



# FORO REGIONAL

**Atención de Usuarios del Servicio Público de Electricidad**  
Octubre 2013

Elmer Tupia de la Cruz



## Finalidad de los reguladores





## ¿Qué es Osinergmin?

Es la institución pública que supervisa que las empresas eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad, y que las empresas mineras realicen sus actividades de manera segura.





## Funciones de Osinergmin





## Funciones en el servicio eléctrico

- Servicio eléctrico de calidad:  
sin cortes ni variaciones de tensión.
- Alumbrado público.
- Facturación y atención a usuarios.
- Instalaciones de la vía pública seguras.
- Fijación de tarifas eléctricas.
- Resolución de reclamos en segunda instancia.





**EL CLIENTE SATISFECHO,**

***NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO***



## **MODELO EXCELENCIA EN LA GESTION-MEG**

- **Atraer a clientes para el éxito a largo plazo**
- **Escuchar la voz de los clientes**
- **Construir relaciones con los clientes**
- **Utilizar la información para mejorar e innovación**
- **Comprometer a los clientes**
- **Satisfacer necesidades y expectativas**





## Perspectivas del Balance scorecard para estrategias





# Nuestro Cliente es ... (algunas reflexiones)

- La persona mas importante de nuestra empresa ... *Sin EL nuestro servicio no existe*
- No depende de nosotros ... *Nosotros dependemos de él*
- No es una interrupción en nuestro trabajo ... *Es el propósito del mismo*
- No es un extraño al negocio ... *Es Parte de él*
- Es una persona que nos trae sus deseos y necesidades ...  
*Es nuestra obligación realizarlos*
- El no necesita de nosotros ... *Nosotros necesitamos de El*
- Es mejor tener clientes que amigos ...  
*Pero es mas importante tener amigos-clientes*



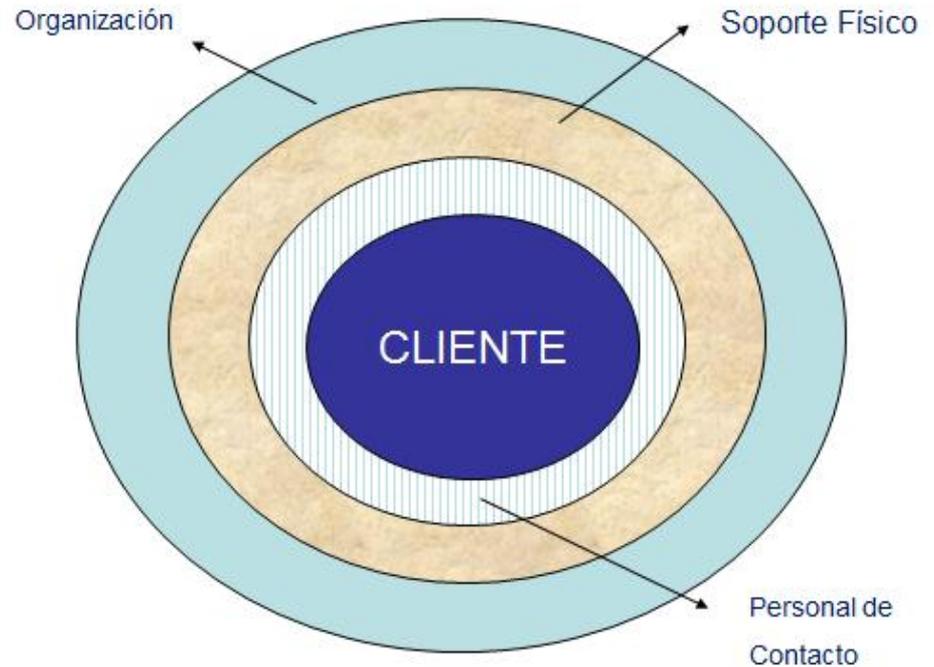
**EL CLIENTE, *RECUERDELO* SIEMPRE,**

**CUESTA MUCHO CONSEGUIRLO  
Y POCO PERDERLO**



# Servicio al Cliente

***Todas las actividades necesarias para asegurar que el cliente reciba eficiencia y calidad, satisfacción a sus necesidades y sus expectativas***



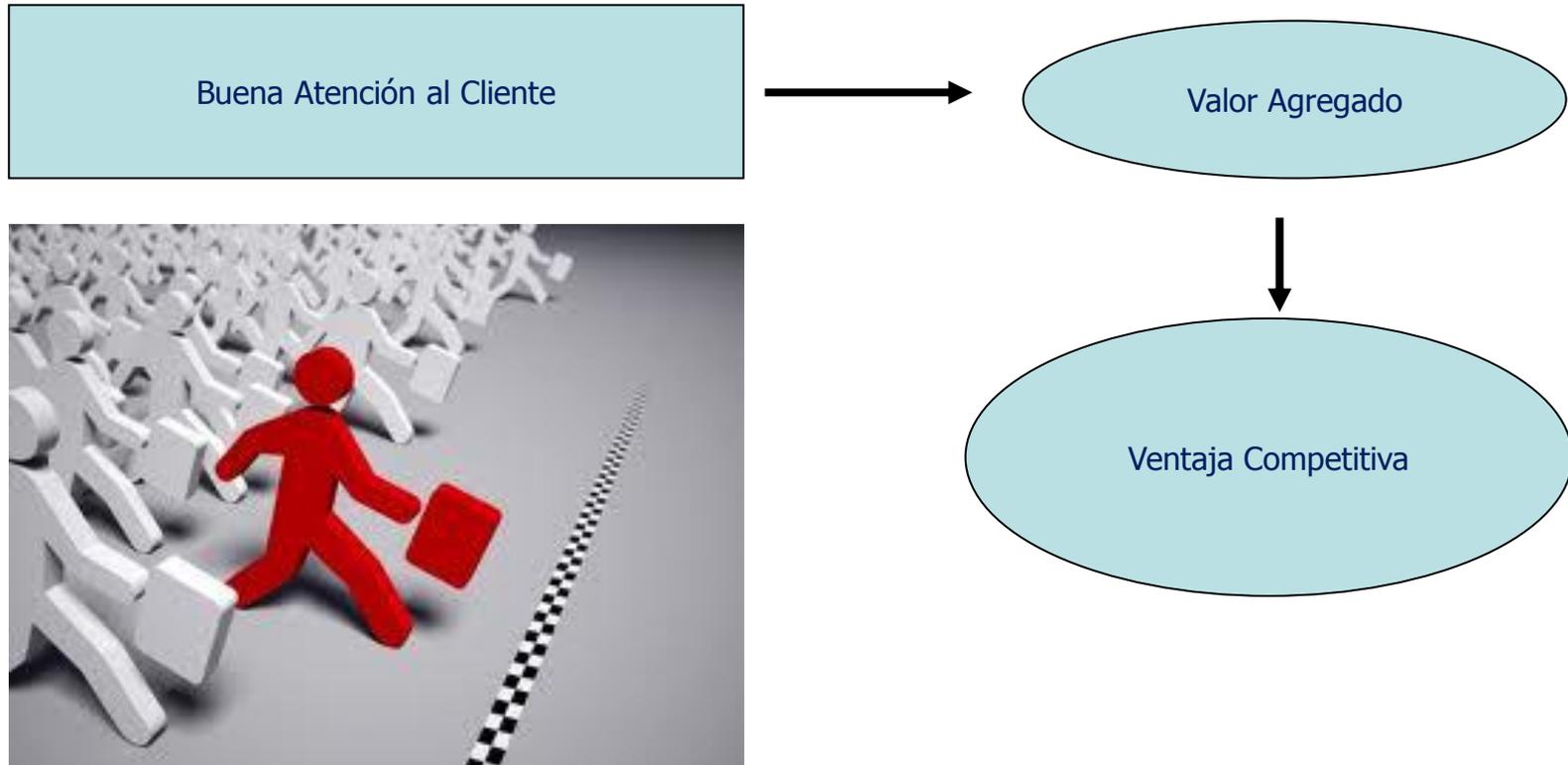


## QUIENES SOMOS ?

- Personificamos la empresa a los ojos del cliente
- Constituimos una importante dimensión de la imagen de la empresa
- Somos los únicos representantes de la empresa al que se pueden dirigir
- Hacemos el papel de árbitros, velamos por los intereses de la empresa y del cliente, tratando de ser justos y equitativos.
- Somos capaces de dominar nuestras reacciones afectivas
- Tenemos la responsabilidad de crear y mantener la confianza del cliente
- Recibimos con humildad los elogios del cliente y con hidalguía sus críticas
- Somos profesionales y sabemos ofrecer al cliente toda nuestra sabiduría, experiencia y buen trato.
- Estamos evaluando constantemente nuestro entorno y buscando formas de buscar la calidad total en nuestro servicio, para lograr la satisfacción total de nuestro cliente.



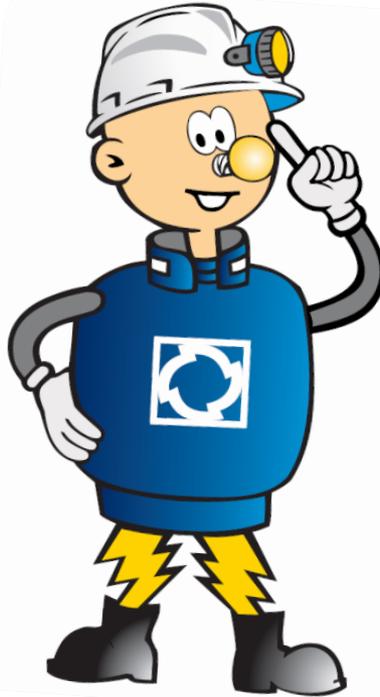
# Estrategias de gestión





## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

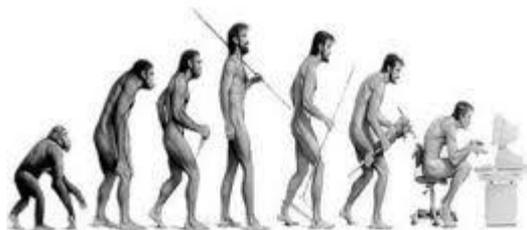
**DERECHOS**



**DEBERES**



# Comunicaciones de hoy en día con el cliente



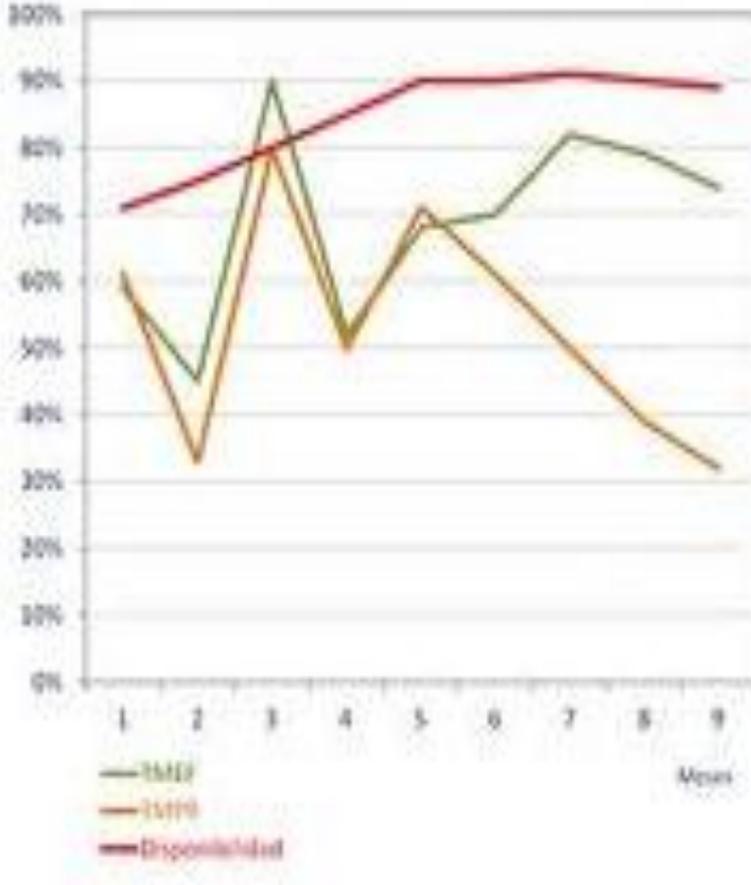
## Redes Sociales

FACEBOOK, TWITTER,  
LINKEDIN, PINTEREST,  
FOURSQUARE, YOUTUBE.

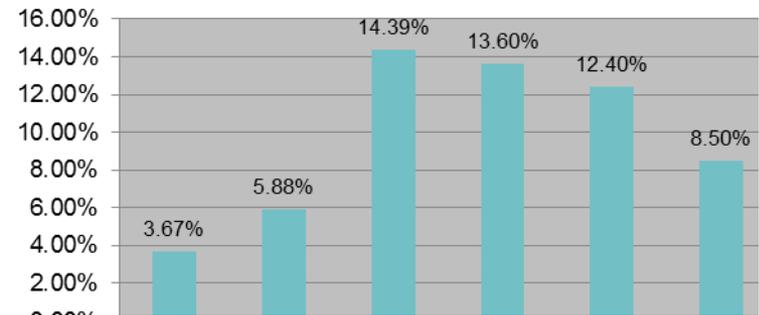




## Los procedimientos, las denuncias, los reclamos SAIDI SAIFI etc etc



AÑO	RECLAMOS	APELACIONES	Apelaciones/ Reclamos
2008	6069	223	3.7%
2009	14266	839	5.9%
2010	4275	615	14.4%
2011	4898	666	13.6%
2012	7816	968	12.4%
2013	8114	693	8.5%





## ¿Cumpliendo nuestras funciones?



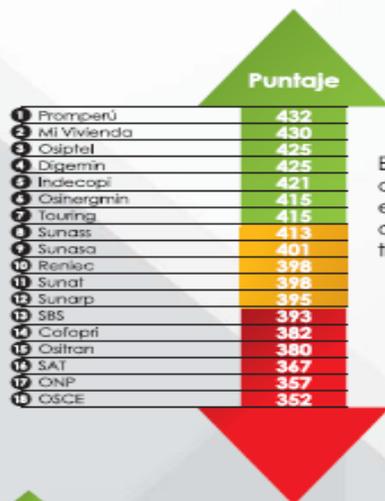




## PRESENTAMOS EL RANKING DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LOS ORGANISMOS TÉCNICOS

 **RankinCAD 2013**  
Atención al Ciudadano

### Índice de Satisfacción



 Muy Satisfecho  
 Medianamente Satisfecho  
 Nada Satisfecho

Base: 1,708 encuestados

### Sabías que:

El 79% de los ciudadanos que acuden a estas entidades están satisfechos con la amabilidad y cordialidad en el trato.

### Mientras que:

Solo el 17% está satisfecho con la información recibida a través del servicio telefónico de la entidad

 **43%**

considera que siempre se brinda atención preferente a los ancianos, madres gestantes y personas con alguna discapacidad.

 **58%**

considera adecuada la señalización sobre zonas seguras y salidas de emergencia en caso de sismos.

 **48%**

manifiesta que recibió una respuesta a la queja o reclamo presentado.

 **55%**

considera que la entidad es justa en su trato con la ciudadanía.

### Sepa como mejorar su gestión

Obtenga los resultados de este informe comunicándose con nosotros a:

440-2787 / 440-2788 / 997925724

[www.ciudadanosaldia.org](http://www.ciudadanosaldia.org)

<https://www.facebook.com/ciudadanosaldia>





***“Las empresas y en especial las de Servicios, existen para servir a los clientes y deben hacer todo lo posible para satisfacer sus necesidades y aclarar sus dudas e inquietudes”***

**Gracias**