



## **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

<b>Resultados</b> .....	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
<b>ANEXOS</b> .....	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

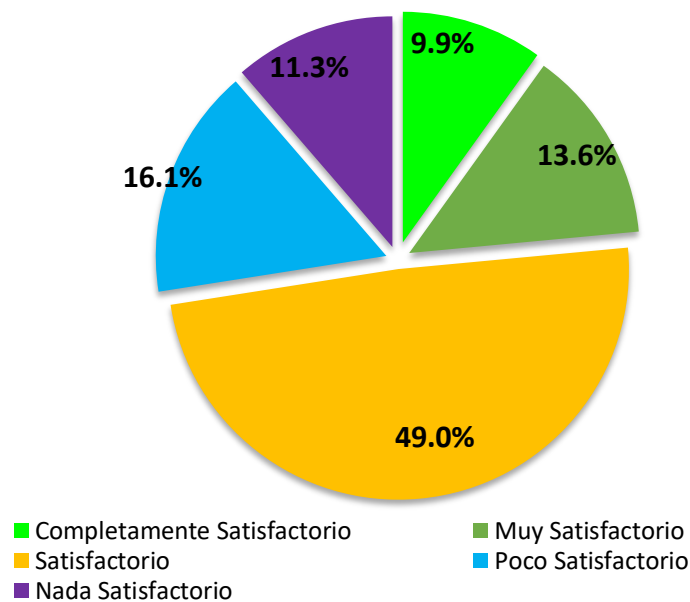
## Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de febrero 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- 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 72.5<sup>1</sup> % 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.



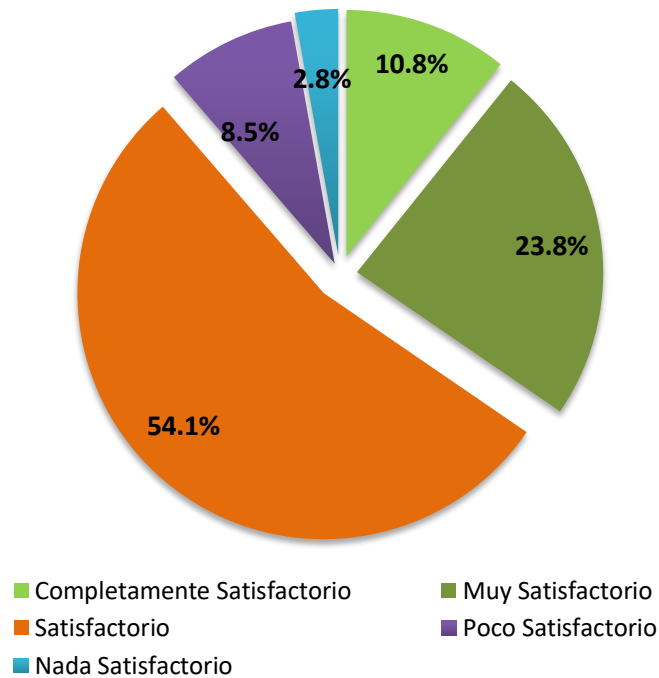
**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

<sup>1</sup> 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.

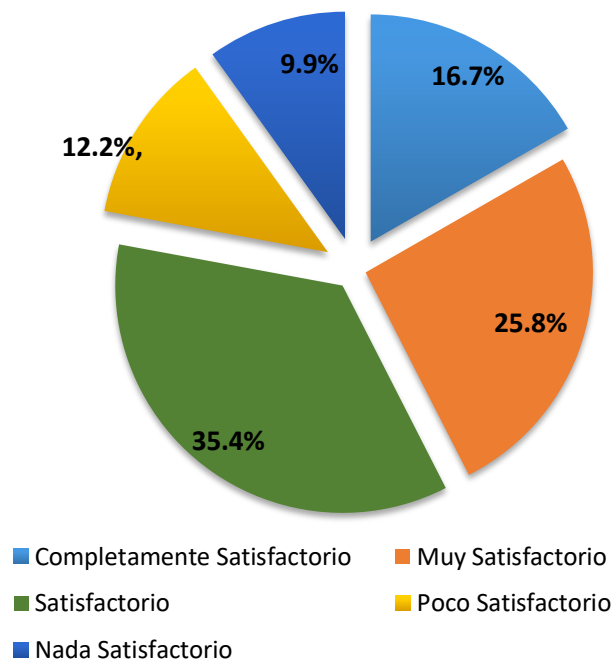


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

### 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.

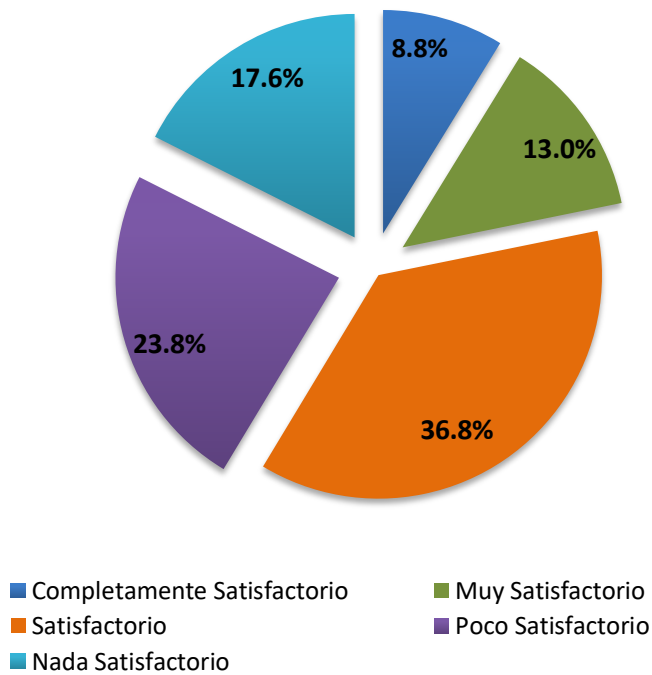


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

#### 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

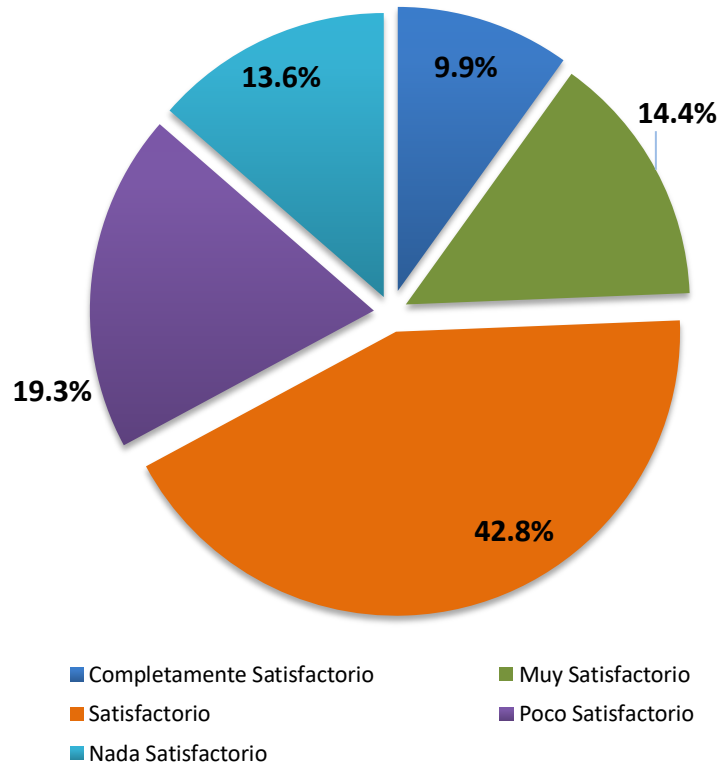


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR), febrero 2020.

## 5. Nivel de Satisfacción General

En sentido general, el 67.1<sup>2</sup> % 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.

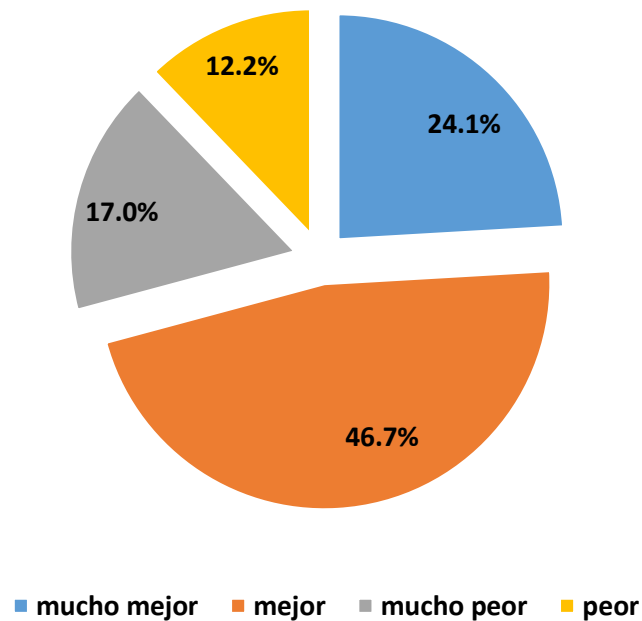
<sup>2</sup> El 67.1 % se obtuvo de la sumatoria de las categorías: completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.



## 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**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
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.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
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.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
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.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
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).**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
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.**

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