



# **CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)**

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

**2020**



# INDICE

<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TECNICA</b>	<b>4</b>
<b>PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION</b>	<b>6</b>
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>DIMENSION CONFIABILIDAD</b>	<b>12</b>
<b>DIMENSION RESPONSABILIDAD</b>	<b>16</b>
<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>	<b>20</b>
<b>DIMENSION EMPATIA</b>	<b>24</b>
<b>DIMENSION TANGIBLES</b>	<b>28</b>
<b>LEALTAD DE LOS CLIENTES Y PERCEPCIÓN PRECIO / SERVICIO</b>	<b>34</b>
<b>PLAN DE ACCION</b>	<b>40</b>



## 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 servicios que brinda la institución.



# FICHA TÉCNICA



- UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de servicios públicos de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)
  
- MUESTRA:** 1,068 entrevistas, con un error esperado de +3%, para un nivel de confianza del 95% y un  $p=0.5$
  
- CUESTIONARIO:** Estructurado
  
- SELECCIÓN:** Clientes de CORAASAN
  
- ENTREVISTA:** Vía teléfono
  
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Septiembre 2020 – Octubre 2020
  
- REALIZACIÓN:** Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)



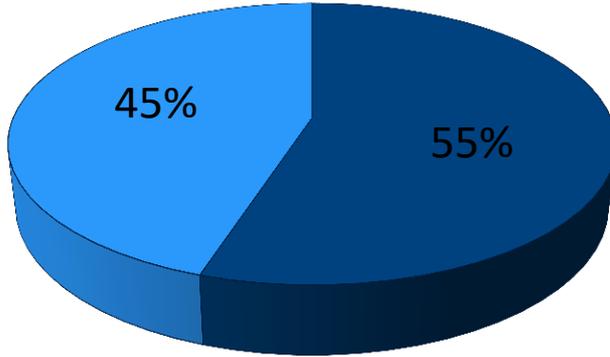
# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



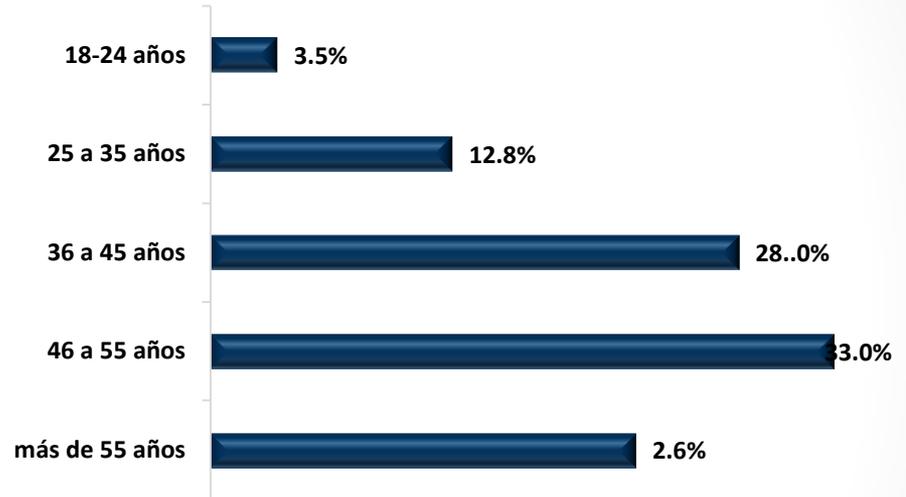
## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

### Sexo

■ Masculino ■ Femenino



### Edad



Los hombres representan el 55% de la población entrevistada.

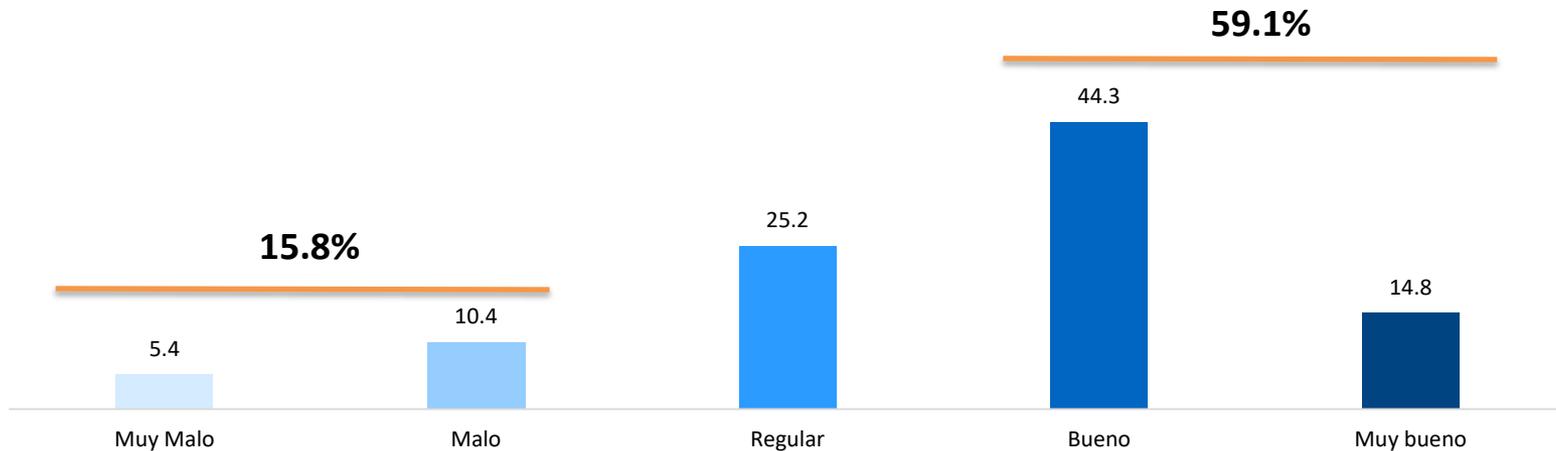
La edad de los entrevistados se distribuye en grupos etarios de 18 a 24 años (3.5%), de 25 a 35 años (12,8%), de 36 a 45 años (28%), mayores de 46 años (55,6%) en este grupo se distribuye la mayoría. El 61% de los entrevistados están ubicados en las zonas de intervención del Programa de Mejoramiento del Servicio de Agua Potable en Santiago.



# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



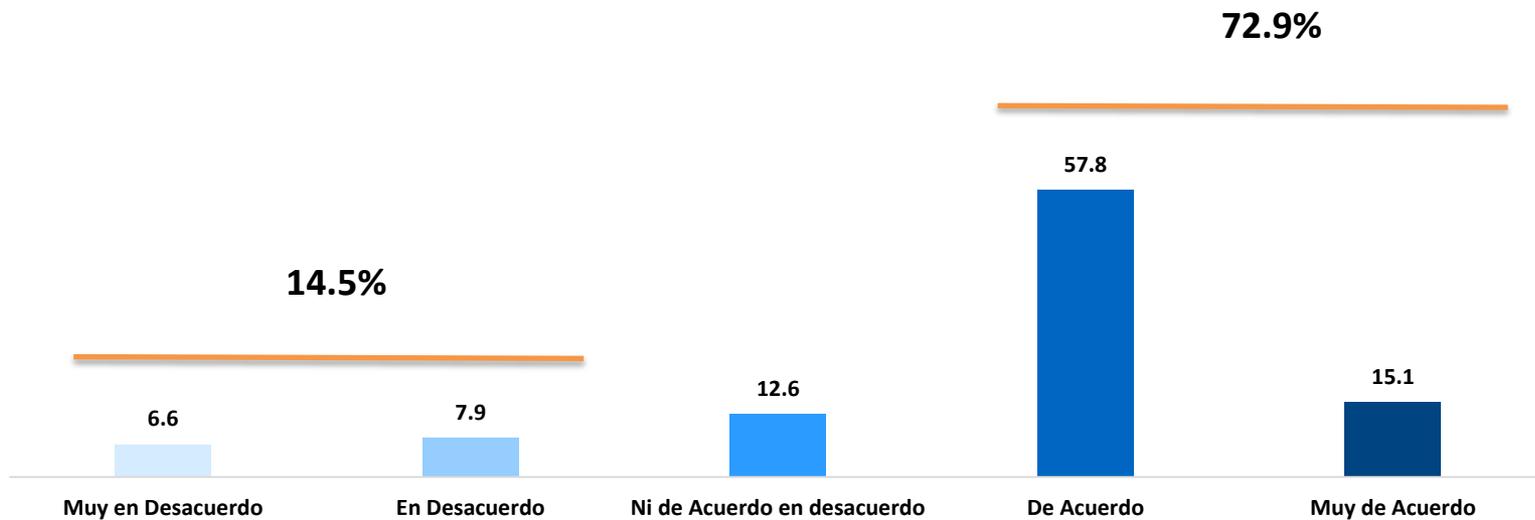
## Satisfacción general autoreportada por los clientes de los servicios de la CORAASAN



La Satisfacción general autoreportada es en base a los resultados obtenidos de la pregunta que evalúa la percepción de los clientes en general.



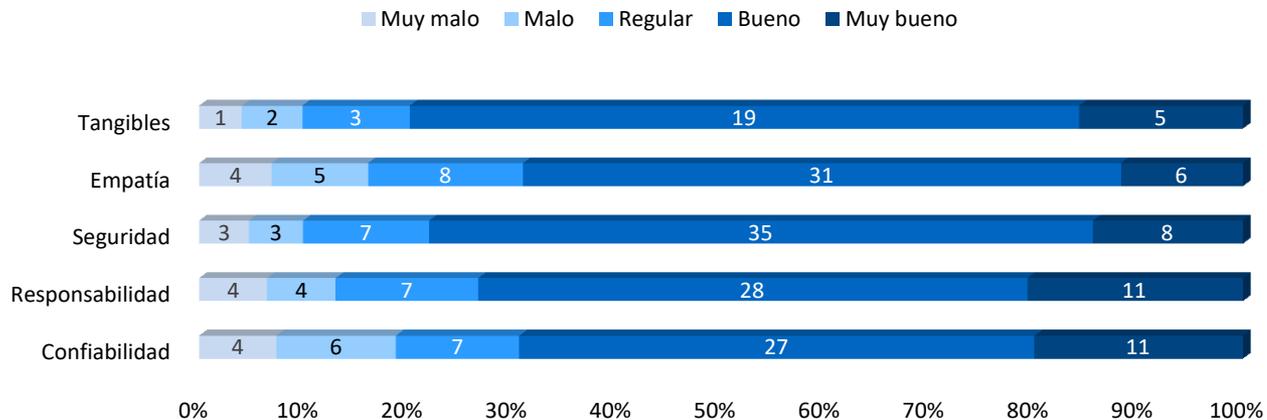
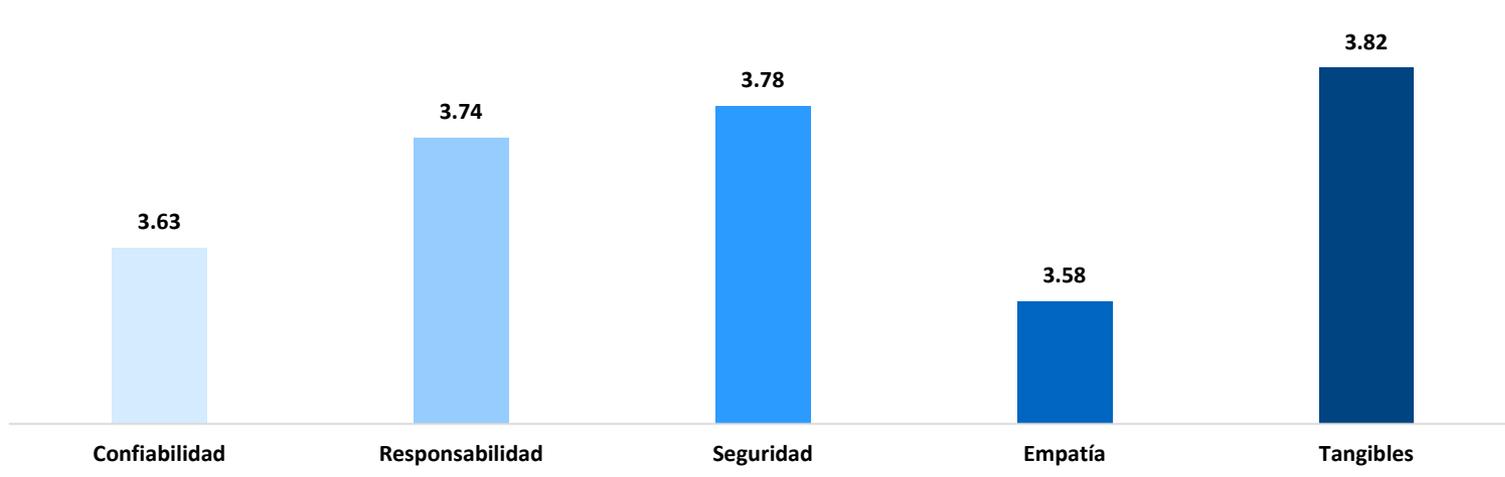
## Satisfacción general calculada sobre los servicios ofertados por la CORAASAN



La Satisfacción general calculada es en base a las cinco dimensiones .



## Puntaje promedio de la Satisfacción de los Clientes por Dimensión de Servicio (Escala 1 al 5) donde 1 es “muy malo” y 5 es “muy bueno”.

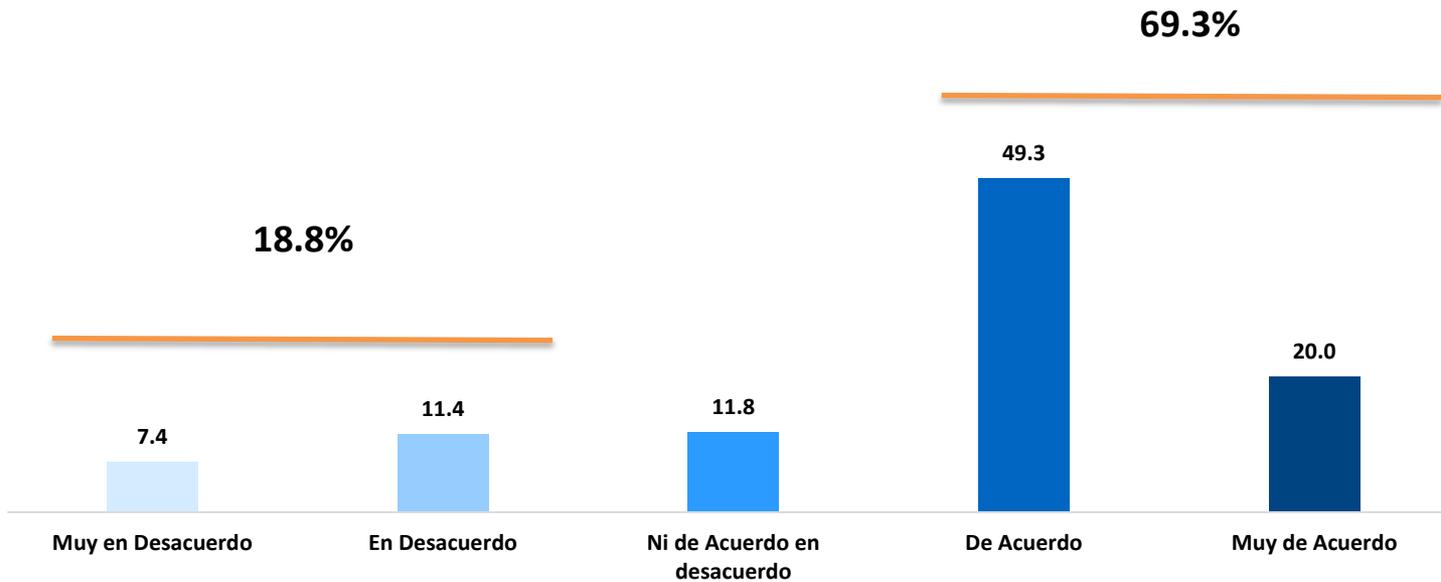




# DIMENSION CONFIABILIDAD

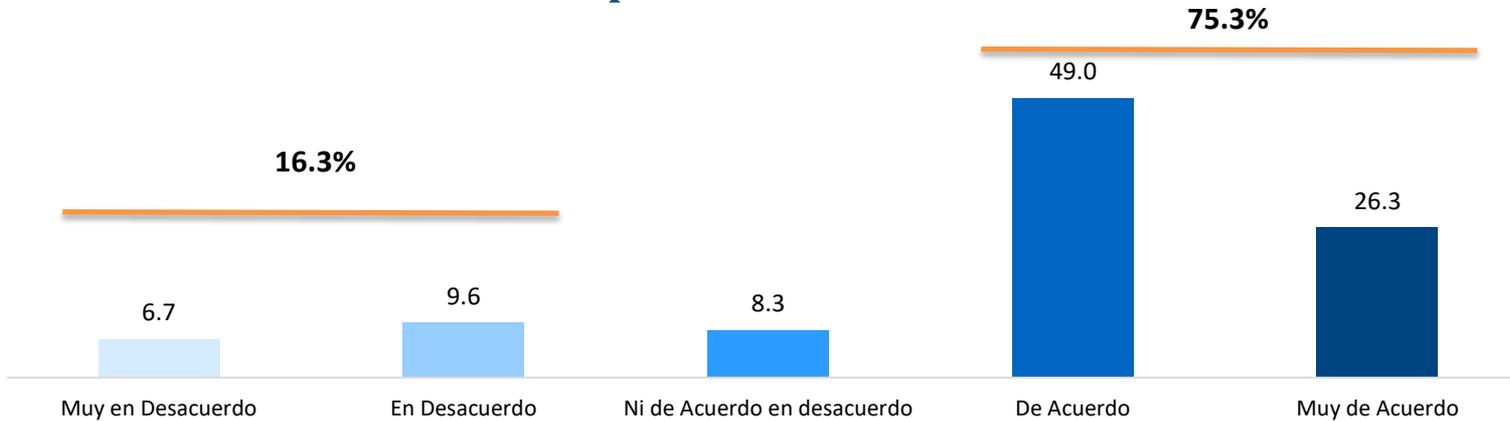


## Satisfacción General Dimensión Confiabilidad de los servicios de la CORAASAN

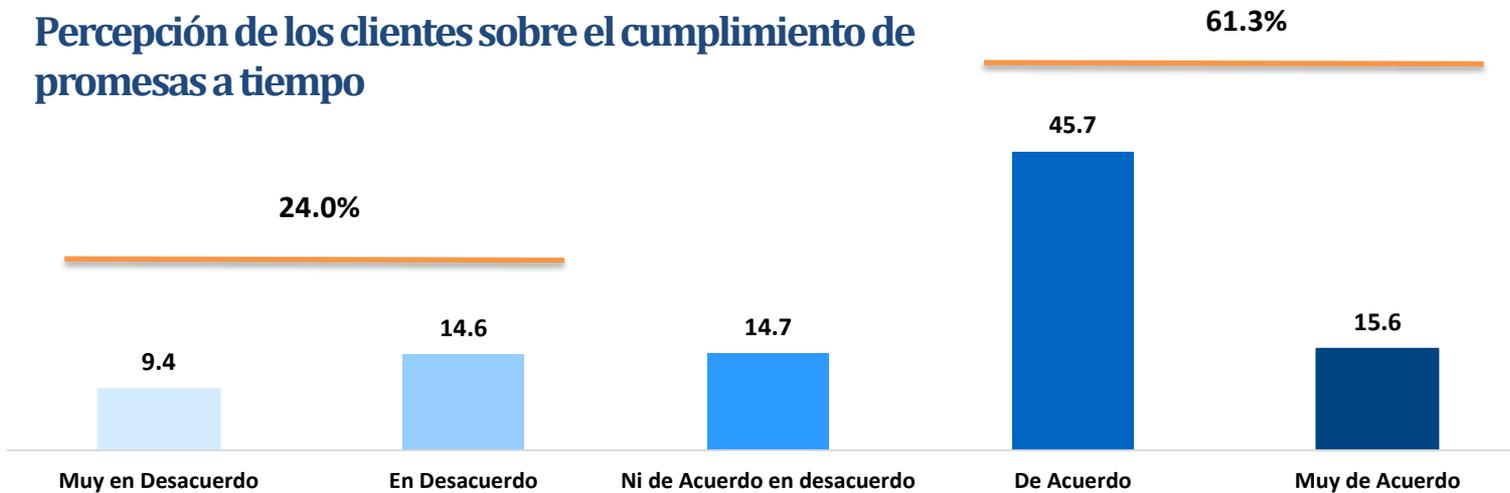




## Percepción de los clientes sobre el interés mostrado por los empleados de la CORAASAN en solucionar sus problemas

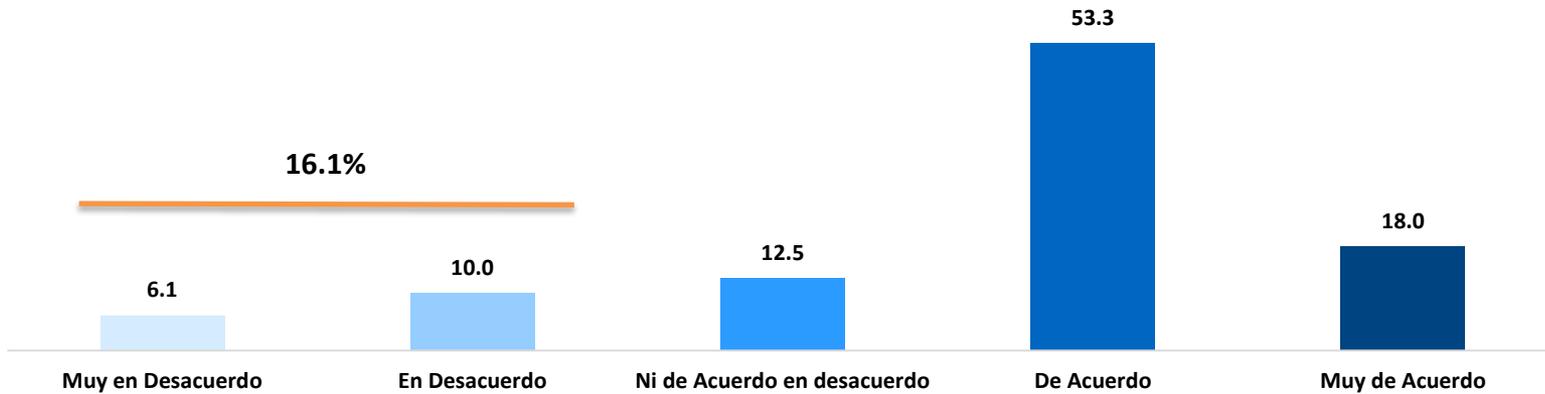


## Percepción de los clientes sobre el cumplimiento de promesas a tiempo



## Buen servicio, sin importar las veces que sea requerido

71.3%



## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Confiabilidad

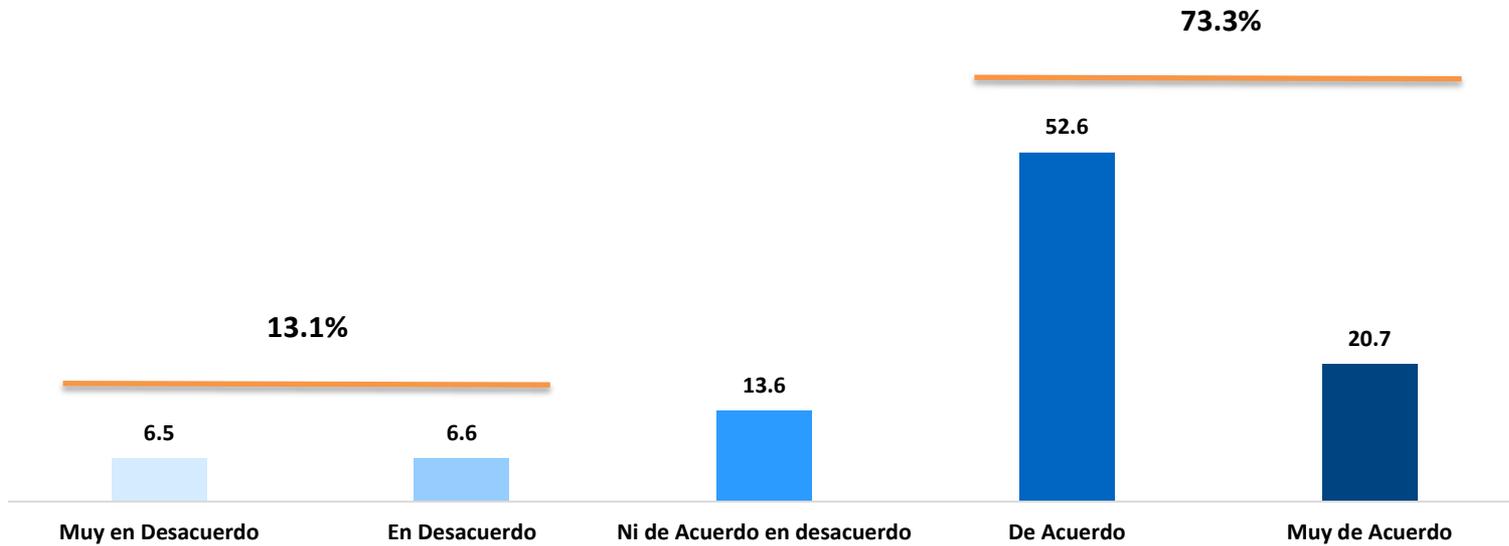
	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>CONFIABILIDAD</b>	3.63	1099	1	5	1.14
Interés en solucionar problemas	3.79	1101	1	5	1.137
Cumplimiento de promesas a tiempo.	3.43	1099	1	5	1.189
Buen servicio, sin importar las veces que sea requerido	3.67	1097	1	5	1.072



# **DIMENSION RESPONSABILIDAD**

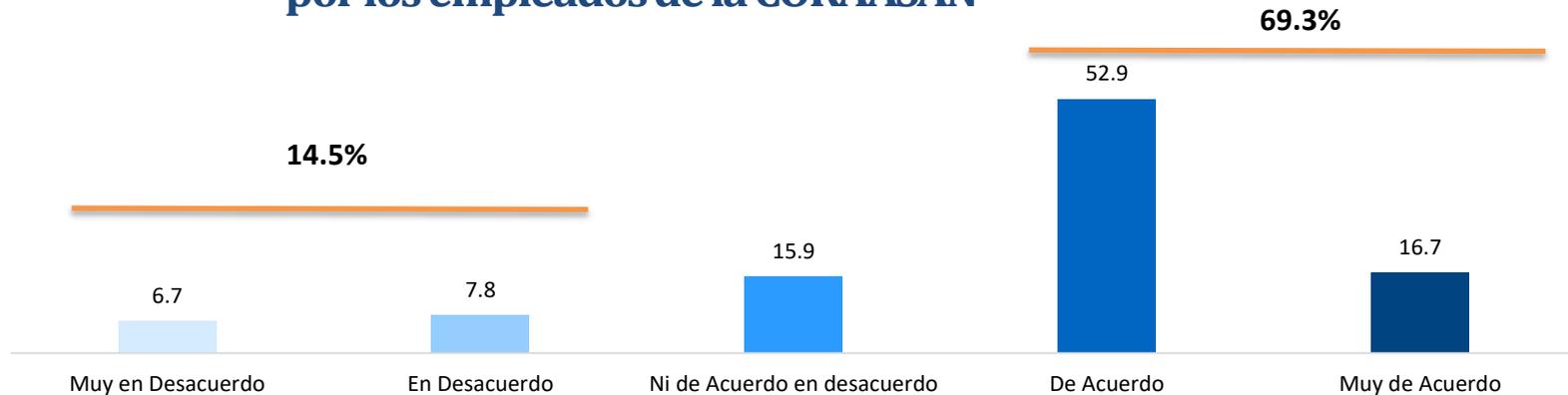


## Satisfacción General Dimensión Responsabilidad de los servicios de la CORAASAN

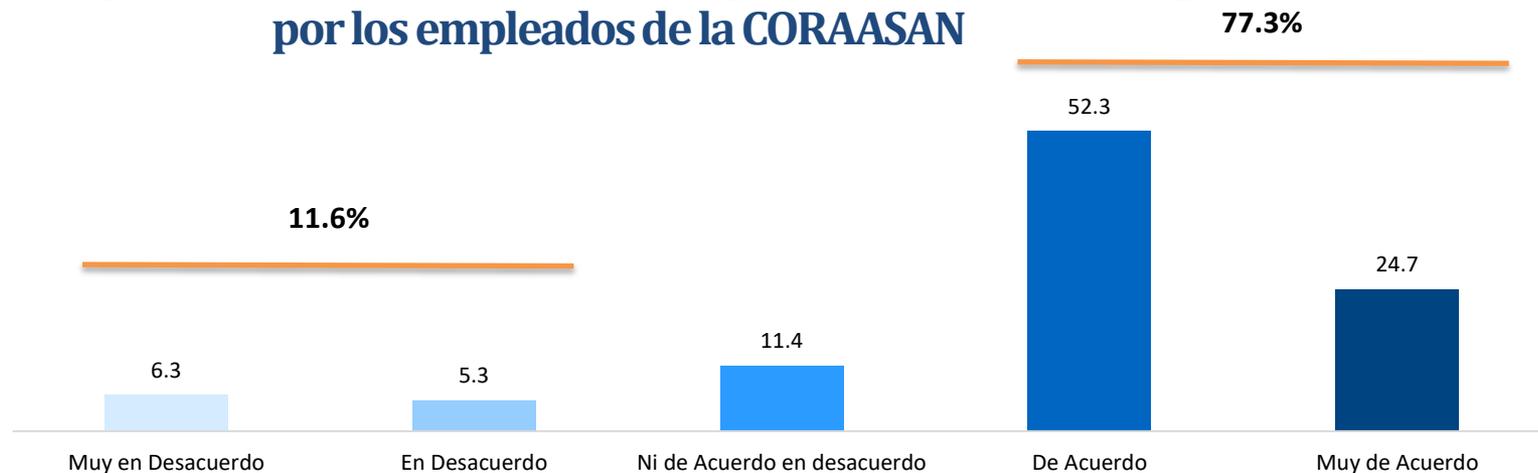




## Percepción de los clientes sobre la Rapidez en el Servicio prestado por los empleados de la CORAASAN



## Percepción de los clientes sobre la Disposición a ayudar siempre por los empleados de la CORAASAN





## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Responsabilidad

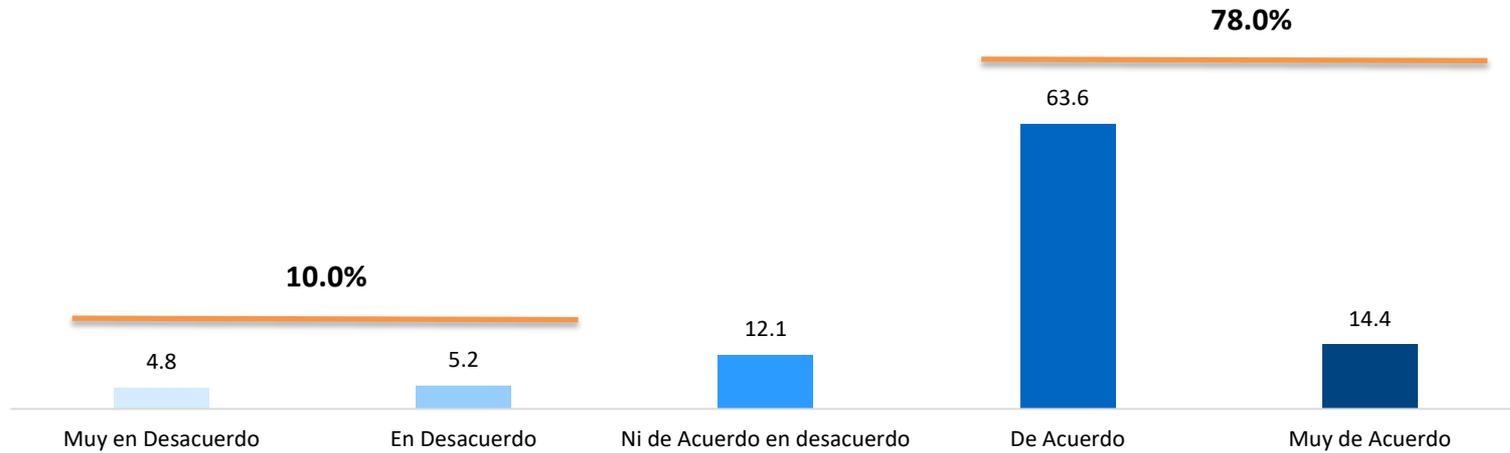
	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>RESPONSABILIDAD</b>	3.74	1082	1	5	1.062
<b>Rapidez en el servicio</b>	3.65	1084	1	5	1.060
<b>Disposición a ayudar siempre</b>	3.84	1080	1	5	1.055



# DIMENSIÓN SEGURIDAD

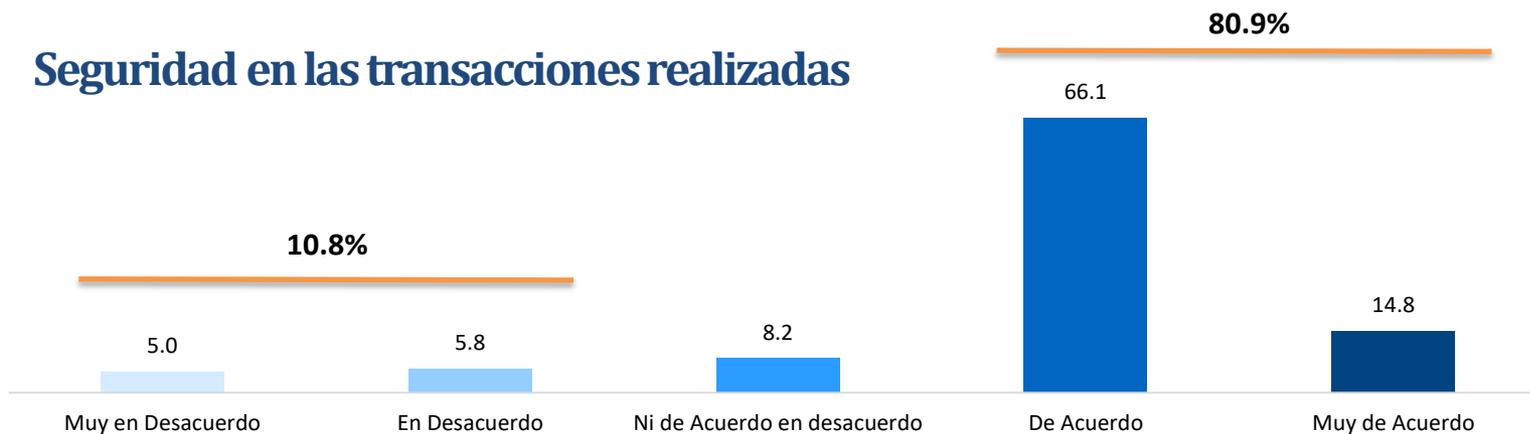


## Satisfacción General Dimensión Seguridad de los servicios de la CORAASAN





## Seguridad en las transacciones realizadas



## Conocimientos necesarios para responder a inquietudes





## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Seguridad

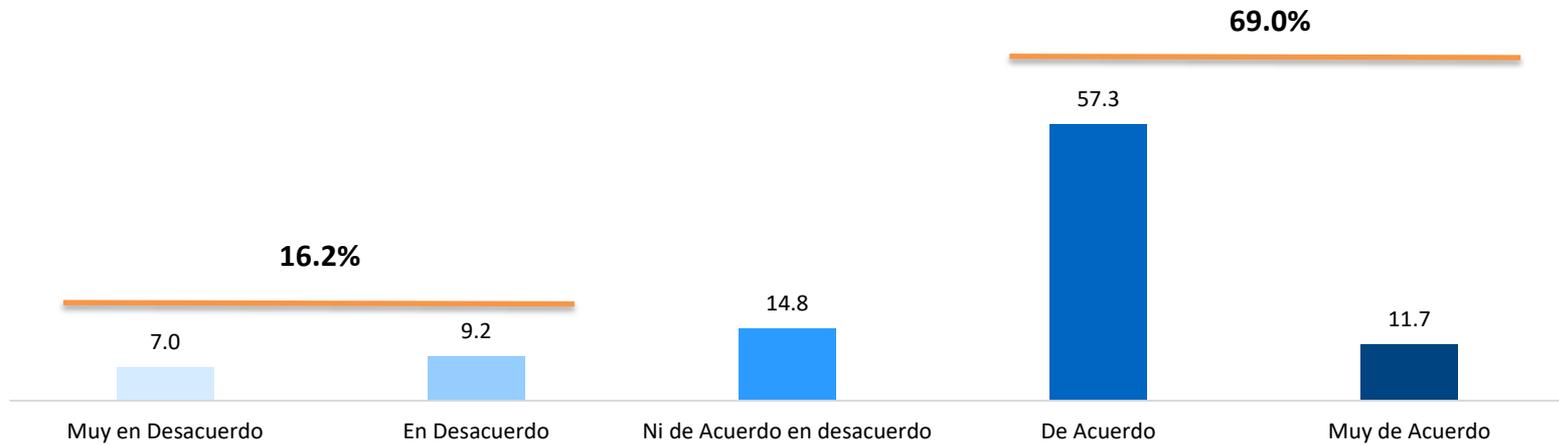
	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>SEGURIDAD</b>	3.78	1090	1	5	0.923
Seguridad en las transacciones realizadas	3.80	1092	1	5	0.936
Conocimientos necesarios para responder a inquietudes	3.75	1088	1	5	0.910



# DIMENSIÓN EMPATIA

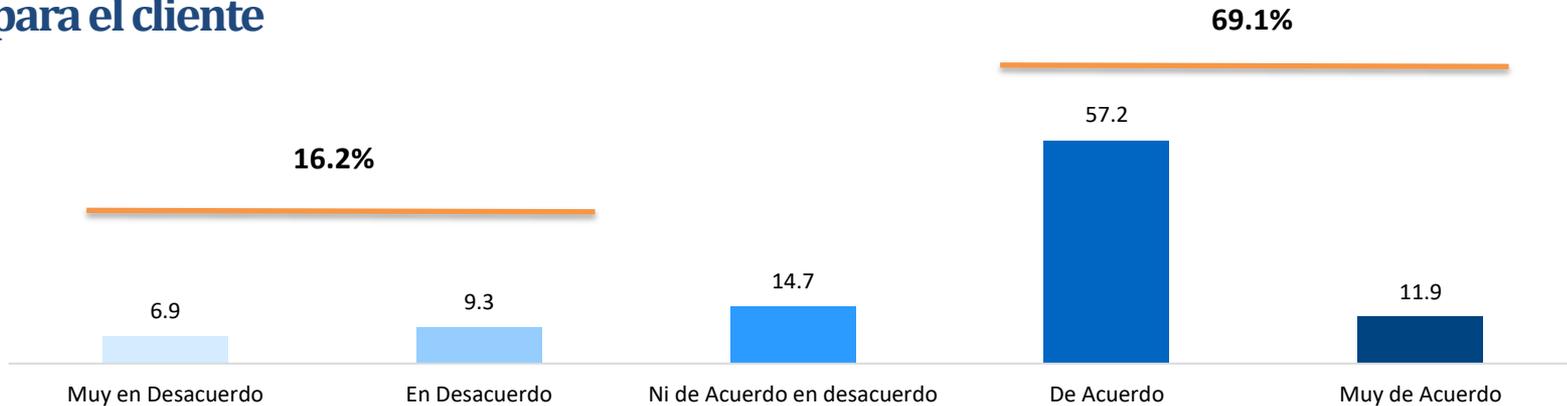


## Satisfacción General Dimensión Empatía de los servicios de la CORAASAN





## Percepción de los clientes sobre el Interés de los empleados por actuar del modo más conveniente para el cliente



## Percepción de los clientes sobre la Atención personalizada en la CORAASAN





## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Empatía

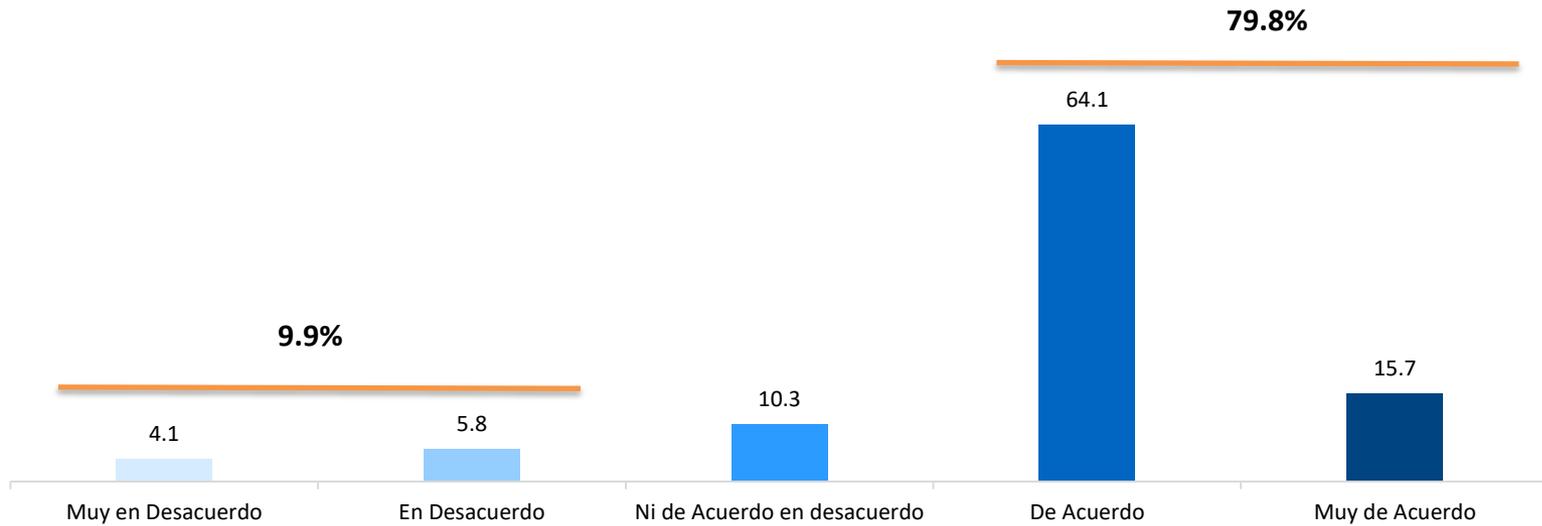
	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>EMPATÍA</b>	3.58	1086	1	5	1.039
<b>Interés de los empleados por actuar del modo más conveniente para el cliente</b>	3.58	1098	1	5	1.041
<b>Atención personalizada</b>	3.53	1073	1	5	1.038



# DIMENSIÓN TANGIBLES



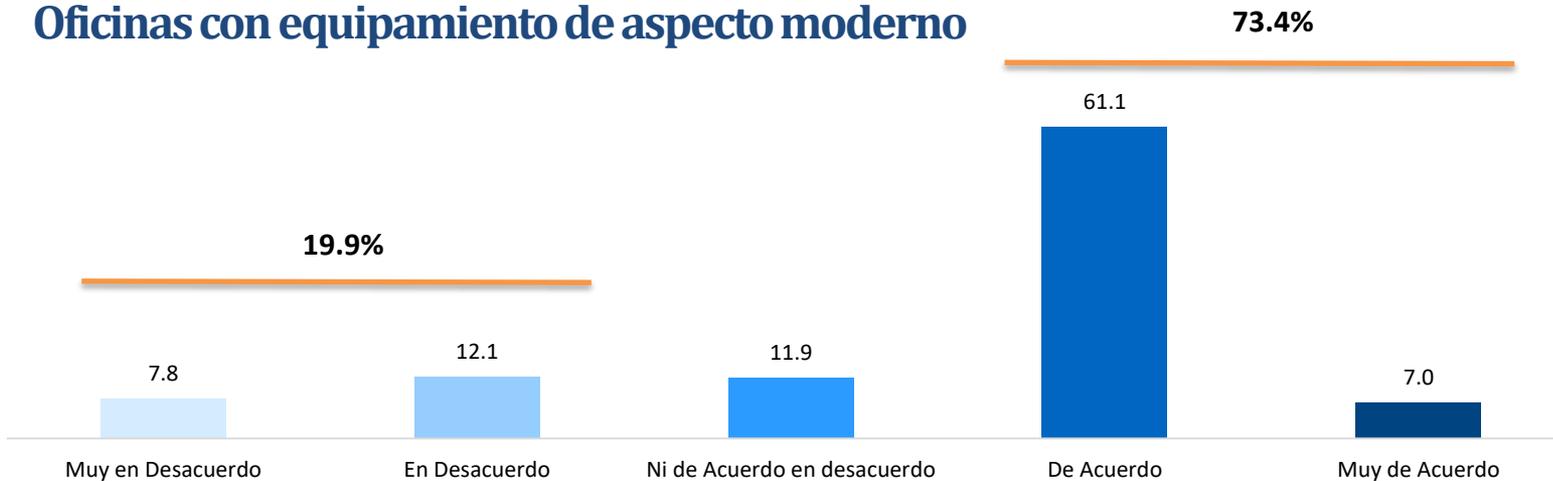
## Satisfacción General Dimensión Tangibles de los servicios de la CORAASAN



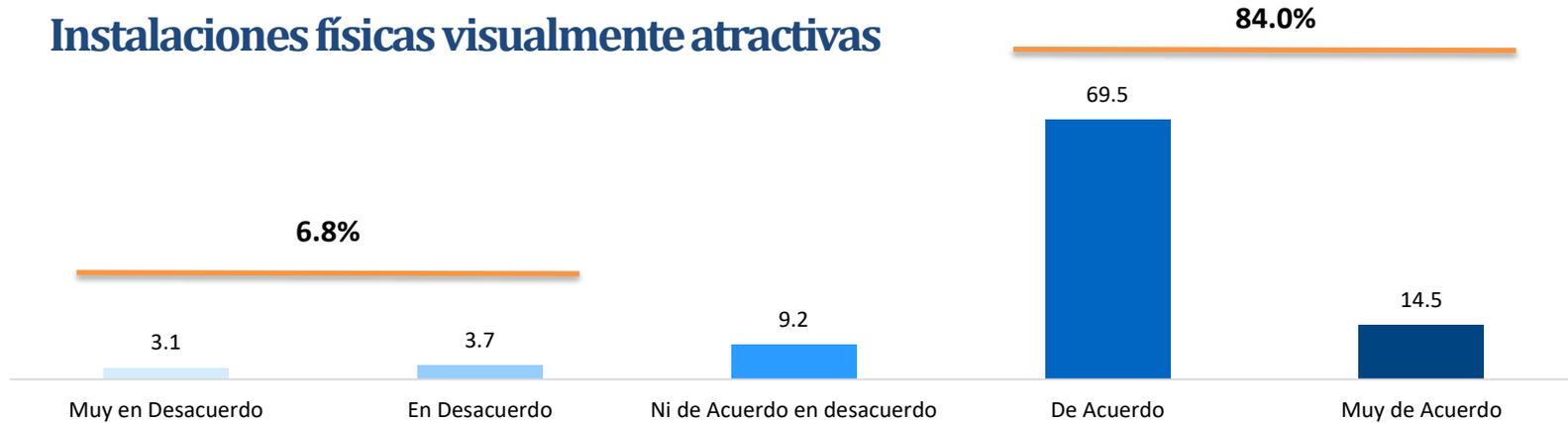
## Percepción de los clientes sobre la presencia e higiene de los empleados de la CORAASAN



## Oficinas con equipamiento de aspecto moderno



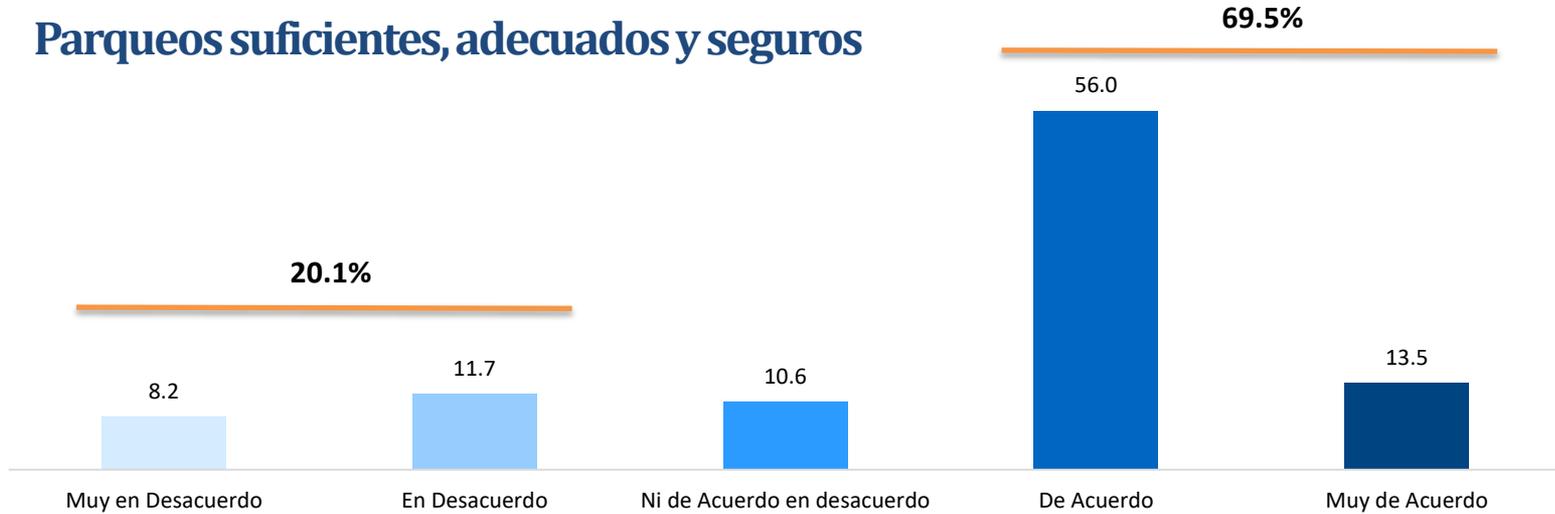
## Instalaciones físicas visualmente atractivas



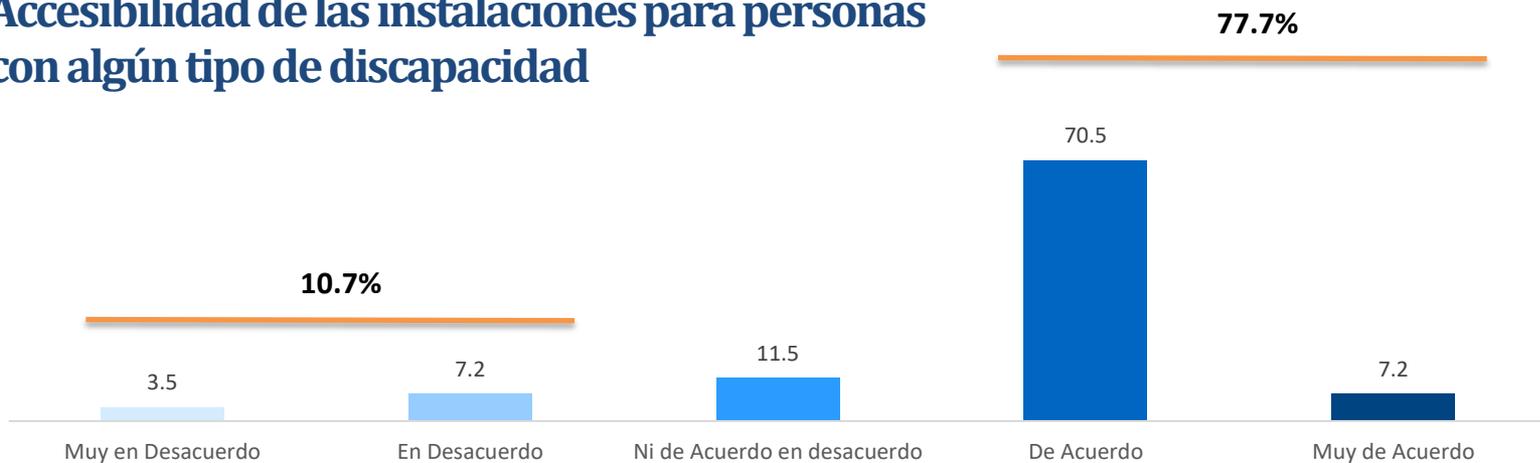
## Ubicación conveniente de las oficinas



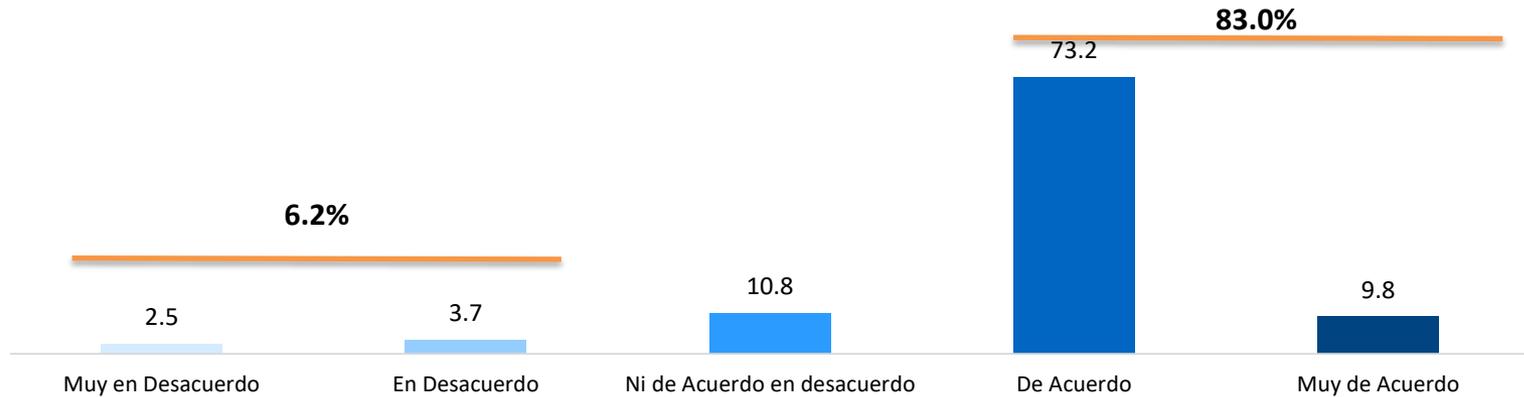
## Parqueos suficientes, adecuados y seguros



## Accesibilidad de las instalaciones para personas con algún tipo de discapacidad



## Materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos



## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Empatía

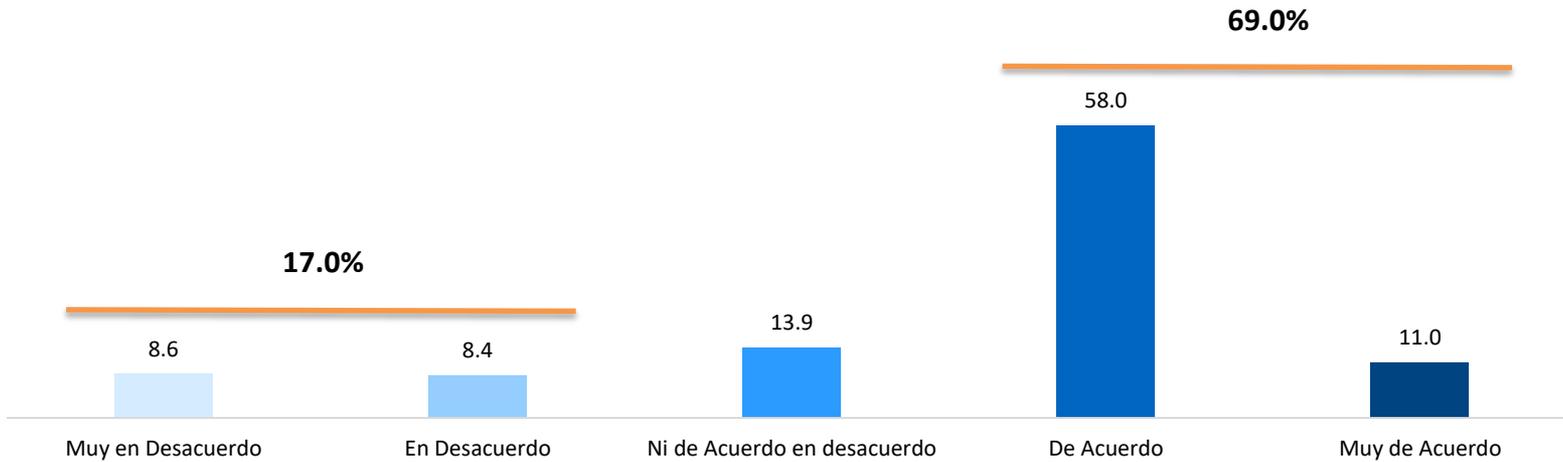
	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>TANGIBLES</b>	3.82	593	1	5	0.909
Los empleados tienen buena presencia	3.92	1085	1	5	0.839
Oficinas con equipamiento de aspecto moderno	3.47	511	1	5	1.051
Instalaciones físicas visualmente atractivas	3.88	511	1	5	0.809
Ubicación conveniente de las oficinas.	4.22	511	1	5	0.747
Parqueos suficientes, adecuados y seguros	3.55	511	1	5	1.117
Accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad	3.71	511	1	5	0.842
Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos	3.84	511	1	5	0.747



# **LEALTAD DE LOS CLIENTES Y PERCEPCIÓN PRECIO / SERVICIO**



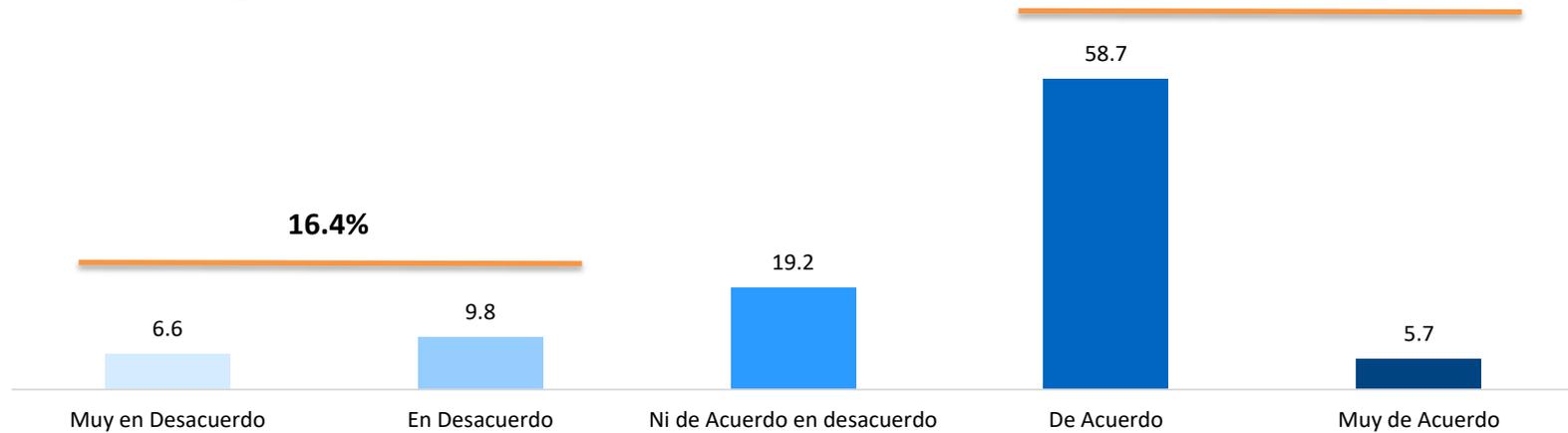
## Satisfacción General Dimensión Lealtad de los servicios de la CORAASAN





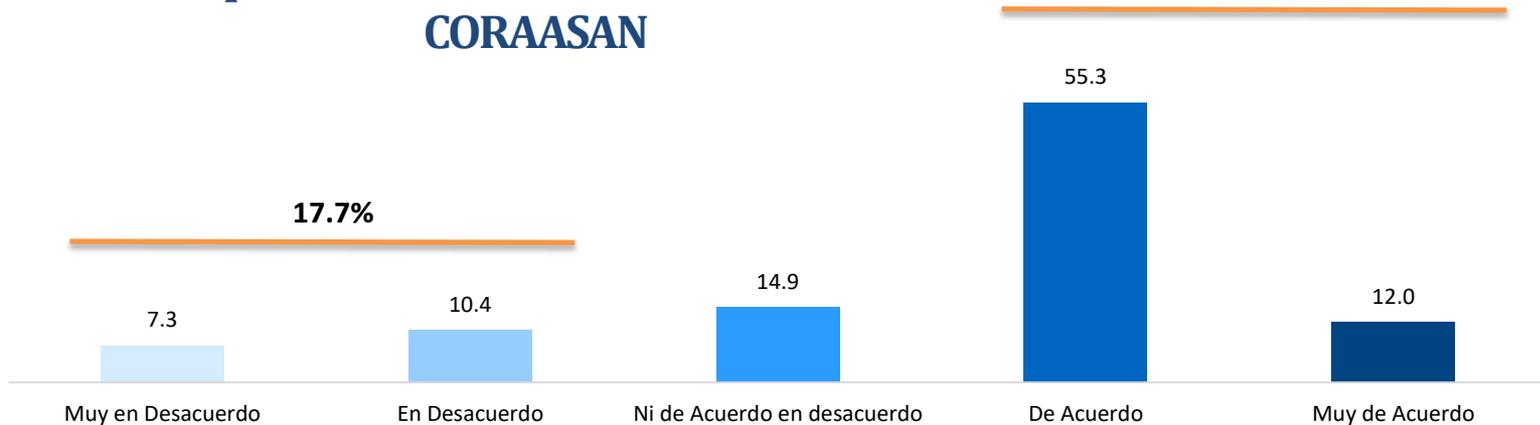
## Grado en el que los clientes se Identifican con la CORAASAN

64.4%



## Deseos de que otras instituciones funcionaran como la CORAASAN

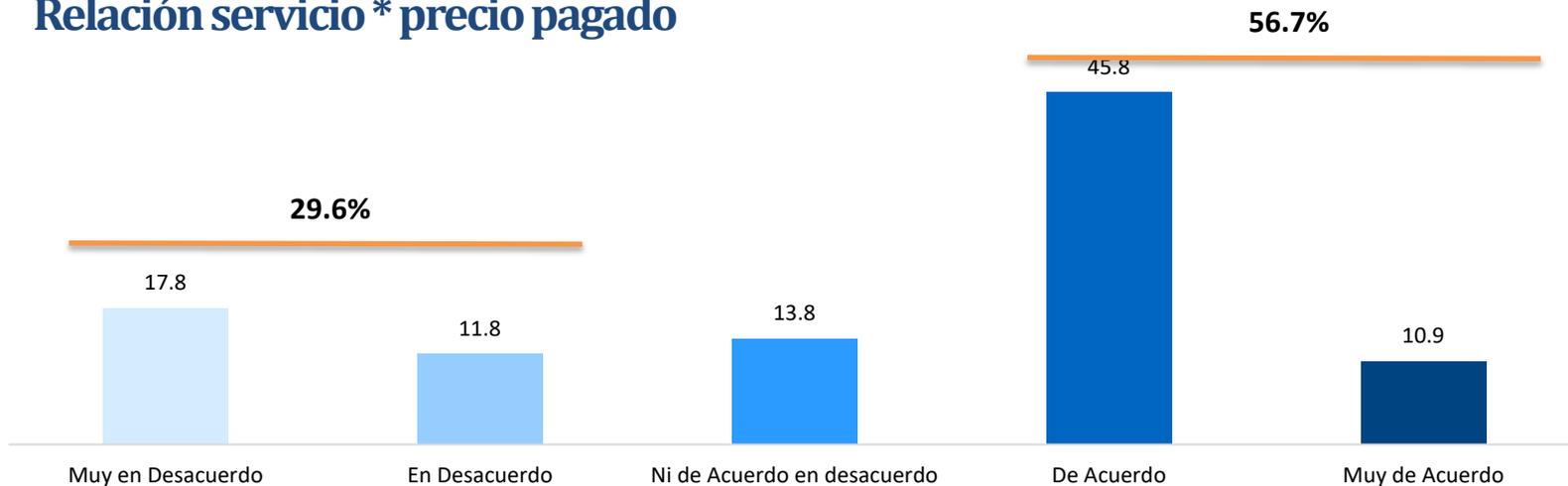
67.3%



## Disposición de Recomendar los servicios de la CORAASAN a familiares y amigos más cercanos



## Relación servicio \* precio pagado





## Horarios de apertura / atención adecuados



## Estadísticos de Resumen de la Dimensión Lealtad

	Puntaje Medio	N	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
<b>LEALTAD</b>	3.95	1068	1	5	1.14
<b>Identificación del cliente con la CORAASAN</b>	3.47	1084	1	5	0.979
<b>Deseos de que otras instituciones funcionaran como la CORAASAN.</b>	3.54	1091	1	5	1.067
<b>Disposición de Recomendar los servicios de la CORAASAN a familiares y amigos más cercanos.</b>	3.65	1091	1	5	1.009
<b>Relación servicio * precio pagado</b>	3.20	1087	1	5	1.297
<b>Horarios de apertura / atención adecuados</b>	3.85	1091	1	5	0.869



# Plan de Acción



# Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Automatizar la lectura de medidores	Implementar sistema de lectura automatizada en Santiago, Gurabo, Bella Vista, Los Reyes y Cienfuegos con los equipos ya adquiridos, para el 2do trimestre y medidores dispersos en el 4to trimestre.	Tecnología de Información de La	Director Comercial	2do y 4to Trimestre 2021
Eficientizar la Atención al Cliente	Monitoreo de las estadísticas de las llamadas entrantes y salientes y perdidas del call center. Implementación de mejoras a las estadísticas del call center .	Dirección Comercial/ Dirección Administrativa y Financiera / Div. Compras	Director Comercial	Junio 2021
	Implementar el Monitoreo de la calidad del servicio del Call Center	Departamento Calidad en la Gestión	Dirección Planificación y Desarrollo	Febrero 2021
	Aperturar nuevas estafetas de cobros y supervisión trimestral.	Dirección Comercial / Ofic. Tecnología de la Información y Coordinadora de Oficinas Periféricas	Director Comercial	4to Trimestre 2021
	Ampliar y mejorar las oficinas comerciales : Colocar furgón para oficina de cobro en el tanque de la ceibita , evaluar la creación de oficina de cobro a favor de los clientes ubicados en los sectores La Herradura , Barrio Nuevo , Villa Liberación y La Otra Banda y mantenimiento de las Oficinas Comerciales .90.	Dirección Comercial / Coordinadora de Oficinas Periféricas / Dirección Administrativa y Financiera / Dirección Ingeniería y Proyectos / Dpto. Servicios Generales	Director Comercial	Permanente 2021



# Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Eficientizar la Atención al Cliente	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). Y para Encargados y Asistentes Maestría en Fortalecimiento Gestión Comercial.	Agentes de Servicio al Cliente / Asistentes del Área Comercial	Director Comercial	3er Trimestre 2021
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.	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 2021
	Reconocimiento a la buena gestión de los agentes (Definir protocolo)	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial/Dirección de Recursos Humanos	Octubre 2021
	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	Julio 2021



# 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>	<p>Difundir y promocionar los canales y puntos de pago, así como la aplicación móvil; y difundir la regulación de los mismos.</p>	<p>Dirección Acueductos/Comercial/Depto. Comunicaciones</p>	<p>Depto. Comunicaciones</p>	<p>Diciembre 2021</p>