



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

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

PANAMÁ
DICIEMBRE 2012



INDICE

	Páginas
INTRODUCCIÓN	i
INDICE	ii
METODOLOGÍA	1
PRESENTACIÓN DE RESULTATOS	4
Resultados de NPS	5
A. EXPERIENCIA CON LA ASEP	6
B. EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA	10
C. FRECUENCIA PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	16
Sobre el centro de llamados y SERVICIOS vía internet	28
D. CALIDAD DEL SERVICIO DE FACTURACION	39
Información y Publicidad sobre medidas de ahorro	44
Condiciones del Alumbrado Público	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

Metodología. Por tratarse de encuestas, se afirma que el método seleccionado es cuantitativo.

Ámbito. Nacional. Se aplicaron en los municipios determinados por la ASEP, con excepción de las comarcas.

Universo. Consumidores o clientes del servicio de electricidad a nivel residencial, comercial e industrial de las empresas distribuidoras EDEMET, EDECHI y ENSA.

Muestra. Determinada por la ASEP, consistieron en 1630 encuestas.

Informante/Encuestado. Dirigida a la persona receptora del servicio en calidad de cliente directo de la empresa distribuidora.

Forma. Cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, predeterminado por la ASEP, y aplicado personalmente.

Periodo. De julio 2012 a enero 2013.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SUS ESTRATIFICACIONES

CARACTERÍSTICAS	AÑO			CARACTERÍSTICAS	AÑO		
	2009	2010	2012		2009	2010	2012
	%	%	%		%	%	%
SEXO				EDAD			
Masculino	35	37	46	1. 18-24	9	8	3
Femenino	65	63	54	2. 25-29	N/D	N/D	5
ESTADO CIVIL				3. 30-34	18	18	7
Soltero(a), nunca casado(a)	24	27	12	4. 35-39	N/D	N/D	10
Casado(a)	46	43	47	5. 40-44	27	23	13
Divorciado (a)/Separado(a)	19	4	9	6. 45-49	N/D	N/D	15
Viudo(a)	6	4	7	7. 50-54	22	19	10
Unido(a)	4	19	25	8. 55-59	N/D	N/D	7
CLIENTE				9. 60-64	17	21	8
Residencial	83	82	87	10. 65-69	8	12	22
Comercial	13	13	9	EDUCACIÓN			
Industrial	4	4	4	Primaria incompleta	N/D	N/D	5
TIPO DE CLIENTE				Primaria completa	18	19	13
RESIDENCIAL				Secundaria incompleta	N/D	N/D	19
Gran consumidor (+ de 300 kwh x mes)	9	14	20	Secundaria completa	51	57	32
Mediano consumidor (de 100 a 300 kwh x mes)	51	49	52	Universidad incompleta	N/D	N/D	10
Pequeño consumidor (- 100 kwh x mes)	23	20	15	Universidad completa	15	44	16
COMERCIAL				Otro nivel	N/D	N/D	5
Pequeño consumidor (- 1000 kwh x mes)	2	13	4	EMPRESA			
Grandes consumidor (+ 1000 kwh x mes)	10	N/D	5	EDEMET	43	43	44
INDUSTRIAL				ENSA	43	44	43
Clientes industriales	4	4	4	EDECHI	14	14	13
				PERSONA DISPONIBLE			
				Jefe de Familia/dueño	53	72	77
				Conyugue/pareja/asistente	47	28	23

Dentro de los aspectos que merecen ser comentados, en cuanto a las condiciones demográficas observadas en este estudio con respecto a años anteriores, son los siguientes

- En cuanto al genero o sexo de los entrevistados, se observa un incremento de un 20% en la participación masculina.
- Se observa que el porcentaje de familias en condición de unión es superior a años anteriores.
- En cuanto a otros factores demográficos, se observa que un 45% de la población de usuarios se encuentra dentro del rango de los 40-60 años. Lo cual resulta muy similar con respecto a la media de años anteriores.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

CUADRO COMPARATIVO DE INDICE –NPS- SERE 2009, 2010 - 2012

	EDEMET	ENSA	EDECHI
2012	-1	-4	+10
PROMOTORES	27	24	34
DETRACTORES	28	28	24
2010	+27	-5	+27
PROMOTORES	45	27	49
DETRACTORES	18	32	22
2009	+4	-16	+10
PROMOTORES	32	26	38
DETRACTORES	28	42	28

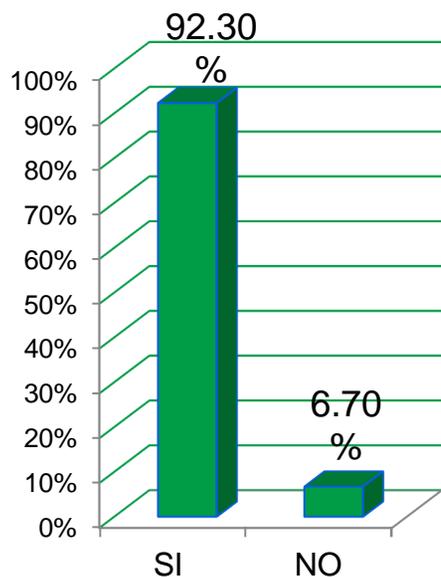
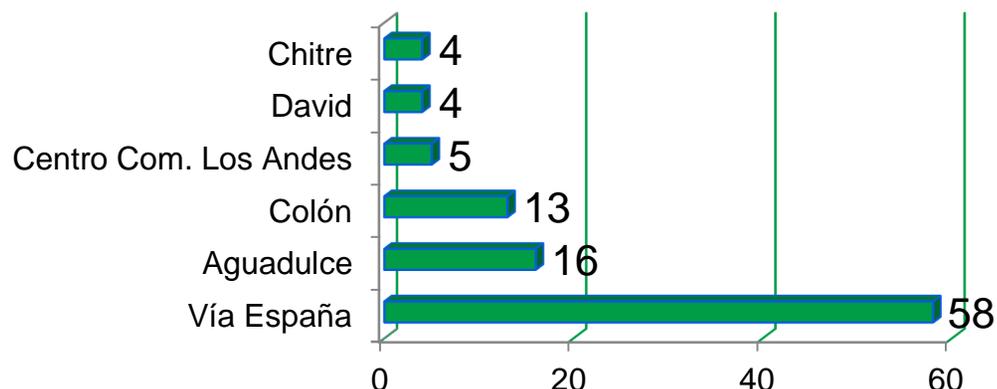
- En primer aspecto, se puede mencionar que un 6.7 % de los encuestados señalaron haber visitado las oficinas de la ASEP para consultas.
- De las agencias de atención que posee la ASEP, la más visitada fue aquella que esta ubicada en la vía España con la vía Fernández de Córdoba, seguidas de las oficinas ubicadas en Aguadulce y Colón.
- El porcentaje de los encuestados que señalan no haber contactado a la ASEP, o conocer de su línea telefónica gratuita supera el 85%.
- Si bien el porcentaje de los entrevistados que señalaron que no recomendarían a la ASEP para consultas es superior al porcentaje de aquellos que si la recomendarían, la mayoría – más de un 85%- expresaron que fueron atendidos amablemente y que se observó una debida organización.
- La razón por la cual cada entrevistado se decidió por acercarse a la agencia visitada, se debió mas que todo a la ubicación.

EXPERIENCIA CON LA ASEP –PREGUNTAS 6, 7, 8 Y 9-

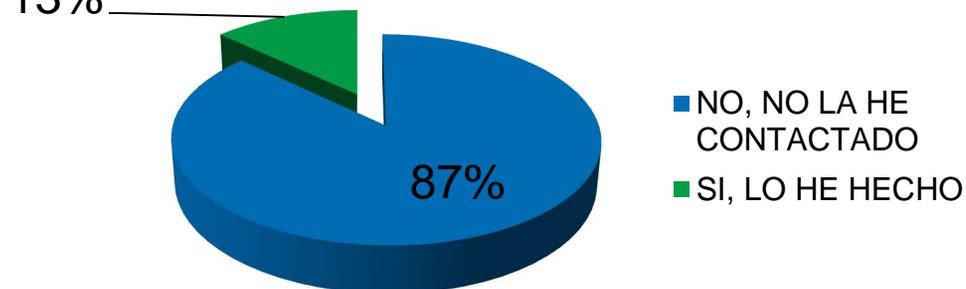
¿HA VISITADO ASEP? En %

SI	92.3
NO	6.7

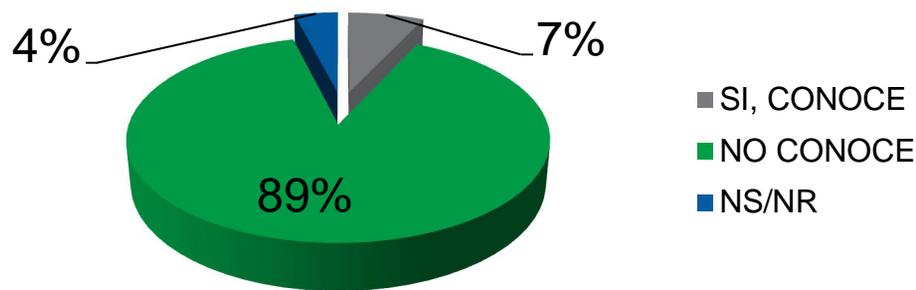
OFICINA VISITADA EN ASEP (en %)



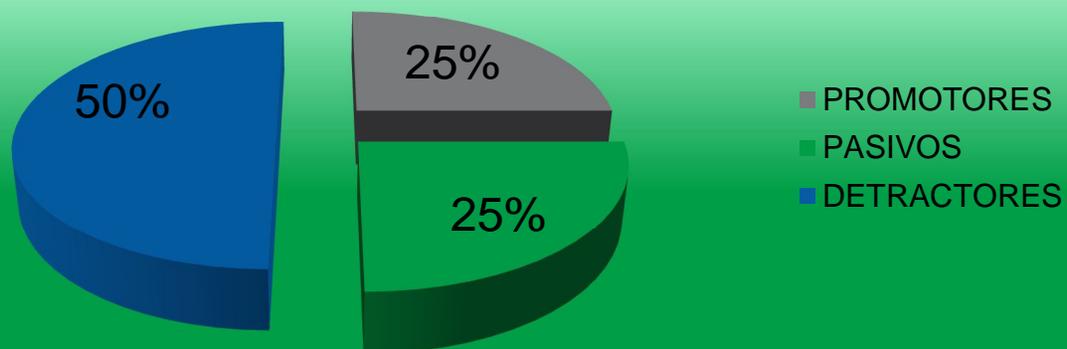
HA CONTACTADO VIA TELEFONICA A LA ASEP?



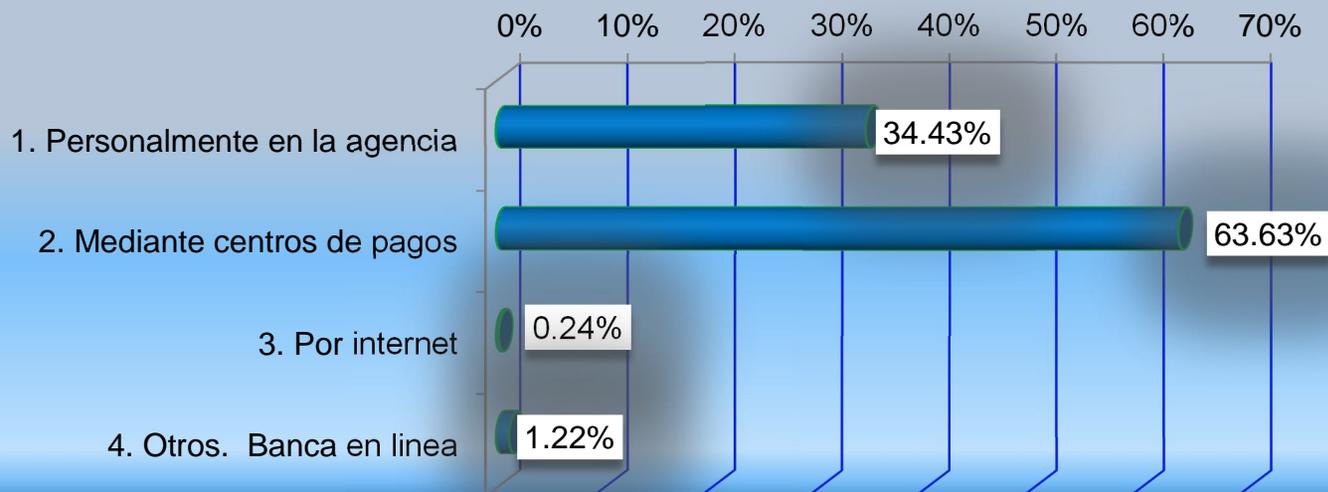
CONOCE LA LINEA GRATUITA DE LA ASEP?



¿CUAN PROBABLE ES QUE RECOMIENDE A LA ASEP PARA CONSULTAR?



¿DONDE REALIZA SUS PAGOS DE ELECTRICIDAD?



EXPERIENCIA CON LA ASEP – PREGUNTA 14-

¿POR QUÉ VISITA MÁS ESA AGENCIA DE PAGO Ó CENTRO DE PAGO?

	Total n=1227	EDEMET n=565	ENSA n=482	EDECHI n=180
1. Cerca de mi casa/lugar de trabajo	83	82	95	71
2. Ambiente agradable	3	2	2	4
3. Existe material informativo, panfletos, brochurs, televisión, etc.	-	0	0	1
4. El abordaje/actitud de las agencias de servicio es apropiado.	4	0	0	12
5. Es un lugar seguro	2	3	0	2
6. Accesibilidad de Estacionamiento.	1	2	1	1
7. Accesibilidad para parada de buses.	1	1	0	2
8. Otros.	6	11	1	7

B. EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LA AGENCIA.

- Según lo señalado por los entrevistados, en su mayoría indican que la atención recibida fue amable, siendo que en este caso las agencias de ENSA y EDECHI presentaron los mayores índices de satisfacción.
- En términos globales, un 76% aseguró estar satisfecho con el servicio recibido en la agencia, especialmente en las oficinas de EDEMET y EDECHI.
- En este sentido, los entrevistados señalaron que la amabilidad, el tiempo de espera y la información provista como los elementos mejor valorados.
- Los usuarios de EDEMET como EDECHI sienten mayor sentido de satisfacción que los clientes de ENSA.
- En cuanto a percepción, los usuarios coinciden es que es bueno contar con empresas de distribución. Sin embargo, la empresa que proyecta mejor imagen es EDECHI.

CALIDAD DEL SERVICIO DE COBRO –Pregunta 15-

	Total		EDEMET		ENSA		EDECHI	
	%	Índice	%	Índice	%	Índice	%	Índice
A. El tiempo de espera en la agencia para ser atendido fue razonable.	89	6.44	79	6.24	96	6.46	94	6.64
B. La persona que me atendió fue amable.	91	6.53	86	6.55	97	6.32	95	6.65
C. Me ofrecieron información clara y fácil de entender.	89	6.54	81	6.61	93	6.13	92	6.34
D. El proceso de atención parecía todo bien organizado.	88	6.52	82	6.52	92	6.37	95	6.63
E. La visita fue hace mucho tiempo, pero fue una buena experiencia	85	6.52	67	6.49	97	6.25	97	6.70

NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO–Pregunta 16-

APRECIACION DEL SERVICIO	TOTAL n= 1630	EDEMET n=700	ENSA n=710	EDECHI n=220
Muy Satisfecho (7)	76	78	69	80
Muy Insatisfecho (1)	2	2	1	2
NS/NR	22	20	30	18
TOTAL	100	100	100	100

NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO–Pregunta 16A-

APRECIACIÓN DEL SERVICIO EN CUANTO A SU RECOMENDACIÓN A TERCEROS

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
Muy Probable(10 al 7)	74	67	86	69
Probable (6 al 4)	20	25	6	28
No lo recomendaría (3 al 1)	7	8	9	3

PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA– PREGUNTA 18-

CONTAR CON LOS SERVICIOS DE MI EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ...

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
A. Da prestigio a mi comunidad.	61	45	69	96
B. Es un recurso de bienestar para mi comunidad.	68	54	78	97
3. Es bueno contar con empresas de distribución eléctricas.	88	81	84	98
4. La calificaría como un buen vecino.	56	39	60	97
5. Paga impuesto que nos benefician.	47	31	58	90

- La percepción de la mayoría casi un tercio de los usuarios es que “rara vez al mes” se interrumpe el servicio. Esta percepción se torna en 48.7% en el sector atendido por EDECHI.
- En tanto, para alrededor de un 20% de los usuarios atendidos por ENSA y EDEMET existe la percepción de que el servicio se interrumpe de 3 a 4 veces al mes o más.
- En este contexto, más de un 80% de los usuarios confiesan no reportar las interrupciones.
- Alrededor de un 95% de los usuarios tienen la percepción de que las interrupciones se producen sin previo o aviso, o no son programadas. Esta cifra guarda relación con los datos provistos para el año 2009.
- Además de las interrupciones, alrededor del 85% de los usuarios han podido percibir fluctuaciones de voltajes o condiciones similares.
- En cuanto a fallas se refiere, alrededor de un tercio de todos los usuarios que han tenido problemas con su medidor, han tenido que solicitar que se les cambie por lectura errónea, y este porcentaje alcanza el 60% de la población en el sector de EDECHI.

- Sobre los medidores, se puede señalar que existe una percepción en al menos un 20% de la población de que los medidores no son precisos.
- En función de lo anterior, alrededor de un 50% de aquellos que desconfían de su medidor han solicitado alguna investigación sobre los mismos. La cifra anterior representa un 10% de los usuarios totales.
- Alrededor del 50% de la población presta atención al momento en el cual se practica la medición del medidor.
- Cerca de un 20% de los usuarios le atribuyen a las empresas distribuidoras el daño que ha sufrido algún electrodoméstico. El principal electrodoméstico reportado como dañado fue el televisor, seguido de computadoras y refrigeradoras.
- En el contexto anterior, la empresa a la que más se le atribuyen daños de esta índole es a EDEMET.
- Sin embargo, alrededor de un 68% de todos los usuarios no reportan los daños, y en el caso del sector atendido por EDEMET este porcentaje alcanza un poco más de un 85%.

INTERRUPCION DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD – PREGUNTA 19-

Frecuencia promedio de interrupción del servicio de electricidad...	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. Una vez al día	10.3	3.9	1.2	0.0
2. Una vez	2.8	1.5	5.4	0.5
3. Dos veces	5.8	5.4	8.7	0.0
4. De 3 a 4 veces a la semana	12.5	13.7	14.1	4.2
5. 5 y más veces a la semana	2.9	3.9	2.9	0.0
6. Una vez al mes	3.6	3.6	2.7	5.8
7. Más de 4 veces al mes	10.2	8.3	10.6	15.3
8. Algunas veces al mes	13.9	20.5	3.5	20.1
9. Rara vez al mes	34.6	36.2	27.5	48.7
10. Nunca	2.9	2.7	2.5	4.8
11. Ninguna de las anteriores	0.4	0.3	0.2	0.0

INTERRUPCION DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD – PREGUNTA 20-

REPORTA LAS INTERRUPCIONES...

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. SI	15	15	16	15
2. NO, NO LAS REPORTO	82	82	82	81
3. NINGUNA DE LAS ANTERIORES (N/A)	3	3	2	4

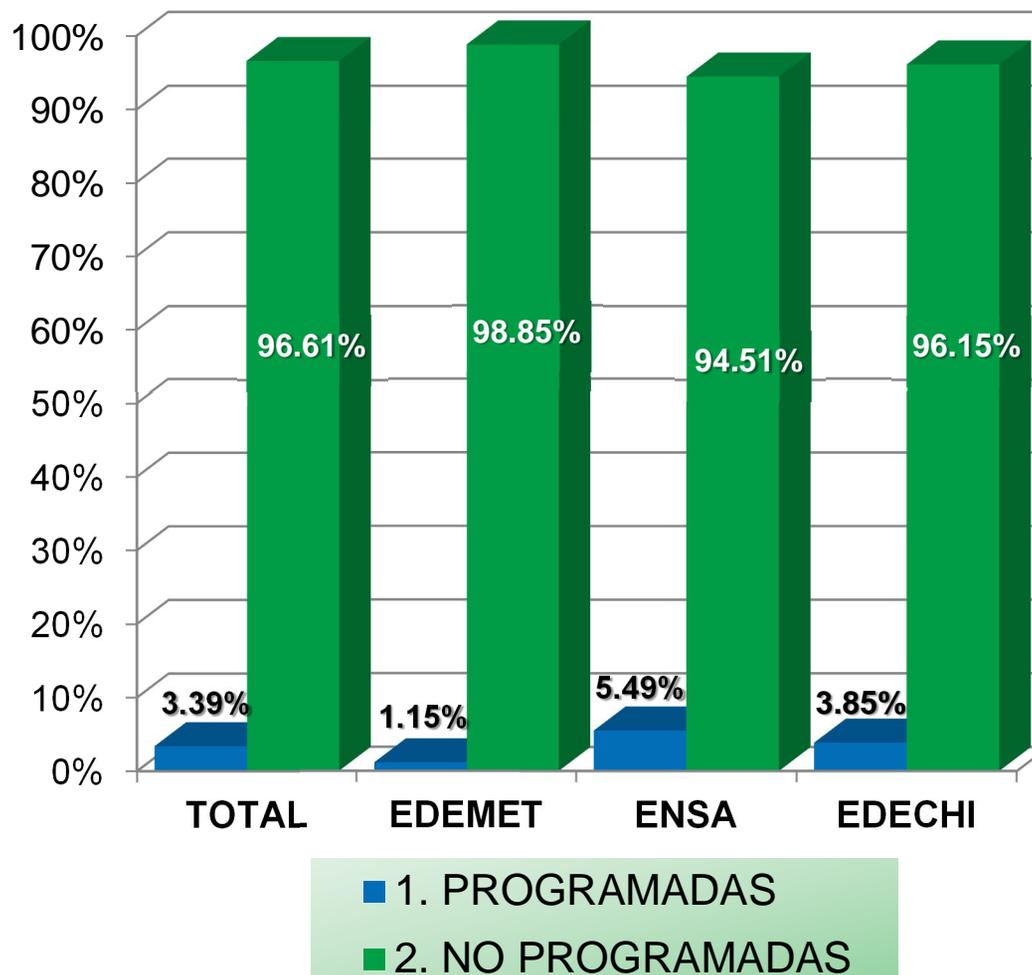
INTERRUPCIONES DEL SERVICIO – PREGUNTA 21-

¿CUANTAS DE LAS INTERRUPCIONES SON PROGRAMADAS?

	PROMEDIO/Total						EDEMET					
	1998	1999	2000	2003	2009	2012	1998	1999	2000	2003	2009	2012
SI	15	28	17	25	3	3	16	41	15	20	1	1
NO	85	72	83	75	97	97	84	59	85	80	99	99
100%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

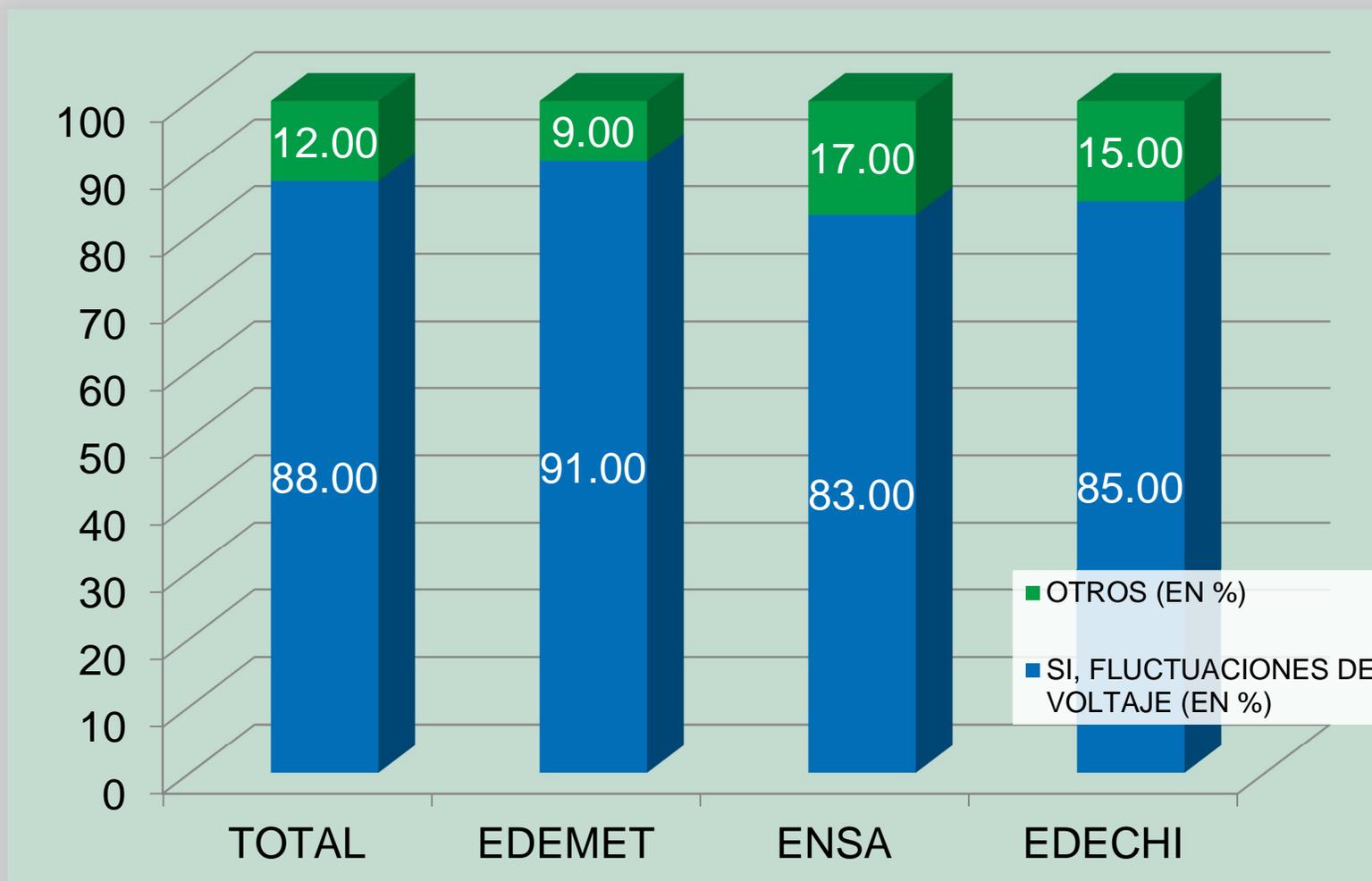
	ENSA						EDECHI					
	1998	1999	2000	2003	2009	2012	1998	1999	2000	2003	2009	2012
SI	9	18	11	32	3	5	21	22	26	22	6	4
NO	91	82	89	68	97	95	79	78	74	78	94	96
100%	100											

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO – PREGUNTA 21-

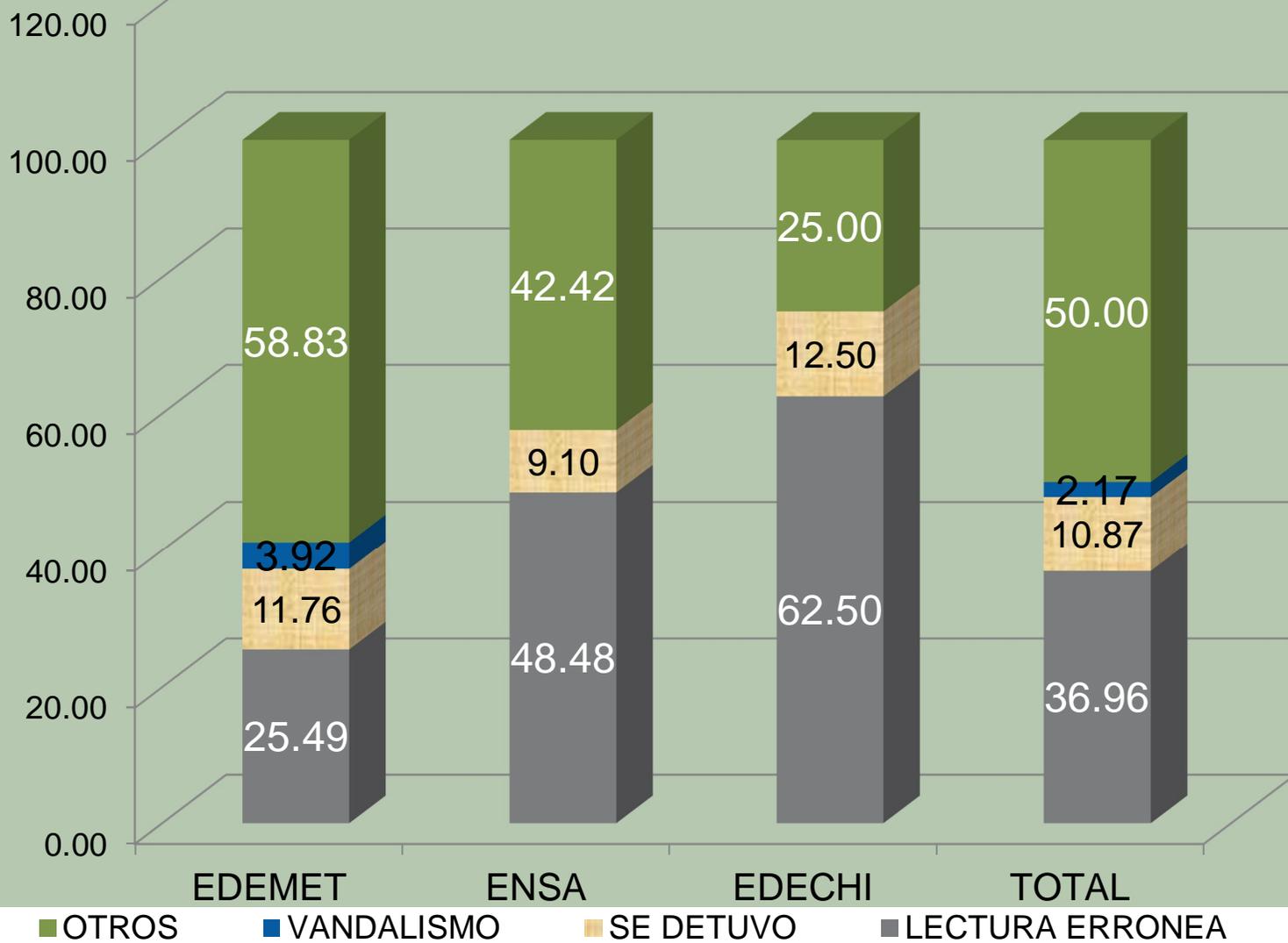


INTERRUPCIONES DEL SERVICIO – PREGUNTA 23-

¿RECUERDA ALGÚN OTRO TIPO DE FALLA DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD?



SOLICITUD DE CAMBIO DE MEDIDOR- PREGUNTA 24-



COMPORTAMIENTO DEL MEDIDOR – Pregunta 26 -

¿PIENSA UD. QUE EL MEDIDOR DE SU CASA/LUGAR DE TRABAJO, ES PRECISO EN LA LECTURA DE ENERGÍA CONSUMIDA?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Sí es preciso en la lectura	80	78	84	80
2. No es la cantidad de energía que consumo	20	22	16	20
Total	100	100	100	100

FRECUENCIA PROM. DE INTERRUPCION DEL SERVICIO— Pregunta 27-

¿HA SOLICITADO UD. INVESTIGACIÓN SOBRE LA LECTURA DE SU MEDIDOR?

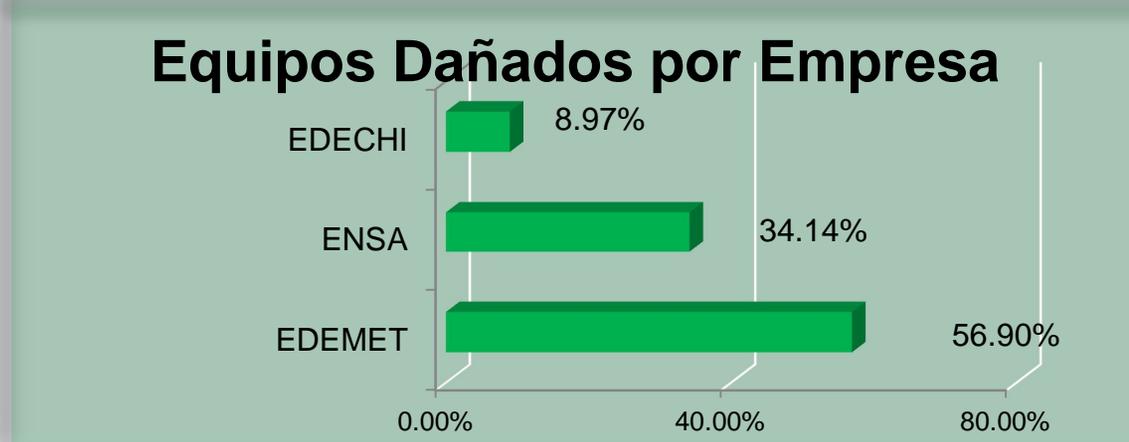
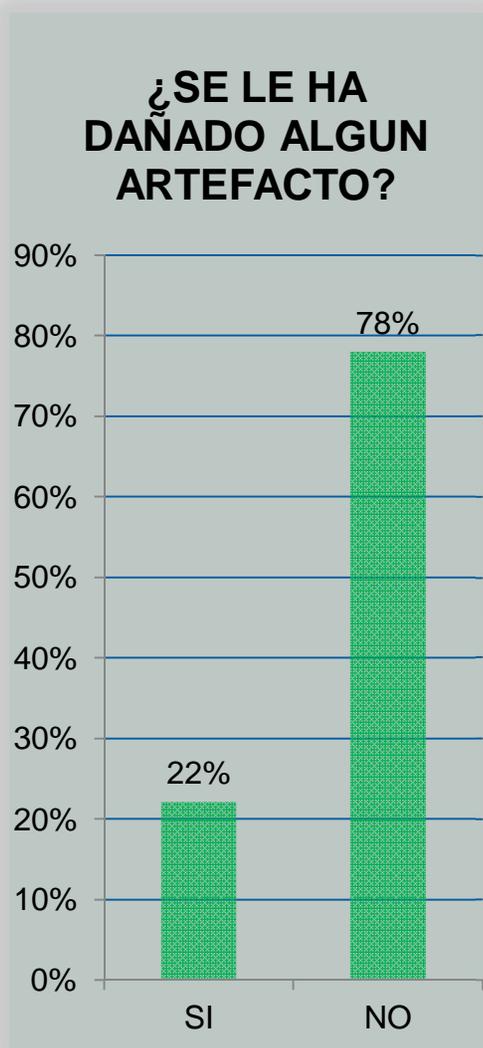
	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
SI	10	9	12	10
NO	90	91	88	90
TOTAL	100	100	100	100

FRECUENCIA PROM. DE INTERRUPCION DEL SERVICIO— Pregunta 28-

RECUERDA A ¿QUÉ HORA VIENE EL LECTOR?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
No, no lo se, no presto atención	46	42	47	50
Si, si lo se, presto atención	54	58	53	50
TOTAL	100	100	100	100

ARTEFACTOS DAÑADOS- PREGUNTA 29-



REPORTE DE DAÑOS– PREGUNTA 30-

¿USTED REPORTÓ ESTE DAÑO, TIEMPO APROX. DE RESPUESTA AL DAÑO?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. No recuerda	18	0	28	25
2. Nunca me dieron respuesta.	10	13	10	6
3. No lo reporte	68	86	57	63
4. Ns/Nr	4	1	5	6
TOTAL	100	100	100	100

- Poco mas de un 11% de todos los usuarios hacen uso del centro de llamadas de su empresa distribuidora para ser atendidos.
- En el sector de EDEMET, el porcentaje alcanza un 16%, en tanto en ENSA se limita a un 5%. El aspecto que mejor evalúan aquellos que fueron atendidos por el centro de llamadas es la amabilidad.
- De acuerdo, a los usuarios entrevistados la razón para la cual más emplean el servicio de atención de llamadas es para reportar daños, interrupciones y/o problemas en el alumbrado público.
- Sin embargo, al momento de evaluar la satisfacción que sienten los usuarios entrevistados por el servicio recibido la respuesta positiva apenas alcanza un 14%.
- Poco menos de un 2% de la población emplea los servicios que brindan las empresas distribuidoras, y empresas conexas, vía internet. Sin embargo, el 90% de los usuarios que emplean los servicios de internet que brindan las empresas relacionadas, señalan que los mismos son rápidos y fáciles de emplear.
- La mayor parte de los usuarios señalar que emplean los sitios para consultar saldos, información y realizar pago. Lo interesante es que para dicho propósito emplean los sitios web de los bancos.

CALL CENTER DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS- PREGUNTA 31-

¿Ha utilizado el centro de llamadas de su empresa distribuidora?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. SI	11.7	16.6	5.5	12.4
2. MI EMPRESA DISTRIBUIDORA NO BRINDA EL SERVICIO.	1.0	1.8	0.5	0.0
3. NO SE SI MI EMPRESA DE ENERGIA BRINDA EL SERVICIO.	14.6	13.3	15.9	16.0
4. NO TIENE TELEFONO EN CASA/LE ES DIFICIL CONSEGUIR UN TELÉFONO CERCA.	2.4	1.3	4.2	1.8
5. NO QUIERE GASTAR MINUTOS EN SU CELULAR.	9.5	3.5	20.8	0.0
6. NO.... PORQUE?	42.7	38.6	41.1	58.6
7. NO CONOCE EL NUMERO DE TELEFONO.	17.5	24.2	12.0	10.7
8. OTRA	0.3	0.6	0.0	0.0
9. NS/NR	0.2	0.2	0.0	0.6

CALIDAD DE ATENCION DEL CALL CENTER–Pregunta 32-

	TOTAL		EDEMET		ENSA		EDECHI	
	%	INDICE	%	INDICE	%	INDICE	%	INDICE
A. La atención automatizada, es decir la grabación que le indica que numero digitar para atender su llamada, fue clara y fácil de comprender.	62	4.98	55	4.64	75	5.88	81	5.92
B. El tiempo de espera en el teléfono para ser atendido fue razonable.	42	3.99	30	3.46	100	6.5	62	5.04
C. La persona que me atendió fue amable.	76	5.69	67	5.26	100	7	96	6.57
D. Obtuve una respuesta satisfactoria a mi llamada.	44	4.36	50	3.60	100	7	73	5.46

CALL CENTER DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS- PREGUNTA 33-

¿CUÁL FUE LA RAZÓN PRINCIPAL DE SU LLAMADA?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. REPORTE DAÑOS	40	33	50	64
2. REPORTE INTERRUPCIONES	22	21	25	24
3. REPORTE DE DAÑOS EN EL ALUMBRADO PÚBLICO	23	29	0	4
4. CONSULTAS VARIAS	4	4	25	4
5. SALDOS	4	6	0	0
6. SEGUIMIENTOS DE RECLAMOS Y DAÑOS	1	1	0	0
7. OTRA	6	6	25	4
8. NS/NR	40	0	0	0

¿LE DIERON UN NUMERO LOCALIZADOR O DE RECLAMO AL MOMENTO DE FINALIZAR SU LLAMADA?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. SI	49	43	100	64
2. NO	42	46	0	32
3. NS/NR	9	11	0	4

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AUTOMATIZADO.

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
Muy Satisfecho (7)	14	6	2	33
Muy Insatisfecho (1)	3	7	0	1
NS/NR	83	87	98	66
TOTAL	100	100	100	100

CALIDAD DE ATENCION VÍA INTERNET– PREGUNTA 36-

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE TRAMITE DE SU CUENTA DE LUZ A TRAVÉS DE INTERNET?

	Total	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Si	1.90	3.12	1.00	1.58
2. No, no tiene internet.	58.62	52.87	38.78	84.21
3. No conoce, ni sabe del servicio.	14.23	24.63	9.84	8.42
4. No sabe como acceder/ a que página entrar.	3.91	5.75	1.77	4.21
5. N/R	21.34	13.63	48.82	1.58
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

CALIDAD DE ATENCION VÍA INTERNET –Pregunta 37-

	TOTAL		EDEMET		ENSA		EDECHI	
	%	INDICE	%	INDICE	%	INDICE	%	INDICE
A. El servicio es rápido y fácil de usar.	90	6.09	87	6.13	100	5.50	100	6.33
B. No he tenido inconvenientes con mis facturas pagando tras de esta vía.	72	6.61	62	6.69	100	5.50	100	7.00
C. Puedo hacer llegar mis reclamos/reportes/quejas/daños y esperar una respuesta a mi solicitud a través de esta misma vía.	50	4.50	42	4.33	95	3.20	100	6.33
D. El servicio es amigable y eficiente.	67	5.33	93	5.19	50	5.00	100	6.33
E. Es un servicio seguro y confiable.	71	5.43	69	5.13	100	7.00	67	6.00

CALIDAD DE ATENCION VÍA INTERNET– PREGUNTA 38-

¿QUE TIPO DE TRAMITE REALIZA POR LO GENERAL A TRAVES DE INTERNET?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. PAGO	38.9	42.9	50.0	0.0
2. CONSULTA/INFORMACION	22.2	21.4	0.0	33.3
3. VERIFICACION DE SALDOS	22.2	21.4	0.0	33.3
4. REPORTE DE DAÑOS	11.1	7.1	0.0	33.3
5. REPORTE DE INTERRUPCIONES	5.6	0.0	50.0	0.0
6. REPORTE DE DAÑOS EN EL ALUMBRADO PUBLICO	0.0	0.0	0.0	0.0
7. SEGUIMIENTO Y RECLAMOS	5.6	7.1	0.0	0.0
8. OTRAS	0.0	0.0	0.0	0.0
9. NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0.0	0.0	0.0	0.0

CALIDAD DE ATENCION VÍA INTERNET– PREGUNTA 39/40-

¿QUE TIPO PAGINA UTILIZA PARA HACER LOS TRAMITES POR INTERNET?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. LA DE UN BANCO	100	100	100	100
2. ALGUNA OTRA PAGINA	0	0	0	0
3. N/A	0	0	0	0

¿CUAL ES LA RAZON PRINCIPAL POR LA CUAL UD. REALIZA TRAMITES POR INTERNET?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
1. AHORRO DE TIEMPO	29	67	5	33
2. COMODIDAD	9	25	0	0
3. EVITAR HACER FILAS	62	8	95	67
4. N/A	0	0	0	0

CALIDAD DE ATENCION VÍA INTERNET–Pregunta 41-

¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE UD. REALIZA TRAMITES POR INTERNET?

	EDEMET	ENSA	EDECHI
Muy Satisfecho (7)	2	2	2
Muy Insatisfecho (1)	1	0	0
NS/NR	97	98	98
TOTAL	100	100	100

- En general, los usuarios tienen una percepción muy positiva en cuanto a la forma de facturación. Es decir, las facturas de todas las empresas –a su entender- son debidamente presentadas.
- En este sentido, la forma de pago preferida por más de un 90% de los usuarios es mediante el uso de efectivo.
- En cuanto a la vía mayormente empleada para la entrega de la factura, los usuarios manifiestan que en casi un 90% la misma es entregada en el domicilio y/o empresa.
- En este sentido, los usuarios muestran una alta satisfacción que alcanza alrededor de un 60% de los entrevistados.

CALIDAD DE SERVICIO DE FACTURACIÓN–Pregunta 42-

	Total		Edemet n=700		Ensa n=710		Edechi n=220	
	%	Indice	%	Indice	%	Indice	%	Indice
A. La factura presentada fue la correcta.	79	6.08	56	6.01	54	6.0	69	5.90
B. La facturación presentada fue clara en la descripción de lo cobrado.	80	6.12	55	6.10	50	6.0	71	6.20
C. La factura es fácil de entender.	82	6.20	55	6.12	55	6.15	71	6.10
D. Las condiciones de pago que ofrecen son razonables.	78	6.05	50	5.90	45	5.8	70	6.08
E. La factura siempre llega a tiempo.	81	6.18	60	6.00	60	5.98	70	6.40
F. Siempre obtengo respuestas a mis consultas con relación a la facturación.	78	6.05	50	5.90	45	5.80	62	6.10

CALIDAD DE SERVICIO DE FACTURACIÓN–Pregunta 43-

¿QUÉ MEDIO DE PAGO ES EL QUE GENERALMENTE UTILIZA?

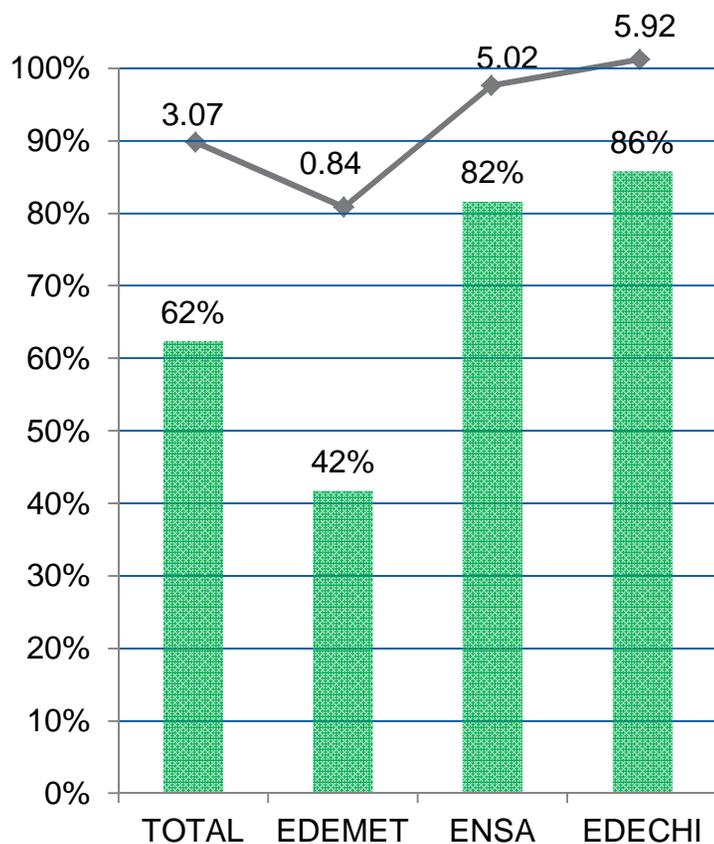
	Total	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Efectivo	94	92	92	97
2. Tarjeta de Crédito	0	0	1	0
3. Cheque	1	1	1	1
4. Tarjeta Clave	1	1	2	1
5. Internet / Tarjeta de Crédito	1	1	0	1
6. Otra	0	1	0	0
7. N/R	3	4	4	0
TOTAL	100	100	100	100

CALIDAD DE SERVICIO DE FACTURACIÓN–Pregunta 44-

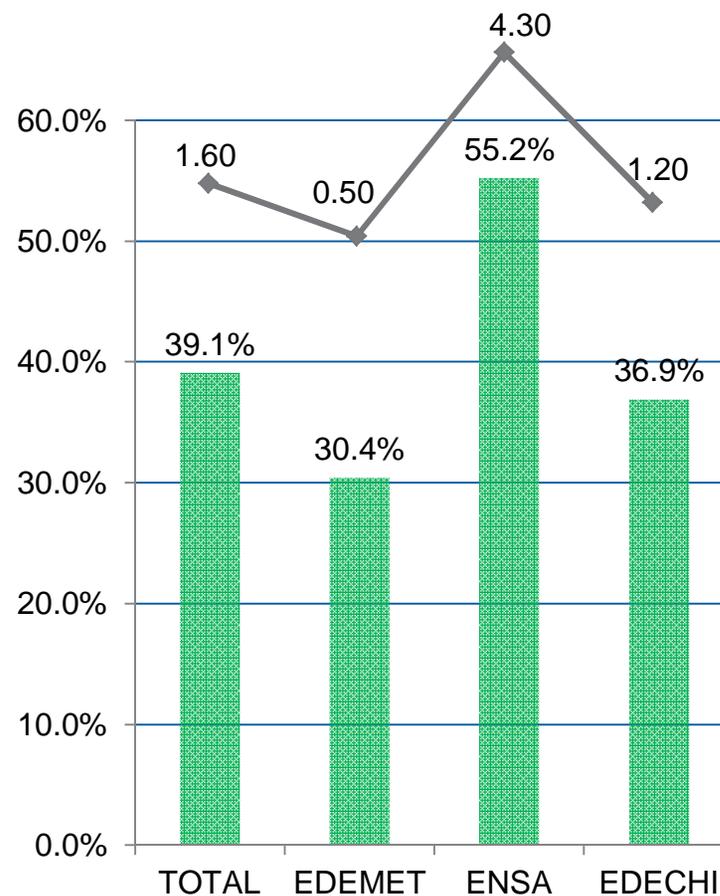
¿CÓMO UD. RECIBE SU FACTURA DE LUZ?

	Total	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. La recibe en su domicilio/ empresa	89	75	94	98
2. Se la envían a su correo postal.	1	1	1	0
3. Llega por internet.	1	1	0	1
4. Otra	6	18	1	0
5. N/R	3	5	4	1
TOTAL	100	100	100	100

% SATISFACCIÓN



NPS



- Más del 50% de los entrevistados manifestó que conoce –por efecto de los medios de comunicación- de las campañas para reducir los gastos de electricidad.
- En este sentido, el medio que alcanzó mayor cobertura fueron los medios televisivos, toda vez que un 48% de los entrevistados manifestaron haberse enterados mediante esta vía.
- Dado lo anterior, el 56% de los entrevistados manifestaron que tomaron medidas para reducir sus gastos de consumo.
- La manera más empleada para reducir el gasto fue mediante focos ahorradores.
- Pero solamente un 20% pudo percibir un ahorro en su facturación derivado de las medidas asumidas.

PUBLICIDAD INFORMATIVA–Pregunta 46-

¿UD. HA ESCUCHADO O CONOCE DE CUÑAS DE PROPAGANDA INFORMATIVA PARA AHORRAR LUZ O CAMBIO DE NOMBRE DE LAS EMPRESAS DE DISTR. ELÉCTRICA?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Si	52.93	60.10	14.96	83.68
2. No	18.22	23.81	14.56	16.31
3. NS/NR	28.85	16.09	70.48	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

MEDIOS INFORMATIVOS–Pregunta 47-

¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA CUÑA O PROPAGANDA?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. TV (Televisión)	48.86	54.51	12.62	79.47
2. Radio.	2.58	3.28	2.36	2.11
3. Periódicos	0.96	1.80	0.19	1.00
4. Me lo comento un familiar o amigo	0.61	0.65	0.19	1.00
5. NR/NA	47.00	39.74	84.64	16.84
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

**FACTURACION MEDIDAS ASUMIDAS POR LOS USUARIOS
– PREGUNTA 48-**

¿HA TOMADO ALGUNA MEDIDA PARA AHORRAR LUZ?

	TOTAL %	EDEMET %	ENSA %	EDECHI %
NO HE TOMADO MEDIDAS	44	24	62	45
HE TOMADO MEDIDAS	56	76	38	55
LAS MEDIDA QUE HE TOMADO HAN SIDO:				
1. APAGAR ELECTRODOMESTICOS	17.4	13.5	29.8	13.5
2. APAGAR LUCES	25.0	25.3	14.0	42.3
3. FOCOS AHORRADORES	55.5	59.2	53.9	41.3
4. MEJORAR INFRAESTRUCTURA	0.1	0.0	0.6	0.0
5. NO ABRIR LA REFRIGERADORA	0.7	0.4	1.1	1.0
6. NO USAR/RECURRIR MENOS AL USO DEL AIRE ACONDICIONADO	0.5	0.4	0.6	1.0
7. PLANCHAR UNA VEZ POR SEMANA	0.8	1.1	0.0	1.0

**FACTURACION MEDIDAS ASUMIDAS POR LOS USUARIOS
- PREGUNTA 49-**

¿HA NOTADO ALGUNA DIFERENCIA EN SU FACTURACIÓN DESDE EL USO DE LAS NUEVAS MEDIDAS PARA AHORRAR LUZ?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Si, he visto la diferencia en la facturación: más económica.	20.91	18.72	7.68	36.32
2. Si, he visto la diferencia en la facturación: más cara.	6.17	8.86	1.77	7.89
3. Mi facturación es igual / no hay diferencia	34.64	49.10	11.62	43.17
4. Otra	1.03	0.82	0.19	2.10
NS/NR	37.25	22.5	78.74	10.52
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

- Un 50% de los entrevistados están satisfechos con las condiciones del alumbrado público.
- En este sentido, un alrededor de un 30% de los usuarios manifiestan que el servicio es deficiente en cuanto al nivel de iluminación que debe alcanzar el alumbrado público.
- Dada la condición anterior, un 26% manifestó sentirse inseguro por el nivel de iluminación que presta el alumbrado público.

CONDICIONES DEL ALUMBRADO PUBLICO

-Pregunta 50-

Alumbrado Público	Porcentaje
	n=1630
1. Es adecuado, existe el necesario	49.55%
2. Es deficiente, deberían haber más	50.45%
3. Están las lámparas, pero con los focos quemados o sin focos.	7.20%
4. Están los postes, pero no tienen alumbrado/lámparas.	2%
5. Ns/Nr	0

CONDICIONES DEL ALUMBRADO PÚBLICO

-Pregunta 51-

¿QUÉ ME DICE DEL NIVEL DE ILUMINACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO,
POSTE DE LUZ ALREDEDOR DE SU CASA/LUGAR DE TRABAJO?

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Es el adecuado	42.45	41.54	14.76	71.05
2. Es deficiente, debería ser mas potente	29.19	44.99	15.74	26.84
3. Otra	0.81	0.98	0.39	1.05

NIVEL DE SEGURIDAD CON EL ALUMBRADO PÚBLICO
 –Pregunta 52–

	TOTAL	EDEMET	ENSA	EDECHI
1. Muy seguro	28.92	31.36	9.64	45.78
2. Algo Inseguro	26.47	38.92	17.33	23.16
3. Siento algo seguro	7.34	8.86	3.16	10.00
4. Si me siento muy seguro	7.73	1.81	9.25	12.10
NS/NR	29.54	19.05	60.62	8.96
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Luego de realizadas las encuestas para el periodo 2012, se debe señalar que se confrontaron serias limitaciones debido a eventos climáticos que afectaron zonas del país como Chorrera y Colón. Lo cual pudo haber influido en el estado anímico de los entrevistados.
2. Otro elemento que influye en los resultados obtenidos, está relacionado al hecho de que más del 50% de las encuestas se realizaron en los distritos Panamá, San Miguelito y Colón. En los dos primeros, se están realizando obras viales que han obligado a un reordenamiento del sistema eléctrico, la cual pudo influir en la percepción sobre la calidad del servicio, particularmente en la zona atendida por la empresa EDEMET.



CONCLUSIONES

3. Hubo cierto grado d renuencia de parte de los encuestados a recibir al personal encuestador particularmente en la región de Colón.
4. Hubo quejas de parte de los encuestados en cuanto a lo extenso de la encuesta, y el tiempo que requería responder la misma.
5. Un porcentaje considerable de los encuestados no sabe donde presentar sus reclamos o quejas en cuanto al servicio que prestan las empresas distribuidoras.
6. Hay lugares donde los usuarios del servicio no conocen o no saben utilizar el servicio de internet para pagos y consultas.
7. A pesar de que el personal encuestador estuvo en todo momento debidamente identificado con gafetes o carnets con foto con logo de la empresa y los correspondientes números de teléfono a contactar, se presentaron condiciones hostiles que impidieron realizar un trabajo más expedito o rápido.

RECOMENDACIONES

1. Para futuros trabajos de esta índole, se recomienda reducir el tamaño de la encuesta a un máximo de (2) páginas, y a un cuestionario no mayor de 20 preguntas.
2. De igual forma, sería importante que previo a los trabajos, se llevará a cabo por parte de la ASEP algún anuncio formal en medios de comunicación sobre el inicio de los trabajos –aunque los mismos sean parte de los costos que deba asumir la consultora- a manera de reducir el grado de desconfianza por parte de los usuarios, inclusive estudiar las posibilidad de brindar premios de incentivo por participación.