



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO

*DEL 3 AL 14 DE NOVIEMBRE de 2014*

Elaborado por:

**RAQUEL CUESTO**  
Responsable de Acceso a la Información

# INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL 3 AL 14 DE NOVIEMBRE DE 2014

## Objetivo General:

Conocer la percepción que tienen los Clientes Externos sobre los servicios que ofrece la Comisión Nacional de Energía, a fin de aplicar las mejoras correspondientes.

## Metodología de la Investigación:

Se le solicitó a las áreas, enviar el listado de clientes que en los últimos seis (6) meses utilizaron los servicios que ofrece la CNE, y en base a esa totalidad de clientes se determinó la muestra a encuestar, los clientes encuestados forman parte de los servicios que brindan las siguientes áreas:

- Dirección Eléctrica
- Departamento de Incentivos a la Ley No. 57-07
- Dirección Nuclear
- Dirección de Hidrocarburos
- Consultoría Jurídica
- Oficina de Acceso a la Información
- Dirección de Fuentes Alternas

## Determinación del Tamaño de la Muestra:

Tomando como universo un total de 288 clientes que solicitaron los servicios en la Comisión Nacional de Energía, durante el último semestre, se determinó una muestra de 162 clientes, utilizando como herramienta de cálculo la Simple Size Table.

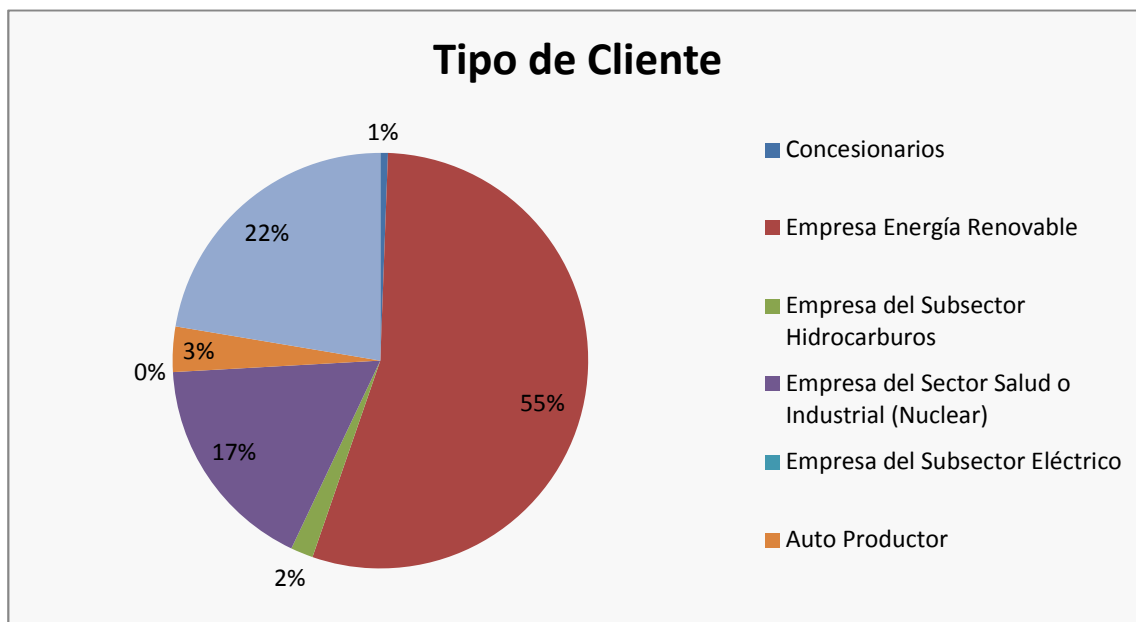
La recolección de los datos se realizó a través de entrevistas telefónicas y las preguntas estuvieron divididas en 3 fases, una primera parte compuesta por 2 preguntas de selección, una segunda parte sobre el nivel de satisfacción y una tercera sobre los comentarios y/o sugerencias.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta.

1.- TIPO DE CLIENTE	TIPO DE CLIENTES	PORCENTAJE
Concesionarios	1	1%
Empresa Energía Renovable	93	55%
Empresa del Subsector Hidrocarburos	3	2%
Empresa del Sector Salud o Industrial (Nuclear)	29	17%
Empresa del Subsector Eléctrico	0	0%
Auto Productor	6	4%
Otro	38	22%
<b>Total</b>		<b>170</b>
		<b>100%</b>

Detalle otro:

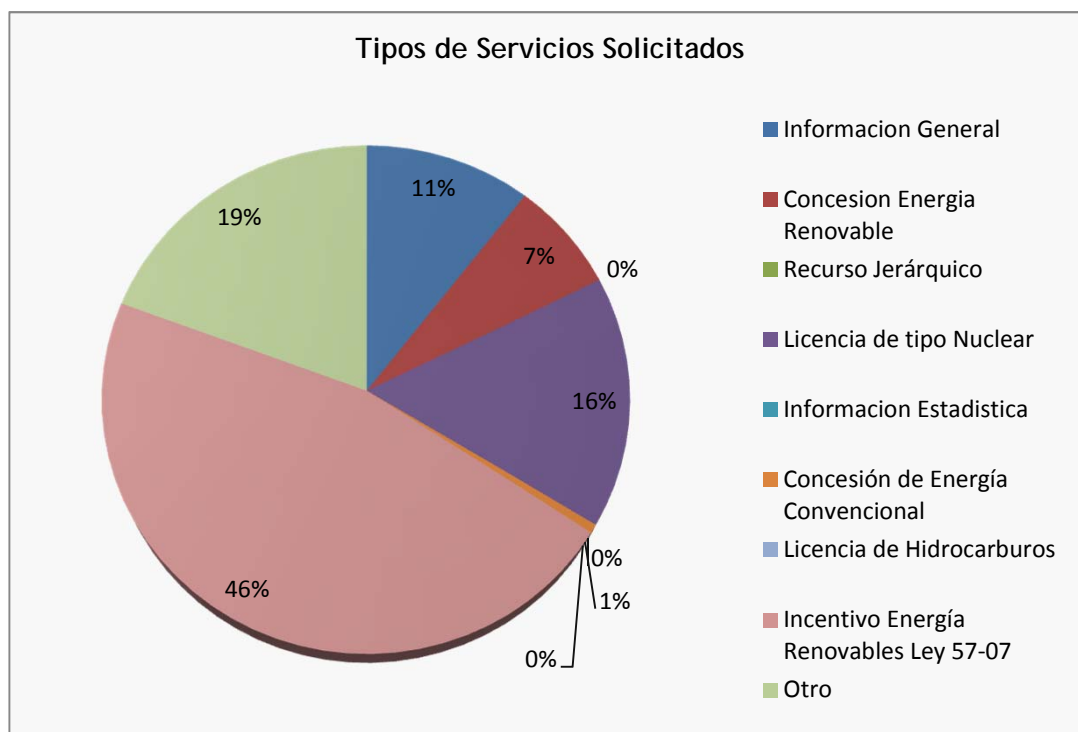
<i>Persona Física (5)</i>	
<i>Abogados Consultores (3)</i>	
<i>Empresa constructora (3)</i>	
<i>Tienda por Departamento (3)</i>	
<i>Aes Dominicana (2)</i>	
<i>Sociedad Agropecuaria SAG</i>	
<i>Casa Ivelisse</i>	
<i>Empresa Eficiencia Energética (14)</i>	
<i>Empresa de Servicios Generales (2)</i>	
<i>Asociación de Tecnólogo del Cibao</i>	
<i>Empresa de Ingeniería (2)</i>	
<i>Empresa Privada</i>	



2.- QUE TIPO DE SERVICIO HA SOLICITADO?	SERVICIOS SOLICITADOS	PORCENTAJE
Informacion General	19	10%
Concesion Energia Renovable	13	7%
Recurso Jerárquico	0	0%
Licencia de tipo Nuclear	29	16%
Informacion Estadistica	0	0%
Concesión de Energía Convencional	1	1%
Licencia de Hidrocarburos	0	0%
Incentivo Energía Renovables Ley 57-07	84	46%
Otro	35	19%
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

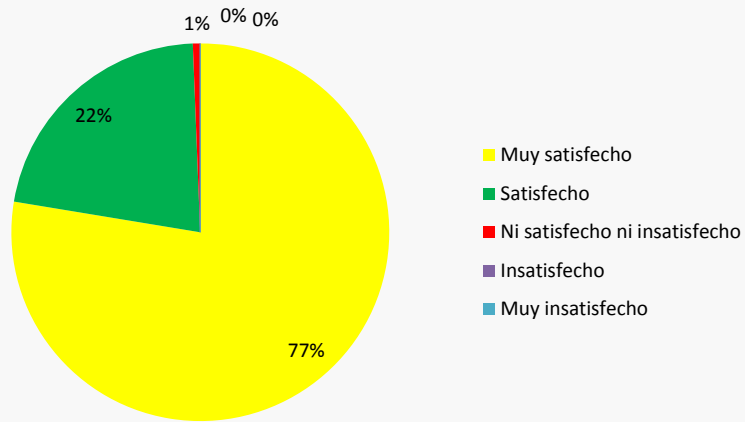
*Detalle otro*

<i>Permiso de importación (3)</i>	
<i>Registro de Empresa (15)</i>	
<i>Certificación de Equipos (11)</i>	
<i>Importador de vehiculo de gas natural (3)</i>	
<i>Reunión de Incentivos a la ley 57-07 (3)</i>	

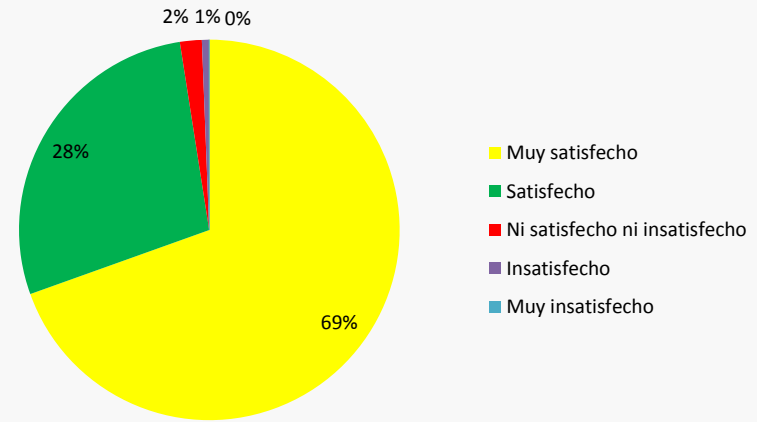


INDIQUE CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A:	Muy Satisfecho		Satisfecho		Total de Satisfacción	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		Total de la muestra
1- Amabilidad y cortesía.	125	77%	35	22%	99%	1	1%	0	0.00%	0	0.00%	162
2- Tiempo de espera para ser atendido.	112	69%	45	28%	97%	3	2%	1	0.62%	0	0.00%	162
3- Capacidad y competencia del personal.	122	75%	38	23%	99%	1	1%	0	0.00%	0	0.00%	162
4- Facilidad para el depósito de documentos.	111	69%	48	30%	98%	1	1%	1	0.62%	0	0.00%	162
5- Se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas.	117	72%	44	27%	99%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	162
6- Calidad y transparencia de la información suministrada.	116	72%	44	27%	99%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	162
7- Facilidad en el proceso de facturación y pago.	110	68%	50	31%	99%	1	1%	0	0.00%	0	0.00%	162
8-Mejoramiento continuo en la calidad del servicio prestado.	116	72%	44	27%	99%	1	1%	0	0.00%	0	0.00%	162
9- Cumplimiento por parte de la institucion de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado.	121	75%	39	24%	99%	1	1%	0	0.00%	0	0.00%	162

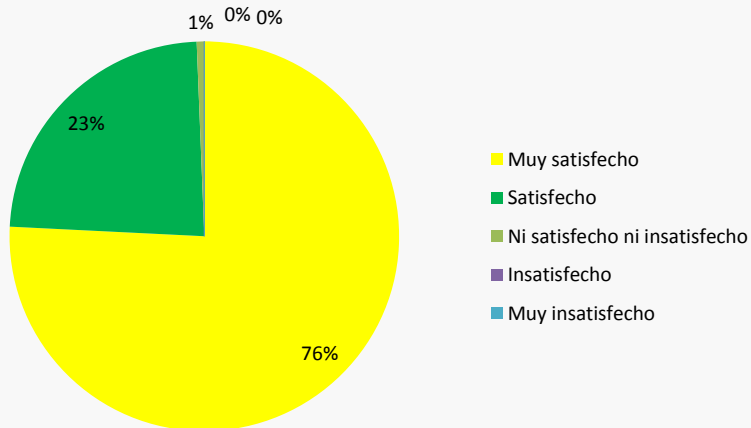
### 1- Amabilidad y cortesía



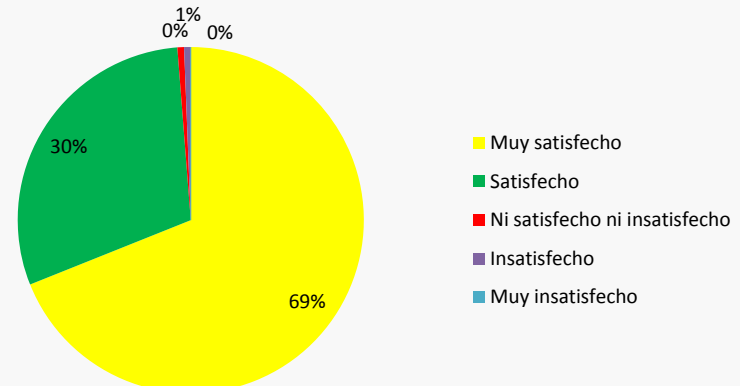
### 2- Tiempo de espera para ser atendido



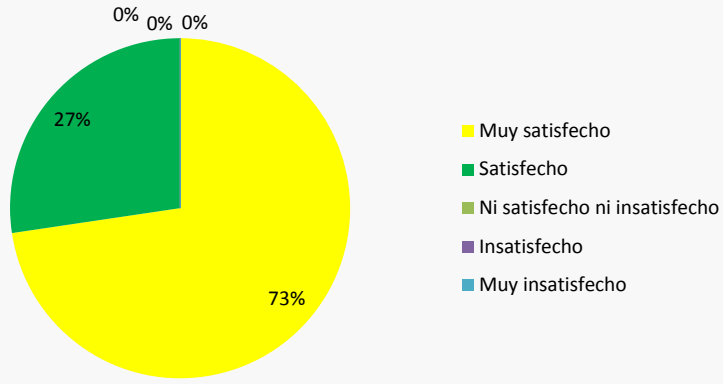
### 3- Capacidad y competencia del personal



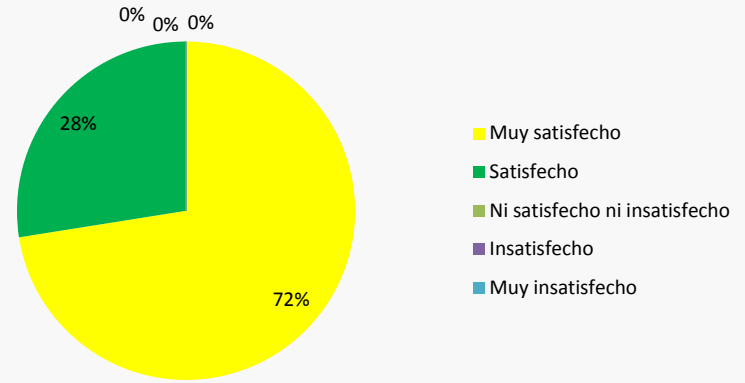
### 4- Facilidad para el depósito de documentos



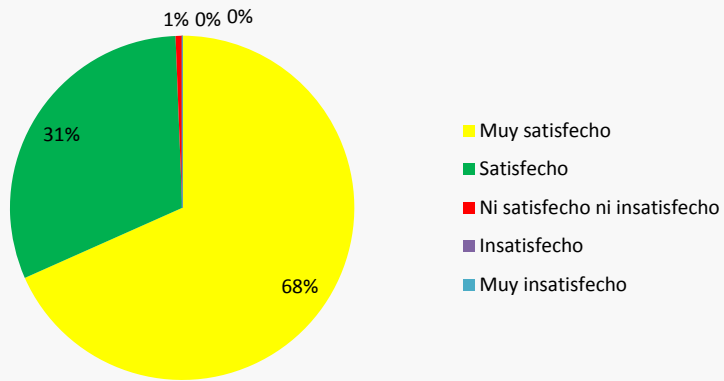
### 5- Se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas



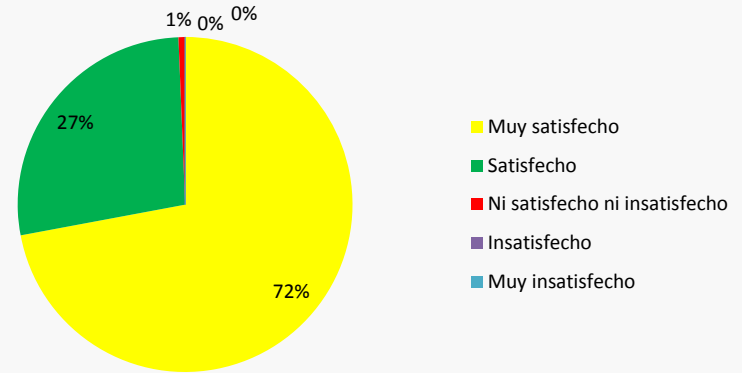
### 6- Calidad y transparencia de la información suministrada



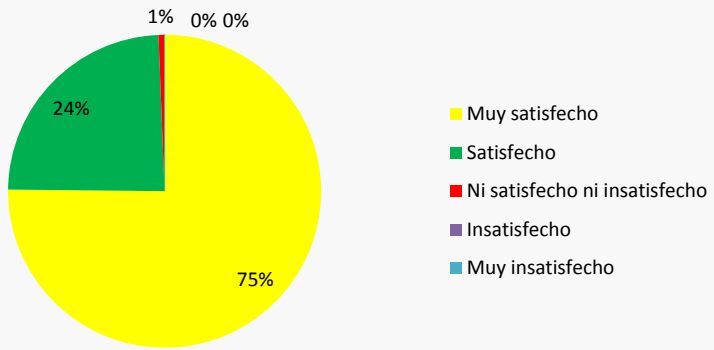
### 7- Facilidad en el proceso de facturación y pago



### 8- Mejoramiento continuo en la calidad del servicio prestado



### 9- Cumplimiento por parte de la institucion de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado.





Muy satisfecho	Satisfecho	satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
77.00%	21.60%	0.62%	0.00%	0.00%
69.00%	27.78%	1.85%	0.62%	0.00%
75.31%	23.46%	0.62%	0.00%	0.00%
68.52%	29.63%	0.62%	0.62%	0.00%
72.22%	27.16%	0.00%	0.00%	0.00%
71.60%	27.16%	0.00%	0.00%	0.00%
67.90%	30.86%	0.62%	0.00%	0.00%
71.60%	27.16%	0.62%	0.00%	0.00%
74.69%	24.07%	0.62%	0.00%	0.00%

## COMENTARIO Y/O SUGERENCIAS

1. Camilo Tejeda, cliente de Acceso a la Información, expresó que la Institución ha respondido bien en todo, que siempre está abierta a todas las inquietudes, el servicio es uno A y se siente totalmente a gusto con todo.
2. Carlos Cota, cliente de Acceso a la Información, nos dice que las atenciones son excelentes, un personal eficiente.
3. Armando Duran de Incentivos, no dijo que tuvo inconvenientes con el parqueo.
4. Cesar Fondeur de Incentivos nos dice que está complacido, un personal estrella con buenas atenciones y calor Humano. Quiere conocer al nuevo Director.
5. Manuel A. Bretón, cliente de Incentivos nos dice que se tarda un poco para la firma del director.
6. Modimer González, cliente de Incentivos, nos sugiere que aportemos más tecnología a los procesos como lo han hecho hasta la fecha.
7. Yoleidy Pichardo, cliente de Incentivos está muy satisfecha con nuestros servicios y nos hace la observación de que el Proceso de pago es lento y podríamos mejorar esa parte.
8. Lisbeth de los Santos, cliente de incentivos está satisfecha con los servicios en la institución pero sugiere Agilizar el Procedimiento en Aduanas ya que lo considera muy lento.
9. Elisban Gil, cliente de Incentivos, nos dice que las atenciones son excelentes, muy placentera la experiencia con la CNE y que ojala todas las instituciones del estado fueran así.
10. Nelson Brea, cliente de Incentivos dice sentirse a gusto con los servicios de la institución ya que existe un personal capacitado el cual desearía nunca cambien.
11. Excelente!
12. Rafael Castillo cliente de Incentivos se siente muy satisfecho con el personal y las atenciones en general y le interesa recibir las noticias semanales vía

digital, nos sugiere arreglar el tema de los parqueos que muchas veces se le dificulta.

13. Alfonso Vásquez cliente de incentivos nos dice que esta maravillado con los servicios de la CNE que para él es perfecto el trato.

14. Rafael Díaz Tejada, cliente de Incentivos nos recomienda Actualizar el listado requerido en un expediente por ejemplo, registro mercantil...entre otros, que ya se encuentran registrados en la institución y es difícil para el volver a traer la misma documentación, también nos dice que se debe coordinar mejor la salida de los inspectores a los diferentes muelles ya que muchas veces ha esperado mucho, recomienda mejorar la puntualidad.

15. Samuel Infante Cliente de Incentivos está muy satisfecho con los servicios pero nos recomienda agilizar los procesos ya que muchas veces toman más tiempo.

16. Excelente!

17. Continuar así de eficientes!

18. Excelente 10 de 10.

19. Francisco Hernández cliente de Incentivos está muy satisfecho con la CNE y nos sugiere Actualizar los formularios de la pagina web más a menudo y colocar informaciones de los avances de la energía renovable en el país.

20. José Montiel Fernández cliente de Incentivos, sugiere crear ventanilla única para canalizar todo desde la CNE que se comunique con la DGII y con Hacienda para hacer todo el proceso desde acá.

21. Excelente!

22. Excelente!

23. José Ramón Bonilla cliente de Jurídica nos sugiere continuar así ya que se siente muy satisfecho.

24. El Señor Cesar Santos de la Empresa San Pedro Bioenergy, cliente de Fuentes Alternas, solicito una concesión definitiva, el cual informa que se tarda mucho en los procesos burocráticos entre instituciones.

25. El señor Ronnie De Moya, cliente de Fuentes Alternas pasará por la institución para presentar un Proyecto de Energía Renovables.
26. El señor Geraldino Carty, cliente de Fuentes Alternas, solicitó información sobre energías renovables para tesis que está realizando.
27. La señora Laura Martínez, cliente de Fuentes Alternas, solicitó información general, para la tesis que está realizando sobre una Sede de la Comisión Nacional de Energía.
28. no cambien el servicio prestado.
29. El señor Francis Morales, Pueblo Viejo Dominicano Corporation, clientes de Nuclear, nos informa que de todas las instituciones del gobierno que ha trabajado está es una de las mejores.
30. La señora Lorena Troncoso, clientes de Nuclear, informa que cuando vino a realizar el depósito de la documentación tuvo que realizar varios viajes a la institución y no le explicaron que le faltaba, un personal de la empresa tuvo que apoderarse de la documentación para facilitarle la licencia.
31. El señor Osvaldo Rodríguez de la empresa Radonic, clientes de Nuclear, sugiere que sigan así fortaleciéndose cada día.
32. La señora Odalis Rodríguez, clientes de Nuclear, la institución presta un excelente servicio, un personal muy capacitado.
33. La señora Chary Luz Alonso, clientes de Nuclear, prestan un excelente servicio, solamente sugiero más parqueos.
34. El señor Henry Hurtado, clientes de Nuclear, informa que vino a realizar una renovación, excelente empresa.
35. El señor Richard Polanco, clientes de Nuclear, sugiere que la renovación de licencia de nuclear, no tenga que depositar nuevamente la documentación.
36. Es un servicio uno A.
37. La Sra. Geli Hernández de la Asoc. de Tecnólogo del Cibao, clientes de Nuclear, expresa que sigan así de eficiente.

38. La señora Eloyce Minaya, clientes de Nuclear, informa que todo está marchando a la perfección que continúen así.
39. Excelente servicio.
40. El señor Joaquín Valencia Marulanda, cliente de Nuclear, es una institución como pocas tienen calidad de servicio, buen manejo de las solicitudes, excelente.
41. Todo muy bien.
42. Servicio excelente.
43. Que sigan así.
44. Que sigan así.
45. Excelente personal capacitado, muy buenos técnicos.
46. Excelente Institución.
47. El señor Ramón Ernesto Auffant, cliente de Eléctrica comenta que la CNE no parece una institución del estado.
48. Si hubiera más instituciones del gobierno de como esta se arreglara muchas cosas.
49. Muy buen servicio técnicos.
50. Muy buen servicio.
51. Es una institución con un personal humano muy capacitado.
52. Excelente servicios técnicos.
53. No tengo ningún comentario, excelente capital humano.