

Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

De forma presencial:

El cliente/ciudadano puede solicitar cualquier información relativa a nuestros servicios. Lo puede hacer de manera personal en horario de lunes a jueves de 8:30 de la mañana a 5:00 de la tarde y viernes 8:30 a 4:00 de la tarde.

Correo electrónico / Página Web:

Para comunicarse de forma digital, el cliente/ciudadano puede hacerlo a través de nuestro correo electrónico:

cne-info@cne.gov.do

De igual forma puede acceder a la página web www.cne.gov.do en el enlace "atención al cliente".

Vía telefónica:

El cliente/ciudadano puede comunicarse a la Comisión Nacional de Energía vía telefónica a través del número: 809-540-9002 en horario de lunes a jueves de 8:30 de la mañana a 5:00 de la tarde y viernes 8:30 a 4:00 de la tarde, para atención inmediata a su requerimiento.

Redes Sociales:

La organización cuenta con las redes sociales, por esta vía los ciudadanos / clientes pueden establecer contacto, hacer comentarios y realizar aportes. Redes Sociales disponibles:



@Comisión Nacional de Energía RD

Formas de presentación de quejas y sugerencias

● Buzón de Quejas y Sugerencias:

Con el objetivo de escuchar al cliente/ciudadano la Comisión Nacional de Energía cuenta con buzones de sugerencias y quejas colocados en el área de Recepción, donde el ciudadano puede depositar su comentario, queja y/o sugerencia. Estos son retirados semanalmente y respondidos en 15 días laborables.

● Sección de Acceso a la Información:

También los clientes pueden dirigirse a la Sección de Acceso a la Información, ubicada en el primer nivel de la sede central. Estas informaciones son respondidas en un plazo de 15 días laborables.

● Vía Web:

Los clientes/ciudadanos pueden también externar sus quejas, comentarios, felicitación, sugerencias o cualquier tipo de inquietud sobre los servicios que ofrece la institución, a través de la Web en el enlace <https://www.cne.gov.do/inicio/atencion-al-cliente/>. Estas informaciones son respondidas en un plazo de 15 días laborables.

● Línea 311:

En la Web también los clientes/ciudadanos pueden presentar sus quejas, reclamos y denuncias a través de la línea *311. Estas informaciones son respondidas en un plazo de 15 días laborables.

Datos de Contacto:

Comisión Nacional de Energía
Oficina Principal: Ave. Rómulo Betancourt No. 361, Bella Vista,
Santo Domingo, Rep. Dom. Tel. 809-540-9002

Unidad Responsable de la Carta:

La División de Calidad de la Gestión y Desarrollo Institucional es la responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Está ubicado en la avenida Rómulo Betancourt No. 361, Bella Vista,
Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809-540-9002 Exts. 341/325/329



Comisión Nacional de Energía Oficina Principal:
Ave. Rómulo Betancourt No. 361,
Bella Vista. Santo Domingo, R.D.



Dirección Nuclear:
Ave. Gustavo Mejía Ricart No.73,
edificio Dr. Rafael Kasse Acta,
3er. piso, Ensanche Serrallés,
Santo Domingo, R.D.



Oficina Regional de Santiago de los Caballeros:
Calle Bartolomé Colón,
Plaza Jorge II, Ensanche Julia.



Oficina Regional de Azua:
Ave. Duarte, Plaza Mambo, Azua

Medidas de subsanación

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad, en un plazo no mayor de 15 días laborales, el área responsable de la prestación del servicio, a través de su director o encargado, remitirá una comunicación o correo electrónico al usuario o su representante, indicando la situación presentada, así como las medidas a adoptar para abordarla. De igual forma, el área elaborará un reporte que será remitido al director de la Comisión Nacional de Energía, informando sobre los servicios en los cuales se haya presentado el incumplimiento.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAYO 2023 - MAYO 2025

Datos identificativos y fines de la institución

La Comisión Nacional de Energía es una institución que contribuye a trazar la política del Estado en el sector energético, así como a incentivar las inversiones en fuentes renovables de energía y promover su uso racional y eficiente.

Misión

“Impulsar el desarrollo sostenible y eficiente del sector energético nacional, bajo criterios técnicos y medioambientales apegados a la normativa e incentivando el uso racional de la energía”.

Visión

“Posicionarnos como una institución referente, promotora de la planificación energética, con el objetivo de impulsar acciones de eficiencia, idoneidad operativa y optimización de la inversión en el sector, con miras a fomentar un desarrollo sostenible”.

Valores

- Compromiso Social
- Eficiencia
- Ética
- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Integridad

Normativa

La Comisión Nacional de Energía (CNE) es una institución del Estado con personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones, creada mediante la Ley General de Electricidad Núm.125-01 de fecha 26 de julio del 2001, modificada por la Ley Núm. 186-07 de fecha 06 de agosto del 2007.

Certificaciones

Norma ISO 9001 2015

La Comisión Nacional de Energía, es una institución Certificada bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, cuenta con la División de Calidad de la Gestión y Desarrollo Institucional, que ha identificado y documentado los procesos operativos, estratégicos, de apoyo y de mejora continua.

Inclusión

La Comisión Nacional de Energía con el objetivo de brindar un servicio eficiente y de calidad a toda la población, cuenta con un edificio corporativo de fácil acceso, existen parqueos identificados para personas con discapacidad así como un acceso directo con rampa por la puerta lateral. Nuestros clientes/ciudadanos son recibidos y atendidos por un personal competente y dispuesto a servirle de acuerdo a las necesidades requeridas.



Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Resoluciones de Concesiones	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción semestrales.
Certificación de Equipos para la Incorporación en el Programa de Medición Neta	Tiempo de respuesta	18 días laborables	Certificaciones disponibles para entrega en el tiempo establecido.
Resoluciones de Incentivos (todos los servicios)	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Resoluciones de incentivos emitidas en el tiempo establecido.
	Accesibilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción semestrales.
**Sistema de Información Energética Nacional (SIEN)	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Licencias Institucionales y Personales de Operación	Tiempo de respuesta	85 días laborales para Tipo I	Autorizaciones evaluadas / Autorizaciones solicitadas dentro del plazo establecido.
		55 días laborables para Tipo II	
Renovaciones de Licencias Institucionales y Personales de Operación	Tiempo de respuesta	55 días laborables para Tipo I y Tipo II	Autorizaciones evaluadas/ Autorizaciones solicitadas dentro del plazo establecido.
Inscripción en Registro para Practica Tipo III	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción semestrales.

*Para información no disponible del SIEN, el plazo de respuesta es de 30 días laborables.

Atributos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD
Profesionalidad:	Garantizar conocimiento del servicio y el nivel técnico o académico del personal para ofrecer una asistencia acorde a las inquietudes de los ciudadanos-clientes.
Tiempo de respuesta:	Rapidez en brindar y tramitar el servicio en el tiempo mínimo. Capacidad de prestar el servicio según los tiempos establecidos.
Accesibilidad:	Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación y localización.

Deberes del Ciudadano

- Depositar y/o cargar todos los documentos requeridos de los diferentes servicios que ofrece la Comisión Nacional de Energía.
- Realizar oportunamente el pago de las tasas del servicio que les sea solicitado.
- Responder a la mayor brevedad posible a los requerimientos que les notifique la CNE.
- Proporcionar en el tiempo establecido, las informaciones estadísticas que le sean requeridas por la CNE, en el marco de la Ley General de Electricidad 125-01.
- Esperar la respuesta a su solicitud en el plazo establecido de acuerdo al servicio solicitado.
- Solicitar por escrito las informaciones que necesiten le sean respondidas por escrito.
- Mantener un código de relación con la institución éticamente correcto.
- Cumplir con todas las leyes y normativas institucionales y del país que estén relacionadas a su caso.