



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados

Consulta Ciudadana SERNAC

Servicios de atención al cliente de las empresas de servicios básicos de luz y agua

2025

Dirección Regional Metropolitana



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realiza en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

La Consulta Ciudadana se puede realizar a través de Ventanillas Virtuales de Opinión, Diálogos Participativos, u otro modo de consulta pertinente a este mecanismo.

Para el periodo 2025 se decidió implementar una consulta ciudadana en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 03 y el 30 de septiembre del 2025 y en esta oportunidad se consultó acerca de la experiencia de las personas consumidoras de la Región Metropolitana en relación con los servicios de atención al cliente de las empresas de servicios básicos de luz eléctrica y agua potable.

El propósito de esta es identificar los principales problemas y áreas de mejora en dichas áreas de atención.

De este modo el instrumento constó de la siguiente estructura:

- Región de residencia.
- Preguntas referente a la atención al cliente de luz eléctrica.
- Preguntas referente a la atención al cliente de agua potable(optativo).
- Caracterización de la muestra.

Se deja en **anexo 1** estructura de encuesta con preguntas.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

II.- Resultados

a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC DRM 2025 “Consulta Ciudadana sobre la Atención al Cliente de Servicios Básicos” que se realizó en modalidad on line, cuya muestra analizada se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

Tabla 1: Consultas emitidas

Total de consultas respondidas	1062
Total de consultas Válidas	720

Se consideran total de consultas válidas a todas las personas que respondieron que viven en la Región Metropolitana (que fue el público objetivo de esta consulta ciudadana).

Los datos que se expresan a continuación, están referidos al total de encuestas válidas que se indican en el cuadro anterior:

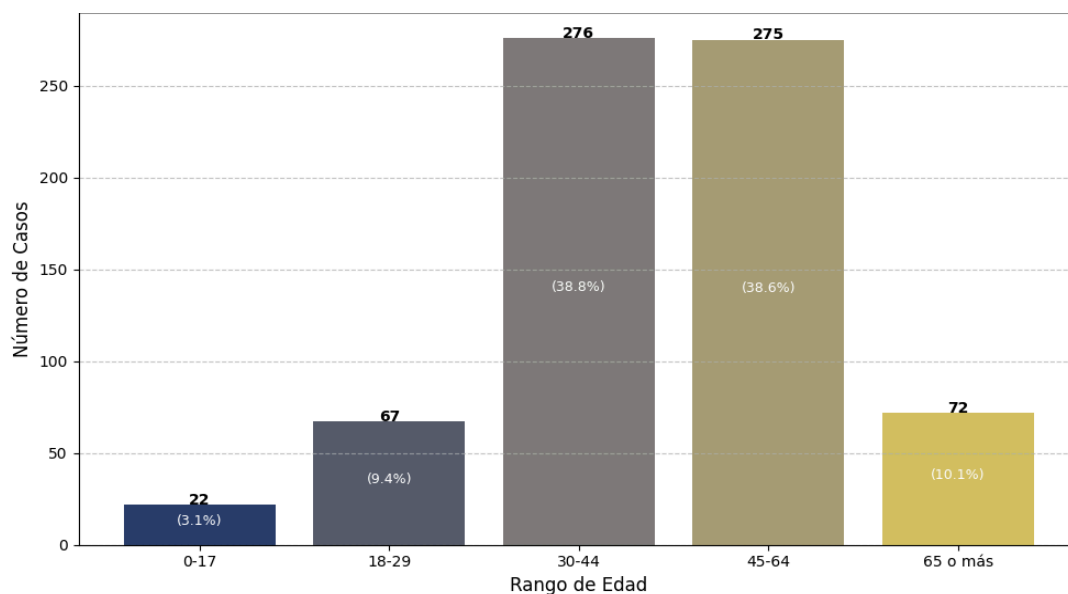
Tabla 2: Género de las consultas válidas

Género	Recuento	Porcentaje
Femenino	404	56,1%
Masculino	299	41,5%
No binario	5	0,7%
Prefiere no informar	5	0,7%
Transfemenino	6	0,8%
Transmasculino	1	0,1%
Suma total	720	99.9%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Gráfico 1: Distribución por rango de edad de las consultas válidas n:718



Contestaron 48 de las 52 comunas n:720

Tabla 3: Comunas de las consultas válidas

N°	Comuna de residencia	Casos	Porcentaje (%)
1	Santiago	64	8,89
2	La Florida	57	7,92
3	Maipú	57	7,92
4	Puente Alto	33	4,58
5	Providencia	33	4,58
6	Ñuñoa	32	4,44
7	Las Condes	32	4,44
8	San Bernardo	26	3,61
9	Peñalolén	25	3,47
10	La Cisterna	18	2,5
11	Quilicura	18	2,5
12	Colina	18	2,5
13	Estación Central	17	2,36



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

14	Pudahuel	16	2,22
15	Buin	16	2,22
16	Conchalí	16	2,22
17	Lampa	15	2,08
18	Macul	15	2,08
19	La Pintana	14	1,94
20	Quinta Normal	14	1,94
21	Huechuraba	13	1,81
22	Independencia	12	1,67
23	Recoleta	12	1,67
24	San Miguel	12	1,67
25	El Bosque	12	1,67
26	Pedro Aguirre Cerda	11	1,53
27	Peñaflor	10	1,39
28	Melipilla	10	1,39
29	La Reina	10	1,39
30	San Joaquín	8	1,11
31	Vitacura	7	0,97
32	Talagante	7	0,97
33	Lo Barnechea	6	0,83
34	Padre Hurtado	6	0,83
35	Cerrillos	6	0,83
36	San Pedro	6	0,83
37	Lo Prado	5	0,69
38	Lo Espejo	5	0,69
39	Curacaví	4	0,56
40	Cerro Navia	4	0,56
41	La Granja	3	0,42
42	Calera de Tango	3	0,42
43	Isla de Maipo	3	0,42
44	Renca	3	0,42
45	María Pinto	2	0,28
46	El Monte	2	0,28
47	Tiltil	1	0,14



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

48	Pirque	1	0,14
	TOTAL	720	99,99

Tabla 4: Ocupación principal de las consultas válidas

Ocupación principal	Recuento	Porcentaje
Dirección o gerencia	27	3,75%
Empleador/a	47	6,53%
Estudiante	16	2,22%
Persona jubilada o pensionada	75	10,42%
Sin empleo ni trabajo	56	7,78%
Trabajador/a dependiente	372	51,67%
Trabajador/a por cuenta propia	95	13,19%
Trabajo doméstico y de cuidados no remunerados	32	4,44%
Suma total	720	100%

Tabla 5: Tramo de ingresos mensuales de las consultas válidas

Tramo de ingresos mensuales	Recuento	Porcentaje
Entre \$1.103.706 y \$1.529.441	82	11,39%
Entre \$500.602 y \$753.095	154	21,39%
Entre \$753.096 y \$1.103.705	114	15,83%
Más de \$1.529.442	159	22,08%
Menos de \$500.601	211	29,31%
Suma total	720	100%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Tabla 6: Pertenencia a pueblos originarios de las consultas válidas

¿Pertenece o se considera parte de algún pueblo originario o tribal?	Recuento	Porcentaje
No	652	90,56%
Sí	68	9,44%
Suma total	720	100%

Tabla 7: País de origen de las consultas válidas

País de origen	Recuento	Porcentaje
Chile	658	91,39%
Venezuela	29	4,03%
Otro	17	2,35%
Perú	13	1,81%
Haití	2	0,28%
Bolivia	1	0,14%
Suma total	720	100%

En la respuesta Otros, fue indicado en respuesta a Cuales? lo siguientes **países:**

- Colombia
- Canadá
- Francia
- Brasil
- Cuba
- Hungría
- Argentina
- Yemen

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

1. ¿Usted vive en la Región Metropolitana de Santiago? n: 1062

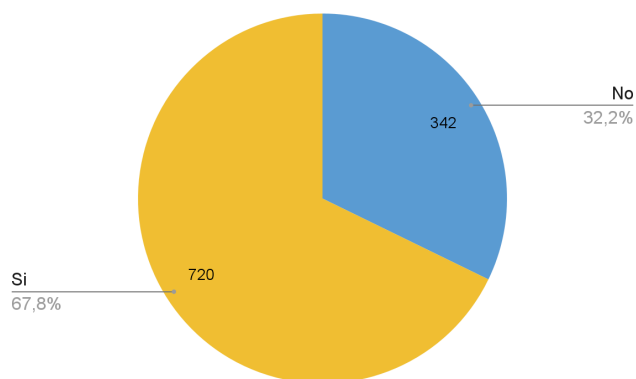
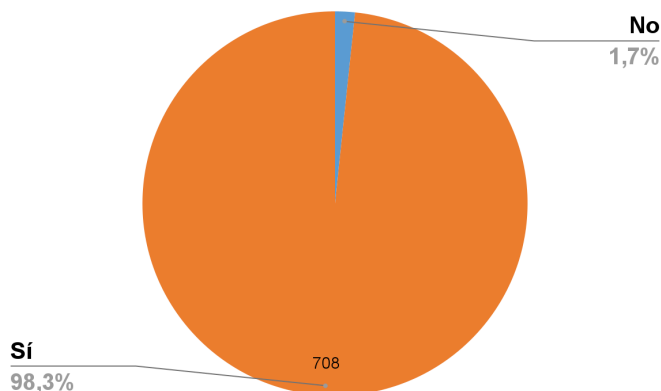


Gráfico 2: Región de residencia

LUZ ELÉCTRICA

2. ¿Tienes acceso a los servicios de luz eléctrica? n: 720

Gráfico 3: Acceso a servicios de luz eléctrica



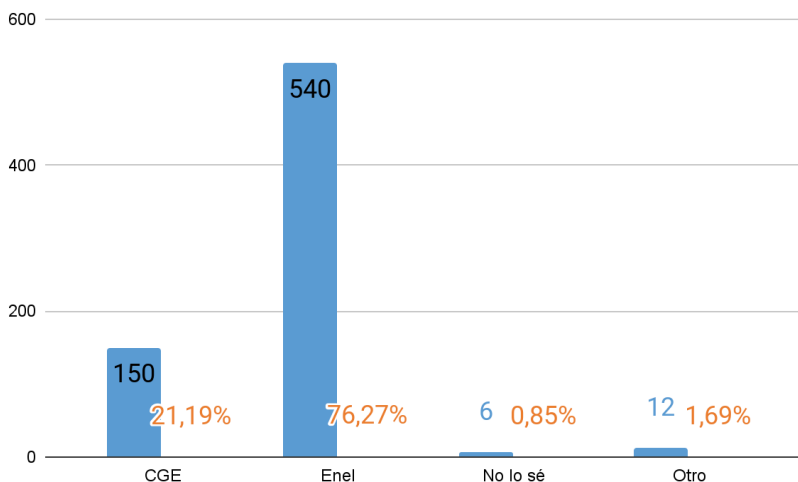
De las personas que viven en la Región metropolitana, un 98,3% (708) indica que tiene acceso a servicio de luz eléctrica, un 1,7(12) manifiestan que no tienen acceso a servicio de luz.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3. ¿Con qué empresa tiene contratado el servicio de luz? n: 708

Gráfico 4: Empresa contratada para el servicio de luz



La empresa con mayor frecuencia que las personas tienen contratado el servicio de luz eléctrica son:

- Enel con el 76,3% (540)
- CGE con el 21.2% (150)
- Otro con 1.7% (12)
- No lo sé 0.8% (6)

4. ¿Con qué empresa tiene contratado el servicio de luz? [Otro] n:12

Tabla 8: Otra empresa de luz

Empresa	Casos
ASD energía	1
Copec EMOAC	2
EEPA	5
Enel colina	2
Litoral	1

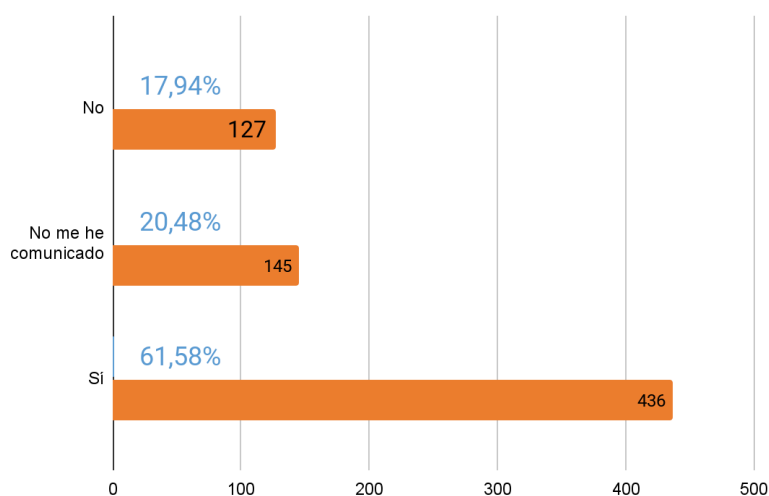


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De las cinco empresas mencionadas como “otro”, una de ellas no pertenece a la región metropolitana y las cuatro restantes no fueron incluidas en la encuesta por su baja cobertura (a excepción de ENEL Colina). En próximas consultas se incluyen en el listado de empresas.

5. En el último año, ¿Ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de luz? n: 708

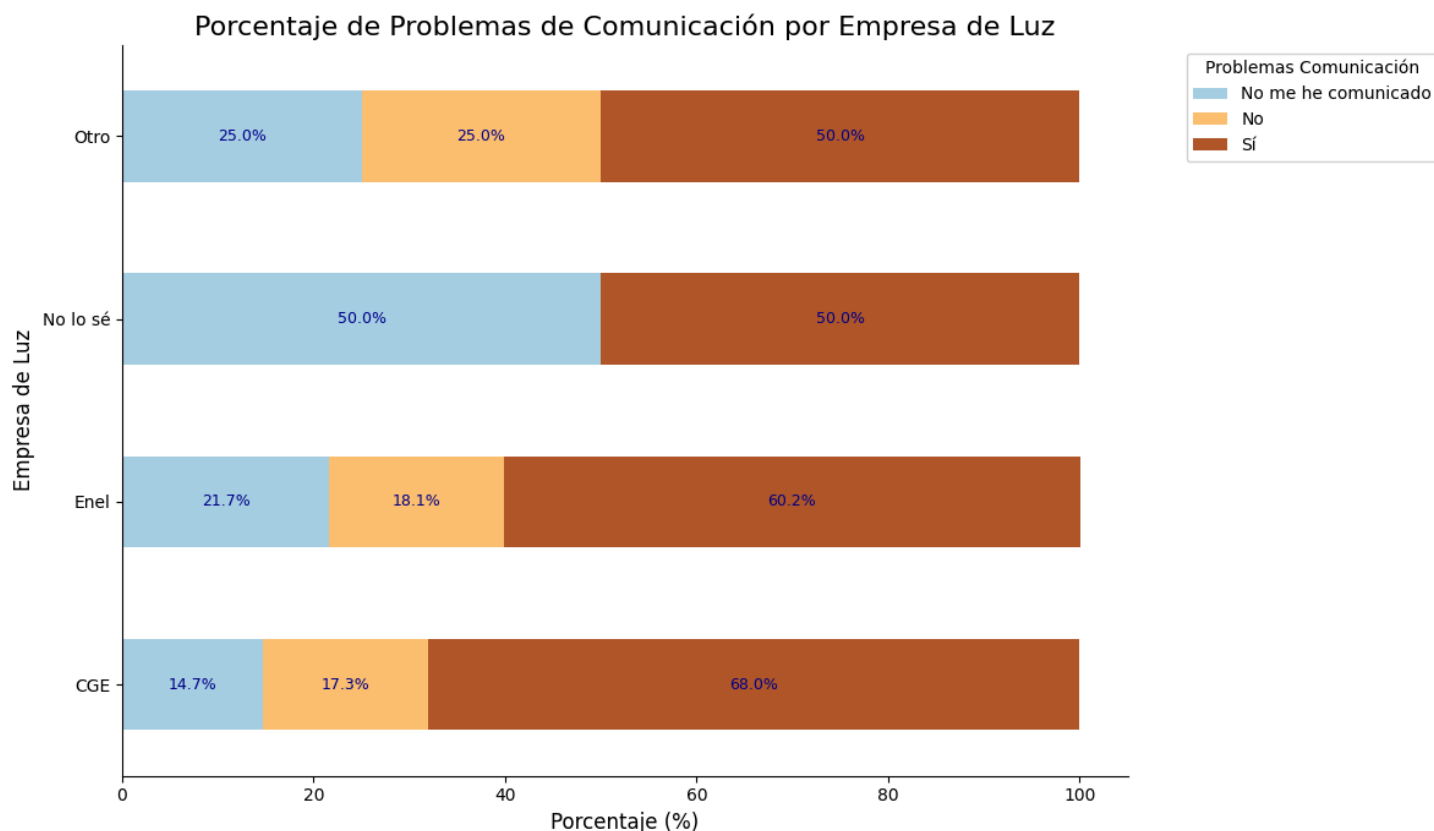
Gráfico 5: Problemas para comunicarse con atención al cliente



- Las personas que han manifestado que “Sí” han tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de la empresa de luz pertenecen al 61.6% (436).
- Un 20,5% (145) no se han comunicado con el servicio de atención al cliente de su empresa de luz.
- Solo un 17.9% (127) de los clientes dice no haber tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de luz.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



→ Para CGE:(basado en 150 respuestas)

El 17.33% no tuvo problemas de comunicación.

El 14.67% no se comunicó (no tuvo la necesidad o no lo intentó).

El 68.00%(102) sí tuvo problemas de comunicación.

→ Para Enel:(basado en 540 respuestas)

El 18.15% no tuvo problemas de comunicación.

El 21.67% no se comunicó.

El 60.19%(325) sí tuvo problemas de comunicación.

→ Para 'No lo sé': (basado en 6 respuestas):

El 50.00% no se comunicó.

El 50.00%(3) sí tuvo problemas.

→ Para 'Otro': (basado en 12 respuestas):

El 25.00% no tuvo problemas.

El 25.00% no se comunicó.

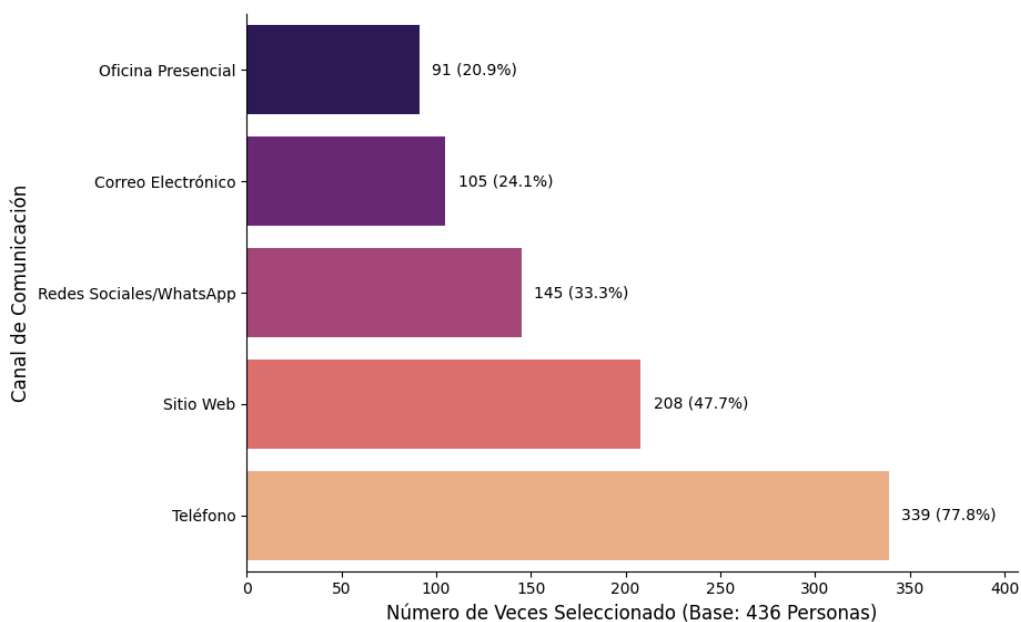
El 50.00% sí tuvo problemas.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. Indique a través de qué canales intentó comunicarse con la empresa. n: 436

Gráfico 6: Canales de comunicación



Aquellos que se comunicaron con la atención al cliente de sus empresas de luz eléctrica:

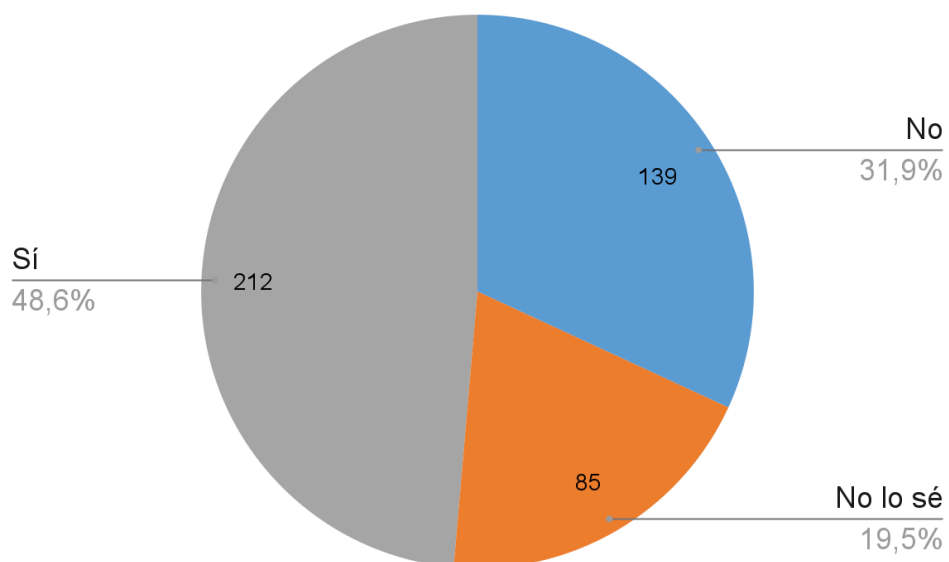
- mayoritariamente es por vía telefónica, el 77,8% (339),
- 47,7% (208) prefiere del sitio web de la compañía como su segunda opción,
- 33,3% (145) usa el canal de redes sociales / whatsapp,
- 24,1% (105) por medio de correo electrónico,
- solo el 20,9% (91) lo hace presencialmente.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. ¿La empresa recibió su solicitud o requerimiento cuando se comunicó con atención al cliente? n: 436

Gráfico 7: Recepción de solicitud por parte de la empresa



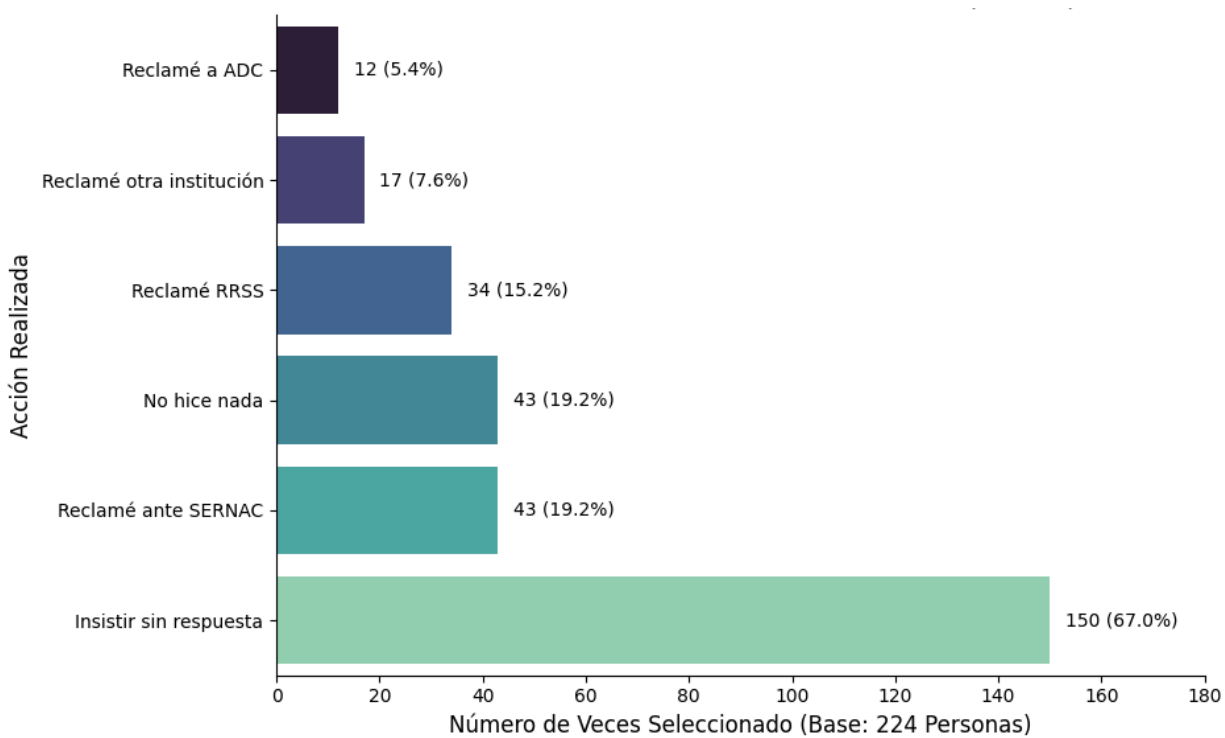
- 48,6% (212) de las personas consultadas respondió que “Sí” la empresa recibió solicitud o requerimiento cuando se comunicó con atención al cliente.
- 31,9% (139) indica que “No”
- 19,5% (85) manifiesta que “No sabe”



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

8. Si no recibió su solicitud o requerimiento ¿Qué acciones realizó? n:224

Gráfico 8: Acciones realizadas tras no ser recibida su solicitud

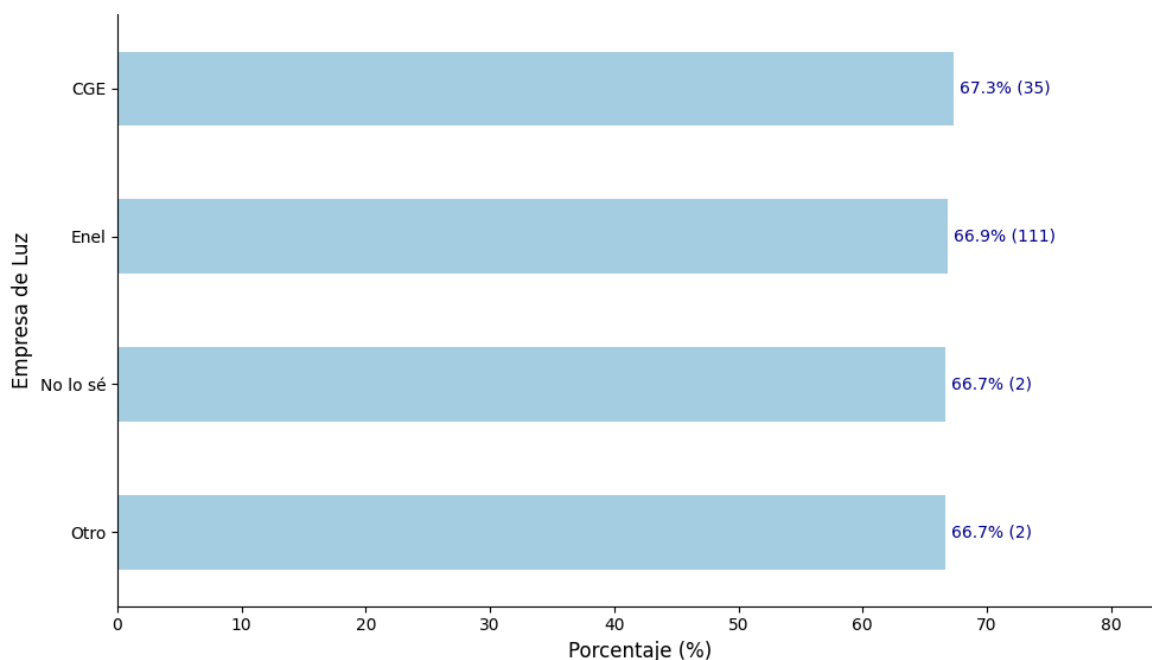


- 67% (150) de las personas indica que insistió sin respuestas
- 19.2% (43) indica que Reclamó al Sernac y mismo porcentaje para “No hice nada”
- 15,2%(34) reclamo en en RRSS
- 7.6% (17) Reclamó en otra institución
- 5.4% (12) Reclamo en Asociación de Consumidores



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Gráfico 9: Porcentaje y conteo de clientes que insistieron sin obtener respuesta



De las personas que responden que insisten sin respuesta, cómo reacción al no recibir solución 67% (150).

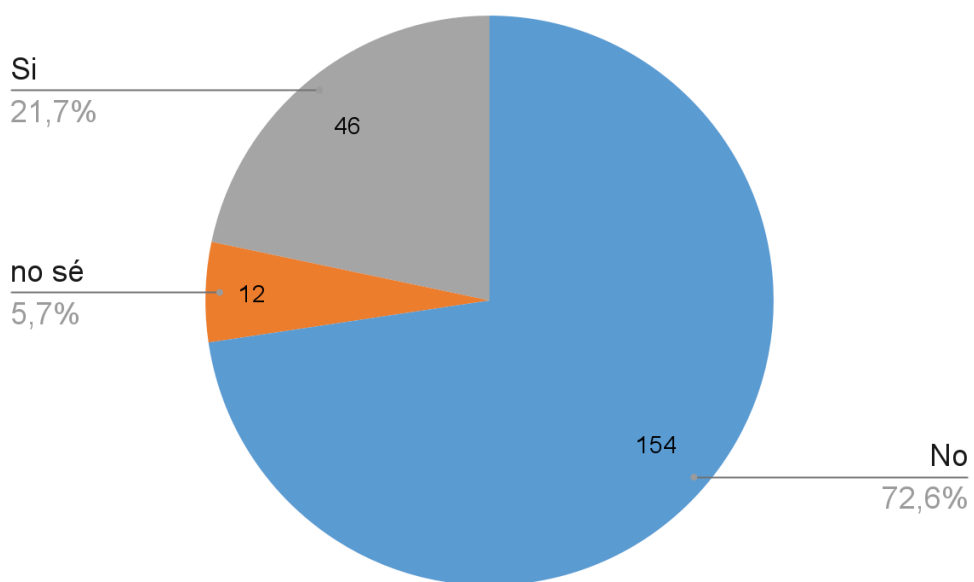
La frecuencia de empresas de las personas que responden al señalar insistí sin respuesta son en general en todas las empresas mayor al 66%

- Enel obtiene un 66.9% (111) de personas que indican “insistí sin respuesta” respecto del total de personas que tienen Enel como empresa de Luz.
- CGE obtiene un 67.3% (35) de personas que indican “insistí sin respuesta” respecto del total de personas que tienen CGE como empresa de Luz.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

9. ¿La empresa le ofreció una solución a su problema? n:212

Gráfico 10: Solución al problema



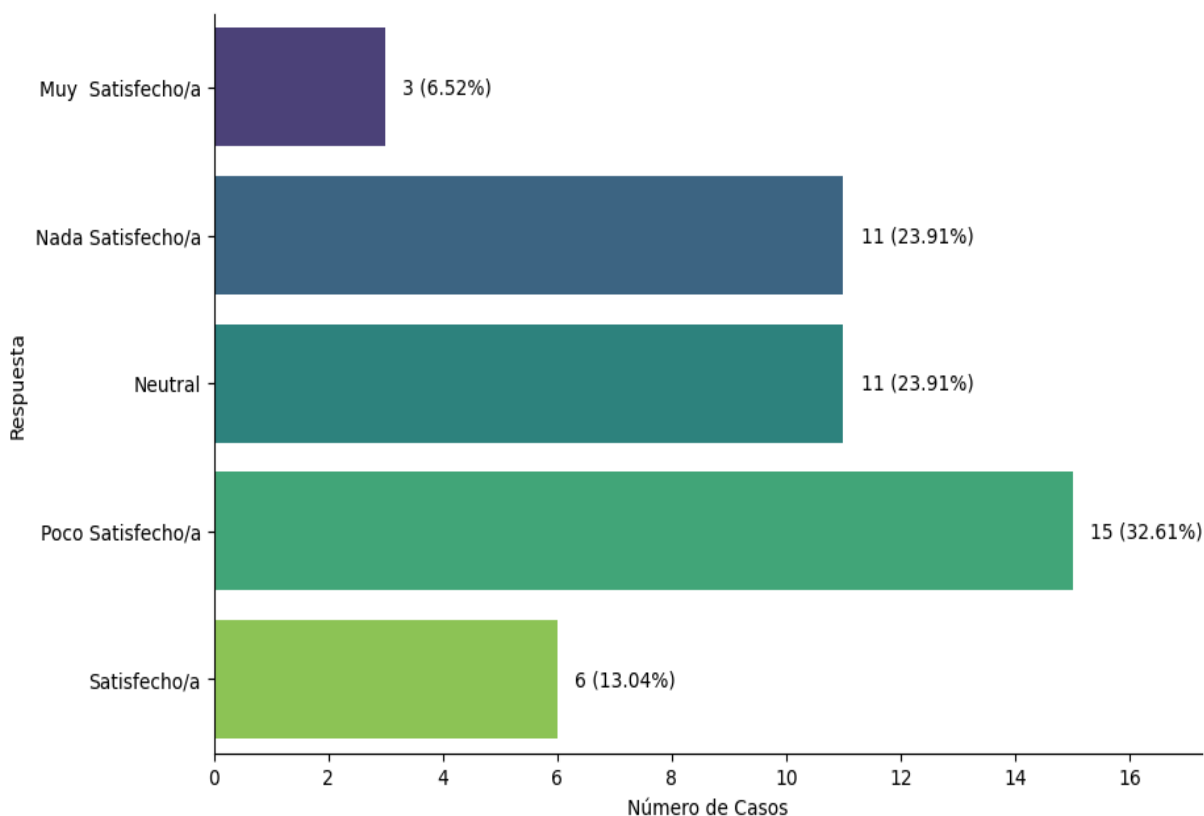
- 72.6% (154) de las personas consultadas dijo que la empresa no le ofreció una solución a su problema,
- 21,7% (46) indicó que sí le ofrecieron una solución,
- 5,7% (12) no sabe si la empresa ofreció una solución.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10. Satisfacción con la solución n:46

Gráfico 11: Grado de satisfacción a la solución entregada



De las personas que respondieron que sí le ofrecieron una solución, el nivel de satisfacción fue:

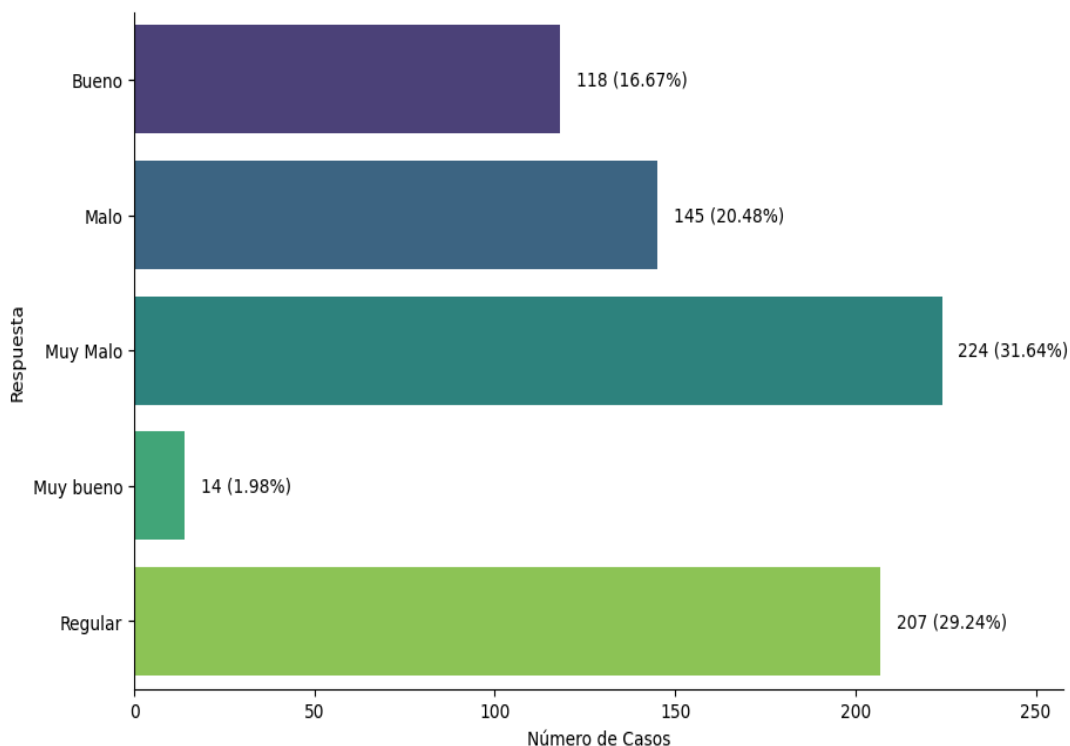
- 32.6% (15) es la mayor frecuencia que indica que fue “Poco satisfecho/a” la satisfacción con la solución entregada,
- Le sigue con un 23,9% (11) las respuestas de “Neutral” y “Nada Satisfecho/a”,
- 13,4% (6) se encuentra la opción “Satisfecho/a”,
- 6,5% (3) respondieron estar “ Muy Satisfecho/a”



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

11. ¿Cómo califica los canales de atención de su empresa de luz? n:708

Gráfico 12: Clasificación de los canales de atención



- 31.64% (224) califica a los canales de atención como Muy Malo,
- 29.2% (207) lo califica como Regular,
- 20.46% (145) califica como Malo,
- 16.7% (118) califica como Bueno, y
- Solo el 1.9% (14) califica a los canales de atención como Muy Bueno.

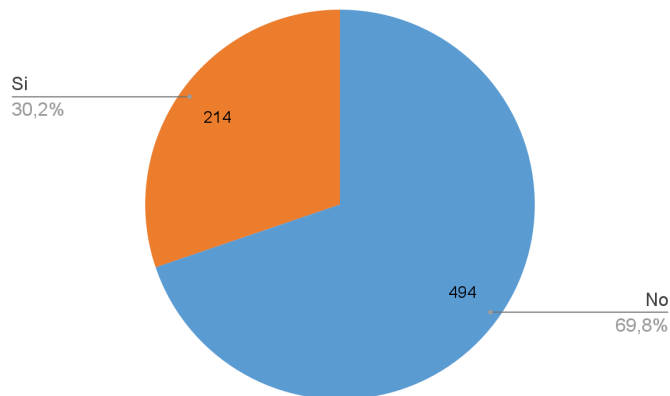
Si reagrupamos el gráfico en categorías “Bueno” (Muy bueno y bueno), Regular” y “Malo”(Muy malo y malo), tenemos lo siguiente:

- 52,1% que señala una calificación “Mala” en los canales de atención de su empresa de Luz, y
- 19% indica que es “Bueno”

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

12. ¿Usted ha ido de forma presencial a las oficinas de atención, de la empresa de luz? n:708

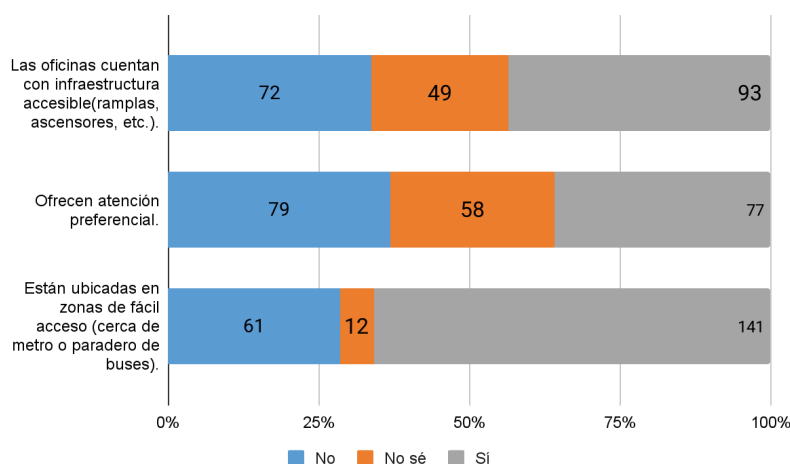
Gráfico 13:Asistencia a oficinas de atención presencial



- 69.8% (494) indican no haber asistido a una oficina de atención de forma presencial.
- 30.2% (214) si han asistido a una oficina de atención de su empresa de luz.

13. Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz n:214

Gráfico 14:Evaluación de oficinas presenciales



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Frente a la pregunta , las oficinas cuentan con infraestructura accesible (rampas, ascensores, etc.):

- 43.5% (93) indica que si cuentan con esta infraestructura,
- 33.6% (72) Indica que no cuentan con esta infraestructura,y
- 22.9% (49) no sabe.

Respecto a si ofrecen atención preferencial:

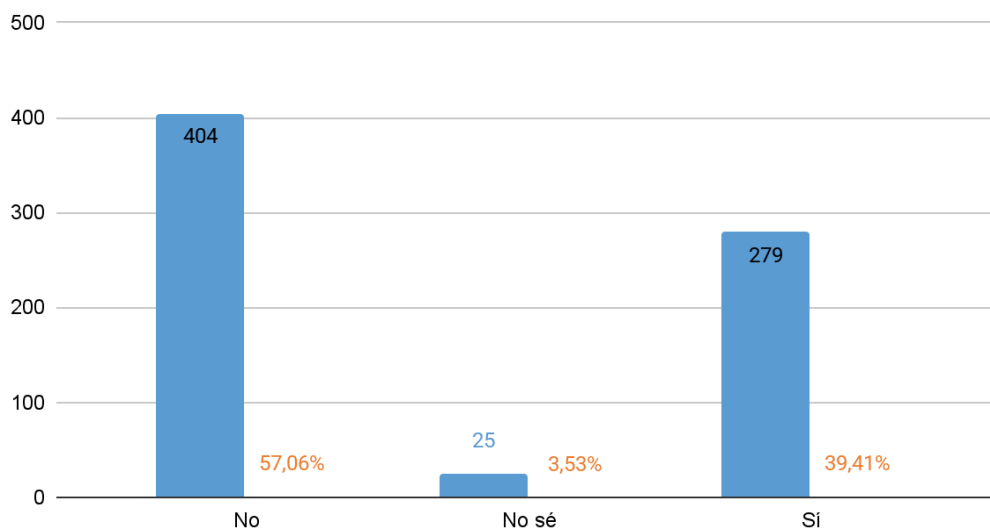
- 36.9% (79) dice no tener.
- 35.9% (77) dice que existe atención preferencial, y
- 27.1% (58) no sabe.

Con relación al acceso (ubicación) , el 65.9% (141) cree que si están en una zona de fácil acceso, el 28.5% (61) considera que no están en una zona de fácil acceso y el 5.6% (12) no sabe.

14. Evalúe: Documentos de Pago n:708

Gráfico 15:Evaluación de documento de pago

Recibo las boletas en mi domicilio



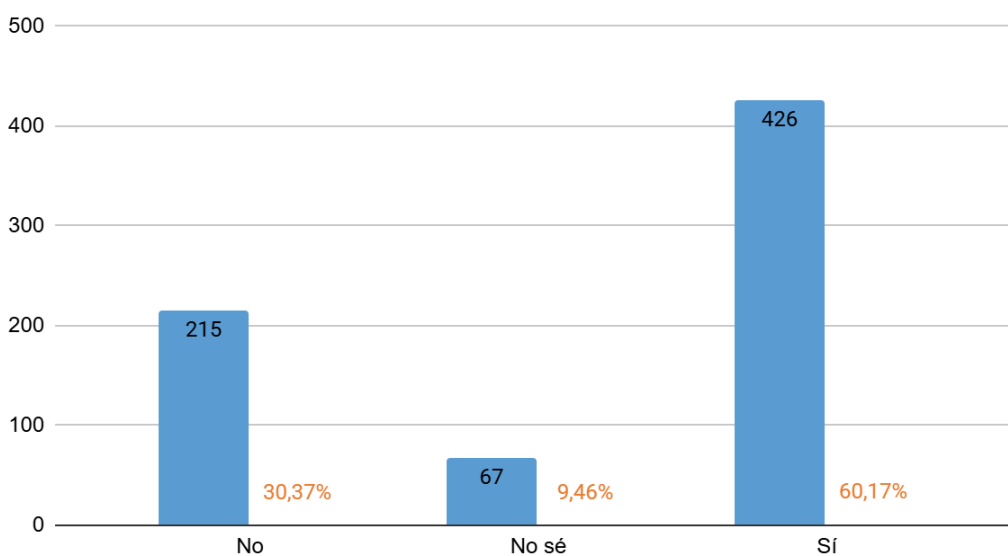
Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Ante la afirmación “Recibo las boletas en mi domicilio”:

- 57.06% (404) indica que no las recibe,
- 39.41% (279) indica que sí y
- 3.53% (25) no sabe.

Gráfico 16: Evaluación de documento de pago

Recibo las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago



Para la afirmación “Recibo las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago”:

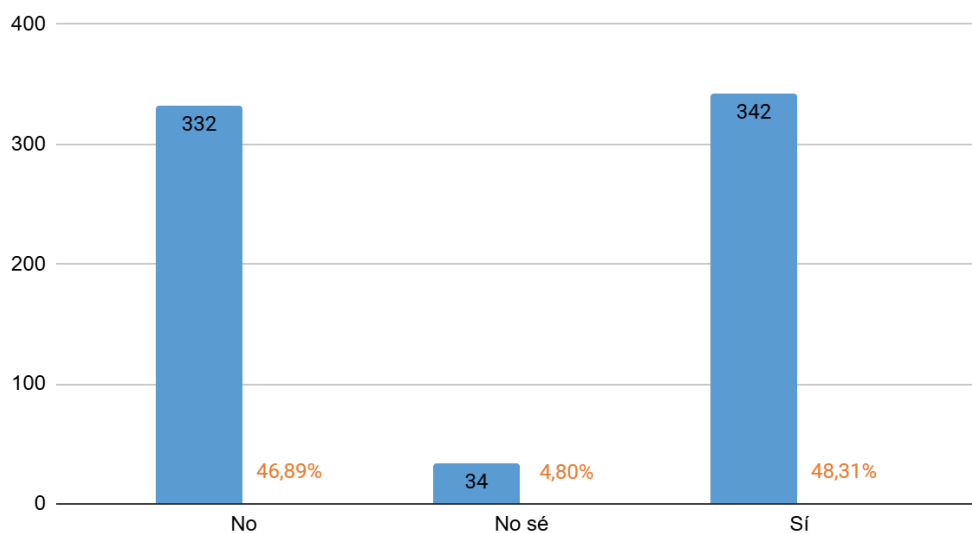
- 60.17% (426) indica que sí la recibe,
- 30.37% (215) que no la recibe en tiempo y
- 9.46% (67) no sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Gráfico 17: Evaluación de documento de pago

Recibo las boletas solo de forma virtual



Frente a la afirmación “Recibo las boletas solo de forma virtual”:

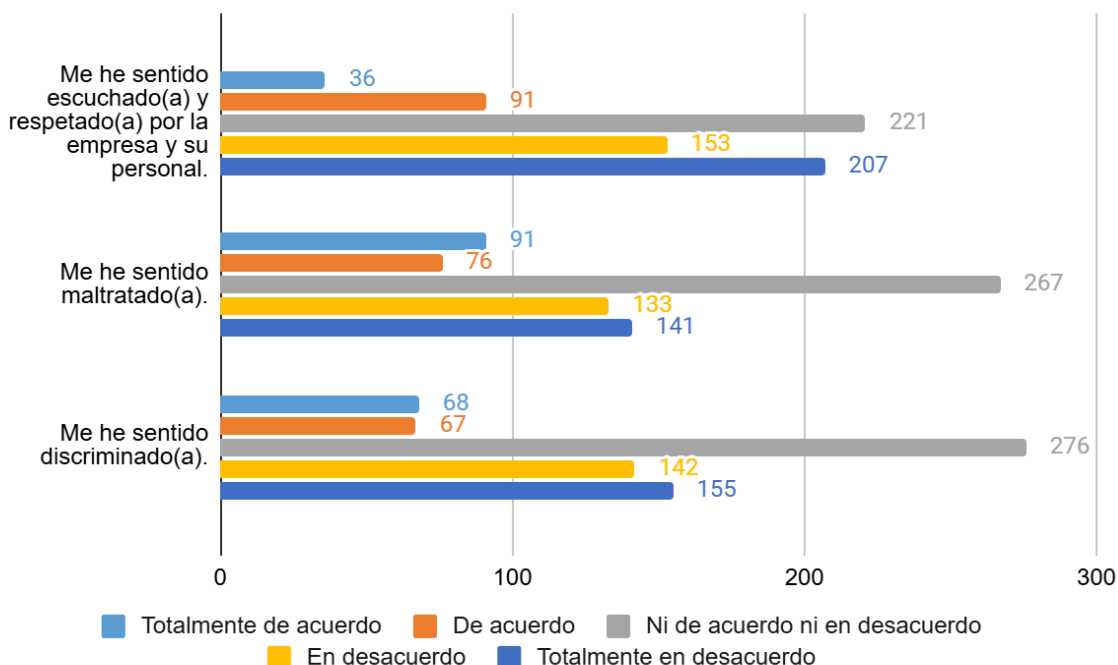
- 48.31% (342) indica de forma positiva,
- 46.89% (332) responde que no y
- 4.8% (34) no sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

15. Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: n:708

Gráfico 18: Conformidad con afirmaciones



Para la afirmación “Me he sentido escuchado(a) y respetado(a) por la empresa y su personal.”, los porcentajes son los siguientes:

- 31.2%(221) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 29.2%(207)Totalmente en desacuerdo
- 21.6%(153)En desacuerdo
- 12.9%(91)De acuerdo
- 5.1%(36)Totalmente de acuerdo

Para la afirmación “Me he sentido maltratado(a).”, los porcentajes son los siguientes:

- 37.7%(267) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 19.9%(141)Totalmente en desacuerdo
- 18.8%(133)En desacuerdo
- 12.9%(91)Totalmente de acuerdo
- 10.7%(76)De acuerdo

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Para la afirmación “Me he sentido discriminado(a).”, los porcentajes son los siguientes:

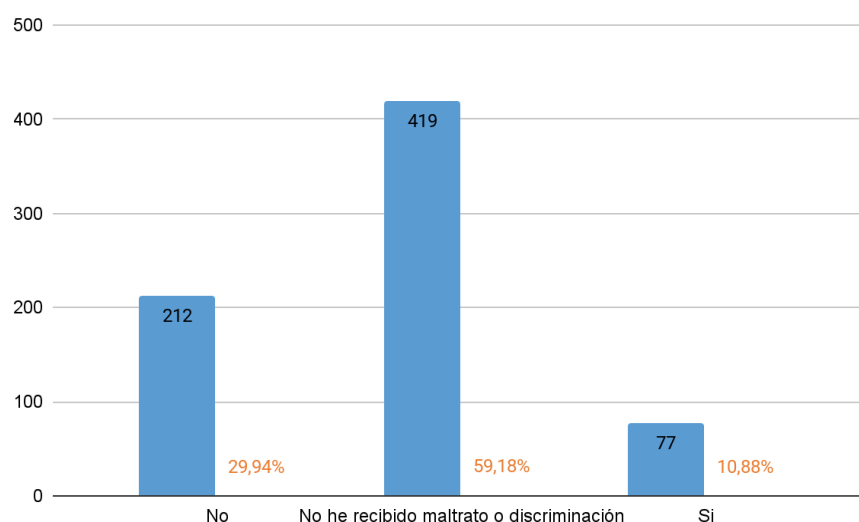
- 39%(276) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 21.9%(155) Totalmente en desacuerdo
- 20.1%(142) En desacuerdo
- 9.6%(68) Totalmente de acuerdo
- 9.5%(67) De acuerdo

Al agrupar las categorías obtenemos lo siguiente:

- 50,8%(360) manifiesta que está en desacuerdo (categorías: En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo) con la afirmación “Me he sentido escuchado(a) y respetado(a) por la empresa y su personal.”
- 23,6%(167) manifiesta estar de acuerdo con la afirmación “Me he sentido maltratado(a).”
- 19,1%(135) manifiesta estar de acuerdo con la afirmación “Me he sentido discriminado(a).”

16. En caso de haber recibido maltrato o discriminación ¿hizo un reclamo a la empresa por este trato? n:708

Gráfico 19:Reclamo ante a la empresa por maltrato o discriminación



El 59.18%(419) no han recibido maltrato o discriminación, el 29.94%(212) si ha recibido pero no reclamo ante la empresa y solo el 10.88%(77) interpuso un reclamo ante su empresa de luz.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

17. Arrastre y ordene los siguientes canales según su preferencia para comunicarse con su empresa de luz, comenzando por el que usaría con mayor frecuencia. n:708

Gráfico 20: Canal más preferido para comunicación(Primera opción)

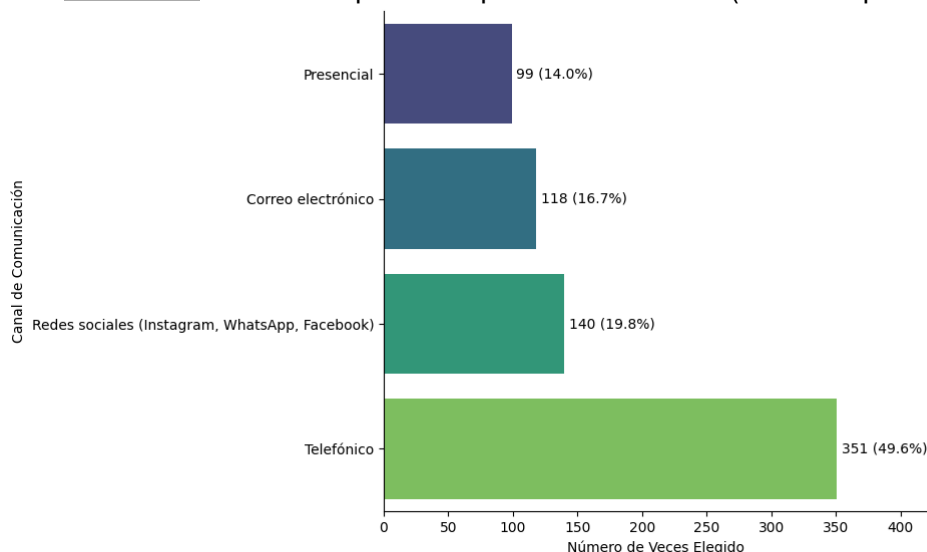


Tabla 9: Canales por preferencia para comunicación con la empresa de luz

Canal	Ranking 1	Ranking 2	Ranking 3	Ranking 4
Correo electrónico	118	237	183	80
Presencial	99	88	150	265
Redes sociales (Instagram, WhatsApp, Facebook)	140	117	161	172
Telefónico	351	196	82	35
n:	708	638	576	552



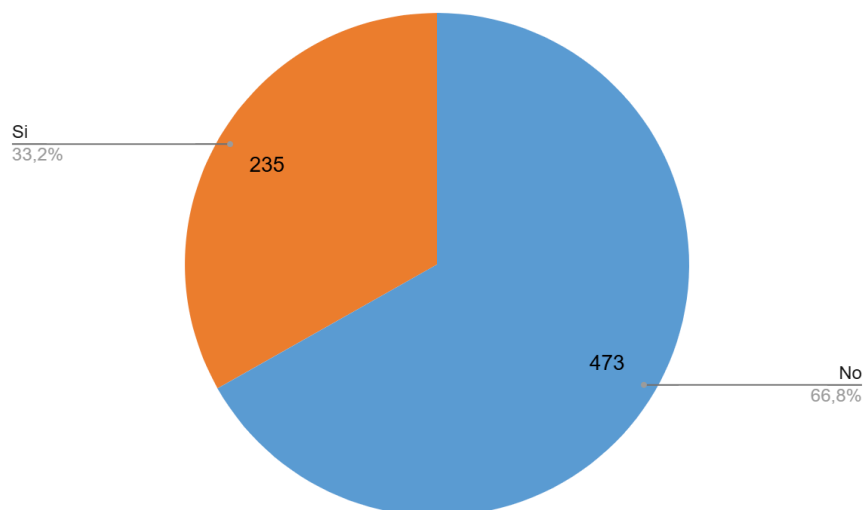
Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Al momento de solicitar que arrastre los canales de comunicación con su empresa de luz de el que más prefiere al que menos prefiere, los consultados indicaron:

- Como opción N°1 el canal telefónico con un 49.6%(351)
- Como opción N°2 el canal correo electrónico con un 37.1%(237)
- Como opción N°3 nuevamente correo electrónico con un 31.8%(183)
- y finalmente como opción cuatro el canal presencial con un 48%(265).

18. ¿Ha realizado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de luz? n:708

Gráfico 21:Reclamó ante el SERNAC por problemas con su empresa de luz.

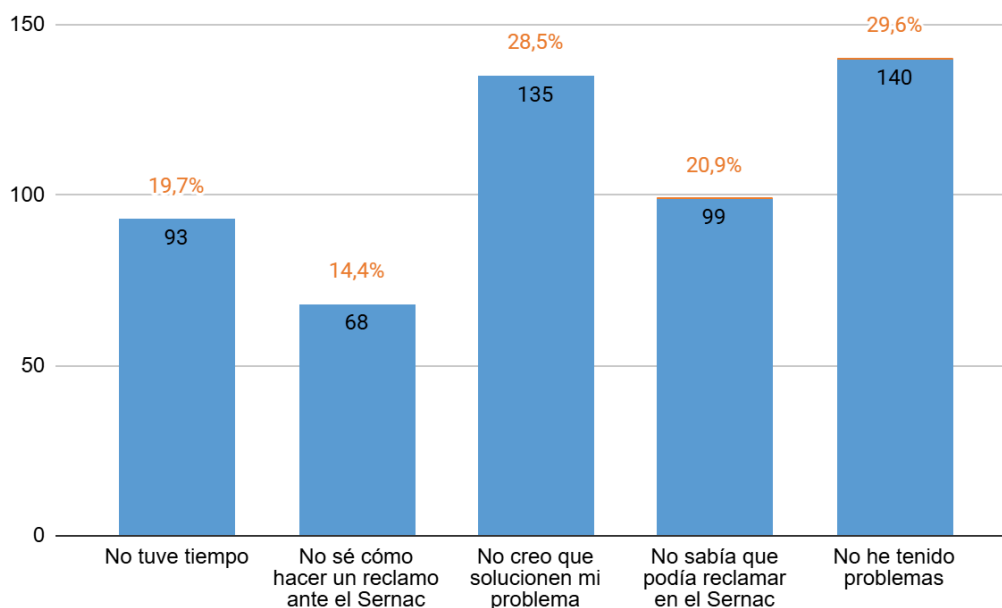


El 66.8% (473) de los consultados al tener un problema con su compañía de luz no ha realizado el reclamo en el SERNAC, sólo 33.2% (235) si lo ha realizado.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

19. Si no ha reclamado, ¿por qué? n:473

Gráfico 22: Causales del porqué no reclamó antes el SERNAC.



De las 473 personas que contestaron que no habían reclamado en el SERNAC:

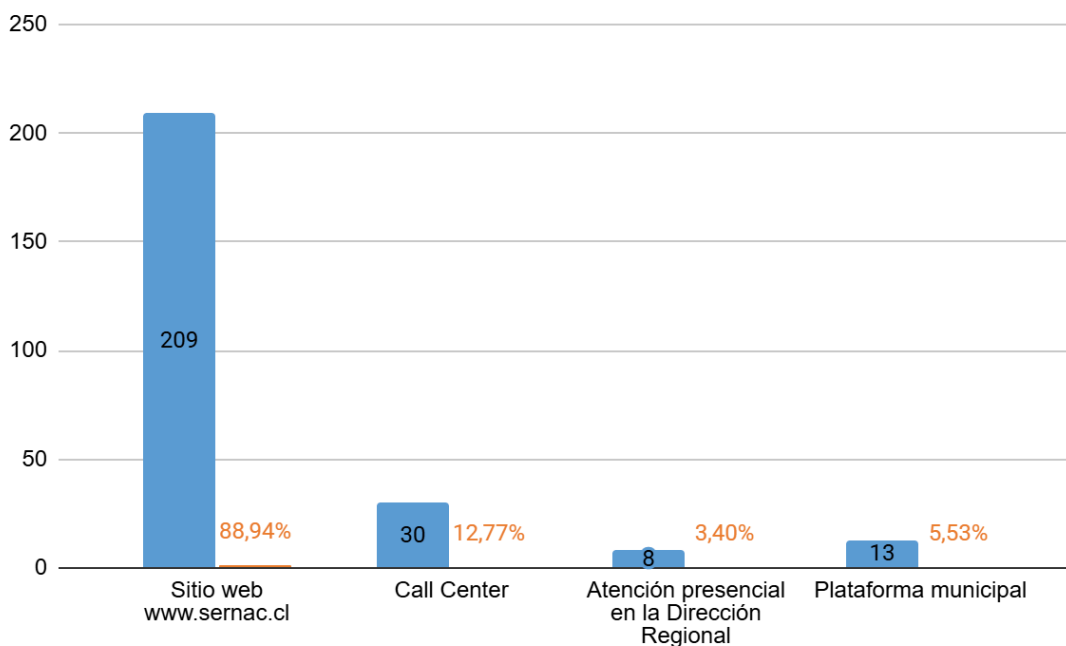
- 29.6% (140) es porque no ha tenido problemas con su empresa de luz
- 28.5% (135) no cree que el SERNAC solucione su problema
- 20.9% (99) no sabía que podía reclamar en el SERNAC
- 19.7% (93) no tuvo tiempo, y
- 14.4% (68) no sabe cómo hacer un reclamo ante el SERNAC.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

20. ¿Por cuál canal realizó el reclamo? n:235

Gráfico 23: Canal por el que realizó el reclamo ante el SERNAC



De las 235 personas que indicaron que habían colocado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de luz:

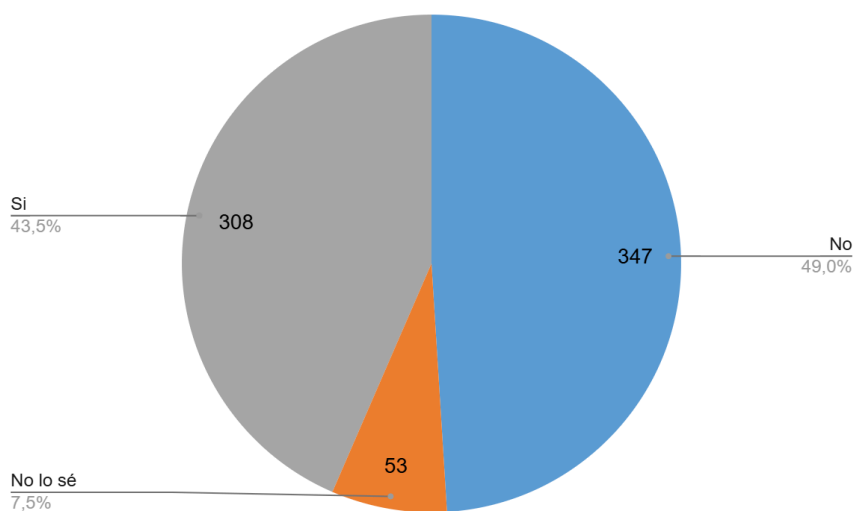
- 88.94%(209) lo hizo a través del sitio web www.sernac.cl
- 12.77%(30) llamo al call center
- 5.53%(13) asistió presencialmente a una oficina en alguna comuna en convenio (plataforma comunal)
- solo el 3.4%(8) asistió a la oficina de atención presencial en la Dirección Regional.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

21. ¿Se ha comunicado con la empresa a través de herramientas de atención al cliente con inteligencia artificial (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc) n:708

Gráfico 24: Comunicación con un Chatbots en atención al cliente



Al consultar si se ha comunicado con la empresa a través de herramientas de atención al cliente con IA (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc):

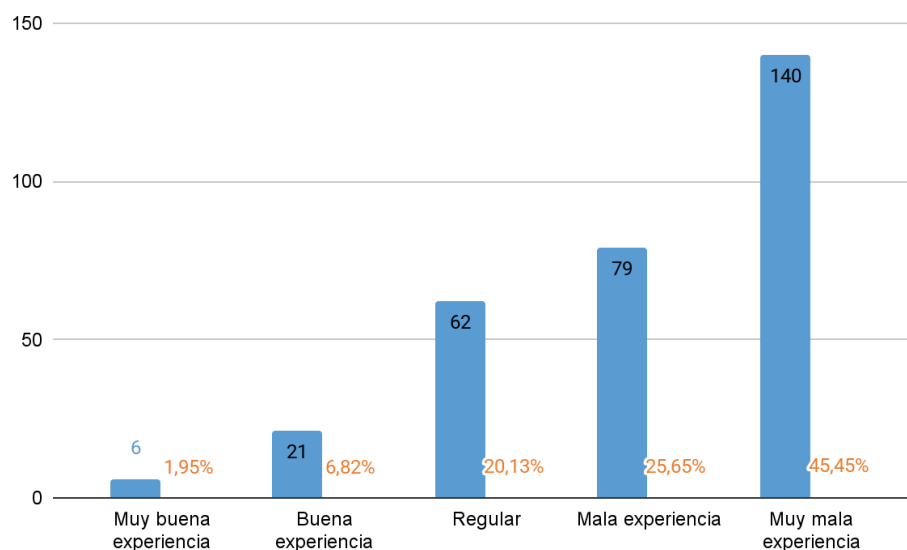
- 49%(347) indica que no se ha comunicado con su empresa de luz por ese método.
- 43.5%(308) indica que sí se ha comunicado con herramientas de inteligencia artificial, y
- 7.5%(53) no sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

22. ¿Cómo calificaría su experiencia de atención al cliente con inteligencia artificial? n:308

Gráfico 25: Experiencia de atención al cliente con inteligencia artificial



Del 43,5% (308) que indicó que se había comunicado con herramientas de inteligencia artificial, la satisfacción de su experiencia fue la siguiente:

- 45.45%(140) Muy mala experiencia
- 25.65%(79) Mala experiencia
- 20.13%(62) Regular
- 6.82%(21) Buena experiencia, y
- 1.95%(6) Muy buena experiencia.

Si agrupamos las categorías en Buena experiencia: Buena experiencia y Muy buena experiencia. Mala Experiencia: Muy mala experiencia y Mala experiencia obtenemos los siguientes indicadores:

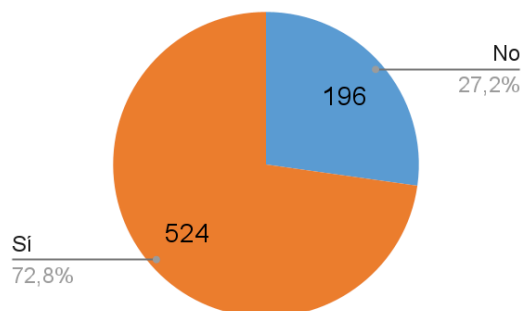
- Las personas que manifiestan una Mala experiencia corresponde a un 71,1%
- Las personas que manifiestan una Buena experiencia corresponde al 8.7%

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

AGUA POTABLE

1. Nos gustaría conocer su opinión sobre la atención al cliente de los Servicios de Agua. ¿Desea responder a estas preguntas? n: 720

Gráfico 26: Personas que responden sobre atención al cliente de los Servicios de Agua.

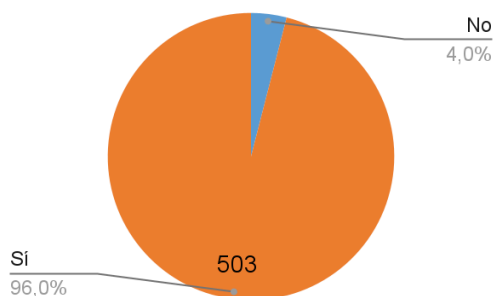


Al consultar si desea seguir contestando la encuesta pero ahora sobre su opinión en la atención al cliente de los Servicios de Agua:

- 72.8% (524) accede
- 27.2% (196) decide no responder las preguntas de atención al cliente de los Servicios de Agua.

2. ¿Tiene acceso a agua potable urbana o agua potable rural (APR)? n:524

Gráfico 27: Acceso a agua potable



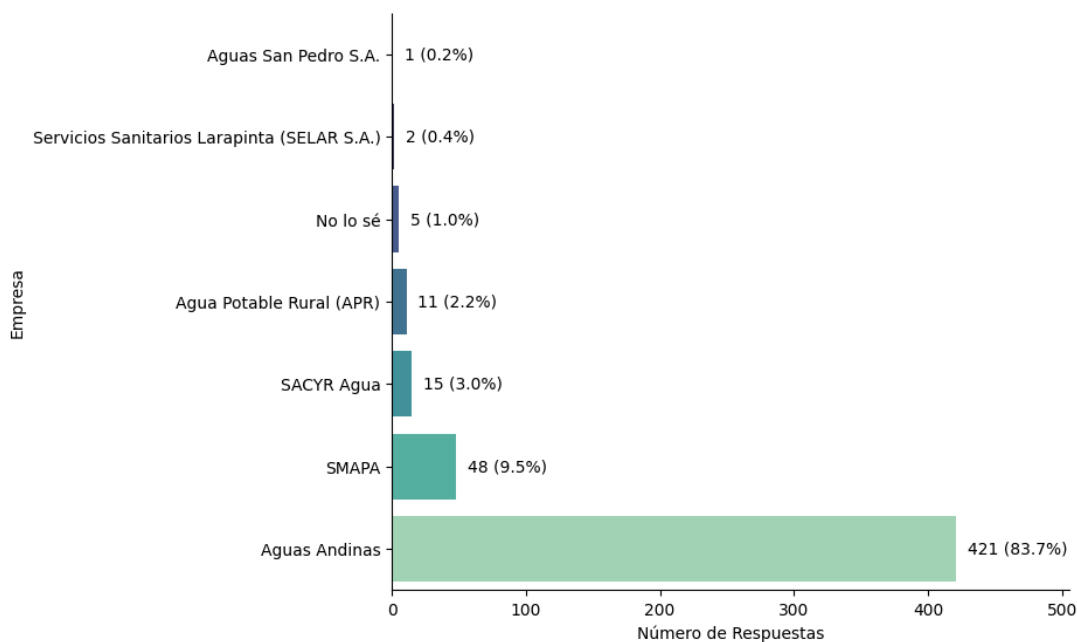
El 96% (503) de los encuestados poseen agua potable, solo un 4% (21) responde no tener.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3. ¿Con qué empresa tiene contratado el servicio de agua? n:503

Gráfico 28: Empresa de servicio de agua potable contratada



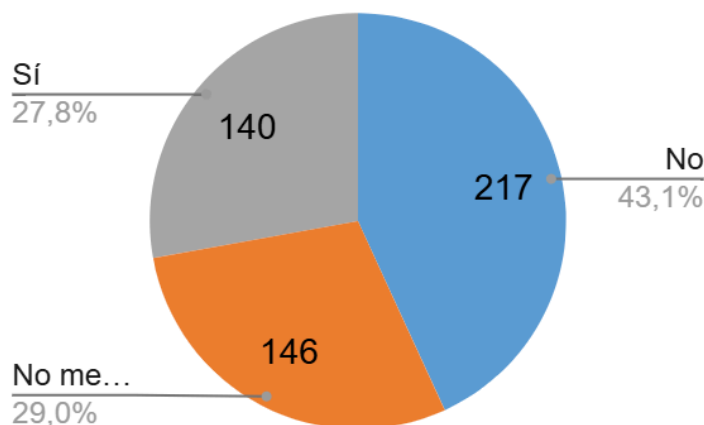
- 83.7% (421) de los encuestados tiene contrato con Aguas Andinas
- 9.5% (48) con SMAPA
- 3% (15) con SACYR Agua
- 2.2% (11) tiene APR(Agua Potable Rural)
- 1.0% (5) No Sabe
- 0.4% (2) con SELAR S.A (Servicios Sanitarios Larapinta)
- 0.2% (1) con Aguas San Pedro S.A.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

4. En el último año, ¿Ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de agua potable? n:503

Gráfico 29: Problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de agua potable



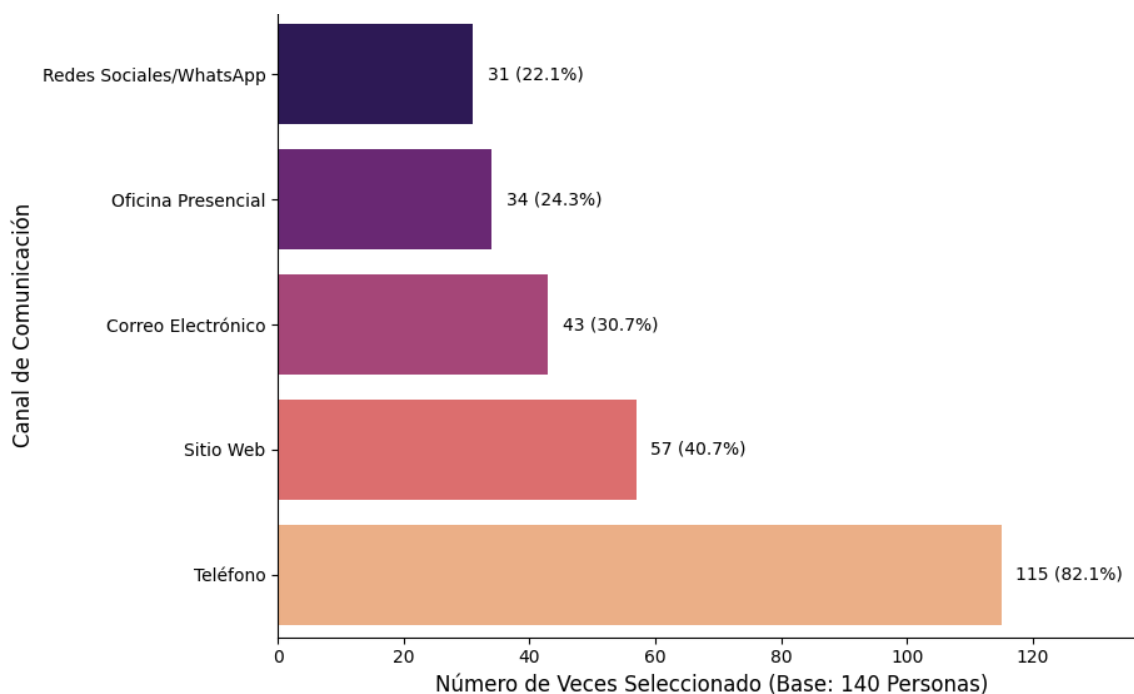
- 43.1% (217) indica que no ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de agua potable,
- 29% (146) no se ha comunicado con atención al cliente en el último año, y
- 27.8% (140) sí ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de agua.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

5. Indique a través de qué canales intentó comunicarse con la empresa n:140

Gráfico 30: Canal de comunicación con la empresa



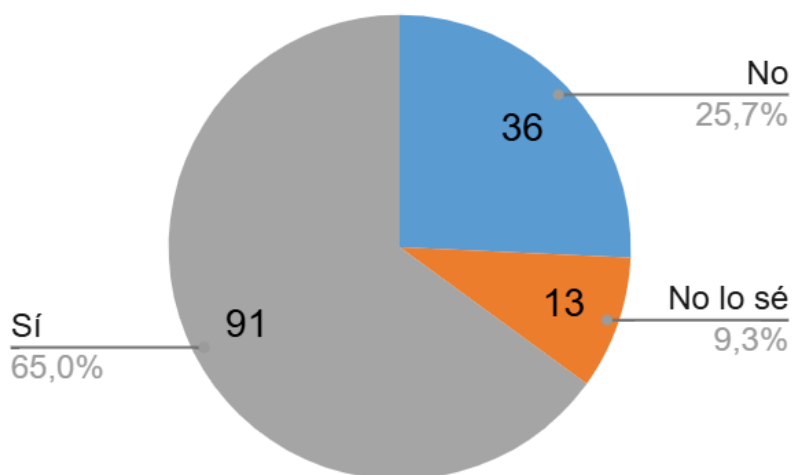
- Los consultados preferentemente se han comunicado vía telefónica con un 82.1% (115).
- 40.7% (57) por medio de su sitio Web.
- 30.7% (43) por correo electrónico
- 24.3% (34) van a oficinas presenciales, y
- 22.1% (31) se comunica por redes sociales.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. ¿La empresa recibió su solicitud o requerimiento cuando se comunicó con atención al cliente? n:140

Gráfico 31: Recepción de solicitud por parte de la empresa de agua potable



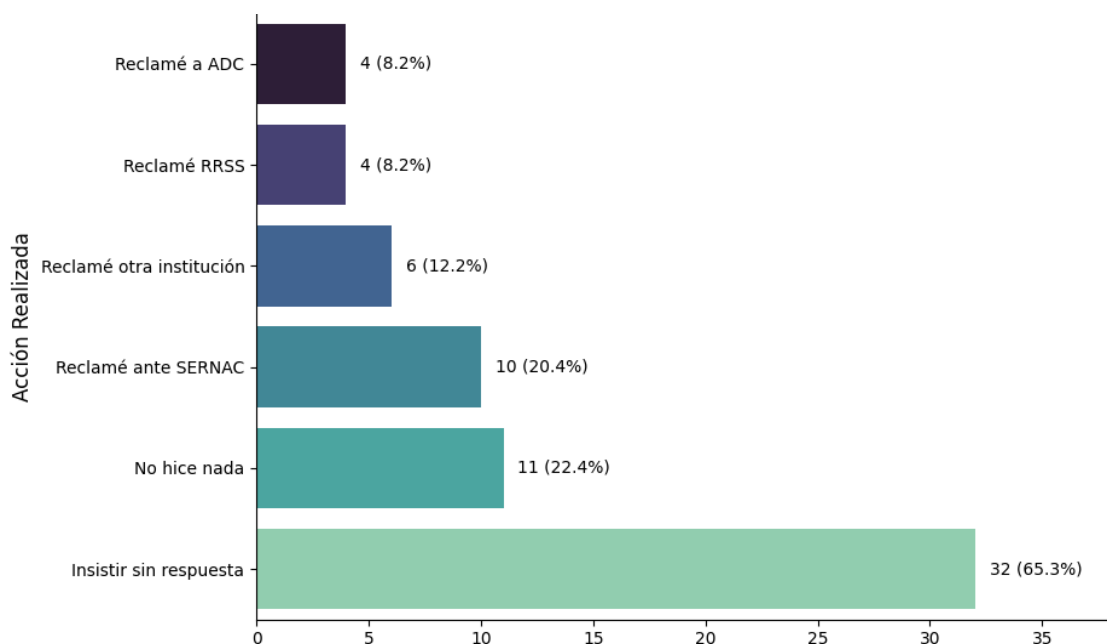
- 65% (91) indica que la empresa si recibió su solicitud o requerimiento,
- 25.7% (36) indica que no, y
- 9.3% (13) no sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. Si no recibió su solicitud ¿Qué acciones realizó? n:49

Gráfico 32: Acciones realizadas por no haber recibido su solicitud



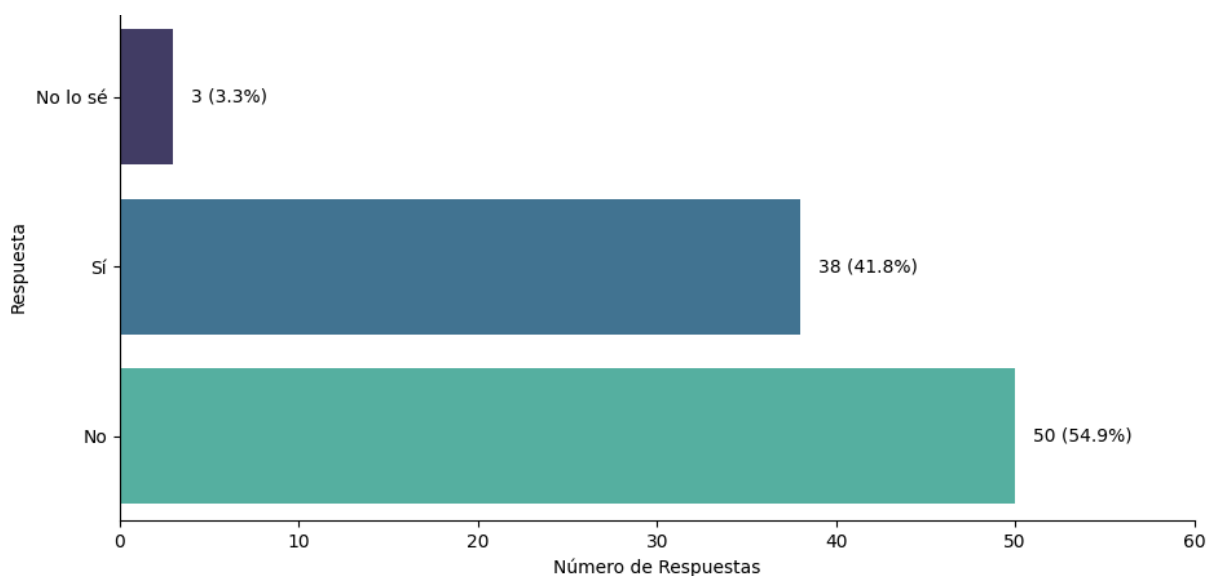
- 65.3% (32) insistió sin respuesta desde la empresa de agua
- 22.4% (11) no hizo nada
- 20.4% (10) reclamó ante el SERNAC
- 12.2% (6) reclamó en otra institución pública
- 8.2% (4) reclamó por las redes sociales, y
- 8.2% (4) reclamó en una Asociación de Consumidores.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

8. ¿La empresa le ofreció una solución a su problema? n:91

Gráfico 33: Solución a problema



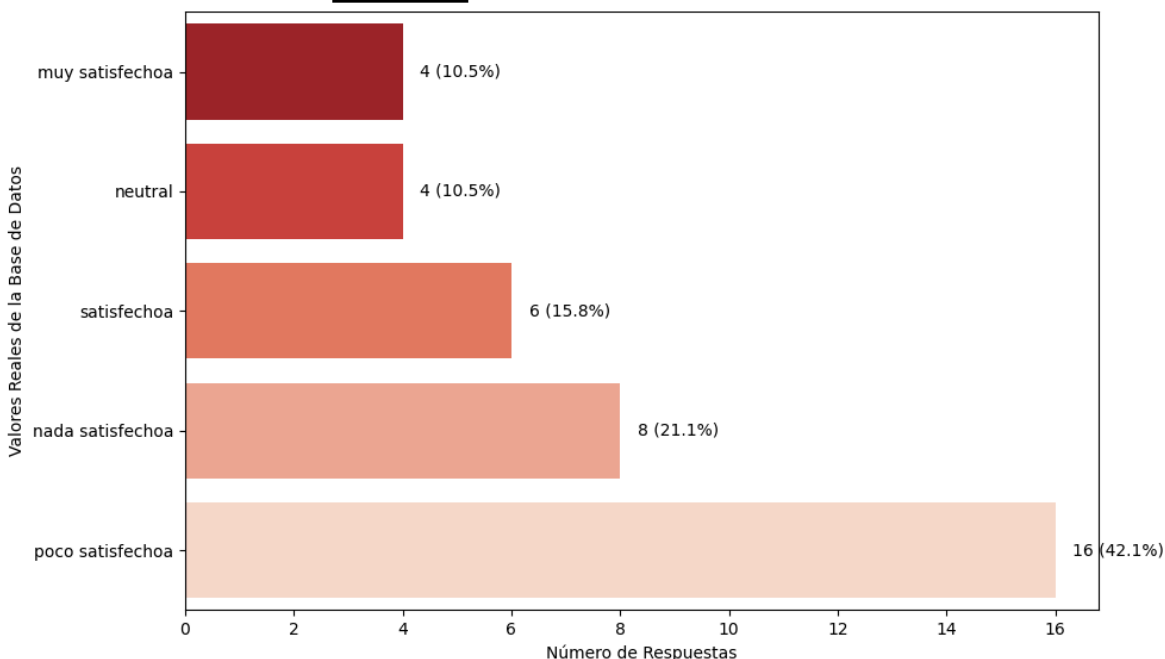
De las personas que respondieron Sí ha que la empresa recibió su solicitud o requerimiento cuando se comunicó con la atención al cliente, responde a sí le ofreció una solución a su problema:

- 54.9% (50) de los consultados indica que la empresa no le ofreció una solución a su problema.
- 41.8% (38) indica que sí le dieron una solución a su problema
- 3.3% (3) no lo sabe.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

9. La satisfacción de la solución a su problema que la empresa de agua ofreció n:38

Gráfico 34: Satisfacción de la solución



Las personas que indicaron que sí le dieron una solución, indican el siguiente nivel de satisfacción :

- Poco satisfecho 42.1% (16)
- Nada satisfecho 21,1% (8)
- Satisfecho 15.8% (6)
- Neutral 10.5% (4)
- Muy satisfecho 10.5% (4)

Si agrupamos las categorías en satisfecho (Muy satisfecho, Satisfecho) e Insatisfecho (Poco satisfecho, Nada satisfecho) obtenemos lo siguiente:

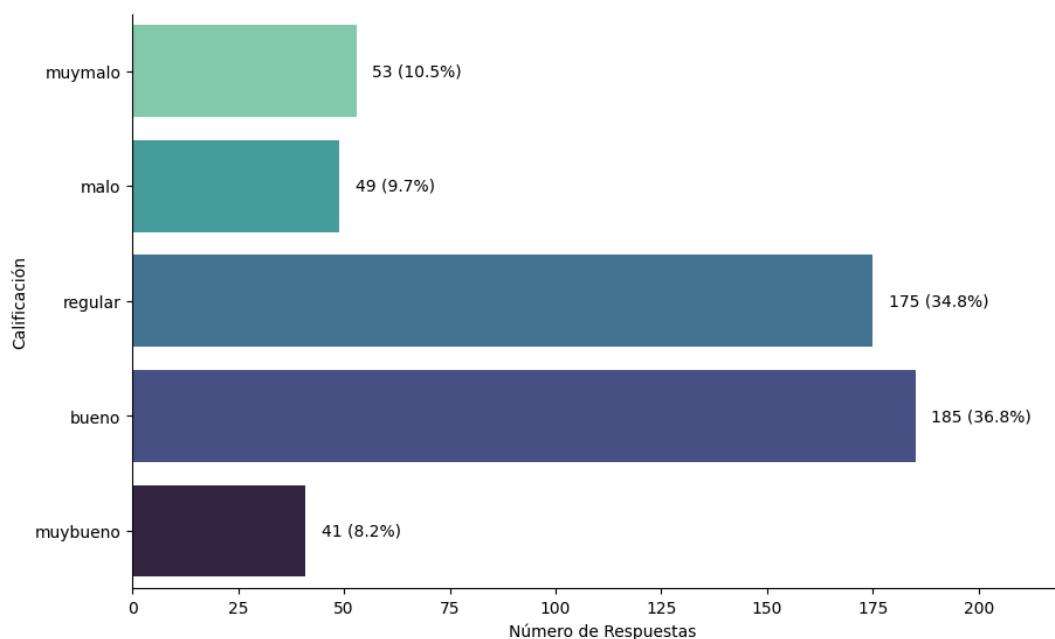
- Un 63,2%(24) se considera Insatisfecho con la solución
- Un 26.3%(10) se considera Satisfecho
- Neutral 10.5% (4)



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10. ¿Cómo califica los canales de atención de su empresa de agua? n:503

Gráfico 35: Calificación de canales de atención



- 36.8% (185) los califica de Bueno
- 34.8% (175) como Regular
- 10.5% (53) como Muy Malo
- 9.7% (49) como Malo
- 8.2% (41) como Muy Bueno

Al agrupar las categorías en Bueno, Regular y Malo:

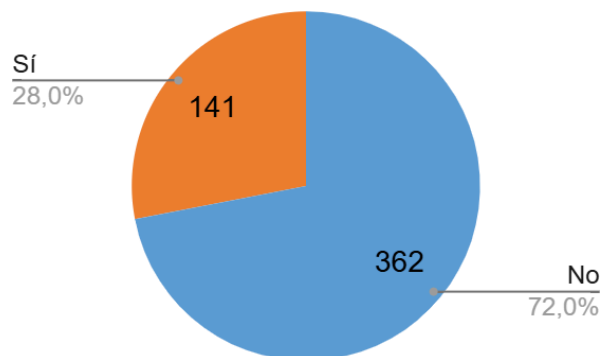
- El 44.9% califica como bueno los canales de atención de su empresa de agua,
- Un 34.8% califica como Regular,
- Un 20.3% califica como Malo los canales de atención.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

11. ¿Usted ha ido de forma presencial a las oficinas de atención, de la empresa de agua? n:503

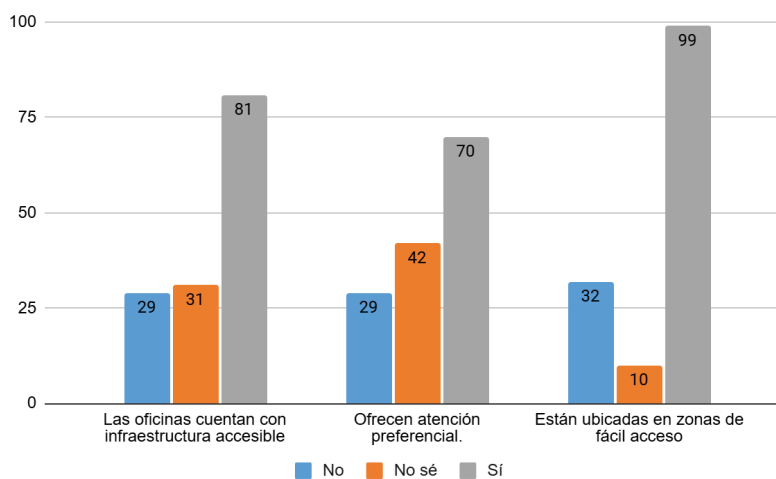
Gráfico 36: Asistencia a oficinas presenciales



El 72% (362) indica no haber asistido a una oficina presencial, sólo el 28% (141) indica que sí.

12. Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua n:141

Gráfico 37: Evaluación de accesibilidad a oficinas presenciales



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Frente a la pregunta , las oficinas cuentan con infraestructura accesible (rampas, ascensores, etc.):

- 57.4% (81) indica que si cuentan con esta infraestructura,
- 20.6% (29) Indica que no cuentan con esta infraestructura,y
- 21.9% (31) no sabe.

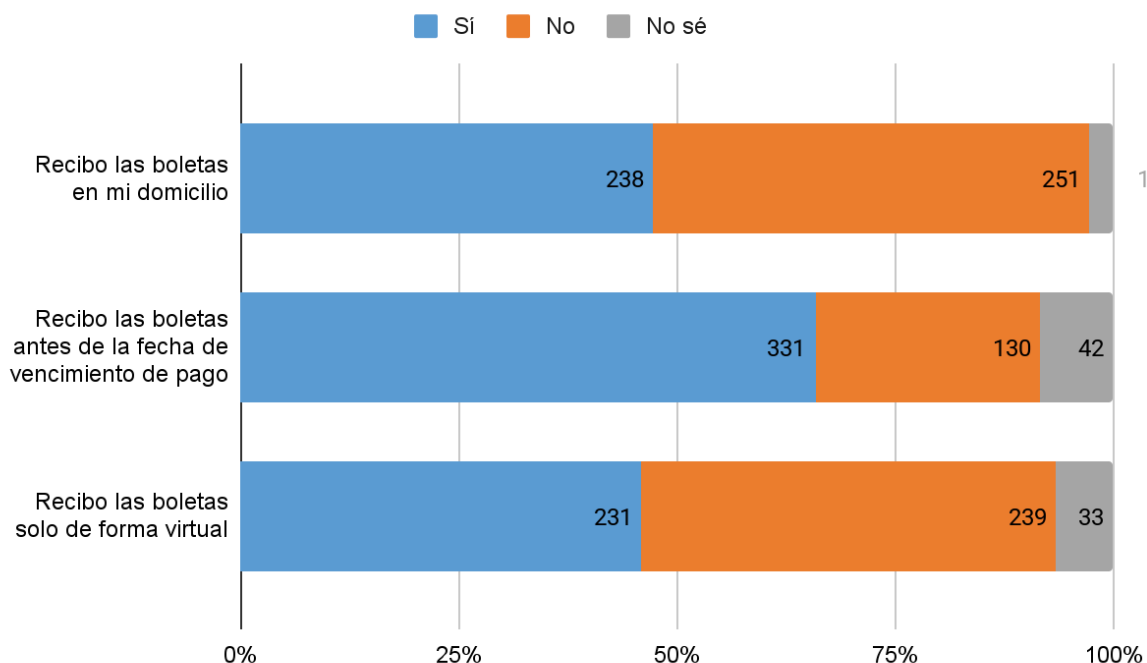
Respecto a si ofrecen atención preferencial:

- 49.6% (70) dice Sí ofrecen atención preferencial.
- 20.6% (29) dice que No existe atención preferencial, y
- 29.8% (42) no sabe.

Con relación al acceso (ubicación) , el 70.2% (99) cree que si están en una zona de fácil acceso, el 22.7% (32) considera que no están en una zona de fácil acceso y el 7.1% (10) no sabe.

13. Evalúe boleta de pago: n:503

Gráfico 38: Evaluación boleta de pago



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Frente a la afirmación “Recibo las boletas solo de forma virtual”:

- 45.9% (231) indica de forma positiva,
- 47.5% (239) responde que no y
- 6.6% (33) no sabe.

Ante la afirmación “Recibo las boletas en mi domicilio”:

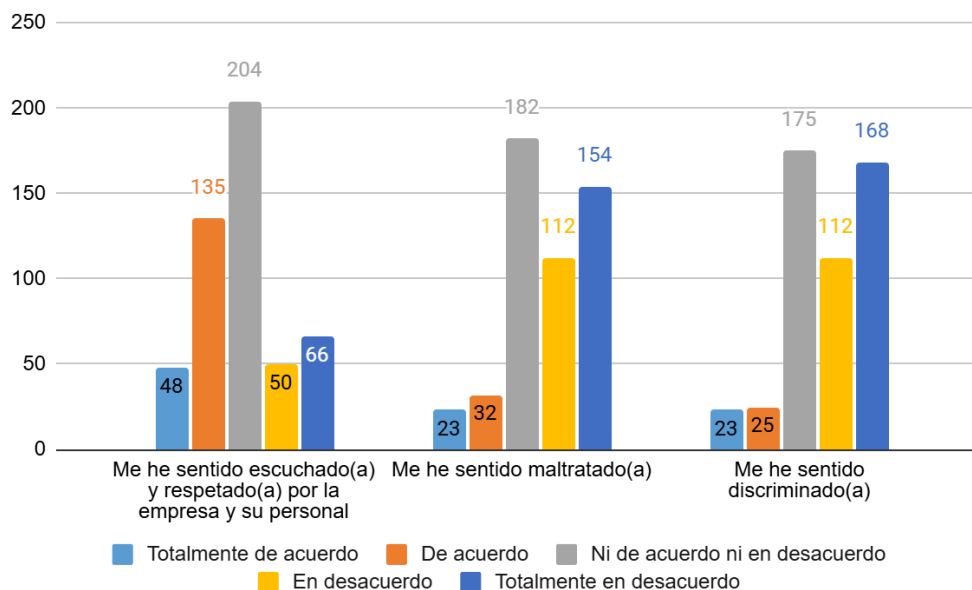
- 49.9% (251) indica que no las recibe,
- 47.3% (238) indica que sí y
- 2.8% (14) no sabe.

Para la afirmación “Recibo las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago”:

- 65.8%(331) indica que sí la recibe,
- 25.8% (130) que no la recibe en tiempo y
- 8.3%(42) no sabe.

14. Evalúe Trato Recibido: n:503

Gráfico 39: Trato recibido en oficina presencial



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Para la afirmación “Me he sentido escuchado(a) y respetado(a) por la empresa y su personal.”, los porcentajes son los siguientes:

- 40.6% (204) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 26.8% (135) De acuerdo
- 13.1% (66) Totalmente en desacuerdo
- 9.9% (50) En desacuerdo
- 9.5% (48) Totalmente de acuerdo

Para la afirmación “Me he sentido maltratado(a).”, los porcentajes son los siguientes:

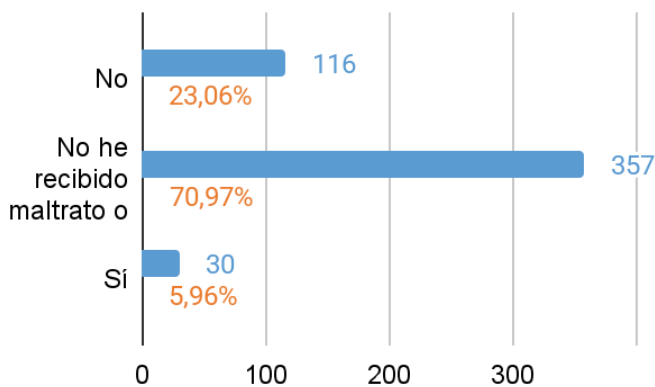
- 36.2% (182) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 30.6% (154) Totalmente en desacuerdo
- 22.3% (112) En desacuerdo
- 6.4% (32) De acuerdo
- 4.6% (23) Totalmente de acuerdo

Para la afirmación “Me he sentido discriminado(a).”, los porcentajes son los siguientes:

- 34.8% (175) no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 33.4% (168) Totalmente en desacuerdo
- 22.3% (112) En desacuerdo
- 5% (25) De acuerdo
- 4.6% (23) Totalmente de acuerdo

15. En caso de haber recibido maltrato o discriminación ¿hizo un reclamo a la empresa por este trato? n:503

Gráfico 40: Reclamo en la empresa por maltrato o discriminación



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

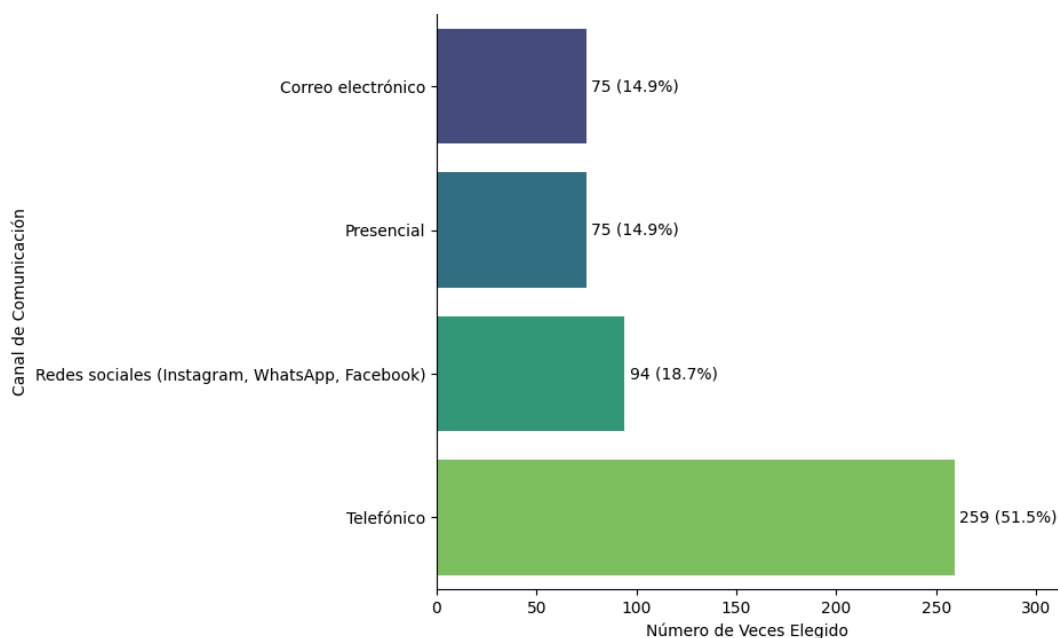
El 71.0% (357) indica no haber recibido maltrato o discriminación, un 23.1% (116) no reclamo ante la empresa habiendo recibido maltrato o discriminación y un 6.0% (30) si reclamo ante la empresa de agua.

16. Arrastre y ordene los siguientes canales según su preferencia para comunicarse con su empresa de Agua, comenzando por el que usaría con mayor frecuencia. n:503

Tabla 10: Canales por preferencia para comunicación con la empresa de agua

Canal	Ranking 1	Ranking 2	Ranking 3	Ranking 4
Correo electrónico	75	155	151	54
Presencial	75	78	85	193
Redes sociales	94	90	115	124
Telefónico	259	132	64	22
n	503	455	415	393

Gráfico 41: Canal más preferido para comunicación(Primera opción)



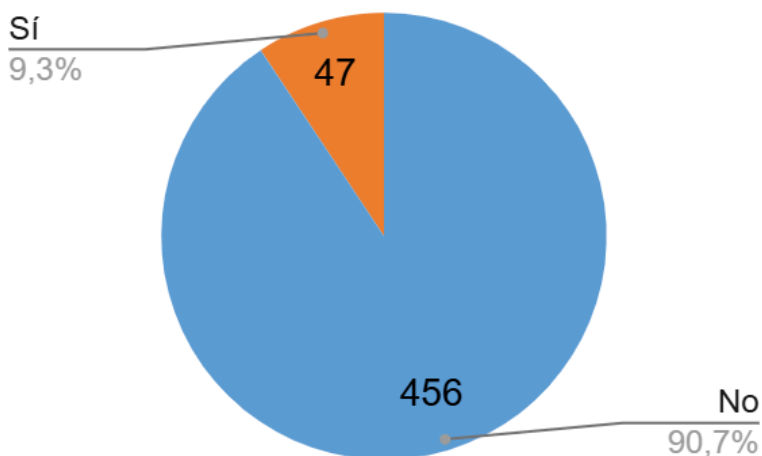
Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Al momento de solicitar que arrastre los canales de comunicación con su empresa de agua potable de el que más prefiere al que menos prefiere, los consultados indicaron:

- Como opción N°1 el canal telefónico con un 51.5%(259)
- Como opción N°2 el canal correo electrónico con un 34.1%(155)
- Como opción N°3 nuevamente correo electrónico con un 36.4%(151)
- y finalmente como opción cuatro el canal presencial con un 49.1%(193).

17. ¿Ha realizado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de agua? n:503

Gráfico 42: reclamo ante el SERNAC

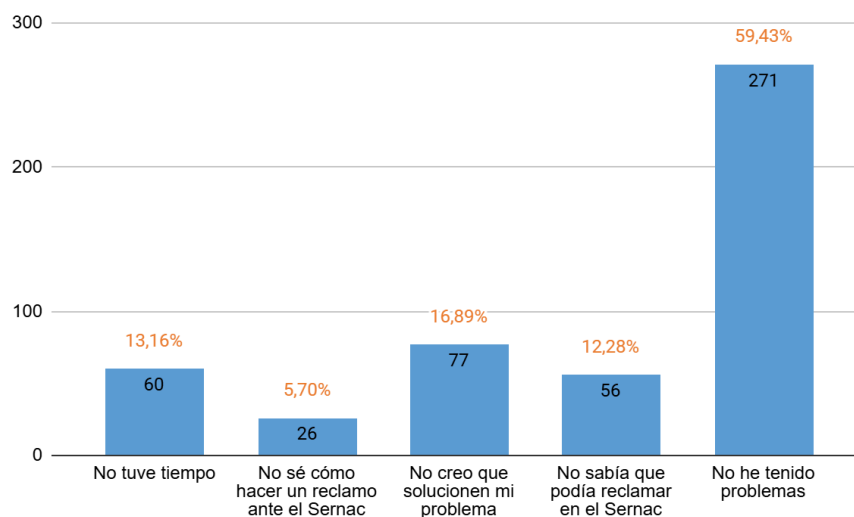


El 90.7% (456) indica no haber realizado reclamos ante el SERNAC, sólo un 9.3% (47) si lo han hecho.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

18. Si no ha reclamado, ¿por qué? n:456

Gráfico 43: Causal de no reclamar ante el SERNAC



De las 456 personas que contestaron que no habían reclamado en el SERNAC:

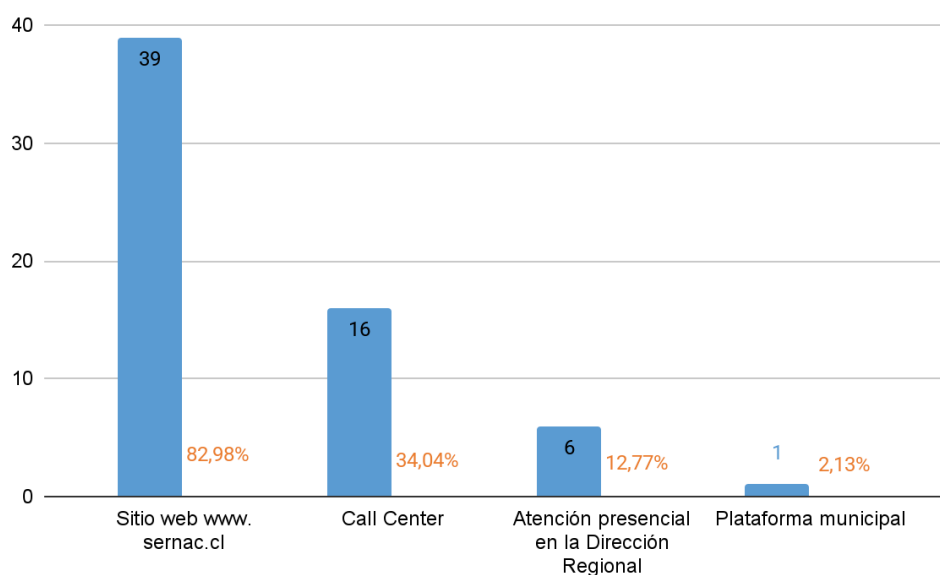
- 59.4%(271) es porque no ha tenido problemas con su empresa de luz
- 16.9%(77) no cree que el SERNAC solucione su problema
- 13.2%(60) no tuvo tiempo
- 12.3%(56) no sabía que podía reclamar en el SERNAC, y
- 5.7%(26) no sabe cómo hacer un reclamo ante el SERNAC.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

19. ¿Por cuál canal realizó el reclamo? n:47

Gráfico 44: Canales donde realiza el reclamo



De las 47 personas que indicaron que habían colocado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de luz:

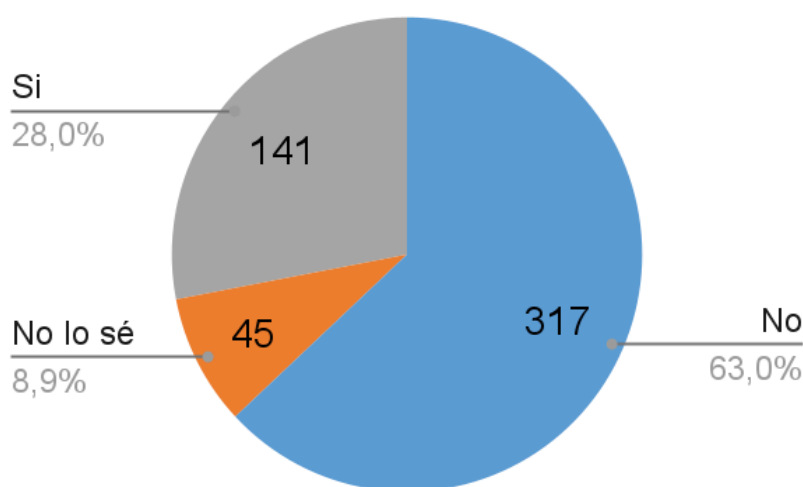
- 82.3% (39) lo hizo a través del sitio web www.sernac.cl
- 34.0% (16) llamo al call center
- 12.8% (6) asistió presencialmente a una oficina en alguna comuna en convenio (plataforma comunal)
- solo el 2.1%(1) asistió a la oficina de atención presencial en la Dirección Regional.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

20. ¿Se ha comunicado con la empresa a través de herramientas de atención al cliente con inteligencia artificial (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc) n:503

Gráfico 45: Comunicación con un Chatbots en atención al cliente



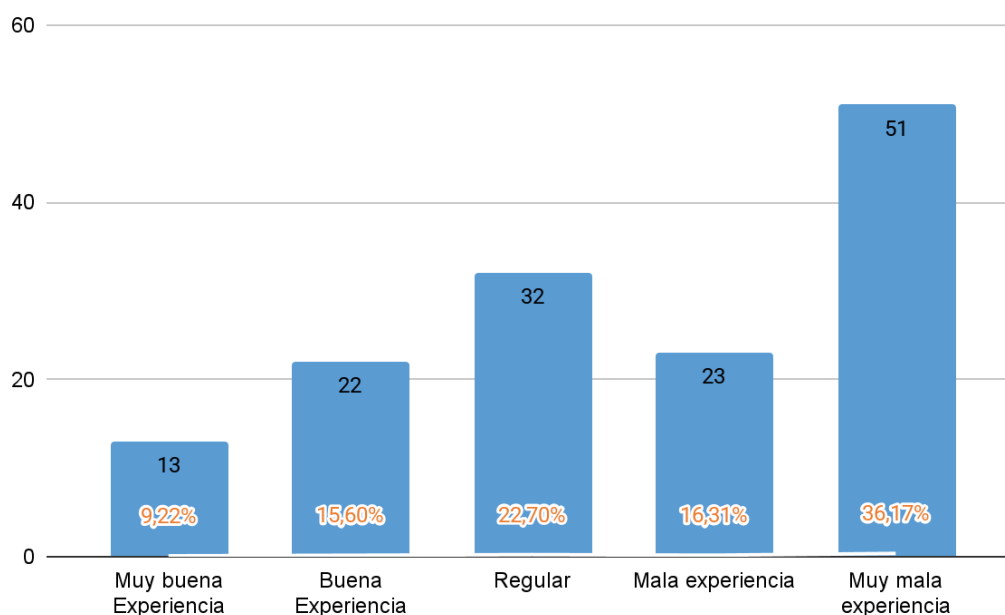
- 63% (317) indica no haberse comunicado a través de herramientas de atención al cliente con inteligencia artificial,
- 28% (141) de los consultados indica que sí se ha comunicado por medio de herramientas con inteligencia artificial,
- 8.9% (45) no lo sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

21. ¿Cómo calificaría su experiencia de atención al cliente con inteligencia artificial? n:141

Gráfico 46: Experiencia con IA en atención al cliente



Al calificar la experiencia de atención al cliente con IA, los resultados fueron:

- 36.2% (51) indica una Muy mala experiencia,
- 22.7% (32) indica una Regular experiencia,
- 16.3% (23) indica una Mala experiencia,
- 15.6% (22) indica una Buena experiencia, y
- 9.2% (13) indica una Muy buena experiencia.

Si agrupamos las categorías en Buena experiencia (Incluirá 'Muy buena experiencia' y 'Buena experiencia') y Mala experiencia (Incluirá 'Muy mala experiencia' y 'Mala experiencia'), manteniendo la categoría Regular, los resultados son:

- Un 52.5% calificó como mala experiencia la atención al cliente con IA.
- Un 24.8% calificó como buena experiencia la atención al cliente con IA.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

LUZ ELÉCTRICA

Del total de 1.062 consultas respondidas, se consideraron 720 encuestas válidas (respondientes que residen en la Región Metropolitana). Los datos demográficos de esta muestra de personas consumidoras reflejan que más de la mitad de los participantes son mujeres (56,1%), un 52% son trabajadores dependientes, y la mayor concentración de ingresos se encuentra en el tramo de "Menos de \$500.601" (29,3%) y "Más de \$1.529.442" (22,1%).

Respecto al suministro de luz eléctrica, la gran mayoría de los consultados (98,3%, equivalente a 708 personas) indicó tener acceso a este servicio.

En cuanto a la empresa con la que tienen contratado el servicio, se observa una fuerte concentración:

- ENEL: 76,3%
- CGE: 21,2%

Problemas de Comunicación y Canales Utilizados: Uno de los hallazgos más relevantes se relaciona con las dificultades de comunicación con las empresas:

- Problemas de Comunicación: El 61,6% de las personas consultadas manifestó haber tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de luz en el último año.
- En contraste, un 17,9% no tuvo problemas, y un 20,5% no se ha comunicado.

Los canales de comunicación más utilizados por el 61,6%(436) que sí intentó contactarse, fueron:

1. Telefónico: 77,8%
2. Sitio web de la compañía: 47,7%
3. Redes sociales / WhatsApp: 33,3%
4. Correo electrónico: 24,1%
5. Presencialmente: 20,9%

Recepción de Solicitudes y Solución de Problemas: La consulta indagó en la efectividad de la atención al cliente, revelando importantes brechas:



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Recepción de Solicitud/Requerimiento: Solo el 48,6% de quienes se comunicaron con la empresa indicó que su solicitud fue recibida. Un 31,9% indicó que no fue recibida.
- Del grupo al que no se le recibió la solicitud (o que no supo si fue recibida), el 67% declaró haber insistido sin obtener respuestas. Solo un 19,2% reclamó ante el SERNAC, y el mismo porcentaje "No hice nada".
- De las personas cuya solicitud sí fue recibida, un abrumador 72% señaló que la empresa no les ofreció una solución a su problema. Solo el 21,7% sí recibió una solución.
- Del reducido grupo que recibió una solución, la satisfacción fue baja. La mayor frecuencia (32,6%) fue "Poco satisfecho/a", seguido por "Neutral" y "Nada Satisfecho/a" (23,9% cada una). Solo el 6,5% respondió estar "Muy Satisfecho/a".

Calificación de Canales y Atención Presencial: La calificación general de los canales de atención es mayoritariamente negativa:

- El 52.1% de los encuestados califica los canales de atención entre Malo y Muy Malo. Solo un 16,7% los califica como Bueno y 1,9% como Muy Bueno.

En cuanto a la atención presencial:

- Un 69,8% indica no haber asistido a una oficina de atención presencial.
- Del 30,2% que sí asistió, la evaluación de la accesibilidad es mixta:
 - ◆ Ubicación de fácil acceso: 65,9% cree que sí.
 - ◆ Infraestructura accesible (rampas, ascensores, etc.): 43,5% cree que sí, mientras un 33,6% indica que no.
 - ◆ Atención preferencial: 35,9% dice que sí existe, pero un 36,9% dice no tener.

Evaluación del Documento de Pago (Boleta): Los consumidores evaluaron el proceso de recepción de la boleta de pago:

- Recepción en domicilio: El 57,06% indica que no la recibe en su domicilio, lo que se relaciona con que el 48,3% indica recibirla solo de forma virtual.
- Recepción antes del vencimiento: A pesar de lo anterior, el 60,2% indica que sí recibe la boleta antes de la fecha de vencimiento, mientras que un 30,4% indica que no.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Percepción del Trato y Reclamos por Maltrato/Discriminación: En cuanto a la percepción del trato por parte de la empresa y su personal, la disconformidad es alta:

- "Me he sentido escuchado(a) y respetado(a)": Un 50,8% manifiesta (En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo) no estar de acuerdo con la afirmación de sentirse escuchado o respetado, versus sólo un 18% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo. El grupo más grande (31,2%) está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".
- "Me he sentido maltratado(a)": Un 23,6% (Totalmente de acuerdo y De acuerdo) sí se ha sentido maltratado.
- "Me he sentido discriminado(a)": Un 19,1% (Totalmente de acuerdo y De acuerdo) sí se ha sentido discriminado.
- Reclamo por Maltrato/Discriminación: Solo el 10,9% de quienes recibieron maltrato o discriminación interpuso un reclamo ante la empresa. Un 29,9% sí recibió maltrato/discriminación, pero no reclamó.

Preferencia de Canales y Reclamo ante SERNAC: La preferencia de los canales de comunicación refleja una priorización de la inmediatez:

1. Telefónico: Es la opción N°1 más preferida con un 49,6%
2. Correo electrónico: Opción N°2 más preferida con un 37,1%
3. Correo electrónico: Opción N°3 más preferida con un 31,8%
4. Presencial: Opción N°4 más preferida con un 48%

En relación con la gestión de reclamos a nivel institucional:

- El 66,8% de los consultados no ha realizado un reclamo en el SERNAC, mientras que el 33,2% sí lo ha hecho.
- Las principales razones para no reclamar son: No ha tenido problemas (29,6%); no creer que el SERNAC solucionará su problema (28,5%), no saber que podía reclamar (20,9%) y no saber cómo hacerlo (14,4%).
- De quienes sí reclamaron, el 88,9% utilizó el sitio web (www.sernac.cl).

Experiencia con Herramientas de Inteligencia Artificial (IA): Finalmente, se consultó sobre la interacción con herramientas de atención al cliente basadas en IA (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc.):



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Uso de Herramientas de IA: El 43,5% indica haberse comunicado a través de estas herramientas. Un 49% manifiesta no comunicarse por herramienta de IA.
- La experiencia es mayoritariamente negativa, el 71,1% califica su experiencia como "Mala" o "Muy mala". Solo un 8,77% (Buena y Muy buena) la califica positivamente.

AGUA POTABLE

La gran mayoría de los encuestados que respondieron sobre este servicio (**96%**) confirmaron tener acceso a agua potable. En cuanto a las empresas que les proveen el servicio, existe una alta concentración: el **84%** de los participantes tiene contrato con Aguas Andinas, y un **10%** con SMAPA. El resto se distribuye en empresas más pequeñas o servicios de Agua Potable Rural (APR).

Comunicación con la Empresa: Al consultar sobre la experiencia de los consumidores al intentar contactar a su empresa de agua:

- Solo un 27,8% de las personas reportó haber tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente en el último año. Esto contrasta favorablemente con los resultados del servicio de luz.
- El canal de comunicación más utilizado por quienes se contactaron es el Telefónico (82,1%). Le siguen el Sitio Web de la compañía(40.7%) y el Correo Electrónico(30.7%).
- Al elegir su canal de comunicación preferido (su primera opción), más de la mitad (51,5%) se inclina por el teléfono.

Efectividad en la Solución de Problemas: Cuando las personas logran comunicarse, los resultados son los siguientes:

- La mayoría (65%) indicó que la empresa *sí* recibió su solicitud o requerimiento.
- A pesar de la recepción, el problema no siempre se resuelve: más de la mitad (54,9%) de las personas que lograron que se recibiera su solicitud, afirma que la empresa *no* le ofreció una solución a su problema.

En los casos en que la solicitud no fue recibida por la empresa, la principal acción que tomó el consumidor fue insistir sin respuesta (65,3%).



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Calidad del Servicio y Accesibilidad: Al calificar la calidad de los canales de atención de su empresa de agua, la opinión es dividida, pero con tendencia a la satisfacción:

- Un 36,8% los califica como Bueno, y un 34,8% como Regular. Las calificaciones negativas (Malo o Muy Malo) suman un 20,2%.
- Un 28% de las personas consultadas manifiestan haber asistido a oficinas presenciales. El 72% manifiesta no haber asistido a una oficina de manera presencial.

Al evaluar la accesibilidad de las oficinas presenciales:

- Un 57.4% manifiesta que Sí cuenta con infraestructura accesible
- Un 49.6% de los que han asistido presencialmente, manifiesta que “No” tienen atención preferencial
- Un 70.2% indica que la ubicación está en una zona de fácil acceso.

Evaluación del Documento de Pago (Boleta): Los consumidores evaluaron el proceso de recepción de la boleta de pago:

- El 47.5% indica que *no* “Recibo las boletas sólo de forma virtual”. Un 45.9% indica que *si* recibe las boletas de forma virtual.
- El 49.9% señala que no recibe las boletas en su domicilio
- El 65.8% señala que recibe las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago

Trato recibido

- Respecto al trato, solo el 36,3% de los participantes se sintió "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" con haberse sentido escuchado y respetado por la empresa. Esto sugiere que, si bien la infraestructura de atención puede ser adecuada (según la calificación general), la percepción de un trato respetuoso es un área de mejora.
- El 52.9% manifiesta que está En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo con la afirmación “Me he sentido maltratado/a”. El 11% indica que está De acuerdo y Totalmente de acuerdo con sentirse maltratado/a.
- El 55.7% manifiesta que está En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo con la afirmación “Me he sentido discriminado/a”. Un 9.6% indica que está De acuerdo y Totalmente de acuerdo con sentirse discriminado/a.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Reclamo por Maltrato/Discriminación: Un 6% manifiesta que sí realizó un reclamo a la empresa por el trato recibido (Maltrato o discriminación).

Uso de Tecnología y Reclamos al SERNAC

- Solo un 28% se ha comunicado con herramientas de atención al cliente que usan IA (como Chatbots o mensajes automatizados). De este grupo, la experiencia es mayoritariamente negativa: más de la mitad (53,1%) la califica como Mala o Muy Mala.
- Una amplia mayoría (90,7%) de quienes respondieron sobre el servicio de agua potable no ha presentado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa.
 - ◆ La razón principal para no reclamar (59,4%) es simplemente *no haber tenido problemas* con su empresa.
 - ◆ Sin embargo, un 12,3% indica que *no cree que el SERNAC solucione su problema* o que *no sabía que podía reclamar*.
- Quienes sí reclamaron, lo hicieron principalmente a través del Sitio Web de SERNAC (83%).

Experiencia con Herramientas de Inteligencia Artificial (IA): interacción con herramientas de atención al cliente basadas en IA (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc.):

- Un 63% manifiesta no haberse comunicado a través de la herramienta de atención al cliente con IA. Un 28% indica que sí se comunicó.
- De las personas que sí se comunicaron con la herramienta IA, califican la experiencia como: 52,5% indica que su experiencia es Muy mala y Mala. Un 24,8% señala que fue una buena y muy buena experiencia.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

IV.-RESUMEN FINAL

Los resultados de la consulta, a partir de las 720 encuestas válidas, se resumen en las siguientes conclusiones clave:

De las personas que respondieron, más de la mitad son mujeres (56,1%). El grupo ocupacional más numeroso son los trabajadores dependientes (51,67%). En términos de ingresos, la mayor concentración se encuentra en los tramos de "Menos de \$500.601"(29.3%) y "Más de \$1.529.442"(22.8%). Los rangos de las edades con más frecuencia en la muestra son 30-44 años con 38.8% y 45-64 años con 38.6%. En la ocupación principal, la mayor frecuencia se sitúa en un 51,7% de Trabajador/a dependiente. Respecto a las comunas de la Región Metropolitana, contestaron 48 de 52 comunas, donde la comuna de Santiago fue el mayor porcentaje de respuesta con un 8,9% seguido de La Florida con un 8% y Maipú con un 8% también de respuesta.

El 91,4% manifiesta no pertenecer a pueblos originarios y la mayor frecuencia al preguntar por País de Origen, el 91.4% indica Chile.

El servicio de luz eléctrica presenta las mayores dificultades en la atención a la ciudadanía: El 98% de las personas consultadas tienen servicio de luz.

- **Altos Problemas de Comunicación:** El dato más relevante es que 6 de cada 10 personas **(61,6%) reportó haber tenido problemas para comunicarse** con su empresa de luz en el último año.
- En la muestra obtenida los servicios están altamente concentrados en ENEL (76,3%) y CGE (21,2%).
- El canal más usado y el más preferido por los consumidores que se comunicaron con la empresa es el Telefónico con un 77.8%.
- **Inefectividad de la Atención:**
 - ◆ Menos de la mitad (48,6%) de quienes se comunicaron pudo confirmar que su solicitud o requerimiento fue efectivamente recibido por la empresa.
 - ◆ **Lo más crítico es que 7 de cada 10 personas (72%) que sí lograron contactarse y que su solicitud fuera recibida, indicó que la empresa NO le ofreció una solución a su problema.**
 - ◆ Ante la falta de respuesta, el **67% de los afectados optó por insistir sin éxito.**
- **Canal de comunicación:**El **52.1% califica el canal de atención de luz** como Malo y Muy malo.El **69.8% no va a oficinas presenciales.**



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- **Trato:**El 50,8% no se siente ni escuchado ni respetado.Un 24% se siente maltratado y un 19% discriminado
- **Reclamo:** El 33.3%(235) ha realizado un reclamo ante Sernac por problemas con empresa de luz
- Los *chatbots* o mensajes automatizados reciben la peor crítica: **El 71,1%** de las personas que los usaron la herramienta IA los **calificaron como Mala y Muy mala experiencia.**

La atención en el servicio de agua muestra mejores indicadores de acceso, pero fallas importantes en la solución final: El 96% tienen acceso a agua potable urbana o rural.

- La muestra obtenida está dominada por Aguas Andinas (83,7%) y Smapa (9,5%).
- Menos problemas de comunicación, solo un 27.8% reportó problemas para comunicarse con su empresa, un número significativamente menor que en el servicio de luz.
- Al igual que en la luz, el canal Telefónico es el más usado (82.1%)y el más preferido.
- A pesar de que la recepción de la solicitud es mejor (65%) afirma que sí fue recibida, más de la mitad (54,9%) de los consumidores que lograron el contacto y la recepción de su requerimiento, afirmó que la empresa NO le ofreció una solución.
- **Canal de comunicación:**El 44.9% califica cómo Bueno y Muy Bueno el canal de atención de la empresa de agua. El **72% no va a oficinas presenciales** (mayor porcentaje que en Servicio Luz)
- **Trato:**El **36,3%** de los participantes se sintió "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" con **haberse sentido escuchado y respetado.**Un 24% se sienta maltratado y un 9.6% discriminado
- **Reclamo:** El **90.7%(456) No ha realizado un reclamo ante Sernac** por problemas con la empresa de agua. **59.4%** Indica que no ha realizado reclamo ante Sernac **porque no ha tenido Problemas con su empresa de agua. Los resultados de la inteligencia artificial son deficientes:** 53,1% de los que la usaron la calificó con Mala o Muy Mala experiencia.

Existe una baja tasa de reclamos formales ante el SERNAC, tanto en luz como en agua, debido a diversas barreras:



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Luz Eléctrica: Dos tercios (66,8%) no ha reclamado al SERNAC. Las razones más comunes son no creer que el SERNAC solucione el problema (28,5%) o no saber que podía reclamar (20,9%).
- Agua Potable: La tasa de no reclamo es aún más alta (90,7%) la razón principal es *no haber tenido problemas*(59.4%).

En ambos servicios, cuando el consumidor reclama, lo hace principalmente a través del Sitio Web del SERNAC.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

ANEXO 1

ESTRUCTURA DE CONSULTA CIUDADANA CON PREGUNTAS

¿Usted vive en la Región Metropolitana de Santiago?

- ☐ Si
☐ No

¿Tienes acceso a servicios de luz eléctrica?

- ☐ Si
☐ No

¿Con qué empresa tiene contratado el servicio de luz?

- ☐ Enel
☐ CGE
☐ EMTT
☐ No lo sé
☐ Otro, ¿cuál? _____

En el último año, ¿Ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de luz?

- ☐ Si
☐ No
☐ No me he comunicado

Indique a través de qué canales intentó comunicarse con la empresa.

- ☐ Oficina presencial
☐ Correo electrónico
☐ Teléfono
☐ Sitio web
☐ Redes Sociales (Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp)



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿La empresa recibió su solicitud o requerimiento cuando se comunicó con atención al cliente?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No lo sé

Si no recibió su solicitud o requerimiento ¿Qué acciones realizó?

- ☐ Insistí sin obtener respuesta.
- ☐ No hice nada.
- ☐ Reclame a través de redes sociales.
- ☐ Reclame ante una asociación de consumidores.
- ☐ Reclame ante el SERNAC.
- ☐ Reclame en otra institución pública.

¿La empresa le ofreció una solución a su problema?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Satisfacción con la solución

- ☐ Nada satisfecho/a
- ☐ poco satisfecho/a
- ☐ neutral
- ☐ satisfecho/a
- ☐ muy satisfecho/a

¿Cómo califica los canales de atención de su empresa de luz?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Muy Malo



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Usted ha ido de forma presencial a las oficinas de atención, de la empresa de luz?

- ☐ Si
☐ No

Accesibilidad : Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz .Las oficinas cuentan con infraestructura accesible (rampas, ascensores, etc.).

- ☐ Si
☐ No
☐ No sé

Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz
Ofrecen atención preferencial.

- ☐ Si
☐ No
☐ No sé

Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz .Están ubicadas en zonas de fácil acceso (cerca de metro o paradero de buses).

- ☐ Si
☐ No
☐ No sé

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz.Recibo las boletas en mi domicilio

- ☐ Si
☐ No
☐ No sé

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz [Recibo las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago]

- ☐ Si
☐ No
☐ No sé



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de luz. Recibo las boletas solo de forma virtual

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido escuchado(a) y respetado(a) por la empresa y su personal.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido maltratado(a).

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido discriminado(a).

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

En caso de haber recibido maltrato o discriminación ¿hizo un reclamo a la empresa por este trato?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No he recibido maltrato o discriminación

Arrastre y ordene los siguientes canales según su preferencia para comunicarse con su empresa de luz, comenzando por el que usaría con mayor frecuencia.

- ☐ Presencial
- ☐ Telefónico
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Redes sociales (Instagram, WhatsApp, Facebook)

¿Ha realizado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de luz?

- ☐ Si
- ☐ No

Si no ha reclamado, ¿por qué?

- ☐ No tuve tiempo
- ☐ No sé cómo hacer un reclamo ante el Sernac
- ☐ No creo que solucionen mi problema
- ☐ No sabía que podía reclamar en el Sernac
- ☐ No he tenido problemas

¿Por cuál canal realizó el reclamo?

- ☐ Sitio web www.sernac.cl
- ☐ Call Center
- ☐ Atención presencial en la Dirección Regional
- ☐ Plataforma municipal



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Se ha comunicado con la empresa a través de herramientas de atención al cliente con inteligencia artificial (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc)

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No lo sé

¿Cómo calificaría su experiencia de atención al cliente con inteligencia artificial?

- ☐ Muy buena experiencia
- ☐ Buena experiencia
- ☐ Regular
- ☐ Mala experiencia
- ☐ Muy mala experiencia

Nos gustaría conocer su opinión sobre la atención al cliente de los Servicios de Agua.

¿Desea responder a estas preguntas?

- ☐ Si
- ☐ No

¿Tiene acceso a agua potable urbana o agua potable rural (APR)?

- ☐ Si
- ☐ No

¿Con qué empresa tiene contratado el servicio de agua?

- ☐ Aguas Andinas
- ☐ SMAPA
- ☐ Aguas San Isidro
- ☐ Aguas San Pedro S.A.
- ☐ Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado (SEPPRA S.A.)
- ☐ Servicios Sanitarios Larapinta (SELAR S.A.)
- ☐ Explotaciones Sanitarias S.A.
- ☐ SACYR Agua
- ☐ Agua Potable Rural (APR)
- ☐ No lo sé

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

En el último año, ¿Ha tenido problemas para comunicarse con el servicio de atención al cliente de su empresa de agua potable?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No me he comunicado

Indique a través de qué canales intentó comunicarse con la empresa

- ☐ Oficina presencial
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Teléfono
- ☐ Sitio web
- ☐ Redes Sociales (Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp)

¿La empresa recibió su solicitud o requerimiento cuando se comunicó con atención al cliente?

- ☐ Si no recibió su solicitud ¿Qué acciones realizó?
- ☐ Insistí sin obtener respuesta.
- ☐ No hice nada.
- ☐ Reclame a través de redes sociales.
- ☐ Reclame ante una asociación de consumidores.
- ☐ Reclame ante el SERNAC.
- ☐ Reclame en otra institución pública.
- ☐ Otro

¿La empresa le ofreció una solución a su problema?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No lo sé



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Satisfacción con la solución

- ☐ Nada satisfecho/a
- ☐ poco satisfecho/a
- ☐ neutral
- ☐ satisfecho/a
- ☐ muy satisfecho/a

¿Cómo califica los canales de atención de su empresa de agua?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Muy Malo

¿Usted ha ido de forma presencial a las oficinas de atención, de la empresa de agua?

- ☐ Si
- ☐ No

Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua. Las oficinas cuentan con infraestructura accesible (ramplas, ascensores, etc.).

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua. Ofrecen atención preferencial.

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Accesibilidad Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua
Están ubicadas en zonas de fácil acceso (cerca de metro o paradero de buses).

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua Recibo las boletas en mi domicilio

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua .Recibo las boletas antes de la fecha de vencimiento de pago.

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Evalúe: Documentos de Pago Evalúe los siguientes aspectos de su relación con la empresa de agua. Recibo las boletas solo de forma virtual.

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sé

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido escuchado(a) y respetado(a) por la empresa y su personal

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido maltratado(a)

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Evalúe: Trato recibido Que tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones: Me he sentido discriminado(a)

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

En caso de haber recibido maltrato o discriminación ¿hizo un reclamo a la empresa por este trato?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No he recibido maltrato o discriminación

Arrastre y ordene los siguientes canales según su preferencia para comunicarse con su empresa de luz, comenzando por el que usaría con mayor frecuencia.

- ☐ Presencial
- ☐ Telefónico
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Redes sociales (Instagram, WhatsApp, Facebook)

¿Ha realizado un reclamo ante el SERNAC por problemas con su empresa de agua?

- ☐ Si
- ☐ No





Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Si no ha reclamado, ¿por qué?

- ☐ No tuve tiempo
- ☐ No sé cómo hacer un reclamo ante el Sernac
- ☐ No creo que solucionen mi problema
- ☐ No sabía que podía reclamar en el Sernac
- ☐ No he tenido problemas

¿Por cuál canal realizó el reclamo?

- ☐ Sitio web www.sernac.cl
- ☐ Call Center
- ☐ Atención presencial en la Dirección Regional
- ☐ Plataforma municipal

¿Se ha comunicado con la empresa a través de herramientas de atención al cliente con inteligencia artificial (Chatbots, mensajes de voz automatizados, etc)

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No lo sé

¿Cómo calificaría su experiencia de atención al cliente con inteligencia artificial?

- ☐ Muy buena experiencia
- ☐ Buena experiencia
- ☐ Regular
- ☐ Mala experiencia
- ☐ Muy mala experiencia



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Para finalizar, te invitamos a responder una breve sección de caracterización sociodemográfica.

¿Con qué género se identifica?

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Transfemenino
- ☐ Transmasculino
- ☐ No binario
- ☐ No sabe
- ☐ Prefiere no informar

Indique fecha de nacimiento: _____

Indique tu comuna de residencia: _____

Indique su ocupación principal: _____

- ☐ Empleador/a
- ☐ Dirección o gerencia
- ☐ Trabajador/a dependiente
- ☐ Trabajador/a por cuenta propia
- ☐ Trabajo doméstico y de cuidados no remunerados
- ☐ Sin empleo ni trabajo
- ☐ Persona jubilada o pensionada
- ☐ Estudiante

¿En qué tramo se encuentran tus ingresos mensuales aproximadamente? (Individuales)

- ☐ Menos de \$500.601
- ☐ Entre \$500.602 y \$753.095
- ☐ Entre \$753.096 y \$1.103.705
- ☐ Entre \$1.103.706 y \$1.529.441
- ☐ Más de \$1.529.442





Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Pertenece o se considera parte de algún pueblo originario o tribal?

- ☐ Si
- ☐ No

¿Cuál es su país de origen?

- ☐ Chile
- ☐ Venezuela
- ☐ Perú
- ☐ Haití
- ☐ Bolivia

Agradecemos su interés en esta consulta. En caso de dudas pueden escribirnos a participacion@sernac.cl

