



Cooperativa Limitada
de Consumo de Electricidad
del Sitio

Encuesta de Calidad

Septiembre 2015

Ficha Técnica

- Instrumento: Encuesta autoadministrada, anónima y voluntaria
- Participación: 1600 respondientes
- Efectividad: **13%** [Total Población: 12.000 usuarios]
- Fecha de relevamiento: Julio y Agosto 2015



Cooperativa Limitada
de Consumo de Electricidad
del Salto

Ficha Técnica

Procesamiento

Alumnos de las carreras de 2do y 3er año en Tec. Sup. de RRHH y 3er año de Tec. Sup en Administración General

Docentes a cargo

Proceso supervisado por las docentes **Elisa Robador** y **Josefina Maggio**



Provincia de Buenos Aires



Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 126 - Salto



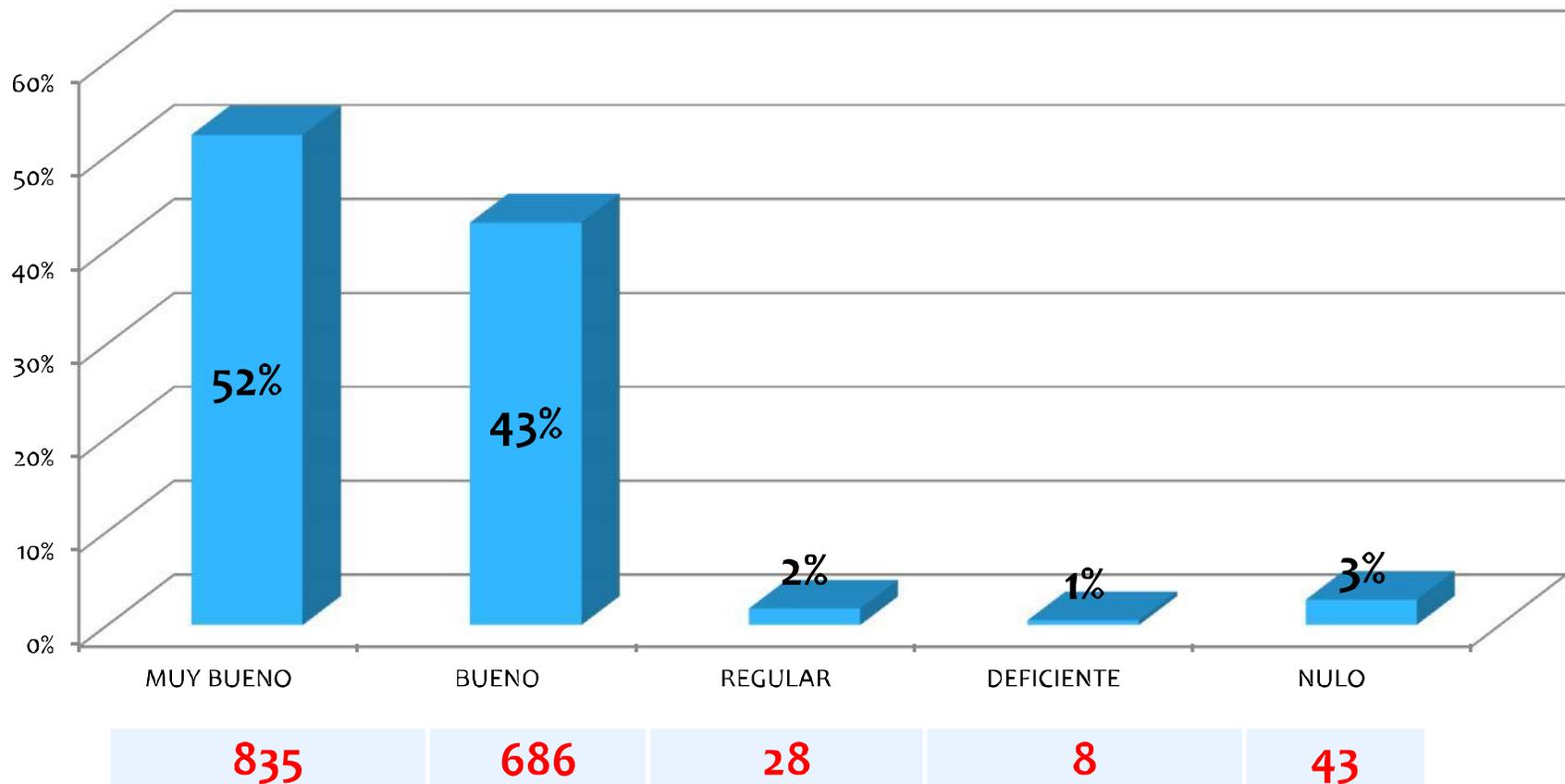


Cooperativa Limitada
de Consumo de Electricidad
del Salto

Resultados generales

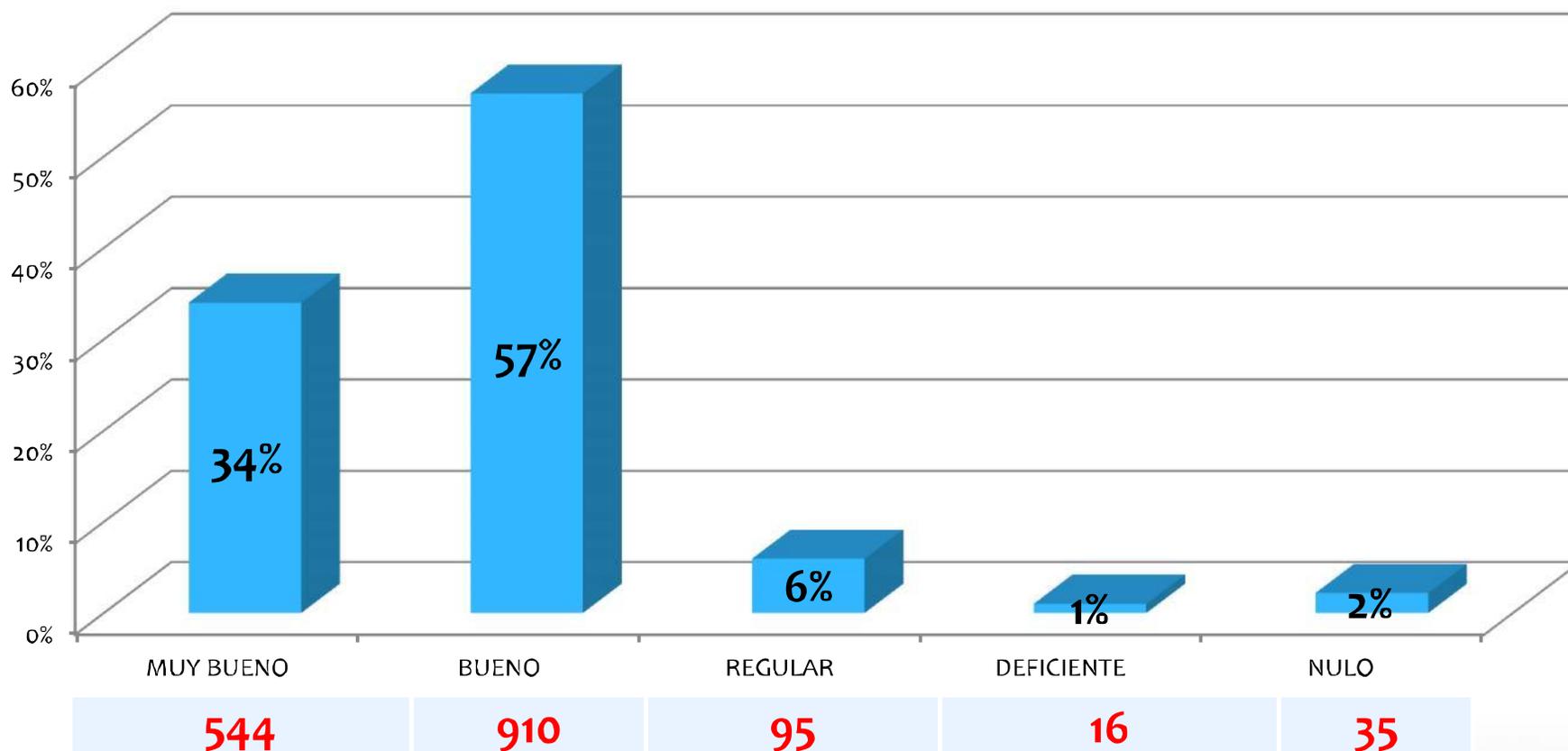
Resultados Generales

1. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica?



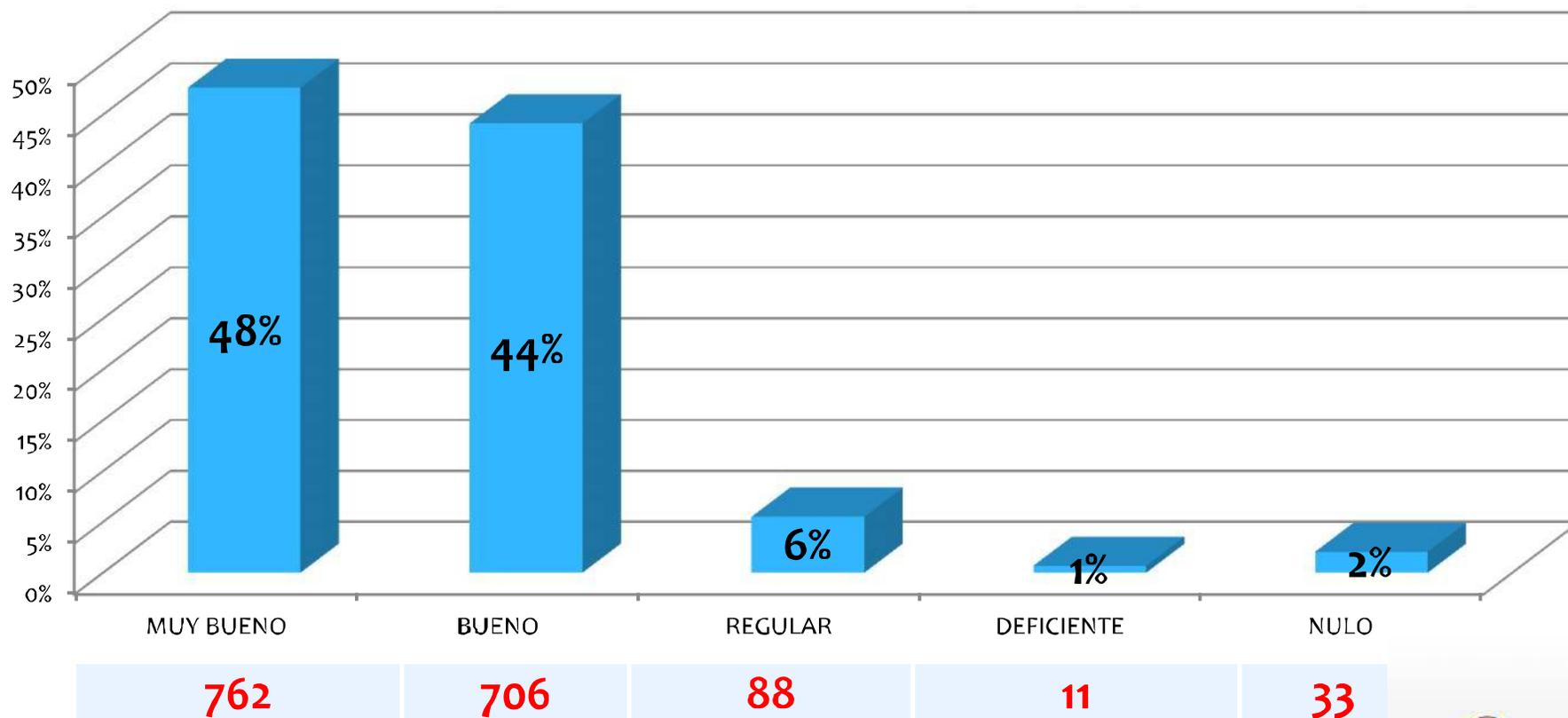
Resultados Generales

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



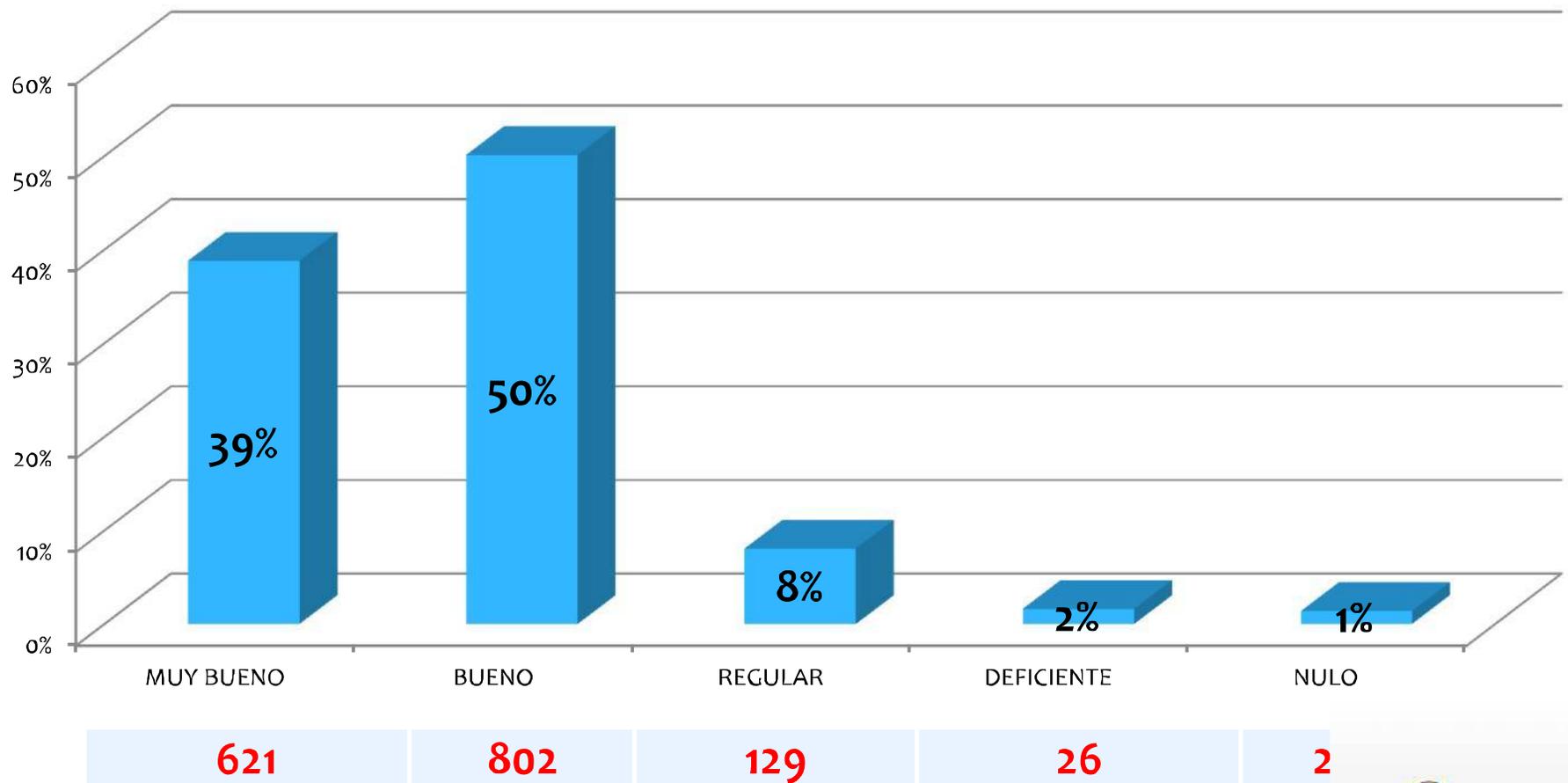
Resultados Generales

3. Evalúe la información brindada en las campañas de difusión sobre prevención de riesgos eléctricos



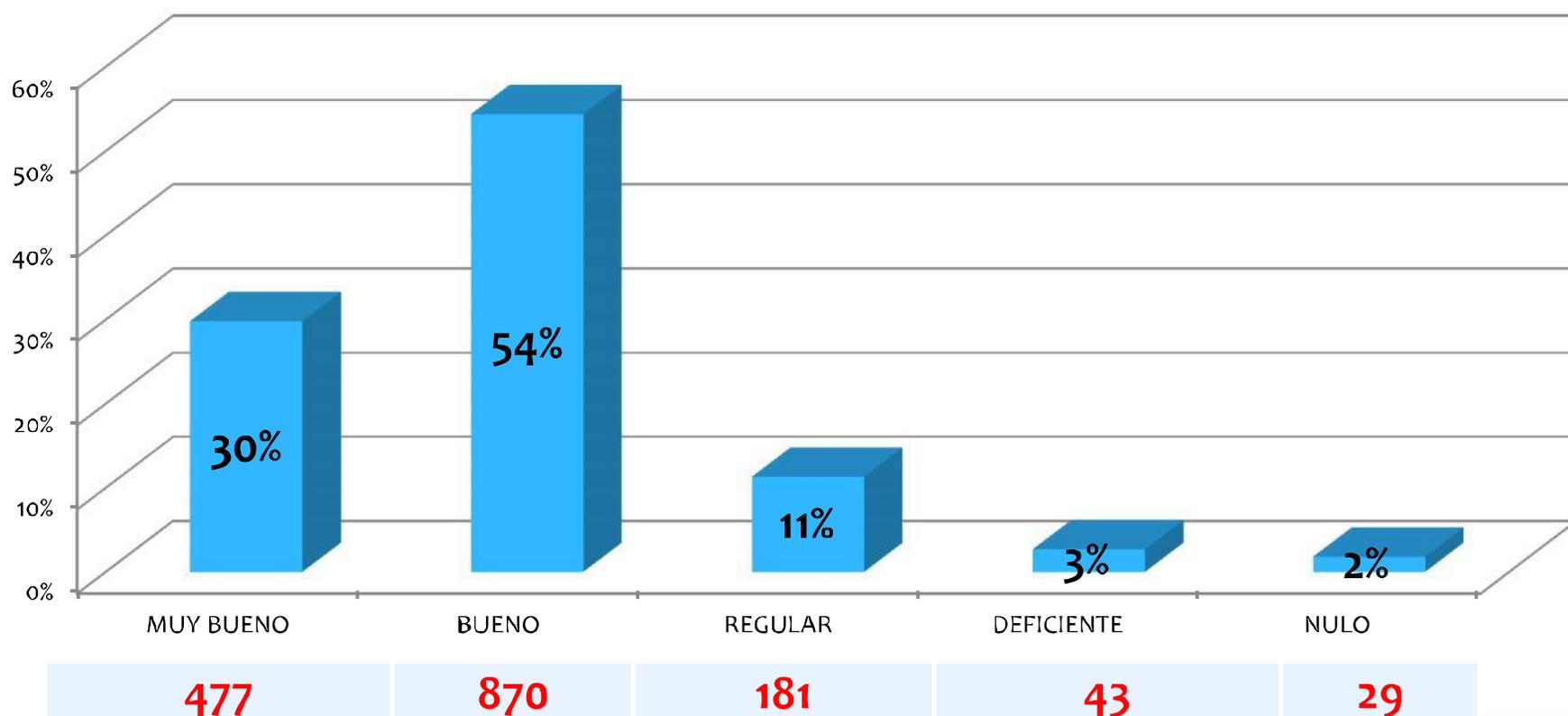
Resultados Generales

4. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES



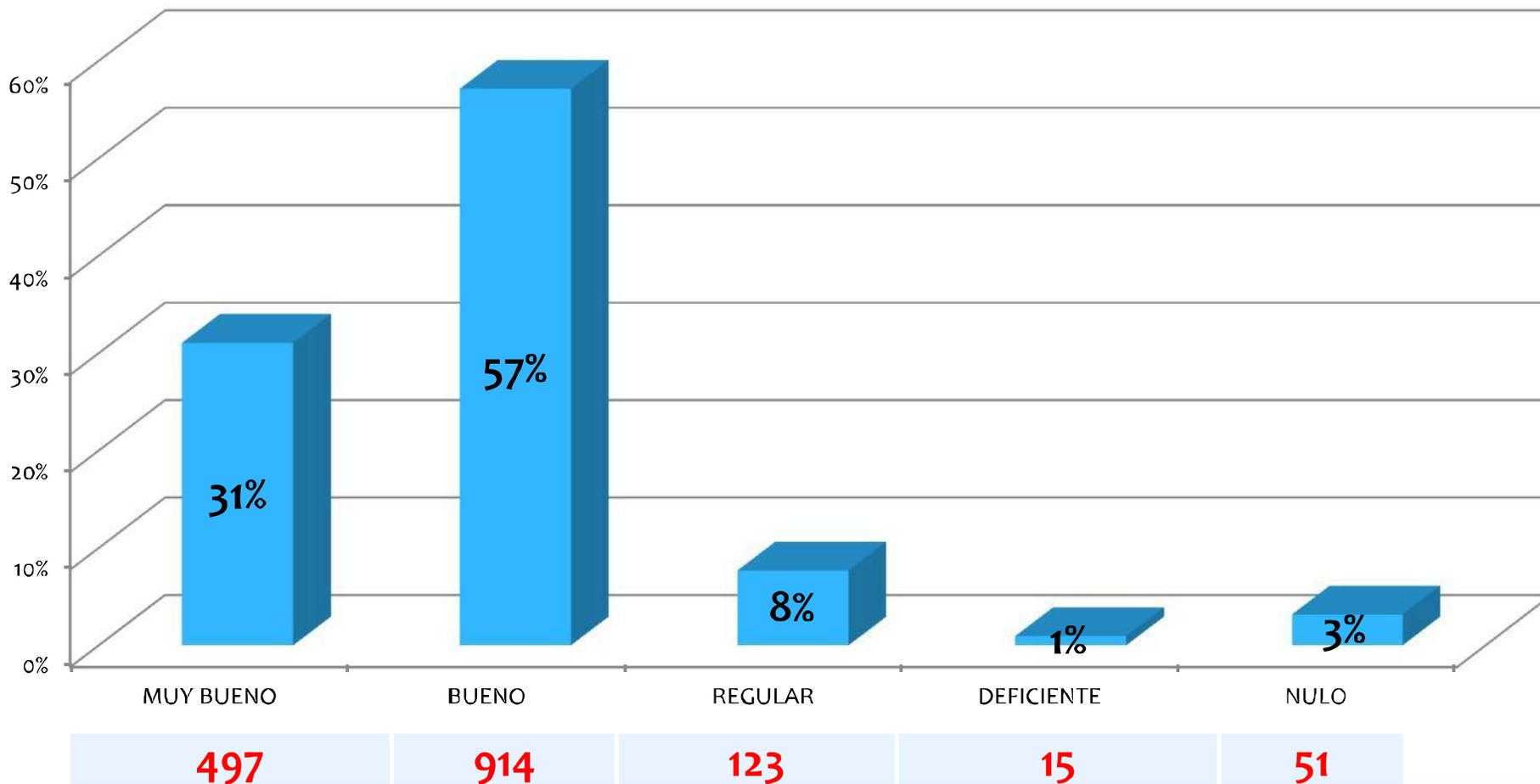
Resultados Generales

5. Cree que la atención telefónica ante consultas o reclamos de CES es:



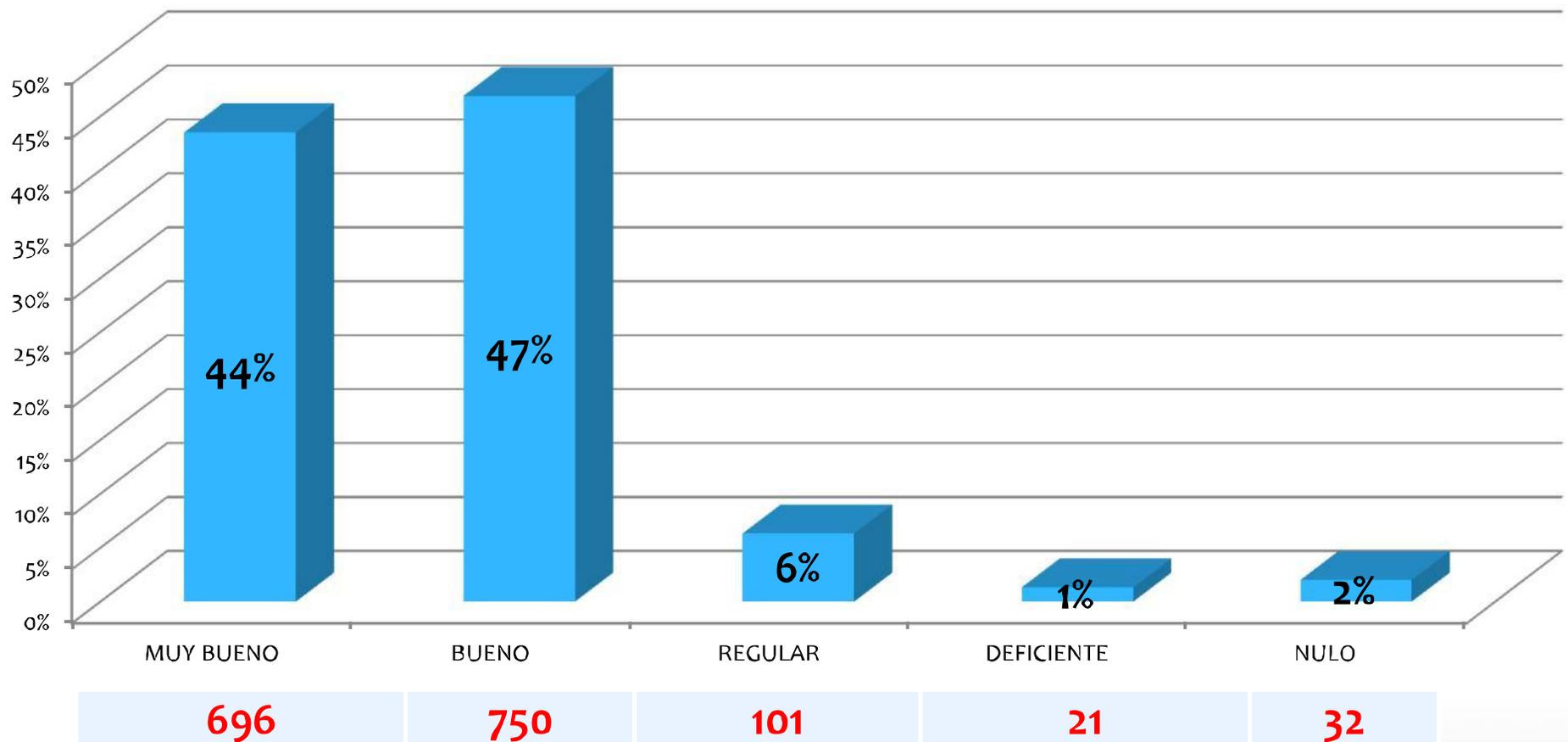
Resultados Generales

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



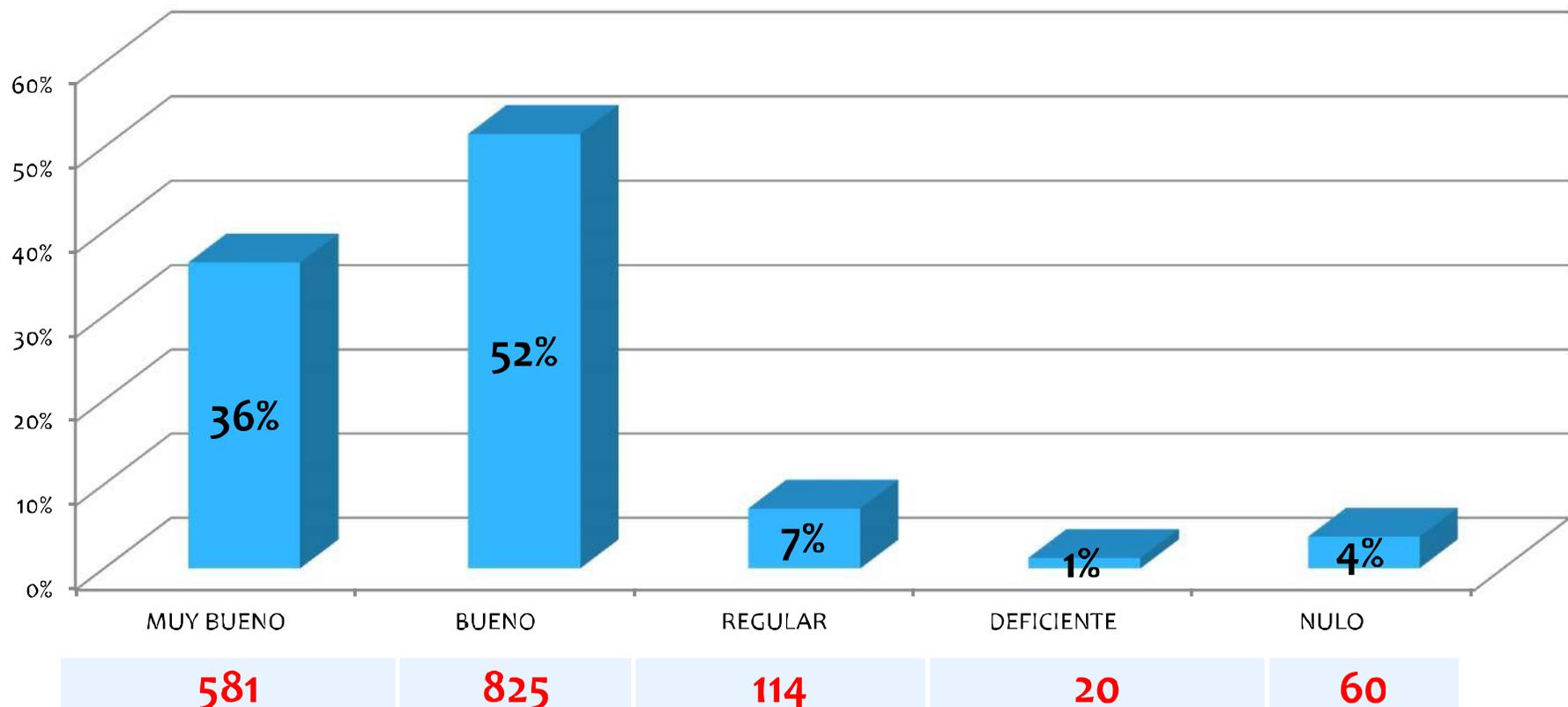
Resultados Generales

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



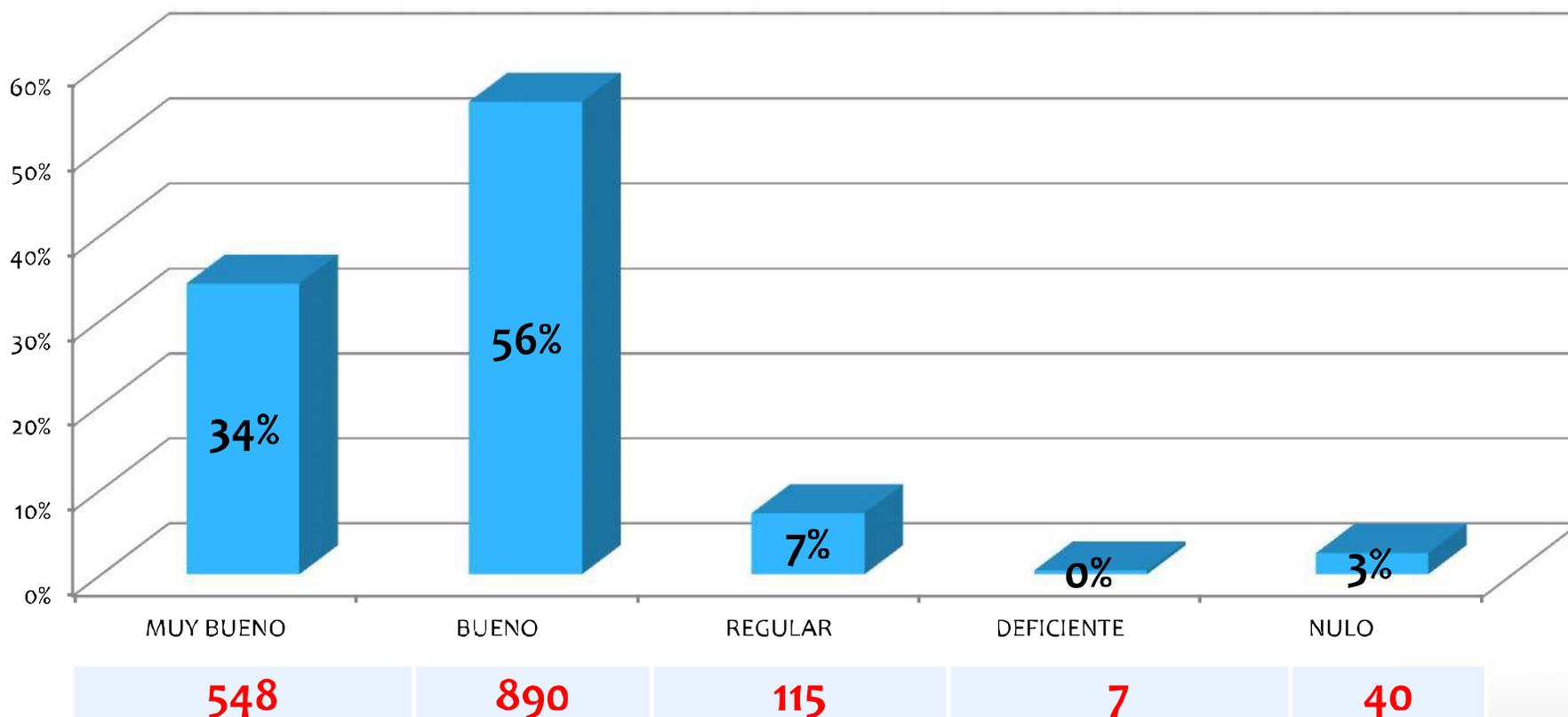
Resultados Generales

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



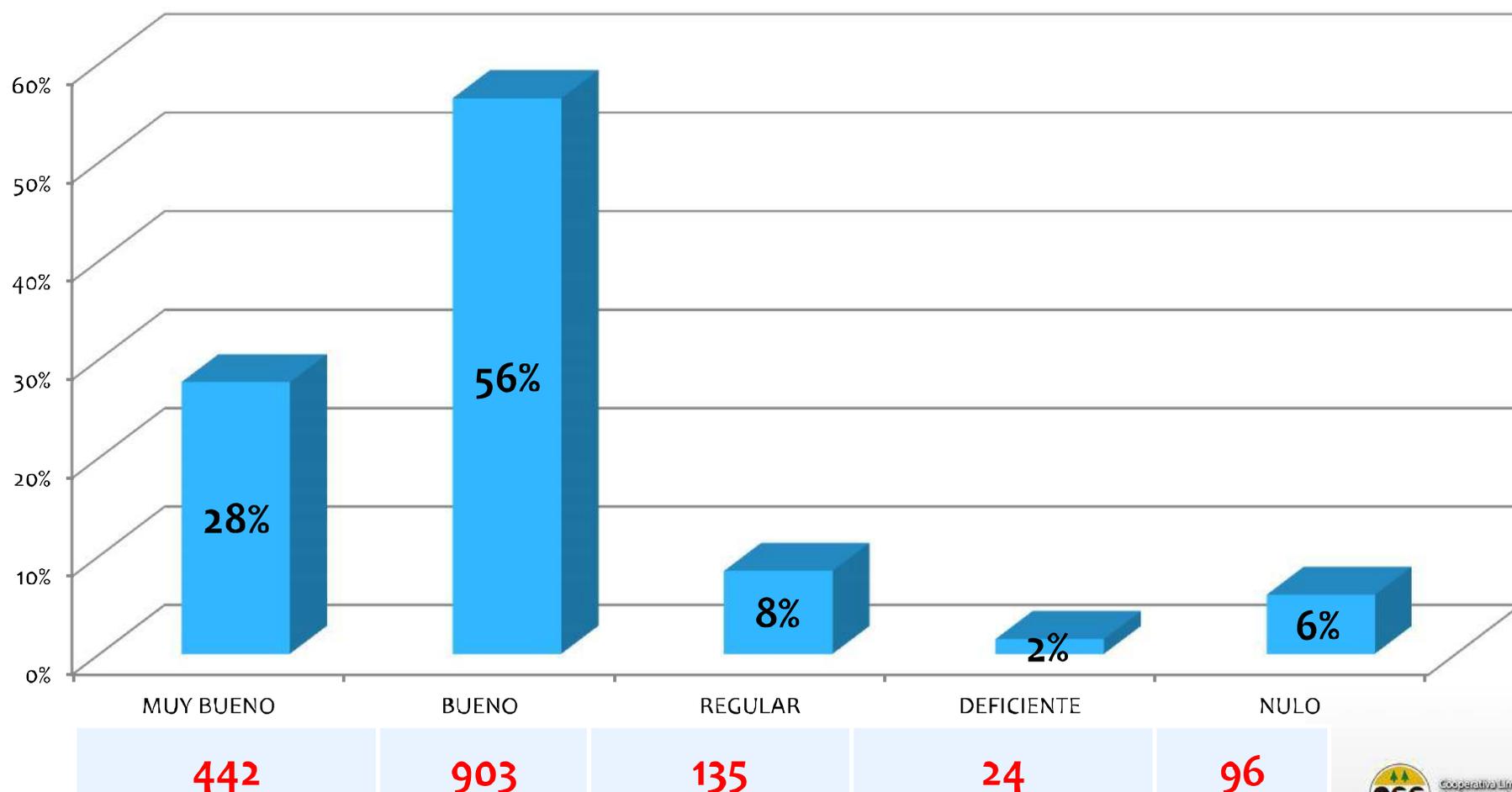
Resultados Generales

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



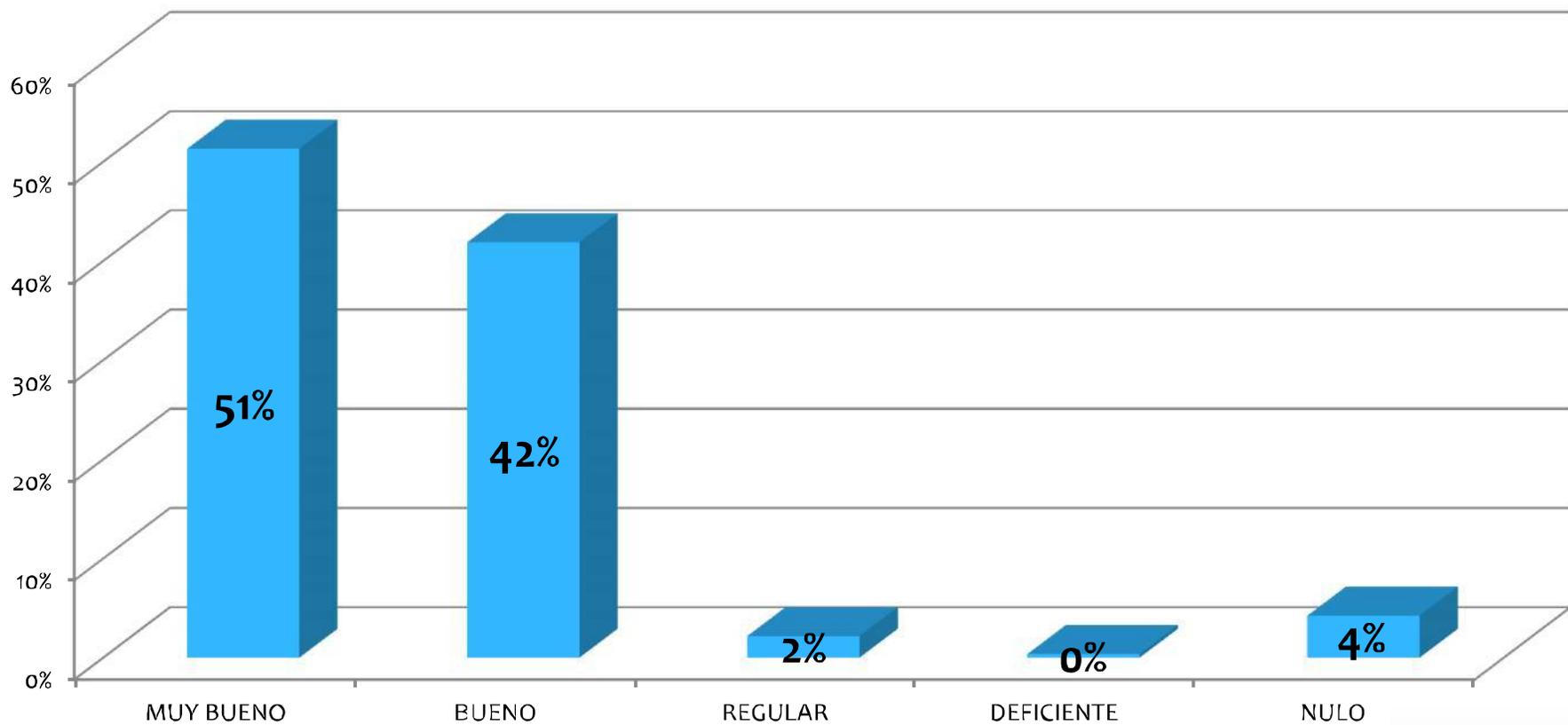
Resultados Generales

10. Las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente son:



Resultados Generales

11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?



821

670

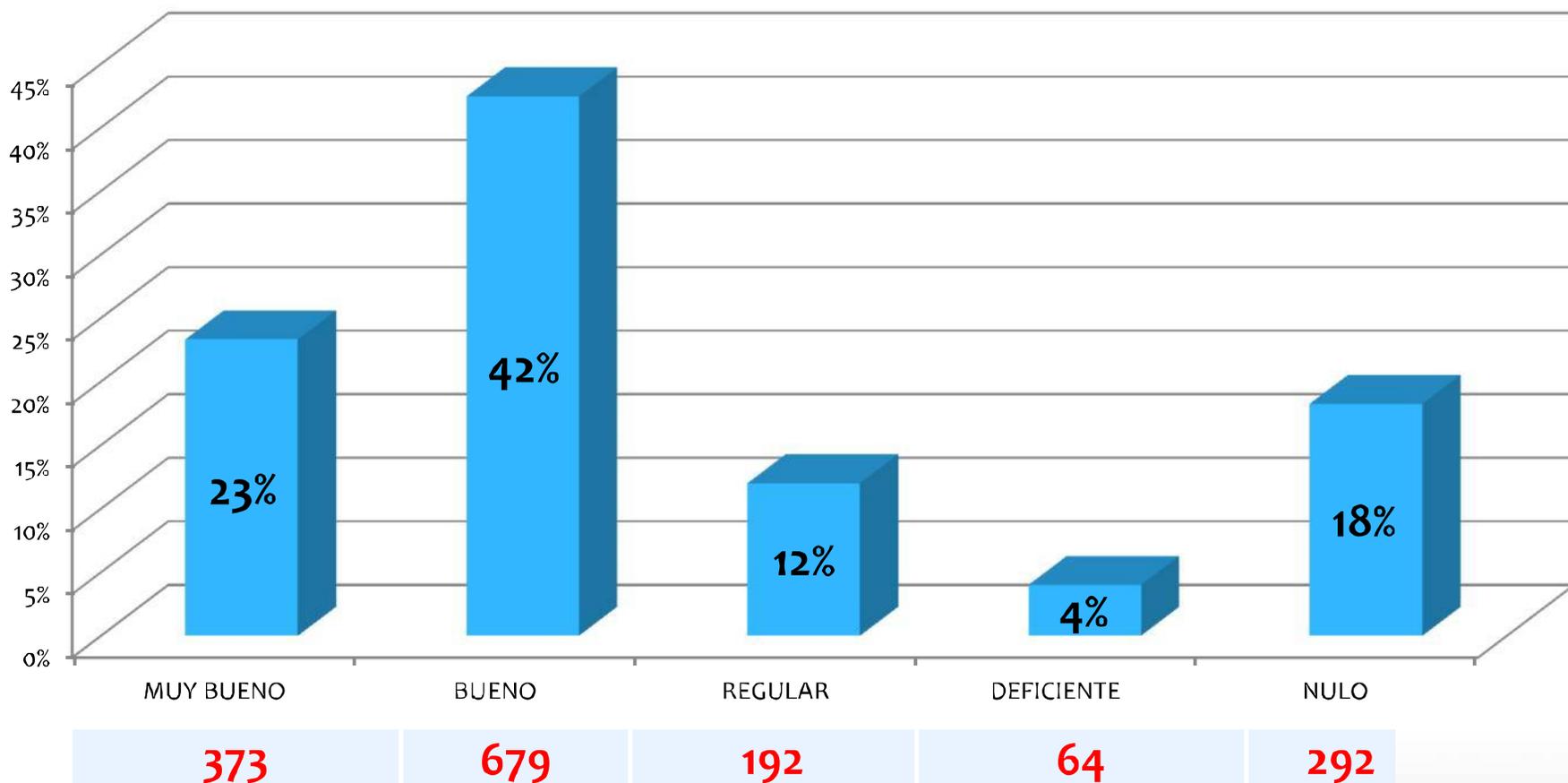
35

6

68

Resultados Generales

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





Cooperativa Limitada
de Consumo de Electricidad
del Salto

5 preguntas más favorables

5 Preguntas más Favorables

Servicio de energía y
servicio de sepelios

PREGUNTAS	MUY BUENO
1. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica?	52%
11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?	51%
3. Evalúe la información brindada en las campañas de difusión sobre prevención de riesgos eléctricos	48%
7. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:	44%
4. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES	39%



Cooperativa Limitada
de Consumo de Electricidad
del Salto

4 preguntas más desfavorables

4 Preguntas más Desfavorables

**Servicio de Internet –
Acciones medio ambiente –
Medios de Pago y Servicio
de Sepelio**

PREGUNTAS	NULO
12. ¿Cómo evalúa el servicio de internet brindado por CES?	18%
10. Las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente son:	6%
8. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?	4%
11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?	4%