

**EVALUACION PLAN OPERATIVO
ANUAL 2022 (POA)
Enero - Junio**



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



INDICE



FICHA TÉCNICA	3
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	4
SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	12
MOTIVO DE LA VISITA VIRTUAL	14
SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
PLAN DE ACCIÓN	21

FICHA TÉCNICA

- **POBLACION:** Usuarios de los servicios de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA). 54,560
- **AMBITO:** Edificio CORAAPLATA y estafetas de pago
- **MUESTRA:** con un error general de $\pm 5\%$, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

<i>Servicios Presenciales 304</i>	<i>Servicios Virtuales/Telefónico 79</i>
Solicitud Convenio de Pago 27 Plan deuda 0 (PDC) 50 Corte y Reconexión 33 Alto Consumo 34 Cancelación de servicio 18 Fuga Medidor 34 Medidor Tapado 7 Duplicado de factura 20 Formalización Servicios 17 Registro Tapado 11 No Recibe el Servicio 21 Clase Uso Incorrecto 12 Instalación Acometida Agua Potable 20	Pago en Línea 36 Tele Pago

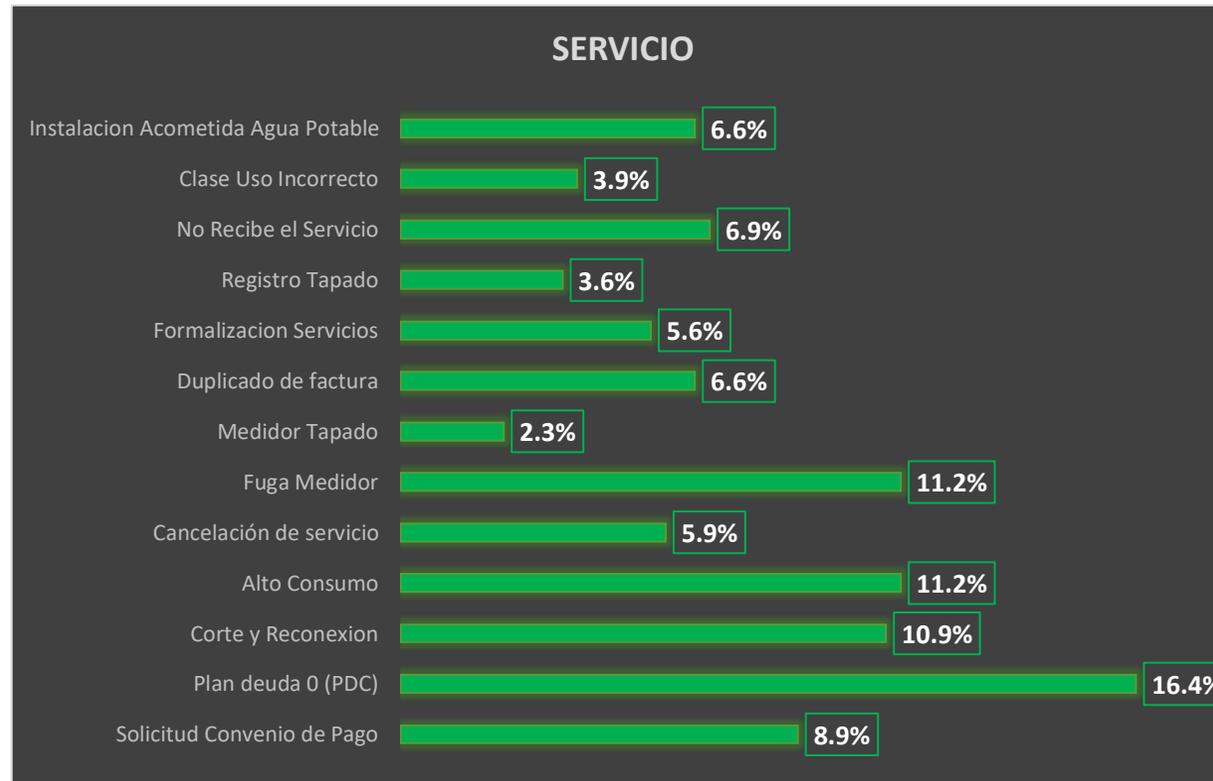
- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial y Vía Correo Electrónico/ Telefónica
- **FECHA DEL LEVANTAMIENTO:** 17 Mayo - 30 Junio de 2022.
- **RESPONSABLE:** Planificación y Desarrollo, Felipe Canot y Carla Muñoz responsables del levantamiento y procesar la información



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:
304



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera
Presencial a Ciudadanos

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

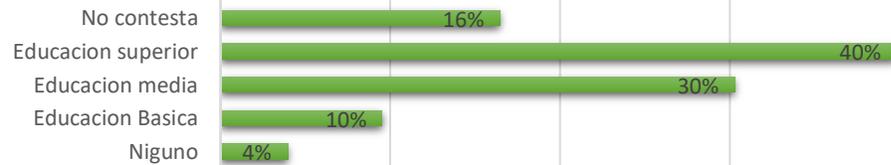
Sexo



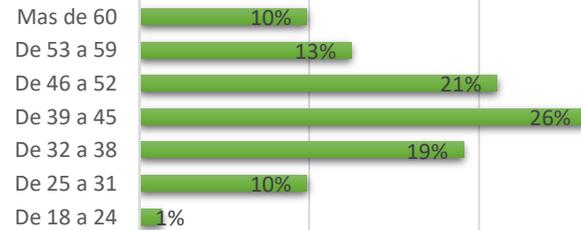
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



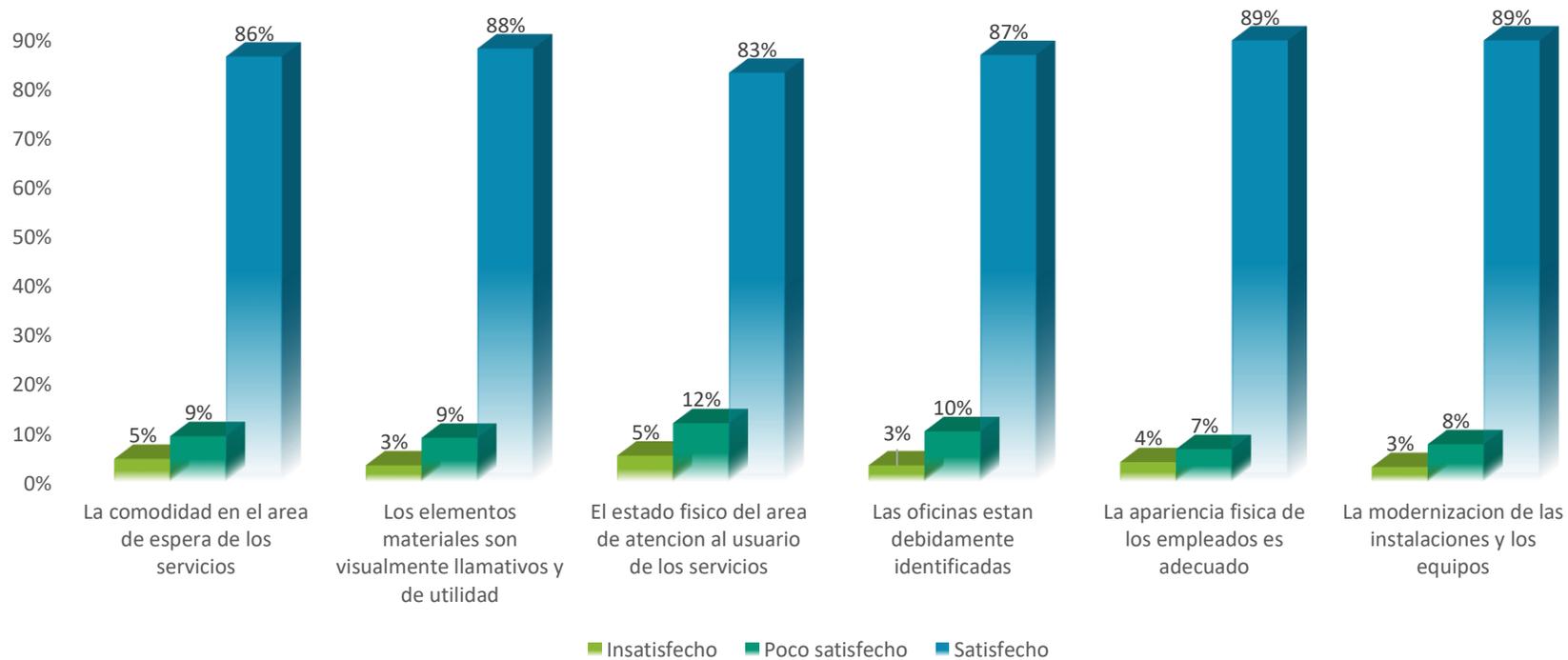
Último grado de estudio alcanzado



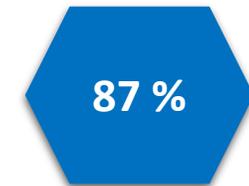
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

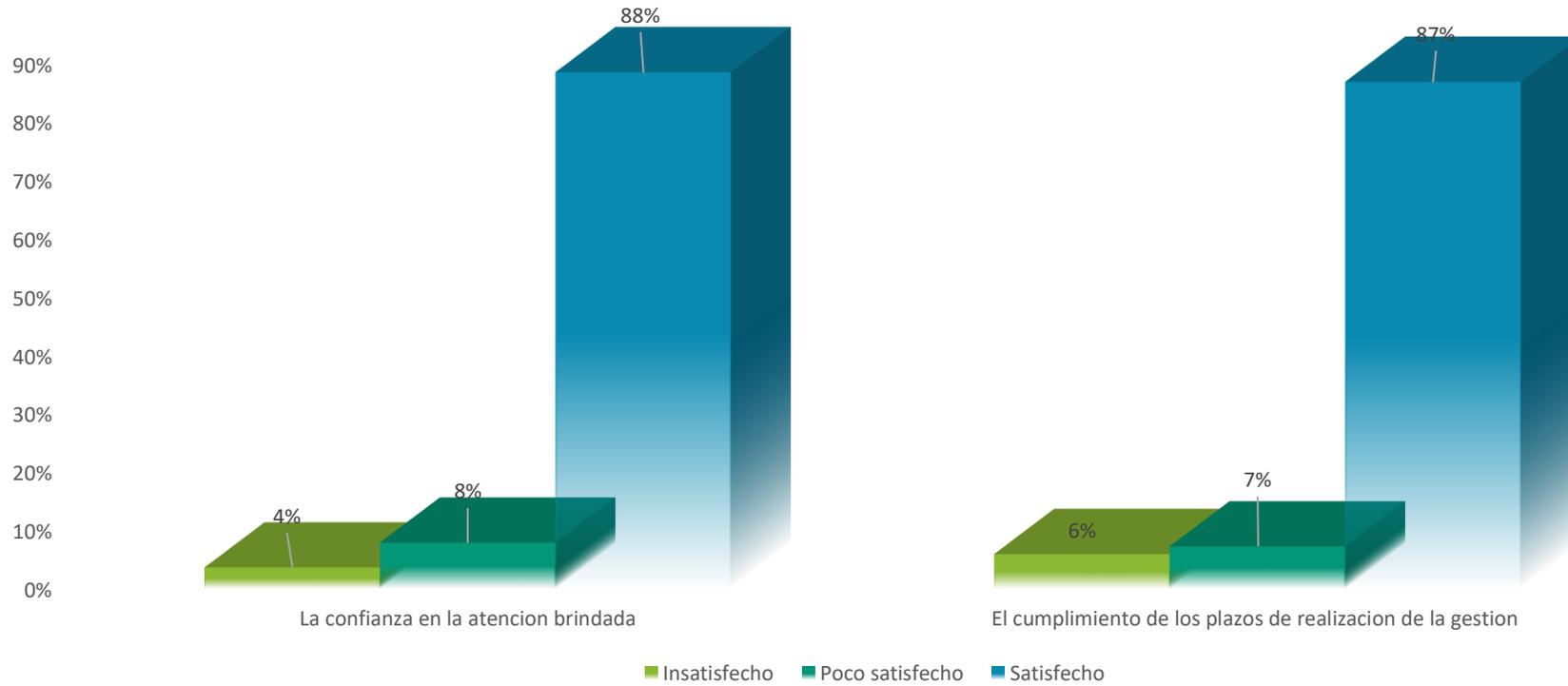


Promedio de satisfacción de la dimensión





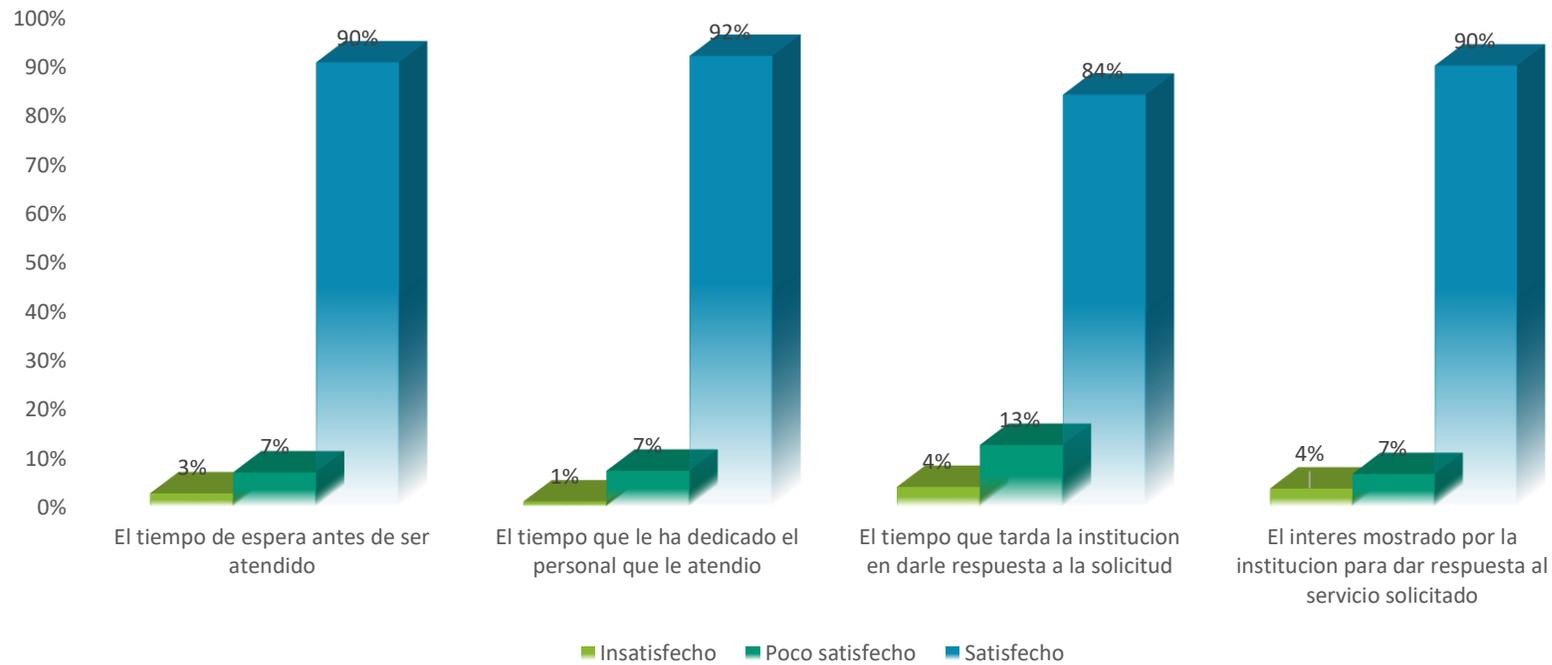
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



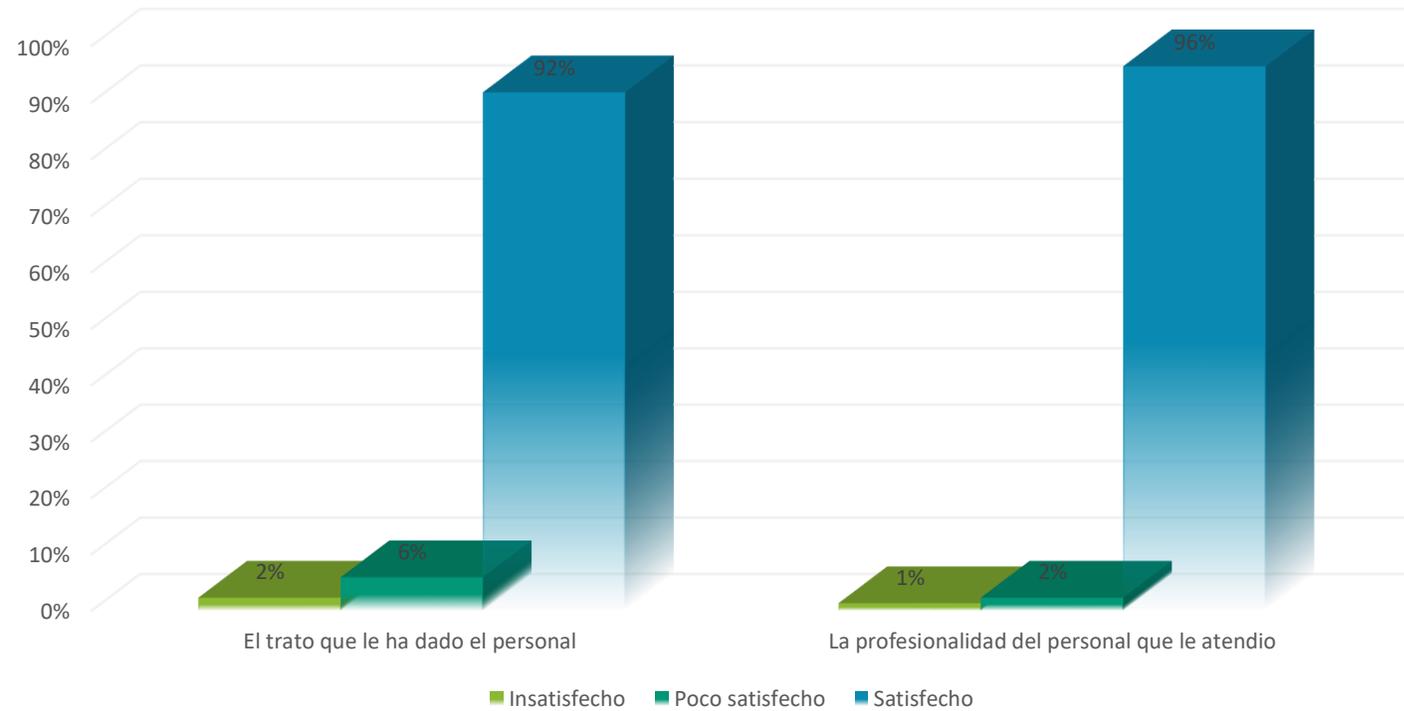
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

89 %

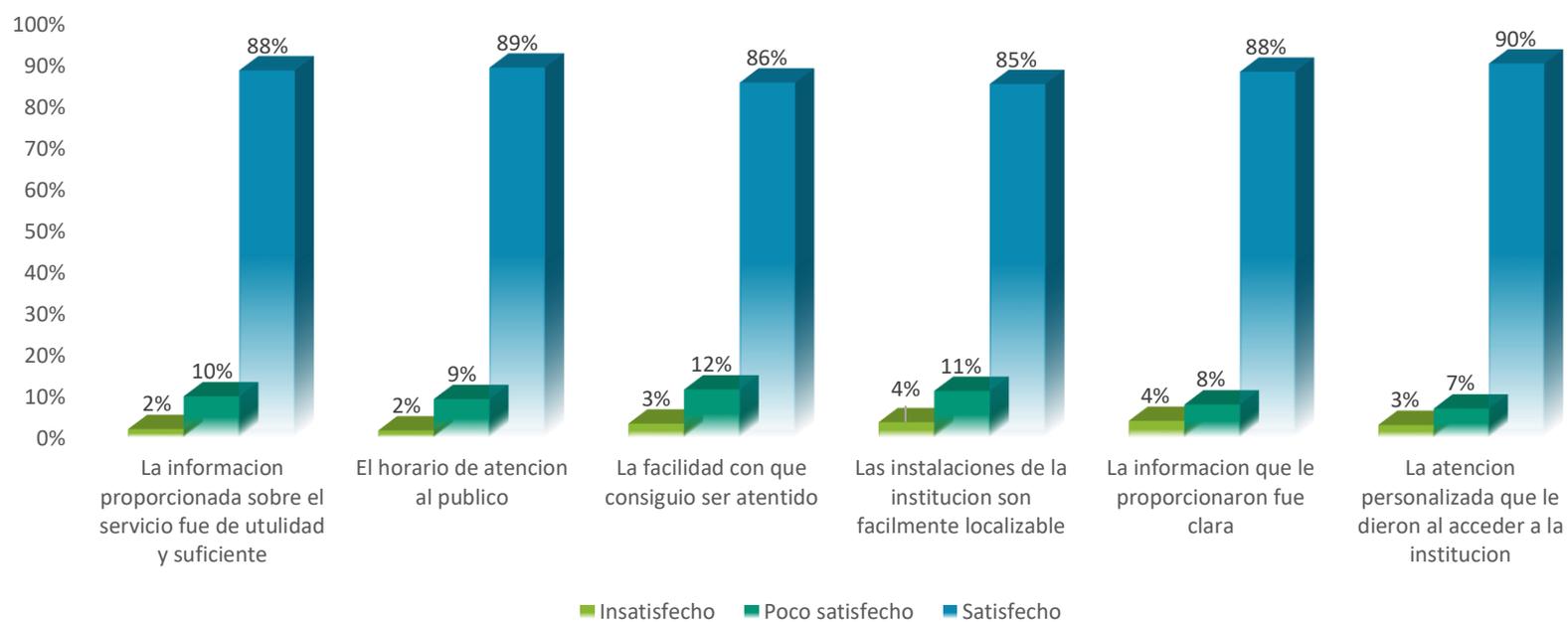
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

94 %

DIMENSIÓN: EMPATIA

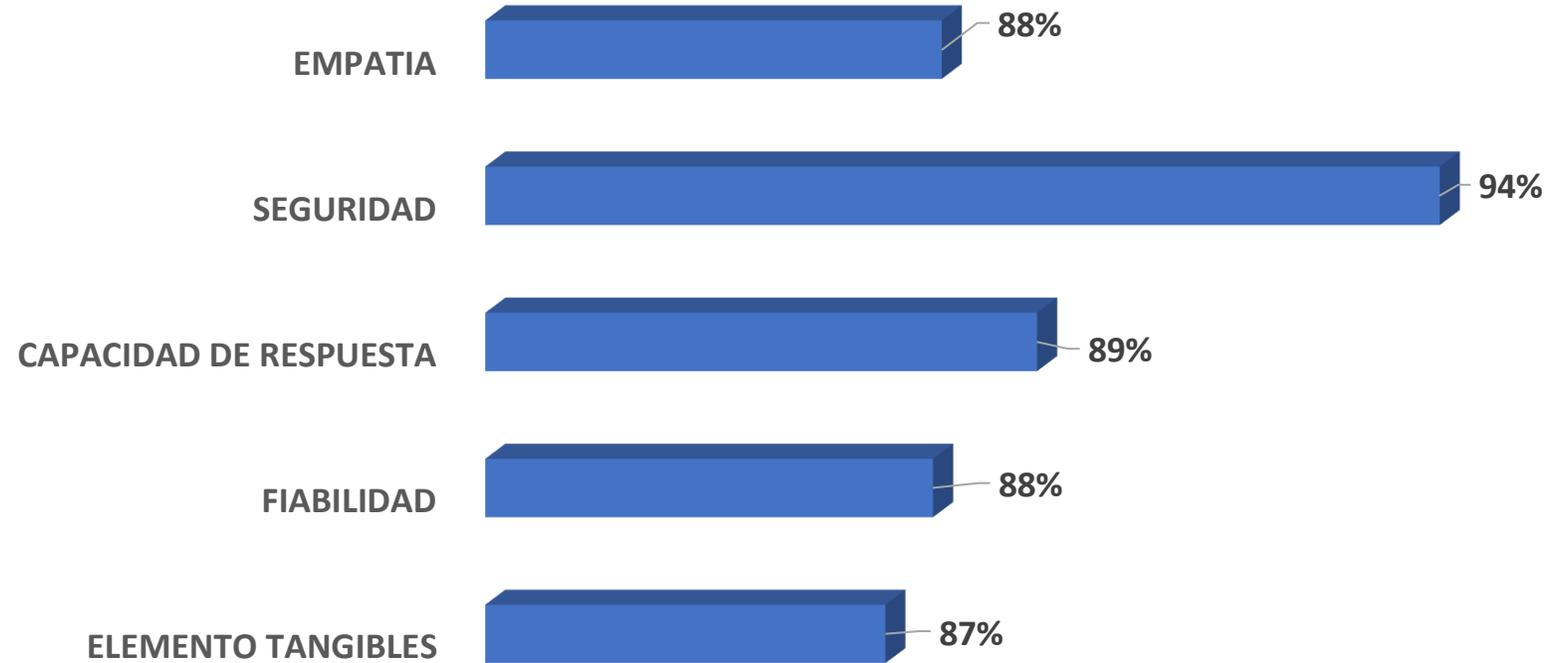


Promedio de satisfacción de la dimensión





PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

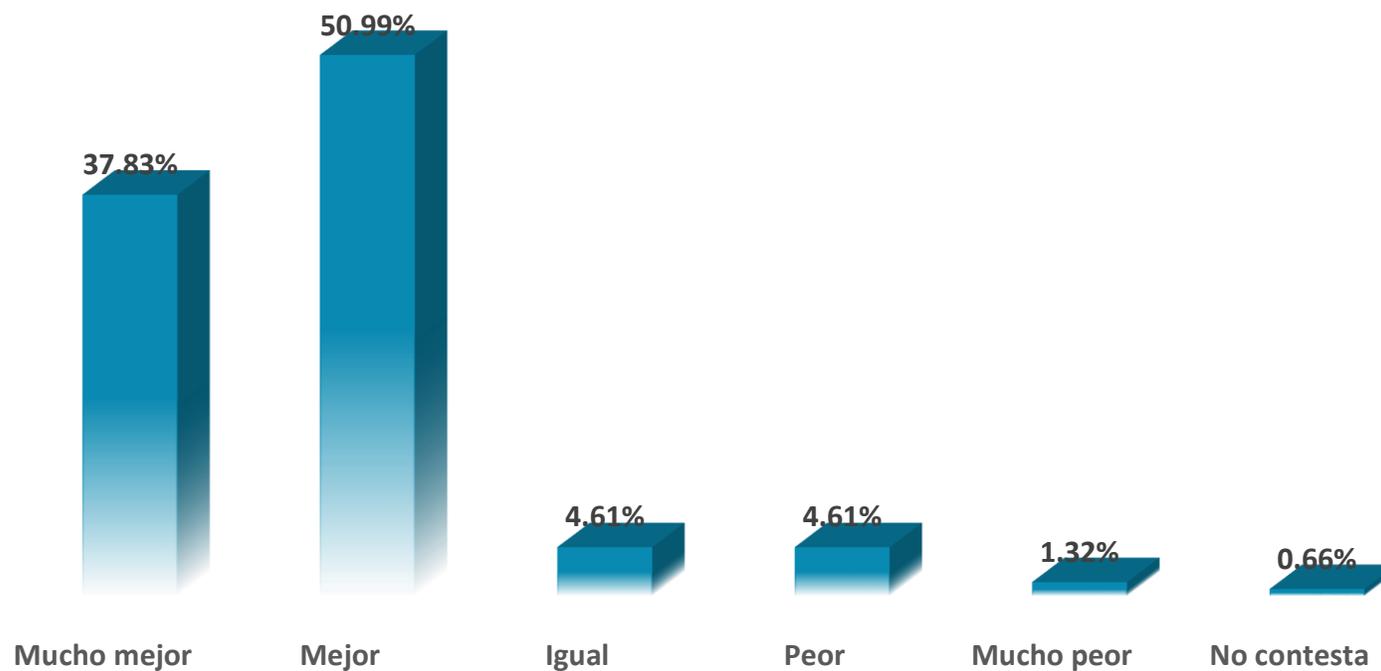


Promedio de
satisfacción de la
dimensión

89 %



SERVICIO ESPERADO



Porcentaje mejor
mucho mejor



El 88.82% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



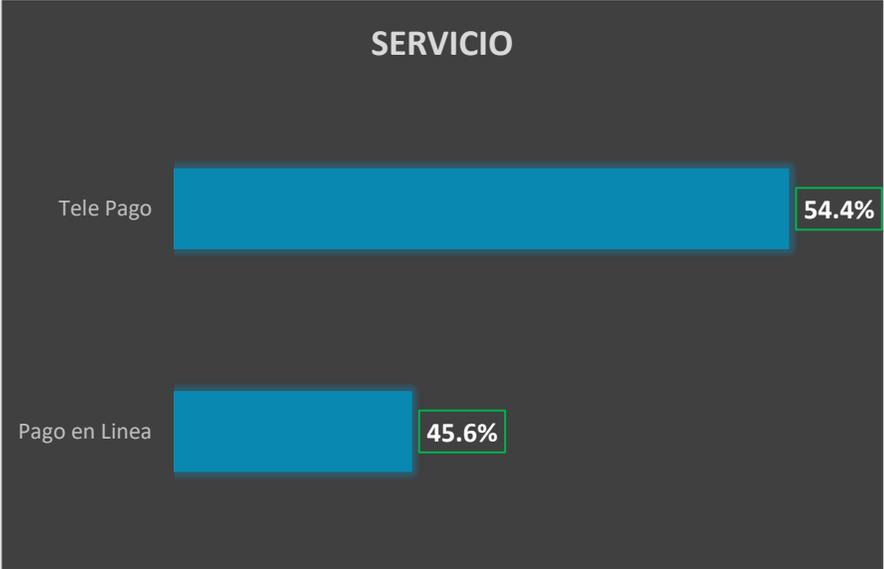
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera
Virtual/Telefónica a Ciudadanos**



Servicios encuestados de manera Telefónica a ciudadanos



Porcentaje de respuesta



Total de respuestas:
79

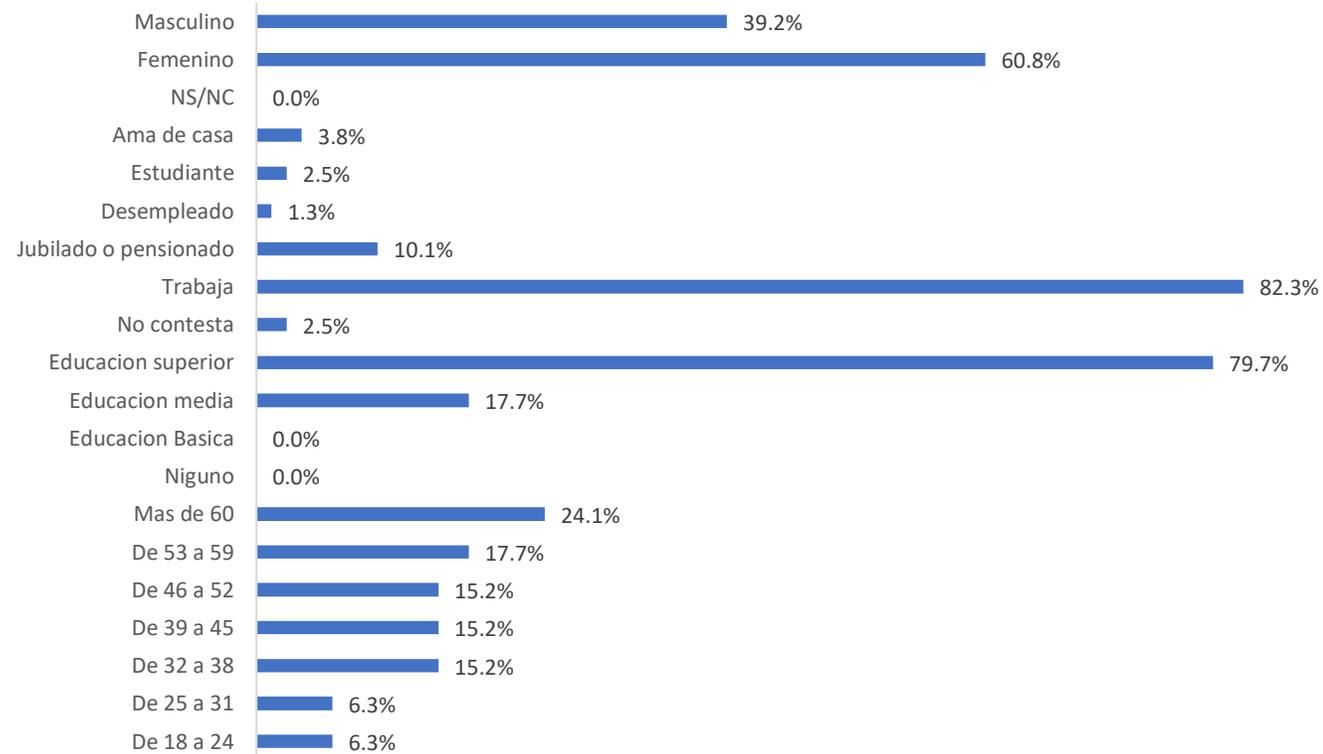
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

Sexo

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

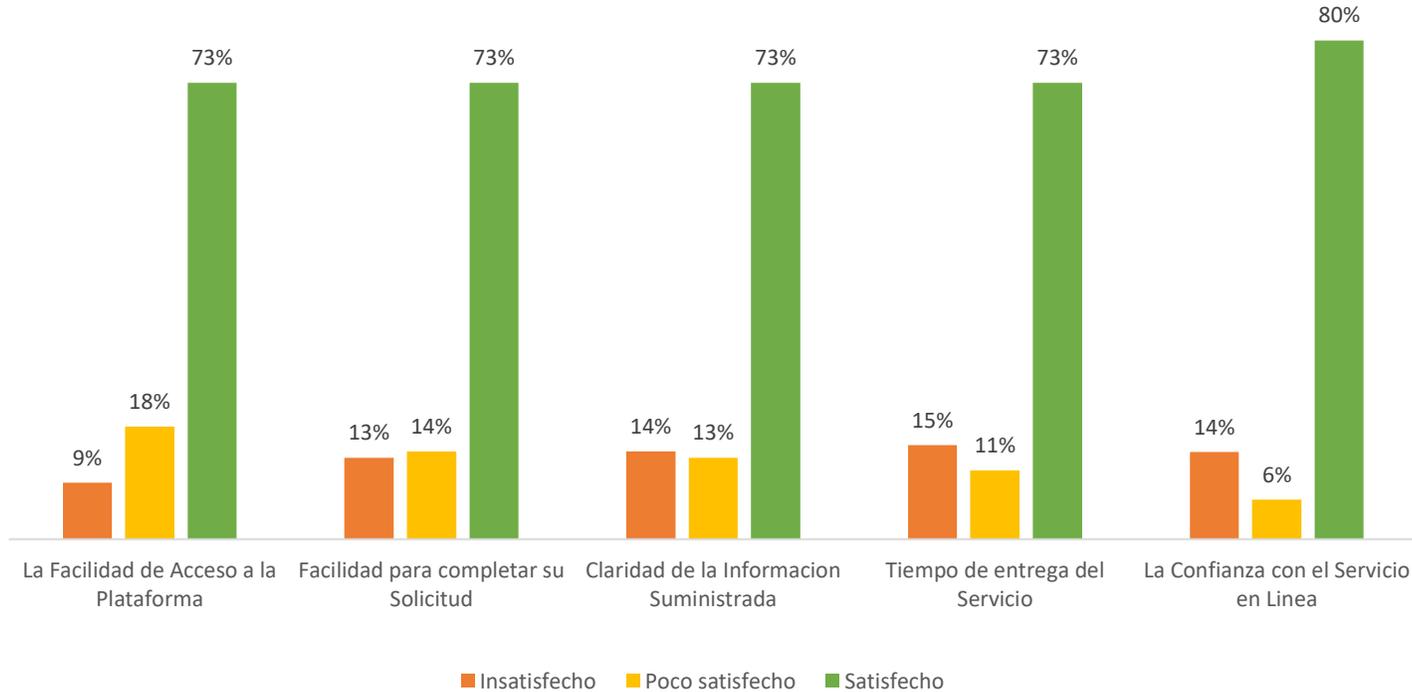
Último grado de estudio alcanzado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





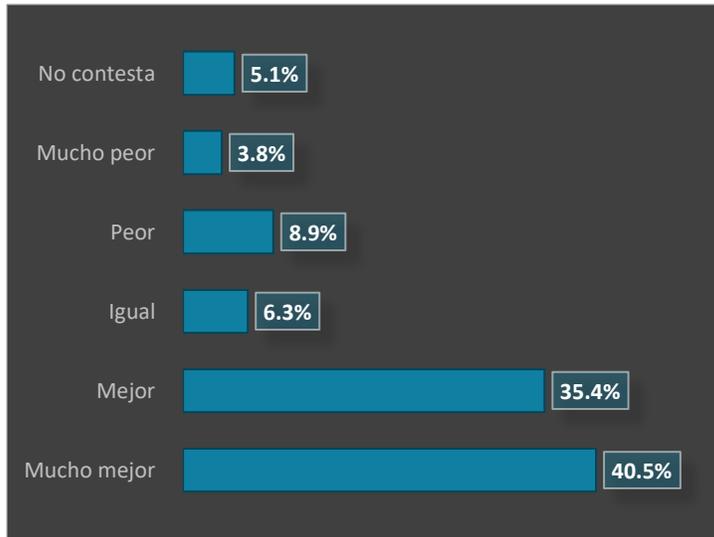
PROMEDIO DE SATISFACCION DE SERVICIOS VIRTUALES/ TELEFONICOS (A CIUDADANOS)



PROMEDIO DE SATISFACCION

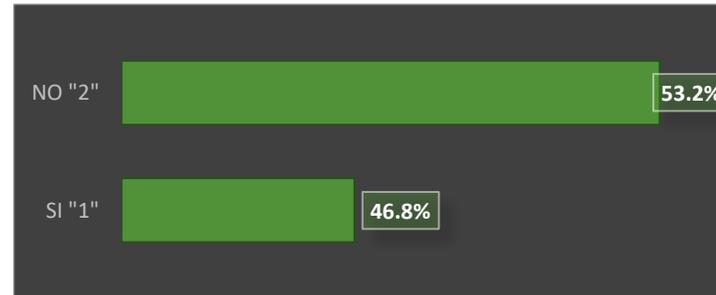


SERVICIO ESPERADO

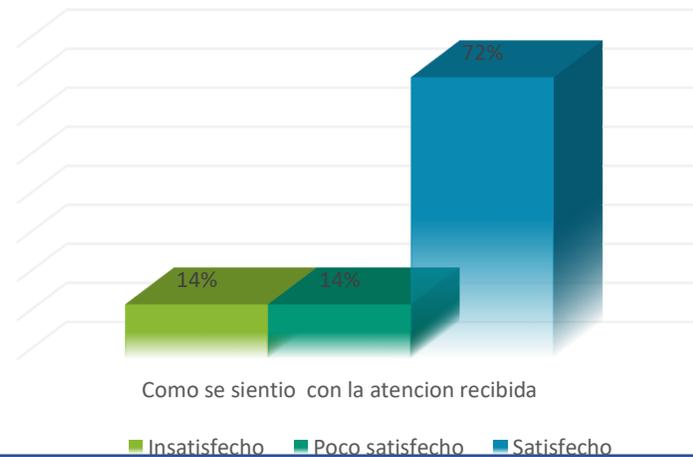


El 75% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales / Telefónicos a Usuarios institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

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



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



*El 82% 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 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Presenciales	Capacidad de respuesta	Tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a la solicitud	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de mas personal en el área de servicios	01/08/2022	30/12/2022	Comercial
Servicios Presenciales	Elemento Tangibles	Estado Físico del área atención al cliente	Infraestructuras de las oficinas de atención al cliente y estafetas de pagos	01/08/2022	30/12/2022	Depto. Ingeniería.
Servicios Virtuales	empatía	Facilidad acceso a la plataforma	Crear una interface mas amigable con los usuarios	01/08/2022	30/12/2022	TIC

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Agua potable	Garantizar un servicio de agua potable con calidad, así como dotaciones adecuadas, continuidad y minimizando las pérdidas en las redes.	Porcentaje de la población con acceso a agua de la red pública dentro o fuera de la vivienda (2.35 END)	Trimestral	92%	100%	1008 Metros lineales	49%
2	Saneamiento	Dotar a la provincia de Puerto Plata de un sistema de alcantarillado eficiente y de amplia cobertura que cumpla con las acciones de saneamiento ambiental propias de la corporación.	porcentaje de agua residual tratada con respecto a la generada	Trimestral	51.96	53.61	97,821,00 M3	51%