

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

Junio2022

**DIVISIÓN CALIDAD EN LA GESTIÓN
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Índice	Página
Introducción	3
Ficha Técnica	4
Metodología	5
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales (PROTECOM/Ciudadano)	8
Resultados de Satisfacción Servicios Virtuales	19
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales / Institucional	26
Resultados de Satisfacción General	33
Plan de Mejora	34

Introducción

En esta tercera edición de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Superintendencia de Electricidad, la División de Calidad en la Gestión del Departamento de Planificación y Desarrollo se place en rendir este extracto fiel al original del informe correspondiente. La superintendencia de Electricidad como regulador del Subsector Eléctrico está llamada a fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y las normas técnicas aplicables al sector.

Para ello cuenta con un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a agendes del sector e instituciones de la administración pública.

Aquí se presentan los principales resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios presenciales y virtuales durante el período febrero -marzo 2022.

FICHA TÉCNICA
Encuesta de Satisfacción Ciudadana SIE-2022
sobre la Calidad de los Servicios Públicos

Población	<p>Los cuestionarios serán aplicados a todos los ciudadanos/clientes: El promedio de solicitud de servicios es de 4,409: con 2,540 solicitudes de servicios presenciales y 1,870 solicitudes de servicios virtuales</p>	Ámbito	<p>La encuesta será aplicada desde la Superintendencia de Electricidad ubicada en la Calle Erick Leonard Eckman #3 esquina Ave. John F. Kennedy, Arroyo Hondo y desde la Dirección de PROTECOM ubicada en la Avenida Gustavo Mejía Ricard 73 esquina Agustín Lara, Serrallés; Santo Domingo, RD</p>
Muestra	<p>La muestra fue definida utilizando la calculadora de Calculator.net, a la cual puede acceder en el siguiente enlace: https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=4409&x=73&y=22</p>	Método a utilizar	<p>Se utilizará la plataforma SurveyMonkey.com y ViciDial</p> <p>La encuesta será realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial (puntos expresos Protecom) • Correo electrónico, y • Vía telefónica
	<p>Con un margen de error del 5%, a un nivel de confianza del 95%; Para una población de 4,409, el resultado del tamaño de muestra de 354.</p>	Fecha de la encuesta	<p>La encuesta será realizada durante un periodo de 6 semanas. Del 25/Abril/2022 hasta el 06/Junio/2022.</p>
	<p><u>Servicios Presenciales: 204</u> 1. SIE (Autorizaciones y Certificaciones) 1 2. PROTECOM (Reclamaciones) 203</p>	Responsables de la realización	<p>Planificación y Desarrollo División de Calidad en la Gestión Protecom Contact Center Protecom Servicio al Usuario y Dirección de Tecnología Comunicaciones</p>
	<p><u>Servicios Virtuales: 150</u> 1. PROTECOM en línea (Reclamaciones) 8 2. Contac Center (Consulta) 142</p>	Informe	<p>Responsable del Procesamiento de los resultados: - Alida Alejandra Díaz - Encargada División de Calidad en la Gestión</p>

Metodología

Metodología:

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo SERVQUAL, el cual Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

La captura del estudio se ha realizado del 25 de abril al 20 de mayo del presente, cerrando con un total de 371 capturas, presentando un excedente de 17 registros sobre la muestra requerida

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde :

- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfech

0



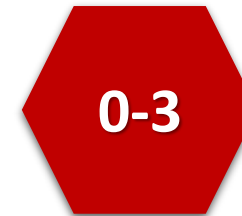
7-10

Poco satisfecho



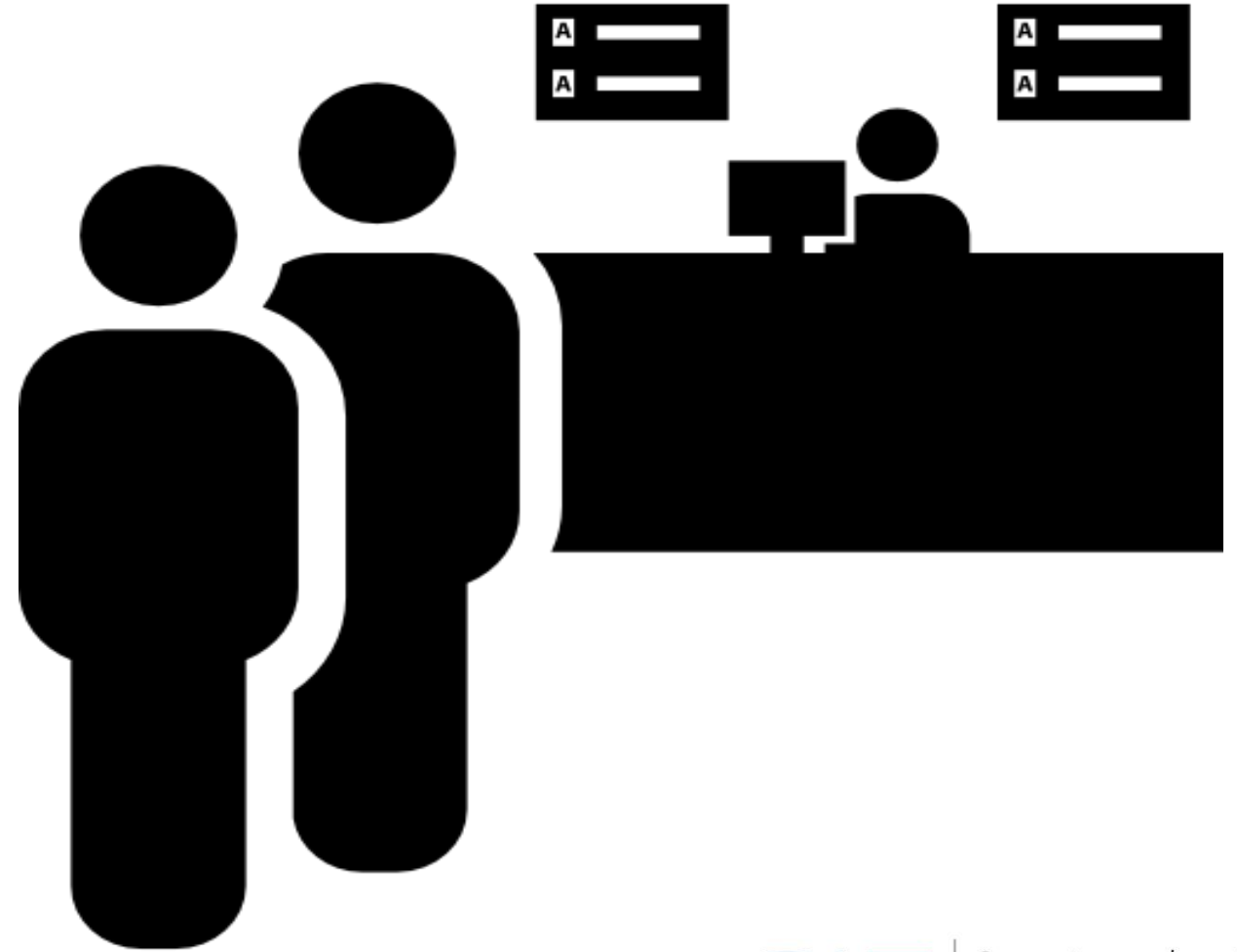
4-6

Insatisfecho



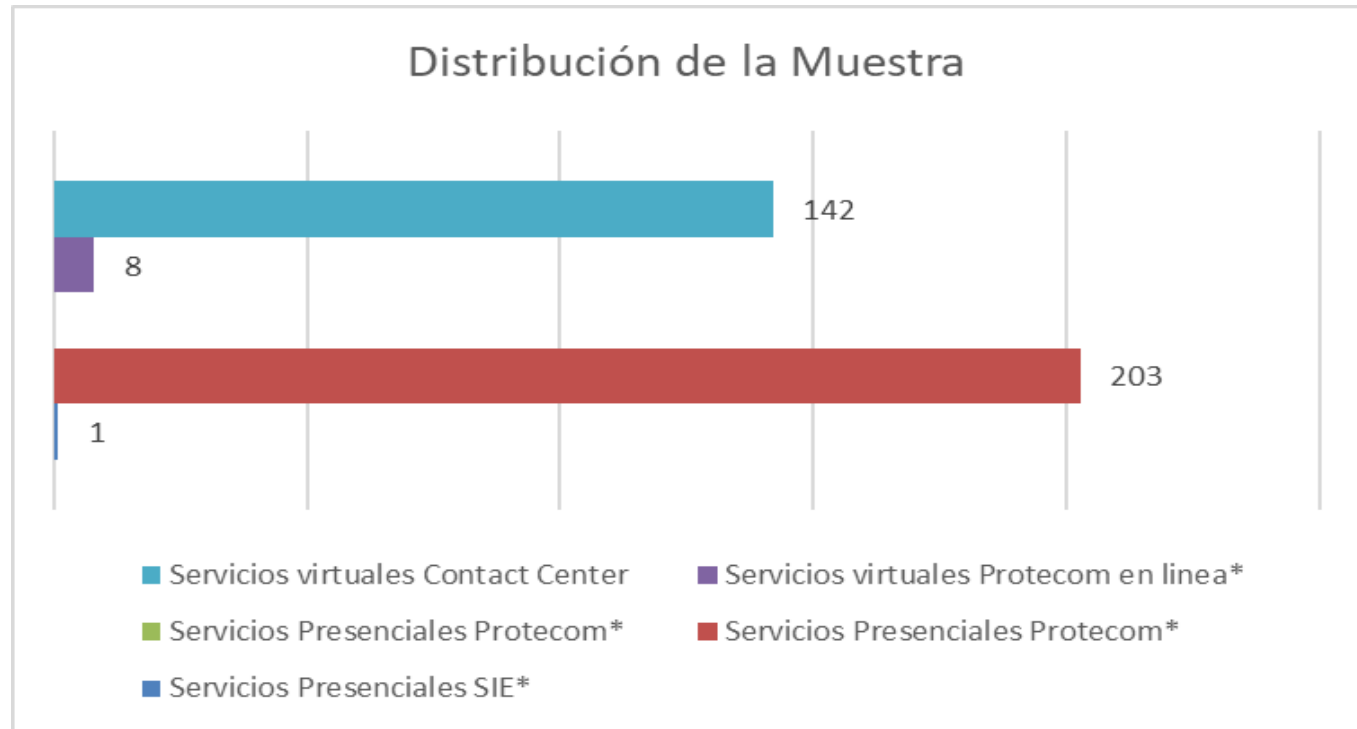
0-3

Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



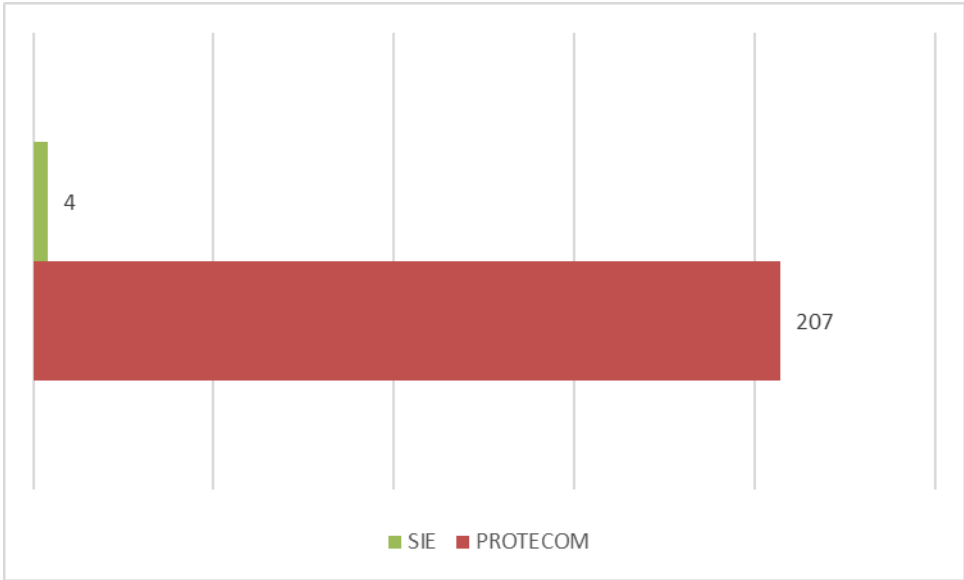
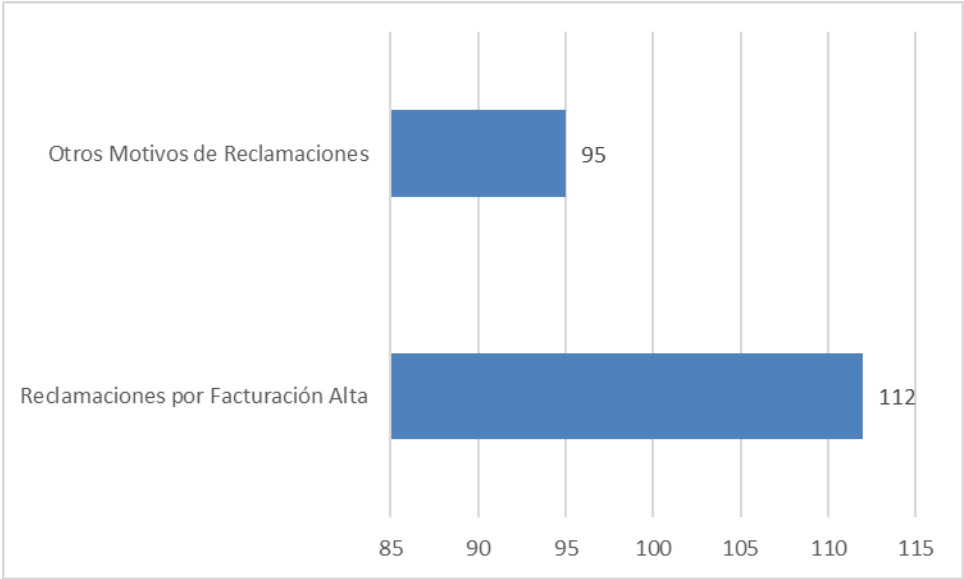
Servicios Encuestados de manera presencial a Ciudadanos

Total de respuestas:
354



Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Servicios presenciales

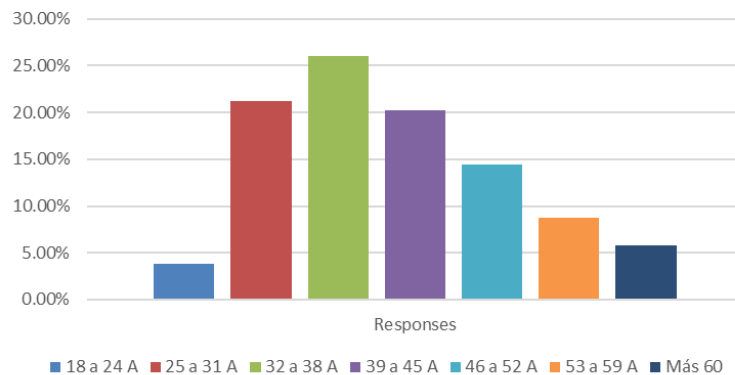


Total de respuestas:
211

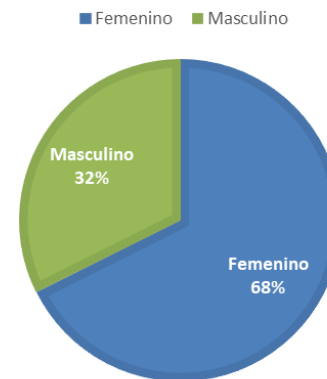
Perfil de los Encuestados

II Servicios Presenciales PROTECOM

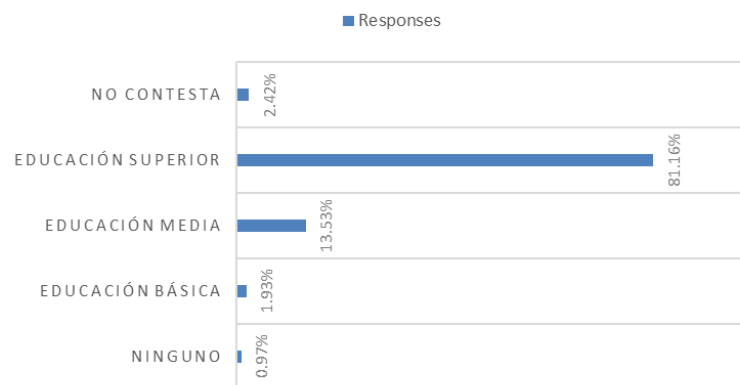
Rango de Edad



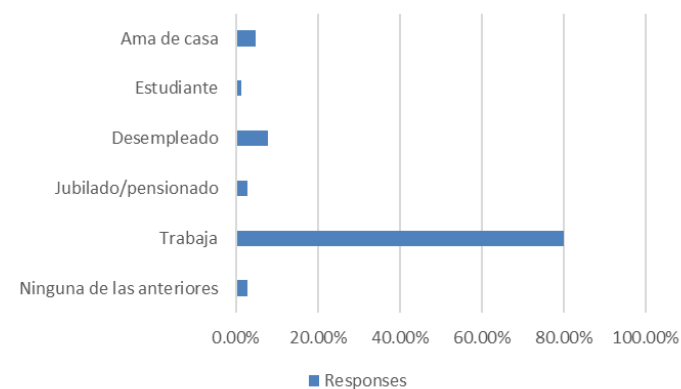
Sexo del entrevistado



Último grado de estudios realizado



Situación Laboral

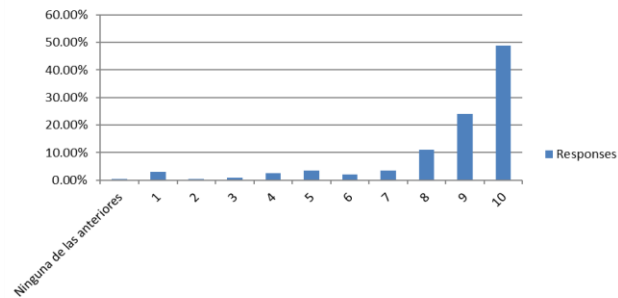


Servicios Presenciales-Protocom

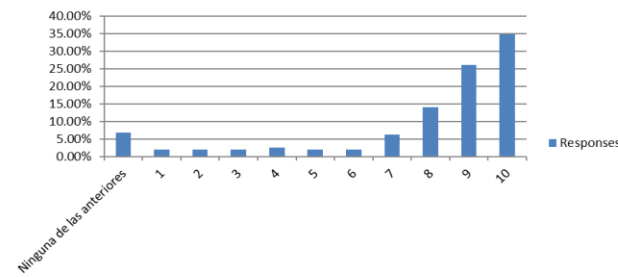
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES

Promedio 87%

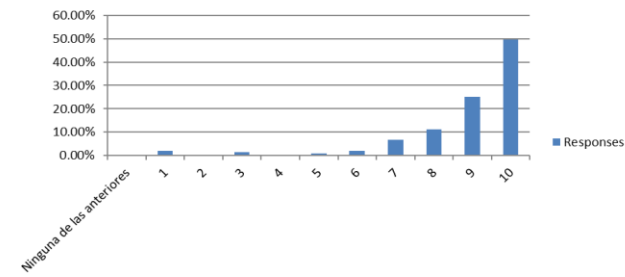
ET 1: Comodidad en el área de espera de los servicios



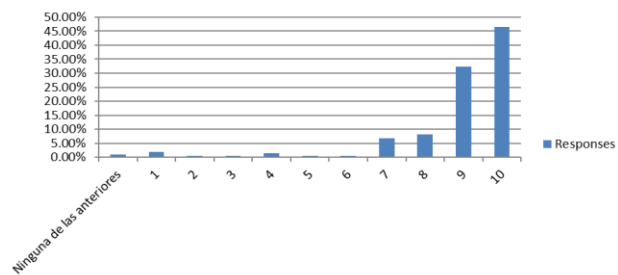
ET 2: Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad



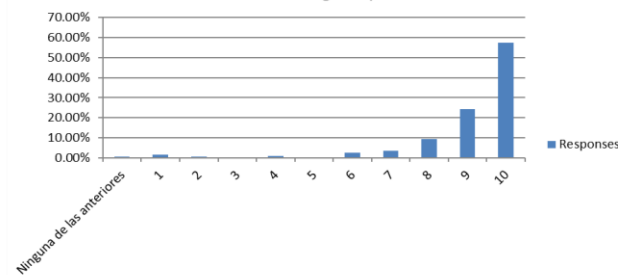
ET 3: Estado físico del área de atención al usuario de los servicios



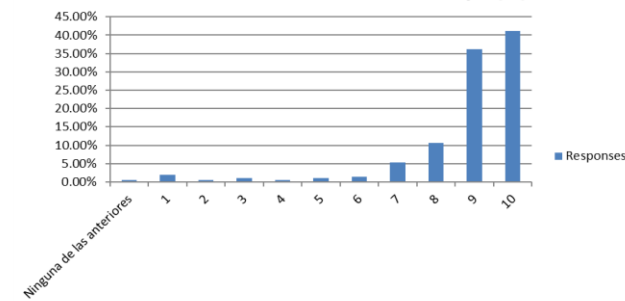
ET 4: Oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas



ET 5: Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) adecuado



ET 6: Modernización de las instalaciones y equipos

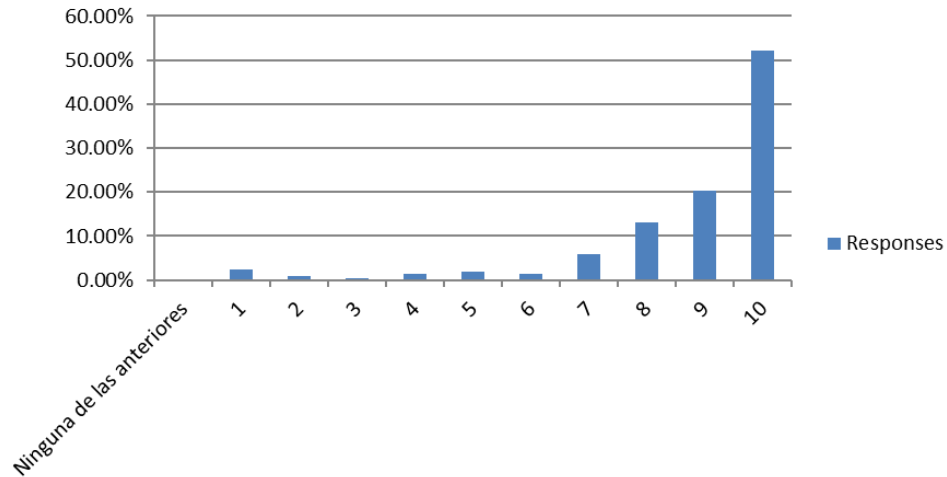


Servicios Presenciales-Protocom

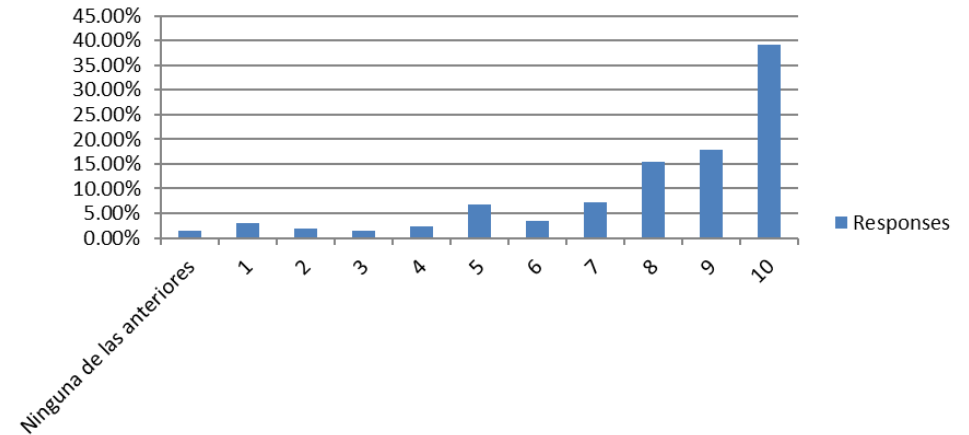
DIMENSION: FIABILIDAD

Promedio **84%**

F 1: Confianza en la atención brindada



F 2: Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

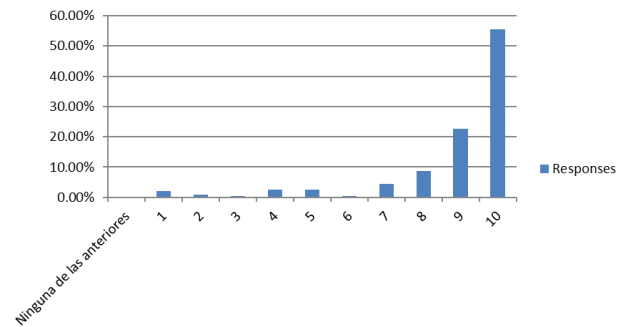


Servicios Presenciales-Protocom

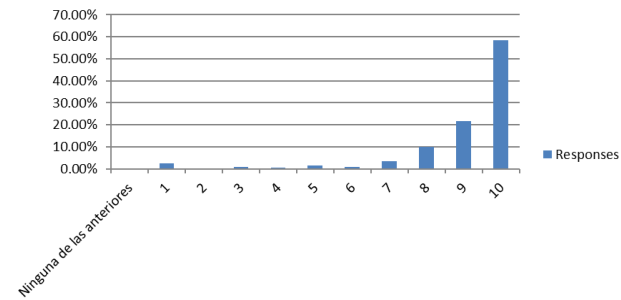
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio 84%

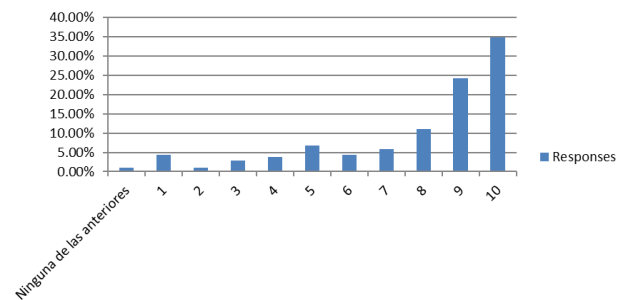
CR 1: Tiempo de espera antes de ser atendido



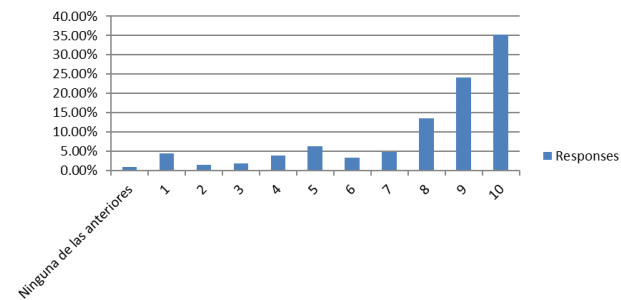
CR 2: Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



CR 3: Tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud



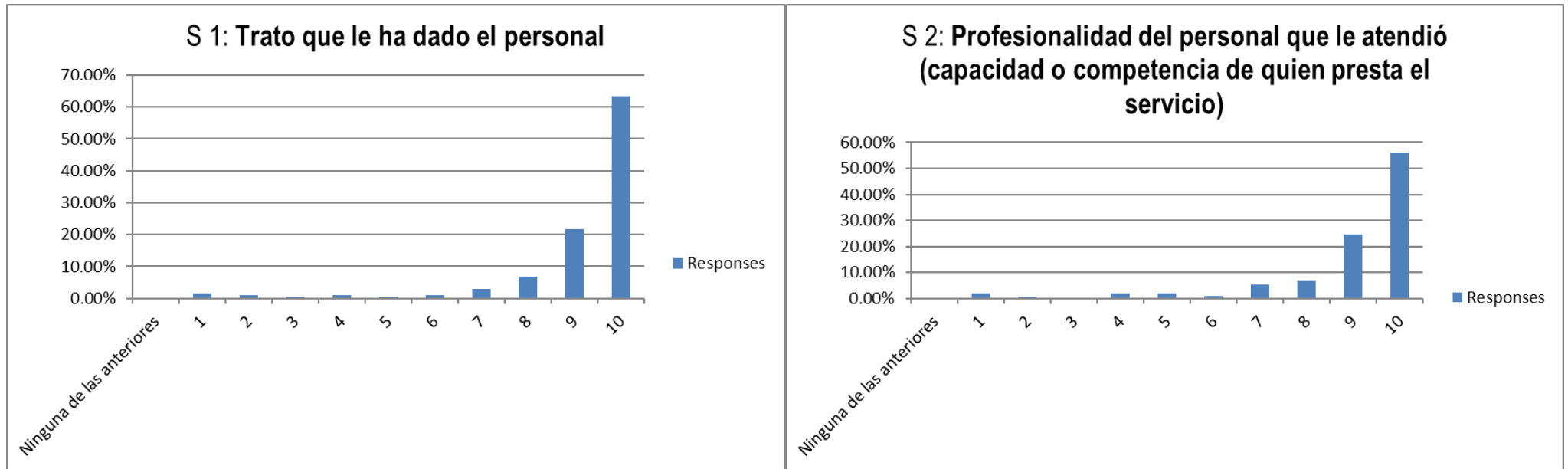
CR 4: Interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado



Servicios Presenciales-Protocom

DIMENSION: SEGURIDAD

Promedio **91%**

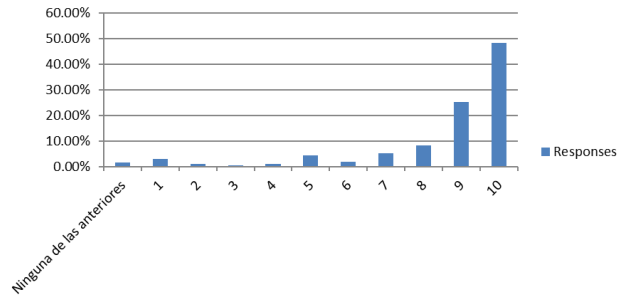


Servicios Presenciales-Protecom

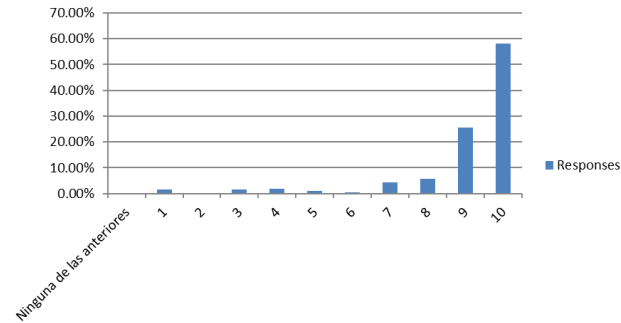
DIMENSION: EMPATÍA

Promedio 89%

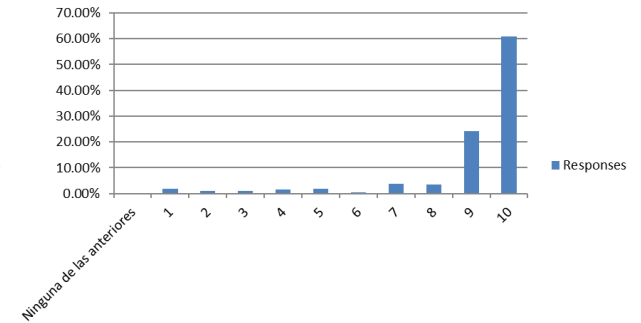
E 1: Información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente



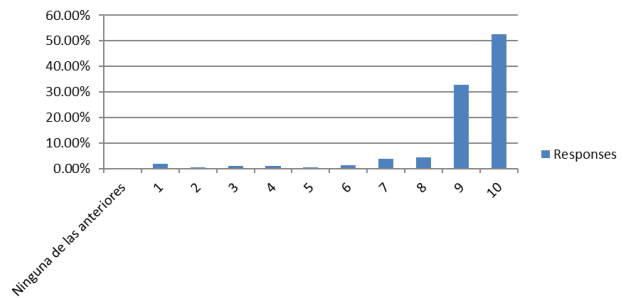
E 2: Horario de atención al público



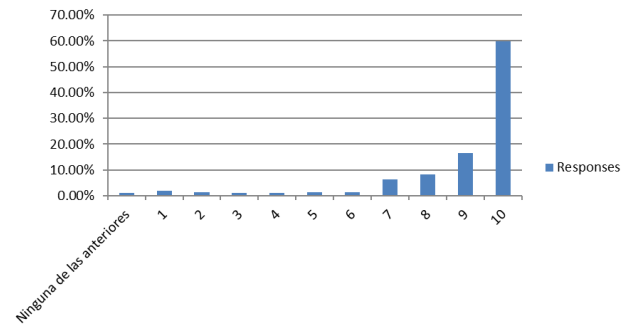
E 3: Facilidad con que consiguió ser atendido



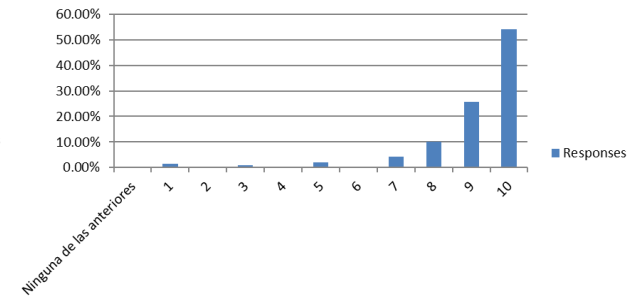
E 4: Instalaciones de la institución, son fácilmente localizables



E 5: Información que le proporcionaron, fue clara

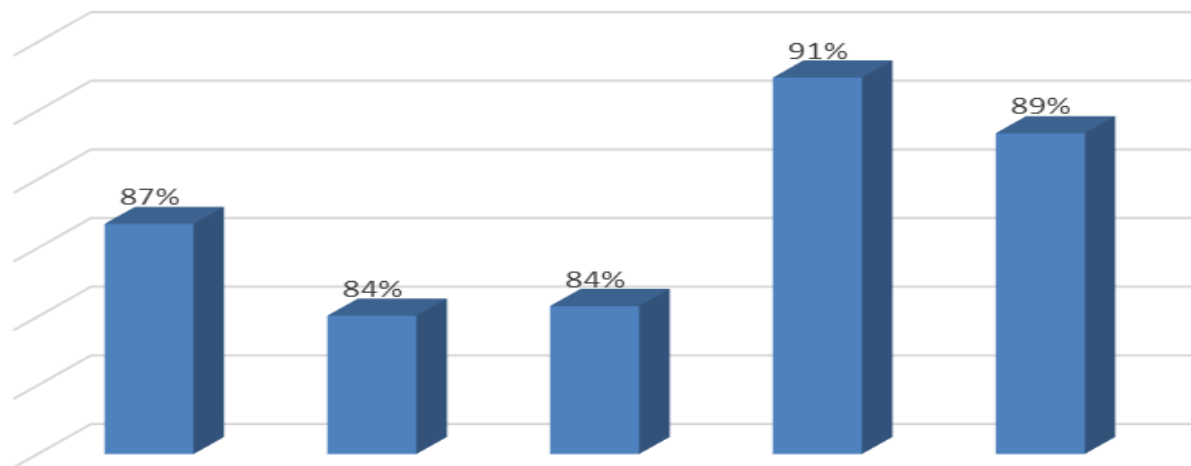


E 6: Atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



Servicios Presenciales-Protocom

II. Encuesta de Satisfacción Ciudadana SIE-2022



Promedio de
Satisfacción Servicios
Presenciales **87%**

ELEMENTOS TANGIBLES, con un resultado de **87%**

FIABILIDAD: con un resultado de **84%**.

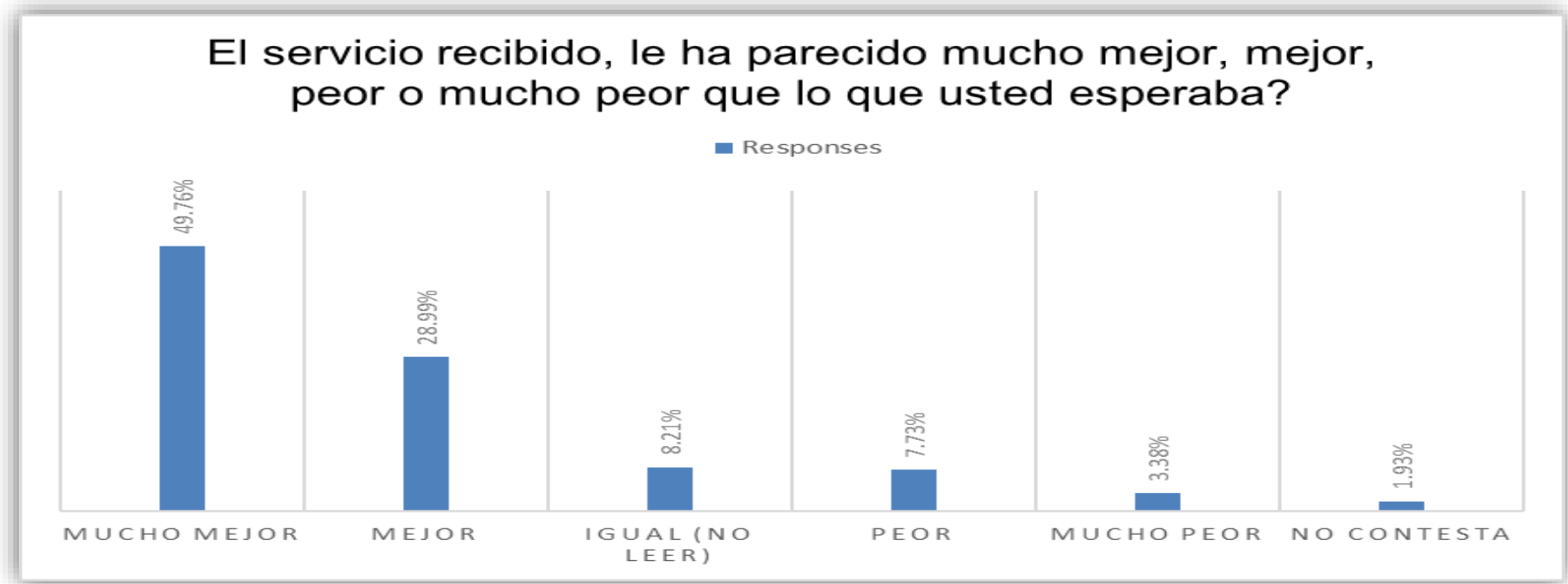
CAPACIDAD DE RESPUESTA: con un resultado de **84%**

SEGURIDAD: con un resultado de **91%**.

EMPATÍA: **89%** para la dimensión.

Servicio Esperado

79%



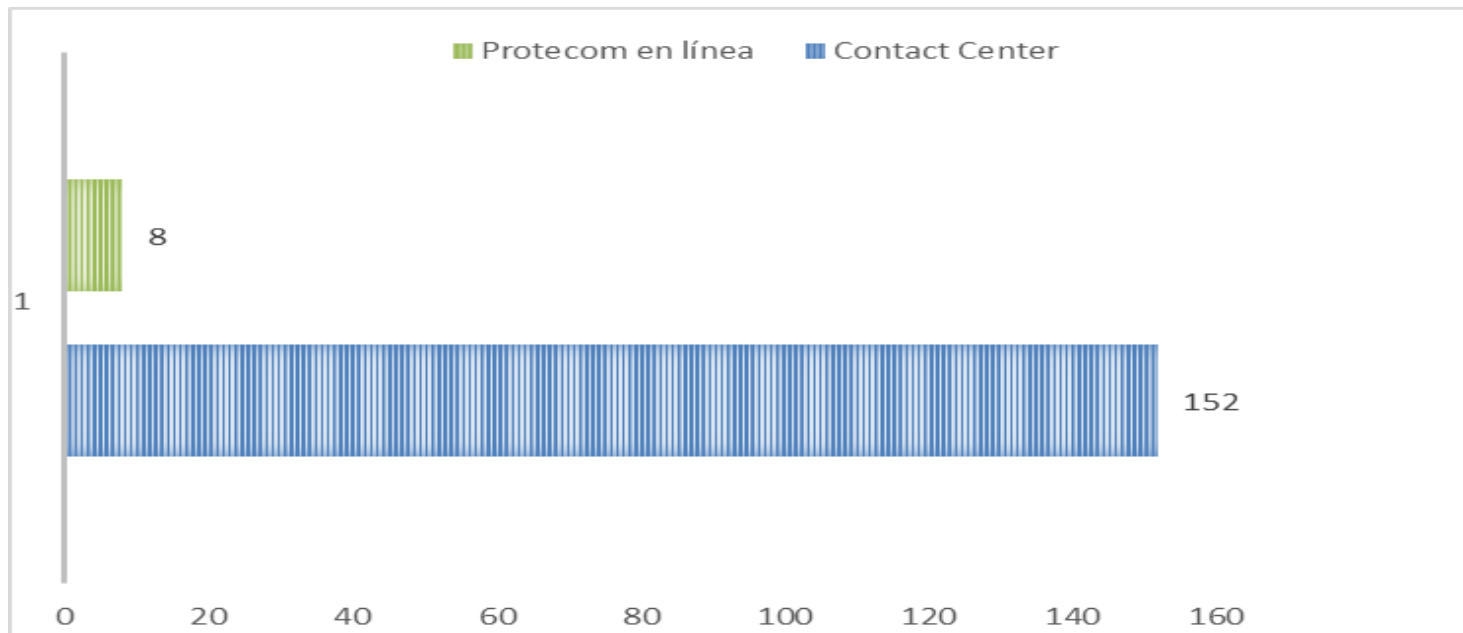
El 79% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

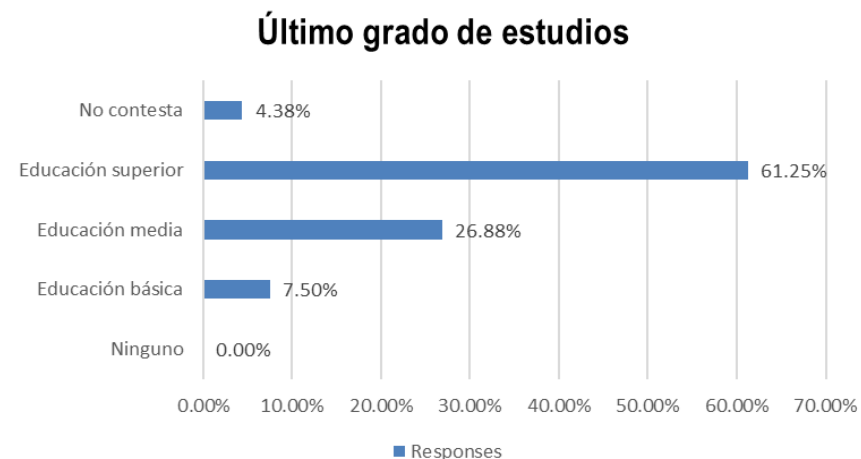
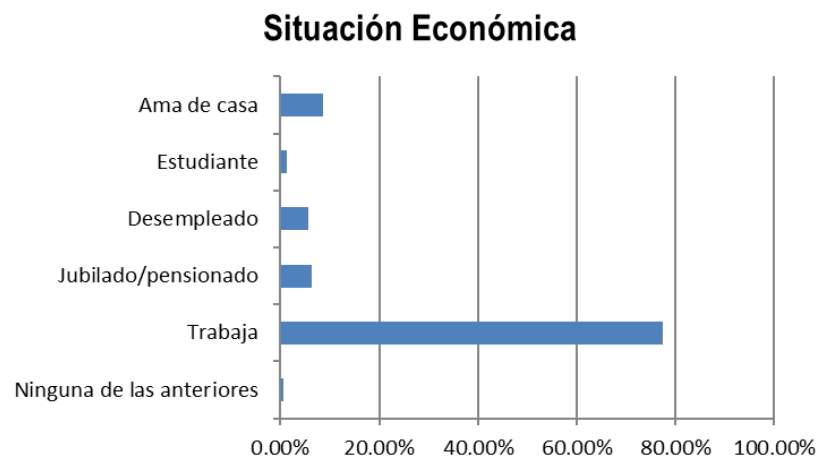
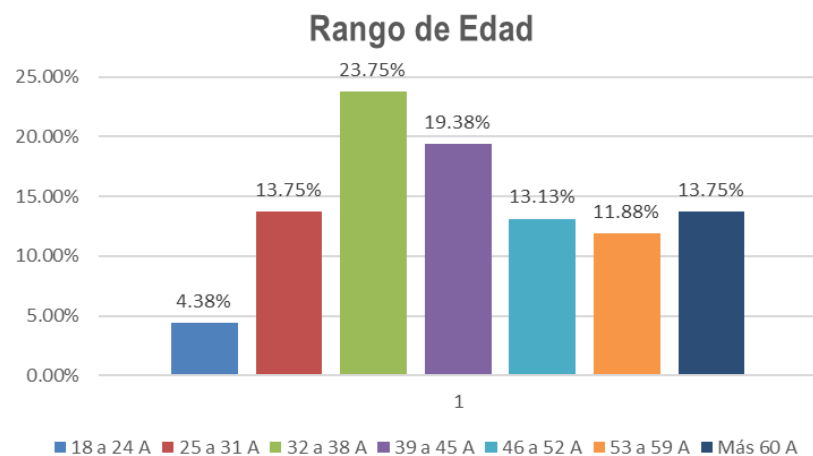
Porcentaje de respuesta



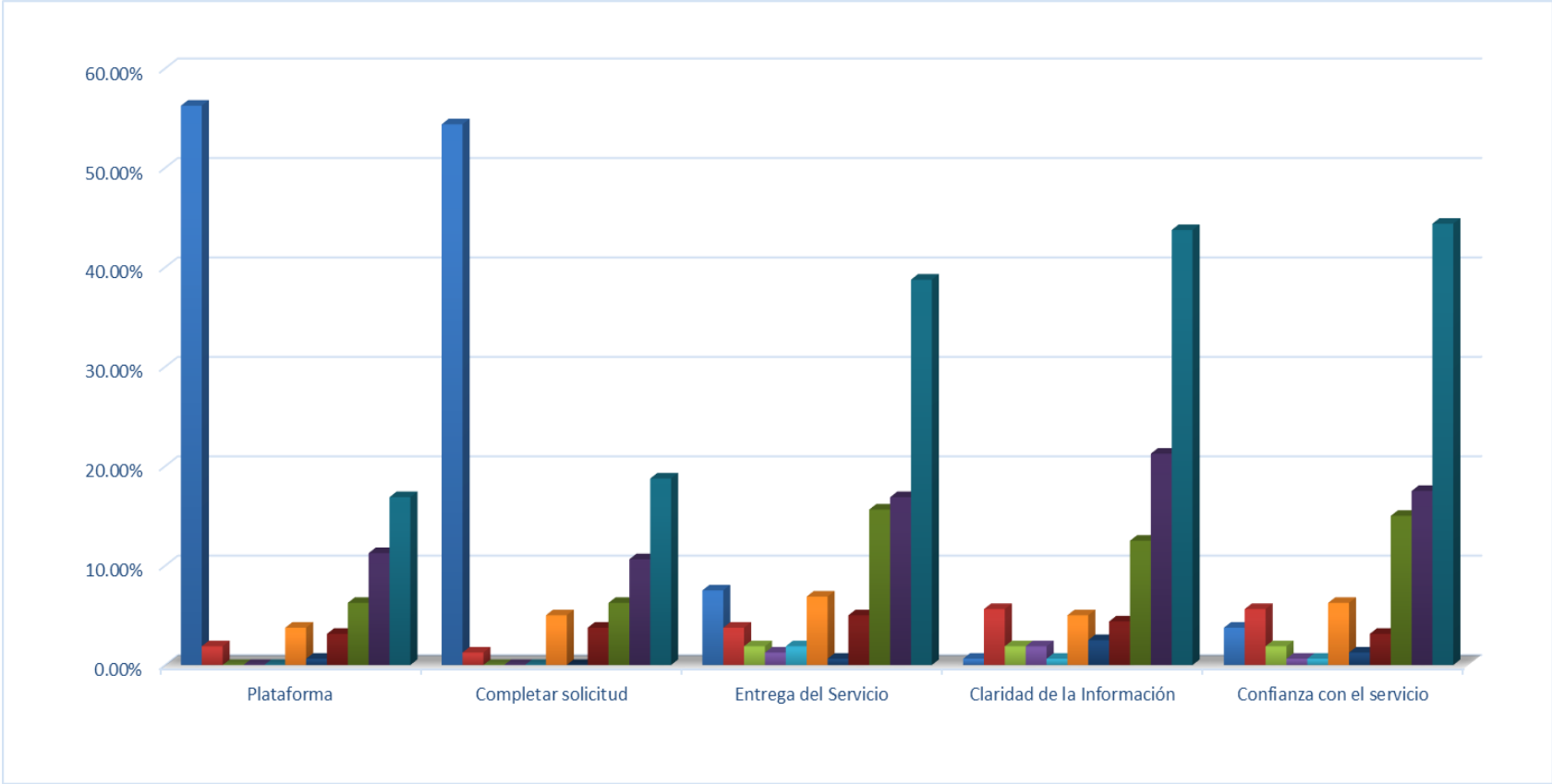
Total de Respuestas
160

Perfil de los Encuestados

III Servicios Virtuales



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

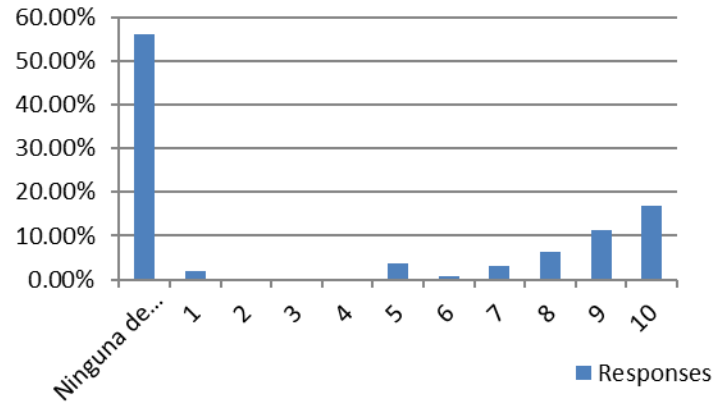


Promedio de Satisfacción Servicios Virtuales **62%**

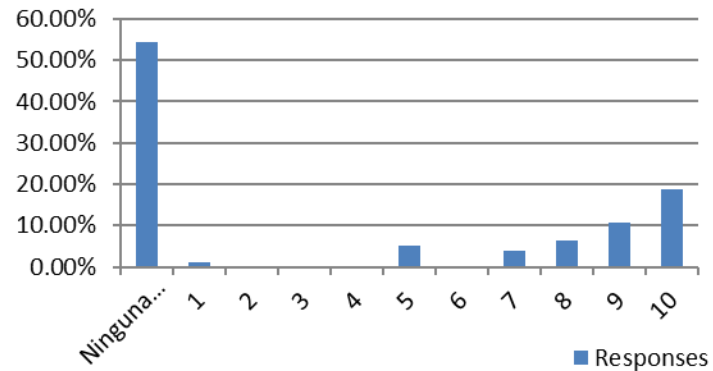
* El asterisco presenta una diferencia entre el índice de satisfacción de los servicios prestados a través de la plataforma PROTECOM en línea y los prestados por voz en el Contact Center. Conforme a la estratificación de la muestra, los servicios prestados por voz debían tener más registros completados en la muestra que los prestados a través de la plataforma, esto ha generado resultados por encima del 50% de respuestas "No Aplica / Ninguna de las anteriores" para las preguntas asociadas (facilidad de acceso y facilidad para completar la solicitud) a la plataforma PROTECOM en línea.

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

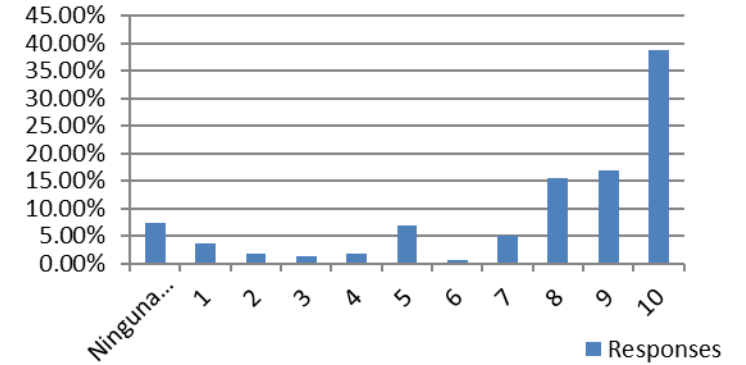
Facilidad de la plataforma



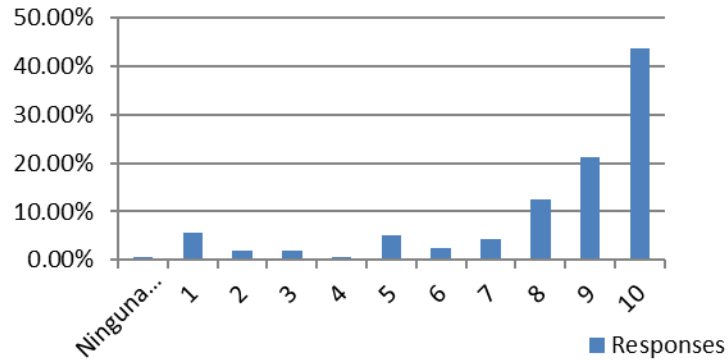
Facilidad para completar su solicitud



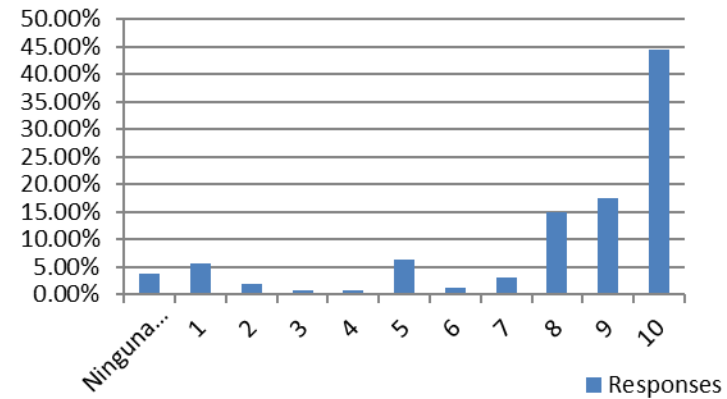
Tiempo de entrega del servicio



Claridad de la información suministrada



Confianza con el servicio en línea

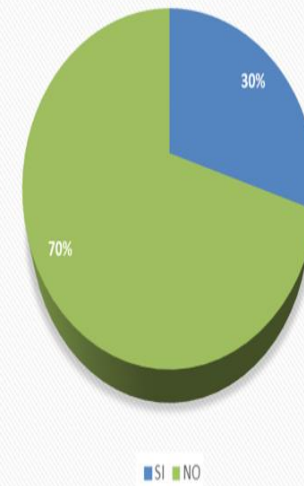


Servicio Esperado

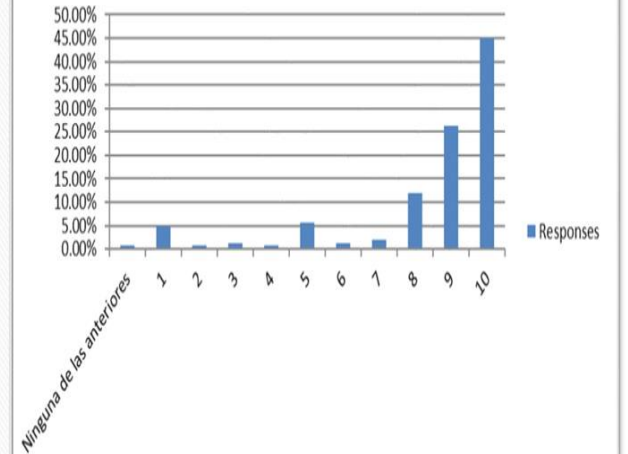
84%



¿Utilizó el soporte en línea?



¿Cómo se sintió con la atención recibida?

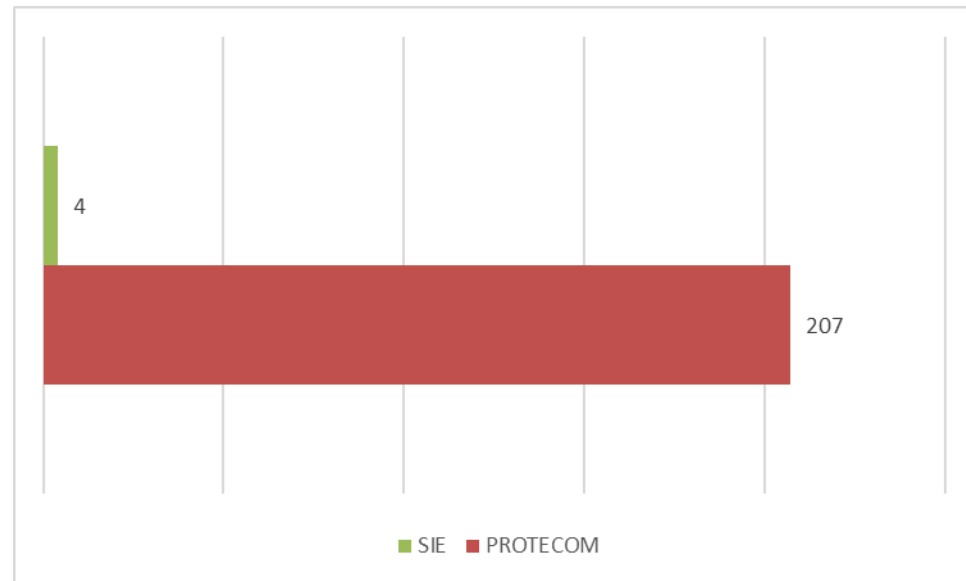
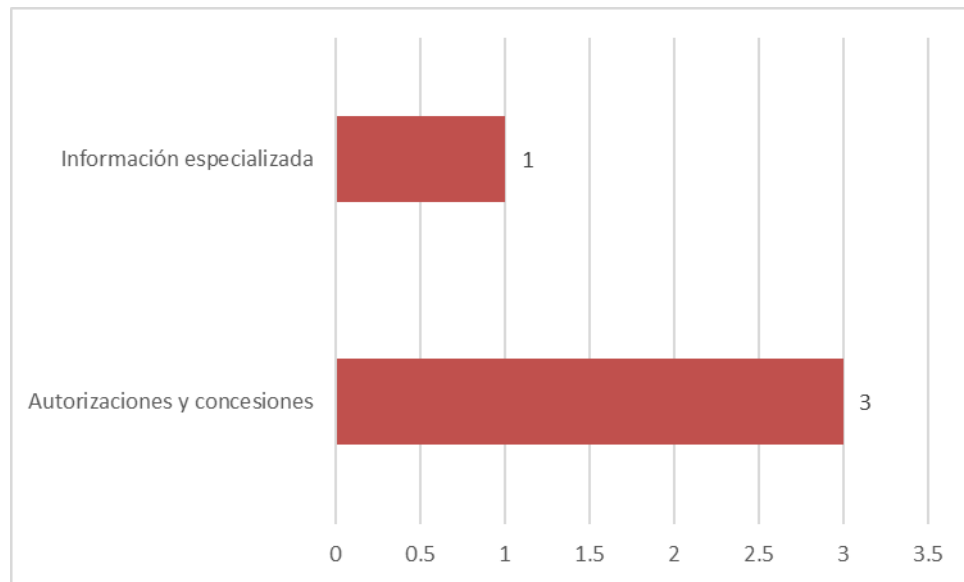


Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera Presencial/ Institucional



Resultados de Satisfacción Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos Institucionales

Servicios presenciales



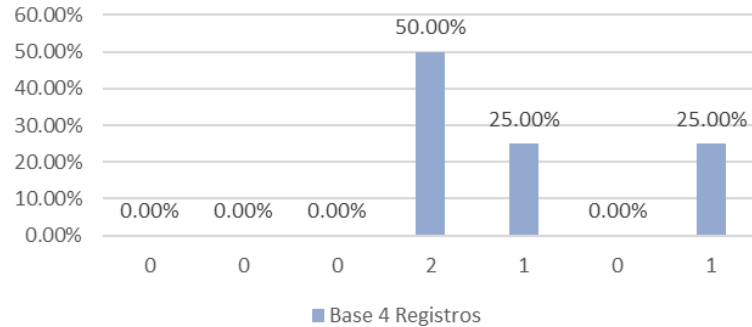
Total de respuestas:

4

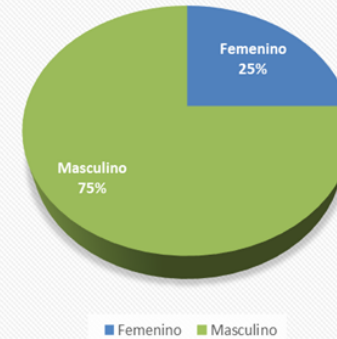
Perfil de los Encuestados

I Servicios Presenciales SIE

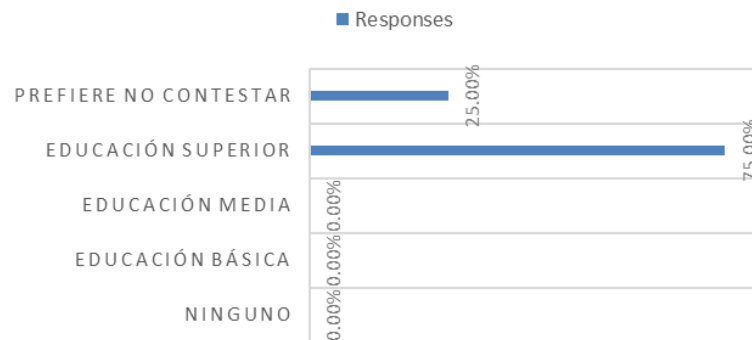
¿Puede decir en qué rango de edad se encuentra actualmente?



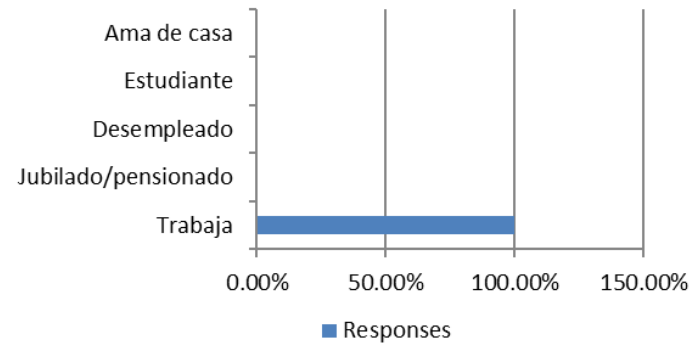
Entrevistador marcar el Sexo del entrevistado



Último grado de estudios alcanzado

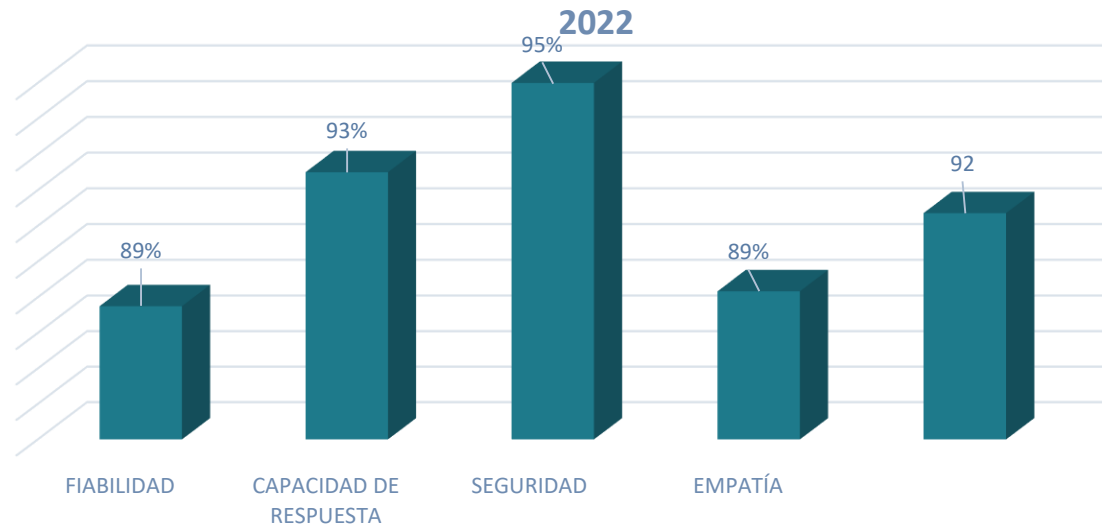


Situación Laboral



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

Encuesta de Satisfacción Ciudadana Usuarios Institucionales SIE-



Promedio de
Satisfacción Servicios
Usuarios
Institucionales
92%

FIABILIDAD: con un promedio de **89 %**.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: con un promedio de **93 %**.

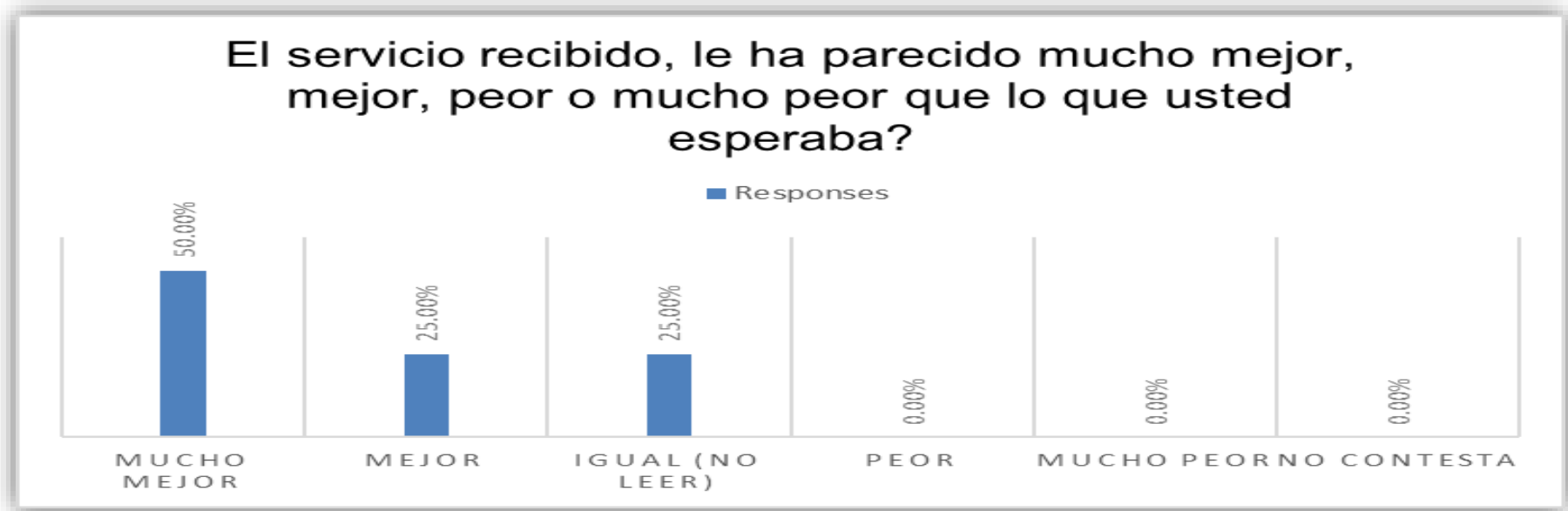
SEGURIDAD: con un resultado de **95 %**.

EMPATÍA con un resultado de **89 %**.

Servicio Esperado

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

75%



Índice de Satisfacción de Usuarios

Índice de Satisfacción Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios Presenciales institucionales

Promedio de Satisfacción
Servicios Presenciales
PROTECOM
87%

Promedio de Satisfacción
Servicios Presenciales
SIE
92%

Promedio de Satisfacción
Servicios Virtuales
62%

Índice de Satisfacción de
Usuarios
80%

Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Promedio de Satisfacción
Servicios Presenciales
PROTECOM
79%

Promedio de Satisfacción
Servicios Virtuales
84%

Promedio de Satisfacción
Servicios usuarios
Institucionales SIE
75%

Índice General de Satisfacción
79%

El 79% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Plan de Acción

Propuesta
Plan de Mejora Encuesta de Satisfacción Ciudadana
A ejecutar de Junio 2022 a Junio 2023

No	Dirección	Subcriterio No.	Área de Mejora	Actividades	Fecha	Responsable	Comentarios
1	DRMEMI	Digitalización de los servicios que presta la institución	No se evidencia capacidad de trazabilidad de los servicios prestados por la SIE.	Realizar una propuesta de proyecto de digitalización de servicios para el 2023		DTIC	La dirección MEM indica que la digitalización de los servicios es una necesidad para las áreas.
2		Ampliar los planes de capacitaciones técnicas de las áreas técnicas para que abarquen el área de servicio al cliente	No se evidencia que los técnicos reciben capacitación para mejorar sus habilidades de servicio al cliente.	Gestionar capacitaciones grupales sobre servicio al cliente		DRRHH /coordinar DMEM DRMEMI DPROTECOM	
3	DMEM	Digitalización de los servicios. Mientras tanto, compartir con el área de calidad una matriz conteniendo el cumplimiento de los plazos de los servicios brindados	No se evidencia que otras áreas de interés puedan validar el cumplimiento de los plazos de los servicios brindados por la dirección	Autorizar compartir con la división de calidad en la gestión la matriz del cumplimiento de los plazos de los servicios brindados por la DMEM Incluir en propuesta de digitalización de los servicios, los servicios brindados por DMEM		Direcciones prestan servicios	
4		Ampliar las inducciones al personal nuevo con información sobre las funciones de las áreas misionales	No se evidencia que el personal de nuevo ingreso muestre conocimiento sobre lo que hacen las distintas direcciones de la institución	Incorporar como parte del contenido de las inducciones un espacio a las áreas misionales para que hablen sobre sus funciones. Esta iniciativa puede desarrollarse como contenido digital, por ejemplo, un corto video.		DRRHH /coordinar DMEM DRMEMI DPROTECOM (Remitir personal)	
5	DTIC	Garantizar el monitoreo sobre el servicio brindado por el Contact Center (CC)	No se evidencia la supervisión de la información que suministran los agentes del contact center durante la prestación de este servicio	1. Realizar auditorías a las grabaciones de llamadas que entran al CC para evaluar el manejo del personal en sus funciones. 2. Documentar procedimiento para realizar estas auditorías y presentar sus resultados.		DTIC Departamento Planificación y Desarrollo	
6		Capacitar a los colaboradores que prestan los servicios desde el Contact Center y PROTECOM	Se evidencia que el personal debe contar con una capacitación permanente en estas áreas	Ampliar las capacitaciones para el personal del Contact Center y Servicio al usuario de PROTECOM en 3 áreas: 1. El uso y manejo de las plataformas virtuales: Protecom en línea, VCDJall, SGR, Open 2. Servicio al Cliente 3. Normativa Vigente: Relativa a Reclamaciones vía protecom, información general sobre funciones PEGASE, DMEM y DRMEMI.		DPROTECOM DTIC /Contact Center	
7	DPROTECOM	Actualización de Resolución MEMI 039-2016 para que no sea necesario el Acuse del Usuario para entregar a la EDE	No se evidencia que se promueva el paso a la virtualidad	Actualización de Resolución		DPROTECOM /DRMEMI/DAJ	
8		Uniformar la Personal de los Centros Técnicos y Atención al Usuario	No se evidencia que el personal que interactúa con los usuarios esté debidamente uniformado	Gestionar Uniformes		DPROTECOM /DAF/PLAN	

Handwritten signature in blue ink.


 SIE Superintendencia de Electricidad
 Departamento de Planificación y Desarrollo
 División Calidad en la Gestión
 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO AD