

**Compendio de resultados de las  
Encuestas de Calidad  
Experiencias de 1999 a 2014**

## **COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DIRECTORIO**

Licda. Carmen Urízar Hernández  
Presidente

Licda. Silvia Ruth Alvarado Silva de Córdova  
Directora

Lic. Jorge Guillermo Aráuz Aguilar  
Director

## **GERENCIA DE REGULACIÓN DE CALIDAD**

Ing. Luis Mauricio Saquilmer Mendoza  
Gerente A.I.

## **UNIDAD DE INFORMÁTICA Y CONTROL ESTADÍSTICO**

Ing. Jacobo Estuardo Ponce Chavarría  
Jefe de Unidad

Ing. Marlon Lenin Girón Vielman

Estuardo Arturo Mejicanos Flores





# Contenido

Introducción.....	4
Proceso de la Encuesta .....	5
Diseño de la Encuesta (años 1999 a 2000).....	7
Diseño de la Encuesta (años 2001 a 2009).....	13
Diseño de la Encuesta (años 2010 a 2014).....	18
Resultados de las Encuestas de Calidad.....	23
Años 1999 a 2001 .....	25
Años 2002 y 2003 .....	28
Año 2004 .....	31
Año 2005 .....	32
Año 2006 .....	33
Año 2007 .....	35
Año 2008 .....	37
Año 2009 .....	39
Año 2010 .....	40
Año 2011 .....	43
Año 2012 .....	45
Año 2013 .....	48
Año 2014 .....	49
Lista de Acrónimos.....	50
Anexo. Compendio de cuestionarios de las Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución.....	51
Cuestionario años 1999-2000 .....	51
Cuestionario año 2001 .....	52

Cuestionario año 2002.....	56
Cuestionario años 2003 y 2004.....	60
Cuestionario año 2005.....	64
Cuestionario años 2006 y 2007.....	67
Cuestionario año 2008.....	70
Cuestionario año 2009.....	73
Cuestionario año 2010.....	76
Cuestionario año 2011.....	79
Cuestionario año 2012.....	81
Cuestionario año 2013.....	86
Cuestionario año 2014.....	90



# 1. Introducción

Usuario es el titular o poseedor del bien inmueble que recibe el suministro de energía eléctrica. En cumplimiento a lo establecido con el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, todos los años la Comisión Nacional de Energía Eléctrica publica la calificación de los distribuidores de energía eléctrica, de acuerdo a los resultados obtenidos en las Encuestas de Percepción de la Calidad, las cuales se efectúan por empresas especializadas.

La Encuesta de Calidad a usuarios regulados mide la percepción de estos con relación al servicio de Distribución Final, específicamente sobre aspectos relacionados con la atención al cliente por parte de los distribuidores, interrupciones de suministro y calidad del voltaje.

La Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final debe obtener datos estadísticamente confiables con respecto a la calidad del Producto Técnico, del Servicio Técnico y del Servicio Comercial que presta cada distribuidor en el área que brinda servicio.

En términos generales se pueden agrupar las encuestas en tres periodos, de 1999 a 2000, de 2001 a 2009 y de 2010 en adelante. En el último periodo surge la modalidad de efectuar dos fases en la encuesta anual, las cuales son invierno y verano.

En este documento se muestran datos del diseño de las encuestas, resultados de las mismas y un compendio de los cuestionarios utilizados.



## 2. Proceso de la Encuesta

La principal herramienta para realizar la encuesta de calidad son las entrevistas verbales. Las actividades de la Empresa Encuestadora contratada para la realización de la investigación son:

- a. Recepción de la muestra.
- b. Reproducción de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios).
- c. Entrenamiento de los coordinadores de trabajo de recolección de datos.
- d. Entrenamiento de entrevistadores.
- e. Entrevista.
- f. Reentrevista del 33% de la cuota de cada entrevistador.
- g. Revisión y digitación de los cuestionarios.
- h. Procesamiento de los datos y análisis estadístico.
- i. Elaboración de informe de incidencias de campo.
- j. Elaboración de informe escrito.
- k. Presentación de informe a la CNEE y al Distribuidor contratante.

Gráfica 1. Proceso de la entrevista.



El Distribuidor, en su área de concesión avisará de la realización de la encuesta por un medio de comunicación masiva a los usuarios, con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información. Un ejemplo del anuncio se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 2. Ejemplos de avisos de la realización de la encuesta.

8  
PRENSA LIBRE : Guatemala, viernes 5 de junio de 2009



**Empresa Eléctrica  
de Guatemala**

En cumplimiento del Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, y con el propósito de obtener la opinión de sus usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que les presta, informa que del 15 de junio al 19 de julio de 2009, estará realizando una encuesta en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez y Escuintla.

La información que se obtenga a través de la encuesta en mención, se utilizará para tomar las acciones que correspondan, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado.

Por lo anterior, Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A. agradece la valiosa colaboración hacia las personas encargadas de realizar la encuesta, quienes por seguridad de sus clientes, estarán debidamente identificadas.


Guatemala, junio de 2009

SUS CONSULTAS SERÁN ATENDIDAS EN EL  
**TELESERVICIO**  
**2277-7000**  
24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA, 365 DÍAS DEL AÑO

¡EXCITE Y  
CONSULTE  
CON NOSOTROS  
EN MANO!



LUNES 4 DE AGOSTO DE 2014 - NUESTRO DIARIO



**Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.**

En cumplimiento del artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y con el propósito de obtener la opinión de sus usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que les presta **Distribuidora de Electricidad de Occidente S.A.**, informa que del 13 de agosto al 30 de septiembre de 2014, estará realizando una encuesta en Huehuetenango, Quiché, San Marcos, Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, Chimaltenango, Retalhuleu, Suchitepéquez y Escuintla.

La información que se obtenga a través de la encuesta en mención, se utilizará para tomar las acciones que correspondan, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado.

Por lo anterior, Distribuidora de Electricidad de Occidente S.A., agradece la valiosa colaboración hacia la empresa encuestadora Aprende Investigación de Mercados, quienes por seguridad de sus clientes, estarán debidamente identificados.

Sus consultas serán atendidas en:

**Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.**  
**Teléfono 2385-2222**

Guatemala, 04 de agosto de 2014.

### 3. Diseño de la Encuesta (años 1999 a 2000)

Este primer período se caracteriza por un cuestionario muy sencillo de nueve preguntas que incluían:

1. Fluctuaciones o bajones de voltaje.
2. Interrupciones del servicio eléctrico.
3. Grado de satisfacción con el servicio de energía.
4. Claridad del contenido de la factura o recibo.
5. Tiempo empleado para pagar la factura o recibo.
6. Satisfacción con el cobro por el consumo.
7. Satisfacción con el servicio recibido en oficinas.
8. Percepción de cambio en el servicio en el último año.
9. Satisfacción con el servicio en general.

En este ciclo entran en vigencia las Normas Técnicas del Servicio de Distribución. Se presenta el diseño general de las encuestas de este primer periodo.

**DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO:** Evaluación cuantitativa a través de entrevista “cara a cara”, en el hogar (sector residencial), u oficina del entrevistado (sector comercio e industria), por medio de cuestionario preestructurado, y definición de muestra proporcional al universo de usuarios de los servicios de energía eléctrica.

#### OBJETIVOS GENERALES

1. Evaluar la Calidad del Servicio de energía eléctrica que cada Distribuidor proporciona a sus clientes.
2. Obtenerla opinión del usuario, respecto a la calidad de la atención y de los servicios de energía eléctrica que le proporciona el Distribuidor de energía eléctrica.
3. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la atención y al servicio de energía eléctrica recibido.
4. Conocer las sugerencias del usuario para mejorar la

atención y el servicio de energía eléctrica.

5. Obtener del usuario, la información relativa a las deficiencias de atención y del servicio de energía eléctrica, para promover el mejoramiento del servicio.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Obtener la opinión de los usuarios del servicio de energía eléctrica, en relación a:
2. Conocimiento sobre las empresas que proporcionan el servicio de energía eléctrica (espontáneo y ayudado).
3. Conocimiento de cuál es la empresa que actualmente le brinda el servicio de energía eléctrica.
4. Incidencia del servicio de energía eléctrica residencial, industrial o comercial.
5. Tiempo que tiene de ser cliente del Distribuidor.

#### VARIABLES A INVESTIGAR

##### OBTENCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

1. Opinión en relación a la facilidad o dificultad de la papelería que se debe llenar.
2. Facilidad o dificultad de completar la papelería que se debe presentar.
3. Número de veces que debe visitar las oficinas del Distribuidor de energía eléctrica, para realizar los trámites.
4. Grado de satisfacción con la atención recibida del personal involucrado en el trámite para la obtención del servicio.
5. Costo de la obtención del servicio de energía eléctrica.
6. Tiempo de espera para lograr la conexión del servicio.
7. Calificación del servicio que recibió, en el proceso de conexión de la energía eléctrica.

##### SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. Fluctuaciones de voltaje en el último mes (especificar número de veces que ocurrió).

2. Cortes de energía eléctrica en el último mes (especificar número de veces que ocurrió y duración promedio de los cortes de energía).
3. Grado de satisfacción con el servicio de energía eléctrica (especificar razones del grado de satisfacción).

Plata	
Plata de cobre	
Microondas	
Refrigerador	
Horno a gas	
Lámparas	
Computadora	
Ventilador	
Televisor color	2
Divisor de agua	

Nombre: Aydee  
 Dirección: M.Z. 1 lote cal. Santa Rosa  
Palim Escuintla  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Correo: U.P.  
 Contador: 166892  
 Lectura: 0576  
 Firma del Entrevistado: Jayma  
 Firma Encuestador: \_\_\_\_\_

6. Lugar donde acostumbra realizar su pago (especificar razones para la selección del lugar de pago).
7. Grado de satisfacción con el tiempo que tiene para realizar el pago después de la recepción del recibo (especificar razones del grado de satisfacción).
8. Incidencia de algún problema con el recibo de cobro por servicio en los últimos dos meses:
9. Tipo de problema,
10. Número de veces que ocurrió,
11. Incidencia de solución del problema,
12. Tiempo de solución, y
13. Grado de satisfacción con el cobro por el consumo de energía eléctrica (especificar razones del grado de satisfacción).



## COBRO POR EL SERVICIO

1. Incidencia de medición real del consumo en el contador.
2. Nivel de conocimiento de la cantidad de kilovatios/hora de consumo mensual.
3. Nivel de conocimiento de la cantidad que paga en Quetzales, por el consumo mensual de energía eléctrica.
4. Incidencia de realizar los pagos en forma personal o por medio de otra persona (identificación de la persona que se encarga de la realización de los pagos).
5. Conocimiento de lugares para realizar los pagos (espontáneo y ayudado).



## OFICINAS DEL DISTRIBUIDOR

1. Incidencia de visita a las oficinas del Distribuidor en los últimos dos meses:
2. Motivo de la visita, y
3. Número de veces que la visitó.
4. Calificación de los atributos del servicio que le proporcionaron:
  - a. Amabilidad de las personas que atienden en las oficinas del Distribuidor,
  - b. Conocimientos de las personas que atienden en las oficinas del Distribuidor,
  - c. Rapidez en la atención en las oficinas del Distribuidor, y
  - d. Presentación del personal de las oficinas del Distribuidor.
5. Calificación de las instalaciones del Distribuidor:
  - a. Orden dentro de las instalaciones,
  - b. Limpieza dentro de las instalaciones,
  - c. Limpieza fuera de las instalaciones,
  - d. Accesibilidad, y
  - e. Seguridad dentro de las instalaciones.
6. Grado de satisfacción con el servicio de las oficinas (especificar razones del grado de satisfacción).

## ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO POR PARTE DEL DISTRIBUIDOR

1. Incidencia de llamar telefónicamente a las oficinas del Distribuidor en los últimos dos meses:
2. Motivo de la llamada, y
3. Número de veces que llamó.
4. Calificación de atributos de atención a través del servicio telefónico:
  - a. Facilidad de comunicarse a las oficinas,
  - b. Amabilidad de las personas que atienden por medio del teléfono,

- c. Rapidez en la atención que se proporciona por teléfono,
- d. Ayuda en la resolución de dudas por medio de teléfono,
- e. Orientación correcta hacia las personas que debe contactar dentro de la empresa según la consulta, y
- f. Tiempo que tiene que esperar para que le atiendan por teléfono.

## SERVICIO EN GENERAL

1. Percepción de algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año (especificar tipo de cambios que ha percibido).
2. Sugerencias que haría al Distribuidor para mejorar el servicio.
3. Grado de satisfacción general con el servicio que le proporciona el Distribuidor (especificar las razones del grado de satisfacción).
4. Intención de seguir siendo cliente del Distribuidor que actualmente le presta el servicio, si en dado caso hubiera otra en capacidad de brindarle el servicio.
5. Intención de recomendar a otras personas que hagan uso del servicio del Distribuidor que actualmente le presta el servicio, si en dado caso hubiera otra empresa en capacidad de brindarlo (especificar razones de intención positiva o negativa).

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

1. Edad.
2. Sexo.
3. Nivel Socioeconómico.
4. Nivel de Escolaridad.
5. Posesión de bienes.
6. Incidencia de vivienda propia o alquilada.

## METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL ESTUDIO

**EL ESTUDIO:** Entrevista personal en el hogar, negocio u oficina de los entrevistados, dentro de horas hábiles o adecuadas para realizar la entrevista, por medio de cuestionario estructurado.

**UNIVERSO:** Cartera de clientes de cada una de los Distribuidores del servicio de energía eléctrica, conforme a cobertura geográfica, cubriendo zonas de servicio urbano y rural.



**MUESTRA:** Las Empresas Consultoras que realizarán la Encuesta de Calidad, deben solicitar a los Distribuidores de energía eléctrica que las contraten, la ubicación geográfica de sus clientes, para realizar la distribución geográfica específica de la muestra definida por la CNEE.

**TRABAJO DE CAMPO:** Se deben integrar grupos con 1 supervisor y 5 encuestadores, coordinados por un coordinador general de campo. Se puede trabajar con varios grupos en forma simultánea. Un coordinador puede manejar hasta un máximo de 5 grupos, para optimizar dicha labor.

**SUPERVISIÓN:** Del 20 al 25% del trabajo de campo, por medio de observación de la entrevista o revisión en el lugar de la entrevista para verificación de información clave. Si se trabaja con grupos de 4 encuestadores se valida el 25% y si son 5, el 20%.



**CUESTIONARIO:** Estructurado con preguntas abiertas y cerradas para facilitar la recopilación de datos, acorde a los objetivos planteados para el estudio.

Cada empresa investigadora tiene sus propios formatos de diseño. Los que se adjuntan solo pretenden ser una guía del cómo deberían efectuarse las preguntas.

**CONFIABILIDAD:** Lo recomendable es trabajar con un 95% equivalente a 1.96 desviaciones estándar. Esto ha sido considerado en el cálculo de la muestra.

**PROCESAMIENTO:** La información deberá ser procesada por medio de equipo computarizado. Hay diferentes paquetes de procesamiento, que incluyen estadísticos. Las empresas de investigación cuentan con sus propias herramientas y programas para este fin.

Se incluye un plan de cuadros para facilitar la comprensión de la información que será obtenida a través del estudio.

**PUNTOS DE MUESTREO:** los puntos de muestreo o sectores geográficos en los cuales se realizará el “trabajo de campo” deberán ser seleccionados por parte de la (s) empresa (s) ejecutora (s) por medio de algún método de muestreo. El más común y el que se sugiere es el “aleatorio sistemático”, que consiste en la selección de sectores a través de definir, por ejemplo, 1 de cada 25 identificados en el mapa, por lo que se requiere contar con los instrumentos necesarios (mapas o planos) que permitan la aplicación de este método.

Para desarrollar el procedimiento se puede contar con un mapa o plano numerado, o bien calco reticulado y numerado que se coloca sobre el plano, y con base a las cuadrículas, se seleccionan los sectores de trabajo.

Cada punto de muestreo debe estar conformado por el SECTOR ORIGINAL, (el que surge de la aplicación del método de muestreo) y los SECTORES DE REEMPLAZO (correspondientes a puntos aledaños o contiguos al SECTOR ORIGINAL).

En cada punto de muestreo se deberán realizar no menos de 15 y no más de 20 entrevistas, para garantizar dispersión y mayor representatividad de diversos puntos de la ciudad. El total de entrevistas por sector será obtenido en el SECTOR ORIGINAL o en su defecto complementarlas con los SECTORES DE REEMPLAZO.

**CAPACITACIÓN:** Antes de iniciar el trabajo de campo, se capacita al personal involucrado explicando detalladamente el cuestionario.

Para estar seguros de la comprensión del instrumento de medición, se realiza una prueba piloto en campo, que consiste en hacer unas entrevistas en campo.

**INICIO DEL TRABAJO DE CAMPO:** Ya estando en campo, nuevamente se establece un método de aleatoriedad, disponiendo que se entreviste a 1 de cada 10 casas, por ejemplo. El salto aleatorio depende de la concentración de viviendas en el sector pre-seleccionado.

El trabajo de campo deberá planificarse de tal forma que se diseñen rutas óptimas de recorrido con una secuencia lógica, para que permita optimizar recursos y tiempo.

**EL SUPERVISOR:** es el responsable de la ejecución del trabajo de campo y debe de conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente.

Debe de conocer y tener presente un procedimiento para distribuir su personal (5 entrevistadores) en el lugar de trabajo, de tal manera que le permita, no perder contacto visual con alguno de ellos.

Debe validar (retornar al hogar o lugar de la entrevista), para constatar que los datos son verdaderos. Esta actividad debe realizarse con el 20% del trabajo realizado por cada encuestador.



Debe revisar el 100% de los cuestionarios de cada entrevistador.

**LA VALIDACIÓN:** consiste en realizar preguntas clave que permitan verificar que el encuestador efectivamente estuvo ahí y la persona entrevistada contestó lo que está anotado en el cuestionario.

Otra forma de validar es la observación de la entrevista durante su realización.

**COORDINACIÓN DE CAMPO:** el trabajo del SUPERVISOR, deberá ser confirmado por un COORDINADOR DE CAMPO, quien deberá proceder con un sistema de control parecido al del supervisor con los entrevistadores, de tal manera que se garantice que el “trabajo de campo”, se realiza dentro de los lineamientos establecidos.

## ESTADÍSTICOS

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** la cuantificación del tamaño de la muestra ha sido calculada de acuerdo a los siguientes datos:

**Nivel de confianza:** 95% equivalente a 2 desviaciones estándar de la curva normal. (Valor puntual de  $Z = 1.96$ )

**TAMAÑO DEL UNIVERSO:** Usuarios del servicio de cada empresa, según información obtenida.

**Probabilidad de ocurrencia del evento:** de 50%

**Probabilidad de fracaso del evento:** de 50%

**ERROR DE MUESTREO:** es el margen de error estadístico permitido. Esta variable aportará un rango de estimación de valores (+ / -) de acuerdo al error aceptado. Se encuentra de acuerdo al tamaño de la muestra calculada, así como al universo que se está investigando, de tal manera que su manejo permita que la relación de valores sea proyectada al universo.

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** se mide según los siguientes parámetros:

a: Grado de satisfacción como cliente

b: Intención de seguir siendo cliente

c: Intención de recomendar el medio a otros vecinos o empresas

$$\text{Índice de satisfacción} = \frac{a+b+c}{3}$$



## 4. Diseño de la Encuesta (años 2001 a 2009)

Durante los años que menciona el título, se utilizó un diseño de encuesta muy similar, con algunas modificaciones, como se puede observar en el texto siguiente:

### OBJETIVO GENERAL

Medir y evaluar la satisfacción de los usuarios residenciales de energía eléctrica, mediante la aplicación de una metodología aprobada que permita establecer la percepción de los usuarios según el servicio que reciben de los Distribuidores de energía eléctrica.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que reciben en relación a:
  - a. Apagones o cortes.
  - b. Fluctuaciones de voltaje
  - c. Nuevas instalaciones.
  - d. Reconexiones.
  - e. Atención de quejas y reclamos.
  - f. Lectura de contadores.
  - g. Cortesía del personal
  - h. Comodidad de las instalaciones
  - i. Facilidad de acceso a las instalaciones
  - j. Otros
2. Conocer si la percepción de los usuarios en relación al servicio que le prestan varían conforme las condiciones climáticas
3. Conocer la naturaleza de las quejas presentadas por los

usuarios, los medios empleados para presentar las quejas y la prontitud con que el Distribuidor atiende sus quejas

### METODOLOGÍA

La Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución debe obtener datos estadísticamente confiables con respecto a la calidad del producto, del Servicio Técnico y del Servicio Comercial, que presta cada Distribuidor en el área que brinda servicio. En ese sentido con propósitos operativos de realización de la encuesta se establece lo siguiente:

### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

**UNIVERSO:** Usuarios activos en la base de facturación de los Distribuidores de energía eléctrica (entrevista con el jefe de familia).



**POBLACIÓN OBJETIVO:** La entrevista en ciudades podrá ser personal y/o telefónica, en áreas no clasificadas como tales, únicamente podrá realizarse personalmente.

Para que el domicilio responda al muestreo tendrá que atender las siguientes condiciones:

“El entrevistado será el jefe(a) de familia y/o su esposa(o), será usuario del Distribuidor, el domicilio deberá ser la residencia permanente del entrevistado y de uso exclusivamente residencial; ninguno de sus residentes puede trabajar en el Distribuidor de energía investigada; el medidor deberá localizarse en el propio domicilio y no deberá suministrar a cualquier otro domicilio”.

Tamaño de muestra: La encuesta se desarrollará sobre una muestra representativa del universo. El tamaño de la muestra será calculado por la Comisión con base en la siguiente expresión:

$$n = \frac{NPQ}{PQ + \left(\frac{E}{Z}\right)^2 (N - 1)}$$

Aquí, N representa el tamaño del universo y P, Q la probabilidad de ocurrencia del evento y su inverso ( $Q = 1-P$ ), respectivamente. Se diseñará para la condición crítica, cuando P sea igual a Q. Por su parte, Z se refiere al nivel de confianza de las estimaciones; en el diseño se utilizará  $Z = 2$ , que equivale a un nivel de confianza de 95.5%. Finalmente, E representa el máximo error aceptable al estimar las características del universo, a partir de los datos de la muestra. El diseño se hará con un valor de 5% para los Distribuidores con más de 100,000 usuarios. Para los Distribuidores con menos de 100,000 usuarios el valor de E será de 5%, cuando esta tenga más de 5,000 usuarios y de 6% en poblaciones con menos de 5000 usuarios.

#### Selección de la muestra:

Para los Distribuidores de más de 100,000 usuarios, la Comisión solicitará dos mediciones según las condiciones climáticas. La primera medición deberá hacerse durante el mes de abril y la segunda medición durante el mes de septiembre. CNEE entregará a las empresas entrevistadoras el listado de direcciones donde se deberán efectuar las entrevistas. Este listado provendrá de una muestra totalmente al azar tomada a partir del Reporte de Operaciones Comerciales Semestrales.

Para los Distribuidores de menos de 100,000 usuarios será necesaria una única medición en los meses de septiembre u octubre, el método de selección puede ser aleatorio simple o aleatorio sistemático. Las empresas consultoras deberán

## Empresas Precalificadas 2009



## SOBRE EL DISEÑO DE LA MUESTRA



presentar justificado técnicamente a la CNEE el procedimiento a seguir para realizar el sorteo de manera aleatoria. Si tal sorteo se hace electrónicamente, como mínimo se indicarán los algoritmos y el software utilizado, de manera que la CNEE pueda por su cuenta verificar el proceso. Asimismo se deberá justificar y definir el número de clientes “suplentes” por cliente “titular” a fin de que puedan reemplazarse frente a la imposibilidad de realizarle la medición correspondiente.

Unidades de reposición o reemplazo:

Aunque el listado de usuarios a ser entrevistados provendrá de listados actualizados de los Distribuidores, la Empresa Investigadora recibirá un número adicional razonable de direcciones en exceso al tamaño de la muestra. Estas servirán como reemplazo ante eventuales cambios, como altas y bajas, ausencia temporal del usuario y otras causas semejantes.

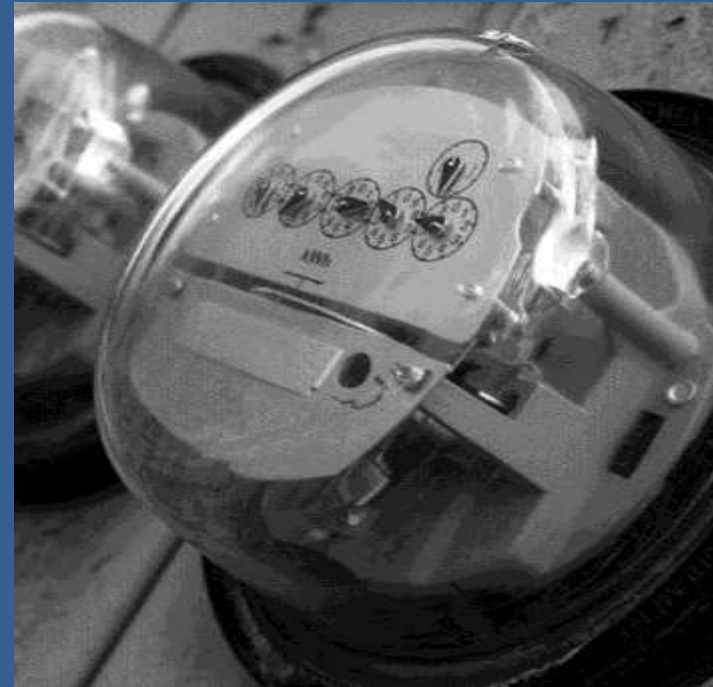
## DESARROLLO DEL TRABAJO

Actividades de la empresa a contratarse para la realización de la investigación:

- a. Selección de la muestra
- b. Reproducción de los instrumentos de recolección de datos
- c. Entrenamiento de los coordinadores de trabajo de recolección de datos
- d. Entrenamiento de entrevistadores
- e. Reentrevista del 33% de la cuota de cada entrevistador
- f. Revisión y digitación de los cuestionarios
- g. Procesamiento de los datos y demás análisis
- h. Elaboración de informe de ocurrencias de campo
- i. Elaboración de informe escrito
- j. Exposición de resultados a la CNEE y al Distribuidor en estudio

El Distribuidor en su área de concesión avisará de la realización de la encuesta -por un medio de comunicación masivo- a los usuarios, con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha

de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información.



## PRODUCTOS

Los siguientes son los productos que serán entregados a la CNEE por las empresas consultoras:

Para Distribuidores con más de 100, usuarios

- a. Informe Analítico - Documento con la presentación de los resultados (escrito y digital) de cada una de las fases
- b. Base de Datos de cada una de las fases
- c. Presentación de Resultados, comparando las dos fases
- d. Informe de ocurrencias de campo e informe de sugerencias y mejoras
- e. Estos productos estarán grabados en CD debidamente identificado –se grabará un disco compacto por cada

fase y cada empresa Distribuidor.

## EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

### Contratación

La CNEE es ajena a la relación contractual entre el Distribuidor y la Empresa Consultora.



### Trabajo de Campo

La Consultora deberá contratar un coordinador de proyecto quien se encargará de liderar el proceso de desarrollo, así como de la coordinación del equipo de trabajo asignado, además será el canal de comunicación entre la CNEE y la empresa consultora.

La Consultora informará a CNEE por escrito el nombre del coordinador de proyecto.

La función del supervisor será el conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente.

El supervisor puede hacer entrevistas, pero únicamente el 5% del total de la muestra por Distribuidor. Para resaltar encuestas revisadas debe utilizar bolígrafo color rojo.

Los entrevistadores trabajarán siempre con uniforme o identificación de la empresa consultora, esto con el fin de disminuir la desconfianza del informante provocada por la violencia y criminalidad actual del país.

Todo cuestionario deberá llenarse con bolígrafo color azul y letra legible. Ningún entrevistador podrá levantar más del 10% de la muestra (por Distribuidor).

Todos los cuestionarios deberán ser previamente numerados.

Toda encuesta que no se pueda demostrar su autenticidad deberá anularse.

### Capacitación

La empresa consultora participará en una capacitación dictada por personal de CNEE. Así mismo la consultora deberá llevar a cabo una capacitación, obligatoria para todos los integrantes del proceso de campo la cual incluye repaso de técnicas, vestuario, objetivos y la práctica con el instrumento. No podrá ir al campo ningún entrevistador que no se capacitara y que no haya realizado las entrevistas de práctica, incluyendo una en presencia de un supervisor. En esta etapa podrán participar los miembros de CNEE.

### Validación

Una tercera parte -aleatoria- de las entrevistas de todos los entrevistadores y de todos los departamentos de la República, se someterá a una reentrevista. Esta reentrevista se realizará dentro de las 48 horas después de la entrevista original. Se repite aleatoriamente el 25% del cuestionario para determinar si hay discrepancias en la selección del informante y en los datos

que se anotan en el cuestionario. Podrá hacerse por teléfono siempre y cuando se haga dentro de las 24 horas siguientes.

No es validación escuchar ni ver la entrevista. Tampoco confirmar que el entrevistado vive ahí, mas no se encuentra.

Por ningún motivo el encuestador podrá validar cuestionarios.

En el cuestionario se indicará si es o no válido, además deberá marcarse con bolígrafo color rojo las preguntas validadas.

### Codificación

Posterior a la validación de los cuestionarios, las preguntas “abiertas” deberán codificarse para su procesamiento. La guía de códigos se prepara con el 20% de la muestra total. Si aparecieran nuevas respuestas se agregarán a la lista para su digitación. La lista de códigos se trasladará a la CNEE para su aprobación y unificación.

### Digitación

Terminada la validación, y codificación se digitará en una base de datos a preferencia de la empresa consultora.

### Procesamiento

Terminada la digitación se procesará.

### No Conformidad con las actividades de la empresa consultora:

Cualquier actividad de la empresa consultora que no cumpla con lo dispuesto en la presente metodología, o con las instrucciones impartidas por los funcionarios de la CNEE asignados, se considerará como no conforme y la CNEE podrá ordenar su rectificación. En el caso que la empresa consultora no procediese a la rectificación, la CNEE podrá disponer la suspensión del desarrollo de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución.

Gráfica 3. Secuencia de aplicación del Cuestionario





## 5. Diseño de la Encuesta (años 2010 a 2014)

En este periodo se introduce la particularidad de realizar la encuesta de calidad en dos etapas, invierno y verano.

### OBJETIVO GENERAL

La Encuesta Anual de Calidad tiene como objetivo general el medir y evaluar la satisfacción de los usuarios regulados de energía eléctrica, mediante la aplicación de una metodología que permita establecer la percepción de los usuarios según el servicio que reciben de los Distribuidores de energía eléctrica.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.1 Conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben en relación a:

- a. Interrupciones o cortes (Servicio Técnico)
- b. Fluctuaciones de voltaje (Producto Técnico)

1.2 Conocer la opinión de los usuarios con respecto a:

- a. Impacto de una interrupción (Servicio Técnico)
- b. Impacto de las fluctuaciones de voltaje (Producto Técnico)

1.3 Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del Servicio Comercial que reciben en relación a:

- a. Nuevas instalaciones
- b. Reconexiones

- c. Atención de quejas y reclamos
- d. Lectura de contadores
- e. Cortesía del personal
- f. Comodidad de las instalaciones
- g. Facilidad de acceso a las instalaciones



1.4 Medir la percepción de los usuarios en relación al servicio que le presta Distribuidor durante las diferentes épocas del año.

1.5 Conocer la naturaleza de las quejas presentadas por los usuarios, los medios empleados para presentar las quejas y la prontitud con que el Distribuidor atiende dichas quejas.

**DISEÑO:** La Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final debe obtener datos estadísticamente confiables con respecto a la calidad del Producto Técnico, del Servicio Técnico y del Servicio Comercial que presta cada Distribuidor en el área que brinda servicio. En ese sentido con propósitos operativos de realización de la encuesta se establece lo siguiente:

**ETAPAS:** la Comisión solicitará dos mediciones según las condiciones climáticas. Cada año se hará una etapa durante la época seca (verano), identificándose como Etapa 1 y se hará otra etapa durante la época lluviosa (invierno) identificada como Etapa 2.

**MUESTRA:** el universo consiste en los usuarios activos en la última tabla de datos comerciales (Datos de Usuarios) que el Distribuidor reporta a la CNEE.

Para cada etapa, la encuesta se desarrollará sobre una muestra representativa del universo, la cual será notificada cada año al Distribuidor junto con las preguntas de la encuesta.

Se indicará un 20% de usuarios en exceso al tamaño de la muestra. Estas servirán como reemplazo ante eventuales cambios, como bajas, ausencia temporal del usuario y otras causas semejantes. En el caso de agotarse el exceso de usuarios de reemplazo, la Empresa Encuestadora podrá tomar usuarios conectados al mismo centro de transformación de un usuario no entrevistado.

**EMPRESAS PRECALIFICADAS:** Para realizar la encuesta del año que corresponda los Distribuidores deberán contratar únicamente entre las empresas que se constituyan en el “Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas

de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica” inscritas al último día hábil de febrero de cada año.



**DESARROLLO DEL TRABAJO:** las actividades de la Empresa Encuestadora contratada para la realización de la investigación son:

- a. Recepción de la muestra.
- b. Reproducción de los instrumentos de recolección de datos.
- c. Entrenamiento de los coordinadores de trabajo de recolección de datos.
- d. Entrenamiento de entrevistadores.

- e. Reentrevista del 33% de la cuota de cada entrevistador.
- f. Revisión y digitación de los cuestionarios.
- g. Procesamiento de los datos y demás análisis.
- h. Elaboración de informe de incidencias de campo.
- i. Elaboración de informe escrito.
- j. Presentación de informe a la CNEE y al Distribuidor encuestado.



El Distribuidor, en su área de concesión avisará de la realización de la encuesta por un medio de comunicación masiva a los usuarios, con una anticipación mínima de cinco

días hábiles a la fecha de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información.

**PRODUCTOS:** la Empresa Encuestadora entregará tres informes. Dos correspondientes a cada etapa y el tercero debe ser consolidado con los resultados de las dos etapas, conteniendo un comparativo de cada período investigado. Cada informe contendrá como mínimo lo siguiente.

- a. Informe Analítico - Documento con la presentación de los resultados (escrito y digital).
- b. Base de Datos, en formato texto separado por tabuladores.
- c. Presentación de Resultados.
- d. Informe de incidencias de campo e informe de sugerencias y mejoras.

**TRABAJO DE CAMPO:** La Empresa Encuestadora deberá contratar un Jefe de Proyecto quien se encargará de liderar el proceso de desarrollo, así como de la coordinación del equipo de trabajo asignado. Además será el canal de comunicación con la CNEE, el Distribuidor y la Empresa Encuestadora. La Empresa Encuestadora informará a CNEE por escrito el nombre del jefe de proyecto.

Por otro lado, la Empresa Encuestadora deberá contratar un supervisor, el cual tendrá la función de conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente. El supervisor puede hacer entrevistas, teniendo como máximo el 5% del total de la muestra por Distribuidor.



Para resaltar encuestas revisadas debe utilizar bolígrafo color rojo.

El supervisor y los entrevistadores trabajarán siempre con uniforme e identificación de la Empresa Encuestadora, esto con el fin de aumentar la confianza del entrevistado.

Todo cuestionario deberá llenarse con bolígrafo color azul y letra legible. Ningún entrevistador podrá levantar más del 10% de la muestra por Distribuidor.

Todos los cuestionarios deberán ser previamente numerados.

Toda encuesta que no se pueda demostrar su autenticidad deberá anularse.

**CAPACITACIÓN:** la Empresa Encuestadora deberá llevar a cabo una capacitación, obligatoria para todos los integrantes del proceso de campo la cual incluye repaso de técnicas, vestuario, objetivos y la práctica con el cuestionario, GPS, cámara y lecturas de contadores. Pudiendo estar presente en dicha capacitación personal de la Comisión, con el fin de supervisar la misma.

No podrá ir al campo ningún entrevistador que no haya sido capacitado o que no haya realizado las prácticas, incluyendo una en presencia de un supervisor.

**VALIDEZ DE LA ENTREVISTA:** la entrevista deberá ser personal. Para que el domicilio seleccionado responda al muestreo tendrá que atender las siguientes condiciones: El entrevistado será usuario del Distribuidor y el encargado de hacer los trámites del servicio ante éste. El domicilio deberá ser la residencia permanente del entrevistado; ninguno de sus

residentes puede trabajar para el Distribuidor investigado. El medidor deberá localizarse en el propio domicilio y no deberá suministrar a cualquier otro inmueble.

**VALIDACIÓN:** El supervisor de cada grupo de encuestadores someterá a una reentrevista a la tercera parte -aleatoria- de los entrevistados, debiéndose realizar dentro de las 48 horas después de la entrevista original. Se repite aleatoriamente el 25% del cuestionario para determinar si hay discrepancias en la selección del informante y en los datos que se anotan en el cuestionario.



No podrá tomarse como validación de las entrevistas que el supervisor escuche, vea o confirme el nombre del entrevistado; tampoco podrá confirmar que el entrevistado vive en el

inmueble en el que se realiza la encuesta y éste no se encuentre.

Por ningún motivo el encuestador podrá validar cuestionarios. Los mismos se validarán por el supervisor.

En el cuestionario se indicará si éste es o no válido, además deberán marcarse con bolígrafo color rojo las preguntas validadas.

**CODIFICACIÓN:** posterior a la validación de los cuestionarios, las preguntas “abiertas” deberán codificarse para su procesamiento. La guía de códigos se prepara con el 20% de la muestra total. Si aparecieran nuevas respuestas se agregarán a la lista para su digitación. La lista de códigos se trasladará a la CNEE para su aprobación y unificación.

**DIGITACIÓN Y PROCESAMIENTO:** terminada la validación y codificación se digitará y procesará en una base de datos, incluyendo la digitación de la lectura de contador de cada entrevistado.



## 6. Resultados de las Encuestas de Calidad

La gráfica presenta los promedios históricos de la satisfacción de los usuarios con relación a la Calidad del Servicio de distribución percibida de sus suministradores. Se muestran algunos valores en las barras para tener una idea de la escala. Los datos completos se pueden consultar en la tabla 1.

Gráfica 4. Satisfacción de los Usuarios por la Calidad prestada

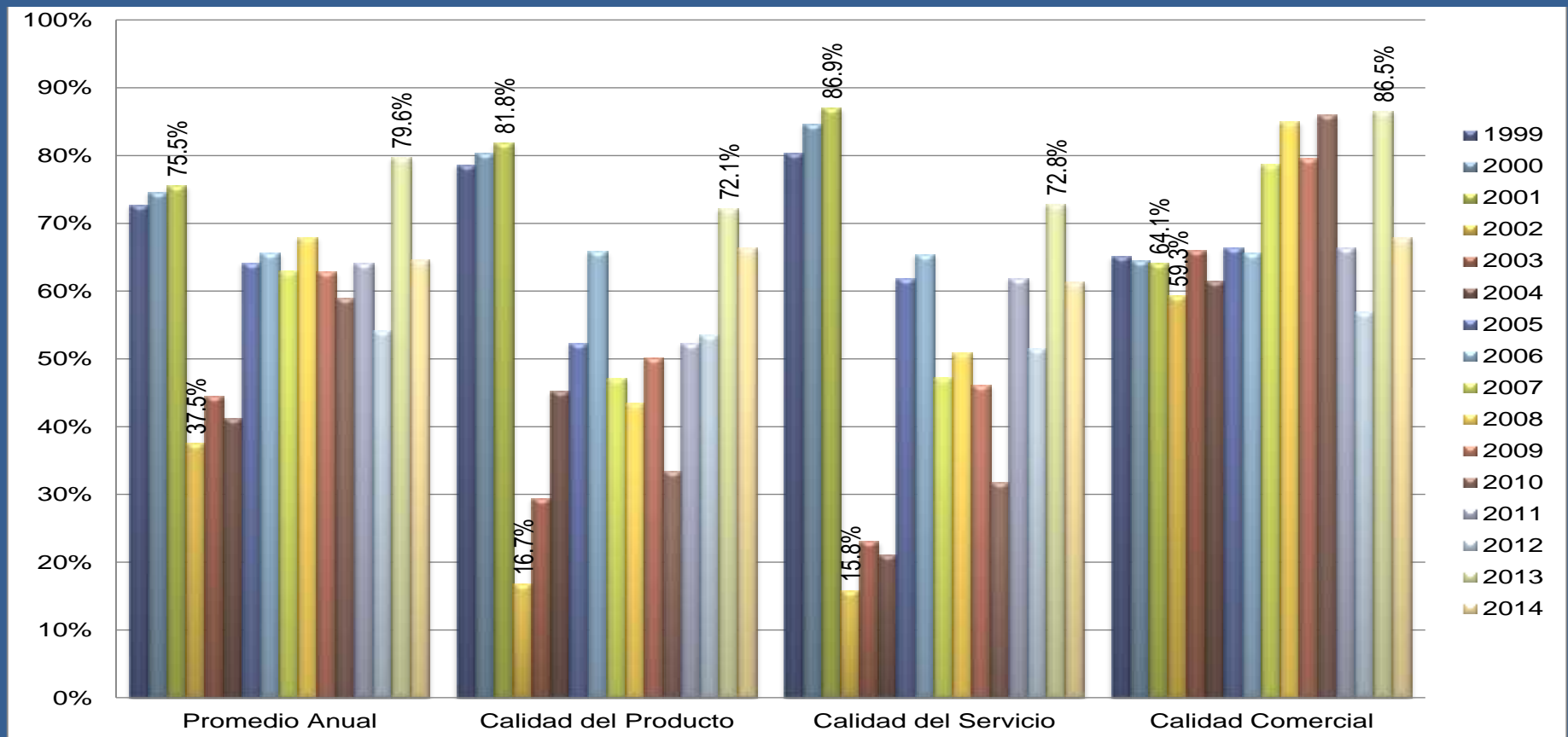




Tabla 1. Resumen de resultados 1999 – 2014(Cifras en porcentajes)

<b>Año</b>	<b>Promedio</b>	<b>Calidad del Producto</b>	<b>Calidad del Servicio</b>	<b>Calidad Comercial</b>
<b>1999</b>	<b>72.6</b>	78.6	80.3	65.0
<b>2000</b>	<b>74.5</b>	80.3	84.6	64.4
<b>2001</b>	<b>75.5</b>	81.8	86.9	64.1
<b>2002</b>	<b>37.5</b>	16.7	15.8	59.3
<b>2003</b>	<b>44.4</b>	29.4	23.0	65.9
<b>2004</b>	<b>41.2</b>	45.1	20.9	61.4
<b>2005</b>	<b>64.1</b>	52.2	61.8	66.3
<b>2006</b>	<b>65.5</b>	65.8	65.4	65.6
<b>2007</b>	<b>62.9</b>	47.1	47.2	78.6
<b>2008</b>	<b>67.9</b>	43.4	50.8	84.9
<b>2009</b>	<b>62.7</b>	50.1	46.0	79.5
<b>2010</b>	<b>58.8</b>	33.3	31.8	85.9
<b>2011</b>	<b>64.1</b>	52.2	61.8	66.3
<b>2012</b>	<b>54.1</b>	53.4	51.4	56.8
<b>2013</b>	<b>79.6</b>	72.1	72.8	86.5
<b>2014</b>	<b>64.6</b>	66.3	61.3	67.9

Se tiene un promedio interanual de 61.9% de satisfacción por parte del usuario del servicio de distribución final de energía eléctrica. La Calidad del Producto cuenta con una media de 54.2%. El valor promedio más bajo lo tiene la Calidad del Servicio con un 53.9%, mientras que la Calidad Comercial tiene una satisfacción promedio del 69.9%. El valor más alto de satisfacción del usuario se dio en el año 2013 con 79.6%.

## Años 1999 a 2001

Tabla 2. Resultados de la satisfacción del servicio 1999 - 2001 (Cifras en porcentajes)

Distribuidor	Promedio			Calidad del Producto			Calidad del Servicio			Calidad Comercial		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
EEGSA	66.67	64.33	51.67	68	52	41	70	78	51	62	63	63
EHM Retalhuleu	*	*	80.33	*	*	84	*	*	96	*	*	61
SESUTI	76.67	75.00	69.00	77	85	60	84	67	75	69	73	72
EH Patulul	67.67	77.00	*	80	91	*	61	72	*	62	68	*
EEM Santa Eulalia	*	*	84.50	*	*	*	*	*	96	*	*	73
EEM Huehuetenango	*	*	79.00	*	87	96	*	89	76	*	65	65
EEM Tacaná	*	*	86.33	*	*	97	*	*	98	*	*	64
EEM San Pedro Sacatepéquez	*	*	80.67	*	*	94	*	*	90	*	*	58
EEM San Marcos	*	86.33	87	*	96	95	*	96	93	*	67	73
EEM Joyabaj	*	74.33	*	*	80	*	*	80	*	*	63	*
EEM Quetzaltenango	*	82	77.33	*	90	84	*	95	92	*	61	56
DEORSA	78.33	73.00	75.33	81	72	75	88	87	89	66	60	62
EEM San Pedro Pinula	78.67	*	77.67	75	*	82	92	*	87	69	*	64
EEM Jalapa	*	84.33	78.33	*	95	79	*	96	92	*	62	64
EEM Guastatoya	*	66.67	78.67	*	58	93	*	82	86	*	60	57
EEM Gualán	*	*	78.00	*	*	71	*	*	93	*	*	70
EEM Zacapa	72.67	78.33	79.67	85	82	85	76	83	87	57	70	67
EEM Puerto Barrios	81.67	75.67	72.67	84	76	77	91	90	79	70	61	62
EEM Sayaxché	*	*	83.67	*	*	95	*	*	98	*	*	58

\* No realizaron encuesta

El distribuidor “Servicios del Sur de Tiquisate (SESUTI Sociedad Anónima)” desde el 1 de enero de 2003 realizó el cierre definitivo de operaciones de prestación del servicio tanto de generación como de distribución y transporte de energía eléctrica, en la zona correspondiente ubicada en el municipio de Tiquisate del departamento de Escuintla, argumentando razones de tipo operacional y financiera, como el costo del combustible diésel, generadores poco eficientes, alto porcentaje de pérdidas en la red de distribución y el robo de su alambrado de cobre.

El 2 de septiembre de 2009, la Municipalidad de Sayaxché, informa a la CNEE, que el Concejo Municipal, mediante acta 41-2008 de fecha 28 de julio de 2008, acordó trasladar a DEORSA las instalaciones eléctricas de la EEM Sayaxché.

Los usuarios de los Distribuidores mencionados fueron absorbidos por las empresas que prestan el servicio en esos municipios.

Tabla 3. Usuarios de los Distribuidores para el año 2001.

	<b>Empresa</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Cobertura Geográfica</b>
1	Instituto Nacional de Electrificación	600,108	Toda la República menos las áreas que cubren los Distribuidores del número 2 al 19 de este listado
2	EEGSA.	561,836	Guatemala, Sacatepéquez y Escuintla
3	EH Patulul	800	Patulul Suchitepéquez
4	Servicios del Sur de Tiquisate	600	Cuatro Zonas de la población de Tiquisate
5	EEM Retalhuleu	8,000	Cabecera Departamental. de Retalhuleu
6	EEM San Pedro Pinula, Jalapa.	612	Municipio de San Pedro Pinula, Jalapa
7	EEM Guastatoya, El Progreso.	5,500	Cabecera Departamental de Guastatoya, El Progreso
8	EEM Gualán, Zacapa.	1,800	Municipio de Gualán, Zacapa
9	EEM Puerto Barrios, Izabal.	10,000	Cabecera Departamental de Puerto Barrios, Izabal
10	EEM Huehuetenango.	13,000	Cabecera Departamental de Huehuetenango
11	EEM Jalapa	7,640	Cabecera Departamental de Jalapa
12	EEM San Marcos	4,200	Cabecera Departamental de San Marcos
13	EEM Zacapa	10,000	Cabecera Departamental de Zacapa
14	EEM Joyabaj, Quiché	2,400	Municipio de Joyabaj, Quiché
15	EEM Sayaxché, Petén	1,500	Municipio de Sayaxché, Petén
16	EEM Quetzaltenango	27,000	Cabecera Departamental de Quetzaltenango
17	EEM San Pedro Sacatepéquez	9,000	Municipio de San Pedro Sacatepéquez
18	EEM Santa Eulalia, Huehuetenango	900	Municipio de Santa Eulalia, Huehuetenango
19	EEM Tacaná, San Marcos	600	Municipio de Tacaná, San Marcos
	<b>TOTAL DE USUARIOS</b>	<b>1,265,496</b>	



Como puede observarse en la tabla 2, la percepción sobre la ocurrencia de fluctuaciones o bajones de voltaje reportó para el año 2000 un porcentaje menor que en el año 1999, lo cual permite inferir que la calidad del producto que brindan los Distribuidores descritas, se ha visto mejorado. No obstante lo anterior, debe indicarse que un significativo porcentaje de los usuarios encuestados se manifestó sobre la existencia de fluctuaciones.

La percepción sobre la ocurrencia de interrupciones del servicio eléctrico reportó porcentajes menores para el año 2000 con relación a 1999, en los Distribuidores descritos, con excepción de EEGSA y DEOCSA; pero al igual que la variable anterior, un significativo porcentaje de los usuarios encuestados se manifestó sobre la existencia de las mismas.

Con relación al servicio en general, el cual se relaciona principalmente a la Calidad Comercial, se reportaron porcentajes mayores de satisfacción para el año 2000 en los Distribuidores listados, con excepción de la EH Patulul.

A la EEM San Pedro Pinula le aparecen únicamente datos del año 1999, puesto que sólo en dicho año realizó la encuesta de calidad.

Los Distribuidores: EEM San Pedro Sacatepéquez, EEM Santa Eulalia, EEM Huehuetenango; EEM Sayaxché, EEM

Retalhuleu; EEM Gualán, y EEM Tacaná no realizaron, durante los años 1999 y 2000 la encuesta de calidad.



## Años 2002 y 2003

### ACCIONES REALIZADAS EN EL PROCESO DE LA ENCUESTA 2003

#### a) **Precalificación de Empresas:**

- *Convocatoria a Precalificación:* En Noviembre del 2003 se convocó mediante publicación en medio escrito a todas las consultoras interesadas, para que remitieran currículo, referencias y documentación que acredite su legalización.
- *Análisis y Precalificación de Empresas:* CNEE con base en criterios pre-establecidos se procedió durante el 1er. Trimestre del 2003, a evaluar toda la documentación remitida por las empresas, para definir cuales califican para ejecutar la encuesta.
- Listado de empresas precalificadas susceptibles de ser contratadas por los Distribuidores: Tomando a todas las empresas que calificaron, se integró el “Listado de Empresas Precalificadas para ejecutar la Encuesta de Calidad”.

b) **Diseño:** Durante los meses de abril y mayo del 2003 se realizó la revisión y actualización al Diseño de la Encuesta, introduciéndole mejoras al cuestionario en aspectos de redacción y orden de preguntas con lo cual se clarificó la intención de las preguntas del referido cuestionario

c) Por otro lado se diseñó una metodología de verificación y validación de los trabajos de encuesta, mediante la cual CNEE tendría acceso a cualquier etapa del proceso de encuesta con el propósito de revisar, supervisar y validar tanto el trabajo en campo como de gabinete.

La exposición del diseño a las consultoras precalificadas así como a los Distribuidores se realizó en sesiones de trabajo sostenidas durante el mes de junio del 2003.

d) **Contratación:** Los Distribuidores tuvieron los meses de julio y agosto del 2003 para realizar las contrataciones correspondientes con las consultoras precalificadas de su elección.

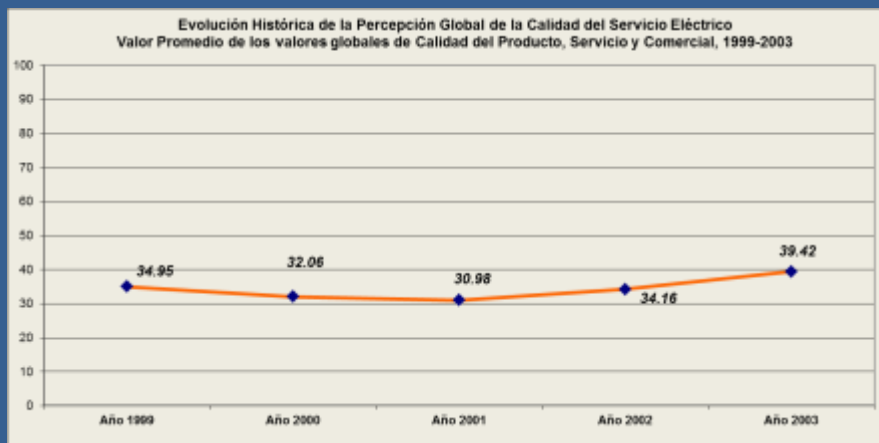


e) **Ejecución:** Una vez contratadas las consultoras, se procedió a iniciar el trabajo de investigación, debiendo apegarse estrictamente, a todo lo estipulado en el Diseño de la Encuesta. Se distinguieron 3 procesos en la ejecución del trabajo de investigación:

- Trabajo de Campo: El 90% de los Distribuidores realizaron el trabajo de campo durante septiembre del 2003. El resto lo realizó durante el mes de octubre del 2003
- Tabulación y Análisis de Resultados: Esta etapa se realizó durante el mes de octubre del 2003
- Elaboración de Informes: Esta etapa se realizó durante la última quincena de octubre y la primera semana de noviembre.

Una vez finalizada esta etapa, las empresas consultoras que ejecutaron la encuesta, remitieron a CNEE los informes de los resultados de la Encuesta para su validación.

Gráfica 5. Evolución Histórica de la Percepción Global de la Calidad del Servicio Eléctrico Valor Promedio de los valores globales de Calidad del Producto, Servicio y Comercial, 1999-2003



- f) **Validación de Informes:** CNEE, de acuerdo a lo estipulado en el Diseño de la Encuesta 2003, procedió durante la segunda Semana de Noviembre del 2003, a fiscalizar los procesos de tabulación, vaciado de datos y generación de resultados de la Encuesta.
- g) **Integración de Resultados:** El proceso de integración implica la tabulación y procesamiento de los informes de la encuesta de los 19 Distribuidores. Se tabulan preguntas clave, relacionadas con las variables de PRODUCTO, SERVICIO y COMERCIAL. Luego de aplicar los procesos estadísticos de normalización y homogenización de datos, se integran cuadros resumen que sirven de base para el análisis y la generación de tablas y gráficas que constituyen los resultados finales.

## RESULTADOS

Con base en los datos arrojados por la Encuesta de Calidad 2003, se obtuvieron los siguientes resultados que reflejan la percepción de los usuarios del servicio con relación a la calidad del servicio suministrado por los Distribuidores que operan a nivel nacional.



Tabla 4. Resumen de resultados 2002-2003 (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio		Calidad del Producto		Calidad del Servicio		Calidad Comercial	
		2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
1	EEGSA	61.7	75.7	63	78	63	77	59	72
2	DEOCSA	32.7	37	13	28	12	16	73	67
3	EEM Quetzaltenango	27.3	43.7	12	46	4	39	66	46
4	EEM Huehuetenango	35.3	43.3	15	51	22	43	69	36
5	EEM San Marcos	22.7	28	17	5	1	6	50	73
6	EEM San Pedro Sacatepéquez	29.7	25.3	12	1	11	0	66	75
7	EEM Retalhuleu	0	52.7	0	42	0	50	0	66
8	EEM Tacaná	28.7	28.3	9	10	5	6	72	69
9	EEM Joyabaj	18.3	28.7	4	8	1	8	50	70
10	EEM Sta. Eulalia	22	31	10	14	11	10	45	69
11	EEM Patulul	52	46.7	31	31	77	40	48	69
12	DEORSA	50.3	43.7	36	39	42	27	73	65
13	EEM Guastatoya	45.3	54.7	45	41	21	44	70	79
14	EEM Puerto Barrios	32	32	25	31	3	4	68	61
15	EEM Zacapa	19.4	44.3	5	53	0.3	14	53	66
16	EEM Gualán	25.3	38.7	2	15	2	32	72	69
17	EEM Jalapa	23.7	26.3	2	7	2	0	67	72
18	EEM San Pedro Pinula	22.7	34.7	5	24	5	17	58	63
19	EEM Sayaxché	31.7	34.3	11	34	17	4	67	65

## Año 2004

Una mayor cantidad de empresas (68.42%), mejoró la calidad del Producto Técnico con relación a las que empeoraron en esta variable (26.32%), lo cual es positivo, considerando que esta variable ha manifestado valores críticos en años anteriores.

Es importante observar que para la variable de Servicio Técnico, una mayor cantidad de empresas (57.89%), empeoró con relación a las que mejoraron (36.84%), lo cual es un

indicador que debe alertar a las empresas que manifestaron el detrimento en este aspecto.

La cantidad de empresas que manifestaron detrimento en la Calidad Comercial de esta variable llega a 63.16% contra el 31.58% de empresas que mejoraron, lo cual constituye un problema que debe ser abordado a profundidad por los Distribuidores.

Tabla 5. Resumen de resultados 2004 (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Producto	Calidad del Servicio	Calidad Comercial
1	EEM Guastatoya	80	95	80	66
2	EH Patulul	62	47.7	59	78
3	EEGSA	54	56	49	57
4	EEM Joyabaj	46	33	53	52
5	EEM Gualán	44	52.5	8	71
6	EEM San Pedro Sacatepéquez	44	45	32	54
7	EEM San Marcos	41	50	5	68
8	DEORSA	40	53.6	6	61
9	EEM San Pedro Pinula	39	43.4	5	69
10	EEM Zacapa	39	45.7	18	54
11	DEOCSA	39	50.9	4	62
12	EEM Quetzaltenango	38	39.8	11	64
13	EHM Retalhuleu	38	37.5	12	65
14	EEM Puerto Barrios	34	33.2	3	66
15	EEM Jalapa	33	38.8	1	60
16	EEM Tacaná	33	36	26	38
17	EEM Huehuetenango	33	36	2	60
18	EEM Santa Eulalia	27	17.8	3	60
19	EEM Sayaxché	*	*	*	*

\* No realizó encuesta

## Año 2005

Tabla 6. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Servicio	Calidad del Producto	Calidad Comercial
Distribuidores con más de 100,000 usuarios					
1º	EEGSA	75.5	67.6	76.8	82.2
2º	DEORSA	65.9	56.5	63.0	78.2
3º	DEOCSA	62.6	53.8	60.5	73.5
Distribuidores con menos de 100,000 usuarios					
1º	EEM Guastatoya	96.6	98.0	98.0	93.8
2º	EEM San Pedro Pinula	82.3	88.0	66.0	93.0
3º	EEM Joyabaj	63.8	38.0	60.0	93.4
4º	EEM Tacaná	62.7	6.0	86.0	96.2
5º	EEM Zacapa	61.9	62.0	45.0	78.8
6º	EEM Patulul	58.9	48.0	40.0	88.8
7º	EEM San Marcos	58.8	20.0	67.6	88.8
8º	EMRE	57.7	26.0	54.0	93.2
9º	EEM Quetzaltenango	57.6	42.0	60.0	71.0
10º	EEM San Pedro Sacatepéquez	56.4	16.0	60.0	93.4
11º	EEM Retalhuleu	55.0	30.0	42.0	93.1
12º	EEM Santa Eulalia	53.0	4.0	72.0	83.2
13º	EEM Jalapa	45.5	30.0	27.9	78.8
14º	EEM Huehuetenango	43.9	16.0	40.0	75.8
15º	EEM Puerto Barrios	40.0	12.0	30.0	78.0
*	EEM Gualán	*	*	*	*
*	EEM Sayaxché	*	*	*	*

\* No realizaron la encuesta

Universo: Todos los usuarios activos en la base de facturación en cada una de los Distribuidores de Energía Eléctrica; método de muestreo: probabilístico; tamaño de la muestra 10,565 entrevistas, a nivel nacional; margen de error: para los Distribuidores con más de 100,000 usuarios:  $\pm 2.2$ , para los Distribuidores con menos de 100,000 usuarios un error mínimo de  $\pm 4.5$  y máximo de  $\pm 6.0$ ; fecha de realización Octubre - Noviembre 2005



## Año 2006

Los resultados finales de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución Final del año 2006 se vieron marcados por las siguientes conclusiones:

- El 77.1% de los usuarios reportan haber tenido por lo menos un apagón de electricidad en su casa
- El 91.1 % de los usuarios de la República desconocen la causa que origina los apagones, el 4.4% cree que a factores climáticos y accidentes, mientras que un 4.5% por mantenimiento de red.
- El 83.7% de los usuarios no se enteró que tendría un apagón.
- De las personas entrevistadas el 58.6% dice haberse enterado por radio, los usuarios enterados son más frecuentes en el interior de la República.
- El 63.4% de usuarios dicen haberse percatado de “bajones de luz”.
- Solo un 1.8% de usuarios han solicitado una instalación nueva de electricidad.
- El promedio para hacer dicha instalación fue de 5.88 días, el 75.4% de usuarios, dicen que los Distribuidores le han instalado en los primeros 30 días después de la solicitud o sea en cumplimiento de las NTSD.
- El 1.6% de los usuarios han experimentado una corte del servicio, el promedio en tiempo de la reconexión es de 1.32 días después de haber realizado el pago correspondiente, se hizo la reconexión
- El 11.5% de usuarios ha presentado un reclamo, los usuarios que más quejas tienen son los de la EEM Jalapa y los que menos se quejan son los de EEGSA y EEM San Pedro Pinula. La causa más frecuente de reclamo es cobros altos.
- De los usuarios que presentaron un reclamo la mayoría lo hizo personalmente (77.5%) un 20.5% efectuó su queja por teléfono.
- La mayoría de los usuarios no recibieron ayuda por parte del personal del Distribuidor para presentar su queja, y no se les dio un número o contraseña para seguimiento.
- El promedio de tiempo para solucionar los reclamos fue de 2.51 días pero indican que el 62% de los reclamos presentados esta sin solucionar.
- El 85.3% de los usuarios confirman que reciben su factura a tiempo antes de que venza.
- El 89.4% de los usuarios dicen que el contador de su residencia es leído cada 30 días.
- Solo un 41.8% de los usuarios dicen haber visitado las oficinas del Distribuidor que les brinda el servicio de energía.
- Los atributos medidos en las oficinas del Distribuidor tienen una mayoría de aceptación, en especial la limpieza

interior de la agencia. Los atributos con menos calificación son la espera en fila y la amabilidad de los empleados.

- Solo un 52.3% de los usuarios dicen haber visto el número telefónico del Distribuidor en la factura y de estos el 13% lo ha utilizado, en su mayoría para reportar un daño o avería.

- La prioridad del usuario conforme a la calidad del servicio es mantener continuidad es decir que no hallan apagones

- La mitad de todos los usuarios de los Distribuidores considera que con respecto al año anterior su Distribuidor sigue igual que antes, un 27.4% dice que mejoró y un 20.9% que está peor que al año pasado.

Tabla 7. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Servicio	Calidad del Producto	Calidad Comercial
Distribuidores con más de 100,000 usuarios					
1	EEGSA	81	80	90	73
2	DEORSA	66	62	66	71
3	DEOCSA	63	63	65	66
Distribuidores con menos de 100,000 usuarios					
1	EEM Guastatoya	79	74	79	84
2	EEM Gualán	79	84	82	71
3	EHM Retalhuleu	78	83	76	75
4	EEM Zacapa	72	74	69	73
5	EEM San Pedro Sacatepéquez	70	72	72	65
6	EEM Santa Eulalia	69	66	74	68
7	EEM San Pedro Pinula	69	66	74	68
8	EEM San Marcos	67	68	64	67
9	EMRE	64	63	63	67
10	EEM Quetzaltenango	62	68	54	63
11	EEM Huehuetenango	60	65	45	71
12	EHM Patulul	57	49	47	75
13	EEM Puerto Barrios	55	53	59	52
14	EEM Sayaxché	54	50	58	53
15	EEM Jalapa	39	43	60	47
16	EEM Tacaná	49	59	50	38
17	EEM Joyabaj				

\* No realizó encuesta

# Año 2007

## Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de estudio: Cuantitativo.

Universo: base de facturación de los Distribuidores

Técnicas de registro de datos: Cuestionario individual.

Tipo de Entrevista: Personal.

Período de Trabajo de campo: Octubre del 2007

Hogares Entrevistados: 11,987

Error muestral: certeza de 95%  $\pm$ 2.2 puntos porcentuales.

## Informante

Jefe (a) de familia o/y su esposa (o),

Usuario del Distribuidor, residente en el domicilio entrevistado

Domicilio de uso exclusivamente residencial;

El medidor debió estar localizado en el propio domicilio y no podía estar suministrando energía a cualquier otro domicilio

Tabla 8. Distribución muestral.

Distribuidores	Muestra	Usuarios	%
EEGSA	2,425	824,676	21.5%
DEOCSA	2,400	719,438	21.3%
DEORSA	2,400	427,952	21.3%
EEM	4,012	137,478	36%
$\Sigma =$	11,237	2,109,544	100%

## Resumen de Resultados Relevantes

En promedio el 38.6% del total de los entrevistados no percibió ningún apagón de energía.

El 8.64% de los entrevistados conocen el motivo de las interrupciones, el 2.62% saben que es por mantenimiento de las redes, y el restante 5.42% atribuyen las interrupciones a las malas condiciones climáticas.

El 6.4% de los encuestados manifestó informarse previamente de los apagones, siendo el medio más usado la radio.

Tabla 9. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Servicio	Calidad del Producto	Calidad Comercial
Distribuidores con más de 100,000 usuarios					
1	EEGSA	80.2	69.6	78.6	92.5
2	DEORSA	55.6	40.3	47.8	78.8
3	DEOCSA	52.5	41.2	40.2	76.0
Distribuidores con menos de 100,000 usuarios					
1	EEM Guastatoya	81.1	75.3	73.1	94.8
2	EEM San Pedro Sacatepéquez	67.1	69.0	57.4	75.0
3	EEM Zacapa	63.2	54.0	53.7	82.0
4	EEM Tacaná	61.8	62.0	38.8	84.5
5	EEM Retalhuleu	60.9	59.3	47.3	76.0
6	EEM Gualán	57.8	20.6	53.8	99.0
7	EEM San Marcos	56.7	45.4	43.1	81.6
8	EEM Quetzaltenango	55.9	64.2	16.3	87.3
9	EEM Playa Grande	55.3	50.0	46.0	70.0
10	EEM Huehuetenango	53.2	35.6	58.8	65.3
11	EEM Jalapa	51.4	47.0	33.6	73.7
12	EEM Puerto Barrios	51.1	35.6	58.8	59.0
13	EEM Patulul	49.4	38.4	43.6	66.3
14	EEM Joyabaj	42.4	24.2	31.2	71.7
15	EEM Santa Eulalia	41.5	17.3	25.1	82.0
*	EEM Sayaxché			*	
*	EEM San Pedro Pinula			*	

\* No realizaron encuesta



## Año 2008

Durante el 2008, los comentarios más relevantes de los resultados fueron:

- 1 A nivel general existe una media de 56.3% de usuarios que dijeron haber percibido al menos una interrupción en la semana del estudio
- 2 Son los usuarios del área central (EEGSA) los que menos percibieron interrupciones en la semana del estudio. (35%)
- 3 Los usuarios de DEOCSA no tuvieron ningún cambio en relación al 2007. Seis de cada diez entrevistados percibieron un apagón durante la semana del estudio.
- 4 Son los usuarios de DEORSA son los que más inconformes se encuentran en relación a la cantidad de interrupciones, hubo un incremento de casi veinticinco puntos porcentuales
- 5 Las empresas donde los usuarios fueron menos afectados en las interrupciones del servicio de las EE.EE.MM. del Occidente son las EEM San Marcos y los de EEM San Pedro Sacatepéquez.
- 6 En comparación con el año 2007, se debe hacer notar que existe una mejora de percepción en los usuarios de las EE.EE.MM. del Oriente del país. Cuatro de cada diez entrevistados percibieron interrupciones durante la semana de estudio. (37.6%).
- 7 Las EE.EE.MM. de Oriente mejor calificadas en la incidencia de interrupciones son las EEM Gualán y EMM Jalapa
- 8 Un 85% de los usuarios creen que las interrupciones son programas por mantenimiento y el restante 15% desconoce el motivo de las interrupciones. Se resalta que a nivel general el 10% de los entrevistados están conscientes que el robo de materiales en las torres causa apagones de energía.
- 9 Para quienes estaban enterados de las interrupciones por mantenimiento, el medio más efectivo para la publicación fue la radio.



Tabla 10. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Servicio	Calidad del Producto	Calidad Comercial
Distribuidores con más de 100,000 usuarios					
1	EEGSA	73.3	64.2	64.9	90.8
2	DEOCSA	55.7	40.2	56.7	70.3
3	DEORSA	40.3	15.7	30.2	75.0
Distribuidores con menos de 100,000 usuarios					
1	EMRE	81.2	86.4	65.3	91.9
2	EEM Guastatoya	79.7	96.0	52.3	90.8
3	EEM Gualán	75.4	79.1	58.8	88.3
4	EEM Joyabaj	75.0	77.4	59.2	88.4
5	EEM Zacapa	71.1	62.6	63.1	87.6
6	EEM Jalapa	68.2	76.4	47.6	80.7
7	EEM San Pedro Sacatepéquez	66.4	69.5	43.3	86.5
8	EEM San Marcos	66.1	70.5	42.7	85.1
9	EEM Retalhuleu	56.8	44.0	48.8	77.7
10	EEM Huehuetenango	51.8	45.1	23.7	86.7
11	EEM San Pedro Pinula	48.7	16.4	36.4	93.3
12	EEM Santa Eulalia	47.3	26.7	27.8	87.5
13	EEM Puerto Barrios	46.8	29.0	34.2	77.3
14	EEM Quetzaltenango	46.5	37.6	29.9	72.0
15	EEM Tacaná	44.3	23.2	23.9	85.9
16	EEM Patulul	39.8	6.1	15.6	97.8
17	EEM Sayaxché			*	

\* No realizó encuesta

Universo: Todos los usuarios activos en la base de facturación en cada uno de los Distribuidores de Energía Eléctrica; método de muestreo: probabilístico; tamaño de la muestra 11,237 entrevistas; Margen de error: para los Distribuidores con más de 100,000 usuarios:  $\pm 2.2\%$ , para los Distribuidores con menos de 100,000 usuarios un error mínimo de  $\pm 4.5\%$  y máximo de  $\pm 6.0\%$ ; Fecha de realización Octubre - Noviembre 2008

## Año 2009

De las obligaciones de los Distribuidores, la Encuesta de Calidad es la de mayor índice de cumplimiento. En el 2009 la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución cumple 10 años de ser realizada ininterrumpidamente. Ese año se aprovechó el tráfico en los hogares y se repartieron en toda la República más de 10,000 panfletos con los derechos de los usuarios.

Tabla 11. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	<b>Distribuidor</b>	<b>Promedio</b>	<b>Calidad del Servicio</b>	<b>Calidad del Producto</b>	<b>Calidad Comercial</b>
1	EEM San Pedro Sacatepéquez	94	99	85	97
2	EEM Joyabaj	90	90	85	96
3	EEGSA	90	86	89	95
4	EMRE	86	93	68	98
5	EEM Guastatoya	74	78	68	77
6	EEM Tacaná	67	77	80	45
7	EEM San Marcos	64	59	57	77
8	EEM Gualán	57	34	51	85
9	EEM Huehuetenango	57	48	45	77
10	EEM Zacapa	51	31	47	84
11	EEM Jalapa	54	35	51	75
12	EEM Quetzaltenango	49	49	40	57
13	EEM Patulul	47	24	24	93
14	EEM Retalhuleu	46	18	34	85
15	EEM Puerto Barrios	42	21	41	65
16	EEM San Pedro Pinula	40	7	21	93
17	DEORSA	38	9	31	75
18	DEOCSA	38	14	29	70
19	EEM Santa Eulalia	25	2	6	66

## Año 2010

Durante el 2010: se hace un compendio histórico de las publicaciones anuales de la encuesta de calidad y se divulga en la página web de la CNEE. Se divide la Encuesta en dos fases invierno y verano (de acuerdo a las condiciones climáticas). La síntesis metodológica fue la siguiente.

- Tipo de estudio: Cuantitativo.
- universo: Se excluyeron todos los usuarios cuyo consumo en el último semestre fue menor a la media de consumo del Distribuidor. El resultado de esta exclusión es el universo muestral.
- Técnicas de registro de datos: Cuestionario individual.
- Tipo de Entrevista: Personal.
- Informante:
  - Jefe (a) de familia o/y su esposa (o),
  - Usuario del Distribuidor, residente en el domicilio entrevistado
  - Domicilio de uso exclusivamente residencial;
  - El medidor debió estar localizado en el propio domicilio y no podía estar suministrando energía a cualquier otro domicilio
- Período de Trabajo de campo: Primera Fase Abril – Mayo 2010; Segunda Fase Septiembre
- Hogares Entrevistados: 6,300 entrevistas en cada fase

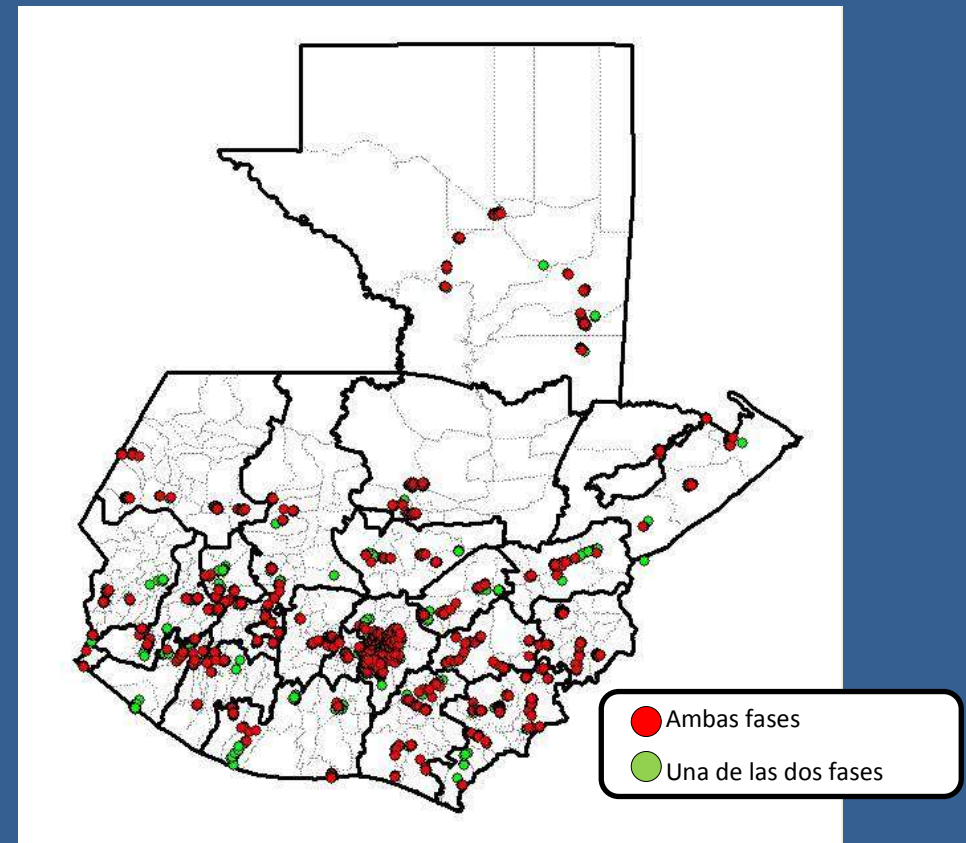
Error muestral: Entre  $\pm 2\%$  - 5%

La realización de la encuesta en dos etapas, ha permitido identificar que la percepción de los usuarios de la prestación del

[Compendio de las Encuestas de Calidad](#)

servicio eléctrico es diferente según la temporalidad de realización de la encuesta.

Gráfica 6. Ubicación de los entrevistados





En general los resultados unificados de la Encuesta de Calidad del 2010 fueron mejores a los obtenidos en el 2009. Las encuestas de los años anteriores (2007-2009) fueron realizadas en invierno. Los resultados arrojan una mejoría en la percepción de la calidad del servicio en las empresas DEOCSA y DEORSA.

Tabla 12. Resultados de la satisfacción del servicio, fase 1 – verano. (Cifras en porcentajes)

	<b>Distribuidor</b>	<b>Promedio</b>	<b>Calidad del Servicio</b>	<b>Calidad del Producto</b>	<b>Calidad Comercial</b>
1	EEGSA	79.9	74.4	76.2	89.1
2	EEM San Pedro Sacatepéquez	72.0	69.5	56.7	89.7
3	EEM Zacapa	70.2	59.0	55.0	96.6
4	EEM Retalhuleu	64.9	46.0	53.5	95.1
5	EMRE	64.6	35.5	59.9	98.5
6	EEM Joyabaj	60.0	32.5	47.5	100.0
7	DEOCSA	56.9	42.7	39.3	88.7
8	EH Patulul	56.0	41.0	36.0	91.0
9	EEM Gualán	55.3	34.0	41.3	90.6
10	EEM Tacaná	50.1	38.0	28.0	84.3
11	DEORSA	49.5	28.2	38.9	81.4
12	EEM Guastatoya	41.4	19.5	24.0	80.7
13	EEM Santa Eulalia	39.9	20.0	20.7	79.0
14	EEM San Marcos	39.8	19.5	20.0	79.9
15	EEM Puerto Barrios	37.1	8.5	8.0	94.7
16	EEM San Pedro Pinula	36.6	10.0	12.0	87.7
17	EEM Jalapa	31.0	10.5	13.0	69.5
18	EEM Quetzaltenango	31.0	14.3	12.8	66.0
19	EEM Huehuetenango			*	

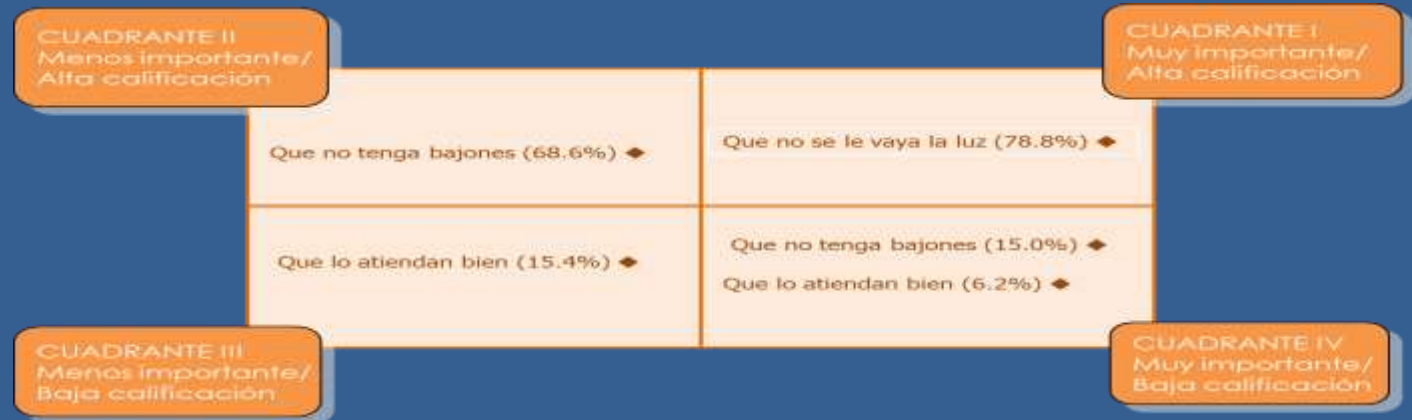
\* No realizó encuesta

Tabla 13. Resultados de la satisfacción del servicio, fase 2 – invierno. (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio	Calidad del Servicio	Calidad del Producto	Calidad Comercial
1	EEM San Marcos	66.4	72.9	50.3	76.0
2	EEM Santa Eulalia	65.3	64.7	35.3	96.0
3	EEM Gualán	64.1	50.0	47.3	95.0
4	EEM Joyabaj	63.7	46.5	61.6	83.0
5	EEGSA	57.7	45.1	37.9	90.0
6	EMRE	57.1	24.4	53.8	93.0
7	DEORSA	56.3	36.8	50.0	82.0
8	EH Retalhuleu	53.9	29.8	42.0	90.0
9	EEM Zacapa	52.2	30.5	34.1	92.0
10	DEOCSA	49.0	25.5	35.5	86.0
11	EEM Quetzaltenango	46.7	33.0	24.0	83.0
12	EEM San Pedro Sacatepéquez	45.2	19.0	36.6	80.0
13	EEM Puerto Barrios	38.9	11.6	17.1	88.0
14	EEM Tacaná	38.7	21.0	19.0	76.0
15	EH Patulul	34.3	9.0	4.0	90.0
16	EEM San Pedro Pinula	31.0	7.1	0.0	86.0
17	EEM Guastatoya	29.0	6.9	5.0	75.0
18	EEM Jalapa	26.5	6.5	3.0	70.0
19	EEM Huehuetenango			*	

\* No realizó encuesta

Preferencias del usuario:



## Año 2011

En ese año se publican las resoluciones CNEE 41-2011 y CNEE 42-2011, las cuales contienen la “Metodología para la Precalificación de Empresas Especializadas para Elaborar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica” y “Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica” respectivamente. Estas metodologías son de importancia para el proceso de la Encuesta de Calidad porque vienen a romper el esquema de concurso anual para precalificación de empresas encuestadoras creando un registro permanente. Dentro del mes de enero de cada año, las entidades precalificadas anteriormente por la Comisión, deberán presentar una carta dirigida al presidente de la CNEE, solicitando la actualización en el Registro de Precalificados, indicando si existe alguna modificación en su registro, o bien si el mismo continúa sin variación alguna. La Comisión evaluará la continuidad de la precalificación y notificará el resultado al solicitante, incluyendo la fecha límite de precalificación.

En el 2011 hubo una mejora importante en el diseño del cuestionario respecto a los usados los años anteriores ya que se eliminó mucha ambigüedad y redundancia de preguntas. La mejora más significativa es la reducción de tiempo para realizar preguntas al usuario.



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

Tabla 14. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio general	Promedio Verano	Promedio Invierno	Calidad del Servicio		Calidad del Producto		Calidad Comercial	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	EEGSA	82.25	85.89	78.61	87.26	78.90	82.35	72.27	88.05	84.65
2	EEM Guastatoya	71.95	73.33	70.58	83.56	73.21	65.75	69.39	70.68	69.13
3	EEM Zacapa	69.36	53.93	84.79	61.28	85.71	44.10	77.19	56.41	91.48
4	DEORSA	68.42	71.60	65.24	75.47	64.09	66.93	56.83	72.40	74.81
5	EEM San Pedro Sacatepéquez	66.38	64.51	68.24	74.48	62.59	57.73	62.59	61.33	79.55
6	EH Patulul	66.17	72.67	59.67	75.00	58.00	57.00	38.00	86.00	83.00
7	EMRE	61.86	70.29	53.43	77.99	30.62	61.28	57.75	71.59	71.93
8	DEOCSA	60.28	64.51	56.05	74.48	53.29	57.73	44.34	61.33	70.51
9	EEM Tacaná	54.85	63.66	46.04	62.05	54.38	59.64	22.50	69.28	61.25
10	EEM Puerto Barrios	49.71	44.77	54.65	52.13	52.54	29.79	50.76	52.39	60.66
11	EEM Joyabaj	40.81	NR	81.63	NR	86.78	NR	76.06	NR	82.04
12	EEM San Marcos	29.44	NR	58.88	NR	59.51	NR	43.75	NR	73.37

No realizaron encuesta: EEM Gualán, EEM Jalapa, EEM Quetzaltenango, EEM San Pedro Pinula, EEM Santa Eulalia, EEM Retalhuleu y EEM Huehuetenango.

**EJEMPLO DE INTERPRETACIÓN:** Los Distribuidores 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 EEGSA; en la Fase de invierno la mejor calificada fue la EEM Zacapa.



## Año 2012

El cronograma de actividades para el 2012 fue el siguiente:

Tabla 15. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	<b>Acción a realizar</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha límite</b>
1	Notificación Distribuidores Muestra fase 1	CNEE	1/03/2012
2	Contratación Consultoras	Distribuidor	31/03/2012
3	Envío de información a CNEE con respecto a Consultora seleccionada por la Distribuidor	Distribuidor	13/04/2012
4	Informe a CNEE por escrito del nombre del jefe de proyecto	Empresa Encuestadora	13/04/2012
5	Divulgación en medio masivo de realización de la Encuesta (Fase 1)	Distribuidor	Anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha de recolección de datos.
6	Encuesta de Calidad Fase 1 (campo)	Empresa Encuestadora	Del 31/03/2012 al 18/05/2012
7	Fiscalización Encuesta de Calidad Fase 1	CNEE	18/05/2012
8	Límite para recepción de resultados (Fase 1) en CNEE	Empresa Encuestadora	08/06/2012
9	Notificación Distribuidores Muestra fase 2	CNEE	13/07/2012
10	Divulgación en medio masivo la realización de la Encuesta (Fase 2)	Distribuidor	Anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha de recolección de datos.
11	Encuesta de Calidad Fase 2 (campo)	Empresa Encuestadora	Del 14/07/2012 al 28/09/2012
12	Fiscalización Encuesta de Calidad Fase 2	CNEE	28/09/2012
13	Recepción de resultados (Fase 2 y comparativo) en CNEE	Empresa Encuestadora	10/10/2012
14	Publicación de resultados	CNEE	31/12/2012

Se realizó un estudio cuantitativo con un universo que comprende a todos los usuarios reportados por los Distribuidores cuyo consumo promedio mensual superara los 10 kWh. El tamaño total de la muestra fue de 10,200 usuarios en cada fase (seleccionada [Compendio de las Encuestas de Calidad](#))

por CNEE), con un margen de error de 2.5% a 5% dependiendo del Distribuidor. Se realizaron 20,400 encuestas en todo el país, separadas en dos fases: primera Fase (verano) Mayo - Junio; segunda Fase (invierno) Septiembre – Octubre del 2012.

Tabla 16. Usuarios de los Distribuidores para el año 2012.

	<b>Distribuidor</b>	<b>Usuarios</b>	<b>% Usuarios Urbanos</b>
<b>A</b>	EEGSA	1,154,453	58.60
<b>B</b>	DEOCSA	869,729	30.15
<b>C</b>	DEORSA	514,563	62.58
<b>D</b>	EEM Zacapa	13,677	94.00
<b>E</b>	EEM Gualán	3,843	98.00
<b>F</b>	EEM San Pedro Pinula	1,042	66.00
<b>G</b>	EEM Jalapa	10,733	84.00
<b>H</b>	EEM Puerto Barrios	22,150	68.00
<b>I</b>	EEM Guastatoya	4,147	92.00
<b>K</b>	EEM Quetzaltenango	47,432	70.00
<b>L</b>	EEM Retalhuleu	10,656	86.00
<b>M</b>	EEM San Pedro Sacatepéquez	12,062	90.00
<b>N</b>	EEM Huehuetenango	27,500	76.00
<b>O</b>	EEM Joyabaj	8,083	78.00
<b>P</b>	EEM Santa Eulalia	3,245	88.00
<b>Q</b>	EEM Tacaná	1,073	80.00
<b>R</b>	EMRE	3,843	82.00
<b>S</b>	EEM San Marcos	7,524	96.00
<b>T</b>	EH Patulul	679	72.00
		2,716,434	51.57

Tabla 17. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio General	Promedio Verano	Promedio Invierno	Calidad del Servicio		Calidad del Producto		Calidad Comercial	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	EEGSA	<b>67.00</b>	64.94	69.06	69.00	71.00	63.50	68.50	62.33	67.67
2	DEOCSA	<b>31.88</b>	35.27	28.48	38.90	33.05	31.20	24.10	35.70	28.30
3	DEORSA	<b>25.55</b>	24.12	26.98	26.65	32.95	23.40	21.10	22.30	26.9
4	EEM Gualán	<b>70.28</b>	77.89	62.67	80.00	58.00	81.00	59.00	72.67	71.00
5	EEM Guastatoya	<b>65.92</b>	57.83	74.00	61.50	69.50	59.00	80.50	53.00	72.00
6	EEM Huehuetenango	<b>45.74</b>	45.72	45.76	48.15	45.60	49.45	36.65	39.57	55.03
7	EMRE	<b>52.58</b>	59.22	45.94	59.00	43.00	60.00	42.50	58.67	52.33
8	EEM Jalapa	<b>58.44</b>	68.17	48.72	63.50	45.50	67.00	50.00	74.00	50.67
9	EEM Joyabaj	<b>50.31</b>	47.72	52.89	41.50	44.50	39.00	46.50	62.67	67.67
10	EEM Patulul	<b>39.29</b>	45.76	32.83	52.00	37.50	34.50	34.00	50.77	27.00
11	EEM Puerto Barrios	<b>37.39</b>	49.94	24.83	48.50	18.00	47.00	20.50	54.33	36.00
12	EEM Quetzaltenango	<b>37.88</b>	30.69	45.06	25.75	46.60	19.40	32.30	46.93	56.27
13	EEM Retalhuleu	<b>59.69</b>	57.17	62.22	53.00	61.00	51.50	61.00	67.00	64.67
14	EEM San Marcos	<b>68.42</b>	69.61	67.22	70.00	66.00	68.50	76.00	70.33	59.67
15	EEM San Pedro Pinula	<b>34.84</b>	30.02	39.67	40.00	47.50	24.50	38.50	25.57	33.00
16	EEM San Pedro Sacatepéquez	<b>62.56</b>	57.83	67.28	61.50	59.00	59.00	65.50	53.00	77.33
17	EEM Santa Eulalia	<b>61.69</b>	57.44	65.94	60.00	60.00	44.00	62.50	68.33	75.33
18	EEM Tacaná	<b>51.47</b>	44.22	58.72	36.00	54.50	38.00	54.00	58.67	67.67
19	EEM Zacapa	<b>68.28</b>	77.33	59.22	79.50	52.00	80.50	56.00	72.00	69.67



## Año 2013

El promedio de la satisfacción de la Encuesta de Calidad para el año 2013 es de 79.39 %, superior al 54.09 % correspondiente al año 2012. Es importante indicar que EEGSA, DEOCSA y DEORSA subieron su satisfacción de calidad respecto al 2012. EEM Quetzaltenango realizó solo una fase de la encuesta de Calidad.

Tabla 18. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio General	Promedio Verano	Promedio Invierno	Calidad del Servicio		Calidad del Producto		Calidad Comercial	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	EEGSA	<b>88.96</b>	88.59	89.33	85.43	90.00	87.86	83.00	92.49	95.00
2	DEOCSA	<b>81.75</b>	79.55	83.96	73.49	81.67	77.60	74.00	87.55	96.20
3	DEORSA	<b>84.48</b>	81.80	87.16	77.53	85.67	75.60	80.00	92.25	95.80
4	EEM Gualán	<b>88.02</b>	85.60	90.44	92.13	87.33	79.51	93.00	85.15	91.00
5	EEM Guastatoya	<b>82.16</b>	77.10	87.22	80.56	88.67	67.96	78.00	82.79	95.00
6	EEM Huehuetenango	<b>67.77</b>	63.27	72.27	50.67	64.56	51.17	66.17	87.97	86.09
7	EMRE	<b>80.44</b>	80.82	80.07	74.22	76.00	77.18	78.00	91.05	86.20
8	EEM Jalapa	<b>88.96</b>	90.58	87.34	89.25	87.33	92.84	81.50	89.65	93.20
9	EEM Joyabaj	<b>79.84</b>	75.99	83.69	61.67	90.00	68.50	72.50	97.80	88.57
10	EEM Patulul	<b>71.07</b>	67.32	74.83	49.45	46.39	70.42	82.09	82.10	96.00
11	EEM Puerto Barrios	<b>57.35</b>	55.29	59.42	39.11	42.55	56.50	46.67	70.26	89.03
12	EEM Quetzaltenango	<b>36.15</b>	*	72.31	*	41.11	*	90.34	*	85.47
13	EEM Retalhuleu	<b>61.84</b>	61.76	61.93	52.56	49.11	49.34	51.34	83.39	85.34
14	EEM San Marcos	<b>89.27</b>	90.47	88.06	81.92	93.67	90.95	74.50	98.55	96.00
15	EEM San Pedro Pinula	<b>85.30</b>	87.08	83.52	89.42	83.67	87.70	75.50	84.13	91.40
16	EEM San Pedro Sacatepéquez	<b>70.93</b>	73.02	68.84	68.33	55.89	67.00	63.67	83.74	86.97
17	EEM Santa Eulalia	<b>84.89</b>	89.69	80.09	83.45	82.67	92.60	67.00	93.03	90.60
18	EEM Tacaná	<b>78.41</b>	73.82	83.00	68.98	98.00	75.25	73.00	77.23	78.00
19	EEM Zacapa	<b>87.50</b>	86.49	88.51	86.30	89.33	79.13	88.00	94.05	88.20

\* No realizó encuesta



## Año 2014

El promedio de la satisfacción de la Encuesta de Calidad para el año 2014 es de 65.13 % inferior al del año 2012 que era de 79.39 %. Es importante indicar que EEM Santa Eulalia, EMRE y EEM San Pedro Sacatepéquez, subieron su satisfacción de calidad respecto al 2013. Para el caso de EEM Quetzaltenango, EEM Jalapa y EEM Tacaná es importante indicar que realizaron únicamente con la segunda fase de la encuesta de Calidad.

Tabla 19. Resultados de la satisfacción del servicio (Cifras en porcentajes)

	Distribuidor	Promedio General	Promedio Verano	Promedio Invierno	Calidad del Servicio		Calidad del Producto		Calidad Comercial	
					Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
1	EEGSA	<b>87.69</b>	84.17	91.21	86.09	87.13	82.95	90.96	83.52	95.53
2	DEOCSA	<b>77.32</b>	75.79	78.85	75.03	81.60	74.97	78.87	77.37	76.07
3	DEORSA	<b>71.92</b>	65.21	78.63	66.17	78.62	59.12	82.63	70.26	74.66
4	EEM Gualán	<b>83.87</b>	75.62	92.12	92.80	98.03	58.13	98.55	76.41	79.79
5	EEM Guastatoya	<b>78.67</b>	76.34	81.00	74.54	87.06	77.70	81.34	76.78	74.60
6	EEM Huehuetenango	<b>42.04</b>	45.23	38.85	37.76	33.42	25.66	21.97	72.26	61.16
7	EMRE	<b>86.70</b>	82.44	90.97	83.33	96.26	92.31	96.70	71.68	79.94
8	EEM Jalapa	<b>45.94</b>	No Realizó	91.87	No Realizó	97.37	No Realizó	99.25	No Realizó	79.00
9	EEM Joyabaj	<b>65.05</b>	68.94	61.16	77.31	59.16	59.87	52.88	69.64	71.45
10	EEM Patulul	<b>63.88</b>	66.45	61.31	58.00	50.40	61.20	51.60	80.16	81.92
11	EEM Puerto Barrios	<b>56.78</b>	56.76	56.80	51.50	49.17	47.17	58.83	71.60	62.40
12	EEM Quetzaltenango	<b>24.63</b>	No Realizó	49.26	No Realizó	43.82	No Realizó	41.45	No Realizó	62.53
13	EEM Retalhuleu	<b>49.37</b>	48.74	49.99	49.03	39.89	43.35	36.76	53.85	73.31
14	EEM San Marcos	<b>65.52</b>	71.70	59.34	68.70	54.14	67.14	49.71	79.26	74.17
15	EEM San Pedro Pinula	<b>44.38</b>	36.25	52.52	32.72	55.56	26.47	46.30	49.56	55.70
16	EEM San Pedro Sacatepéquez	<b>86.18</b>	80.15	92.21	94.72	97.88	69.85	99.00	75.88	79.75
17	EEM Santa Eulalia	<b>86.80</b>	90.45	83.16	95.87	97.05	96.40	72.75	79.09	79.66
18	EEM Tacaná	<b>41.04</b>	No Realizó	82.08	No Realizó	96.47	No Realizó	74.71	No Realizó	75.06
19	EEM Zacapa	<b>80.29</b>	78.08	82.51	79.90	93.25	79.15	74.63	75.20	79.65

## 7. Lista de Acrónimos

Ley General de Electricidad	LGE
Reglamento de la Ley General de Electricidad	RLGE
Normas Técnicas del Servicio de Distribución	NTSD
Comisión Nacional de Energía Eléctrica	CNEE
Administrador del Mercado Mayorista	AMM
Mercado Mayorista	MM
Distribuidora de Electricidad de Occidente, S. A.	DEOCSA
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S. A.	DEORSA
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	EEGSA
Empresa Hidroeléctrica	EH
Empresa Eléctrica Municipal	EEM
Empresa Municipal Rural de Electricidad	EMRE



## 8. Compendio de cuestionarios de las Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución



## Cuestionario años 1999-2000

<b>FLUCTUACIONES O BAJONES DE VOLTAJE</b> Hubo No hubo No Respondió	<b>SATISFACCIÓN CON EL COBRO POR EL CONSUMO</b> Satisfecho Insatisfecho No respondió
<b>INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO</b> Hubo No Hubo No Respondió	<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO EN OFICINAS</b> Satisfecho Insatisfecho No respondió
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ENERGÍA</b> Satisfecho Insatisfecho No respondió	<b>PERCEPCIÓN DE CAMBIO EN EL SERVICIO EN EL ULTIMO AÑO</b> Cambios Negativos Cambios Positivos No especificó
<b>CLARIDAD DEL CONTENIDO DE LA FACTURA O RECIBO</b> Si se entiende No se entiende No respondió	<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN GENERAL</b> Satisfecho Insatisfecho No respondió
<b>TIEMPO EMPLEADO PARA PAGAR LA FACTURA O RECIBO</b> Satisfecho Insatisfecho No respondió	

## Cuestionario año 2001

1 ¿Qué empresas que prestan el servicio de energía eléctrica conoce usted o ha oído mencionar?

2 ¿Cuál es el Distribuidor que le brinda el servicio a usted?

3 ¿Cuánto tiempo tiene de ser cliente del Distribuidor?

4 ¿Cómo califica la facilidad de obtener información sobre la papelería que hay que llenar y presentar para obtener el servicio de energía eléctrica?

5 En cuanto a la facilidad de llenar y completarla papelería que hay que presentar: fácil difícil

6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal de la empresa en el momento de solicitar el servicio?

7 ¿Por qué opina así?

8 Aproximadamente, ¿cuánto gastó para obtener el servicio de energía eléctrica?

9 ¿En cuánto tiempo le instalaron el servicio? ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar?

10 ¿Que calificación le daría usted al servicio de instalación?

11 ¿Por qué opina así?

12 En el último mes, ¿tuvo fluctuaciones o "bajones" de voltaje en el servicio de energía eléctrica?

13 En el último mes, ¿tuvo cortes de energía eléctrica?

14 En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio de energía eléctrica que usted recibe?

15 ¿Por qué opina así?

16 ¿Ha verificado que hacen medición o lectura de su contador para controlar el consumo de energía eléctrica?

17 ¿Sabe usted cuantos kilovatios / hora de energía eléctrica consume mensualmente?



18 ¿Sabe usted cuánto paga de energía eléctrica al mes?

18a. La información que contiene el recibo de consumo por energía eléctrica usted la califica como: Clara y se entiende muy bien; No es clara y no se entiende;



19 ¿Los pagos de servicio de energía eléctrica los realiza usted o alguna otra persona?

20 ¿Quién es la persona encargada de realizar los pagos por el servicio de energía eléctrica?

21 ¿Cuáles son los lugares que usted conoce o ha oído mencionar en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

22 De los lugares listados ¿cuáles de ellos conoce o ha oído mencionar, en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

DEORSA	Empresa Eléctrica Municipal
DEOCSA	Bancos del sistema
EEGSA	Supermercados País
EH Patulul	Estaciones Shell
Servicios del Sur de Tiquisate	OTRO

23 ¿En cuál de esos lugares, realiza usted su pago de energía eléctrica?

24 ¿Por qué hace sus pagos en ese lugar?

25 ¿Está usted satisfecho, con el tiempo que le dan para pagar, después de que le han entregado el recibo de consumo?

26 ¿Por qué opina así?

27 ¿Tuvo usted algún problema con el recibo de consumo de energía eléctrica en los últimos 2 meses?

28 ¿Qué tipo de problema tuvo?

29 ¿Cuántas veces ocurrió el problema?

30 ¿Le solucionaron el problema?

31 ¿En cuánto tiempo se lo solucionaron?

31a ¿Ha hecho uso del libro de quejas en la empresa que le provee el servicio de energía eléctrica?

32 ¿Considera usted que el cobro que le hace por el servicio de energía eléctrica es: Muy alto en relación a lo que gasto; justo de acuerdo a lo que gasto; es bajo para lo que considero gastar; otro?

33 ¿Por qué opina así?

34 ¿Visitó las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica, en los últimos 2 MESES?

35 En estos últimos 2 meses, ¿Cuántas veces visitó las oficinas?

36 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted visitó las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica?

¿Qué calificación le otorga usted a los siguientes atributos?

37 La amabilidad de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

38 El conocimiento de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

39 La rapidez en la atención al público.

40 La presentación personal de los empleados de la empresa.

## INSTALACIONES DE LA EMPRESA:

- 41 El orden dentro de las instalaciones de las oficinas.
- 42 La Limpieza dentro de las instalaciones de las oficinas.
- 43 La Limpieza fuera de las instalaciones de las oficinas.
- 44 Lo accesible de la ubicación de las oficinas.
- 45 La seguridad que ofrecen al llegar a las oficinas a realizar un trámite.
- 46 ¿Cómo califica usted el servicio que le dan en las oficinas del Distribuidor?

## SERVICIO TELEFÓNICO

- 47 ¿Por qué opina así?
- 48 ¿Se ha comunicado por teléfono a las oficinas del Distribuidor en los últimos 2 meses?
- 49 En estos últimos 2 meses, ¿cuántas veces llamó por teléfono?

## SERVICIO GENERAL

- 50 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted se comunicó por teléfono con las oficinas del Distribuidor?

Califique:

- 51 La facilidad de comunicarse a las oficinas de la empresa.
- 52 La amabilidad de las personas que atienden por teléfono.
- 53 La rapidez en la atención al público por teléfono.

54 La ayuda en la resolución de dudas por teléfono.

55 La orientación correcta según la consulta que se hace.

56 ¿Ha notado algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año?

57 ¿Qué cambios ha notado?

58 ¿Qué sugerencias le haría usted al Distribuidor para mejorar el servicio a sus clientes?



59 Califique el servicio general de la empresa que le provee la energía eléctrica

60 ¿Por qué opina así?

61 ¿Cuál es su intención de seguir siendo cliente del Distribuidor si surgiera otra que le pueda dar el servicio?

62 ¿Por qué opina así?

63 Si usted tuviera que recomendar la empresa que le da el servicio de energía eléctrica a otras personas para que haga uso del servicio; usted diría que la empresa es: muy recomendable, recomendable, poco recomendable, no recomendable.

64 ¿Por qué opina así?

65 ¿Tuvo oportunidad de enterarse de algún mensaje relacionado con el servicio de energía eléctrica?

66 ¿Qué empresa o Institución presentó el mensaje?

67 ¿A través de qué medio se enteró del contenido del mensaje?



## Cuestionario año 2002

1 ¿Qué empresas que prestan el servicio de energía eléctrica conoce usted o ha oído mencionar?

2 ¿Cuál es el Distribuidor que le brinda el servicio a usted?

3 ¿Cuánto tiempo tiene de ser cliente?

4 ¿Cómo califica la facilidad de obtener información?

5 En cuanto a la facilidad de llenar y completar la papelería que hay que presentar: (muy fácil, fácil, difícil, muy difícil).

6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal de la empresa en el momento de solicitar el servicio?

7 ¿Por qué opina así?



8 Aproximadamente, ¿cuánto gastó para obtener el servicio de energía eléctrica?

9 Aproximadamente, ¿en cuánto tiempo reconectaron su servicio, a partir del momento en que efectuó el pago?

10 ¿Qué calificación le daría usted al servicio de instalación?

11 ¿Por qué opina así?

### CALIDAD DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO TÉCNICO

12 En el último mes, ¿tuvo fluctuaciones o "bajones" de voltaje en el servicio de energía eléctrica?

12<sup>a</sup> Si respondió afirmativamente, pregunte: aproximadamente, ¿cuántas veces ocurrió?

13 En el último mes, ¿tuvo cortes de energía eléctrica?

13<sup>a</sup> Si respondió afirmativamente, pregunte: aproximadamente, ¿cuántas veces ocurrió? ¿Cuánto duran en promedio las interrupciones?

14 En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio de energía eléctrica que usted recibe?

15 ¿Por qué opina así?

### COBRO DEL SERVICIO

16 ¿Realiza el Distribuidor que le brinda el servicio mediciones o lecturas de su contador, para controlar su consumo de energía eléctrica?



17 Sabe usted, ¿cuantos kilovatios / hora de energía eléctrica consume mensualmente? ¿Cuántos?

18 ¿Sabe usted cuánto paga de energía eléctrica al mes? ¿Cuánto?

18<sup>a</sup> La información que contiene el recibo de consumo por energía eléctrica usted la califica como: Totalmente comprensible, comprensible en su mayoría, confusa, incomprensible.

19 Los pagos de servicio de energía eléctrica, ¿los realiza usted o alguna otra persona?

20 ¿Quién es la persona encargada de realizar los pagos por el servicio de energía eléctrica?

21 ¿Cuáles son los lugares que usted conoce o ha oído mencionar en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

22 De los lugares que se encuentran en esta tarjeta (muestre tarjeta) ¿cuáles de ellos conoce ha oído mencionar, en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

23 ¿En cuál de esos lugares, realiza usted su pago de energía eléctrica?

24 ¿Por qué hace sus pagos en ese lugar?

25 ¿Cuál es su grado de satisfacción, con el tiempo que le dan para pagar, después de que le han efectuado la lectura del consumo?

26 ¿Por qué opina así?

27 ¿Tuvieron usted algún problema con el recibo de consumo de energía eléctrica en los últimos 2 meses?



28 ¿Qué tipo de problema tuvo?

29 ¿Cuántas veces ocurrió el problema?

30 ¿Le solucionaron el problema?

31 ¿En cuánto tiempo se lo solucionaron?

31<sup>a</sup> ¿Ha hecho uso del libro de quejas en la empresa que le provee el servicio de energía eléctrica?

32 ¿Considera usted que el cobro que le hace por el servicio de energía eléctrica es: Muy alto en relación a lo que gastó? Justo

de acuerdo a lo que gasto, es bajo para lo que considero gastar, Otro.

33 ¿Por qué opina así?

### OFICINAS DE EL DISTRIBUIDOR

34 ¿Ha visitado las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica, en los últimos 2 meses?

35 En estos últimos 2 meses, ¿Cuántas veces visitó las oficinas?

36 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted visitó las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica?



¿Qué calificación le otorga usted a los siguientes atributos?

37 La amabilidad de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

38 El conocimiento de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

39 La rapidez en la atención al público.

40 La presentación personal de los empleados de la empresa.

¿Qué calificación le otorga usted a las instalaciones de la empresa?

41 El orden dentro de las instalaciones de las oficinas.

42 La Limpieza dentro de las instalaciones de las oficinas.

43 La Limpieza fuera de las instalaciones de las oficinas.

44 Lo accesible de la ubicación de las oficinas.

45 La seguridad que ofrecen al llegar a las oficinas a realizar un trámite.

46 ¿Cómo califica usted el servicio que le dan en las oficinas del Distribuidor?

47 ¿Por qué opina así?

### SERVICIO TELEFÓNICO

48 ¿Se ha comunicado por teléfono a las oficinas del Distribuidor en los últimos 2 meses?

49 En estos últimos 2 meses, ¿Cuántas veces llamó por teléfono?

50 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted se comunicó por teléfono con las oficinas del Distribuidor?

¿Qué calificación le otorga usted a los siguientes atributos del servicio telefónico?

51 La facilidad de comunicarse a las oficinas de la empresa.

52 La amabilidad de las personas que atienden por teléfono.

53 La rapidez en la atención al público por teléfono.

54 La ayuda en la resolución de dudas por teléfono.

55 La orientación correcta según la consulta que se hace.

56 ¿Ha notado algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año?

57 ¿Qué cambios ha notado?

58 ¿Qué sugerencias le haría usted al distribuidor para mejorar el servicio a sus clientes?

59 ¿Qué calificación le daría usted al servicio en general del Distribuidor?

60 ¿Por qué opina así?

61 ¿Cuál es su intención de seguir siendo cliente del Distribuidor si surgiera otra que le pueda dar el servicio?

62 ¿Por qué opina así?

63 Si usted tuviera que recomendar la empresa que le da el servicio de energía eléctrica a otras personas para que haga uso del servicio; diría que la empresa es: muy recomendable, recomendable, poco recomendable, no recomendable.

64 ¿Por qué opina así?

65 ¿Tuvo oportunidad de enterarse de algún mensaje relacionado con el servicio de energía eléctrica?

66 ¿Qué empresa o Institución presentó el mensaje?

67 ¿A través de qué medio se enteró del contenido del mensaje? radio, sistema de TV por cable, medios escritos, otros.

## Cuestionario años 2003 y 2004

1 ¿Que empresas que prestan el servicio de energía eléctrica conoce usted o ha oído mencionar?

2 ¿Cuál es el Distribuidor que le brinda el servicio a usted?

3 ¿Cuánto tiempo tiene de ser cliente?

4 ¿Cómo califica la facilidad de obtener información sobre la papelería que hay que llenar y presentar para obtener el servicio de energía eléctrica?

5 En cuanto a la facilidad de llenar y completar la papelería que hay que presentar: muy fácil, fácil, difícil, muy difícil.

6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal de la empresa en el momento de solicitar el servicio?

7 ¿Por qué opina así?

8 Aproximadamente, ¿cuánto gastó para obtener el servicio de energía eléctrica?

9 Aproximadamente, ¿en cuánto tiempo le conectaron su servicio, a partir del momento en que efectuó el pago?

10 ¿Que calificación le daría usted al servicio de instalación?

11 ¿Por qué opina así?

CALIDAD DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO TÉCNICO

12 En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio de energía eléctrica que usted recibe?

13 ¿Por qué opina así?

14 En el último mes, ¿tuvo fluctuaciones o "bajones" de voltaje en el servicio de energía eléctrica?

14<sup>a</sup> ¿Con qué frecuencia?

14b Cuando han ocurrido dichas fluctuaciones, ¿ha dado usted aviso al Distribuidor acerca de dicho problema?

14c ¿Por qué medio ha dado usted aviso al Distribuidor?

14d Al dar aviso al Distribuidor ¿le han proporcionado algún número de aviso o reclamo?

15 En el último mes, ¿tuvo interrupciones del servicio de energía eléctrica?

15a Si respondió SI, pregunte: Aproximadamente, ¿cuántas veces ocurrió? ¿Cuánto duran en promedio las interrupciones?

15b Cuando han ocurrido dichas interrupciones, ¿ha dado usted aviso al Distribuidor acerca de dicho problema?

15c Si respondió SI, pregunte: ¿Por qué medio ha dado usted aviso al Distribuidor?

15d Al dar aviso al Distribuidor, ¿le han proporcionado algún número de aviso o reclamo?

COBRO DEL SERVICIO

16 ¿Realiza el Distribuidor que le brinda el servicio mediciones o lecturas de su contador para controlar su consumo de energía eléctrica?

17 ¿Sabe usted cuantos kilovatios/ hora de energía eléctrica consume mensualmente? ¿Cuántos?

18 ¿Sabe usted cuánto paga de energía eléctrica al mes? ¿Cuánto?

18a La información que contiene el recibo o factura de consumo por energía eléctrica usted la califica como: Totalmente comprensible, comprensible en su mayoría, confusa, incomprensible.

19 Los pagos de servicio de energía eléctrica, ¿los realiza usted o alguna otra persona?

20 ¿Quién es la persona encargada de realizar los pagos por el servicio de energía eléctrica?

21 ¿Cuáles son los lugares que usted conoce o ha oído mencionar en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

22 De los lugares que se encuentran en esta tarjeta (muestre tarjeta) ¿cuáles de ellos conoce o ha oído mencionar, en los cuales se puede pagar el recibo por consumo de energía eléctrica?

23 ¿En cuál de esos lugares, realiza usted su pago de energía eléctrica?

23a ¿Existe en estos lugares algún medio de asistencia al cliente donde pueda aclarar sus dudas?

24 ¿Por qué hace sus pagos en ese lugar?

25 ¿Le llega su recibo o factura por consumo de energía eléctrica?

26 ¿Le llega su recibo o factura con tiempo suficiente para efectuar el pago respectivo?

27 ¿Tuvo usted algún problema con el recibo de consumo de energía eléctrica en los últimos 2 meses?

28 ¿Qué tipo de problema tuvo?

29 ¿Cuántas veces ocurrió el problema?

30 ¿Le solucionaron el problema?

31 ¿En cuánto tiempo se lo solucionaron?

32 Cuando han ocurrido estos problemas, ¿dio usted aviso al Distribuidor acerca de dicho problema?

33 ¿Por qué medio ha dado usted aviso al Distribuidor?

34 Al dar aviso al Distribuidor, ¿le han proporcionado algún número de aviso o reclamo?

35 ¿Ha hecho uso del libro de quejas en la empresa que le provee el servicio de energía eléctrica?

36 Considera usted que el cobro que le hace por el servicio de energía eléctrica es: Muy alto en relación a lo que gastó, justo de acuerdo a lo que gastó, es bajo para lo que consideró gastar, otro.

37 ¿Por qué opina así?



## OFICINAS DE EL DISTRIBUIDOR

38 ¿Cómo califica usted el servicio que le dan en las oficinas del Distribuidor?

39 ¿Por qué opina así?

40 ¿Ha visitado las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica, en los últimos 2 meses?

41 En estos últimos 2 meses, ¿cuántas veces visitó las oficinas?

42 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted visitó las oficinas de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica?

¿Qué calificación le otorga usted a los siguientes atributos?

43 La amabilidad de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

44 El conocimiento de las personas que atienden en las oficinas de la empresa.

45 La rapidez en la atención al público.

46 La presentación personal de los empleados de la empresa.

¿Qué calificación le otorga usted a las instalaciones de la empresa?

47 El orden dentro de las instalaciones de las oficinas.

48 La Limpieza dentro de las instalaciones de las oficinas.

49 La Limpieza fuera de las instalaciones de las oficinas.

50 Lo accesible (distancia) de la ubicación de las oficinas.

51 La seguridad que ofrecen al llegar a las oficinas a realizar un trámite.

## SERVICIO TELEFÓNICO

52 ¿Conoce usted el número telefónico de atención al usuario del Distribuidor?

53 ¿Se ha comunicado al número telefónico de atención al usuario del Distribuidor que le presta el servicio en los últimos 2 meses?

54 En estos últimos 2 meses, ¿con qué frecuencia se comunicó al Distribuidor por medio del número de atención al usuario que el Distribuidor ha puesto a su disposición?

54a Cuando se ha comunicado al Distribuidor por medio del teléfono de atención al usuario, ¿le han proporcionado algún número de aviso o reclamo que identifique su llamada?

55 ¿Cuáles fueron las razones por las que usted se comunicó por teléfono con las oficinas del Distribuidor?

¿Qué calificación le otorga usted a los siguientes atributos del servicio telefónico?

56 La facilidad de comunicarse a las oficinas de la empresa.

57 La amabilidad de las personas que atienden por teléfono.

58 La rapidez en la atención al público por teléfono.

59 La ayuda en la resolución de dudas por teléfono.

60 La orientación correcta según la consulta que se hace: excelente, bueno, malo, muy malo.

## SERVICIO GENERAL

61 ¿Qué calificación le daría usted al servicio en general de la empresa que le provee la energía eléctrica?

62 ¿Por qué opina así?

63 ¿Ha notado algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año?

64 ¿Qué cambios ha notado?

65 ¿Qué sugerencias le haría usted al Distribuidor para mejorar el servicio a sus CLIENTES?

66 ¿Cuál es su intención de seguir CLIENTE del Distribuidor si surgiera otra que le pueda dar el servicio?

67 ¿Por qué opina así?

68 Si usted tuviera que recomendar la empresa que le da el servicio de energía eléctrica a otras personas para que haga uso del servicio; diría que la empresa es: muy recomendable, recomendable, poco recomendable, no recomendable.

69 ¿Por qué opina así?

70 ¿Tuvo oportunidad de enterarse de algún mensaje relacionado con el servicio de energía eléctrica?

71 ¿Qué empresa o Institución presentó el mensaje?

72 ¿A través de qué medio se enteró del contenido del mensaje? radio, sistema de TV por cable, medios escritos, otros.



# Cuestionario año 2005

## OBTENCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Opinión en relación a la facilidad o dificultad de la papelería que se debe llenar:

1 ¿Cómo califica la facilidad de obtener información sobre la papelería que hay que llenar para obtener el servicio de energía eléctrica?

Facilidad o dificultad de completar la papelería que se debe presentar:

2 En cuanto a la facilidad de llenar y completar la papelería que hay que prestar, ¿Cómo calificaría la facilidad de llenarla y completarla?

Número de veces que debe visitar las oficinas del Distribuidor de energía eléctrica para realizar trámites:

3 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal de la empresa en el momento de solicitar el servicio?

4 ¿Qué calidad le daría usted al servicio de instalación?

## SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Fluctuaciones de voltaje:

5 Durante el último mes, ¿tuvo fluctuaciones de voltaje en el servicio de energía eléctrica?

## CORTES DE ENERGÍA

Compendio de las Encuestas de Calidad

6 Durante el último mes, ¿tuvo interrupciones en el servicio de energía eléctrica?

Grado de satisfacción con el servicio:

7 En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio de energía eléctrica que usted recibe?

## COBRO POR EL SERVICIO

8 Incidencia de medición real del consumo en el contador:

¿Ha verificado que hacen medición o lectura de su contador para controlar su consumo de energía eléctrica?

Grado de satisfacción con la información contenida en el recibo o factura de cobro:

9 La información que contiene el recibo o factura de consumo por energía eléctrica la califica como: incompresible, confusa, comprensible en su mayoría, totalmente comprensible.

Grado de satisfacción con el tiempo que tiene para realizar el pago después de la recepción del recibo:

10 ¿Le llaga el recibo o factura con el tiempo suficiente para efectuar el pago de servicio?

Grado de satisfacción con el cobro por el consumo de energía eléctrica:

11 Considera usted que el cobro que le hacen por servicio de energía eléctrico es: muy alto, justo, bajo, otro.

## ATENCIÓN OFICINAS DE EL DISTRIBUIDOR

Incidencia de visita a las oficinas de la empresa:

12 Motivo de la visita.

13 Número de veces que la visitó.

## CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE LE PROPORCIONARON

14 La amabilidad de las personas que atienden en las oficinas la considera según:

Amabilidad del personal que atiende en oficinas  
Conocimiento que posee las personas que  
Rapidez de atención en las oficinas  
Presentación del personal



## CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA DE ELECTRICIDAD

15 ¿Qué calificación otorga a las instalaciones del Distribuidor en cuanto a Orden las instalaciones, limpieza dentro de las instalaciones, limpieza fuera de las instalaciones, accesibilidad, seguridad dentro de las instalaciones?

## GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LAS OFICINAS

16 ¿Cómo califica usted el servicio que le dan en las oficinas del Distribuidor?

## ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO POR PARTE DEL DISTRIBUIDOR

Incidencia de llamar telefónicamente a las oficinas

18 Motivo de la llamada

19 ¿Cómo califica el servicio de atención telefónica que tiene el Distribuidor que le brinda el servicio, en cuanto a Calificación de atributos de atención a través del servicio telefónico, Facilidad de comunicarse a las oficinas, Amabilidad de las personas que atienden público por teléfono, Rapidez en la atención del público por teléfono, Ayuda en la resolución de dudas por teléfono, Orientación correcta según la pregunta que se hace?

## SERVICIO EN GENERAL

Percepción de algún cambio en el servicio de energía eléctrica

20 ¿Ha notado algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año?

21 ¿Ha notado algún cambio en el servicio de energía eléctrica en el último año?

22 Sugerencias que haría al Distribuidor que mejorar el servicio

23 Qué calificación le daría al servicio en general del Distribuidor

Grado de satisfacción general con el servicio que le proporciona el Distribuidor

24 ¿Cuál es su intención de seguir siendo cliente del Distribuidor, si existiera otra que le pueda dar el servicio?

25 Si usted tuviera que recomendar la empresa que le da servicio de energía eléctrica a otras personas para que hagan uso de su servicio, usted Diría que la empresa es: no recomendable, poco recomendable, recomendable, muy recomendable.





## Cuestionario años 2006 y 2007

- I. Anote el género del entrevistado: masculino o femenino
- II. ¿Cuántos años tiene usted? Cumplidos \_\_\_\_\_

### CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

1. En el último mes, ¿hubo “apagones”, de electricidad en esta casa?
2. En el último mes, ¿cuántas veces aproximadamente hubo “apagones”, en esta casa?
3. En el último mes, ¿cuánto tiempo han durado más o menos estos “apagones” de electricidad? \_\_\_\_\_ horas
4. En el último mes, ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?
5. En el último mes, ¿Estaba usted enterado de que iba a tener un “apagón” de energía eléctrica?
6. En el último mes, ¿Cómo o por qué medios se enteró de que iba a tener un “apagón” de energía eléctrica

### CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

7. ¿En el último mes, hubo “bajones de luz” en esta casa?
8. ¿En el último mes, cuántas veces han ocurrido estos “bajones de luz”?

### CALIDAD COMERCIAL

9. En los dos últimos meses, ¿ha solicitado para esta casa una instalación nueva de electricidad?
10. En los dos últimos meses, ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted pagó? \_\_\_\_\_ días
11. En los dos últimos meses, ¿El Distribuidor le ha cortado la luz?
12. En este corte, ¿cuánto tiempo se tardaron en reconectarle la luz después de realizar los pagos? \_\_\_\_\_ Horas
13. En los dos últimos meses, ¿ha puesto usted o un familiar alguna queja o reclamo por el servicio de energía eléctrica que reciben en esta casa?
14. ¿Cuál fue el motivo principal de ese reclamo?
15. ¿Además de este reclamo ha presentado alguna otra queja?
16. Hablando de ese mismo caso, ¿cómo presentó su reclamo o queja ante la empresa eléctrica que le da el servicio?
17. ¿Cuándo presentó esa queja o reclamo, recibió ayuda por parte del personal del Distribuidor?
18. Y el Distribuidor, ¿le dio algún número o contraseña para que usted pudiera dar seguimiento a su queja o reclamo?

19. Y el Distribuidor ¿le solucionó o le dio alguna respuesta al problema por el que presentó su queja o reclamo?

20. ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo? \_\_\_\_\_ días

21. ¿Recibe su factura o recibo de la luz a tiempo para pagarlo antes de que venza?

22. ¿A usted le vienen a leer el contador de la luz?

23. ¿Y cada cuánto tiempo le vienen a leer el contador? \_\_\_\_\_ días

24. ¿En los dos últimos dos meses, ha visitado usted, la agencia del Distribuidor que le da el servicio de electricidad? ¿Cuál?

De acuerdo a su última visita en la Agencia **(decir el nombre de la pregunta 24):**

25. ¿Está usted, satisfecho con el trato que le dieron los empleados en la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

26. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante su visita a la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

27. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal de la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

28. ¿Está usted, satisfecho con la limpieza interior de la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

29. ¿Está usted, satisfecho con el orden y presentación de la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

30. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para atender su trámite en ventanilla de la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

31. ¿Está usted, satisfecho con el tiempo que esperó en fila según su última visita en la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

32. ¿Está usted, satisfecho con los horarios de atención de la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

33. ¿Está usted, satisfecho con la distancia recorrida para llegar desde su casa a la agencia (decir el nombre de la pregunta 24)?

34. ¿Ha visto usted impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?

35. ¿Ha usado el **(número de teléfono)** de atención al público (emergencias) que tiene la oficina del Distribuidor que le da el servicio de energía eléctrica?

36. ¿Por qué motivo ha usado el número de teléfono de atención al público del Distribuidor?

De acuerdo a su última llamada por teléfono a las oficinas del Distribuidor:

37. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante la llamada al Distribuidor?

38. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal durante la llamada al Distribuidor?

39. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para procesar su llamada por el Distribuidor?

40. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en el teléfono al llamar al Distribuidor?

41. En orden de importancia, ¿qué prefiere usted?

	Primera Mención	Segunda Mención
Que no se le vaya la luz	1	1
Que no hayan bajones de luz	2	2
Que lo atiendan bien en la oficina	3	3

42. En el último año, ¿Cree usted que el Distribuidor ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que recibe?



## Cuestionario año 2008

- I. Anote el género del entrevistado: masculino o femenino
- II. ¿Cuántos años tiene usted? Cumplidos \_\_\_\_\_

### CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

1. En la última semana, ¿hubo “apagones”, de electricidad en esta casa?
2. En la última semana, ¿cuántas veces aproximadamente hubo “apagones”?
3. En la última semana, ¿cuánto tiempo duraron más o menos estos “apagones” de electricidad? \_\_\_\_\_ horas
4. En la última semana, ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?
5. En la última semana, ¿Estaba usted enterado de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
6. En la última semana, ¿Cómo o por qué medios se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?

### CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

7. ¿En la última semana, hubo “bajones de luz” en esta casa?
8. ¿En la última semana, cuántas veces ocurrieron estos “bajones de luz”? \_\_\_\_\_

### CALIDAD COMERCIAL

9. En el último año, ¿ha solicitado para esta casa una instalación nueva de electricidad?
10. ¿Para la instalación fue necesario modificar la red
11. ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted pagó? \_\_\_\_\_ días
12. En los dos últimos meses, ¿El Distribuidor le ha cortado la luz?
13. En este corte, ¿cuánto tiempo se tardaron en reconectarle la luz después de realizar los pagos?
14. En los dos últimos meses, ¿puso usted o un familiar alguna queja o reclamo por el servicio de energía eléctrica que reciben en esta casa?
15. ¿Cuál fue el motivo principal de ese reclamo?
16. ¿Además de este reclamo ha presentado alguna otra queja?
17. Hablando de ese mismo caso, ¿cómo presentó su reclamo o queja ante la empresa eléctrica que le da el servicio?
18. ¿Cuándo presentó esa queja o reclamo, recibió ayuda por parte del personal del Distribuidor?
19. ¿El Distribuidor, le dio algún número o contraseña para que usted pudiera dar seguimiento a su queja o reclamo?

20. La empresa, ¿le solucionó o le dio alguna respuesta al problema por el que presentó su queja o reclamo?
21. ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo? \_\_\_\_\_ días
22. ¿Recibe su factura o recibo de la luz a tiempo para pagarlo antes de que venza?
23. ¿A usted le vienen a leer el contador de la luz?
24. ¿Y cada cuánto tiempo le vienen a leer el contador? \_\_\_\_\_ días
25. ¿En los dos últimos meses, visitó usted, la agencia del Distribuidor que le da el servicio de electricidad?

De acuerdo a su última visita en la Agencia **(decir el nombre de la pregunta 25)**

26. ¿Está usted satisfecho con el trato que le dieron los empleados en la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
27. ¿Está usted satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante su visita a la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
28. ¿Está usted satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
29. ¿Está usted satisfecho con la limpieza interior de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
30. ¿Está usted satisfecho con el orden y presentación de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?

31. ¿Está usted satisfecho con la rapidez para atender su trámite en ventanilla de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
32. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en fila según su última visita en la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
33. ¿Está usted satisfecho con los horarios de atención de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
34. ¿Está usted satisfecho con la distancia recorrida para llegar desde su casa a la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
35. ¿Ha visto usted impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?
36. ¿Ha usado el (número de teléfono) de atención al público (emergencias) que tiene la oficina del Distribuidor que le da el servicio de energía eléctrica?
37. ¿Por qué motivo ha usado el número de teléfono de atención al público del Distribuidor?

De acuerdo a su última llamada por teléfono a las oficinas del Distribuidor:

38. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante la llamada al Distribuidor?
39. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal durante la llamada al Distribuidor?
40. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para procesar su llamada por el Distribuidor?



41. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en el teléfono al llamar al Distribuidor?

42. ¿En orden de importancia, qué prefiere usted?

	Primera Mención	Segunda Mención
Que no se le vaya la luz	1	1
Que no hayan bajones de luz	2	2
Que lo atiendan bien en la oficina	3	3

43. En el último año, ¿Cree usted que el Distribuidor, ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que recibe?



## Cuestionario año 2009

- I. Anote el género del entrevistado: masculino o femenino
- II. ¿Cuántos años tiene usted? Cumplidos \_\_\_\_\_

### CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

1. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de apagones en esta casa durante la última semana?
2. En la última semana, ¿cuántas veces aproximadamente hubo “apagones”?
3. En la última semana, ¿cuánto tiempo duraron más o menos estos “apagones” de electricidad? \_\_\_\_\_ horas
4. En la última semana, ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?
5. En la última semana, ¿Estaba usted enterado de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
6. En la última semana, ¿Cómo o por qué medios se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?

### CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

7. ¿Está usted satisfecho con el voltaje en esta casa durante la última semana?
8. ¿En la última semana, cuántas veces ocurrieron estos “bajones de luz”? \_\_\_\_\_

### CALIDAD COMERCIAL

9. En el último año, ¿ha solicitado para esta casa una instalación nueva de electricidad?
10. ¿Para la instalación fue necesario modificar la red?
11. ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted pagó? \_\_\_\_\_ días
12. En los dos últimos meses, ¿El Distribuidor le ha cortado la luz?
13. En este corte, ¿cuánto tiempo se tardaron en reconectarle la luz después de realizar los pagos?
14. En los dos últimos meses, ¿puso usted o un familiar alguna queja o reclamo por el servicio de energía eléctrica que reciben en esta casa?
15. ¿Cuál fue el motivo principal de ese reclamo?
16. ¿Además de este reclamo ha presentado alguna otra queja?
17. Hablando de ese mismo caso, ¿cómo presentó su reclamo o queja ante la empresa eléctrica que le da el servicio?
18. ¿Cuándo presentó esa queja o reclamo, recibió ayuda por parte del personal del Distribuidor?
19. El Distribuidor, ¿le dio algún número o contraseña para que usted pudiera dar seguimiento a su queja o reclamo?
20. La empresa, ¿le solucionó o le dio alguna respuesta al problema por el que presentó su queja o reclamo?

21. ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo? \_\_\_\_\_ días
22. ¿Recibe su factura o recibo de la luz a tiempo para pagarlo antes de que venza?
23. ¿A usted le vienen a leer el contador de la luz?
24. ¿Y cada cuánto tiempo le vienen a leer el contador? \_\_\_\_\_ días
25. ¿En los dos últimos meses, visitó usted, la agencia el Distribuidor que le da el servicio de electricidad?

De acuerdo a su última visita en la Agencia **(decir el nombre de la pregunta 25)**

26. ¿Está usted satisfecho con el trato que le dieron los empleados en la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
27. ¿Está usted satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante su visita a la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
28. ¿Está usted satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
29. ¿Está usted satisfecho con la limpieza interior de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
30. ¿Está usted satisfecho con el orden y presentación de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
31. ¿Está usted satisfecho con la rapidez para atender su trámite en ventanilla de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?

32. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en fila según su última visita en la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
33. ¿Está usted satisfecho con los horarios de atención de la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
34. ¿Está usted satisfecho con la distancia recorrida para llegar desde su casa a la agencia (decir el nombre de la pregunta 25)?
35. ¿Ha visto usted impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?
36. ¿Ha usado el **(número de teléfono)** de atención al público (emergencias) que tiene la oficina el Distribuidor que le da el servicio de energía eléctrica?
37. ¿Por qué motivo ha usado el número de teléfono de atención al público del Distribuidor?

De acuerdo a su última llamada por teléfono a las oficinas del Distribuidor:

38. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante la llamada al Distribuidor?
39. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal durante la llamada al Distribuidor?
40. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para procesar su llamada por el Distribuidor?
41. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en el teléfono al llamar al Distribuidor?
42. En orden de importancia, ¿qué prefiere usted?

	Primera Mención	Segunda Mención
Que no se le vaya la luz	1	1
Que no hayan bajones de luz	2	2
Que lo atiendan bien en la oficina	3	3

43. En el último año, ¿Cree usted que **el Distribuidor**, ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que recibe?



## Cuestionario año 2010

- I. Anote el género del entrevistado: masculino o femenino
- II. ¿Cuántos años tiene usted? Cumplidos \_\_\_\_\_

### CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

1. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de apagones en este domicilio durante la última semana?
2. En la última semana, ¿cuántas veces aproximadamente hubo “apagones”?
3. En la última semana, ¿cuánto tiempo duraron más o menos estos “apagones” de electricidad? \_\_\_\_\_ horas
4. En la última semana, ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?
5. En la última semana, ¿Estaba usted enterado de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
6. En la última semana, ¿Cómo o por qué medios se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
7. ¿Podría usted decirme cuál cree que es el impacto de los “apagones” en este domicilio?

### CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

8. ¿Está usted satisfecho con el voltaje en este domicilio durante la última semana?
9. ¿En la última semana, cuántas veces ocurrieron estos “bajones de luz”?

10. ¿Podría usted decirme cuál cree que es el impacto de las variaciones de voltaje en este domicilio?

### CALIDAD COMERCIAL

11. En el último año, ¿ha solicitado para este domicilio una instalación nueva de electricidad?
12. ¿Para la instalación fue necesario modificar la red?
13. ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted pagó? \_\_\_\_\_ días
14. En los dos últimos meses, ¿El Distribuidor le ha cortado la luz?
15. En este corte, ¿cuánto tiempo se tardaron en reconectarle la luz después de realizar los pagos?
16. En los dos últimos meses, ¿puso usted alguna queja o reclamo por el servicio de energía eléctrica que reciben en este domicilio?
17. ¿Cuál fue el motivo principal de ese reclamo?
18. ¿Además de este reclamo ha presentado alguna otra queja?
19. Hablando de ese mismo caso, ¿cómo presentó su reclamo o queja ante la empresa eléctrica que le da el servicio?
20. ¿Cuándo presentó esa queja o reclamo, recibió ayuda por parte del personal del Distribuidor?
21. El Distribuidor, ¿le dio algún número o contraseña para que usted pudiera dar seguimiento a su queja o reclamo?



22. El Distribuidor, ¿le solucionó o le dio alguna respuesta al problema por el que presentó su queja o reclamo?
23. ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo? \_\_\_\_\_ días
24. ¿Recibe su factura o recibo de la luz a tiempo para pagarlo antes de que venza?
25. ¿A usted le vienen a leer el contador de la luz?
26. ¿Y cada cuánto tiempo le vienen a leer el contador? \_\_\_\_\_ días
27. ¿En los dos últimos meses, visitó usted, la agencia el Distribuidor que le da el servicio de electricidad?



De acuerdo a su última visita en la Agencia *(decir el nombre de la pregunta 27)*

28. ¿Está usted satisfecho con el trato que le dieron los empleados en la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
29. ¿Está usted satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante su visita a la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
30. ¿Está usted satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal de la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
31. ¿Está usted satisfecho con la limpieza interior de la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
32. ¿Está usted satisfecho con el orden y presentación de la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
33. ¿Está usted satisfecho con la rapidez para atender su trámite en ventanilla de la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
34. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en fila según su última visita en la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
35. ¿Está usted satisfecho con los horarios de atención de la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?
36. ¿Está usted satisfecho con la distancia recorrida para llegar desde su casa a la agencia (decir el nombre de la pregunta 27)?

37. ¿Ha visto usted impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?

38. ¿Ha usado el (número de teléfono) de atención al público (emergencias) que tiene la oficina el Distribuidor que le da el servicio de energía eléctrica?

39. ¿Por qué motivo ha usado el número de teléfono de atención al público del Distribuidor?

De acuerdo a su última llamada por teléfono a las oficinas del Distribuidor:

40. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante la llamada al Distribuidor?

41. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal durante la llamada al Distribuidor?

42. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para procesar su llamada en el Distribuidor?

43. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en el teléfono al llamar al Distribuidor?

44. ¿En orden de importancia, qué prefiere usted?

	Primera Mención	Segunda Mención
Que no se le vaya la luz	1	1
Que no hayan bajones de luz	2	2
Que lo atiendan bien en la oficina	3	3

45. En el último año, ¿Cree usted que el **Distribuidor**, ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que recibe?

46. Usted me ha dicho que el Distribuidor, ha mejorado, ¿me podría indicar en que basa su respuesta?

47. Usted me ha dicho que el Distribuidor, ha estado peor, ¿me podría indicar en que basa su respuesta?



## Cuestionario año 2011

- I. Anote el género del entrevistado: masculino o femenino
- II. ¿Cuántos años tiene usted? Cumplidos \_\_\_\_\_

### CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

1. En los últimos dos meses, ¿Tuvo “bajones” de electricidad (variaciones de voltaje)? Cantidad aproximada.
2. ¿Mira algún parpadeo de la luz de sus focos incandescentes? Cantidad aproximada.
3. ¿Qué tan satisfecho está con las variaciones de voltaje en este domicilio durante el último mes?

### CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

4. En los últimos meses, ¿Tuvo “apagones” de electricidad? Cantidad aproximada.
5. ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?
6. ¿Estaba usted enterado de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
7. ¿Cómo o por qué medios se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
8. Más o menos, ¿cuánto tiempo duraron estos “apagones”? \_\_\_\_\_ horas

9. ¿Podría calificar usted la agilidad con la que el Distribuidor restablece el servicio luego de un apagón?
10. ¿Tuvo algún tipo de pérdidas económicas por culpa de los apagones? Monto aproximado.
11. ¿Qué tan satisfecho está con los de apagones en este domicilio durante el último mes?

### CALIDAD COMERCIAL

#### *Reclamos*

12. En los dos últimos meses, ¿presentó usted algún reclamo por el servicio de energía eléctrica?
13. ¿De qué forma presentó su reclamo ante el Distribuidor?
14. el Distribuidor, ¿le solucionó el problema por el cual presentó su reclamo?
15. ¿Cuánto tiempo se tardaron en darle respuesta a su reclamo? \_\_\_\_\_ días.
16. ¿Ha visto impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?

#### *Facturación*

17. ¿Recibe su factura de electricidad mensualmente?
18. ¿Recibe su factura a tiempo para pagarlo antes de que venza?
19. ¿Su factura contiene datos de los lugares de pago (dirección, números telefónicos y horario de los locales de atención al Usuario)?

#### *Atención al consumidor*

20. En los dos últimos meses, ¿visitó usted alguna agencia del Distribuidor?
21. ¿Le queda cerca la agencia del Distribuidor?
22. Como consumidor, ¿qué tan satisfecho está con la atención que le da el Distribuidor?
23. ¿Según usted que es más importante? Que lo atiendan bien en la oficina; Que no se le vaya la luz; Que no haya bajones de luz.
24. ¿Cómo cuántas personas viven en su casa?
25. ¿Cómo cuántos ambientes hay en su vivienda?
26. ¿Qué tipo de iluminación utiliza? Incandescente o bombillas; Ahorradoras; Ambas.
27. De los equipos eléctricos siguientes me podría indicar cuales tiene en su domicilio.
- Televisor; Radio; Microondas; Calentador; Refrigeradora; Computadora; Licuadora.



# Cuestionario año 2012

## Datos generales

- I. Anote el género del entrevistado:
- II. ¿Cuántos años tiene el entrevistado? (Si no le proporcionan el dato, ponga un aproximado)
- III. Tipo de inmueble (a criterio del entrevistador)  
Residencial, Comercial, Industrial

## CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

La Calidad del Producto se relaciona con las variaciones de voltaje que se perciben en la red, que pueden afectar el funcionamiento de los equipos, dichas variaciones se encuentran normadas a fin de que todos los equipos funcionen correctamente.

1. ¿Ha percibido “bajones o atenuaciones” de electricidad (variaciones de voltaje)? (por ejemplo - focos que a cierta hora del día no encienden correctamente)

Si se perciben       No se perciben       No sabe

Horario en el que ocurren dichos bajones o atenuaciones:

- Día (de 6 AM a 6 PM)  
 Noche (de 6 PM a 10 PM)  
 Madrugada (de 10 PM a 6 AM)

2. ¿Tiene conocimiento de personas a las cuales se les reduzca el tamaño de la imagen de su televisor?

Horario principal:

- Día (de 6 AM a 6 PM)  
 Noche (de 6 PM a 10 PM)  
 Madrugada (de 10 PM a 6 AM)

3. ¿Debe encender sus equipos antes de las seis de la tarde porque luego no prenden por problemas de bajones o atenuaciones de voltaje?

4. ¿Ha observado parpadeo de la luz de sus focos incandescentes?

Horario principal:

- Día (de 6 AM a 6 PM)  
 Noche (de 6 PM a 10 PM)  
 Madrugada (de 10 PM a 6 AM)

5. ¿Tuvo algún tipo de pérdidas económicas por aspectos relacionados con las variaciones de voltaje suministrado por el Distribuidor? Monto aproximado:

6. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de variaciones de voltaje (Calidad del Producto Técnico suministrado)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

## CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

La calidad del Servicio Técnico se relaciona con la cantidad y tiempo de las interrupciones del suministro eléctrico, las cuáles se establecen en la normativa en valores de hasta 6



u 8 interrupciones al semestre y 12 ó 14 horas sin suministro eléctrico (dependiendo si los suministros son urbanos o rurales), por causas imputables a el Distribuidor.

7. ¿Ha percibido “apagones” de electricidad o falta de energía eléctrica durante el presente semestre? (no considerar cortes del servicio por falta de pago)

Cantidad aproximada:

Apagones cada día

Apagones cada semana

Apagones cada mes

No recuerdo cada cuanto son los apagones **(p.p. # 9)**

8. Indique el tiempo promedio de duración de estos “apagones” durante el presente semestre. \_\_\_\_\_ horas

9. Indique la duración máxima de los “apagones”. \_\_\_ horas

10. Califique usted la agilidad con la que el Distribuidor restablece el servicio luego de un apagón. Muy Rápido; Rápido; Aceptable; Lento; Muy Lento.

11. Cuando ocurre un apagón o falta de energía eléctrica antes de las seis de la tarde, ¿la energía se restablece en el mismo día o hasta el día siguiente?

12. ¿Ha observado a personal del Distribuidor efectuando actividades de mantenimiento (poda de árboles o chapeo, mejoras en la red, etc.) de la Red de Distribución cerca de su hogar?

13. ¿Se ha enterado usted de que tendría algún “apagón” de energía eléctrica?

14. ¿Cómo se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?

15. ¿Tuvo algún tipo de pérdidas económicas por culpa de los apagones? Monto aproximado.

16. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría a la continuidad del servicio recibida en este domicilio (Calidad del Servicio Técnico suministrado)? Muy Buena; Buena; Regular; Baja; Mala

## CALIDAD COMERCIAL

La Calidad Comercial, se relaciona con los aspectos de atención al usuario, facturación y atención de reclamos que efectúan los usuarios ante el Distribuidor. Dichos aspectos son normados de una forma independiente y de obligatorio cumplimiento por parte de los Distribuidores.



### Reclamos

17. En el último semestre, ¿presentó usted algún reclamo por el servicio de energía eléctrica?
18. ¿De qué forma ha presentado reclamos ante el Distribuidor?
19. ¿Le informaron del número correlativo del reclamo asignado por el Distribuidor para seguimiento del mismo?
20. ¿Cuánto tiempo se tardaron en darle respuesta a su reclamo?
21. ¿Por qué medio le dieron respuesta a su reclamo?

22. En caso la respuesta del Distribuidor a su reclamo haya sido negativa, ¿recibió los motivos y justificaciones por los cuáles su reclamo fue rechazado?
23. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de resolución de reclamos (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

### Facturación

24. ¿Cómo obtiene usted su factura del suministro eléctrico?
25. ¿El lector del Distribuidor llega regularmente a su sector para leer o facturar los consumos de energía eléctrica?
26. ¿Sabe usted cuánto pago en su última factura por Alumbrado Público?

Solo para EEGSA, DEOCSA y DEORSA:

27. ¿Sabía usted que el cobro por alumbrado público actualmente está incluido en la factura de energía eléctrica que emite el Distribuidor y que es acordado entre su municipalidad y el Distribuidor?
28. ¿Estaría de acuerdo a cambiar la metodología de pago de Alumbrado Público a un cargo porcentual a su consumo, en vez de tasa fija?
29. ¿Cada cuánto recibe su factura de consumo de electricidad?
30. ¿Le gustaría que el Distribuidor, implementara un sistema de cobro tipo prepago (similar al tarjetero de los celulares), por medio del cual el usuario pueda controlar el gasto de energía eléctrica?

31. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de facturación (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

**Atención al consumidor**

32. ¿En el último semestre, visitó usted alguna agencia del Distribuidor?

33. ¿A qué distancia le queda la agencia más cercana del Distribuidor? \_\_\_ Kilómetros

34. Indique qué gestiones ha efectuado ante el Distribuidor y por qué medio.

35. ¿Cómo considera los procesos que tiene el Distribuidor para atención al consumidor? Excelentes; Muy buenos; Buenos; Regulares; Malos

36. ¿Qué cambios le sugiere al Distribuidor para mejorar sus gestiones?

37. ¿Tiene conocimiento de haber sido indemnizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, aplicándole algún descuento en su factura?

38. ¿Ha sido alguna vez penalizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, o le han requerido que realice pagos adicionales a los establecidos en la factura?

39. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de atención al consumidor (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo



40. Califique con base en la importancia que usted considera, de 1 a 10, los aspectos de calidad siguientes.

<b>Aspecto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Resolución de Reclamos										
Facturación y Cobros										
Atención al Consumidor										
Cantidad de Interrupciones										
Horas de duración de interrupciones										
Variaciones de Voltaje										

## CONSUMO

41. Incluyéndose usted ¿Cuántas personas viven en la casa?
42. ¿Con qué cocina los alimentos en su hogar? Estufa Eléctrica; Estufa de Gas; Leña; Carbón; Otros
43. ¿Qué tipo de Iluminación y que cantidad tiene en su hogar? Bombillas incandescentes; Ahorradoras; Tubos Fluorescentes
44. Hablando del equipo que tiene en su hogar, conectado a la electricidad y en uso, diga si usted actualmente tiene:

Nombre Equipo	¿Posee?	Cantidad	Años de tenerlo
Refrigerador	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Congelador	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Lavadora eléctrica	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Secadora eléctrica	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Aire acondicionado	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Calentador de agua	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Televisor	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
DVD	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Radio	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Equipo de Sonido	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Microondas	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Plancha	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Horno Tostador	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Licuada	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Computadoras	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Ventilador	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____
Teléfono celular	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	_____	_____

**NOTA ACLARATORIA:** este cuestionario deberá completarse con la información requerida en la base de datos especificada en el Anexo 2 de la Resolución CNEE-42-2011, “**Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica**”.





# Cuestionario año 2013

## Datos generales

- I. Anote el género del entrevistado:
- II. ¿Cuántos años tiene el entrevistado? (Si no le proporcionan el dato, ponga un aproximado)
- III. Tipo de inmueble (a criterio del entrevistador)  
Residencial, Comercial, Industrial

## CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

La Calidad del Producto se relaciona con las variaciones de voltaje que se perciben en la red, que pueden afectar el funcionamiento de los equipos, dichas variaciones se encuentran normadas a fin de que todos los aparatos eléctricos funcionen correctamente.

1. “A” ¿Ha percibido “bajones o atenuaciones” de electricidad (variaciones de voltaje)? (por ejemplo - focos que a cierta hora del día no encienden correctamente)
  1. “B” Horario en el que ocurren dichos bajones o atenuaciones.
2. “A” ¿Ha percibido alguna reducción en el tamaño de la imagen de su televisor?
  2. “B” Horario principal en la que sucede.
3. ¿Debe encender sus aparatos eléctricos antes de las seis de la tarde porque luego no prenden por problemas de bajones o atenuaciones de voltaje?

4. “A” ¿Ha observado parpadeo de la luz de sus focos incandescentes?

4. “B” Horario principal.

5. Durante los últimos tres meses, ¿tuvo algún tipo de pérdidas económicas por aspectos relacionados con las variaciones de voltaje suministrado por el Distribuidor?

6. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de variaciones de voltaje (Calidad del Producto Técnico suministrado)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

## CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

La calidad del Servicio Técnico se relaciona con la cantidad y tiempo de las interrupciones del suministro eléctrico, las cuáles se establecen en la normativa en valores de hasta 6 u 8 interrupciones al semestre y 12 ó 14 horas sin suministro eléctrico (dependiendo si los suministros son urbanos o rurales), por causas imputables al Distribuidor.

7. ¿Ha percibido “apagones” de electricidad o falta de energía eléctrica durante el presente semestre? (no considerar cortes del servicio por falta de pago)

7. “B” Cantidad aproximada:

8. Indique el tiempo promedio de duración de estos “apagones” durante el presente semestre.

9. Indique la duración máxima de los “apagones”.

10. Califique usted la agilidad con la que el Distribuidor restablece el servicio luego de un apagón.



11. Cuando ocurre un apagón o falta de energía eléctrica antes de las seis de la tarde, ¿la energía se restablece en el mismo día o hasta el día siguiente?
12. ¿Ha observado a personal del Distribuidor efectuando actividades de mantenimiento (poda de árboles o chapeo, mejoras en la red, etc.) de la Red de Distribución cerca de su hogar?
13. ¿Se ha enterado usted de que tendría algún “apagón” de energía eléctrica?
14. ¿Cómo se enteró de que tendría un “apagón” de energía eléctrica?
15. ¿Tuvo algún tipo de pérdidas económicas por culpa de los apagones?
16. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría a la continuidad del servicio recibida en este domicilio (Calidad del Servicio Técnico suministrado)? Muy Buena; Buena; Regular; Baja; Mala.

## CALIDAD COMERCIAL

La Calidad Comercial, se relaciona con los aspectos de atención al usuario, facturación y atención de reclamos que efectúan los usuarios ante el Distribuidor. Dichos aspectos son normados de una forma independiente y de obligatorio cumplimiento por parte de los Distribuidores.

### Reclamos

17. En el último semestre, ¿presentó usted algún reclamo por el servicio de energía eléctrica?

18. “A” ¿De qué forma ha presentado reclamos ante el Distribuidor?

18. “B” En caso de haber realizado gestiones vía telefónica, califique la atención recibida.

19. ¿Le informaron del número correlativo del reclamo asignado por el Distribuidor para seguimiento del mismo?
20. ¿Cuánto tiempo se tardaron en darle respuesta a su reclamo?
21. ¿Por qué medio le dieron respuesta a su reclamo?
22. En caso la respuesta del Distribuidor a su reclamo haya sido negativa, ¿recibió los motivos y justificaciones por los cuáles su reclamo fue rechazado?
23. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de resolución de reclamos (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

### **Facturación**

24. ¿Cómo obtiene usted su factura del suministro eléctrico?
25. ¿El lector del Distribuidor llega regularmente a su sector para leer o facturar los consumos de energía eléctrica?
26. ¿Sabe usted cuánto pagó en su última factura por Alumbrado Público?
27. ¿Sabía usted que el cobro por alumbrado público actualmente está incluido en la factura de energía eléctrica que emite el Distribuidor y que es acordado entre su municipalidad y el Distribuidor?
28. ¿Estaría de acuerdo a cambiar la metodología de pago de Alumbrado Público a un cargo proporcional a su consumo, en vez de cargo fijo?
29. ¿Cada cuánto recibe su factura de consumo de electricidad?
30. ¿Le gustaría que el Distribuidor, implementara un sistema de cobro tipo prepago (similar al tarjetero de los celulares), por medio del cual el usuario pueda controlar el gasto de energía eléctrica?
31. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de facturación (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

### **Atención al consumidor**

32. ¿En el último semestre, visitó usted alguna agencia del Distribuidor?
33. ¿A qué distancia le queda la agencia más cercana del Distribuidor? \_\_\_\_\_ Kilómetros
34. Indique qué gestiones ha efectuado ante el Distribuidor.
35. ¿Cómo considera los procesos que tiene el Distribuidor para atención al consumidor? Excelentes; Muy buenos; Buenos; Regulares; Malos
36. ¿Qué cambios le sugiere a el Distribuidor para mejorar sus gestiones?
37. ¿Tiene conocimiento de haber sido indemnizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, aplicándole algún descuento en su factura?
38. ¿Ha sido alguna vez penalizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, o le han requerido que realice pagos adicionales a los establecidos en la factura?
39. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al

servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de atención al consumidor (como parte de Calidad Comercial)? Muy Bueno; Bueno; Regular; Bajo; Malo

40. Califique con base en la importancia que usted considera, de 1 a 10, los aspectos de calidad siguientes.

Aspecto	Nivel de satisfacción									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de Reclamos										
Facturación y Cobros										
Atención al Consumidor										
Cantidad de Interrupciones										
Horas de duración de interrupciones										
Variaciones de Voltaje										

## CONSUMO

41. Incluyéndose usted ¿cuántas personas viven en la casa?

42. ¿Con qué cocina los alimentos en su hogar? Estufa Eléctrica; Estufa de Gas; Leña; Carbón; Otros

43. ¿Qué tipo de Iluminación y que cantidad tiene en su hogar? Bombillas incandescentes; Ahorradoras; Tubos Fluorescentes; LED.

44. Hablando del equipo que tiene en su hogar, conectado a la electricidad y en uso, diga si usted actualmente tiene:

Nombre Equipo	Cantidad	Años de tenerlo
Refrigerador		
Congelador		
Lavadora eléctrica		

Nombre Equipo	Cantidad	Años de tenerlo
Secadora eléctrica		
Aire acondicionado		
Calentador de agua		
Televisor		
Motor eléctrico (molino de nixtamal, esmeriladora, etc.)		
DVD		
Radio		
Equipo de Sonido		
Microondas		
Plancha		
Horno Tostador		
Licudadora		
Computadoras		
Ventilador		
Teléfono celular		
Bomba de agua		

**NOTA ACLARATORIA:** este cuestionario deberá completarse con la información requerida en la base de datos especificada en el Anexo 2 de la Resolución CNEE-42-2011, “**Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica**”.

# Cuestionario año 2014

## Datos generales

1. Uso de la energía según el tipo de inmueble. **Estos datos los llena el encuestador sin preguntarle al usuario.**

Residencial; Comercial; Industrial;

2. Tipo de vivienda, para usuarios residenciales. **Estos datos los llena el encuestador sin preguntarle al usuario.**

Casa formal; Apartamento; Cuarto en casa de vecindad (palomar); Rancho; Casa improvisada; Otro tipo.

## CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

La Calidad del Producto se relaciona con las variaciones de voltaje que se perciben en la red, que pueden afectar el funcionamiento de los equipos, dichas variaciones se encuentran normadas a fin de que todos los aparatos eléctricos funcionen correctamente.

3. En el último semestre ¿ha percibido “bajones o atenuaciones” de electricidad (variaciones de voltaje)? (por ejemplo - focos que a cierta hora del día no encienden correctamente)
4. En el último semestre ¿ha observado parpadeo de la luz de sus focos incandescentes?
5. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría al servicio prestado por el Distribuidor en aspectos de

variaciones de voltaje? Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni insatisfecho ni satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho

## CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

El Servicio Técnico se relaciona con la cantidad y tiempo de las interrupciones del suministro eléctrico, las cuáles se establecen en la normativa en valores de hasta 6 u 8 interrupciones al semestre y 12 ó 14 horas sin suministro eléctrico (dependiendo si los suministros son urbanos o rurales), por causas imputables al Distribuidor.



6. ¿Ha percibido “apagones” de electricidad o falta de energía eléctrica durante el presente semestre? (no considerar cortes del servicio por falta de pago)

7. Indique el tiempo promedio de duración de estos “apagones” durante el presente semestre.
8. Indique la duración máxima de los “apagones”: \_\_\_\_ HORAS
9. Cuando ocurre un apagón o falta de energía eléctrica, ¿cuándo se restablece la energía?
10. ¿Ha observado a personal del Distribuidor efectuando actividades de mantenimiento (poda de árboles o chapeo, mejoras en la red, etc.) de la red de distribución cerca de su hogar?
11. ¿Se ha enterado usted de que tendría algún “apagón” de energía eléctrica?
12. Como mínimo el Distribuidor tiene derecho a interrumpir el servicio una vez al mes durante 2 horas, ¿le parece suficiente para que el Distribuidor realice los mantenimientos y a usted no le afecte mucho?
13. Considerando los aspectos de calidad que se indicaron en las preguntas anteriores, ¿qué calificación le daría a la continuidad del servicio recibida en este domicilio (Calidad del Servicio Técnico suministrado)? Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni insatisfecho ni satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho

## **CALIDAD COMERCIAL**

La Calidad Comercial, se relaciona con los aspectos de atención al usuario, facturación y atención de reclamos que efectúan los usuarios ante el Distribuidor. Dichos aspectos son normados de una forma independiente y de obligatorio cumplimiento por parte de los Distribuidores.

## **Reclamos**

14. En el último semestre, ¿presentó usted algún reclamo por el servicio de energía eléctrica?
15. ¿De qué forma ha presentado reclamos ante el Distribuidor?
16. ¿Le informaron del número correlativo del reclamo asignado por el Distribuidor para seguimiento del mismo?
17. ¿Cuánto tiempo se tardaron en darle respuesta a su reclamo?

## **Facturación**

18. ¿Recibe mensualmente su factura y en tiempo para pagarla?
19. ¿Cuál es la forma de movilización del lector cuando se leen o facturan los consumos de energía eléctrica?
20. ¿Sabe usted que el cobro por alumbrado público actualmente está incluido en la factura de energía eléctrica y que es acordado entre su municipalidad y el Distribuidor?
21. ¿Sabe usted cuánto pagó en su última factura por Alumbrado Público?
22. ¿Le gustaría que el Distribuidor implemente un sistema de cobro tipo prepago (similar al tarjetero de los celulares), por medio del cual el usuario pueda controlar el gasto de energía eléctrica?
23. ¿Tiene conocimiento de haber sido indemnizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, aplicándole algún descuento en su factura?



24. ¿Ha sido alguna vez penalizado en alguna oportunidad por parte del Distribuidor, o le han requerido que realice pagos adicionales a los establecidos en la factura?

**Atención al consumidor**

25. Cuando tiene dudas, reclamos o inconformidades sobre el servicio de energía eléctrica ¿a quién acude?

26. ¿En el último semestre, visitó usted alguna agencia del Distribuidor?

27. ¿A qué distancia le queda la agencia más cercana del Distribuidor? \_\_\_\_\_ Kilómetros

28. Indique qué gestiones ha efectuado ante el Distribuidor.

29. ¿Qué cambios le sugiere al Distribuidor para mejorar sus gestiones?

30. Califique con base en la importancia que usted considera, de 1 a 10, los aspectos de calidad siguientes.

Aspecto	Nivel de satisfacción									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
Resolución de Reclamos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facturación y Cobros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Atención al Consumidor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**CONSUMO**

31. ¿Con qué cocina los alimentos en su hogar? Estufa Eléctrica; Estufa de Gas; Leña; Carbón; Otros

32. ¿Qué tipo de Iluminación y cuántas tiene en su hogar? Bombillas incandescentes; Ahorradoras; Tubos Fluorescentes; LED.

33. Hablando del equipo que tiene en su hogar, conectado a la electricidad y en uso, diga si usted actualmente tiene:

Nombre Equipo	Cantidad	Años de tenerlo
a. Refrigerador		
b. Congelador		
c. Lavadora eléctrica		
d. Secadora eléctrica		
e. Aire acondicionado		
f. Calentador de agua		
g. Televisor		
h. Motor eléctrico (molino de nixtamal, esmeriladora, etc.)		
i. DVD		
j. Radio		
k. Equipo de Sonido		
l. Microondas		
m. Plancha		
n. Horno Tostador		
o. Licuadora		
p. Computadoras		
q. Ventilador		
r. Teléfono celular		
s. Bomba de agua		

## Energía No Suministrada

34. En el último semestre, ¿qué duración de interrupción le afectó más? Microcortes (pocos segundos); Interrupciones menores de 3 minutos; Interrupciones de 3 – 10 minutos; Interrupciones de 10 – 60 minutos; Mayores a una hora; Otras.

35. En el último semestre, ¿Tuvo pérdida de alimentos por falta de energía eléctrica? ¿Cuál fue su costo? (para usuarios residenciales) Monto en quetzales

36. En el último semestre, ¿Tuvo pérdidas por falta de energía eléctrica? ¿Cuál fue su costo? (para usuarios industriales o comerciales) Monto en quetzales

37. En el último semestre, ¿Qué tipo de pérdidas tuvo por falta de energía eléctrica? (Para usuarios industriales o comerciales)

Pérdida de productos (Helados, Hielo, Alimentos Refrigerados, Producto no elaborado, Medicinas, Producción agrícola); Pérdidas en producción; Pérdidas en Ventas; Pérdidas adicionales por tiempos ociosos; Otro tipo de pérdidas o costos tuvo cuando hay apagones; Monto de las pérdidas \_\_\_\_\_

38. En el último semestre, ¿se le ha estropeado algún equipo eléctrico debido a interrupciones? ¿Cuál fue su costo?

39. En los últimos semestres, ¿tuvo necesidad de efectuar gastos para sustituir la falta de energía (sin incluir iluminación)? ¿Cuál fue su costo?

40. Cuando no tiene iluminación eléctrica, ¿qué utiliza en su lugar? Baterías; Candelas; Generador de gasolina; Otros.

41. ¿Estaría dispuesto a pagar una cantidad adicional en su factura mensual de energía para no tener cortes o apagones?

**NOTA ACLARATORIA:** este cuestionario deberá completarse con la información requerida en la base de datos especificada en el Anexo 2 de la Resolución CNEE-42-2011, “**Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica**”

Comisión Nacional de Energía Eléctrica

4 Avenida, 15-70 Zona 10, Edificio Paladium, Nivel 12 - Ciudad  
de Guatemala, Guatemala

Tel: +502 2321-8000, Fax: +502 2321-8002,

e-mail: [cnee@cnee.gob.gt](mailto:cnee@cnee.gob.gt)