

REGULACIÓN No. CONELEC – 007/08

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

EL DIRECTORIO DEL CONSEJO NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
CONELEC

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, en su artículo 27 establece que, el Distribuidor efectuará a su costo, cuando el CONELEC lo determine y al menos anualmente, una encuesta a los Consumidores ubicados en su zona de concesión, para obtener datos que permitan medir la percepción del cliente sobre la prestación del Servicio;

Que en el mismo artículo del referido Reglamento se establece que las encuestas serán contratadas por el Distribuidor y se efectuará, a través de empresas especializadas, sobre la base de una muestra técnicamente establecida y los términos de referencia establecidos por el CONELEC. Los resultados serán comunicados por el Distribuidor al CONELEC;

Que la Regulación CONELEC No. 004/01 – Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución, determina que: el número de Consumidores a ser encuestados, será seleccionado en tal forma que la muestra sea estadísticamente representativa; considerando los diferentes tipos de Consumidores, los niveles de voltaje y las zonas geográficas; y,

En ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 13, letras a) y e), de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico,

Resuelve:

Expedir la siguiente Regulación que señala el procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento general que permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los consumidores por parte de cada una de las empresas eléctricas de distribución del país.

2. DEFINICIONES

Fijación: Distribución de la muestra en función de los diferentes extractos a considerar.

Índice de Satisfacción con el Producto (IP): Mide la satisfacción del consumidor en relación con las características técnicas del servicio y su continuidad.

Índice de Satisfacción con la Información y comunicación con el cliente (IICC): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la información que recibe de parte de la Empresa.

Índice de Satisfacción con la Factura (IF): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la entrega, precisión, comprensión y facilidades de pago de su factura.

Índice de Satisfacción con la Atención al cliente (IAC): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la calidez y agilidad para la atención de sus solicitudes y reclamos.

Índice de Satisfacción con la Imagen (II): Mide el grado de aceptación de la empresa ante sus consumidores.

Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC): Mide la satisfacción de los consumidores y para su cálculo se consideran los cinco índices de satisfacción previamente definidos.

Muestra: Es una parte representativa de la población que refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población.

Muestreo Aleatorio Simple: Es aquel mediante el cual se asigna un número a cada elemento de la población y se eligen tantos elementos como sean necesarios para completar el tamaño de la muestra requerida.

Muestreo Aleatorio Estratificado: Es aquel que considera categorías típicas, diferentes entre sí (extractos), que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica.

### 3. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

En general, la metodología a utilizar sería la de muestreo aleatorio simple, es decir, en el que todos los elementos que forman parte de una muestra tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Además cuando se trate de más de dos grupos de elementos a considerar se utilizará el muestreo aleatorio estratificado.

La fijación de la muestra será distribuida de forma proporcional entre todos los cantones en los cuales está definida el área de concesión de la empresa, de forma que 10, sea la menor cantidad de entrevistas por cada uno. Esta obligatoriedad de

un valor mínimo de 10 encuestas por cantón, obligará a que el número real de encuestas a realizarse se incremente en un pequeño valor no determinado, que depende del número de cantones con esta particularidad.

Además, en cada cantón la muestra se fijará proporcionalmente, de acuerdo al número de consumidores residenciales y comerciales (sin demanda).

### 3.1 CONSUMIDORES RESIDENCIALES Y COMERCIALES SIN DEMANDA

Para los consumidores residenciales la encuesta será domiciliaria y personal, realizada con el jefe de familia, esposa/esposo o habitante permanente del domicilio.

Para los consumidores comerciales la encuesta será realizada con el propietario, administrador o empleado que haya permanecido en el negocio por lo menos seis meses.

Adicionalmente, para que el consumidor responda la encuesta, deberá verificarse antes de la misma, las siguientes condiciones:

- a. Que cuente con el servicio regularizado de la distribuidora, como mínimo seis meses;
- b. Que ninguno de sus residentes trabaje en la distribuidora; y
- c. Que el encuestado tiene que ser, como mínimo, alfabetizado.

### 3.2 CONSUMIDORES COMERCIALES E INDUSTRIALES CON DEMANDA

La entrevista será personal, realizada de preferencia con el Jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio. Adicionalmente, para que el Consumidor responda la encuesta, deberá verificarse antes de la misma, las siguientes condiciones:

- a. Que cuente con el servicio regularizado de la distribuidora, como mínimo seis meses.
- b. Que ninguno de sus propietarios trabaje en la distribuidora.

## 4. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

### 4.1 CONSUMIDORES RESIDENCIALES Y COMERCIALES SIN DEMANDA

El número de encuestados se determinara aplicando la siguiente fórmula, donde deberán regirse a las siguientes condiciones: margen de error máximo del 4% e intervalo de confianza mínimo del 96,5%,

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{D^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

Donde: n, es el número de encuestas a realizar.  
N, es el número de usuarios Residenciales y Comerciales sin demanda de la Distribuidora.  
D, es el margen de error deseado.  
Z, parámetro estadístico que depende del nivel de confianza seleccionado, para el caso de 96,5% el valor de Z es igual a 2,001.  
P, porcentaje de respuesta; para el cálculo será igual a 0,50.

Los valores de margen de error e intervalo de confianza se han seleccionado por ser valores internacionalmente aceptados para realizar este tipo de encuestas.

#### 4.2 CONSUMIDORES COMERCIALES E INDUSTRIALES CON DEMANDA

El tamaño de la muestra será igual al 2% del número de usuarios con un mínimo de 10.

#### 5. ATRIBUTOS A INVESTIGAR

Para la realización de la encuesta y conforme a la Regulación de Calidad del Servicio del CONELEC se adoptará un "Índice de Satisfacción del Consumidor" (ISC) que considerará los siguientes atributos:

##### a) Producto

1. Suministro de energía sin interrupción
2. Suministro de energía sin variación
3. Agilidad en el restablecimiento del servicio

##### b) Información y comunicación con el cliente

1. Notificación previa en caso de interrupción programada
2. Orientaciones para el uso eficiente de la energía
3. Orientaciones sobre riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica
4. Información sobre derechos y deberes de los clientes

##### c) Factura

1. Entrega anticipada de la factura
2. Factura sin errores
3. Facilidad de comprensión de la información de la factura
4. Fechas para el vencimiento de la factura

5. Facilidades para el pago de la factura

d) Atención al Cliente

1. Facilidad de contacto con la empresa.
2. Tiempo de atención.
3. Tiempo de espera.
4. Conocimientos de los funcionarios sobre el asunto.
5. Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende.
6. Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad).
7. Plazos para resolver las solicitudes.
8. Solución definitiva de los problemas.
9. Cumplimiento de los plazos.

e) Imagen

1. Empresa ágil y moderna
2. Empresa honesta, seria, transparente.
3. Empresa preocupada con la satisfacción de sus clientes.
4. Empresa que contribuye para el desarrollo de la comunidad.
5. Empresa preocupada con el medio ambiente.
6. Empresa en la cual se puede confiar.

## 6. EVALUACIÓN

Para cada uno de los atributos definidos en el numeral 5, esto es: producto (IP); información y comunicación con el cliente (IICC); Factura (IF); atención al cliente (IAC); e imagen (II) se especificarán preguntas dentro de la encuesta.

Para la evaluación de cada una de las preguntas en cada atributo, se usará una escala numérica entre 0 y 10 y una escala evaluativa. Las respuestas de los consumidores valoradas entre 7 y 10 constituirán la "satisfacción en el atributo evaluado", es decir, se considerará como respuesta positiva. Las respuestas positivas en relación con el total en cada atributo constituirá la valoración de éste.

El Índice de Satisfacción del Consumidor (ISC), se lo obtendrá de la siguiente ecuación:

$$ISC = \frac{IP + IICC + IF + IAC + II}{5}$$

Se considerará que el Distribuidor cumple satisfactoriamente con este Índice, cuando los valores obtenidos de las encuestas, para el ISC, sean iguales o mayores al 70%.

## 7. MODELO DE ENCUESTA

La encuesta deberá contener de forma obligatoria, preguntas relacionadas con los 5 atributos detallados en el punto 5 (veinte y siete preguntas en total); a más de esto cada Empresa podrá incluir en la encuesta otras preguntas que considere le pueden servir para recabar de los consumidores información que le sea de utilidad. Estas preguntas no servirán para determinar los índices de satisfacción. Modelos de encuesta se anexa a la presente Regulación para lo señalado en los numerales 3.1 y 3.2

#### Disposición General:

La forma de cálculo del índice ISC y su límite señalados en la presente regulación serán utilizados por la Regulación No. CONELEC - 004/01, Calidad de Servicio Eléctrico de Distribución.

Certifico que esta Regulación fue aprobada por el Directorio del CONELEC, mediante Resolución No. 0102/08, en sesión de 7 de agosto de 2008.

Lcdo. Carlos Calero Merizalde  
Secretario General del CONELEC



B. ¿Conoce usted los parámetros técnicos y las facilidades que la <Empresa Distribuidora> debe garantizar?

SI ( ) NO ( )

C. ¿Esta dispuesto a colaborar con información para lograr este propósito?

SI ( ) NO ( )

D. ¿Cómo califica el servicio eléctrico que actualmente le proporciona la <Empresa Distribuidora>?

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

(Las preguntas detalladas en esta sección no son obligatorias, se podrán modificar o eliminar de acuerdo a la experiencia de la encuestadora o requerimientos de la Empresa Distribuidora)

### SECCIÓN 1: PRODUCTO

1. ¿Considera que los cortes imprevistos en el servicio de energía eléctrica son?:

Extremamente Frecuente	Muy frecuentes	Frecuentes	Poco frecuentes	Muy poco frecuentes
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

2. ¿Ha observado usted variaciones continuas en la intensidad de la energía eléctrica?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

3. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su sector, la reposición del mismo se realiza de forma que usted considera:

Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

## SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

4. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la <Empresa Distribuidora> para dar mantenimiento a su Sistema de Distribución; usted tiene previo conocimiento de esto:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

5. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación para el uso eficiente de la energía:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

6. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

7. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> información sobre sus derechos y obligaciones como consumidor:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

## SECCIÓN 3: FACTURA

8. La factura por el consumo de energía eléctrica, llega a su domicilio con suficiente tiempo para realizar el pago:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

9. La factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. La información que le presenta la <Empresa Distribuidora> en su factura/nota de venta es clara:

Muy confusa		Confusa		Aceptable		Clara		Muy clara	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son:

Muy escasos		Escasos		Regulares		Aceptables		Muy aceptables	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Considera que el plazo que le asigna la <Empresa Distribuidora> para cancelar su factura es adecuado:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

13. Usted tiene facilidad para contactarse con la <Empresa Distribuidora> cuando quiere pedir información ó requiere algún servicio:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. Considera que el tiempo que dedica la <Empresa Distribuidora> para atender su reclamo es:

Muy insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. Considera que el tiempo que espera en la <Empresa Distribuidora> al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información hasta ser atendido es:

Muy largo	Largo	Aceptable	Corto	Muy corto
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

16. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información demostraron conocimiento sobre la materia:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

17. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información fueron claros al proporcionarle información:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

18. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de la <Empresa Distribuidora> que lo atendieron?

Muy descortés	Descortés	Aceptable	Amable	Muy amable
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

19. El plazo para la solución a sus reclamos, solicitudes de servicio o pedidos de información por parte de la <Empresa Distribuidora>, es:

Muy largo	Largo	Aceptable	Corto	Muy corto
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

20. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, se le da una solución definitiva a su problema:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

21. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, esta cumple con los plazos acordados:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### SECCIÓN 5: IMAGEN

22. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es ágil y moderna?:

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es honesta, seria y transparente?:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

24. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

25. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> contribuye al desarrollo de la Comunidad:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

26. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> esta preocupado con la conservación del medio ambiente:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

27. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es una Empresa en la cual se puede confiar:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

28. ¿Qué recomendaría usted a la <Empresa Distribuidora> para mejorar las condiciones de su servicio en cada una de las áreas que se detallan a continuación?:

• Atención al cliente:
• Cobranzas:
• Instalaciones:
• Reparaciones:
• Facturación:
• Corte/reconexión:
• Alumbrado público:

#### 4.1. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Formulario llenado por:	Fecha:
Formulario aprobado por:	Fecha:



---

Firma del entrevistado

## ANEXO 2

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR PARA USUARIOS COMERCIALES E INDUSTRIALES CON DEMANDA

#### CONDICIONES NECESARIAS:

La entrevista será personal, realizada de preferencia con el Jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio. Además de eso, para que el consumidor seleccionado responda al muestreo tendrá que atender las siguientes condiciones:

- Contar con el servicio regularizado de la Distribuidora, como mínimo seis meses.
- Ninguno de sus propietarios puede trabajar en la Distribuidora o tener relación comercial.

#### DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE DEL CONSUMIDOR:	
No. DE CUENTA/SUMINISTRO:	
TARIFA:	
NOMBRE Y FUNCIÓN DE LA PERSONA QUE CONTESTA:	

#### ESTIMADO USUARIO

BUENOS DÍAS/TARDES, LA PRESENTE ENCUESTA CONSTITUYE UN ACERCAMIENTO DE LAS ENTIDADES DE CONTROL DEL SECTOR ELÉCTRICO DEL PAÍS HACIA USTED, CON LA INTENCIÓN DE MEJORAR EL SERVICIO TÉCNICO Y COMERCIAL EN EL MARCO DEL NUEVO MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE QUE IMPONE LA LEY DE RÉGIMEN DEL SECTOR ELÉCTRICO.

ES NECESARIO PUES, QUE EN LOS SIGUIENTES MINUTOS NOS TRANSMITA SU PERCEPCIÓN RESPECTO DE LA CALIDAD TÉCNICA Y COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO QUE HASTA AHORA LE HA BRINDADO LA <EMPRESA DISTRIBUIDORA> DE ELECTRICIDAD EN SU LOCALIDAD, CONTESTANDO A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

(El texto de saludo indicado es un modelo que la Empresa encuestadora lo puede modificar de acuerdo a su experiencia)

#### 4.2. INTRODUCCIÓN

Favor coloque una marca en el casillero que mejor represente su opinión (entiéndase que la puntuación mas baja representa un servicio deficiente y la mas alta un servicio óptimo).

A. ¿Le gustaría que el servicio eléctrico en su comercio/industria mejore?

SI ( ) NO ( )

B. ¿Conoce de los requerimientos técnicos y de facilidades al usuario que la <Empresa Distribuidora> debe cumplir obligatoriamente y que el CONELEC es el organismo encargado de verificar su cumplimiento?

SI ( ) NO ( )

C. ¿Esta dispuesto a colaborar con información para lograr este propósito?

SI ( ) NO ( )

D. ¿Cuenta con equipos de generación de energía eléctrica para casos de emergencia (por ejemplo si hay un corte de energía)?

SI ( ) NO ( )

E. ¿Usted realiza mediciones técnicas de la calidad del producto eléctrico recibido por parte de la <Empresa Distribuidora>?:

SI ( ) NO ( )

F. ¿Para usted que es más importante?:

Tener un servicio ininterrumpido ( )  
 Mejorar la calidad técnica del producto ( )  
 Mejorar la comunicación con la Empresa ( )  
 Reducción de la tarifa ( )  
 Todas las anteriores ( )

G. ¿Cómo califica el servicio eléctrico que actualmente le proporciona la <Empresa Distribuidora>?

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

(Las preguntas detalladas en esta sección no son obligatorias, se podrán modificar o eliminar de acuerdo a la experiencia de la encuestadora o requerimientos de la Empresa Distribuidora)

### SECCIÓN 1: PRODUCTO

1. ¿Cree usted que las interrupciones no programadas del servicio en su instalación son?:

Muy exageradas	Exageradas	Aceptable	Pocas	Muy pocas
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

2. ¿Ha observado usted variaciones continuas en le intensidad de la energía eléctrica?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

3. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su instalación, la reposición del mismo se realiza de forma que usted considera:

Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

## SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

4. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la <Empresa Distribuidora> para dar mantenimiento a su Sistema de Distribución; usted tiene previo conocimiento de esto:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

5. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación para el uso eficiente de la energía:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

6. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

7. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> información sobre sus derechos y obligaciones como consumidor:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### SECCIÓN 3: FACTURA

8. La factura por el consumo de energía eléctrica, llega a su domicilio con suficiente tiempo para realizar el pago:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. La factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. La información que le presenta la <Empresa Distribuidora> en su factura/nota de venta es clara:

Muy confusa		Confusa		Aceptable		Clara		Muy clara	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son:

Muy escasos		Escasos		Regulares		Aceptables		Muy aceptables	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Considera que el plazo que le asigna la <Empresa Distribuidora> para cancelar su factura es adecuado:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

13. Usted tiene facilidad para contactarse con la <Empresa Distribuidora> cuando quiere pedir información ó requiere algún servicio:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. Considera que el tiempo que dedica la <Empresa Distribuidora> para atender su reclamo es:

Muy insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. Considera que el tiempo que espera en la <Empresa Distribuidora> al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información hasta ser atendido es:

Muy largo		Largo		Aceptable		Corto		Muy corto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información demostraron conocimiento sobre la materia:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información fueron claros al proporcionarle información:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de la <Empresa Distribuidora> que lo atendieron?

Muy descortés		Descortés		Aceptable		Amable		Muy amable	
---------------	--	-----------	--	-----------	--	--------	--	------------	--

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

19. El plazo en el cual la <Empresa Distribuidora>, ofrece una solución a un problema es:

Muy largo	Largo	Aceptable	Corto	Muy corto					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, se le da una solución definitiva a su problema:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

21. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, esta cumple con los plazos acordados:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### SECCIÓN 5: IMAGEN

22. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es ágil y moderna?:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es honesta, seria y transparente?:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

24. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

25. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> contribuye al desarrollo de la Comunidad:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

26. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> esta preocupado con la conservación del medio ambiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

27. Considera usted que la <Empresa Distribuidora> es una Empresa en la cual se puede confiar:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

28. ¿Qué recomendaría usted a la <Empresa Distribuidora> para mejorar las condiciones de su servicio en cada una de las áreas que se detallan a continuación?:

• Atención al cliente:
• Cobranzas:
• Instalaciones:
• Reparaciones:
• Facturación:
• Corte/reconexión:

• Alumbrado público:
----------------------

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Formulario llenado por:	Fecha:
Formulario aprobado por:	Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado