



**Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana**

# **Informe de Resultados Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana**

---

JUNIO 2019

**Dirección de Programas Especiales**  
RESOLUCION 03-19 (MAP) | MODELO SERVQUAL

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Introducción	2
Sobre la UERS	3-4
Referencias	5
Metodología	6-7
Ficha Técnica	8
Referencia Calculo de la Muestra	9
Descripción y Análisis de Resultados	10-17
Conclusiones	18
Anexos	19-39

## Introducción

Realizar la Encuesta de Satisfacción de los servicios que ofrecemos establece un canal de comunicación directo para conocer las demandas reales de nuestros ciudadanos-clientes

Es de vital importancia conocer que piensan y que esperan de nuestros servicios y al mismo tiempo tener la oportunidad de aplicar mejoras que se ajusten a las expectativas de a quienes servimos. Esto se debe a que la satisfacción del cliente se ha convertido en un factor fundamental en las entidades gubernamentales, donde la razón de ser se basa en el servicio público al ciudadano.

La encuesta de satisfacción está íntimamente ligada a la estrategia institucional de mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios. Son el punto de partida para tomar decisiones basados en la información cualitativa y cuantitativa que se obtenga de los cuestionarios aplicados a los clientes.

Mediante el Decreto 03-19, el Ministerio de Administración Pública (MAP) establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

## Sobre la UERS

### Misión

Electrificar las comunidades rurales y sub-urbanas de la República Dominicana a partir de fuentes renovables y no renovables de energía, fomentando la cultura del ahorro, manejo responsable de la energía y el cuidado del medio ambiente; para propiciar su desarrollo integral.

### Visión

Ser reconocida como una institución innovadora y efectiva, modelo en el diseño e implementación de soluciones de electrificación, compatible con el medio ambiente, que sirvan de soporte al desarrollo integral de las comunidades rurales y suburbanas del país.

### Valores

- **Innovación.**-Propiciar la generación de nuevas ideas, validarlas y aplicarlas, para lograr el mejoramiento continuo y la satisfacción de las necesidades de electrificación rural y suburbana.
- **Solidaridad.**-Procurar la equidad y garantizar el apoyo a nuestro personal, instituciones y comunidades con las que trabajamos y a las que les servimos.
- **Efectividad.**-Hacer más con menos, logrando siempre los objetivos y las metas, mediante el trabajo en equipo.
- **Excelencia.**-Lograr la máxima calidad en todas nuestras intervenciones garantizando la más cuidadosa atención a los detalles.
- **Seguridad.**-Garantizar la integridad física del personal de la institución y de las comunidades donde intervenimos.
- **Integridad.**-Propiciar la honestidad, responsabilidad, lealtad y compromiso con la institución, y que cada integrante pueda dar lo mejor de sí para el cumplimiento de la misión institucional.
- **Ética:** Actuar de manera correcta y moralmente aceptable.

\*Referencia Legal\*

-Ley 125-01  
-Decreto 16-06

Ley General de Electricidad  
Regula el Funcionamiento de la UERS

## **Política de Calidad**

“Nuestro compromiso es llevar soluciones eficientes de electrificación a las comunidades rurales y sub-urbanas del país, apegado a las normas, para propiciar el Desarrollo Socioeconómico, el Manejo Responsable de la Energía y el Cuidado del Medio Ambiente, impulsados por los valores Institucionales, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.”

## **Objetivos de Calidad**

En la UERS somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio, basada en los siguientes principios:

1. Proveer Servicios de Electrificación Confiables, que cumplan con los requisitos de los clientes y las normativas.
2. Lograr un proceso de Mejora Continua, a través de un Sistema de Gestión de Calidad.
3. Establecer Programas de Formación, que permitan disponer de un personal calificado.
4. Mantener Objetivos Estratégicos, acordes con la política de calidad.
5. Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante auditorias y mediciones periódicas.
6. Promover el Manejo Responsable de la Energía y el Cuidado del Medio Ambiente en nuestros clientes.

## Referencias

### Resolución Num. 03-19

Establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

### Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)

Exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores:

01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos

01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana



## Metodología

El cuestionario comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública. El modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

### **Dimensión No. 1: Elementos Tangibles**

Apariencia de las Instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución.

- Comodidad en el área de espera de la Institución
- Elementos materiales visualmente llamativos
- Estado físico del área de atención al usuario
- Oficinas debidamente identificadas
- Apariencia física de los empleados
- Modernización de las instalaciones

### **Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad**

Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

- Seguridad de la Atención
- Cumplimiento de los plazos
- Cumplimiento de los compromisos de calidad

### **Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta**

Disposición y voluntad para ayudar los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

- Tiempo de dedicación del personal
- Tiempo de espera para la atención
- Tiempo normalmente tarda la Institución para dar respuesta

### **Dimensión No. 4: Seguridad**

Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.

- Trato que da el personal
- Profesionalidad del personal
- Confianza que trasmite el personal

## Dimensión No. 5: Empatía

Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.

- Información proporcionada en el trámite
- Horario de atención al público
- Facilidad de conseguir la cita
- Instalaciones de fácil localización
- Información proporcionada clara y comprensible
- Atención personalizada

## Calculo de la Muestra

El Ministerio de Administración Pública recomendó la utilización del siguiente calculador, referido en el link:

<https://surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Para el cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomara el promedio mensual de solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos de la institución. En caso de que el promedio sea menor a 30 solicitudes en el mes, se debe tomar el promedio trimestral. Este promedio se coloca en el apartado de tamaño de la población del siguiente calculador online, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%

Ejemplo:

The image shows a screenshot of the SurveyMonkey website's sample size calculator. The page has a green header with the SurveyMonkey logo and navigation links. Below the header, the title "Sample size calculator" is displayed in a large, bold font. There are two buttons: "Pro sign up" (yellow) and "Sign up free" (green). The main content area is light gray and contains the following text: "How many people do you need to take your survey? Even if you're a statistician, determining survey sample size can be tough." and "Want to know how to calculate it? Our sample size calculator makes it easy. Here's everything you need to know about getting the right number of responses for your survey." Below this text is a form titled "Calculate your sample size" with three input fields: "Population size" (value: 100), "Confidence level (%)" (value: 95), and "Margin of error (%)" (value: 5). Below the form, the "Sample size" is displayed as "0".





## Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.

### Ficha Técnica

<b>Universo</b>	<p>La encuesta será realizada a los ciudadanos-clientes que visitan las instalaciones de la oficina principal, para requerir servicios de las diferentes áreas que componen la Institución. El reporte es suministrado por la Dirección de Gestión Humana, quien tiene bajo su supervisión, el área de Recepción.</p> <p>Visitas para servicios correspondientes al 1er. Trimestre del año 2019:</p> <p>Enero: 32 Febrero: 21 Marzo: 73 Total Visitantes para Gestionar Servicios: 126 Calculo del Promedio: <math>126/3=42</math> (Promedio Trimestral)</p> <p><b>Universo:</b> 42 Visitas para Gestionar Servicios</p>
<b>Ámbito</b>	<p>La encuesta será aplicada en las instalaciones de la oficina principal. Se habilitará un área para colocar a los ciudadanos, tomando en cuenta que tengan condiciones de comodidad para realizar el llenado.</p> <p>Las oficinas regionales no muestran registros de solicitudes de servicios en dicho trimestre.</p>
<b>Muestra</b>	<p>Con un universo de 42 visitantes promediados por el primer trimestre del año 2019, un error general de +5.0 %, nivel de confianza del 95% y un <math>p/q=50/50</math>, la muestra da como resultado 38.</p> <p><b>Muestra:</b> 38 ciudadanos a ser encuestados.</p>
<b>Método a utilizar</b>	<p>La encuesta será aplicada por el personal que compone la Institución. Dicho personal será orientado con las pautas y la metodología que instruye el MAP y la resolución 03-2019. La Dirección de Programas Especiales es la responsable de la aplicación y elaboración de información de informe final.</p>
<b>Fecha de trabajo</b>	<p>La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizará en el mes de mayo 2019. (Del 13-05-2019 al 31-05-2019)</p>
<b>Realización</b>	<p>El área responsable de aplicar la encuesta y procesar la información es la Dirección de Programas Especiales.</p>

## Referencia para el Cálculo de la Muestra:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>. The page title is "Calculadora del tamaño de muestra". There are two buttons: "Suscripción a un plan profesional" (yellow) and "Enviar una encuesta gratis" (green). Below the buttons, there is explanatory text in Spanish. The main section is titled "Calcula el tamaño de la muestra" and contains three input fields: "Tamaño de la población" (42), "Nivel de confianza (%)" (95), and "Margen de error (%)" (5). The result, "Tamaño de la muestra", is displayed as 38.

Calculadora del tamaño de muestra

Suscripción a un plan profesional    Enviar una encuesta gratis

¿Cuántas personas deben responder tu encuesta? Aunque seas un experto en estadística, determinar el tamaño de la muestra de una encuesta puede ser difícil.

¿Quieres saber cómo calcularlo? Nuestra calculadora del tamaño de muestra lo facilita. A continuación encontrarás todo lo que necesitas saber para obtener la cantidad de respuestas adecuada para tu encuesta.

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población ⓘ    Nivel de confianza (%) ⓘ    Margen de error (%) ⓘ

42    95    5

Tamaño de la muestra

**38**

## Descripción y Análisis de Resultados

La encuesta fue realizada a los ciudadanos-clientes que visitaron las instalaciones de la oficina principal de la Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana (UERS). Los encuestados acudieron a nuestras oficinas gestionando solicitudes de servicios de electrificación o dando seguimiento a los mismos.

La encuesta fue aplicada por el personal que compone la Dirección de Programas Especiales de la Unidad y estos fueron debidamente orientados con las pautas y la metodología que instruye el MAP bajo la resolución 03-2019.

El proceso fue realizado en las instalaciones de la oficina principal y se habilitó un área apropiada, para colocar a los ciudadanos encuestados, tomando en consideración la importancia de que la aplicación de la encuesta se realizara en condiciones de comodidad al momento de realizar el llenado de los formularios.

La encuesta daba opciones de respuesta que van desde 0 hasta 10. Siendo el 0 el valor que representa la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representa la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

Valores determinados para clasificación de respuestas:

■ Satisfechos (9-10)   ■ Neutros (7-8)   ■ Insatisfechos (0-6)

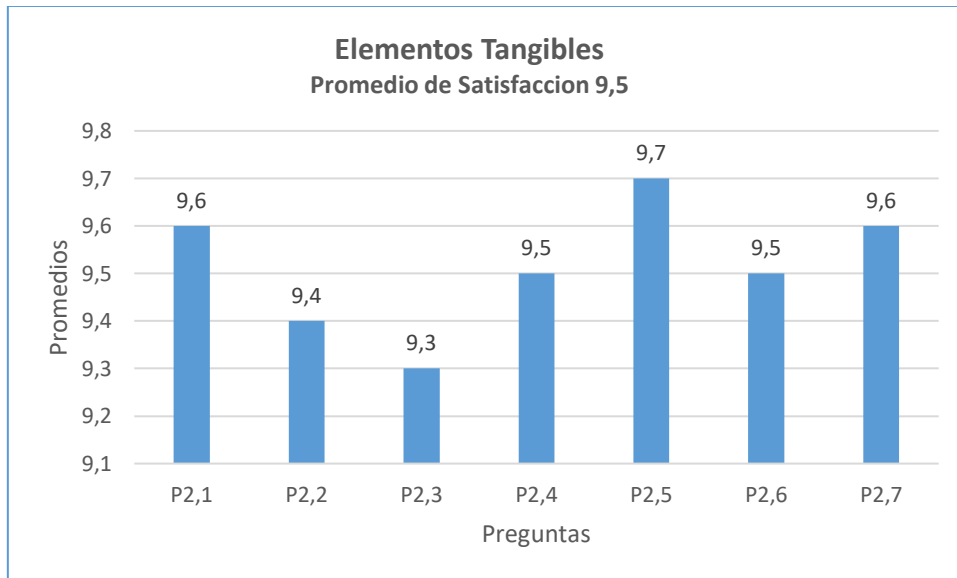
Si una persona no responde en una pregunta, solo se selecciona la casilla **99, que significa: (N/S= no sabe, no responde)**, no debe de omitirse el cuestionario.

La Dirección de Programas Especiales fue responsable de tabular el contenido de los formularios y elaborar el informe final de resultados de la encuesta.

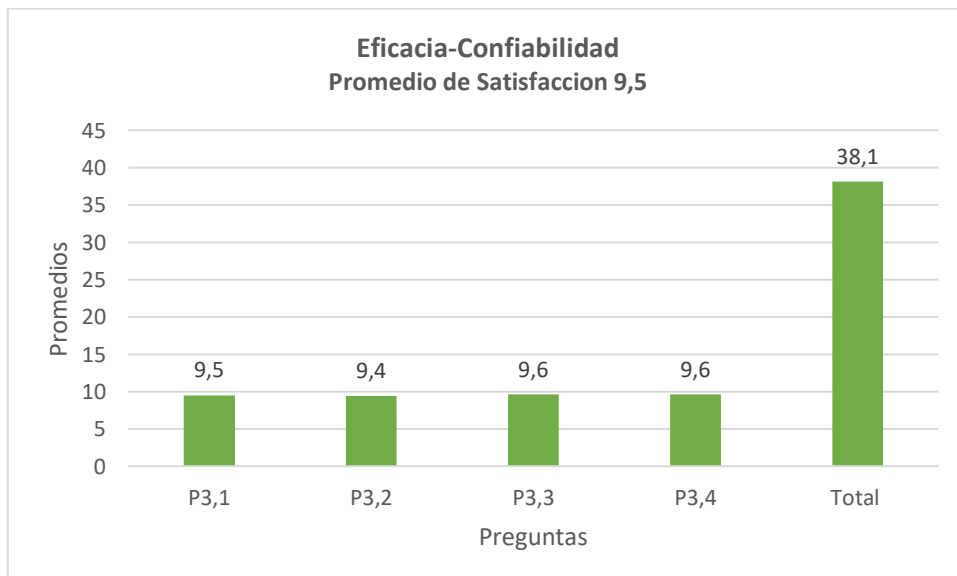
La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizó en el mes del 13 al 31 de mayo del año 2019.

Más adelante se muestra los resultados de satisfacción ciudadana para cada una de las dimensiones que establece el SERVQUAL en los formularios instruidos por el MAP.

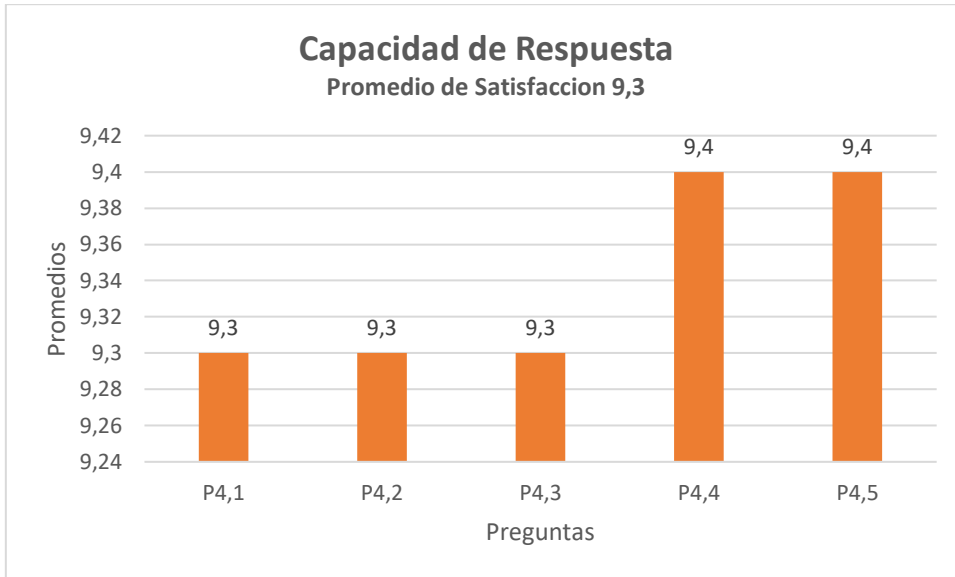
## P2: Elementos Tangibles



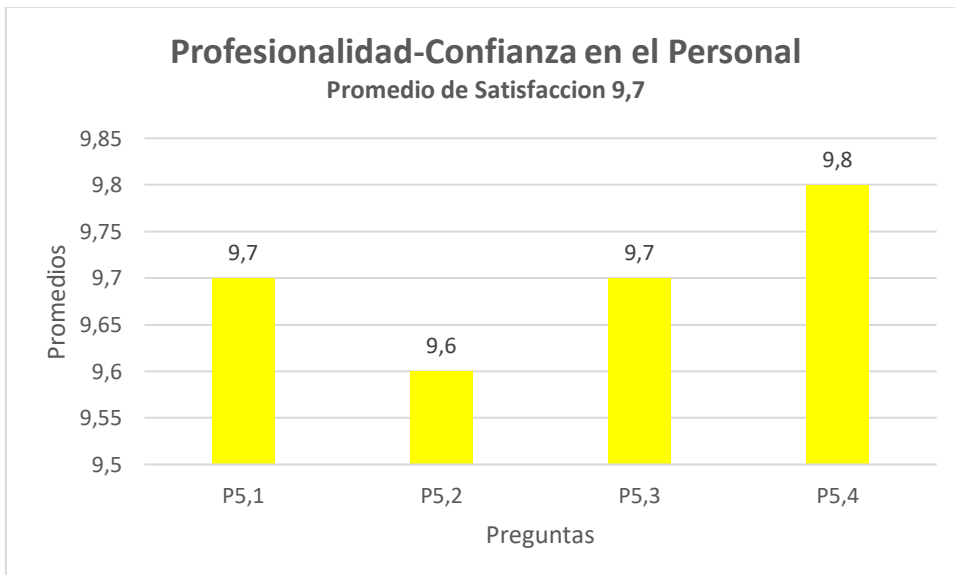
## P3: Eficacia y Confiabilidad



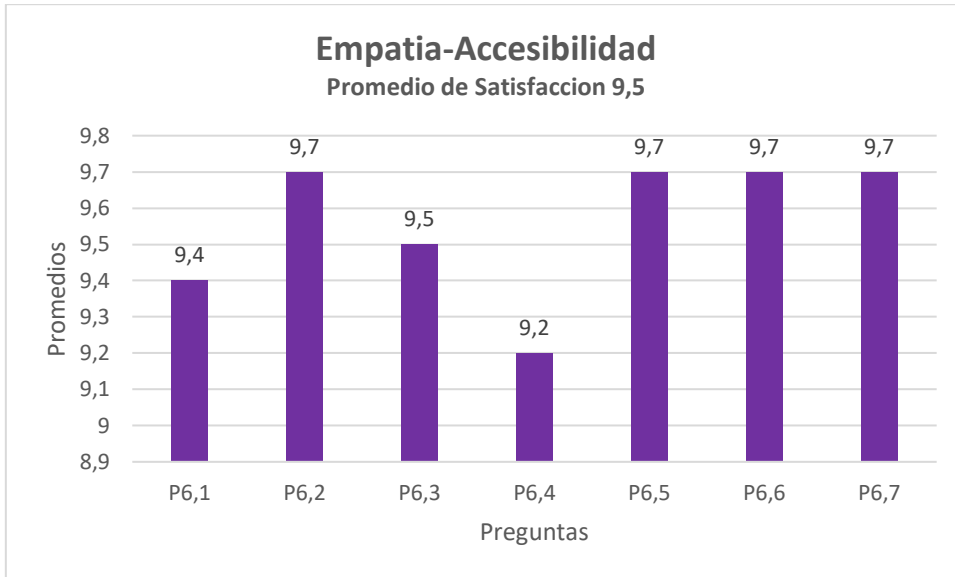
#### P4: Capacidad de Respuesta



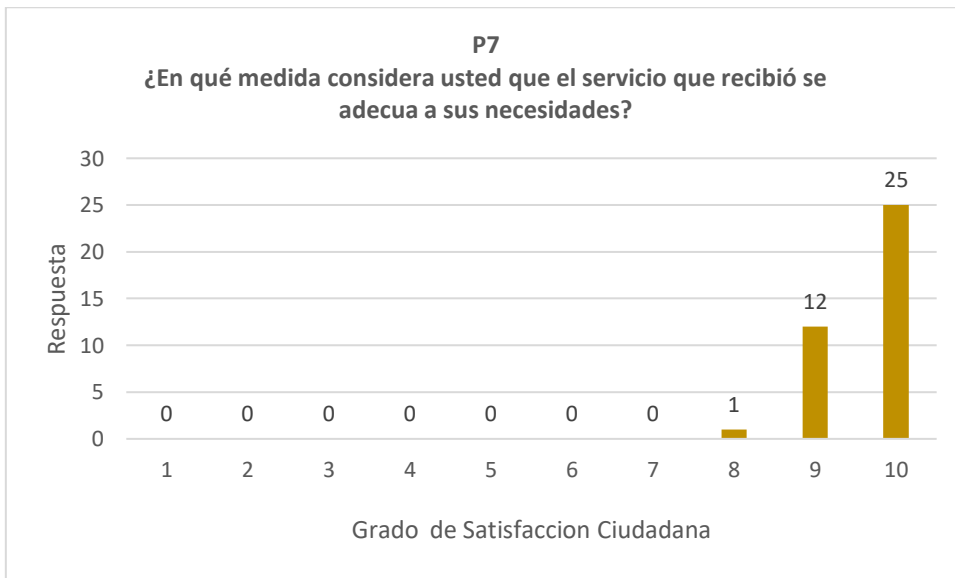
#### P5: Profesionalidad-Confianza en el Personal



## P6: Empatía-Accesibilidad



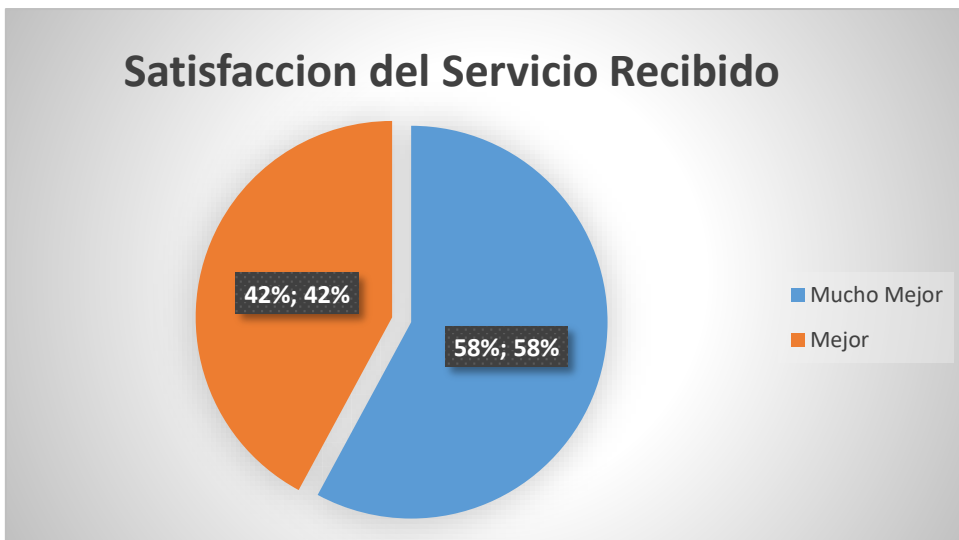
## P7



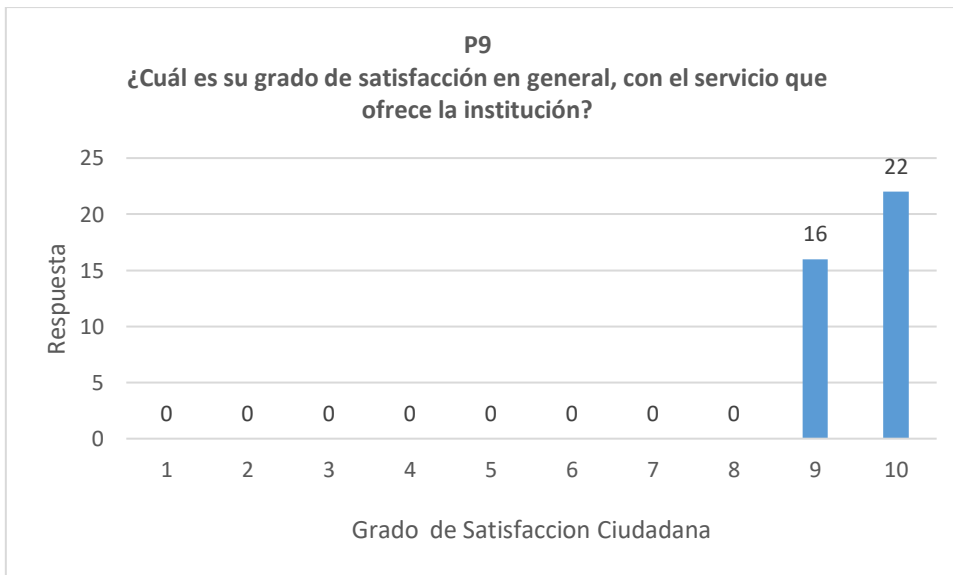
**P8** ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?

Valoración		Respuestas
1	Mucho Mejor	22
2	Mejor	16
3	Igual/No leer	0
4	Peor	0
5	Mucho Peor	0
99	No Contesta	0
<b>Totales</b>		<b>38</b>

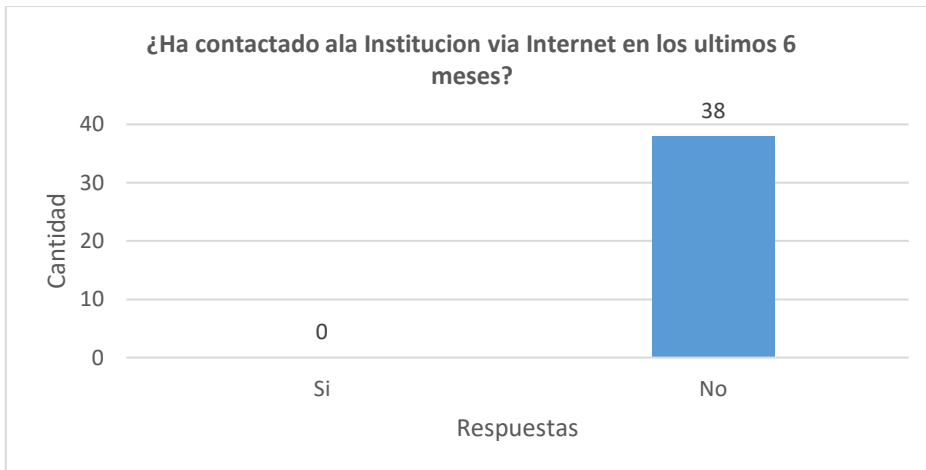
Valoración	
Mucho Mejor	58%
Mejor	42%
38 Encuestados	100%



**P9**



## P10



### Observación

Las preguntas P11, P12 y P13 no fueron graficadas debido a que ningún ciudadano de los encuestados, en los últimos 6 meses ha contactado a la Institución vía Internet. Ref.: P10.

**P11**-Y en esta ocasión, utilizo la página web para:

- Obtener información sobre algún servicio
- Descarga Formularios
- Enviar o Completar un Formulario
- Otros

**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 del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

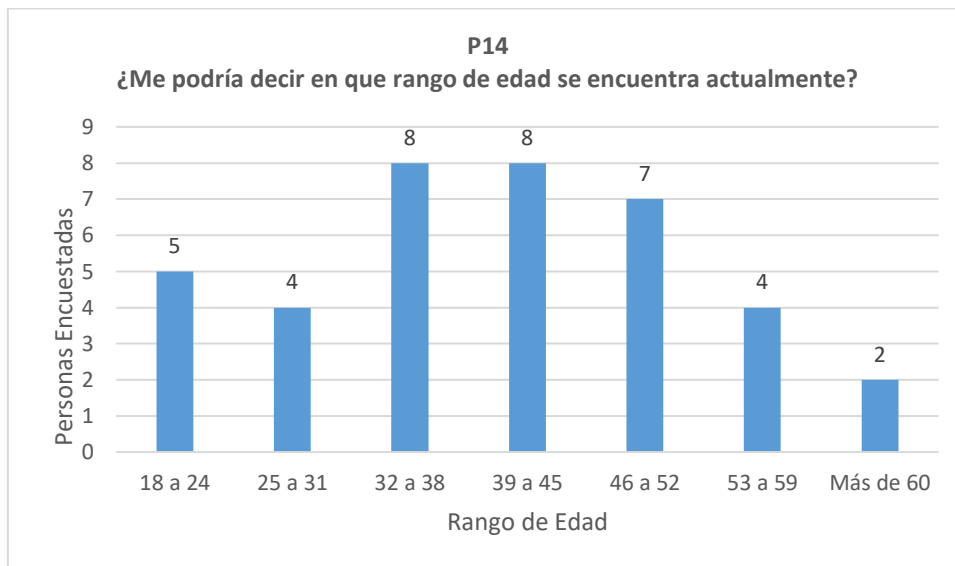
**P13**-Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la Institución?

- En persona
- Por teléfono
- Por internet

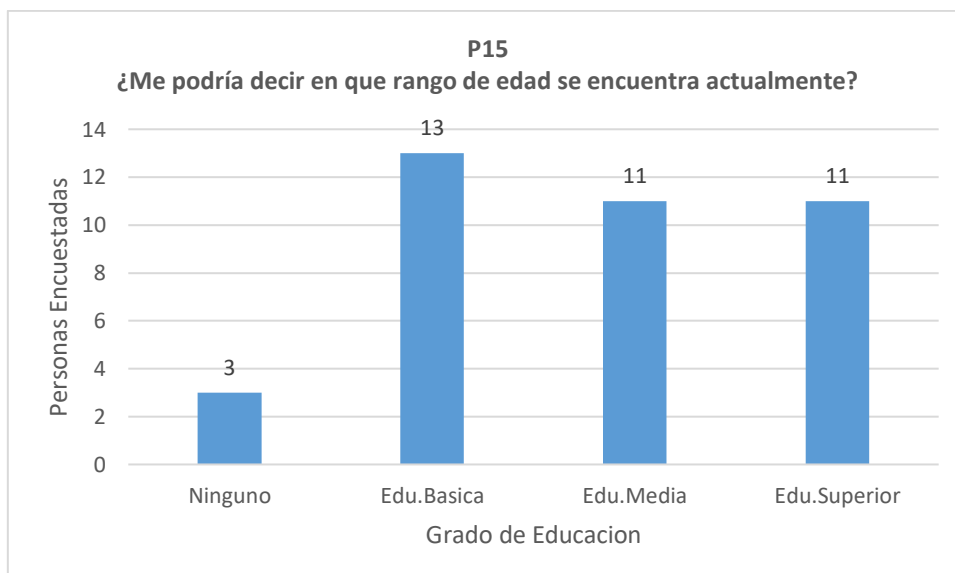


## Datos de la Clasificación

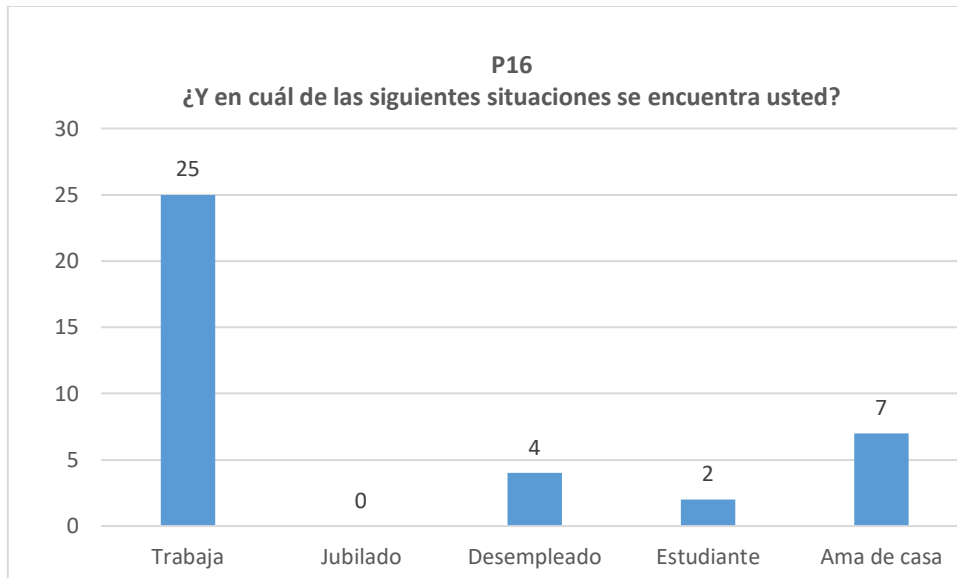
### P14



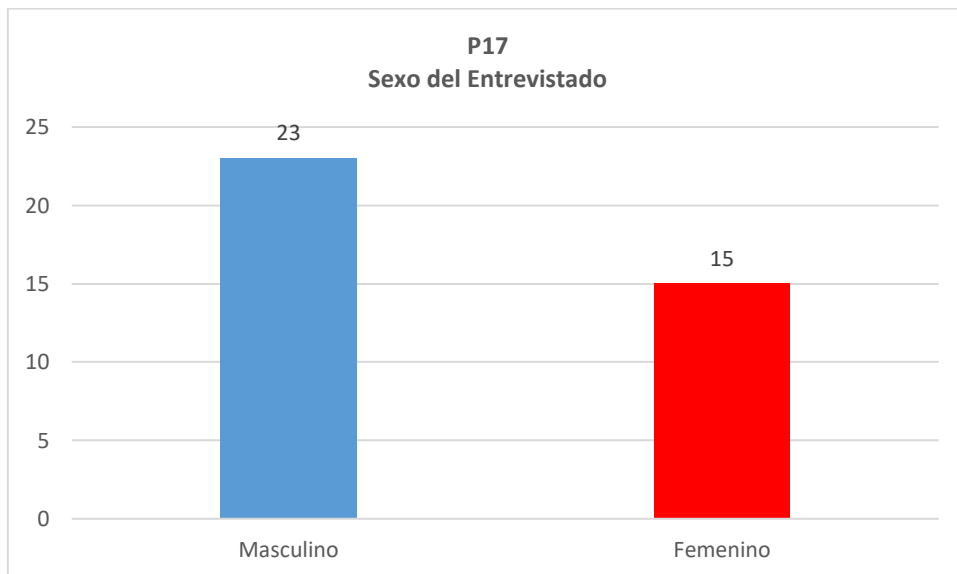
### P15



## P16



## P17



## P18

<b>P18</b>	<b>Institución donde realizó la Encuesta de Satisfacción</b>
	Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana (UERS)

## Conclusiones

La aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana arroja resultados satisfactorios en cada una de las dimensiones que establece la metodología SERVQUAL que instruye el Ministerio de Administración Pública (MAP).

### **Dimensión No. 1: Elementos Tangibles**

Los resultados obtenidos muestran un nivel satisfactorio en cuanto a la apariencia de las Instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución. Promedio de Satisfacción = 9.5

### **Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad**

Los resultados obtenidos muestran un nivel satisfactorio en la habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa. Promedio de Satisfacción = 9.5

### **Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta**

Los resultados obtenidos muestran un nivel satisfactorio en relación a la disposición y voluntad del personal de la Institución para ayudar los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Promedio de Satisfacción = 9.3

### **Dimensión No. 4: Seguridad**

Los resultados obtenidos muestran un nivel satisfactorio sobre el conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos. Promedio de Satisfacción = 9.7

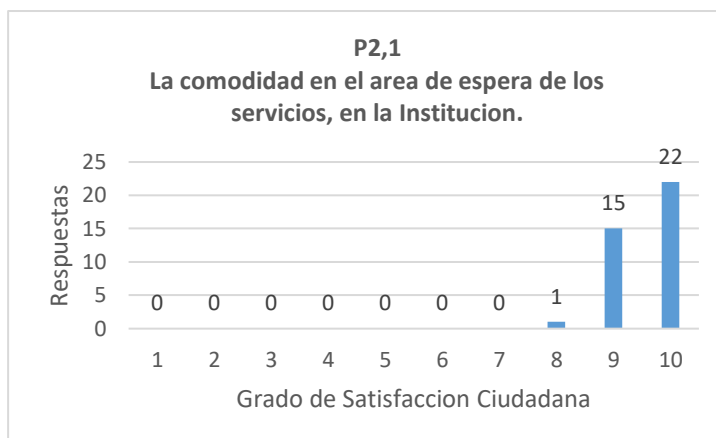
### **Dimensión No. 5: Empatía**

Los resultados obtenidos muestran un nivel satisfactorio sobre la atención individualizada que ofrece la institución a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad y comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario. Promedio de Satisfacción = 9.5

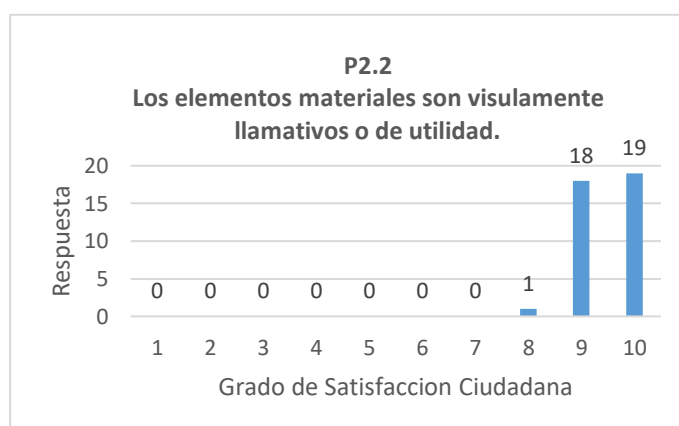
## Anexos

### Elementos Tangibles

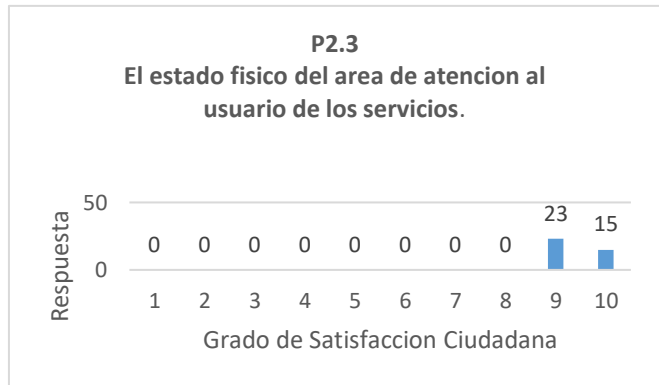
<b>P2,1</b>		La Comodidad en el área de espera de los servicios, en la Institución	
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>	
1	0	0	
2	0	0	
3	0	0	
4	0	0	
5	0	0	
6	0	0	
7	0	0	
8	1	8	
9	15	135	
10	22	220	
99	0	0	
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>363</b>	
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9,6</b>	



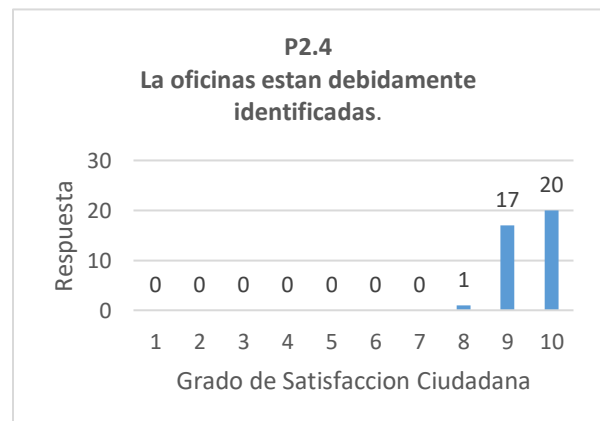
<b>P2,2</b>		Los elementos materiales son visualmente llamativos o de utilidad.	
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>	
1	0	0	
2	0	0	
3	0	0	
4	0	0	
5	0	0	
6	0	0	
7	0	0	
8	1	8	
9	18	162	
10	19	190	
99	0	0	
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>360</b>	
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9,5</b>	



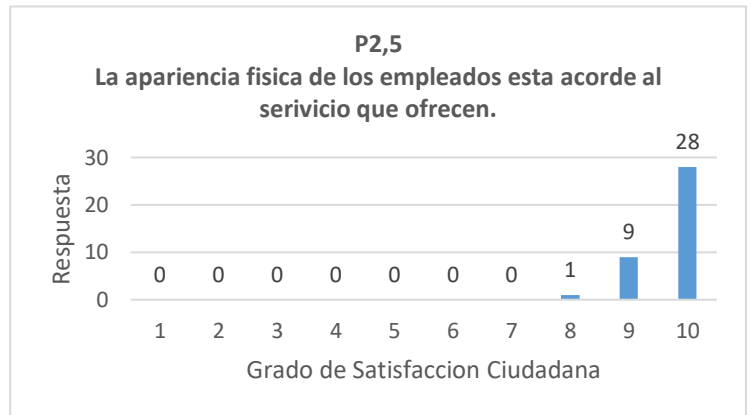
<b>P2,3</b>	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	23	207
10	15	150
99	0	0
<b>Totales</b>	38	357
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>



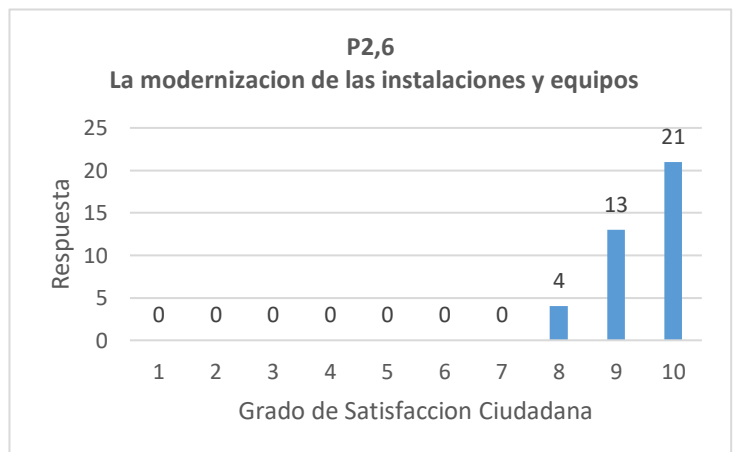
<b>P2,4</b>	Las oficinas están debidamente identificadas.	
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	17	153
10	20	200
99	0	0
<b>Totales</b>	38	361
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.5</b>



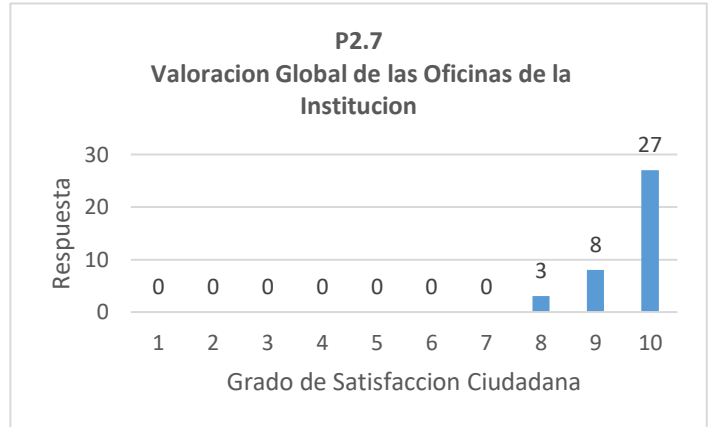
<b>P2,5</b>		
La apariencia física de los empleados está acorde al servicio que ofrecen.		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	9	81
10	28	280
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>369</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



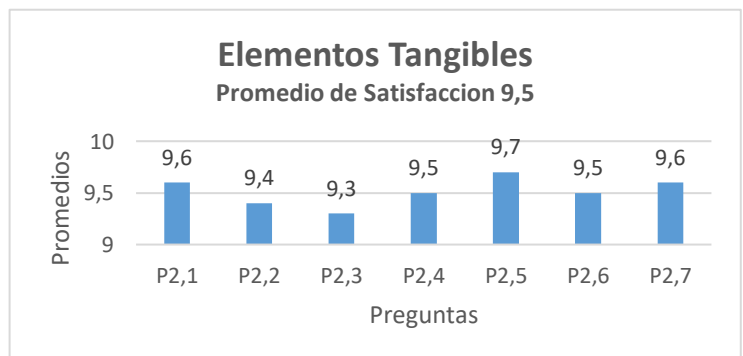
<b>P2,6</b>		
La modernización de las instalaciones y equipos		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	4	32
9	13	117
10	21	210
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>359</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>



<b>P2,7</b>		
Valoración Global de las Oficinas de la Institución		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	3	24
9	8	72
10	27	270
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>366</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>

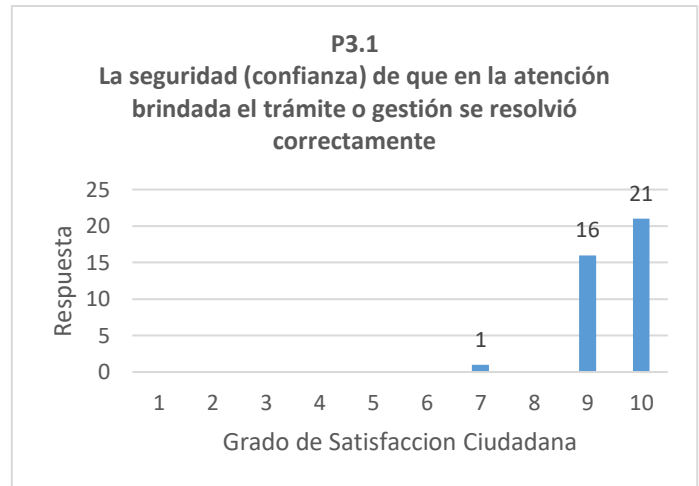


<b>Valoración</b>	
<b>Elementos Tangibles</b>	
Pregunta No.	Promedio de Satisfacción
P2,1	9.6
P2,2	9.4
P2,3	9.3
P2,4	9.5
P2,5	9.7
P2,6	9.5
P2,7	9.6
Total	66.6
<b>Promedio</b>	<b>9.5</b>

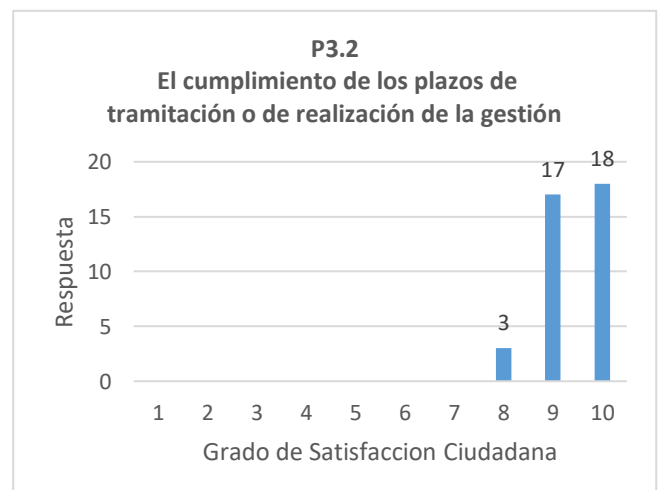


### P3: Eficacia y Confiabilidad

<b>P3.1</b>		
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7	1	7
8		0
9	16	144
10	21	210
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>361</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.5</b>

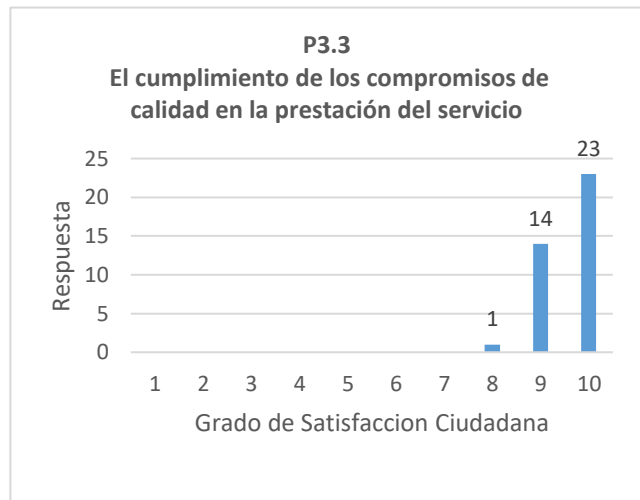


<b>P3.2</b>		
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	3	24
9	17	153
10	18	180
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>357</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>

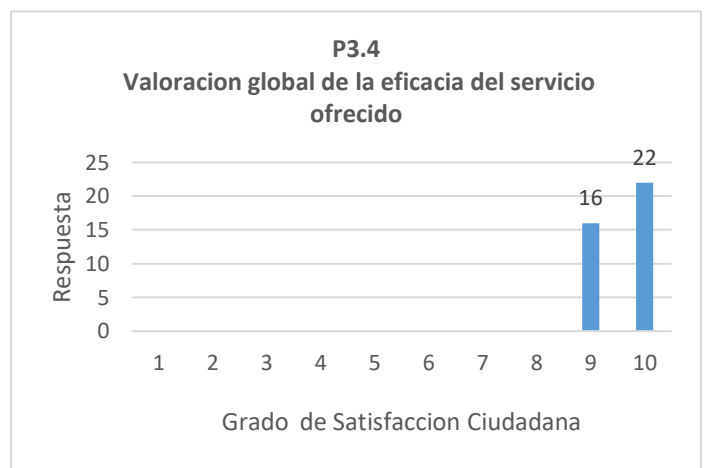




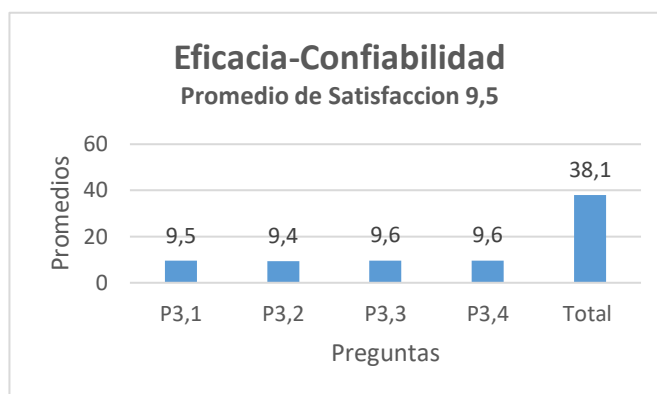
<b>P3.3</b>		
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	1	8
9	14	126
10	23	230
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>364</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>



<b>P3.4</b>		
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8		0
9	16	144
10	22	220
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>364</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>

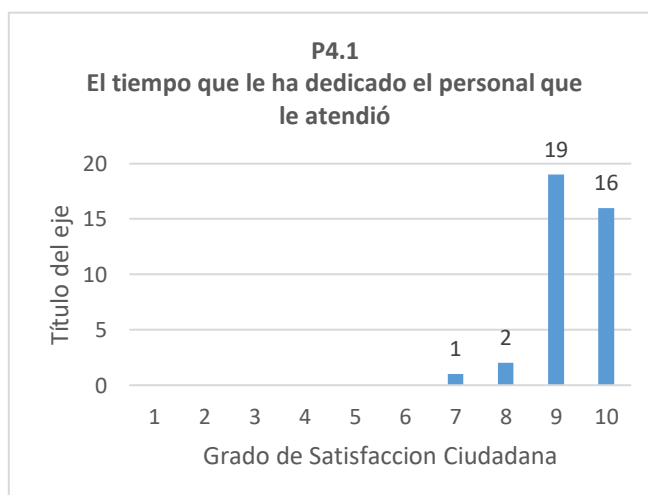


Valoración	
Eficacia-Confiabledad	
Pregunta No.	Promedio de Satisfacción
P3,1	9.5
P3,2	9.4
P3,3	9.6
P3,4	9.6
Total	38.1
<b>Promedio</b>	<b>9.5</b>

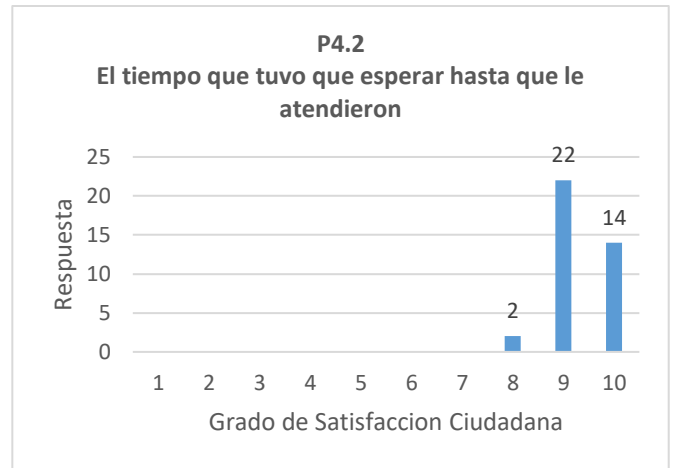


#### P4: Capacidad de Respuesta.

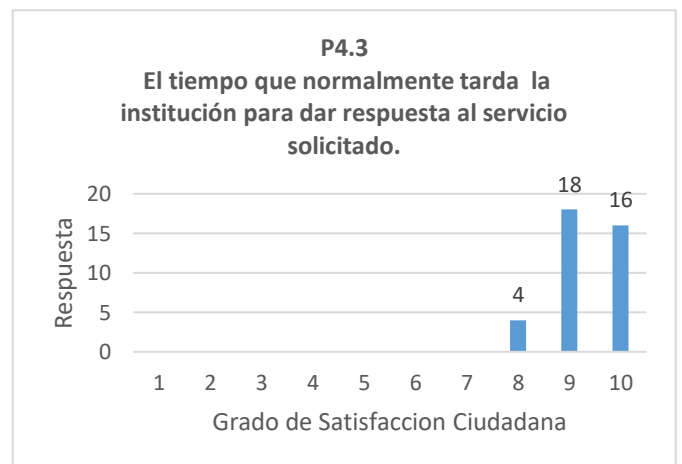
P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7	1	7
8	2	16
9	19	171
10	16	160
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>354</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.3</b>



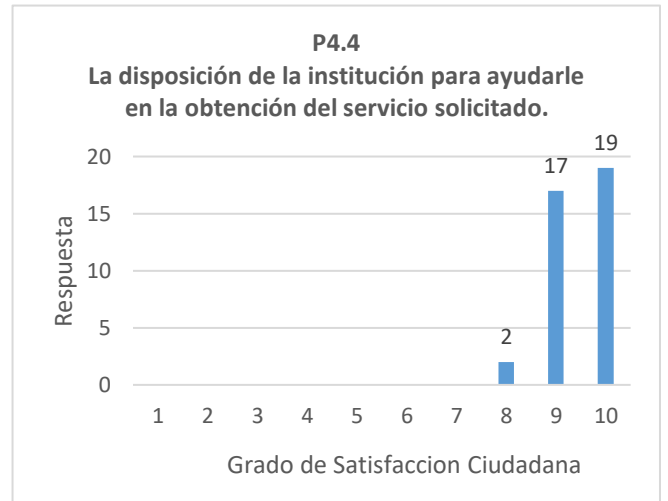
<b>P4.2</b>		
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	2	16
9	22	198
10	14	140
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>354</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.3</b>



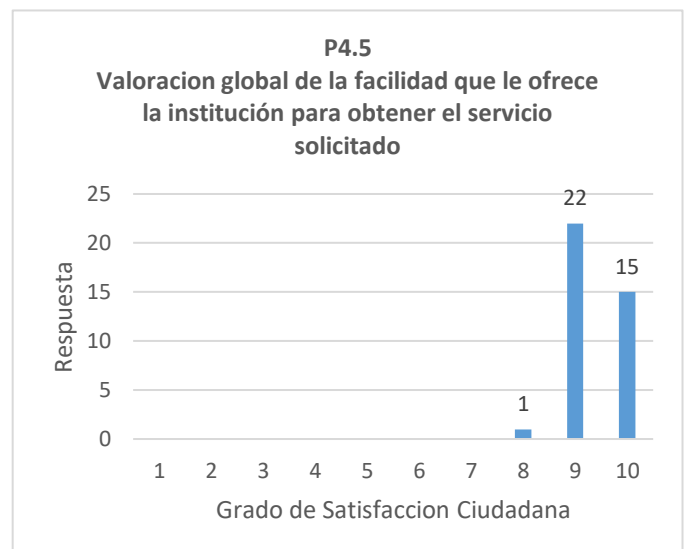
<b>P4.3</b>		
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	4	32
9	18	162
10	16	160
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>354</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.3</b>



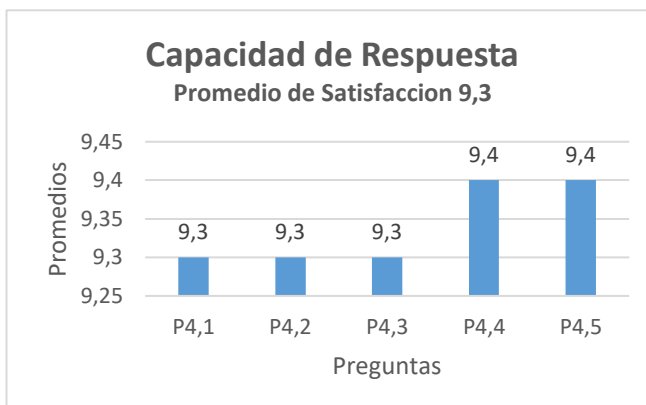
<b>P4.4</b>		
La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	2	16
9	17	153
10	19	190
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>359</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>



<b>P4.5</b>		
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1		0
2		0
3		0
4		0
5		0
6		0
7		0
8	1	8
9	22	198
10	15	150
99		0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>356</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>

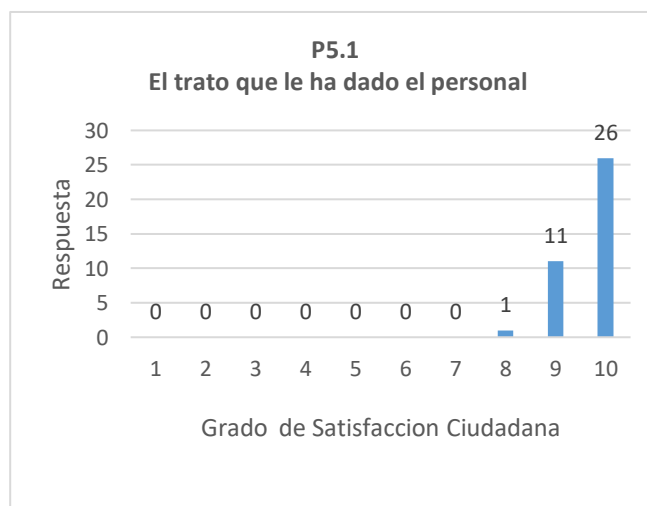


Valoración	
Capacidad de Respuesta	
Pregunta No.	Promedio de Satisfacción
P4,1	9.3
P4,2	9.3
P4,3	9.3
P4,4	9.4
P4,5	9.4
Total	46.7
<b>Promedio</b>	<b>9.3</b>

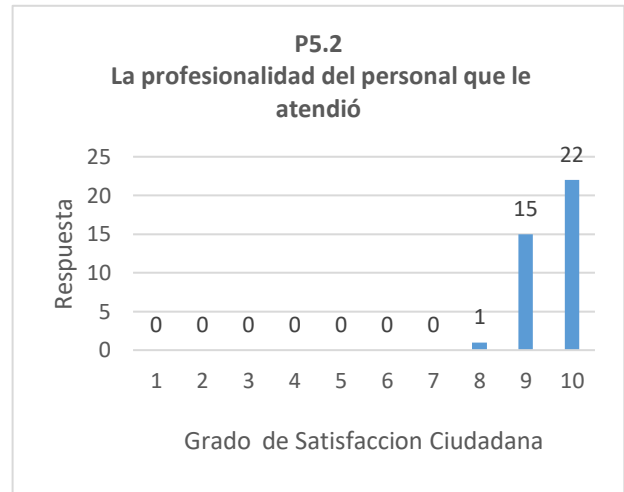


### P5: Seguridad.

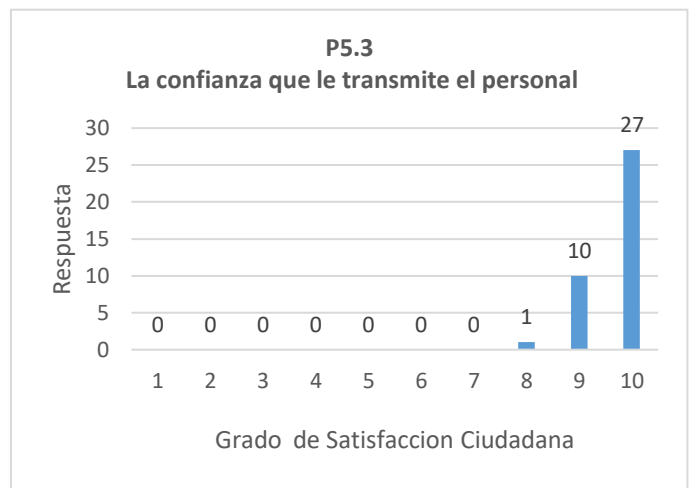
P5.1	El trato que le ha dado el personal	
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	11	99
10	26	260
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>367</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



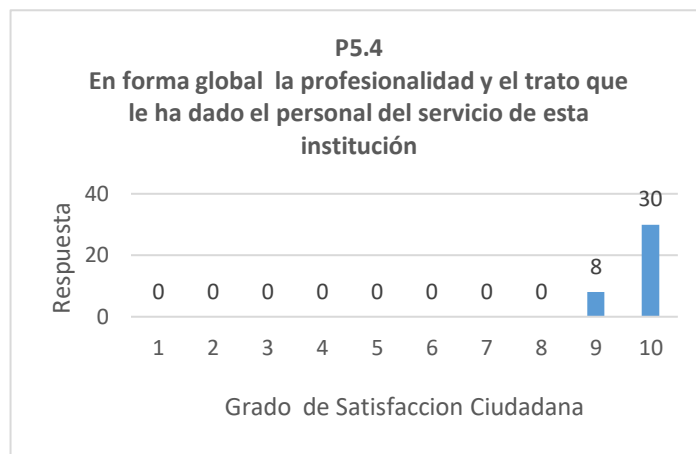
<b>P5.2</b>		
La profesionalidad del personal que le atendió		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	15	135
10	22	220
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>363</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>



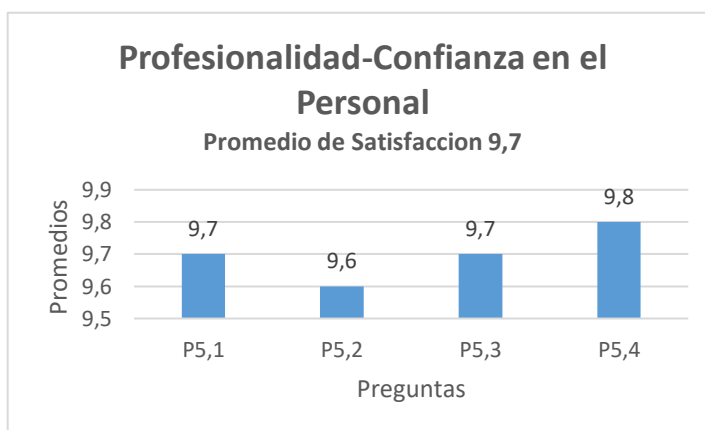
<b>P5.3</b>		
La confianza que le transmite el personal		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	10	90
10	27	270
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>368</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



P5.4		
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución		
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	8	72
10	30	300
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>372</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.8</b>

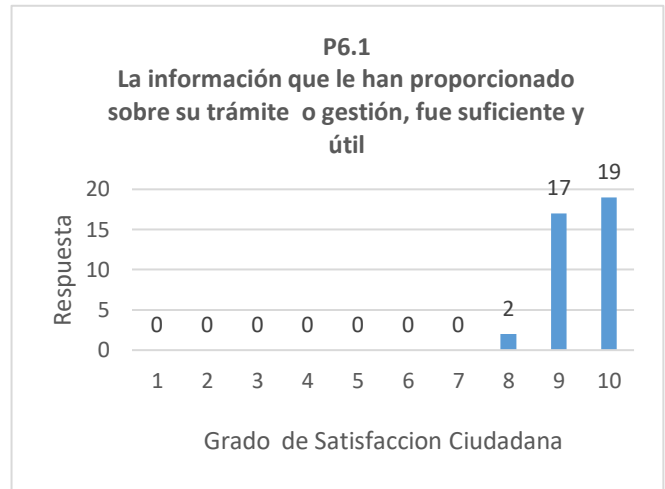


Valoración	
Capacidad de Respuesta	
Pregunta No.	Promedio de Satisfacción
P5,1	9.7
P5,2	9.6
P5,3	9.7
P5,4	9.8
Total	38.8
<b>Promedio</b>	<b>9.7</b>

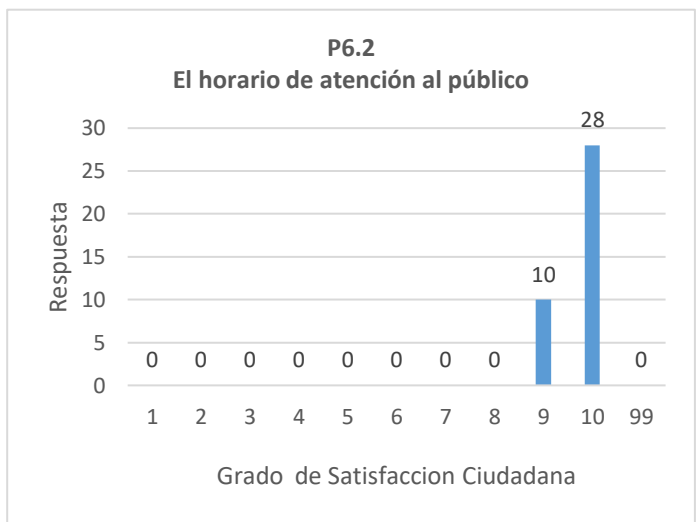


## P6: Empatía.

P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	2	16
9	17	153
10	19	190
99	0	0
<b>Totales</b>	38	359
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.4</b>

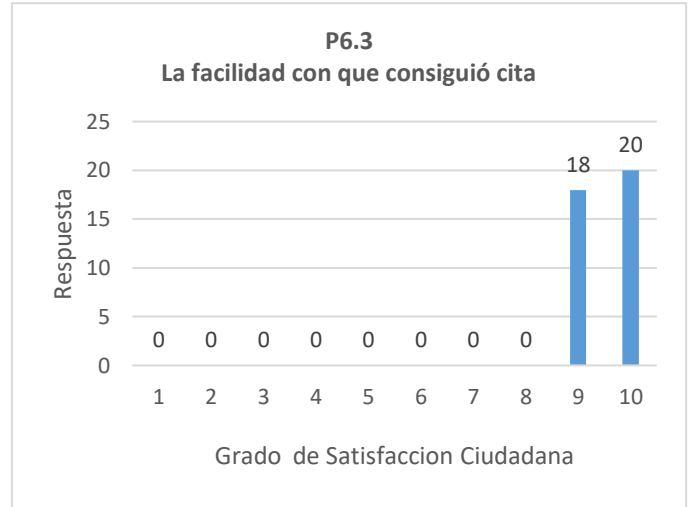


P6.2	El horario de atención al público	
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	10	90
10	28	280
99	0	0
<b>Totales</b>	38	370
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>

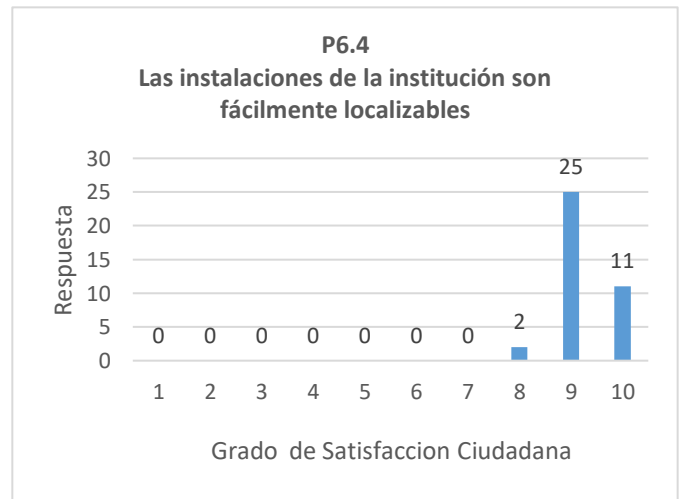




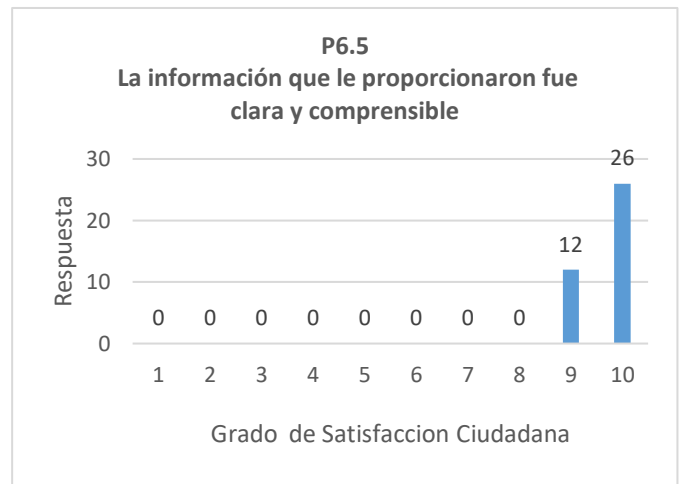
<b>P6.3</b>		
<b>La facilidad con que consiguió cita</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	18	162
10	20	200
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>362</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.5</b>



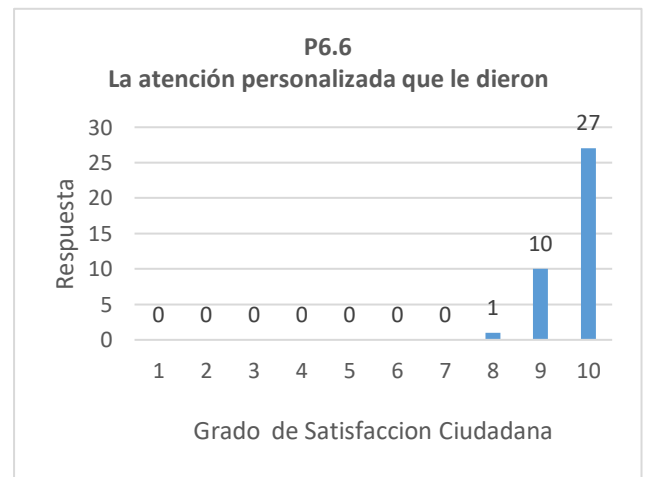
<b>P6.4</b>		
<b>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	2	16
9	25	225
10	11	110
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>351</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.2</b>



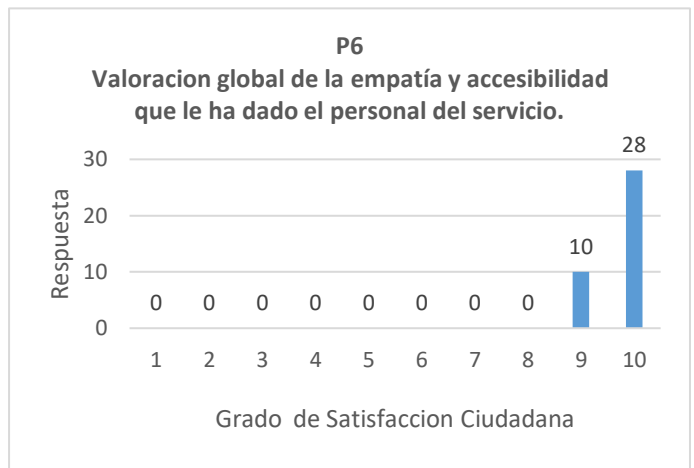
<b>P6.5</b>		
<b>La información que le proporcionaron fue clara y comprensible</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	12	108
10	26	260
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>368</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



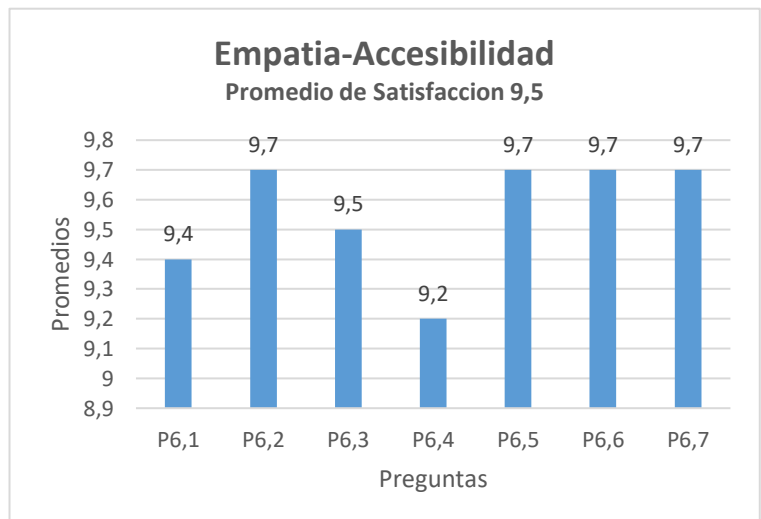
<b>P6.6</b>		
<b>La atención personalizada que le dieron</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	10	90
10	27	270
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>368</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



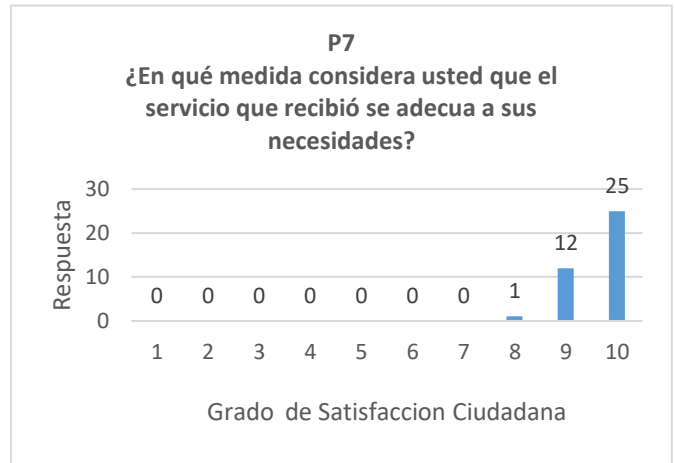
<b>P6.7</b>	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.	
Valoración	Grado de Satisfacción	Resultado
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	10	90
10	28	280
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>370</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.7</b>



Valoración	
Capacidad de Respuesta	
Pregunta No.	Promedio de Satisfacción
P6,1	9.4
P6,2	9.7
P6,3	9.5
P6,4	9.2
P6,5	9.7
P6,6	9.7
P6,7	9.7
Total	37.8
<b>Promedio</b>	<b>9.5</b>



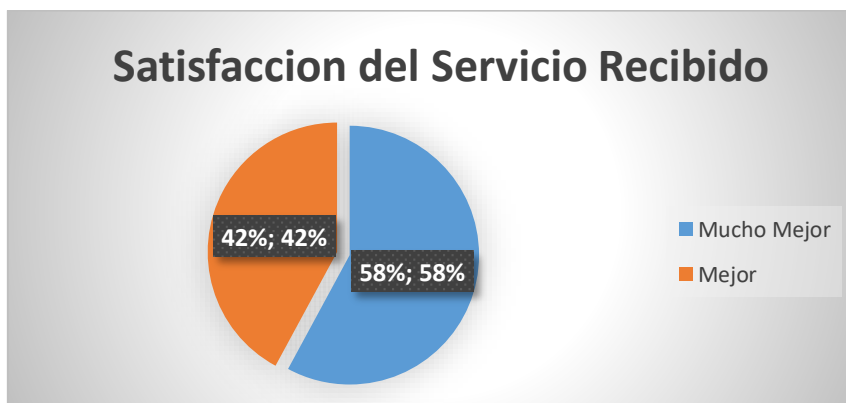
<b>P7</b>		
<b>¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	1	8
9	12	108
10	25	250
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>366</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>



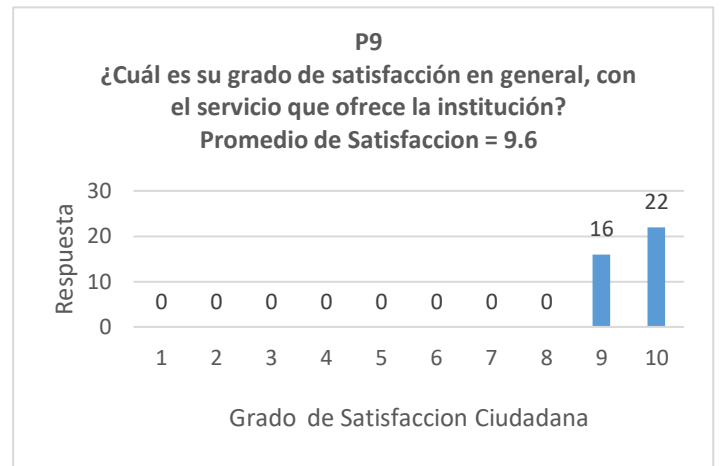
**P8** ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?

<b>Valoración</b>		<b>Respuestas</b>
1	Mucho Mejor	22
2	Mejor	16
3	Igual/No leer	0
4	Peor	0
5	Mucho Peor	0
99	No Contesta	0
<b>Totales</b>		<b>38</b>

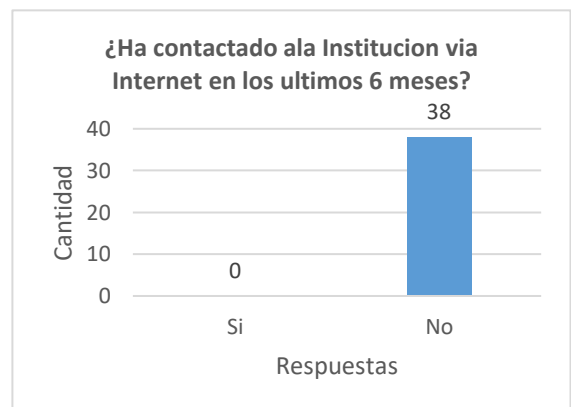
<b>Valoración</b>	
Mucho Mejor	58%
Mejor	42%
38 Encuestados	100%



<b>P9</b>		
<b>¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución</b>		
<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	16	144
10	22	220
99	0	0
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>364</b>
<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		<b>9.6</b>



<b>P10</b>	
<b>Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?</b>	
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Si	0
No	38



Las preguntas P11, P12 y P13 no fueron graficadas debido a que ningún ciudadano de los encuestados, en los últimos 6 meses ha contactado a la Institución vía Internet. Ref.: P10.

**P11**-Y en esta ocasión, utilizo la página web para:

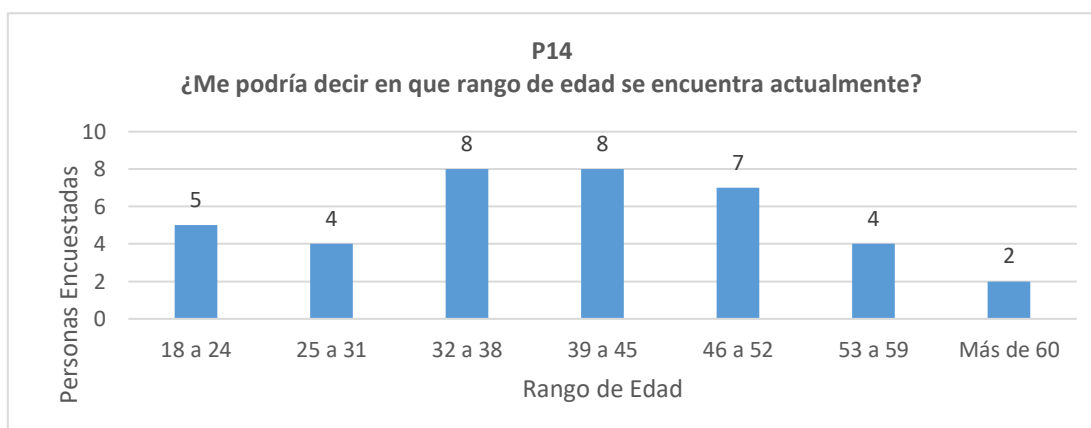
- Obtener información sobre algún servicio
- Descarga Formularios
- Enviar o Completar un Formulario
- Otros

**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 del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

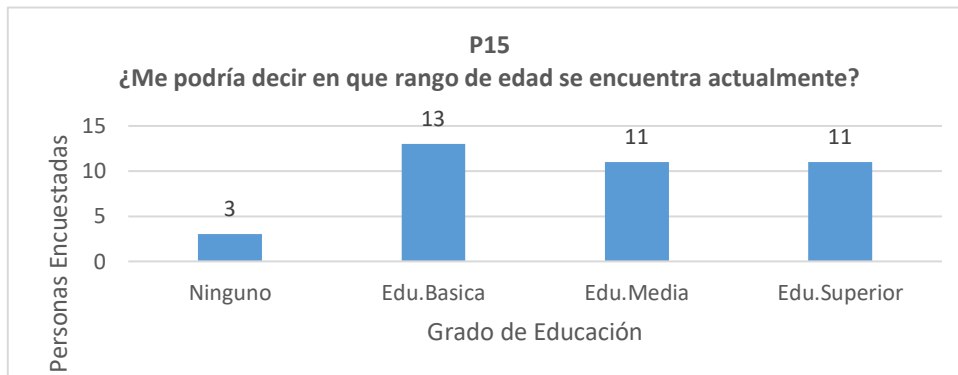
**P13-**Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la Institución?

- En persona
- Por teléfono
- Por internet

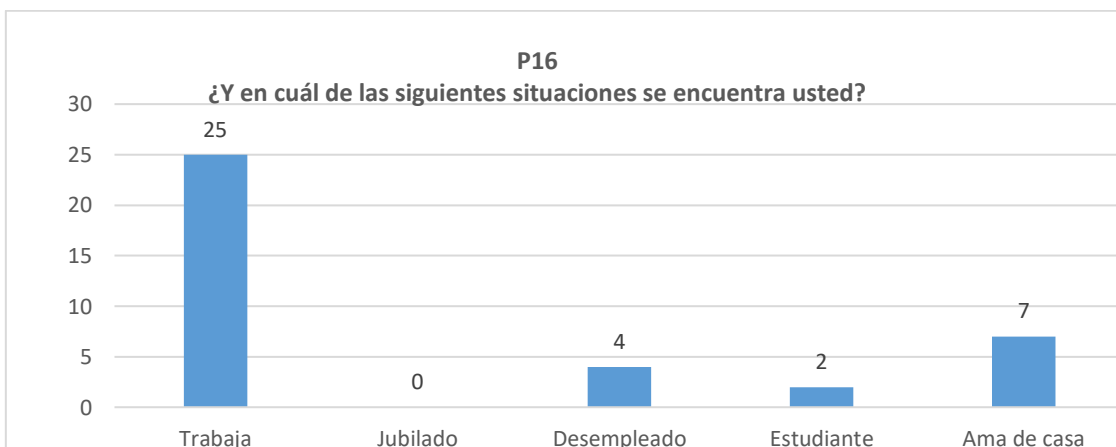
P14	¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?
18 a 24	5
25 a 31	4
32 a 38	8
39 a 45	8
46 a 52	7
53 a 59	4
Más de 60	2



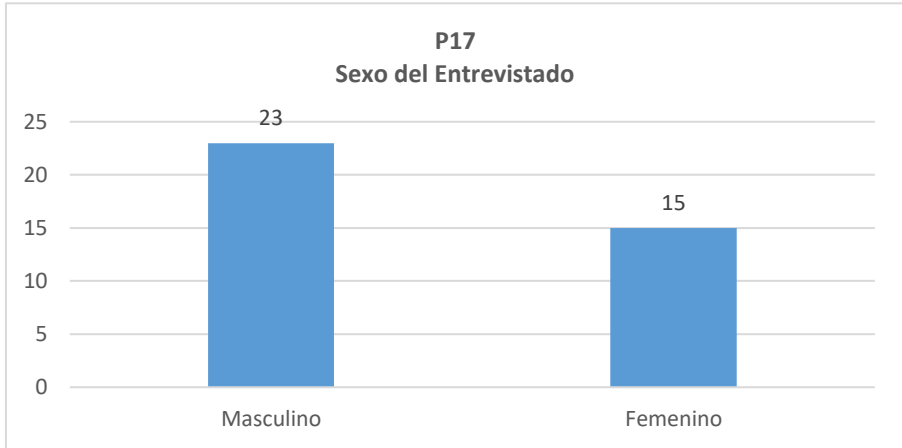
<b>P15</b>	<b>¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?</b>
Ninguno	3
Educación Básica	13
Educación Media	11
Educación Superior	11



<b>P16</b>	<b>¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?</b>
Trabaja	25
Jubilado	0
Desempleado	4
Estudiante	2
Ama de casa	7



P17	Sexo del Entrevistado
Masculino	23
Femenino	15



**P18**

P18	Institución donde realizó la Encuesta de Satisfacción
	Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana (UERS)