



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos**

**Ficha Técnica**

**2023**

- ❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 14,136; servicios misionales 617,014; servicios a usuarios institucionales 1,428.
- ❑ **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, así como aquellos centros educativos y culturales que nos solicitan charlas.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

## Servicios presenciales

N1: 370

Suministro de agua a través de camiones cisterna	29	Fugas Intradomiciliarias	12
Duplicados de facturas	154	Aprobación de construcción de filtrantes	36
Acuerdos de Pago	15	Aprobación de construcción de Pozos	14
Cambio de nombre de Contrato	39	Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario	10
Descuento de Mora Por Saldo	10	Análisis bacteriológicos de la calidad del agua	7
Cancelación de Contrato de Servicio	27	Análisis físico químico para el agua de consumo humano	7
Cobros Directos	10		

## Servicios Institucionales

N3: 185

Suministro de Agua Potable por Red

Usuarios Institucionales	185
--------------------------	-----

## Servicios misionales

N2: 387

	Agua potable	Alcantarillado
Zona Suroeste	66	45
Zona Noroeste	78	55
Este	84	22
Norte	27	10
TOTAL	255	132



- ▶ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial; y cuestionario Digital: correo electrónico, pagina web institucional
- ▶ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 8 mayo - 8 junio 2023
- ▶ **RESPONSABLES:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional