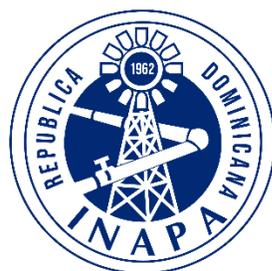


**Informe de Resultados de
la Encuesta de Satisfacción
Ciudadana 2021**



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)

Tabla de contenido

Introducción	2
Ficha técnica	3
Metodología.....	3
Resultados sobre elementos tangibles (%)......	4
Resultados sobre eficacia y confiabilidad (%)......	4
Resultados sobre la capacidad de respuesta (%)......	5
Resultados sobre profesionalidad (%).	5
Resultados sobre empatía y accesibilidad (%)	6
Percepción de adecuación del servicio recibido.	6
Expectativa del entrevistado de acuerdo con el servicio.	7
Grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución.	7
Contacto con la institución vía internet.	8
Frecuencia de uso de la página web institucional.....	8
Valoración general en el servicio recibido en el contacto vía internet con la institución.	9
Preferencia de vía de contacto con la institución.....	9
Rango de edad.....	10
Grado de estudios académicos alcanzado.	10
Estado laboral.....	11
Sexo del entrevistado.....	11
Media general por dimensión.....	¡Error! Marcador no definido.

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 subindicadores:

- 1.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- 1.7: 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 aplicadas a usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

Ficha técnica

- **Universo:** Usuarios de las provincias seleccionadas para el levantamiento que acudan a las Oficinas Comerciales del INAPA a realizar pago del servicio: 22,079 personas.
- **Ámbito:** en las oficinas comerciales de Mao, San Juan de la Maguana, San Francisco de Macorís, Nagua, San Cristóbal, Bani, San Pedro de Macorís, Barahona.
- **Muestra:** 378 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:** inicio 01/06/2021, fin 31/06/2021.
- **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

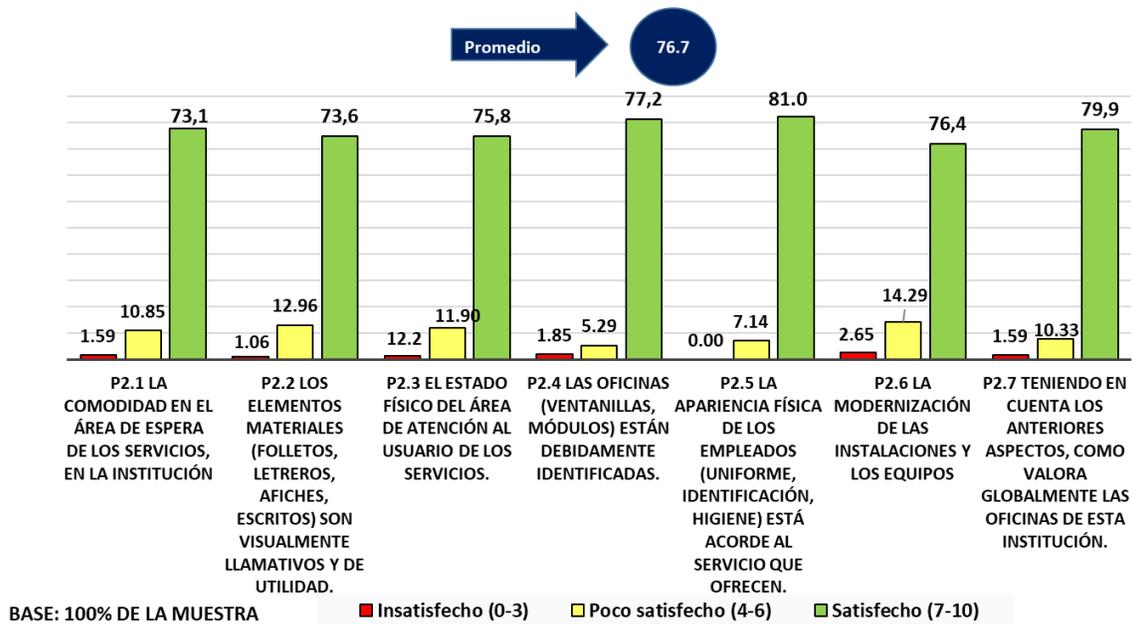
La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a las Oficinas Comerciales en busca de servicios.

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 y empatía/accesibilidad.

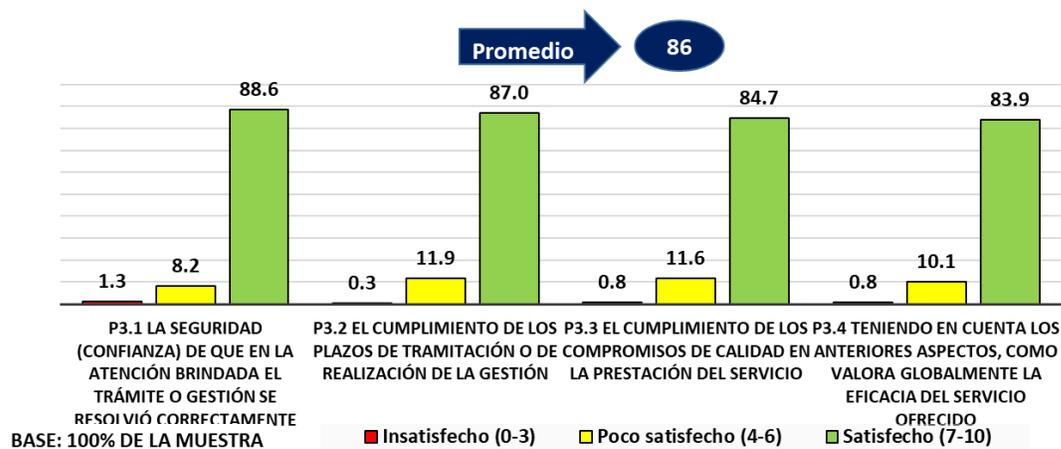
El rango de valoración de las respuestas esta expresado en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto el menor grado de satisfacción; 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. La escala de satisfacción a utilizar será:

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

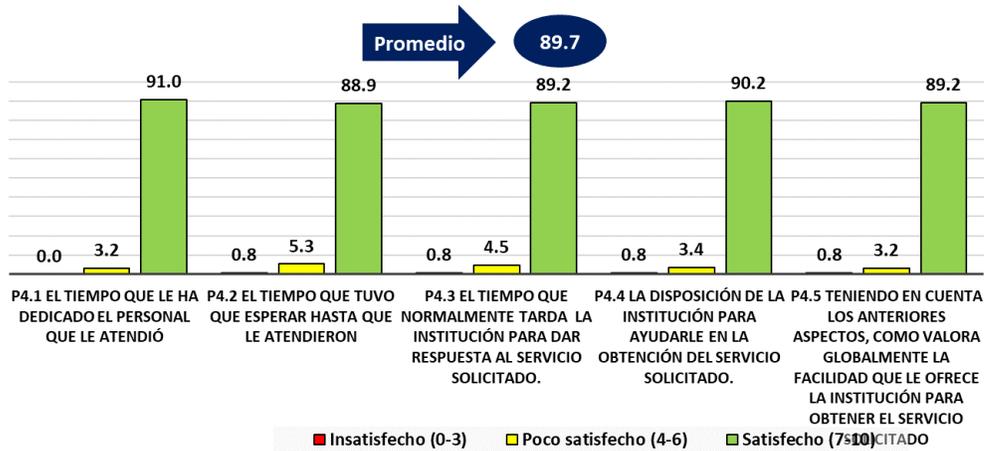
Resultados sobre elementos tangibles (%).



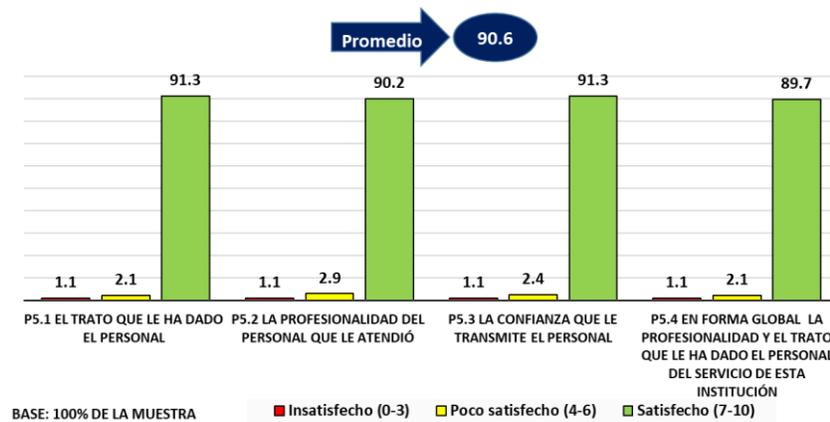
Resultados sobre eficacia y confiabilidad (%).



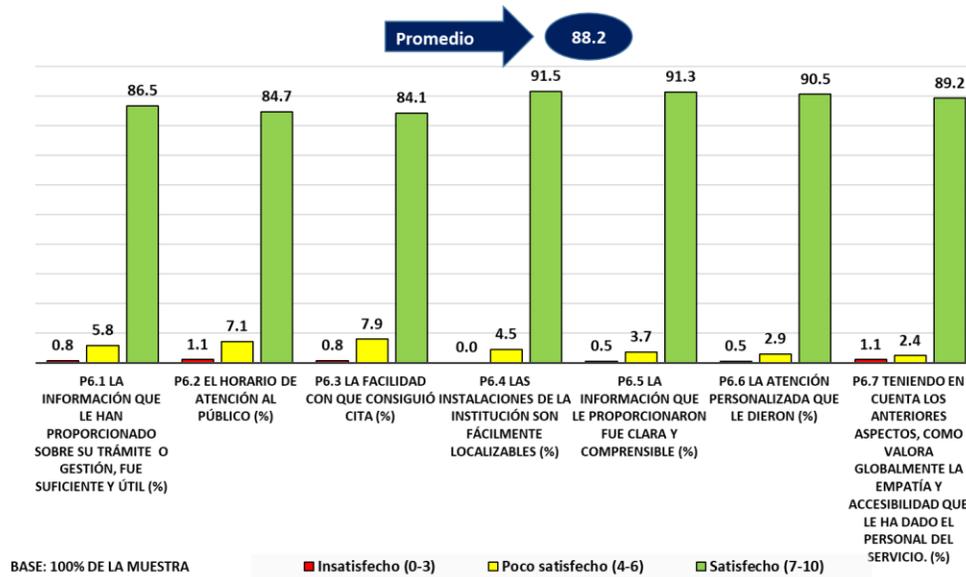
Resultados sobre la capacidad de respuesta (%).



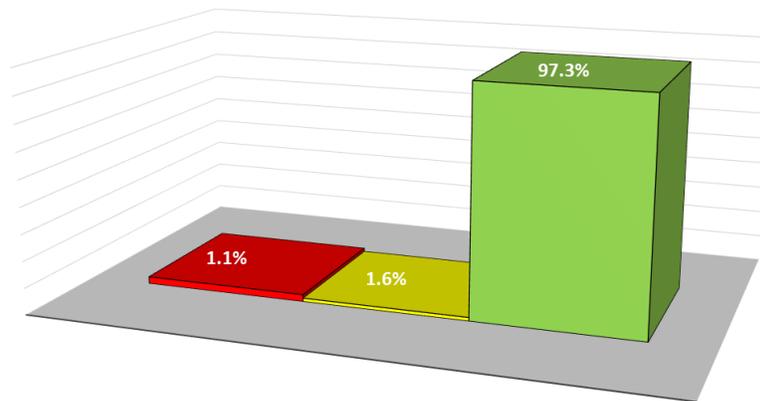
Resultados sobre profesionalidad (%).



Resultados sobre empatía y accesibilidad (%)



Percepción de adecuación del servicio recibido.

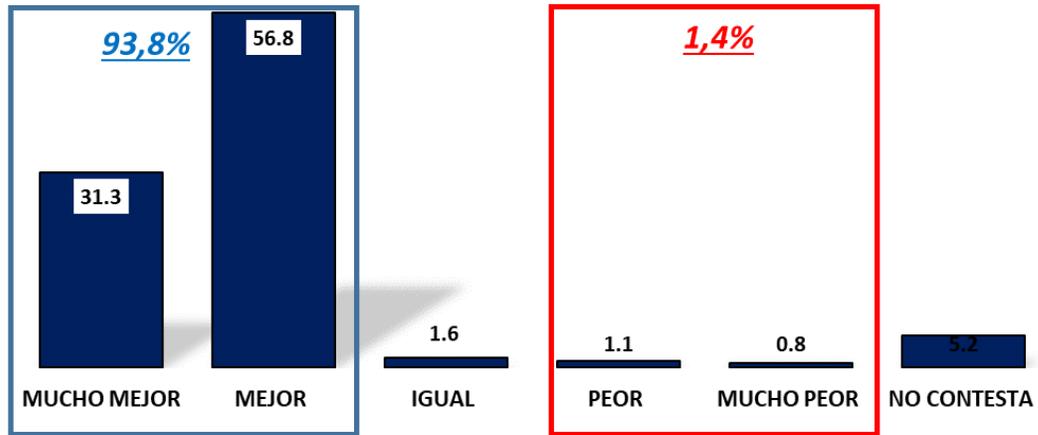


P7 ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO QUE RECIBIÓ SE ADECUA A SUS NECESIDADES? (%)

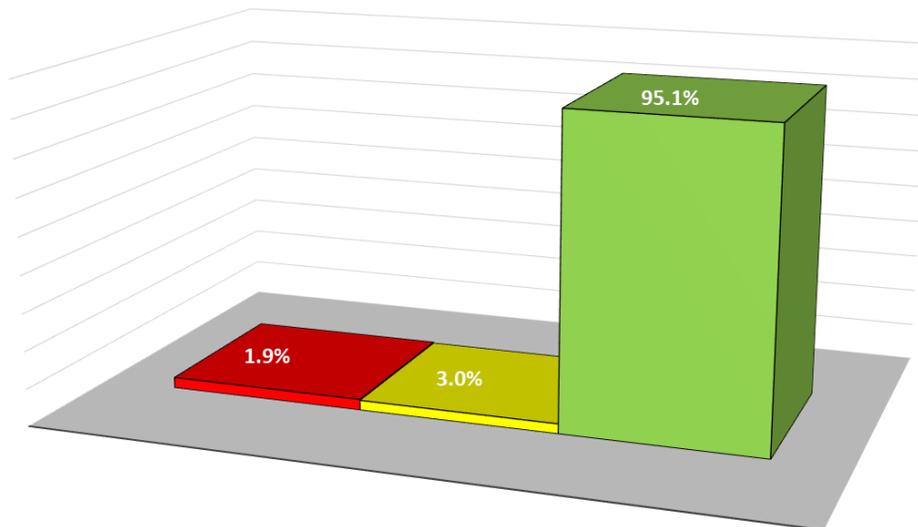
BASE: 100% DE LA MUESTRA

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

Expectativa del entrevistado de acuerdo con el servicio.



Grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución.

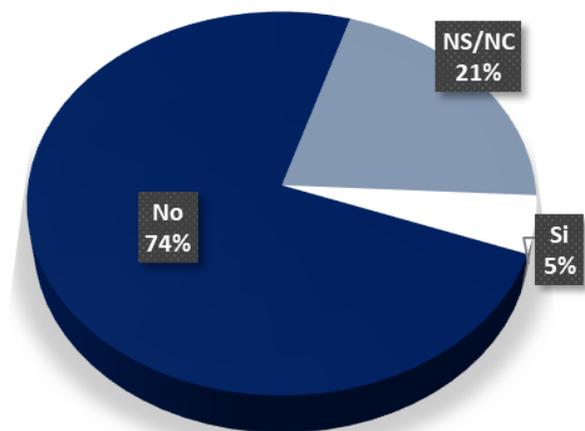


P9 ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL, CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN? (%)



Contacto con la institución vía internet.

P10 POR OTRO LADO. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, HA CONTACTADO USTED A ESTA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET?



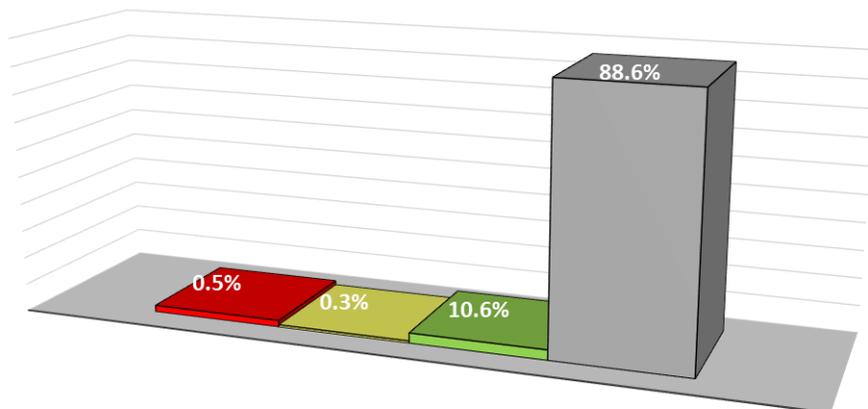
NS: No se
NC: No contesta

Frecuencia de uso de la página web institucional.

P11 ¿PARA QUE UTILIZÓ LA PÁGINA WEB?



Valoración general en el servicio recibido en el contacto vía internet con la institución.



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)

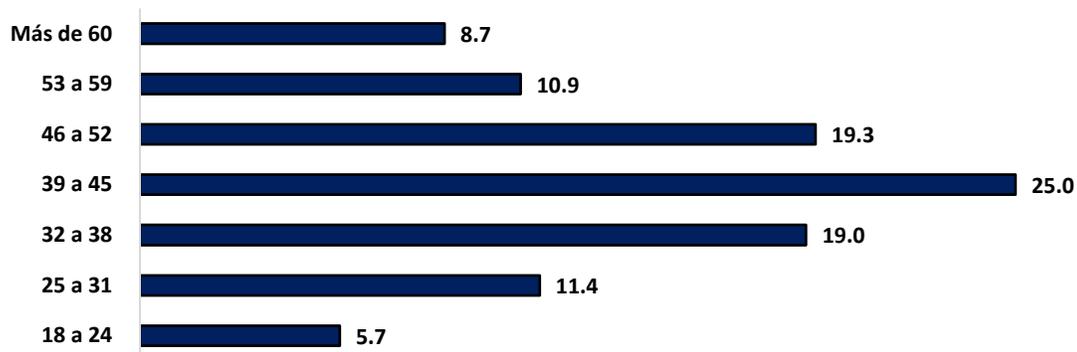
Preferencia de vía de contacto con la institución.

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



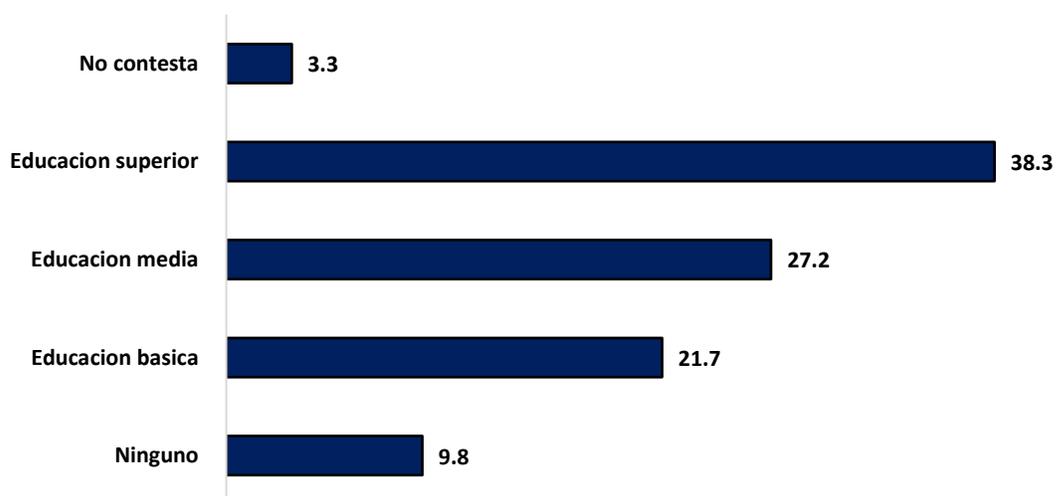
Rango de edad.

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



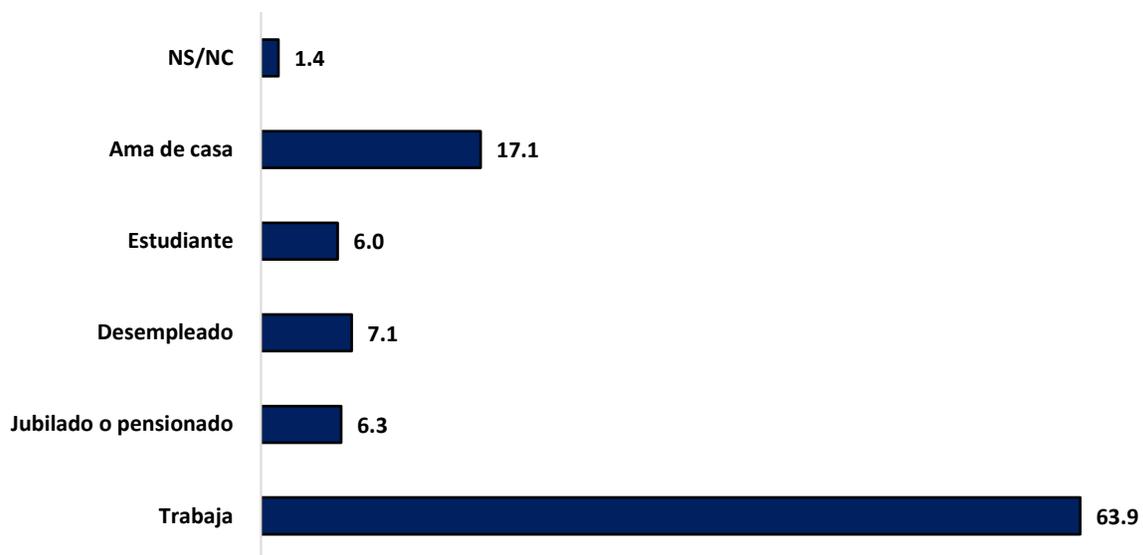
Grado de estudios académicos alcanzado.

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



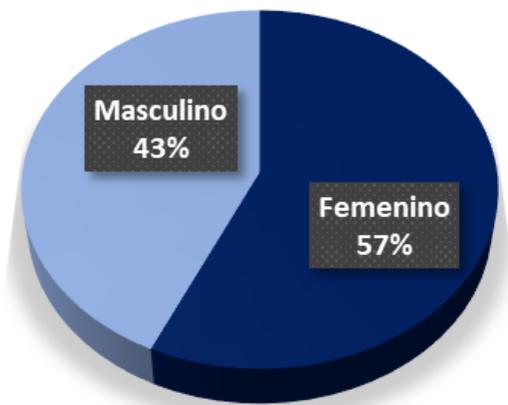
Estado laboral.

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



Sexo del entrevistado.

P17 SEXO DEL ENTREVISTADO



Nivel general de satisfacción ciudadana del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

