

**Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto**  
**Encuesta de Calidad de Servicio 2018**

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR: ..... ASOCIADO N°: .....  
 RUTA: .....



Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto  
**Encuesta de Calidad de Servicio 2018**

**Estimado Usuario:** 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 AMSASS, podrá participar de dos sorteos por una tablet 10", (ver bases y condiciones al dorso)

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

	M. Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1. Conoce el nuevo sitio web de CES: <a href="http://www.coopelsalto.com.ar">www.coopelsalto.com.ar</a> ?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
1.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Cómo considera el mismo?				
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. ¿Sabía que puede recibir avisos de cortes, trabajos, etc. vía SMS?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
Si desea recibirlo suscribese a través de nuestro sitio web				
5. ¿Recibe en su domicilio la información de CES sobre prevención de riesgos eléctricos?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
5.a. En caso de ser "SI" su respuesta: Evalúe la información brindada en dichas campañas.				
6. Califique la atención ante consultas o reclamos en la sede de CES en los siguientes servicios:				
* ENERGIA				
* COOPENET				
* SEPELIOS				
* OBRAS PUBLICAS				
7. Cree que la atención telefónica ante consultas o reclamos de CES en los siguientes servicios es:				
* ENERGIA				
* COOPENET				
* SEPELIOS				
8. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?				
9. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:				
10. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre los diferentes medios de pago?				
11. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?				
12. ¿Cómo considera el servicio de sepelios?				
13. ¿Cómo evalúa el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES?				
14. ¿Conoce las acciones realizadas por CES respecto al medioambiente?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
14.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Cómo considera dichas acciones?				
15. ¿Conoce la comercialización de hormigón elaborado que ofrece CES en su area O. Públicas?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
15.a. En caso de ser "SI" su respuesta: ¿Cómo 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.

Todos los socios que entregaron correctamente el cuestionario, participaron en un sorteo de dos tablets de 10".

**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 Amssas, dentro de un periodo preestablecido, con los siguientes datos:

- Asociado N°
- Ruta
- Nombre y Apellido del titular

**Sorteo:**

El sorteo se realizó el día 19 de Octubre de 2018, ante Escribano Público, Pte. y miembros del Consejo de Administración CES.

**Análisis:**

El análisis de resultados de las encuestas fue realizado por los alumnos de carreras a fines 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.