adultas mayores	7.2	7.4	7.8	7.9	7.5	7.6
Transporte de personas con discapacidad	7.5	7.5	7.9	8.0	7.7	7.7
La comodidad al viajar	7.7	7.7	8.1	8.0	7.9	7.8
Limpieza y aseo del autobús	7.6	7.3	8.2	8.0	7.9	7.6
La atención de trámites por la empresa	7.5	7.1	8.1	8.0	7.7	7.5
Los medios para comunicarse con empresa	7.8	7.1	7.9	7.8	7.9	7.4
El servicio de transporte de autobús en general	7.9	7.8	8.4	8.2	8.1	8.0
<b>Calificación al servicio transporte público utilizado</b>	<b>7.9</b>	<b>7.5</b>	<b>8.2</b>	<b>7.9</b>	<b>8.0</b>	<b>7.7</b>

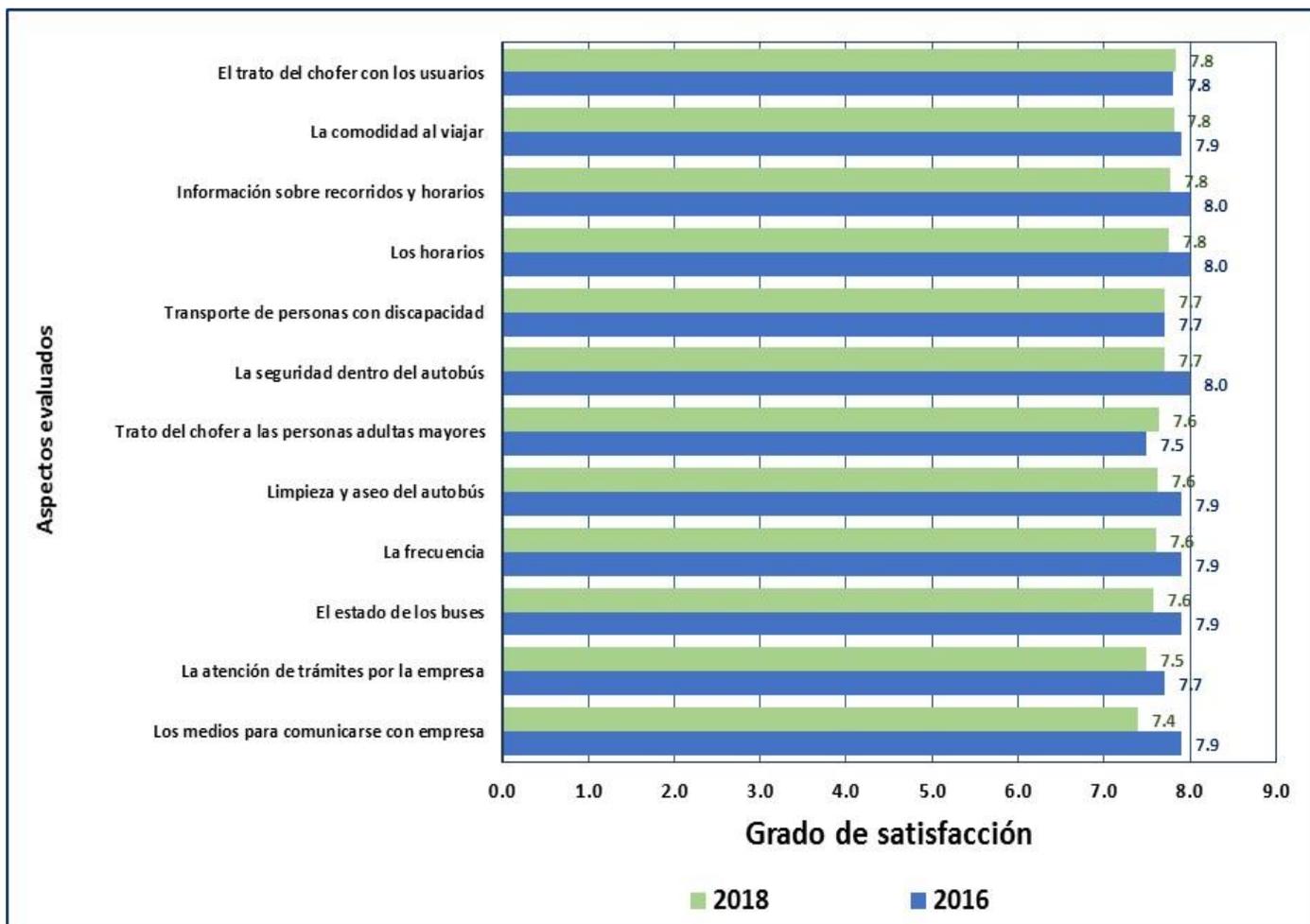
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 21**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio (1/2)**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 21.1**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Grado de satisfacción promedio general con diferentes aspectos del servicio (2/2)**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 20 presenta los aspectos relacionados con problemas del servicio de transporte público según región.

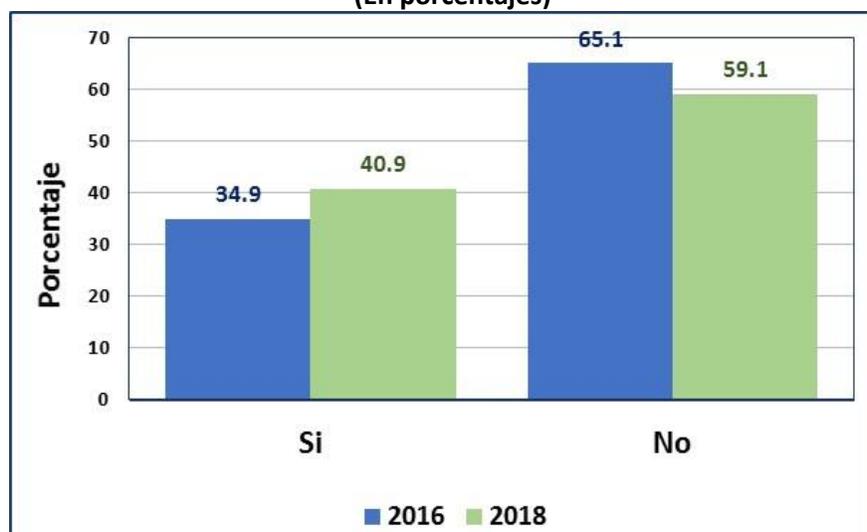
- Se registra un ligero incremento para la medición del 2018 en cuanto a la identificación de retrasos en la llegada del autobús a la parada, 4 de cada 10 usuarios manifestaron haber sufrido retrasos en la llegada del autobús en los últimos 3 meses (ver el gráfico 22).
- La mitad de estos usuarios catalogan los tiempos de espera como “mucho tiempo”.

**Cuadro 20**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Aspectos relacionados con problemas del servicio**  
**Según región**  
**(En porcentajes)**

Características	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
<b>Retrasos en la llegada del autobús</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Sí	37.3	42.6	31.9	38.7	34.9	40.9
No	62.7	57.4	68.1	61.3	65.1	59.1
<b>Total de retrasos en los últimos 3 meses</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
1	2.6	1.5	1.1	2.7	1.9	2.1
2	4.1	4.0	3.1	6.2	3.6	5.0
3 a 5	12.8	17.3	14.7	15.8	13.6	16.6
Más de 5	16.3	19.8	11.7	14.0	14.2	17.2
No respondieron	1.5	2.9	1.4	3.7	1.5	3.3
No tuvieron retrasos	62.7	54.5	68.1	57.6	65.1	55.9
<b>Tiempo de espera adicional en la parada</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Poco tiempo	8.2	6.8	8.6	8.9	8.4	7.7
Ni poco ni mucho	10.6	6.6	11.1	8.9	10.8	7.7
Mucho tiempo	18.4	29.0	12.2	20.4	15.7	25.2
No respondieron		3.1		4.1		3.5
No tuvieron retrasos	62.7	54.5	68.1	57.6	65.1	55.9

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 22**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Retrasos en la llegada del autobús a la parada**  
**(En porcentajes)**



**El cuadro 21** muestra el conocimiento y la utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con la empresa prestadora del servicio de transporte público modalidad autobús según región.

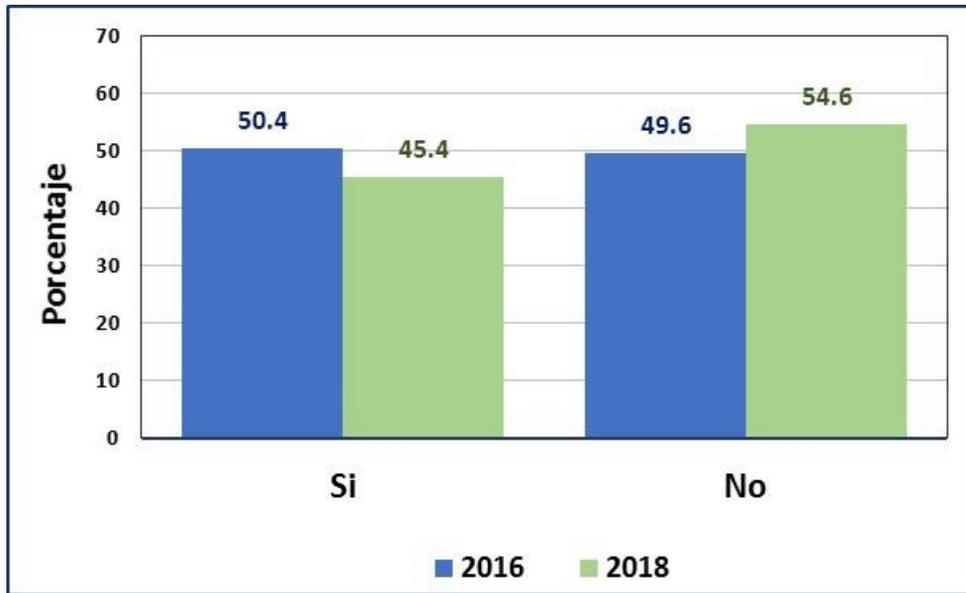
- Para la medición del 2018, se mantiene para GAM que alrededor de la mitad de los usuarios conoce sobre los medios para comunicarse con las empresas del transporte público. Esta proporción de conocimiento disminuye por el resto del país. En general, 1 de cada 2 usuarios, tiene conocimiento sobre la existencia de medio de comunicación con la empresa prestadora del servicio.
- El teléfono (33.0%) se reitera como el medio de comunicación más conocido para entablar contacto con la empresa restadora del servicio.
- Para la medición del 2018 se reitera que 1de cada 10 usuarios, ha utilizado estos medios, especialmente el teléfono para poner una sugerencia, queja o denuncia en la empresa.
- En general para las dos mediciones, los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas son la vía telefónica (50.1%) y la visita personal (36.1%) (**ver el gráfico 24**), manteniéndose ese orden de preferencias por región.

**Cuadro 21**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con**  
**la empresa de transporte público**  
**Según región**  
**(En porcentajes)**

Características	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
<b>Conocimiento de medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	51.8	50.0	48.6	39.7	50.4	45.4
No	48.2	50.0	51.4	60.3	49.6	54.6
<b>Medios que conoce</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>
Presencial	11.1	7.6	12.2	8.9	11.6	8.2
Teléfono	43.3	38.0	35.3	26.7	39.8	33.0
Sitio Web	1.7	2.6	1.9	1.9	1.8	2.3
Correo electrónico	6.3	7.6	2.5	2.1	4.6	5.2
Redes sociales	0.4	3.4	1.1	1.6	0.7	2.6
Remisión nota escrita	1.7	1.7	2.8	2.9	2.2	2.2
Otros medios	0.2	2.2	2.2	1.2	1.1	1.7
No conoce ningún medio	48.2	50.0	51.4	60.3	49.6	54.6
<b>Utilización de medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	11.7	12.8	10	6.4	11	10.0
No	40.1	37.2	38.6	33.3	39.4	35.5
No conoce ningún medio	48.2	50.0	51.4	60.3	49.6	54.6
<b>Medios utilizados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	2.4	2.0	1.9	0.6	2.1	1.4
Teléfono	8.0	9.1	8.1	4.3	8.2	7.0
Sitio Web	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.1
Correo electrónico	1.1	0.9	0.0	0.6	0.6	0.8
Redes sociales	0.0	0.5	0.0	0.4	0.0	0.4
Remisión nota escrita	0.2	0.2	0.0	0.2	0.1	0.2
Otros medios	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	0.2
No conoce ni utiliza ningún medio	88.3	87.2	90.0	93.6	89.0	90.0
<b>Resultados de la gestión</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Satisfactorio	4.1	3.5	5.0	3.3	4.5	3.4
A medias	1.3	1.7	1.4	0.4	1.3	1.1
Insatisfactorio	6.3	7.1	3.3	2.7	5.0	5.2
Está pendiente	0.0	0.5	0.3	0.0	0.2	0.3
No conoce ni utiliza ningún medio	88.3	87.2	90.0	93.6	89.0	90.0
<b>Medios preferidos</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	32.8	33.3	41.8	39.7	36.7	36.1
Teléfono	52.5	50.9	48.5	49.0	50.7	50.1
Sitio Web	2.6	3.9	1.1	1.2	1.9	2.7
Correo electrónico	6.1	6.3	1.7	2.9	4.1	4.8
Redes sociales	0.4	2.0	0.0	2.5	0.2	2.2
Remisión nota escrita	1.3	0.8	1.7	1.0	1.5	0.9
Otros medios	0.0	0.5	1.1	0.0	0.5	0.3
No respondieron	4.3	2.3	4.2	3.7	4.3	2.9

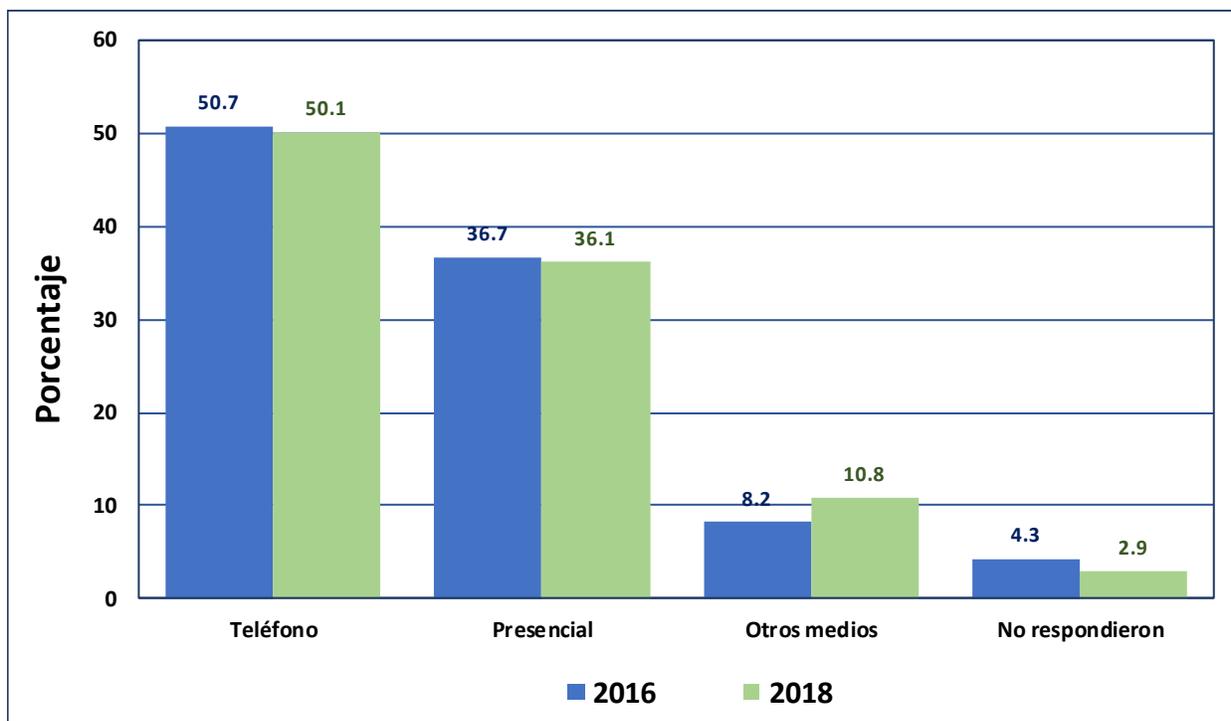
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 23**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Conoce de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 24**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Medios preferidos para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 22 presenta los resultados sobre el conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas que brindan el servicio de transporte público según región.

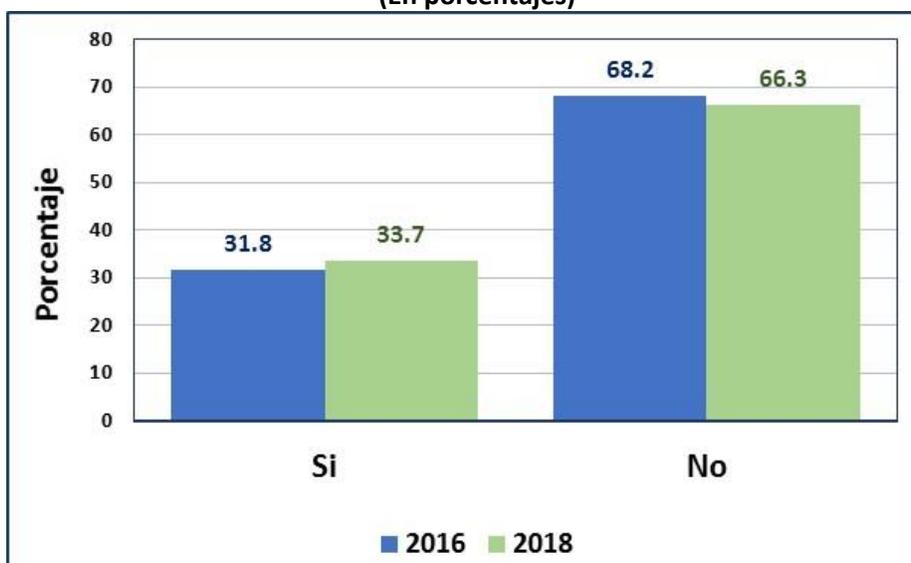
- Para la medición del 2018, el nivel de conocimiento de las oficinas de la empresa prestadora del servicio se mantiene en un 33.7% (ver el gráfico 25), esta cifra crece al 41.2% en el resto del país y cae a 27.8% en la GAM.
- Los usuarios del resto del país consideran en mayor proporción con relación al GAM, que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios.
- De igual forma, estos usuarios creen que las empresas disponen de la infraestructura y las condiciones que se ajustan para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios.
- Adicionalmente, es en el resto del país donde se considera que los horarios de atención en las empresas son más cómodos que lo registrado para GAM.

**Cuadro 22**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Conocimiento y opinión de las oficinas de las empresas**  
**Según región**  
**(En porcentajes)**

Características	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
<b>Conoce oficinas de la empresa</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	29.7	27.8	34.3	41.2	31.8	33.7
No	70.3	72.2	65.7	58.8	68.2	66.3
<b>Horarios de atención</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Son cómodos	18.2	17.9	26.6	30.9	21.9	23.7
No son cómodos	4.3	4.5	2.2	5.8	3.5	5.1
No respondieron	7.2	5.4	5.5	4.5	6.4	5.0
No conoce las oficinas	70.3	72.2	65.7	58.8	68.2	66.3
<b>Infraestructura adecuada</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	20.5	17.0	26.0	28.2	23.0	21.9
No	5.9	7.9	6.1	9.9	6.0	8.8
No respondieron	3.3	2.9	2.2	3.1	2.8	3.0
No conoce las oficinas	70.3	72.2	65.7	58.8	68.2	66.3
<b>Infraestructura para discapacitados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	14.3	15.3	21.3	28.0	17.4	20.9
No	6.7	8.3	7.2	9.3	6.9	8.8
No respondieron	8.7	4.2	5.8	3.9	7.4	4.0
No conoce las oficinas	70.3	72.2	65.7	58.8	68.2	66.3

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018*

**Gráfico 25**  
**Servicio transporte público modalidad autobús**  
**Conocimiento de las oficinas de las empresas**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

### 3.6.- Estaciones de servicio (gasolineras)

Esta sección presenta los resultados relacionados con las estaciones de servicio, dadas las características de este servicio los cuadros son generales sin subdivisiones.

Para la medición del 2018, en 37.4% de los hogares visitados indicaron que tenían vehículo propio para uso familiar o individual y dentro de ese grupo, 51,2% de los informantes eran las personas que conducen dicho vehículo, por lo que este módulo del cuestionario se aplicó solo a esa porción de las personas (375).

El cuadro 23 presenta los aspectos relacionados con las costumbres de uso y otros aspectos relacionados con las estaciones de servicio.

- No obstante que para la medición del 2018 la proporción de usuarios que mencionaron el nombre de la estación de servicio disminuyó en 14 pp, sigue siendo una gran mayoría (84.4%) los que conocen el nombre del lugar donde acostumbran a comprar combustible.
- 66.9% de los usuarios del servicio adquieren combustible al menos 1 vez por semana.
- 6 de cada 10 usuarios indicaron conocer si le cobran la tarifa autorizada (ver el gráfico 26).
- Poco más del 40% de los usuarios desconoce sobre la cantidad en litros que usualmente compran cuando llegan a la estación de servicio, cifra que cayó respecto a la medición del 2016 (53.5%).
- Casi la totalidad de los usuarios (97,1%) tienen conocimiento sobre la estimación del monto que pagan en la compra del combustible, donde una buena parte de aquellos en la otra medición mencionaron pagar “menos de 10 mil” han migrado al rango “de 10 mil a 15 mil”.

- Lo anterior está muy ligado al hecho de que, para la medición del 2018, un 71% considera que lo paga por el combustible es “alto” o “muy alto”, cifra que aumentó en 10 pp en relación con la medición del 2016.
- 1 de cada 2 usuarios de este servicio acostumbra a pedir factura en las estaciones de servicio.

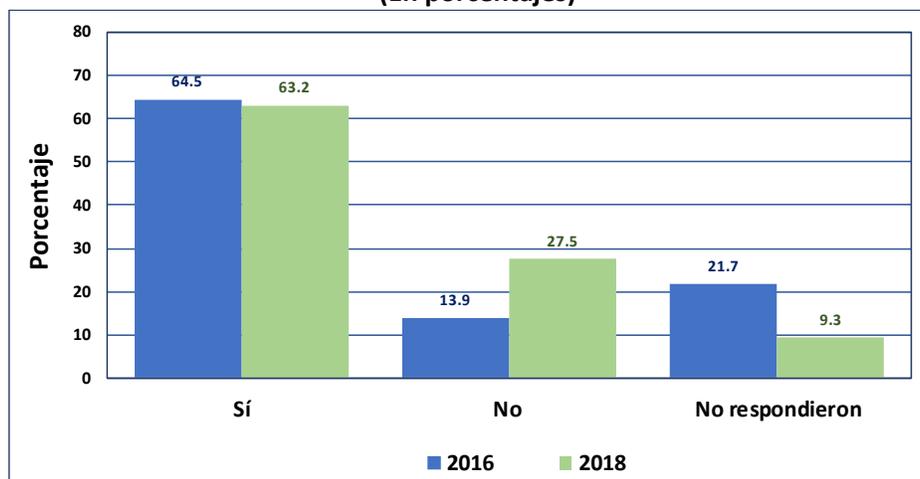
**Cuadro 23**  
**Servicio estación de servicio**  
**Uso del servicio y otros aspectos relacionados**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Estación que acostumbra utilizar (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Opinión sobre pago (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Indicaron nombre de alguna estación	98.6	84.4	Muy bajo	1.2	0.5
No respondieron	1.4	15.6	Bajo	3.5	2.9
<b>Cobro tarifa autorizada (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	Ni bajo ni alto	35.3	24.5
Sí	64.5	63.2	Alto	31.8	28.8
No	13.9	27.5	Muy alto	28.3	42.1
No respondieron	21.7	9.3	No respondieron		1.1
<b>Consumo usual en litros (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>			
Menos de 20 litros	24.0	29.6	<b>Solicitud de factura (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
De 20 a 30 litros	10.4	18.9	Sí	53.2	49.1
Más de 30 litros	12.1	9.1	No	46.8	50.9
No respondieron	53.5	42.4			
<b>Frecuencia con la que adquiere combustible (*)</b>		<b>100.0</b>	<b>Monto usual en colones (*)</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Todos los días		5.1	Menos de 10 mil	43.1	24.0
De 4 a 6 veces por semana		3.7	De 10 mil a 15 mil	12.7	39.7
De 2 a 3 veces por semana		24.8	De 16 mil a 20 mil	17.9	12.8
Una vez a la semana		33.3	Más de 20 mil	21.4	20.5
Cada 2 semanas		22.7	No respondieron	4.9	2.9
Una vez al mes		7.7			
Menos frecuente		2.1			
No respondieron		0.5			

(\*) Incluye los que tienen vehículo, y lo conducen

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 26**  
**Servicio estación de servicio**  
**Conocimiento sobre si le cobran**  
**la tarifa autorizada**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 24 registra el grado de satisfacción promedio de los diferentes aspectos del servicio ofrecido en las estaciones de servicio. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”.

- Los aspectos con el grado de satisfacción más alto se reiteran para la medición del 2018 y son: el horario de atención (9.3) y la forma de cobro del servicio (9.2).
- Los aspectos con el grado de satisfacción más bajos son: Los medios disponibles para comunicarse con la empresa (7.7) y la calidad del combustible (7.8).
- El promedio general de la calificación de este servicio se mantiene en 8.6 para las dos mediciones.

En general la evaluación del servicio ofrecido en las estaciones de servicio obtuvo niveles de satisfacción aceptables para la medición del 2018 (superiores a 8.0 en una escala de 0 a 10) por parte de sus usuarios en la mayoría de los aspectos analizados.

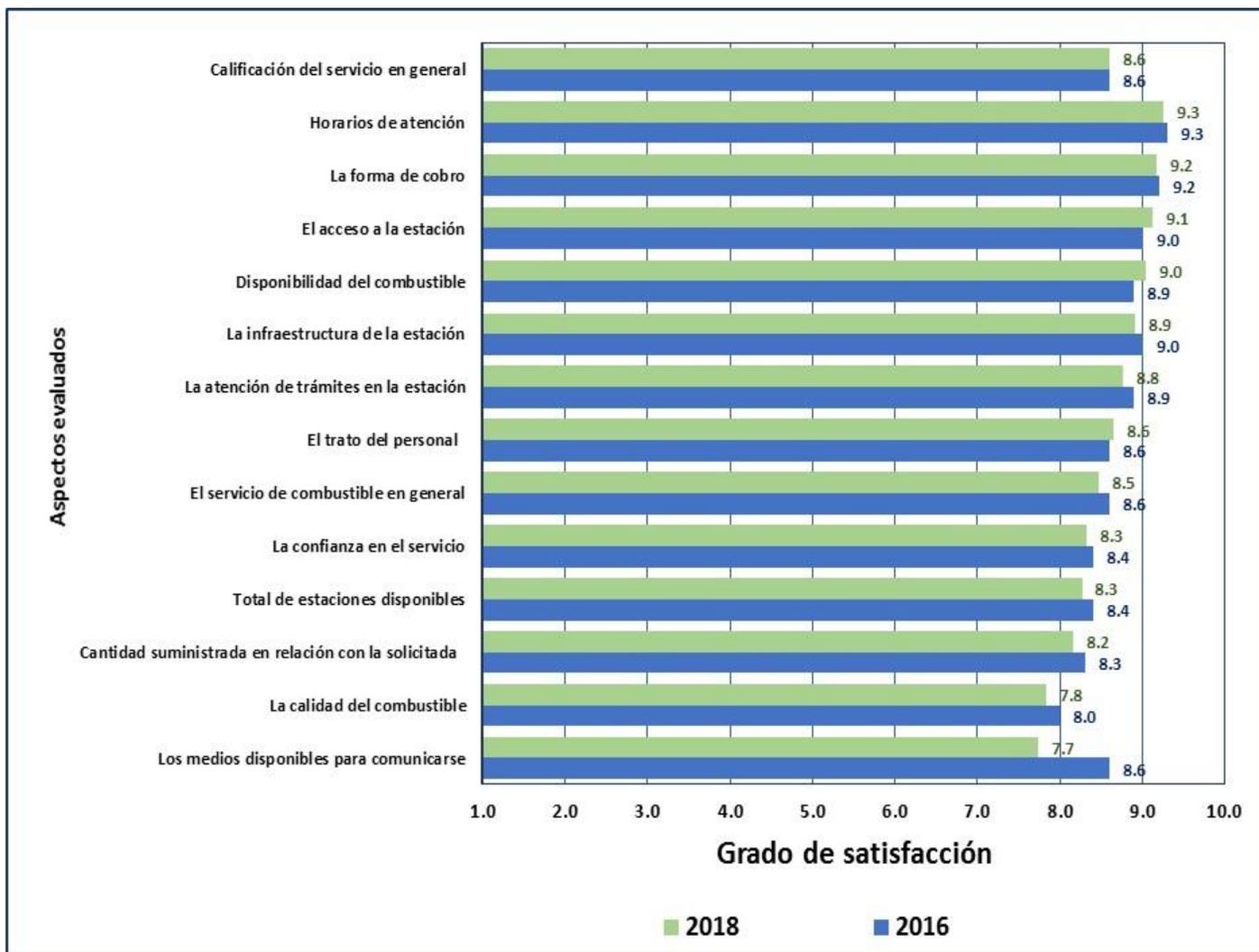
Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en este servicio en al menos dos de los aspectos evaluados, los cuales están relacionados con los medios disponibles para comunicarse con la empresa y la calidad del combustible.

**Cuadro 24**  
**Servicio estación de servicio**  
**Grado de satisfacción promedio con**  
**diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	Calificación	
	2016	2018
Cantidad suministrada en relación con la solicitada	8.3	8.2
Disponibilidad del combustible	8.9	9.0
Total de estaciones disponibles	8.4	8.3
La confianza en el servicio	8.4	8.3
El trato del personal	8.6	8.6
La calidad del combustible	8.0	7.8
La infraestructura de la estación de servicio	9.0	8.9
Horarios de atención	9.3	9.3
La forma de cobro	9.2	9.2
El acceso a la estación	9.0	9.1
La atención de trámites en la estación de servicio	8.9	8.8
Los medios disponibles para comunicarse	8.6	7.7
El servicio de combustible en general	8.6	8.5
<b>Calificación al servicio en general</b>	<b>8.6</b>	<b>8.6</b>

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018*

**Gráfico 27**  
**Servicio estación de servicio**  
**Grado de satisfacción promedio general**  
**Con diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 25 presenta los aspectos relacionados con problemas de los usuarios en las estaciones de servicio.

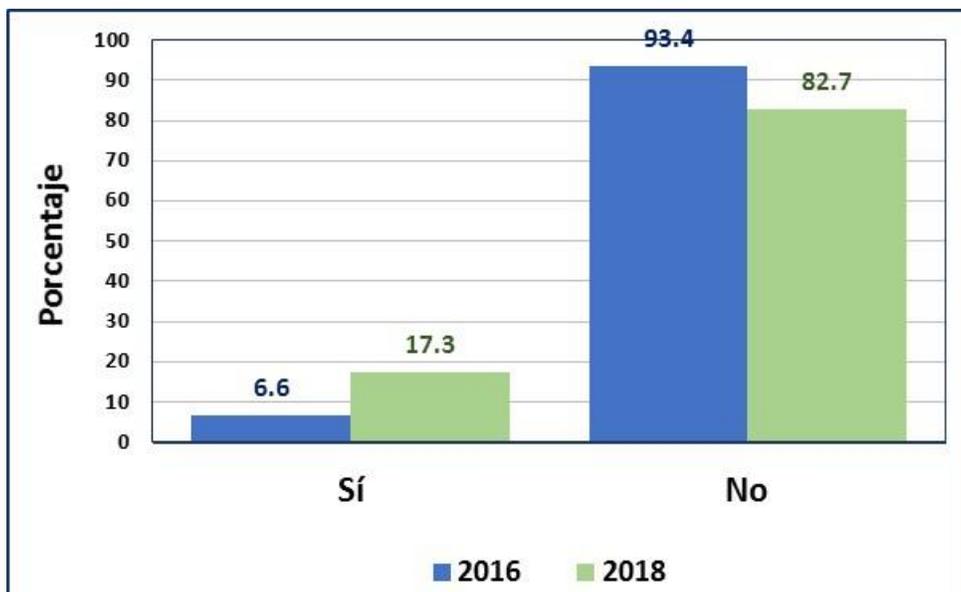
- Los resultados muestran que el porcentaje de usuarios que en los últimos tres meses han tenido dificultades con la compra de combustible, se incrementó hasta situarse en un 17.3% (ver el gráfico 28).
- Las principales razones argumentadas por este grupo de usuarios, son que no había combustible o bien, problemas ocasionados por la huelga reciente.

**Cuadro 25**  
**Servicio estación de servicio**  
**Aspectos relacionados con problemas del servicio**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Dificultades en la compra de combustibles</b>	<b>100.0</b>	<b>100</b>	<b>Situaciones al solicitar el servicio</b>		
Sí	6.6	17.3	<b>Cantidad de combustible distinta a la solicitada</b>		
No	93.4	82.7	Sí		32.8
			No		67.2
<b>Total de dificultades últimos 12 meses</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>			
1 o 2	4.9	12.3	<b>Combustible distinto al solicitado</b>		
3 o más	1.7	5.1	Sí		52.5
No tuvieron dificultades	93.4	82.7	No		47.5
<b>Razones para las dificultades</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Facturado un combustible distinto al solicitado</b>		
No había combustible	1.7	8.3	Sí		62.3
Le negaron el combustible	0.0	0.3	No		37.7
La estación estaba cerrada	2.0	0.0			
Por movimientos de huelga		8.0			
Otros motivos	2.3	0.8			
No tuvo dificultades	93.4	82.7			

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 28**  
**Servicio estación de servicio**  
**Presencia de dificultades para la compra de combustible**  
**(En porcentajes)**



El cuadro 26 muestra el conocimiento y la utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con las estaciones de servicio.

- El nivel de conocimiento de medios de contacto con la empresa se mantiene para la medición del 2018. 3 de cada 10 usuarios los conocen (**ver el gráfico 29**).
- El teléfono y la visita a la estación, se mantienen como los medios más conocidos (7.5% y 11.5% respectivamente), aunque para la medición del 2018, los niveles de conocimiento disminuyeron notablemente.
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las estaciones de servicio siguen siendo la visita personal (**54.4%**) y la vía telefónica (**29.1%**) (**ver el gráfico 30**).

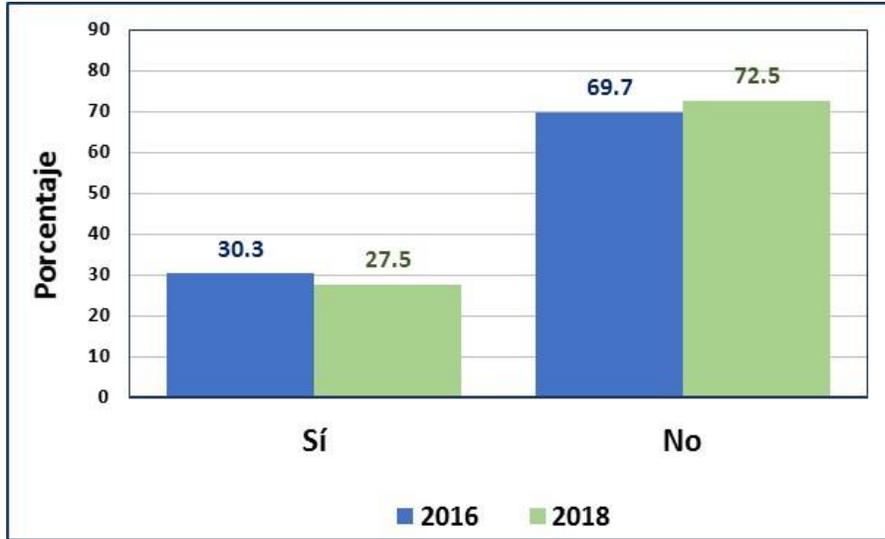
**Cuadro 26**  
**Servicio estación de servicio**  
**Conocimiento y utilización de medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias con las estaciones de servicio**  
**(En porcentajes)**

<b>Característica</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>	<b>Característica</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Conocimiento medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Utilización de medios</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Sí	30.3	27.5	Sí	3.8	0.8
No	69.7	72.5	No	26.5	26.7
			No conoce medios	69.7	72.5
<b>Medios que conoce</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>Medios utilizados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	26.0	11.5	Presencial	2.3	0.3
Teléfono	17.6	7.5	Teléfono	0.6	0.0
Sitio Web	13.6	1.6	Sitio Web	0	0.0
Correo electrónico	1.4	3.7	Correo electrónico	0.3	0.3
Redes sociales	2.0	0.5	Redes sociales	0	0.0
Remisión nota escrita	0.6	3.5	Remisión nota escrita	0.3	0.0
Otros medios	3.8	2.9	Otros medios	0.3	0.3
No conoce medios	69.7	72.5	No conoce ni usa medios	96.2	99.2
<b>Medio preferido</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Resultados de la gestión</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Presencial	61.8	54.4	Satisfactorio	1.2	0.5
Teléfono	26.0	29.1	A medias	1.4	0.3
Sitio Web	2.9	5.9	Insatisfactorio	1.2	0.0
Correo electrónico	8.1	6.7	No conoce ni usa medios	96.2	99.2
Redes sociales	0.3	2.4	<b>Infraestructura para discapacitados</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Remisión nota escrita	0.6	0.8	Sí	72.5	75.5
Otros medios	0.3	0.8	No	14.5	15.5
			No respondieron	13.0	9.1

(\*) No suma 100% porque podían indicar varios medios

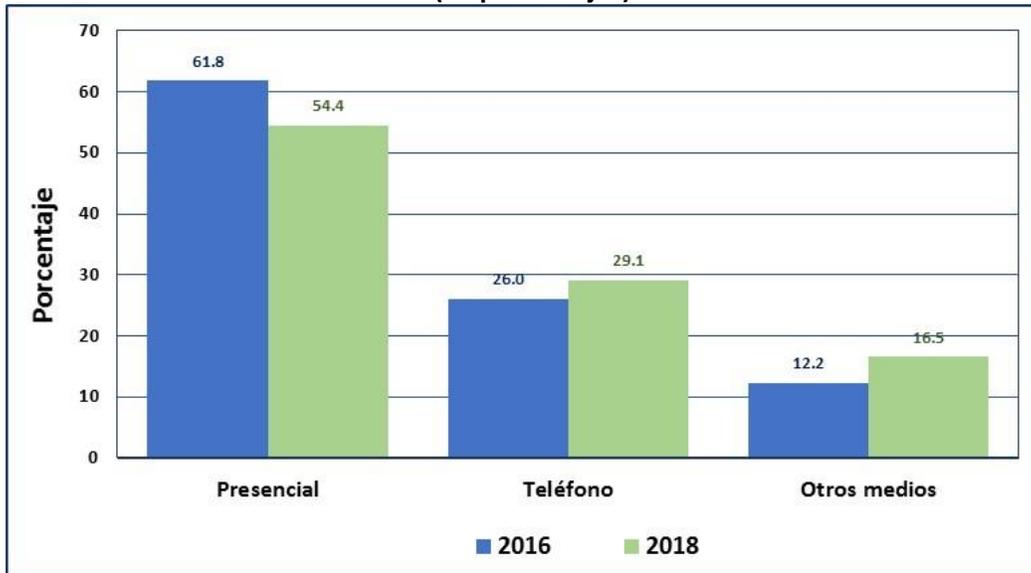
Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 29**  
**Servicio estación de servicio**  
**Conoce medios para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 30**  
**Servicio estación de servicio**  
**Medios preferidos para realizar sugerencias, quejas o denuncias**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

Para la medición del 2018, se agregaron preguntas adicionales relacionadas a la opinión que se tiene de RITEVE. Los resultados se registran en el **cuadro 27**.

- La mayoría de los usuarios (65.1%) manifiestan conocer que RITEVE cobra la tarifa autorizada, aunque en menor proporción que la medición del 2016 (72.0%).
- 3 de cada 4 usuarios consideran que el pago por el servicio de RITEVE no es ni bajo ni alto y la calificación general del servicio presenta para la medición del 2018, un incremento importante ubicándose en 8.7 (escala de 0 a 10).

**Cuadro 27**  
**Opinión sobre el servicio de RITEVE**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Riteve cobra tarifa autorizada</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Percepción del pago</b>		<b>100,0</b>
Sí	72,0	65,1	Muy bajo		0,8
No	14,7	25,3	Bajo		26,7
No respondieron	13,3	9,6	Ni bajo ni alto		72,5
			Alto		0,3
<b>Calificación del servicio</b>	<b>Escala de 0 - 10</b>		Muy alto		0,0
Satisfacción general	6,9	8,7	No respondieron		0,0

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018*

### 3.7.- Servicio de taxi

Esta sección presenta los resultados relacionados con el servicio de taxi, dadas las características de este servicio los cuadros son generales sin subdivisiones.

Para la medición del 2018, un **32.5%** de las personas entrevistadas indicaron haber utilizado el servicio de taxi formal en los últimos doce meses (ver el gráfico 31), por lo que este módulo del cuestionario se aplicó solo a esa porción de las personas (**637**).

El **cuadro 28** registra el uso y otros aspectos relacionados con el servicio de taxi formal.

- La frecuencia de uso del servicio de transporte público taxi, es muy variable y son bajas las proporciones de usuarios que usan el servicio a diario.
- La concentración más importante en frecuencia de uso se da en 1 a 3 veces por mes (**27.8%**).
- Los principales motivos para el uso de este servicio son diversas, pero para la medición del 2018 se concentra en 3 principales: “transporte de alimentos y compras” (28.4%), “por la rapidez y comodidad para llegar rápido” (24.2) y “por emergencia” (11.5%).
- Poco más de la mitad de los usuarios manifestaron conocer si le cobran la tarifa autorizada.

- La mayoría (52.7%) de los usuarios considera que el pago es “ni bajo ni alto”, sin embargo 4 de cada 10 lo considera “alto” o “muy alto”.
- Casi la totalidad (98.2%) de los usuarios pagan el servicio en efectivo y de estos, solo 1 de cada 10 ha pagado alguna vez con tarjeta.
- Una proporción muy baja de usuarios solicita o ha recibido factura por el servicio.

**Cuadro 28**  
**Servicio de taxi**  
**Uso del servicio y otros aspectos relacionados**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	%	%
<b>Uso del servicio de taxis formal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Motivo para usar el servicio (*)</b>	<b>100,0</b>	<b>(***)</b>
Sí	25.0	32.5	Transporte alimentos y compras	26.3	28.4
No	75.0	67.5	Rapidez y comodidad Llegar más rápido	16.0	24.2
			Para ir al médico	11.3	9.9
			Emergencias	9.8	11.5
			Seguridad	9.5	4.9
			Otras razones	6.7	6.0
<b>Días durante la semana utiliza taxi (*)</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Mal servicios de autobús/No hay bus	4.9	9.9
Todos los días	4.6	6.6	Disponibilidad / Accesibilidad. poco tiempo	4.4	0.6
De lunes a viernes	7.0	6.4	Por el trabajo	4.1	4.1
Fines de semana	12.9	8.6	Clima	3.1	5.2
1 a 2 veces por semana		14.0	Recreación	2.3	1.1
3 a 4 veces por semana	15.2	3.0	Vehículo dañado	1.5	5.5
1 a 3 veces por mes		27.8			
Otros	60.3	33.6			
<b>Cobran tarifa autorizada (*)</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Opinión sobre el pago (*)</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Sí	57.7	52.0	Muy bajo	1.0	0.5
No	29.9	36.4	Bajo	3.6	5.7
No respondieron	12.4	11.6	Ni bajo ni alto	64.4	52.7
<b>Forma de pago por servicio (*)</b>		<b>100,0</b>	Alto	23.2	26.1
Efectivo		98.2	Muy alto	7.7	12.9
Tarjeta (Datáfono)		1.6	No respondieron		2.2
<b>Cancelado alguna vez con tarjeta (**)</b>		<b>100,0</b>	<b>Ha recibido factura por servicio taxi formal (*)</b>		<b>100,0</b>
Sí		11.0	Sí		12.4
No		88.8	No		87.6
<b>Solicita factura por servicio (*)</b>		<b>100,0</b>	<b>Factura generada por taxímetro (*)</b>		<b>100,0</b>
Sí		5.9	Sí		9.9
No		94.1	No		2.5
			No ha recibido factura		87.6

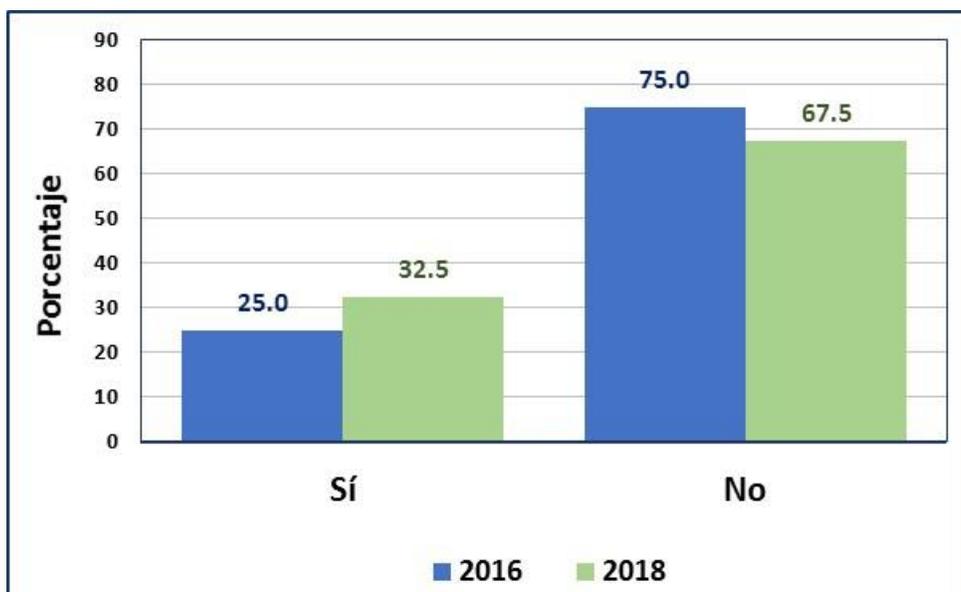
(\*) Incluye sólo los que indicaron utilizar el servicio de taxi formal

(\*\*) Incluye sólo los que cancelan habitualmente en efectivo

(\*\*\*) No suma 100% porque podían indicar varios motivos

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 31**  
**Servicio de taxi**  
**Uso del servicio**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

El cuadro 29 y el gráfico 32 muestran los aspectos relacionados con el grado de satisfacción promedio con diferentes aspectos del servicio de taxi formal. Se utiliza una escala de 0 a 10 en donde el valor 0 significa “muy insatisfecho” y el valor 10 “muy satisfecho”.

- En general la mayoría de los aspectos evaluados (9 de 16) registran una disminución en la calificación para la medición del 2018, ubicándose por debajo de 8.0.
- Los aspectos con el grado de satisfacción más alto son: Los medios para solicitar el servicio (8.3), la forma de pago (8.2) y la comodidad al viajar (8.2).
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo (7.2) es el transporte de personas con discapacidad.
- El promedio general de la calificación de este servicio para la medición del 2018 es de 8.1, ligeramente menor a lo registrado en el 2016.

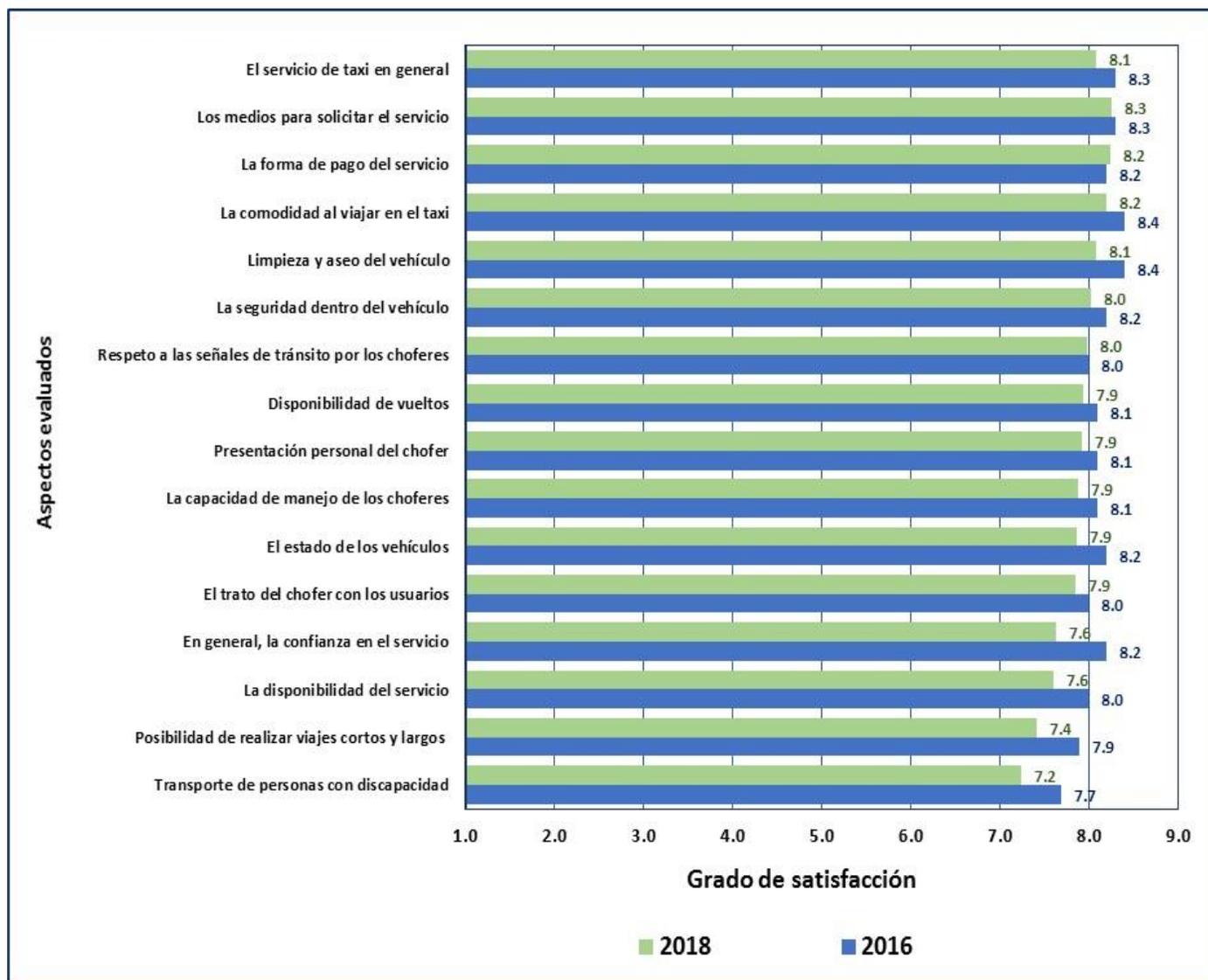
La evaluación del servicio de taxi obtuvo grados de satisfacción que disminuyeron con relación a la medición anterior y se evidencian oportunidades de mejora en al menos 9 de los 16 aspectos evaluados, los cuales están relacionados con el transporte de personas con discapacidad, la presentación y trato del chofer, estado de los vehículos, disponibilidad del servicio y la posibilidad de realizar viajes cortos y largos.

**Cuadro 29**  
**Servicio de taxi**  
**Grado de satisfacción promedio con**  
**diferentes aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**

Aspectos evaluados	Calificación	
	2016	2018
La disponibilidad del servicio	8.0	7.6
Posibilidad de realizar viajes cortos y largos	7.9	7.4
En general, la confianza en el servicio	8.2	7.6
El estado de los vehículos	8.2	7.9
La capacidad de manejo de los choferes	8.1	7.9
La seguridad dentro del vehículo	8.2	8.0
Respeto a las señales de tránsito por los choferes	8.0	8.0
Disponibilidad de vueltos	8.1	7.9
La forma de pago del servicio	8.2	8.2
Los medios para solicitar el servicio	8.3	8.3
Presentación personal del chofer	8.1	7.9
El trato del chofer con los usuarios	8.0	7.9
Transporte de personas con discapacidad	7.7	7.2
La comodidad al viajar en el taxi	8.4	8.2
Limpieza y aseo del vehículo	8.4	8.1
El servicio de taxi en general	8.3	8.1

*Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018*

**Gráfico 32**  
**Servicio de taxi**  
**Grado de satisfacción promedio general con diferentes**  
**aspectos del servicio**  
**(Escala de 0 a 10)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

Adicionalmente se indagó sobre otros temas muy propios de este servicio, cuyos resultados se resumen en el **cuadro 30**, donde la información correspondiente a la medición del 2018 está muy alineada a la medición anterior.

- En general, los taxistas utilizan el taxímetro (76.4%), les cobran a los usuarios lo que este artefacto indica (72.7%), el servicio dispone de central telefónica para solicitar el servicio (83.4%), la solicitud del taxi es atendida oportunamente (73.7%) y no les han negado el servicio a los usuarios (**29.7%**) (ver el gráfico 33).

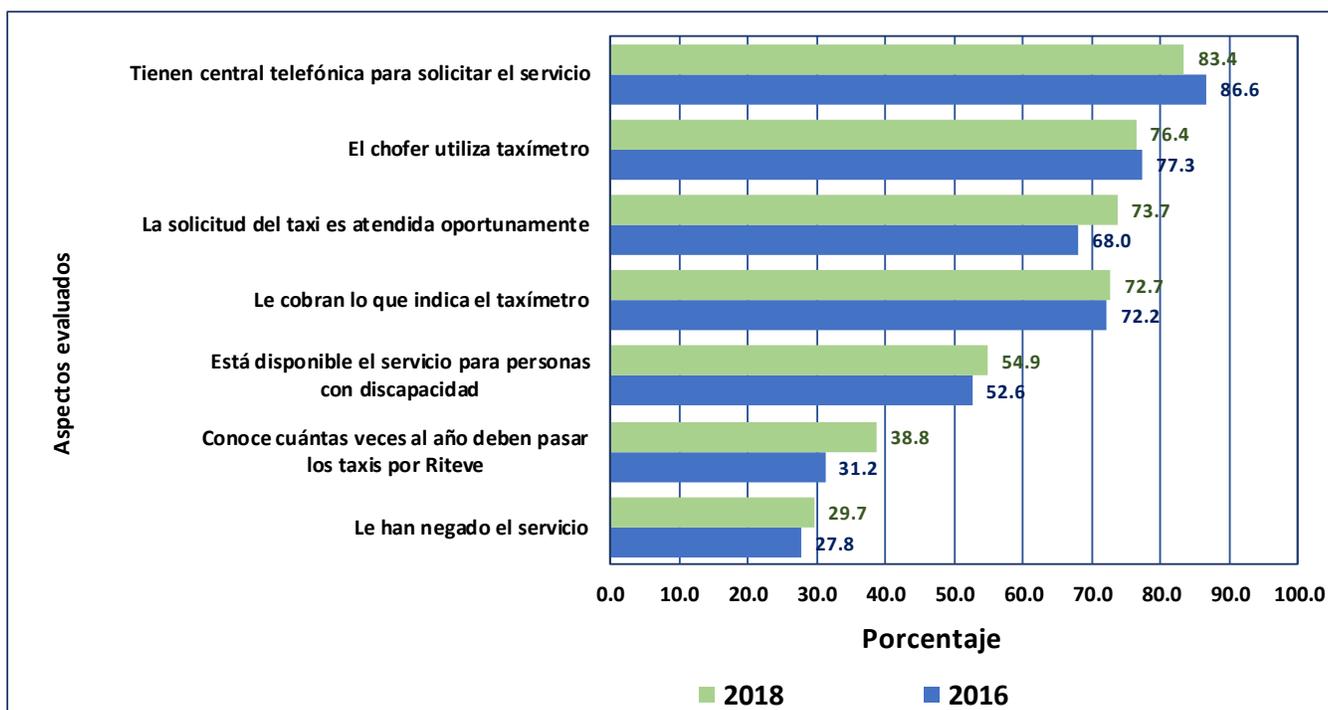
- La disponibilidad del servicio para personas con discapacidad es conocida por poco más de la mitad de los usuarios.
- 4 de cada 10 usuarios conoce cuántas veces al año deben pasar los taxis por RITEVE.

**Cuadro 30**  
**Servicio de taxi**  
**Opinión sobre diferentes aspectos del servicio**  
**(En porcentajes)**

Aspectos evaluados	Sí		No		No saben	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018
El chofer utiliza taxímetro	77.3	76.4	20.6	20.3	2.1	3.3
Le han negado el servicio	27.8	29.7	72.2	70.2	0.0	0.2
Le cobran lo que indica el taxímetro	72.2	72.7	24.5	23.3	3.4	4.0
Tienen central telefónica para solicitar el servicio	86.6	83.4	13.4	14.5	0.0	2.1
La solicitud del taxi es atendida oportunamente	68.0	73.7	26.8	23.3	5.2	3.0
Está disponible el servicio para personas con discapacidad	52.6	54.9	31.4	29.2	16.0	15.9
Conoce cuántas veces al año deben pasar los taxis por Riteve	31.2	38.8	68.8	52.8	0.0	8.5

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 33**  
**Servicio de taxi**  
**Respuestas afirmativas sobre algunos aspectos evaluados del servicio**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

En el cuadro 31 se detallan los resultados de otros temas relacionados con este servicio.

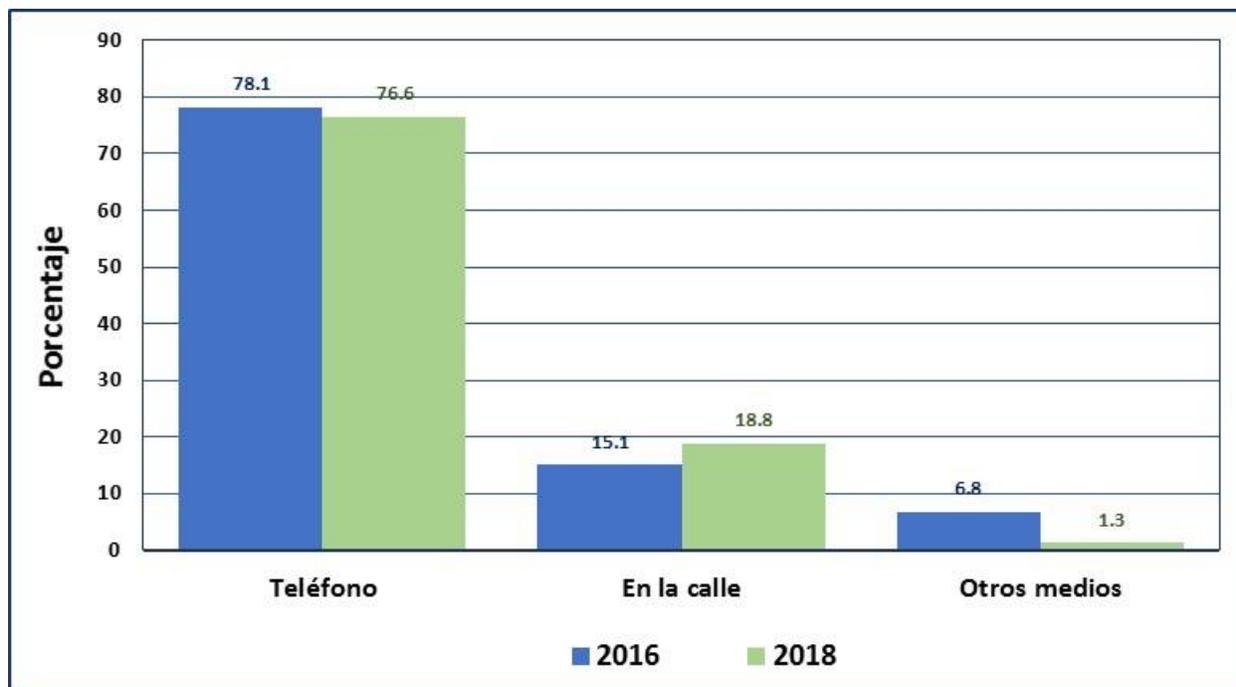
- La mayoría de los usuarios (3 de cada 4) acostumbran a solicitar taxis formales vía telefónica (**ver el gráfico 34**), la mitad de ellos han solicitado en el último año servicios informales, tanto con aplicación de celular como de otro tipo.
- Al indagar sobre el tipo de servicio preferido entre los usuarios de taxi formal en los últimos 12 meses y que adicionalmente han usado servicios informales en el último año, se aprecia una preferencia mayor por transportes informales.
- Las principales razones ligadas a la decisión están relacionadas a temas de mejor servicio y precio.

**Cuadro 31**  
**Servicio de taxi**  
**Otros temas relacionados con este servicio**  
**(En porcentajes)**

Característica	2016	2018	Característica	2016	2018
<b>Forma en que solicita el taxi formal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Tipo de servicio que prefiere</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Teléfono	78.1	76.6	Formal	39.6	26.0
En la calle	15.1	18.8	Informal (Aplicación con Celular)	22.2	38.0
Se traslada a buscarlo	3.4		Otro informal	23.0	25.2
En la parada	3.4		Cualquiera	15.2	10.3
Redes sociales		1.3	No respondieron		0.5
No respondieron		3.3			
<b>Ha solicitado taxi informal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>Razones para preferir el servicio</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Si informal (Aplicación con Celular)	16.2	25.2	Es seguro	22.3	15.9
Sí, otro informal	43.0	25.2	Más baratos. por precio	21.5	42.7
No	40.8	49.6	Mejor servicio/mejor trato	18.2	56.3
			Conocidos. más confianza	10.3	3.7
			Más cómodo. mejores vehículos	12.0	9.7
			Tiene pólizas	6.2	4.1
			Sin preferencia	5.4	
			Otras razones	4.1	4.4

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

**Gráfico 34**  
**Servicio de taxi**  
**Forma en que solicitan el servicio**  
**(En porcentajes)**



Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

### 3.8 Comparación del grado de satisfacción de los usuarios por servicio

En esta sección se presentan los indicadores promedio globales del nivel de satisfacción de los usuarios por región, resultados que se resumen en el **cuadro 32**.

Los resultados permiten comparar los niveles de satisfacción entre los diferentes servicios evaluados en este estudio.

- En general, todos los servicios obtienen grados de satisfacción aceptables (de 8 o más) con excepción de transporte público autobús que se ubica por debajo de esa cifra, para las dos regiones.
- Los servicios con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: Electricidad, estación de servicio y agua, esta última principalmente en GAM.

**Cuadro 32**  
**Indicadores promedio globales del grado de satisfacción de los usuarios**  
**con los servicios públicos evaluados**  
**Según región**  
**(Escala de 0 a 10)**

Servicio	Región				Total	
	GAM		Resto del país		2016	2018
	2016	2018	2016	2018		
Electricidad	8.4	8.8	8.4	8.6	8.4	8.7
Agua (*)	8.3	8.6	8.4	7.9	8.4	8.5
Gas para cocinar	8.1	8.2	7.9	8.0	8.0	8.1
Transporte público autobús	7.9	7.5	8.2	7.9	8.0	7.7
Estación de servicio	8.8	8.7	8.6	8.5	8.7	8.6
Taxi	8.0	7.8	8.3	8.4	8.1	8.1

(\*) Excluye los acueductos administrados por municipalidades.

Fuente: VI Encuesta sobre acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos. Costa Rica, noviembre 2018

## 4. Consideraciones finales

En esta sección se resumen las principales consideraciones finales del estudio detalladas para cada servicio público analizado, así como de otras secciones.

### 4.1 Servicio de energía eléctrica

- Persiste entre los usuarios un grado relativamente alto de desconocimiento sobre si se cobra la tarifa autorizada por el servicio de electricidad, inclusive este indicador es aún menor para la medición del 2018 con relación al obtenido en 2016 (**39.2% vs 46.1% respectivamente**). Este desconocimiento se profundiza en el ICE, Coopelesca y Coopesantos.
- La gran mayoría de los usuarios (**94.2%**) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio. Se registran incrementos relevantes en personas que para el 2018 declaran pagar montos mayores por el servicio en empresas como el ICE, JASEC y Coopealfaroruiz.
- Poco menos de la mitad de los usuarios (**46.1%**) considera el pago en relación con el servicio recibido, como “ni bajo ni alto”, muy alineado a lo registrado en el 2016. JASEC presenta una disminución importante entre quienes consideran el pago por el servicio como “alto” y “muy alto”, caso contrario sucede con Coopealfaroruiz donde esta proporción de personas se incrementó en **11 puntos porcentuales pp**.
- Se identifica una disminución relevante para todas las empresas distribuidoras en la entrega de factura impresa con relación a la medición anterior (**66.5% a 48.6%**), siendo el ICE el caso de mayor impacto. Este cambio ha sido capitalizado por aquellos que ahora reciben factura digital, pero mucho más aún, por aquellos ya no reciben ningún tipo de documento.
- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por **encima de 8.0**, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como JASEC, ESPH, Coopelesca y Coopeguanacaste tuvo una mejora en su desempeño, se ubica **por debajo de 7.5**, influenciado principalmente por el ICE y CNFL.
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), acceso a las instalaciones (8.8), horario de atención (8.7) y trato del personal (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como Coopealfaroruiz, y Coopeguanacaste.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que **no superan los 7.5** en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en la CNFL con 7.0.
- Las dos empresas con grados de satisfacción más altos en general son: Coopeguanacaste y Coopealfaroruiz, influenciadas por aspectos como “trato del personal”, “medios de pago”, “horarios de atención” y “acceso a las instalaciones”.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.7, ligeramente superior al registrado en el 2016.
- Los porcentajes de interrupción más altos se concentran en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas (**entre 34% y 44%**), excepto en JASEC donde esta categoría se disminuyó casi a la mitad (a 18.6%) y trasladándose a “dos interrupciones” y “ninguna” respectivamente. Las empresas que incrementaron sus porcentajes en la categoría “más de tres veces” para la medición del 2018 son CNFL y Coopealfaroruiz, esta última en forma relevante (tres veces más).

- En general, el 43.5% de los usuarios con problemas de interrupciones del servicio, reconocen que estas empresas dan aviso anticipado sobre interrupciones del servicio de energía eléctrica. Esta cifra varía de forma sustancial entre las empresas distribuidoras, abarcado poco más del 70% de los usuarios de las empresas como Coopelesca, Coopealfaroruiz y Coopeguanacaste, y menos del 40% en empresas como el ICE y CNFL.
- Para la mayoría (alrededor del 90%) de los usuarios que reconocieron esos avisos, las empresas cumplen con los horarios anunciados para las interrupciones del servicio.
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones, **51.1% y 51.5% respectivamente**, seguido del teléfono (**34.7%**). Otros medios de contacto registran un ligero incremento, principalmente para CNFL y ESPH.
- En general, 3 de cada 4 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para CNFL, ESPH y Coopeguanacaste. De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios, pasando de **48,8% a 60,2%** las personas que opinan así.

## 4.2 Servicio de Agua potable

- Alrededor de la mitad de los usuarios manifestó conocer que sí se cobra la tarifa autorizada, ligeramente inferior a lo registrado en la medición del 2016. Las ASADAS y Municipales presentan cifras superiores a A y A y ESPH.
- La gran mayoría de los usuarios (92.0%) conoce sobre el monto mensual en colones que se paga por este servicio, siendo que poco menos del 70% se ubican en el rango de “Más de 5 a menos de 20 mil”. Para todas las empresas se redujo la proporción de usuarios que manifestaron consumir “Menos de 5 mil”, siendo capitalizado por el rango de “Más de 10 a menos de 20 mil”.
- Se reitera que el consumo mensual en metros cúbicos, en general, es desconocido por casi la totalidad de los usuarios, independientemente de la institución que brinda el servicio. En general alrededor del 93% no lo conoce.
- La opinión sobre el pago en relación con el servicio recibido, se concentra igualmente para la medición del 2018 en la opción “ni alto ni bajo” (55%); pero en general 1 de cada 3 de los usuarios indicó que es “alto” o “muy alto”. En el gráfico 7 se aprecian los incrementos para esta percepción, alineados a los cambios en los rangos declarados de pago por el servicio recibido.
- Se reitera la tendencia vista para el servicio de electricidad, donde son menos los usuarios que reciben la factura impresa, generalizado para todas las empresas (72.4% vs 54.6%). Esta disminución es capitalizada por el detalle de que han dejado de recibir su facturación.
- Se mantiene para las dos mediciones que alrededor de una tercera parte de los usuarios desconoce si el recibo de agua incluye el servicio de alcantarillado. Ligeros incrementos en el conocimiento se registran para el A y A y Municipalidades.

- En general el grado de satisfacción promedio para los diferentes aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, con excepción de “aviso de cortes y otros” que, aunque para empresa como ASADAS y ESPH tuvo una mejora en su desempeño, se ubica por debajo de 8.0, influenciado principalmente por el A y A.
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: medios de pago (8.9), disponibilidad del servicio (8.8), color y sabor del agua (8.7) y facturación (8.7) que alcanza sus mayores registros para empresas como ASADAS y ESPH.
- El aspecto con el grado de satisfacción más bajo es el aviso anticipado de los cortes o interrupciones del servicio, con valores que no superan los 8.0 en las dos mediciones realizadas. El registro más bajo para este rubro se presenta en el A y A con 7.5.
- El promedio general ponderado de la calificación de este servicio se ubica en 8.5, ligeramente superior al registrado en el 2016.
- Los porcentajes de interrupción más altos (superiores 31%) se concentran ahora en la categoría “más de tres veces”, para todas las empresas, excepto en ESPH donde esta categoría se mantuvo estable y aquellos que antes mencionaron tener “una interrupción” se trasladaron a la categoría de “ninguna” respectivamente.
- 6 de cada 10 usuarios con problemas de interrupciones del servicio reconocen que las empresas dan aviso anticipado sobre las interrupciones del servicio de agua potable. En mayor proporción ESPH con 75.6% y, por el contrario, el A y A con menor proporción con un 55.9%.
- Para la mayoría (**por encima del 80%**) de los usuarios que reconocieron esos avisos, las empresas cumplen con los horarios anunciados para las interrupciones del servicio.
- El medio preferido por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras es la visita personal, cuyo indicador general se mantuvo estable para las dos mediciones 54.3% y 55.1% respectivamente, seguido del teléfono (33.5%).
- En general, 7 de cada 10 usuarios consideran que las empresas disponen de la infraestructura necesaria y las condiciones adecuadas para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios. Incrementos importantes para la medición del 2018 se registran para ASADAS y ESPH.
- De igual forma para la medición del 2018, son más los usuarios que consideran que las empresas han mejorado en su infraestructura y las condiciones para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones que los demás usuarios. 1 de cada 2 lo consideran de esa manera.

### 4.3 Servicio de gas domiciliar

- El nivel de desconocimiento sobre el tamaño del cilindro de gas que compran, disminuyó significativamente para la medición del 2018, donde 1 de cada 2 reconocen de manera espontánea el cilindro de 25 Lb. De manera ayudada con uso de tarjeta (imagen), casi la totalidad de los usuarios reconocieron el cilindro de 25 Lb como el tamaño que regularmente compran.
- Supermercados y/o pulpería se mantienen como el principal lugar de compra del gas para el hogar, pues así lo indicaron el 65,8% de las personas entrevistadas, cayendo 6 pp en relación con el 2016. Aparece para esta medición, la figura de “entrega a domicilio” con un 14.4%, diferente a la entrega habitual que hacen los supermercados.

- Casi la totalidad de los usuarios (96.2%) intercambian el cilindro de gas al momento de la compra, la cual se hace preferiblemente una vez al mes (49.8%) o bien, una vez cada 3 meses (40.1%).
- Para la medición del 2018, se duplicó la proporción de usuarios que desconocen si le cobran la tarifa autorizada para el gas (43.9%). La totalidad de los usuarios de gas domiciliario, tiene conocimiento sobre la estimación del monto que gastan en la compra de gas.
- Si bien la mitad de los usuarios opina que el monto pagado es “ni bajo ni alto”, 4 de cada 10 consideran que el monto pagado es “alto” o “muy alto”.
- Se mantiene para las dos mediciones, el alto conocimiento sobre el tipo de válvula de gas que utilizan en el hogar, sobresaliendo acople rápido (72.6%) y por rosca (26,9%).
- En general el grado de satisfacción promedio para 5 de 8 aspectos evaluados mantienen calificaciones aceptables por encima de 8.0, forma de conseguir el gas, tamaño de los cilindros, disponibilidad del gas, la confianza en general del gas que consume y el servicio de gas en general.
- Los aspectos con mejor desempeño en cuanto a grado de satisfacción son: forma de conseguir el gas (8.7) y la disponibilidad del gas (8.6), siendo los aspectos con el grado de satisfacción más bajo: información suministrada sobre seguridad de uso (6.1) y rotulación del cilindro (6.6).
- Los otros aspectos con calificaciones bajas, no obstante que superan los 7.0 son: el estado de los cilindros (7.5) y el material del cilindro (7.7), ambos ligados a la presentación propia del producto.
- El promedio general de la calificación de este servicio se ubica en 8.1, exactamente igual al registrado en el 2016.
- La mayoría de los usuarios no tiene problemas para adquirir el gas, y los pocos que los han tenido (14.4%) ha sido porque no había producto disponible.
- A la gran mayoría (94.2%) no les han negado el cambio del cilindro. Al momento de hacer la compra del gas domiciliario, los usuarios revisan por lo general el estado del cilindro (88,5%), el marchamo plástico (81.8%) y la presencia de fugas (80.3%). En menor proporción (62.8%) revisan el peso del cilindro.
- Poco más de la mitad de los usuarios (54.5%) manifestó que el cilindro de gas al momento de comprarlo está en buen o muy buen estado y consideran que viene totalmente lleno
- 3 de cada 10 usuarios han tenido problemas de fugas de gas en casa y aunque la mayoría saben cómo instalar el cilindro, sólo 3 de cada 10 han recibido la debida instrucción.
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas distribuidoras de gas son la visita personal (42.9%) y la vía telefónica (47.3%).

#### 4.4 Servicio de transporte público modalidad autobús

- En general, la mayoría (60%) de los usuarios de este servicio indicaron el nombre de la empresa que brinda el servicio de transporte público en autobús independientemente de la región, aunque para la medición del 2018 se registra una ligera caída en las menciones.
- La frecuencia de uso del servicio de transporte público bus, es muy variable. Para la medición del 2018, se desagregó el rubro de otros para tratar de identificar otras frecuencias.
- “Todos los días” presenta una concentración importante (**ver el gráfico 19**), apreciándose mayor concentración en la región GAM, similar a la medición del 2016.

- “Hacer mandados o compras” y “trabajo” se mantienen como las principales razones para el uso del servicio, siendo que “trabajo” es más recurrente en el área de GAM. La mayoría (61.8%) de los usuarios indicó conocer si le cobran la tarifa autorizada, especialmente en el GAM (67,9%).
- Poco más de la mitad de los usuarios consideran el pago como “ni bajo ni alto”, cifra que disminuye respecto al 2016 (62.2%). En la medición del 2018 se presenta un incremento en aquellos que consideran el pago como “alto” y “muy alto” llegando a abarcar el 33% de los usuarios de este servicio, variación especialmente influenciada por el GAM.
- El 54.0% de los usuarios muestra anuencia al uso de un sistema electrónico de pago, siendo más aceptable esta opción, en el GAM con un 60.5% con relación al Resto del país que registró un 45.7%.
- De los veintitrés aspectos evaluados, 14 muestran valores menores de 8,0. Para las dos mediciones se aprecian diferencias por región, el resto del país presenta valores ligeramente más altos en todos los aspectos evaluados.
- Para la medición del 2018, los aspectos con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: la disponibilidad de vueltos y la presentación personal del chofer, ambos con un valor de 8,4 en el total.
- De igual forma, los aspectos con el grado de satisfacción más bajo, principalmente en GAM son: los medios para comunicarse con la empresa (7.4) y la atención de trámites (7.5).
- El promedio general de la calificación de este servicio es de 7.7, ligeramente inferior a lo obtenido en el 2016 (8,0).
- Se registra un ligero incremento para la medición del 2018 en cuanto a la identificación de retrasos en la llegada del autobús a la parada, 4 de cada 10 usuarios manifestaron haber sufrido retrasos en la llegada del autobús en los últimos 3 meses.
- En general para las dos mediciones, los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las empresas son la vía telefónica (50,1%) y la visita personal (36,1%).

#### 4.5 Estaciones de servicio (gasolineras)

- 
- 6 de cada 10 usuarios indicaron conocer si le cobran la tarifa autorizada. Poco más del 40% de los usuarios desconoce sobre la cantidad en litros que usualmente compran cuando llegan a la estación de servicio, cifra que cayó respecto a la medición del 2016 (53.5%). Casi la totalidad de los usuarios (97,1%) tienen conocimiento sobre la estimación del monto que pagan en la compra del combustible.
- Lo anterior está muy ligado al hecho de que, para la medición del 2018, un 71% considera que lo paga por el combustible es “alto” o “muy alto”, cifra que aumentó en 10 pp en relación con la medición del 2016. 1 de cada 2 acostumbra pedir factura en las estaciones de servicio.
- 66.9% de los usuarios del servicio adquieren combustible al menos 1 vez por semana.
- El promedio general de la calificación de este servicio se mantiene en 8,6 para las dos mediciones. Los aspectos con el grado de satisfacción más alto se reiteran para la medición del 2018 y son: el horario de atención (9,3) y la forma de cobro del servicio (9,2). Los aspectos con el grado de satisfacción más bajos son: Los medios disponibles para comunicarse con la empresa (7,7) y la calidad del combustible (7.8).

- El porcentaje de usuarios que en los últimos tres meses han tenido dificultades con la compra de combustible, se incrementó hasta situarse en un 17.3%.
- Los medios preferidos por los usuarios para comunicarse con las estaciones de servicio siguen siendo la visita personal (**54,4%**) y la vía telefónica (**29.1%**).
- La mayoría de los usuarios (65.1%) manifiestan que RITEVE cobra la tarifa autorizada, aunque en menor proporción que la medición del 2016. 3 de cada 4 usuarios consideran que el pago por el servicio de RITEVE no es ni bajo ni alto y la calificación general del servicio presenta para la medición del 2018, un incremento importante ubicándose en 8.7 (escala de 0 a 10).

#### 4.6 Servicio de taxi

- 
- La frecuencia de uso del servicio de transporte público taxi, es muy variable y son bajas las proporciones de usuarios que usan el servicio a diario. La concentración más importante en frecuencia de uso se da en 1 a 3 veces por mes (**27.8%**).
- Los principales motivos para el uso de este servicio son diversas, pero para la medición del 2018 se concentra en 3 principales: “transporte de alimentos y compras” (28,4%), “por la rapidez y comodidad para llegar rápido” (24.2) y “por emergencia” (11.5%).
- Poco más de la mitad de los usuarios manifestaron conocer si le cobran la tarifa autorizada. La mayoría (52.7%) de los usuarios considera que el pago es “ni bajo ni alto”, sin embargo 4 de cada 10 lo considera “alto” o “muy alto”.
- Casi la totalidad (98.2%) de los usuarios pagan el servicio en efectivo.
- En general la mayoría de los aspectos evaluados (9 de 16) registran una disminución en la calificación para la medición del 2018, ubicándose por debajo de 8.0. Los aspectos con el grado de satisfacción más alto son: Los medios para solicitar el servicio (8.3), la forma de pago (8.2) y la comodidad al viajar (8.2). El aspecto con el grado de satisfacción más bajo (7,2) es el transporte de personas con discapacidad.
- El promedio general de la calificación de este servicio para la medición del 2018 es de 8.1, ligeramente menor a lo registrado en el 2016.
- La evaluación del servicio de taxi obtuvo grados de satisfacción que disminuyeron con relación a la medición anterior y se evidencian oportunidades de mejora en al menos 9 de los 16 aspectos evaluados, los cuales están relacionados con el transporte de personas con discapacidad, la presentación y trato del chofer, estado de los vehículos, disponibilidad del servicio y la posibilidad de realizar viajes cortos y largos.
- En general, los taxistas utilizan el taxímetro (76.4%), les cobran a los usuarios lo que este artefacto indica (72.7%), el servicio dispone de central telefónica para solicitar el servicio (83.4%), la solicitud del taxi es atendida oportunamente (73.7%) y no les han negado el servicio a los usuarios (29.7%).
- 4 de cada 10 usuarios conoce cuántas veces al año deben pasar los taxis por RITEVE.
- La mayoría de los usuarios (3 de cada 4) acostumbran a solicitar taxis formales vía telefónica (ver el gráfico 34), la mitad de ellos han solicitado en el último año servicios informales, tanto con aplicación de celular como de otro tipo

#### **4.7 Comparación del grado de satisfacción de los usuarios por servicio**

- En general, todos los servicios obtienen grados de satisfacción aceptables (de 8 o más) con excepción de transporte público autobús que se ubica por debajo de esa cifra, para las dos regiones.
- Los servicios con el grado de satisfacción más alto en ambas regiones son: Electricidad, estación de servicio y agua, esta última principalmente en GAM.

### **5 ANEXOS**

1. ANEXO 1: Cuestionario
2. ANEXO 2: Cuadros y gráficos usados en informes
3. ANEXO 3: Indicadores de Satisfacción y Diferencias Significativas (Energía & Agua)
4. ANEXO 4: Base de datos formato SPSS
5. ANEXO 5: Diccionario de variables
6. ANEXO 6: Libro de códigos
7. ANEXO 7: Tablas de Procesamiento