

**Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al
Usuario de los Servicios Públicos
Junio 2023**

**Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
(INAPA)**

Indice

Introducción _____	2
Ficha técnica _____	3
Metodología _____	4
Resultados de satisfacción servicios presenciales _____	7
Resultados de satisfacción servicios virtuales _____	18
Resultados de satisfacción servicios a usuarios institucionales _____	22
Indice de Satisfacción y expectativa de los usuarios _____	30
Plan de acción _____	32

Introducción

Los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con el servicio brindado.

Por tal razón, el conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen.

La Resolución Núm. 03-2019 establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública. El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos subindicadores:

1.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

1.7: Índice de satisfacción ciudadana.

El presente informe contiene los resultados generales mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información revelada mediante la encuesta de satisfacción ciudadana aplicadas a usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables durante el año 2023.

Ficha técnica

Población	97,574
Ámbito	Para los servicios presenciales de "Pago de factura de agua potable y alcantarillado", "Solicitud de nuevo contrato de agua potable y alcantarillado", "Acuerdo de pago" y "Modificación de datos de contacto". Para los servicios virtuales de "Pago de factura de agua potable y alcantarillado", y para los servicios institucionales "Pago de factura de agua potable y alcantarillado". Se tomo el promedio general de solicitudes del periodo Enero-Diciembre 2022.
Muestra	<p>Total de muestras: 629.</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios presenciales: pago de factura de agua potable y alcantarillado 214 - Solicitud de nuevo contrato de agua potable y alcantarillado 10 - Acuerdo de pago 10 - Modificacion de datos de contacto: 158.• Virtuales: pago de factura de agua potable y alcantarillado 197.• Servicios institucionales: 40. <p>Margen de error general: +5%, nivel de confianza del 95% y p/q=50/50.</p>
Método a utilizar	Presencial, llamada telefonica, vía correo electrónico y a través de WhatsApp.
Fecha de levantamiento	Del 12 de mayo al 26 junio 2023.
Responsables	Departamento de Calidad en la Gestión, Direccion Comercial y Dirección de TICs.

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

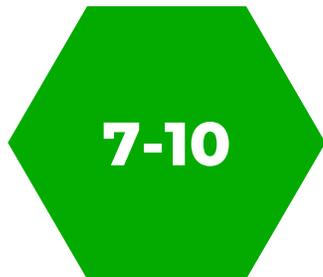
Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatia
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	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 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).

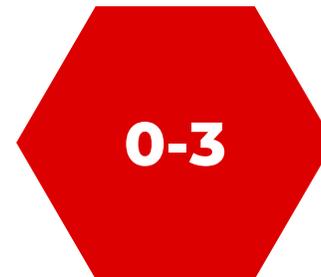
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



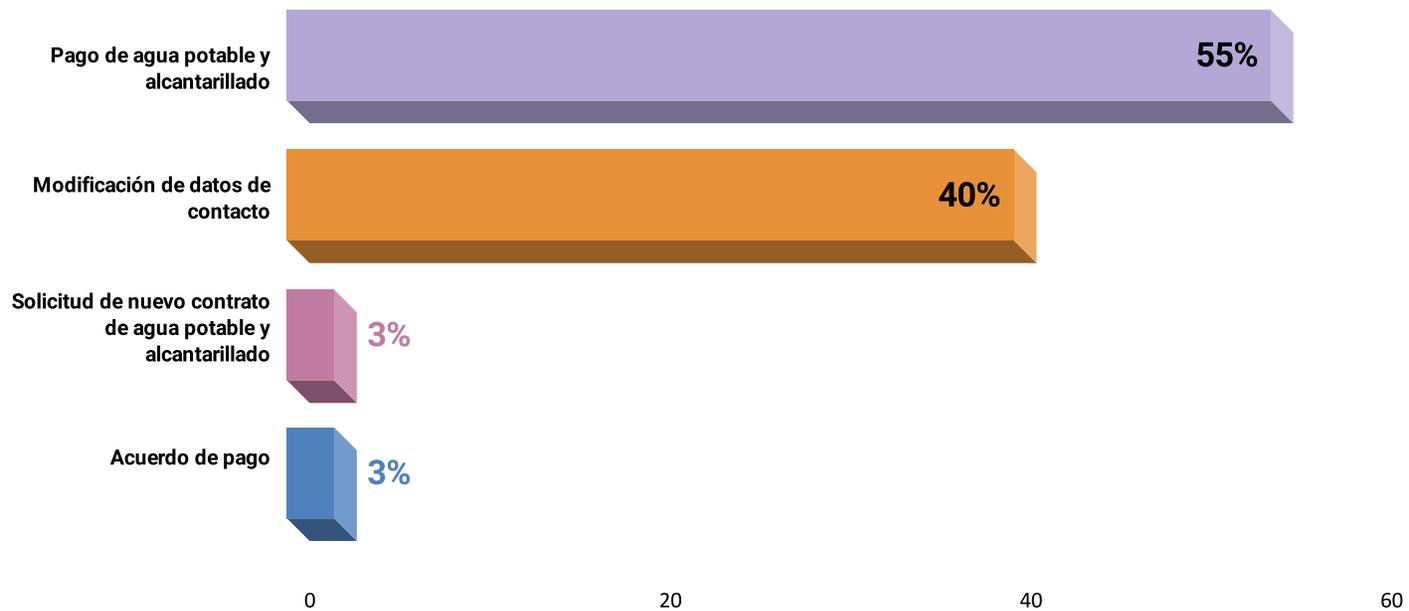
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera
presencial a ciudadanos**



Servicios encuestados de manera presencial a los usuarios

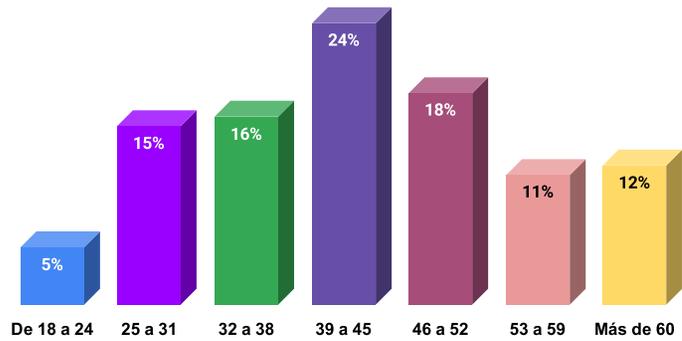
Total de respuestas: 392

Porcentaje de respuestas

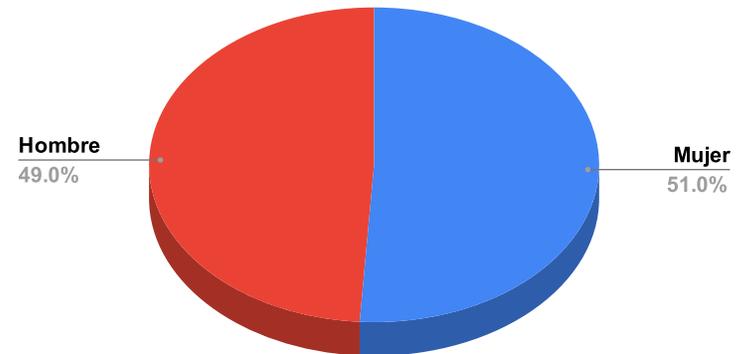


Servicios presenciales: perfil del encuestado

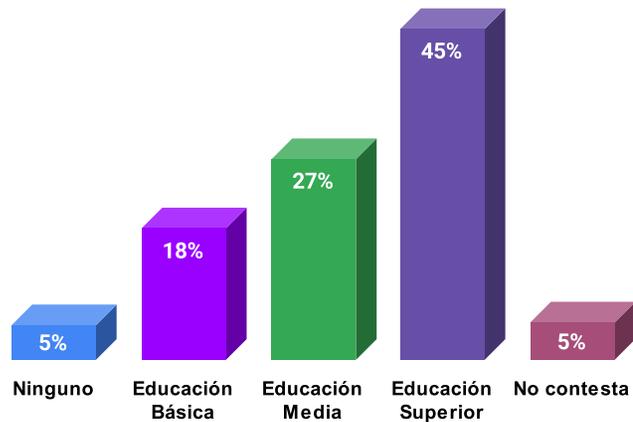
Rango de edad



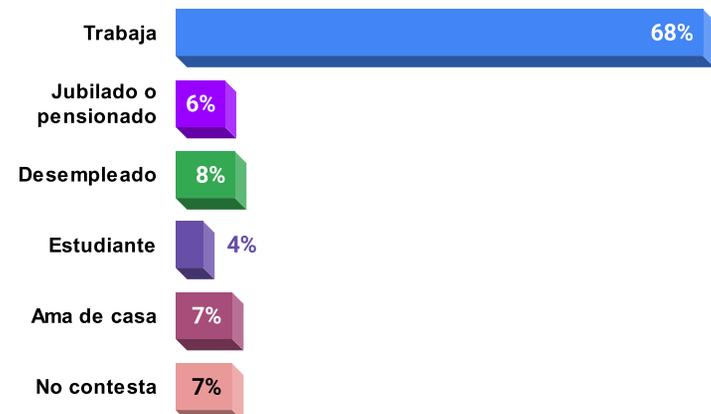
Sexo.



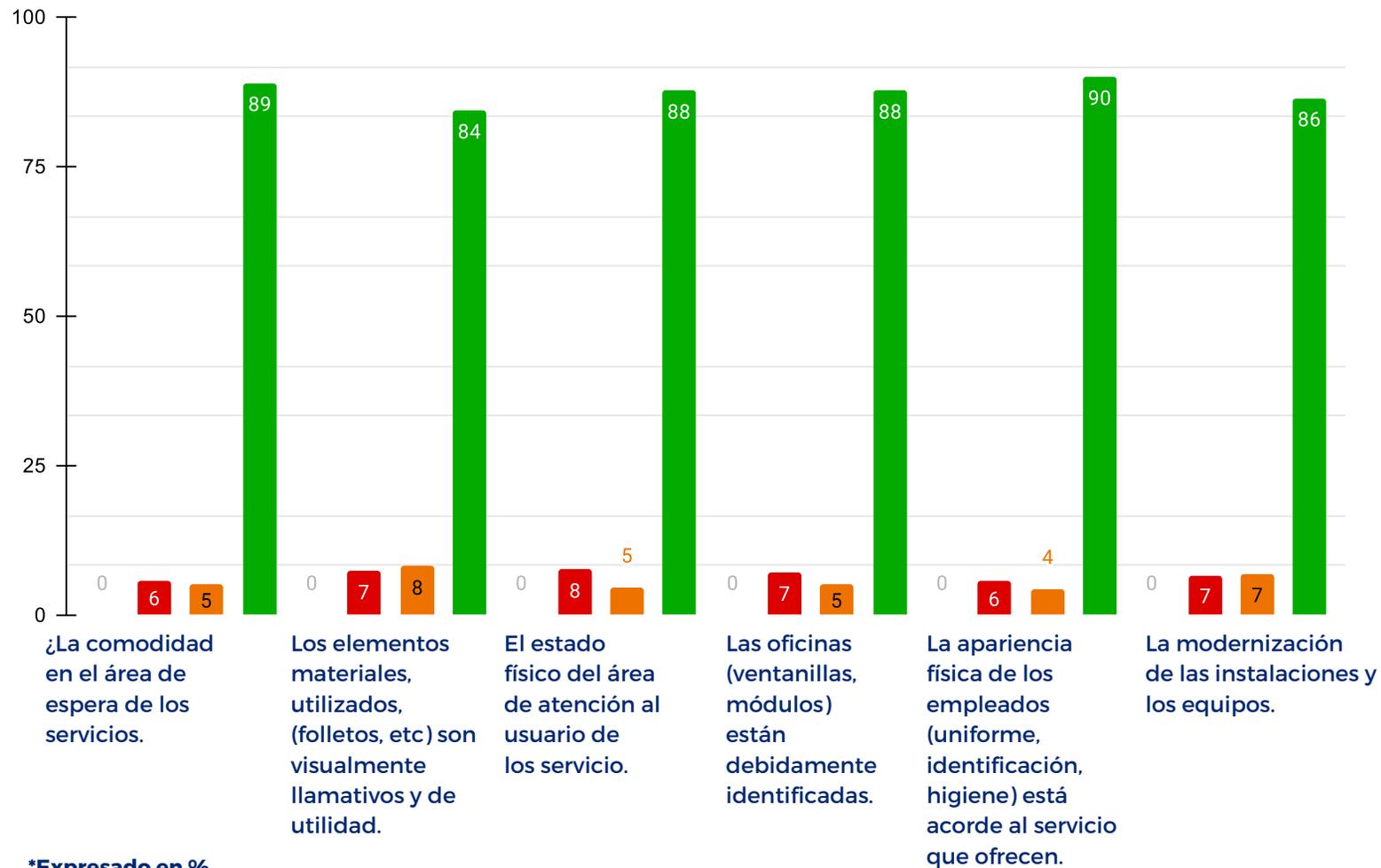
Último grado de estudios realizado.



Situación laboral.

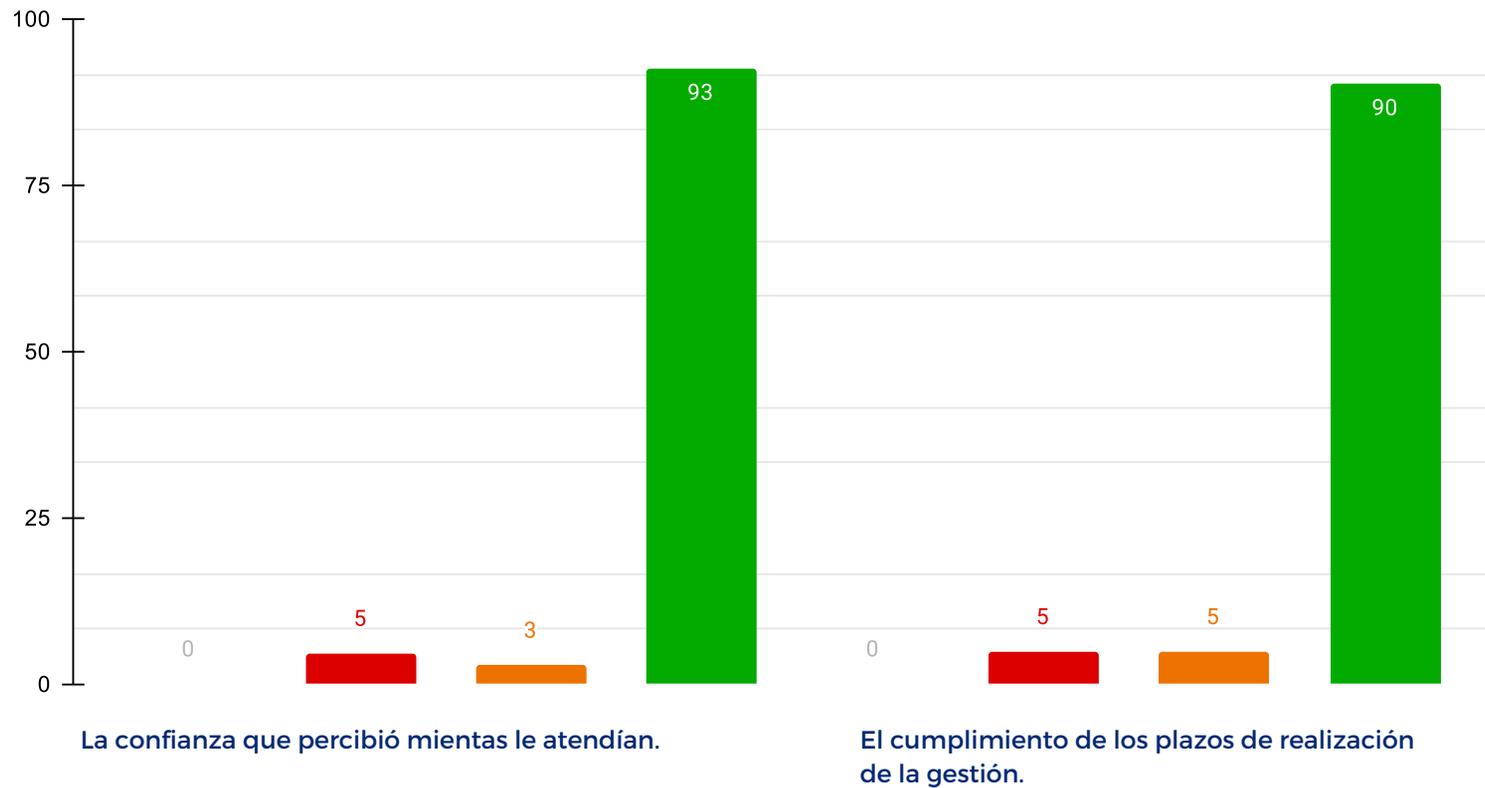


Dimensión: elementos tangibles



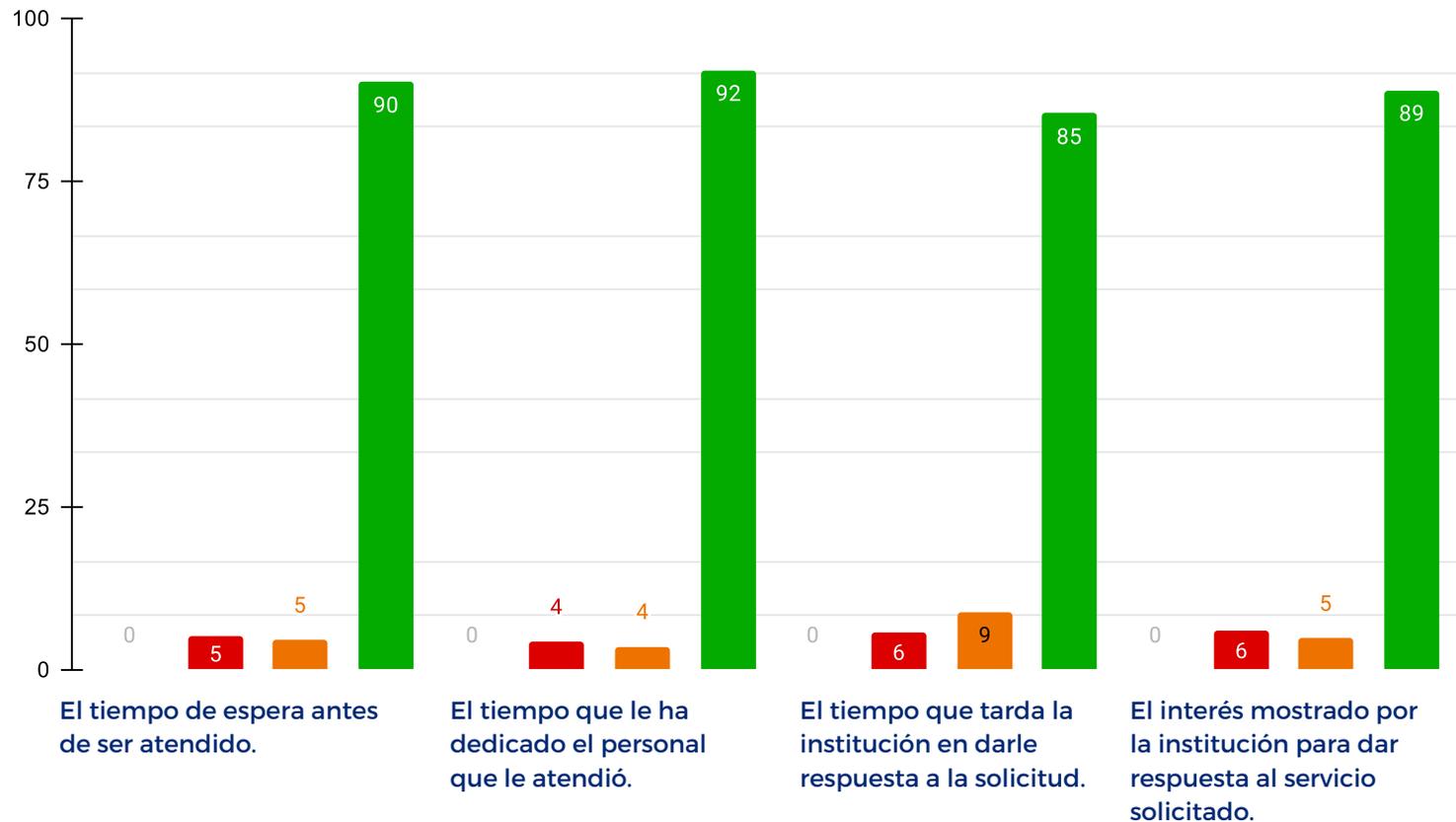
*Expresado en %

Dimensión: fiabilidad



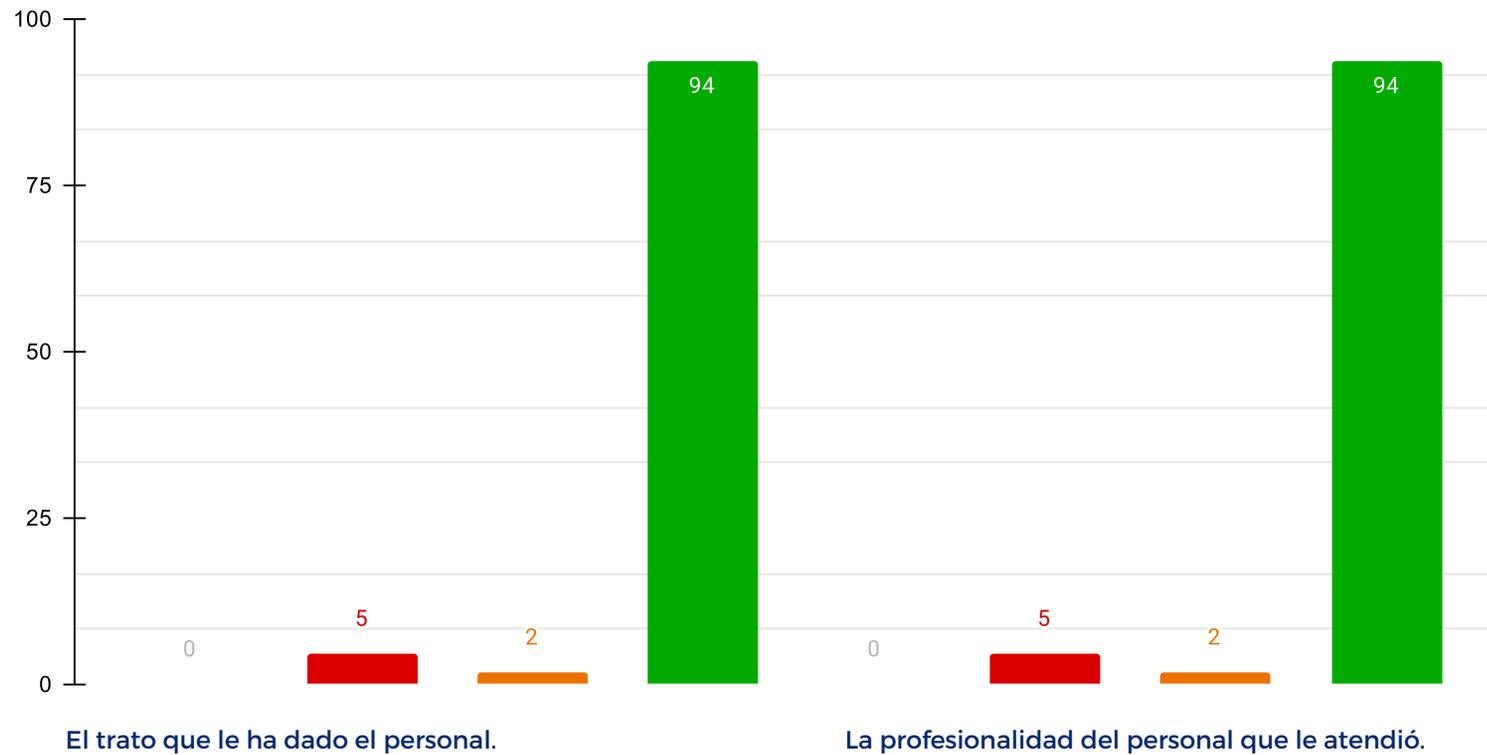
*Expresado en %

Dimensión: capacidad de respuesta



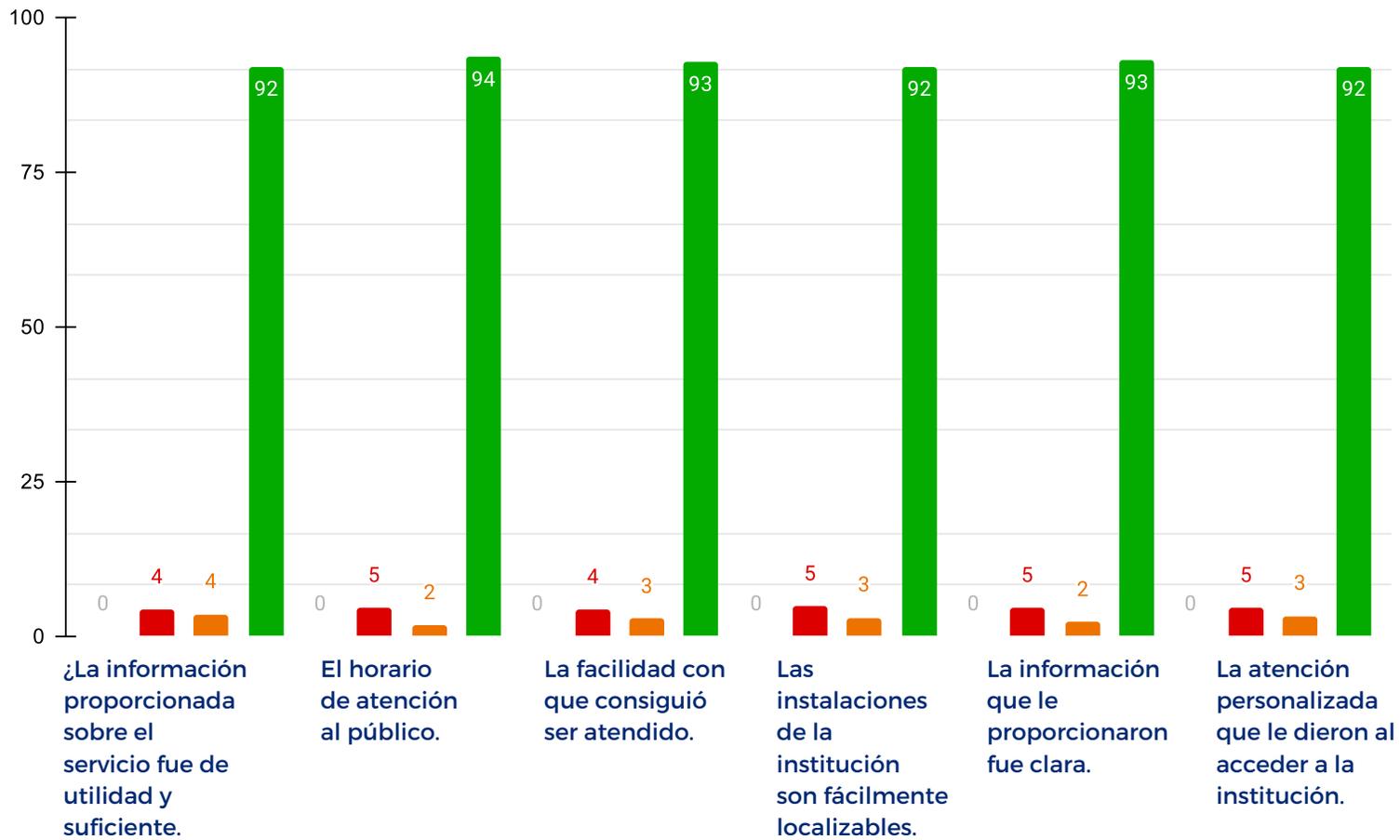
*Expresado en %

Dimensión: seguridad



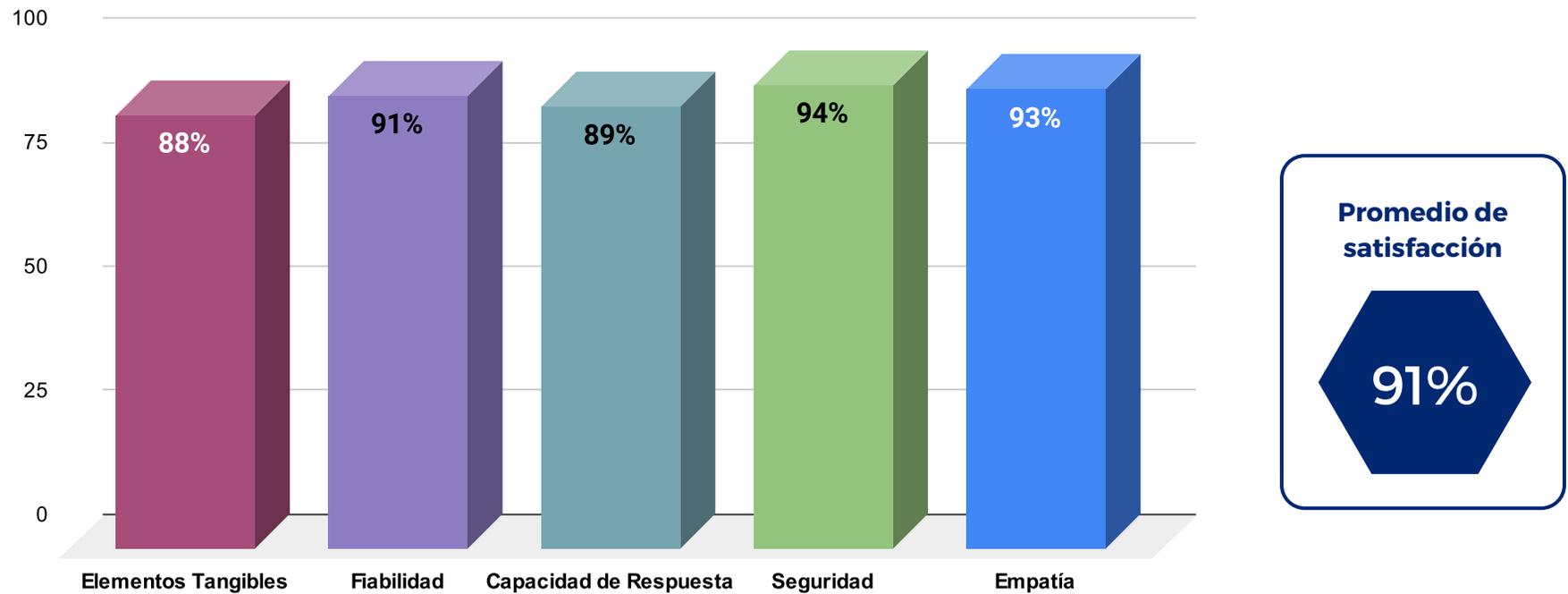
*Expresado en %

Dimensión: empatía

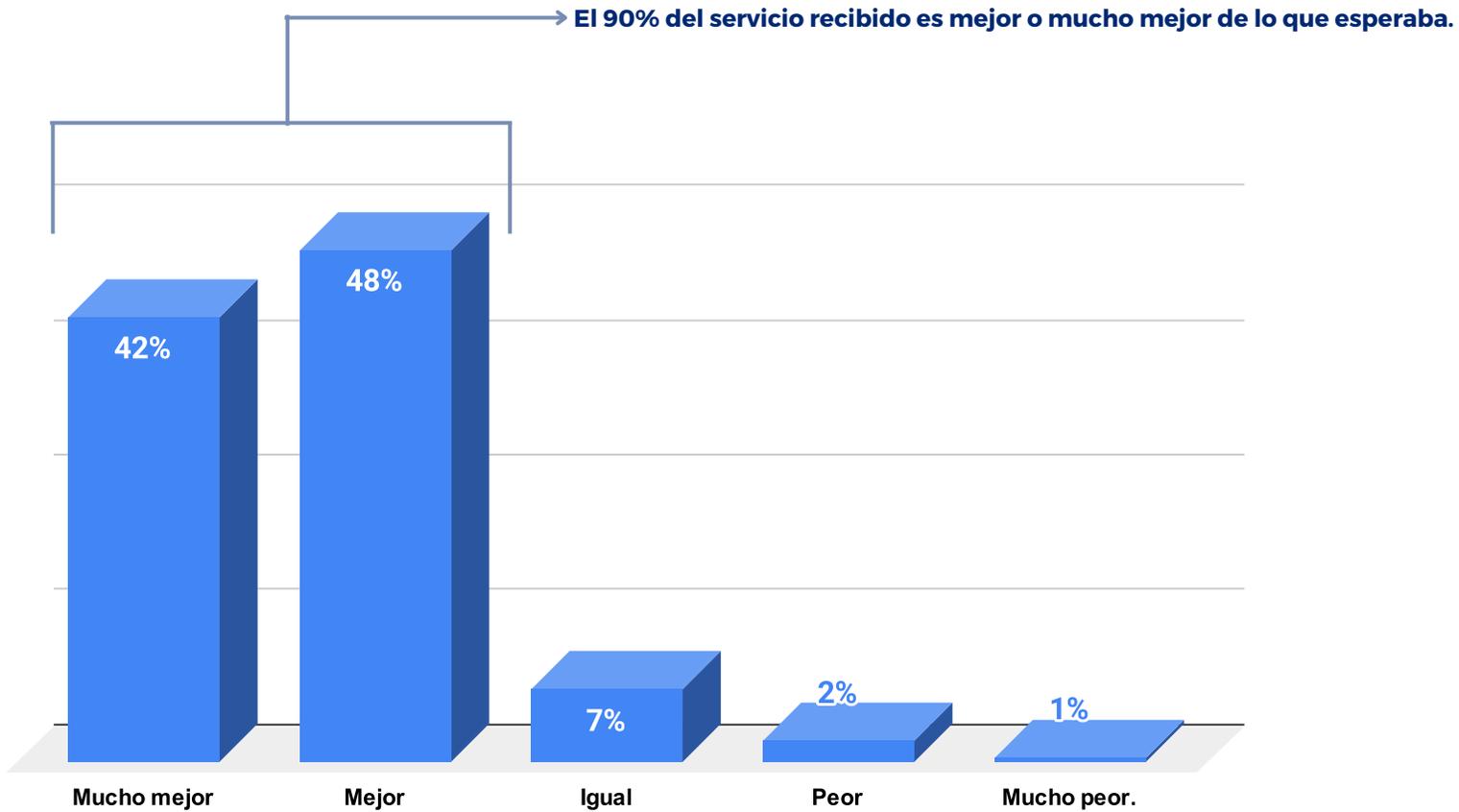


*Expresado en %

Promedio de satisfacción de servicios presenciales.

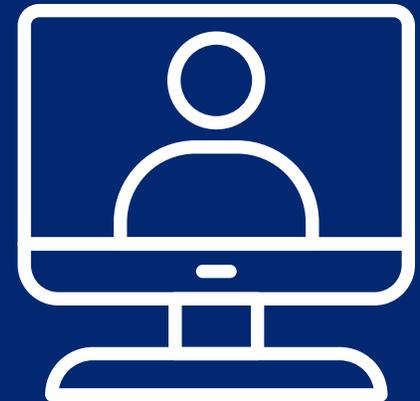


Servicio esperado



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

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

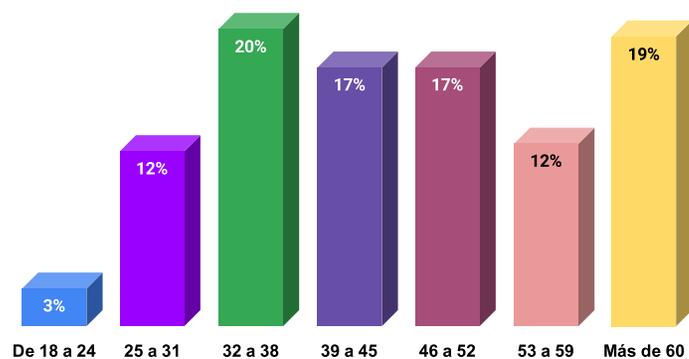


Servicios virtuales: perfil del encuestado

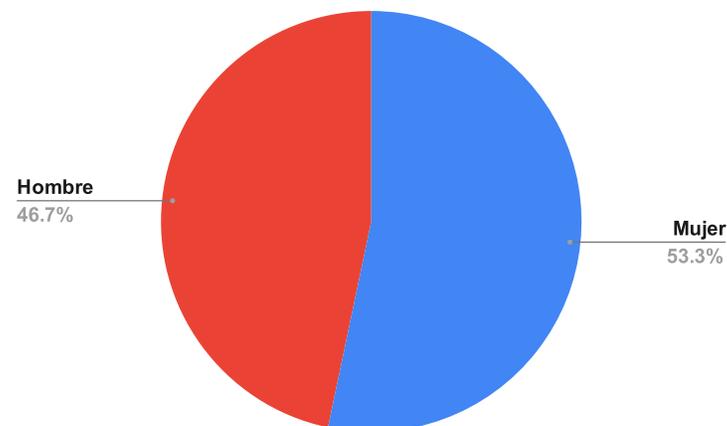
Servicio medido: pago de agua potable y alcantarillado de forma virtual.

Total de respuestas: 197

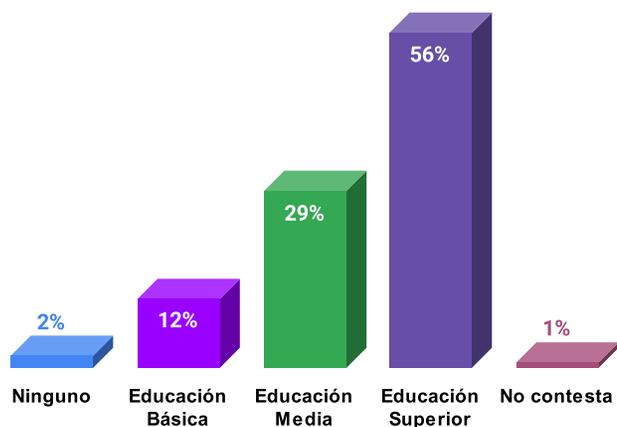
Rango de edad



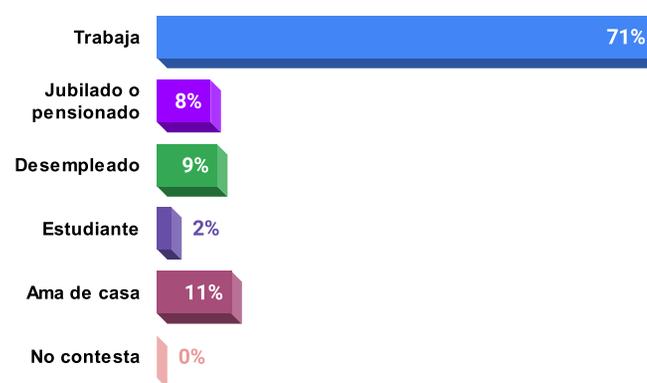
Sexo



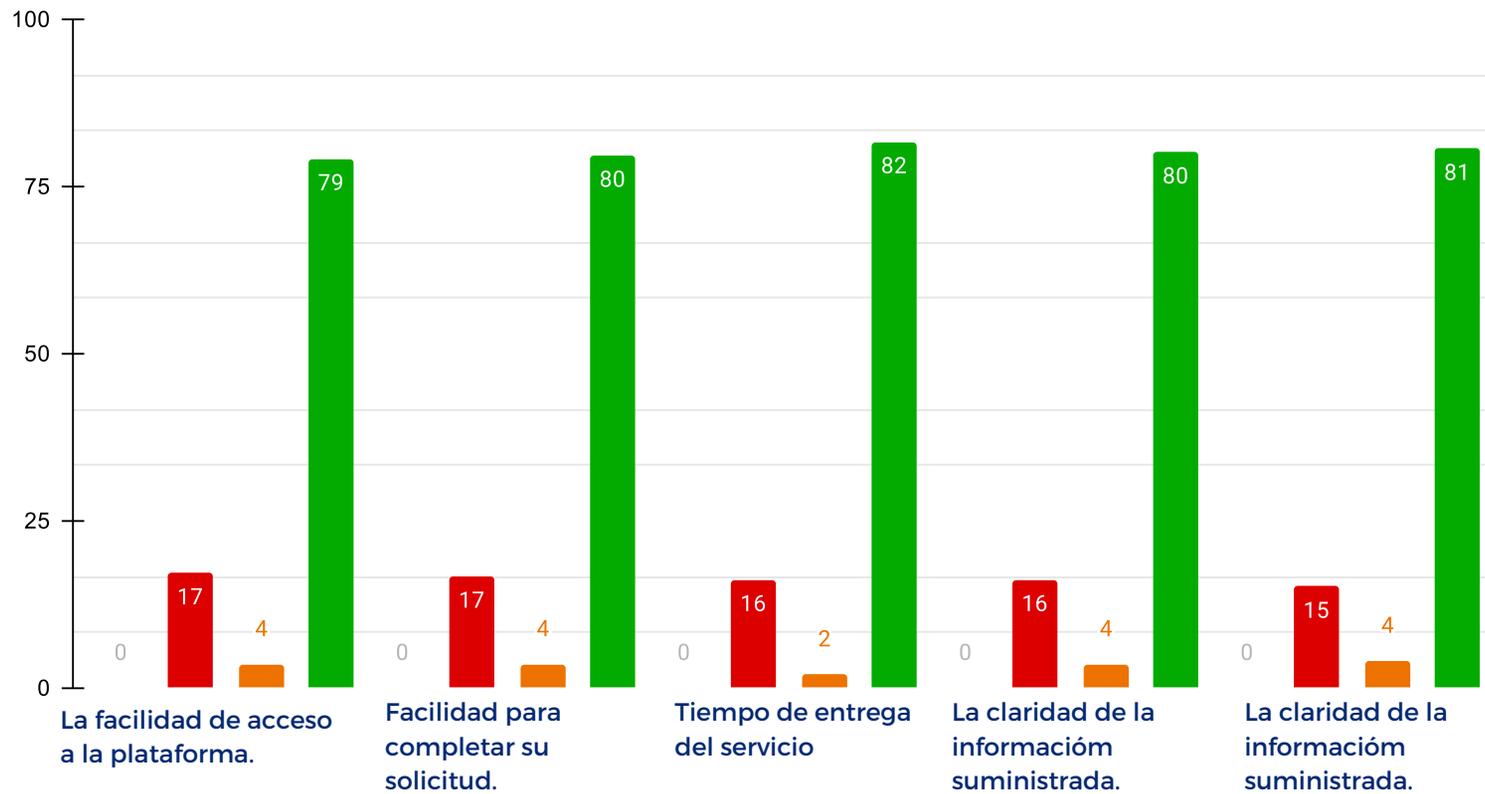
Último grado de estudios realizado



Situación laboral



Promedio de satisfacción de servicios virtuales

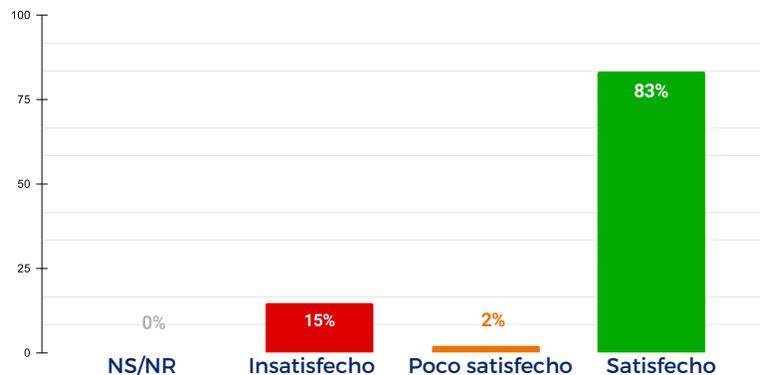


Promedio de satisfacción de los servicios virtuales.

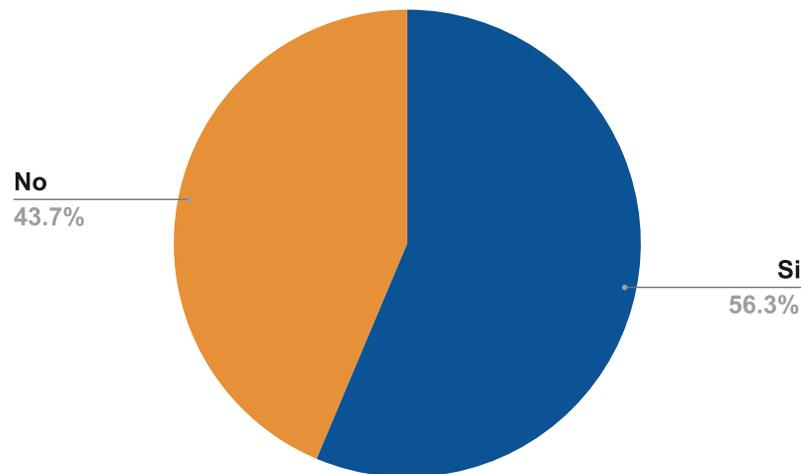
80%

*Expresado en %

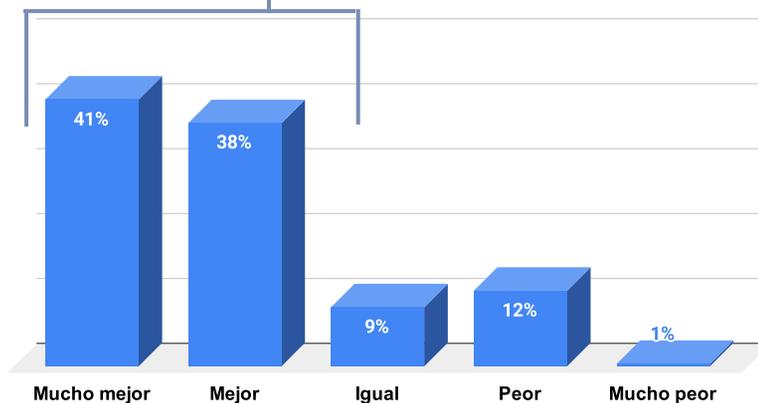
Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención
recibida?



¿Utilizó el soporte en línea?



El 79% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



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

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

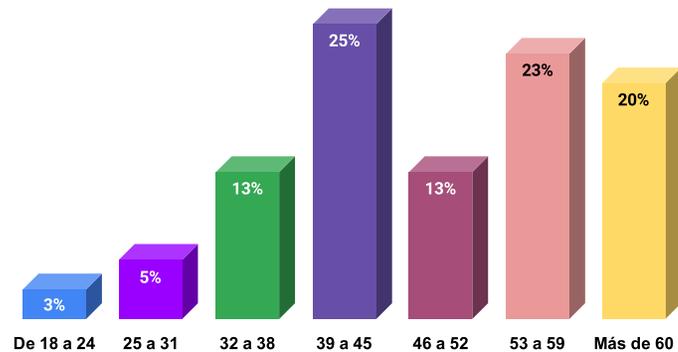


Servicios encuestados a usuarios institucionales

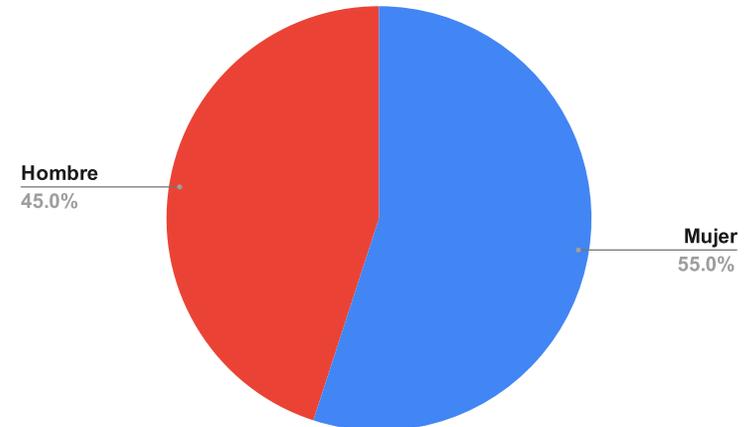
Servicio medido: pago de agua potable y alcantarillado de forma virtual.

Total de respuestas: 40

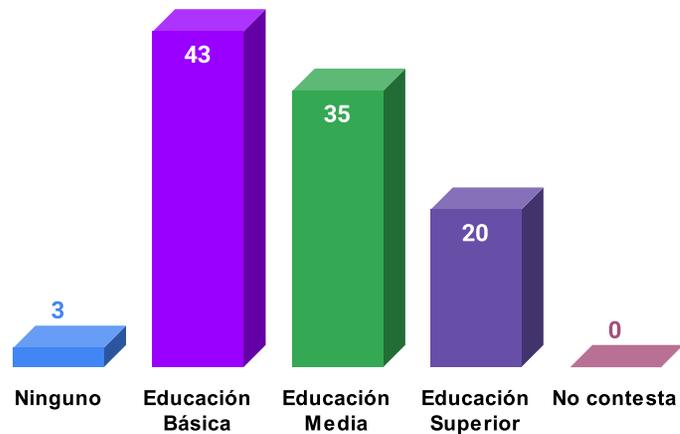
Rango de edad



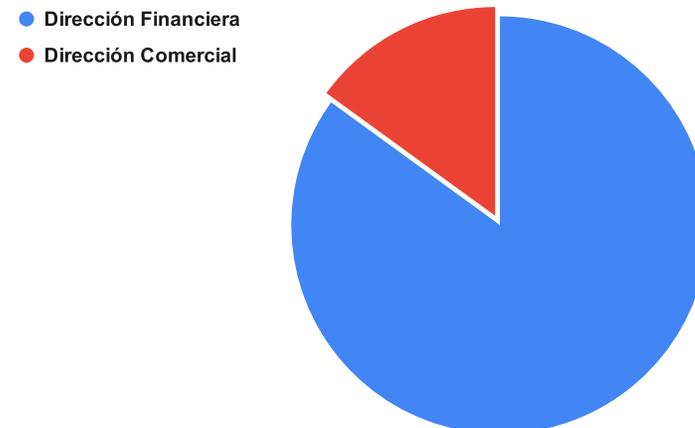
Sexo



Último grado de estudios realizado



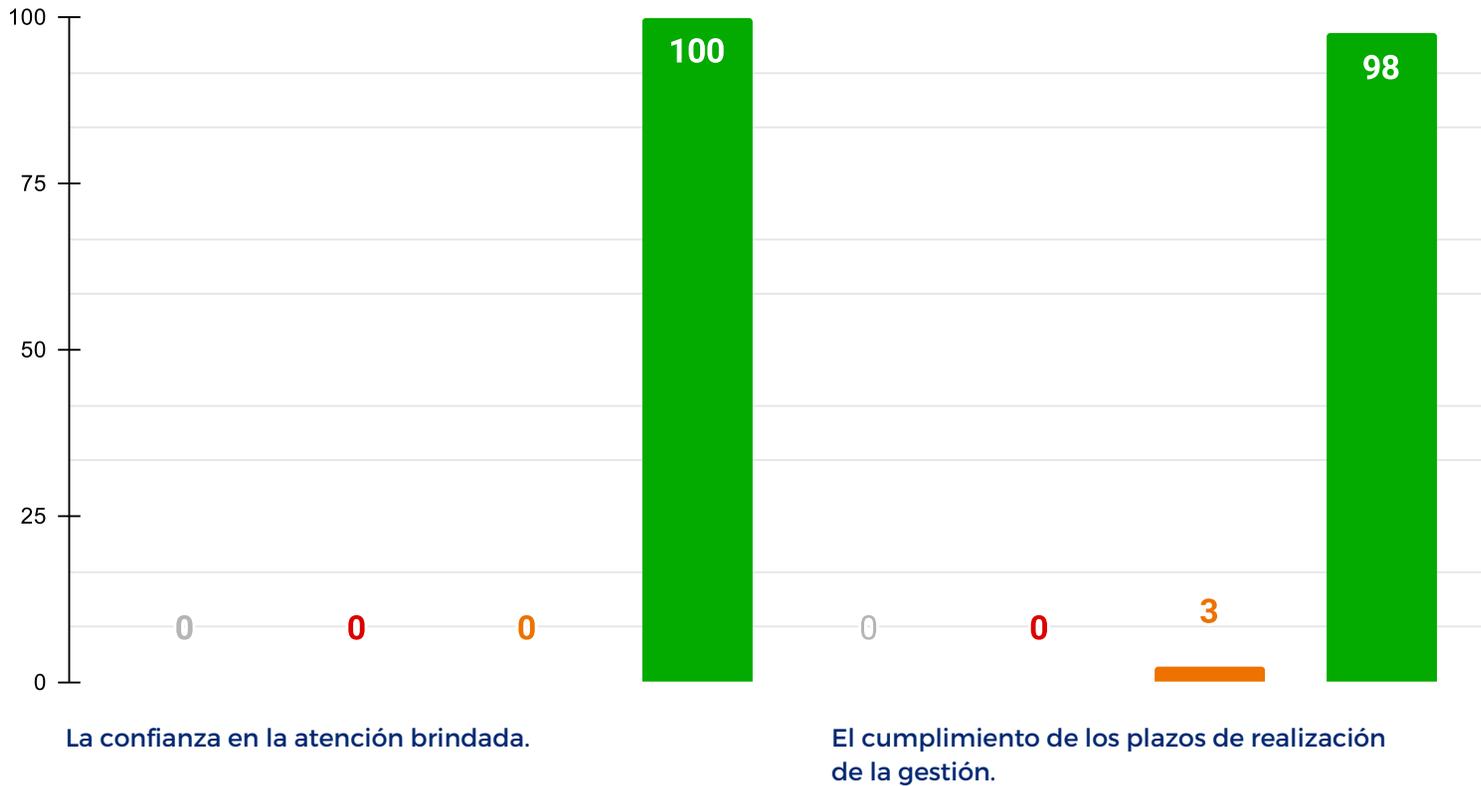
Área del servicio solicitado.



Dimensión: fiabilidad

Leyenda

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- NS/NR

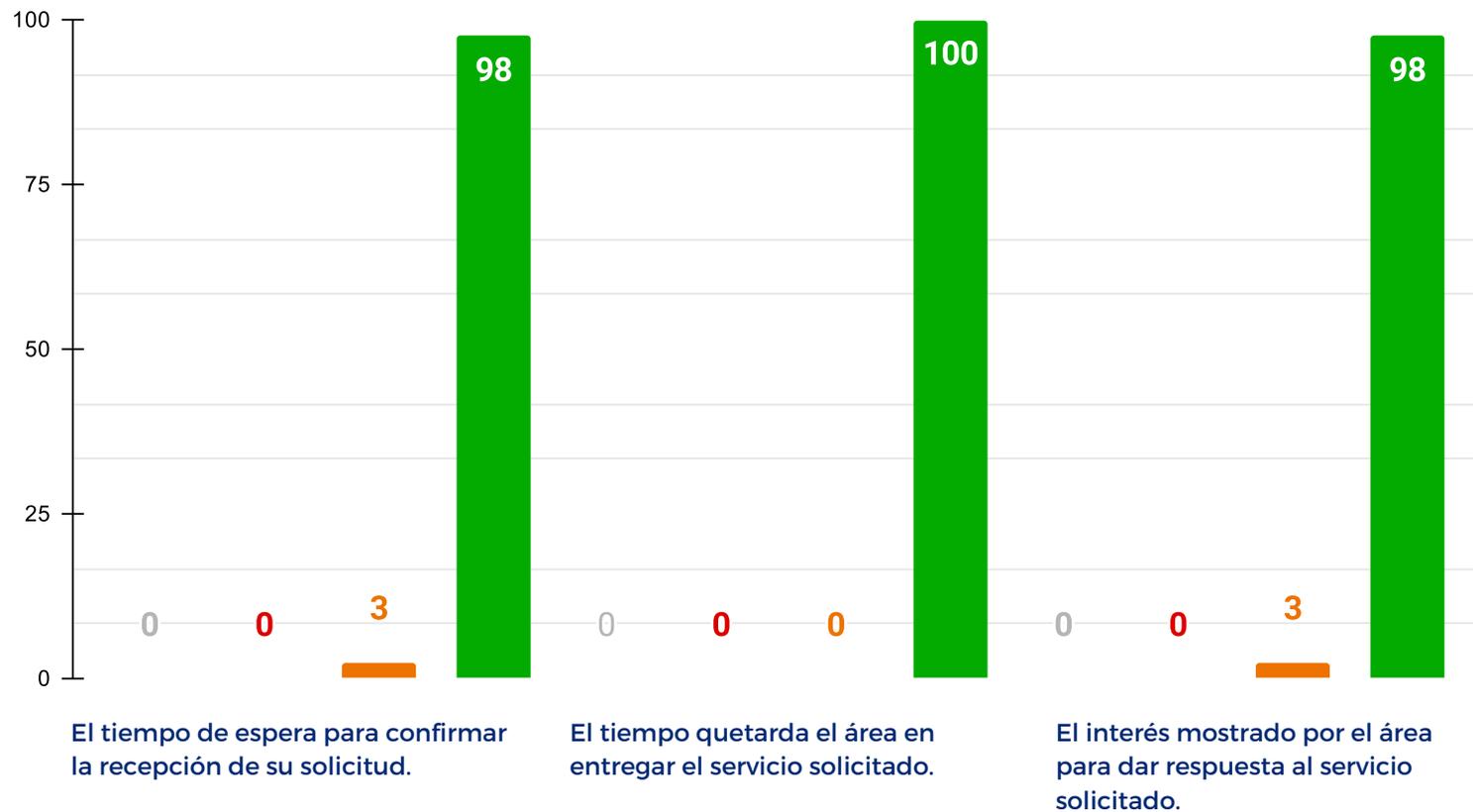


Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

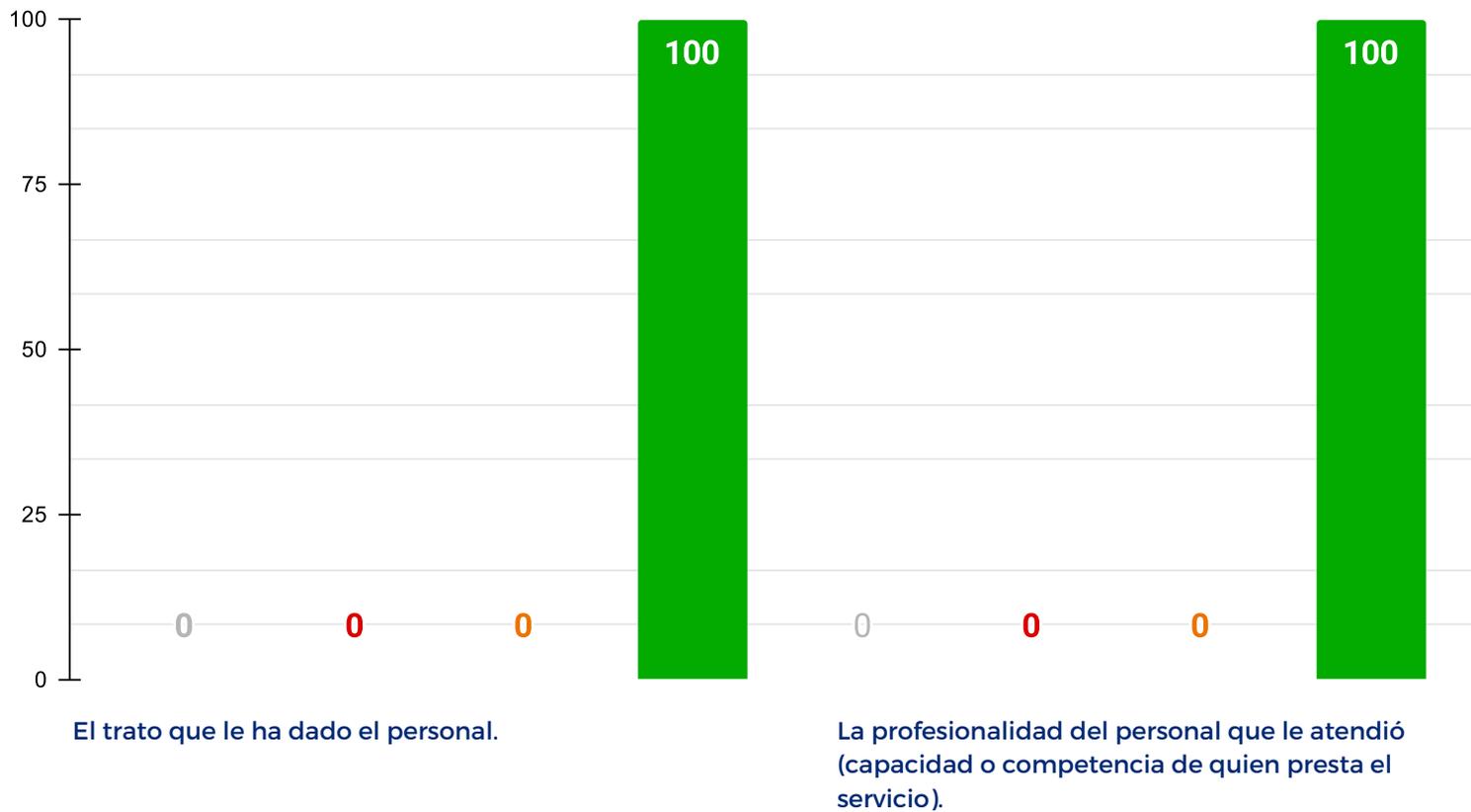
*Expresado en %

Dimensión: capacidad de respuesta



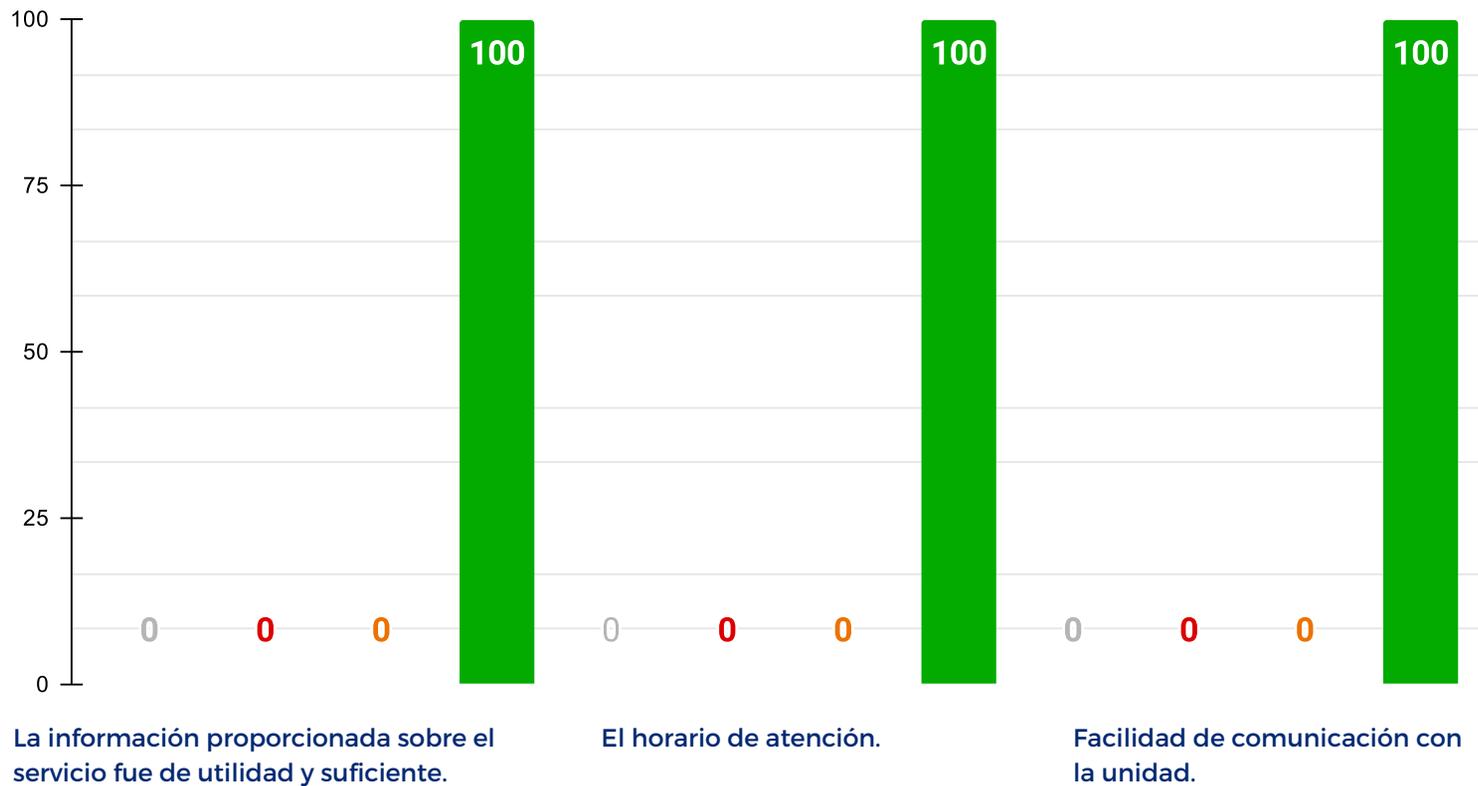
*Expresado en %

Dimensión: seguridad



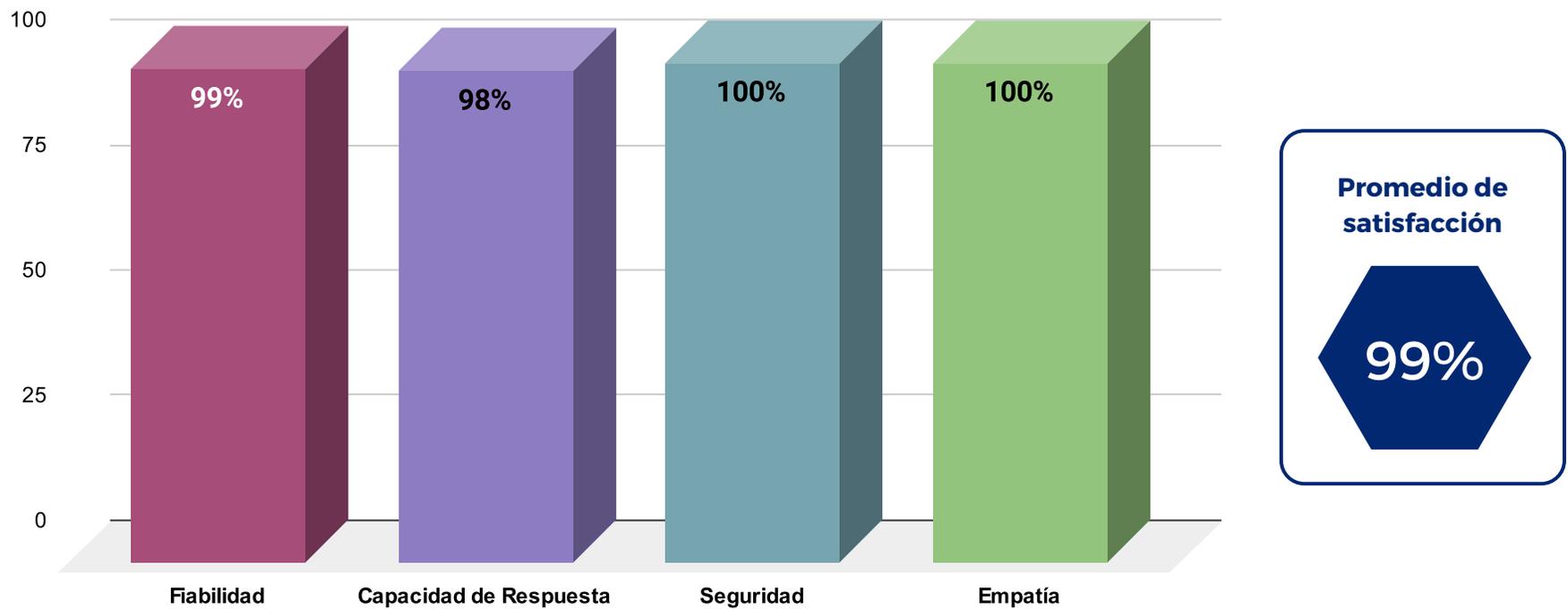
*Expresado en %

Dimensión: empatía

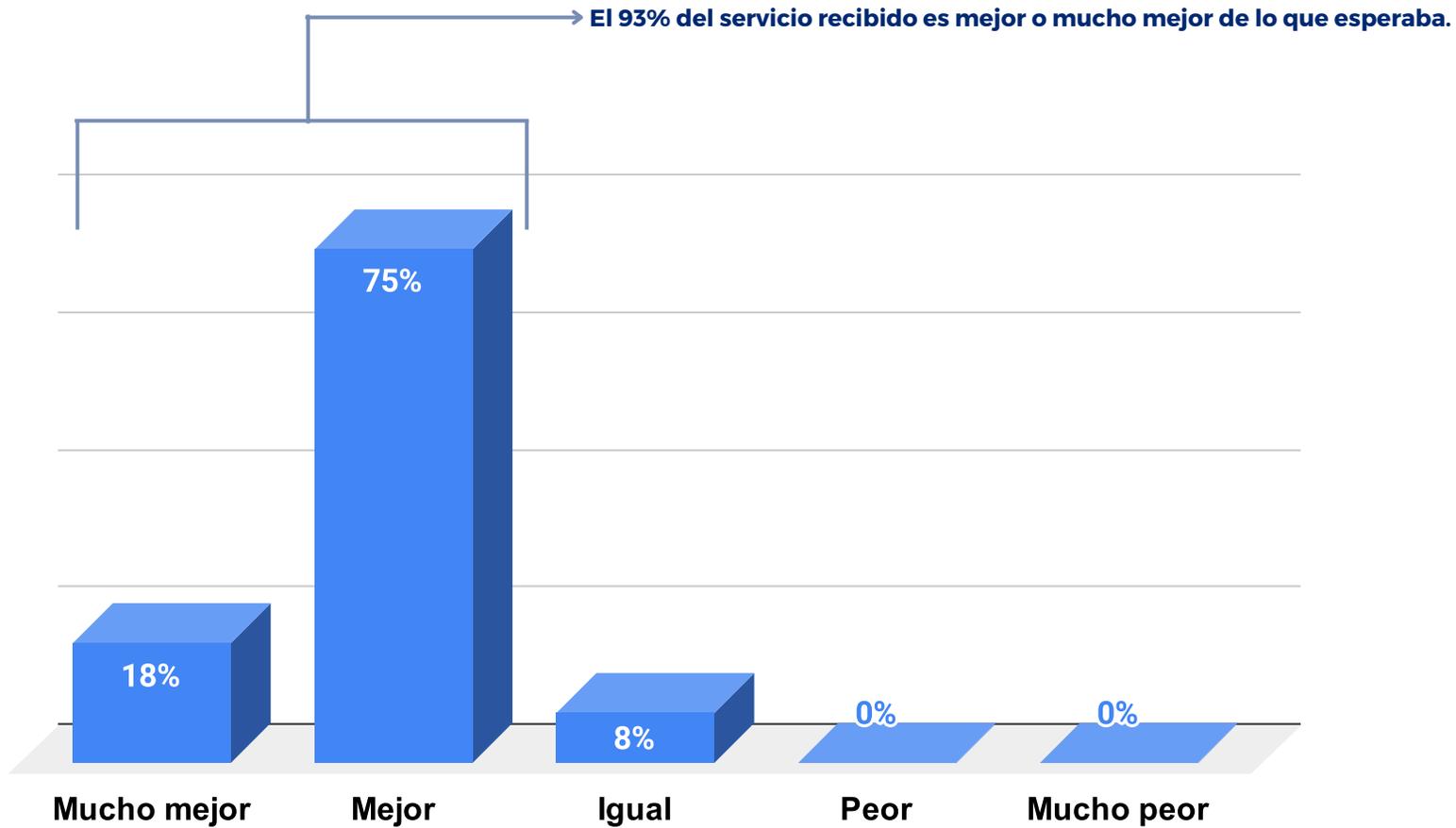


*Expresado en %

Promedio de satisfaccion de servicios prestados a usuarios institucionales.



Servicio esperado



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

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y
EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS**



Índice de Satisfacción de usuarios: servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

91%

Promedio de satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

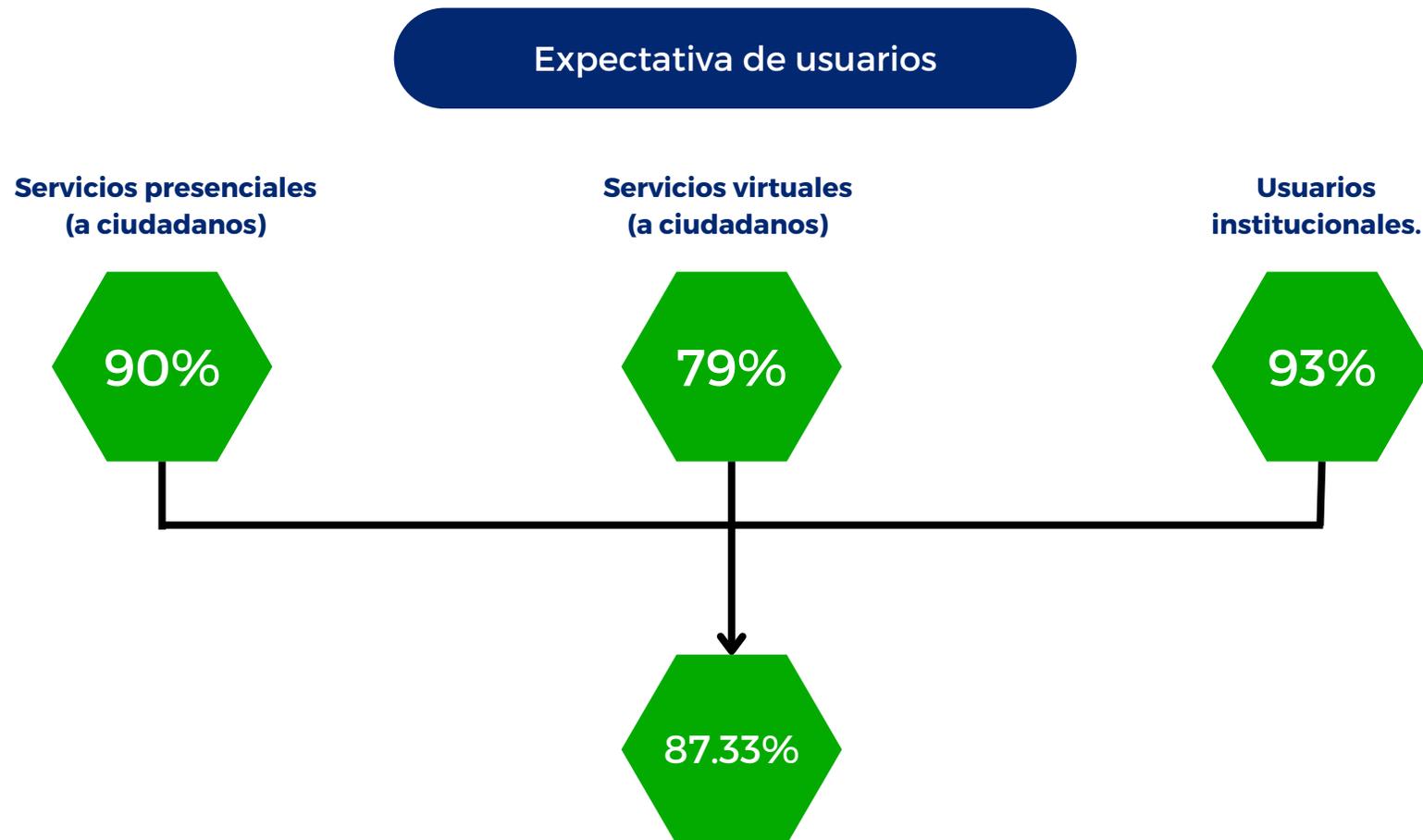
80%

Promedio de satisfacción de servicios a usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

99%

90%

Expectativa servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



El 87.33% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



Plan de acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicio virtual	Accesibilidad	Poner en conocimiento acerca de los servicios virtuales.	Comunicar más frecuentemente a los usuarios acerca de los medios de pago virtuales y el como utilizarlos.	Agosto 2023	Agosto 2024	Departamento de Comunicaciones y Dirección Comercial