

17-11-2020



## Aplicación de la encuesta de satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica

Informe de Resultados  
noviembre 2019 – octubre de 2020

Dirección de Estudios e Información del Sector  
Eléctrico  
ARCERNNR



sembramos  
*Futuro*

*Lenín*



Contenido:

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>3. Normativa.....</b>	<b>1</b>
<b>4. Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Desarrollo .....</b>	<b>3</b>
<b>5.1 Consolidación matriz de usuarios .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2 Definición de la muestra .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3 Envío de encuestas.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Resultados .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>6</b>

Documento	Versión	Fecha
Informe de resultados noviembre 2019 – octubre 2020	1.0	16-noviembre-2020

## **Informe de la Aplicación de la encuesta de satisfacción del Servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica Periodo: noviembre 2019 – octubre 2020**

### **1. Objetivo**

Presentar los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica, por el período noviembre 2019 – octubre de 2020 (año móvil).

### **2. Introducción**

El servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica que brinda la Institución a través de la Dirección de Estudios e Información del Sector Eléctrico (DEISE) está enfocado a dotar de información a los usuarios externos (personas naturales o jurídicas, entidades gubernamentales, ONG's, entre otros), según sean sus requerimientos; tiene gran importancia para la colectividad debido a que los usuarios pueden obtener información confiable y veraz del sector eléctrico 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.

Con relación a lo citado, la extinta Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) mediante Oficio Nro. ARCONEL-DAF-2018-0062-O, de 23 de octubre de 2018, remitió al Ministerio del Trabajo (MDT) la metodología referida para validación. En atención a esta solicitud, el MDT realizó la revisión técnica a las instalaciones de la Agencia 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 extinta Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL".

### **3. Normativa**

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 (LOSPEE) determina que es atribución y deber de la ARCONEL, 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.

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 definen las políticas y metodologías que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la 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 se 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. Antecedentes**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, el Presidente Constitucional de la República decretó, entre otros aspectos:

*"Artículo 1.- Fúsanese la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad denominada Dirección de Estudios e Información del Sector Eléctrico*

*“Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables”.*

*Artículo 2.- Una vez concluido el proceso de fusión, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondían a la Agencia de Regulación y Control Minero, a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y a la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, serán asumidas por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables”.*

En este sentido, y una vez efectuado el proceso de fusión, la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables -ARC- (inició sus actividades el 1 de julio de 2020), en su función asumida de administrador del Sistema Único de Información Estadística del Sector Eléctrico, recopila información estadística del sector eléctrico ecuatoriano a través del sistema “Sistematización de Datos del Sector Eléctrico -SISDAT-”, con el objetivo de entregar a las empresas e instituciones del sector y del país, y al público en general, información que permite cuantificar el desarrollo del sector eléctrico y reflejar sus estándares de calidad y accesibilidad.

Considerando lo antes citado, la ex Dirección de Estudios Eléctricos y Energéticos (actual DEISE) de la ARCONEL aplicó<sup>1</sup> las encuestas del servicio de Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica (ARIEG), a los usuarios que solicitaron información en el período comprendido entre noviembre 2019 y julio de 2020; mientras que la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico (CTRCE), a través de la Dirección de Estudios e Información del Sector Eléctrico (DEISE), aplicó las encuestas del servicio ARIEG, a los usuarios que solicitaron información en el período comprendido entre julio y octubre de 2020. Con lo cual, se conformó el periodo a analizar: noviembre 2019 y octubre de 2020.

## 5. Desarrollo

### 5.1 Consolidación matriz de usuarios

La matriz de usuarios se consolidó con base a los requerimientos efectuados entre el año móvil (noviembre 2019 – octubre 2020); de la cual se extrae que se dio atención a 172 requerimientos de información estadística y geográfica de 93 usuarios (población). Estos usuarios de información corresponden a instituciones, empresas públicas y privadas tales como: BID, MINTEL, empresas eléctricas del país, entre otras.

---

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

## 5.2 Definición de la muestra

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos, se tomaron las poblaciones trimestrales<sup>2</sup> de usuarios externos a la institución que demandaron el servicio de atención de peticiones de información estadística y geográfica; de estas poblaciones, se obtuvieron 4 muestras 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, las muestras obtenidas para aplicar las encuestas fueron muy cercanas a la población; por lo tanto, dado que el universo de usuarios fue reducido, se procedió a enviar la encuesta a todas las poblaciones.

## 5.3 Envío de encuestas

Las encuestas fueron remitidas vía correo electrónico a la población de usuarios, en las cuales se les indicó que el propósito es evaluar la "Satisfacción del Servicio de Atención de Peticiones de Información Estadística y Geográfica" brindado por la Agencia e identificar oportunidades de mejora.

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


<sup>2</sup> Poblaciones trimestrales: noviembre 2019 – enero 2020: 25; febrero – abril 2020: 21; mayo – julio 2020: 23; y, agosto – octubre 2020: 24.

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?**

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:

## 6. Resultados

Los resultados obtenidos correspondientes al resumen del año móvil comprendido entre noviembre de 2019 y octubre de 2020 son los siguientes: existieron 47 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una participación del 50,54 % 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 94,59 % (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.

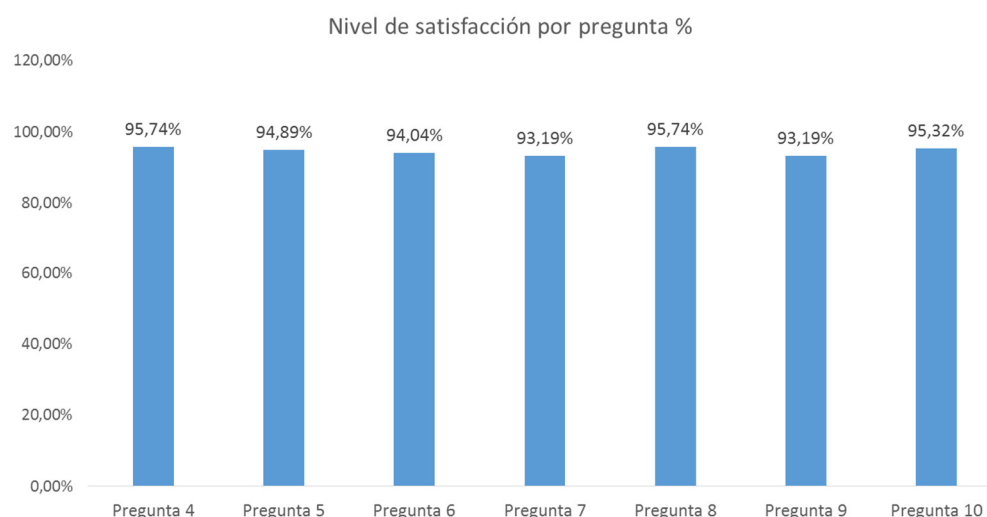



Figura Nro. 1: Resultados de la encuesta.

## 7. Conclusiones y recomendaciones

1. Se estableció por parte de los usuarios un nivel de satisfacción del 94,59 % (promedio) para el servicio de atención de requerimientos de información estadística y geográfica en el periodo comprendido entre noviembre de 2019 a octubre de 2020.
2. Se receptaron y atendieron un total 172 requerimientos de atención de información estadística y geográfica en el período de análisis.

3. Existieron 47 encuestas válidas (respondidas), correspondiente a una participación del 50,54 % de los usuarios.
4. En el periodo de análisis, noviembre 2019 – octubre 2020, se evidenció una disminución en la demanda de requerimientos, en comparación con el periodo anterior (año móvil noviembre 2018 – octubre 2019); esto coincide con el evento de calamidad pública debido al COVID-19, el estado de excepción decretado por el Gobierno Nacional; y, debido a la realización de actividades de reestructuración resultante de la aplicación del Decreto Ejecutivo Nro. 1036. Asimismo, esta situación también afectó a la ejecución de proyectos de mejora y a algunos servicios de tecnologías de la información que tuvieron problemas de inactividad.
5. Se recomienda automatizar el servicio de "Atención de Requerimientos de Información Estadística y Geográfica" mediante una mesa de servicios; para lo cual, se deben retomar las reuniones de trabajo con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) para en un futuro configurar la herramienta (ARANDA).

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
 Fecha: 17 – 11 - 2020		
Tnlg. Alexandra Maldonado Vizcaíno	Ing. Andrés Chiles Poma	Ing. Santiago Flores Gómez
<b>Gestión de Información Estadística y Geográfica - DEISE</b>	<b>Gestión de Información Estadística y Geográfica - DEISE</b>	<b>Director de Estudios e Información del Sector Eléctrico</b>