

AGENCIA DE REGULACIÓN Y  
CONTROL DE ELECTRICIDAD



# **Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica**

Informe de resultados  
diciembre - 2018

Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos  
CNRSE-ARCONEL

17-diciembre-2018

Registro de versiones:

Documento	Versión	Fecha
Informe de resultados diciembre - 2018	1.0	17-diciembre-2018

# **Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica**

## **Informe de resultados 2018**

### **1. Resumen ejecutivo**

Entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, la Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos (DNEEE), dependiente de la Coordinación Nacional de Regulación del Sector Eléctrico (CNRSE), atendió 220 requerimientos<sup>1</sup> de información estadística y geográfica que fueron solicitados por 72 usuarios. Estos usuarios de información corresponden a estudiantes, instituciones, empresas públicas y privadas tales como: Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, Instituto Nacional de Estadística y Censos, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Telecomunicaciones de la Sociedad de la Información, Banco Central del Ecuador, Escuela Politécnica Nacional, empresas eléctricas del país, entre otras.

En función de lo señalado, entre el 04 y 13 de diciembre de 2018, la DNEEE aplicó<sup>2</sup> la encuesta de satisfacción del servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de acuerdo con la metodología de "Evaluación de Satisfacción al Usuario Externos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL", validada por el Ministerio de Trabajo mediante Oficio Nro. MDT-SECSP-2018-3748 de 31 de octubre de 2018.

Consecuentemente, el 14 de diciembre se obtuvieron los resultados de aplicación de la encuesta referida, obteniéndose 20 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una discreta participación de 27,7 % por parte de los usuarios; aun cuando, la DNEEE realizó varias gestiones para conseguir que los usuarios participen en el llenado de la encuesta.

Finalmente, una vez que fueron tabulados los resultados de las encuestas se establece por parte de los usuarios un nivel de satisfacción del 84,29 % (equivalente a 16,86/20) para el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de ARCONEL en 2018.

---

<sup>1</sup> En noviembre de 2018, la DNEEE consolidó la base de datos de atención de requerimientos de información estadística y geográfica para el periodo noviembre de 2017 y octubre de 2018; de lo cual, se contabilizan 220 requerimientos atendidos que fueron solicitados por 72 usuarios.

<sup>2</sup> La encuesta de satisfacción del servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica establecida en la metodología de "Evaluación de Satisfacción al Usuario Externo de ARCONEL", fue aplicada mediante una solución informática institucional desarrollada por la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI).

## 2. Introducción

El servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica se encuentra enfocado a la satisfacción de requerimientos de usuarios externos (personas naturales o jurídicas), este servicio que brinda la ARCONEL, a través de la DNEEE, es muy importante para la colectividad debido a que a través de este servicio los usuarios pueden obtener información confiable y veraz del sector eléctrico del país para elaborar estudios, proyectos, inversiones, trabajos de grado, entre otros.

Para este servicio institucional se estableció una metodología para la aplicación de una encuesta de satisfacción; con la finalidad de obtener la calificación del factor de nivel de satisfacción de usuarios externos como parte de la evaluación de desempeño de los servidores de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad; cuyos resultados se presentan en el siguiente documento.

En relación con lo antes citado, mediante Oficio Nro. ARCONEL-DAF-2018-0062-O, la ARCONEL remitió al Ministerio del Trabajo (MDT) la metodología referida para validación. En atención a esta solicitud, el MDT realizó la revisión técnica y mediante Oficio Nro. MDT-SECSP-2018-3748, de 31 de octubre de 2018, validó la metodología para "Evaluación de Satisfacción al Usuario Externo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL".

Los usuarios externos son aquellas personas naturales y jurídicas distintas a la ARCONEL que requieren información estadística y geográfica del sector eléctrico mediante correo electrónico, formulario (página web) u oficio.

La cantidad anual de usuarios externos corresponderá al período móvil comprendido entre noviembre del año anterior y octubre del año evaluado. Esto con la finalidad de realizar la encuesta durante noviembre y contar con los resultados hasta el 15 de diciembre de cada año evaluado.

## 3. Justificación legal

La Constitución de la República del Ecuador (CRE), publicada en el Registro Oficial No 449 de 20 de octubre de 2008, establece en su artículo 18 que, todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

En el Registro Oficial Suplemento No. 337 de 18 de mayo de 2004, se promulgó la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información Pública (LOTAIP), que tiene por objeto garantizar y normar el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la

Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos

**Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica**

**Informe de resultados, diciembre - 2018**

República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales Ecuador es signatario.

El numeral 9 del artículo 15 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica determina que es atribución y deber de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, el implementar, operar y mantener el sistema único de información estadística del sector eléctrico; en cumplimiento de esta atribución, la ARCONEL realiza la operación de información estadística del sector eléctrico ecuatoriano a través de la herramienta informática SISDAT, misma que permite gestionar el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica.

De conformidad con el “Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del CONELEC”, vigente para la ARCONEL, la gestión de la información estadística sectorial está a cargo de la Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos, dependiente de la Coordinación Nacional de Regulación del Sector Eléctrico de la ARCONEL.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. 41 publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218 se expide la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del desempeño en la que define las políticas y metodologías que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público evaluar el desempeño institucional de manera cuantitativa y cualitativa los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la entrega de productos y servicios de demanda interna y externa.

En el artículo 15 del citado Acuerdo establece, “En el caso de que las instituciones cuenten con sistemas de evaluación de satisfacción de usuarios externos, podrán hacer uso de los mismos, previa validación del Ministerio del Trabajo.”

Metodología para “Evaluación de Satisfacción al Usuario Externo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL” validada por el Ministerio del Trabajo mediante Oficio Nro. MDT-SECSP-2018-3748, de 31 de octubre de 2018.

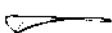
#### **4. Desarrollo de la aplicación de la encuesta**

##### **4.1. Consolidación matriz de usuarios**

La matriz de usuarios se consolidó en base a los requerimientos efectuados entre noviembre de 2017 y octubre de 2018; de la cual se extrae que la ARCONEL atendió 220 requerimientos de información estadística y geográfica por solicitud de 72 usuarios

Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos

Página 3 | 9



Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos  
de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados, diciembre - 2018

(población). Estos usuarios de información corresponden a estudiantes, instituciones, empresas públicas y privadas tales como: Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, Instituto Nacional de Estadística y Censos, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Telecomunicaciones de la Sociedad de la Información, Banco Central del Ecuador, Escuela Politécnica Nacional, empresas eléctricas del país, entre otras.

Para la presente evaluación de la satisfacción se consideraron únicamente los usuarios externos, se consolidaron todos los requerimientos en un repositorio ubicado en la intranet.

#### 4.2. Definición de la muestra

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos, se tomó la población anual de usuarios externos a la institución que demandaron el servicio de atención de peticiones de información estadística y geográfica, mismo que se establece en 72; de esta población se obtuvo la muestra a aplicar la encuesta mediante la siguiente fórmula de cálculo:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra;  
Z con nivel de confianza del 95% (1.96);  
p es la variabilidad positiva (0.5);  
q es la variabilidad negativa (0.5);  
N es el tamaño de la población; y,  
E es la precisión o el error (0.05).

Resultado de aplicar la fórmula anterior, la muestra que se estableció para aplicar la encuesta fue de 60 usuarios; sin embargo dada la discreta participación de los usuarios se procedió a enviar la encuesta a toda la población.

#### 4.3. Elaboración del medio informático

Una vez consolidado el registro de atención de peticiones de información estadística, mediante correo electrónico de 30 de noviembre de 2018, la DNEEE solicitó a la Unidad de Tecnologías de Información (UTI) que facilite o desarrolle un medio informático para la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica; con la finalidad de obtener la calificación del factor de niveles de satisfacción de usuarios externos como parte de la evaluación de desempeño de los servidores de la ARCONEL.

Consecuentemente, mediante correo electrónico de 04 de diciembre de 2018, la UTI informó a la DNEEE que se encuentra disponible el mecanismo para el envío de la

Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados, diciembre - 2018  
encuesta; para lo cual desarrolló e implementó en el portal WEB de la ARCONEL la encuesta la cual se presenta de la siguiente manera:

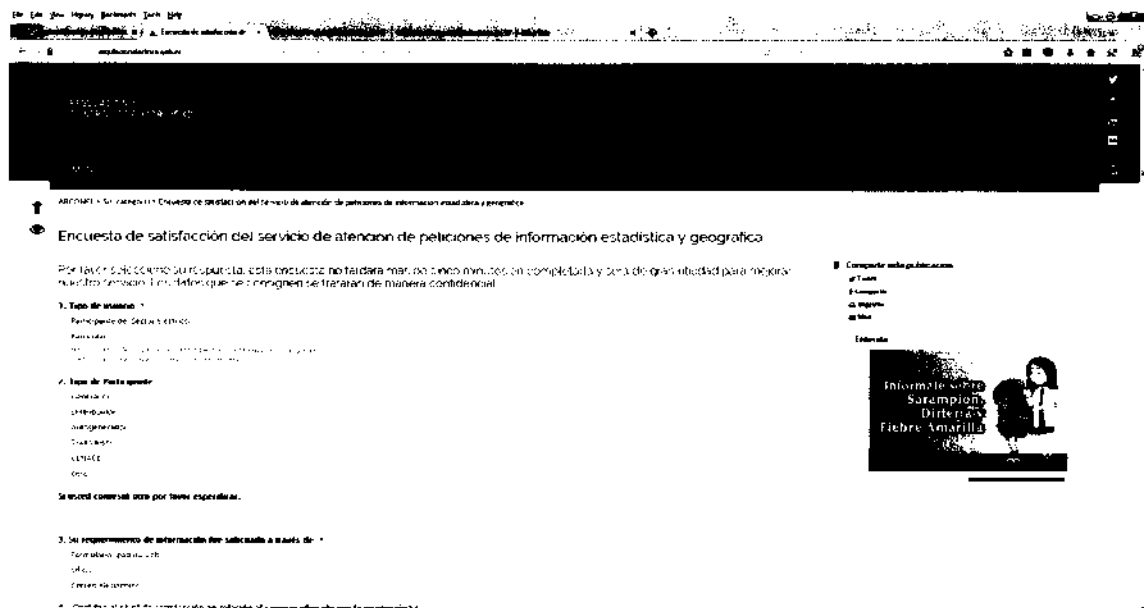


Figura Nro. 1: Publicación encuesta del servicio a usuarios de información.

#### 4.4. Envío de encuestas

El 04 de diciembre de 2018, la encuesta fue remitida vía correo electrónico a la población de usuarios, en la cual se les indicó que el propósito es evaluar la “Satisfacción del Servicio de Atención de Peticiones de Información Estadística y Geográfica” brindado por la ARCONEL e identificar oportunidades de mejora.

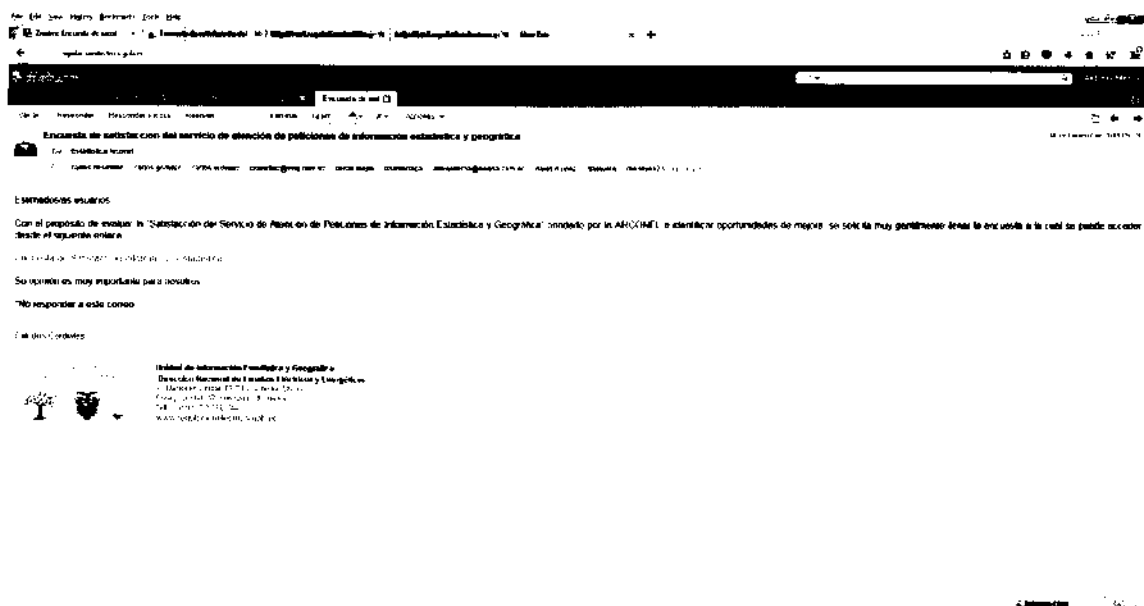


Figura Nro. 2: Comunicación de encuesta a usuarios externos de información estadística.

Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos  
de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados, diciembre - 2018

La encuesta consta de 10 preguntas, de las cuales siete son analizadas y tres corresponden a datos generales:

**1. Tipo de usuario:**

Particular


Participante del Sector Eléctrico

Si usted contestó Participante del Sector Eléctrico continuar en la pregunta 2.

Si usted contestó Particular continuar en la pregunta 3.

**2. Tipo de Participante:**

Generador


Distribuidor


Autogenerador


Transmisor

CENACE

Otro

Si usted contestó otro por favor especificar.

--

**3. Su requerimiento de información fue solicitado a través de:**

Formulario (página web)


Oficio

Correo electrónico

--

**4. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al servicio ofrecido por la institución?**

Muy satisfecho


Satisfecho


Indiferente

Poco satisfecho


Muy insatisfecho

**5. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al interés y compromiso de los servidores de la ARCONEL en atender su requerimiento?**

Muy satisfecho


Satisfecho


Indiferente

Poco satisfecho


Muy insatisfecho

**6. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación al tiempo de respuesta de su requerimiento?**

Muy satisfecho



Satisfecho


Indiferente

Poco satisfecho


Muy insatisfecho

**7. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación a la información recibida?**





**Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos  
de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados, diciembre - 2018**

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Indiferente  
Poco satisfecho  
Muy insatisfecho


**8. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación a la calidad de la información recibida?**

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Indiferente  
Poco satisfecho  
Muy insatisfecho


**9. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación a la lectura y comprensión del contenido de la información recibida?**

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Indiferente  
Poco satisfecho  
Muy insatisfecho

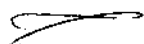

**10. ¿Cuál fue el nivel de satisfacción en relación a la utilidad de la información recibida?**

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Indiferente  
Poco satisfecho  
Muy insatisfecho


**Sugerencias para mejorar el servicio:**

--

Tabla Nro. 1: encuesta de satisfacción de usuarios externos de información estadística.




#### 4.5. Gestión de respuestas

Adicional al correo remitido con fecha 04 de diciembre de 2018 y hasta el 13 de diciembre, la DNEEF efectuó llamadas telefónicas a los usuarios para invitar o motivar su participación en el llenado de la encuesta; así como también, brindar asesoría en cómo acceder a la encuesta y direccionamiento al enlace en los casos que fue necesario.

#### 4.6. Resultados

El 14 de diciembre la encuesta fue cerrada y se obtuvieron los resultados correspondientes; en resumen existieron 20 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una discreta participación del 27,7 % por parte de los usuarios.

Una vez que fueron tabulados los resultados de las encuestas, se estableció que los usuarios tienen un nivel de satisfacción del 84,29 % (promedio) del servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de ARCONEL en 2018.

Los resultados parciales por pregunta son los que se muestran a continuación:

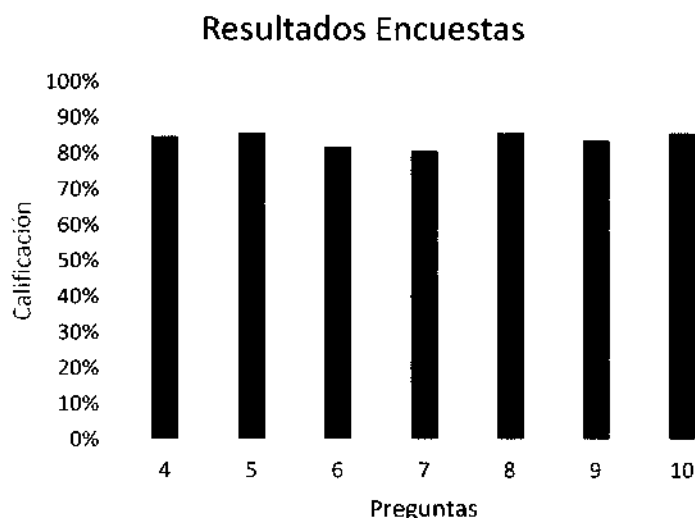


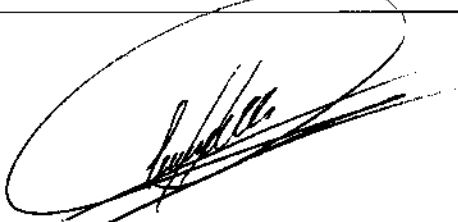
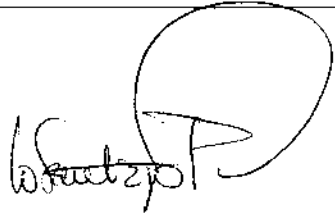
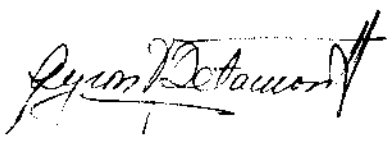
Figura Nro. 3: Resultados de la encuesta.

### 5. Conclusiones y recomendaciones

- Los resultados de las encuestas permitieron establecer que los usuarios tienen un nivel de satisfacción del 84,29 % (promedio) del servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de ARCONEL en 2018.
- Existieron 20 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una discreta participación del 27,7 % por parte de los usuarios; para aumentar esta participación, se recomienda revisar la metodología en cuanto a la oportunidad de aplicación de la encuesta; es decir, que la misma sea aplicada inmediatamente después de atender un requerimiento.

Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos  
de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados, diciembre - 2018

- Es necesario automatizar servicio de “Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica” mediante una mesa de servicios; para lo cual, es fundamental realizar reuniones de trabajo con la UIT para iniciar las definiciones que permitan en un futuro configurar la herramienta (ARANDA).
- El servicio de “Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica” es primordial para la razón de ser de la institución, los resultados de la encuesta permiten establecer planes de mejora para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

<b>Elaborado por:</b>  Andrés Chiles Especialista Estudios Eléctricos y Energéticos	 Fecha: 17 de diciembre de 2018
<b>Revisado por:</b>  Santiago Flores Gómez Director Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos	 Fecha: 17 de diciembre de 2018
<b>Aprobado por:</b>  Byron Betancourt Coordinador Nacional de Regulación del Sector Eléctrico	 Fecha: 17 de diciembre de 2018