

**Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto**  
**Encuesta de Calidad de Servicio 2020**

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



**Cooperativa Limitada de Consumo de Electricidad del Salto**  
**Encuesta de Calidad de Servicio 2020**

**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. Completandola podrá participar por un SMART 42". (ver bases y condiciones al dorso)

Indique con una X el casillero correspondiente a la opción elegida.	o	Bueno	Regular	e	NS/NC
1. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?					
2. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?					
3. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?					
4. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?					
5. Cree que el servicio de sepelios es:					
6. Evalúe el servicio de internet "COOPENET" brindado por CES:					
7. ¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de CES en su area O. Públicas?					
8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:					
9. Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras oficinas en los siguientes servicios:					
* ENERGIA					
* COOPENET					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					
10. Como considera la atención telefónica de CES ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:					
* ENERGIA					
* COOPENET					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					
11. ¿Conoce el nuevo servicio CES TV de la Cooperativa?	SI		NO		
En caso de ser su respuesta positiva, como considera dicho servicio:					

Comentarios o sugerencias: .....

La encuesta, pone a consideración de los usuarios 11 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 completaron correctamente el cuestionario, participaron en un sorteo por un Smart de 42".

**Metodología:**

La encuesta fue publicada en la página web de la Cooperativa, [www.coopelsalto.com.ar](http://www.coopelsalto.com.ar) para que los usuarios completen el cuestionario de forma online.

**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 mejoras.

**Recepción:**

Cada encuesta fue impresa y depositada en una urna, con los siguientes datos:

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

**Sorteo:**

El sorteo se realizó el día 23 de septiembre de 2020, 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.