



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

**Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los
Servicios Públicos en la Administración Pública General**

Junio 2019



INDICE

INTRODUCCION	3
FICHA TÉCNICA	4
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION	6
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	8
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	12
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	18
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	21
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	23
PLAN DE ACCION	27



Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) comprometida en medir la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que ofrece aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General tomando en cuenta los puntos establecidos en la resolución Núm. 03-2019 la cual establece el proceso para la realización de dicha encuesta en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Por medio de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública se mide la calidad y eficacia de los servicios públicos prestados por el Estado, los cuales están destinados a “satisfacer las necesidades de interés colectivo”.

En el caso de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) la encuesta fue enfocada en los tres servicios principales que brinda la institución de manera que nos permita alinear dicha encuesta con la Carta Compromiso al Ciudadano vigente en nuestra institución, estos servicios son: formalización de Contrato Servicios Nuevo, Cancelación de Contrato y Cierre Temporal de Servicio.



FICHA TÉCNICA



FICHA TÉCNICA

- UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de servicios públicos de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)
- MUESTRA:** 524 entrevistas, con un error general de $\pm 4,86\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** Clientes de los servicios Formalización de Contrato, Cancelación de Control y Cierre Temporal de la Oficina Principal Nibaje.
- ENTREVISTA:** Personal
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 10 al 24 de Junio de 2018
- REALIZACIÓN:** Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)

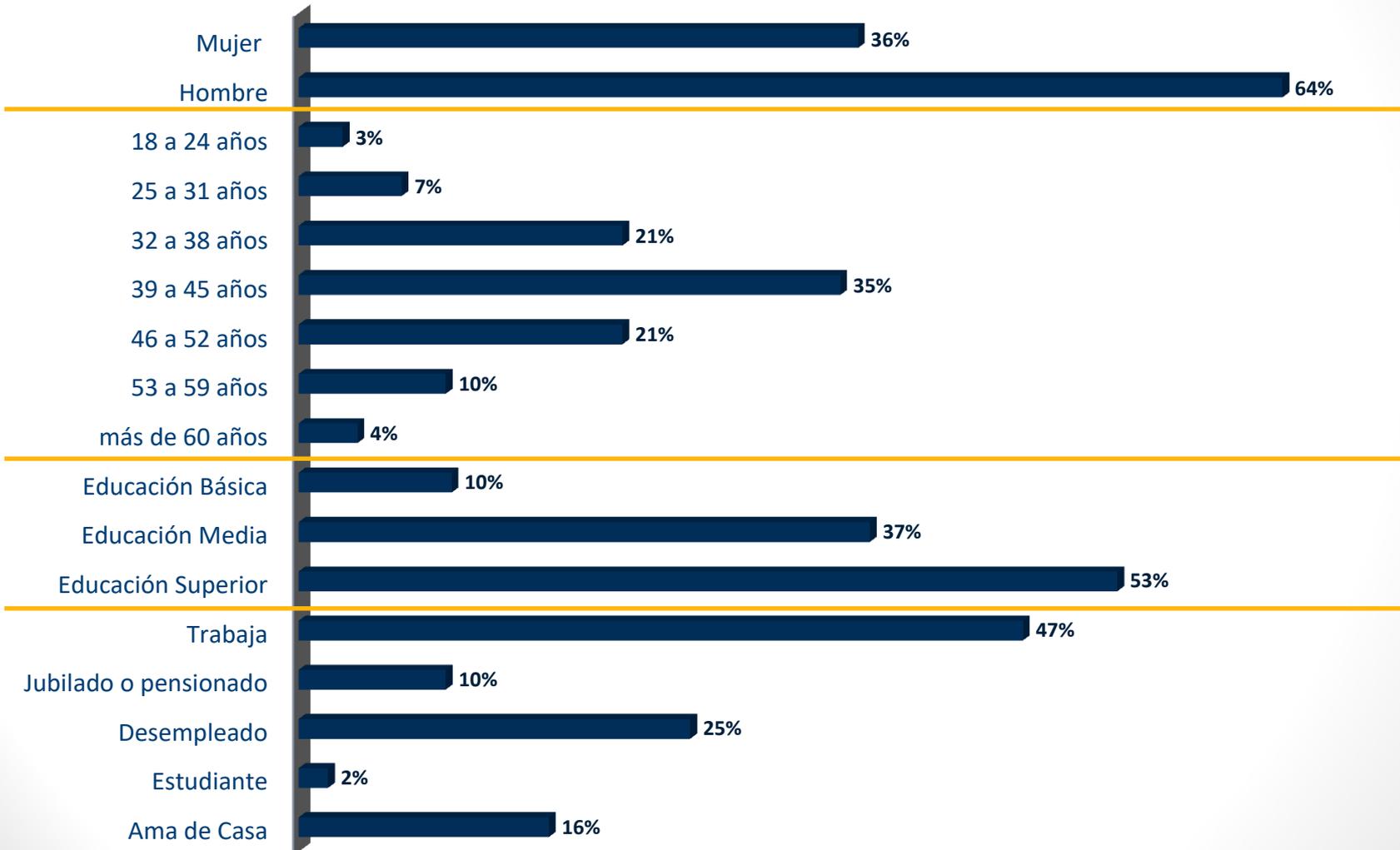


PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

Perfil del Entrevistado

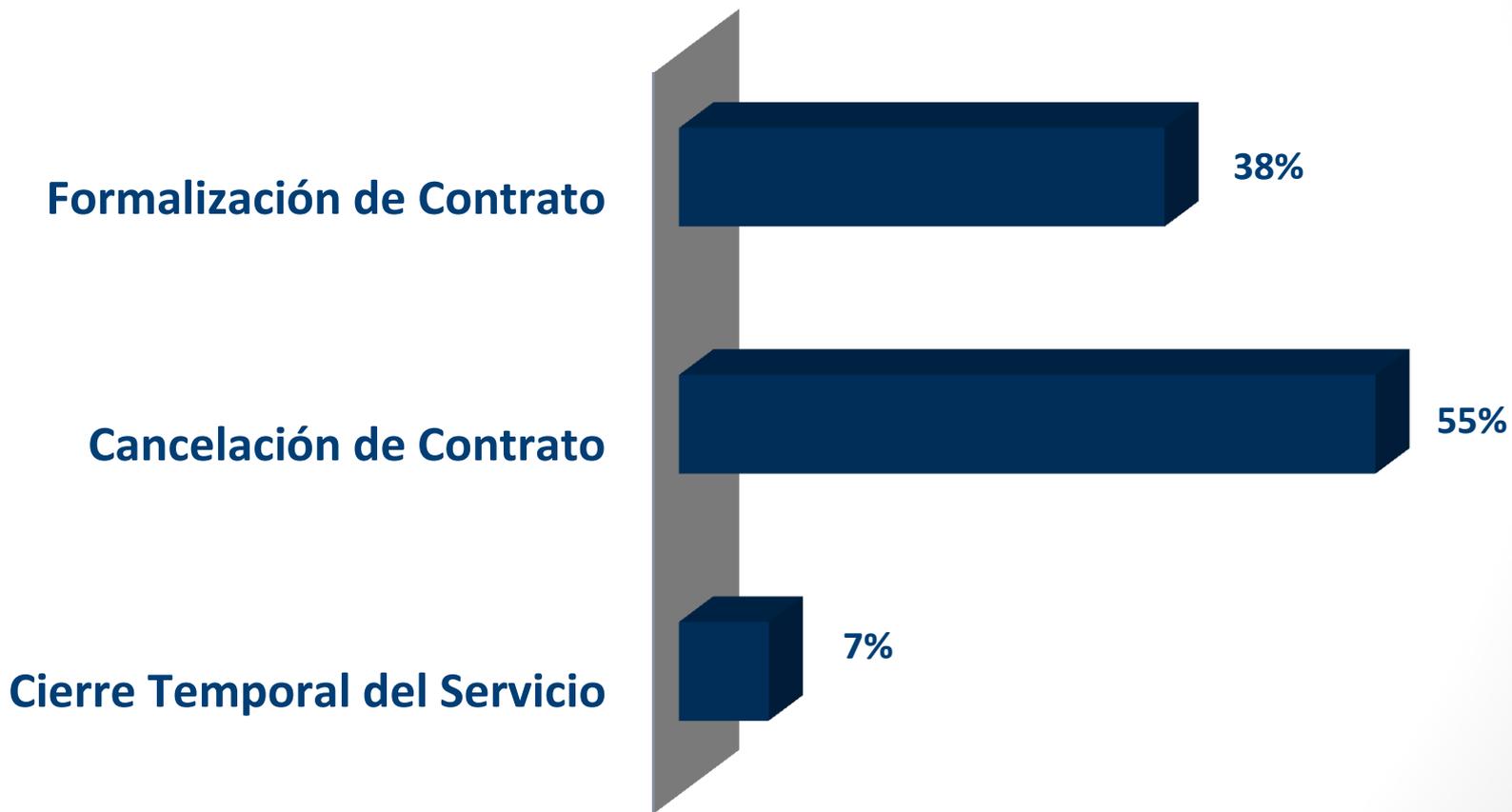




MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION



Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?





Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Servicio	Género		Rango de Edad						
	Hombre	Mujer	18 a 24 años	25 a 31 años	32 a 38 años	39 a 45 años	46 a 52 años	53 a 59 años	más de 60 años
Formalización de Contrato	36%	42%	33%	34%	27%	42%	33%	60%	45%
Cancelación de Contrato	60%	46%	47%	51%	68%	53%	59%	30%	45%
Cierre Temporal	4%	12%	20%	14%	5%	4%	8%	10%	10%



Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Servicio	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de Visita	
	Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado ó Pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de Casa	Mañana	Tarde
Formalización de Contrato	38%	26%	47%	35%	40%	23%	30%	71%	78%	22%
Cancelación de Contrato	42%	66%	49%	59%	50%	71%	50%	20%	86%	14%
Cierre Temporal	19%	8%	4%	6%	10%	5%	20%	9%	72%	28%

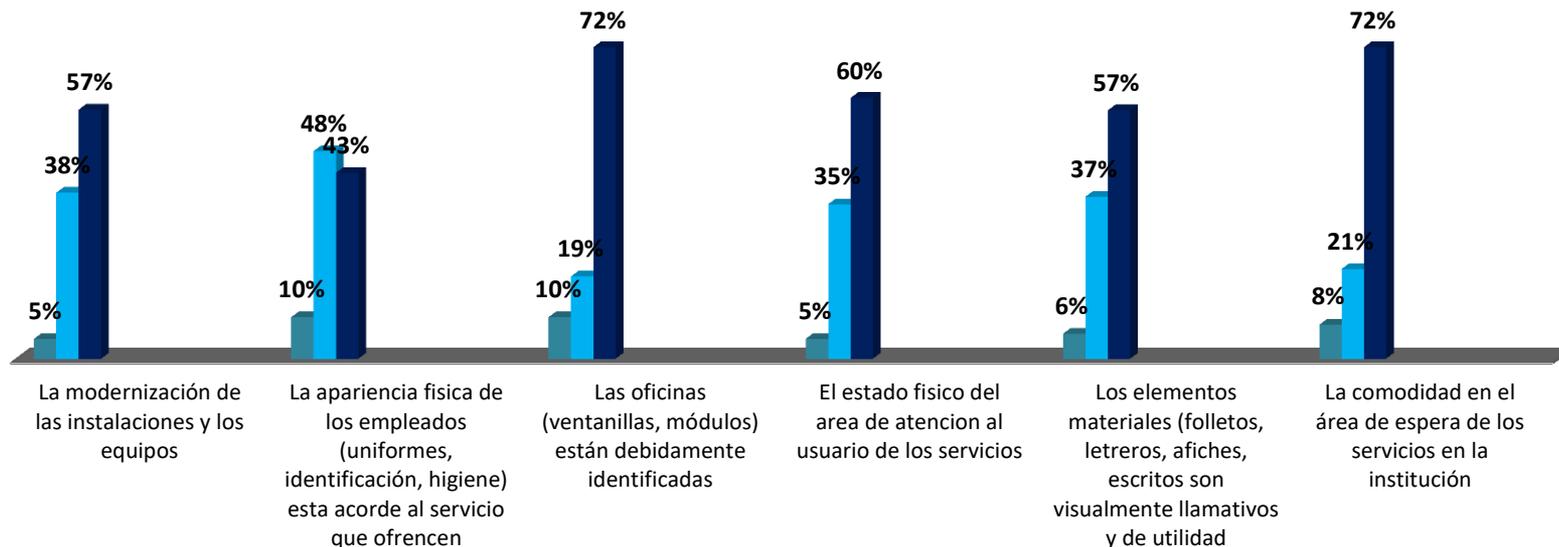


SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

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

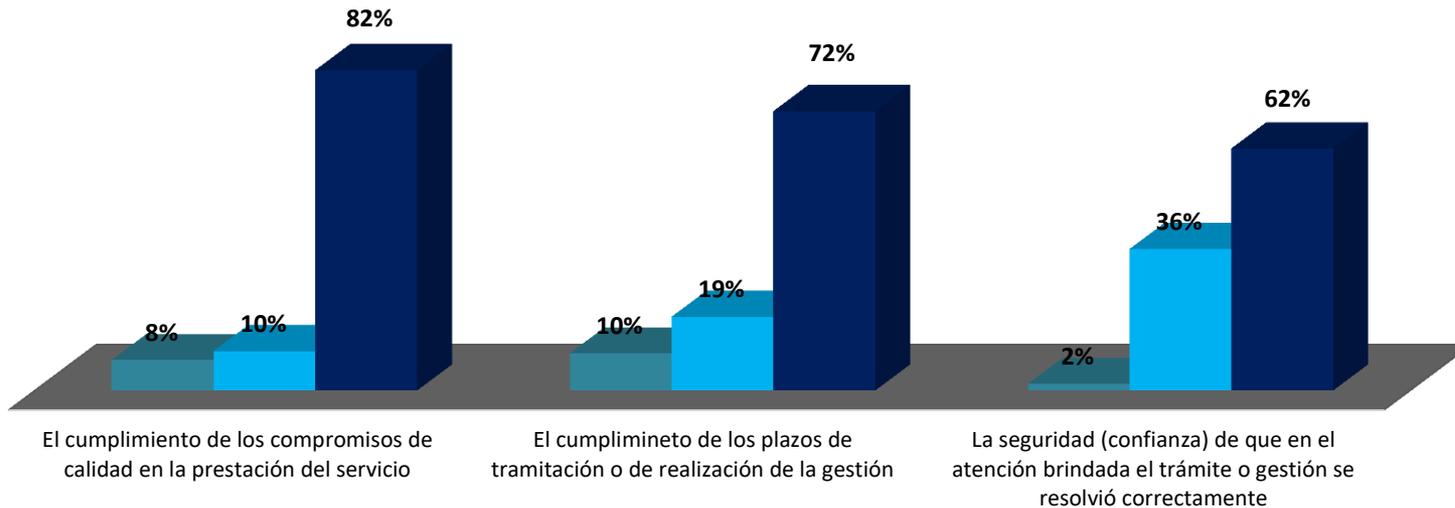
■ Satisfecho ■ Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ■ Insatisfecho



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

Dimensión: Fiabilidad

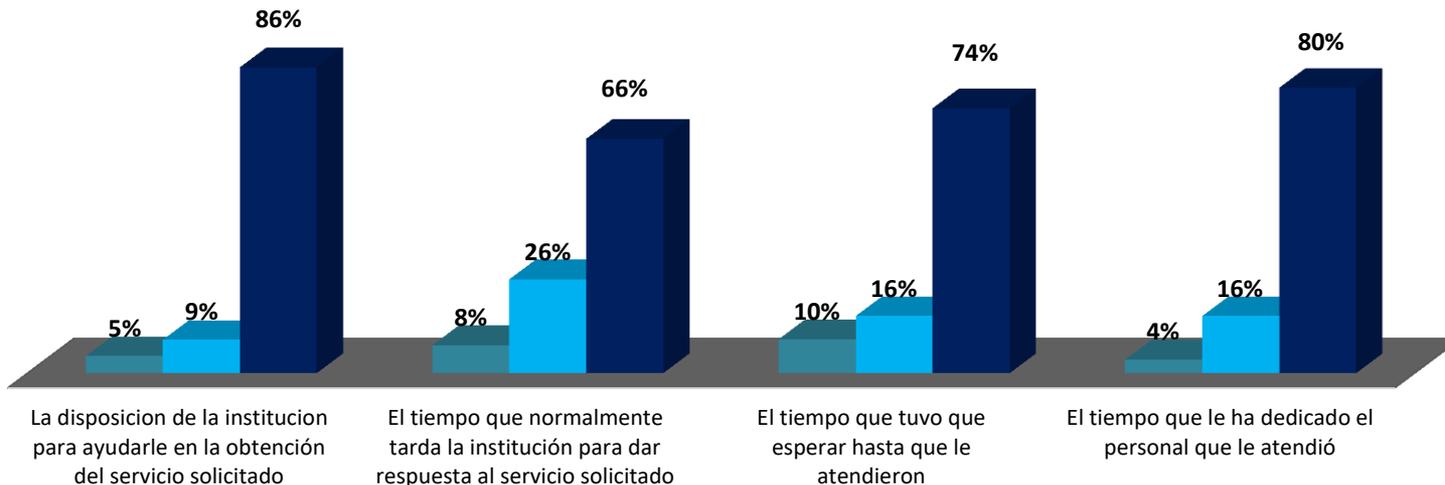
■ Satisfecho ■ Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ■ Insatisfecho



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...

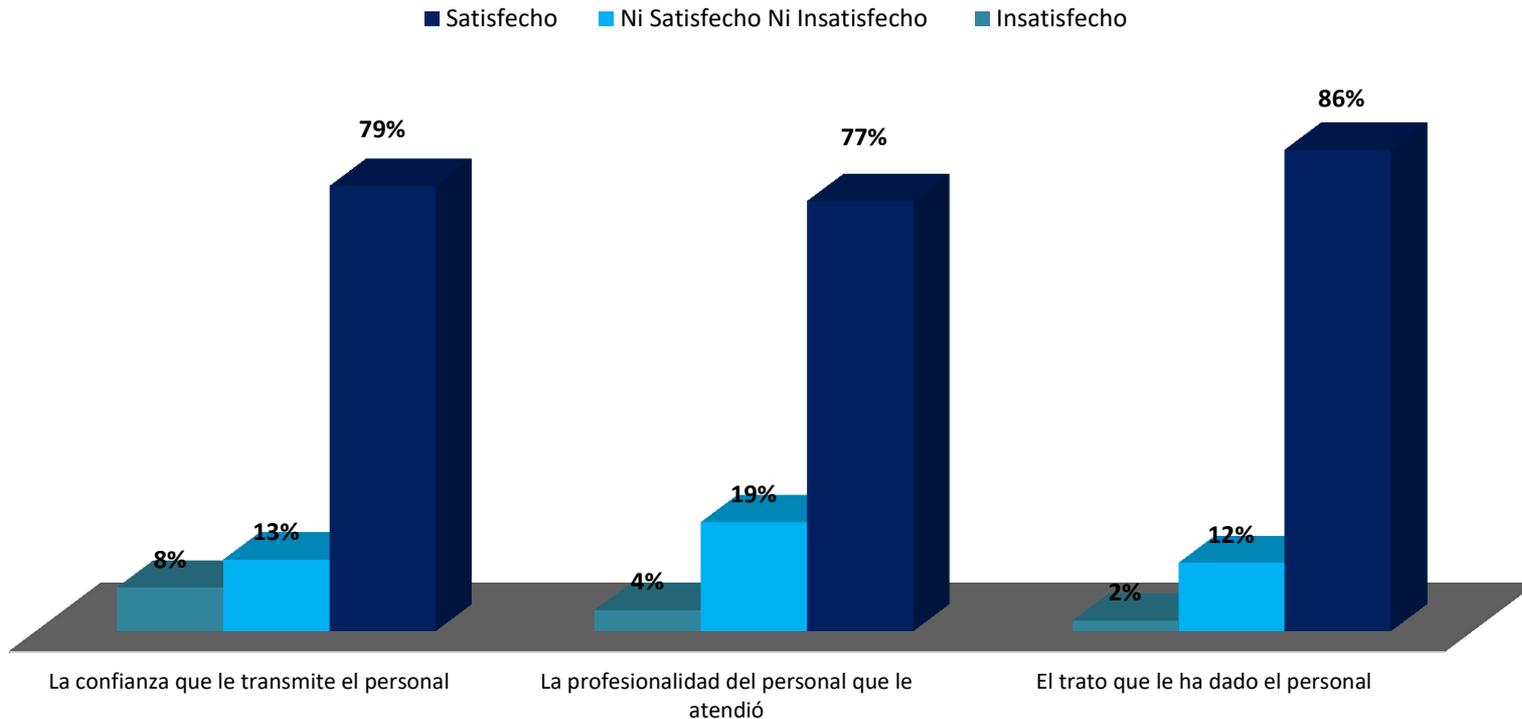
Dimensión: Capacidad de Respuesta

■ Satisfecho ■ Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ■ Insatisfecho



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

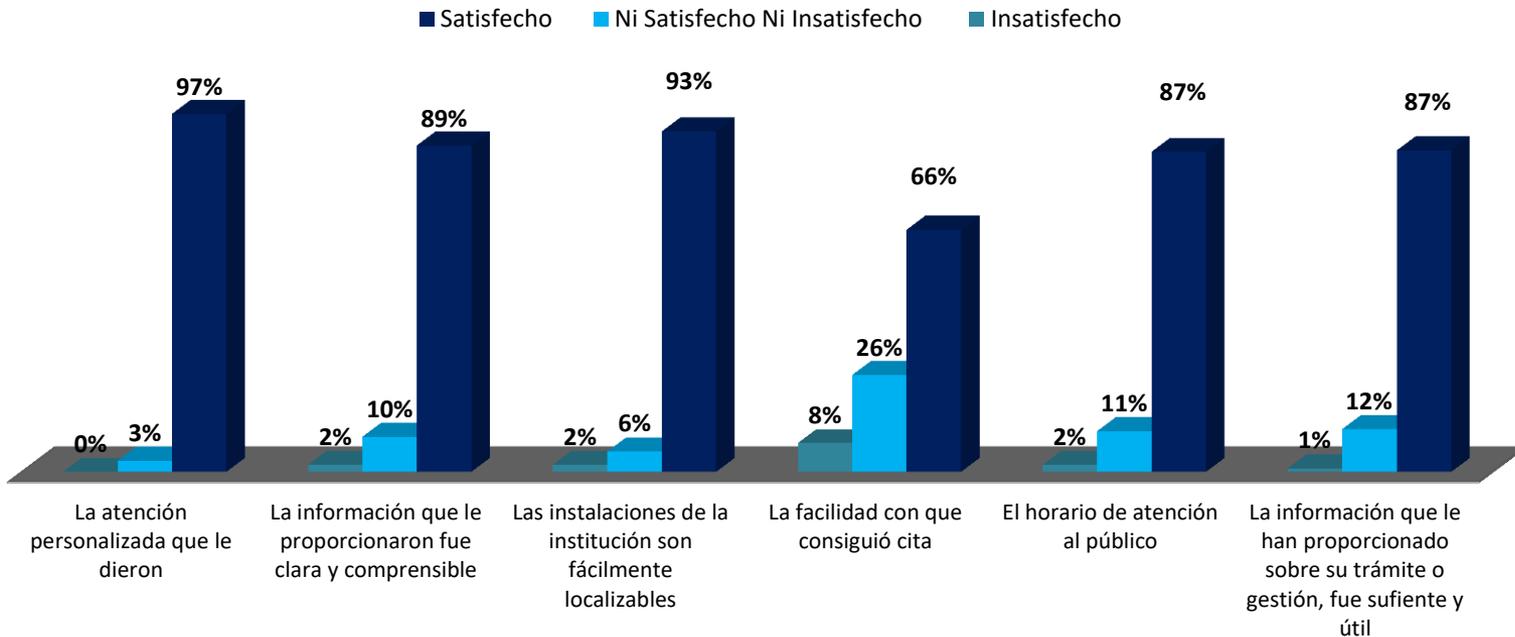
Dimensión: Seguridad





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

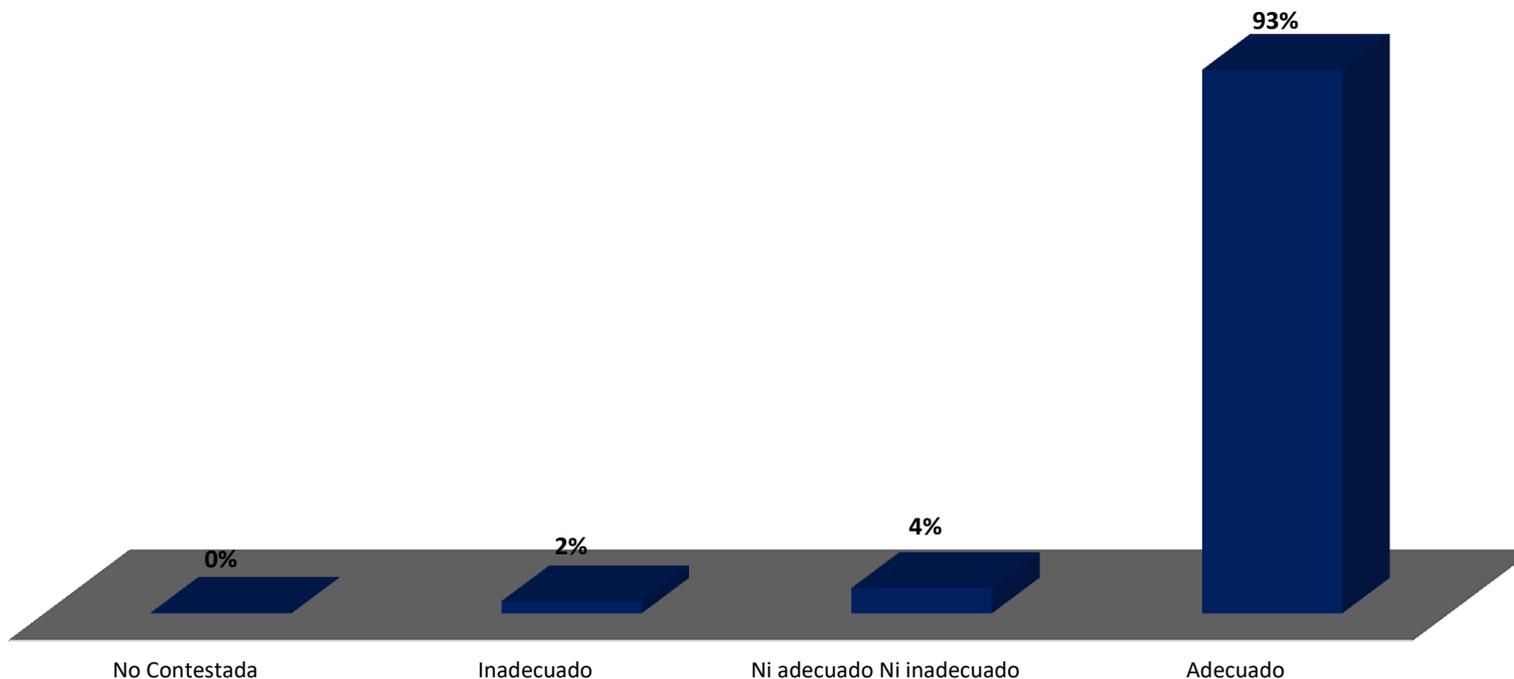




ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

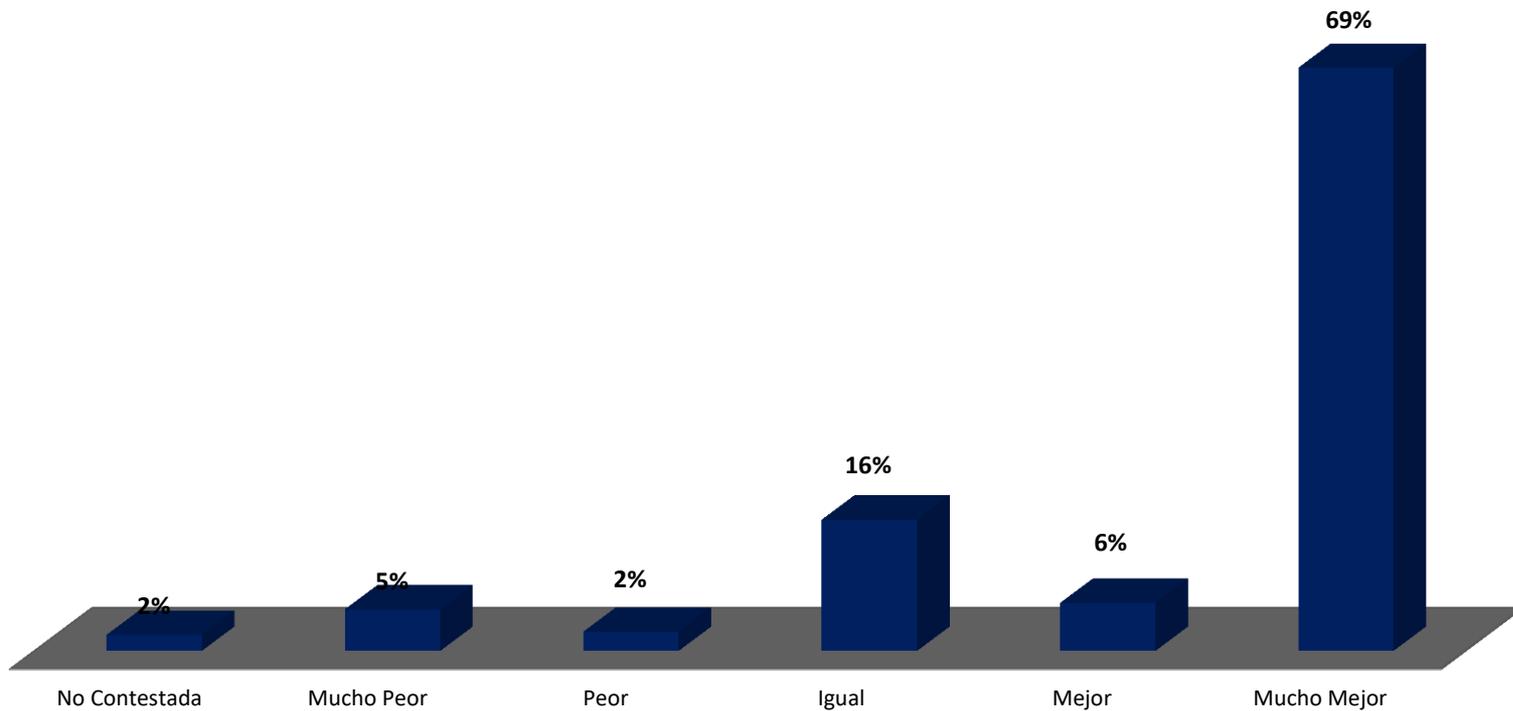


¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.





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

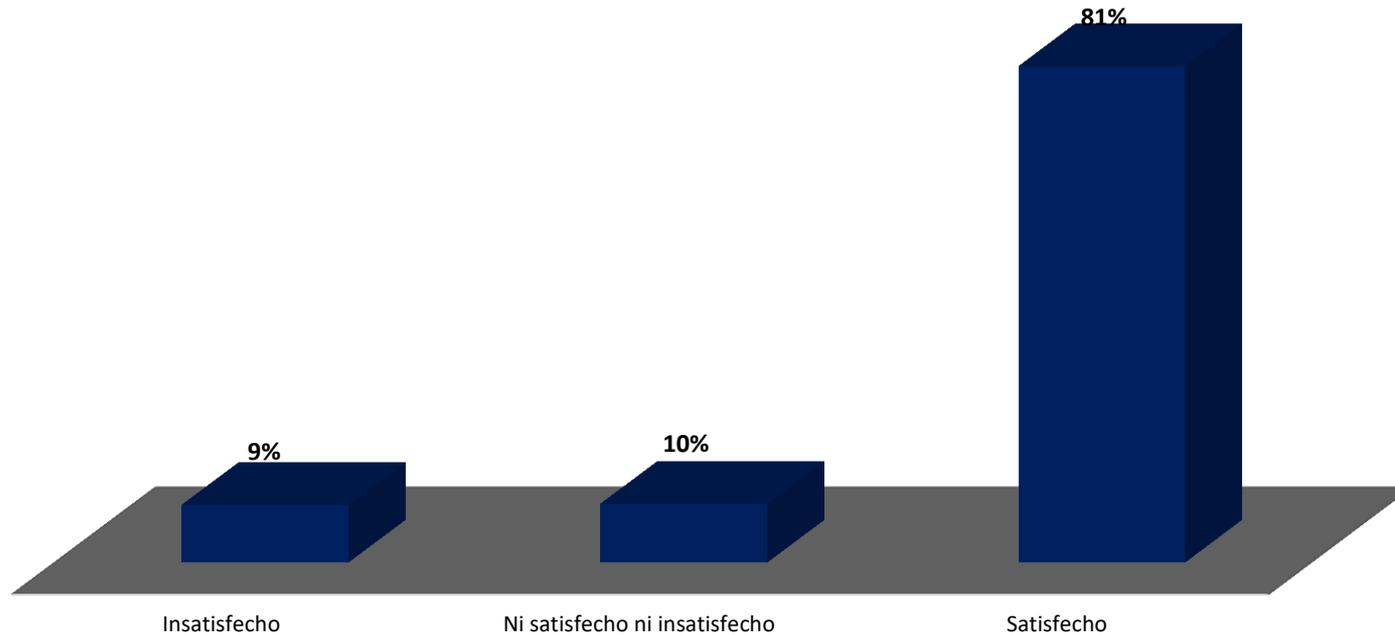




SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



¿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.

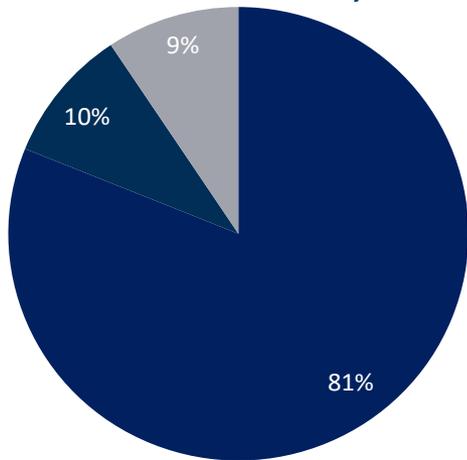




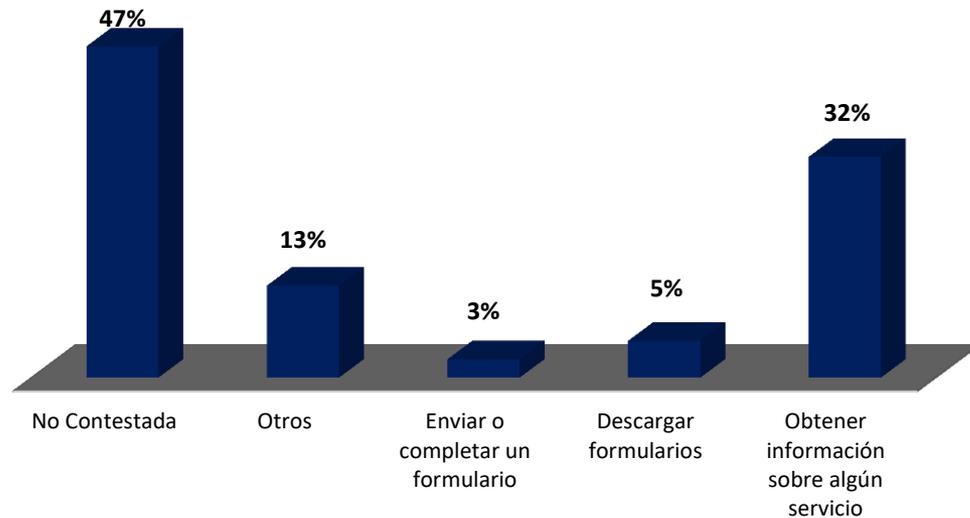
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

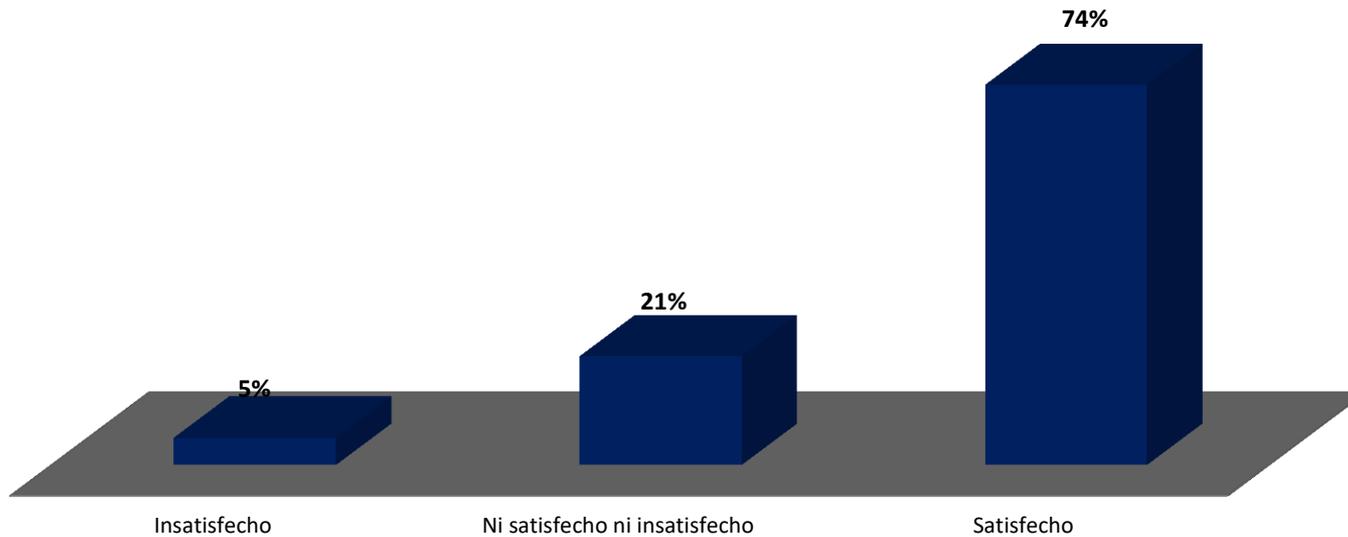


- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho



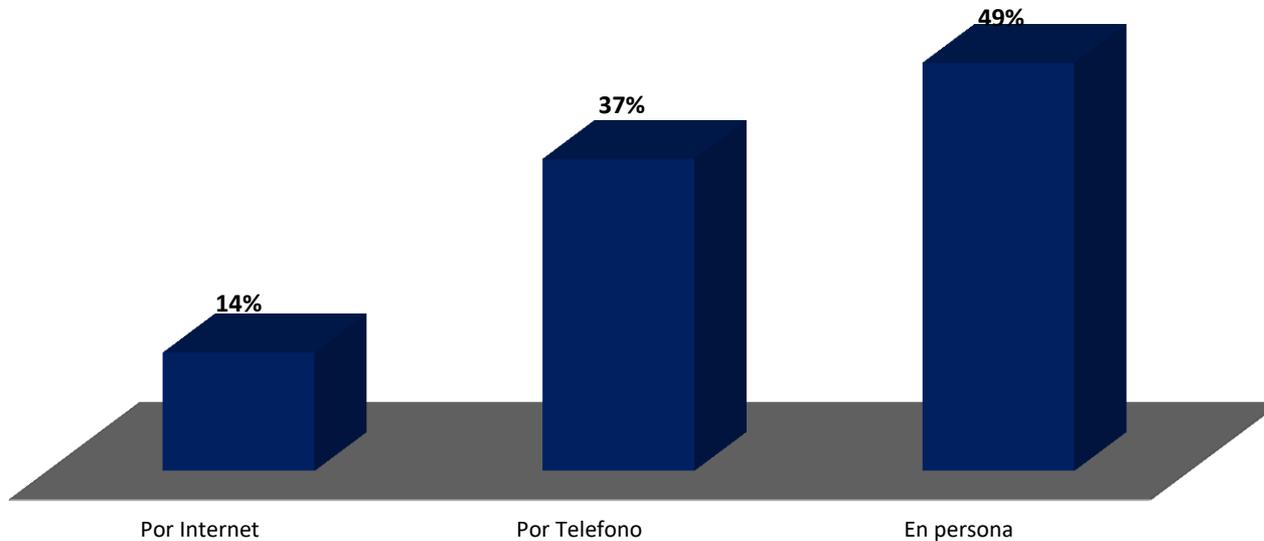


Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.





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





Plan de Acción



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Buscar el fortalecimiento del trabajo de capacitación y motivación de todos los empleados que se desempeñan en el área de atención al cliente, a la vez que se requiere el dominio de los procesos estandarizados, documentados y eficientes que garanticen acierto, precisión y rapidez; inspirando, credibilidad y confianza.</p>	Revisar los Procedimiento de los servicios principales de la institución, incluir los procedimientos a todo el personal.	Encargados Divisiones Comerciales	Dirección Comercial/Depto. Desarrollo	Enero 2020
	Crear un protocolo para servicio al cliente y dar entrenamiento a todo el personal de servicio al cliente en base a este.	Encargado Divisiones Comerciales	Dirección Comercial	Diciembre 2019
	Reconocimiento a la buena gestión de los agentes (Definir protocolo)	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial/Dirección de Recursos Humanos	Mayo 2020
	Gestionar la capacitación sobre calidad en el servicio al cliente, e impartir un taller para reforzamiento de los procesos del sistema comercial (incluir personal de servicio al cliente y call center)	Agentes de Servicio al Cliente/Asistentes del Area Comercial	Dirección Comercial	Febrero 2020
	Adquirir equipos de proyección, desde donde se transmite a las pantallas de servicio al cliente .	Dirección General y Financiera/Depto. Comunicaciones/Tecnología de la Información	Depto. Comunicaciones	Julio 2020



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Acciones de mejoras encaminadas a elevar el valor de percepción en los atributos siguientes: Tecnología utilizada para la gestión de turnos, higiene y confort de instalaciones atractivas, información suministrada al cliente sobre el servicio y por diferentes medios, tiempo de formalización del contrato, formas de presentar reclamaciones y/o quejas, calidad de la información brindada por agentes durante el servicio a los clientes, horarios de servicio, cantidad personas dedicadas a prestar el servicio.</p>	Definir sistema de turno para las divisiones comerciales.	Enc. Divisiones Comerciales	Dirección Comercial	Mayo 2020
	Aperturar nuevas estafetas de cobros, continuar la sistematización de las 3 estafetas que operan manual y supervisión cuatrimestral.	Dirección Comercial/Depto. Tecnología de la Información y Coordinadora de Oficinas Periféricas	Dirección Comercial	Diciembre 2019
	Difundir y promocionar los canales y puntos de pago, así como la aplaicación móvil; y difundir la regulación de los mismos.	Dirección Acueductos/Comercial/Depto. Comunicaciones	Depto. Comunicaciones	Diciembre 2019



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Acciones de mejoras encaminadas a transformar las expectativas de los clientes en cuanto a: Contrato y otros documentos recibidos que sean precisos, legibles y recojan toda la información necesaria y esperada. Apariencia del personal. Tiempo de espera para ser atendido. Dominio de idiomas y lenguaje claro.</p>	Revisar el contrato de formalización de contrato.	Depto. Juridico	Dirección Comercial	Enero 2020
	Implementar que sea un requisito en el perfil de un agente de servicio al cliente el dominio del idioma ingles (1 por oficina y 1 por turno en servicio al cliente).	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial	Marzo 2020
	Mejorar la aparaciencia del personal con adquisición de uniformes para todo el personal de servicio al cliente.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa y Financiera	Diciembre 2020
	Realizar estudios de tiempo en el área de servicio al cliente para los tres servicios principales y evaluar el resultado de los mismos para toma de decisiones .	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección Comercial	Dirección Planificación y Desarrollo	Diciembre 2020