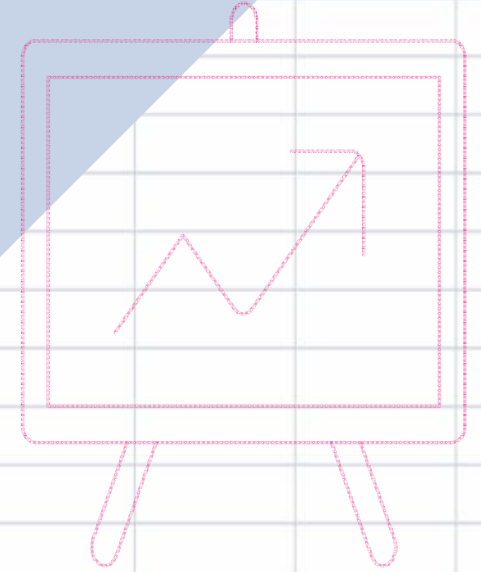
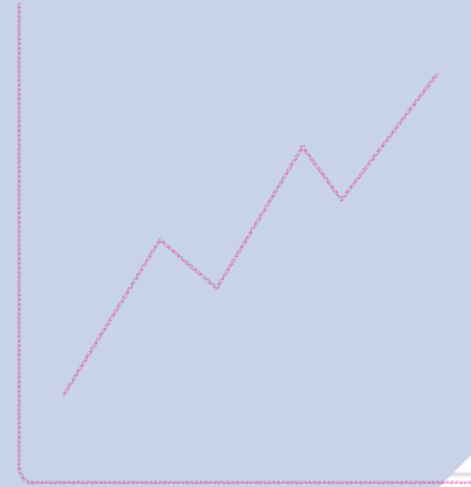
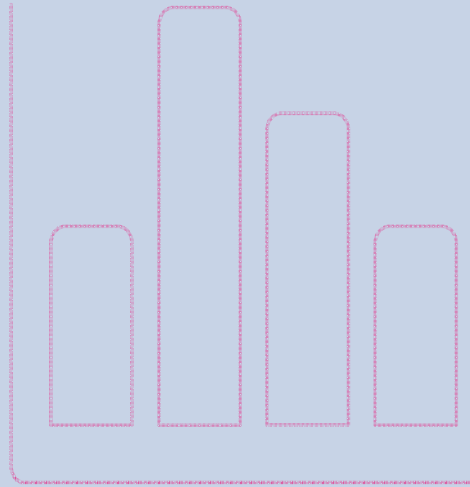
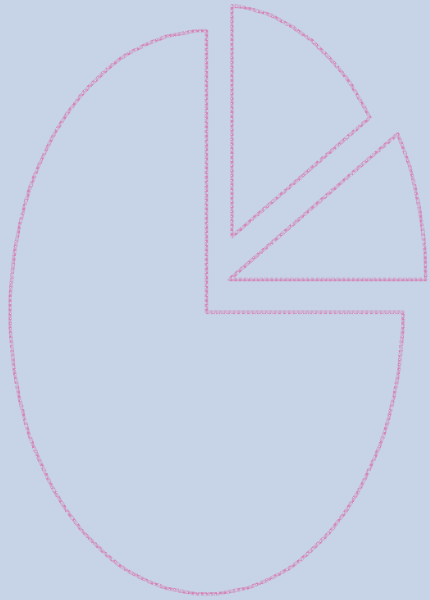


CONOCIMIENTO DE OBRAS Y PERCEPCIÓN EN VÍA PÚBLICA

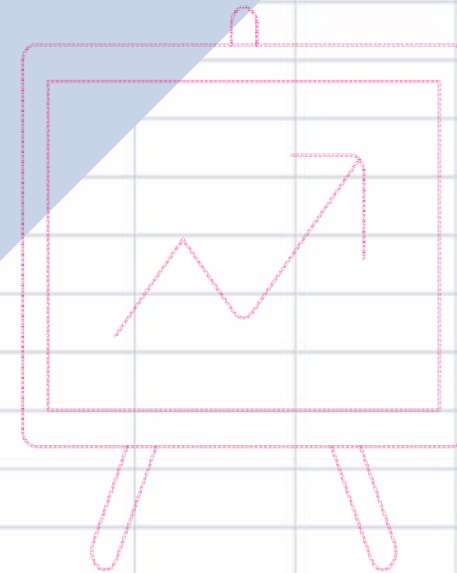
GERENCIA DE COORDINACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES



1. INTRODUCCIÓN
2. ETAPA CUANTITATIVA
3. ETAPA CUALITATIVA
4. COMPARATIVA 2016 – 2017
5. CONCLUSIÓN

1 INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN
METODOLOGÍA



INTRODUCCIÓN

L

M

N

O

P

O



Objetivos:

Relevar el grado de conocimiento de la población respecto de la realización de las obras de agua y/o cloaca.

Identificar el conocimiento respecto a qué institución realiza la obra

Identificar con qué información cuenta la población previo, durante y finalizada la obra

Relevar la percepción de la población respecto del trabajo realizado en vía pública.

Identificar principales problemas en la ejecución de la obra.

Identificar el grado de reclamos sobre los problemas y su solución.

Identificar el grado de satisfacción de la población respecto a los trabajos en vía pública.



De acuerdo a las características de las obras finalizadas entre septiembre de 2016 y julio de 2017 se las agrupó con el siguiente criterio:

Plantas (Tratamiento cloacal /Potabilizadoras); Estaciones (Bombeo/Elevadoras); Redes Primarias: Existe afectación en vía pública pero la conexión a la red de la población afectada, no está directamente asociada a la realización de dicha obra.

Redes Secundarias: Existe afectación en vía pública y la conexión a la red de la población afectada, está directamente asociada a la realización de dicha obra.



Etapa **CUANTITATIVA**: Encuesta domiciliaria en las obras de "Redes Secundarias" basada en una muestra de 400 casos con un 95,5% de confianza y un margen de error no superior al 5%.

La muestra fue construida en dos etapas:

✓ **Por conglomerados**: Extracción de muestra en cada una de las obras de acuerdo a la cantidad relativa de conexiones

✓ **Aleatoria simple**: Por manzanas al interior de cada conglomerado

Se entrevistó a residentes mayores de 18 años con una antigüedad mínima de un año en la vivienda. El cuestionario estuvo estructurado con variables abiertas y cerradas.

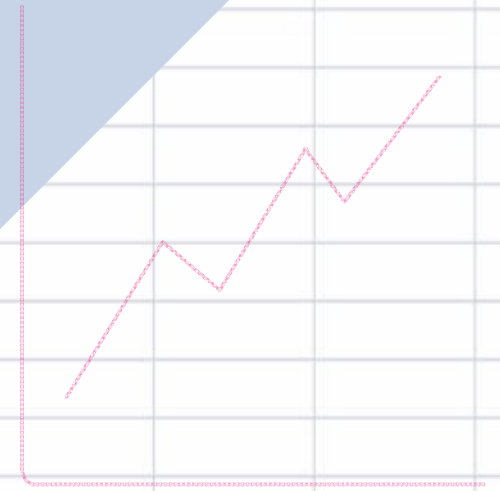
Aquellas zonas dónde se hayan realizado obras de agua y cloaca con idéntico perímetro se las unificó en una sola área de afectación.



Etapa **CUALITATIVA**: Entrevistas en profundidad mediante una "Guía de Pautas" a vecinos "frentistas" de las obras de Plantas (Tratamiento cloacal/Potabilizadoras), Estaciones (Bombeo/Elevadoras), Redes Primarias. Tamaño de la muestra: Hasta alcanzar saturación teórica.

2 ETAPA CUANTITATIVA

CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN
CONOCIMIENTO DE OBRAS
PERCEPCIÓN DE TRABAJO EN VÍA PÚBLICA



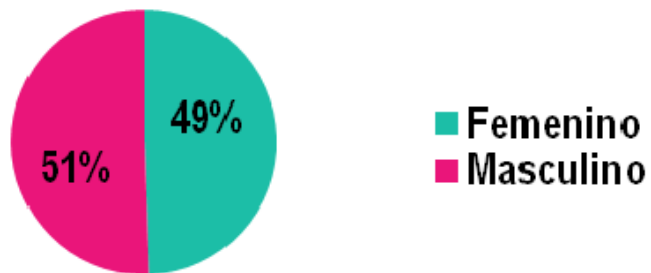
CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Se busca establecer las características poblacionales del universo estudiado. En el presente caso dada las características de la investigación y a fin de optimizar los tiempos de encuesta se decidió establecer tres datos fundamentales:

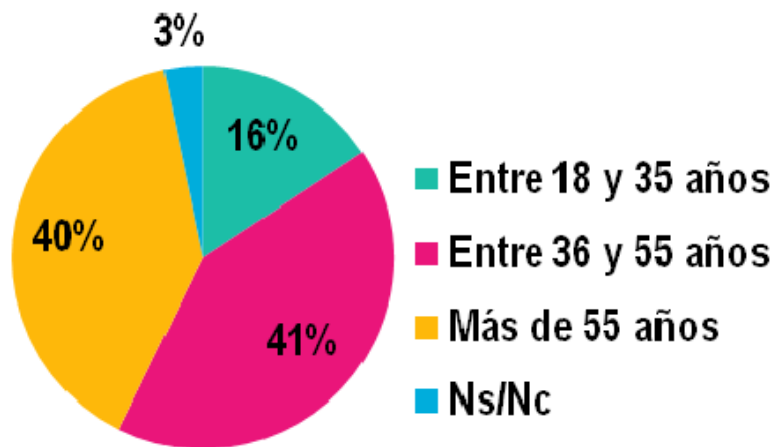
- ✓ Género
- ✓ Rango Etario
- ✓ Máximo nivel de educación alcanzado

CLASIFICACIÓN DE LA POBLACION

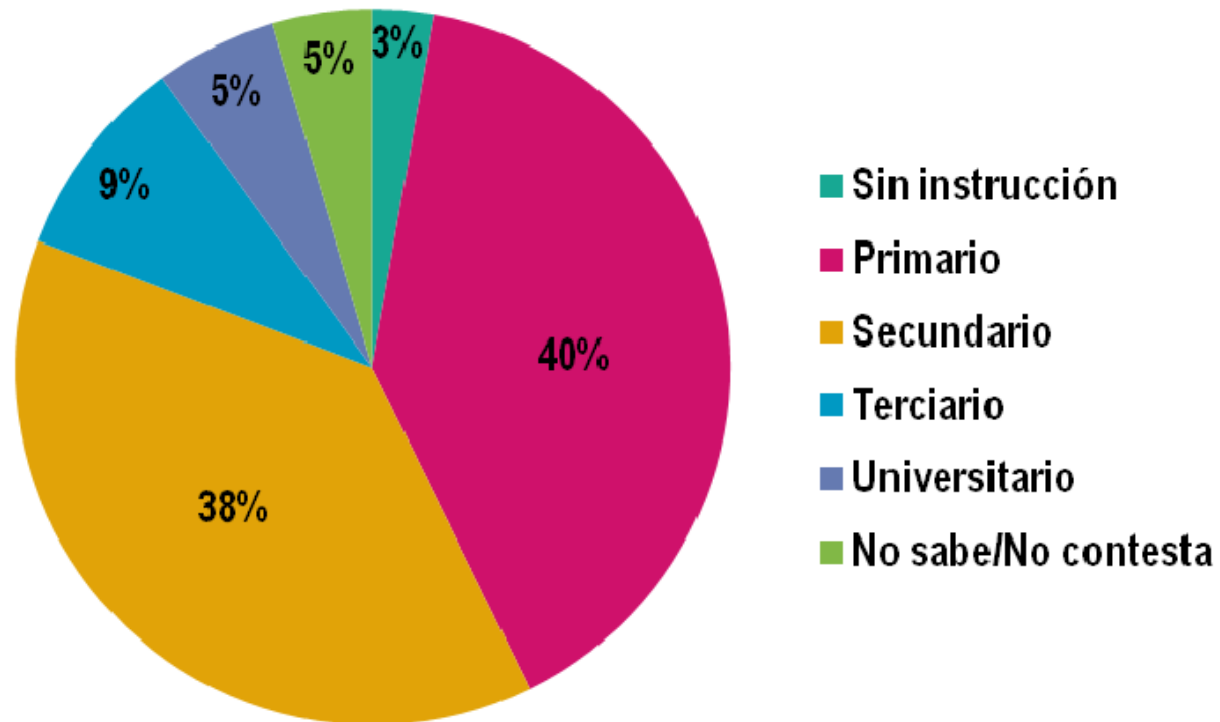
Género



Rango Etario



Nivel educativo alcanzado



CONOCIMIENTO DE OBRAS

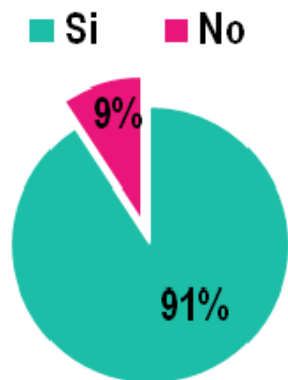
EL módulo “CONOCIMIENTO DE LAS OBRAS” estuvo destinado a relevar el grado de conocimiento e información de la población estudiada respecto a las obras realizadas en los respectivos barrios.

Los ejes centrales fueron:

- ✓ Nivel de conocimiento de la población sobre quién realiza las obras
- ✓ Nivel de conocimiento de la población previo al tendido de redes y tiempos de obra
- ✓ Nivel de conocimiento de la población sobre los tiempos de conexión al servicio

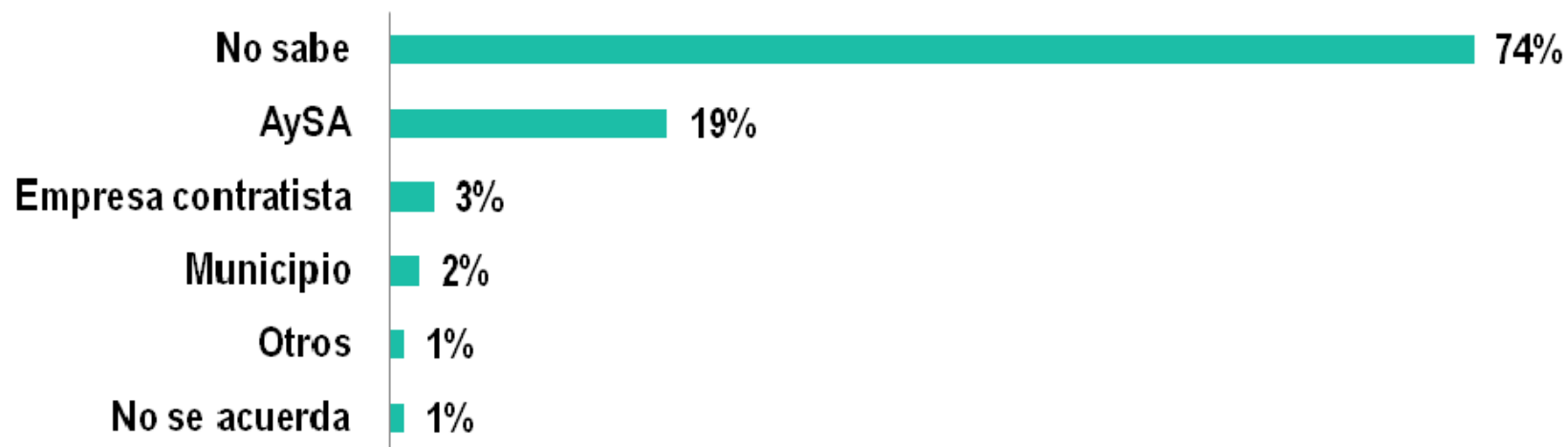
CONOCIMIENTO DE OBRAS

¿Conoce que se realizaron obras en su barrio?



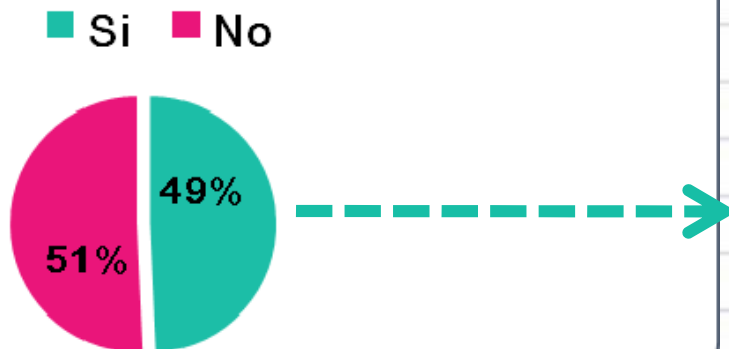
El resto de las estadísticas está basado en el 91% que dijo conocer respecto de las obras realizadas en el barrio

¿Quién cree que hizo la obra?

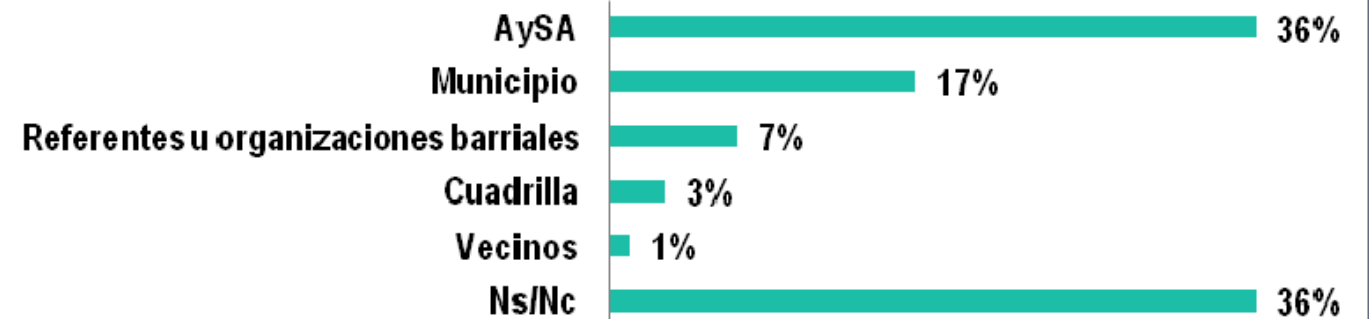


CONOCIMIENTO DE OBRAS – Información previa sobre obra

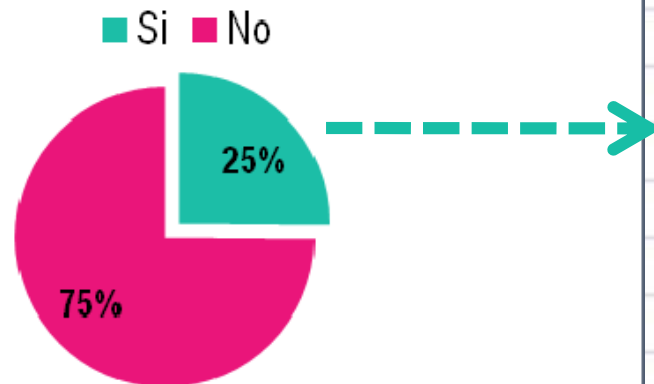
¿Le informaron PREVIAMENTE que se realizarían las obras?



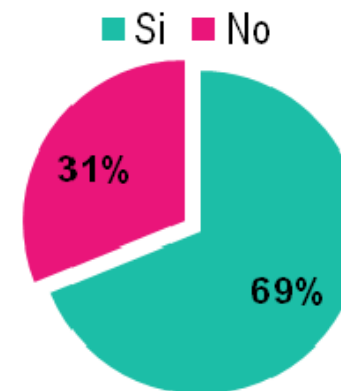
¿Qué institución fue la encargada de brindarle dicha información?



¿Le informaron el tiempo que durarían los trabajos en vía pública?



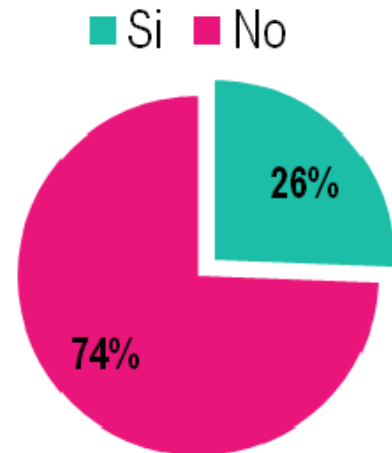
¿Se cumplieron los plazos informados?



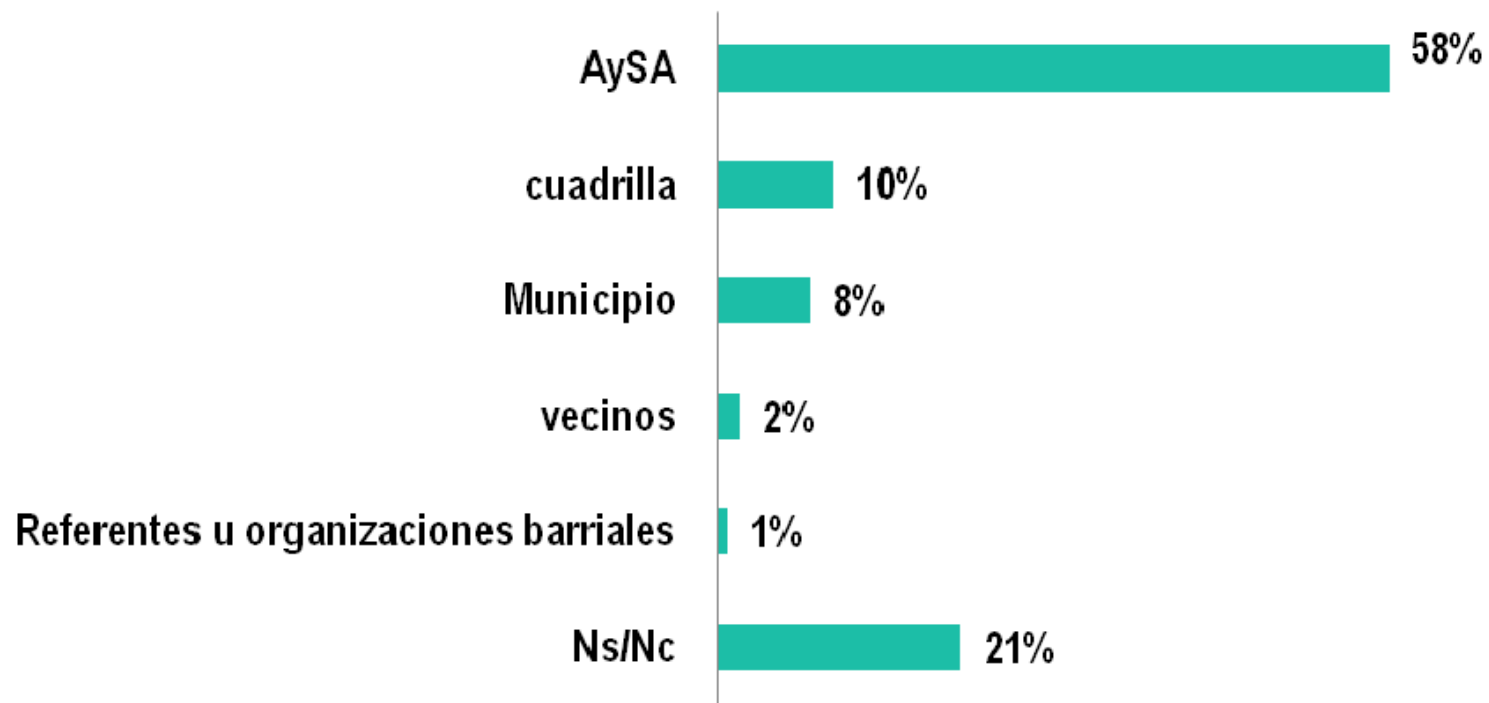
CONOCIMIENTO DE OBRAS – Información sobre conexión a red

L M N O P Q

¿Le informaron cuándo se podría conectar al sistema de red?



¿Qué institución fue la encargada de darle el aviso?



TRABAJO EN VÍA PÚBLICA

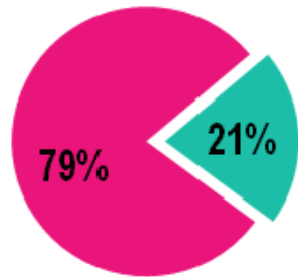
EL módulo “TRABAJOS EN VÍA PÚBLICA” estuvo destinado a relevar percepción de la población respecto a la calidad de los trabajos en la vía pública, prestando especial atención a los posibles problemas sufridos durante el tendido de las redes.

Los ejes centrales fueron:

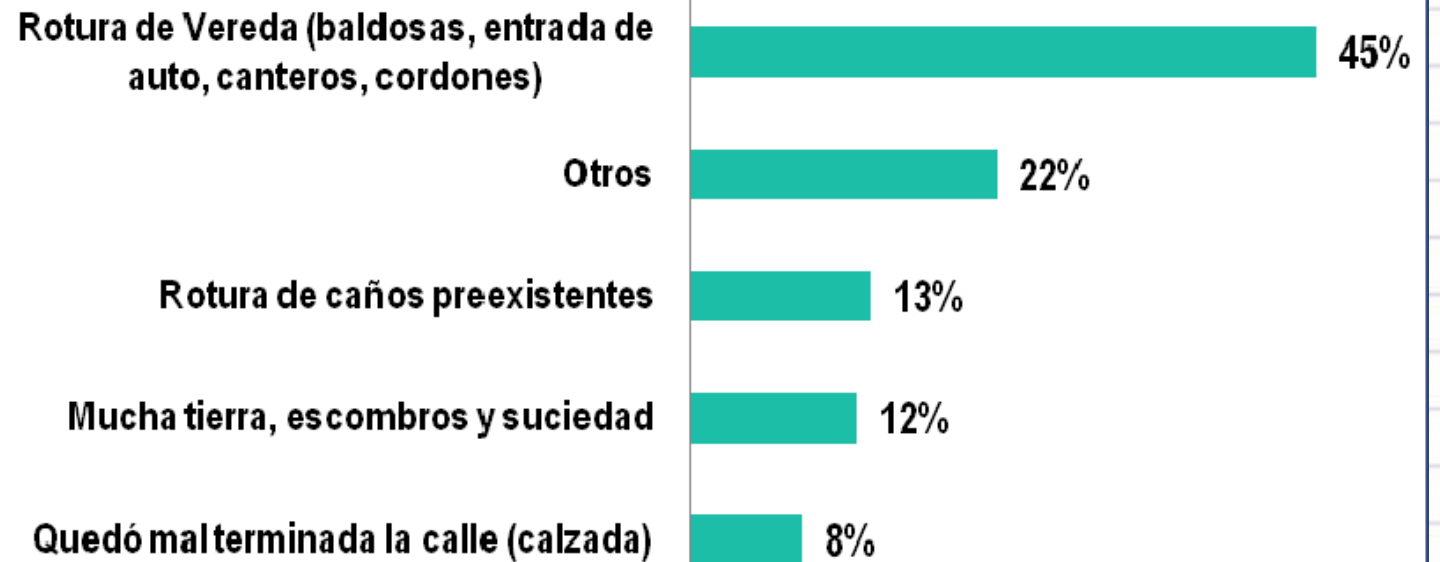
- ✓ Existencia o no de afectación particular durante el tendido de las redes
- ✓ Características de los posibles problemas producidos
- ✓ Nivel de reclamos realizados
- ✓ Percepción de los trabajos en vía pública en el barrio en general

¿Debido a los trabajos en vía pública ha tenido algún tipo de problema?

■ Si ■ No

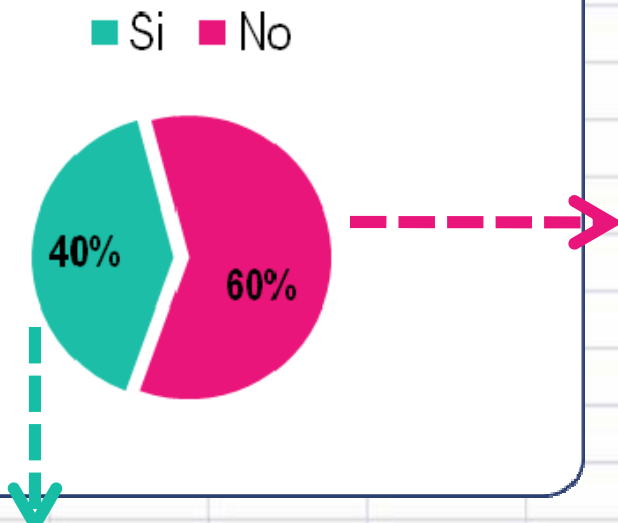


¿Qué tipo de problema ha tenido?

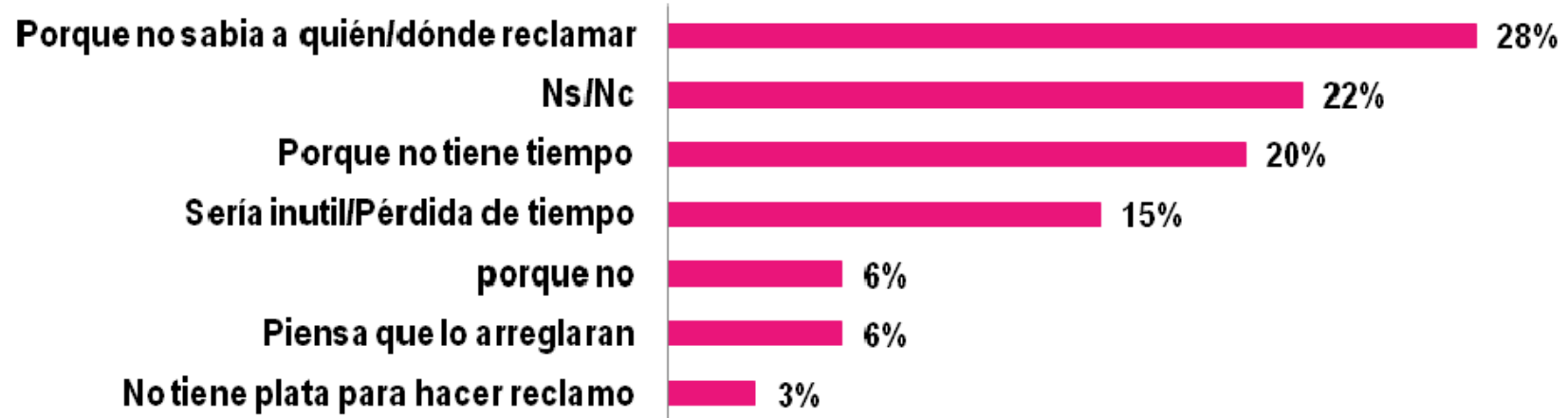


TRABAJO EN VÍA PÚBLICA

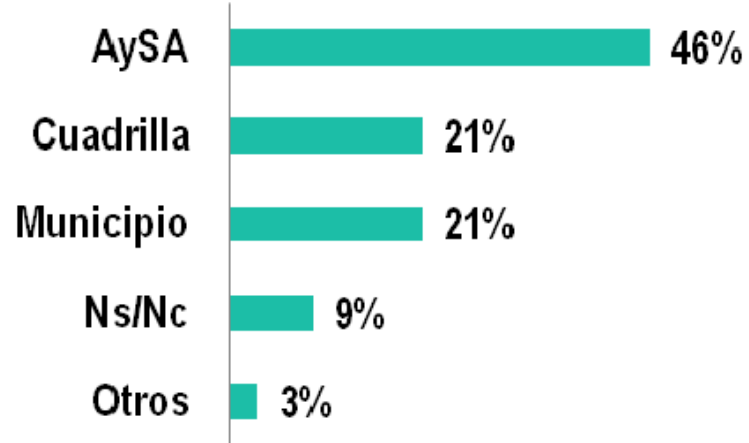
¿Ha reclamado por ese problema?



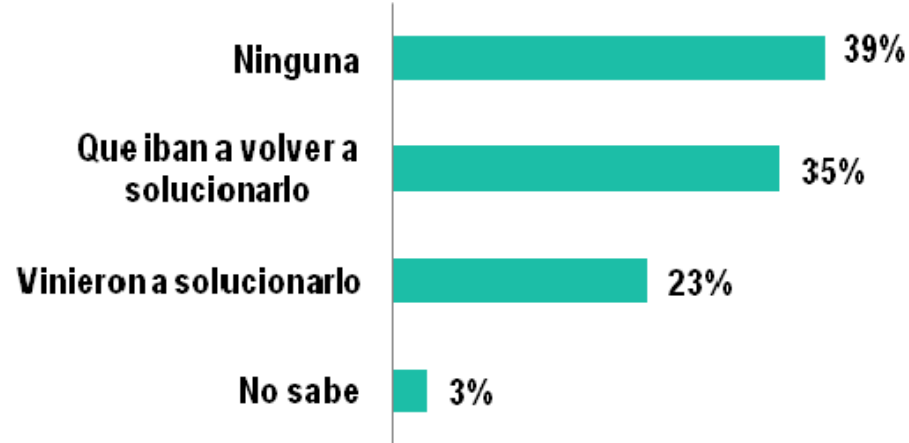
¿Por qué no reclamo?



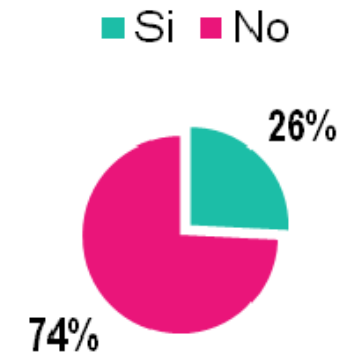
¿Ante quien efectuó el reclamo?



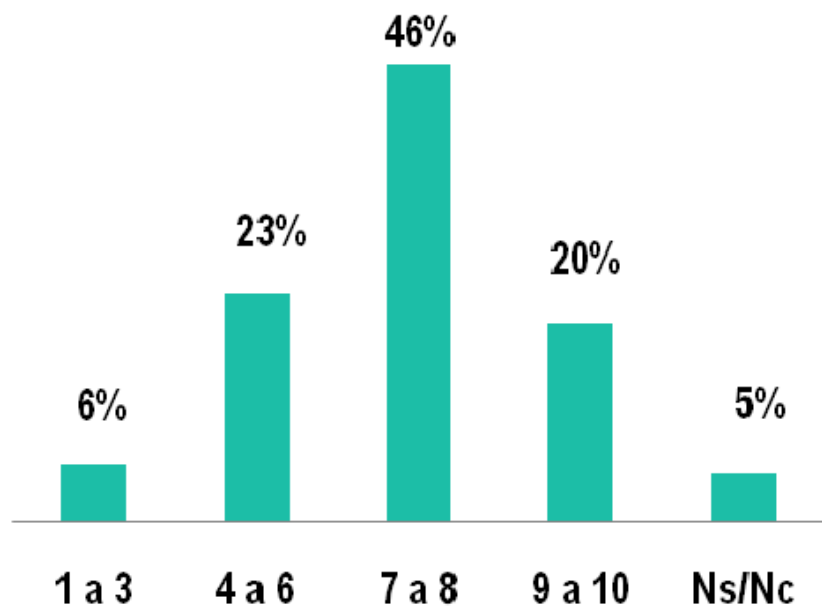
Que respuesta obtuvo



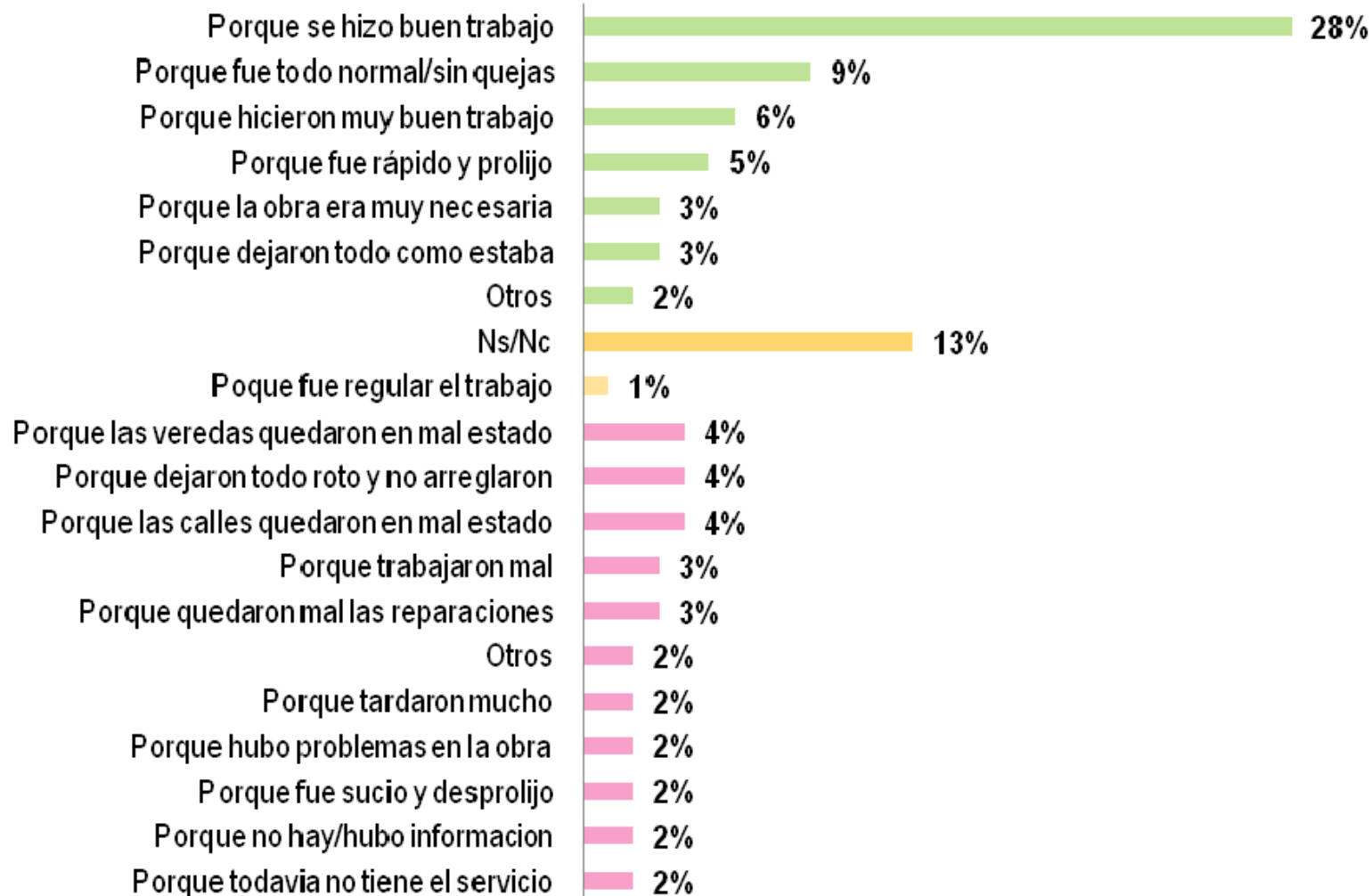
¿El problema fue resuelto?



Calificación de la obra

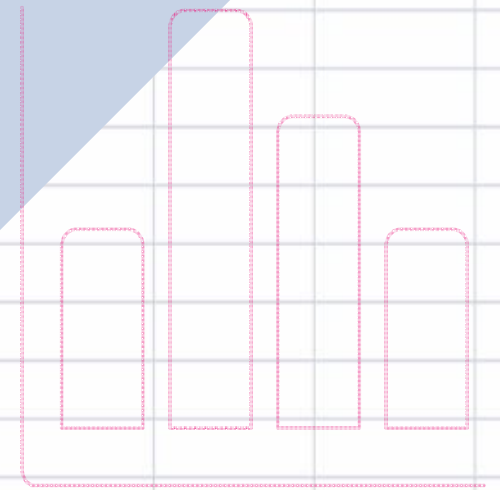


¿Por qué califico de esa manera?



3 ETAPA CUALITATIVA

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD



ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD - Hallazgos



La información previa sobre las obras y los trabajos a realizarse en la vía pública son insuficientes.



La cartelería en obra es escasa y la disponible es insatisfactoria.



No existen problemas significativos con el desarrollo de obra; sin embargo las tareas de limpieza, arreglos pequeños y terminación podrían mejorarse.



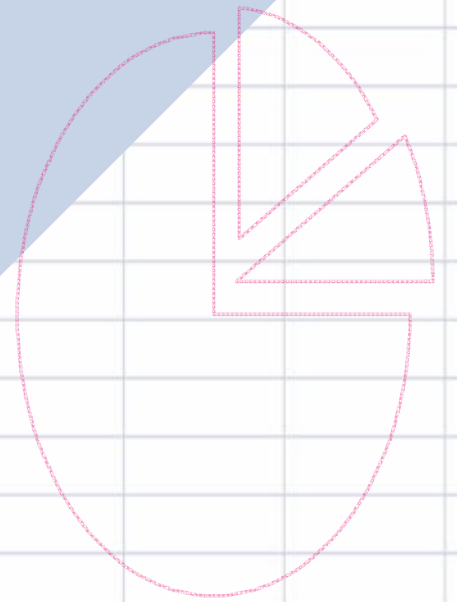
Se observan las medidas de seguridad apropiadas en los vallados de las obras y el equipamiento de los trabajadores.



La calificación en general de los trabajos en la vía pública son positivos.

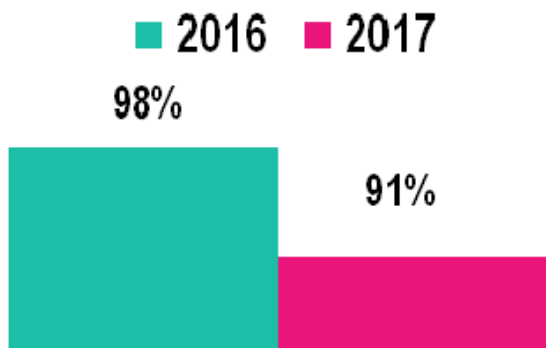
4 COMPARATIVA 2016 - 2017

CONOCIMIENTO DE OBRAS
PERCEPCIÓN DE TRABAJO EN VÍA PÚBLICA



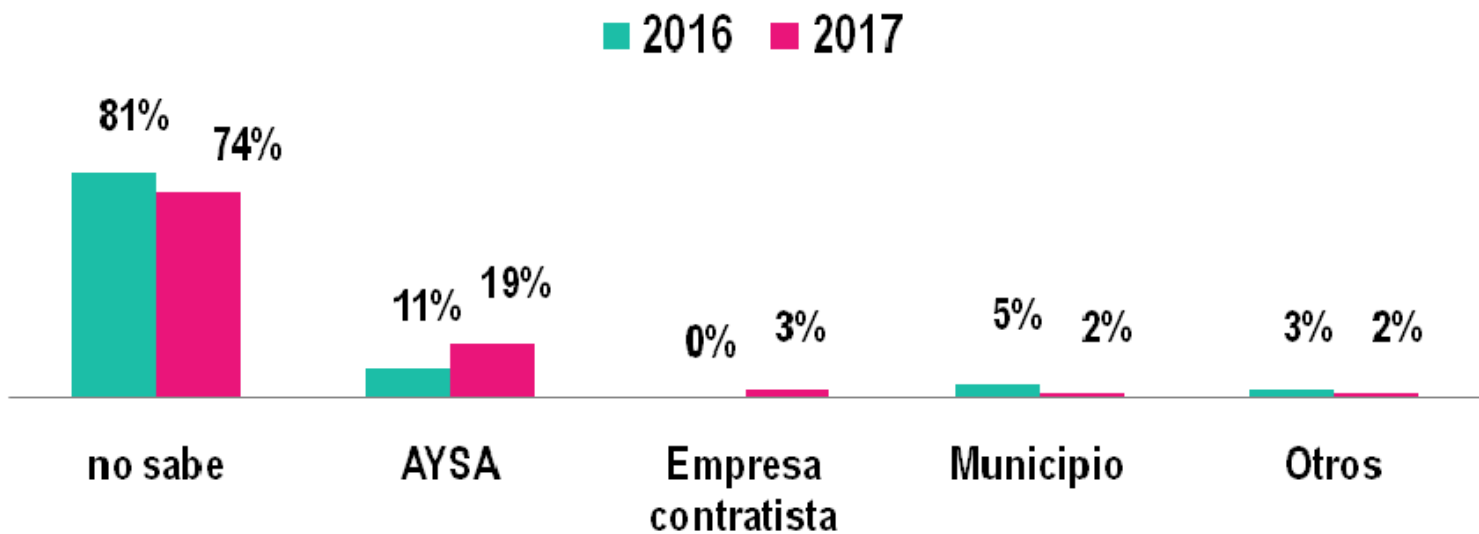
CONOCIMIENTO DE OBRAS

Sabe que se hicieron obras



↓%7 EL CONOCIMIENTO DE OBRA

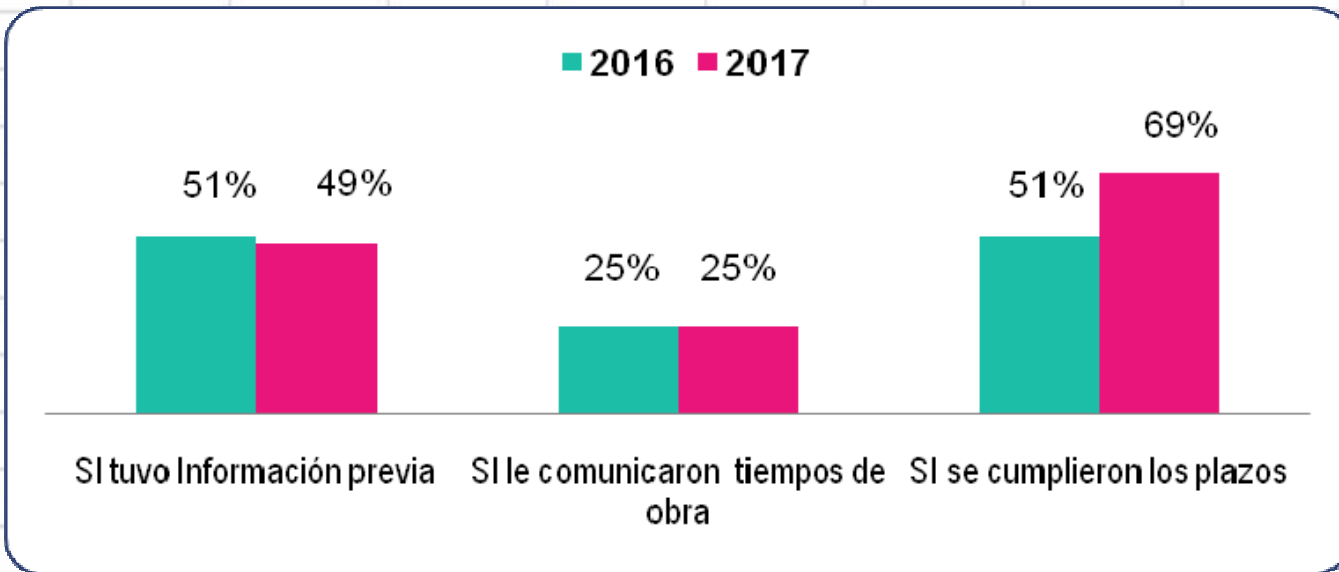
¿Quién cree que hizo la obra?



↓%7 EL DESCONOCIMIENTO RESPECTO DE QUIÉN REALIZA LA OBRA

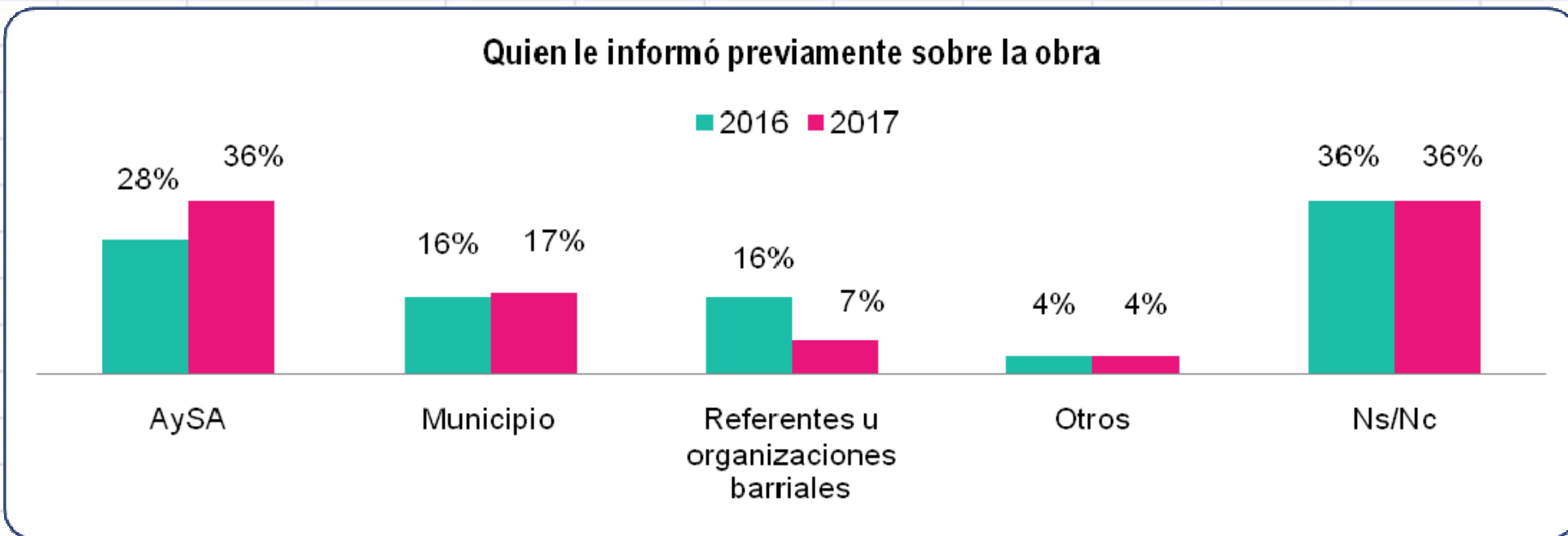
↑%8 LA PERCEPCIÓN DE AYSA COMO RESPONSABLE DE LA OBRA

CONOCIMIENTO DE OBRAS



↑%18 LAS RESPUESTAS POSITVAS EN RELACIÓN A EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE OBRA INFORMADOS

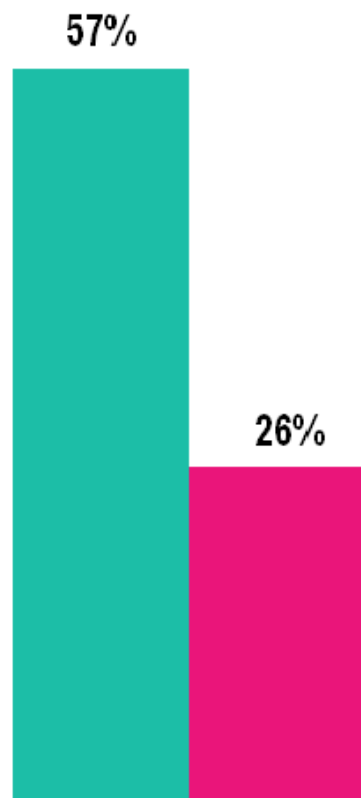
↑%8 AYSA COMO RESPONSABLE DE INFORMACIÓN PREVIA DE OBRA



CONOCIMIENTO DE OBRAS

SI le informaron sobre la conexión a la red

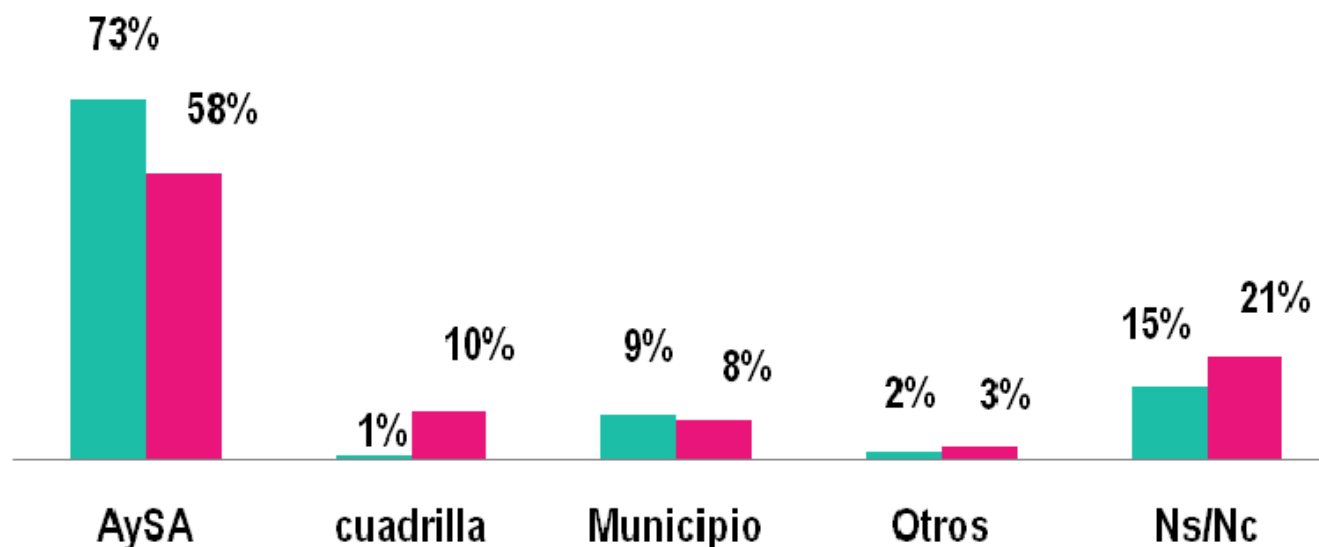
■ 2016 ■ 2017



↓%31 LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN RELACIÓN A LA CONEXIÓN AL SERVICIO

¿Qué institución le brindó la información?

■ 2016 ■ 2017



TRABAJO EN VÍA PÚBLICA



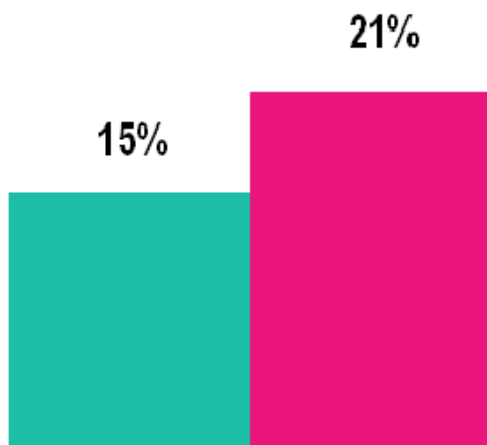
↑%6 LOS PROBLEMAS SUFRIDOS POR EL DESARROLLO DE LAS OBRAS



↓%16 LOS PROBLEMAS REFERIDOS A ROTURA DE VEREDAS.

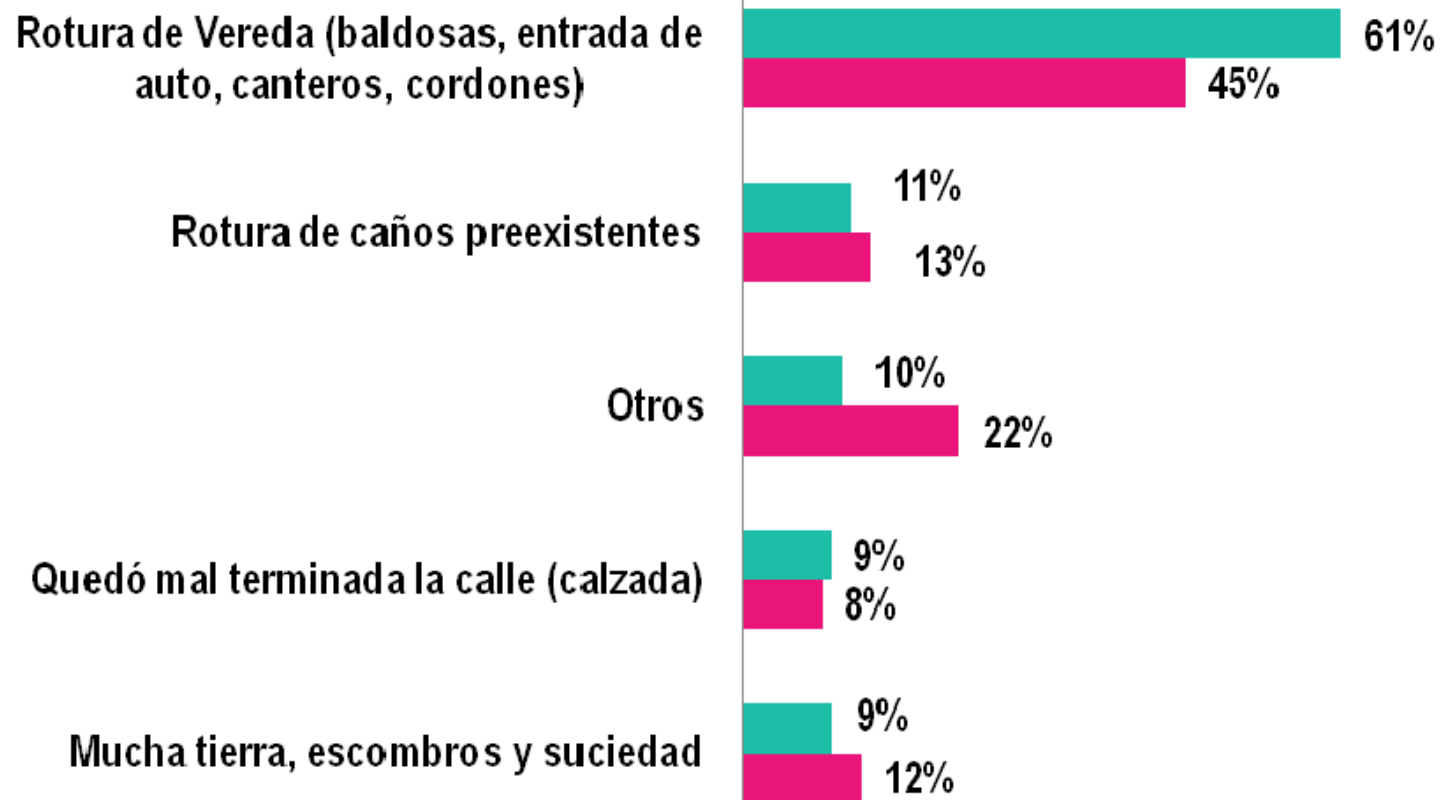
Si tuvieron problemas con la obra

■ 2016 ■ 2017

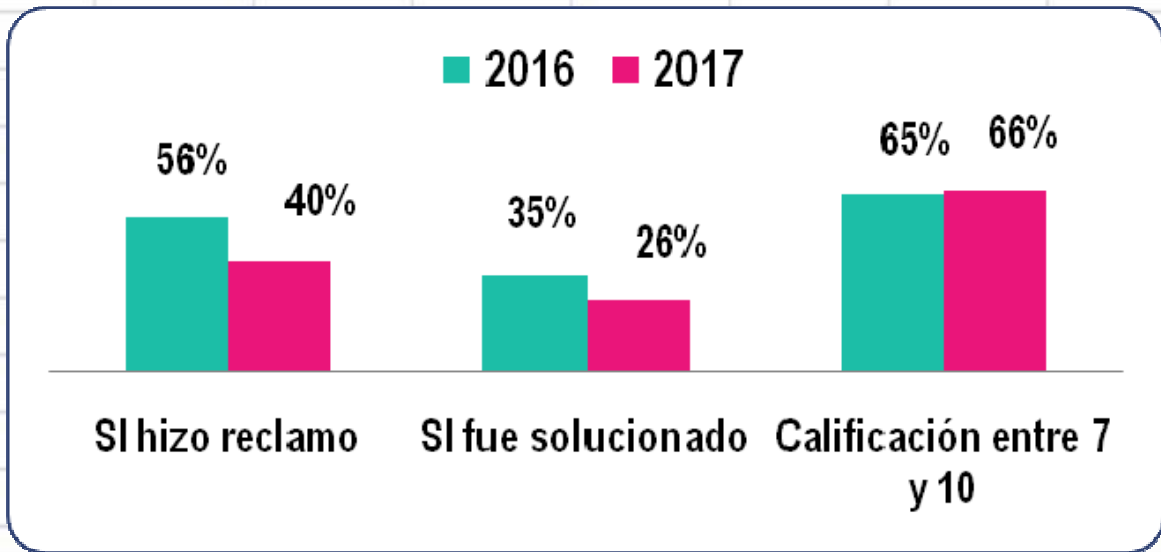


¿Qué tipo de problemas tuvo?

■ 2016 ■ 2017



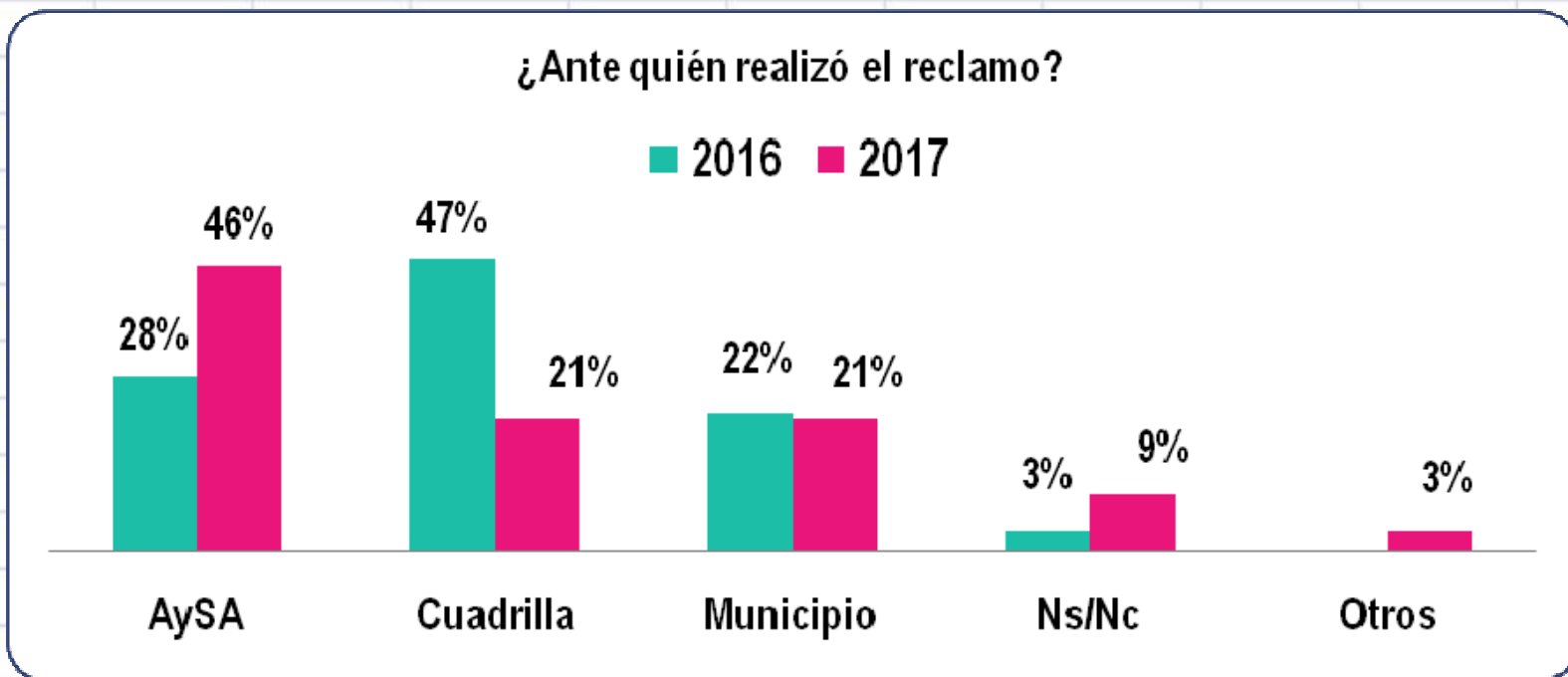
TRABAJO EN VÍA PÚBLICA



↓%16 LOS RECLAMOS EN RELACIÓN A LOS PROBLEMAS SUFRIDOS POR EL DESARROLLO DE LAS OBRAS

↓%9 LA SOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS REALIZADOS

LA CALIFICACIÓN DE LAS OBRAS EN GENERAL SE MANTIENEN EN LOS MISMOS PORCENTAJES



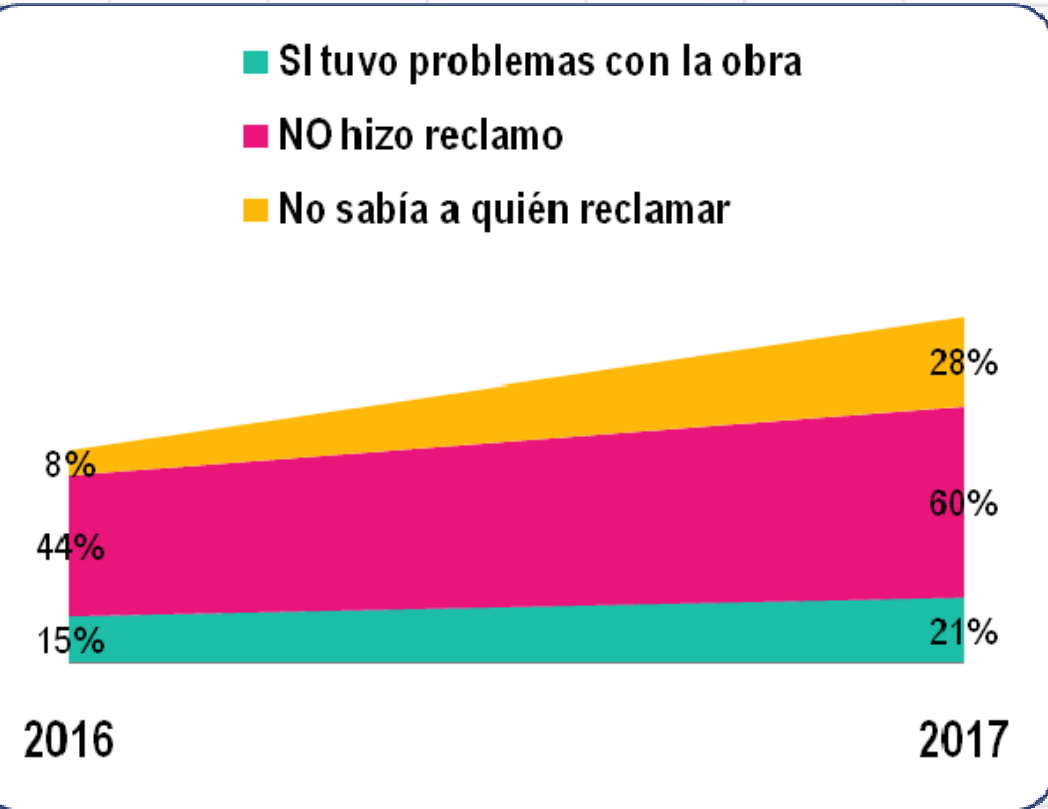
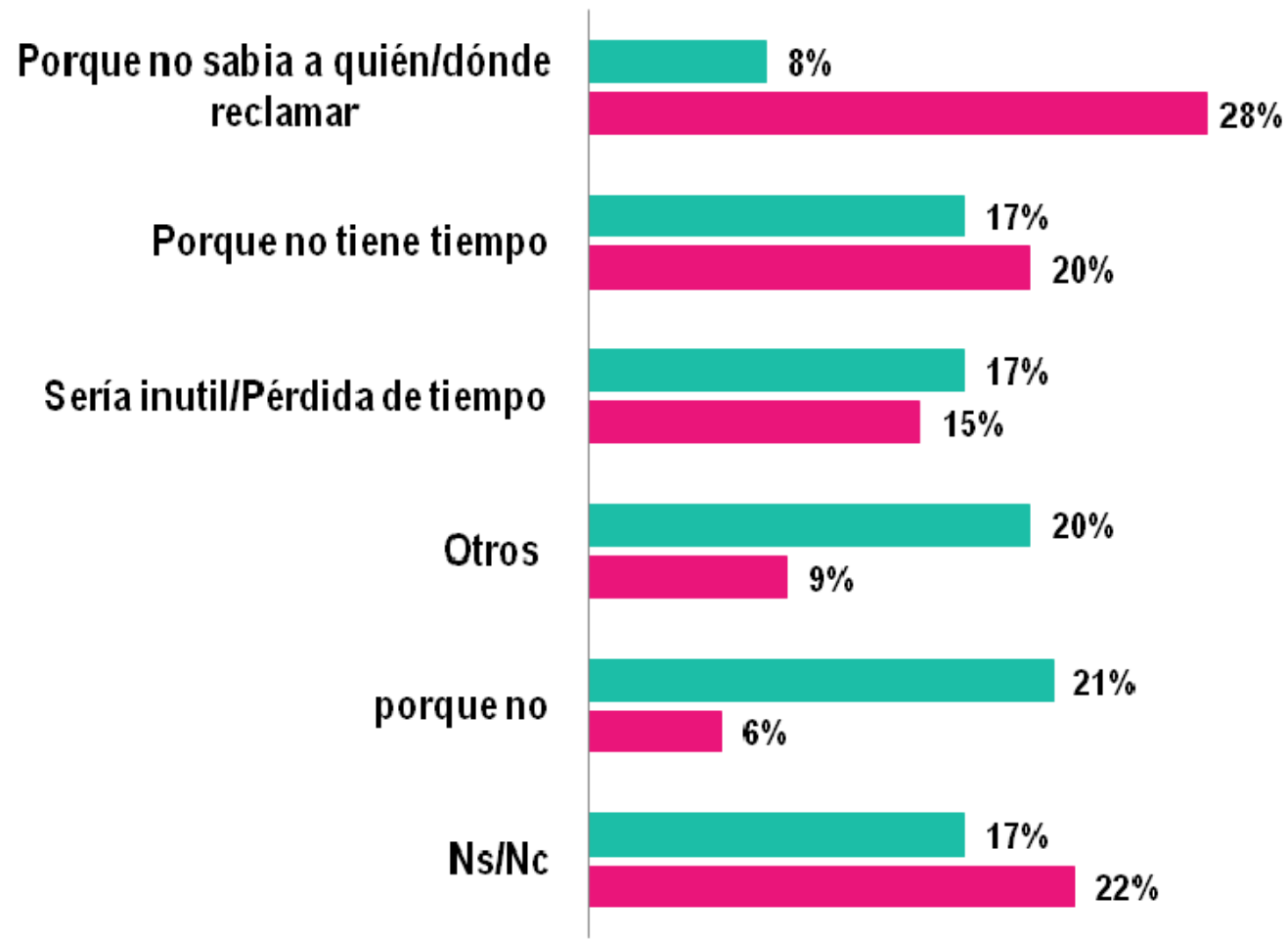
↑%18 LOS RECLAMOS REALIZADOS ANTE AYSA

↓%26 LOS RECLAMOS REALIZADOS ANTE LA CUADRILLA

TRABAJO EN VÍA PÚBLICA

¿Por qué no reclamó?

■ 2016 ■ 2017



5 CONCLUSIÓN

RESUMEN
PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES





CONOCIMIENTO DE OBRAS:

- ✓ Aún con cierta disminución en el año 2017, existe un alto conocimiento de la población respecto de las obras.
- ✓ A su vez, se observa una constante en relación a la poca información de las obras:
 - Información previa:
 - La institución encargada de realizar las obras
 - Los tiempos de obra
 - Información en obra
 - Cartelería insuficiente y/o ineficiente para crear una comunicación visual asertiva.
 - Información finalizada la obra
 - La conexión al servicio
- ✓ Espontáneamente la población RECLAMA MAYOR INFORMACIÓN en relación a la conexión al servicio de red.



TRABAJO EN VÍA PÚBLICA:

- ✓ Se observa una constante en:
 - ✓ La percepción positiva de las obras en general. (más del 65% entre 7 y 10 puntos)
 - ✓ En relación al tipo de obra se observa un bajo nivel de problemas en relación al desarrollo de las mismas (pequeño aumento en 2017, 21%)
 - ✓ Los problemas están referidos a inconvenientes menores en las veredas (roturas menores, entradas de automóviles, canteros, etc.)
 - ✓ Bajo nivel de reclamos en relación a los problemas sufridos.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES



Evaluar los planes de comunicación vigentes de la Empresa AySA relacionados a todas las etapas del proceso (PREVIO A OBRA, DURANTE OBRA, CONEXIÓN AL SERVICIO, FORMAS Y LUGARES DE RECLAMOS)



Fortalecer las líneas de acción comunicacional de la Agencia de Planificación.

- ✓ Folletería institucional
- ✓ Página Web del organismo
- ✓ Coordinación con la empresa concesionaria en campañas de difusión y comunicación en obra



Dar publicidad de las vías de Atención al Usuario de la Agencia de Planificación:

- ✓ En las boletas de facturación de AySA
- ✓ En las oficinas de atención al Usuario de AySA
- ✓ En la página Web de AySA
- ✓ En la información brindada al vecino antes y durante el desarrollo de la obra



Implementar un sistema informático y digitalizado de Atención al Usuario contemplando la incorporación de dispositivos y recursos para tal propósito.

- ✓ Teniendo en cuenta que la mayor parte de los problemas son de finalización y rotura de veredas, contemplar canales ágiles de vinculación con la concesionaria para la resolución rápida de los problemas producidos.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES



Fortalecer, en el marco de la Comisión Asesora de la A.PLA, las acciones de coordinación con los Municipios para la implementación conjunta de tareas de campo y comunicacionales ajustadas a las necesidades de cada una de las jurisdicciones.



Realizar encuestas permanentes de monitoreo sobre Conocimiento de Obras y Grado de satisfacción del trabajo en vía pública. Análisis de evolución de las variables analizadas.

