

201  
8

## Cooperativa Limitada de Consumo de electricidad - Salto

Cuestionario sobre calidad de  
servicios

Informe elaborado por alumnos y  
docentes de las Tecnicaturas de  
Gestión Ambiental,  
Acompañamiento Terapéutico y  
Trabajo Social



En Salto, a los 30 días del mes de Octubre de 2018 se realiza registro estadístico y posterior análisis de datos obtenidos del cuestionario sobre calidad de servicios de la Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad de Salto.

### **El cuestionario arroja los siguientes datos:**

➤ **Se han obtenido un total de 98 encuestas.**

La cantidad de personas encuestadas no es una muestra considerable para la cantidad de usuarios que utilizan el servicio.

Se podría implementar una encuesta de manera anónima. Consideramos que la incorporación de datos identificatorios de usuarios resulta condicionante para responder a la misma.

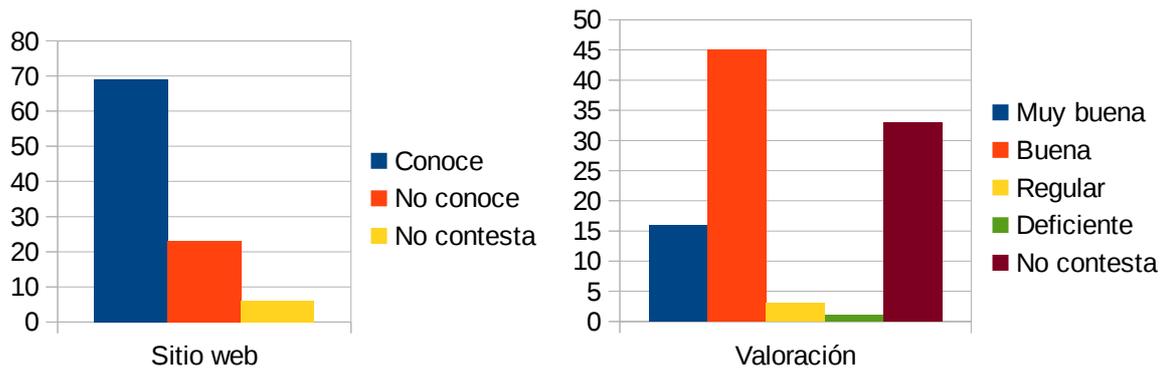
Se podría realizar la encuesta de manera anónima y por el cumplimiento de la misma anexar un cupón que sirva para identificar a la persona participante para el sorteo.

Se sugiere realizar mayor difusión de la encuesta (por página Web, redes sociales, Canal 6, bocas de pago, etc.)

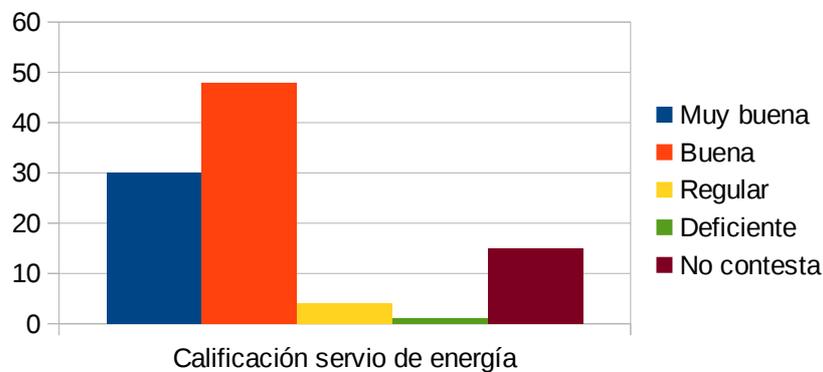
Podría habilitarse otro formato de encuesta, o encuesta complementaria a la versión papel. Se podría realizar a través de internet, llamadas telefónicas, mensaje de SMS o WhatsApp de forma masiva para valorar cada servicio de manera individual (energía, internet, sepelio, etc.)

➤ **En general los datos obtenidos son significativos para valorar positivamente los servicios:**

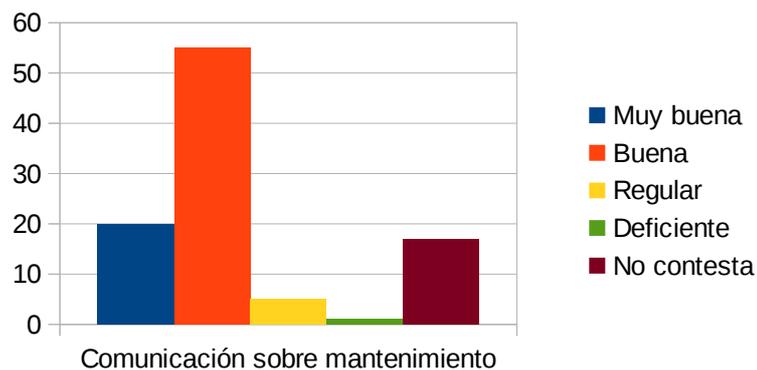
- 1) El 70,4% de los encuestados conoce la nueva página web. El 46% la considera buena.



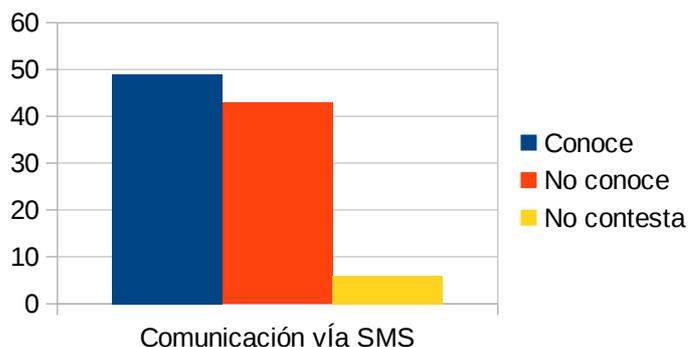
2) El 49% considera el servicio de energía eléctrica como buena y el 30,6% muy buena.



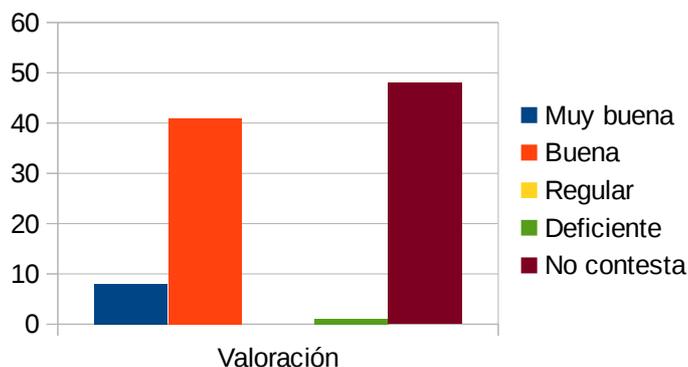
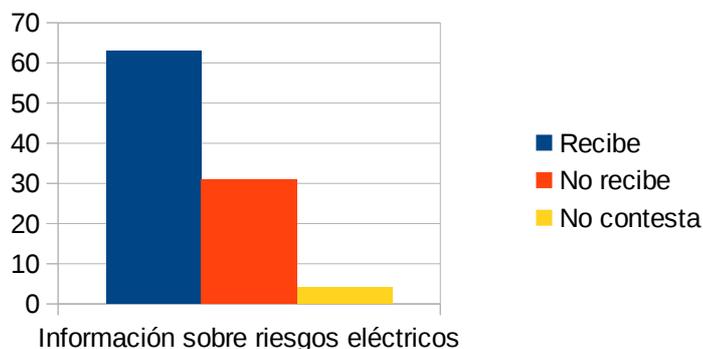
3) La comunicación con respecto a trabajos de mantenimiento que impliquen cortes de energía el 56% la considera buena.



4) Con respecto a la comunicación vía SMS el 50% contestó conocerlo y el 44% no conocerlo, un 6% no contesta. Consideramos que es un porcentaje muy equitativo entre el conocimiento y desconocimiento de este servicio.



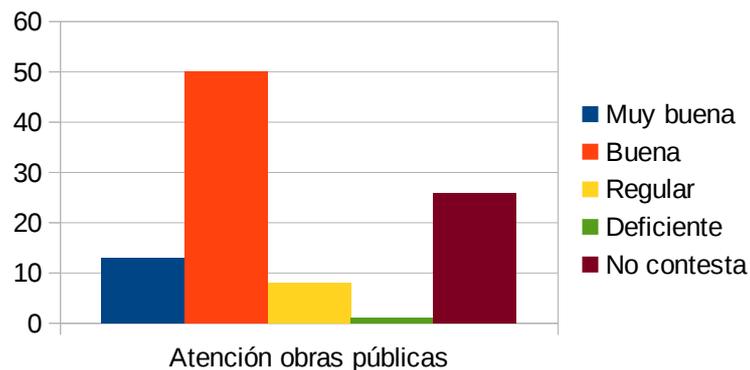
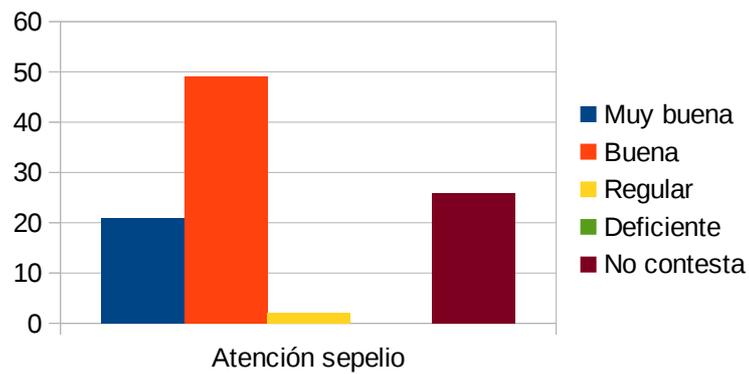
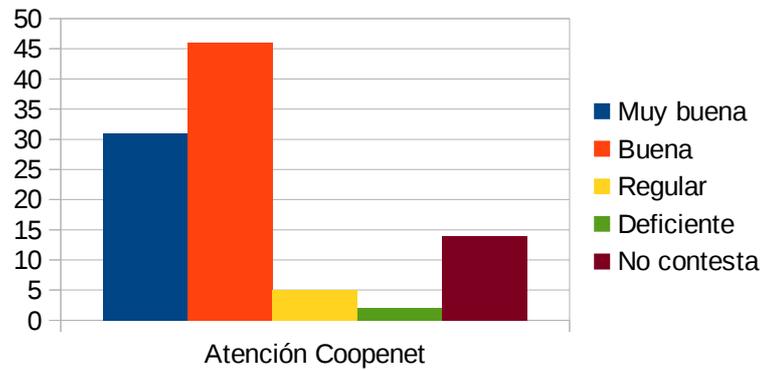
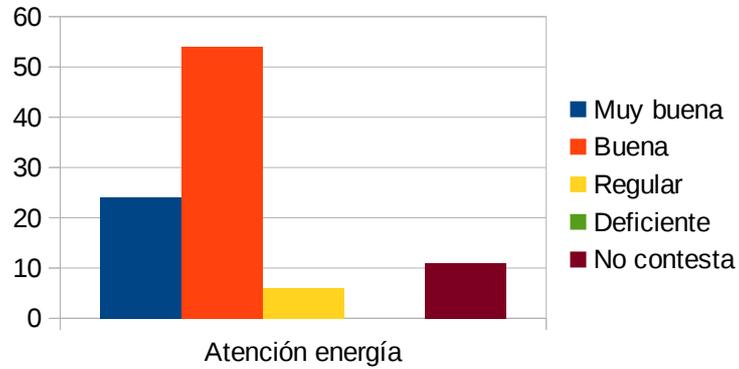
5) El 64% recibe información sobre riesgos eléctricos y el 31,6% no recibe. A) Quienes contestaron recibirlo, evalúan la información que reciben: 41,8% como buena, 8% muy buena y el 48 % no contesta. Solo el 2,1% responde deficiente.



6) Calificación en relación a la atención en la sede en cuanto a reclamos de las siguientes áreas:

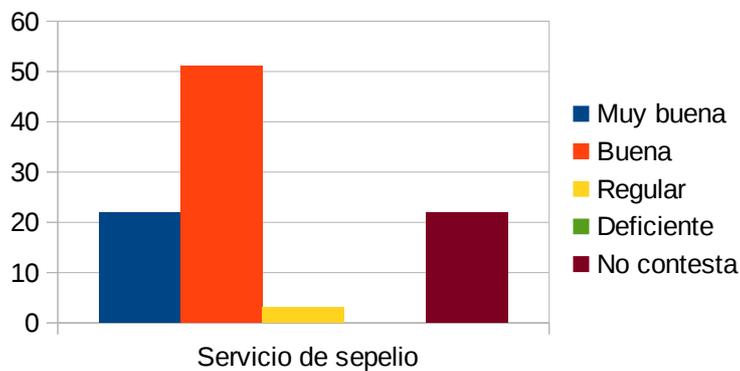
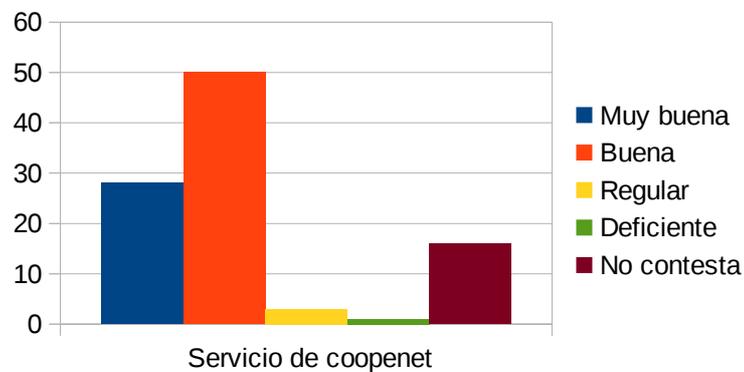
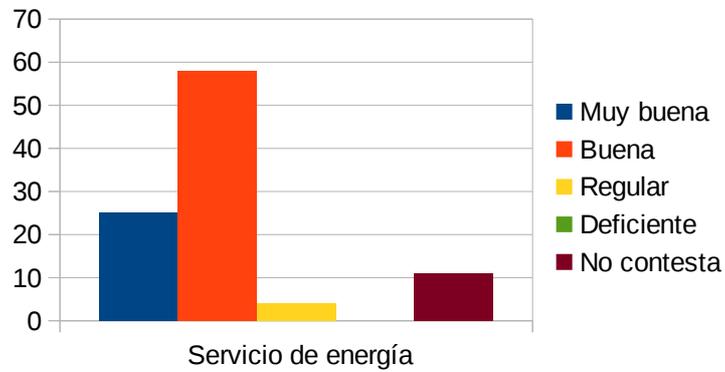
- Energía: 55% bueno y 24,4% muy bueno.
- Coopenet: 47% bueno y 31,6% muy bueno.

- Sepelio: 49% bueno, 21,4% muy bueno y el 26,5% no contesta. En esta situación creemos que la cantidad de usuarios que no contestan, se puede deber a que no son beneficiarios de dicho servicio.
- Obras públicas: buena 51% y el 26,5% no contesta.

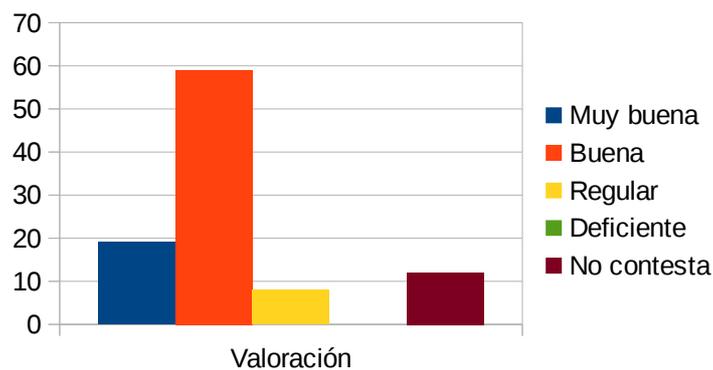


7) Clasificación de la atención telefónica ante consultas o reclamos:

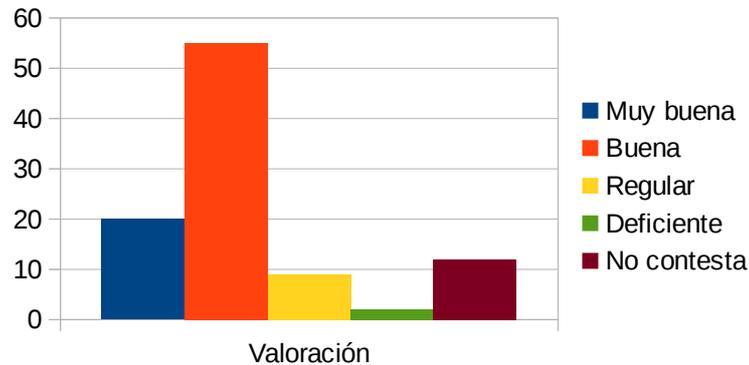
- Energía: el 59% la considera buena.
- Coopenet: el 51% la considera buena.
- Sepelio: el 52% la considera buena.



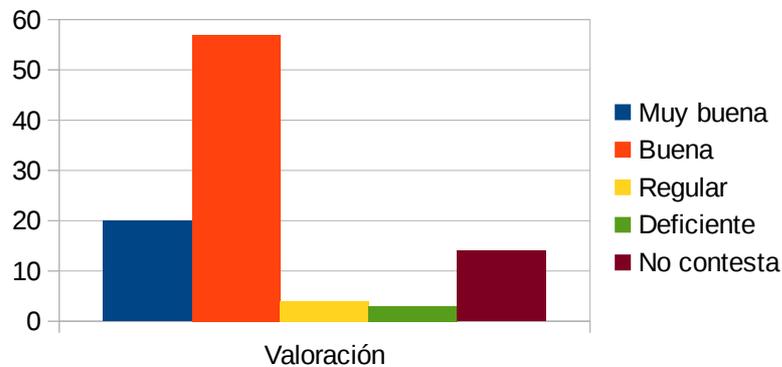
8) En cuanto a la solución de los reclamos por falta de energía el 60% lo considera buena.



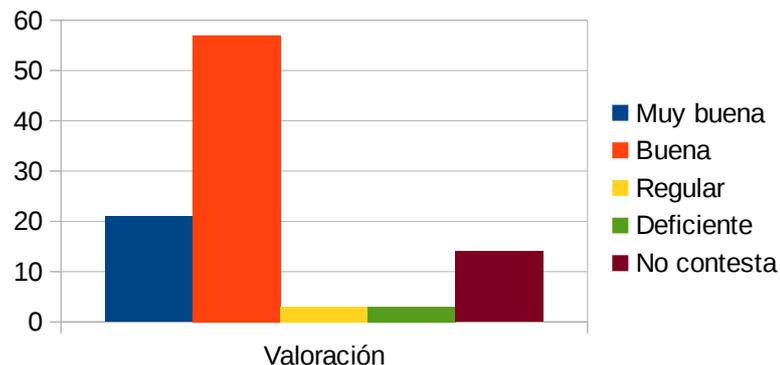
9) En relación al reparto de facturas en tiempo y forma el 56% lo considera bueno.



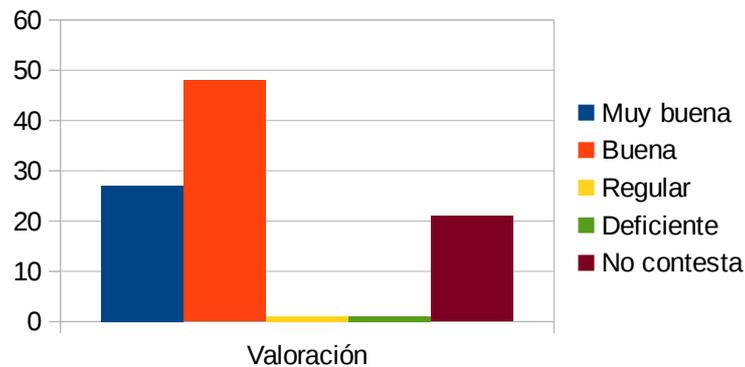
10) El grado de conocimiento sobre los diferentes medios de pagos el 58,2% lo considera bueno. Es interesante destacar que para realizar esta pregunta sería necesario que el/la encuestado/a pudiera especificar y reconocer los medios de pago (electrónico, efectivo, por débito automático). La categoría de respuesta muy buena, buena, regular y deficiente no especifica el grado de conocimiento de los usuarios.



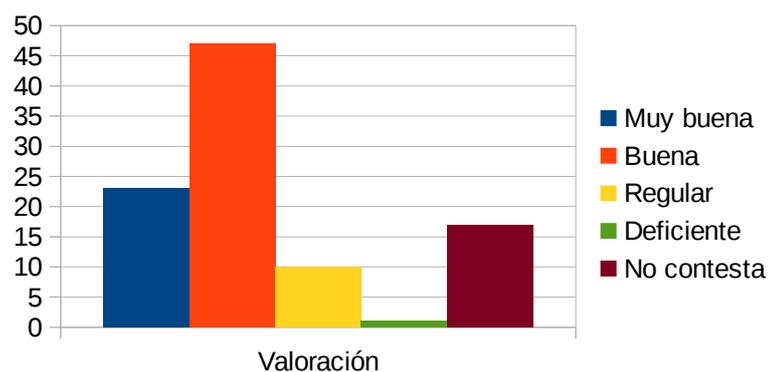
11) En cuanto a la percepción de la señalización de los trabajos en la vía pública el 58,2% los considera bueno.



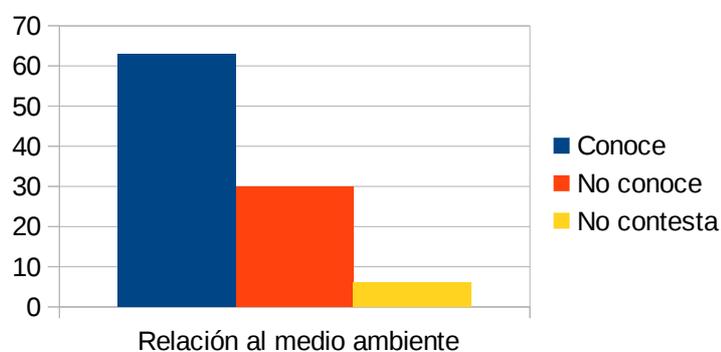
12) El 50% lo considera bueno el servicio de sepelio, el 27,5% muy bueno y 21,4% no responde esta pregunta.

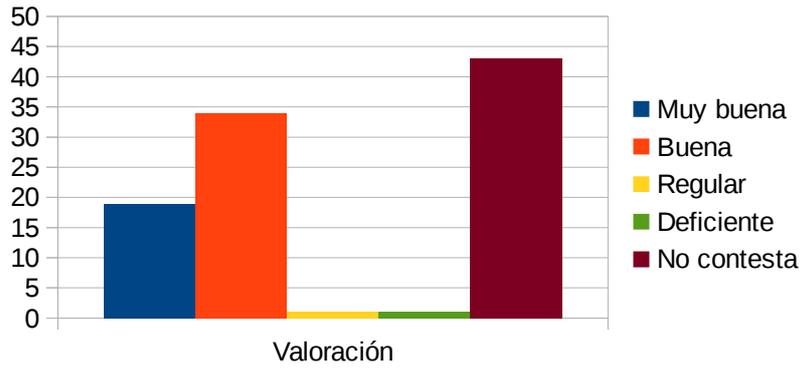


13) En cuanto al servicio de internet COOPENET el 48% lo considera bueno, el 23,4% lo considera muy bueno por cuanto el 10,2% lo considera regular. El 17,3% no contesta esta pregunta, puede coincidir con usuarios que no consumen el servicio de internet COOPENET.



14) El 63,2% de los encuestados conoce las acciones realizadas en relación al medio ambiente. A) El 34,7% las considera buenas y el 43,8% no contesta.





15) El 59,2% conoce la comercialización de hormigón elaborado que ofrece la Cooperativa Eléctrica de Salto. A) El 36,8% lo considera bueno y el 48% no contesta esta pregunta.

