

# Cuenta Pública de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

## Dirección Regional de Antofagasta 2019



Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)

## ANTECEDENTES GENERALES

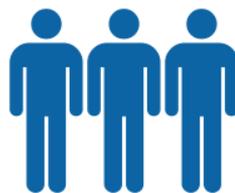
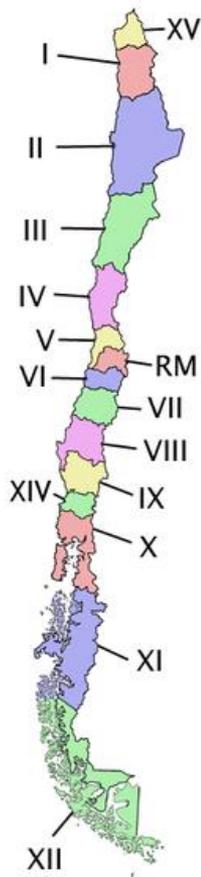


## SEC desde 1904 es un organismo fiscalizador dentro del estado chileno y fue creada por el Presidente Germán Riesco.

- La SEC tiene 115 años y, fue creada el 14 de Diciembre del año 1904, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.
- En 1985 se crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en virtud de la Ley 18.410.
- La responsabilidad de la SEC se ejerce sobre uno de los mercados más dinámicos y de mayor crecimiento en Chile:  
**El mercado de la energía**
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.

# Cuentas Públicas Participativas

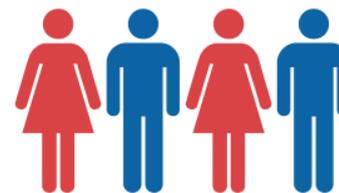
Le dan vida a la SEC un total de 376 Funcionarios Públicos, distribuidos en Región Metropolitana (Oficina Central), 15 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.



Hombres  
**212**



Mujeres  
**164**



Total General  
**376**

## Nuestras Autoridades



Luis Ávila Bravo  
Superintendente de Electricidad y  
Combustibles



Andrés Jauregui Cabrera  
División Ingeniería de Electricidad



Alejandro Lemus Moreno  
División Ingeniería de Combustibles

# Cuentas Públicas Participativas

Como parte de nuestra **Misión** “Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles”

Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



# Cuentas Públicas Participativas

## 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

Fiscalización ámbitos eléctrico, gas, combustibles líquidos y productos

## ¿Cuáles son nuestros Objetivos Estratégicos?

### a) De valor público:

- ✓ Impulsar los mercados energéticos hacia estándares más altos, a través del mejoramiento de la normativa y su fiscalización.
- ✓ Hacer de la SEC una institución confiable

### b) Para los ciudadanos:

- ✓ Mejorar la calidad de los servicios que entregamos a nuestros usuarios.
- ✓ Informar y educar a la población en temas de energía

### c) De los procesos:

- ✓ Contar con una organización capaz de desarrollar nuestra estrategia.
- ✓ Ser eficientes en nuestros procesos a través del uso intensivo de la tecnología.
- ✓ Potenciar una fiscalización eficiente e innovadora

### d) De las capacidades de nuestros colaboradores:

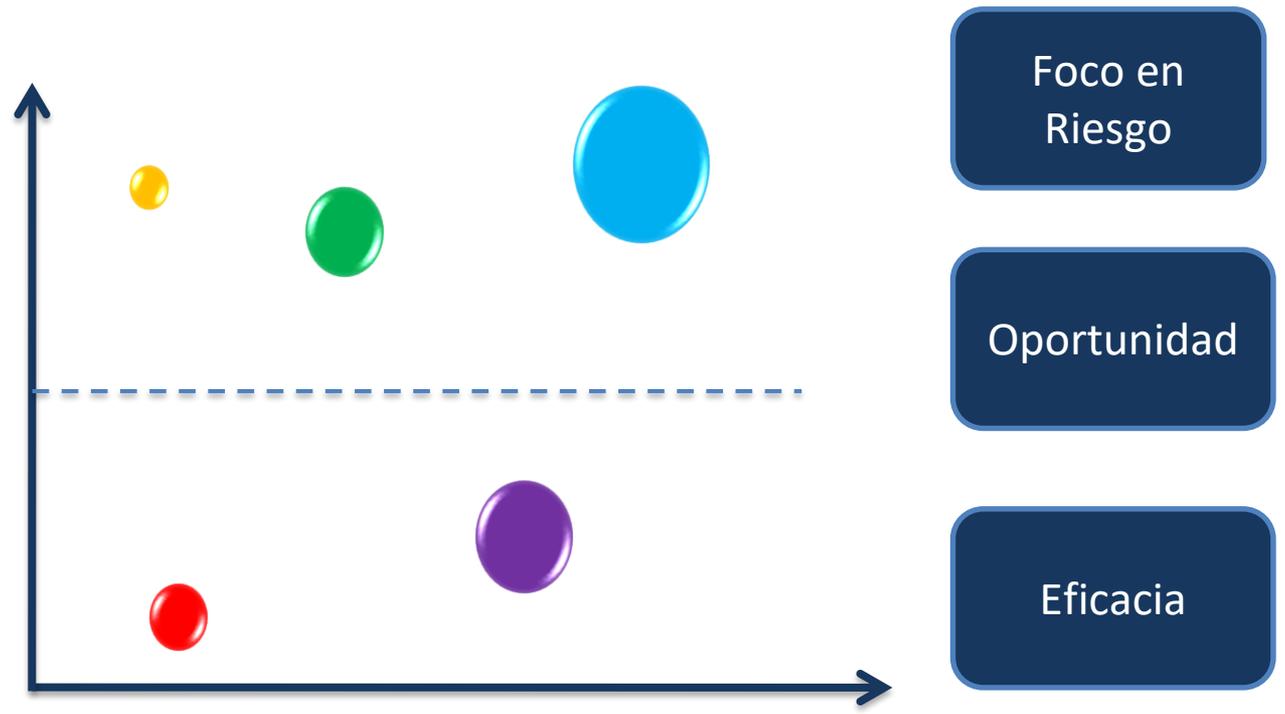
- ✓ Potenciar el desarrollo de quienes trabajamos en la SEC.
- ✓ Desarrollar un programa para la gestión del conocimiento.
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión de las unidades regionales.

## NUESTRO MODELO DE FISCALIZACIÓN

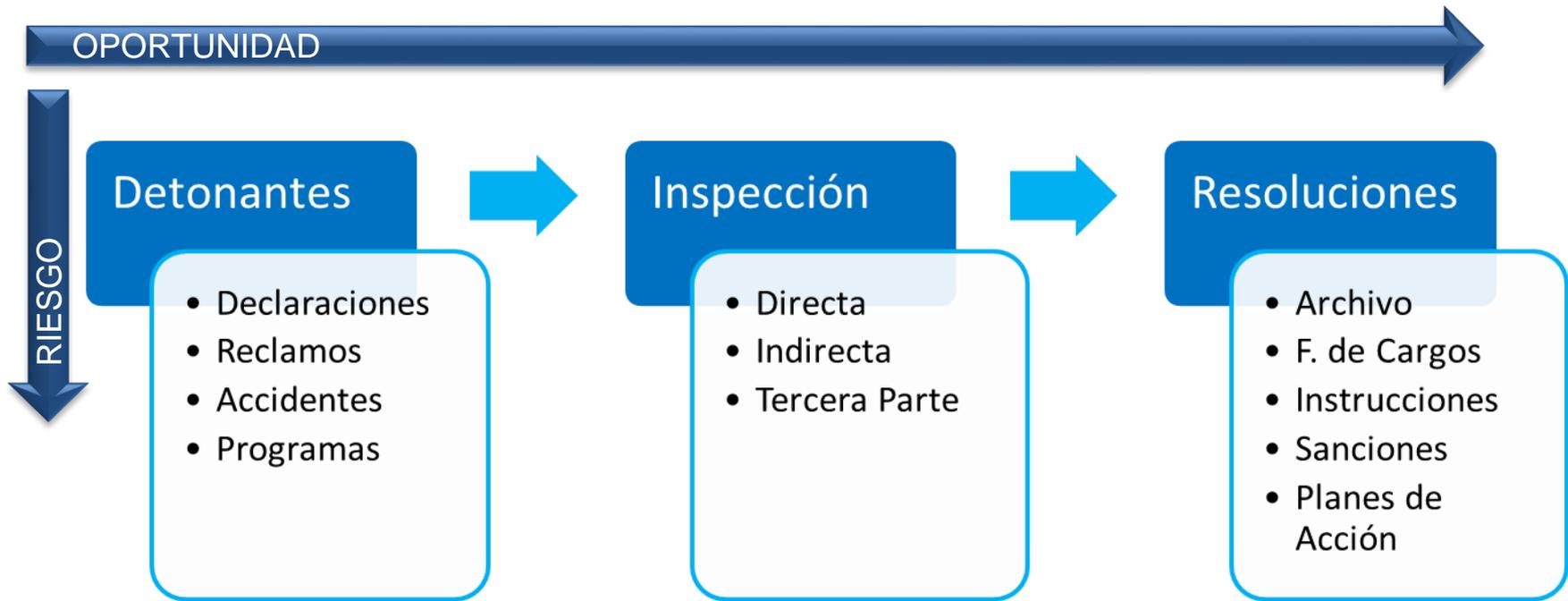


# ...el modelo de gestión SEC busca movilizar los actores al cumplimiento normativo

- Mejora del Proceso de Fiscalización
- Desarrollo Normativo
- Gestión de Personas y conocimiento
- Desarrollo de competencias laborales



# Nuestra principal herramienta legal y la más visible es la fiscalización directa

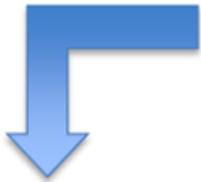
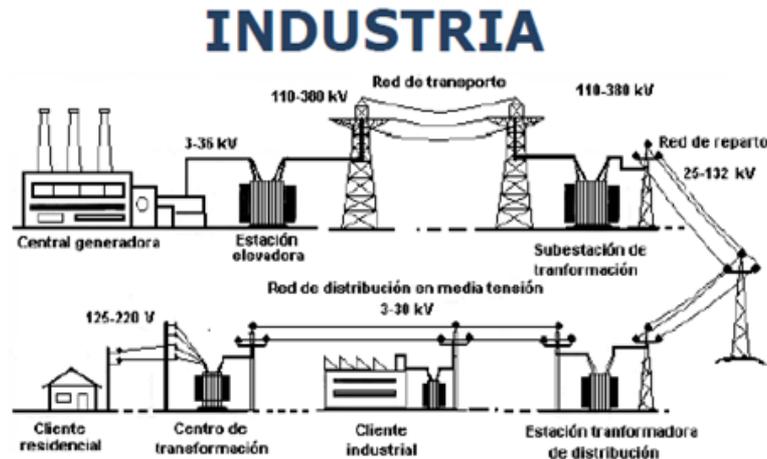


→ El modelo de riesgo que aplicamos requiere conocer en detalle el desempeño de los actores y así desarrollamos la fiscalización indirecta





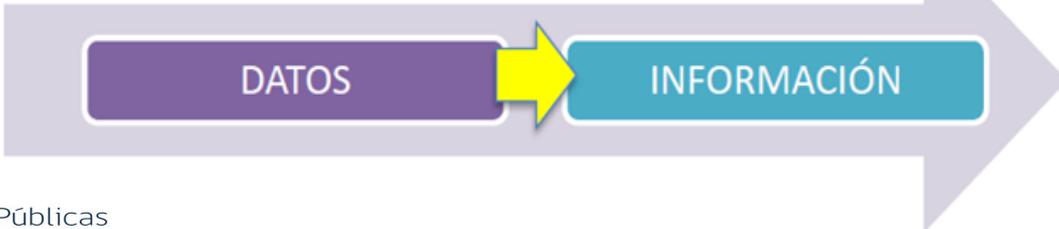
# Recopilación de Información



**Inteligencia de Negocios**

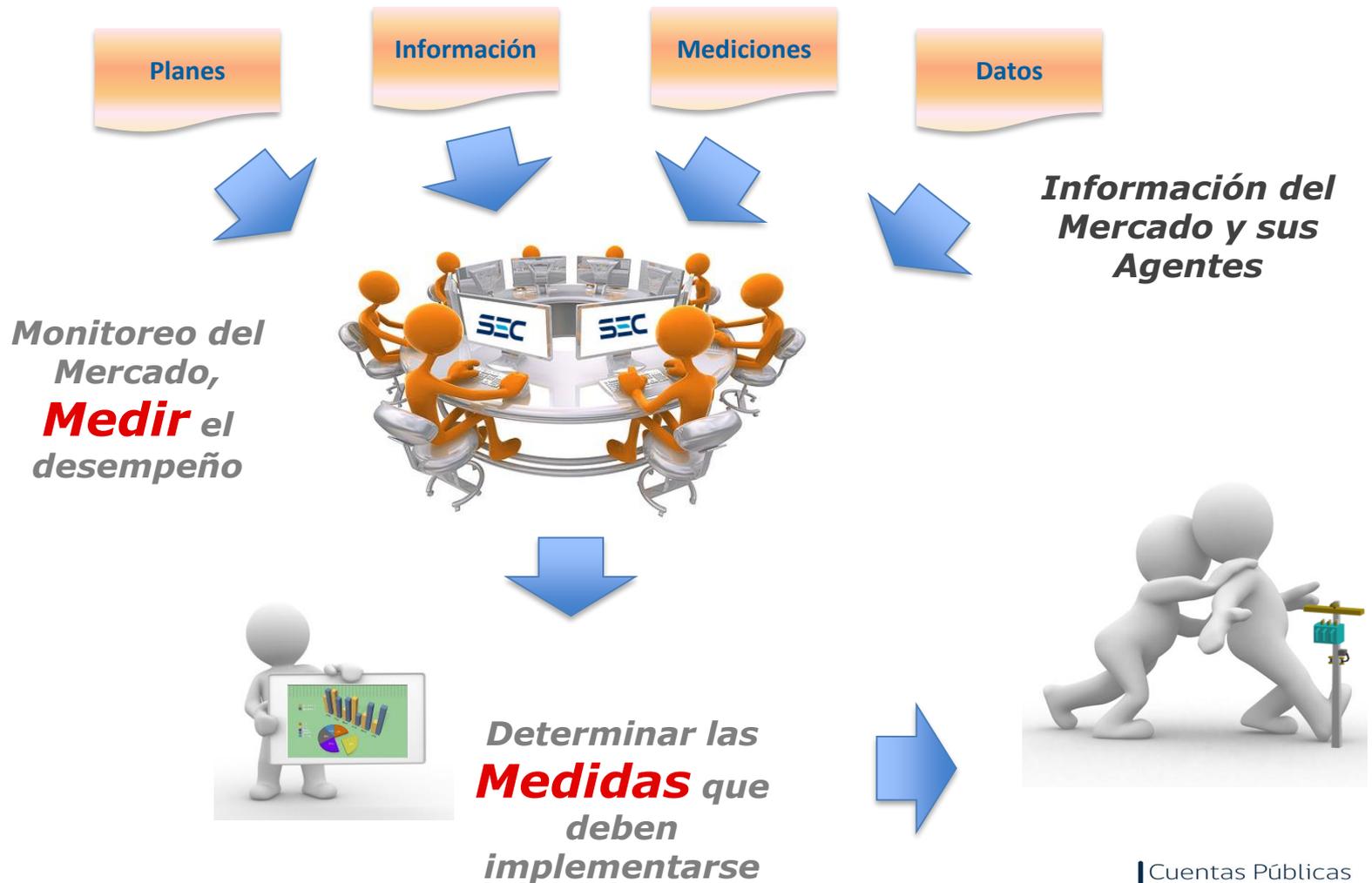
330 millones de registros mensuales

Metodología Fiscalización Indirecta



**Creación de Conocimiento**

... Sumamos conocimientos técnicos, análisis de información, transparentamos datos a la industria y buscamos cambios hacia mejores estándares basados en información verificable



## Dirección Regional de Antofagasta

### NUESTRA GESTIÓN 2019

### Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos



La Dirección Regional de Antofagasta (SEC), se encuentra formada por: 6 Funcionarios Públicos, de los cuales funcionarios de planta 2, profesional 1 y fiscalizadores 3.



### Funcionarios de la Dirección Regional

Estamento	Funcionarios	Calidad Jurídica
Directivo	1	Planta
Administrativo	1	Planta
Profesional	1	Contrata
Fiscalizadores	3(*)	Contrata
Total	6	

(\*) En proceso de selección



# Mercado Energético Región de Antofagasta



# Mercado Energético : Electricidad

- En un 5% se incrementaron los clientes regulados, el año 2018 ascendieron a 181.015 usuarios, mientras que, el año 2019 sumaron 190.449 usuarios de energía eléctrica.

- 190.449  
Total Clientes
- 6  
Total Comunas
- 44  
Total Alimentadores
- 2  
Total Empresas



## Cantidad de clientes por comunas

Comuna	Cantidad de clientes 2018	Cantidad de clientes 2019	Incremento de clientes
Antofagasta	114.705	122.012	6%
Calama	49.082	50.057	2%
Mejillones	3.472	4.153	16%
Sierra Gorda	476	632	25%
Taltal	3.893	4.015	3%
Tocopilla	9.387	9.580	2%
<b>Total Región</b>	<b>181.015</b>	<b>190.449</b>	<b>5%</b>

## Empresas Eléctricas

Empresas	Clientes
CGE	190.449
SAESA	1



## Consumo de Energía en MWh

Comuna	2018 MWh	2019 MWh
Antofagasta	576.865	611.548
Calama	221.913	242.756
Tocopilla	24.121	24.311
Mejillones	22.406	21.312
Taltal	17.390	18.826
Sierra Gorda	3.541	3.926
<b>Total general</b>	<b>866.236</b>	<b>922.678</b>



- 6,5% se incrementó el consumo de energía eléctrica en la Región de Antofagasta, desde 2018 a 2019.

# Mercado Energético : GAS GLP

- 2,2% se incremento la venta de gas Licuado el año 2019, respecto del año 2018. Además, la venta de cilindros de 11 Kg se incremento en un 10,6%, los de 45 Kg en un 3,1%, mientras que, los de 15 Kg en 2,9%.



3

Empresas de gas



2019 se Vendieron:

**987. 000** Cilindros de 15 Kg.



2019 se Vendieron:

**425.000** Cilindros de 5 Kg. y,  
**117.000** Cilindros de 45 Kg.



VENTAS DE GAS LICUADO PERIODO 2018 - 2019			
VENTA II REGIÓN ANUAL POR TIPO DE CONSUMIDOR (ton).			
Año	2018	2019	Variación
Tipo Consumidor	(Ton)	(Ton)	%
5KG	2.351	2.127	-9,5%
11KG	1.052	1.163	10,6%
15KG	14.395	14.807	2,9%
45KG	5.293	5.459	3,1%
Cil. Vehicular	629	794	26,2%
Granel Veh.	262	207	-21,0%
Granel	25.979	26.497	2,0%
Total Envasado	23.734	24.353	2,6%
Total Granel	26.241	26.703	1,8%
<b>Total General</b>	<b>49.975</b>	<b>51.056</b>	<b>2,2%</b>

Fuente Informe de Gestion SEC Venta Mensual de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo , las Empresas de Combustibles hacen llegar mensualmente a la SEC la información.



# Mercado Energético : Combustibles Líquidos.

- ❑ 2% disminuyó la venta de combustibles en el año 2019, respecto del año 2018. La mayor caída fue de la gasolina de 97 oct., con un 15%. Sin embargo, el Petróleo A1 se incrementó a un 4%.



**3**  
Empresas de venta de Combustibles



**47** Estaciones de servicio en total  
**46** Estaciones operativas.  
**1** Estación fuera de servicio.



Las ventas del 2019:  
**Gasolina 93 = 79.449 m3**  
**Gasolina 95 = 56.909 m3**  
**Gasolina 97 = 18.066 m3**  
**Petróleo A1 = 222.694 m3**

Ventas de Combustibles Líquidos			
Periodo 2018 - 2019 Total II Region			
Año	2018	2019	Variación
Combustible	(m3)	(m3)	%
GASOLINA 93	82.677	79.449	-4%
GASOLINA 95	58.700	56.909	-3%
GASOLINA 97	21.353	18.066	-15%
GASOLINA DE AVIACIÓN	98	104	7%
KEROSENE	201	193	-4%
KEROSENE AVIACIÓN	110.872	108.763	-2%
PETRÓLEO DIESEL A1	213.897	222.694	4%
PETRÓLEO DIESEL B1	1.766.413	1.746.369	-1%
PETRÓLEO DIESEL INVERNAL	4.311	4.185	-3%
PETRÓLEO PESADO 6	82.154	53.561	-35%
<b>Total</b>	<b>2.340.677</b>	<b>2.290.292</b>	<b>-2%</b>

Fuente Informe de Gestión SEC Venta Mensual de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo, las Empresas de Combustibles hacen llegar mensualmente a la SEC la información.



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos

## Electricidad: Usuarios Electro-dependientes.

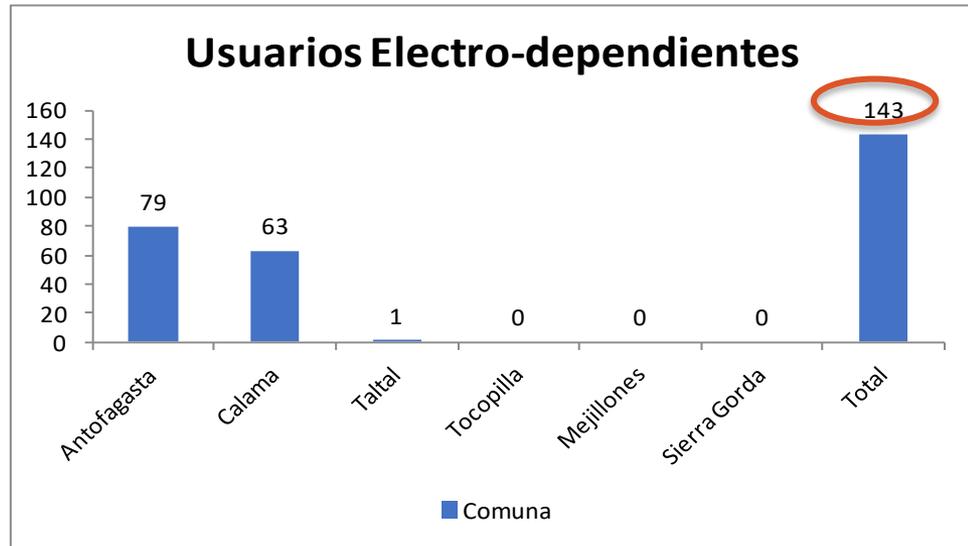
- 143 Pacientes Electro-dependiente con un suministro eléctrico continuo en la Región de Antofagasta.



Pacientes Electro dependientes

**¿Quién es un Paciente Electro-dependiente con hospitalización domiciliaria?**

Un paciente electro-dependiente con hospitalización domiciliaria es aquél que necesita estar conectado a un elemento de uso médico en su vivienda, que requiere un suministro eléctrico continuo.



Usuarios Electro-dependiente	
Comuna	Cantida de Pacientes
Antofagasta	79
Calama	63
Taltal	1
Tocopilla	0
Mejillones	0
Sierra Gorda	0
<b>Total</b>	<b>143</b>

Atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico.

No corte de suministro por deuda.

# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Emergencias y Seguridad en Instalaciones de Gas.

- 100% **Crecieron** los **Accidentes** para el periodo 2019 - 2018.
- 100% **Decrecieron** las **Lecciones** para el mismo periodo.

- 6% **Disminuyeron** las **emergencias** del año 2019, respecto de 2018.
- 19% **Disminuyeron** las **emergencias del Gas Envasado**.
- 20% y 6% **Crecieron** las emergencias de **Gas de Red** y el **Granel** respectivamente.

Cantidad de Accidentes por tipo de combustibles al mismo periodo

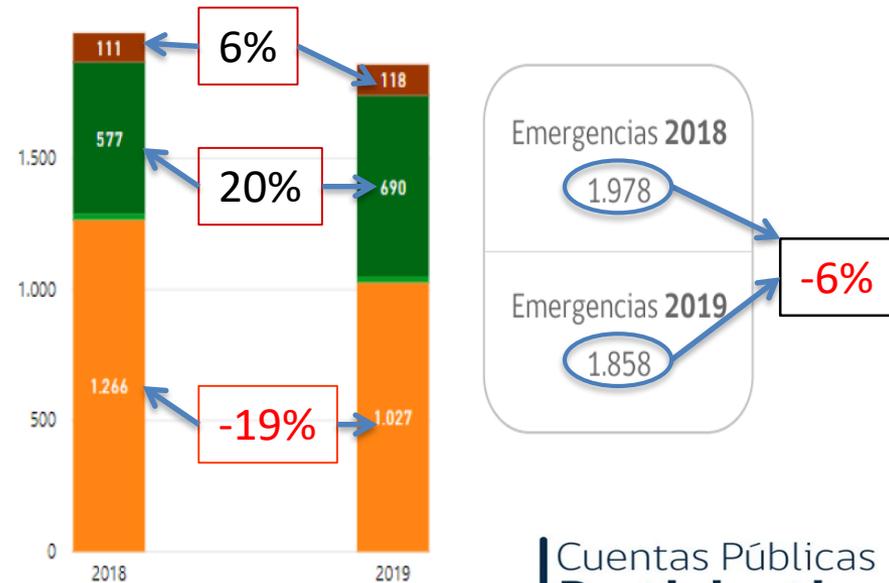
		Número Accidentes	Personas Lesionadas	Personas Fallecidas
<b>Granel</b>	2018	2	5	0
	2019	1	0	0
<b>Gas de Red GLP</b>	2018	0	0	0
	2019	1	0	0
<b>Gas de Red</b>	2018	0	0	0
	2019	0	0	0
<b>Envasado</b>	2018	1	0	0
	2019	1	0	0
<b>Totales</b>	2018	3	5	0
	2019	3	0	0

100% (Arrows pointing to 3 in 2018 and 3 in 2019 for Totales)

-100% (Arrow pointing to 5 in 2018 and 0 in 2019 for Totales)

Fuente Informe de Gestión Región de Antofagasta

Emergencias en el año



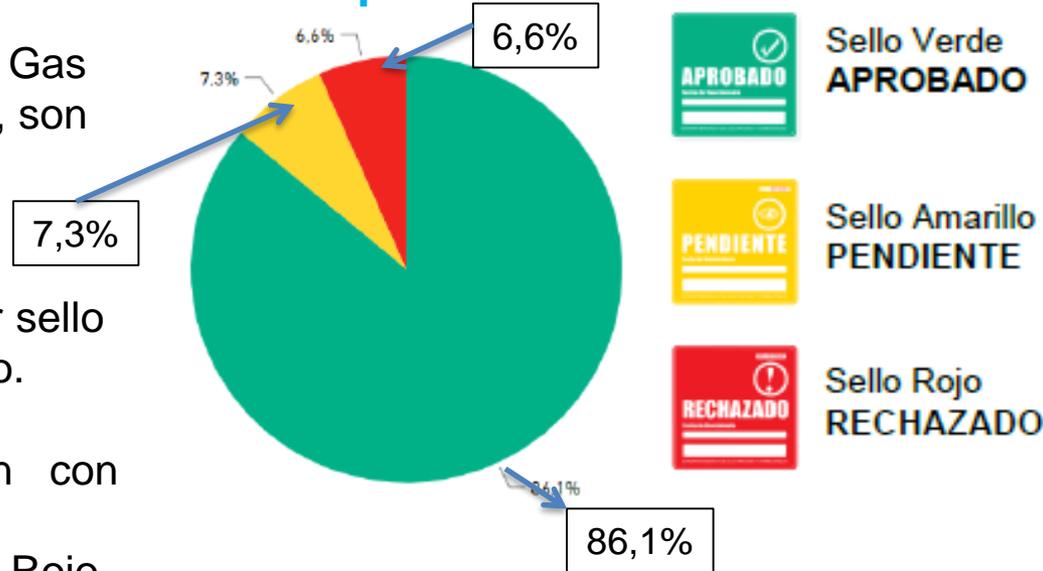
# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos:

## Industria del Gas: Certificación e Inspección Inst. de Gas. SEC

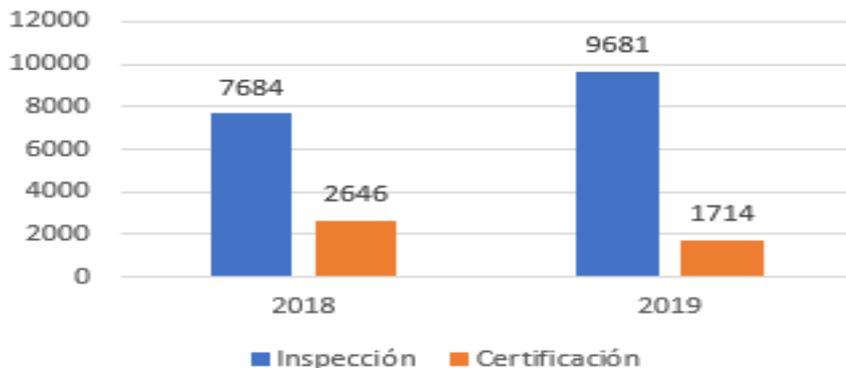


### Instalaciones de Gas con Inspección Periódicas por Sello

- 86,1% corresponden a instalaciones de Gas que cumplen las normativas, por lo que, son Aprobadas con sello verde.
- 7,3% son Instalaciones que tienen deficiencias, no aprobaron para obtener sello Verde. Por lo que, obtiene Sello Amarillo.
- 6,6% son instalaciones que no cumplen con la normativa y son riesgosas para las personas, estas se identifican con Sello Rojo.



### INSTALACIONES DE GAS POR AÑO

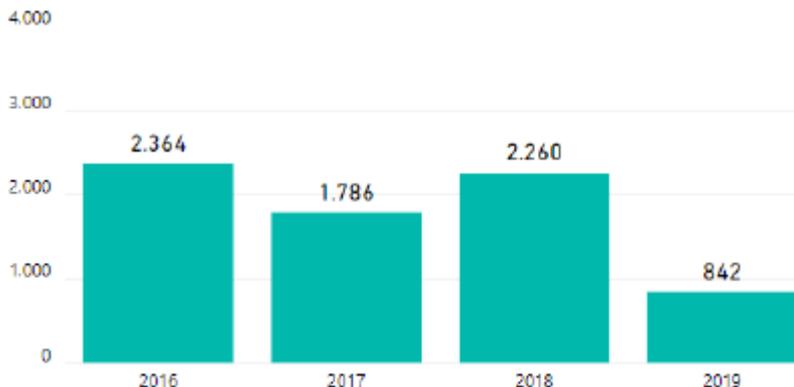


- 26% de incremento experimentaron las inspecciones de Gas el año 2019, respecto del año anterior.
- 35% disminuyó la certificación de las instalaciones de Gas el año 2019, respecto del año anterior.

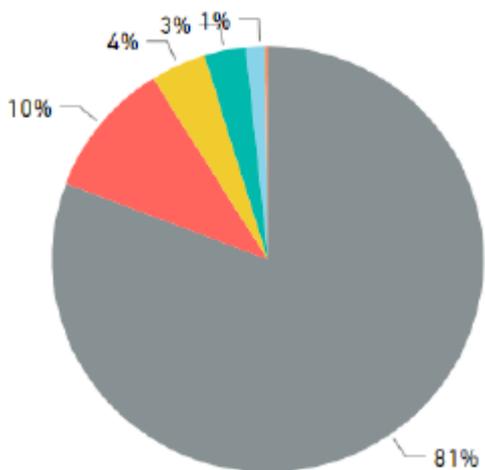
Fuente Informe de Gestión Región de Antofagasta

# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria del Gas.

## Fiscalización Directa (Instalaciones de gas inscritas)

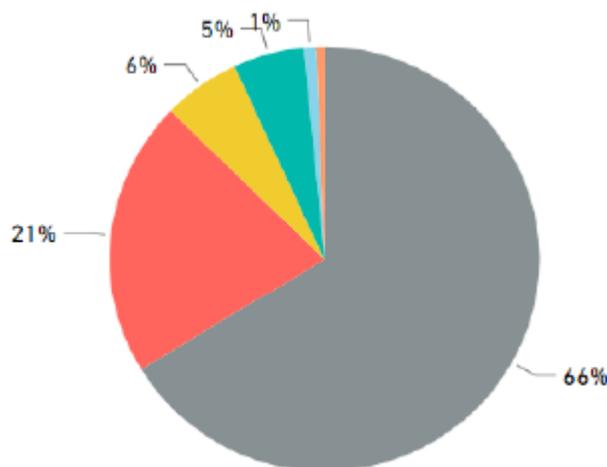


- 66% de Instalaciones de gas inscritas el año 2019, corresponden al segmento habitacional. Mientras que, un 21% son del segmento Comercial.
- 110% crecieron las inscripciones de gas del año 2019, del segmento Comercial respecto del año 2018.
- 50% crecieron la inscripción de las instalaciones de Gas, en el segmento Educativo y Cultura del año 2019 respecto del 2018.

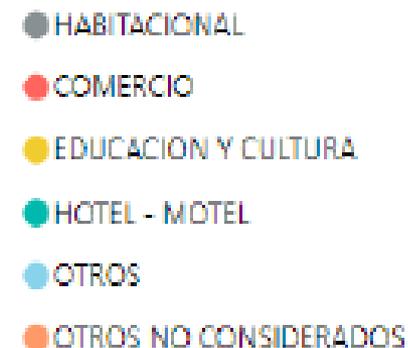


Año 2018

Fuente Informe de Gestión Región de Antofagasta



Año 2019



# Calidad y Seguridad en el uso de los energéticos: Industria del Combustibles Líquidos.

## Calidad de los Combustibles Líquidos en las Estaciones de Servicio.

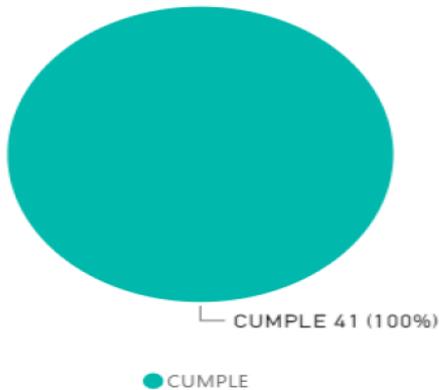
En esta sección se muestran los resultados de los análisis de calidad de los combustibles líquidos en estaciones de servicio, que debe realizar mensualmente la industria, en el marco del control permanente de la calidad del energético, establecida en la Resolución Exenta SEC N°19.049, de 2017.

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.

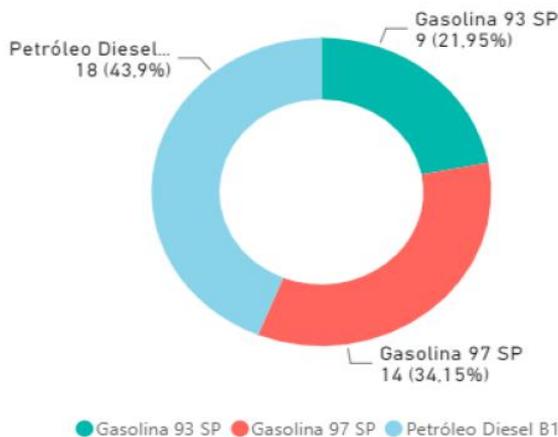


# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria del Combustibles Líquidos.

## Fiscalización Directa e Indirectas Estaciones de Servicio y Tanque.

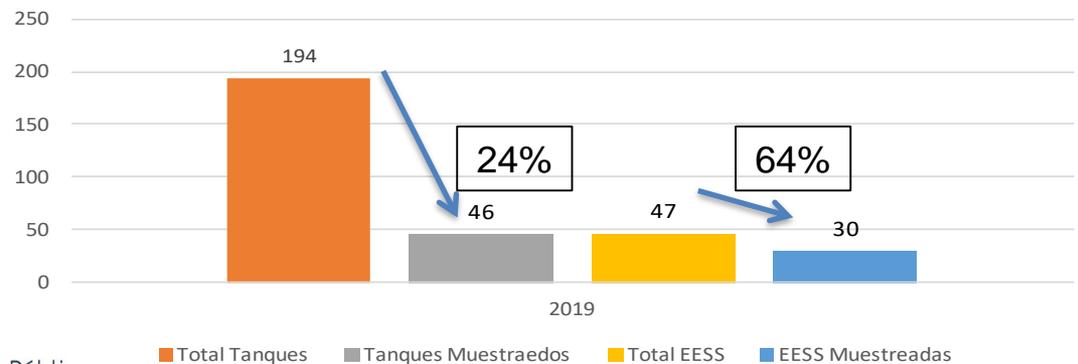


Cumplimiento de Especificaciones



- ❑ El 100% de los combustibles en la II Región, cumplen las especificaciones de la calidad de Combustibles líquidos (Petróleo, Gasolina 93 y Gasolina 97), en las estaciones de servicio muestreadas.
- ❑ 64% de Estaciones de Servicio de la II Región se muestrearon aleatoriamente en el año 2019.
- ❑ 24% de tanques de las estaciones de servicio se muestrearon el año 2019.

Muestreo Aleatorio de Estaciones de Servicios y Tanques Año 2019



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Certificación de Productos.

## Certificación de Productos

Los productos eléctricos y de combustibles para ser comercializados en el país deben contar con un certificado de Aprobación y su sello SEC. Para la obtención del Certificado, los productos deben someterse a distintos ensayos que miden la seguridad y calidad de éstos.





# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Certificación de Productos.

## Fiscalización Directa de Productos de uso Ciudadano y Puntos de Venta.

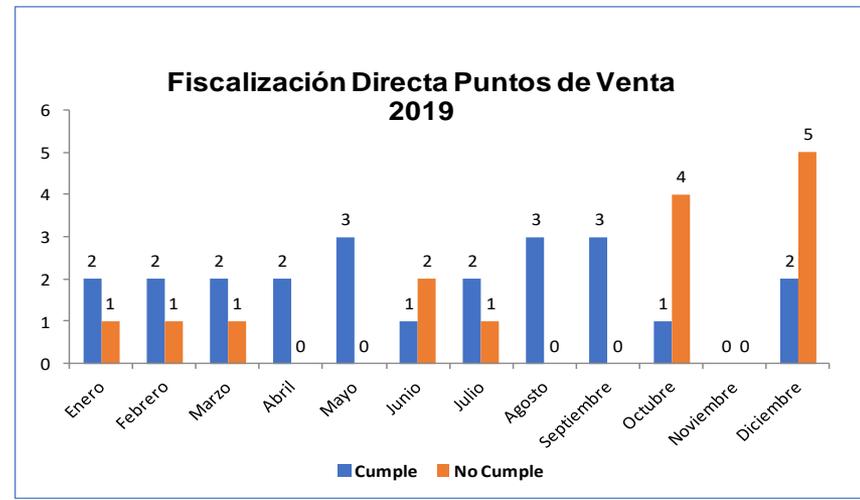
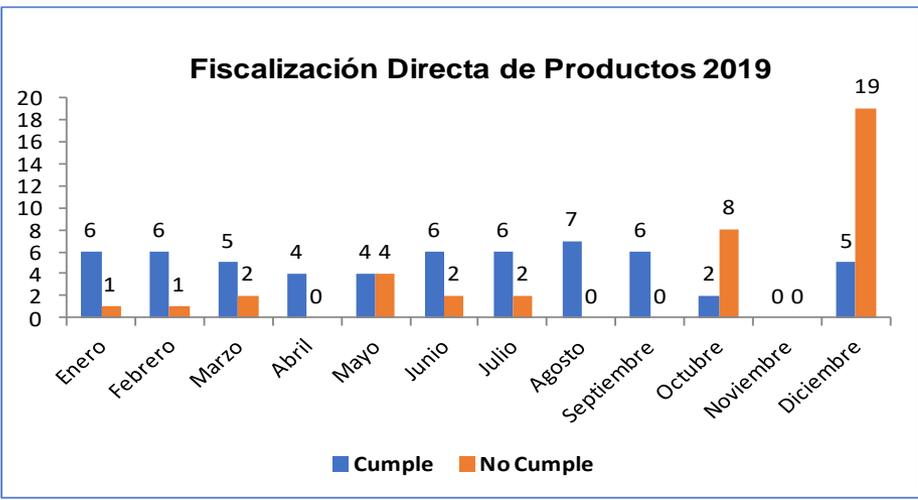


**LOS BIDONES DEBEN TENER SELLO SEC**

<p>USA UN BIDÓN ROJO SI QUIERES COMPRAR BENCINA.</p> 	<p>USA UN BIDÓN AMARILLO SI QUIERES COMPRAR DIÉSEL.</p> 	<p>USA UN BIDÓN AZUL SI QUIERES COMPRAR PARAFINA.</p> 
--	---	---

SEC | Twitter: @SEC\_cl | Facebook.com/SuperintendenciaSEC

- ❑ 41% de productos fiscalizados, de uso ciudadano, NO cumplieron con la certificación (sellos SEC).
- ❑ 39% de Puntos de Ventas de productos fiscalizados, de uso ciudadano, NO cumplieron con la certificación (sellos SEC).



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos:

## Electricidad: Tiempos Promedios de Interrupciones Eléctricas, SAIDI ( *System Average Interruption Duration Index*).

### Interrupciones Eléctricas – SAIDI.



Clientes Sin Luz

- ❑ El indicador SAIDI representa la duración promedio de interrupciones que Experimenta un cliente durante un periodo de tiempo.
- ❑ Las interrupciones de electricidad se pueden generar por Causas Internas, es decir de Responsabilidad de la empresa distribuidora, Causa Externa, es decir, Interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación, o Fuerza Mayor.
- ❑ Las empresas distribuidoras reportan a la SEC las diferentes interrupciones y realizan una primera calificación, dando así origen al indicador SAIDI informado por Empresas.
- ❑ Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones de Fuerza Mayor informadas por las empresas y, a partir de aquello, recalifica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI Recalificado.



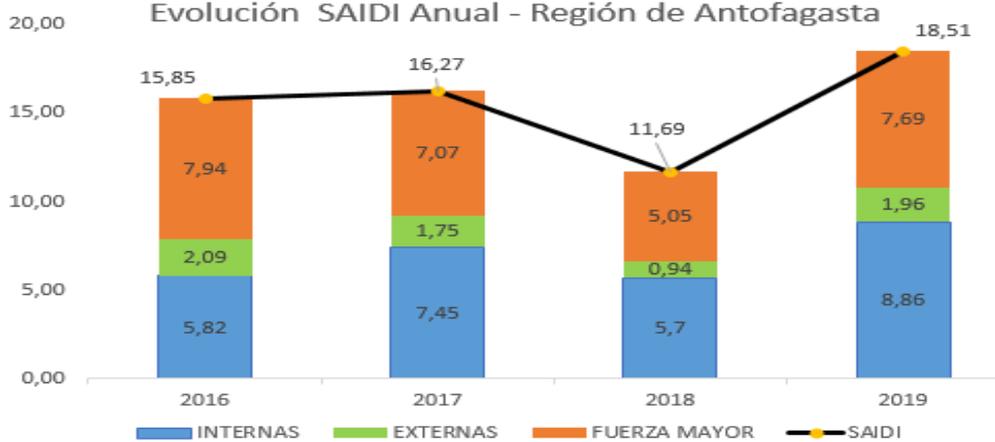
# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Electricidad: Tiempos Promedios de Interrupciones Eléctricas, SAIDI.

➤ 58% se incrementó el Tiempo Promedio de las interrupciones eléctricas que experimentaron los usuarios en el año 2019 respecto del año 2018.



➤ 109% se incrementaron las Horas de interrupciones de origen externas, respecto del año 2018, ascendiendo a un total acumulado de 1,96 Hrs. el año 2019.

➤ 55% se incrementaron las Horas de interrupciones de origen Internas, respecto del año 2018, sumando un acumulado de 8,86 Hrs. el año 2019.



**Interna:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de distribución de electricidad.

**Externa:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.

**Fuerza Mayor:** Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.

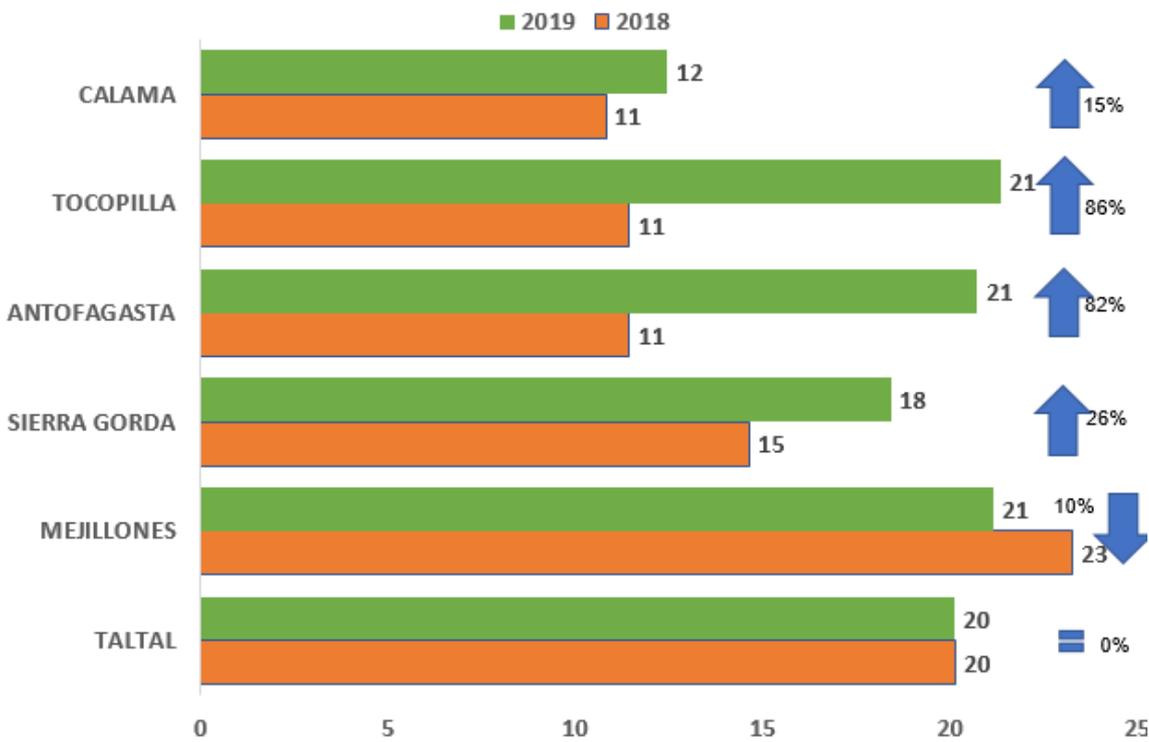


# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Electricidad: Tiempos promedios de Interrupciones Eléctricas SAIDI.



Cientes Sin Luz

Evolución SAIDI por Comunas II Región



Las Horas de interrupción promedio del año 2019 se incrementaron en la mayoría de las comunas de la Región de Antofagasta. En las que se destacan las comunas de Tocopilla y Antofagasta, con en 86% y 82% respectivamente.



Cuentas Públicas Participativas



Investigan apagón que afecta a 45 mil clientes en...

## Fiscalización Directa (Planes de Acción para disminuir Interrupciones)

- Con el objeto de prevenir y disminuir las horas de interrupción de suministro, la SEC instruyó a las Empresas Eléctricas la presentación de “Planes de Acción”, orientados a mejorar el SAIDI en las comunas con mayor nivel de horas de interrupciones. Estos planes son monitoreados en terreno y gestionados a través de plataforma WEB.

Región de Antofagasta

Planes de Acción 2019			
Nombre	Segmento	Avance	Cantidad de Planes
Plan Invierno 2019	Distribución	Alimentadores	70
Plan Verano 2019	Distribución	Alimentadores	40

**Información de Planes**

Q Búsqueda de Planes

Buscar por Comuna: -Todo-

Buscar por Empresa: -Seleccionar-

Q Búsqueda por Requerimiento

Nº de Requerimiento:

Buscar

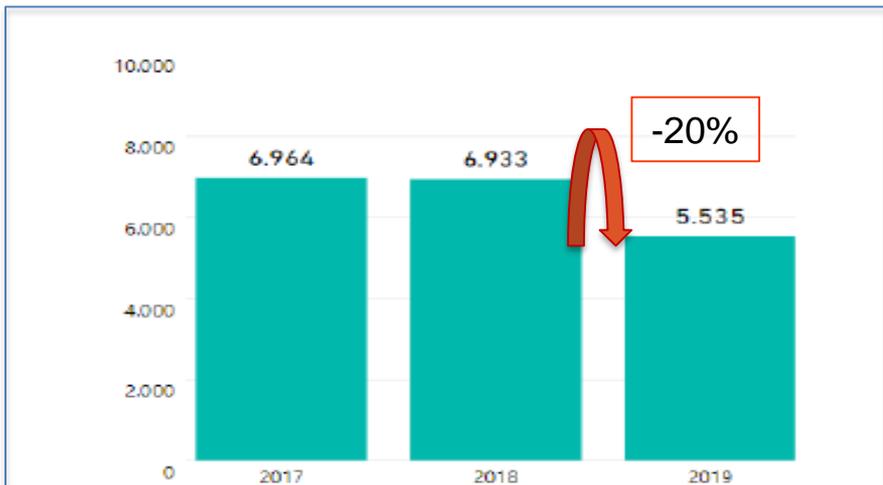
Planes (48) pendientes

**Actividades del Plan**

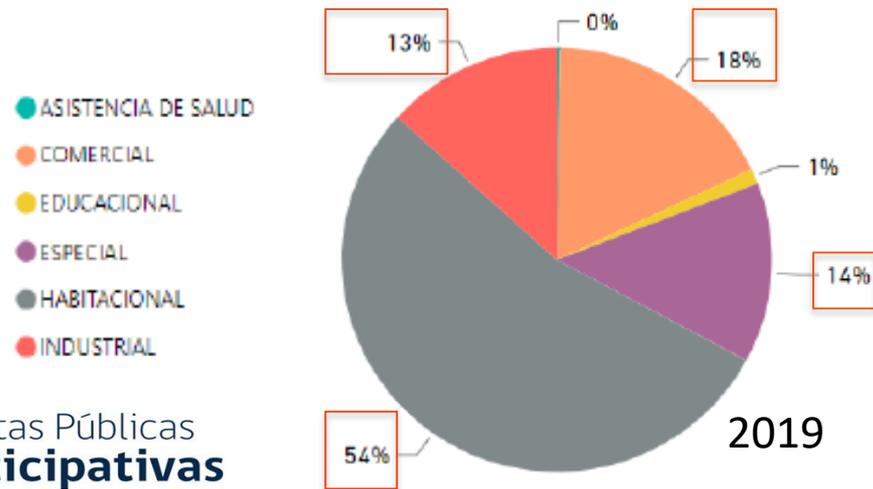
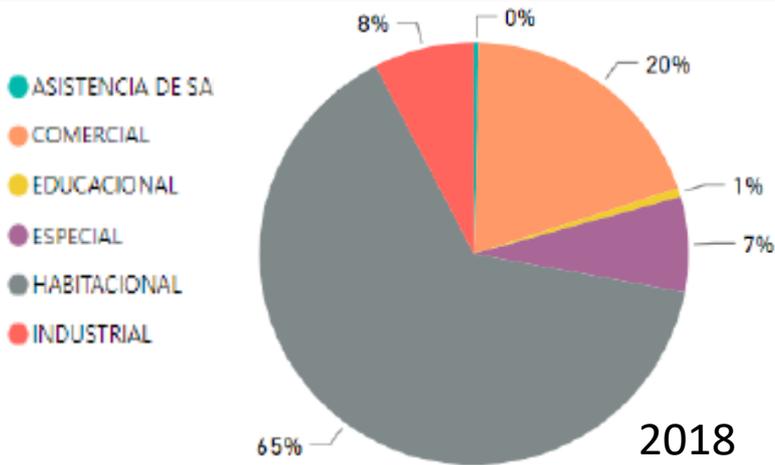
ID	Actividad	Costo	Fecha Inicio	Fecha Término	% EMP	% SEC	Comuna	Tipo	Prioridad	SEGUIR
52818	LAVADO DE AISLACIÓN	\$506165	01/05/2019	31/05/2019	100	0	Antofagasta	PREVENCION	ALTA	Seguir
52821	LAVADO DE AISLACIÓN	\$506165	01/06/2019	30/06/2019	100	0	Antofagasta	PREVENCION	ALTA	Seguir
52822	LAVADO DE AISLACIÓN	\$506165	01/07/2019	31/07/2019	100	0	Antofagasta	PREVENCION	ALTA	Seguir
52825	LAVADO DE AISLACIÓN	\$506165	01/08/2019	31/08/2019	100	0	Antofagasta	PREVENCION	ALTA	Seguir
52826	LAVADO DE AISLACIÓN	\$506165	01/09/2019	30/09/2019	100	0	Antofagasta	PREVENCION	ALTA	Seguir

## Fiscalización Directa (Instalaciones Eléctricas inscritas nuevas )

Instalaciones Eléctricas Inscritas



- 54% de Instalaciones Eléctricas inscritas el año 2019, corresponden al segmento habitacional. Mientras que, un 18% son del segmento Comercial, 14% al segmento Especial y, del segmento Industrial asciende a un 13%.



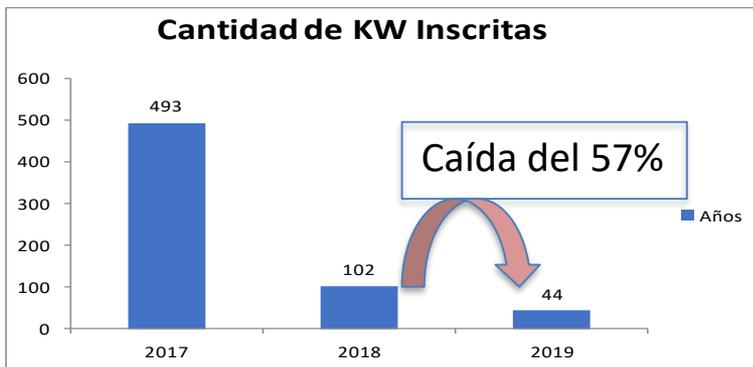
# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica Energías Renovables (ERNC).

## Fiscalización Directa (Instalaciones de Energía Renovables Instalaciones Residenciales Inscritas (Ley 20.571 y Ley 21.118)

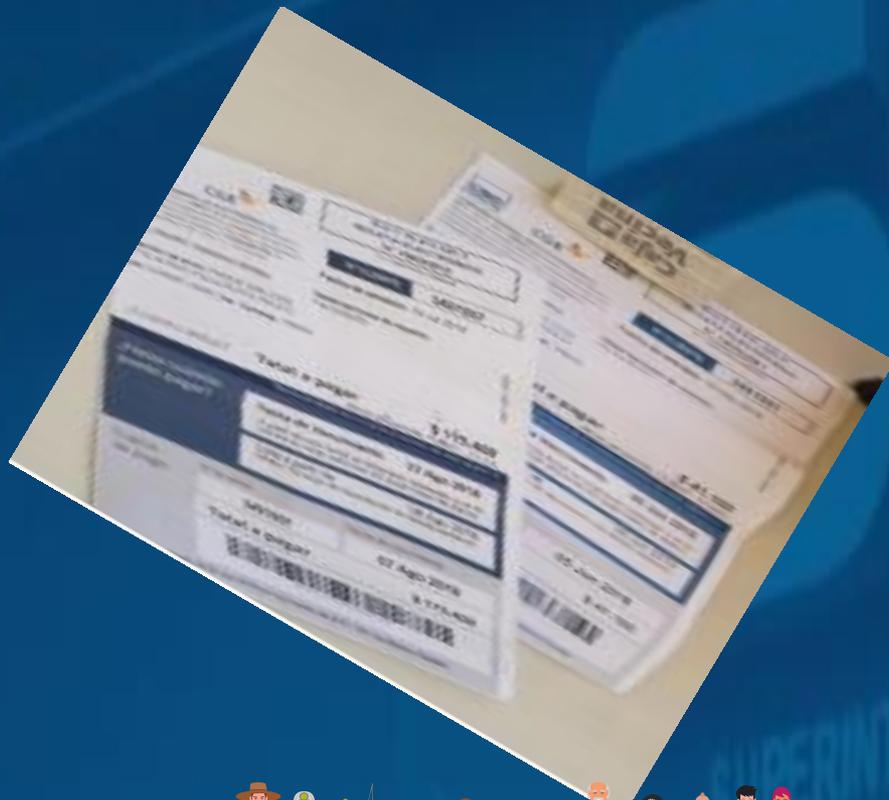
**Ley 20.571:** Proyectos de Energía Renovables de hasta 100 Kilowat (kW).

**Ley 21.118:** Modifica la Ley 25.571, con el fin de incentivar el desarrollo de las generadoras residenciales. Las modificaciones más importante son:

- I. El traspaso de un saldo de excedentes favorables a otra dirección (donde la boleta eléctrica esté con el mismo Rut para ambos lugares) que esté dentro del área de concesión de la misma distribuidora eléctrica.
- II. El descuento de los excedentes a la boleta del mes sea para todos los cargos de la distribuidora y no solamente a la energía consumida, como era con la ley 20.571.
- III. La existencia de sistemas de generación eléctrica para autoconsumo en comunidades o en propiedades conjuntas (edificios, condominios, comunidades en zonas rurales).



# Compensaciones por interrupciones de suministro no autorizadas



# Compensaciones por interrupciones de suministro no autorizadas

## ❑ **Compensaciones Automáticas**

Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, sin mediar pronunciamiento de la SEC, 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.

## ❑ **Compensaciones por Recalificación de Fuerza Mayor**

Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de que la SEC haya analizado las interrupciones de suministro calificadas inicialmente por las empresas distribuidoras como Fuerza Mayor, y las haya Recalificado como de responsabilidad de la empresa.

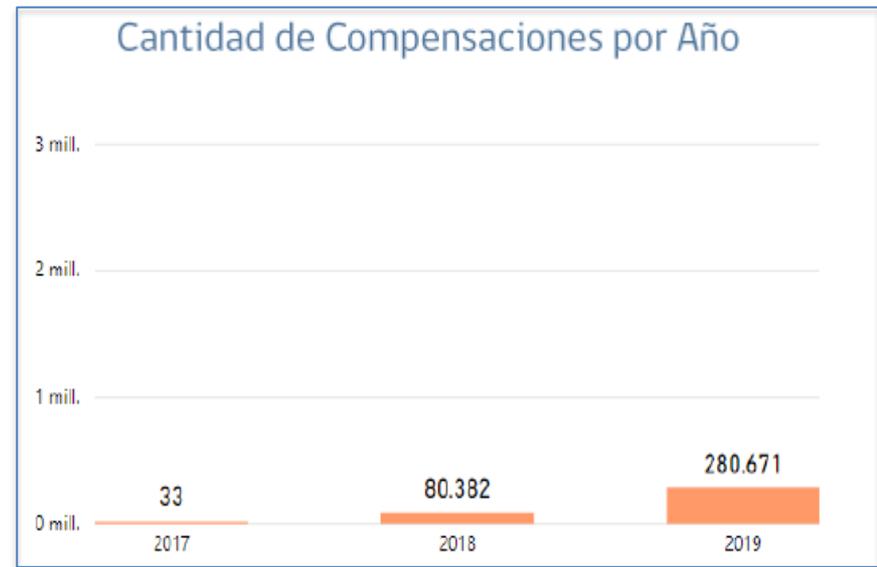
## ❑ **Compensaciones Voluntarias**

Son aquellas compensaciones que pagan las empresas eléctricas y que se aplican como descuentos en las cuentas de los ciudadanos que han sido afectados por algún problema, sin que exista una obligación legal o instrucción de la Autoridad respectiva, para dichos pagos.



# Compensaciones por interrupciones de suministro no autorizadas

- ❑ **326% se incrementó lo facturado en compensaciones a los usuarios, es decir, el monto de 94 millones pesos facturadas el año 2018 se incremento a 401 millones el año 2019.**
- ❑ **Los valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias.**

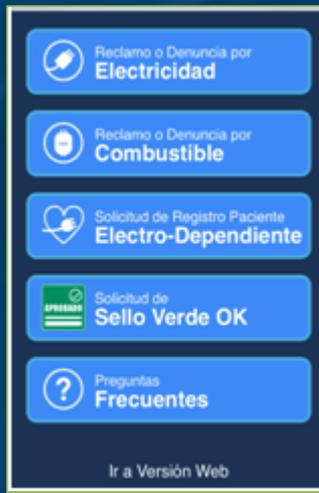


\*Monto en pesos



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Reclamos: Atención Ciudadana

## Reclamos Eléctricos y de Combustibles presentados en SEC



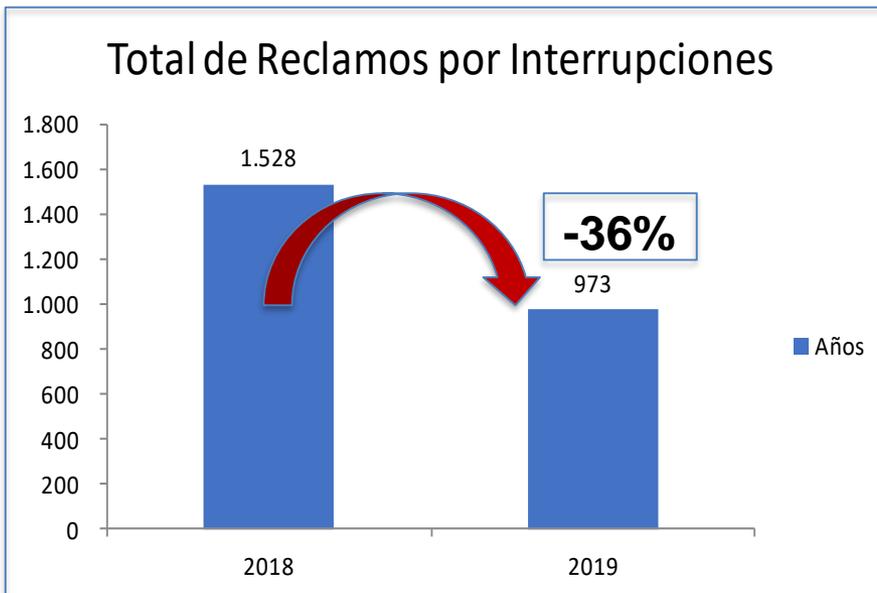
“Hoy las personas pueden ingresar reclamos Desde su Smartphone



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica: Atención Ciudadana - Reclamos

## Reclamos Eléctricos presentados en SEC por interrupciones. Estos son los reclamos presentados directamente en la Superintendencia.

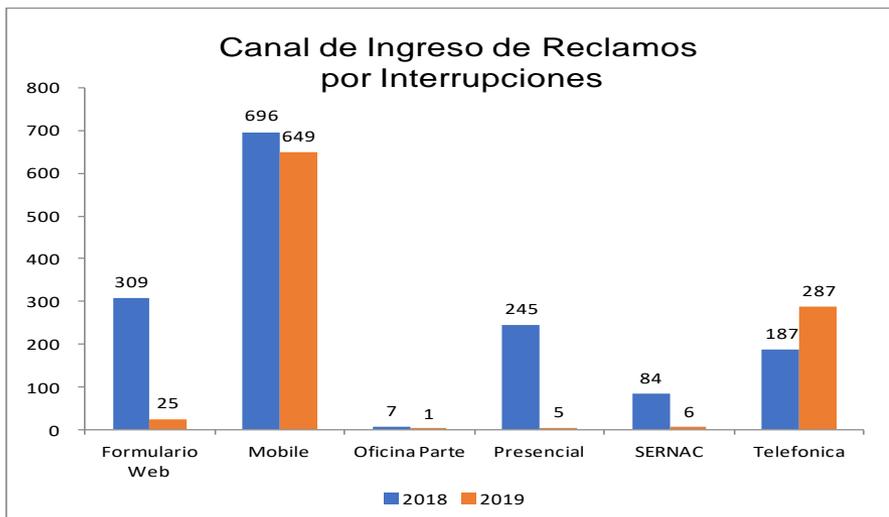
- ❑ 36% disminuyeron los reclamos por interrupciones ingresadas directamente en la Superintendencia.
- ❑ El año 2019, los canales más usadas en el ingreso de reclamos presentados directamente a la SEC, fue el canal Telefónica, seguida por la Mobile.



Canal de Ingreso de Reclamos por Interrupciones		
Canal de Ingreso	Años	
	2018	2019
Formulario Web	309	25
Mobile	696	649
Oficina Parte	7	1
Presencial	245	5
SERNAC	84	6
Telefonica	187	287
<b>Total</b>	<b>1.528</b>	<b>973</b>

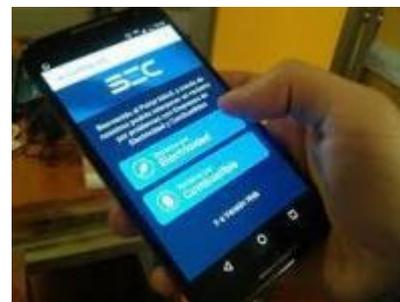
# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica Atención Ciudadana - Reclamos

**Reclamos Eléctricos presentados en SEC por interrupciones.**  
Estos son los reclamos presentados directamente en la Superintendencia.



- ❑ Con un 63% la comuna de Antofagasta, es la que más utiliza los canales Mobile de ingreso de reclamos.
- ❑ Con un 29% y en un segundo lugar, la comuna de Calama, es la que utiliza los canales Mobile de ingreso de reclamos.

Canal de Ingreso de Reclamos por Interrupciones							
Años 2019	Comunas						Total
Canal de Ingreso	Antofagasta	Calama	Tocopilla	Mejillones	Taltal	S. Gorda	Total
Formulario Web	23	2	0	0	0	0	25
Mobile	416	199	16	10	5	3	649
Oficina Parte	1	0	0	0	0	0	1
Presencial	5	0	0	0	0	0	5
SERNAC	5	1	0	0	0	0	6
Telefonica	164	82	35	2	3	1	287
<b>Total</b>	<b>614</b>	<b>284</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>973</b>
Variacion por Comunas %	<b>63%</b>	<b>29%</b>	5%	1%	1%	0%	100%

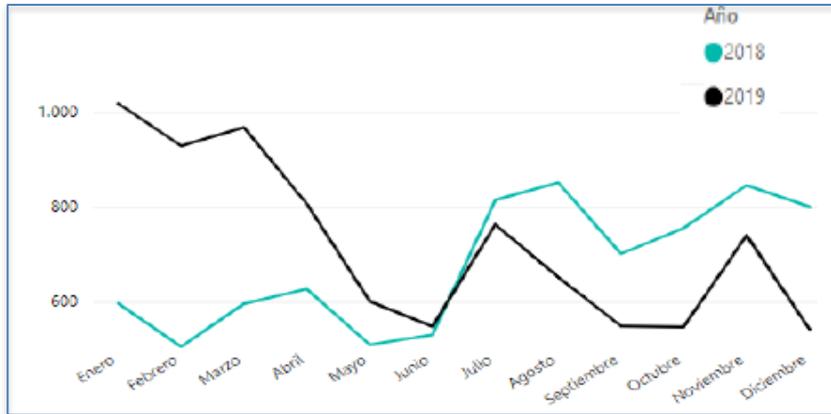


# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica Atención Ciudadana – Reclamos.

## Reclamos presentados Directamente en la Distribuidora Eléctrica.

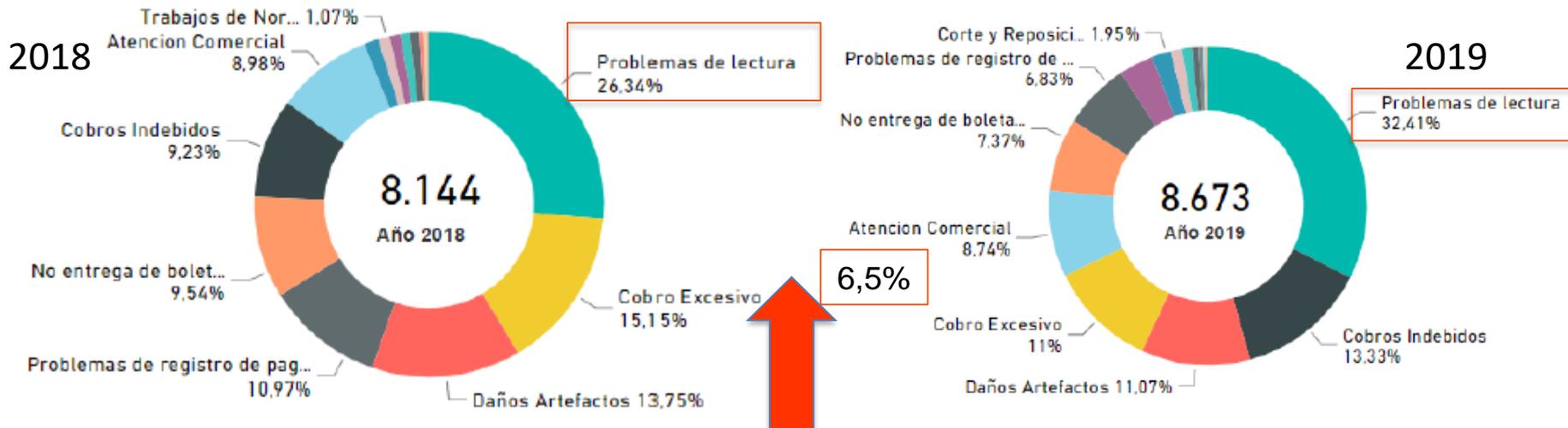
Estos son los reclamos presentados directamente en la Empresa Distribuidora, no considera interrupciones .

Evolución Otros Reclamos



- ❑ 6,5% se incrementaron los reclamos presentados directamente en la empresa Distribuidora el periodo 2018 al 2019.
- ❑ 23% se incrementaron los reclamos por problemas de lectura, en el periodo 2018 al 2019.

Desglose de Otros Reclamos en el periodo

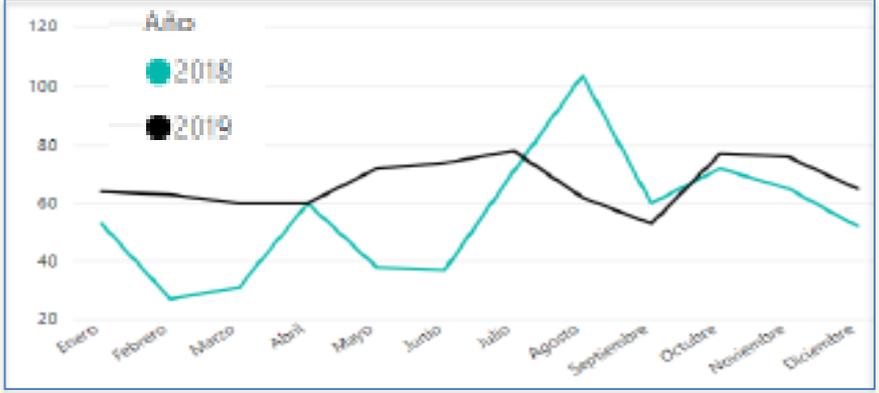


# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica Atención Ciudadana - Reclamos

## Reclamos Eléctricos presentados en SEC no considera interrupciones.

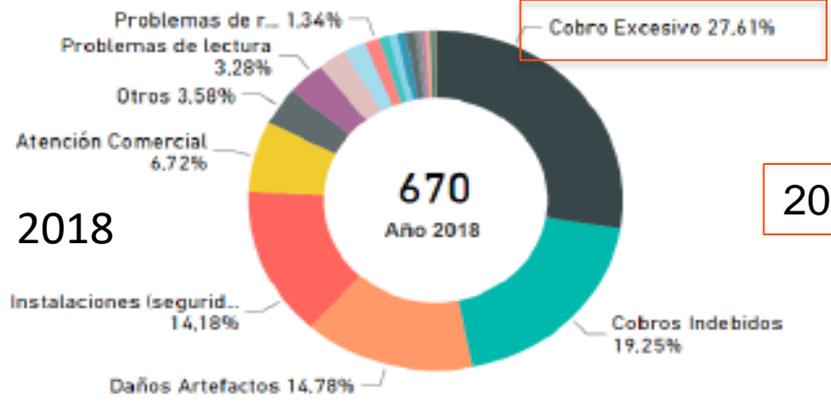
Estos son los reclamos presentados directamente en la Superintendencia.

Evolución Otros Reclamos

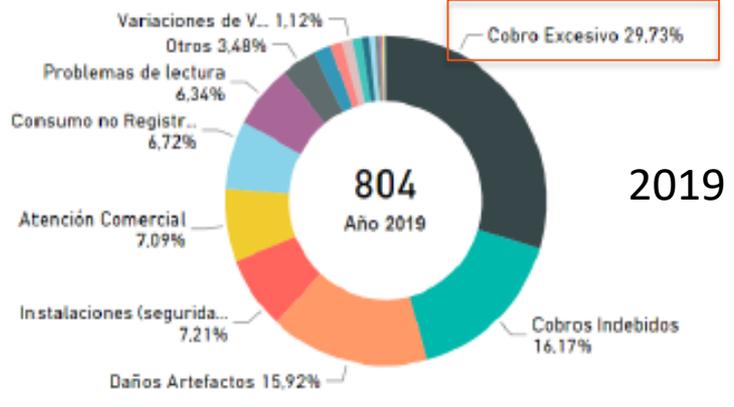


- ❑ 20% se incrementaron los reclamos presentados directamente en la SEC el periodo 2018 al 2019.
- ❑ 7,7% se incrementaron los reclamos por cobros excesivos, en el periodo 2018 al 2019.

Desglose de Otros Reclamos en el periodo



20%



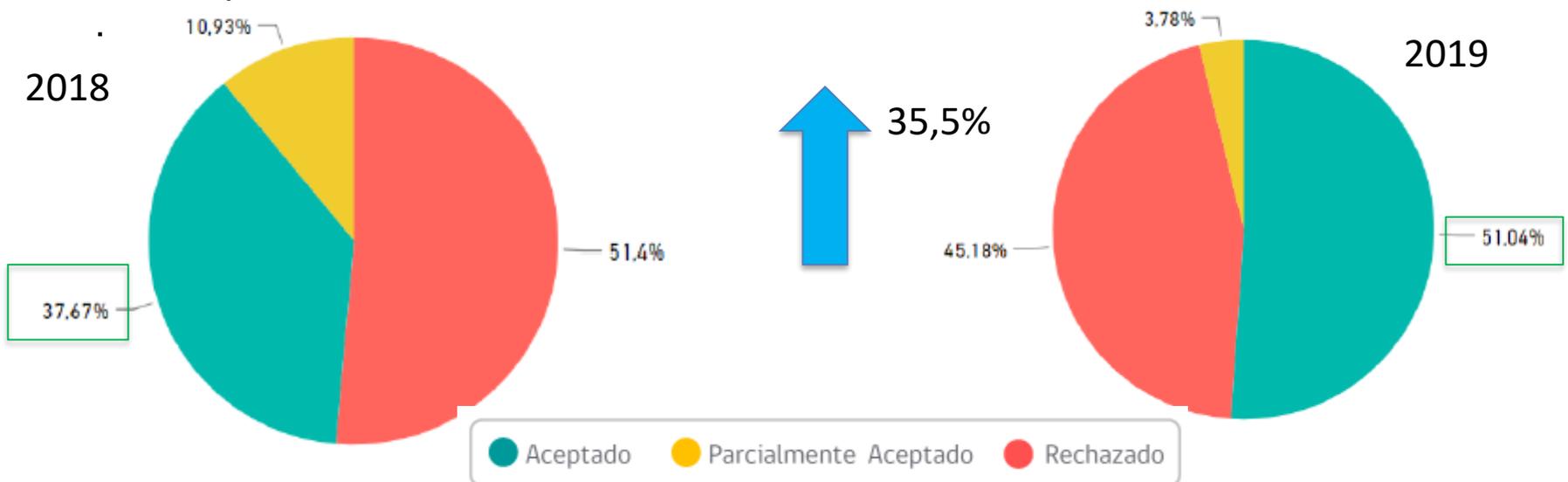
2019

# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica Atención Ciudadana - Reclamos

## Resolución de Reclamos Eléctricos presentados en SEC .

Estos son los reclamos presentados directamente en la Superintendencia, SEC no considera interrupciones

- ❑ 35,5% se incrementó la aceptación de reclamos ingresados directamente en la Superintendencia, en el periodo 2018 al 2019. Es decir, paso desde un 37,67% el año 2018 hasta un 51,04% el año 2019.
- ❑ 12% decrecieron los rechazos de reclamos presentados directamente en la SEC en el periodo 2018 al 2019. Puesto que, el 2018 ascendieron a un 51,4% , mientras que, en el año 2019 alcanzó un 45,18%.
- ❑ Esta Tasa mide el grado de aceptación o cambio de la posición de la Empresa Distribuidora.



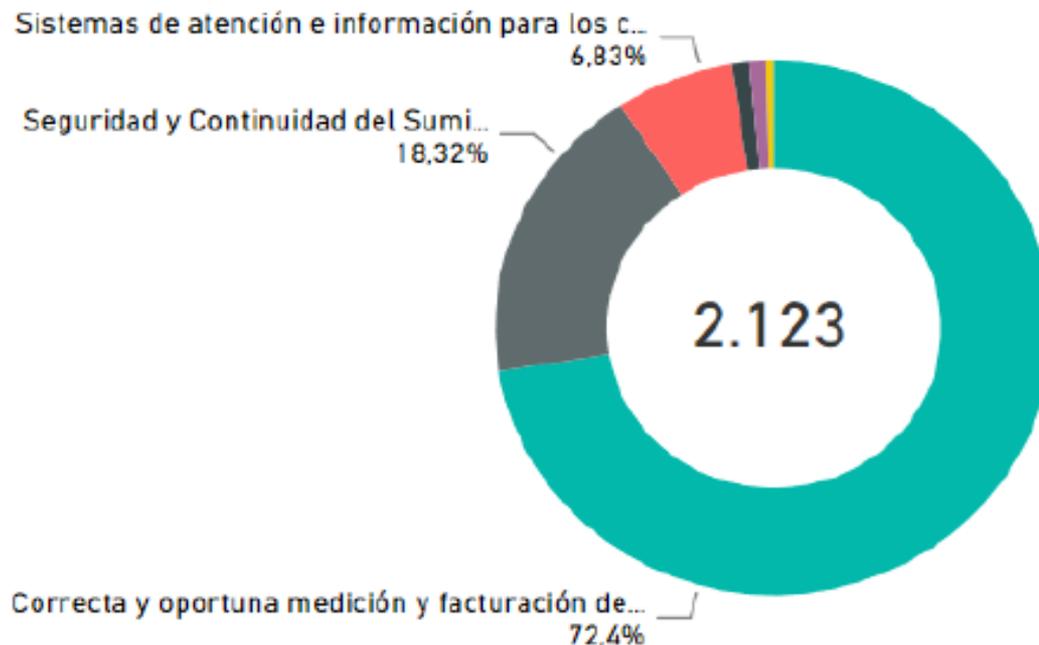
# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Combustibles Atención Ciudadana - Reclamos

## Reclamos presentados a Distribuidora de Combustibles.

Estos son los reclamos presentados directamente en la Empresa Distribuidora

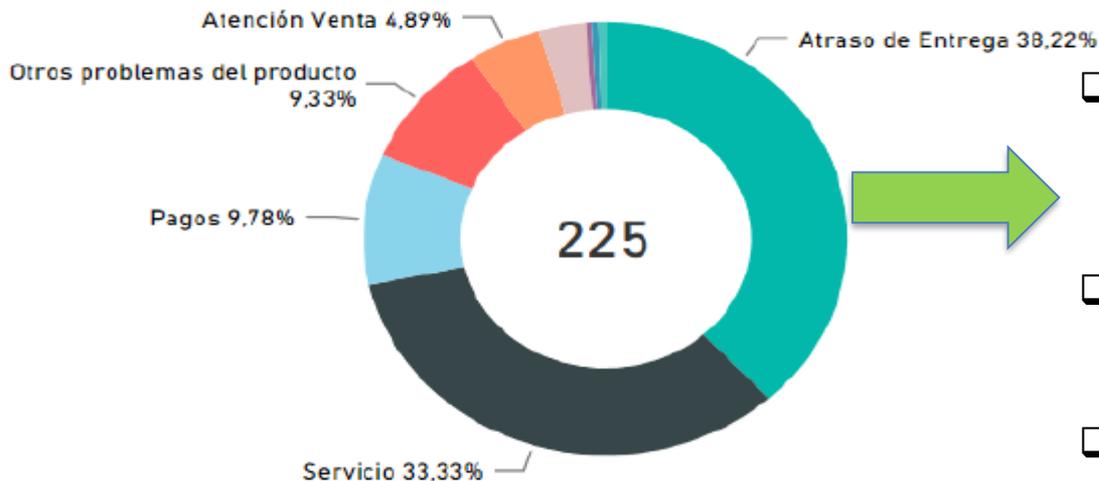
### Reclamos 2019 Gas de Red GLP:

- ❑ 2.123 reclamos de Gas de Red GLP, fueron presentados en la empresa distribuidora el año 2019.
- ❑ 72,4% ascendieron los reclamos que no cumplieron con una correcta y oportuna medición y facturación de consumo de gas de red GLP.



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Combustibles Atención Ciudadana – Reclamos.

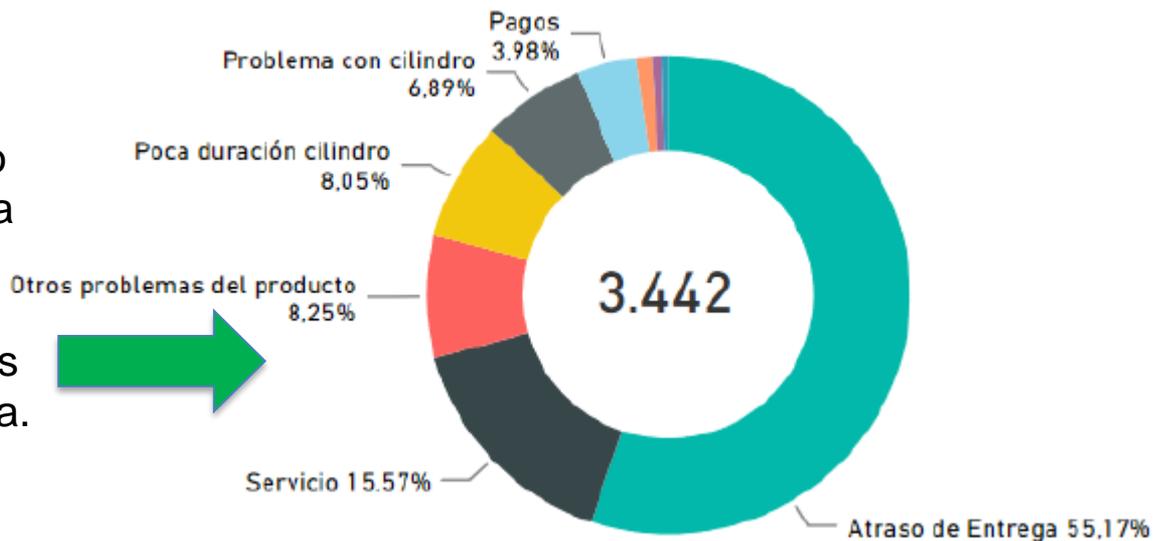
## Reclamos 2019 Granel



- ❑ 225 reclamos del gas a Granel fueron ingresados en la Empresa Distribuidora, el año 2019.
- ❑ 38,22% corresponden a reclamos ingresados por atraso de entrega.
- ❑ 33,33% fueron reclamos ingresados por servicio.

## Reclamos 2019 Envasado

- ❑ 3.442 reclamos del gas envasado fueron ingresados en la empresa distribuidora el año 2019.
- ❑ 55,17% corresponden a reclamos ingresados por atraso de entrega.



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica y Combustibles Sanciones.

## Sanciones

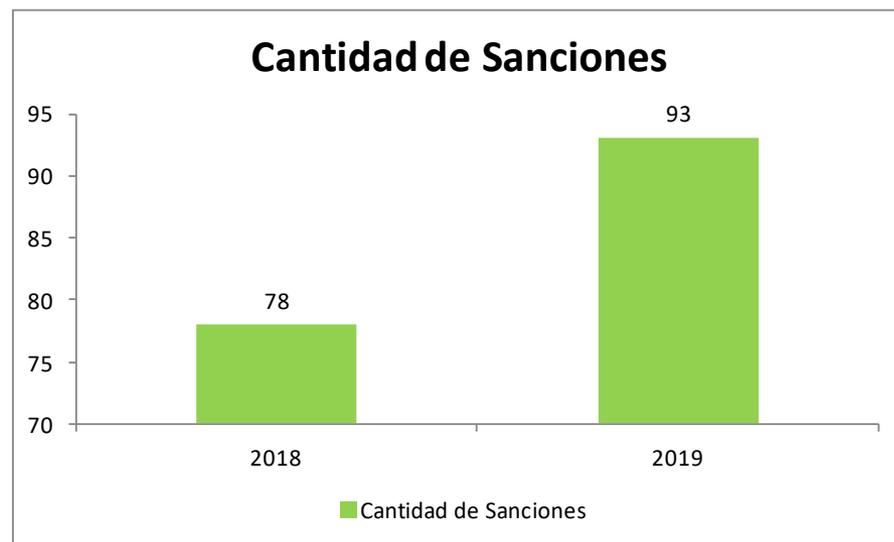
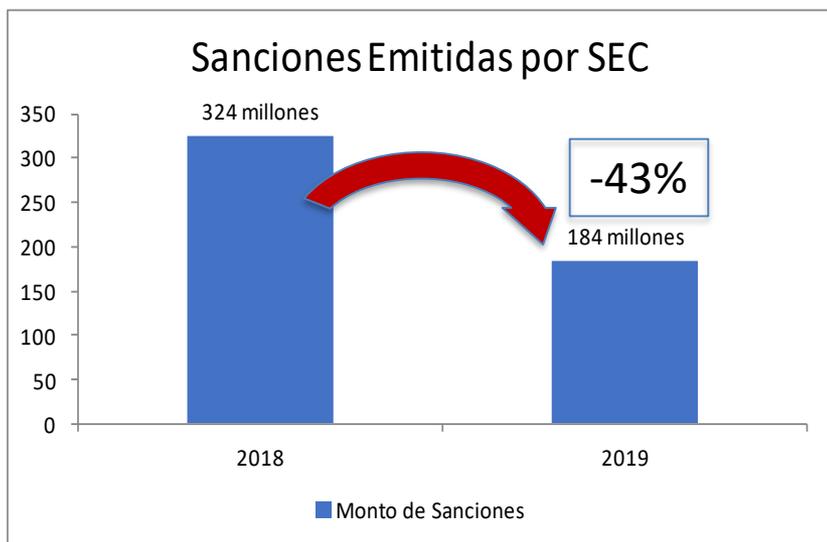
**Sanciones:** consiste en el pago de una multa como castigo por haber cometido una infracción que implica un incumplimiento a la normativa vigente.



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica y Combustibles Sanciones.

## Procesos Sancionatorios

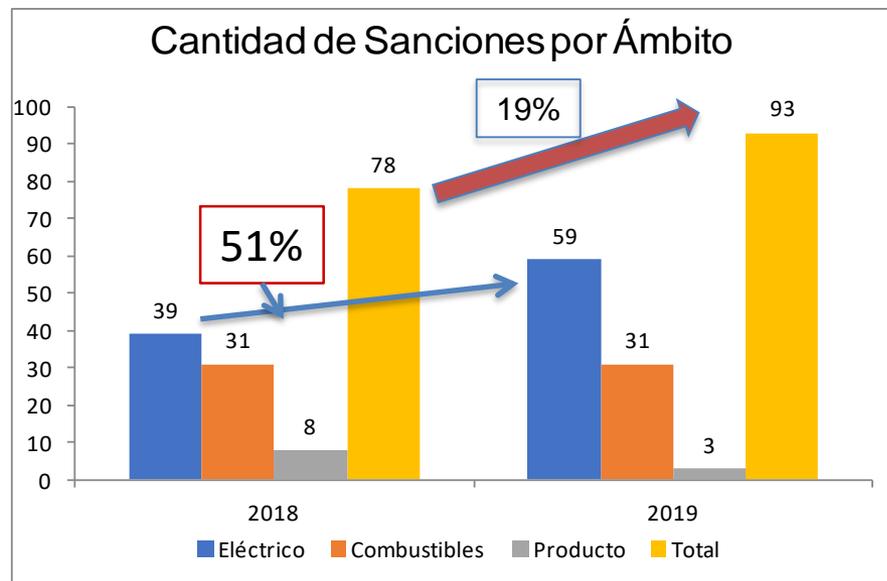
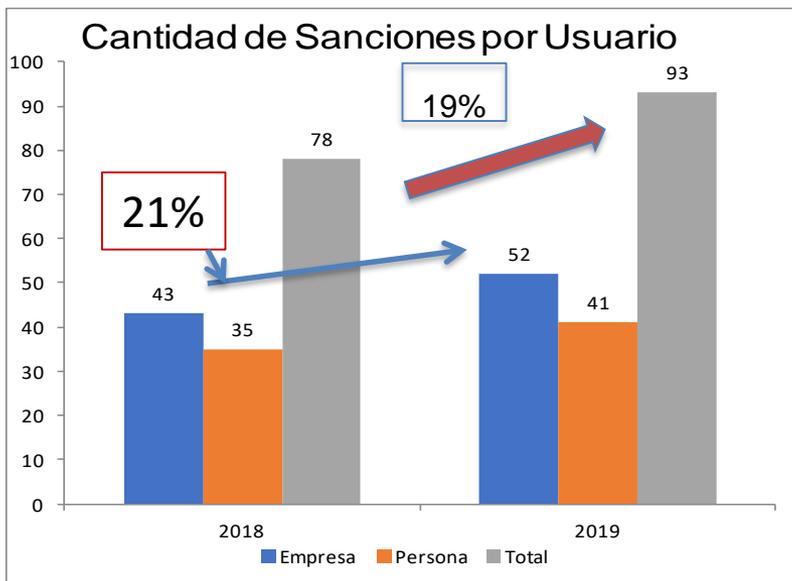
- ❑ 43% disminuyeron las sanciones emitidas por SEC Antofagasta durante el periodo del 2018 al 2019. Las sanciones el año 2018 ascendieron a un total de 324 millones de pesos, mientras que el año 2019 alcanzaron 184 millones de pesos.



# Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos: Industria Eléctrica y Combustibles Sanciones.

## Cantidad de Sanciones

- ❑ En un 19% se incrementaron las Sanciones por ámbito: Eléctricos, Combustibles y Productos, respecto del año 2018.
- ❑ En un 51% se incrementaron la cantidad de sanciones del ámbito eléctrico el año 2019 respecto del año 2018.
- ❑ En un 21% se incrementó la cantidad de sanciones a las empresas que hacen uso de energéticos.



**Calidad y Seguridad** en el uso de los Energéticos la industria.

# Desafíos Institucionales para el periodo 2019-2022



Cuentas Públicas  
**Participativas**

## Desafíos para el periodo 2019-2022

### Disminuir los riesgos de las personas en el uso de los energéticos

- Con origen eléctrico y emergencias a causa de los combustibles.
- Implementar sistema de certificación de instalaciones interiores eléctricas.
- Implementar la certificación obligatoria a las instalaciones de combustibles.
- Mejorar calidad de organismos de certificación, laboratorios de ensayo y organismos de inspección.

### Mejorar calidad de los servicios energéticos y procesos comerciales otorgados por la industria a los ciudadanos.

- Disminuir las interrupciones de suministro eléctrico que afectan a los usuarios.
- Mejorar la calidad del energético en la industria eléctrica y de los combustibles.
- Optimizar las operaciones y gestión de emergencias con la industria.

### Mejorar la experiencia del Ciudadano con la SEC

- Fomentar la participación y diálogo ciudadano en nuestra organización.
- Disminuir los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Mejorar los canales de atención y cobertura, convenios municipalidades.

### Educación y Comunicación

- Generación de contenidos y campañas educativas para el uso seguro de los energéticos.
- Difusión de contenidos ciudadanos mediante alianzas estratégicas y por medio de redes sociales.

### Transparencia y mejor accesibilidad a la información

- Información del desempeño de la industria del área energética por medio de informes periódicos y abiertos para el conocimiento de la ciudadanía.
- Establecer un sistema que permita la gestión y difusión de un ranking de instaladores
- Mejorar los sistemas de atención online, de forma de disponer de un sistema de auto-atención de consultas ciudadanas.

Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos.

# Participación Ciudadana



Cuentas Públicas  
**Participativas**

# Participación Ciudadana 2019



# Participación Ciudadana 2019



# Participación Ciudadana 2019



# ¡Muchas Gracias!

**Dirección Regional de Antofagasta**  
**Superintendencia de Electricidad y combustibles**

Cuentas Públicas  
**Participativas**

**2019**

