



Ficha técnica.

Nombre:	Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)
Objetivo general:	Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos como institución pública a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.
Descripción del producto	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción brindada a través de los 29 servicios que la CAASD provee a la población del Distrito Nacional, y la provincia de Santo Domingo (a excepción de Boca Chica).
Año estadístico del instrumento	2020
Universo	Los ciudadanos clientes que solicitan servicios comerciales, Análisis de la calidad bacteriológica y físico química del agua, de permisos, así como otros relacionados a proyectos urbanos, vinculados a agua potable y saneamiento.
Ámbito	El instrumento de aplicación comprende encuestas para las sucursales ubicadas en las gerencias comerciales norte, este, noroeste y suroeste, el laboratorio, la sede central, así como aquellos centros educativos y culturales que nos solicitan charlas.
Tamaño de la fuente de información (Muestra)	Para la extracción de la muestra, hemos revisado solicitudes del año 2019 (a partir de julio de ese año) y el primer trimestre del 2020, de los 29 servicios, tales como: Construcción de Acometidas Residenciales, Cancelación de Contrato de Servicio, Activación de Contratos de Servicio, Cobros Directos, Cambio de nombre de Contrato, Solicitud Cambio de diámetro de Acometida, Acuerdos de Pago, Duplicado de Factura, Instalación de Medidor, Descuento de Mora Por Saldo, Detección de Fugas Intradomiciliarias, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario, Charlas educativas, Construcción de acometidas para proyectos, Aprobación de construcción de Pozos y filtrantes para proyectos, Análisis de cuantificación de aerobios mesófilos, Análisis bacteriológicos de la calidad del agua, Análisis físico químico para el agua de consumo humano, Análisis físico químico para aguas residuales, así como las solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación, muchos de estos servicios poseen buena frecuencia, otros sin embargo, son muy poco solicitados.
Método que utilizar	Se estarán realizando encuestas presenciales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes).
Fecha de trabajo	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 20 de agosto hasta el 21 de septiembre del año en curso.
Realización	Estas encuestas estarán siendo aplicadas por el personal de atención al cliente de las distintas sucursales, así como personal de las áreas de Ingeniería, Hidrogeología, Sociales, el Centro de Documentación, Departamento de capacitación de la Dirección de RRHH y el Laboratorio.



a) Aspectos metodológicos

Objetivos específicos

- Describir y conocer la opinión que tienen nuestros ciudadanos clientes sobre todos los servicios que ofrecemos dentro de la institución de forma que podamos conocer la satisfacción de estos.
- Conocer la calidad del servicio prestado (algunas características cualitativas)
- Cumplir con los indicadores estipulados por el órgano rector

Para la institución, es fundamental brindar un producto y servicios de calidad, conformes con la filosofía institucional.

b) Población destino

Ciudadanos clientes que solicitan servicios, antes mencionados, en nuestras instalaciones, así como los representantes de empresas e instituciones, ubicados en el Distrito Nacional, los municipios y distrito municipales de la provincia Santo Domingo, excluyendo al municipio de Boca Chica.

c) Tamaño de la fuente de información (Muestra)

Total, de servicios solicitados entre 2019-2020: 16,852 (en oficinas comerciales), usuarios activos al mes de abril del año 2020 más los viajes o tanqueos suman unos 552,338 (para la muestra 3), así como muestreo estratificado para servicios con una frecuencia baja de solicitudes en otras áreas de la institución. Aquellos servicios que no reflejaron una frecuencia importante durante el lapso, en el que levantamos la información se optará por aplicar el 100%.

n1: 376 n2: 100 n3: 384

Tabla 1. Muestra n1

Oficinas comerciales	Cancelación de Contrato de Servicio	Cambio de nombre de Contrato	Acuerdos de Pago	Duplicado de Factura	Cobros Directos ¹
Alcarrizos	0	4	5	7	
Conde	0	2	2	2	
Cristo Rey	0	1	2	2	
Euclides Morillo	3	9	9	11	
Herrera	1	2	4	5	
Independencia	1	5	3	4	
Naco	1	4	7	9	
Núñez de Cáceres	1	2	1	1	
Las Américas	10	7	36	95	
Mega centro	1	0	2	5	
Principal. Euclides morillo	0	0	1	0	
Sambil Gob.	0	0	0	0	
Villa Mella	2	2	10	13	
Total	20	40	81	156	65

¹ Cobros Directos (servicio ofrecido a grandes consumidores) la muestra no esta distribuida por oficina comercial, pero se aplicará por gerencia comercial al 50/50



Tabla 2. Muestra n2

Otros Servicios	Promedio de FRECUENCIA mensual
Solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación	100%
Charlas Educativas	18
Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario, así como de la construcción de pozos y filtrantes, construcción de acometidas para proyectos y residenciales ²	21
Permisos para la perforación de pozos y filtrantes ³	33
Laboratorio ⁴	28
Cursos técnicos para Fontanería, pasantías ⁵	100%
Construcción de Acometidas residenciales	100%
Activación de Contratos de Servicio	100%
Solicitud Instalación de medidor	100%
Solicitud Cambio de diámetro de Acometida	100%
Detección de Fugas Intradomiciliarias	100%
Recepción de sistemas de producción de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales	100%
Instalación de medidor en sistema de Pozos para Proyectos	100%
Descuento de Mora Por Saldo	100%
Formación de Bachilleres ⁶ Técnicos en Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento.	100%

² Aunque el promedio de solicitudes es de 21 por tratarse de varios servicios, para esta dirección, se aplicaran el 100% de las solicitudes que lleguen para los distintos servicios que ofrecen.

³ De la muestra de 33, está área posee unos siete clientes frecuentes 7, a los cuales se les debe aplicar la encuesta.

⁴ Se tomarán todos los clientes que solicitan esos servicios y que están identificados por dicha área, poseen 4 servicios, detallados en el tamaño de la muestra.

⁵ Se aplicará el 100% de las solicitudes que se registren durante la aplicación.

⁶ Este servicio está en proceso de ser transferido al Ministerio de Educación, se aplicará solo a los egresados que cuenten con medios digitales, para recibir el instrumento.



Tabla 3. Muestra n3⁷

Zonas/Depto.	Agua Potable	Alcantarillado
Suroeste	72	38
Noroeste	83	40
Este	87	20
Norte	29	6
Abastecimiento de Agua por tanque	11	

Niveles de inferencia

Los resultados permiten ser generalizados según los objetivos plasmados.

d) Aplicación del instrumento

La aplicación de los instrumentos se realizará en nuestras oficinas comerciales, así como el Laboratorio, el CENDOC, las Direcciones de Ingeniería e Hidrogeología y Medio Ambiente además de Sociales y RRHH. Así como la página web institucional, correos dirigidos a clientes y mensajes de WhatsApp o de texto, siempre que posean el medio de comunicación.

e) Procesamiento de datos (Realización)

La encuesta será enviada al Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, donde será tabulada, registrada para los fines de análisis y evaluación.

⁷ Esta muestra corresponde a los servicios naturales, suministro de agua por red, recolección de aguas residuales y suministro de agua en camiones cisterna.