



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “CALICANTO”

Parroquias: Uyumbicho - Cutuglagua Cantón: Mejía Teléfono: 2317530; 0995880398

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

**JUNTA ADMINISTRADORA DEL AGUA POTABLE
“CALICANTO”**

**INFORME ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS
CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA
JAAPC. PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN A LOS
SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS
COLABORADORES Y DIRECTIVOS SALIENTES PERIODO 2011-
2024 DE LA JAAPC.**

Uyumbicho, Marzo del año 2024

ADMINISTRACIÓN 2024-2026



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “CALICANTO”

Parroquias: Uyumbicho - Cutuglagua Cantón: Mejía Teléfono: 2317530; 0995880398

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

ANTECEDENTES:

La Junta Administradora de Agua Potable Calicanto, es una organización comunitaria, sin fines de lucro, que tiene la finalidad de prestar el servicio público de agua potable, su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, **calidad en la prestación de los servicios** y equidad en el reparto del agua.

La Junta viene prestando el servicio público de agua potable a 750 consumidores de los barrios: La Joya, Sta. Rosa Alta, Sta. Rosa Baja, Casiganda, El Tejar y, Sta. Ana de las parroquias de Cutuglagua, Uyumbicho del Cantón Mejía, por el lapso de cuarenta años, tiempo en el cual nunca se ha realizado una medición técnica a la calidad en la prestación de sus servicios, tanto a los colaboradores de la Junta y a la gestión de los directivos.

La Junta Administradora del Agua Potable Calicanto JAAPC, está conformada por un directorio: Presidente, Secretario, Tesorero, Primer Vocal, Segundo Vocal y, un Tercer Vocal. Cuenta con la colaboración de cuatro personas quienes cumplen las actividades de: Dos señores operadores del sistema de la JAAPC, Una señora Recaudadora y, una señora Conserje.

La actual administración 2024-2026. Está empeñada en conocer el grado de satisfacción que tiene el consumidor a los servicios prestados por los colaboradores y dirigentes, que es parte fundamental de toda organización evaluar periódicamente el accionar de sus colaboradores y de sus miembros directivos. Por iniciativa del Mg. Jorge Yáñez V. Presidente electo para el periodo 2024-2026, elabora una encuesta con el fin de cumplir dicho propósito; y de acuerdo a sus resultados, buscar mejorar y fortalecer las actividades de los colaboradores y dirigentes, con cursos de capacitación en áreas de atención al cliente, operatividad técnica del sistema de la JAAPC.

FUNDAMENTO LEGAL.

Reglamento a la LORHUYA. Capítulo I. De las Juntas Administradoras del Agua Potable. Art. 40. *Definición de Juntas y aplicación del derecho humano al agua.- De conformidad con lo previsto en el artículo 43 de la Ley, las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable así como en su caso, el de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, **calidad en la prestación de los servicios** y equidad en el reparto del agua.*

Ley Orgánica del consumidor, Capítulo II, derechos y obligaciones de los consumidores, literal 3. *Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.*

OBJETIVO GENERAL

Medir el grado de satisfacción del consumidor de la JAAPC al servicio público de agua potable, que brindan los colaboradores y dirigentes del periodo 2011-2024; a través de una encuesta técnica; cuyos resultados serán socializados a la comunidad y sean estos, una de las bases para la elaboración del plan de trabajo de la actual Administración.



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "CALICANTO"

Parroquias: Uyumbicho - Cutuglagua Cantón: Mejía Teléfono: 2317530; 0995880398

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- elaborar una encuesta, considerando parámetros técnicos de muestreo y atención al consumidor
- Recabar la información por el método aleatorio simple.
- Realizar el informe correspondiente y socializar los resultados con el directorio de la JAAPC y con la comunidad.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Para cumplir con el objetivo planteado, de medir el grado de satisfacción del consumidor de la JAAPC a los servicios prestados por esta, se realizaron las actividades:

- Se determinó el tamaño de la muestra, conociendo la población. 88 consumidores.
- Se realizaron 88 encuestas las mismas que fueron llenadas por los encuestados considerando el método aleatorio simple.
- Se realizaron los cuadros, tablas, gráficas estadísticas de los resultados de las encuestas tomados a los consumidores de la muestra.
- Se elaboró el informe, cuyos resultados se socializaron con los miembros de la Directiva y los colaboradores de la Junta.

ACTIVIDADES PENDIENTES

Por socializar con la comunidad de la JAAPC en la asamblea de rendición de cuentas a realizarse el mes de junio del año 2024.

CONCLUSIONES.

En base a los resultados obtenidos de las encuestas, se puede concluir:

1. De los señores operadores; preguntas de la 1 a la 5, se puede observar en un buen porcentaje la inconformidad del consumidor en el trato recibido por los señores operadores así como el desconocimiento de sus horarios de trabajo y respuesta efectiva a la reparación de daños en el sistema de la JAAPC.
2. De la señora Recaudadora; un buen porcentaje de consumidores se encuentran inconformes con el trato recibido por la colaboradora, así como la eficiencia en la atención.
3. De la señora Conserje. Un alto porcentaje de consumidores indican desconocer el horario de atención así como las actividades que realiza la colaboradora.
4. del líquido vital, la mayoría de encuestados se encuentran conformes con la calidad del agua.



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "CALICANTO"

Parroquias: Uyumbicho - Cutuglagua Cantón: Mejía Teléfono: 2317530; 0995880398

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

5. Los encuestados se encuentran inconformes con la gestión realizada por los exdirigentes periodo 2011-2024 y, exigen se les realice una auditoría a su periodo de Gestión.

RECOMENDACIONES.

De los resultados obtenidos en las encuestas, se recomienda:

- Realizar cursos de capacitación en atención al cliente para todos los colaboradores de la JAAPC, con la finalidad que mejore el trato de los colaboradores hacia los consumidores.
- Realizar para los operadores cursos de actualización de conocimientos y manejo de instrumentos técnicos para el tratamiento y potabilización del líquido vital.
- Dar un curso de actualización a la Recaudadora y Tesorero, sobre el manejo de sistemas contables.
- Mejorar la calidad del agua, implementando filtros de purificación en las vertientes y los tres tanques recolectores-distribuidores de la JAAPC.
- Realizar una auditoría a la gestión administrativa de la dirigencia periodo 2011-2024.

Anexos:

- Reglamento a la LORHUYA
- Reglamento a la ley de consumidor
- documento de Word de las preguntas de la encuesta
- formato en Excel de las tablas, gráficas de barras, gráficas circulares.

Atentamente,

Mg. Jorge Yáñez V.

Sgtop. De Policía (SP)

PRESIDENTE DE LA JAAPC.



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “CALICANTO”

Parroquias: Uyumbicho - Cutuglagua Cantón: Mejía Teléfono: 2317530; 0995880398

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

ENCUESTA REALIZADA A LOS CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS DEL AGUA POTABLE DE LA JUNTA CALICANTO PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN A LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS OPERADORES RECAUDADORA, GUARDIA Y, DIRECTIVOS SALIENTES PERIODO 2011-2024. DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE “CALICANTO”.

I) DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos completos:.....

Número de CI.....

Barrio:

Fecha:.....

¿La acometida se encuentra a su nombre? SI_____ NO_____

II) CON RESPECTO A LOS OPERADORES.

1. Conoce Ud. El Horario de trabajo de los Srs. OPERADORES?

SI_____ NO_____

2. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con la atención recibida por parte de los OPERADORES de la Junta de Agua?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

3. ¿Los OPERADORES de la Junta de Agua fueron respetuosos y profesionales en su interacción con usted?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- A veces
- Rara vez
- Nunca

4. Cuando existen daños en las redes del sistema de agua. Como calificaría la reacción de respuesta de los OPERADORES al arreglo de los mismos.

- Muy eficiente
- Adecuada
- Ineficiente

III) CON RESPECTO A LA SRA. RECAUDADORA

5. ¿Conoce Ud. El horario de atención al consumidor de la Sra. RECAUDADORA?

SI_____ NO_____

6. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con la atención recibida por parte de la Sra. RECAUDADORA de la Junta de Agua? Muy satisfecho
- Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
 - e.
7. ¿La Sra. RECAUDADORA de la Junta de Agua fue respetuosa y profesional en su interacción con usted?
- Siempre
 - La mayoría de las veces
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

IV CON RESPECTO A LA SRA. GUARDIA

8. ¿Conoce Ud. El horario de atención al consumidor de la Sra. GUARDIA?

SI _____ NO _____

9. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con la atención recibida por parte de la Sra. GUARDIA de la Junta de Agua?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
10. ¿La Sra. GUARDIA de la Junta de Agua fue respetuosa y profesional en su interacción con usted?
- Siempre
 - La mayoría de las veces
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

V) DIRECTIVA SALIENTE

11. Se resolvieron por parte de los miembros de los directivos de la Junta Saliente periodo 2011-2024, sus consultas o problemas de manera oportuna y eficaz?
12. ¿Cómo calificaría la calidad del agua que recibe de la Junta de Agua?
- Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
13. ¿Recomendaría los servicios de la Junta de Agua a otros?
- Definitivamente sí

- b. Probablemente sí
- c. No estoy seguro
- d. Probablemente no
- e. Definitivamente no

VI) CONSUMIDOR

14. Escoja una forma de pago:

() Transferencia bancaria. () Oficina de la junta. () Otro. Especifique:.....

15. Como consumidor, indique el horario que mejor le convenga para realizar sus pagos en la oficina de la Junta:

() 09h00 a 13h00. De lunes a viernes

() 10h00 a 17h00. De martes a sábados

() Otro. Especifique:.....

16. Está de acuerdo que la atención para el pago del servicio de agua potable sea durante:

() Los primeros quince días de cada mes

() Mensualmente

17. ¿Está Ud. De acuerdo que se realice una Auditoria de Gestión a los procesos técnicos, Administrativo y Financiero de la Directiva saliente periodo 2011-2024?

Si () NO ()

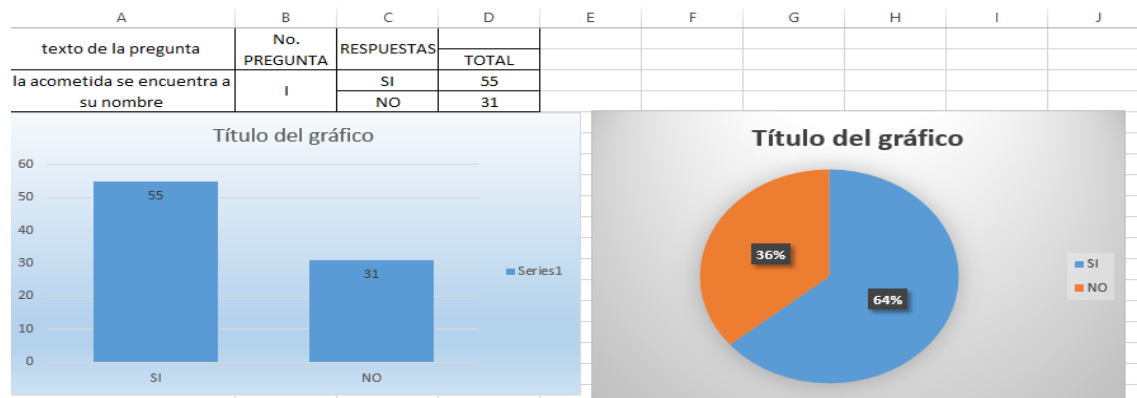
18. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la atención al CONSUMIDOR de la Junta de Agua?

.....

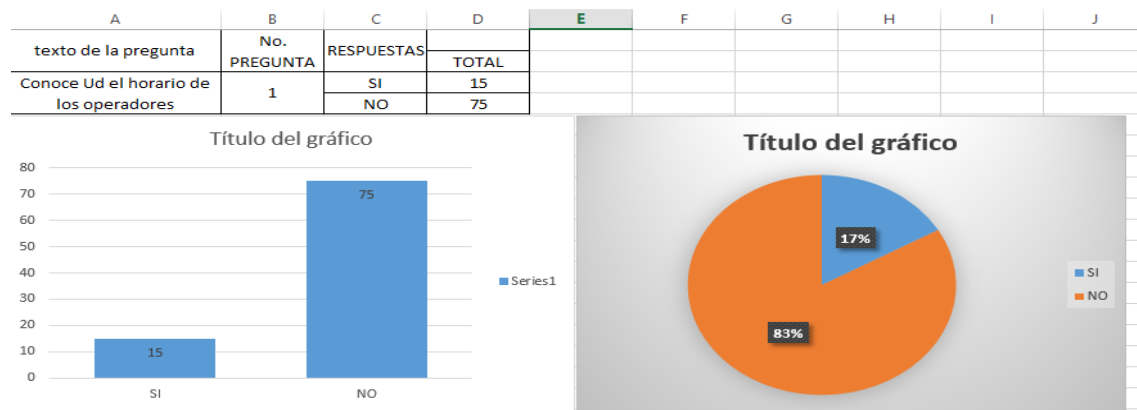
FIRMA:.....

GRÁFICAS DE BARRAS Y CIRCULARES DE LOS PORCENTAJES OBTENIDOS EN CADA PREGUNTA

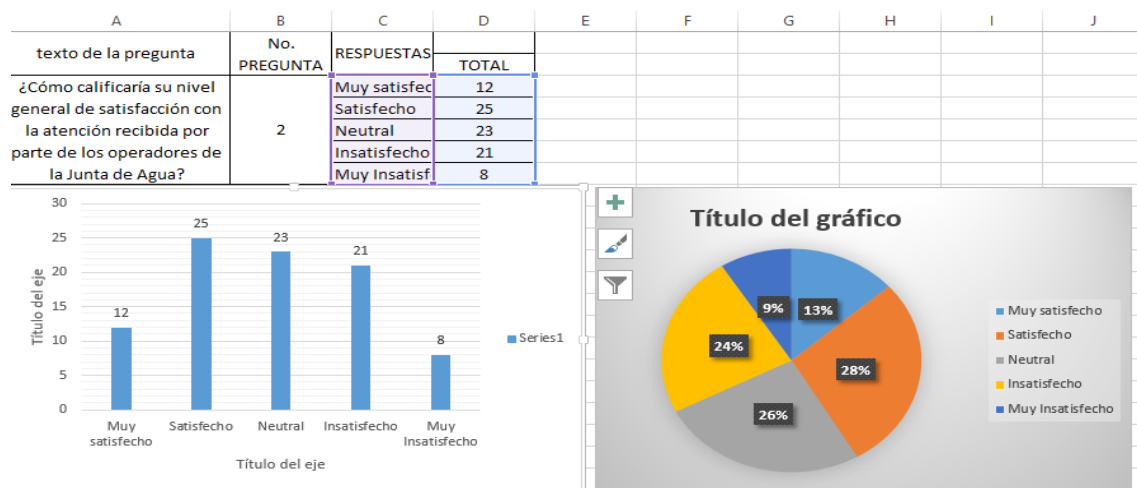
PREGUNTA 1



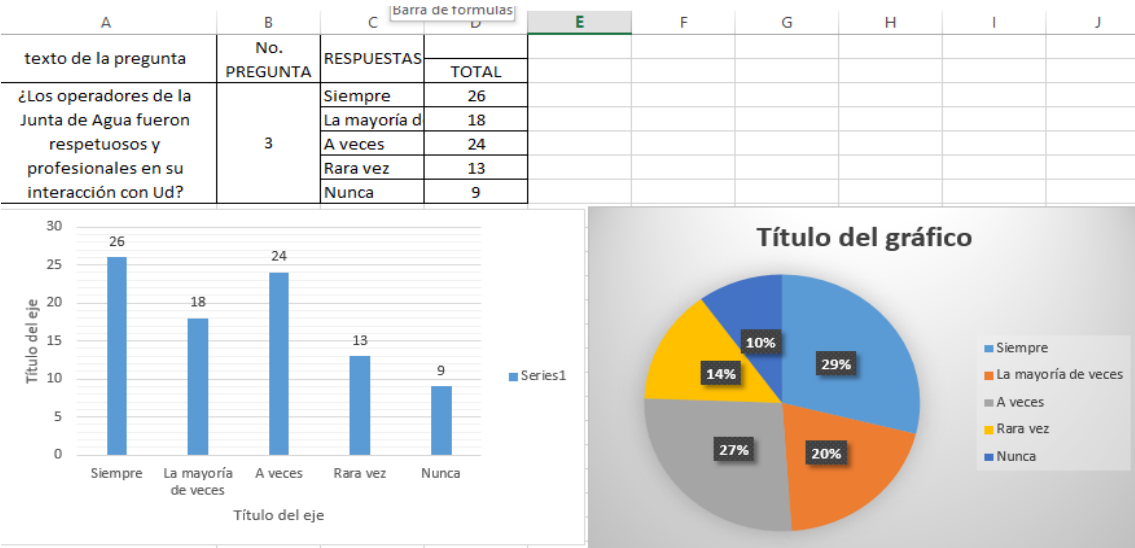
PREGUNTA 1



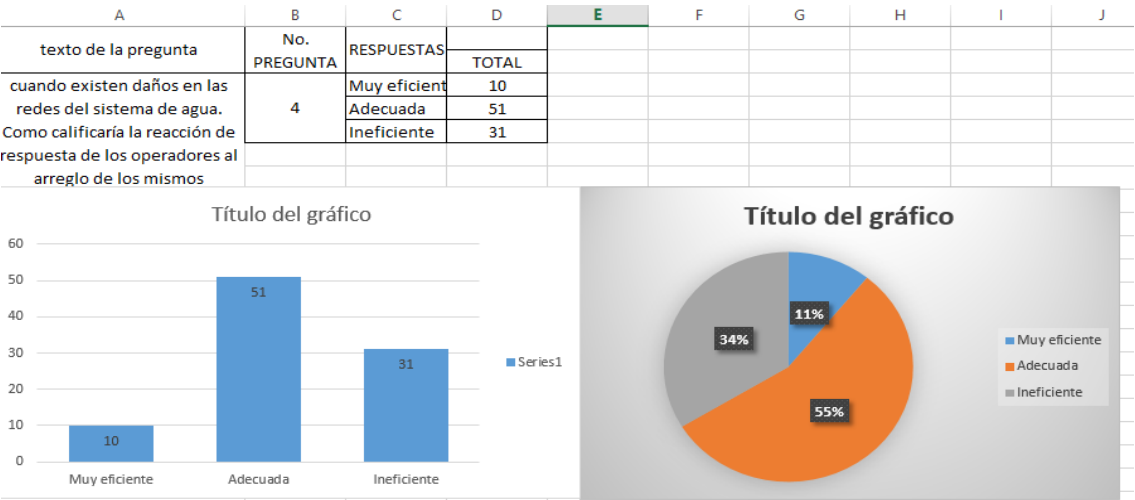
PREGUNTA 2



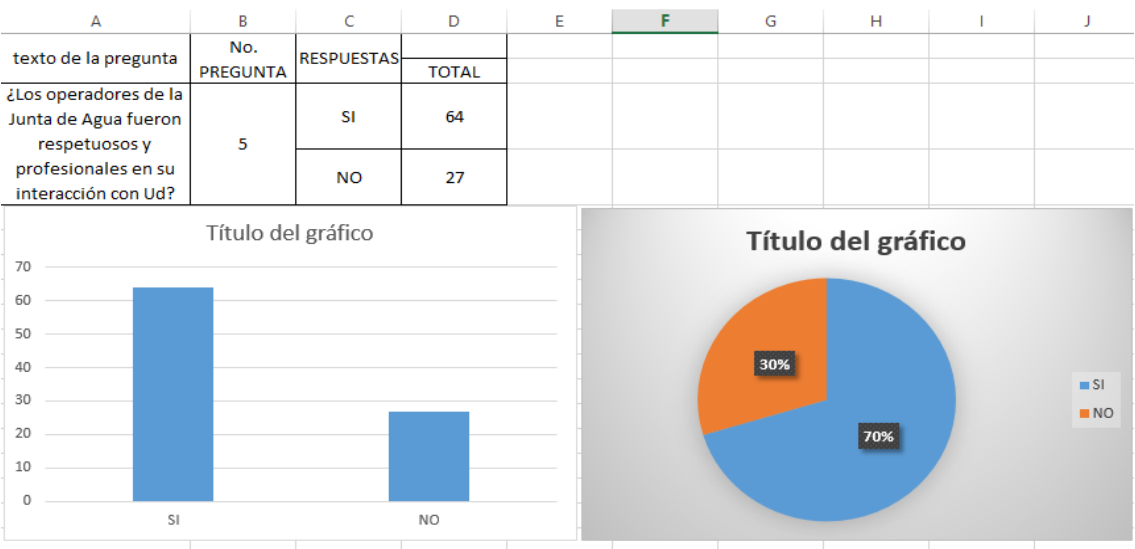
PREGUNTA 3



PREGUNTA 4

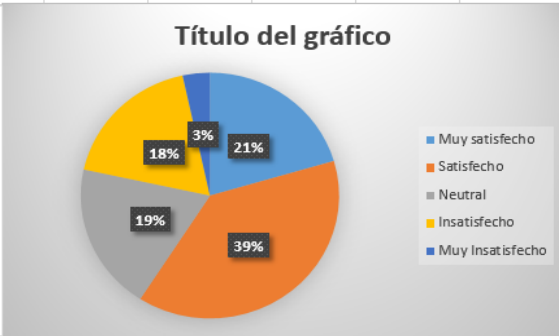
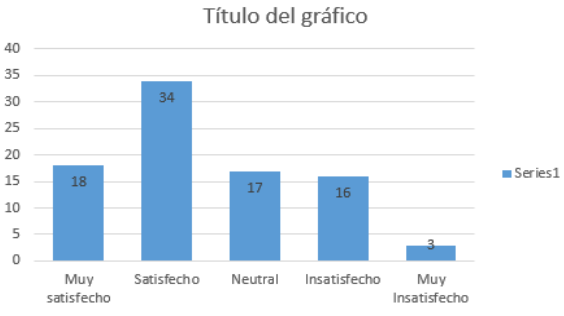


PREGUNTA 5



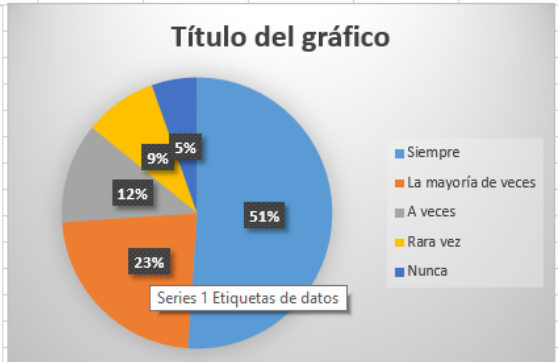
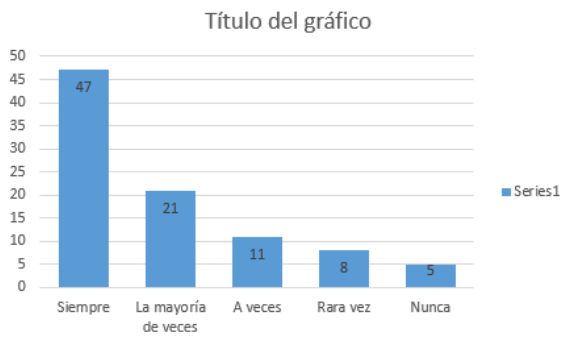
PREGUNTA 6

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL						
¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con la atención recibida por parte de la Sra. Recaudadora?	6	Muy satisfecho	18						
		Satisfecho	34						
		Neutral	17						
		Insatisfecho	16						
		Muy Insatisfecho	3						



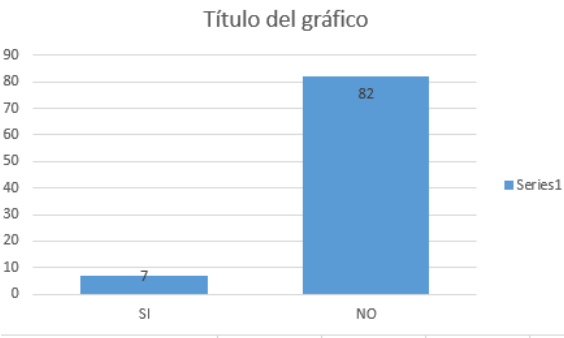
PREGUNTA 7

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL						
¿La Sra. Recaudadora de la Junta de Agua fue respetuosa y profesional en su interacción con Ud?	7	Siempre	47						
		La mayoría de veces	21						
		A veces	11						
		Rara vez	8						
		Nunca	5						



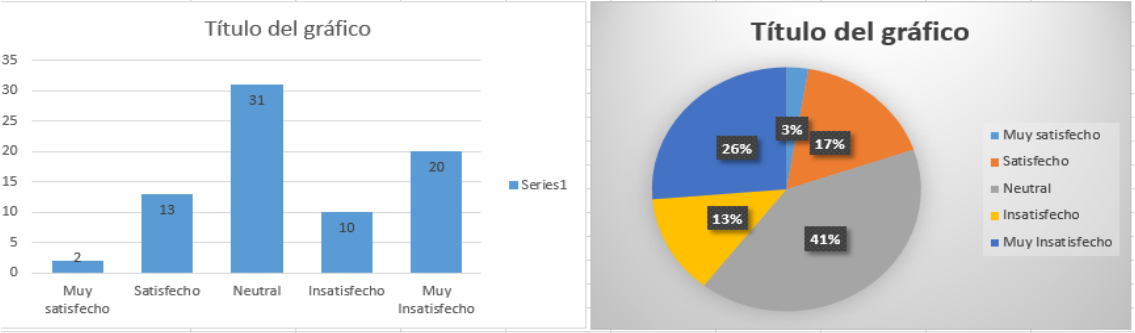
PREGUNTA 8

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL						
Conoce Ud el horario de atención al consumidor de la Sra. Guardia	8	SI	7						
		NO	82						



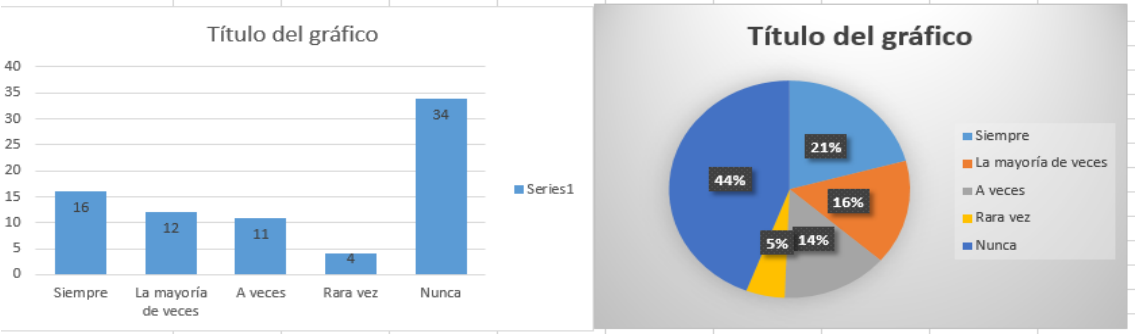
PREGUNTA 9

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL						
¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con la atención recibida por parte de la Sra. Guardia	9	Muy satisfecho	2						
		Satisfecho	13						
		Neutral	31						
		Insatisfecho	10						
		Muy Insatisfecho	20						



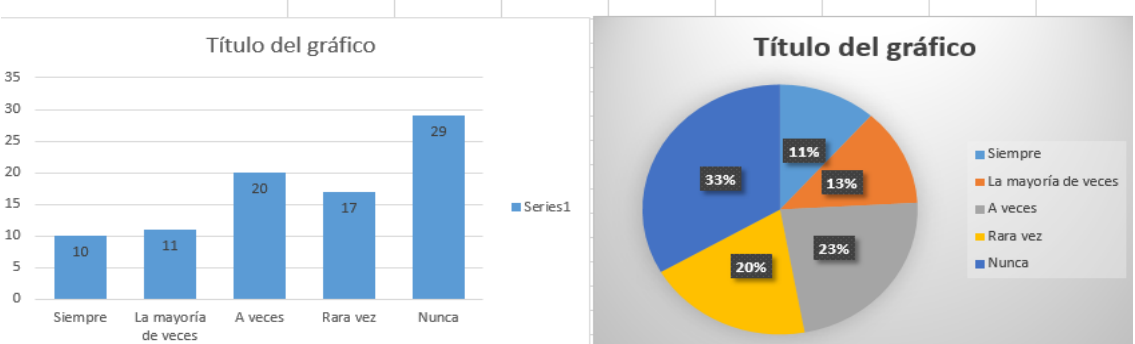
PREGUNTA 10

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL						
¿La Sra. Guardia de la Junta de Agua fue respetuosa y profesional en su interacción con Ud?	10	Siempre	16						
		La mayoría de veces	12						
		A veces	11						
		Rara vez	4						
		Nunca	34						

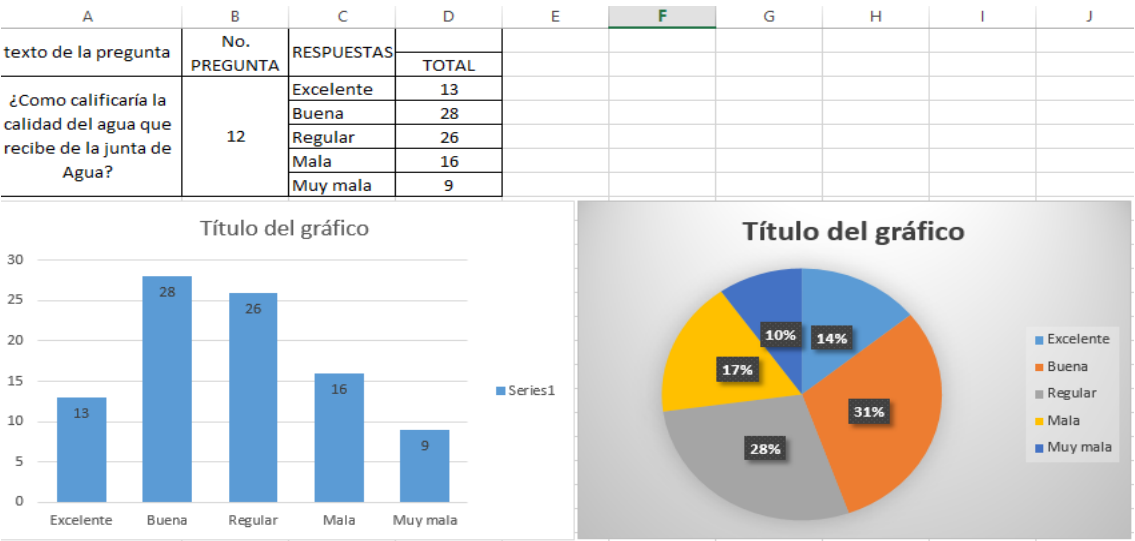


PREGUNTA 11

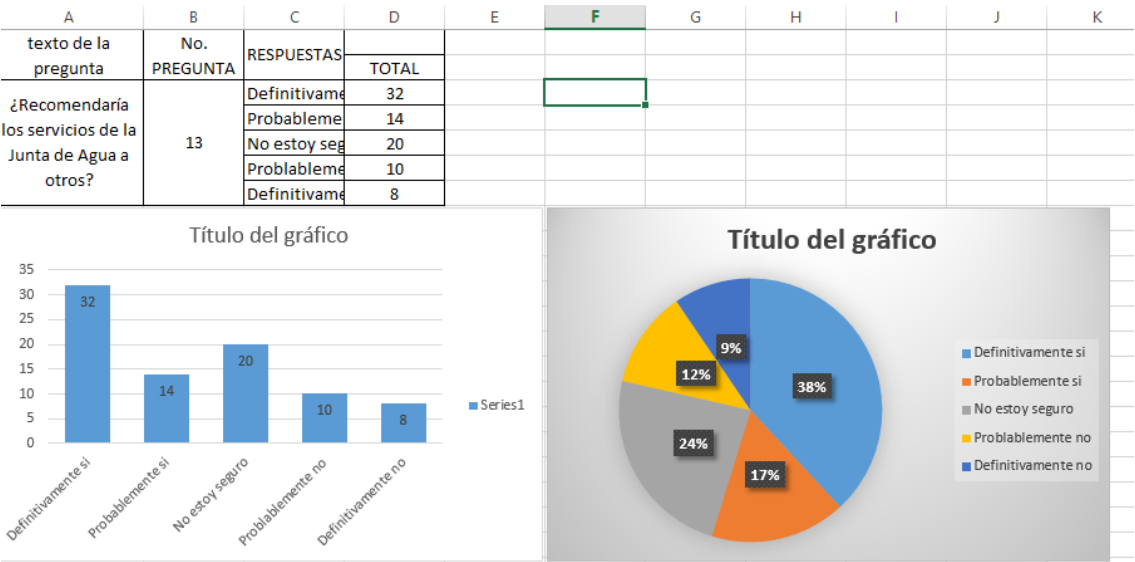
A	B	C	D	E	F	G	H	I
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS	TOTAL					
Se resolvieron por parte de los miembros de los directivos de la Junta Saliente periodo 2011-2024, sus consultas o problemas de manera oportuna y eficaz?	11	Siempre	10					
		La mayoría de veces	11					
		A veces	20					
		Rara vez	17					
		Nunca	29					



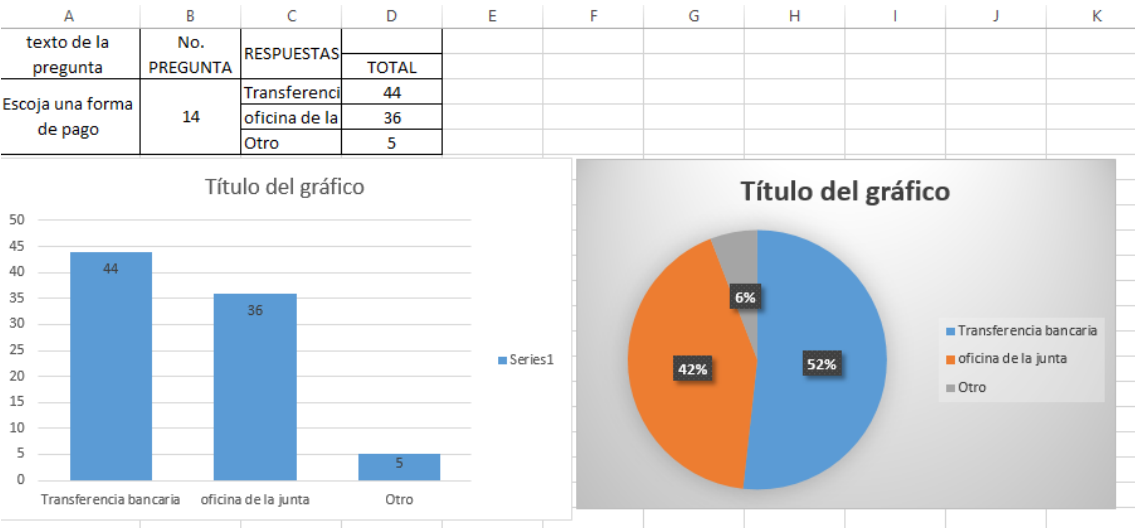
PREGUNTA 12



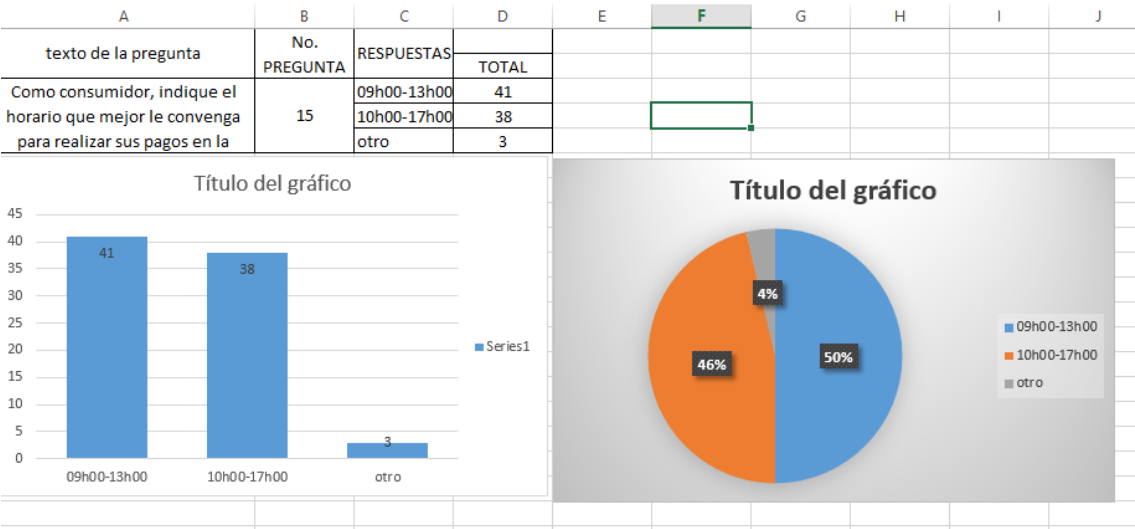
Pregunta 13



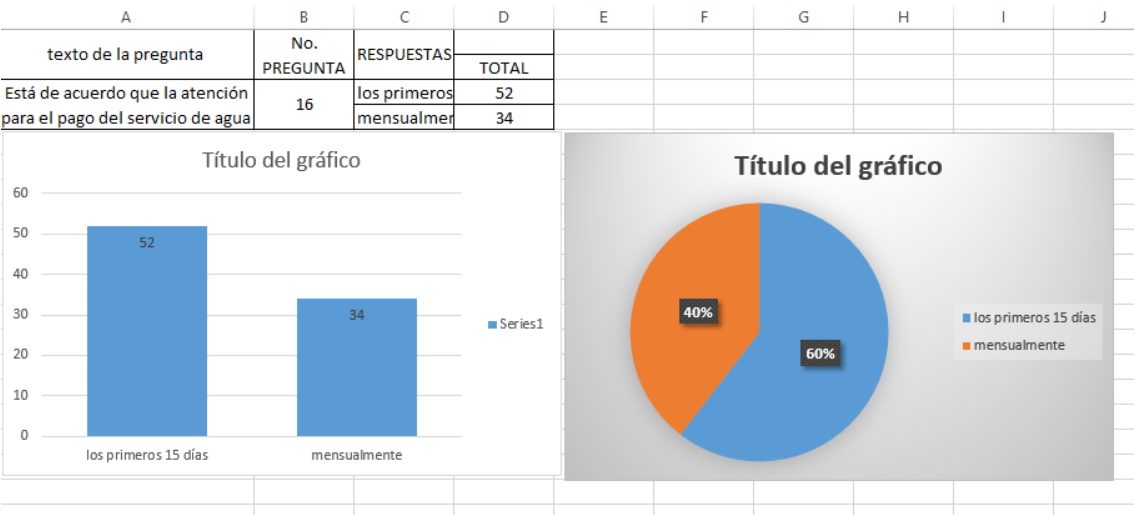
Pregunta 14



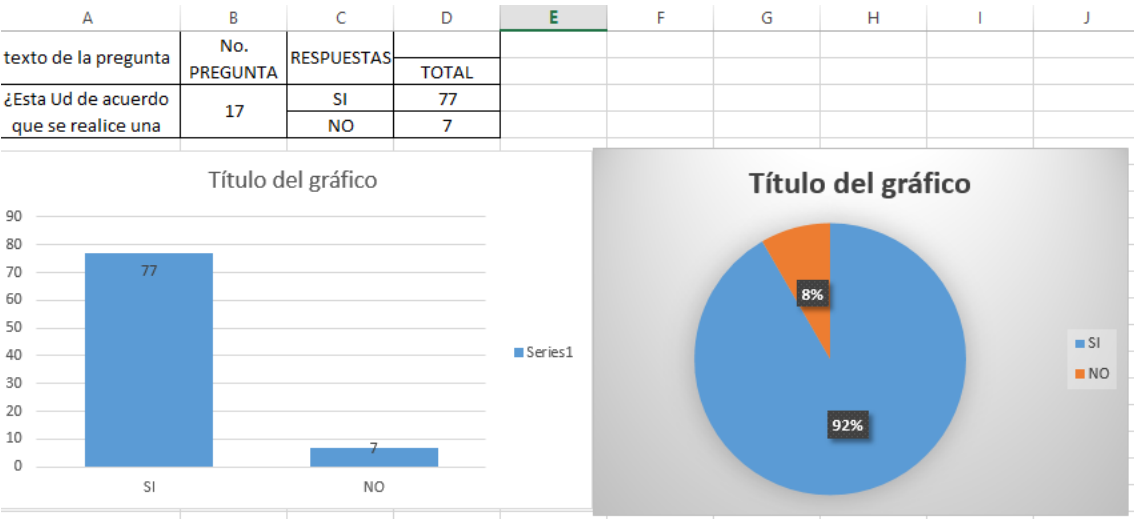
PREGUNTA 15



PREGUNTA 16



PREGUNTA 17



PREGUNTA 18

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
texto de la pregunta	No. PREGUNTA	RESPUESTAS							
			TOTAL	Que haya transparencia en la directiva; Mejore la atención; Mejore la calidad del agua; Cambio Sra. Recaudadora; Se rebaje el costo de medidor					
¿tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la atención al consumidor de la Junta de Agua?									
				mejorar el pago para tener la acometida del medidor; el servicio debe ser continuo; gente joven en la operación del sistema; Avisar los cortes de agua;					

Marzo del 2024.

ELABORADO POR:

Mg. Jorge Yáñez V.

Sgtop. De Policía (SP)

PRESIDENTE DE LA JAAPC.