



## COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, LA CUAL MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DURANTE EL AÑO 2010

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), presenta la clasificación de las empresas de distribución final de energía eléctrica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Calidad efectuada durante el año 2010, la cual fue realizada por empresas especializadas en la materia.

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

Las empresas que realizaron las encuestas, forman parte del registro de empresas precalificadas consideradas aptas para la realización de este

tipo de encuestas. La metodología de la encuesta fue aprobada por la CNEE.

Universo: Todos los usuarios cuyo consumo fue mayor al promedio de cada distribuidora (la muestra fue seleccionada por la CNEE). Tamaño de la muestra: 3,600 entrevistas en cada fase. Margen de error: 2 al 6% (depende de la distribuidora estudiada). Fecha de elaboración: Primera fase (verano): abril 2010; Segunda fase (invierno): septiembre 2010. Los resultados para cada distribuidora corresponden al resultado de la encuesta realizada a la muestra seleccionada, de acuerdo a la metodología aprobada, en el área de influencia de la misma.

Considerando que las condiciones del servicio pueden variar con las estaciones (Invierno, Verano), en el año 2010 se realizaron dos encuestas, cuyo resumen de resultados se muestra a continuación.

### RESULTADOS ENCUESTA DE VERANO

Empresa	% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción
	Total	CST	CPT	CC
1 Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	79.9%	74.4%	76.2%	89.1%
2 Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	72.0%	69.5%	56.7%	89.7%
3 Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	70.2%	59.0%	55.0%	96.6%
4 Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu	64.9%	46.0%	53.5%	95.1%
5 Empresa Municipal Rural de Electricidad (Ixcán)	64.6%	35.5%	59.9%	98.5%
6 Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	60.0%	32.5%	47.5%	100.0%
7 Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	56.9%	42.7%	39.3%	88.7%
8 Empresa Hidroeléctrica de Patulul	56.0%	41.0%	36.0%	91.0%
9 Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	55.3%	34.0%	41.3%	90.6%
10 Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	50.1%	38.0%	28.0%	84.3%
11 Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	49.5%	28.2%	38.9%	81.4%
12 Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	41.4%	19.5%	24.0%	80.7%
13 Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	39.9%	20.0%	20.7%	79.0%
14 Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	39.8%	19.5%	20.0%	79.9%
15 Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	37.1%	8.5%	8.0%	94.7%
16 Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	36.6%	10.0%	12.0%	87.7%
17 Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	31.0%	10.5%	13.0%	69.5%
18 Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	31.0%	14.3%	12.8%	66.0%
19 Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango		No realizó encuesta		

### RESULTADOS ENCUESTA INVIERNO

Empresa	% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción
	Total	CST	CPT	CC
1 Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	66.4%	72.9%	50.3%	76.0%
2 Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	65.3%	64.7%	35.3%	96.0%
3 Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	64.1%	50.0%	47.3%	95.0%
4 Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	63.7%	46.5%	61.6%	83.0%
5 Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	57.7%	45.1%	37.9%	90.0%
6 Empresa Municipal Rural de Electricidad (Ixcán)	57.1%	24.4%	53.8%	93.0%
7 Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	56.3%	36.8%	50.0%	82.0%
8 Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu	53.9%	29.8%	42.0%	90.0%
9 Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	52.2%	30.5%	34.1%	92.0%
10 Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	49.0%	25.5%	35.5%	86.0%
11 Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	46.7%	33.0%	24.0%	83.0%
12 Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	45.2%	19.0%	36.6%	80.0%
13 Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	38.9%	11.6%	17.1%	88.0%
14 Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	38.7%	21.0%	19.0%	76.0%
15 Empresa Hidroeléctrica de Patulul	34.3%	9.0%	4.0%	90.0%
16 Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	31.0%	7.1%	0.0%	86.0%
17 Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	29.0%	6.9%	5.0%	75.0%
18 Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	26.5%	6.5%	3.0%	70.0%
19 Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango		No realizó encuesta		

### Explicación de abreviaturas o conceptos:

**% Satisfacción Total**  
 Promedio de los porcentajes de satisfacción de calidad comercial, producto y servicio Técnico

**% Satisfacción CST**  
 Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con el servicio técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones al servicio)

**% Satisfacción CPT**  
 Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con el producto técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio)

**% Satisfacción CC**  
 Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la calidad comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención y servicio comercial)

### EJEMPLO DE INTERPRETACION:

Las empresas que tienen el % de satisfacción total más alto, son las mejor calificadas por sus usuarios con relación al servicio de distribución final de electricidad que reciben. De acuerdo a lo anterior, en la Encuesta de Verano, la empresa mejor calificada fue la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A., en la Encuesta de Invierno, la empresa mejor calificada fue la Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos.