



EDENORTE DOMINICANA, S.A

CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

09 de junio de 2017

CIRCULAR No. (6)

No. EXPEDIENTE
EDN-CP-14-2017
No. DOCUMENTO
1

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

EDN-CP-14-2017

(CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A., PRIMERA CONVOCATORIA)

El Comité de Compras y Contrataciones de EDENORTE, les informa que en el período desde el 02 al 08 del mes de junio del año dos mil diecisiete (2017), recibimos las siguientes preguntas, las cuales contienen sus respectivas respuestas:

1-) Por lo expuesto en el Párrafo 3 de la Página 11 ¿Pueden ser adjudicatarios de la licitación más de un oferente? Siendo esto una comparación de precios.

Respuesta: en este proceso de comparación de precios EDN-CP-14-2017 CONTRATACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, EDENORTE DOMINICANA, S.A., PRIMERA CONVOCATORIA, solo será adjudicado un oferente. Ver punto 1.2 del pliego de condiciones.

1.2 MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será realizada a la oferta que mejor cumpla con los términos de referencias y mejor oferta económica.

2-) En la Página 13, donde hablan sobre la Amplitud de la muestra: Queremos saber si la muestra es proporcional a la cantidad de clientes por zona? Y si Pueden suministrarnos la cantidad de clientes por zona para determinar el margen de error? o el margen de error en su defecto.

Respuesta: anexamos cuadro con la cantidad de clientes por sector y el detalle de las muestras.

SECTOR	TOTAL DE CLIENTES	TOTAL DE MUESTRA	% BTS2 (COMERCIAL)
1 Santiago	296,079	268	11%
2 Puerto Plata	189,977	100	11%
3 La Vega	173,208	172	11%
4 San Francisco	112,534	158	11%
5 Valverde			
Mao	110,944	102	11%
Total	882,742	800	11%



3-) Qué proporción de negocios ustedes esperan que se levante?

Respuesta: 11% del total de la muestra.

4-) Qué características tienen los comercios simples (BTS1 y BTS2)?

Respuesta: Las BTS1 son clientes Residenciales (casas o residenciales) y los BTS2 son comercios simples (colmados, tiendas, minimarket, bancas, ferreterías, entre otros negocios).

5-) Como las entrevistas se harán en hogares y comercios periféricos a las oficinas, existe una sucursal en cada uno de los municipios de la muestra? Entendemos que lo más prudente es hacerlo de manera representativa al universo de clientes y no solo a aquellos residan cerca de las sucursales, hacerlo en la zona periférica no es el método adecuado.

Respuesta: Para las entrevistas, las muestras a levantar por puntos de muestras o municipios no deben ser en las zonas próximas a las oficinas comerciales, sino, que se puedan aplicar en la zona especificadas, de acuerdo al criterio oportuno del equipo encuestador.

6-) En las Págs. 14 y 15 en el Punto 3 donde están contenidos los Términos de Referencia Encuesta de Satisfacción específicamente en los cuadros de Distribución por provincia / Municipio de vemos que la muestra no hace referencia al número de casos corresponderán a negocios y cuantos a hogares .

Respuesta: La cantidad de negocios a abarcar seria el 11% de las muestras por sector, así por punto de muestra.

7-) En la Pagina 16 al hablar de la Aplicación de la Encuesta dice, cito :
Antes de la aplicación es Importante:

3. Que tenga energía eléctrica en ese momento.

Que quieren decir con esto: ¿Si no hay energía eléctrica en el momento de la visita al sector no se hacen las entrevistas? o si tienen cortado el suministro? o se refiere a si la persona utiliza una fuente alterna para obtener energía eléctrica? Por favor aclararnos.

Respuesta: Nos referimos a que si al intentar hacer la encuesta en un hogar en ese momento no tiene energía eléctrica suministrada por Edenorte porque haya una avería, corte o mantenimiento es preferible que se mueva el personal a otra zona que si cuente con energía para aplicar la encuesta. Esto es porque si el cliente no tiene energía en ese momento la valoración que emita puede estar influenciado por la situación de energía que tenga en ese momento.

8-) En la páginas 16 y 17 en los Puntos a Evaluar en la encuesta sobre ORGANIZACIÓN ¿ De qué o de quien , hablan de la imagen de EDENORTE?

Empresa que brinda un trato igual para todos sus clientes

Nivel de confianza hacia la empresa y los servicios que brinda

Empresa que trabaja de forma transparente

Empresa que actúa apegada a las leyes



Respuesta: En este punto se evaluará la satisfacción de los clientes sobre la empresa.

9-) OFICINAS / PUNTOS DE PAGOS

Identificar que medio utiliza para hacer contacto con la empresa

Acceso a las oficinas comerciales a través de transporte colectivo o público

Horario de apertura de las oficinas comerciales ¿Que quieren decir con este objetivo, no está claro? Que debemos indagar con el informante si conoce los horarios o debemos visitar a las oficinas para ver los horarios en que operan?

Calidad del servicio que recibe en las oficinas / puntos de pagos

Respuesta: en este punto se desea evaluar la satisfacción de los clientes sobre el horario de apertura que tienen las oficinas comerciales.

10-) REDES SOCIALES / PORTAL WEB

Acceso a las redes sociales / portal web

Cantidad de informaciones publicadas ¿Que quieren decir con este objetivo, no está claro? debemos investigarlo visitando la página o es para preguntarle al informante sobre este tema?

Confianza en las informaciones publicadas por la empresa en sus redes

Respuesta: en este punto se desea evaluar cómo percibe el cliente la cantidad de informaciones que es colocada en la página web de la empresa y en las redes sociales.

11-) FACTURA ELÉCTRICA

Recepción de la factura eléctrica

Informaciones clara en la misma ¿Que quieren decir con este objetivo, no está claro? debemos investigarlo revisando la factura o es para preguntarle al informante sobre este tema?

Respuesta: En este punto queremos saber, como evalúa o percibe el cliente las informaciones que son colocadas en el recibo o la factura de energía eléctrica

12-) Cálculos correctos del consumo ¿Que quieren decir con este objetivo, no está claro? debemos investigarlo o es para preguntarle al informante sobre este tema?

Respuesta: En este punto queremos que el cliente nos indique cuál es su calificación de satisfacción en cuanto a que en la factura estén los CÁLCULOS CORRECTOS DEL CONSUMO.

13-) Durante qué tiempo debe de estar disponible la garantía de la seriedad de oferta utilizando la póliza de seguro?

Respuesta: La garantía de seriedad de la oferta debe tener una vigencia de al menos 30 días hábiles, igual que el periodo de validez de la oferta. Ver debajo punto 2.2 del pliego de condiciones.



2.2 PERIODO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Las ofertas serán válidas por treinta (30) días después de la fecha límite prescrita por EDENORTE DOMINICANA, S.A., para recibir las ofertas, de conformidad con el acápite No.3 de este documento. **Toda oferta con un período de validez menor que el requerido, será rechazada.**

14-) El proveedor deberá hacer la propuesta de las preguntas para la encuesta según los temas indicados en el pliego de condiciones o EDENORTE especificara cuales serían las preguntas de la encuesta?

Respuesta: El proveedor deberá hacer la propuesta de las preguntas para la encuesta según los temas indicados en el pliego de condiciones.

15-) Confirmar si la cantidad de personas a entrevistar o encuestas completadas es de 800 según la distribución indicada en el pliego de condiciones?

Respuesta: se deberán realizar 800 encuestas según distribución en el punto 3 del pliego de condiciones.

Alejandro Toribio
Gerente de Compras

