



**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 2018



**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 2018

Pregunta N° 1

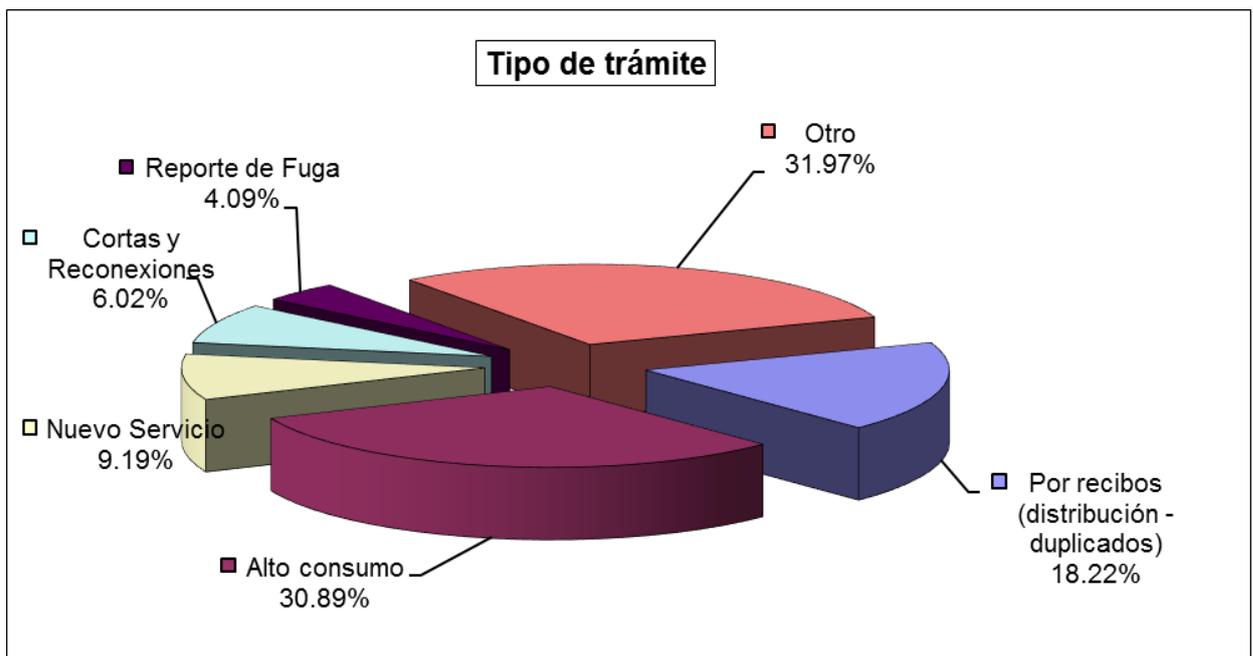
¿Qué tipo de trámite realizó en las Oficinas de AyA?

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 30.89% representando esto un aumento de 4.87% con relación al año anterior.

Con respecto al año anterior se mantiene el mismo orden según el servicio requerido en la afluencia de los usuarios.

Tipo de Trámite	Cantidad	%
Por recibos (distribución - duplicados)	236	18.22%
Alto consumo	400	30.89%
Nuevo Servicio	119	9.19%
Cortas y Reconexiones	104	8.03%
Reporte de Fuga	53	4.09%
Otro	383	29.58%
Totales	1295	100.00%

Nota: el total es 1295, ya que algunos usuarios se presentan a realizar varios trámites.





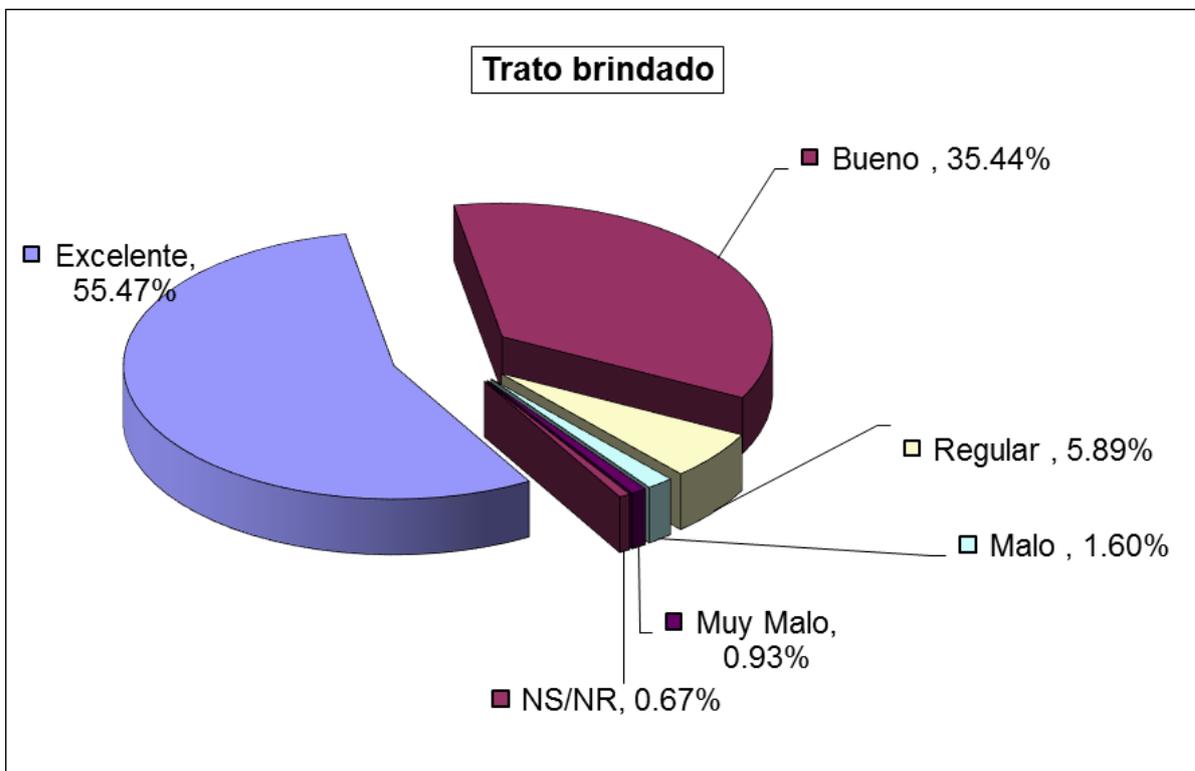
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta N° 2

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, alrededor del 91% (90.91%) lo consideran en el rango de excelente y bueno, representando esto una disminución del 2.19% con relación a la encuesta aplicada el año anterior, un 5.89 % lo consideran como regular y el 1.60% califican como malo o muy malo el trato brindado.

Trato brindado	Cantidad	%
Excelente	659	55.47%
Bueno	421	35.44%
Regular	70	5.89%
Malo	19	1.60%
Muy Malo	11	0.93%
NS/NR	8	0.67%
Totales	1188	100.00%





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

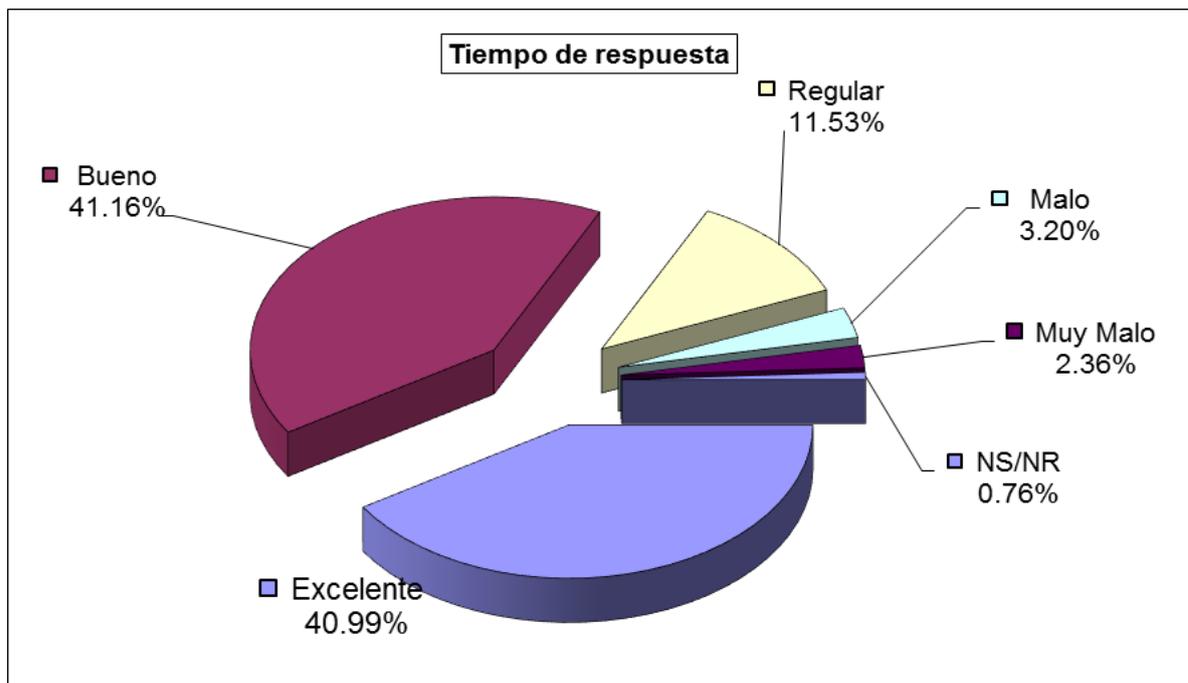
Pregunta N° 3

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, el 82.15% consideran el tiempo de respuesta en el rango de excelente y bueno, representando esto una disminución de casi el 5% (4.99%) con relación a los resultados del año anterior, un 11.53 % lo consideran como regular, el 3.20% califican como malo el tiempo de respuesta del trámite realizado y un 2.36% lo califica como muy malo.

Estos resultados nos reflejan, del periodo anterior a este, una 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	487	40.99%
Bueno	489	41.16%
Regular	137	11.53%
Malo	38	3.20%
Muy Malo	28	2.36%
NS/NR	9	0.76%
Totales	1188	100.00%





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

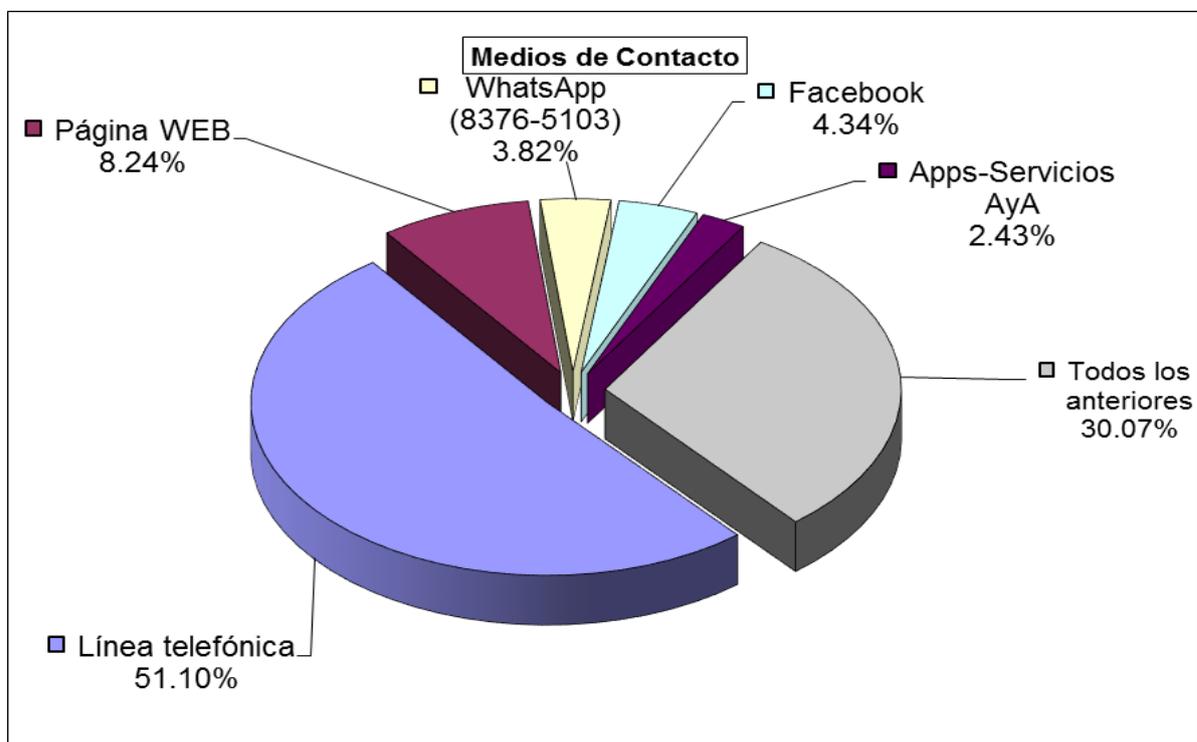
Pregunta 4

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, un 51.10 % indican conocer el servicio de atención telefónica, solamente el 8.24% indican conocer la página WEB como medio de contacto.

Medios de Contacto	Cantidad	%
Línea telefónica	695	51.10%
Página WEB	112	8.24%
WhatsApp (8376-5103)	52	3.82%
Facebook	59	4.34%
Apps-Servicios AyA	33	2.43%
Todos los anteriores	409	30.07%
Totales	1360	100.00%

Nota: el total es de 1360, 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. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 5

¿Ha presentado alguna queja sobre la atención recibida?

Del total de 1188 usuarios encuestados, el 94.44 % 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 91 % se mostró satisfecho con el trato brindado.

Quejas	Cantidad	%
SI	62	5.22%
NO	1122	94.44%
NS/NR	4	0.34%
Totales	1188	100.00%





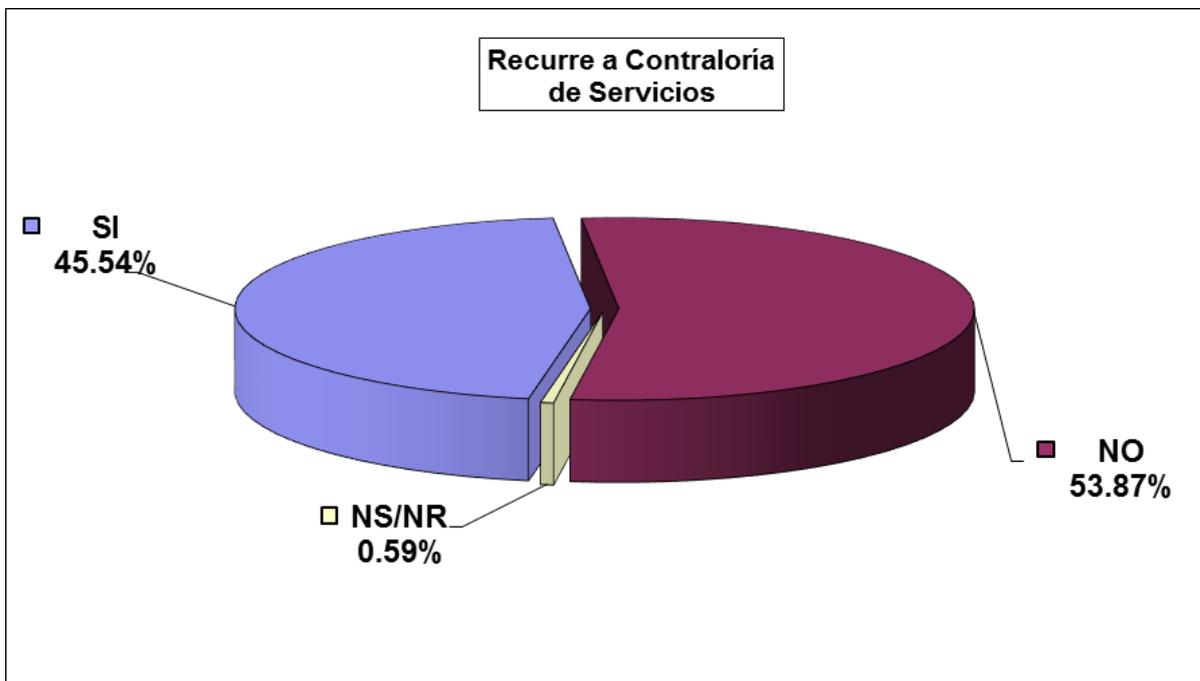
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

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 53.87% de los usuarios manifiestan conocer la Contraloria de Servicios como una opción a recurrir.

	Cantidad	%
SI	541	45.54%
NO	640	53.87%
NS/NR	7	0.59%
Totales	1188	100.00%





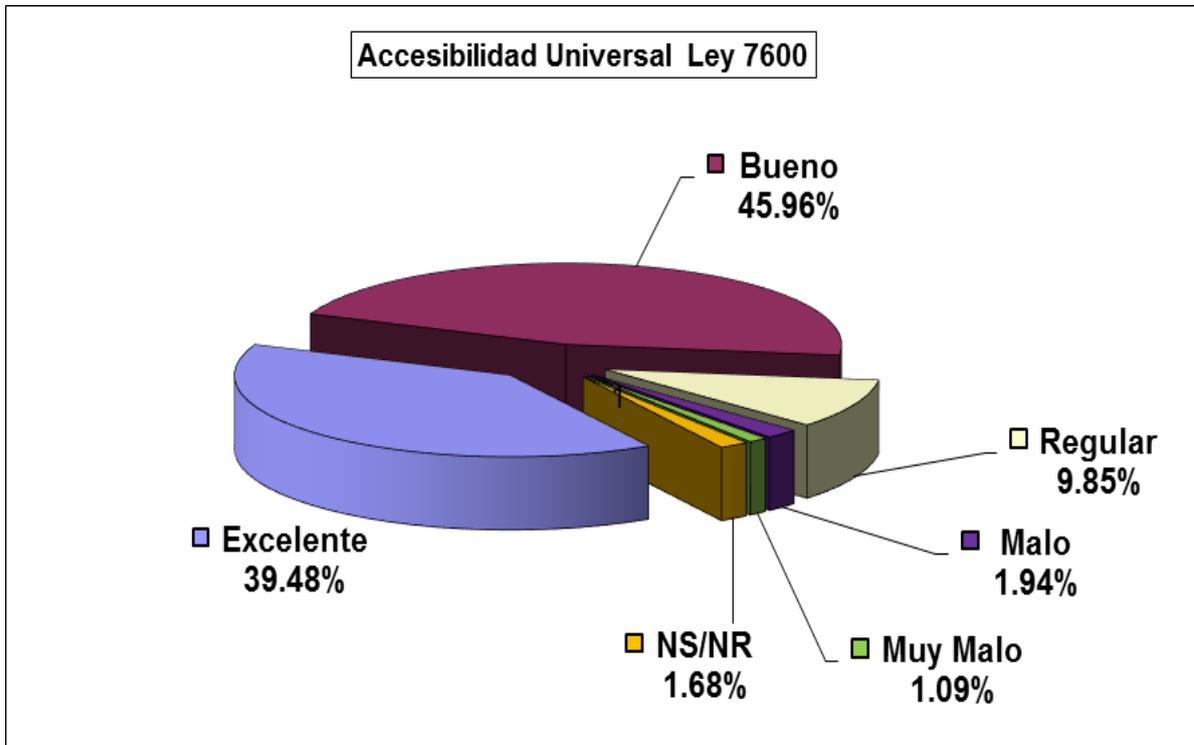
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 7

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, el 85.44 % consideran que las instalaciones representan condiciones de accesibilidad universal (en el rango de excelente y bueno), el 9.85 % consideran este aspecto como regular y el 1.94% lo consideran como malo o muy malo.

Accesibilidad Universal	Cantidad	%
Excelente	469	39.48%
Bueno	546	45.96%
Regular	117	9.85%
Malo	23	1.94%
Muy Malo	13	1.09%
NS/NR	20	1.68%
Totales	1188	100.00%





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

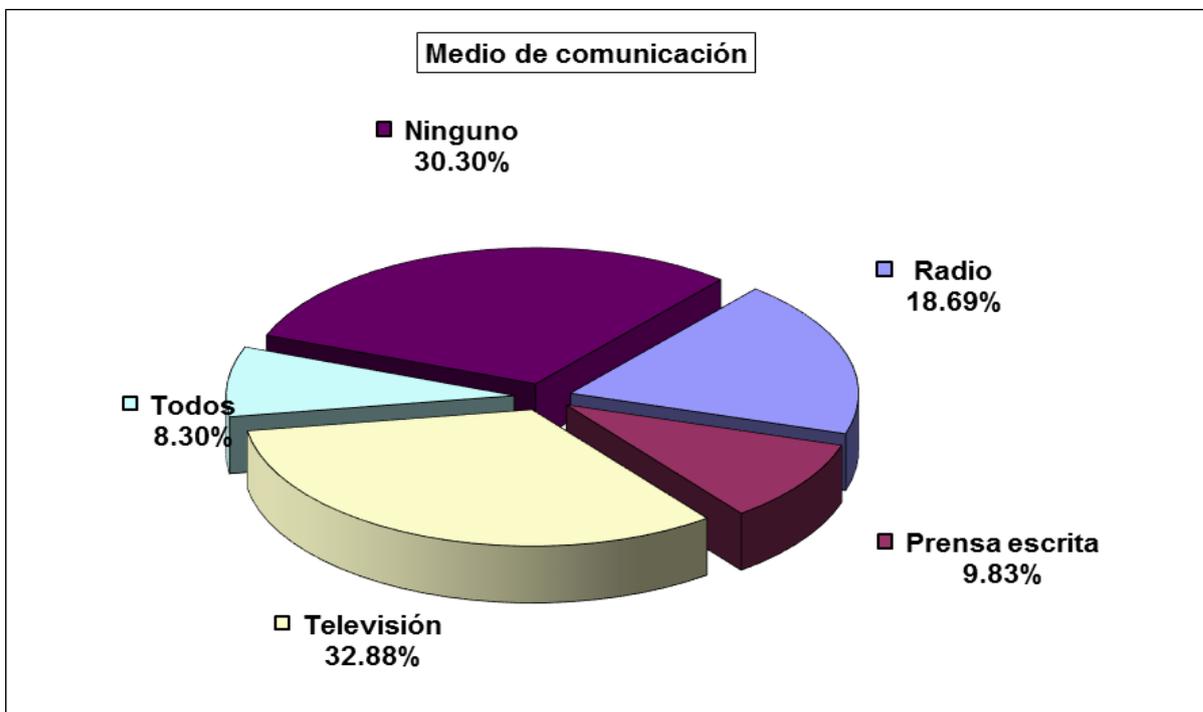
Pregunta 8

¿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 32.88 % de los usuarios manifiestan haberse enterado de las interrupciones del servicio por este medio, siendo el segundo más representativo la radio con un 18.69 %.

Un 30.30 % indican no haberse enterado por ningún medio.

Medio de comunicación	Muestreo	%
Radio	232	18.69%
Prensa escrita	122	9.83%
Televisión	408	32.88%
Todos	103	8.30%
Ninguno	376	30.30%
Totales	1241	100.00%





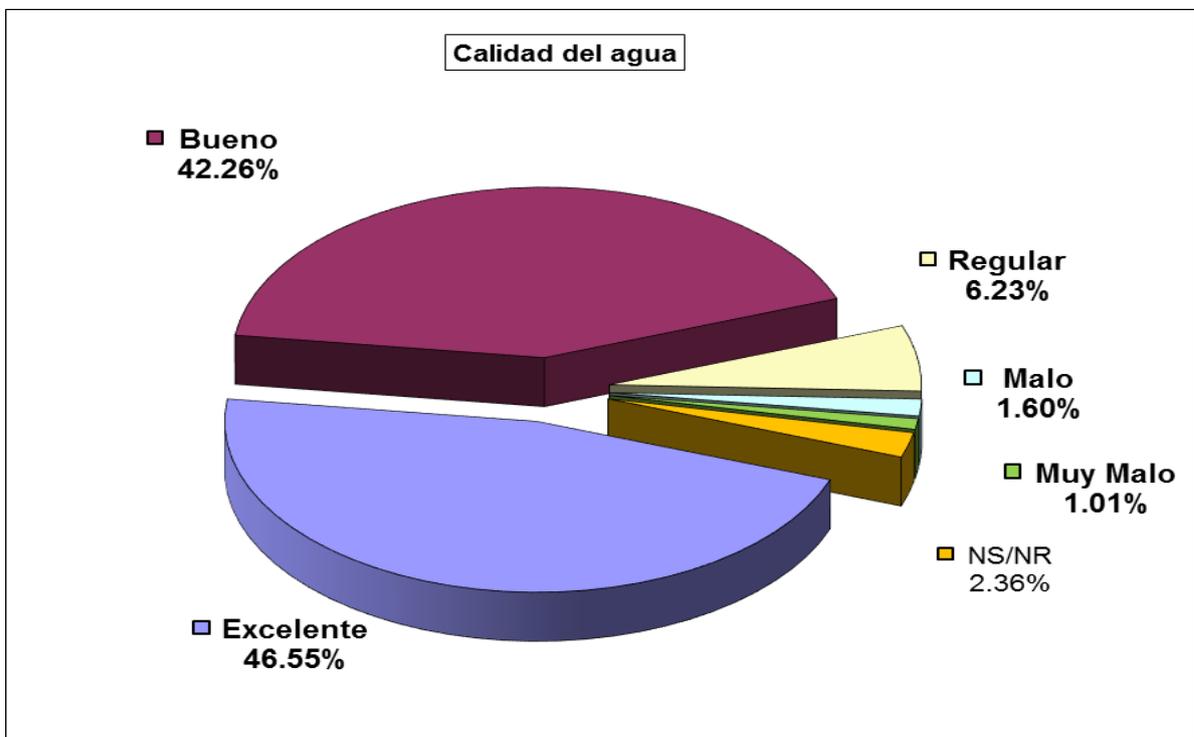
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 9

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, el 88.81 % consideran la calidad del servicio de agua potable en el rango de excelente y bueno, siendo esto un 1.7% menos que el periodo anterior, un 6.23 % lo consideran como regular, mientras que el 1.60 % califican como malo el servicio de agua potable y el 1.01% como muy malo.

Calidad Agua Potable	Cantidad	%
Excelente	553	46.55%
Bueno	502	42.26%
Regular	74	6.23%
Malo	19	1.60%
Muy Malo	12	1.01%
NS/NR	28	2.36%
Totales	1188	100.00%





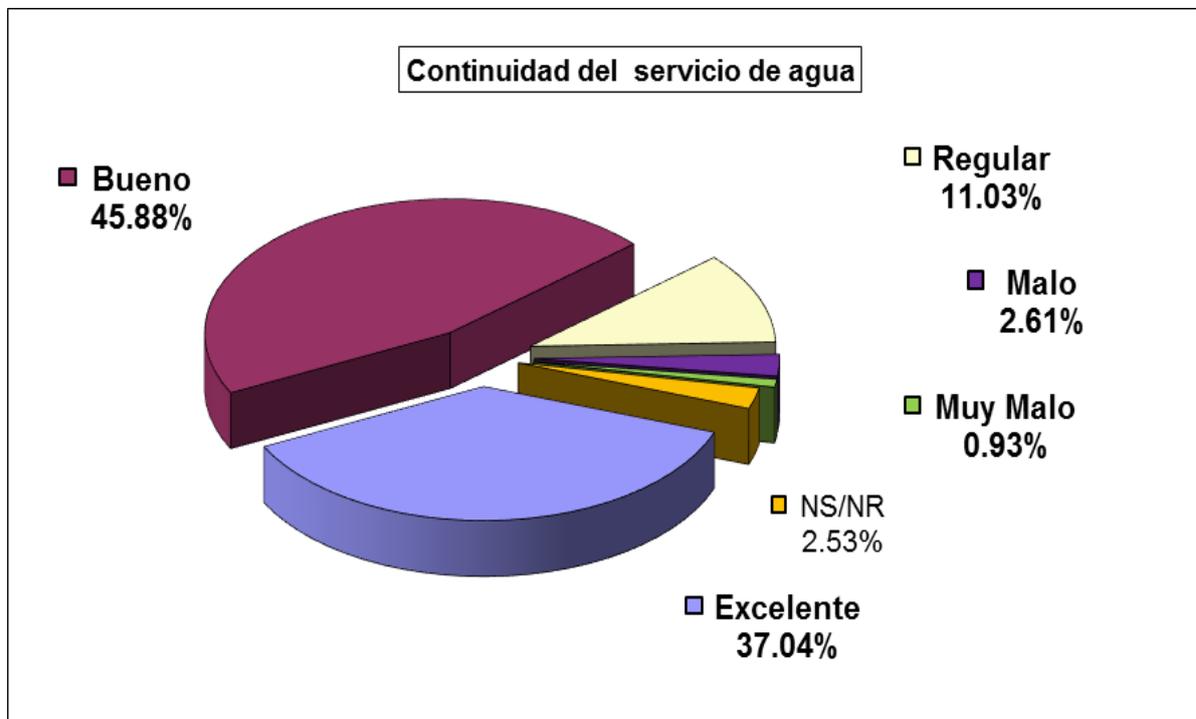
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 10

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

Del total de 1188 usuarios encuestados, el 86.89% consideran la continuidad del servicio de agua potable en el rango de excelente y bueno, representando esto una disminución del 3.97% con relación a año anterior, un 11.03 % lo consideran como regular, el 2.61 % califican como mala la continuidad del servicio de agua potable y el 0.93% como muy malo.

Continuidad Agua Potable	Cantidad	%
Excelente	440	37.04%
Bueno	545	45.88%
Regular	131	11.03%
Malo	31	2.61%
Muy Malo	11	0.93%
NS/NR	30	2.53%
Totales	1188	100.00%





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

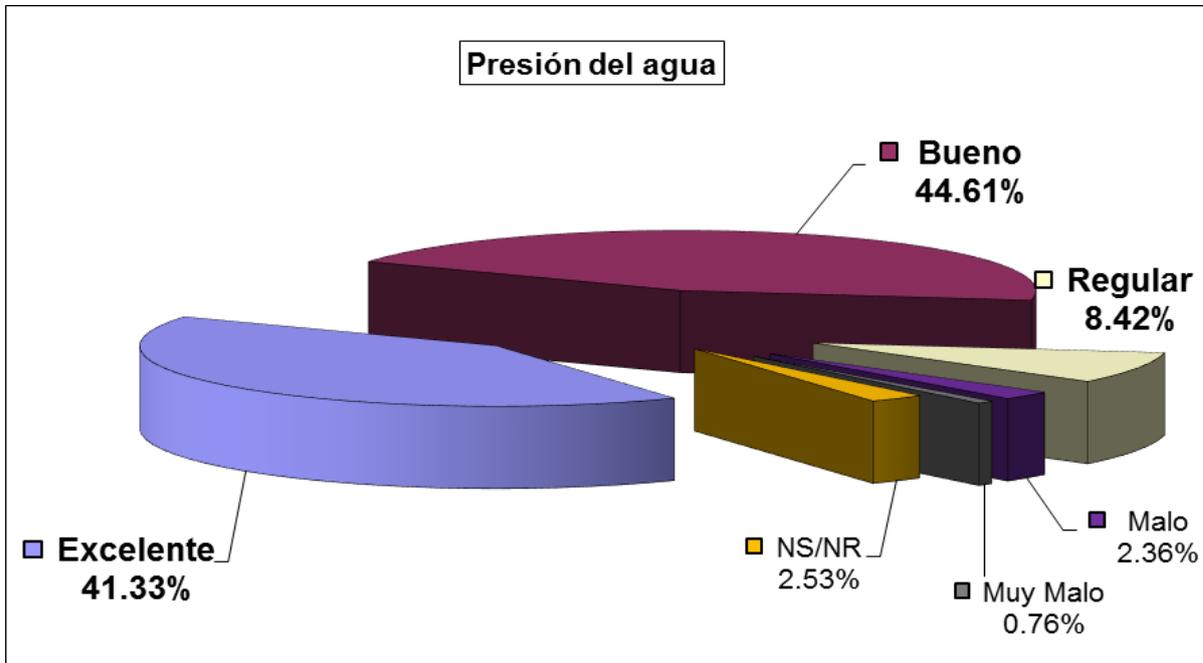
Pregunta 11

¿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 1188 usuarios encuestados, el 85.94 % la califican en el rango de excelente y muy bueno, disminuyendo 0.95% con relación al porcentaje del año anterior.

Se reafirma la necesidad de mejorar la percepción de los usuarios con relación a este aspecto ya que alrededor del 12 % representan algún grado de disconformidad.

	Cantidad	%
Excelente	491	41.33%
Bueno	530	44.61%
Regular	100	8.42%
Malo	28	2.36%
Muy Malo	9	0.76%
NS/NR	30	2.53%
Totales	1188	100.00%





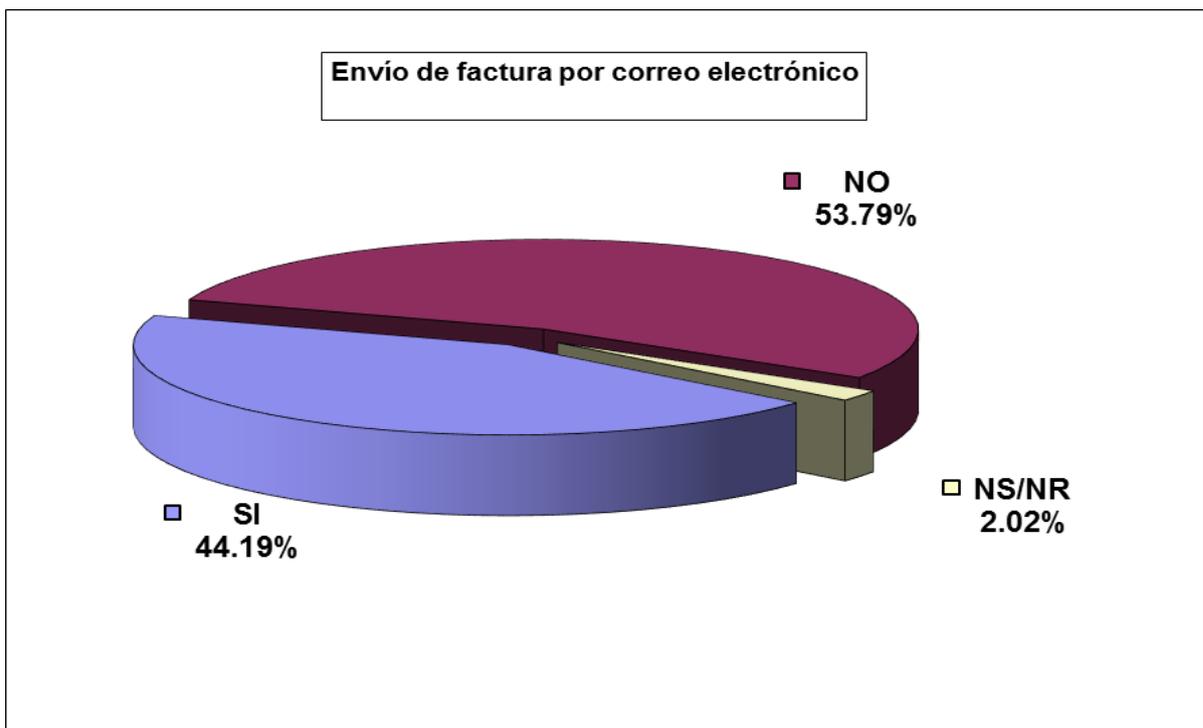
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**
Apartado 1097-1200 Pavas - San José Costa Rica
Teléfono 2242-5130. contraloría@aya.go.cr

Pregunta 12

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

Se muestra que solamente el 44.19 % del total de 1188 usuarios encuestados respondieron de manera afirmativa esta pregunta, en contraposición de un 53.79 % de personas que desconocen este tipo de envío.

	Cantidad	%
SI	525	44.19%
NO	639	53.79%
NS/NR	24	2.02%
Totales	1188	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. 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.
2. Desarrollar una campaña que promueva el uso responsable del agua y mejoras en los hábitos de consumo por parte de los usuarios.
3. Darle continuidad a las actividades de fortalecimiento, de manera que permita actualizar y mejorar las capacidades de los colaboradores de atención de usuarios.
4. Continuar con el desarrollo de mejoras a las instalaciones físicas, facilitando de esta forma las condiciones de accesibilidad universal. (Cumplimiento Ley 7600).
5. Informar a los usuarios sobre los alcances y medios de acceder a la Contraloría de Servicios, esto por medio de material informativo para ser utilizado en los diferentes puntos de atención y actividades desarrolladas por la Institución.
6. Analizar posibles mejoras en el proceso de información, referido a la comunicación más oportuna sobre las interrupciones del servicio.