

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

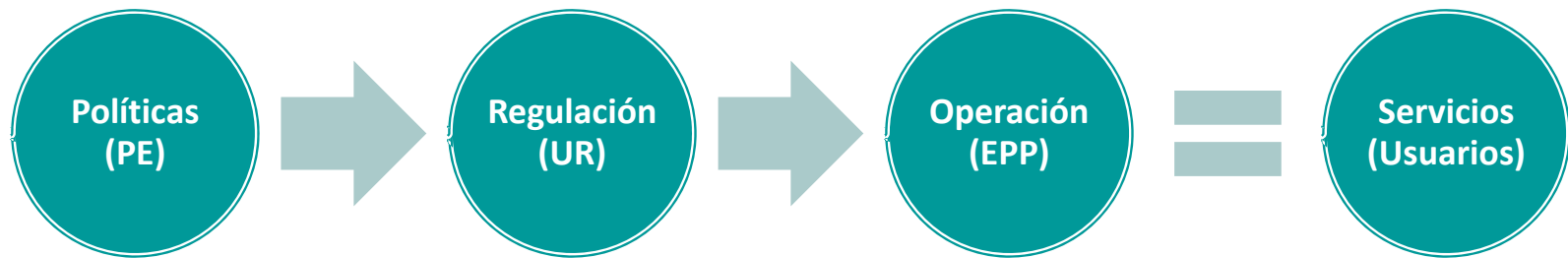
Agosto 2014

Agua
Electricidad
GLP (Supergas)
Combustibles



Objetivos generales

- ▶ Disponer información periódica de los servicios regulados.
- ▶ En particular la satisfacción de los usuarios sobre los mismos.



- ▶ Identificar oportunidades de mejora (calidad, información, etc.).
- ▶ Medir el conocimiento de la población respecto a la Regulación.

Justificación y Ventajas

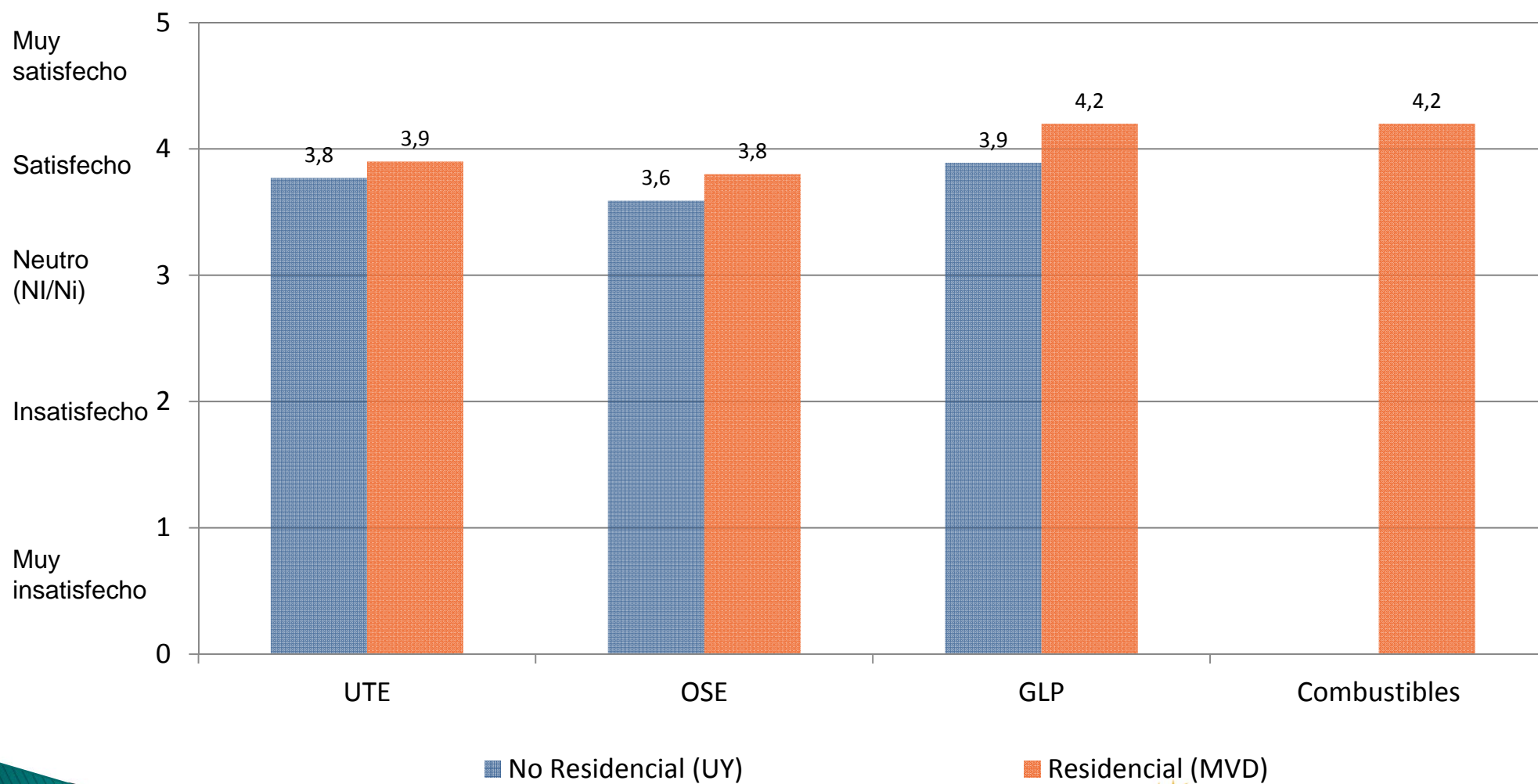
- ▶ La **satisfacción de los usuarios** es el resultado de la operación de los servicios regulados, por lo que su evaluación es un claro **indicador de la gestión global** de los servicios, complementario a la gestión operativa de los mismos.
- ▶ La realización sistemática de encuestas oficiales por parte del Regulador representa un valor agregado para las empresas y los formuladores de política, a efectos de **identificar oportunidades de mejora**, y **representa un incentivo para su implementación**, constituyendo un instrumento de regulación blanda interesante.
- ▶ La posibilidad de uniformizar los distintos sectores en una misma encuesta **permite su comparación**, potenciando notoriamente el aprovechamiento de la información generada y **genera economía de recursos**.
- ▶ La realización por parte de un **tercero independiente** con metodología sistematizada le da mayor **confiabilidad** a los resultados obtenidos.

Ficha técnica

	Sector Residencial	Sector No Residencial
Alcance:	Montevideo	Nacional
Período de relevamiento:	Mar - Abr 2014	Nov - Dic 2013
Modalidad de relevamiento:	Presencial (Teresa Herrera y Asoc.)	Cuestionario web con apoyo telefónico
Muestra:	INE 360 viviendas	Padrón de UTE 1.248 locales
Precisión y confianza:	5,5% y 95%	3,5% y 95%
Costo:	\$ 275.000	\$ 100.000
Apoyo:	INE, UdelaR, AGESIC, UTE, OSE y distribuidoras de GLP	


RESULTADOS

Satisfacción General de la población

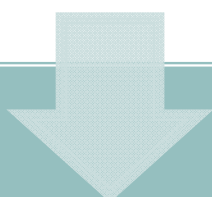


Satisfacción general de la población

Las opiniones promedio se encuentran por encima de 3 (con una escala del 1 al 5).



En general, todos los servicios considerados son bien evaluados (tanto por los usuarios Residenciales como No Residenciales).

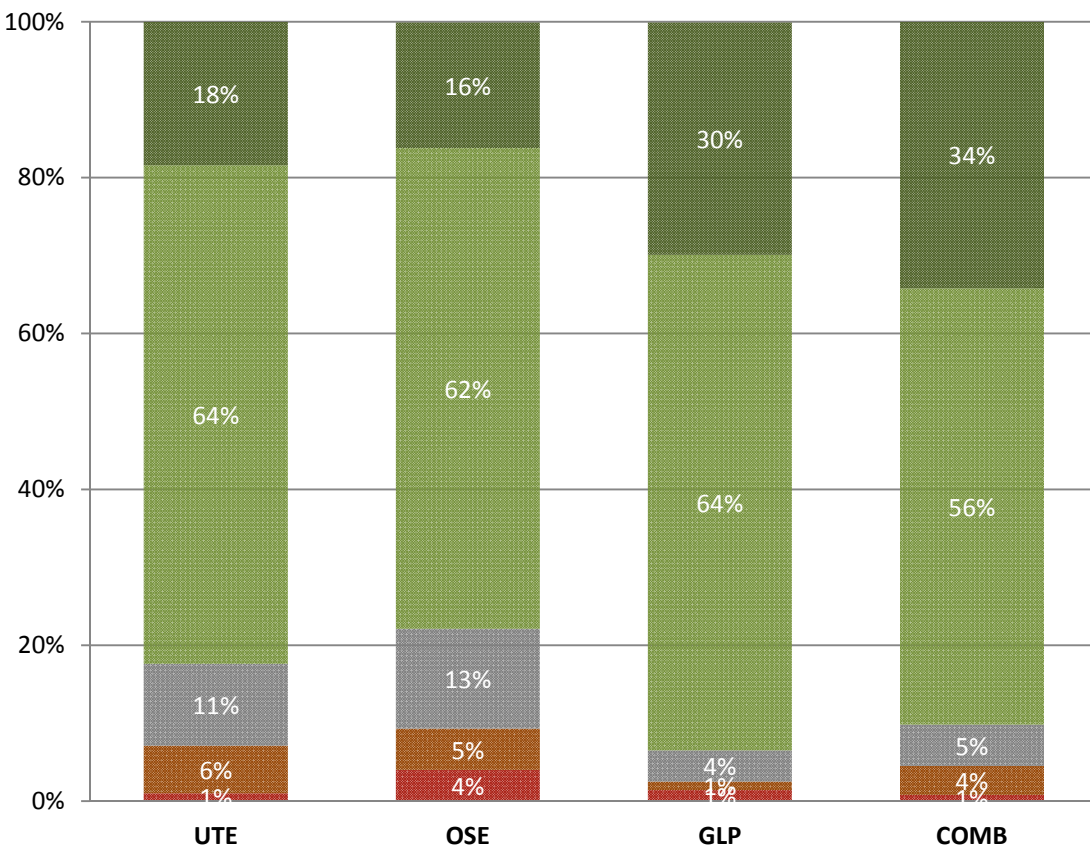


Los usuarios **Residenciales** están más conformes que los usuarios **No Residenciales**.

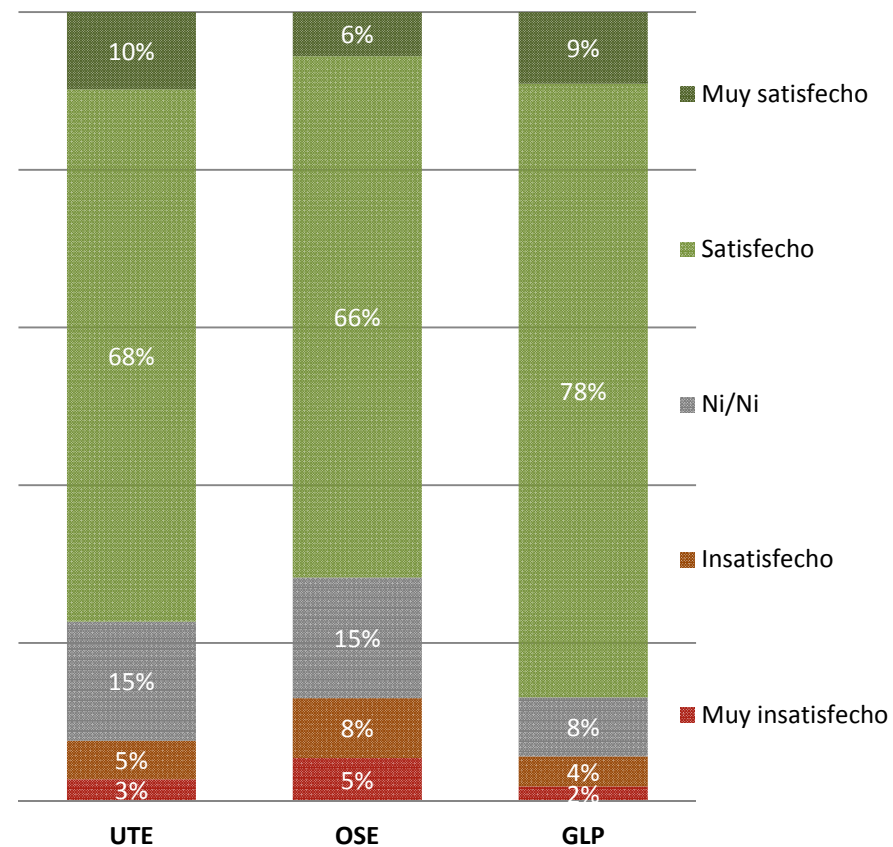
Puede explicarse por una menor exigencia, por el impacto diferente de los problemas, o porque las expectativas son diferentes. El alcance no es el mismo pero podría comprobarse.

¿Cómo se explica la satisfacción promedio?

Usuarios Residenciales (MVD)



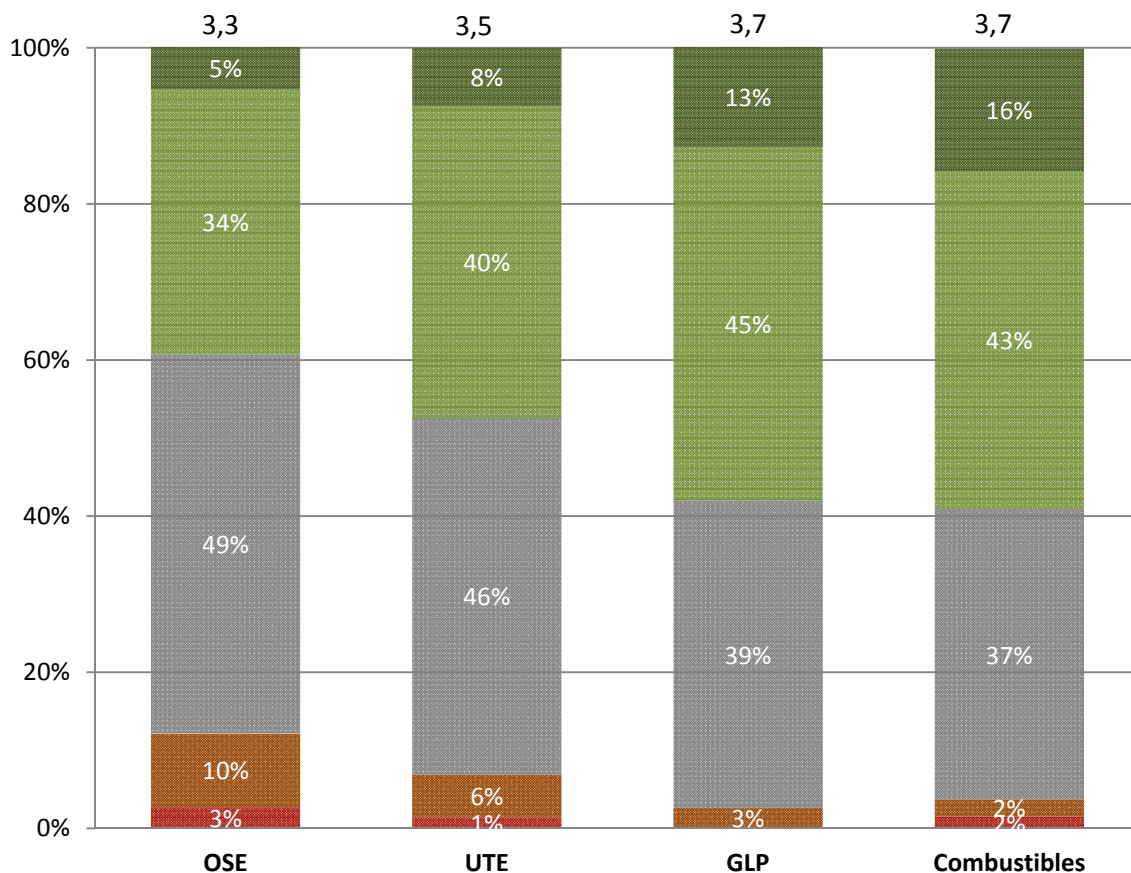
Usuarios No Residenciales (UY)



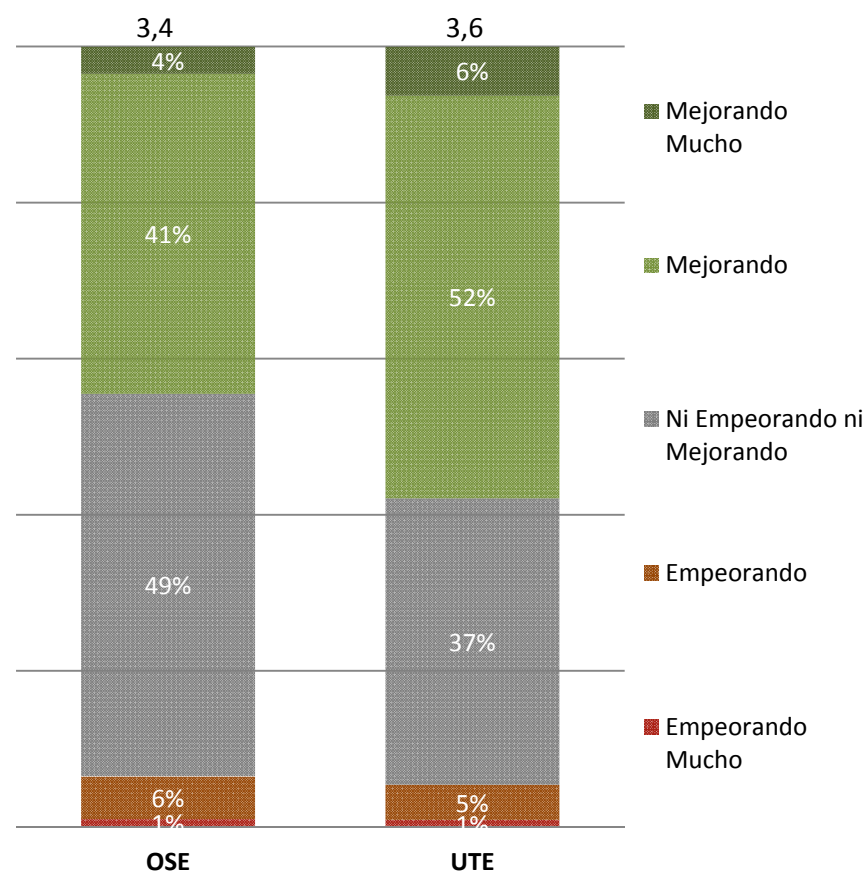
Evolución de la imagen del servicio

Pensando en su experiencia con la distribuidora usted diría que de una forma general viene...

Usuarios Residenciales (MVD)



Usuarios No Residenciales (UY)



RESULTADOS

por SECTOR y

por ÁREAS DE CALIDAD



2

Agua Potable y Saneamiento



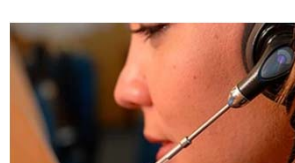
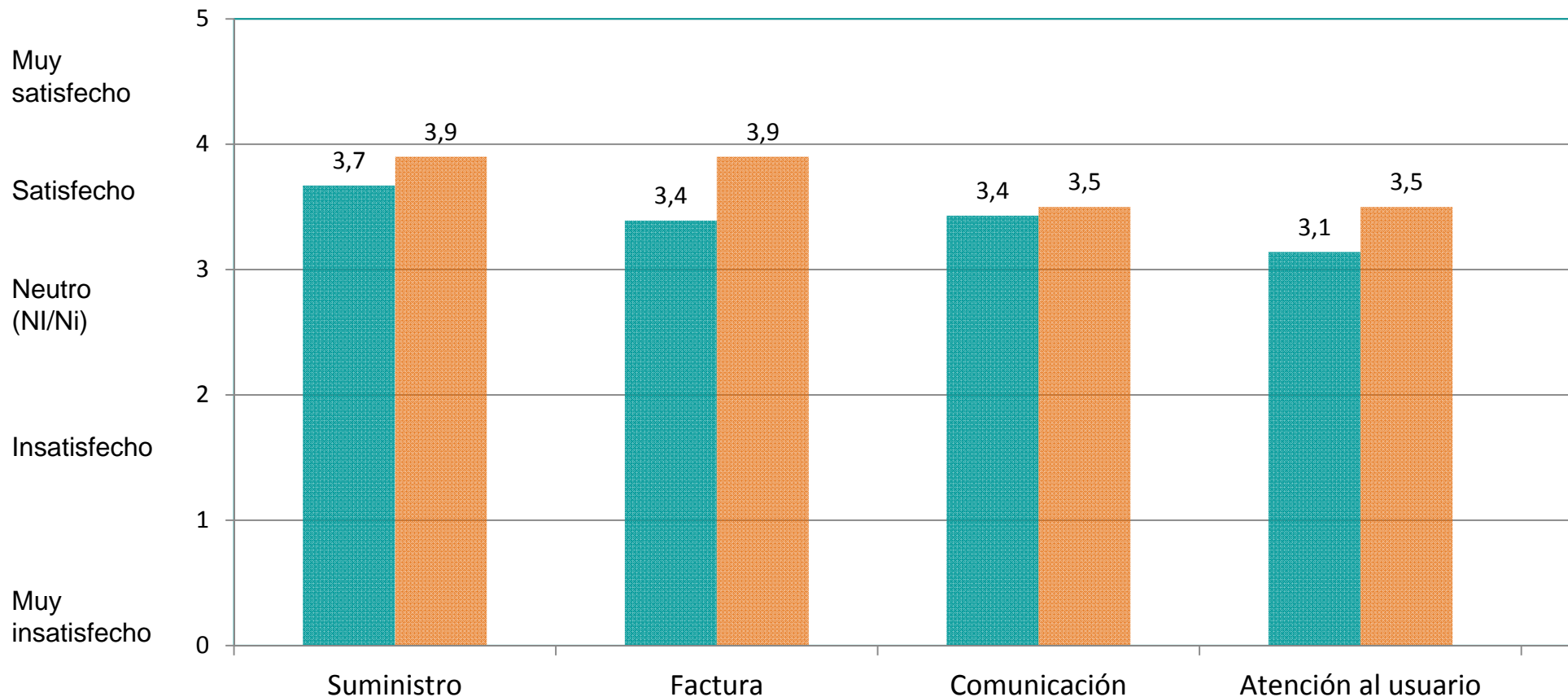
Obras Sanitarias del Estado

[Contacto](#) | [Mapa del Sitio](#) | [Imprimir](#) | [Info](#) | [YouTube](#) [f](#) [t](#) [RSS](#)

[Inicio](#) [Servicios al Cliente](#) [La Empresa](#) [Compras y Acreedores](#) [Agua](#) [Saneamiento](#)

Satisfacción por áreas de calidad - OSE



Sector No Residencial (UY)

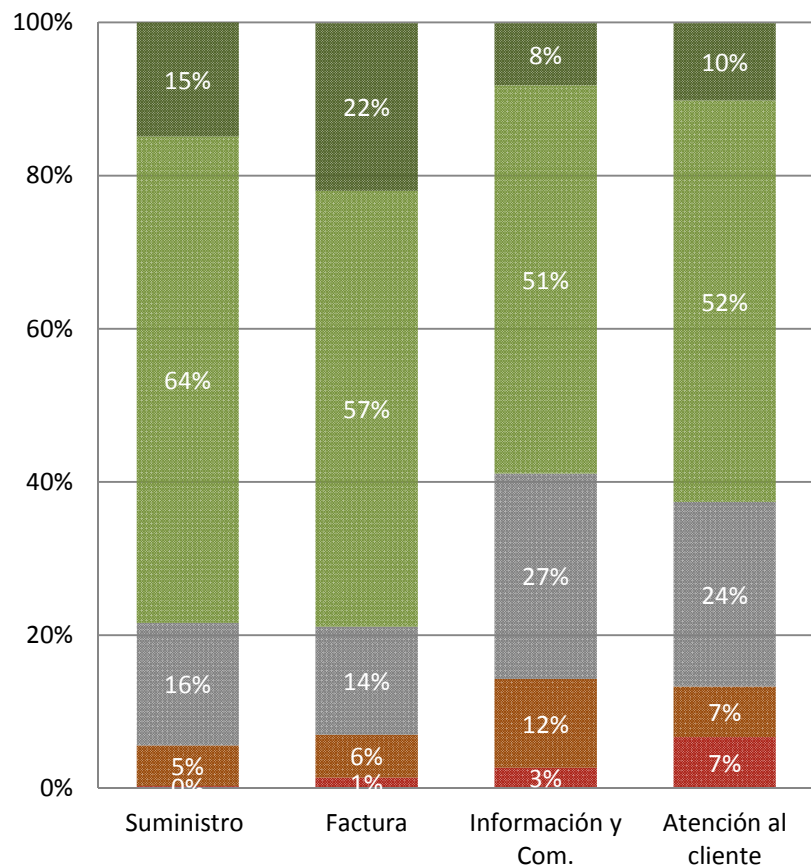


Sector Residencial (MVD)

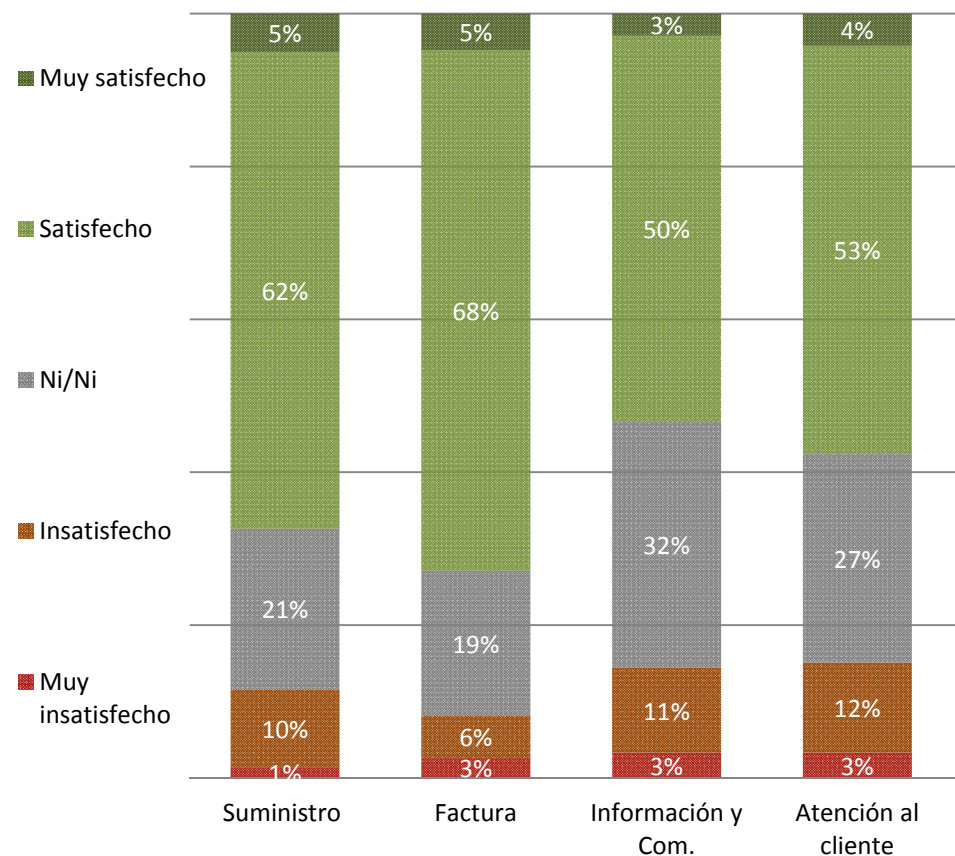


OSE: Comparación entre sectores

OSE: Sector Residencial (MVD)

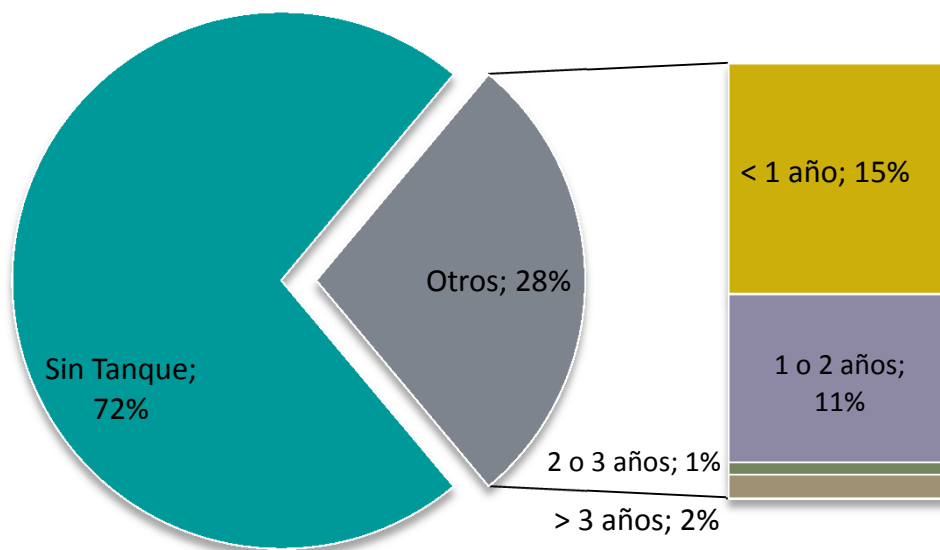


OSE: Sector No Residencial (UY)

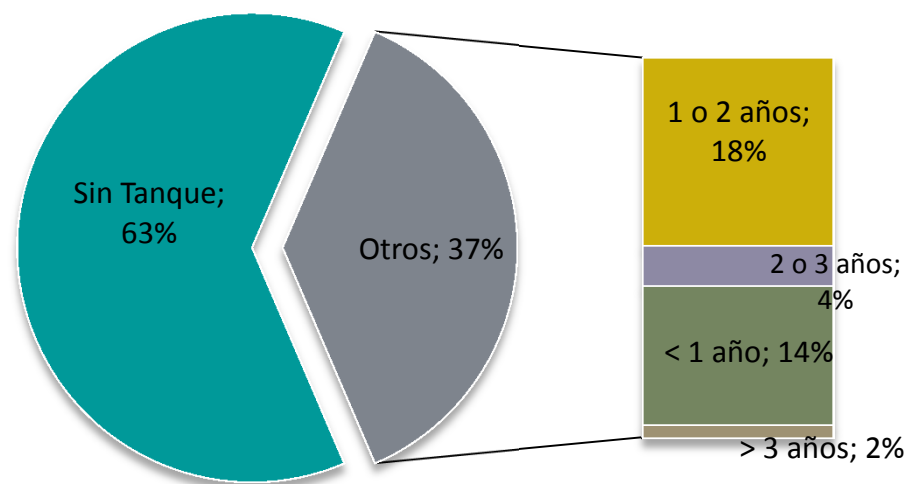


Existencia de Tanque de agua particular y Frecuencia de Limpieza

Sector No Residencial (Uy)



Sector Residencial (MVD)



1

Energía Eléctrica



La energía que nos une

[Inicio](#) | [Contactos](#)

INSTITUCIONAL

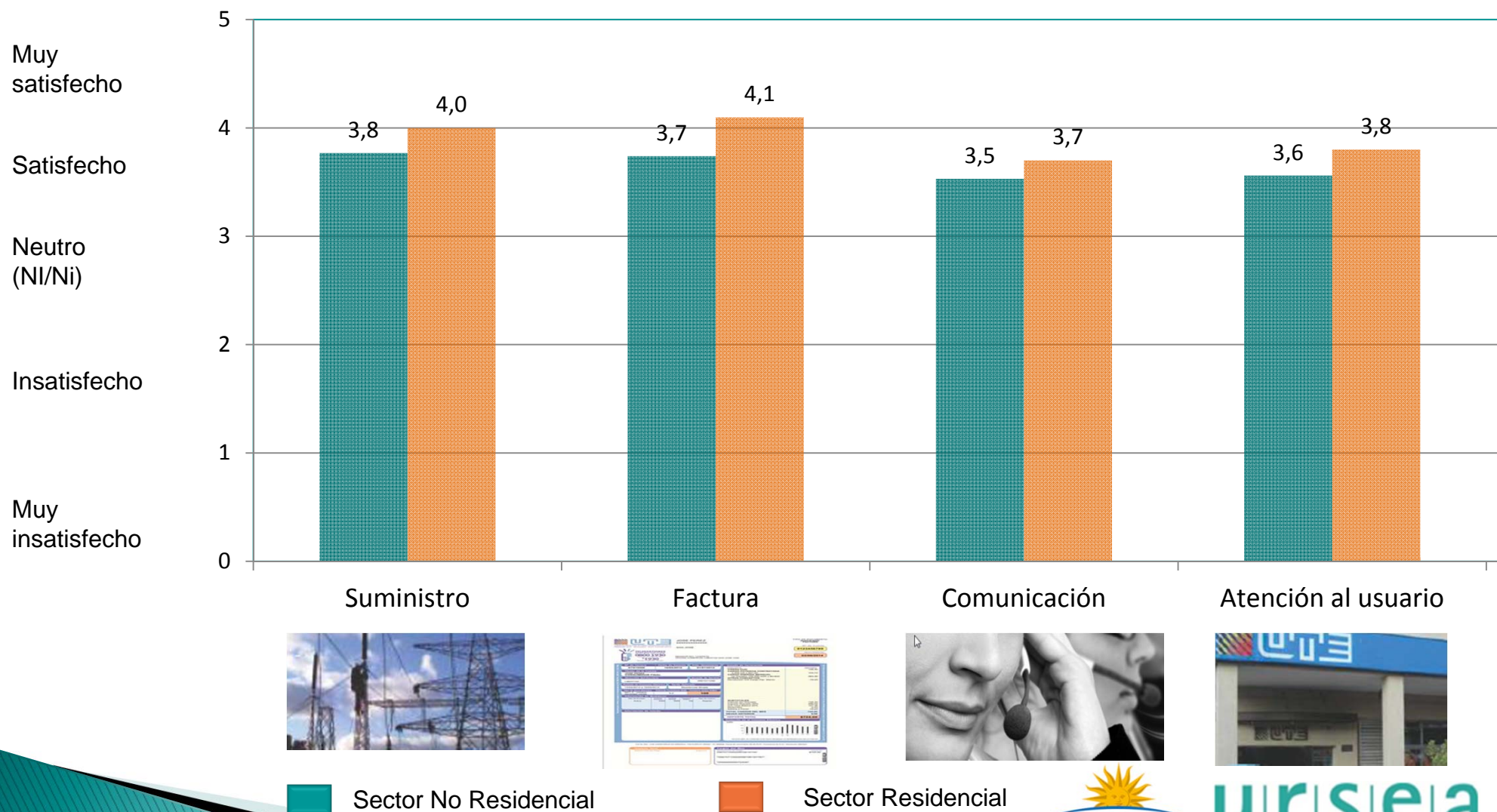
SERVICIOS AL CLIENTE

PROVEEDORES



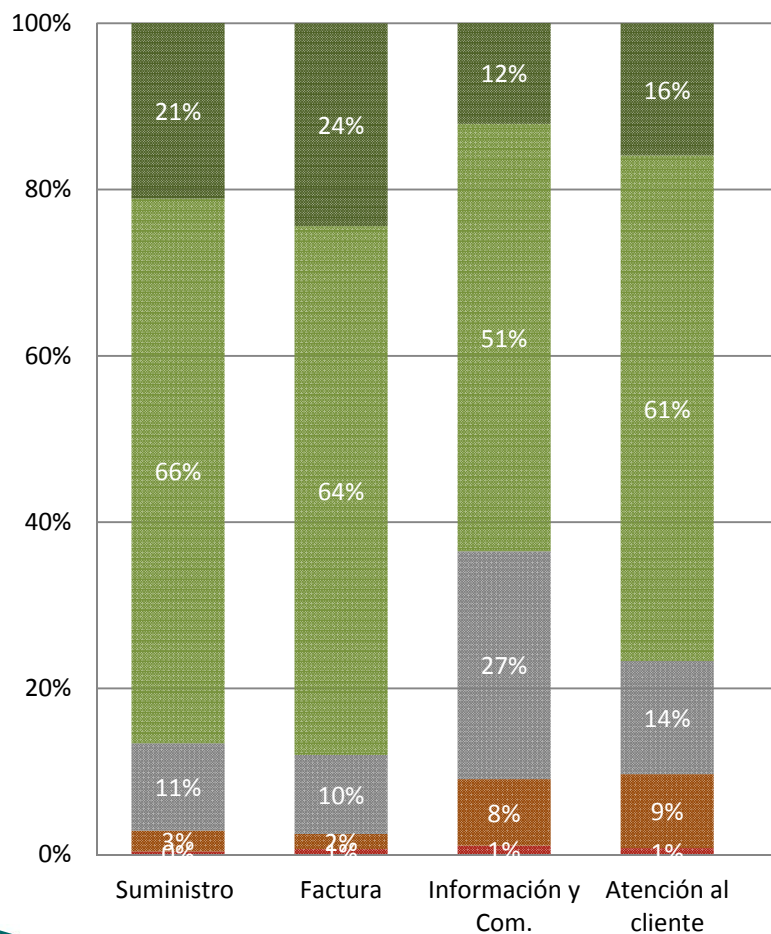
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Satisfacción por áreas de calidad - UTE

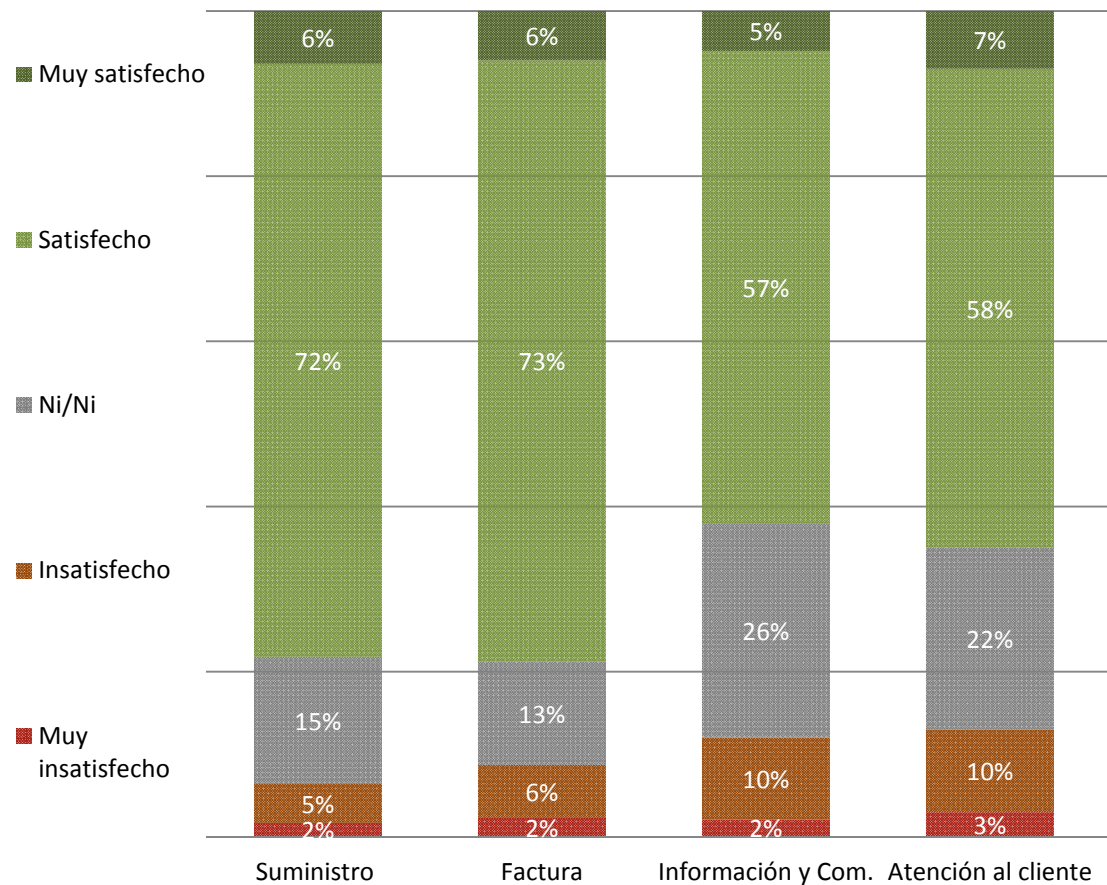


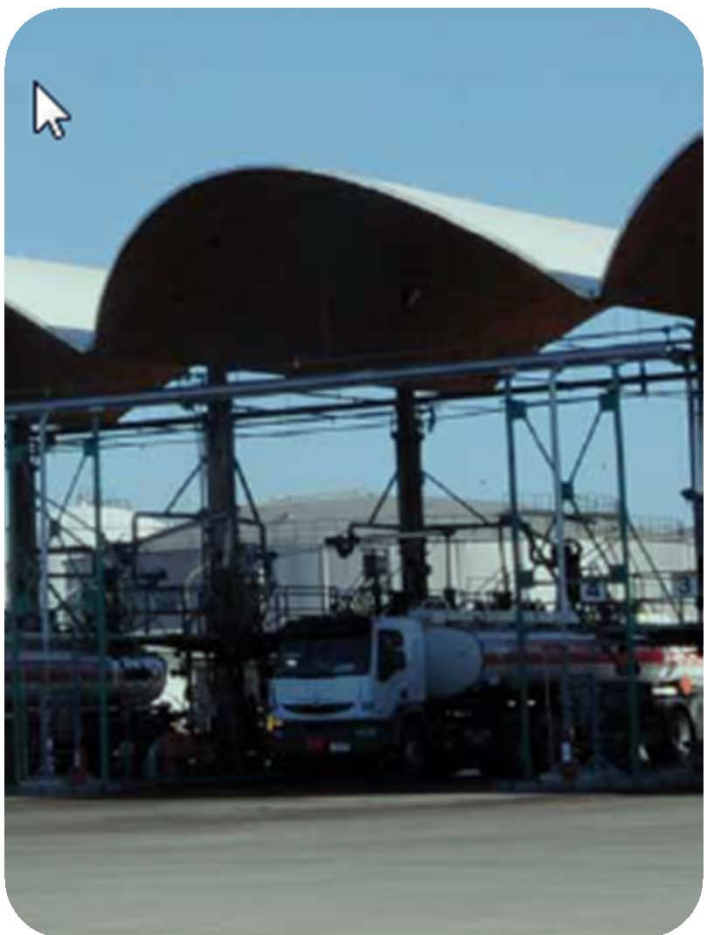
UTE: Comparación entre sectores

UTE: Sector Residencial (MVD)



UTE: Sector No Residencial (UY)

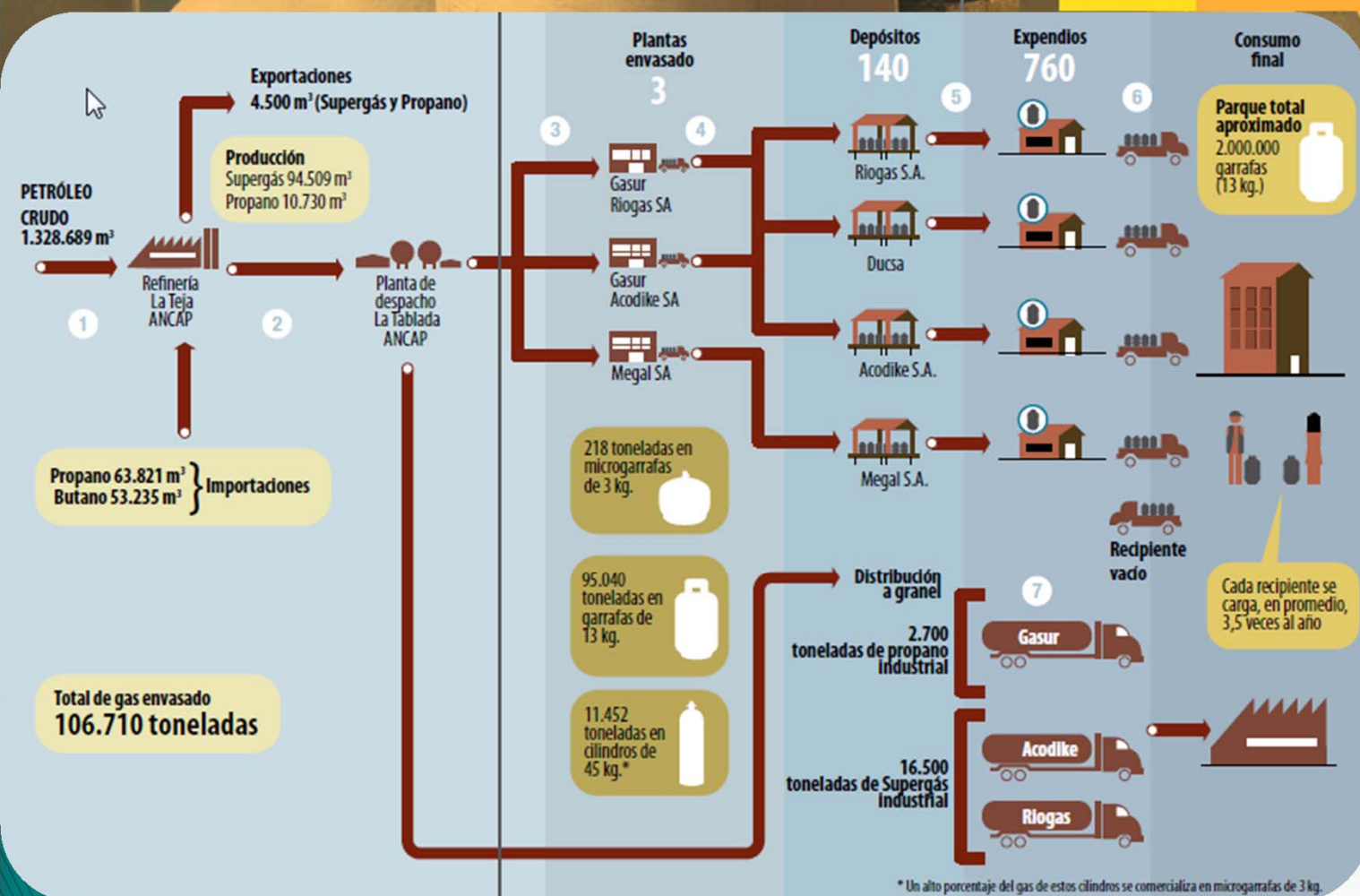




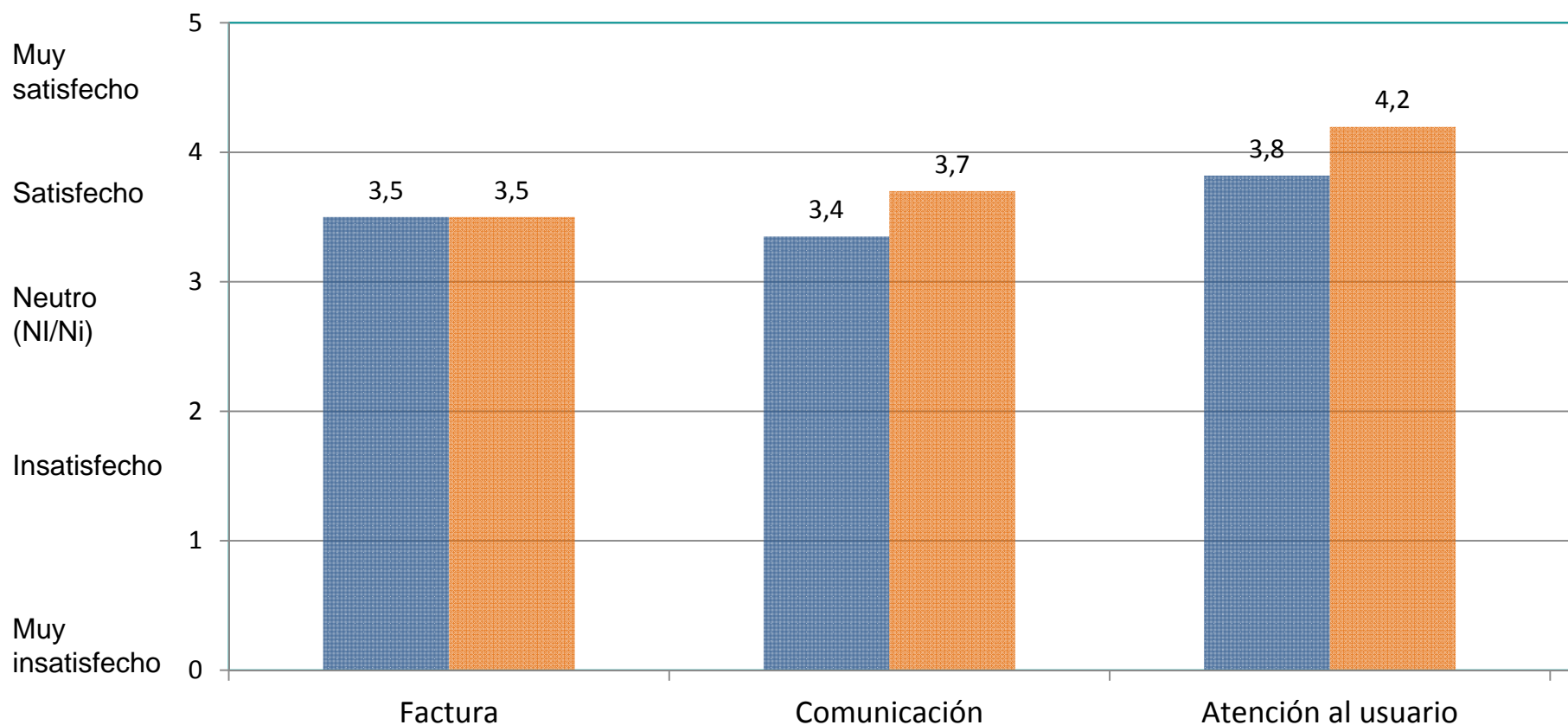
Combustibles Líquidos y GLP (Supergas)


3

Gas Licuado de Petróleo (GLP)



Satisfacción en las áreas de calidad - GLP

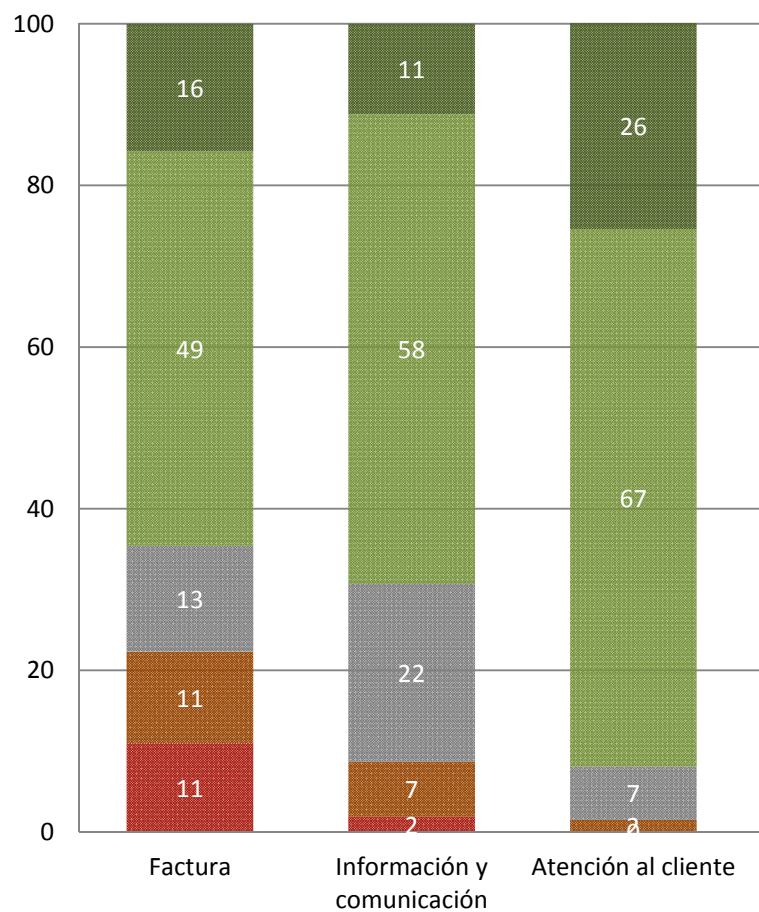


 Sector No Residencial

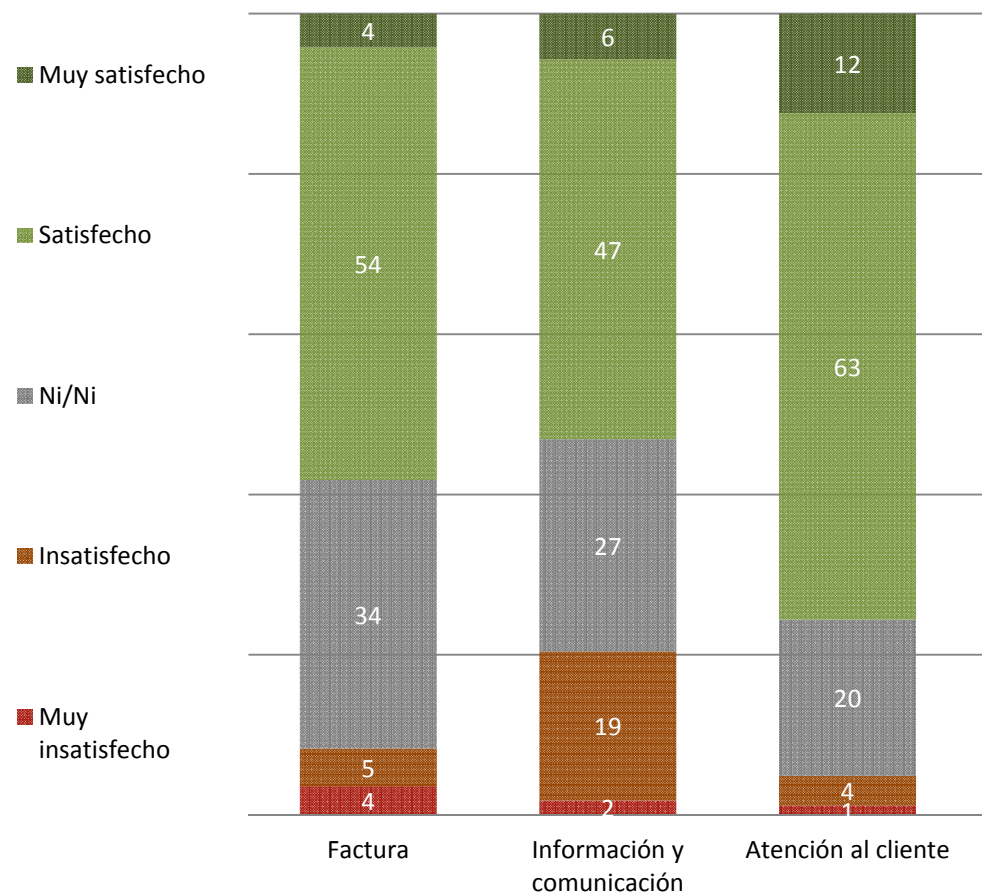
 Sector Residencial

GLP: Comparación entre sectores

GLP: Sector Residencial (MVD)



GLP: Sector No Residencial (UY)



5

Combustibles Líquidos

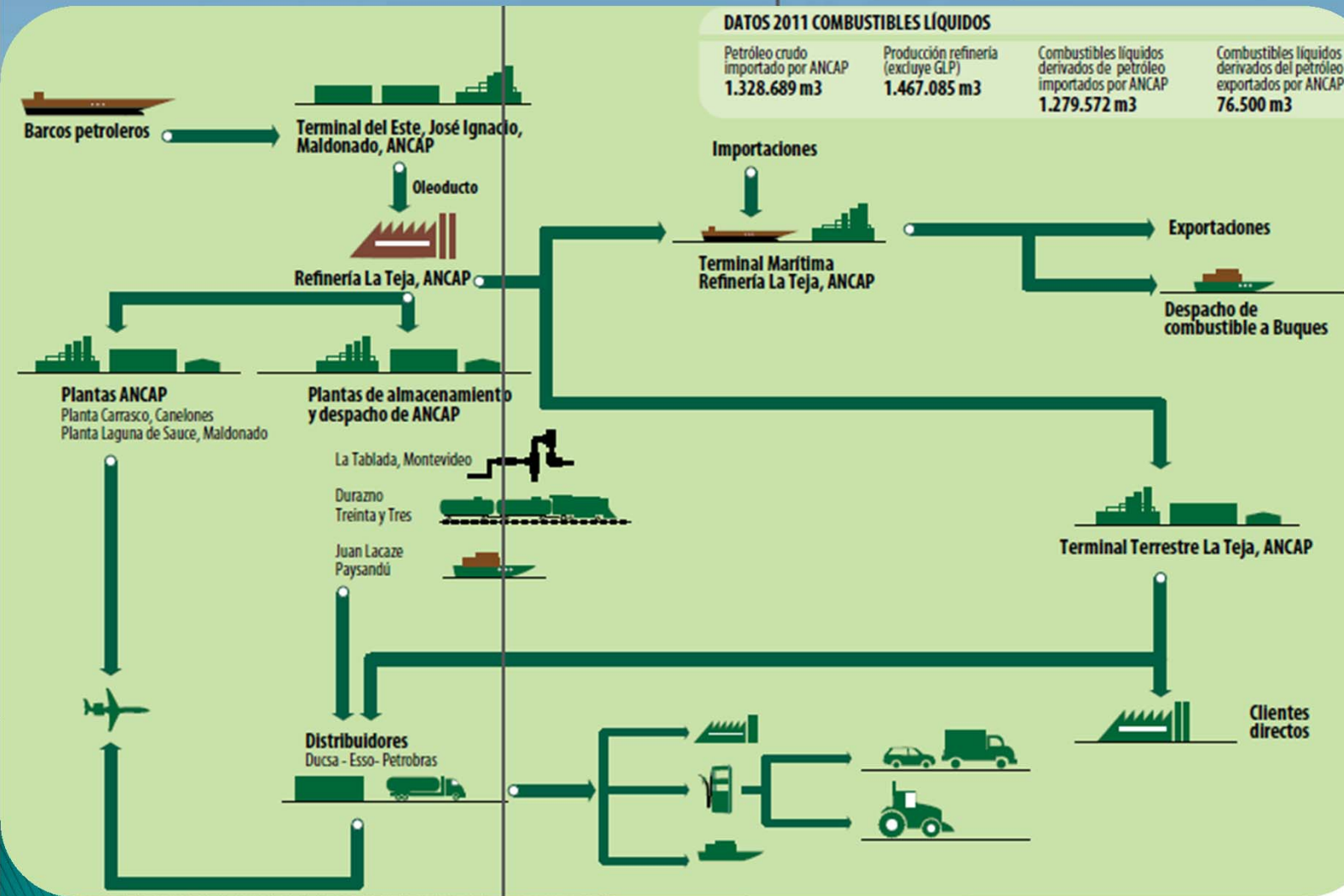
DATOS 2011 COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

Petróleo crudo
importado por ANCAP
1.328.689 m3

Producción refinería
(excluye GLP)
1.467.085 m3

Combustibles líquidos
derivados de petróleo
importados por ANCAP
1.279.572 m3

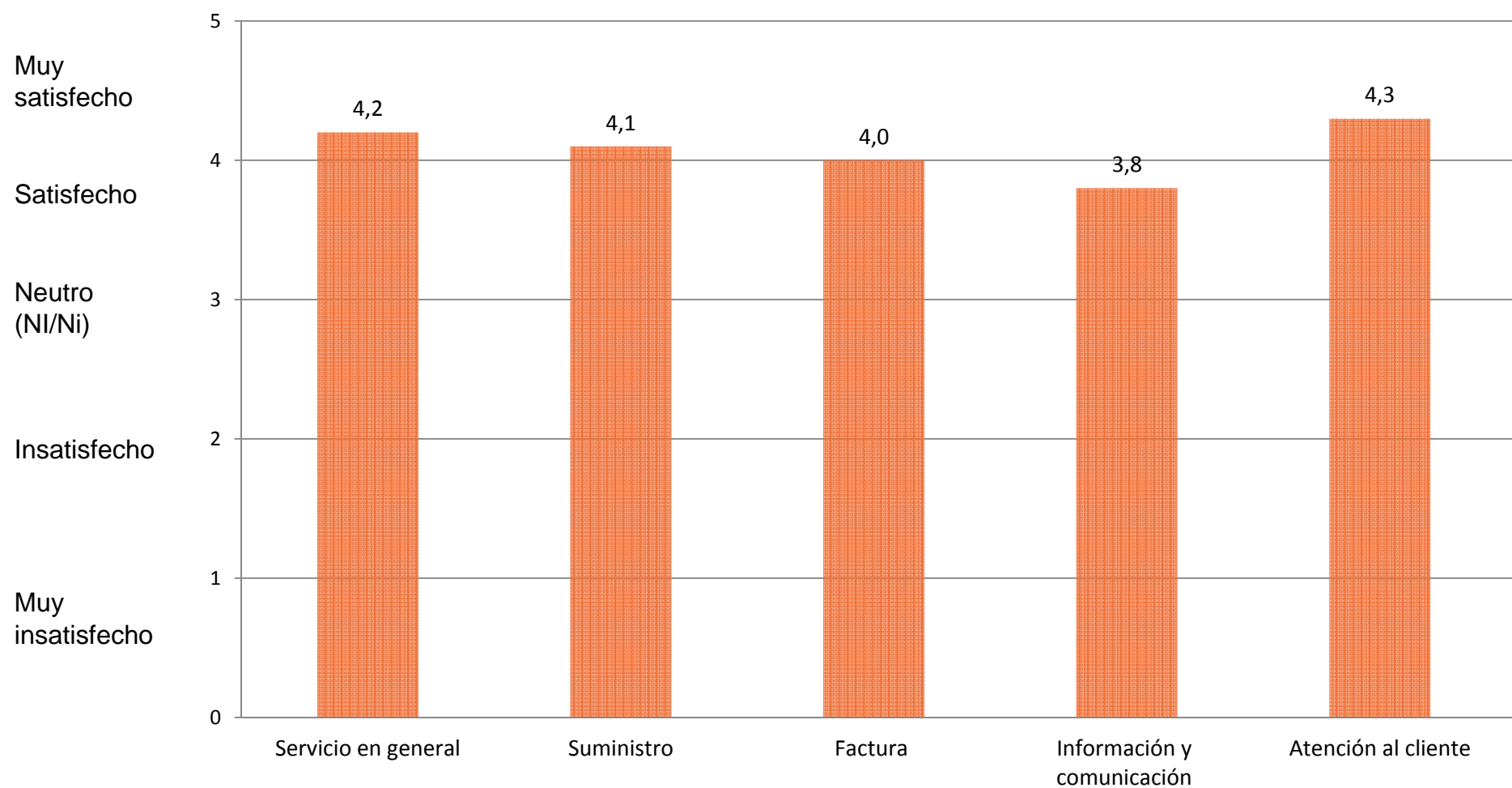
Combustibles líquidos
derivados del petróleo
exportados por ANCAP
76.500 m3



ur | s | e | a

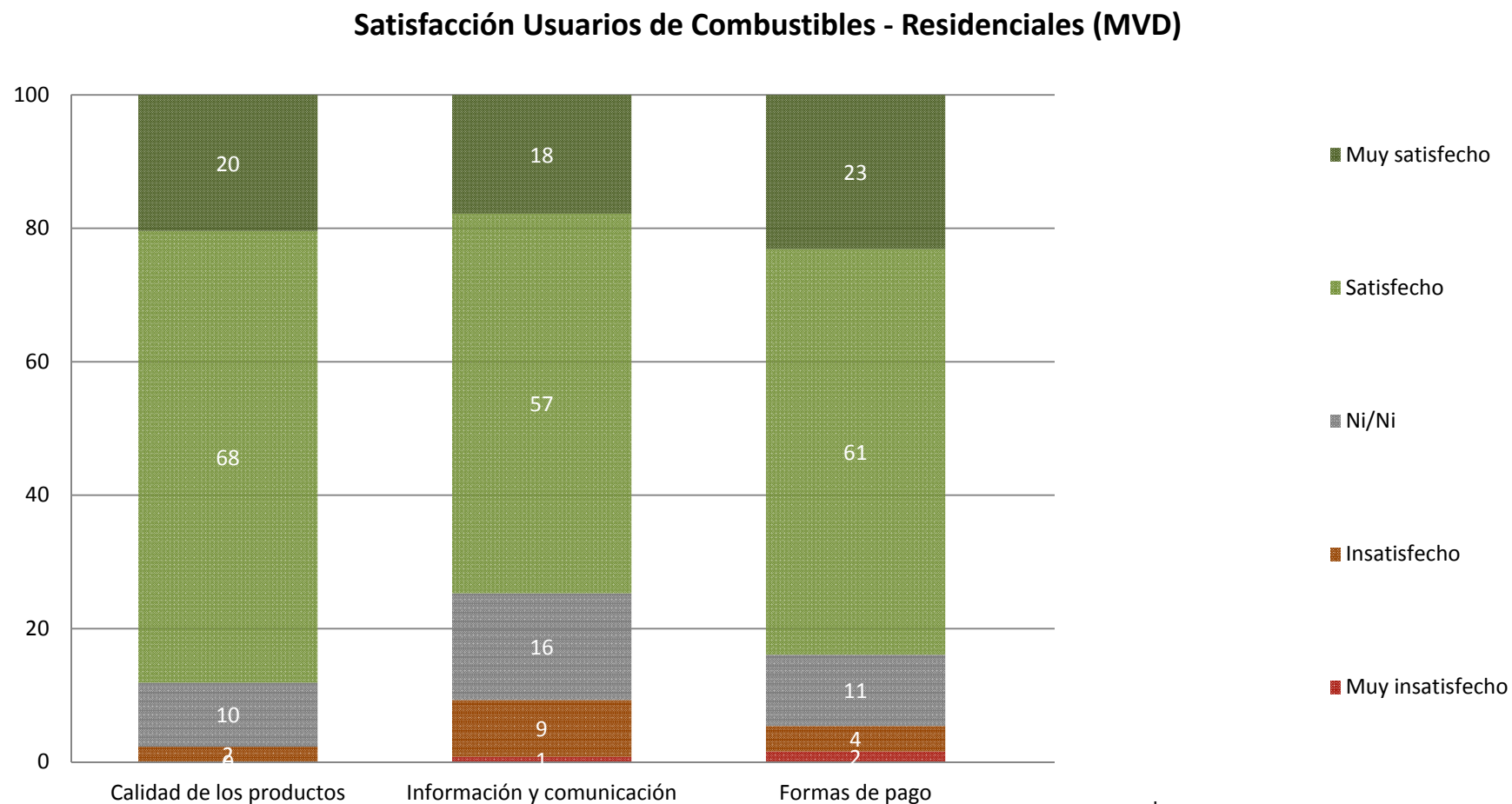
Combustibles: Sector Residencial

Satisfacción general y por áreas (Promedios)



 Sector Residencial

¿Cómo se explica la satisfacción media?

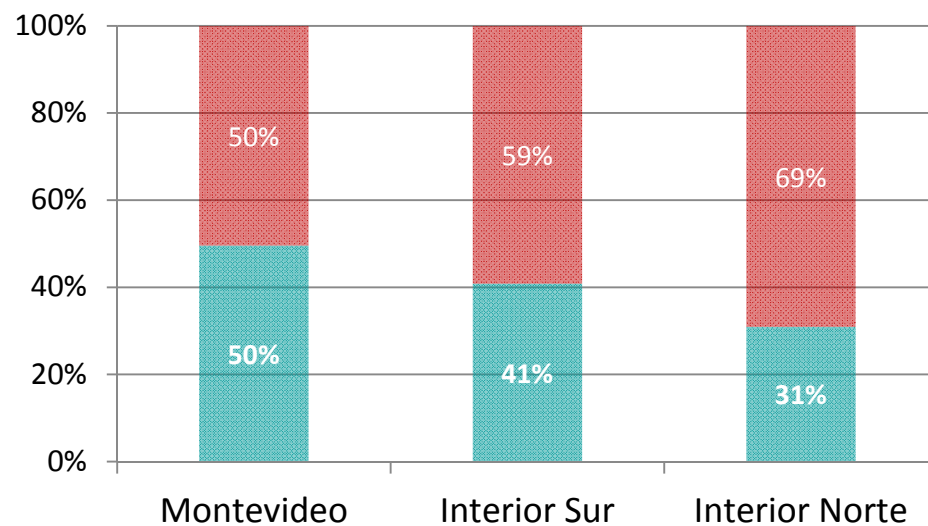
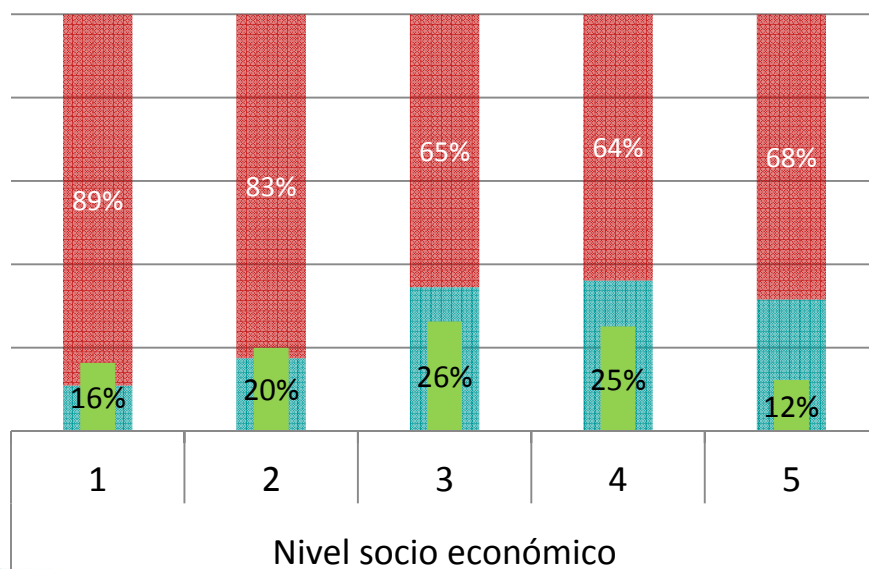
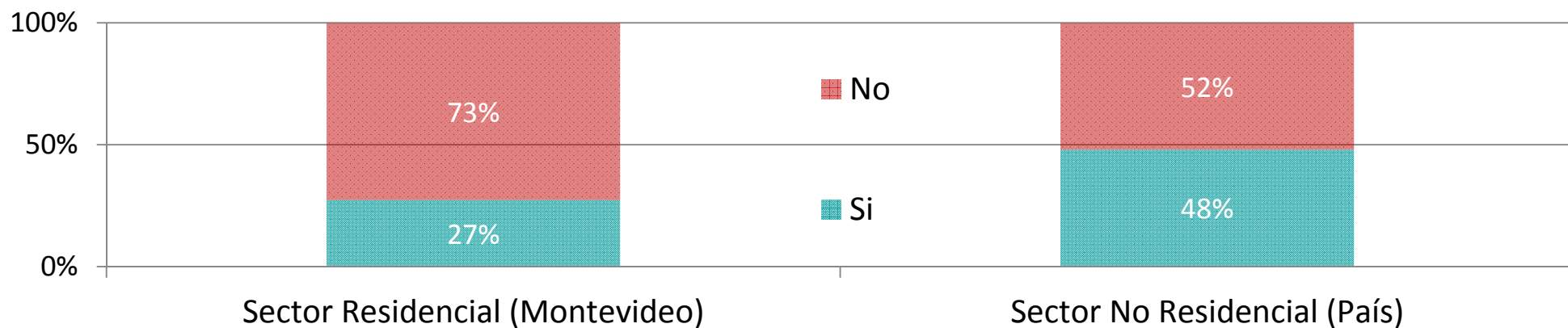


Conocimiento de la Unidad Reguladora

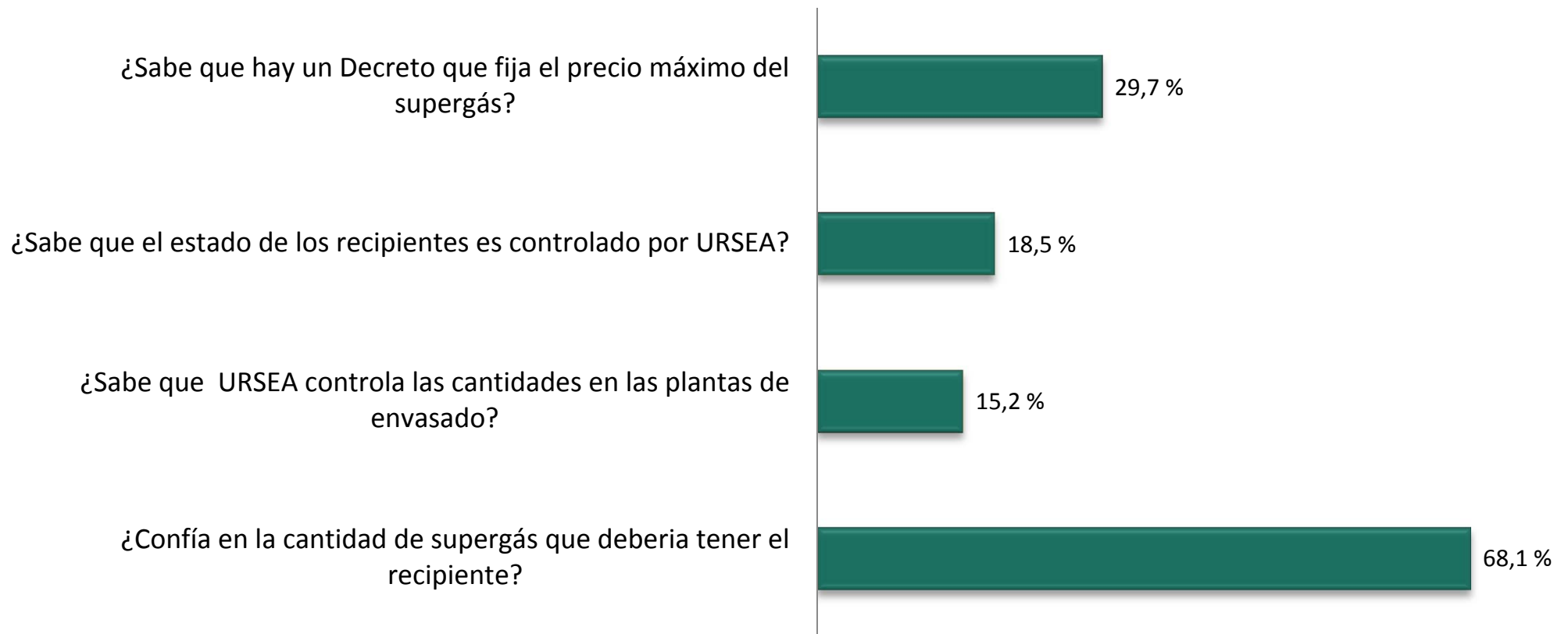
URSEA



Conocimiento de la URSEA



Conocimiento de la Regulación del sector GLP - Residencial



Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

www.ursea.gub.uy

Agosto 2014

