

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

*Proyecto PS 00014292-PNUD*

***ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD***  
*Resumen Ejecutivo Global (sin diferenciar por empresa)*

- 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.
- Duración aproximada de cada entrevista: Entre 30 y 35 minutos.
- Procesamiento de datos: Paquete estadístico SPSS versión 12.0.

- Estudio cuyo análisis se hace comparativo con estudios previos, en las preguntas que aplican. Se incluye una serie de preguntas nuevas así como relaciones de variables, de tal forma que amplíe la comprensión de las respuestas
- El cuestionario estructurado con bloques de temas, preguntas abiertas y cerradas, entrevista personal cara a cara con una duración aproximada entre 30 y 35 minutos.
- El equipo de trabajo estuvo constituido por 35 enumeradores que laboraron en periodos diferentes y que conformaban equipos de 5/6 entrevistadores con un supervisor. Además se contó con codificadores, digitadores, personal especializado en el procesamiento de datos, y el personal responsable del proyecto.
- Se entregan cintas con copias de los cuestionarios (scan) así como informes digitales, base de datos y dos copias de informes impresos.
- Una presentación preliminar oral a los Ing. Sanson y Salerno se presenta el martes 28 de abril-09.

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

-Porcentajes,, n=1616-



Característica	%	Característica	%	Característica	%	Característica	%
<u>Sexo</u>		<u>Estado civil</u>		<u>Cliente</u>		<u>Residencia</u>	
Hombre	35	Soltero/a	24	Residencial	83	Grandes consumidores + de 300 Wh/mes	9
Mujer	65	Casado/a	46	Comercial	13	Medianos consumidores: entre 100 y menos de 300kWh/mes	51
		Unión libre	19	Industrial	4	Pequeños consumidores menos de 100 kWh/mes	23
<u>Edad</u>		Separado/divorciado	6	<u>Empresa</u>		Grande/ más de 1000 kWt/mes	2
18-24 años	9	Viudo/a	4	EDEMET	43	Pequeño/menos de 1000 kWt/me	10
25-34 años	18	<u>Educación:</u>		ELEKTRA	43	Cientes Industriales	4
35-44 años	27	Primaria	18	EDECHI	14	<u>Persona disponible</u>	
45-54 años	22	Secundaria	51	<u>Tipo de zona</u>		Jefe de familia/dueño	53
55-64 años	17	Superior	15	DE/Bajo	59	Conyugue/pareja/asistente	47
Más de 64	8			C/Medio	35		
				AB/Alto	6		

## *Experiencia con ASEP*

- ✓ Tan sólo el 5% de la población que participó en el estudio comenta haber visitado ASEP en algún momento.
- ✓ Entre las oficinas que visitaron mencionan Vía España (39%) en primera instancia, seguido por Aguadulce (22%) y Colón (13 %), como las principales.
- ✓ Más del 70% indican no haber tenido contacto telefónico, además aproximadamente el 17% de la población conoce la línea gratuita.
- ✓ Las personas en su mayoría, comentan estar totalmente de acuerdo con la amabilidad en la atención, seguido por una información clara y fácil.
- ✓ Los informantes suelen visitar la agencia por su ubicación ya sea por que les queda cerca de su casa (cliente residencial 73%), o por ser un lugar seguro.

## *Experiencia con ASEP*

- ✓ El 26% afirma estar totalmente de acuerdo con la organización, en mayor medida expresado por los usuarios de EDEMET (una tercera parte), seguido por los de ELEKTRA (uno de cada diez usuarios).
- ✓ Es mínima la cantidad de personas que han visitado ASEP, aproximadamente un cuarto de esta población afirma en general estar muy satisfecho con la visita (26%). Además con respecto a la recomendación, se refleja un índice general de (6.09/10.00) de probabilidad de recomendar la empresa.

## *Interrupciones del servicio*

- ✓ Las interrupciones en el servicio de electricidad que experimenta la población panameña no suelen ser programadas (3%), lo cual denota una disminución en comparación con los años anteriores.

## *Interrupciones del servicio*

- ✓ La mayoría de los entrevistados afirman que la frecuencia promedio en la interrupción del servicio, es “rara vez” (56%).
- ✓ Poco más del 80% de la población entrevistada comenta que no reporta las interrupciones, manteniéndose los porcentajes similares a nivel de empresa principal..
- ✓ En años anteriores, la radio y la televisión era mencionada como el principal medio de comunicación que informa sobre las interrupciones de electricidad, sin embargo actualmente las reuniones de barrio (24%), es el medio por el cual los que participan en el estudio se enteran de las interrupciones programadas.
- ✓ Aproximadamente cuatro de cada diez panameños reportan las fluctuaciones de voltaje como otro tipo de falla eléctrica, manteniéndose los porcentajes en proporciones similares con el último año en estudio.

## *Calidad de la medición*

- ✓ En general, el 12% de los panameños afirma haber solicitado el cambio de medidor, igualando el porcentaje al último año en estudio (12%), sin embargo los usuarios de ELEKTRA experimentan una disminución de cinco puntos porcentuales en comparación con el último año de estudio, mientras que usuarios de EDECHI y EDEMET reflejan un leve aumento en la solicitud de cambio de medidor.
- ✓ La lectura errónea (5%), medidor dañado (2%), y el recibo reflejando un alto consumo (1%) son los motivos por los cuales los usuarios de las empresas solicitaron un cambio de medidor.
- ✓ Entre los encuestados que indican haber solicitado el cambio de medidor, el 38% comenta que el tiempo de duración para la instalación del mismo es de 1 a 3 días, 27% señala una duración de 4 a 10 días, mientras que aproximadamente dos de cada diez de ellos manifiestan una espera de más de 10 días. La mayor parte de los usuarios de Elektra son los que afirman que la instalación se da entre 1 y 3 días.

## *Calidad de la medición*

- ✓ El 23% de los entrevistados indican que la lectura del medidor no es precisa, y señalan razones como “la luz viene más alta” (10%), “pago más de lo que consumo” (10%), entre otros.
- ✓ La mayoría de los usuarios afirman no haber solicitado una investigación acerca de la lectura de su medidor (87%), lo cual refleja una disminución en el porcentaje en comparación con años de estudio anteriores, independientemente de la empresa que preste el servicio eléctrico. Por otra parte, casi la mitad de los entrevistados mencionan prestar atención a la hora que el lector lee la cantidad de energía consumida.

## *Facturación y cobro*

- ✓ En la actualidad los informantes han disminuido sus pagos en las agencias, aumentando sus visitas a supermercados y bancos para realizar este tipo de trámites en comparación con años anteriores.



## *Facturación y cobro*

- ✓ La mayoría de los usuarios acostumbran hacer sus pagos a través de las agencias que les da el servicio (71%), aunque los usuarios de la empresa EDEMET son quienes más utilizan los supermercados, malls, e-pagos, etc.
- ✓ La mayoría de los entrevistados comentan que el efectivo (96%), es la forma de pago principal para cancelar el consumo de energía. Por otra parte, entre los que mencionan otros medios de pagos, señalan cheque, tarjeta clave, tarjeta de crédito e internet.
- ✓ Casi la totalidad de los usuarios comentan recibir el recibo en su domicilio o empresa.
- ✓ El 38% de los entrevistados comentan estar “muy satisfechos” con el servicio de facturación y cobro de los servicios, sobretodo para los usuarios de EDECHI (53%). Los menos satisfechos son aquellos usuarios de ELEKTRA (27%).
- ✓ Por otra parte, 23% de la población indica “muy probable” recomendar a su empresa de energía en servicio de facturación, opinión más frecuente entre los usuarios de EDECHI (37%).

## *Artefactos dañados*

- ✓ En general, de las personas que indican haber tenido un daño en algún artefacto (15%), casi tres de cada diez indican haber presentado un reclamo.
- ✓ Entre los artefactos que indican los encuestados haber sufrido algún daño por la falta de energía mencionan televisores (5%), refrigeradoras (5%), computadoras (2%), radio (1%), entre otros.
- ✓ El 69% de las personas que sufrieron un daño en su equipo o artefacto eléctrico afirman no haberlo reportado, mientras que el 26% señala no haber recibido una respuesta.

## *Evaluación del servicio en la agencia*

- ✓ Más de la mitad de las personas indican que la persona que la atendió fue amable, considerado en mayor medida por usuarios de EDEMET (64%), además, cuatro de cada diez informantes consideran como razonable el tiempo que estuvieron en la agencia para ser atendidos, en mayor medida por usuarios de EDECHI con un índice (6.20/7.00).
- ✓ Más de la mitad de las personas indican que el alumbrado público existente es el adecuado, y el 87% de estos opinan de igual manera sobre el nivel de iluminación.
- ✓ Independientemente de la empresa con la cual los informantes poseen el servicio de electricidad, la mayor parte afirma que la disminución de la tarifa de luz es el aspecto principal que recomendarían para mejorar el servicio. Por otra parte en igualdad de porcentajes (11%) los usuarios de EDEMET y EDECHI señalan en una segunda posición más luminaria en la barriada.
- ✓ Tanto los usuarios de EDEMET como EDECHI sienten el mismo nivel de satisfacción con los servicios recibidos por parte de la empresa.

## *Evaluación del servicio de la agencia*

- ✓ Aproximadamente la cuarta parte de los usuarios de EDEMET indican muy probable recomendar la empresa a otra persona, sobretodo sus clientes comerciales (26%)
- ✓ El 29% de los usuarios de EDECHI considera muy probable recomendar la empresa a otras personas, mientras que para los usuarios de ELEKTRA es de 17%

## *Evaluación call center*

- ✓ Tan sólo el 18% de los usuarios afirman hacer uso del centro de llamadas de la empresa. Entre aquellos que dicen no utilizar el call center, casi la mitad no conoce el número de teléfono, 21% afirma que no ha tenido necesidad, mientras que el 7% de la población señala no saber si la empresa distribuidora le ofrece el servicio de call center.

## *Evaluación call center*

- ✓ Los usuarios de ELEKTRA son los que más conoce el número de teléfono, además entre las empresas son los que menos han tenido la necesidad.
- ✓ Las razones por las cuales los usuarios realizan llamadas al call center, suele ser por reportes de daños (32%) y por reporte de interrupciones (32%)
- ✓ Entre los aspectos evaluados al servicio de call center mencionan estar totalmente de acuerdo que la “atención automatizada fue clara y fácil” (49%), “obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada” (37%), mientras que con el aspecto del tiempo de espera “razonable” fue de (32%).
- ✓ La mitad de los participantes del estudio afirman haber recibido un número localizador o de reclamo al momento de finalizarla llamada, no obstante tres de cada diez usuarios de EDECHI comentan no haber recibido un número localizador o de reclamo.

## *Evaluación Call Center*

- ✓ La tercera parte de los usuarios de las diferentes empresas, sienten mucha satisfacción por el servicio brindado por la llamada automatizada, en mayor medida por los usuarios de ELEKTRA (5.48/7.00).

## *Evaluación del servicio internet*

- ✓ La mayoría de las personas no han realizado trámite alguno a través de internet (92%), debido a que más de la mitad de ellos no tiene acceso, 23% no conoce nada sobre el servicio, 7% no tiene necesidad y 5% no lo utiliza por que no sabe como acceder.
- ✓ Entre aquellos que han utilizado el servicio vía internet, la mayoría comenta estar totalmente de acuerdo que el servicio es rápido y fácil de usar (38%), no ha tenido inconvenientes (33%) y es un servicio seguro y confiable (33%).
- ✓ Tener que hacer reclamos y esperar una respuesta vía internet es el aspecto el cual la mayoría de los usuarios no están conformes en su totalidad.

## *Evaluación del servicio internet*

- ✓ Los usuarios que utilizan internet, lo hacen en una misma proporción para pago, consulta, información , verificación de saldos (43%).
- ✓ Entre las páginas más utilizadas se encuentra [electra.com](http://electra.com) (48%), [unionfenosa.com](http://unionfenosa.com) (24%), [basnitsmo.com](http://basnitsmo.com) (19%), entre otras.
- ✓ El 29% de las personas indican estar muy satisfechos con el servicio por internet, además 19% comentan que recomendaría el servicio vía internet.

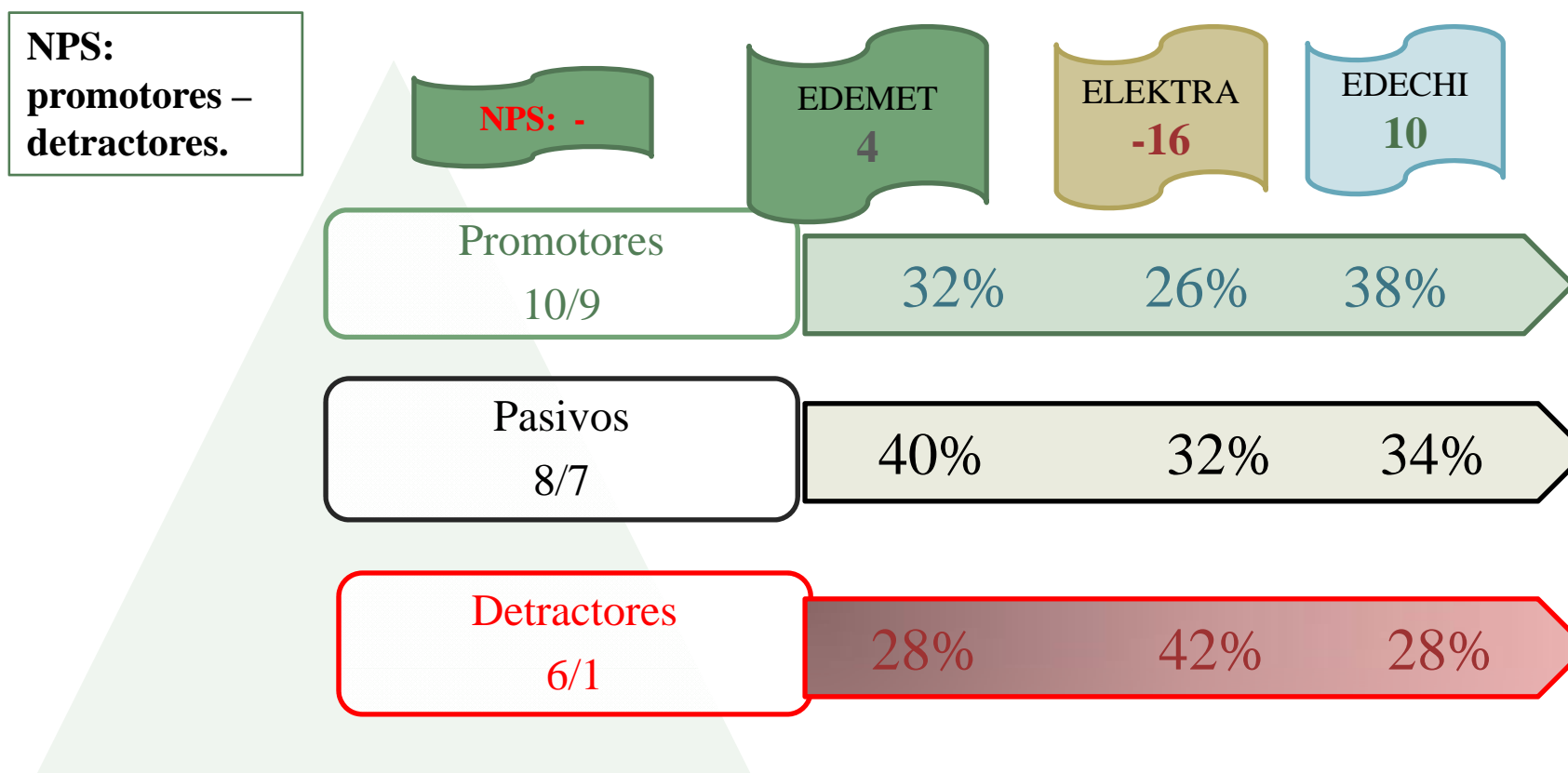
## *Operación bombillo*

- ✓ La mayoría (94%) indica conocer el programa “operación bombillo” y la vez expresan que la televisión (92%), es el medio por el cual se enteró del programa.
- ✓ Entre los que conocen el programa “operación bombillo”, la mayoría menciona que han pasado los agentes por sus domicilios haciendo el cambio de bombillos, en mayor medida por los usuarios de ELEKTRA, mientras que seis de cada diez usuarios de EDECHI afirman que los agentes del programa no han pasado por su domicilio.
- ✓ Más de la mitad de los entrevistados perciben alguna diferencia con la utilización del programa. La mayoría de ellos afirman que la factura es más económica, sin embargo la tercera parte de los usuarios de EDECHI comentan no haber notado diferencia alguna e indican que la factura es igual.
- ✓ Tan sólo el 1% de la población señala no haber aceptado los bombillos por parte del programa.



# INDICE DE LEALTAD HACIA LA EMPRESA y ASEP

NPS: índice de lealtad según total y empresa-  
Línea base 2009.



**P.32/11:** *Usted me dijo que visita más la empresa...Pensando ya todo en conjunto, qué probabilidad hay que usted recomendando esa empresa a otra persona o empresa. Donde 10es muy probable y 1 es nada probable Cuadros 31-32-7*

Lo que recomendaría para mejorar el servicio de las agencias -2009  
 -Porcentajes, principales menciones-

Recomendación	Edemet n=692	Elektra n=666	Edechi n=218
	%	%	%
Bajen la tarifa de luz	23	27	15
Más luminaria en la barriada	11	7	11
Leer correctamente los medidores	8	8	3
Mejor atención en la oficina	6	10	6
Sigan brindando un buen servicio	5	6	4
Reparen la luminaria de los postes	5	4	4
Mejorar el servicio de entrega de recibos	4	5	2
Más agencias de pagos	3	5	9
Más eficiente como se va la luz	3	2	4
Ninguna recomendación	23	18	28

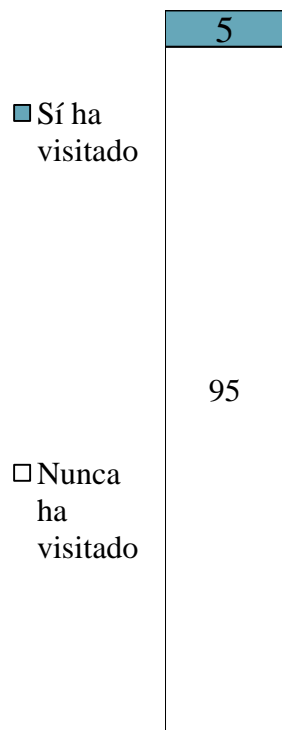
**P53-P54-P55:** *Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa EDEMET-ELEKTRA-EDECHI, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona.?P53a-P54a-P55a: Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?*

*INFORMACIÓN GRÁFICA*

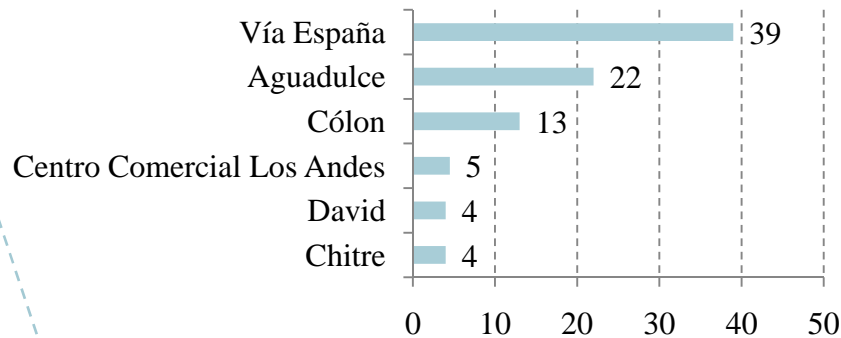
# EXPERIENCIA CON ASEP

## -Calidad del proceso de atención

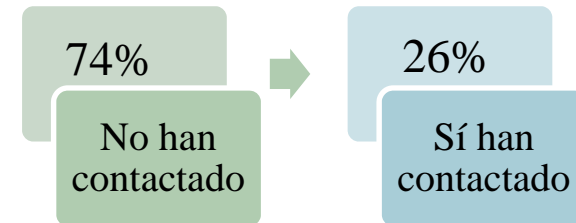
Ha visitado ASEP, - 2009  
-Porcentajes, n =1616-



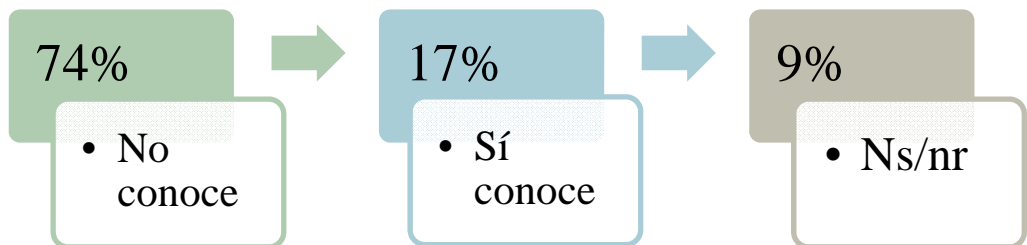
Oficina que visitó, - 2009  
-Porcentajes, n =23-



Ha contactado vía telefónica, - 2009  
-Porcentajes, n =23-



Conoce línea gratuita, año 2009



**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?

Aspectos de acuerdo con la visita a oficinas de ASEP, año -2009  
 -Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo, n =23-

Servicio recibido	Total n=23	
	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable	39	6,00
Me ofrecieron información clara y fácil de entender	35	5,70
Recomiendo los servicios a un familiar o amigo	26	5,00
El proceso de atención parecía todo bien organizado	26	5,65
Puedo hacer llegar mis reclamos/reportes/quejas/ daños de servicio de electricidad y esperar respuesta satisfactoria de mi solicitud	26	4,14
El tiempo de espera para ser atendido fue razonable	22	4,57
Obtuve una respuesta satisfactoria de mi visita	21	4,17
La visita fue hace mucho tiempo, pero recuerdo que fue una buena experiencia.	17	4,36

**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

Razones por las que visita más la agencia, -2009  
-Porcentajes, n=1576-

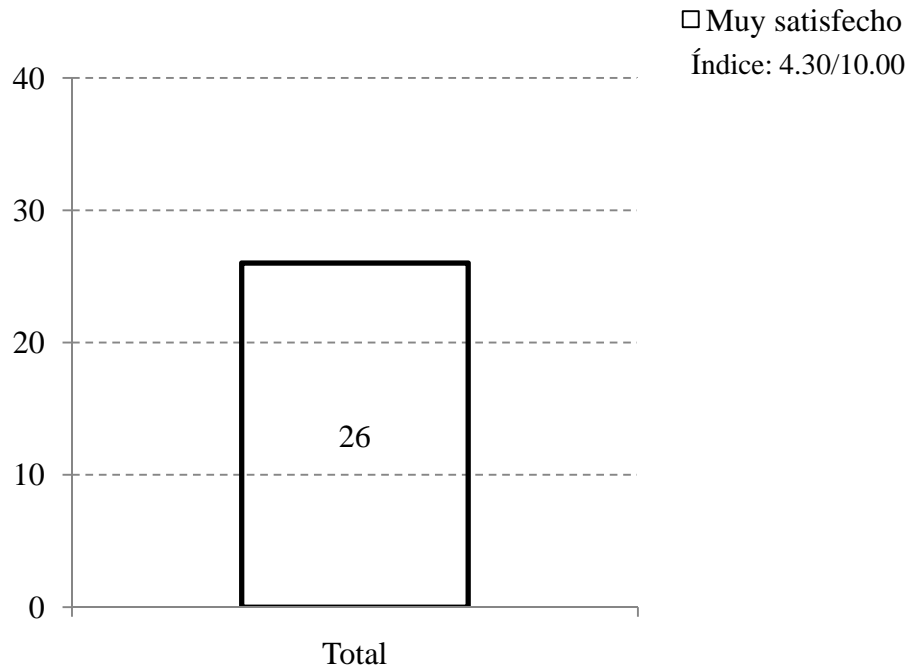
Razones	Total n=1576
Cerca de mi casa	72
Accesibilidad parada de buses	13
Lugar seguro	10
Actitud de los agentes es el apropiado	7
Ambiente agradable	4
Accesibilidad de estacionamientos	3
Existe material informativo	-
No recuerda/D.	3

*P13: Y en ¿Cuál agencia/centro de pago es el que ud visita más? P14: Por que visita más?*

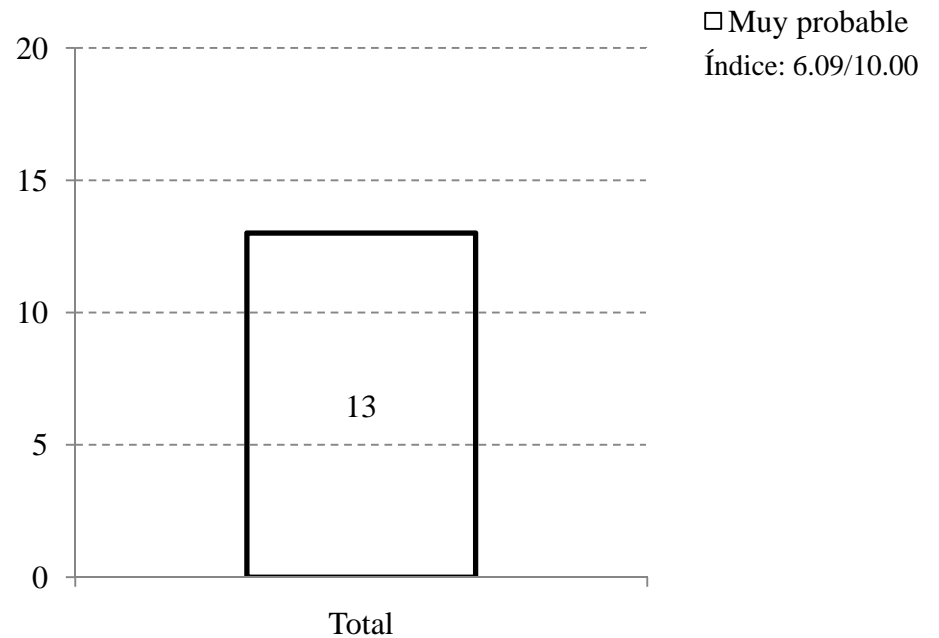
# EXPERIENCIA CON ASEP

## -Satisfacción y recomendación del servicio ASEP

Satisfacción general con la visita de ASEP, -2009  
-Porcentajes, menciones muy satisfecho, n =23-



Recomendación de ASEP, por el servicio consultas, -2009  
-Porcentajes, menciones muy probable, n=23-

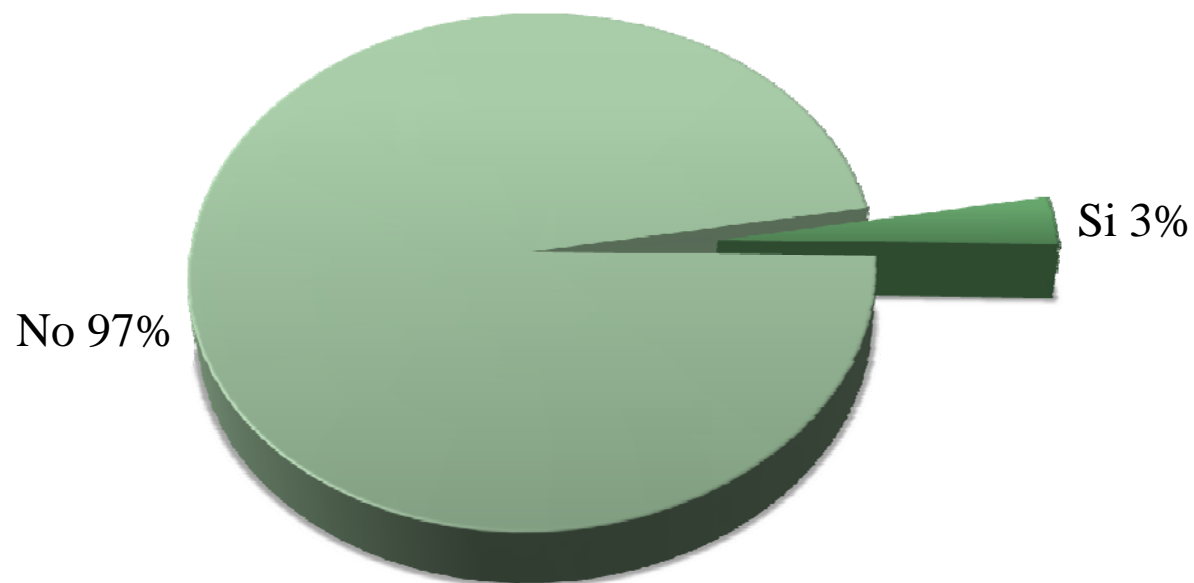


**P11:** Y ¿En general, evaluando su visita a la ASEP con relación a consultas/quejas orientación hacia empresas de suministro/distribución de energía eléctrica ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio, dónde siete es “muy satisfecho” y uno es “muy insatisfecho”? **P11a:** ¿Probabilidad de que recomiende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

# INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

## - Interrupciones programadas y no programadas

Interrupciones programadas 2009  
- Porcentajes -



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



# INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

## -Medios se entera interrupción del servicio

Medio principal se entera de Interrupciones del servicio eléctrico 2009  
-Porcentajes, n=32

	<b>PROMEDIO/Total</b>
	2009*/3%
Radio	15
Televisión	12
Reuniones barrio	24
Por familiares/avisar	18
Avisar, casa en casa	3
Otro, periódico	-
Se entera después	21
	100%

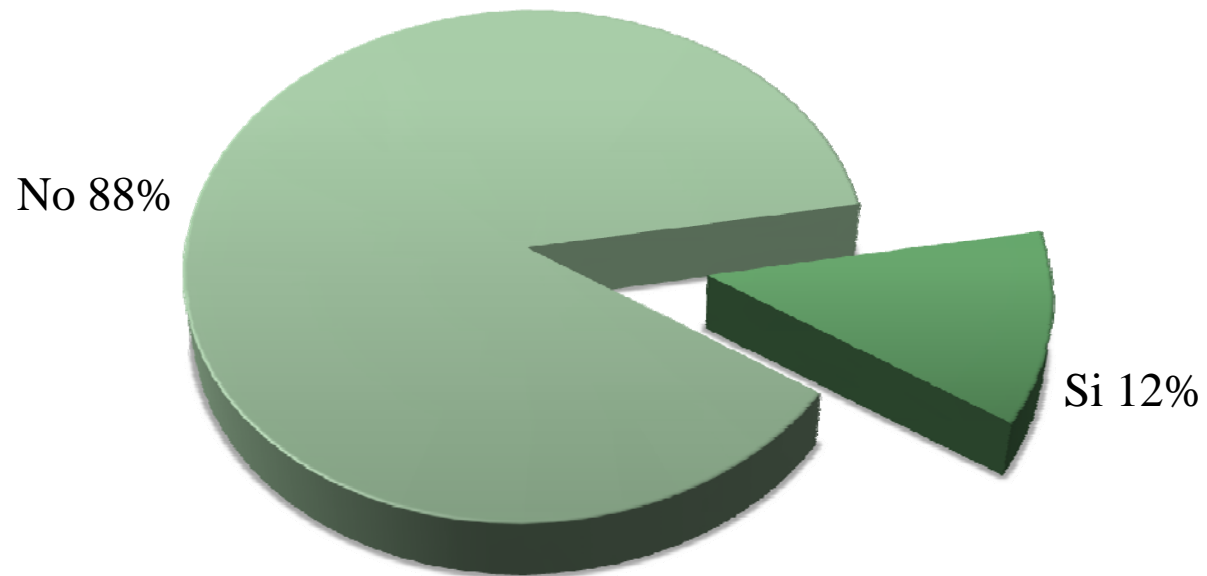
*P22: Principalmente, ¿De qué manera usted se entera de los avisos programados de interrupción del servicio de electricidad?.*

Otras fallas 2009  
-Porcentajes-  
n = 1616



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

Ha solicitado cambio medidor 2009  
-Porcentajes-



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

Tiempo le instalaron el medidor, -2009  
-Porcentajes, n=187-



*P25: Recuerda aproximadamente en ¿cuánto tiempo/días le instalaron el medidor?.*

Lectura del medidor es precisa -2009\*  
-Porcentajes, n=1616-

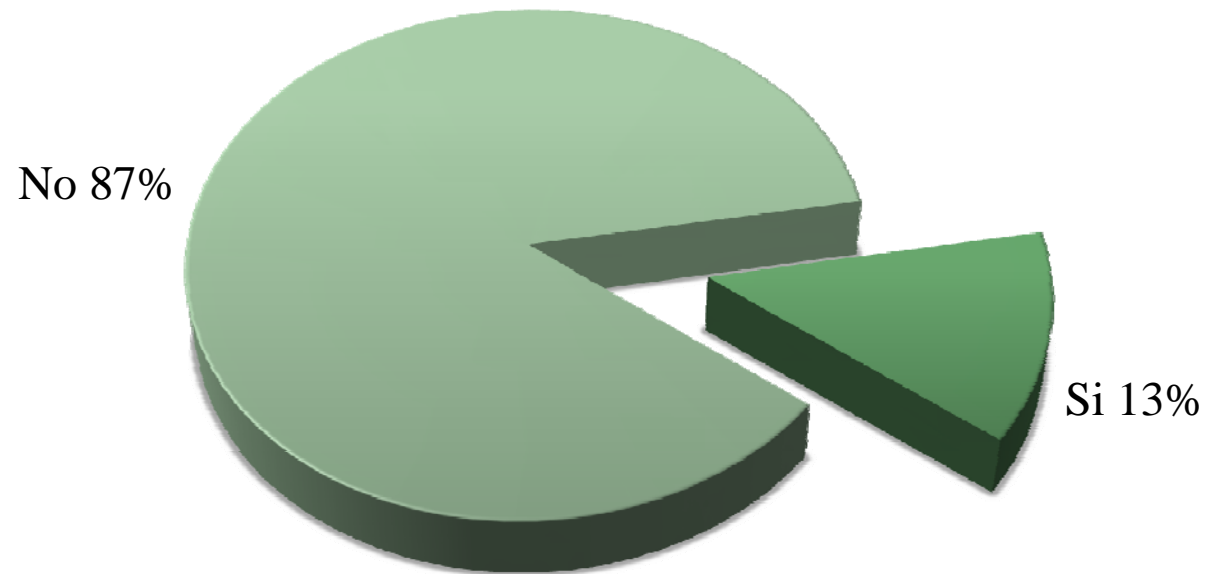
	<b>PROMEDIO /Total</b>
Exacta/ <b>precisa</b>	77
Ni exacta/inexacta	6
Inexacta	14
NR/ND	3
Total	<b>100%</b>

\*Hubo cambio de pregunta – Datos aproximados.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

*P26: Piensa usted que el medidor de su casa/lugar de trabajo, es preciso en la lectura de la energía consumida?.*

Investigación lectura de medidor 2009  
-Porcentajes-



P27: Ha solicitado usted investigación acerca de la lectura de su medidor

## FACTURACION Y COBRO

-Lugar realiza pagos, consultas, daños

Total: Lugar acostumbra realizar pagos, consultas  
- Porcentajes, 2009 -

	<b>PROMEDIO/Total</b>
Agencias de Edemet, Edechi, Elektra.	71
Supermercado, Bancos.	27
Otros(Internet, junta comunal Cable & Wireless, ND)	2
	<b>100%</b>

2009: se unen las tres preguntas

*P43: ¿Qué medio de pago es el que generalmente utiliza?*

## FACTURACION Y COBRO

### -Satisfacción con experiencia en facturación y cobro

De acuerdo con aspectos con experiencia con la facturación -2009  
-Porcentajes, menciones totalmente y muy de acuerdo, n=1616- Índice:/7.00 muy bueno

Aspectos	Total n=1616	
	%	Índice*
La factura es fácil de entender.	76	<b>5,97</b>
La factura siempre llega a tiempo	73	<b>5,89</b>
La factura siempre llega a tiempo	73	<b>5,89</b>
La factura presentada fue clara en la descripción de lo cobrado .	74	<b>5,86</b>
Las condiciones de pago que ofrecen son razonables.	67	<b>5,75</b>
Siempre obtengo respuestas a mis consultas con relación a la facturación	64	<b>5,61</b>
La factura presentada fue la correcta.	62	<b>5,47</b>

\*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.”



### Descripción de los cobros – Porcentajes

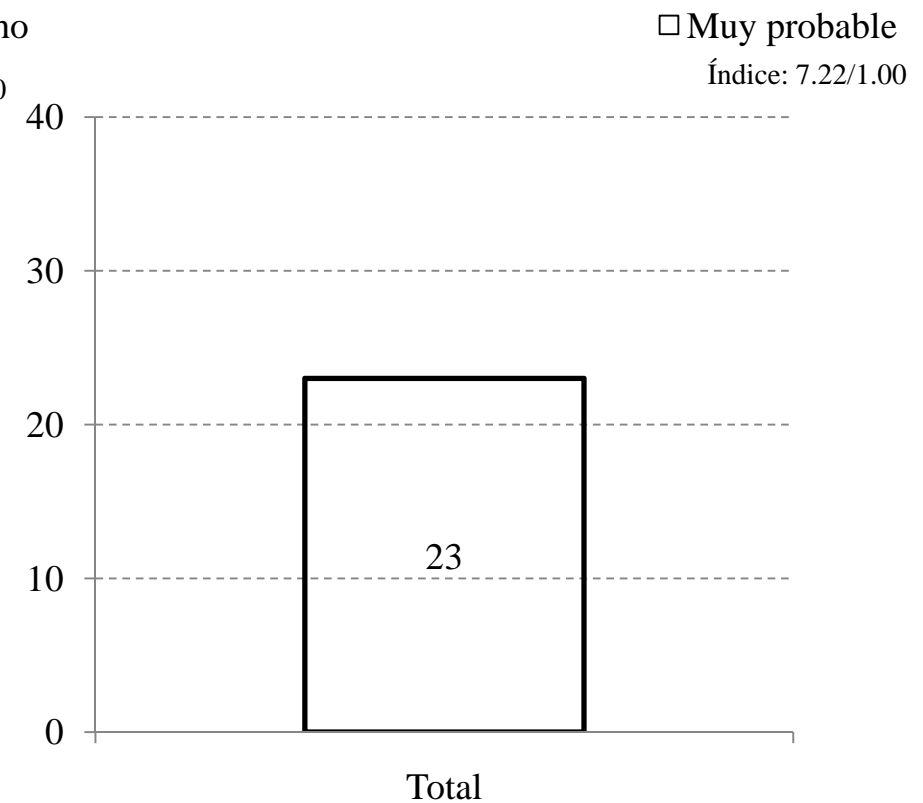
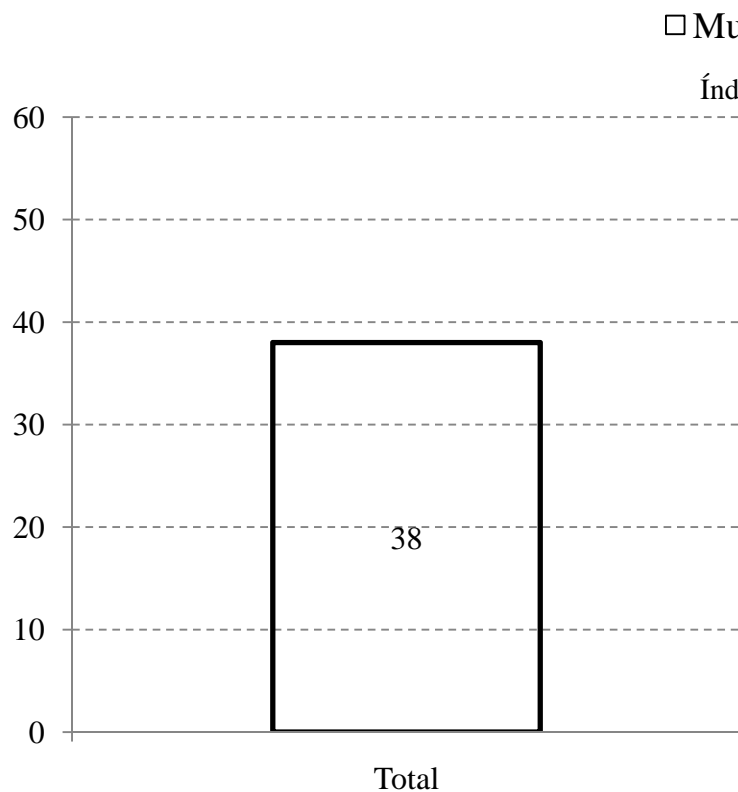
	<b>PROMEDIO /Total</b>
	<b>2009</b>
Muy/Bastante claro	87
Poco/Nada claro	11
Ns/ND	2
Total	<b>100%</b>

*P42B: De acuerdo con la factura presentada fue clara en la descripción de lo cobrado.*

# FACTURACION Y COBRO

## -Satisfacción y recomendación facturación

Satisfacción general con el servicio en facturación -2009 Recomendación de empresa de energía, servicio pago de luz-2009  
-Porcentajes, menciones muy satisfecho, n =1616- -Porcentajes, menciones muy probable, n=1616



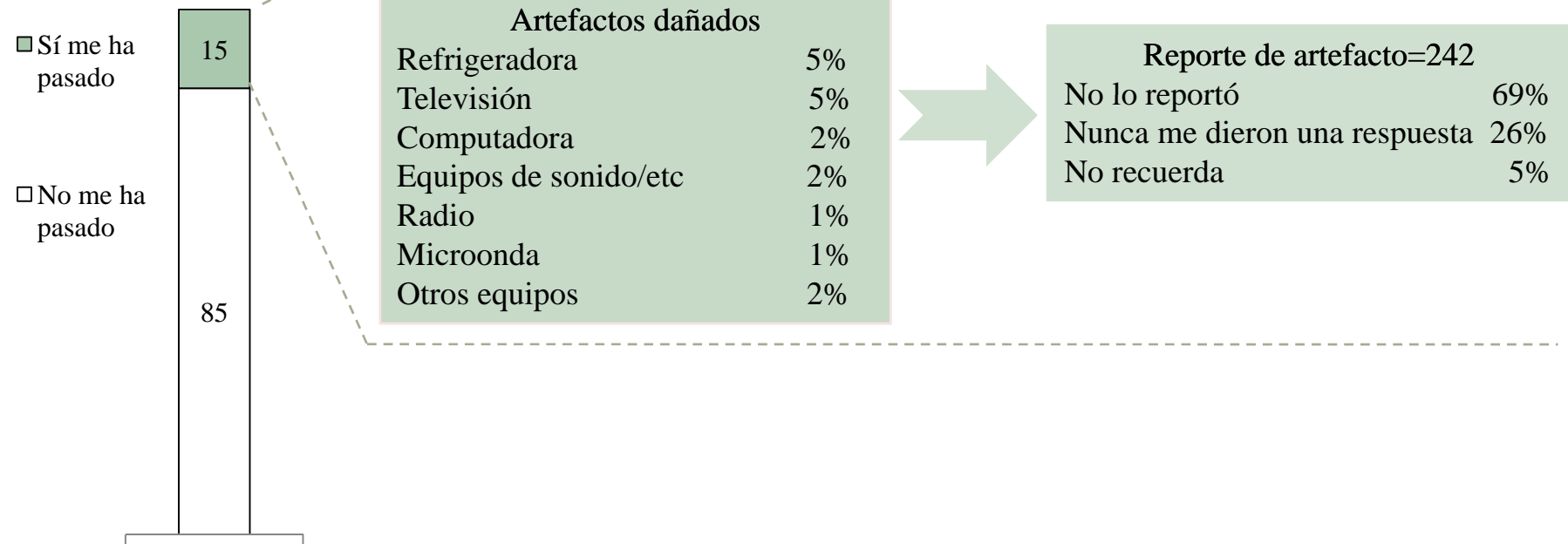
**P45:** Y en general evaluando todo el servicio desde que le presentaron la factura, hasta el pago de la cuenta de luz ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos?. **P45a** Probabilidad de recomendar a su empresa de distribución de electricidad cuando se trata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

# ARTEFACTOS DAÑADOS

-Artefactos dañados por falta de energía y reportes.

Daño de artefactos por falta de energía - 2009

-Porcentajes, n=1616-



**P29:** Ha 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?.

# ARTEFACTOS DAÑADOS

## -Conocimiento que la empresa acepta reclamos

Daño de artefactos por falta de energía – 2009  
-Porcentajes, n=1616-



Porcentaje Reportó daños: 15%

*Conocimiento de la empresa que acepta reclamos. P30 ¿Ud reportó ese daño*

# EVALUACION SERVICIO EN LA AGENCIA

## -Calidad del proceso de atención

Aspectos evaluados en el servicio de la agencia -2009  
-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo n=1141-

	Total n=1141	
	<u>%</u>	<u>Índice*</u>
La persona que me atendió fue amable.	55	<b>6,34</b>
El proceso de atención parecía todo bien organizado.	48	<b>6,15</b>
Me ofrecieron información clara y fácil.	45	<b>6,06</b>
Tiempo de espera en la agencia fue razonable.	40	<b>5,87</b>
Visita fue de mucho tiempo, pero buena experiencia.	40	<b>5,90</b>

P15: ¿Cuán de acuerdo esta usted con el servicio recibido en la cual ud, más visita? Está totalmente acuerdo 7 a totalmente desacuerdo 1.

## CALIDAD Del SERVICIO

### - (29) La amabilidad del personal.

Satisfacción general del servicio que brinda el personal  
- Proporción cita Excelente -  
-Porcentajes, n=1616-

	<b>PROMEDIO /Total</b>
Excelente/total acuerdo*	55
Regular/bueno	41
Malo/pésimo	2
NR/ND	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>

\*Proporción indica total acuerdo

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

# CALIDAD DE FACTURACION Y COBRO

## -Alumbrado público"

Alumbrado público -2009  
-Porcentajes, total n=1616-

Alumbrado Público	Nivel de iluminación*		Total
	Adecuado n=899	Deficiente n=726	n=1616
Es el adecuado, existe el necesario	87	17	55
Es deficiente, debería haber más	10	69	37
Están lámparas pero con focos quemados	1	10	5
Están los postes pero no tienen lámparas	1	3	2
Ns/Nr	1	-	1



\* Diferencia a 1616=Ns/Nr

**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 ?

Seguridad con la iluminación del alumbrado público de noche -2009  
-Porcentajes, n=1616-

Seguridad con el alumbrado público	Total n=1616
	<u>%</u>
Sí, me siento muy seguro	21
Siento algo seguro	24
Algo inseguro	25
Muy inseguro	28
No sabe/No responde	1
<b><u>*Índice</u></b>	<b><u>2,39</u></b>

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

**P52:** *Se siente seguro de noche con la iluminación del alumbrado Público cerca de su casa o lugar de trabajo?*

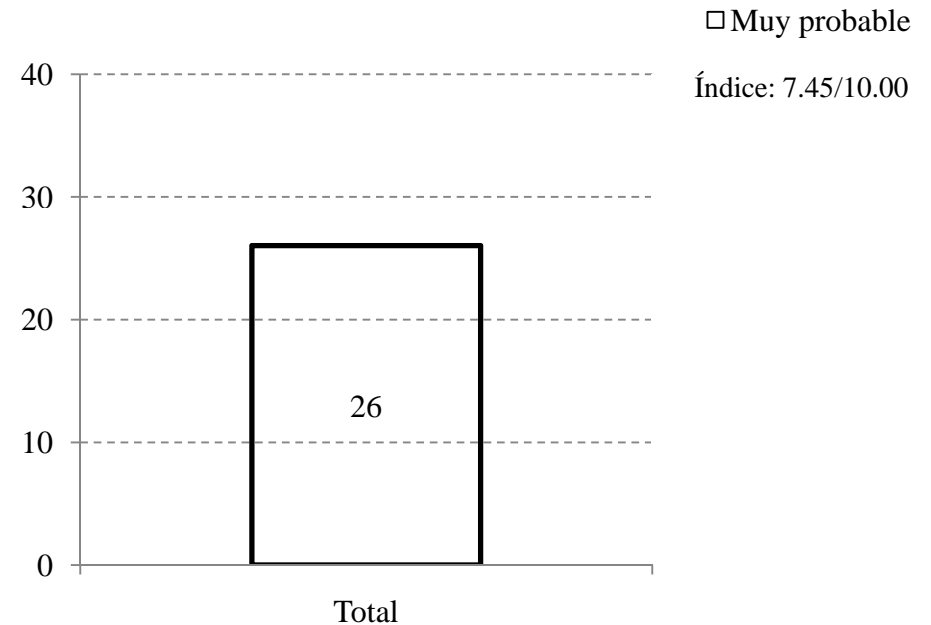
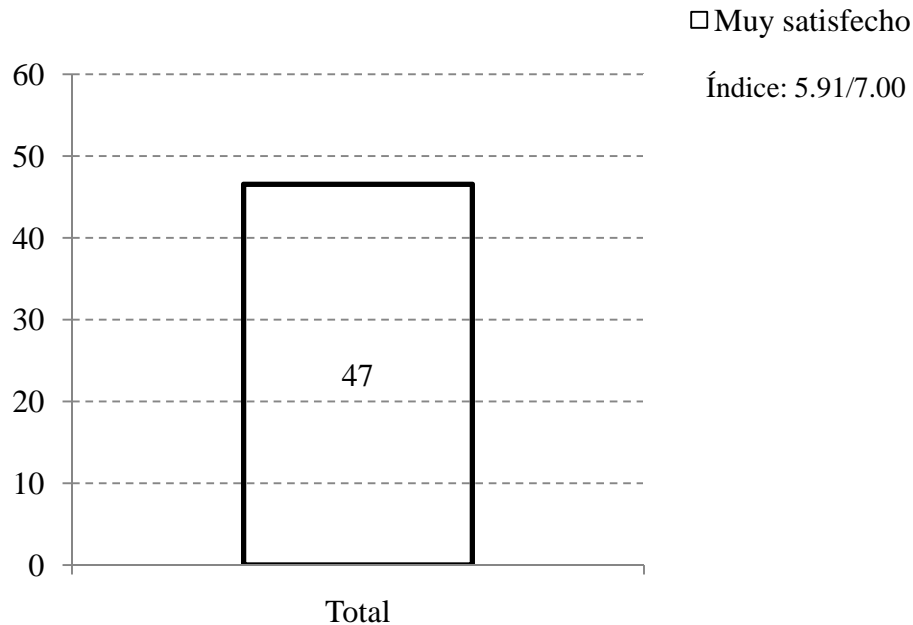


# EVALUACION DEL SERVICIO EN LA AGENCIA

## -Satisfacción y recomendación servicio en la agencia

Satisfacción general con el servicio, 2009  
-Porcentajes, menciones muy satisfecho, n =1141-

Recomendación de una empresa de energía, 2009  
-Porcentajes, menciones muy probable, n=1141-



**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?

Satisfacción general del servicio que brinda la agencia  
– Proporción cita muy satisfecho y resto -  
-Porcentajes, n=1616 -

	PROMEDIO /TOTAL
	2009 *
Muy/bastante/satisfecho	47
Satisfecho y menos	51
NR/ND	2
Total	100%

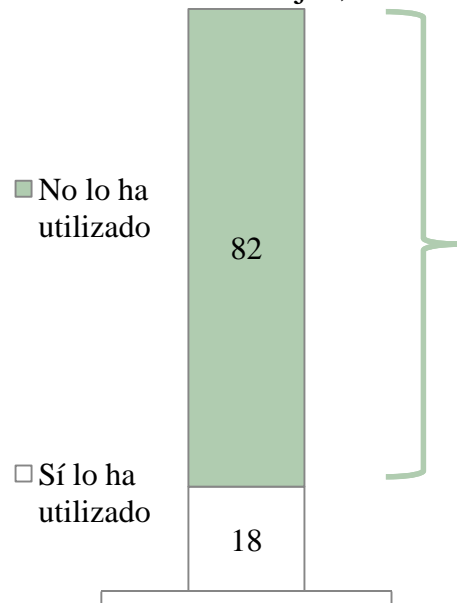
\*Se incluye solo muy satisfecho

**P16: 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?..?*

# CALIDAD DEL SERVICIO

## -Calidad en el centro de llamadas

Ha utilizado el centro de llamadas de su empresa -2009  
n=1616  
-Porcentajes,



Razón no ha utilizado el call center, 2009  
-Porcentajes, principales menciones, n=1616-

Razón	Total n=1616
No conoce el número de teléfono	40
No he tenido necesidad.	21
No sé si mi empresa distribuidora de energía brinda el servicio	7
No quiere gastar minutos en su celular	4
No tiene teléfono en casa/ le es difícil conseguir un teléfono	3

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

Razón principal de la llamada -2009  
-Porcentajes, principales menciones, n=290-

Razones

	Total n=290
	%
Reporte de daños	32
Reporte de interrupciones	32
Consultas varias	13
Saldos	9
Reporte de daño en el alumbrado público	7
Seguimiento de reclamos/daños	5



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

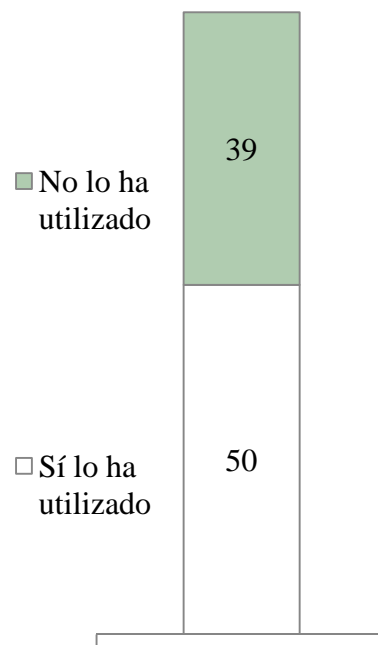
Aspectos evaluados del servicio en el call center -2009  
 -Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo, n=290-

	<b>Total n=290</b>	
	<u>%</u>	<u>Índice*</u>
La atención automatizada fue clara y fácil	49	<b>5,79</b>
La persona que me atendió fue amable	46	<b>6,00</b>
Obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada	37	<b>5,29</b>
Tiempo de espera en el teléfono fue razonable	32	<b>5,16</b>

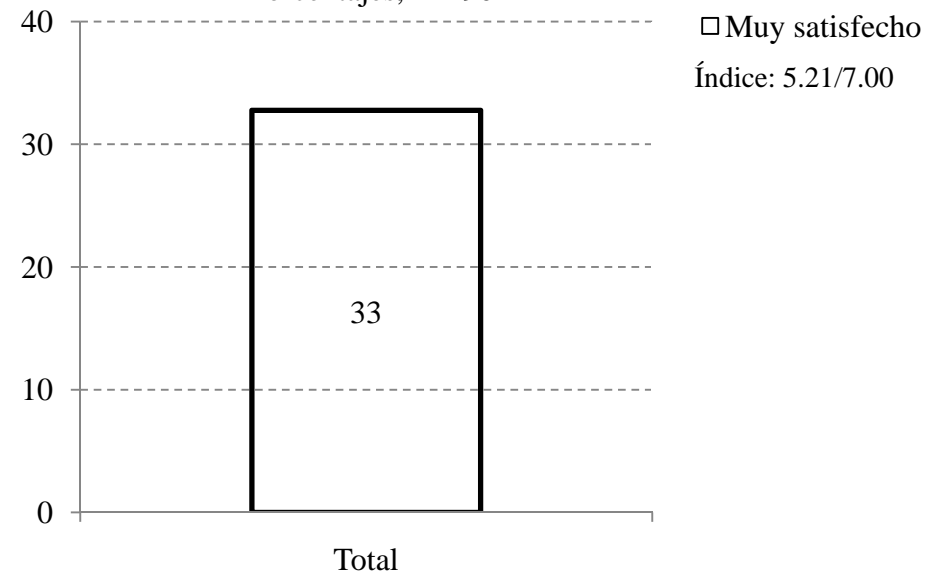
\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

**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?.*

Le dieron número localizador al momento de finalizar su llamada, año 2009-  
-Porcentajes, n=290-



Satisfacción general con el servicio llamada automatiza, año 2009-  
-Porcentajes, n=290-



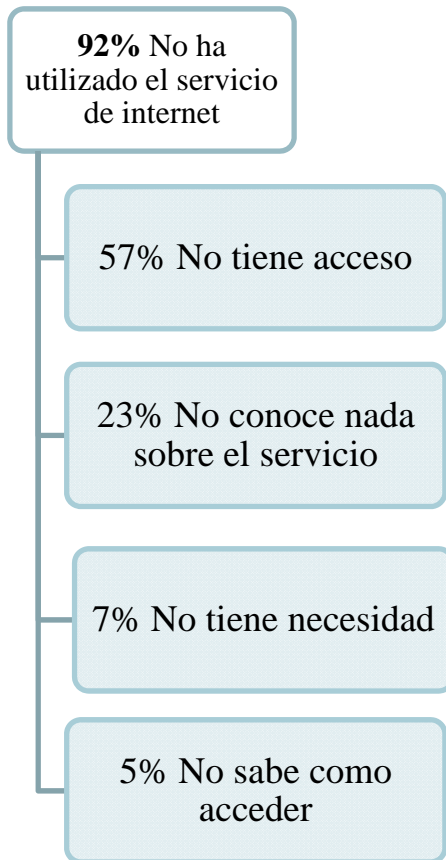
Diferencia a 100% = Ns/Nr

**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?

# CALIDAD DEL SERVICIO

## -Trámites por internet

Ha realizado algún trámite de su cuenta a través de internet, -2009  
-Porcentajes, n=1616



Satisfacción y recomendación del servicio por Internet  
Porcentajes n=21

	Total n=21	
	%	Índice*
Satisfacción	29	4.95
Recomendación	19	7.24

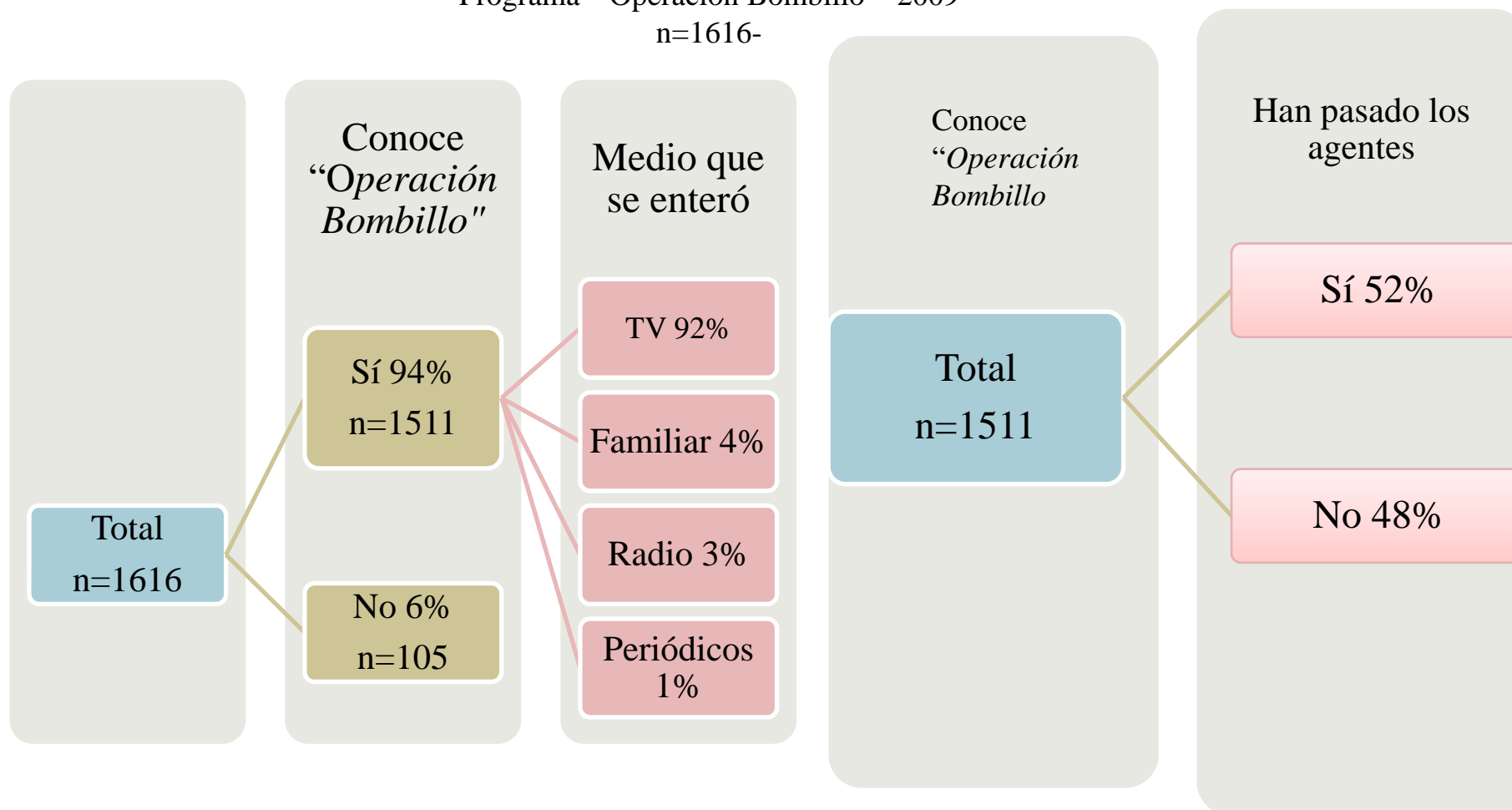
\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

**P36:** ¿Ha realizado algún trámite de su cuenta de luz a través de internet?. **P37:** ¿Cuán de acuerdo esta usted con el servicio recibido vía internet de su empresa de distribución eléctrica?

# OPERACIÓN BOMBILLO

## -Programa "Operación Bombillo"

Programa "Operación Bombillo" -2009  
n=1616-



**P46:** ¿Ha escuchado usted o conoce del programa del gobierno "Operación Bombillo"? **P47:** ¿Cómo se enteró del programa "Operación Bombillo"? **P48:** Y ¿Han pasado los agentes de Operación Bombillo por su casa/lugar de trabajo, cambiando los nuevos bombillos?



# OPERACIÓN BOMBILLO

## -Programa "Operación Bombillo"



Punto más citado

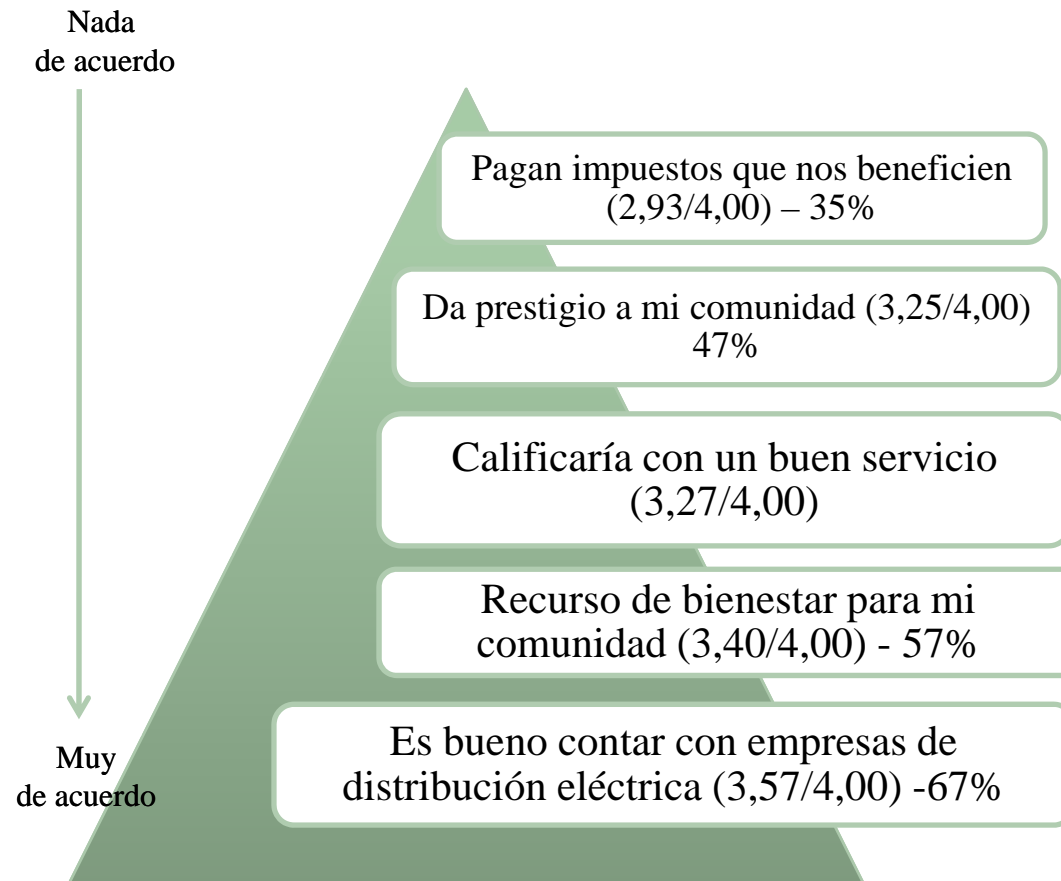
Punto menos citado

### Diferencias en la facturación -2009 -Porcentajes n=789-

	<b>Total</b>
n=	789
Sí. Factura: más económica	47
No. Mi factura es igual	34
Demasiado pronto para saberlo	9
Sí. Factura: más cara	4
No quiso aceptar los bombillos	1
Ns/Nr	5

*P49: Y ¿ Ha notado alguna diferencia en su facturación desde el uso de los nuevos bombillos?.*

Afirmaciones de acuerdo con la empresa de servicios, -2009 Índices n=1616-  
-Porcentajes, menciones muy de acuerdo-



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.*



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

*"CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD"*