



**Informe de Resultados**  
**Encuesta Institucional de Satisfacción**  
**Ciudadana**  
**Noviembre 2020**

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

**Dirección de Programas Especiales (DPE)**

# ÍNDICE

Índice	2
Introducción	3
Sobre la UERS	4
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Política de Calidad	5
Objetivos de Calidad	5
Referencias	6
Metodología	7
Dimensión No. 1: Elementos Tangibles	7
Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad	7
Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta	7
Dimensión No. 4: Seguridad	7
Dimensión No. 5: Empatía	8
Cálculo de la Muestra	8
Ficha Técnica 2020	9
Referencia para el Cálculo de la Muestra	11
Descripción y Análisis de Resultados	12
Conclusiones	21
Dimensión No. 1: Elementos Tangibles	21
Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad	22
Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta	23
Dimensión No. 4: Seguridad	24
Dimensión No. 5: Empatía	25
Plan de Acción	26
Anexos	27

# 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 Ley General de Electricidad
- Decreto 16-06 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

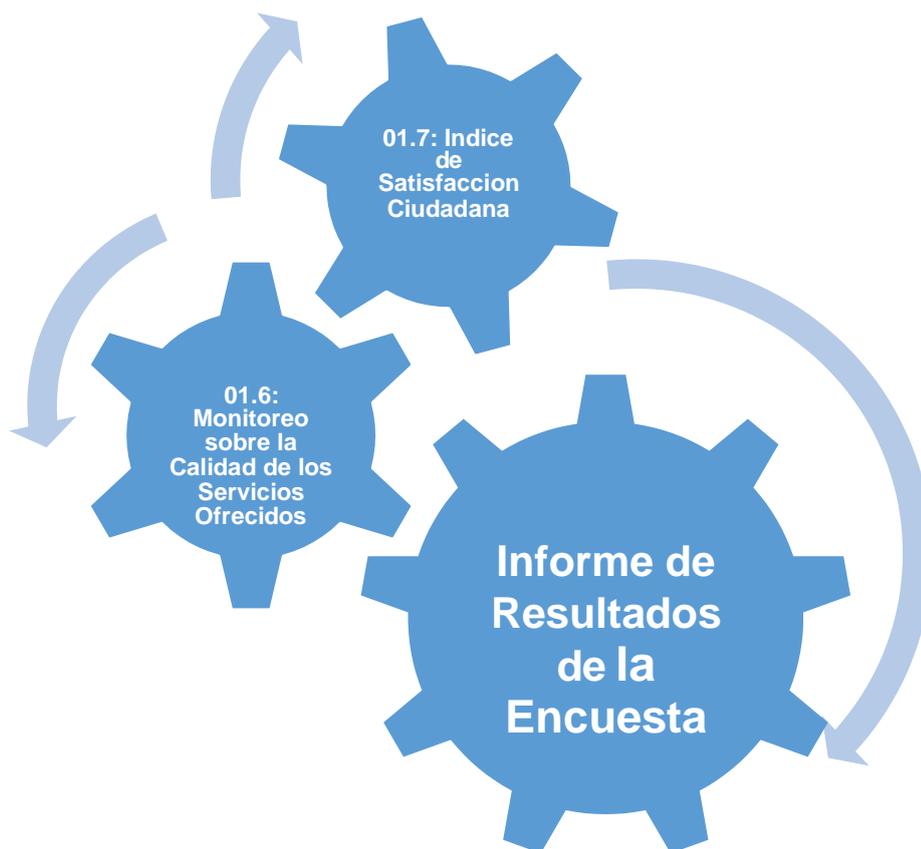
### Resolución Núm. 03-19

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

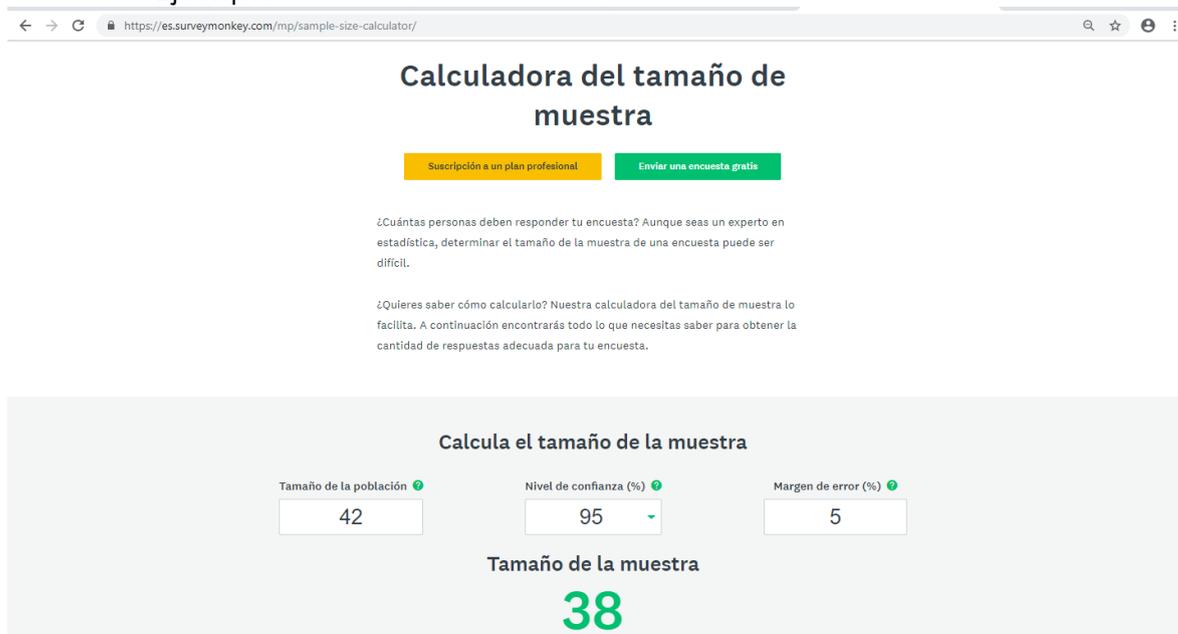
## Cálculo de la Muestra

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 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 a paragraph of text: "¿Cuántas personas deben responder tu encuesta? Aunque seas un experto en estadística, determinar el tamaño de la muestra de una encuesta puede ser difícil." and another paragraph: "¿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." The main section is titled "Calcula el tamaño de la muestra" and contains three input fields: "Tamaño de la población" with the value 42, "Nivel de confianza (%)" with a dropdown menu set to 95, and "Margen de error (%)" with the value 5. Below these fields, the result "Tamaño de la muestra" is displayed as the number 38 in a large green font.



## Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

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

### Ficha Técnica 2020

<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 Gerencia de Seguridad, área responsable de llevar el registro de los visitantes a la Institución.</p> <p>Debido al tema de la pandemia con el COVID-19, el flujo de visitas hasta julio 2020 fue prácticamente nulo. A mediados del mes de agosto se inició con el proceso de transición y se incrementó en gran medida el número de visitas que normalmente habíamos registrado. Dado esta condición especial, estaremos trabajando con las métricas de visitantes de la encuesta del año 2019.</p> <p><b>Total Visitantes para Gestionar Servicios: 126</b> <b>Calculo del Promedio: <math>126/3=42</math> (Promedio Trimestral)</b></p> <p><b>Universo: 42 Visitas para Gestionar Servicios</b></p>
<b>Ámbito</b>	<p>La encuesta será aplicada en las instalaciones de la oficina principal. Se habilitara un área para colocar a los ciudadanos, tomando en cuenta que tengan condiciones de comodidad para realizar el llenado de los formularios.</p>



	Las oficinas regionales no muestran registros de solicitudes de servicios.
<b>Muestra</b>	<p>Con un universo de 42 visitantes promediados, un error general de +5.0 %, nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50, la muestra da como resultado 38.</p> <p>(Ver calculo anexo  <a href="https://es.surveymonkey.com/mp/simple-size-calculator/">https://es.surveymonkey.com/mp/simple-size-calculator/</a>)</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.</p> <p>La Dirección de Programas Especiales es la responsable de aplicar y tabular los resultados, así como elaborar el Informe Final y el Plan de Mejoras.</p>
<b>Fecha de trabajo</b>	La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizará en el mes de noviembre 2020. (Del 17-11-2020 al 19-11-2020)
<b>Realización</b>	El área responsable de aplicar la encuesta y procesar la información es la Dirección de Programas Especiales.

## Referencia para el Cálculo de la Muestra:

The screenshot shows the SurveyMonkey sample size calculator interface. At the top, the browser address bar displays the URL: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>. The main heading is "Calculadora del tamaño de muestra". Below the heading are two buttons: "Suscripción a un plan profesional" (yellow) and "Enviar una encuesta gratis" (green). The text explains that determining the sample size is difficult and that the calculator simplifies the process. Below this, the "Referencia Resultados" section shows the calculated sample size of 38. The input fields are: "Tamaño de la población" (set to 4), "Nivel de confianza (%)" (set to 95), and "Margen de error (%)" (set to 5). The result "38" is displayed in large green text. To the left of the result, there is a vertical scale for satisfaction levels: "Insatisfecho", "Poco Satisfecho", and "Satisfecho".

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.

**Referencia Resultados** Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población 4 Nivel de confianza (%) 95 Margen de error (%) 5

Insatisfecho  
Poco Satisfecho  
Satisfecho

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)

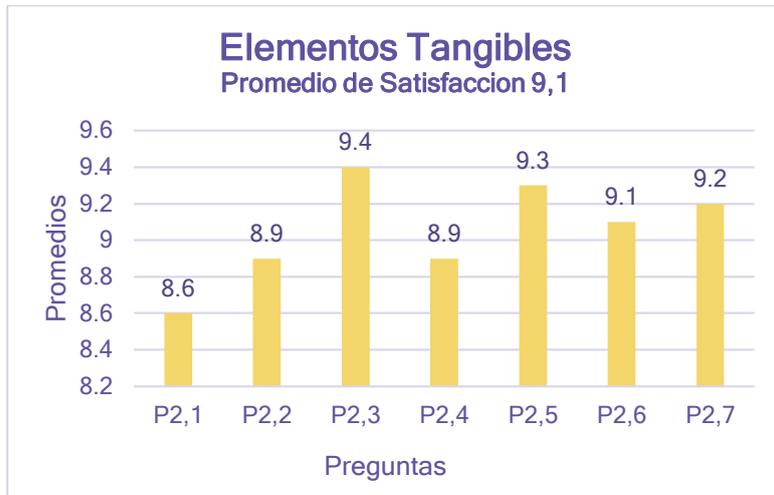
Si una persona no responde en una pregunta, solo se selecciona la casilla **99, que significa: (N/S= no sabe, no responde)**, no debe de omitirse el cuestionario.

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

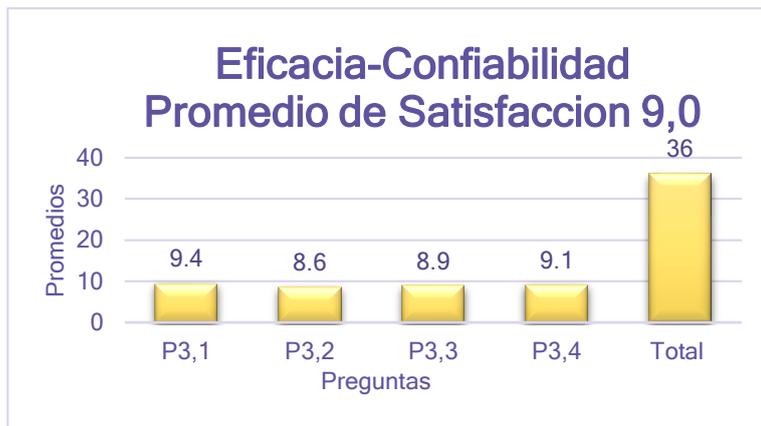
La aplicación de la encuesta (trabajo de campo) se realizó en el mes del 17 al 19 de Noviembre del año 2020.

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.

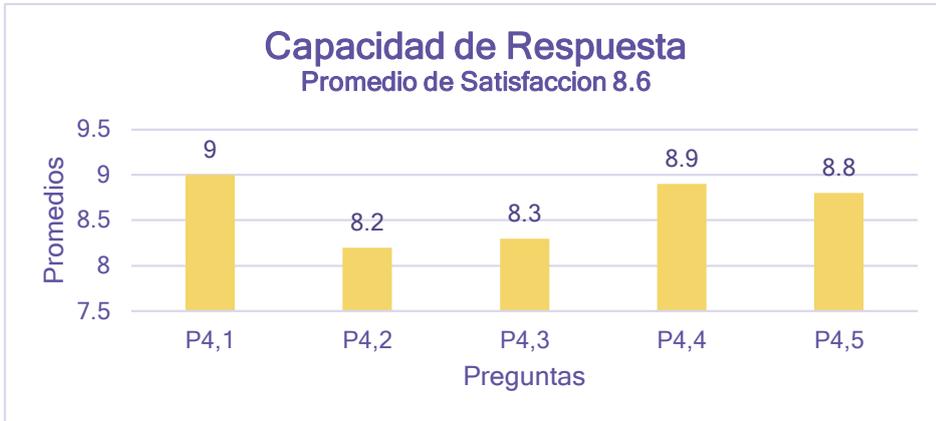
## P2: Elementos Tangibles



## P3: Eficacia y Confiabilidad



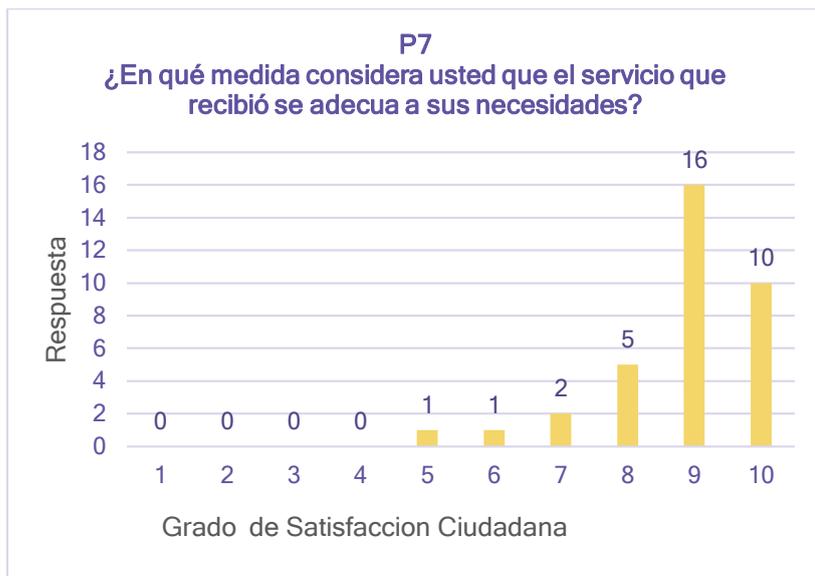
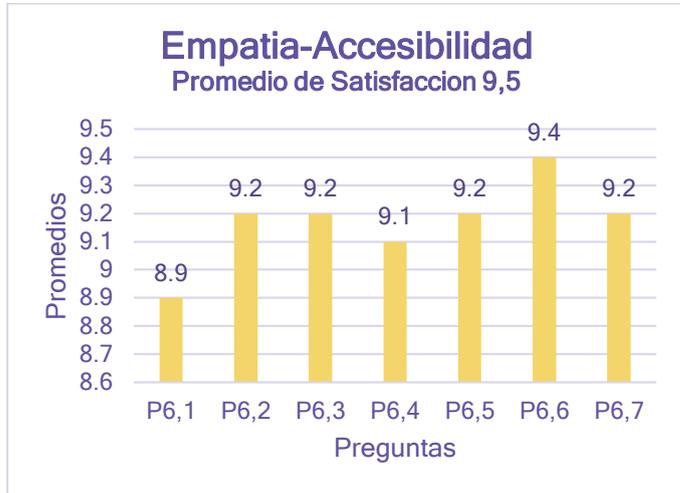
## P4: Capacidad de Respuesta



## P5: Profesionalidad-Confianza en el Personal



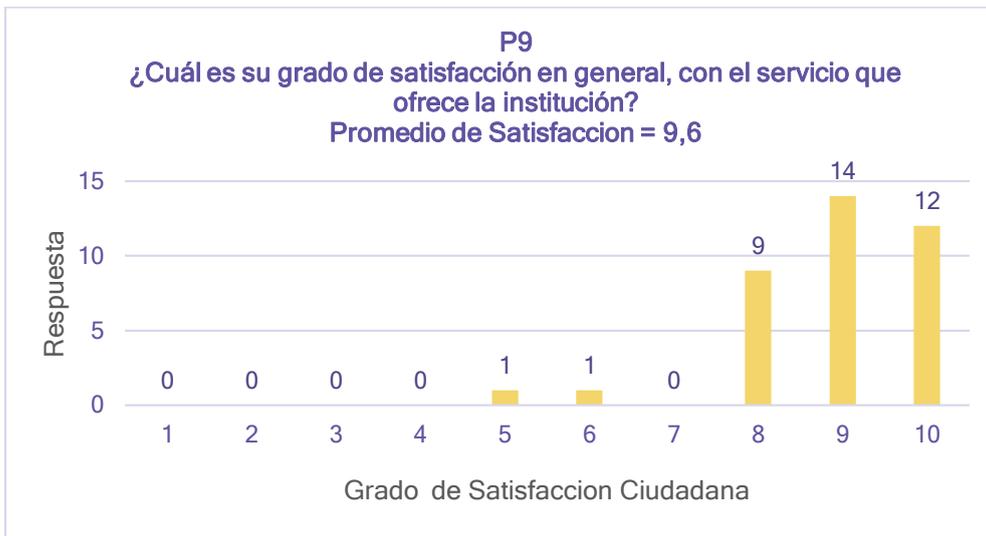
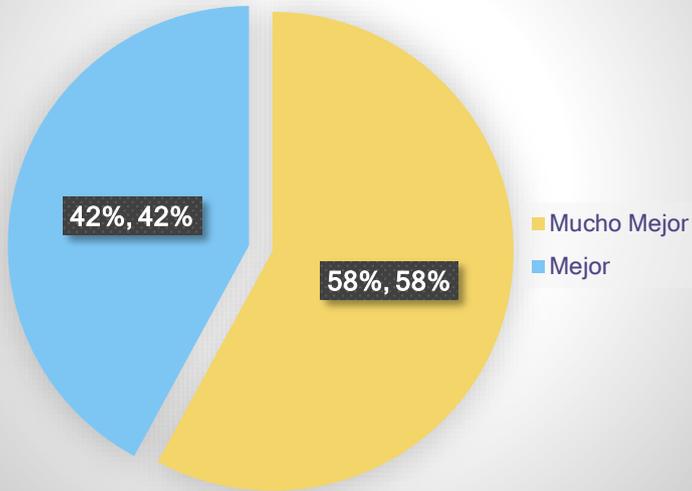
## P6: Empatía-Accesibilidad

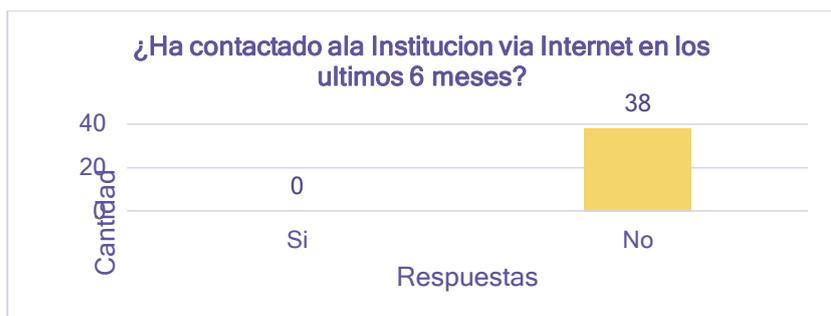


<b>P8</b>	<b>¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?</b>		
	<b>Valoración</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>Resultado</b>
	1 Mucho Mejor	9	45
	2 Mejor	14	56
	3 Igual/No leer	8	24
	4 Peor	2	4
	5 Mucho Peor	2	2
	<b>Totales</b>	35	131
99	No Contesta	3	0
	<b>Promedio Grado de Satisfacción</b>		

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

## Satisfacción del Servicio Recibido





### 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.

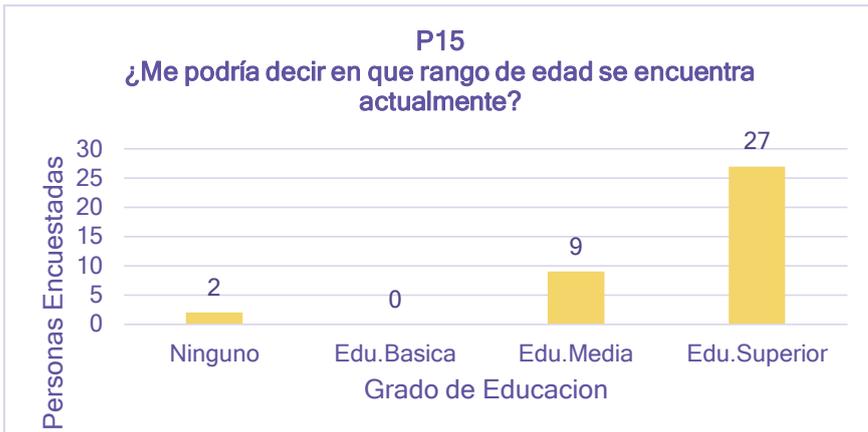
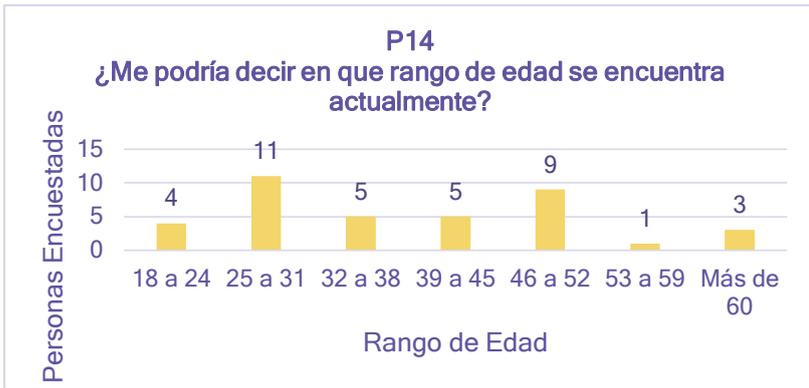
**P11**-Y en esta ocasión, utilizo la página web para:

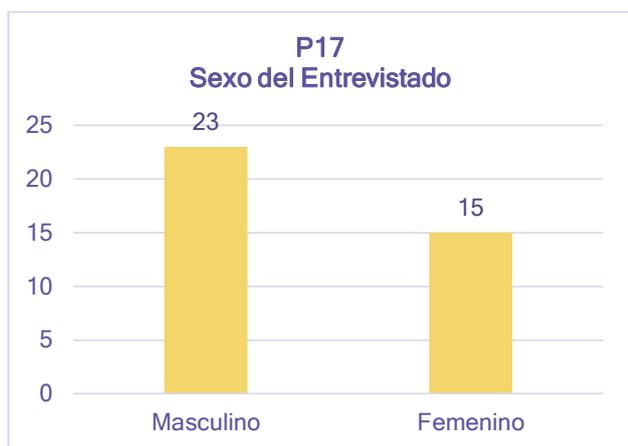
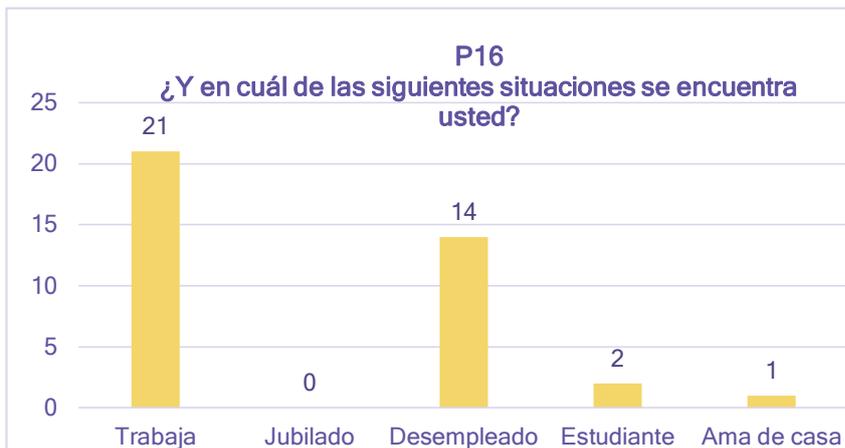
- Obtener información sobre algún servicio
- Descarga Formularios
- Enviar o Completar un Formulario
- Otros

**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





# 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.

Lo que significa, que la institución en cuanto a los elementos tangibles que la componen ha satisfecho la expectativa del ciudadano- cliente.

**Promedio de Satisfacción = 9.1**



En Comparación a la encuesta de satisfacción ciudadana 2019, los resultados también son favorables, pues ambas se situaron en el grado de satisfactorias, y con una diferencia de menos de un 5%, dentro los resultados obtenidos.

## 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.

Lo que significa, que la institución en cuanto a la eficacia y confiabilidad de los servicios que dispensa ha satisfecho la expectativa del ciudadano- cliente.

**Promedio de Satisfacción = 9.0**



En Comparación a la encuesta de satisfacción ciudadana 2019, los resultados también son favorables, pues ambas se situaron en el grado de satisfactorias, y con una diferencia de un 5%, dentro los resultados obtenidos.

### 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 a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Lo que significa, que la institución en cuanto a la eficacia y confiabilidad de los servicios que dispensa ha satisfecho la expectativa del ciudadano- cliente.

Sin embargo, es importante señalar, que esta, resulta la dimensión en la que menor nivel de satisfacción hemos obtenidos en esta encuesta y en comparación con la encuesta de satisfacción del año 2019, disminuyó poco más del 7% dicho nivel.

De los resultados obtenidos, se evidencia que los menores niveles de favorabilidad o satisfacción de los ciudadanos clientes en esta dimensión, es en lo relativo al tiempo de espera para ser atendidos y para ser satisfecho con el servicio solicitado, asuntos que la UERS, trabajará de inmediato a tales fines.



**Promedio de Satisfacción = 8.6**

## 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.

Lo que significa, que la institución en cuanto al trato y manejo de los servicios de la empleomanía de la UERS, ha satisfecho la expectativa del usuario/ciudadano.

En Comparación a la encuesta de satisfacción ciudadana 2019, los resultados también son favorables, pues ambas se situaron en el grado de satisfactorias, y con una diferencia de menos de un 4%, dentro los resultados obtenidos.



**Promedio de Satisfacción = 9.3**

## 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 y comprensión de parte del ciudadano/usuario.

Lo que significa, que la institución en cuanto a atención individualizada, la UERS ha satisfecho la expectativa del usuario/ciudadano.

En Comparación a la encuesta de satisfacción ciudadana 2019, los resultados también son favorables, pues ambas se situaron en el grado de satisfactorias, y con una diferencia de menos de un 4%, dentro los resultados obtenidos.



**Promedio de Satisfacción = 9.1**

# PLAN DE ACCIÓN

(Ver documento adjunto)

# ANEXOS

(Ver documento adjunto)