

# Ranking 2016 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno  
de Chile**

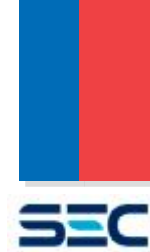
# Ranking Calidad de Servicio Eléctrico 2016



EMPRESA_ID	SIGLA	NOTA_INDICE	NOTA_ENCUESTA	NOTA_RECLAMO	NOTA_FINAL	NOTA_ESCOLAR	POSICION
14	EEPA	9,81	9,61	9,28	9,67	6,77	1
13	TILTIL	10	8,94	8,55	9,42	6,59	2
34	COELCHA	9,15	9,35	9,12	9,22	6,45	3
21	COPELAN	8,84	9,56	9,22	9,16	6,41	4
9	LITORAL	8,82	9,21	8,65	8,95	6,27	5
28	EDECSA	8,62	9,3	9,06	8,93	6,25	6
35	SOCOEPA	9,28	8,84	7,84	8,93	6,25	7
6	CHILQUINTA	8,92	8,69	8,02	8,72	6,1	8
36	COOPREL	8,55	8,96	8,58	8,71	6,1	9
23	SAESA	8,44	8,98	7,51	8,52	5,96	10
29	CEC	7,69	9,32	9,08	8,48	5,94	11
4	EMELAT	8,63	8,63	7,39	8,47	5,93	12
39	LUZOSORNO	8,41	8,77	7,66	8,45	5,92	13
10	CHILECTRA	8,94	8,35	6,51	8,42	5,89	14
40	CRELL	8,12	8,94	7,71	8,38	5,87	15
33	COPELEC	8,01	9,09	7,73	8,38	5,87	16
25	EDELMAG	7,37	9,32	8,86	8,29	5,8	17
3	ELECDA	8,49	8,31	7,37	8,28	5,8	18
32	LUZPARRAL	6,83	9,9	9,07	8,26	5,78	19
22	FRONTEL	8,1	8,62	7,7	8,25	5,78	20
8	EMELCA	8,45	8,24	6,08	8,07	5,65	21
7	CONAFE	8,21	8,65	5,67	8,06	5,64	22
1	EMELARI	8,47	7,78	6,78	8	5,6	23
2	ELIQSA	8,23	8,08	6,57	7,97	5,58	24
26	CODINER	7,2	8,83	8,18	7,93	5,55	25
18	CGED	8,01	8,36	6,31	7,93	5,55	26
24	EDELAYSEN	6,91	9,08	8,04	7,86	5,5	27
31	LUZLINARES	6,83	9,13	8,16	7,86	5,5	28
12	EEC	8,05	7,57	5,53	7,55	5,29	29
15	LUZANDES	6,59	8,33	7,76	7,39	5,17	30



# Caídas Respecto Ranking Anterior

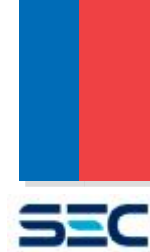


EMPRESA_ID	SIGLA	POSICIÓN RANKING 2015	POSICIÓN RANKING 2016	VARIACIÓN POSICIÓN
26	CODINER	8	25	-17
15	LUZANDES	15	30	-15
8	EMELCA	9	21	-12
32	LUZPARRAL	13	19	-6
31	LUZLINARES	23	28	-5
33	COPELEC	12	16	-4
28	EDECSA	3	6	-3
1	EMELARI	21	23	-2
36	COOPREL	7	9	-2
39	LUZOSORNO	11	13	-2
18	CGED	25	26	-1
29	CEC	10	11	-1
35	SOCOEPA	6	7	-1

La mayor baja la experimentó CODINER con un peor desempeño en todas la variables medidas, tal es así que para la variable índices, su nota empeoró un 10 %, pasando de una nota 7.96 para el ranking 2015 a un 7.20 para el ranking 2016, en reclamos su nota pasó de un 9.83 en la versión 2015 a obtener un 8.18 en la versión 2016,asimismo para la variable encuesta pasó de una nota igual a 9.96 a un 8.83 para la versión del ranking 2016. Esto significó bajar un 11 % en su nota general.



# Alzas Respecto Ranking Anterior

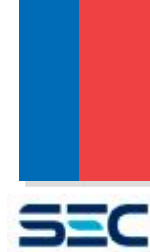


EMPRESA_ID	SIGLA	POSICIÓN RANKING 2015	POSICIÓN RANKING 2016	VARIACIÓN POSICIÓN
4	EMELAT	27	12	15
9	LITORAL	16	5	11
10	CHILECTRA	24	14	10
23	SAESA	19	10	9
3	ELECDA	26	18	8
6	CHILQUINTA	14	8	6
2	ELIQSA	29	24	5
40	CRELL	18	15	3
34	COELCHA	5	3	2
12	EEC	30	29	1
24	EDELAYSEN	28	27	1

- La mayor alza la obtuvo EMELAT esto es explicado por las notas obtenidas tanto en las variables Reclamos como ECSE, donde mejoró un 30 y 22 % respectivamente en comparación con el ranking 2015.
- Por otro lado Chilectra sube 10 posiciones respecto de la edición anterior del RCSE, explicado por mejores desempeños en las variables índices con 1%, reclamos un 22 % y ECSE 18 %.



# Mantienen su Posición Respecto Ranking Anterior



EMPRESA_ID	SIGLA	POSICIÓN RANKING 2015	POSICIÓN RANKING 2016	VARIACIÓN POSICIÓN
7	CONAFE	22	22	0
13	TILTIL	2	2	0
14	EEPA	1	1	0
21	COPELAN	4	4	0
22	FRONTEL	20	20	0
25	EDELMAG	17	17	0

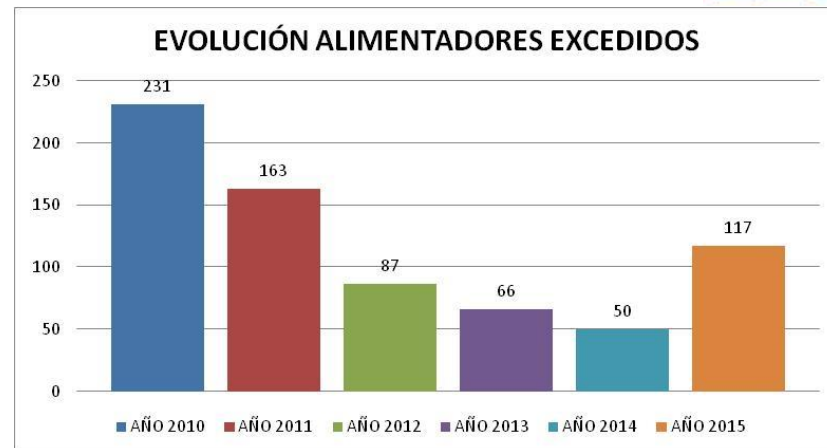


# EVOLUCIÓN ALIMENTADORES EXCEDIDOS



SEC

SIGLA	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
CGED	39	21	22	27	15	59
CHILECTRA	37	28	36	13	16	23
CHILQUINTA	6	5				
CODINER	1	4		1		2
CONAFE	9	10	5	8	6	16
COPELAN	4					
COOPREL	1	1		1		
CRELL	3	4	1		2	1
EDELAYSEN	6	2	3	2		1
EDELMAG	2	2			2	4
EEPA		1				
ELECDA	13	6	3	1	2	2
ELIQSA	8	3			1	1
EMELARI	3					
EMELAT	5	1	1	3	3	5
EMELCA	3	2				
EMELECTRIC	22	21	6	4		
EMETAL	2	1	2	1		
ENELSA	2	1		1		
FRONTEL	26	16	6	3	2	1
LUZANDES	2					1
LUZOSORNO	2	9				
LUZPARRAL			1			
SAESA	35	23	1	1		
EEC						1
SOCOPEPA		2			1	
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>163</b>	<b>87</b>	<b>66</b>	<b>50</b>	<b>117</b>



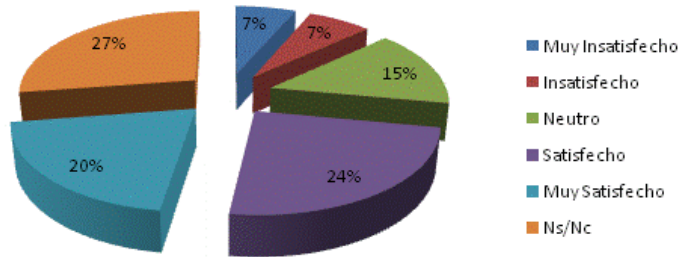
EMPRESA	AÑO 2014	AÑO 2015	VAR
CGED	15	59	44
CHILECTRA	16	23	7
CODINER		2	2
CONAFE	6	16	10
CRELL	2	1	-1
EDELAYSEN		1	1
EDELMAG	2	4	2
EEC		1	1
ELECDA	2	2	0
ELIQSA	1	1	0
EMELAT	3	5	2
FRONTEL	2	1	-1
SOCOPEPA	1	0	-1
LUZANDES	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>117</b>	



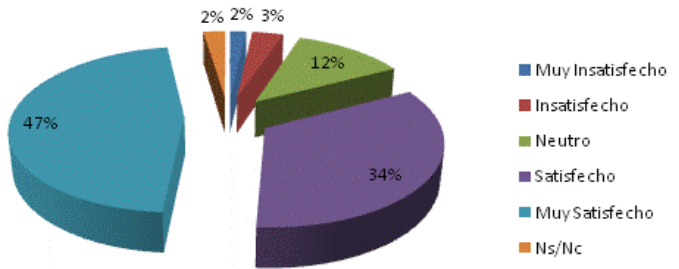
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2016.



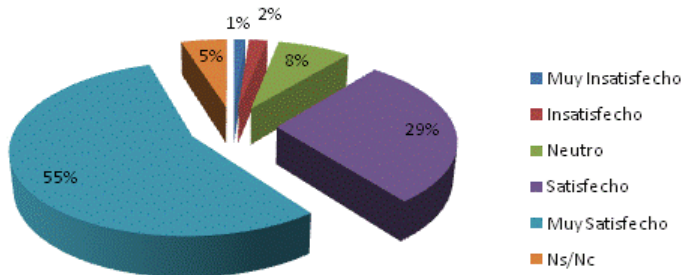
### Evaluación del Proceso de Corte y Reposición en General



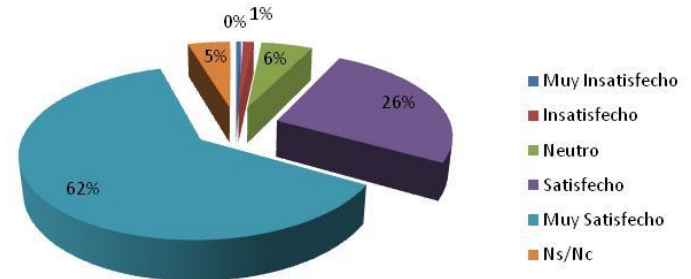
### Percepción de la Boleta o Factura en general



### Evaluación del Proceso de Lectura del Medidor en General



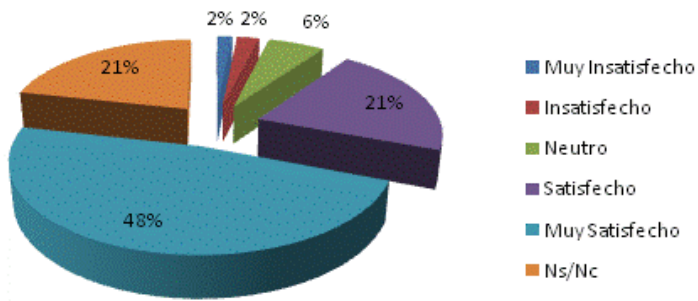
### Evaluación del Proceso de Pago de la cuenta en general



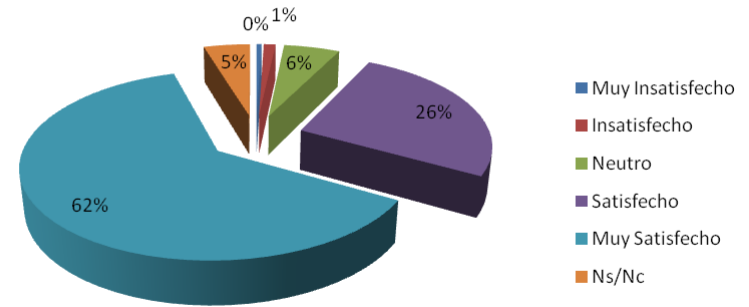
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2016.



### Evaluación de la Visita técnica en general



### Evaluación del Proceso de Pago de la cuenta en general

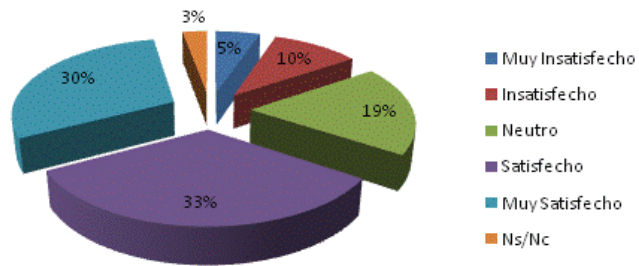




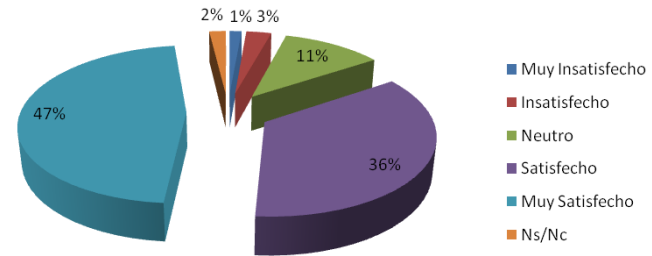
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2016.



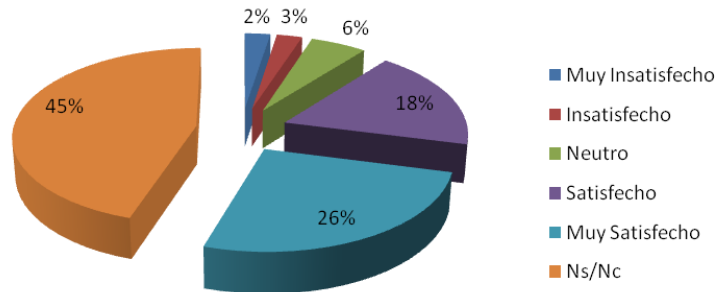
### Relación entre el Pago y la Calidad de Servicio Recibida



### Evaluación de la Calidad del Servicio Eléctrico en general



### La Atención en SEC en General



# División Ingeniería de Electricidad

Superintendencia de Electricidad y combustibles



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)

