



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CAASD (ESCCAASD)

OCTUBRE 2021



@caasdrd



www.caasd.gob.do

ÍNDICE

1.	<u>FICHA TÉCNICA</u>	3
2.	<u>PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN</u>	9
3.	<u>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</u>	10
4.	<u>SERVICIO SOLICITADO</u>	11
5.	<u>VALORACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</u>	12
6.	<u>VALORACIÓN DE LA FIABILIDAD</u>	13
7.	<u>VALORACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>	14
8.	<u>VALORACIÓN SEGURIDAD</u>	15
9.	<u>VALORACIÓN EMPATÍA</u>	16
10.	<u>SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO</u>	17
11.	<u>VALORACIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN Y SASTIFACCIÓN GENERAL</u>	18
12.	<u>PERCEPCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO CONTRA LO ESPERADO, POR SERVICIO</u>	19
13.	<u>ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES</u>	20
14.	<u>SATISFACCIÓN ACORDE CON LAS NECESIDADES POR RANGO DE EDAD</u>	21
15.	<u>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</u>	22



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

FICHA TÉCNICA

Nombre Encuesta de Satisfacción Ciudadana (ESCCAASD)	
Objetivo general	Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos como institución pública a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.
Descripción del producto	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción brindada a través de los 29 servicios que la CAASD provee a la población del Distrito Nacional, y la provincia de Santo Domingo (a excepción de Boca Chica).
Año estadístico del instrumento	2021
Universo	Los ciudadanos clientes que solicitan servicios comerciales, Análisis de la calidad bacteriológica y físico química del agua, de permisos, así como otros relacionados a proyectos urbanos, vinculados a agua potable y saneamiento.
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, centros de salud que solicitan servicios, así como aquellos centros educativos, y centros culturales que nos solicitan charlas.
Tamaño de la fuente de información (Muestra)	Para la extracción de la muestra, hemos revisado solicitudes del año 2020 (a partir de julio de ese año) y en los tres primeros meses del 2021, de los 29 servicios, tales como: Construcción de Acometidas Residenciales, Cancelación de Contrato de Servicio, Activación de Contratos de Servicio, Cobros Directos, Cambio de nombre de Contrato, Solicitud Cambio de diámetro de Acometida, Acuerdos de Pago, Duplicado de Factura, Instalación de Medidor, Descuento de Mora Por Saldo, Detección de Fugas Intradomiciliarias, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario, Charlas educativas, Construcción de acometidas para proyectos, Aprobación de construcción de Pozos y filtrantes para proyectos, análisis de cuantificación de aerobios mesófilos, análisis bacteriológicos de la calidad del agua, análisis físico químico para el agua de consumo humano, análisis físico químico para aguas residuales, así como las solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación, muchos de estos servicios poseen buena frecuencia, otros sin embargo, son muy poco solicitados.
Método que utilizar	Se estarán realizando encuestas personales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes).
Fecha de trabajo	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 27 de julio al 31 de agosto del año en curso.
Realización	Estas encuestas estarán siendo aplicadas por el personal de atención al cliente de las distintas sucursales, así como personal de las áreas de Ingeniería, Hidrogeología, Sociales, el Centro de Documentación, Departamento de capacitación de la Dirección de RRHH y el Laboratorio.

a) Aspectos metodológicos

Objetivos específicos

- Describir y conocer la opinión que tienen nuestros ciudadanos clientes sobre todos los servicios que ofrecemos dentro de la institución de forma que podamos conocer la satisfacción de estos.
- Conocer la calidad del servicio prestado (algunas características cualitativas)
- Cumplir con los indicadores estipulados por el órgano rector

Para la institución, es fundamental brindar un producto y servicios de calidad, conformes con la filosofía institucional.

b) Población destino

Ciudadanos clientes que solicitan servicios, antes mencionados, en nuestras instalaciones, así como los representantes de empresas e instituciones, ubicados en el Distrito Nacional, los municipios y distrito municipales de la provincia Santo Domingo, excluyendo al municipio de Boca Chica.

c) Tamaño de la fuente de información (Muestra)

Para el mes de junio de 2021, se estiman unas 427 solicitudes para las oficinas pertenecientes a la Gerencia Norte-Este, por lo que la **muestra n1, servicios comerciales, 206 encuestas** distribuidas de la manera siguiente:

Cuadro 1

<i>Servicios Gestión Comercial</i>	Tamaño	Muestra
<i>Cambio de Nombre</i>	26	13
<i>Duplicado de factura</i>	195	93
<i>Descuento por mora</i>	12	6
<i>Acuerdo de pago</i>	143	68
<i>Cancelación de contratos por servicios</i>	34	17
<i>Activación de Contratos de Servicio</i>	17	9
<i>Z = nivel de confianza =</i>		95
<i>e = precisión o error =</i>		5

¹ La gerencia Noroeste-suroeste está en este momento en un proceso de transición y reorganización, por lo que la muestra usada en 2020 será la misma para dicha gerencia y sus oficinas hábiles: 59 y 65 para el servicio de cobro directo, esto a razón de que él área competente está también organizando el proceso estadístico de dicha gerencia.

Cuadro 2

<i>Oficinas comerciales</i> 2	Construcción de Acometidas residenciales	Cancelación de Contrato de Servicio	Activación de Contratos de Servicio	Cambio de nombre de Contrato	Acuerdos de Pago	Duplicado de Factura	Descuento de Mora Por Saldo	Cobros Directos
<i>Alcarrizos</i>	0	0	0	4	5	7	1	
<i>Conde</i>	0	0	0	2	2	2	0	
<i>Euclides</i>								
<i>Morillo</i>	2	4	0	9	10	11	2	65
<i>Las Américas</i>	0	10	9	7	50	78	6	
<i>Metacentro</i>	0	3	0	3	3	5	0	
<i>Sambil Gov.</i>	0	1	0	1	2	2	0	
<i>Villa Mella</i>	0	2	0	2	12	8	0	
<i>Total</i>	2	20	9	28	84	113	9	65

Muestra n2, correspondiente a los servicios de suministro de Agua Potable y recolección de aguas residuales a través de la red de alcantarillado: 767

<i>Servicios de Agua potable y Alcantarillado³</i>	Usuarios Activos		Muestra		
	Agua Potable	Alcantarillado	Agua Potable	Alcantarillado	
<i>Distribución por zona de influencia</i>					
<i>Suroeste</i>	103,277	54,570	87	137	224
<i>Noroeste</i>	122,236	58,309	104	146	250
<i>Este</i>	128,161	30,276	109	76	184
<i>Norte</i>	42,901	9,527	36	24	60
<i>Servicio: Abastecimiento de agua por tanque</i>					
<i>Servicios realizados</i>	56,586	N/A	48	N/A	48
<i>Total</i>	453,161	152,682	384	383	767
<i>Agua Potable n =</i>	384				
<i>Alcantarillado n =</i>	383				
<i>Z = nivel de confianza =</i>	95				
<i>e = precisión o error =</i>	5				

² En la gerencia noroeste-suroeste, actualmente sólo están funcionando las oficinas de la Euclides Morillo, Los Alcarizos, el Conde y el Punto Gob

³ Las áreas que prestan este servicio son: la Dirección de Operaciones y la Dirección Social con su división de Abastecimiento de agua por tanques

Muestra n3 Otros servicios: 75**Otros Servicios****Cantidad de encuestas**

<i>Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario, así como de la aprobación de la construcción de pozos y filtrantes, construcción de acometidas para proyectos y residenciales⁴</i>	30
<i>Permisos para la perforación de pozos y filtrantes⁵</i>	30
<i>Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua</i>	10
<i>Análisis Físico Químico para Agua de Consumo Humano</i>	5
<i>Total</i>	75

Aquellos servicios que no reflejaron una frecuencia importante durante el lapso, en el que levantamos la información se optará por aplicar el 100%, en el momento de solicitar el servicio.

Servicios con muy baja frecuencia

<i>Solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación⁶</i>	100%
<i>Charlas Educativas⁷</i>	100%
<i>Recepción de sistemas de producción de Agua Potable y Saneamiento</i>	100%
<i>Instalación de medidor en sistema de Pozos para Proyectos</i>	100%
<i>Instalación de Medidor</i>	100%
<i>Cursos técnicos para Fontanería</i>	100%
<i>Pasantías</i>	100%
<i>Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos</i>	100%
<i>Análisis Físico Químico para Aguas Residuales</i>	100%

⁴ Aunque el promedio de solicitudes es de 26 por tratarse de varios servicios, para esta dirección, se aplicaran 30 de las solicitudes que lleguen para los distintos servicios que ofrecen, ajustados para que la muestra se ajuste a la distribución t de student.

⁵ Se aplicarán 30 de las solicitudes que lleguen para los distintos servicios que ofrecen, ajustados para que la muestra se ajuste a la distribución t de student.

⁶ Para el mes de junio el número de solicitudes se estima descenderá, por lo que se debe aplicar un 100%

⁷ Fruto de la pandemia de COVID-19, las áreas responsables de estos servicios están en un proceso de actualización para poder impartir las charlas de forma virtual.

Niveles de inferencia

Los resultados permiten ser generalizados según los objetivos plasmados.

a) Aplicación del instrumento

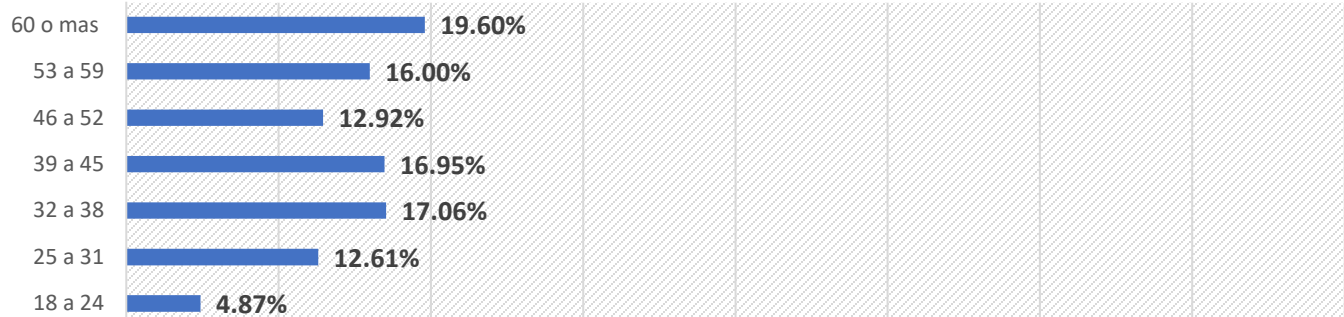
La aplicación de los instrumentos se realizará en nuestras oficinas comerciales, así como el Laboratorio, el CENDOC, las Direcciones de Ingeniería e Hidrogeología y Medio Ambiente además de la Dirección Social y RRHH. Así como la página web institucional, WhatsApp y correos dirigidos a clientes que posean el medio de comunicación.

a) Procesamiento de datos (Realización)

La encuesta será enviada al Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, donde será tabulada, registrada para los fines de análisis y evaluación.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

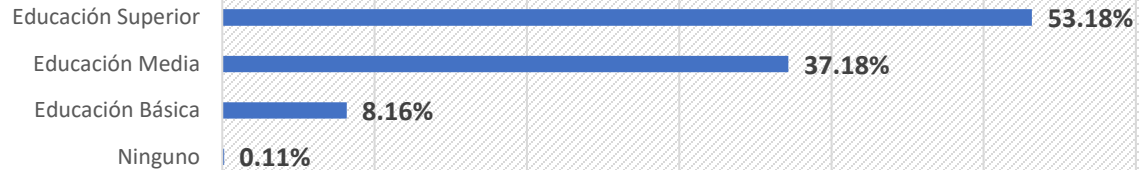
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



Genero



Formación Académica



Estatus Laboral



0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00% 80.00%

Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

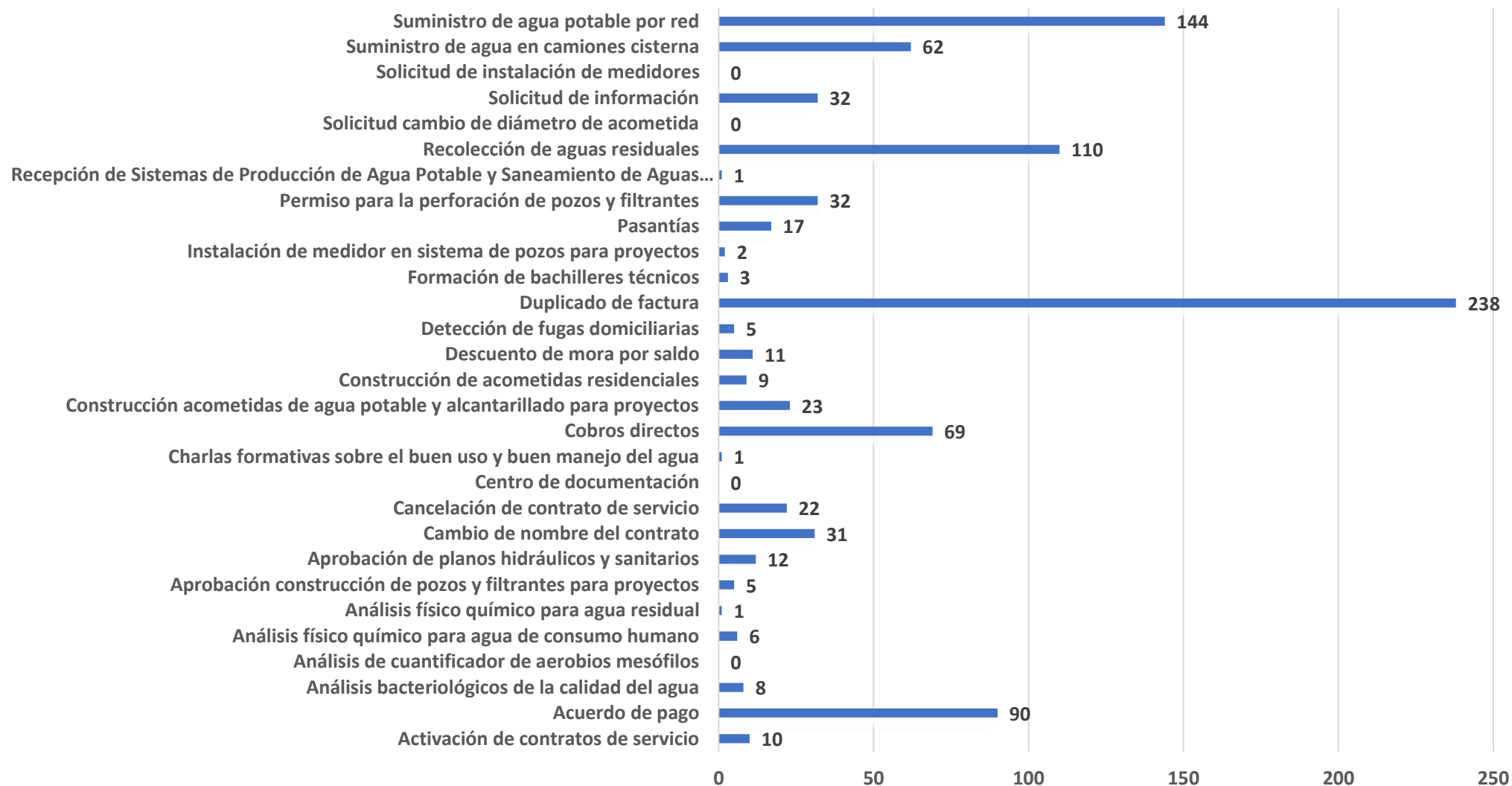


CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

- Satisfecho (7-10)
- Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho (5-6)
- Insatisfecho (0-4)

P1 ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



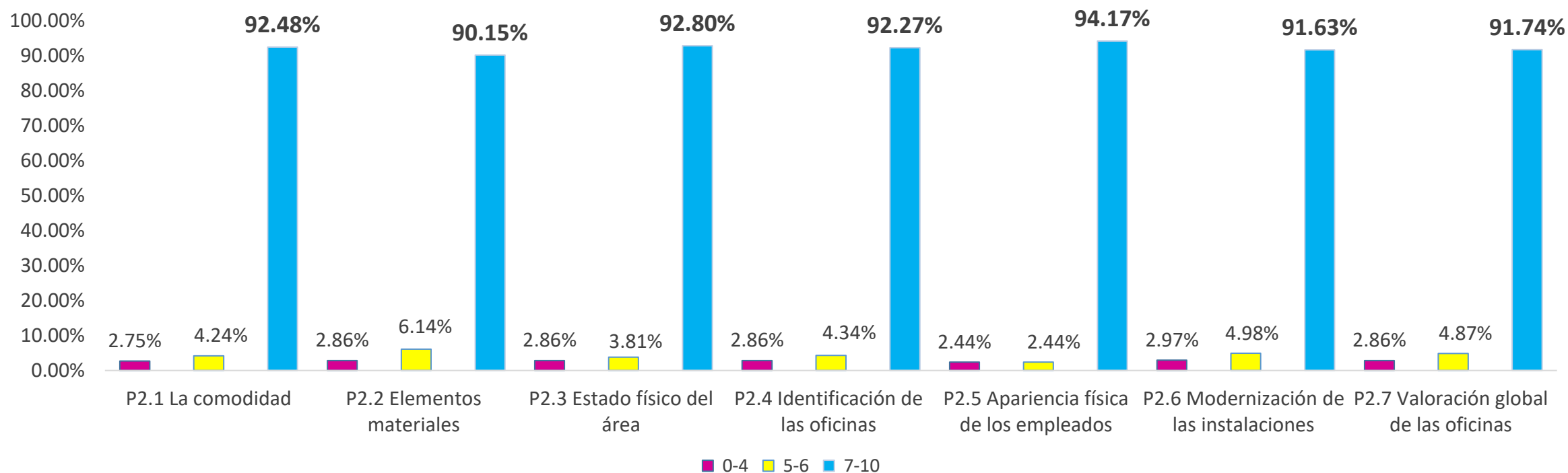
Base: 98% de la muestra, éste gráfico no contiene las encuestas en la que no se eligió un servicio.

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted?

Promedio **92.3%**

Valoración de los Elementos Tangibles

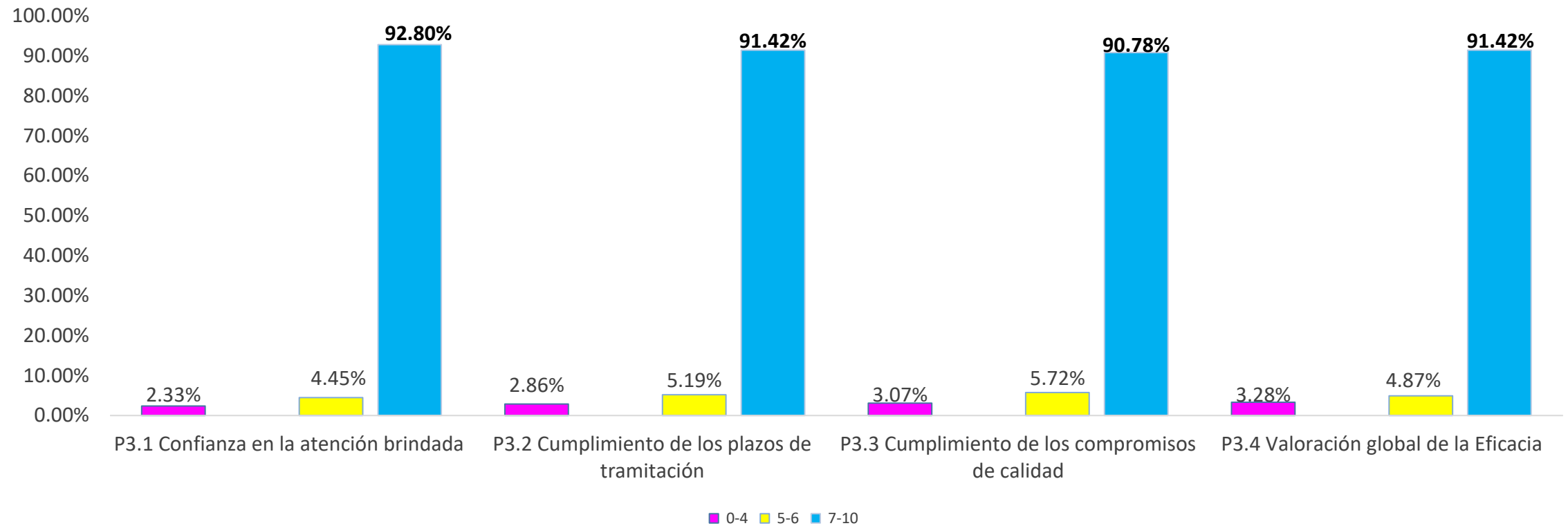


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?

Promedio **91.7%**

Valoración de la Fiabilidad

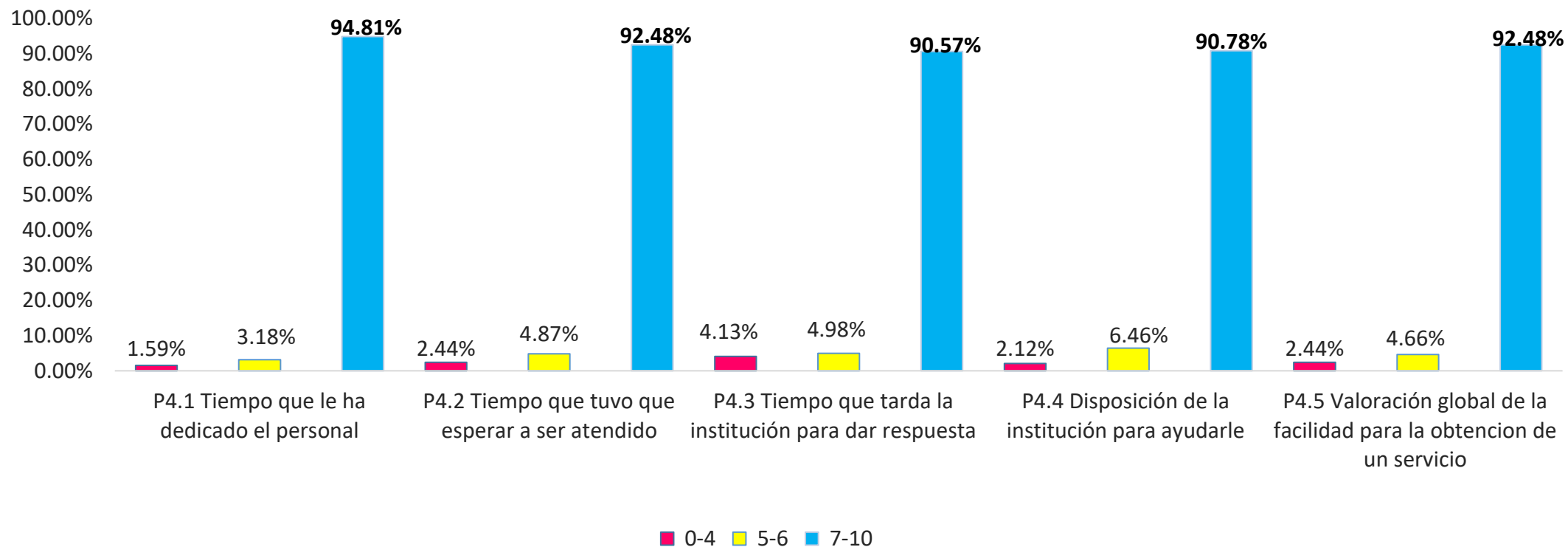


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?

Promedio **92.2%**

Valoración Capacidad de Respuesta

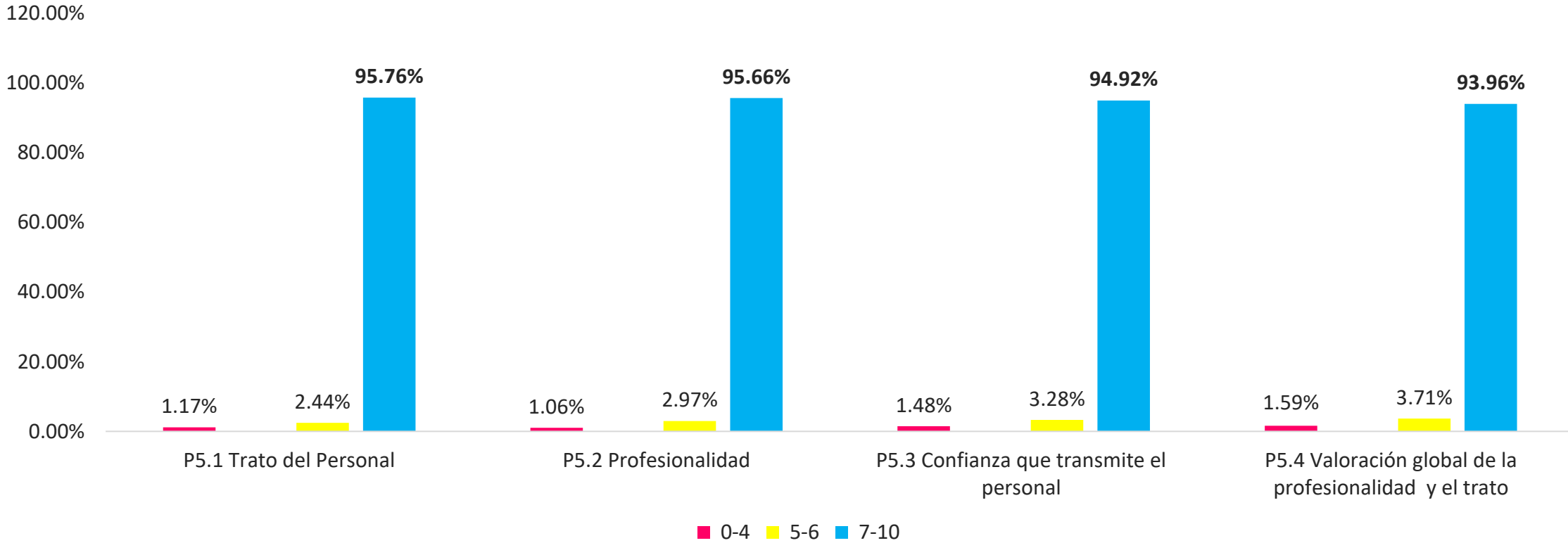


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

¿Cómo valora usted?

Promedio **95.4%**

Valoración Seguridad

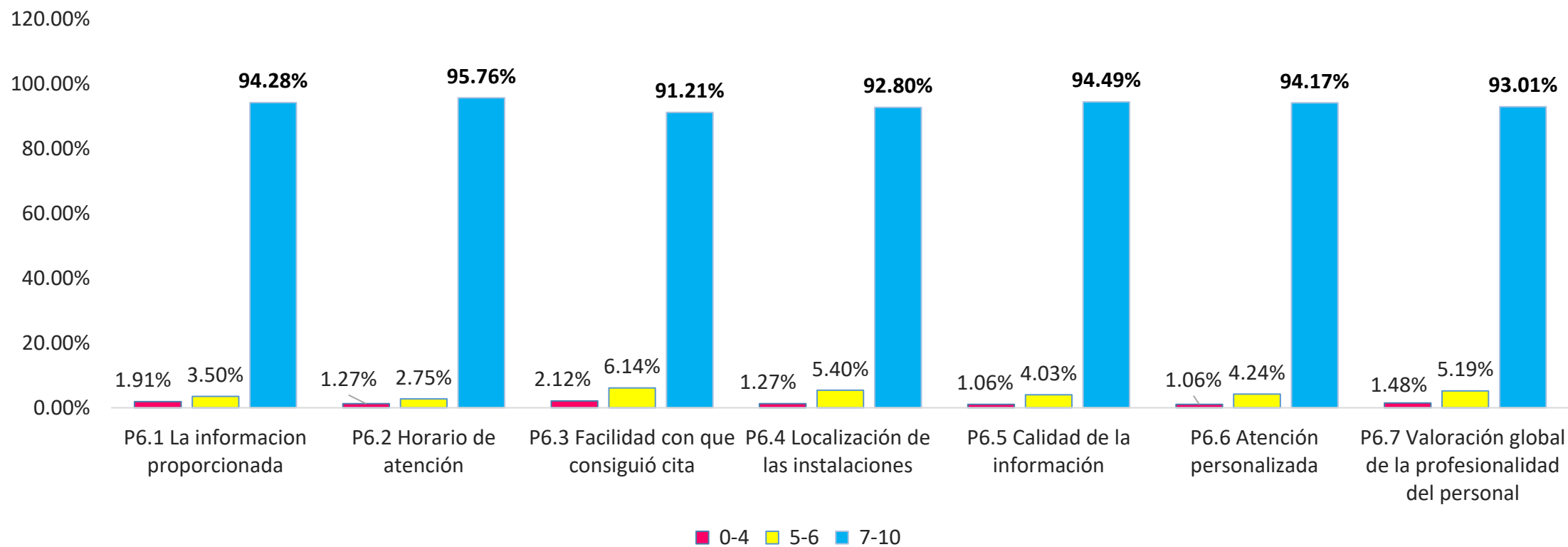


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

Promedio **93.8%**

¿Cómo valora usted?

Valoración Empatía



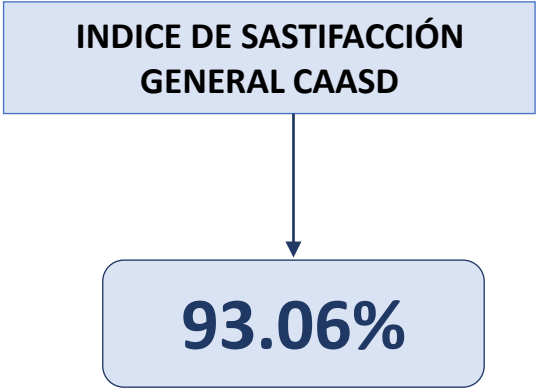
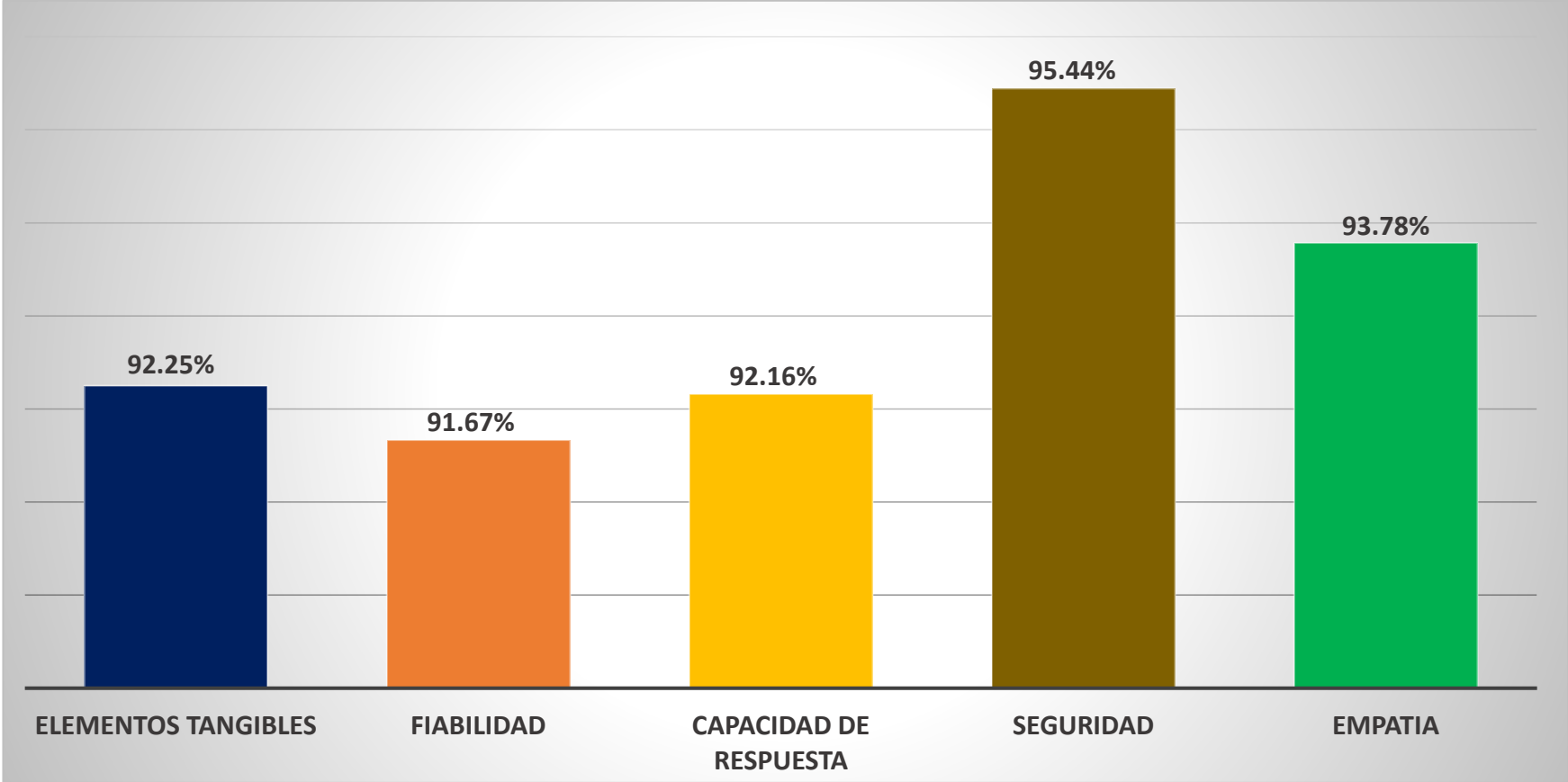
Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)



**CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO**

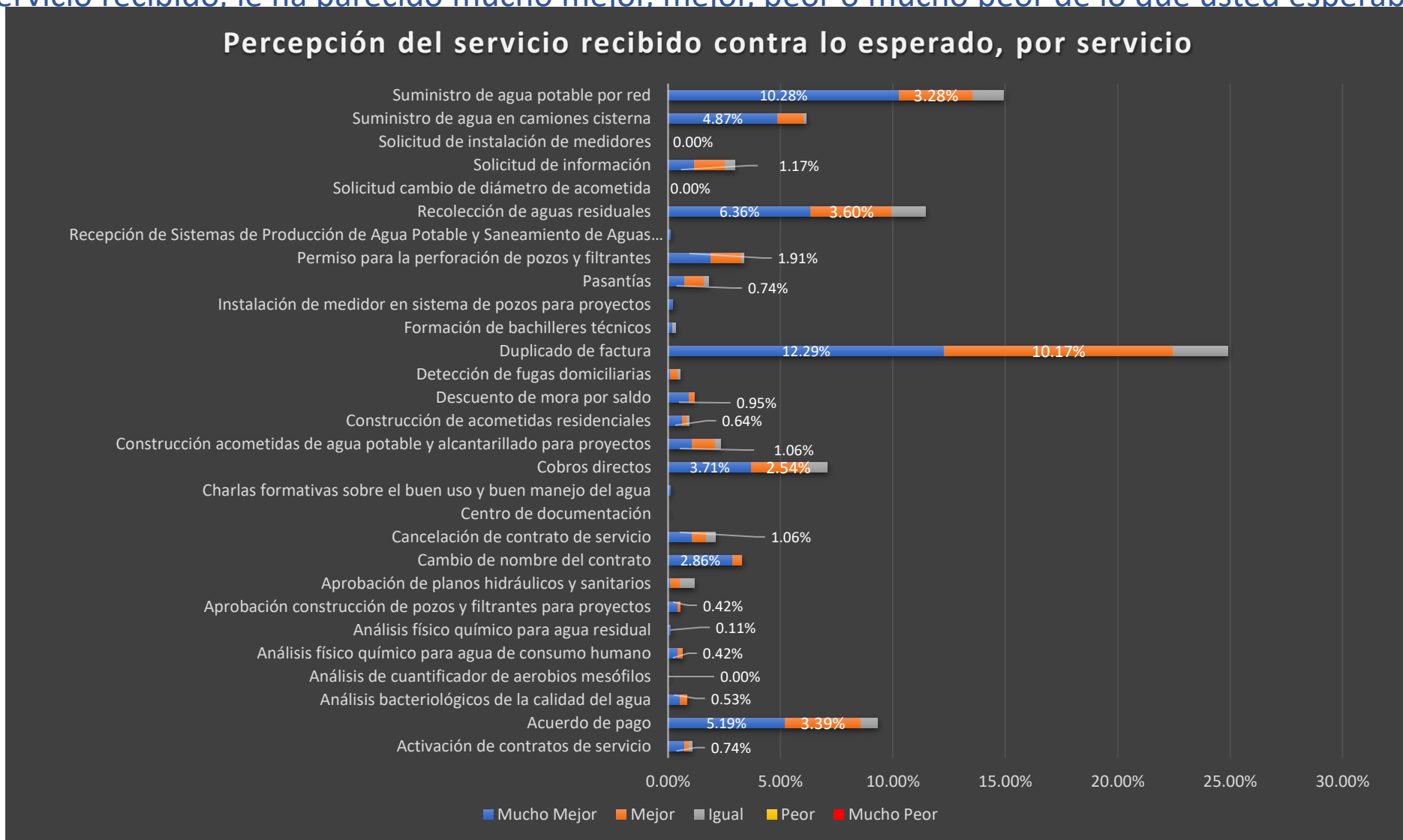
SATISFACCIÓN GENERAL
DEL SERVICIO RECIBIDO
VS EL ESPERADO

VALORACIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

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



Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

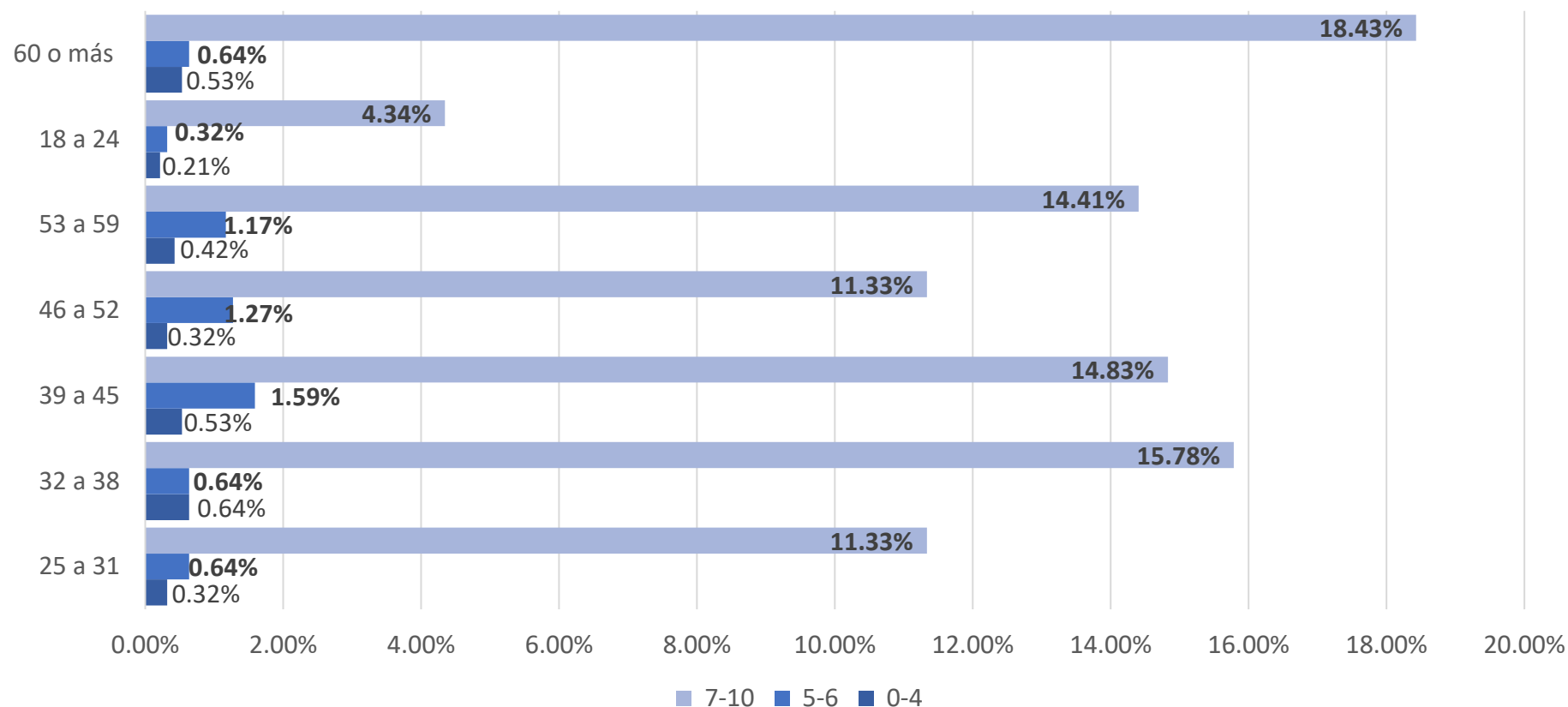


**CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO**

ADECUACIÓN DE LOS
SERVICIOS A LAS
NECESIDADES

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades? (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Satisfacción acorde con las necesidades por rango de edad

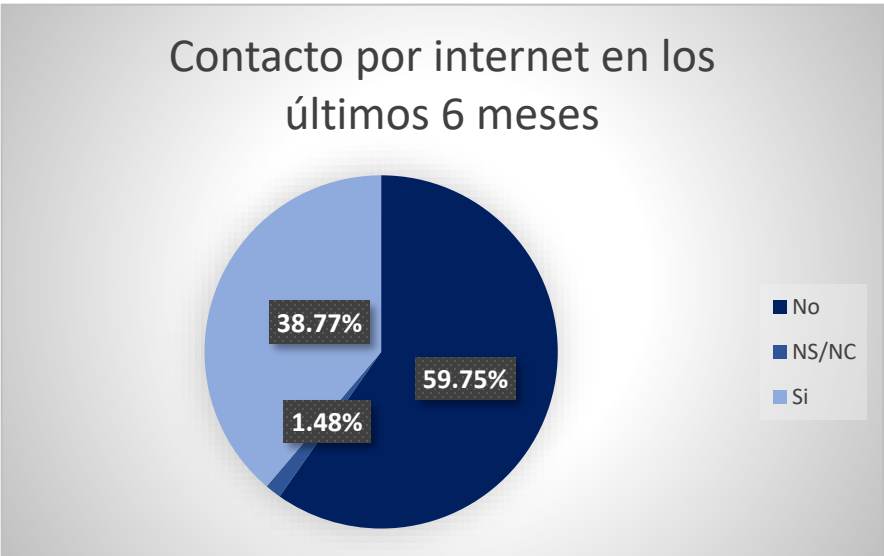


Nota: Cálculo sobre la base del 100% de la muestra, el gráfico no contiene las respuestas correspondientes a no sabe (NS) o no contesta (NC)

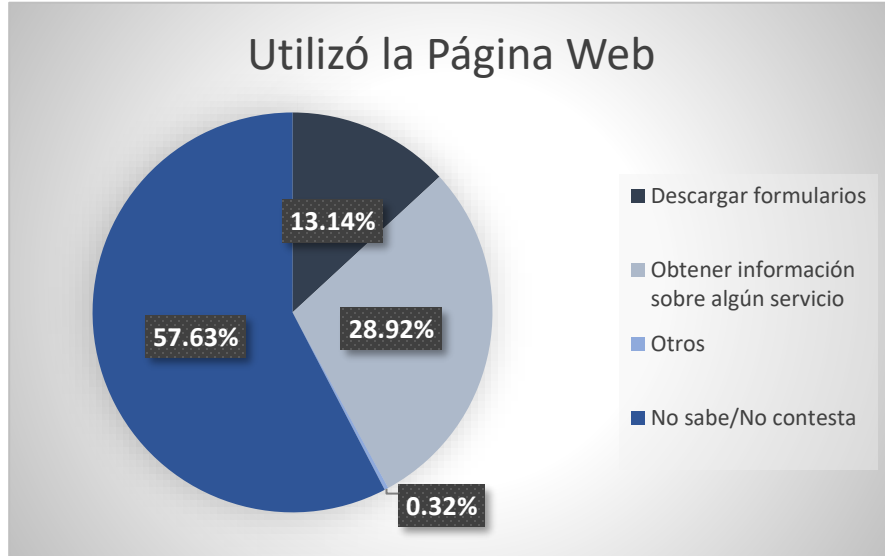


**CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO**

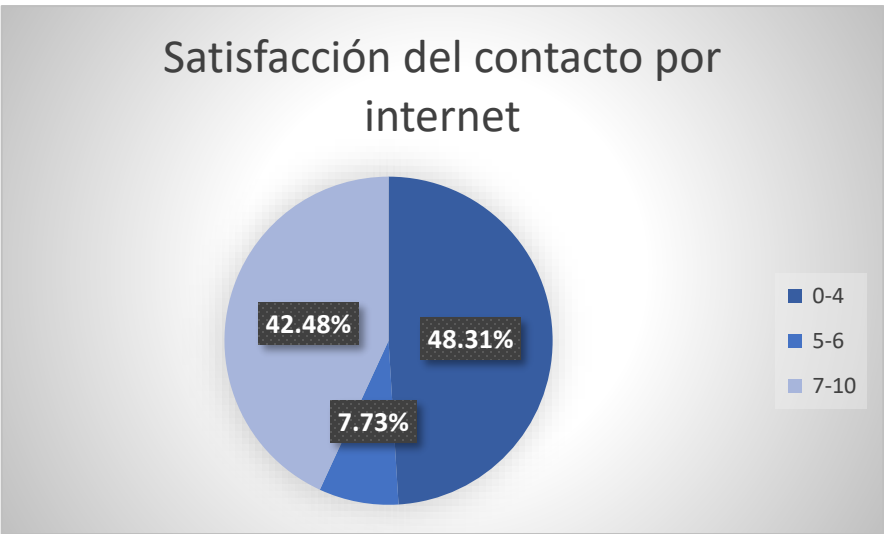
CONTACTO CON LA
INSTITUCIÓN



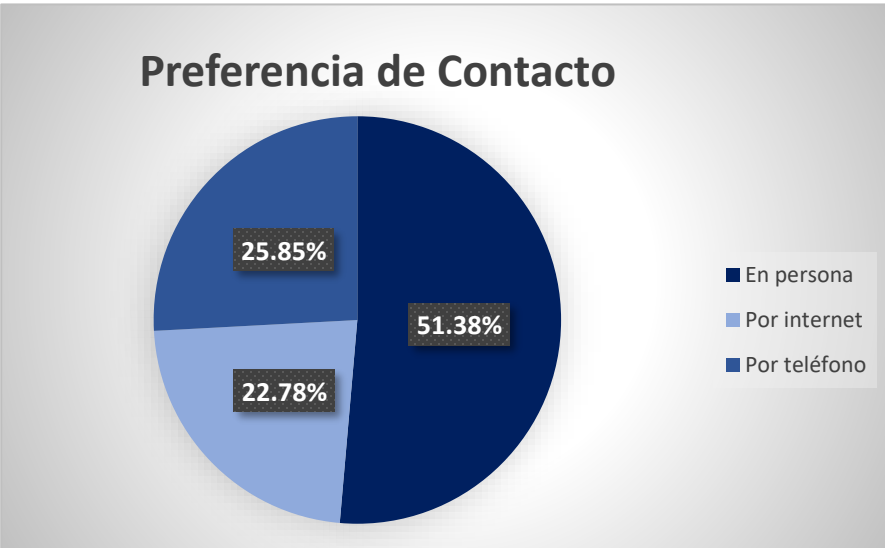
Base: 100% de la muestra



Base: 100% de la muestra



Base 100% de la muestra, no contiene las respuestas no sabe (NS) o no contesta (NC)



Base 100% de la muestra, no contiene las respuestas no sabe (NS) o no contesta (NC)