METODOLOGIA

Para que el lector comprehenda los índices que serán presentados, fue realizada una descripción de la dinámica de aplicación de las encuestas y de los índices calculados.

La recolección de datos empieza con la aclaración, al encuestado, de una escala de 10 puntos, de "muy mala" hasta "muy buena", que es utilizada para contestar a la pregunta general de evaluación de calidad de los servicios de la distribuidora. El resultado obtenido se expresa por el Índice de Aprobación del Cliente (IAC).

IAC

Es el porcentaje de consumidores que otorgaron una calificación igual o superior a 7 (evaluación "buena" o "muy buena") a la calidad de los servicios prestados por la distribuidora.

Hasta 2023, el instrumento de recolección de datos se dividía en dos conjuntos distintos de preguntas: uno, con el objetivo de investigar la importancia de los atributos, las áreas de calidad y la relación entre la importancia del precio y la importancia de la calidad; y otro, destinado a determinar el nivel de satisfacción de los consumidores con diversos temas de la metodología. En 2025, el conjunto de preguntas relacionadas con la investigación de la importancia se aplicó únicamente a las áreas de calidad y la relación entre la importancia del precio y la importancia de la calidad.

Recolección de la satisfacción

Al iniciar la recolección de datos sobre la satisfacción por atributos, el encuestador explica al entrevistado que el servicio será evaluado por temas y enfatiza que la evaluación de la empresa debe centrarse en la calidad del servicio que recibe en su domicilio. El objetivo es dar al entrevistado la tranquilidad de poder comentar, por ejemplo, sobre el precio y el alumbrado público en momentos distintos y específicos de la entrevista.

De este modo, se inicia el conjunto de preguntas cuyo objetivo es recolectar la satisfacción de los consumidores respecto a cada uno de los atributos en las siete áreas de calidad: “suministro de energía” (G081), “información y comunicación con el cliente” (G105), “factura de energía” (G110), “atención al cliente” (G127), “imagen de la empresa” (G137), “responsabilidad socioambiental” (G146) y “alumbrado público” (G197). Cabe recordar que estas dos últimas áreas no se incluyen en el cálculo del ISCAL.

Para que el consumidor pueda responder sobre su satisfacción respecto a los temas consultados, se le presenta y explica una escala de 10 puntos, que varía de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”.

El resultado de la recolección de la satisfacción del cliente para cada uno de los atributos es expresado por el IDAT (Índice de Desempeño del Atributo):

IDAT

Es el porcentaje de consumidores que otorgaron una calificación igual o superior a 7 (“satisfecho” o “muy satisfecho”) para cada uno de los atributos evaluados, sin considerar a aquellos que no supieron responder o se negaron a hacerlo. Vea los ejemplos a continuación:

Atributo (IDAT) o índice general	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
							Índice = % de notas De 7 a 10, excluyendo NS/NR				
Ejemplo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
	0.8%	0.3%	0.5%	1.5%	3.5%	5.8%	13.8%	18.5%	18.0%	36.3%	1.0%
							86.6%				
	99.0%										

99,0% = 100%

86,6% = IDAT: (86,6% x 100% ÷ 99,0%) = 87,5%

Con esos mismos datos, además del cálculo del IDAT, también se calcula el IDAR (Índice de Desempeño del Área):

IDAR

Es el porcentaje de consumidores que otorgaron una calificación igual o superior a 7 ("satisfecho" o "muy satisfecho") para todos los atributos de un área en evaluación, sin considerar a aquellos que no supieron responder o se negaron a hacerlo. Vea el ejemplo a continuación:

Notas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR	% Válidos
Atributo 1	0.5%	0.5%	0.3%	0.8%	1.5%	3.3%	11.0%	20.5%	22.7%	38.9%	0.0%	100.0%
Atributo 2	0.8%	0.3%	0.5%	1.5%	3.5%	5.8%	13.7%	18.4%	18.0%	36.2%	1.3%	98.7%
Atributo 3	0.8%	0.5%	0.8%	2.3%	3.7%	9.5%	13.4%	26.0%	16.3%	24.4%	2.3%	97.7%
Promédio	**0.7%**	**0.4%**	**0.5%**	**1.5%**	**2.9%**	**6.2%**	**12.7%**	**21.6%**	**19.1%**	**33.2%**	**1.2%**	

86.6%

98.8%

98,8% = 100%

86,6% = IDAR: (86,6% x 100% ÷ 98,8%) = 87,7%

Cálculo de la Importancia

Ponderando cada IDAT según la importancia relativa del respectivo atributo, se calcula su tasa de satisfacción, información necesaria para el cálculo del ISCAL (Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida). El ISCAL 2025 se calculará con los datos de satisfacción obtenidos en esta edición de la encuesta y con el promédio de las importancias obtenidas en 2022 y 2023.

La importancia relativa es la conversión del promedio de la calificación de importancia de cada atributo en valores porcentuales, de modo que, al final, cada atributo asuma un valor correspondiente a su peso dentro del total de los 30 atributos evaluados. Los atributos de las áreas Responsabilidad socioambiental y Alumbrado público no se consideran en el cálculo del ISCAL. Tampoco se consideran los atributo "disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)" (área IM, incorporado en 2019), ni el atributo "habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" (área AT, incorporado en 2010), ni tampoco el atributo "empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves" (área IM, incorporado en 2011).

ISCAL

Es la suma de la tasa de satisfacción de los atributos de calidad percibida, que, a su vez, se obtuvo multiplicando el IDAT por su respectiva importancia relativa.

En 2010 se incorporaron dos índices, a saber: IECP (Índice de Excelencia de la Calidad Percibida) e IICP (Índice de Insatisfacción con la Calidad Percibida).

IECP

Es la suma de la tasa de satisfacción de los atributos de calidad percibida, que, a su vez, se obtuvo multiplicando el IDAT calculado únicamente con las calificaciones 9 y 10 ("muy satisfecho") por su respectiva importancia relativa.

IICP

Es la suma de la tasa de satisfacción de los atributos de calidad percibida, que, a su vez, se obtuvo multiplicando el IDAT calculado únicamente con las calificaciones de 1 a 4 ("muy insatisfecho" e "insatisfecho") por su respectiva importancia relativa.

Después de todas las preguntas para determinar la satisfacción con los atributos de calidad y la evaluación de los atributos de precio, se solicita una respuesta general de satisfacción, utilizando también una escala de 10 puntos, que varía de "muy insatisfecho" a "muy satisfecho". Las respuestas a esta pregunta se utilizan para el cálculo del ISG (Índice de Satisfacción General).

ISG

Es el porcentaje de consumidores que otorgaron una calificación igual o superior a 7 ("satisfecho" o "muy satisfecho") en la evaluación final de la distribuidora, sin considerar a aquellos que no supieron responder o se negaron a hacerlo.

IAOP (Índice de Aproveitamento de Oportunidades)

Es la variación porcentual con respecto al resultado de la ronda anterior de la encuesta.

Para finalizar, se destaca la recolección del Índice Intermedio de Satisfacción (IIS), cuya pregunta se formula después de la recolección+ de la satisfacción con los atributos de calidad y justo antes de la evaluación de los atributos de valor percibido. El objetivo es seguir la evolución de la satisfacción del consumidor a lo largo de la entrevista.

COMENTARIOS GENERALES

1	En 2025, se mantuvieron los atributos incluídos en 2021, 2022, 2023 y 2024 "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía" en el área IC - Información y comunicación. "Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)" en el área FE - Factura. "Empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves" en el área IM - Imagen. "Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" en el área AT - Atención al cliente.
2	Los nuevos atributos mencionados en el ítem 1, excepto el atributo "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía", no son considerados en el cálculo del IDAR de las respectivas áreas.
3	El índice del área RSA - Responsabilidad socioambiental considera en su cálculo atributos tradicionales del área, no considerando por lo tanto el atributo "Empresa honesta". Además, considera dos atributos que son evaluados en el área IM - Imagen, cuales sean: "Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc." y "Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza".
4	El cálculo do ISCAL, IECP e IICP considera el conjunto de atributos de las áreas SE, IC, FE, AT e IM, con excepción de los atributos mencionados en el ítem 1, excepto el atributo "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía".
5	Los índices son calculados utilizando más decimales de lo que es presentado, por eso puede haber diferencias de redondeo en el IAOP - Índice de Aprovechamiento de Oportunidades y en la diferencia entre 2025 y 2024. El IAOP es la diferencia relativa entre el índice obtenido en esa ronda de investigación y el obtenido en la ronda anterior, o sea, es la variación percentual en relación al resultado anterior.
6	La importancia de los atributos y areas de calidad no fue recolectada en 2024. Diferente de 2021, donde los índices fueron calculados sin ponderación por la importancia, en 2024, se utilizó el promedio aritmético de las importancias de 2022 y 2023 para ponderar el ISCAL, IECP e IICP.

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

Resultados de la Satisfacción

	Atributos	Escala Abierta (10 puntos) - %										NS/NR	Total	Base	Índice	Promedio
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11+12				
IAC	**Índice de aprobación del cliente**	**3.5**	**4.3**	**4.5**	**6.0**	**25.5**	**19.5**	**9.5**	**16.0**	**5.3**	**6.0**	**0.0**	**100.0**	**400**	**36.8**	**6.0**
SE	**IDAR - Suministro de energía**	**2.4**	**3.4**	**6.2**	**10.4**	**12.8**	**12.8**	**19.0**	**17.6**	**8.3**	**7.2**	**0.0**	**100.0**	**1200**	**52.1**	**6.3**
	IDAT - Suministro de energía sin interrupción, es decir, que no falte energía en su domicilio	1.3	3.3	3.8	8.8	13.0	14.8	16.3	19.3	10.3	9.5	0.0	100.0	400	55.3	6.6
	IDAT - Suministro de energía sin variación de voltaje en su domicilio, es decir, sin bajones o parpadeos	1.8	3.0	6.3	9.3	14.0	11.8	20.5	17.5	8.0	8.0	0.0	100.0	400	54.0	6.4
	IDAT - Agilidad en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta, es decir, el tiempo que tarda en volver la energía en su domicilio	4.3	4.0	8.5	13.3	11.3	11.8	20.3	16.0	6.8	4.0	0.0	100.0	400	47.0	5.9
IC	**IDAR - Información y comunicación**	**5.9**	**5.4**	**7.6**	**11.2**	**12.0**	**12.6**	**14.8**	**14.4**	**8.2**	**7.3**	**0.9**	**100.0**	**2000**	**44.9**	**5.9**
	IDAT - Comunicación previa en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejora en la red	6.0	6.3	6.8	12.8	13.8	11.8	14.5	14.0	6.5	7.3	0.5	100.0	400	42.5	5.8
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto al uso eficiente de la energía, para que no se desperdicie	4.8	6.3	5.0	9.0	11.5	14.8	17.8	13.8	10.5	5.0	1.8	100.0	400	47.8	6.0
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a los riesgos eléctricos y peligros en el uso de la energía eléctrica	6.8	5.8	6.5	10.0	12.0	11.8	16.5	15.0	6.8	8.3	0.8	100.0	400	46.9	5.9
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a sus derechos y deberes como cliente de energía eléctrica	6.0	3.8	8.8	9.8	10.3	13.0	14.3	15.0	11.3	7.0	1.0	100.0	400	48.0	6.1
	IDAT - Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)	6.0	5.0	10.8	14.5	12.3	11.8	10.8	14.3	5.8	8.8	0.3	100.0	400	39.6	5.7
FE	**IDAR - Factura de energía**	**2.4**	**2.5**	**3.6**	**5.6**	**7.8**	**10.9**	**19.6**	**21.7**	**12.3**	**13.8**	**0.2**	**100.0**	**2000**	**67.3**	**7.0**
	IDAT - Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha de vencimiento (número de días entre la recepción de la factura y el vencimiento)	1.5	3.0	3.5	5.8	9.3	14.0	17.3	22.5	12.0	11.3	0.0	100.0	400	63.0	6.9
	IDAT - Factura sin errores (con la lectura del contador/medidor y los cálculos correctos)	3.3	3.8	5.3	6.5	7.0	11.5	18.5	19.5	12.0	12.5	0.3	100.0	400	62.7	6.8
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones (conceptos y contenidos) que están en la factura	3.5	2.3	4.0	7.0	11.3	14.8	17.3	18.5	10.0	11.3	0.3	100.0	400	57.1	6.7
	IDAT - Disponibilidad de puntos de pago, tales como bancos, internet, o similares	1.5	1.0	1.3	3.0	4.5	6.3	23.5	24.5	15.0	19.3	0.3	100.0	400	82.5	7.7
	IDAT - Conveniencia de la fecha del vencimiento de la factura, es decir, el día que tiene que pagar la factura	2.0	2.5	4.0	5.5	7.0	7.8	21.3	23.3	12.3	14.5	0.0	100.0	400	71.3	7.1
	IDAT - Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)	1.3	3.0	4.3	4.5	4.5	7.3	20.5	21.5	12.8	20.0	0.5	100.0	400	75.1	7.4
AT	**IDAR - Atención al cliente**	**4.8**	**4.8**	**5.9**	**9.9**	**11.7**	**12.9**	**17.1**	**15.6**	**6.9**	**8.6**	**1.9**	**100.0**	**3600**	**49.1**	**6.1**
	IDAT - Facilidad para contactar la distribuidora cuando necesita pedir informaciones o servicios	5.3	5.8	6.0	8.8	14.3	11.3	17.0	14.5	8.5	7.5	1.3	100.0	400	48.1	6.0
	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido, es decir, el tiempo en filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por la distribuidora	6.8	7.5	9.3	10.5	9.8	12.8	16.8	12.3	4.3	7.8	2.5	100.0	400	42.1	5.6
	IDAT - El tiempo que dura la atención - agilidad de los empleados en el momento de la atención al cliente	5.5	5.3	6.3	10.3	13.0	12.5	16.0	15.8	4.8	8.8	2.0	100.0	400	46.2	6.0
	IDAT - Conocimiento que los empleados tienen sobre el tema	3.5	3.3	4.3	10.0	10.5	12.8	19.3	14.5	10.0	8.8	3.3	100.0	400	54.3	6.4
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones dadas por las personas que atienden (Claridad de la información brindada por el personal que atiende)	3.8	2.5	4.8	9.3	11.0	11.0	19.0	19.8	8.0	9.8	1.3	100.0	400	57.2	6.5
	IDAT - Calidad de la atención, en cuanto a la cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	3.3	3.8	3.5	7.5	10.8	10.8	17.0	19.5	11.0	12.3	0.8	100.0	400	60.2	6.7
	IDAT - Plazo para la resolución del problema reportado o realización de los servicios solicitados	4.8	5.0	6.8	11.0	13.0	15.3	17.8	14.3	4.0	6.5	1.8	100.0	400	43.3	5.8
	IDAT - Solución definitiva del problema reportado (no necesita hacer el pedido otra vez)	5.0	4.8	6.8	11.5	12.3	14.5	14.3	15.5	5.5	7.5	2.5	100.0	400	43.8	5.9
	IDAT - Cumplimiento de los plazos informados para resolver las solicitudes de los clientes	5.0	5.0	5.8	10.8	10.8	15.0	16.5	14.3	6.3	8.5	2.3	100.0	400	46.5	6.0
	IDAT - Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario	2.3	4.0	5.0	11.3	12.5	10.0	17.8	16.5	8.3	10.8	1.8	100.0	400	54.2	6.4
IM	**IDAR - Imagen de la empresa**	**3.8**	**3.4**	**4.5**	**7.1**	**10.4**	**14.8**	**18.8**	**16.3**	**8.1**	**9.7**	**3.3**	**100.0**	**3200**	**54.6**	**6.5**
	IDAT - Empresa que respeta los derechos de los clientes	3.8	3.5	5.3	8.8	8.5	13.8	19.8	16.3	7.5	10.3	2.8	100.0	400	55.3	6.4
	IDAT - Empresa correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá - Empresa justa	5.0	4.5	3.8	7.5	12.3	14.3	19.0	13.5	9.0	8.5	2.8	100.0	400	51.4	6.3
	IDAT - Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	3.3	2.8	3.3	7.0	9.0	14.5	17.3	18.5	8.3	12.3	4.0	100.0	400	58.6	6.7
	IDAT - Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes con respecto a su actuación	3.3	2.8	4.5	8.0	13.0	17.0	19.3	13.5	7.5	8.0	3.3	100.0	400	49.9	6.3
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	3.5	3.3	6.0	6.5	9.8	14.0	18.3	17.8	7.3	9.8	4.0	100.0	400	55.2	6.5
	IDAT - Empresa que ofrece la misma atención a todos los clientes, que no promueve ningún tipo de discriminación	3.0	3.3	2.8	4.8	8.0	13.0	21.0	20.0	9.8	10.8	3.8	100.0	400	63.9	6.8
	IDAT - Empresa flexible, o sea, que está dispuesta a negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes	4.8	4.0	5.8	7.8	11.0	15.8	17.0	15.0	8.0	8.5	2.5	100.0	400	49.7	6.2
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	4.0	3.0	4.8	6.3	11.5	15.8	18.5	16.3	7.3	9.3	3.5	100.0	400	53.1	6.4
	IDAT - Empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves	6.8	6.8	5.8	9.3	14.5	18.0	11.0	11.3	6.0	7.0	3.8	100.0	400	36.6	5.7
ISCAL	**Índice de satisfacción con la calidad percibida**														**52.8**	
IECP	**Índice de excelencia de la calidad percibida**														**18.0**	
IICP	**Índice de insatisfacción con la calidad percibida**														**23.2**	
IIS	**Índice Intermedio de Satisfacción**	**2.3**	**2.5**	**3.3**	**7.0**	**13.0**	**13.8**	**18.5**	**18.5**	**7.5**	**13.8**	**0.0**	**100.0**	**400**	**58.3**	**6.8**
RSA	**IDAR - Responsabilidad socioambiental**	**4.7**	**3.5**	**4.4**	**8.4**	**11.7**	**13.2**	**15.8**	**14.3**	**8.8**	**8.4**	**6.9**	**100.0**	**3200**	**50.8**	**6.3**
	IDAT - Empresa que ofrece apoyo o realiza programas sociales, como, por ejemplo, programa de incentivo al deporte, a la mejora de la educación y las condiciones de salud	7.3	3.0	4.0	11.0	13.3	9.3	11.0	10.8	9.0	5.3	16.3	100.0	400	43.0	5.8
	IDAT - Empresa que realiza u ofrece apoyo a eventos culturales, como, por ejemplo, la realización de conciertos, exhibición de películas, obras de teatro, exposiciones, fechas festivas, etc.	5.3	5.0	7.0	10.3	13.3	13.0	12.5	9.8	5.3	6.0	12.8	100.0	400	38.4	5.7
	IDAT - Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	5.8	5.3	3.5	11.0	13.3	14.0	16.3	11.5	7.5	6.3	5.8	100.0	400	44.0	5.9
	IDAT - Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones que no cuentan con el servicio de energía eléctrica	3.0	2.0	3.3	7.3	10.3	10.3	17.8	19.0	11.5	10.0	5.8	100.0	400	61.8	6.8
	IDAT - Empresa que contribuye para el desarrollo económico del municipio	4.8	3.8	3.8	8.3	12.0	12.5	19.5	15.0	10.5	8.8	1.3	100.0	400	54.4	6.4
	IDAT - Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención y medios de comunicación con clientes	4.3	2.5	2.8	6.5	10.0	17.0	12.3	14.8	11.8	12.0	6.3	100.0	400	54.1	6.7
	IDAT - Empresa honesta, que cumple con sus obligaciones con todos los públicos, sean ellos clientes, empleados, proveedores /suministradores, gobierno etc.	3.8	2.3	4.8	6.8	11.0	16.5	16.0	15.8	8.0	8.5	6.8	100.0	400	51.7	6.4
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	3.5	3.3	6.0	6.5	9.8	14.0	18.3	17.8	7.3	9.8	4.0	100.0	400	55.2	6.5
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	4.0	3.0	4.8	6.3	11.5	15.8	18.5	16.3	7.3	9.3	3.5	100.0	400	53.1	6.4
AP	**IDAR - Alumbrado Público**	**3.4**	**5.6**	**7.1**	**10.8**	**12.4**	**15.4**	**15.6**	**14.1**	**6.4**	**7.3**	**1.9**	**100.0**	**1600**	**44.2**	**6.0**
	IDAT - Alumbrado público disponible en todo el municipio	2.0	5.5	7.8	11.3	12.3	13.5	16.5	13.8	7.0	8.5	2.0	100.0	400	46.7	6.1
	IDAT - Calles y plaza bien alumbradas (Alumbrado público de calidad)	2.8	6.3	6.0	11.5	12.3	14.0	17.5	14.0	9.0	6.0	0.8	100.0	400	46.9	6.0
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en calles y avenidas (cambio de lámparas, postes etc.)	5.3	6.5	7.5	10.3	13.8	18.3	12.3	13.3	3.8	7.5	1.8	100.0	400	37.4	5.7
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en plazas, parques, lugares emblemáticos (cambio de lámparas, postes etc.)	3.8	4.3	7.3	10.0	11.3	16.0	16.3	15.3	6.0	7.0	3.0	100.0	400	45.9	6.0
PR	IDAT - Precio de la factura	14.0	14.5	11.3	14.5	18.5	14.8	3.8	5.8	1.5	1.5	0.0	100.0	400	12.5	4.2
ISG	**Índice de satisfacción general**	**3.0**	**4.0**	**4.0**	**8.5**	**17.3**	**16.0**	**18.0**	**15.0**	**7.5**	**6.5**	**0.3**	**100.0**	**400**	**47.1**	**6.2**

Observaciones:

El atributo del área IC "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)" fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área FE "Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)", fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área AT "Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" insertado en 2010, eliminado en 2020, regresa en 2021.

El atributo del área IM "empresa preparada para situación de emergencia" no fue recolectado en 2020, regresa en 2021. Estos atributos no componen los índices de las áreas, ni el ISCAL, el IECP y el IICP.

Un atributo del area RSA fue removido "Empresa que ofrece buenas condiciones de trabajo para sus funcionarios (ofrece beneficios, invierte en capacitaciones, garantiza la seguridad física del funcionario)"

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

Série Histórica de las Escalas Abiertas

	Atributos	2023							2024							2025						
		Tabla agregada (5 puntos) - %					NS/NR	Promedio	Tabla agregada (5 puntos) - %					NS/NR	Promedio	Tabla agregada (5 puntos) - %					NS/NR	Promedio
		1+2	3+4	5+6	7+8	9+10	11+12		1+2	3+4	5+6	7+8	9+10	11+12		1+2	3+4	5+6	7+8	9+10	11+12	
IAC	**Índice de aprobación del cliente**	**5.5**	**10.3**	**47.8**	**27.3**	**9.3**	**0.0**	**6.0**	**3.8**	**6.5**	**43.3**	**36.5**	**10.0**	**0.0**	**6.4**	**7.8**	**10.5**	**45.0**	**25.5**	**11.3**	**0.0**	**6.0**
SE	**IDAR - Suministro de energía**	**4.3**	**15.5**	**28.8**	**37.1**	**13.9**	**0.3**	**6.3**	**5.5**	**16.7**	**24.1**	**39.9**	**13.8**	**0.1**	**6.3**	**5.8**	**16.6**	**25.5**	**36.6**	**15.5**	**0.0**	**6.3**
	IDAT - Suministro de energía sin interrupción, es decir, que no falte energía en su domicilio	2.5	11.5	28.5	37.3	20.3	0.0	6.7	4.0	12.8	19.5	45.0	18.8	0.0	6.7	4.5	12.5	27.8	35.5	19.8	0.0	6.6
	IDAT - Suministro de energía sin variación de voltaje en su domicilio, es decir, sin bajones o parpadeos	4.3	17.3	28.0	38.5	11.5	0.5	6.3	6.3	14.5	26.3	39.8	13.0	0.3	6.3	4.8	15.5	25.8	38.0	16.0	0.0	6.4
	IDAT - Agilidad en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta, es decir, el tiempo que tarda en volver la energía en su domicilio	6.3	17.8	30.0	35.5	10.0	0.5	6.0	6.3	22.8	26.5	35.0	9.5	0.0	5.9	8.3	21.8	23.0	36.3	10.8	0.0	5.9
IC	**IDAR - Información y comunicación**	**10.2**	**19.6**	**29.1**	**28.8**	**12.1**	**0.2**	**5.8**	**12.6**	**18.4**	**25.2**	**30.2**	**13.2**	**0.5**	**5.8**	**11.3**	**18.8**	**24.6**	**29.2**	**15.4**	**0.9**	**5.9**
	IDAT - Comunicación previa en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejora en la red	9.8	19.3	30.8	29.0	11.0	0.3	5.8	10.8	19.0	25.3	32.8	12.0	0.3	5.8	12.3	19.5	25.5	28.5	13.8	0.5	5.8
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto al uso eficiente de la energía, para que no se desperdicie	8.5	17.8	29.8	30.0	13.8	0.3	5.9	13.8	15.0	26.5	29.5	14.5	0.8	5.8	11.0	14.0	26.3	31.5	15.5	1.8	6.0
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a los riesgos eléctricos y peligros en el uso de la energía eléctrica	10.8	21.5	27.8	29.0	11.0	0.0	5.7	12.3	20.5	24.0	29.5	13.8	0.0	5.7	12.5	16.5	23.8	31.5	15.0	0.8	5.9
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a sus derechos y deberes como cliente de energía eléctrica	11.8	20.0	28.3	27.3	12.5	0.3	5.7	13.5	19.0	25.0	29.0	12.5	1.0	5.7	9.8	18.5	23.3	29.3	18.3	1.0	6.1
	IDAT - Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)	11.8	24.5	27.3	26.0	9.0	1.5	5.4	19.0	20.3	25.0	22.0	12.8	1.0	5.3	11.0	25.3	24.0	25.0	14.5	0.3	5.7
FE	**IDAR - Factura de energía**	**4.7**	**10.2**	**21.9**	**42.5**	**20.5**	**0.3**	**6.8**	**4.8**	**8.2**	**18.4**	**43.5**	**24.6**	**0.7**	**7.1**	**4.9**	**9.2**	**18.7**	**41.2**	**26.0**	**0.2**	**7.0**
	IDAT - Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha de vencimiento (número de días entre la recepción de la factura y el vencimiento)	4.5	11.0	24.5	39.0	20.8	0.3	6.7	3.0	8.3	19.3	47.0	22.0	0.5	7.1	4.5	9.3	23.3	39.8	23.3	0.0	6.9
	IDAT - Factura sin errores (con la lectura del contador/medidor y los cálculos correctos)	7.5	11.3	21.0	40.5	19.3	0.5	6.6	7.3	10.3	19.0	39.3	23.3	1.0	6.8	7.0	11.8	18.5	38.0	24.5	0.3	6.8
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones (conceptos y contenidos) que están en la factura	5.8	11.8	24.8	43.3	14.5	0.0	6.4	6.8	10.3	22.8	44.5	15.0	0.8	6.6	5.8	11.0	26.0	35.8	21.3	0.3	6.7
	IDAT - Disponibilidad de puntos de pago, tales como bancos, internet, o similares	2.5	7.5	16.8	47.0	26.0	0.3	7.3	3.3	4.5	13.8	41.5	36.0	1.0	7.6	2.5	4.3	10.8	48.0	34.3	0.3	7.7
	IDAT - Conveniencia de la fecha del vencimiento de la factura, es decir, el día que tiene que pagar la factura	3.3	9.5	22.3	42.5	22.0	0.5	6.9	3.5	7.8	17.0	45.3	26.5	0.0	7.2	4.5	9.5	14.8	44.5	26.8	0.0	7.1
	IDAT - Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)	5.3	8.8	24.3	35.3	21.8	4.8	6.8	5.3	6.0	13.8	35.0	31.8	8.3	7.4	4.3	8.8	11.8	42.0	32.8	0.5	7.4
AT	**IDAR - Atención al cliente**	**10.1**	**17.1**	**31.4**	**29.1**	**10.5**	**1.9**	**5.8**	**10.5**	**16.4**	**25.7**	**32.4**	**13.6**	**1.4**	**6.0**	**9.5**	**15.9**	**24.6**	**32.6**	**15.5**	**1.9**	**6.1**
	IDAT - Facilidad para contactar la distribuidora cuando necesita pedir informaciones o servicios	12.0	20.3	31.0	26.8	8.5	1.5	5.5	14.0	16.5	25.3	30.8	12.8	0.8	5.7	11.0	14.8	25.5	31.5	16.0	1.3	6.0
	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido, es decir, el tiempo en filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por la distribuidora	13.0	19.5	32.8	24.5	9.0	1.3	5.5	13.0	19.8	24.5	28.8	12.8	1.3	5.7	14.3	19.8	22.5	29.0	12.0	2.5	5.6
	IDAT - El tiempo que dura la atención - agilidad de los empleados en el momento de la atención al cliente	10.5	16.5	34.0	26.0	11.3	1.8	5.7	11.3	16.8	24.8	31.0	14.0	2.3	5.9	10.8	16.5	25.5	31.8	13.5	2.0	6.0
	IDAT - Conocimiento que los empleados tienen sobre el tema	6.8	14.5	32.0	31.3	12.0	3.5	6.1	8.5	13.3	24.8	38.3	13.5	1.8	6.2	6.8	14.3	23.3	33.8	18.8	3.3	6.4
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones dadas por las personas que atienden (Claridad de la información brindada por el personal que atiende)	7.3	13.5	30.5	34.0	12.5	2.3	6.1	7.3	12.8	27.0	37.3	15.3	0.5	6.3	6.3	14.0	22.0	38.8	17.8	1.3	6.5
	IDAT - Calidad de la atención, en cuanto a la cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	8.5	12.8	27.3	32.3	18.3	1.0	6.3	6.5	10.5	24.8	38.8	19.0	0.5	6.6	7.0	11.0	21.5	36.5	23.3	0.8	6.7
	IDAT - Plazo para la resolución del problema reportado o realización de los servicios solicitados	10.5	19.3	32.3	28.8	7.3	2.0	5.5	12.5	18.0	28.8	28.5	10.3	2.0	5.6	9.8	17.8	28.3	32.0	10.5	1.8	5.8
	IDAT - Solución definitiva del problema reportado (no necesita hacer el pedido otra vez)	11.3	20.0	30.5	28.0	8.3	2.0	5.6	11.8	19.8	23.8	30.3	12.8	1.8	5.8	9.8	18.3	26.8	29.8	13.0	2.5	5.9
	IDAT - Cumplimiento de los plazos informados para resolver las solicitudes de los clientes	11.3	17.5	32.0	30.0	7.5	1.8	5.6	10.0	20.0	27.5	28.5	12.3	1.8	5.8	10.0	16.5	25.8	30.8	14.8	2.3	6.0
	IDAT - Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario	9.3	15.8	32.0	30.8	10.5	1.8	5.9	9.3	15.5	27.3	33.8	13.3	1.0	6.1	6.3	16.3	22.5	34.3	19.0	1.8	6.4
IM	**IDAR - Imagen de la empresa**	**7.6**	**13.3**	**29.8**	**34.1**	**12.9**	**2.3**	**6.1**	**8.0**	**12.3**	**28.3**	**33.2**	**16.3**	**2.0**	**6.3**	**7.2**	**11.6**	**25.1**	**35.1**	**17.7**	**3.3**	**6.5**
	IDAT - Empresa que respeta los derechos de los clientes	7.3	14.3	27.3	36.0	14.5	0.8	6.2	7.8	13.8	30.0	33.3	13.8	1.5	6.2	7.3	14.0	22.3	36.0	17.8	2.8	6.4
	IDAT - Empresa correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá - Empresa justa	11.5	13.8	30.5	30.8	11.8	1.8	5.9	9.5	11.8	30.5	32.3	14.3	1.8	6.2	9.5	11.3	26.5	32.5	17.5	2.8	6.3
	IDAT - Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	6.0	12.3	27.0	38.5	14.0	2.3	6.4	6.0	11.0	26.3	36.8	17.8	2.3	6.5	6.0	10.3	23.5	35.8	20.5	4.0	6.7
	IDAT - Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes con respecto a su actuación	9.3	13.5	32.8	30.5	11.8	2.3	5.9	9.5	15.0	30.0	30.0	14.3	1.3	6.0	6.0	12.5	30.0	32.8	15.5	3.3	6.3
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	6.3	13.0	32.8	32.5	10.8	4.8	6.1	9.0	11.8	27.0	34.0	15.8	2.5	6.3	6.8	12.5	23.8	36.0	17.0	4.0	6.5
	IDAT - Empresa que ofrece la misma atención a todos los clientes, que no promueve ningún tipo de discriminación	4.5	11.3	29.0	36.3	16.8	2.3	6.5	5.0	9.8	26.3	38.0	19.5	1.5	6.7	6.3	7.5	21.0	41.0	20.5	3.8	6.8
	IDAT - Empresa flexible, o sea, que está dispuesta a negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes	6.8	14.8	30.3	35.3	10.8	2.3	6.1	9.8	13.8	26.8	29.8	18.0	2.0	6.2	8.8	13.5	26.8	32.0	16.5	2.5	6.2
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	9.5	13.8	28.5	32.8	13.0	2.5	6.0	7.3	11.8	29.5	31.3	17.0	3.3	6.3	7.0	11.0	27.3	34.8	16.5	3.5	6.4
	IDAT - Empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves	10.3	15.5	31.5	28.0	11.0	3.8	5.8	9.0	12.5	28.3	31.5	16.0	2.8	6.2	13.5	15.0	32.5	22.3	13.0	3.8	5.7
IIS	**Índice Intermedio de Satisfacción**	**4.5**	**10.8**	**31.3**	**35.3**	**18.3**	**0.0**	**6.6**	**6.3**	**5.8**	**30.0**	**37.8**	**20.3**	**0.0**	**6.7**	**4.8**	**10.3**	**26.8**	**37.0**	**21.3**	**0.0**	**6.8**
RSA	**IDAR - Responsabilidad socioambiental**	**10.5**	**15.5**	**27.3**	**28.9**	**12.9**	**4.8**	**5.9**	**10.2**	**14.5**	**26.0**	**29.1**	**15.2**	**5.0**	**6.0**	**8.2**	**12.8**	**24.9**	**30.1**	**17.2**	**6.9**	**6.3**
	IDAT - Empresa que ofrece apoyo o realiza programas sociales, como, por ejemplo, programa de incentivo al deporte, a la mejora de la educación y las condiciones de salud	13.8	20.0	22.8	22.3	13.3	8.0	5.5	13.3	17.5	23.0	25.5	12.5	8.3	5.6	10.3	15.0	22.5	21.8	14.3	16.3	5.8
	IDAT - Empresa que realiza u ofrece apoyo a eventos culturales, como, por ejemplo, la realización de conciertos, exhibición de películas, obras de teatro, exposiciones, fechas festivas, etc.	16.0	18.3	27.3	21.5	9.5	7.5	5.3	15.8	19.8	24.0	21.0	10.0	9.5	5.3	10.3	17.3	26.3	22.3	11.3	12.8	5.7
	IDAT - Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	11.5	15.5	30.8	28.3	10.8	3.3	5.8	10.3	15.8	26.8	28.0	15.0	4.3	6.0	11.0	14.5	27.3	27.8	13.8	5.8	5.9
	IDAT - Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones que no cuentan con el servicio de energía eléctrica	7.3	15.3	24.3	32.5	16.8	4.0	6.3	7.8	12.0	25.3	33.8	18.0	3.3	6.4	5.0	10.5	20.5	36.8	21.5	5.8	6.8
	IDAT - Empresa que contribuye para el desarrollo económico del municipio	11.8	13.8	27.5	29.0	14.0	4.0	5.9	9.0	15.0	28.0	27.0	16.5	4.5	6.1	8.5	12.0	24.5	34.5	19.3	1.3	6.4
	IDAT - Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención y medios de comunicación con clientes	8.0	14.8	25.0	32.5	15.3	4.5	6.1	9.5	12.5	24.3	32.5	17.0	4.3	6.2	6.8	9.3	27.0	27.0	23.8	6.3	6.7
	IDAT - Empresa honesta, que cumple con sus obligaciones con todos los públicos, sean ellos clientes, empleados, proveedores /suministradores, gobierno etc.	7.3	13.0	31.8	32.3	10.3	5.5	6.0	9.0	12.8	32.3	28.5	13.5	4.0	6.1	6.0	11.5	27.5	31.8	16.5	6.8	6.4
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	6.3	13.0	32.8	32.5	10.8	4.8	6.1	9.0	11.8	27.0	34.0	15.8	2.5	6.3	6.8	12.5	23.8	36.0	17.0	4.0	6.5
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	9.5	13.8	28.5	32.8	13.0	2.5	6.0	7.3	11.8	29.5	31.3	17.0	3.3	6.3	7.0	11.0	27.3	34.8	16.5	3.5	6.4
AP	**IDAR - Alumbrado Público**	**11.0**	**20.6**	**32.1**	**25.8**	**9.6**	**0.9**	**5.5**	**9.8**	**21.3**	**30.3**	**27.3**	**10.9**	**0.5**	**5.7**	**9.1**	**17.9**	**27.8**	**29.7**	**13.7**	**1.9**	**6.0**
	IDAT - Alumbrado público disponible en todo el municipio	9.8	24.0	32.0	22.3	11.0	1.0	5.6	9.0	20.5	31.8	26.8	11.5	0.5	5.8	7.5	19.0	25.8	30.3	15.5	2.0	6.1
	IDAT - Calles y plaza bien alumbradas (Alumbrado público de calidad)	10.5	19.5	30.8	27.5	11.5	0.3	5.7	9.0	22.0	27.8	29.8	11.3	0.3	5.8	9.0	17.5	26.3	31.5	15.0	0.8	6.0
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en calles y avenidas (cambio de lámparas, postes etc.)	12.8	20.5	33.5	24.0	8.3	1.0	5.3	11.5	22.3	32.3	23.3	9.8	1.0	5.4	11.8	17.8	32.0	25.5	11.3	1.8	5.7
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en plazas, parques, lugares emblemáticos (cambio de lámparas, postes etc.)	11.0	18.5	32.0	29.5	7.8	1.3	5.5	9.5	20.3	29.3	29.5	11.3	0.3	5.8	8.0	17.3	27.3	31.5	13.0	3.0	6.0
PR	IDAT - Precio de la factura	31.8	32.8	32.3	2.0	1.3	0.0	3.7	26.8	33.3	33.0	6.0	1.0	0.0	3.9	28.5	25.8	33.3	9.5	3.0	0.0	4.2
ISG	**Índice de satisfacción general**	**7.3**	**18.8**	**36.8**	**28.0**	**9.3**	**0.0**	**5.8**	**8.3**	**16.0**	**34.3**	**30.5**	**10.5**	**0.5**	**5.9**	**7.0**	**12.5**	**33.3**	**33.0**	**14.0**	**0.3**	**6.2**

Observaciones:

El atributo del área IC "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)" fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área FE "Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)", fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área AT "Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" insertado en 2010, eliminado en 2020, regresa en 2021.

El atributo del área IM "empresa preparada para situación de emergencia" no fue recolectado en 2020, regresa en 2021. Estos atributos no componen los índices de las áreas, ni el ISCAL, el IECP y el IICP.

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

Margen de error: 5%

	Atributos	Índice 2023	Índice 2024	Índice 2025	Diferencia (2025 - 2024)*	IAOP*
IAC	**Índice de aprobación del cliente**	**36.5**	**46.5**	**36.8**	**-9.8**	**-21.0%**
SE	**IDAR - Suministro de energía**	**51.2**	**53.7**	**52.1**	**-1.6**	**-3.0%**
	IDAT - Suministro de energía sin interrupción, es decir, que no falte energía en su domicilio	57.5	63.8	55.3	-8.5	-13.3%
	IDAT - Suministro de energía sin variación de voltaje en su domicilio, es decir, sin bajones o parpadeos	50.3	52.9	54.0	1.1	2.1%
	IDAT - Agilidad en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta, es decir, el tiempo que tarda en volver la energía en su domicilio	45.7	44.5	47.0	2.5	5.6%
IC	**IDAR - Información y comunicación**	**41.0**	**43.6**	**44.9**	**1.3**	**3.1%**
	IDAT - Comunicación previa en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejora en la red	40.1	44.9	42.5	-2.4	-5.3%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto al uso eficiente de la energía, para que no se desperdicie	43.9	44.3	47.8	3.5	7.9%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a los riesgos eléctricos y peligros en el uso de la energía eléctrica	40.0	43.3	46.9	3.6	8.3%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a sus derechos y deberes como cliente de energía eléctrica	39.8	41.9	48.0	6.1	14.5%
	IDAT - Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)	35.5	35.1	39.6	4.5	12.8%
FE	**IDAR - Factura de energía**	**63.1**	**68.5**	**67.3**	**-1.2**	**-1.7%**
	IDAT - Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha de vencimiento (número de días entre la recepción de la factura y el vencimiento)	59.9	69.3	63.0	-6.3	-9.2%
	IDAT - Factura sin errores (con la lectura del contador/medidor y los cálculos correctos)	60.1	63.1	62.7	-0.5	-0.8%
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones (conceptos y contenidos) que están en la factura	57.8	59.9	57.1	-2.8	-4.7%
	IDAT - Disponibilidad de puntos de pago, tales como bancos, internet, o similares	73.2	78.3	82.5	4.2	5.3%
	IDAT - Conveniencia de la fecha del vencimiento de la factura, es decir, el día que tiene que pagar la factura	64.8	71.8	71.3	-0.5	-0.7%
	IDAT - Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)	59.8	72.8	75.1	2.4	3.3%
AT	**IDAR - Atención al cliente**	**40.3**	**46.7**	**49.1**	**2.4**	**5.1%**
	IDAT - Facilidad para contactar la distribuidora cuando necesita pedir informaciones o servicios	35.8	43.8	48.1	4.3	9.7%
	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido, es decir, el tiempo en filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por la distribuidora	33.9	42.0	42.1	0.0	0.1%
	IDAT - El tiempo que dura la atención - agilidad de los empleados en el momento de la atención al cliente	37.9	46.0	46.2	0.1	0.3%
	IDAT - Conocimiento que los empleados tienen sobre el tema	44.8	52.7	54.3	1.6	3.0%
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones dadas por las personas que atienden (Claridad de la información brindada por el personal que atiende)	47.6	52.8	57.2	4.5	8.4%
	IDAT - Calidad de la atención, en cuanto a la cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	51.0	58.0	60.2	2.2	3.7%
	IDAT - Plazo para la resolución del problema reportado o realización de los servicios solicitados	36.7	39.5	43.3	3.7	9.4%
	IDAT - Solución definitiva del problema reportado (no necesita hacer el pedido otra vez)	37.0	43.8	43.8	0.1	0.2%
	IDAT - Cumplimiento de los plazos informados para resolver las solicitudes de los clientes	38.2	41.5	46.5	5.1	12.2%
	IDAT - Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario	42.0	47.5	54.2	6.7	14.2%
IM	**IDAR - Imagen de la empresa**	**48.1**	**50.4**	**54.6**	**4.2**	**8.3%**
	IDAT - Empresa que respeta los derechos de los clientes	50.9	47.7	55.3	7.6	15.8%
	IDAT - Empresa correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá - Empresa justa	43.3	47.3	51.4	4.1	8.6%
	IDAT - Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	53.7	55.8	58.6	2.8	5.1%
	IDAT - Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes con respecto a su actuación	43.2	44.8	49.9	5.1	11.3%
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	45.4	51.0	55.2	4.2	8.2%
	IDAT - Empresa que ofrece la misma atención a todos los clientes, que no promueve ningún tipo de discriminación	54.2	58.4	63.9	5.5	9.5%
	IDAT - Empresa flexible, o sea, que está dispuesta a negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes	47.1	48.7	49.7	1.0	2.1%
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	46.9	49.9	53.1	3.2	6.5%
	IDAT - Empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves	40.5	48.8	36.6	-12.2	-25.0%
ISCAL	**Índice de satisfacción con la calidad percibida**	**47.6**	**52.0**	**52.8**	**0.8**	**1.5%**
IECP	**Índice de excelencia de la calidad percibida**	**13.9**	**16.2**	**18.0**	**1.8**	**11.1%**
IICP	**Índice de insatisfacción con la calidad percibida**	**23.5**	**23.4**	**23.2**	**-0.3**	**-1.1%**
IIS	**Índice Intermedio de Satisfacción**	**53.5**	**58.0**	**58.3**	**0.3**	**0.4%**
RSA	**IDAR - Responsabilidad socioambiental**	**43.9**	**46.7**	**50.8**	**4.1**	**8.8%**
	IDAT - Empresa que ofrece apoyo o realiza programas sociales, como, por ejemplo, programa de incentivo al deporte, a la mejora de la educación y las condiciones de salud	38.6	41.4	43.0	1.6	3.8%
	IDAT - Empresa que realiza u ofrece apoyo a eventos culturales, como, por ejemplo, la realización de conciertos, exhibición de películas, obras de teatro, exposiciones, fechas festivas, etc.	33.5	34.3	38.4	4.1	12.1%
	IDAT - Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	40.3	44.9	44.0	-0.9	-2.0%
	IDAT - Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones que no cuentan con el servicio de energía eléctrica	51.3	53.5	61.8	8.3	15.5%
	IDAT - Empresa que contribuye para el desarrollo económico del municipio	44.8	45.5	54.4	8.9	19.5%
	IDAT - Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención y medios de comunicación con clientes	50.0	51.7	54.1	2.4	4.7%
	IDAT - Empresa honesta, que cumple con sus obligaciones con todos los públicos, sean ellos clientes, empleados, proveedores /suministradores, gobierno etc.	45.0	43.8	51.7	8.0	18.3%
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	45.4	51.0	55.2	4.2	8.2%
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	46.9	49.9	53.1	3.2	6.5%
AP	**IDAR - Alumbrado Público**	**35.8**	**38.4**	**44.2**	**5.8**	**15.0%**
	IDAT - Alumbrado público disponible en todo el municipio	33.6	38.4	46.7	8.2	21.4%
	IDAT - Calles y plaza bien alumbradas (Alumbrado público de calidad)	39.1	41.1	46.9	5.7	14.0%
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en calles y avenidas (cambio de lámparas, postes etc.)	32.6	33.3	37.4	4.1	12.2%
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en plazas, parques, lugares emblemáticos (cambio de lámparas, postes etc.)	37.7	40.9	45.9	5.0	12.3%
PR	IDAT - Precio de la factura	3.3	7.0	12.5	5.5	78.6%
ISG	**Índice de satisfacción general**	**37.3**	**41.2**	**47.1**	**5.9**	**14.3%**

Observaciones:
El atributo del área IC "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)" fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.
El atributo del área FE "Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)", fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.
El atributo del área AT "Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" insertado en 2010, eliminado en 2020, regresa en 2021.
El atributo del área IM "empresa preparada para situación de emergencia" no fue recolectado en 2020, regresa en 2021. Estos atributos no componen los índices de las áreas, ni el ISCAL, el IECP y el IICP.
Los índices son calculados utilizando más casas decimales de que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en el IAOP y en la diferencia entre 2022 y 2021.
El IAOP es la diferencia relativa entre el índice obtenido en esa rodada de encuestas y el índice obtenido en la última rodada. Es decir, el IAOP es la variación porcentual del nuevo resultado en relación al último.

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

	Atributos	CAJAMARCA - ME: 10%					CHICLAYO - ME: 7%					SUCURSALES - ME: 9%				
		Índice 2023	Índice 2024	Índice 2025	Diferencia (2025 - 2024)*	IAOP	Índice 2023	Índice 2024	Índice 2025	Diferencia (2025 - 2024)*	IAOP	Índice 2023	Índice 2024	Índice 2025	Diferencia (2025 - 2024)*	IAOP
IAC	**Índice de aprobación del cliente**	**25.6**	**45.6**	**28.4**	**-17.1**	**-37.6%**	**40.3**	**53.1**	**37.2**	**-15.9**	**-30.0%**	**38.7**	**36.2**	**43.0**	**6.8**	**18.7%**
SE	**IDAR - Suministro de energía**	**45.2**	**57.0**	**41.8**	**-15.3**	**-26.8%**	**54.7**	**52.2**	**49.9**	**-2.3**	**-4.4%**	**50.0**	**53.6**	**64.3**	**10.7**	**20.0%**
	IDAT - Suministro de energía sin interrupción, es decir, que no falte energía en su domicilio	51.1	65.6	44.2	-21.3	-32.6%	63.4	61.3	54.5	-6.9	-11.2%	52.9	66.4	65.8	-0.6	-0.9%
	IDAT - Suministro de energía sin variación de voltaje en su domicilio, es decir, sin bajones o parpadeos	40.0	54.4	38.9	-15.5	-28.5%	55.0	54.1	51.3	-2.8	-5.2%	50.4	49.6	71.1	21.5	43.4%
	IDAT - Agilidad en la reanudación/restablecimiento del servicio eléctrico cuando falta, es decir, el tiempo que tarda en volver la energía en su domicilio	44.4	51.1	42.1	-9.0	-17.6%	45.8	41.2	44.0	2.7	6.6%	46.6	44.8	56.1	11.3	25.2%
IC	**IDAR - Información y comunicación**	**33.1**	**38.2**	**29.5**	**-8.7**	**-22.8%**	**41.2**	**42.0**	**44.5**	**2.5**	**6.0%**	**46.5**	**50.5**	**58.7**	**8.1**	**16.1%**
	IDAT - Comunicación previa en el caso de interrupciones debido a mantenimiento programado para mejora en la red	40.0	44.4	31.6	-12.9	-28.9%	40.5	42.5	38.1	-4.4	-10.3%	39.5	49.1	58.8	9.6	19.6%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto al uso eficiente de la energía, para que no se desperdicie	34.4	37.1	34.7	-2.3	-6.3%	43.7	43.5	48.7	5.1	11.8%	51.3	51.3	57.7	6.4	12.4%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a los riesgos eléctricos y peligros en el uso de la energía eléctrica	26.7	37.8	28.4	-9.4	-24.8%	40.3	41.2	47.1	5.9	14.2%	49.6	50.9	61.9	11.1	21.8%
	IDAT - Orientaciones brindadas por la distribuidora respecto a sus derechos y deberes como cliente de energía eléctrica	31.1	33.3	30.5	-2.8	-8.4%	40.3	40.6	49.2	8.6	21.1%	45.8	50.9	60.7	9.8	19.3%
	IDAT - Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)	17.0	23.3	22.1	-1.2	-5.3%	38.8	33.2	39.5	6.3	19.0%	44.1	47.8	54.4	6.6	13.8%
FE	**IDAR - Factura de energía**	**48.8**	**67.3**	**61.5**	**-5.8**	**-8.6%**	**66.1**	**70.4**	**67.4**	**-3.0**	**-4.2%**	**69.2**	**66.3**	**71.9**	**5.7**	**8.6%**
	IDAT - Plazo entre la recepción de la factura de energía y su fecha de vencimiento (número de días entre la recepción de la factura y el vencimiento)	50.0	71.1	64.2	-6.9	-9.7%	59.7	71.4	60.2	-11.1	-15.6%	67.8	64.7	66.7	2.0	3.1%
	IDAT - Factura sin errores (con la lectura del contador/medidor y los cálculos correctos)	50.0	65.2	63.2	-2.0	-3.1%	60.0	64.4	60.0	-4.4	-6.9%	67.8	59.3	66.7	7.4	12.4%
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones (conceptos y contenidos) que están en la factura	40.0	52.8	41.1	-11.8	-22.3%	62.3	64.2	61.1	-3.2	-5.0%	63.9	58.3	64.0	5.8	9.9%
	IDAT - Disponibilidad de puntos de pago, tales como bancos, internet, o similares	51.7	69.3	73.7	4.4	6.3%	83.8	81.3	85.8	4.4	5.5%	72.3	80.0	84.2	4.2	5.3%
	IDAT - Conveniencia de la fecha del vencimiento de la factura, es decir, el día que tiene que pagar la factura	52.2	77.8	65.3	-12.5	-16.1%	64.9	70.6	70.2	-0.5	-0.7%	74.4	69.0	78.1	9.1	13.2%
	IDAT - Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)	35.6	59.2	62.1	3.0	5.0%	71.6	77.5	80.5	3.0	3.9%	59.5	73.4	77.0	3.6	4.9%
AT	**IDAR - Atención al cliente**	**30.5**	**49.8**	**45.6**	**-4.3**	**-8.6%**	**43.5**	**44.4**	**48.0**	**3.6**	**8.1%**	**42.7**	**48.2**	**54.1**	**5.9**	**12.2%**
	IDAT - Facilidad para contactar la distribuidora cuando necesita pedir informaciones o servicios	29.2	50.0	36.8	-13.2	-26.3%	37.4	39.7	49.2	9.5	24.0%	38.1	46.1	55.9	9.8	21.2%
	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido, es decir, el tiempo en filas o esperando en un teléfono u otro canal de atención ofrecido por la distribuidora	29.2	46.6	46.3	-0.3	-0.6%	32.3	38.2	36.9	-1.3	-3.5%	40.2	44.8	47.2	2.4	5.3%
	IDAT - El tiempo que dura la atención - agilidad de los empleados en el momento de la atención al cliente	31.1	52.9	47.4	-5.5	-10.4%	38.0	42.9	42.3	-0.6	-1.4%	43.1	46.0	51.9	5.8	12.7%
	IDAT - Conocimiento que los empleados tienen sobre el tema	29.9	54.5	54.3	-0.3	-0.5%	51.6	51.8	49.7	-2.1	-4.0%	45.2	52.7	62.0	9.4	17.8%
	IDAT - Facilidad de comprensión de las informaciones dadas por las personas que atienden (Claridad de la información brindada por el personal que atiende)	36.7	60.0	51.6	-8.4	-14.0%	52.7	52.6	57.4	4.8	9.1%	47.8	47.4	61.8	14.4	30.4%
	IDAT - Calidad de la atención, en cuanto a la cortesía, respeto y amabilidad con el cliente	36.7	62.9	60.0	-2.9	-4.6%	56.6	56.2	59.5	3.3	5.9%	53.0	57.4	61.6	4.2	7.3%
	IDAT - Plazo para la resolución del problema reportado o realización de los servicios solicitados	28.4	37.5	36.8	-0.7	-1.8%	40.1	35.1	43.9	8.8	25.2%	37.6	48.7	47.7	-1.0	-2.0%
	IDAT - Solución definitiva del problema reportado (no necesita hacer el pedido otra vez)	26.1	47.2	34.7	-12.5	-26.4%	40.9	42.9	46.3	3.3	7.8%	39.0	42.5	47.7	5.2	12.2%
	IDAT - Cumplimiento de los plazos informados para resolver las solicitudes de los clientes	27.0	36.4	42.1	5.7	15.8%	42.2	39.6	46.3	6.7	16.9%	40.2	48.7	50.9	2.3	4.6%
	IDAT - Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario	28.9	48.3	51.6	3.3	6.8%	47.8	46.6	52.4	5.7	12.3%	42.7	48.2	59.6	11.4	23.6%
IM	**IDAR - Imagen de la empresa**	**39.9**	**51.3**	**53.0**	**1.6**	**3.2%**	**51.1**	**48.4**	**53.5**	**5.1**	**10.5%**	**49.6**	**53.2**	**58.0**	**4.8**	**9.1%**
	IDAT - Empresa que respeta los derechos de los clientes	52.2	51.7	53.7	2.0	3.9%	49.5	45.1	55.4	10.3	22.8%	52.1	49.1	56.5	7.4	15.0%
	IDAT - Empresa correcta con sus clientes, que si comete errores los corregirá - Empresa justa	32.2	46.6	50.0	3.4	7.3%	47.3	43.8	50.3	6.5	14.9%	45.3	54.0	54.6	0.6	1.2%
	IDAT - Empresa que invierte para proveer energía a más clientes y con calidad	49.4	59.6	56.8	-2.7	-4.5%	55.7	52.4	56.5	4.1	7.8%	53.8	58.4	64.1	5.7	9.7%
	IDAT - Empresa que busca informar y aclarar a sus clientes con respecto a su actuación	33.7	44.4	46.3	1.9	4.2%	48.4	41.1	49.5	8.3	20.2%	42.4	51.3	53.8	2.4	4.8%
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	32.6	51.1	52.6	1.5	2.9%	51.1	52.6	53.0	0.4	0.7%	46.1	48.2	61.3	13.1	27.2%
	IDAT - Empresa que ofrece la misma atención a todos los clientes, que no promueve ningún tipo de discriminación	44.3	60.7	66.3	5.6	9.3%	58.9	58.3	61.4	3.1	5.3%	54.2	56.6	66.0	9.4	16.6%
	IDAT - Empresa flexible, o sea, que está dispuesta a negociar/escuchar a sus clientes para resolver sus inquietudes	41.6	47.7	50.5	2.8	5.9%	46.7	46.3	49.5	3.2	6.8%	51.7	53.5	49.5	-4.0	-7.4%
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	32.6	48.9	47.4	-1.5	-3.1%	51.4	47.9	53.0	5.1	10.7%	50.9	54.1	58.3	4.3	7.9%
	IDAT - Empresa preparada y con buena organización para atender su región/zona en casos de tormentas, terremotos, vientos huracanados, incendios, inundaciones u otras emergencias climáticas graves	29.5	46.0	34.0	-11.9	-26.0%	44.6	49.2	38.7	-10.5	-21.3%	42.5	50.4	35.2	-15.2	-30.1%
ISCAL	**Índice de satisfacción con la calidad percibida**	**38.3**	**52.8**	**46.1**	**-6.7**	**-12.7%**	**50.2**	**50.7**	**51.7**	**1.0**	**2.0%**	**50.5**	**53.6**	**60.1**	**6.6**	**12.3%**
IECP	**Índice de excelencia de la calidad percibida**	**6.5**	**11.2**	**7.9**	**-3.4**	**-29.9%**	**14.9**	**17.3**	**18.3**	**1.0**	**5.8%**	**17.7**	**18.2**	**26.1**	**7.9**	**43.3%**
IICP	**Índice de insatisfacción con la calidad percibida**	**28.4**	**21.4**	**25.6**	**4.2**	**19.5%**	**22.1**	**24.9**	**25.3**	**0.4**	**1.5%**	**22.2**	**22.5**	**17.6**	**-5.0**	**-22.0%**
IIS	**Índice Intermedio de Satisfacción**	**45.6**	**56.7**	**51.6**	**-5.1**	**-9.0%**	**56.5**	**56.2**	**60.2**	**4.0**	**7.2%**	**54.6**	**62.1**	**60.5**	**-1.5**	**-2.5%**
RSA	**IDAR - Responsabilidad socioambiental**	**31.3**	**46.1**	**42.0**	**-4.1**	**-9.0%**	**48.8**	**45.9**	**53.3**	**7.4**	**16.1%**	**45.6**	**48.3**	**54.5**	**6.2**	**12.7%**
	IDAT - Empresa que ofrece apoyo o realiza programas sociales, como, por ejemplo, programa de incentivo al deporte, a la mejora de la educación y las condiciones de salud	24.1	36.5	26.9	-9.6	-26.3%	42.9	43.5	50.3	6.8	15.7%	42.1	41.9	47.1	5.2	12.3%
	IDAT - Empresa que realiza u ofrece apoyo a eventos culturales, como, por ejemplo, la realización de conciertos, exhibición de películas, obras de teatro, exposiciones, fechas festivas, etc.	19.5	28.0	21.5	-6.5	-23.3%	38.6	34.5	44.8	10.3	30.0%	35.7	38.8	44.1	5.3	13.5%
	IDAT - Empresa que se ocupa de la prevención de accidentes con la red eléctrica y seguridad de la población	25.3	48.3	34.7	-13.6	-28.1%	44.9	41.4	45.0	3.6	8.7%	44.3	48.1	51.0	2.8	5.9%
	IDAT - Empresa que invierte para llevar energía eléctrica a zonas/regiones que no cuentan con el servicio de energía eléctrica	46.0	60.7	61.1	0.4	0.6%	53.8	49.5	64.0	14.6	29.5%	51.3	54.5	58.7	4.2	7.7%
	IDAT - Empresa que contribuye para el desarrollo económico del municipio	33.3	43.8	52.6	8.8	20.1%	46.4	43.7	54.0	10.3	23.5%	50.9	50.0	56.6	6.6	13.3%
	IDAT - Empresa que facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención y medios de comunicación con clientes	35.6	50.0	38.3	-11.7	-23.4%	60.9	53.5	61.5	8.0	14.9%	43.2	50.0	55.9	5.9	11.8%
	IDAT - Empresa honesta, que cumple con sus obligaciones con todos los públicos, sean ellos clientes, empleados, proveedores /suministradores, gobierno etc.	31.0	43.0	36.2	-6.9	-15.9%	48.9	42.3	55.3	13.0	30.7%	49.1	46.8	60.0	13.2	28.2%
	IDAT - Empresa que se ocupa de evitar fraudes como los hurtos de energía, etc	32.6	51.1	52.6	1.5	2.9%	51.1	52.6	53.0	0.4	0.7%	46.1	48.2	61.3	13.1	27.2%
	IDAT - Empresa que se ocupa del medio ambiente, de la preservación de la naturaleza	32.6	48.9	47.4	-1.5	-3.1%	51.4	47.9	53.0	5.1	10.7%	50.9	54.1	58.3	4.3	7.9%
AP	**IDAR - Alumbrado Público**	**33.9**	**44.0**	**36.9**	**-7.1**	**-16.2%**	**34.0**	**37.9**	**42.1**	**4.1**	**10.9%**	**39.9**	**35.0**	**54.1**	**19.1**	**54.5%**
	IDAT - Alumbrado público disponible en todo el municipio	29.2	46.7	43.6	-3.0	-6.5%	31.7	38.0	42.5	4.5	11.7%	39.8	32.8	56.3	23.5	71.7%
	IDAT - Calles y plaza bien alumbradas (Alumbrado público de calidad)	36.7	44.4	40.4	-4.0	-9.0%	38.2	41.5	43.4	1.9	4.7%	42.4	37.9	57.9	20.0	52.6%
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en calles y avenidas (cambio de lámparas, postes etc.)	29.2	40.4	28.4	-12.0	-29.7%	31.7	31.3	34.6	3.3	10.6%	36.4	31.3	50.0	18.7	59.7%
	IDAT - El mantenimiento que le hacen al alumbrado público en plazas, parques, lugares emblemáticos (cambio de lámparas, postes etc.)	40.4	44.4	35.1	-9.3	-21.0%	34.4	40.9	47.8	6.9	16.9%	41.0	37.9	51.9	13.9	36.7%
PR	IDAT - Precio de la factura	0.0	3.3	6.3	3.0	89.5%	3.1	4.6	9.4	4.8	103.1%	5.9	13.8	22.8	9.0	65.4%
ISG	**Índice de satisfacción general**	**26.7**	**39.3**	**40.0**	**0.7**	**1.7%**	**38.7**	**39.9**	**45.0**	**5.1**	**12.9%**	**42.9**	**44.8**	**56.6**	**11.8**	**26.3%**

Observaciones:

El atributo del área IC "Informaciones brindadas por la distribuidora respecto a la medición del consumo de energía (ej.: cómo se hace, cómo leer el medidor)" fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área FE "Disponibilidad de canales de pago digitales (ej.: app, internet)", fue incluso en 2019, salió en 2020, pero regresa en 2021.

El atributo del área AT "Habilidad (autonomía, flexibilidad) del empleado (persona que atiende) para dar respuesta al cliente/ usuario" insertado en 2010, eliminado en 2020, regresa en 2021.

El atributo del área IM "empresa preparada para situación de emergencia" no fue recolectado en 2020, regresa en 2021. Estos atributos no componen los índices de las áreas, ni el ISCAL, el IECP y el IICP.

Los índices son calculados utilizando más casas decimales de que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en el IAOP y en la diferencia entre 2022 y 2021.

El IAOP es la diferencia relativa entre el índice obtenido en esa rodada de encuestas y el índice obtenido en la última rodada. Es decir, el IAOP es la variación porcentual del nuevo resultado en relación al último.

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

Importancia Relativa

	Atributos	2022	2023	2025*
SE	**Suministro de energía**	**24.2%**	**24.7%**	**24.5%**
	Sin interrupción	5.3%	5.4%	5.3%
	Sin variación de voltaje	3.8%	4.0%	3.9%
	Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	3.7%	3.7%	3.7%
IC	**Información y comunicación**	**23.8%**	**22.3%**	**23.1%**
	Notificación de interrupción	5.1%	5.1%	5.1%
	Uso eficiente	4.4%	4.1%	4.3%
	Riesgos y peligros	4.2%	3.9%	4.0%
	Derechos y deberes	3.8%	3.3%	3.6%
	Medición del consumo de enegía	3.4%	3.2%	3.3%
FE	**Factura de energía**	**19.7%**	**21.4%**	**20.5%**
	Plazo entre la recepción y el vencimiento	4.4%	4.5%	4.4%
	Factura sin errores	4.2%	4.6%	4.4%
	Facilidad de comprensión	3.3%	3.6%	3.4%
	Locales para el pago	2.9%	3.5%	3.2%
	Fechas para el vencimiento	2.4%	2.6%	2.5%
AT	**Atención al cliente**	**21.8%**	**21.6%**	**21.7%**
	Facilidad para contactarse	4.7%	4.9%	4.8%
	Tiempo de espera hasta ser atendido	4.4%	4.3%	4.4%
	Duración del tiempo de la atención	4.5%	3.8%	4.2%
	Conocimiento sobre el tema	3.7%	3.8%	3.7%
	Claridad en la información	3.6%	3.7%	3.7%
	Calidad de la atención	4.6%	4.5%	4.6%
	Plazo informado	3.0%	2.9%	2.9%
	Solución definitiva del problema	2.7%	3.4%	3.1%
	Cumplimiento del plazo	3.1%	2.9%	3.0%
IM	**Imagen**	**10.5%**	**10.0%**	**10.2%**
	Respeta los derechos de los clientes	2.4%	2.7%	2.5%
	Correcta con los clientes	2.0%	1.9%	2.0%
	Invierte para proveer energía con calidad	1.9%	1.7%	1.8%
	Informa a sus clientes con respecto a su actuación	1.8%	1.7%	1.8%
	Se ocupa de evitar hurtos de energía	1.8%	1.3%	1.6%
	Ofrece atención sin discriminación	1.8%	1.8%	1.8%
	Dispuesta a negociar con sus clientes (flexible)	1.5%	1.5%	1.5%
	Se ocupa del medio ambiente	1.4%	1.5%	1.5%
	Calidad	**62.1%**	**60.4%**	**61.3%**
	Precio	**37.9%**	**39.6%**	**38.8%**

Observaciones:

*** En 2025 no fue recolectada la importancia de los atributos. Sin embargo, para los cálculos de los índices ISCAL, IECP e IICP fue utilizado el promedio de las importancias de 2022 y 2023, el mismo procedimiento utilizado en 2024.**

Planilla de Índice 2025

ENSA-PE

Correlación de atributos con la Satisfación General

	Atributos	ENSA-PE	CAJAMARCA	CHICLAYO	SUCURSALES
SE	Sin interrupción	0.51	0.53	0.46	0.56
	Sin variación de voltaje	0.55	0.56	0.53	0.50
	Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	0.56	0.59	0.51	0.60
IC	Notificación de interrupción	0.53	0.63	0.46	0.51
	Uso eficiente	0.55	0.60	0.50	0.57
	Riesgos y peligros	0.57	0.52	0.56	0.57
	Derechos y deberes	0.56	0.52	0.55	0.57
	Medición del consumo de enegía	0.55	0.55	0.45	0.68
FE	Plazo entre la recepción y el vencimiento	0.57	0.59	0.58	0.48
	Factura sin errores	0.60	0.58	0.60	0.63
	Facilidad de comprensión	0.59	0.72	0.52	0.60
	Locales para el pago	0.45	0.56	0.41	0.40
	Fechas para el vencimiento	0.55	0.58	0.51	0.56
	Disponibilidad de canales de pago digitales	0.37	0.42	0.34	0.37
AT	Facilidad para contactarse	0.62	0.65	0.64	0.55
	Tiempo de espera hasta ser atendido	0.61	0.68	0.61	0.57
	Duración del tiempo de la atención	0.62	0.62	0.64	0.55
	Conocimiento sobre el tema	0.58	0.64	0.56	0.54
	Claridad en la información	0.64	0.66	0.64	0.64
	Calidad de la atención	0.68	0.71	0.68	0.61
	Plazo informado	0.65	0.64	0.67	0.59
	Solución definitiva del problema	0.64	0.63	0.65	0.59
	Cumplimiento del plazo	0.64	0.62	0.65	0.61
	Autonomía/ flexibilidad del empleado	0.64	0.73	0.66	0.51
IM	Respeta los derechos de los clientes	0.68	0.71	0.70	0.63
	Correcta con los clientes	0.62	0.72	0.65	0.47
	Invierte para proveer energía con calidad	0.66	0.66	0.68	0.60
	Informa a sus clientes con respecto a su actuación	0.69	0.81	0.71	0.53
	Se ocupa de evitar hurtos de energía	0.60	0.59	0.63	0.53
	Ofrece atención sin discriminación	0.63	0.67	0.66	0.51
	Dispuesta a negociar con sus clientes (flexible)	0.65	0.65	0.67	0.64
	Se ocupa del medio ambiente	0.64	0.69	0.65	0.57
	Preparada para situaciones de emergencia	0.49	0.70	0.55	0.21
RSA	Promoción de programas sociales	0.53	0.49	0.56	0.54
	Promoción de acciones culturales	0.53	0.59	0.53	0.51
	Se ocupa de la prevención de accidentes	0.65	0.71	0.66	0.58
	Lleva energía a las regiones no atendidas	0.58	0.67	0.61	0.48
	Contribuye para el desarrollo econ. de la ciudad	0.62	0.71	0.66	0.45
	Facilita el acceso de ciudadanos con neces. espec.	0.56	0.61	0.56	0.52
	Honesta/ cumple con sus obligaciones	0.63	0.64	0.68	0.55
AP	Disponible en todo el municipio	0.59	0.57	0.58	0.56
	Calidad del AP	0.58	0.51	0.60	0.55
	Cuidados con mantenimiento del alumbrado público en calles, avenidas	0.58	0.48	0.58	0.62
	Cuidados con mantenimiento del alumbrado público en plazas, parques, etc	0.59	0.50	0.61	0.56
PR	Precio de la factura	0.57	0.51	0.61	0.49