



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
Departamento de Formulación, Monitoreo y evaluación de Planes,
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios

Encuesta de Satisfacción de los usuarios de los Servicios de CORAASAN



Lic. Pablo Pichardo

Depto. Form. Mon. Y Evaluación P.P.P.
Dirección Planificación y Desarrollo



ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- FICHA TÉCNICA
- METODOLOGÍA
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES
- PLAN DE ACCIÓN



FICHA TÉCNICA

Población	Clientes activos CORAASAN (178,518)
Ambito	La encuesta se realizará a los clientes de la provincia de Santiago de los Caballeros
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• Presenciales: 386• Virtuales: 291• Institucionales: 5• Muestra: 682
Método a utilizar	Encuesta personal, correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, WhatsApp.
Fecha de levantamiento	Miércoles 01 de junio hasta el jueves 30 de junio de 2024
Responsables	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.



SERVICIOS ENCUESTADOS

SERVICIOS	MOD. DE PRESTACIÓN
<ul style="list-style-type: none">Formalización contratos de servicio nuevo	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Consulta balance y/o pago vía IVR	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Pago de factura vía operador	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cambio de nombre del titular del contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cambio de tarifa	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Inspección por alto consumo	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Análisis de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Cancelación del contrato	<ul style="list-style-type: none">Presencial
<ul style="list-style-type: none">Pago en línea	<ul style="list-style-type: none">Virtual



CAPÍTULO I

ASPECTOS INTRODUCTORIOS



1.1- Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), fue creada bajo la ley no. 582 del año 1977 y modificada por la ley no. 328-98 el 11 de agosto de 1988, como una institución de servicio público cuya función principal es la administración, operación y mantenimiento de los acueductos y los alcantarillados de los Municipios de: Santiago, Licey, Puñal, Tamboril, Santiago Oeste (Cienfuegos), Villa González y San José de las Matas, con un fuerte compromiso en mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades que sirve. Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios-clientes de manera presencial y virtual.

Por medio de esta encuesta, se busca apreciar más de cerca la opinión de los clientes de la institución acerca de los distintos servicios ofrecidos, con el fin de promover iniciativas para la mejora de los mismos.

El siguiente informe mostrará los resultados obtenidos en dicha investigación.

1.2- Objetivos de la Investigación

El objetivo principal de esta encuesta, es medir la calidad de los servicios; conociendo el nivel de satisfacción de los clientes presenciales, virtuales e institucionales entendiendo sus necesidades y obteniendo la información necesaria para mantenerlos satisfechos, logrando así fortalecer las debilidades que se pudieran presentar al momento de ofrecer dichos servicios.



CAPÍTULOS II

ASPECTOS METODOLÓGICOS



2.1- Metodología de la Investigación

Para alcanzar los objetivos del estudio se realizó una investigación cuantitativa, a través de una encuesta presencial, y dos encuestas en línea una para clientes institucionales y otra para clientes que utilicen los servicios que las CORAASAN ofrece en línea, por medio de un cuestionario estructurado aplicado a una muestra representativa del universo.

Para la recopilación de los datos obtenidos, se utilizó la aplicación "Google Forms". Esta aplicación permite crear un formulario con las preguntas ya seleccionadas, y luego da la opción de obtener un enlace para enviarlo a los participantes por los distintos medios a utilizar.

Este cuestionario fue aplicado a una muestra total de: 386 clientes presenciales, 292 virtuales y 5 clientes institucionales.

2.2- Instrumento a Utilizar

En este proceso de investigación se utilizó un cuestionario de 22 preguntas cerradas para los clientes presenciales, un cuestionario de 12 preguntas para clientes institucionales y, por último, un cuestionario de 12 preguntas para clientes usuarios en línea. Se utilizó el método de selección múltiple para las respuestas, en una escala del **0 al 10**, donde **0** representa la peor valoración; por tanto su menor grado de satisfacción, **10** representa la mejor valoración, siendo este su máximo grado de satisfacción, mientras que **99** representa ninguna respuesta por parte del cliente.



CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS



DIMENSIONES

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 usuarios y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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.
- Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



DIMENSIONES

SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza



- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió.
- La confianza que le transmite el personal.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido



- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

EMPATÍA

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes



- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

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).

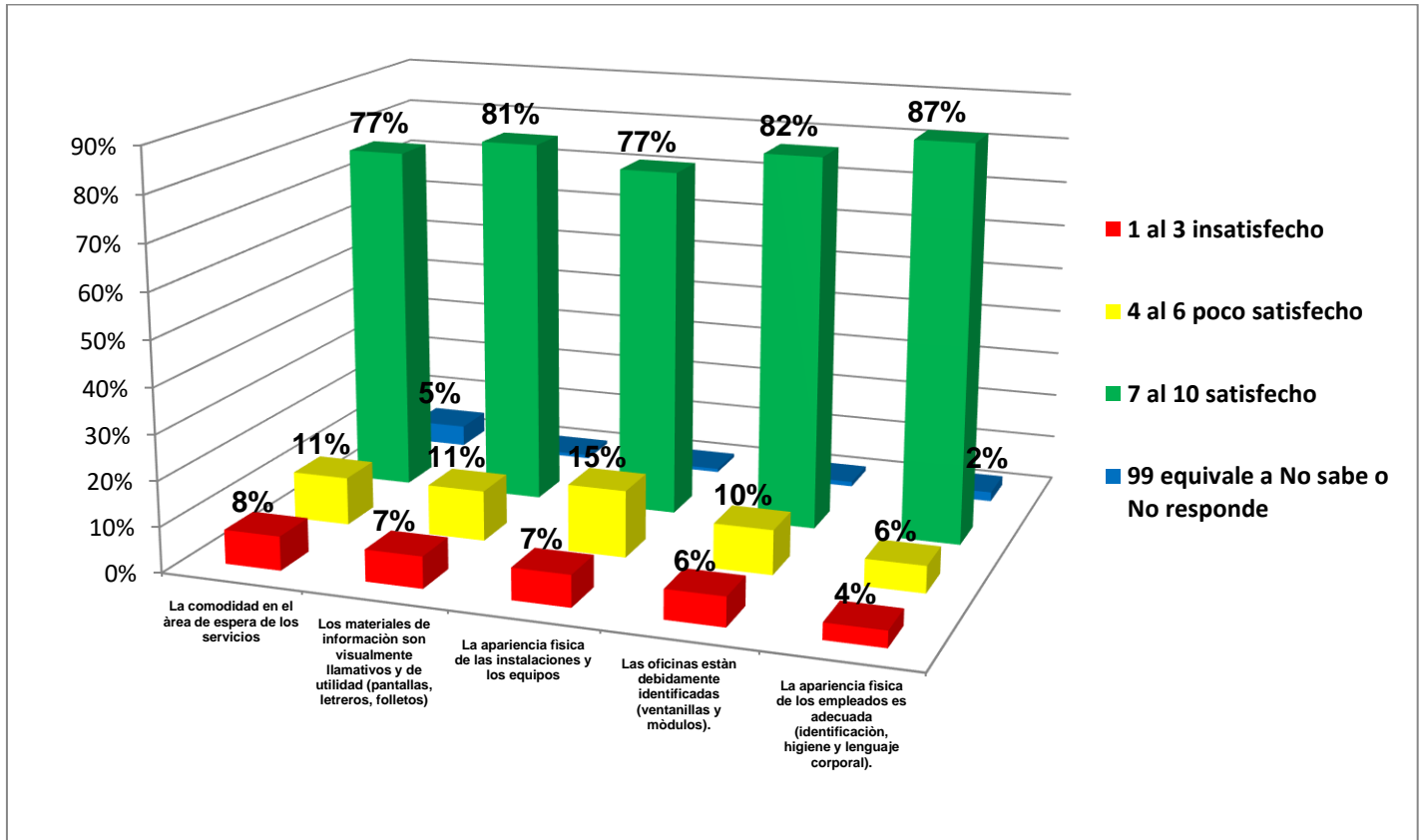




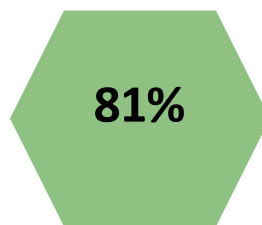
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios



3.1 DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

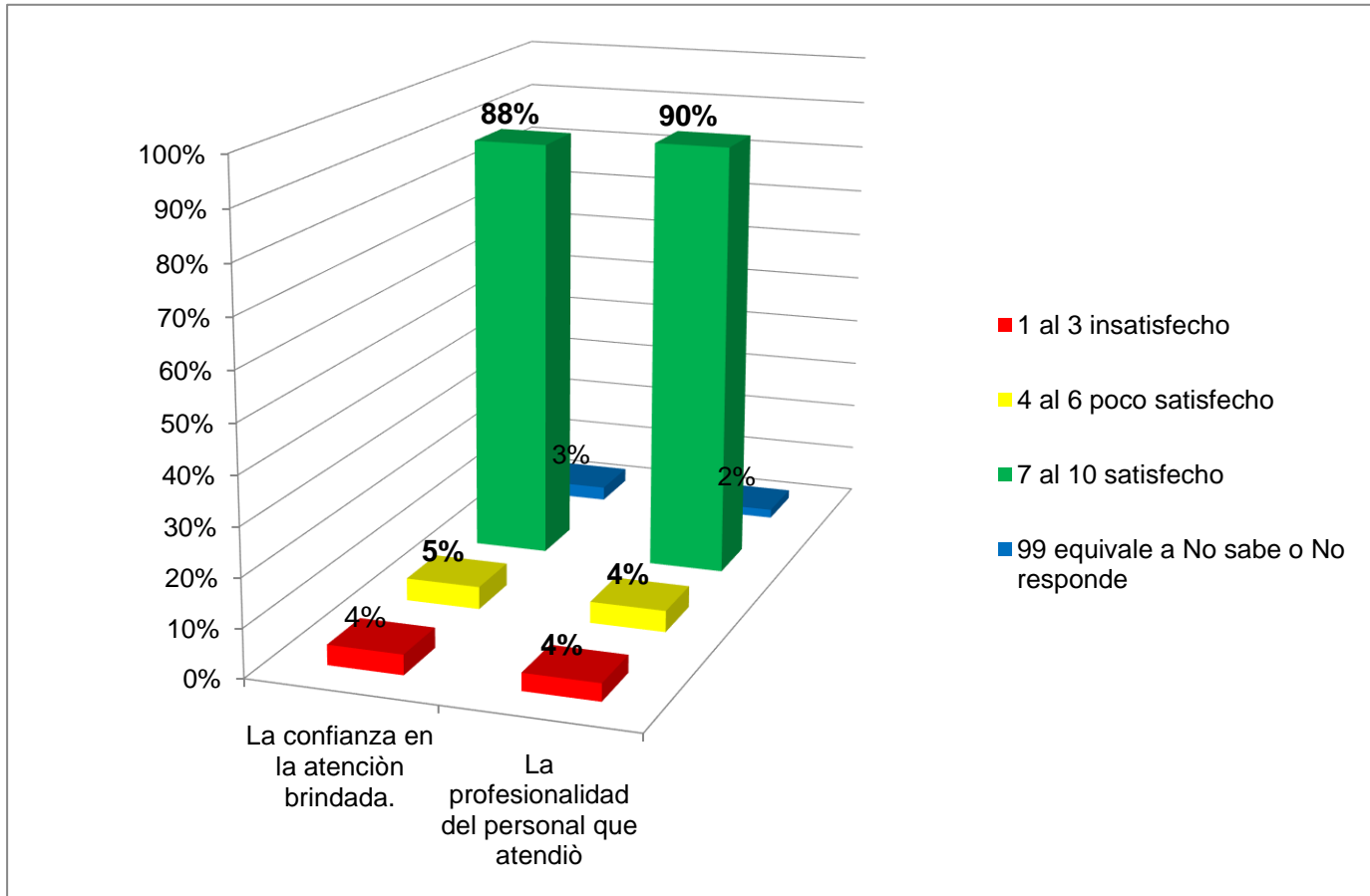


Promedio de Satisfacción de la dimensión



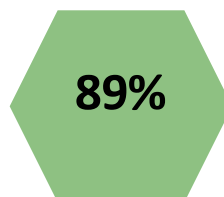


3.1.1 DIMENSIÓN: FIABILIDAD y SEGURIDAD



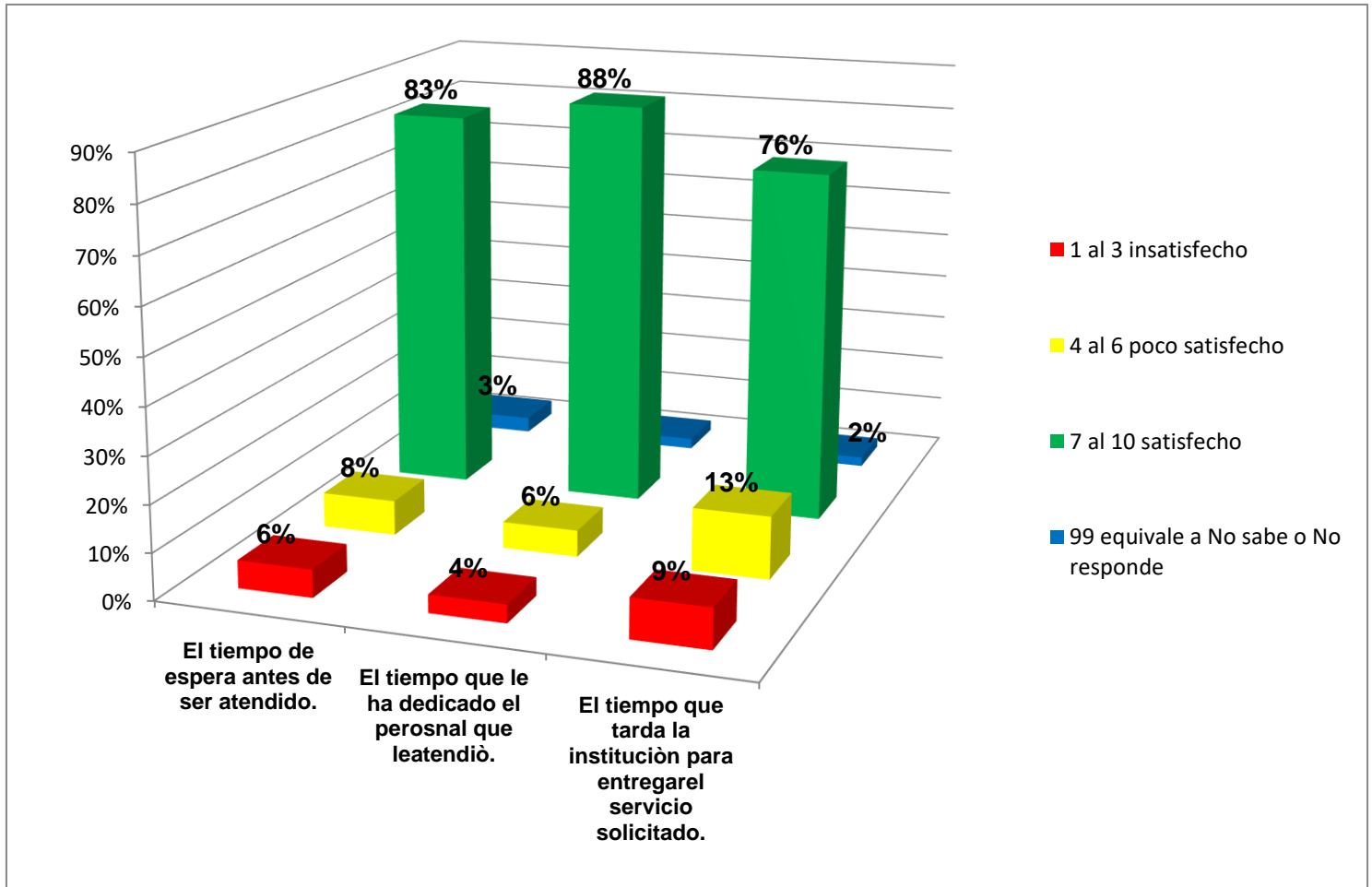
Promedio de

Satisfacción de la dimensión

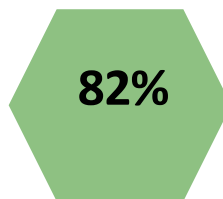




3.1.2 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

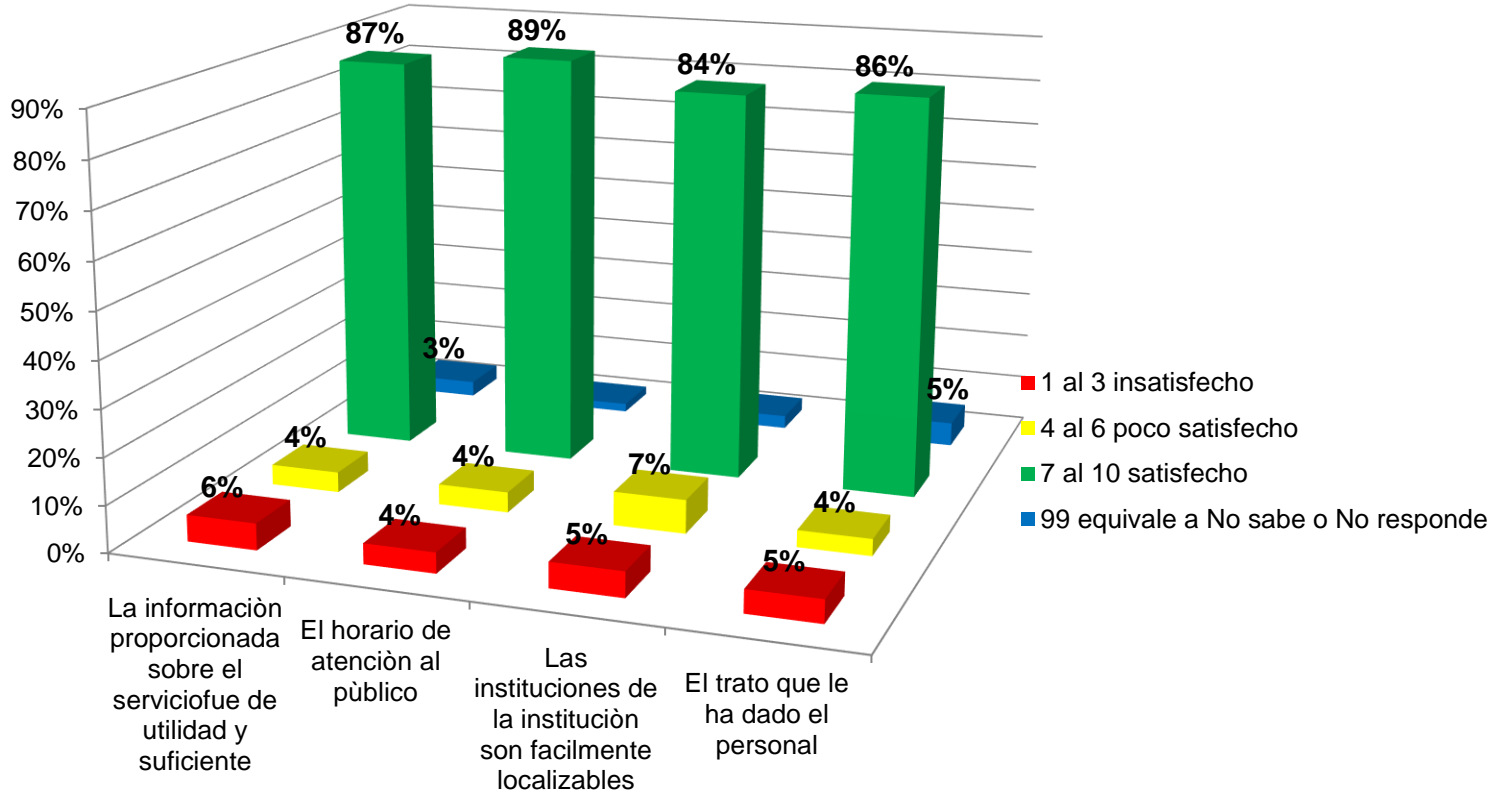


Promedio de Satisfacción de la dimensión

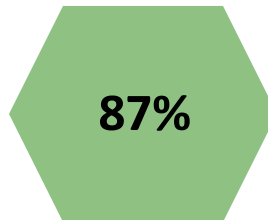




• 3.1.3 DIMENSIÓN: EMPATÍA

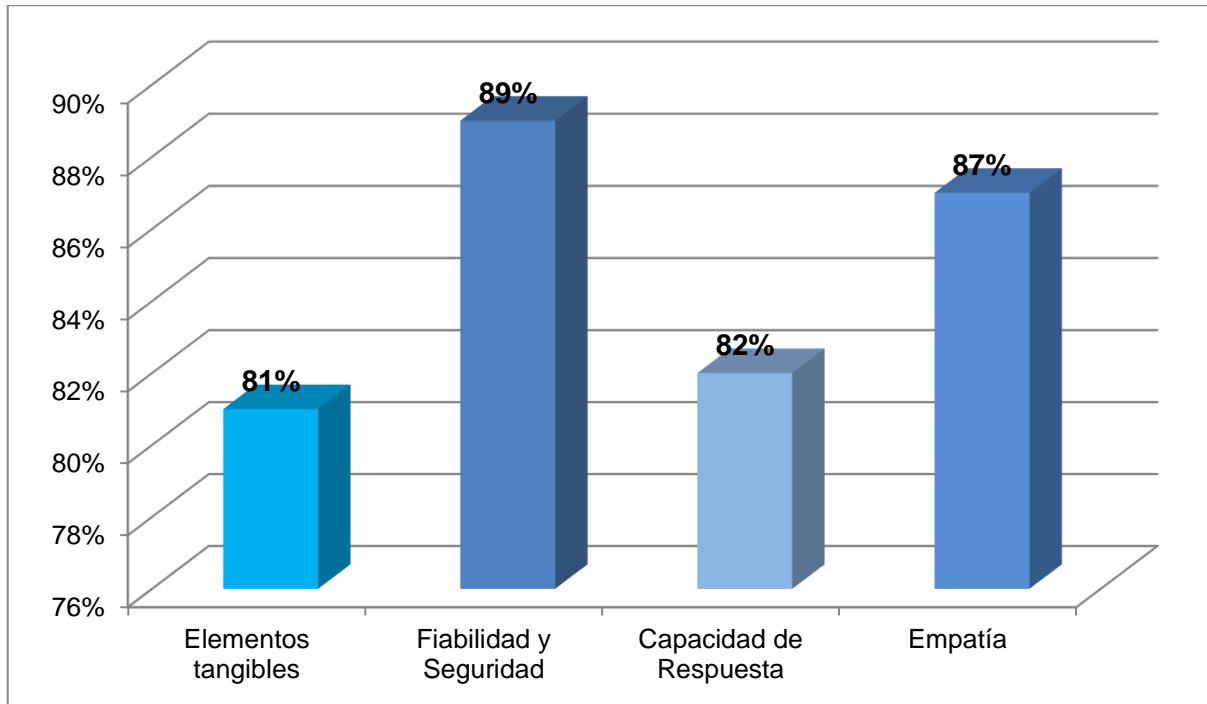


Promedio de Satisfacción de la dimensión

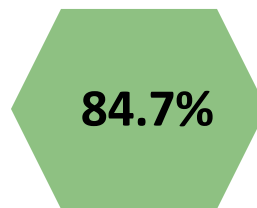




• 3.1.4 RESUMEN SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

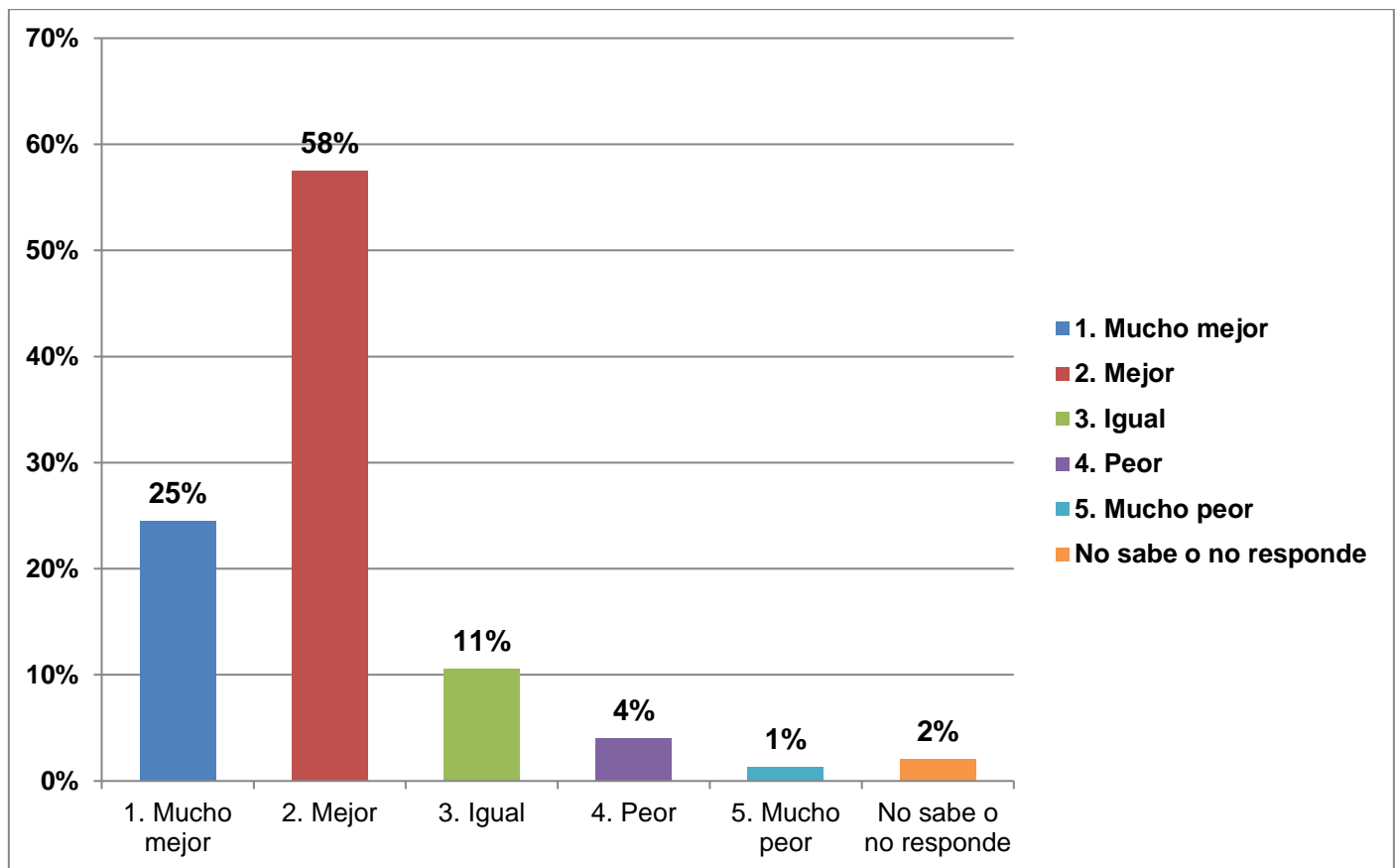


Promedio de Satisfacción de la dimensión





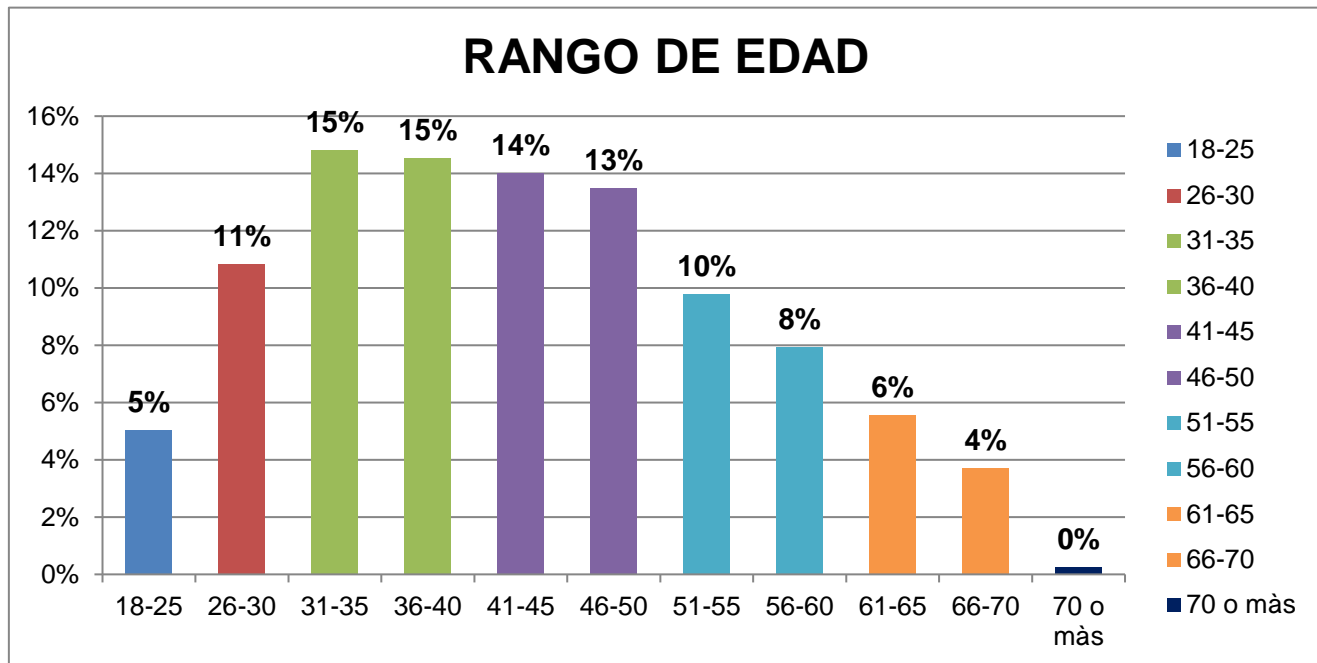
• 4.1 SERVICIO RECIBIDO



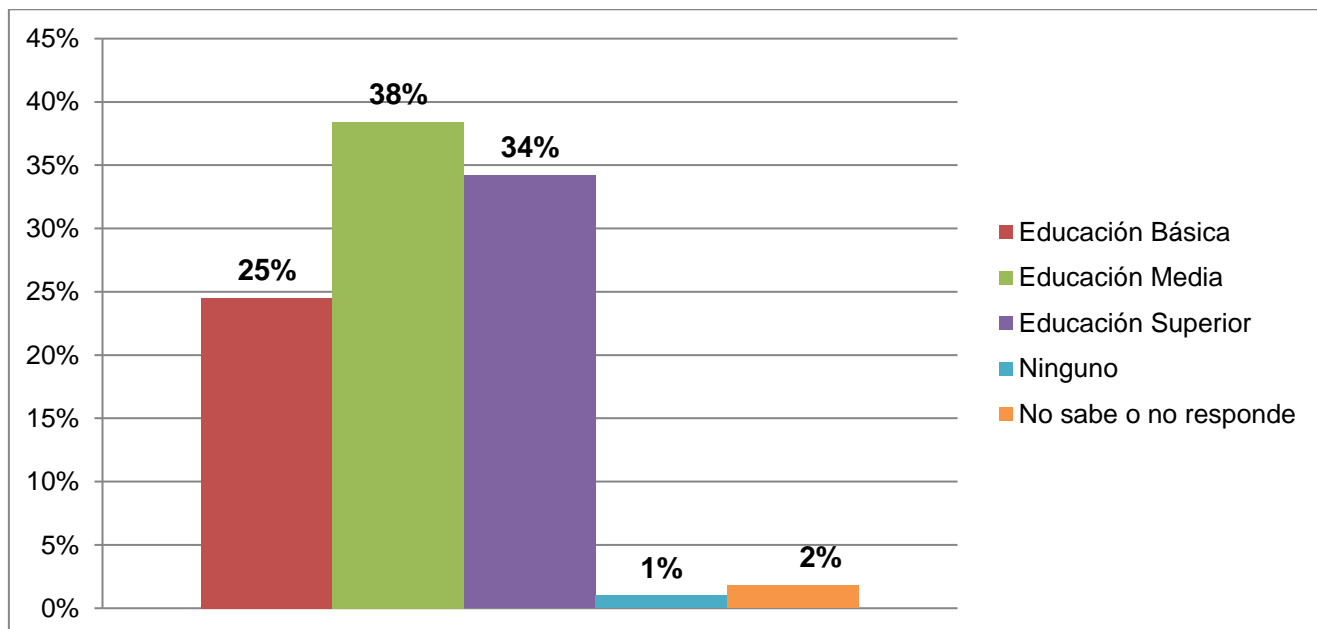
El 83% de los encuestados consideró el servicio presencial mejor de lo que lo esperaba.



• 4.1.2 RANGO DE EDAD

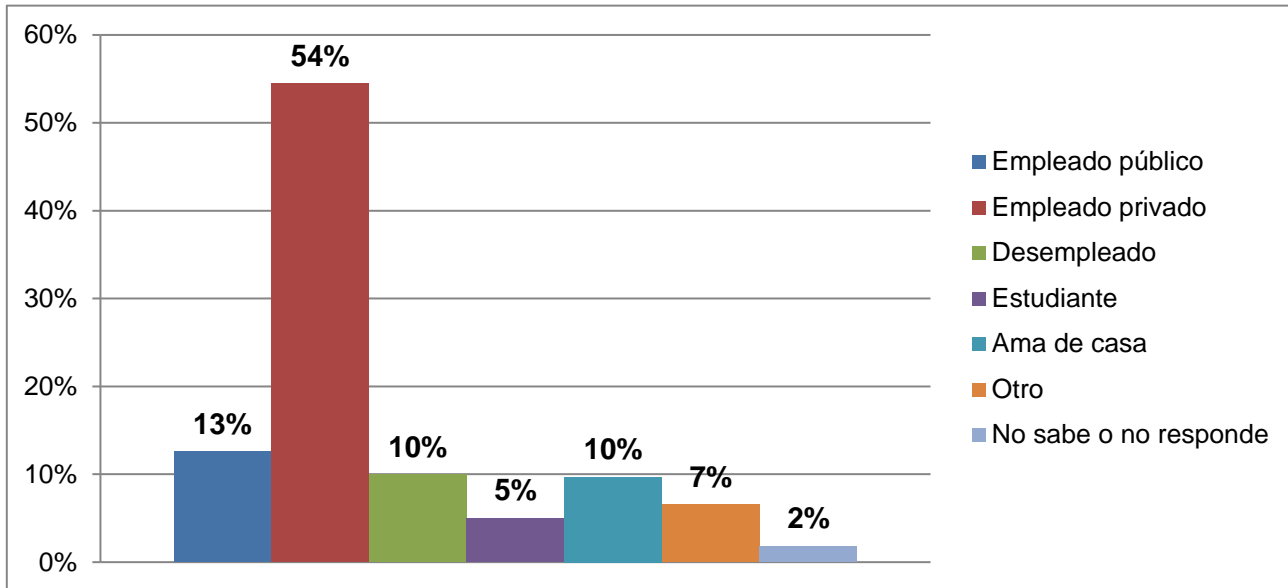


• 4.1.3 GRADO ACADÉMICO

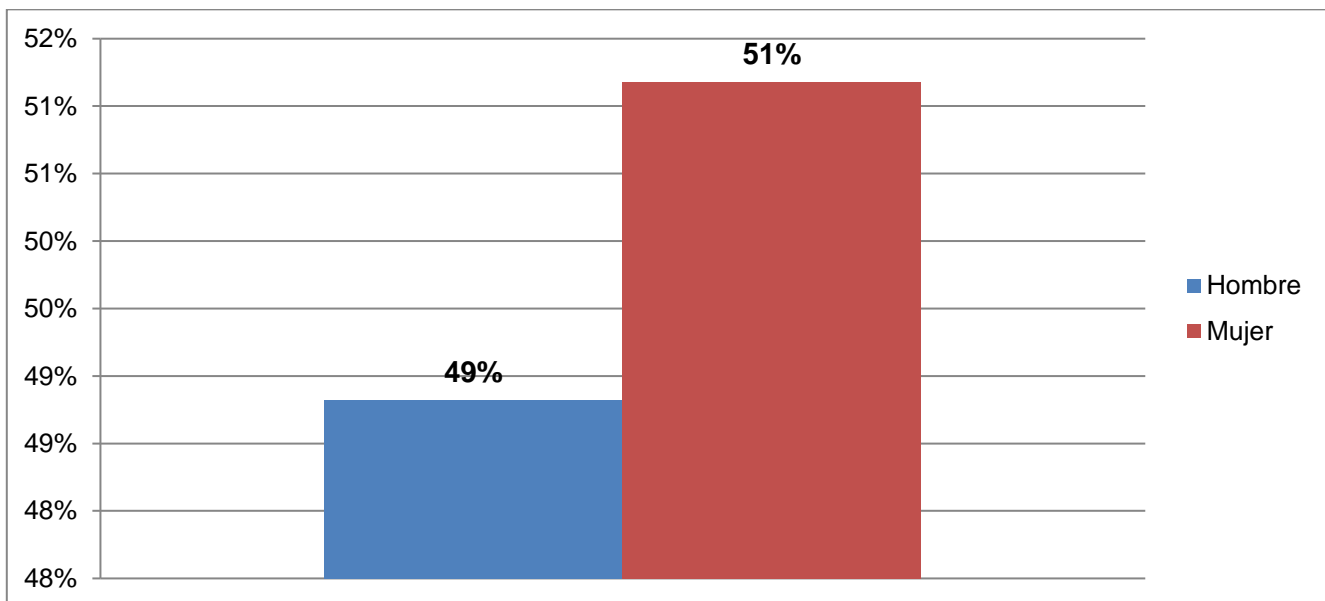




• 4.1.4 SITUACIÓN LABORAL



• 4.1.5 SEXO

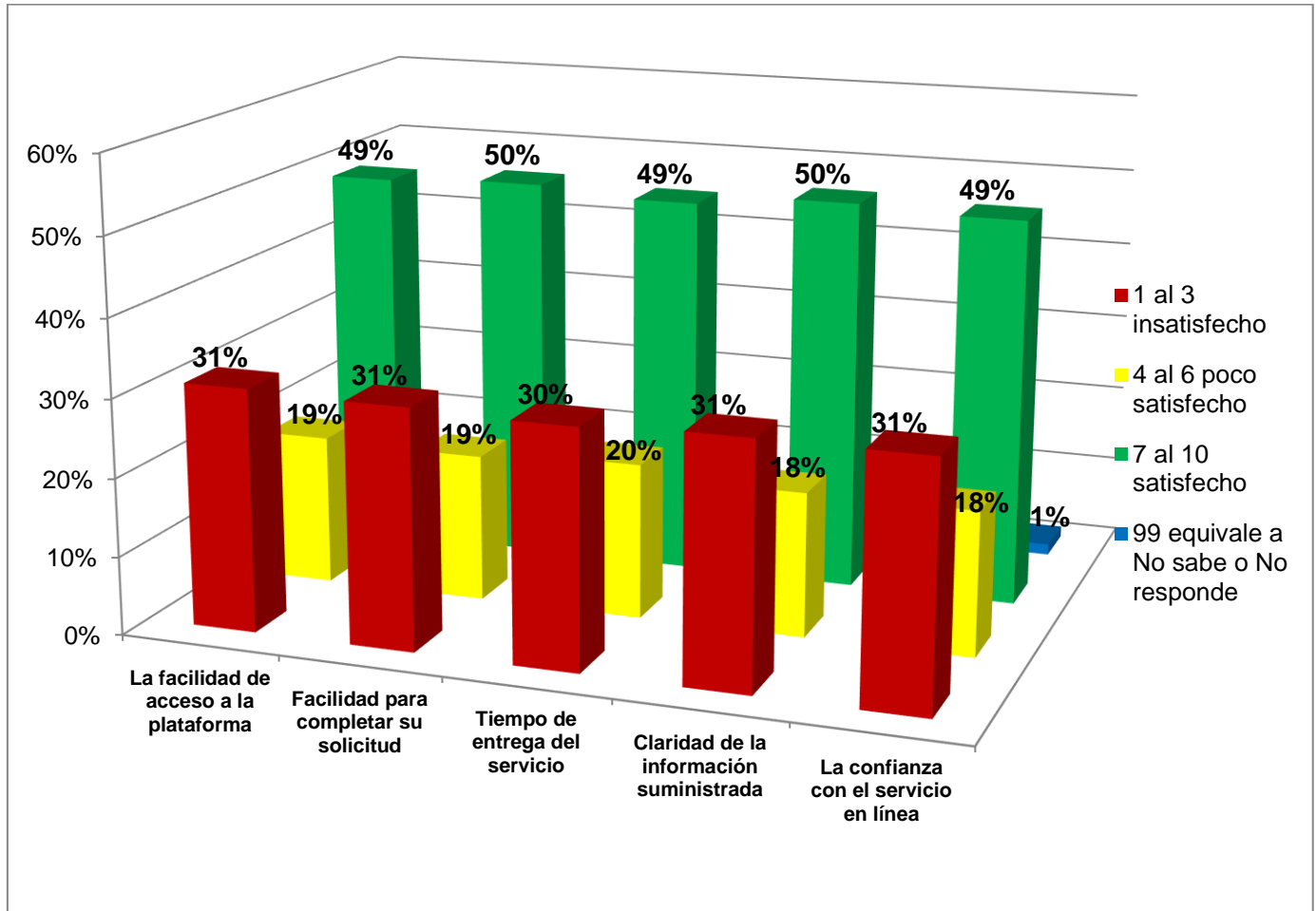




**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios**



5.1 PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A USUARIOS)

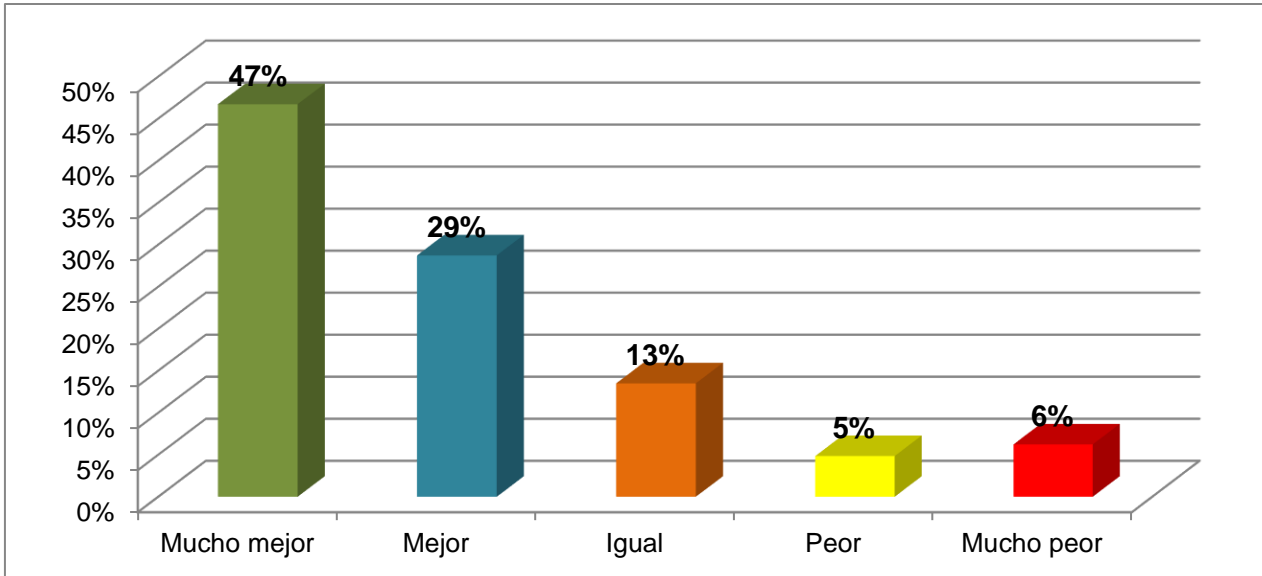


Promedio de satisfacción

49.4%

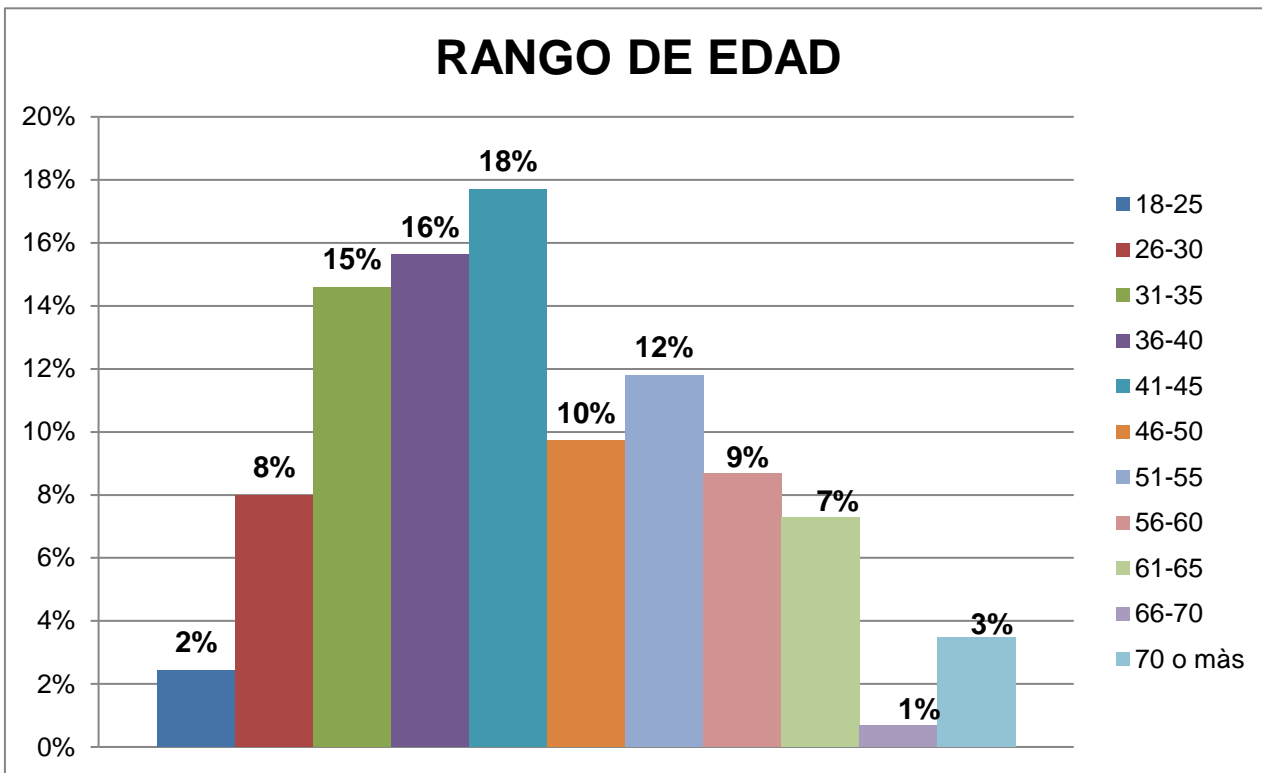


5.1.1 SERVICIO RECIBIDO



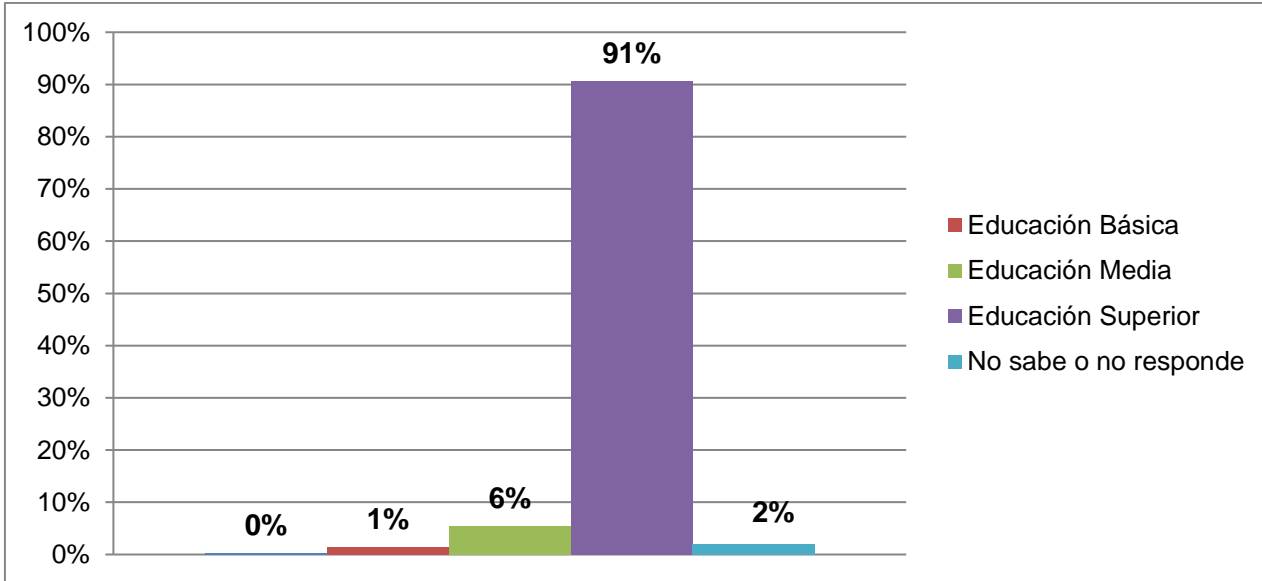
El 76% percibió el servicio mejor de lo que esperaba

5.1.2 RANGO DE EDAD

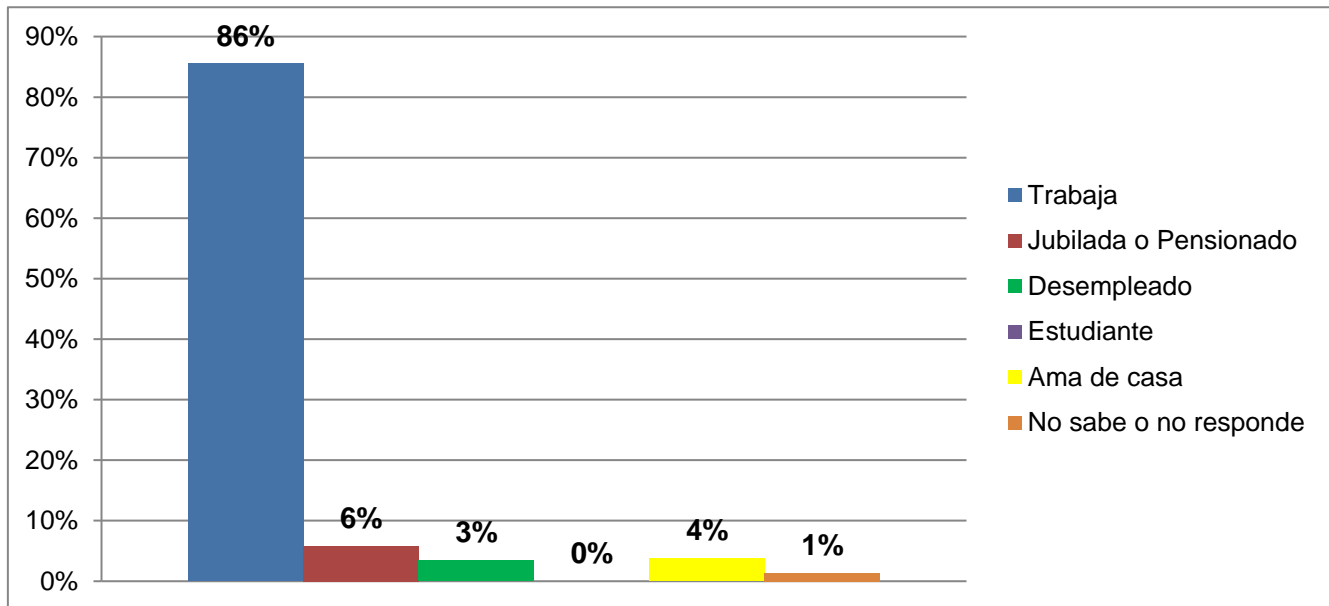




5.1.3 GRADO ACADÉMICO

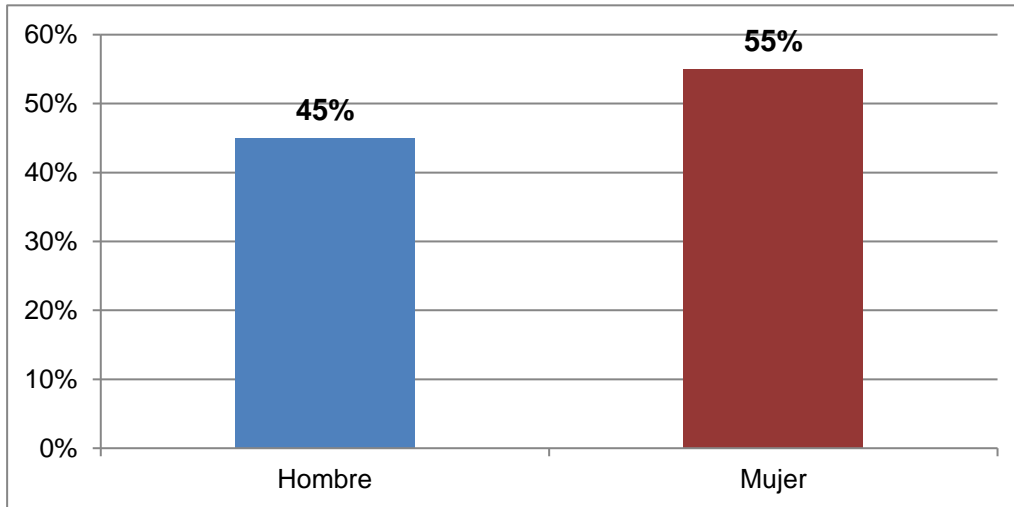


5.1.4 SITUACIÓN LABORAL





5.1.5 SEXO

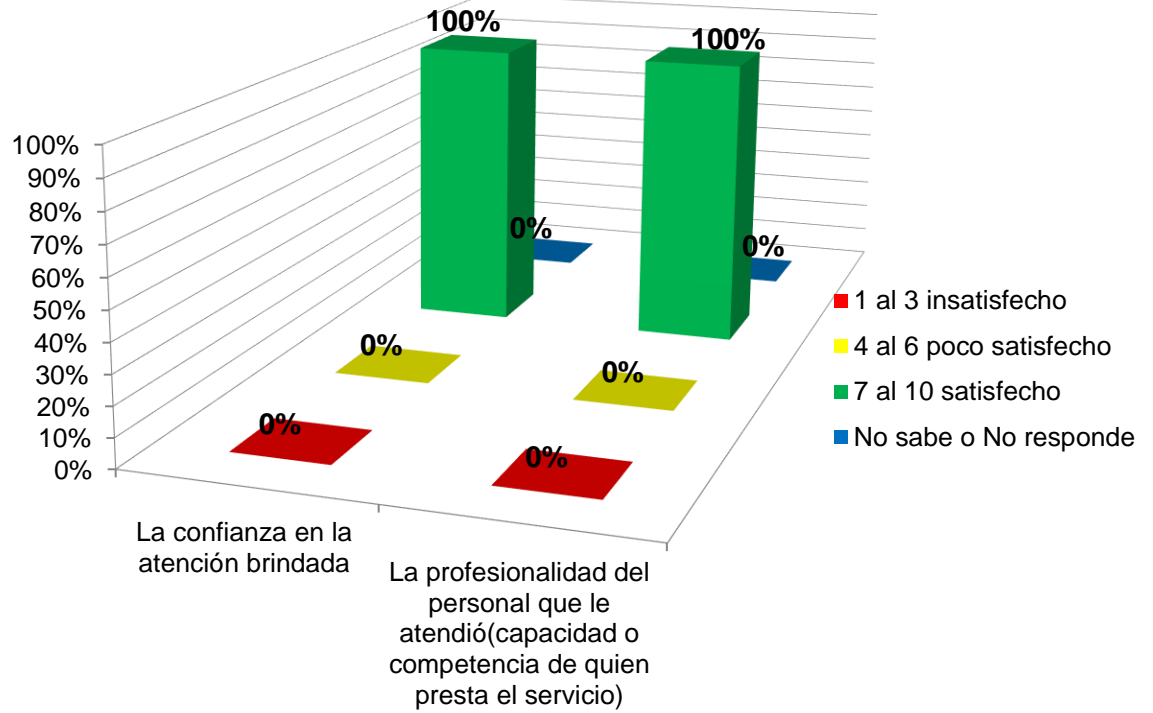




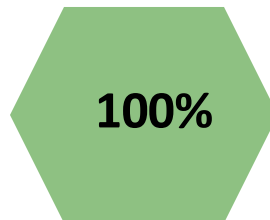
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales**



6.1 DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD

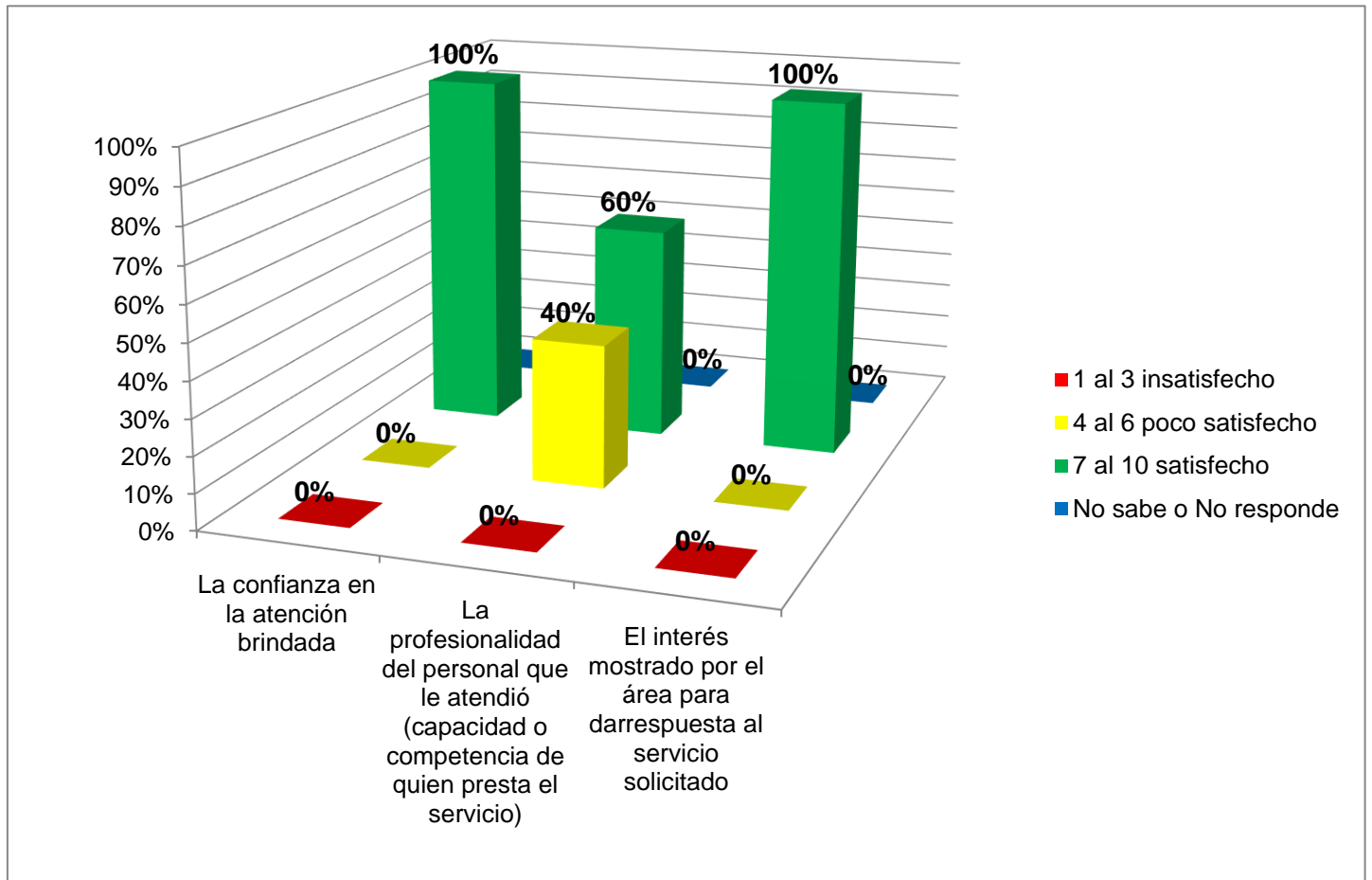


Promedio de Satisfacción de la dimensión





6.1.1 DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

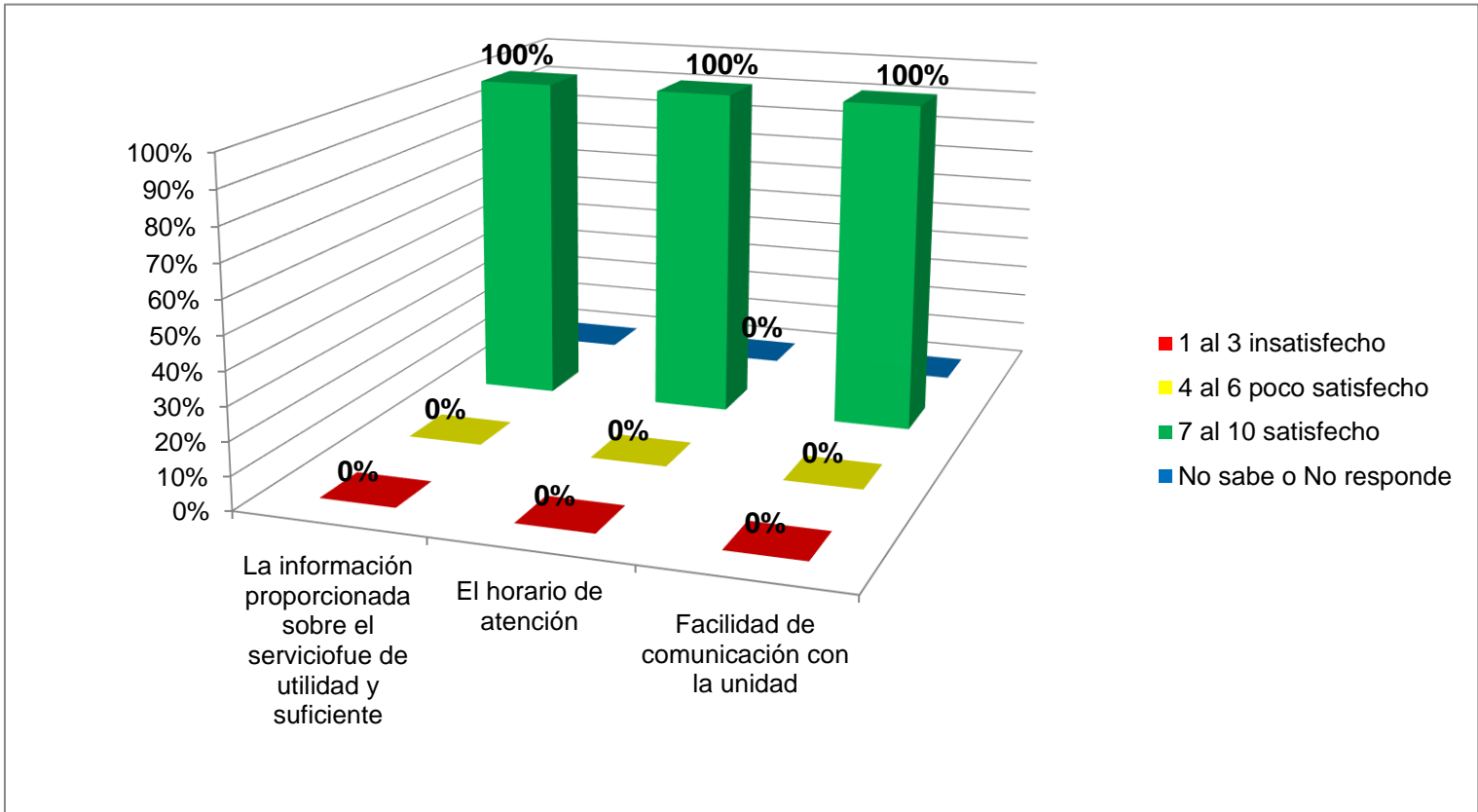


Promedio de Satisfacción de la dimensión

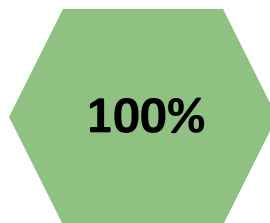
86.7%



6.1.2 DIMENSIÓN: EMPATÍA

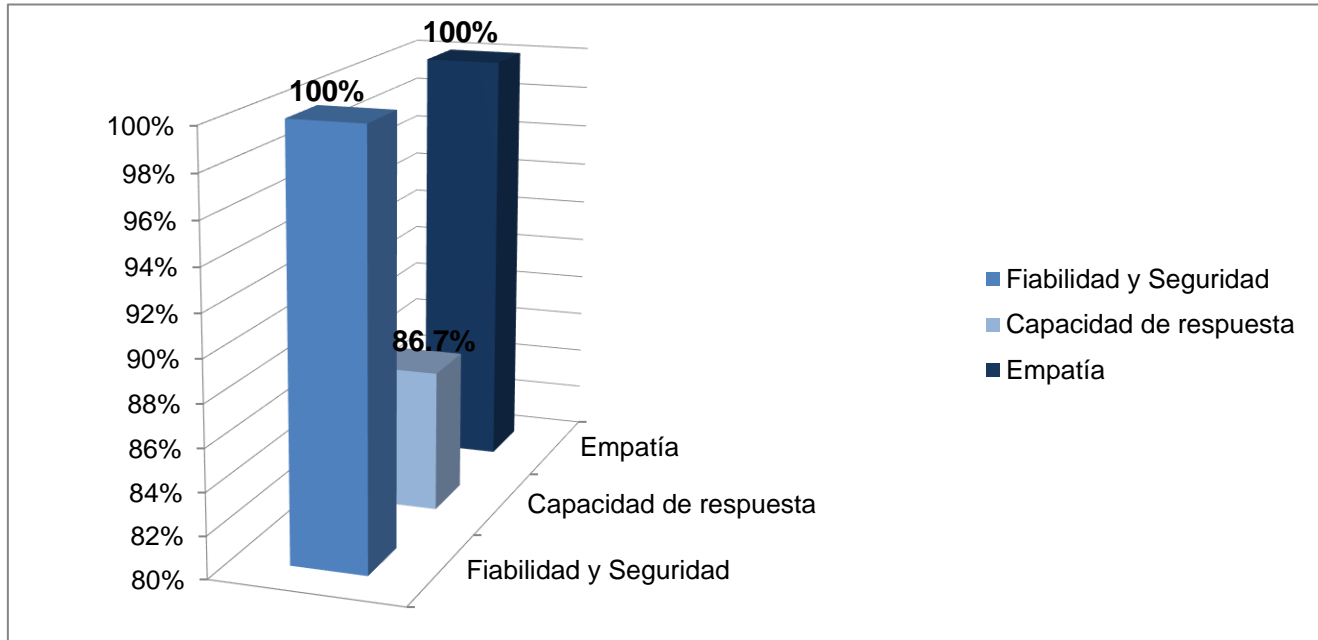


Promedio de Satisfacción de la dimensión





6.1.3 PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

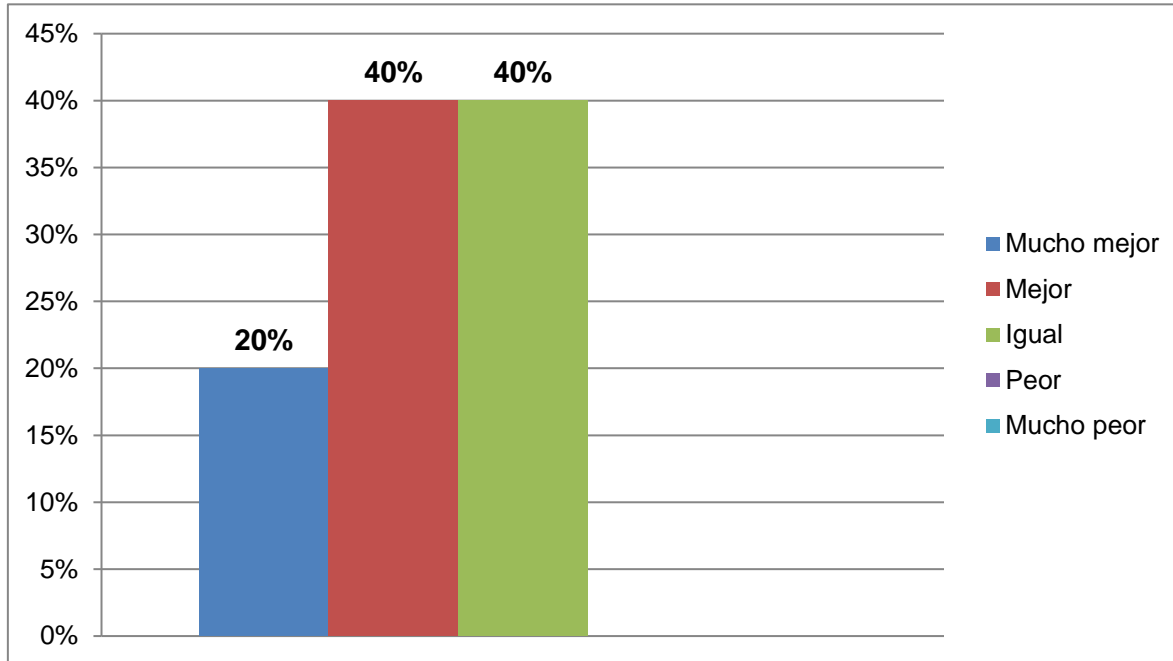


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

95.6%



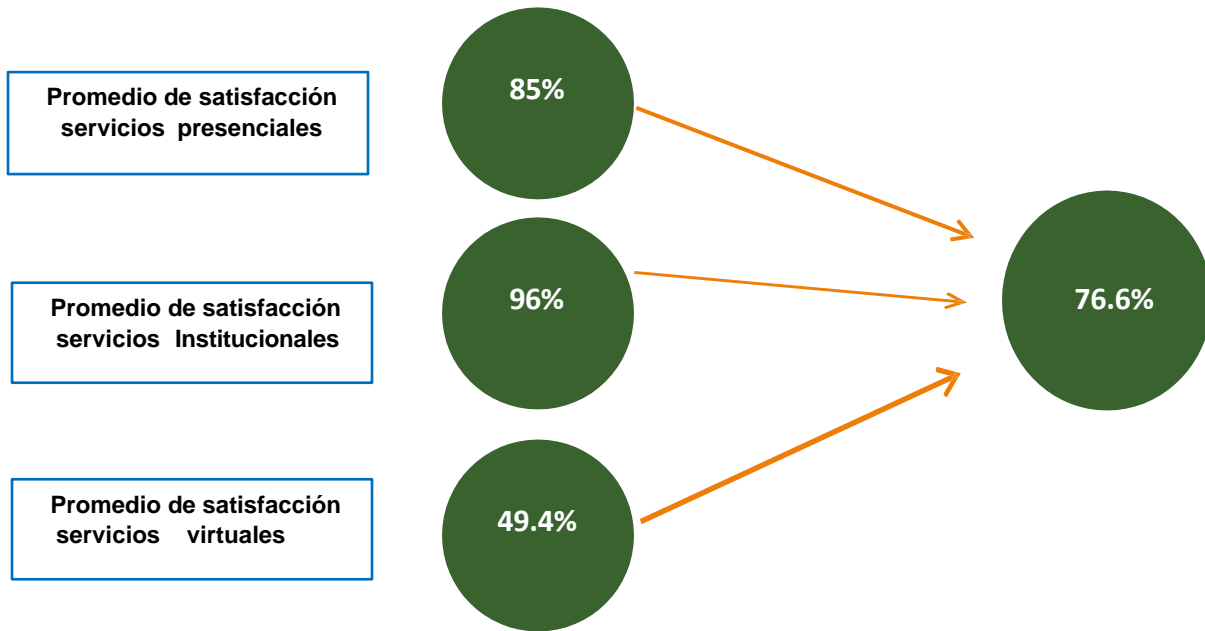
6.1.4 SERVICIO RECIBIDO



El 60% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

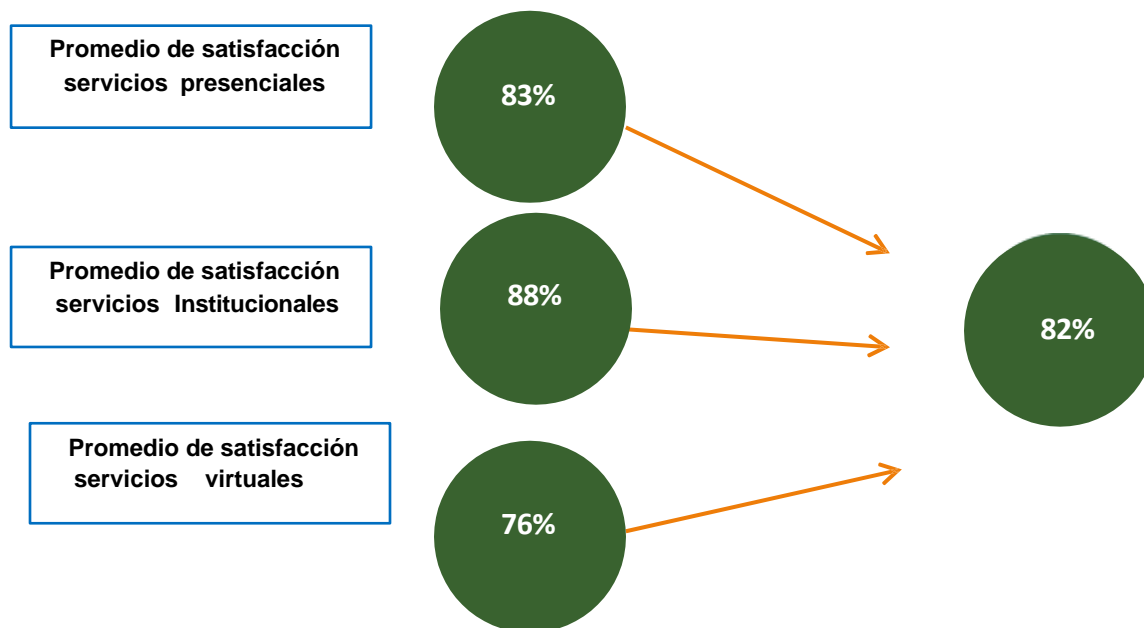


6.1.4.1 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES, SERVICIOS VIRTUALES, SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.





6.1.4.2 EXPECTATIVA DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES, SERVICIOS INSTITUCIONALES Y SERVICIOS A USUARIOS VIRTUALES.



El 82 % de los encuestados indican que el servicio recibido les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que se esperaba.



Conclusiones y Recomendaciones

Luego de finalizar y evaluar los puntos expuestos en la siguiente encuesta, se concluyó que los objetivos planteados inicialmente fueron cumplidos. De igual manera, se identificaron las necesidades específicas de los clientes a partir de la información obtenida en la evaluación, permitiendo el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un posible incremento en la satisfacción de los mismos.

PLAN DE MEJORA

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a usuarios)	Capacidad de Respuesta	El tiempo que tarda la institución en dar respuesta a la solicitud	Reportes en el SRS cerrados en menor tiempo, poniéndose los mismos en coordinación con las áreas correspondientes dándoles un seguimiento constante y planificándolo en el POA.	Jun-24	Mayo-25	Dirección Comercial
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios	Capacidad de Respuesta	Confianza con el servicio en línea	Realizar y/o la contratación de un sistema bot que ayude a contestar dudas y ayude a los usuarios con sus necesidades. Guías de ayuda para la realización de pagos en la plataforma de CORAASAN. Realizar mejoras en la plataforma para que su uso sea más amigable con el usuario	Jun-24	Mayo-25	Dirección de Tecnología y el Depto. De Comunicaciones



Departamento de Formulación, Monitoreo y evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios

<p>Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Facilidad para completar su solicitud</p> <p>Facilidad de acceso a la plataforma</p> <p>Tiempo de entrega en el servicio</p> <p>Claridad de la información suministrada</p>	<p>Agregar más servicios a la plataforma virtual, De forma tal que los usuarios puedan realizar más solicitudes y que sea de forma clara.</p> <p>Modernizar la plataforma convertirla más amigable.</p> <p>Agilizar las respuestas con la mayor brevedad posible.</p> <p>Colocar informaciones claras para los usuarios virtuales en la plataforma.</p>	<p>Jun-24</p>	<p>Mayo-25</p>	<p>Dirección de Tecnología y la Dirección Comercial</p>
<p>Servicios ofrecidos a usuarios institucionales</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Profesionalidad del personal a la hora de contestar</p>	<p>Capacitaciones que estén orientadas a servicio al cliente, con las orientaciones correctas orientadas a la filosofía institucional</p>	<p>Jun-24</p>	<p>Mayo-25</p>	<p>Dirección Comercial</p>