



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

Viceministerio de Servicios Públicos (VSP)

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Informe:

“Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)”, correspondiente al mes de febrero del 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Marzo 2020

Lic. Ramón Ventura Camejo

Ministro

Ministerio de Administración Pública

Lic. Elso Segura Martínez

Viceministro

Viceministerio de Servicios Públicos

Lic. Greidys Joel Roa Chalas

Coordinador

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Yenny Valdez Lara

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Ana Gelimer Romero

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Ministerio de Administración Pública

Viceministerio de Servicios Públicos

Santo Domingo, D.N.

Febrero 2020

ÍNDICE

Resultados	4
1. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios	4
2. Satisfacción con el horario de servicios.....	5
3. Satisfacción con el trato recibido.....	6
4. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
5. Nivel de satisfacción general	8
ANEXOS	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

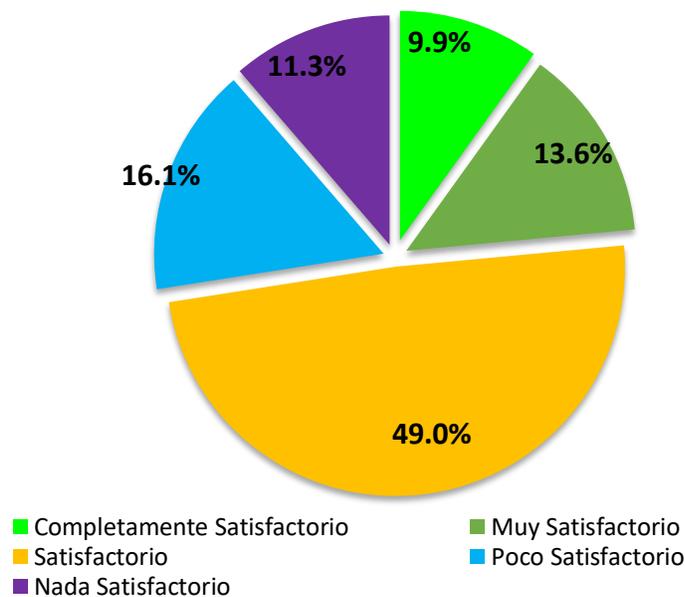
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de febrero 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)
- Total de respuestas: 353
- Periodo de publicación: 6 de febrero 2020 - 2 de marzo del 2020

I. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios

Según los datos obtenidos, en detalle, el 9.9 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 13.6 % muy satisfecho y el 49 % satisfecho. Para las categorías de poco satisfecho y nada satisfecho se obtuvo una valoración del 16.1 % y 11.3 % respectivamente. Conforme a lo anterior, el 72.5¹ % de los ciudadanos, asegura que los servicios brindados por la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), se adecua a sus necesidades.

Gráfico I. Adecuación de los servicios brindados por la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), a las necesidades de los usuarios.



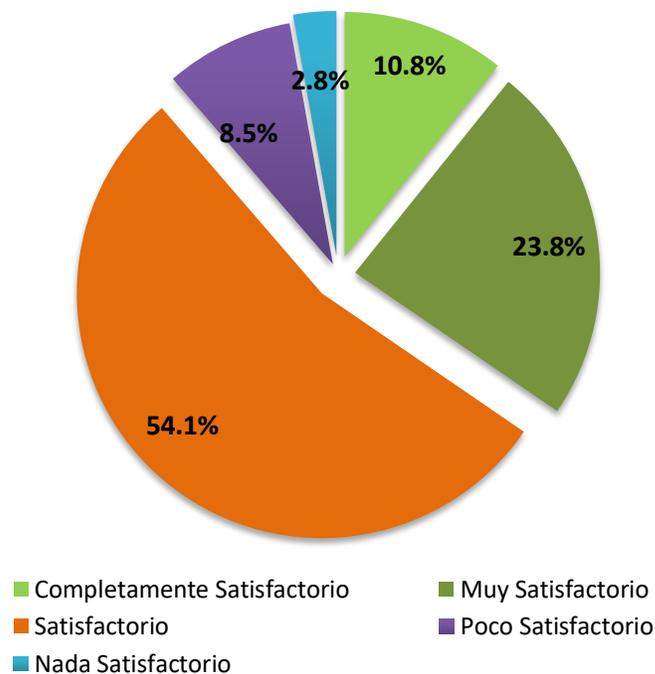
Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

¹ El 72.5 % se obtuvo de la sumatoria de las categorías: completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.

2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, 10.8 % considera sentirse completamente satisfecho, el 23.8 % muy satisfecho, y el 54.1 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfactorio se obtuvo una valoración del 8.5 % mientras que para la categoría de nada satisfactorio un 2.8 %.

Gráfico 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

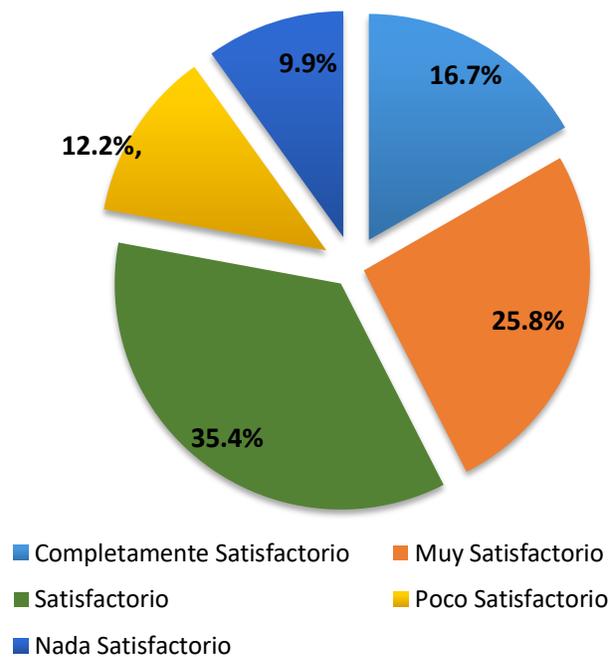


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

3. Satisfacción con el trato recibido

Respecto a la satisfacción del trato recibido por parte de los empleados de la institución para atender a los usuarios, el 16.7 % considera sentirse completamente satisfecho, el 25.8 % muy satisfecho, y el 35.4 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfactorio se obtuvo una valoración del 12.2 % mientras que para la categoría de nada satisfactorio se obtuvo un 9.9 %.

Gráfico 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

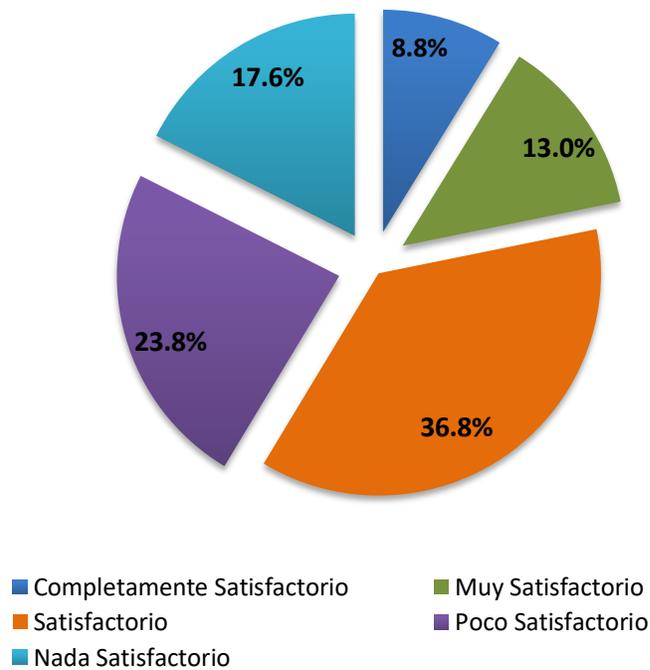


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 8.8 % considera sentirse completamente satisfecho, el 13 % muy satisfecho, y el 36.8 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfecho se obtuvo un 23.8 %, mientras que para la categoría de nada satisfecho no se obtuvo un 17.6 %.

Gráfico 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios

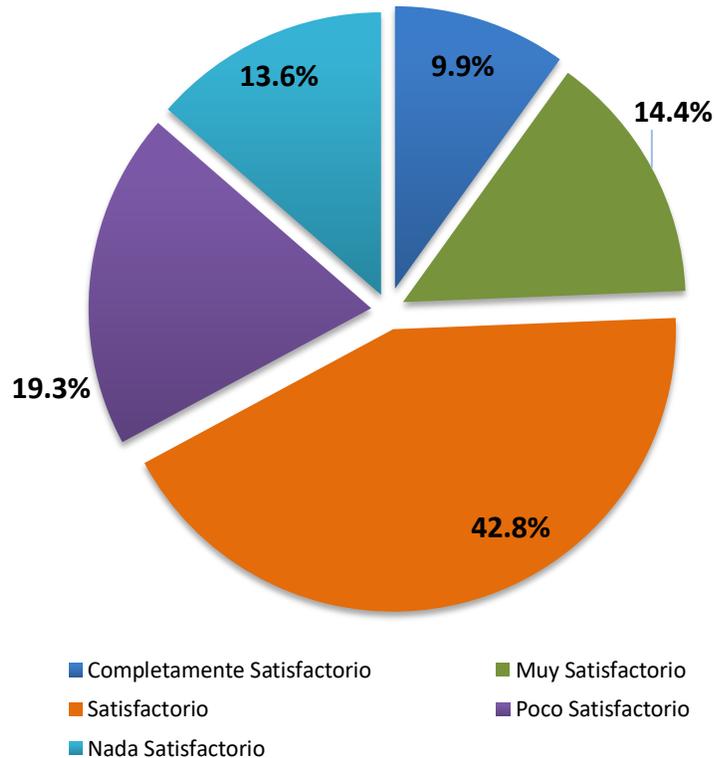


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

5. Nivel de Satisfacción General

En sentido general, el 67.1² % de los usuarios de EDESUR, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. Según las categorías, podemos observar que el 9.9 % se siente completamente satisfecho, el 14.4 % muy satisfecho y el 42.8 % asegura sentirse satisfecho. Para las categorías poco satisfecho y nada satisfecho, se obtuvieron valoraciones de 19.3 % y 13.6 % respectivamente.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR).



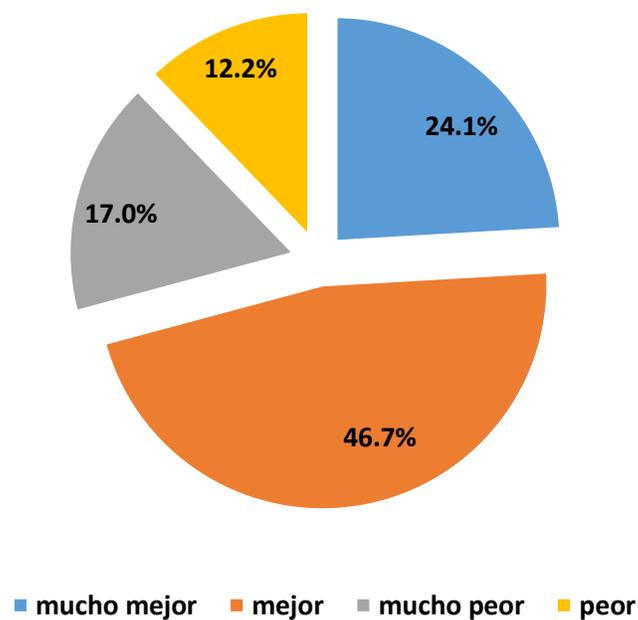
Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

² El 67.1 % se obtuvo de la sumatoria de las categorías: completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.

6. Percepción de los servicios

Sobre la percepción de los servicios, los ciudadanos consideran que el servicio brindado es mucho mejor en un 24.1 % de los casos, mejor en un 46.7 % y peor 12.2% y mucho peor en un 17% de lo que esperaban.

Gráfico 6. Percepción del servicio esperado versus el servicio recibido



Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

ANEXOS.

Anexo I. Cuestionario

Evaluación de los servicios brindados por la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR).

Este cuestionario de cinco preguntas tiene el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos por la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR).

*Obligatorio

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por la la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), responden a sus necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

2. ¿Cómo considera el horario de la Institución para la atención al público? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal que le brindó el servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

4. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta para la obtención del servicio en la la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general, con relación a los servicios ofrecidos en la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas

Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), a las necesidades de los usuarios

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	35	9.9%
Muy Satisfactorio	48	13.6%
Satisfactorio	173	49.0%
Poco Satisfactorio	57	16.1%
Nada Satisfactorio	40	11.3%

Cuadro 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	38	10.8%
Muy Satisfactorio	84	23.8%
Satisfactorio	191	54.1%
Poco Satisfactorio	30	8.5%
Nada Satisfactorio	10	2.8%

Cuadro 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	59	16.7%
Muy Satisfactorio	91	25.8%
Satisfactorio	125	35.4%
Poco Satisfactorio	43	12.2%
Nada Satisfactorio	35	9.9%

Cuadro 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	31	8.8%
Muy Satisfactorio	46	13.0%
Satisfactorio	130	36.8%
Poco Satisfactorio	84	23.8%
Nada Satisfactorio	62	17.6%

Cuadro 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR).

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	35	9.9%
Muy Satisfactorio	51	14.4%
Satisfactorio	151	42.8%
Poco Satisfactorio	68	19.3%
Nada Satisfactorio	48	13.6%

Cuadro 6. Percepción de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Mucho mejor	85	24.1%
mejor	165	46.7%
peor	60	17.0%
Mucho peor	43	12.2%