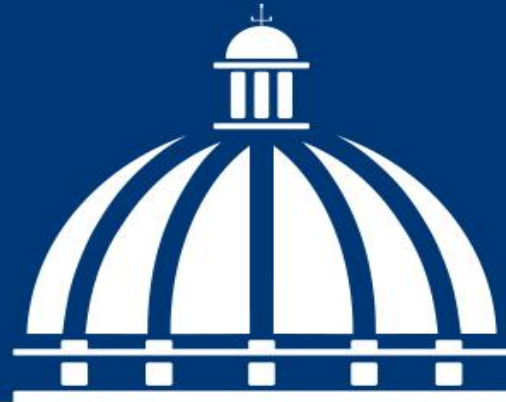


# Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Comisión Nacional de Energía

**Comisión Nacional de Energía**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>22</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>27</b>



# INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de Energía (CNE), es una institución que contribuye a trazar la política del Estado en el sector energético, así como a incentivar las inversiones en fuentes renovables de energía y promover su uso racional y eficiente. Como institución pública, da cumplimiento a la Resolución 03-2019 que establece el proceso de realización para la encuesta de satisfacción ciudadana, en este sentido se aplicó dicha encuesta a los usuarios/ciudadano que solicitaron servicios durante el período del 19 de abril al 19 de mayo 2023.

Con el objetivo de conocer la percepción de la ciudadanía con relación a los servicios que presta la institución como parte del Estado e identificar posibles áreas de mejoras, se llevó a cabo la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana para los usuarios de los servicios ofrecido por la CNE, cuyos resultados se exponen a continuación.



# FICHA TÉCNICA

4



# FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 34, servicios virtuales 176.

☐ **ÁMBITO:** Sede de la Comisión Nacional de Energía y Dirección Nuclear.

☐ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	<i>32</i>	<i>Servicios virtuales</i>	<i>121</i>
<i>Licencias Nuclear</i>	<i>29</i>	<i>Certificación de Equipos</i>	<i>13</i>
<i>Resolución Concesiones</i>	<i>3</i>	<i>Gestión de Incentivos</i>	<i>104</i>
		<i>SIEN</i>	<i>1</i>
		<i>Acceso a la Información Publica</i>	<i>3</i>

☐ **METODO A UTILIZAR:** Telefónica

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 19 abril-19 mayo

☐ **RESPONSABLES:** División de Calidad, José Almonte responsable del levantamiento y Diana Suárez responsable de procesar la información.

5



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en 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. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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).

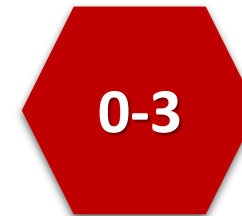
Satisfecho



Poco satisfecho

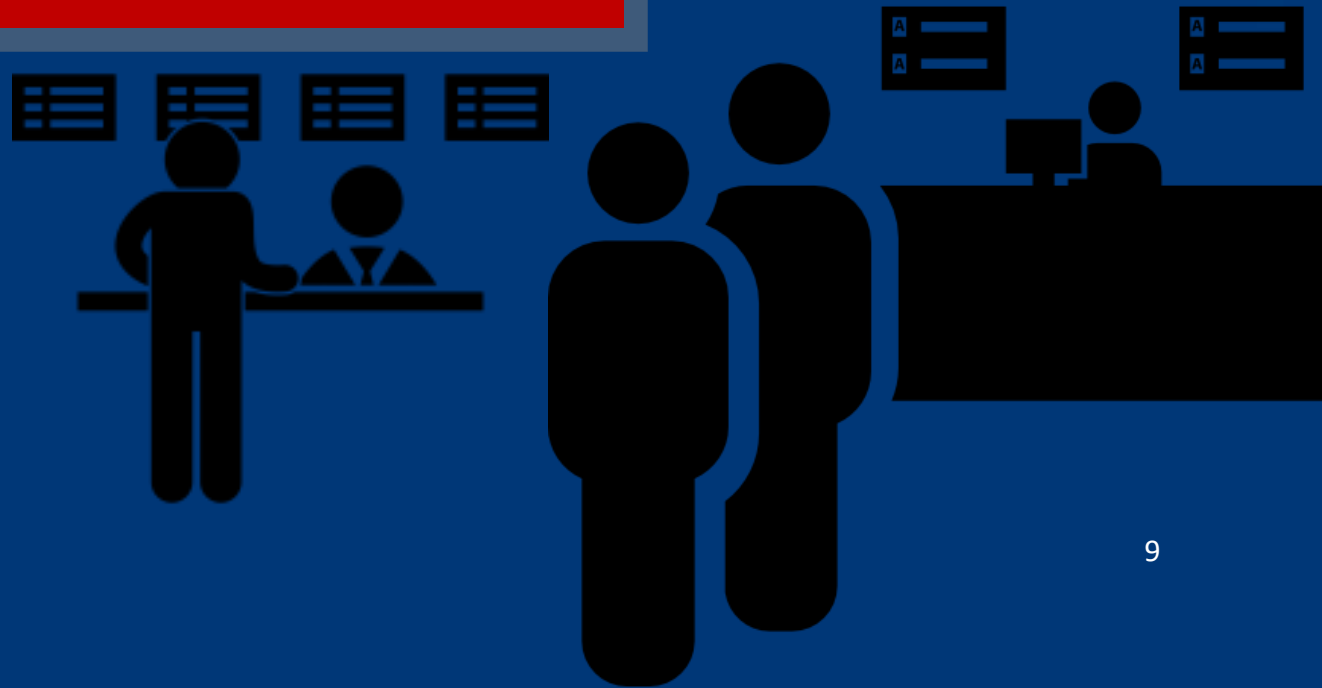


Insatisfecho



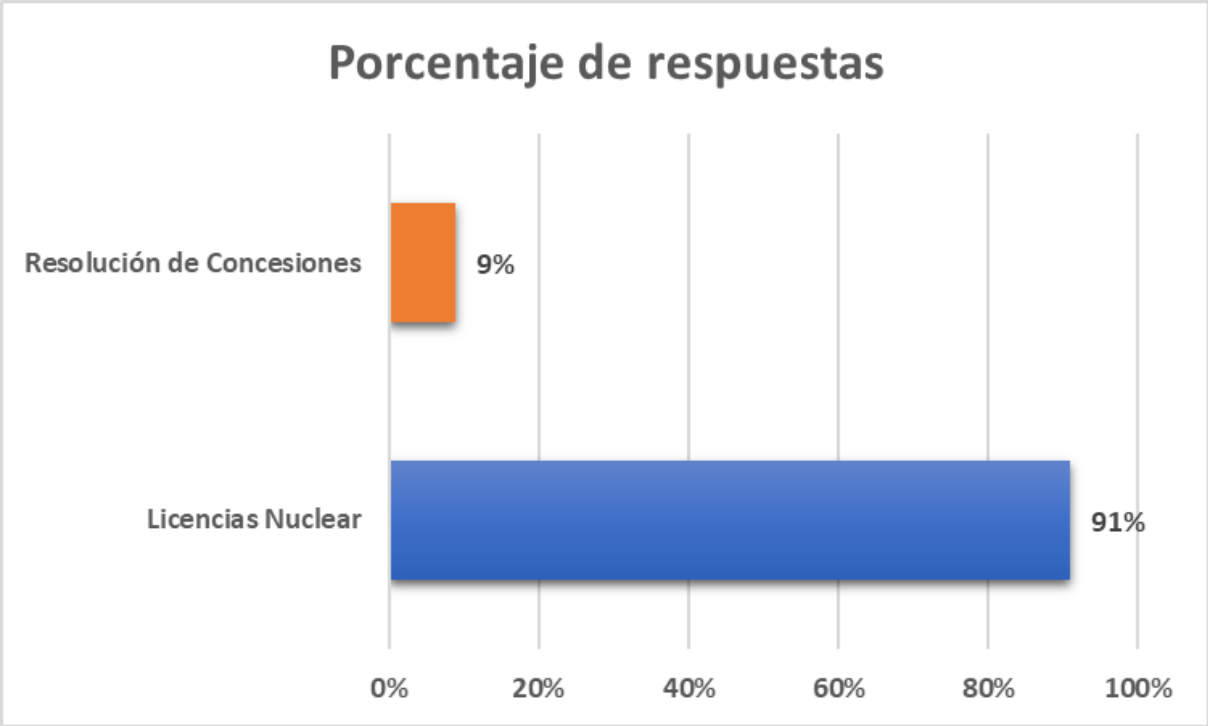


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

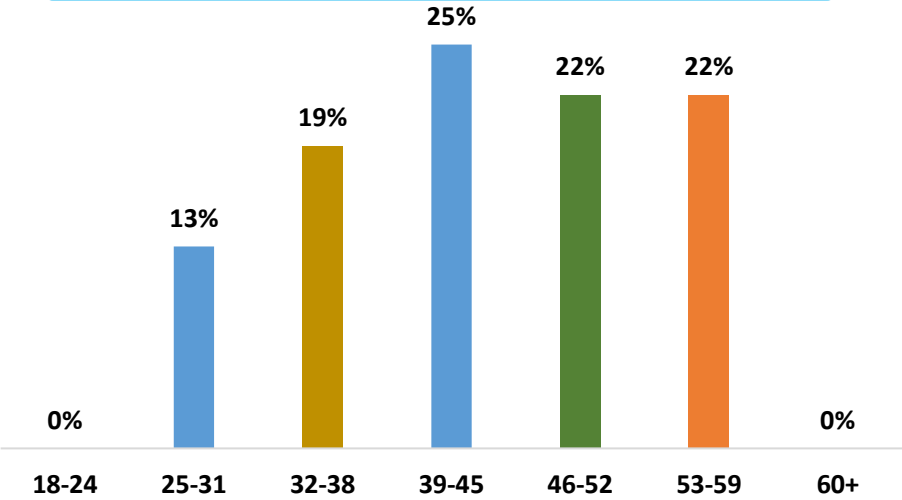


Total de respuestas:  
32

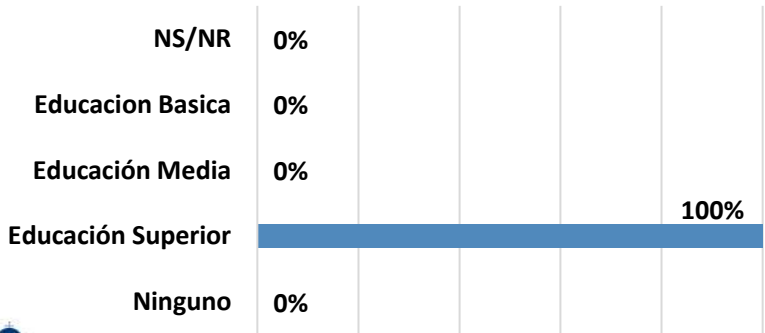


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

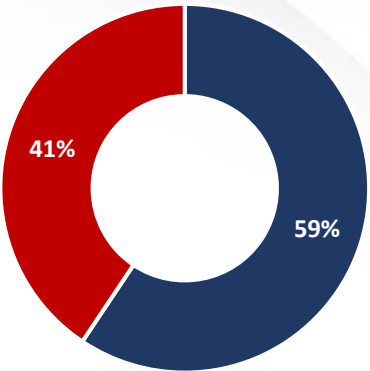
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado

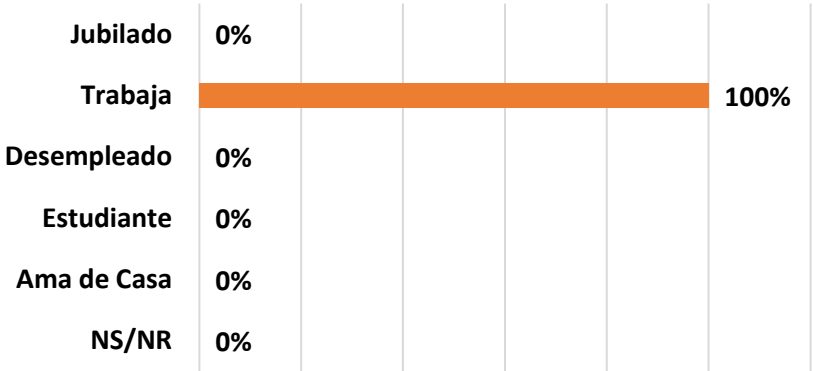


Sexo



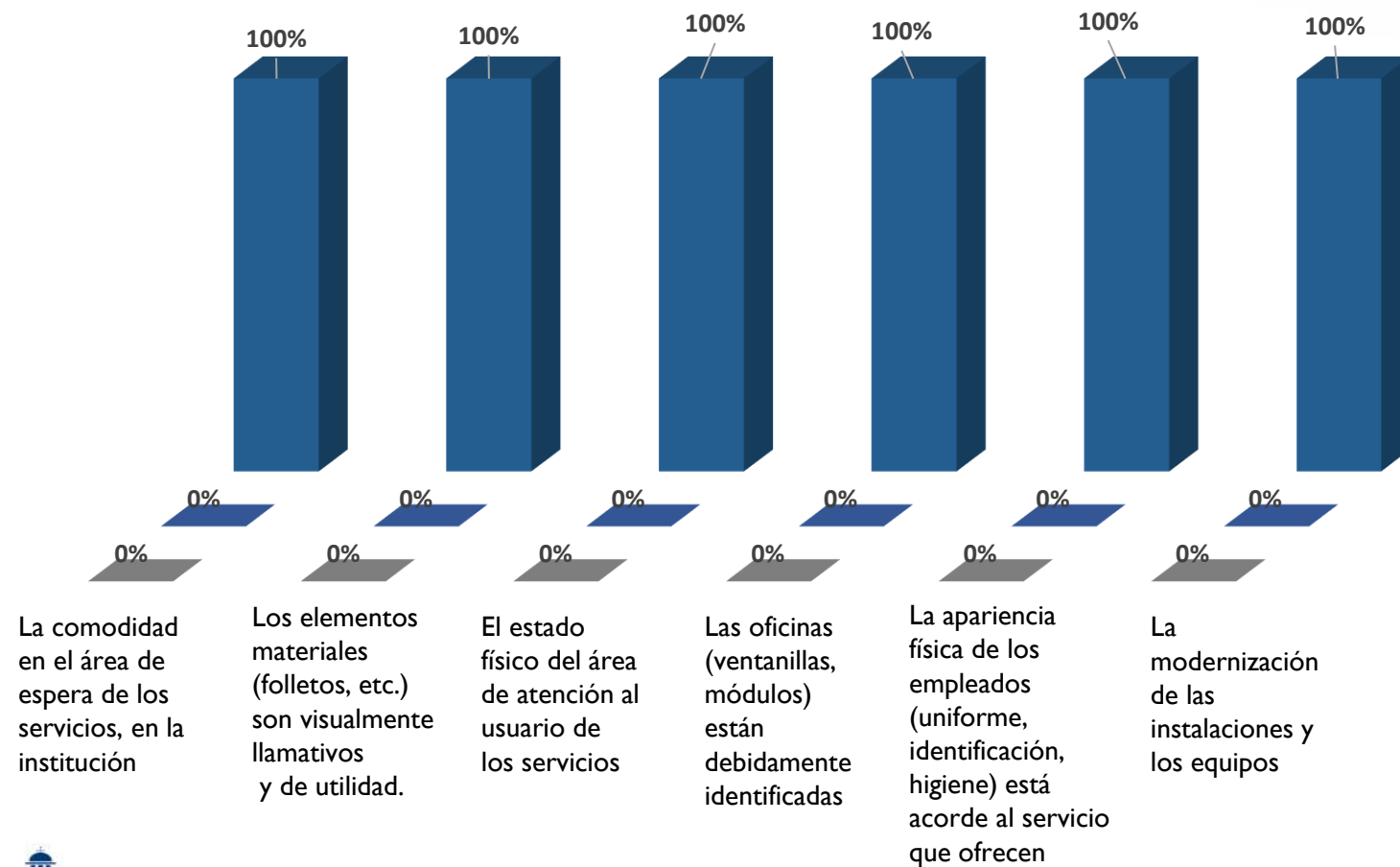
■ Femenino ■ Masculino

¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



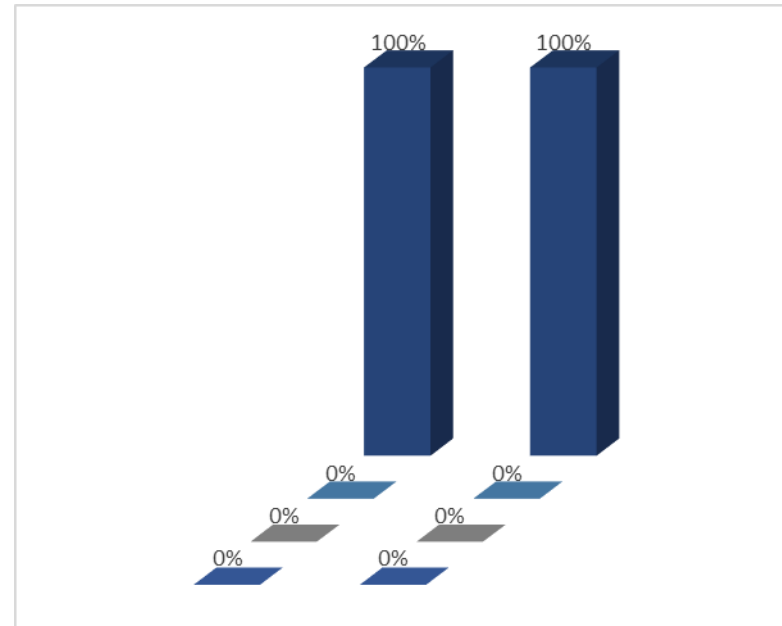
Promedio de satisfacción de la dimensión



## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

### DIMENSIÓN: FIABILIDAD



La confianza en la atención brindada

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Promedio de satisfacción de la dimensión



■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

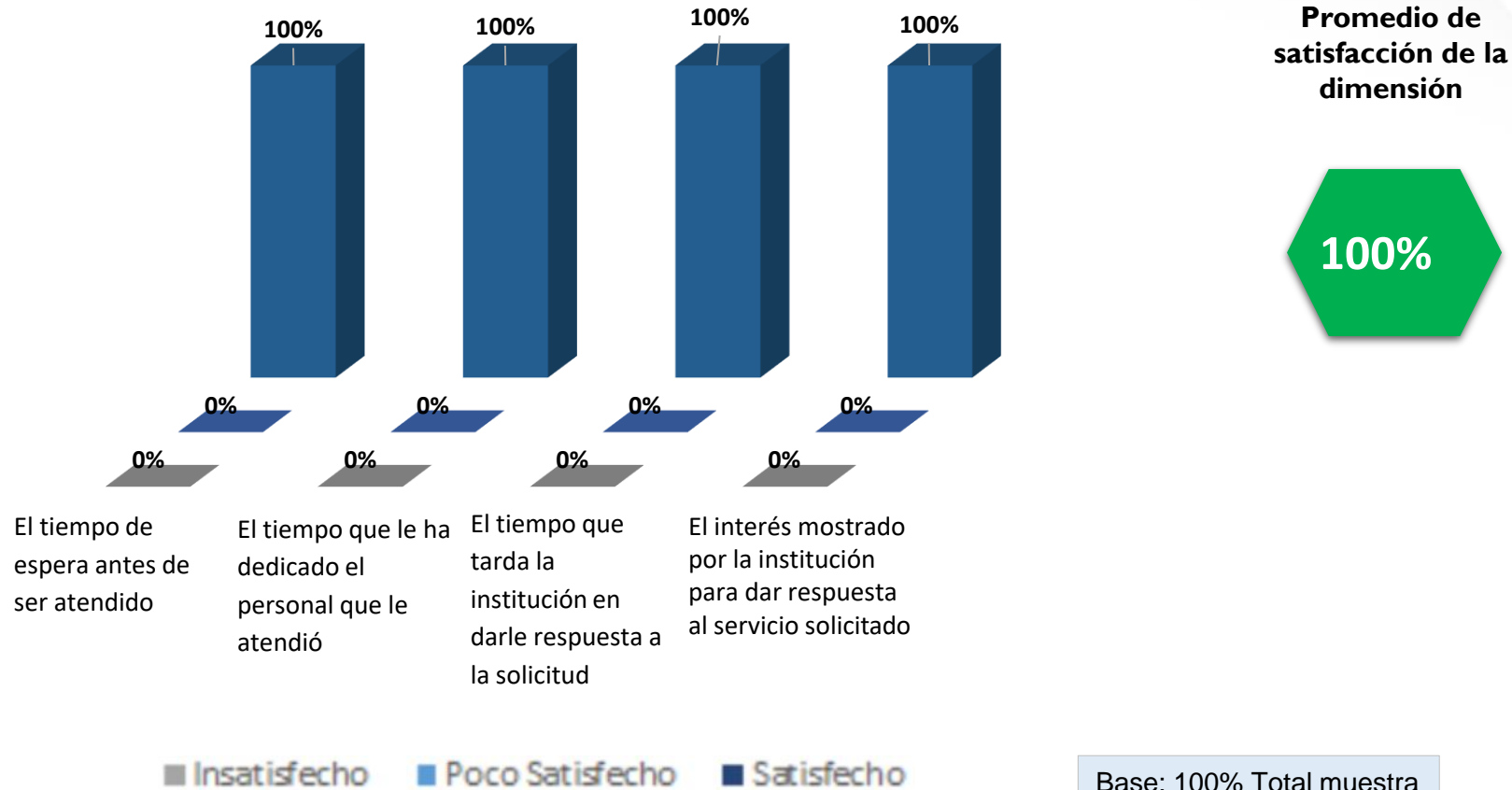
Base: 100% Total muestra



# SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

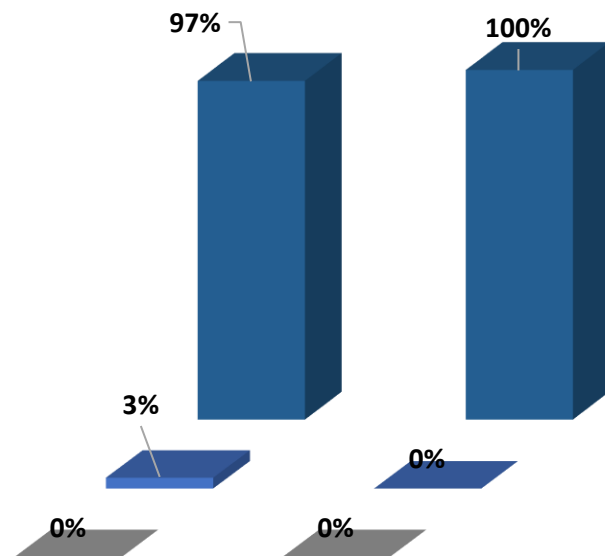
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

### DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

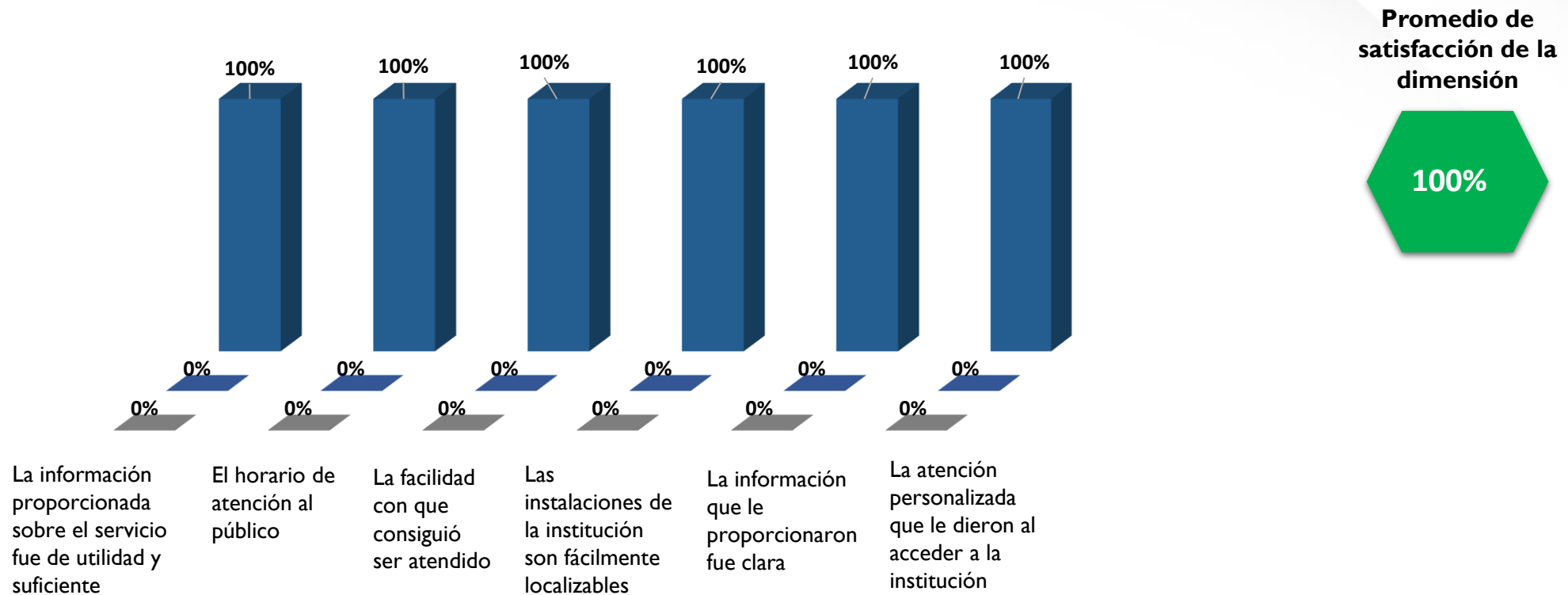
Base: 100% Total muestra



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: EMPATIA



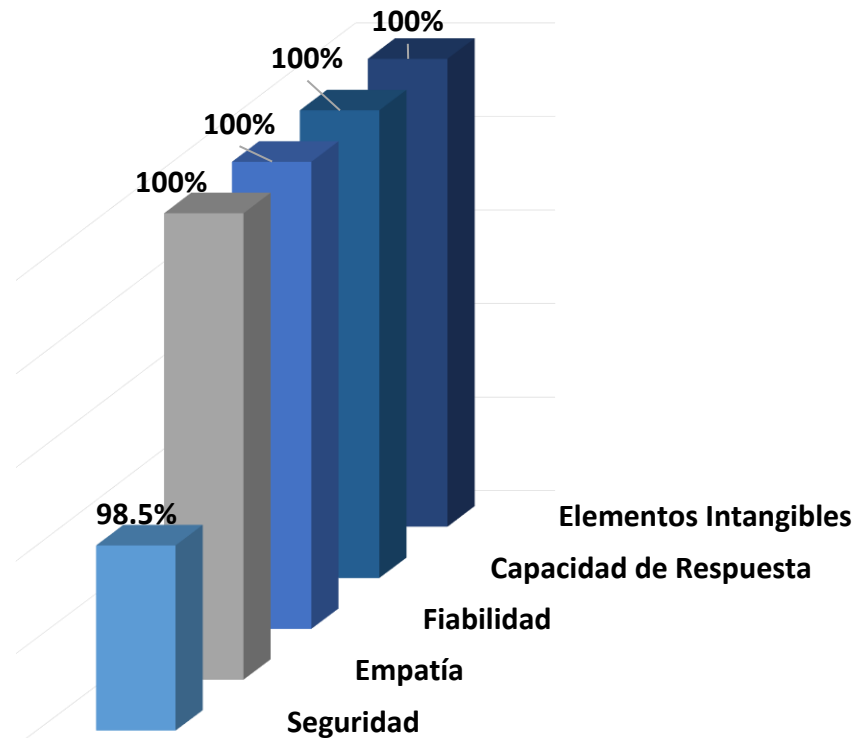
Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

99.7%

17

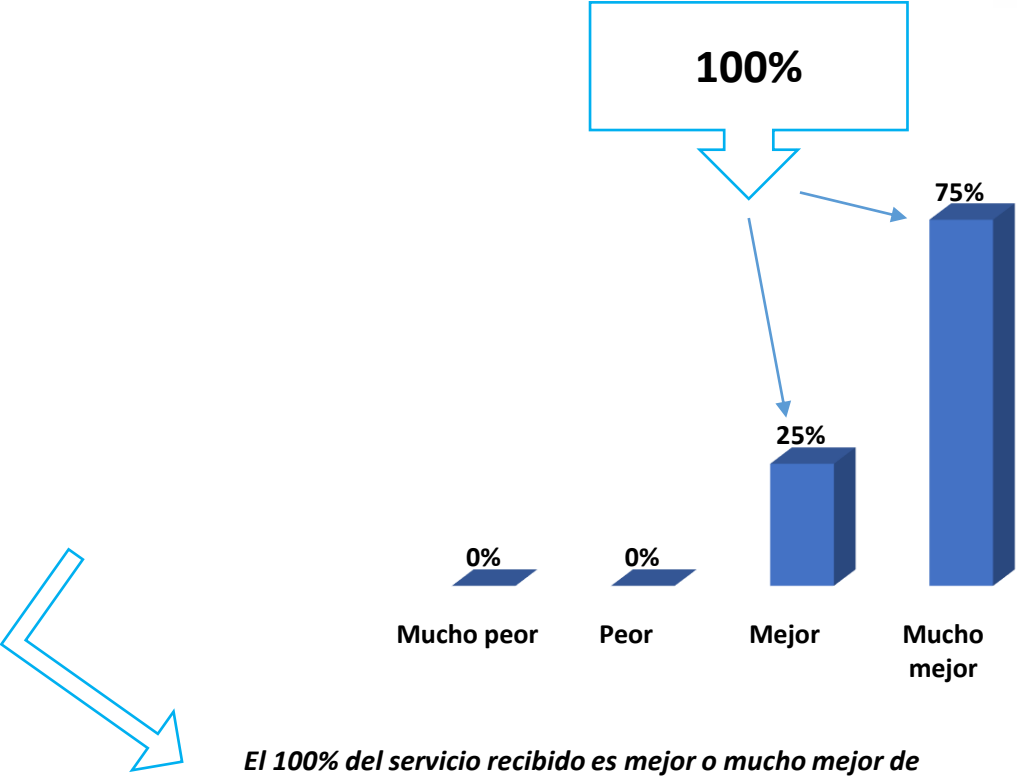
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra



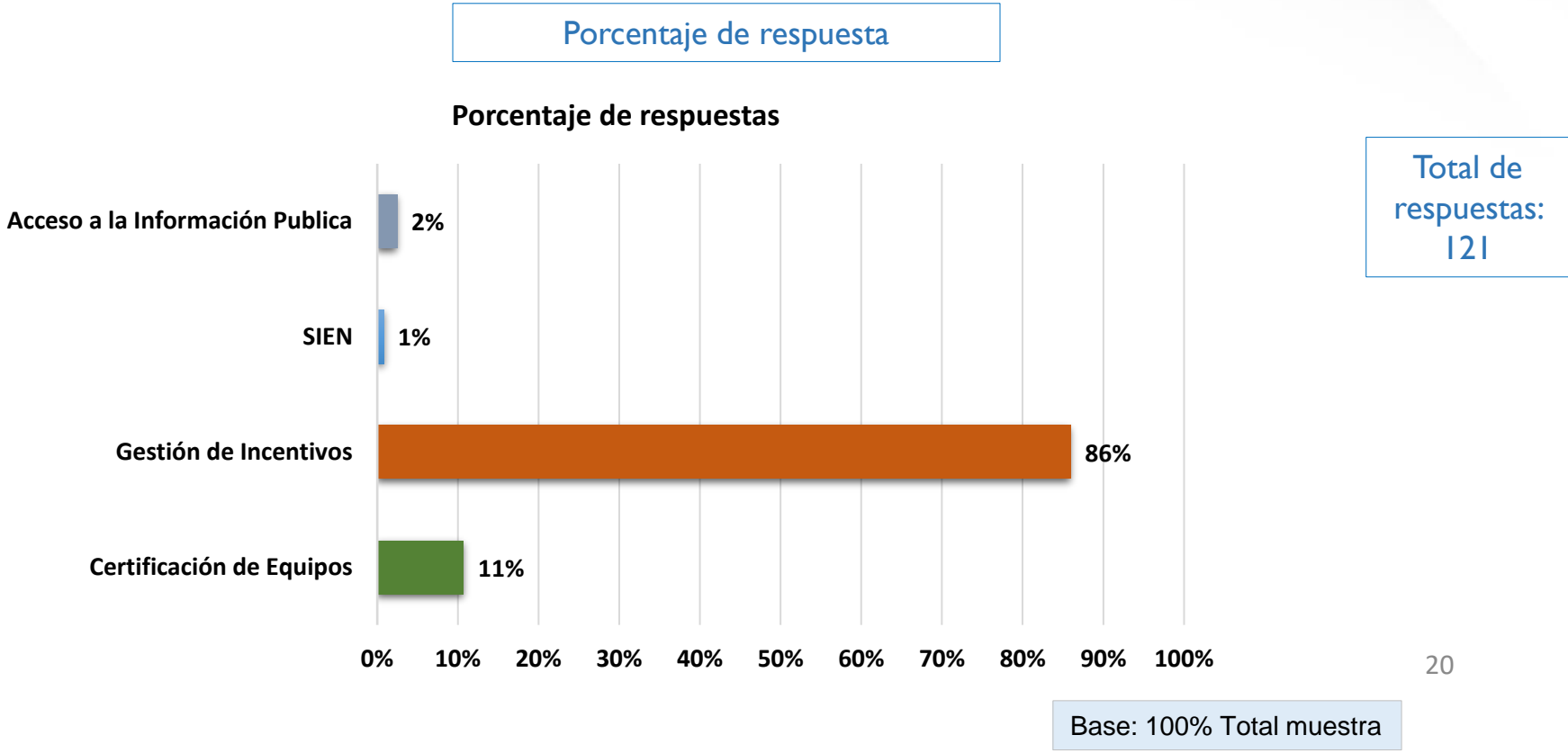
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



19

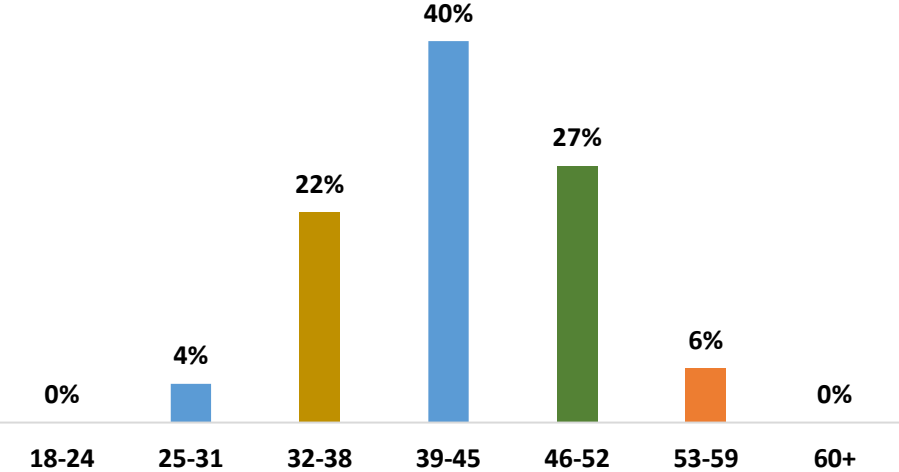


# Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

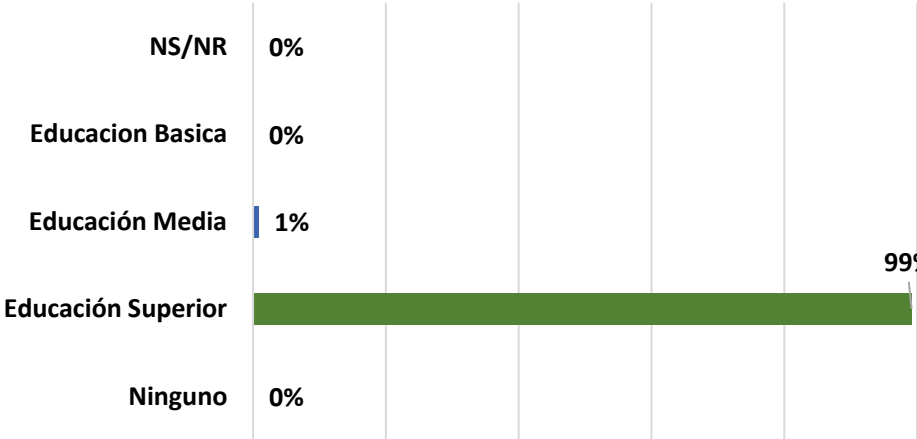


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

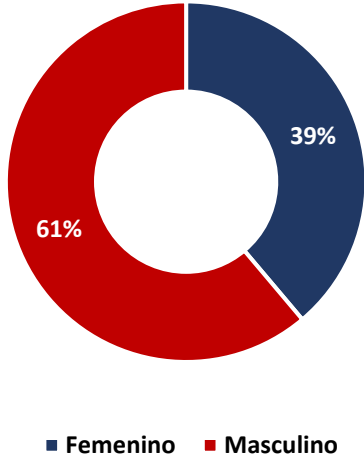
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



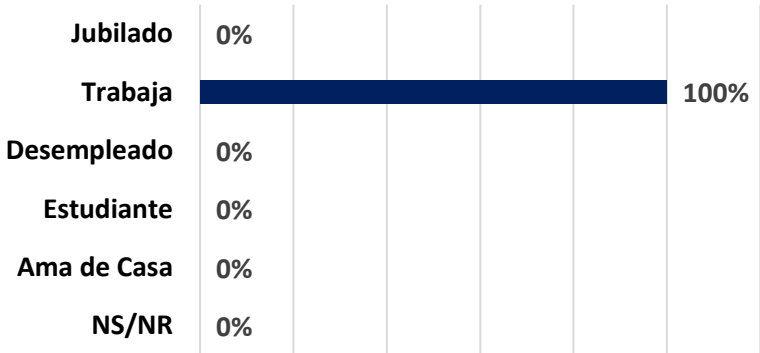
Último grado de estudio alcanzado



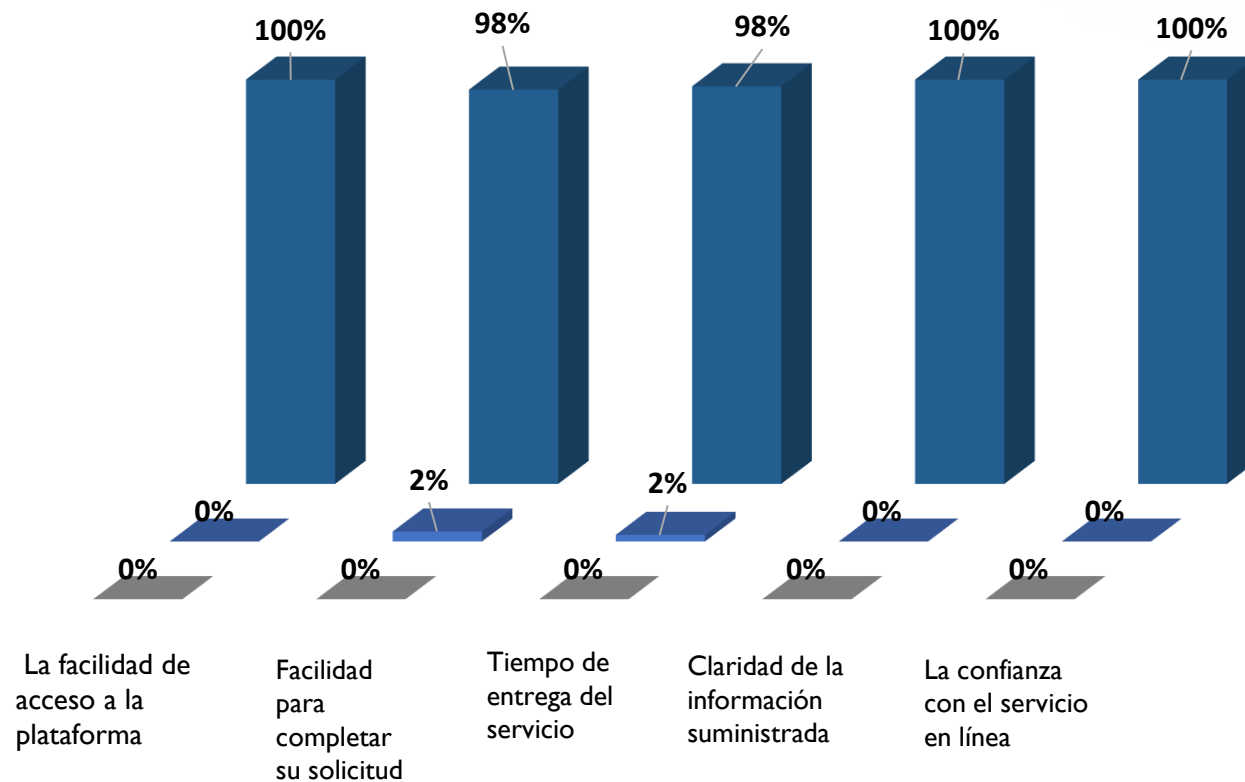
Sexo



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

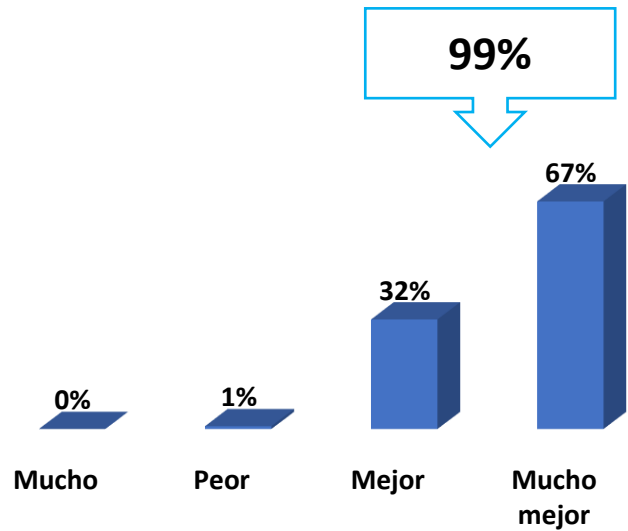


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



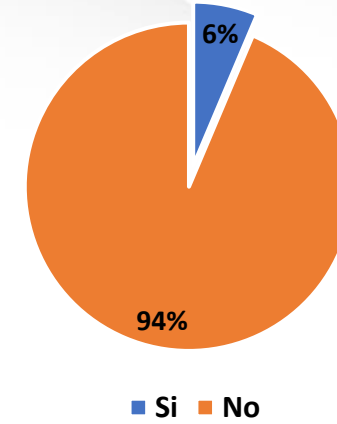
## SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

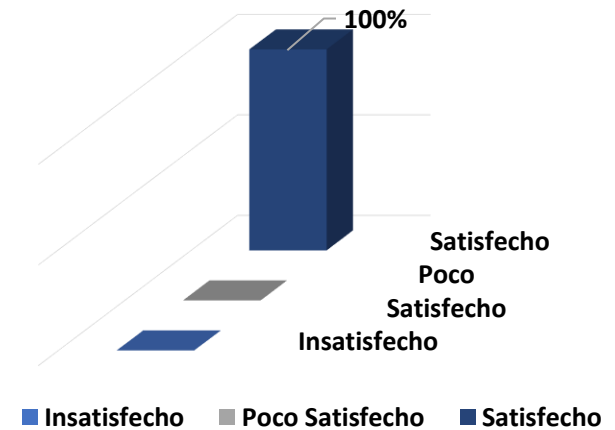


El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

## ¿Utilizó el soporte en línea?



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



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

24





# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

99.7 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

99.2 %

99.45%

# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

100 %

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

99 %

99.5%

*El 99.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta.	Facilidad para completar su solicitud.	Elaborar Instructivo para la prestación del servicio vía online de los servicios de la gestión de incentivos.	julio 2023	Diciembre 2023	Departamento de Incentivos.
			Informar a los clientes que soliciten servicios de forma presencial la nueva modalidad de la prestación del servicio.			Departamento de Comunicaciones.
			Informar a los clientes a través de las redes sociales sobre la nueva modalidad de prestación del servicio.			Departamento de Informática
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta.	Tiempo de entrega del servicio.	Mantener en vigencia la disponibilidad de automatización de los certificados de los equipos de Medición Neta.	Julio 2023	Junio 2024	Departamento de Informática