

Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo S. A.  
- CID Gallup Latinoamérica -

*Proyecto PS 00014292-PNUD*

**ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD**

Panamá  
Abril, 2010



Este documento comprende los resultados del estudio “LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD” el cual se asignó a la empresa Gallup de Panamá, como resultado de un concurso de antecedentes del PNUD y la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP). Los términos de referencia han guiado este desarrollo, así como el análisis de los resultados que es comparativo con los años 1998, 1999, 2000, 2003, 2009 y 2010 en todas aquellas preguntas básicas sobre la calidad de los servicios de las empresas: ELEKTRA, EDEMET Y EDECHI. Además de este bloque comparativo se ha incluido otras secciones, de tal forma que permita conocer mejor sobre cambios y experiencias que se han hecho en servicios y en comportamientos de sus clientes.

El proceso de esta investigación se realizó entre los meses de marzo y abril del 2010. Posterior al trabajo de campo, se realizaron los trabajos de codificación, digitación o captura de datos, revisión de inconsistencias, tabulaciones estadísticas e interpretación de la información recolectada, la cual se incluye en este informe.

En total se entrevistaron 1630 personas que representaban el servicio residencial, comercial e industrial, todos clientes de las empresas de estudio y distribuidos en diferentes lugares del país, según la muestra que proporcionara ASEP. En los anexos se incluye los cuadros estadísticos, así como un listado de los lugares visitados.

CID Gallup Latinoamérica agradece la confianza depositada en contratar sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes con todo interés y entusiasmo ofrecieron sus opiniones sobre el tema. A la vez, CID se pone a la orden para ampliar la información que se expone en este documento.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Presentación.....	2
Índice de contenidos.....	3
Metodológica.....	4
Visión Global.....	6
Presentación gráfica de resultados.....	11
Capítulo I: Experiencia con la ASEP/Evaluación de servicios de la agencia.....	12
Capítulo II: Interrupciones del servicio.....	17
Capítulo III: Calidad de la medición.....	22
Capítulo IV: Facturación y cobro.....	27
Capítulo V: Artefactos dañados.....	33
Capítulo VI: Evaluación del servicio en la Agencia.....	35
Capítulo VII: Evaluación del Call Center.....	45
Capítulo VIII: Evaluación de internet.....	50
Capítulo IX Imagen de la empresa.....	55
Anexos.....	57

- Metodología: Cuantitativa.
- Población: 1616 personas entrevistadas
- Tipo de cliente: Residencial, Comercial e Industrial.
- Muestra: Proporcionada por La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos- ASEP-con los lugares de interés y una cantidad determinada de clientes por empresa.
- Informante: persona responsable de la relación con la empresas que da el servicio.
- Instrumento recolección de datos: Cuestionario estructurado con bloques de temas, preguntas abiertas y cerradas, entrevista personal.
- Duración aproximada de cada entrevista: Entre 30 y 35 minutos.
- Pprocesamiento de datos: Paquete estadístico SPSS versión 12.0.
- Estudio cuyo análisis se hace comparativo con estudios previos, en las preguntas que aplican.
- Fecha del estudio: Marzo-Abril 2010.

# SÍNTESIS METODOLÓGICA

## Resumen de la características de los informantes y la distribución de la muestra según sus estratificaciones.

-Porcentajes, n=1630-

Característica	%	Característica	%	Característica	%	Característica	%
<u>Sexo</u>		<u>Estado civil</u>		<u>Cliente</u>		<u>Consumidor</u>	
Hombre	37	Soltero/a	27	Residencial	82	Grandes consumidores: Más de de 300 kwh/mes	14
Mujer	63	Casado/a	43	Comercial	13	Medianos consumidores: Entre 100 y menos de 300kWh/mes	49
		Unión libre	19	Industrial	4	Pequeños consumidores: Menos de 100 kwh/mes	20
<u>Edad</u>		Separado/divorciado	4	<u>Empresa</u>		Cientes comerciales	13
18-24 años	8	Viudo/a	4	EDEMET	43	Cientes Industriales	4
25-34 años	18	<u>Educación:</u>		ELEKTRA	44		
35-44 años	23	Primaria/Ninguna	19	EDECHI	14	<u>Persona disponible</u>	
45-54 años	19	Secundaria	57			Jefe de familia/dueño/Gerente	72
55-64 años	21	Superior	24			Conyugue/pareja/asistente	28
Más de 64	12						

El ciudadano panameño mantiene una actitud favorable hacia el servicio brindado por las compañías de energía eléctrica, lo cual es una tendencia desde el primer año de estudio en el 2003. La visitas a agencias de ASEP se mantienen en un bajo nivel.

### ***NPS según empresa de servicio eléctrico***

Utilizando la metodología del NPS, se puede establecer una línea base que permita identificar limitaciones y fortalezas de los servicios según las opiniones de los usuarios. Dependiendo de la probabilidad de recomendar el servicio de un proveedor, se puede evaluar el nivel de lealtad de un usuario hacia la empresa, con esta finalidad los clientes se categorizan en tres grupos: promotores, pasivos y detractores. La meta de una empresa o proveedor es llegar a tener el máximo porcentaje de usuarios con un nivel de lealtad significativo.

Edemet y Edechi obtienen el primer lugar, ambas con un NPS de 27, Elektra obtiene un NPS/-5. Las tres compañías aumentan su puntaje en comparación con el año 2009, principalmente mejoran Edemet con 23 puntos y Edechi con 17. Elektra pese a la mejora en su NPS, lo mantiene negativo, es decir que pese a que maneja niveles de satisfacción mayores al 50% de su clientela en muchos indicadores, a nivel general deben darse mejoras de la relación cliente/empresa.

Las principales recomendaciones realizadas por los usuarios para la mejora de los servicios dados por su empresa son la disminución de las tarifas eléctricas y una mayor iluminación en la zona de domicilio del usuario.

Pese a que los cortes del servicio eléctrico no son frecuentes, los mismos son realizados con escasa programación. Y en caso de darse, la televisión y la radio son medios por los cuales una mayor cantidad de personas se entera de ellos. El daño de artefactos eléctricos por causa de suspensiones del servicio muy poco frecuente y los usuarios que presentan este problema lo reportan poco.

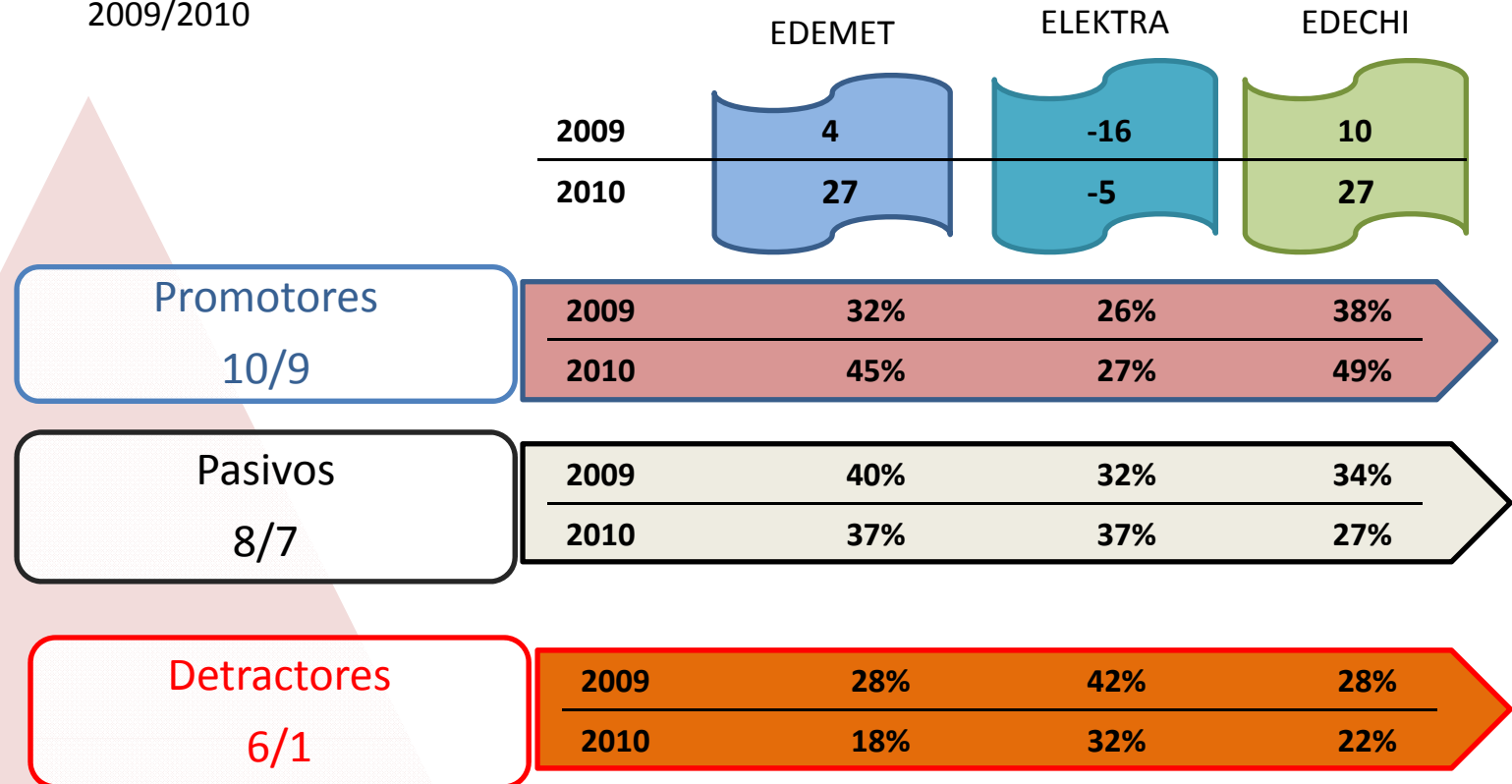
A nivel de las practicas de pago, se evidencia la importancia que han tomado lugares como los supermercados y bancos para la realización de los mismos.

El uso de herramientas como lo son el centro de llamadas y la internet es bajo, motivado muchas veces por la poca necesidad de hacer uso de ellos o por no contar con las herramientas tecnológicas para acceder a las mismas. No obstante, los usuarios que si hacen uso de estos servicios se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los mismos

# INDICE DE LEALTAD HACIA LA EMPRESA

-NPS: índice de lealtad según empresa-  
2009/2010

NPS: promotores  
-detractores



Fuente: Anexos, Cuadros estadísticos 31-32-7

**P53-P55:** Usted me dijo que visita más la empresa...Pensando ya todo en conjunto, qué probabilidad hay que usted recomiendo esa empresa a otra persona o empresa. Donde 10es muy probable y 1 es nada probable.



## CALIDAD DEL SERVICIO

### -Recomendación para mejorar el servicio de las agencias

#### Lo que recomendaría para mejorar el servicio de las agencias -2010

-Porcentajes, principales menciones-

Recomendación	Edemet n=692	Elektra n=666	Edechi n=218
	%	%	%
Bajen la tarifa de luz	13	12	4
Más luminaria en la barriada	11	18	4
Mantenimiento a los postes de alumbrado	6	5	1
Recibos a tiempo	5	3	-
Más personal de inspección	4	4	4
Más rapidez cuando hay daños	3	5	-
No leer medidores de lejos	2	4	1
Menos interrupciones / apagones	2	3	1
Más agencias de pago	1	2	5
Más transformadores para evitar sobrecarga	1	1	6
Ninguna recomendación	35	30	65

**P53-P54-P55:** Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa EDEMET-ELEKTRA-EDECHI, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona.? **P53a-P54a-P55a:** Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?

## Índices de aceptación y NPS de los servicios evaluados

### Índices de aceptación

-Porcentajes, menciones muy satisfecho y muy probable-

	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	<u>Satis/Prob</u>		<u>Satis/Prob</u>		<u>Satis/Prob</u>		<u>Satis/Prob</u>	
	%	Ind	%	Ind	%	Ind	%	Ind
P.11 ASEP: experiencia con consultas, n=13	46	5.77	-	3.67	67	6.67	-	4.00
P.16 Agencia: servicios en general, n=1095	54	6.16	61	6.33	50	5.98	49	6.25
P.35 Satisfacción con "Call Center, n=194	33	5.22	22	4.39	40	5.70	20	4.60
P.45 Satisfacción con facturación, n=1616	48	5.89	47	5.88	45	5.80	59	6.25

Índice satisfacción: donde 7 es mucha y 1 es ninguna.

# *INFORMACIÓN GRÁFICA*

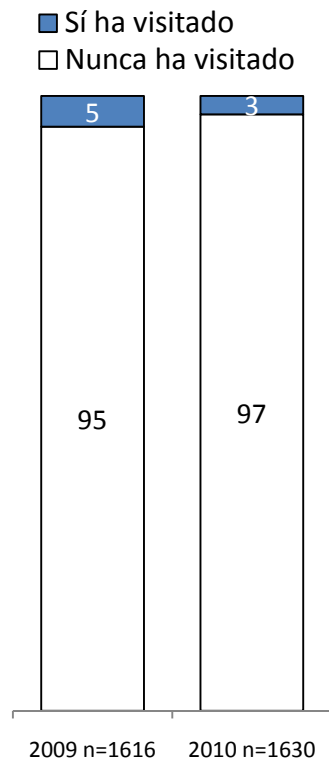
*Capítulo I: Experiencia con la ASEP – Evaluación de servicios agencia.*

## EXPERIENCIA CON ASEP -Calidad del proceso de atención

- Solamente un 3% de los informantes expresa haber visitado ASEP por temas relacionados con suministro eléctrico, siendo las oficinas más visitadas la de Calle 1 Colón y Vía España. El contacto telefónico con la ASEP es poco la línea gratuita es conocida por aproximadamente la mitad de los visitantes a ASEP.

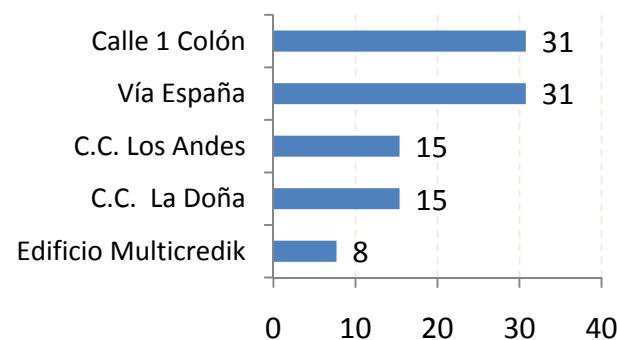
### Ha visitado ASEP, 2009/2010

-Porcentajes-



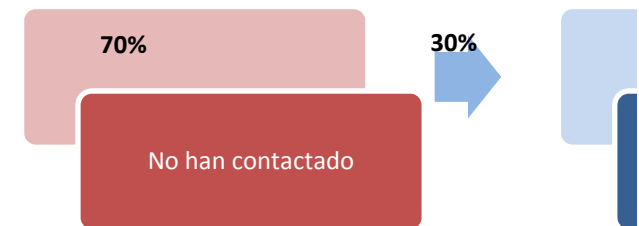
### Oficina que visitó, - 2010

-Porcentajes, n =13-



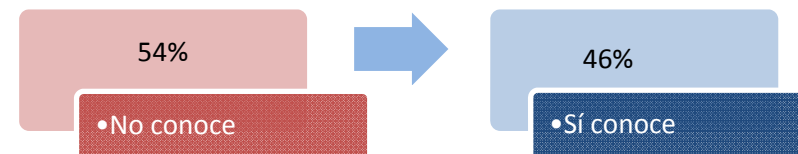
### Ha contactado vía telefónica, -2010

-Porcentajes, n =13-



### Conoce línea gratuita de ASEP -2010

-Porcentajes, n=13



Fuente anexo: Cuadro estadístico 3-4 .

**P6:** Ha visitado usted las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en relación algún tema de servicio/suministro de electricidad? **P7:** ¿Cuál oficina de la ASEP visitó? **P8:** Hablando siempre de temas de suministro de energía eléctrica. ¿Ha contactado vía telefónica a la ASEP, para cualquier tipo de consulta? **P9:** Ha contactado vía telefónica a la ASEP para cualquier tipo de consulta?

## EXPERIENCIA CON ASEP -Servicio recibido

- El servicio recibido por parte de ASEP es evaluado positivamente por quienes han visitado la entidad, existiendo acuerdo respecto a la amabilidad en el trato del personal y la claridad en la información brindada.

### Aspectos de acuerdo con la visita a oficinas de ASEP, año 2009/2010

-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo

	Total				Edemet				Elektra				Edechi			
	n 2009		n 2010		n 2009		n 2010		n 2009		n 2010		n 2009		n 2010	
	23		13		12		3		10		9		1		1	
Servicio recibido	%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
La persona que me atendió fue amable	39	38	6	5,92	42	33	5,92	4,7	30	44	6	6,33	100	-	7	6
Me ofrecieron información clara y fácil de entender	35	46	5,7	5,77	42	-	5,75	4,0	20	67	5,5	6,56	100	-	7	4
Recomiendo los servicios a un familiar o amigo	26	46	5	5,38	25	-	4,83	4,0	20	56	5	5,67	100	100	7	7
El proceso de atención parecía todo bien organizado	26	38	5,65	5,62	33	-	5,58	4,7	10	56	5,6	6,11	100	-	7	4
Puedo hacer llegar mis reclamos/reportes/quejas/ daños de servicio de electricidad y esperar respuesta satisfactoria de mi solicitud	26	54	4,14	5,08	42	-	4,75	2,0	10	78	3,67	6,44	-	-	1	2
El tiempo de espera para ser atendido fue razonable	22	38	4,57	5,38	25	-	4,5	4,3	10	56	4,4	5,67	100	-	7	6
Obtuve una respuesta satisfactoria de mi visita	21	31	4,17	5,08	33	-	4,75	2,0	10	44	3,8	6,11	-	-	1	5
La visita fue hace mucho tiempo, pero recuerdo que fue una buena experiencia.	17	46	4,36	5,08	25	0	4,83	2,0	10	67	3,89	6,22	-	-	3	4

Fuente anexo: Cuadro estadísticos 6-8 y cuadros promedios.

\* Índice en una escala donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 7 es "Totalmente de acuerdo"

**P10:** ¿Cuán de acuerdo esta usted con las siguientes frases en dónde uno es "totalmente desacuerdo" y siete es "totalmente de acuerdo"  
¿ Cuán de acuerdo con el servicio recibido en la ASEP?

**RELACION CON LA EMPRESA -Razones que visita más la agencia**  
 - La cercanía con el lugar de residencia del informante se mantiene como la principal razón para visitas una agencia de ASEP, para este año la razón “costumbre” es mencionada en segundo lugar.

**Razones por las que visita más la agencia 2009/2010**  
 -Porcentajes-

	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
<i>n 2009</i>	1576		692		666		218	
<i>n 2010</i>	1613		695		704		220	
Razones	%		%		%		%	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Cerca de mi casa	72	74	69	74	76	76	70	70
Costumbre	-	20	-	23	-	18	-	20
Lugar seguro	10	7	7	4	13	10	10	7
Accesibilidad parada de buses	13	6	18	4	10	9	10	6
Ambiente agradable	4	6	3	7	4	5	3	4
Buen horario	-	5	-	6	-	5	-	5
Actitud de los agentes es el apropiado	7	4	6	3	10	5	5	2
Accesibilidad de estacionamientos	3	3	3	3	4	4	3	2
Existe material informativo	-	-	-	-	1	1	-	-
No recuerda.	3	-	2	-	3	-	4	-

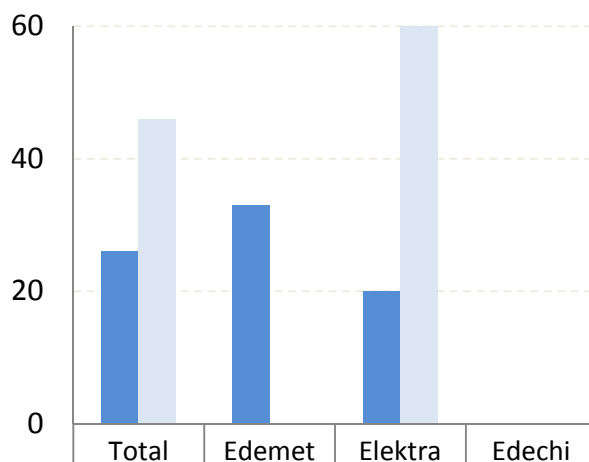
Fuente anexo: Cuadro estadístico 12.

## EXPERIENCIA CON ASEP -Satisfacción y recomendación del servicio ASEP

- El nivel de satisfacción con la visita realizada a ASEP tiende al aumento para el 2010, lo mismo que el índice de recomendación de la empresa que pasa de un 4.3/10 a un 6,15/100, no obstante el tamaño de la muestra no permita realizar una inferencia a partir de estos datos.

### Satisfacción general con la visita de ASEP, 2009/2010

-Porcentajes, menciones muy satisfecho-



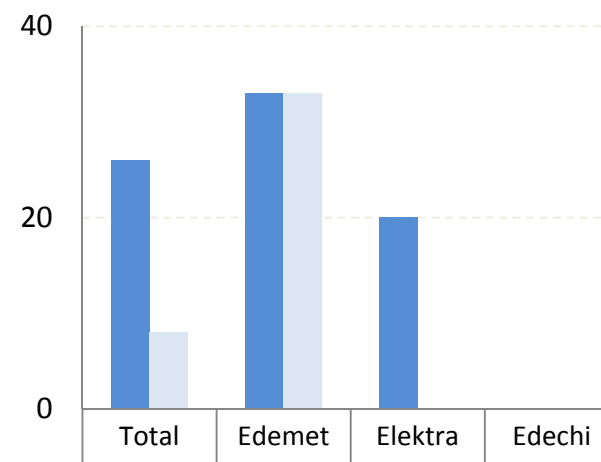
■ Muy satisfecho 2009	26	33	20	0
■ Muy satisfecho 2010	46	0	67	0
Índice 2009	4.30	4.42	4.50	0.00
Índice 2010	6.16	6.33	5.95	4.00

<b>n 2009=</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>n 2010=</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.  
Fuente anexo: Cuadro estadístico 9 y promedios

### Recomendación de ASEP, por el servicio consultas, 2009/2010

-Porcentajes, menciones muy probable-



■ Muy probable 2009	26	33	20	0
■ Muy probable 2010	8	33	0	0
Índice 2009	4.30	4.42	4.50	0.00
Índice 2010	6.15	6.00	6.00	7.00

<b>n 2009=</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>n 2010=</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable. Se utiliza el índice de probabilidad ya que por el tamaño de la muestra no se puede aplicar la metodología NPS.

**P11:** Y ¿En general, evaluando su visita a la ASEP con relación a consultas/quejas orientación hacia empresas de suministro/distribución de energía eléctrica ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio, dónde siete es "muy satisfecho" y uno es "muy insatisfecho"? **P11a:** ¿Probabilidad de que recomiende a la ASEP cuando se trata de su servicio de consultas, quejas como las que tratamos



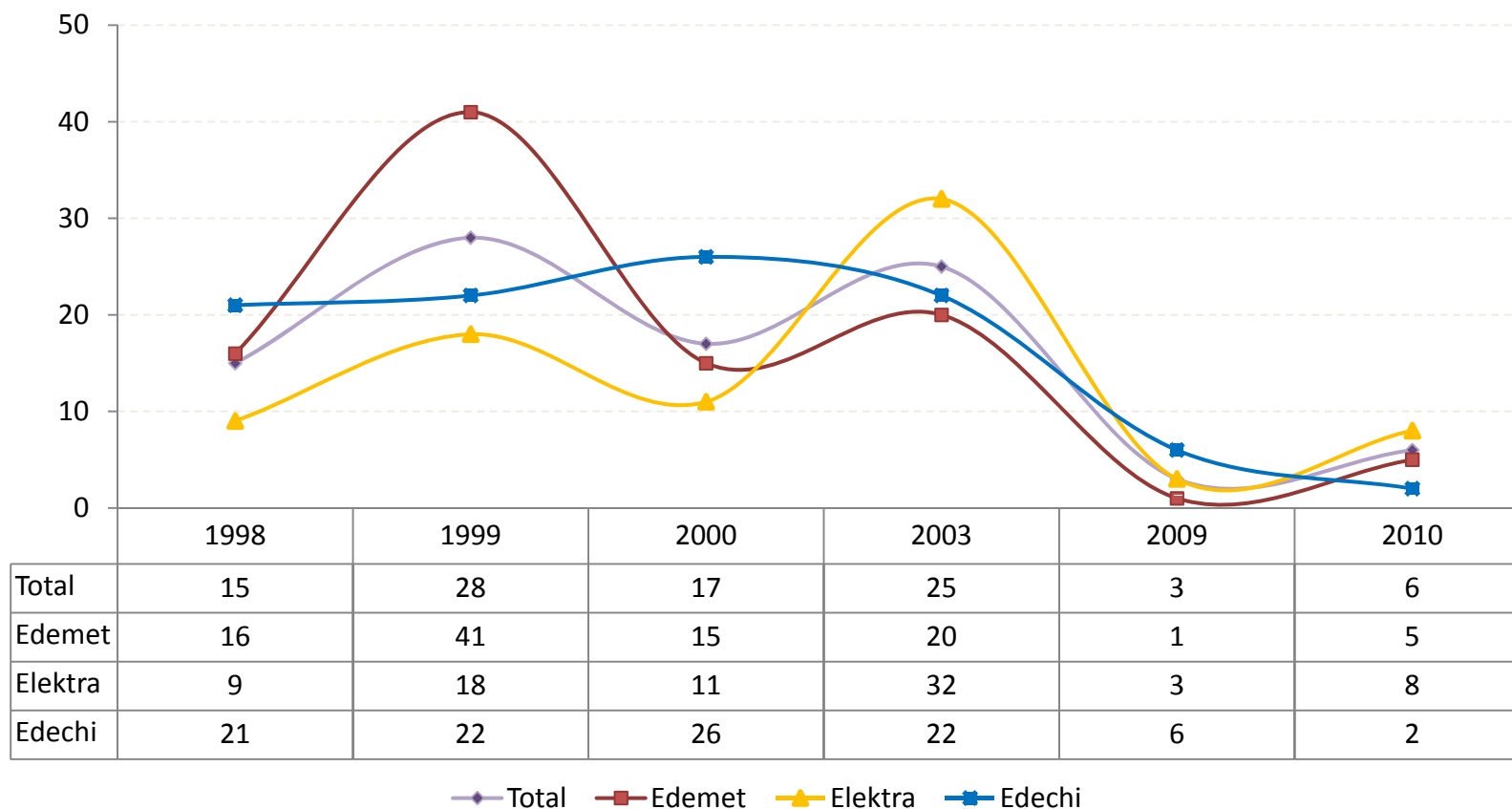
## *Capítulo II: Interrupción del servicio*

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Interrupciones programadas y no programadas

- Exceptuando a los usuarios de Edechi, los informantes manifiestan un leve aumento en la cantidad de interrupciones del servicio eléctrico programadas, sin embargo, este indicador se mantiene bajo.

### Interrupciones programadas 1998/2010

-Porcentajes, mención Sí-



Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 14.

**P21:** Usted menciona que, repetir la cantidad de interrupciones en P19, hay interrupciones en el servicio de electricidad, estas interrupciones son?.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Frecuencia promedio de interrupción del servicio

- Aproximadamente la mitad de los informantes manifiesta que las interrupciones del servicio eléctrico suceden en raras ocasiones. Solamente uno de cada cinco informantes reporta las interrupciones sufridas en el servicio eléctrico, lo cual se mantiene estable respecto al años 2009.

### Interrupciones del servicio eléctrico 2009/2010

-Porcentajes, n=1630-

	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
n	1616	1630	700	700	696	710	220	220
Más de 4 veces/mes	3	5	2	7	2	3	5	6
Una vez/mes	8	7	8	7	7	8	11	7
Algunas veces/mes	10	11	13	12	8	11	8	8
Rara vez	56	45	57	46	61	48	35	29
Nunca	16	22	15	18	17	20	17	43
Otra	7	10	6	10	5	11	22	7

### Reporta las interrupciones 2009/2010

-Porcentajes n=1272-

	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
n	1359	1272	597	576	580	570	220	126
No las reporta	81	82	78	82	83	80	84	90
Sí las reporta	19	18	22	18	17	20	16	10

Fuente anexo: cuadro estadístico 19.

**P19:** Por favor dígame la frecuencia promedio de la interrupción del servicio de electricidad aquí en su casa/empresa? **P20:** Y usted reportas estas interrupciones.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Medios se entera interrupción del servicio

- La televisión y la radio se posicionan de nuevo como los principales medios por los cuales las personas se enteran de las interrupciones en el servicio eléctrico. Clientes de Elektra citan a los familiares como un medio importante para enterarse de las mismas.

### Medio principal se entera de Interrupciones del servicio eléctrico 2009/2010

-Porcentajes-

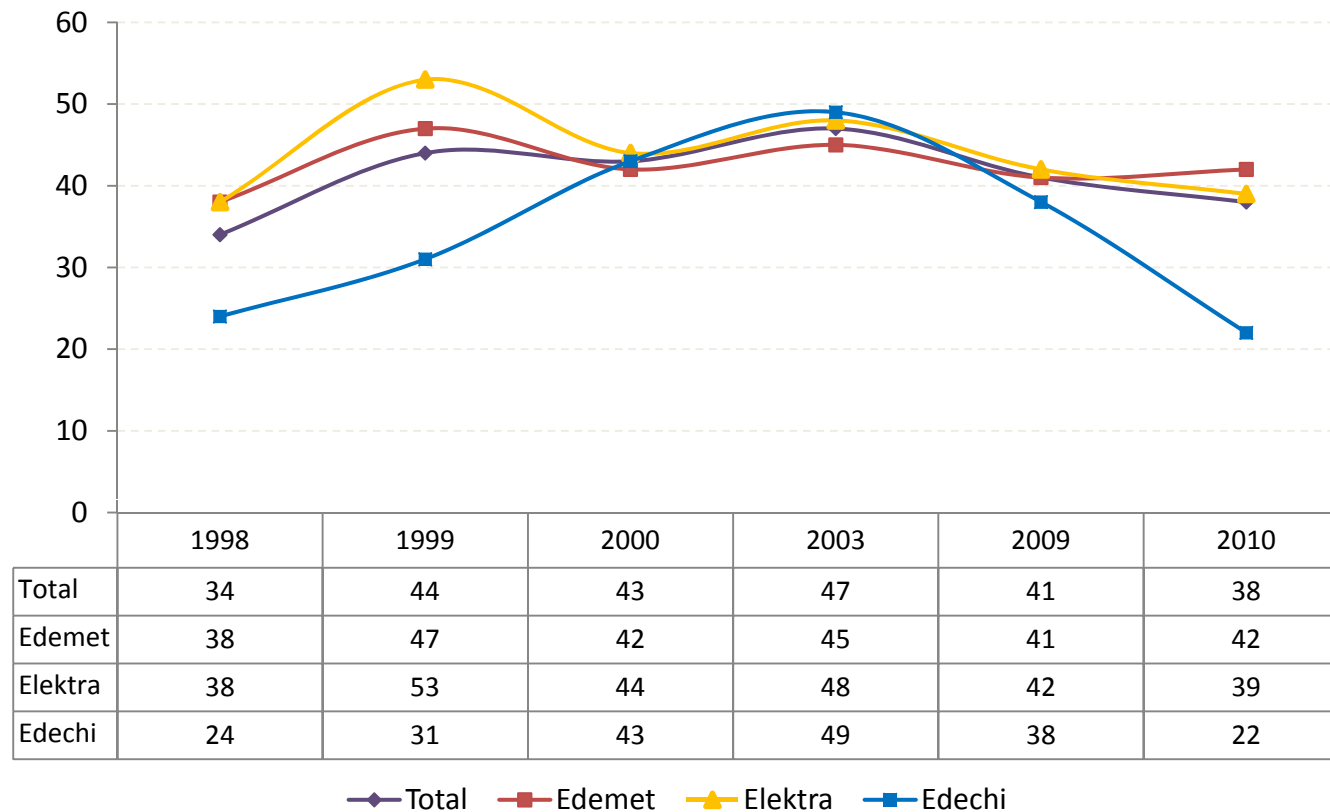
	PROMEDIO/total				EDEMET			
	2000	2003	2009	2010	2000	2003	2009	2010
	17%	25%	3%	6%	15%	20%	1%	5%
Televisión	18	29	12	31	16	26	25	29
Radio	72	59	15	26	67	54	-	46
Por familiares/avisar	-	-	18	26	-	-	25	11
Reuniones barrio	-	-	24		-	-	13	
Avisar, casa en casa	-	-	3		-	-	-	-
Otros (Periódicos, correos electrónicos)	-	-	-	18	-	-	-	15
No se entera	-	-	21		-	-	12	-
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA				EDECHI			
	2000	2003	2009	2010	2000	2003	2009	2010
	11%	32%	2%	8%	26%	22%	6%	2%
Televisión	18	29	13	33	16	26	25	33
Radio	72	59		9	67	54	-	67
Por familiares	-	-	7	37	-	-	25	-
Reuniones barrio	-	-	47	-	-	-	13	-
Otros (Periódicos, correos electrónicos)	10	12	7	21	17	20	25	-
No se entera	-	-	26	-	-	-	12	-
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente anexo: cuadro estadístico 20.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Otras fallas

- La tendencia de disminución en la percepción de fallas diferentes a interrupciones (fluctuaciones de voltaje) se mantiene, los clientes de Edemet manifiestan una estabilidad en la presencia de este tipo de inconvenientes.

**Otras fallas 1998/2010**  
-Porcentajes, mención sí-



Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

**P23:** Recuerda algún otro tipo de fallas del servicio de electricidad?.

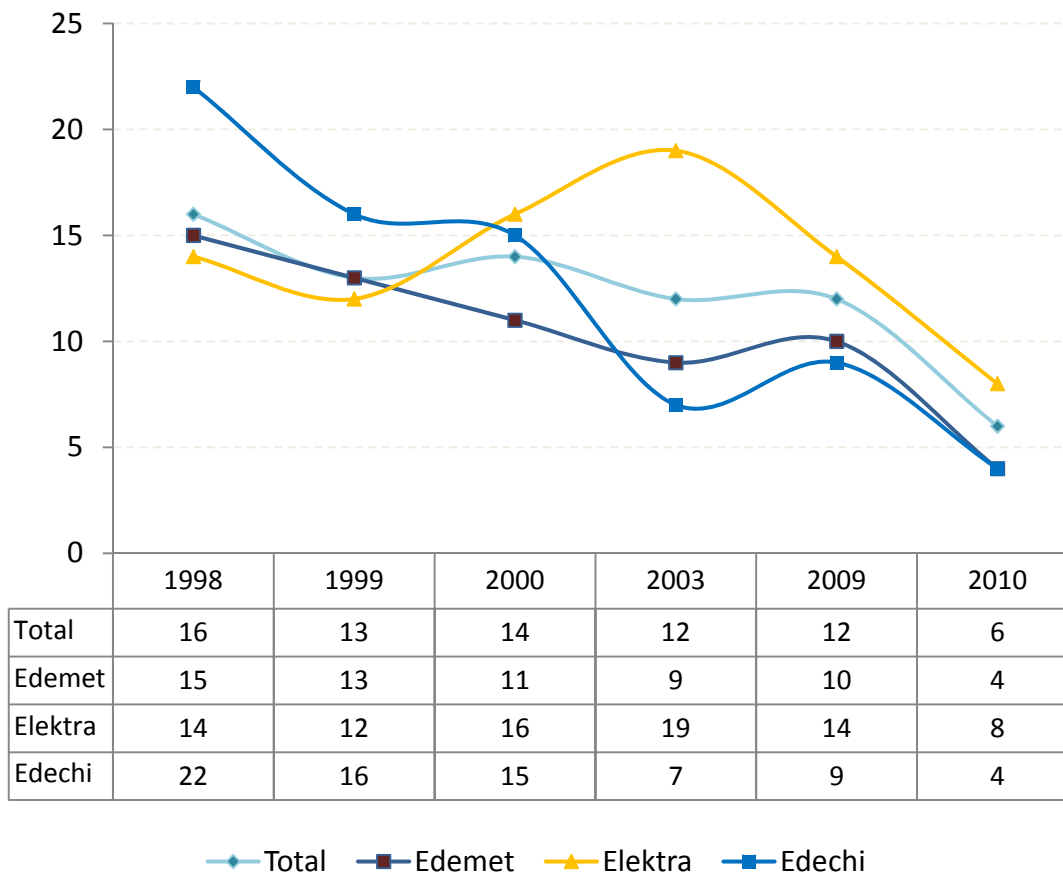
## *Capítulo III: Calidad de la medición*

## CALIDAD DE LA MEDICION -Solicitud de medidor, motivos de cambio

- El porcentaje de quienes han solicitado el cambio del medidor ha disminuido para el año 2010, independientemente de la empresa que brinda el servicio. Las lecturas erróneas continúan siendo la razón principal para el cambio.

### Ha solicitado cambio medidor 1998/2010

-Porcentajes, mención sí-



### Motivos de cambio medidor, 2010

-Porcentajes, n=1630-

#### Motivos de cambio de medidor

Lectura errónea .....	4%
Medidor se detuvo.....	1%
Vandalismo.....	1%
Cambio de nombre de cuenta.....	1%
Otros.....	2%

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 20.

**P24:** Ha solicitado usted cambio en su medidor? Sí por cuál razón?

## CALIDAD DE LA MEDICION -Tiempo de instalación

- La mayor parte de quienes han solicitado un cambio de medidor reporta que el mismo fue realizado en un lapso de uno a tres días. Siendo los usuarios de Edechi quienes reportan una espera mayor para la realización del cambio.

### Tiempo le instalaron el medidor, -2009/2010

-Porcentajes-

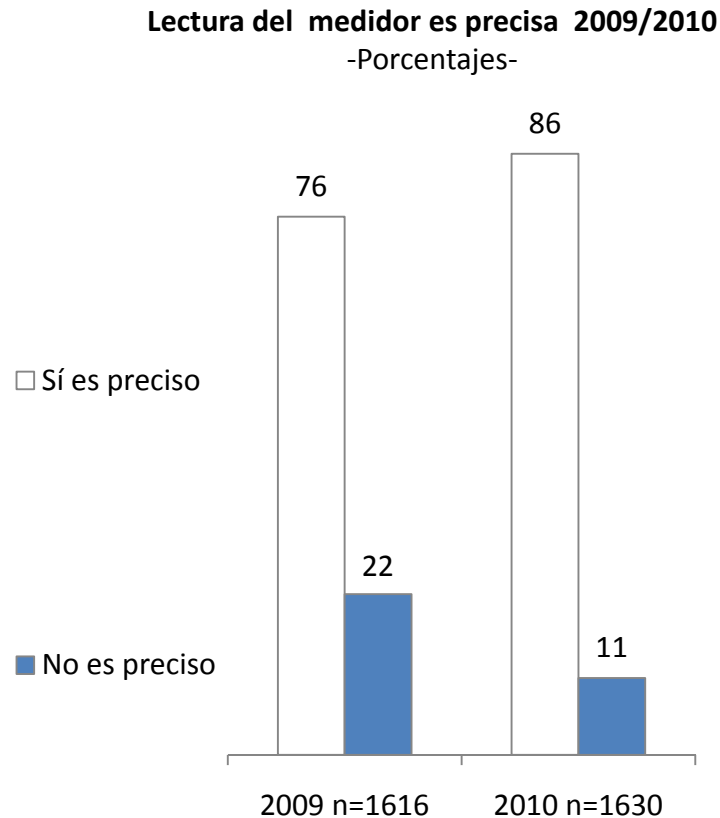
	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
n	187	93	67	30	99	53	21	10
Más de 10 días	19	32	15	20	21	36	24	50
4 a 10 días	27	10	30	10	27	11	14	0
1 a 3 días	38	45	28	57	46	40	33	40
Ns/Nr	16	13	27	13	6	13	29	10
<b>Índice</b>	<b>9,74</b>	<b>9,98</b>	<b>9,33</b>	<b>9,73</b>	<b>9,44</b>	<b>9,54</b>	<b>12,93</b>	<b>12,89</b>

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 21.



## CALIDAD DE LA MEDICION -Lectura del medidor

- La cantidad de informantes que expresa que la lectura de su medidor no es precisa es menor que en el año anterior. Las razones señaladas por quienes sí consideran que la lectura es errónea se basan en que la medición no evidencia la cantidad real de energía consumida y que la misma tiende a fluctuar de mes a mes.



### Razones no es preciso

No es la cantidad de energía que consumo.....9%  
La tarifa varia todos los meses y consumo es el mismo.....2%

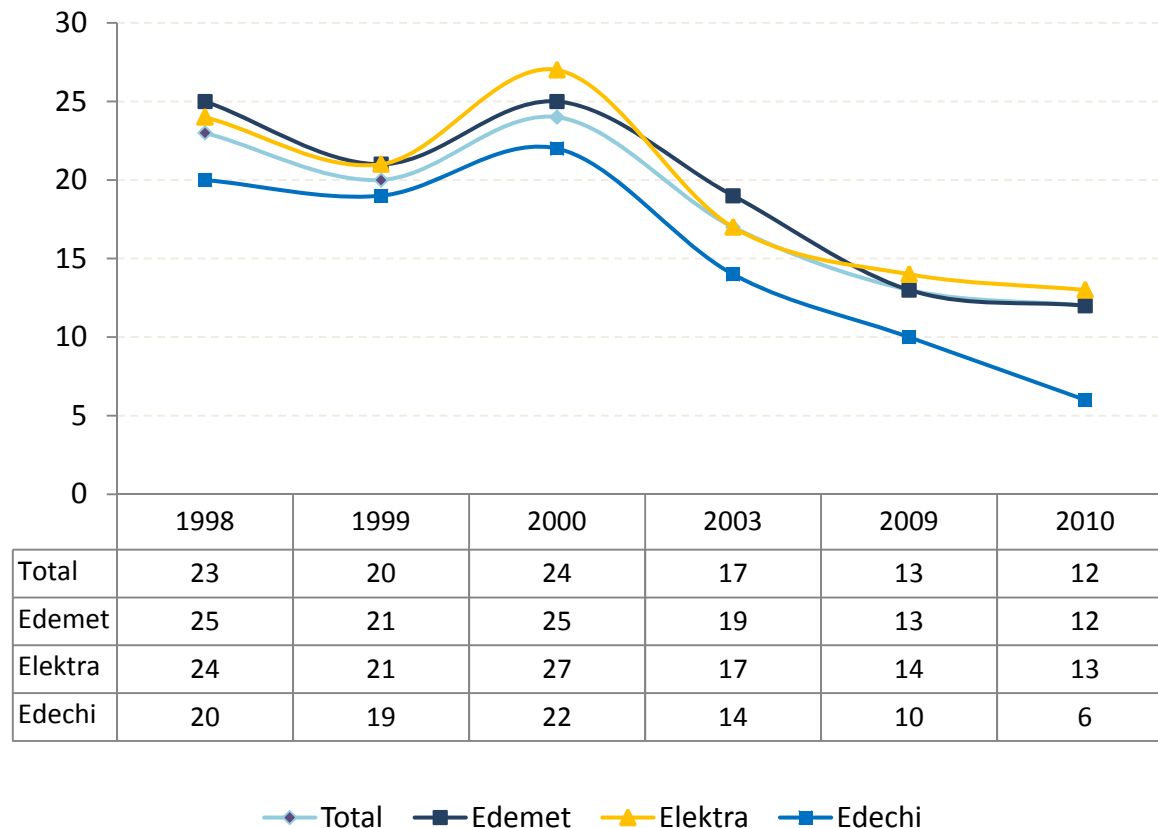
Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

## CALIDAD DE LA MEDICION -Lectura del medidor, lector.

- El porcentaje de entrevistados que manifiesta haber solicitado una investigación acerca de la lectura del medidor es estable respecto al año anterior. Usuarios de Edechi presentan una disminución en la frecuencia de solicitudes. Poco más de dos de cada cuatro informantes presta atención a la hora en que es realizada la lectura.

### Solicitud lectura de medidor -1998/2010

-Porcentajes, mención sí-



### Recuerda a que hora viene el lector - 2010

-Porcentajes, n=1630-

Recuerda hora que viene el lector

Sí.....44  
No.....56

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

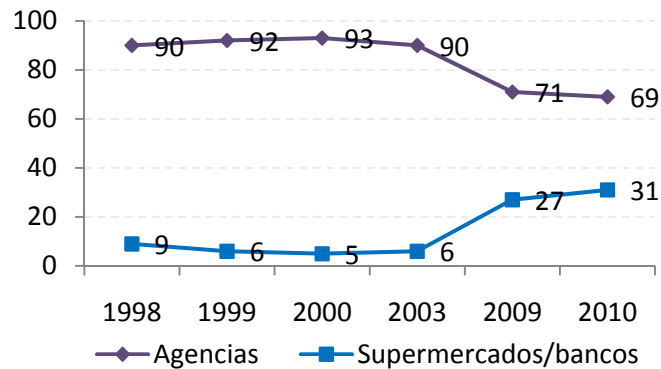
**P27:** Ha solicitado usted investigación acerca de la lectura de su medidor?. **P28:** Recuerda a qué hora viene el lector, la persona que lee la cantidad de energía consumida- a chequear su medidor aquí en su casa/lugar de trabajo?.

## *Capítulo IV: Facturación y cobro*

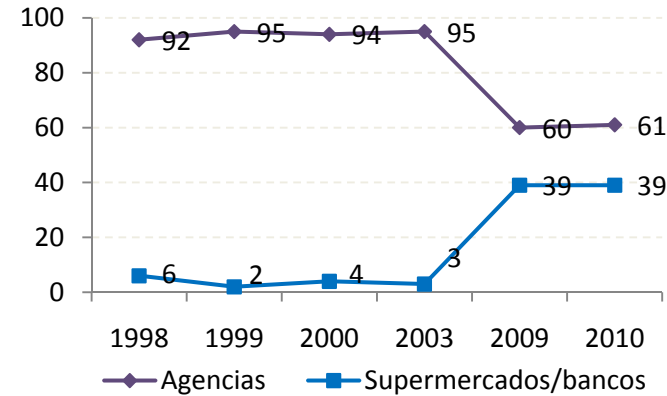
## FACTURACION Y COBRO -Lugar realiza pagos, consultas, daños

- Los entrevistados manifiestan realizar los pagos de servicios principalmente en las agencias de la compañía que les brinda el servicio, no obstante, la utilización de bancos y supermercados para tal finalidad ha aumentado respecto a años anteriores, siendo los clientes de EDEMET quienes más uso dan a estas opciones.

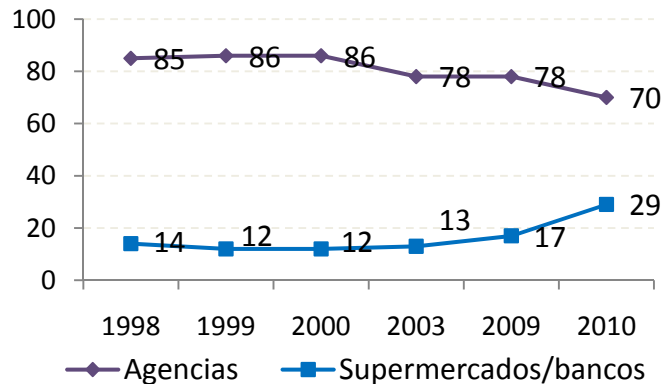
Total: Lugar acostumbra realizar pagos, consultas  
-Porcentajes, 1998/2010



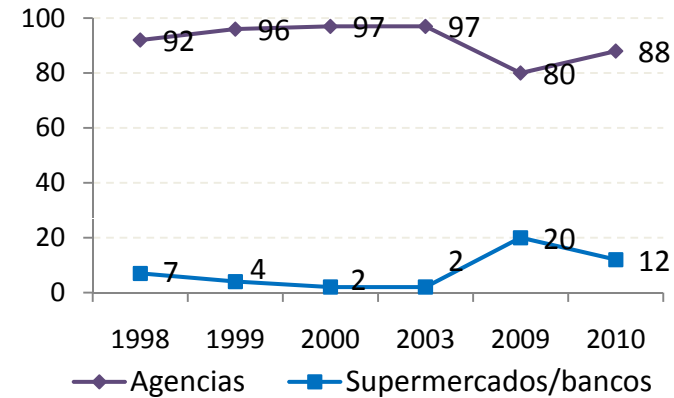
EDEMET-Lugar acostumbra realizar pagos, consultas  
-Porcentajes, 1998/2010



ELEKTRA-Lugar acostumbra realizar pagos, consultas  
-Porcentajes, 1998/2009



EDECHI-Lugar acostumbra realizar pagos, consultas  
-Porcentajes, 1998/2009



Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 7.

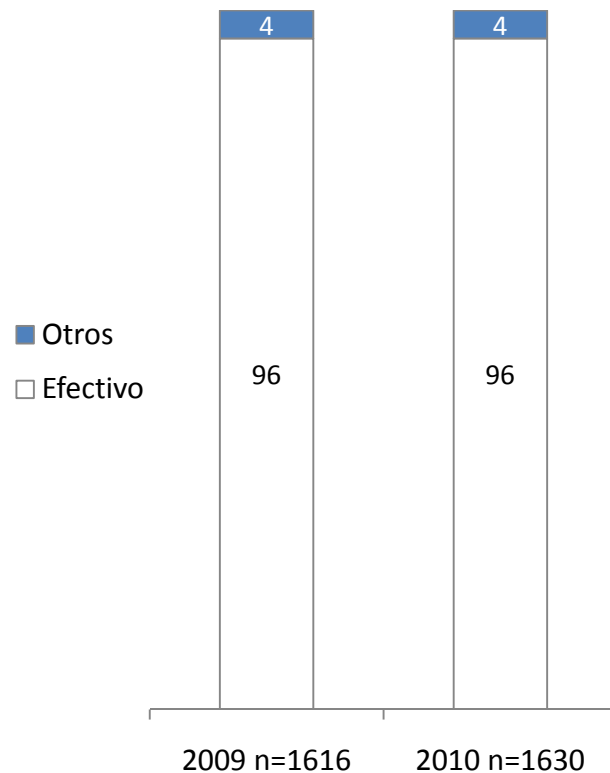
**P12:** Recuerda algún otro tipo de fallas del servicio de electricidad?.

## CALIDAD DE FACTURACION Y COBRO -Lugar recibe factura, medio de pago

- Independientemente de la compañía que brinda el servicio, la forma de pago más utilizada por la personas es el efectivo. Los cheques, pago por tarjeta y por medio de la internet son preferidos solamente por el 4% de los informantes. Casi la totalidad de la población recibe la factura del servicio en su domicilio o empresa.

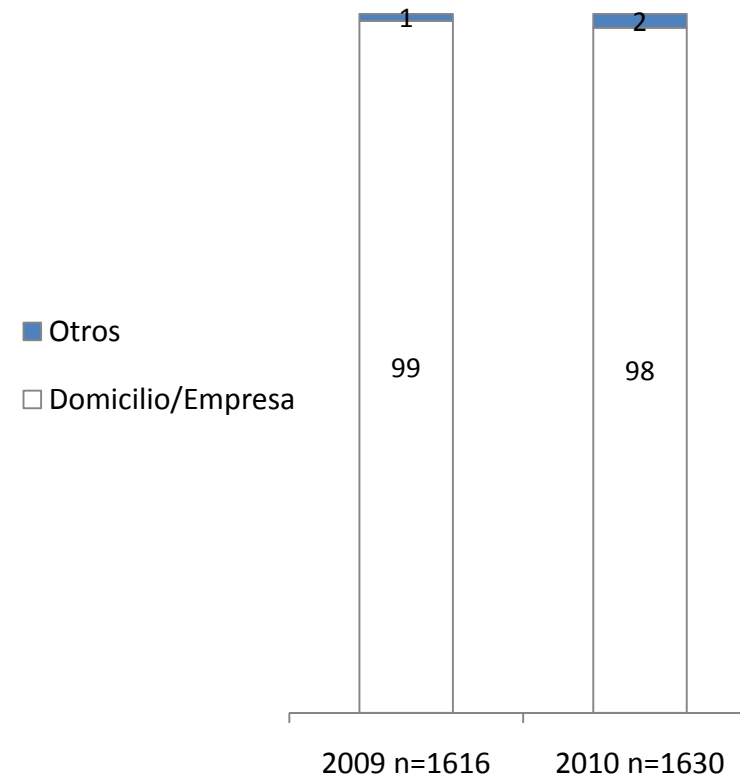
Medio de pago utiliza 2009/2010

-Porcentajes-



Lugar dónde recibe su factura 2009/2010

-Porcentajes-

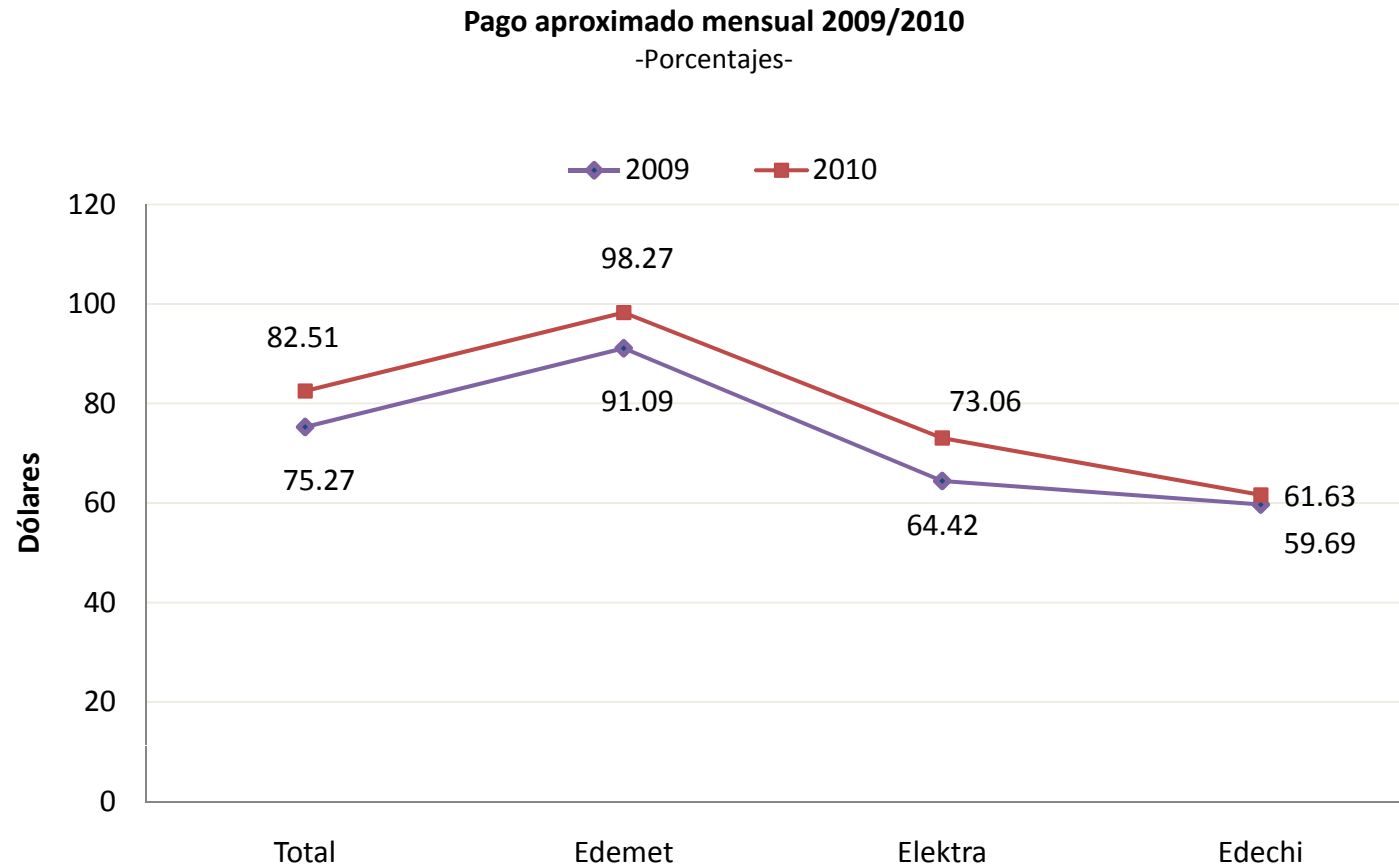


Fuente anexo: Cuadro estadístico 25.

**P43:** ¿Qué medio de pago es el que generalmente utiliza? **P44:** ¿Cómo usted recibe su factura de luz?

## FACTURACION Y COBRO – Pago mensual aproximado

- El promedio de pago mensual por servicios eléctricos tiende a aumentar para todas las empresas, siendo mayor para Elektra y menor para Edechi. El aumento a nivel general respecto al año 2009 es de aproximadamente \$10 por mes.



Fuente anexo: Cuadro estadístico promedios.

## FACTURACION Y COBRO -Satisfacción con experiencia en facturación y cobro

- Independientemente de la empresa proveedora, existe satisfacción en lo relacionado a la facturación del servicio. Los índices de acuerdo con aspectos de dicho proceso presentan a nivel general un aumento en comparación con los obtenidos en la medición anterior.

### De acuerdo con aspectos con experiencia con la facturación 2009/2010

-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo-

	Total				Edemet				Elektra				Edechi			
	n 2009		n 2010		n 2009		n 2010		n 2009		n 2010		n 2009		n 2010	
	%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
La factura es fácil de entender.	76	80	<b>5,97</b>	<b>6,12</b>	51	55	<b>6,03</b>	<b>6,10</b>	35	52	<b>5,84</b>	<b>6,00</b>	53	72	<b>6,55</b>	<b>6,16</b>
La factura siempre llega a tiempo	73	78	<b>5,89</b>	<b>6,00</b>	55	59	<b>5,94</b>	<b>5,90</b>	43	55	<b>5,69</b>	<b>5,95</b>	66	70	<b>6,45</b>	<b>6,41</b>
La factura presentada fue clara en la descripción de lo cobrado .	74	78	<b>5,86</b>	<b>6,08</b>	47	54	<b>5,95</b>	<b>6,06</b>	29	49	<b>5,67</b>	<b>5,98</b>	56	70	<b>6,49</b>	<b>6,16</b>
Las condiciones de pago que ofrecen son razonables.	67	78	<b>5,75</b>	<b>6,06</b>	46	52	<b>5,92</b>	<b>6,04</b>	24	46	<b>5,49</b>	<b>5,95</b>	48	69	<b>6,51</b>	<b>6,02</b>
La factura presentada fue la correcta.	62	77	<b>5,47</b>	<b>5,99</b>	44	55	<b>5,49</b>	<b>5,98</b>	26	50	<b>5,31</b>	<b>5,85</b>	53	69	<b>6,47</b>	<b>5,93</b>
Siempre obtengo respuestas a mis consultas con relación a la facturación	64	70	<b>5,61</b>	<b>5,80</b>	44	48	<b>5,77</b>	<b>5,80</b>	22	39	<b>5,28</b>	<b>5,62</b>	53	62	<b>6,35</b>	<b>6,15</b>

Fuente anexo: Cuadro estadístico 35-36, y promedios.

\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

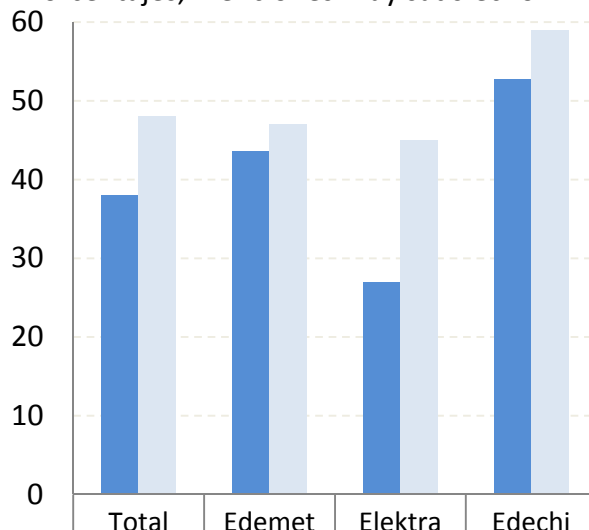
**P42:** Y tomando en cuenta su experiencia con la facturación de su cuenta de luz, ¿Cuán de acuerdo esta usted con las siguientes frases, en donde uno es "totalmente desacuerdo" y 7 es "totalmente de acuerdo".

## FACTURACION Y COBRO -Satisfacción y recomendación facturación

-El nivel de satisfacción con el proceso de facturación y cobro tiende a aumentar para todas las empresas, dándose en un mayor proporción entre clientes de Elektra. Un 27% de los entrevistados manifiesta una muy alta probabilidad de recomendar su empresa en servicios de facturación.

**Satisfacción general con el servicio en facturación 2009/2010**

-Porcentajes, menciones muy satisfecho-

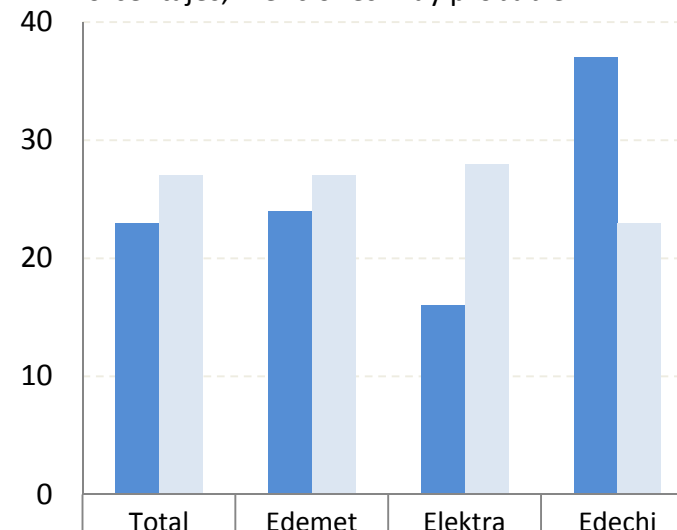


Muy satisfecho 2009	38	44	27	53
Muy satisfecho 2010	48	47	45	59
Indice 2009	5.52	5.57	5.29	6.11
Indice 2010	5.90	5.88	5.80	6.25

n 2009=	1616	700	696	220
n 2010=	1630	700	710	220

**Recomendación de empresa de energía, en servicio pago de luz 2009/2010**

-Porcentajes, menciones muy probable-



Muy probable 2009	23	24	16	37
Muy probable 2010	27	27	28	23
NPS 2009	-1	-1	-12	33
NPS 2010	8	8	-1	38

n 2009=	1616	700	696	220
n 2010=	1630	700	710	220

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho. Fuente anexo: Cuadro estadístico 25-26 y promedios

**P45:** Y en general evaluando todo el servicio desde que le presentaron la factura, hasta el pago de la cuenta de luz ¿cuán satisfecho está usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos? **P45a** Probabilidad de recomendar a su empresa de distribución de electricidad cuando se trata de servicio de pago de la cuenta de luz?



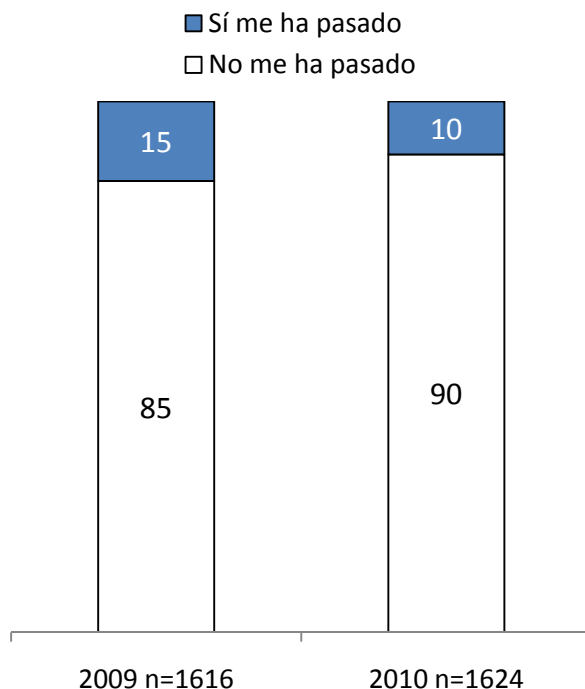
## *Capítulo V: Artefactos dañados*

## ARTEFACTOS DAÑADOS -Artefactos dañados por falta de energía y reportes

-El porcentaje de entrevistados que expresa haber presentado daños en artefactos eléctricos por fluctuaciones o falta de energía disminuye respecto al 2009. De ellos, aproximadamente dos de cada cinco realizó el reporte del daño. La refrigeradora y los televisores se mantiene como los electrodomésticos más afectados.

### Daño de artefactos por falta de energía 2009/2010

-Porcentajes-



Fuente anexo: Cuadro estadístico 16-17.

### Artefactos dañados- Reporte del daño

2009/2010

-Porcentajes-

Artefactos dañados	2009 n=1616	2010 n=1630
Refrigeradora	5	4
Televisión	5	3
Computadora	2	2
Radio	1	1
Otros equipos	2	1
Equipos de sonido/etc.	2	-
Microonda	1	-
Reporto el daño	2009 n=242	2010 n=177
No lo reportó	69	57
Nunca le dieron respuesta	26	37
NR	5	-

**P29:** A usted se le ha dañado algún artefacto eléctrico, por fluctuaciones de energía o por falta de servicio de luz aquí en su casa/lugar de trabajo? **P30** ¿Ud reportó ese daño? Sí: Nos podría indicar el tiempo aproximado de respuesta al daño reportado?.

## *Capítulo VI: Evaluación del servicio de la agencia*

## EVALUACION SERVICIO EN LA AGENCIA -Calidad del proceso de atención

- Dos terceras partes de los adultos consultados manifiestan que la persona que los atendió fue amable, siendo mayor esta consideración entre clientes de Edemet. La organización en el proceso de atención es el segundo aspecto mejor evaluado independientemente de la empresa que brinda el servicio.

### Aspectos evaluados en el servicio de la agencia -2009/2010

-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo e índice -

	Total				Edemet				Elektra				Edechi			
n 2009	1141				421				545				175			
n 2010	1095				408				493				194			
	%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*		%		Índice*	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
La persona que me atendió fue amable.	55	66	<b>6,34</b>	<b>6,38</b>	64	73	<b>6,46</b>	<b>6,61</b>	46	59	<b>6,24</b>	<b>6,39</b>	59	67	<b>6,37</b>	<b>6,48</b>
El proceso de atención parecía todo bien organizado.	48	63	<b>6,15</b>	<b>6,41</b>	62	72	<b>6,39</b>	<b>6,55</b>	35	54	<b>5,95</b>	<b>6,24</b>	54	69	<b>6,19</b>	<b>6,57</b>
Me ofrecieron información clara y fácil.	45	60	<b>6,06</b>	<b>6,32</b>	58	69	<b>6,28</b>	<b>6,45</b>	33	51	<b>5,87</b>	<b>6,14</b>	51	64	<b>6,13</b>	<b>6,46</b>
Visita fue de mucho tiempo, pero buena experiencia.	40	61	<b>5,9</b>	<b>6,33</b>	53	68	<b>6,08</b>	<b>6,47</b>	27	52	<b>5,74</b>	<b>6,13</b>	45	68	<b>5,95</b>	<b>6,52</b>
Tiempo de espera en la agencia fue razonable.	40	59	<b>5,87</b>	<b>6,25</b>	49	66	<b>6</b>	<b>6,38</b>	31	48	<b>5,66</b>	<b>6,01</b>	50	70	<b>6,2</b>	<b>6,57</b>

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 13-14 y promedios.

\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

## CALIDAD DEL SERVICIO - La amabilidad del personal

- La amabilidad del personal de atención es evaluado mayoritariamente como excelente, siendo Edemet la empresa que mayor porcentaje obtiene en este rubro (73%), seguida por Edechi (67%) y Elektra (59%).

Satisfacción general del servicio que brinda el personal-  
-Porcentajes, n=1095/2010-

\*Proporción indica total acuerdo

	PROMEDIO /TOTAL						EDEMET					
	1998	1999	2000	2003	2009*	2010*	1998	1999	2000	2003	2009*	2010*
Excelente/total acuerdo*	63	61	62	62	55	65	59	65	63	69	64	73
Regular/bueno	27	22	29	34	41	32	27	20	27	29	32	25
Malo/pésimo	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3	2
NR/ND	7	14	5	1	3	1	10	10	6	-	1	1
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA						EDECHI					
	1998	1999	2000	2003	2009*	2010*	1998	1999	2000	2003	2009*	2010*
Excelente/total acuerdo*	53	42	53	54	46	59	71	78	69	62	59	67
Regular/bueno	34	30	35	39	50	38	22	16	24	35	36	30
Malo/pésimo	6	7	5	5	3	2	5	1	4	3	2	3
NR/ND	7	21	7	2	4	-	2	5	3	-	3	-
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 13

**P15b:** Evaluación del servicio: El personal fue amable: totalmente de acuerdo 7- total desacuerdo 1.

## CALIDAD DE FACTURACION Y COBRO -Alumbrado público

-Aproximadamente la mitad de los entrevistados considera que el alumbrado público existente es el necesario.  
Respecto al nivel de iluminación del alumbrado, aproximadamente nueve de cada diez personas manifiestan que es adecuado.

### Alumbrado público -2010

-Porcentajes, total n=1630-

Alumbrado Público	Nivel de iluminación*				Total
	Adecuado		Deficiente		
	2009 n=899	2010 n=780	2009 n=726	2010 n=827	
Es el adecuado, existe el necesario	87	88	17	12	55 49
Es deficiente, debería haber más	10	9	69	67	37 39
Están lámparas pero con focos quemados	1	2	10	4	5 9
Están los postes pero no tienen lámparas	1	1	3	-	2 3
Ns/Nr	1	-	-	-	1 1

- Diferencia a 1630=Ns/Nr
- Fuente anexo: Cuadro estadístico 39

**P50:** ¿Qué tal el alumbrado público/postes de luz alrededor de su casa/lugar de trabajo? **P51:** Y ¿Qué me dice del nivel de iluminación del alumbrado público/postes de luz alrededor de su casa/lugar de trabajo ?

## SERVICIO DE LA AGENCIA-Alumbrado público

-El nivel de seguridad percibido con la iluminación del alumbrado público tiende a aumentar, principalmente entre clientes de Edechi y Elektra. A nivel general un 60% de la población expresa alguna o mucha seguridad con la iluminación nocturna.

### Seguridad con la iluminación del alumbrado público de noche 2009 – 2010

-Porcentajes -

Seguridad con el alumbrado público	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	%		%		%		%	
	2009 n=1626	2010 n=1630	2009 n=700	2010 n=700	2009 n=696	2010 n=710	2009 n=220	2010 n=220
Sí, me siento muy seguro	21	29	29	29	16	23	14	51
Siento algo seguro	24	34	24	36	26	34	17	27
Algo inseguro	25	21	22	21	27	23	31	13
Muy inseguro	28	12	23	10	29	16	38	6
No sabe/No responde	1	4	1	5	2	3	-	2
<b>*Índice</b>	<b><u>2,39</u></b>	<b><u>2,84</u></b>	<b><u>2,60</u></b>	<b><u>2,87</u></b>	<b><u>2,29</u></b>	<b><u>2,67</u></b>	<b><u>2,07</u></b>	<b><u>3,26</u></b>

Fuente anexo: Cuadro estadístico 28, y promedios.

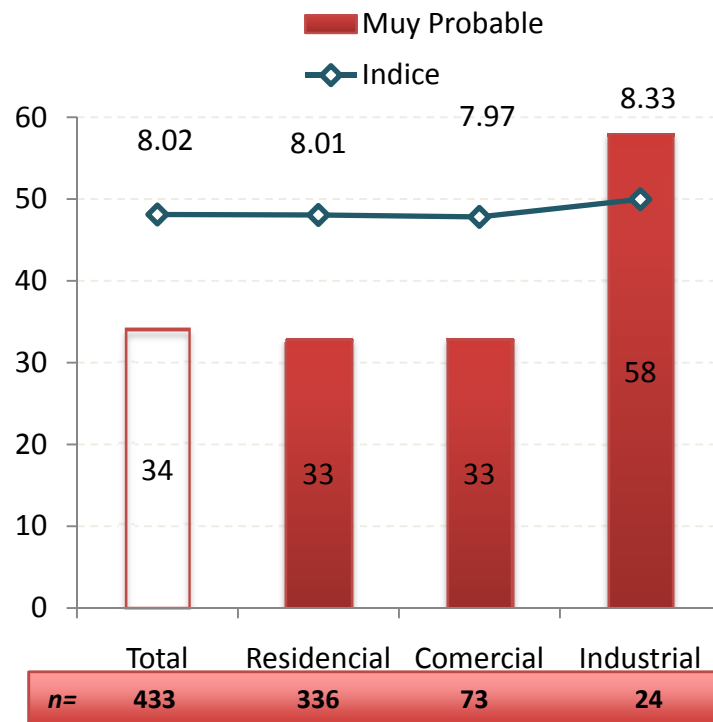
\*Índice donde 1 es muy inseguro y 4 es muy seguro.

## CALIDAD DEL SERVICIO –EDEMET

Los clientes industriales de Edemet son quienes manifiestan una mayor probabilidad de recomendar los servicios de la empresa a otra persona, le siguen los clientes residenciales y comerciales ambos con igual porcentaje. LA principal recomendación de los clientes de Edemet para mejorar el servicio de la empresa es la disminución de las tarifas del servicio eléctrico.

### Probabilidad de recomendar EDEMET -2010

-Porcentajes, menciones muy probable, n =433-



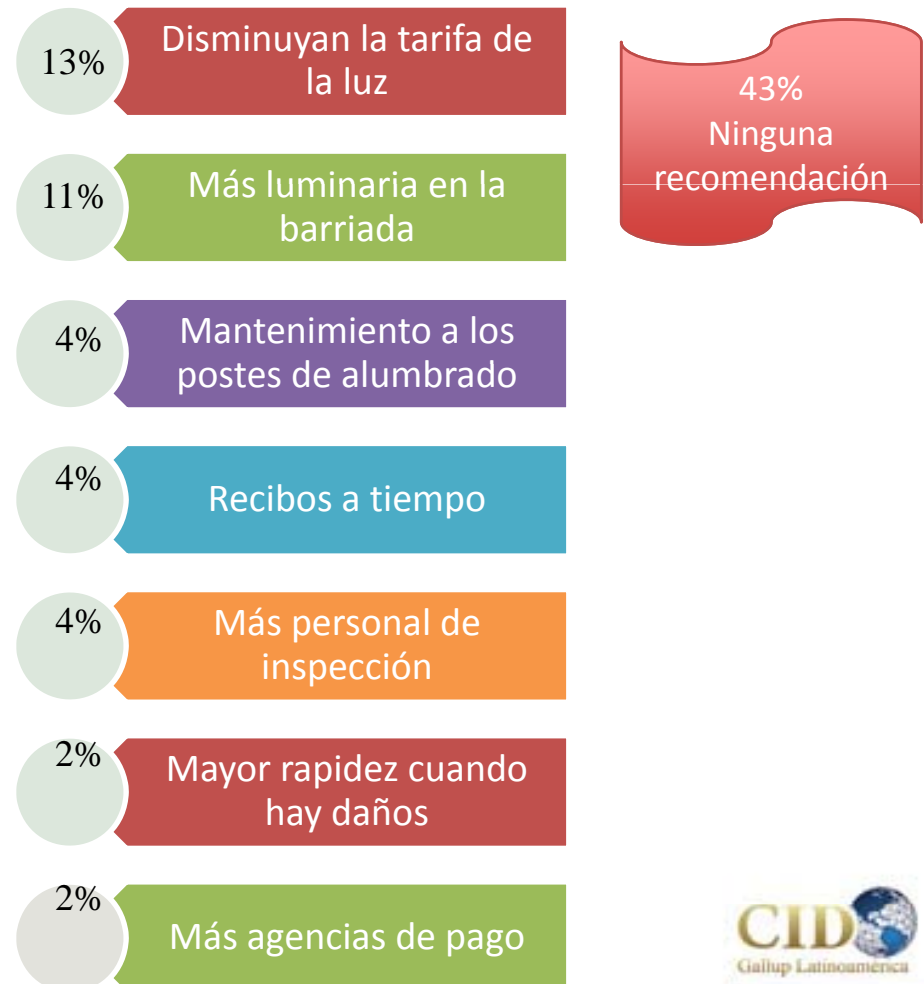
Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable mucho.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 40 y promedios.

**P53:** Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa EDEMET, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona. **P53a:** Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?

### Lo que recomendaría para mejorar el servicio EDEMET -2010

-Porcentajes, principales menciones, n =433-



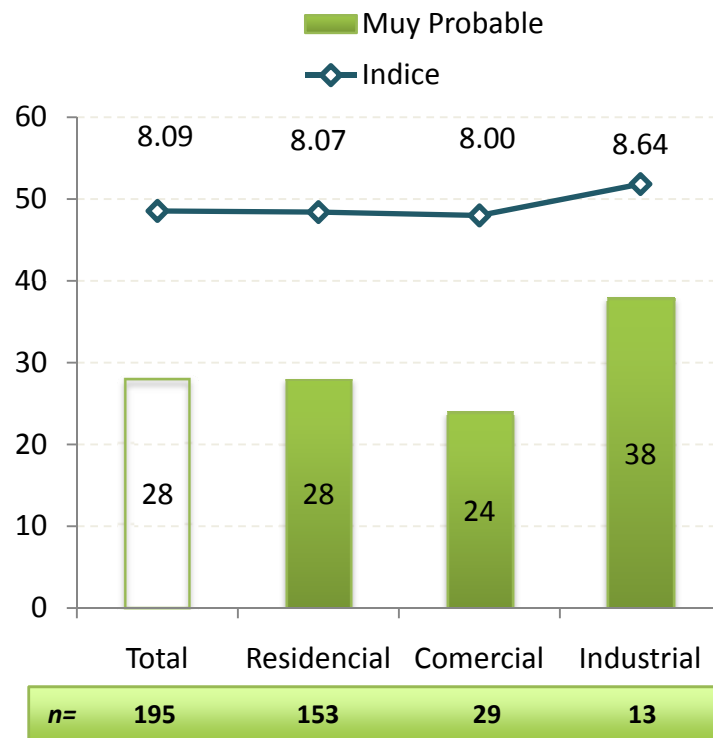


## CALIDAD DEL SERVICIO –EDECHI

Tres de cada diez clientes de Edechi expresan una alta probabilidad de recomendar los servicios de la empresa a otra persona, siendo los clientes industriales quienes así más lo manifiestan, clientes residenciales y comerciales se ubican en un segundo y tercer lugar respectivamente. 71% de los usuarios de Edechi no le harían ninguna recomendación para el mejoramiento de sus servicios.

### Probabilidad de recomendar EDECHI -2010

-Porcentajes, menciones muy probable, n =195-



Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable mucho.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 41 y promedios.

**P54:** Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa EDECHI, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona. **P54a:** Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?

### Lo que recomendaría para mejorar el servicio EDECHI -2010

-Porcentajes, principales menciones, n =195-

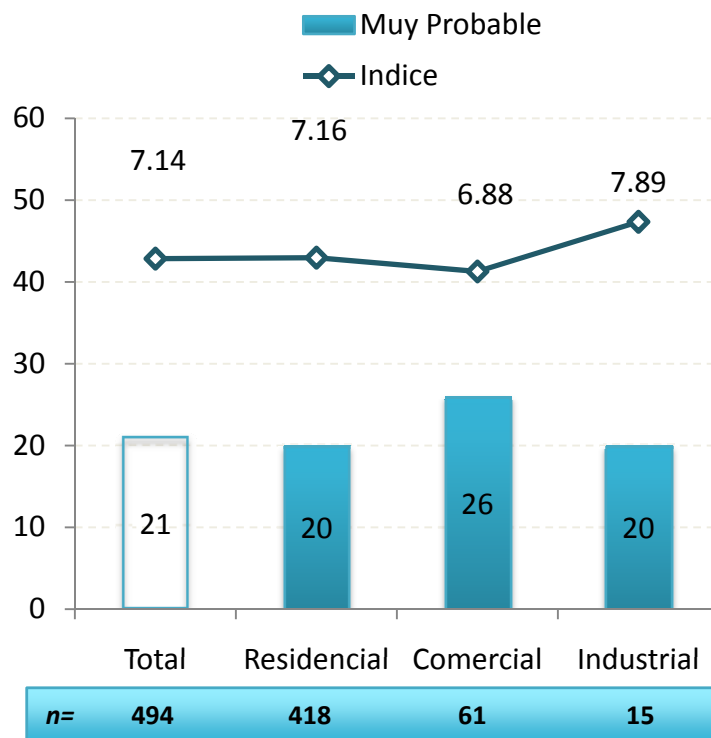


## CALIDAD DEL SERVICIO –ELEKTRA

Dos de cada diez clientes de Elektra expresan una alta probabilidad de recomendar los servicios de la empresa a otra persona, siendo los clientes comerciales quienes así más lo manifiestan, clientes residenciales e industriales se ubican en un segundo con porcentajes similares. Las principales recomendaciones realizadas a Elektra para el mejoramiento del servicio son una mayor iluminación y la disminución de la tarifa de electricidad.

### Probabilidad de recomendar ELEKTRA, - 2010

-Porcentajes, menciones muy probable, n =494-



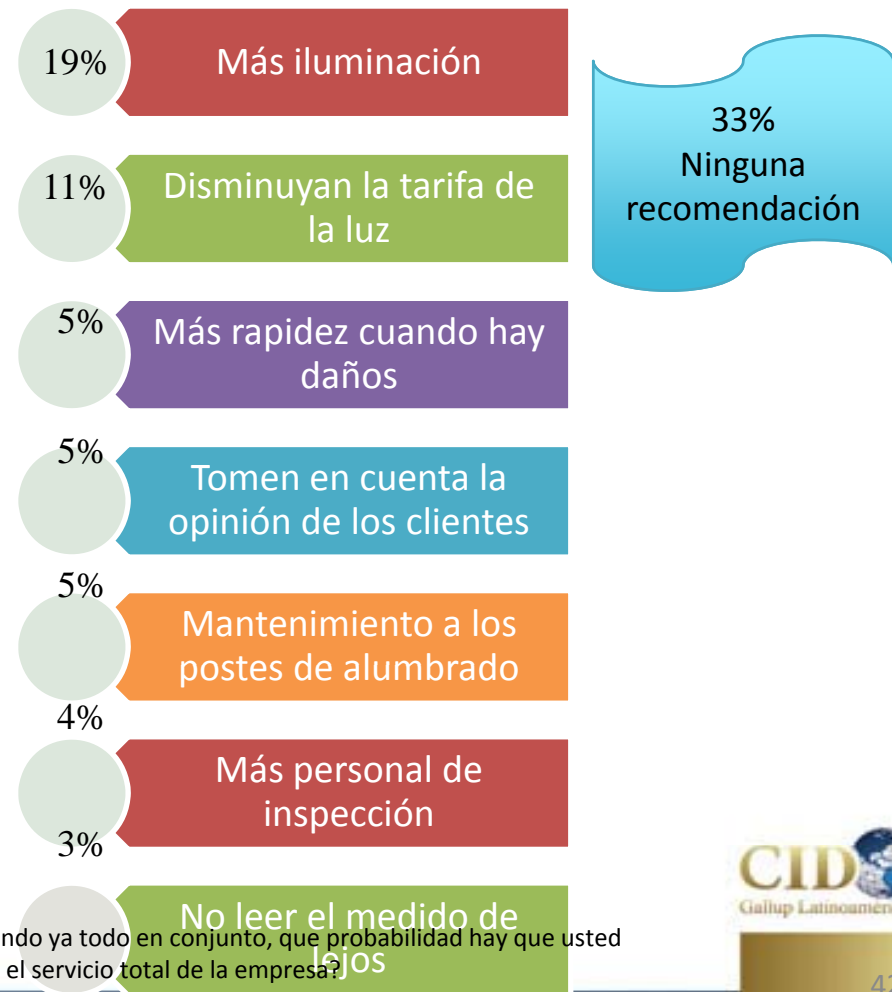
Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable mucho.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 31 y promedios.

**P55:** Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa ELEKTRA, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona. **P55a:** Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?

### Lo que recomendaría para mejorar el servicio ELEKTRA, -2010

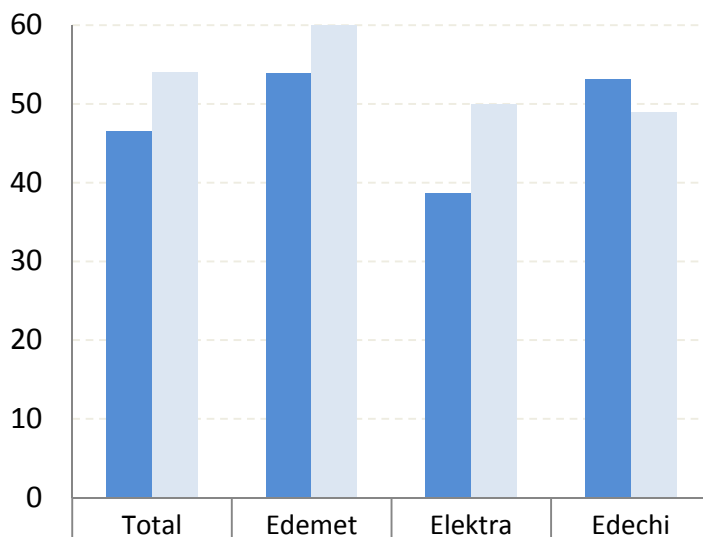
-Porcentajes, principales menciones, n =494-



## EVALUACION DEL SERVICIO EN LA AGENCIA -Satisfacción y recomendación general de la agencia

- Los clientes de Edemet manifiestan una mayor probabilidad de recomendar a su empresa de distribución de electricidad (38%), clientes de Edechi (32%) y Elektra (23%) se ubican en un segundo y tercer lugar respectivamente.

**Satisfacción general con el servicio,**  
-Porcentajes, menciones muy satisfecho -



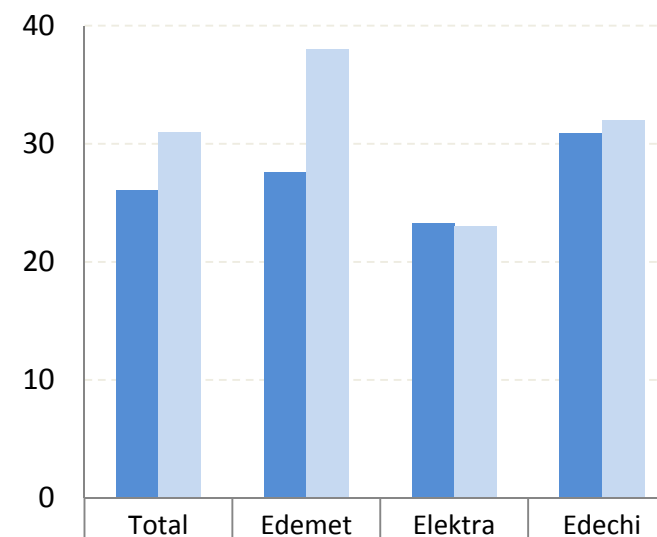
■ Muy satisfecho 2009	47	54	39	53
■ Muy satisfecho 2010	54	61	50	49
Índice 2009	5.91	6.07	5.74	6.07
Índice 2010	6.16	6.33	5.95	6.25

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

<b>n 2009=</b>	<b>1141</b>	<b>421</b>	<b>545</b>	<b>175</b>
<b>n 2010=</b>	<b>1095</b>	<b>408</b>	<b>493</b>	<b>194</b>

Fuente anexo: Cuadro estadístico 9-11 y promedios

**Recomendación de una empresa de energía**  
-Porcentajes, menciones muy probable-



■ Muy probable 2009	26	28	23	31
■ Muy probable 2010	31	38	23	32
NPS 2009	6	14	-6	24
NPS 2010	20	37	-2	41

<b>n 2009=</b>	<b>1141</b>	<b>421</b>	<b>545</b>	<b>175</b>
<b>n 2010=</b>	<b>1095</b>	<b>408</b>	<b>493</b>	<b>194</b>



**P16:** Y en general evaluando todo el servicio desde la atención en la agencia hasta que le dieron una respuesta o fue atendido ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos?. **P16a** Probabilidad de recomendar a su empresa de distribución de electricidad?

## CALIDAD DEL SERVICIO -Satisfacción general

- Poco más de la mitad de los entrevistados manifiesta un alto nivel de satisfacción en relación con el servicio de consultas de su empresa de servicio eléctrico.

### Satisfacción general del servicio que brinda la agencia – Proporción cita muy satisfecho y resto.

-Porcentajes, n=1630/2010-

\*Se incluye solo muy satisfecho

	PROMEDIO /Total						EDEMET					
	1998	1999	2000	2003	2009	2010	1998	1999	2000	2003	2009	2010
					*	*					*	*
Muy/bastante/satisfecho	60	44	52	49	47	54	56	39	45	40	54	61
Satisfecho y menos	40	54	47	49	51	41	44	60	52	53	44	35
NS/NR	-	2	1	2	2	5	-	1	3	7	2	4
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA						EDECHI					
	1998	1999	2000	2003	2009	2010	1998	1999	2000	2003	2009	2010
					*	*					*	*
Muy/bastante/satisfecho	48	25	41	34	39	50	79	68	72	72	53	49
Satisfecho y menos	52	74	57	66	59	44	20	30	27	28	45	47
NS/NR	-	1	2	-	2	6	1	2	1	-	2	4
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

**P16:** Y en general evaluando todo el servicio desde la atención en la agencia hasta que le dieron una respuesta o fue atendido ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos?...

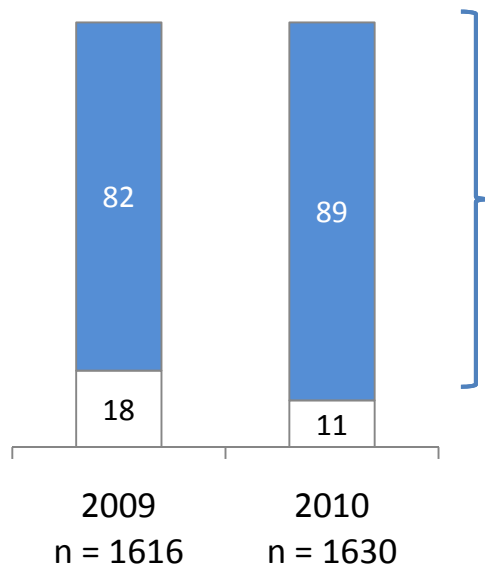
## *Capítulo VII: Evaluación Call Center*

## CALIDAD DEL SERVICIO-Calidad en el centro de llamadas

- El uso del call center es menor en comparación con el año anterior. La principal razón para no hacer uso del centro de llamadas es no haber tenido la necesidad de utilizarlo, seguido del desconocimiento del número de teléfono.

### Ha utilizado el centro de llamadas de su empresa -2009 - 2010

-Porcentajes,



- Sí lo ha utilizado
- No lo ha utilizado

### Razón no ha utilizado el call center

-Porcentajes, principales menciones-

Razón	Total		Edemet		Elektra		Edechi	
	Año 09 %	Año 10 %	Año 09 %	Año 10 %	Año 09 %	Año 10 %	Año 09 %	Año 10 %
	n= 1616	1630	700	700	696	710	220	220
No conoce el número de teléfono	40	14	46	18	32	10	47	16
No he tenido necesidad.	21	66	17	67	26	67	16	61
No sé si mi empresa distribuidora de energía brinda el servicio	7	1	7	1	7	1	9	5
No quiere gastar minutos en su celular	4	1	4	1	5	-	5	-
No tiene teléfono en casa/ le es difícil conseguir un teléfono	3	-	1	-	4	-	3	-

Fuente anexo: Cuadro estadístico 24

**P31:** Ha utilizado el centro de llamadas- call center- de su empresa distribuidora de energía?.

## CALIDAD DEL SERVICIO – Razón principal de la llamada

- El reporte de daños y reporte de interrupciones se mantienen como las principales razones para hacer uso del centro de llamadas.

**Razón principal de la llamada**  
-Porcentajes, principales menciones -

	Año.	Total		Edemet		Elektra		Edechi		
		09	10	09	10	09	10	09	10	
		n=	290	194	125	64	138	120	27	10
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
Razones	Reporte de daños	32	28	38	28	26	31	41	-	
	Reporte de interrupciones	32	23	32	29	29	20	52	10	
	Consultas varias	13	15	10	9	17	16	4	40	
	Saludos	9	18	8	19	12	18	-	10	
	Reporte de daño en el alumbrado público	7	9	5	6	9	9	4	20	
	Seguimiento de reclamos/daños	5	6	6	6	5	6	-	10	

Fuente anexo: Cuadro estadístico 27.

**P33:** Y ¿Cuál fue la razón principal de su llamada?.

## CALIDAD DEL SERVICIO -Calidad servicio Call Center

- La amabilidad de las personas que brindan atención en el call center y la atención automatizada clara y fácil son los aspectos con el que la mayor parte de entrevistados manifiestan estar “totalmente de acuerdo” respecto al servicio recibido en el centro de llamadas.

### Aspectos evaluados del servicio en el Call center - Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo-

	Total				Edemet				Elektra				Edechi			
2009 n =	290				125				138				27			
2010 n =	194				64				120				10			
	%		Índice_*		%		Índice_*		%		Índice_*		%		Índice_*	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
La persona que me atendió fue amable	46	55	<b>6,00</b>	<b>6,08</b>	47	47	<b>5,80</b>	<b>5,69</b>	44	62	<b>6,19</b>	<b>6,36</b>	48	30	<b>5,96</b>	<b>5,30</b>
La atención automatizada fue clara y fácil	49	51	<b>5,79</b>	<b>5,91</b>	48	42	<b>5,62</b>	<b>5,52</b>	46	48	<b>5,91</b>	<b>6,24</b>	70	20	<b>6,00</b>	<b>4,60</b>
Obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada	37	43	<b>5,29</b>	<b>5,30</b>	34	33	<b>4,96</b>	<b>4,67</b>	36	50	<b>5,61</b>	<b>5,71</b>	52	20	<b>5,19</b>	<b>4,40</b>
Tiempo de espera en el teléfono fue razonable	32	41	<b>5,16</b>	<b>5,47</b>	29	31	<b>4,76</b>	<b>4,83</b>	35	48	<b>5,53</b>	<b>5,88</b>	33	20	<b>5,19</b>	<b>4,60</b>

Fuente anexo: Cuadro estadístico 25-26 y promedios.

\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

**P32:** Le agradecería que me indique usando una escala de uno a siete puntos, dónde uno es “totalmente en desacuerdo” y siete es “totalmente de acuerdo”, Cuán de acuerdo está usted con el servicio recibido por su agencia de distribución eléctrica?.

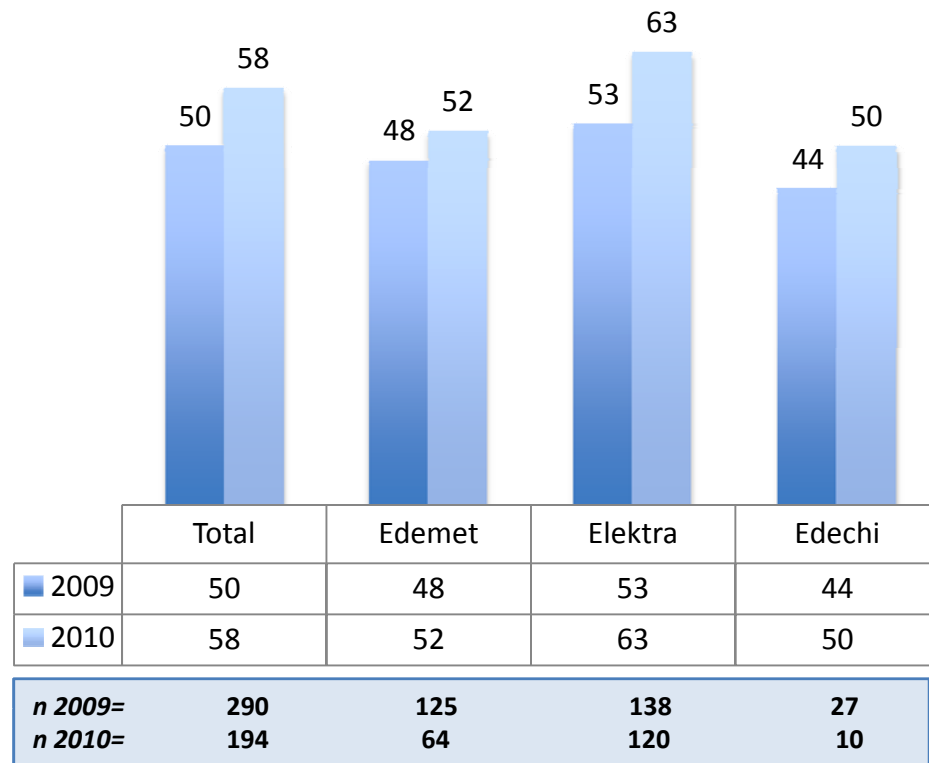


## CALIDAD DEL SERVICIO -Atención automatizada

- Tres de cada cinco usuarios del centro de llamadas afirman haber recibido un número localizador o de reclamo al momento de finalizar la llamada, mención mayor entre clientes de Elektra. El nivel de satisfacción general como el servicio del centro de llamadas se mantiene similar al año anterior, no obstante, el mismo tiende a disminuir entre usuarios de Edemet y Edechi.

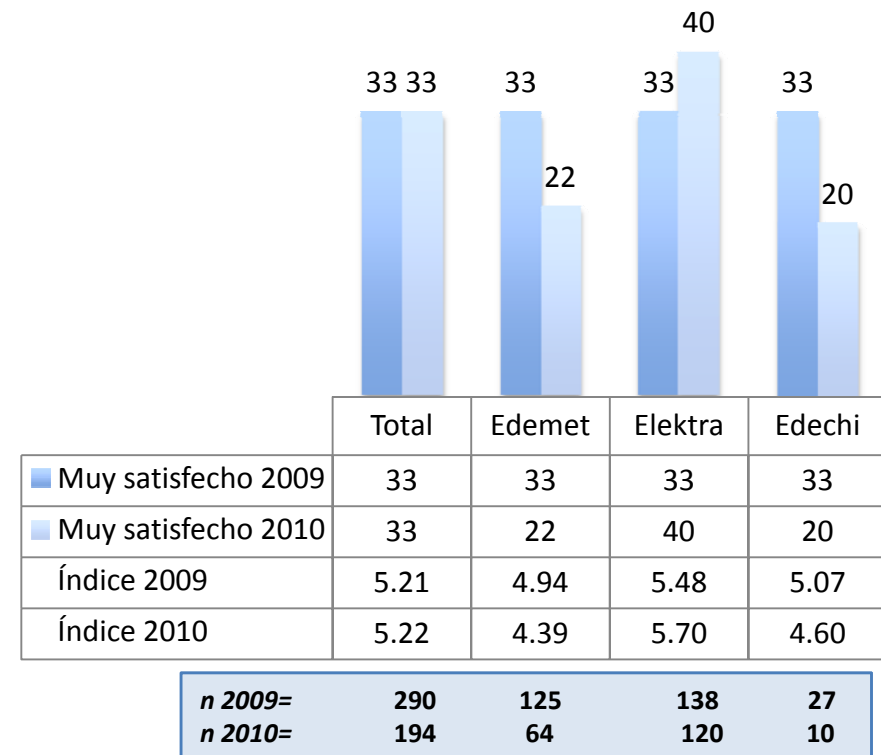
### Le dieron número localizador al momento de finalizar su llamada

-Porcentajes. Menciones "Sí" -



### Satisfacción general con el servicio llamada automatizada

-Porcentajes-



Fuente anexo: Cuadro estadístico 19 y promedios.

Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable.

**P34:** Le dieron un número de localizador o de reclamo al momento de finalizar la llamada?. **P35:** Y en general evaluando todo el servicio desde la atención automatizada hasta el momento de ser atendido ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio?

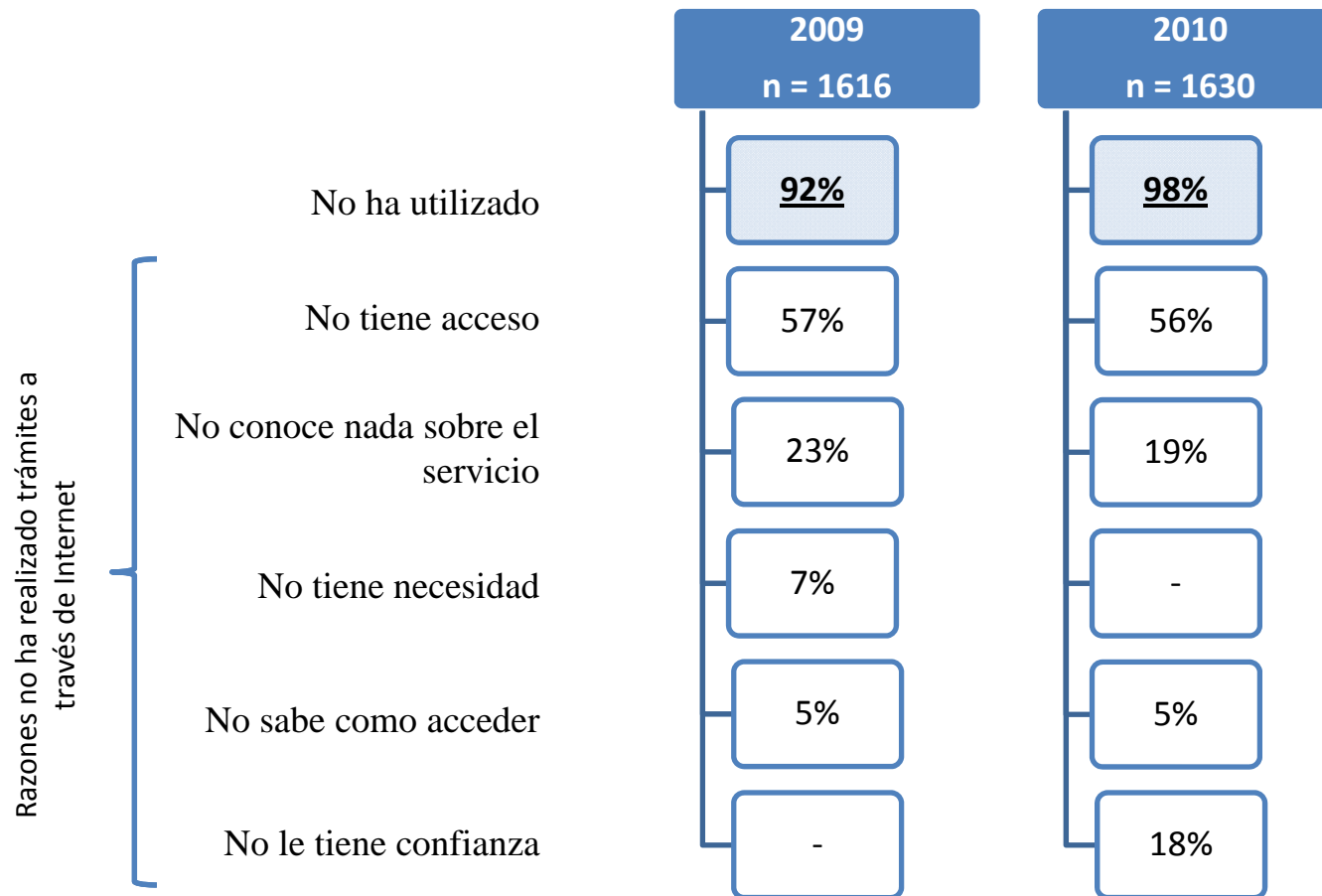
## *Capítulo VIII: Evaluación internet*

## CALIDAD DEL SERVICIO -Trámites por internet

-El uso de la internet para la realización de trámites es muy reducido, la principal razón del poco uso de esta herramienta es la gran cantidad de entrevistados que manifiestan no contar con acceso a la red. El desconocimiento del servicio y el no tenerle confianza son otras razones de peso para no usar este medio.

### Ha realizado algún trámite de su cuenta a través de Internet -

-Porcentajes -



Fuente anexo: Cuadro estadístico 20-21 y promedios.

P36: ¿Ha realizado algún trámite de su cuenta de luz a través de internet?.

## CALIDAD DEL SERVICIO -Trámites por internet

La mayoría de quienes han utilizado internet para la realización de un trámite concuerdan en que el servicio brindado es rápido y fácil de usar, así como seguro y confiable.

### Ha realizado algún trámite de su cuenta a través de internet – -Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo

	Total				Edemet				Elektra				Edechi			
2009 n =	21				9				11				1			
2010 n =	28				11				13				4			
	%		Índice <sub>→*</sub>		%		Índice <sub>→*</sub>		%		Índice <sub>→*</sub>		%		Índice <sub>→*</sub>	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
El servicio es rápido y fácil de usar	38	61	<b>5,90</b>	<b>6,39</b>	44	45	<b>6,44</b>	<b>6,00</b>	27	69	<b>5,36</b>	<b>6,69</b>	100	75	<b>7,00</b>	<b>6,50</b>
Es un servicio seguro y confiable	33	50	<b>5,38</b>	<b>6,31</b>	33	27	<b>5,56</b>	<b>5,70</b>	27	62	<b>5,09</b>	<b>6,67</b>	100	75	<b>7,00</b>	<b>6,75</b>
No ha tenido inconvenientes	33	46	<b>5,44</b>	<b>6,20</b>	33	27	<b>5,67</b>	<b>5,80</b>	27	54	<b>5,00</b>	<b>6,55</b>	100	75	<b>7,00</b>	<b>6,25</b>
El servicio es amigable y eficiente	24	46	<b>5,19</b>	<b>6,26</b>	22	18	<b>5,00</b>	<b>5,70</b>	27	62	<b>5,36</b>	<b>6,54</b>	-	75	<b>5,00</b>	<b>6,75</b>
Puedo hacer llegar reclamos y esperar una respuesta por esta misma vía	14	42	<b>4,76</b>	<b>6,08</b>	11	18	<b>5,00</b>	<b>5,55</b>	18	54	<b>5,00</b>	<b>6,55</b>	-	75	-	<b>6,25</b>

Fuente anexo: Cuadro estadístico 20-21 y promedios.

\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

**P37:** ¿Cuán de acuerdo esta usted con el servicio recibido vía internet de su empresa de distribución eléctrica?

## CALIDAD DEL SERVICIO -Trámites por internet

El pago de servicios y la verificación de saldos son los tramites más frecuentes entre los usuarios de internet, siendo el ahorro de tiempo la razón principal para el uso de este medio. Unionfenosa.com y Bgeneral.com son las páginas con mayores menciones de utilización para realizar los trámites vía internet.

### Trámites por Internet, Página utiliza y razón realiza trámites por internet

-Porcentajes -

	<i>Total</i>		<i>Edemet</i>		<i>Elektra</i>		<i>Edechi</i>	
2009 n =	21		9		11		1	
2010 n =	28		11		13		4	
	%		%		%		%	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
<b>Trámites realiza</b>								
Pago	43	54	44	64	36	54	100	25
Verificación de saldos	43	32	11	18	73	31	-	75
Consulta / información	43	21	67	9	27	38	-	-
Reporte de interrupciones	5	4	-	9	9	-	-	-
Seguimiento de reclamos	-	7	-	18	-	-	-	-
Reporte de daños	-	4	-	-	-	8	-	-
<b>Páginas utiliza</b>								
unionfenosa.com	24	25	44	27	9	8	-	75
bgeneral.com	14	25	22	27	9	31	-	-
electra.com.pa	48	21	33	18	64	31	-	-
banistmo.com	19	-	11	-	18	-	100	-
hsbc.com.pa	5	4	11	-	-	-	-	25
bancocontinental.com	5	-	-	-	9	-	-	-
<b>Razón utiliza internet</b>								
Ahorro de tiempo	52	57	67	55	36	54	100	75
Comodidad	33	14	11	18	55	8	-	25
Evitar hacer fila	10	14	22	18	-	15	-	-
No le llegan sus recibos	5	4	-	9	9	-	-	-

Fuente anexo: Cuadro estadístico 31-33.

**P38:** Y que tipo de trámite realiza por lo general a través de internet?. **P39:** Y qué página utiliza para hacer sus trámites por internet?

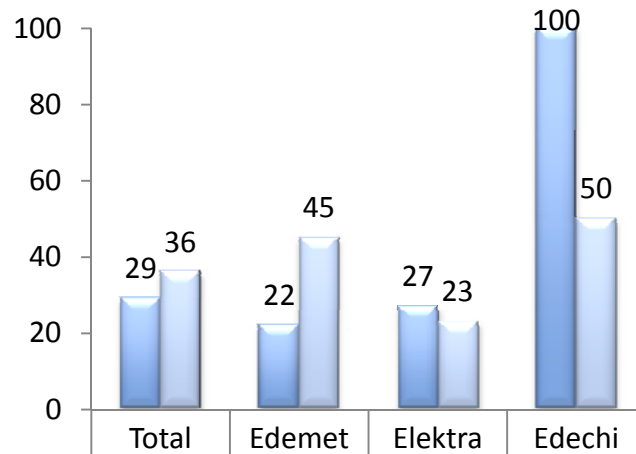
**P40:** ¿Cuál es la razón principal por la cual por la cual usted realiza trámites vía internet?

## CALIDAD DEL SERVICIO -Satisfacción y recomendación del servicio vía internet

- Aproximadamente dos de cada cuatro usuarios del servicio por internet manifiestan una alta satisfacción con el servicio, mientras que un 14% manifiesta que recomendaría el servicio vía internet.

### Satisfacción general con el servicio por internet-

-Porcentajes, menciones muy satisfecho-



	Total	Edemet	Elektra	Edechi
■ Muy satisfecho 2009	29	22	27	100
■ Muy satisfecho 2010	36	45	23	50
Índice 2009	4.95	5.43	4.45	7.00
Índice 2010	5.84	6.09	5.50	6.00

n 2009=	21	9	11	1
n 2010=	28	11	13	4

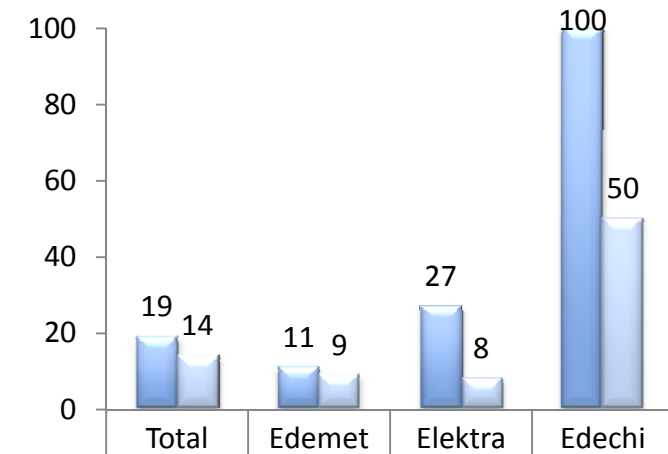
Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 33-34 y promedios.

**P41:** Y ¿En general, evaluando todo el proceso desde acceder a la página que más utiliza hasta realizar diferentes trámites en Internet ¿cuán satisfecho está usted con el servicio, dónde siete es “muy satisfecho” y uno es “muy insatisfecho”? **P41a:** ¿Probabilidad de que recomiende a su empresa distribuidora de energía cuando se trata de su servicio vía internet?

### Recomendación de una empresa de energía, por el servicio vía internet –

-Porcentajes, menciones muy probable-



	Total	Edemet	Elektra	Edechi
■ Muy probable 2009	19	11	27	100
■ Muy probable 2010	14	9	8	50
Índice 2009	7.25	8.60	6.45	10.00
Índice 2010	7.00	6.90	6.56	8.25

n 2009=	21	9	11	1
n 2010=	28	11	13	4

Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable. Se utiliza el índice de probabilidad ya que por el tamaño de la muestra no se puede aplicar la metodología NPS.

## *Capítulo IX: Imagen de la Empresa*

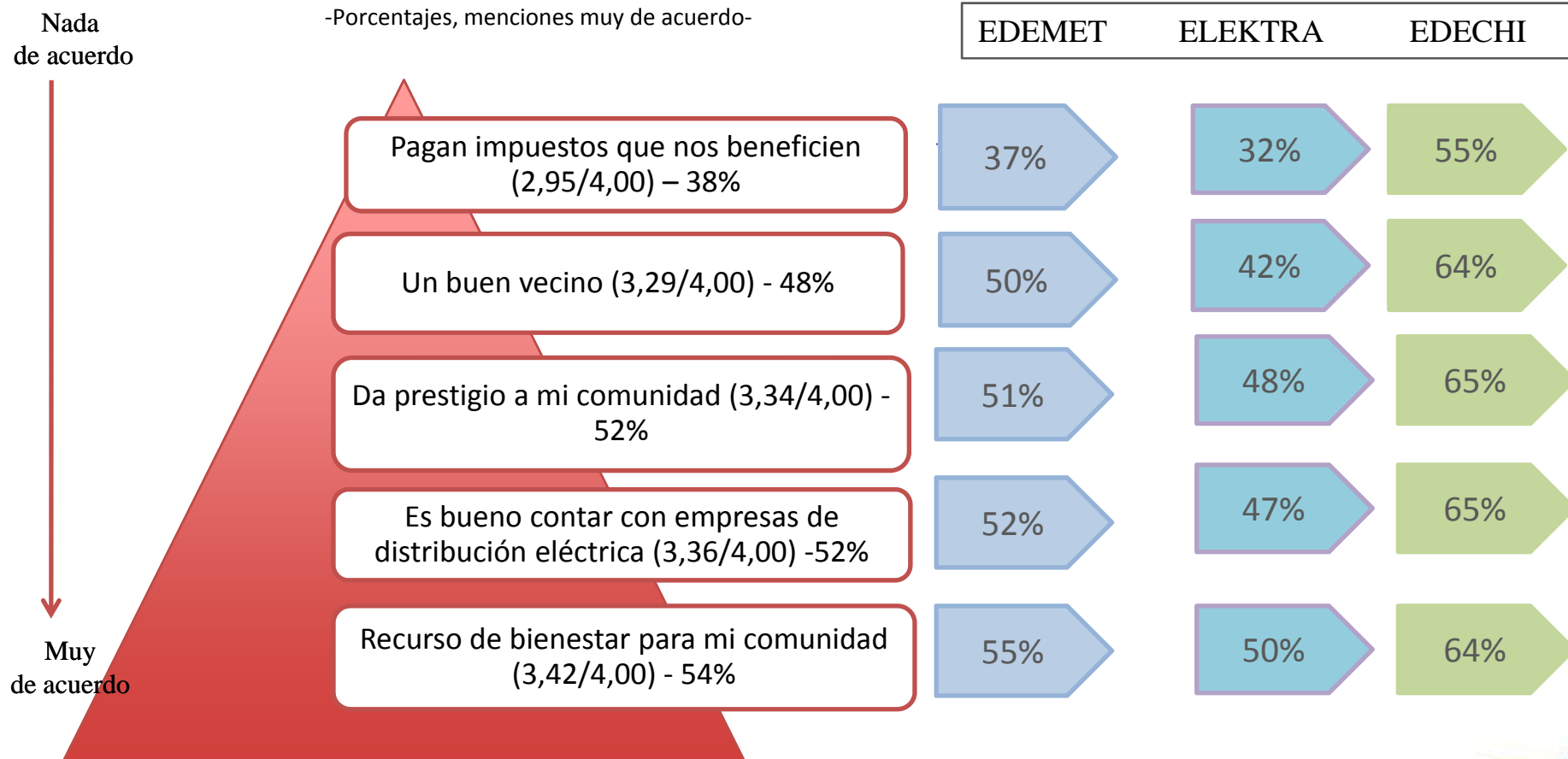
## IMAGEN DE LA EMPRESA -Acuerdo con posiciones

- Más de la mitad de los entrevistados manifiestan que su empresa de servicio es un recurso de bienestar para su comunidad y que es bueno contar con empresas de distribución eléctrica, en ambas afirmaciones son mayoritariamente los clientes de Edechi quienes tienden a pensar de esta forma.

### Afirmaciones de acuerdo con la empresa de servicios,

-2010 Índices n=1630-

-Porcentajes, menciones muy de acuerdo-



Fuente anexo: Cuadro estadístico 17-18 y promedios.

Índice donde 1 es nada y 4 mucho.

**P18:** Cuál de las siguientes afirmaciones que le voy a leer, diría usted que esta muy, algo, poco o nada de acuerdo. En dónde 4 es muy de acuerdo y uno es nada de acuerdo, Pensemos en su empresa de servicio.



## *Anexos: Cuadros Estadísticos*