



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
Departamento de Formulación, Monitoreo y evaluación de Planes
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios

“Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de CORAASAN”



Lic. Pablo Pichardo

Depto. Form. Mon. Y Evaluación P.P.P.

Dirección Planificación y Desarrollo



ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- FICHA TÉCNICA
- METODOLOGÍA
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES
- PLAN DE ACCIÓN



FICHA TÉCNICA

Población	Cientes activos CORAASAN (178,518)
Ámbito	La encuesta se realizará a los clientes de la provincia de Santiago de los Caballeros
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• Presenciales: 309• Virtuales: 383• Institucionales: 17 Muestra: 709
Método a utilizar	Encuesta personal, correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, WhatsApp.
Fecha de levantamiento	Miércoles 01 de junio hasta el jueves 30 de junio de 2023
Responsables	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.



SERVICIOS ENCUESTADOS

SERVICIOS	MOD. DE PRESTACION
<ul style="list-style-type: none">Formalización contratos de servicio nuevo	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Consulta balance y/o pago vía IVR	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Pago de factura vía operador	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cambio de nombre del titular del contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cambio de tarifa	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Inspección por alto consumo	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Análisis de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cancelación del contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Pago en línea	<ul style="list-style-type: none">Virtual



CAPÍTULO I

ASPECTOS INTRODUCTORIOS



1.1- Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), fue creada bajo la ley no. 582 del año 1977 y modificada por la ley no. 328-98 el 11 de agosto de 1988, como una institución de servicio público cuya función principal es la administración, operación y mantenimiento de los acueductos y los alcantarillados de los Municipios de: Santiago, Licey, Puñal, Tamboril, Santiago Oeste (Cienfuegos), Villa González y San José de las Matas, con un fuerte compromiso en mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades que sirve. Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios-clientes de manera presencial y virtual.

Por medio de esta encuesta, se busca apreciar más de cerca la opinión de los clientes de la institución acerca de los distintos servicios ofrecidos, con el fin de promover iniciativas para la mejora de los mismos.

El siguiente informe mostrará los resultados obtenidos en dicha investigación.

1.2- Objetivos de la Investigación

El objetivo principal de esta encuesta, es medir la calidad de los servicios; conociendo el nivel de satisfacción de los clientes presenciales, virtuales e institucionales entendiendo sus necesidades y obteniendo la información necesaria para mantenerlos satisfechos, logrando así fortalecer las debilidades que se pudieran presentar al momento de ofrecer dichos servicios.



CAPÍTULOS II

ASPECTOS METODOLÓGICOS



2.1- Metodología de la Investigación

Para alcanzar los objetivos del estudio se realizó una investigación cuantitativa, a través de una encuesta presencial, y dos encuestas en línea una para clientes institucionales y otra para clientes que utilicen los servicios que las CORAASAN ofrece en línea, por medio de un cuestionario estructurado aplicado a una muestra representativa del universo.

Para la recopilación de los datos obtenidos, se utilizó la aplicación "Google Forms". Esta aplicación permite crear un formulario con las preguntas ya seleccionadas, y luego da la opción de obtener un enlace para enviarlo a los participantes por los distintos medios a utilizar.

Este cuestionario fue aplicado a una muestra total de: 301 clientes presenciales, 387 virtuales y 8 clientes institucionales.

2.2- Instrumento a Utilizar

En este proceso de investigación se utilizó un cuestionario de 26 preguntas cerradas para los clientes presenciales, un cuestionario de 16 preguntas para clientes institucionales y, por último, un cuestionario de 12 preguntas para clientes usuarios en línea. Se utilizó el método de selección múltiple para las respuestas, en una escala del **0 al 10**, donde **0** representa la peor valoración; por tanto su menor grado de satisfacción, **10** representa la mejor valoración, siendo este su máximo grado de satisfacción, mientras que **99** representa ninguna respuesta por parte del cliente.

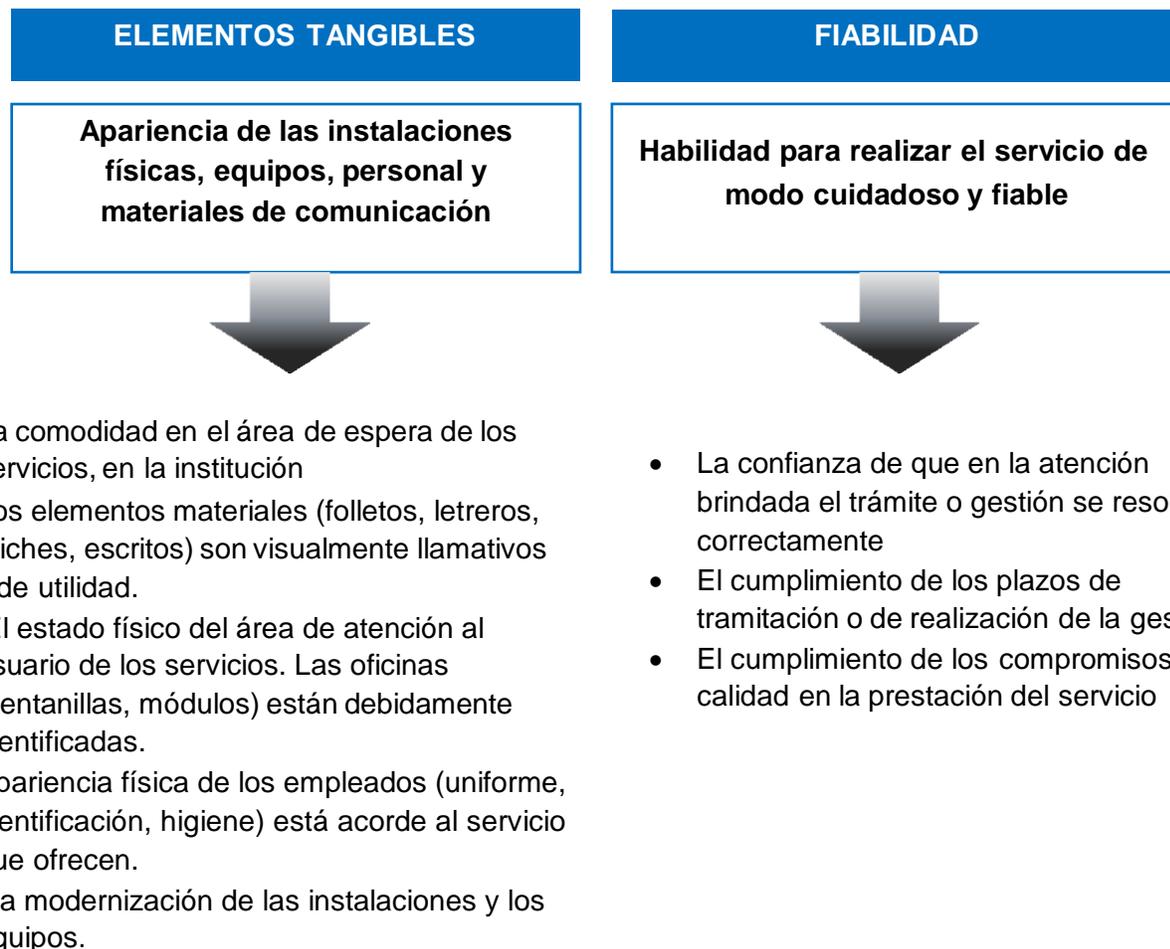


CAPITULO III
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS



DIMENSIONES

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 usuarios y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.





DIMENSIONES

SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza



- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió.
- La confianza que le transmite el personal.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido



- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

EMPATÍA

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes



- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



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).

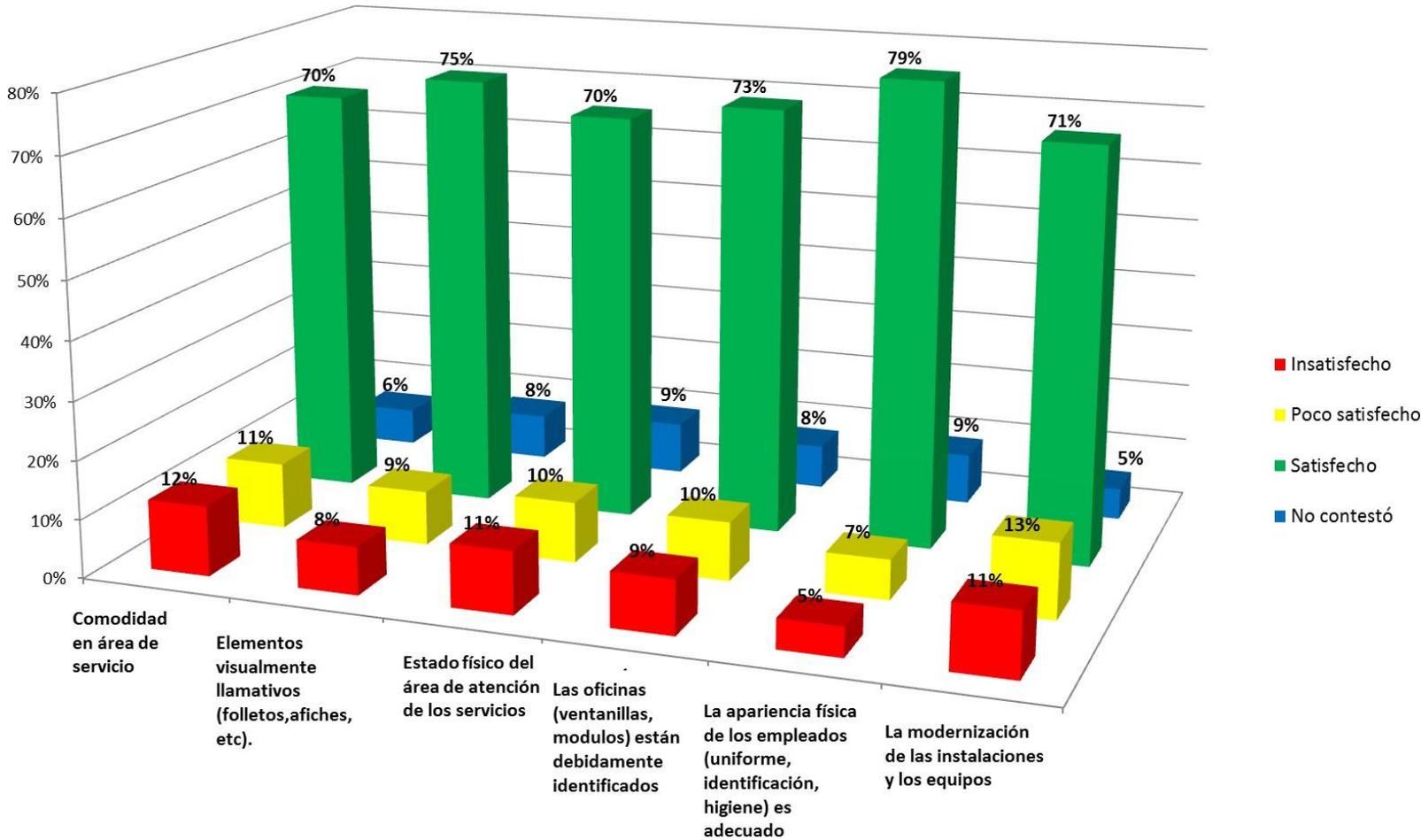




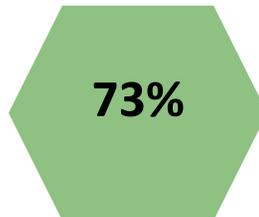
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios



3.1 DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

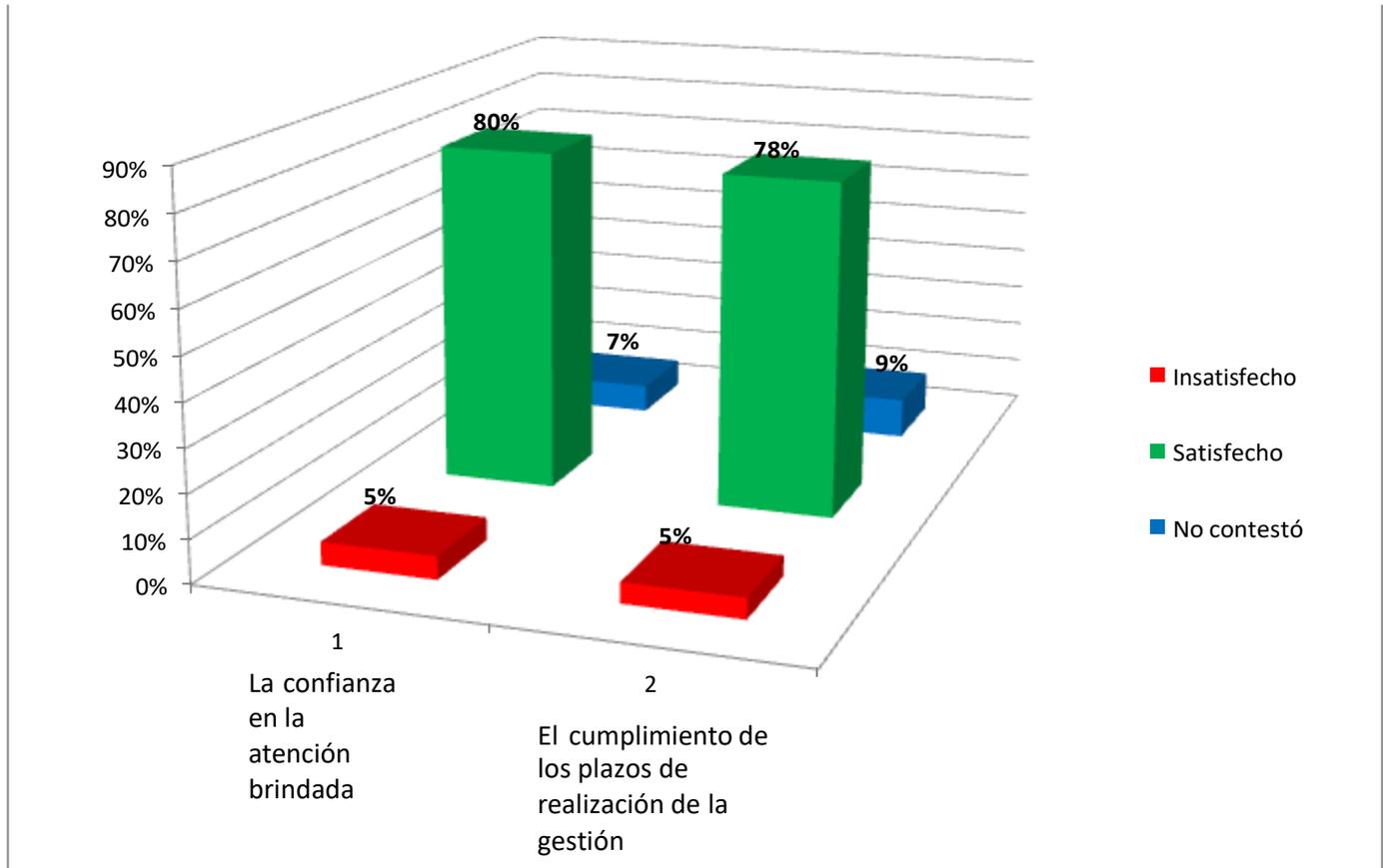


Promedio de Satisfacción de la dimensión

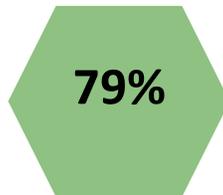




3.1.1 DIMENSIÓN: FIABILIDAD



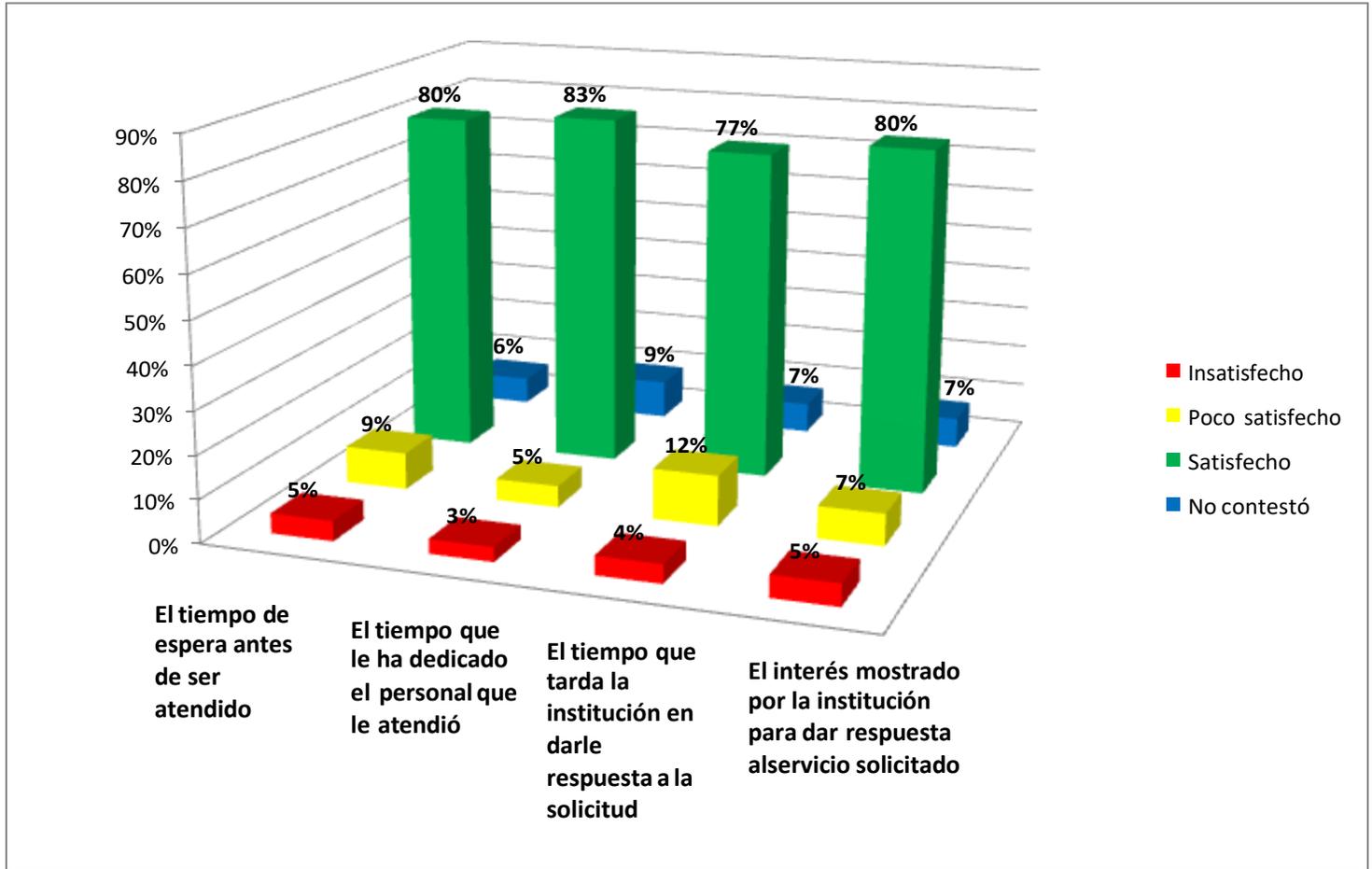
Promedio de



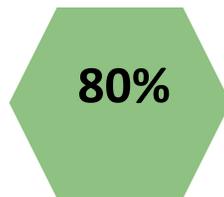
Satisfacción de la dimensión



3.1.2 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

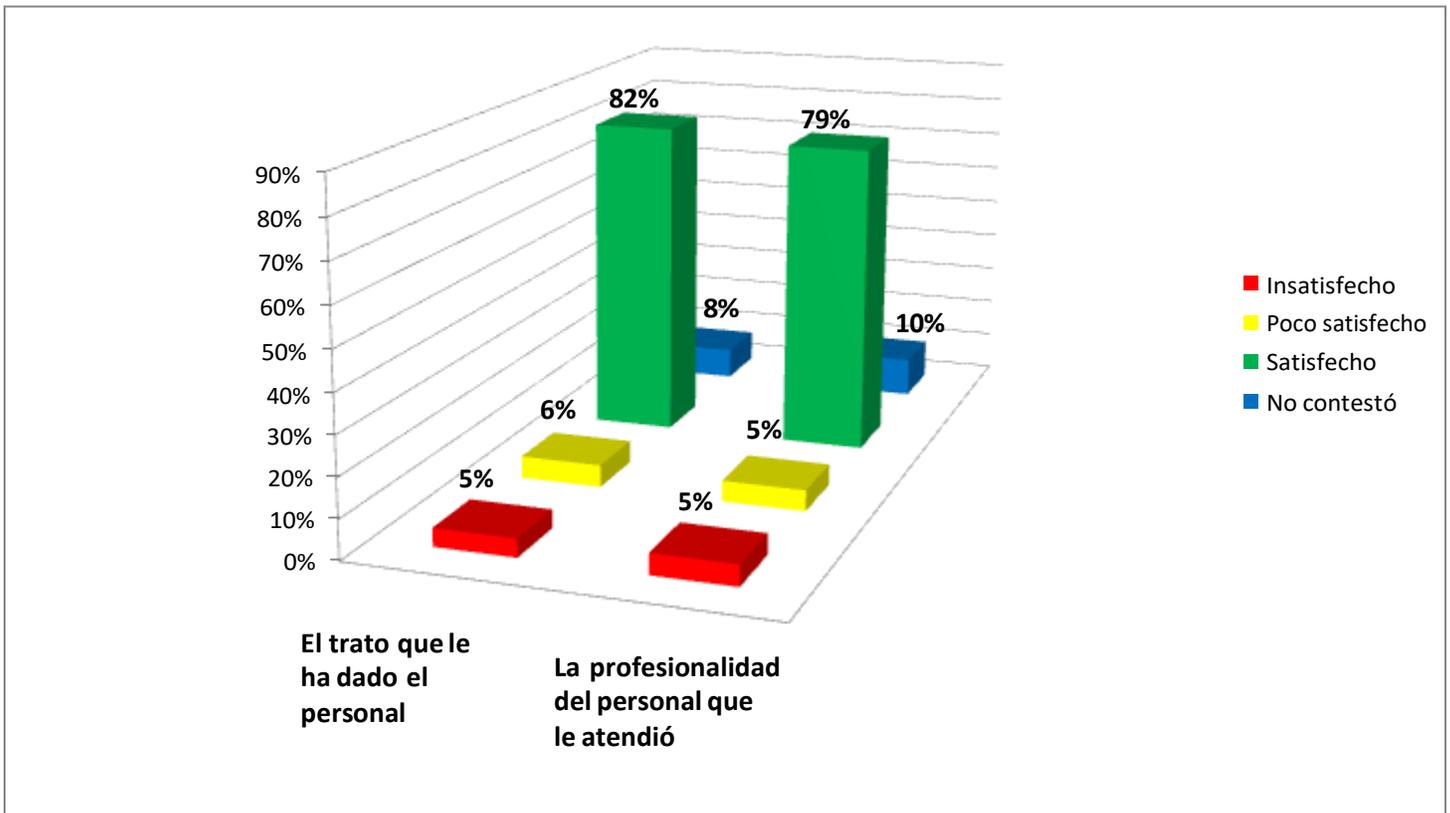


Promedio de Satisfacción de la dimensión





• 3.1.3 DIMENSIÓN: SEGURIDAD

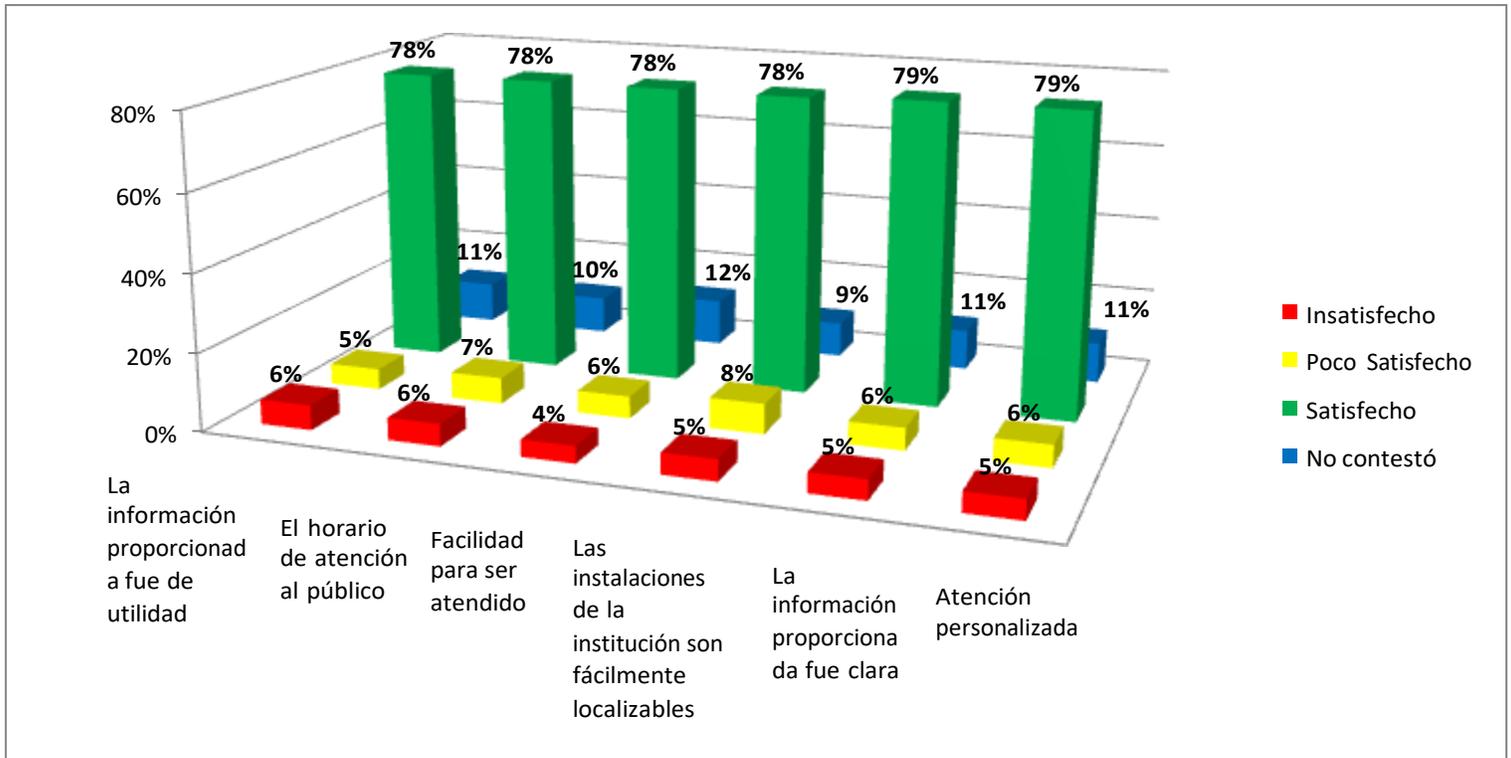


Promedio de Satisfacción de la dimensión





• 3.1.4 DIMENSIÓN: EMPATÍA

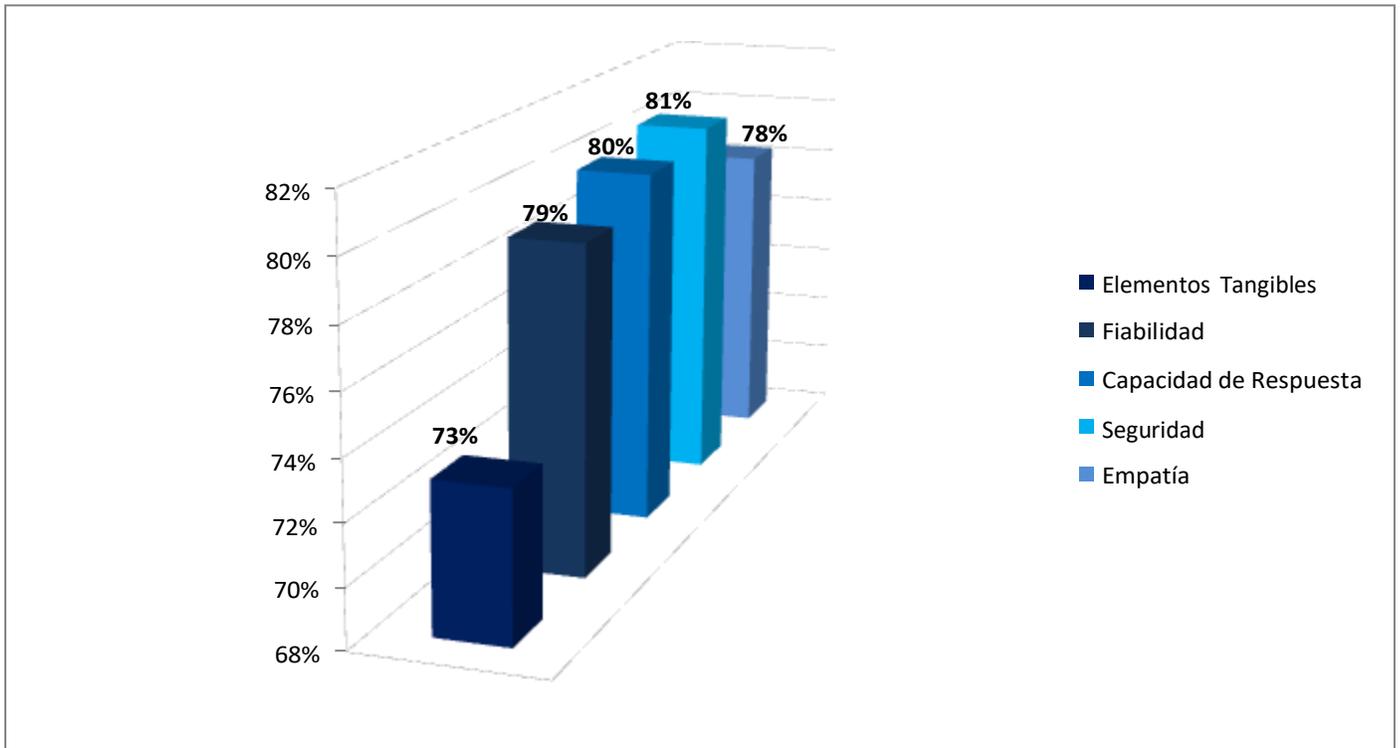


Promedio de Satisfacción de la dimensión





• 3.1.5 RESUMEN SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

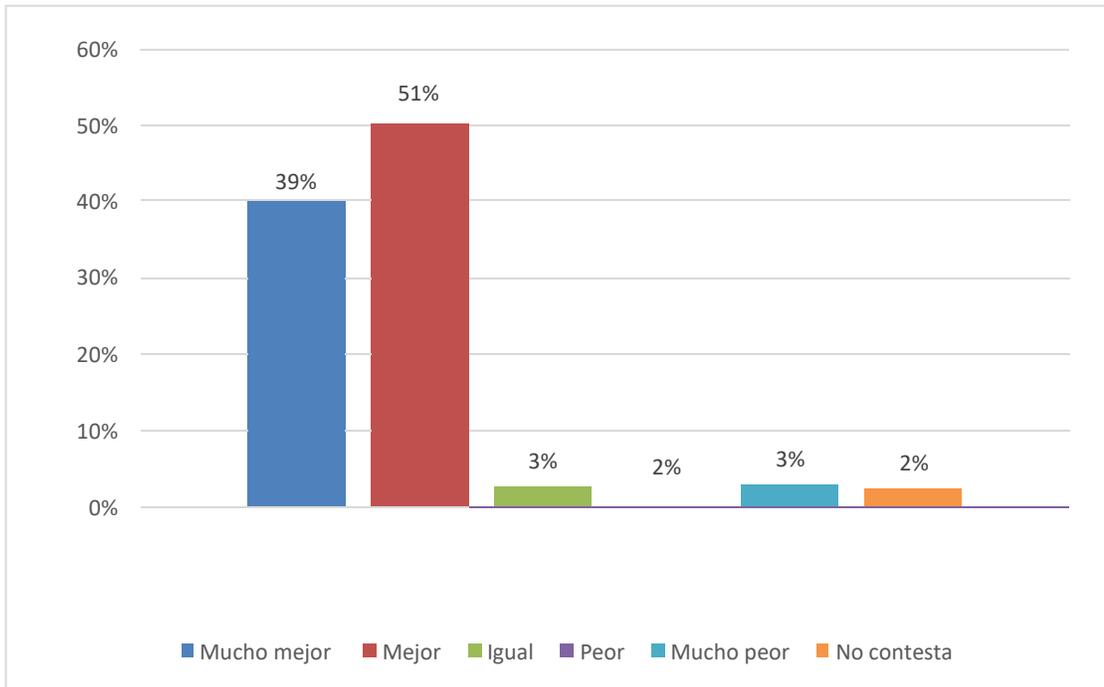


Promedio de Satisfacción de la dimensión

78.2%



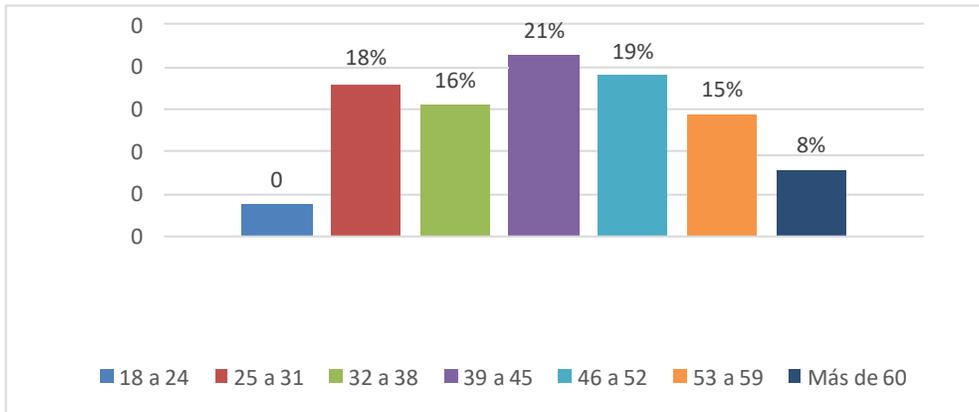
• 4.1 SERVICIO RECIBIDO



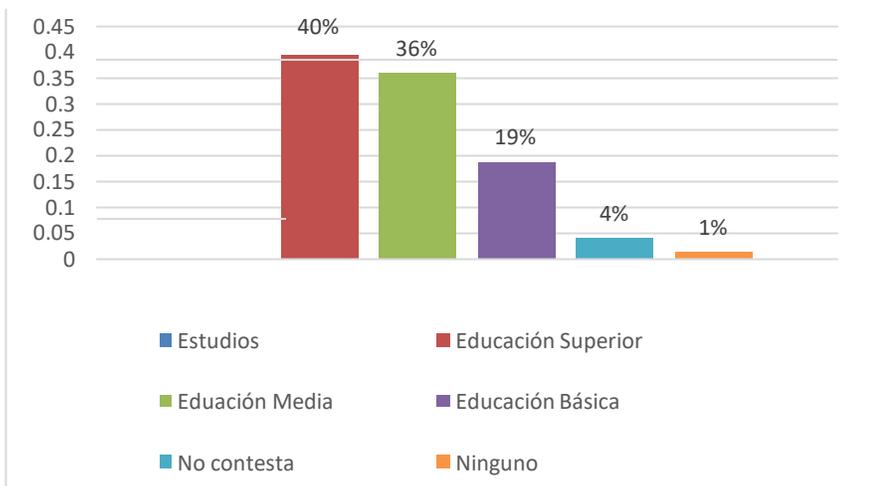
El 90.7 % del servicio recibido es mejor de lo que se esperaba.



4.1.2 RANGO DE EDAD

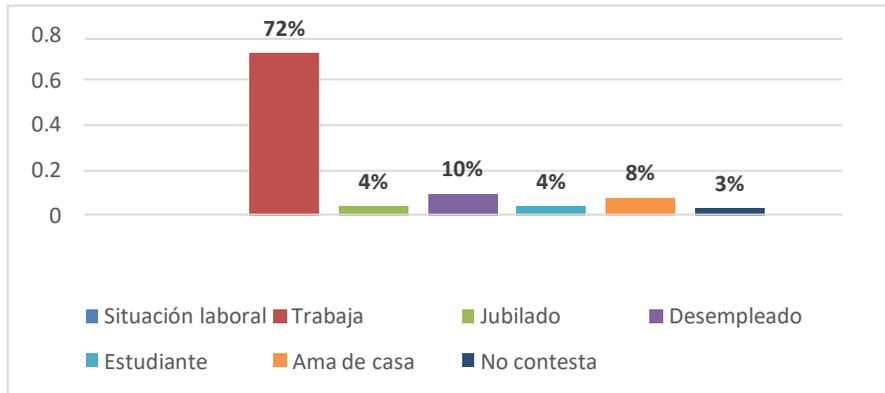


4.1.3 GRADO ACADÉMICO

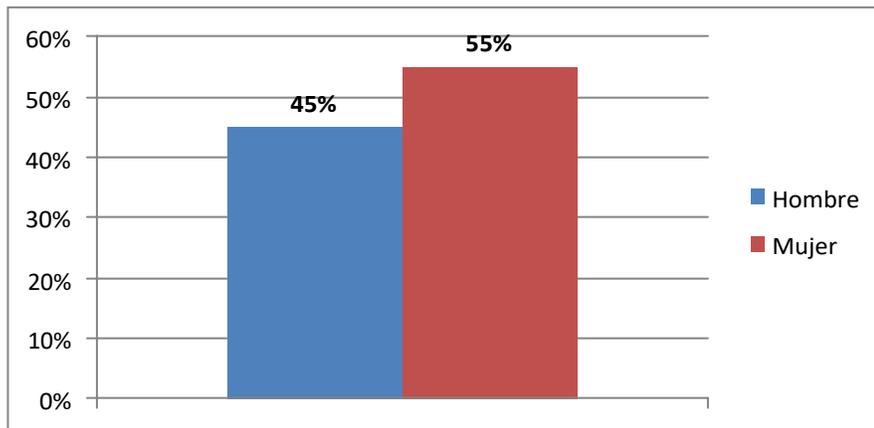




• 4.1.4 SITUACIÓN LABORAL



• 4.1.5 SEXO

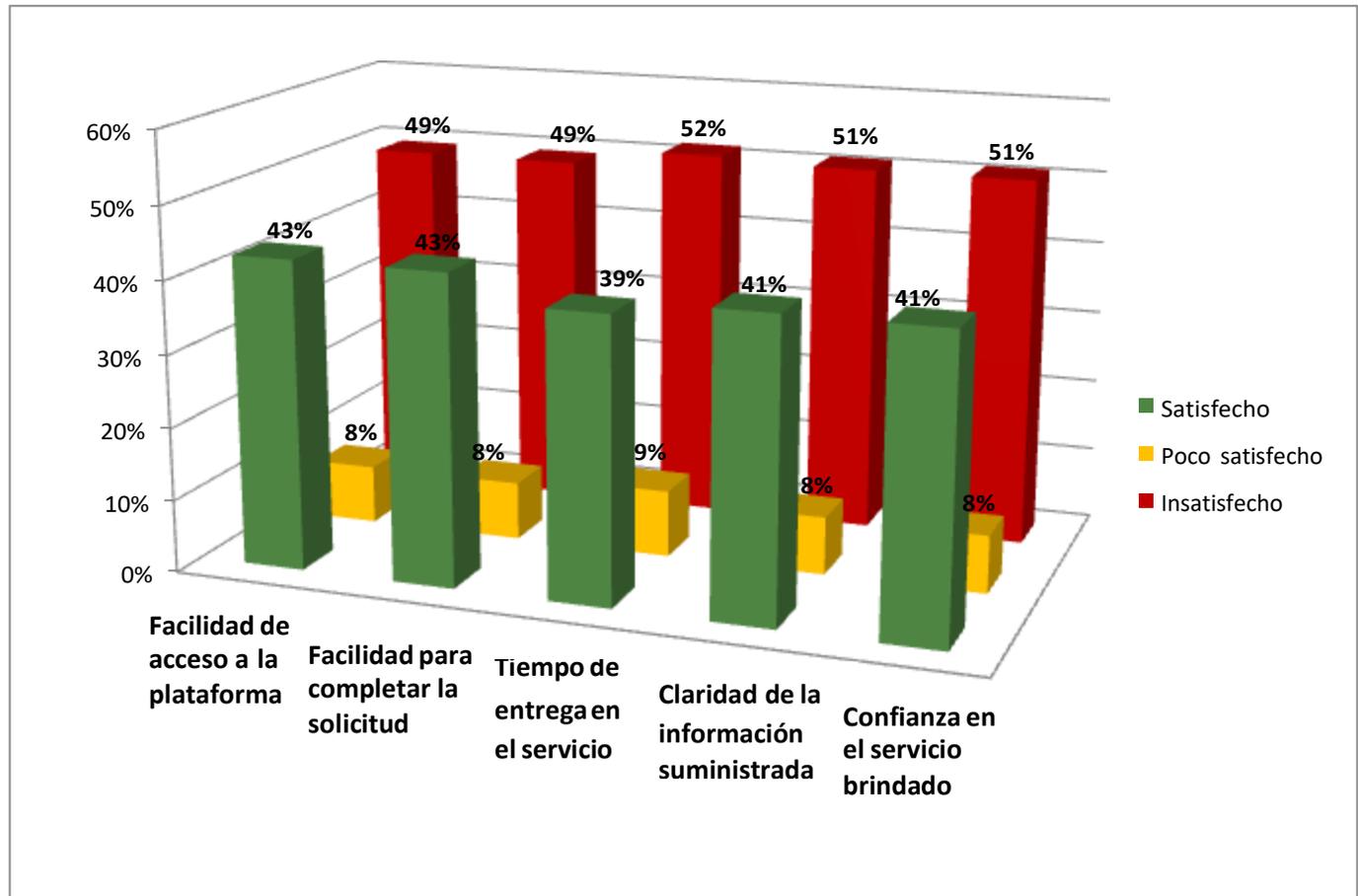




**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios**



5.1 PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A USUARIOS)

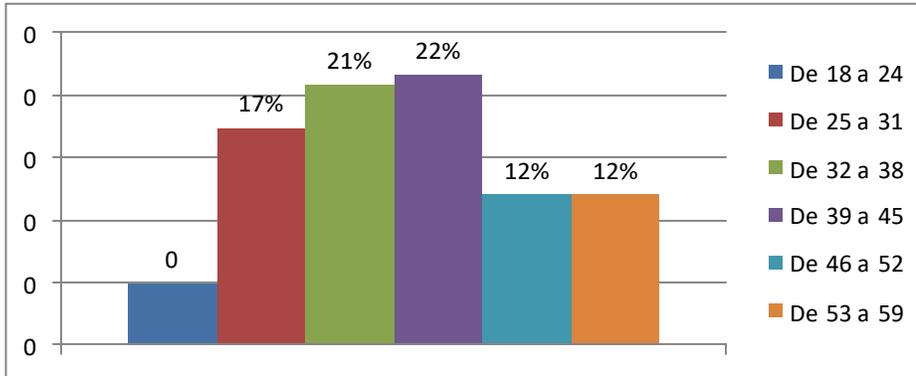


Promedio de satisfacción

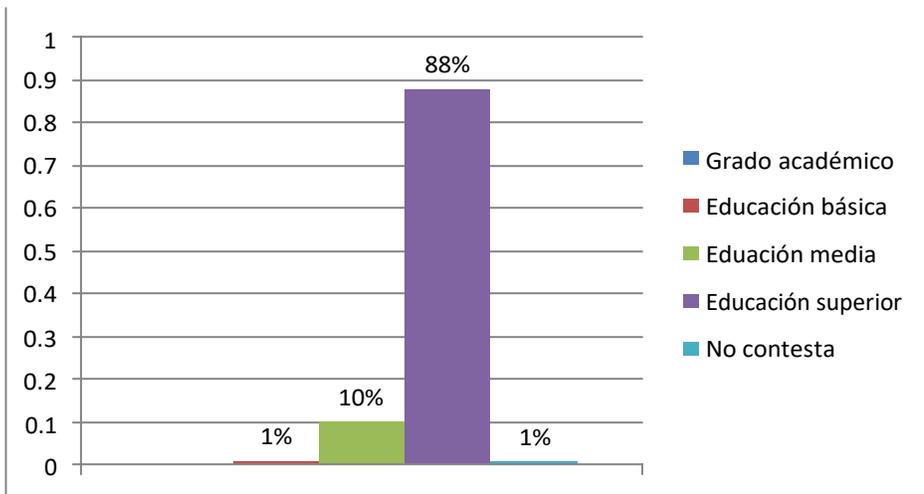
41.4%



6.1.1 RANGO DE EDAD

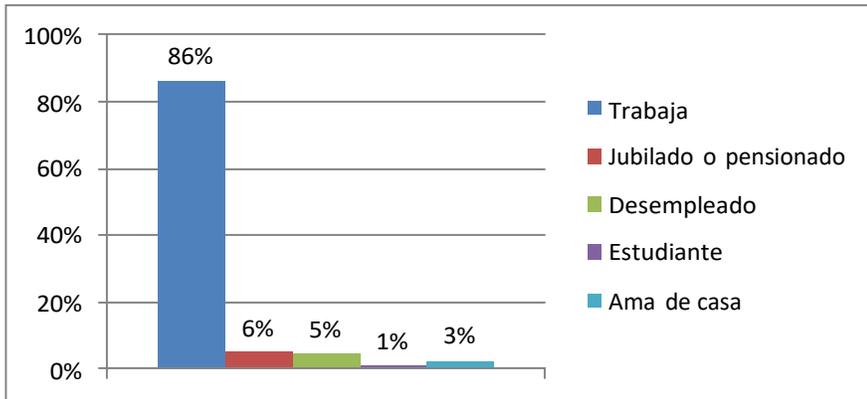


6.1.3 GRADO ACADÉMICO

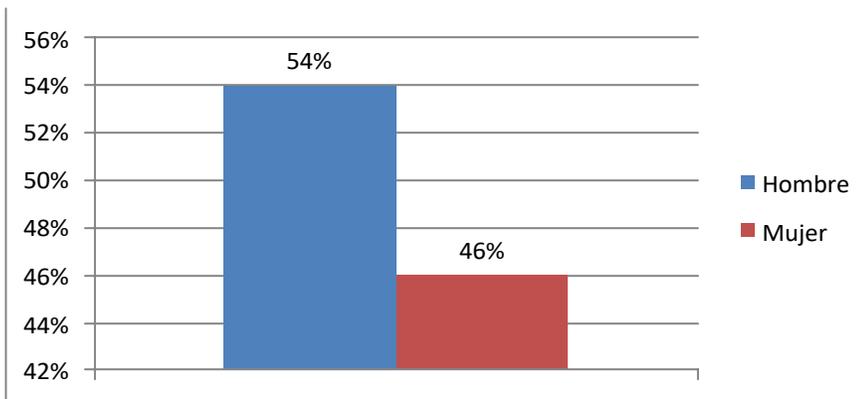




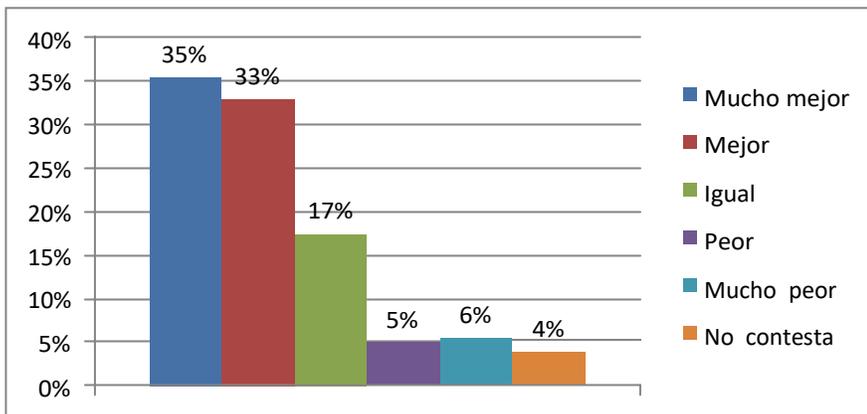
6.1.4 SITUACIÓN LABORAL



6.1.5 SEXO

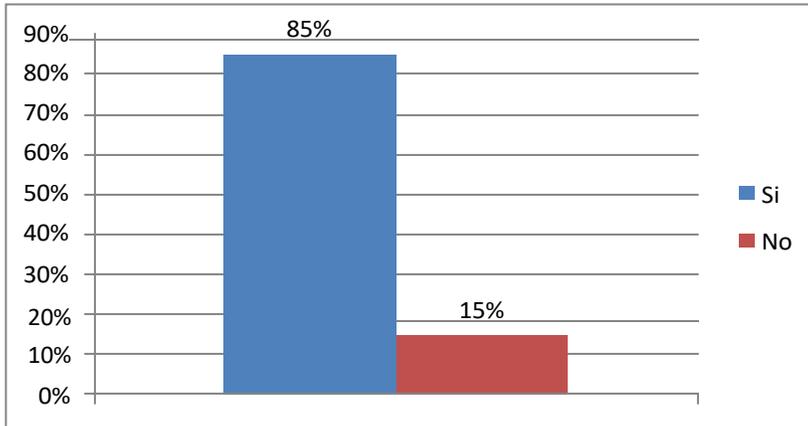


6.1.6 SERVICIO RECIBIDO

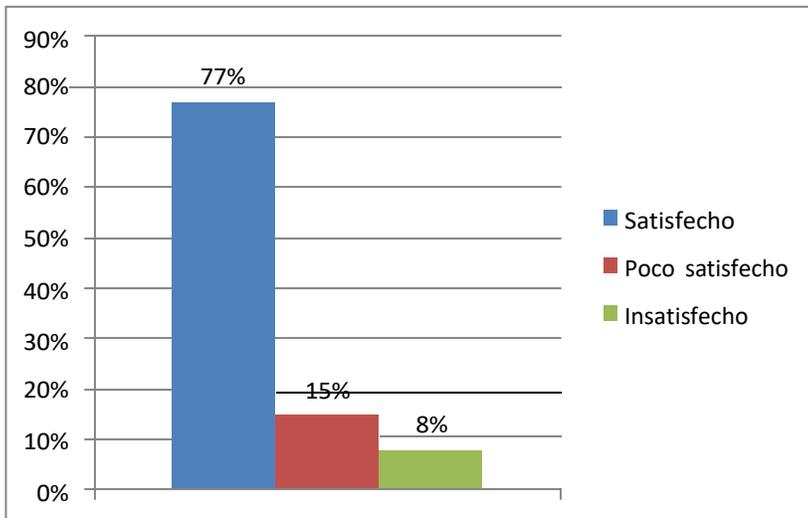




6.1.7 ¿UTILIZÓ EL SOPORTE EN LÍNEA?



6.1.8 ¿CÓMO SE SINTIÓ CON LA ATENCIÓN RECIBIDA LUEGO DE UTILIZAR EL SOPORTE EN LÍNEA?

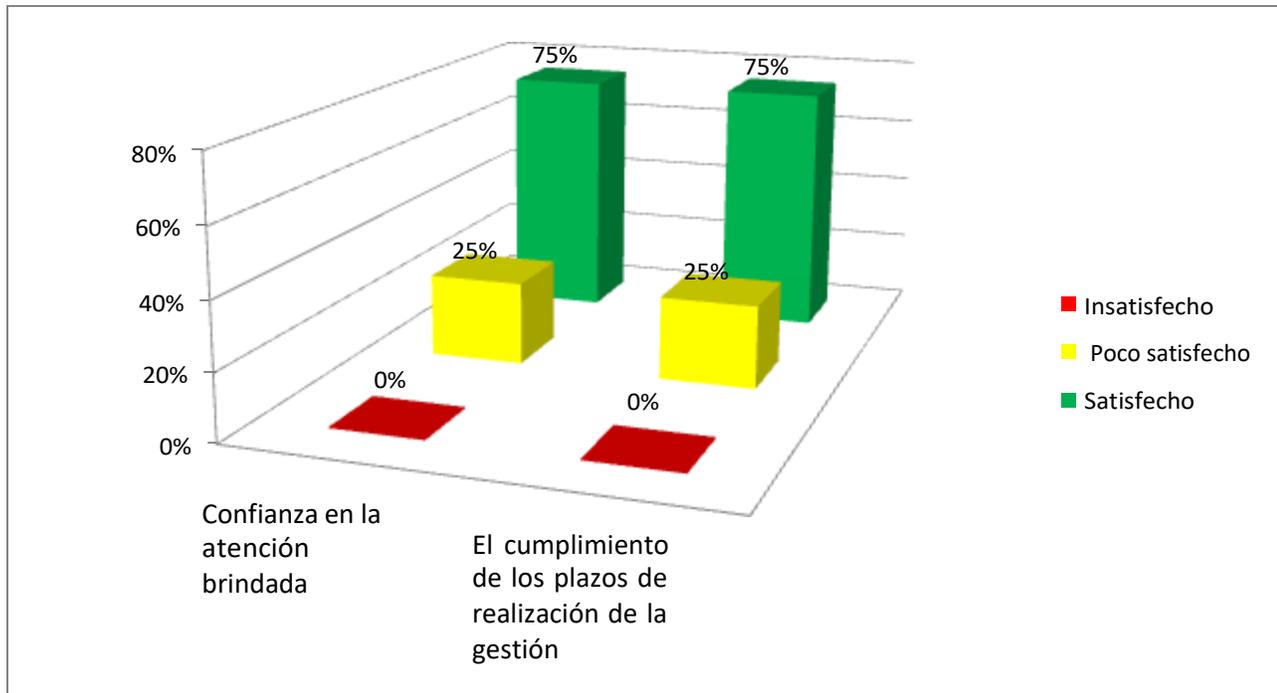




**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales**



7.1 DIMENSIÓN: FIABILIDAD

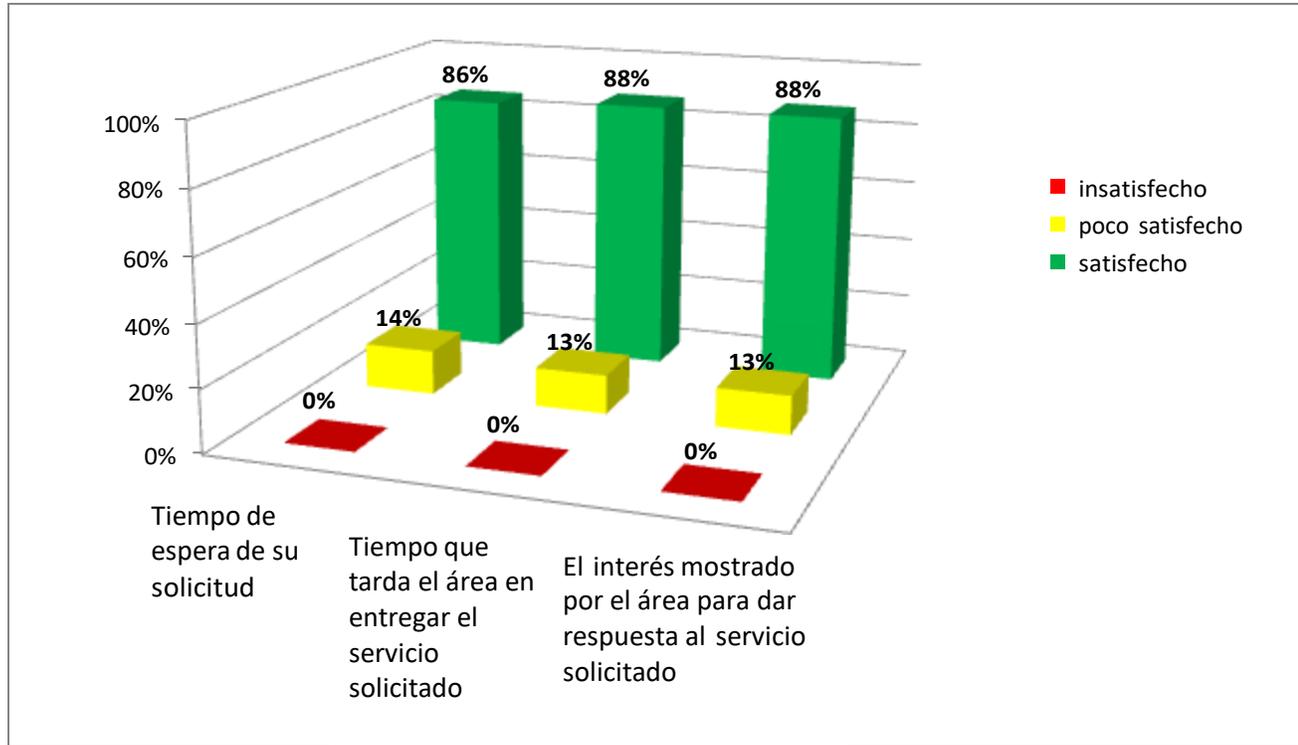


Promedio de Satisfacción de la dimensión

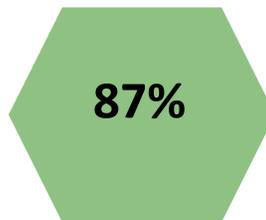




7.1.2 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

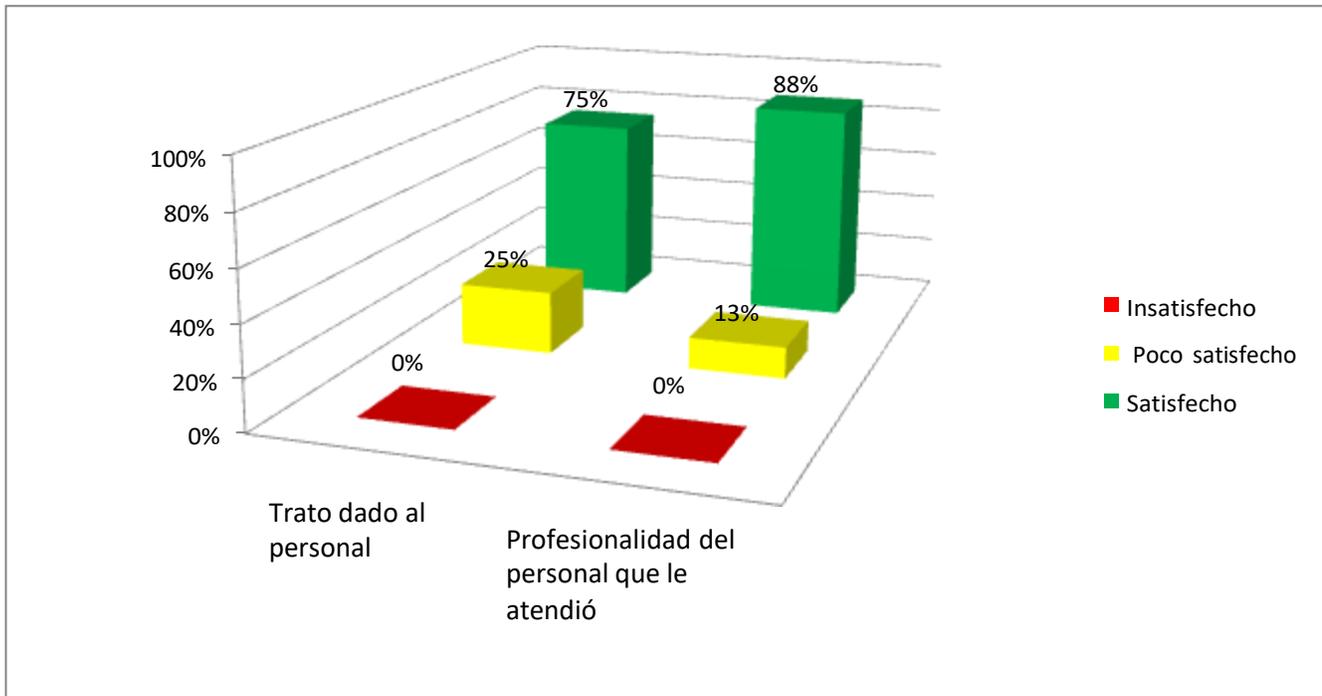


Promedio de Satisfacción de la dimensión





7.1.3 DIMENSIÓN: SEGURIDAD

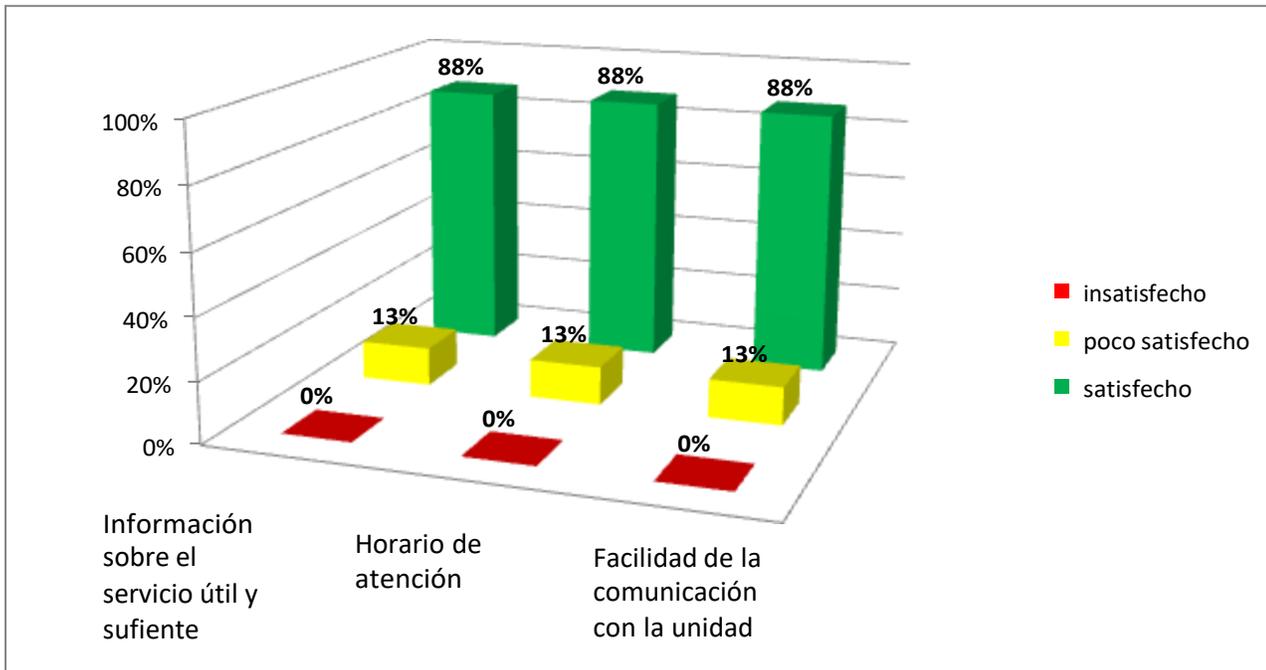


Promedio de Satisfacción de la dimensión

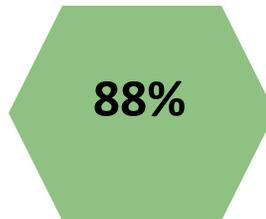
81.5%



7.1.4 DIMENSIÓN: EMPATÍA

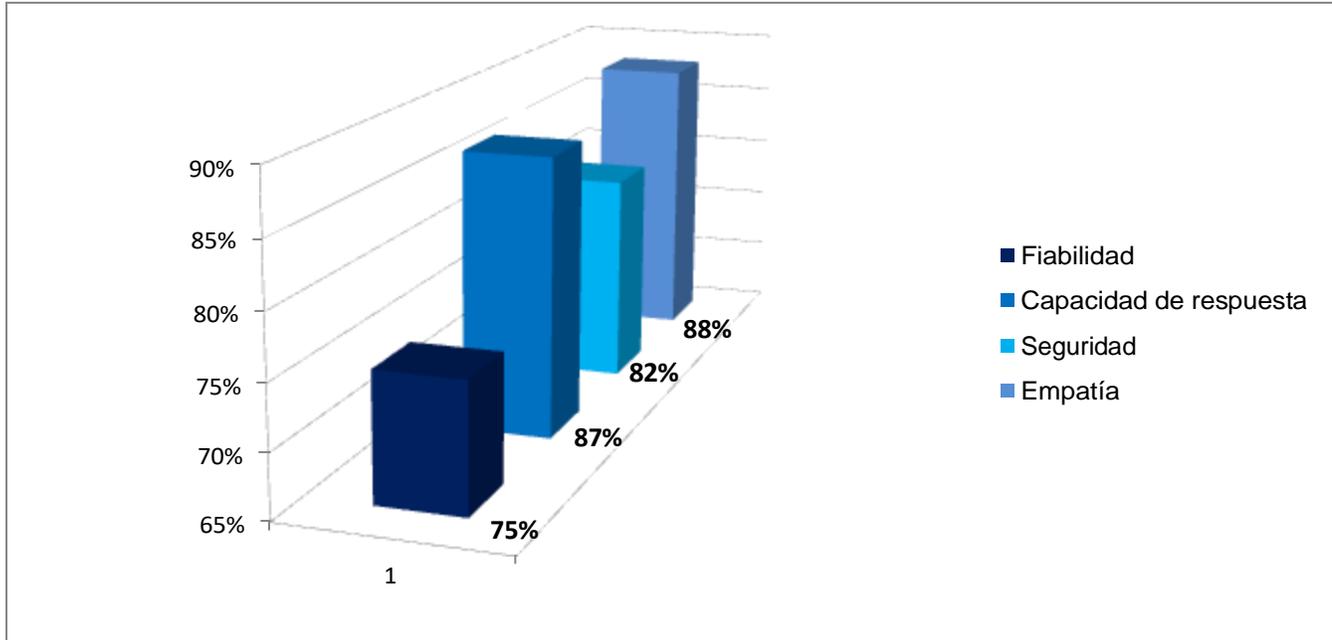


Promedio de Satisfacción de la dimensión





7.1.5 PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

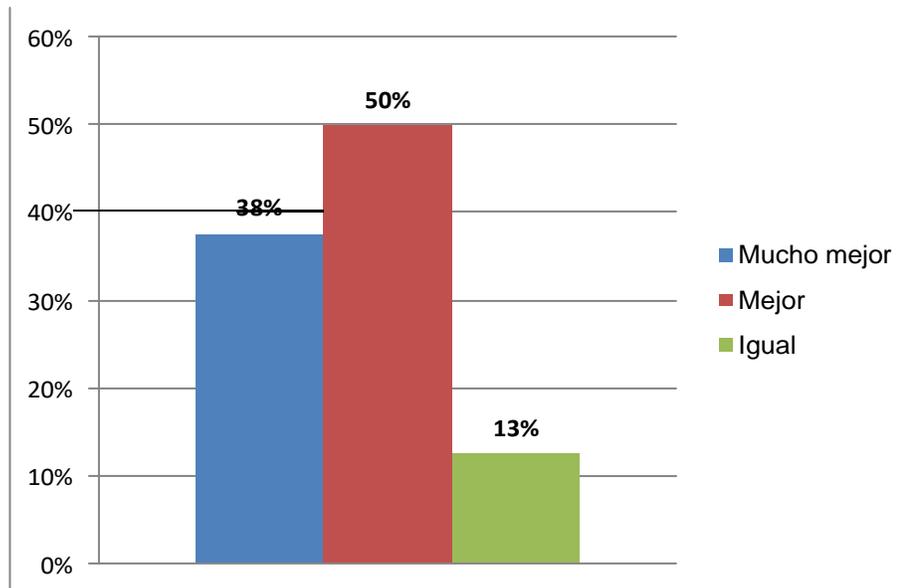


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

83%



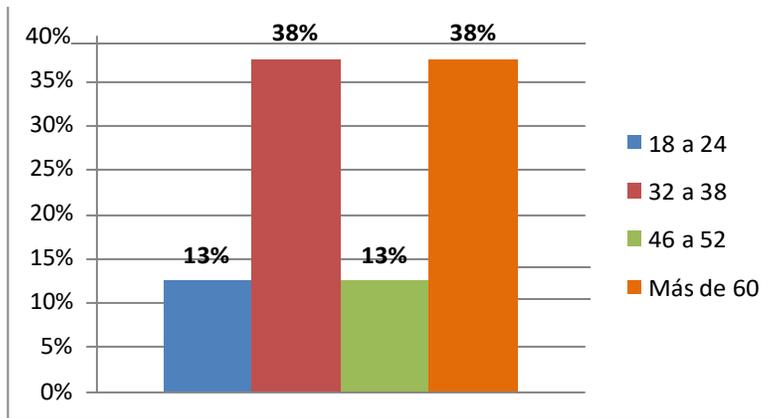
8.1 SERVICIO RECIBIDO



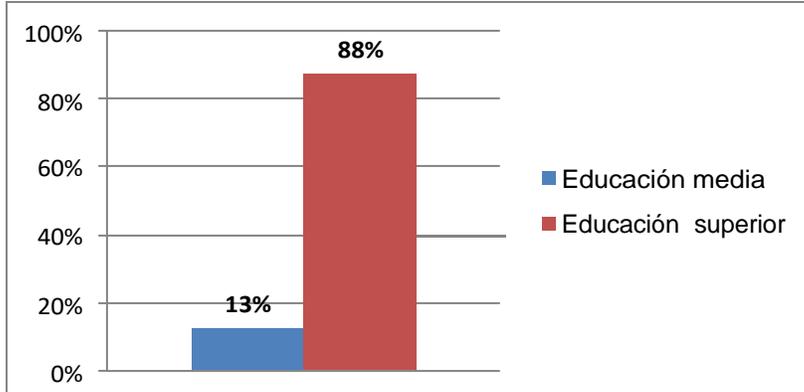
El 88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.



8.1.2 RANGO DE EDAD

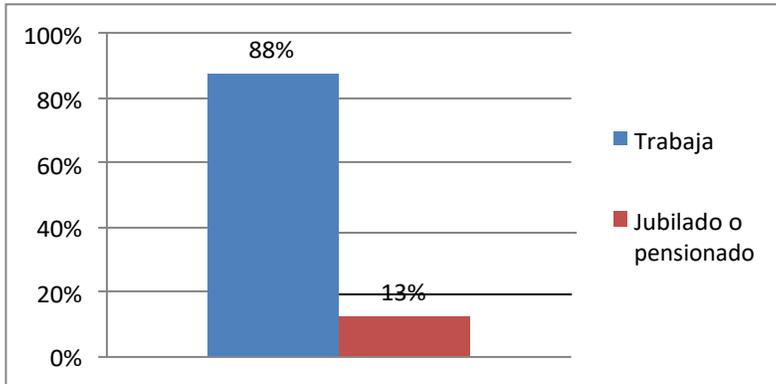


8.1.3 GRADO ACADÉMICO

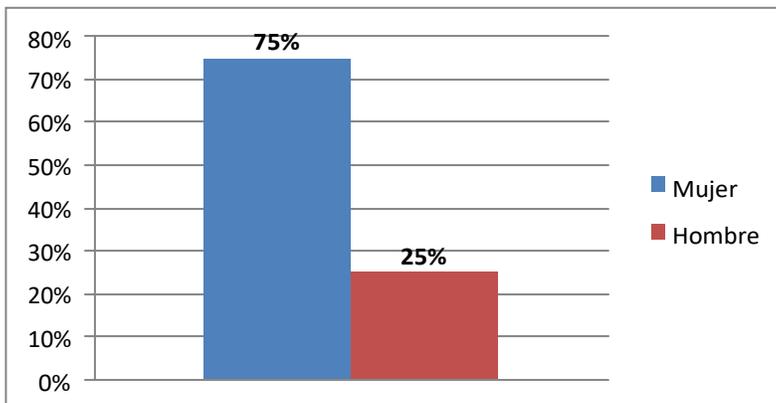




8.1.4 SITUACIÓN LABORAL

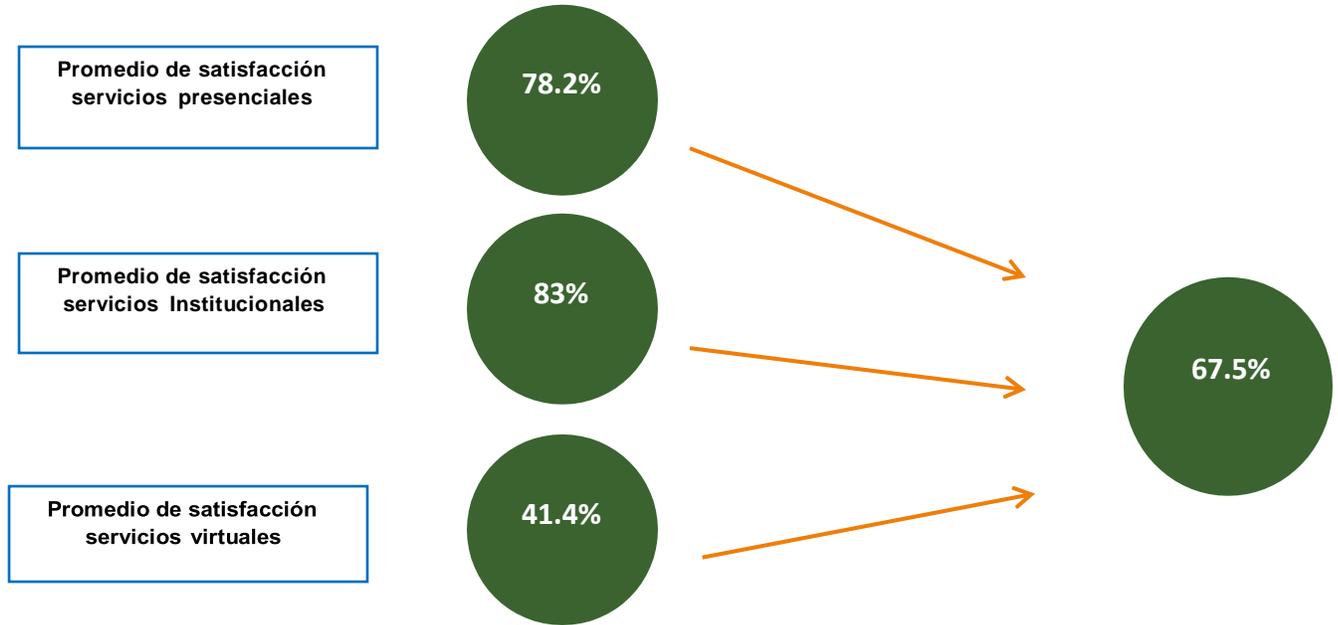


8.1.5 SEXO



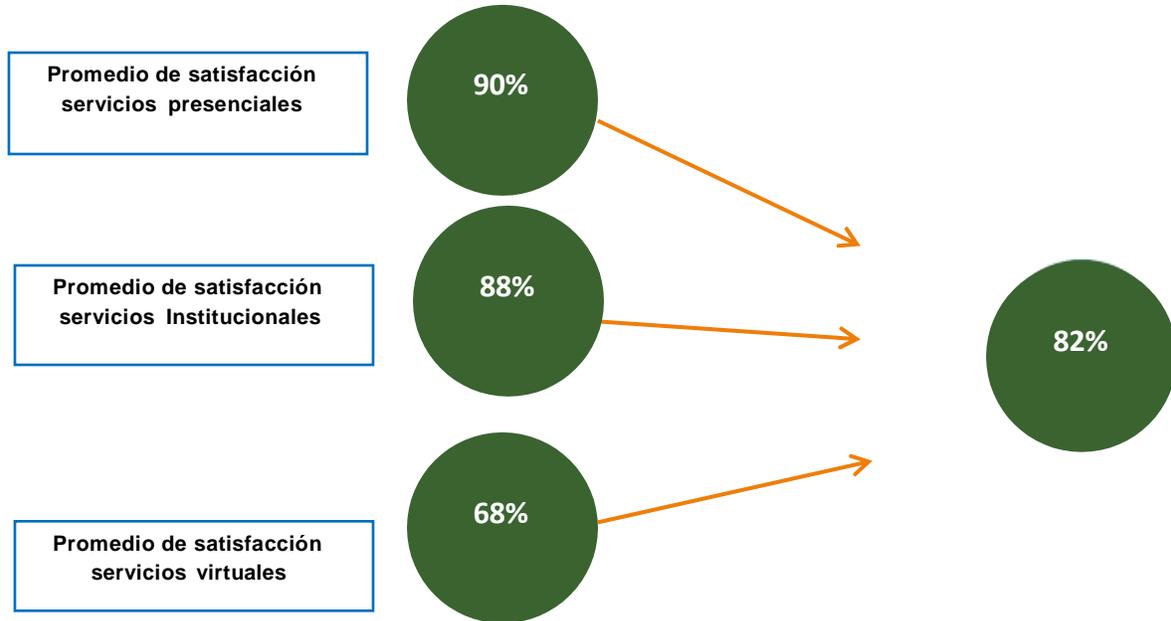


- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES, SERVICIOS VIRTUALES, SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.**





- EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES, SERVICIOS INSTITUCIONALES Y SERVICIOS A USUARIOS VIRTUALES.**



El 82 % de los encuestados indican que el servicio recibido les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que se esperaba.



Conclusiones y Recomendaciones

Luego de finalizar y evaluar los puntos expuestos en la siguiente encuesta, se concluyó que los objetivos planteados inicialmente fueron cumplidos. De igual manera, se identificaron las necesidades específicas de los clientes a partir de la información obtenida en la evaluación, permitiendo el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un posible incremento en la satisfacción de los mismos.

PLAN DE MEJORA

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a usuarios)	Tangibles	Modernización de las instalaciones y los equipos El estado físico del área de atención de usuario de los servicios	Seguir la remodelación de oficinas y dar mantenimiento a las mismas de forma tal que los clientes aprecien la parte física de la institución de mejor manera	Jul-23	Agosto-2024	Dirección Administrativa, Dirección de Ingeniería, Dirección de Programas y Proyectos Especiales Dirección Comercial
Servicios presenciales (a usuarios)	Fiabilidad	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Reportes en el SRS cerrados en menor tiempo, poniéndose los mismos en coordinación con las áreas correspondientes dándoles un seguimiento constante.	Jul-23	Dic-2023	Dirección Comercial
Servicios presenciales (a usuarios)	Capacidad de Respuesta	El tiempo que tarda la institución en dar respuesta a la solicitud	Reportes en el SRS cerrados en menor tiempo, poniéndose los mismos en coordinación con las áreas correspondientes dándoles un seguimiento constante.	Jul-23	Dic-2023	Dirección Comercial
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios	Capacidad de Respuesta	Facilidad de acceso a la plataforma Confianza con el servicio en línea	Realizar campañas de comunicación sobre los canales virtuales de CORAASAN Realizar mejoras en la plataforma para que su uso sea más amigable con el usuario	Jul-23	Dic-23	Dirección de Tecnología y el Depto. De Comunicaciones



Departamento de Formulación, Monitoreo y evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios

Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios	Capacidad de Respuesta	Facilidad para completar su solicitud Tiempo de entrega en el servicio Claridad de la información suministrada	Agregar más servicios a la plataforma virtual, de forma tal que los usuarios puedan realizar más solicitudes. Agilizar las respuestas con la mayor brevedad posible. Colocar informaciones claras para los usuarios virtuales en la plataforma.	Jul-23	Dic-23	Dirección de Tecnología y la Dirección Comercial
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Fiabilidad	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Reportes en el SRS cerrados en menor tiempo, poniéndose los mismos en coordinación con las áreas correspondientes dándoles un seguimiento constante.	Jul-23	Dic-2023	Dirección Comercial
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Fiabilidad	Confianza en la atención brindada	Realizar talleres con los empleados de atención al cliente para reforzar sus	Jul-23	Dic-23	Dirección Comercial
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Seguridad	Trato dado por el personal	Capacitaciones al personal con relación al servicio al cliente Entrenamientos a todo el personal sobre el protocolo de servicio al cliente	Jul-23	Jun-24	Dirección Comercial y el Depto. de capacitación y evaluación del desempeño