



INAPA Instituto Nacional de Aguas Potables Y Alcantarillados

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019



<p><u>Elaborado por:</u> (Responsable del Departamento de Calidad en la Gestión)</p> <p><i>Miguel Pardo</i></p> <p>En fecha: 22/10/19</p>	<p><u>Revisado por:</u> (Responsable de la Dirección de Planificación y Desarrollo)</p> <p><i>Altagracia Hernández</i></p> <p>En fecha: 22/10/19</p>	<p><u>Aprobado por:</u> (Responsable de la Dirección Ejecutiva)</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>En fecha: 28/10/19</p>
---	--	---



INDICE

Introducción.....	2
Ficha técnica.....	3
Metodología.....	3
Resultados: motivo de la visita.....	4
Resultados: elementos tangibles.....	5
Resultados: eficacia/confiabilidad.....	5
Resultados: capacidad de respuesta.....	6
Resultados: profesionalidad.....	6
Resultados: empatía/accesibilidad.....	7
Resultados: resumen de satisfacción promedio por dimensión.....	7
Resultados: satisfacción general con el servicio recibido vs el esperado.....	8
Resultados: adecuacion de los servicios a las necesidades del usuario.....	9
Resultados: contacto con las páginas web de la institución.....	9
Buenas prácticas realizadas.....	13
Anexos.....	15

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con el servicio.

Por tal razón, el conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen.

La Resolución Núm. 03-2019 establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores:

- Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- Índice de satisfacción ciudadana.

El presente informe contiene los resultados generales mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información relevada mediante la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

Finalmente se presentará el resumen de las buenas prácticas que propiciaron los resultados obtenidos.

FICHA TÉCNICA

- ✓ **Universo:** usuarios de las provincias seleccionadas que acudieron a las Oficinas Comerciales del INAPA: 8536 personas.
- ✓ **Ámbito:** clientes que acudieron a las Oficinas Comerciales en busca de los servicios “solicitud de nuevo contrato” y “ajuste de facturación”; las Provincias seleccionadas fueron: Valverde, San Juan, Duarte, María Trinidad Sánchez, San Cristóbal, Peravia, San Pedro de Macorís y Barahona.
- ✓ **Muestra:** 368 entrevistas, con un error general de +5.0 %, nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ✓ **Método a utilizar:** administrada por el personal de las Oficinas Comerciales.
- ✓ **Fecha del trabajo de campo:** del 22 de abril al 6 de junio 2019.
- ✓ **Realización:** los levantamientos fueron realizados por personal de servicio al cliente de las Oficinas Comerciales del INAPA. El Departamento de Calidad en la Gestión realizó la tabulación y procesó la información de las encuestas.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a las Oficinas Comerciales en busca de servicios.

El cuestionario comprende preguntas que dan respuesta a cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución:

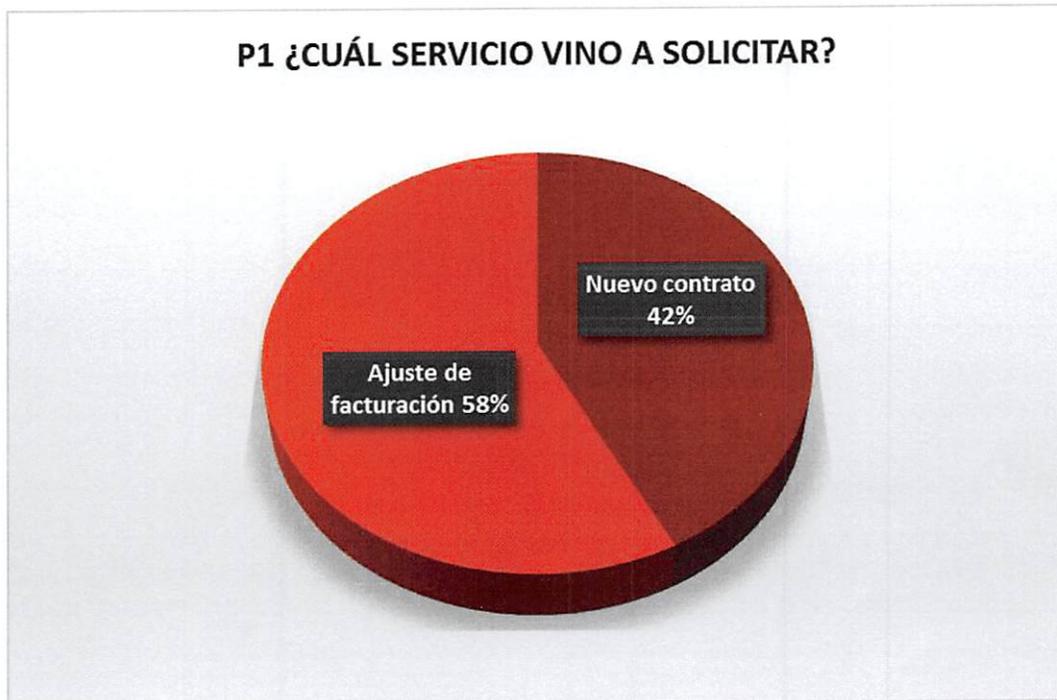
- Elementos tangibles.
- Eficacia/confiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad.
- Empatía/accesibilidad.

El rango de valoración de las respuesta esta expresado en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto el menor grado de satisfacción; 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

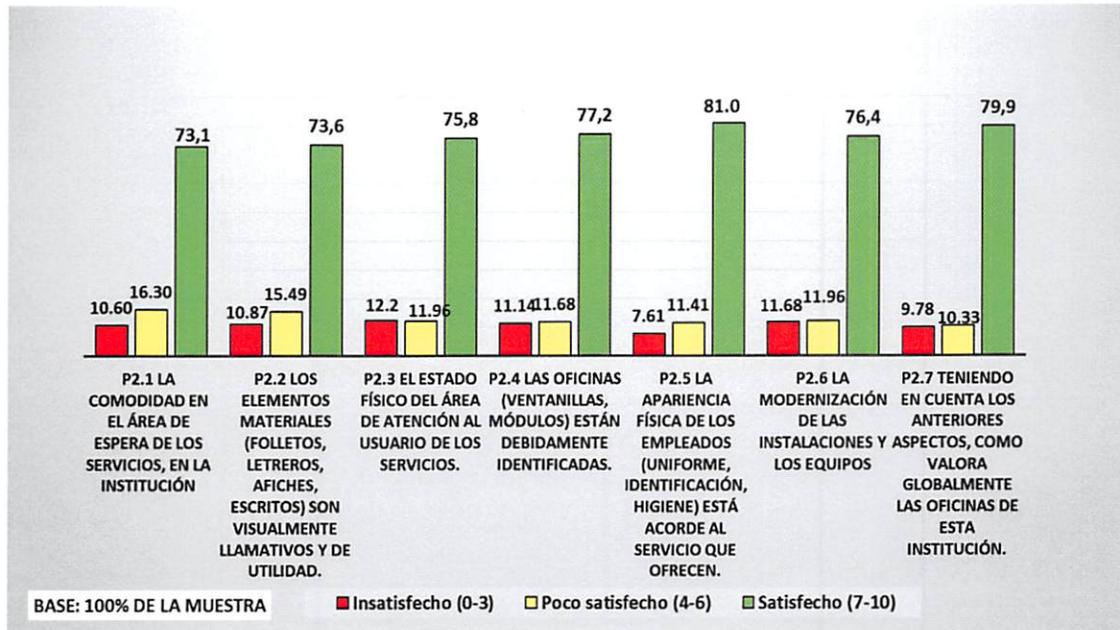
La escala de satisfacción a utilizar será la siguiente:

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0 a 3	4 a 6	7 a 10

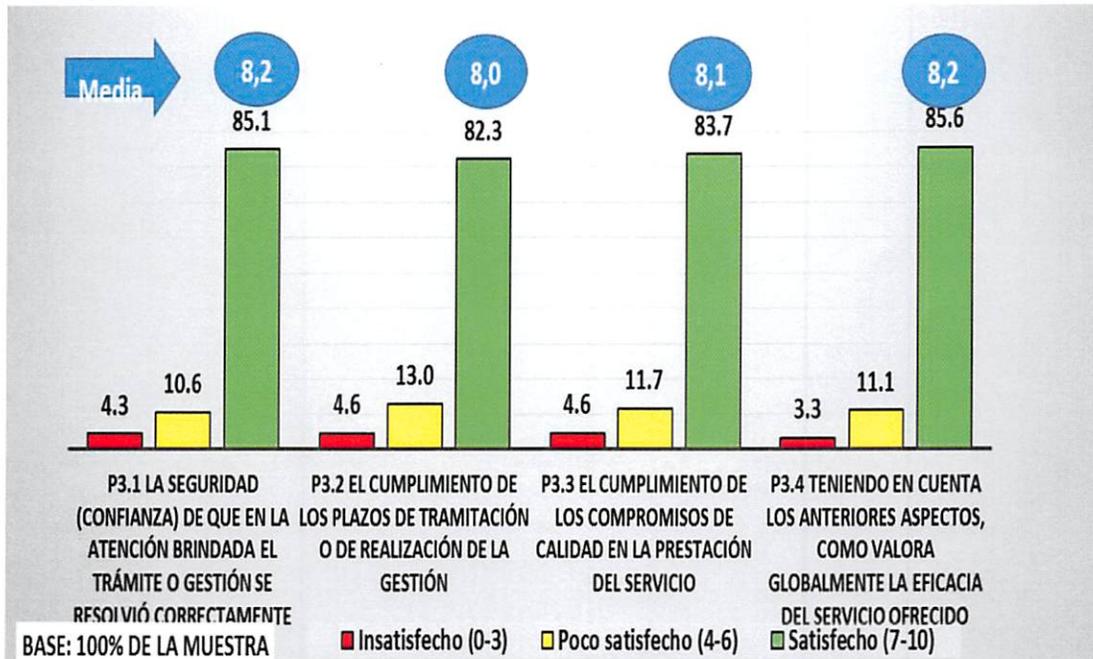
RESULTADOS: MOTIVO DE LA VISITA



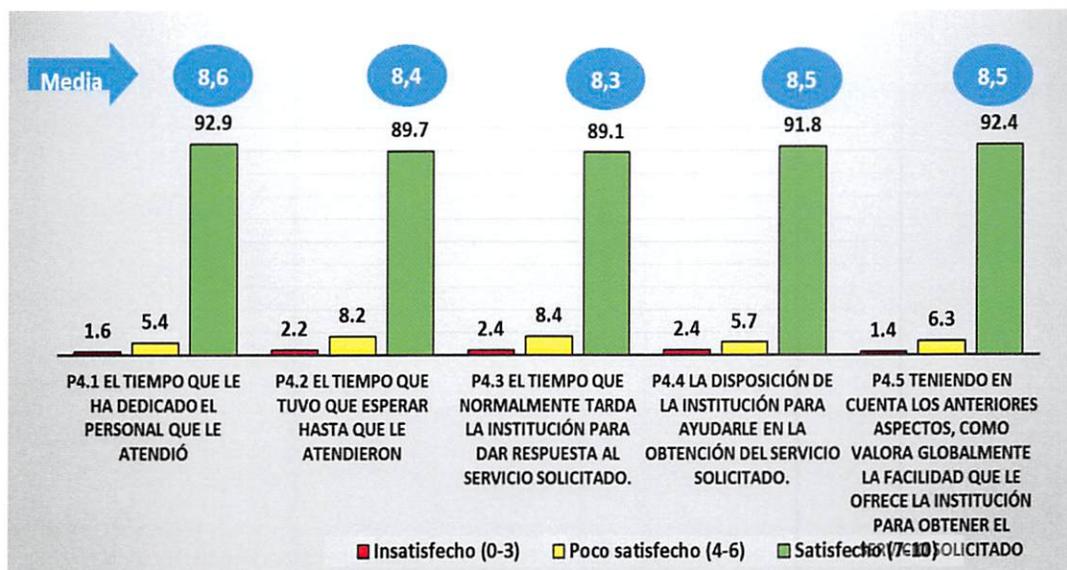
RESULTADOS: ELEMENTOS TANGIBLES(%)



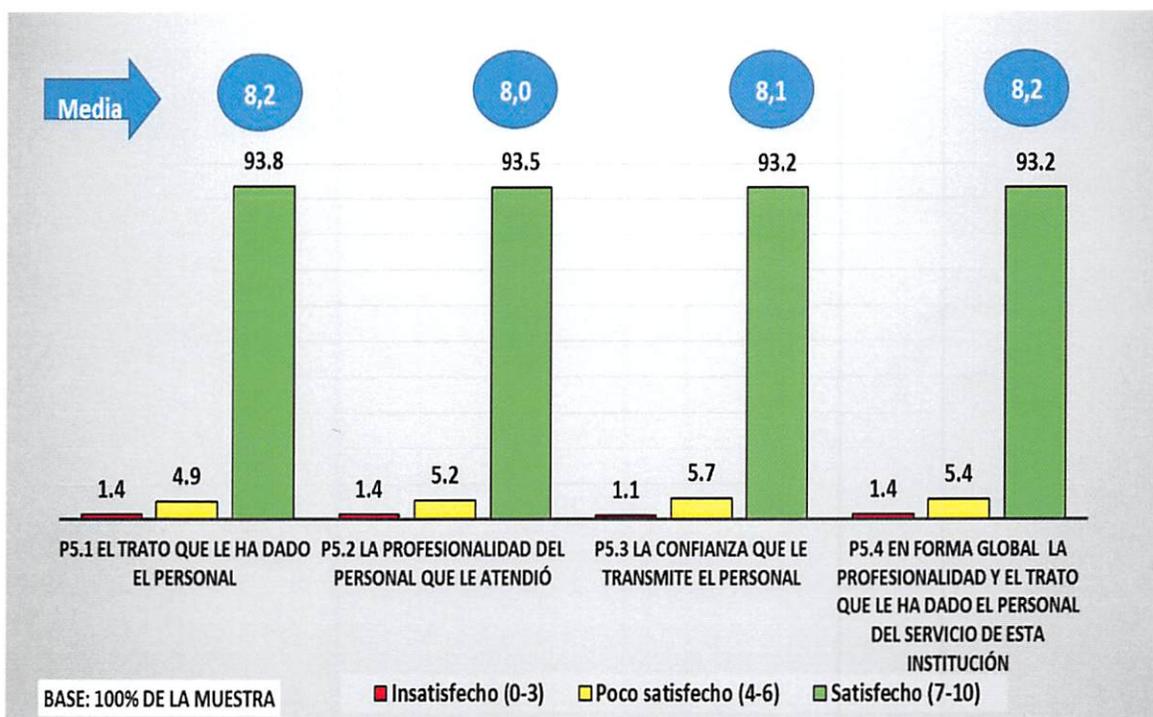
RESULTADOS: EFICACIA/CONFIABILIDAD(%)



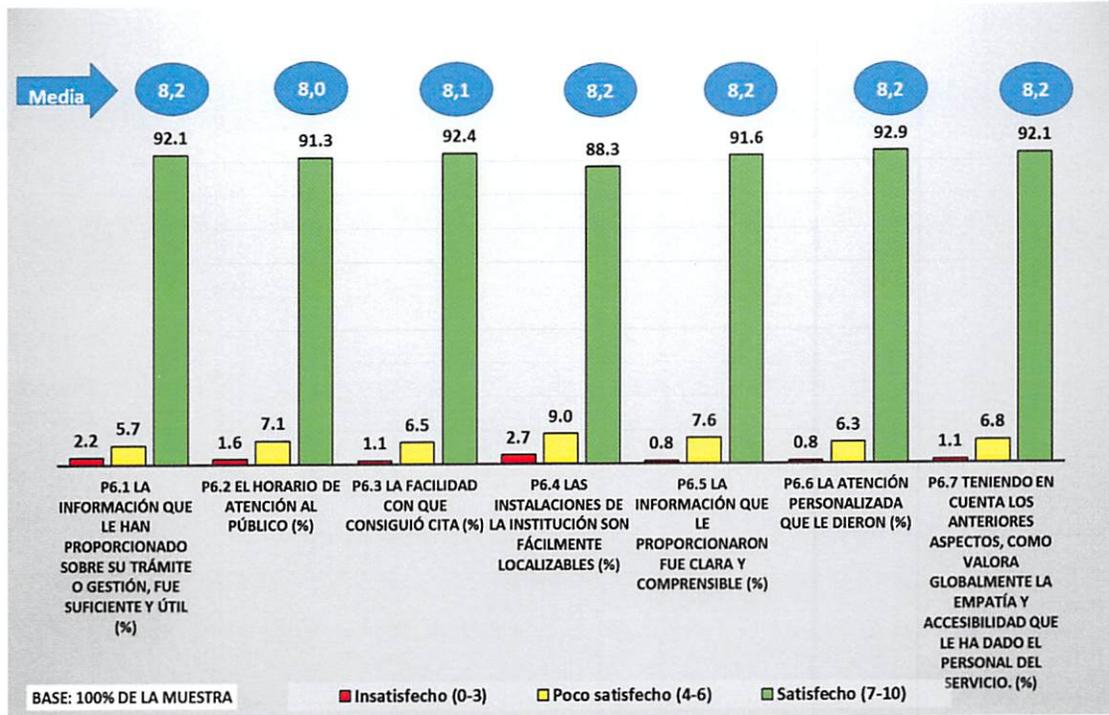
RESULTADOS: CAPACIDAD DE RESPUESTA(%)



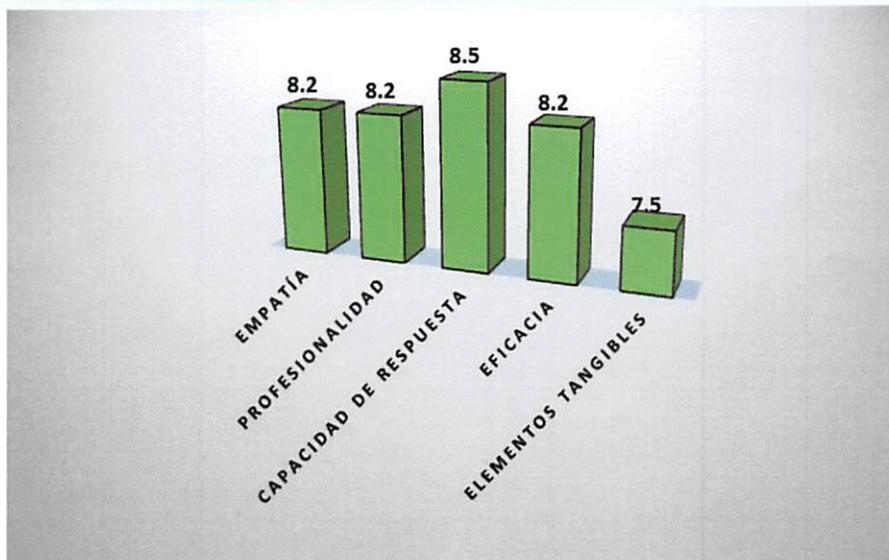
RESULTADOS: PROFESIONALIDAD(%)



RESULTADOS: EMPATÍA/ACCESIBILIDAD(%)

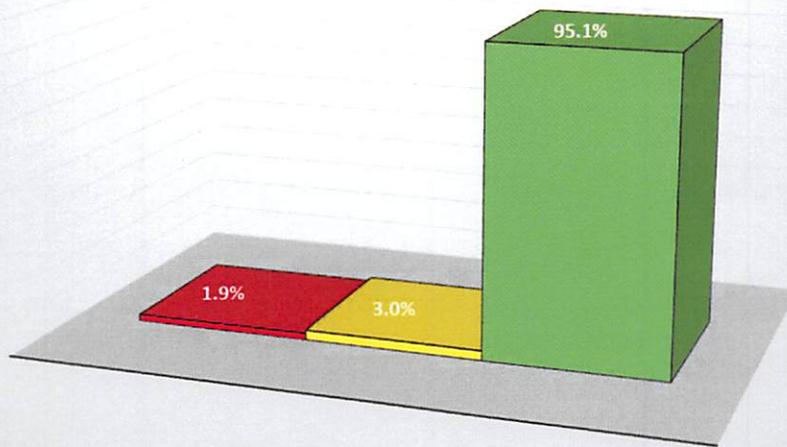
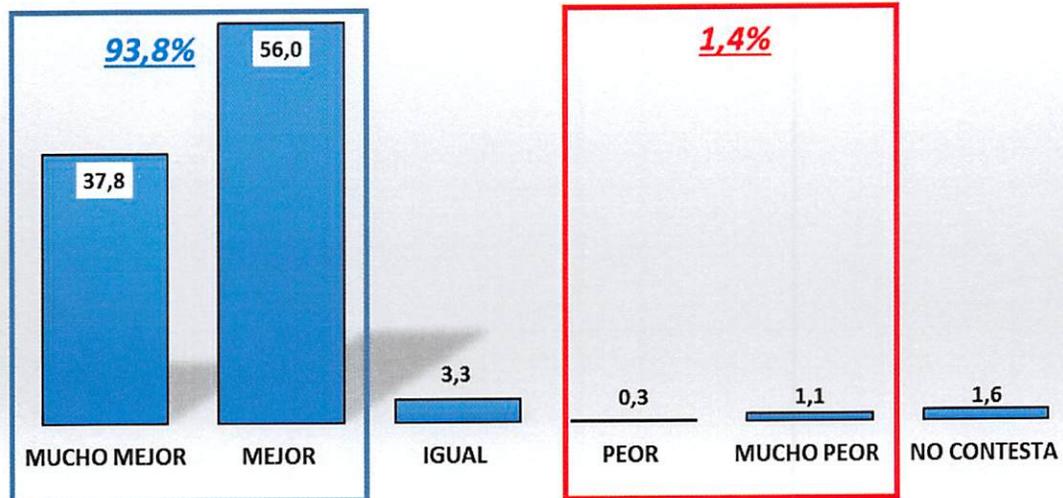


RESULTADOS: RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN(%)



RESULTADOS: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

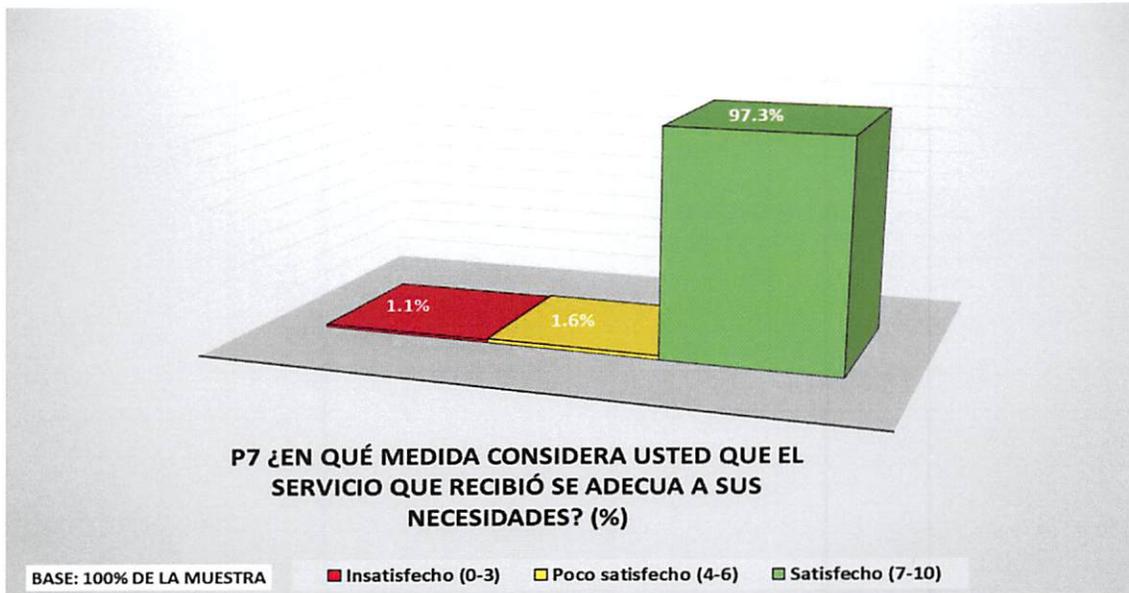
P8 ¿Y EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA? (%)



P9 ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL, CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN? (%)

■ Insatisfecho (0-3)
 ■ Poco satisfecho (4-6)
 ■ Satisfecho (7-10)

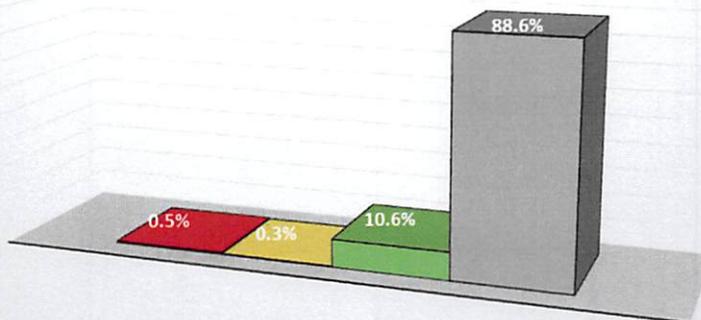
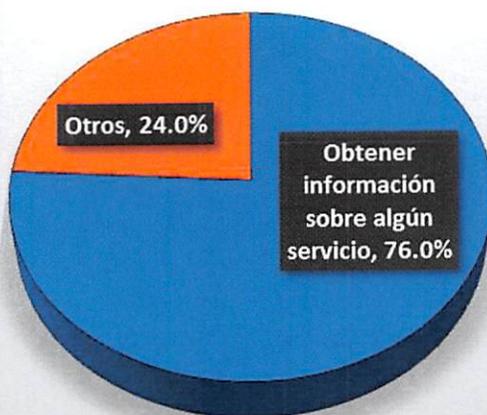
RESULTADOS: ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



RESULTADOS: CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN



P11 ¿PARA QUE UTILIZÓ LA PÁGINA WEB?

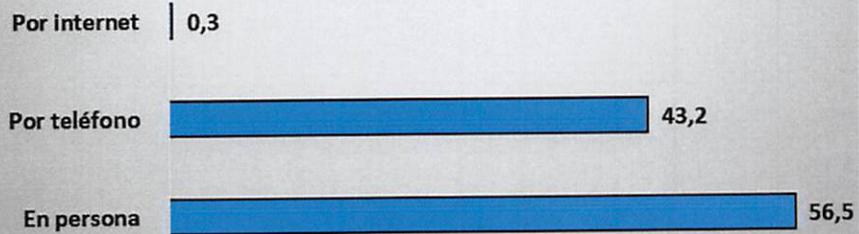


P12 PENSANDO EN LA ÚLTIMA OCASIÓN EN LA QUE CONTACTO CON ESTA INSTITUCIÓN POR INTERNET, COMO VALORARÍA USTED EN GENERAL EL SERVICIO QUE RECIBIÓ? (%)

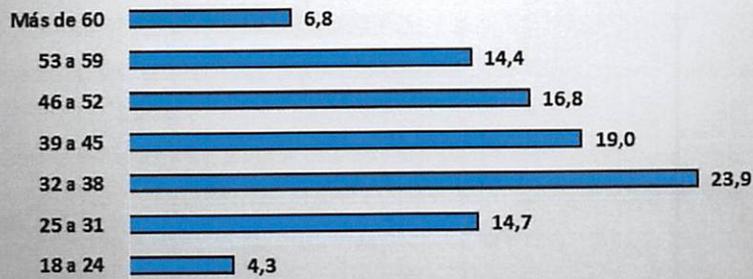
BASE: 100% DE LA MUESTRA

■ Insatisfecho (0-3) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ No sabe o no contesta (99)

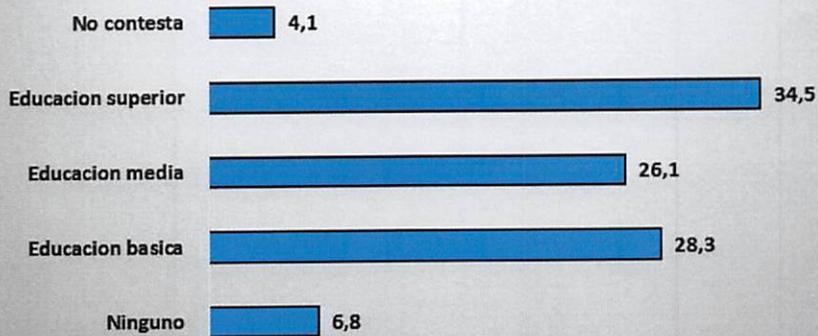
P13 SI TUVIESE QUE INFORMARSE, REALIZAR ALGUNA CONSULTA O TRAMITE EN ESTA INSTITUCIÓN Y PUDIESE ELEGIR. ¿CÓMO PREFERIRÍA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN? (%)



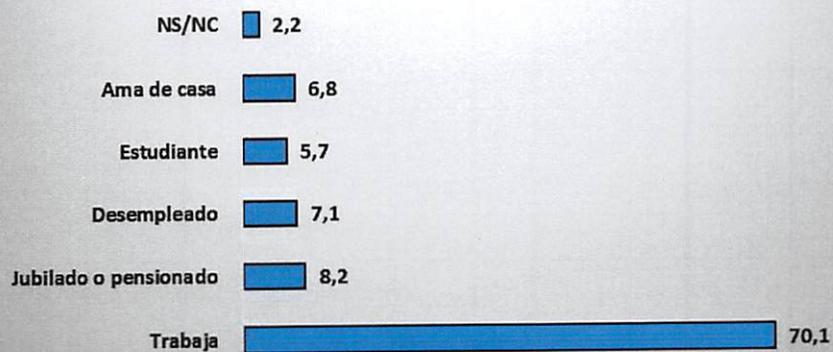
P14 ¿ME PODRÍA DECIR EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE? (%)



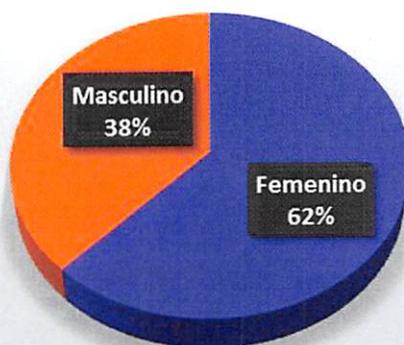
P15 ¿ME PODRÍA DECIR CUÁL FUE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ? (%)



P16 ¿Y EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA USTED? (%)



P17 SEXO DEL ENTREVISTADO



BUENAS PRÁCTICAS REALIZADAS

De acuerdo a los resultados de la encuesta acerca de la percepción de los ciudadanos, se observan que la mayoría roza la calificación de “satisfactorio”. A continuación indicamos los mecanismos implementados para lograr dicho porcentaje:

1. Acuerdo de desempeño

Con la fijación de acuerdos de desempeño relacionados al servicio al cliente, se ha motivado y desarrollado la cultura de evaluación de los servidores públicos del INAPA, permitiendo reconocer a aquellos con calificación sobresaliente dándoles participación en concursos internos y haciendo entrega de reconocimientos e incentivos, entre otras acciones.

2. Colaboraciones interinstitucionales para realización de acciones formativas

Impulsar la educación técnica permite lograr el desarrollo personal e integral que fomenta la mejora continua de los servicios de la institución. Esto ha sido posible aprovechando el programa de formación a servidores públicos que posee el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y con el convenio firmado con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el cual ha dado como resultado la acreditación de 460 certificaciones de servidores del INAPA.

Entre las acciones formativas que se han realizado se encuentran: comunicación efectiva, relaciones humanas, trabajo en equipo, servicio al cliente, gestión de cobros y técnicas secretariales modernas.

3. Impartición de charlas de alto impacto

3.1 Charlas sobre niveles de mando

Instruyen acerca del manejo eficiente de la cadena de mando para evitar el surgimiento de una atmosfera de incertidumbre y caos que afecte la moral de los servidores del INAPA. Además proporciona la forma adecuada de hacer preguntas, reportar problemas y resolver altercados entre supervisores y subalternos.

3.2.1 Charla sobre la Ley 41-08 de Función Pública

Da a conocer a los servidores sobre sus derechos, deberes y la aplicación del Régimen Ético y Disciplinario.

4. Adecuación de Oficinas Comerciales y Estafetas de Pago

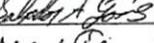
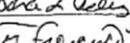
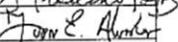
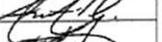
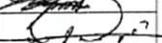
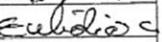
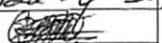
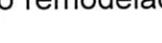
Constantemente se realizan acciones para lograr el buen estado y el mantenimiento de la planta física, higiene, mobiliarios y equipos, así como lo relativo al suministro oportuno de materiales requeridos para ofrecer los servicios demandados.

5. Digitalización de procesos

Con miras de la transformación digital de la institución, se realizó la implementación y actualización del sistema informático Open Smartflex con el fin de automatizar procesos comerciales, trayendo como resultado la mejora en los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos.

ANEXOS

Anexo 1: evidencia de socialización sobre nuevo formato de las plantillas de evaluación de desempeño.

 INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS "Año de la Innovación y la Competitividad" Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación					
RELACION DE ENTREGA DE CD CON INFORMACION DE LAS NUEVAS PLANTILLA DE DESEMPEÑO A LOS PROVINCIALES, LUNES 05 DE AGOSTO 2019					
No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	AREA	FIRMA
1	Vidal Cervello Sierra	002-0049479-6	Enc. Provincial	Prov. San Carlos	
2	Dabaly Ant. Lora	144-0001636-1	Enc. Provincial	Prov. Salinas	
3	Yara L. Felix	012-0007947-1	Enc. Regional	San Juan	
4	Francisco Lopez	034-0034061-2	Enc. Provincial	VAL V MAP	
5	Jon E. Alvarez	048-009389-0	Enc. Prov. Man. Nuevo	Man. Nuevo	
6	Hany Cabrera	273-0019741-2	Enc. Provincial	Man. Nuevo	
7	Amirzon Alcazar	010-0064462-7	Enc. Prov.	Man. Nuevo	
8	Yendin José de Jesús M.	056-0125043-3	Enc. Dept. Prov.	Prov. Sacha Kania	
9	José Luis Cabrera	041-0009415	Enc. Dept. Prov.	Prov. Sacha Kania	
10	Eulidio Corzo	022-0026518-5	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
11	Miguel Ángel Magueta	073-0006373	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
12	Georgette M. Magueta Cruz	054-0001081-2	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
13	José Manuel Bales	013-0029982-7	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
14	Lisier L. Jimenez Ross	018-0021700-0	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
15	Alba Lorena Rodriguez	055-0040185-3	Enc. Provincial	Prov. Sacha Kania	
16	Norma A. Nolasco R.	002626079-9	Enc. Dept. Tratamiento	Prov. Sacha Kania	

Anexo 2: Fotografías de Oficinas Comerciales y Estafetas de Pago remodeladas.





Anexo 3: evidencia de charla sobre "niveles de mando".

 INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS "Año de la Innovación y la Competitividad" DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
Niveles de Mando			
Fecha: 27/03/2019			
NO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Ramiro P. Aguirre	Asesoría de Trabajo	[Firma]
2	Rafael P. Aguirre	Auxiliar Administrativo	[Firma]
3	[Firma]	[Firma]	[Firma]
4	[Firma]	Suprte. General	[Firma]
5	[Firma]	Digitadora	[Firma]
6	[Firma]	Analista Comercial	[Firma]
7	[Firma]	Analista Mercaderes	[Firma]
8	[Firma]	Auxiliar administrativo	[Firma]
9	[Firma]	Aux. administrativo	[Firma]
10	[Firma]	Analista Financiero	[Firma]
11	[Firma]	Tec. Adm. y Negocio P. C.	[Firma]
12	[Firma]	Aux. Administrativo II	[Firma]
13	[Firma]	Analista Comercial	[Firma]

Calle Guarocuya # 419, Edificio INAPA, Centro Comercial El Millón, El Millón, Santo Domingo, R.D.
 Tel.: 809-567-1241 / 809-200-3433 (Desde el interior sin cargo) | info@inapa.gov.do

Anexo 4: lista de asistencia a charla "Inducción a la Administración Pública".



INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
 "Año de la Innovación y la Competitividad"
 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

LISTADO DE ASISTENCIA

No.	Nombre y Apellido	No. Cédula	Cargo	Institución	Fecha	Fecha	Fecha
1	Aleida Guzmán Lara	003-011658-0	Analista de Pastoreo	INAPA			
2	Brenda M. Soto Báez	003-0240240-0	Secretaría	INAPA			
3	Citlali Gómez Ortiz	003-027240-3	Coordinador	INAPA			
4	Carolina Jolley Felón Soto	403-086648-4	Aux. Administrativo	INAPA			
5	Domingo Carlos Zapata Zapata	003-023844-4	Coordinador Técnico	INAPA			
6	Ducho Amador Calderón Paguero	003-023740-3	Asesor de Cobro	INAPA			
7	Flor Aliza Adams Elvety	003-0254712-2	Asesor de Cobro	INAPA			
8	Gerardo José Cruz Pimentel	003-0101835-2	Dir. Operaciones	INAPA			
9	Graciela Margarita Ariza	004-0029403-0	Teniente	INAPA			
10	José Andrés Martínez	403-0248408-4	Asesor de Cobro	INAPA			
11	Johnny Roche Vidar	004-0119336-2	Suprte. General	INAPA			
12	Juan del Carmen Cesado	003-0257025-0	Receptor	INAPA			
13	Katherine Stacy Marie Cabrera	403-8892578-4	Receptor	INAPA			
14	Lorena Rivas	003-0248623-3	Inspector	INAPA			
15	Luzmila A. Cabrera	004-0218648-0	Storero General	INAPA			

Anexo 4: procedimiento que establece la realización anual de encuestas de satisfacción ciudadana.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007 Página: Página 1 de 5
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	

1. Propósito:

Establecer un procedimiento que permita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad y cómo valoran los usuarios los servicios ofrecidos por INAPA.

2. Alcance:

Inicia con la planificación de las encuestas y concluye con la realización del informe de resultados.

3. Responsable:

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección Comercial.

4. Documentos de Referencias:

- Ley 41-08 del 16 de enero de 2018.
- Decreto Núm. 111-15 del 22 de abril de 2015, Resolución 03-2019
- Plan de Mejora Institucional del INAPA 2018-2020.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizar las Encuestas de Satisfacción Ciudadana en el primer semestre de cada año, conforme a la programación. Los resultados deberán ser remitidos al Ministerio de Administración Pública en formato físico y digital antes del 30 de junio de cada año.

5.2 Es responsabilidad de la Dirección Comercial, colaborar en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	Página: Página 2 de 5

6. Descripción de las Actividades del Proceso:

Responsable	Descripción de las Actividades
Analista de Calidad en la Gestión	1. Solicitar vía correo electrónico a la Dirección Comercial, el promedio mensual de los servicios más demandados por los usuarios.
Director(a) Comercial y/o Encargado(a) de Comercialización y Marketing	2. Remite por correo electrónico las informaciones requeridas.
Analista de Calidad en la Gestión	3. Realiza los cálculos de la muestra a levantar de acuerdo al universo que será tomado para la encuesta. Documenta los resultados a través de la ficha técnica de acuerdo al formato suministrado por el Ministerio de Administración Pública MAP. Procede a enviar el compendio al Encargado de Calidad en la Gestión.
Encargado de Calidad en la Gestión	4. Valida el cálculo realizado y la ficha técnica. ¿Están elaborados de forma correcta? No: Devuelve al Analista de Calidad en la Gestión con las observaciones correspondientes. Vuelve al paso 3. Si: Envía el cálculo de la muestra y la ficha técnica al asesor técnico asignado por el (MAP) para fines de validación.
	5. Recibe la respuesta de parte del MAP y realiza correcciones al cálculo si es requerido.
	6. Elabora cronograma de actividades para llevar a cabo las encuestas.
	7. Solicita al Encargado(a) de Comunicaciones el apoyo en la difusión a través de los canales digitales de la institución, con el fin de exhortar a los usuarios que participen en la encuesta de satisfacción ciudadana.
Encargado(a) de Comercialización y Marketing/ Director(a) Comercial	8. A través de correo electrónico envía el formulario de encuesta aprobado por el MAP al Encargado de Comercialización y Marketing, con el fin de ser difundido a todos los Encargados Provinciales.
	9. Socializa y distribuye los formularios de encuestas, informa acerca de la cantidad de muestras a levantar y la fecha límite de entrega a los Encargados(as) Provinciales.
Encargados(as) Provinciales	10. Designa el personal que realizara las encuestas.
	11. Envía los formularios llenos al Analista de Calidad en la Gestión.
Analista de Calidad en la Gestión	12. Digita los resultados evidenciados en los formularios
	13. Elabora el Informe de resultados anexando las evidencias necesarias.
Encargado de Calidad	14. Revisa el Informe de resultados.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007 Página: Página 3 de 6
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	

en la Gestión	¿Está correcto el formato? No: Envía al Analista de Calidad en la Gestión con las observaciones de lugar. Vuelve al paso 13. Si: Envía por las vías correspondientes el formato impreso del Informe de resultados al Director Ejecutivo para aprobación.
	15. Recibe el Informe de resultados y lo remite al MAP. Fin del procedimiento

7. Niveles de Supervisión:

El Departamento de Calidad en la Gestión, designará al personal del área que supervisará el cumplimiento de este procedimiento, quien le reportará un informe sobre las observaciones de mejoras detectadas al Departamento de Desarrollo Institucional.

El Equipo Técnico designado por el Departamento de Calidad en la Gestión, realizará auditorías periódicas al procedimiento para comprobar su cumplimiento y reportará a través de un informe las observaciones de mejoras que sean detectadas al Departamento de Desarrollo Institucional.

8. Anexos:

Anexo 1: Flujograma del proceso

9. Registros:

CÓDIGO	NOMBRE	ALMACENADO (UBICACIÓN)	ARCHIVADO (FÍSICO / DIGITAL)	TIEMPO
N/a	Informe de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo	Digital	2 años

10. Historia de Cambios:

Versión No.	Fecha de Actualización:	Descripción del Cambio:
01		Nueva Creación

Hx
AA
AD

-DOCUMENTO CONTROLADO-

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007 Página: Página 4 de 5
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	

11. Control de Emisión:

Elaborado por: (Responsable de la Dirección de Planificación y Desarrollo)	Revisado por: (Responsable del Departamento de Calidad en la Gestión)	Validado por: (Responsable Departamento Jurídico)	Aprobado por: (Responsable de la Dirección Ejecutiva)
			
En fecha: 21/10/19.	En fecha: 21/10/19	En fecha: 21/10/2019	En fecha: 22/10/19

****Este procedimiento es efectivo, a partir de la fecha de la firma aprobatoria de la Dirección Ejecutiva.**



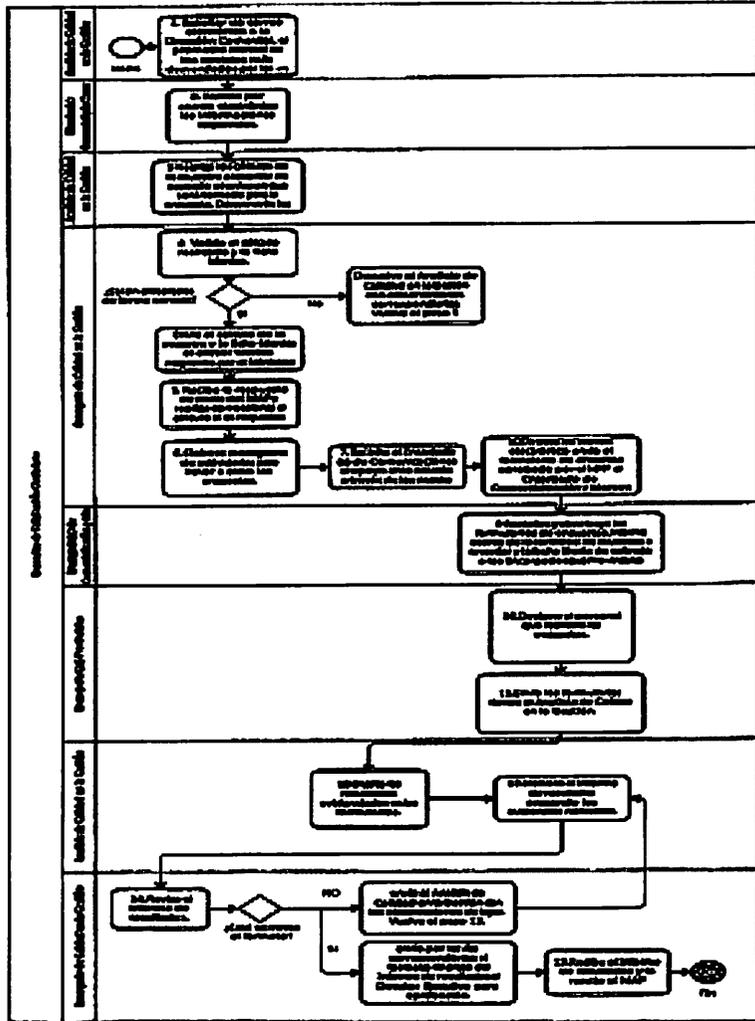
-DOCUMENTO CONTROLADO-

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.

	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	Página: Página 5 de 5

ANEXOS

Anexo 1: Flujoograma del proceso.



-DOCUMENTO CONTROLADO-

Handwritten initials/signature

Anexo 5: fotografías del evento donde INAPA e INFOTEP certifican a 344 servidores en distintas áreas formativas.



Anexo 6: El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ganó en las categorías Proyectos/Servicio y Premio Especial a Mayor Impacto Social de los Premios Ingenio 2019, organizado por la Federación Colombiana de la Industria de Software y TI (Fedesoft).

