



# Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) - Ficha Técnica para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024

<b>Población</b>	51,600
<b>Ámbito</b>	Para los servicios presenciales de "Pago de factura de agua potable y alcantarillado", "Solicitud de nuevo contrato de agua potable y alcantarillado", "Acuerdo de pago" y "Modificación de datos de contacto". Para los servicios virtuales de "Pago de factura de agua potable y alcantarillado", y para los servicios institucionales "Pago de factura de agua potable y alcantarillado". Se tomo el promedio general de solicitudes del periodo Enero-Diciembre 2023.
<b>Muestra</b>	<p>Total de muestras: <b>666</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios presenciales: pago de factura de agua potable y alcantarillado <b>341</b> - Solicitud de nuevo contrato de agua potable y alcantarillado <b>19</b> - Acuerdo de pago <b>15</b> - Modificación de datos de contacto: <b>28</b>.</li><li>• Virtuales: pago de factura de agua potable y alcantarillado <b>197</b>.</li><li>• Servicios institucionales: <b>67</b>.</li></ul> <p>Margen de error general: +5%, nivel de confianza del 95% y p/q=50/50.</p>
<b>Método a utilizar</b>	Presencial, llamada telefonica, vía correo electrónico y a través de WhatsApp.
<b>Fecha de levantamiento</b>	Del 10 de mayo al 14 junio 2024.
<b>Responsables</b>	Departamento de Calidad en la Gestión y Dirección Comercial.