

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

Informe de resultados  
noviembre 2018 – octubre 2019

Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos  
CNRSE-ARCONEL

09-diciembre-2019

Registro de versiones:

Documento	Versión	Fecha
Informe de resultados Año móvil: noviembre 2018– octubre 2019	1.0	09-diciembre-2019

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

## **Informe de resultados**

### **1. Resumen ejecutivo**

Entre noviembre de 2018 y octubre de 2019, la Dirección Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos (DNEEE), dependiente de la Coordinación Nacional de Regulación del Sector Eléctrico (CNRSE), atendió 225 requerimientos de información estadística y geográfica de 121 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, Universidad Central del Ecuador, empresas eléctricas del país, entre otras.

En función de lo señalado, la DNEEE aplicó<sup>1</sup>, a la muestra anual obtenida, 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, una vez obtenidos y consolidados los resultados de la aplicación de las encuestas referidas, se procedió a evaluar la satisfacción del usuario con respecto al servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica del año móvil: noviembre 2018 - octubre de 2019, obteniéndose 79 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una participación del 65.29 % de los usuarios.

Finalmente, una vez que fueron tabulados los resultados de las encuestas se establece por parte de los usuarios un nivel de satisfacción del 89,55 % para el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de la ARCONEL entre noviembre de 2018 y octubre de 2019.

### **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 los usuarios pueden obtener información confiable y veraz del sector eléctrico del país para elaborar estudios, proyectos, inversiones, trabajos de grado, entre otros.

---

<sup>1</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).

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 ARCONEL; cuyos resultados se presentan en el siguiente documento.

En relación con lo 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”.

### **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 República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país 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, por lo cual este servicio es primordial para la razón de ser de la institución lo que determina que se deben implementar planes de mejora para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

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 pro ARCONEL mediante Oficio Nro. MDT-SECSP-2018-3748, de 31 de octubre de 2018.

## **4. Desarrollo**

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

La matriz de usuarios se consolidó en base a los requerimientos efectuados entre el año móvil: noviembre de 2018 - octubre de 2019; de la cual se extrae que la ARCONEL atendió 225 requerimientos de información estadística y geográfica de 121 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, Universidad Central del Ecuador, 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**

La aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos fue trimestral y se consideró el universo resultante de un año móvil <sup>2</sup> de usuarios externos a la institución, que demandaron el servicio de atención de peticiones de información estadística y geográfica; para cada población se aplicó la siguiente fórmula de cálculo para la obtención de la muestra:

---

<sup>2</sup> Año móvil de análisis: noviembre 2018 – enero 2019: 29; febrero – abril 2019: 29; mayo – julio 2019: 34; y, agosto – octubre 2019: 29.

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

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, se obtuvieron muestras para aplicar la encuesta de satisfacción del servicio; sin embargo, dado que el universo de usuarios fue reducido, se procedió a enviar la encuesta a todas las poblaciones.

#### 4.3. Encuesta

La encuesta aplicada fue remitida vía correo electrónico a la población de usuarios, la cual 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


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

Informe de resultados año móvil: noviembre 2018 – octubre 2019

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?**

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

Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos  
de Información Estadística y Geográfica  
Informe de resultados año móvil: noviembre 2018 – octubre 2019

**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.

#### 4.4. Resultados

Los resultados obtenidos corresponden al consolidado del año móvil comprendido entre noviembre de 2018 y octubre de 2019; estos son los siguientes: existieron 79 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una participación del 65,29 % de los usuarios.

Una vez que fueron tabulados los resultados de las encuestas, se estableció por parte de los usuarios un nivel de satisfacción del 89,55 % (promedio) para el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de ARCONEL.

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

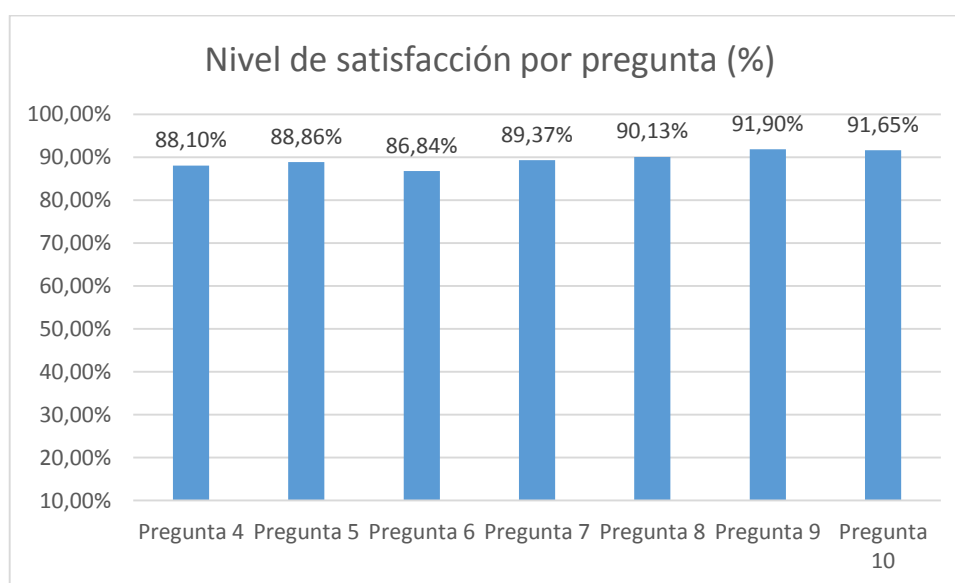


Figura Nro. 1: Resultados de la encuesta.



## 5. Conclusiones y recomendaciones

- Se estableció por parte de los usuarios un nivel de satisfacción anual del 89,55 % (promedio) para el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica de ARCONEL en el periodo comprendido entre noviembre de 2018 a octubre de 2019.
- Se receptaron y atendieron un total 225 requerimientos de atención de información estadística y geográfica de ARCONEL en el período de análisis.
- Existieron 79 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una participación del 65,29 % de los usuarios.
- Es necesario automatizar servicio de “Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica” mediante una mesa de servicios mediante la herramienta ARANDA; para lo cual es necesaria la participación activa de la Unidad de Tecnologías de Información.
- Se recomienda actualizar la metodología de “Evaluación de Satisfacción al Usuario Externos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL”, con la finalidad de eliminar la definición de la muestra, mejorar en tiempo y forma la aplicación de la encuesta y aumentar la participación (respuesta) de los usuarios.

<b>Elaborado por:</b>  Andrés Chiles Especialista Estudios Eléctricos y Energéticos	
<b>Revisado por:</b>  Santiago Flores Gómez Director Nacional de Estudios Eléctricos y Energéticos	
<b>Aprobado por:</b>  Geovanny Pardo Salazar Coordinador Nacional de Regulación del Sector Eléctrico	