



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

Viceministerio de Servicios Públicos (VSP)

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Informe:

“Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago”, correspondiente al mes de Noviembre 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Diciembre 2019

Lic. Ramón Ventura Camejo

Ministro

Ministerio de Administración Pública

Lic. Elso Segura Martínez

Viceministro

Viceministerio de Servicios Públicos

Lic. Greidys Joel Roa Chalas

Coordinador

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Yenny Valdez Lara

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Ana Gelimer Romero

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Ministerio de Administración Pública

Viceministerio de Servicios Públicos

Santo Domingo, D.N.

Diciembre 2019

ÍNDICE

Resultados	4
1. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios	4
2. Satisfacción con el horario de servicios.....	5
3. Satisfacción con el trato recibido.....	6
4. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
5. Nivel de satisfacción general	8
ANEXOS	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

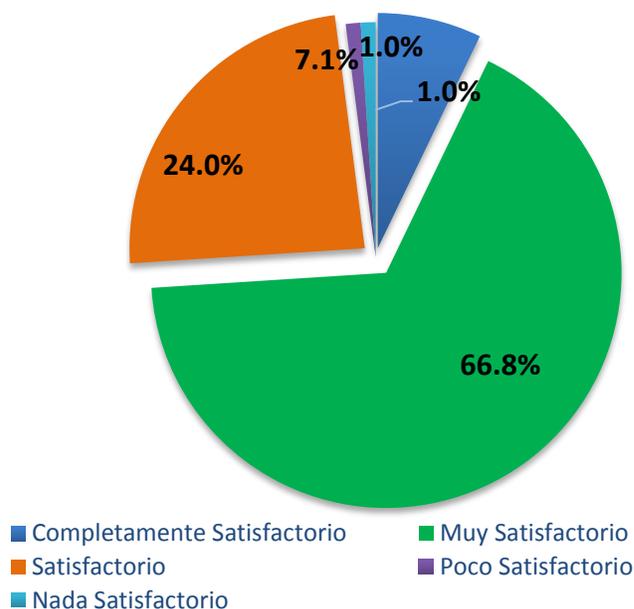
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de Noviembre 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
- Total de respuestas: 196
- Periodo de publicación: 5 -29 de noviembre del 2019

I. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios

Según los datos obtenidos, alrededor del 98 %¹ de los usuarios afirmaron sentirse satisfechos con la adecuación de los servicios que brinda por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, a sus necesidades. En detalle, el 7.1 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 66.8 % muy satisfecho y el 24.0 % satisfecho. La categoría de poco satisfecho es valorada por los usuarios con un 1.0%, al igual que la categoría nada satisfecho.

Gráfico I. Adecuación de los servicios brindados por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago a las necesidades de los usuarios.



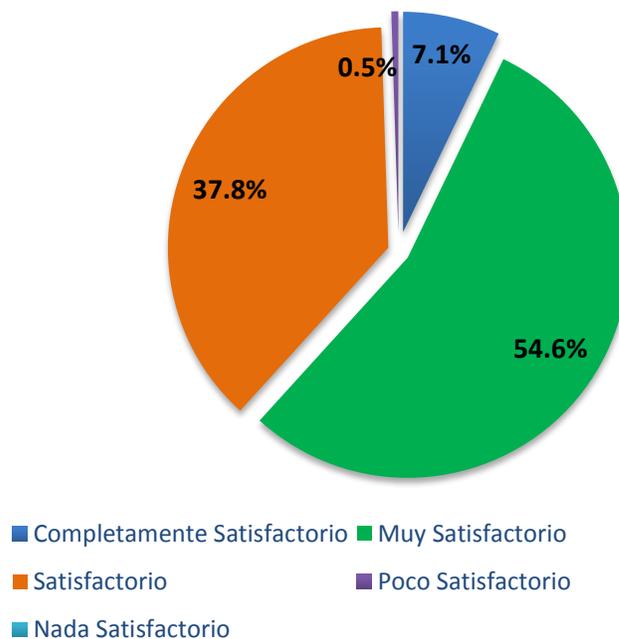
Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, Noviembre 2019.

¹ El 98% resulta de la suma de las categorías: completamente satisfecho, muy satisfecho y satisfecho.

2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, el 7.1% considera sentirse completamente satisfecho, el 54.6% muy satisfecho y el 37.8% satisfecho. Para las categorías de poco satisfactorio se obtuvo 0.5%, mientras que no se observó ninguna valoración para la categoría de nada satisfecho.

Gráfico 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

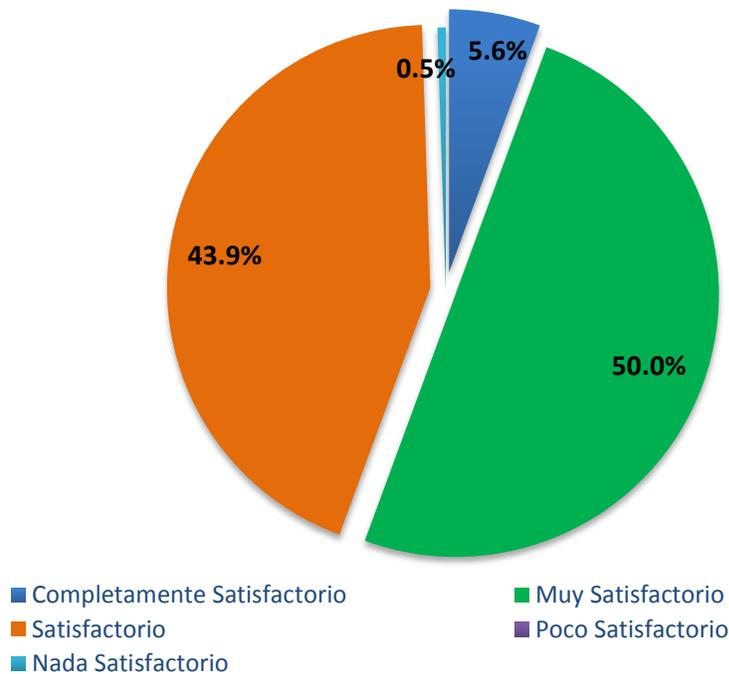


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, Noviembre 2019.

3. Satisfacción con el trato recibido

Con relación al trato recibido de parte del personal que asiste en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, el 5.6% de los usuarios se siente completamente satisfecho, el 50.0% muy satisfecho y el 43.9% satisfecho. Para la categoría de nada satisfactorio se obtuvo una valoración de 0.5%, mientras que para poco satisfactorio, no se obtuvo ninguna valoración.

Gráfico 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

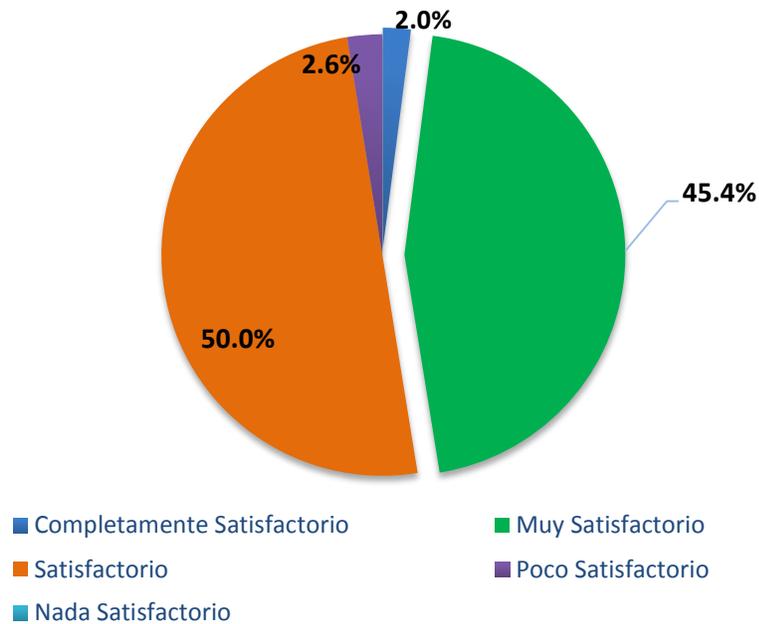


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, Noviembre 2019.

4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 2.0 % se siente completamente satisfecho, el 45.4% muy satisfecho y el 50.0 % satisfecho, mientras que el 2.6% considera que el tiempo de espera para obtener respuesta de su servicio es poco satisfactorio, la categoría de nada satisfactorio obtuvo una valoración de 2.0%.

Gráfico 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios

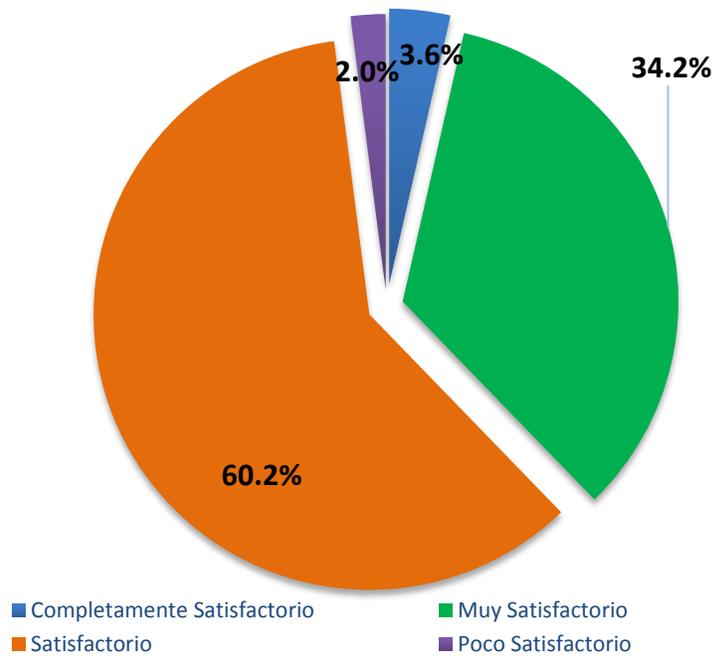


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, Noviembre 2019.

5. Nivel de satisfacción general

En sentido general, el 98.0% de los usuarios de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. El 3.6 % se siente completamente satisfecho, el 34.2 % muy satisfecho y el 60.2 % satisfecho, mientras que el 2.0 % evalúa la satisfacción general respecto a los servicios como poco satisfactoria.

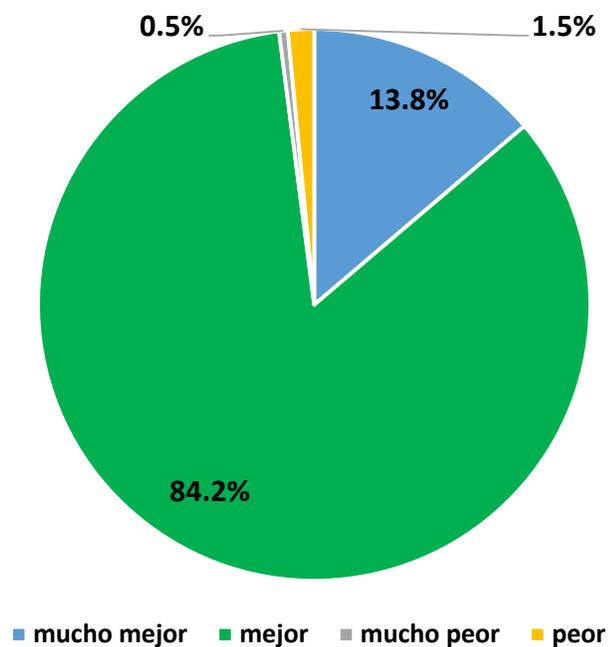
Gráfico 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago.



Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, Noviembre 2019.

6. Percepción de los servicios

Sobre la percepción de los servicios, los ciudadanos consideran que el servicio brindado es mucho mejor en un 13.8% de los casos, mejor en un 84.2% y peor en un 1.5%. Para la categoría de mucho peor no se obtuvo valoraciones.



ANEXOS.

Anexo I. Cuestionario

Evaluación de los servicios brindados por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago.

Este cuestionario de cinco preguntas tiene el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago.

*Obligatorio

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago responden a sus necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

2. ¿Cómo considera el horario de la Institución para la atención al público? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal que le brindó el servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

4. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta para la obtención del servicio en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general, con relación a los servicios ofrecidos en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas

Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago a las necesidades de los usuarios

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	14	7.1%
Muy Satisfactorio	131	66.8%
Satisfactorio	47	24.0%
Poco Satisfactorio	2	1.0%
Nada Satisfactorio	2	1.0%

Cuadro 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	14	7.1%
Muy Satisfactorio	107	54.6%
Satisfactorio	74	37.8%
Poco Satisfactorio	1	0.5%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	11	5.6%
Muy Satisfactorio	98	50.0%
Satisfactorio	86	43.9%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	1	0.5%

Cuadro 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	4	2.0%
Muy Satisfactorio	89	45.4%
Satisfactorio	98	50.0%
Poco Satisfactorio	5	2.6%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	7	3.6%
Muy Satisfactorio	67	34.2%
Satisfactorio	118	60.2%
Poco Satisfactorio	4	2.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 6. Percepción de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Mucho mejor	27	13.8%
mejor	165	84.2%
peor	1	0.5%
Mucho peor	3	1.5%