

Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los servicios de **CORAAMOCA** 2023.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	11
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	18
PLAN DE ACCIÓN	29

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, como es el caso de CORAAMOCA, en el 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 por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca en mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados presencial durante el segundo trimestre 2023.

FICHA TÉCNICA

- Población:** 41,239 Usuarios registrados en el sistema CORAAMOCA.
- ÁMBITO:** Las encuestas se aplicaron a los ciudadanos clientes bajo la jurisdicción de CORAAMOCA en la Provincia Espailat.
- MUESTRA:** Definir la muestra, 400 clientes (con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50), se aplicaron 390 usuarios y usuarios institucionales 10.
- MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta personal e institucional.
- FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Fecha del trabajo de campo (12/06/23-17/06/23).
- RESPONSABLES:** Dirección de Calidad.

Servicios presenciales.

<i>Pago de agua.</i>	347
<i>formación y/o capacitación en el uso inteligente de agua potable y saneamiento.</i>	12
<i>Reintegro del servicio.</i>	6
<i>Suministro de agua con camiones cisterna.</i>	17
<i>Limpieza de redes / acometidas de aguas residuales por obstrucción</i>	8

Servicios presenciales usuarios institucionales.

<i>Pago de agua.</i>	10
----------------------	----

NOTA: Las encuestas fueron aplicadas por un personal seleccionado independiente de los servicios (imparcial), bajo la supervisión de la dirección de planificación y desarrollo. Las encuestas virtuales no se realizaron porque no se completaron solicitudes por esta vía.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

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).



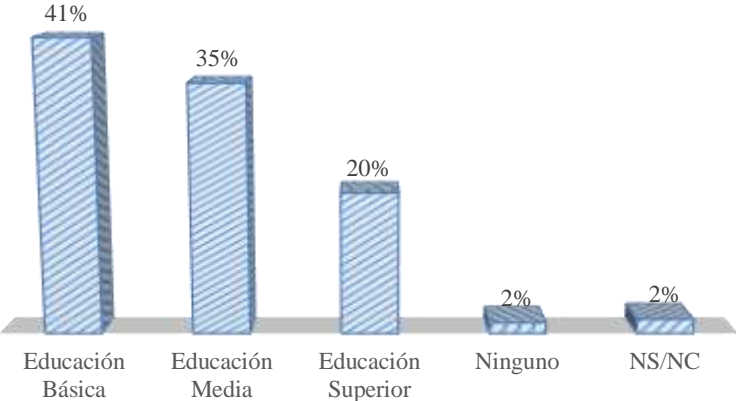
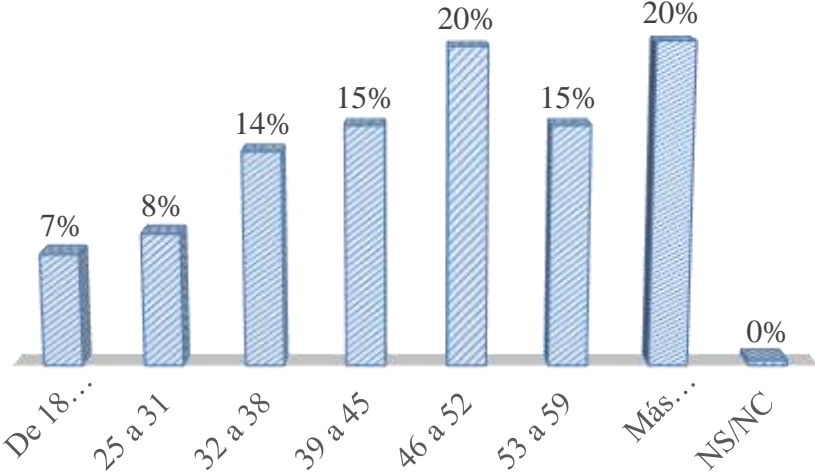
Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

Perfil del encuestado

Porcentaje de respuesta

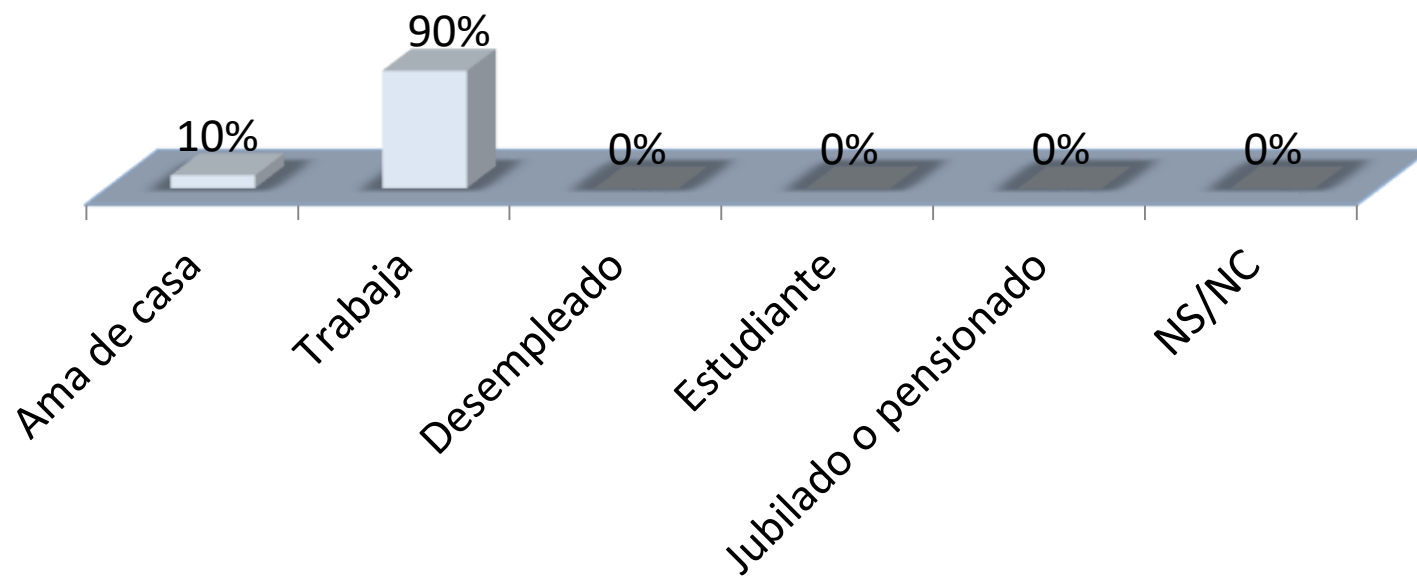
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Último grado de estudio alcanzado

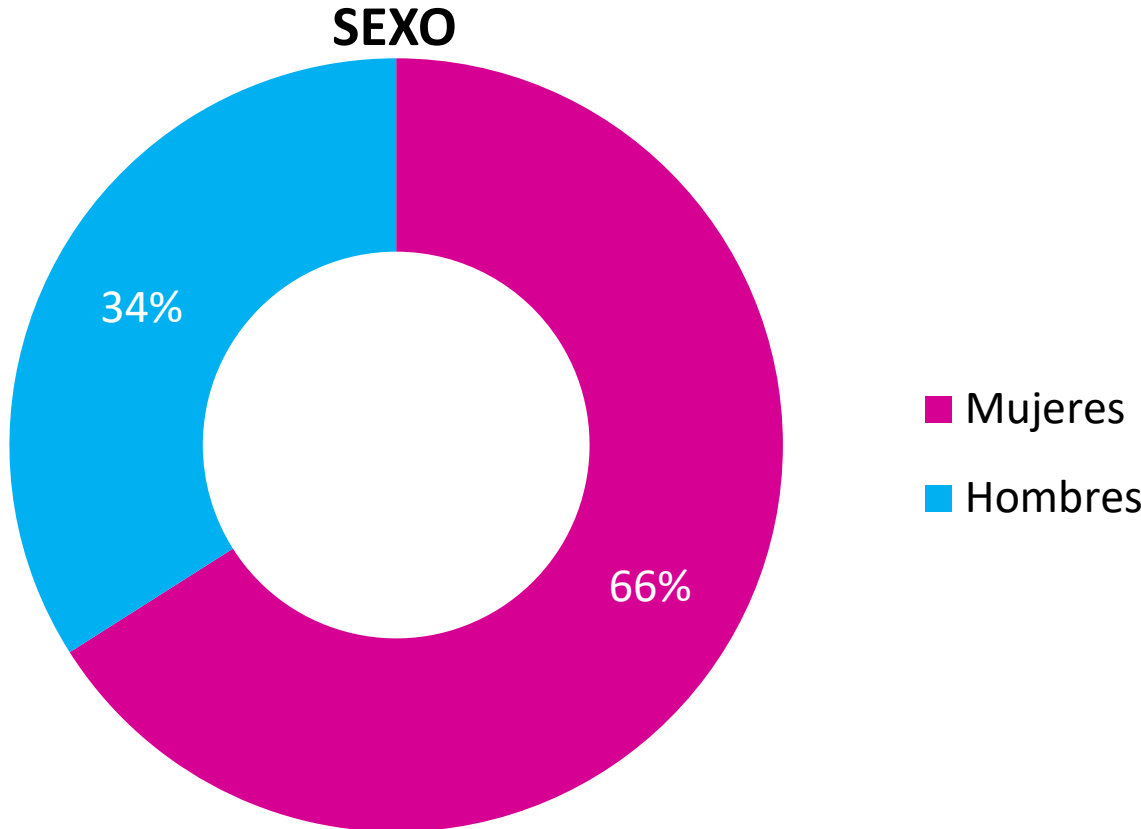


Perfil del encuestado

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

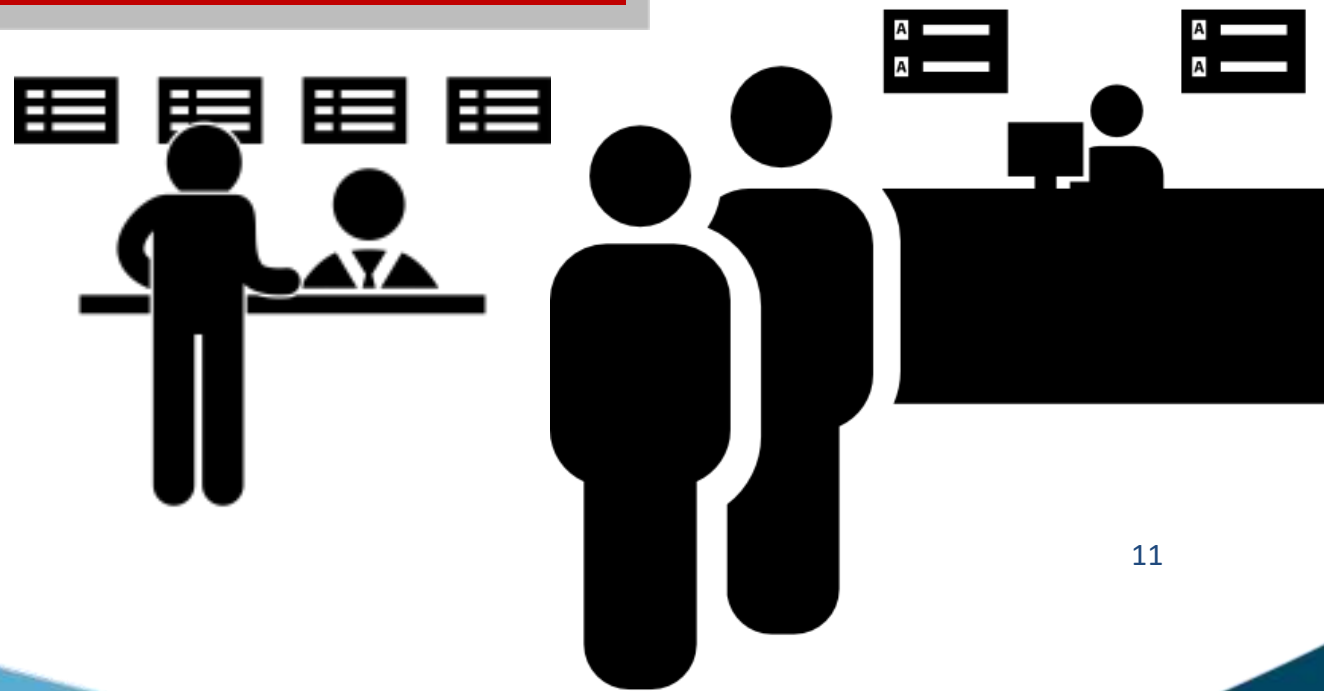


Perfil del encuestado

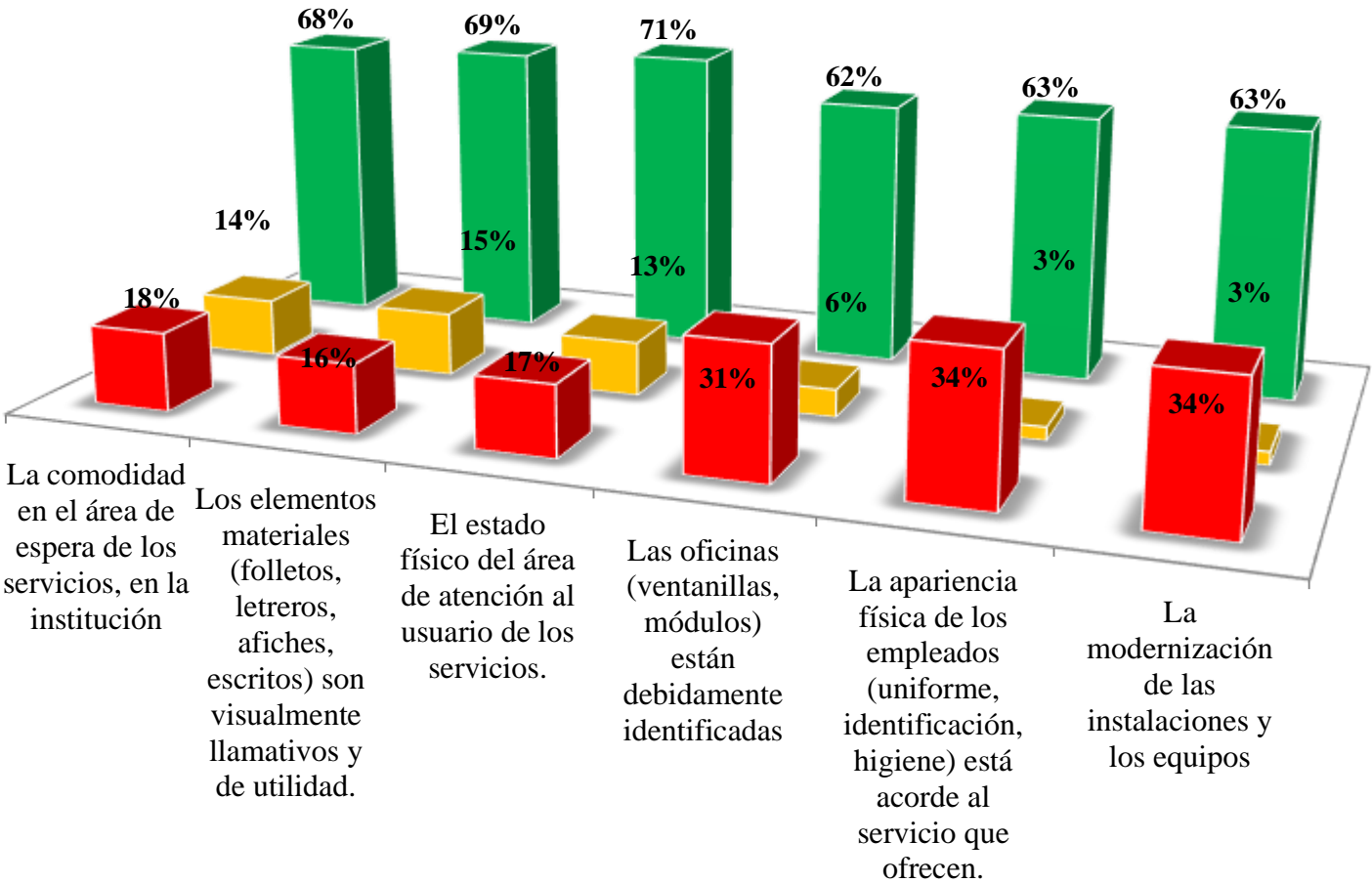


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos a usuarios de manera presencial.



ELEMENTOS TANGIBLES

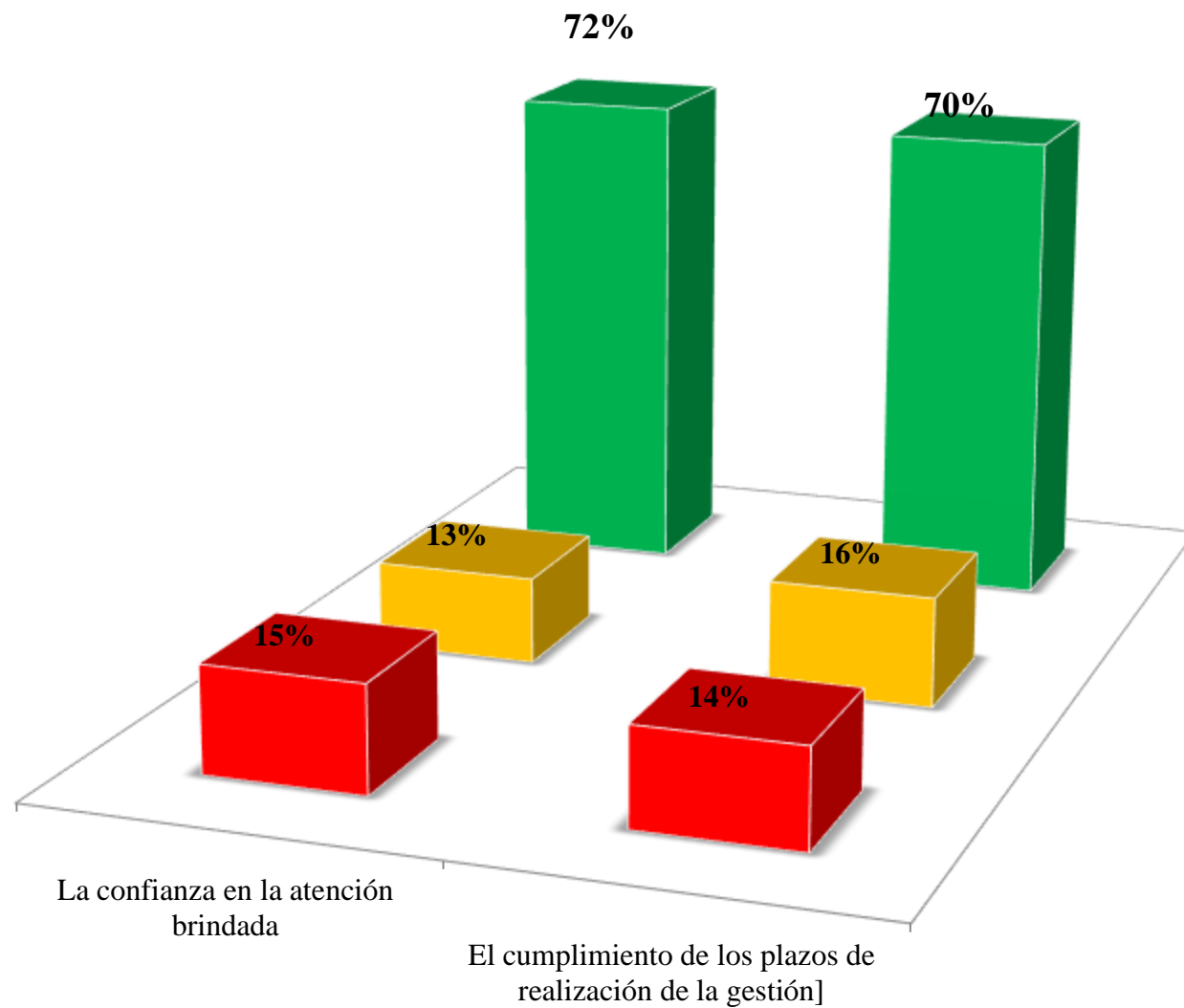


Promedio de satisfacción

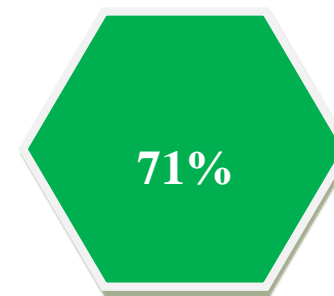


- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho

FIABILIDAD

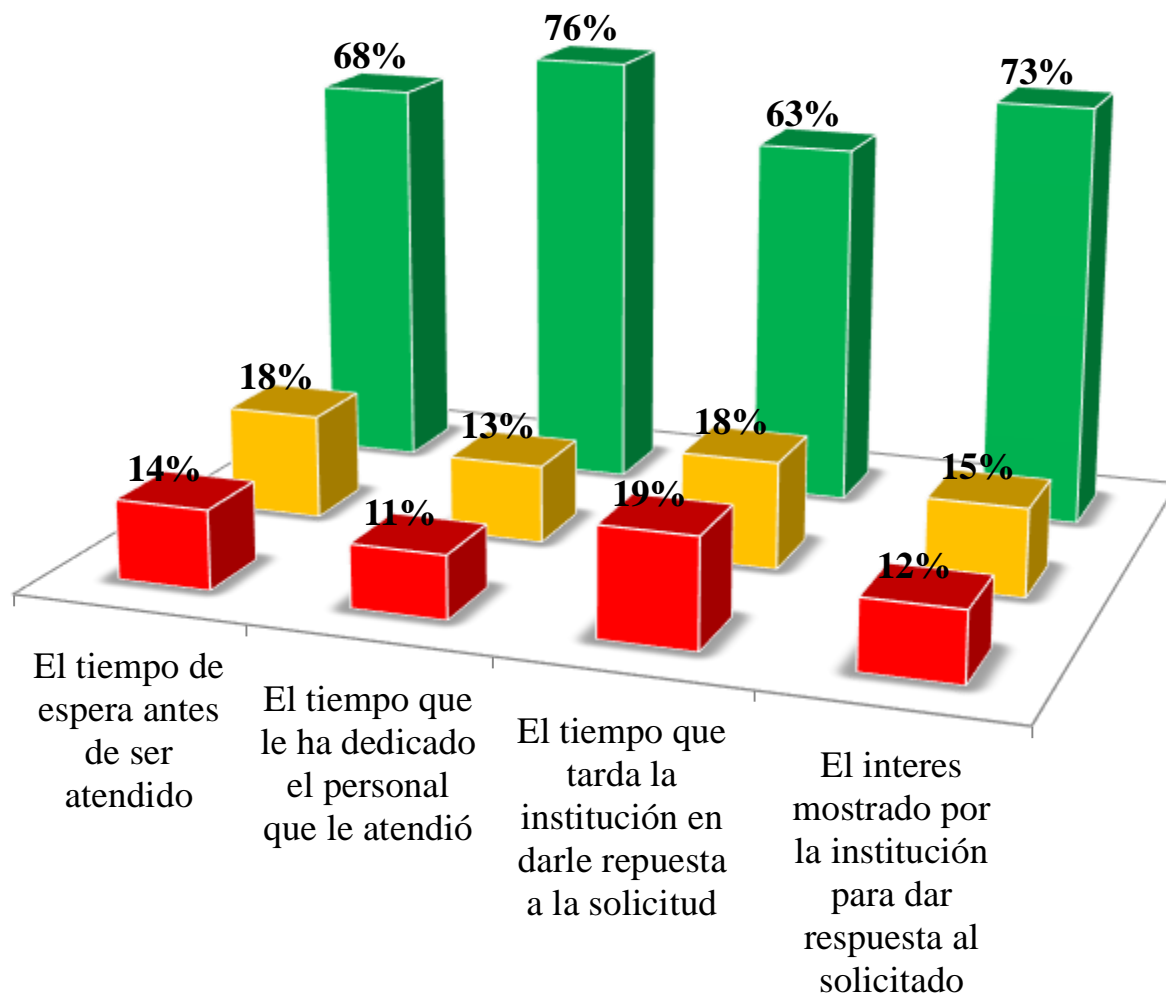


Promedio de satisfacción



- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho

CAPACIDAD DE RESPUESTA

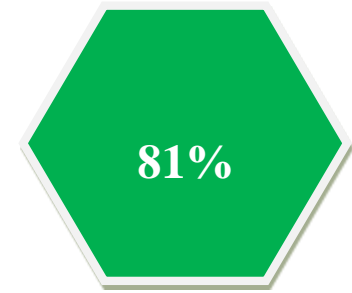
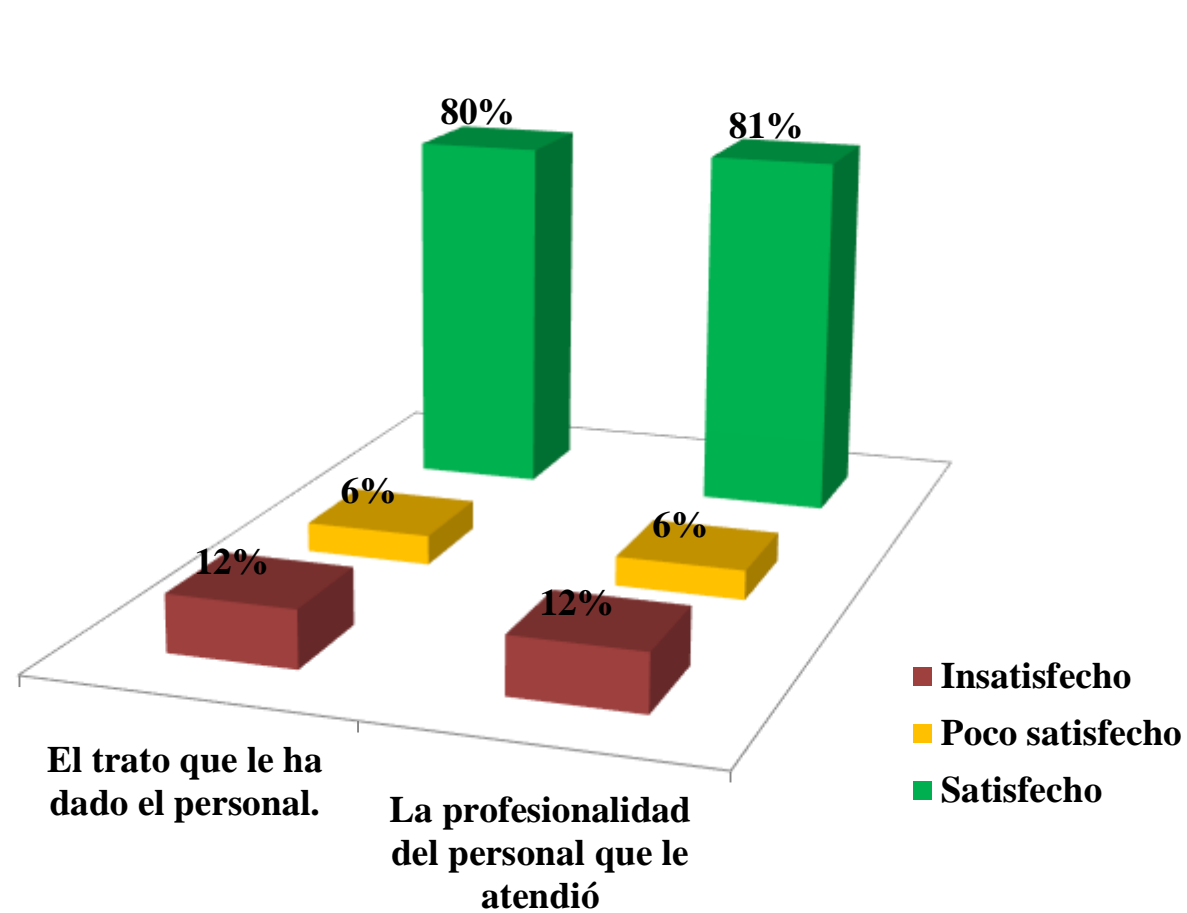


Promedio de satisfacción



- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho

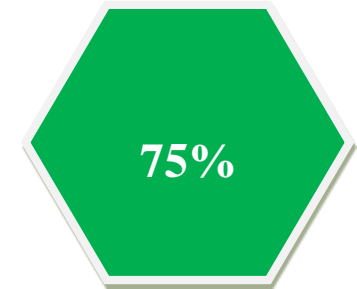
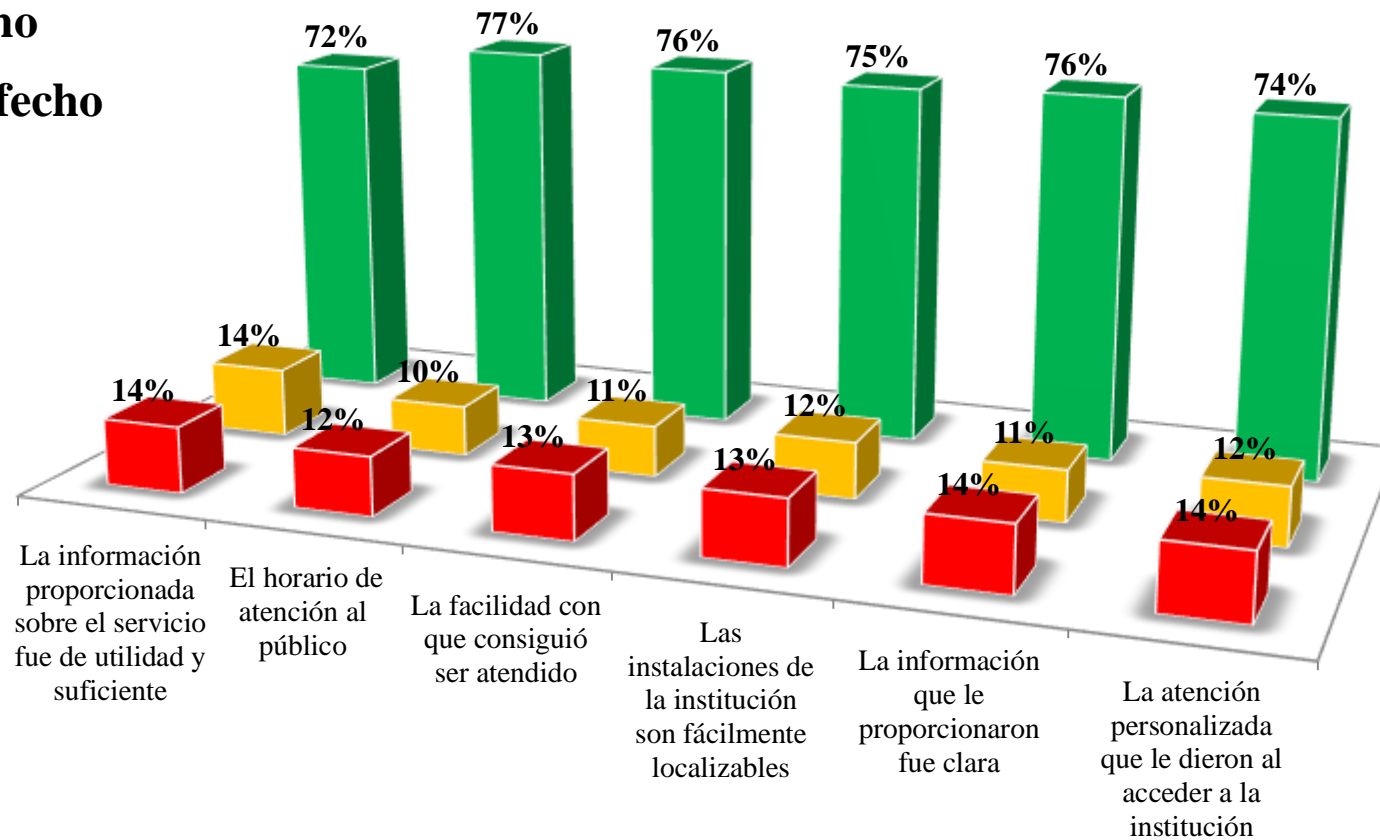
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción

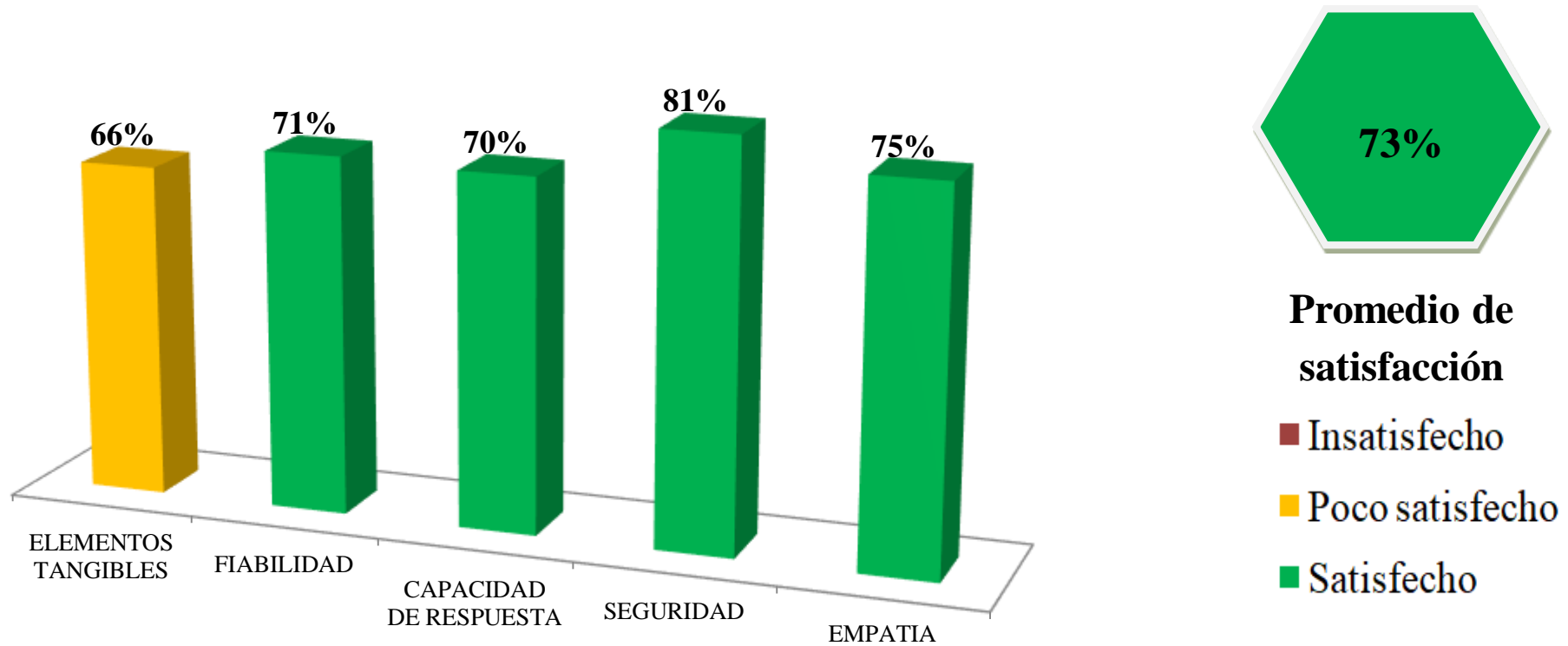
DIMENSIÓN: EMPATÍA

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho



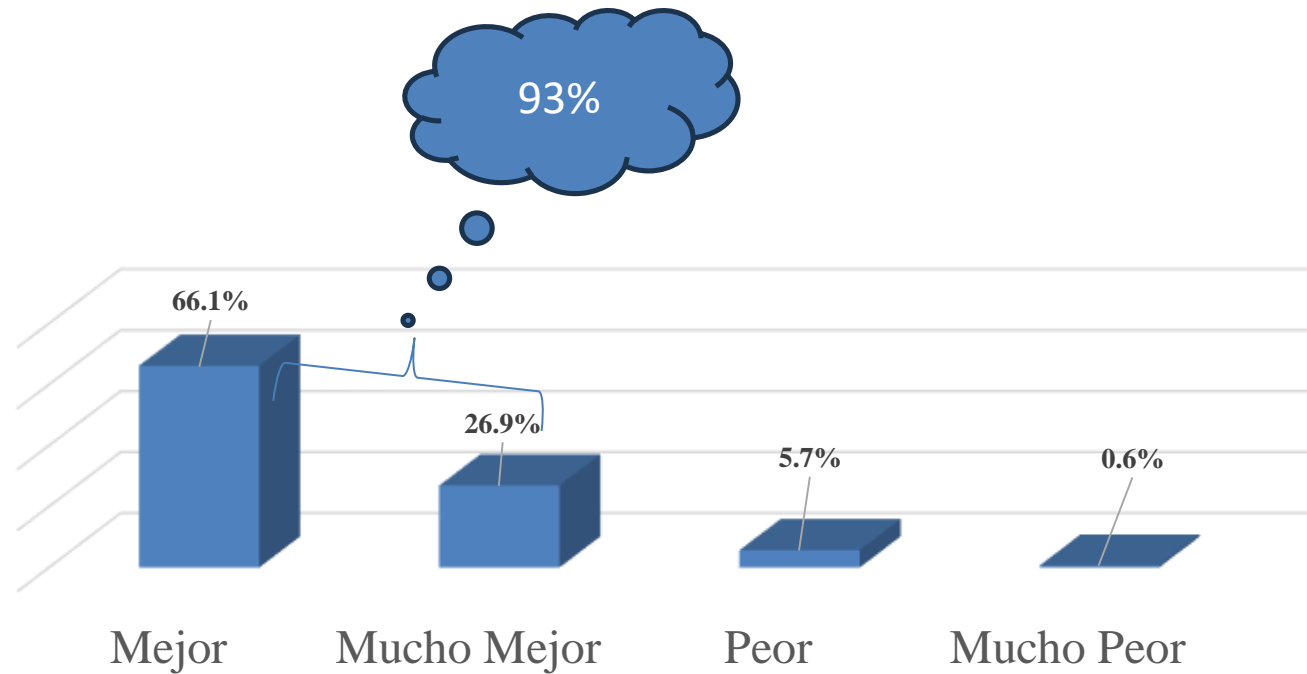
Promedio de satisfacción

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (USUARIOS)



SERVICIO ESPERADO

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



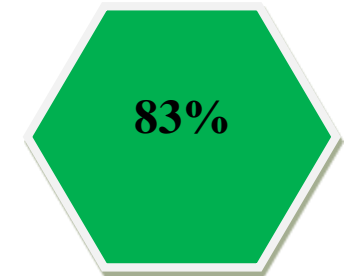
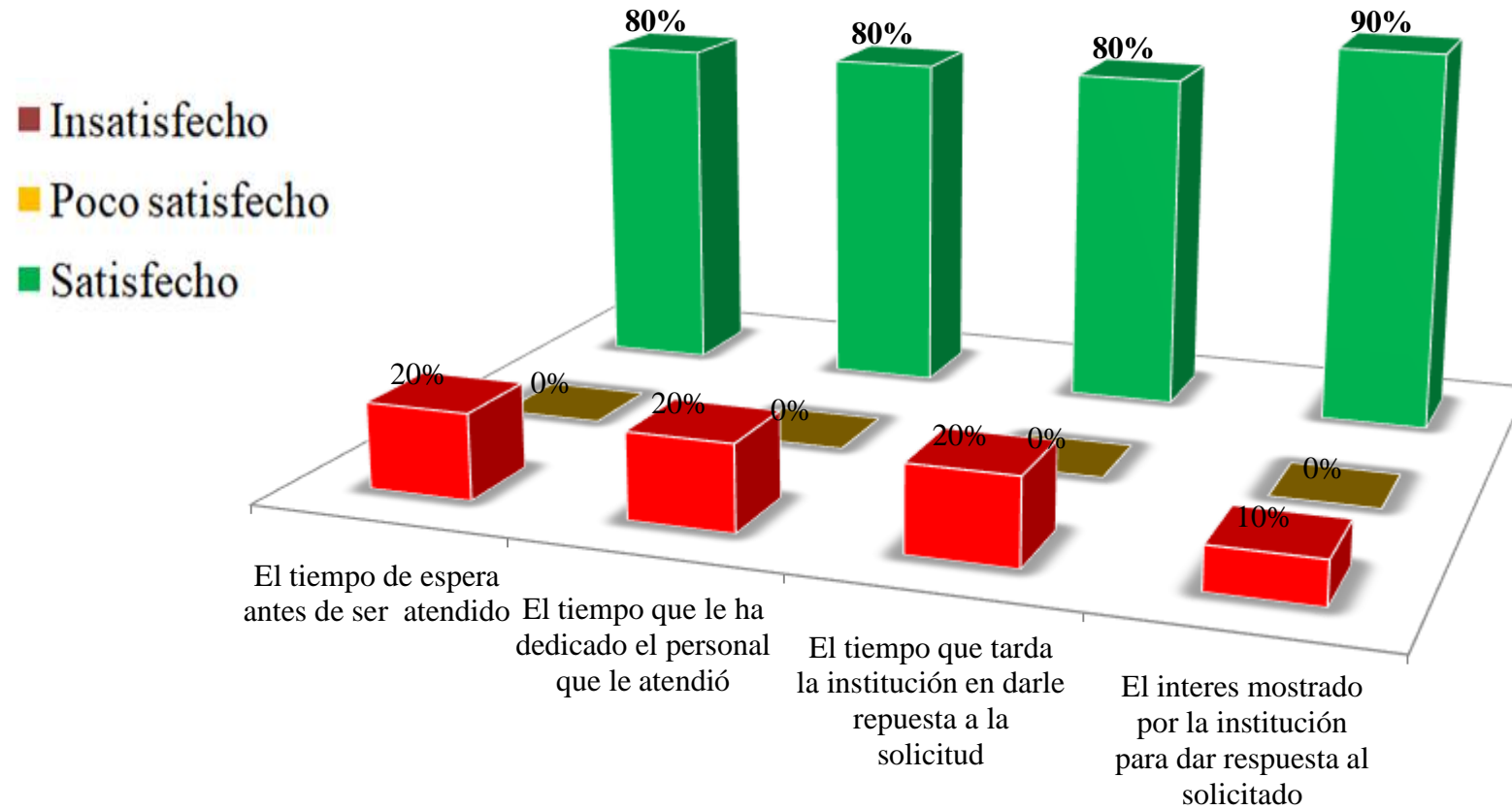
El 93% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

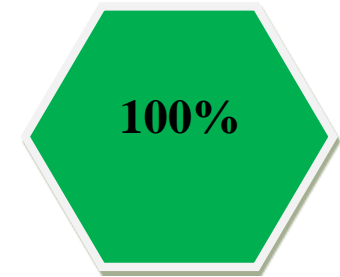
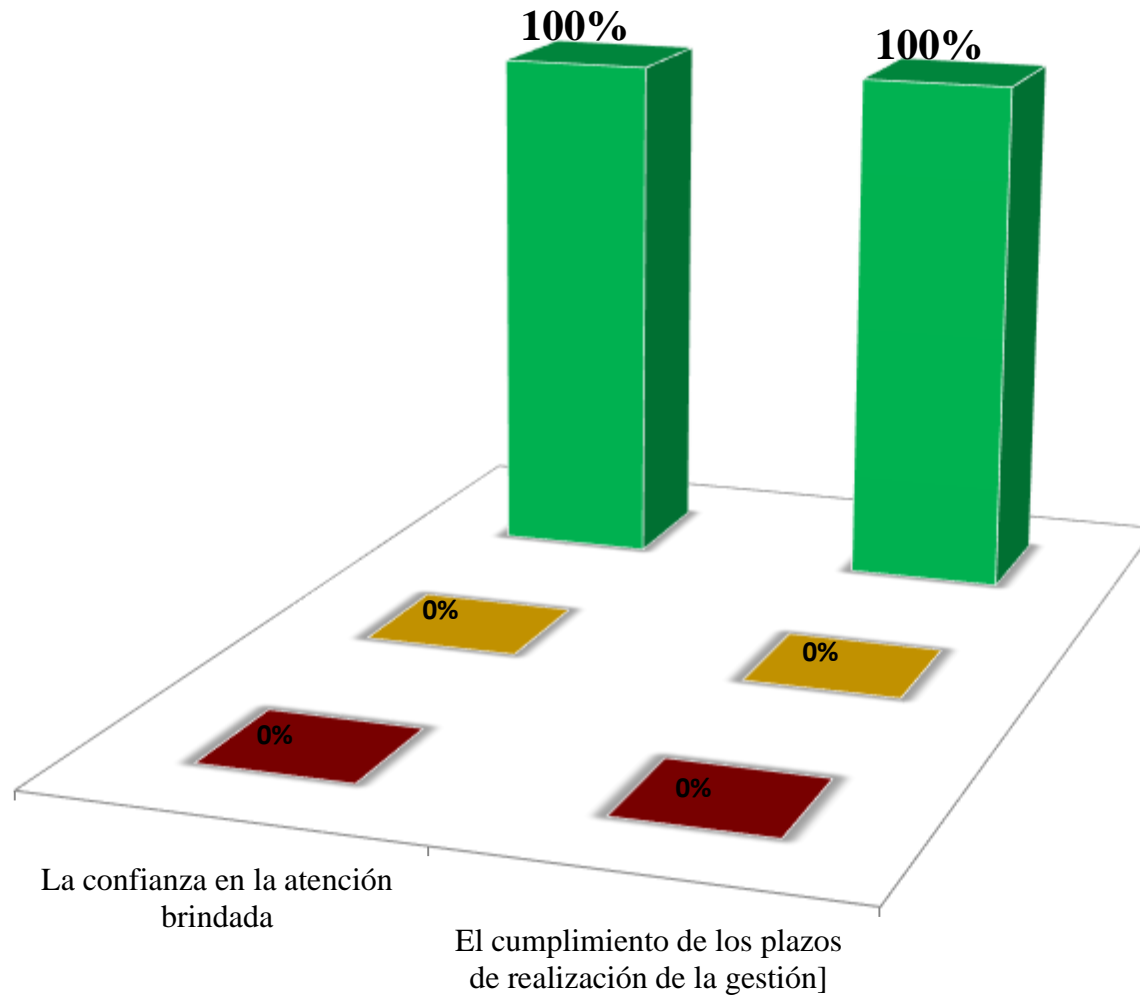


CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción

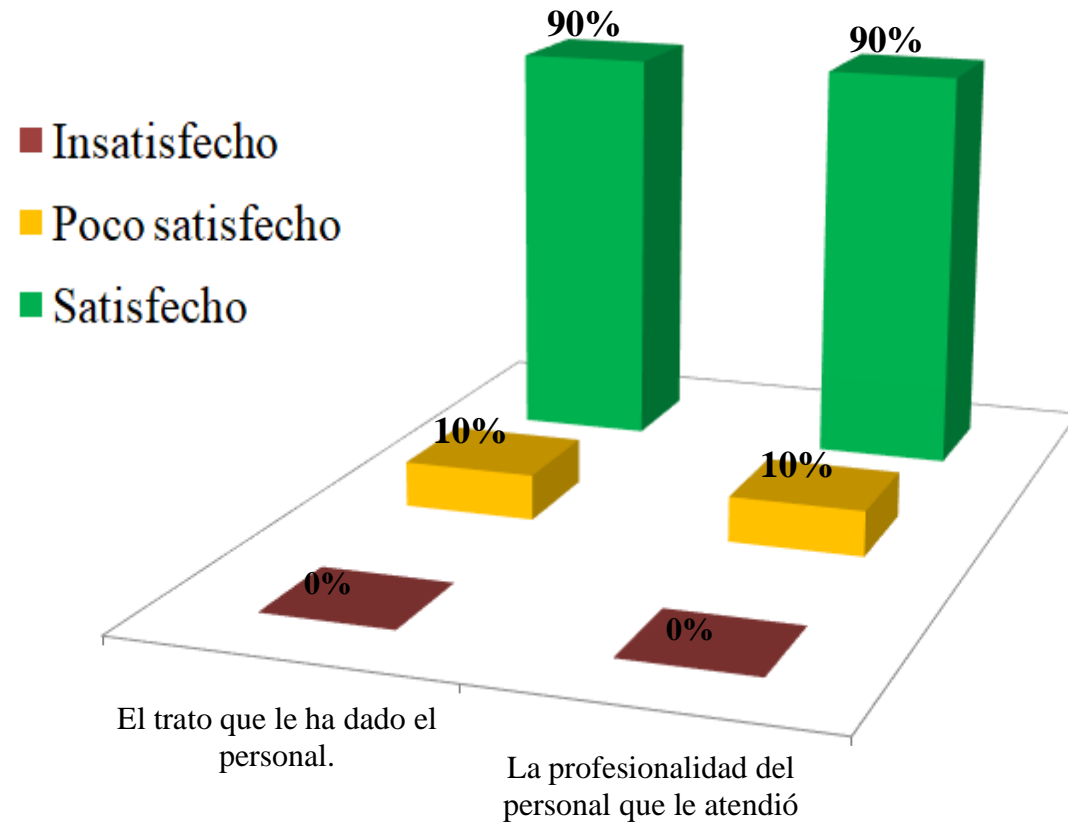
FIABILIDAD



Promedio de satisfacción

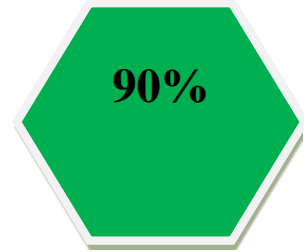
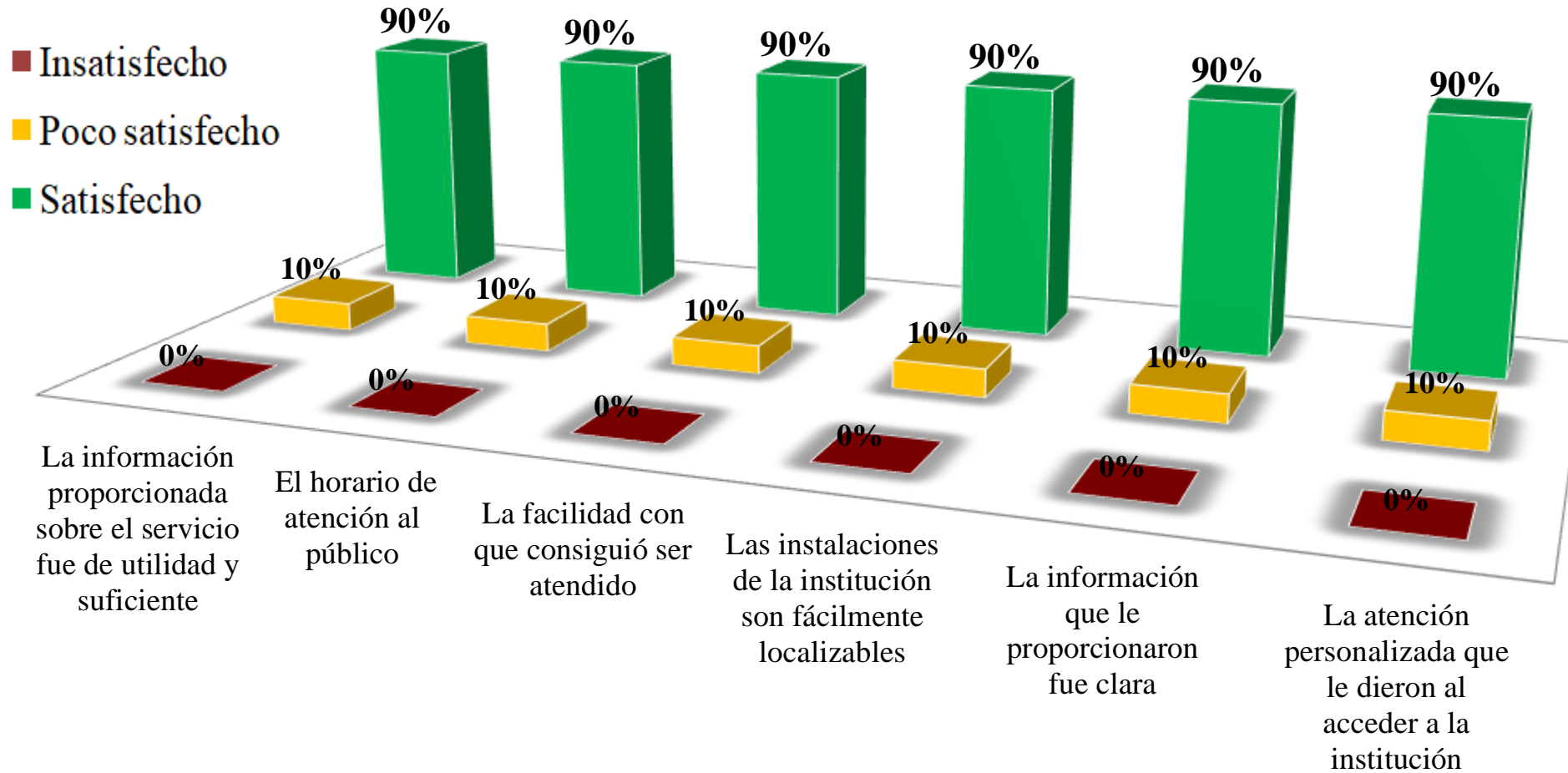
- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho

EMPATIA



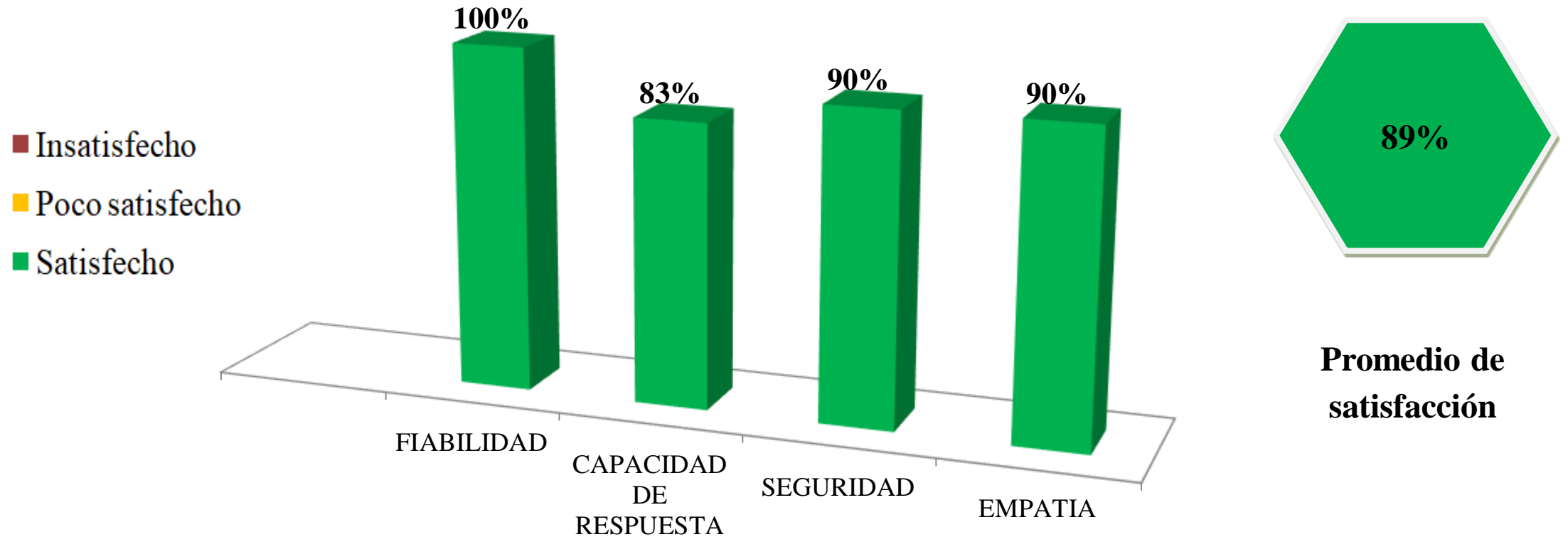
Promedio de satisfacción

SEGURIDAD



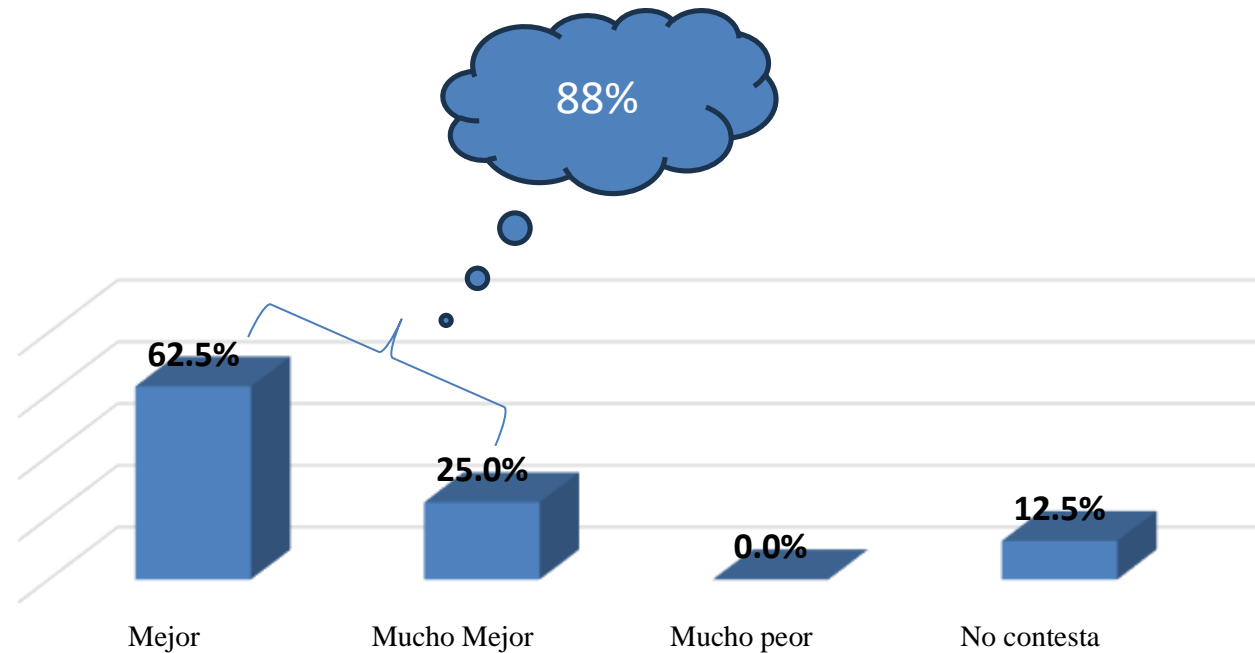
Promedio de satisfacción

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS INSTITUCIONALES)



SERVICIO ESPERADO

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



El 88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

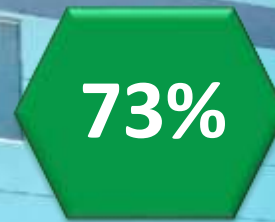


CORAAMOCA

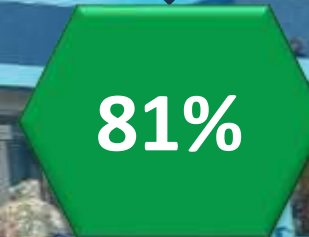
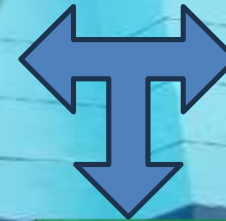
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL

USUARIOS



USUARIOS
INSTITUCIONALES



Promedio de
satisfacción

Expectativa de los Usuarios: lo esperado vs. lo recibido



CORAAMOCA 2023.



PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN CORAAMOCA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	El estado físico tanto en infraestructura como personal del área de servicio al cliente	Modernización tanto de las instalaciones, equipos y presencia del personal.	Jul-23	septiembre 2024	Servicios Generales
Servicios presenciales (a Usuarios)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión y la atención brindada	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y la capacitación del personal en el área de servicios	Jul-23	Septiembre 2023	Servicio al cliente

PLAN DE ACCIÓN CORAAMOCA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Tiempo en dar respuesta al usuario	Eficientizar el tiempo en dar respuesta al usuario y la calidad del servicio brindado	jul-23	diciembre 2023	Servicio al cliente
Servicios presenciales (a Usuarios)	Seguridad	Profesionalidad del personal	Capacitar al personal para brindar un servicio con empatía y de calidad	Jul-23	Diciembre 2023	Recursos Humanos

PLAN DE ACCIÓN CORAAMOCA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Proporcionar al cliente un trato personalizado para cumplir con las expectativas de sus necesidades tanto en acceso a la Institución como proporcionar informaciones claras	Capacitación al personal de servicio al cliente para aprender la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos	jul-23	diciembre 2023	Recursos Humanos