

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos Coramon
2023**



**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL**

COMPROMISO DE VIDA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	17
PLAN DE ACCIÓN	17



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, fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública 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 de manera virtual y presencial durante el periodo Abril – Mayo 2023.



FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios presenciales **354**, servicios a usuarios institucionales **254**.

❑ **ÁMBITO:** oficinas de servicios de la Corporación de Acueducto y Alcantarillados de Monseñor Nouel Coramon.

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

<i>Servicios presenciales</i>	354	<i>Servicios a usuarios institucionales</i>	254
Contrato	8	Contrato	13
Acuerdos de pagos	9	Pago de pago	241
Inspección de castro	8		
Pago de servicios	326		
Acometida	4		

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Febrero 2022 – Febrero 2023

❑ **RESPONSABLES:** Departamento Comercial y Planificación.

❑ **Nota:** No se evaluaron los servicios virtuales ya que nosotros no ofrecemos dichos servicios.



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).

Insatisfecho



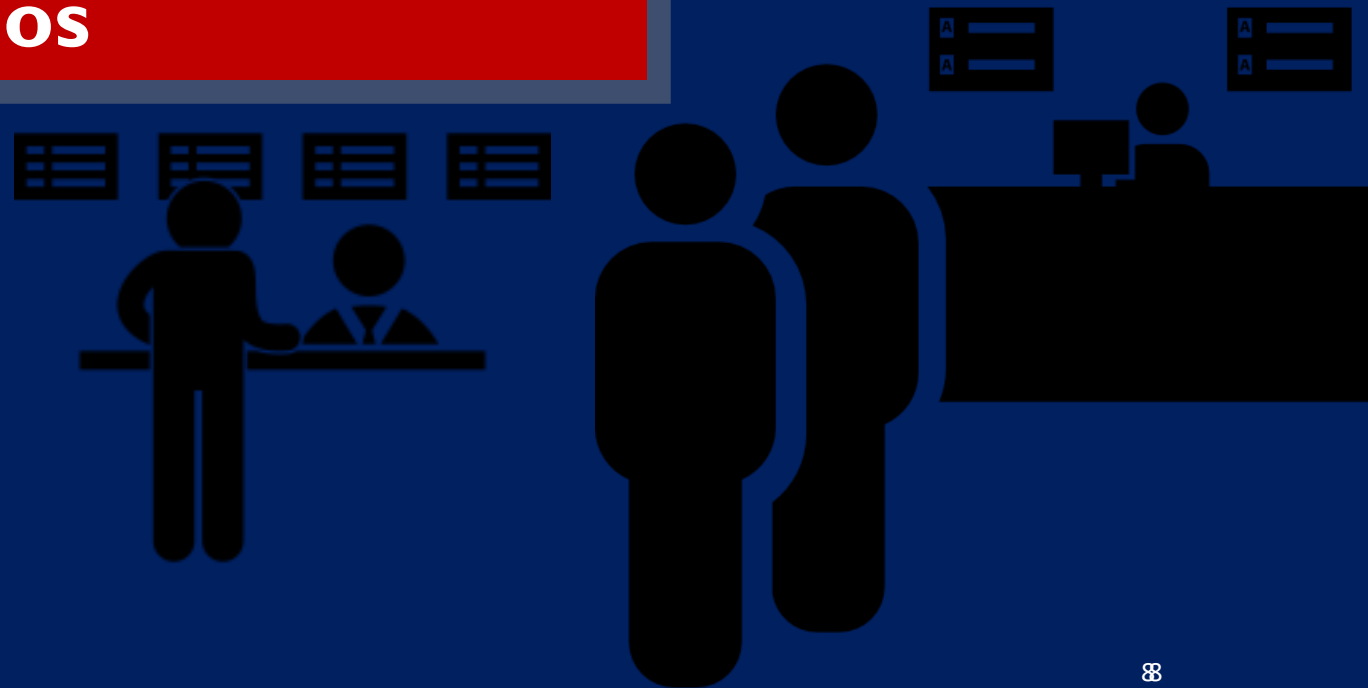
Poco satisfecho



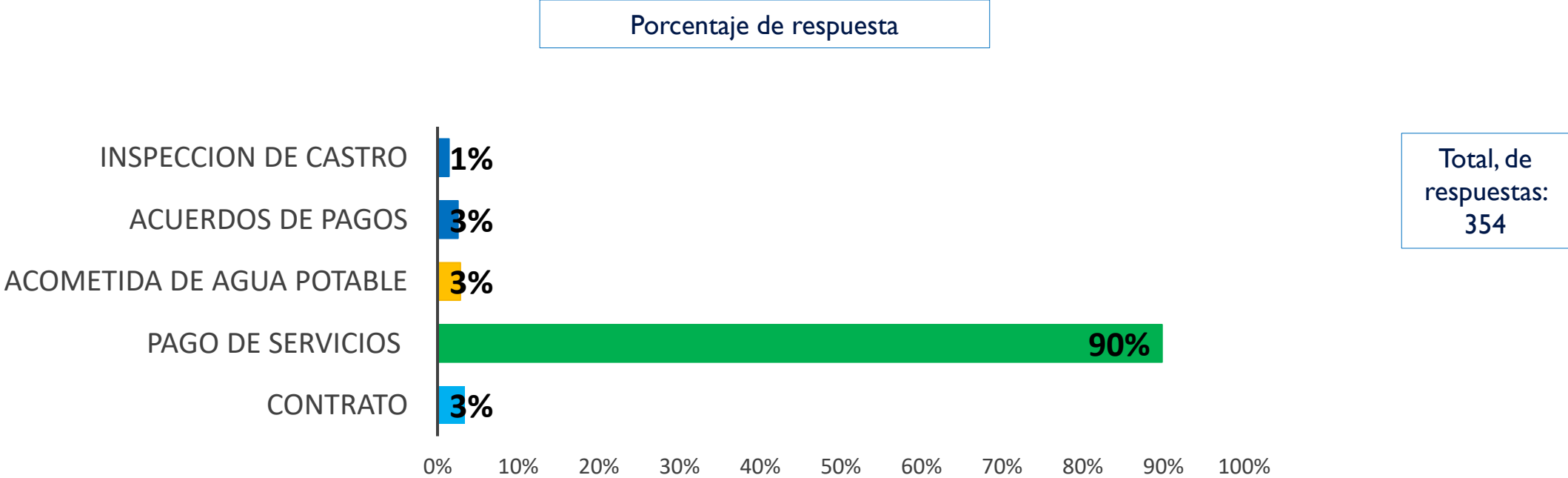
Satisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



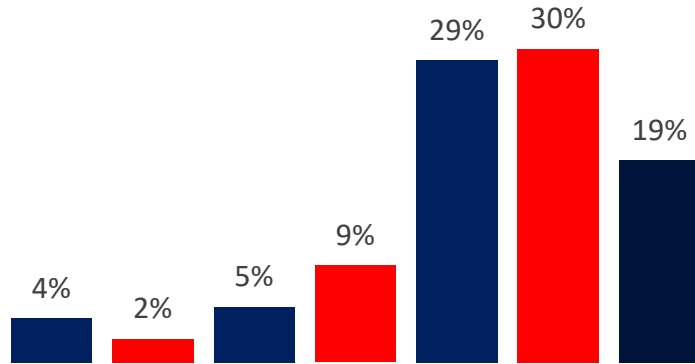
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



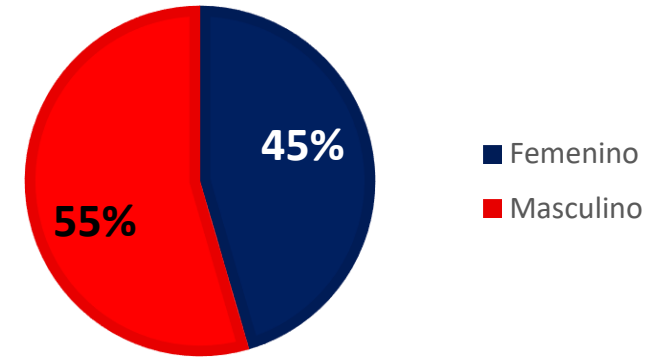
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

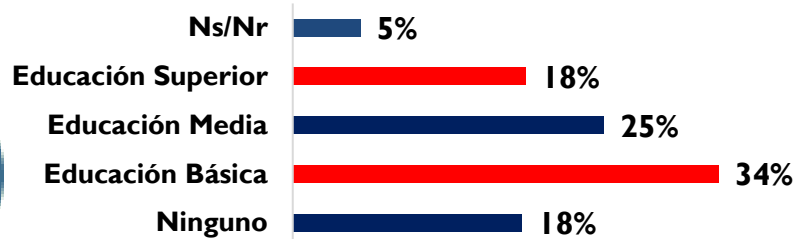
■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ 60+



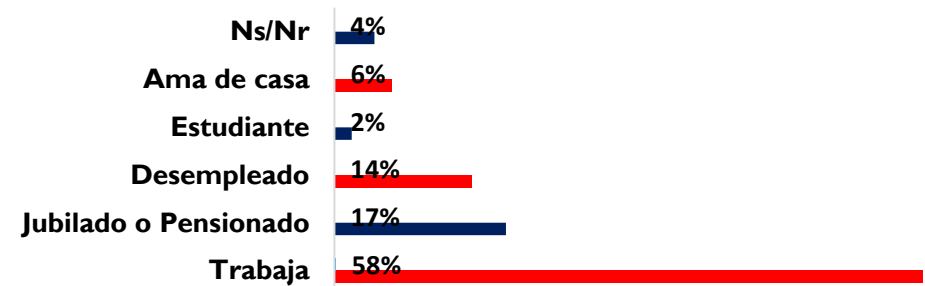
Sexo



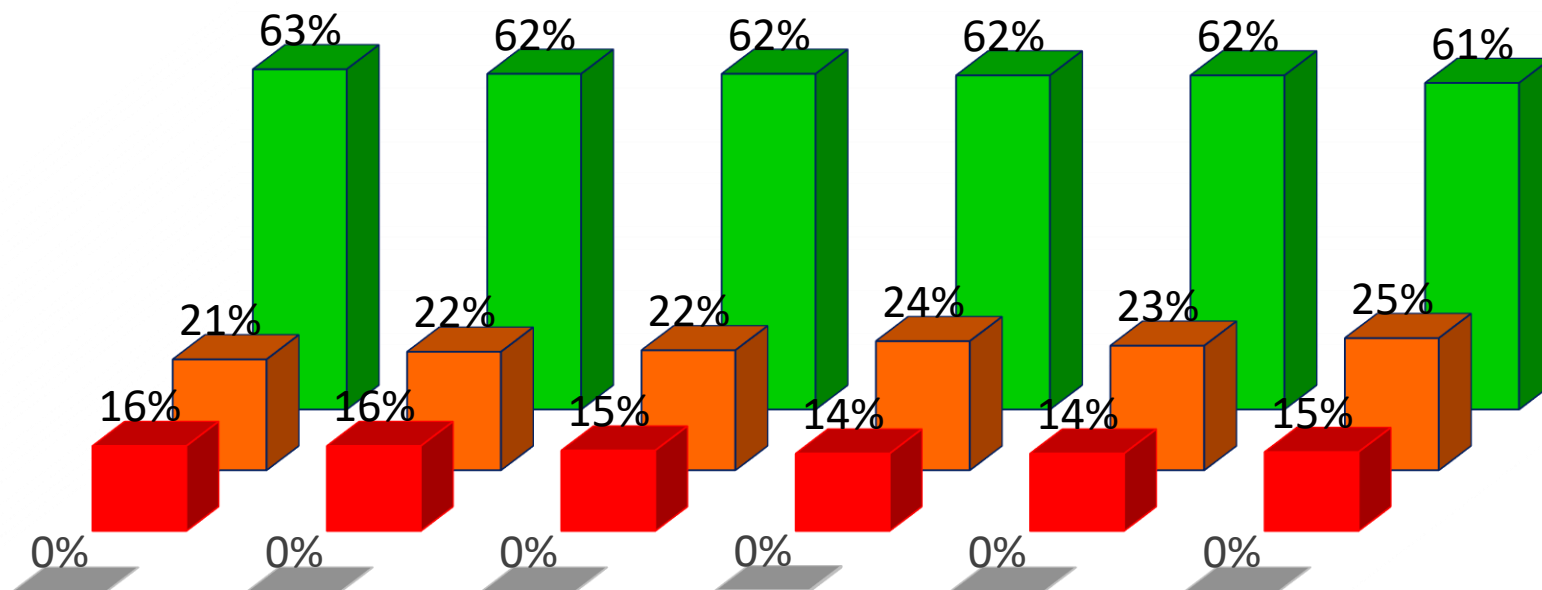
Último grado de estudio alcanzado



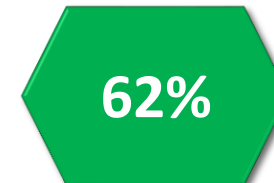
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución



Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicios

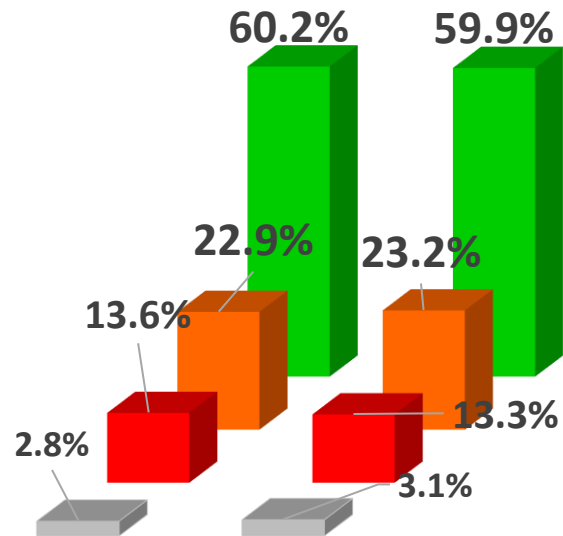
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

La modernización de las instalaciones y los equipos

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

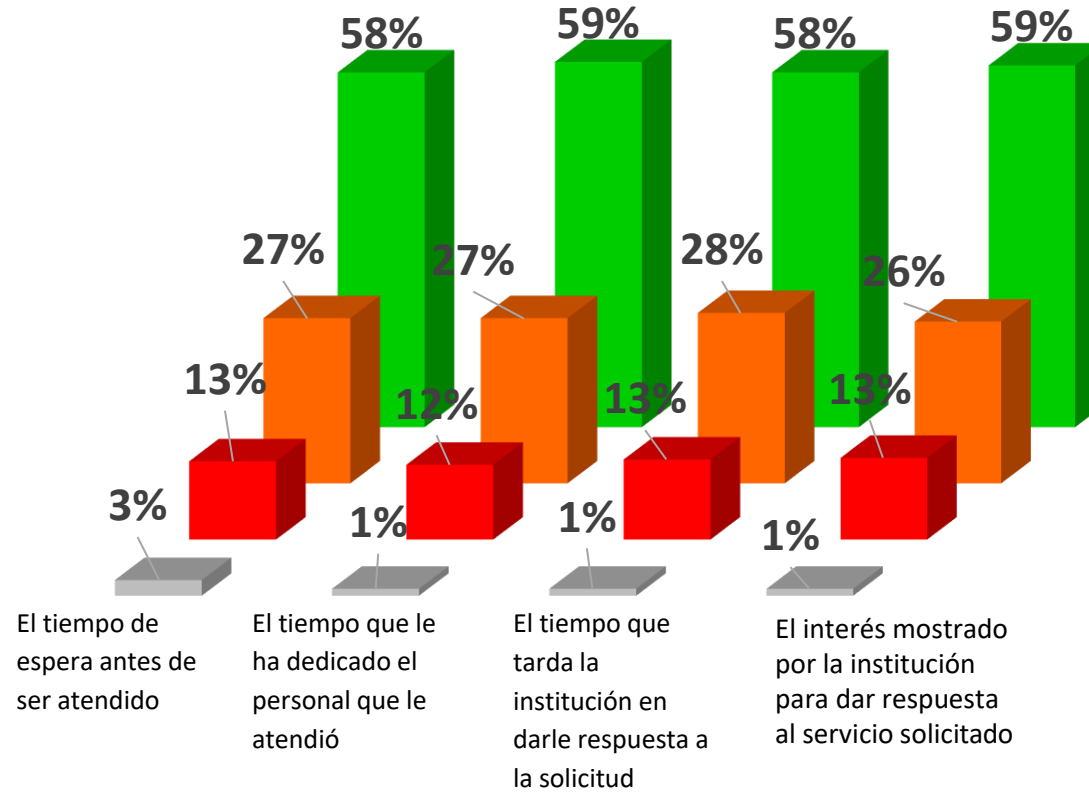


- La confianza en la atención brindada
 - El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión
- Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL**
COMPROMISO DE VIDA

Base: 100% Total muestra

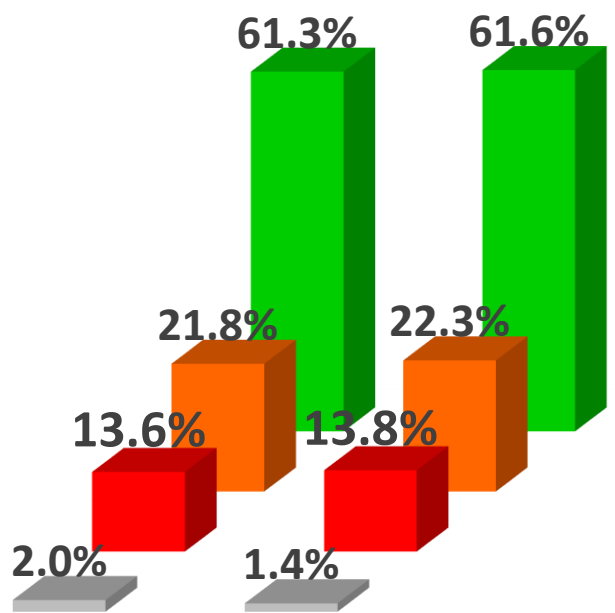
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

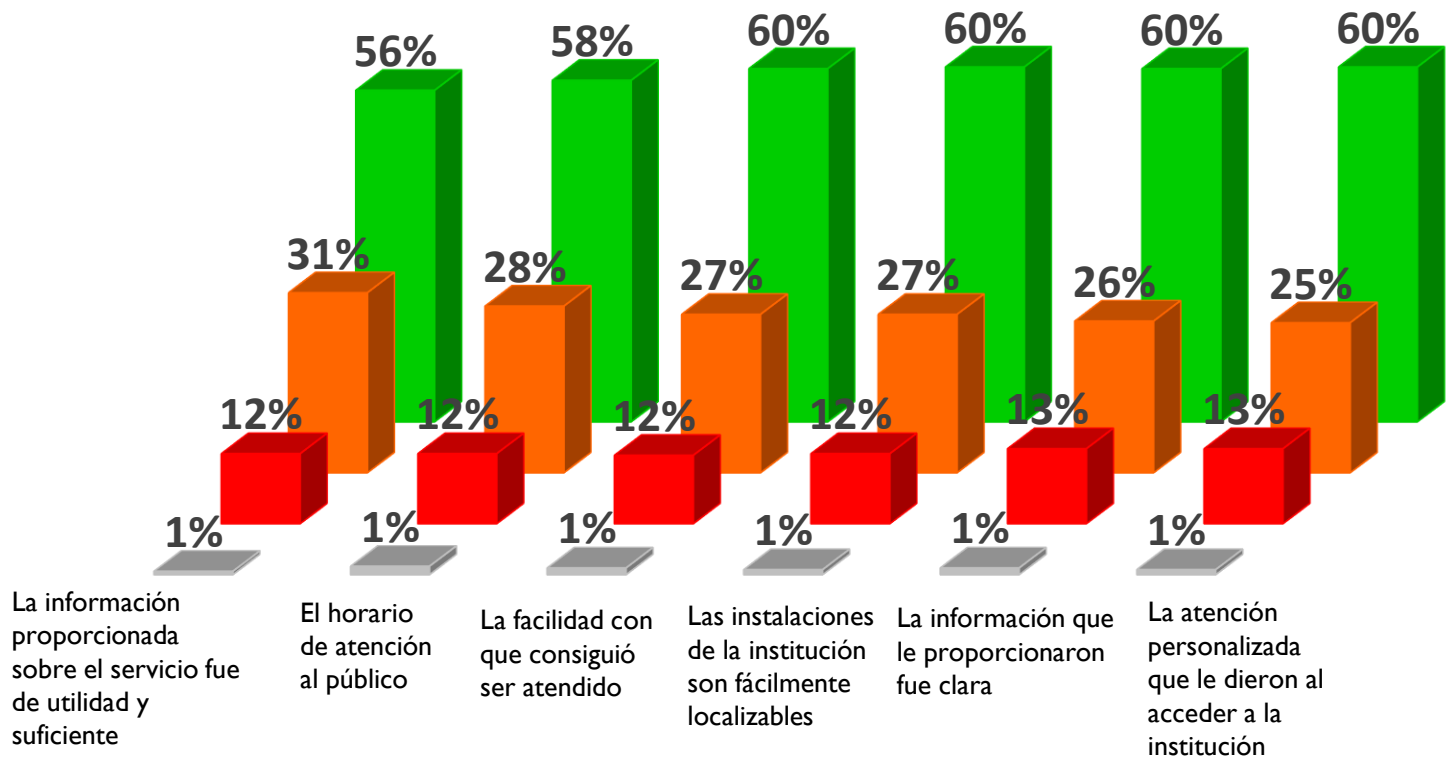


El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

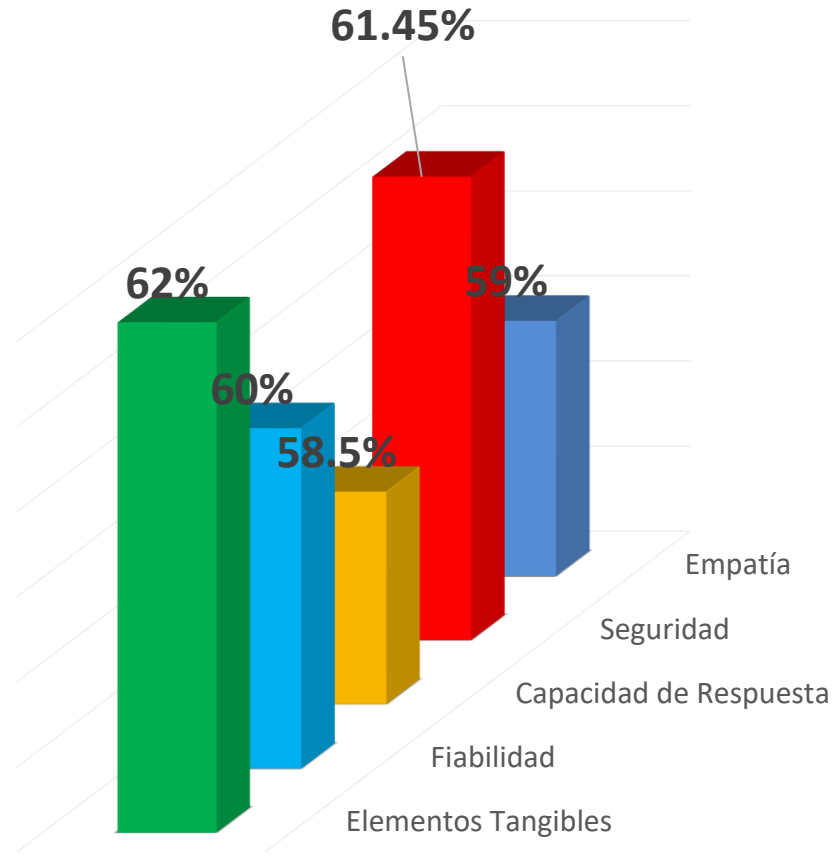
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A Usuarios)



Promedio de
satisfacción

60.19%



**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL**
COMPROMISO DE VIDA

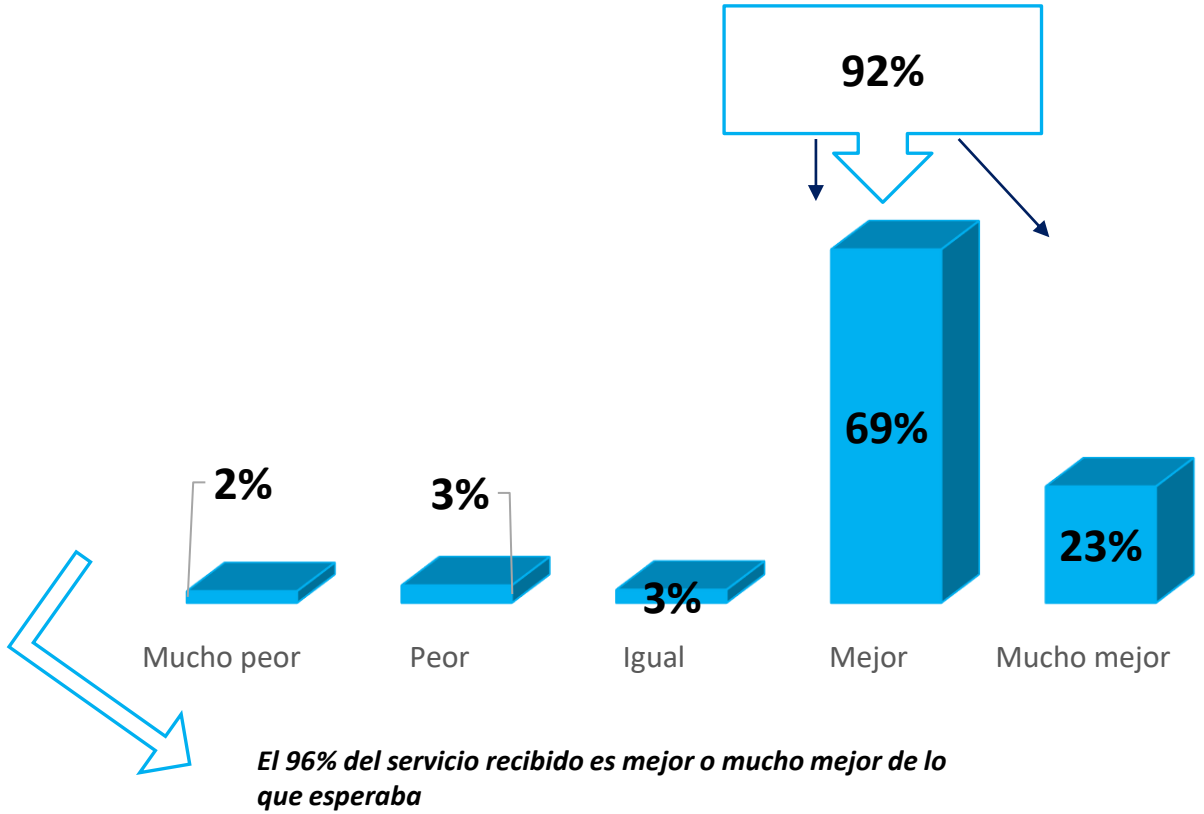
Expresado en %

16

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

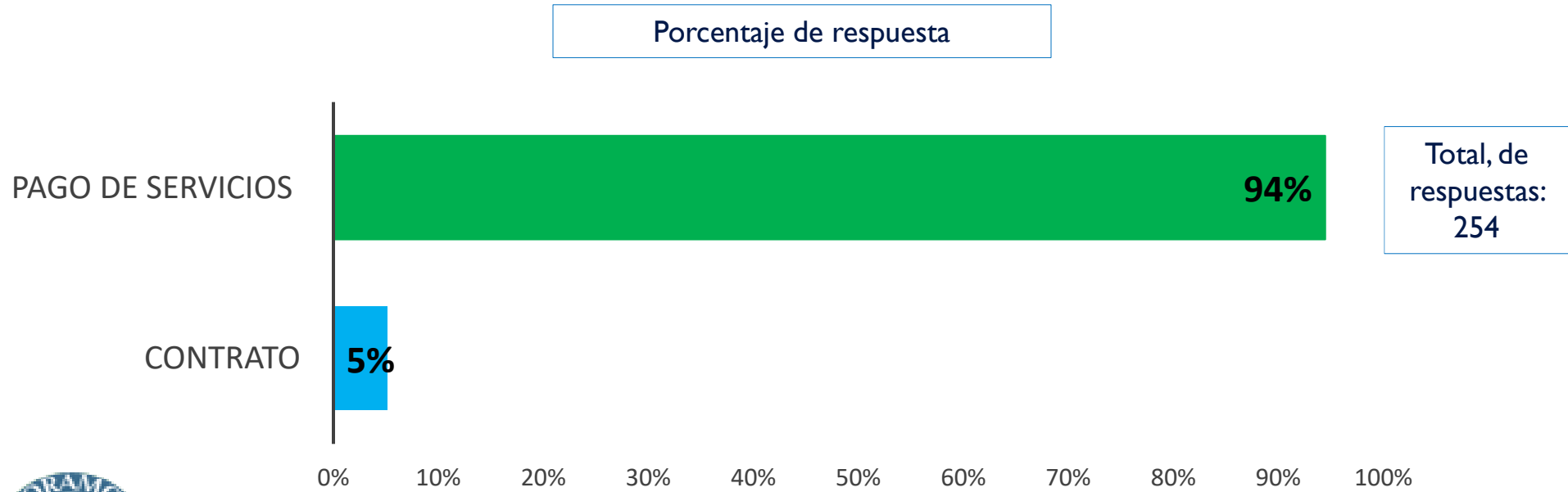
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales

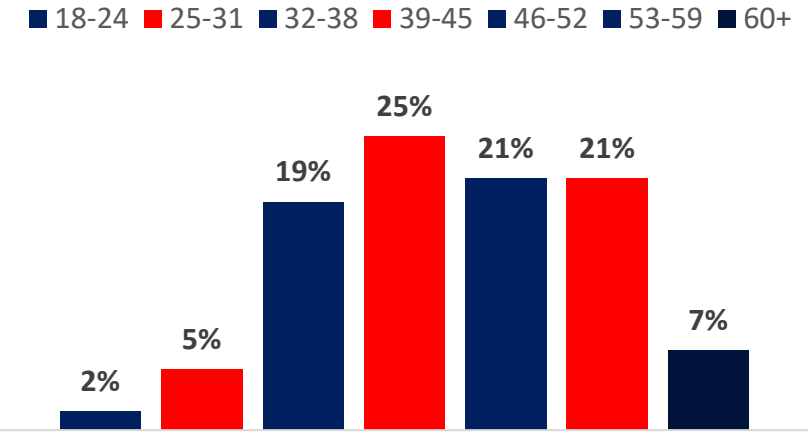


Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

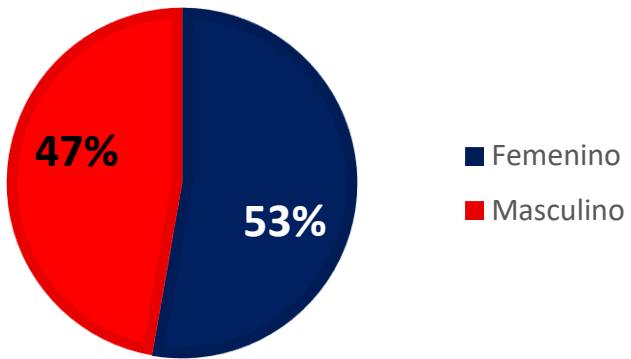


PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

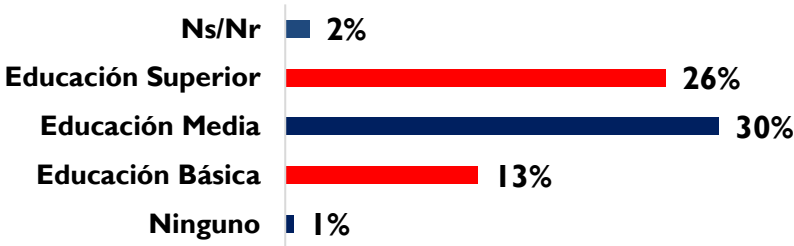
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



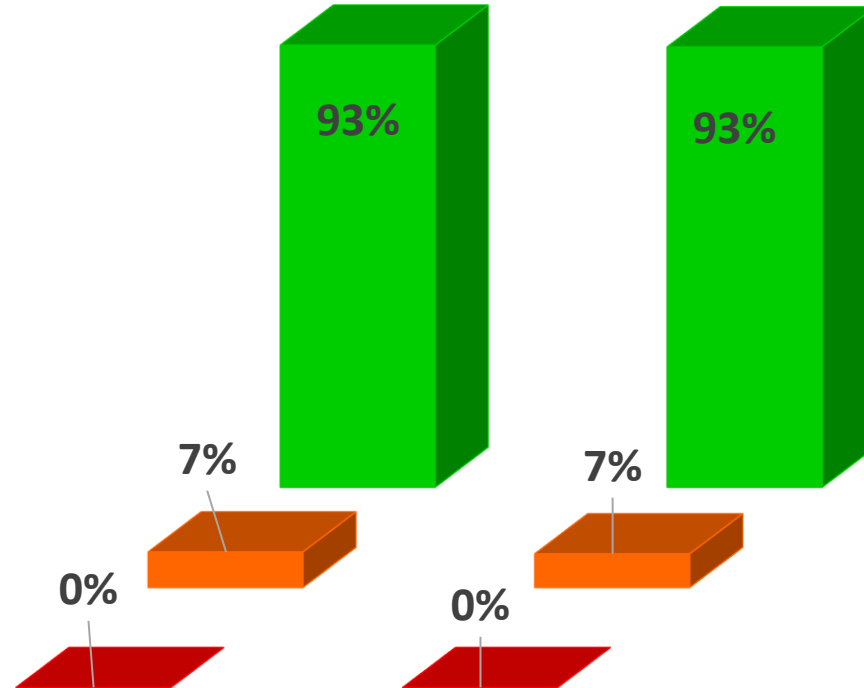
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

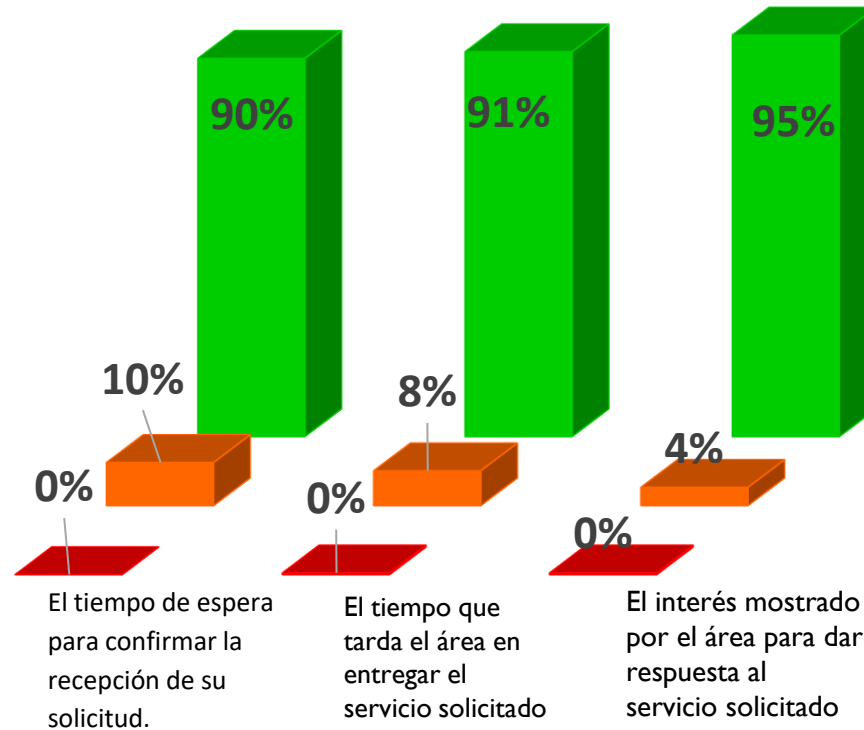


La confianza en la atención brindada

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

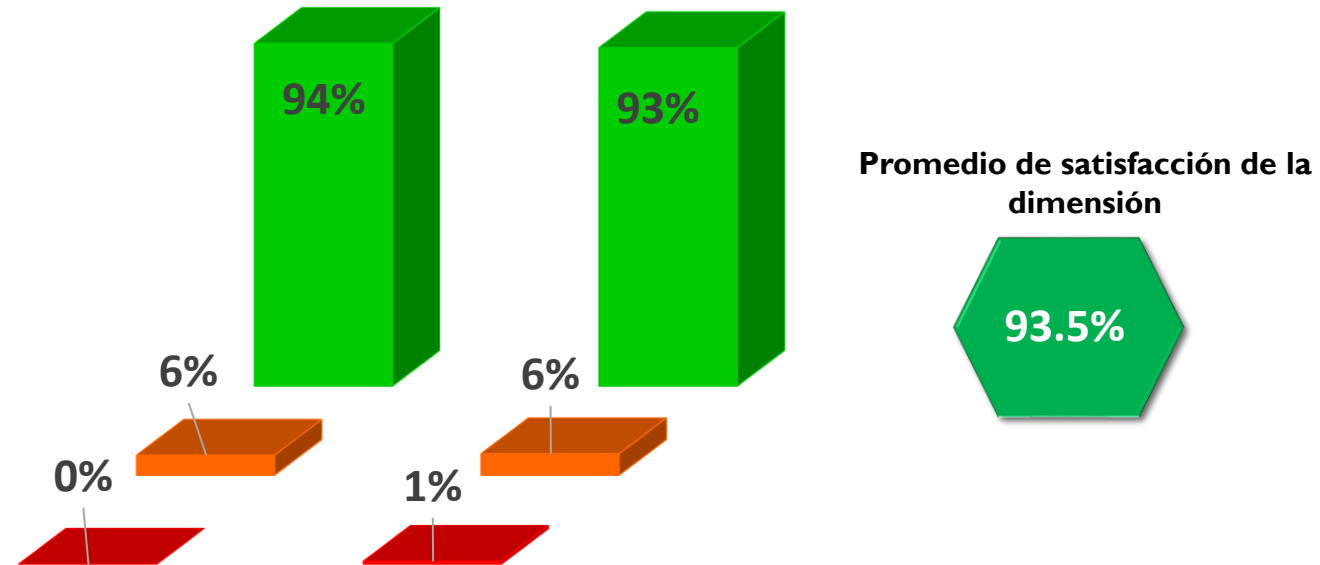


Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

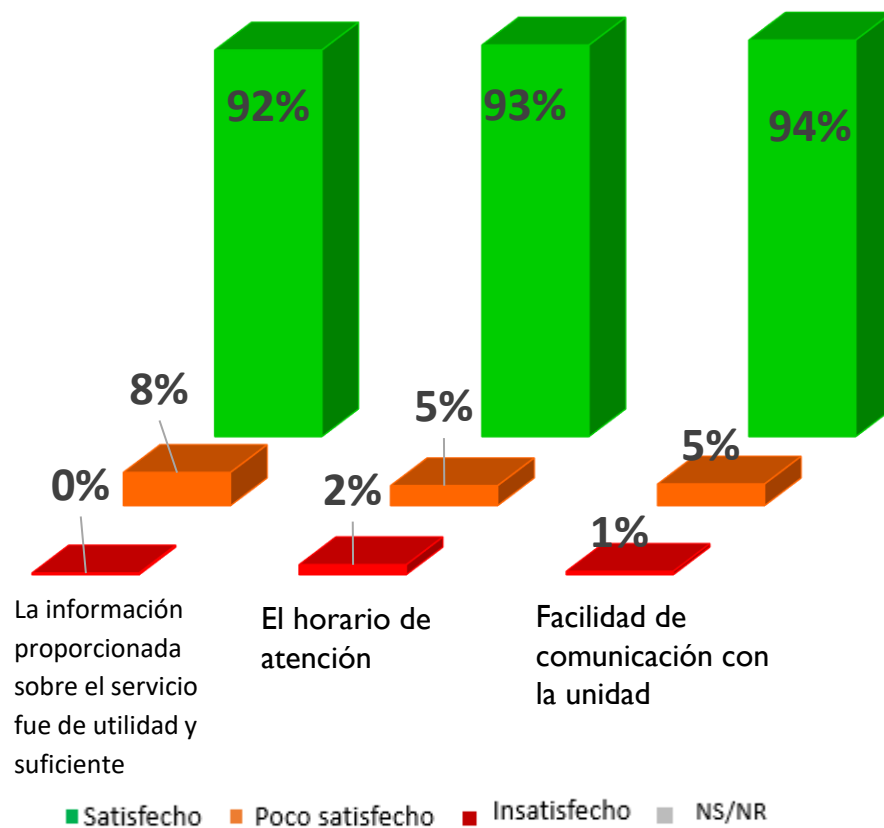
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

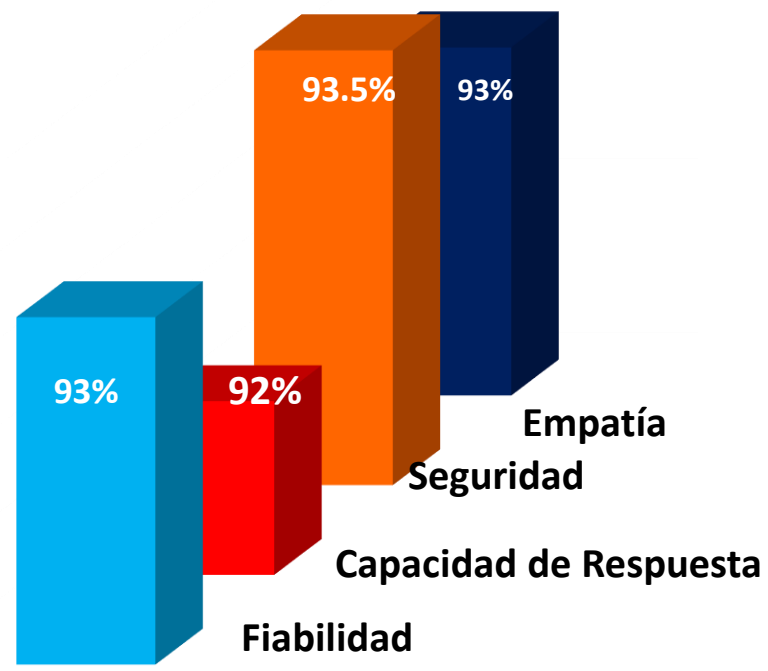
DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Promedio de satisfacción

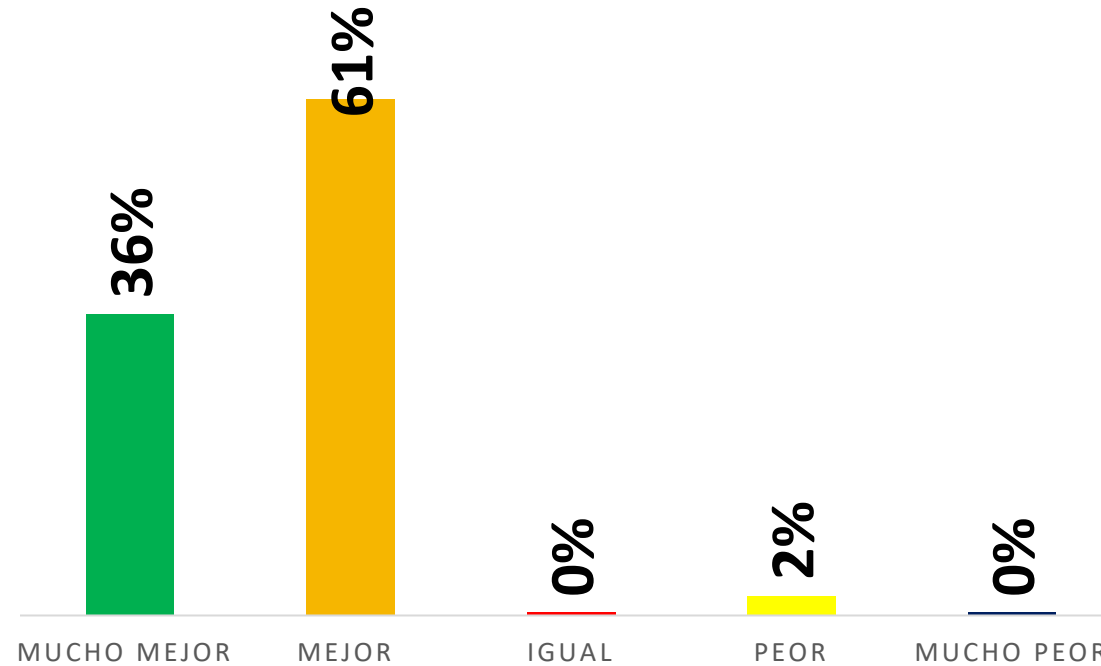


Expresado en %

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

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



El 97% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

60.19%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

92.88%

76.54%



CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL
COMPROMISO DE VIDA

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

92 %

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

97%

94.5%

El 94.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL
COMPROMISO DE VIDA

PLAN DE ACCIÓN



**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL**
COMPROMISO DE VIDA

PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad Seguridad Empatía	La profesionalidad y conocimientos del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión del servicio al cliente	Julio 2023	Diciembre 2023	Dirección de Comercial, RR.HH y Planificación
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión	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, mejorando el sistema de facturación, así como la división de servicio al cliente y información	Julio 2013	Julio 2023	Dirección de Comercial, RR.HH y Planificación