



Agosto | 2025

23^a Encuesta de Satisfacción de Clientes

DIAGNÓSTICO
SECTORIAL REGIONAL

Objetivo



- **Medición del nivel de satisfacción** de los clientes con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora.
- **Generación de índices** que permitan la comparación de los resultados entre todas las distribuidoras;
- **Generación de matrices de apoyo** a la definición de acciones de mejora.

**Participantes de la Encuesta CIER: 25 distribuidoras**

- 11 tienen hasta 500 mil clientes
- 14 tienen más de 500 mil clientes

Participantes BRACIER: 3 distribuidoras brasileñas

- Todas tienen más de 500 mil clientes

**Cobertura Geográfica: 10 países de América Latina (considerando las BRACIER)**

- 427 municipios en 9 países (excepto Brasil);
- 106 municipios del territorio brasileño.

Total: 533
municipios

**Período de campo:**

del 25 de abril al 08 de junio de 2025

**Muestra:**

- 13.150 entrevistas para la Encuesta CIER
- 1.875 para las distribuidoras de BRACIER

**Margen de error: 2,1 p.p (resultado CIER)**

- ± 5 p.p. para las empresas con hasta 500 mil clientes
- ± 4 p.p. para las empresas con más de 500 mil clientes

Total: 15.025
entrevistas

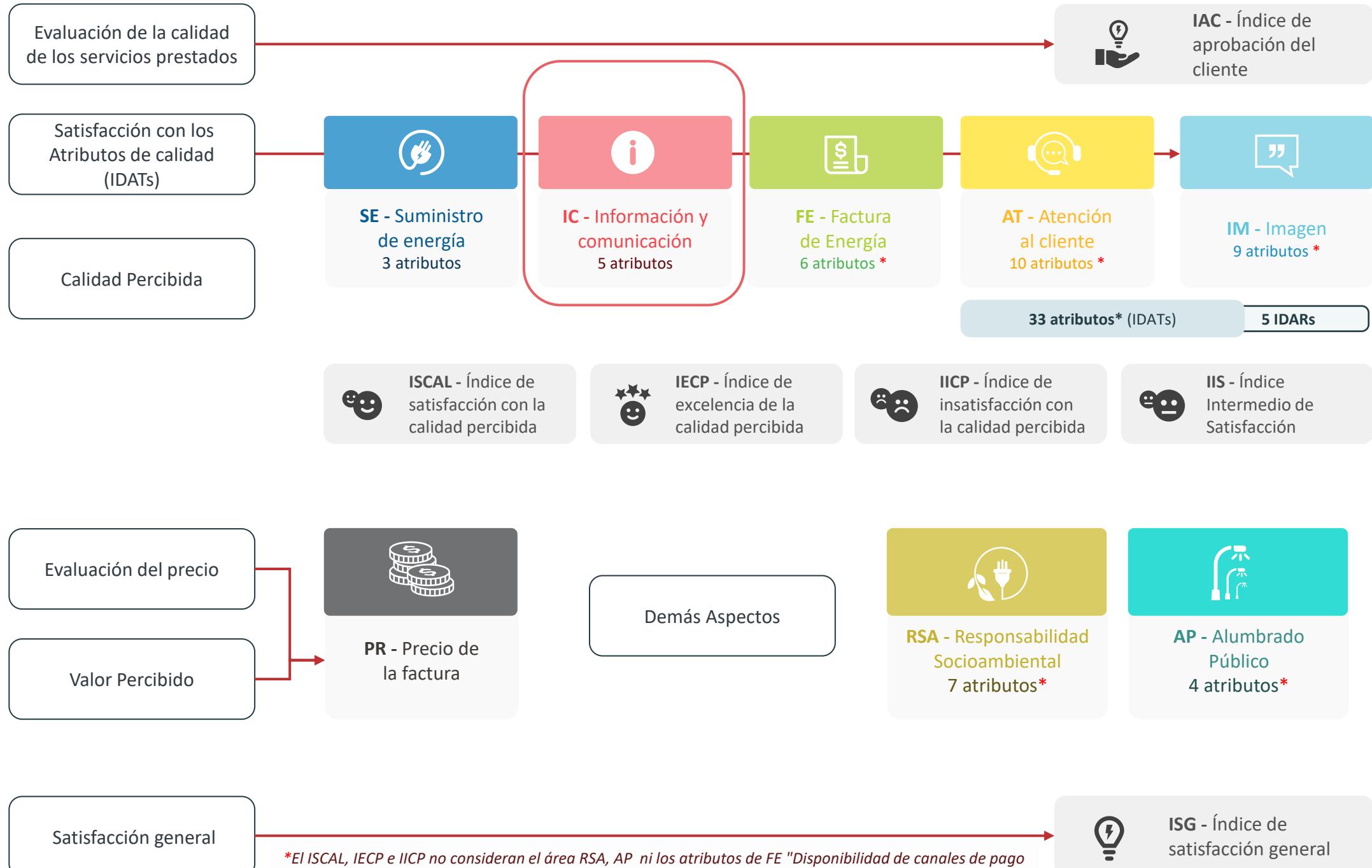
**Forma de recolección de datos: F2F y domiciliar**

Contestó la encuesta el responsable por el domicilio o su cónyuge.



Metodología CIER

Metodología



Principales índices

Principales Índices 2025



SE - Suministro de energía



IC - Información y comunicación



FE - Factura de Energía



AT - Atención al cliente



IM - Imagen



PR - Precio de la factura



RSA - Responsabilidad Socioambiental



AP - Alumbrado Público



IAC - Índice de aprobación del cliente



IIS - Índice Intermedio de Satisfacción



ISG - Índice de satisfacción general



ISCAL - Índice de satisfacción con la calidad percibida



IECP - Índice de excelencia de la calidad percibida

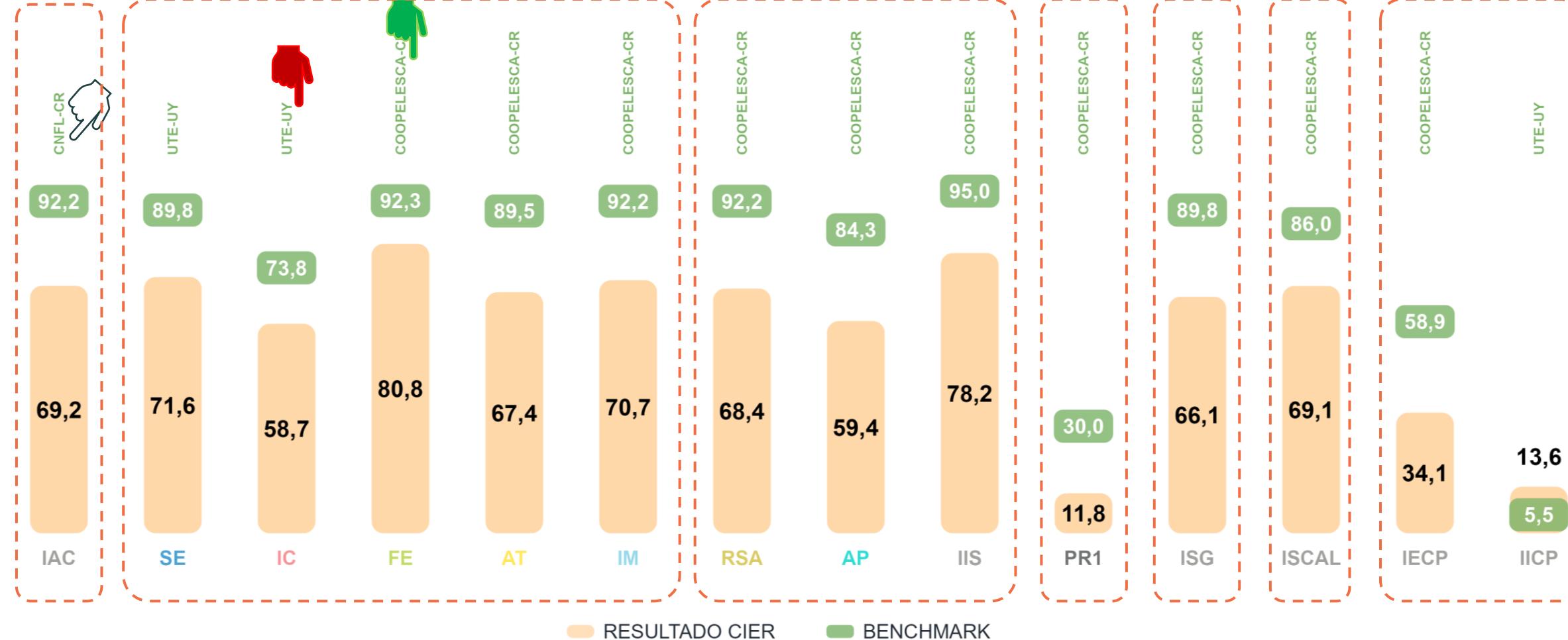


IICP - Índice de insatisfacción con la calidad percibida

Principales Índices 2025

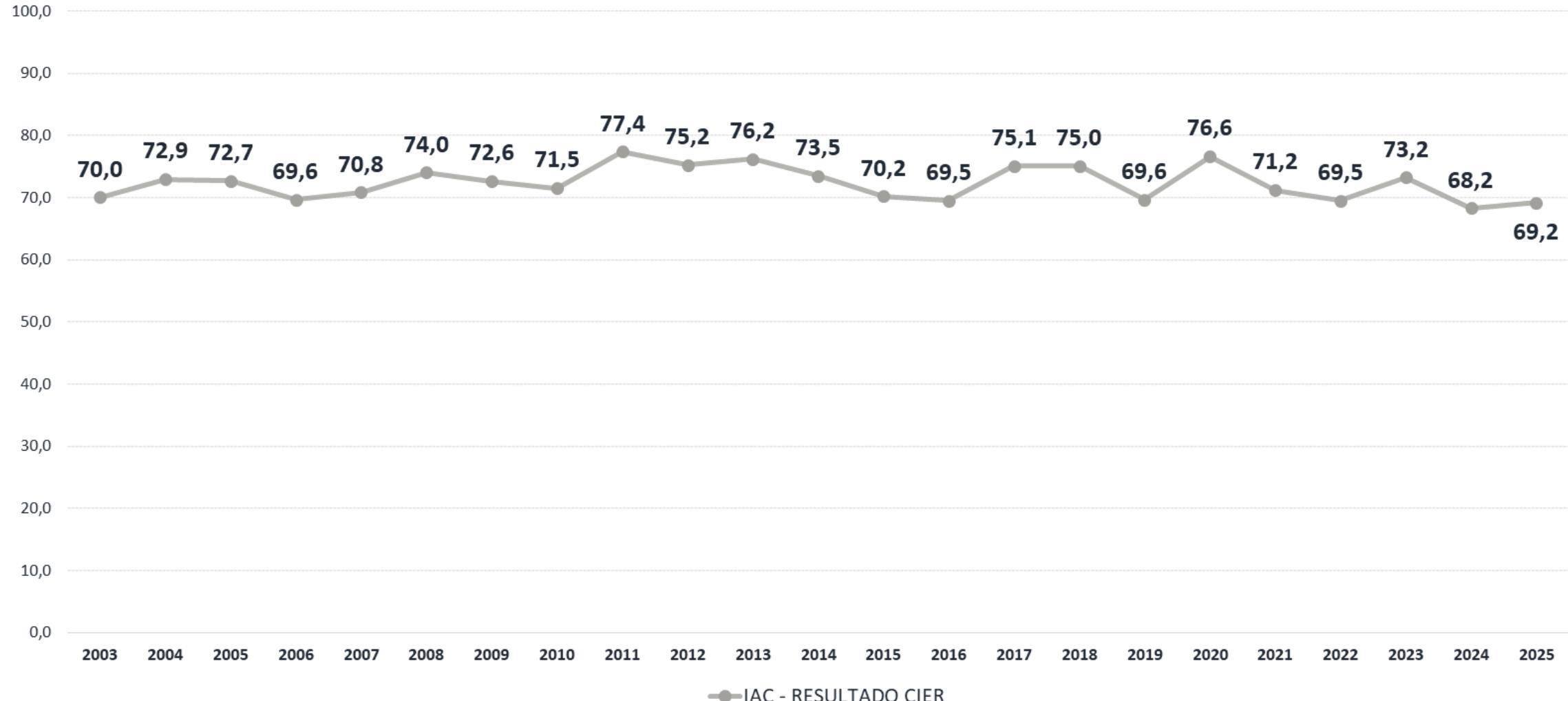
Resultado CIER y Benchmark

Pág. 31
Informe Individual



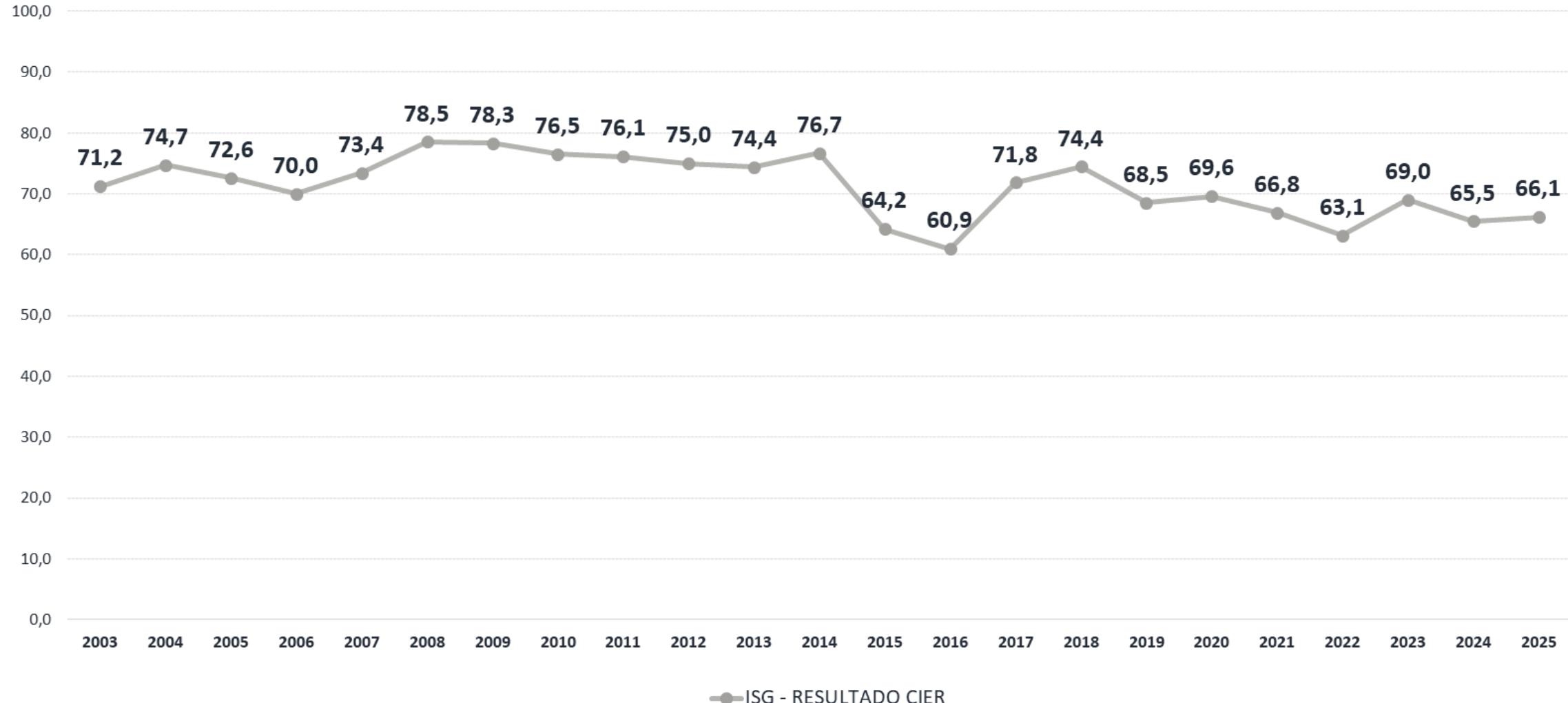
Serie histórica CIER

IAC



Serie histórica CIER

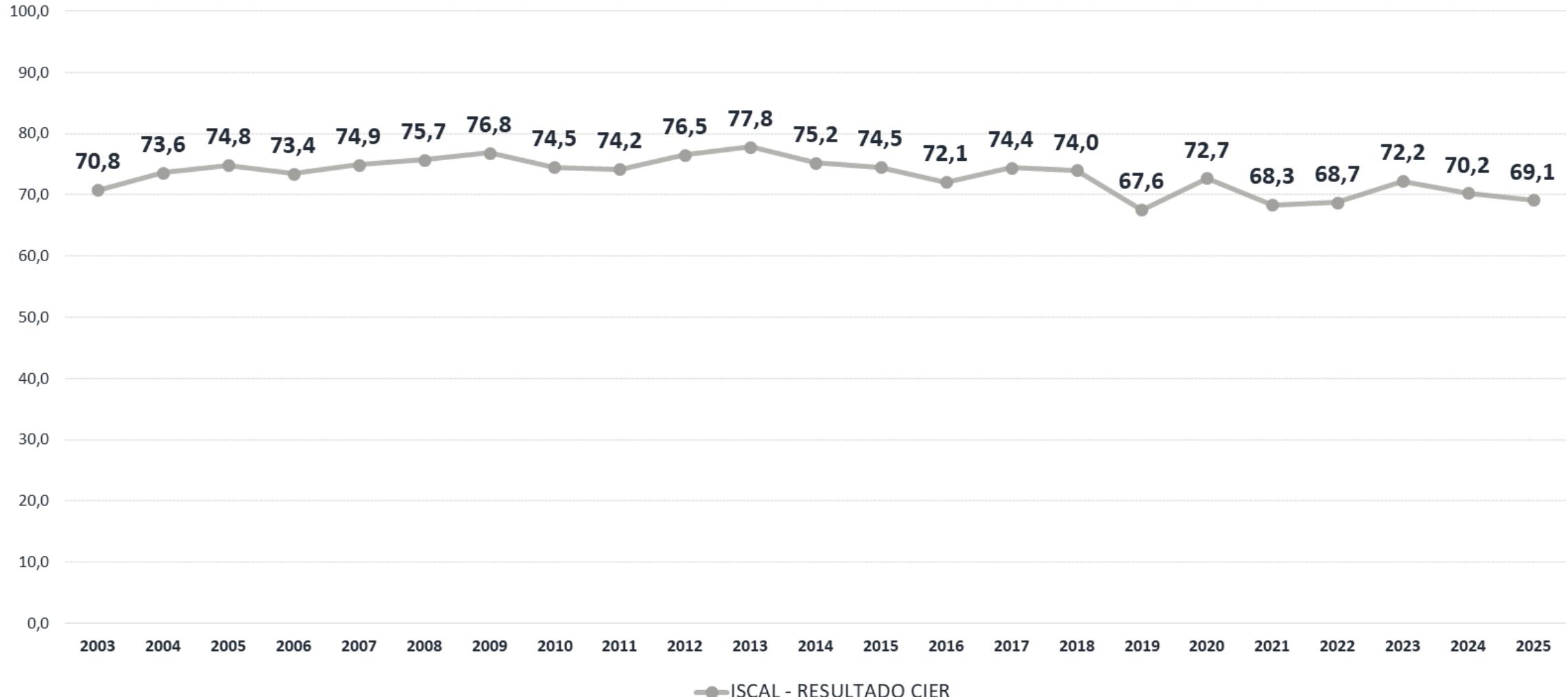
ISG



● ISG - RESULTADO CIER

Serie histórica CIER

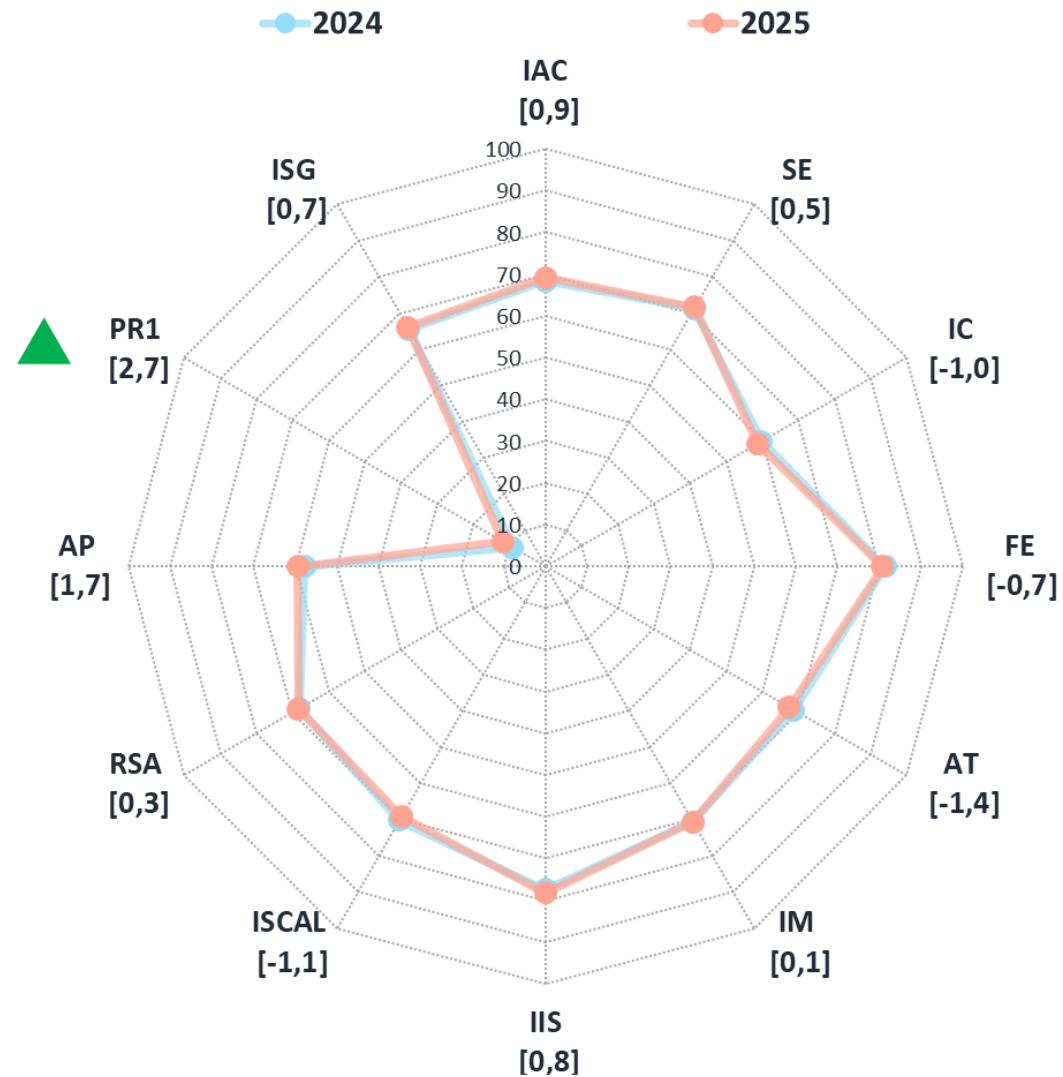
ISCAL



ISCAL - RESULTADO CIER

Comparación de los principales índices: 2025-2024

Resultado CIER



Incrementos
positivos para
PE,PY,GT

Comparación de los principales índices: 2025-2024

Paraguay



Comparación de los principales índices: 2025-2024

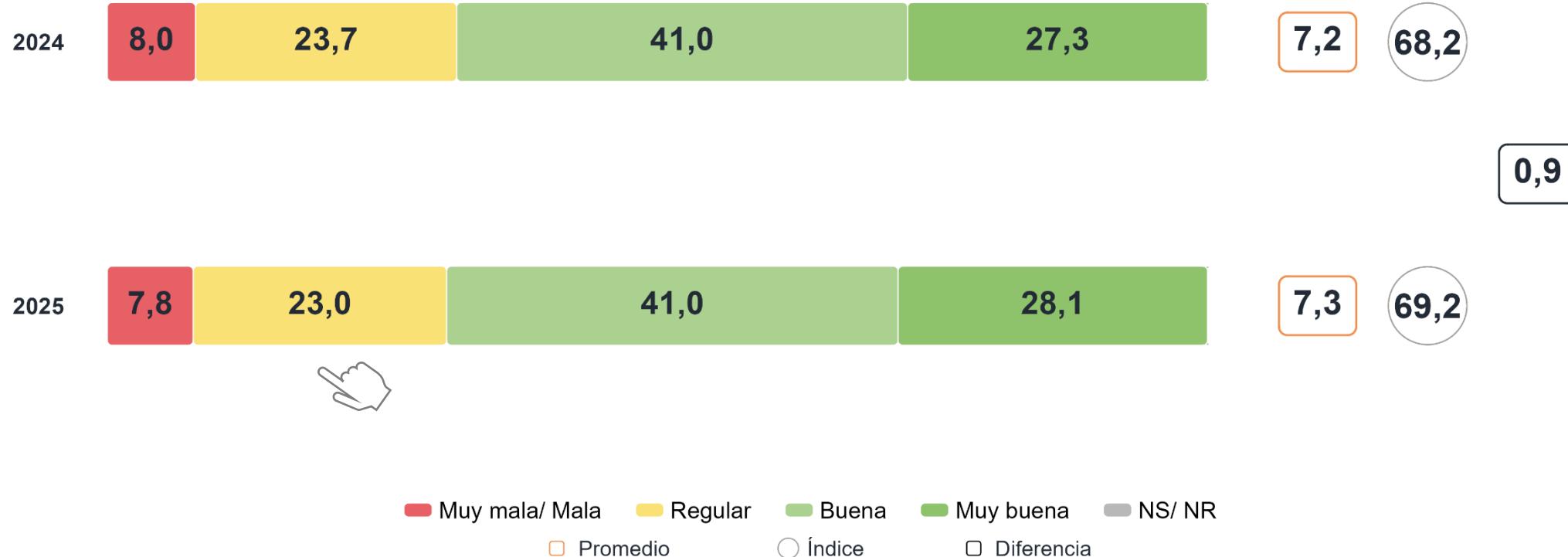
Perú



IAC, promedio, escala agregada y diferencia 2025-2024

Resultado Cier

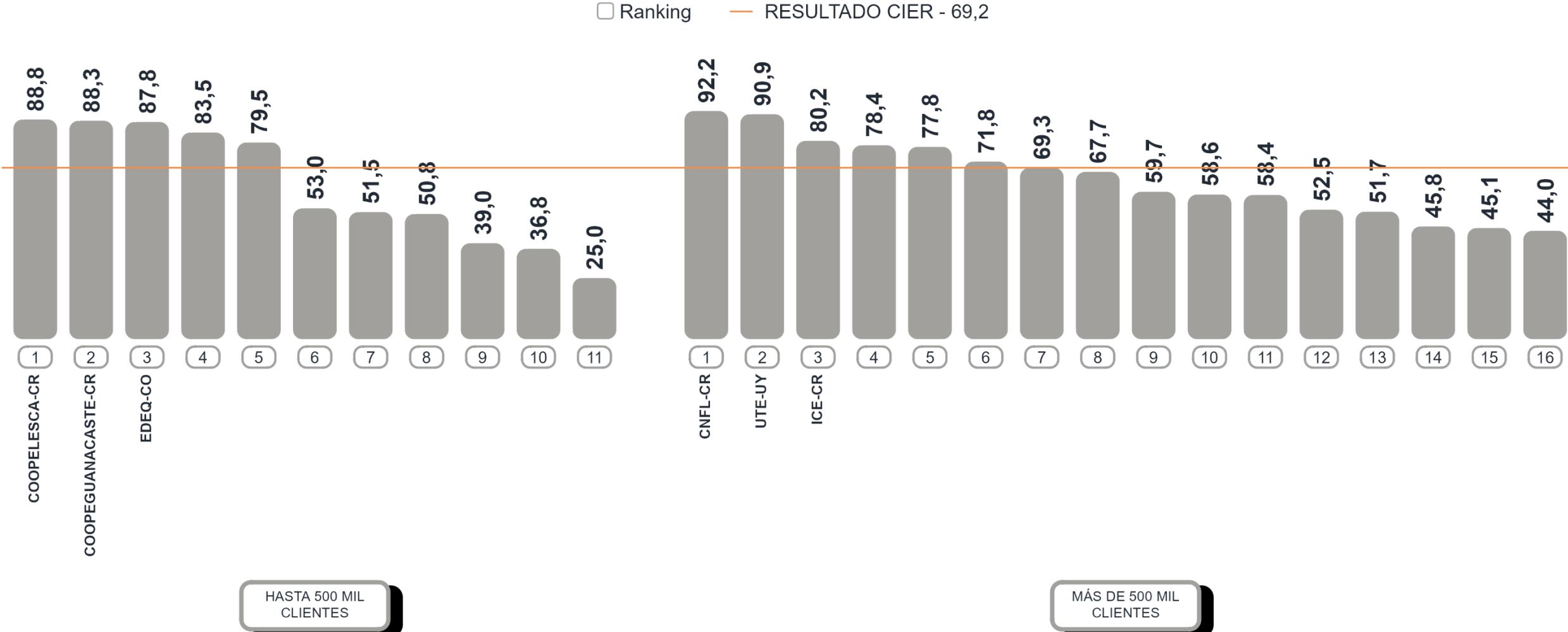
Pág. 36
Informe Individual



Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2023 y 2024.

IAC

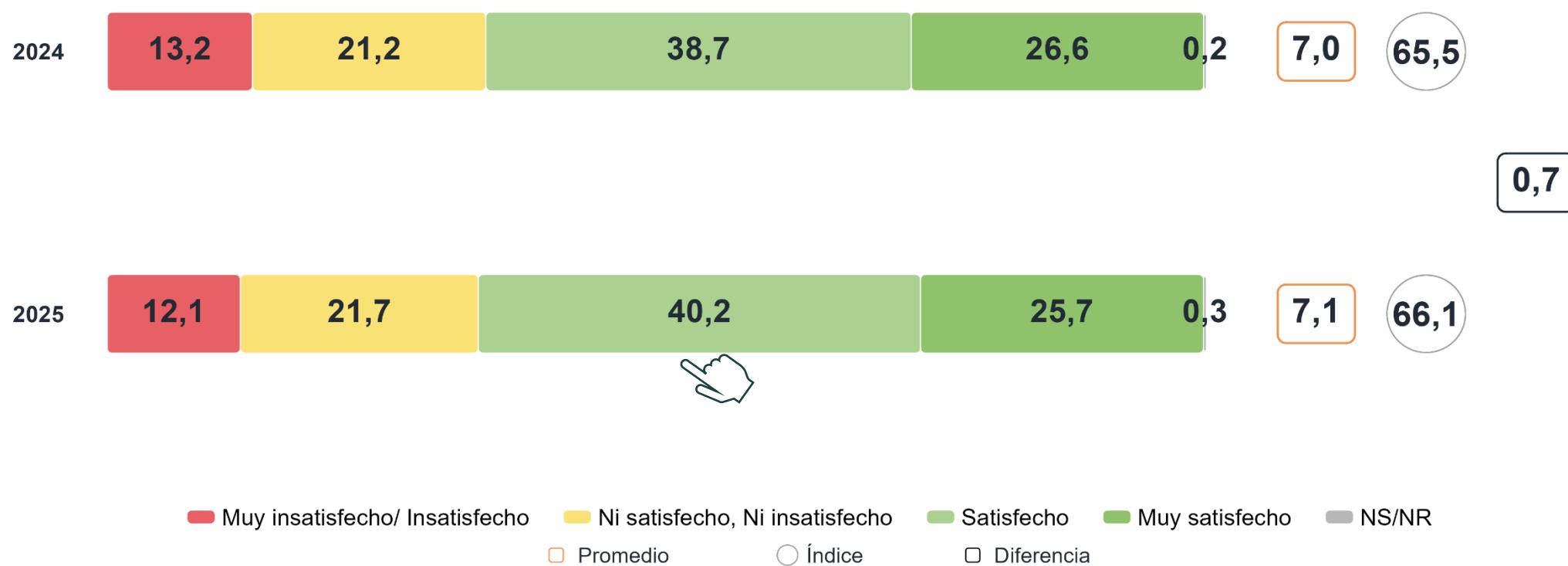
Por distribuidora



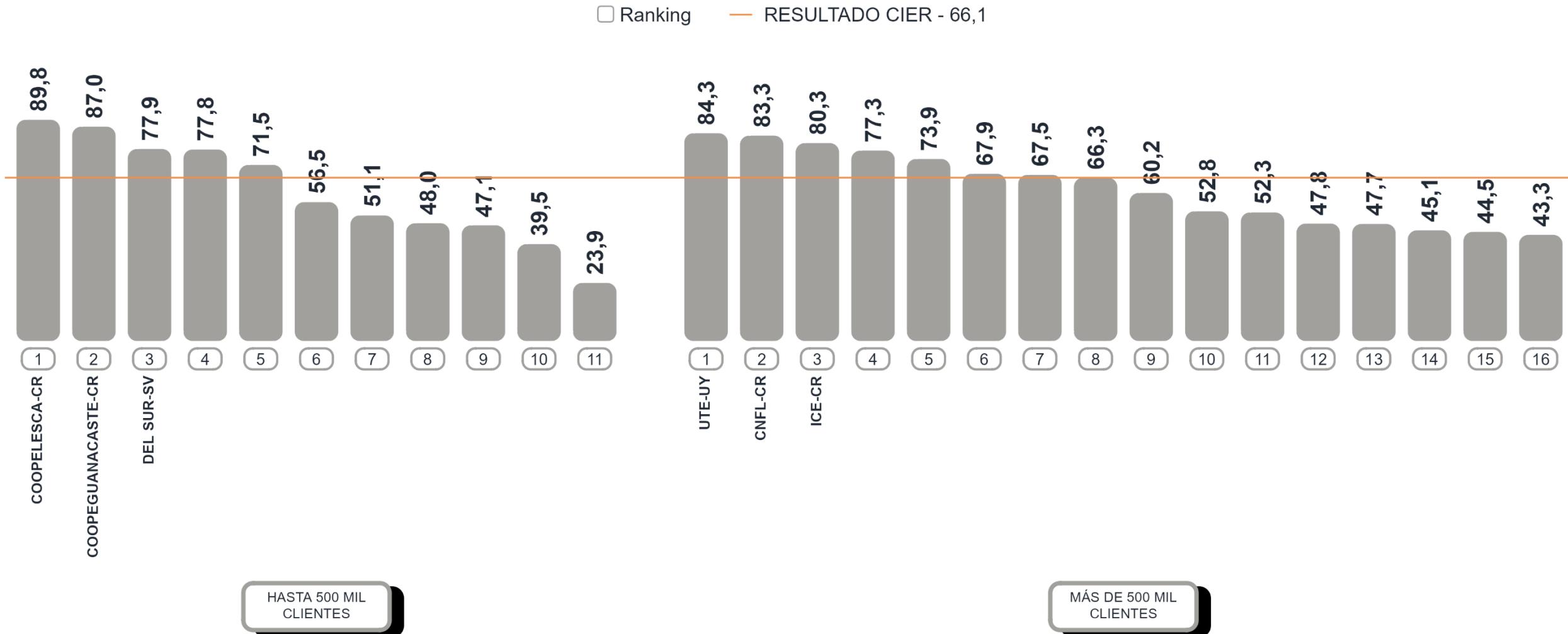
ISG, promedio, escala agregada y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

Pág. 34
Informe Individual



Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2025 y 2024.



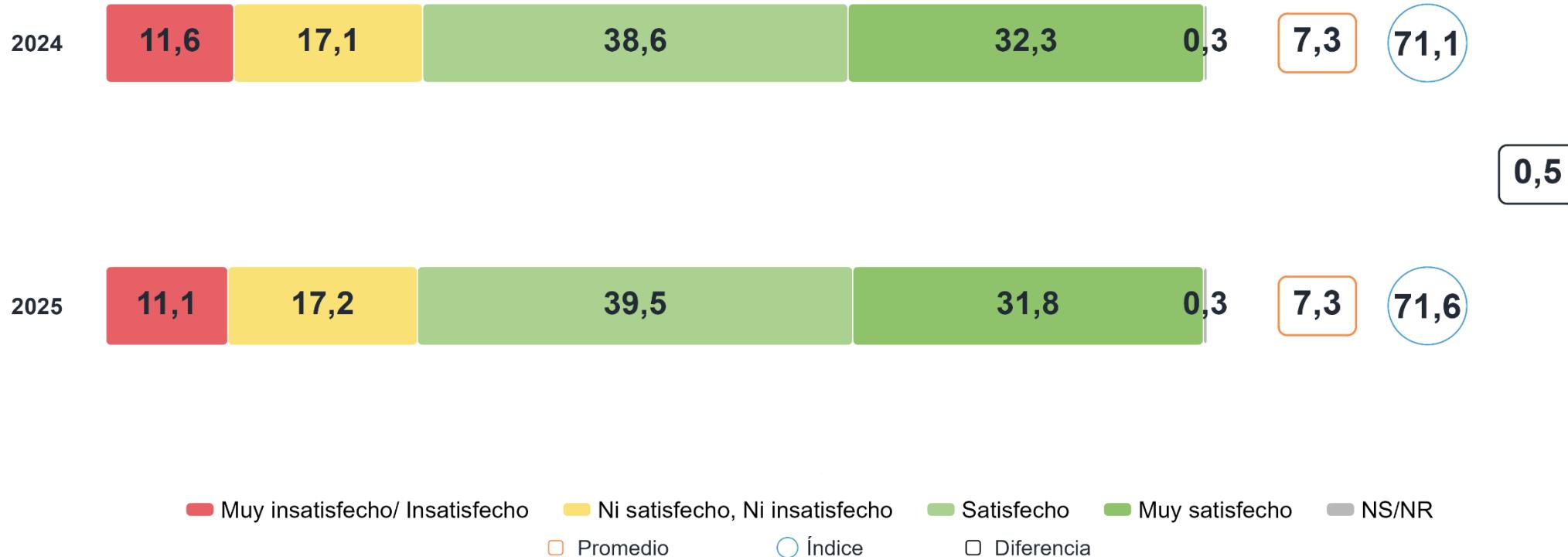


Suministro de Energía

IDAR SE, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

Pág. 47
Informe Individual y
Planilla

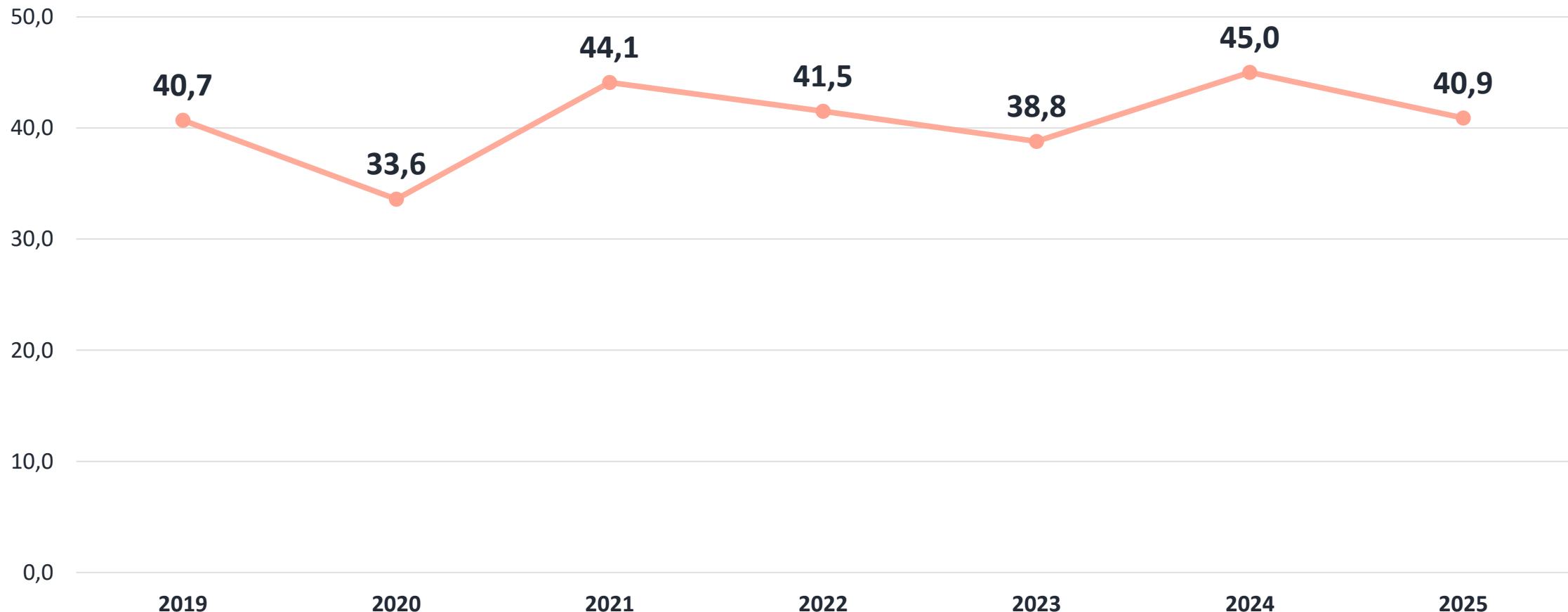


Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2024 y 2025.

Continuidad del suministro en el domicilio

Serie histórica

¿Hubo alguna interrupción en el suministro de energía en el domicilio en el último mes? (% de Sí)



Número de interrupciones en el domicilio en el último mês (Promedio recortado*)

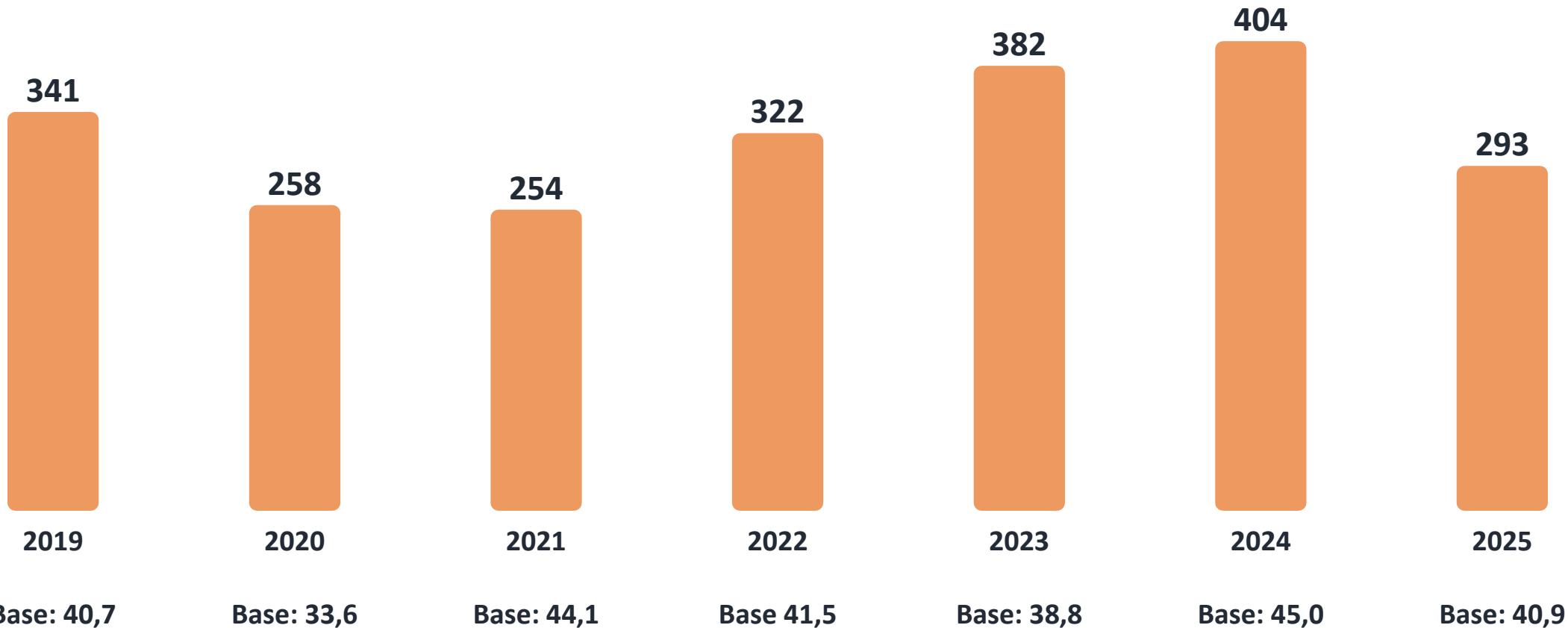


* Promedio recortado: promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Base (%): clientes que se quedaron sin energía en el domicilio en los últimos 30 días.

Duración de la interrupción de energía en minutos

Duración de la Interrupción (Promedio recortado*)



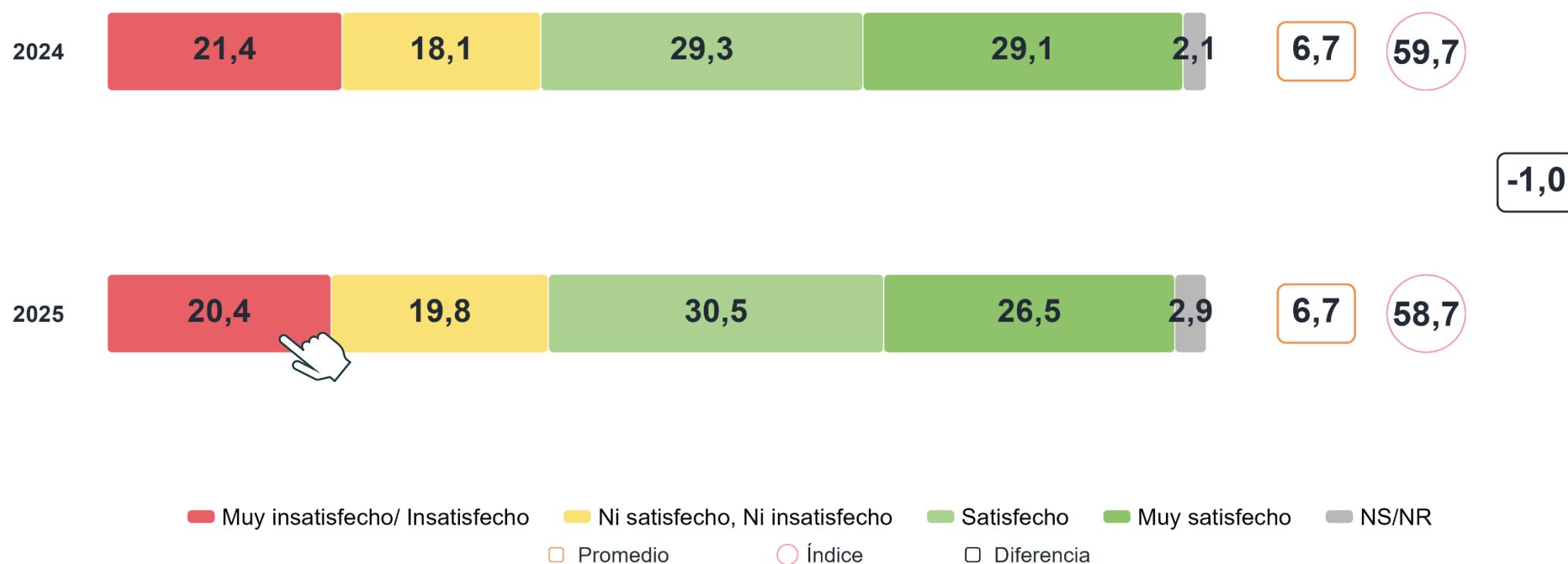
* Promedio recortado (minutos): promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Base (%): clientes que se quedaron sin energía en el domicilio en los últimos 30 días.

IDAR IC, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

Pág. 53
Informe Individual y
Planilla

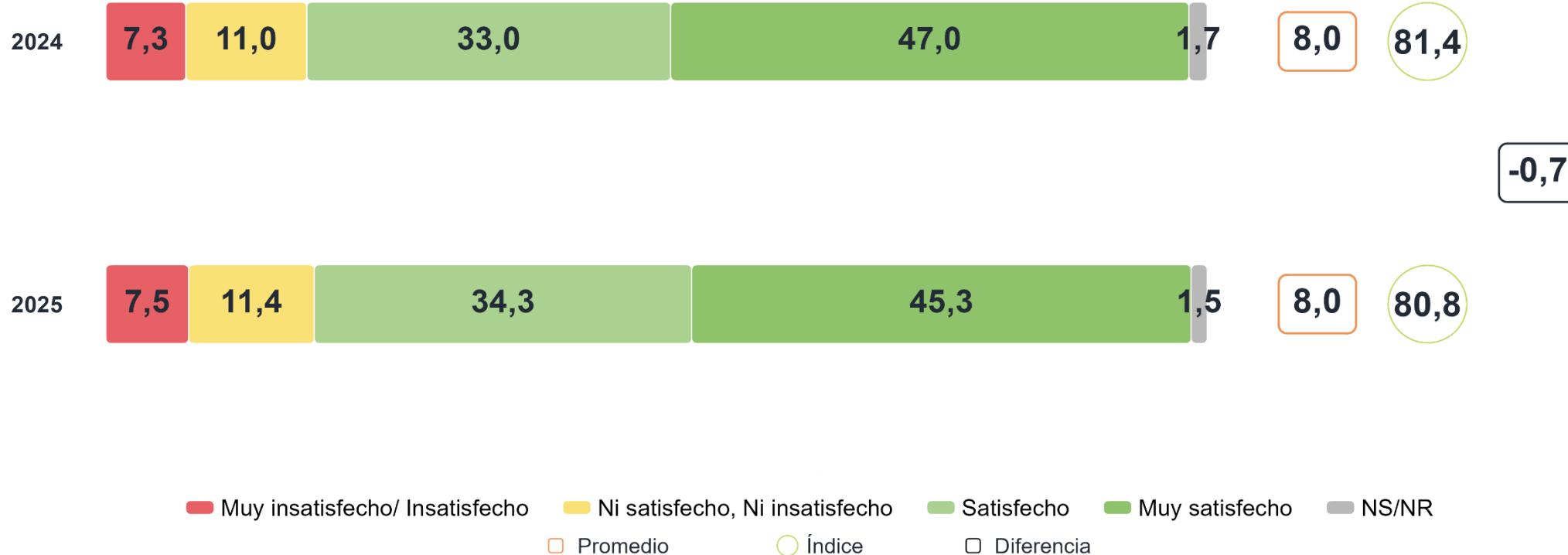


Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2023 y 2024.

IDAR FE, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

Pág. 55
Informe Individual y
Planilla

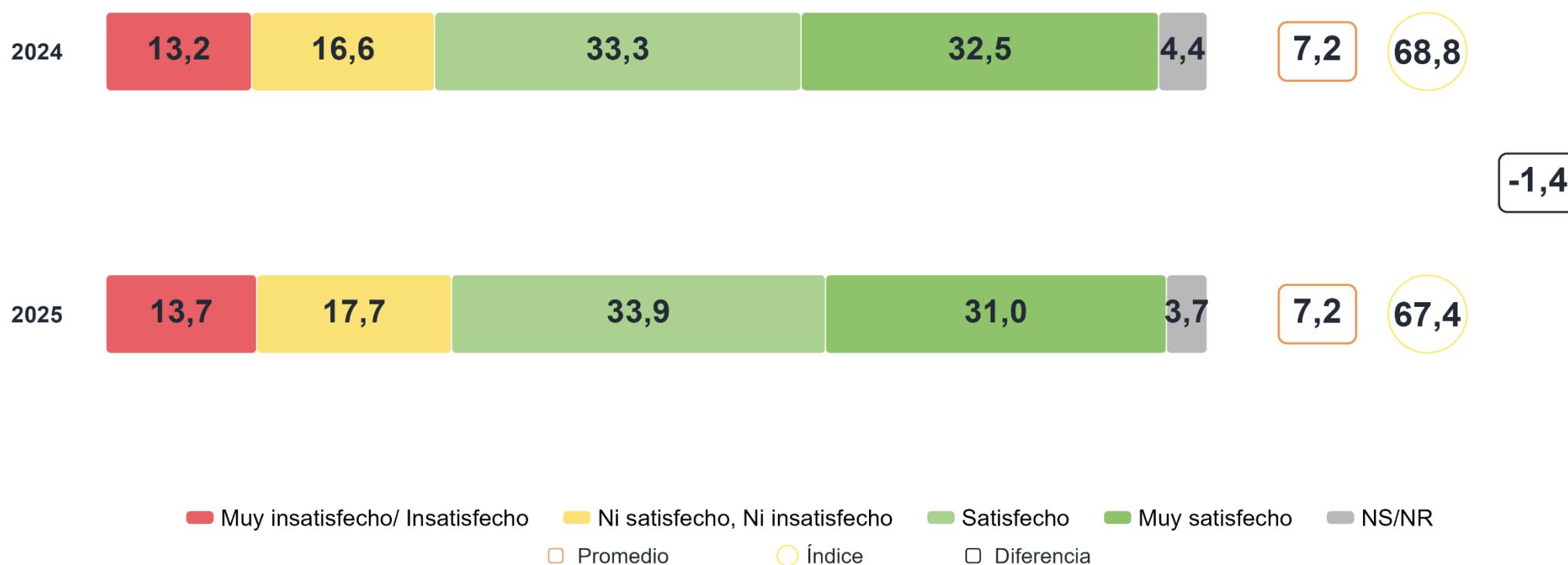


Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2023 y 2024.

IDAR AT, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

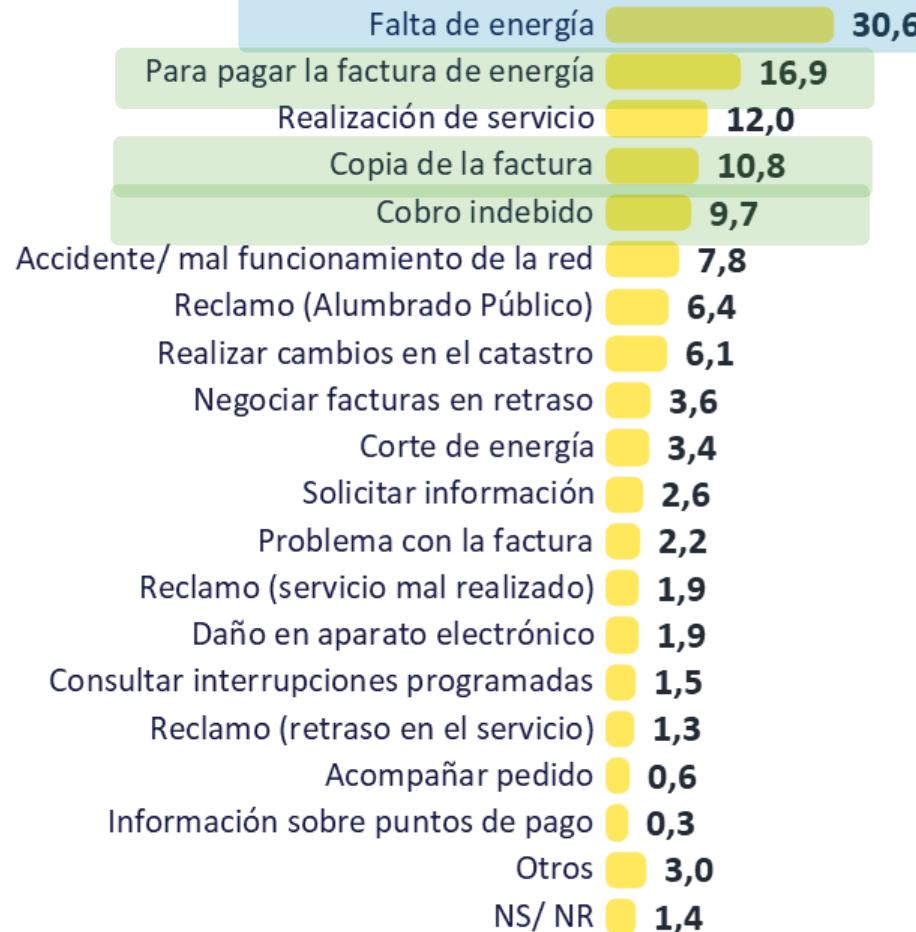
Pág. 59
Informe Individual y
Planilla



Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2024 y 2025.

Interacciones con la distribuidora

Motivo de contacto con la distribuidora (% de mención) (respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 42,6 (clientes que hicieron contacto con la distribuidora)

Principal motivo en todos los países y años

Principales motivos:
1- Relativos a Suministro de energía
2- Relativos a factura

Canal utilizado



Interacciones con la distribuidora



Contacto con la distribuidora (%)

Tuvo contacto con la distribuidora

42,6

No tuvo contacto con la distribuidora

57,4

Base: 100%



Solución en el primer contacto (%)

Primer contacto	56,0
Más de un contacto	42,7
Algunos al primer contacto, otros con más de un contacto	1,2

Base (%): 42,6 (clientes que hicieron contacto con la distribuidora en el último año)



Satisfacción con canales digitales(%)

Promedio* : 7,1



NS/ NR
3,4

Motivo porque consideran difícil relacionarse con la distribuidora (%)
(respuesta múltiple y espontánea)

No solucionan el problema	25,0
El Call Center no atiende	18,1
Lentitud en la solución	16,9
Lentitud para ser atendido	15,1
Mala atención	9,5

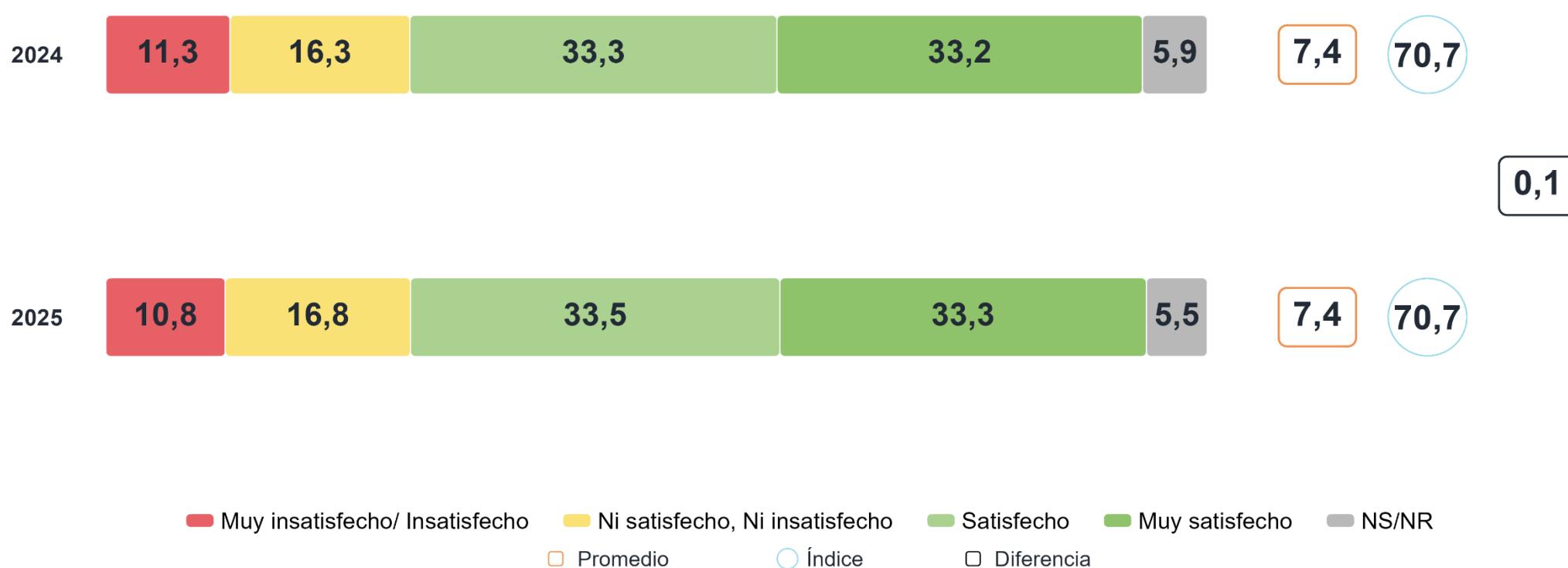
Falta de claridad/ claridad de la información	5,0
Retraso para realización del servicio	3,5
Muchos requisitos para solucionar los problemas	2,6
Otros	5,6
NS/NR	3,

Base (%): 5,4 (clientes que consideran el relacionamiento difícil)

IDAR Imagen, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER

Pág. 72
Informe Individual y
Planilla

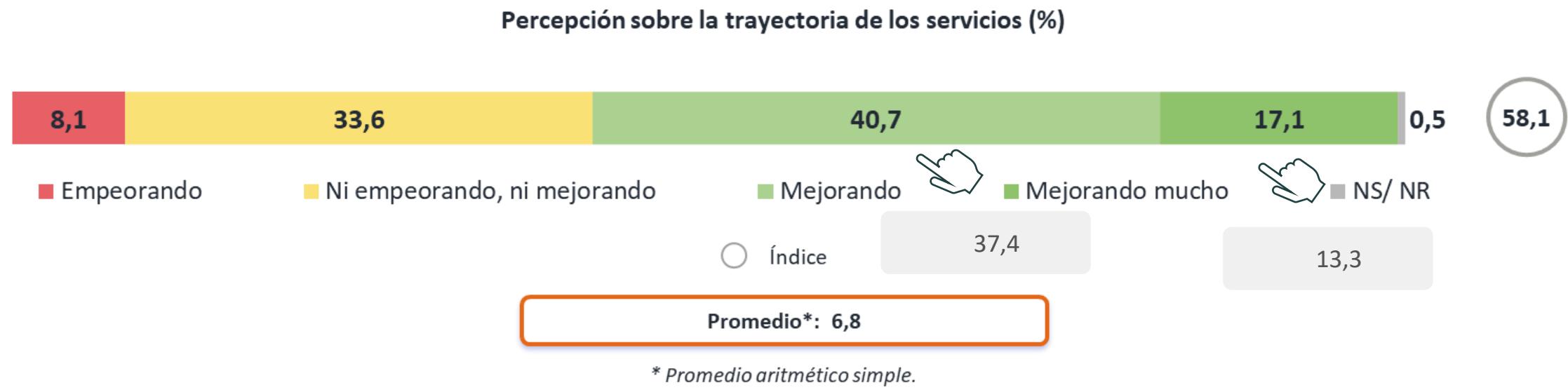


Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2024 y 2023.

Trayectoria de la
distribuidora



Trayectoria de la distribuidora



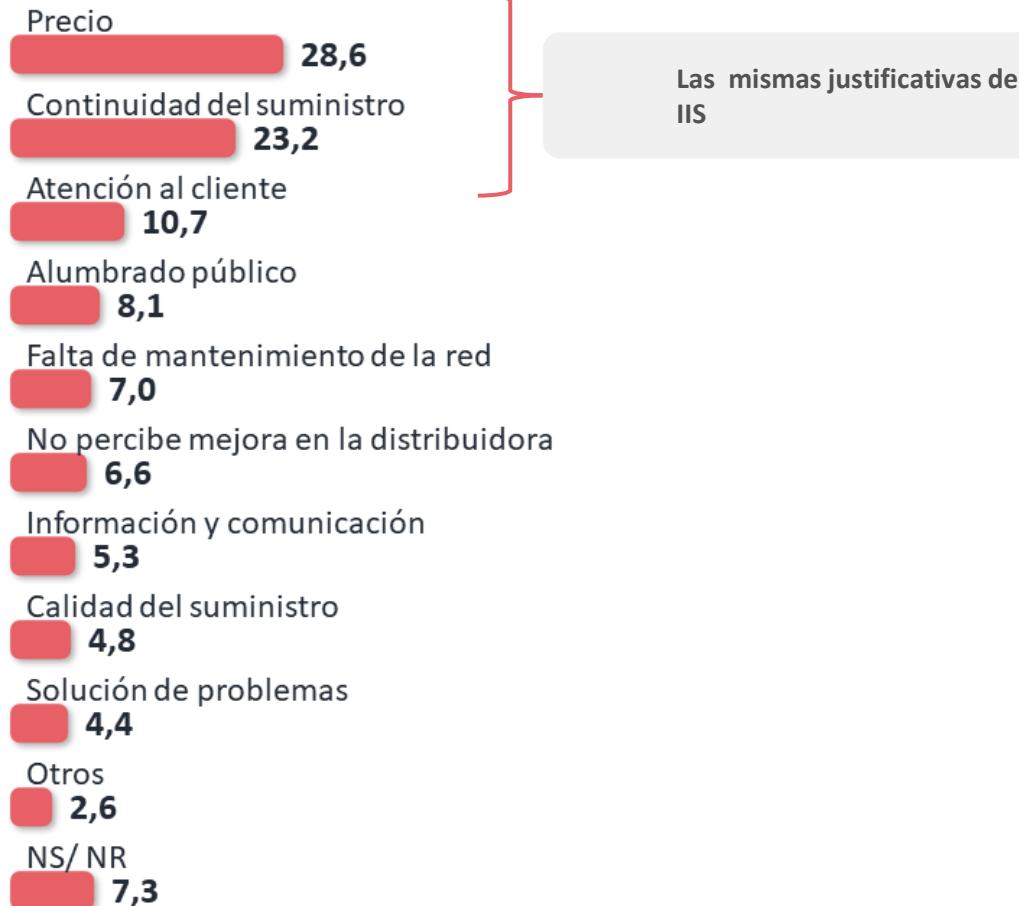
Base: 100%

Trayectoria de la distribuidora

Notas 1 a 4

Pág. 43
Informe Individual

Motivos para percepción de empeoramiento de los servicios (% de mención) (respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 4,3 (clientes que hacen una evaluación negativa de la trayectoria)

Trayectoria de la distribuidora

Notas 7 a 10

Pág. 43
Informe Individual

Motivos para percepción de mejora de los servicios (% de mención) (respuesta múltiple y espontánea)

Continuidad del suministro

39,2

Alumbrado público

16,9

Inversión/Mantenimiento de la red

10,1

Atención al cliente

9,4

Energía eléctrica en locales alejados

7,0

Calidad del suministro

3,4

Solución de problemas

3,2

Precio

2,6

Otros

6,9

NS/ NR

4,6

Motivos diferentes

Base (%): 30,5 (clientes que hacen una evaluación positiva de la trayectoria)

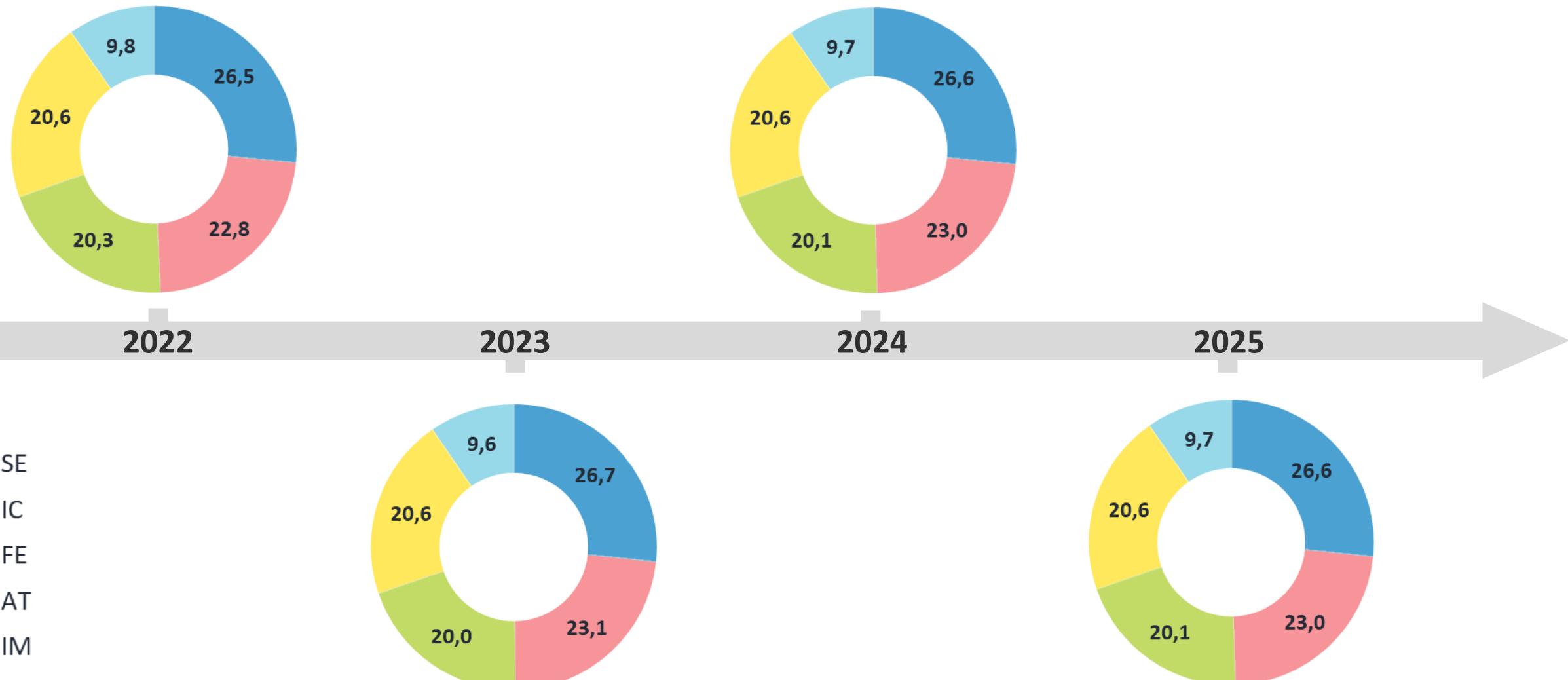


Importancia

Recolección de la importancia

 SE	Suministro de energía 6,1 Sin interrupción 4,2 Sin variación de voltaje 4,1 Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta
 IC	Información y comunicación 5,6 Notificación de interrupción 4,3 Uso eficiente 4,1 Riesgos y peligros 3,4 Derechos y deberes 3,2 Medición del consumo de energía
 FE	Factura de energía 4,5 Plazo entre la recepción y el vencimiento 4,4 Factura sin errores 3,3 Facilidad de comprensión 3,3 Locales para el pago 2,6 Fechas para el vencimiento
 AT	Atención al cliente 5,2 Facilidad para contactarse 4,5 Tiempo de espera hasta ser atendido 4,3 Duración del tiempo de la atención 3,8 Conocimiento sobre el tema 3,5 Claridad en la información 3,9 Calidad de la atención 2,9 Plazo informado 2,8 Solución definitiva del problema 2,5 Cumplimiento del plazo
 IM	Imagen 2,5 Respeta los derechos de los clientes 2,1 Correcta con los clientes 1,9 Invierte para proveer energía con calidad 1,6 Informa a sus clientes con respecto a su actuación 1,5 Se ocupa de evitar hurtos de energía 1,6 Ofrece atención sin discriminación 1,5 Dispuesta a negociar con sus clientes (flexible) 1,3 Se ocupa del medio ambiente

Recolección de la importancia

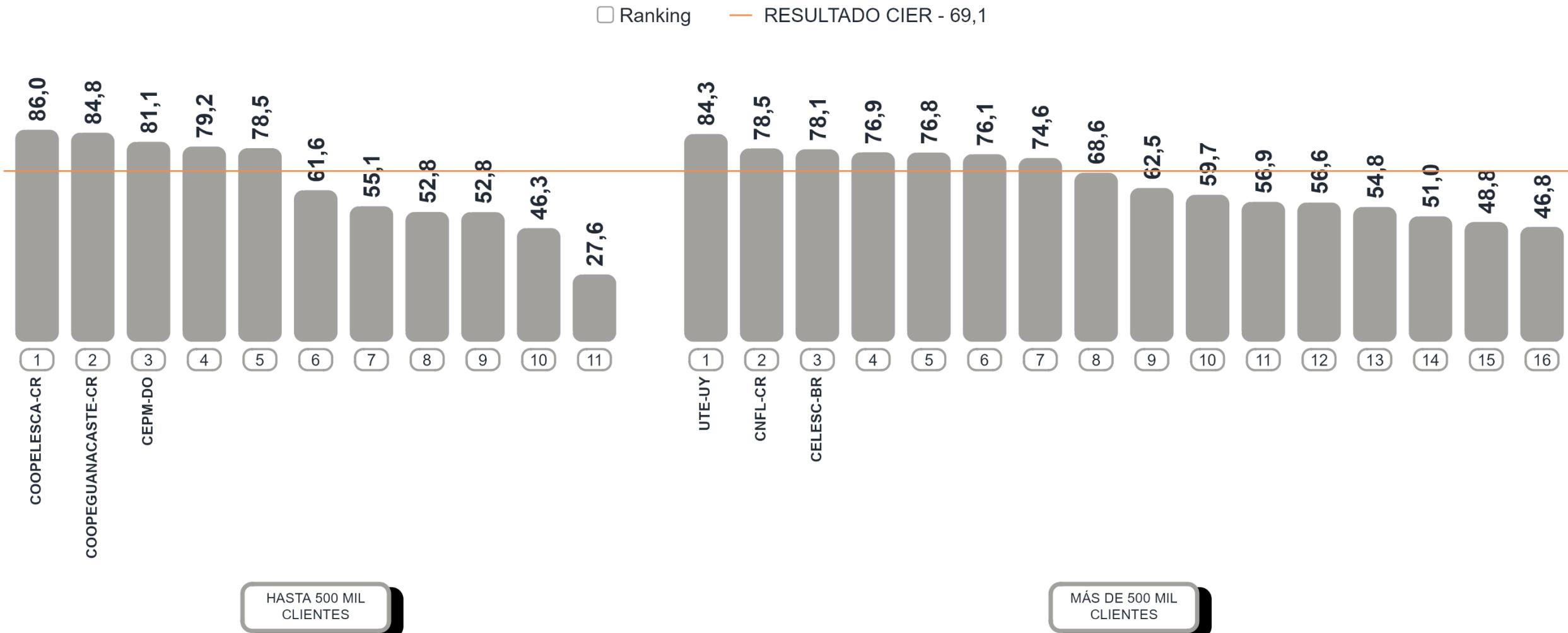


ISCAL

Índice de Satisfacción con la
Calidad Percibida

ISCAL

Por distribuidora

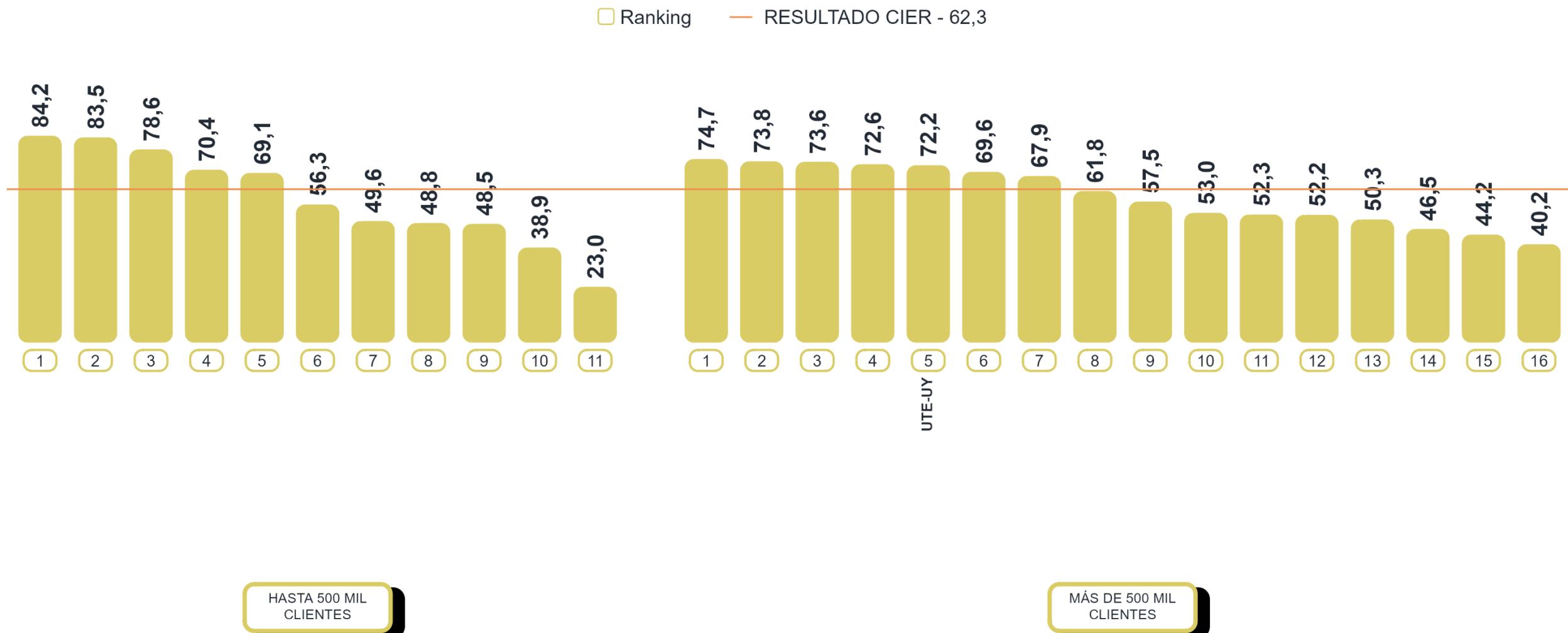




Premio de Responsabilidad Socioambiental

Premio de Responsabilidad Socioambiental

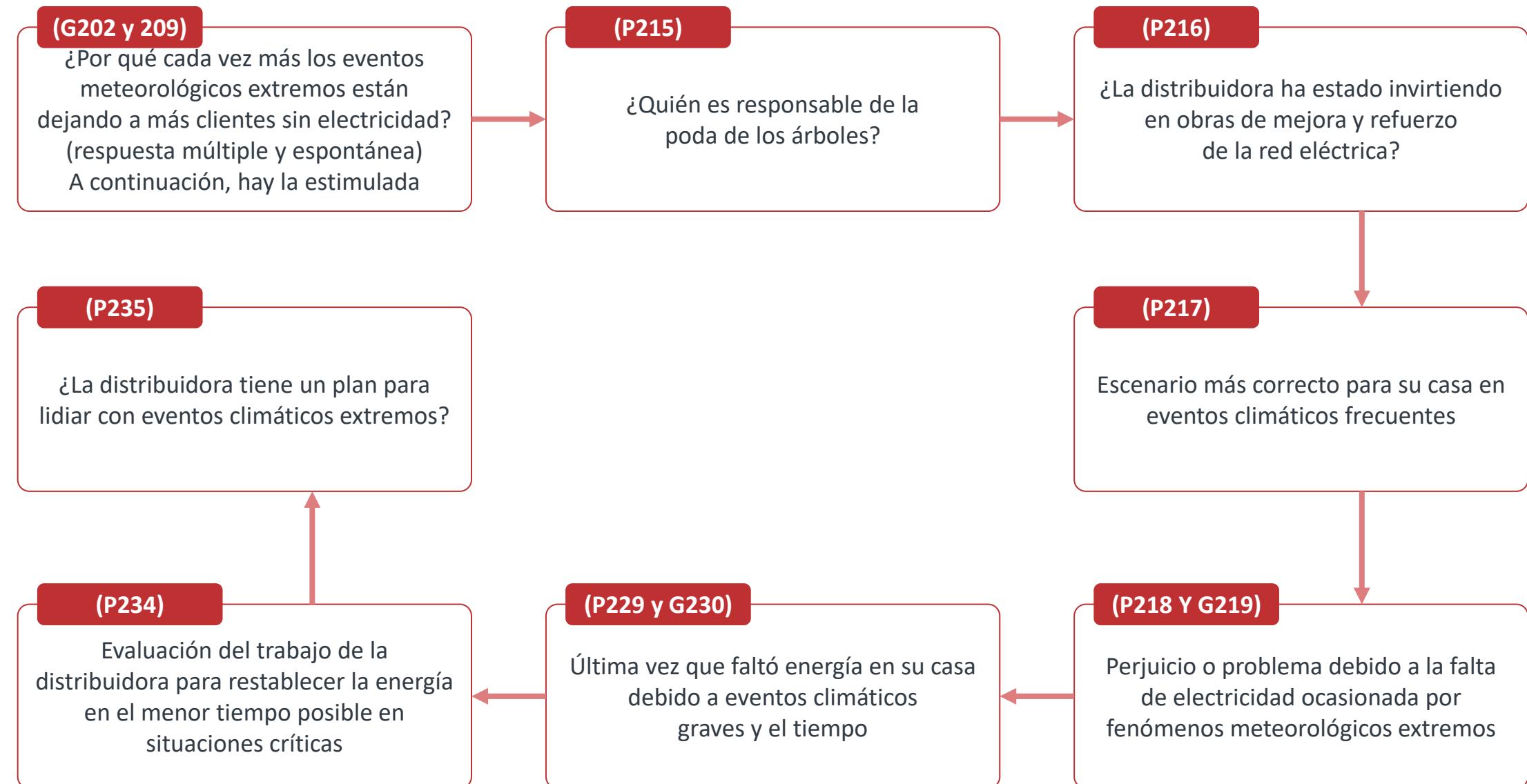
Por distribuidora





Eventos Climáticos Extremos

Eventos climáticos extremos



Primera mención

Motivos para falta de energía por eventos climáticos extremos (% de mención)

Eventos climáticos se han vuelto más graves

50,2

Falta de cuidado con los árboles

16,5

Falta de preparación para la época de lluvias

8,8

Falta de mano de obra trabajando para garantizar el suministro de energía

3,7

Otro motivo

7,8

Base (%): 68,3 (clientes que mencionaron solamente un motivo para falta de energía por eventos climáticos extremos)

Eventos climáticos extremos

Pregunta estimulada

Motivos para falta de energía por eventos climáticos extremos (% de mención)

A causa del calentamiento global

56,6

Falta de inversiones de la distribuidora en obras de mejora de la red eléctrica

49,7

Falta de cuidado con los árboles

58,1

Falta de mano de obra trabajando para garantizar el suministro de energía

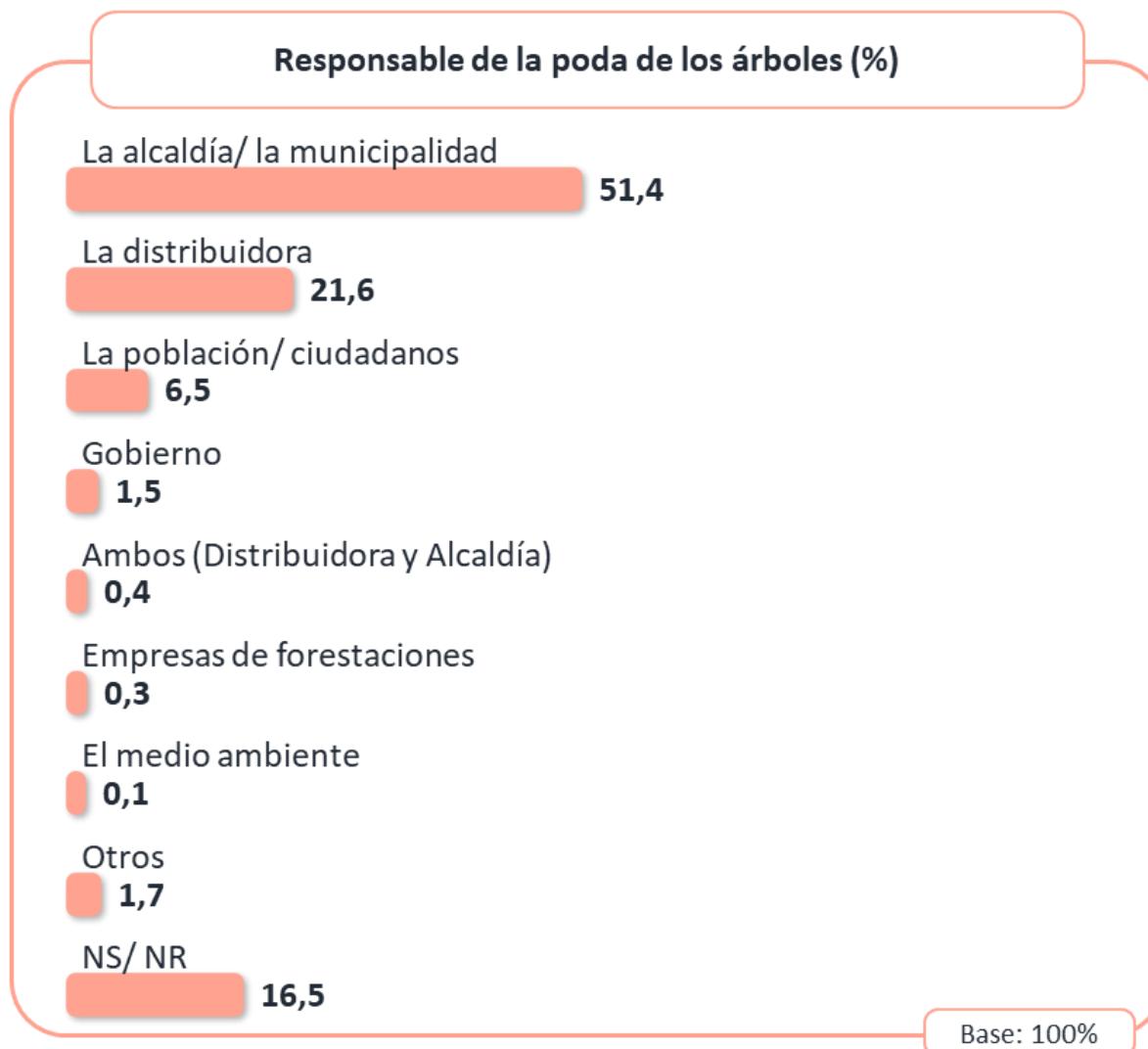
47,9

Falta de preparación para la época de lluvias

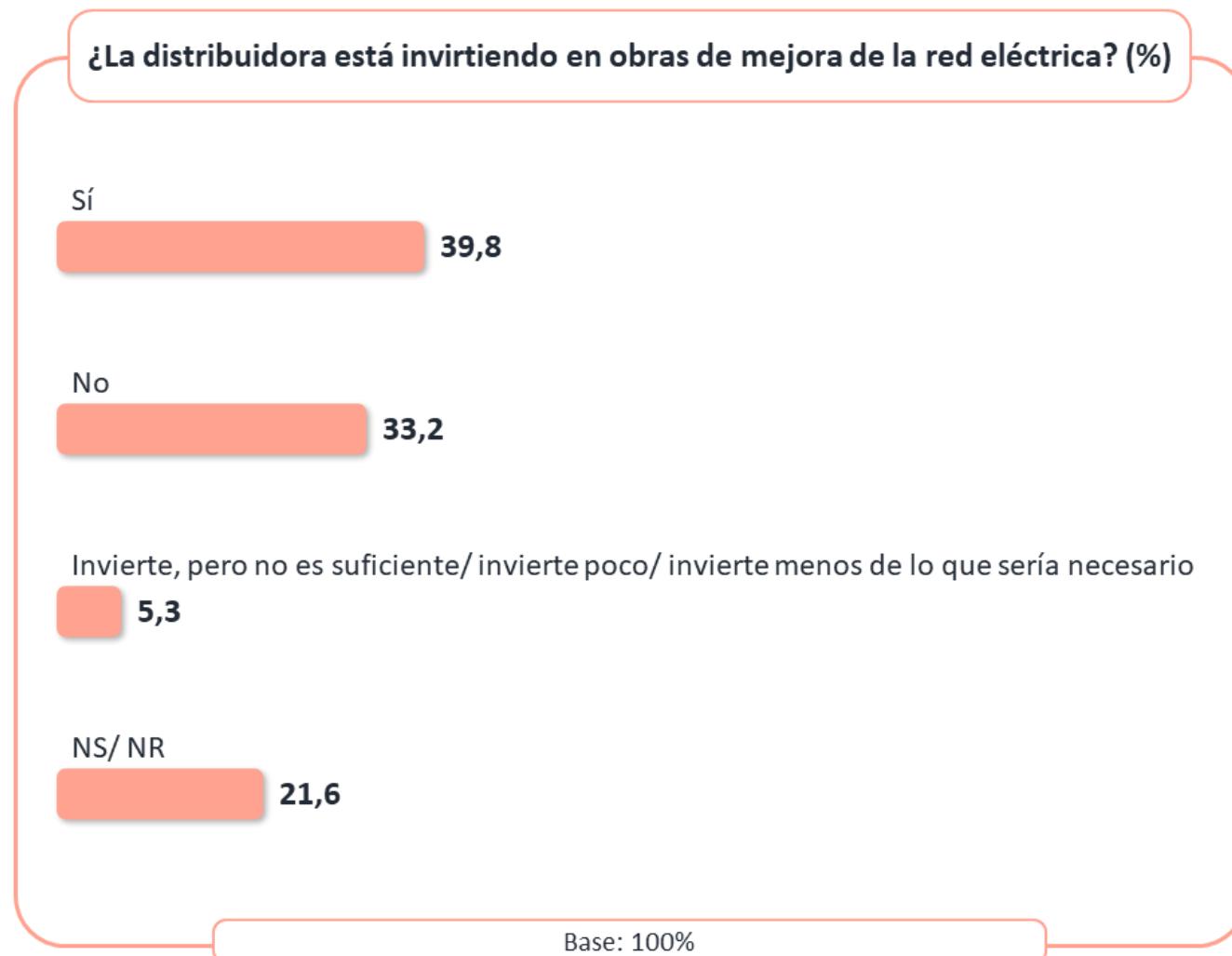
51,0

Base (%): 24,3 (clientes que no supieron contestar espontáneamente algún motivo)

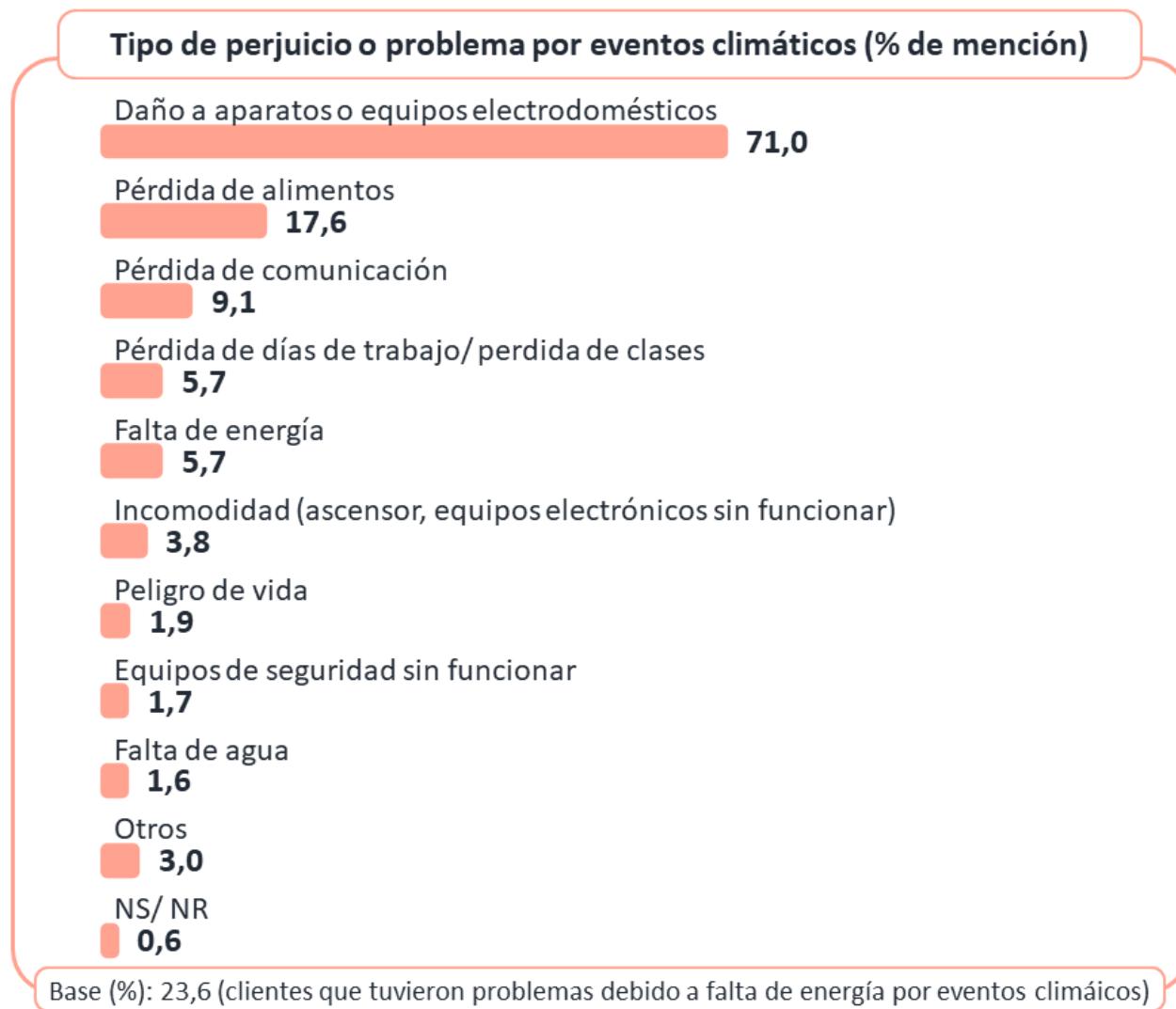
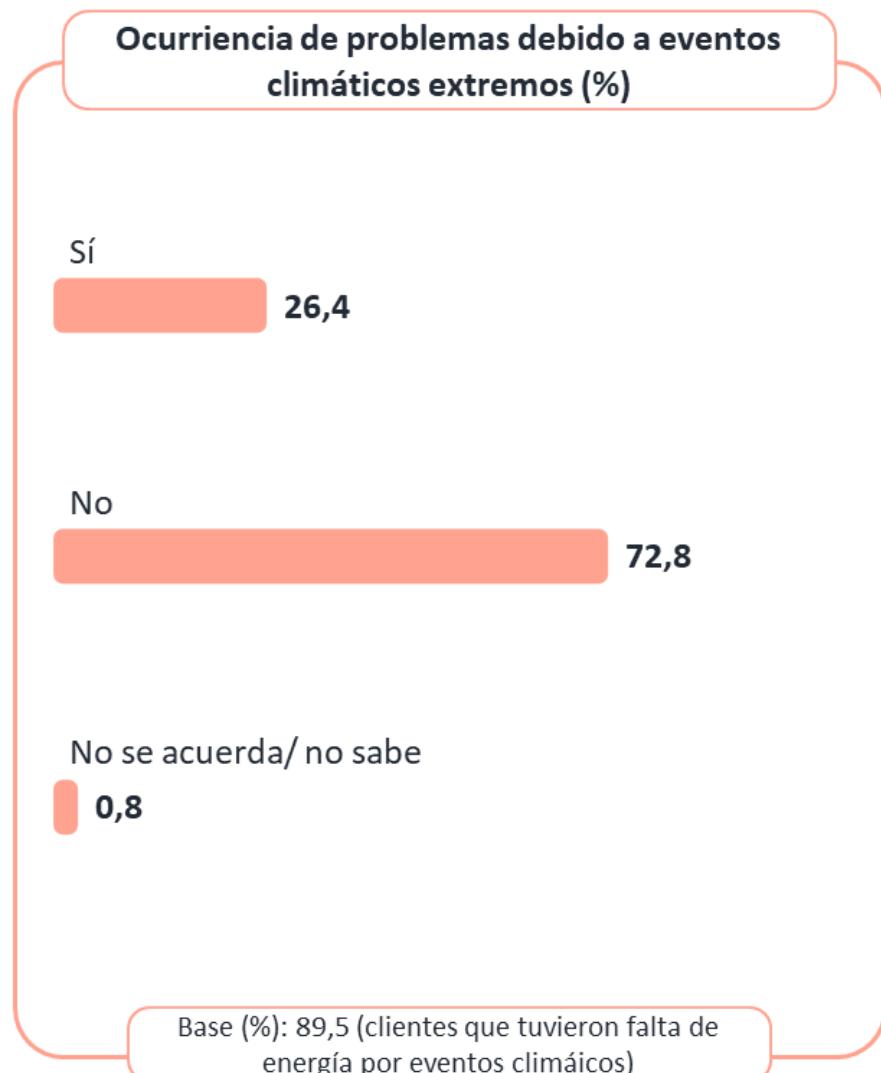
Eventos climáticos extremos



Eventos climáticos extremos



Eventos climáticos extremos



Eventos climáticos extremos

Considerando el último evento

Pág. 90
Informe Individual

Duración de la interrupción por eventos climáticos (%)

Hasta 60 minutos

29,5

Más de 60 minutos hasta 180 minutos

23,5

Más de 180 minutos hasta 480 minutos

23,2

Por encima de 480 minutos

19,6

NS/ NR

4,2

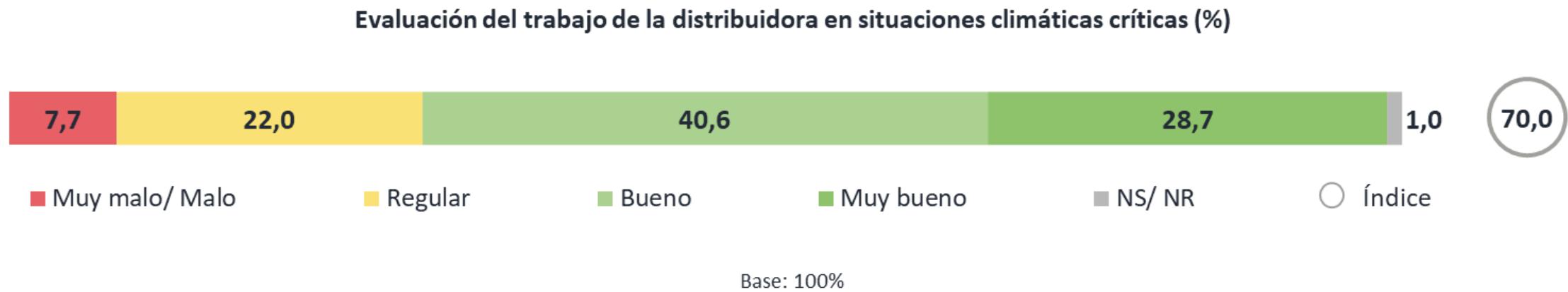
Promedio recortado*: 449 (minutos)

Mediana: 180 (minutos)

* Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

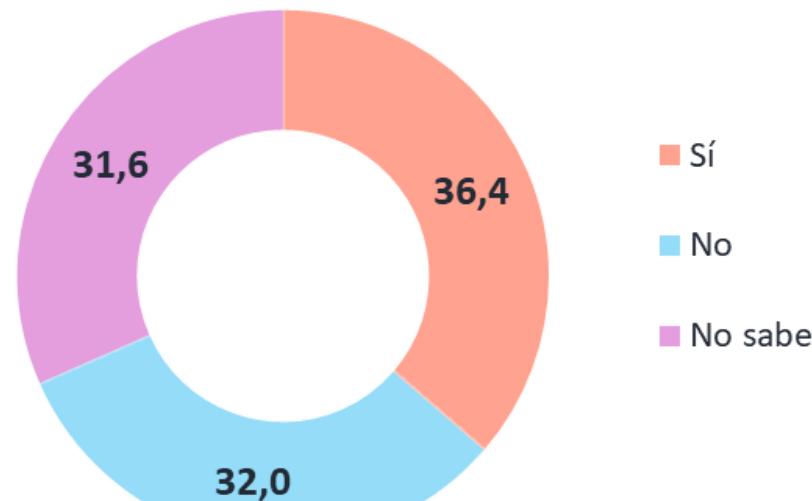
Base (%): 55,4 (clientes que tuvieron falta de energía por eventos climáticos en 2024 o 2025)

Eventos climáticos extremos



Eventos climáticos extremos

¿La distribuidora tiene un plan para lidiar con eventos climáticos? (%)



Base: 100%



Matriz conjunta de la definición de acciones de mejora - Importancia

Matriz Conjunta

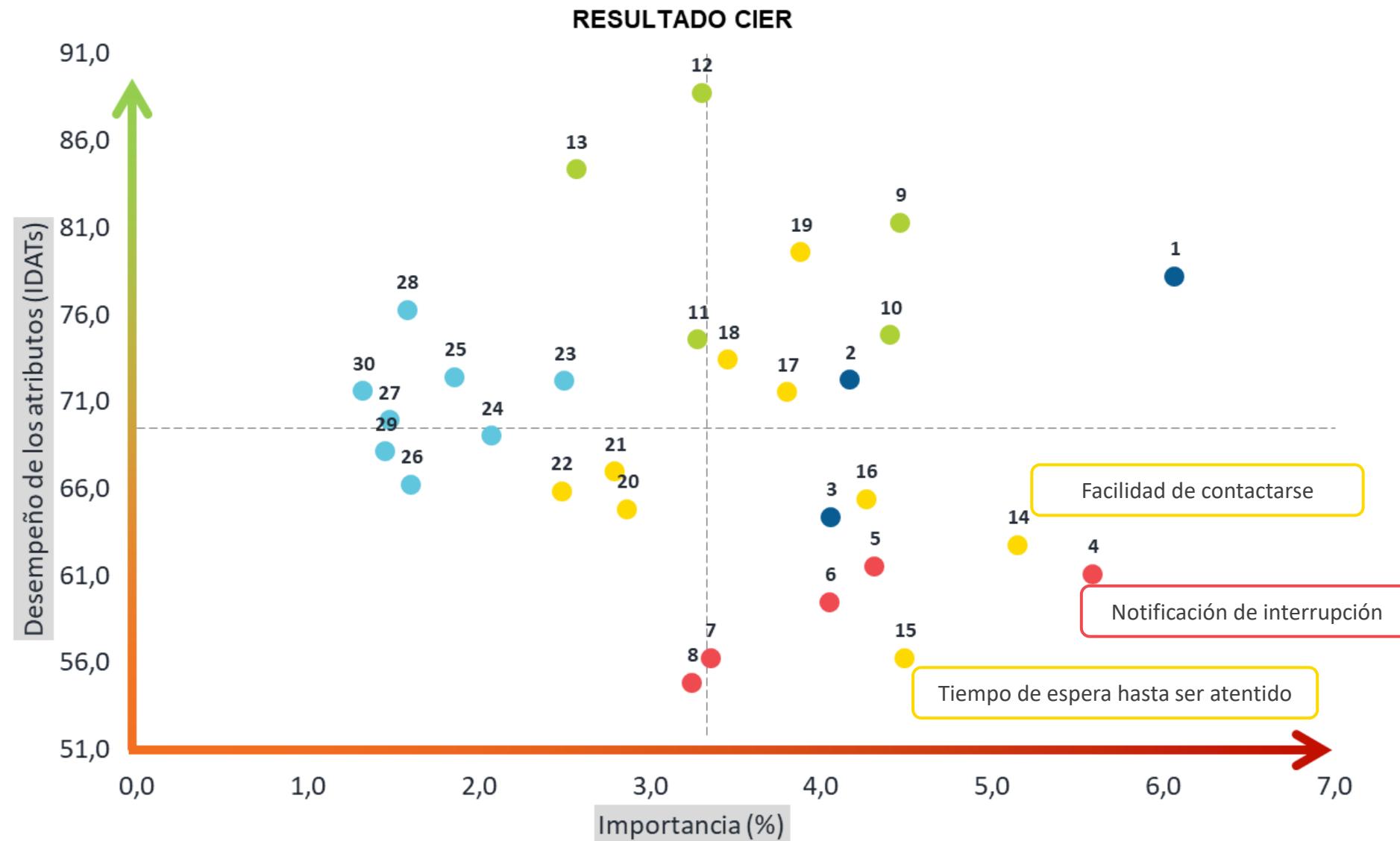


Tabla de orden de prioridad

Nº	Suministro de energía	Prioridad
1	SE1 - Sin interrupción	16º
2	SE2 - Sin variación de voltaje	19º
3	SE3 - Rapidez en la reanudación de la energía cuando falla	6º

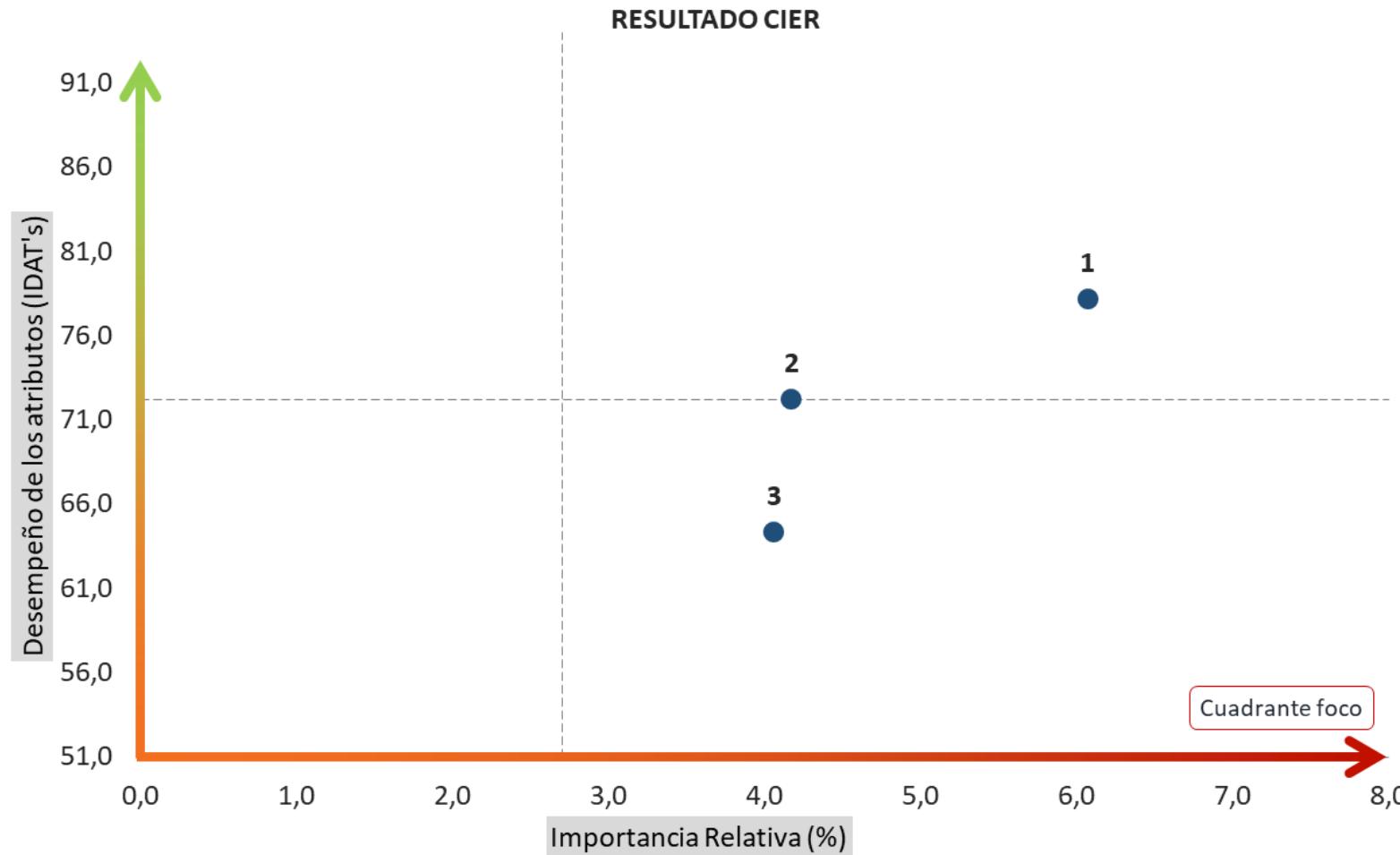
Nº	Información y comunicación	Prioridad
4	IC1 - Notificación de interrupción	1º
5	IC2 - Uso eficiente	4º
6	IC3 - Riesgos y peligros	7º
7	IC4 - Derechos y deberes	8º
8	IC5 - Medición del consumo de energía	9º

Nº	Factura de energía	Prioridad
9	FE1 - Plazo entre la recepción y el vencimiento	17º
10	FE2 - Factura sin errores	18º
11	FE3 - Facilidad de comprensión	24º
12	FE4 - Locales para el pago	23º
13	FE5 - Fechas para el vencimiento	25º

Nº	Atención al cliente	Prioridad
14	AT1 - Facilidad para contactarse	2º
15	AT2 - Tiempo de espera hasta ser atendido	3º
16	AT3 - Duración del tiempo de la atención	5º
17	AT4 - Conocimiento sobre el tema	21º
18	AT5 - Claridad en la información	22º
19	AT6 - Calidad de la atención	20º
20	AT7 - Plazo informado	10º
21	AT8 - Solución definitiva del problema	11º
22	AT9 - Cumplimiento del plazo	12º

Nº	Imagen	Prioridad
23	IM1 - Respeta los derechos de los clientes	26º
24	IM2 - Correcta con los clientes	13º
25	IM3 - Invierte para proveer energía con calidad	27º
26	IM4 - Informa a sus clientes con respecto a su actuación	14º
27	IM5 - Se ocupa de evitar hurtos de energía	29º
28	IM6 - Ofrece atención sin discriminación	28º
29	IM7 - Dispuesta a negociar con sus clientes (flexible)	15º
30	IM8 - Se ocupa del medio ambiente	30º

Matriz de apoyo a la definición de acciones de mejora



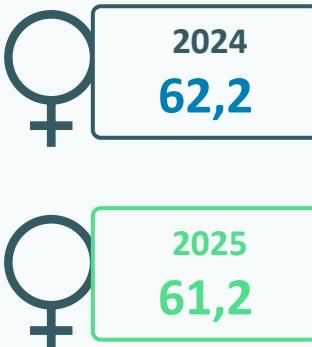


Caracterización de los encuestados

Caracterización de los entrevistados

Resultado CIER 2024 y 2025

Género (%)



Base: 100%

Edad (%)



2024 2025

Hasta 35 años	23,8	24,3
36 hasta 45 años	20,5	18,5
46 hasta 55 años	19,7	20,5
56 años o más	36,0	36,7

Base: 100%

Promedio recortado (años)*: 47,9 (2024) / 48,6 (2025)

*Promedio recortado (años): Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Número de personas que viven en el domicilio (%)



2024 2025

1 o 2 personas	30,2	30,0
3 personas	24,8	23,7
4 personas	21,7	21,0
5 personas o más	23,3	25,3

Base: 100%

Promedio recortado : 3,5 (2025) / 3,4 (2024)

*Promedio recortado: Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Escolaridad (%)



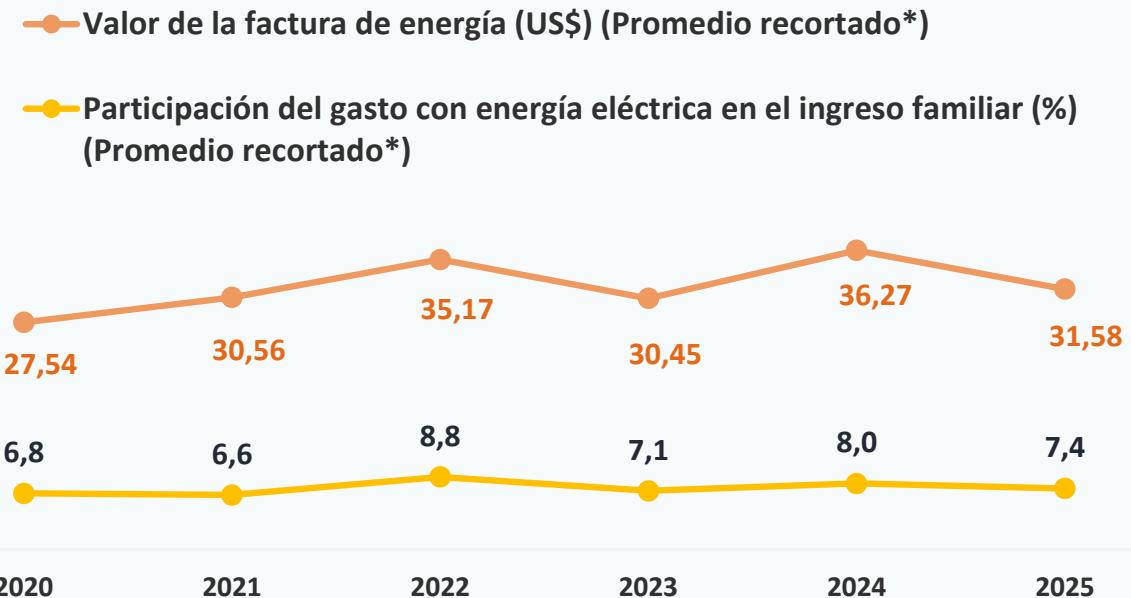
2024 2025

Nivel básico	22,1	22,8
Nivel medio	53,7	53,4
Nivel universitario	24,2	23,8

Base: 100%

Descripción de la muestra

	2024	2025
Ama de casa	25,9	25,0
Jubilado/ pensionado	15,8	17,2
Autónomo	15,7	14,9
Empleado de empresa privada	15,2	14,6
Funcionario público	5,5	6,0
Desempleado	3,4	2,9
Empresario	3,5	2,9
Otros	10,0	16,4
No respondió	-	-



Consumo (em kWh/mes) - (Promedio recortado*) 124 (kWh)

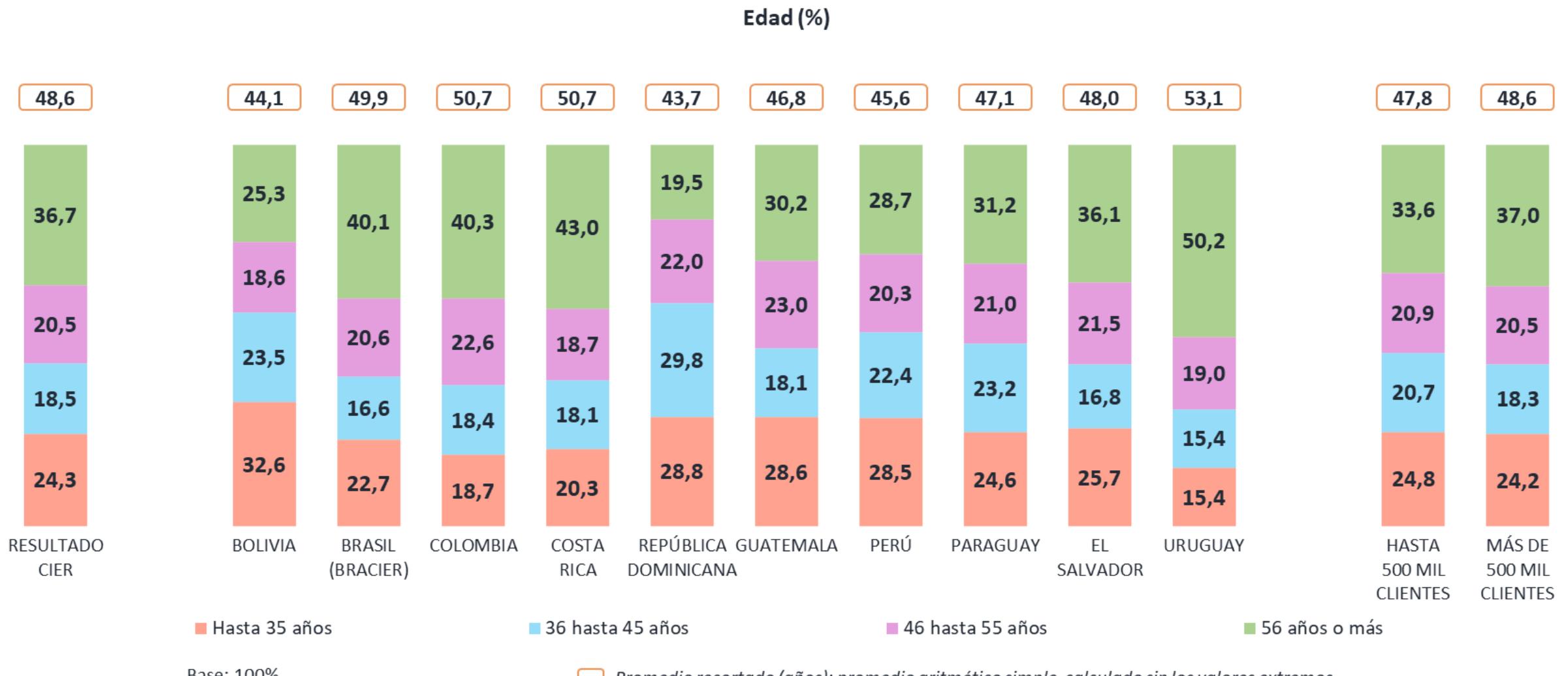
Hasta 40 kWh	17,3
Más de 40 kWh hasta 90 kWh	25,8
Más de 90 kWh hasta 150 kWh	20,8
Por encima de 150 kWh	28,2
NS/NR	7,9

Ingreso familiar - (Promedio recortado*) US\$ 621,25

Hasta US\$ 190	13,8
Más de US\$ 190 hasta US\$ 350	20,3
Más de US\$ 350 hasta US\$ 630	25,5
Por encima de US\$ 630	34,5
NS/NR	5,9

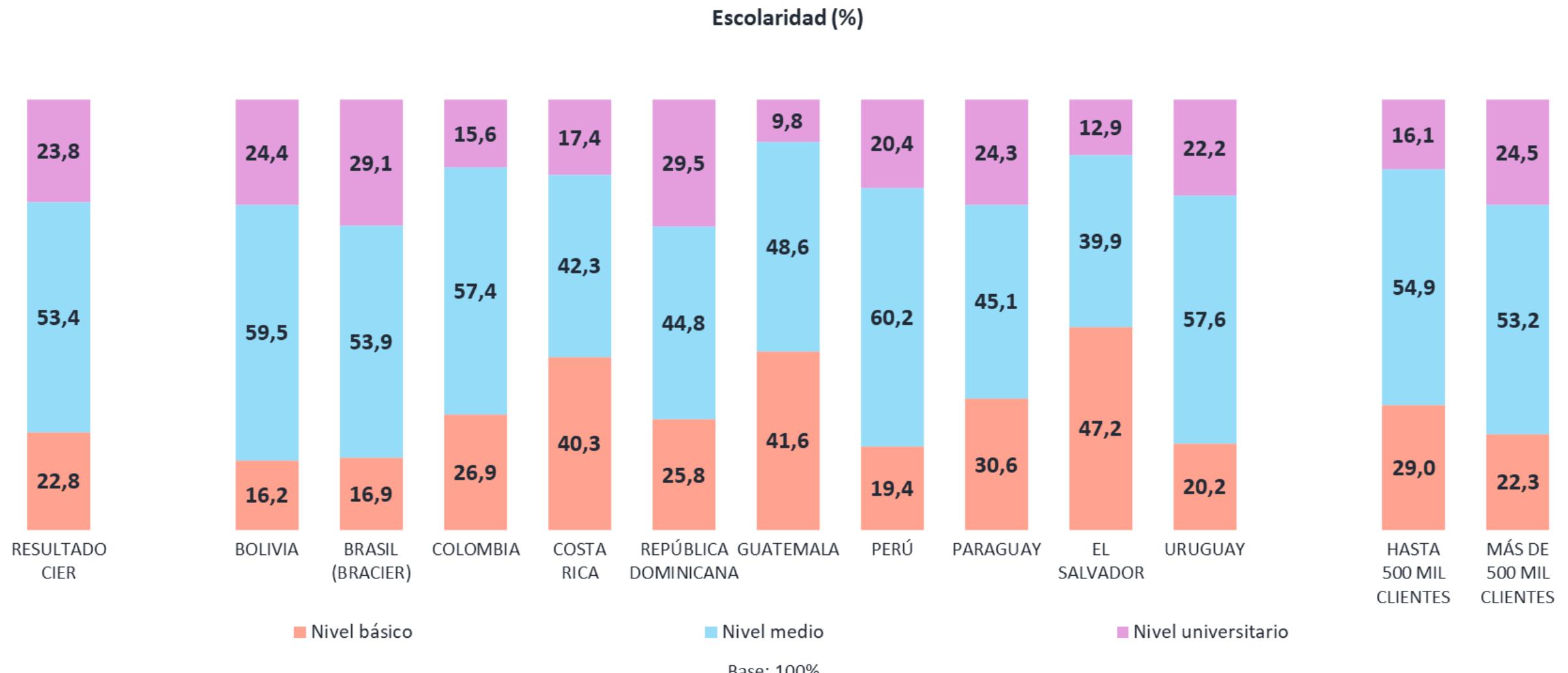
Edad

Por país y tamaño de las distribuidoras



Escolaridad

Por país y tamaño de las distribuidoras

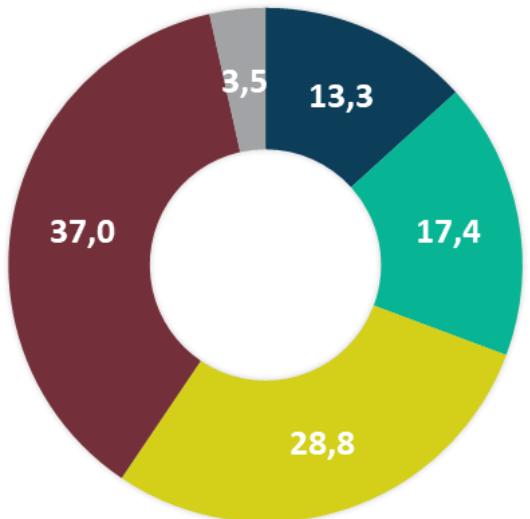


Principales resultados

Comparativo 2024-2025

2024

Ingreso familiar (%)



- Hasta 190 dólares
- Más de 190 hasta 350 dólares
- Más de 350 hasta 620 dólares
- Por encima de 620 dólares
- NS/ NR

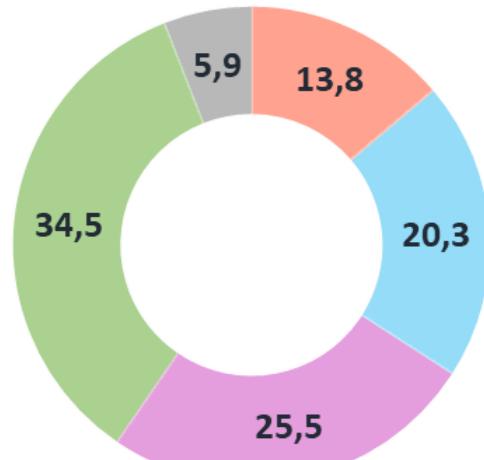
Base: 100%

Promedio recortado*: US\$ 660,81

* Promedio recortado: Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

2025

Ingreso familiar (%)



- Hasta US\$ 190
- Más de US\$ 190 hasta US\$ 350
- Más de US\$ 350 hasta US\$ 630
- Por encima US\$ 630
- NS/ NR

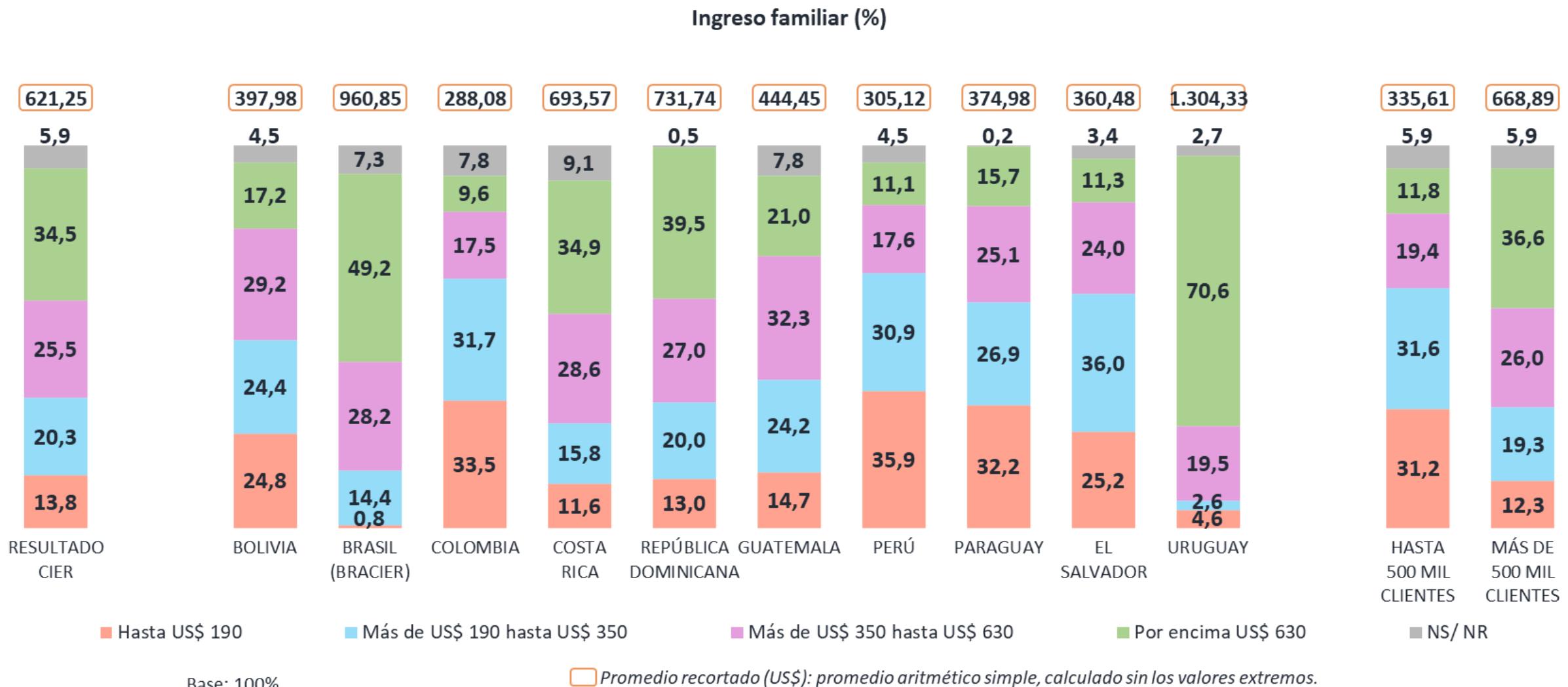
Base: 100%

Promedio recortado*: US\$ 621,25

* Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

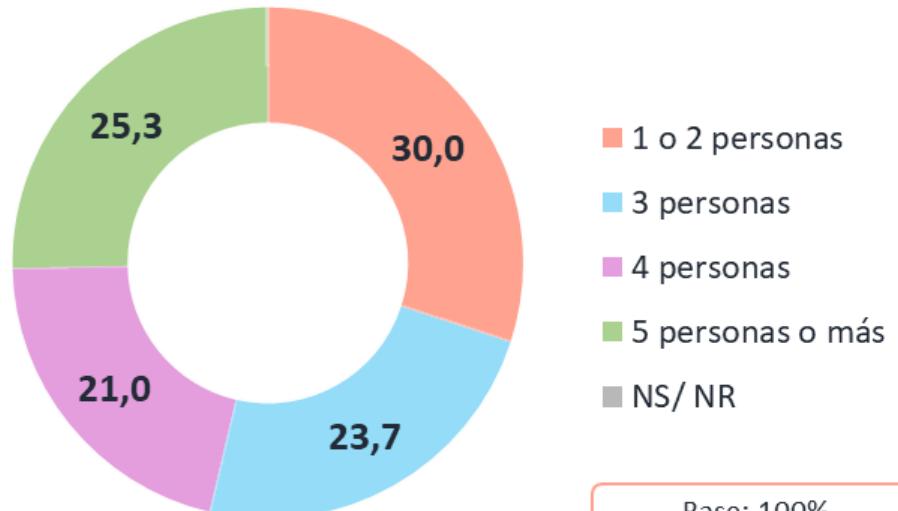
Ingreso familiar mensual (en US\$)

Por país y tamaño de las distribuidoras



Ingreso per capita

Número de personas que viven en el domicilio (%)



Promedio recortado*: 3,5

Ingreso per capita (%)
(variable creada)

Promedio recortado*: US\$ 220,13

* Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

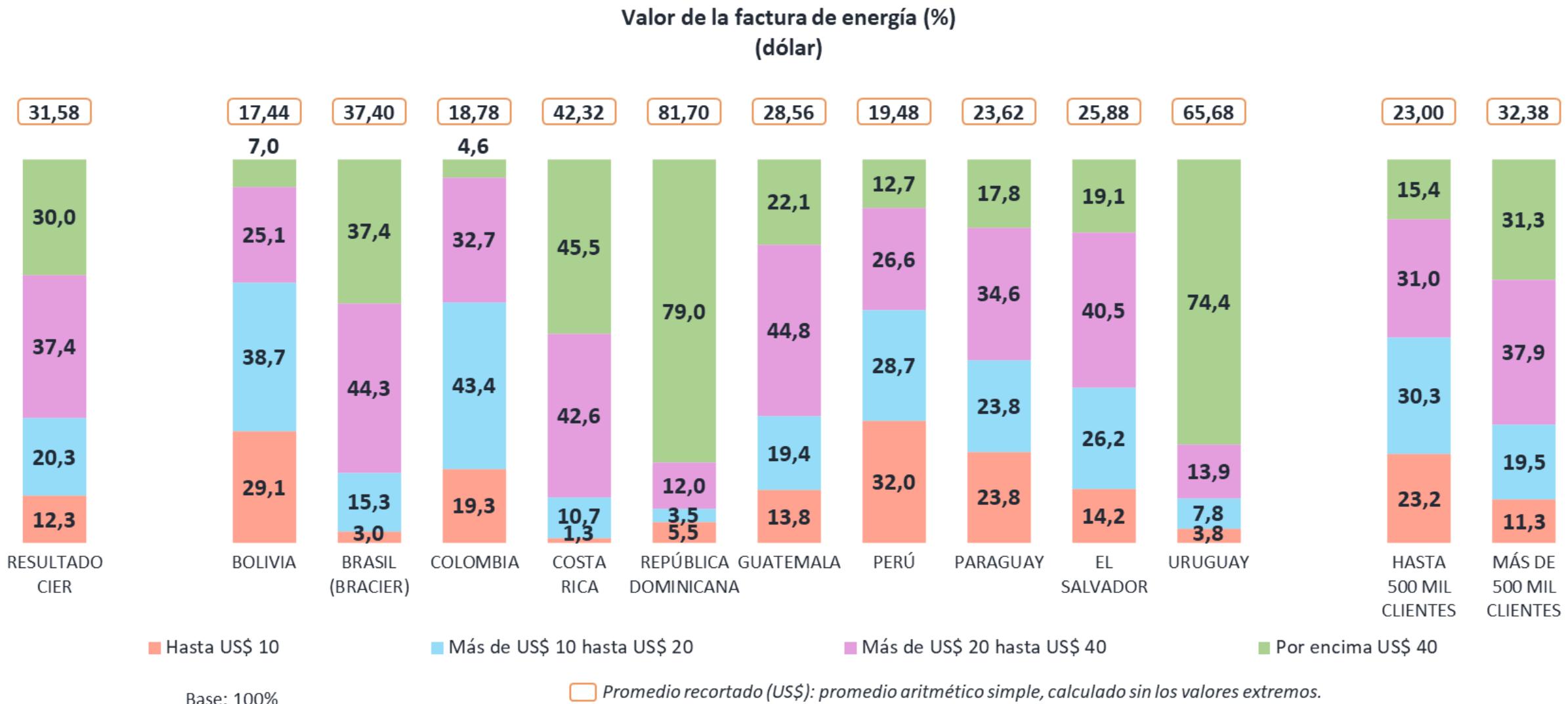


Valor de la factura de energía



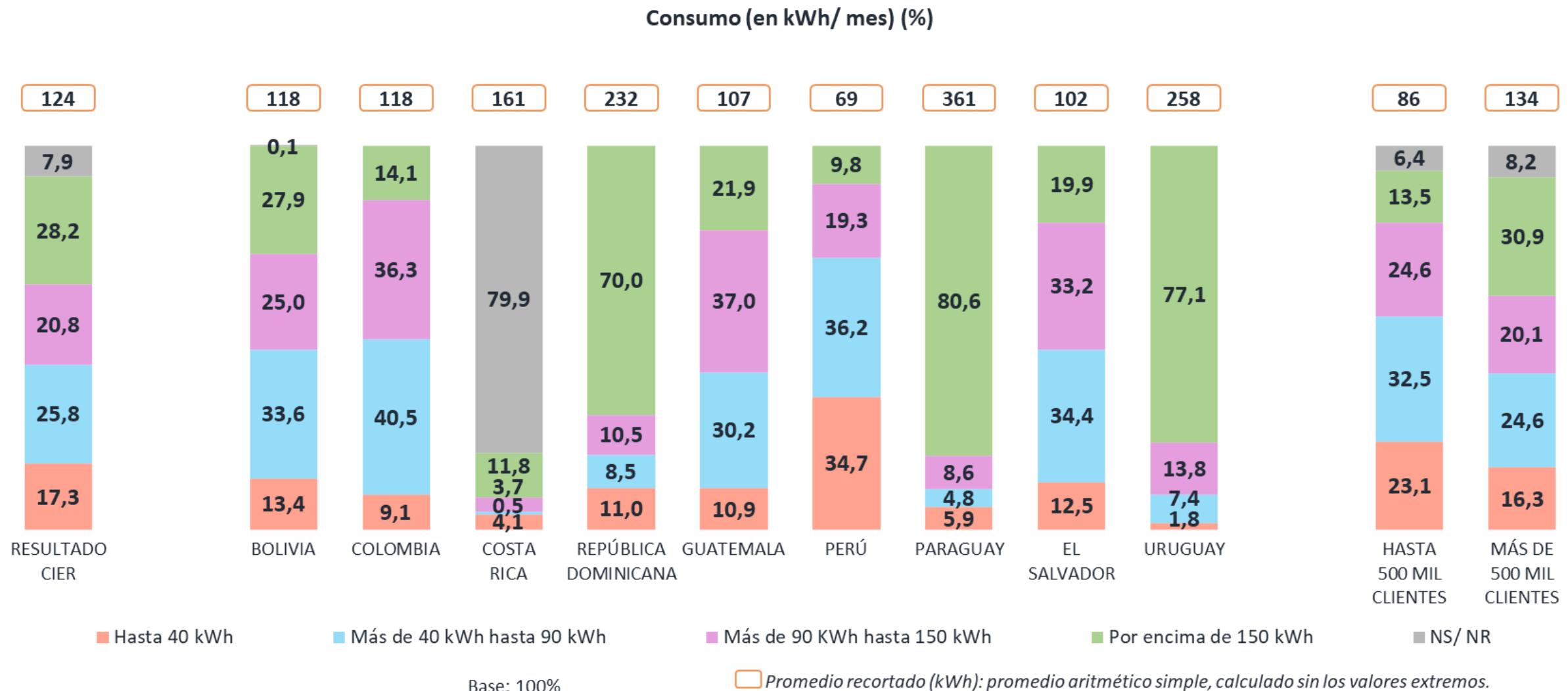
Valor de la factura (en US\$)

Por país y por tamaño de las distribuidoras



Consumo (kWh/mes)

Por país y por tamaño de las distribuidoras



Gasto per capita

Resultado CIER –série histórica

Gasto con energía eléctrica per capita (dólar) (Promedio recortado*)



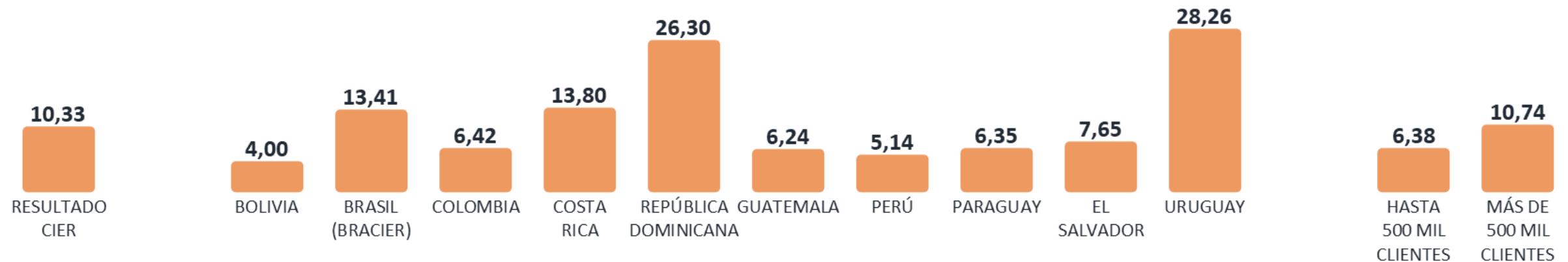
** Promedio recortado: promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.*

Base: 100%

Gasto per capita

Variable creada – Por país

**Gasto con energía eléctrica per capita (%)
(dólar)**



Base: 100%

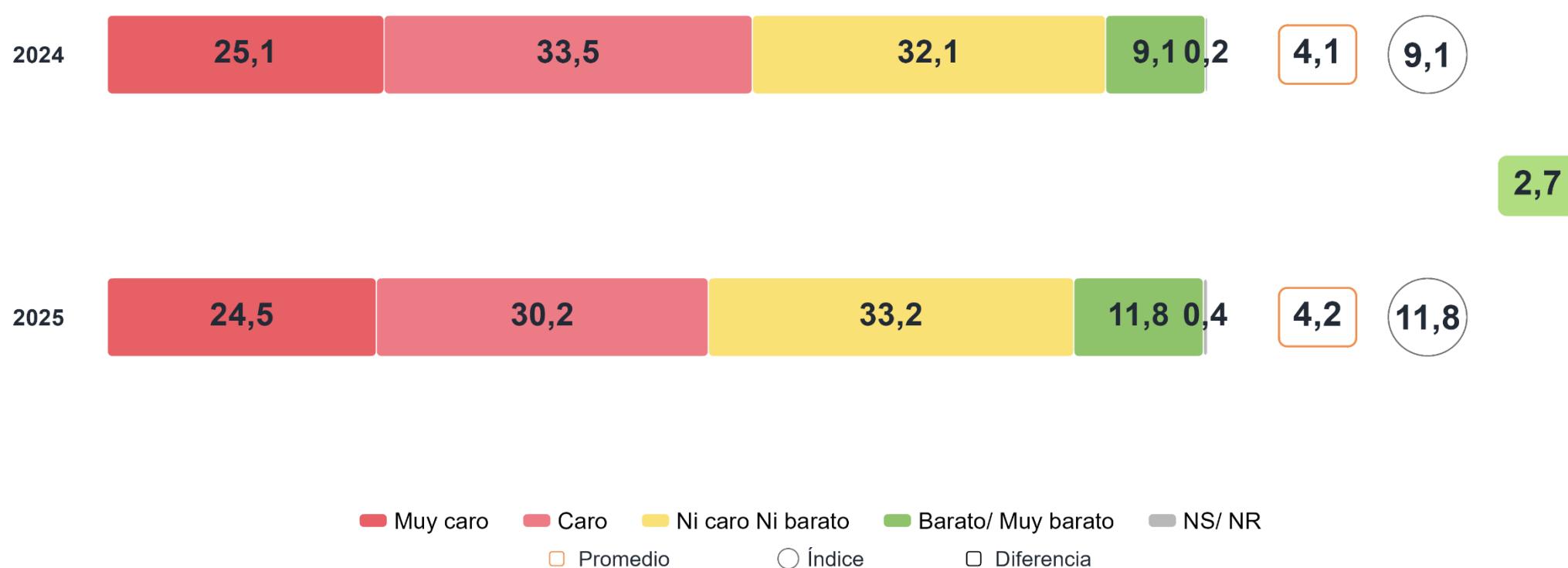
 *Promedio recortado (US\$): promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.*



Evaluación del Precio

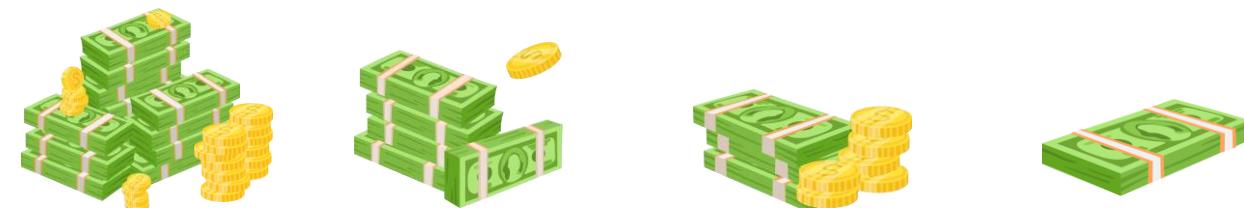
Precio propiamente dicho, promedio y diferencia 2025-2024

Resultado CIER



Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2025 y 2024.

Precio de la factura



	Muy caro	Caro	Ni caro, ni barato	Barato/ Muy barato
	24,5	30,2	33,2	11,8
Promedio recortado del valor de la factura (%) (dólar) (Promedio recortado* US\$)	36,75	35,01	27,81	24,03
Gasto con energía eléctrica per capita (%) (dólar) (Promedio recortado* US\$)	11,32	11,44	9,29	8,09
Participación del gasto con energía eléctrica en el ingreso familiar (%) (Promedio recortado*)	10,0	7,5	5,9	6,0

Base: 100%

Nota: no fue presentada la proporción de NS/NR

* Promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.



Gracias!