



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos**

Ficha Técnica

2024

- ❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 26,178; servicios misionales 622,887; servicios a usuarios institucionales 2,098.
- ❑ **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: 329

Suministro de agua a través de camiones cisterna	121	Aprobación de construcción de Pozos	10
Acuerdos de Pago	15	Análisis bacteriológicos de la calidad del agua	15
Cambio de nombre de Contrato	20		
Descuento de Mora Por Saldo	11		
Duplicados de facturas	107		
Fugas Intradomiciliarias	10		
Aprobación de construcción de filtrantes	20		

Servicios misionales

N2: 384

	Suministro de Agua Potable por Red	Recolección de Agua Residuales
Zona Suroeste	65	44
Zona Noroeste	78	55
Este	85	22
Norte	28	7
TOTAL	256	128

Servicios Institucionales

N3: 252

Cobros Directos	10
Suministro de Agua potable (Grandes Clientes)	242

Servicios Virtuales

N4:N/A

Nota: Estos servicios se han comenzado a implementar de forma virtual por el Programa Burocracia 0, por el poco tiempo en el que ha sido brindando, no contamos con la cantidad de población para calcular la muestra.

- ▶ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario digital, correo electrónico, página web institucional
- ▶ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 abril – 15 mayo 2024
- ▶ **RESPONSABLES:** Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional