

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Corporación del Acueducto
y Alcantarillado de Puerto
Plata**

Julio 2026



Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios Presenciales	10
Datos de Clasificación	14
Plan de Acción	17

Introducción

La Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), creada mediante la Ley No. 142-97, es la entidad responsable de administrar, operar y mantener los sistemas de acueductos y alcantarillados en los municipios de la provincia de Puerto Plata. Su labor está orientada a garantizar servicios de agua potable y saneamiento que contribuyan al bienestar de la población.

Como parte de su compromiso con la mejora continua y la transparencia institucional, se realiza encuestas de satisfacción ciudadana para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

El presente informe muestra los resultados obtenidos en dicha encuesta, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía, analizar la calidad de los servicios prestados y generar información útil para la toma de decisiones que favorezcan tanto a la institución como a la comunidad.

Ficha Técnica

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	469	87.5

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
CDAYADPP - CORAAPPLATA-Sosúa	117	89.31
CDAYADPP - Oficina principal	151	87.78
CDAYADPP - CORAAPPLATA-Imbert	201	86.25

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Plan de regularización de usuarios	77	89.59
Formalización de Contrato	19	89.57
Reparación de averías en redes	1	89.5
Cambio Clase de uso	23	89.44
Solicitud de Convenio de Pago	73	89.11
Suministro de agua potable a través de la red pública	36	88.4
Duplicado de factura	69	88.36
Reconexión de servicios	11	87.51
Corrección de fugas en el medidor	11	86.91
Recolección de aguas residuales	119	85.03
Inspección por alto consumo	18	84.76
Cambio de nombre	10	80.75
Cancelación de contrato	1	80
Débito automático	1	75.12

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

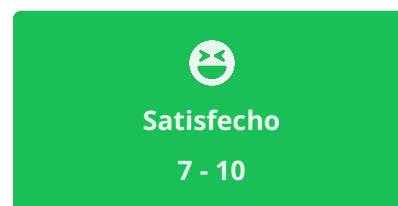
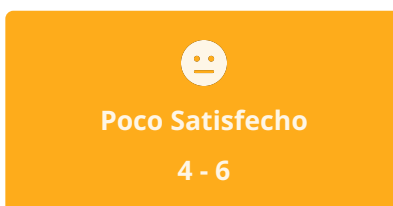
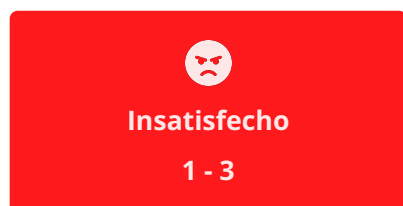
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



87.5%

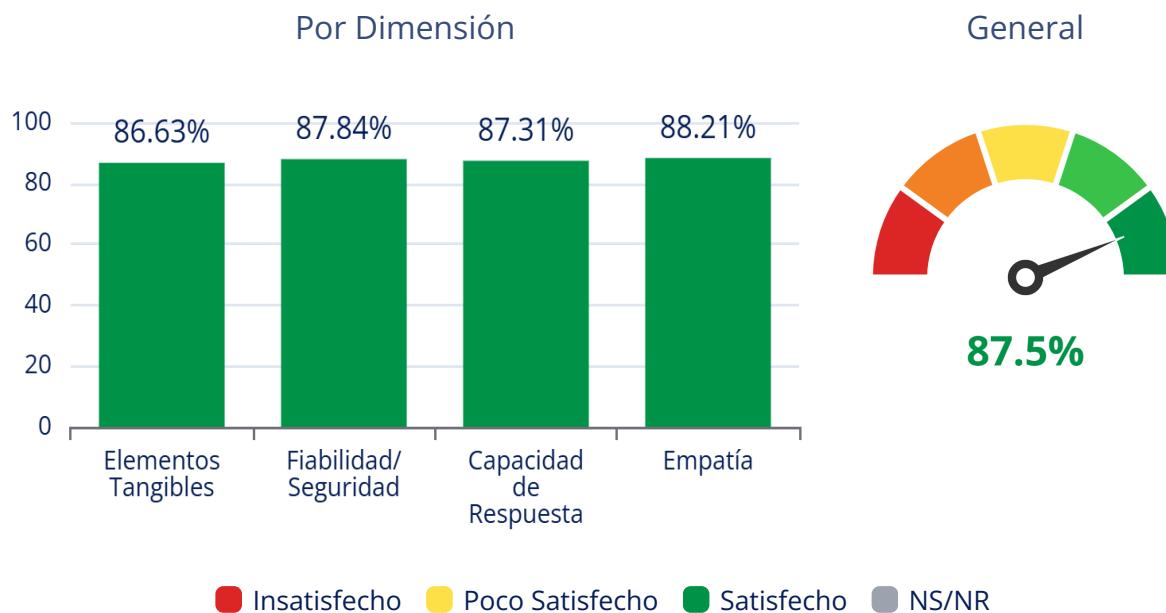
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales

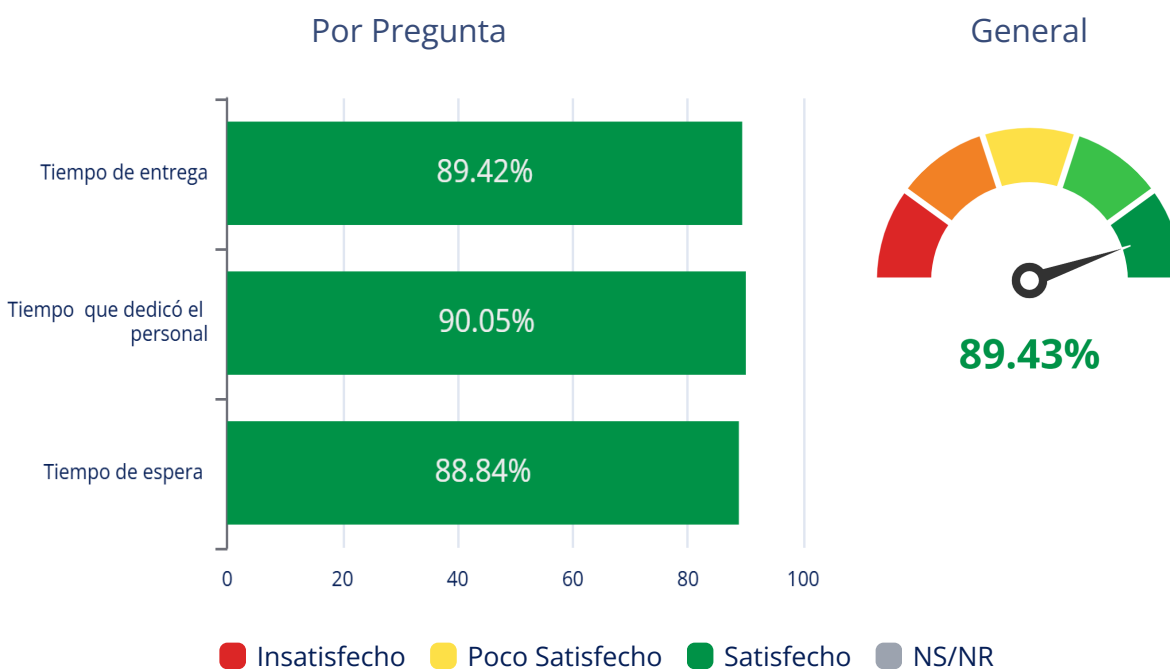


SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

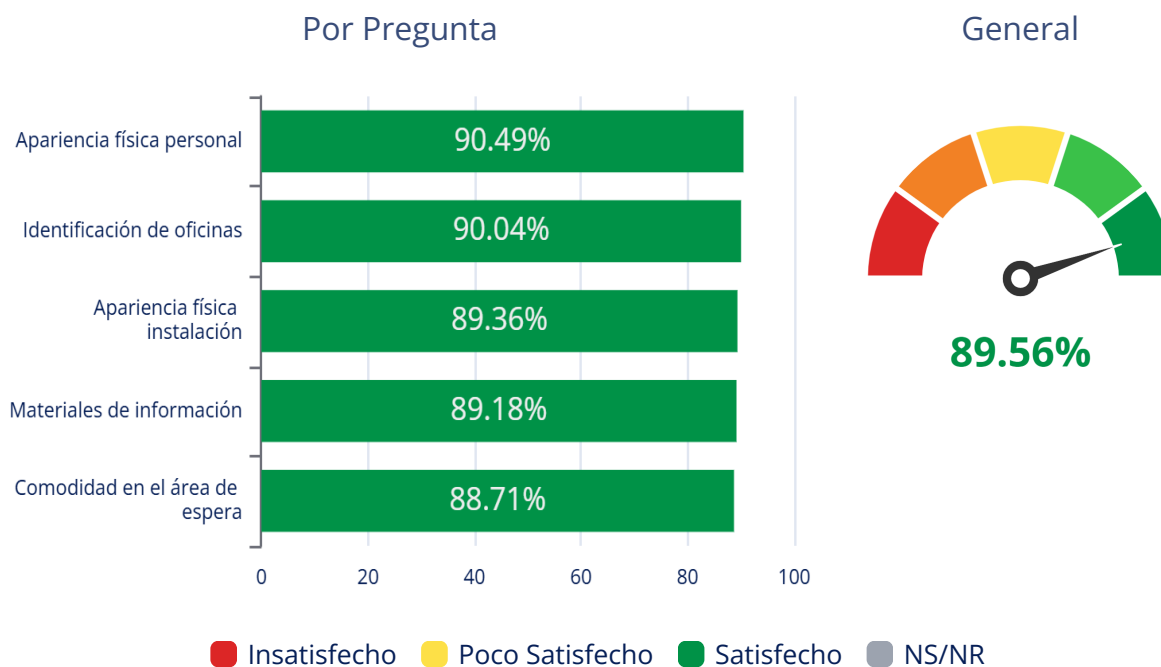
Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



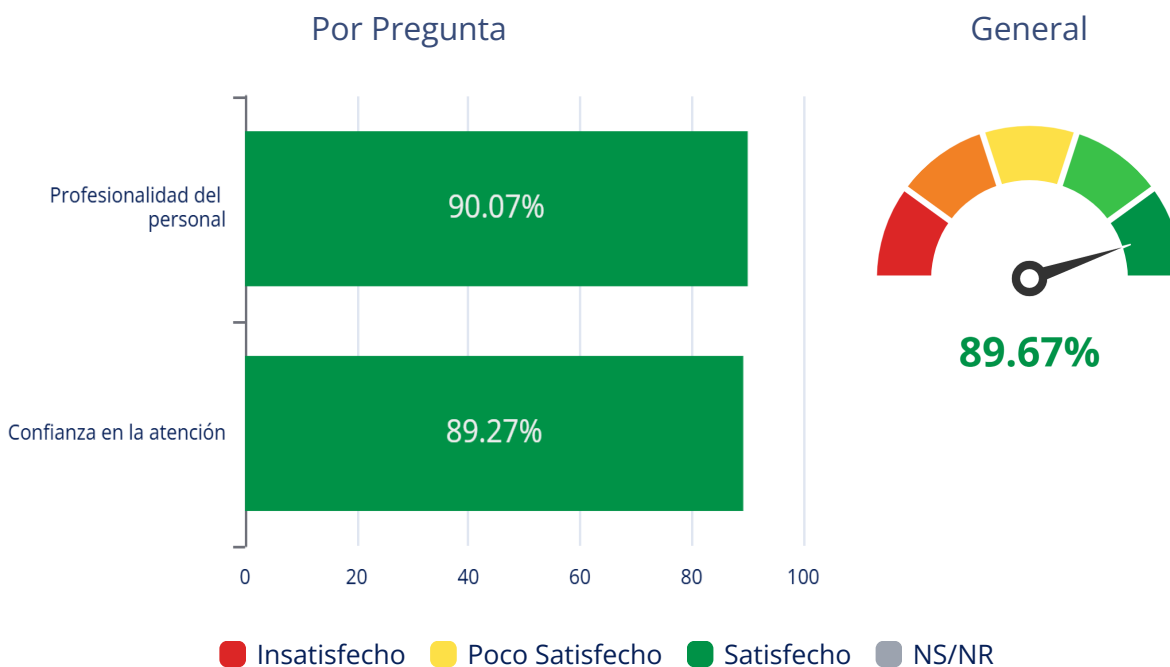
Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



Fiabilidad/Seguridad

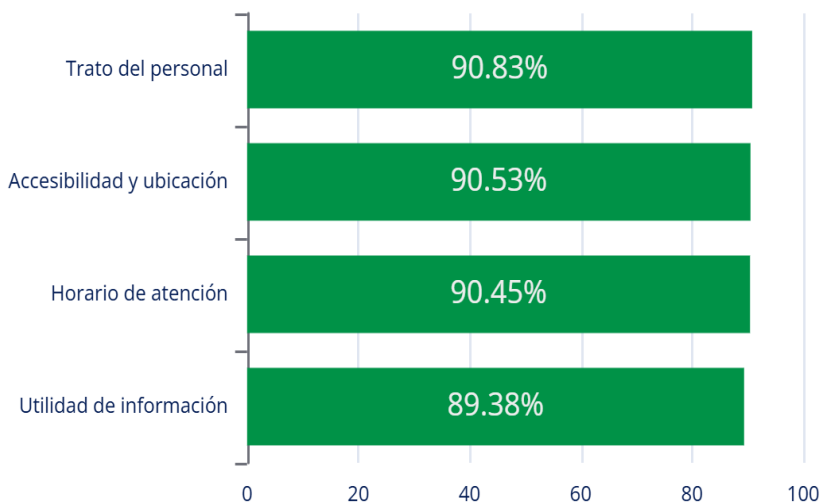
Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



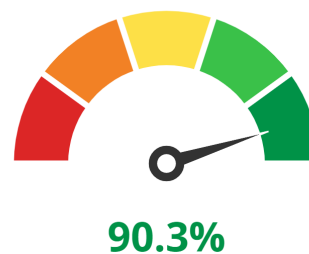
Empatía

Índice de Satisfacción de Empatía

Por Pregunta



General

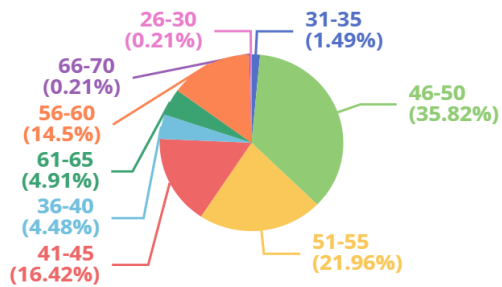


Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

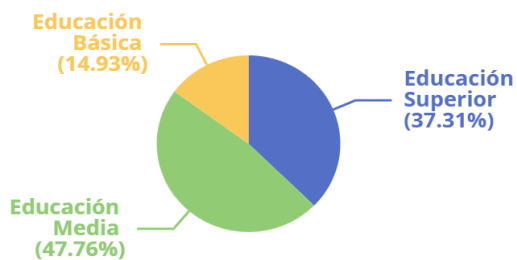
Por Rango de edad



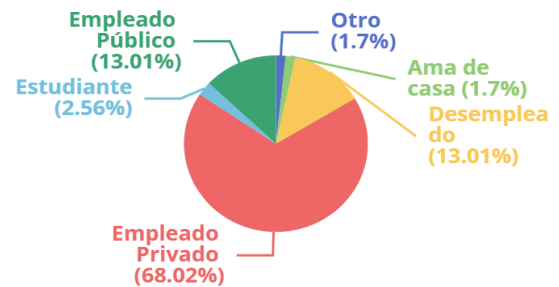
Por Sexo



Por Nivel de Formación

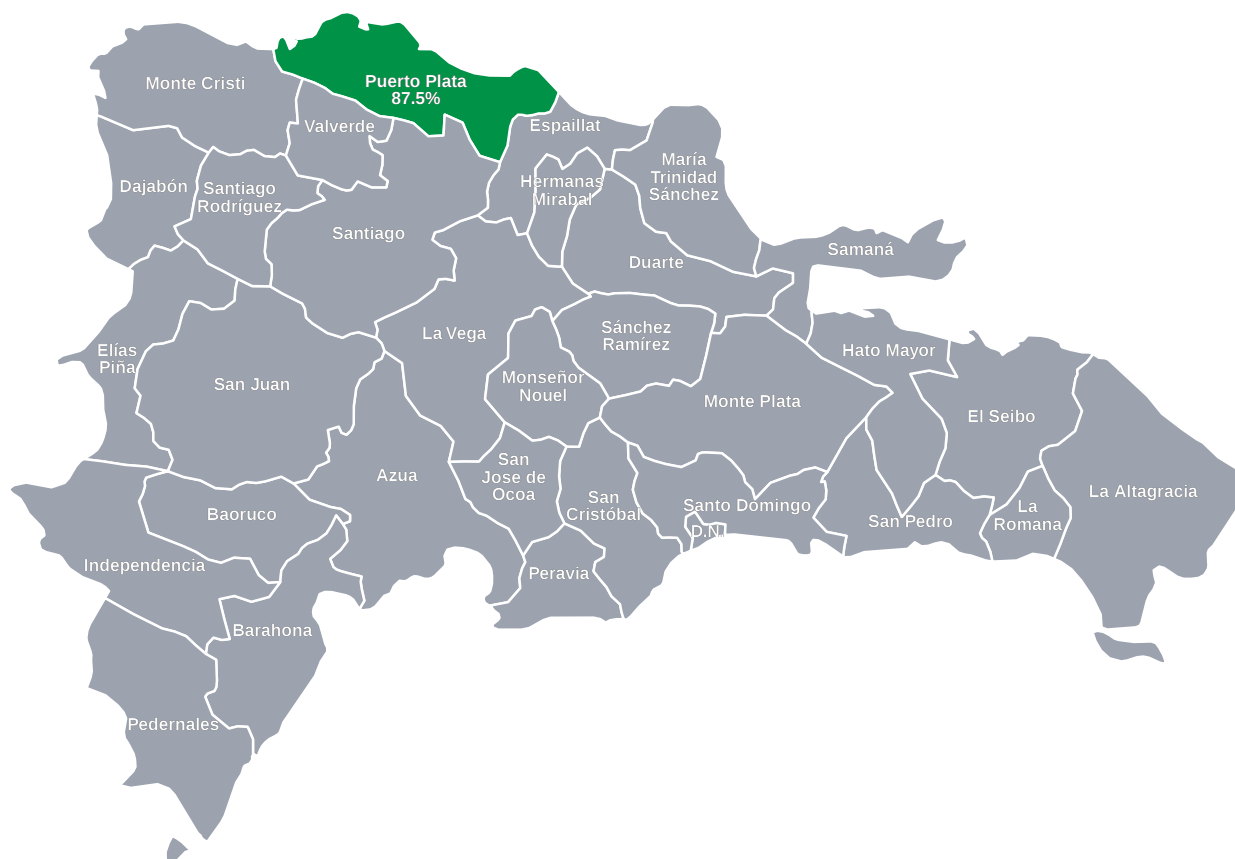


Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

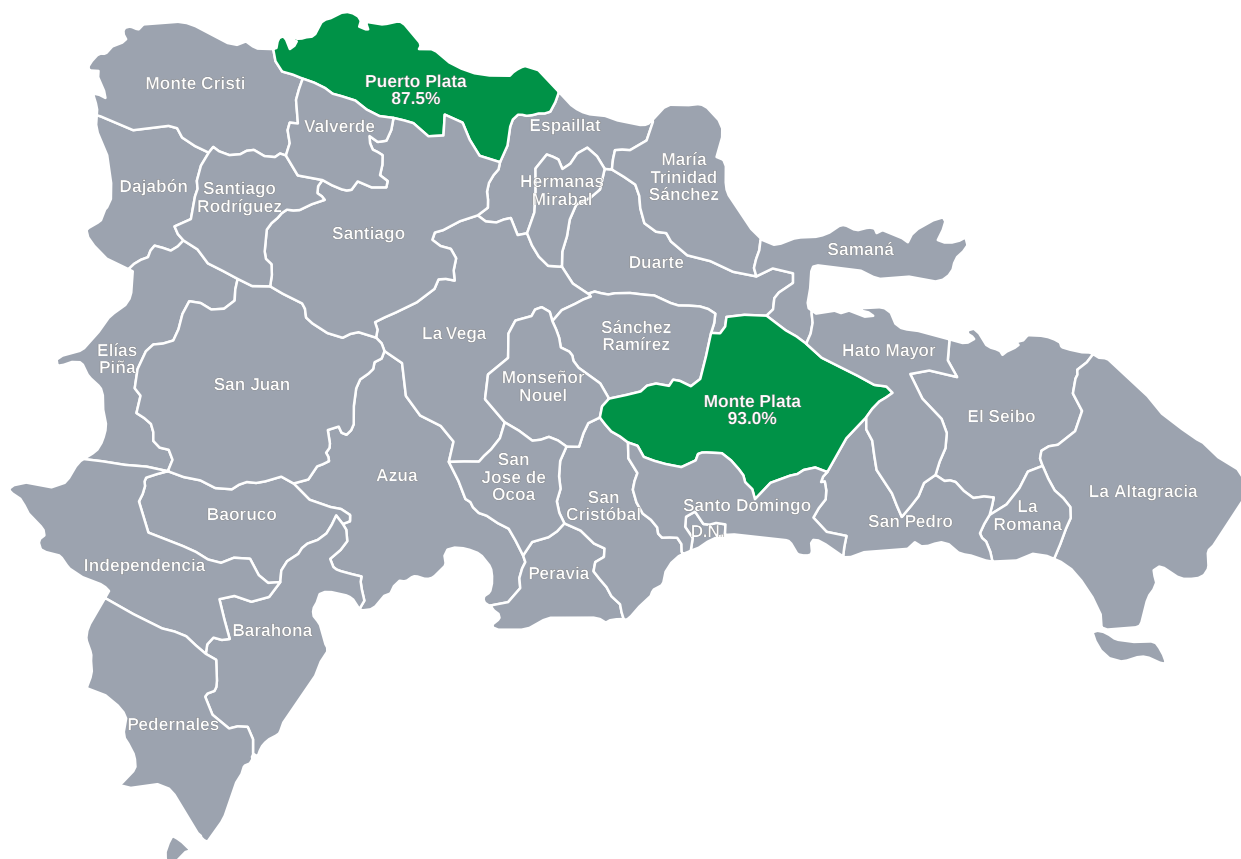
Por Provincia de Servicio



Puerto Plata
469 encuestados · 87.5%

Servicios Presenciales

Por Provincia de Residencia



Monte Plata

1 encuestado · 93.0%



Puerto Plata

468 encuestados · 87.5%

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Cambio de nombre	
Dimensión	Capacidad de Respuesta
Oportunidad de Mejora	Mejorar la comunicación de los requisitos necesarios para el trámite.
Acción de Mejora	Informar de manera clara los documentos requeridos y los plazos de respuesta.
Unidad Responsable	Departamento de Coordinación y Fiscalización de la Gestión Comercial
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	31/12/2026

Cancelación de contrato	
Dimensión	Capacidad de Respuesta
Oportunidad de Mejora	Reducir el tiempo de atención de las solicitudes.
Acción de Mejora	Agilizar la gestión de cancelación mediante un seguimiento oportuno de los casos.

Unidad Responsable	Departamento de Coordinación y Fiscalización de la Gestión Comercial
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	31/12/2026

Débito automático

Dimensión	Capacidad de Respuesta
Oportunidad de Mejora	Mayor orientación a los usuarios sobre el proceso y beneficios del débito automático.
Acción de Mejora	Brindar información clara y oportuna sobre los requisitos y el proceso de afiliación al servicio.
Unidad Responsable	Departamento de Coordinación y Fiscalización de la Gestión Comercial
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	31/12/2026



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata

Julio 2026

