

Encuesta de Satisfacción de los Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la
Corporación de Acueductos y
Alcantarillados Puerto Plata (CORAAPPLATA)

Junio 2023



**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
(CORAAPPLATA)**

Junio
2023



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	16
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES / TELEFONICOS	21
PLAN DE ACCIÓN	27

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Administración Pública, en su rol de órgano rector del empleo público, tiene como función principal asesorar a las instituciones en materia de función pública, el fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios y ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública en general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por CORAAPPLATA de manera presencial, virtual.

Tanto a ciudadanos como a empresas durante el periodo marzo-junio 2023.

FICHA TÉCNICA

➤ **POBLACION:** Promedio Mensual de las Solicitudes de los Servicios a Usuarios activos de CORAAPPLATA, Promedio Servicios Presenciales: 1,746
Promedio Servicios Virtual: 252

➤ **AMBITO:** Edificio CORAAPPLATA

➤ **MUESTRA:** con un error general de $\pm 5\%$, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

<i>Servicios Presenciales 318</i>	<i>Servicios Virtuales/Telefónico 153</i>
Cancelación de Servicio: 03 Cambio de Nombre: 03 Plan Regularización Social: 21 Sol. Ppto. Acometida Potable: 04 Sol. Inst. Acometida Potable: 02 Sol. Ppto. Alcantarillado: 02 Sol. Inst. Alcantarillado: 01 Modif. Datos Básicos: 02 Convenio de Pago: 14 Corte y Reconexión: 169 Debito Automático: 89 Consulta de Blance: 08	Pago en Línea 74 Tele Pago 79

➤ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial y Vía Correo Electrónico/ Telefónica

➤ **FECHA DEL LEVANTAMIENTO:** 03 Mayo - 03 Junio de 2023.

➤ **RESPONSABLE:** Departamento Coord. Comercial Levantamiento, Planificación y Desarrollo, Melvin Gomez y Carla Muñoz responsables procesar la información



METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

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

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

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



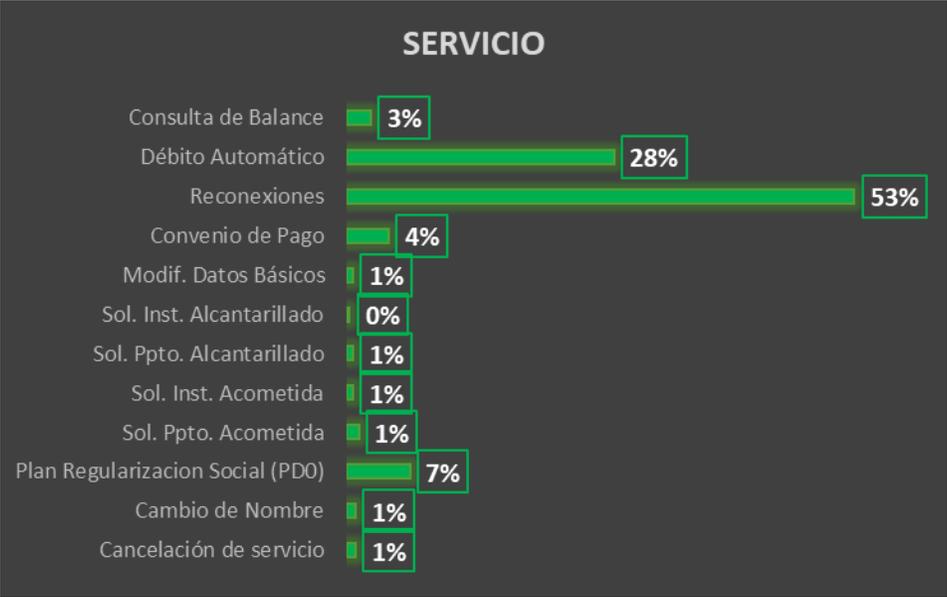


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera
Presencial a los Usuarios

Servicios encuestados de manera presencial a los Usuarios



Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:
318



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

Sexo

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

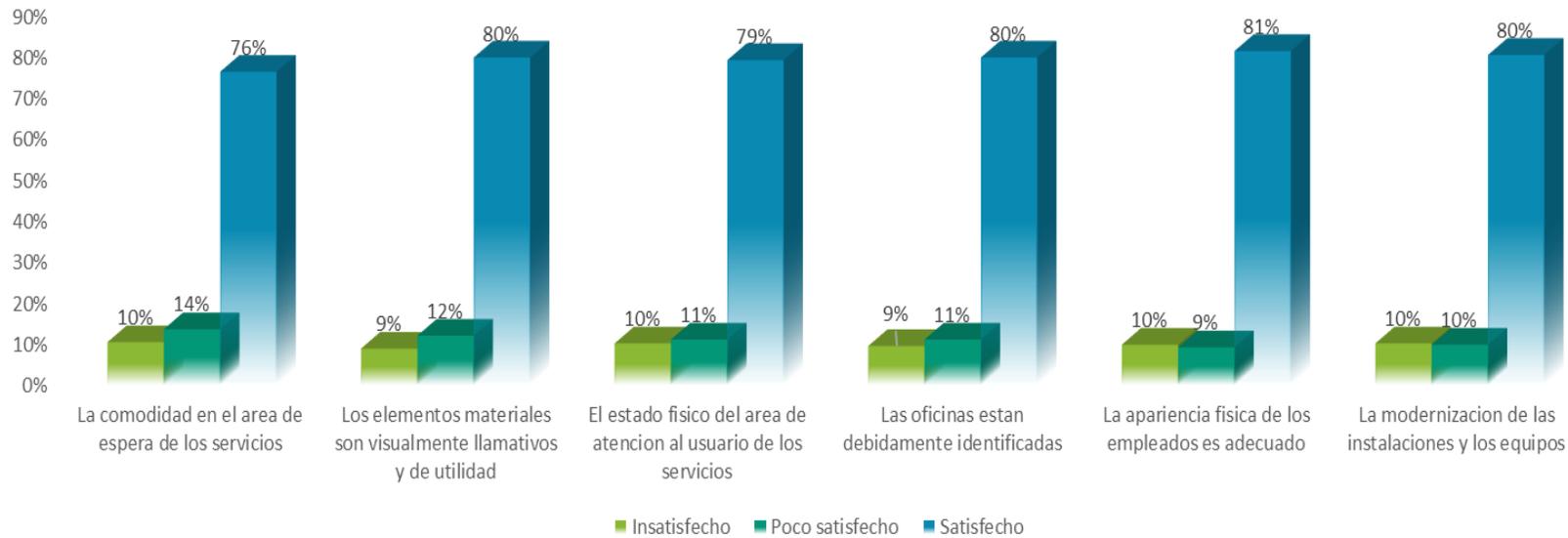
Último grado de estudio alcanzado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





ELEMENTOS TANGIBLES

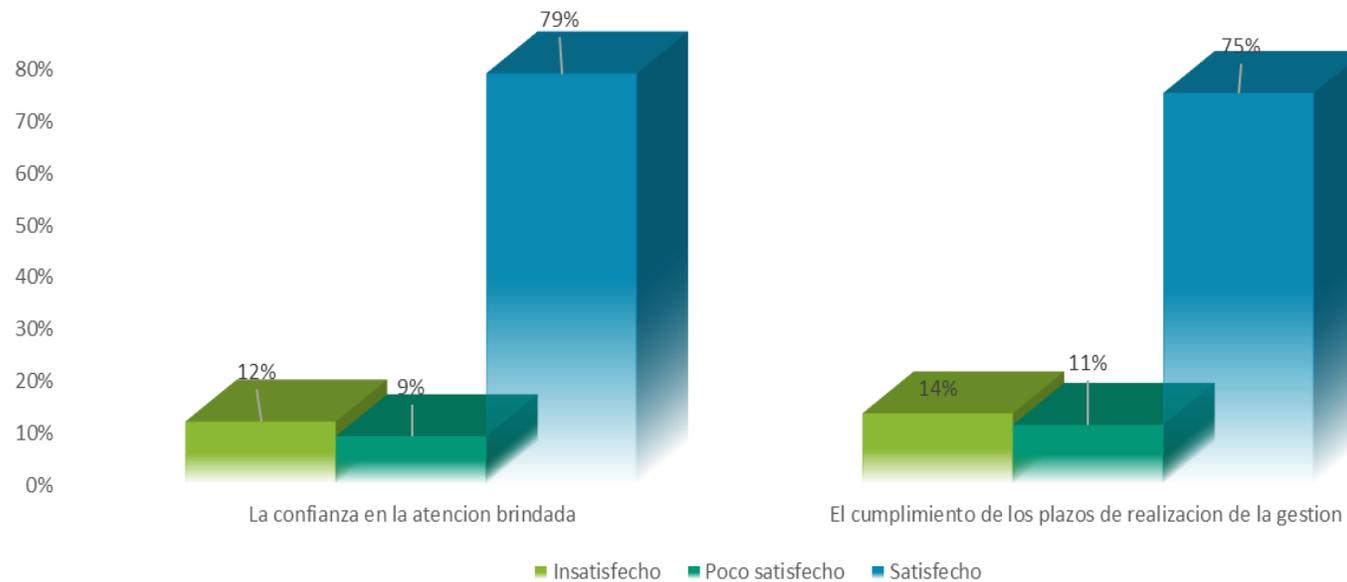


Promedio de satisfacción de la dimensión

79 %



CONFIABILIDAD

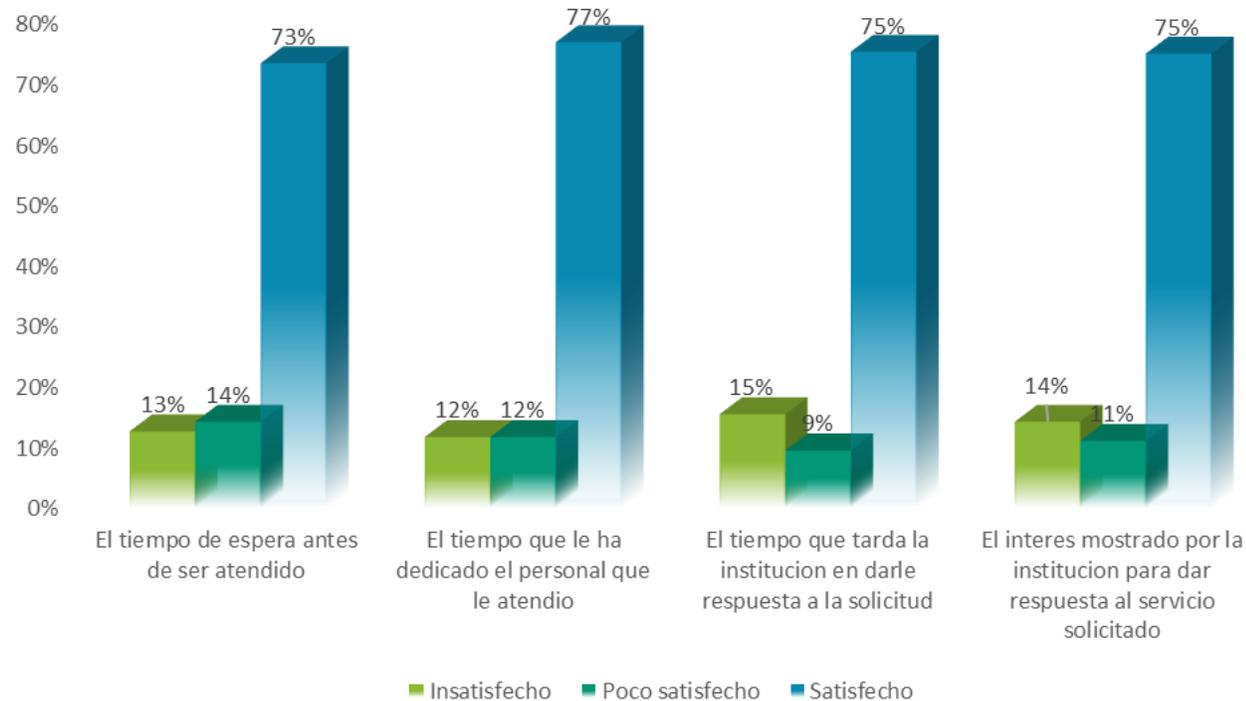


**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

77 %

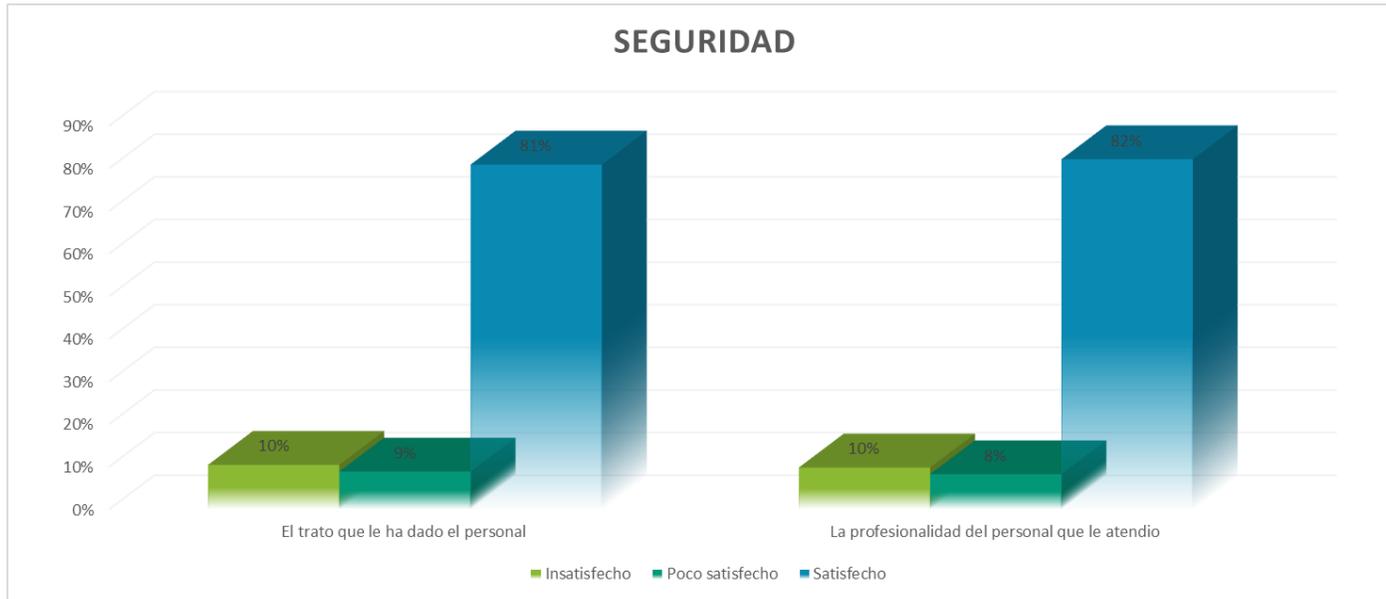


CAPACIDAD DE RESPUESTA



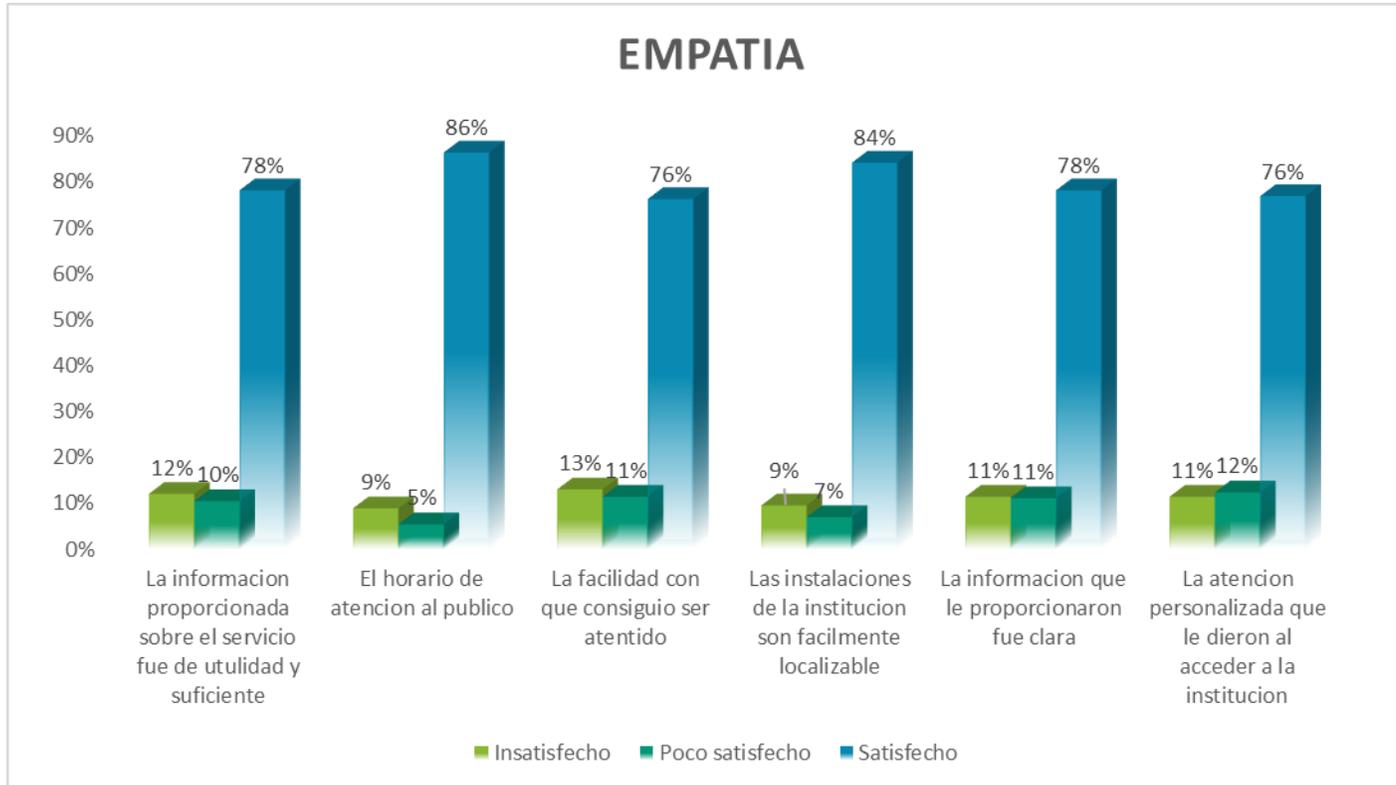
Promedio de satisfacción de la dimensión

75 %

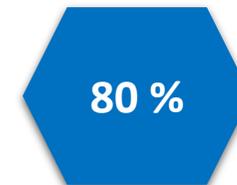


**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



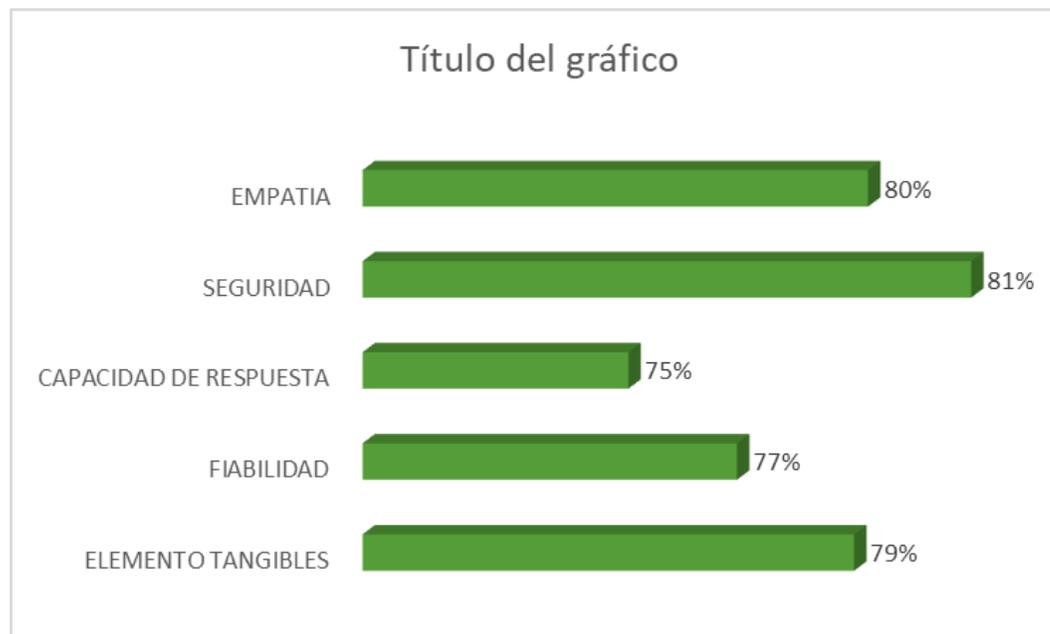


Promedio de satisfacción de la dimensión

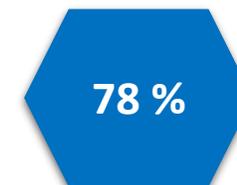




PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A LOS USUARIOS)



Promedio de
satisfacción de la
dimensión

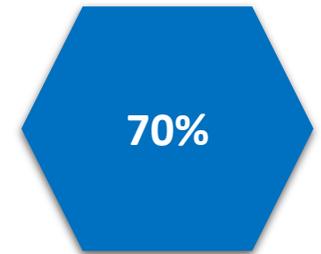




SERVICIO ESPERADO



Porcentaje mejor
mucho mejor



El 70% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

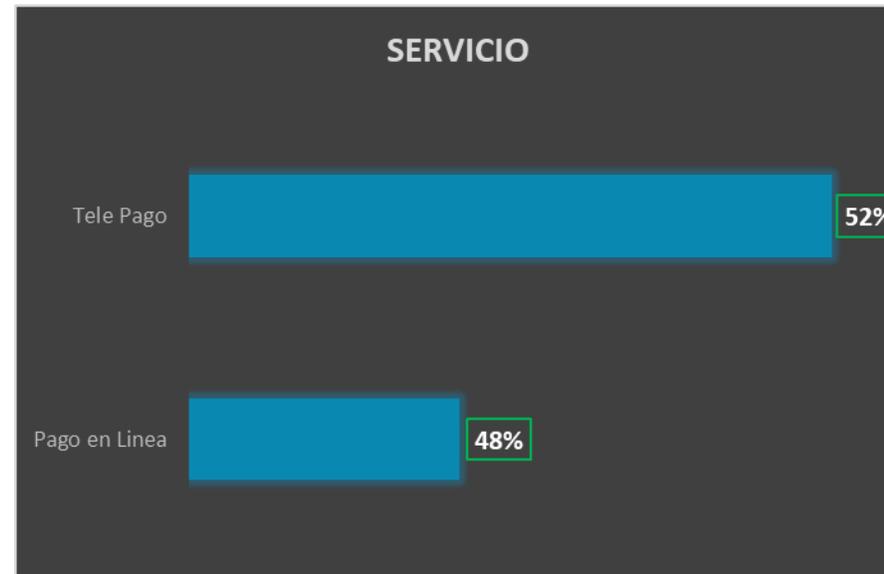


**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera
Virtual/Telefónica a los Usuarios**



Servicios encuestados de manera Virtual / Telefónica a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:
153



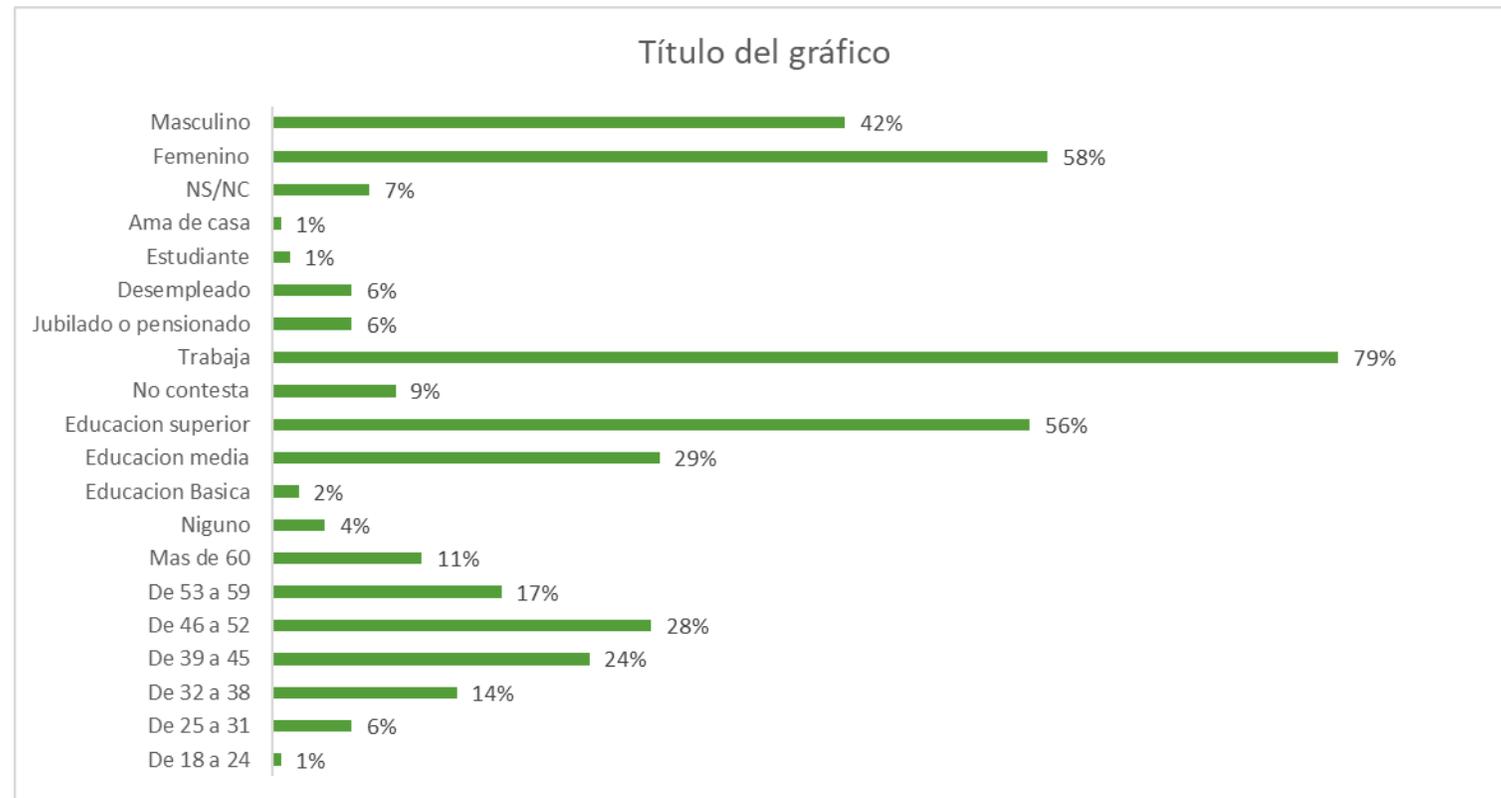
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

Sexo

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

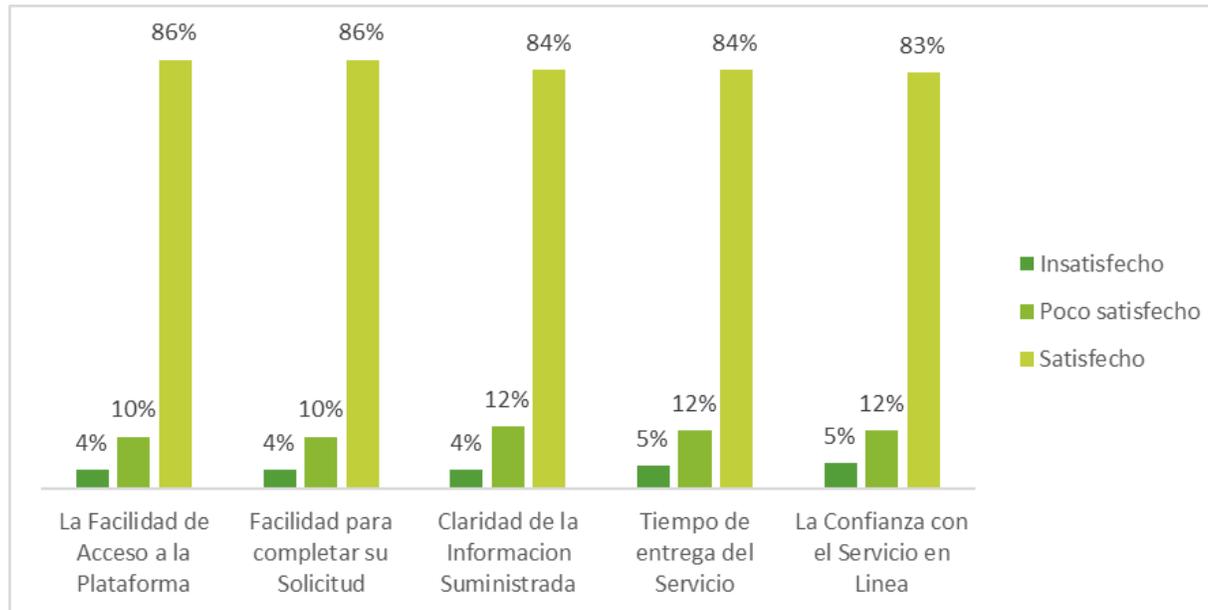
Último grado de estudio alcanzado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





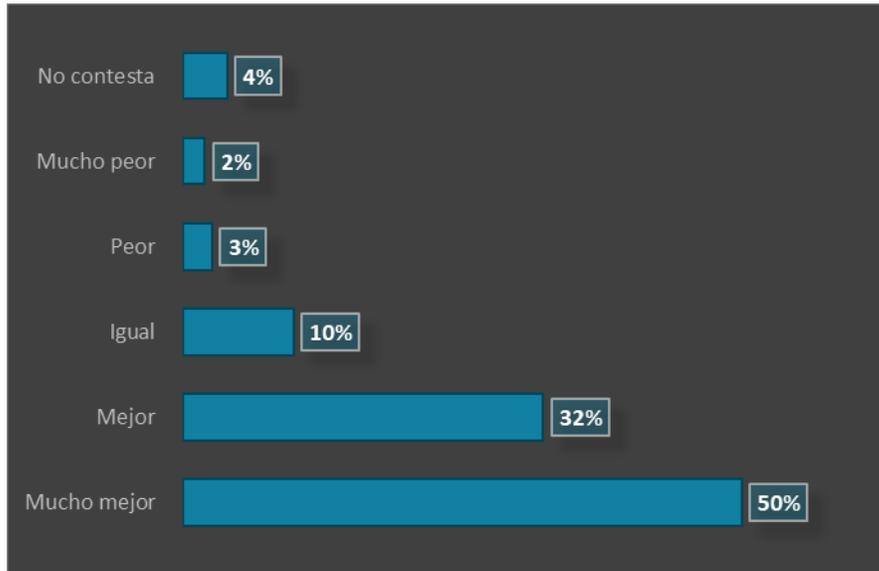
PROMEDIO DE SATISFACCION DE SERVICIOS VIRTUALES/ TELEFONICOS (A CIUDADANOS)



**PROMEDIO DE
SATISFACCION**

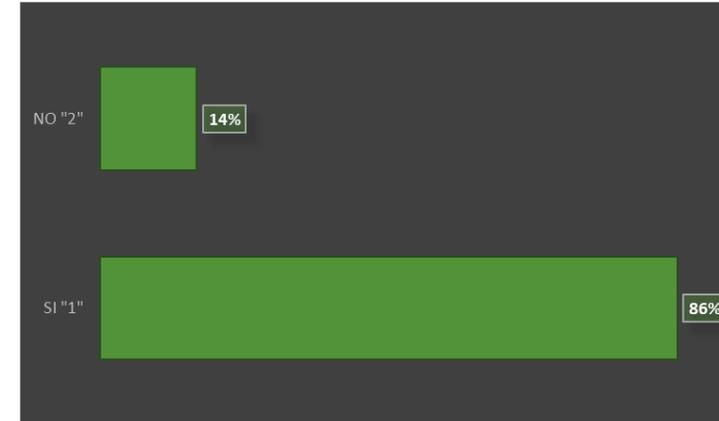


SERVICIO ESPERADO

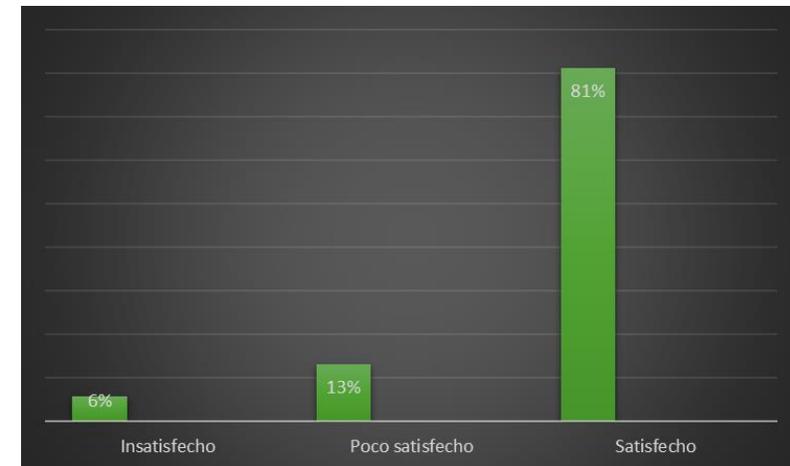


El 82% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



*Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Junio
2022

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales / Telefónicas

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a Ciudadanos)

78%

Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales/ Telefónico (a Ciudadanos)

84 %

81 %

Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales / Telefónico

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a Ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales/ Telefónico (a Ciudadanos)



El 76% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



PLAN DE ACCIÓN

Junio
2022

PLAN ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Presenciales	Capacidad de respuesta	Tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a la solicitud	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	01/08/2023	30/12/2023	Comercial
Servicios Presenciales	Elemento Tangibles	Estado Físico del área atención al cliente	En la Actualidad nos encontramos en la Iniciación del Nuevo Edificio SEDE CORAAPPLATA, donde estaremos reacomodando las áreas para la Atención al Cliente y Estafetas de pago, como acción inmediata se tomará en cuenta remozamiento de las áreas y Mantenimiento constante del Inmueble.	01/08/2023	30/2023	Depto. Ingeniería.
Servicios Presenciales	Confiabilidad	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Revisar y Eficientizar los Plazos Acordados para la realización de la Gestión de los Servicios	01/08/2023	30/12/2023	Comercial