



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Contraloría de Servicios



Análisis de Encuesta de Opinión

Periodo 2019



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Centro de Documentación e Información
UEN Investigación y Desarrollo



**AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA PUBLICAR TESIS, ESTUDIOS,
ARTÍCULOS Y/O INFORMES PROPIEDAD INTELECTUAL DE AyA EN EL
REPOSITORIO DIGITAL DEL CEDI**

Yo, **Eric Alonso Bogantes Cabezas**

N° Cédula: 5-251-0327

Dependencia: **Gerencia General**

Autorizo como Gerente General y representante legal del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) cédula jurídica 4-000-042138 al Centro de Documentación e Información (CEDI) de la UEN Investigación y Desarrollo la inclusión, publicación y difusión en su Repositorio Digital y Catálogo en línea (OPAC).

Se trata de estudios y documentos cuyos derechos intelectuales y de uso son exclusivos de nuestra institución.

E-mail: gerenciageneral@aya.go.cr N° Teléfono: 2242-5090



Firma: _____

Firmado digitalmente
por ERIC ALONSO
BOGANTES CABEZAS
(FIRMA)
Fecha: 2021.06.16
17:21:24 -06'00'



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Tabla de Contenido

Capítulo I.....	3
Interpretación de Datos.....	3
Pregunta 1: ¿ Qué tipo de trámite realizó en las Oficinas de AyA?	3
Pregunta 2: ¿ Considera usted que el trato brindado por el personal de Atención al Usuario fue?.....	4
Pregunta 3: ¿Considera usted que el tiempo de respuesta del trámite a realizar fue?	5
Pregunta 4: ¿ Conoce usted los medios de contacto que el AyA pone a su disposición?	6
Pregunta 5: ¿Ha presentado alguna queja sobre la atención recibida?	7
Pregunta 6: ¿Sabía usted, que puede recurrir a la Contraloría de Servicios de AyA en caso de que su consulta no sea atendida?	8
Pregunta 7: ¿Considera usted que las instalaciones reúnen las condiciones de accesabilidad universal? Ley 7600.	9
Pregunta 8: ¿Por que medio de comunicación se ha enterado usted de la interrupción del Servicio de Agua Potable?	10
Pregunta 9: ¿ Considera usted, que la CALIDAD de nuestro servicio de Agua Potable hasta su casa es?	11
Pregunta 10: ¿ Considera usted, que la CONTINUIDAD del servicio de Agua Potable hasta su casa es?	11
Pregunta 11: ¿Considera usted, que el servicio de Agua Potable que llega hasta su casa en cuanto a la PRESIÓN EN LAS TUBERÍAS es?.....	13
Pregunta 12: ¿Conoce usted el servicio de envío de su factura por medio de correo electrónico?.....	14
Recomendaciones	15

Anexo. Detalle de Calificación Obtenida en la encuesta por cada subgerencia.



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Interpretación de Datos. Encuesta 2019

Pregunta N° 1

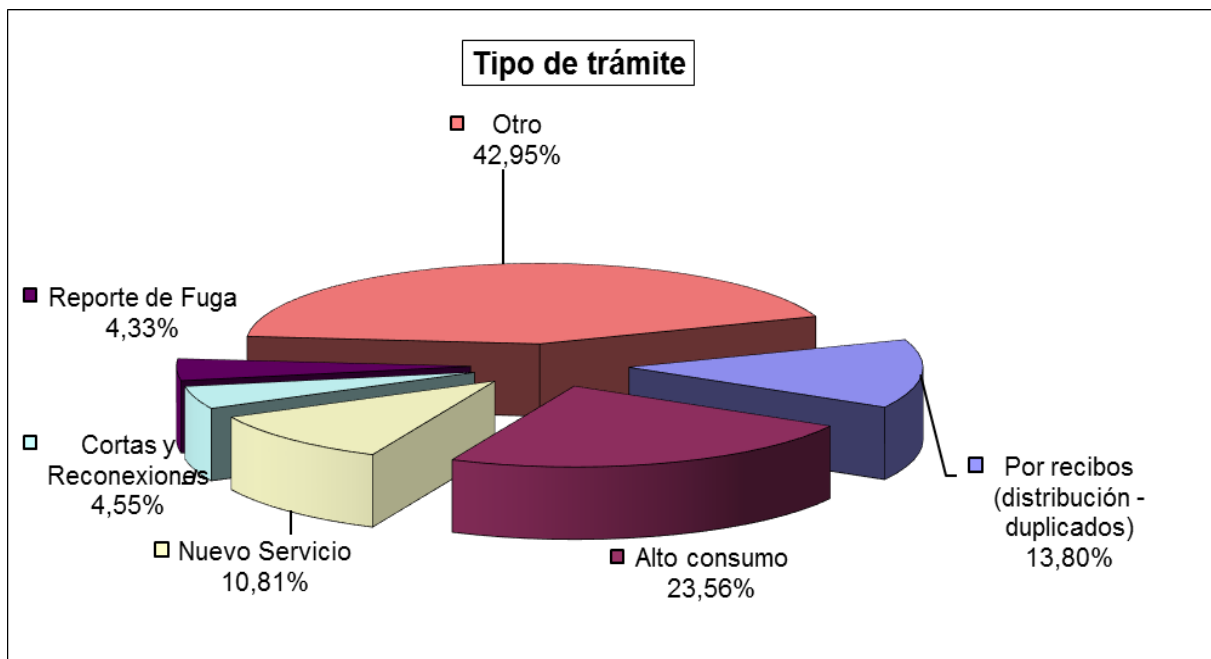
¿Qué tipo de trámite realizó en las Oficinas de AyA?

Del total de encuestas aplicadas a nivel nacional, según se refleja en la siguiente tabla y gráfico, el porcentaje mayor de los trámites se da por los considerados por el usuario como altos consumos con un 23.56% representando esto una disminución de 7.33% con relación al año anterior.

Se da un aumento del 11% en el concepto de otros, por lo que se debe analizar cuales trámites influyen en esto.

Tipo de Trámite	Cantidad	%
Por recibos (distribución - duplicados)	185	13,80%
Alto consumo	316	23,56%
Nuevo Servicio	145	10,81%
Cortas y Reconexiones	61	4,55%
Reporte de Fuga	58	4,33%
Otro	576	42,95%
Totales	1341	100,00%

Nota: el total es 1341, ya que algunos usuarios se presentan a realizar varios trámites.





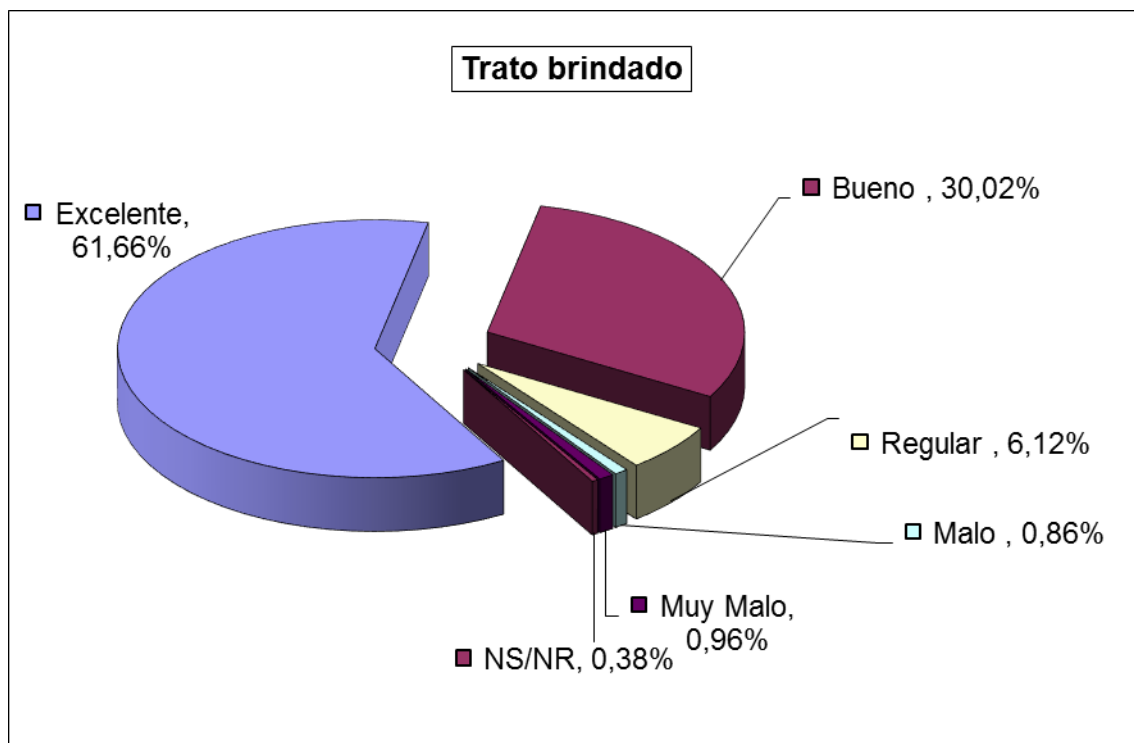
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta N° 2

¿Considera usted que el trato brindado por el personal de Atención al Usuario fue?

Del total de 1046 usuarios encuestados, alrededor del 92% (91.68%) lo consideran en el rango de excelente y bueno, representando esto un aumento del 1% con relación a la encuesta aplicada el año anterior, un 6.12 % lo consideran como regular y el 1.82% califican como malo o muy malo el trato brindado.

Trato brindado	Cantidad	%
Excelente	645	61,66%
Bueno	314	30,02%
Regular	64	6,12%
Malo	9	0,86%
Muy Malo	10	0,96%
NS/NR	4	0,38%
Totales	1046	100,00%



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

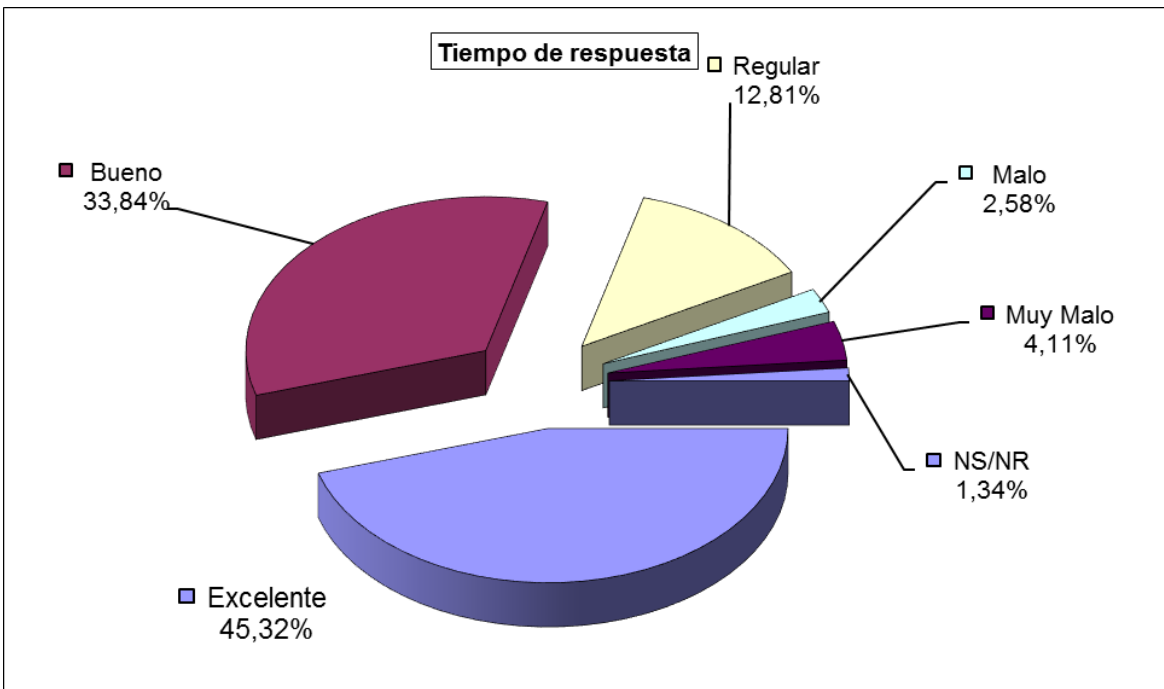
Pregunta N° 3

¿Considera usted que el tiempo de respuesta del trámite a realizar fue?

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 79.16% consideran el tiempo de respuesta en el rango de excelente y bueno, representando esto una disminución de casi el 3% (2.99%) con relación a los resultados del año anterior, un 12.81 % lo consideran como regular, el 2.58% califican como malo el tiempo de respuesta del trámite realizado y un 4.11% lo califica como muy malo.

Estos resultados mantienen el comportamiento de disminución en la satisfacción, referida a tiempos de respuesta con que la Institución está resolviendo las gestiones presentadas por los usuarios.

Tiempo de respuesta	Cantidad	%
Excelente	474	45,32%
Bueno	354	33,84%
Regular	134	12,81%
Malo	27	2,58%
Muy Malo	43	4,11%
NS/NR	14	1,34%
Totales	1046	100,00%





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

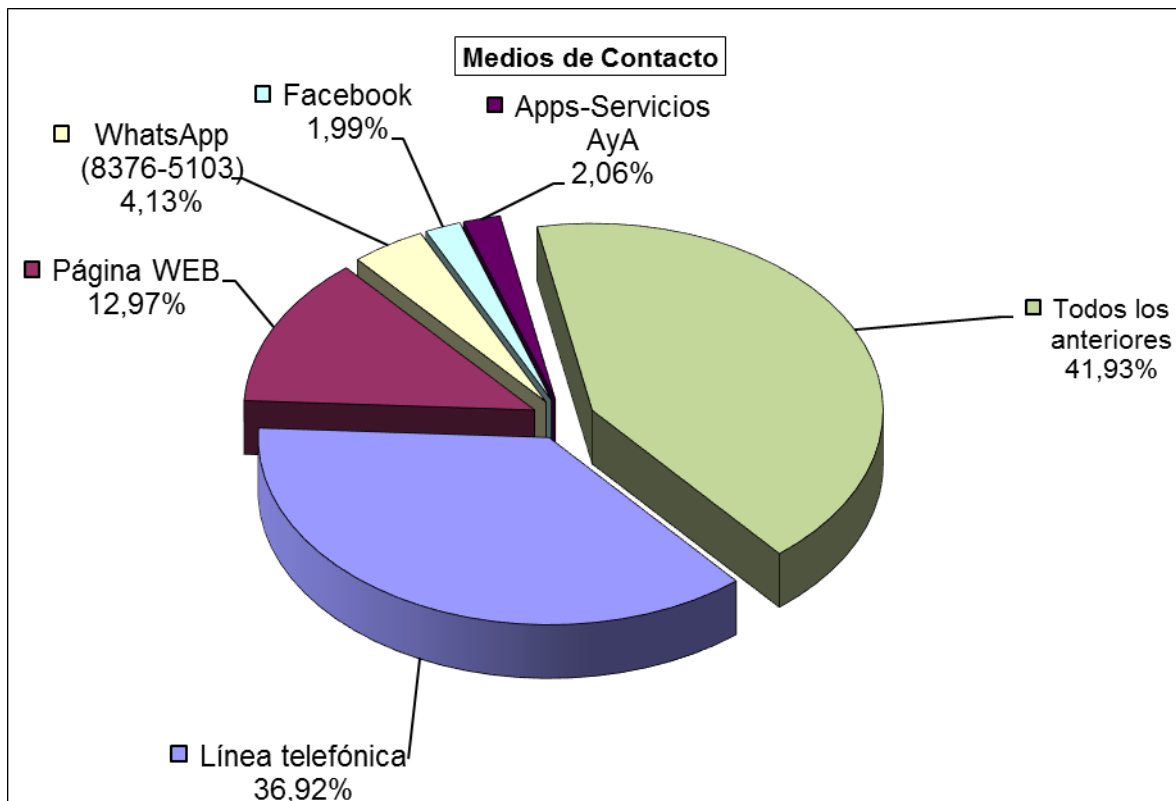
Pregunta 4

¿Conoce usted los medios de contacto que el AyA pone a su disposición?

Del total de 1046 usuarios encuestados, aproximadamente el 37 % indican conocer el servicio de atención telefónica, el 12.97% indican conocer la página WEB como medio de contacto y solamente el 4% manifiesta conocer el WhatsApp.

Medios de Contacto	Cantidad	%
Línea telefónica	501	36,92%
Página WEB	176	12,97%
WhatsApp (8376-5103)	56	4,13%
Facebook	27	1,99%
Apps-Servicios AyA	28	2,06%
Todos los anteriores	569	41,93%
Totales	1357	100,00%

Nota: el total es de 1357, ya que algunos usuarios indican conocer más de un medio de contacto.



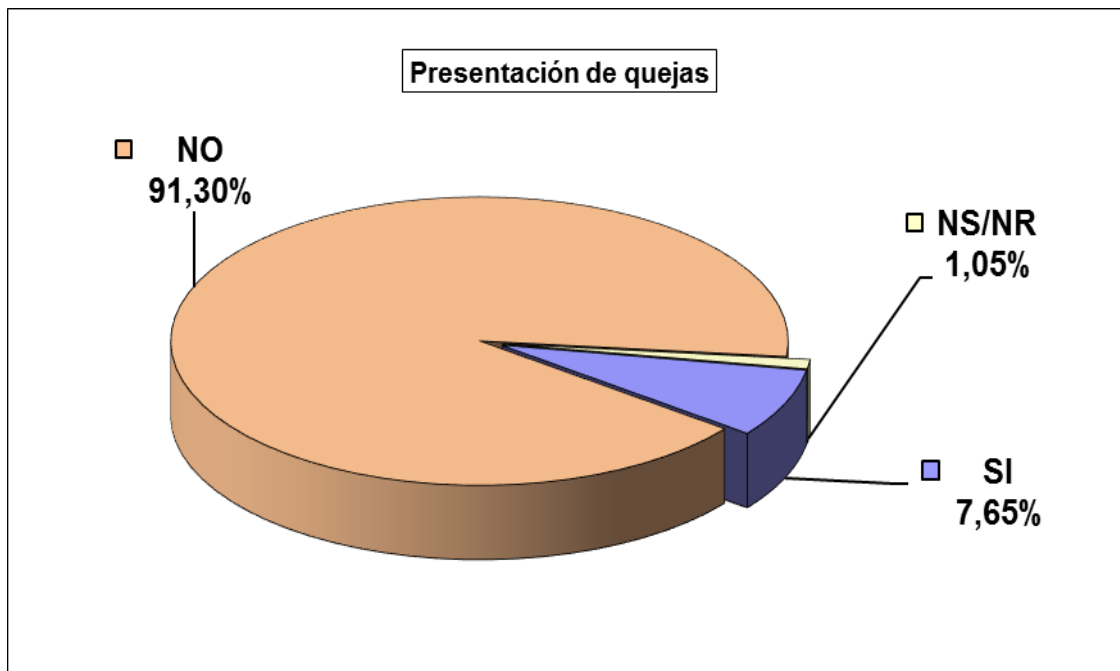
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloria@aya.go.cr

Pregunta 5

¿Ha presentado alguna queja sobre la atención recibida?

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 91.30 % indica no haber presentado ninguna queja sobre la atención recibida, siendo esto congruente con el resultado obtenido en las respuestas a la pregunta N° 2, donde aproximadamente el 92 % se mostró satisfecho con el trato brindado.

Quejas	Cantidad	%
SI	80	7,65%
NO	955	91,30%
NS/NR	11	1,05%
Totales	1046	100,00%





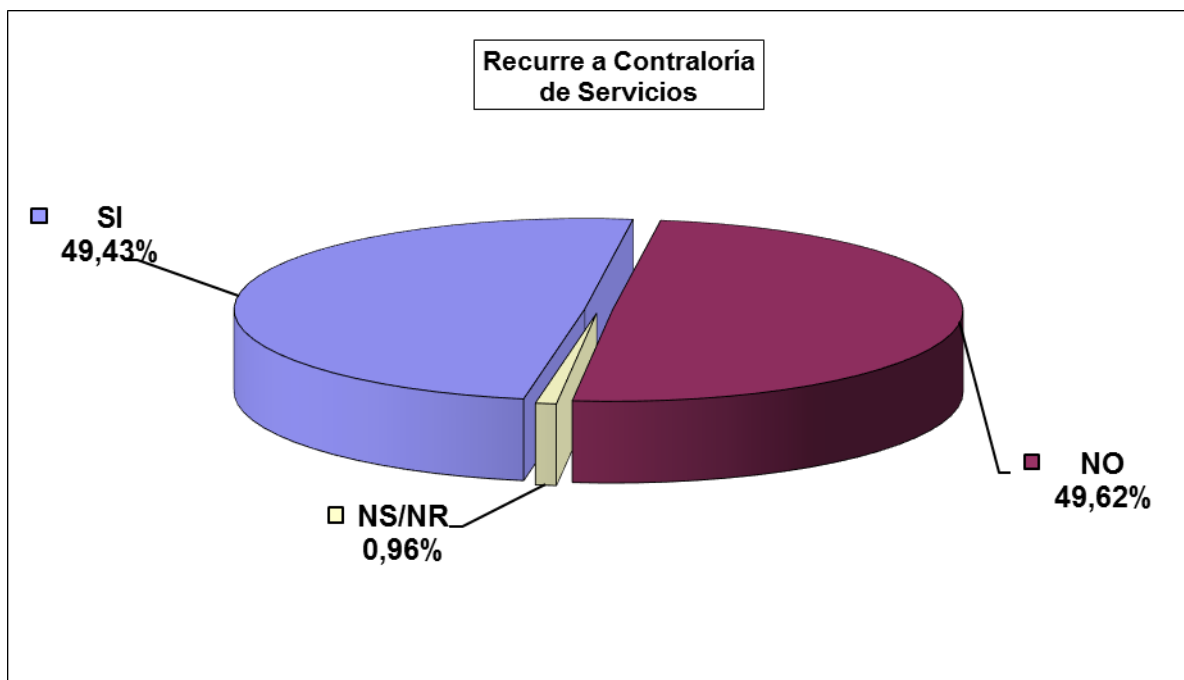
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta N° 6

¿Sabía usted, que puede recurrir a la Contraloría de Servicios de AyA en caso de que su consulta no sea atendida?

EL 50% aproximadamente de los usuarios encuestados manifiestan conocer la Contraloría de Servicios como una opción a recurrir, representando esto un aumento del 4% aproximadamente, con relación al año anterior.

	Cantidad	%
SI	517	49,43%
NO	519	49,62%
NS/NR	10	0,96%
Totales	1046	100,00%





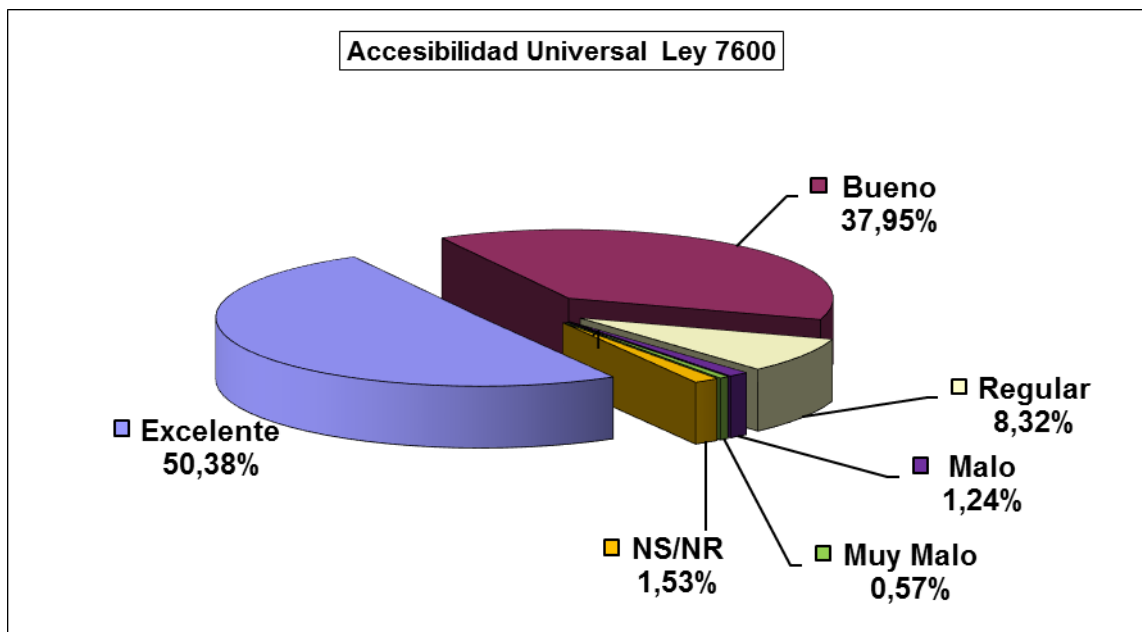
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 7

¿Considera usted que las instalaciones reúnen condiciones de accesibilidad universal? (Ley 7600)

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 88.33 % consideran que las instalaciones representan condiciones de accesibilidad universal (en el rango de excelente y bueno), representado un aumento de casi el 3% comparado con los resultados del año anterior, el 8.32 % consideran este aspecto como regular y el 1.81% lo consideran como malo o muy malo.

Accesibilidad Universal	Cantidad	%
Excelente	527	50,38%
Bueno	397	37,95%
Regular	87	8,32%
Malo	13	1,24%
Muy Malo	6	0,57%
NS/NR	16	1,53%
Totales	1046	100,00%





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloria@aya.go.cr

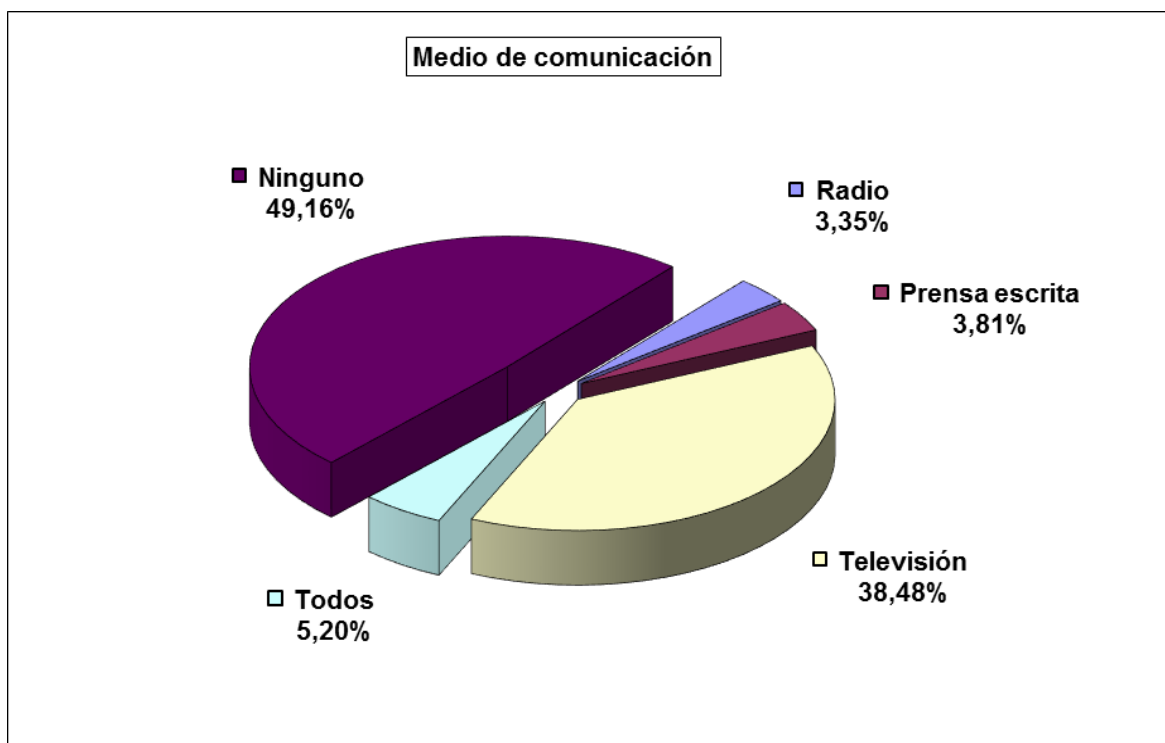
Pregunta 8

¿Por qué medio de comunicación se ha enterado usted de la interrupción del Servicio de Agua Potable?

El medio más efectivo de comunicación sigue siendo la televisión, ya que, del total de encuestados, el 38.48 % de los usuarios manifiestan haberse enterado de las interrupciones del servicio por este medio

Un 49 % indica de los encuestados indica no haberse enterado por ningún medio, lo que representa una deficiencia importante que debe ser corregida.

Medio de comunicación	Muestreo	%
Radio	36	3,35%
Prensa escrita	41	3,81%
Televisión	414	38,48%
Todos	56	5,20%
Ninguno	529	49,16%
Totales	1076	100,00%





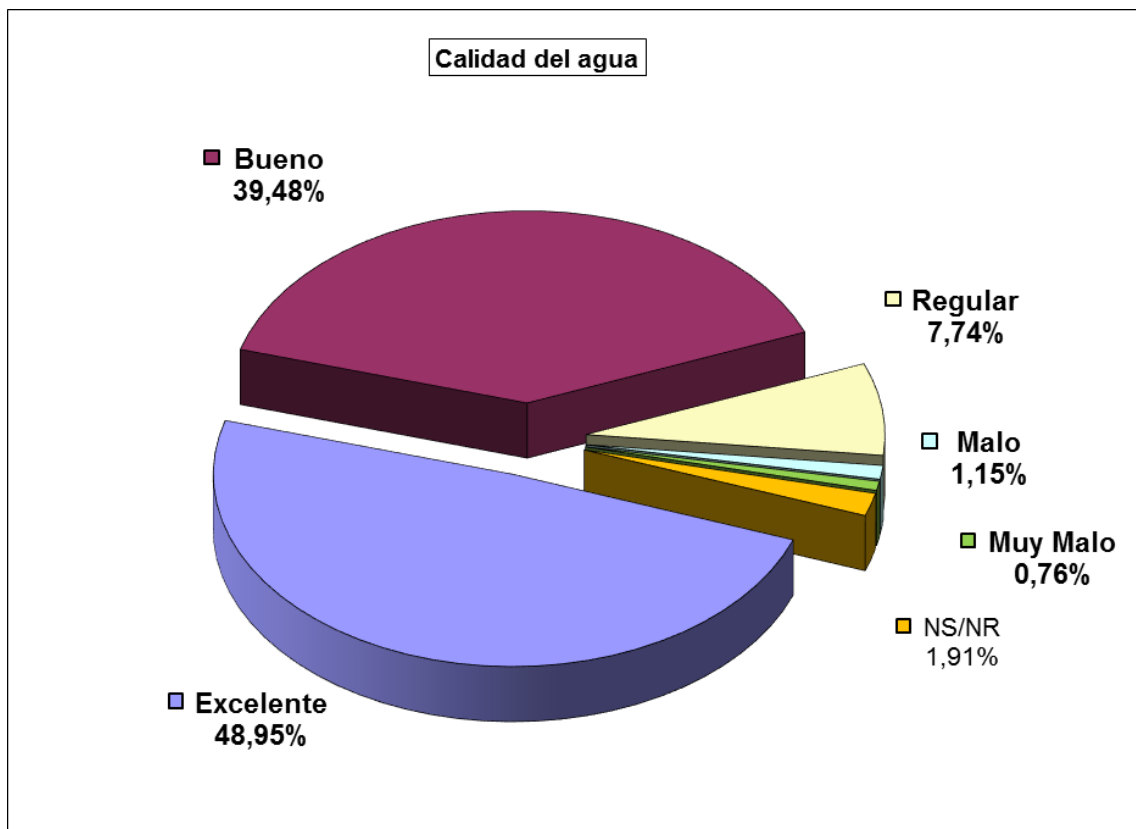
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 9

¿Considera usted, que la CALIDAD de nuestro servicio de Agua Potable hasta su casa es?

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 88.43 % consideran la calidad del servicio de agua potable en el rango de excelente y bueno, siendo esto coincidente con el resultado del periodo anterior, un 7.74 % lo consideran como regular, mientras que el 1.15 % califican como malo el servicio de agua potable y el 0.76% como muy malo.

Calidad Agua Potable	Cantidad	%
Excelente	512	48,95%
Bueno	413	39,48%
Regular	81	7,74%
Malo	12	1,15%
Muy Malo	8	0,76%
NS/NR	20	1,91%
Totales	1046	100,00%





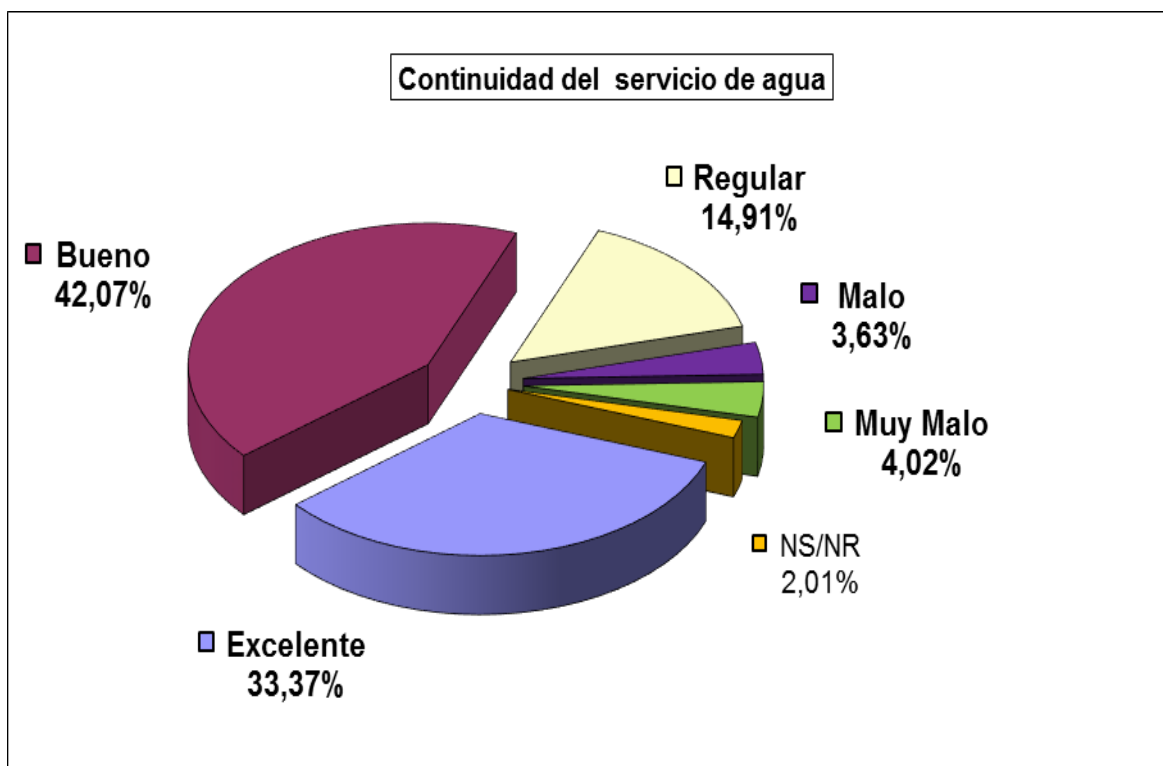
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 10

¿Considera usted, que la CONTINUIDAD del servicio de Agua Potable hasta su casa es?

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 75.44% consideran la continuidad del servicio de agua potable en el rango de excelente y bueno, representando esto una disminución del 11.5% con relación a año anterior, un 14.91 % lo consideran como regular, el 3.63 % califican como mala la continuidad del servicio de agua potable y el 4.02% como muy malo.

Continuidad Agua Potable	Cantidad	%
Excelente	349	33,37%
Bueno	440	42,07%
Regular	156	14,91%
Malo	38	3,63%
Muy Malo	42	4,02%
NS/NR	21	2,01%
Totales	1046	100,00%





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

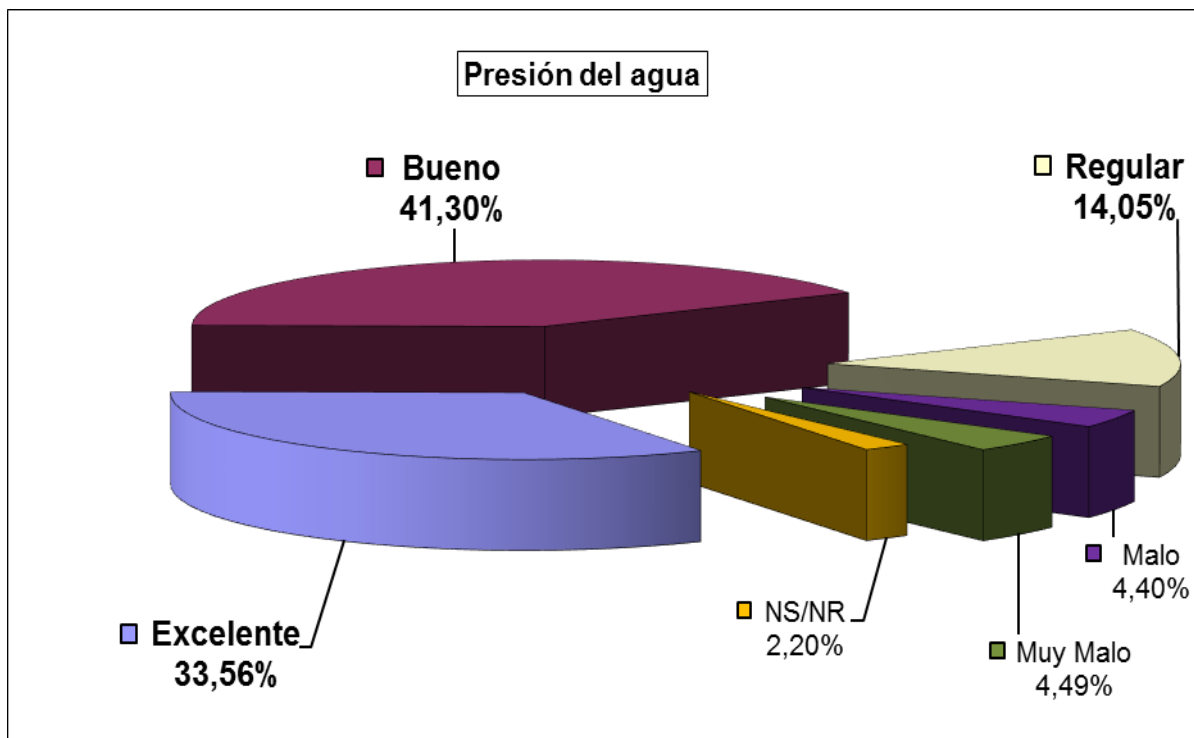
Pregunta 11

¿Considera usted, que el servicio de Agua Potable que llega hasta su casa en cuanto a la PRESIÓN EN LAS TUBERÍAS es?

Del total de 1046 usuarios encuestados, el 74.86 % la califican en el rango de excelente y muy bueno, disminuyendo un 11% con relación al porcentaje del año anterior.

El 18.45 % de los usuarios encuestados consideran la continuidad del servicio entre el rango de regular y malo.

	Cantidad	%
Excelente	351	33,56%
Bueno	432	41,30%
Regular	147	14,05%
Malo	46	4,40%
Muy Malo	47	4,49%
NS/NR	23	2,20%
Totales	1046	100,00%





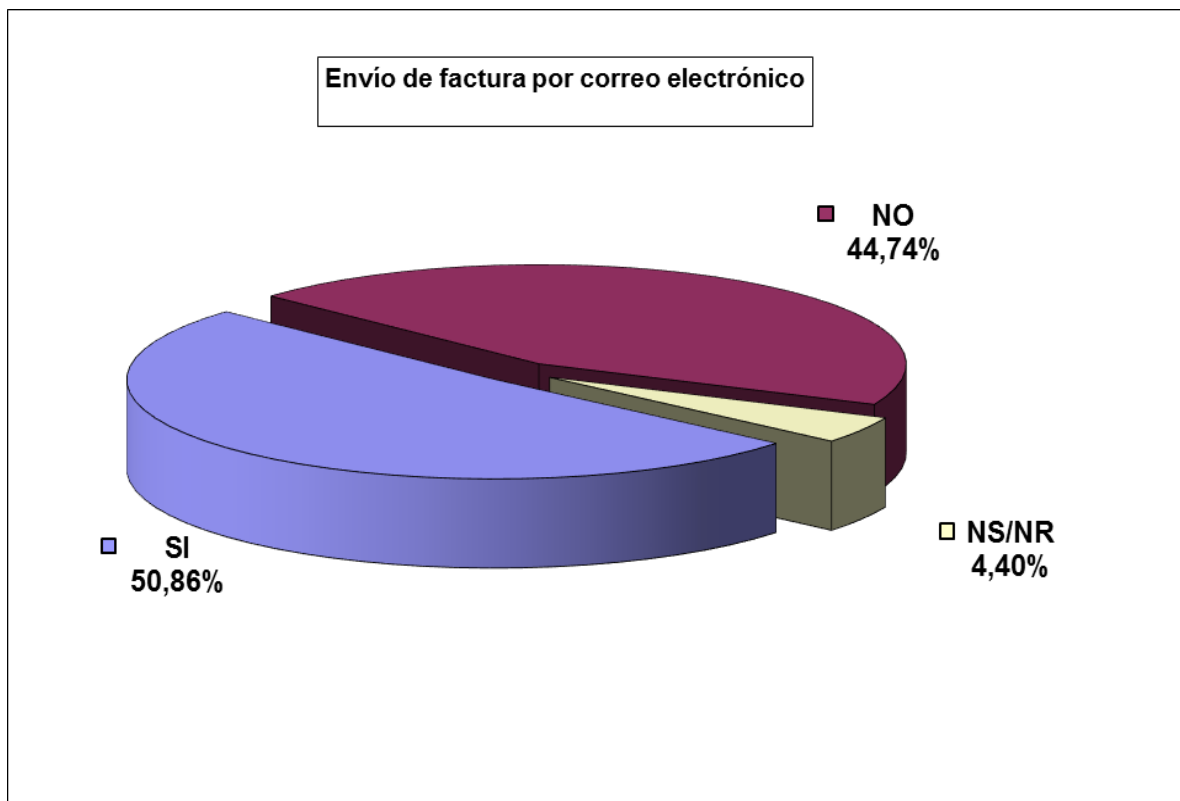
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 12

¿Conoce usted el servicio de envío de su factura por medio de correo electrónico?

Solamente el 50.86 % del total de 1046 usuarios encuestados respondieron de manera afirmativa esta pregunta, en contraposición de un 45 % aproximadamente de personas que desconocen este tipo de envío.

	Cantidad	%
SI	532	50,86%
NO	468	44,74%
NS/NR	46	4,40%
Totales	1046	100,00%





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Recomendaciones

1. Desarrollar campaña informativa a la población, que sea oportuna y de forma masiva, sobre los desabastecimientos, sus efectos y las acciones de mitigación que se implementen.
2. Informar a lo interno, a todos los colaboradores, sobre las campañas realizadas y las acciones tomadas según el punto anterior, para que los mismos colaboradores conozcamos las acciones y las demos a conocer a los usuarios.
3. Que las áreas encargadas de gestionar trámites de usuarios realicen acciones puntuales para poder medir la percepción de los usuarios.
4. Implementar a nivel nacional la herramienta que permita llevar el registro y control de todas las gestiones realizadas por los usuarios, esto con el fin de promover la mejora continua y el cumplimiento de plazos.
5. Seguimiento del Proyecto de Medios como mejora continua para el servicio al usuario, para posicionar los diferentes medios de contacto con que cuentan los usuarios.