

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Nacional de Aguas
Potables y Alcantarillados**

Agosto 2025



Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	5
Método	5
Fecha de Levantamiento	5
Información General	6
Metodología Aplicada	6
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	6
Descripción y Análisis de Resultados	7
Índice de Satisfacción General	7
Índice de Satisfacción por Encuesta	8
Satisfacción de Servicios Presenciales	9
Datos de Clasificación	13
Plan de Acción	14



Introducción

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados fue fundado el 30 de julio del año 1962, mediante la Ley 5994. Creado por la necesidad de contar con una entidad autónoma a nivel nacional, constituida con capacidad técnica, administrativa y financiera suficiente para dotar de sistemas adecuados de abastecimientos de aguas potables y disposición de aguas residuales y pluviales.

El objetivo del INAPA es satisfacer plenamente las necesidades y demandas de la población urbana, periurbana y rural del país ubicada en su área de jurisdicción operacional, con servicios de agua potable de calidad adecuada bajo el punto de vista físico-químico, bacteriológico y organoléptico; confiables, continuos, con presiones adecuadas; con cobertura total, a costo razonable y en la cantidad necesaria para atender el consumo racional de la población; así como del servicio de recolección, transporte y disposición final de las aguas servidas, contribuir a los niveles de bienestar, salud y desarrollo.



Ficha Técnica

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	643	91.73

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
INDAPYA - San Pedro De Macorís	211	96.65
INDAPYA - Dajabón	59	95.33
INDAPYA - Barahona	32	92.93
INDAPYA - Mao, Valverde	30	90.92
INDAPYA - San Cristóbal	66	89.91
INDAPYA - Oficina principal	88	88.8
INDAPYA - San Francisco De Macorís	75	86.75
INDAPYA - Cotuí	41	86.32



INDAPYA - Azua	36	85.15
INDAPYA - Hato Mayor	5	73.93

民意 Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios del laboratorio de INAPA	56	96.64
Nuevo contrato de servicio de Agua potable	587	91.04

方法 Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

日期 Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.



Información General

Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue 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.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	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 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



91.73%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisficho ■ Satisficho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

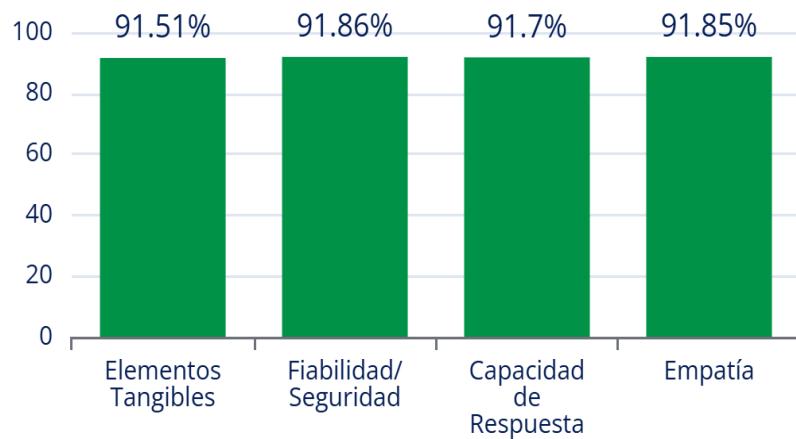


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales

Por Dimensión



General



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles

Por Pregunta



General



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

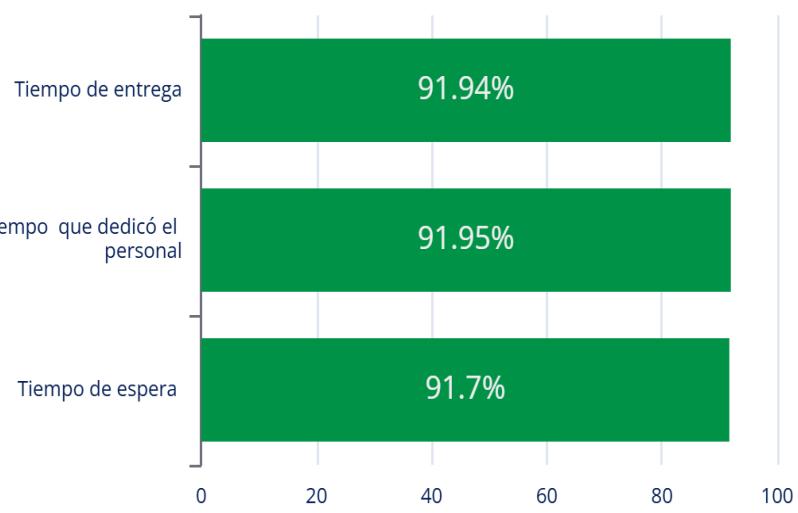
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta

Por Pregunta



General



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

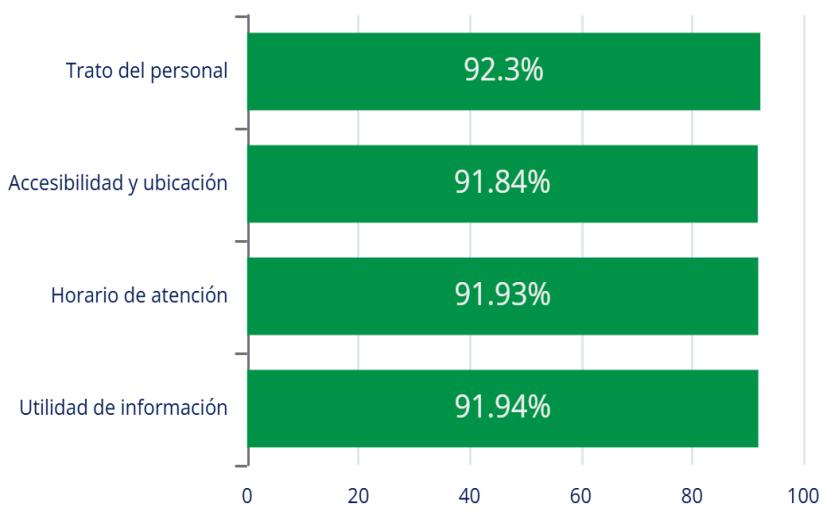
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Empatía

Índice de Satisfacción de Empatía

Por Pregunta



General



92%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

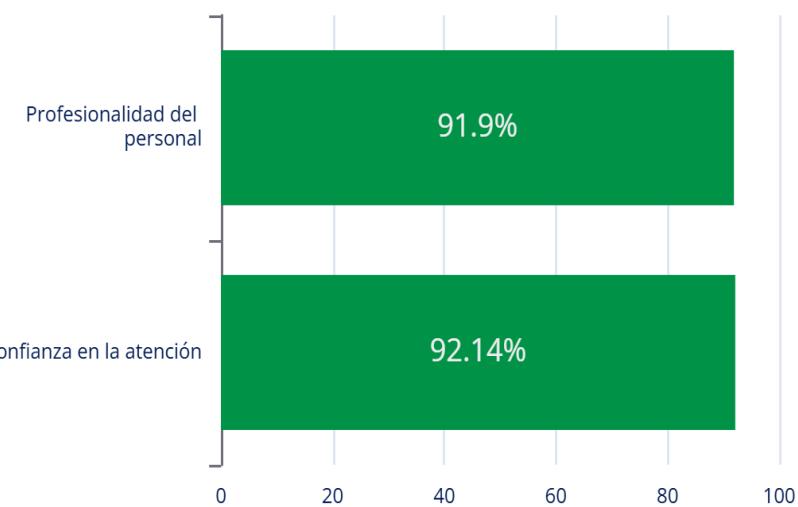
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad

Por Pregunta



General



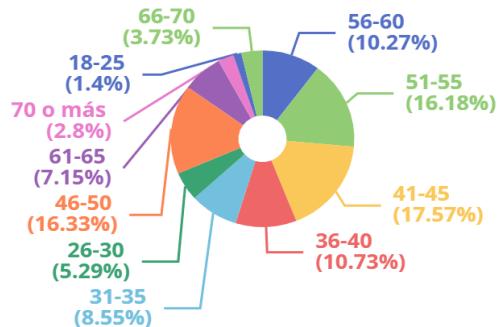
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

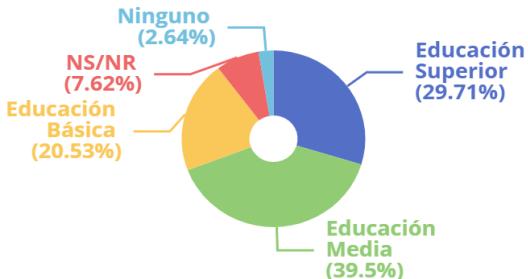
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Empatía	
Oportunidad de Mejora	Accesibilidad y educación
Acción de Mejora	Mejorar accesibilidad en instalaciones y canales digitales; fomentar capacitaciones en lenguaje inclusivo y atención a personas con necesidades especiales.
Unidad Responsable	Dirección Comercial
Fecha de Inicio	04/05/2026
Fecha Fin	30/09/2026



Capacidad de Respuesta

Oportunidad de Mejora	Tiempo de espera
Acción de Mejora	Optimizar turnos y flujos de atención; ajustar recursos en horas pico; habilitar citas previas o canales digitales; monitoreo semanal de tiempos reales de espera.
Unidad Responsable	Dirección Comercial
Fecha de Inicio	01/04/2026
Fecha Fin	31/08/2026

Fiabilidad/Seguridad

Oportunidad de Mejora	Profesionalidad del Personal
Acción de Mejora	Reforzar capacitaciones en atención al ciudadano, ética y protocolos de servicio; implementar retroalimentación continua.
Unidad Responsable	Dirección Comercial
Fecha de Inicio	02/03/2026
Fecha Fin	31/07/2026



Elementos Tangibles

Oportunidad de Mejora	Apariencia física del personal
Acción de Mejora	Realizar mejoras en la imagen del personal y capacitaciones en imagen institucional.
Unidad Responsable	Dirección de Recursos Humanos
Fecha de Inicio	03/03/2026
Fecha Fin	31/08/2026





Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

Agosto 2025

