Encuesta de Calidad de Servicio 2016

FICHA TECNICA

INSTRUMENTO: Encuesta auto administrada y voluntaria

PARTICIPACION: 1340 respondientes

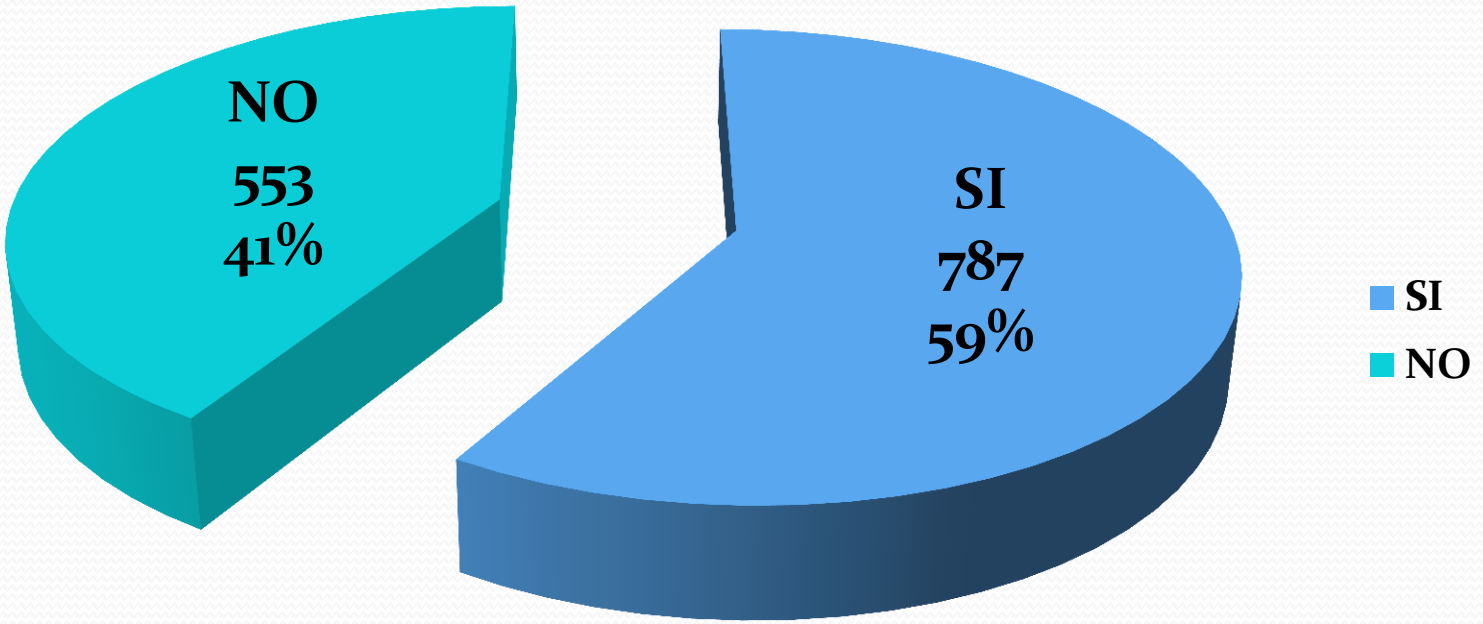
EFECTIVIDAD: 11 % (Población total 12.000 socios)

FECHA DE RELEVAMIENTO: Julio/Agosto

RESULTADOS GENERALES

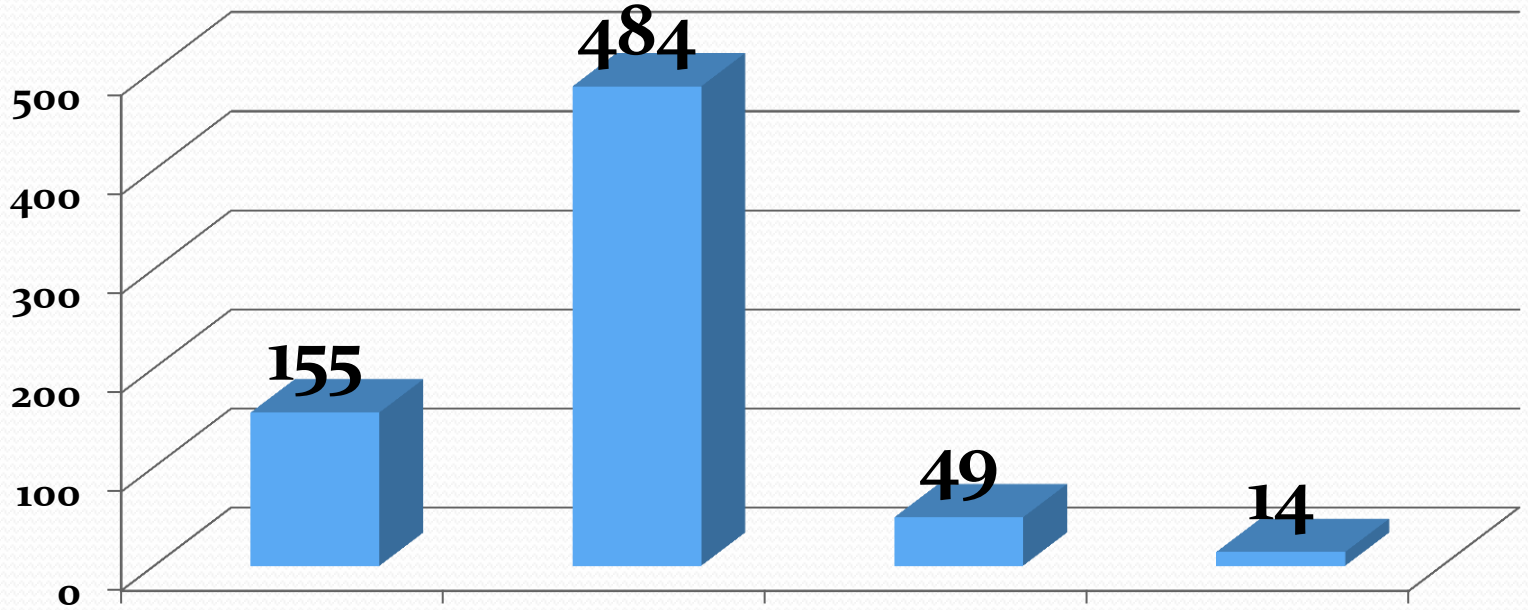
RESULTADOS GENERALES

1. ¿Conoce la pagina web de CES: www.coopelsalto.com.ar?



RESULTADOS GENERALES

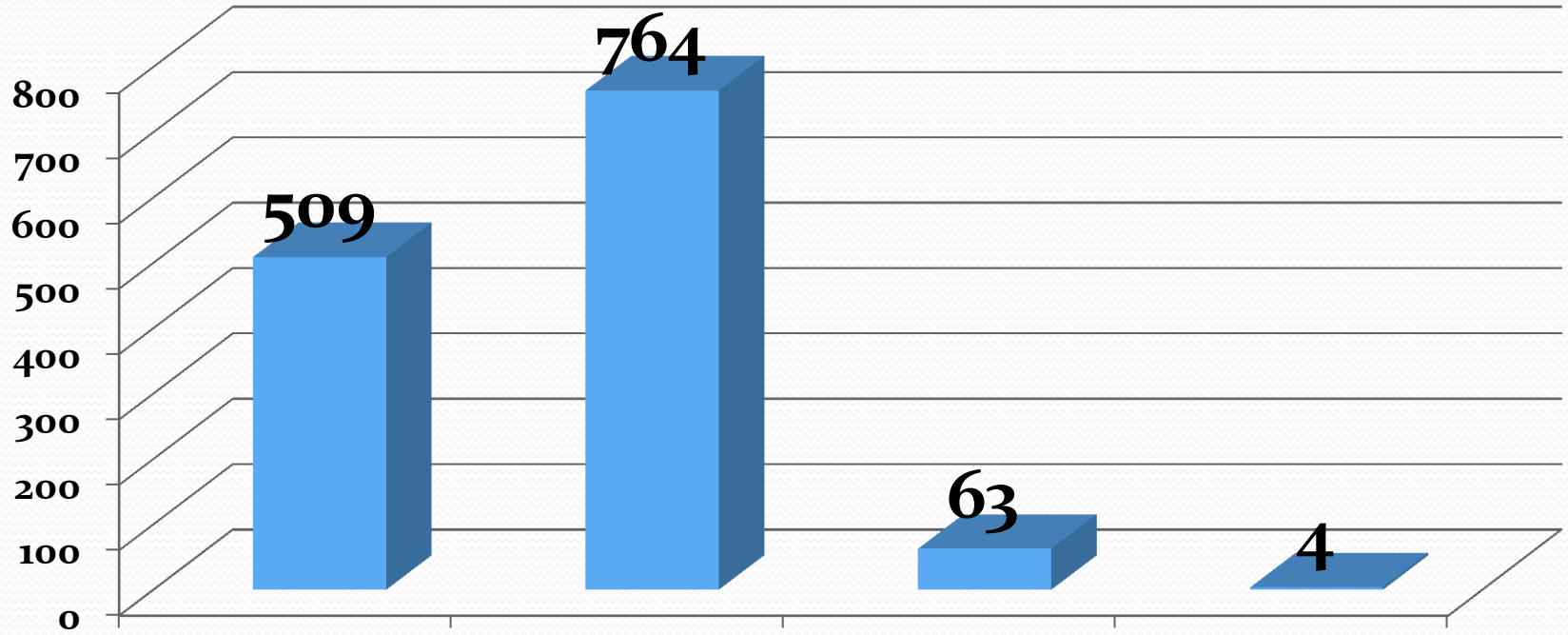
1.a. ¿En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera la pagina?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
22%	69%	7%	2%

RESULTADOS GENERALES

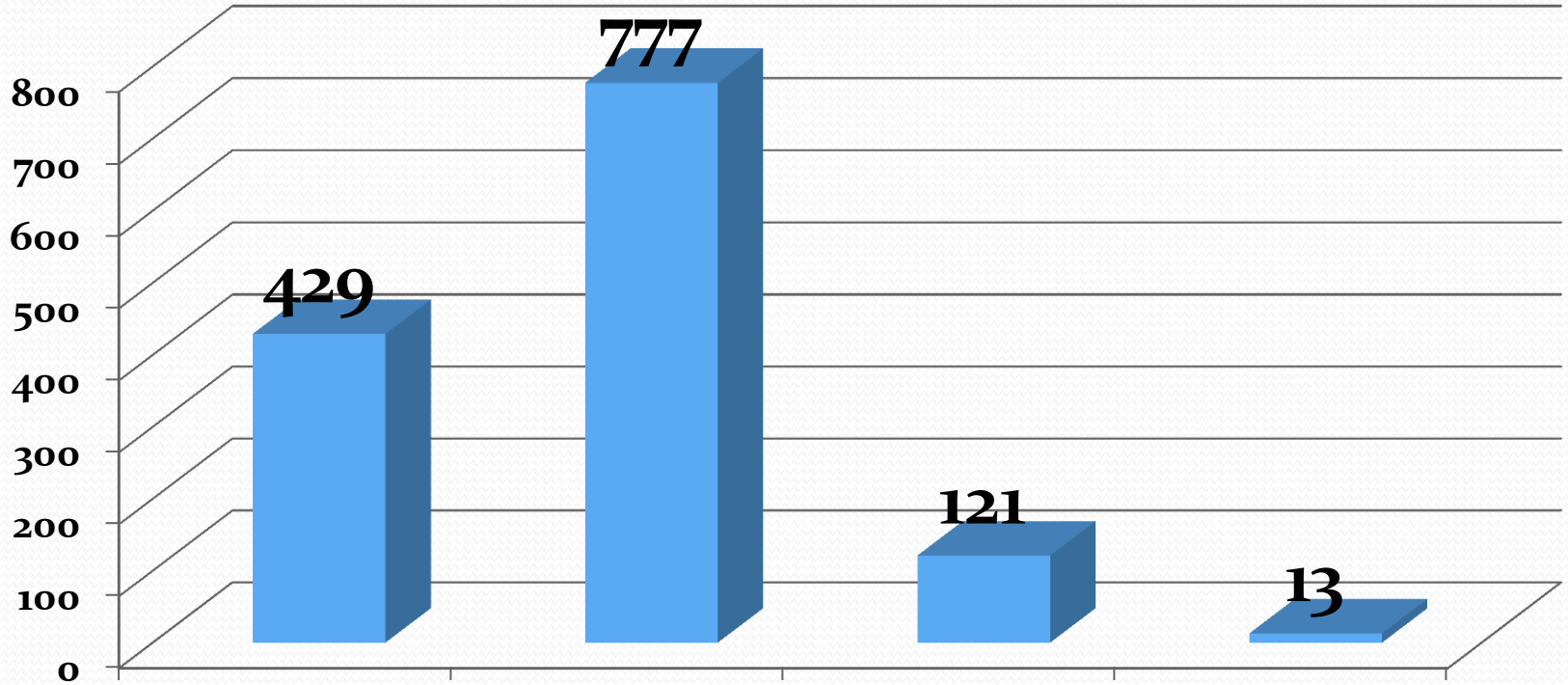
2. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
38%	57%	4,70%	0,30%

RESULTADOS GENERALES

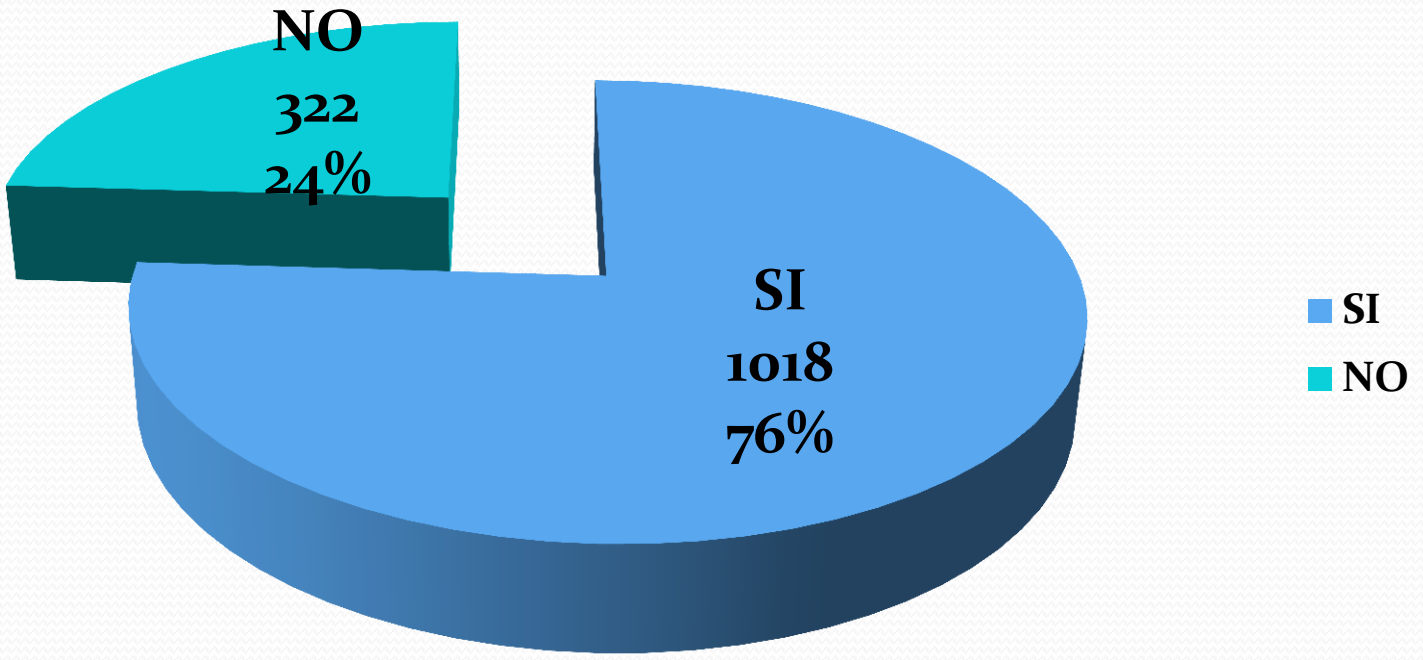
3. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
32%	58%	9%	1%

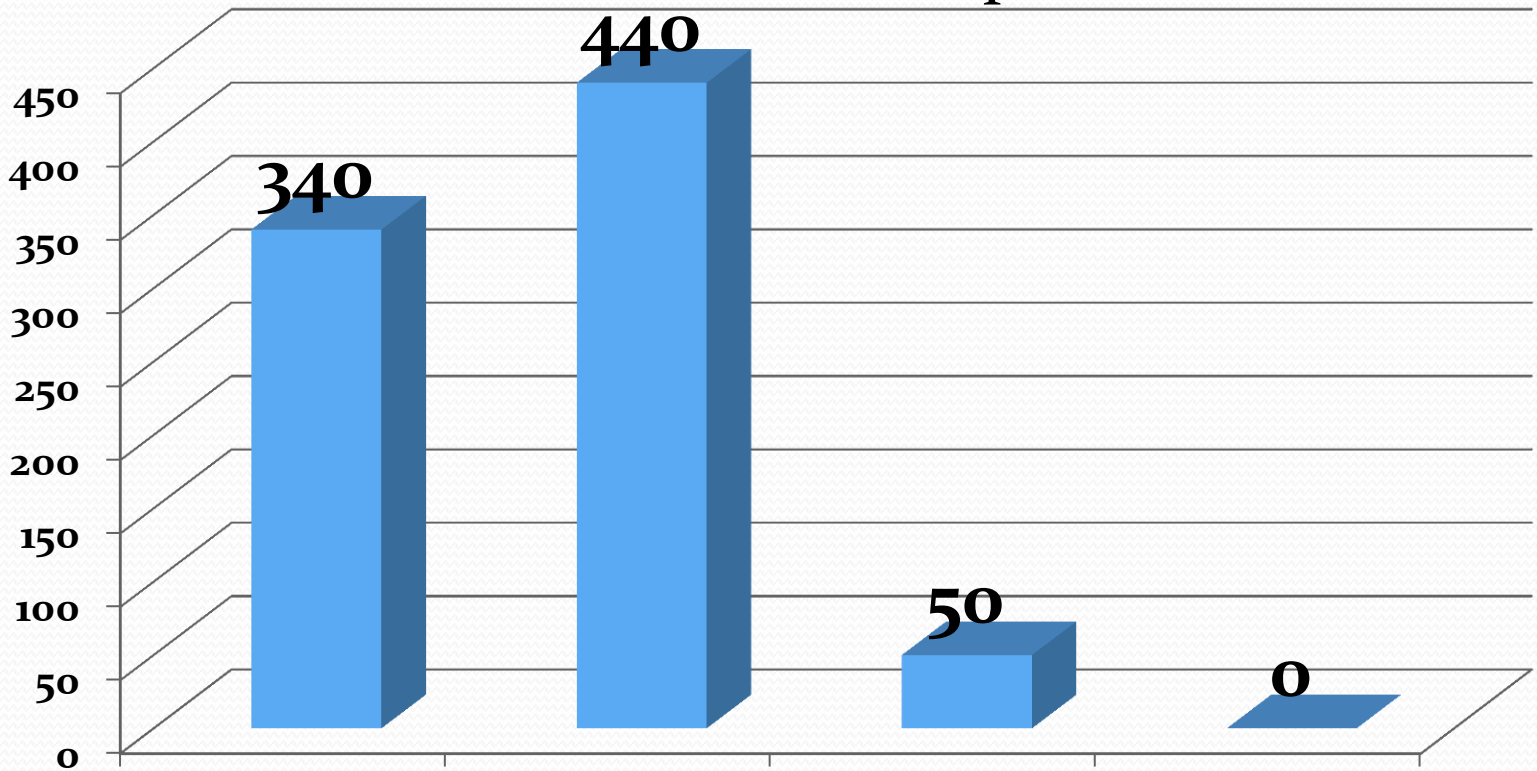
RESULTADOS GENERALES

4. ¿Recibe en su domicilio la información de CES sobre prevención de riesgos eléctricos?



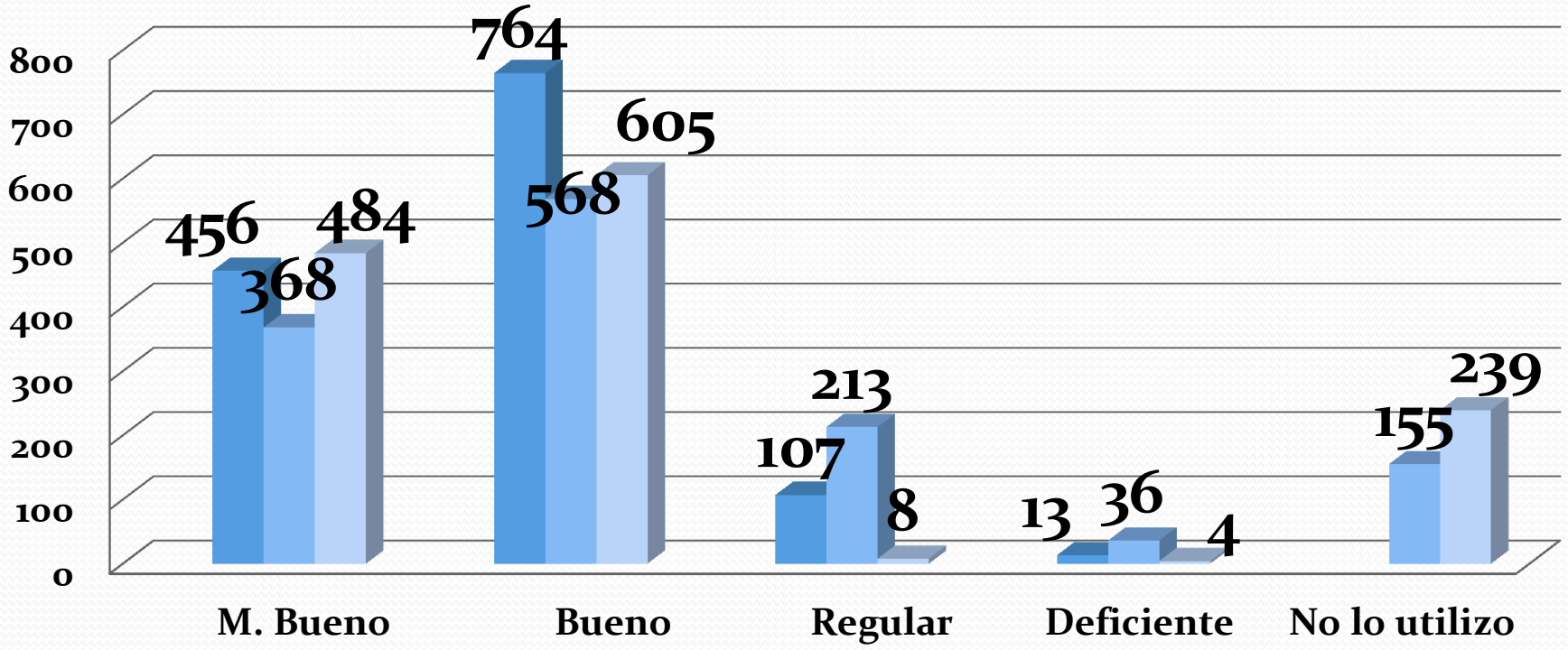
RESULTADOS GENERALES

4.a. En caso de ser "SI" su respuesta: Evalúe la información brindada en dichas campañas.



RESULTADOS GENERALES

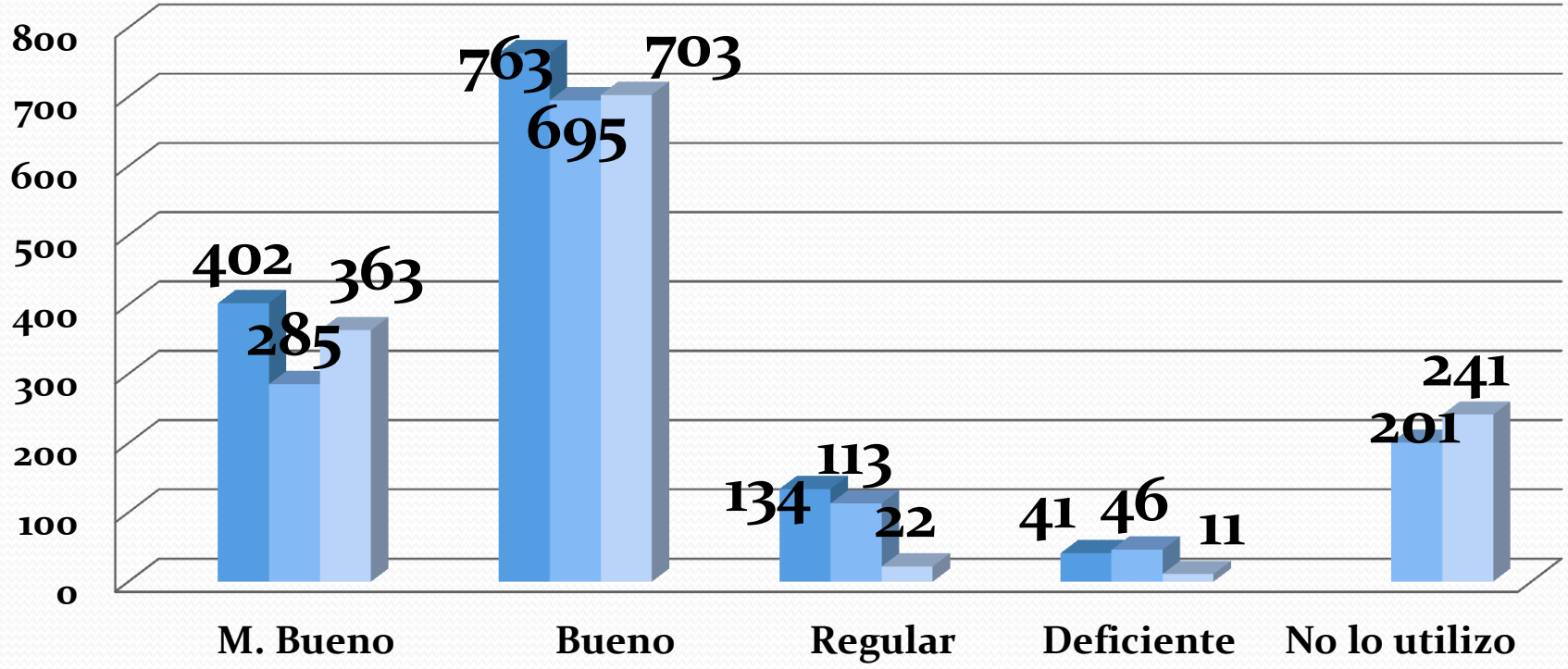
5. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES en los siguientes servicios:



	M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	No lo utilizo
ENERGIA	34%	57%	8%	1%	
COOPENET	27%	42%	16%	3%	12%
SEPELIOS	36%	45%	0,70%	0,30%	18%

RESULTADOS GENERALES

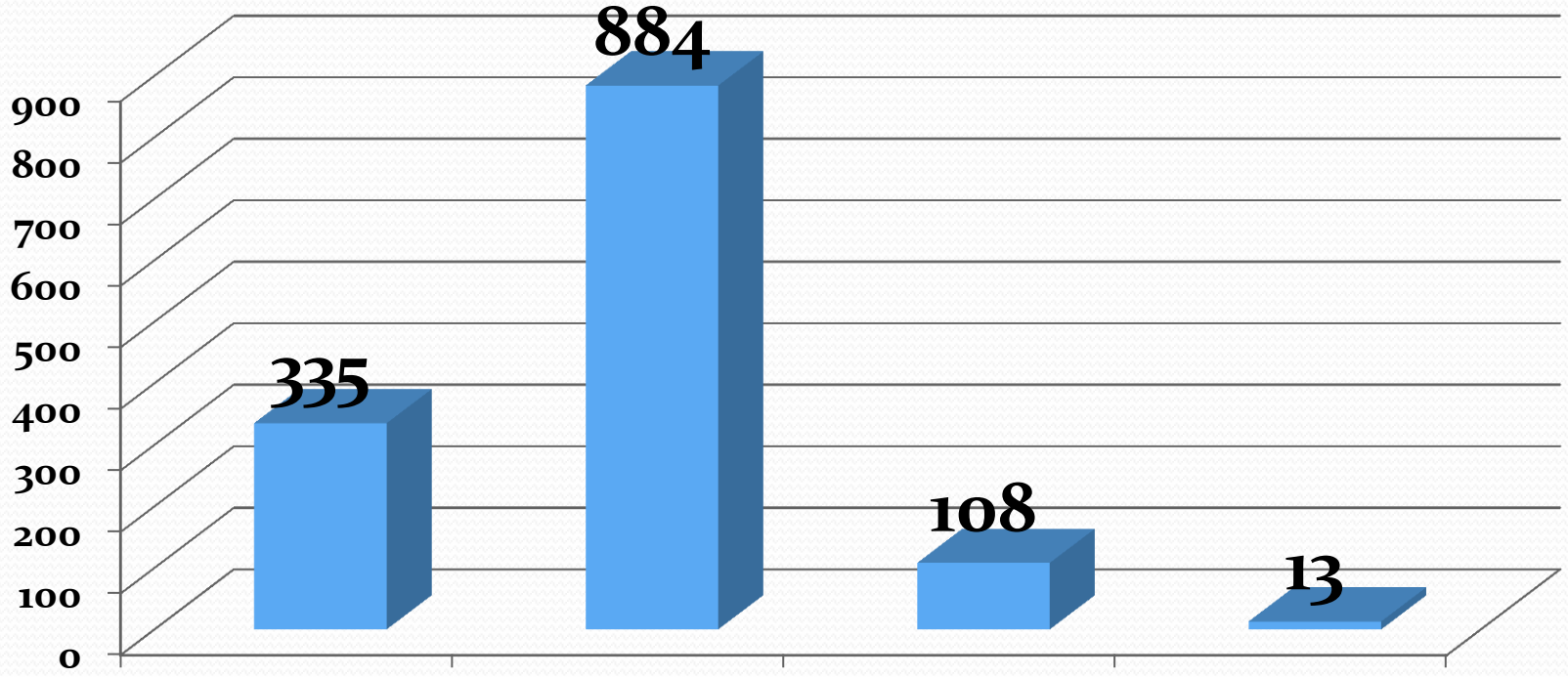
6. Cree que la atención telefónica ante consultas o reclamos de CES en los siguientes servicios es:



	M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	No lo utilizo
ENERGIA	30%	57%	10%	3%	
COOPENET	21%	52%	8%	3%	15%
SEPELIOS	27%	52%	2%	1%	18%

RESULTADOS GENERALES

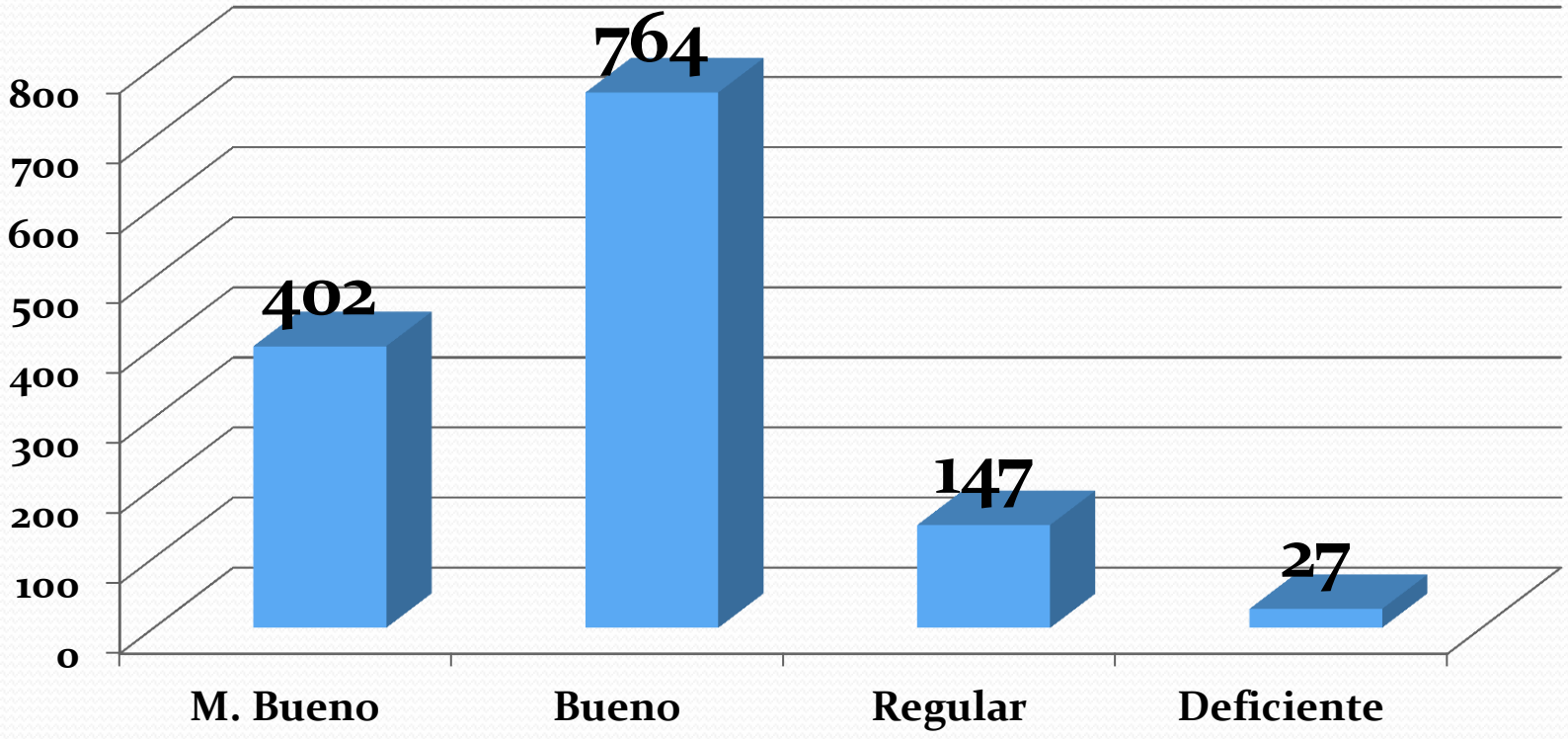
7. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?



25%	66%	8%	1%

RESULTADOS GENERALES

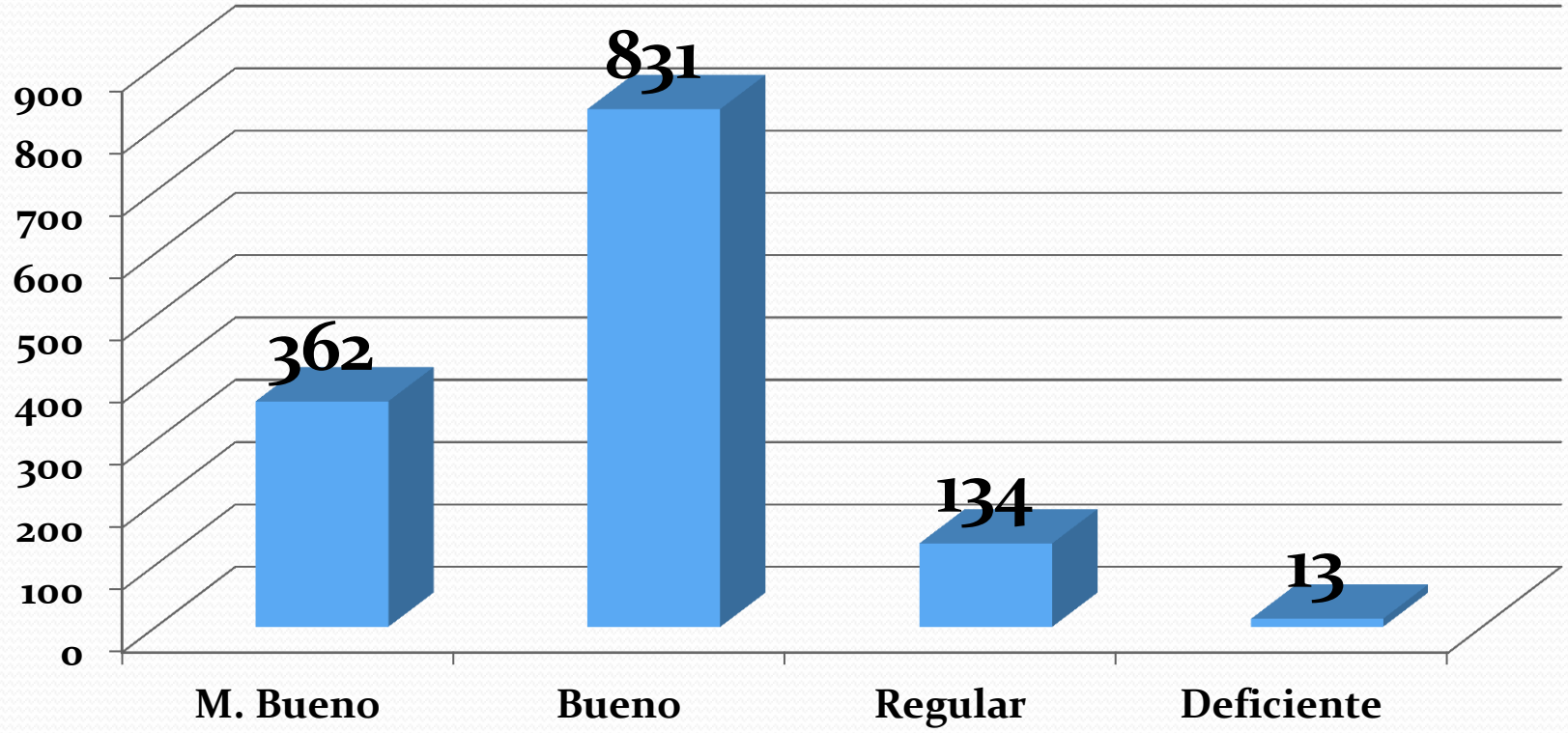
8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:



30%	57%	11%	2%

RESULTADOS GENERALES

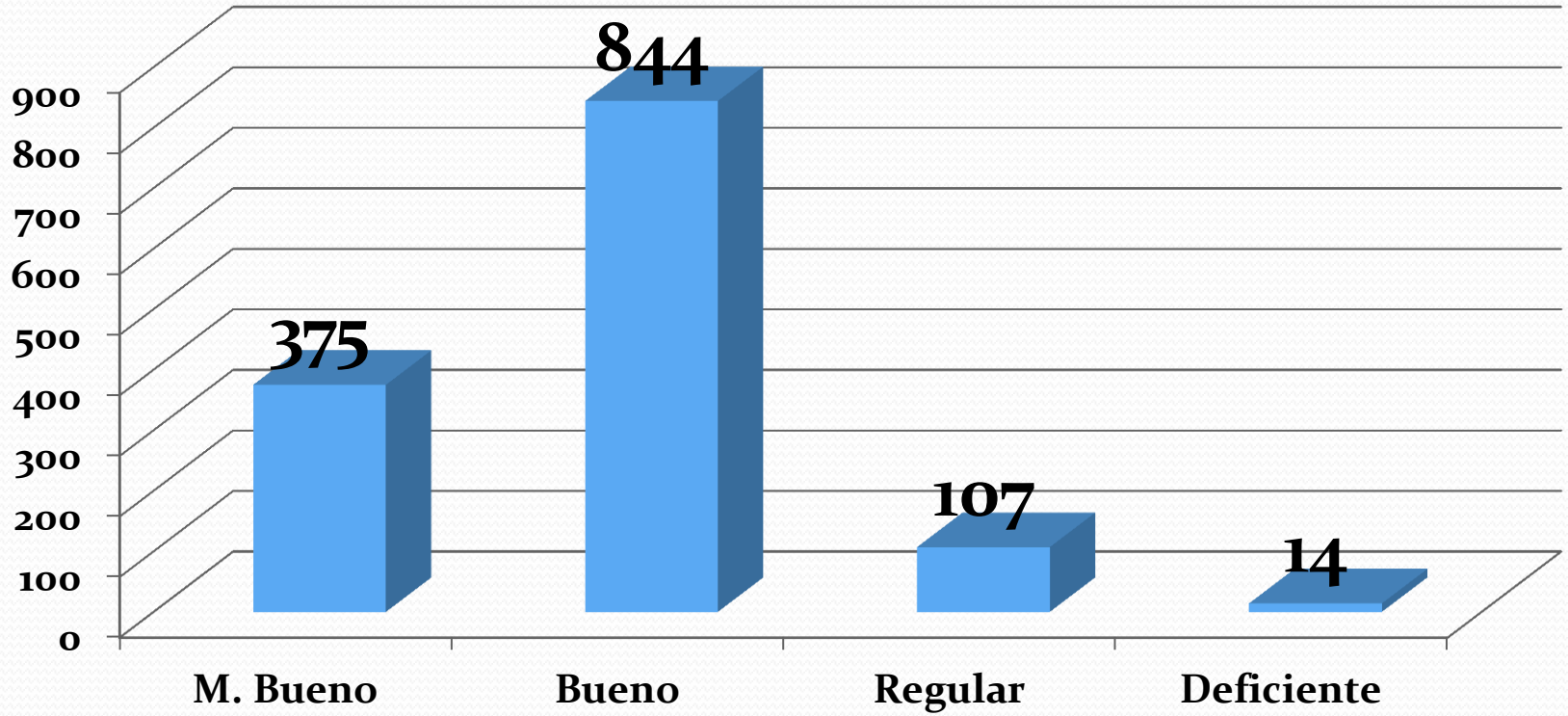
9. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?



27%	62%	10%	1%

RESULTADOS GENERALES

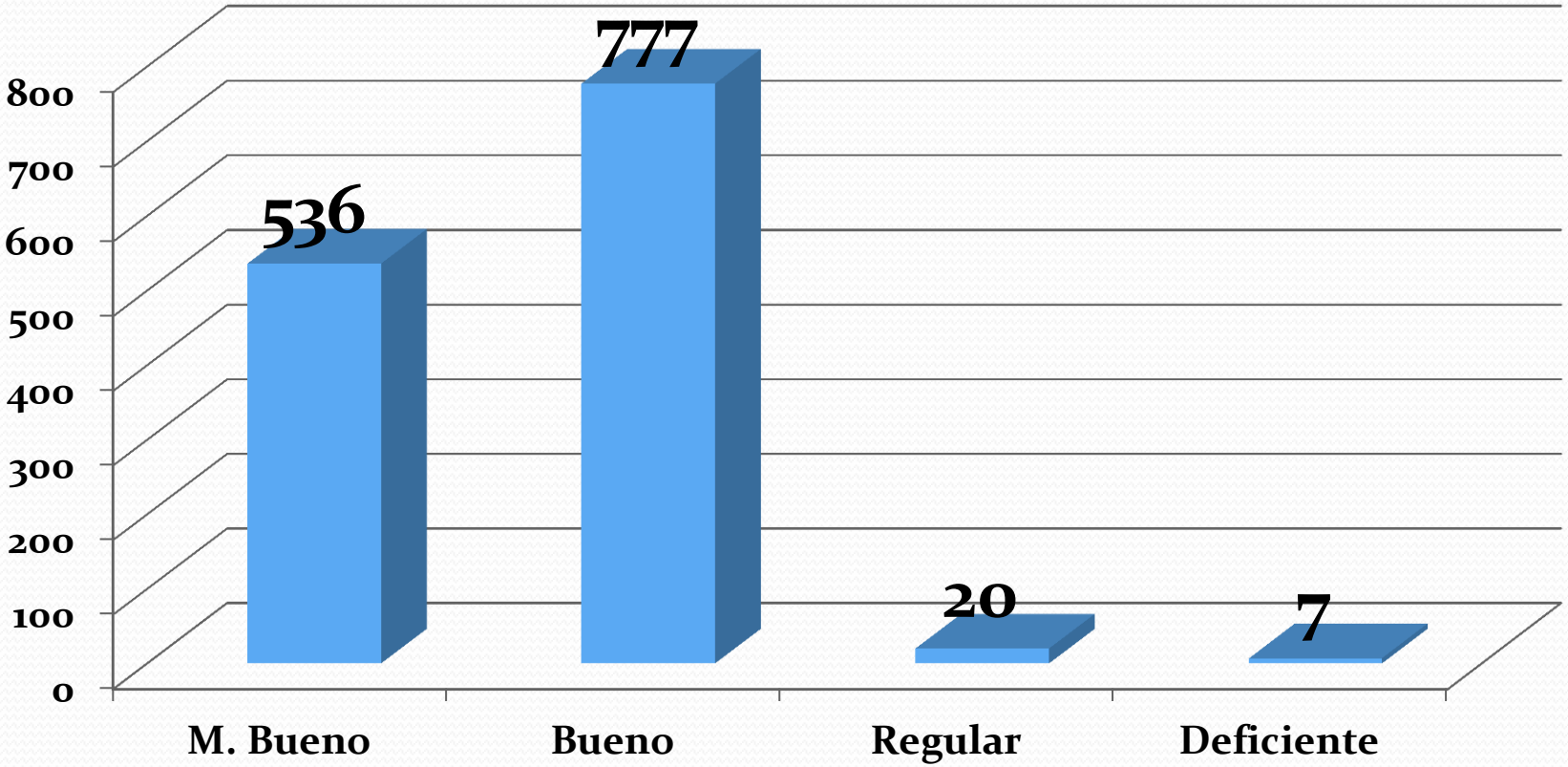
10. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?



28%	63%	8%	1%

RESULTADOS GENERALES

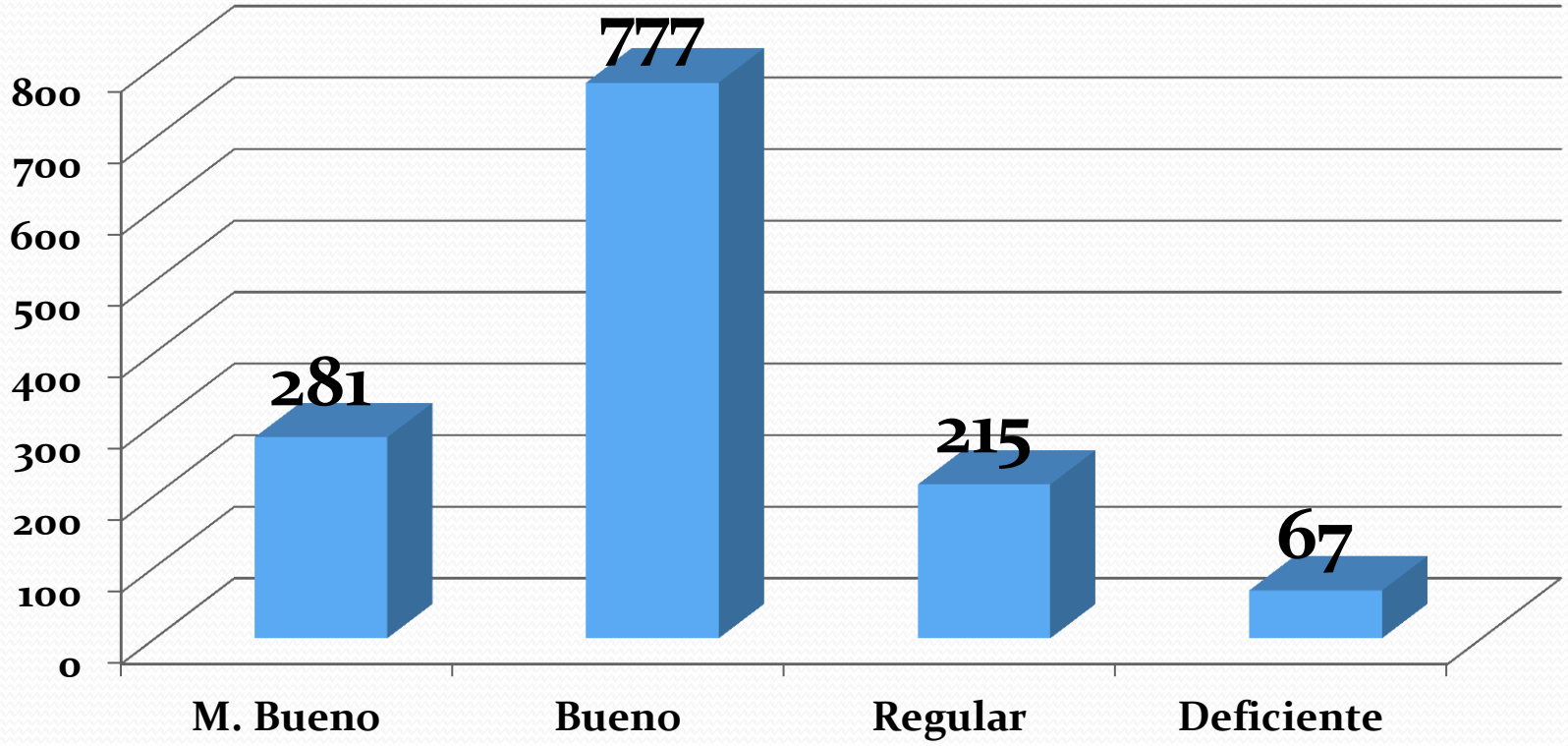
11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
40%	58%	1%	1%

RESULTADOS GENERALES

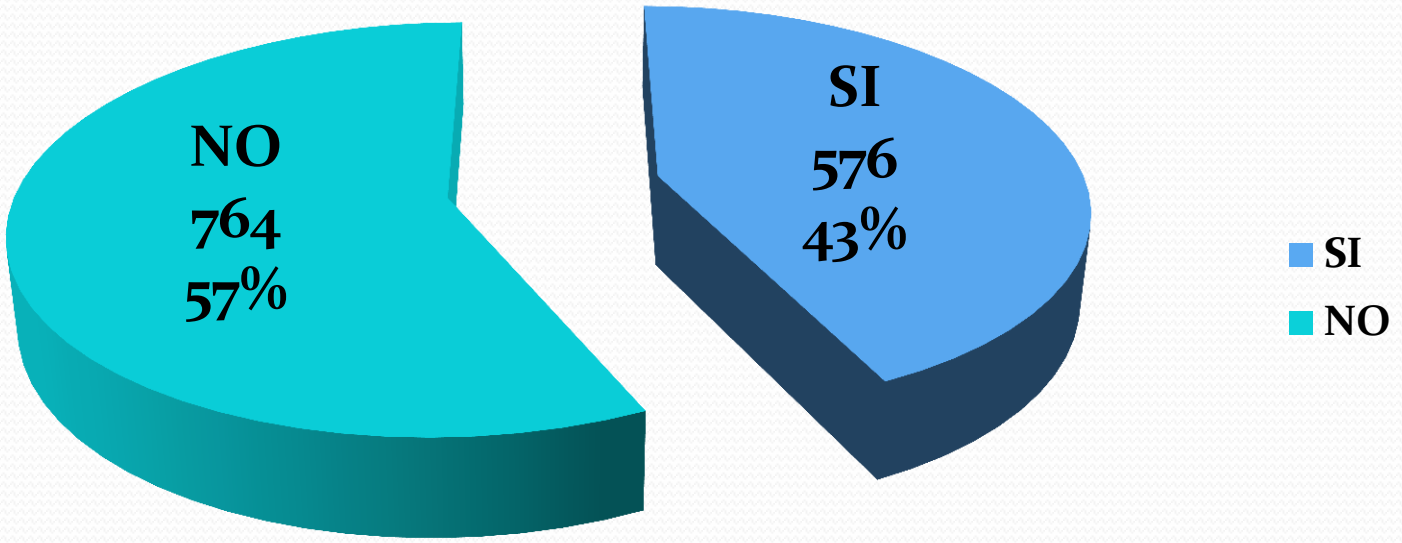
12. ¿Cómo evalúa el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES?



21%	58%	16%	5%

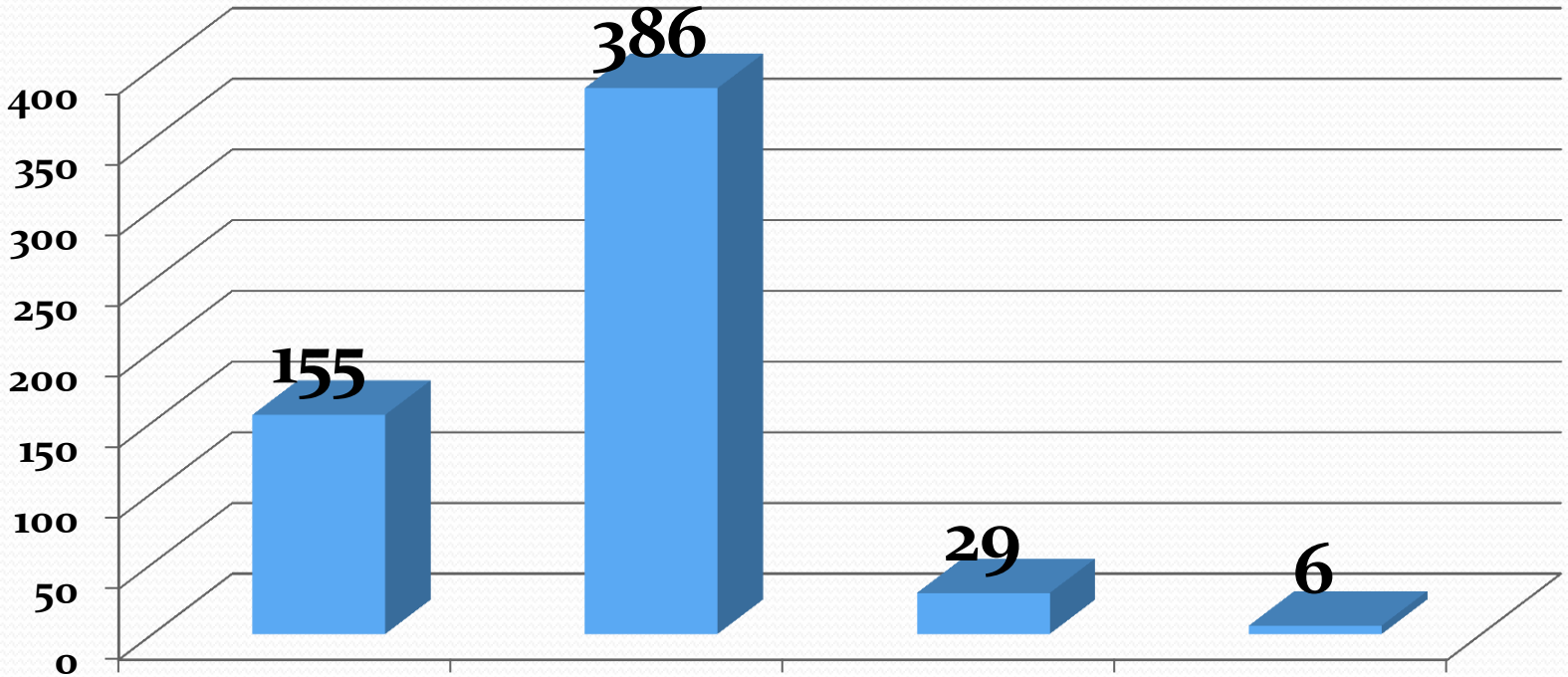
RESULTADOS GENERALES

13. ¿Conoce las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente?



RESULTADOS GENERALES

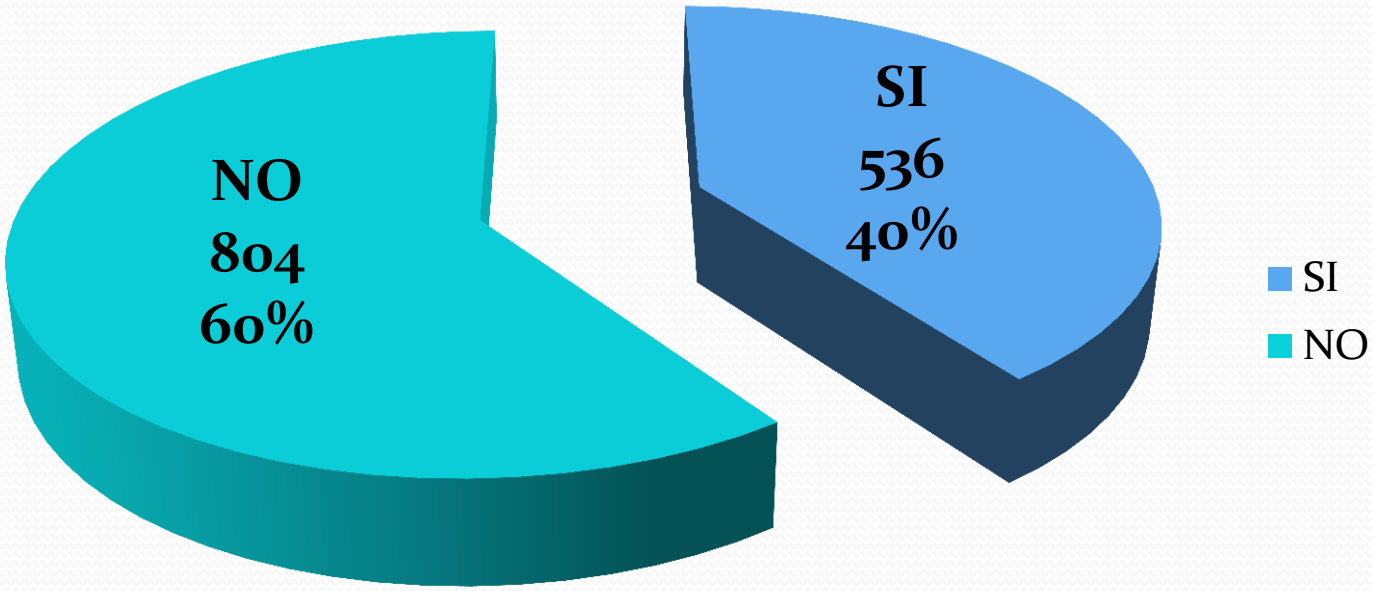
13.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dichas acciones?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
27%	67%	5%	1%

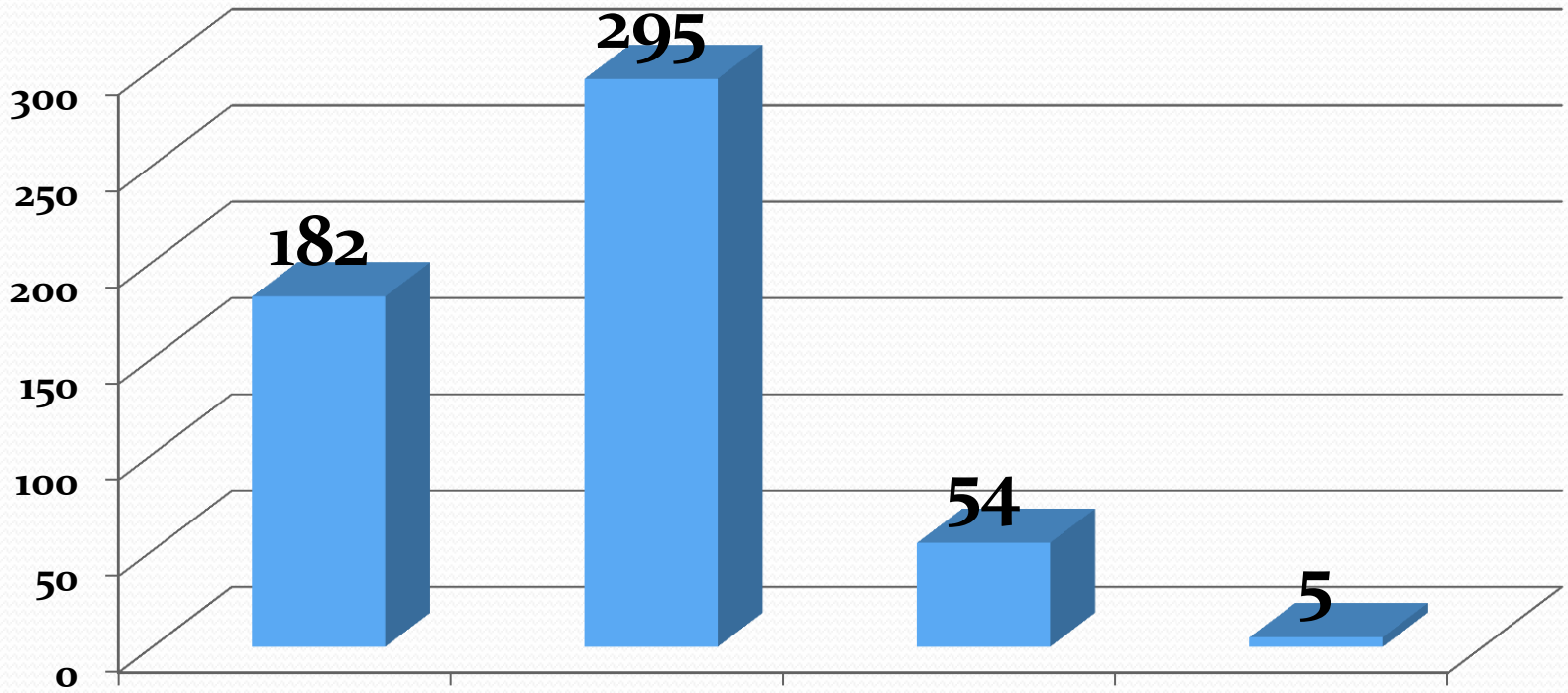
RESULTADOS GENERALES

14. ¿Conoce la comercialización de hormigón elaborado que ofrece CES en su área O. Públicas?



RESULTADOS GENERALES

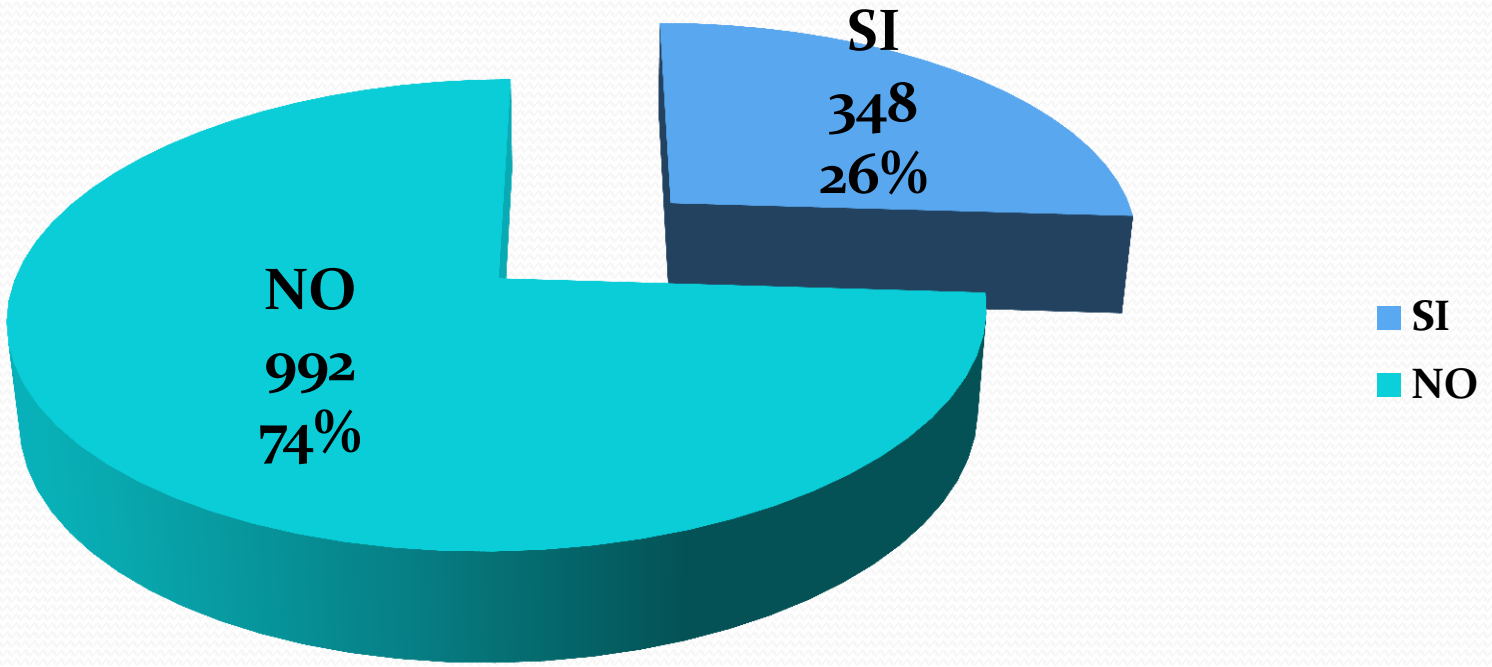
14.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dicho servicio?



M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
34%	55%	10%	1%

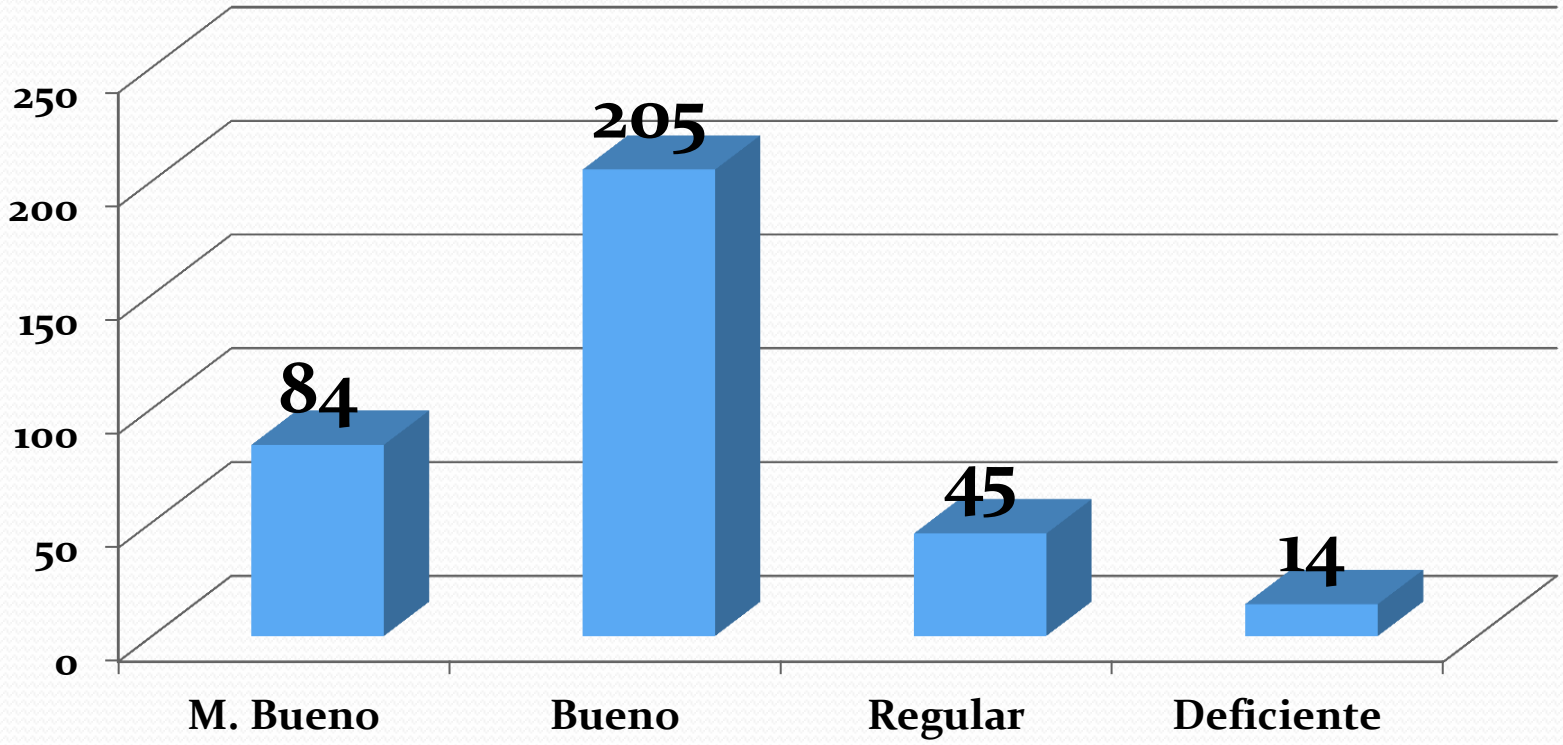
RESULTADOS GENERALES

15. ¿Conoce el servicio de telefonía celular "NUESTRO "que ofrece CES?



RESULTADOS GENERALES

15.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera dicho servicio?



24%	59%	13%	4%

5 PREGUNTAS MAS FAVORABLES

5 PREGUNTAS MAS FAVORABLES

PREGUNTAS	BUENO
1.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Como considera la pagina web?	69%
4. ¿Recibe en su domicilio la información de CES sobre prevención de riesgos eléctricos?	76%
7. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?	66%
9. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?	62%
10. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?	63%

3 PREGUNTAS MAS DESFAVORABLES

3 PREGUNTAS MAS DESFAVORABLES

PREGUNTAS	REGULAR
3. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?	9%
8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:	11%
12. ¿Cómo evalúa el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES?	16%