

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo CAASD

Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021

Ficha Técnica

CAASD CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

FICHA TÉCNICA

Nombre	Encuesta de Satisfacción Ciudadana (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	2021
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, centros de salud que solicitan servicios, así como aquellos centros educativos, y centros culturales que nos solicitan charlas.
Tamaño de la fuente de información (Muestra)	Para la extracción de la muestra, hemos revisado solicitudes del año 2020 (a partir de julio de ese año) y en los tres primeros meses del 2021, 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 personales, 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 27 de julio al 31 de agosto 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)

Para el mes de junio de 2021, se estiman unas 427 solicitudes para las oficinas pertenecientes a la Gerencia Norte-Este, por lo que la muestra n1, servicios comerciales, 206 encuestas distribuidas de la manera siguiente:

Cuadro 1

<i>Servicios Gestión Comercial</i>	Tamaño	Muestra
<i>Cambio de Nombre</i>	26	13
<i>Duplicado de factura</i>	195	93
<i>Descuento por mora</i>	12	6
<i>Acuerdo de pago</i>	143	68
<i>Cancelación de contratos por servicios</i>	34	17
<i>Activación de Contratos de Servicio</i>	17	9
<i>Z = nivel de confianza =</i>		95
<i>e = precisión o error =</i>		5

¹ La gerencia Noroeste-suroeste está en este momento en un proceso de transición y reorganización, por lo que la muestra usada en 2020 será la misma para dicha gerencia y sus oficinas hábiles: 59 y 65 para el servicio de cobro directo, esto a razón de que él área competente está también organizando el proceso estadístico de dicha gerencia.

Muestra n2, correspondiente a los servicios de suministro de Agua Potable y recolección de aguas residuales a través de la red de alcantarillado: 767

<i>Servicios de Agua potable y Alcantarillado</i> ³	Usuarios Activos		Muestra		
	Agua Potable	Alcantarillado	Agua Potable	Alcantarillado	
<i>Distribución por zona de influencia</i>					
<i>Suroeste</i>	103,277	54,570	87	137	224
<i>Noroeste</i>	122,236	58,309	104	146	250
<i>Este</i>	128,161	30,276	109	76	184
<i>Norte</i>	42,901	9,527	36	24	60
<i>Servicio: Abastecimiento de agua por tanque</i>					
<i>Servicios realizados</i>	56,586	N/A	48	N/A	48
<i>Total</i>	453,161	152,682	384	383	767
<i>Agua Potable n =</i>	384				
<i>Alcantarillado n =</i>	383				
<i>Z = nivel de confianza =</i>	95				
<i>e = precisión o error =</i>	5				

² En la gerencia noroeste-suroeste, actualmente sólo están funcionando las oficinas de la Euclides Morillo, Los Alcarizos, el Conde y el Punto Gob

³ Las áreas que prestan este servicio son: la Dirección de Operaciones y la Dirección Social con su división de Abastecimiento de agua por tanques

Cuadro 2

<i>Oficinas comerciales</i> ²	Construcción de Acometidas residenciales	Cancelación de Contrato de Servicio	Activación de Contratos de Servicio	Cambio de nombre de Contrato	Acuerdos de Pago	Duplicado de Factura	Descuento de Mora Por Saldo	Cobros Directos
<i>Alcarizos</i>	0	0	0	4	5	7	1	
<i>Conde</i>	0	0	0	2	2	2	0	
<i>Euclides Morillo</i>	2	4	0	9	10	11	2	65
<i>Las Américas</i>	0	10	9	7	50	78	6	
<i>Metacentro</i>	0	3	0	3	3	5	0	
<i>Sambil Gob.</i>	0	1	0	1	2	2	0	
<i>Villa Mella</i>	0	2	0	2	12	8	0	
<i>Total</i>	2	20	9	28	84	113	9	65