



INFORME

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

2024

Dirección de Planificación y Desarrollo

División Calidad en la Gestión

Junio 2024



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
2. FICHA TÉCNICA.	3
3. METODOLOGÍA.....	4
4. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES.....	5
5. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIMOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS..	12
6. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	16
7. PLAN DE ACCIÓN	18



INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Electricidad (SIE) constituye el ente regulador del subsector eléctrico dominicano y tiene la obligación de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa técnica aplicables al subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, y así mismo es responsable de establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios.

Nuestra misión es regular con transparencia e independencia el sector eléctrico dominicano, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, el balance en el sector y la protección de los derechos de sus agentes con estándares de excelencia.

El objetivo de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana como herramienta del sistema de gestión es medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la organización. A través de ésta se puede identificar la percepción del nivel de calidad de los servicios dirigidos a los clientes de la institución y, de esta manera identificar sus fortalezas y debilidades.

La Resolución 389-23 del Ministerio de Administración Pública establece el proceso para la realización de esta encuesta, la cual es requerida por todos los órganos que forman parte de la Administración Pública.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo mayo-junio 2024.

2. FICHA TÉCNICA

Población: Los cuestionarios serán aplicados a todos los ciudadanos/usuarios. El promedio de solicitud de servicios es de 7,211, con 6,898 solicitudes de servicios presenciales y 313 solicitudes de servicios virtuales.

Ámbito:

- PROTECOM MEGACENTRO
- PROTECOM PUNTO AU NACIONAL CHARLES
- PROTECOM PUNTO AU JUMBO LUPERÓN
- PROTECOM PUNTO AU SAMBIL
- PROTECOM PUNTO AU PLAZA CENTRAL
- SIE

Muestra: La muestra fue definida utilizando la calculadora de Calculator.net., con un margen de error del 5%, a un nivel de confianza del 95%. La muestra de los servicios presenciales es 393 y la muestra de los servicios virtuales es 188.

Servicios presenciales: 393

1. Reclamaciones de usuarios (PROTECOM) 350
2. Recepción de las reclamaciones Recursos Jerárquicos 39
3. Expedición y Fiscalización de Licencias para Técnicos Electricistas 4

Servicios virtuales: 188

1. Reclamaciones de usuarios (PROTECOM) 188

Método a utilizar: La encuesta será realizada de manera presencial, correo electrónico y vía telefónica.

Fecha del levantamiento: Del 02/05/2024 hasta el 06/06/2024.

Responsables: Planificación y Desarrollo de Calidad en la Gestión, Protecom Contact Center, Protecom Servicio al Usuario, Dirección de Tecnología y Comunicaciones.

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo SERVQUAL, el cual se basa en cinco dimensiones, las cuales fueron evaluadas por el usuario para medir el nivel de satisfacción de los servicios de la institución. Estas dimensiones son:

Elementos Tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad/ Seguridad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Esta edición contemplo el uso de tres cuestionarios distintos. El cuestionario I, diseñado para la captura de servicios presenciales institucionales. El cuestionario II, diseñado para los servicios presenciales a usuarios. El cuestionario III, diseñado para los servicios virtuales. Los cuestionarios utilizados por nuestra institución fueron el II y el III. Las visitas para la ejecución de las encuestas fueron realizadas en 5 puntos expresos de la Dirección de Protecom y en la Superintendencia de Electricidad (SIE). Se mencionan a continuación:

- PROTECOM MEGACENTRO
- PROTECOM PUNTO AU NACIONAL CHARLES
- PROTECOM PUNTO AU JUMBO LUPERÓN
- PROTECOM PUNTO AU SAMBIL
- PROTECOM PUNTO AU PLAZA CENTRAL
- SIE

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana fue realizada desde el 02/05/2024 hasta el 06/06/2024. Para llevarla a cabo se utilizó la nueva plataforma desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), “observatorio servicios públicos”.

Parámetros de valoración para la valoración de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde: 1 es la peor valoración, 10 la mejor valoración, 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



7-10 satisfecho



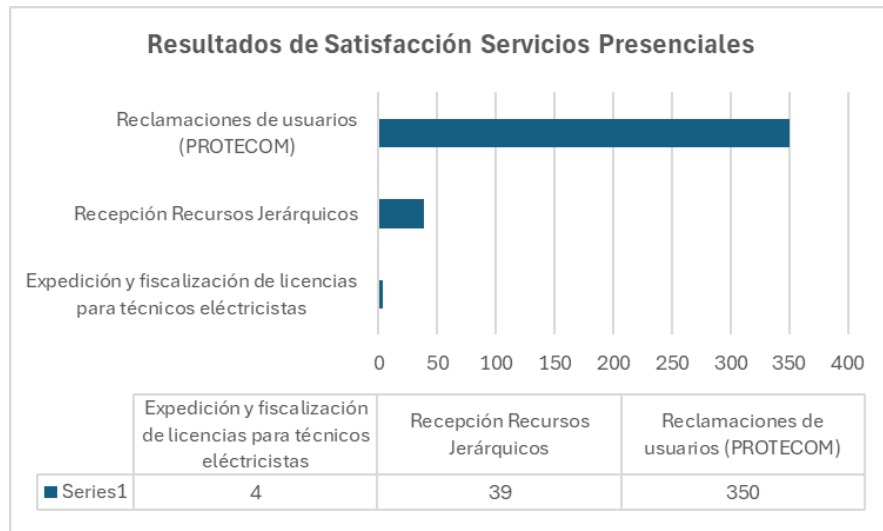
4-6 poco satisfecho



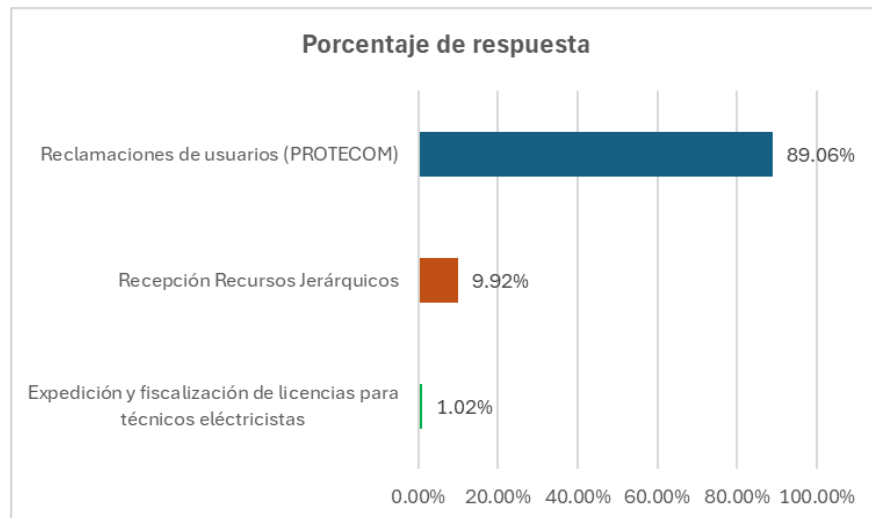
1-3 Insatisfecho

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

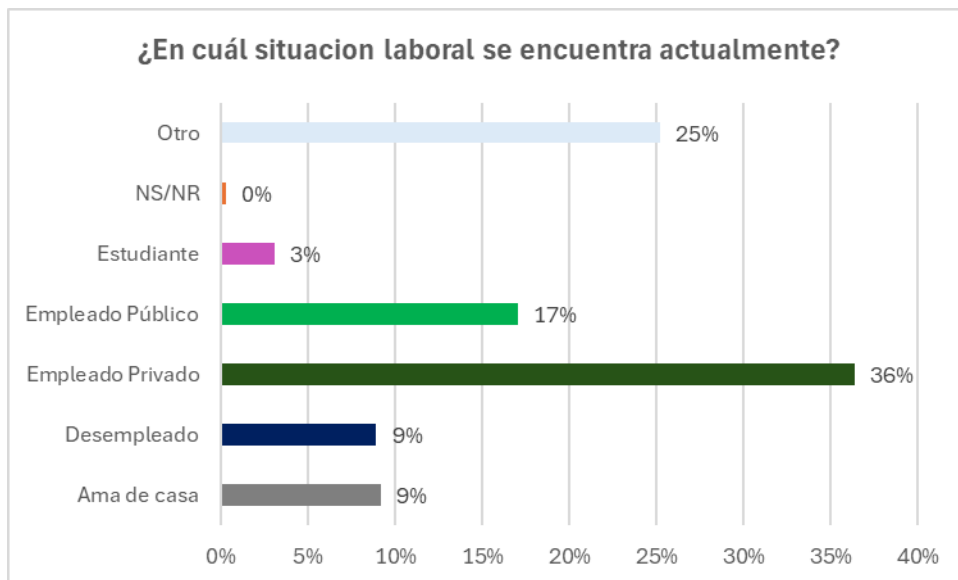
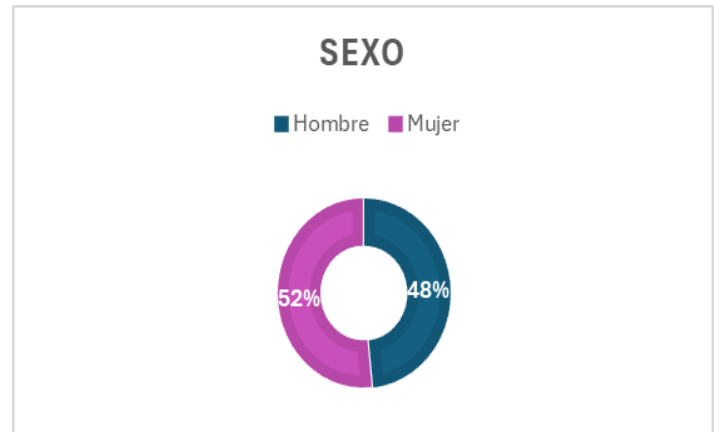
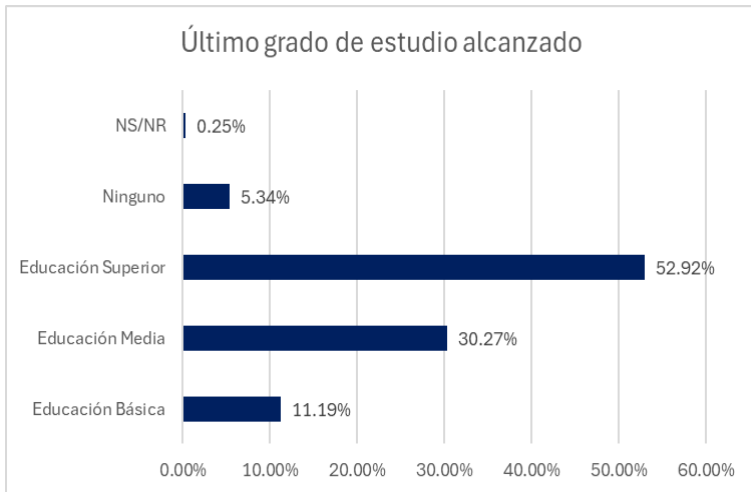
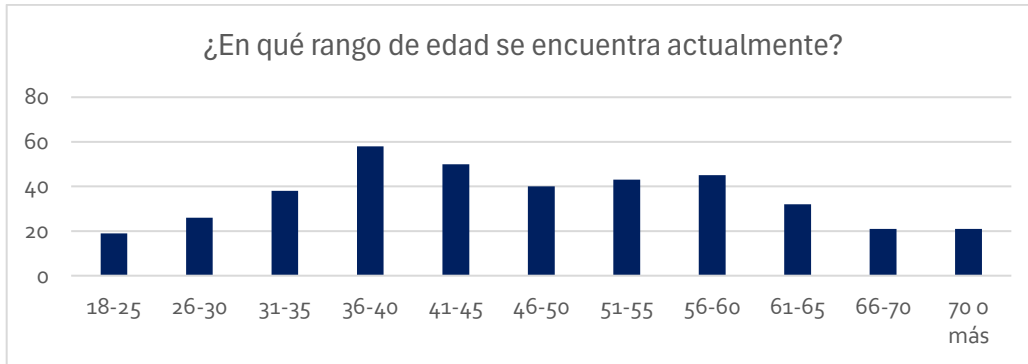
4. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES



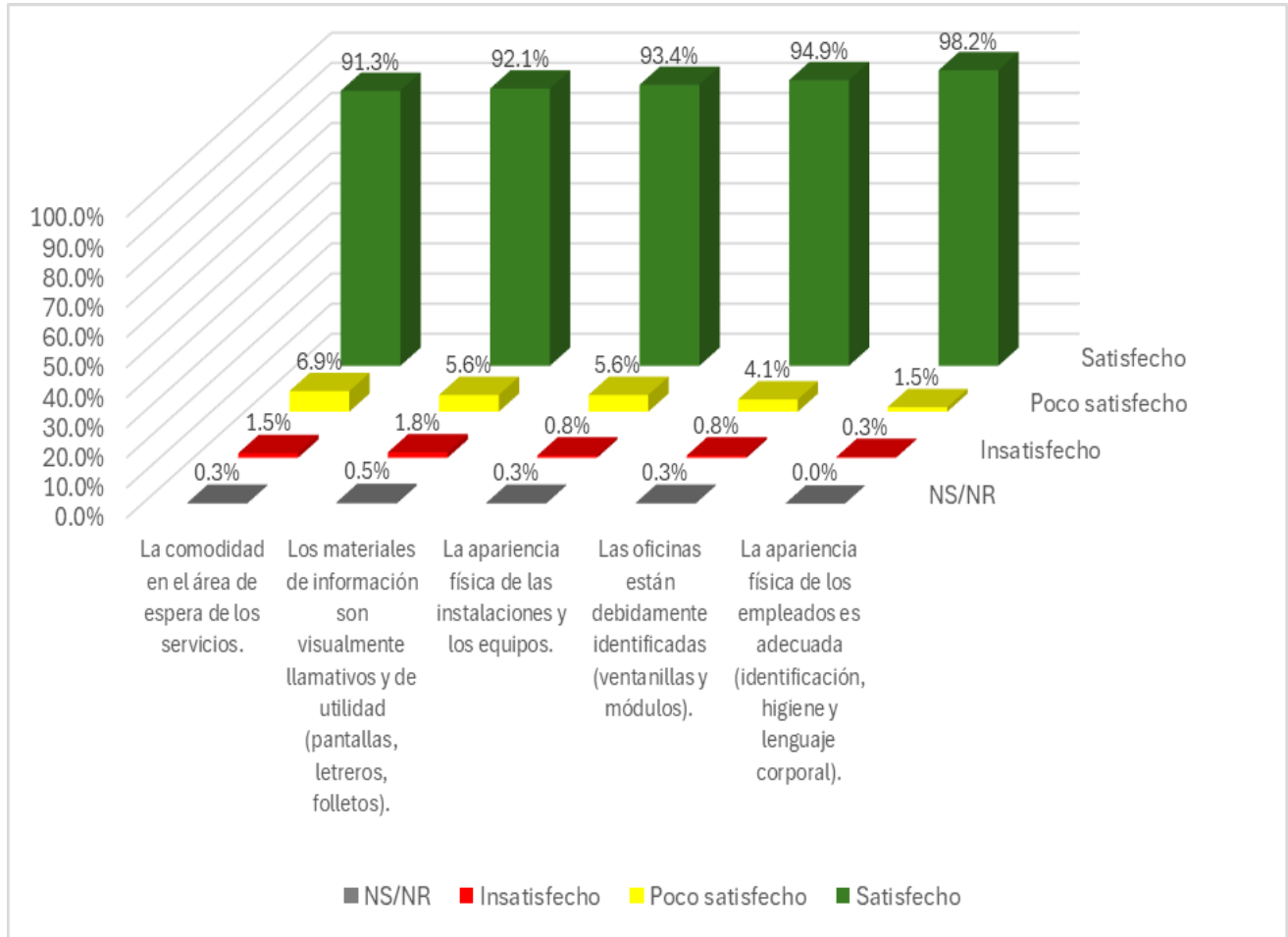
Total de respuestas: 393



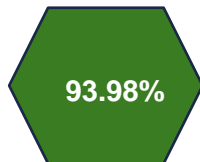
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES



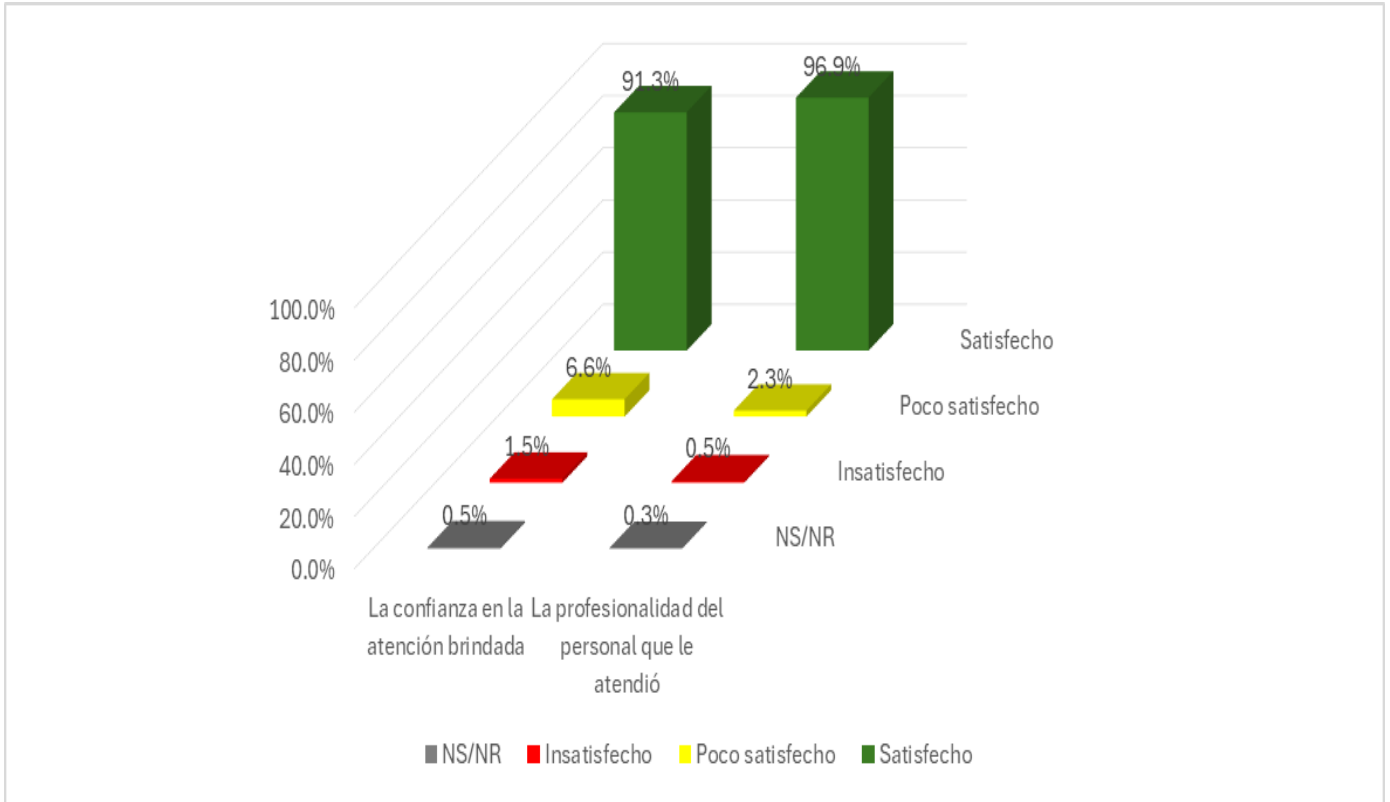
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



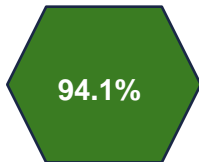
Promedio de satisfacción de la dimensión



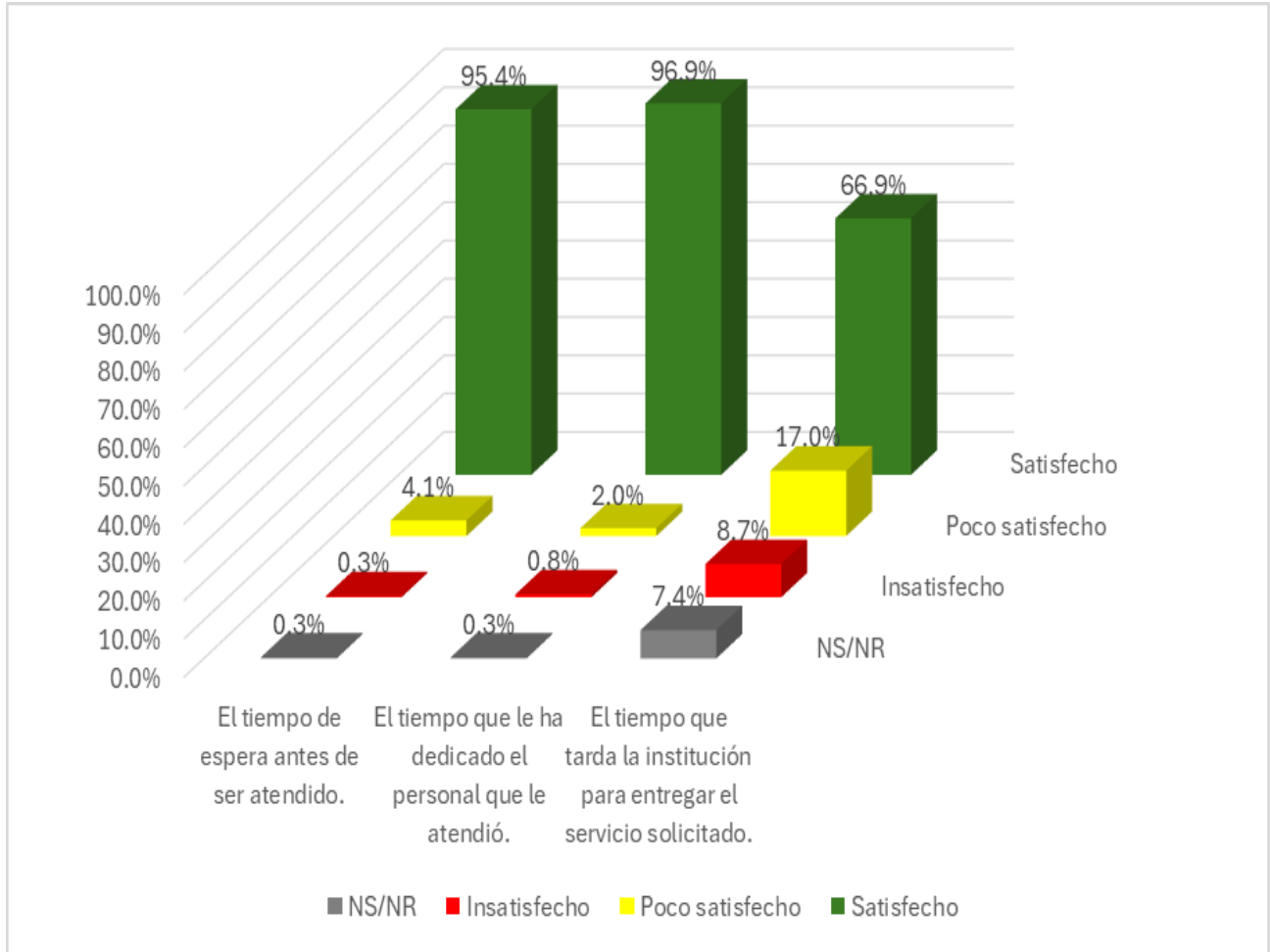
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ SEGURIDAD



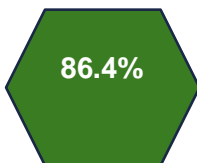
Promedio de satisfacción de la dimensión



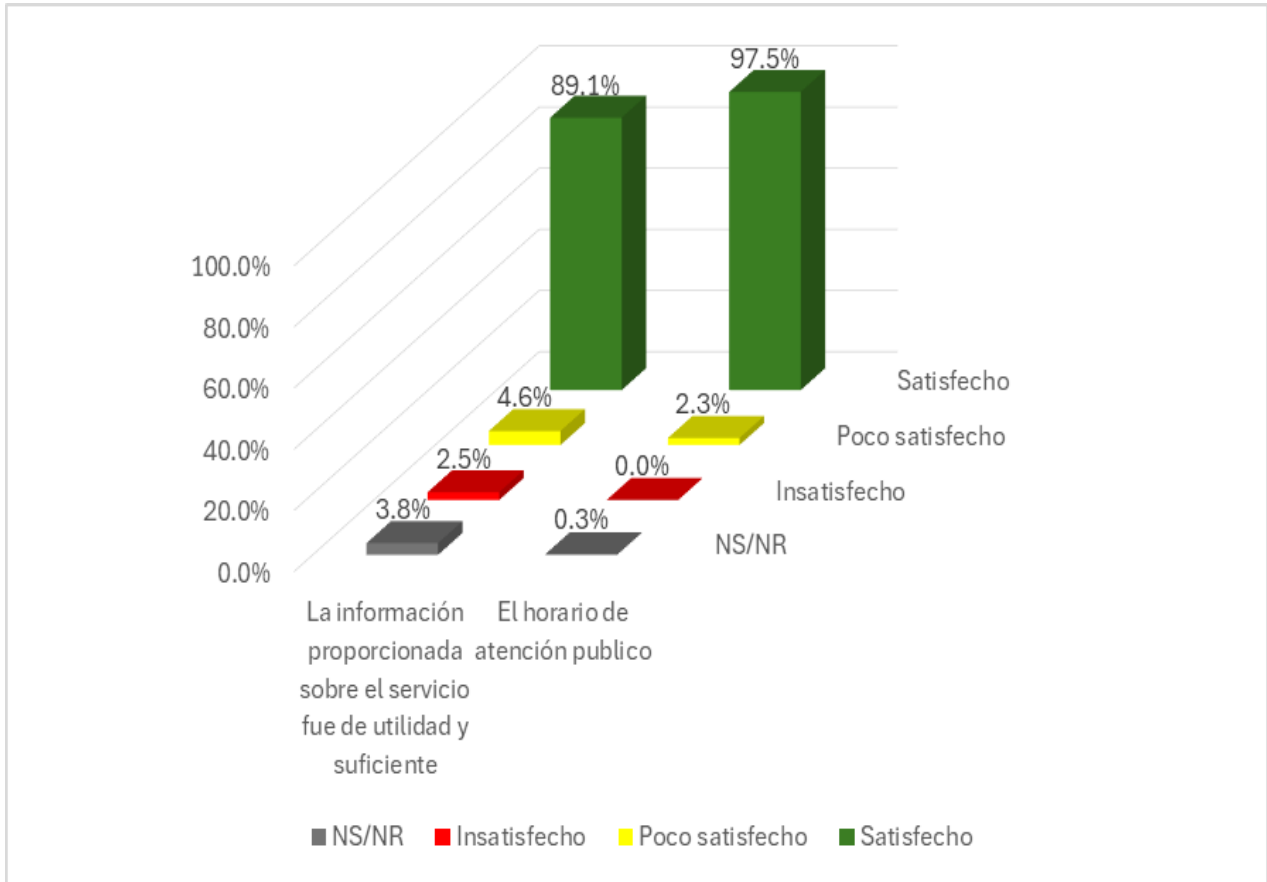
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



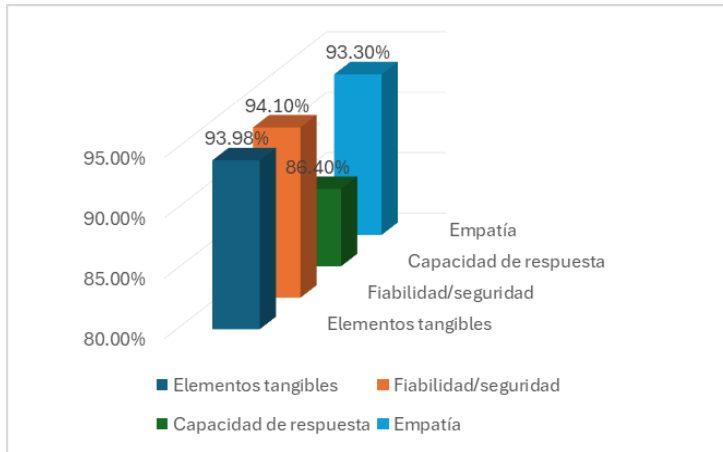
DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

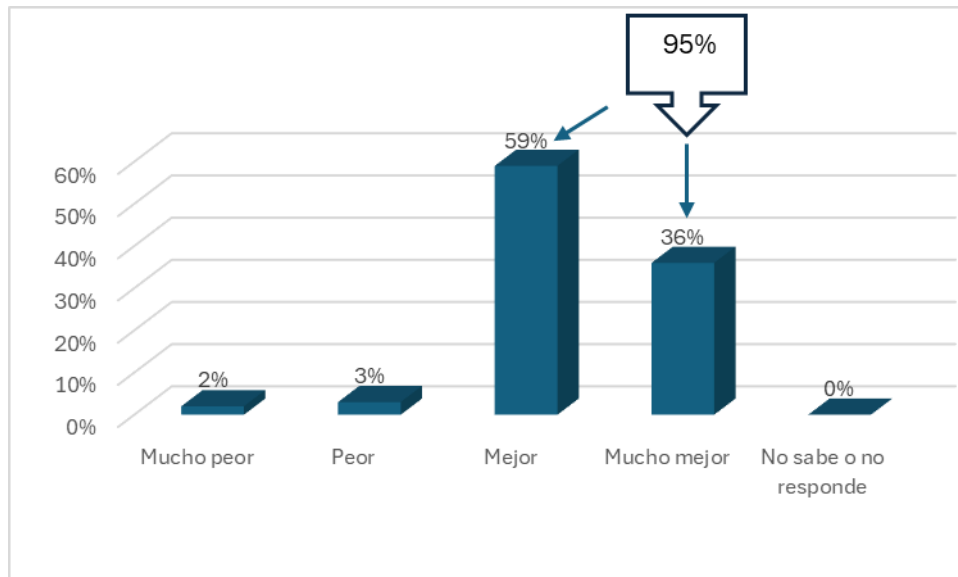


Promedio de satisfacción



SERVICIO ESPERADO

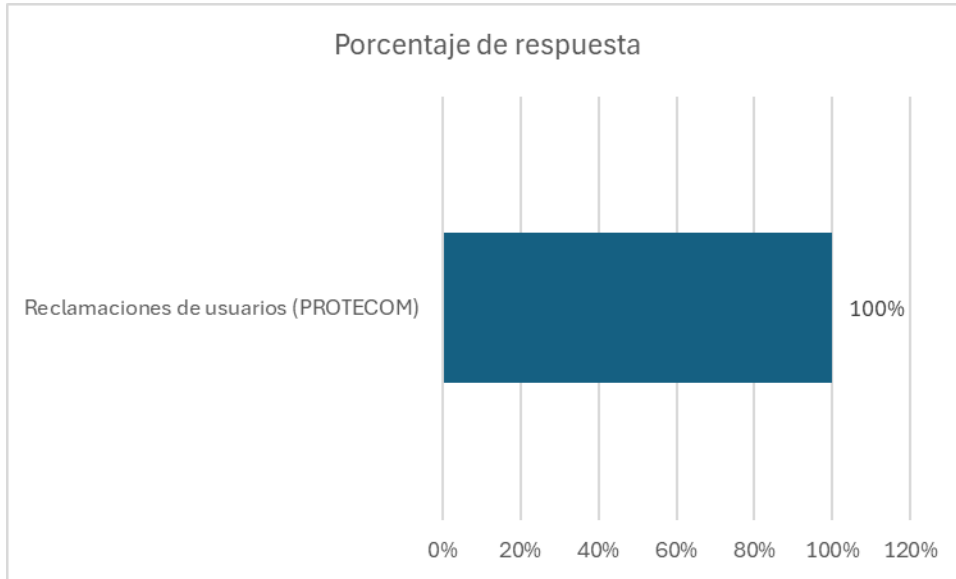
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 95% de los servicios es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

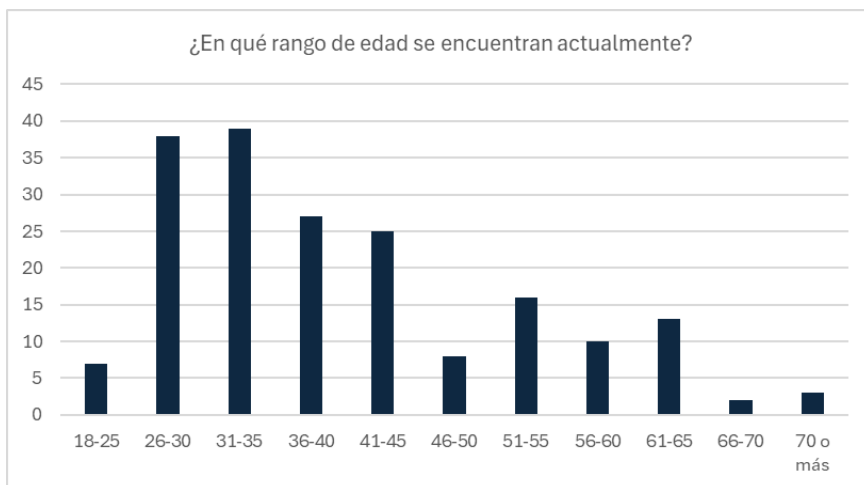
5. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIMOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

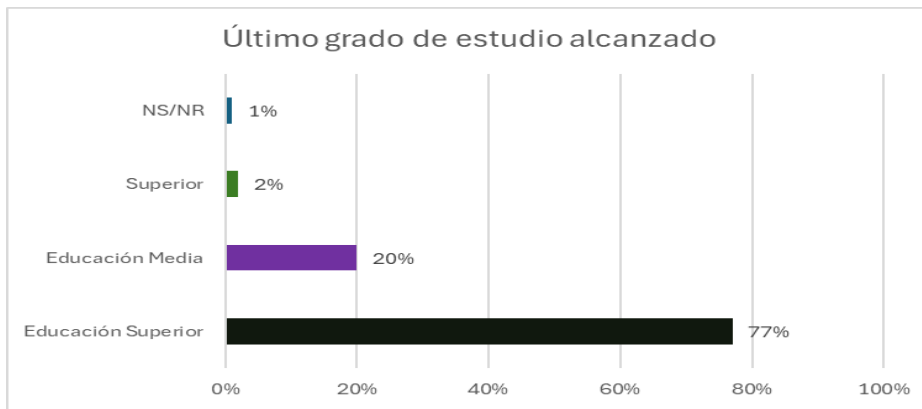
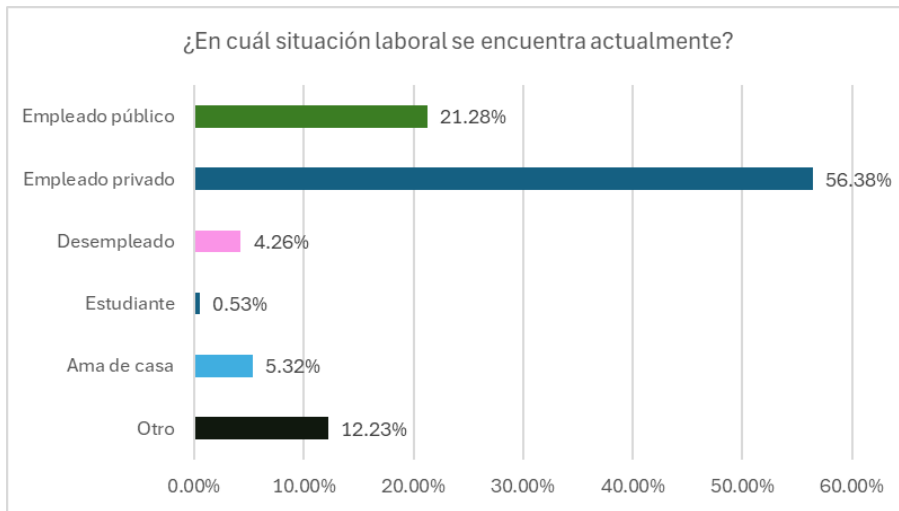
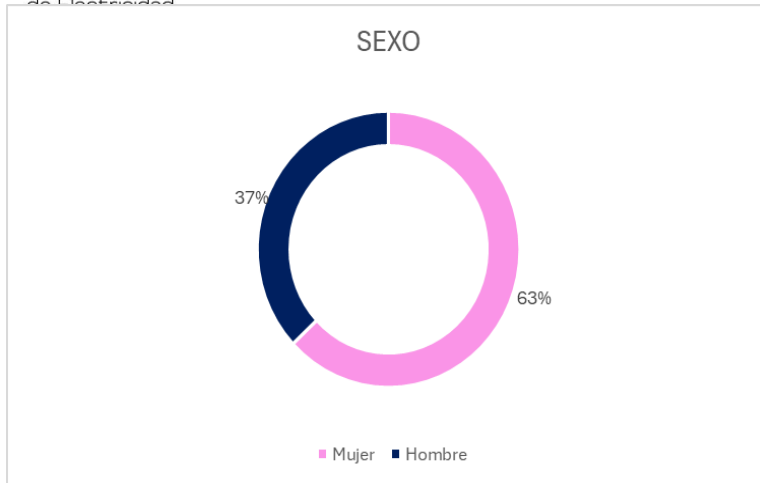
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



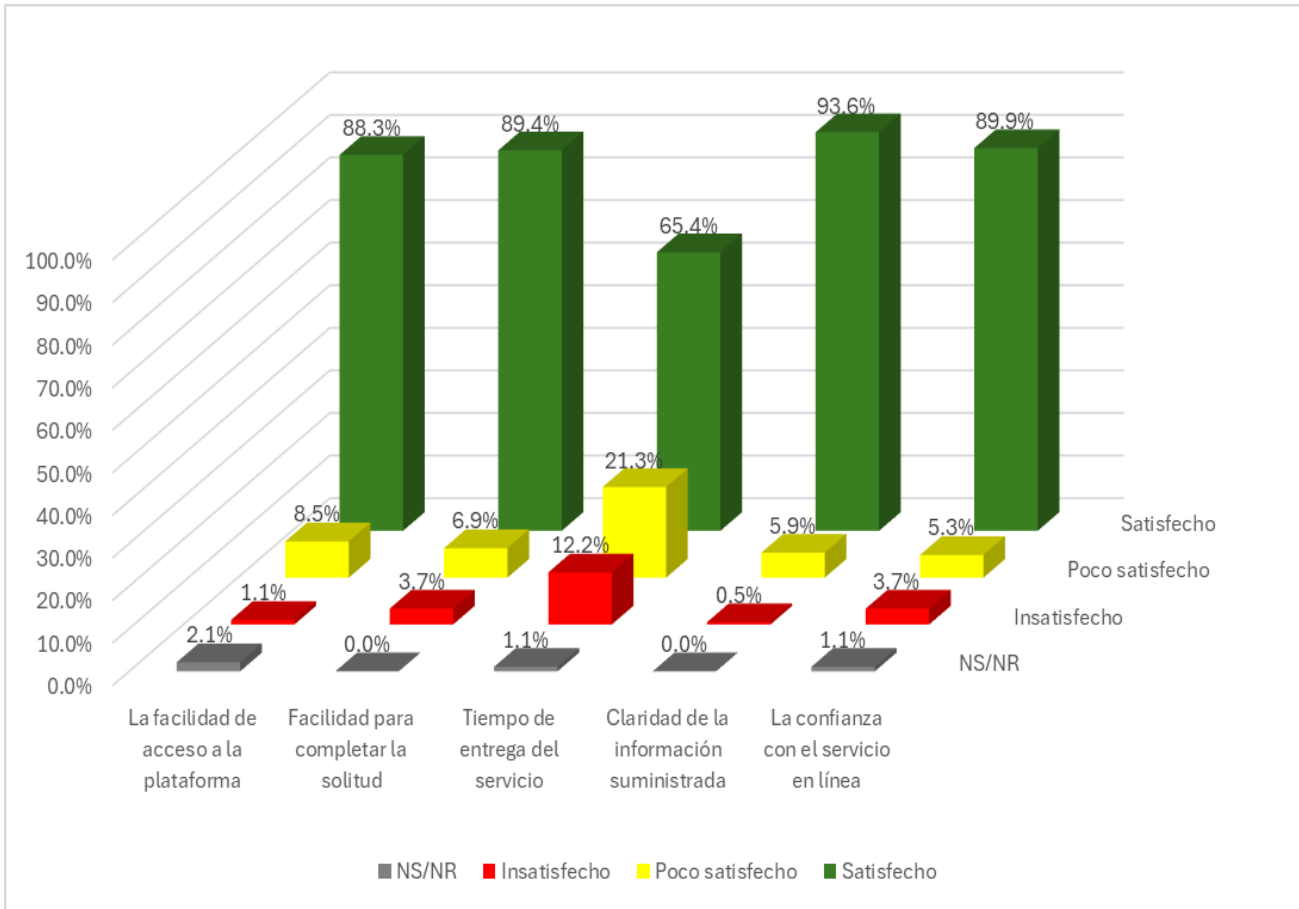
Total de respuestas: 188

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES





PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A CIUDADANOS

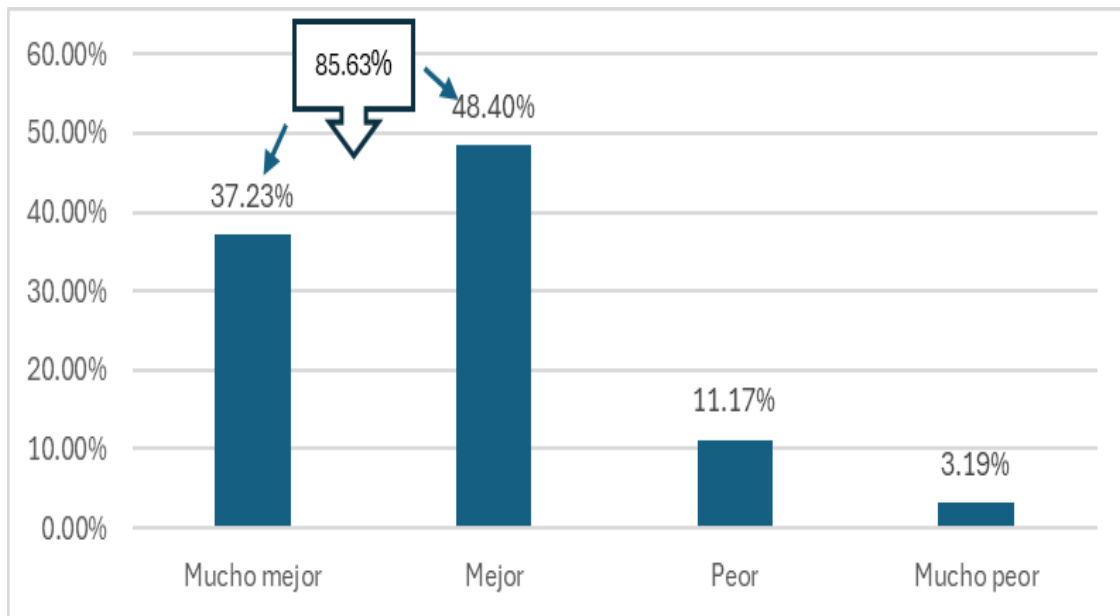


Promedio de satisfacción

85.32%

SERVICIO ESPERADO

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

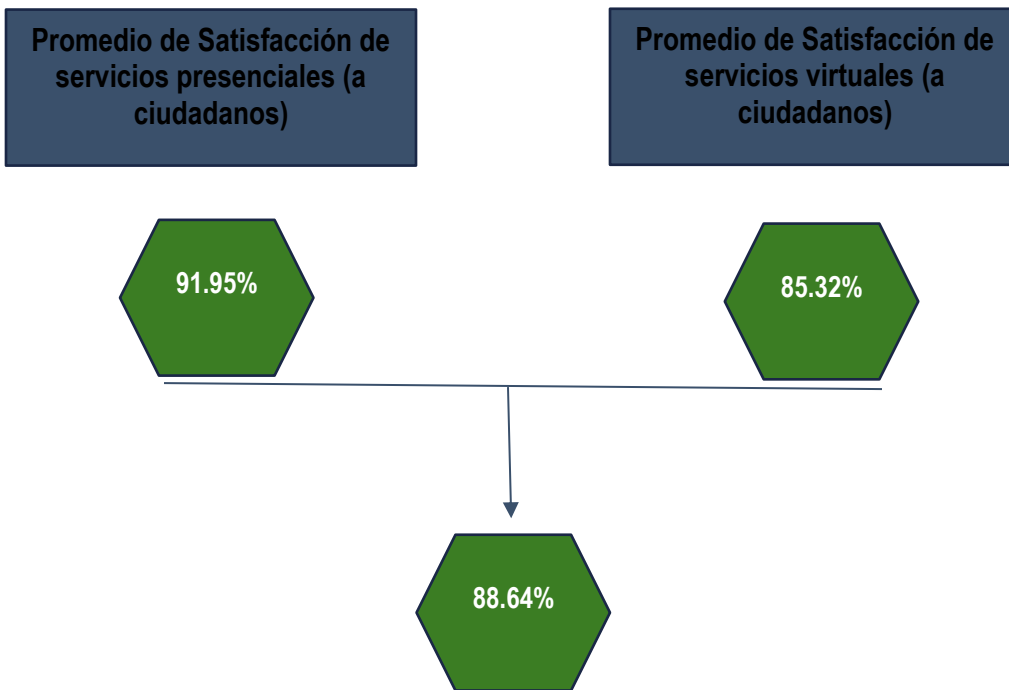


El 85.63% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

6. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

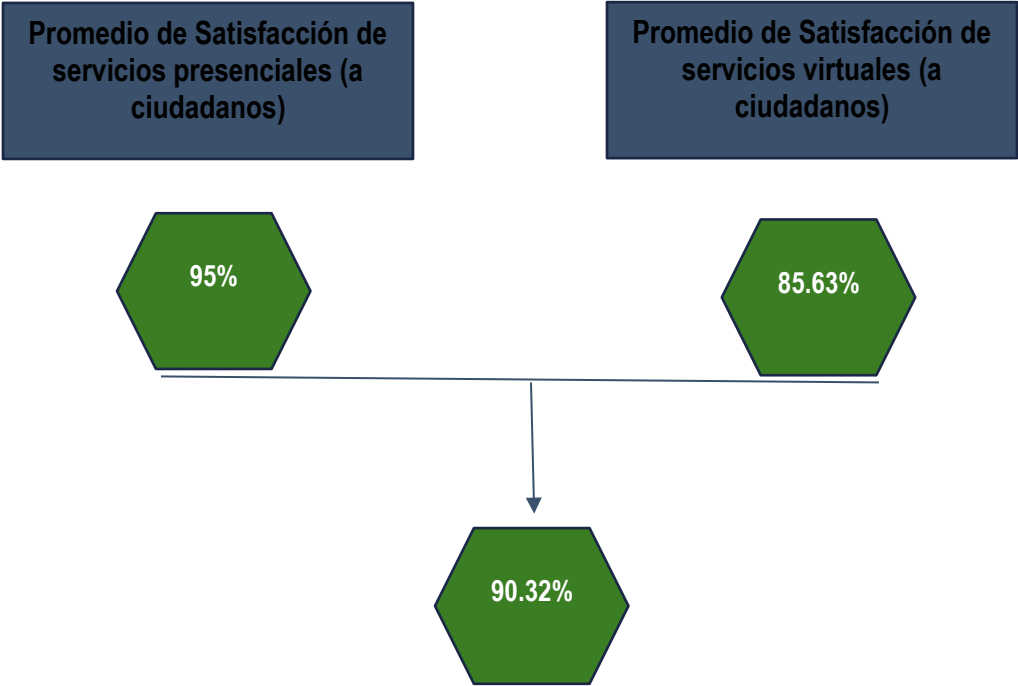
Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa

Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de usuarios



7. PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Disminuir el tiempo de respuesta de las reclamaciones	<p>1. Mejorar la logística de las inspecciones técnicas para abarcar mayor número de inspecciones anuales.</p> <p>2. Aumentar la cantidad de analistas del área de reclamaciones.</p>	jun-24	jun-25	Dirección de Protecom, Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad/Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Impartir curso de servicio al cliente a los representantes de servicios de PROTECOM	oct-24	oct-25	Dirección de Recursos Humanos