

# PC2A: Realizar encuestas periódicas en las viviendas o disponer de instrumentos similares para evaluar la satisfacción del consumidor

<b>ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>		<b>PC2A</b>
<b>OBJETIVO PC2</b> Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>HOJA DE ACCIÓN PC2A</span> </div> <h2 style="margin: 0;">REALIZAR ENCUESTAS PERIÓDICAS O DISPONER DE INSTRUMENTOS SIMILARES PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR</h2>	
<b>COSTO:</b> Medio <b>FRECUENCIA:</b> Periódica <b>GRUPOS OBJETIVO:</b> Organismos reguladores, consumidores y sociedad civil		
<b>DESCRIPCIÓN</b> La información puede llegar a los organismos reguladores a través de diversas fuentes, pero el objetivo principal es establecer la comunicación directa con los consumidores. Con el fin de proteger los intereses de los consumidores, los organismos reguladores deben usar mecanismos y herramientas donde puedan compartirse las opiniones de los consumidores. Para ese fin, los organismos reguladores deben llevar a cabo encuestas, organizar foros o usar otros medios para recopilar información relevante de los consumidores u otras asociaciones respectivas sobre su satisfacción con el suministro del servicio. Cada vez más, las encuestas se realizan en línea y también se ponen a disposición de los operadores.		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los consumidores tienen la oportunidad de brindar comentarios directamente a los organismos reguladores.</li> <li>Los organismos reguladores recopilan información esencial con respecto al desempeño de los operadores.</li> <li>Los operadores de servicios pueden acceder a la información de las encuestas.</li> </ul>		
<b>EJEMPLO 1: ZAMBIA</b> En Zambia, con el fin de fortalecer la participación del consumidor en el sector del agua y el saneamiento, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) institucionalizó en cada provincia un foro para el consumidor. El objetivo es sensibilizar a la población sobre sus derechos y obligaciones con respecto al suministro del agua y del saneamiento, y a las garantías del nivel de servicio. Estos foros también actúan como plataformas para encuestas con el fin de permitir que los consumidores brinden comentarios sobre la calidad de los servicios, así como también para presentar quejas. Hasta la fecha, los foros para el consumidor se realizaron en Kabwe y Solwezi, las ciudades capitales de la provincia Central y la provincia Noroeste, respectivamente, y se repetirán y ampliarán como parte de un mecanismo regulatorio de encuestas en desarrollo.		

### **EJEMPLO 2: REPÚBLICA DOMINICANA**

El presidente de la República, mediante decreto nacional, dictó el Reglamento del sistema nacional de monitoreo de la calidad de los servicios públicos, dentro del cual se crea el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONACSEP), como plataforma integrada de investigación, participación y rendición de cuentas.

Como una de las herramientas del ONACSEP, se creó el Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos, con el objetivo de lograr un mayor conocimiento de las tendencias de opinión de la ciudadanía, respecto a la mejora de la calidad de dichos servicios. En ese sentido, el Barómetro busca promover las mejoras continuas de los servicios a través de elementos como la encuesta nacional de satisfacción, que debe ser desarrollada por las instituciones que prestan los servicios públicos, y cuyos resultados deben publicarse anualmente, acorde con los modelos y fechas que defina la administración pública.

De forma complementaria, el Barómetro de Satisfacción con la Calidad de los Servicios Públicos incluye publicaciones trimestrales con base en los reclamos y sugerencias que presentan directamente los consumidores, cuyos resultados sirven de base para la planificación y mejoras de los servicios.

### **EJEMPLO 3: URUGUAY**

La Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) efectuó en el año 2015 las primeras encuestas de satisfacción de usuarios (residenciales y no residenciales) con las empresas prestadoras de energía eléctrica, agua potable, Gas Licuado de Petróleo (GLP) y combustibles.

Estas encuestas miden, por un lado, el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios y por otro, la satisfacción en aspectos específicos como calidad del suministro, información contenida en la factura, atención al cliente, relación precio/calidad del servicio e información y comunicación brindada por las empresas a sus usuarios.

La encuesta se aplicó de forma aleatoria y se firmó un convenio con el Instituto Nacional de Estadística (INE) que declaró a las mismas “Estadísticas Oficiales”, con lo cual se logró la obligatoriedad en las respuestas por parte de los suscriptores.

A partir de los resultados obtenidos, se identificaron posibilidades de mejoras, así como los aspectos de mayor relevancia en la opinión de los usuarios. Esta información se considera de utilidad tanto para los prestadores como para la URSEA, al momento de definir planes de acción para la mejora de los servicios.

### **ENLACES**

Zambia. Página web del NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-events>

República Dominicana. Reglamento del sistema nacional de monitoreo de la calidad de los servicios públicos: [https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/reglamentos/decreto\\_111-15.pdf](https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/reglamentos/decreto_111-15.pdf)

Uruguay. Encuesta de satisfacción de usuarios:

<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-energia-agua/comunicacion/noticias/encuestas-satisfaccion-usuarios>

### **CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS**

Los organismos reguladores requieren habilidades de relaciones públicas y de comunicación para llevar a cabo esta acción. Entre los socios principales, se incluyen las agencias de marketing y de medios, la sociedad civil, las instituciones de investigación y las asociaciones de consumidores, que pueden ayudar a facilitar y comunicar las devoluciones del consumidor a la población general. Los socios para el desarrollo deben capacitar al personal de los organismos reguladores sobre cómo recopilar la información necesaria usando diferentes herramientas y mecanismos de observación.