



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos

1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
2.	<u>FICHA TÉCNICA</u>	4
3.	<u>METODOLOGÍA</u>	6
4.	<u>Parámetros de valoración para la tabulación de los datos</u>	8
5.	<u>Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos</u>	9
6.	<u>PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES</u>	11
7.	<u>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</u>	12
8.	<u>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</u>	13
9.	<u>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>	14
10.	<u>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</u>	15
11.	<u>DIMENSIÓN: EMPATÍA</u>	16
12.	<u>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)</u>	17
13.	<u>SERVICIO ESPERADO</u>	18
14.	<u>Servicios ofrecidos a usuarios institucionales</u>	19
15.	<u>PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS (Usuarios Institucionales)</u>	21
16.	<u>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</u>	22
17.	<u>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>	23
18.	<u>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</u>	24
19.	<u>DIMENSIÓN: EMPATÍA</u>	25
20.	<u>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (Usuarios Institucionales)</u>	26
21.	<u>SERVICIO ESPERADO (Usuarios Institucionales)</u>	27
22.	<u>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Servicios Presenciales, y Servicios a usuarios institucionales</u>	28
23.	<u>Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, y Servicios a usuarios institucionales</u>	29
24.	<u>Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales</u>	30
25.	<u>PLAN DE ACCIÓN 2023</u>	31

INTRODUCCIÓN

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, es una empresa pública no financiera encargada de proveer los servicios de abastecimiento de agua potable, así como la recolección y adecuada disposición de las aguas residuales.

La Encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos, es un instrumento para evaluar la satisfacción brindada a través de los 16 servicios que la CAASD provee a la población del Distrito Nacional, y la provincia de Santo Domingo (a excepción de Boca Chica).

La Encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos como institución pública a los ciudadanos clientes conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos, usando para los fines el modelo SERVQUAL el cual mide cinco dimensiones que permiten valorar fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

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 presencial y/o usuarios Institucionales durante el periodo mayo-junio 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
Cobro Directos	10		

Servicios a usuarios 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, página web institucional
- ▶ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 9 mayo - 9 junio 2023
- ▶ **RESPONSABLES:** Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

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



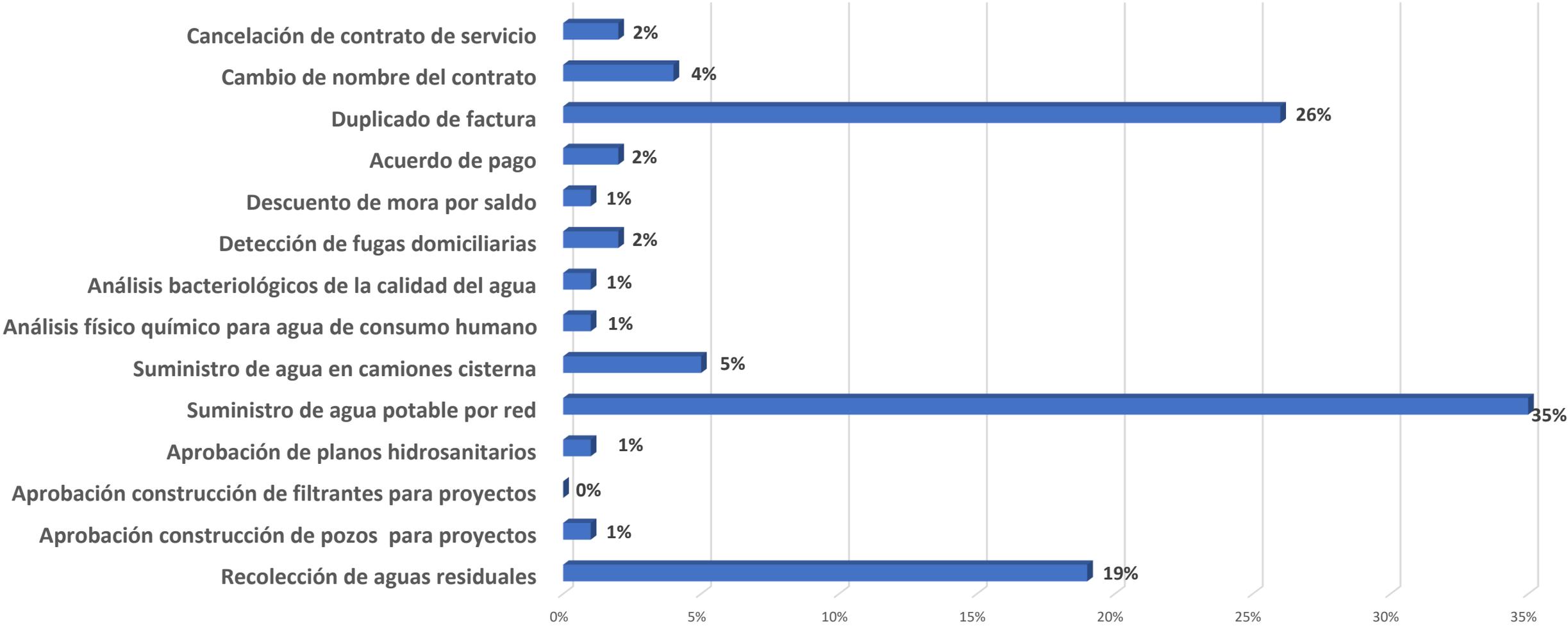
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

**Total de respuestas:
589**

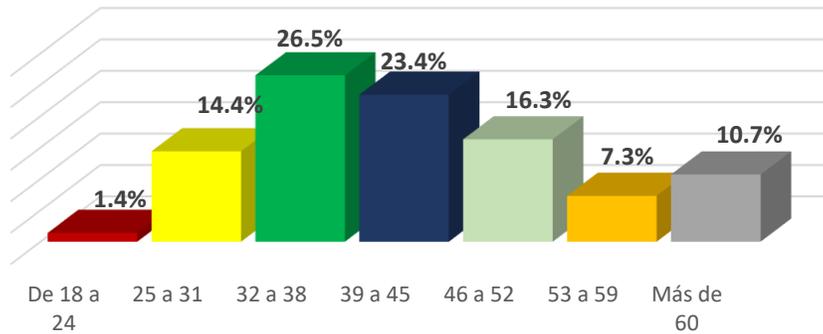
Porcentaje de respuesta



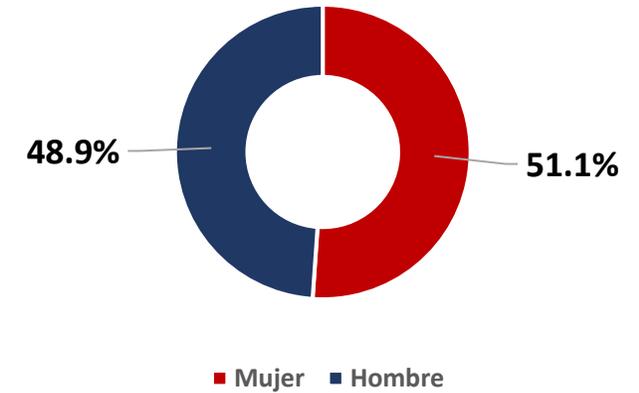
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

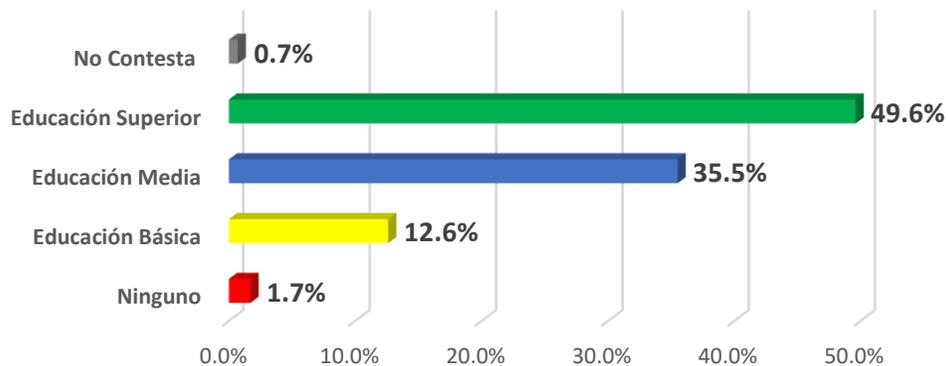
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



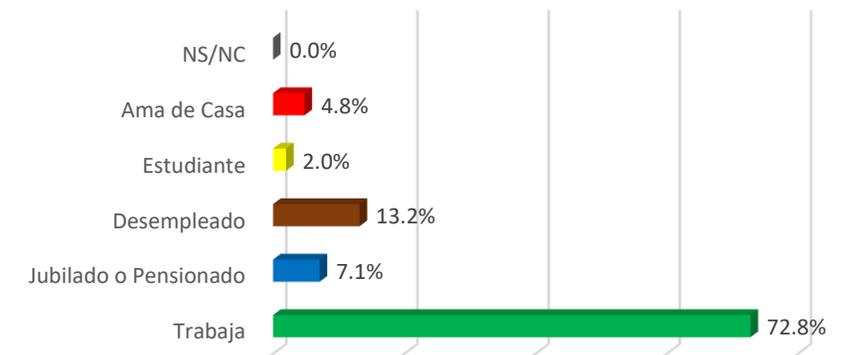
Sexo



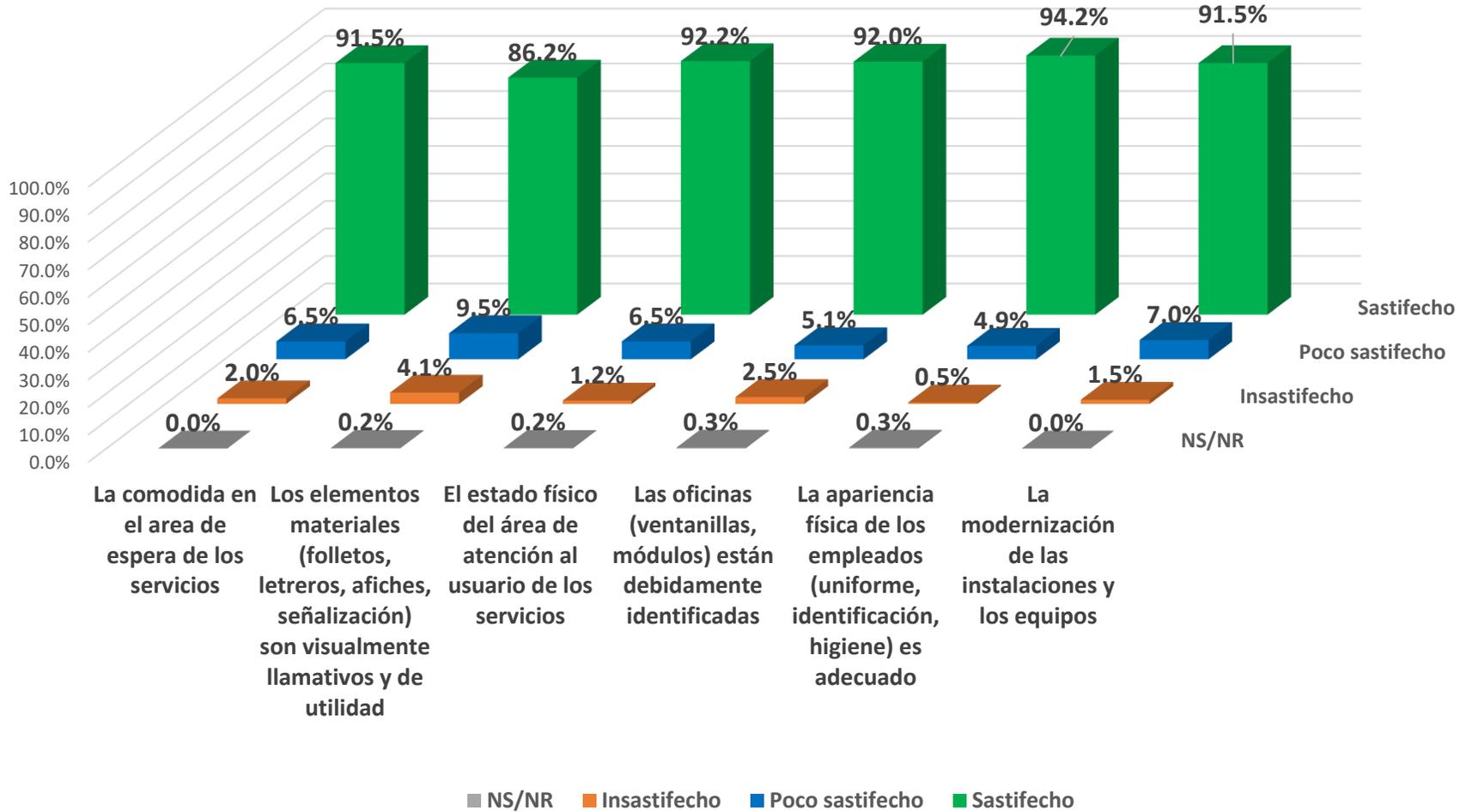
Último grado de estudio alcanzado



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



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

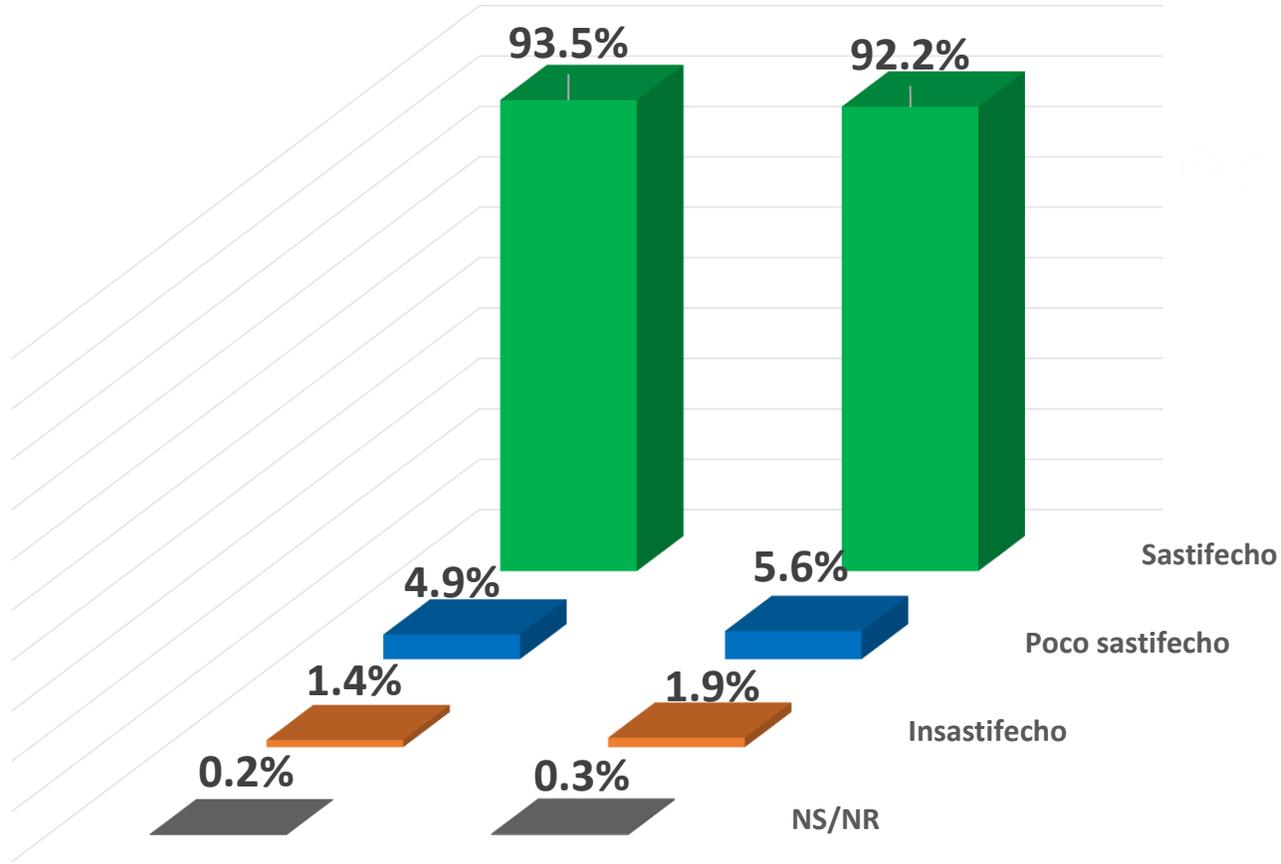


Promedio de satisfacción de la dimensión

91.3%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

92.9%

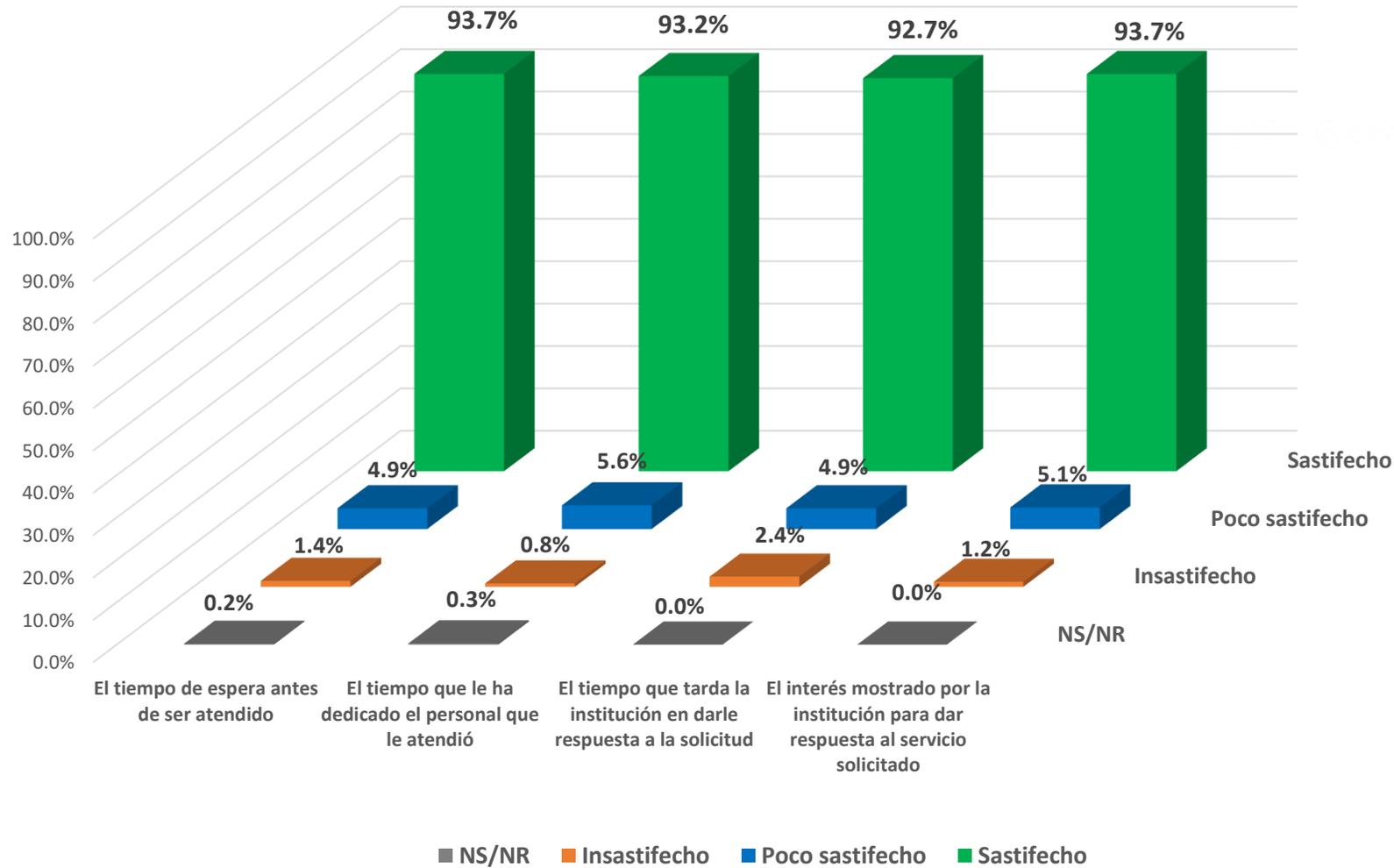
La confianza en la atención brindada

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



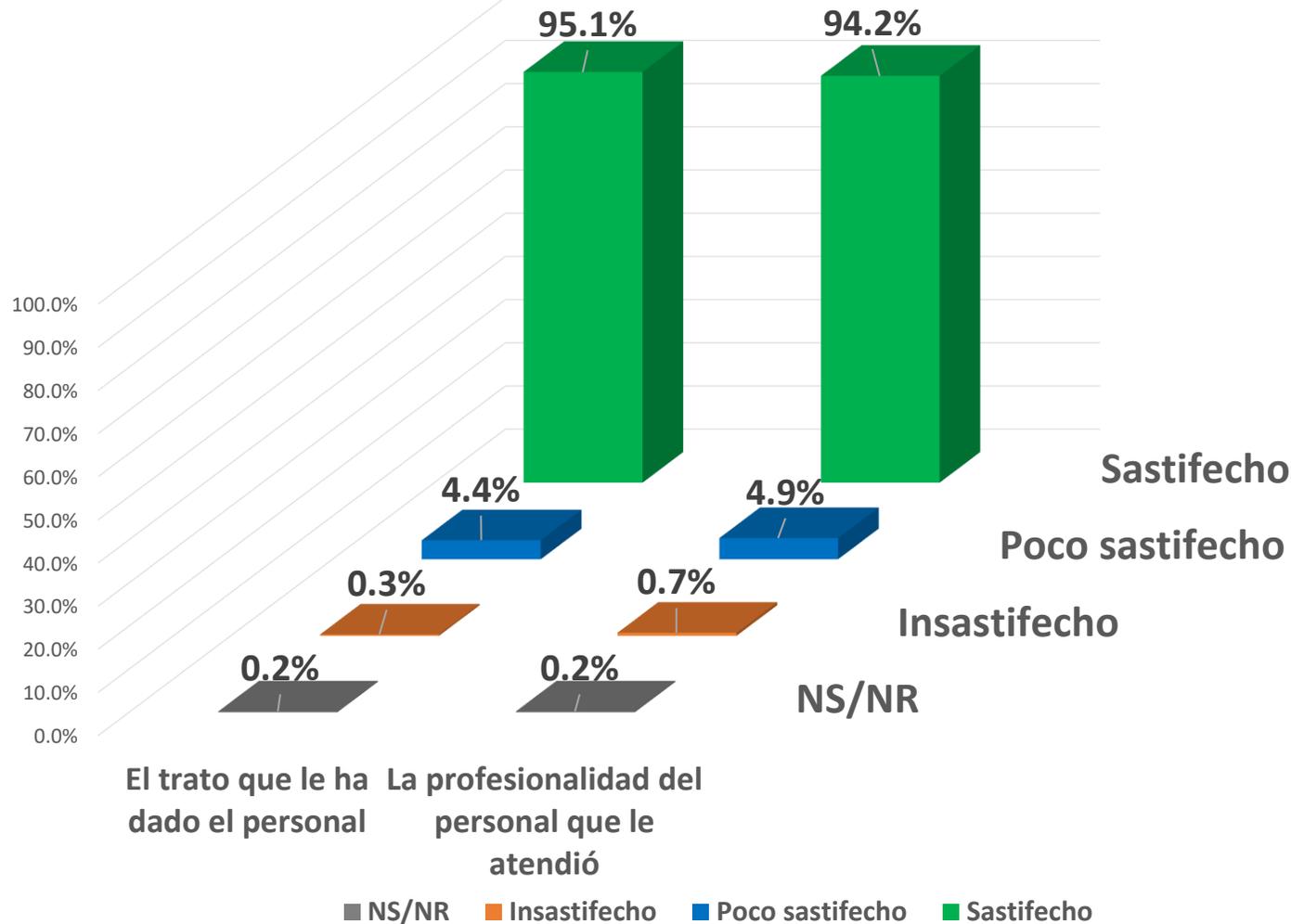
Promedio de satisfacción de la dimensión

93.3%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Dimensión Seguridad, usuarios servicio presencial



Promedio de satisfacción de la dimensión

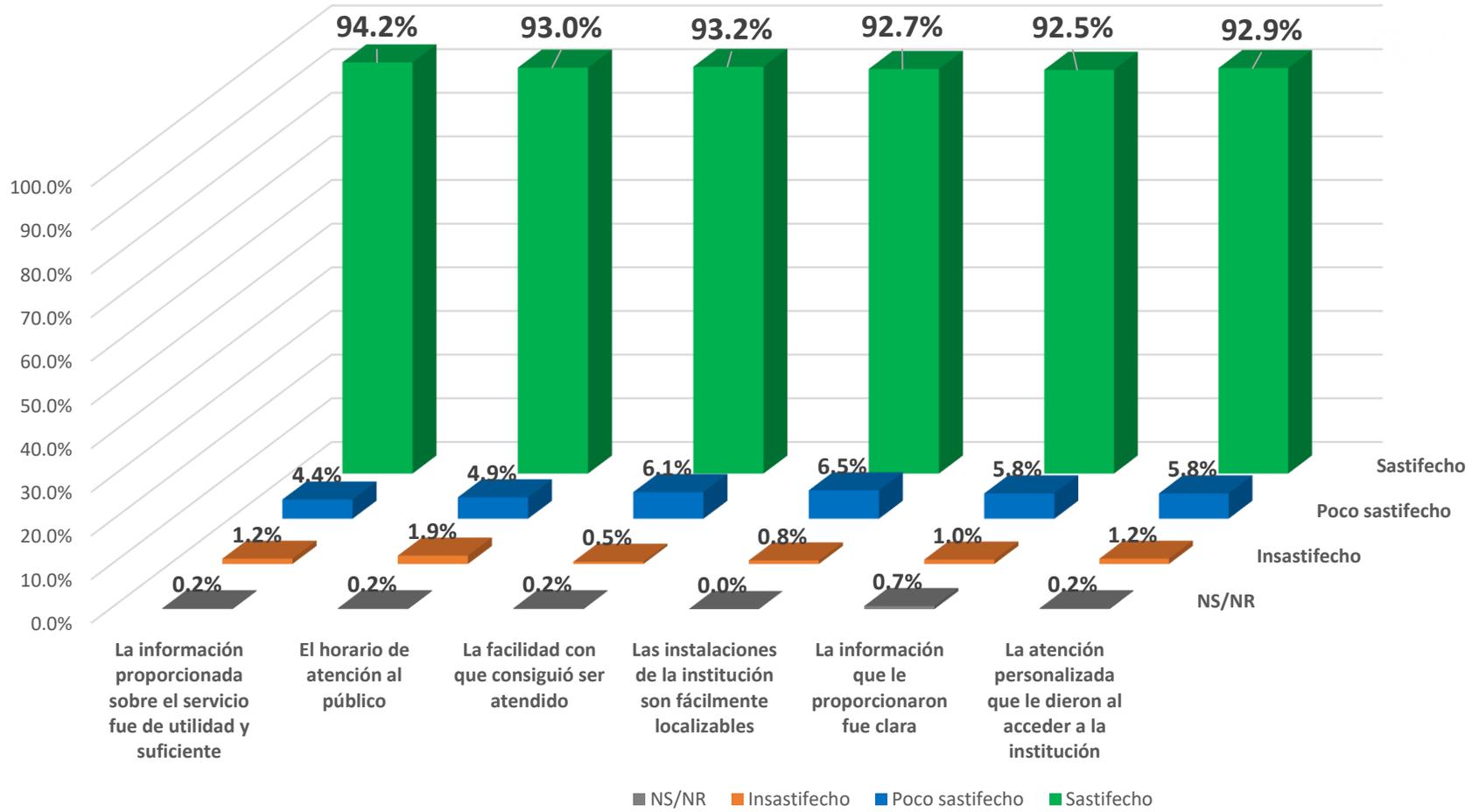
94.7%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA

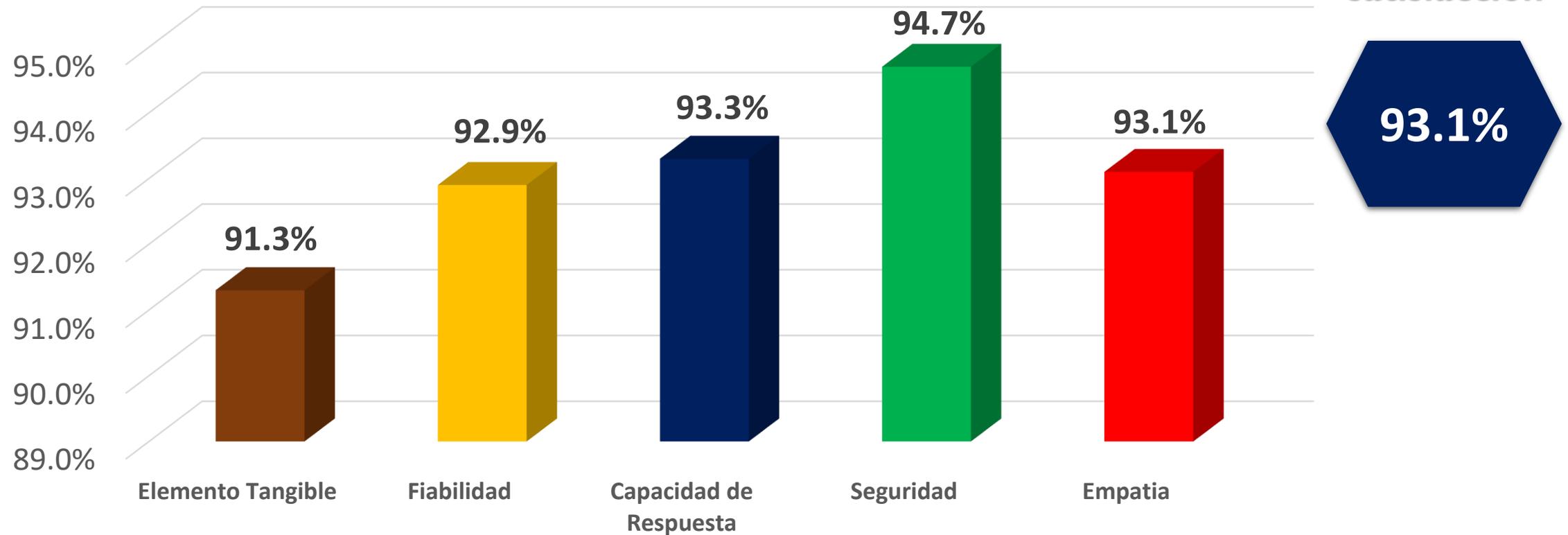
Promedio de satisfacción de la dimensión

93.1%



Base: 100% Total muestra

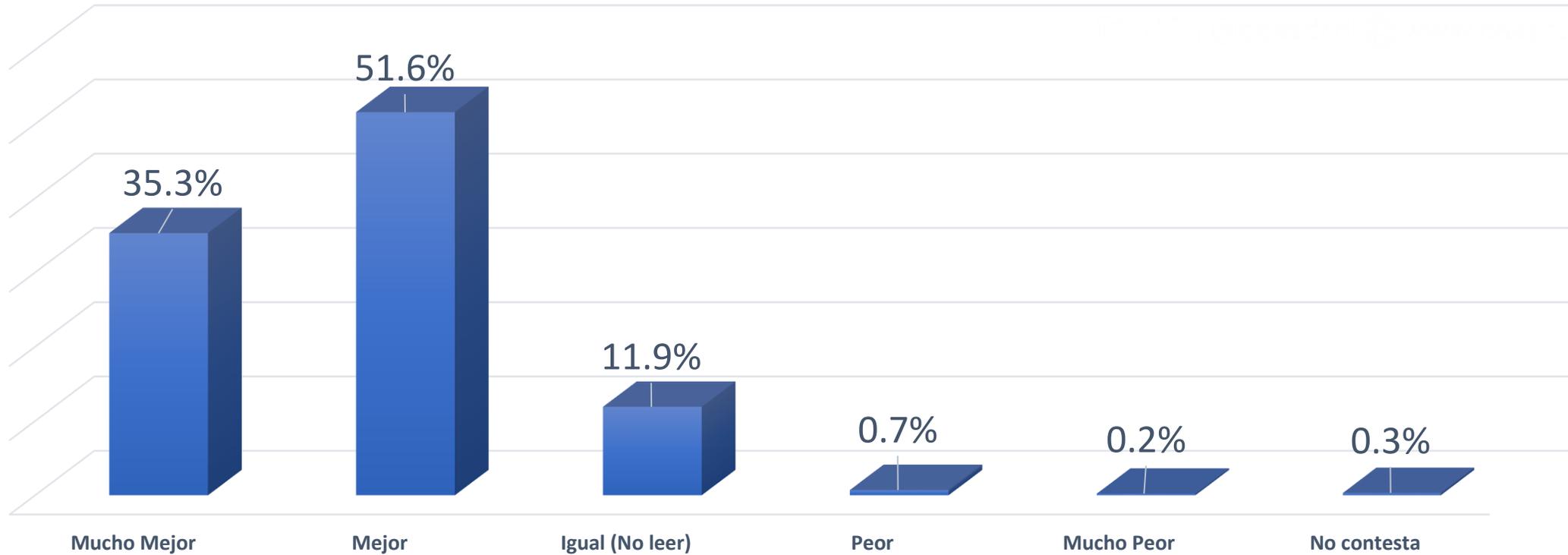
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Expresado en %

SERVICIO ESPERADO

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



El 86.9% de los usuarios que reciben el servicio tienen una percepción mejor y mucho mejor de lo que esperaba.

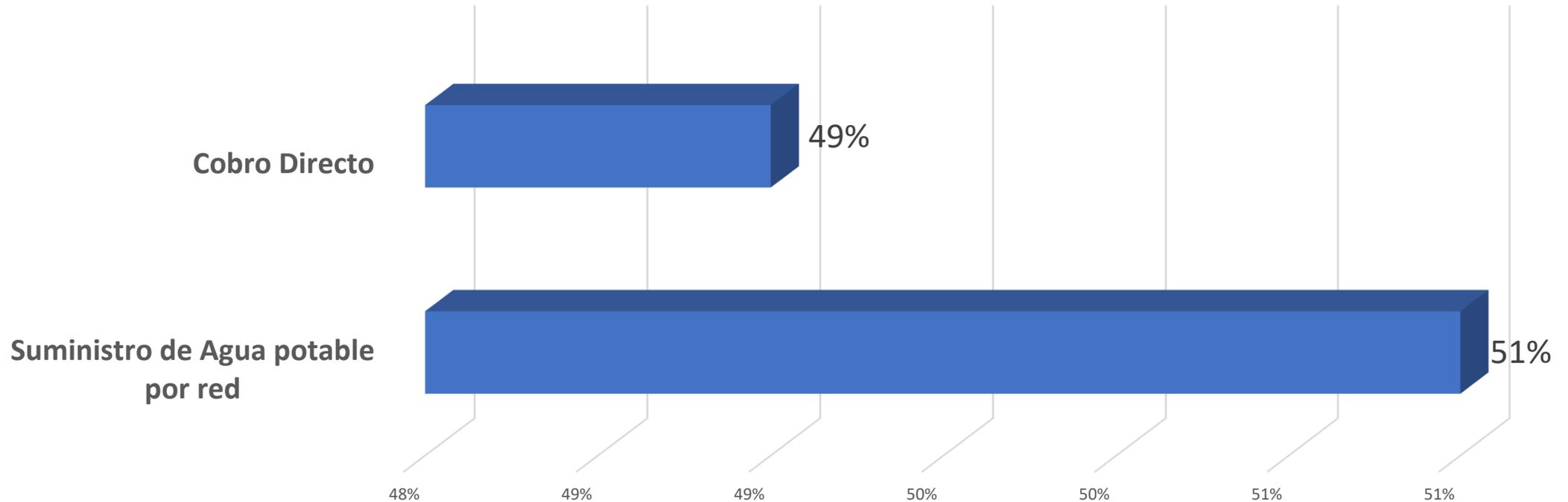
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales/Industriales

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos Institucionales/Industriales

Porcentaje de respuesta

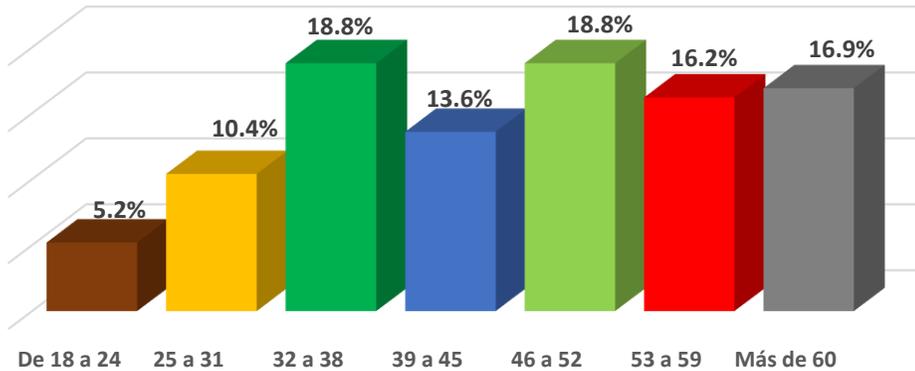
Total de respuestas:
154



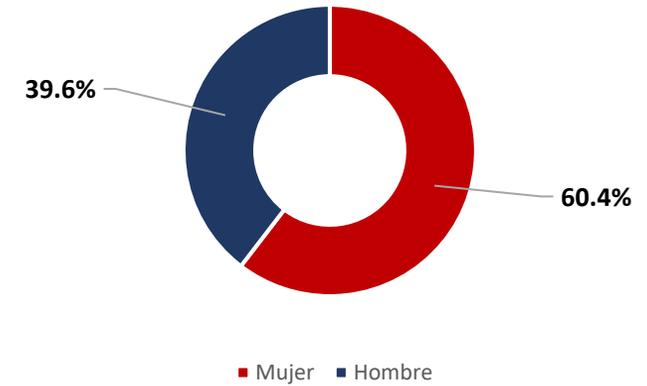
PERFIL DEL ENCUESTADO

SERVICIOS (Usuarios Institucionales/Industriales)

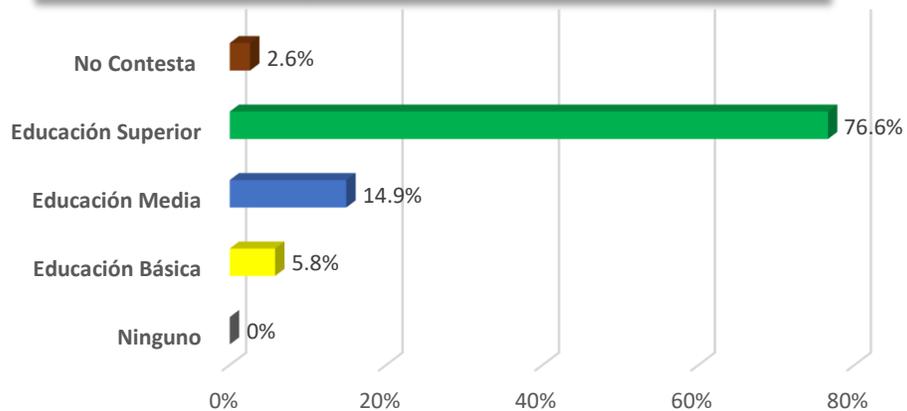
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



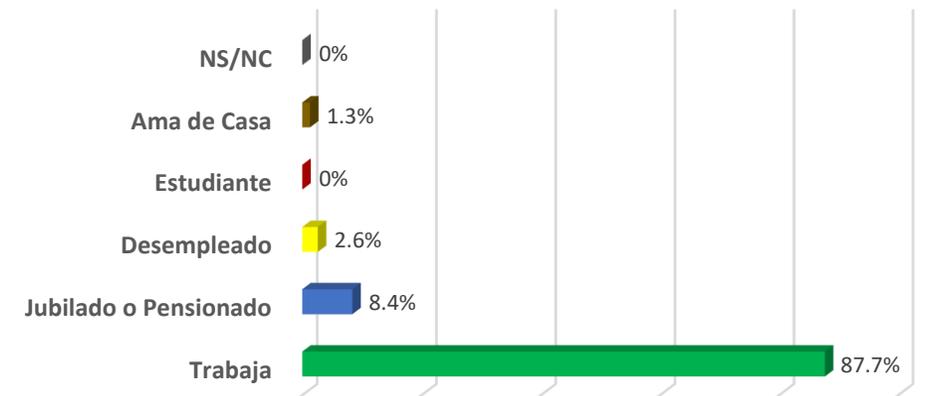
Sexo



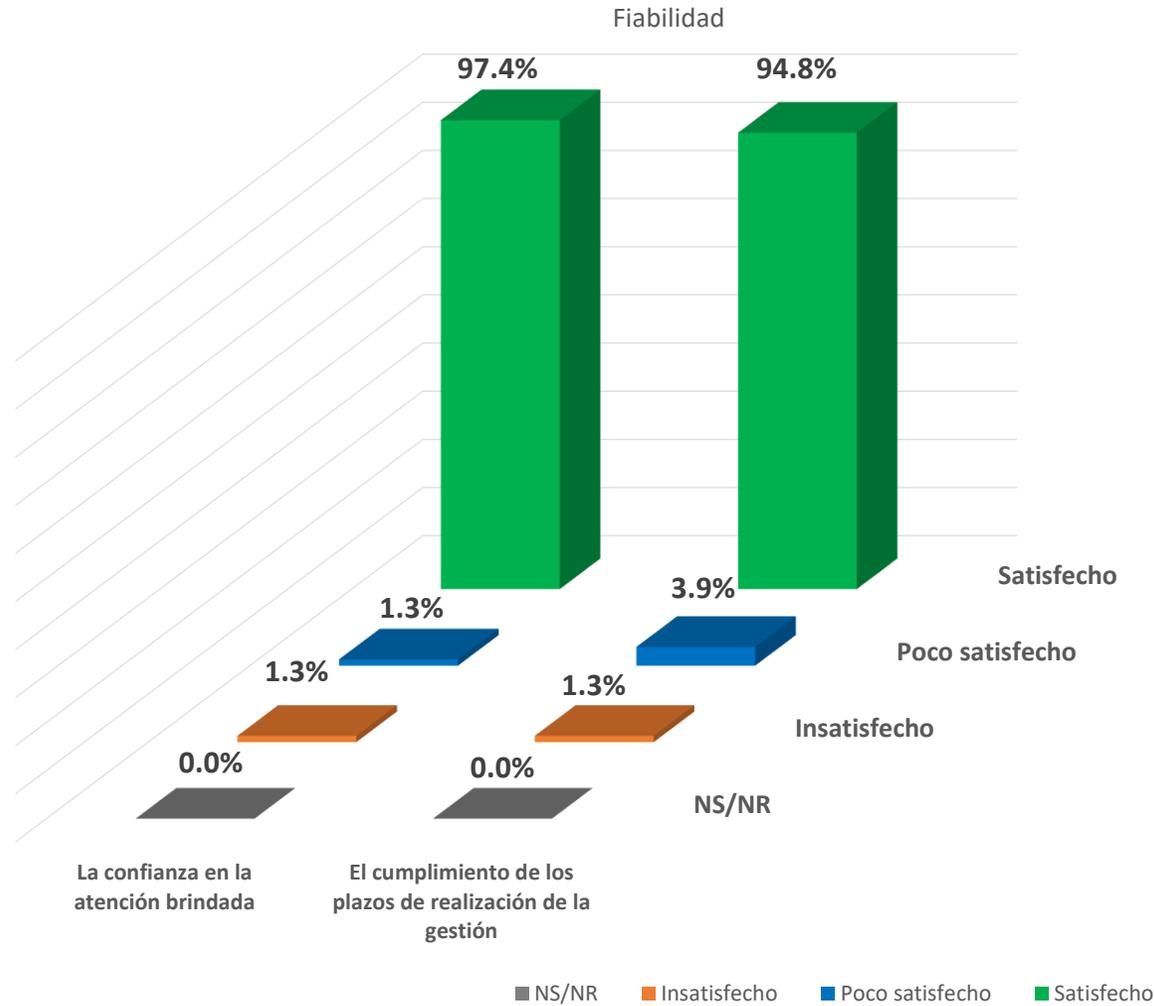
Último grado de estudio alcanzado



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



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

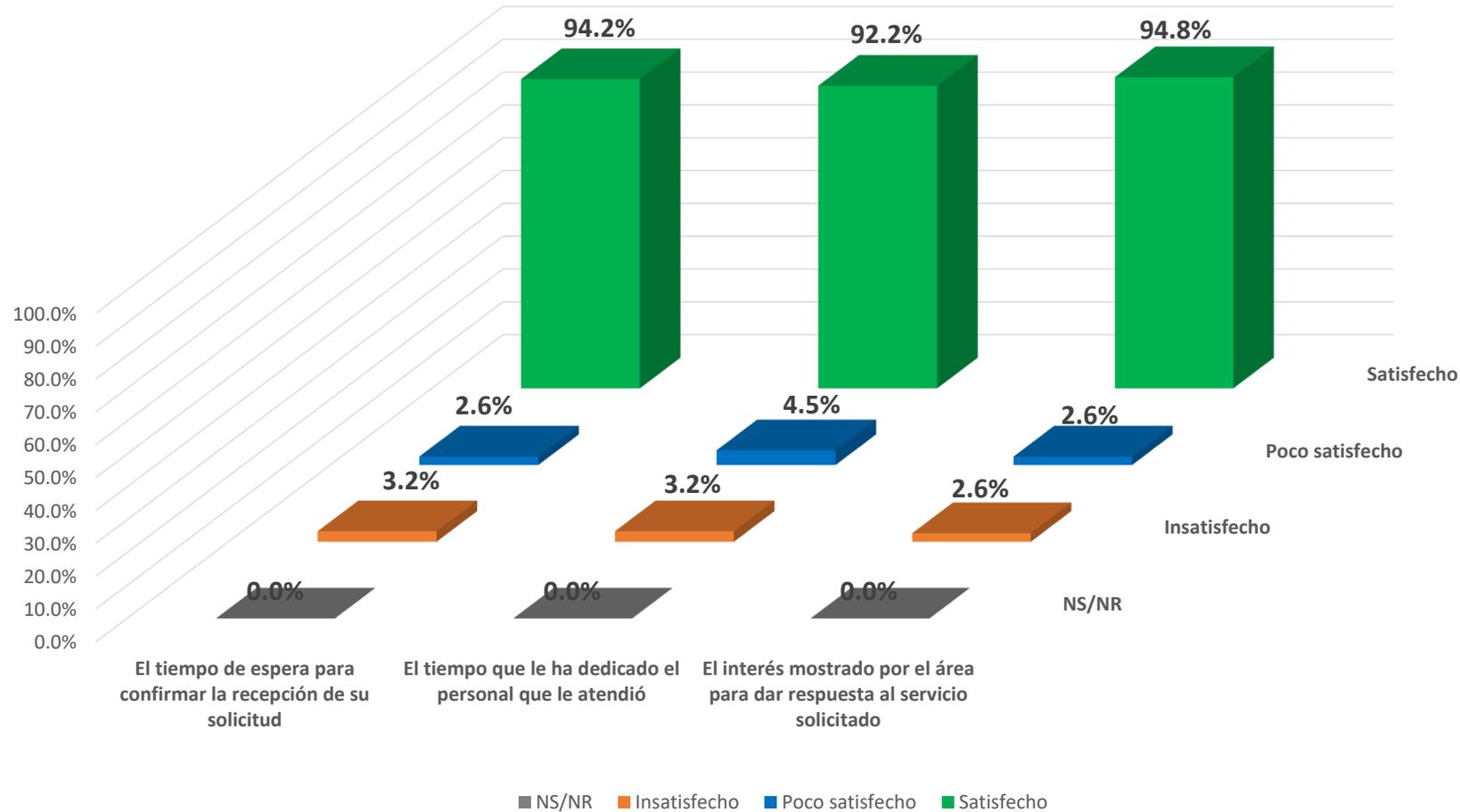


Promedio de satisfacción de la dimensión

96.1%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

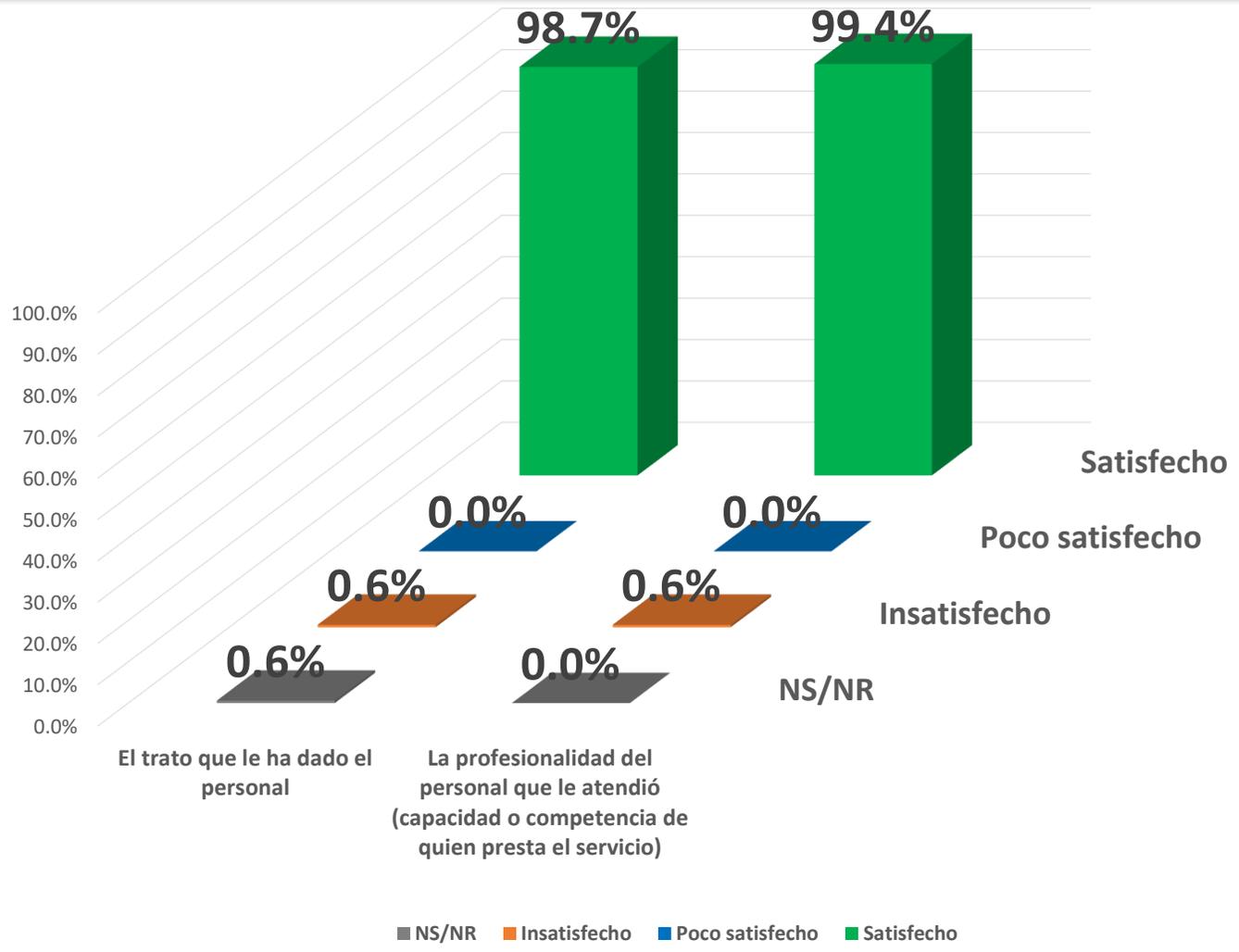


Promedio de satisfacción de la dimensión

93.7%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



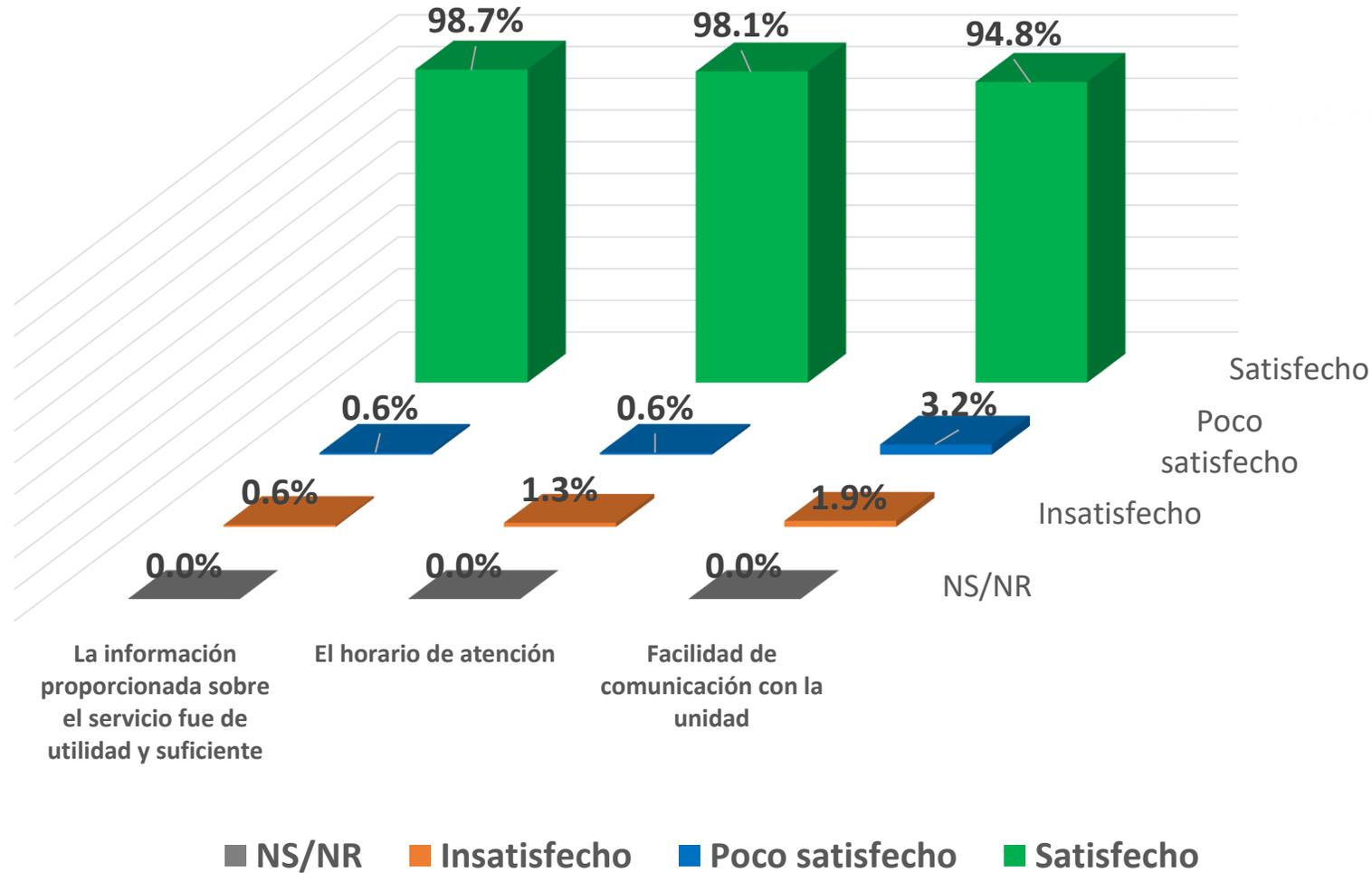
Promedio de satisfacción de la dimensión

99.1%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Dimensión Empatía, usuarios Institucionales/Industriales

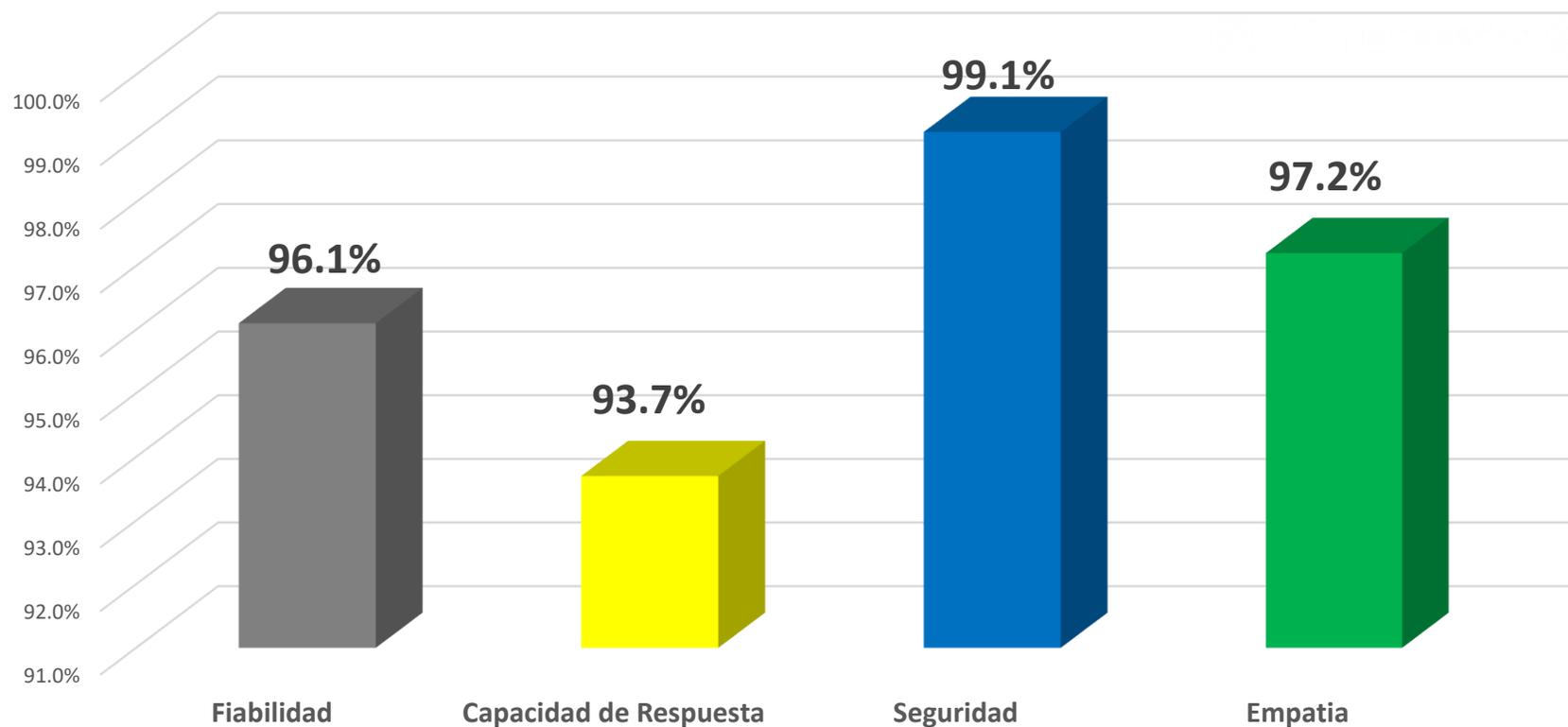


Promedio de satisfacción de la dimensión

97.2%

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (Usuarios Institucionales)



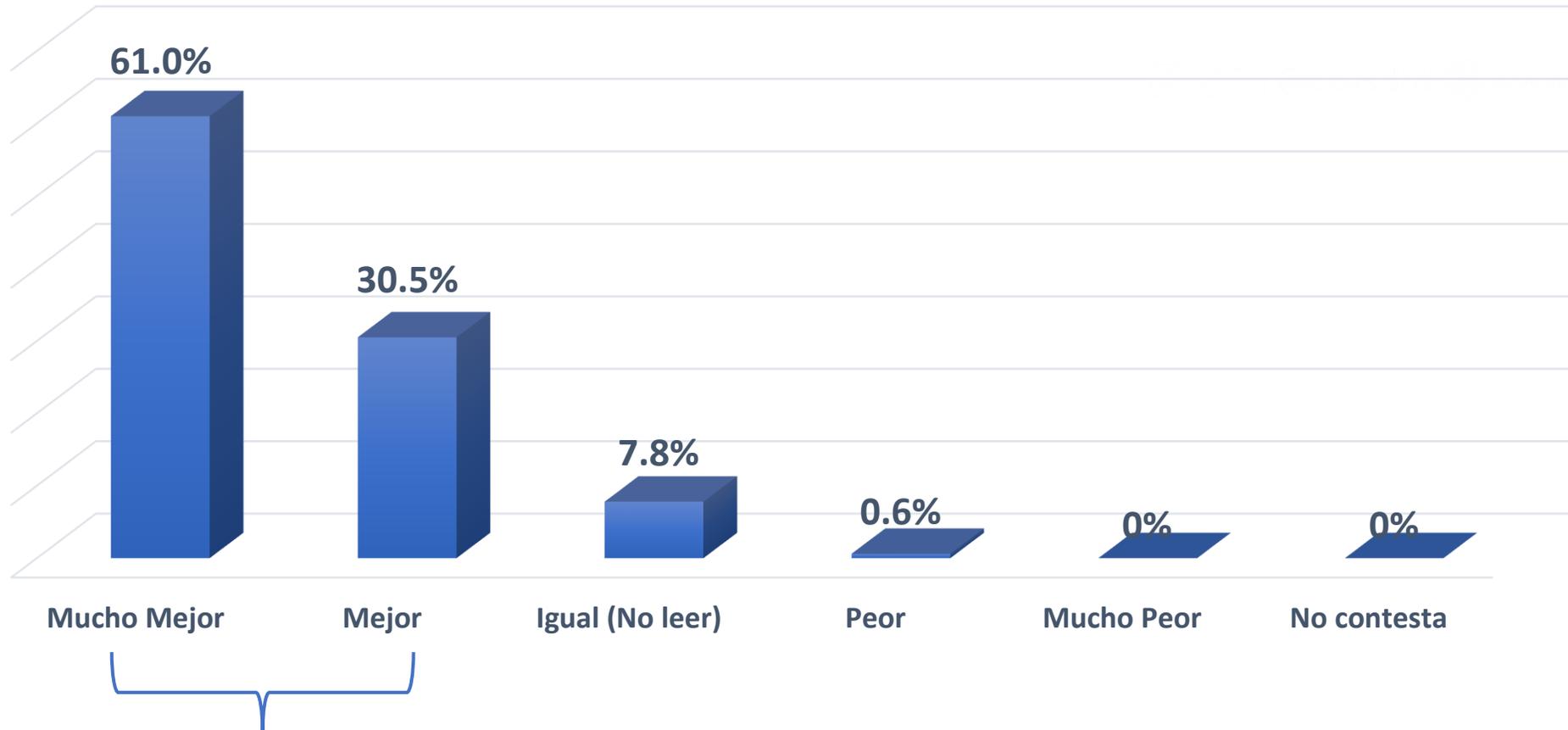
**Promedio de
satisfacción**

96.5%

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO (Usuarios Institucionales)



El 91.5% de los usuarios que reciben el servicio tienen una percepción mejor y mucho mejor de lo que esperaba

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales/ industriales



Índice de Satisfacción de Usuarios

Expectativa

Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios a usuarios institucionales/industriales



El 89.2% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN 2023

PLAN DE ACCIÓN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangible	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad	Identificar y señalar las áreas donde es brindado el servicio.	Julio 2023	Mayo 2024	División de Servicio Generales
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangible	La comodidad en el área de espera de los servicios	Evaluar las condiciones del área de atención al cliente del edificio 2 y adecuarla para cumplir con los requisitos ergonómicos	Julio 2023	Mayo 2024	División de Servicio Generales
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangible	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	Identificar de forma visible las oficinas internas donde se ofrece servicios (Dir. Ingeniería, Div. Abastecimiento de Agua por Tanque, Dir. Operaciones)	Julio 2023	Mayo 2024	División de Servicio Generales
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	Colocación de letreros informativos en chapa metálica en la entrada de cada edificio	Julio 2023	Mayo 2024	División de Servicio Generales