

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por COAAROM

ÍNDICE



FICHA TÉCNICA



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE COAAROM EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

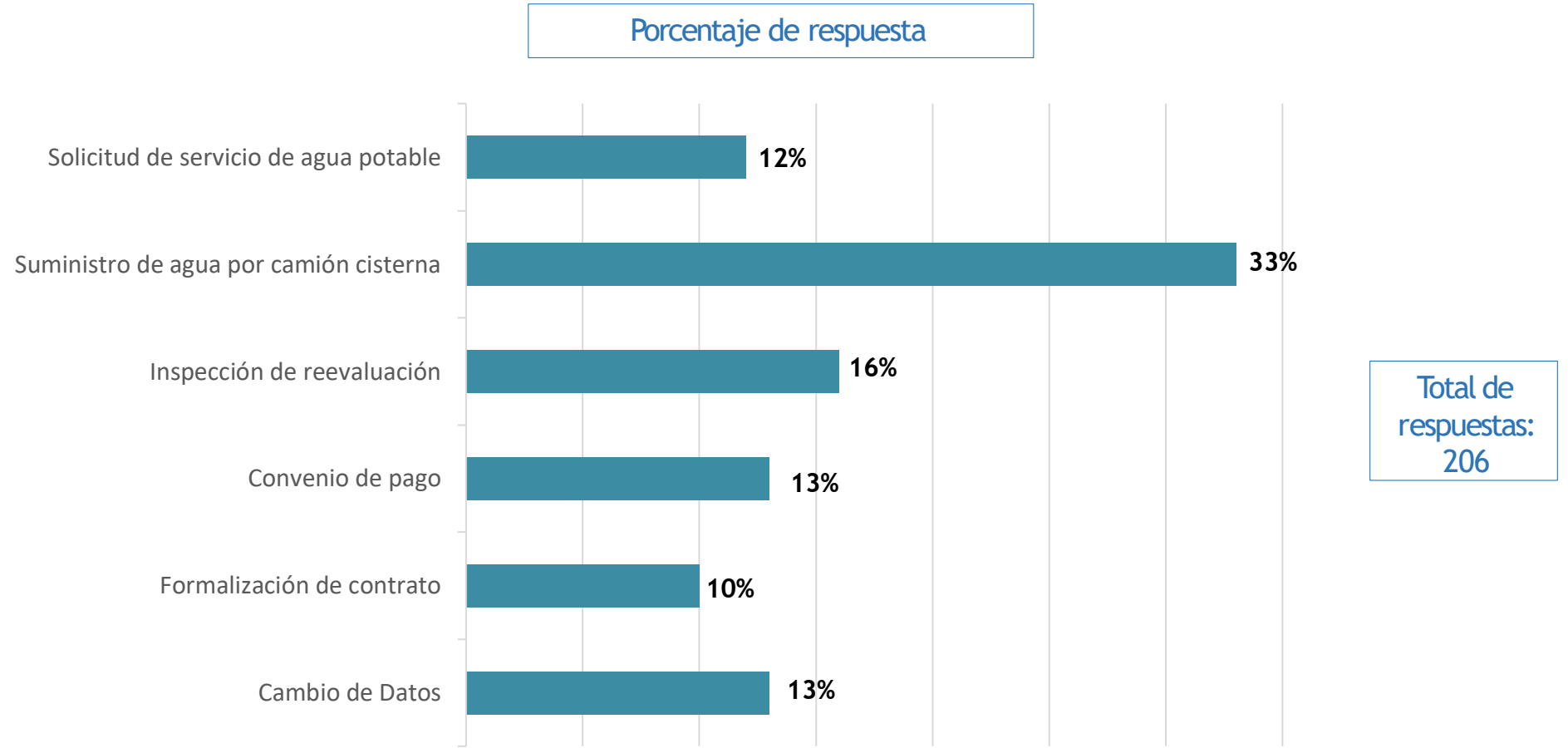
FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

- ❖ **UNIVERSO:** 449 usuarios por servicio solicitado.
- ❖ **ÁMBITO:** Usuarios de los servicios de COAAROM.
- ❖ **MUESTRA:** 207 usuarios, con un error general de 0.05%, para un nivel de confianza del 95% y un P/Q= 50/50.
- ❖ **CUESTIONARIO:** Estructurado.
- ❖ **SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios de la COAAROM.
- ❖ **ENTREVISTA:** Llamada.
- ❖ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 12 de abril hasta el 14 de junio de 2021.

SERVICIOS ENCUESTADOS

COAAROM



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE COAAROM EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos 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 los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al 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 gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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
- 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 respuesta al servicio solicitado.

Empatía

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 SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

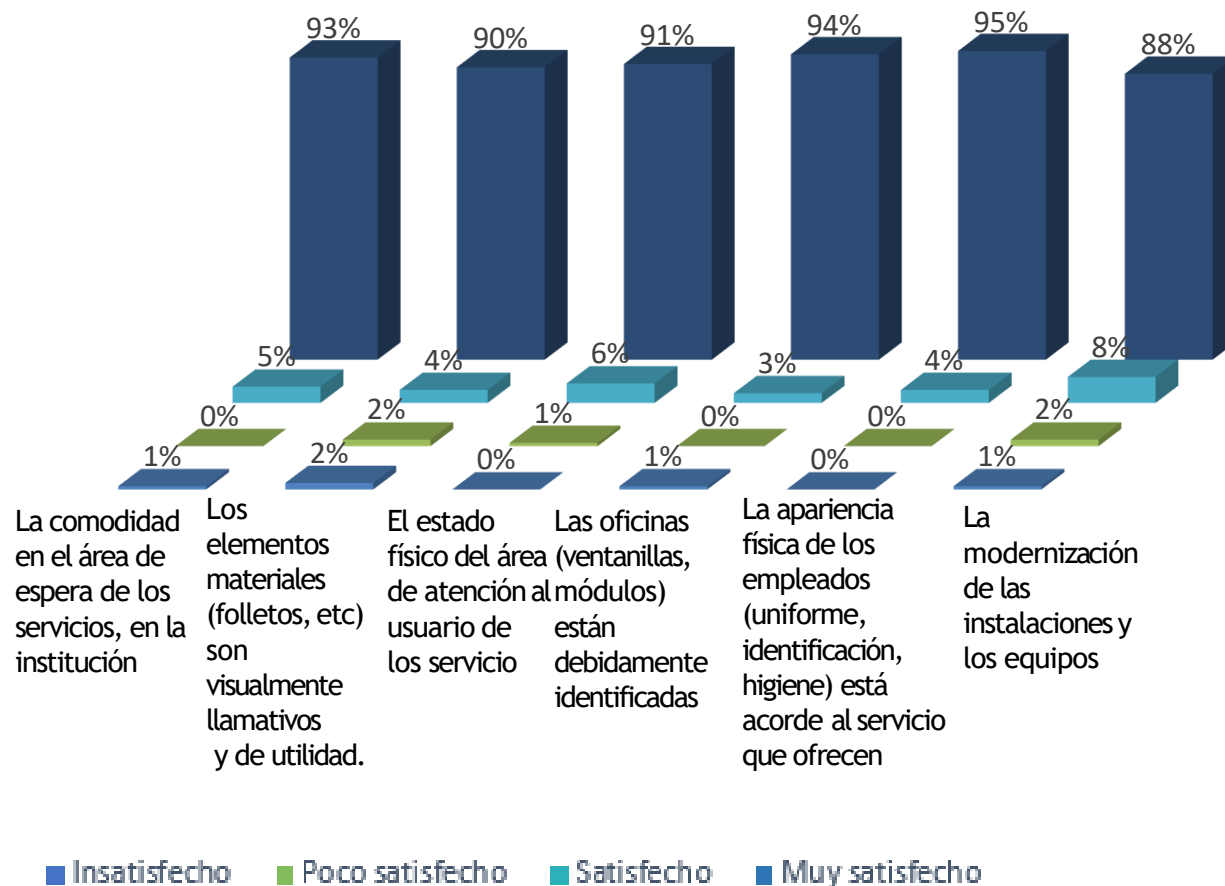
Criterio de Valoración

- Insatisfecho 1 a 3
- Poco satisfecho 4 a 5
- Satisfecho 6 a 7
- Muy Satisfecho 8 a 10

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...?

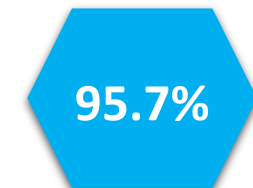
ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

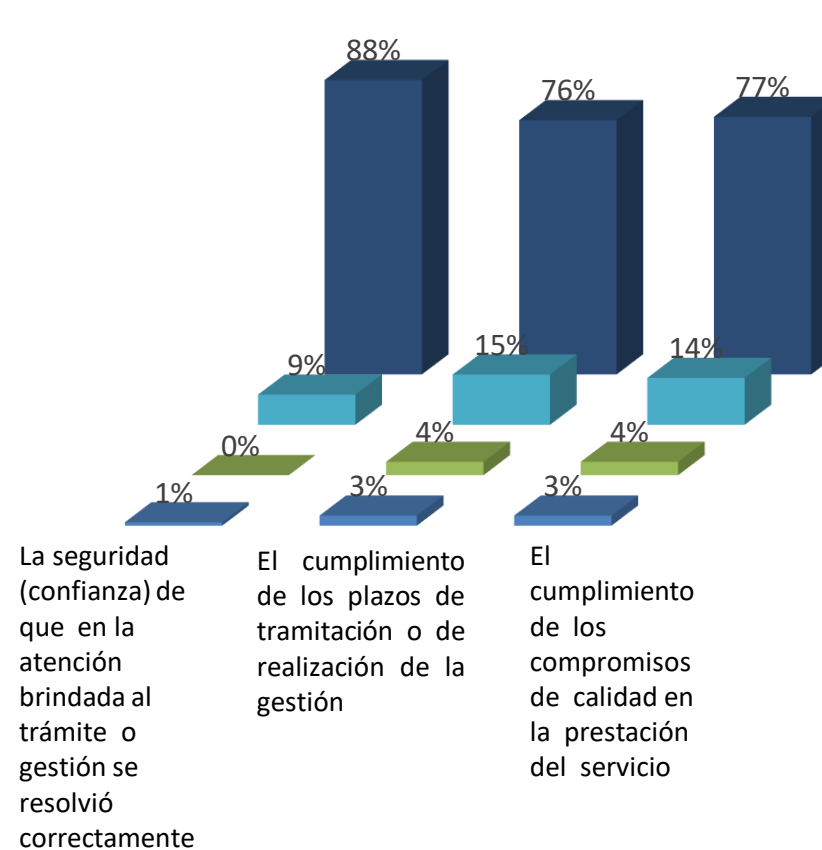


Base: 100% Total muestra

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...?

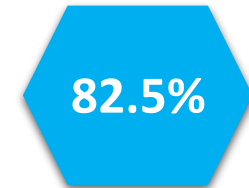
FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



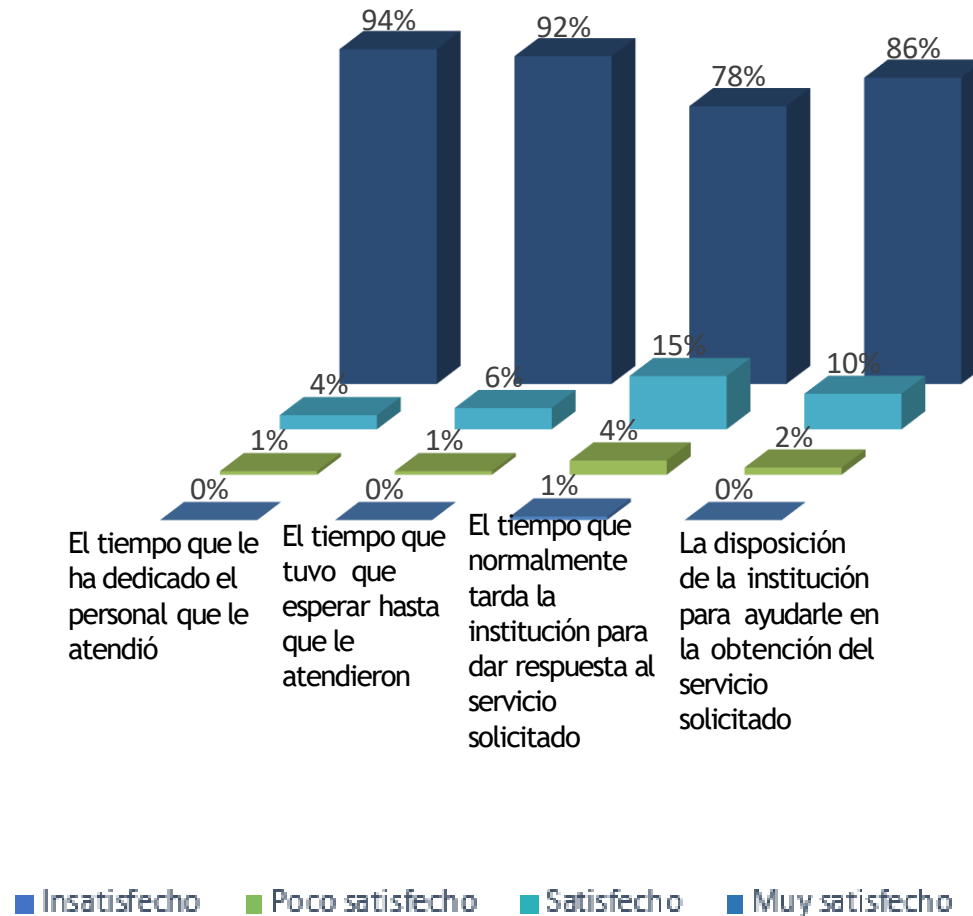
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Base: 100% Total muestra

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...?

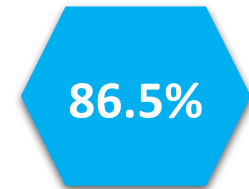
CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

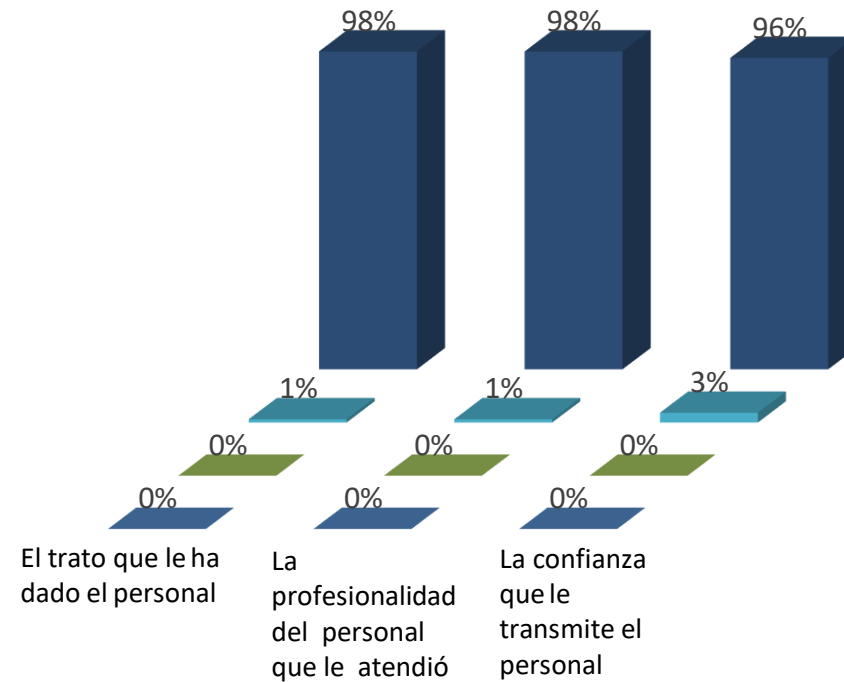


Base: 100% Total muestra

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...?

SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

97%

Valoración Global

98.1%

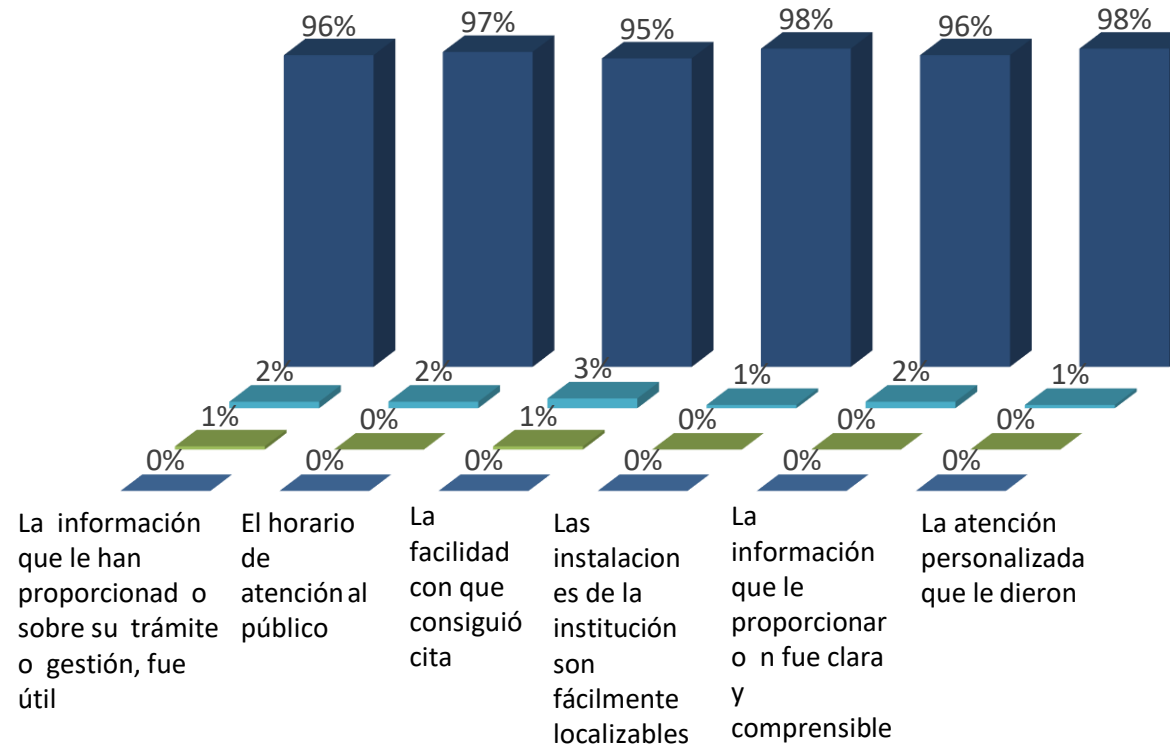
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Base: 100% Total muestra

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...?

EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

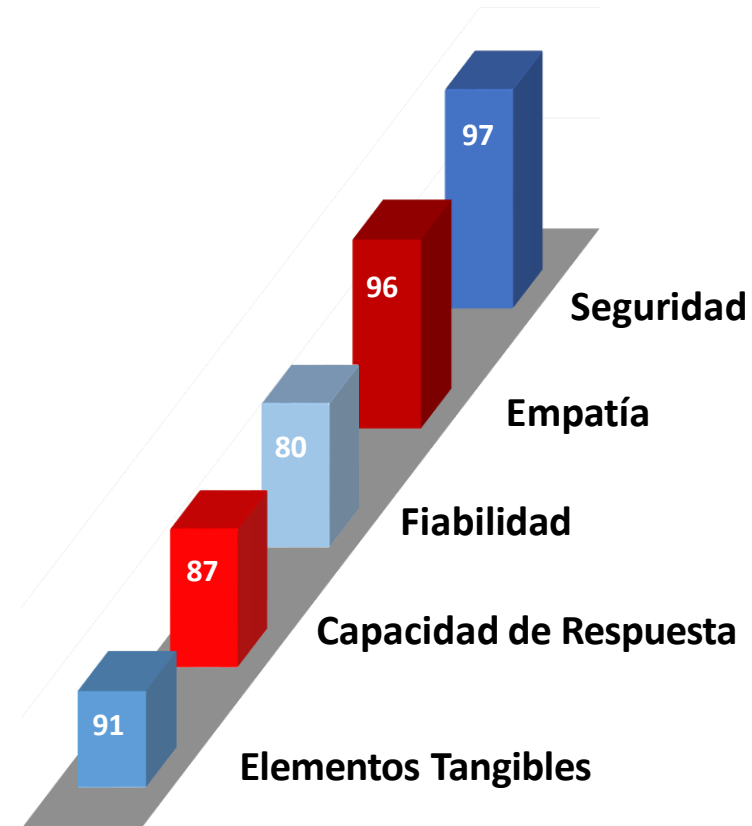


■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA COAAROM

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General



Base: 100% Total muestra

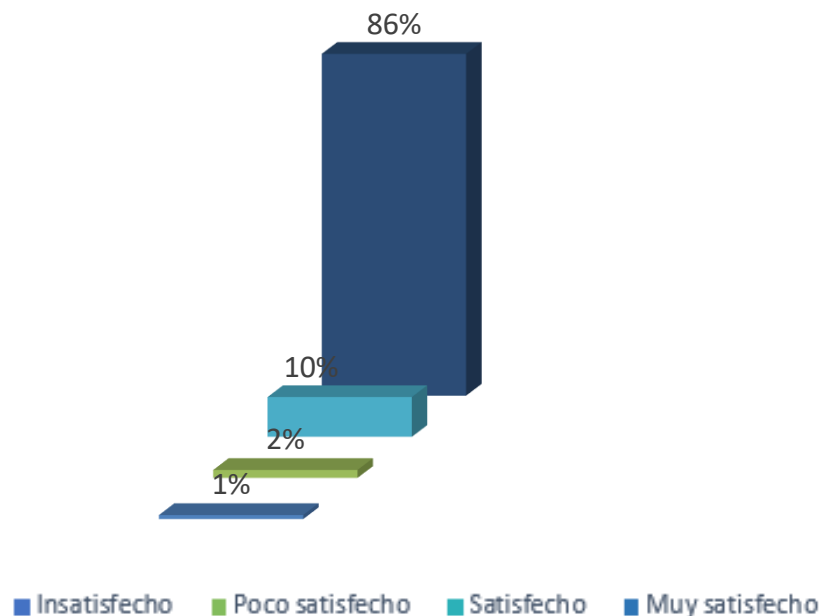
Expresado en %

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO

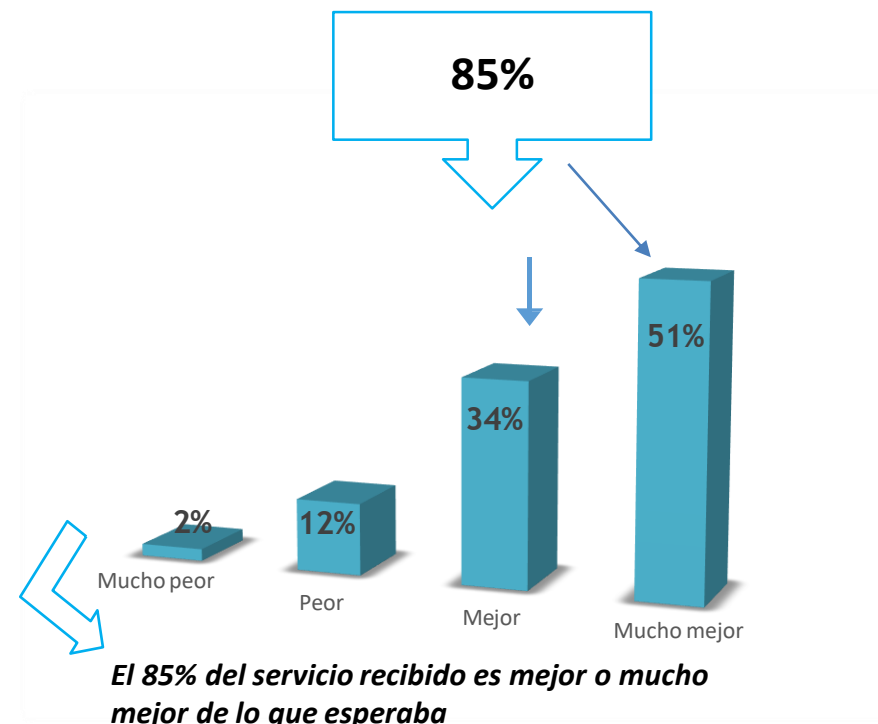
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SERVICIO RECIBIDO



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

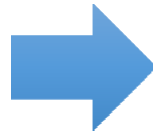
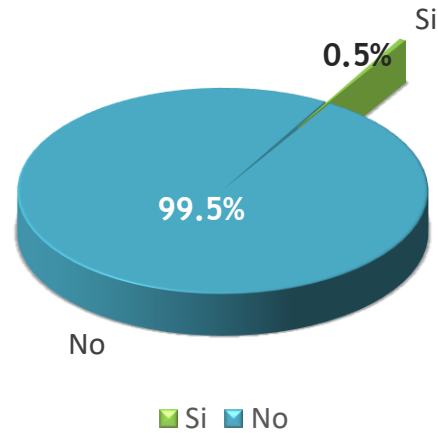
SERVICIO ESPERADO



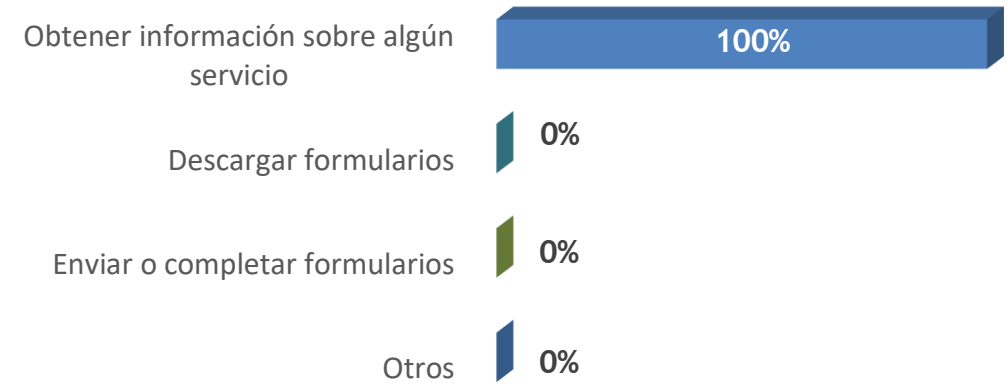
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



MOTIVO DEL CONTACTO

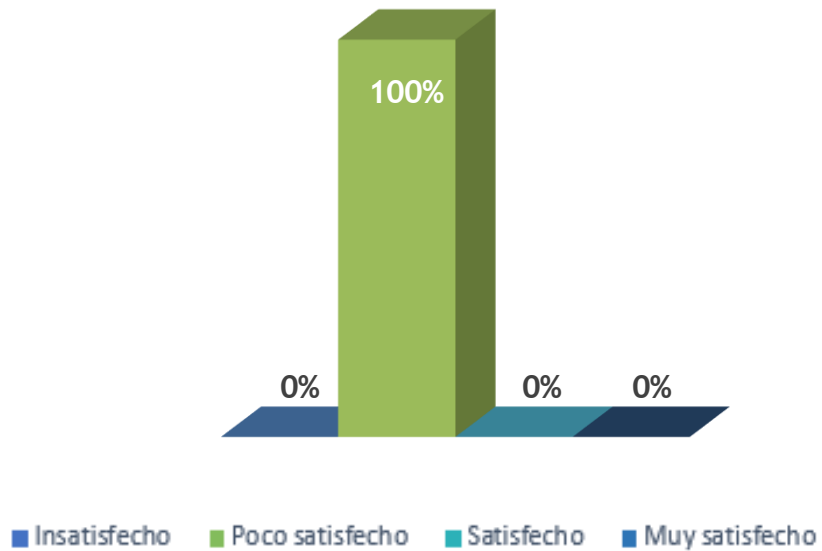


Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

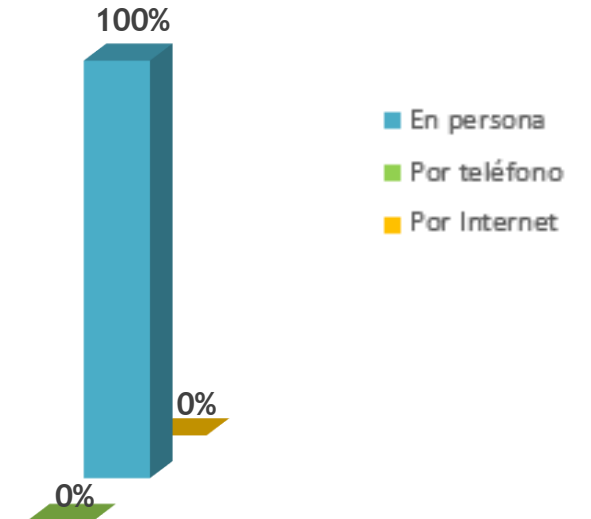
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?

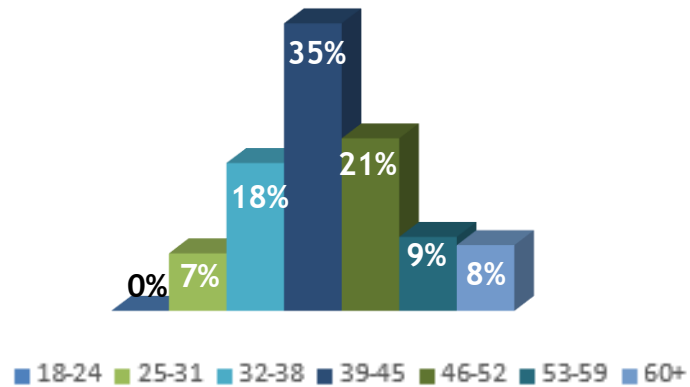
MOTIVO DE CONTACTO



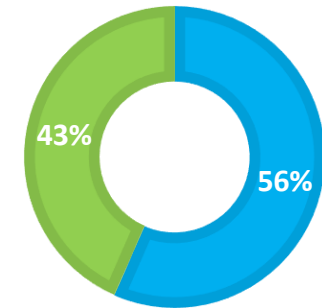
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

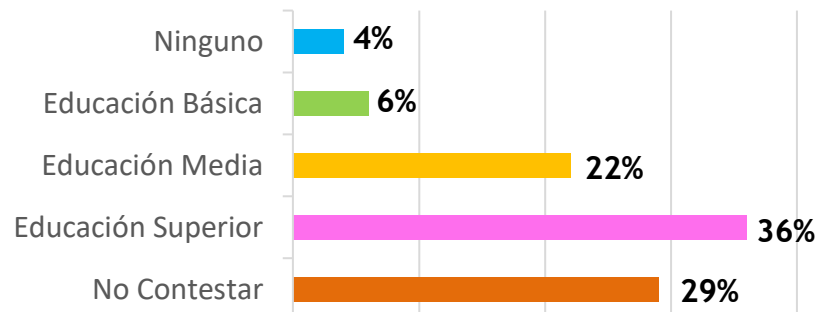


Sexo

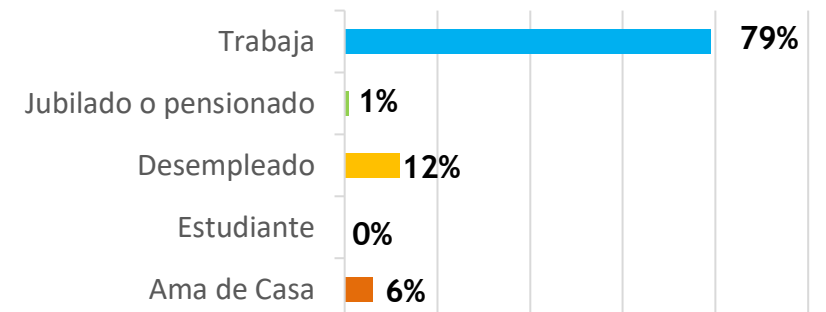


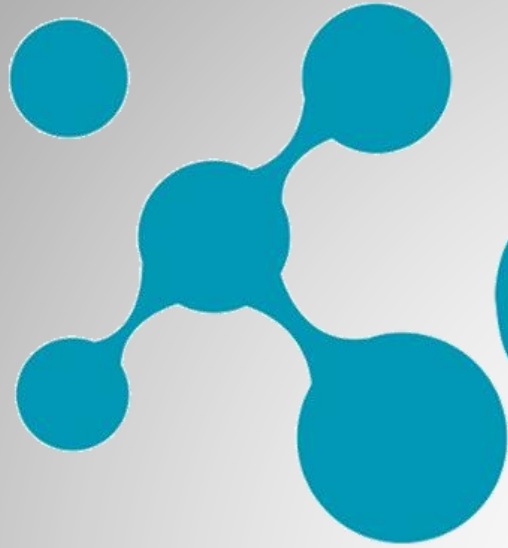
■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente...?





coaarom

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana

TRABAJANDO PARA MEJORAR

Gracias