

**VARIOS**

**LEGALES/  
CONVOCATORIAS**



**COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
RESULTADOS ENCUESTA DE CALIDAD 2023**

**Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad:** Todos los años el Distribuidor realizará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brinda el servicio, en la que estos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas. La Comisión efectuará al 31 de diciembre de cada año una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio. Esta clasificación será informada públicamente en un diario de mayor circulación.

La Encuesta de Calidad mide la PERCEPCIÓN de los usuarios con relación al servicio de Distribución Final que le presta su empresa distribuidora, específicamente sobre aspectos relacionados con la calidad de producto técnico, calidad de servicio técnico y calidad comercial.

Empresa	% Promedio de Satisfacción de la Encuesta	Promedio 1ª Fase	Promedio 2ª Fase	% Satisfacción CPT		% Satisfacción CST		% Satisfacción CC	
				1ª Fase	2ª Fase	1ª Fase	2ª Fase	1ª Fase	2ª Fase
Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	88.2	88.5	87.8	96.5	91.8	72.3	79.8	96.6	91.9
Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	84.8	86.6	83.0	96.8	91.1	67.3	64.9	95.6	93.0
Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	80.5	80.8	80.3	88.9	89.2	62.3	57.5	91.1	94.1
Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	58.0	64.8	53.0	69.1	46.6	51.0	42.7	74.3	69.7
Empresa Municipal Rural de Electricidad de Ixcán	79.8	80.3	79.3	80.1	79.4	70.3	68.9	90.4	89.7
Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	69.2	71.8	66.6	69.1	50.7	66.9	70.3	79.2	78.8
Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	74.0	74.6	73.3	74.5	76.2	63.6	55.3	85.7	88.5
Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	77.6	75.7	79.4	80.8	89.3	58.4	52.7	88.0	96.1
Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	77.1	78.1	76.1	85.0	85.1	61.0	54.1	88.4	89.0
Empresa Hidroeléctrica de Patulul, Sociedad Anónima*	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	63.9	84.2	44.8	74.5	38.8	86.6	40.5	91.6	55.1
Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	49.5	50.9	48.1	66.3	53.9	34.7	26.5	51.6	64.1
Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	81.0	80.9	81.0	91.8	88.5	62.8	70.2	88.3	84.3
Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	77.6	74.5	80.5	79.4	86.1	62.2	66.7	82.1	88.8
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	72.9	74.4	71.3	80.9	70.1	62.5	62.6	79.8	81.2
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sac.	79.6	75.9	83.2	82.7	89.2	58.0	66.1	86.9	94.3
Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	69.6	80.8	59.3	81.0	49.9	76.3	56.2	85.1	71.8
Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	67.6	82.3	51.6	90.9	32.6	69.0	44.8	86.9	77.4
Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	70.7	79.8	64.8	85.5	61.0	67.5	53.6	86.4	79.7

\*Empresa Hidroeléctrica de Patulul, Sociedad Anónima, no realizó la Encuesta de Calidad 2023.

**FICHA TÉCNICA**

La CNEE precalifica a empresas especializadas según lo estipulado en la Resolución CNEE-41-2011. **Universo:** Todos los usuarios reportados por las distribuidoras. **Tamaño de la muestra:** 12,070 en cada fase (seleccionada por CNEE). Margen de error de 2.5% a 0.05%. **Fecha de realización:** Primera Fase abril y mayo 2023; Segunda Fase Agosto y septiembre 2023. Se presentan los resultados de la encuesta a la muestra seleccionada, en primera fase y segunda fase, así como el resultado anual.

**% Promedio de Satisfacción de la encuesta:**

Promedio de Satisfacción de los Usuarios de Producto Técnico, Servicio Técnico y Calidad Comercial.

**% Satisfacción CPT:**

Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos por el Producto Técnico (mide la percepción del usuario sobre las variaciones de voltaje en el servicio).

**% Satisfacción CST:**

Porcentaje de usuarios que indican estar satisfechos con el Servicio Técnico (mide la percepción del usuario sobre las interrupciones del servicio).

**% Satisfacción CC:**

Porcentaje de usuarios que indicaron estar satisfechos con la Calidad Comercial (mide la percepción del usuario sobre la atención comercial).