

Comisión Nacional de Energía Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por La Comisión Nacional de Energía

Realizado por:

**Comisión Nacional
de Energía**

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	6
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	8
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	10
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	18
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	21
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	23
PLAN DE ACCIÓN	27

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 4 de marzo al 12 de abril de 2019.

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

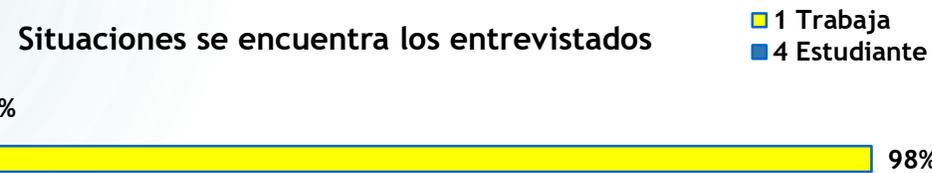
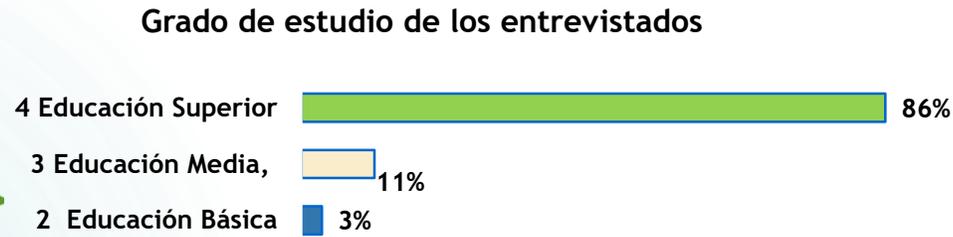
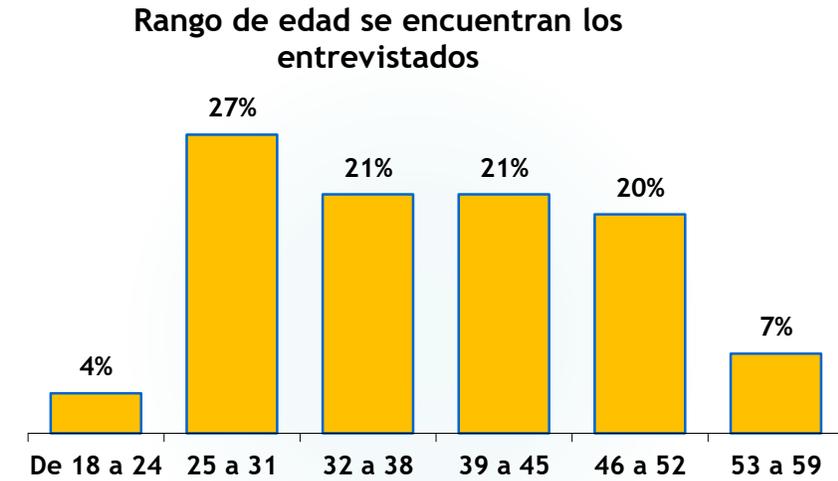
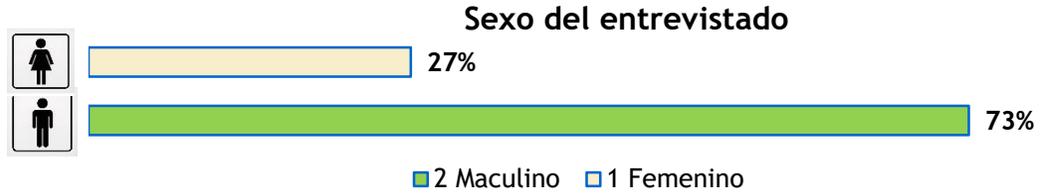
FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Universo	Para calcular en universo se tomó el promedio trimestral de solicitudes de servicios, el cual nos arrojó un tamaño de la población de 65.
Ámbito	Área de recepción de la Comisión Nacional de Energía.
Muestra	Se determinó una muestra de 56 encuestas a realizar sobre la base de un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.
Método a utilizar	Entrevista personal a los ciudadanos clientes que soliciten los servicios.
Fecha de trabajo	Fecha de inicio 4 de marzo de 2019. Fecha de fin: 12 de abril de 2019.
Realización	Responsables de aplicar la encuesta: 1.- Valentina Garcia 2.- Solanyi Castillo Responsables de Procesar la Información: Belkis Parra/Enc. Departamento de Gestión de la Calidad Olga Estrella/Analista de Calidad.

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

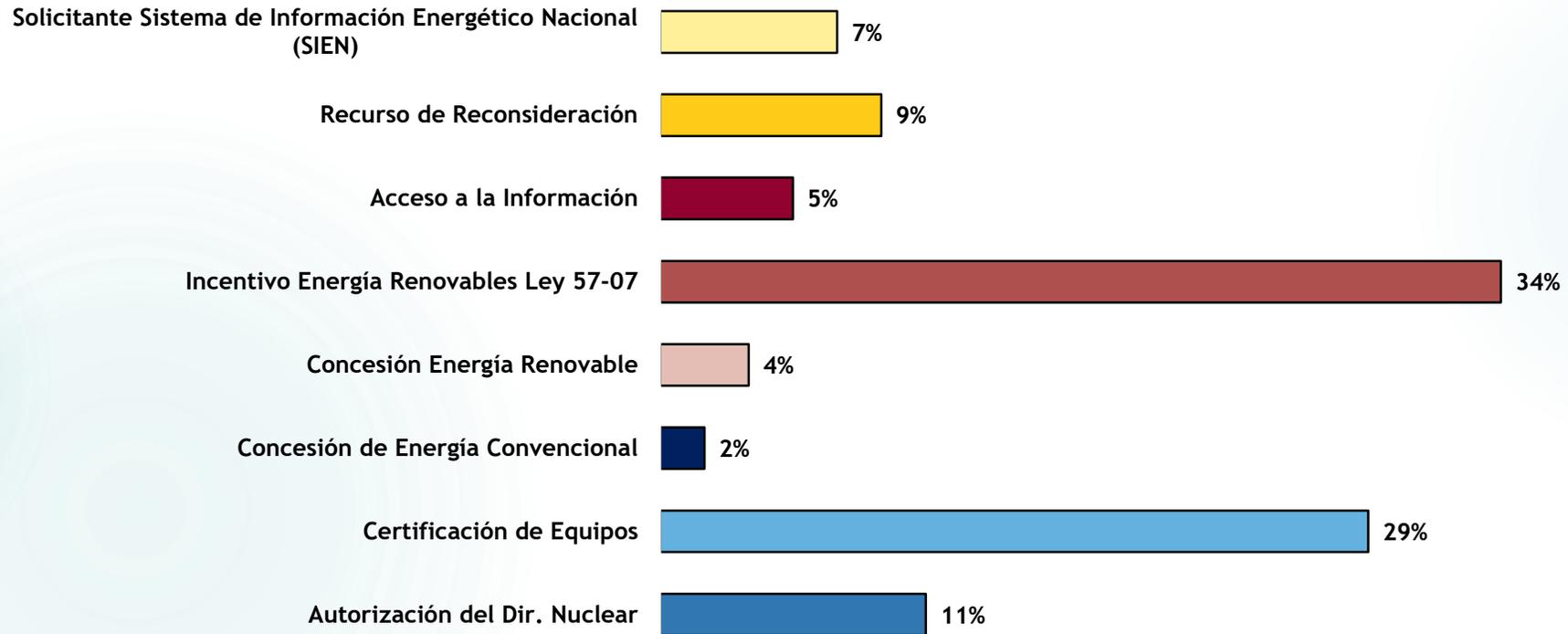
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar

10



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVQUAL** 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

Eficacia y Confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Profesionalidad/Confianza en el Personal

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

Capacidad de Respuesta

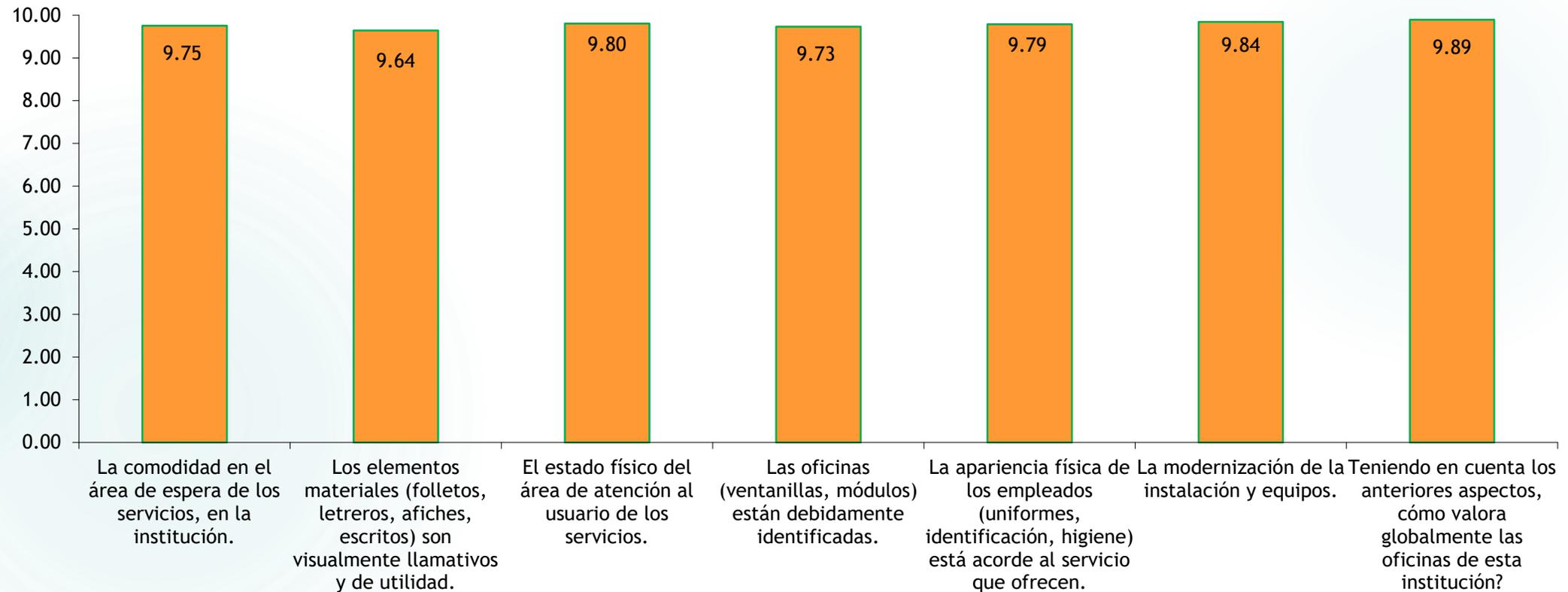
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Empatía y Accesibilidad

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

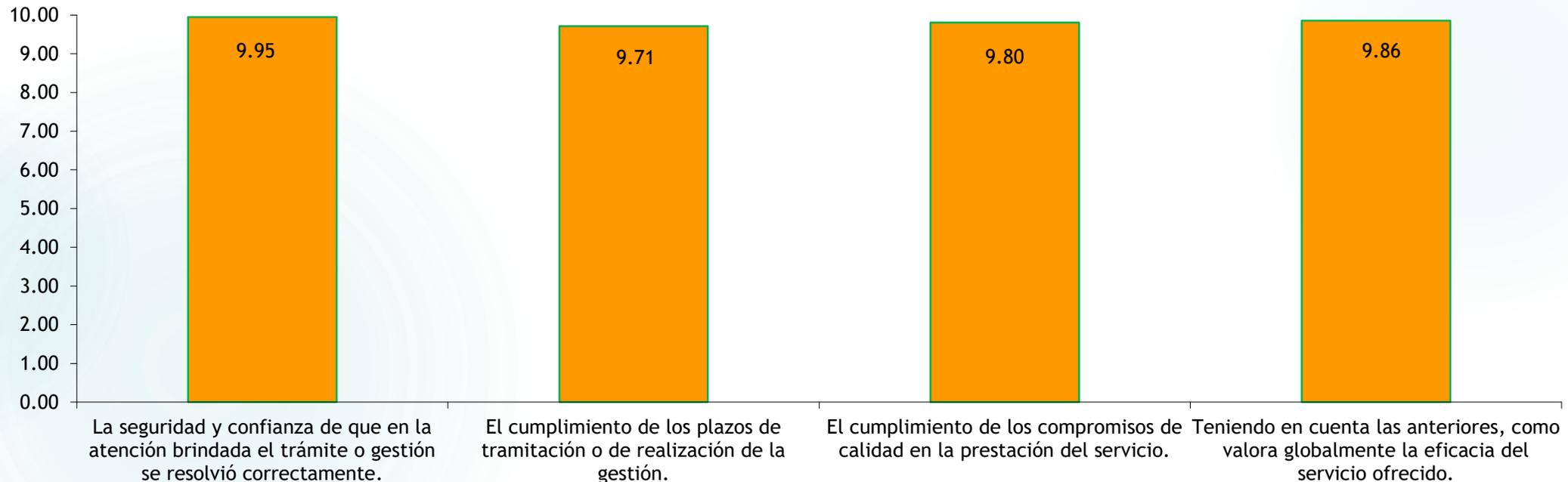
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.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

ELEMENTOS TANGIBLES



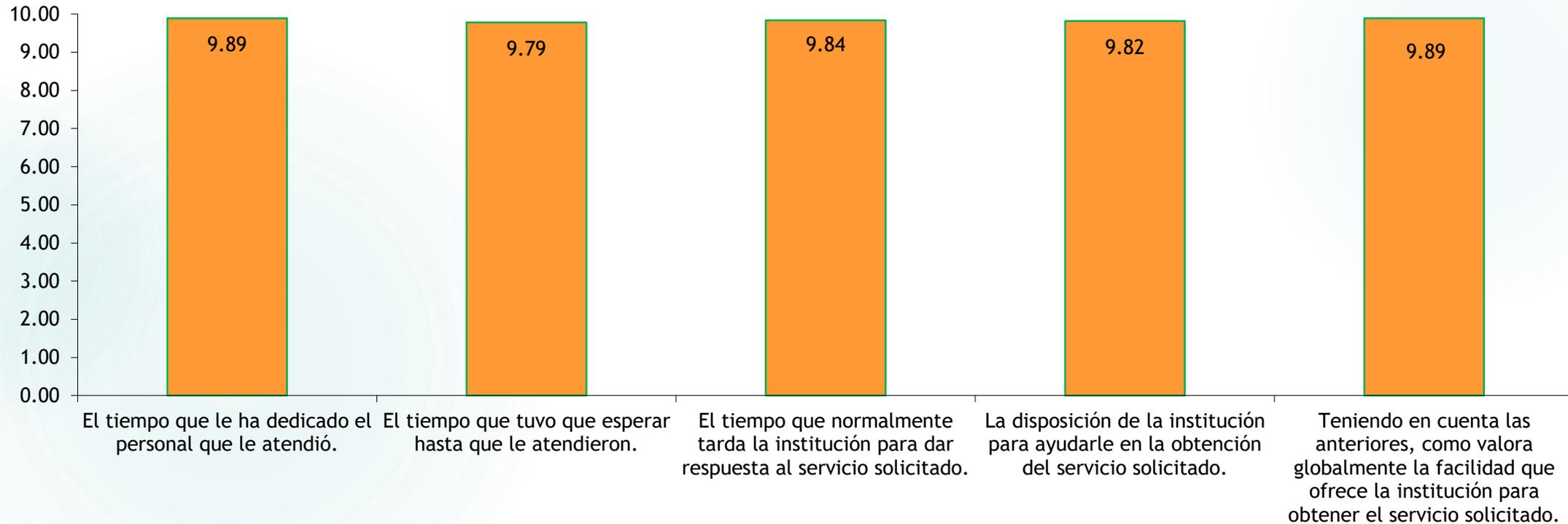
A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3
¿Cómo valora usted...

EFICACIA Y CONFIABILIDAD



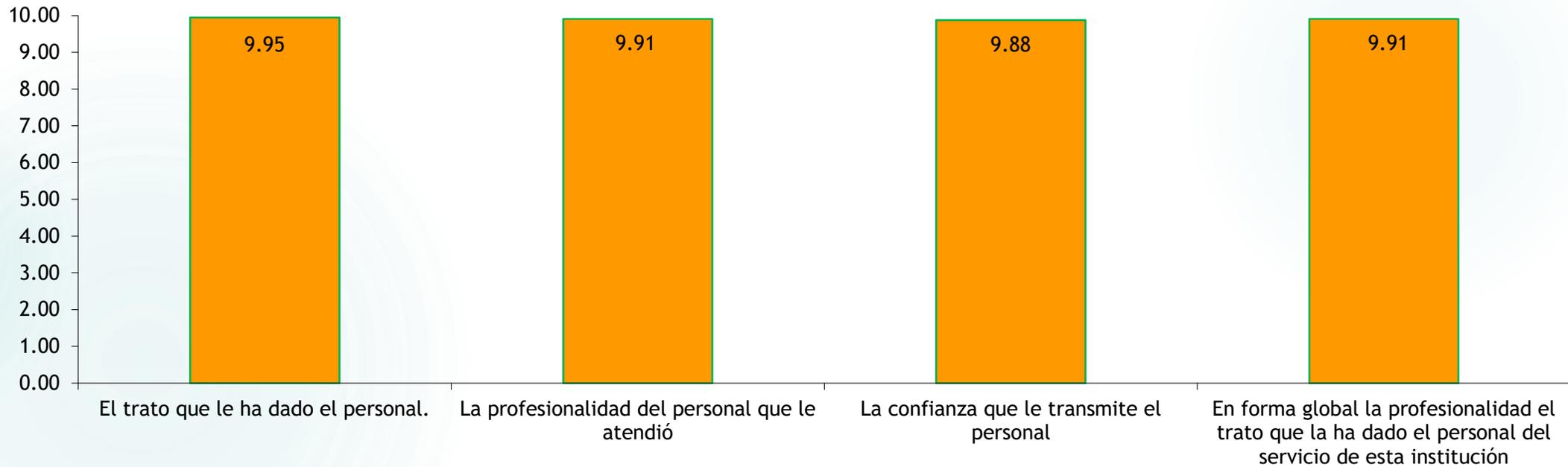
Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...

CAPACIDAD DE RESPUESTA



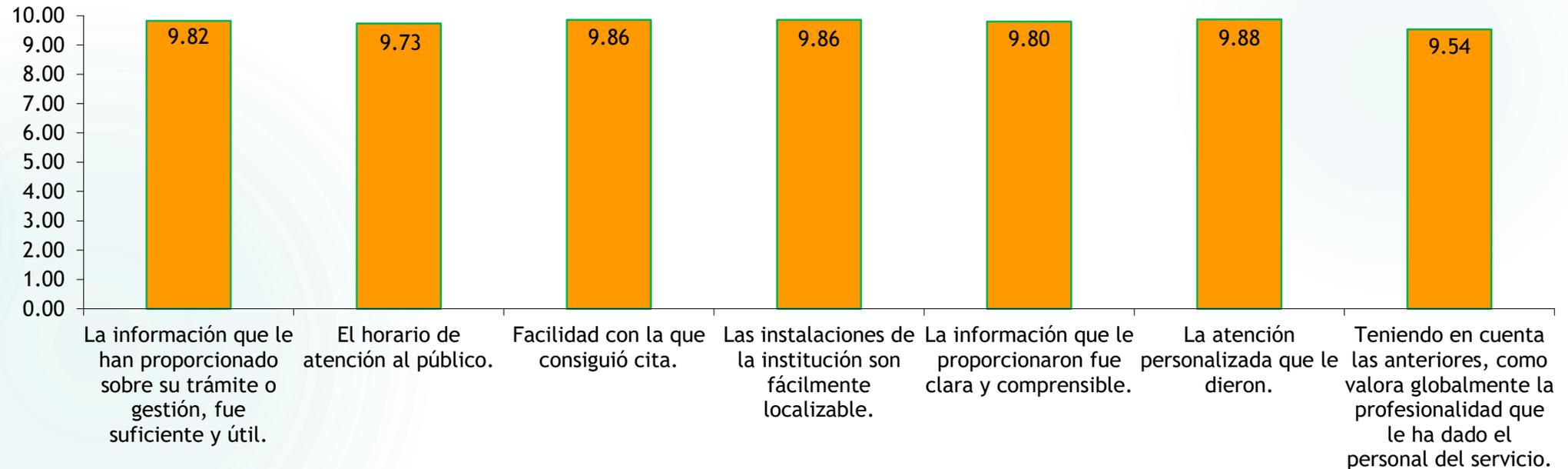
A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...

PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA DEL PERSONAL

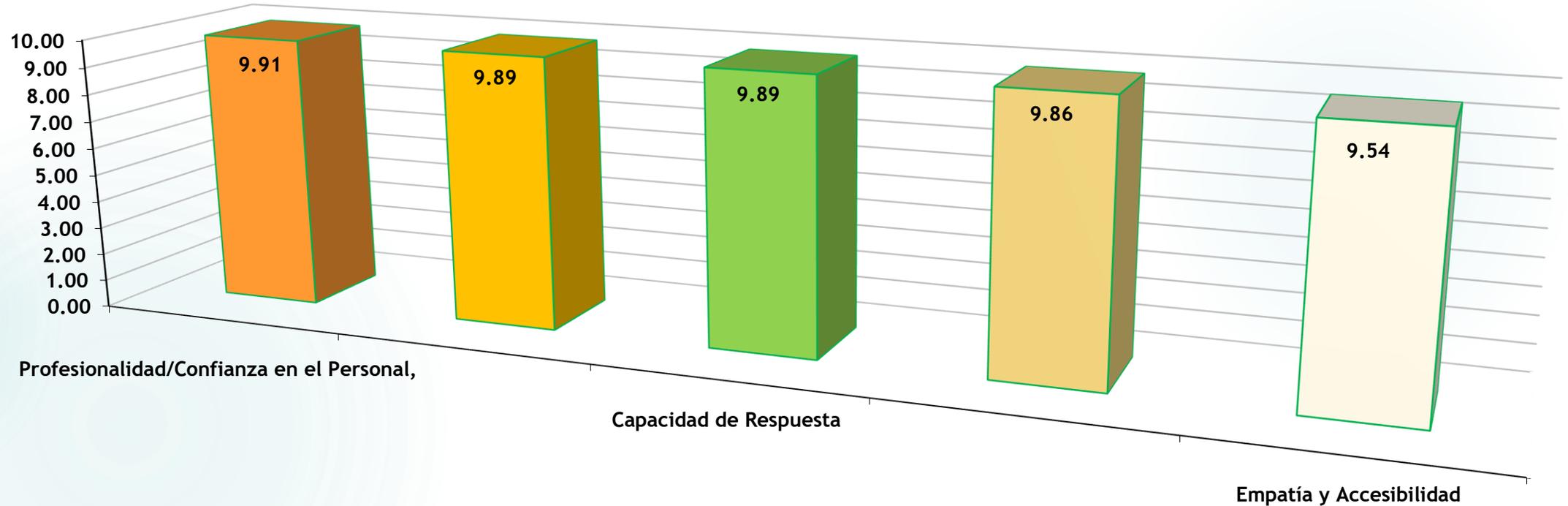


Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD



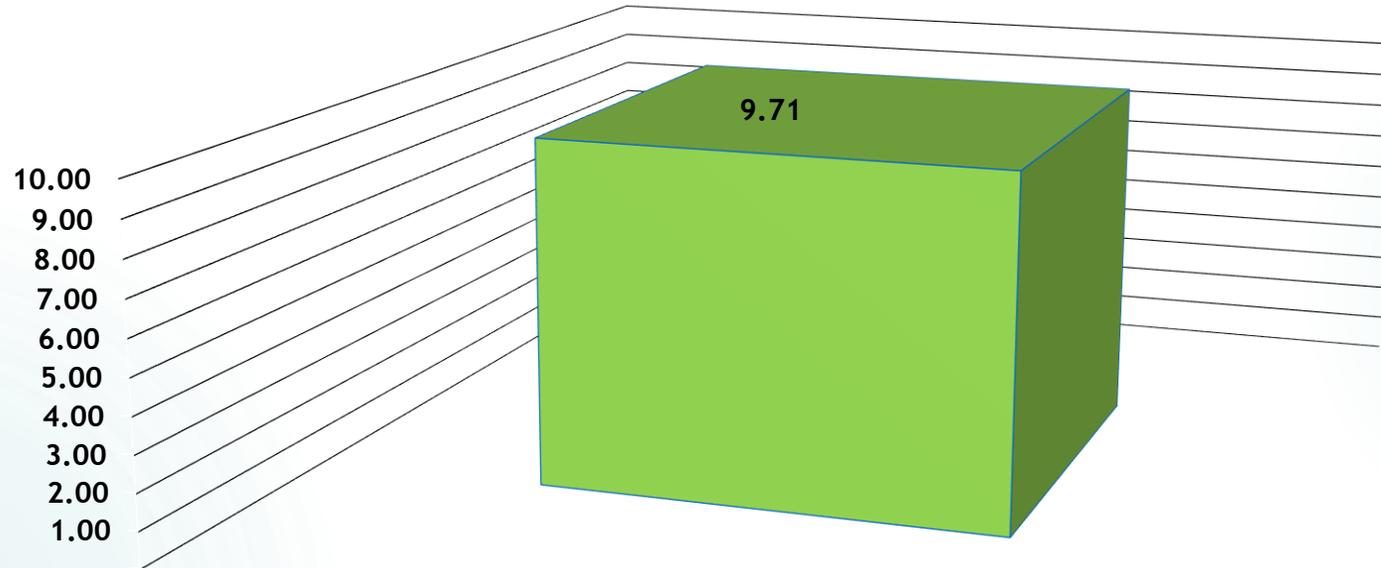
RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

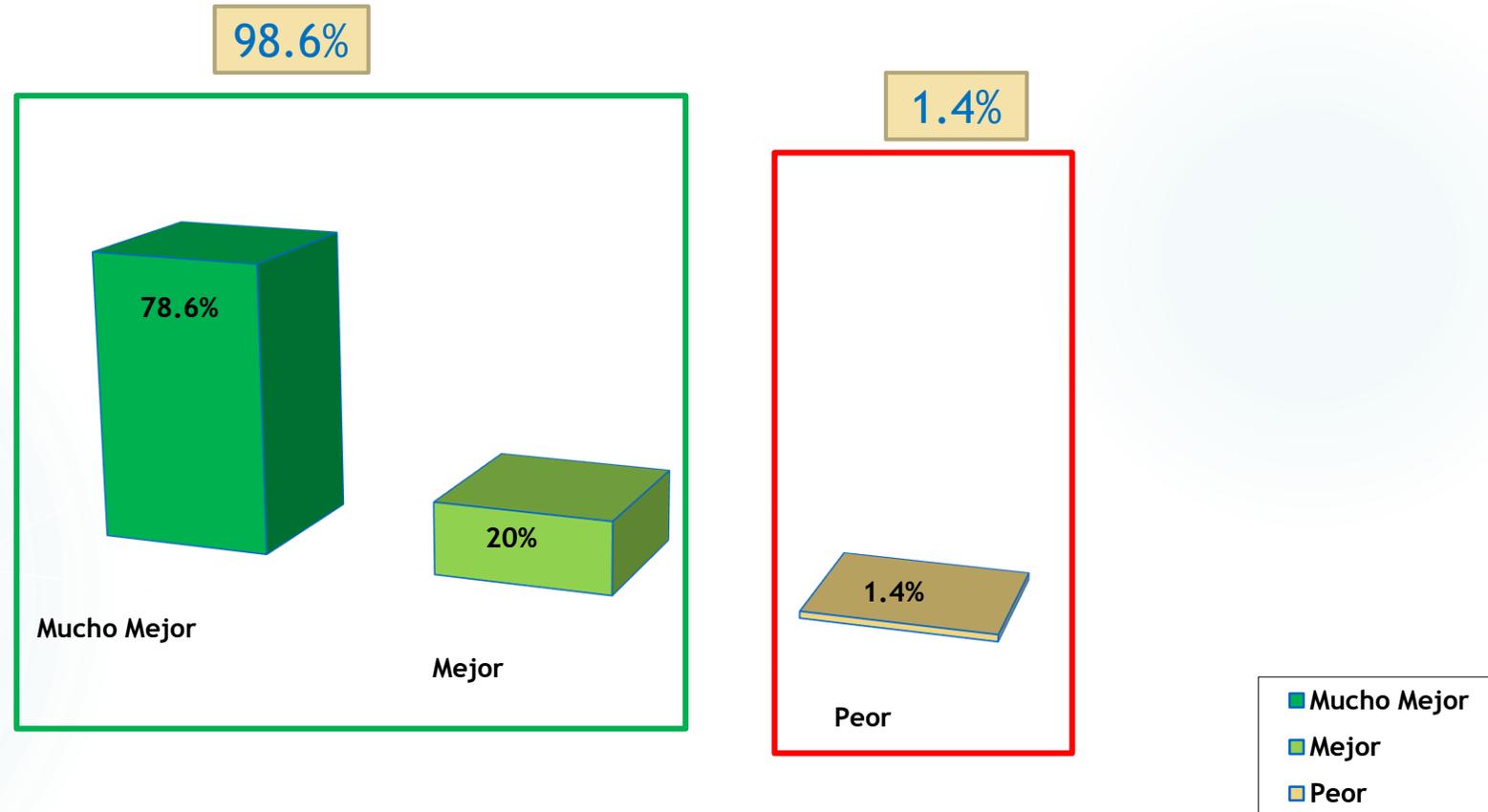
Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 la mejor valoración?

20



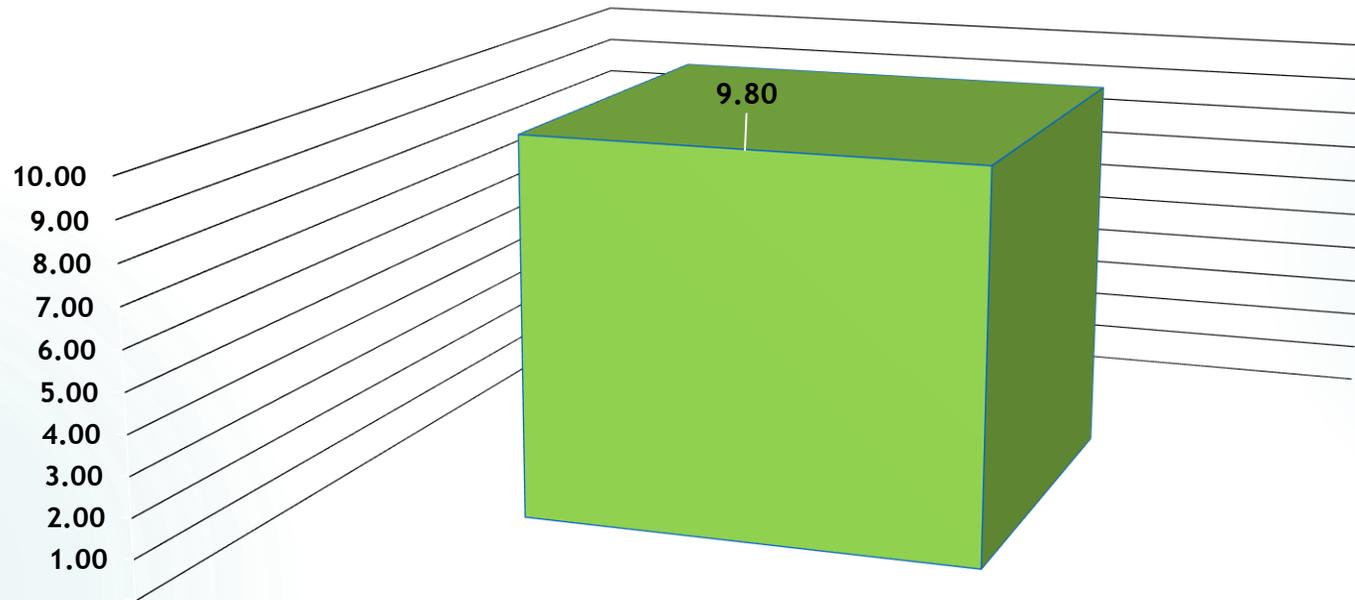
Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 la mejor valoración?

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor(1), mejor(2), peor(3) o mucho peor(4) que lo que usted esperaba? NS/NC (99)



ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

En que medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, (0 al 10) donde 0 representa la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

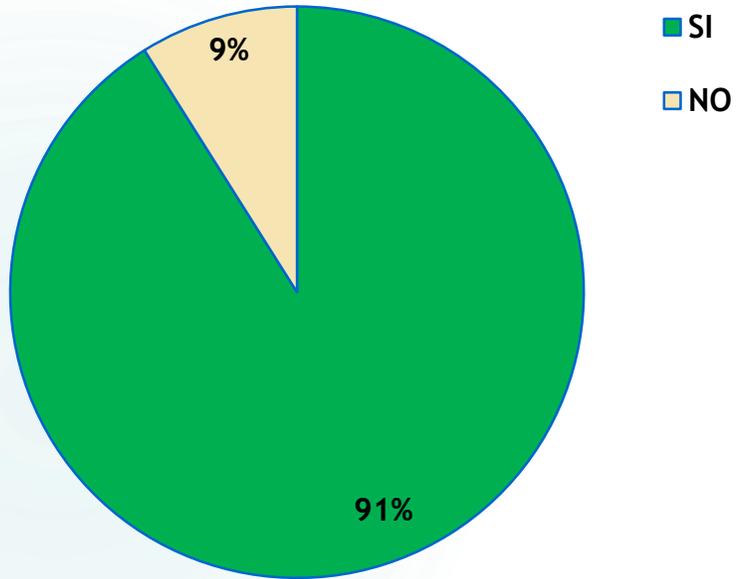


CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

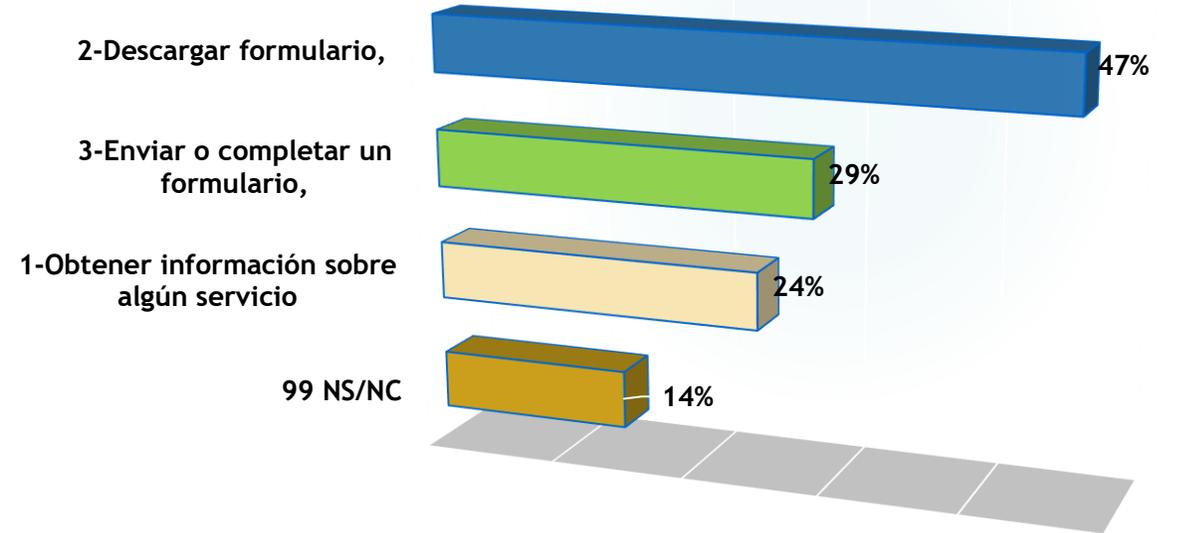
P10 Por otro lado ? en los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?

1=SI 2=NO

Contacto con la página Web

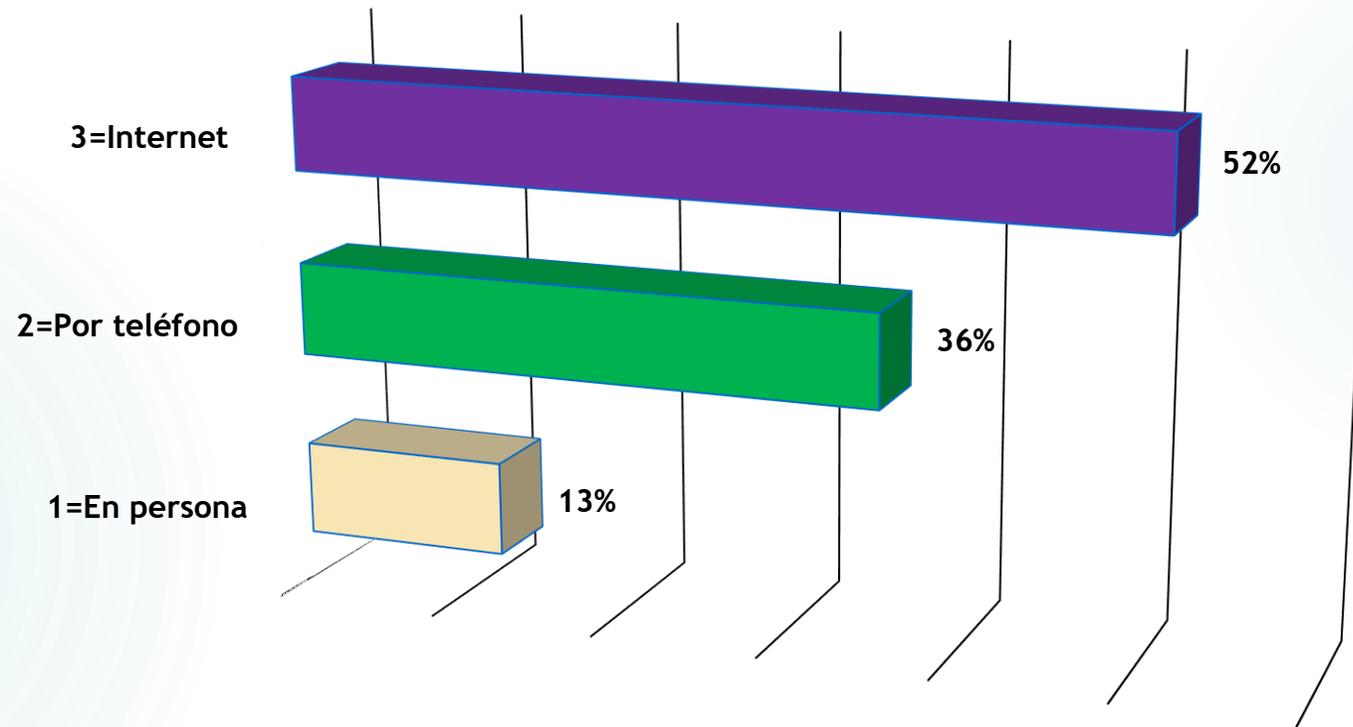


Motivo del contacto



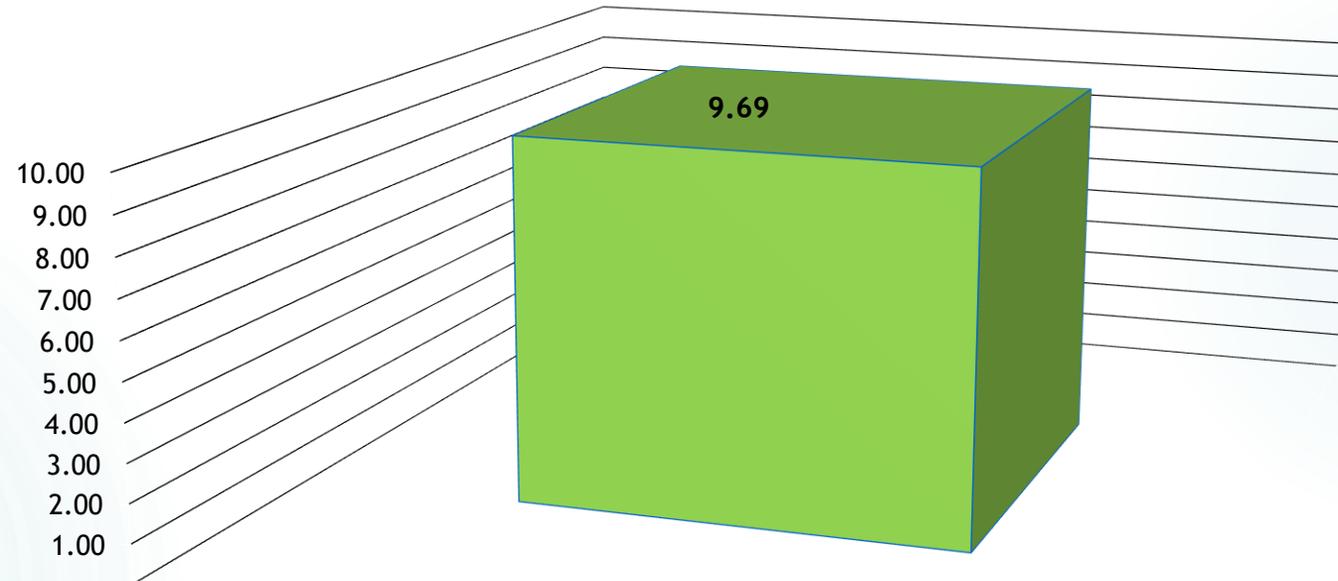
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Vía preferida para contactar con la institución



P12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por Internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió en una escala de 0 al 10?

27



PLAN DE ACCIÓN

Dimensiones	Resultados	Acción
Profesionalidad/ confianza en el personal.	9.91	n/a
Elementos Tangibles.	9.89	n/a
Capacidad de Respuesta.	9.89	n/a
Eficacia y Confiabilidad.	9.86	n/a
Empatía y Accesibilidad.	9.54	n/a

OBSERVACIÓN: según los excelentes resultados arrojados 2019, seguiremos comprometidos con la mejora como parte de nuestro día, día.



Ave. Rómulo Betancourt No. 361, Bella Vista
Santo Domingo, República Dominicana
Tel.: 809-540-9002 / Fax. 809-566-0841
Código Postal: 10112



[@cne_energia](https://twitter.com/cne_energia)



[Comisión Nacional de Energía](https://www.facebook.com/Comisión Nacional de Energía)



[cneenergia](https://www.youtube.com/cneenergia)

www.cne.gov.do

