

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por Coramon



**CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL**

COMPROMISO DE VIDA

# INDICE

➤ FICHA TECNICA	3
➤ SATISFACION CON LA GESTION DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	7
➤ RESULTADO DE SASTIFACION GENERAL DE LAS SIMENSIONES SERQUAL	10
➤ SATISFACION GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO	17

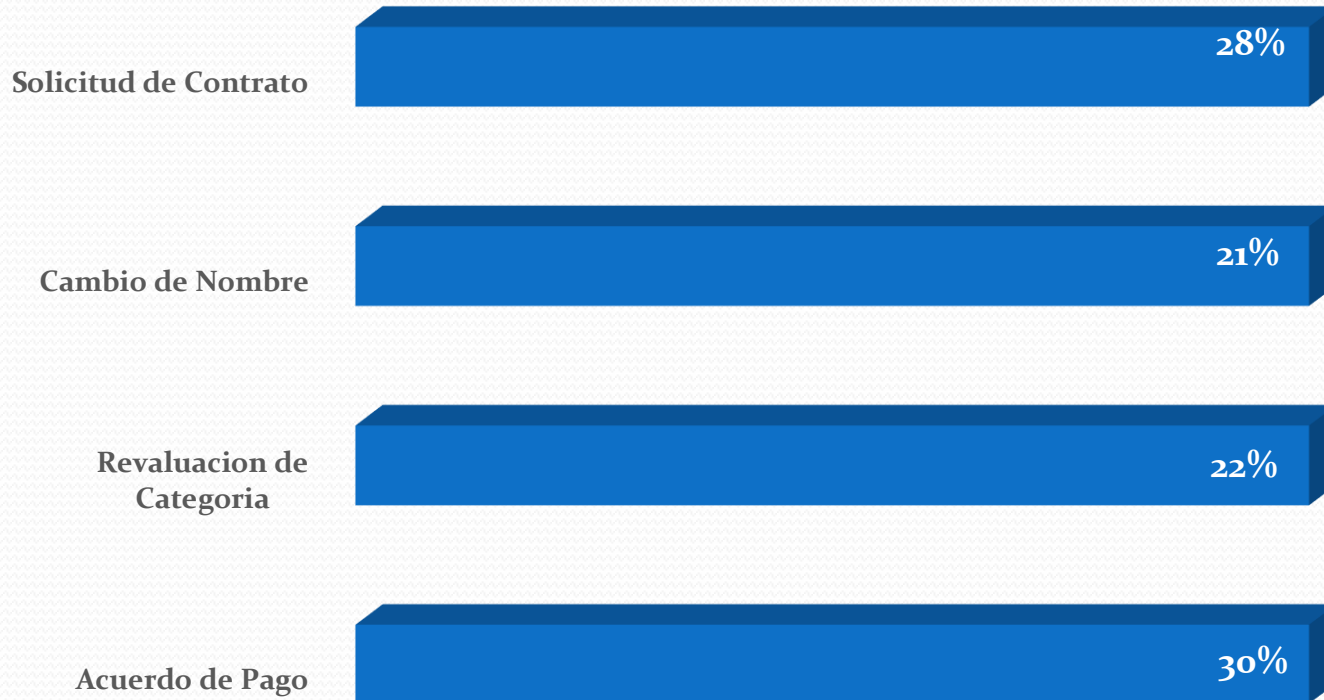
# FICHA TECNICA

- **UNIVERSO:** Usuarios Comerciales
- **AMBITO:** Contratos, Cambio de Nombre, Revaluación de Categoría, Acuerdo de Pago.
- **MUESTRA:** 476 repuestas, con un error general de 4.4% , para un nivel de confianza de 95% .
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Aleatoria a los clientes comerciales que reciben servicios de Coramon en el ultimo Trimestre.
- **ENTREVISTA:** Personal
- **FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:** 20 de agosto al 6 de Septiembre.

# Servicios encuestados

## Corporación de Acueducto y Alcantarillado

Porcentaje de Respuesta



Total de  
repuestas:  
476



# **SATISFACCION DE LA GESTION DE CORAMON EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

## SATISFACION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evolución que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

### DIMENSIONES

#### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipo personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escrito) son visualmente y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios .
- Las oficinas(Ventanillas, Módulos ) están debidamente Identificadas.
- La apariencia física de os empleados (Uniformes, Identificación, Higiene) están acorde con el servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

#### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y Fiable

- La Seguridad (Confianza de que en la atención brindada el trámite o gestion se resolvió correctamente.
- Cumplimiento de los plazos de tranmitacion o realización de la gestión.
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la presentación del servicio

# SATISFACION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIONES

### Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

### Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuestas al servicio solicitado

### Empatia

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió cita.
- Las Instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La Información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- La atención personalizada que le dieron.



**RESULTADOS DE SATISFACION  
GENERAL DE LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**

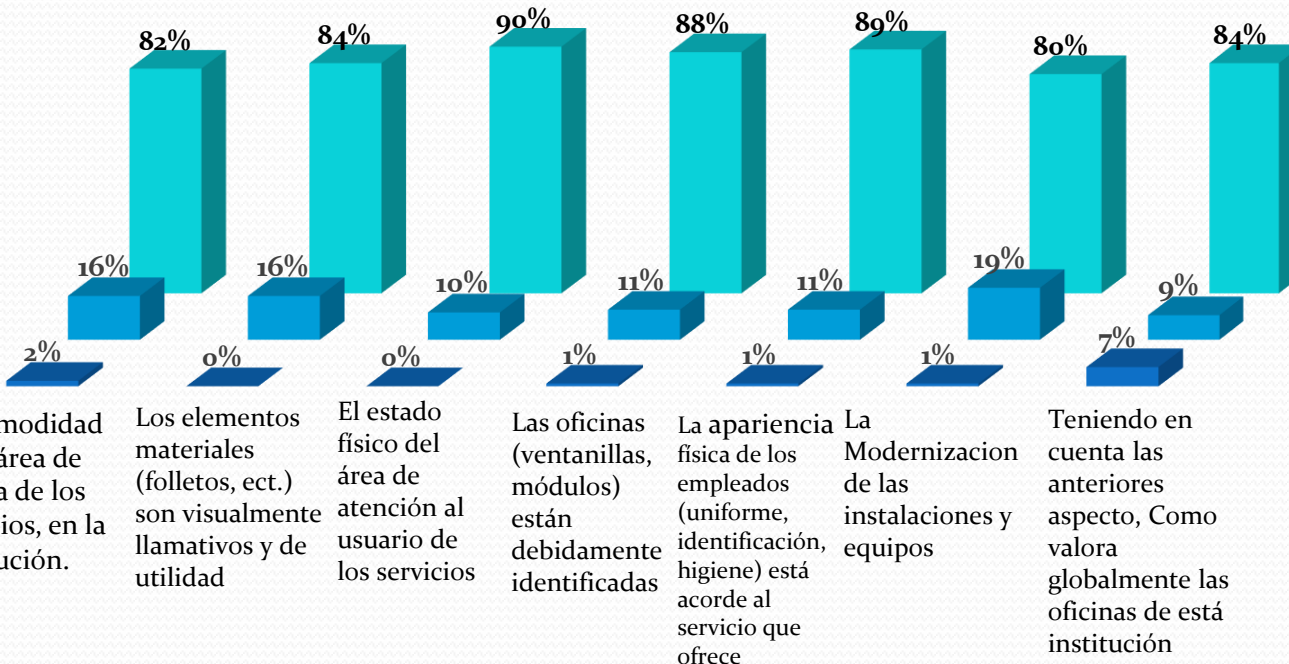


# SATISFACION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

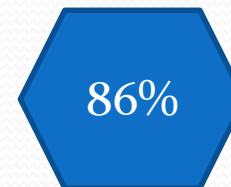
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Como valora...

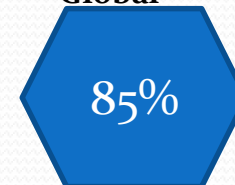
## DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



Insastifecho ■

Poco Sastifecho ■

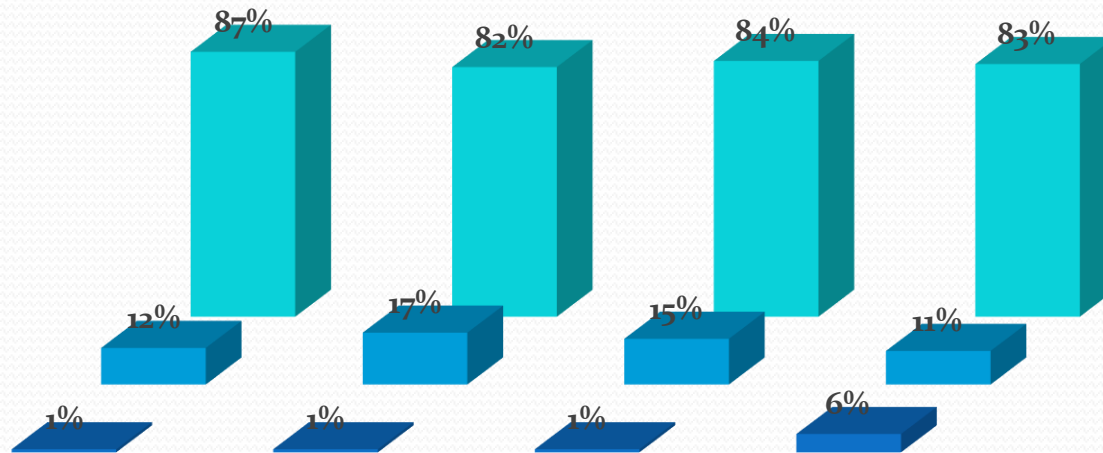
Sastifecho ■

# SASTIFACION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 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. ¿Como valora usted...

## DIMENSION: CONFIABILIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión



84%

Valoración Global

84%

La seguridad (confianza) de que en la atención brindada al trámite o gestión se resolvió

El cumplimiento de los plazos de transmisión o de realización de la gestión

El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, Como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido

Insastifecho



Poco Sastifecho



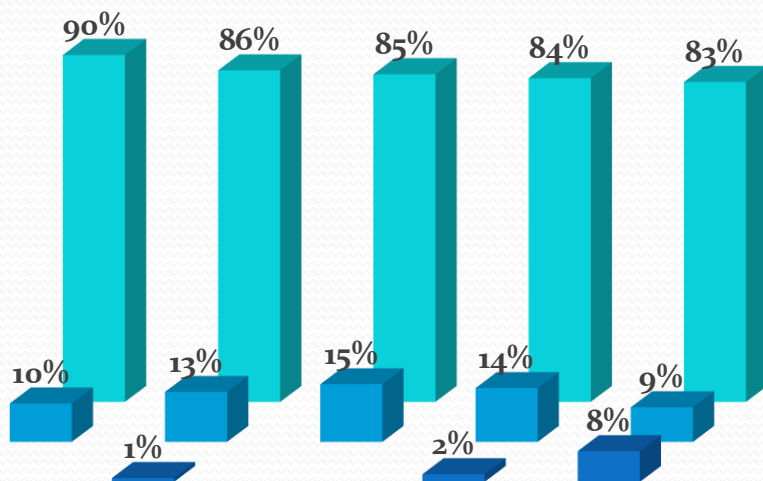
Sastifecho



# SASTIFACCION CON LAGESTION EN LAS DIMENSIONES SRVQUAL

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con el aspecto físico 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?

## DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

86%

Valoración Global

85%

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

El tiempo que normalmente que tarda la institución para dar respuesta a los servicios solicitado

La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado

Teniendo en cuenta las anteriores aspecto, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institucion para obtener el servicio solicitado

Insastifecho ■

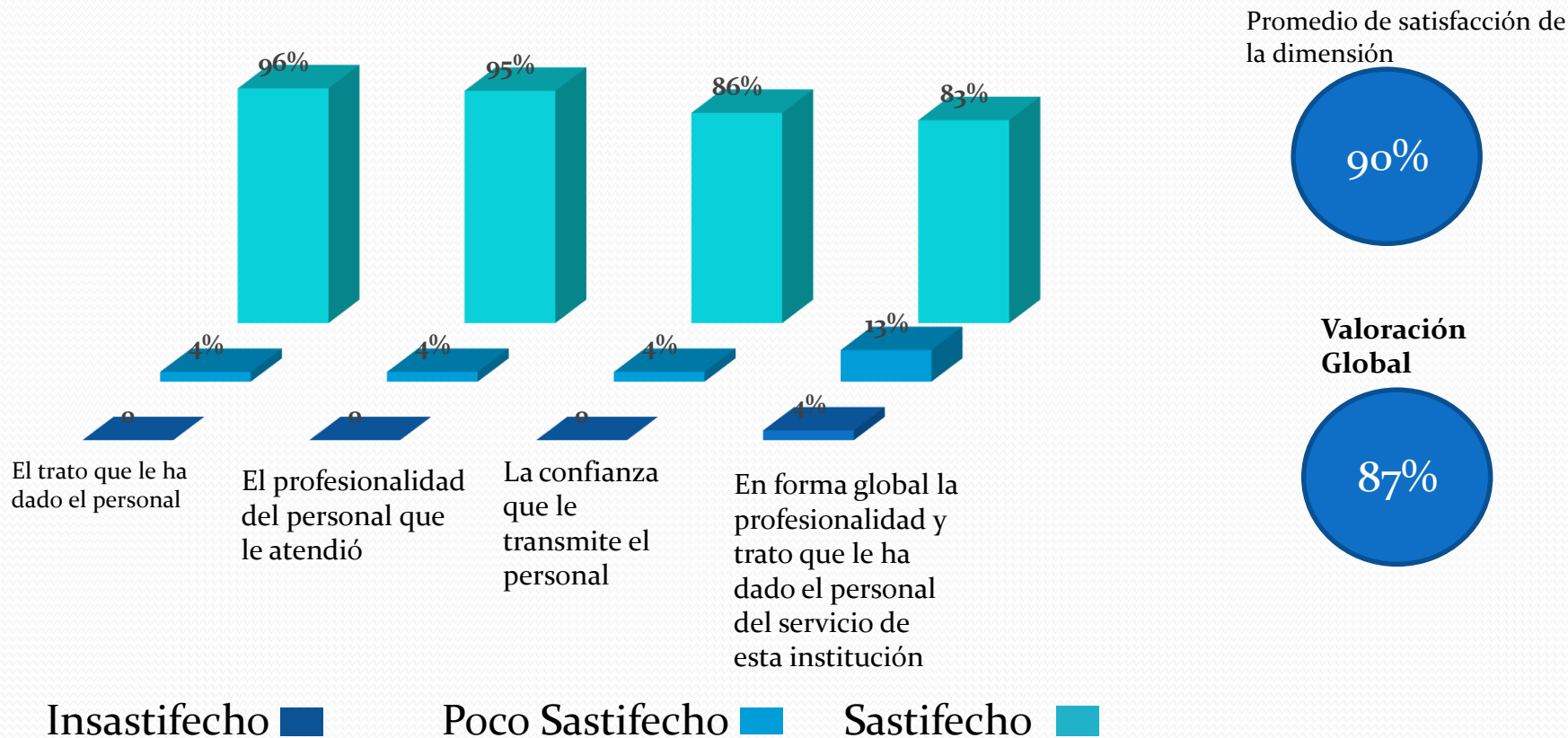
Poco Sastifecho ■

Sastifecho ■

# SATISFACION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 a su máximo grado de satisfacción. P.2 Como Valora usted...

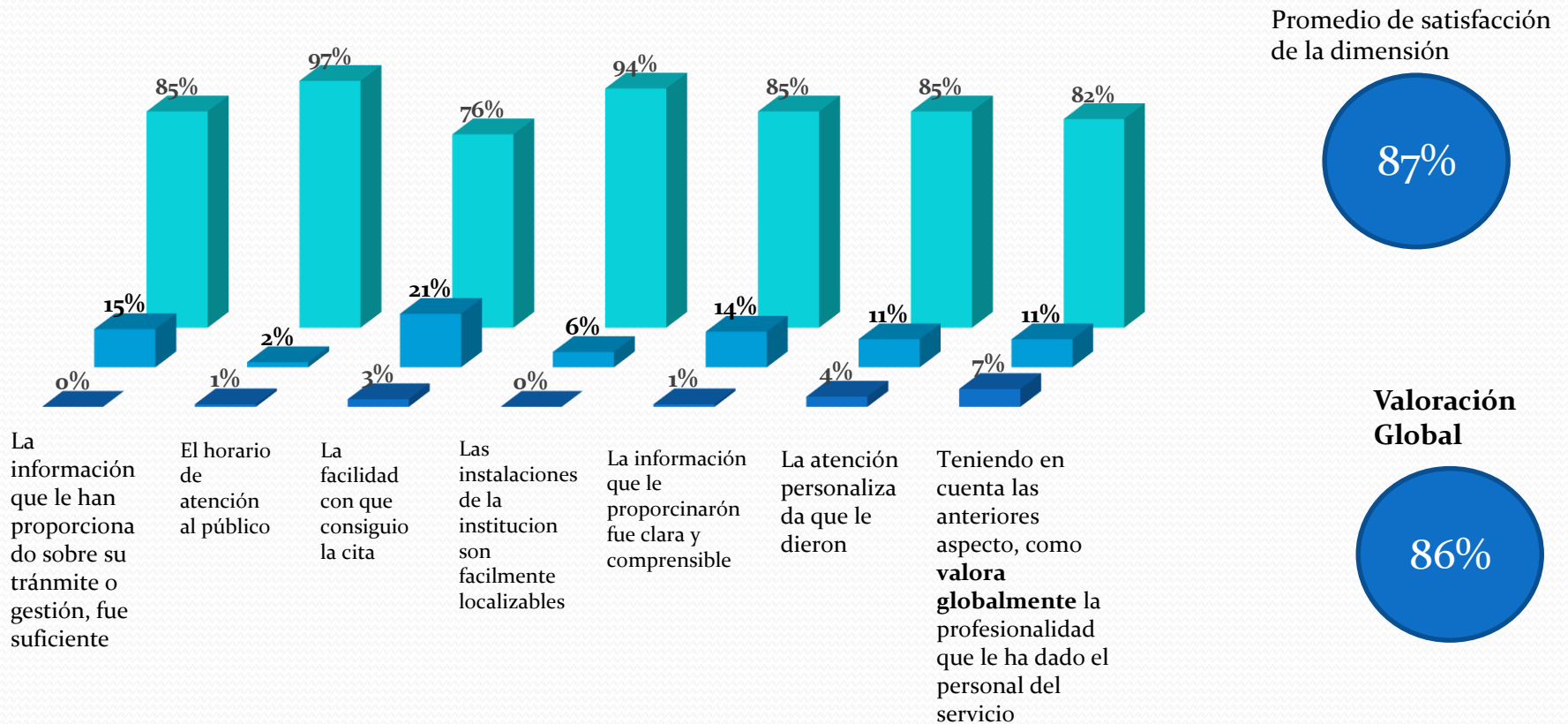
## DIMENSION DE SEGURIDAD



# SATISFACCION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 consecuentemente a su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSION: EMPATIA



Insastifecho



Poco Sastifecho

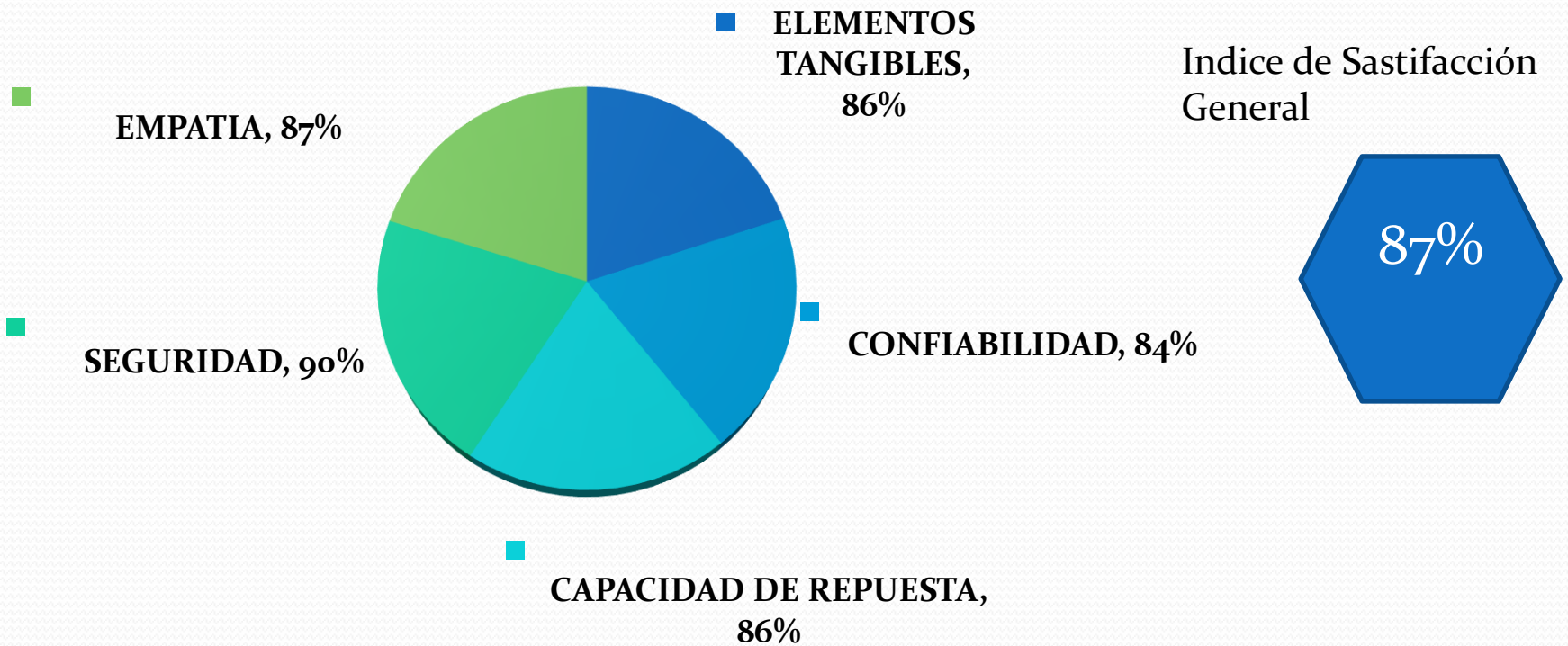


Sastifecho



# INDICE DE SATISFACION DE LOS SERVICIOS DE CORAMON

## RESUMEN DE SATISFACION PROMEDIO POR DIMENSION



Expresado en %

Base: 100% total de muestra

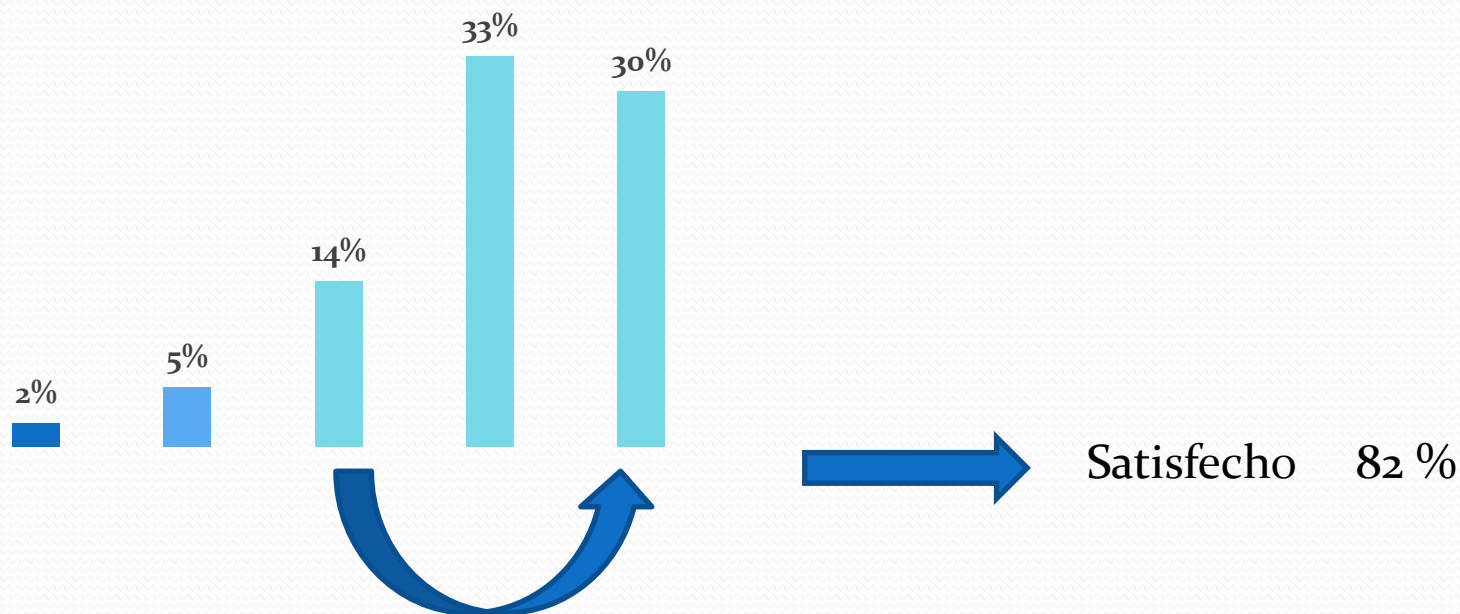


COMPARACION EN LA SATISFACCION  
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS  
EL RECIBIDO

# SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

## SERVICIO RECIBIDO



Insastifecho ■

Poco Sastifecho ■

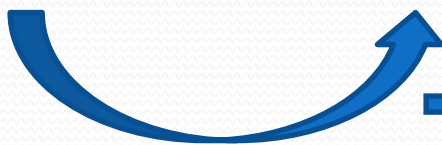
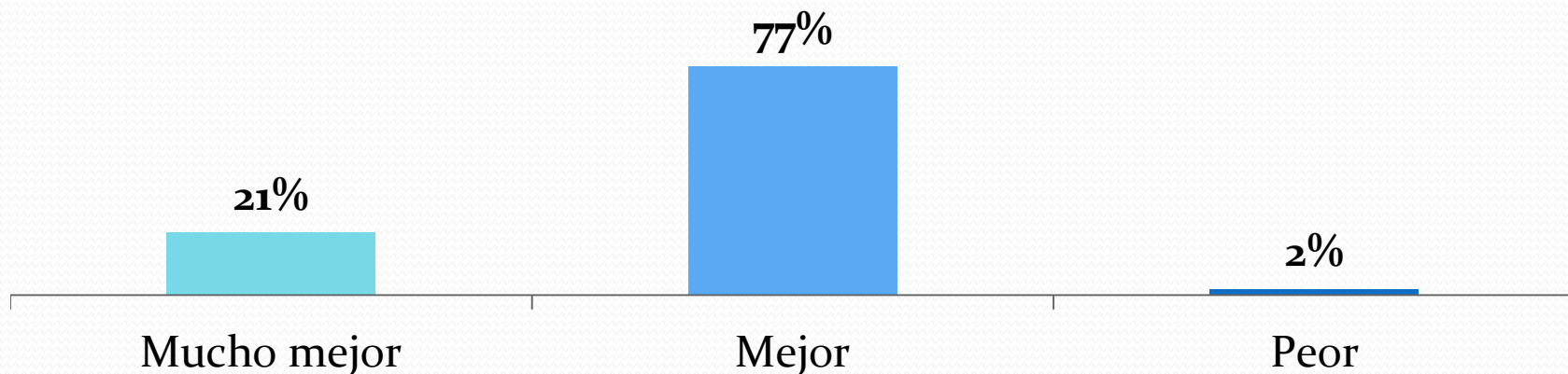
Sastifecho ■

BASE: 100% Total muestra



## SERVICIOS ESPERADO

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



Insastifecho ■

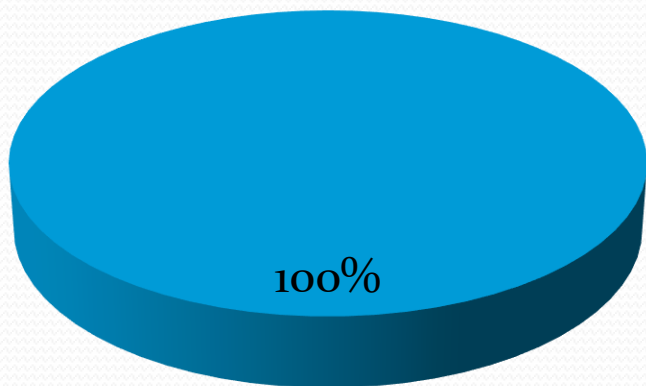
Poco Sastifecho ■

Sastifecho ■

# CONTACTO CON LA PAGINAS WEB DE LA INSTITUCION

## Motivo del contacto

En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución?



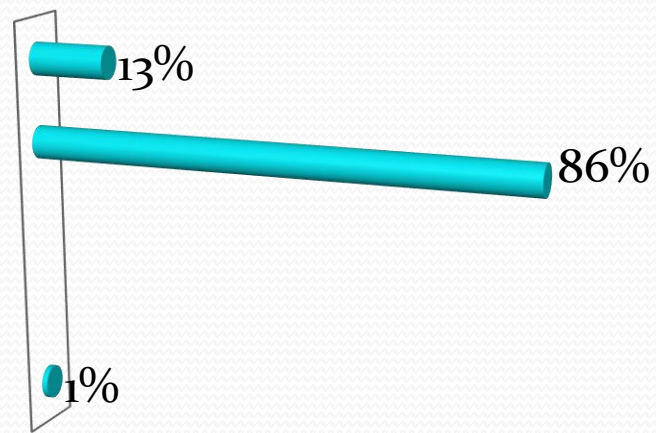
■ SI ■ NO ■ ■



Obtener información sobre los servicios

Enviar o Completar el formulario

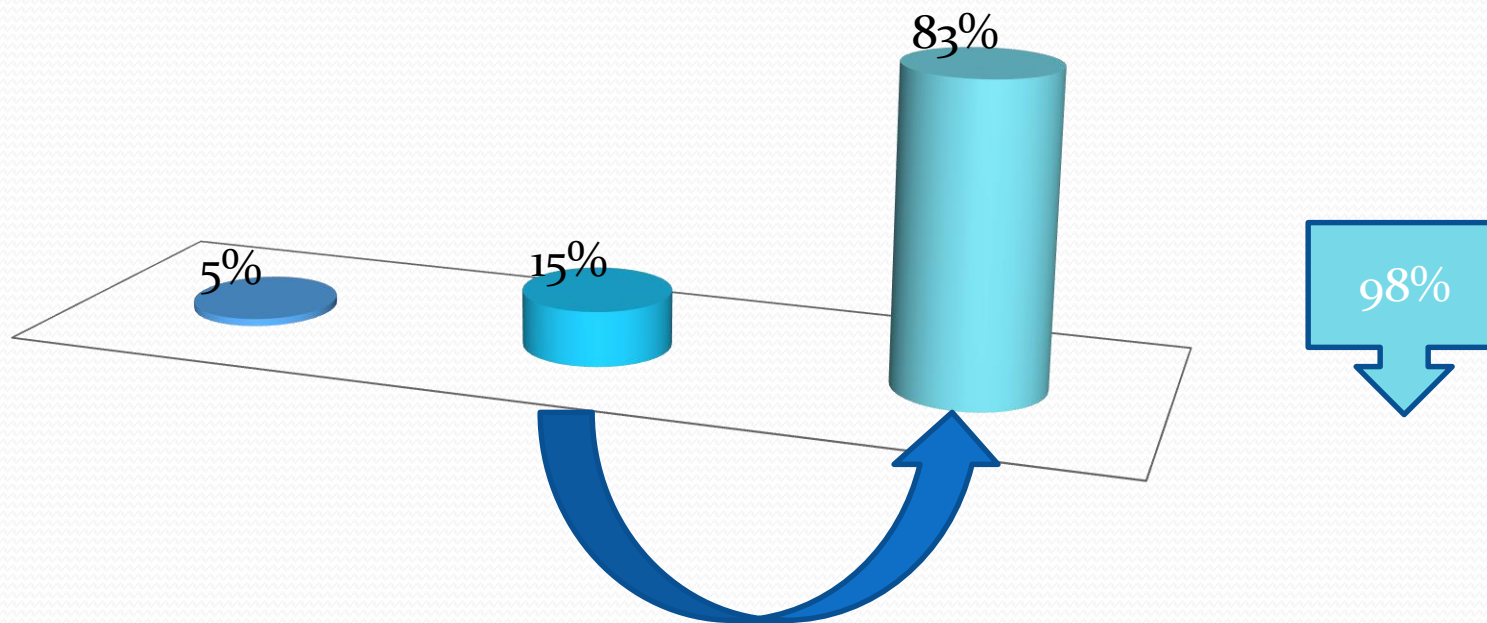
Descarga Formularios



## CONTACTO CON LA PAGINA WEB DE LA INSTITUCION

Pensando en la ultima ocasión en la que contacto esta institución por internet,  
Como valoraría usted en general el servicio que recibió?

### SASTIFACCION CON LA PAGINA WEB DE LA INSTITUCION



Insastifecho



Poco Sastifecho



Sastifecho

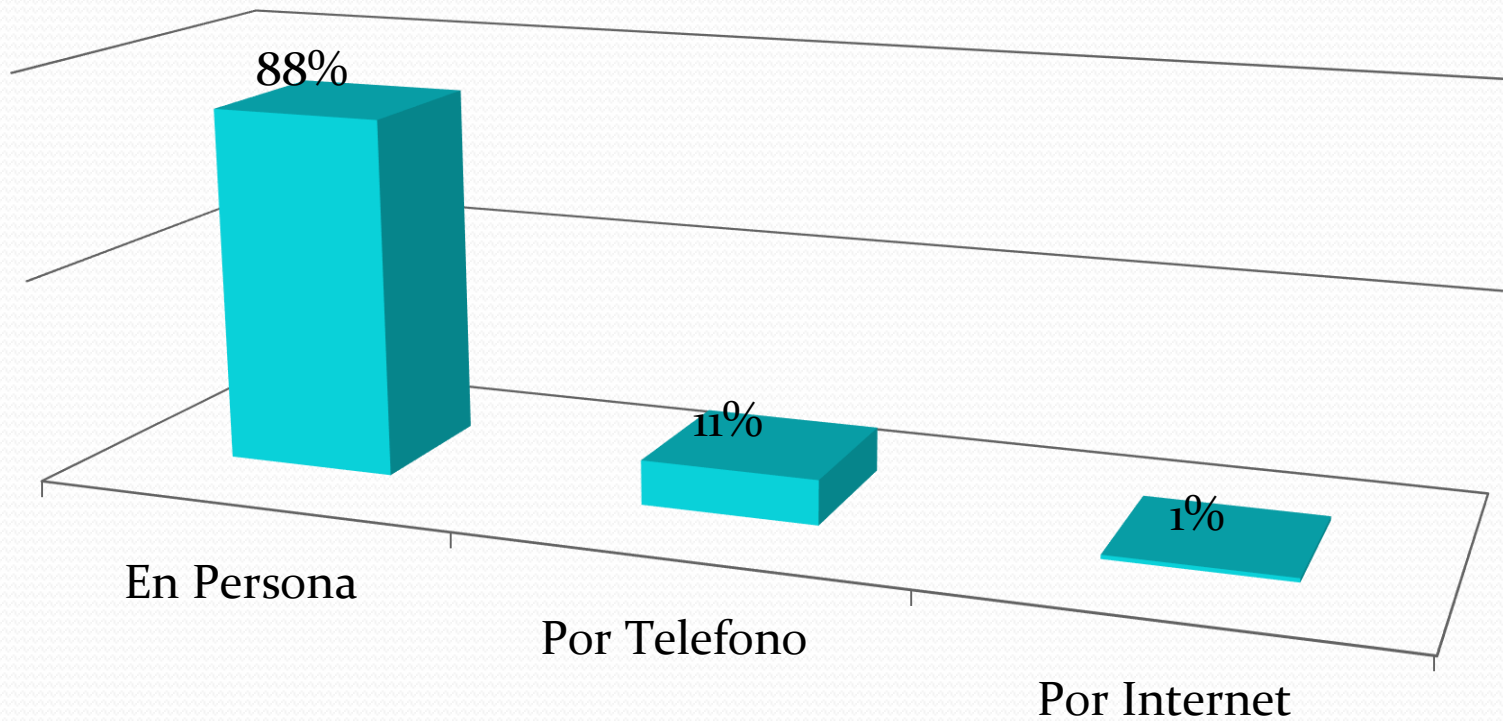


BASE: 100% Total muestra

# CONTACTO CON LA PAGINAS WEB DE LA INSTITUCCION

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tranmite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Como preferiría contactarla

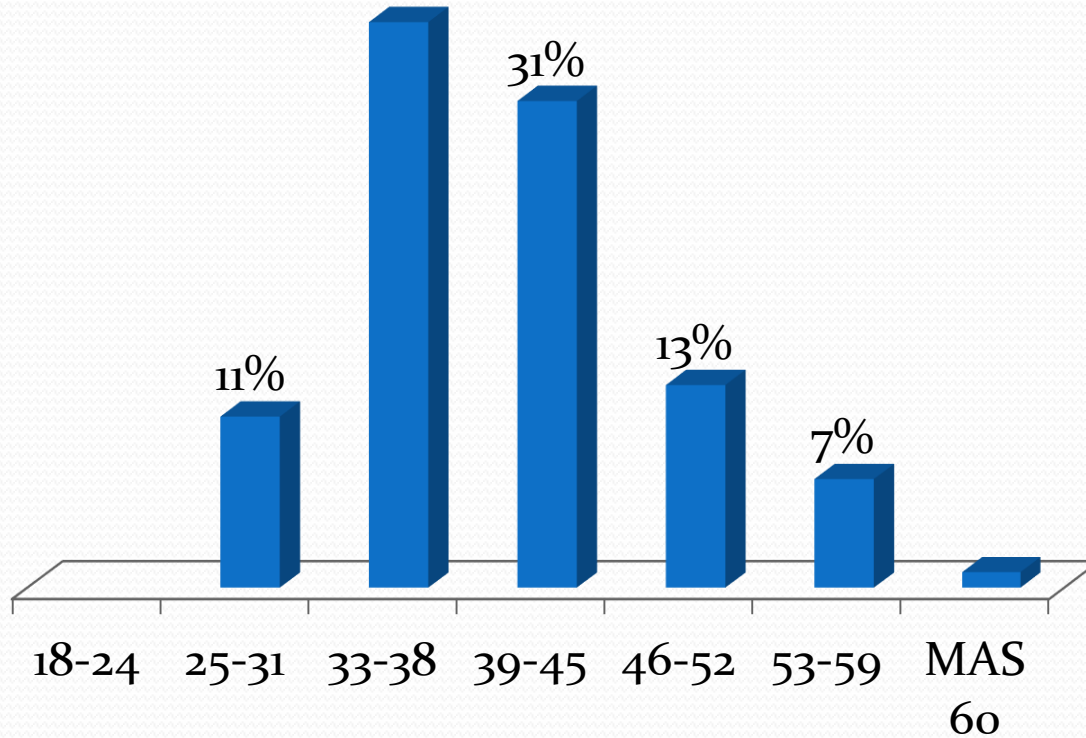
MEDIO DE CONTACTO



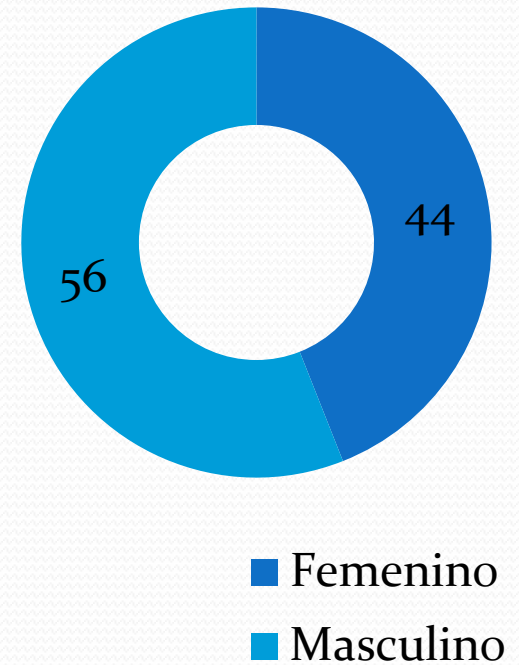
BASE: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO

En que rango de edad se encuentra actualmente?

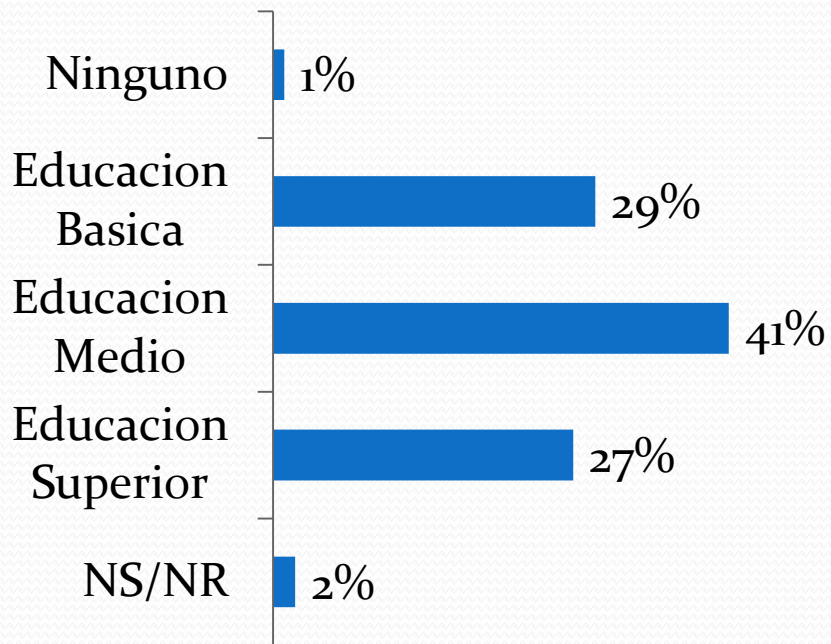


## Sexo



# PERFIL DEL ENCUESTADO

Ultimo grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente...?

