

Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto
Encuesta de Calidad de Servicio 2015

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR:.....

N° SOCIO:.....

GAÑE UN LED 32"!!!

SUMINISTRO:.....



Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto
Encuesta de Calidad de Servicio 2015

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. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?				
2. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?				
3. Evalúe la información brindada en las campañas de difusión sobre prevención de riesgos eléctricos.				
4. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES.				
5. Cree que la atención telefónica ante consultas o reclamos de CES es:				
6. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?				
7. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma, es:				
8. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?				
9. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?				
10. Las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente son:				
11. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?				
12. ¿Cómo evalúa el servicio de internet brindado por CES?				

Comentarios o sugerencias:

.....

La encuesta, pone a consideración de los usuarios doce 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, participan en un sorteo de un LED 32".

Metodología:

La encuesta fue distribuida a los socios con la factura de energía en el reparto correspondiente al mes de Abril/Mayo

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 clientes respecto de los servicios prestados;
- Identificar el grado de fidelidad de los clientes;
- 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 día 04 de Mayo al día 30 de Junio de 2015, con los siguientes datos:

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

Sorteo:

El sorteo se realizó el día 8 de Julio de 2015, 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 los alumnos de las carreras de Administración General y Recursos Humanos del **I.S.F.D.Y T. N°126**, con el objetivo de crear vínculos e interacción entre las diferentes instituciones locales, como así también, fomentar la transparencia, trabajo en equipo y ayuda mutua.