Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Comisión Nacional de Energía

División de Calidad en la Gestión

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
SOMOS LO QUE CREEMOS

FICHA TÉCNICA

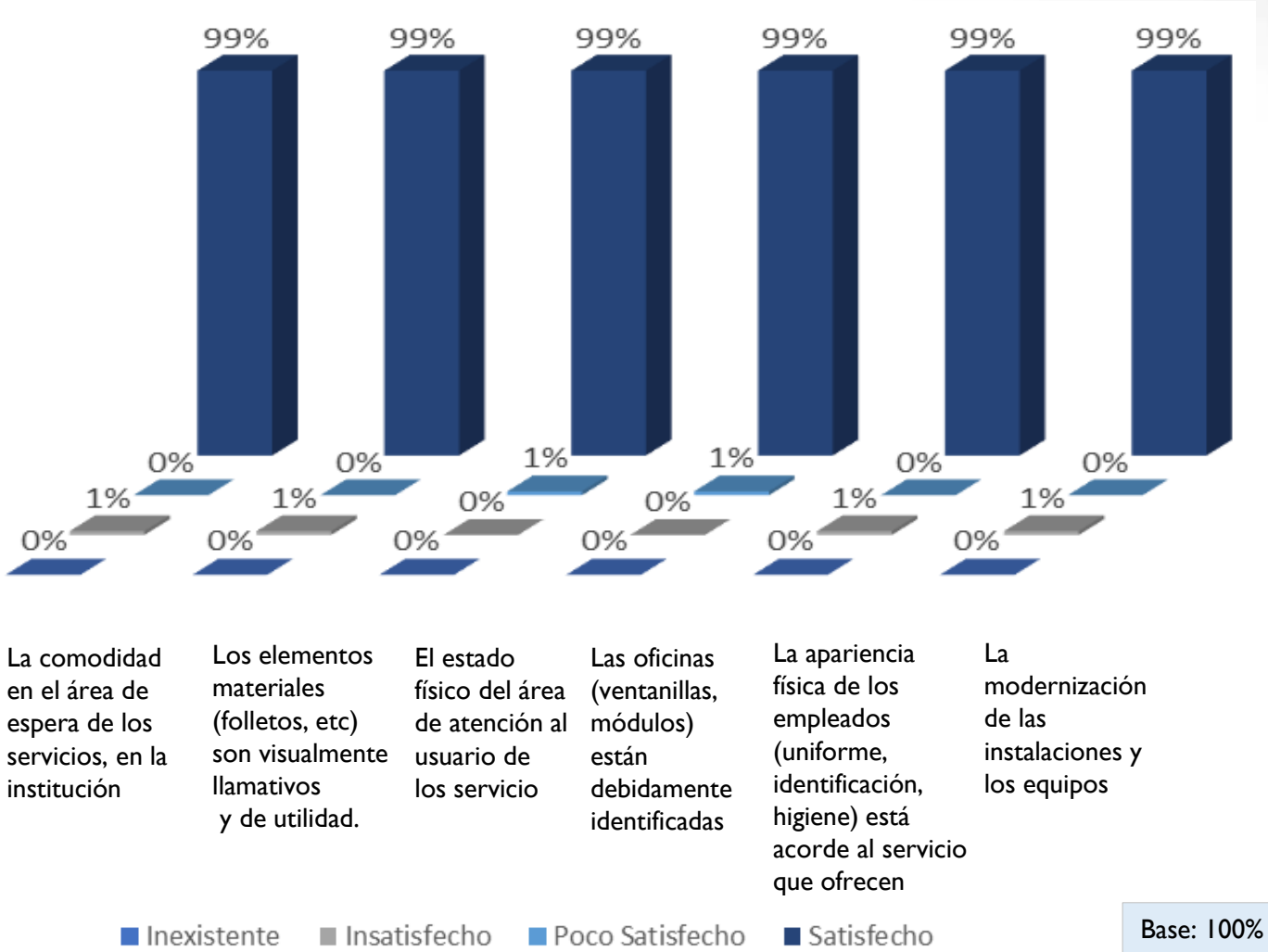
FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO: Para calcular en universo se tomó el promedio trimestral de solicitudes de servicios, el cual nos arrojó un tamaño de la población de 62.**
- ❑ **ÁMBITO: Área de recepción de la Comisión Nacional de Energía.**
- ❑ **MUESTRA: Se determinó una muestra de 54 encuestas a realizar sobre la base de un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.**
- ❑ **CUESTIONARIO: Estructurado.**
- ❑ **SELECCIÓN: Clientes aleatorios de la Comisión Nacional de Energía.**
- ❑ **ENTREVISTA: Entrevista personal y telefónica a los ciudadanos clientes que soliciten los servicios.**
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO: Fecha de inicio 1 de marzo de 2021. Fecha de fin: 31 de marzo de 2021.**

Resultados de Satisfacción de la Dirección de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Valoración Global

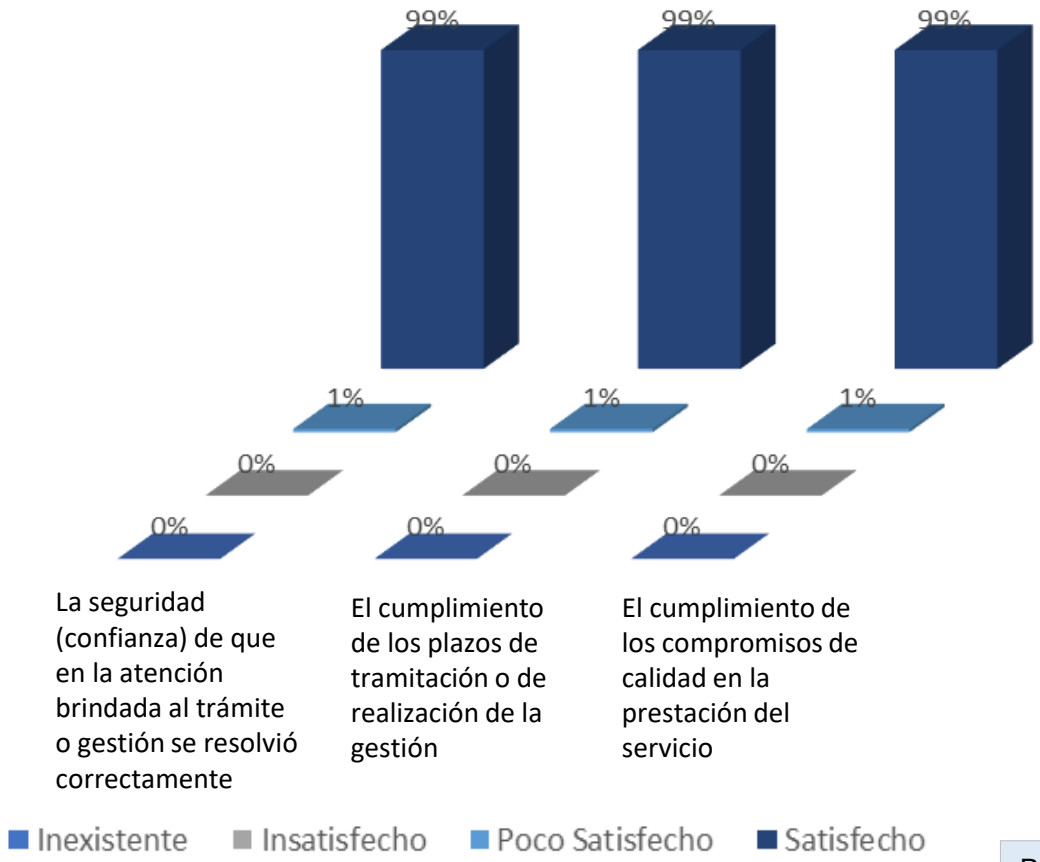
99%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. ¿Cómo valora usted…

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Valoración Global

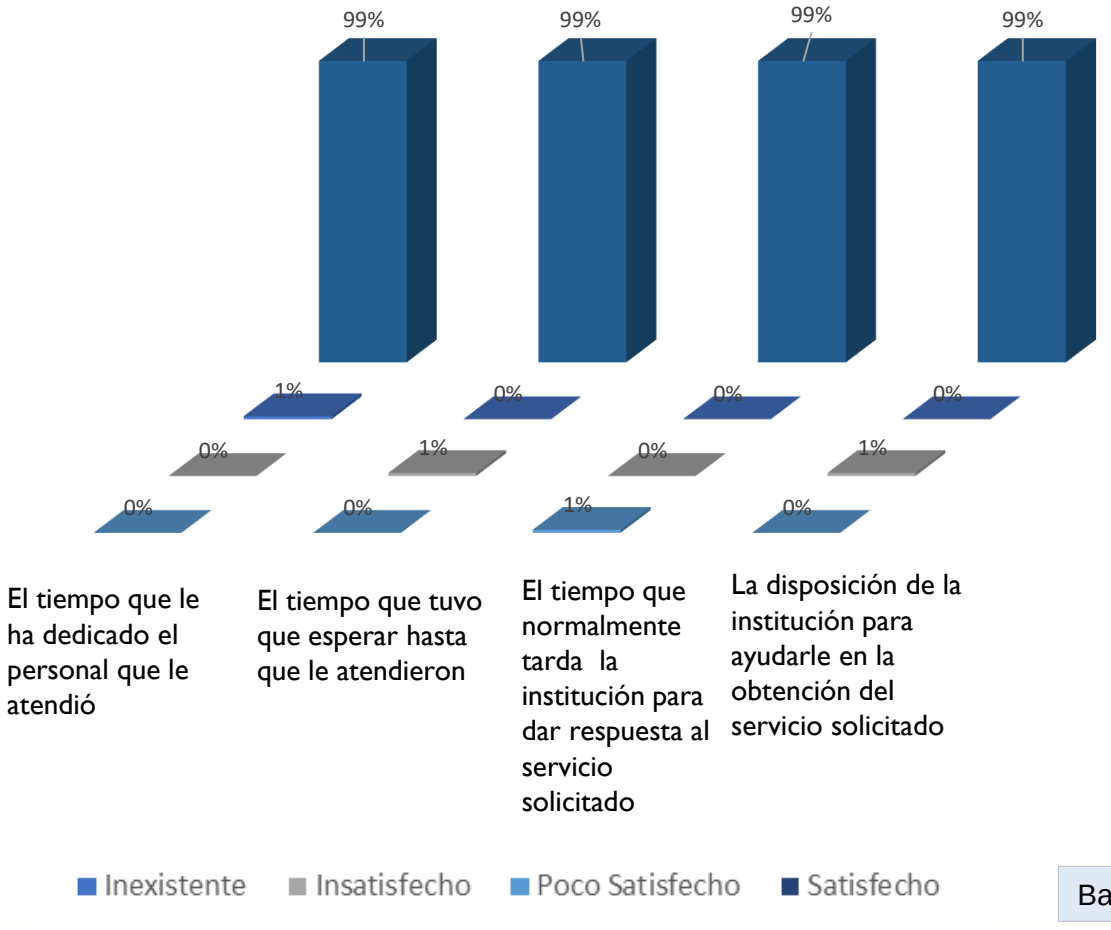
99%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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…

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Valoración Global

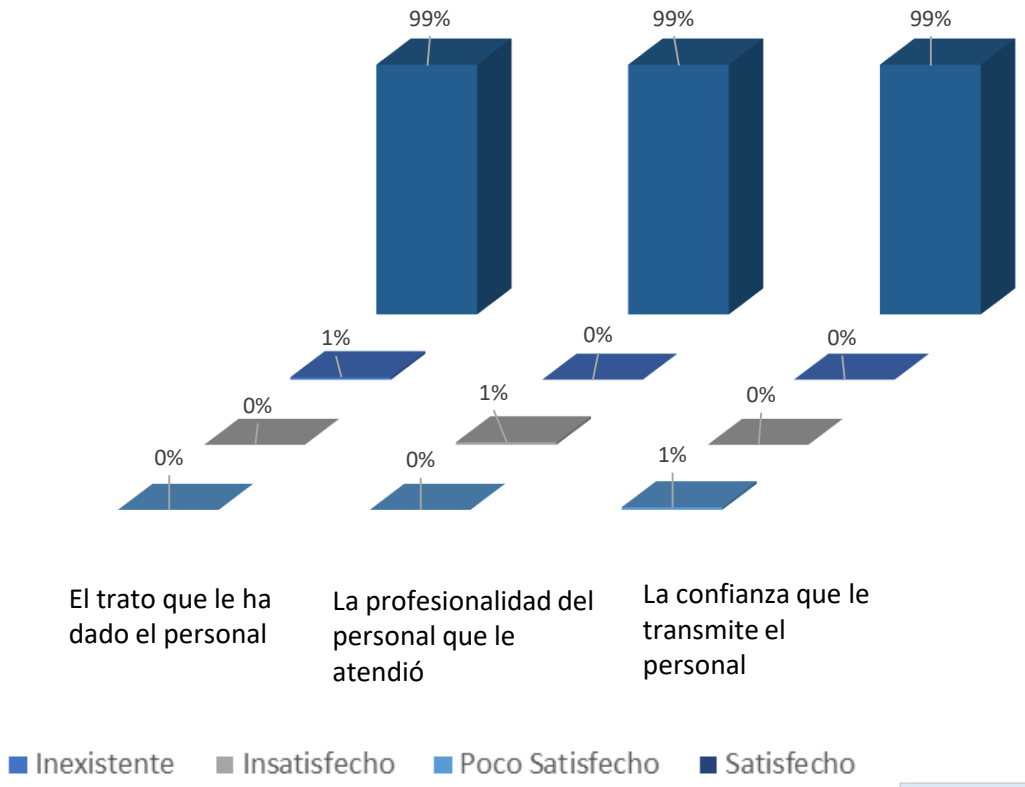
99%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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…

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Valoración Global

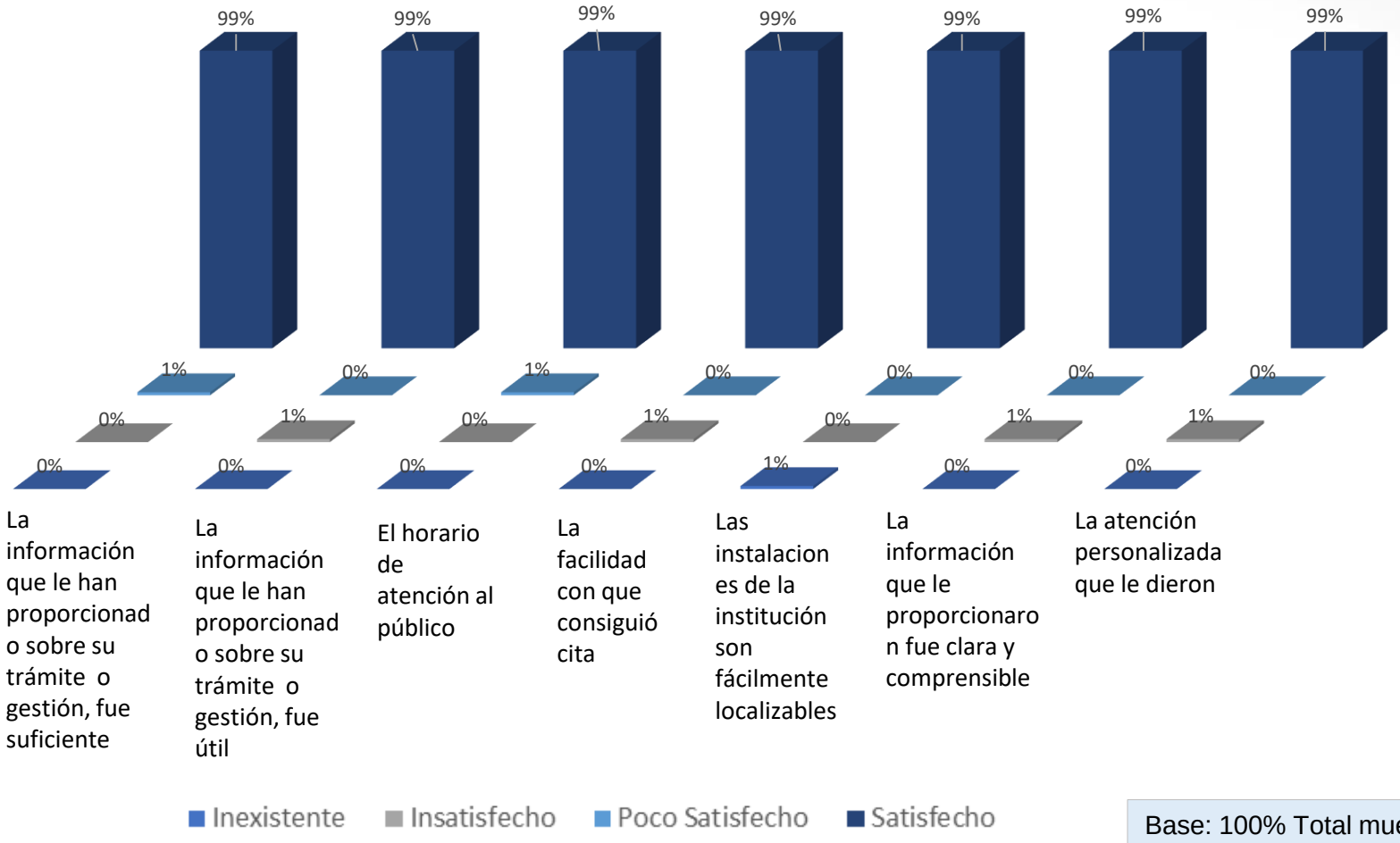
99%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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…

DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

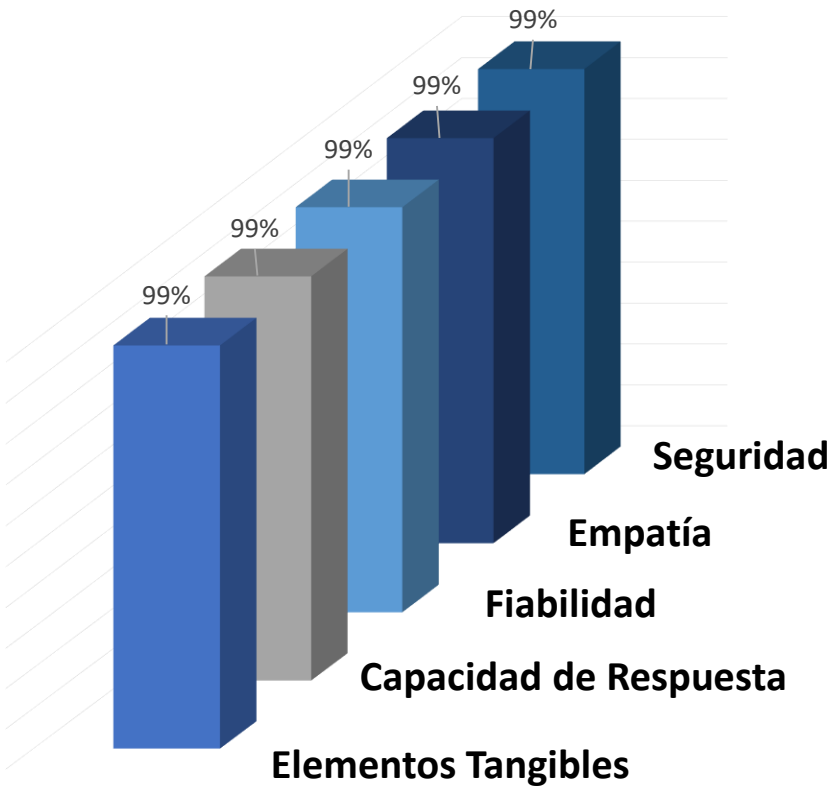
Valoración Global

99%

Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL
COMISION NACIONAL DE ENERGIA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

99%

Base: 100% Total muestra

Expresado en %

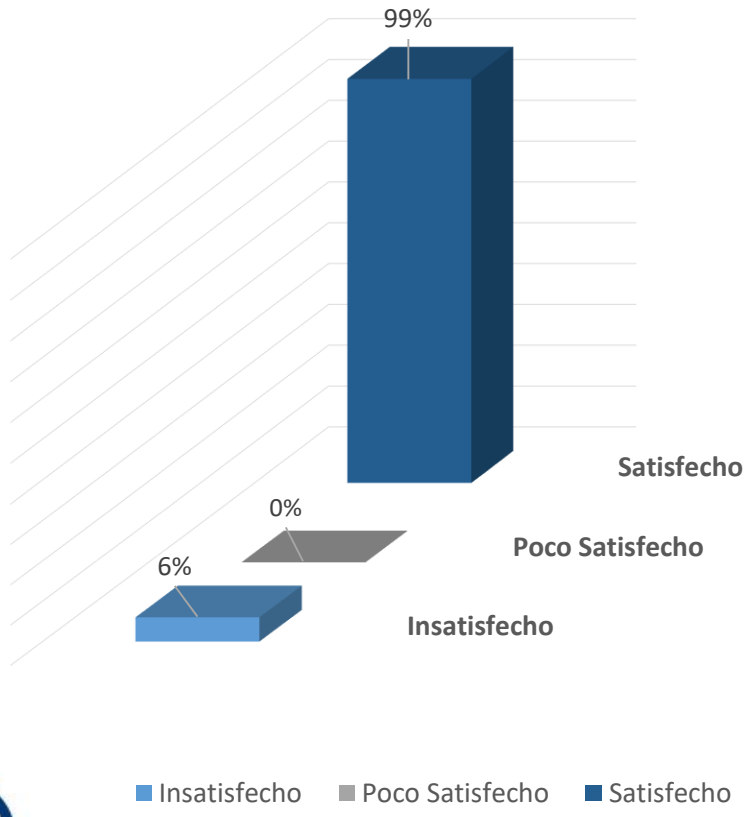
COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

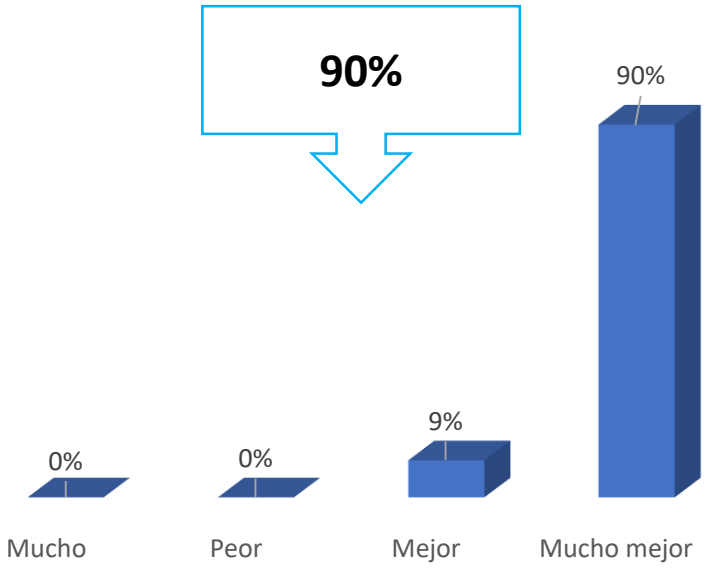
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO ESPERADO

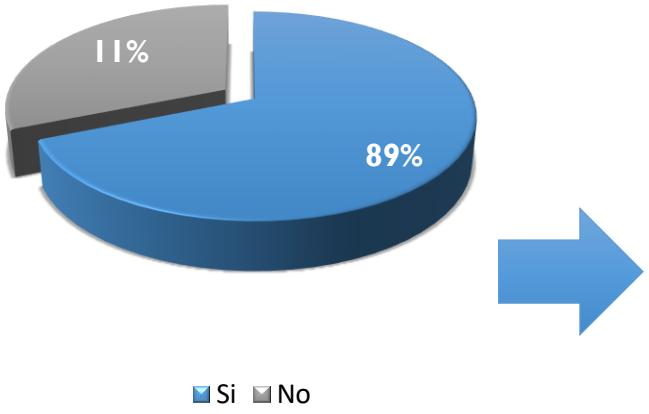


El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

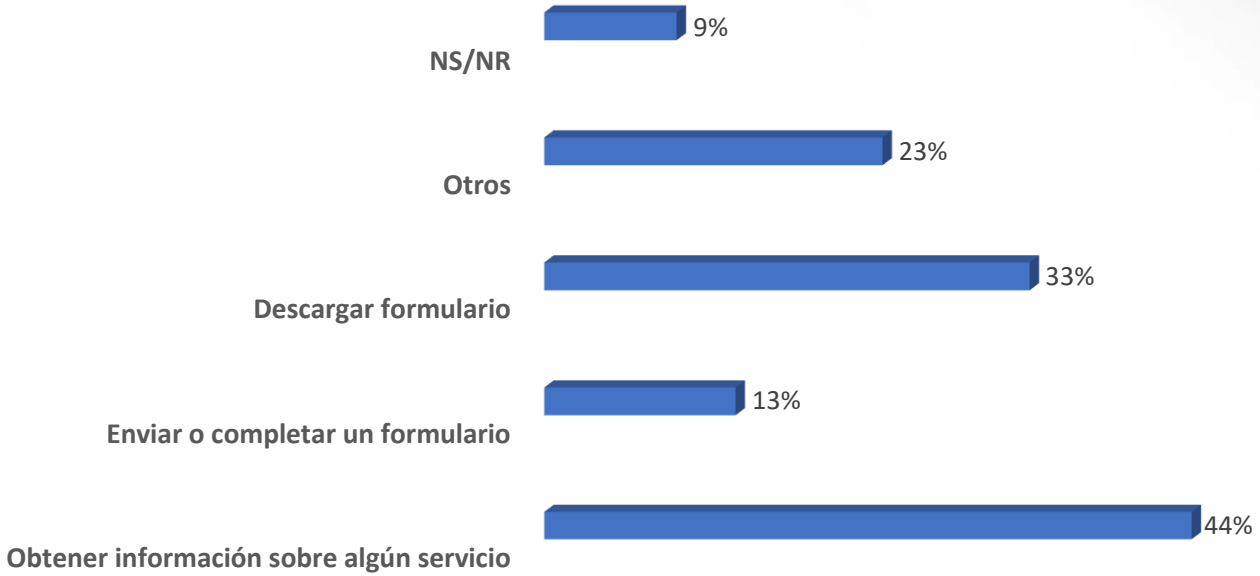
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



Motivo del contacto

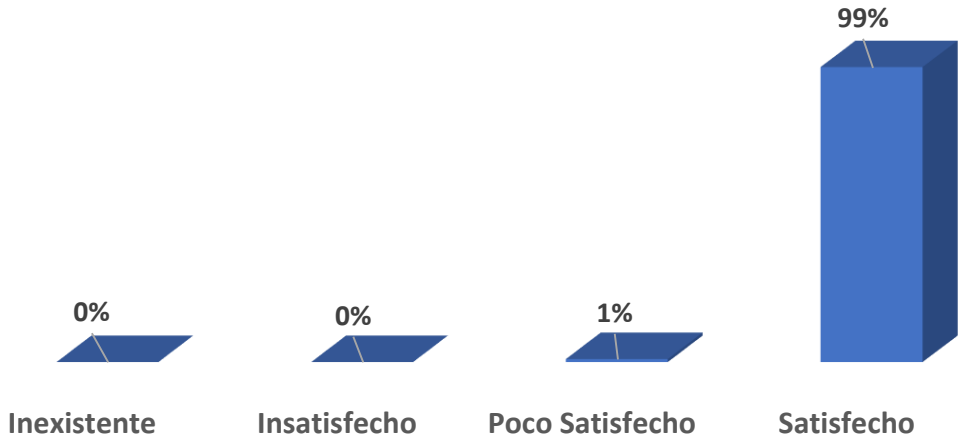


Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

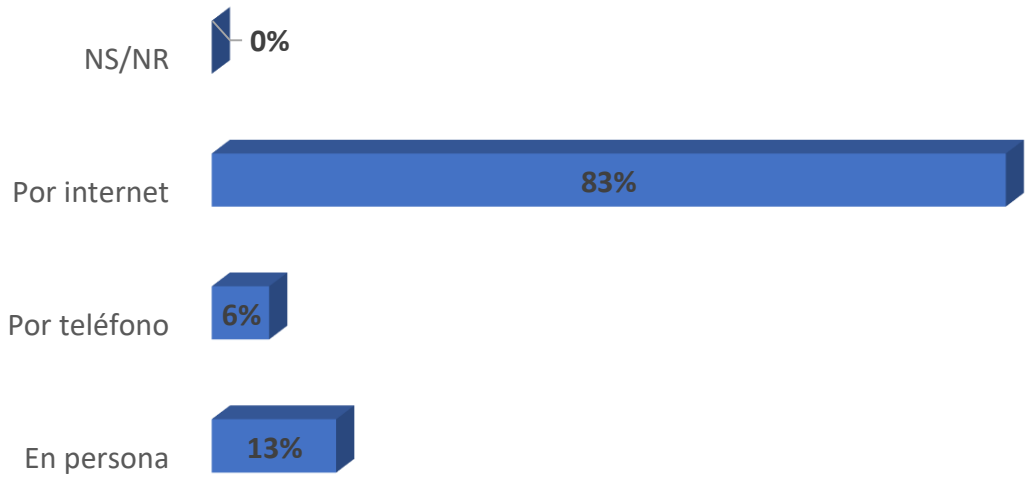
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

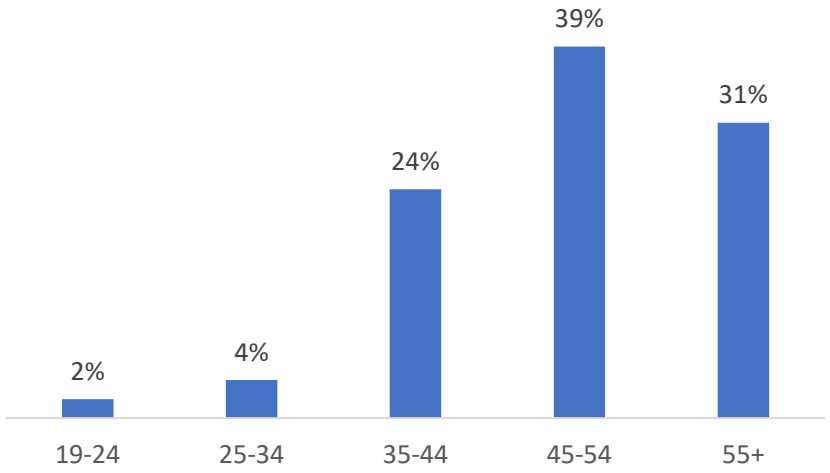
MEDIO DE CONTACTO



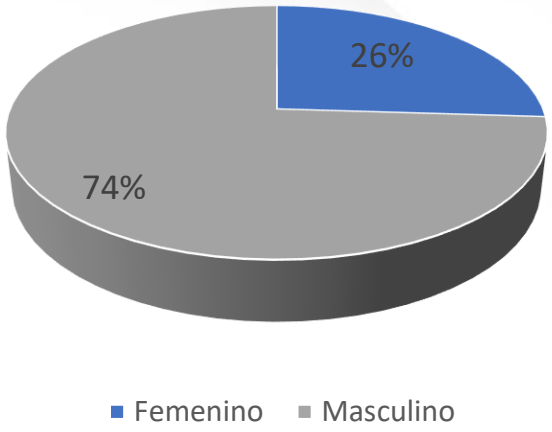
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

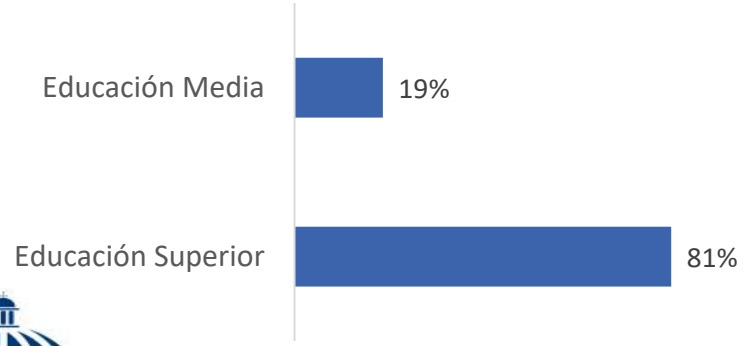
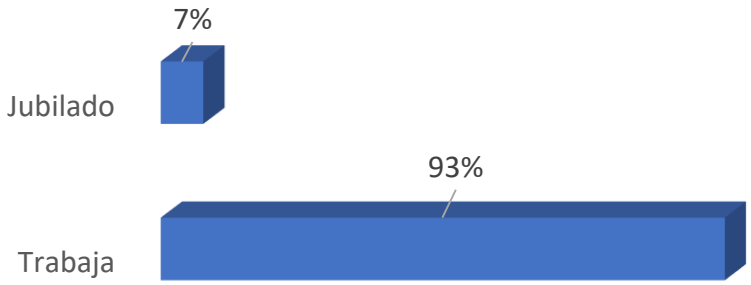
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente…?