



Ministerio de Administración Pública Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
(CORAAPPLATA)

Realizado por:

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

JULIO 2019



INDICE

FICHA TÉCNICA	3
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	5
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	7
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	14
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	17
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	19



FICHA TÉCNICA



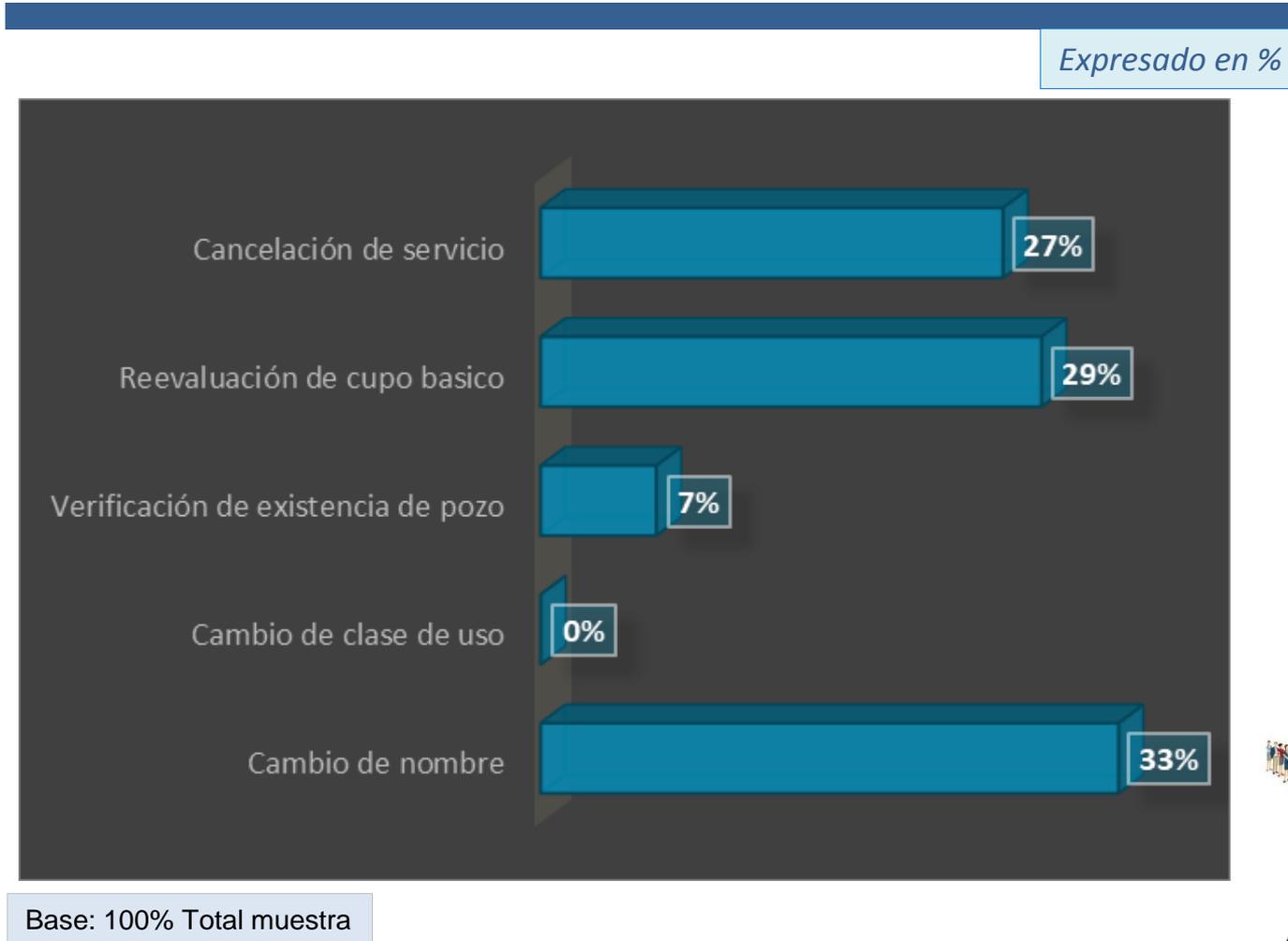
- UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de los servicios de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA).
- MUESTRA:** 45 entrevistas, con un error general de $\pm 4,99\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- CUESTIONARIO:** Estructurado.
- SELECCIÓN:** Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de los Ministerios e instituciones seleccionados.
- ENTREVISTA:** Personal.
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Mayo 20 - Junio 10 de 2019.
- REALIZACIÓN:**
EMPRESA FUNDADORA DE ADEIMO (Asociación Dominicana de Empresas de Investigación de Mercado y de Opinión)
SIGMA DOS REPÚBLICA DOMINICANA es miembro de ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) y ALACOP (Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos).



MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN



P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

■ satisfecho
(7-10)

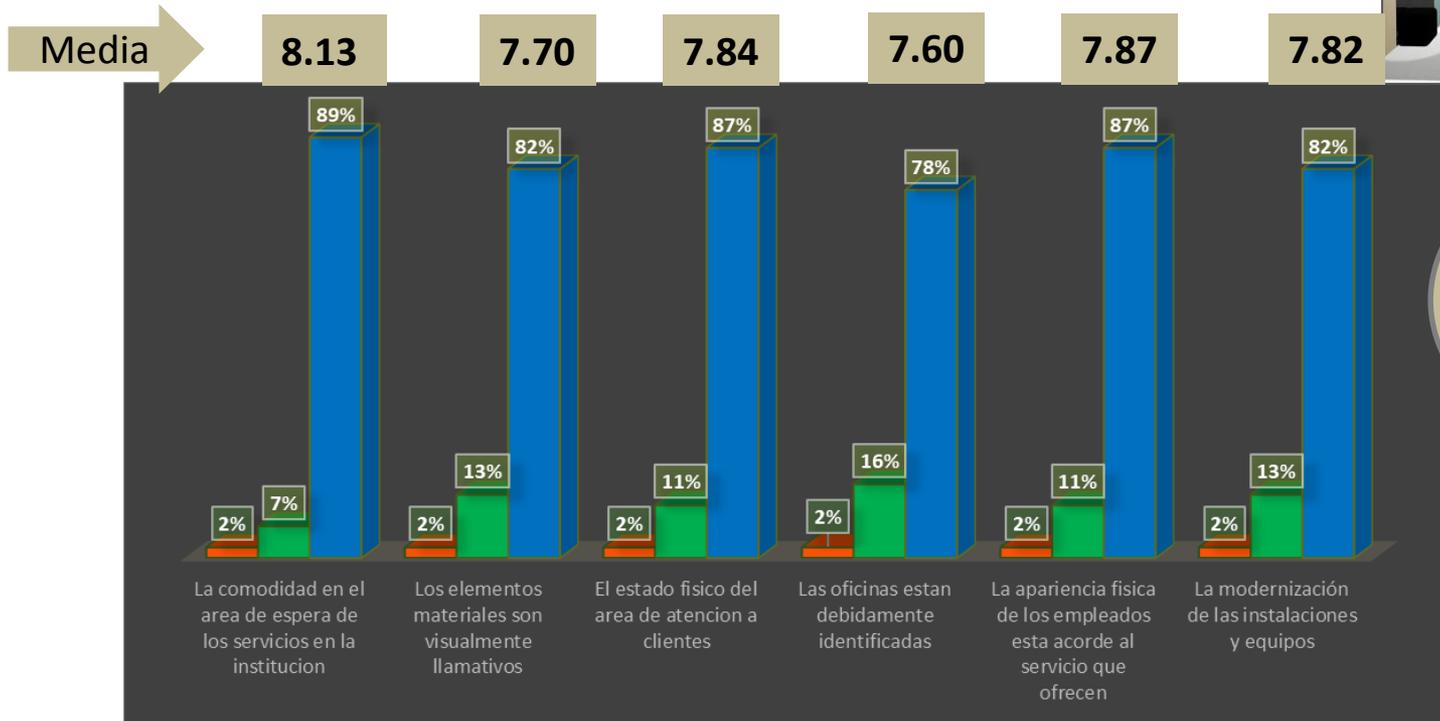
■ Poco satisfecho
(4-6)

■ insatisfecho
(0-3)



A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Valoración Global de la Dimensión 8.38

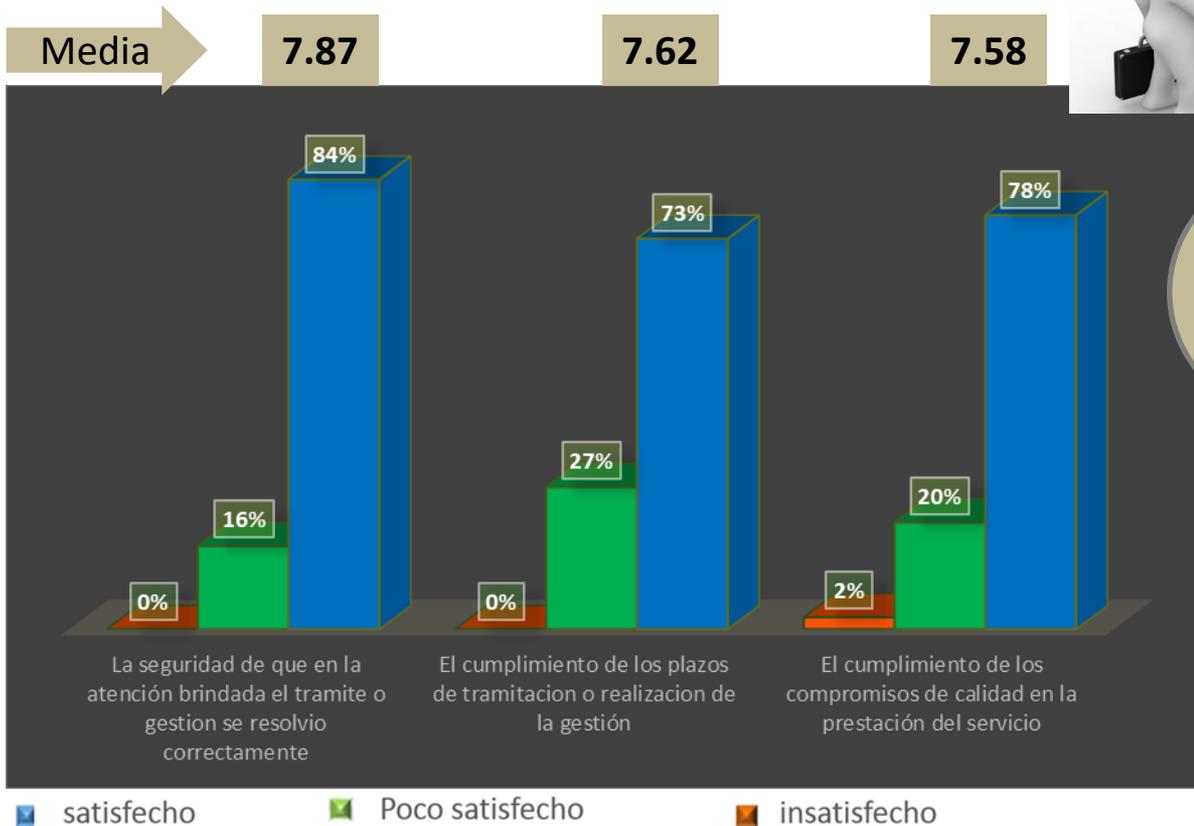
■ satisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ insatisfecho

Base: 100% Total muestra



A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



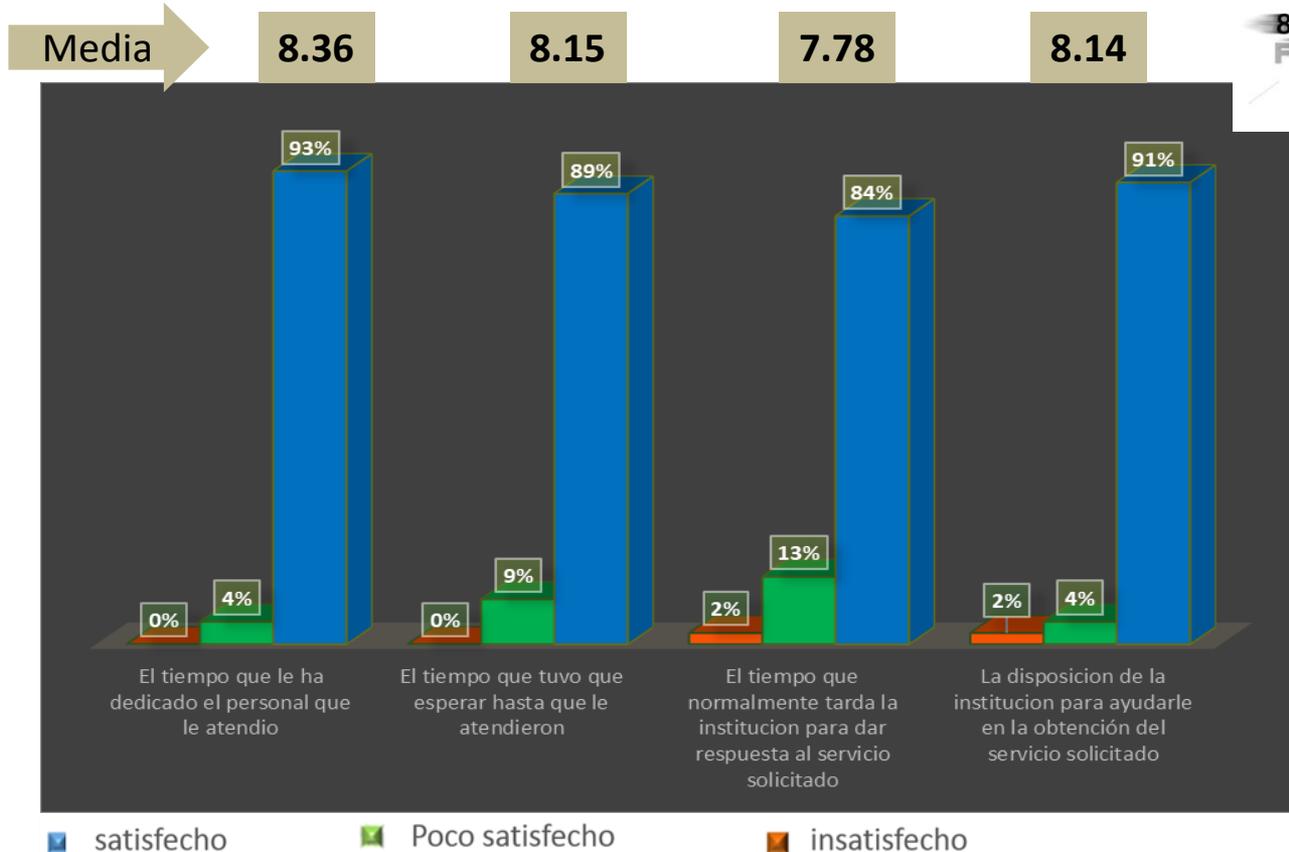
Valoración Global de la Dimensión 8.11

Base: 100% Total muestra



Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

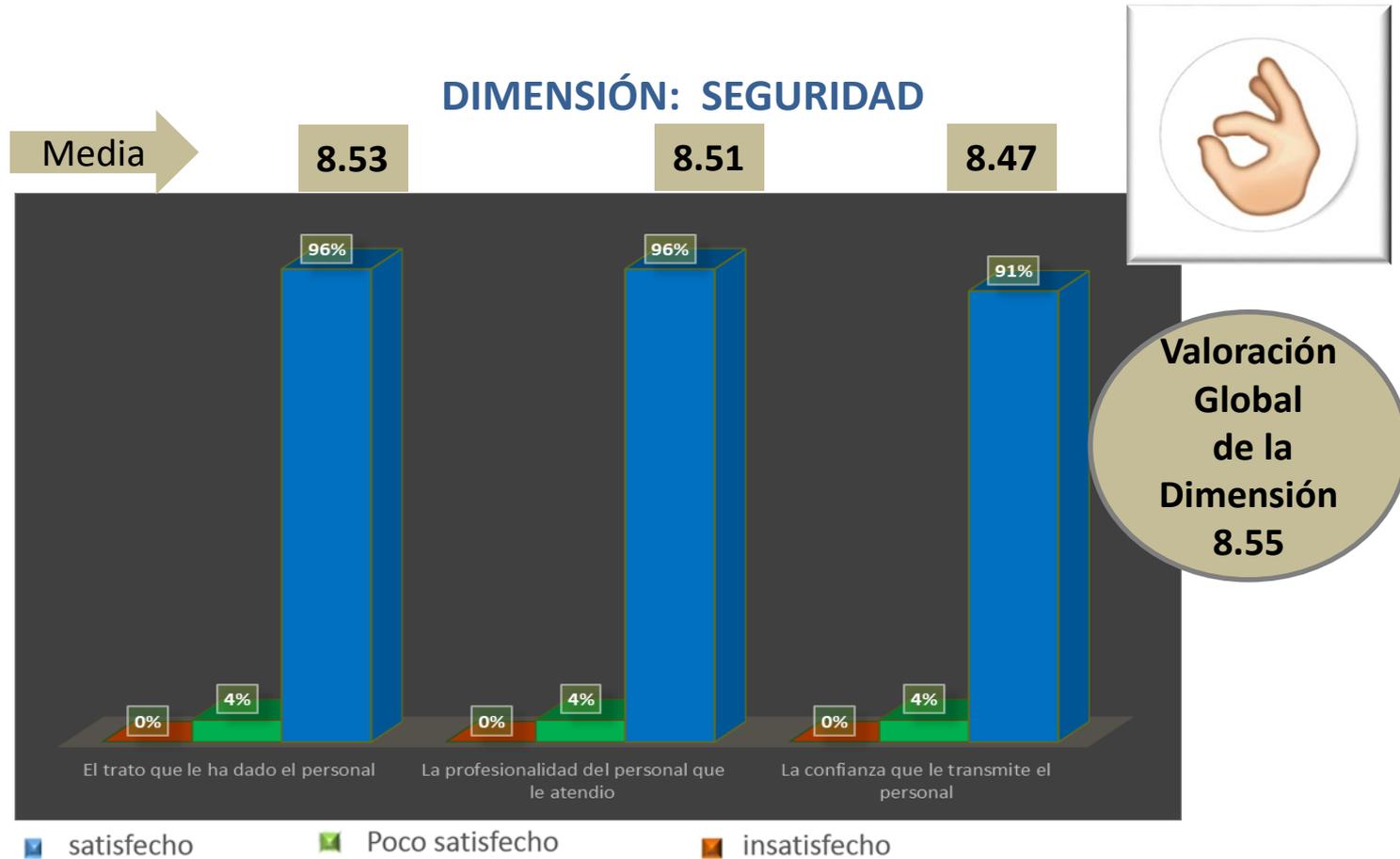


Valoración Global de la Dimensión 8.40

Base: 100% Total muestra



A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...

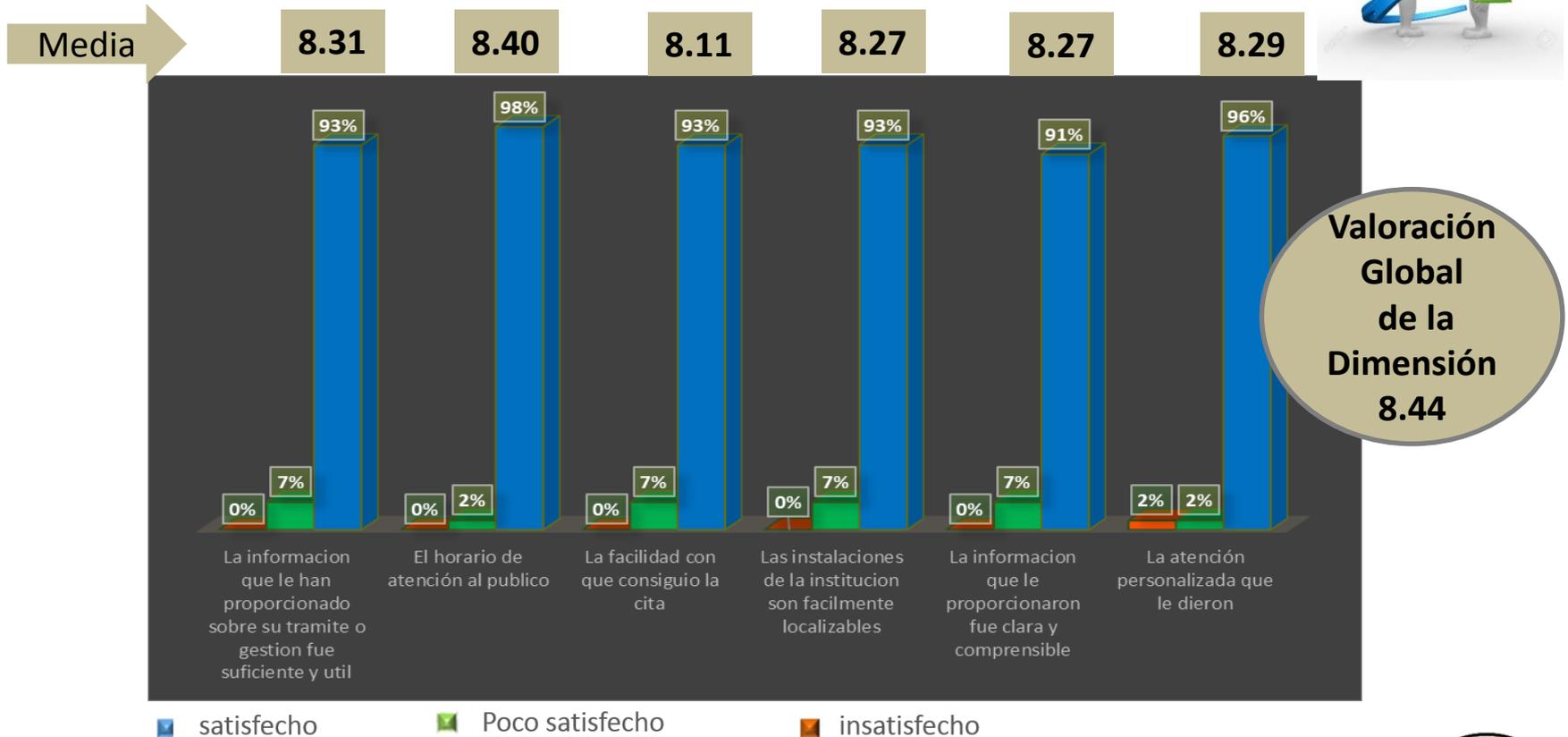


Base: 100% Total muestra



Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...

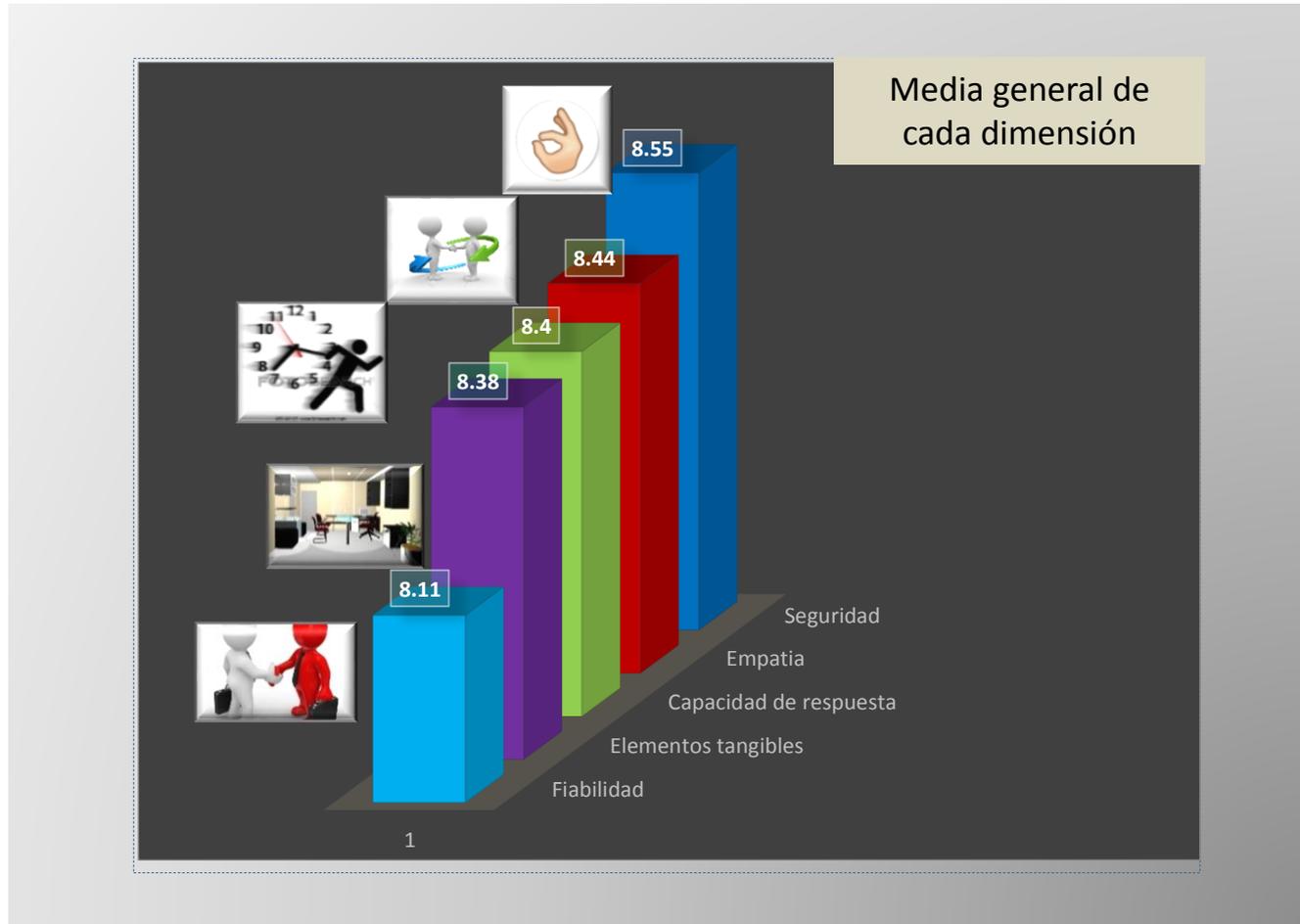
DIMENSIÓN: EMPATÍA



Base: 100% Total muestra



RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Base: 100% Total muestra



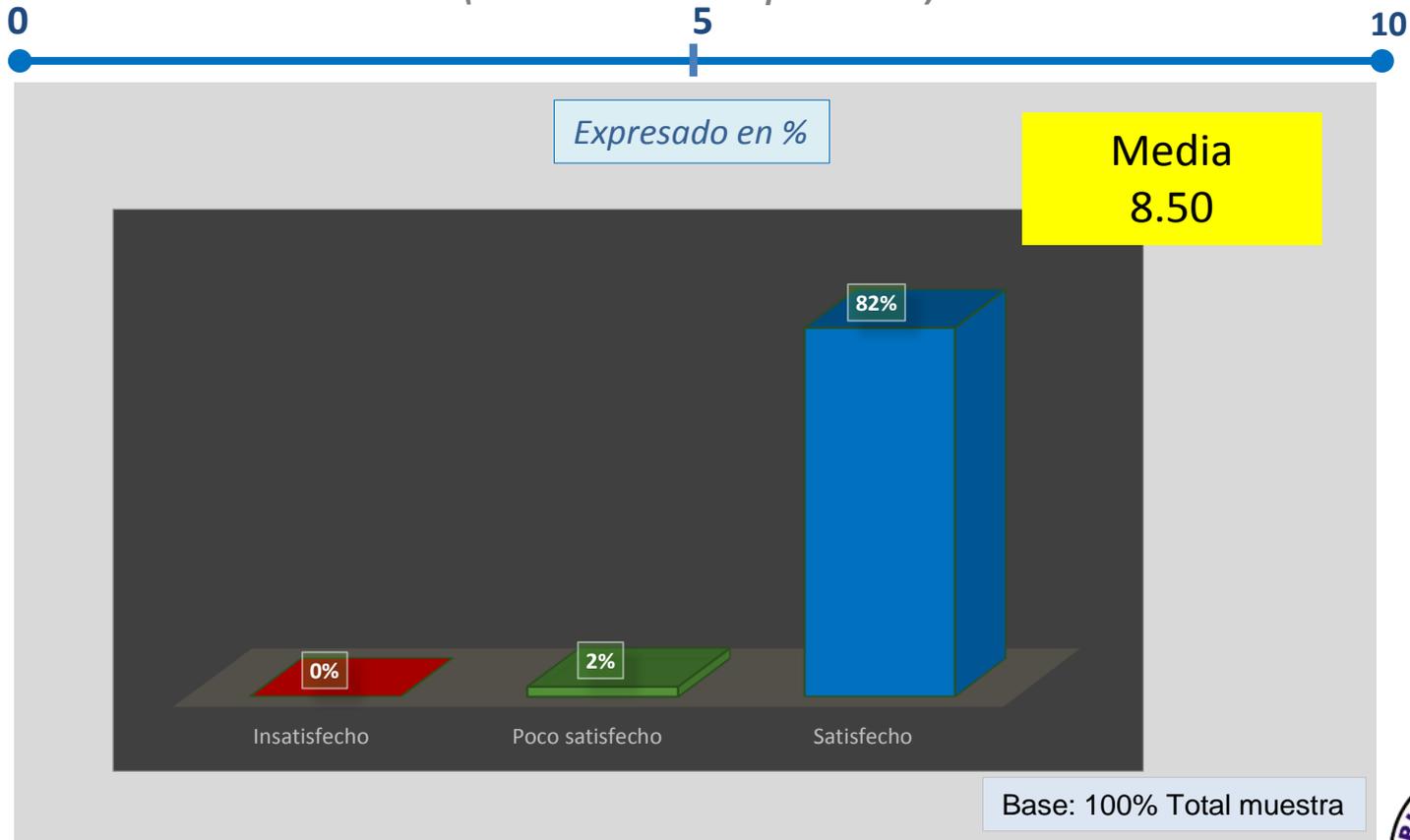
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



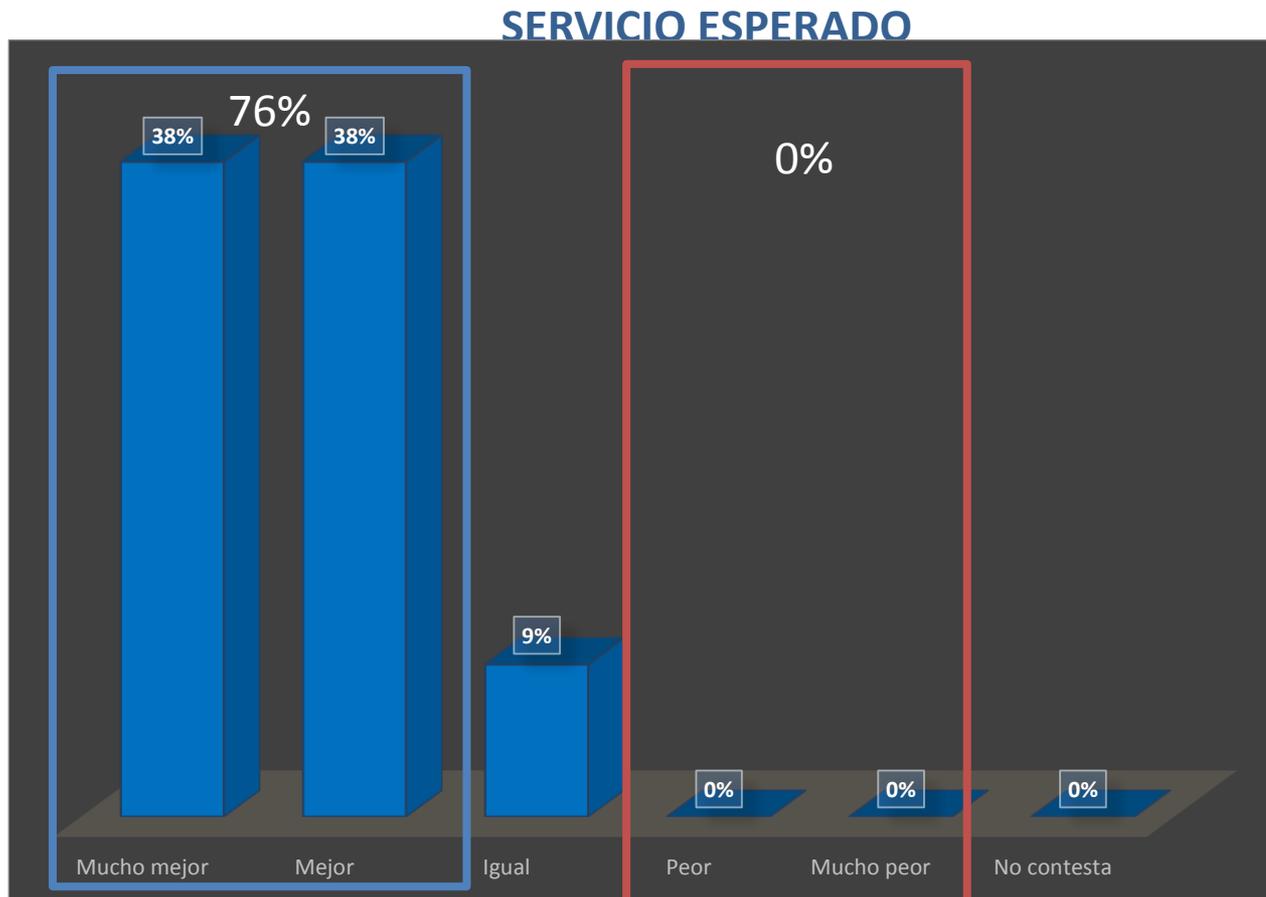
P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

(Sobre escala de 10 posiciones)



P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra



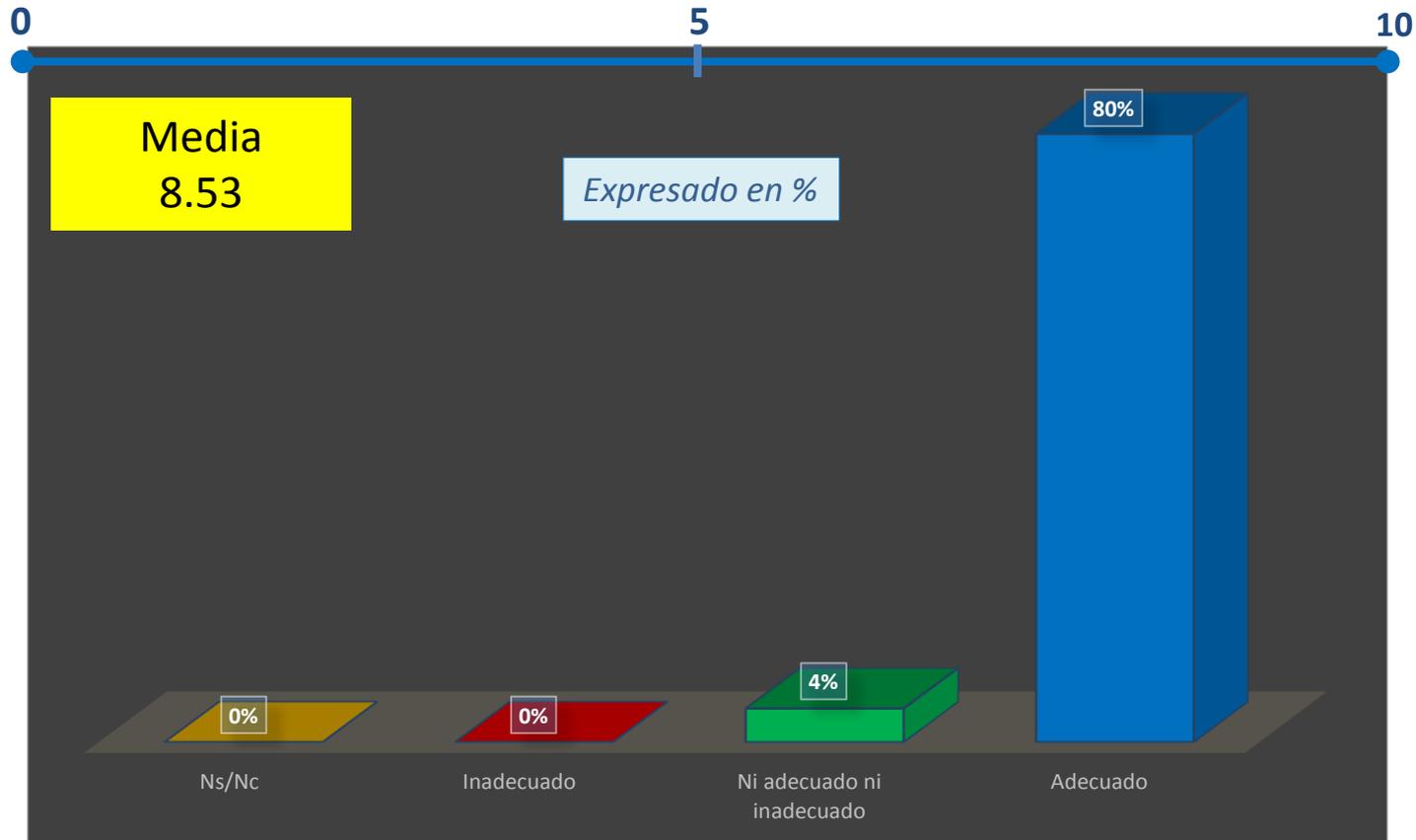
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 100% Total muestra



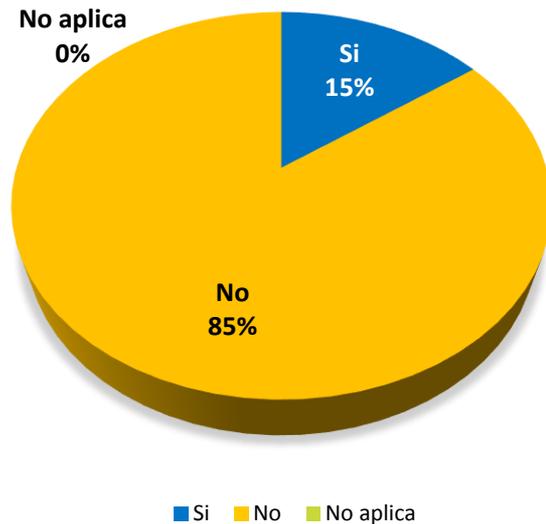
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES



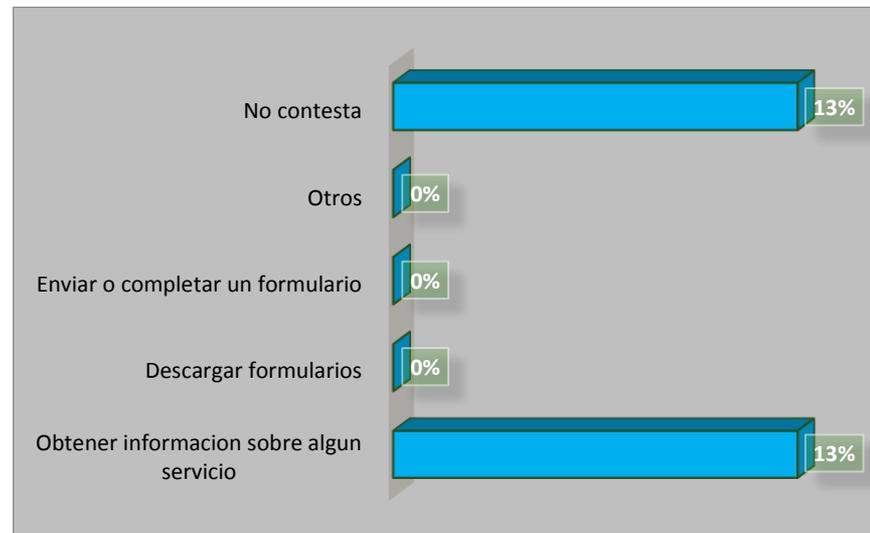
P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?
P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Expresado en %

Contacto con la página Web



Motivo del contacto



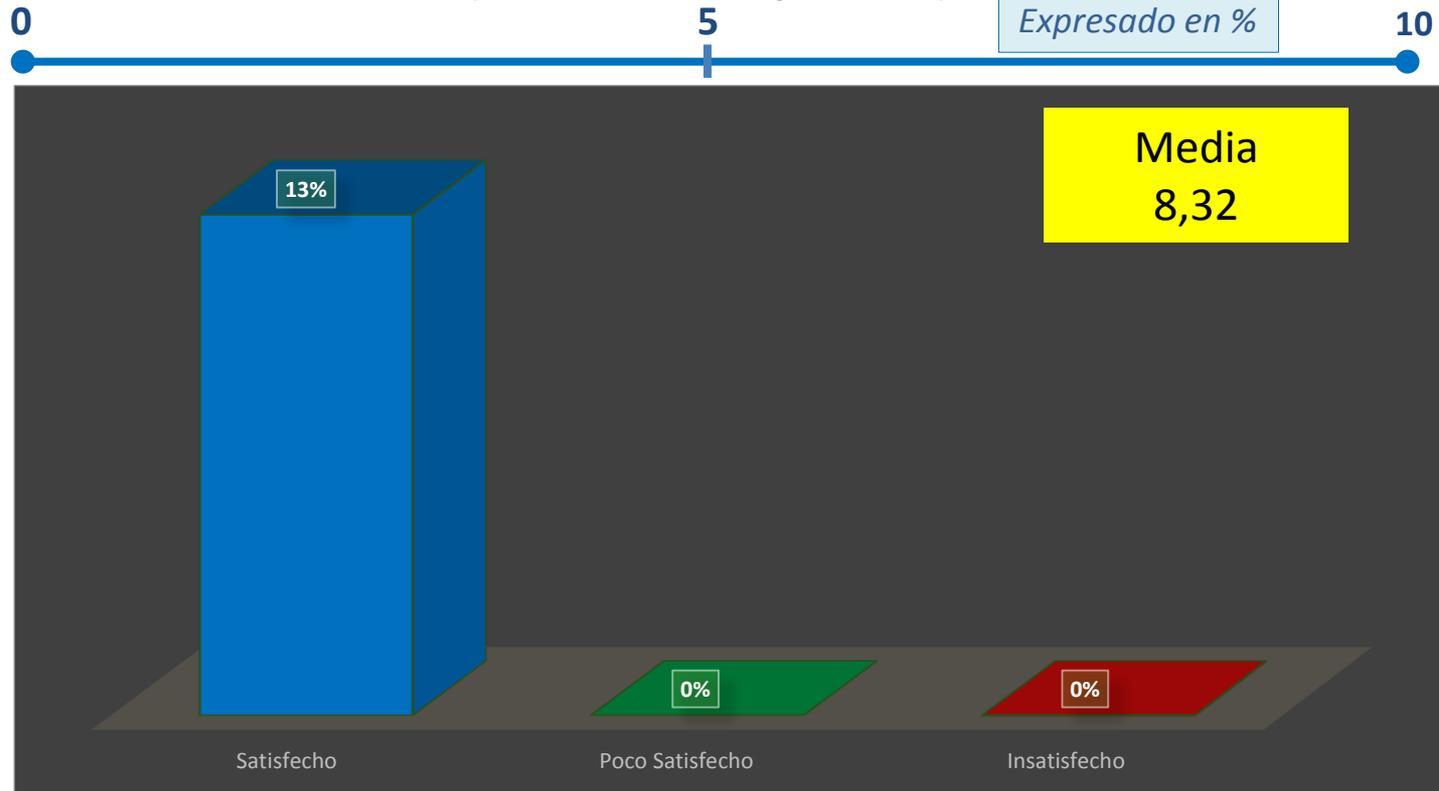
Base: 26.67%

Base: 100% Total muestra

P12. Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Valoración de la página web de la institución

(Sobre escala de 10 posiciones)

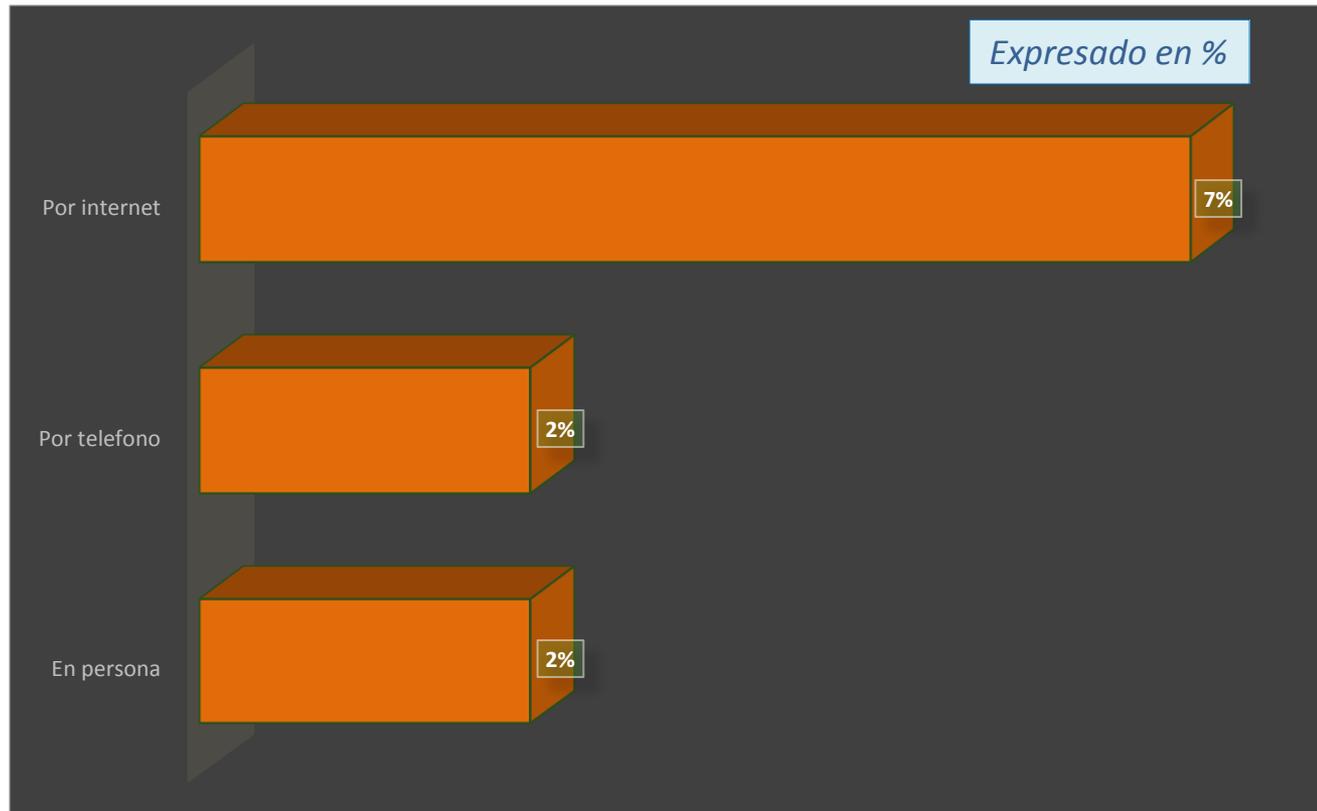


Base: 15.56%



P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 11.1% Total muestra

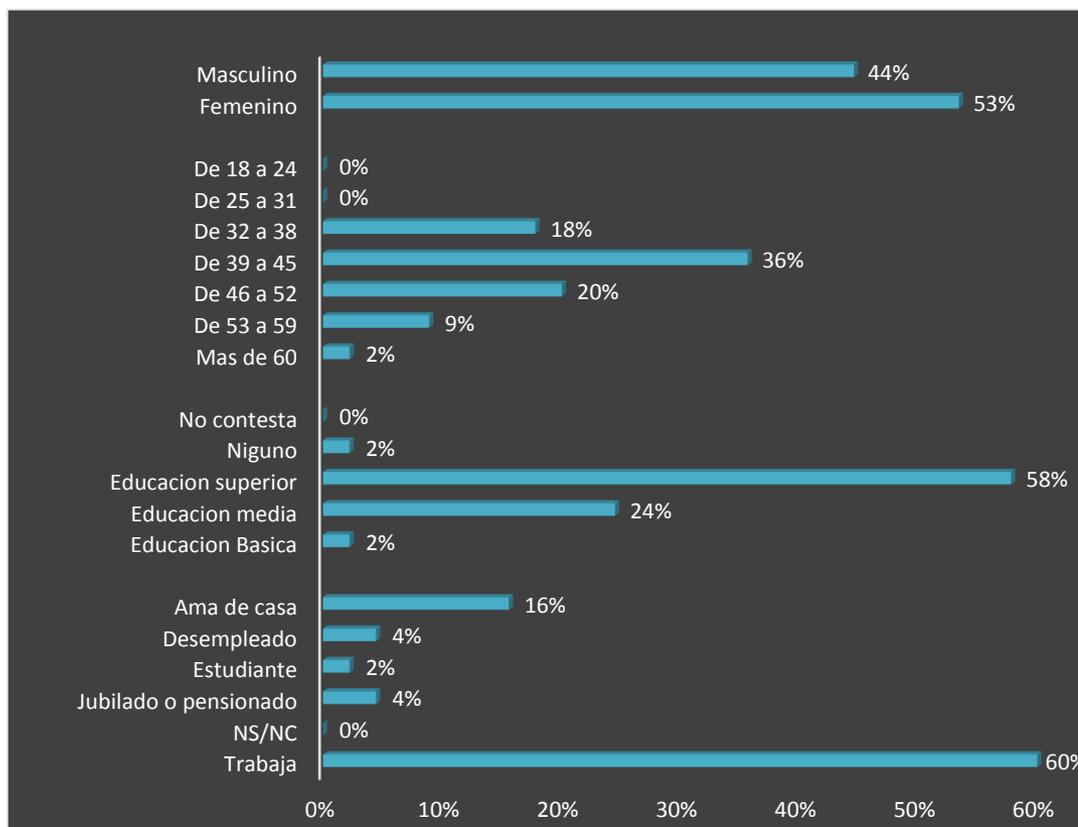


PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

Expresado en %



designed by freepik.com



Base: 100% Total muestra

SIGMADOS

REPÚBLICA DOMINICANA

**Avda. Bolívar, 357 casi esq. Socorro Sánchez
Edif. Profesional Elam's Suite 4 Gazcue
Distrito Nacional (Santo Domingo)**

+1 809 686 3636

info@sigmadosrd.com

