

Encuesta de Satisfacción de los usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la  
Corporación de Acueductos y  
Alcantarillados de Puerto Plata  
(CORAAPPLATA)

Junio 2024



**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA  
(CORAAPPLATA)**

Junio  
2022



# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>15</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES / TELEFONICOS</b>	<b>20</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>26</b>

# 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, el fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios y ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública en 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 de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por CORAAPPLATA de manera presencial, virtual, tanto a ciudadanos como a empresas durante el periodo marzo-junio 2024.

# FICHA TÉCNICA

➤ **POBLACION:** Promedio Mensual de las Solicitudes de los Servicios a Usuarios activos de CORAAPLATA, Promedio Servicios Presenciales 341 Promedio Servicios Virtual: 153

➤ **AMBITO:** Edificio CORAAPLATA

➤ **MUESTRA:** con un error general de  $\pm 5\%$ , para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

<i>Servicios Presenciales 341</i>	<i>Servicios Virtuales/Telefónico 153</i>
Cancelación de Servicio: 10 Convenio de Pago: 10 Inspección por Alto Consumo: 10 Sol. Ppto. Acometida: 10 Formalización de Contrato: 10 Corte y Reconexión: 154 Débito Automático: 127 Consulta de Blance: 10	Pago en Línea: 87 Tele Pago: 66

➤ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial y Vía Correo Electrónico/ Telefónica

➤ **FECHA DEL LEVANTAMIENTO:** 15 Abril - 30 Mayo de 2024.

➤ **RESPONSABLE:** Departamento Coord. Comercial Levantamiento, Planificación y Desarrollo, Melvin Gomez y Carla Muñoz responsables procesar la información



## METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **Cuatro 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos)
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### 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 para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### 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).

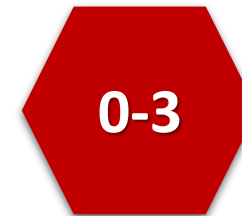
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





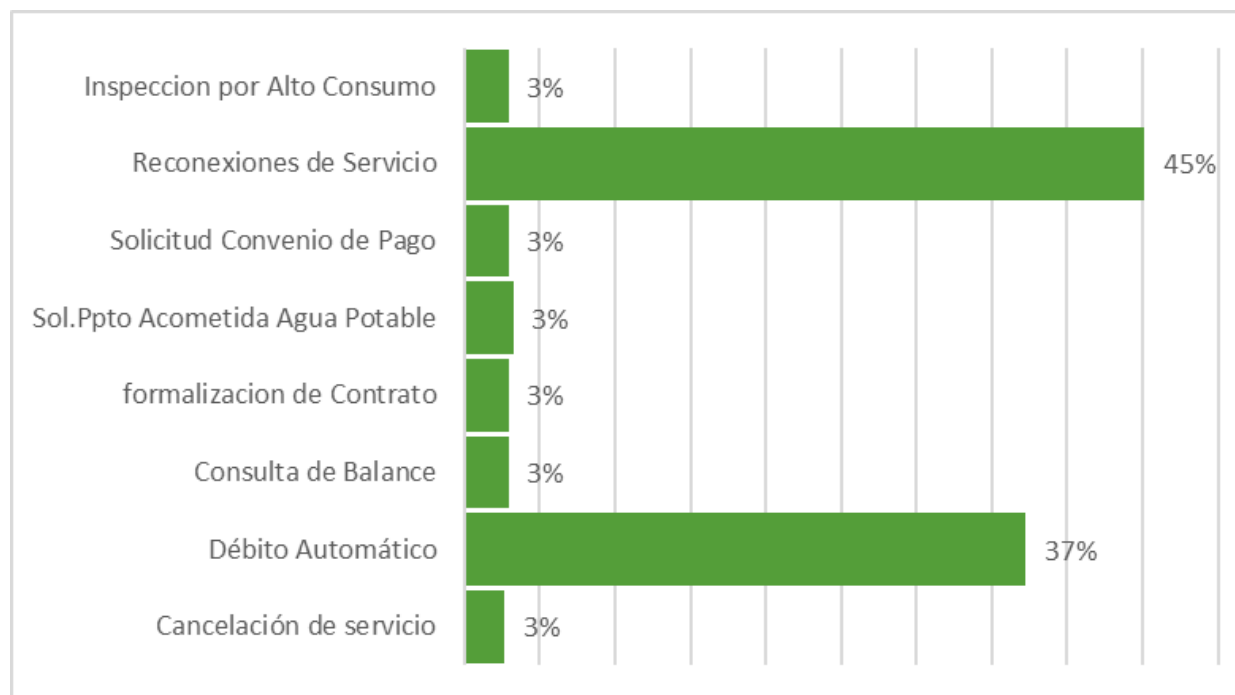
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :**  
**Servicios ofrecidos de manera**  
**Presencial a Ciudadanos**





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



Total, de  
respuestas:  
341

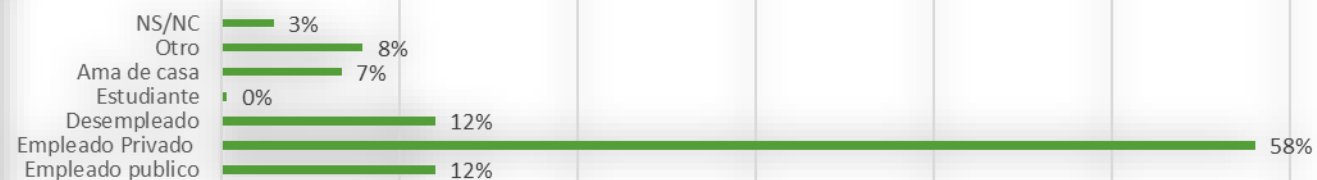


## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

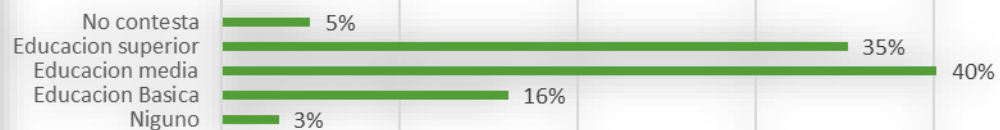
### Sexo



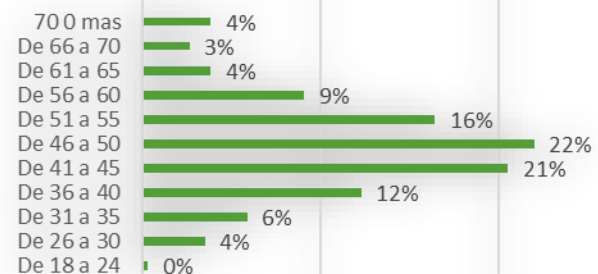
### En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



### Último grado de estudio alcanzado

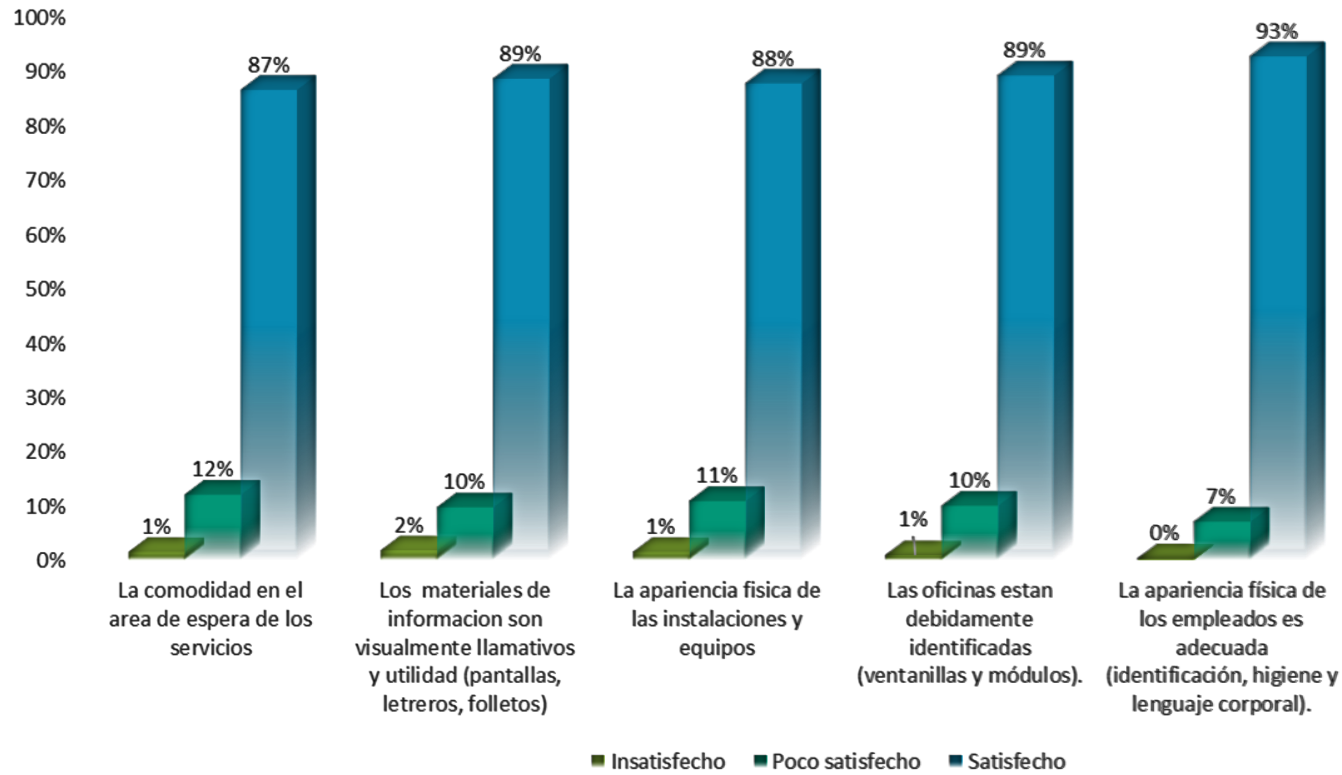


### ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





## ELEMENTOS TANGIBLES

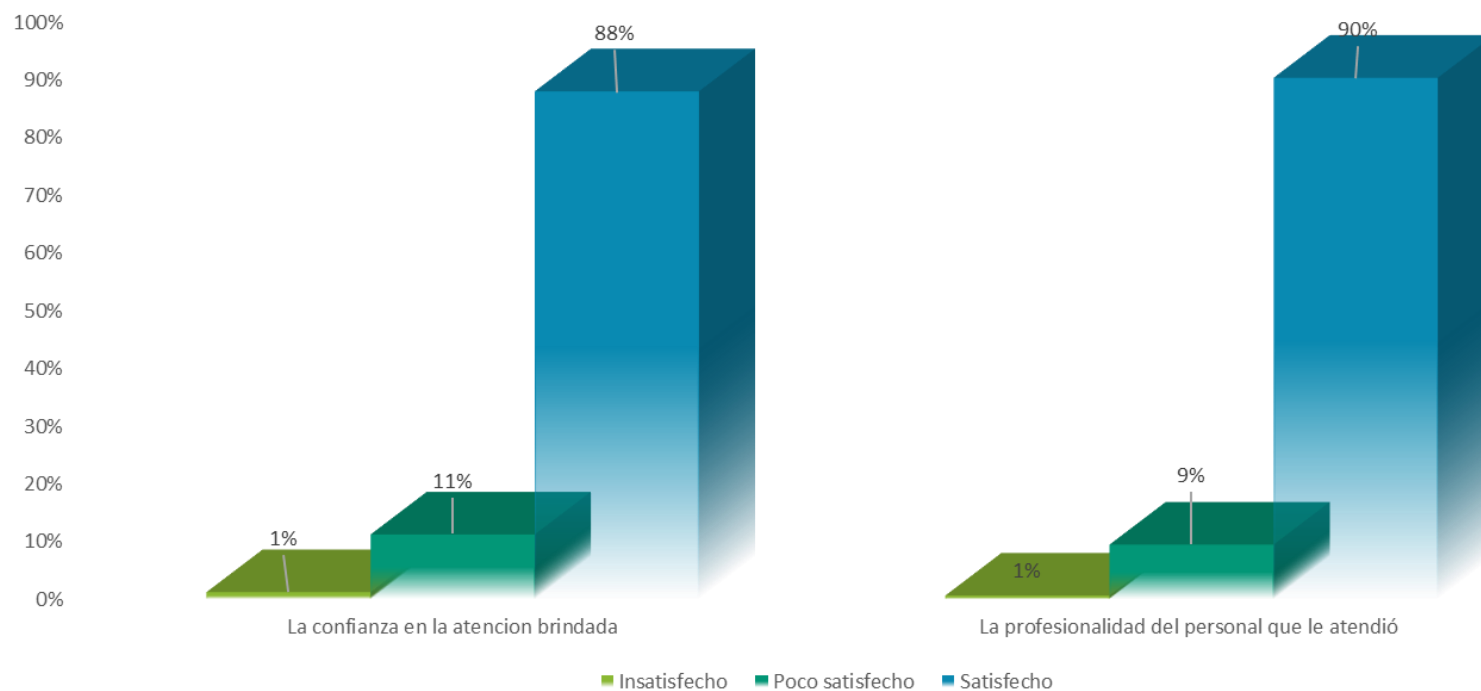


Promedio de satisfacción de la dimensión

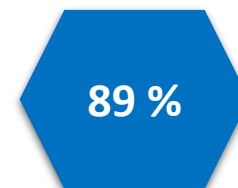
89 %



## CONFIABILIDAD/SEGURIDAD

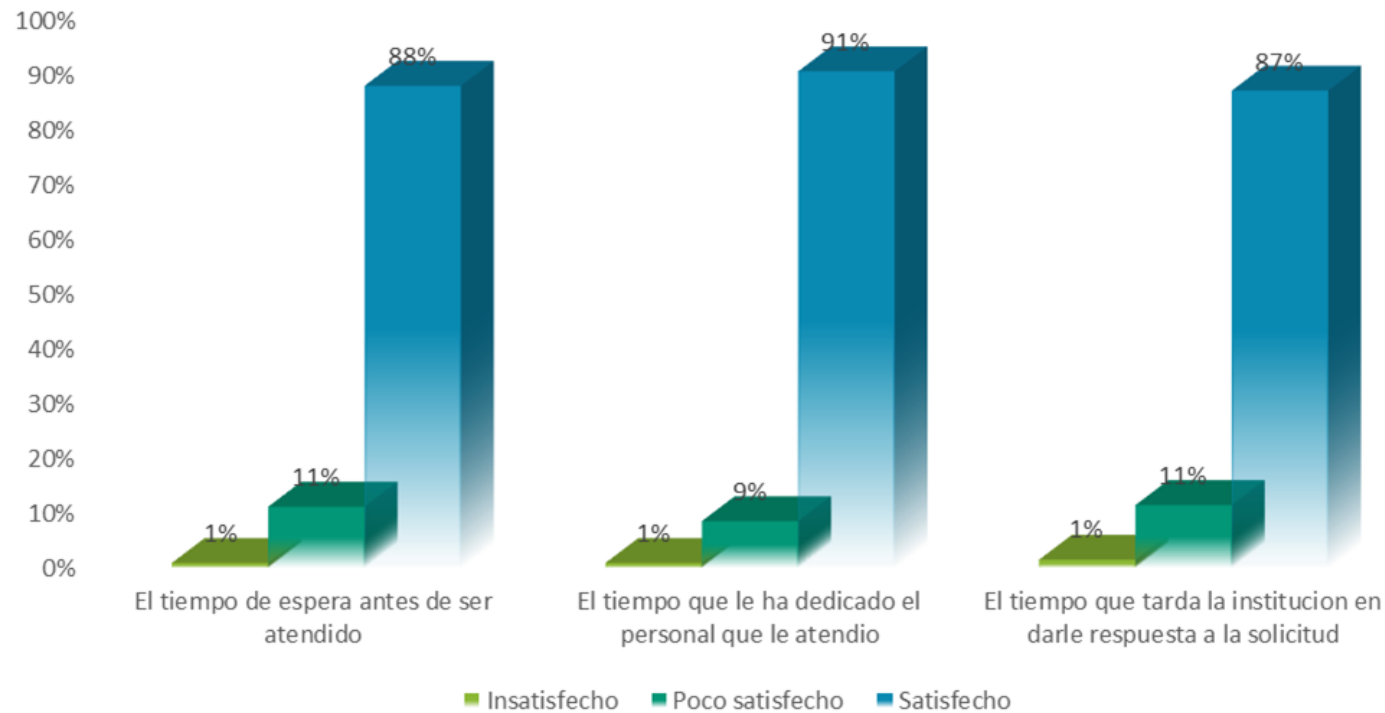


**Promedio de satisfacción de la dimensión**





## CAPACIDAD DE RESPUESTA

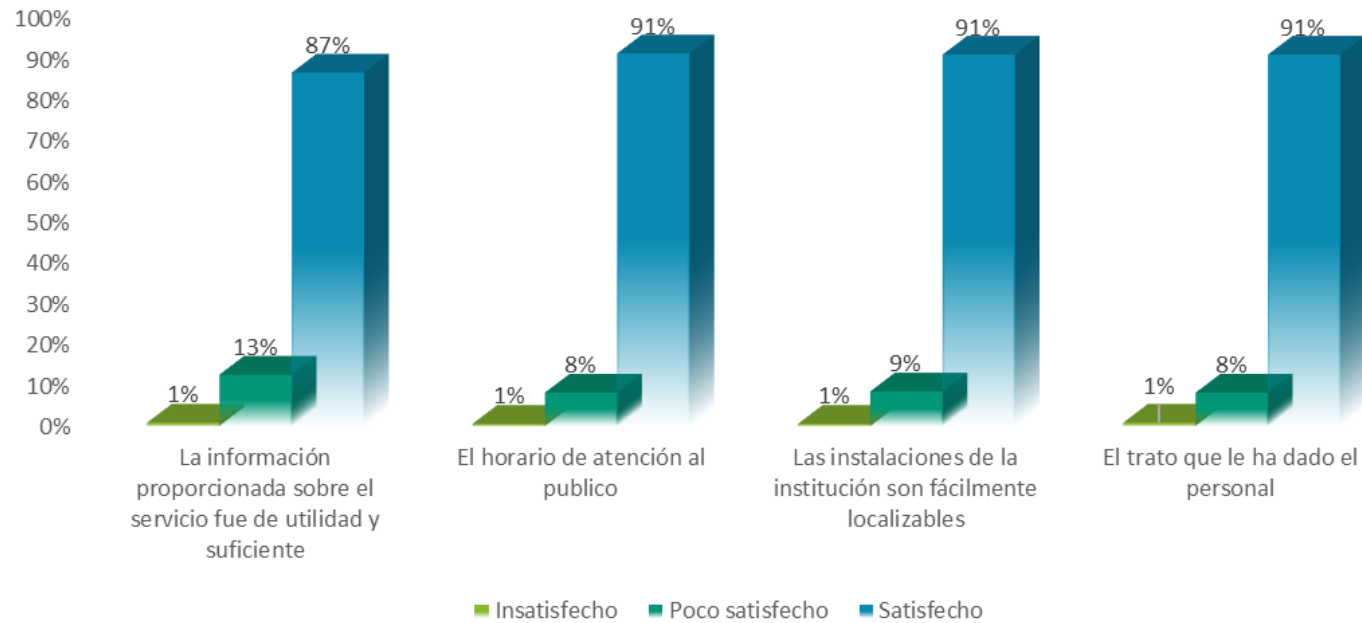


Promedio de satisfacción de la dimensión

89 %



## EMPATÍA

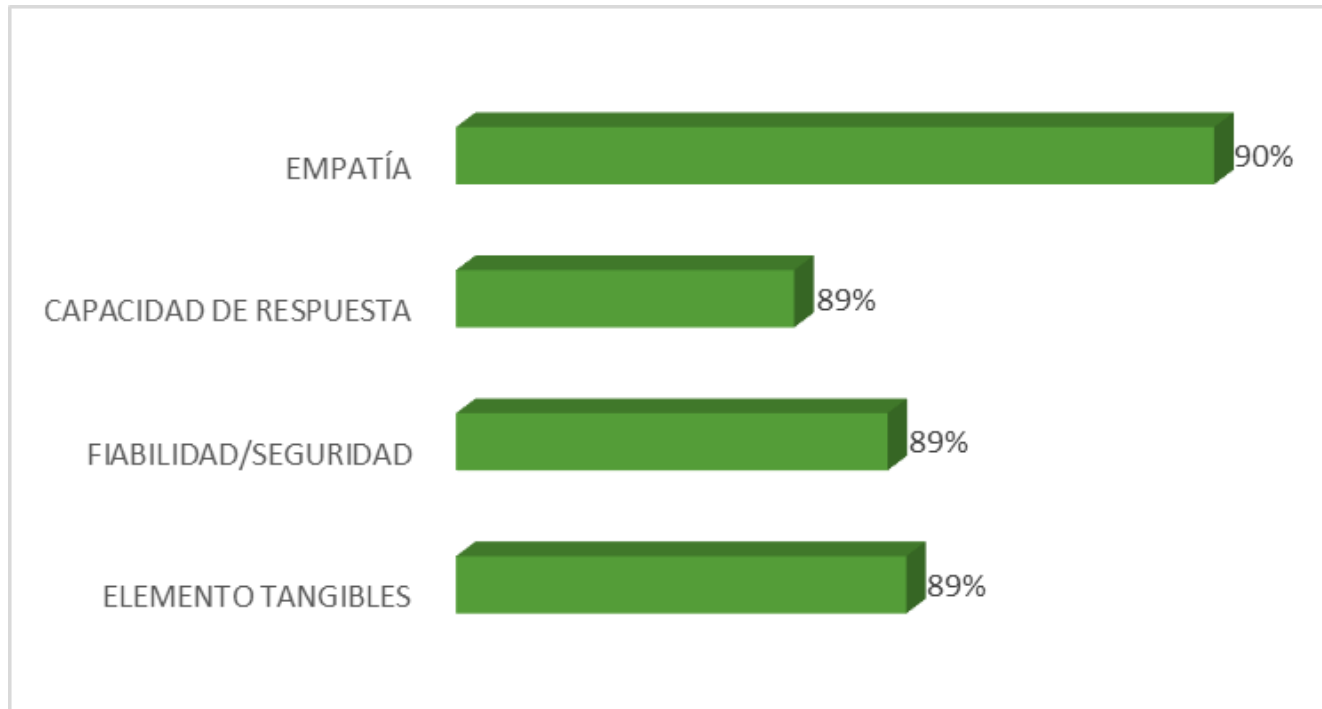


**Promedio de satisfacción de la dimensión**

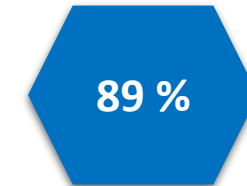
**90 %**



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

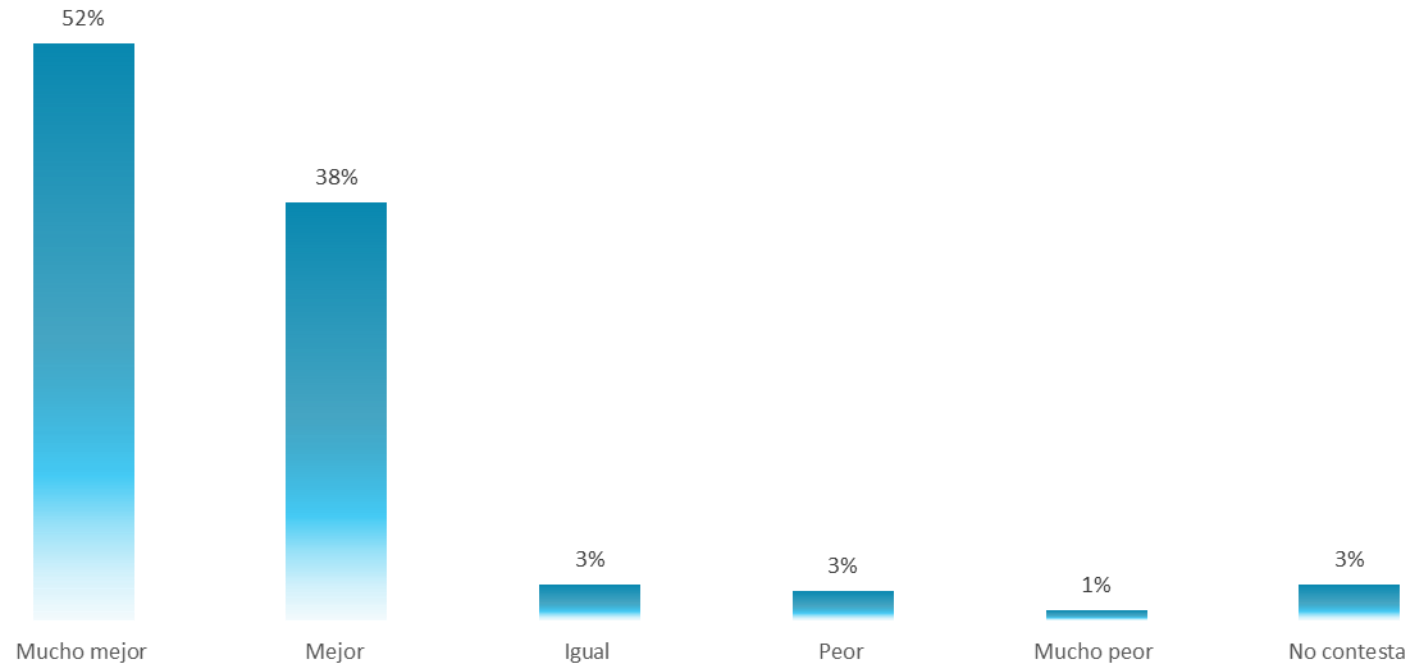


Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión





# SERVICIO ESPERADO



Porcentaje mejor  
mucho mejor



*El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



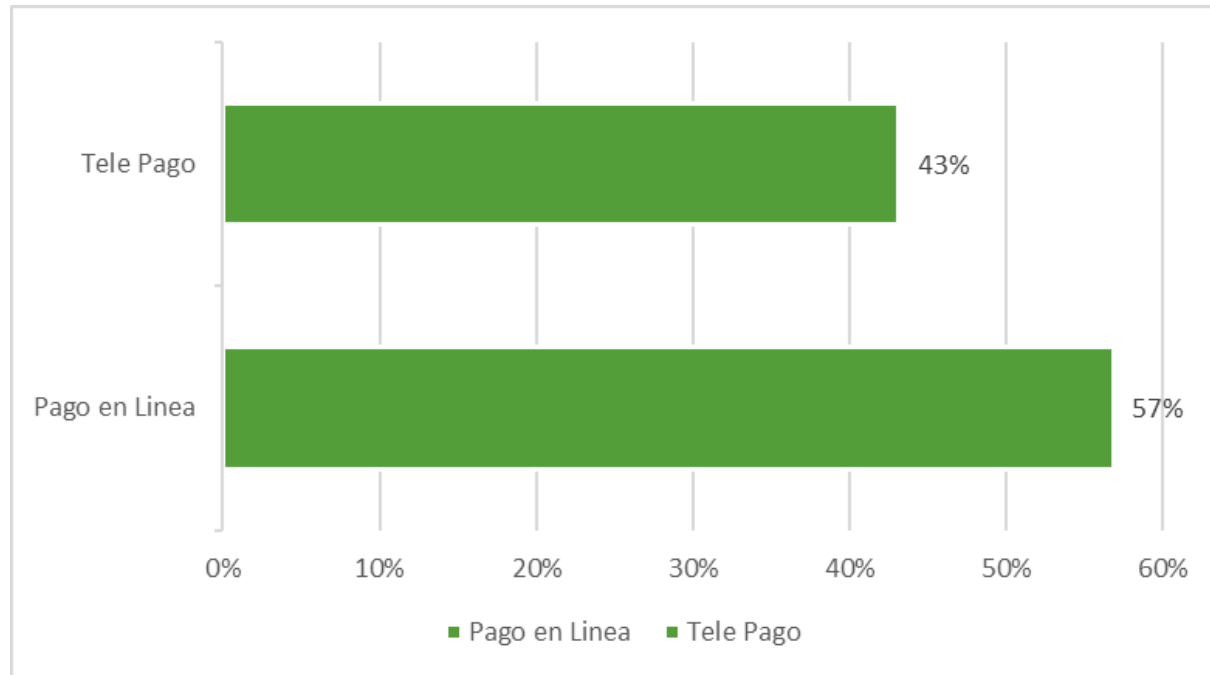


**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :  
Servicios ofrecidos de manera  
Virtual/Telefónica a Ciudadanos**



## Servicios encuestados de manera Virtual /Telefónica a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:  
153



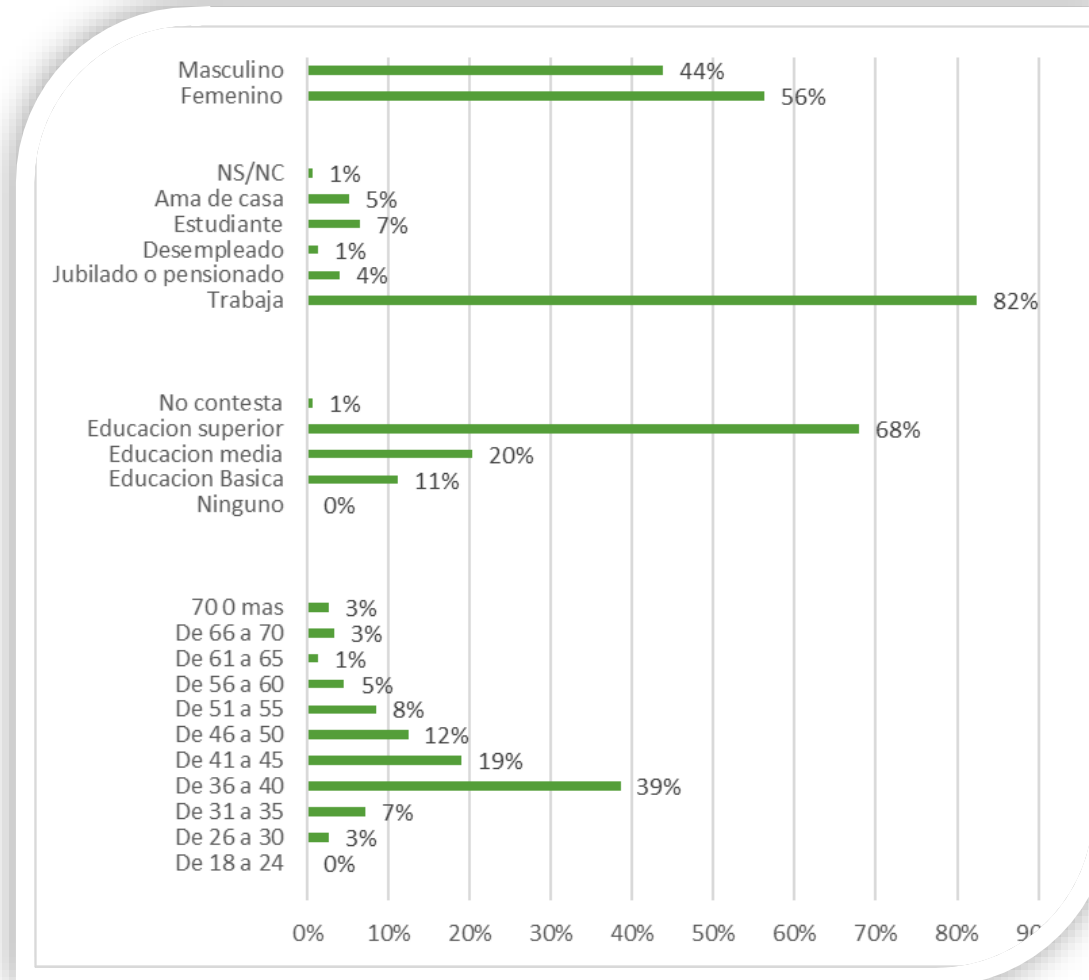
## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUAL/TELEFÓNICO

### Sexo

**En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?**

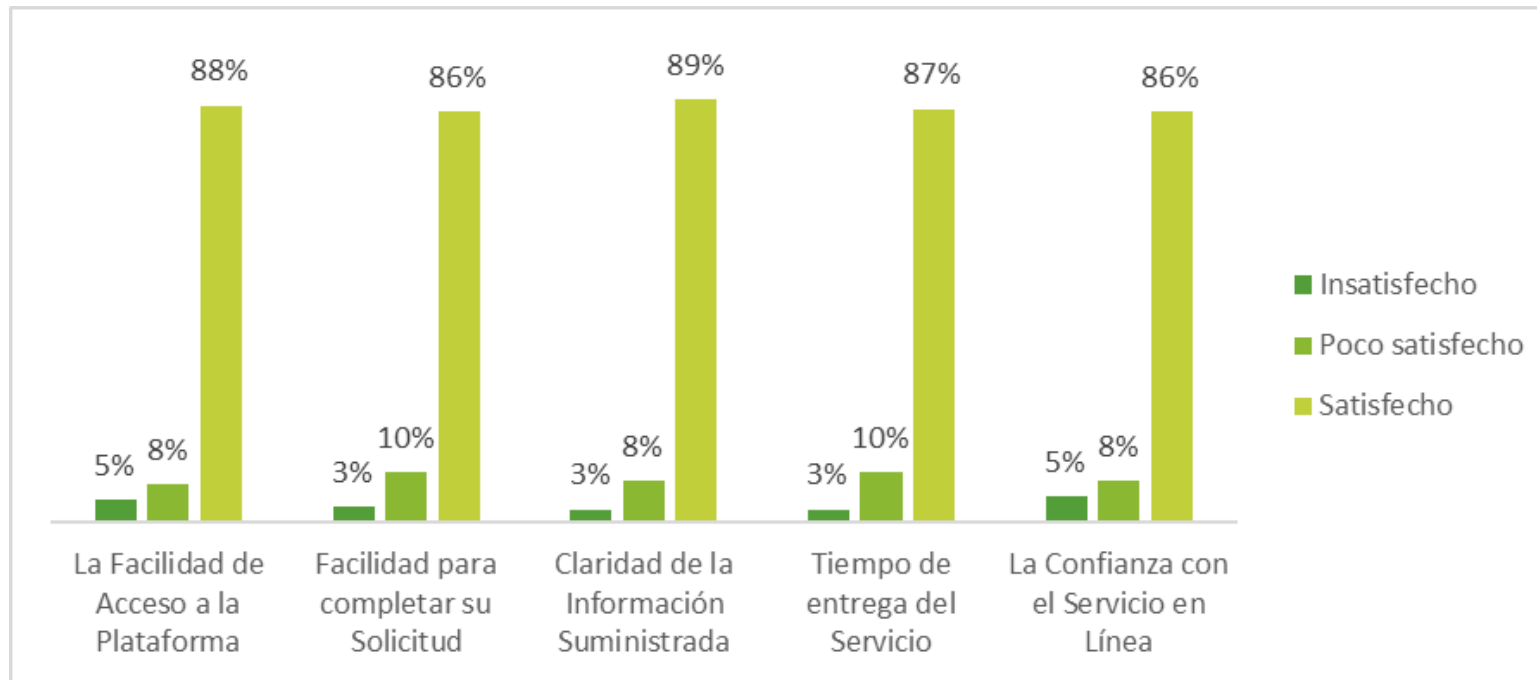
**Último grado de estudio alcanzado**

**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**

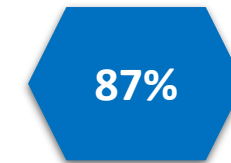




## PROMEDIO DE SATISFACCION DE SERVICIOS VIRTUALES/ TELEFONICOS ( A CIUDADANOS)

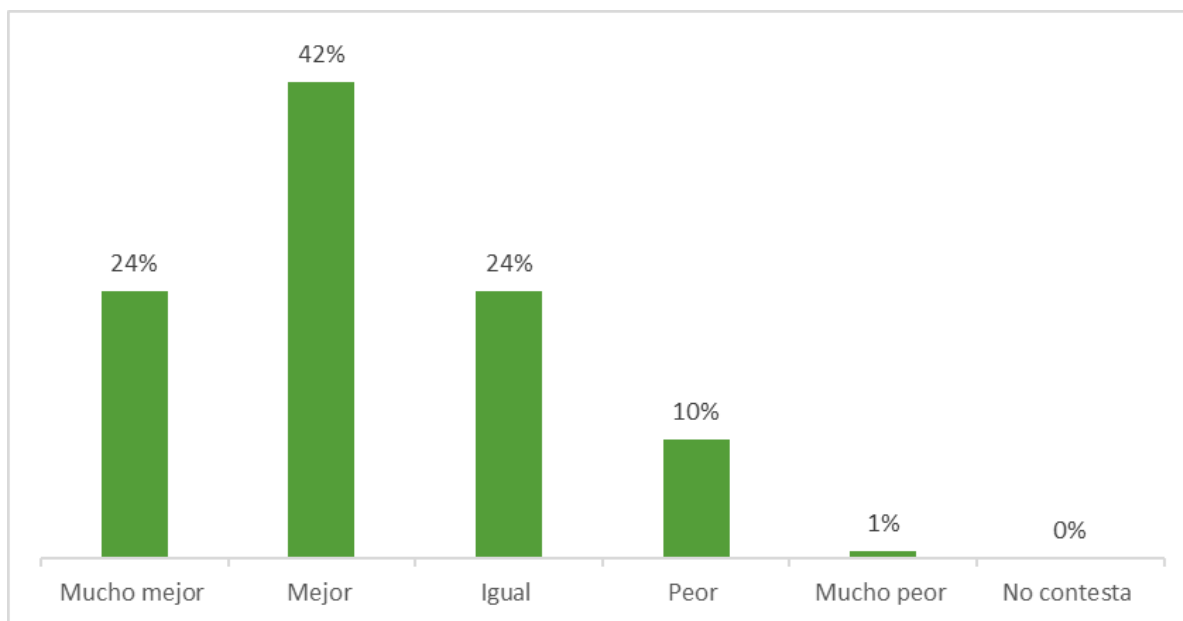


**PROMEDIO DE  
SATISFACCIÓN**

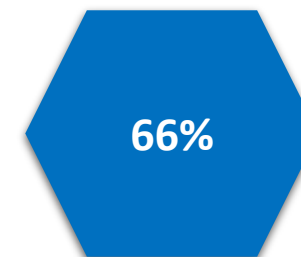


## SERVICIO ESPERADO

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



Porcentaje mejor  
mucho mejor



*El 66% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Junio  
2022

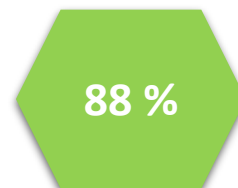
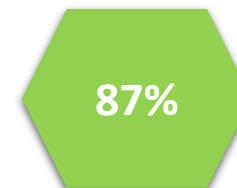
# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales / Telefónicas

## Índice de Satisfacción de Usuarios

*Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a Ciudadanos)*



*Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales/ Telefónico (a Ciudadanos)*



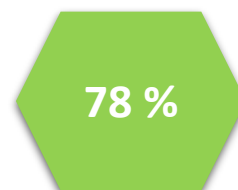
# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales / Telefónico

## Expectativa de Usuarios

*Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a Ciudadanos)*



*Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales/ Telefónico (a Ciudadanos)*



*El 78% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*





## PLAN DE ACCIÓN

Junio  
2022

# PLAN ACCIÓN MAP 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Virtual/Telefónica	Capacidad de Respuesta	Tiempo de entrega del Servicio	Supervisión diaria del funcionamiento del pago en Línea	01/08/2024	30/12/2024	Comercial
Servicios Virtual/Telefónica	Capacidad de Respuesta	Tiempo de entrega del Servicio	Difusión de la APP CORAAPPLATA y sus facilidades	01/08/2024	30/12/2024	Comunicaciones
Servicios Virtual/Telefónica	Capacidad de Respuesta	Tiempo de entrega del Servicio	Aumento de Horario Call Center	01/08/2024	30/12/2024	Comercial