

# Ranking 2017 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno  
de Chile**

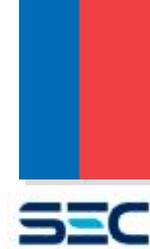
# Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico 2017



| POSICION | EMPRESA ID | SIGLA      | NOTA   | NOTA     | NOTA    | NOTA  |
|----------|------------|------------|--------|----------|---------|-------|
|          |            |            | INDICE | ENCUESTA | RECLAMO | FINAL |
| 1        | 28         | EDECSA     | 9,54   | 9,44     | 8,95    | 9,39  |
| 2        | 14         | EEPA       | 9,50   | 9,54     | 8,84    | 9,38  |
| 3        | 25         | EDELMAG    | 9,18   | 8,92     | 9,31    | 9,12  |
| 4        | 9          | LITORAL    | 9,20   | 9,45     | 8,03    | 9,05  |
| 5        | 21         | COOPELAN   | 8,92   | 8,82     | 9,72    | 9,04  |
| 6        | 13         | TILTIL     | 10,00  | 9,24     | 5,33    | 8,80  |
| 7        | 8          | EMELCA     | 9,09   | 7,70     | 10,00   | 8,78  |
| 8        | 1          | EMELARI    | 9,50   | 7,91     | 8,19    | 8,68  |
| 9        | 3          | ELECDA     | 9,09   | 8,12     | 8,37    | 8,61  |
| 10       | 6          | CHILQUINTA | 9,14   | 8,20     | 8,08    | 8,60  |
| 11       | 29         | CEC        | 8,55   | 9,19     | 7,54    | 8,57  |
| 12       | 4          | EMELAT     | 9,38   | 7,90     | 7,79    | 8,54  |
| 13       | 32         | LUZPARRAL  | 8,81   | 9,26     | 6,66    | 8,54  |
| 14       | 35         | SOCOEPA    | 9,65   | 8,37     | 5,94    | 8,46  |
| 15       | 12         | EEC        | 9,56   | 7,39     | 7,66    | 8,42  |
| 16       | 36         | COOPREL    | 8,78   | 8,74     | 6,99    | 8,41  |
| 17       | 2          | ELIQSA     | 8,95   | 7,60     | 7,85    | 8,26  |
| 18       | 39         | LUZOSORNO  | 8,89   | 7,64     | 7,76    | 8,23  |
| 19       | 23         | SAESA      | 8,13   | 8,35     | 8,10    | 8,20  |
| 20       | 10         | CHILECTRA  | 9,00   | 7,58     | 7,34    | 8,17  |
| 21       | 31         | LUZLINARES | 8,52   | 8,42     | 6,90    | 8,16  |
| 22       | 22         | FRONTEL    | 7,77   | 8,26     | 8,43    | 8,07  |
| 23       | 40         | CRELL      | 8,71   | 8,40     | 5,89    | 8,03  |
| 24       | 24         | EDELAYSAN  | 8,19   | 7,82     | 8,07    | 8,03  |
| 25       | 7          | CONAFE     | 8,61   | 7,52     | 7,59    | 8,03  |
| 26       | 18         | CGED       | 8,62   | 7,30     | 7,92    | 8,02  |
| 27       | 26         | CODINER    | 7,93   | 7,44     | 8,92    | 7,95  |
| 28       | 34         | COELCHA    | 7,26   | 7,26     | 7,91    | 7,39  |
| 29       | 33         | COPELEC    | 7,18   | 8,05     | 5,69    | 7,19  |
| 30       | 15         | LUZANDES   | 7,65   | 7,10     | 5,15    | 6,96  |



# Descenso Respecto al Ranking Anterior



| EMPRESA    | POSICIÓN RANKING 2016 | POSICIÓN RANKING 2017 | VARIACIÓN POSICIÓN |
|------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| COELCHA    | 3                     | 28                    | -25                |
| COPELEC    | 16                    | 29                    | -13                |
| CRELL      | 15                    | 25                    | -10                |
| SAESA      | 10                    | 19                    | -9                 |
| SOCOEPA    | 7                     | 14                    | -7                 |
| COOPREL    | 9                     | 16                    | -7                 |
| CHILECTRA  | 14                    | 20                    | -6                 |
| LUZOSORNO  | 13                    | 18                    | -5                 |
| TILTIL     | 2                     | 6                     | -4                 |
| CHILQUINTA | 8                     | 10                    | -2                 |
| CONAFE     | 22                    | 24                    | -2                 |
| FRONTEL    | 20                    | 22                    | -2                 |
| CODINER    | 25                    | 27                    | -2                 |
| EMELAT     | 12                    | 13                    | -1                 |
| EEPA       | 1                     | 2                     | -1                 |
| COPELAN    | 4                     | 5                     | -1                 |

La mayor baja la experimentó COELCHA con un peor desempeño en todas las variables medidas, tal es así que para la variable índices, su nota empeoró un 26%, pasando de una nota 9,15 para el ranking 2016 a un 7,26 para el ranking 2017, en reclamos su nota pasó de un 9,12 en la versión 2016 a obtener un 7,91 en la versión 2017, asimismo para la variable encuesta pasó de una nota igual a 9,35 a un 7,26 para la versión del ranking 2017.



# Alzas Respecto al Ranking Anterior

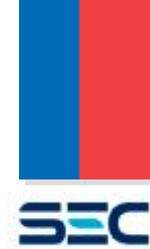


| EMPRESA    | POSICIÓN RANKING 2016 | POSICIÓN RANKING 2017 | VARIACIÓN POSICIÓN |
|------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| EMELARI    | 23                    | 8                     | 15                 |
| EMELCA     | 21                    | 7                     | 14                 |
| EEC        | 29                    | 15                    | 14                 |
| EDELMAG    | 17                    | 3                     | 14                 |
| ELECDA     | 18                    | 9                     | 9                  |
| ELIQSA     | 24                    | 17                    | 7                  |
| LUZLINARES | 28                    | 21                    | 7                  |
| LUZPARRAL  | 19                    | 12                    | 7                  |
| EDECSA     | 6                     | 1                     | 5                  |
| EDELAYSEN  | 27                    | 23                    | 4                  |
| LITORAL    | 5                     | 4                     | 1                  |

La mayor alza la obtuvo EMELARI esto es explicado por las notas obtenidas tanto en las variables Índices como Reclamos, donde mejoró un 11 y 17 % respectivamente en comparación con el ranking 2016.



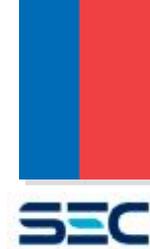
# Mantienen su Posición Respecto al Ranking Anterior



| EMPRESA  | POSICIÓN<br>RANKING 2016 | POSICIÓN<br>RANKING 2017 | VARIACIÓN<br>POSICIÓN |
|----------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| LUZANDES | 30                       | 30                       | 0                     |
| CGED     | 26                       | 26                       | 0                     |
| CEC      | 11                       | 11                       | 0                     |



# Evolución de Alimentadores Excedidos



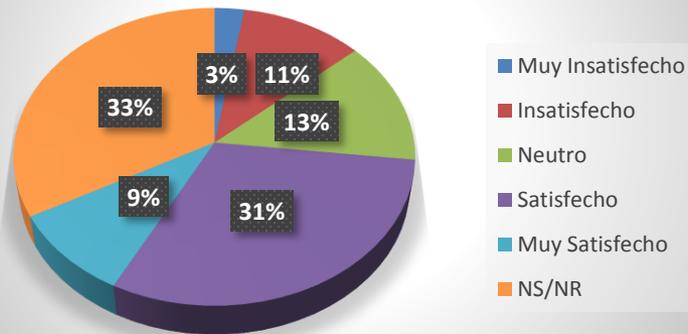
| EMPRESA              | AÑO        |           |           |           |            |           |
|----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
|                      | 2011       | 2012      | 2013      | 2014      | 2015       | 2016      |
| CGED                 | 21         | 22        | 27        | 15        | 59         |           |
| CHILQUINTA           | 5          |           |           |           |            |           |
| CODINER              | 4          |           | 1         |           | 2          | 2         |
| COELCHA              |            |           |           |           |            | 1         |
| CONAFE               | 10         | 5         | 8         | 6         | 16         |           |
| COOPREL              | 1          |           | 1         |           |            |           |
| COPELEC              |            |           |           |           |            | 4         |
| CRELL                | 4          | 1         |           | 2         | 1          | 1         |
| EDELAYSEN            | 2          | 3         | 2         |           | 1          |           |
| EDELMAG              | 2          |           |           | 2         | 4          |           |
| EEC                  |            |           |           |           | 1          |           |
| EEPA                 | 1          |           |           |           |            |           |
| ELECDA               | 6          | 3         | 1         | 2         | 2          |           |
| ELIQSA               | 3          |           |           | 1         | 1          |           |
| EMELAT               | 1          | 1         | 3         | 3         | 5          |           |
| EMELCA               | 2          |           |           |           |            |           |
| EMELECTRIC           | 21         | 6         | 4         |           |            |           |
| EMETAL               | 1          | 2         | 1         |           |            |           |
| ENEL                 | 28         | 36        | 13        | 16        | 23         | 8         |
| ENELSA               | 1          |           | 1         |           |            |           |
| FRONTEL              | 16         | 6         | 3         | 2         | 1          | 3         |
| LUZANDES             |            |           |           |           | 1          | 1         |
| LUZOSORNO            | 9          |           |           |           |            |           |
| LUZPARRAL            |            | 1         |           |           |            |           |
| SAESA                | 23         | 1         | 1         |           |            | 3         |
| SOCOEPA              | 2          |           |           | 1         |            | 1         |
| <b>Total general</b> | <b>163</b> | <b>87</b> | <b>66</b> | <b>50</b> | <b>117</b> | <b>24</b> |



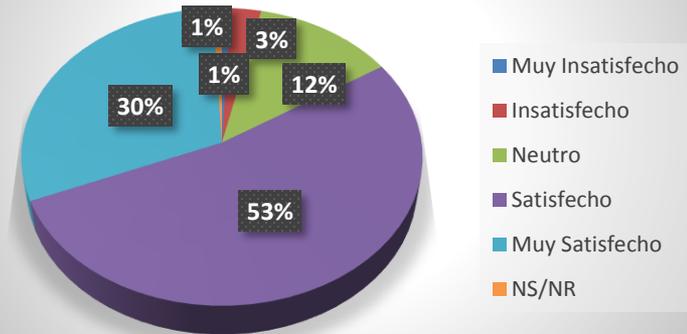
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



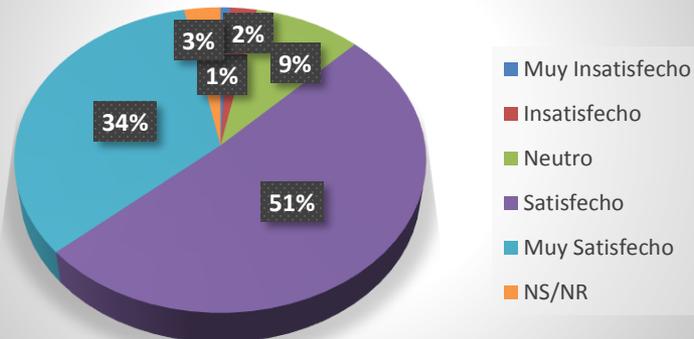
## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN EN GENERAL



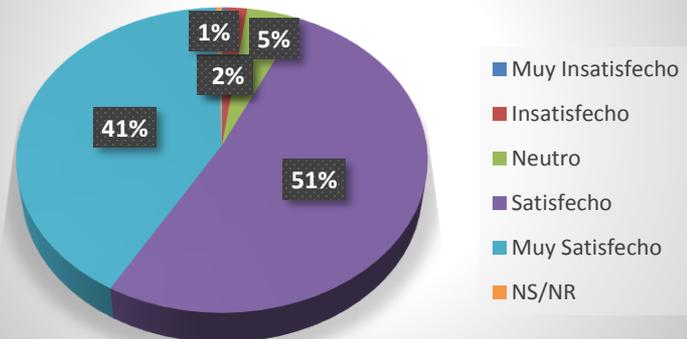
## PERCEPCIÓN DE LA BOLETA O FACTURA EN GENERAL



## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL



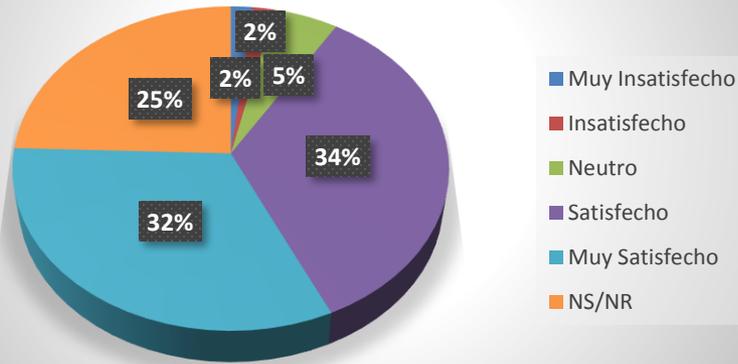
## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL



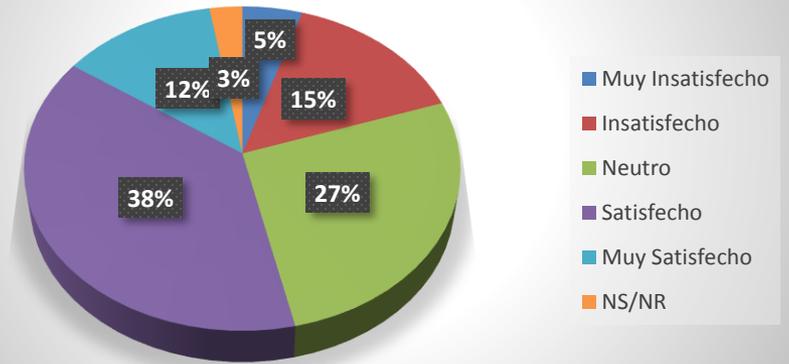
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



## EVALUACIÓN DE LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL



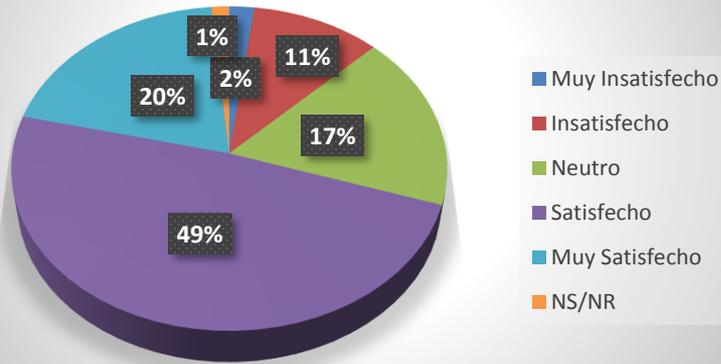
## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO EN GENERAL



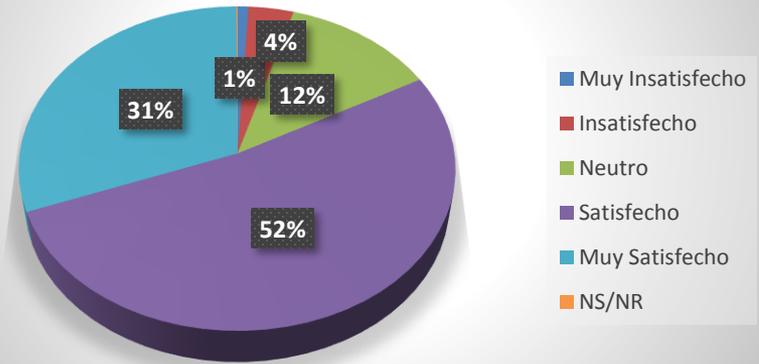
# Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



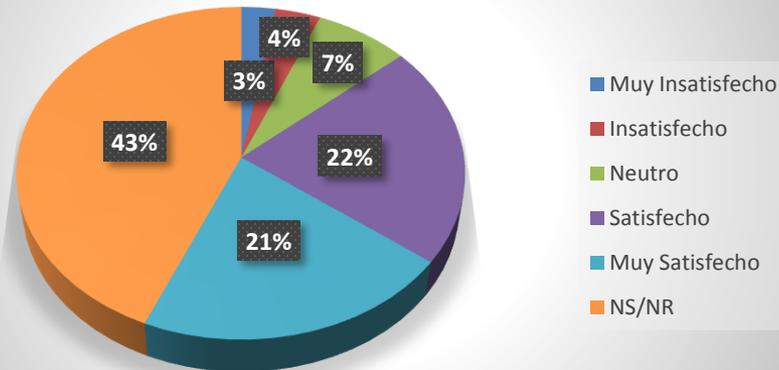
## RELACIÓN ENTRE EL PAGO Y LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDA



## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL



## LA ATENCIÓN DE SEC EN GENERAL



# División Ingeniería de Electricidad

Superintendencia de Electricidad y combustibles



Gobierno  
de Chile

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

