

Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto
Encuesta de Calidad de Servicio 2016

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR:..... N° SOCIO:.....

GANE UN LED 32"!!!

SUMINISTRO:.....



Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto
Encuesta de Calidad de Servicio 2016

RUTA:.....

Estimado Socio: Agradecemos su participación en esta encuesta que nos permitirá conocer su percepción sobre el servicio brindado y contribuirá para mejorar en caso de ser necesario. Depositándola en la urna que se encuentra en la CES o Cámara de Comercio, podrá participar de un sorteo por un LCD. (ver bases y condiciones al dorso)

Indique con una X el casillero correspondiente a la opción elegida.

	M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1. Conoce la pagina web de CES: www.coopelsalto.com.ar ?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
1.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera la pagina?				
2. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?				
3. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?				
4. ¿Recibe en su domicilio la información de CES sobre prevención de riesgos eléctricos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
4.a. En caso de ser "SI" su respuesta: Evalúe la información brindada en dichas campañas.				
5. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES en los siguientes servicios:				
* ENERGIA				
* COOPENET				
* SEPELIOS				
6. Cree que la atención telefónica ante consultas o reclamos de CES en los siguientes servicios es:				
* ENERGIA				
* COOPENET				
* SEPELIOS				
7. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?				
8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:				
9. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?				
10. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?				
11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?				
12. ¿Cómo evalúa el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES?				
13. ¿Conoce las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
13.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dichas acciones?				
14. ¿Conoce la comercialización de hormigón elaborado que ofrece CES en su area O. Públi	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
14.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dicho servicio?				
15. ¿Conoce el servicio de telefonía celular "NUESTRO" que ofrece CES?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
15.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dicho servicio?				

Comentarios o sugerencias:

.....

La encuesta, pone a consideración de los usuarios quince aspectos para ser valorados en una escala de: muy bueno, bueno, regular y deficiente, y está abierta a sugerencias.

Se circunscribe en cumplimiento con las normas ISO 9000, y es de carácter anónimo.

Todos los socios que entregaron correctamente el cuestionario, participaron en un sorteo de un LED 32”.

Metodología:

La encuesta fue distribuida a los usuarios con la factura de energía en el reparto correspondiente al mes de Julio/Agosto. La participación en la misma, se efectuó **por suministro** (una encuesta por cada medidor, independientemente de su titularidad)

Objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios prestados;
- Identificar el grado de fidelidad de los usuarios;
- Generar, en base a los resultados, acciones de mejorías.

Recepción:

Cada encuesta fue depositada en las urnas que se encontraban en la Cooperativa Eléctrica de Salto y Cámara de Comercio, dentro de un periodo preestablecido, desde el mes de julio a Agosto 2016, con los siguientes datos:

- N° de Socio
- Suministro
- Nombre y Apellido del titular

Sorteo:

El sorteo se realizó el día 28 de Septiembre de 2016, ante Escribano Público, Pte. y Secretario del Consejo de Administración y Gerente de la CES.

Análisis:

El análisis de resultados de las encuestas fue realizado por el área Social y Comunicaciones de la Cooperativa Eléctrica de Salto.