



**Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción al  
Usuario de los Servicios Públicos  
2024**

**Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados  
(INAPA)**

# Índice

Introducción _____	3
Ficha técnica _____	4
Metodología _____	5
Resultados de satisfacción servicios presenciales _____	7
Resultados de satisfacción servicios virtuales _____	17
Resultados de satisfacción servicios a usuarios institucionales _____	21
Índice de satisfacción y expectativa de los usuarios _____	29
Plan de acción _____	34



# Introducción

Los servicios públicos deben ser evaluados desde la perspectiva de la satisfacción del usuario con el servicio brindado.

Por esta razón, conocer el grado de satisfacción es un indicador esencial del buen funcionamiento, la correcta cobertura de los servicios y el nivel de legitimación social de las administraciones que los ofrecen.

La Resolución Núm. 03-2019 establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública. El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para alimentar dos subindicadores:

1.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

1.7: Índice de satisfacción ciudadana.

El presente informe contiene los resultados generales mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información obtenida mediante la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada a usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables durante el año 2024.



# Ficha técnica

<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 tomó el promedio general de solicitudes del periodo Enero-Diciembre 2023.
<b>Muestra</b>	<b>Total de muestras: 666.</b> <b>Servicios presenciales:</b> 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> . <b>Virtuales:</b> pago de factura de agua potable y alcantarillado <b>197</b> . <b>Servicios institucionales: 67.</b> Margen de error general: +5%, nivel de confianza del 95% y p/q=50/50.
<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.



# 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

<b>Elementos tangibles</b>	<b>Fiabilidad/ Seguridad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Empatia</b>
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.



# 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).

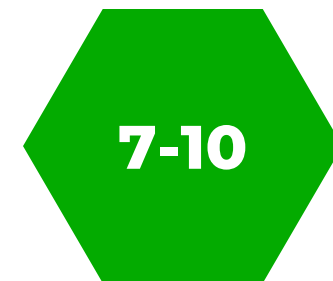
**Insatisfecho**



**Poco satisfecho**



**Satisfecho**



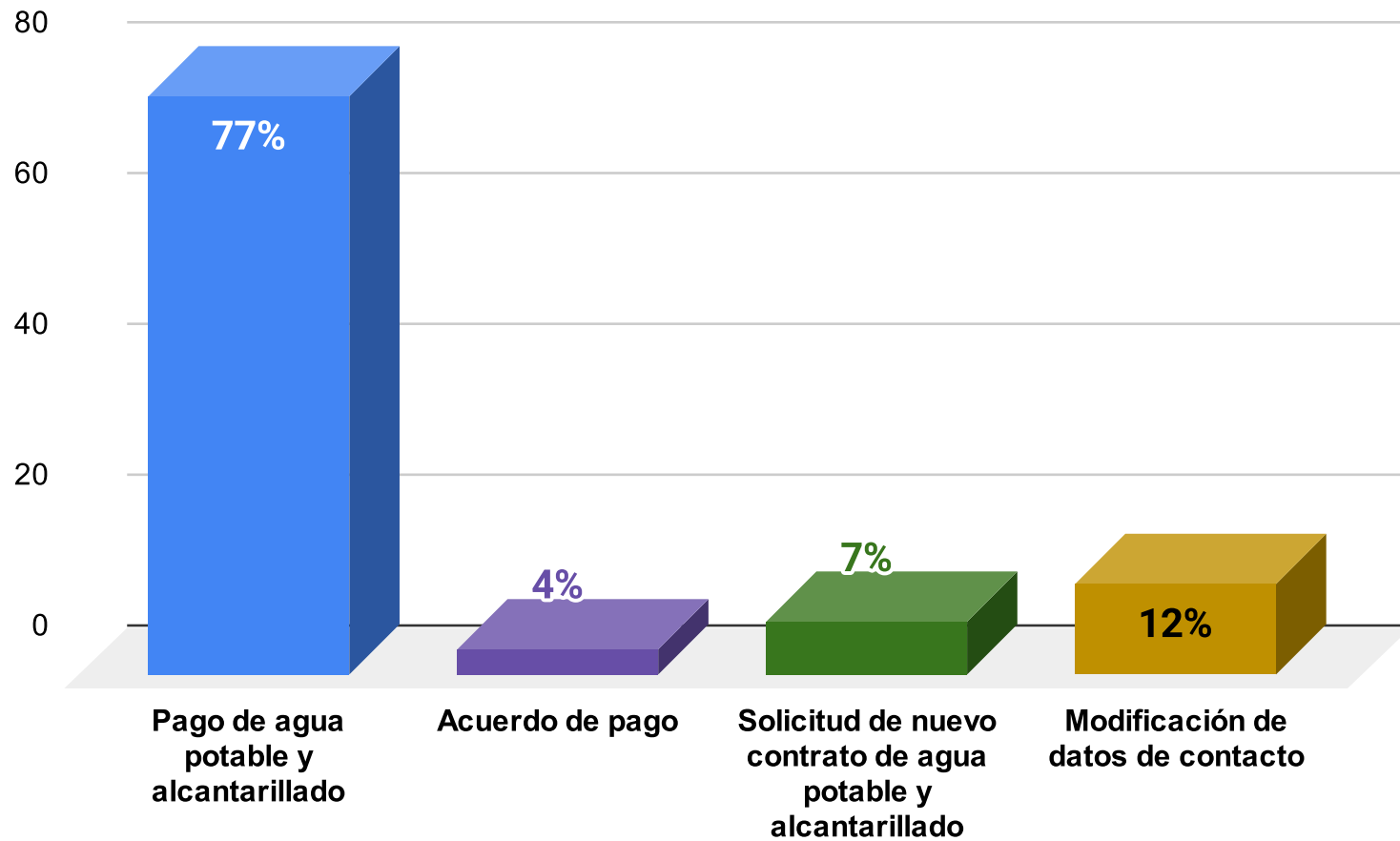
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:  
Servicios ofrecidos de manera  
presencial a ciudadanos**



# Servicios encuestados de manera presencial a los usuarios

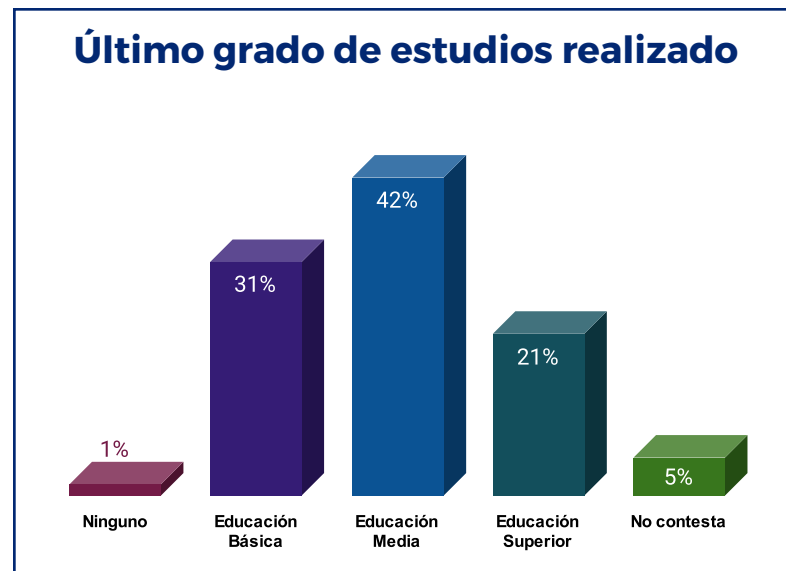
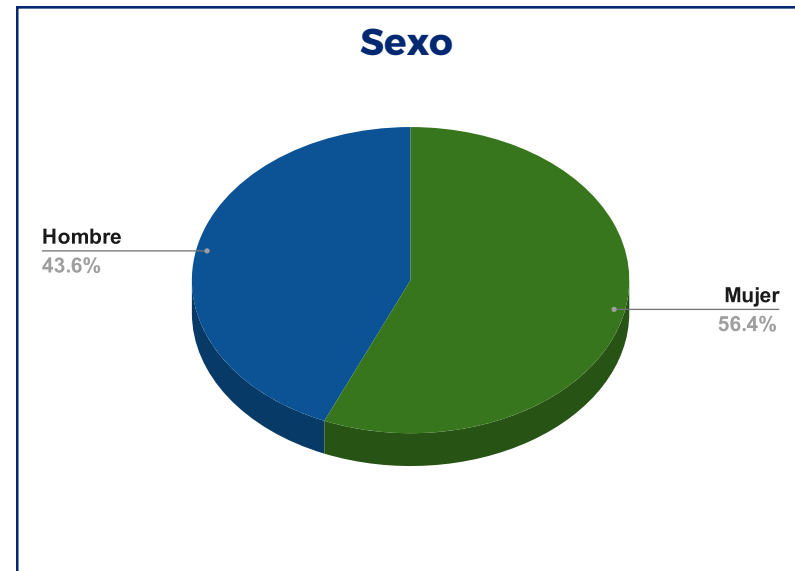
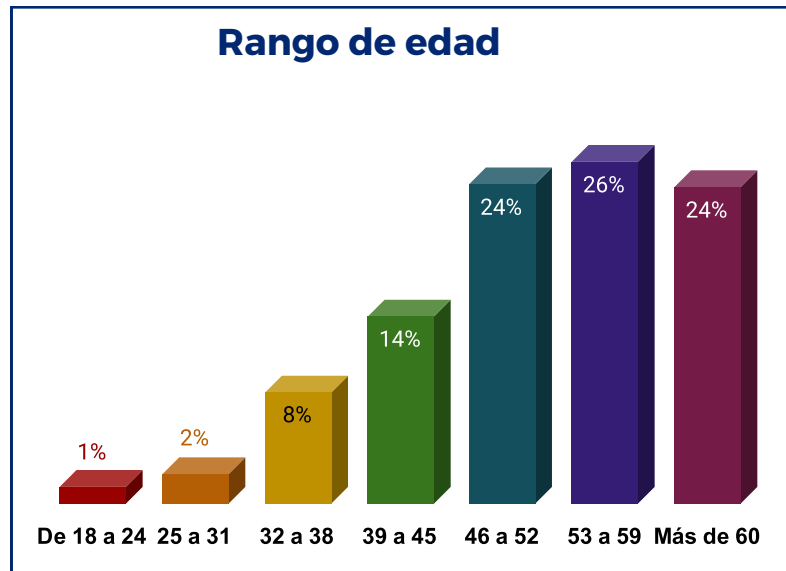
Total de respuestas: 473

Porcentaje de respuestas

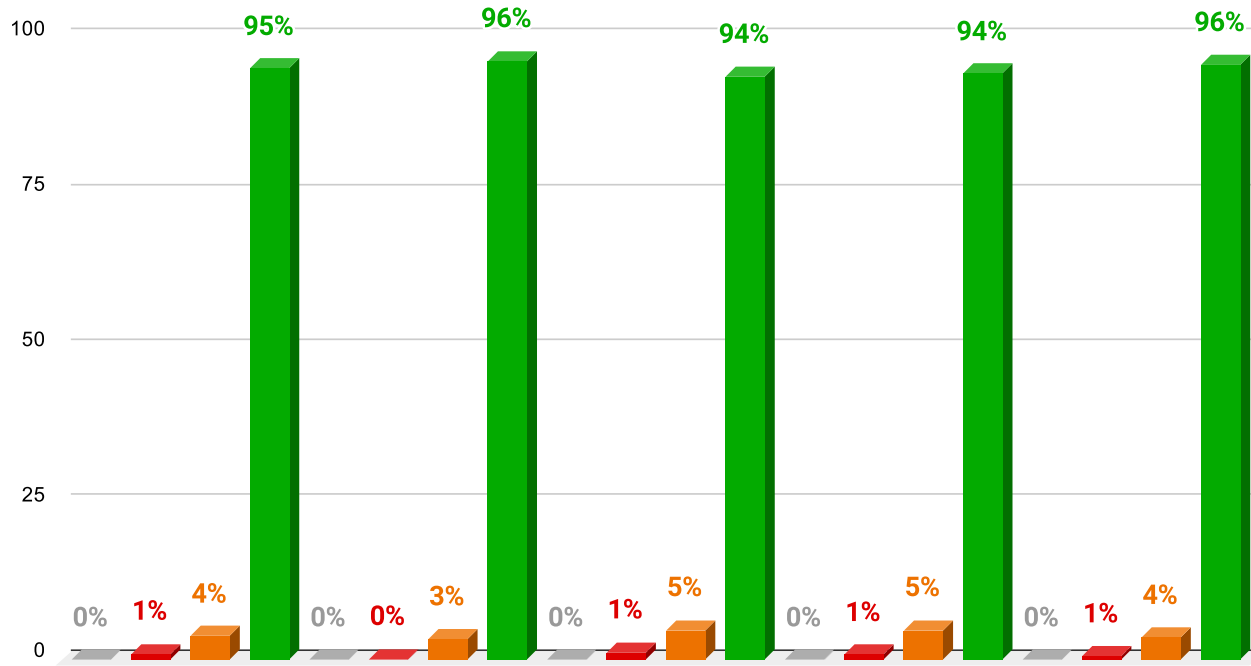




# Servicios presenciales: perfil del encuestado



# Dimensión: elementos tangibles



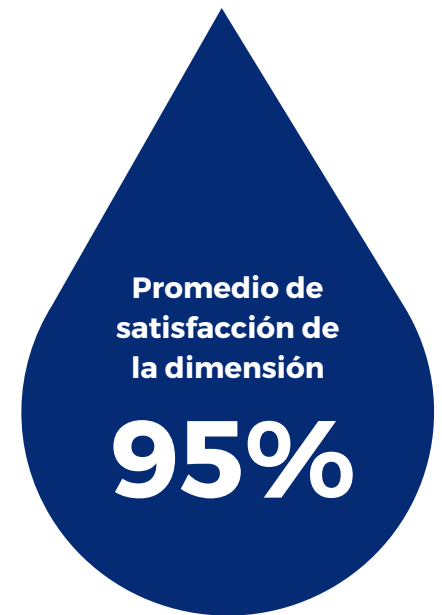
Comodidad en el área de espera de los servicios.

Elementos materiales, utilizados, (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

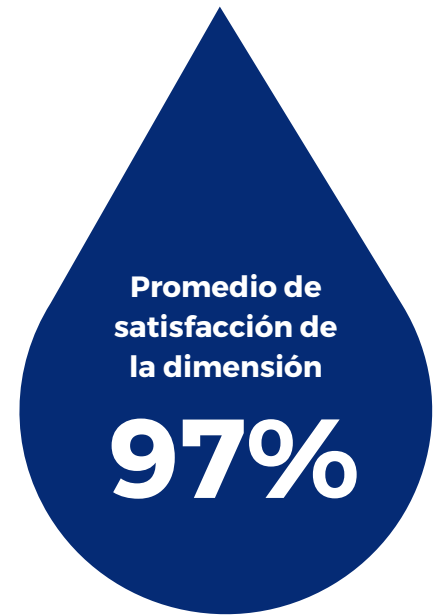
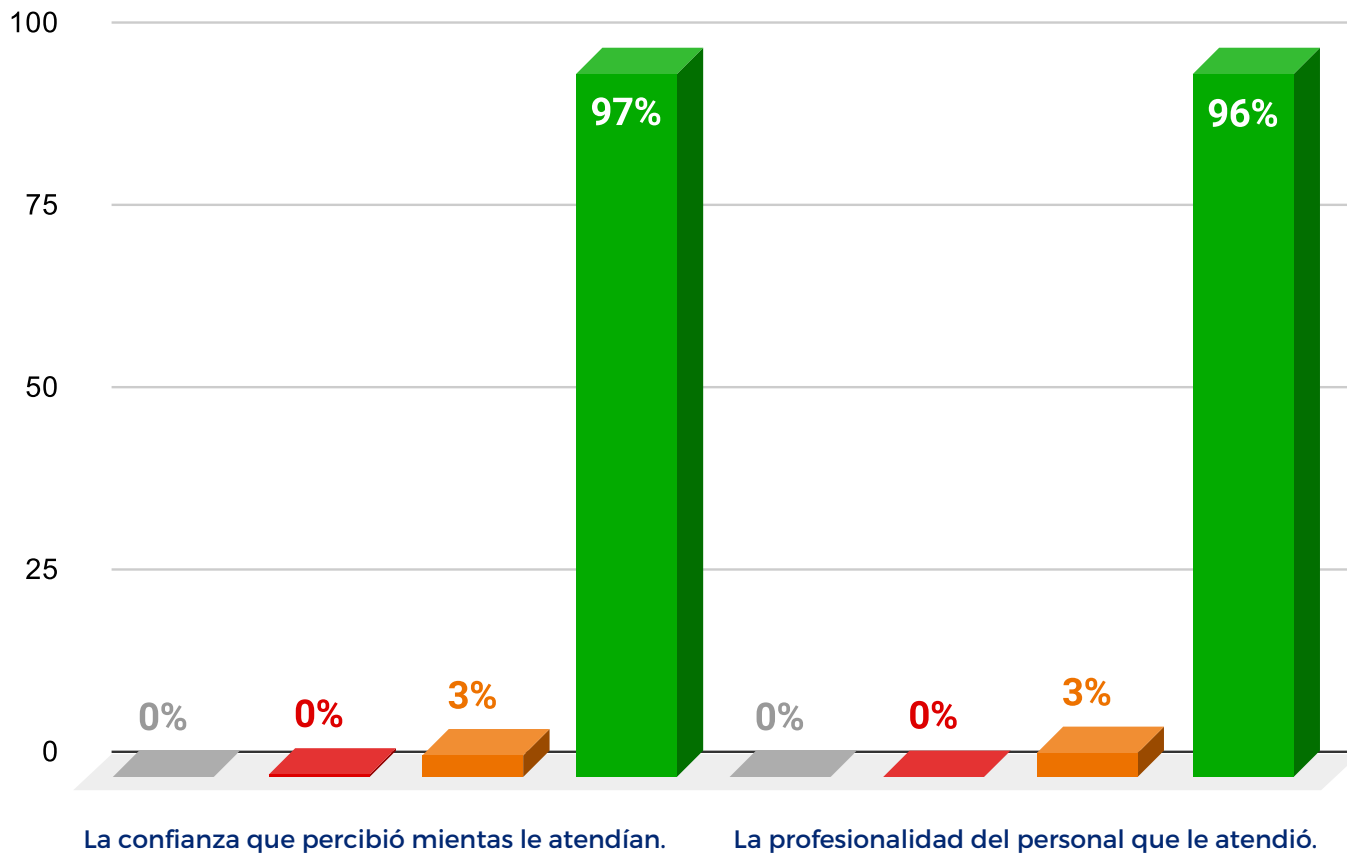
Estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

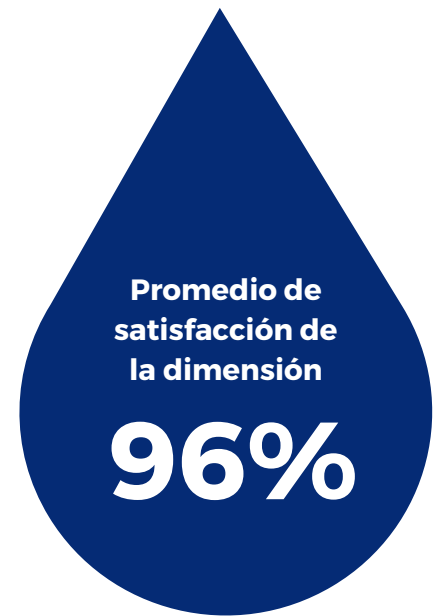
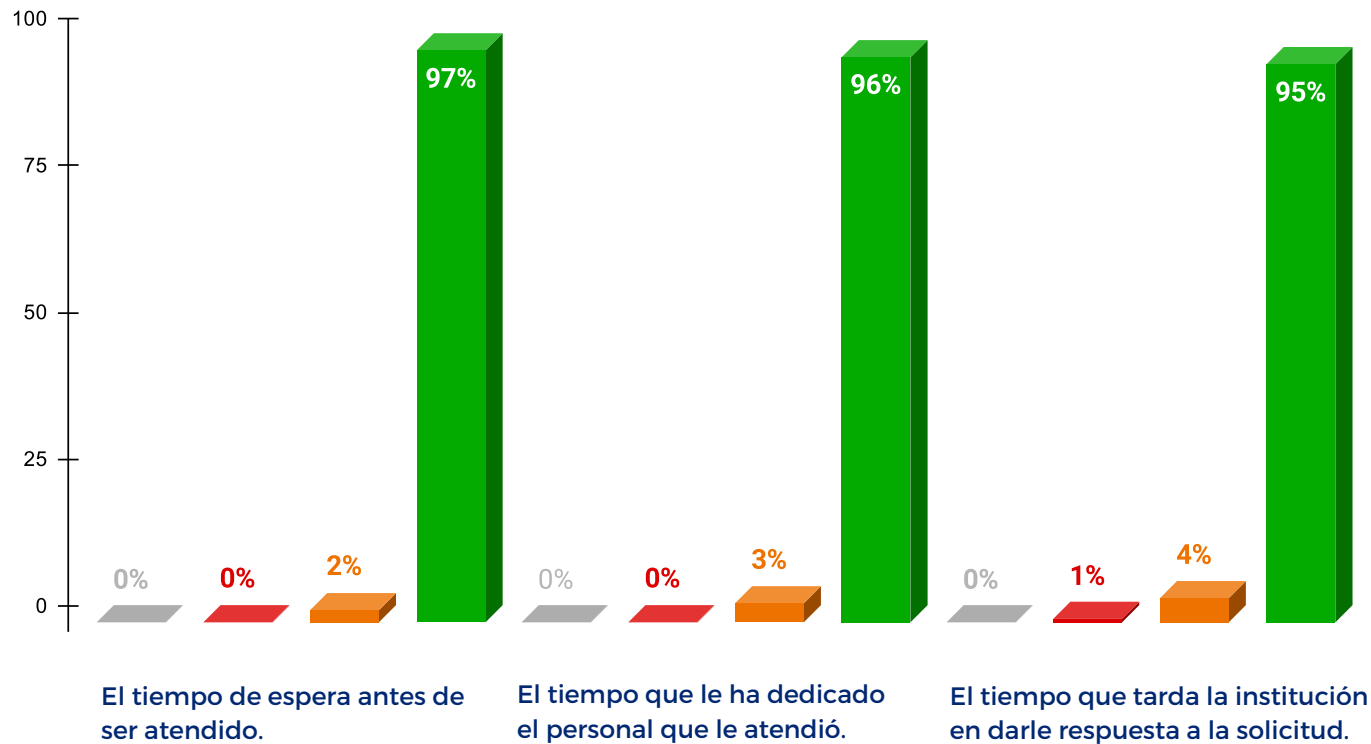
Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



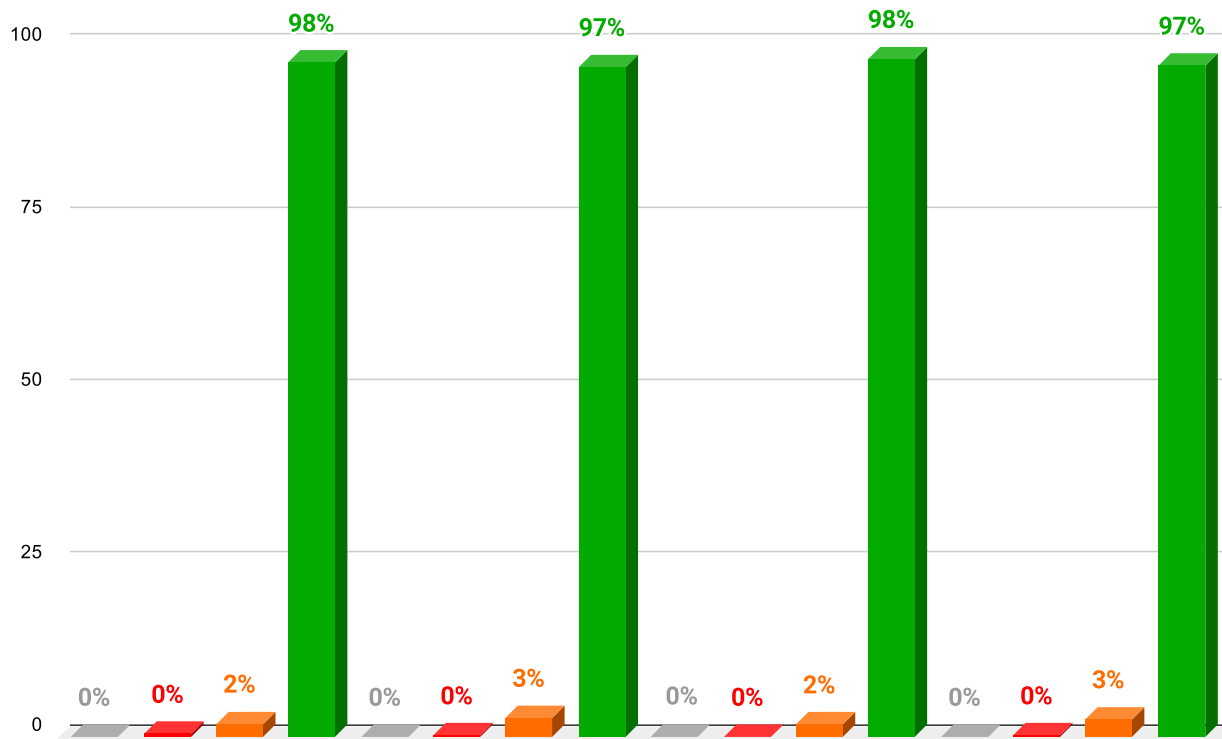
# Dimensión: fiabilidad/seguridad



# Dimensión: capacidad de respuesta



# Dimensión: empatía

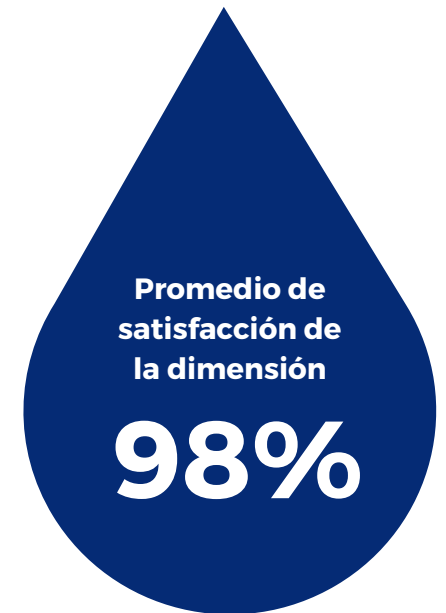


La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.

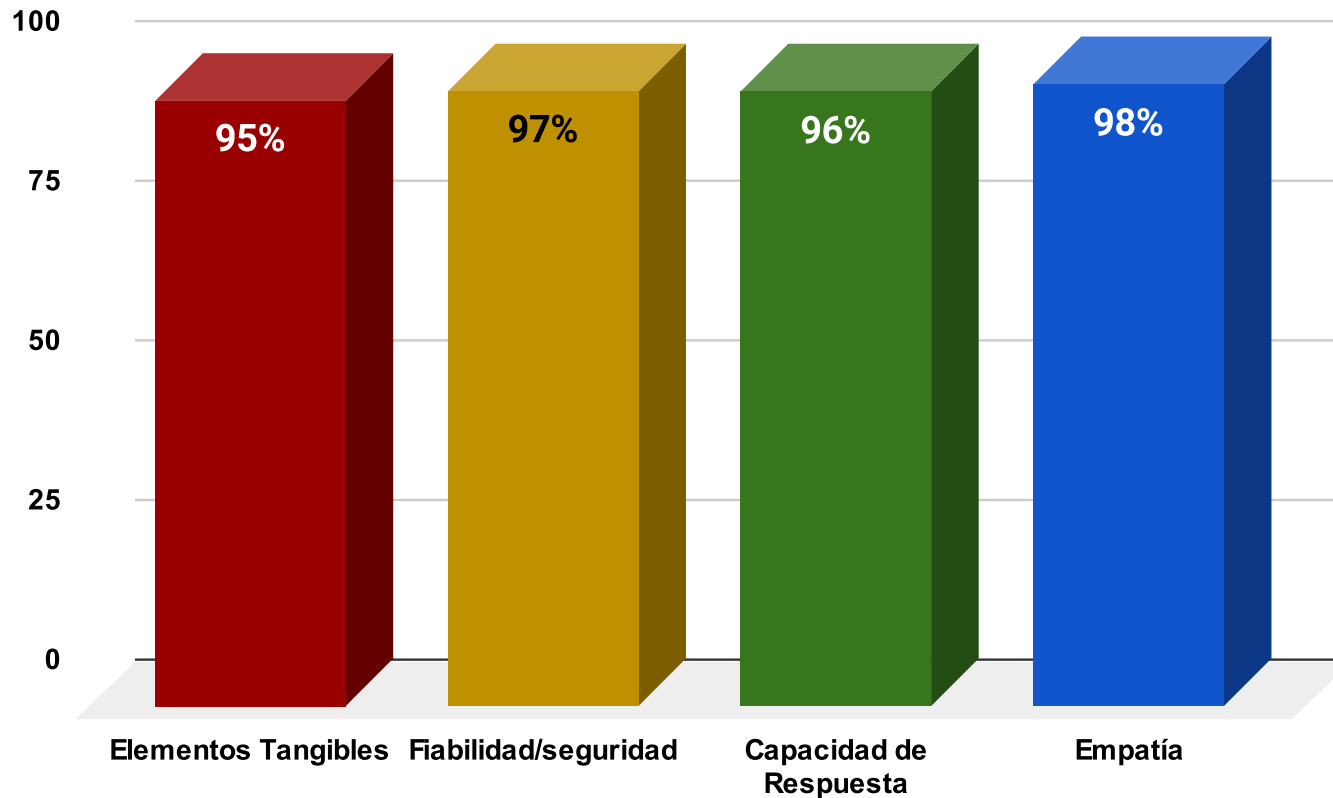
El horario de atención al público.

Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.

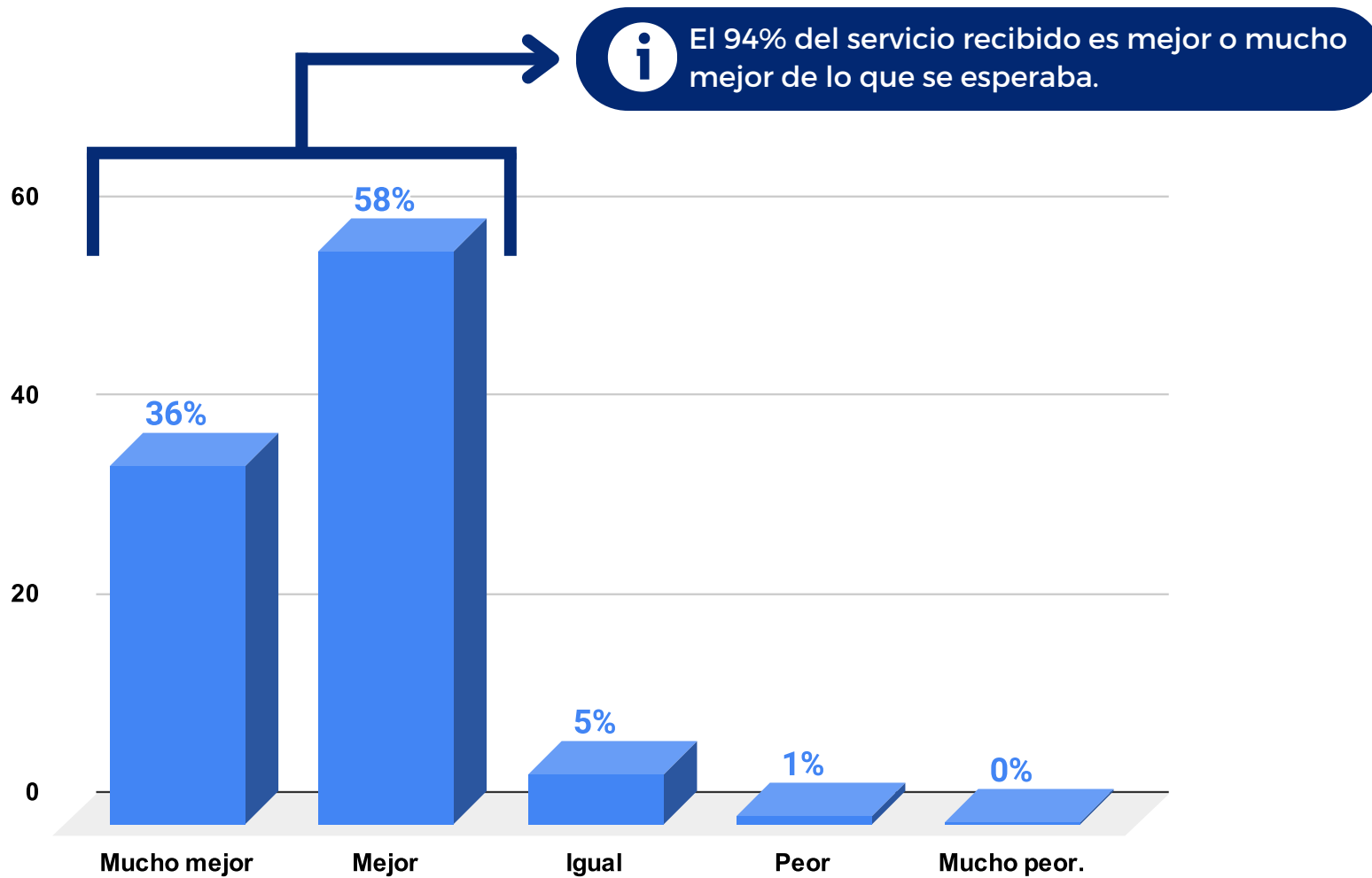
El trato que le ha dado el personal.



## Promedio de satisfacción de servicios presenciales.



# Servicio esperado



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



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

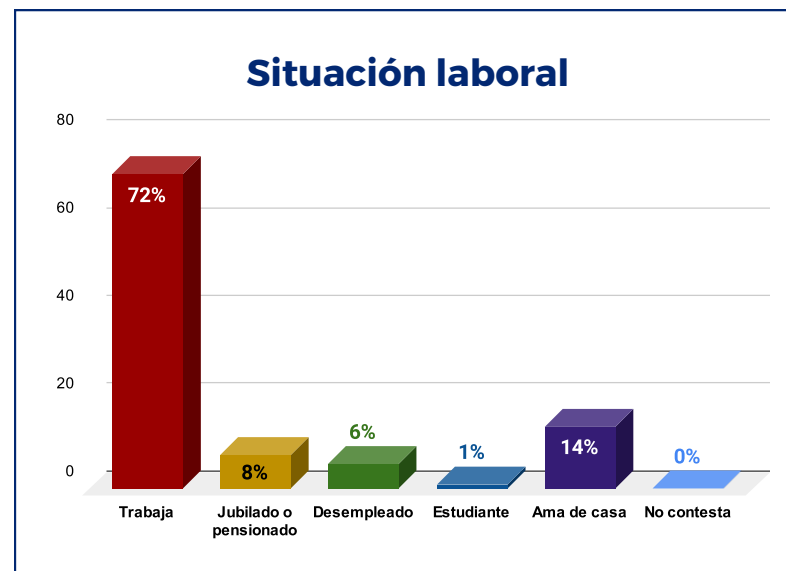
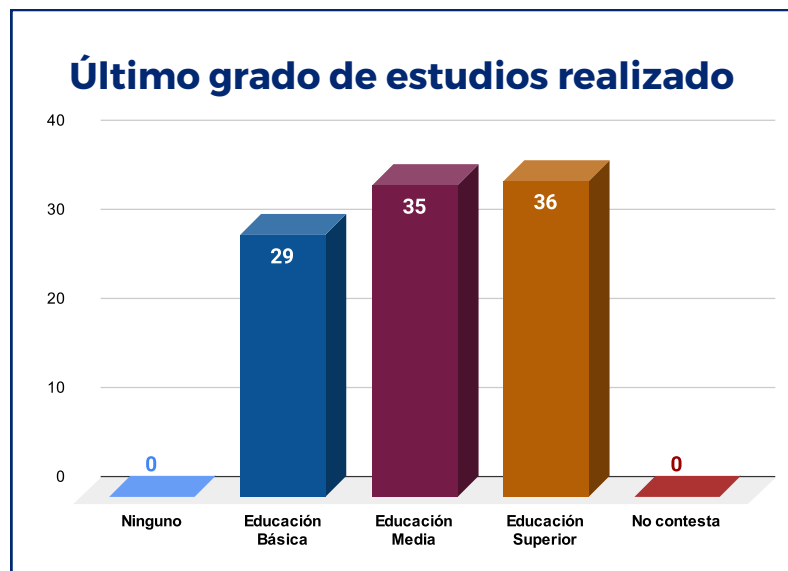
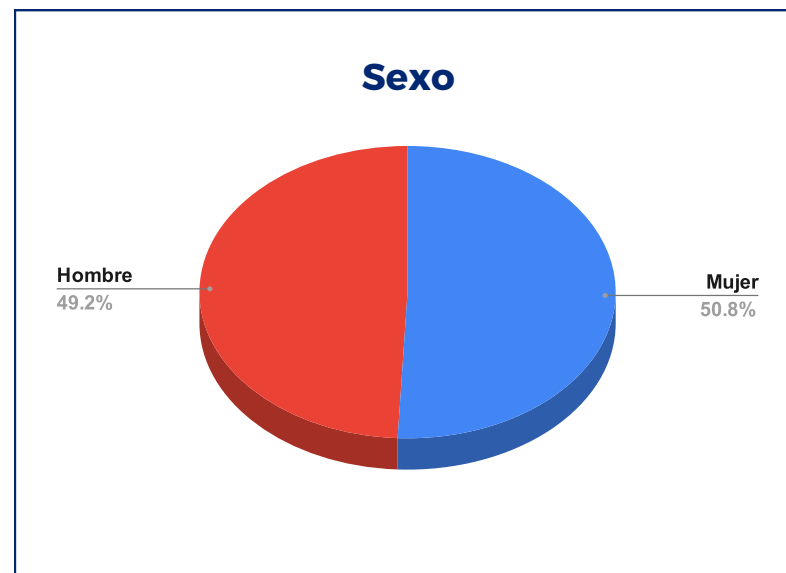
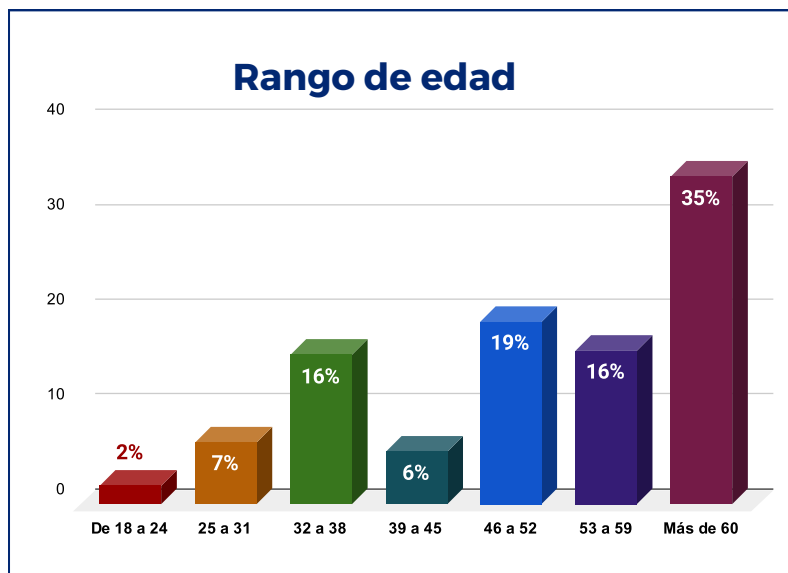




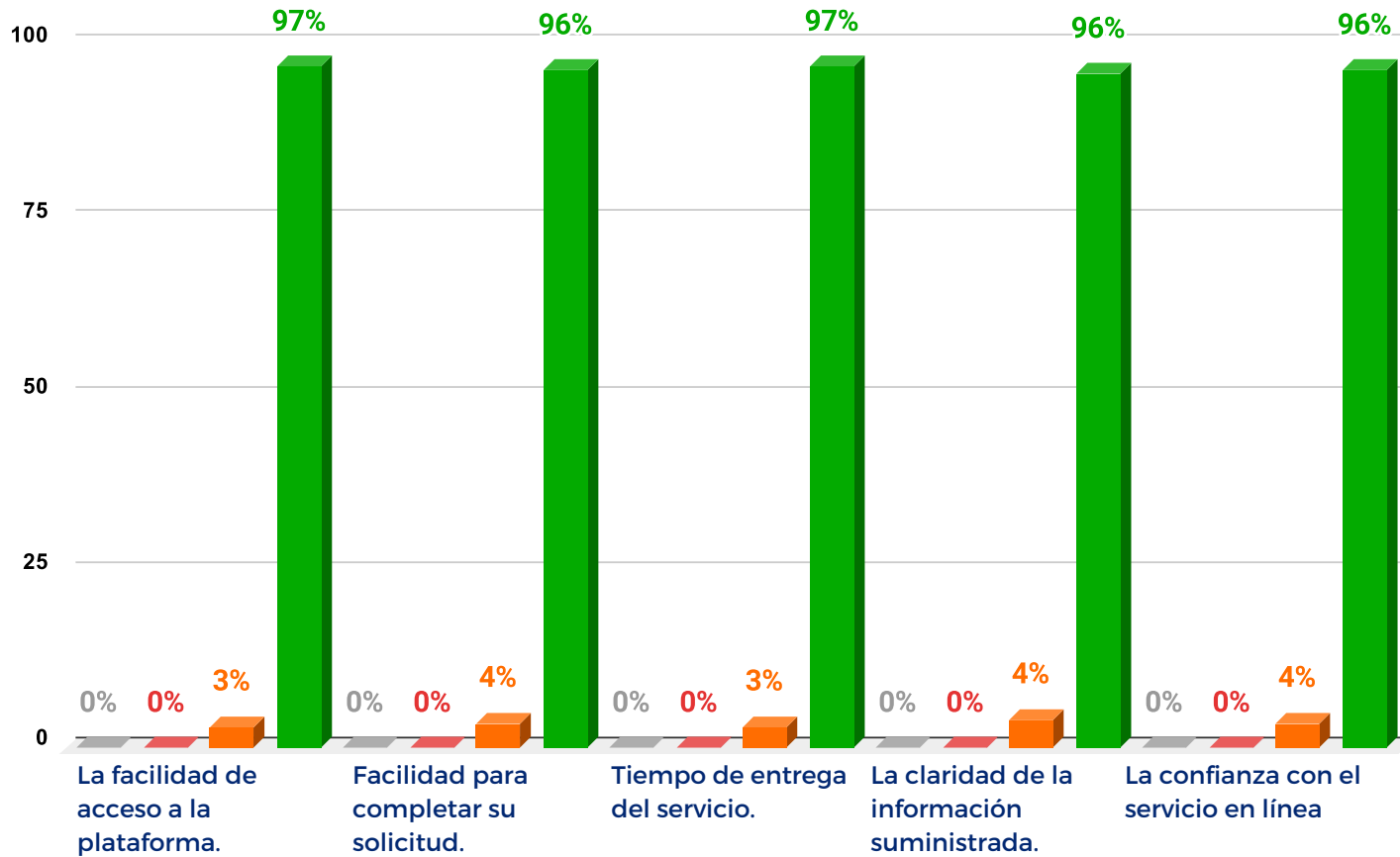
# Servicios virtuales: perfil del encuestado

Servicio medido: pago de agua potable y alcantarillado de forma virtual.

Total de respuestas: 197



# Promedio de satisfacción de servicios virtuales

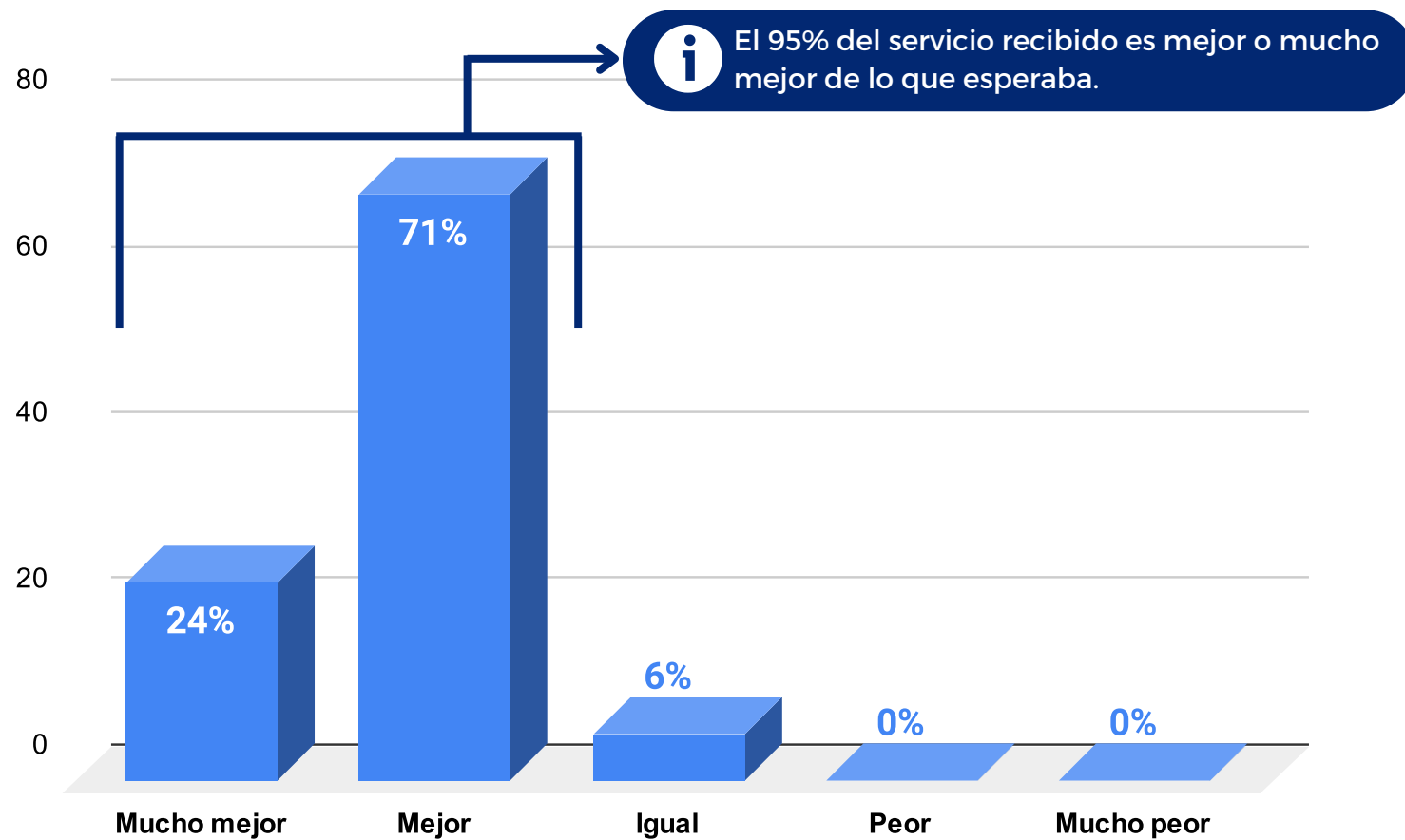


Promedio de satisfacción de los servicios virtuales.

# 97%



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



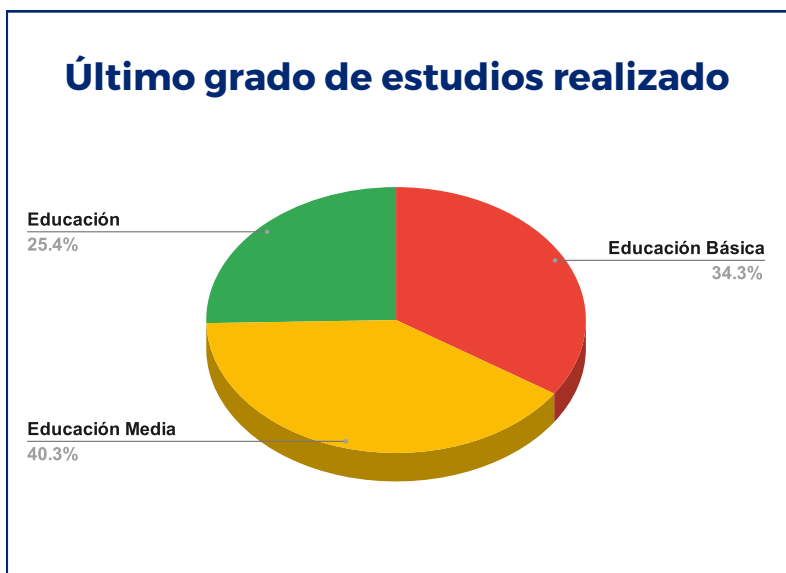
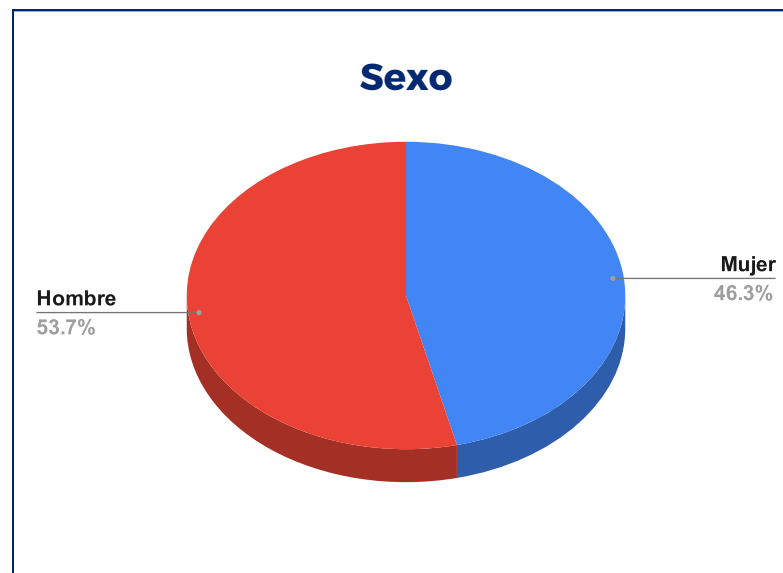
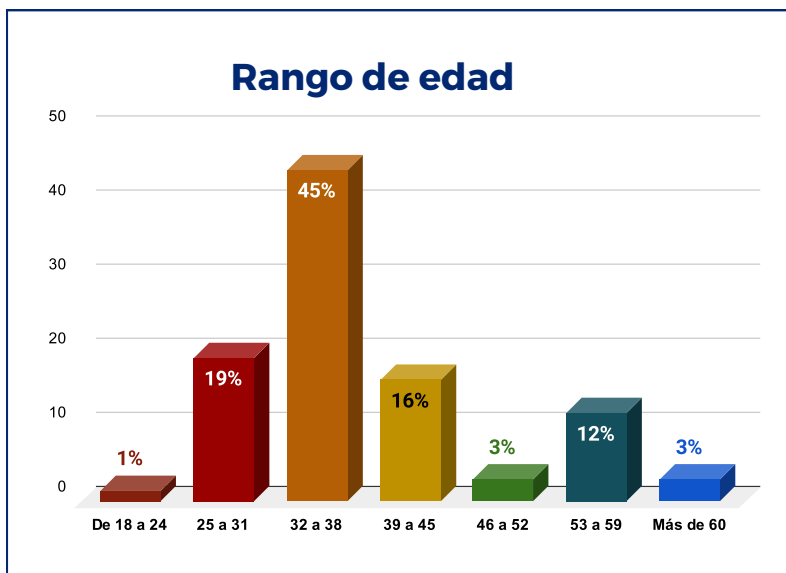
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:  
Servicios ofrecidos a usuarios  
institucionales.**



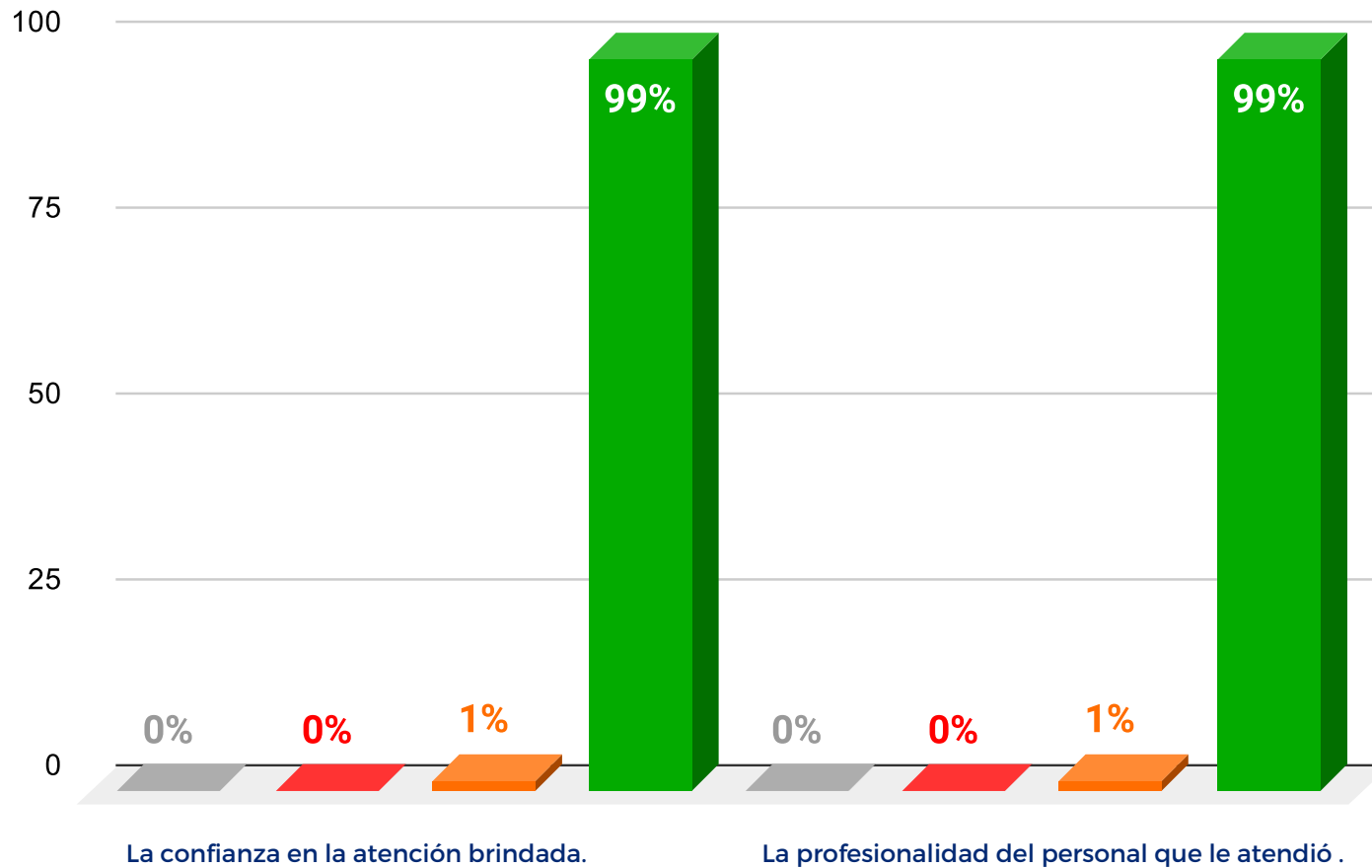
# Servicios encuestados a usuarios institucionales

Servicio medido: pago de agua potable y alcantarillado.

Total de respuestas: 67



# Dimensión: fiabilidad/seguridad

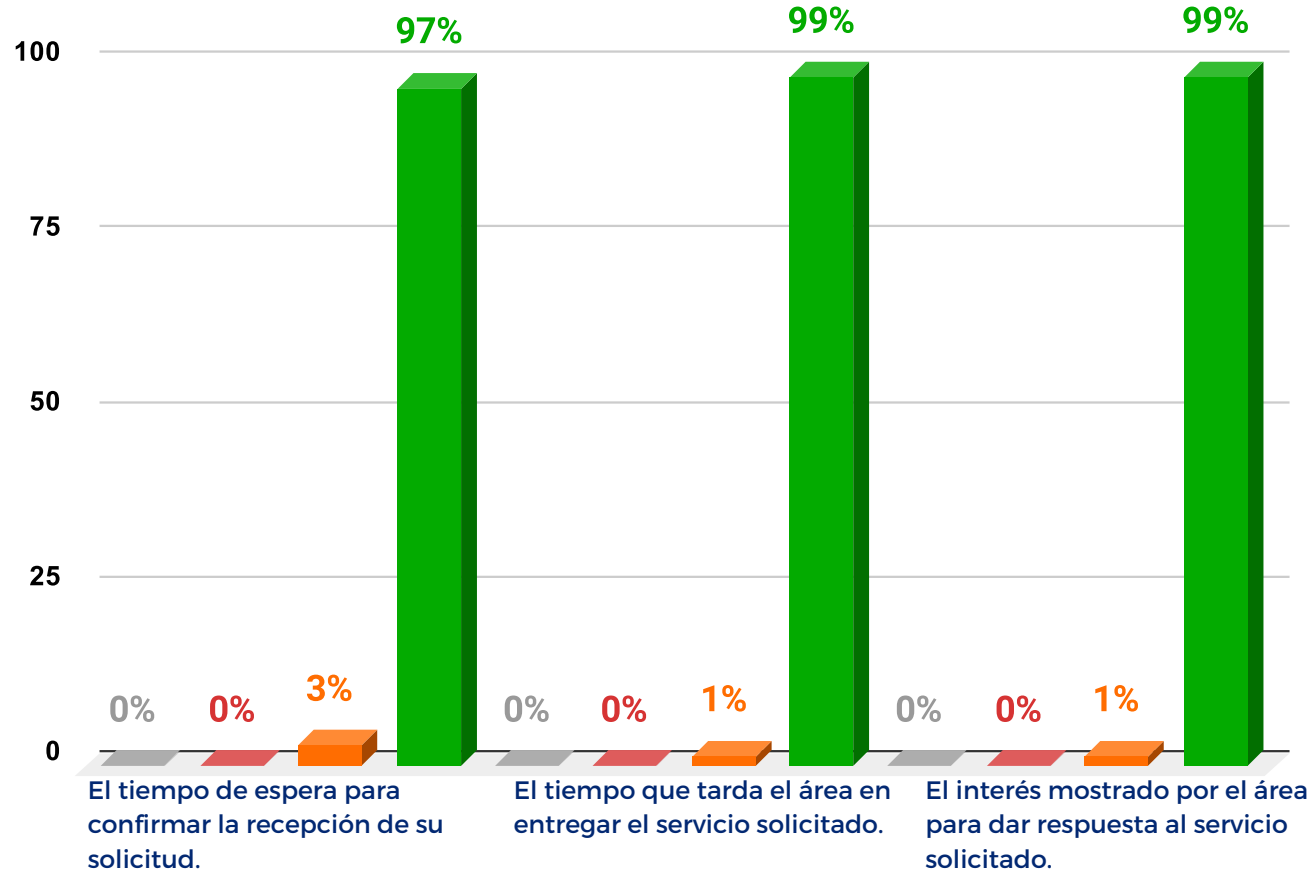


Promedio de satisfacción de la dimensión

# 99%



# Dimensión: capacidad de respuesta

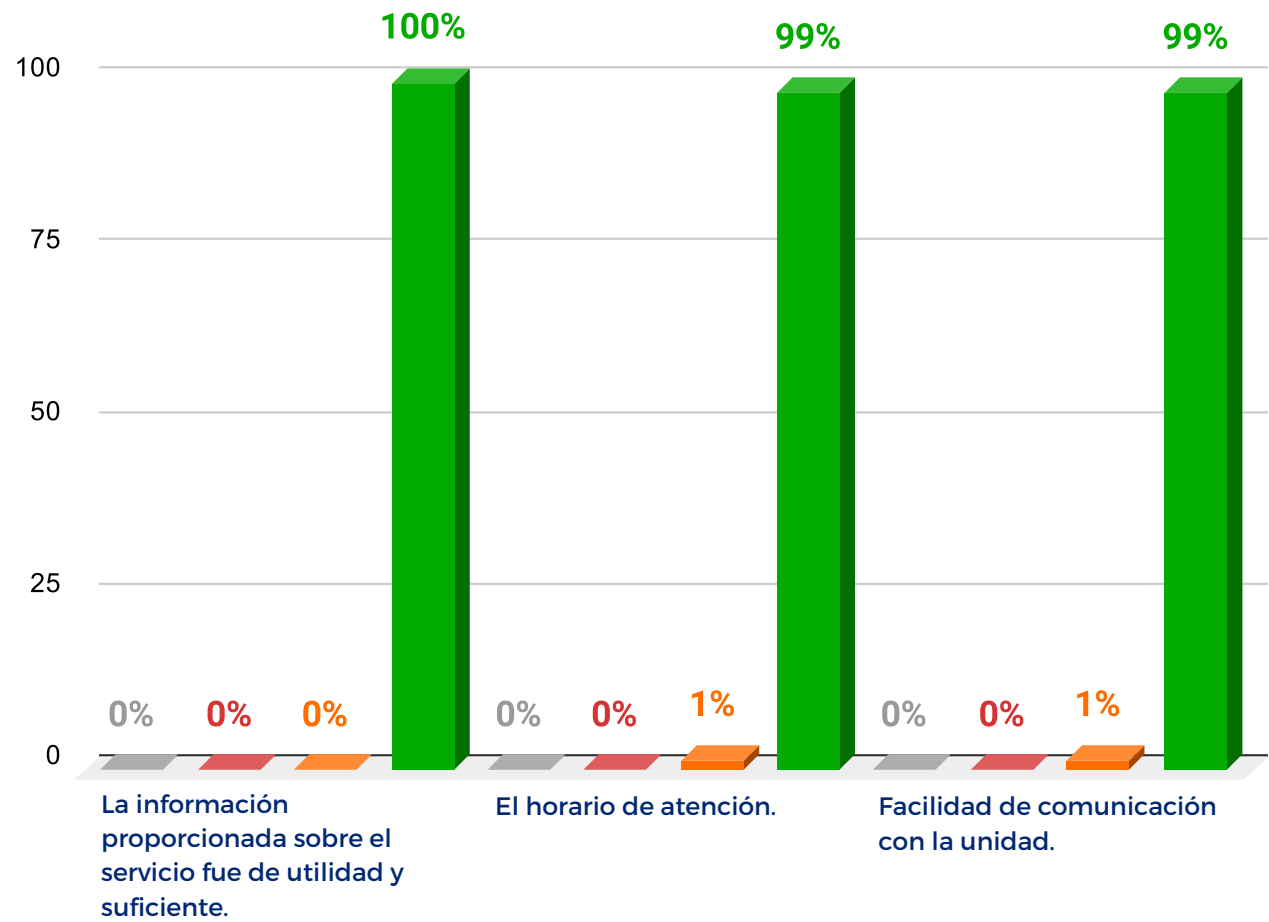


Promedio de satisfacción de la dimensión

# 98%



# Dimensión: empatía



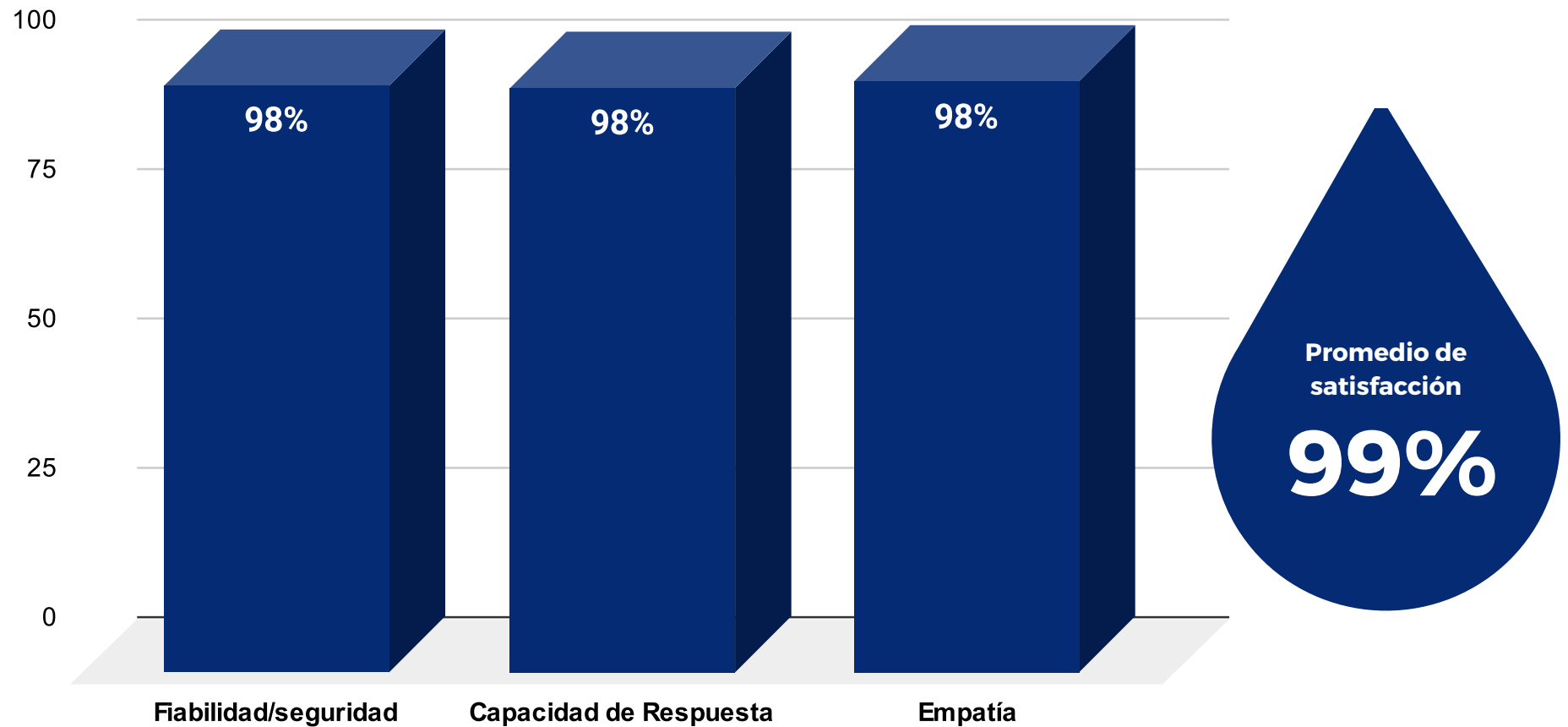
Promedio de satisfacción de la dimensión

# 99%

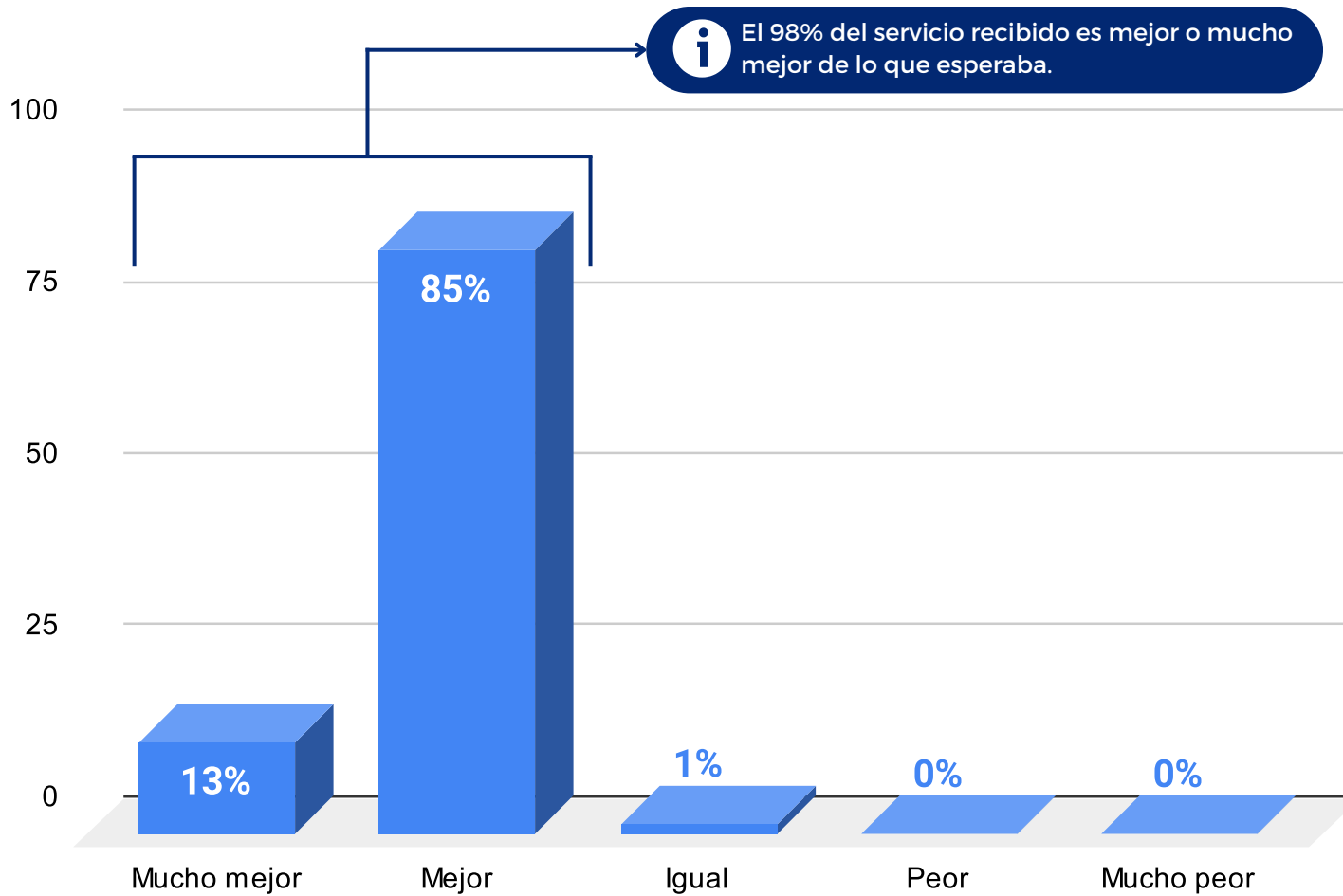




## Promedio de satisfacción de servicios prestados a usuarios institucionales



# Servicio esperado



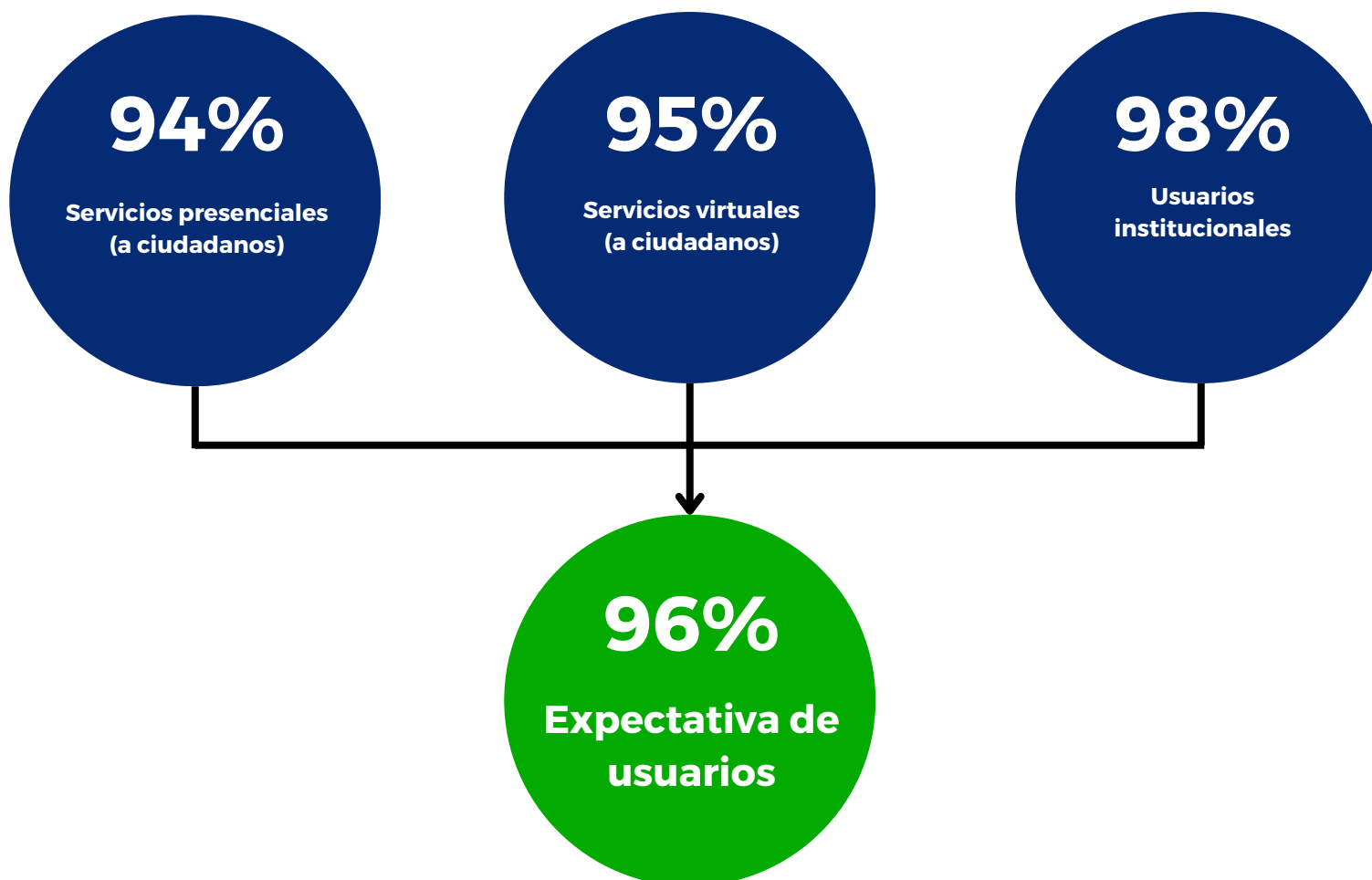
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS

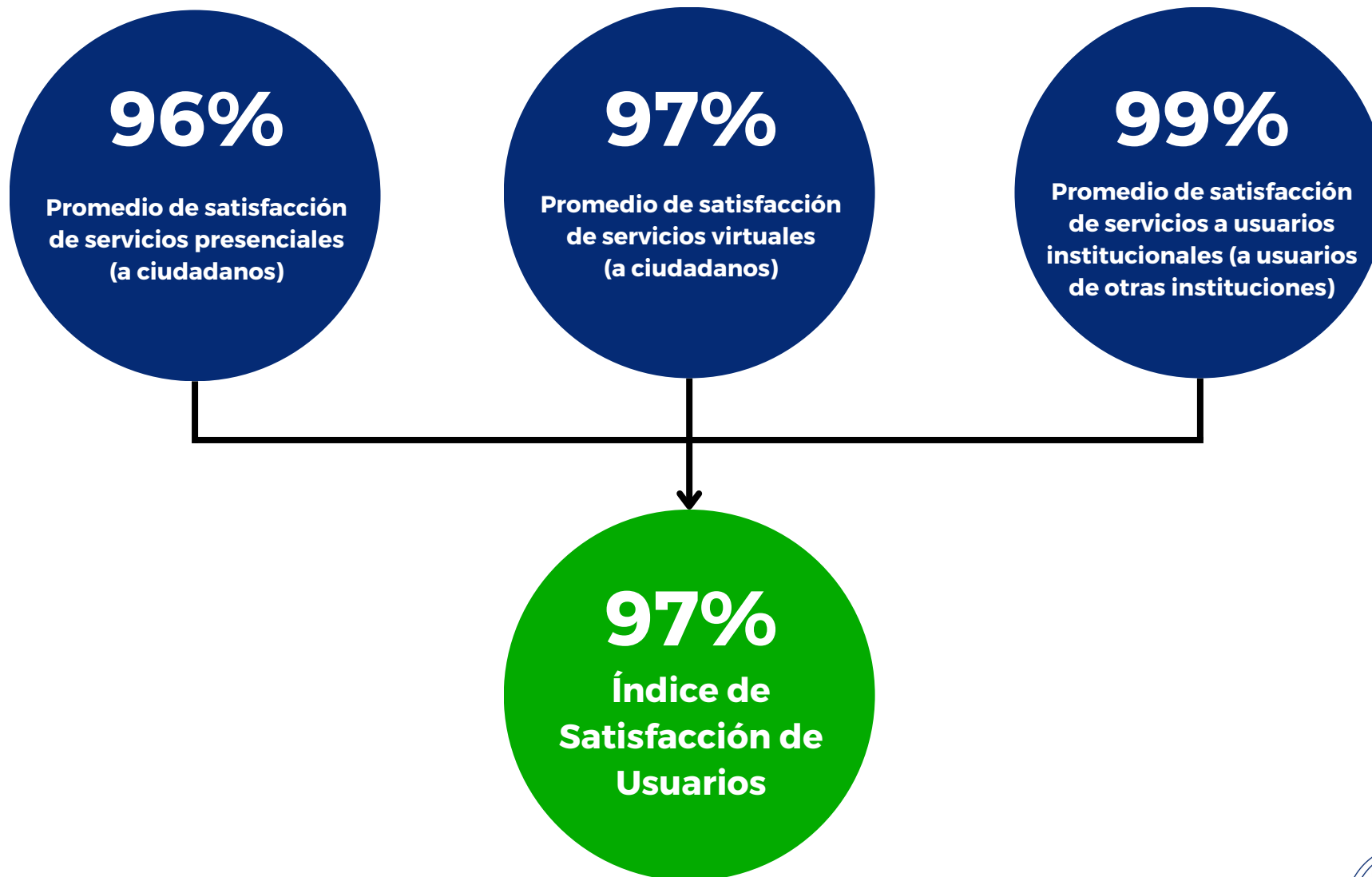


# Indice de Expectativa en servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



El 95% de los encuestados indican que el nivel de expectativa del servicio recibido les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban.

# Índice de Satisfacción de usuarios: servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



# RESULTADOS DE INDICADORES PERIODOS 2021-2024

## INDICE DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS

INDICADORES	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
Servicios presenciales (a ciudadanos)	93.8%	77.05%	90%	94%
Servicios virtuales (a ciudadanos)			79%	94%
Usuarios institucionales			93%	98%
<b>INDICE DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS</b>	<b>93.8%</b>	<b>77.05%</b>	<b>87%</b>	<b>95%</b>

# RESULTADOS DE INDICADORES PERIODOS 2021-2024

## INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS

INDICADORES	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
Promedio de satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)	86.2%	90.15%	91%	97%
Promedio de satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)			80%	97%
Promedio de satisfacción de servicios a usuarios institucionales (usuarios de otras instituciones)			99%	98%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS</b>	<b>86.2%</b>	<b>90.15%</b>	<b>90%</b>	<b>97%</b>



# PLAN DE ACCIÓN





# Plan de acción

Modalidad de prestación	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicio virtual	Accesibilidad	Poner en conocimiento acerca de los servicios virtuales.	Comunicar a los usuarios acerca de los medios de pago virtuales y el como utilizarlos.	Agosto 2024	Agosto 2025	Departamento de Comunicaciones y Dirección Comercial

