

2021

“Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General”



Lic. Jesnorys Aquino

Depto. Form. Mon. Y Evaluación P.P.P.

Dirección Planificación y Desarrollo



Ficha Técnica

Universo	Clientes activos CORAASAN (173,305)
Ámbito	A los clientes de la Provincia Santiago de los Caballeros
Tamaño de muestra requerido	383 personas
Tamaño de muestra alcanzado	257 personas
Método a utilizar	Encuesta personal, correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, WhatsApp.
Fecha de trabajo	Miércoles 9 de junio hasta el miércoles 30 de junio de 2021
Realización	Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos



Servicios Encuestados

SERVICIOS	MOD. DE PRESTACIÓN
<ul style="list-style-type: none">Formalización de Contrato de Servicio Nuevo	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Cancelación de Contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Cierre Temporal del Servicio	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Telefónica, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Reintegro del Servicio	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Cambio de Nombre del Titular del Contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Venta de Tickets de Agua Potable para Camiones Privados	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Página Web
<ul style="list-style-type: none">Inspección con Geófono	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Suministro de Agua con Camiones Cisternas	<ul style="list-style-type: none">Presencial, Telefónica



CAPÍTULO I

ASPECTOS INTRODUCTORIOS



1.1- Introducción

El Ministerio de Administración Pública, MAP, a través del Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, ha querido conocer el grado de satisfacción de los clientes de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN, aplicando la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. Por medio de esta encuesta, se busca apreciar más de cerca la opinión de los clientes de la institución acerca de los distintos servicios ofrecidos, con el fin de promover iniciativas para la mejora de los mismos.

El siguiente informe mostrará los resultados obtenidos en dicha investigación.

1.2- Objetivos de la Investigación

El objetivo principal de esta encuesta, es medir la calidad de los servicios; conociendo el nivel de satisfacción de los clientes, entendiendo sus necesidades y obteniendo la información necesaria para mantenerlos satisfechos, logrando así fortalecer las debilidades que se pudieran presentar al momento de ofrecer dichos servicios.



CAPÍTULOS II

ASPECTOS METODOLÓGICOS



2.1- Metodología de la Investigación

Para alcanzar los objetivos del estudio se realizó una investigación cuantitativa, a través de una encuesta por correo electrónico, por medio de un cuestionario estructurado aplicada a una muestra representativa del universo.

Para la recopilación de los datos obtenidos, se utilizó la aplicación "Google Forms". Esta aplicación permite crear un formulario con las preguntas ya seleccionadas, y luego da la opción de obtener un enlace para enviarlo por correo electrónico a los participantes.

Este cuestionario fue aplicado a la población total de 383 personas, de las cuales se obtuvieron respuestas de 257 de ellas.

2.2- Instrumento a Utilizar

En este proceso de investigación se utilizó un cuestionario de treinta y nueve preguntas cerradas, utilizando el método de selección múltiple para las respuestas, en una escala del **0 al 10**, donde **0** representa la peor valoración; por tanto su menor grado de satisfacción, y **10** representa la mejor valoración, siendo este su máximo grado de satisfacción, así mismo, pudiendo elegir **99** si no deseaba contestar.



CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

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. θ Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- 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

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

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

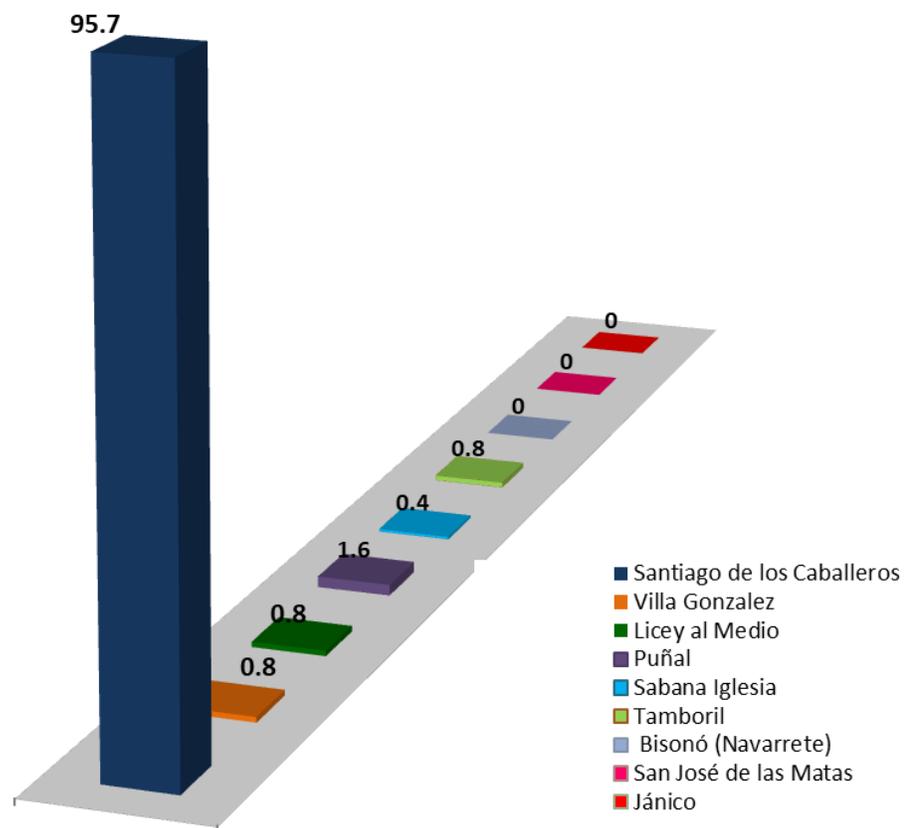


- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La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

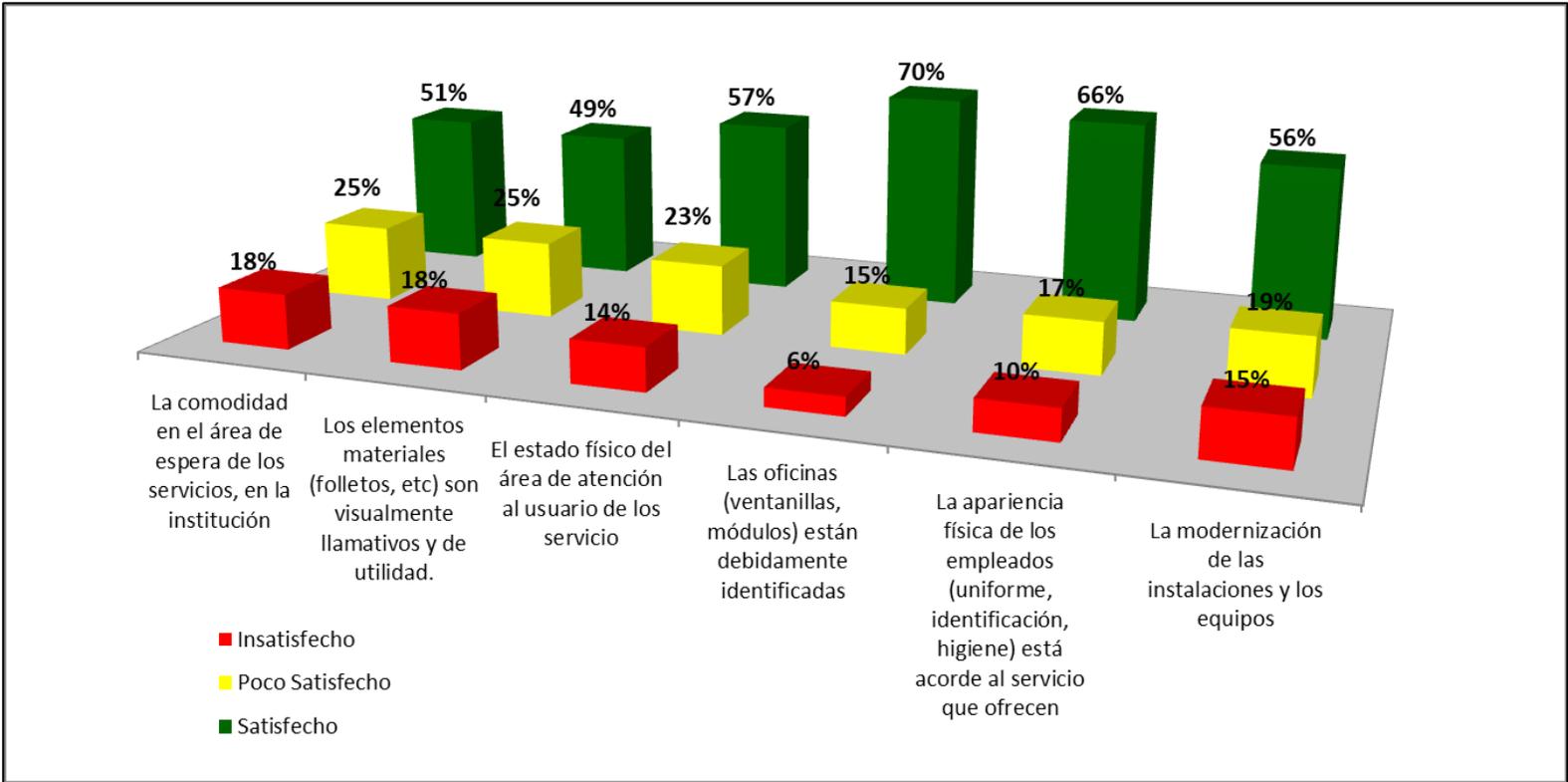


3.1- Presentación de los Resultados

3.1.1 Zona o Municipio



3.1.2 DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



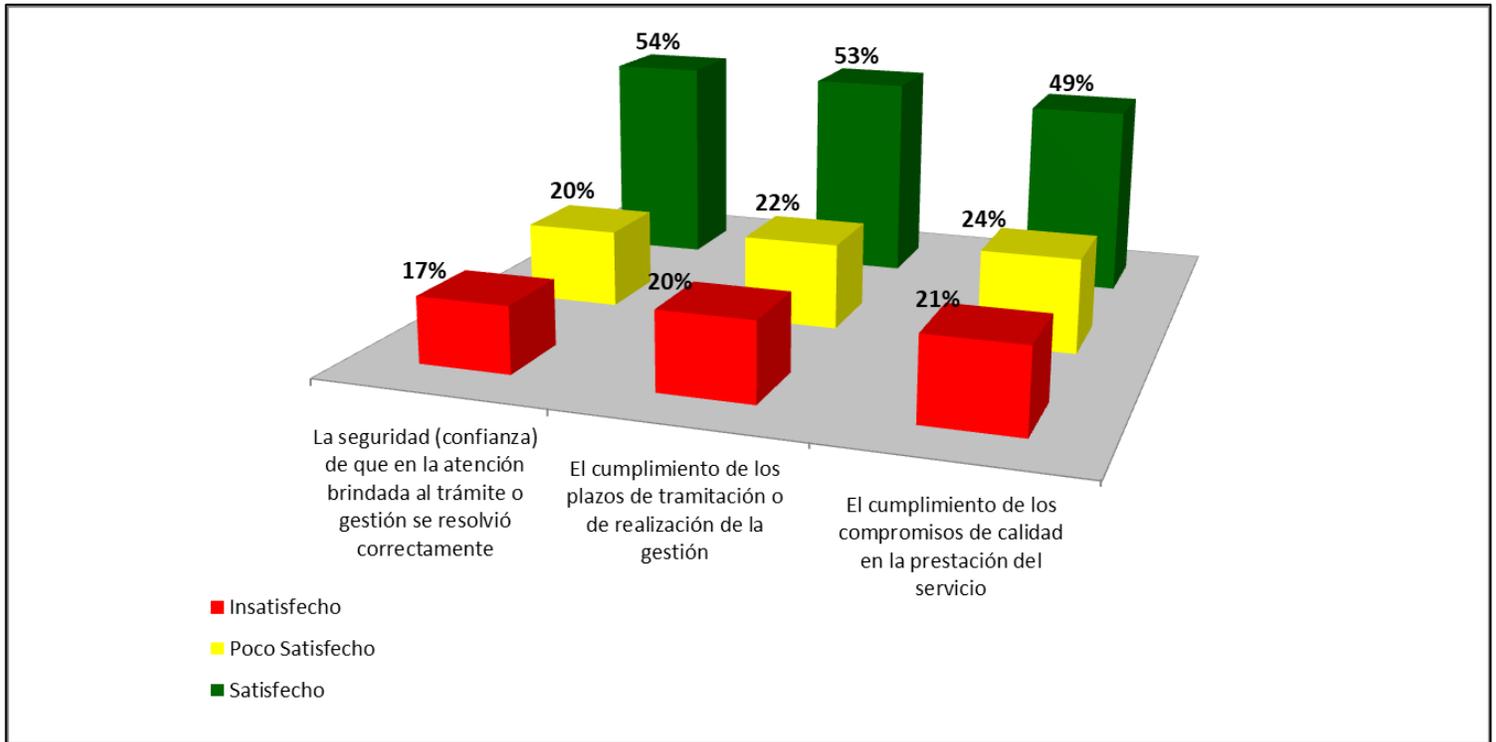
Promedio de Satisfacción de la dimensión

63%

Valoración Global

71%

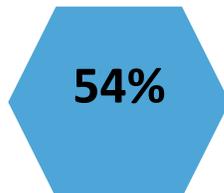
3.1.3 DIMENSIÓN: FIABILIDAD



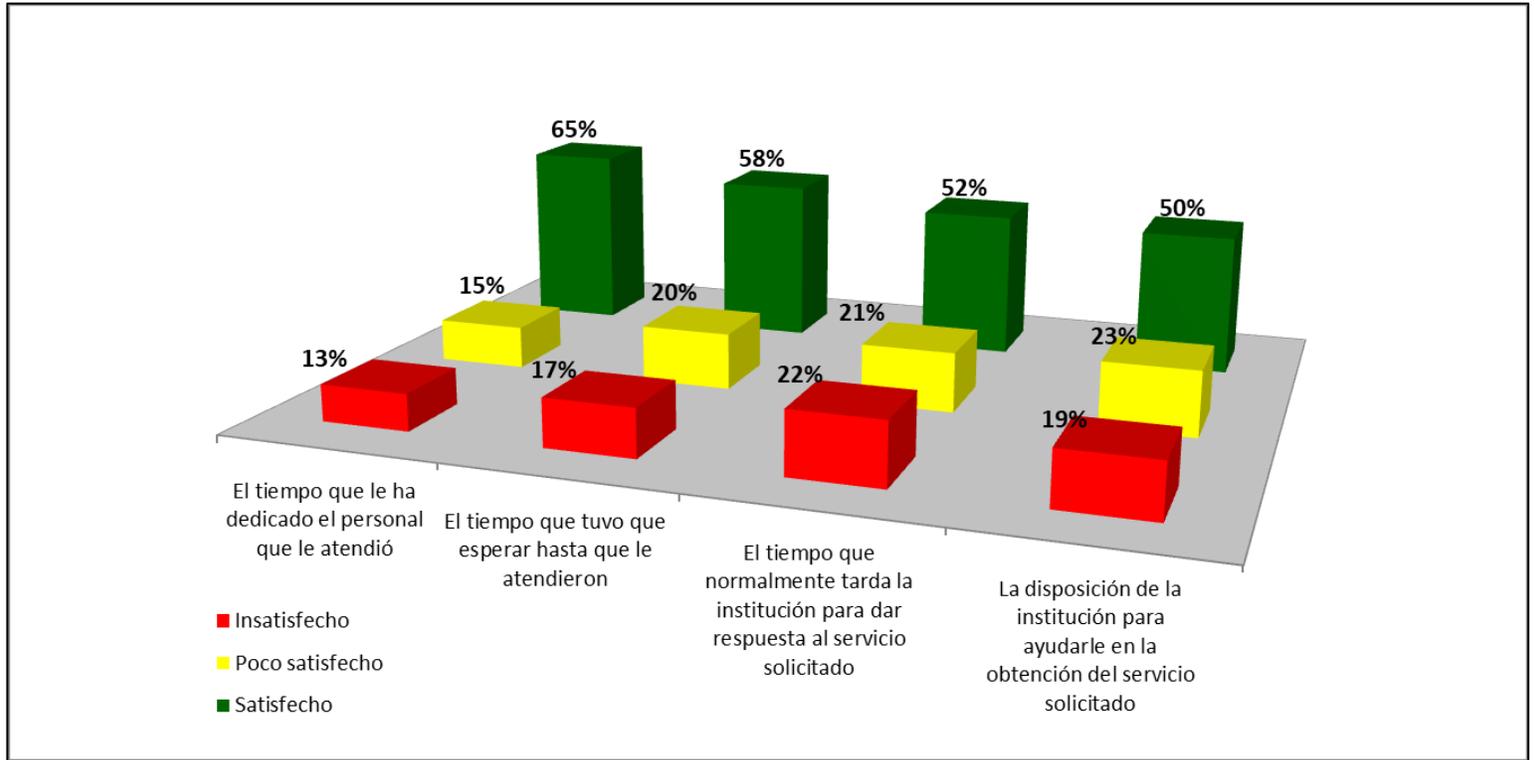
Promedio de Satisfacción de la dimensión



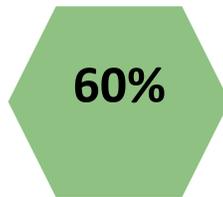
Valoración Global



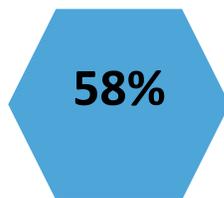
3.1.4 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



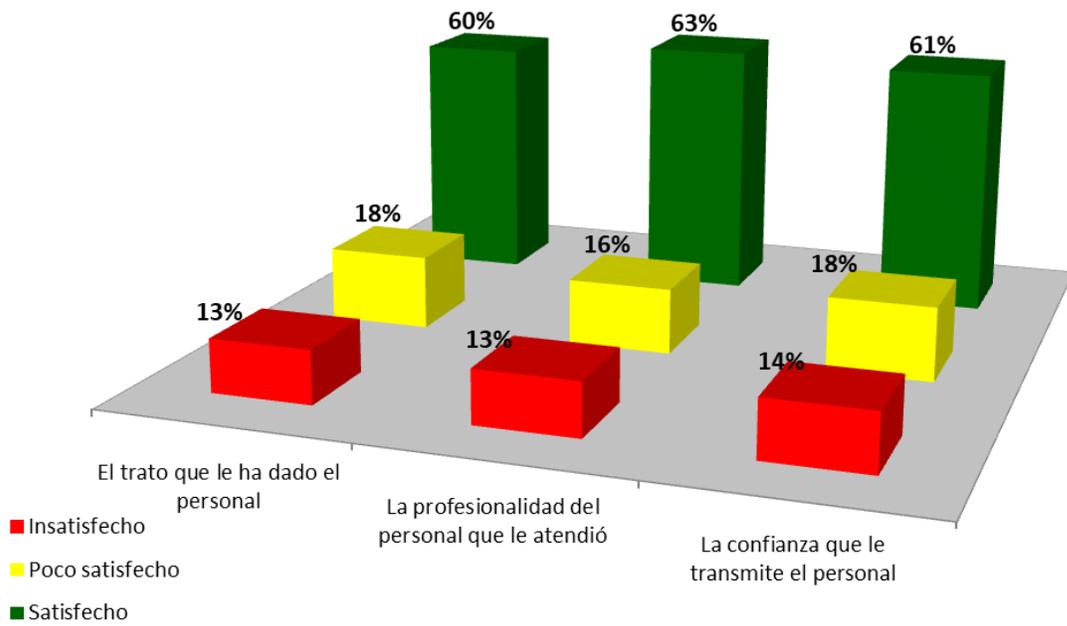
Promedio de Satisfacción de la dimensión



Valoración Global



• 3.1.5 DIMENSIÓN: SEGURIDAD



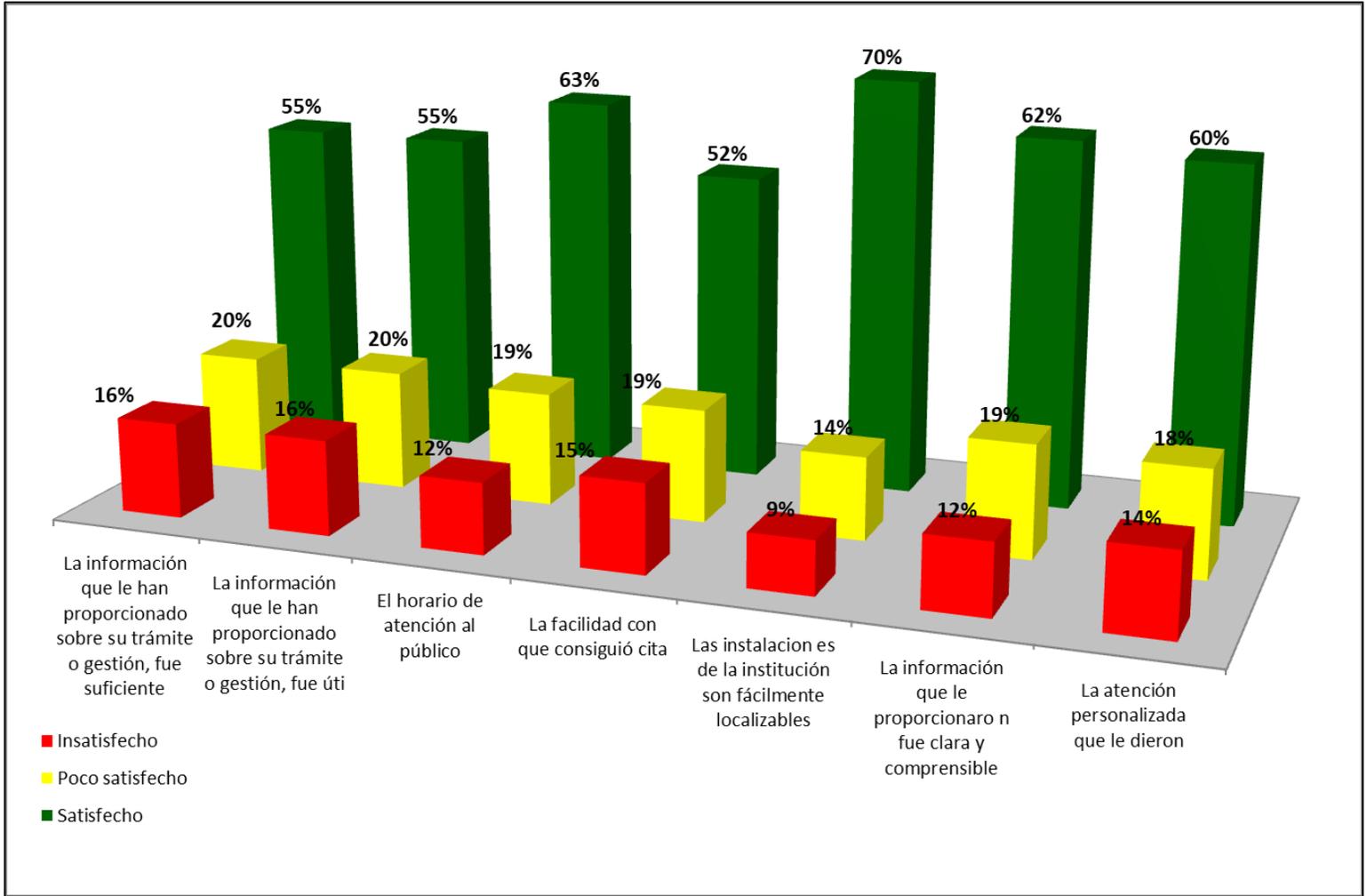
Promedio de Satisfacción de la dimensión

67%

Valoración Global

66%

3.1.6 DIMENSIÓN: EMPATÍA



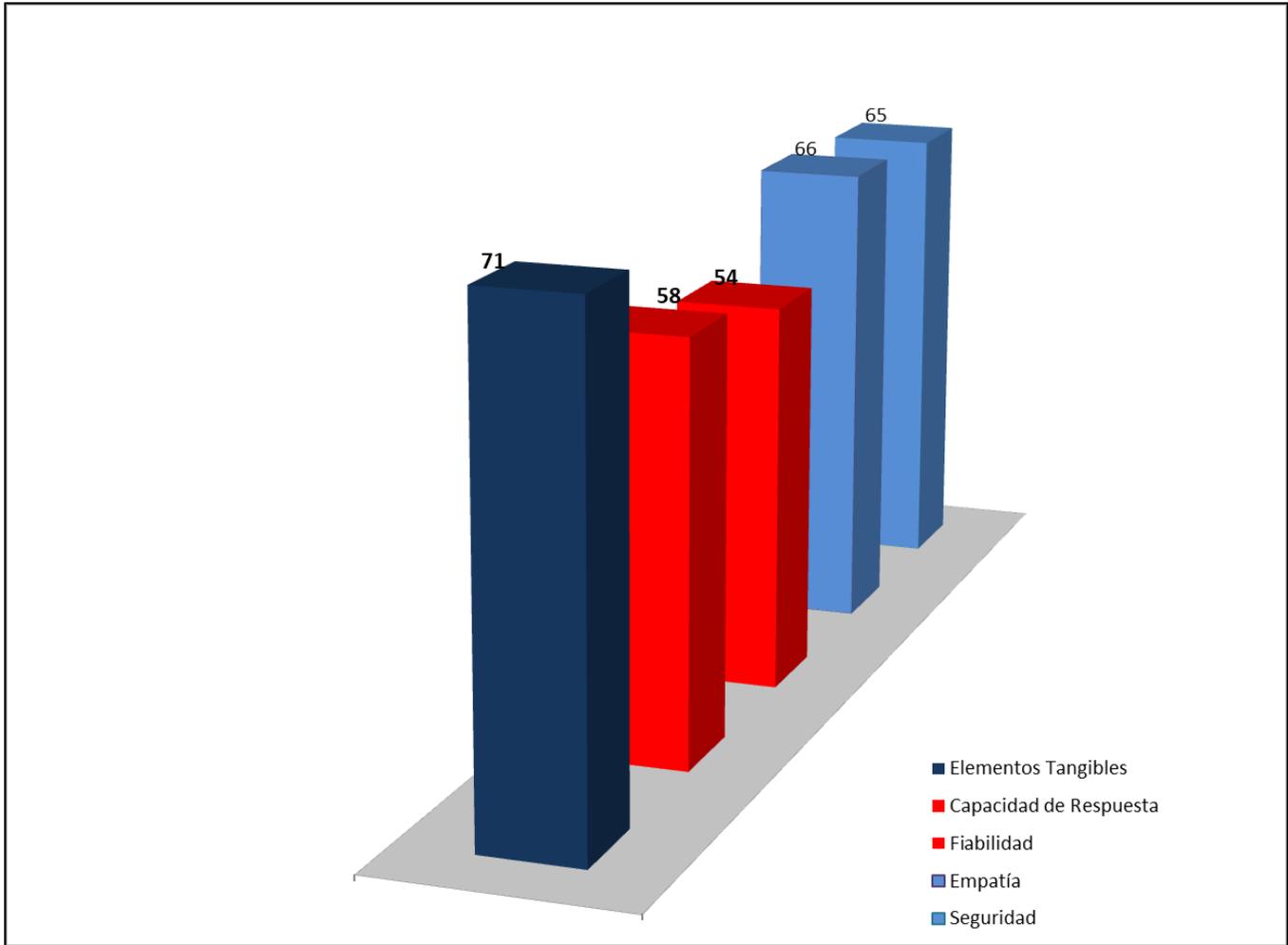
Promedio de Satisfacción de la dimensión

66%

Valoración Global

66%

3.1.7 RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



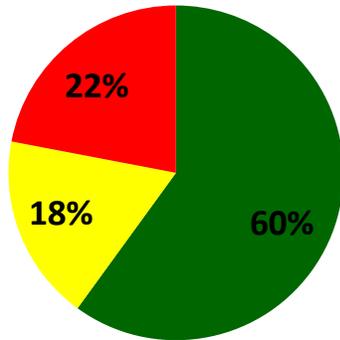
Índice de Satisfacción General

63%

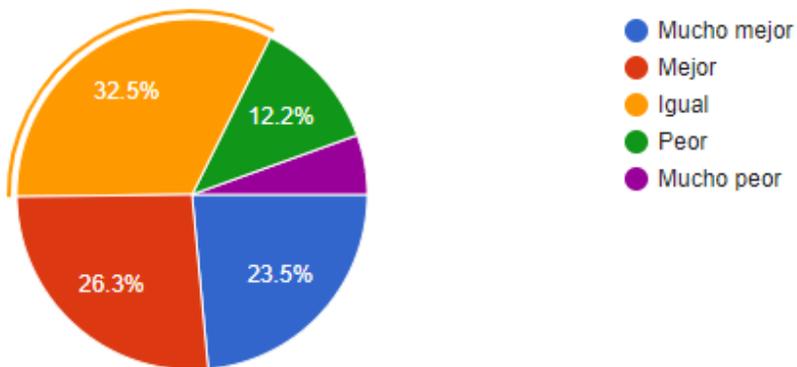
4.1 SERVICIO ESPERADO



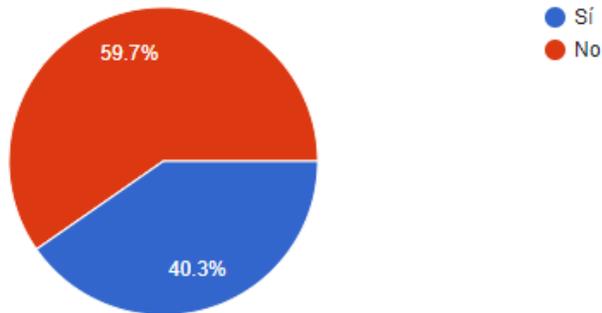
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho



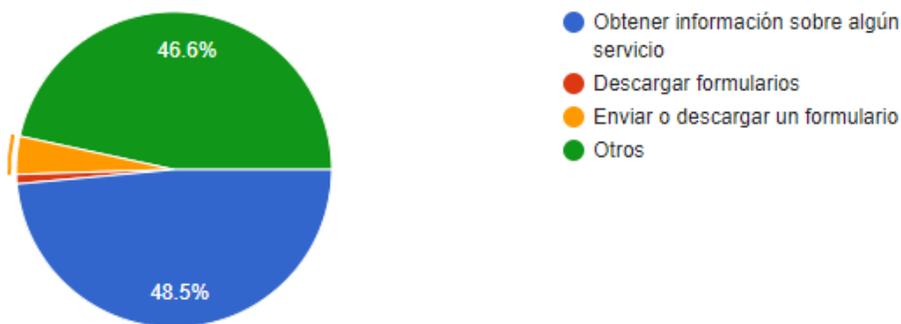
4.1.1 SERVICIO RECIBIDO



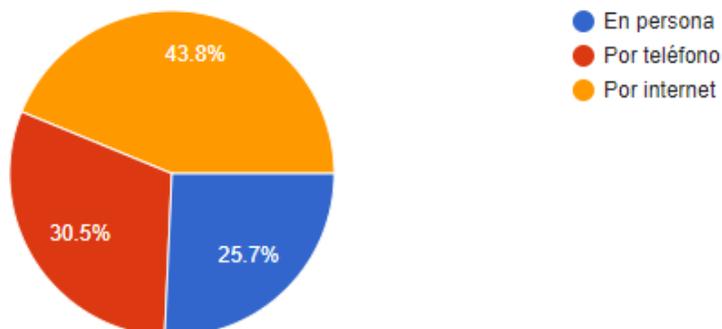
4.1.2 CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



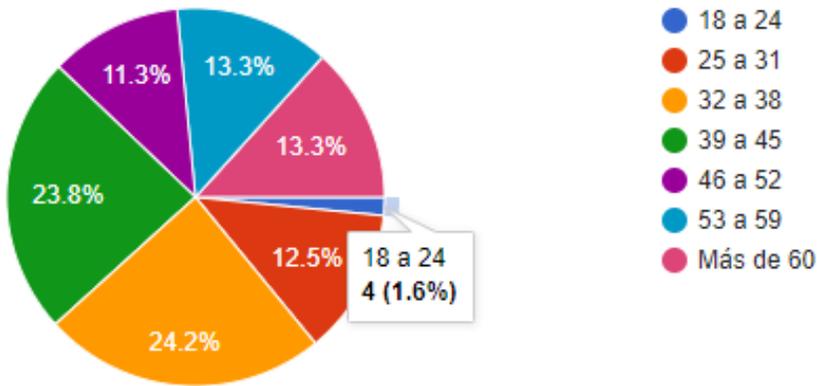
4.1.3 SERVICIOS QUE UTILIZÓ DE LA PÁGINA WEB



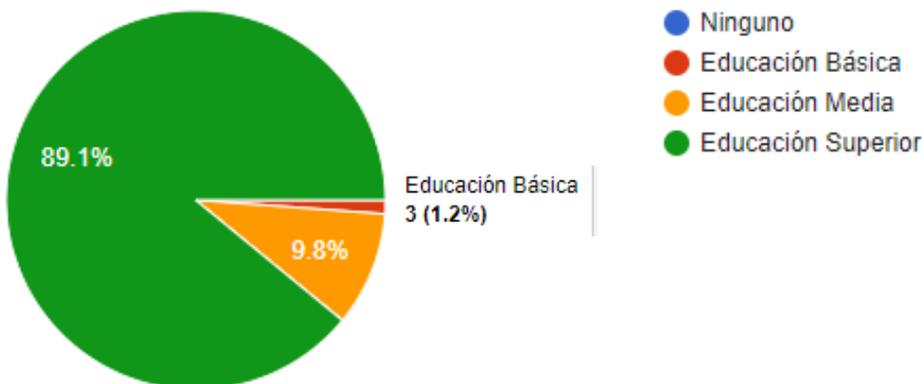
4.1.4 PREFERENCIA DE CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN



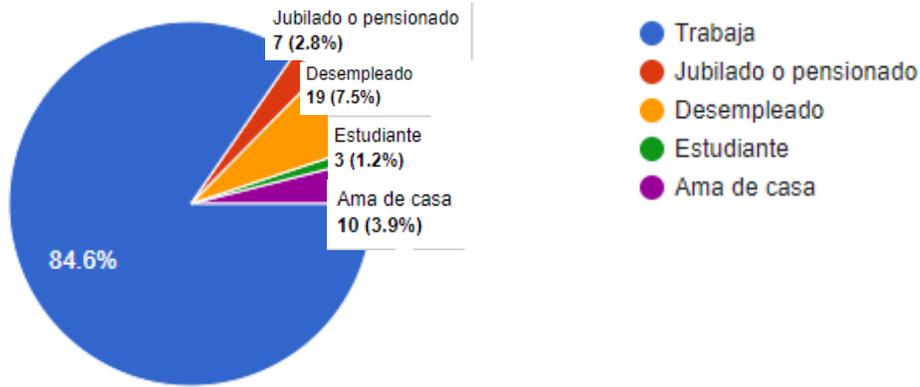
5.1 RANGO DE EDAD



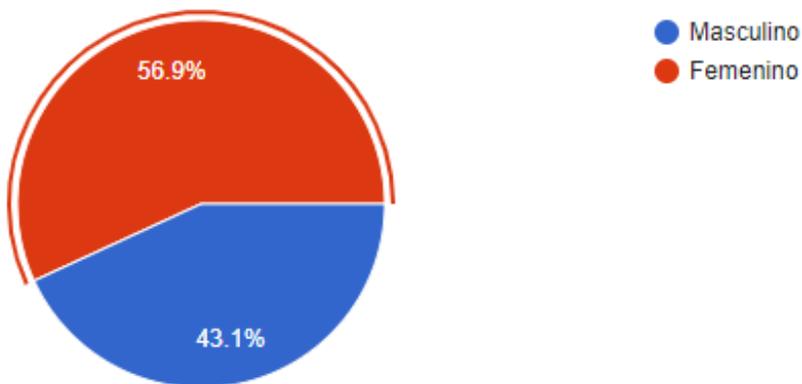
5.1.2 ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO



5.1.3 SITUACIÓN ACTUAL



5.1.4 GÉNERO





6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de finalizar y evaluar los puntos expuestos en la actual encuesta, se concluyó que los objetivos planteados inicialmente fueron cumplidos. De igual manera, se identificaron las necesidades específicas de los clientes a partir de la información obtenida en la evaluación, permitiendo el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un posible incremento en la satisfacción de los mismos.

6.1.2 Algunas quejas de los clientes

- Se realizan excavaciones y no se tapan cuando terminan.
- Deberían enfocarse más en el servicio de agua que en las atenciones a los clientes.
- Facturas muy elevadas en lugares que permanecen cerrados la mayor parte del tiempo.
- Piden se les envíe factura por correo electrónico.


Lic. Jeannorys Aquino
Preparado por


Lic. Elaine Aybar
Revisado por


Ing. Francis Ortega
Aprobado Por