

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. Resumen de los Resultados de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución final de Energía, la Cual Mide la Satisfacción de los Usuarios Durante el Año 2011

En cumplimiento a lo establecido con el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), presenta la clasificación de las empresas de distribución final de energía eléctrica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Calidad Efectuada durante el año 2011, la cual fue realizada por empresas especializadas en la materia.

Esta Encuesta de Calidad tiene por objeto medir la percepción de los usuarios con relación al servicio de distribución final de energía eléctrica que prestan las empresas distribuidoras en Guatemala. Los aspectos evaluados están contenidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD), emitidas por la CNEE.

Las empresas que realizaron las encuestas, forman parte del registro de empresas precalificadas consideradas aptas para la realización de este tipo de encuestas. La metodología de la encuesta fue aprobada por la CNEE.

Universo: Todos los usuarios reportados por las distribuidoras (la muestra fue seleccionada por la CNEE). Tamaño de la muestra: 10,145 en cada fase. Margen de error 2.5 al 5 % (dependiendo la distribuidora estudiada). Fecha de Elaboración: Primera fase (verano) Abril y Mayo 2011; Segunda fase (invierno) Agosto y Septiembre 2011. Los resultados para cada distribuidora corresponden al resultado de la encuesta realizada a la muestra seleccionada, de acuerdo a la metodología aprobada, en el área de influencia de la misma.

Considerando que las condiciones del servicio pueden variar con las estaciones (invierno, verano), en el año 2011 se realizaron dos fases, cuyo resumen de resultados se muestra a continuación.

Ranking.	Distribuidora	% Promedio de Satisfacción de la encuesta	Promedio Verano	Promedio Invierno	% Satisfacción CST		% Satisfacción CPT		% Satisfacción CC	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	82.25%	85.89%	78.61%	87.26%	78.90%	82.35%	72.27%	88.05%	84.65%
2	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	71.95%	73.33%	70.58%	83.56%	73.21%	65.75%	69.39%	70.68%	69.13%
3	Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	69.36%	53.93%	84.79%	61.28%	85.71%	44.10%	77.19%	56.41%	91.48%
4	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	68.42%	71.60%	65.24%	75.47%	64.09%	66.93%	56.83%	72.40%	74.81%
5	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	66.38%	64.51%	68.24%	74.48%	62.59%	57.73%	62.59%	61.33%	79.55%
6	Empresa Hidroeléctrica de Patulul	66.17%	72.67%	59.67%	75.00%	58.00%	57.00%	38.00%	86.00%	83.00%
7	Empresa Municipal Rural de Electricidad (Ixcán)	61.86%	70.29%	53.43%	77.99%	30.62%	61.28%	57.75%	71.59%	71.93%
8	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	60.28%	64.51%	56.05%	74.48%	53.29%	57.73%	44.34%	61.33%	70.51%
9	Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	54.85%	63.66%	46.04%	62.05%	54.38%	59.64%	22.50%	69.28%	61.25%
10	Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	49.71%	44.77%	54.65%	52.13%	52.54%	29.79%	50.76%	52.39%	60.66%
11	Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	40.81%	NR	81.63%	NR	86.78%	NR	76.06%	NR	82.04%
12	Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	29.44%	NR	58.88%	NR	59.51%	NR	43.75%	NR	73.37%
13	Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
14	Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
15	Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
16	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
17	Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
18	Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
19	Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR

EXPLICACIÓN DE ABREVIATURAS O CONCEPTOS.

% Promedio de Satisfacción de la encuesta:	Promedio de Satisfacción de los Usuarios de Calidad Comercial, Producto Técnico y Servicio Técnico.
% Satisfacción CST:	Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con el Servicio Técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones del servicio).
% Satisfacción CPT:	Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Producto Técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio)
% Satisfacción CC:	Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la Calidad Comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención comercial).
NR:	No realizó encuesta. Las letras NR señalan a las empresas que incumplieron con el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad al no efectuar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Energía Eléctrica del 2011. La CNEE realizará el seguimiento correspondiente por dicho incumplimiento.

EJEMPLO DE INTERPRETACIÓN: La empresas que tienen el % Promedio de Satisfacción de la encuesta más alto, son las mejores calificadas por sus usuarios con relación al servicio de distribución final de electricidad que reciben de acuerdo a lo anterior, en la Fase de Verano la empresa mejor calificada fue la Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.; en la Fase de invierno la mejor calificada fue la Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa.

A continuación se muestran los mapas georreferenciados que identifican los lugares donde fueron efectuadas las encuestas de Calidad:

Ubicación de los encuestados 2011

