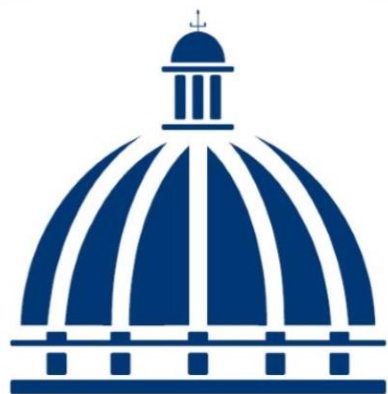




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Corporación del Acueducto y
Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD

Encuesta de Satisfacción
Ciudadana CAASD
(ESCCAASD)

Noviembre 2020



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

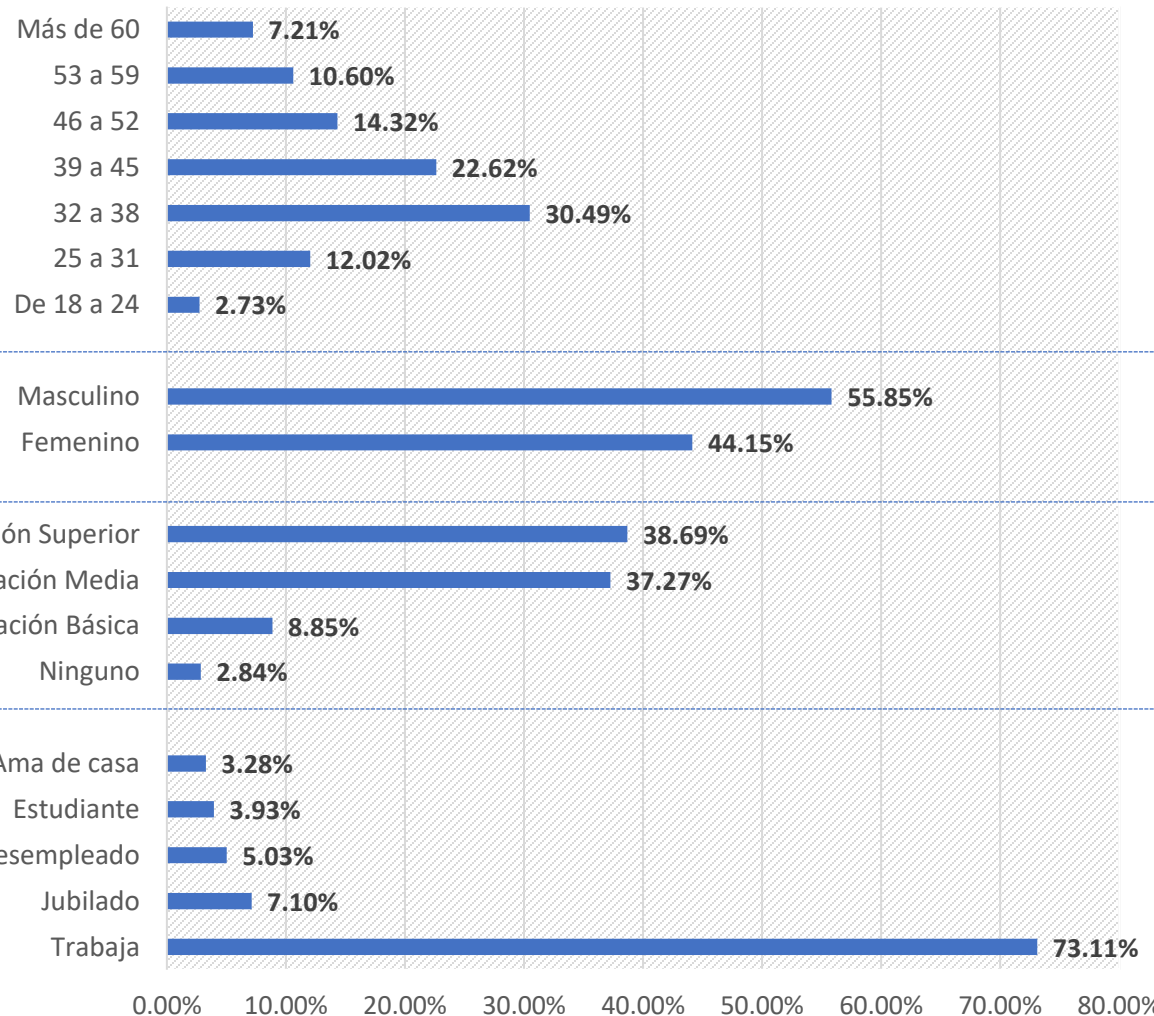
FICHA TÉCNICA

Nombre Encuesta de Satisfacción Ciudadana (ESCCAASD)	
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.
Descripción	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción recibida por el cliente ante la prestación de los 29 servicios que ofrecemos, dentro de los cuales podemos mencionar : Análisis Bacteriológicos de La Calidad del Agua, Análisis Físicoquímicos para Agua de Consumo Humano, Activación de Contrato de Servicio, Cancelación de Contratos, Cambio de Nombre de Contrato, Solicitud Duplicado de Factura, Descuento de Mora por Saldo, Acuerdos de Pago, Charlas Educativas, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios, Instalación de Acometidas, Permisos para Pozos y Filtrantes, Cursos Técnicos de Plomería (Fontanería), así como Suministro de Agua por Red, entre otros.
Año estadístico del instrumento	2020
Universo	Ciudadanos Clientes que solicitan los distintos servicios que brinda la CAASD
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.
Muestra	860 encuestas
Aplicación del Instrumento	La aplicación del instrumento se realizó de manera digital, a través de nuestra página web www.caasd.gob.do y correos dirigidos a clientes que posean el instrumento.
Fecha de Aplicación	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estuvo aplicando desde el 5 de octubre hasta el 10 de noviembre del año en curso.
Unidad encargada	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

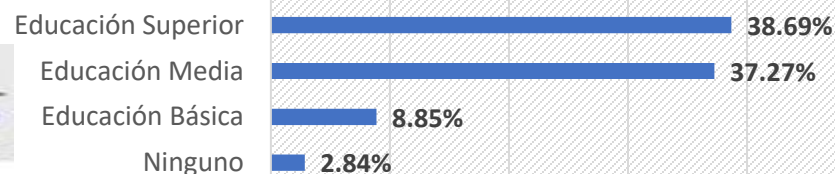
Edad



Genero



Formación Académica



Estatus Laboral



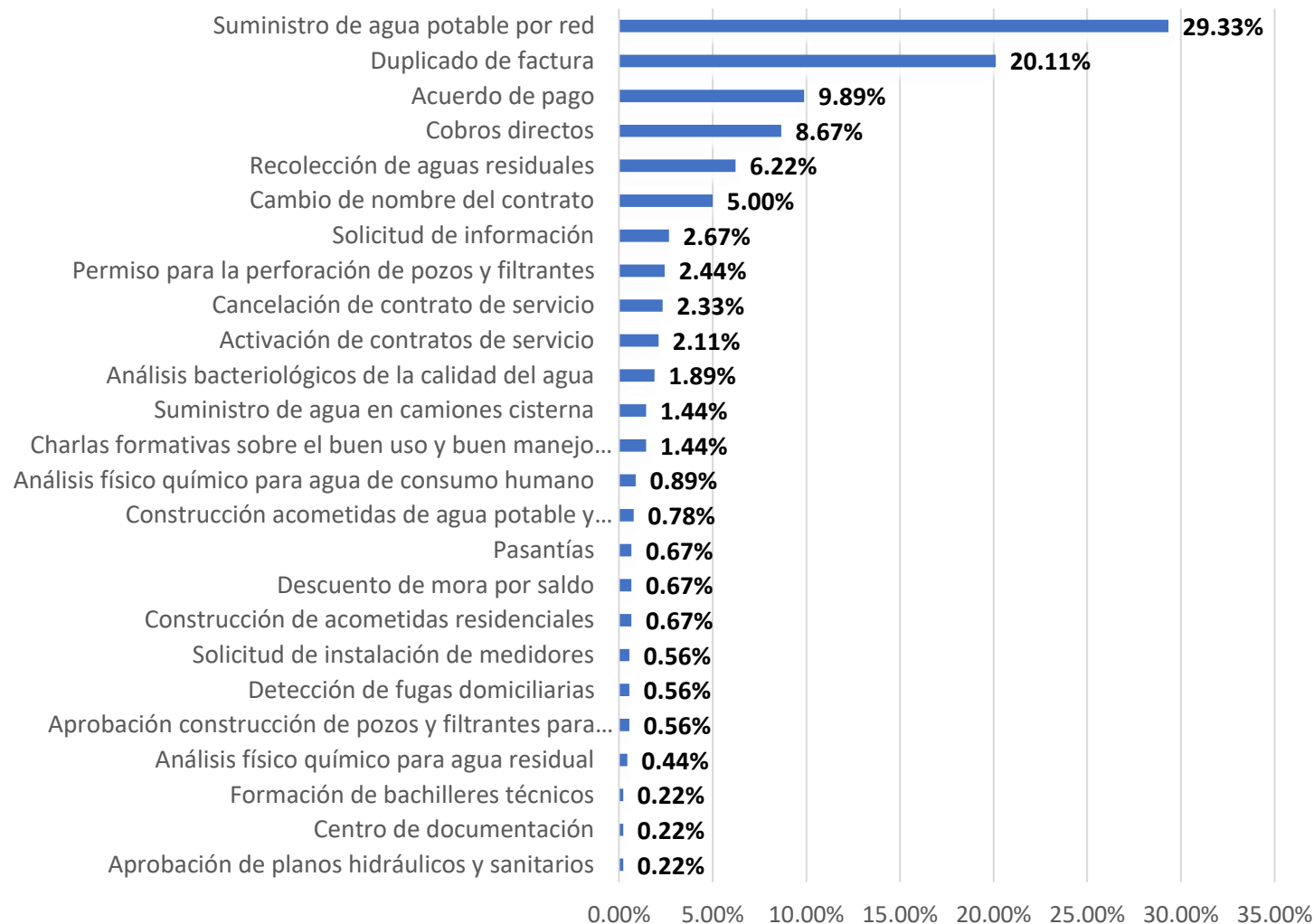
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

Satisfecho (7-10) Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho (5-6) Insatisfecho (0-4)

P1 ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

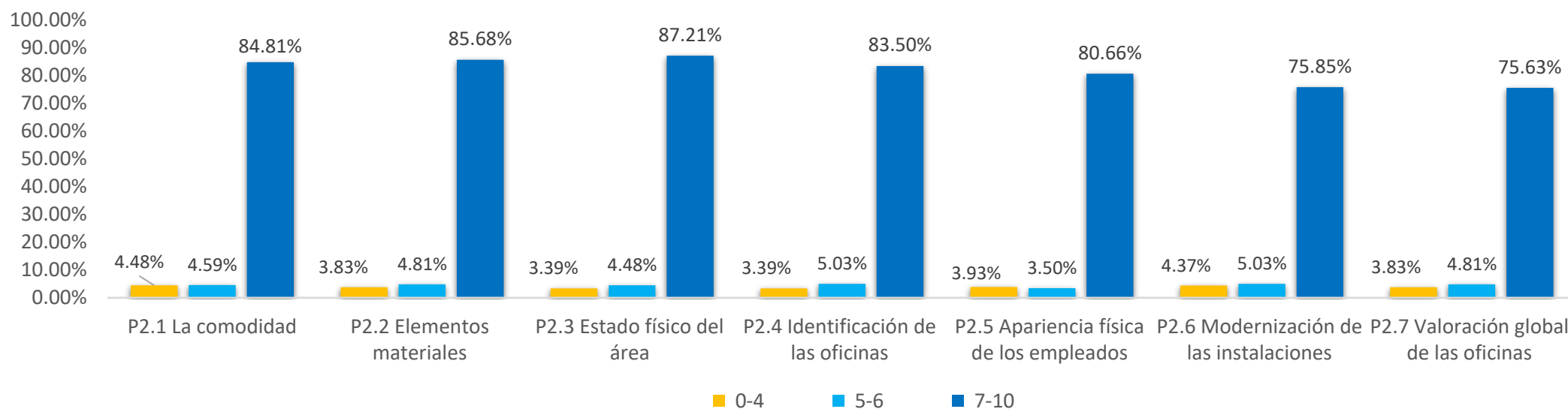


Base: 98% de la muestra, éste gráfico no contiene las encuestas en la que no se eligió un servicio.

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.

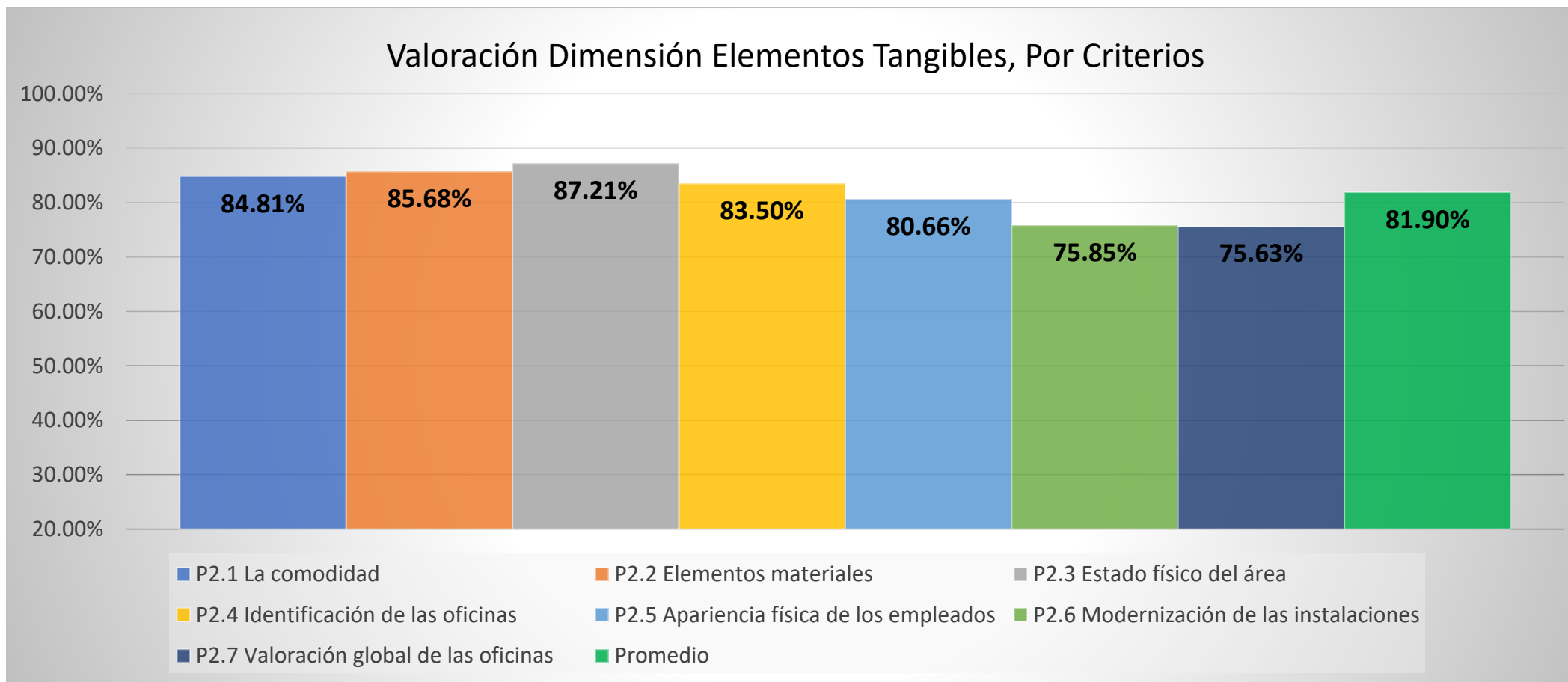
¿Cómo valora usted?

Valoración de los Elementos Tangibles



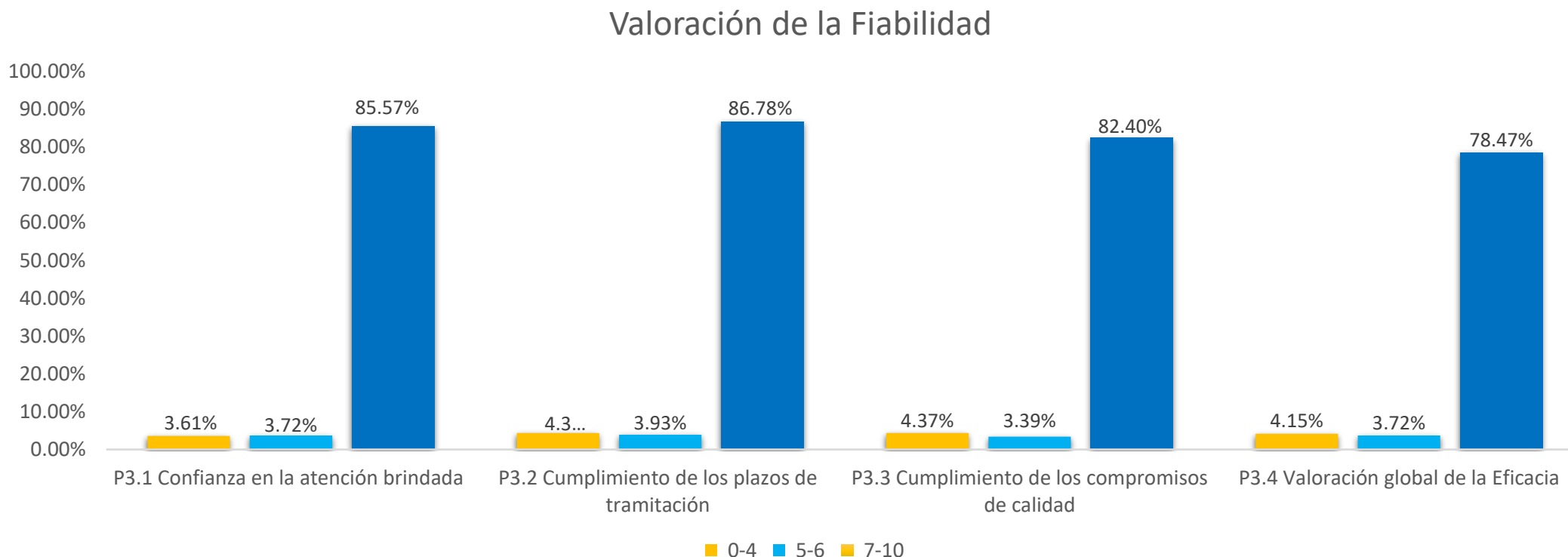
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



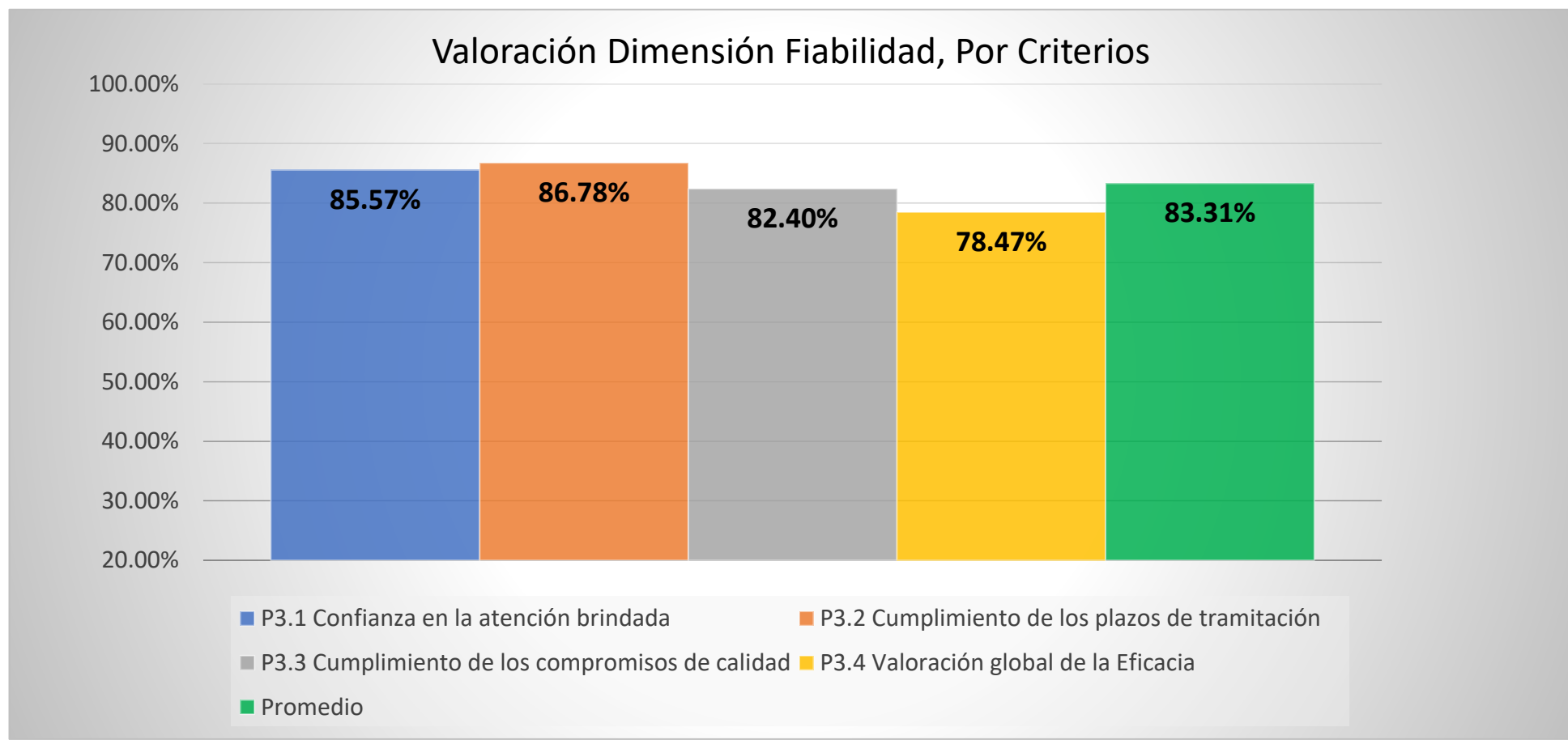
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



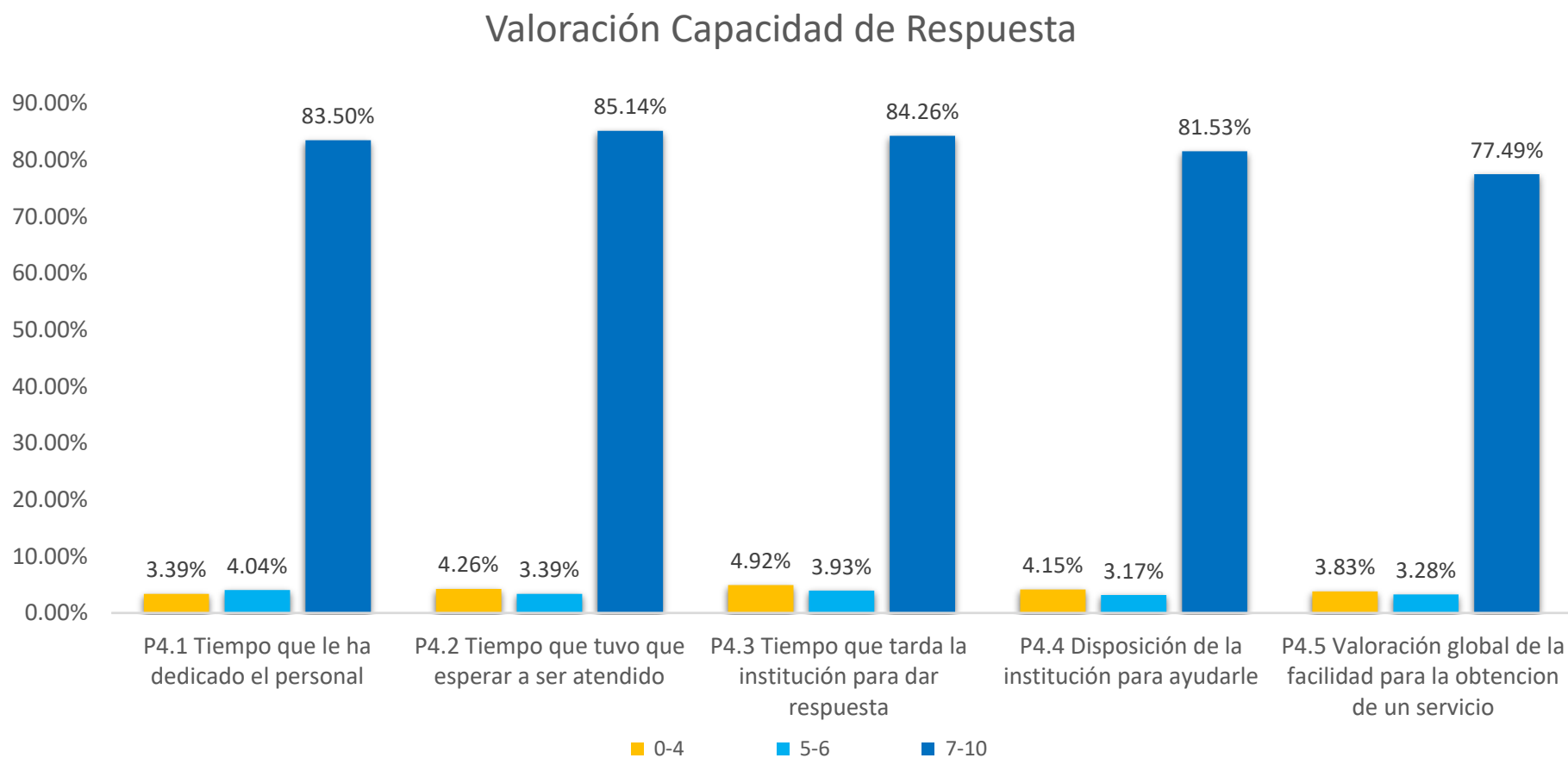
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



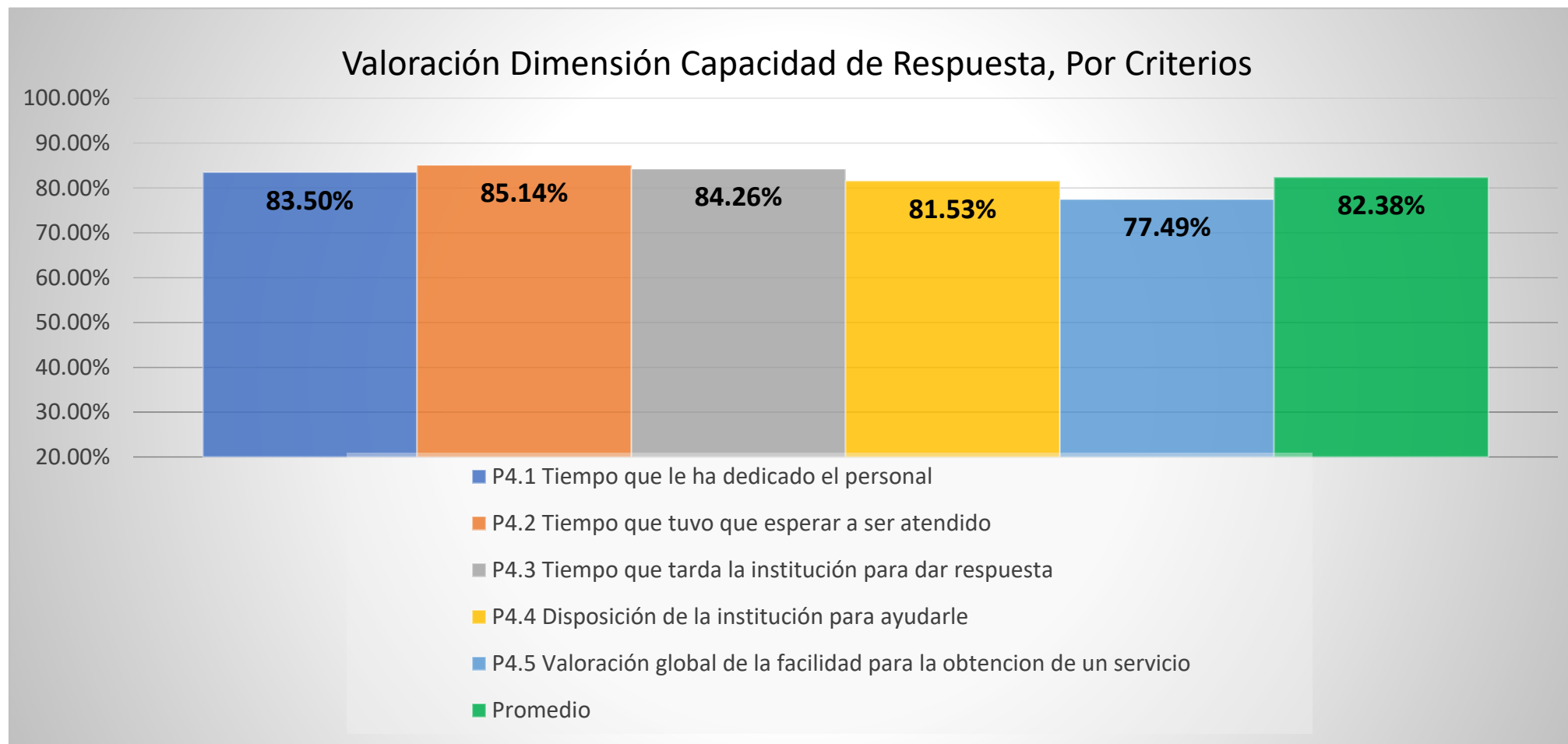
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



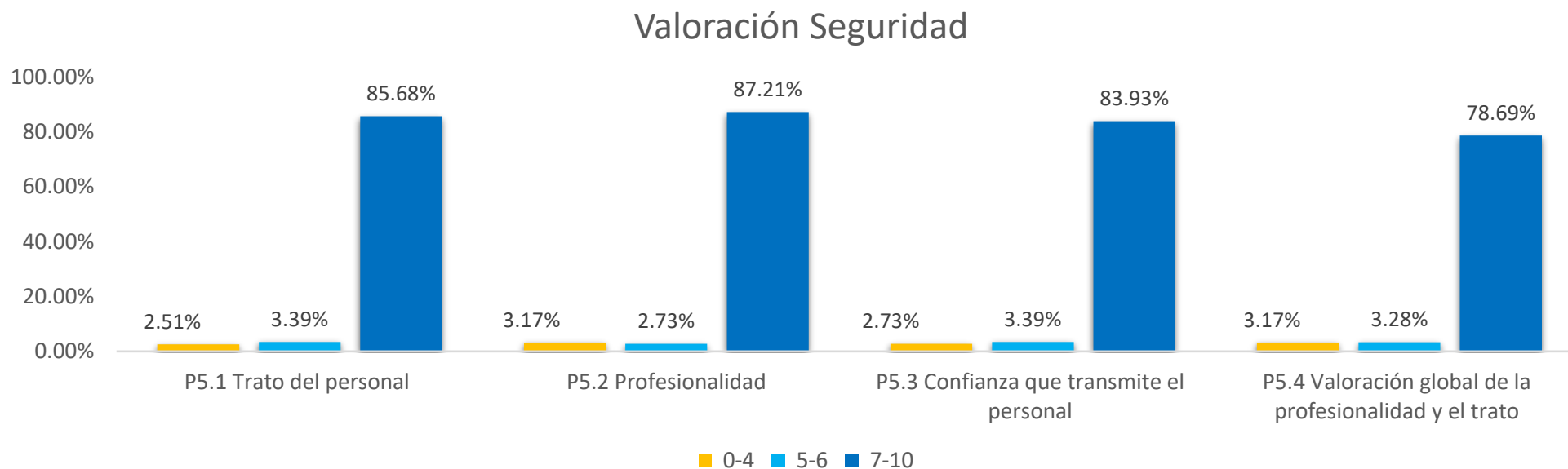
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



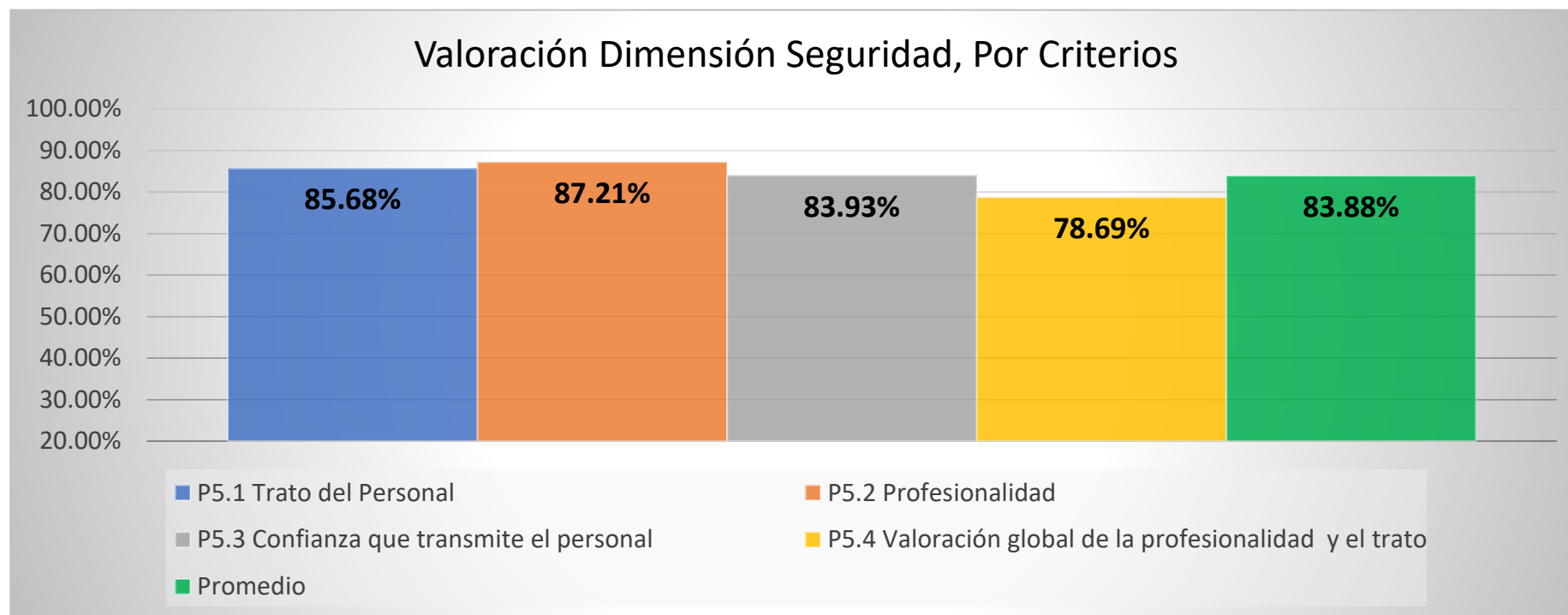
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



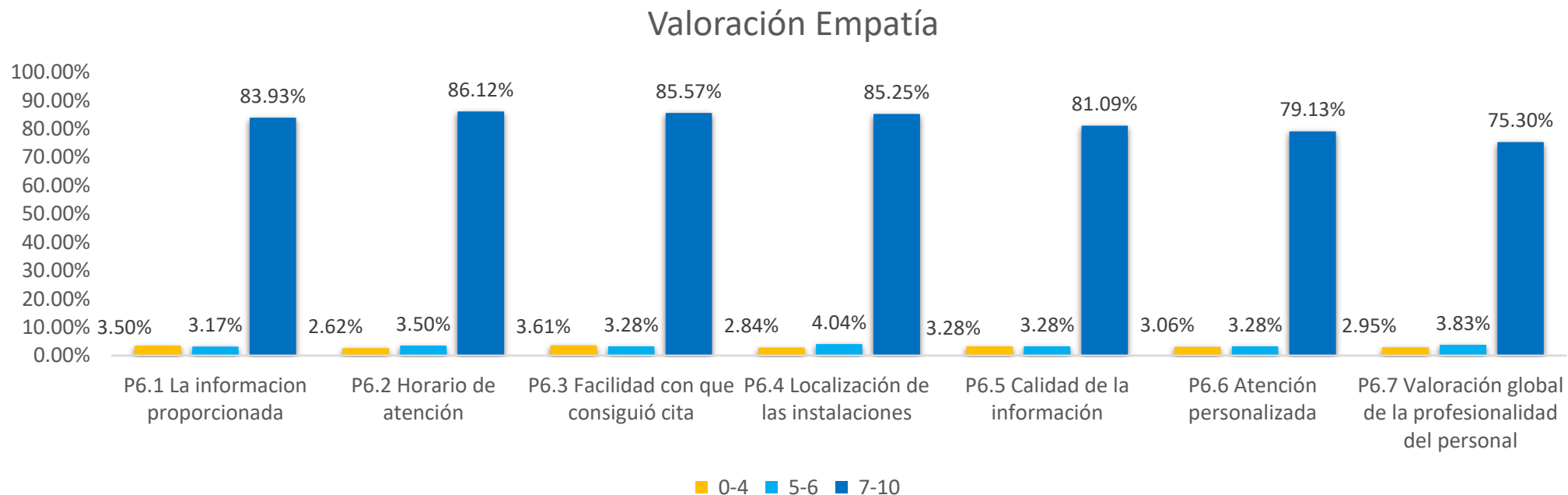
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



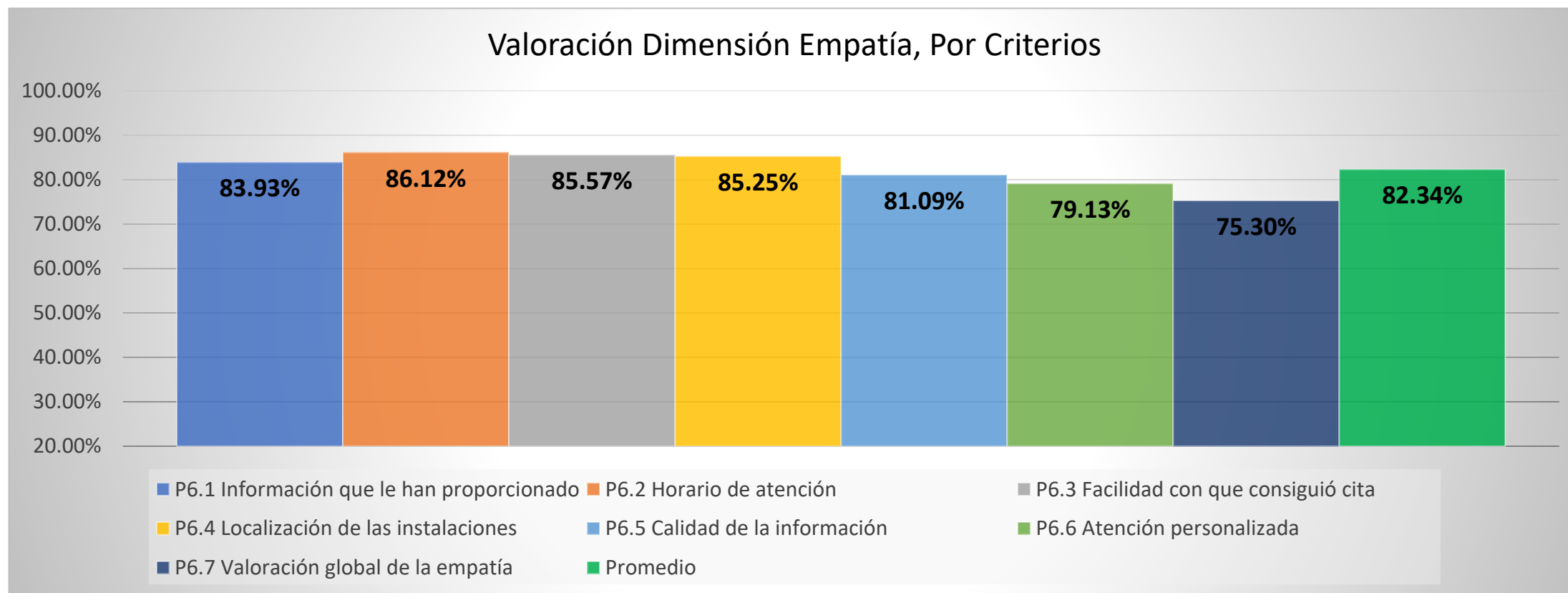
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



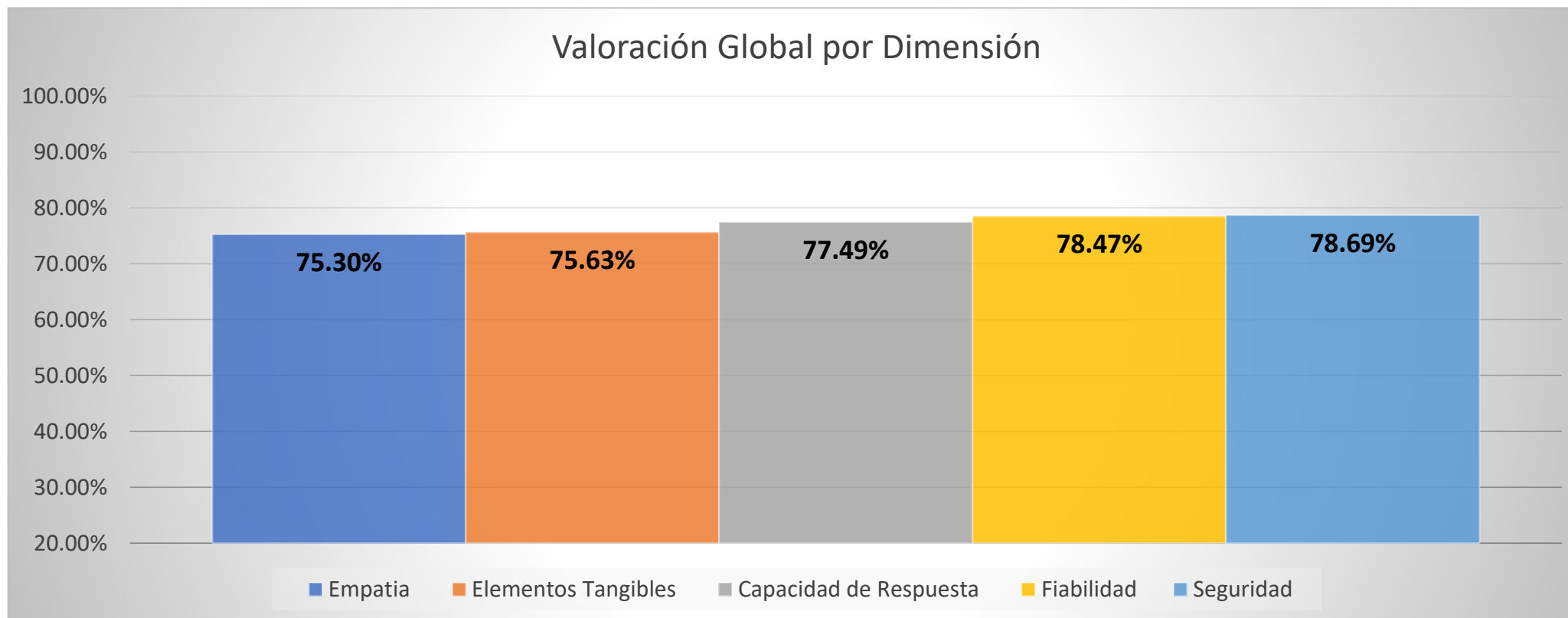
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?



Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?

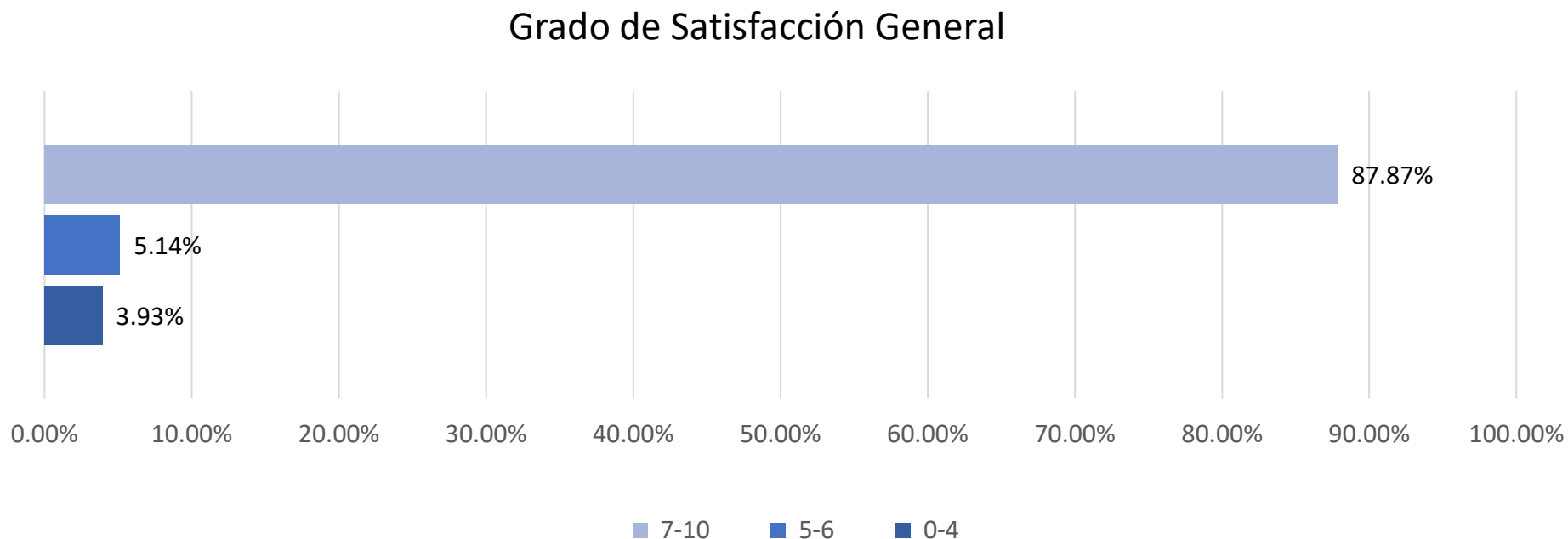


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

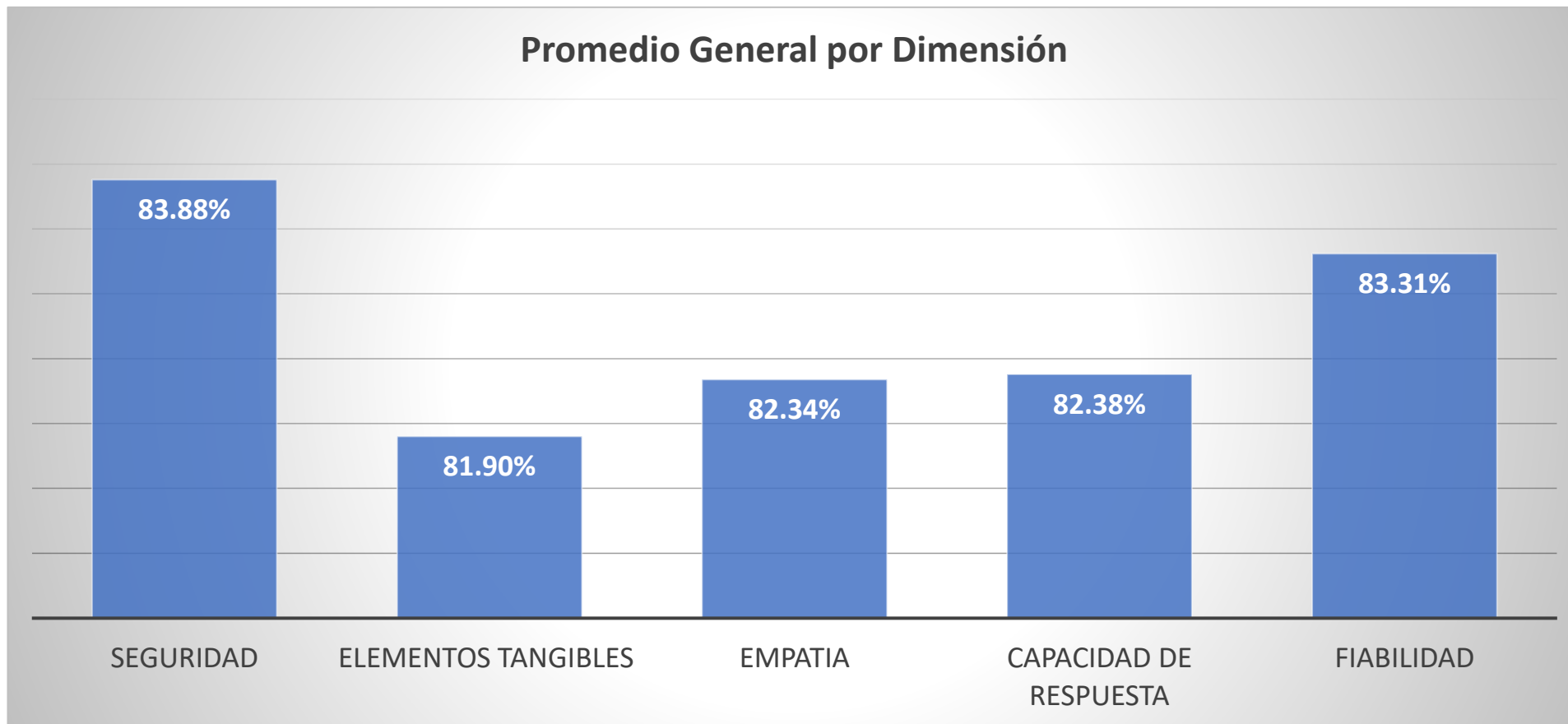


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

¿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.



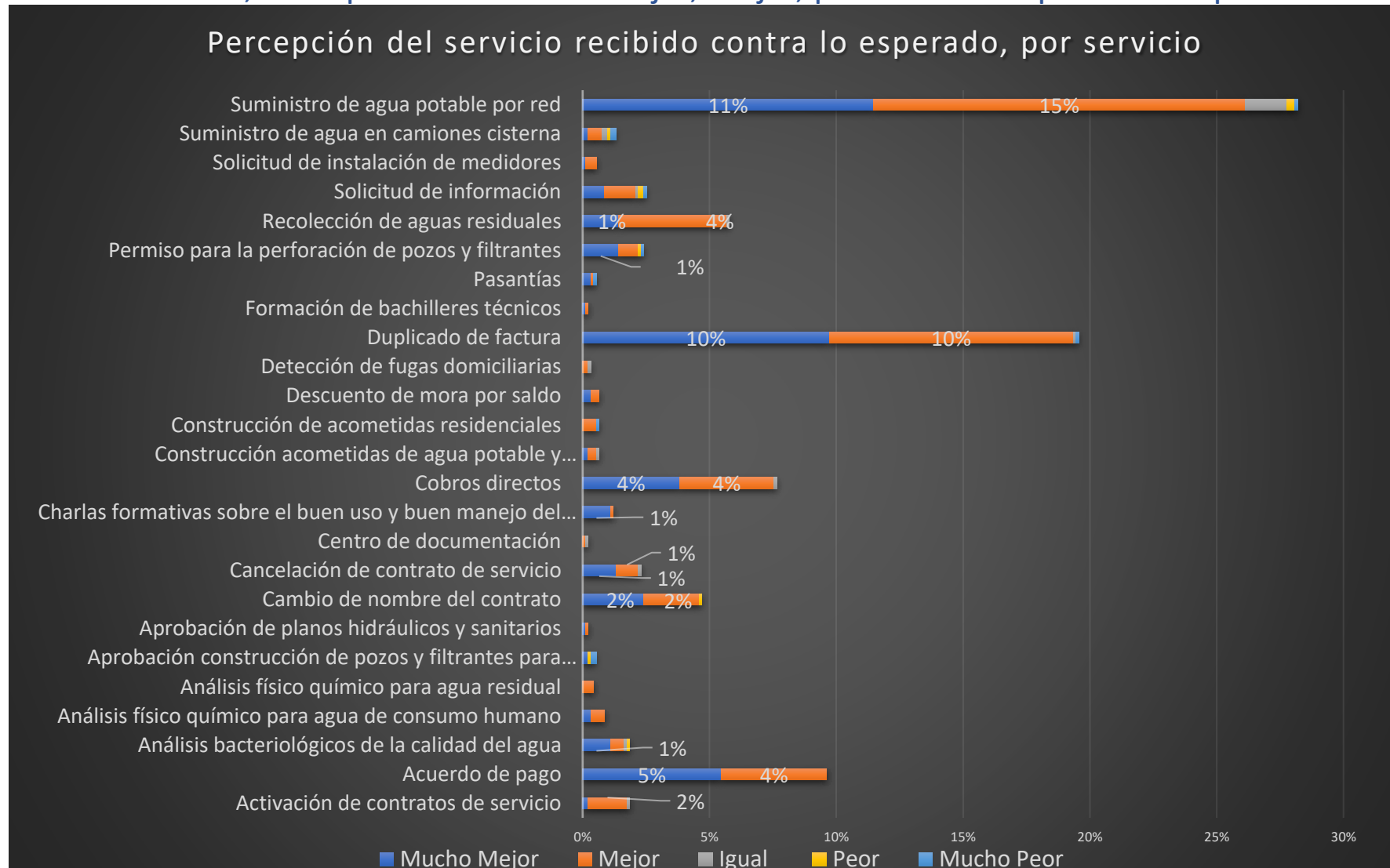
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)



Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

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



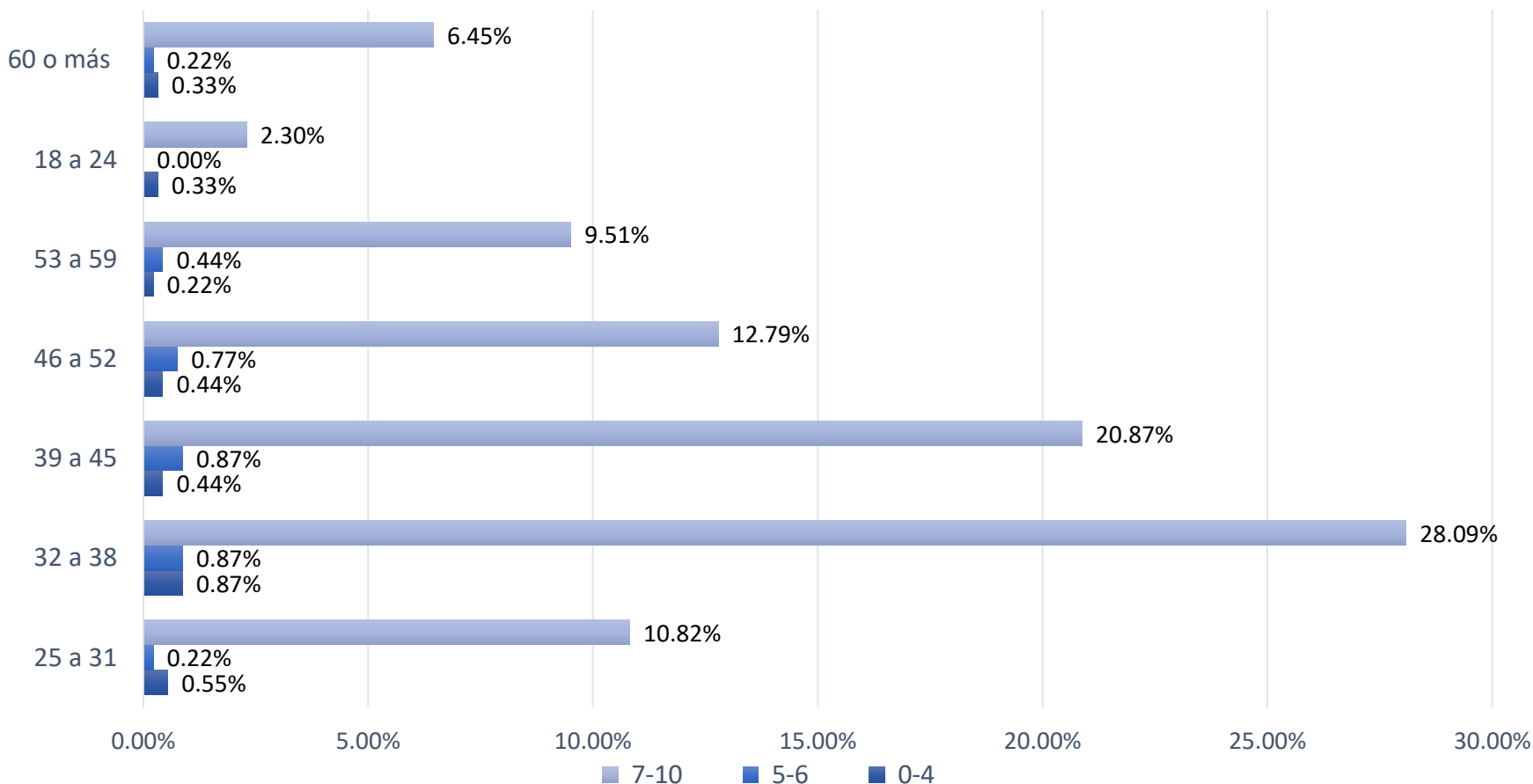
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)



ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

¿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.

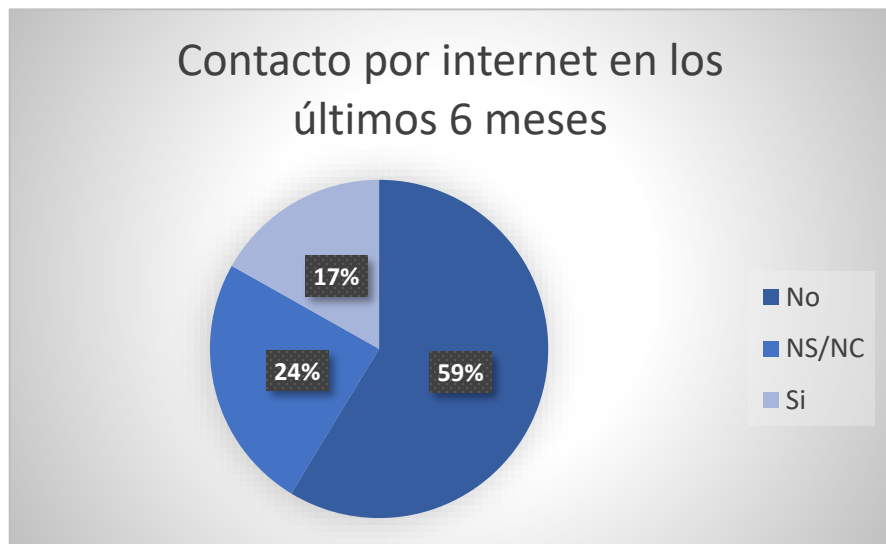
Satisfacción acorde con las necesidades por rango de edad



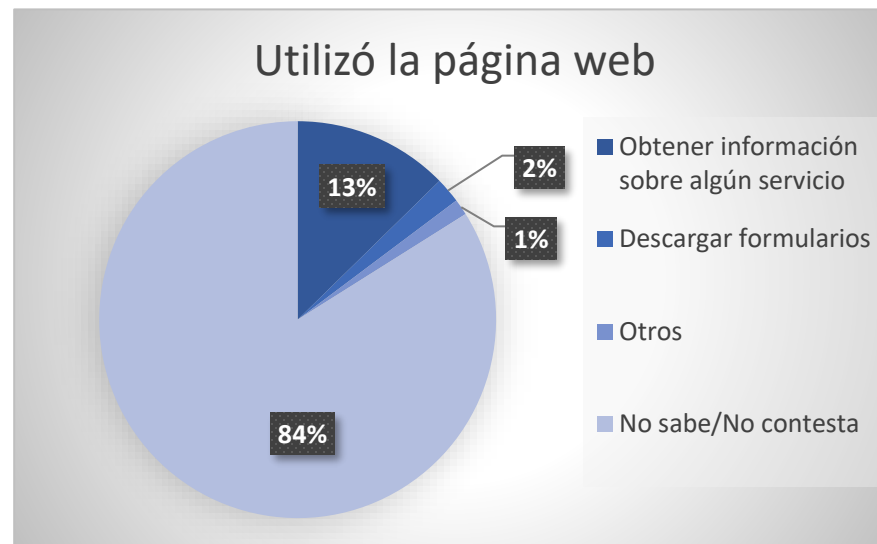
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)



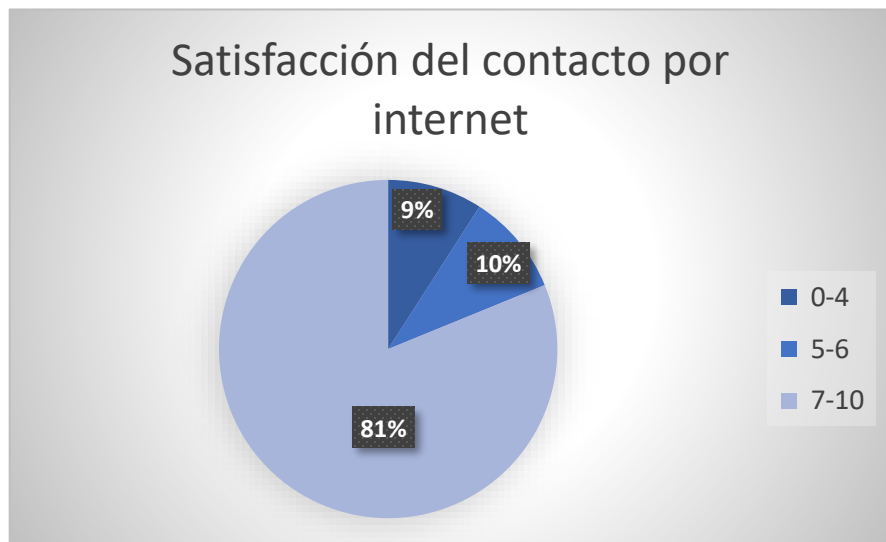
CONTACTO CON LA
INSTITUCIÓN



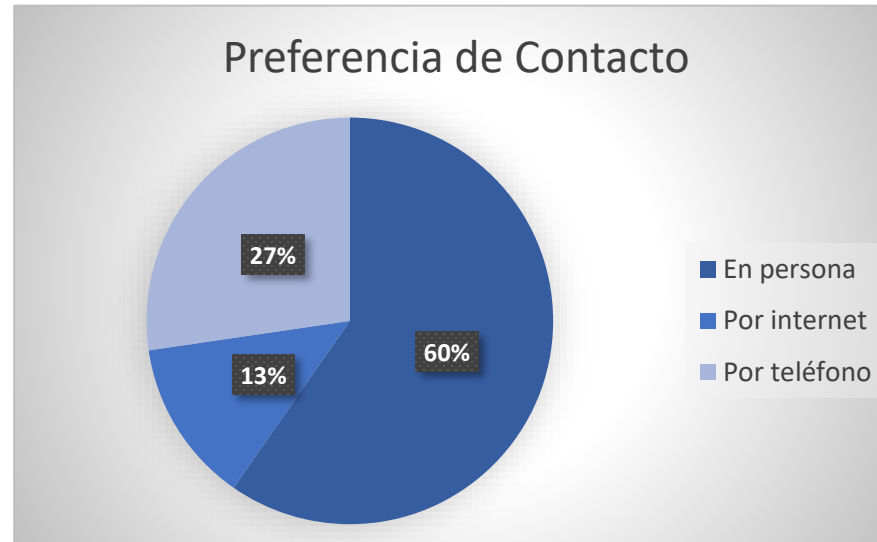
Base: 100% de la muestra



Base: 100% de la muestra



Base 100% de la muestra, no contiene las respuestas no sabe (NS) o no contesta (NC)



Base 100% de la muestra, no contiene las respuestas no sabe (NS) o no contesta (NC)