# 6.3.2.3. Servicio de Energía Eléctrica

Como era de esperar, la totalidad de las viviendas y hogares tienen este servicio y por lo tanto se analizarán los problemas y grados de satisfacción con el servicio recibido por parte de la Empresa Eléctrica del Ecuador.

**6.3.2.3.1. Disponibilidad de Medidor de Energía Eléctrica**

La gran mayoríade las viviendas de todo el sector disponen de medidor de energía eléctrica (93%); sin embargo, en las parroquias Sucre y Urdaneta no cuentan con este aparato el 9% y 11%, respectivamente, hecho que puede tener causa en la alta proporción de departamentos y por ende la gran movilidad de las familias y la política de la Empresa de no hacer traslados de medidores. véase gráfico.

## TABLA XXIX

**Tabla de Frecuencias**



6.3.2.3.2. Problemas en el servicio de Energía Eléctrica.

6.3.2.3.2.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Energía Eléctrica sin motivo

A nivel de todo el SCSO, en más de la mitad de las viviendas (54%) contestaron que nunca se ha suspendido el servicio; en el 22% que rara vez, en el 20% que algunas veces / frecuentemente, y en un 4% que siempre. La provisión del servicio es menos eficiente especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.

## TABLA XXX

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.20

### Histograma de Frecuencias

****

**6.3.2.3.2.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Energía Eléctrica**

A nivel de Sector, en más de la mitad de los hogares (54%) manifestaron que nunca han existido cobros injustificados por planillas de luz, sin embargo, en el 20% expresaron que rara vez, en el 21% algunas veces / frecuentemente, y en el 5% que siempre. Este problema es muy común en las parroquias, pero principalmente en las mismas parroquias donde es más común los cortes del servicio: Sucre y 9 de Octubre.



**TABLA XXXI**

## GRÁFICO 6.21

### Histograma de Frecuencias

****

**6.3.2.3.2.3. Retraso en la entrega de planillas**

En tres de cada cuatro hogares ubicados en el sector manifestaron que nunca ha habido retraso en la entrega de las planillas de luz, en el 6% que rara vez, 11% algunas veces / frecuentemente y en el 8% siempre. El retraso más evidente en la entrega de planillas, igual que en el caso de planillas de agua potable, es en la parroquia García Moreno.

## TABLA XXXII

### Tabla de Frecuencias

****

## GRÁFICO 6.22

### Histograma de Frecuencias

****

**6.3.2.3.2.4. Falta de Atención Oportuna a los reclamos**

Si bien a nivel de todo el SCSO en alrededor del 76% de los hogares manifestaron que nunca ha existido falta de atención a los reclamos presentados, en la parroquia 9 de Octubre se nota mayormente una falta de atención, pues en cerca de uno de cuatro hogares expresaron que siempre la Empresa Eléctrica no da la atención debida a los reclamos presentados.

## TABLA XXXIII

**Tabla de Frecuencias**



## GRÁFICO 6.23

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.3.2.5. Reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica**

El 30% de hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa, de manera especial en la parroquia 9 de Octubre (38%).

## TABLA XXXIV

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.24

### Histograma de Frecuencias

****

6.3.2.3.2.5.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica

De los hogares que presentaron reclamos a la Empresa, a nivel de sector, sólo la cuarta parte dijo que fue satisfactoria la atención y la solución a su reclamo, quedando un importante 75% en donde no fue satisfactoria, especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.

## TABLA XXXV

**Tabla de Frecuencias**



#### 6.4.2.2.3. Calificación al Servicio de Energía Eléctrica

En general, la calificación que da la población del SCSO al servicio que presta la Empresa Eléctrica del Ecuador es, igual que para los otros servicios, bastante diferente; un 59% lo califica de bueno/muy bueno, el 32% de regular, y el 9% como malo/muy malo. Estas diferencias son observadas en todas las parroquias; sin embargo, de acuerdo con las respuestas dadas a la pregunta, son las parroquias García Moreno y 9 de Octubre donde mayormente se nota la insatisfacción con el servicio.

**TABLA XXXVI**

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.25

**Histograma de Frecuencias**

6.3.2.4. Servicio de Telefonía Fija

6.3.2.4.1. Disponibilidad del Servicio de Telefonía Fija

Cerca de las dos terceras partes de los hogares de todo el SCSO disponen del servicio de telefonía fija, notándose claramente una mayor y alta cobertura del servicio en la parroquia 9 de Octubre (92%) y similar cobertura del 61% en las restantes tres parroquias: Sucre, García Moreno y Urdaneta.

## TABLA XXXVII

### Tabla de Frecuencias



**GRÁFICO 6.26**

**Histograma de Frecuencias**

****

**6.3.2.4.2.** **Problemas del Servicio de Telefonía Fija**

**6.3.2.4.2.1.** **Suspensión (o corte) del Servicio de Teléfono**

A nivel de todo el SCSO, en más de la mitad de los hogares (56%) contestaron que nunca se ha suspendido el servicio; en el 21% que rara vez, en el 18% que algunas veces/frecuentemente, y en un 4% que siempre. La provisión del servicio es menos eficiente especialmente en las parroquias García Moreno y 9 de Octubre.

## TABLA XXXVIII

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.27

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.4.2.2. Cobros injustificados de Planillas de Teléfono**.

A nivel de sector, en cerca de la mitad de los hogares (49%) manifestaron que nunca han existido cobros injustificados por planillas de teléfono; sin embargo, en el 7% expresaron que rara vez, en el 31% algunas veces/frecuentemente, y en el importante 13% que siempre. Este problema es muy común en las parroquias, pero principalmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre. En esta última parroquia en el 41% de los hogares expresaron que siempre hay cobros de planillas injustificados por parte de la Empresa Pacifictel.



## TABLA XXXIX

### Tabla de Frecuencias

## GRÁFICO 6.28

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.4.2.3. Retraso en la entrega de Planillas de Teléfono**

En uno de cada tres hogares ubicados en el sector manifestaron que nunca ha habido retraso en la entrega de las planillas de teléfono, en el 6% que rara vez, 12% algunas veces/frecuentemente y en el 50% siempre. El retraso más evidente en la entrega de planillas, es en las parroquias Sucre y García Moreno.

## TABLA XL

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.29

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.4.2.4. Cruce de Líneas Telefónicas**

En más de la tercera parte de los hogares (35%) ubicados en el sector manifestaron que nunca ha habido cruce de líneas telefónicas, en el 19% que rara vez, 33% algunas veces/frecuentemente y en el 13% siempre.

## TABLA XLI

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.30

### Histograma de Frecuencias



##### 6.3.2.4.2.5. Falta de Atención oportuna a los reclamos

Si bien a nivel de todo el SCSO en alrededor del 74% de los hogares manifestaron que nunca ha existido falta de atención a los reclamos presentados, en la parroquia 9 de Octubre se nota mayormente una falta de atención, pues en cerca de uno de cuatro hogares expresaron que siempre la Empresa Pacifictel no da la atención debida a los reclamos presentados.

**TABLA XLII**

**Tabla de Frecuencias**



## GRÁFICO 6.31

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.4.3.** **Reclamos presentados a la Empresa de Teléfnos**

El 34% de hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa, de manera especial en las parroquias Sucre (41%) y 9 de Octubre (44%).

## TABLA XLIII

**Tabla de Frecuencias**



## GRÁFICO 6.32

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.4.3.1.** **Satisfacción en la Atención y Solución al reclamo presentado a la Empresa de Teléfonos**

De los hogares que presentaron reclamos a Pacifictel, a nivel de sector, sólo la tercera parte (36%) dijo que fue satisfactoria la atención y la solución a su reclamo, quedando un importante 64% en donde no fue satisfactoria, especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.

## TABLA XLIV

### Tabla de Frecuencias



**6.3.2.4.4. Calificación al Servicio de Telefonía Fija**

En general, la calificación que da la población del SCSO al servicio que presta la Empresa de Teléfonos, Pacifictel, es igual que para los otros servicios, bastante diferente; un 62% lo califica de bueno/muy bueno, el 33% de regular, y el 5% como malo/muy malo. Estas diferencias son observadas en todas las parroquias; sin embargo, de acuerdo con las respuestas dadas a la pregunta, es en la parroquia 9 de Octubre donde mayormente se nota la insatisfacción con el servicio.

## TABLA XLV

### Tabla de Frecuencias





## GRÁFICO 6.33

### Histograma de Frecuencias

6.3.2.5. Servicio de Recolección de Basura

**6.3.2.5.1. Problemas en el Servicio de Recolección de Basura**

**6.3.2.5.1.1. Incumplimiento del horario de Recolección de Basura**

A nivel de todo el SCSO, en el 89% de los casos en los hogares contestaron que nunca se ha incumplido el horario de recolección de la basura por parte de la Empresa contratada para ello; en el 6% que rara vez, en el 3% que algunas veces/frecuentemente, y en un 2% que siempre. La provisión del servicio es menos eficiente especialmente en la parroquia García Moreno.

## TABLA XLVI

**Tabla de Frecuencias**



## GRÁFICO 6.34

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.5.1.2. Acumulación de Basura en la calle por botarla en horarios no establecidos**

A nivel de sector, en la gran mayoría de hogares (89%) manifestaron que nunca se ha acumulado basura en la calle por el hecho de botarla en horas no establecidas para ello; en el 6% expresaron que rara vez, en el 33 algunas veces/frecuentemente, y en el 2% que siempre. En la parroquia García Moreno un importante 21% de hogares expresó que algunas veces, frecuentemente o siempre existe basura acumulada en las calles.

## TABLA XLVII

**Tabla de Frecuencias**



## GRÁFICO 6.35

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.5.1.3. El carro recolector no se lleva toda la basura**

En el 86% de hogares ubicados en el sector manifestaron que nunca el carro recolector ha dejado de llevar toda la basura, en el 5% que rara vez, 5% algunas veces/frecuentemente y en el 4% siempre. Este problema es quizá más notorio en la misma parroquia García Moreno.



## TABLA XLVIII

### Tabla de Frecuencias

**6.3.2.5.2. Conformidad con el Horario actual de Recolección de Basura**

En más de las tres cuartas partes (85%) los hogares están totalmente de acuerdo con el horario de recolección de la basura; en el 9% parcialmente de acuerdo y en el restante 6% no muy de acuerdo o totalmente en desacuerdo. Nuevamente es en la parroquia García Moreno donde una parte de la población 18% no está de acuerdo con el actual horario de recolección de la basura.

## TABLA XLIX

### Tabla de Frecuencias



6.3.2.5.3. Reclamos actuales a la Empresa de Recolección de Basura

Sólo un pequeño 2% de hogares del SCSO ha presentado actualmente reclamos a la Empresa; en la parroquia 9 de Octubre el 4% de los hogares.

## TABLA L

### Tabla de Frecuencias



**6.3.2.5.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los reclamos**

La mayor parte del Sector que presentó reclamos a la Empresa de Recolección de Basura, contestó que la atención y solución a sus reclamos fue satisfactoria, sin embargo en la parroquia García Moreno, el 75% no ha sido bien atendido.

## TABLA LI

### Tabla de Frecuencias



6.3.2.5.4. Calificación al Servicio de Recolección de Basura

En general, la calificación que da la población del SCSO al servicio que presta la Empresa de Recolección de la Basura es bastante satisfactoria, pues a nivel de todo el SCSO un importante 80% lo califica de bueno/muy bueno, el 17% de regular, y un pequeño 3% como malo/muy malo. Es quizá en la parroquia 9 de Octubre donde más problemas existen en materia de recolección de la basura, pues existe un importante 26% que al servicio lo consideran como regular, malo y muy malo.

## TABLA LII

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.36

### Histograma de Frecuencias



**6.3.2.5. Características Económicas**

**6.3.2.5.1. Número de Miembros del hogar preceptores de ingresos**

A nivel de todo el SCSO, un poco menos de la mitad de los hogares (46%) tienen un solo miembro preceptor de ingresos y en cerca de la tercera parte (32%) dos miembros. Esto determina que en el restante 22% de hogares existen tres o más miembros preceptores de ingresos. Es principalmente en la parroquia Sucre donde la mitad de los hogares tiene dos miembros preceptores de ingresos, bastante diferente a las otras parroquias, especialmente con respecto a las parroquias García Moreno (27%) y Urdaneta (28%).

## TABLA LIII

### Tabla de Frecuencias





## GRÁFICO 6.37

### Histograma de Frecuencias

**6.4.2.5.2. Nivel de ingreso mensual del hogar**

En alrededor de la quinta parte de los hogares del SCSO (21%) los ingresos monetarios son menos de 100 dólares al mes, y en poco más de la mitad (52%) entre 101 y 300 dólares; esto quiere decir que en casi tres de cada cuatro hogares los ingresos mensuales solo llegan hasta los 300 dólares. Tómese en consideración que en las parroquias Sucre, García Moreno y Urdaneta, el porcentaje de hogares que tienen un ingreso mensual de hasta 300 dólares es aún mayor: 77%, 82% y 80%, en ese mismo orden.

De acuerdo con la información recolectada, los hogares de la parroquia 9 de Octubre tienen una estructura de ingresos bastante diferente de las otras y en mejores condiciones, pues en ella el 22% de los hogares tienen ingresos mensuales de 301 a 500 dólares, el 43% entre 501 y 1000, y un importante 29% más de 1.000 dólares al mes. Sin embargo, debe considerarse que por el bajo número de casos investigados en la parroquia, los resultados sobre este tipo de variable deberían tomárselos con reserva.



## TABLA LIV

### Tabla de Frecuencias



## GRÁFICO 6.38