Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. FICHA TÉCNICA 4
3. METODOLOGÍA 6
4. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos 8
5. Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos 9
6. PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES 11
7. DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES 12
8. DIMENSIÓN: FIABILIDAD 13
9. DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA 14
10. DIMENSIÓN: SEGURIDAD 15
11. DIMENSIÓN: EMPATÍA 16
12. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS) 17
13. SERVICIO ESPERADO 18
14. Servicios ofrecidos a usuarios institucionales 19
15. PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS (Usuarios Institucionales) 21
16. DIMENSIÓN: FIABILIDAD 22
17. DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA 23
18. DIMENSIÓN: SEGURIDAD 24
19. DIMENSIÓN: EMPATÍA 25
20. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (Usuarios Institucionales) 26
21. SERVICIO ESPERADO (Usuarios Institucionales) 27
22. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Servicios Presenciales, y Servicios a usuarios institucionales 28
23. Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, y Servicios a usuarios institucionales 29
24. Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales 30
25. PLAN DE ACCIÓN 2022 31

INTRODUCCIÓN

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, es una empresa pública no financiera encargada de proveer los servicios de abastecimiento de agua potable, así como la recolección y adecuada disposición de las aguas residuales.

La Encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos, 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).

La Encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos como institución pública a los ciudadanos clientes conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos, usando para los fines el modelo SERVQUAL el cual mide cinco dimensiones que permiten valorar fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial y/o usuarios Institucionales durante el periodo mayo-junio 2022.

FICHA TÉCNICA

- POBLACIÓN: Servicios presenciales 4,232; servicios misionales 557,741; servicios a usuarios institucionales 463.
- 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, así como aquellos centros educativos y culturales que nos solicitan charlas.
- MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales

N1: 353

Suministro de agua a través de camiones cisterna	**93**	**Descuento de Mora Por Saldo -Adm. CAASD**	**9**
Construcción de Acometidas residenciales	**1**	**Cancelación de Contrato de Servicio -ACEA**	**7**
Construcción de Acometidas para proyectos	**1**	**Fugas Intradomiciliarias**	**9**
Duplicados de facturas	**105**		
Activación de Contratos de Servicio -Adm. CAASD	**4**		
Acuerdos de Pago -Adm. CAASD	**2**		
Cambio de nombre de Contrato -Adm. CAASD	**22**		

Servicios presenciales

N1: 353

Aprobación de construcción de filtrantes	**39**
Aprobación de construcción de Pozos	**18**
Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario	**1**
Análisis bacteriológicos de la calidad del agua	**7**
Análisis físico químico para el agua de consumo humano	**1**
Solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación	**2**
Charlas Educativas	**2**
Bachilleres	**3**

Servicios misionales

N2: 385

	Agua potable	**Alcantarillado**
Zona Suroeste	72	40
Zona Noroeste	83	38
Este	91	24
Norte	30	7
TOTAL	**276**	**109**

Servicios a usuarios Institucionales

N3: 65

Suministro de agua potable por red	**60**
Cobro Directo	**5**

- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial; y cuestionario Digital: correo electrónico, pagina web institucional
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO**: 9 mayo - 3 junio 2022
- **RESPONSABLES:** Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

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).

Satisfecho

7-10

Poco satisfecho

5-6

Insatisfecho

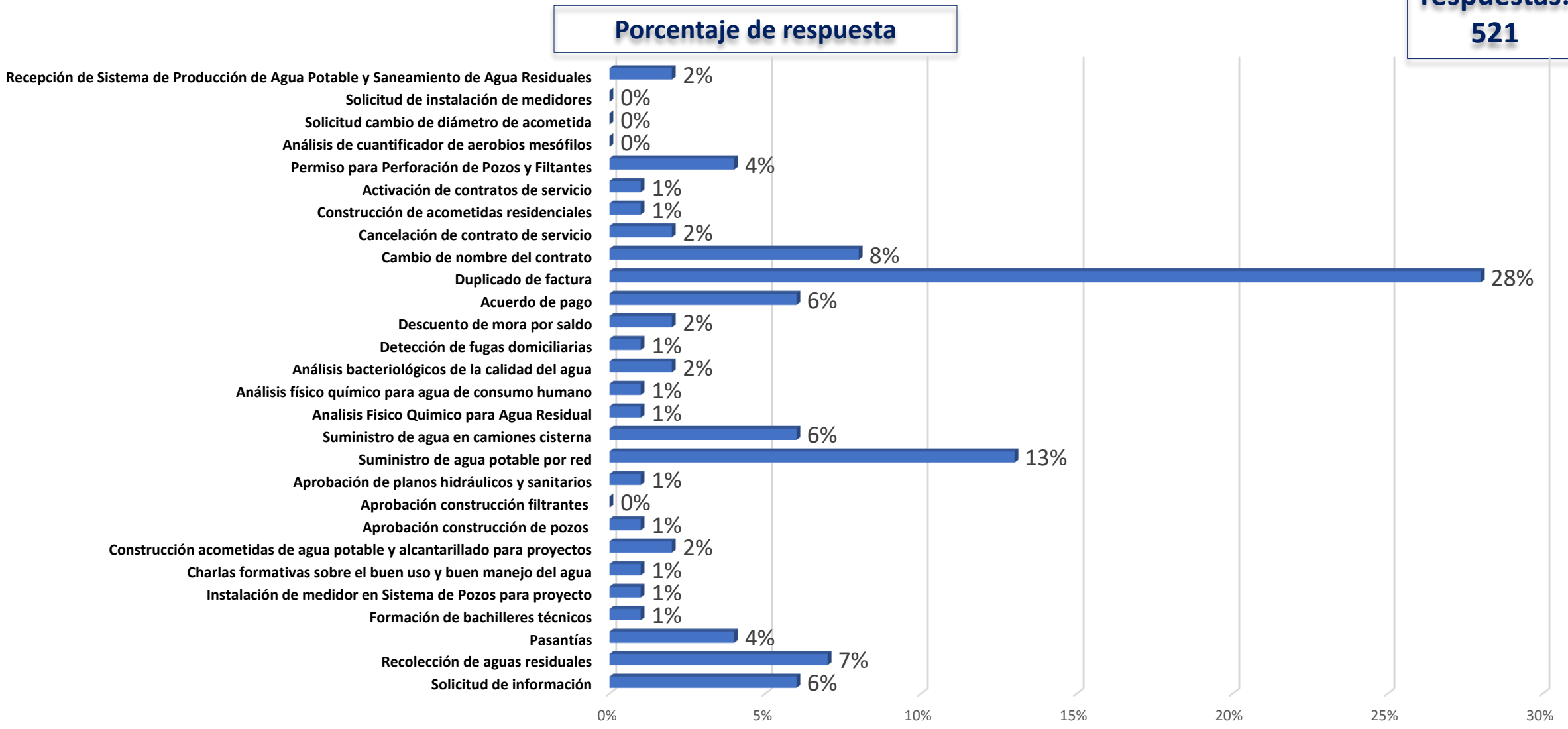
0-4

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

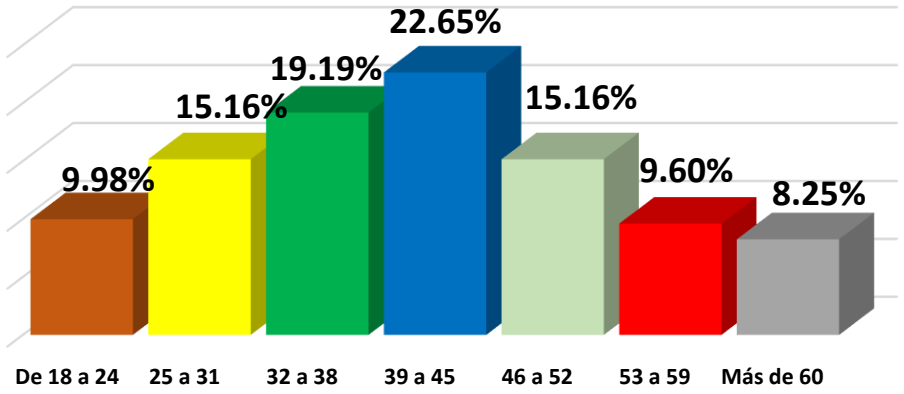
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Total de respuestas: 521

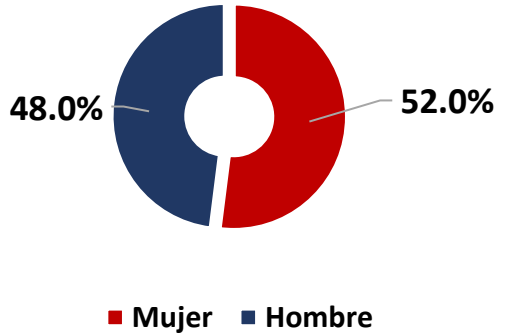


PERFIL DEL ENCUESTADO
SERVICIOS PRESENCIALES

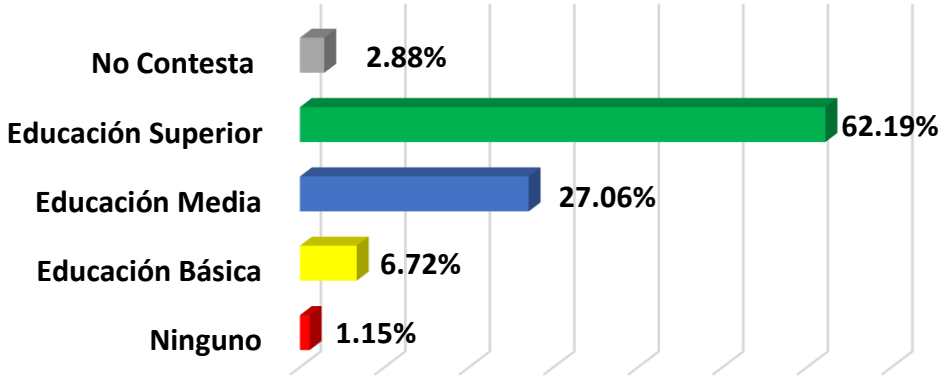
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



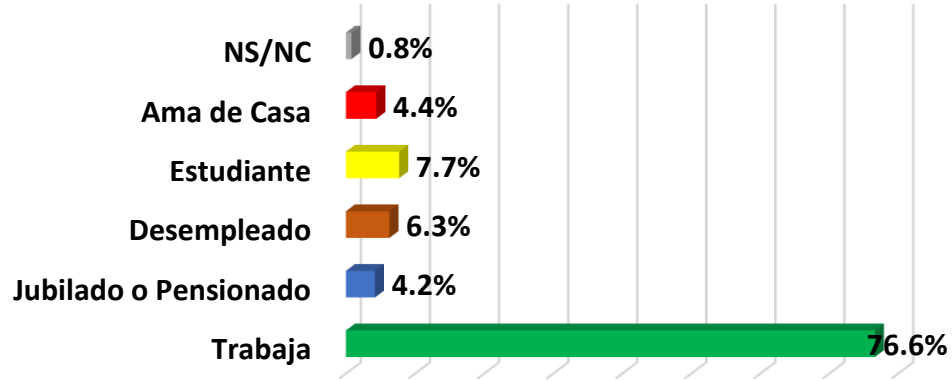
Sexo



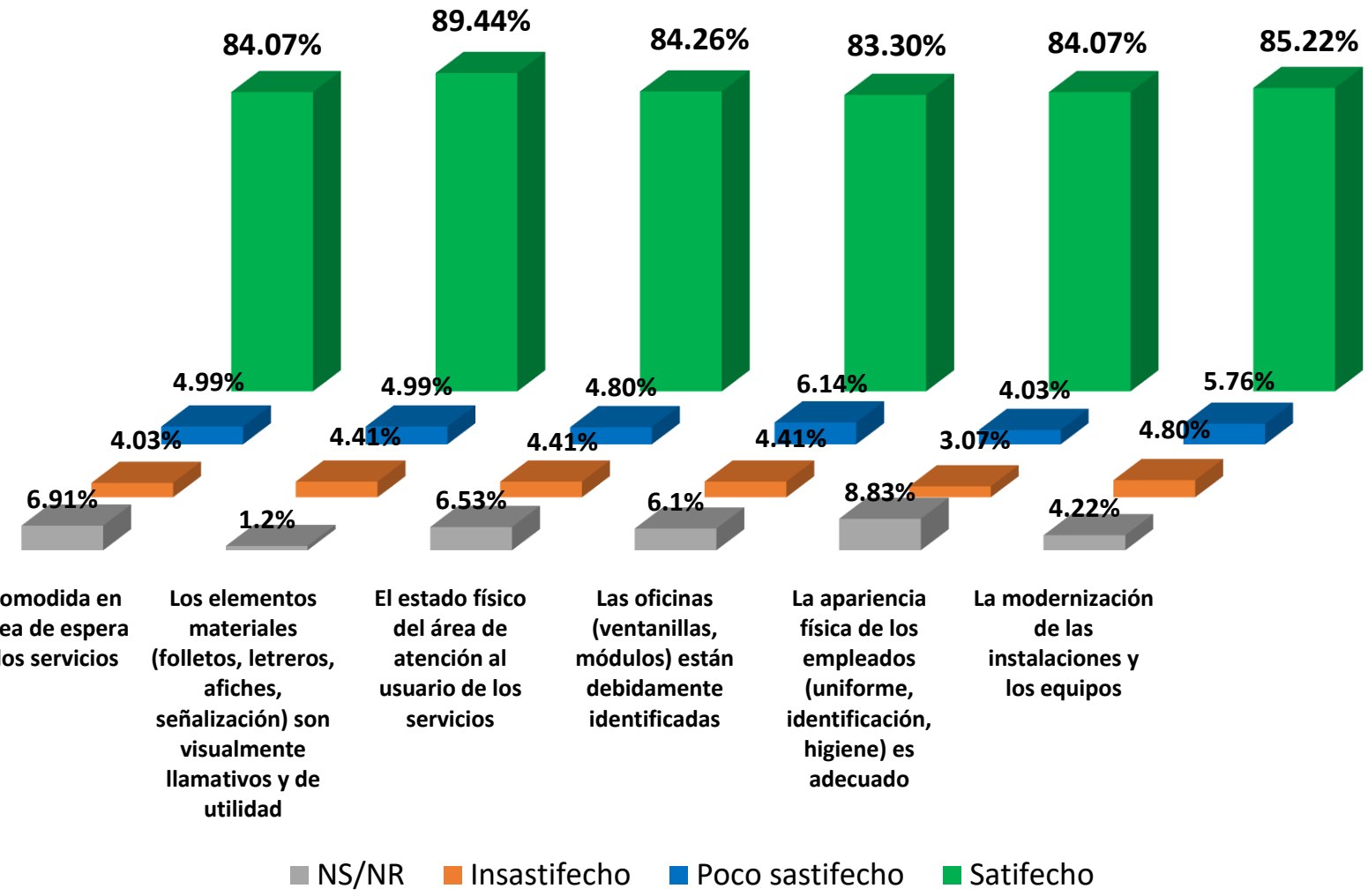
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

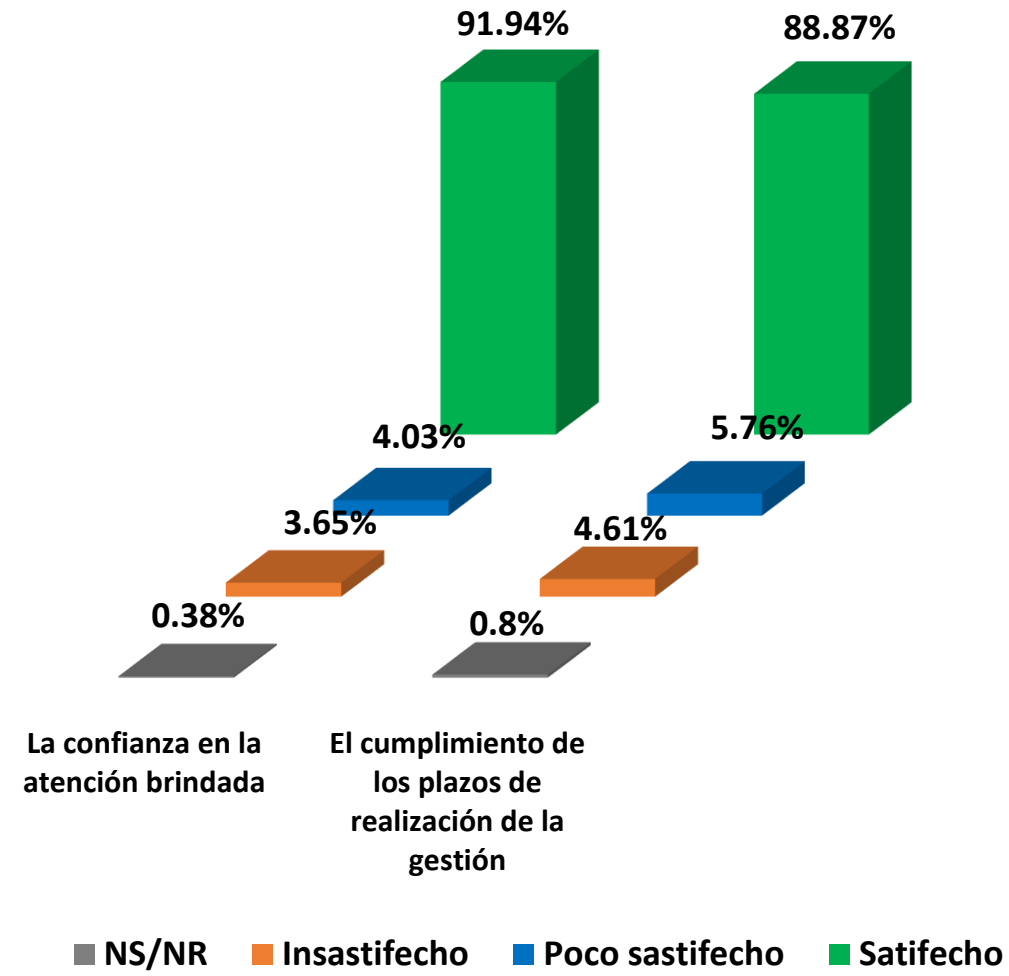


Promedio de satisfacción de la dimensión

85.1%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

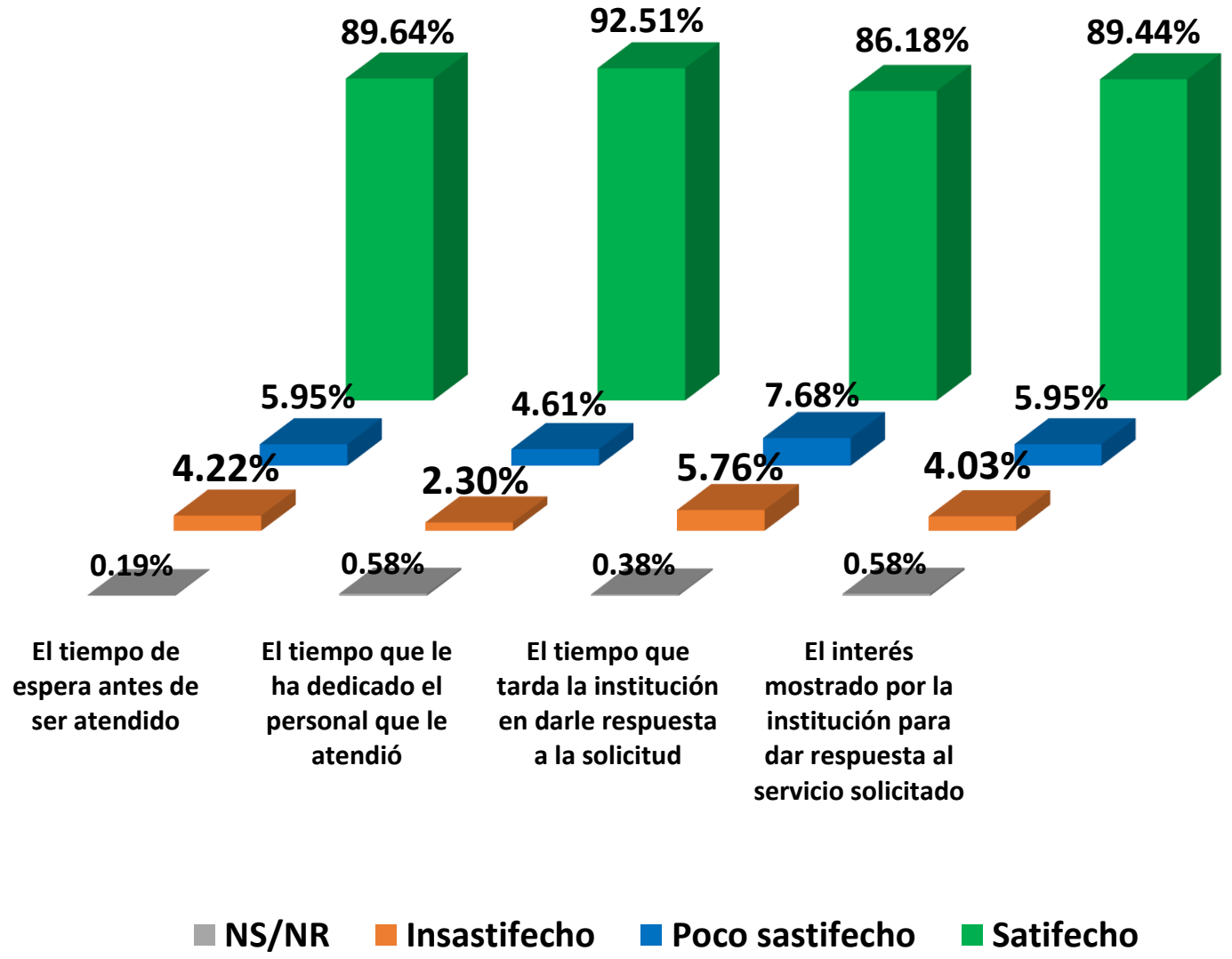


Promedio de satisfacción de la dimensión

90.4%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

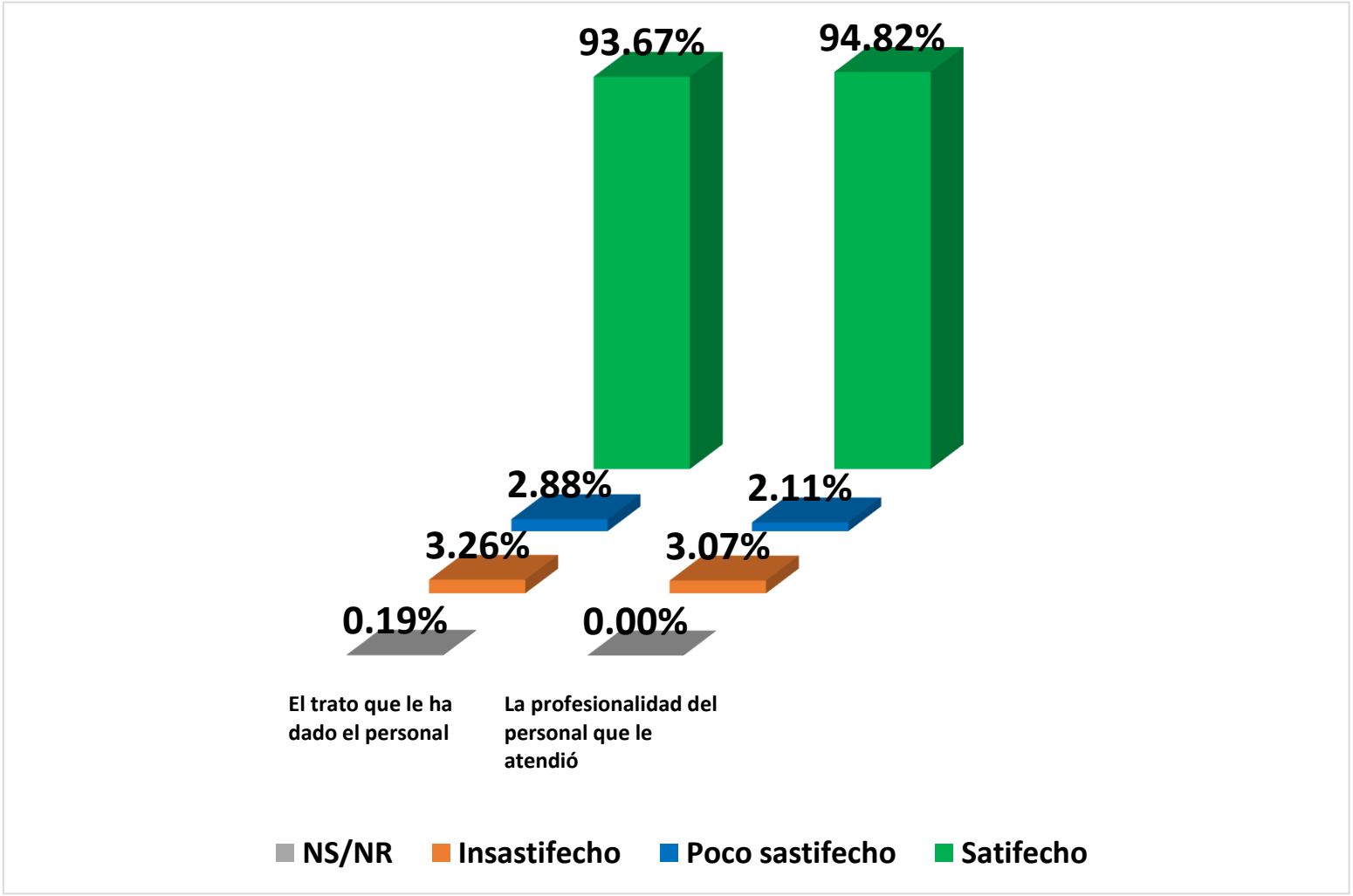


Promedio de atisfacción de la dimensión

89.4%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

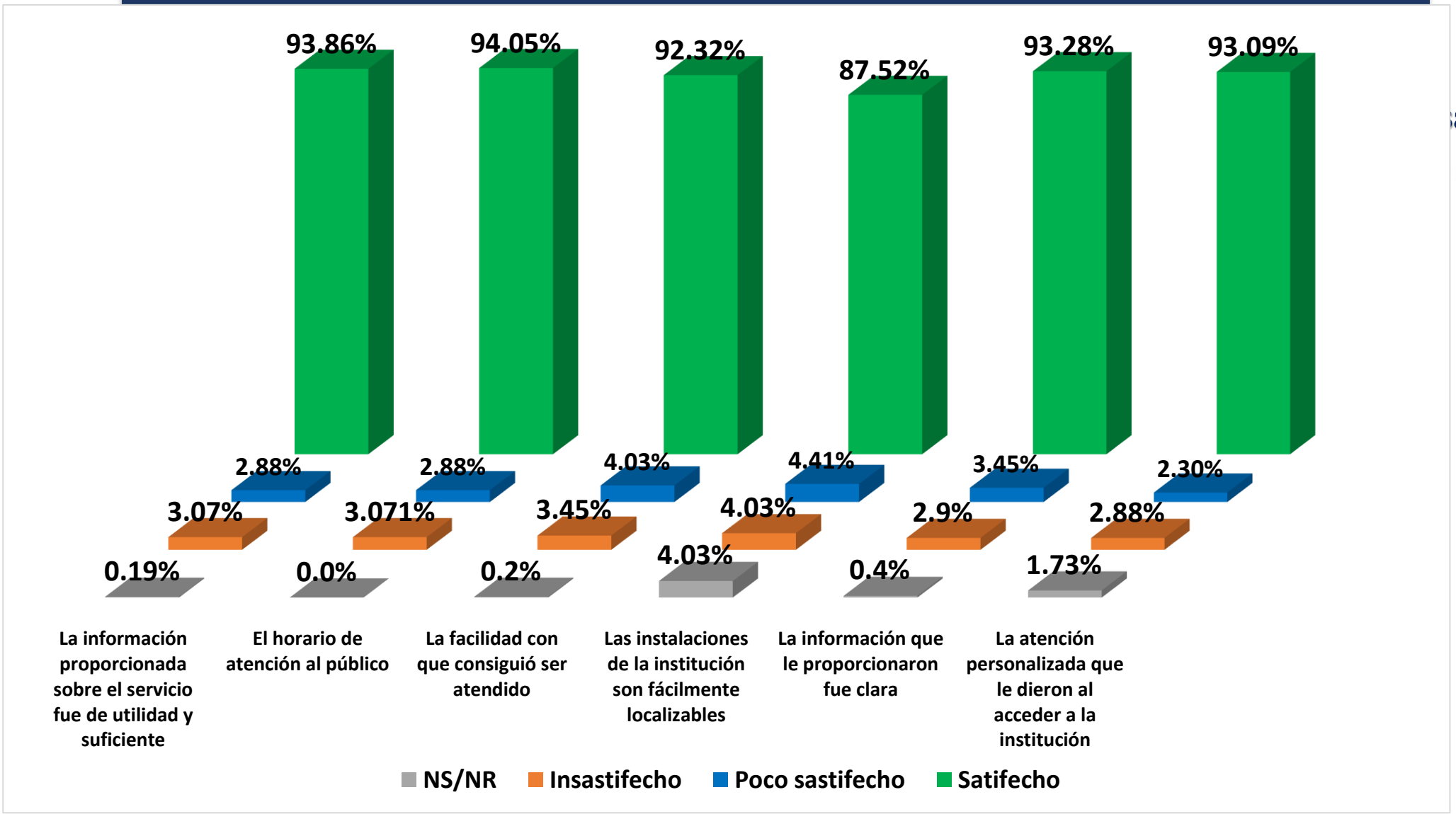


Promedio de satisfacción de la dimensión

94.2%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA

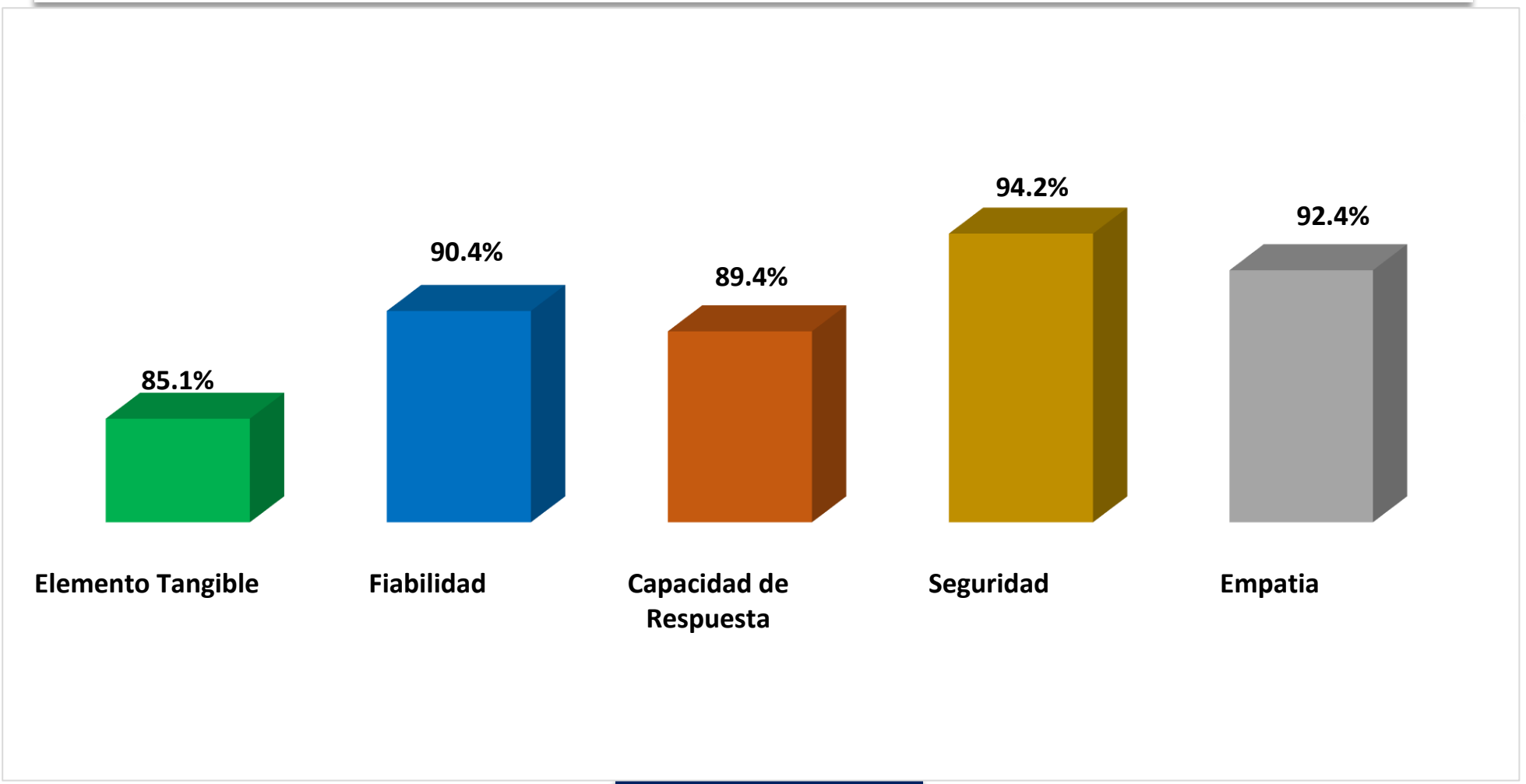


Promedio de satisfacción de la dimensión

92.4%

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



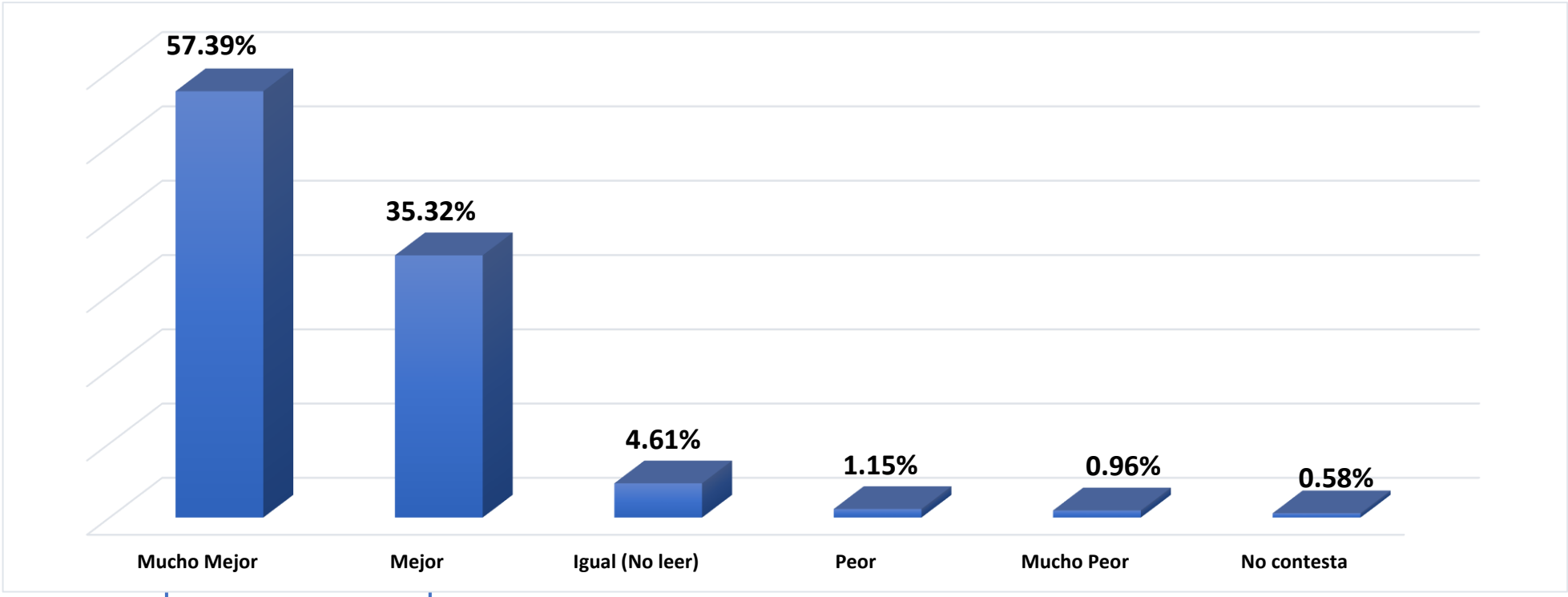
Promedio de satisfacción

90.3%

Expresado en %

SERVICIO ESPERADO

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



El 92.71% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

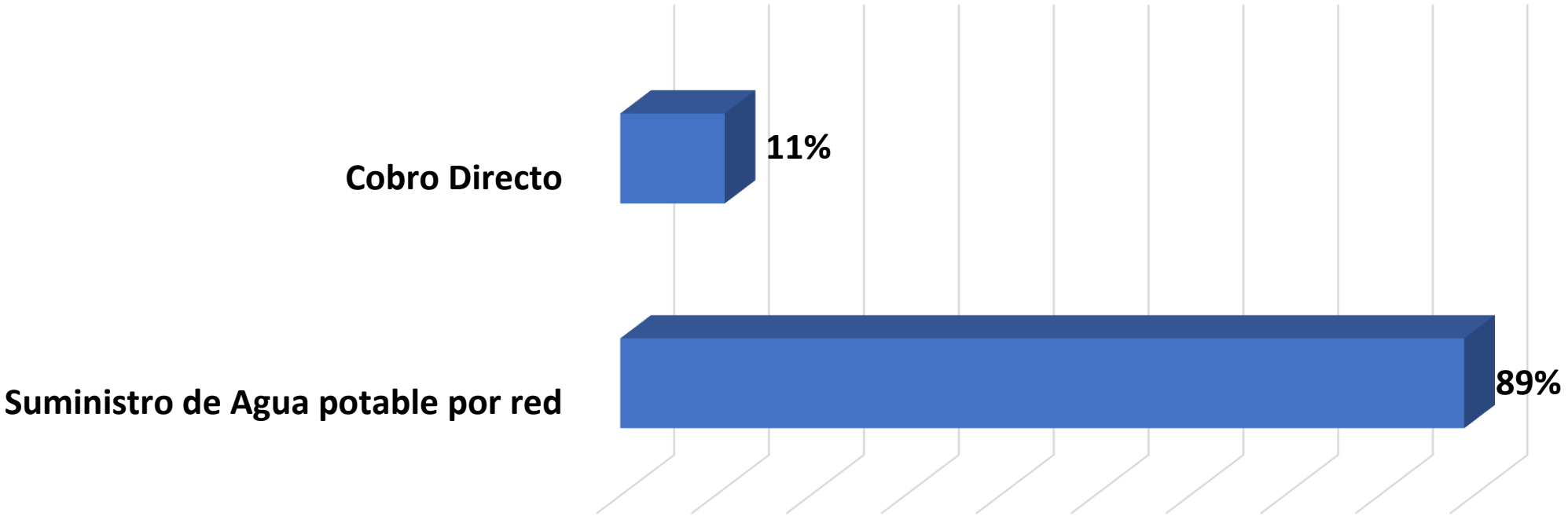
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales/Industriales

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos Institucionales/Industriales

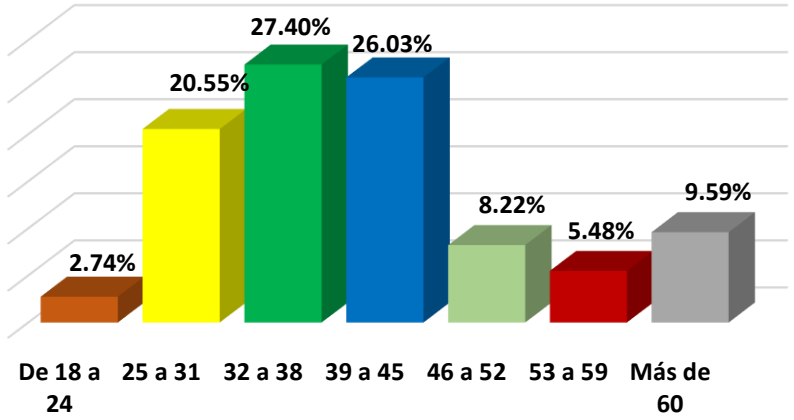
Porcentaje de respuesta

Total de respuestas: 73

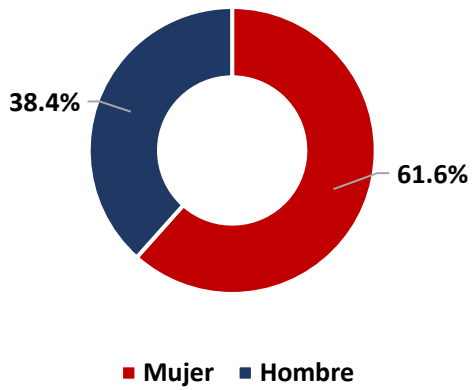


PERFIL DEL ENCUESTADO
SERVICIOS (Usuarios Institucionales/Industriales)

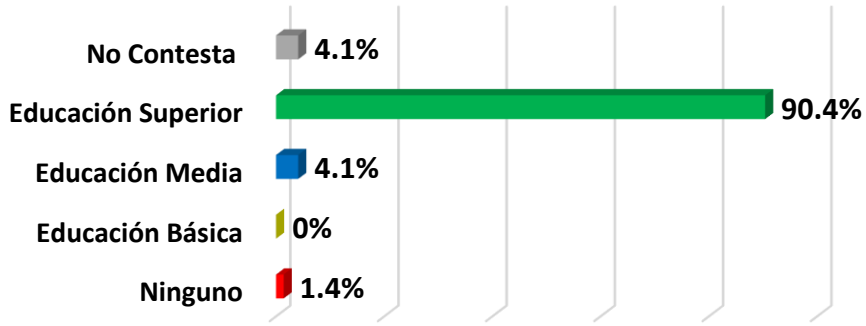
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



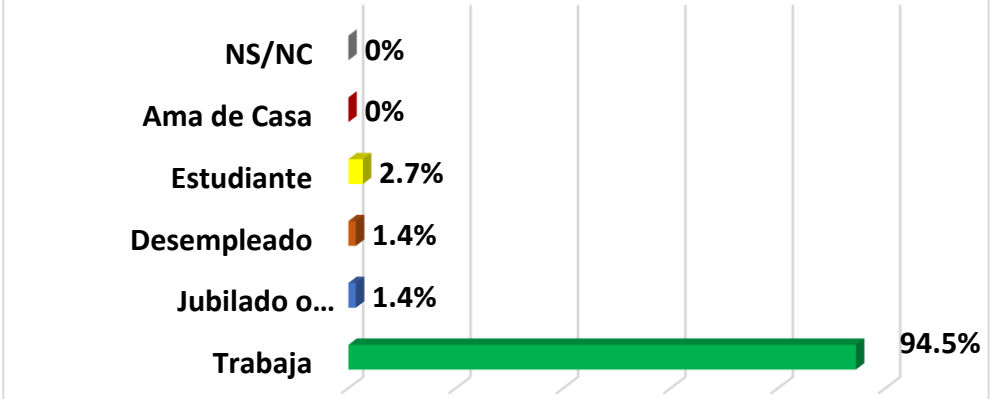
Sexo



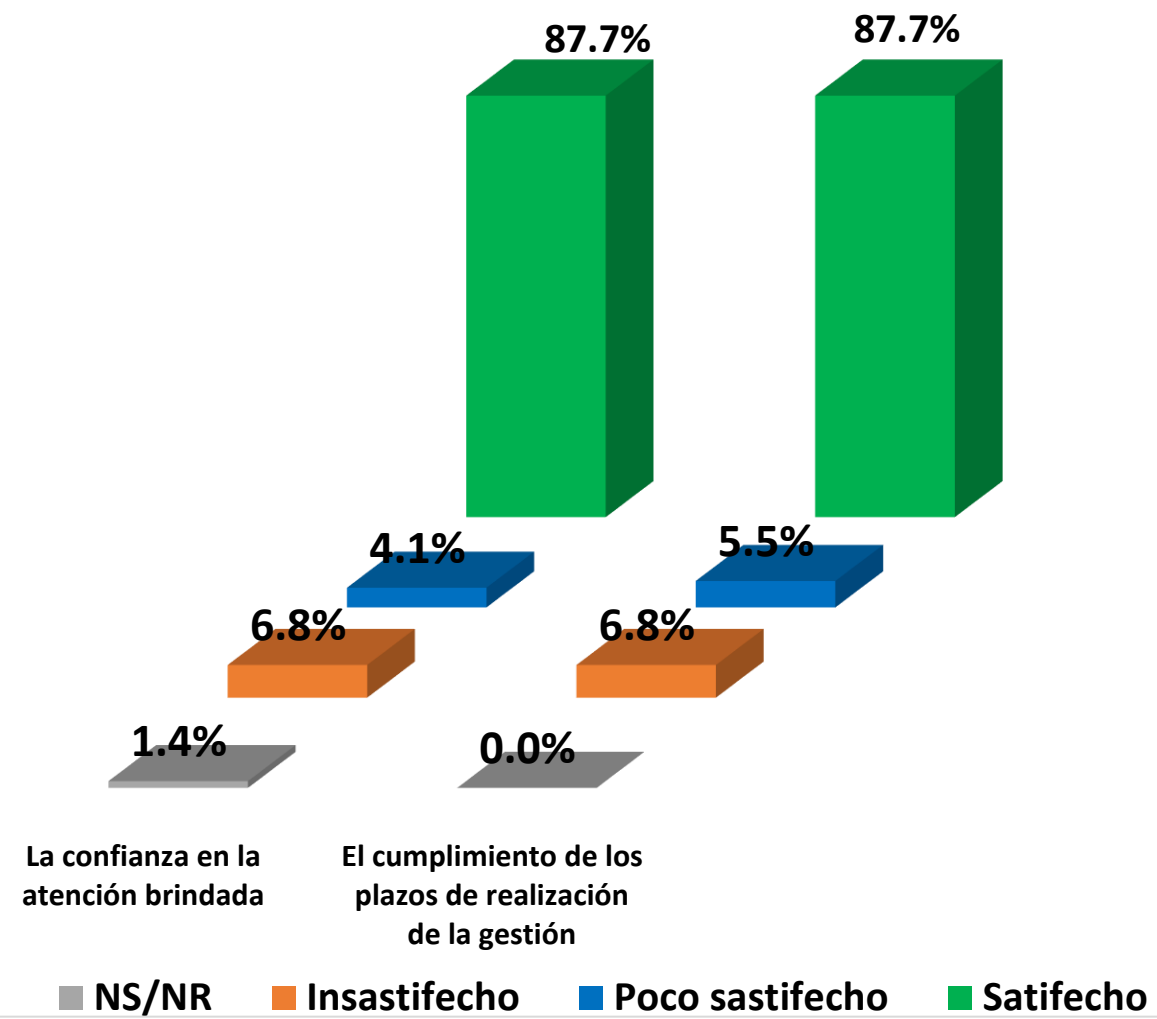
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

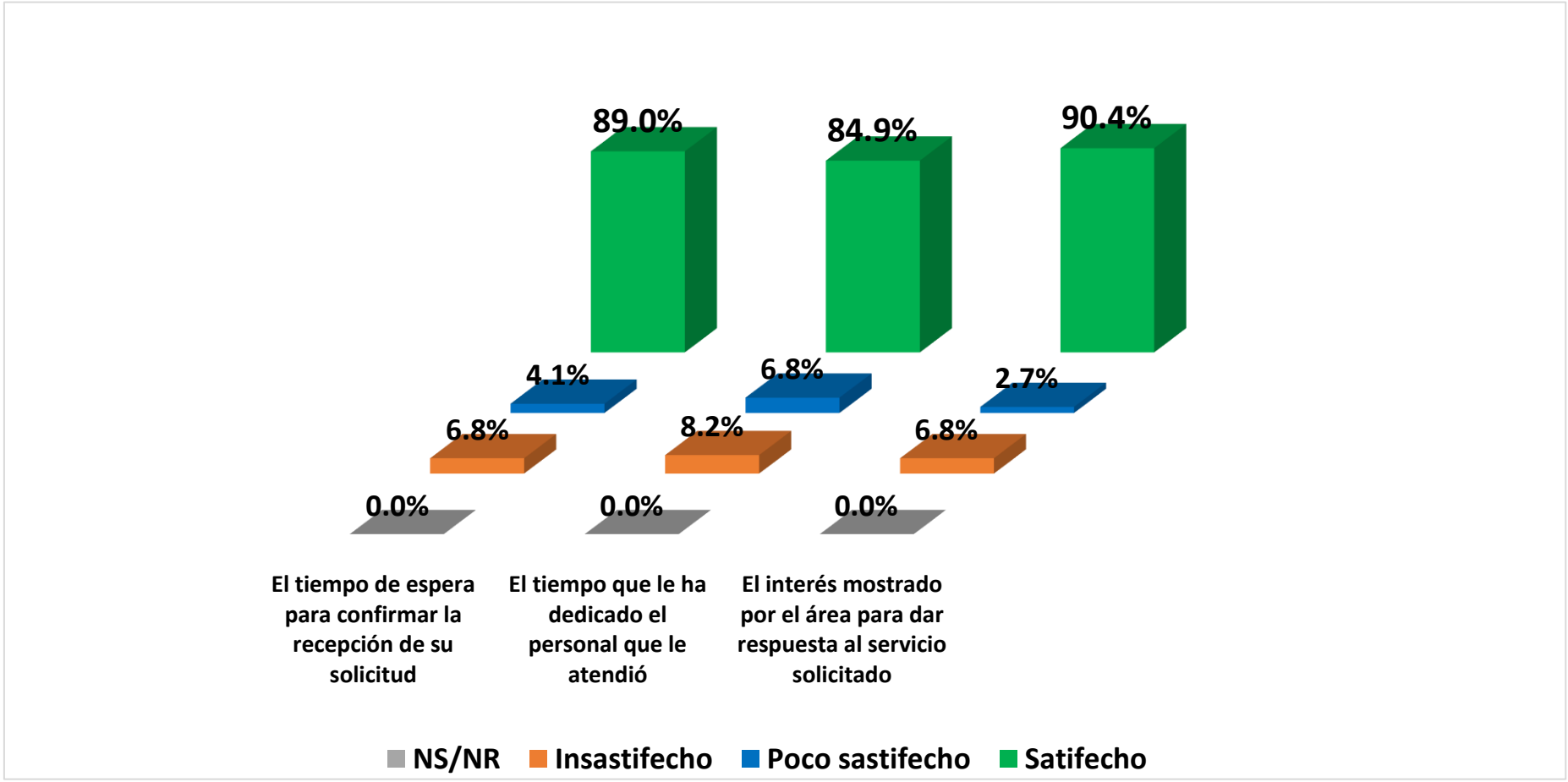


Promedio de satisfacción de la dimensión

87.7%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

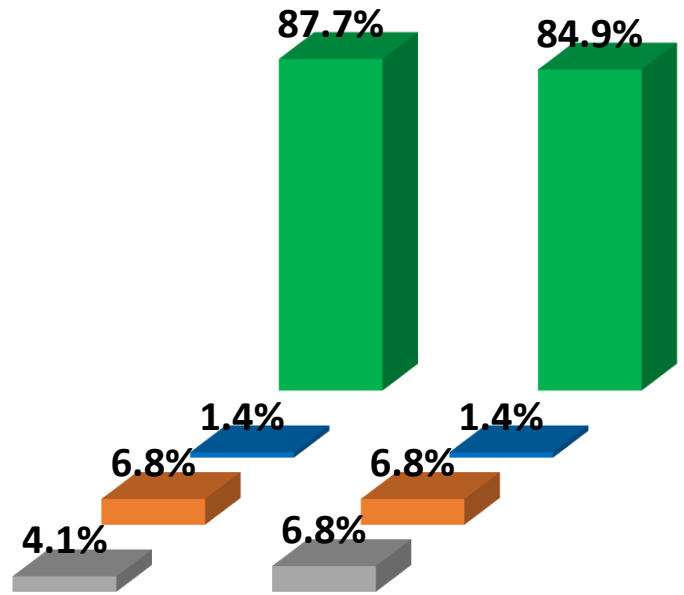


Promedio de satisfacción de la dimensión

88.1%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

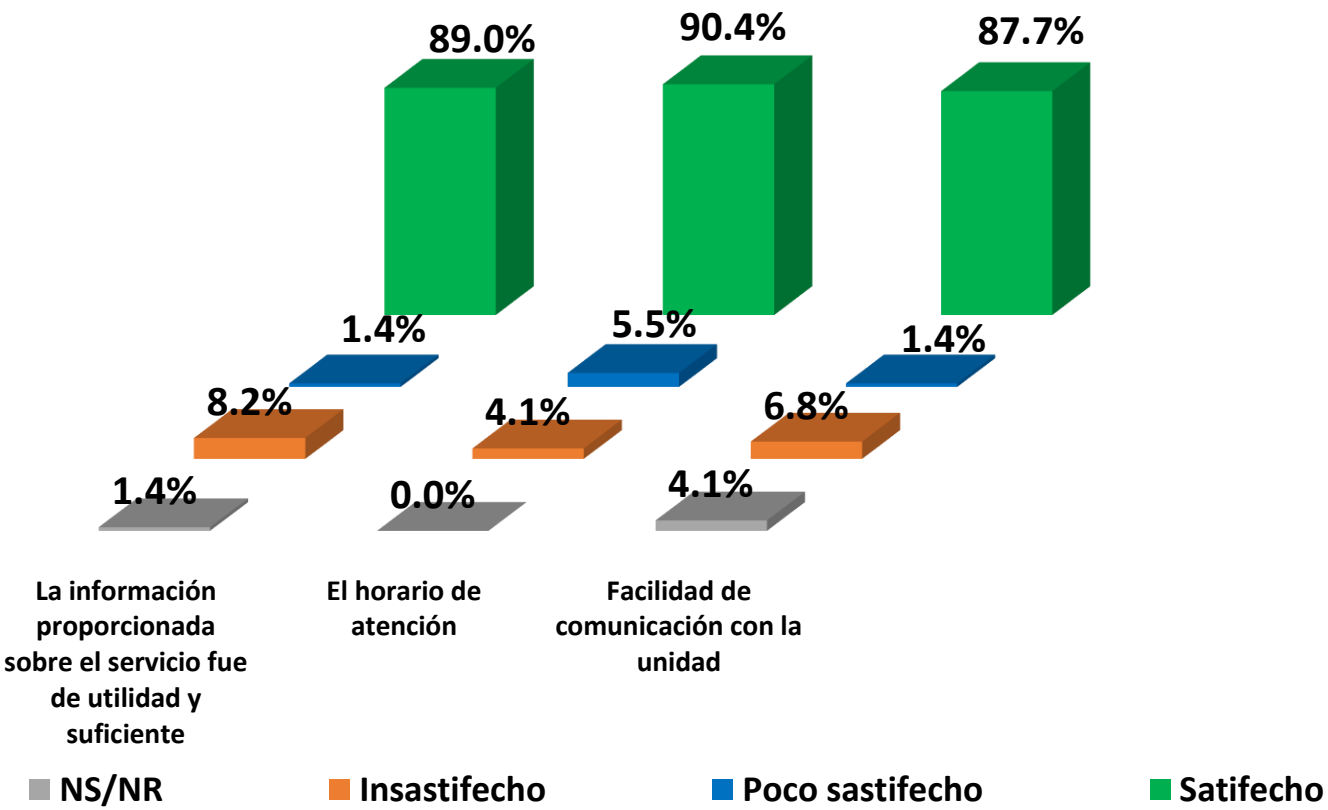


Promedio de satisfacción de la dimensión

86.3%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA

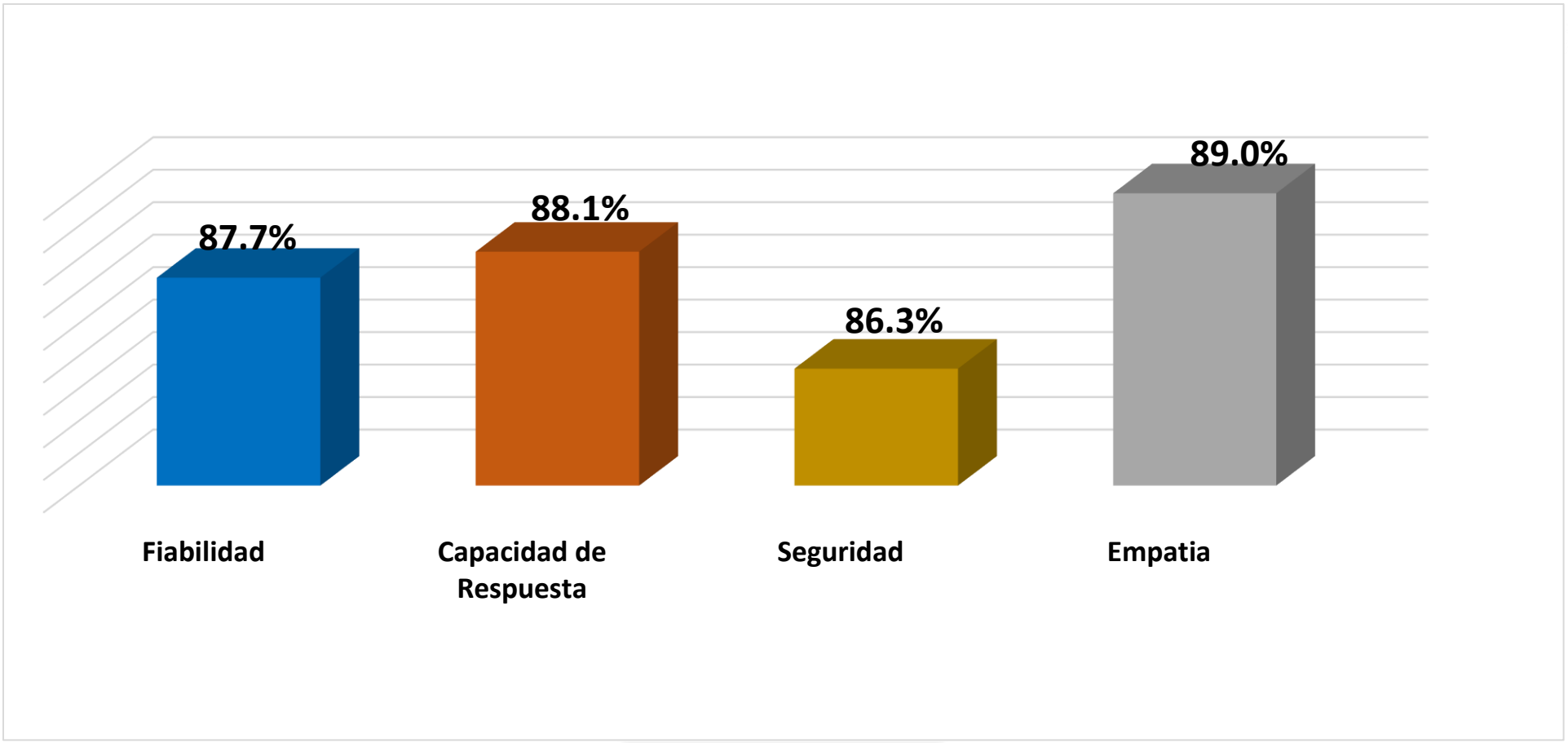


Promedio de satisfacción de la dimensión

89%

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (Usuarios Institucionales)



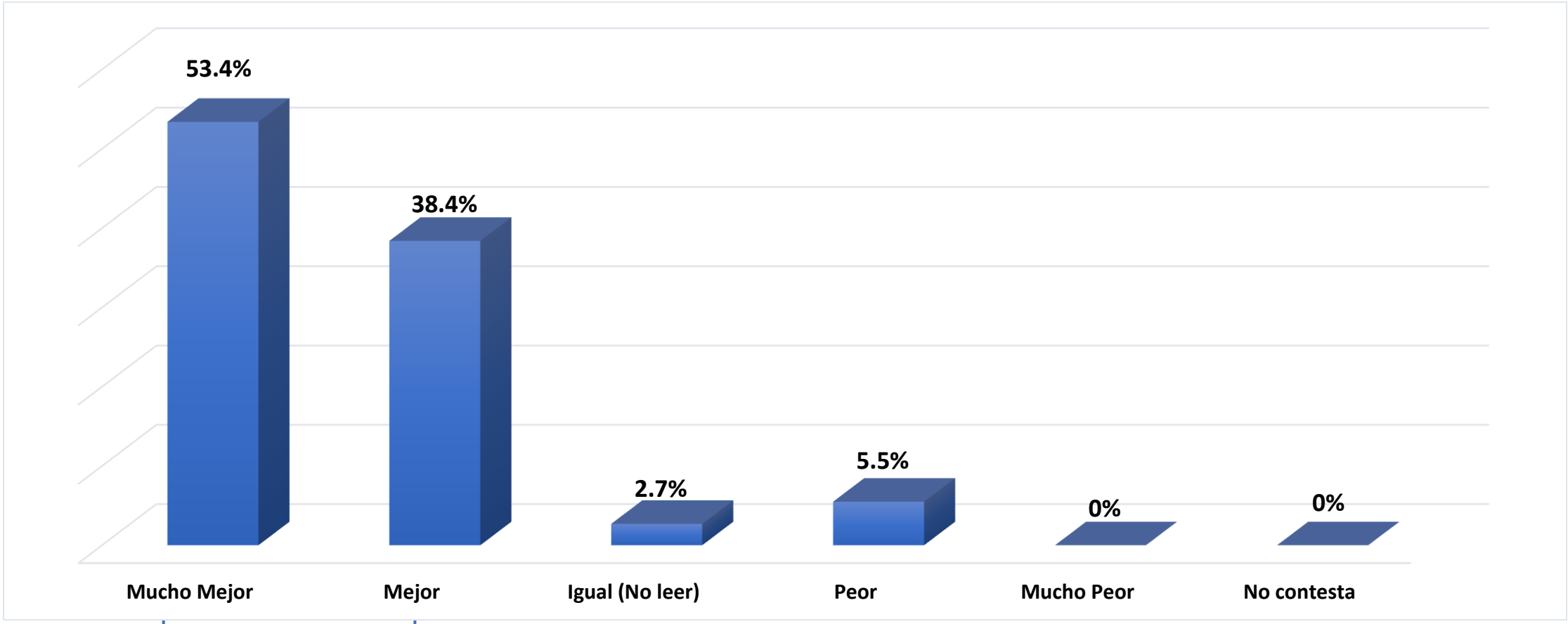
Promedio de satisfacción

87.8%

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO (Usuarios Institucionales)



El 91.8% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, y Servicios a usuarios institucionales

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

90.3%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales/ industriales

87.8%

89.1%

Índice de Satisfacción de Usuarios

Expectativa
Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

92.7%

Promedio de Satisfacción de servicios a usuarios institucionales/ industriales

91.8%

92.3%

El 92.3% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN 2022

PLAN DE ACCIÓN 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos	Elementos Tangible	Las oficinas (ventanilla, módulos) están debidamente identificadas	Identificar y señalizar las áreas donde es brindado el servicio.	Febrero 2023	Mayo 2023	División de Servicio Generales
Servicios presenciales (a ciudadanos	Elementos Tangible	La comodidad en el área de espera de los servicios	Evaluar la condiciones del área de atención al cliente y adecuarla para cumplir con las requisitos ergonómicos	Febrero 2023	Mayo 2023	División de Servicio Generales
Servicios presenciales (a ciudadanos/ Usuarios Institucionales-Industriales	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Eficientizar el tiempo de acuerdo a los plazos de gestión mediante retroalimentación al personal de la funcionalidad del área	Febrero 2023	Mayo 2023	División de Atención al Cliente Departamento Glandes clientes
Servicios Usuarios Institucionales	Empatía	Facilidad de comunicación con la unidad	Evaluar la cantidad de Gestoras de grandes clientes en proporción de la cantidad de los clientes institucionales o industriales, para eficientizar la	Febrero 2023	Mayo 2023	Departamento de Grandes clientes