



Calera de Tango se suma a mesa de trabajo provincial para exigir mejoras en la calidad del servicio eléctrico

Posted on Septiembre 22, 2026

La alcaldesa Hortensia Mora, junto al director de la Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres (DGRD), representó a la comuna en la primera Mesa de Trabajo sobre la Calidad del Suministro Eléctrico. La cita, desarrollada en la Delegación Presidencial Provincial del Maipo, estuvo liderada por el Seremi de Energía, Ignacio Tapia, y la Delegada Presidencial, María Francisca Rubio.

El encuentro contó con la presencia de representantes de la Compañía General de Electricidad (CGE) y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Durante la jornada, las autoridades abordaron los planes de acción ante contingencias, la coordinación interinstitucional para emergencias y, de manera prioritaria, los protocolos de resguardo e inspección para los vecinos electrodependientes de la zona.

El contexto: Alta insatisfacción de los usuarios

Esta articulación institucional responde a un complejo escenario de atención al cliente en la Región

Metropolitana, evidenciado en la reciente encuesta ciudadana del Mercado Eléctrico elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a inicios del presente año 2026.

Aunque el 98,3% de los encuestados cuenta con acceso a la red eléctrica —mercado donde CGE abarca el 21% de la distribución regional y Enel el 76,3%—, las deficiencias en la comunicación y respuesta representan el principal motivo de malestar ciudadano:

- **Fallas en atención:** El 61,6% de los usuarios reportó problemas para comunicarse con su compañía proveedora en el último año.
- **Canales más usados:** La vía telefónica lidera las preferencias de contacto (77,8%), seguida por el sitio web (47,7%) y redes sociales o WhatsApp (33,3%).
- **Rechazo a la automatización:** Los chatbots e inteligencia artificial recibieron la peor evaluación, con un 71,1% de los usuarios calificando la experiencia como “mala” o “muy mala”.
- **Falta de soluciones:** Del total de solicitudes recibidas por las empresas, un 72% de los clientes afirmó que la compañía no le ofreció ninguna solución a su problema. Asimismo, un 67% de quienes no fueron atendidos inicialmente insistió sin obtener respuesta.
- **Percepción de trato:** Un 50,8% de los consultados manifestó disconformidad respecto a sentirse escuchado y respetado por la proveedora del servicio.
- **Facturación:** En materia comercial, el 60,2% reportó recibir su boleta antes del vencimiento y un 48,3% señaló que la obtiene de forma digital.

Con la integración a esta mesa de trabajo, el municipio busca fiscalizar el cumplimiento de las distribuidoras, garantizar una respuesta rápida ante cortes de luz y asegurar un flujo de comunicación efectivo en beneficio de los vecinos de Calera de Tango.