



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

FICHA TECNICA

Objetivo Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

Descripción La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción recibida por el cliente ante la prestación de los 29 servicios que ofrecemos, dentro de los cuales podemos mencionar : Análisis Bacteriológicos de La Calidad del Agua, Análisis Físicoquímicos para Agua de Consumo Humano, Activación de Contrato de Servicio, Cancelación de Contratos, Cambio de Nombre de Contrato, Solicitud Duplicado de Factura, Descuento de Mora por Saldo, Acuerdos de Pago, Charlas Educativas, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios, Instalación de Acometidas, Permisos para Pozos y Filtrantes, Cursos Técnicos de Plomería (Fontanería), así como Suministro de Agua por Red, entre otros.

Universo Ciudadanos Clientes que solicitan los distintos servicios que brinda la CAASD

Muestra 823 entrevistas, de las cuales regresaron 728, con un error general de +4,99%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.

Aplicación del instrumento La aplicación de los instrumentos se realizó en físico a través de nuestras oficinas comerciales, así como el Laboratorio, el CENDOC, las Direcciones de Operaciones, Ingeniería e Hidrogeología y Medio Ambiente, además de Sociales y Recursos Humanos. A nivel digital, a través de nuestra página web www.caasd.gob.do y correos dirigidos a clientes que posean el medio de comunicación.

Fecha de aplicación La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estuvo aplicando desde el 13 de mayo hasta el 13 de junio del año en curso.

Unidad encargada Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional