



CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

Región de Ñuble

TEMARIO



1

ROL DE LA SEC Y SU MODELO FISCALIZACIÓN



2

RESULTADOS SECTOR ELÉCTRICO



3

RESULTADOS SECTOR COMBUSTIBLES CL Y GAS



4

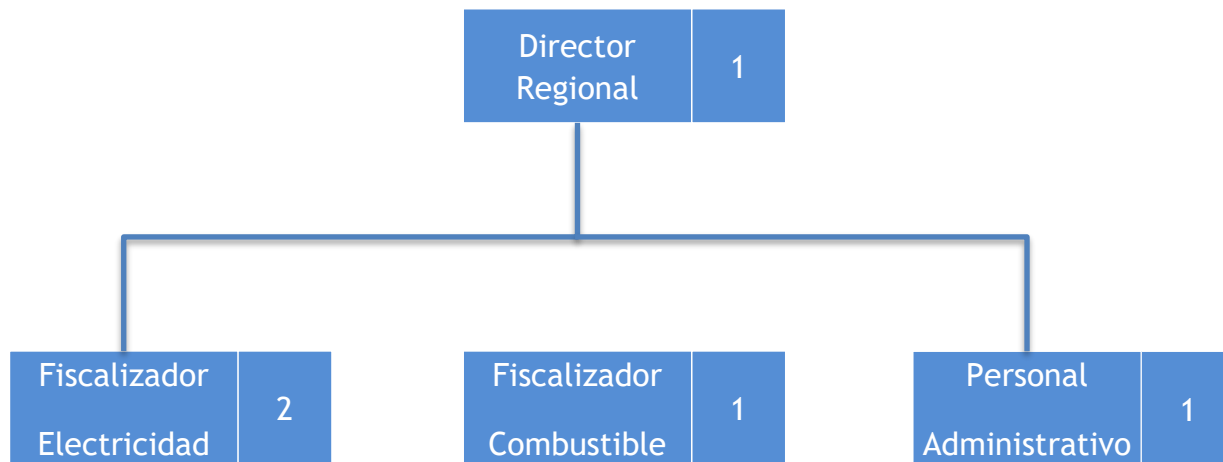
RESULTADOS EXPERIENCIA CIUDADANA



5

RESULTADOS SANCIONES

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DOTACIÓN DR SEC ÑUBLE



La misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es vigilar que las personas cuenten con servicios y productos energéticos seguros y de calidad para los ciudadanos de nuestro país. Para ese fin, durante el año 2019 fue creada la Dirección Regional del Ñuble, la que cuenta con una dotación de 5 funcionarios.



ROL DE LA SEC Y SU MODELO DE FISCALIZACIÓN

Misión Institucional de la SEC Art.2 Ley 18.410

Vigilamos que **las personas** cuenten con productos y servicios **seguros y de calidad**, en los sistemas de Electricidad y Combustibles



MANDATO LEGAL DE LA SEC

Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Atención de usuarios

Gestionar Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria mercado eléctrico

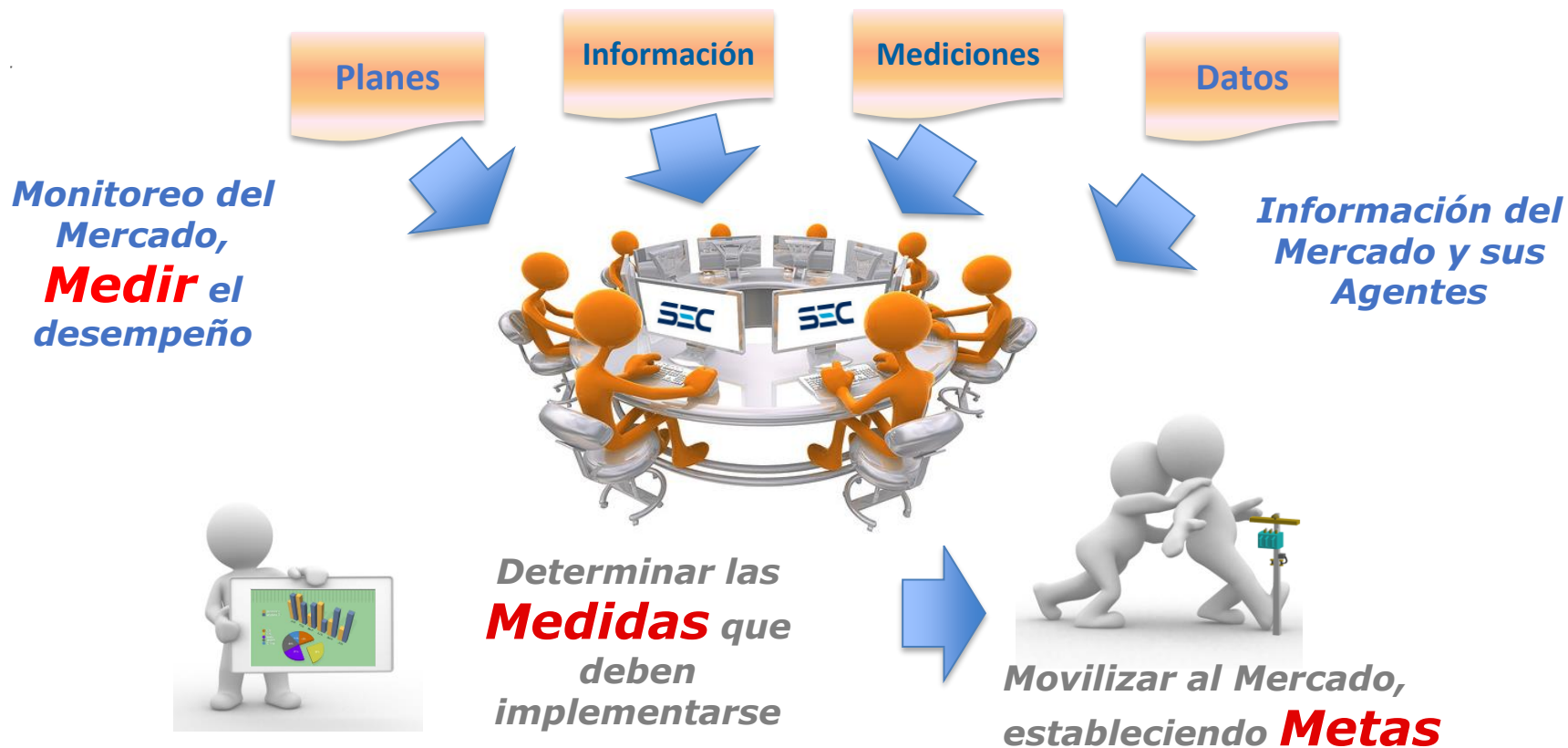
Etiquetado Eficiencia energética

Modelo de fiscalización Directa de la SEC



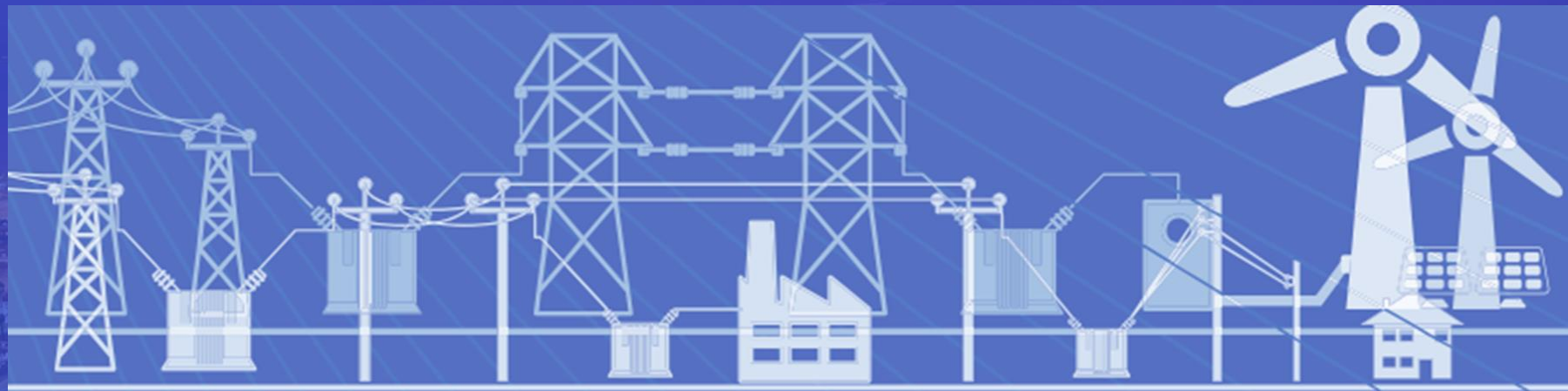
Complementado con un monitoreo permanente del desempeño

MODELO DE FISCALIZACIÓN INDIRECTA COMO BASE PARA EL MONITOREO DEL DESEMPEÑO





RESULTADOS SECTOR ELÉCTRICO



Pacientes Electrodependientes Región de ÑUBLE



Descuento en la cuenta mensual de luz



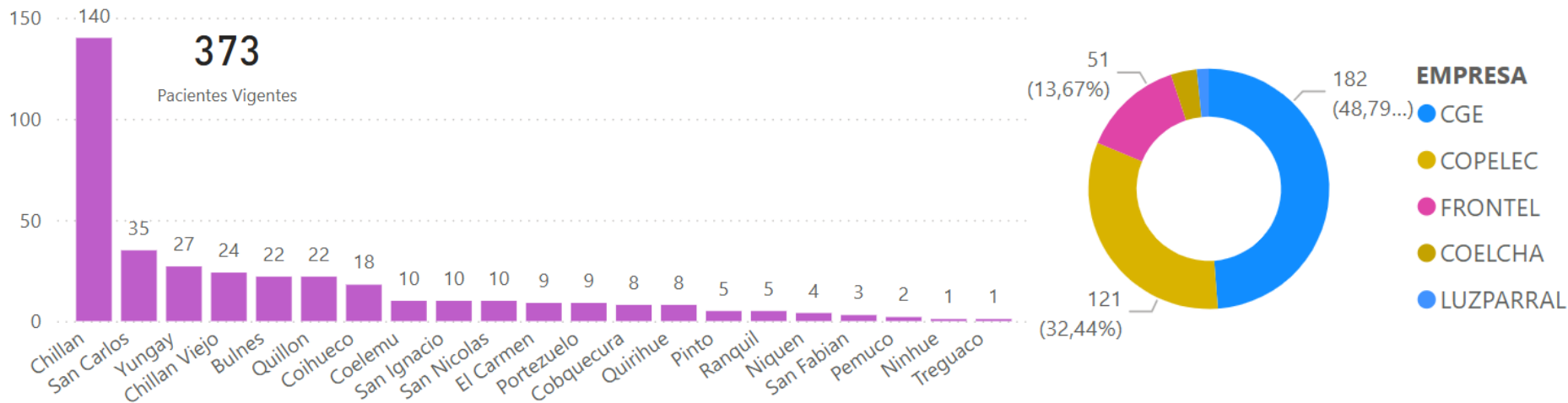
No corte de suministro por deuda



Atención preferencial ante interrupciones

Convenio suscrito entre el Ministerio de Energía y las empresas distribuidoras de electricidad, que beneficia a pacientes electrodependientes con indicación de hospitalización domiciliaria; el consumo del equipo de electrodependiente no aumente el consumo familiar, No se puede suspender el servicio por NO pago y priorizará la reposición del suministro eléctrico en caso de un corte no programado. Adicionalmente si es necesario se entrega una solución técnica de respaldo.

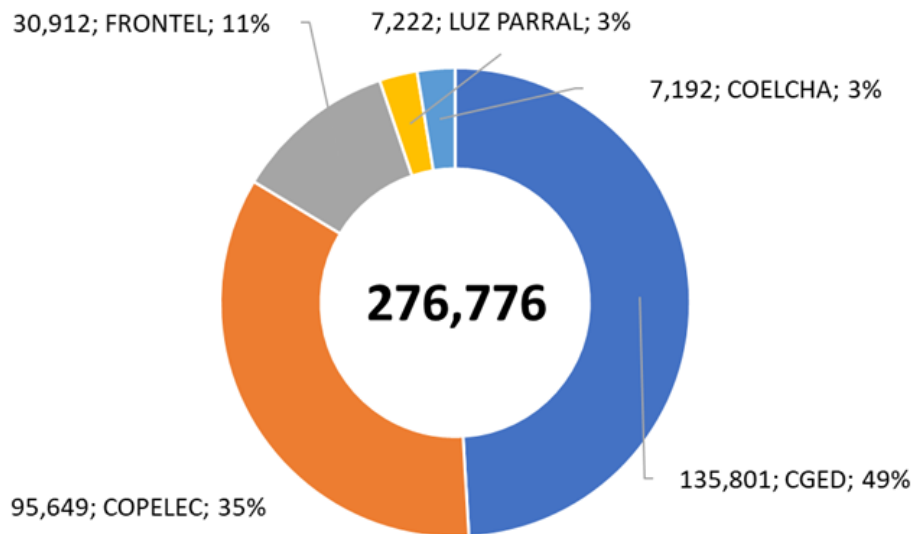
PACIENTES ELECTRODEPENDIENTES REGIÓN DE ÑUBLE



DR SEC Ñuble implementó el Registro Digital de Electrodependientes, con el objeto de ser clasificados en empresas distribuidoras, como servicios de carácter prioritario, ante la recuperación de suministro, frente a interrupciones no programadas. La región de Ñuble registra un total de 373 pacientes vigentes al año 2025.

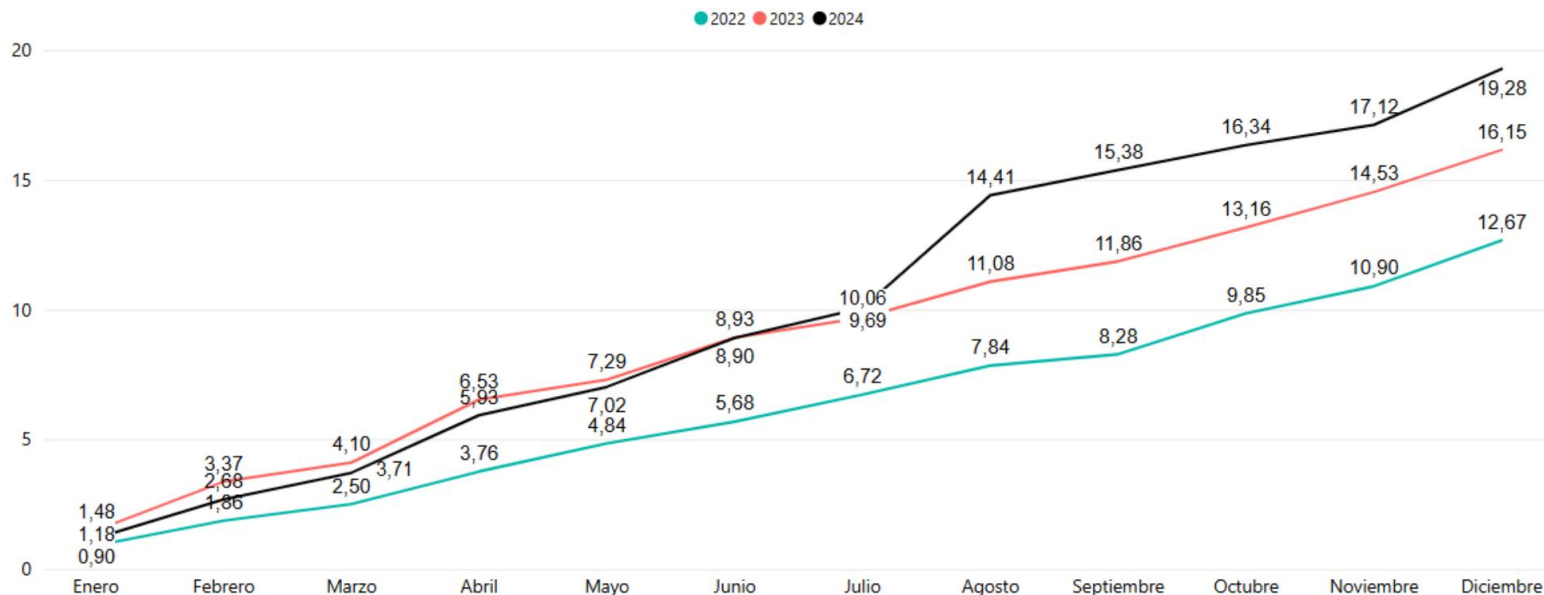
EMPRESAS DISTRIBUIDORAS REGIÓN DE ÑUBLE

Distribución Clientes por Empresa Ñuble



Empresas distribuidoras presentes en la región de Ñuble, detalle de puntos de suministro eléctrico a febrero 2025.

CONTINUIDAD DE SUMINISTRO REGIÓN DE ÑUBLE

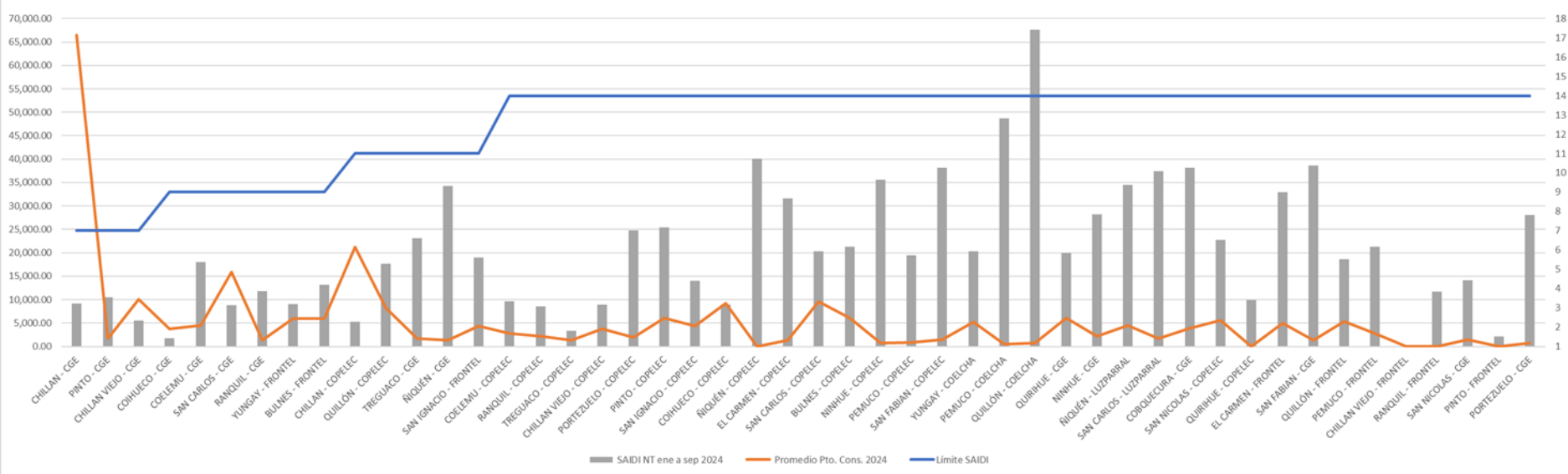


El SAIDI Anual de la región durante el periodo 2023 - 2024, refleja un incremento de 3,13hr promedio anual, equivalente a un aumento de 19,38%, producto del impacto de evento meteorológico en el mes de agosto 2024.

Pese al incremento del indicador regional, sólo una de las comunas de la región superó el estándar permitido por la normativa vigente.

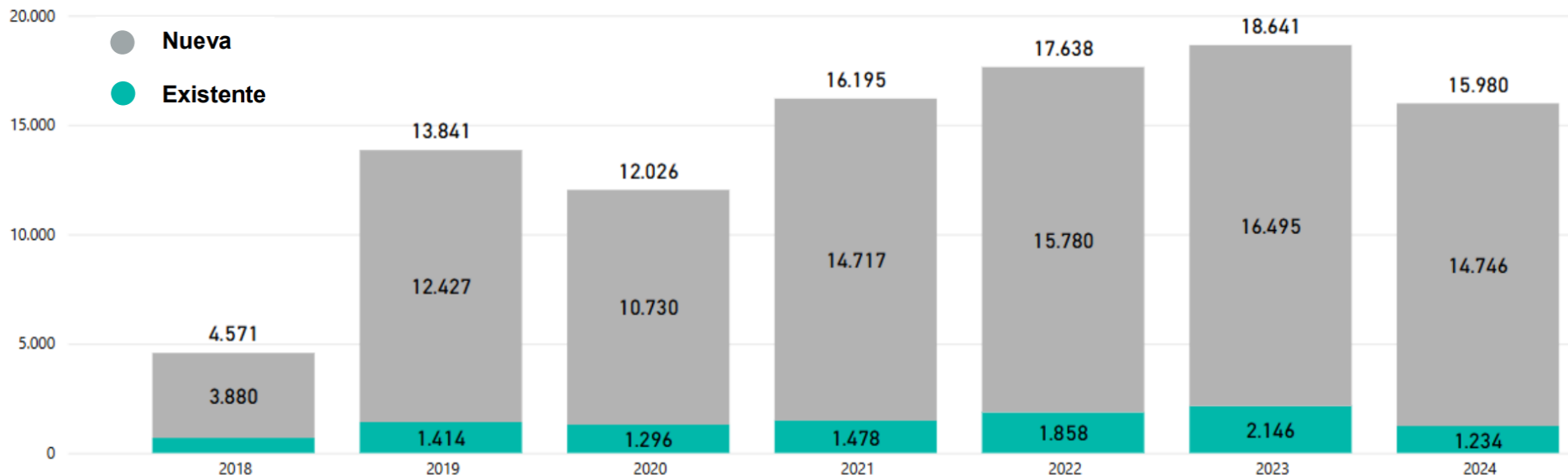
HORAS DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO AÑO 2024 SAIDI POR COMUNAS REGIÓN DE ÑUBLE

SAIDI Ñuble Enero a Diciembre 2024



SAIDI (System Average Interruption Duration Index) o Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema

INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE CONSUMO INSCRITAS TEI ÑUBLE

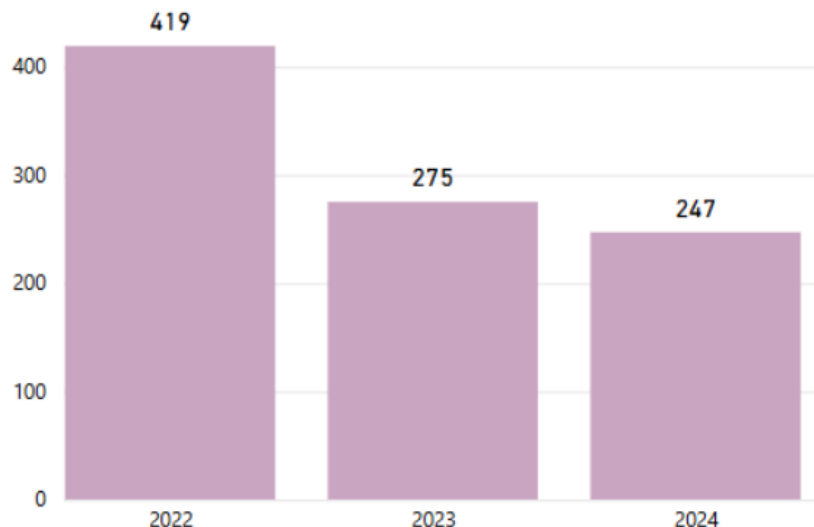


Durante el año 2024, se inscribieron 15.980 instalaciones eléctricas de consumo en la región de Ñuble, refleja una disminución del 14,3% respecto del año 2023

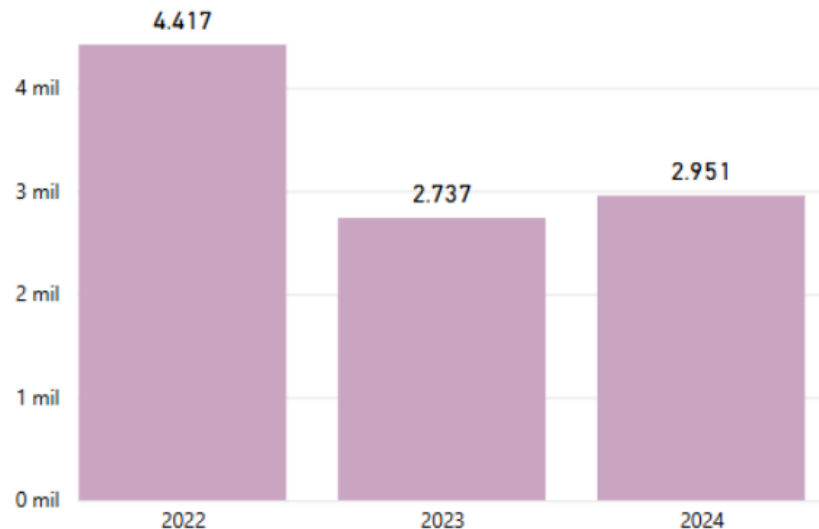
INSTALACIONES GENERACIÓN CIUDADANA REGIÓN ÑUBLE



Cantidad de Instalaciones Inscritas



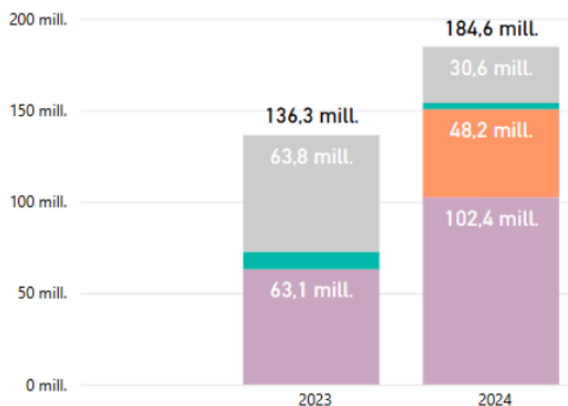
Cantidad de kW Inscritos



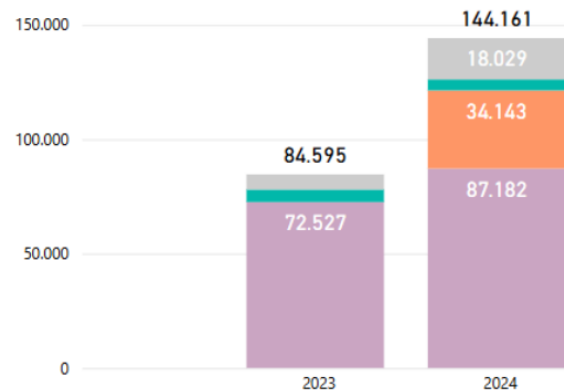
La Ley de Generación Ciudadana permite a las personas generar energía eléctrica en sus domicilios, utilizando energías renovables. El año 2024 se inscribieron 247 instalaciones, correspondientes a 2.951 kW, reflejando un incremento del 7,8% respecto de kW inscritos el año 2023.

COMPENSACIONES A LOS CIUDADANOS REGIÓN ÑUBLE PAGADAS POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Monto de Compensaciones por Año



Cantidad de Compensaciones por Año



Compensaciones Automáticas: Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, cuando se superan los tiempos establecidos por la normativa vigente.

Compensaciones Instruidas: Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de una instrucción de la SEC, a partir de interrupciones de suministro no autorizadas, ocurridas en los sistemas de transporte o generación eléctrica.

RESUMEN SECTOR ELÉCTRICO REGIÓN ÑUBLE

SAIDI REGION DE ÑUBLE

Incremento de 3,13 horas en el promedio de interrupción a nivel regional, equivalente a un 19,38%

INSTALACIONES INSCRITAS

Disminución de un 14,3% en las Instalaciones de consumo Inscritas

Generación Ciudadana presenta incremento de 7,8% kW inscritos

COMPENSACIONES CIUDADANAS

Incremento 35% monto compensado

Incremento de un 70% los clientes compensados



RESULTADOS SECTOR COMBUSTIBLES



Certificación de Instalaciones de Gas Sello Verde



Verifique el color y la fecha de su sello



Solicite la inspección Periódica de sus instalaciones
<https://www.sec.cl/sello-verde-ok/>



Desde Smartphone podrán dar inicio proceso de
certificación de seguridad de sus instalaciones

Desde el año 2018, contamos con la aplicación Sello Verde OK, con la cual, las personas, desde su Smartphone podrán dar inicio al procedimiento de certificación de seguridad de sus instalaciones interiores de gas, tendiente a obtener el Sello Verde, etiqueta que indica el estado y seguridad de las instalaciones interiores de gas en recintos habitacionales (edificios) y Educativos.

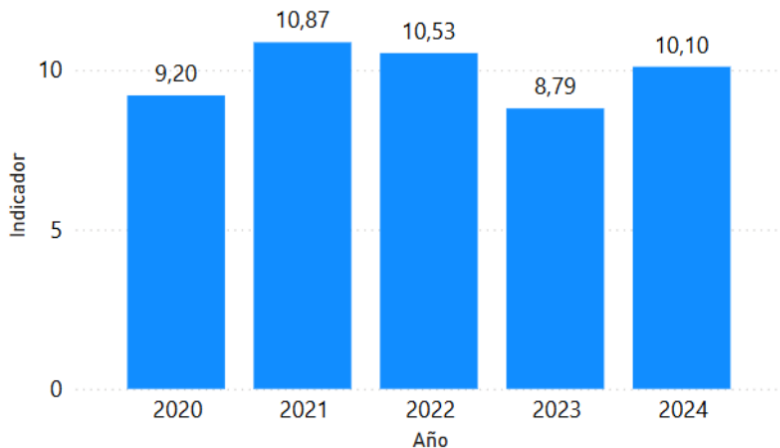
EMERGENCIAS Y SEGURIDAD EN INSTALACIONES DE GAS

INDICADOR DE EMERGENCIAS POR TIPO DE COMBUSTIBLE



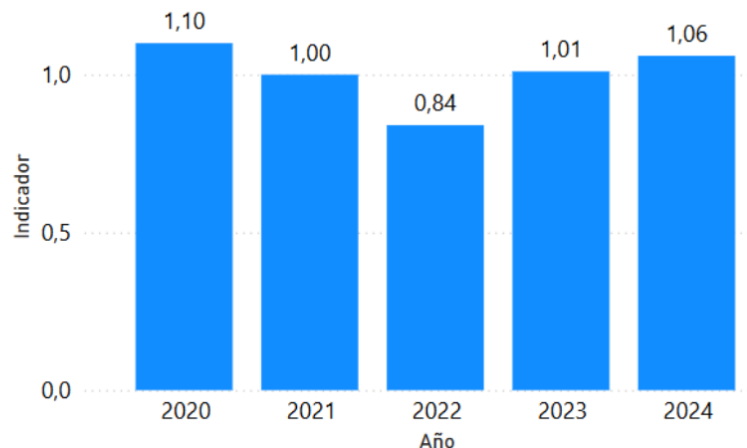
Emergencias cada 1.000 clientes

Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



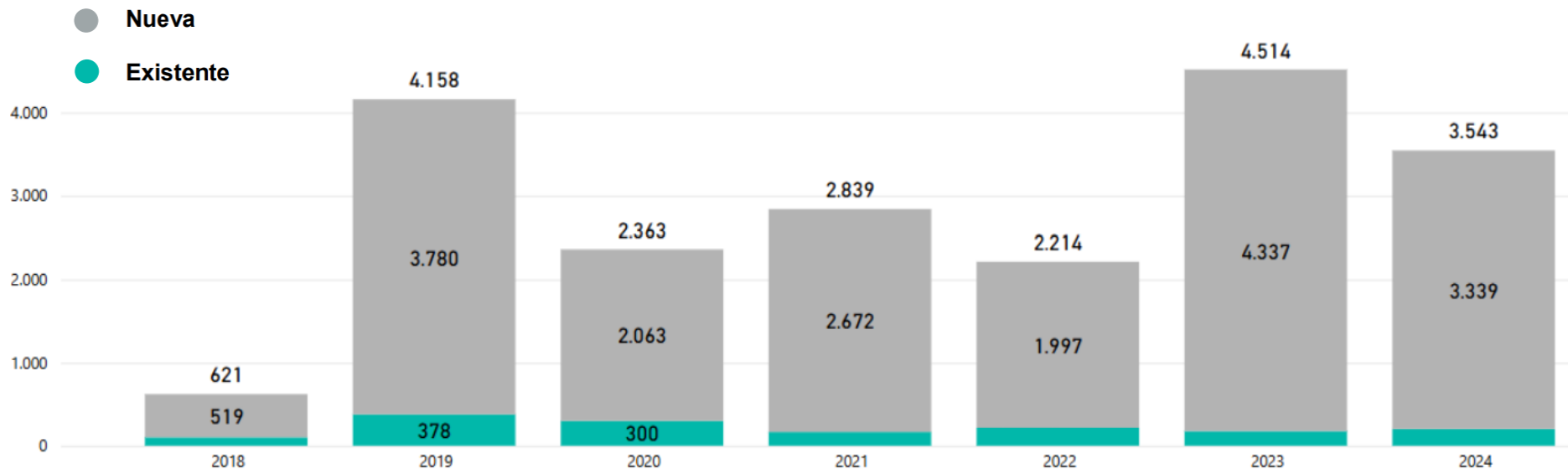
Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



El indicador de emergencias en instalaciones de Gas en los segmentos Granel - Gas de red, refleja un incremento en un 14,9%, se mantiene en el rango de 10 cada 1.000 clientes. El indicador de emergencia en segmento envasado (cilindros) refleja un incremento marginal del 4,9%.

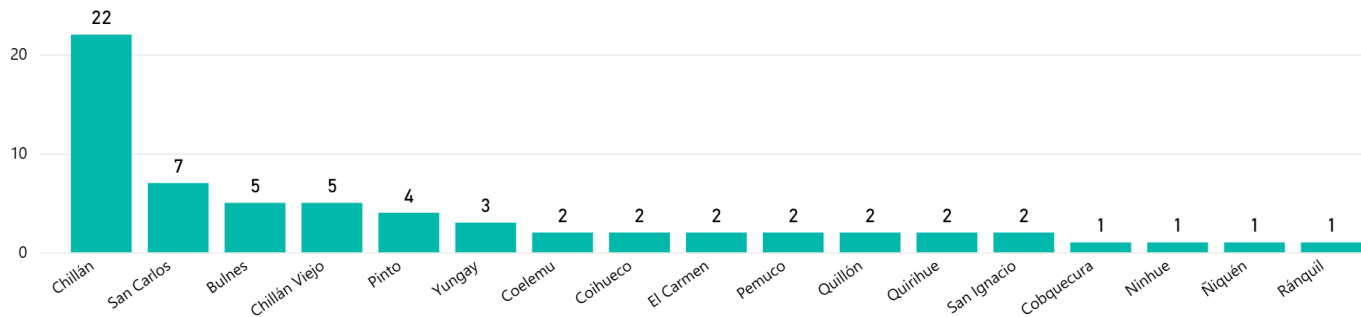
INSTALACIONES DE GAS INSCRITAS TC6 REGIÓN DE ÑUBLE



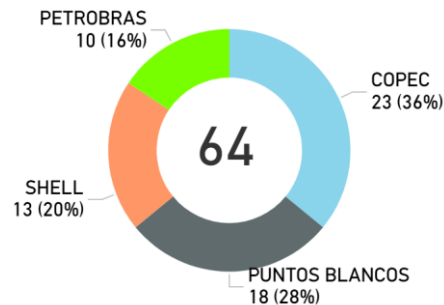
Durante el año 2024, se inscribieron 3.543 instalaciones de Gas en la región de Ñuble, refleja una disminución del 21,5% respecto del año 2023

ESTACIONES DE SERVICIO EESS CL REGIÓN DE ÑUBLE

CANTIDAD EESS CL POR COMUNA

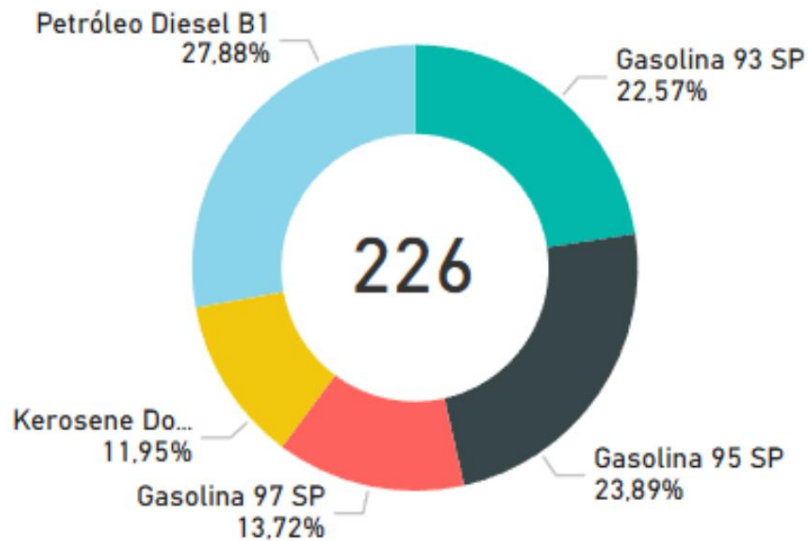
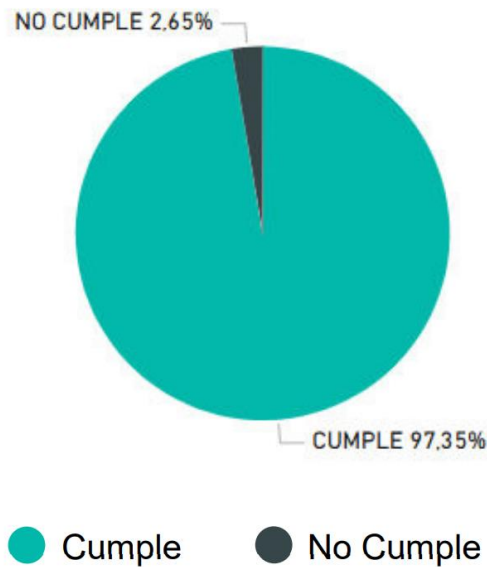


DISTRIBUCIÓN EESS CL POR EMPRESA



La calidad de los combustibles líquidos en estaciones de servicio EESS, que debe realizar mensualmente la industria, en el marco del control permanente de la calidad del energético, establecida en la Resolución Exenta SEC N°19.049, de 2017.

CALIDAD DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS ESTACIONES DE SERVICIO



Para los 226 tanques muestreados en la región Ñuble, el nivel de calidad de combustibles en tanques, dio como resultado un nivel de cumplimiento del 97,35%. La determinación de los tanques en que se deben tomar las muestras para análisis se realiza mensualmente mediante un sorteo aleatorio efectuado por la SEC.

RESUMEN SECTOR COMBUSTIBLES REGIÓN ÑUBLE

INDICADOR EMERGENCIA GAS

Registra incremento de 14,9% en segmento Gas de red - Granel
Incremento del 4,9% en el segmento envasado. (cilindros)

INSTALACIONES INSCRITAS

Disminución de un 21,5% en las Instalaciones Inscritas

CALIDAD COMBUSTIBLE LIQUIDO

Para los 226 tanques muestreados, el resultado refleja un nivel de cumplimiento del 97,35%.



RESULTADOS PARTICIPACIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA



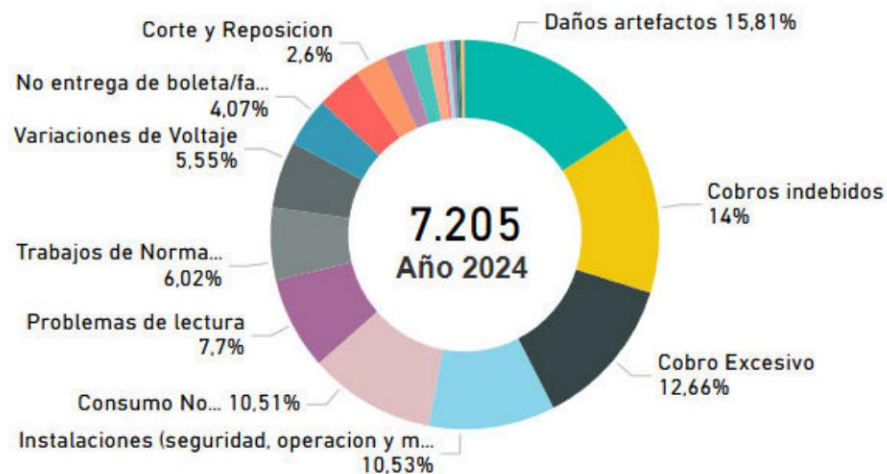
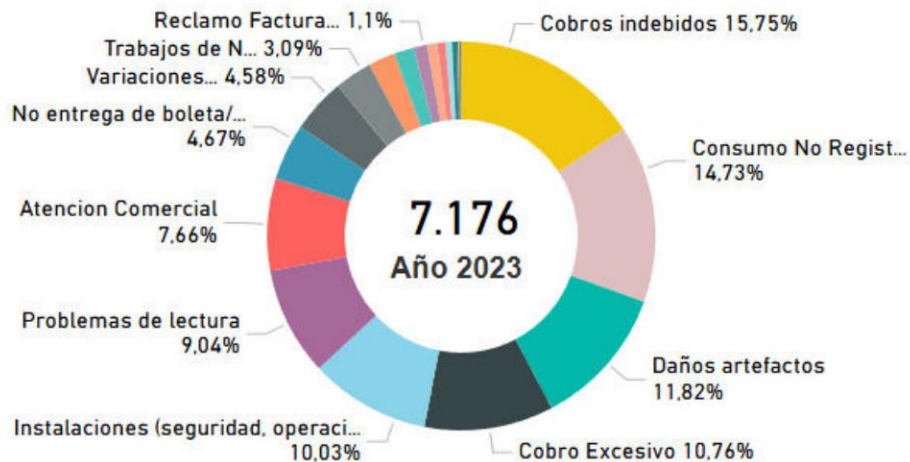
Aplicación Mobile Permite efectuar Denuncias o Reclamos en segmento Eléctrico y Combustibles



<https://www.sec.cl/atencion-ciudadana/>

Incorporamos a nuestra aplicación Mobile la opción denuncia de Riesgo Eléctrico en la Vía Pública. Permite informar desde su Smartphone cualquier situación de riesgo con que se encuentre, en cualquier ciudad de nuestro país. Adicionalmente genera requerimientos o reclamos desde su Smartphone, en los ámbitos de electricidad y combustible

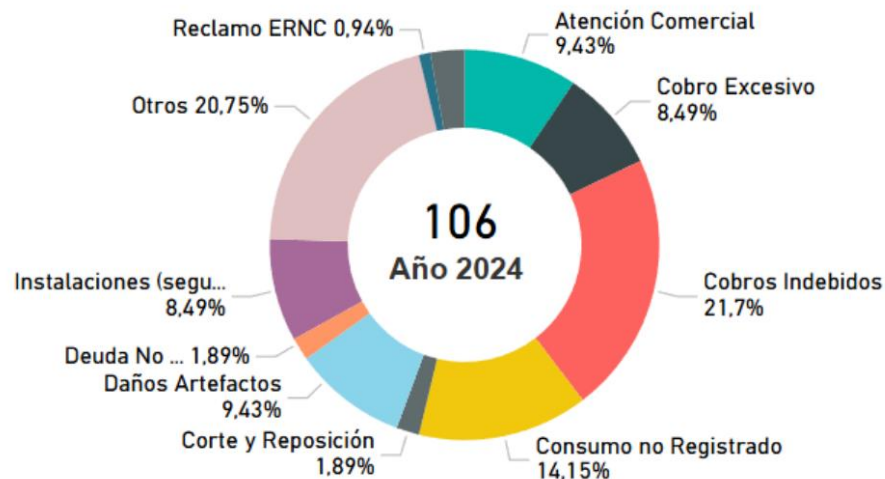
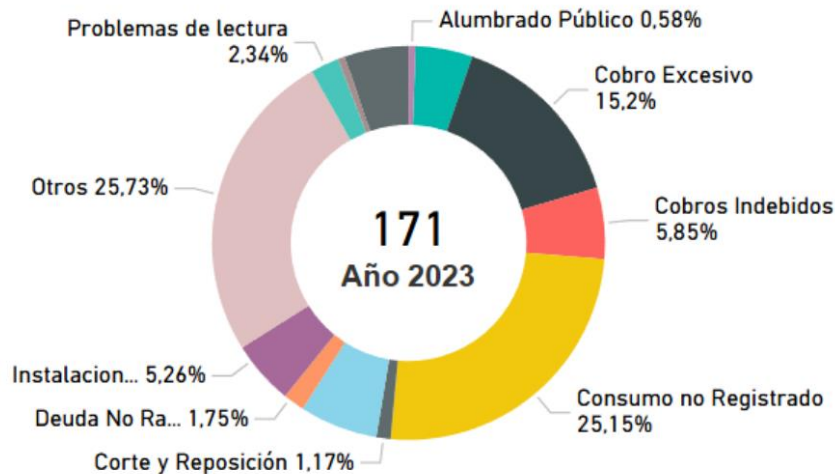
RECLAMOS PRESENTADOS A DISTRIBUIDORAS ELÉCTRICAS



En total durante el año 2024, los reclamos ingresados en las distribuidoras eléctrica registran un incremento marginal del 0,4% respecto al año 2023.

Reclamos ingresados directamente en las empresas Eléctricas. NO Incluye reclamos por interrupción de suministro.

RECLAMOS DE ELECTRICIDAD PRESENTADOS EN SEC ÑUBLE



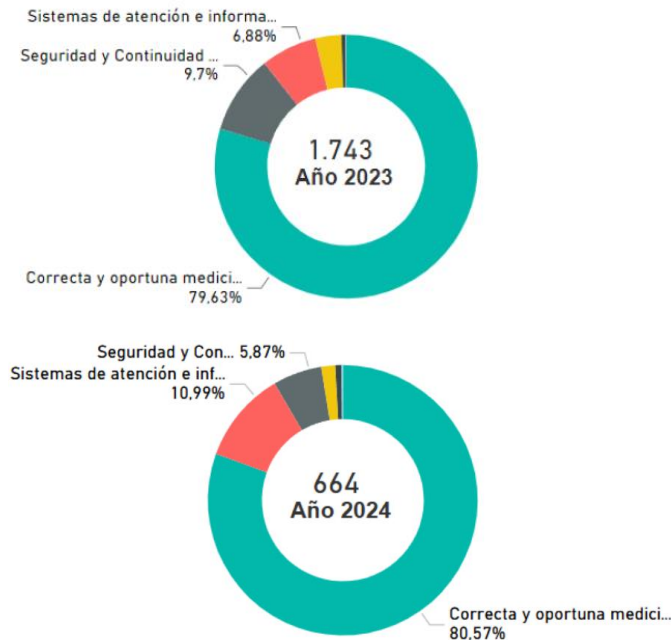
En total durante el año 2024, mediante plataformas dispuestas por la SEC, se ingresaron 106 requerimientos en el ámbito eléctrico, registrando una disminución del 38%.

Reclamos ingresados mediante plataformas SEC. Incluye reclamos solo de gestión SEC. (Segundo Piso) NO incluye Reclamos por Interrupciones de suministro.

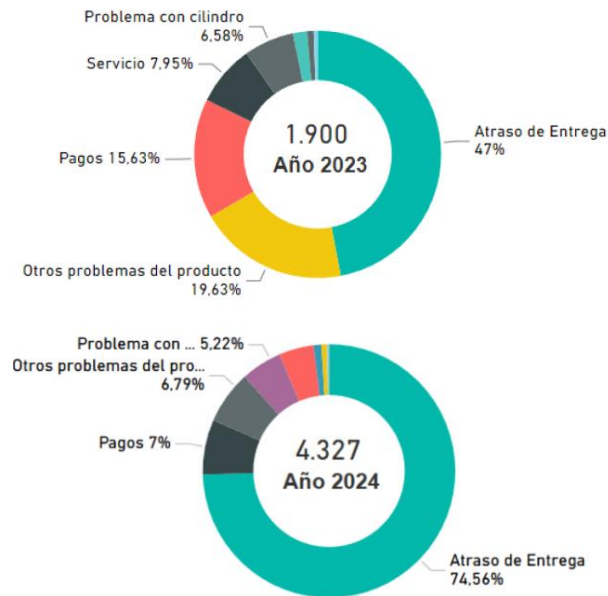
RECLAMOS DE GAS PRESENTADOS A DISTRIBUIDORAS



Reclamos Gas de Red GLP



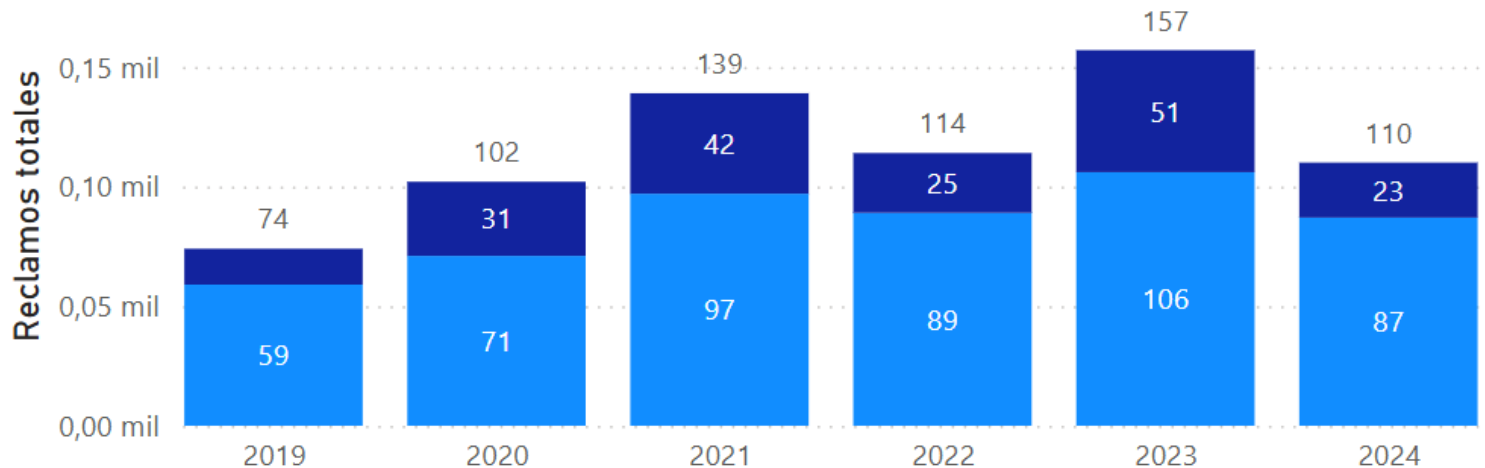
Reclamos Envasado



En total durante el año 2024, los reclamos ingresados en las distribuidoras de Gas de red GLP registran una disminución del 62% respecto al año 2023 y un incremento en el segmento envasado del 127% producto de atrasos de entrega.

RECLAMOS GAS DE RED PRESENTADOS EN SEC ÑUBLE

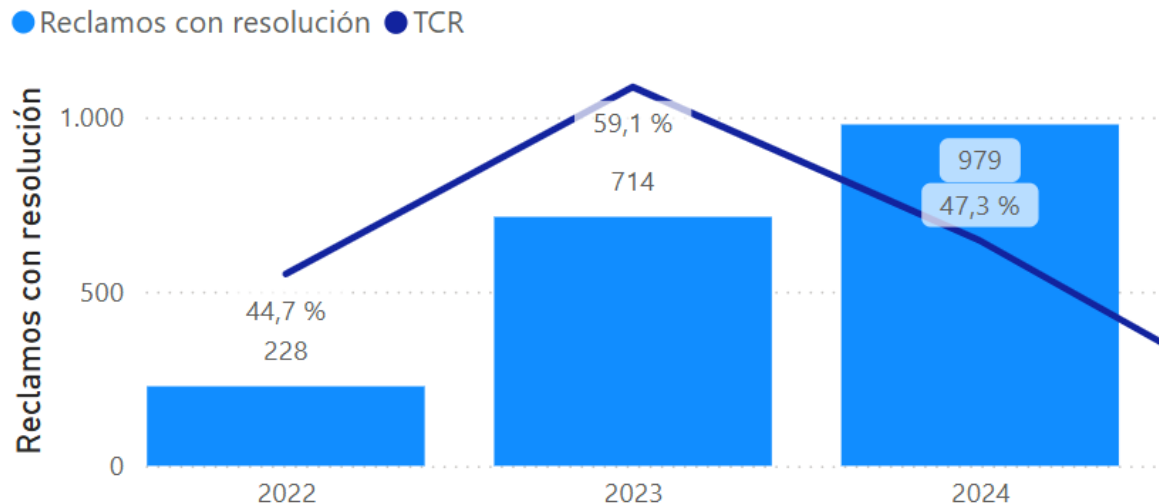
TIPOGESTION ● Gestión SEC ● Reclamos Primer Piso



En total durante el año 2024, mediante plataformas dispuestas por la SEC, se ingresaron 110 requerimientos en el ámbito Gas, registrando una disminución del 30%.

Reclamos ingresados mediante plataforma SEC. Incluye reclamos de gestión empresa (Primer Piso) y de Gestión SEC

Tasa de Cambio Resolución de reclamos en SEC Región de Ñuble



Reclamos resueltos favorables al ciudadano, respecto al total de reclamos resueltos.
 El año 2024 registra una tasa de cambio de resolución reclamos (TCR) normalizada, del 47,3% reflejado una disminución del 11,8% respecto al periodo 2023.



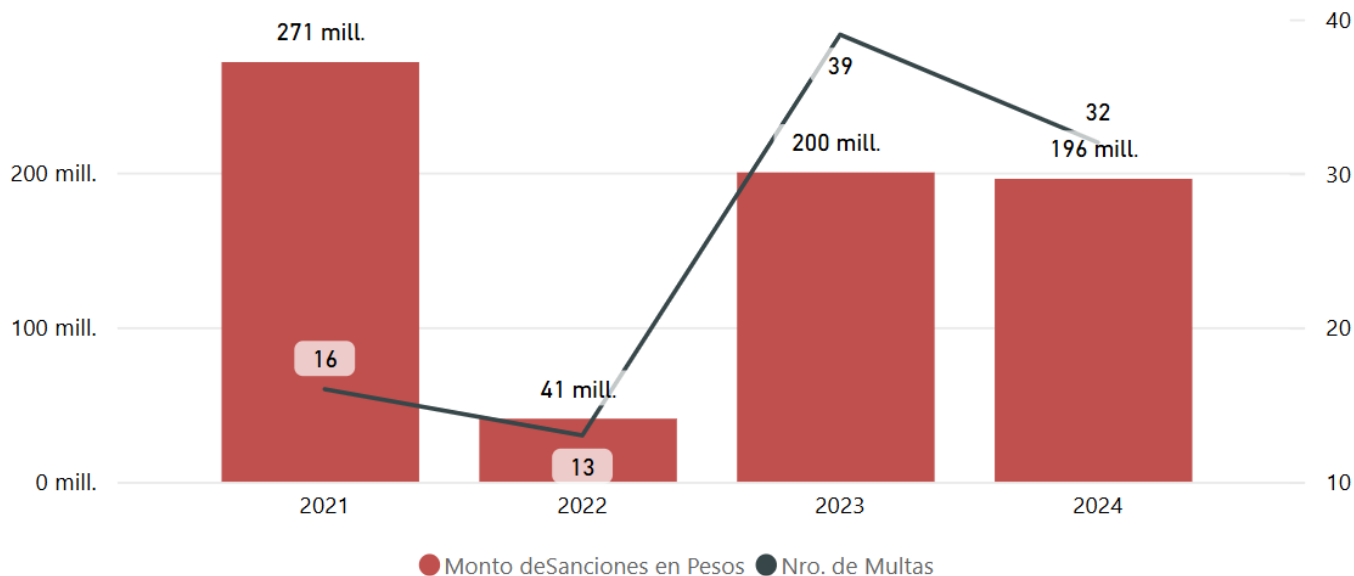
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



RESULTADOS SANCIONES



Sanciones emitidas por SEC Región de Ñuble



Durante el año 2024 a nivel regional, fueron cursadas 32 sanciones en los ámbitos de Combustible, Electricidad y Productos, por un monto total de MM\$196.

RESUMEN EXPERIENCIA CIUDADANA Y SANCIONES REGIÓN ÑUBLE

RECLAMOS DISTRIBUIDORAS ELECTRICIDAD

Los reclamos en las empresas registran un incremento marginal del 0,4%
Los reclamos en SEC registran una disminución del 38%

RECLAMOS DISTRIBUIDORAS GAS DE RED

Los reclamos en empresas Gas de Red registran una disminución del 62%
Los reclamos en SEC registran una disminución del 30%

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y SANCIONES

La tasa de resolución de reclamos es del 47,3%
Sanciones aplicadas por SEC refleja un nivel anual de MM\$196



CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025
