

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017												Cercado, Quillacollo, Sacaba, Colcapirhua, Tiquipaya y Vinto						Sólo Cercado					
R.	Nro.	INDICES	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	DIF.		2014	2015	2016	2017	DIF.					
1	1	IAC- ÍNDICE DE APROBACIÓN AL CLIENTE	60.8	60.0	47.8	55.0	48.4	57.8	57.3	61.3	55.3	-6.0		57.8	62.0	49.6	57.0	7.4					
2	2	IDAR - SUMINISTRO DE ENERGÍA	69.9	55.7	64.4	50.8	52.8	80.4	94.9	90.3	71.3	-19.0		80.4	93.8	93.1	74.8	-18.3					
	1	IDAT - Sin interrupción (Suministro de energía sin interrupción, es decir, que no falte energía)	84.0	78.8	80.8	61.9	57.1	92.6	96.5	92.8	79.3	-13.5		92.6	95.0	93.4	82.9	-10.5					
	2	IDAT - Sin variación de voltaje (Suministro de energía sin variación de voltaje, es decir, sin estar alternando energía fuerte con energía débil)	68.5	32.4	62.3	49.2	51.6	69.4	96.0	88.5	68.0	-20.5		69.4	91.1	93.4	72.5	-20.9					
	3	IDAT - Rápidez en la reincorporación cuando falta (Agilidad en la reanudación del servicio cuando falta, es decir, el tiempo que tarda en la energía en volar)	57.3	56.0	50.1	41.3	49.6	79.1	92.3	89.5	66.6	-22.9		79.1	95.3	92.5	69.0	-23.5					
3	3	IDAR - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	28.6	29.2	34.1	28.3	38.0	72.0	85.1	83.8	31.2	-52.6		72.0	81.1	90.3	25.5	-64.8					
	4	IDAT - Notificación previa de interrupción (Notificación previa en el caso de interrupción (corte) programada del servicio de energía, cuando hay algún servicio)	37.3	26.4	38.7	28.2	40.6	83.3	86.0	85.5	33.3	-52.2		83.3	81.0	88.9	26.0	-62.9					
	5	IDAT - Uso eficiente (Orientaciones para el uso eficiente de la energía, para que no se desperdicie (derroche))	29.3	32.3	37.0	34.5	37.7	72.5	90.5	84.5	33.1	-51.4		72.5	89.1	89.8	26.7	-63.1					
	6	IDAT - Riesgos y peligros (Orientaciones sobre los riesgos eléctricos y peligros en el uso de la energía eléctrica)	26.3	31.8	35.7	27.0	36.7	77.9	88.0	85.3	33.0	-52.3		77.9	85.7	89.8	26.7	-63.1					
	7	IDAT - Derechos y deberes (Aclaración (información) sobre sus derechos y deberes como consumidor de energía eléctrica)	21.3	26.3	24.9	23.5	36.9	54.3	75.8	79.7	25.3	-54.4		54.3	68.6	92.5	22.5	-70.0					
4	4	IDAR - FACTURA DE ENERGÍA	75.3	76.1	68.1	55.4	61.2	60.4	69.9	69.8	73.7	3.9		60.4	66.4	60.8	76.9	16.1					
	8	IDAT - Plazo entre el recibo y el vencimiento (Plazo entre la recepción del aviso de cobranza y la fecha de su vencimiento (pago) del aviso de cobranza)	79.8	82.5	68.7	57.4	63.2	84.1	84.3	82.3	73.8	-8.5		84.1	86.8	57.5	77.1	19.6					
	9	IDAT - Factura sin errores (Aviso de cobranza sin errores (factura), es decir, con la lectura del medidor y los cálculos correctos)	73.7	74.2	63.5	50.4	55.9	71.7	84.3	81.7	71.4	-10.3		71.7	83.7	60.6	76.0	15.4					
	10	IDAT - Facilidad para comprensión (Facilidad de comprensión de la información que está en la factura)	68.8	72.2	71.1	54.3	56.4	57.8	74.5	73.8	70.0	-3.8		57.8	72.9	64.2	73.6	9.4					
	11	IDAT - Locales para el pago (Disponibilidad de puntos de pago, tales como bancos, internet, correos, etc.)	68.0	71.5	67.9	60.7	66.8	40.3	65.5	65.5	79.8	14.3		40.3	60.1	56.2	80.6	24.4					
	12	IDAT - Fechas para el vencimiento (Fecha para el vencimiento del aviso de cobranza, es decir, el día que tiene que pagar el aviso de cobranza)	86.0	79.9	69.3	54.0	63.5	48.1	40.5	45.8	73.3	27.5		48.1	28.7	65.5	77.1	11.6					
5	5	IDAR - ATENCIÓN AL CLIENTE	59.6	60.3	53.2	44.5	49.2	40.2	40.4	49.2	54.1	4.9		42.2	40.2	65.9	51.2	-14.7					
	13	IDAT - Facilidad para contactarse (Facilidad para entrar en contacto con la empresa cuando necesita pedir informaciones o servicios)	61.4	66.5	65.8	47.8	52.8	58.5	66.8	65.1	55.8	-9.3		58.5	63.6	60.6	55.0	-5.6					
	14	IDAT - Tiempo de espera hasta que sea atendido (Tiempo de espera hasta que sea atendido, es decir, el tiempo que se lleva en filas o esperando en un teléfono hasta que sea atendido (orden).)	57.0	56.4	50.3	36.7	48.1	38.0	59.3	63.2	50.0	-13.2		38.0	62.4	67.7	48.1	-19.6					
	15	IDAT - Duración del tiempo de la atención (Tiempo de la atención - agilidad de los empleados en el momento de la atención al cliente.)	57.2	58.5	54.3	41.9	51.0	34.1	52.0	59.7	51.3	-8.4		34.1	55.4	70.2	52.7	-17.5					
	16	IDAT - Autonomía/flexibilidad del atendiente (Habilidad del empleado (persona que atiende) para negociar con el cliente (autonomía, flexibilidad).)			54.0	43.6	49.3	36.8	64.0	68.4	48.4	-20.0		36.8	72.9	71.1	52.3	-18.8					
	17	IDAT - Conocimiento sobre el tema (Conocimiento que los empleados tienen sobre el tema.)	58.2	60.6	57.8	49.0	51.6	38.0	46.3	50.1	91.3	41.2		38.0	45.0	65.5	53.1	-12.4					
	18	IDAT - Claridad de la información (Claridad de la información brindada por el personal que atiende: facilidad de comprensión de las informaciones dadas.)	60.2	60.8	49.3	47.6	51.9	49.6	44.0	49.0	62.1	13.1		49.6	45.0	60.6	53.9	-6.7					
	19	IDAT - Calidad de la atención (Calidad de la atención, en cuanto la cortesía, respeto y amabilidad con el cliente.)	71.6	70.5	64.8	54.5	58.0	58.5	28.5	40.7	45.6	4.9		58.5	24.8	62.4	62.8	0.4					
	20	IDAT - Plazo informado (Plazo informado por la empresa para la realización de los servicios solicitados por el cliente.)	59.4	59.6	44.8	42.1	50.3	18.2	18.0	33.2	46.6	13.4		18.2	13.6	63.7	44.6	-19.1					
	21	IDAT - Solución definitiva del problema (Solución definitiva del problema, es decir, resolver el problema de una vez (no necesita hacer el pedido otra vez).)	55.3	55.5	45.6	41.2	38.5	40.3	16.5	33.3	45.8	12.5		40.3	14.0	69.3	46.1	-23.2					
	22	IDAT - Cumplimiento de los plazos (Cumplimiento de los plazos informados por la empresa de energía para resolver las solicitudes.)	55.9	54.7	45.4	41.0	40.1	29.5	9.0	29.6	44.3	14.7		29.5	5.4	67.7	43.4	-24.3					
6	6	IDAR - IMAGEN	63.6	58.4	54.8	46.5	48.0	43.0	47.1	51.5	49.9	-1.6		43.0	46.5	63.1	49.3	-13.8					
	23	IDAT - Respeta a los derechos de los clientes (Empresa que respeta a los derechos de los clientes (humana))	71.3	70.2	53.4	54.5	54.0	66.3	82.5	73.3	49.1	-24.2		66.3	80.2	50.4	51.2	0.8					
	24	IDAT - Correcta con sus clientes (Justa) (Empresa correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá - empresa justa)	63.4	60.0	53.7	43.3	45.8	51.9	66.5	70.3	60.7	-9.6		51.9	71.7	60.7	64.0	3.3					
	25	IDAT - Invierte para proveer energía de calidad (Ser una empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad, es decir, que invierte en mejoras para el suministro de energía.)	72.5	70.0	64.7	49.5	50.3	68.6	66.8	66.7	52.9	-13.8		66.8	70.5	53.5	49.2	-4.3					
	26	IDAT - Informar a sus clientes con respecto a su actuación (Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes con respecto a su actuación)	53.3	47.7	45.4	40.2	44.8	48.8	41.8	49.6	38.8	-10.8		48.8	45.3	65.0	36.0	-29.0					
	27	IDAT - Combate los hurtos o fraudes en la energía eléctrica (Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc.)	60.0	52.6	47.4	45.8	45.1	36.0	42.3	39.4	66.2	26.8		36.0	34.1	71.7	68.6	-3.1					
	28	IDAT - Ofrece atención sin discriminación (Empresa que ofrece la misma atención a todos los clientes, que no promueve ningún tipo de discriminación (orden))	73.8	59.9	64.6	50.6	53.3	43.0	43.5	46.4	52.0	5.6		43.0	39.5	66.8	50.4	-16.4					
	29	IDAT - Dispuesta a negociar con sus clientes (flexible) (Empresa que está dispuesta a negociar con sus clientes - empresa flexible.)	60.8	55.3	53.3	44.4	46.4	18.6	18.5	33.8	42.6	8.8		18.6	15.5	72.8	39.5	-33.1					
	30	IDAT - Cuida el medio ambiente (Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza.)	53.3	51.5	56.2	43.3	44.4	10.9	15.0	32.4	36.6	4.2		10.9	14.7	64.4	35.3	-29.1					
7	7	ISCAL - ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD PERCIBIDA (representa la percepción del consumidor en relación a la calidad de los servicios prestados por la distribuidora)	61.1	59.5	56.3	46.0	49.7	61.1	69.6	69.6	53.5	-16.1		61.1	69.7	72.0	52.5	-19.5					
8	8	IECP - ÍNDICE DE EXCELENCIA DE LA CALIDAD PERCIBIDA (se calcula utilizando los IDATs calculados solamente con las calificaciones de 9 y 10 (muy satisfechos))				10.7	11.3	19.4	26.8	38.1	31.3	6.0	-25.3		26.8	37.9	35.7	58.9	23.2				
9	9	ICP - ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN CON LA CALIDAD PERCIBIDA (se calcula utilizando los IDATs calculados solamente con las calificaciones de 1 y 4 (muy insatisfechos + insatisfechos))				16.7	17.6	22.4	34.7	13.0	9.1	19.5	10.4		34.7	11.9	7.2	27.7	20.5				
10	10	IDAR - RESPONSABILIDAD SOCIAL	56.1	59.3	64.1	45.8	45.5	39.1	41.2	48.2	49.3	1.1		39.1	41.0	56.8	50.7	-6.1					
	31	IDAT - Promueve programas sociales (Empresa que ofrece apoyo o realiza programas sociales)	41.4	56.2	66.8	44.4	40.6	37.2	49.0	50.4	34.4	-16.0		37.2	49.6	38.7	35.8	-2.9					
	32	IDAT - Promueve acciones culturales (Empresa que realiza u ofrece apoyo a eventos culturales)	37.4	53.5	61.0	41.4	28.2	20.5	49.8	58.5	34.4	-24.1		20.5	57.4	49.6	35.0	-14.6					
	33	IDAT - Se ocupa de la prevención de accidentes (Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población)	44.6	49.6	54.9	40.6	39.8	57.4	72.5	71.4	42.2	-29.2		57.4	76.7	48.2	38.9	-9.3					
	34	IDAT - Lleva energía eléctrica a regiones no atendidas (Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones no atendidas)	70.4	72.1	82.2	51.4	61.2	67.1	57.5	62.3	53.6	-8.7		67.1	57.8	56.6	53.7	-2.9					
	35	IDAT - Contribuye para el desarrollo económico de la ciudad (Empresa que contribuye para el desarrollo económico de su ciudad/municipio)	71.4	72.0	70.9	49.0	52.7	46.9	38.5	47.9	63.3	15.4		46.9	45.0	64.2	65.4	1.2					
	36	IDAT - Facilita el acceso de ciudadanos con necesidades especiales (Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención y medios de comunicación con clientes)	70.6	66.5	75.4	50.1	52.8	38.4	48.3	50.3	51.5	1.2		38.4	46.9	60.6	55.6	-5.0					
	37	IDAT - Honesta, cumple con sus obligaciones (Empresa honesta, que cumple con sus obligaciones con todos los públicos con los cuales se relaciona)			62.5	45.8	44.5	48.8	26.8	29.5	67.3	37.8		48.8	11.2	61.9	71.5	9.6					
	38	IDAT - Combate los hurtos o fraudes de la energía eléctrica (Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc.)	60.0	52.6	47.4	45.8	45.1	22.8	18.3	35.7	62.4	26.7		22.8	15.5	68.0	66.1	-1.9					
	39	IDAT - Cuida el medioambiente (Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza)	53.3	51.5	56.2	43.3	44.4	12.4	9.8	28.2	34.7	6.5		12.4	8.9	63.1	34.0	-29.1					
#	11	IDAR - ALUMBRADO PÚBLICO	52.3	51.4	44.7	40.8	39.0	78.8	93.3	92.5	49.8	-42.7		78.8	91.5	94.1	45.0	-49.1					
	40	IDAT - Disponible en toda la ciudad (Tener alumbrado público disponible en toda la ciudad/municipio)	67.3	61.5	53.3	47.0	44.6	83.3	92.0	93.5	62.0	-31.5		83.3	88.8	94.2	45.3	-48.9					
	41	IDAT - Calidad del alumbrado público (Tener alumbrado de calidad, es decir, calles y plazas bien alumbradas)	52.0	54.0	50.5	42.0	38.7	84.1	97.0	92.5	50.3	-42.2		84.1	96.9	93.8	42.2	-51.6					
	42	IDAT - Mantenimiento del alumbrado público (Cuidados con el mantenimiento del alumbrado en calles y plazas)	37.5	38.8	30.4	33.5	33.8	69.0	91.0	91.5	37.0	-54.5		69.0	88.8	94.2	47.3	-46.9					
#	12	IDAR - PRECIO				10.9	17.3	1.5	45.7	83.1	80.5	9.0	-71.5		9.5	72.8	90.1	8.0	-82.1				
	43	IDAT - Precio de la factura (Cómo evalúa el precio (monto) de la factura que paga por tener energía en su domicilio (si es cara o barata))				4.5	13.0	1.5	38.8	82.5	83.5	7.3	-76.2		38.8	74.8	90.3	6.2	-84.1				
	44	IDAT - Precio comparado con los beneficios (El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a las facilidades/ beneficios que proporciona (comodidad, seguridad, ocio, entretenimiento, practicidad, etc.))				12.4	17.1	1.5	48.8	83.0	81.5	9.8	-71.7		48.8	77.5	91.2	8.2	-83.0				
	45	IDAT - Precio comparado con la calidad del suministro (El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la calidad del suministro de energía que se le provee)				13.8	19.3	1.3	60.5	87.0	80.5	10.8	-69.7		60.5	79.5	90.7	10.1	-80.6				
	46	IDAT - Precio comparado a la atención (El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la atención ofrecida al cliente por la empresa)				12.7	19.8	1.8	34.5	79.8	76.6	8.0	-68.6		34.5	59.3	88.1	7.4	-80.7				