



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

Noviembre
2020

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

FICHA TÉCNICA

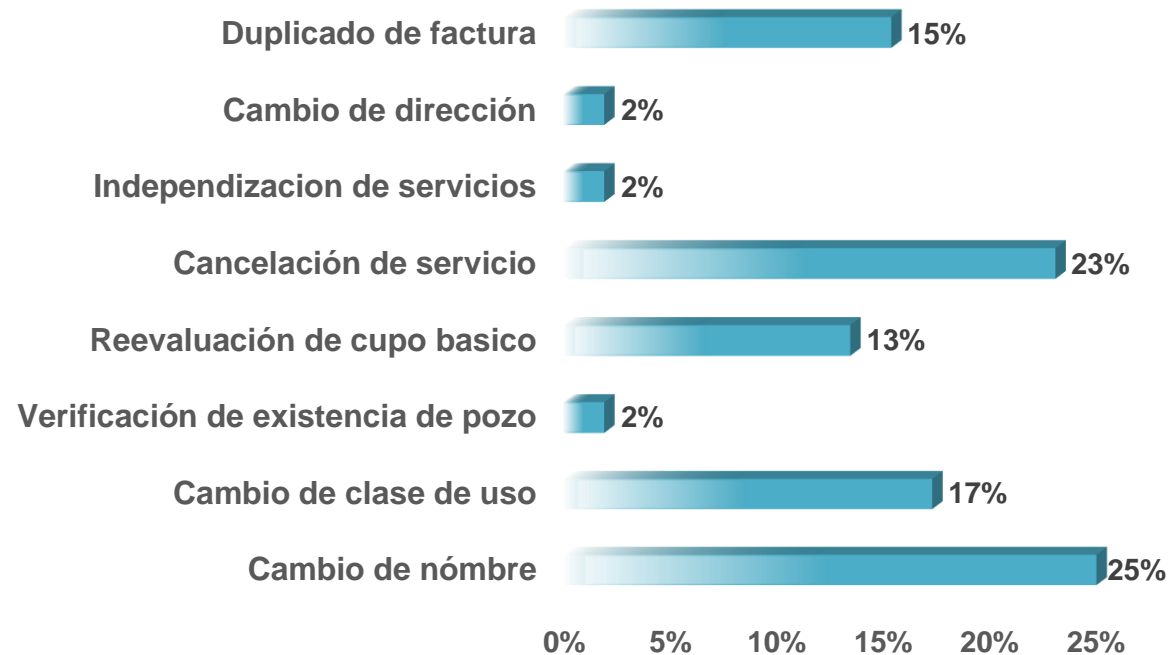
- **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de los servicios de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA).
- **MUESTRA:** 59 entrevistas, con un error general de $\pm 4,99\%$, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado.
- **SELECCIÓN:** Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de la corporación.
- **ENTREVISTA:** Personal.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** 01 Octubre - 10 Noviembre de 2020.
- **REALIZACIÓN:** CORAAPPLATA
- **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?

Expresado en %

SERVICIO



Base: 100% Total muestra

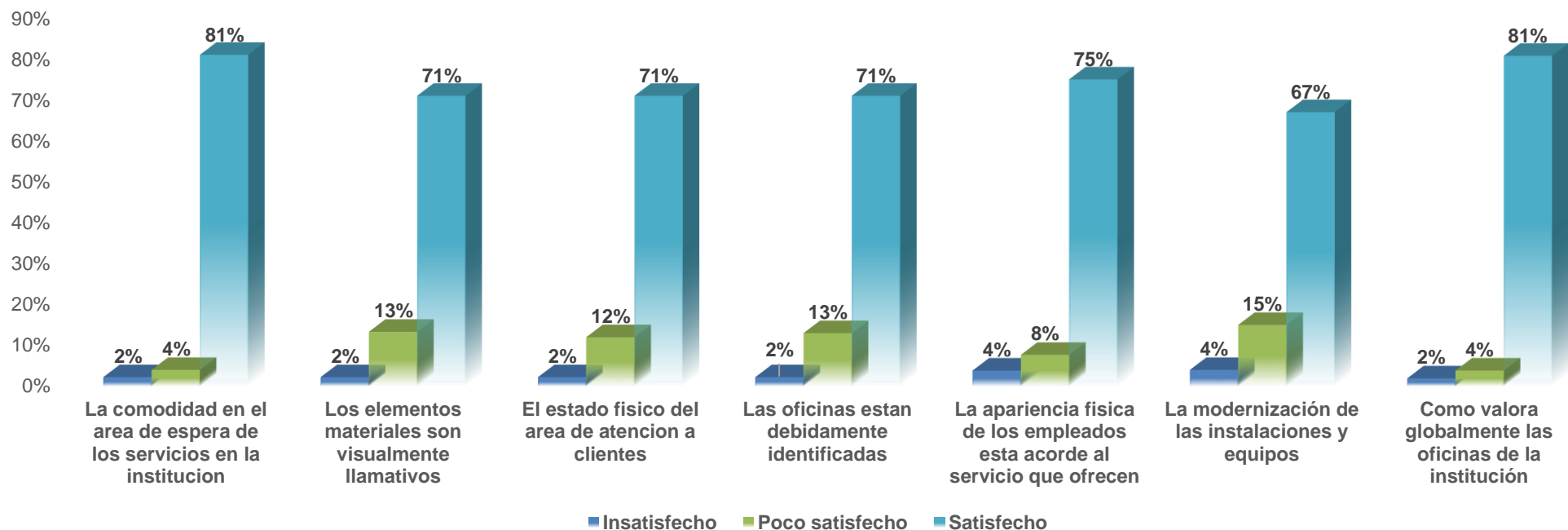
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

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

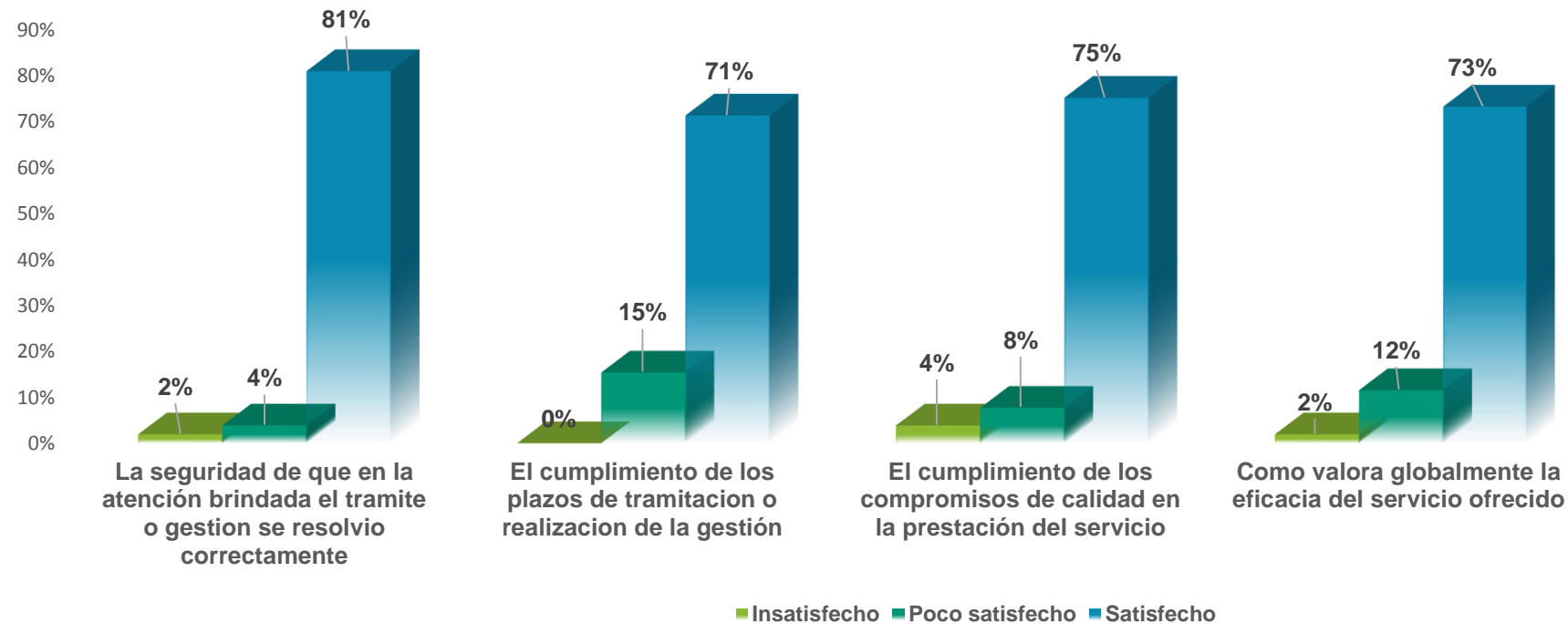


Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

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

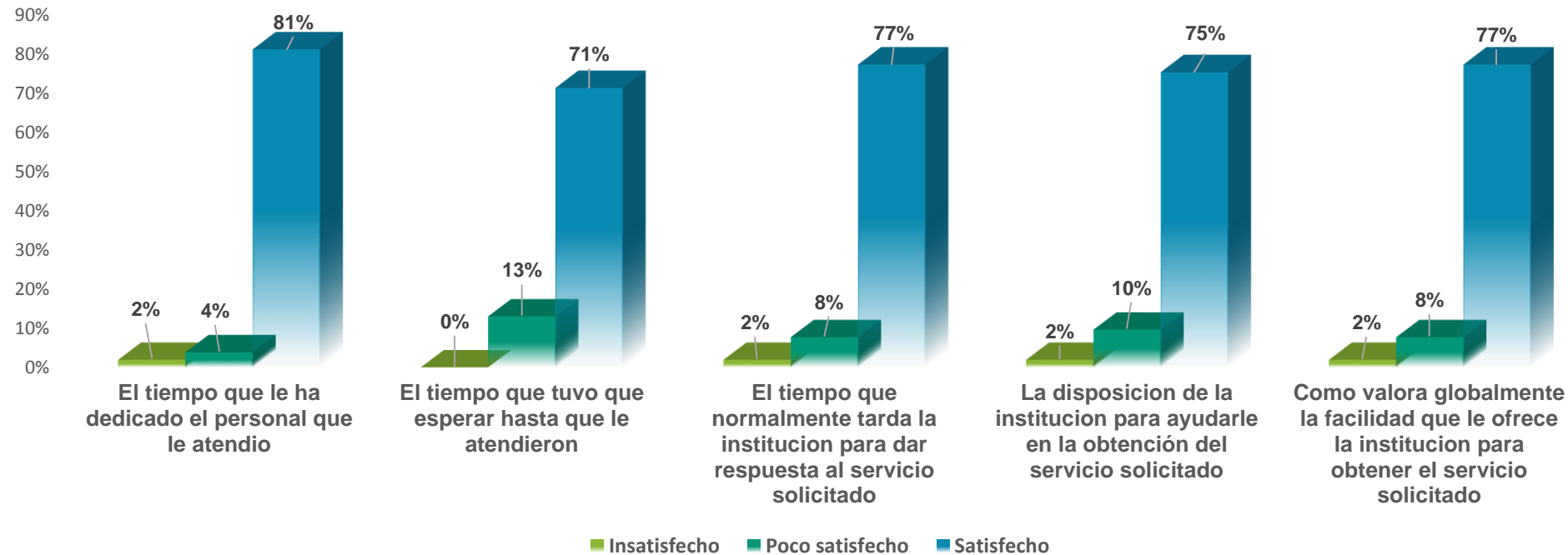


Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

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

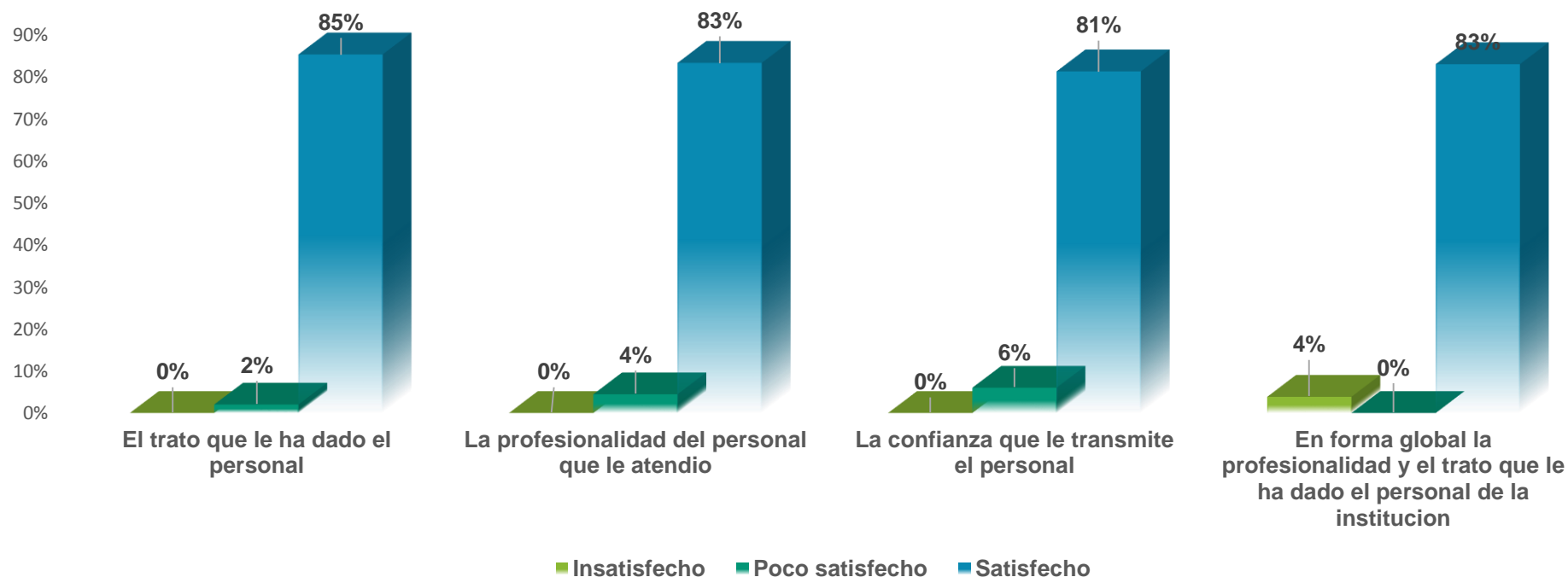


Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

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...

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

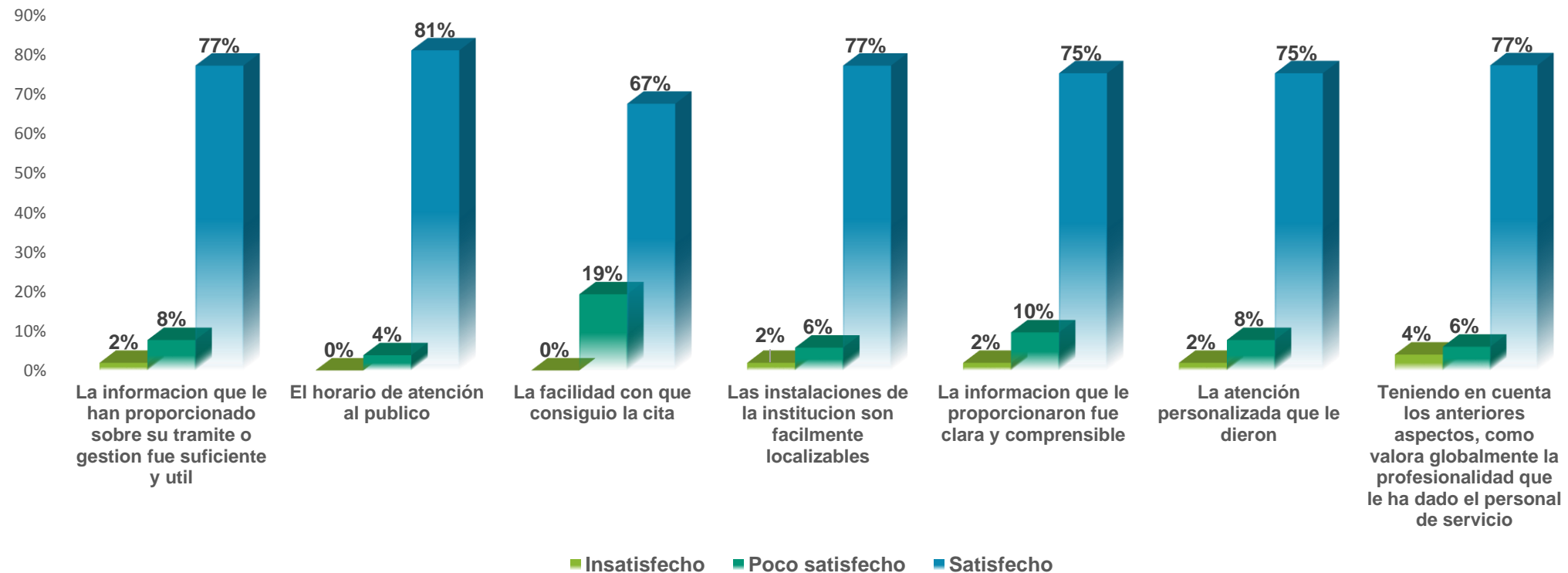


Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

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



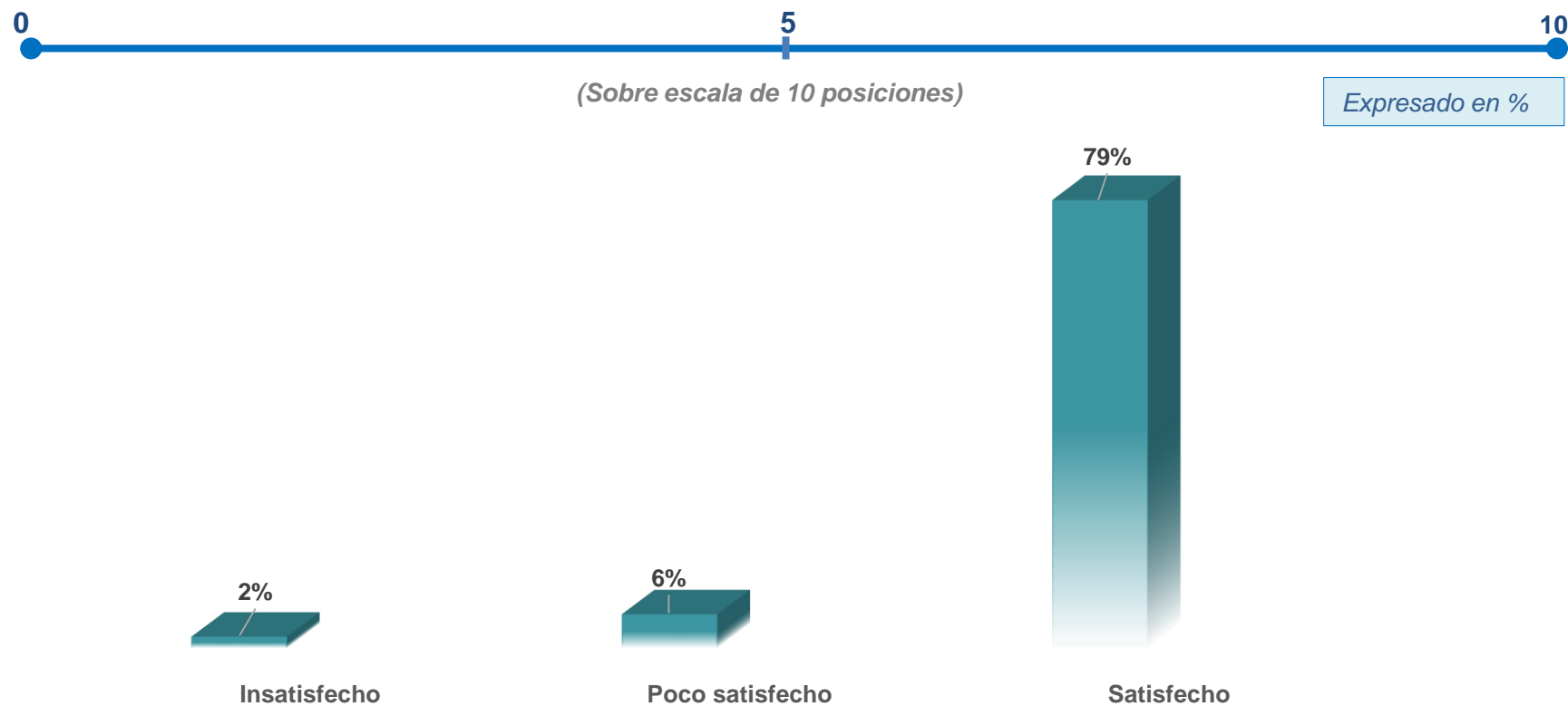
Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

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

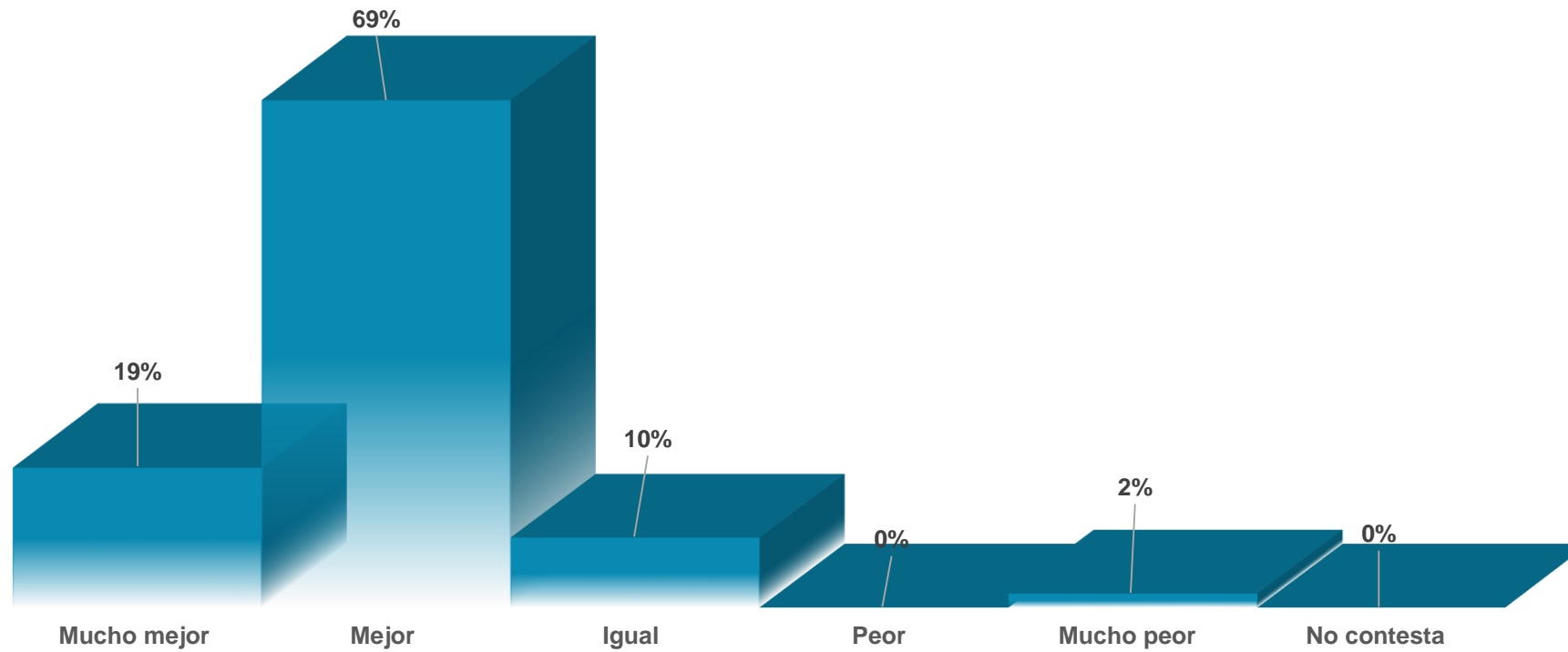


Base: 100% Total muestra

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?

SERVICIO ESPERADO



Base: 100% Total muestra

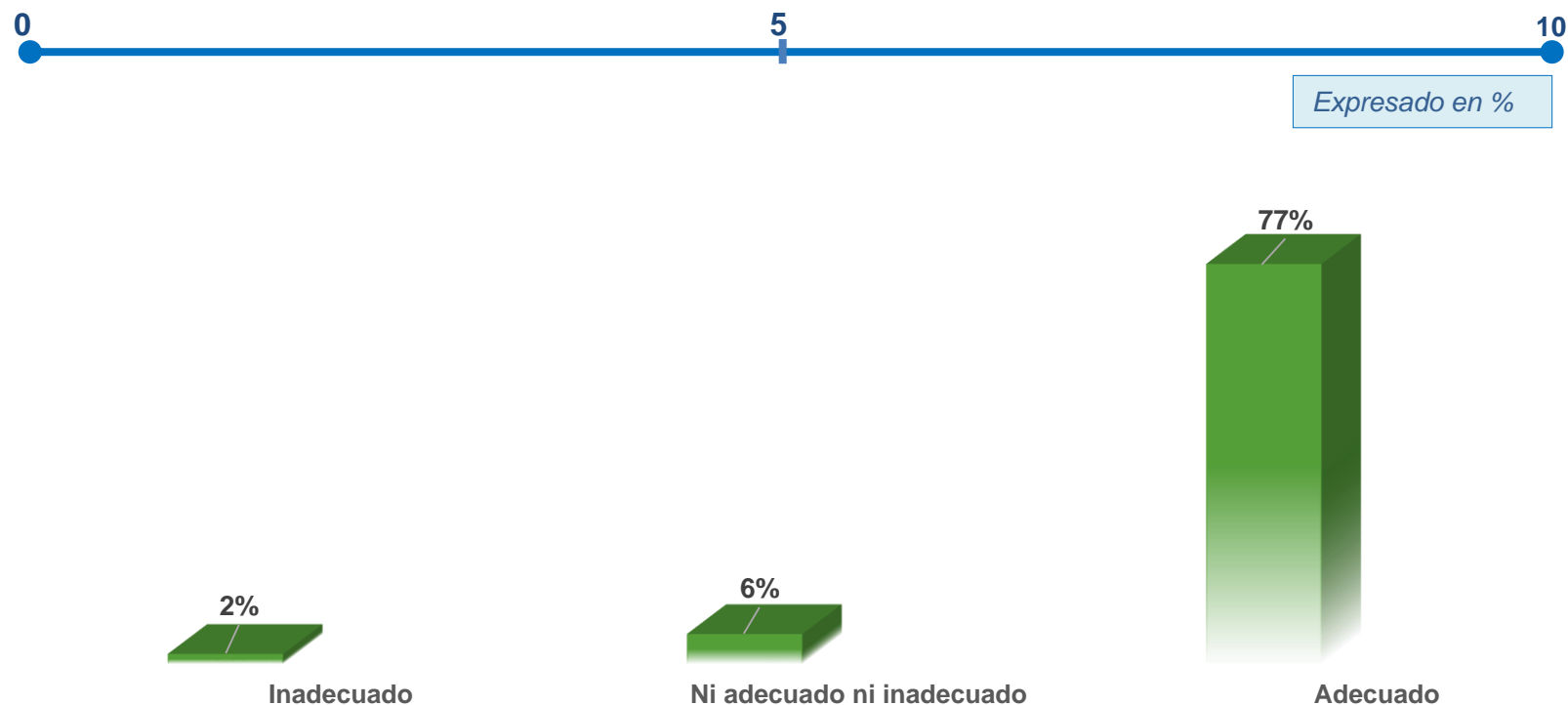
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

ADECUACION 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

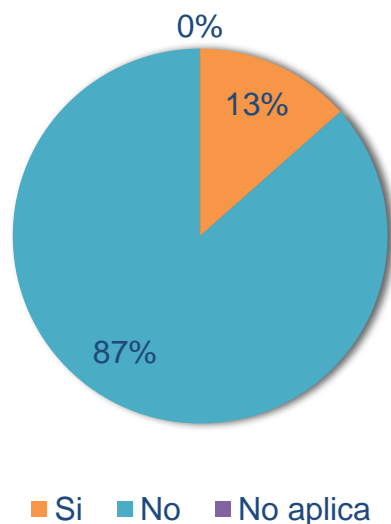
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

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?

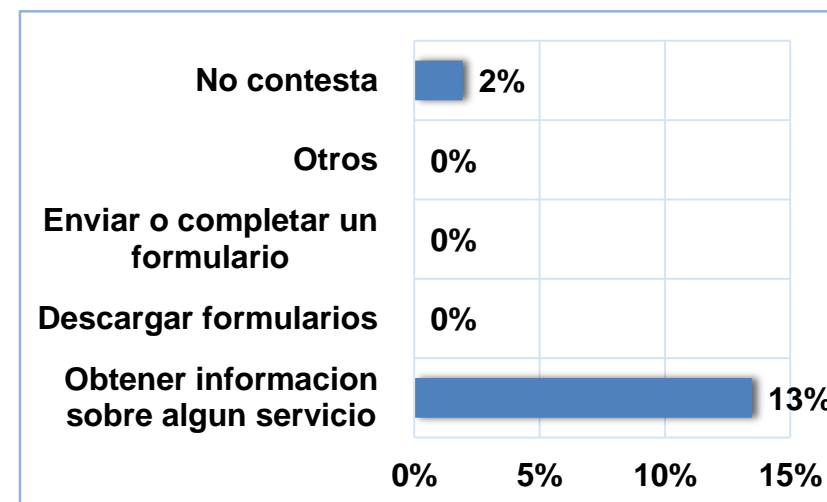
P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web en los últimos 6 meses



Expresado en %

Motivo del contacto



Base: 26.67%

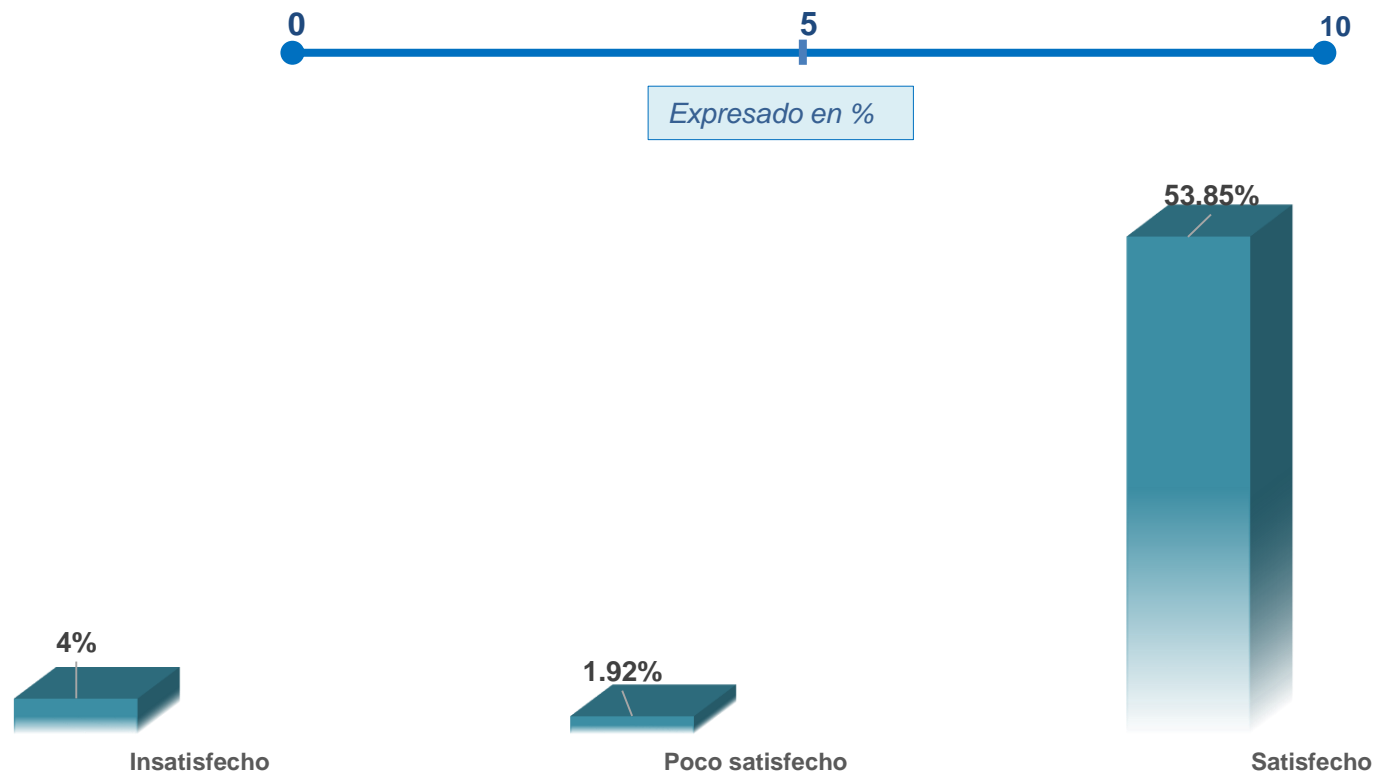
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

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

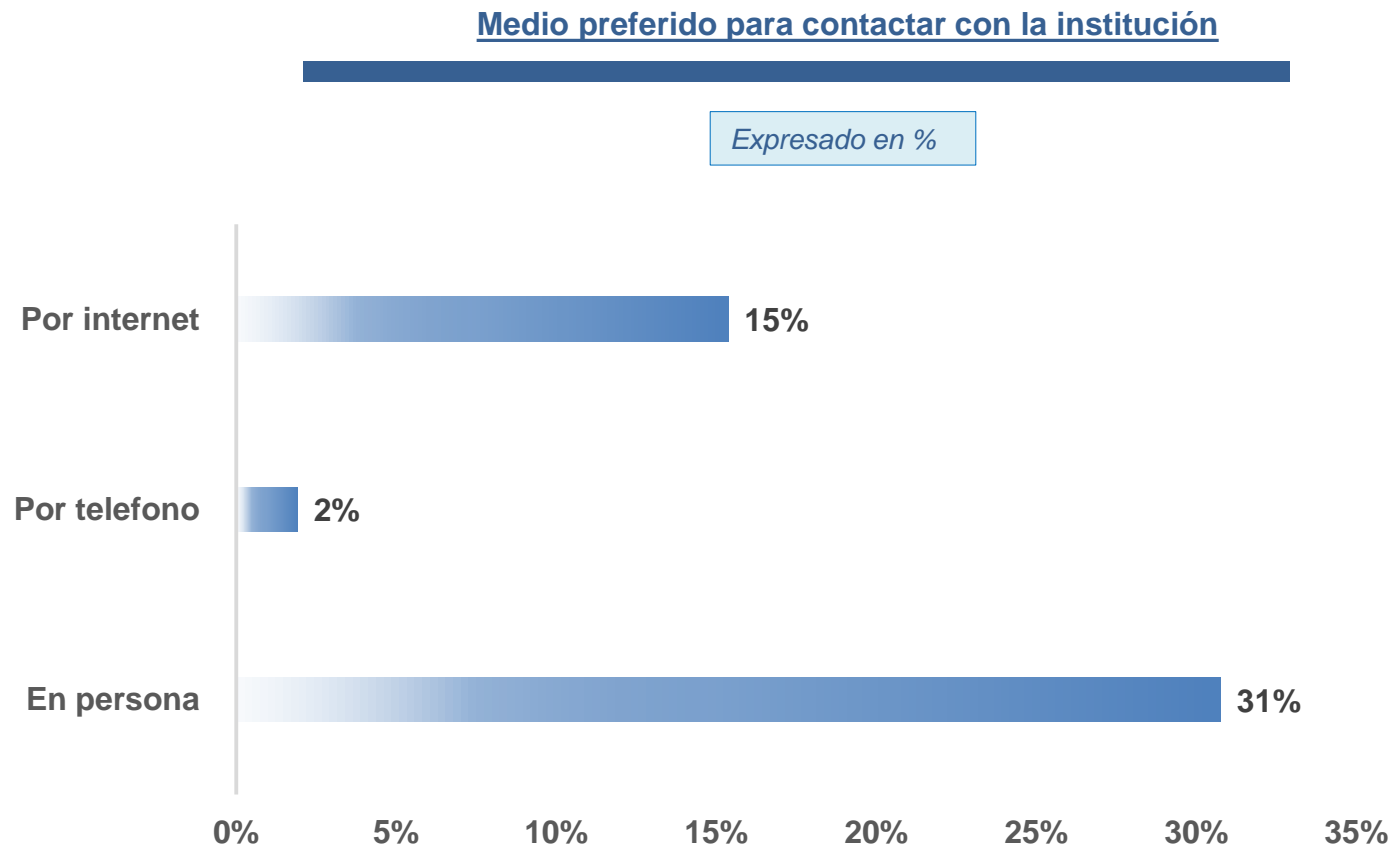
(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 15.56%

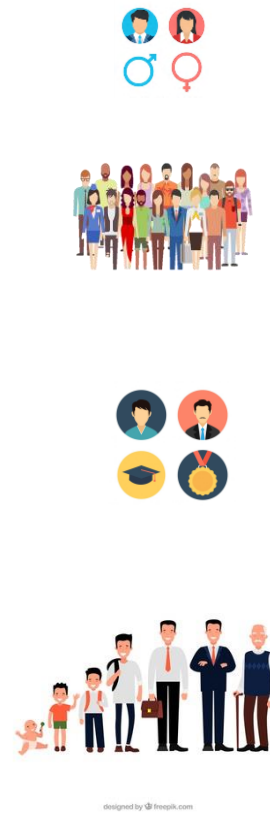
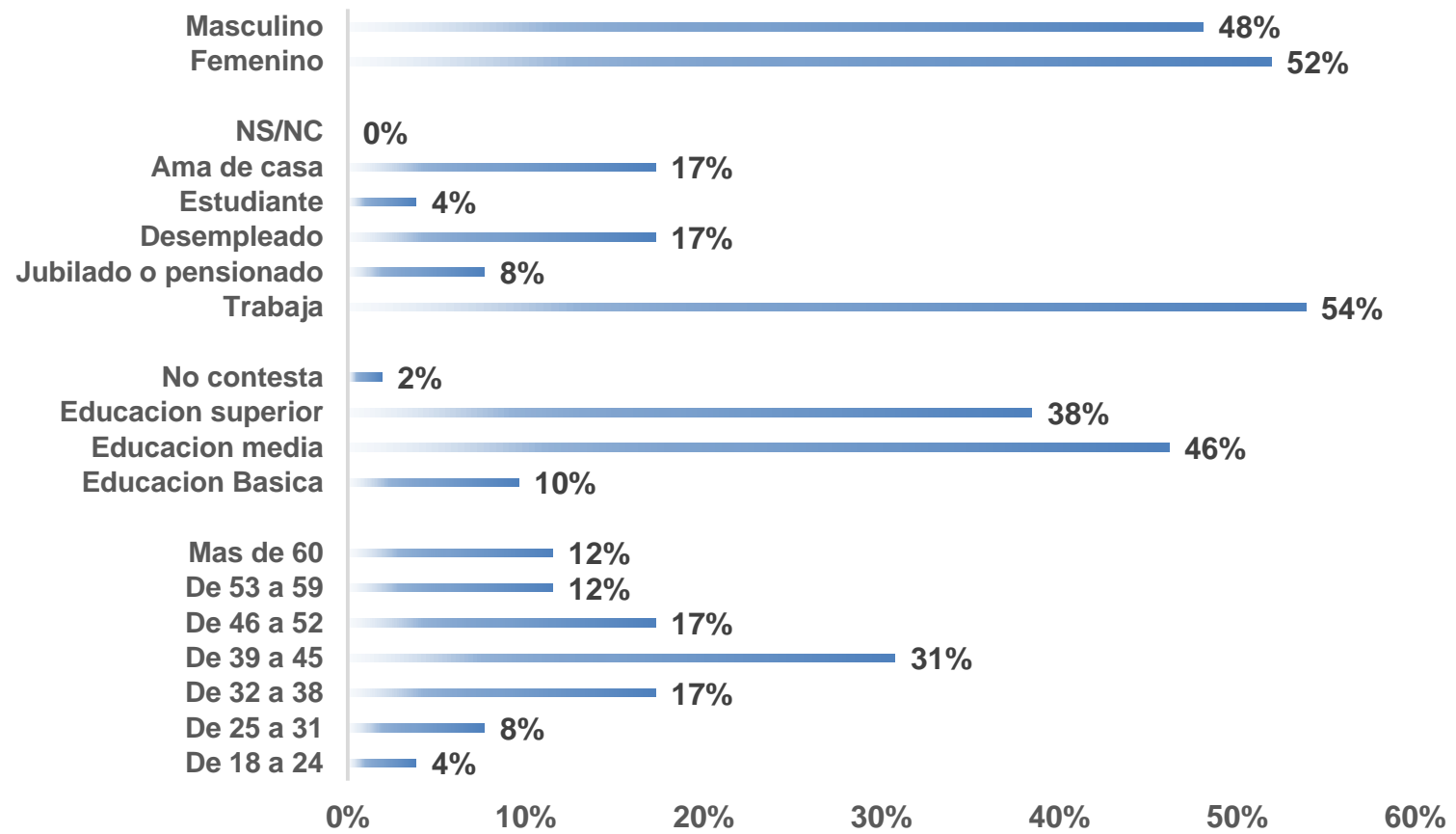
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

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



PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



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

Sigma Dos RD

