

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

Proyecto PS 00014292-PNUD

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

Informe Final Comparativo

La siguiente información es confidencial y puede estar sujeta al secreto profesional. Está destinada únicamente para el uso del ASEP/PNUD- en Panamá y aquellos otros que sean autorizados para recibirla. Si usted no está autorizado para evaluar esta información, por este medio se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o toma de acción con base en el contenido de este documento está estrictamente prohibida y podría ser ilegal.

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 y 2009 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 inició en la segunda semana de febrero y concluyó en marzo. A partir de esa fecha, se empezaron 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 1616 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.

Gallup de Panamá, agradece a los Ingenieros Luis Salerno y Rafael Sanson todo el apoyo la comprensión que ha mostrado en el proceso, a la vez, las observaciones y sugerencias a este informe,.

En los anexos se incluye los cuadros estadísticos, así como un listado de los lugares visitados.

Presentación	2
Índice de contenidos	3
Metodológica	4
Visión Global	6
Hallazgos relevantes	11
Presentación gráfica de resultados	
Capítulo I: Experiencia con la ASEP/Evaluación de servicios de la agencia	26
Capítulo II: Interrupciones del servicio.	31
Capítulo III: Calidad de la medición	38
Capítulo IV: Facturación y cobro	47
Capítulo V: Artefactos dañados	55
Capítulo VI: Evaluación del servicio en la Agencia	58
Capítulo VII: Evaluación del Call Center	68
Capítulo VIII: Evaluación de internet	73
Capítulo IX Operación Bombillo	77
Capítulo X Imagen de la empresa	80
Anexos	82

- 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.
- El cuestionario estructurado con bloques de temas, preguntas abiertas y cerradas, entrevista personal.
- Duración aproximada de cada entrevista: 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.
- 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
- Se entregan cintas con copias de los cuestionarios (escaneados) así como informes digitales, base de datos y dos copias de informes impresos.
- Una presentación preliminar oral a los Ing. Sanson y Salerno, se llevó a cabo se presentó el martes 28 de abril-09 en la ciudad de Panamá.
- En ella se contó con la presencia del Dr. Urrutia, Administrador General de la ASEP y el Ing. Mihalitsianos, Director Ejecutivo.
- Otra presentación se dará en fecha y hora a definir por los representantes de ASEP.

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 kwh/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 kwh/mes	2
18-24 años	9	Viudo/a	4	EDEMET	43	Pequeño/menos de 1000 kwh mes	10
25-34 años	18	<u>Educación:</u>		ELEKTRA	43	Clientes 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		

Después de seis años de servicios eléctricos -2003-, la población panameña, mantiene en general una posición favorable hacia el servicio que brindan las empresas de energía eléctrica. Continúan las tendencias de estabilidad o incremento del opiniones sobre la mejoraría en los un diversos procesos.

Las agencias de la ASEP es poco visitada por su clientes y ese pequeño grupo muestra divergencias en sus opiniones, pero con mayor tendencia favorable.

En la medición del 2009, se incluye una nueva metodología de medición para establecer una “línea base” - NPS – que permite identificar en forma concreta las limitaciones y fortalezas de los servicios de acuerdo a las sugerencias de los usuarios. De acuerdo a sus posiciones de lealtad, que se basa en la probabilidad recomendación, se categoriza a sus clientes en tres grupos: promotores, pasivos y detractores. La meta de cada una de las tres empresas es llegar a tener el máximo porcentaje de usuarios con un nivel de lealtad significativo y procurar satisfacer las necesidades que presentan.

Se inicia así la línea base de medición con EDECHI en el primer lugar NPS/10; – seguido por EDEMET– NPS/4 y Elektra con un -16/NPS. Se puede anotar aunque en su interno pueden tener índices o satisfacción superiores s un 50% de su clientela, cuando se analiza como un todo la perspectiva del cliente no es tan favorable. Es eminente la necesidad de procurar mejorar la imagen comunitaria en los beneficios brinda al Estado con los impuestos que pagan.

La sugerencia que destaca es –bajar el precio de la energía eléctrica-, no obstante, ello reúne menos de la cuarta parte de los informantes. Mas también sugieren mejorar la iluminación de las barrida, la atención en las oficinas, un lectura mejor de los medidores.

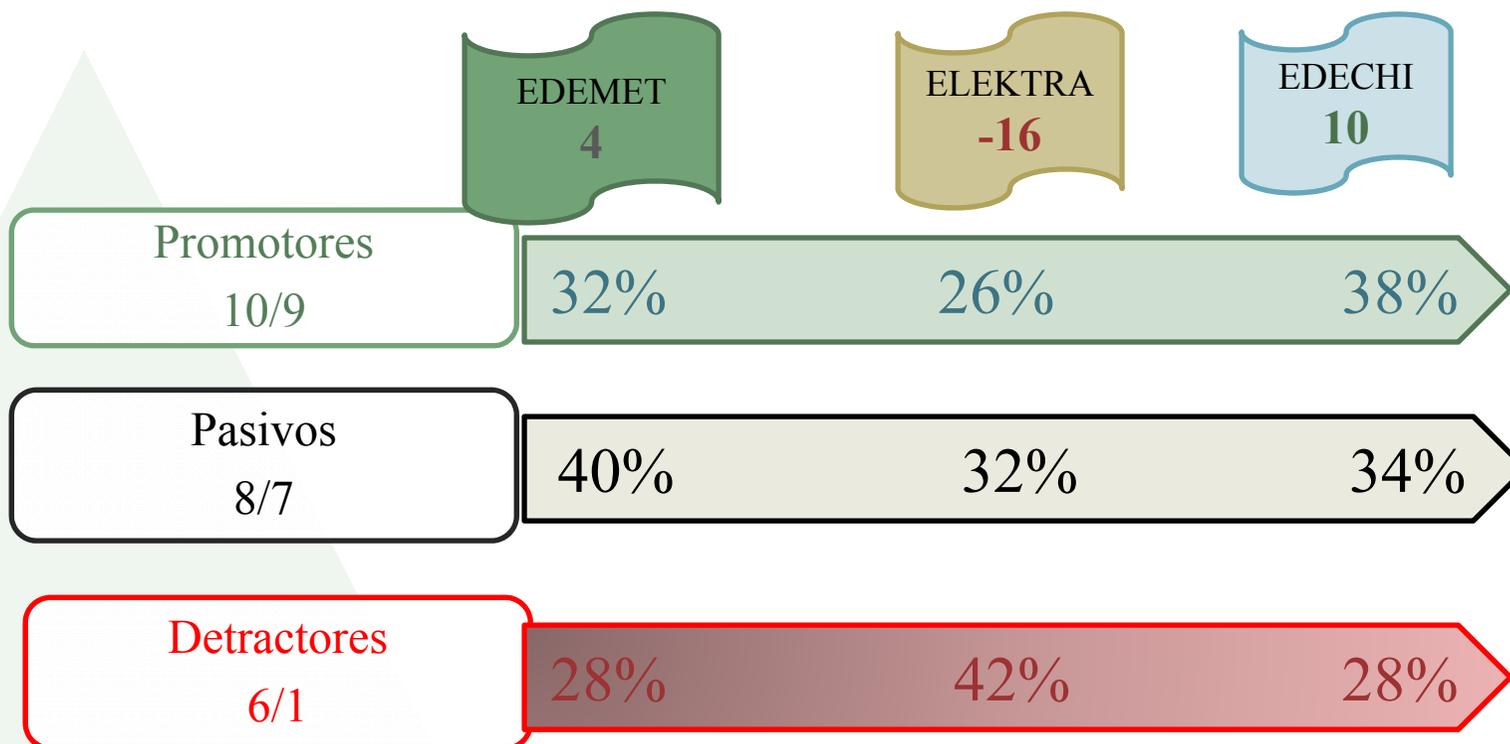
Las practicas de pago, han variado en relación al 2003. En esta época, el uso de los supermercados y los bancos es más frecuente que hace años. A la vez, el anuncio sobre los cortes de energía se indica que son prácticamente inexistentes - y cuando se hace- depende de la región. Son los empresarios e industriales, quienes más resienten que no haya aviso cuando se interrumpe el servicio. Los medios más usado para avisar son la televisión, las reuniones de barrio y la radio. A la vez son relativamente una minoría que sufre desperfectos en artefactos electricos, y menos aún que los reporta.

Los datos señalan que si bien es cierto hay algunos problemas en el servicio, también indica que son susceptibles de resolución. El call center se puede promocionar más con un excelente servicio; el disminuir el consumo es un factor educativo en especial en los clientes comerciales; el uso del bombillo, requiere seguir dando seguimiento, pues la mayoría conoce el programa pero no hay mucha certeza de sus bondades.

Los índices que se presentan, orientan con mayor precisión qué y adónde se quiere llegar en un próximo año. Estos son básicos para orientar una estrategia que genere un mayor sentimiento de lealtad hacia la empresa que ofrece el servicio y hacia la ASEP – al final- esta es la entidad que el pueblo considera es su rectora.

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

NPS:
promotores –
detractores.



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?

Índices de aceptación
-Porcentajes, menciones muy satisfecho y muy probable-

	Total		Edemet				Elektra				Edechi			
	<i>Satis</i>		<i>NPS</i>		<i>Satis/Prob</i>		<i>NPS</i>		<i>Satis/Prob</i>		<i>NPS</i>		<i>Satis/Prob</i>	
	%	Ind	%	Ind	%	Ind	%	Ind	%	Ind	%	Ind	%	Ind
P.11 ASEP: experiencia con consultas n=23	26	4.3	-	-	33	4.42	-	-	20	4.50	-	-	-	1
P.16 Agencia: servicios en general n=1141	47	5.91	-	-	54	6.07	-	-	39	5.74	-	-	53	6.07
P.35 Satisfacción con "Call Center n=290	33	5.21	-	-	33	4.94	-	-	33	5.48	-	-	33	5.07
P.45 Satisfacción con facturación n=1616	38	5.52			44	5.57			27	5.29	-	-	53	6.11

NPS:
promotores –
detractores.

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

Hallazgos Relevantes

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 y es una minoría (3%), que indica que sí lo son. Esta cifra 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 mas 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 mas 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 (48%), unionfenosa.com (24%), 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

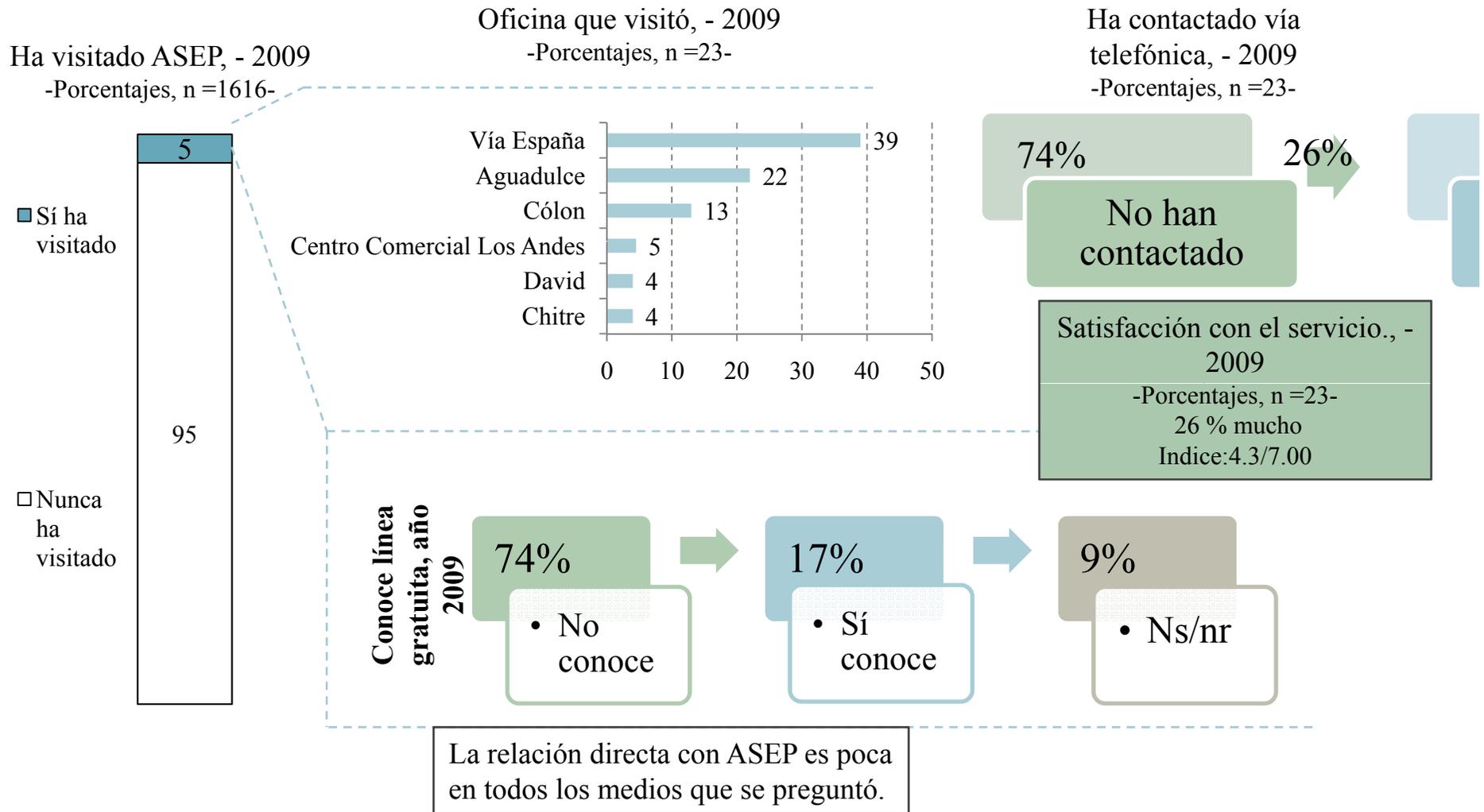
- ✓ La mayoría (94%) indica conocer el programa “operación bombillo” y la vez expresan que la televisión (92%), es el medio por el cual se enteró del programa.
- ✓ Entre los que conocen el programa “operación bombillo”, la mayoría menciona que han pasado los agentes por sus domicilios haciendo el cambio 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.

INFORMACIÓN GRÁFICA

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

EXPERIENCIA CON ASEP

-Calidad del proceso de atención



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?

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

Servicio recibido	Total n=23		Edemet n=12		Elektra n=10		Edechi n=1	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable	39	6,00	42	5,92	30	6,00	100	7,00
Me ofrecieron información clara y fácil de entender	35	5,70	42	5,75	20	5,50	100	7,00
Recomiendo los servicios a un familiar o amigo	26	5,00	25	4,83	20	5,00	100	7,00
El proceso de atención parecía todo bien organizado	26	5,65	33	5,58	10	5,60	100	7,00
Puedo hacer llegar mis reclamos/reportes/quejas/ daños de servicio de electricidad y esperar respuesta satisfactoria de mi solicitud	26	4,14	42	4,75	10	3,67	-	1,00
El tiempo de espera para ser atendido fue razonable	22	4,57	25	4,50	10	4,40	100	7,00
Obtuve una respuesta satisfactoria de mi visita	21	4,17	33	4,75	10	3,80	-	1,00
La visita fue hace mucho tiempo, pero recuerdo que fue una buena experiencia.	17	4,36	25	4,83	10	3,89	-	3,00

Fuente anexo: Cuadro estadístico 4-6 y cuadros promedios.

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	Edemet n=692	Elektra n=666	Edechi n=218
Cerca de mi casa	72	69	76	70
Accesibilidad parada de buses	13	18	10	10
Lugar seguro	10	7	13	10
Actitud de los agentes es el apropiado	7	6	10	5
Ambiente agradable	4	3	4	3
Accesibilidad de estacionamientos	3	3	4	3
Existe material informativo	-	-	1	-
No recuerda.	3	2	3	4

La cercanía al hogar o trabajo, es la causa que motiva más la selección de una u otra agencia, independiente de cuál es.

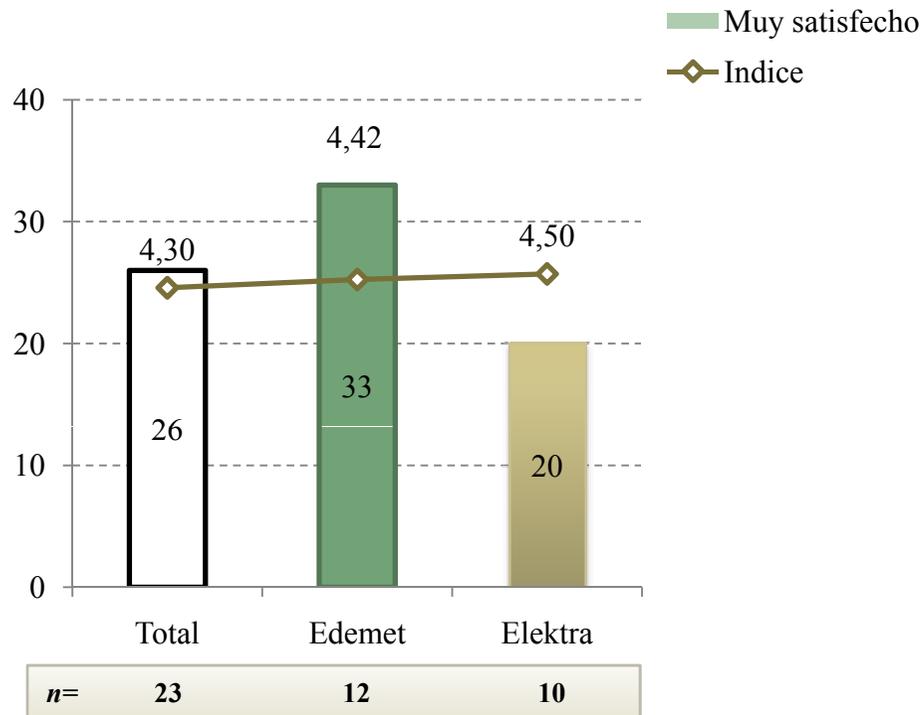
Fuente anexo: Cuadro estadístico 9.

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

EXPERIENCIA CON ASEP

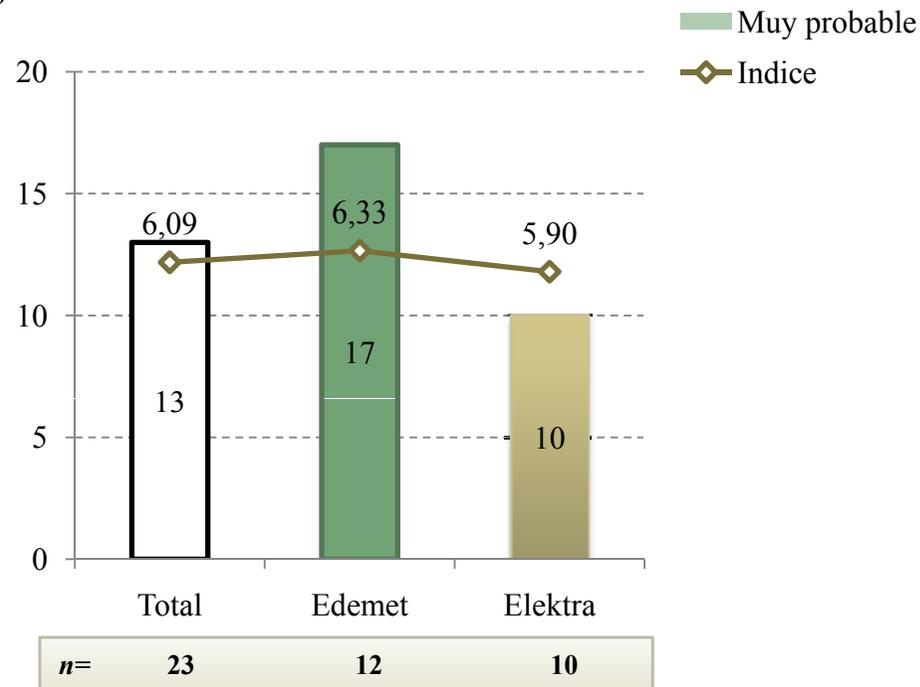
-Satisfacción y recomendación del servicio ASEP

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



Índice donde 1 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

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



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

Aproximadamente una cuarta parte de las personas indica estar satisfechos con la visita realizada a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mientras que la mitad de ellos afirma recomendar ASEP cuando se trata de servicio de consultas o quejas.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 7 y promedios.

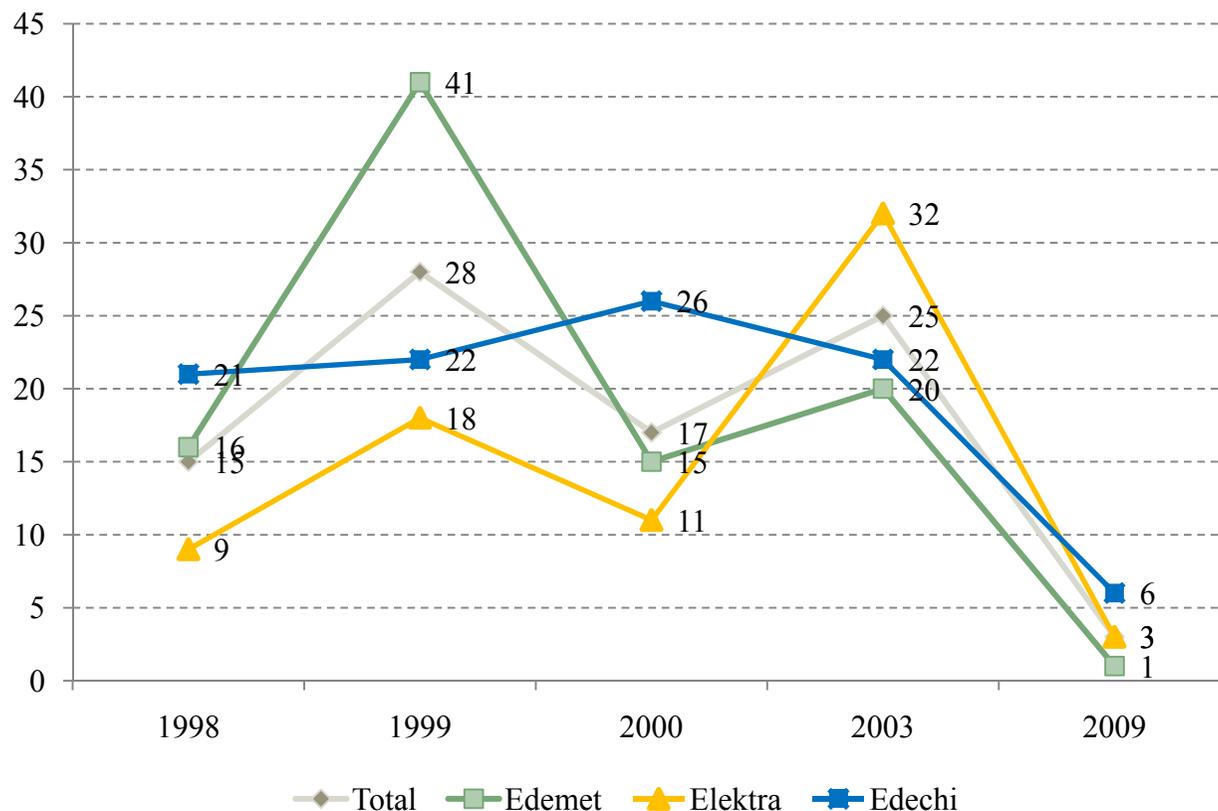
P11: Y ¿En general, evaluando su visita a la ASEP con relación a consultas/quejas orientación hacia empresas de suministro/distribución de energía eléctrica ¿cuán satisfecho está usted con el servicio, dónde siete es “muy satisfecho” y uno es “muy insatisfecho”? **P11a:** ¿Probabilidad de que recomiende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

Interrupciones programadas 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-



- Las s interrupciones eléctricas que se dan en su mayoría son no programadas.
- En relación a las y lecturas anteriores ha mostrado altibajos, aunque con comportamiento similar.
- Se observa en el 2009, que ha descendido en forma significativa la proporción que indica que las interrupciones se dan sin avisos.

Los clientes industriales son los que en su totalidad se quejan de estas situaciones.

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

-Interrupciones programadas y no programadas

Interrupciones programadas 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	15	28	17	25	3	16	41	15	20	1
No	85	72	83	75	97	84	59	85	80	99
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	9%	18%	11%	32%	3%	21%	22%	26%	22%	6%
No	91	82	89	68	97%	79	78	74	78	94%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

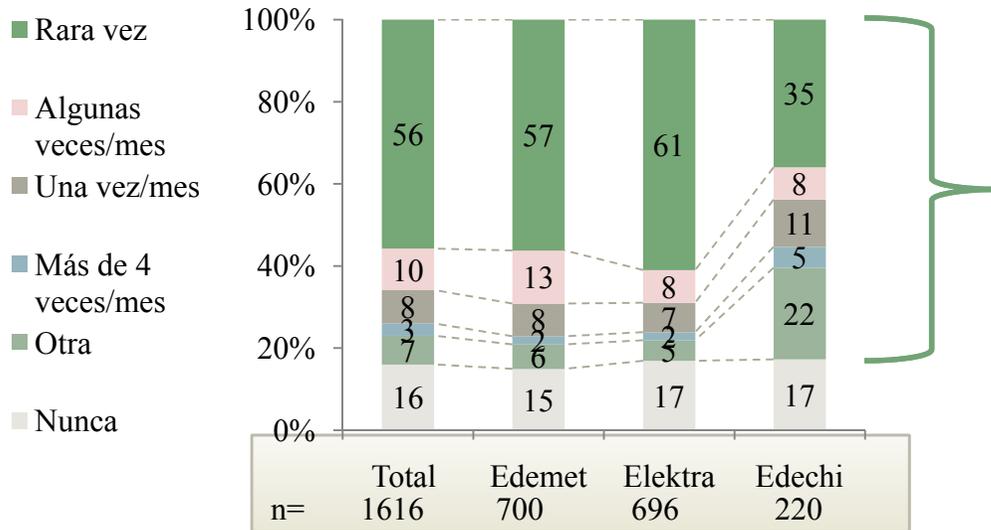
Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 14.

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

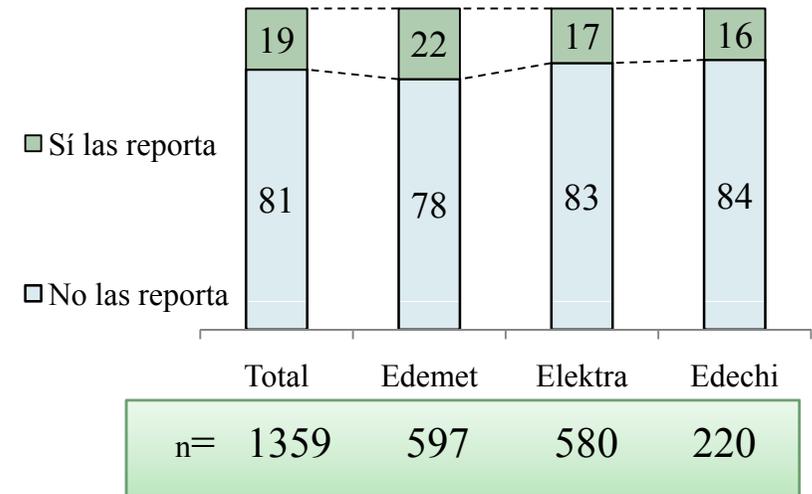
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

-Frecuencia promedio de interrupción del servicio

Interrupciones del servicio eléctrico 2009
-Porcentajes, n=1616



Reporta las interrupciones - 2009
-Porcentajes n=1359-



La mayoría de los informantes de Edemet y Elektra afirman que las interrupciones eléctricas se dan rara vez. Los usuarios de Edechi, más de la mitad de sus informantes comentan haber experimentado en una mayor cantidad las interrupciones.

No se reportan las interrupciones eléctricas según el mayor porcentaje de informantes. Entre los que más hacen conocer la interrupción, la frecuencia es mayor en los clientes de tipo Industrial.

Fuente anexo: cuadro estadístico 14.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

-Medios se entera interrupción del servicio (2)

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

	PROMEDIO/total			EDEMET		
	2000/17%	2003/25%	2009*/3%	2000/15%	2003/20%	2009/1%
Radio	72	59	15	67	54	-
Televisión	18	29	12	16	26	25
Reuniones barrio	-	-	24	-	-	13
Por familiares/avisar	-	-	18	-	-	25
Avisar, casa en casa	-	-	3	-	-	-
No se entera	-	-	21	-	-	12
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA			EDECHI		
	2000/11%	2003/32%	2009/2%	2000/26%	2003/22%	2009/6%
Radio	72	59		67	54	-
Televisión	18	29	13	16	26	25
Reuniones barrio	-	-	47	-	-	13
Por familiares	-	-	7	-	-	25
Otro, periódico	10	12	7	17	20	25
No se entera	-	-	26	-	-	12
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

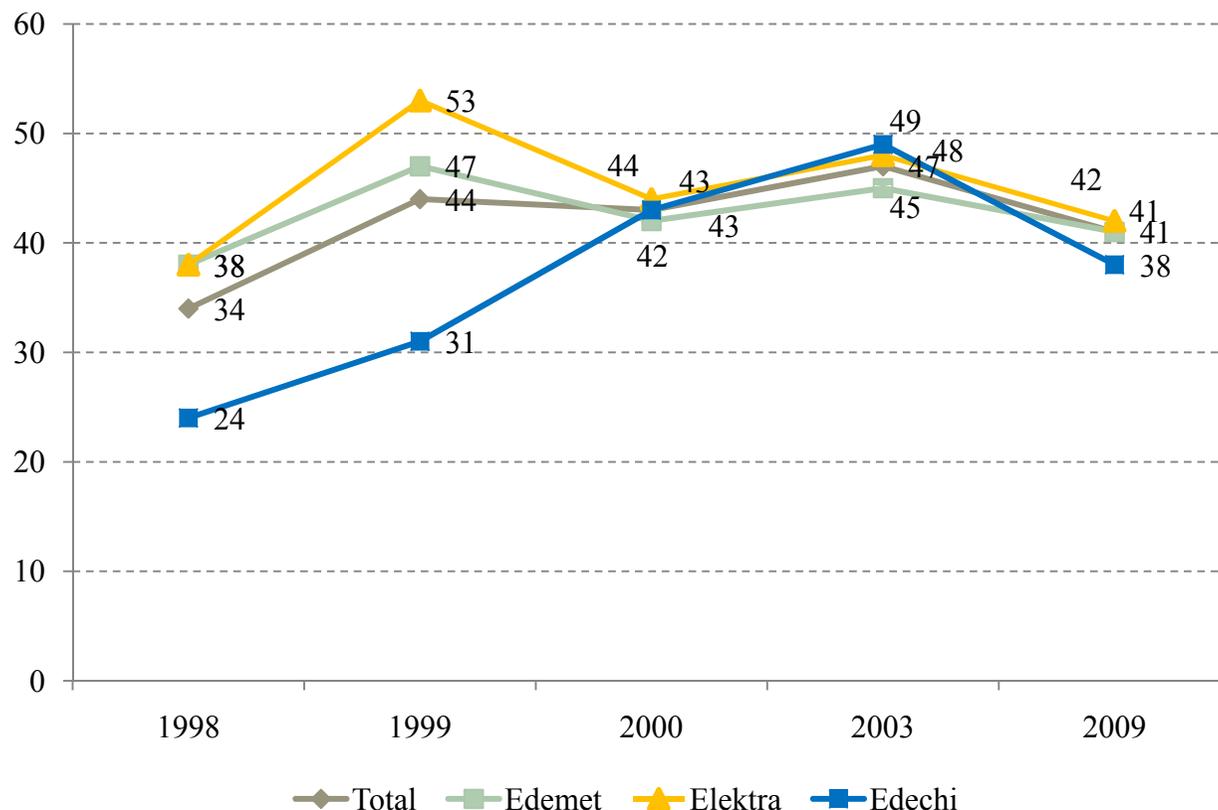
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

-Otras fallas

Otras fallas 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-
n/2009 =1616

2009:
Sí: 41%

Fluctuaciones
de voltaje



- Alrededor de cuatro de cada diez clientes de las diferentes agencias comentan recordar fluctuaciones de voltaje.
- Se mantienen la tendencia de descenso en que se inició en el 2000.
- Las tres empresas presentan un comportamiento similar.

- Edechi es la agencia que muestra una disminución más acentuada de problemas de otras falla en el servicio: cambio de voltaje y parpadeo entre otros.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

-Otras fallas

Otras fallas 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-
n/2009 =1616

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	34	44	43	47	41	38	47	42	45	41
No	66	56	57	53	59	62	53	58	55	59
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	38	53	44	48	42	24	31	43	49	38
No	62	47	56	52	58	76	69	57	51	62
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

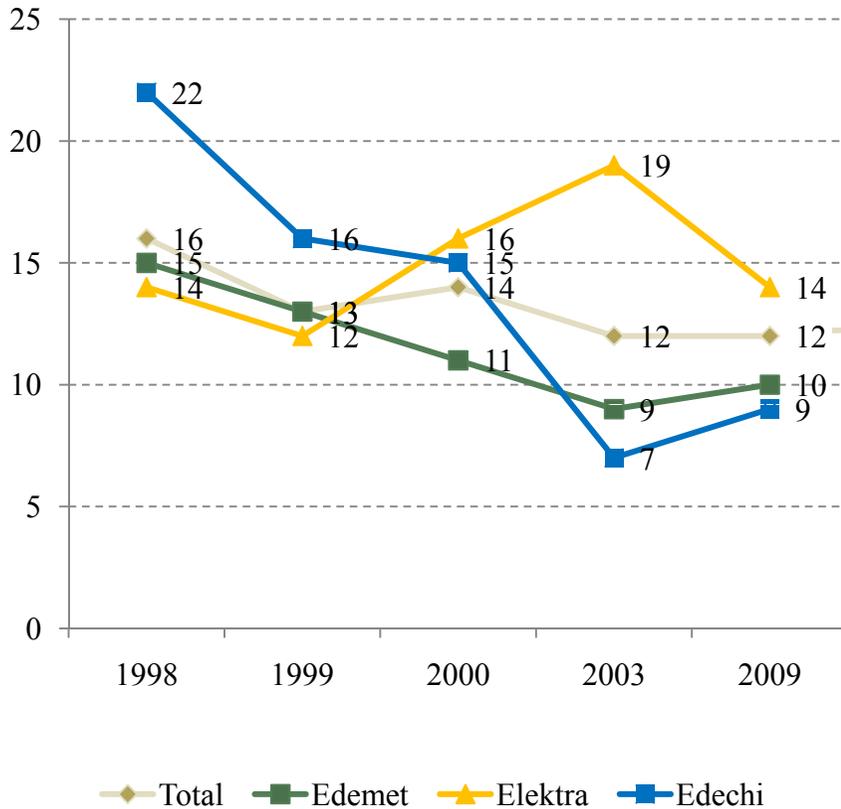
Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

Capítulo III: Calidad de la medición

CALIDAD DE LA MEDICION

-Solicitud de medidor, motivos de cambio

Ha solicitado cambio medidor 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-



Motivos de cambio medidor, -2009
-Porcentajes, -

Motivos de cambio de medidor	
Lectura errónea	5%
Medidor dañado	2%
Recibo reflejan alto consumo	1%
Cambio de nombre de cuenta.	1%
Otros.....	2%

- El porcentaje total se encuentra con valores similares a años previos.
- Los usuarios de Elektra denota una baja de cinco puntos porcentuales en comparación con el año anterior.
- Los motivos por los cuales se presentan una solicitud del medidor son más por lectura errónea.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

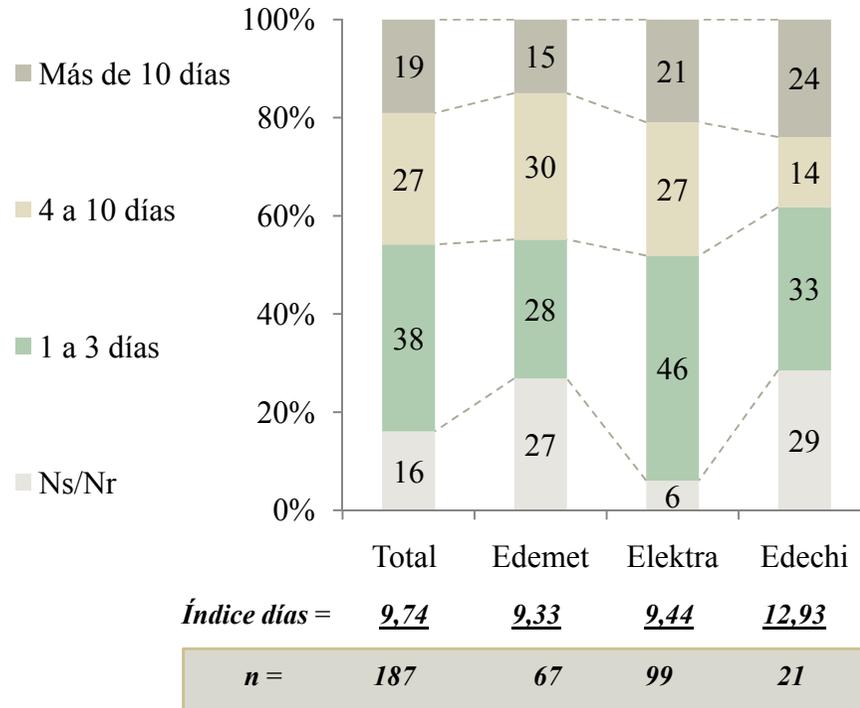
Ha solicitado cambio medidor 1998/2009
-Porcentajes, mención sí-

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	16	13	14	12	12	15	13	11	9	10
No	84	87	86	88	88	85	87	89	91	90
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	14	12	16	19	14	22	16	15	7	9
No	86	88	84	81	86	78	87	85	93	91
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

- El tiempo que la mayor parte de los usuarios tienen que esperar el cambio de medidor tiene un promedio general de 9.74 días para que le instalen el medidor.
- Edechi es la empresa en la cual sus usuarios registran un periodo más largo de espera, con un promedio de 12.93 días.
- Lo contrario sucede con Edemet.

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



Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

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

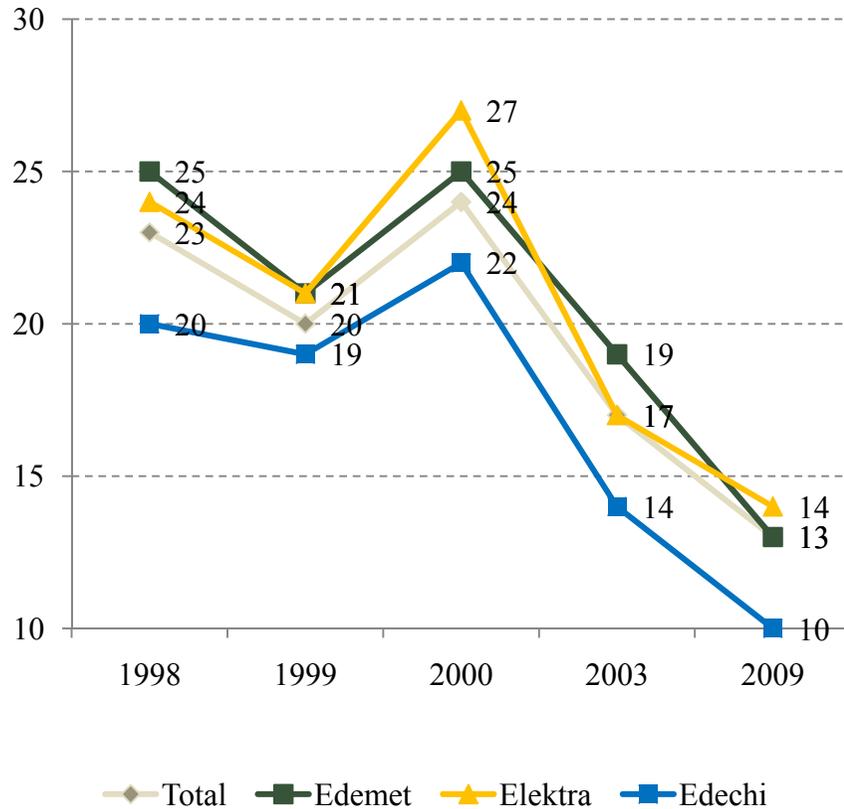
*Hubo cambio de pregunta – Datos aproximados.

	PROMEDIO /Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009 *	1998	1999	2000	2003	2009*
Exacta/precisa	34	27	28	20	77	31	28	26	19	76
Ni exacta/inexacta	26	28	34	38	6	23	25	33	41	-10
Inexacta	34	38	30	39	14	38	39	30	35	11
NR/ND	6	8	8	3	3	8	8	11	5	3
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009*	1998	1999	2000	2003	2009*
Exacta	28	26	26	14	74	44	27	32	28	86
Ni exacta ni inexacta	25	19	28	44	10	32	40	41	30	-
Inexacta	41	44	37	40	14	21	26	25	41	11
NR/ND	6	11	9	2	2	3	7	2	1	3
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

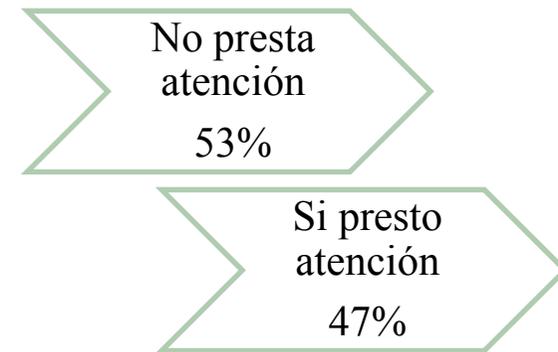
Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

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

Solicitud lectura de medidor -1998/2009
-Porcentajes, mención sí-



Recuerda a que hora viene el lector -2009
-Porcentajes, n=1616-



- Se mantiene una tendencia a la disminución de usuarios que solicitan una investigación acerca de su medidor, presentándose la misma situación en las diferentes agencias en estudio y en porcentajes similares.
- Por otra parte más de la mitad de los usuarios afirman no recordar, a la hora que el lector llega a sus casas, debido a la falta de atención.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

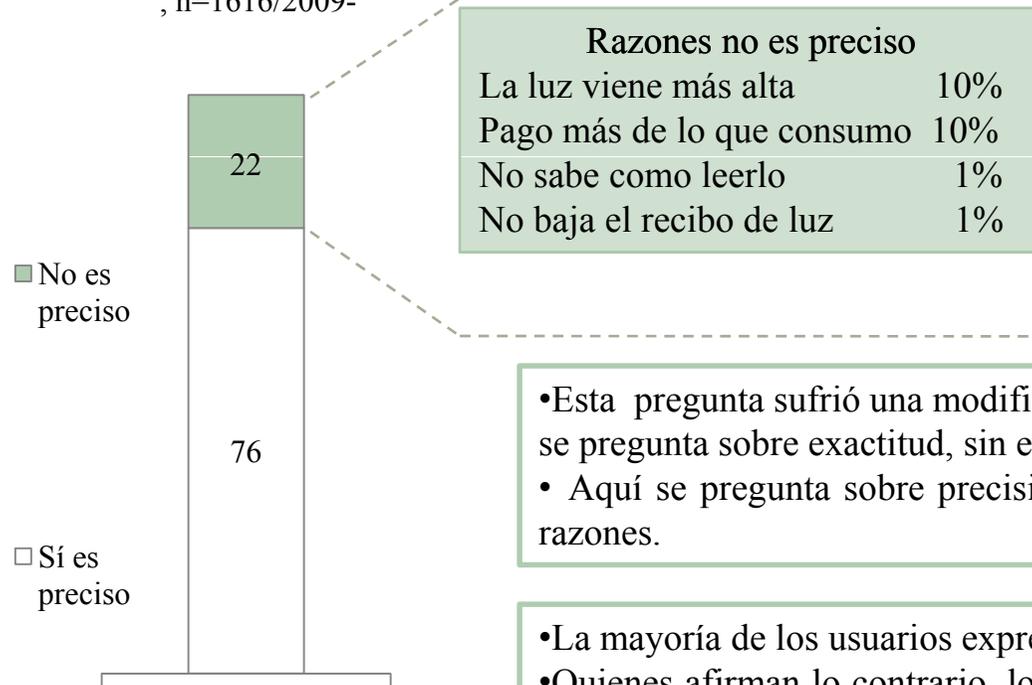
Solicitud lectura de medidor -1998/2009
-Porcentajes, mención sí-

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	23	20	24	17	13	25	21	25	19	13
No	77	80	76	83	87	75	79	75	81	87
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	24	21	27	17	14	20	19	22	14	10
No	76	79	73	83	86	80	81	78	86	90
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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?.

Lectura del medidor es
precisa -2009
-Porcentajes responde
, n=1616/2009-



- Esta pregunta sufrió una modificación comparativa con los años previos, cuando se pregunta sobre exactitud, sin embargo la pregunta es válida per se.
- Aquí se pregunta sobre precisión y a quienes indican que no, se preguntan las razones.

- La mayoría de los usuarios expresan que el medidor es preciso en su lectura
- Quienes afirman lo contrario, lo hacen por razones como el alza de la luz en sus recibos , paga más de lo que consume.
- Entre los tipos de clientes, los industriales son los que expresan en su mayoría que el medidor no es preciso.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

Ha solicitado cambio medidor 1998/2009

-Porcentajes, mención sí-

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	16	13	14	12	12	15	13	11	9	10
No	84	87	86	88	88	85	87	89	91	90
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Sí	14	12	16	19	14	22	16	15	7	9
No	86	88	84	81	86	78	87	85	93	91
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

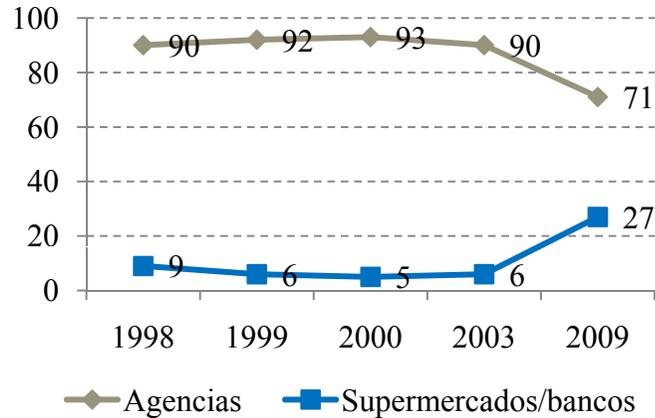
Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 15.

Capítulo IV: Facturación y cobro

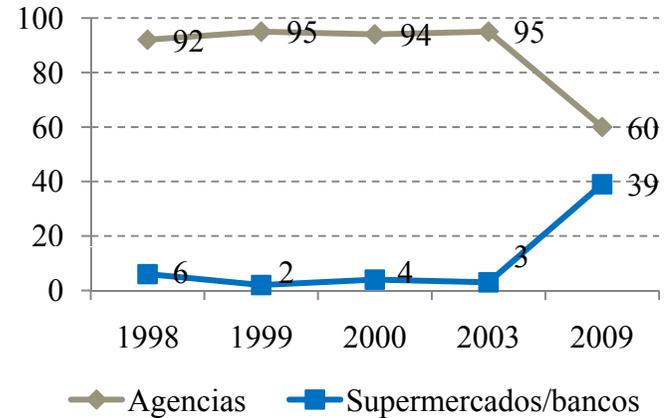
FACTURACION Y COBRO

-Lugar realiza pagos, consultas, daños

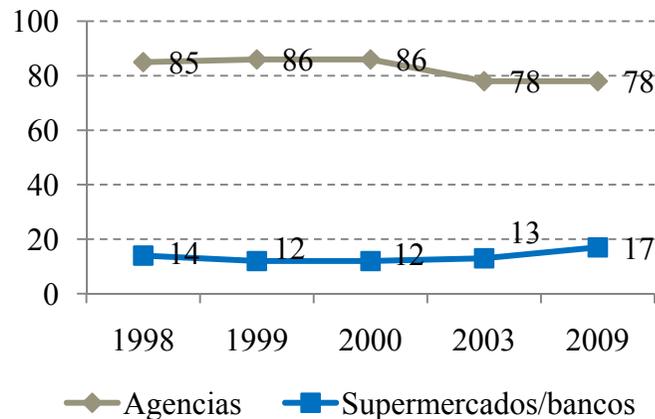
Total: Lugar acostumbra realizar pagos, consultas
-Porcentajes, 1998/2209 Total-



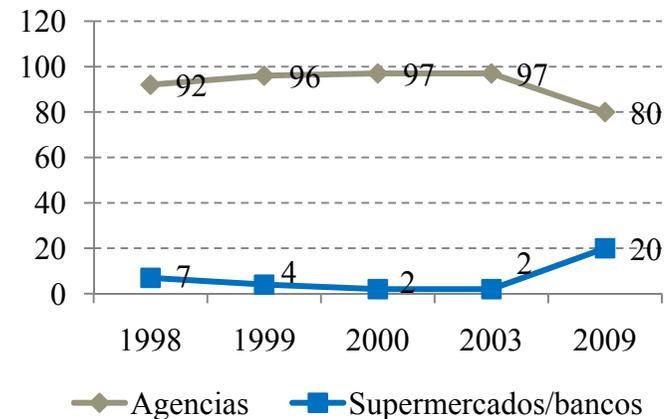
EDEMET-Lugar acostumbra realizar pagos, consultas
-Porcentajes, 1998/2009



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?.

FACTURACION Y COBRO

-Lugar realiza pagos, consultas, daños

Total: Lugar acostumbra realizar pagos, consultas
-Porcentajes, 1998/2209

2009: se unen las tres preguntas

Súper mercado y bancos tienen mayor incidencia.

Varía uso de recursos para el pago y consultas.

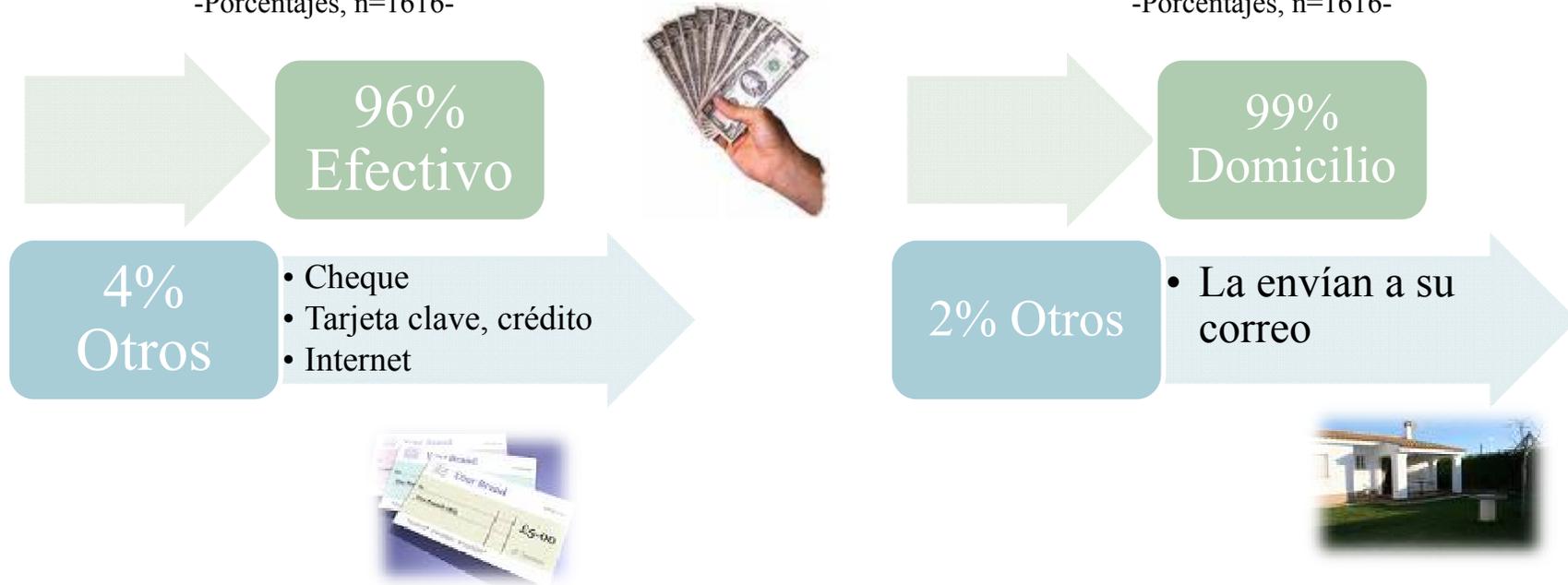
	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Agencias de Edemet, Edechi, Elektra.	90	92	93	90	71	92	95	94	95	60
Supermercado, Bancos.	9	6	5	6	27	6	2	4	3	39
Otros(Internet, Junta Comunal Cable & Wireless, ND)	1	2	2	4	2	1	1	-	1	1
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Agencias Edemet, Edechi, Elektra.	85	86	86	78	78	92	96	97	97	80
Supermercado, Bancos.	14	12	12	13	17	7	4	2	2	20
Otros(Internet, Junta Comunal, Cable & Wireless, ND)	1	2	2	3	5	1	-	-	1	-
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 7.

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

Medio de pago utiliza -2009
-Porcentajes, n=1616-

Lugar dónde recibe su factura -2009
-Porcentajes, n=1616-



- El efectivo es la forma de pago más utilizada, independientemente de la empresa que utilice.
- Entre quienes más recurren al cheque para hacer sus pagos se encuentran los clientes de tipo industrial (39%).
- Por otra parte casi la totalidad de los usuarios afirman recibir su factura de luz en su domicilio.

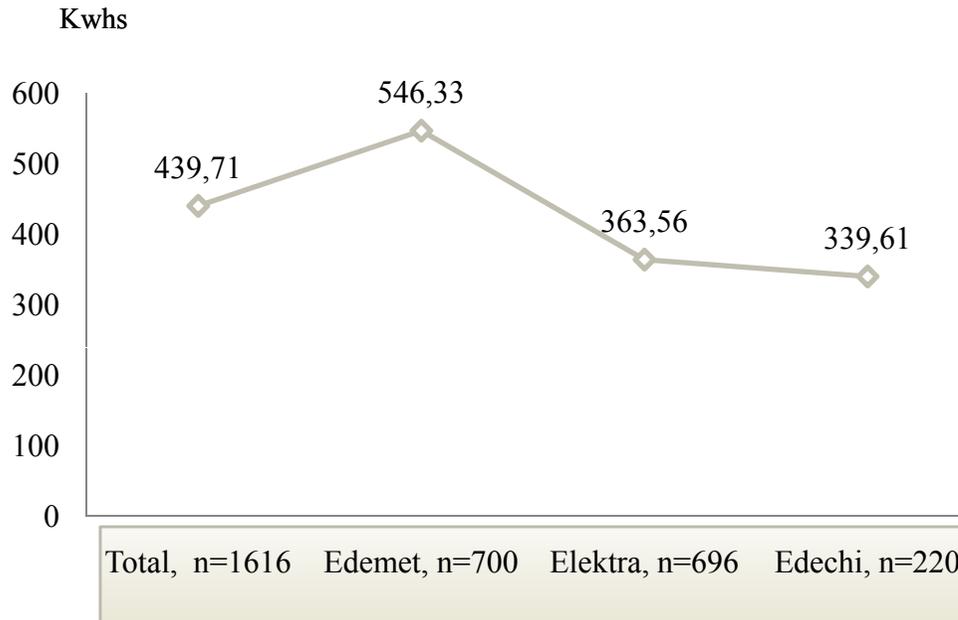
Fuente anexo: Cuadro estadístico 25.

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

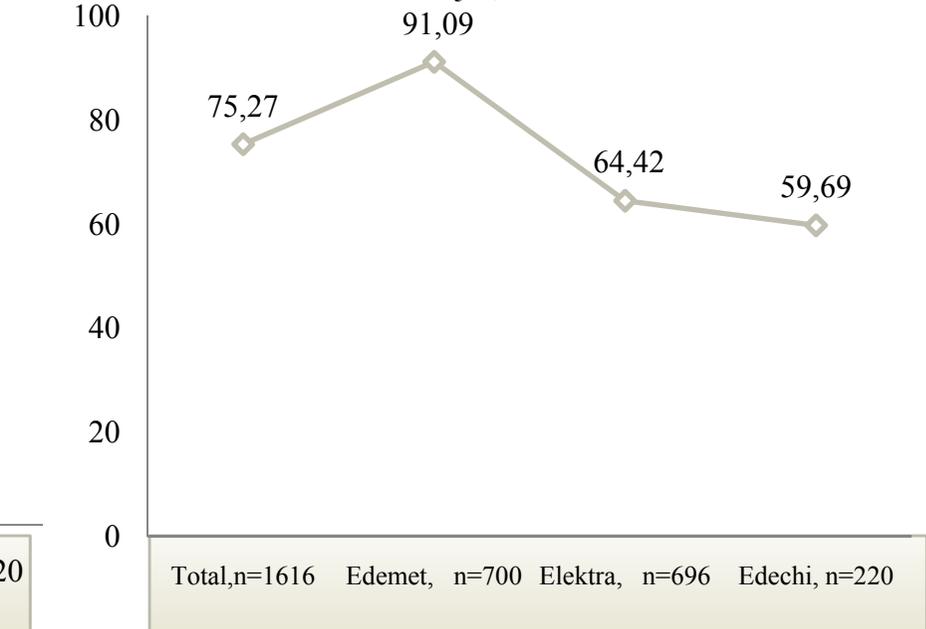
-FACTURACION Y COBRO

Gasto aproximado kwhs-pago

Gasto Kwhs aproximado mensual -2009
-Porcentajes, n=1616



Pago aproximado mensual -2009
-Porcentajes, n=1616



Los clientes de Edemet son quienes afirman un gasto mensual mayor en comparación con usuarios de otras empresas, por lo cual son quienes pagan montos mayores en sus facturas.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 28 y promedios.

P52a: Aproximadamente recuerda usted cuantos kwats gasta mensualmente en su casa o empresa? **P52b:** Y cuánto es el pago mensual aproximado?

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		Edemet n=700		Elektra n=696		Edechi n=220	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La factura es fácil de entender.	76	5,97	51	6,03	35	5,84	53	6,16
La factura siempre llega a tiempo	73	5,89	55	5,94	43	5,69	66	6,41
La factura siempre llega a tiempo	73	5,89	55	5,94	43	5,69	66	6,41
La factura presentada fue clara en la descripción de lo cobrado .	74	5,86	47	5,95	29	5,67	56	6,16
Las condiciones de pago que ofrecen son razonables.	67	5,75	46	5,92	24	5,49	48	6,02
Siempre obtengo respuestas a mis consultas con relación a la facturación	64	5,61	44	5,77	22	5,28	53	6,15
La factura presentada fue la correcta.	62	5,47	44	5,49	26	5,31	53	5,93

- El proceso que con lleva las deferentes fases de la facturación, son bien aceptadas y evaluadas.
- Los promedios son superiores a 5.00 lo cual significa aceptación mínima de alrededor de dos terceras partes de los informantes, en especial los clientes no domiciliarios.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 23-24, 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.”

Descripción de los cobros –
Porcentajes

	PROMEDIO /Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Muy/Bastante claro	91	89	88	87	87	91	89	75	79	87
Poco/Nada claro	8	10	11	12	11	7	10	14	19	12
Ns	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009	1998	1999	2000	2003	2009
Muy/Bastante claro	89	81	83	87	86	96	97	97	94	90
Poco/Nada claro	10	18	16	13	13	4	2	2	5	9
Ns	1	1	1	-	1	-	1	1	1	1
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

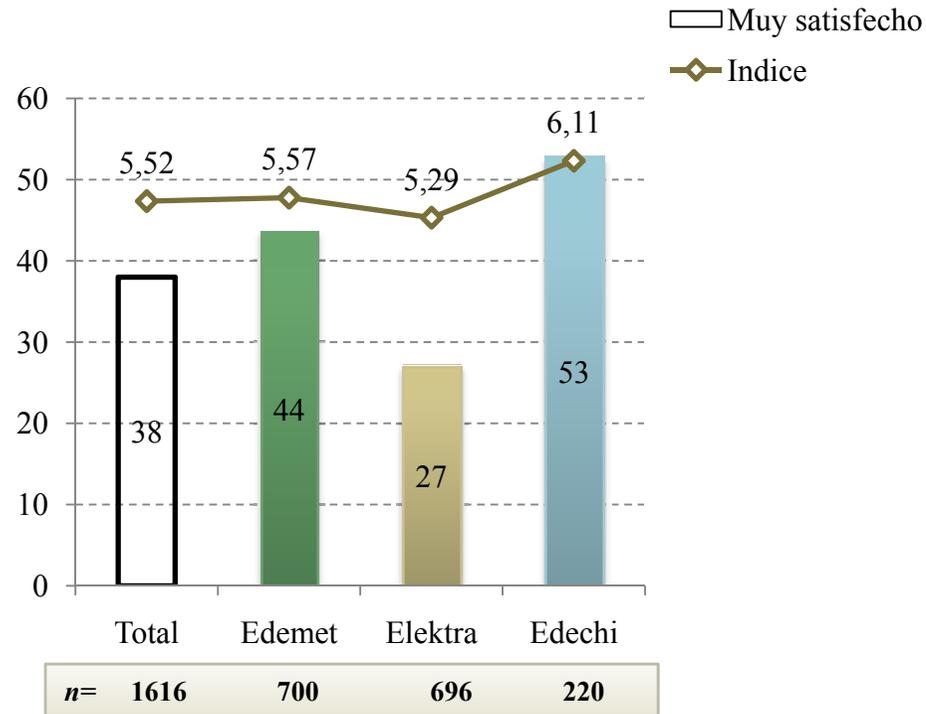
Se mantiene la tendencia y la mayoría cree está clara la descripción de cobros a nivel total.

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

FACTURACION Y COBRO

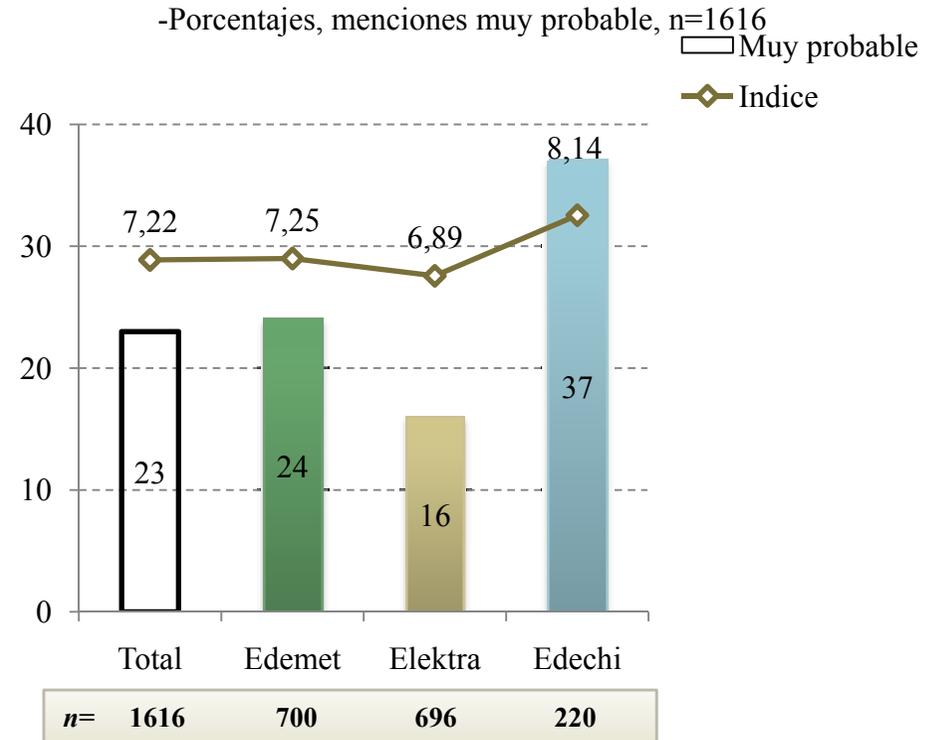
-Satisfacción y recomendación facturación

Satisfacción general con el servicio en facturación -2009
-Porcentajes, menciones muy satisfecho, n=1616-



Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

Recomendación de empresa de energía, en servicio pago de luz -2009
-Porcentajes, menciones muy probable, n=1616



Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable.

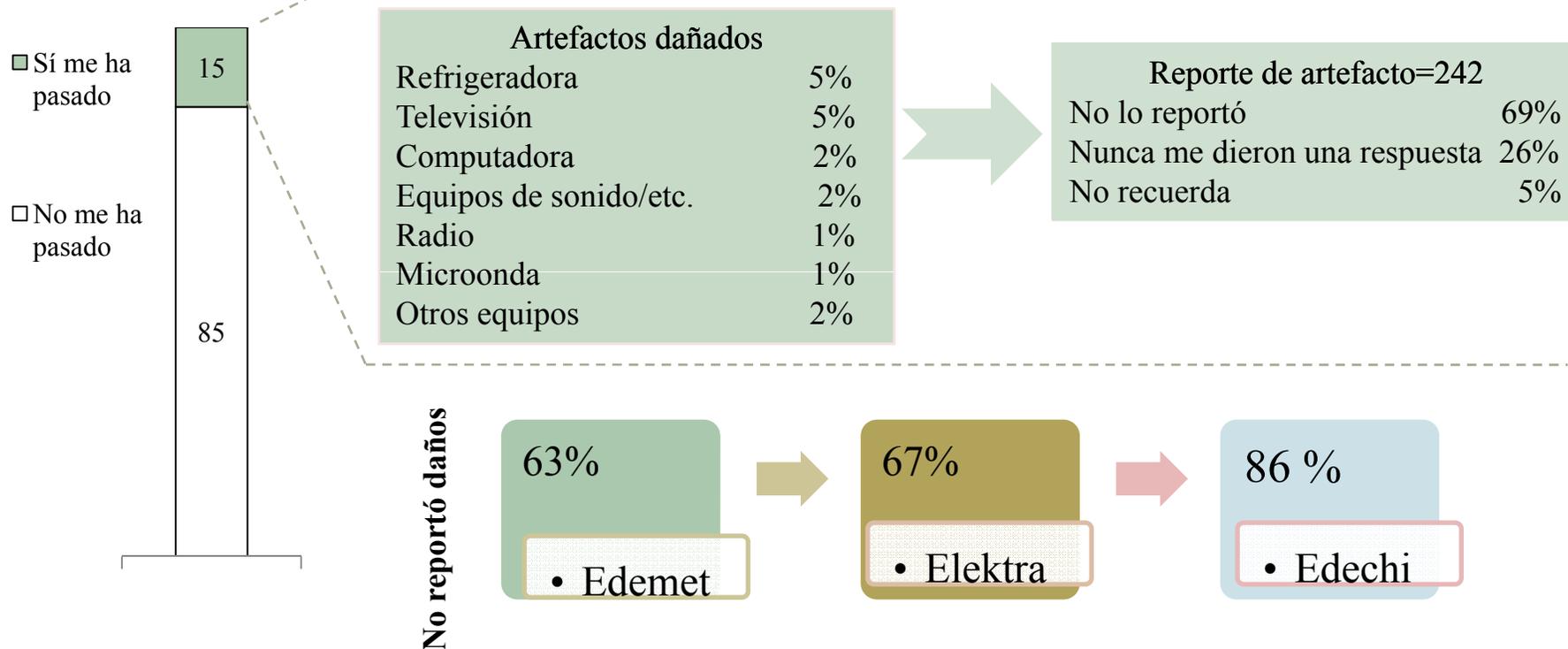
- Los usuarios de Edechi son los que muestran una mayor satisfacción con el servicio de facturación, por lo tanto la recomendación también es mayor en comparación con las otras empresas en estudio con un índice de (6.11/7.00) y (8.14/10.00).
- Cabe destacar que aunque los clientes se sienten satisfechos no todos están en condición de recomendar la empresa.

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

Daño de artefactos por falta de energía - 2009

-Porcentajes, n=1616-



Fuente anexo: Cuadro estadístico 16-17.

- Del 15% de la población que comenta el daño de un artefacto por la falta de energía enumeran en primera instancia refrigeradoras y televisores en igualdad de porcentajes 5%.
- Estos daños no fueron reportados por 7 de cada diez afectados.

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? Si: 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-

*Reportó daños

	PROMEDIO/Total					EDEMET				
	1998	1999	2000	2003	2009*	1998	1999	2000	2003	2009*
	9%	21%	21%	23%	15%	11%	25%	23%	27%	17%
Sí	13	19	25	28	26	10	16	21	23	30
No	87	81	75	72	74	90	84	79	77	70
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	ELEKTRA					EDECHI				
	1998	1999	2000	2003	2009*	1998	1999	2000	2003	2009*
	12%	23%	22%	20%	11%	30%	29%	41%	41%	23%
Sí	5	17	22	20	27	30	29	41	41	14
No	95	83	78	80	73	70	71	59	59	86
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- ✓ En años previos se preguntó si conocía que la empresa podía recibir reclamos. A partir del 2009, se fue más concreto en preguntar si había reclamado sobre problemas que había tenido al respecto.
- ✓ Los datos señalan que la población conoce que puede poner sus quejas a la empresa proveedora. Esta posición es similar para todas las empresas, excepto para Edechi, donde desciende la proporción que indica que reportó pero no le dieron respuesta.

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

Capítulo VI: Evaluación del servicio de la agencia

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

	Total n=1141		Edemet n=421		Elektra n=545		Edechi n=175	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable.	55	6,34	64	6,46	46	6,24	59	6,37
El proceso de atención parecía todo bien organizado.	48	6,15	62	6,39	35	5,95	54	6,19
Me ofrecieron información clara y fácil.	45	6,06	58	6,28	33	5,87	51	6,13
Tiempo de espera en la agencia fue razonable.	40	5,87	49	6,00	31	5,66	50	6,20
Visita fue de mucho tiempo, pero buena experiencia.	40	5,90	53	6,08	27	5,74	45	5,95

- Independientemente del aspecto evaluado, los usuarios de Edemet muestran en mayor parte estar totalmente de acuerdo.
- A la vez, la mitad de los usuarios de Edechi indican que la espera en la agencia fue razonable. Mientras que los usuarios de Elektra son quienes en menor medida están totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados.

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 9-11 y promedios.

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

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=1616/2009-

*Se proporción indica total acuerdo

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

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 10

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

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

- La mayor proporción de los informantes indica que el alumbrado público que existe es el necesario, al igual hay consenso en que el nivel de iluminación es el adecuado (87%).
- No obstante lo anterior, uno de cada diez usuarios señalan que el alumbrado público es deficiente y un 69% de estos expresan que el nivel de iluminación es igual de deficiente.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 27.

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	Edemet n=700	Elektra n=696	Edechi n=220
	%	%	%	%
Sí, me siento muy seguro	21	29	16	14
Siento algo seguro	24	24	26	17
Algo inseguro	25	22	27	31
Muy inseguro	28	23	29	38
No sabe/No responde	1	1	2	-
<u>*Índice</u>	<u>2,39</u>	<u>2,60</u>	<u>2,29</u>	<u>2,07</u>

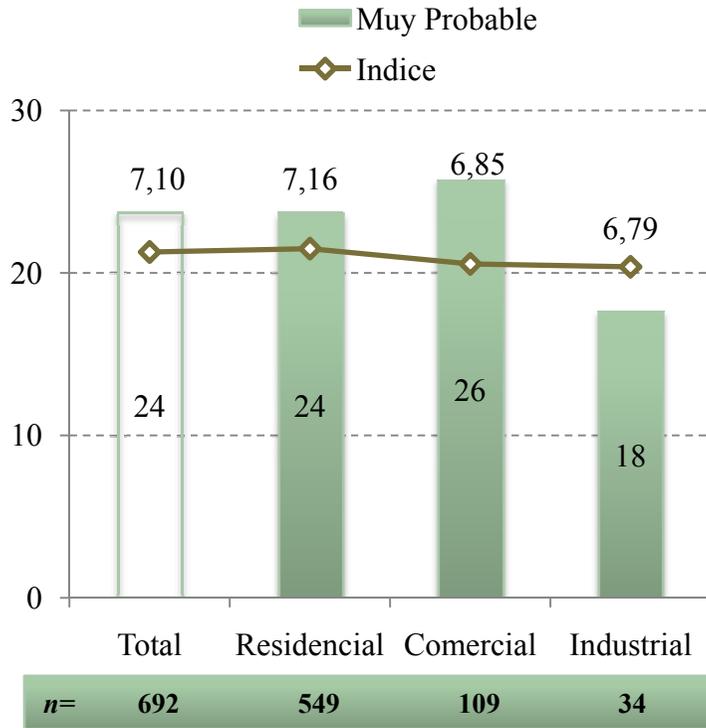
- Aproximadamente el 45% de los informantes consideran sentirse seguros con el alumbrado público, estimado en mayor medida por los consumidores de Edemet.
- Mientras que los usuarios de Edechi sienten menos seguridad con el alumbrado público de noche y muestran el índice menor entre las agencias en estudio.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 28, y promedios.

*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?*

Probabilidad de recomendar EDEMET -2009
-Porcentajes, menciones muy probable, n =692-



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

Fuente anexo: Cuadro estadístico 31 y promedios.

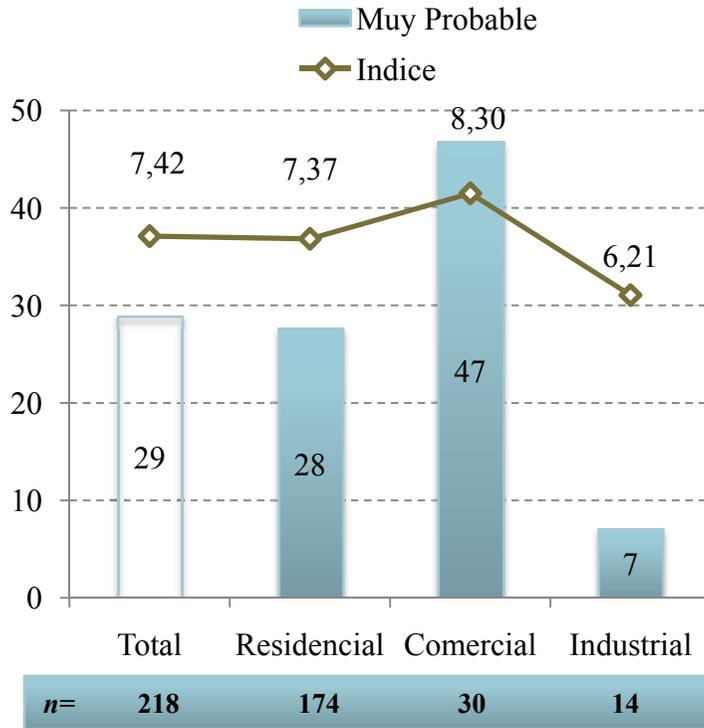
Lo que recomendaría para mejorar el servicio EDEMET -2009
-Porcentajes, principales menciones, n =692-



23%
Ninguna recomendación

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?

Probabilidad de recomendar EDECHI -2009
-Porcentajes, menciones muy probable, n =692-



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

Fuente anexo: Cuadro estadístico 31 y promedios.

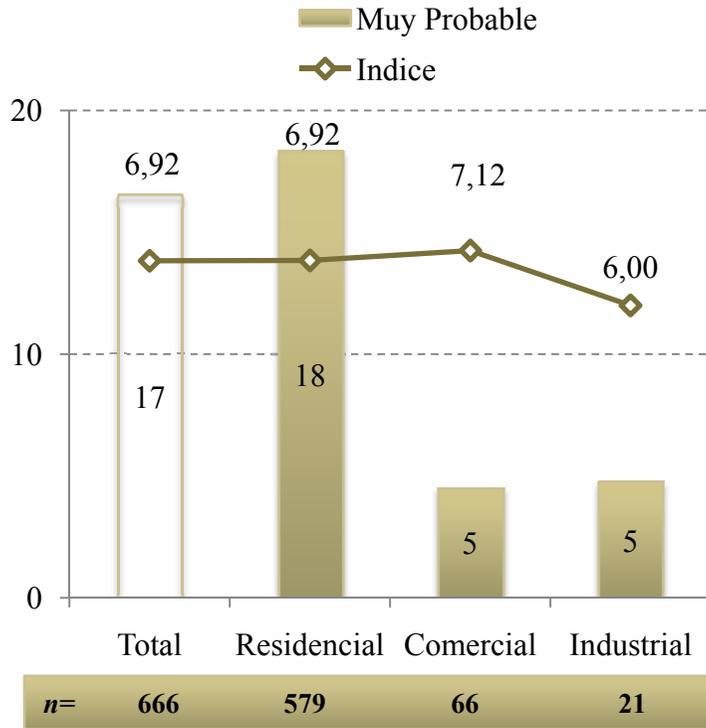
Lo que recomendaría para mejorar el servicio EDECHI -2009
-Porcentajes, principales menciones, n =218-



28%
Ninguna
recomendación

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?

Probabilidad de recomendar ELEKTRA, - 2009
-Porcentajes, menciones muy probable, n =666-



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

Fuente anexo: Cuadro estadístico 31 y promedios.

Lo que recomendaría para mejorar el servicio ELEKTRA, -2009
-Porcentajes, principales menciones, n =666-

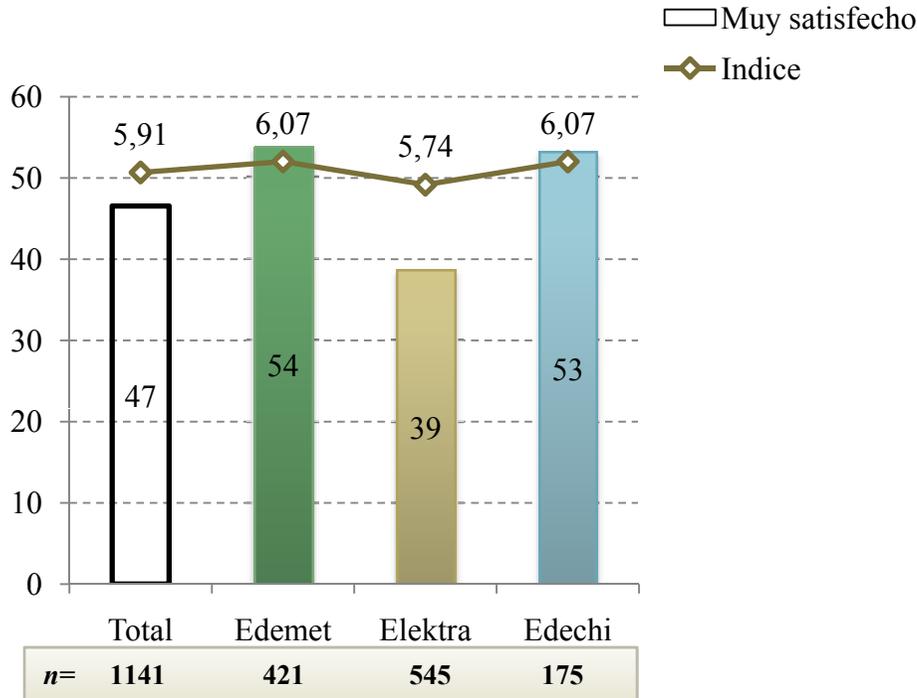


P55: Usted me dijo que la agencia que usted visita más es de la empresa ELEKTRA, Pensando ya todo en conjunto, que probabilidad hay que usted recomiende esta empresa a otra persona.? **P55a:** Y qué recomendaría usted para mejorar el servicio total de la empresa?

EVALUACION DEL SERVICIO EN LA AGENCIA

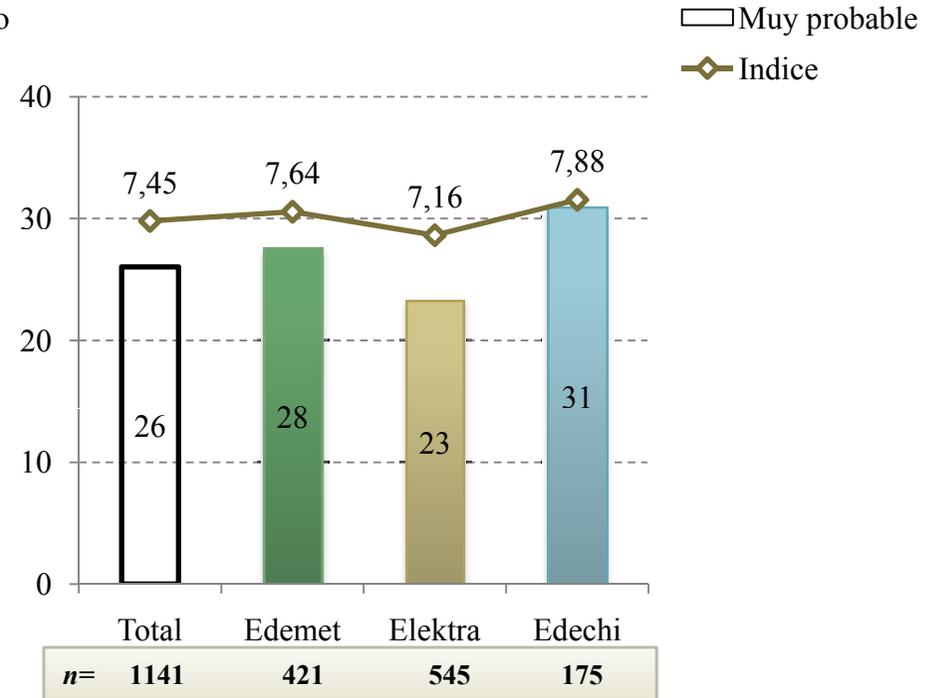
-Satisfacción y recomendación servicio en la agencia

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



Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

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



Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable .

La mayor parte de las personas indican estar satisfechas con el servicio recibido en la agencia, por otra parte los usuarios de Edemet y Edechi son quienes en mayor medida toman esta posición, obteniendo Elektra el menor índice entre las agencias.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 9-11 y promedios

Satisfacción general del servicio que brinda la agencia –
Proporción cita muy satisfecho y resto.
-Porcentajes, n=1616/2009-

*Se incluye solo muy satisfecho

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

Fuente anexo: Estudios anteriores y cuadro estadístico 16.

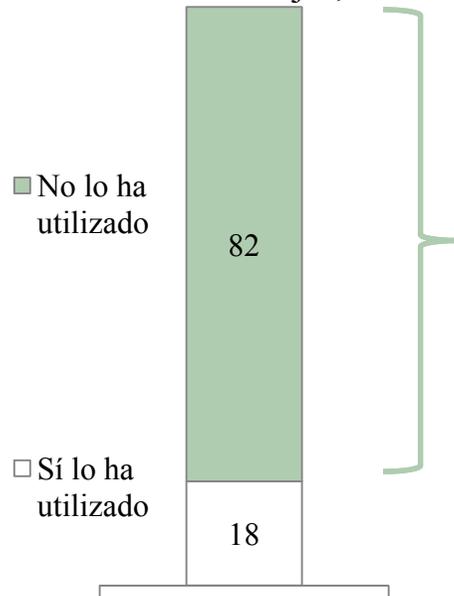
PI6: Y en general evaluando todo el servicio desde la atención en la agencia hasta que le dieron una respuesta o fue atendido ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos?...

Capítulo VII: Evaluación Call Center

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	Edemet n=700	Elektra n=696	Edechi n=220
No conoce el número de teléfono	40	46	32	47
No he tenido necesidad.	21	17	26	16
No sé si mi empresa distribuidora de energía brinda el servicio	7	7	7	9
No quiere gastar minutos en su celular	4	4	5	5
No tiene teléfono en casa/ le es difícil conseguir un teléfono	3	1	4	3

- La mayoría de las personas no han utilizado el centro de llamadas y señalan no hacerlo por desconocimiento del número (40%).
- Lo anterior es citado en mayor parte por los clientes residenciales, otros indican que no utilizan el centro de llamadas porque no han tenido la necesidad.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 17.

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

- Razón más citado
- Razón menos citado

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



Razones

	Total n=290	Edemet n=125	Elektra n=138	Edechi n=27
	%	%	%	%
Reporte de daños	32	38	26	41
Reporte de interrupciones	32	32	29	52
Consultas varias	13	10	17	4
SalDOS	9	8	12	-
Reporte de daño en el alumbrado público	7	5	9	4
Seguimiento de reclamos/daños	5	6	5	-

- Con mayor incidencia los usuarios de Edemet reportan los daños, mientras que el cliente de Elektra como los de Edechi utilizan el call center para informar de las interrupciones .
- Por otra parte, es mínimo el porcentaje de las personas que utilizan el servicio para dar seguimiento a los reclamos o daños.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 19.

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-

	Total n=290		Edemet n=125		Elektra n=138		Edechi n=27	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La atención automatizada fue clara y fácil	49	5,79	48	5,62	46	5,91	70	6,00
La persona que me atendió fue amable	46	6,00	47	5,80	44	6,19	48	5,96
Obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada	37	5,29	34	4,96	36	5,61	52	5,19
Tiempo de espera en el teléfono fue razonable	32	5,16	29	4,76	35	5,53	33	5,19

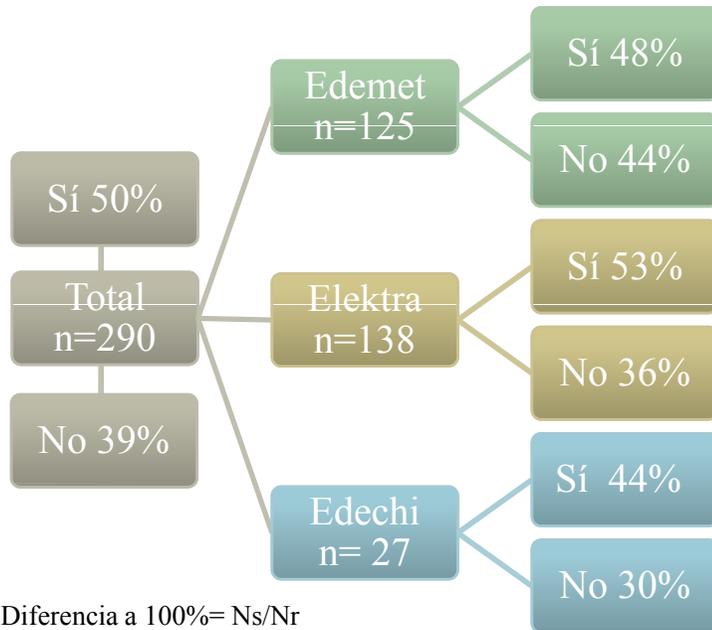
El call center requiere de una revisión para procurar más satisfacción entre los clientes en especial en tiempos de espera.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 17-18 y promedios.

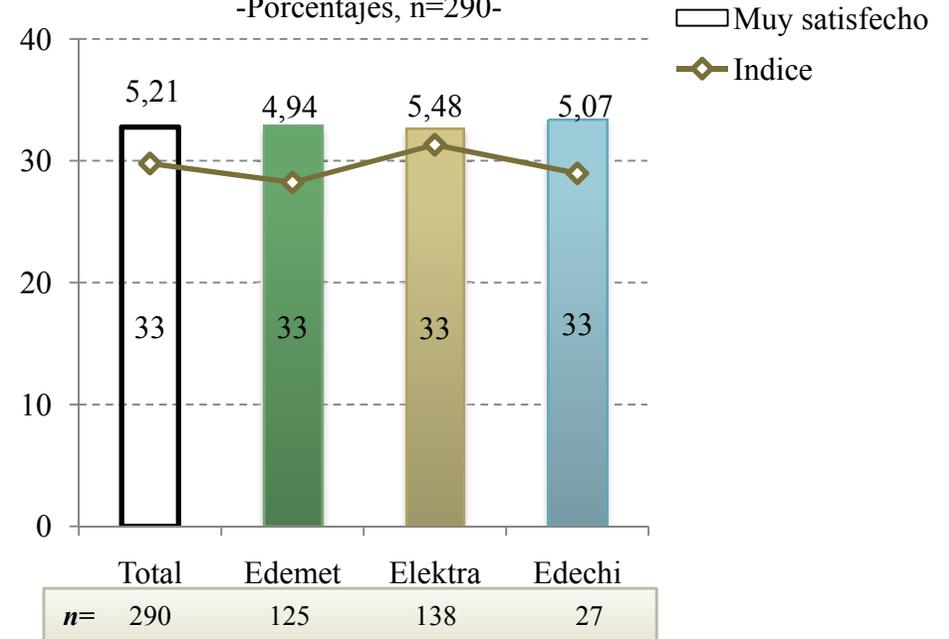
*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

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?.*

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-



Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

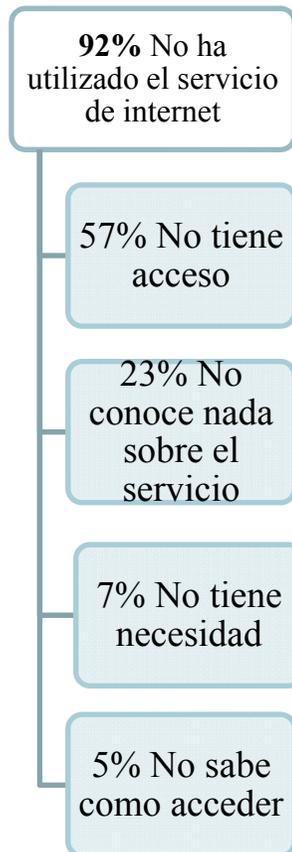
- El call center ha sido utilizado en algún momento por la mitad de los informantes.
- La tercera parte de las personas mencionaron estar “muy satisfechos” en general con el servicio recibido, independientemente de la agencia evaluada.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 19 y promedios.

Capítulo VIII: Evaluación internet

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

Ha realizado algún trámite de su cuenta a través de internet, -2009
-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo, 23



1% Sí ha utilizado el servicio	Total n=21		Edemet n=9		Elektra n=11		Edechi n=1	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
El servicio es rápido y fácil de usar	38	5,90	44	6,44	27	5,36	100	7,00
No ha tendido inconvenientes .	33	5,44	33	5,67	27	5,00	100	7,00
Es un servicio seguro y confiable	33	5,38	33	5,56	27	5,09	100	7,00
El servicio es amigable y eficiente	24	5,19	22	5,00	27	5,36	-	5,00
Puedo hacer llegar reclamos y esperar una respuesta por esta misma vía.	14	4,76	11	5,0	18	5,00	-	.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 20-21 y promedios.

*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?

CALIDAD DEL SERVICIO

-Trámites por internet

Realiza a través de internet -2009
-Porcentajes n=21

	Total n=21	Edemet n=9	Elektra n=11	Edechi n=1	
Trámites	<i>Trámites realiza</i>				 Página más visitada
	Pago	43	44	36	 Trámite más citado
	Consulta/Información	43	67	27	-
	Verificación de saldos	43	11	73	-
	Reporte de interrupciones	5	-	9	-
Páginas	<i>Páginas utiliza</i>				 Razón más citada
	electra.com.pa	48	33	64	-
	unionfenosa.com	24	44	9	-
	banistmo.com	19	11	18	100
	bgeneral.com	14	22	9	-
	hsbc.com.pa.	5	11	-	-
	bancocontinental.com	5	-	9	-
Razones	<i>Razón utiliza internet</i>				 Razón menos citada
	Ahorro de tiempo	52	67	36	100
	Comodidad	33	11	55	-
	Evitar hacer filas	10	22	-	-
	No le llegan sus recibos	5	-	9	-

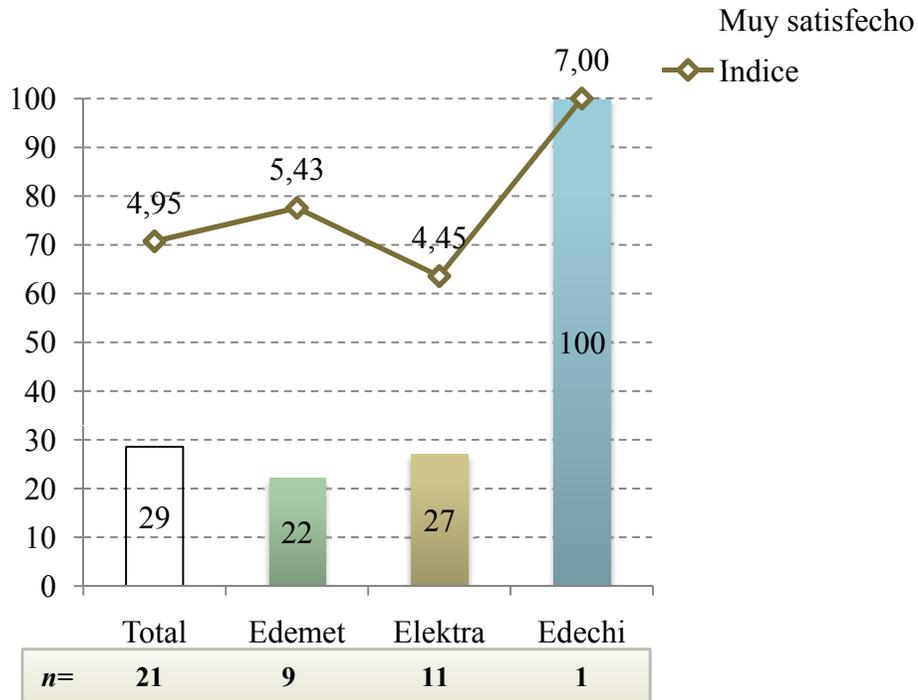
•Es minoría las personas que realizan trámites a través de internet.
•Los motivos son más de parte de los clientes y no del servicio como tal.
•Aquellos que utilizan el servicio lo hacen en su mayor parte para hacer pagos.
•Consultar alguna información es más utilizada por usuarios de Edemet.
•Verificar saldos lo hacen con mayor frecuencia los usuarios de Elektra.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 21.

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?

Satisfacción general con el servicio por internet, -2009

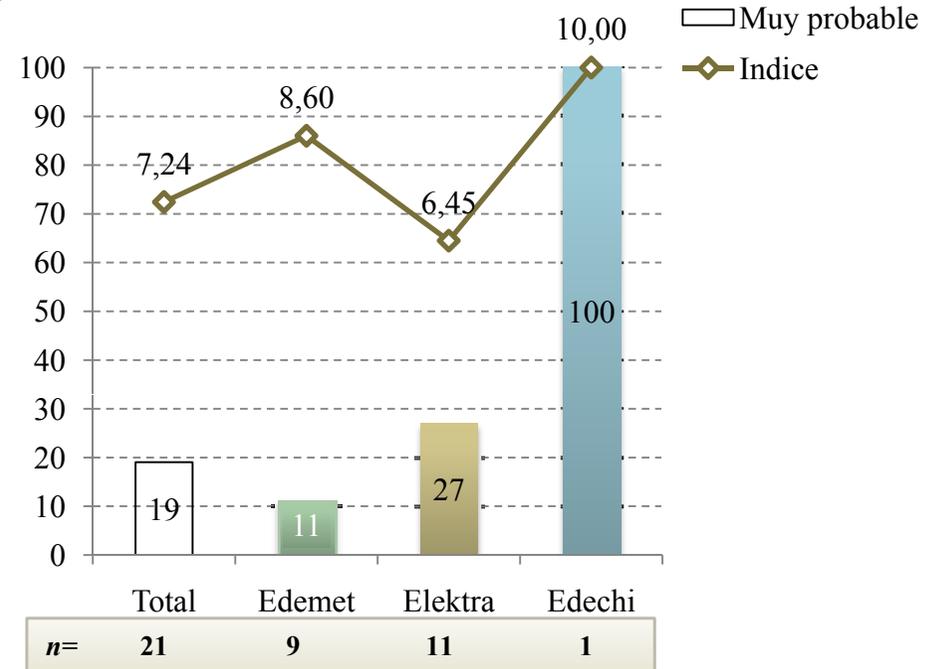
-Porcentajes, menciones muy satisfecho, n =21-



Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

Recomendación de una empresa de energía, por el servicio vía internet -2009

-Porcentajes, menciones muy probable, n=21-



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

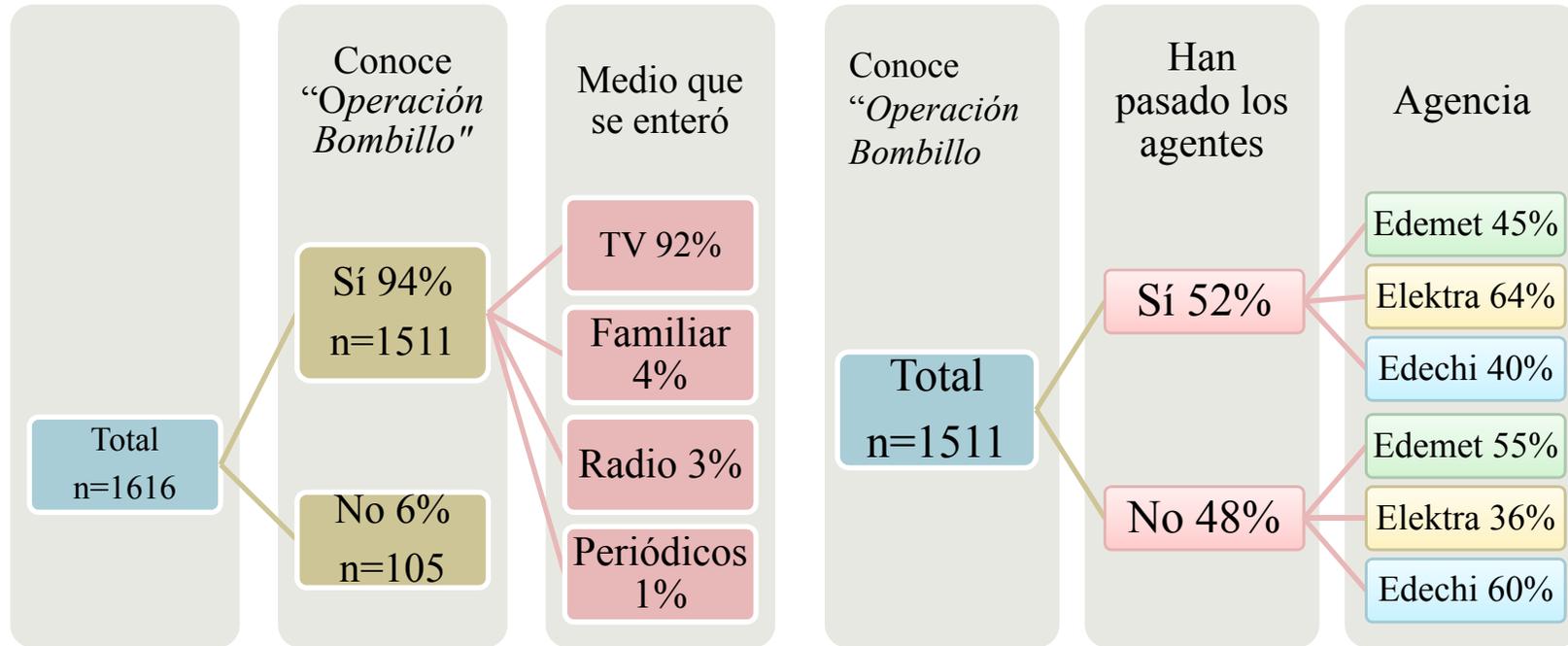
- Son pocas las personas que en algún momento han utilizado el servicio de internet.
- Entre quienes sí lo han utilizado el 29% de ellos consideran estar muy satisfechos con el servicio brindado, sin embargo la disposición de recomendar una empresa de energía muestra una disminución de 10 puntos porcentuales en comparación con la satisfacción.

Fue

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?

Capítulo IX: Operación Bombillo

Programa "Operación Bombillo" -2009
n=1616-



- El programa "Operación Bombillo" es conocido por la casi totalidad de los usuarios.
- La televisión fue el medio de comunicación por el cual se enteró en primera instancia.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 26.

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-

	Total	Edemet	Elektra	Edechi
n=	789	289	417	83
Sí: factura viene más económica	47	51	51	14
No: factura viene igual	34	40	31	33
Demasiado pronto para saberlo	9	1	12	24
Sí: factura viene más cara	4	4	4	1
No quiso aceptar los bombillos	1	1	-	2
NS/NR	5	4	2	25

Por otra parte, el 34% de los usuarios consideran que la factura no ha presentado cambios con el programa "Operación Bombillo", opinando de esta manera en mayor proporción los clientes de Edemet.

- Las diferencias en la facturación cuando se utiliza el programa "Operación Bombillo", son notadas por la mayor parte de los informantes.
- Entre quienes conocen el programa, perciben una economía en su factura.
- Se contrasta que los usuarios de Edechi son quienes manifiestan no haber tenido ninguna economía en su facturación.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 27.

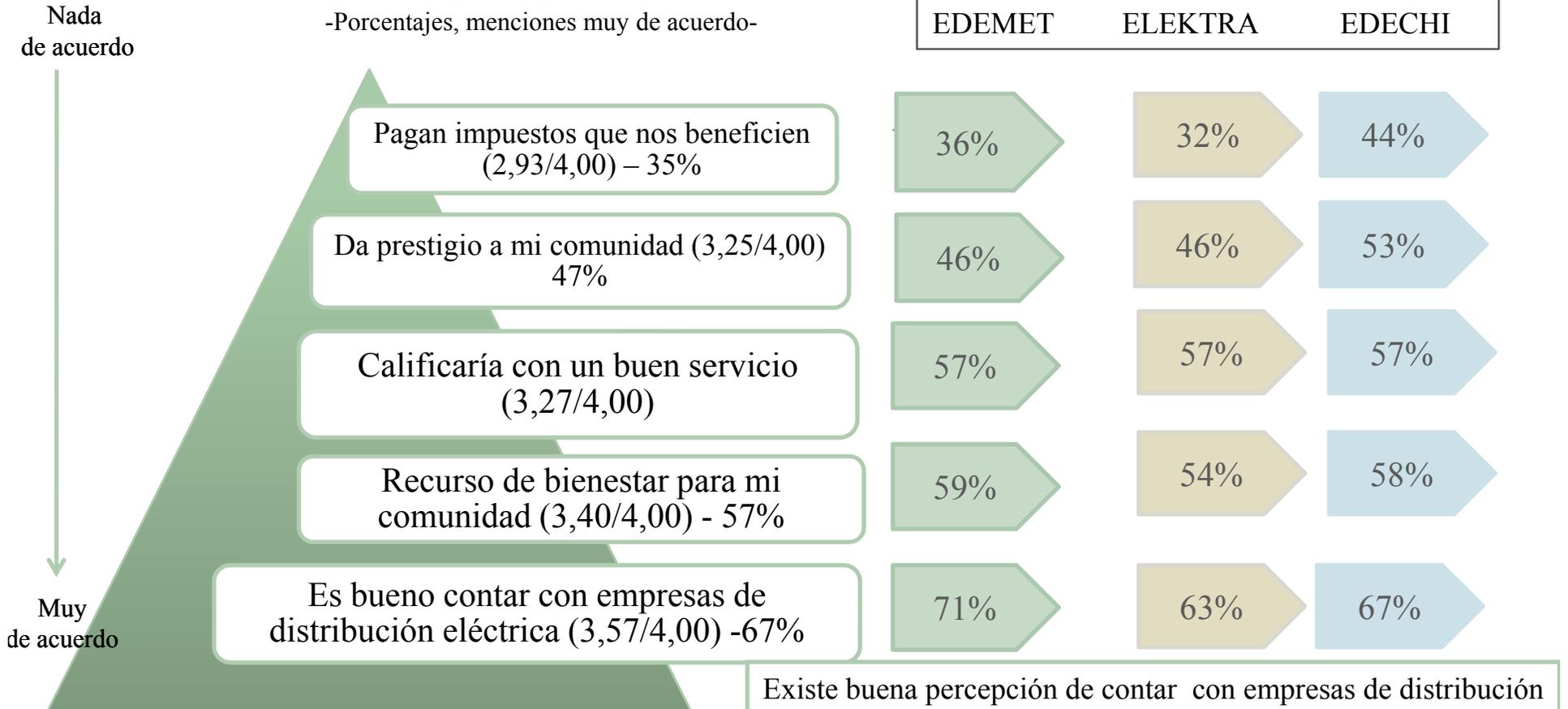
P49: Y ¿ Ha notado alguna diferencia en su facturación desde el uso de los nuevos bombillos?.

Capítulo X: Imagen de la Empresa

Afirmaciones de acuerdo con la empresa de servicios, -2009

Índices n=1616-

-Porcentajes, menciones muy de acuerdo-



Existe buena percepción de contar con empresas de distribución eléctrica, sin embargo la mayoría se quejan de que los impuestos que pagan no los benefician a ellos.

Fuente anexo: Cuadro estadístico 13 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