

# **Encuesta de Satisfacción de usuarios de los Servicios ofrecidos por COAAROM**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS</b>	<b>18</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>

# INTRODUCCIÓN

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana, comprometida con la provincia de La Romana en brindar el mejor servicio a efectuado una encuesta de satisfacción de los servicios brindados, con la finalidad de medir los mismos utilizando el modelo SERVQUAL en las dimensiones:

- *Elementos Tangibles*
- *Fiabilidad*
- *Capacidad de Respuesta*
- *Seguridad*
- *Empatía*

# FICHA TÉCNICA

- ❖ **POBLACION:** Servicio Presencial 198.
- ❖ **ÁMBITO:** Usuarios de los servicios de COAAROM.
- ❖ **MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales	198
Cambio de datos	18
Solicitud de servicio de agua potable	13
Convenio de pago	6
Inspección de reevaluación	29
Formalización de contrato	12
Suministro de agua por camión cisterna	120

- ❖ **METODO A UTILIZAR:** Llamadas Telefónicas.
- ❖ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 01 al 30 de Junio 2023 .
- ❖ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo, Dirección Comercial.
- ❖ **OBSERVACIONES:** No pudo ser posible la recolección de datos referentes a servicios virtuales e institucionales

# METODOLOGIA

La metodología utilizada para este estudio es basado 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



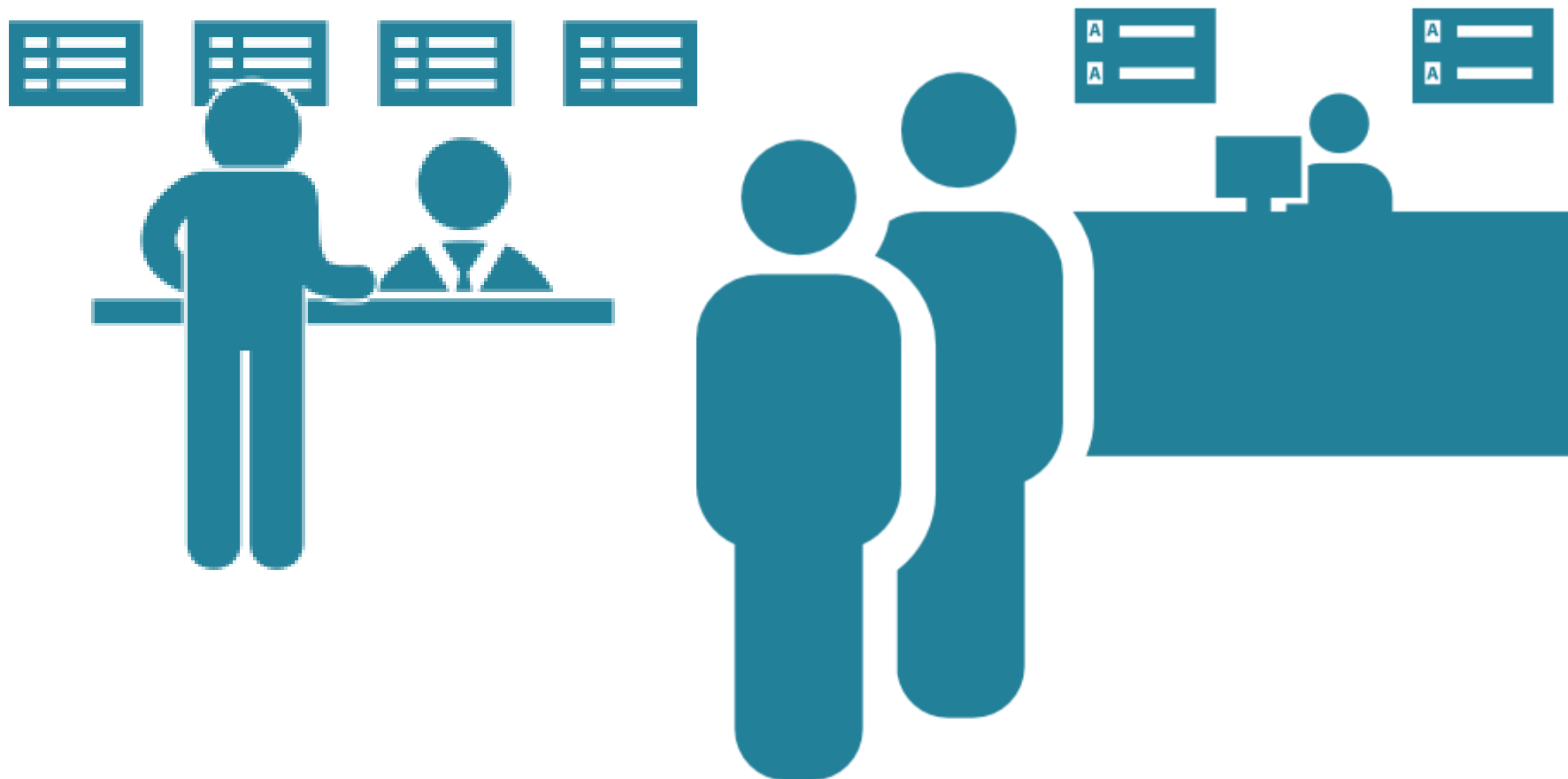
Poco satisfecho



Insatisfecho



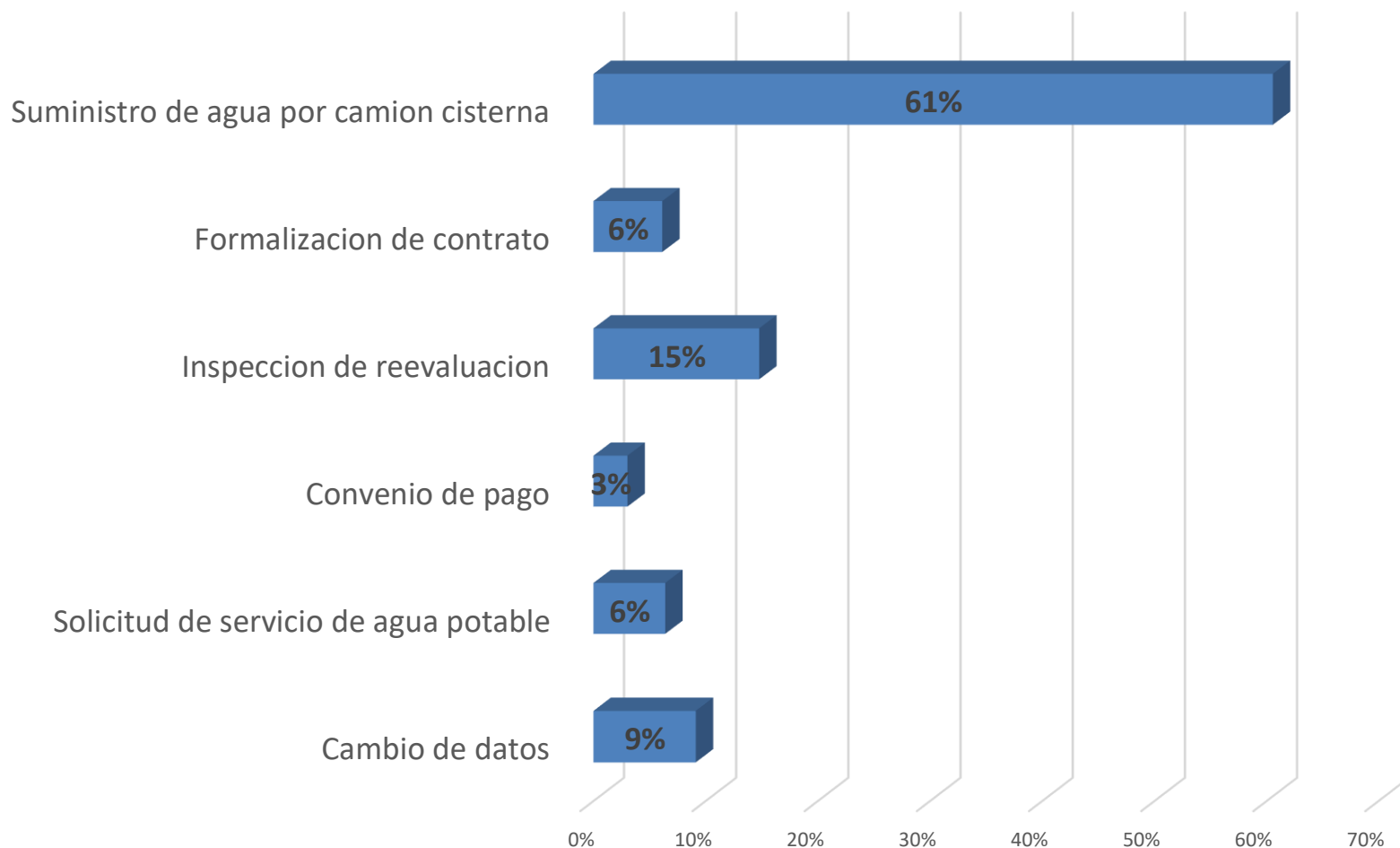
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a Usuarios





# Servicios ofrecidos de manera presencial a Usuarios

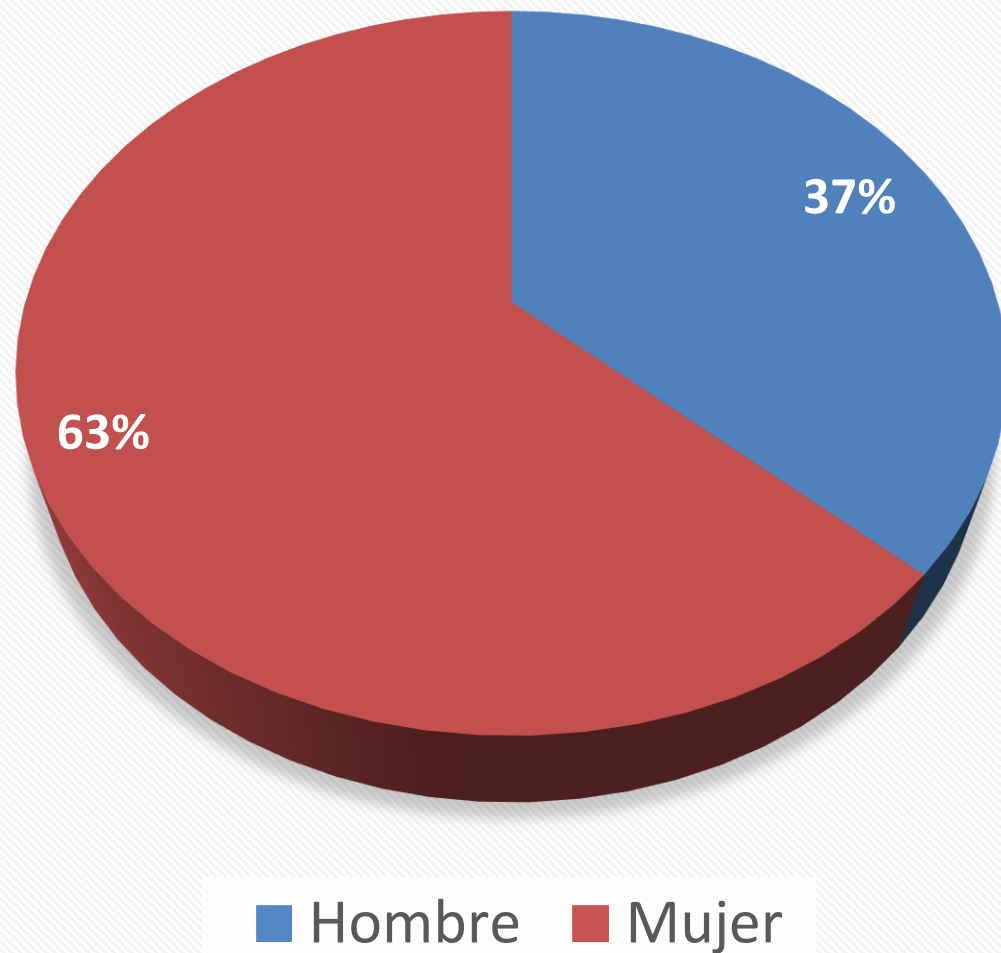
Porcentaje de respuesta



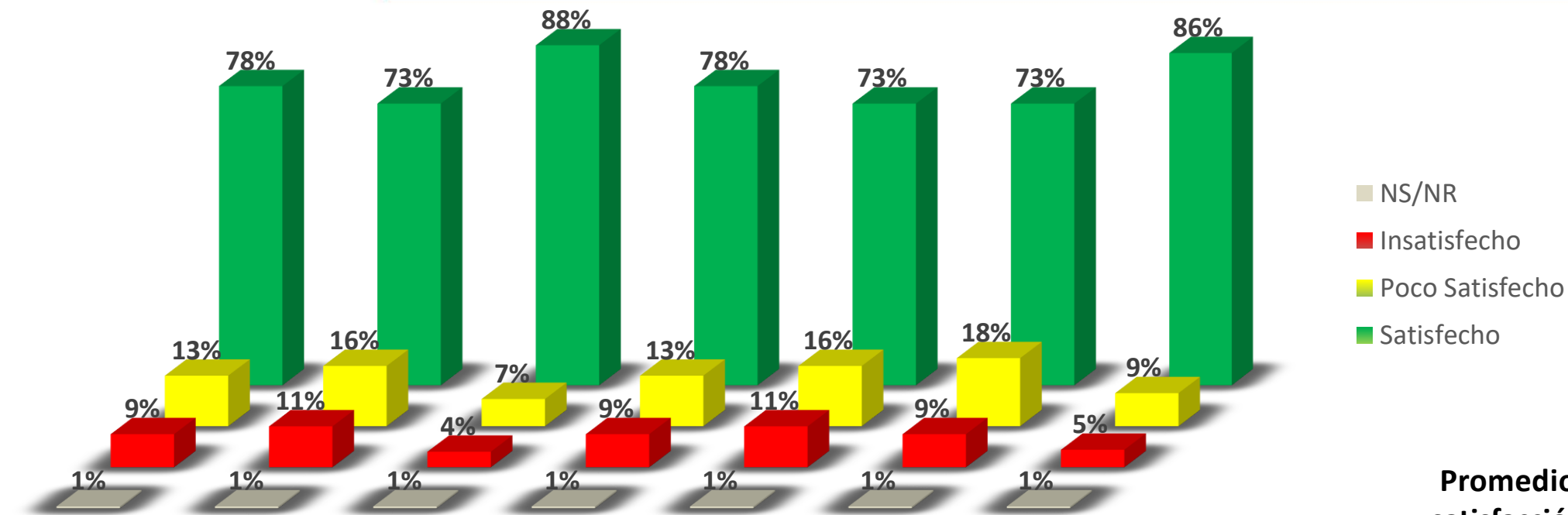
**Total de respuestas: 198**

<b><i>Cambio de datos</i></b>	<b>18</b>
<b><i>Solicitud de servicio de agua potable</i></b>	<b>13</b>
<b><i>Convenio de pago</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Inspeccion de reevaluacion</i></b>	<b>29</b>
<b><i>Formalizacion de contrato</i></b>	<b>12</b>
<b><i>Suministro de agua por camión cisterna</i></b>	<b>120</b>

## PERFIL DEL ENCUESTADO EN SERVICIOS PRESENCIALES



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución?

¿Cómo valora usted los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad?

¿Cómo valora usted el estado físico del área de atención al usuario de los servicios?

¿Cómo valora usted las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas?

¿Cómo valora usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen?

¿Cómo valora usted la modernización de las instalaciones y los equipos?

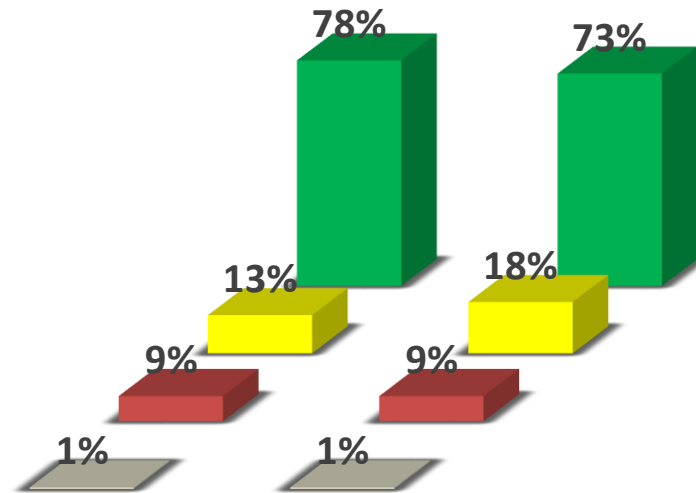
¿Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución?

**Promedio de satisfacción de la dimensión**



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión

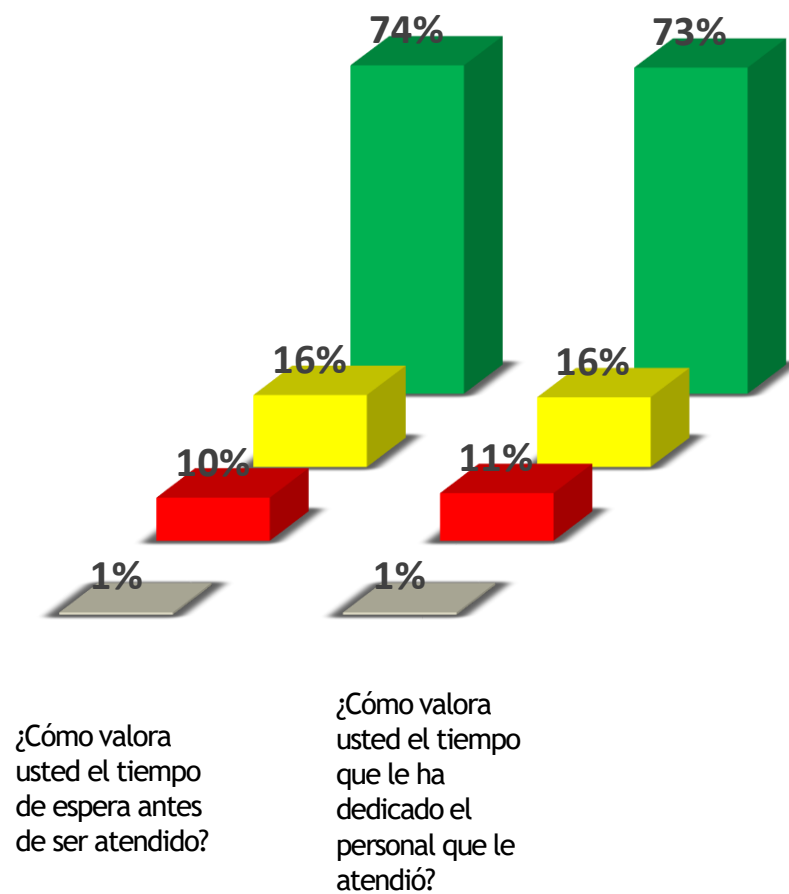


¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?

¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

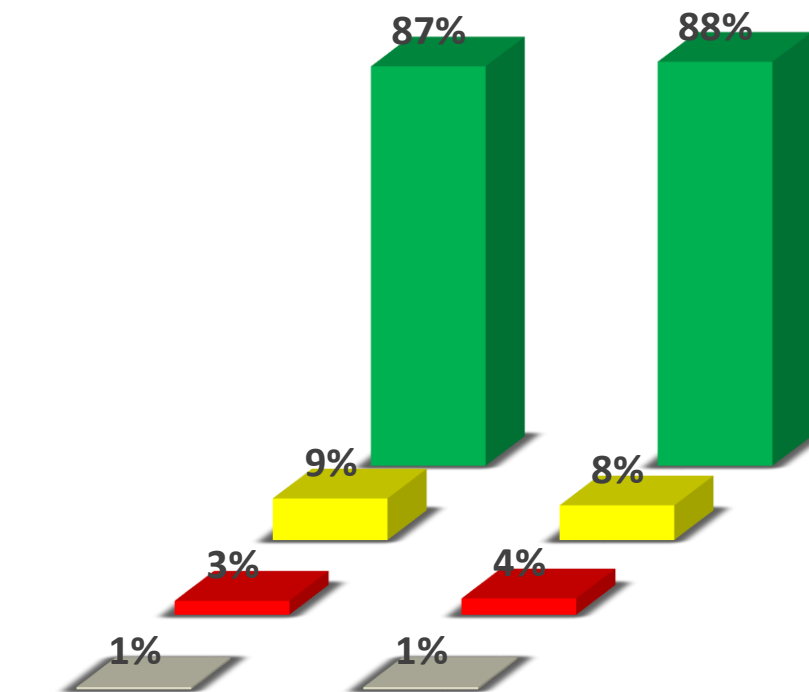


Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión

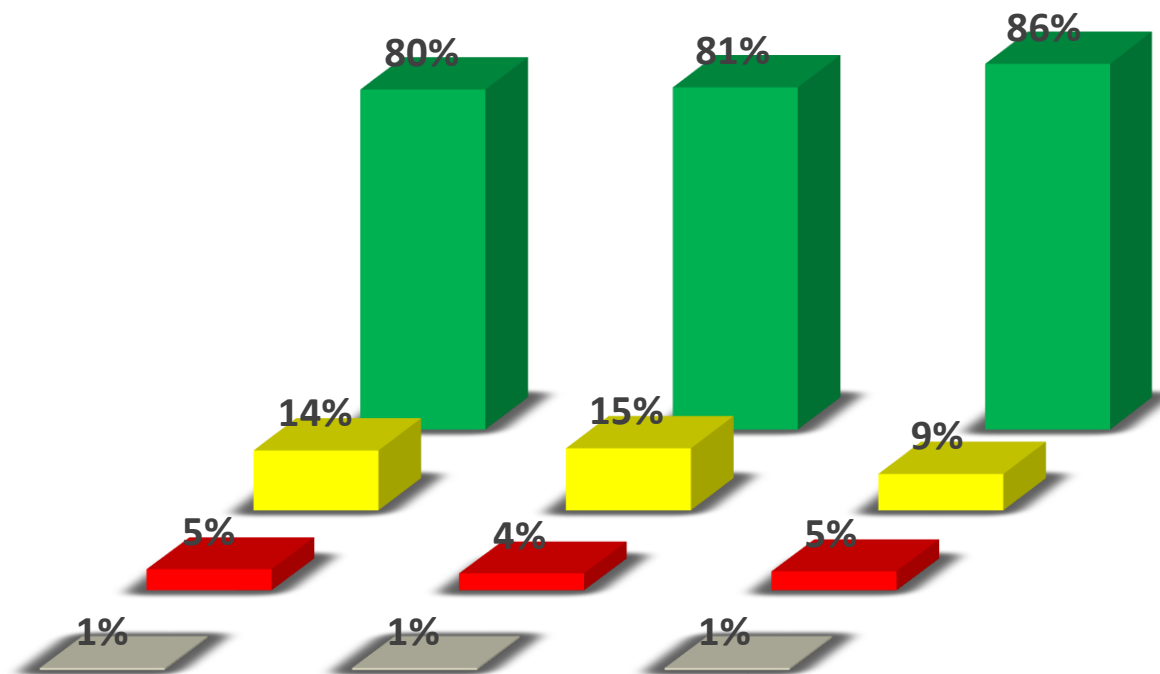


¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?

¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

# DIMENSIÓN: EMPATIA

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión

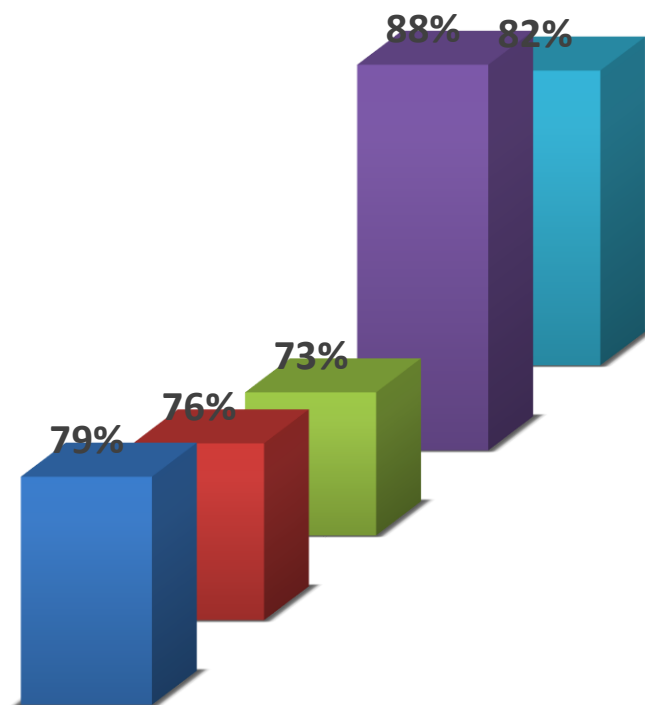


¿Cómo valora usted la información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y

¿Cómo valora usted el horario de atención al público?

¿Cómo valora usted la facilidad con que consiguió ser

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



■ Promedio Elementos Tangibles

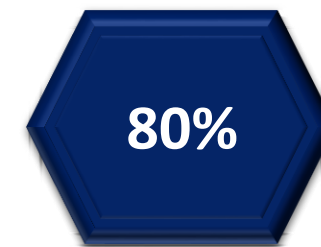
■ Promedio Fiabilidad

■ Promedio Capacidad de Respuesta

■ Promedio Seguridad

■ Promedio Empatía

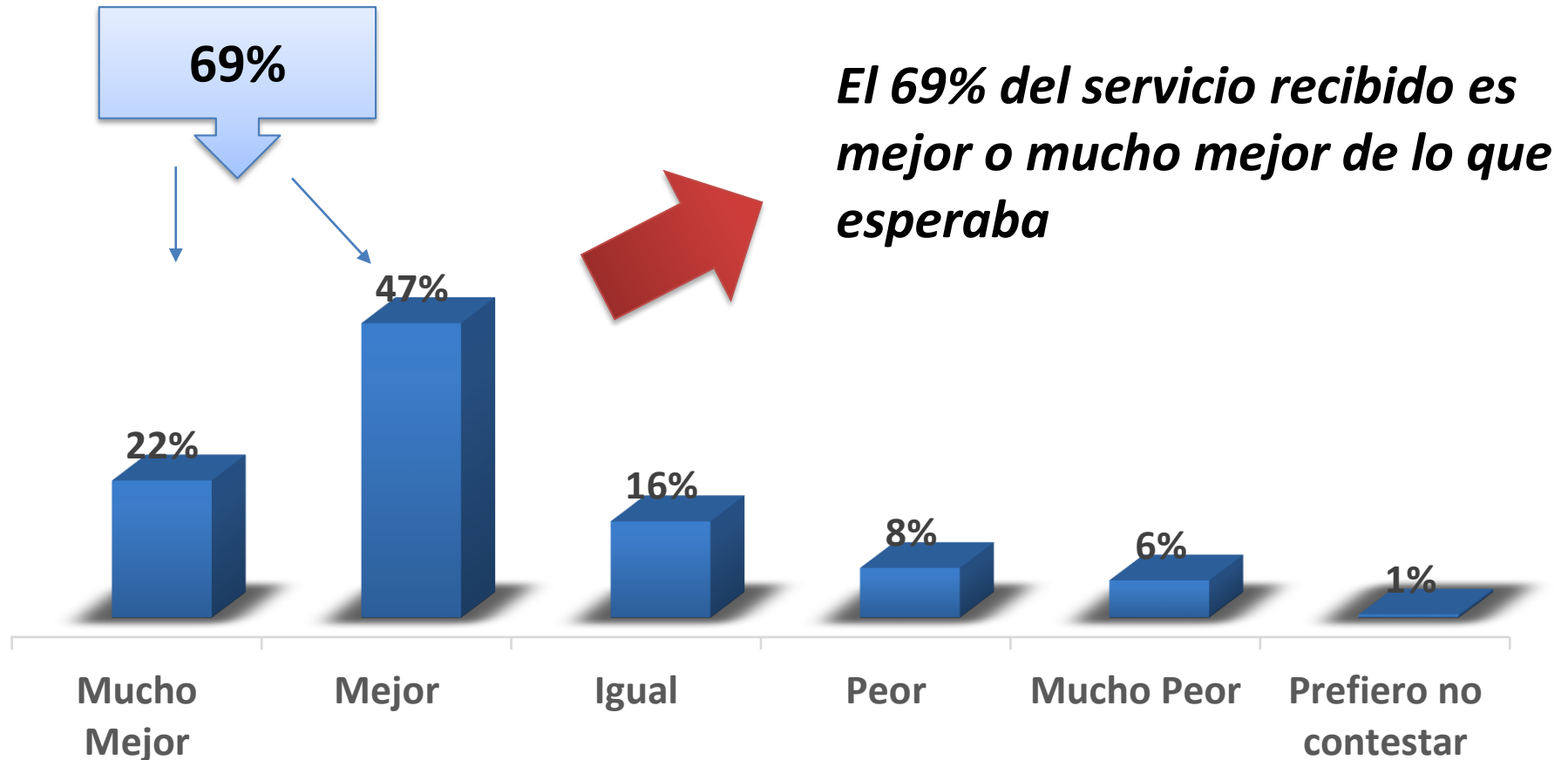
Índice de Satisfacción  
General





# SERVICIO ESPERADO

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



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de  
satisfacción de  
la dimensión



# Expectativa : Servicios Presenciales a usuarios

## Expectativa de usuarios

Promedio de  
satisfacción de  
la dimensión



# PLAN DE ACCION

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Presenciales	Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuesta de los servicios de la institución	Revisar y eficientizar los procesos internos para mejorar el tiempo de la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites internos	25/7/2023	30/1/2024	Planificación y Desarrollo, Dirección Comercial.
Servicios Presenciales	Fiabilidad, seguridad, empatía	Capacitar a los colaboradores.	Solicitar y capacitar a los colaboradores en curso como: 1- Inteligencia Emocional. 2- Servicio al cliente como ventaja corporativa y competitiva. 3- Relaciones Interpersonales	16/1/2024	30/6/2024	Recursos Humanos
Servicios Presenciales	Elementos Tangibles	Remozamiento sucursales	Remozar Centros de Atención al Usuario (CAU)	26/8/2023	30/12/2023	Dirección Administrativa y financiera, Dirección comercial.
Servicios Presenciales	Elementos Tangibles	Compra de uniformes para los colaboradores.	Comprar uniformes a los colaboradores.	3/4/2023	30/6/2023	Dirección General