



# Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente Residencial 2009

Octubre de 2009

*¡Todos de la mano por una mejor ESSA!*

## Árbol del Valor Percibido



## Suministro de Energía

ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Suministro de energía	Suministro de energía sin interrupción	91,7	90,3	4		96,3
	Suministro de energía sin variación de voltaje	79,9	88,5	4		94,3
	Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta	84,3	86	5		94,2
	IDAR	85,3	88,2	5		94,9

### Árbol del Valor Percibido

## Información y comunicación

ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Información y comunicación	Notificación previa en el caso de interrupción programada	46,5	72,6	5		86,3
	Orientaciones para el uso eficiente de la energía	40	75,8	5		88,7
	Orientaciones sobre los riesgos y peligros	32,3	73,3	7		84,5
	Aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor	30,3	64	9		81,5
	IDAR	37,3	71,4	6		85,2

### Árbol del Valor Percibido

## Factura de energía

ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Factura de energía	Entrega anticipada de la factura	83,3	95,3	1		95,3
	Factura sin errores	84,8	92	2		93,9
	Facilidad de comprensión de la información	81,5	88	5		89,7
	Disponibilidad de locales para el pago	81,7	85,3	5		95,6
	Fechas para el vencimiento de la factura	77,4	83,5	10		91,5
	IDAR	81,7	88,8	3		91,8

### Árbol del Valor Percibido

## Atención al cliente

ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Atención al cliente	Facilidad para entrar en contacto con la empresa	72,9	88,4	4		91,7
	Tiempo esperando hasta ser atendido	60,8	77,6	5		86,9
	Agilidad en la atención al cliente	63,4	85,4	3		89,2
	Conocimiento que los empleados tienen sobre el asunto	74,8	84,4	5		90,9
	Claridad en la información brindada	72,2	84,4	5		87,9
	Calidad de la atención	79,3	86,7	5		88,7
	Plazo informado para la realización de los servicios	67,6	81,6	2		86,3
	Solución definitiva de los problemas	63,4	79,8	3		84,2
	Cumplimiento de los plazos solicitados	62,5	77,1	4		84,6
		<b>IDAR</b>	<b>68,6</b>	<b>82,8</b>	<b>3</b>	

### Árbol del Valor Percibido

## Imagen

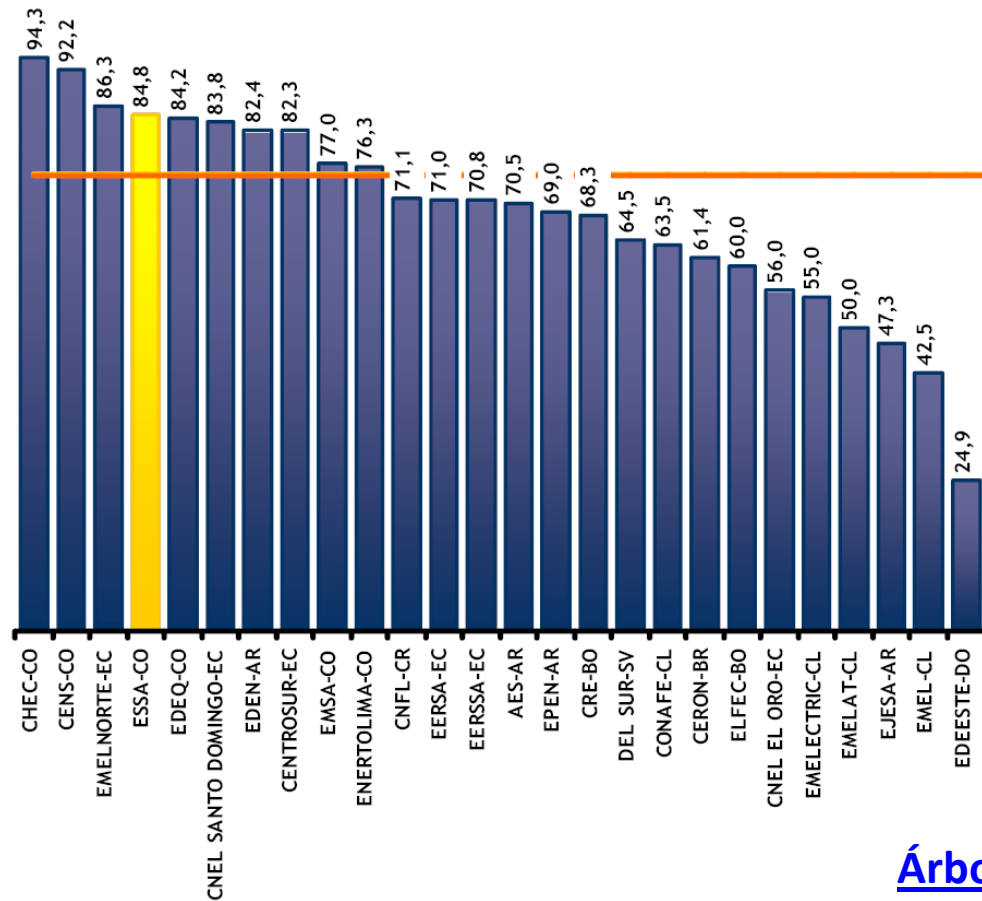
ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Imagen	Empresa humana, que respeta los derechos de los clientes	74,1	88,7	5		92,5
	Empresa justa, correcta, que si comete errores los corregirá	70,7	86,5	3		91,2
	Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	77,2	85,9	3		91,6
	Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación	67,8	78,4	5		91
	Empresa que se ocupa de evitar fraudes como hurtos, robos de energía, etc.	73,8	80,5	4		89,2
	Empresa que brinda la misma atención a todos los clientes	74,6	81,7	6		89,9
	Empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes	69,8	80,9	5		88,5
	Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	66,8	77,4	6		88
	IDAR	71,9	82,5	4		90

### Árbol del Valor Percibido

ATRIBUTO		ESSA				Indicador máximo 2009
		2008	2009	Puesto	Cambio	
Suministro de energía	Suministro de energía sin interrupción	91,7	90,3	4		96,3
	Suministro de energía sin variación de voltaje	79,9	88,5	4		94,3
	Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta	84,3	86	5		94,2
	IDAR	85,3	88,2	5		94,9
Información y comunicación	Notificación previa en el caso de interrupción programada	46,5	72,6	5		86,3
	Orientaciones para el uso eficiente de la energía	40	75,8	5		88,7
	Orientaciones sobre los riesgos y peligros	32,3	73,3	7		84,5
	Aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor	30,3	64	9		81,5
	IDAR	37,3	71,4	6		85,2
Factura de energía	Entrega anticipada de la factura	83,3	95,3	1		95,3
	Factura sin errores	84,8	92	2		93,9
	Facilidad de comprensión de la información	81,5	88	5		89,7
	Disponibilidad de locales para el pago	81,7	85,3	5		95,6
	Fechas para el vencimiento de la factura	77,4	83,5	10		91,5
	IDAR	81,7	88,8	3		91,8
Atención al cliente	Facilidad para entrar en contacto con la empresa	72,9	88,4	4		91,7
	Tiempo esperando hasta ser atendido	60,8	77,6	5		86,9
	Agilidad en la atención al cliente	63,4	85,4	3		89,2
	Conocimiento que los empleados tienen sobre el asunto	74,8	84,4	5		90,9
	Claridad en la información brindada	72,2	84,4	5		87,9
	Calidad de la atención	79,3	86,7	5		88,7
	Plazo informado para la realización de los servicios	67,6	81,6	2		86,3
	Solución definitiva de los problemas	63,4	79,8	3		84,2
	Cumplimiento de los plazos solicitados	62,5	77,1	4		84,6
	IDAR	68,6	82,8	3		87,1
Imagen	Empresa humana, que respeta los derechos de los clientes	74,1	88,7	5		92,5
	Empresa justa, correcta, que si comete errores los corregirá	70,7	86,5	3		91,2
	Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	77,2	85,9	3		91,6
	Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación	67,8	78,4	5		91
	Empresa que se ocupa de evitar fraudes como hurtos, robos de energía, etc.	73,8	80,5	4		89,2
	Empresa que brinda la misma atención a todos los clientes	74,6	81,7	6		89,9
	Empresa flexible, que está dispuesta a negociar con sus clientes	69,8	80,9	5		88,5
	Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	66,8	77,4	6		88
	IDAR	71,9	82,5	4		90

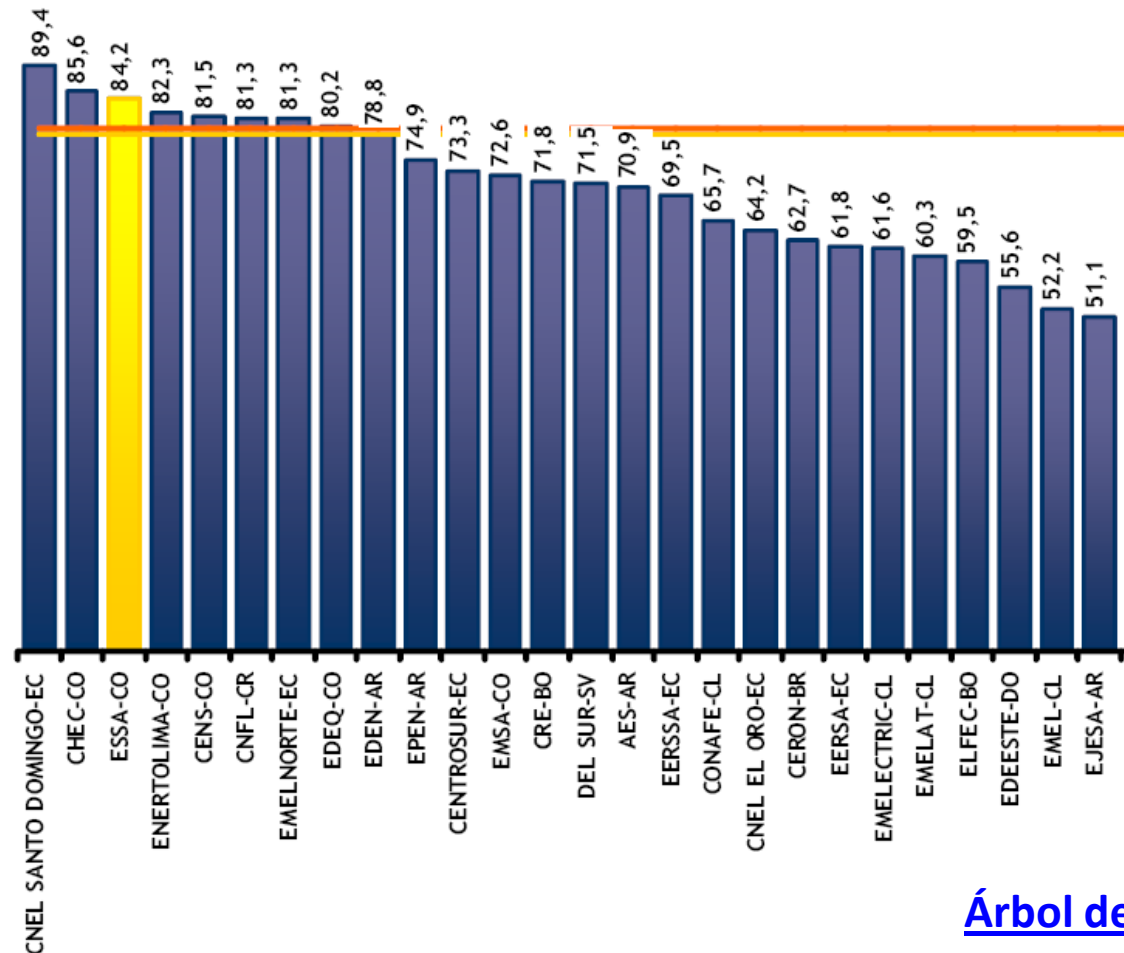
Árbol del Valor Percibido

## IAC - Índice de Aprobación del Cliente



[Árbol del Valor Percibido](#)

## ISCAL – Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida



[Árbol del Valor Percibido](#)