**Información Cuantitativa:**

1. **Uso de la Energía según el Tipo de Inmueble:**

- Residencial: 37 encuestados.

- Comercial: 5 encuestados.

2. **Tipo de Vivienda para Usuarios Residenciales:**

- Casa Formal: 29 encuestados.

- Casa Improvisada: 1 encuestado.

- Rancho: 2 encuestados.

- Cuarto en Casa de Vecindad: 2 encuestados.

3. **Facturación y Costos:**

- Sí conocen el monto de la factura: 20 encuestados.

- No conocen el monto de la factura: 20 encuestados.

4. **Problemas con Aparatos Eléctricos:**

- Han experimentado problemas: 10 encuestados.

5. **Observación de Parpadeo de Luz:**

- Han observado parpadeo: 12 encuestados.

6. **Pérdidas Económicas por Variaciones de Voltaje:**

- Han tenido pérdidas económicas: 5 encuestados.

7. **Calificación del Servicio por Variaciones de Voltaje:**

- Satisfacción general: Mayoría satisfechos.

8. **Apagones o Falta de Energía Durante Últimos 6 Meses:**

- Han experimentado apagones: 21 encuestados.

9. **Duración de Apagones:**

- Rango de duración: 10 minutos a más de 24 horas.

10. **Conocimiento y Pérdidas Económicas por Apagones:**

- Conocen de apagones: 28 encuestados.

- Han tenido pérdidas económicas: 6 encuestados.

**Información Cualitativa:**

1. **Calidad del Servicio:**

- Mayoría satisfechos con el servicio.

- Algunos mencionan problemas con el alumbrado público.

2. **Atención a Problemas y Reclamos:**

- Variabilidad en la respuesta a reclamos.

- Algunos satisfechos con la resolución, otros no.

3. **Comunicación y Acciones del Distribuidor:**

- Diferencias en la comunicación: redes sociales, llamadas, visitas.

- Algunos sugieren mejorar la comunicación.

4. **Conocimiento de Tarifas y Beneficios:**

- Variedad en el conocimiento de tarifas y beneficios sociales.

- Algunos desconocen la tarifa social.

5. **Mantenimiento y Trabajos Realizados:**

- Algunos observan trabajos de mantenimiento, otros no.

- Sugerencias para mejorar mantenimiento.

6. **Atención en Agencias y Calificación del Personal:**

- Algunos visitan agencias, califican la atención positivamente.

- Sugerencias para mejorar gestiones.

**Conclusiones:**

1. Existe una variabilidad en la satisfacción con el servicio eléctrico, con la mayoría expresando satisfacción pero con algunos señalando problemas específicos.

2. Las interrupciones de servicio y los apagones son comunes, con pérdidas económicas para algunos usuarios.

3. La comunicación y resolución de problemas por parte del distribuidor presentan variaciones, generando experiencias mixtas entre los usuarios.

4. La atención en agencias y la calidad del personal de atención al cliente reciben calificaciones diversas.

5. Se identifican áreas de mejora, especialmente en comunicación, mantenimiento y resolución de reclamos.

**Recomendaciones:**

1. Mejorar la comunicación con los usuarios, proporcionando información clara sobre cortes programados, tarifas y beneficios sociales.

2. Reforzar los trabajos de mantenimiento para prevenir problemas en el suministro eléctrico.

3. Establecer protocolos claros para la atención de reclamos, buscando resolverlos de manera eficiente y satisfactoria.

4. Evaluar y mejorar la calidad del personal de atención al cliente en agencias y otros canales de comunicación.

5. Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios y detectar oportunidades de mejora continua.

**Fecha del Informe: 30 de Enero de 2024**