

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

*Proyecto PS 00014292-PNUD*

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

Panamá  
Abril, 2010



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

# SÍNTESIS METODOLÓGICA

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

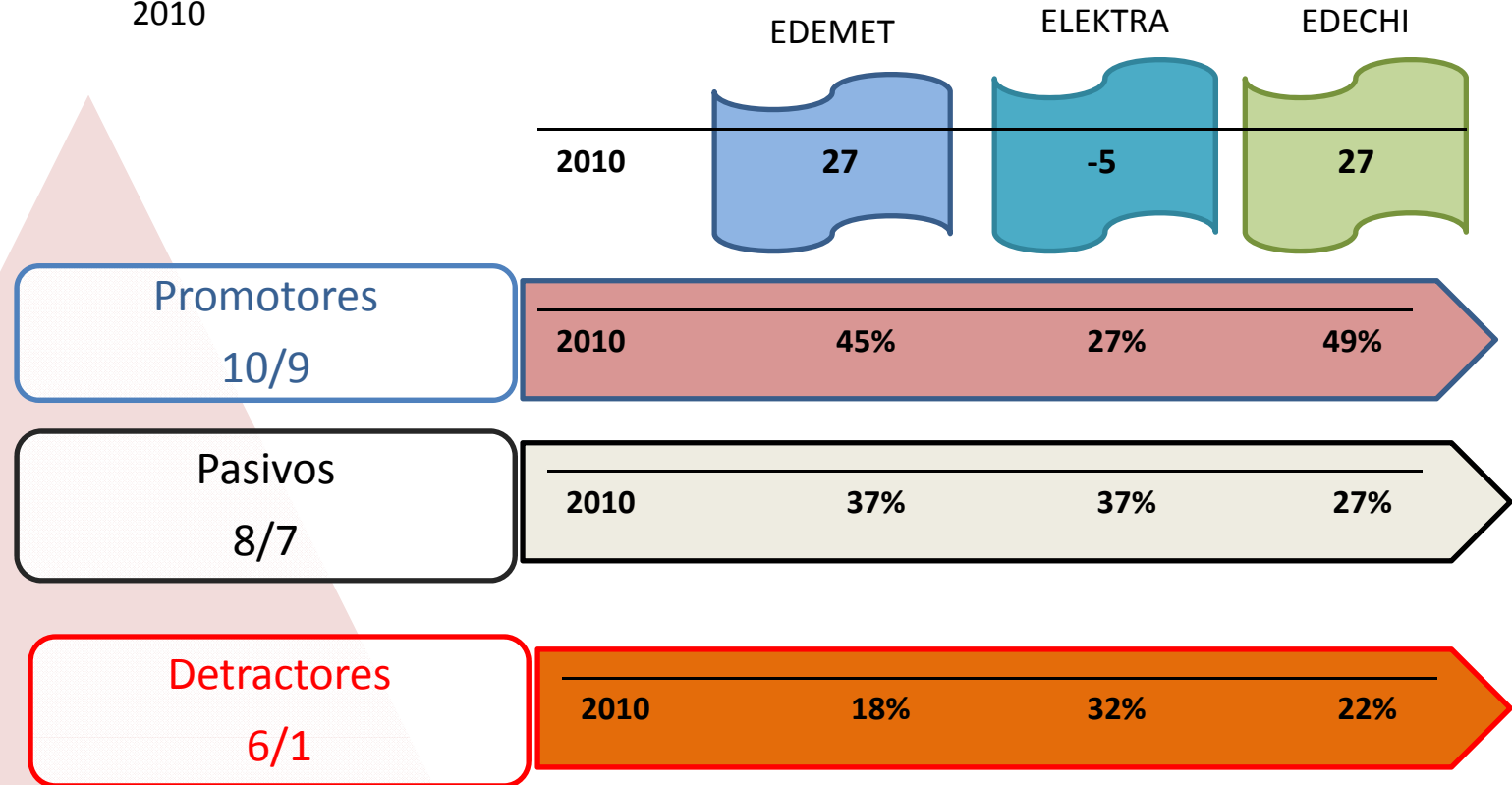
-Porcentajes, n=1630-

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

# INDICE DE LEALTAD HACIA LA EMPRESA

-NPS: índice de lealtad según empresa-  
2010

NPS: promotores  
-detractores



Fuente: Anexos, Cuadros estadísticos 31-32-7

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

## CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

-Porcentajes, principales menciones-

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

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

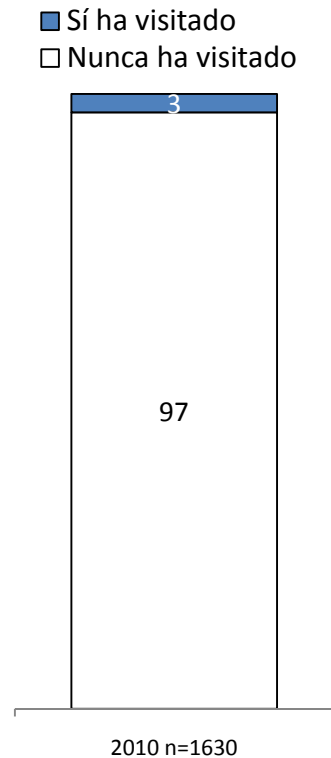
# *INFORMACIÓN GRÁFICA*

## EXPERIENCIA CON ASEP -Calidad del proceso de atención

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

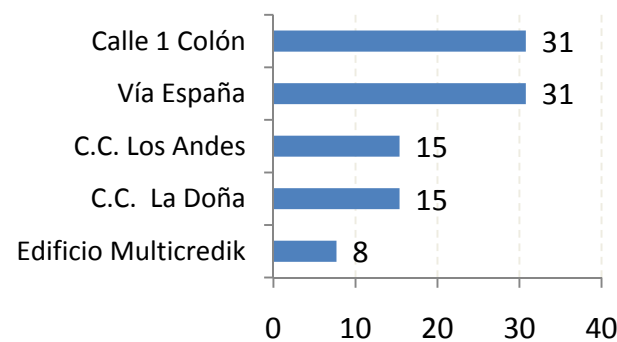
### Ha visitado ASEP, 2010

-Porcentajes-



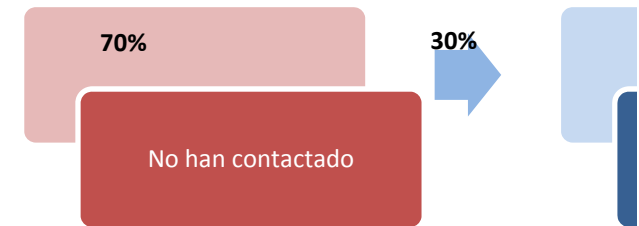
### Oficina que visitó, - 2010

-Porcentajes, n =13-



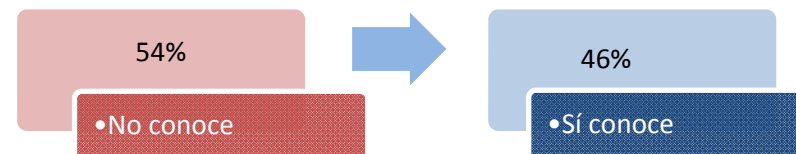
### Ha contactado vía telefónica, -2010

-Porcentajes, n =13-



### Conoce línea gratuita de ASEP -2010

-Porcentajes, n=13



Fuente anexo: Cuadro estadístico 3-4 .

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

## EXPERIENCIA CON ASEP -Servicio recibido

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

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

-Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo

Servicio recibido	Total n=13		Edemet n=3		Elektra N=9		Edechi 1	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable	38	<b>5,92</b>	33	<b>4,7</b>	44	<b>6,33</b>	-	<b>6</b>
Me ofrecieron información clara y fácil de entender	46	<b>5,77</b>	-	<b>4,0</b>	67	<b>6,56</b>	-	<b>4</b>
Recomiendo los servicios a un familiar o amigo	46	<b>5,38</b>	-	<b>4,0</b>	56	<b>5,67</b>	100	<b>7</b>
El proceso de atención parecía todo bien organizado	38	<b>5,62</b>	-	<b>4,7</b>	56	<b>6,11</b>	-	<b>4</b>
Puedo hacer llegar mis reclamos/reportes/quejas/ daños de servicio de electricidad y esperar respuesta satisfactoria de mi solicitud	54	<b>5,08</b>	-	<b>2,0</b>	78	<b>6,44</b>	-	<b>2</b>
El tiempo de espera para ser atendido fue razonable	38	<b>5,38</b>	-	<b>4,3</b>	56	<b>5,67</b>	-	<b>6</b>
Obtuve una respuesta satisfactoria de mi visita	31	<b>5,08</b>	-	<b>2,0</b>	44	<b>6,11</b>	-	<b>5</b>

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

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



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

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

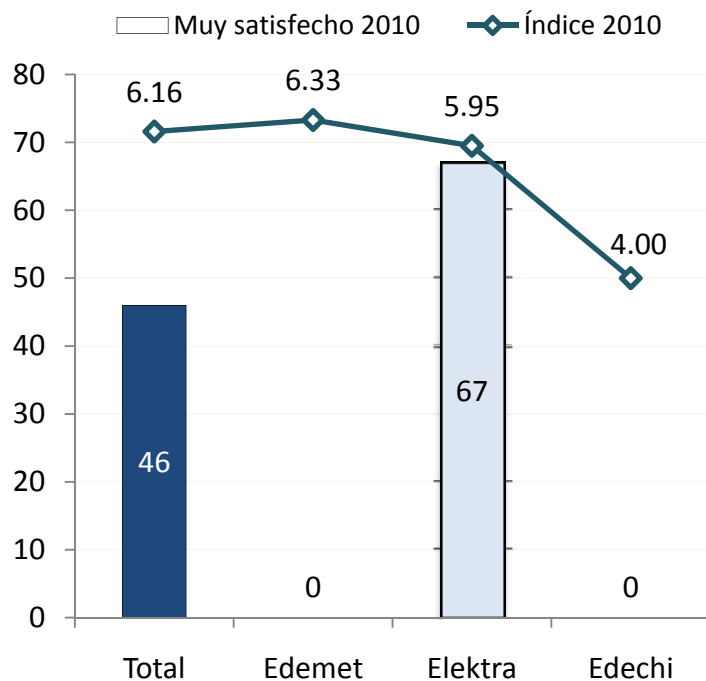
Razones	Total n=1613	Edemet n=695	Elektra n=704	Edechi n=220
Cerca de mi casa	74	74	76	70
Costumbre	20	23	18	20
Lugar seguro	7	4	10	7
Accesibilidad parada de buses	6	4	9	6
Ambiente agradable	6	7	5	4
Buen horario	5	6	5	5
Actitud de los agentes es el apropiado	4	3	5	2
Accesibilidad de estacionamientos	3	3	4	2
Existe material informativo	-	-	1	-
No recuerda.	-	-	-	-

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

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

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

-Porcentajes, menciones muy satisfecho-

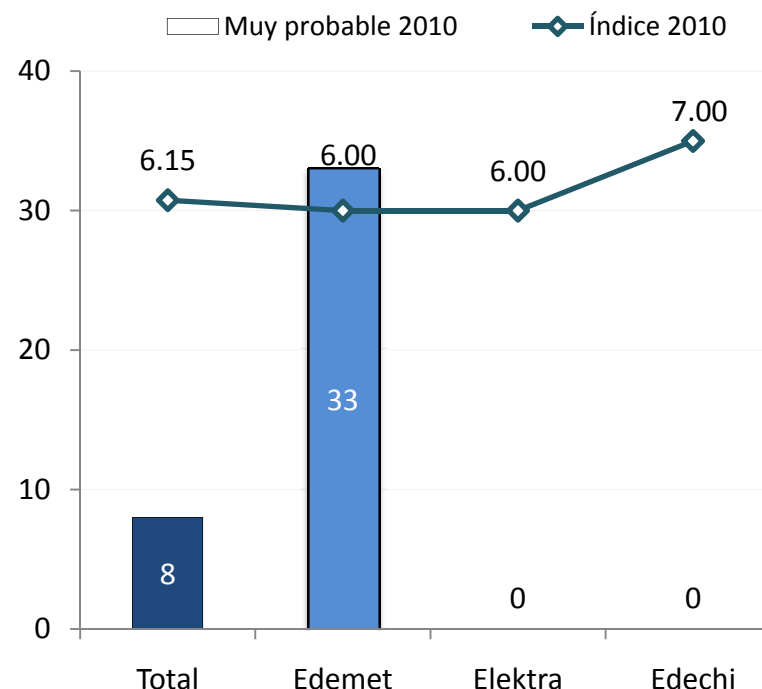


n 2010=	Total	Edemet	Elektra	Edechi
	13	9	3	1

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

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

-Porcentajes, menciones muy probable-



n 2010=	Total	Edemet	Elektra	Edechi
	13	9	3	1

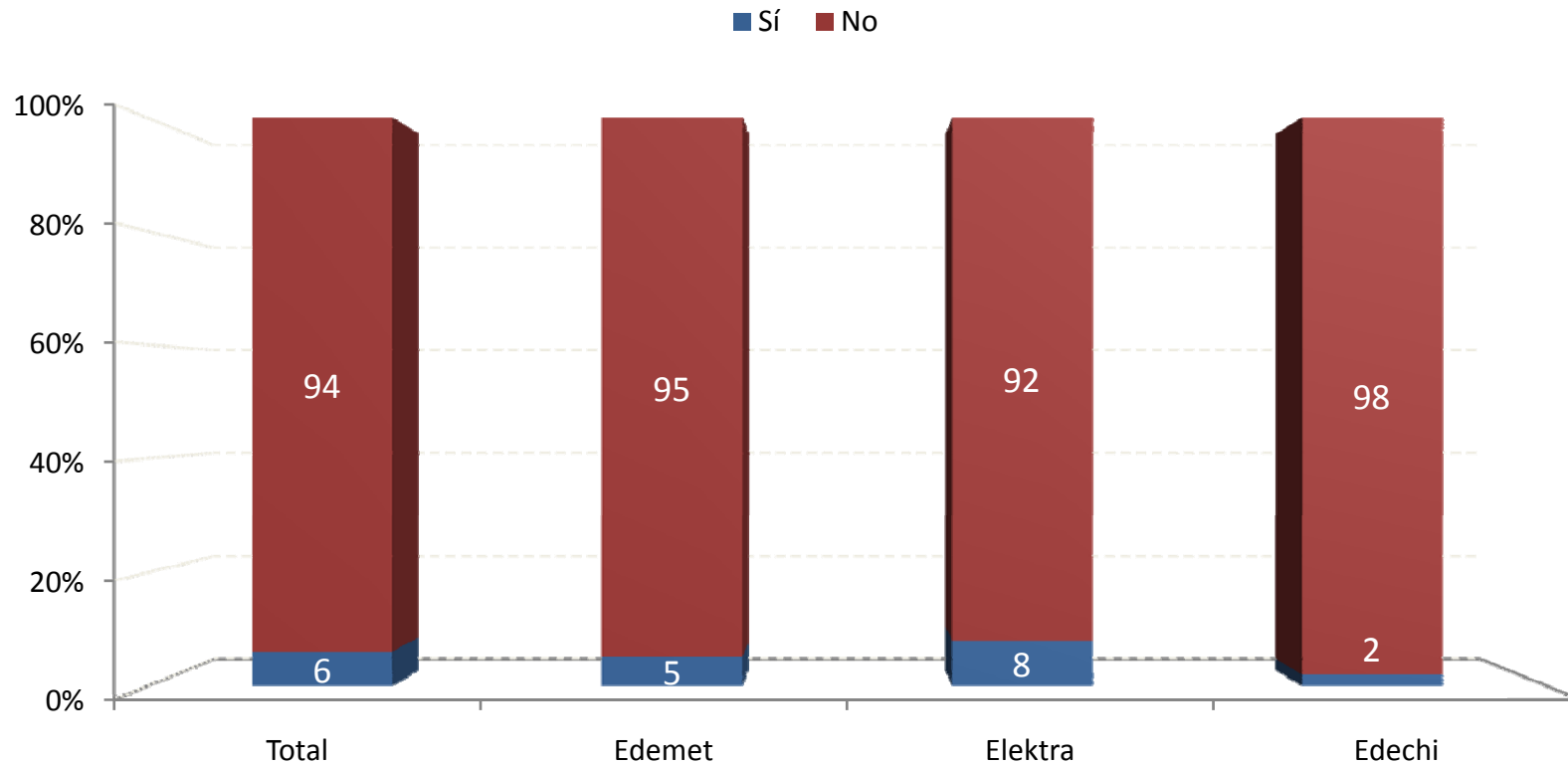
Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable. Se utiliza el índice de probabilidad ya que por el tamaño de la muestra no se puede aplicar la metodología NPS.

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

# INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Interrupciones programadas y no programadas

-A nivel general, el porcentaje de las interrupciones del servicio eléctrico que son programadas, es bajo, siendo mayor para la empresa Elektra.

Interrupciones programadas , 2010  
-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

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

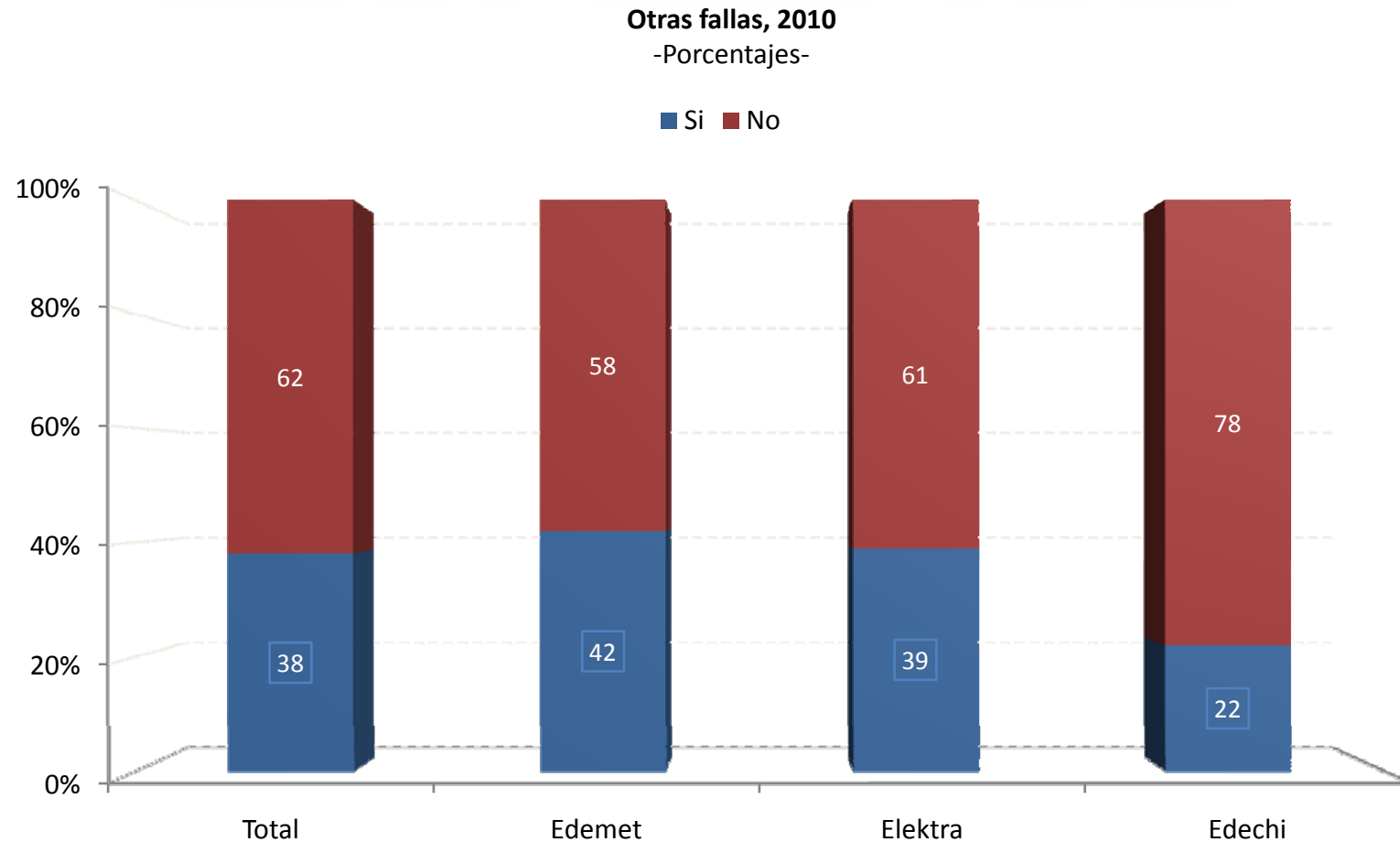
### Medio principal se entera de Interrupciones del servicio eléctrico, 2010

-Porcentajes-

	Total 6%	EDEMET 5%	ELEKTRA 8%	EDECHI 2%
Televisión	31	29	33	33
Radio	26	46	9	67
Por familiares/avisan	26	11	37	-
Otros (Periódicos, correos electrónicos)	18	15	21	-
Total	100%	100%	100%	100%

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO -Otras fallas

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

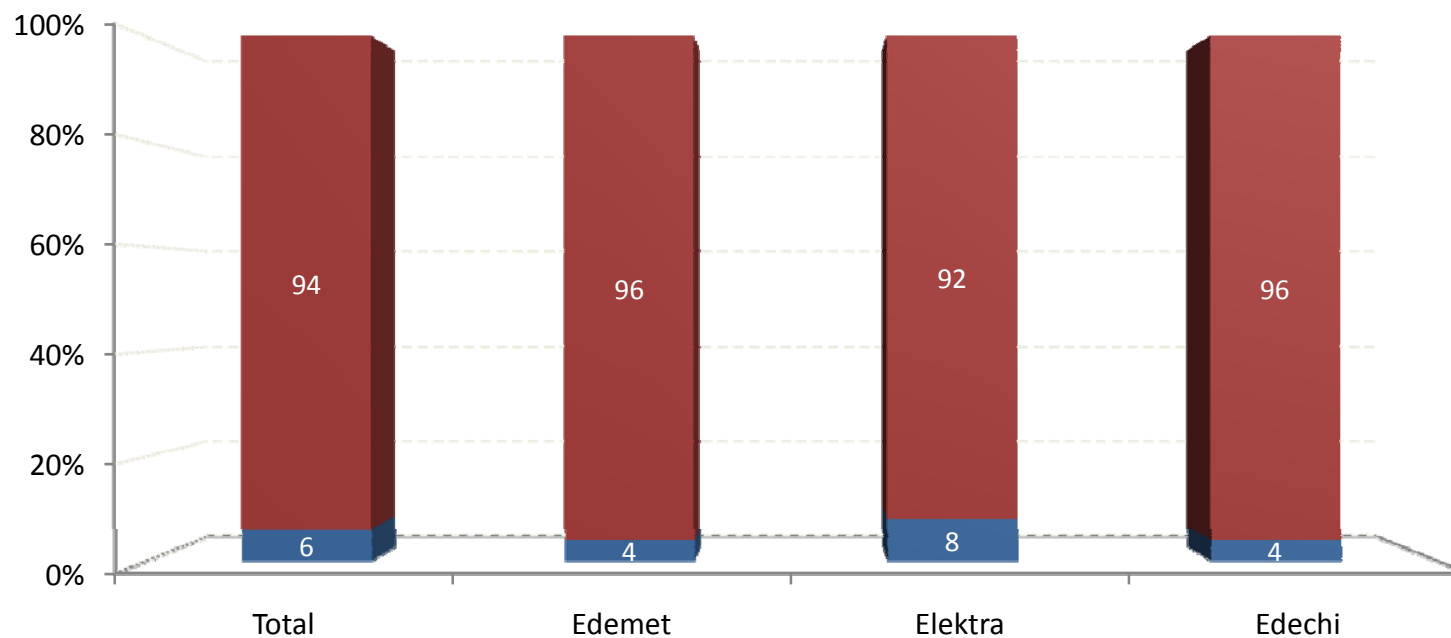


CALIDAD DE LA MEDICION -Solicitud de medidor, motivos de cambio  
-El porcentaje de quienes han solicitado el cambio del medidor es bajo, siendo mayor entre los clientes de Elektra con un 10%.

Ha solicitado cambio medidor, 2010

-Porcentajes-

■ Sí ■ No

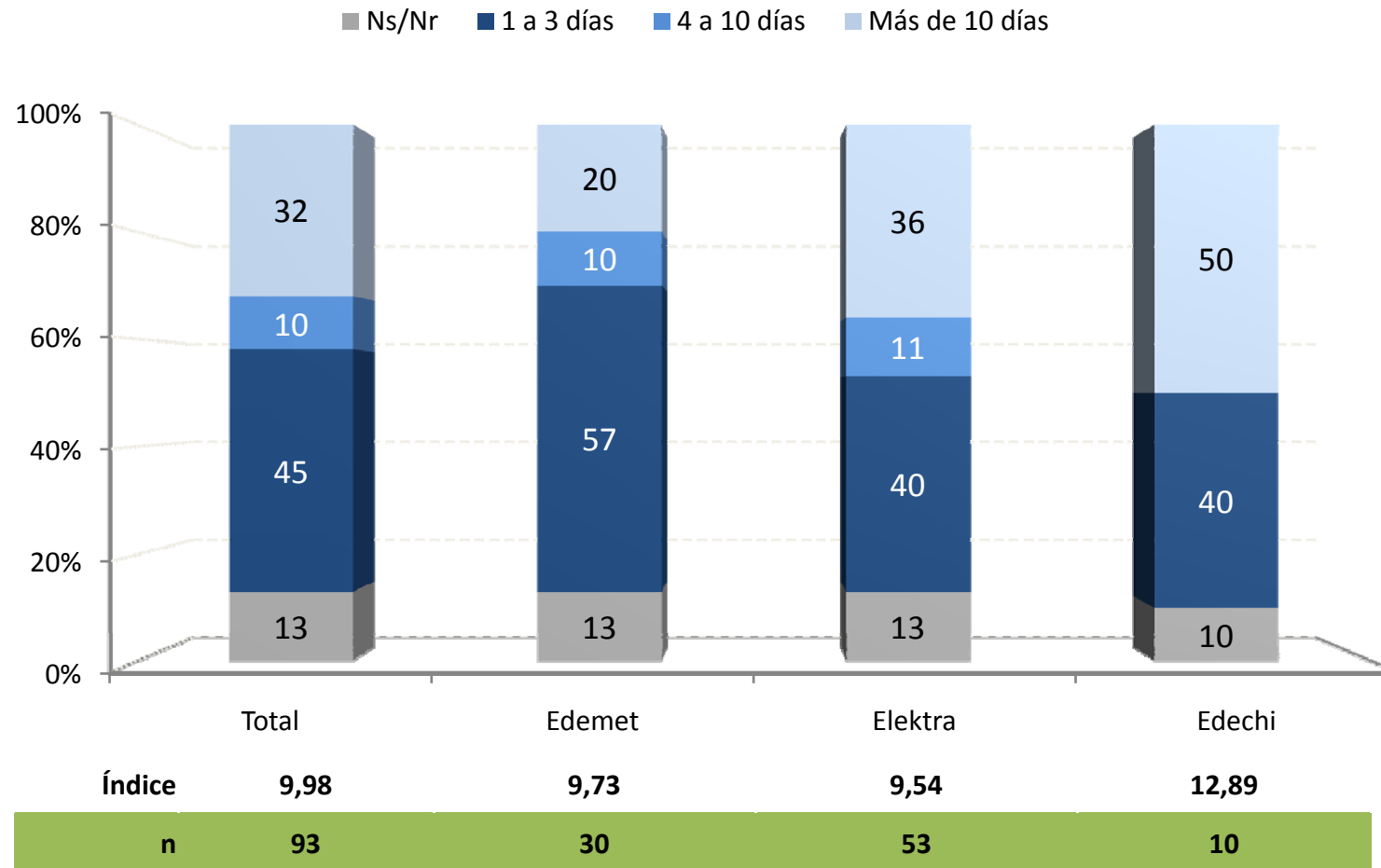


## CALIDAD DE LA MEDICION -Tiempo de instalación

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

Tiempo le instalaron el medidor, 2010

-Porcentajes-



## CALIDAD DE LA MEDICION -Lectura del medidor

- La cantidad de informantes que expresa que la lectura de su medidor no es precisa es de un 14%. Las razones señaladas por quienes sí consideran que la lectura es errónea se basan en que la medición no evidencia la cantidad real de energía consumida y que la misma tiende a fluctuar de mes a mes.

### Lectura del medidor es precisa, 2010

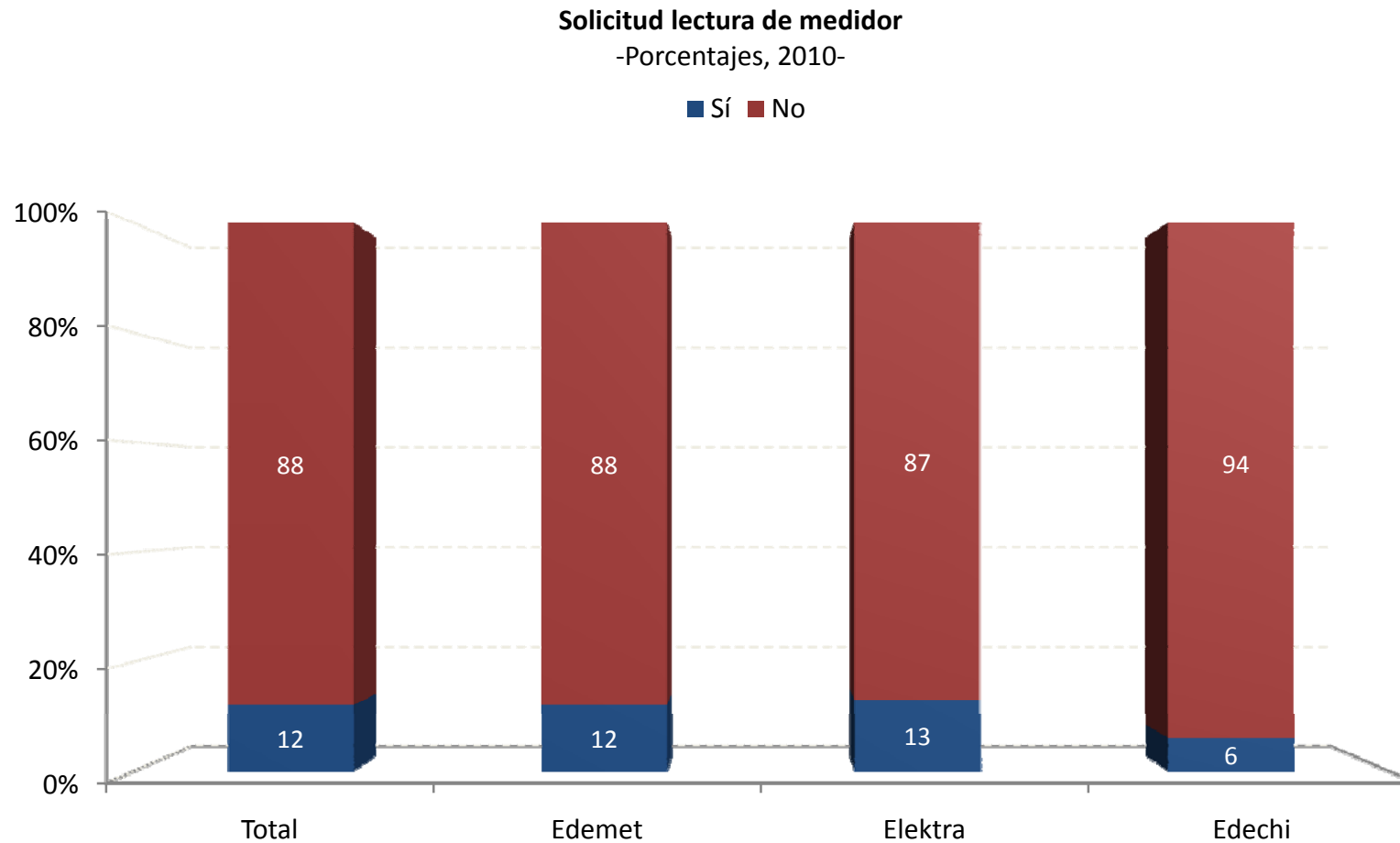
-Porcentajes, n=1630-

	Total	EDEMET	ELEKTRA	EDECHI
Sí, es preciso en la lectura	86	88	84	88
No es la cantidad de energía que consumo	9	9	9	8
La tarifa varia todos los meses y el consumo es el mismo	2	1	2	4
Por que no cuento con medidor eléctrico	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



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

-Usuarios de Elektra y Edemet son quienes han solicitado con mayor frecuencia una investigación respecto a la lectura del medidor, siendo el promedio total de un 12% de la muestra.



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

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

**Lugar acostumbra realizar pagos, consultas, 2010**  
-Porcentajes-

	Total	EDEMET	ELEKTRA	EDECHI
Personalmente en la agencia	69	61	70	88
A través de centros de pagos	31	39	29	12
Por internet	1	1	1	0
Otro	0	0	1	0
NS/NR	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>100%</b> <b>n=1630</b>	<b>100%</b> <b>n=700</b>	<b>100%</b> <b>n=710</b>	<b>100%</b> <b>n=220</b>

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

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

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

### De acuerdo con aspectos con experiencia con la facturación, 2010

-Porcentajes, menciones totalmente y muy de acuerdo

	Total n=1630		Edemet n=700		Elektra n=710		Edechi n=220	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La factura es fácil de entender.	80	<b>6,12</b>	55	<b>6,10</b>	52	<b>6,00</b>	72	<b>6,16</b>
La factura siempre llega a tiempo	78	<b>6,00</b>	59	<b>5,90</b>	55	<b>5,95</b>	70	<b>6,41</b>
La factura presentada fue clara en la descripción de lo cobrado .	78	<b>6,08</b>	54	<b>6,06</b>	49	<b>5,98</b>	70	<b>6,16</b>
Las condiciones de pago que ofrecen son razonables.	78	<b>6,06</b>	52	<b>6,04</b>	46	<b>5,95</b>	69	<b>6,02</b>
La factura presentada fue la correcta.	77	<b>5,99</b>	55	<b>5,98</b>	50	<b>5,85</b>	69	<b>5,93</b>
Siempre obtengo respuestas a mis consultas con relación a la facturación	70	<b>5,80</b>	48	<b>5,80</b>	39	<b>5,62</b>	62	<b>6,15</b>

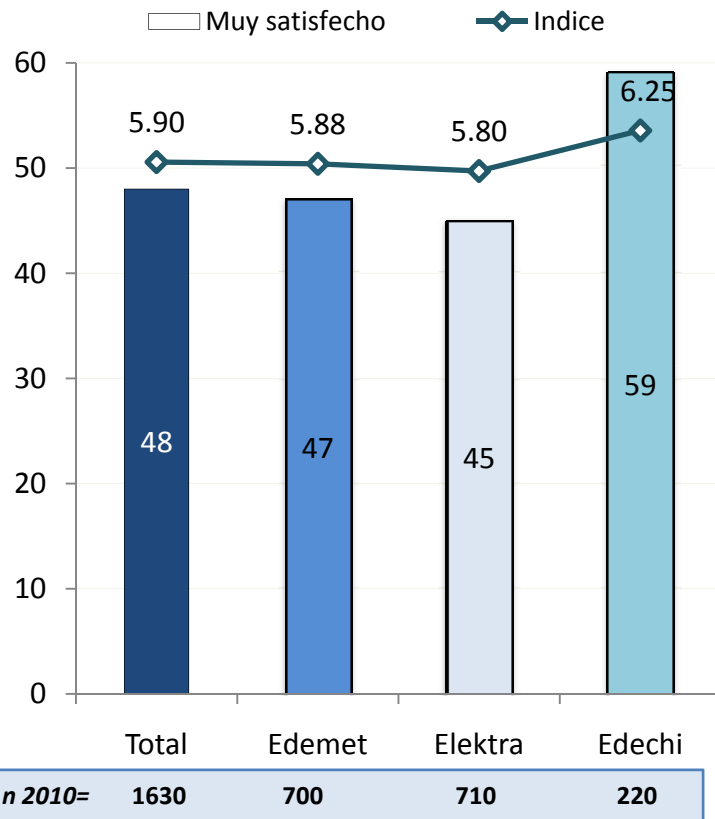
\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

**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.”

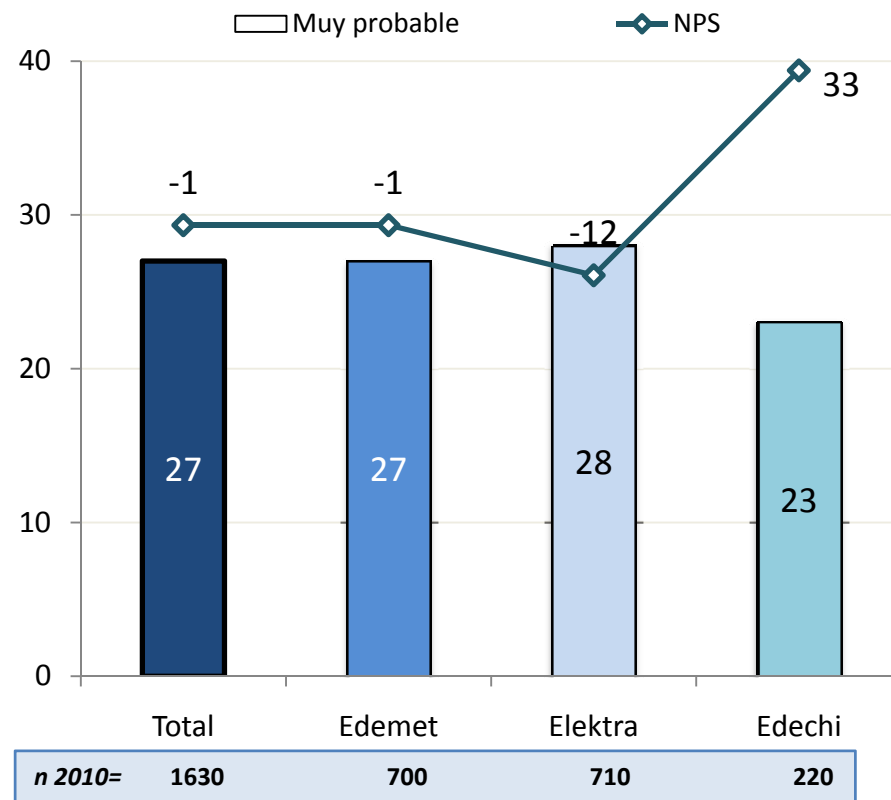
## FACTURACION Y COBRO -Satisfacción y recomendación facturación

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

**Satisfacción general con el servicio en facturación, 2010**  
-Porcentajes, menciones muy satisfecho-



**Recomendación de empresa de energía, en servicio pago de luz, 2010**  
-Porcentajes, menciones muy probable-



Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

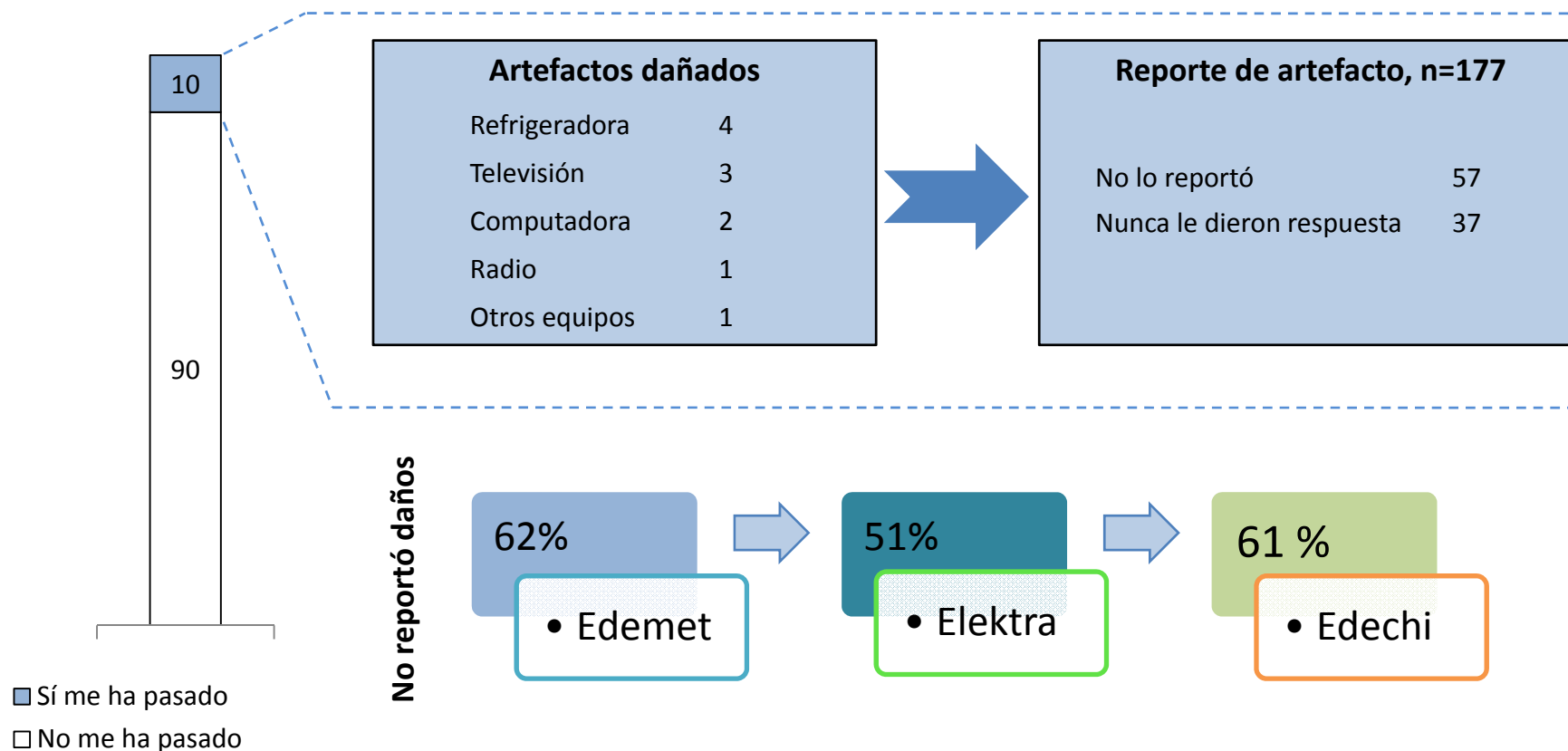
**P45:** Y en general evaluando todo el servicio desde que le presentaron la factura, hasta el pago de la cuenta de luz ¿cuán satisfecho está usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos? **P45a** Probabilidad de recomendar a su empresa de distribución de electricidad cuando se trata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

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

-Uno de cada diez entrevistados expresa haber presentado daños en artefactos eléctricos por fluctuaciones o falta de energía. De este grupo, aproximadamente dos de cada cinco realizó el reporte del daño. La refrigeradora y los televisores son los electrodomésticos más afectados.

### Daño de artefactos por falta de energía, 2010

-Porcentajes, n=1630-



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

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

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

### Aspectos evaluados en el servicio de la agencia, 2010 -Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo e índice -

	Total n=1095		Edemet n=408		Elektra n=493		Edechi n=194	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable.	66	<b>6,38</b>	73	<b>6,61</b>	59	<b>6,39</b>	67	<b>6,48</b>
El proceso de atención parecía todo bien organizado.	63	<b>6,41</b>	72	<b>6,552</b>	54	<b>6,24</b>	69	<b>6,57</b>
Me ofrecieron información clara y fácil.	60	<b>6,32</b>	69	<b>6,45</b>	51	<b>6,14</b>	64	<b>6,46</b>
Visita fue de mucho tiempo, pero buena experiencia.	61	<b>6,33</b>	68	<b>6,47</b>	52	<b>6,13</b>	68	<b>6,52</b>
Tiempo de espera en la agencia fue razonable.	59	<b>6,25</b>	66	<b>6,38</b>	48	<b>6,01</b>	70	<b>6,57</b>

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

## CALIDAD DEL SERVICIO - La amabilidad del personal

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

### Satisfacción general del servicio que brinda el personal, 2010

-Porcentajes, n=1095/2010-

	Total n=1095	Edemet n=408	Elektra n=493	Edechi n=194
Excelente/total acuerdo	65	73	59	67
Regular/bueno	32	25	38	30
Malo/pésimo	2	2	2	3
NR/ND	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

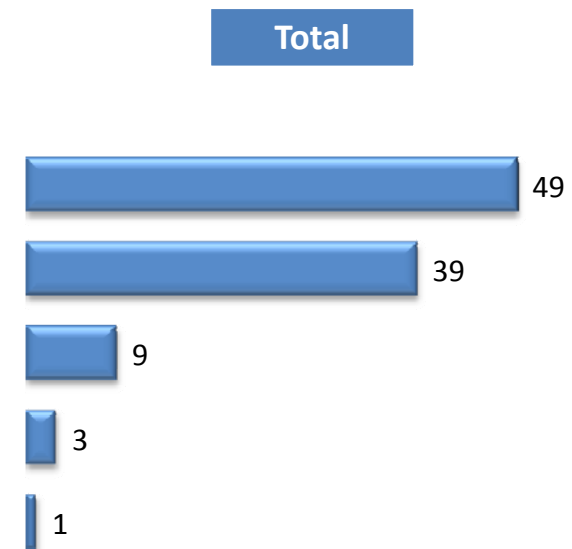
*P15b: Evaluación del servicio: El personal fue amable: totalmente de acuerdo 7- total desacuerdo 1.*

## CALIDAD DE FACTURACION Y COBRO -Alumbrado público

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

### Alumbrado público, 2010 -Porcentajes, total n=1630-

Alumbrado Público	Nivel de iluminación*	
	Adecuado	Deficiente
	n=780	n=827
Es el adecuado, existe el necesario	88	12
Es deficiente, debería haber más	9	67
Están lámparas pero con focos quemados	2	4
Están los postes pero no tienen lámparas	1	-
Ns/Nr	-	-



•Diferencia a 1630=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 ?



SERVICIO DE LA AGENCIA-Alumbrado público

-El nivel de seguridad percibido con la iluminación del alumbrado público es mayor entre  
-clientes de Edechi y Edemet. A nivel general un 60% de la población expresa alguna  
o mucha seguridad con la iluminación nocturna.

**Seguridad con la iluminación del alumbrado público de noche, 2010**

-Porcentajes -

Seguridad con el alumbrado público	Total n=1630	Edemet n=700	Elektra n=710	Edechi n=220
Sí, me siento muy seguro	29	29	23	51
Siento algo seguro	34	36	34	27
Algo inseguro	21	21	23	13
Muy inseguro	12	10	16	6
No sabe/No responde	4	5	3	2
<u>*Índice</u>	<u>2,84</u>	<u>2,87</u>	<u>2,67</u>	<u>3,26</u>

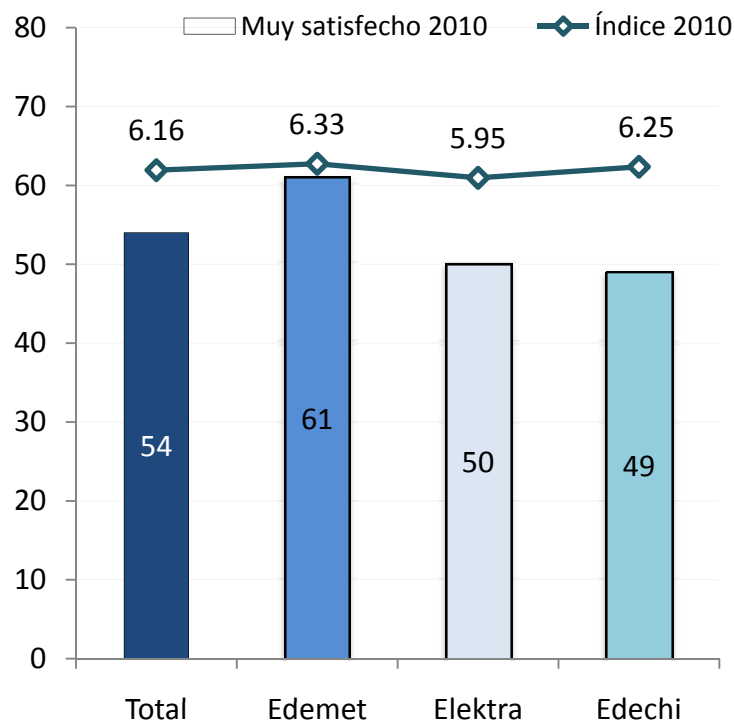
\*Índice donde 1 es muy inseguro y 4 es muy seguro.

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

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

**Satisfacción general con el servicio, 2010**

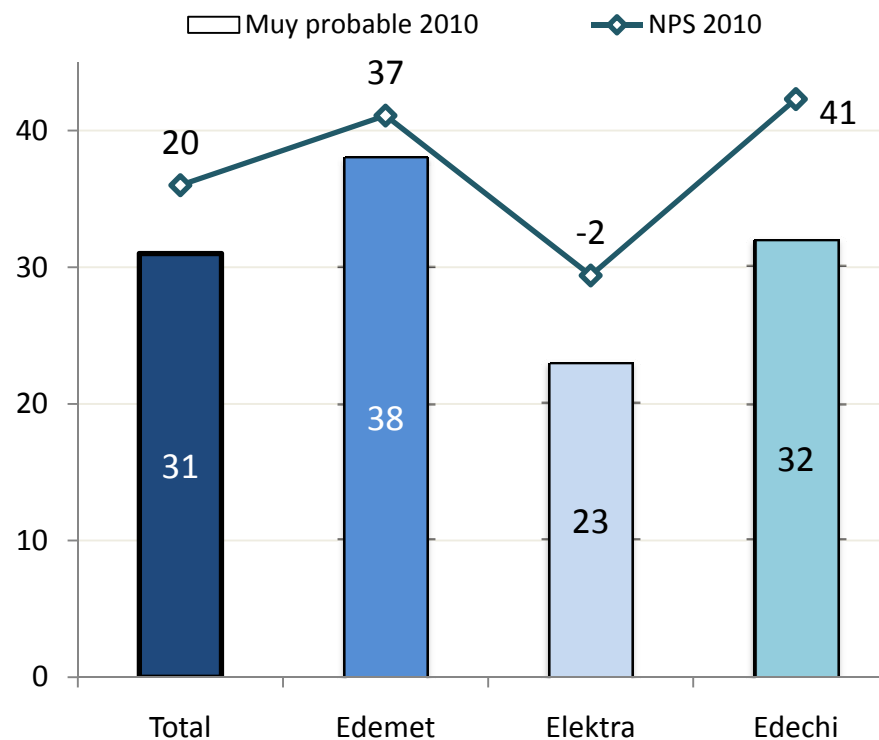
-Porcentajes, menciones muy satisfecho -



n 2010=	1095	408	493	194
---------	------	-----	-----	-----

**Recomendación de una empresa de energía, 2010**

-Porcentajes, menciones muy probable-



n 2010=	1095	408	493	194
---------	------	-----	-----	-----

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

## CALIDAD DEL SERVICIO -Satisfacción general

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

Satisfacción general del servicio que brinda la agencia – Proporción cita muy satisfecho y resto.  
-Porcentajes, 2010-

	Total n=1630	Edemet n=700	Elektra n=710	Edechi n=220
Muy/bastante/satisfecho	54	61	50	49
Satisfecho y menos	41	35	44	47
NS/NR	5	4	6	4
Total	100%	100%	100%	100%

**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 está usted con el servicio de consultas, quejas como las que tratamos?...

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

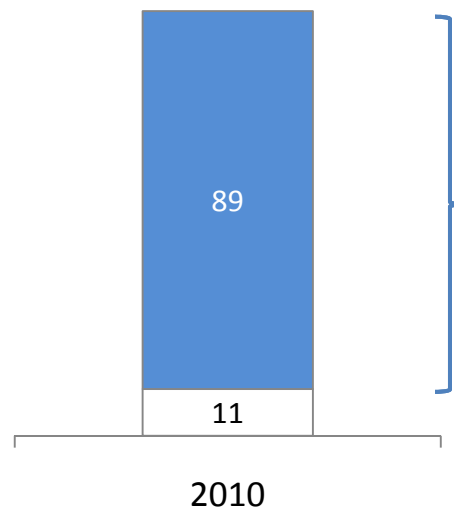
- El uso del call center es menor en comparación con el año anterior. La principal razón para no hacer uso del centro de llamadas es no haber tenido la necesidad de utilizarlo, seguido del desconocimiento del número de teléfono.

### Ha utilizado el centro de llamadas de su empresa , 2010

-Porcentajes-

Sí lo ha utilizado

No lo ha utilizado



### Razón no ha utilizado el call center

-Porcentajes, principales menciones-

Razón	Total n=1630	Edemet n=700	Elektra n=710	Edechi n=220
No conoce el número de teléfono	14	18	10	16
No he tenido necesidad.	66	67	67	61
No sé si mi empresa distribuidora de energía brinda el servicio	1	1	1	5
No quiere gastar minutos en su celular	1	1	-	-

## CALIDAD DEL SERVICIO – Razón principal de la llamada

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

**Razón principal de la llamada, 2010**  
-Porcentajes, principales menciones -

Razones	Total n=194	Edemet n=64	Elektra n=120	Edechi n=10
Reporte de daños	28	28	31	-
Reporte de interrupciones	23	29	20	10
Consultas varias	15	9	16	40
Saldos	18	19	18	10
Reporte de daño en el alumbrado público	9	6	9	20
Seguimiento de reclamos/daños	6	6	6	10

## CALIDAD DEL SERVICIO -Calidad servicio Call Center

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

### Aspectos evaluados del servicio en el Call center, 2010 - Porcentajes, menciones totalmente de acuerdo-

	Total n=194		Edemet n=64		Elektra n=120		Edechi n=10	
	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*	%	Índice*
La persona que me atendió fue amable	55	<b>6,08</b>	47	<b>5,69</b>	62	<b>6,36</b>	30	<b>5,30</b>
La atención automatizada fue clara y fácil	51	<b>5,91</b>	42	<b>5,52</b>	48	<b>6,24</b>	20	<b>4,60</b>
Obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada	43	<b>5,30</b>	33	<b>4,67</b>	50	<b>5,71</b>	20	<b>4,40</b>
Tiempo de espera en el teléfono fue razonable	41	<b>5,47</b>	31	<b>4,83</b>	48	<b>5,88</b>	20	<b>4,60</b>

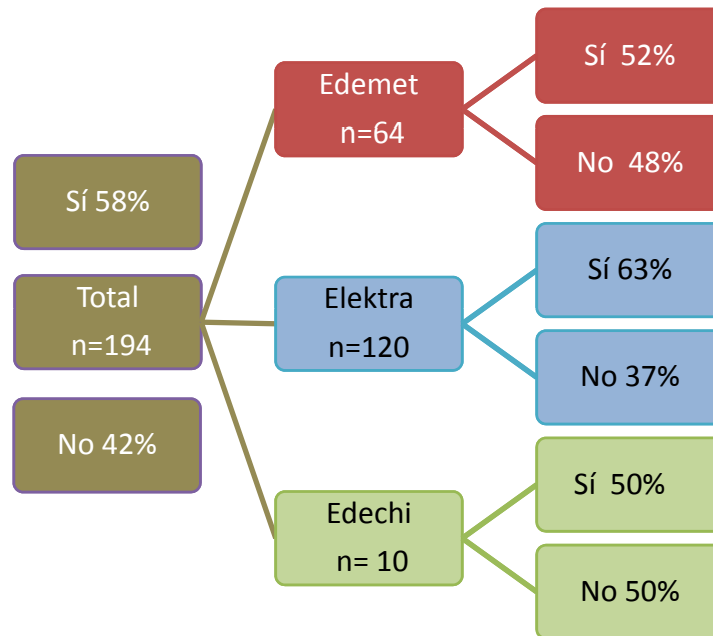
\*Índice donde 1 es totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

## CALIDAD DEL SERVICIO -Atención automatizada

- Tres de cada cinco usuarios del centro de llamadas afirman haber recibido un número localizador o de reclamo al momento de finalizar la llamada, mención mayor entre clientes de Elektra. Una tercera parte de los usuarios del servicio de llamada automatizada se expresan muy satisfechos con el servicio.

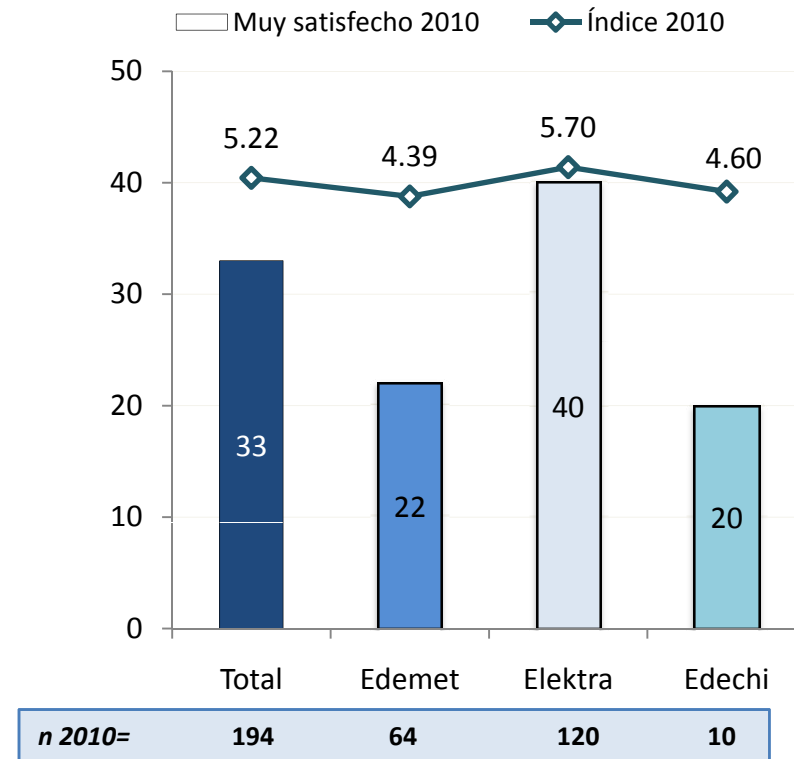
Le dieron número localizador al momento de finalizar su llamada, 2010

-Porcentajes-



Satisfacción general con el servicio llamada automatizada, 2010

-Porcentajes-



Índice donde 1 es nada probable y 10 muy probable.

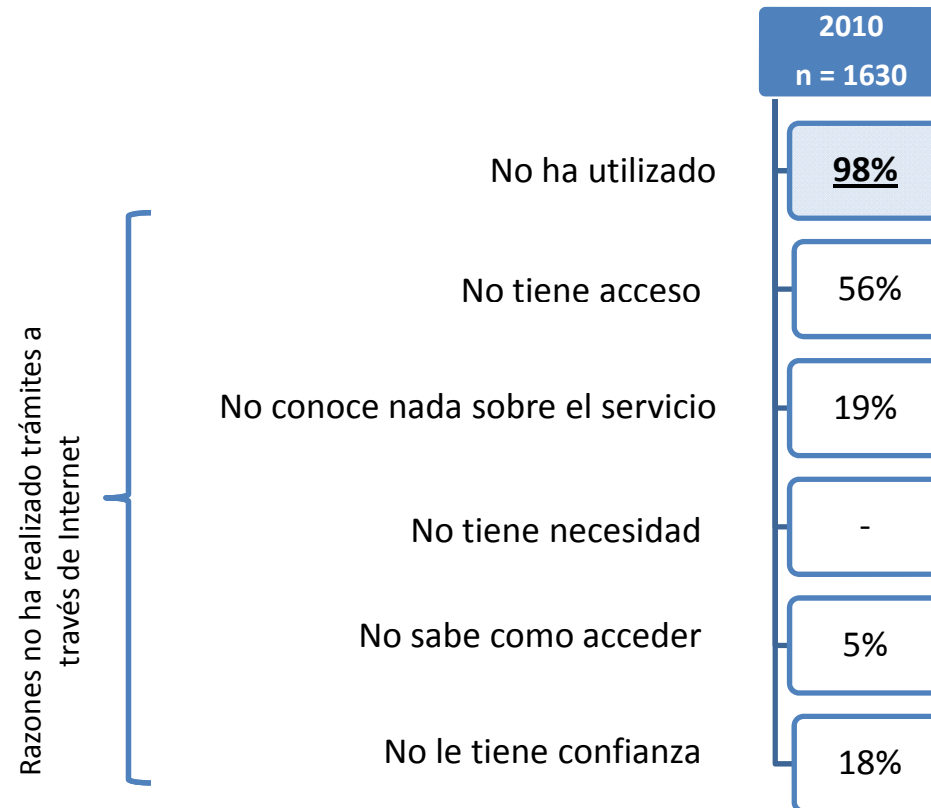
**P34:** Le dieron un número de localizador o de reclamo al momento de finalizar la llamada?. **P35:** Y en general evaluando todo el servicio desde la atención automatizada hasta el momento de ser atendido ¿cuán satisfecho esta usted con el servicio?

## CALIDAD DEL SERVICIO -Trámites por internet

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

### Ha realizado algún trámite de su cuenta a través de Internet, 2010 -

-Porcentajes -



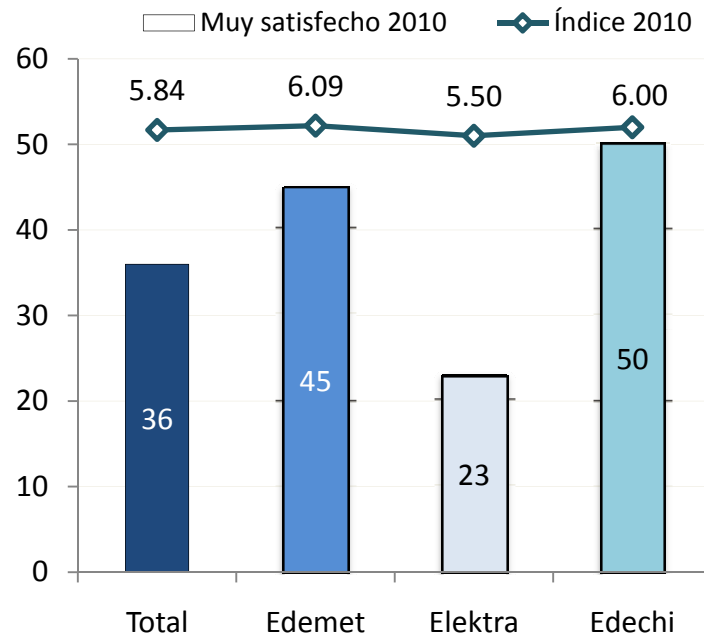


## CALIDAD DEL SERVICIO -Satisfacción y recomendación del servicio vía internet

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

### Satisfacción general con el servicio por internet-

-Porcentajes, menciones muy satisfecho-

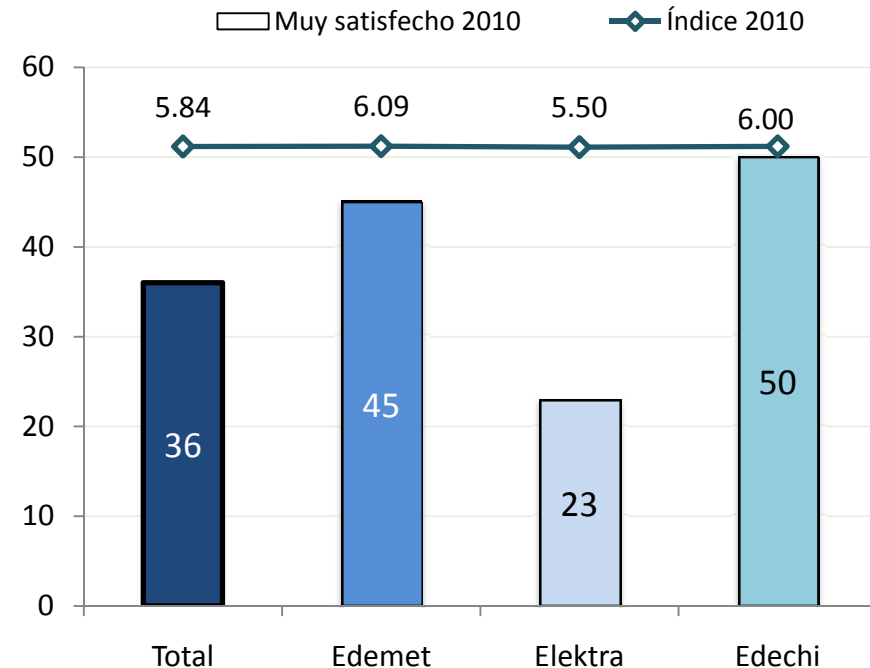


<b>n 2010=</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
----------------	-----------	-----------	-----------	----------

Índice donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

### Recomendación de una empresa de energía, por el servicio vía Internet

-Porcentajes, menciones muy probable-



<b>n 2010=</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
----------------	-----------	-----------	-----------	----------

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

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?

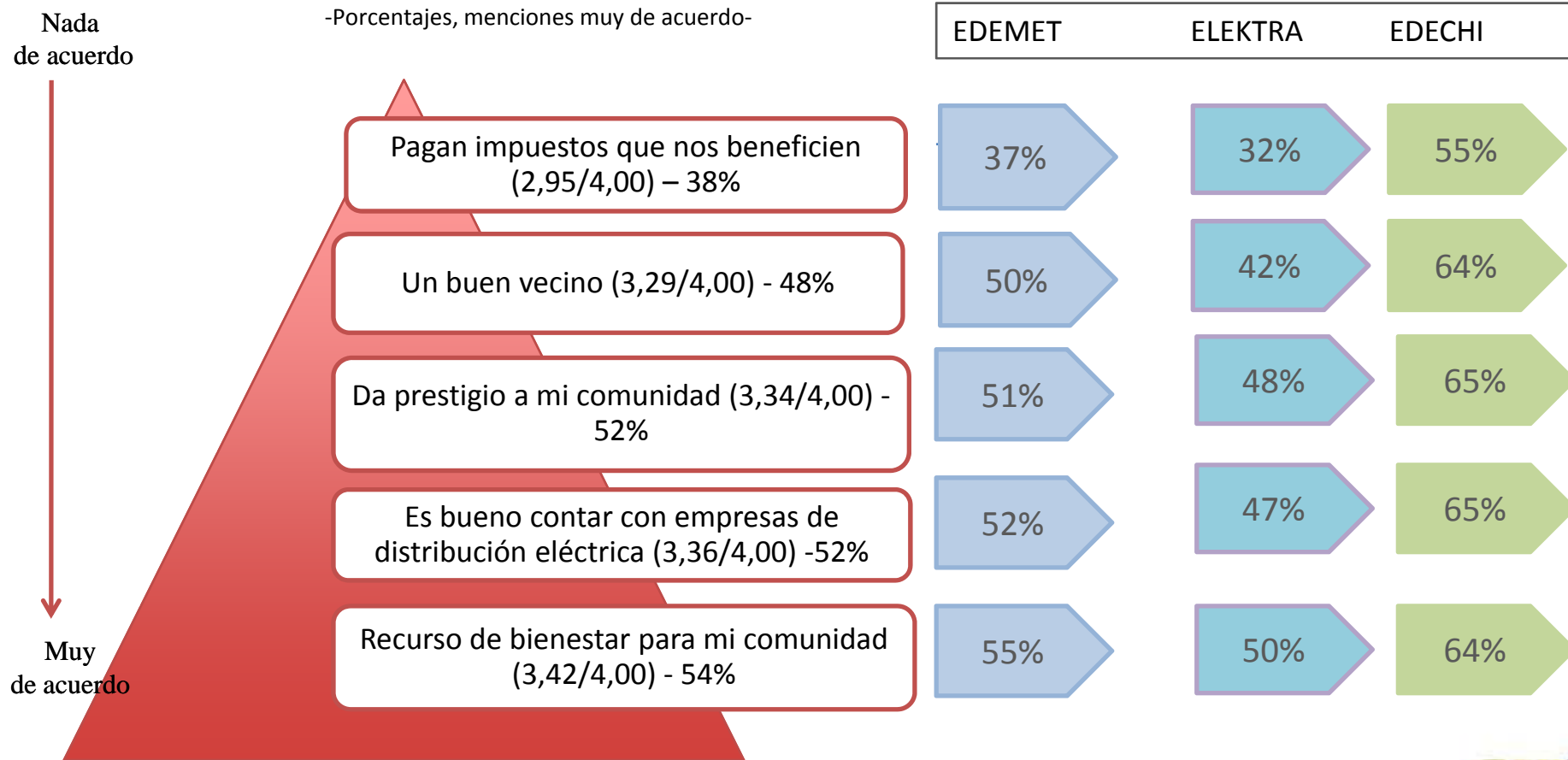
## IMAGEN DE LA EMPRESA -Acuerdo con posiciones

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

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

-2010 Índices n=1630-

-Porcentajes, menciones muy de acuerdo-



Índice donde 1 es nada y 4 mucho.

## *Anexos: Cuadros Estadísticos*