La recolección de datos, la realizo la Cooperativa Eléctrica a sus asociados.

Luego se enviaron las mismas al I.S. F. D y T. Nº 126, para su tabulación y análisis.

Este análisis fue realizado por estudiantes de Segundo año del Profesorado de Enseñanza Secundaria en Matemática.

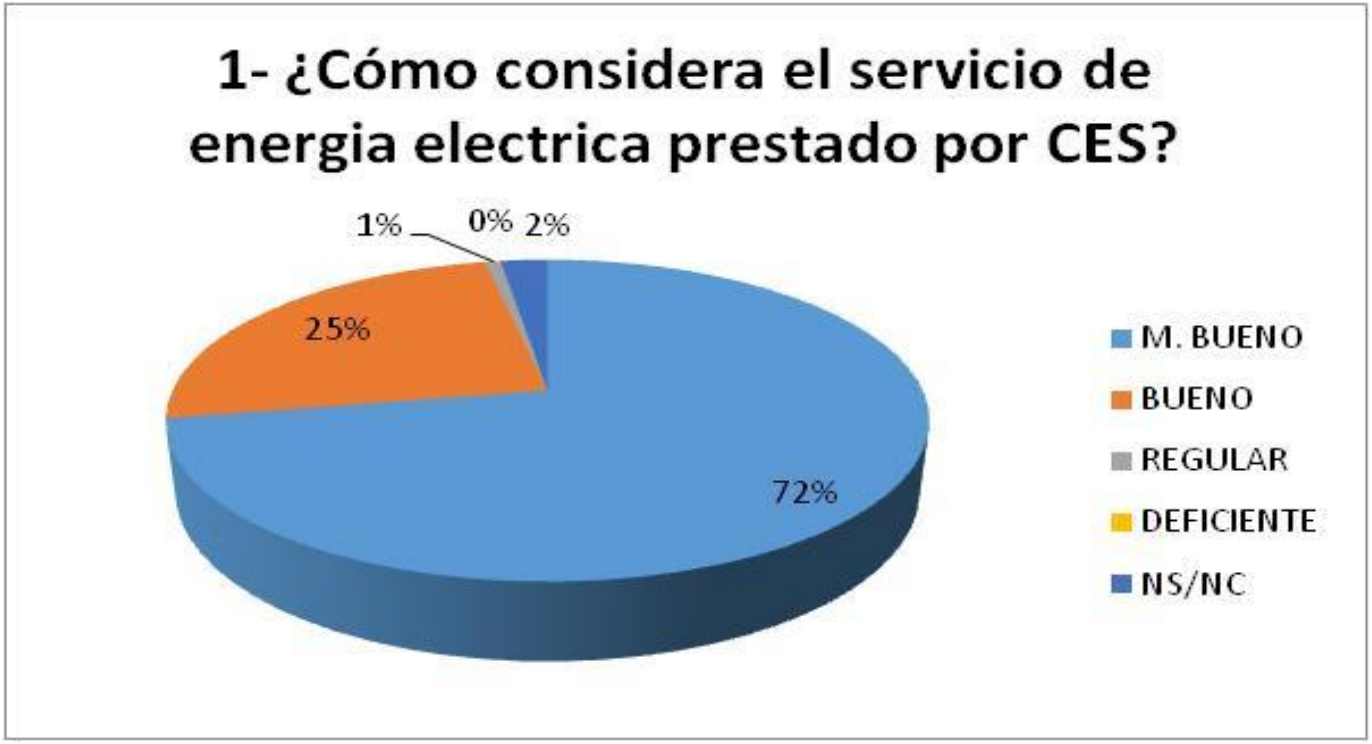
La tabulación de la información fue realizada responsablemente, analizando cada una de las preguntas de las encuestas para que en las conclusiones obtenidas se vislumbre la veracidad de la encuesta.

La tabulación se realizó sobre un total de 126 encuestas con preguntas variadas y respuestas con la modalidad de opción múltiple que ofrecen un gran abanico de posibilidades al encuestado.

Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes.

Los socios de la Cooperativa Eléctrica de Salto consideran que:

	M. BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NS/NC
1- ¿Cómo considera el servicio de energia electrica prestado por CES?	91	31	1	0	3
2- ¿Cómo estima la solucion de los reclamos por falta de energia?	64	49	3	0	10
3- ¿Cómo percibe la señalizacion de los trabajos en la via publica de CES?	63	55	2	0	6
4- ¿Cómo evalua la comunicación de aviso de corte de energia programados?	62	51	7	0	5
5- ¿cree que el servicio de sepelio es:	53	38	4	0	30
6- Evalue el servicio de internet de COOPENET brindado por CES:	45	38	14	3	23
7- ¿Cómo califica el servicio de venta de hormigon elabora de CES en su area Obras Publica?	15	25	1	0	80
8- El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:	35	35	19	14	21
9- Califique la atencion ante consulta o reclamos en nuestras oficinas en los siguientes servicios:					
* ENERGIA	57	50	8	1	8
*COOPENET	49	50	3	2	20
*SEPELIOS	35	31	1	0	55
*OBRAS PUBLICAS	16	24	0	1	59
10- ¿como considera la atencion telefonica de CES ante consultas o reclamos ante los siguientes servicios:					
* ENERGIA	44	48	10	11	10
*COOPENET	37	43	6	12	26
*SEPELIOS	34	31	1	0	57
*OBRAS PUBLICAS	23	19	0	0	80
11- ¿conoce el servicio de TV "CES TV" de la coopeeativa?	21	8	6	13	6
* en caso de ser su rta positiva, como considera dicho servicio:	32	17	27	2	22
*y la atencion ante consultas o reclamos?	28	27	0	2	43

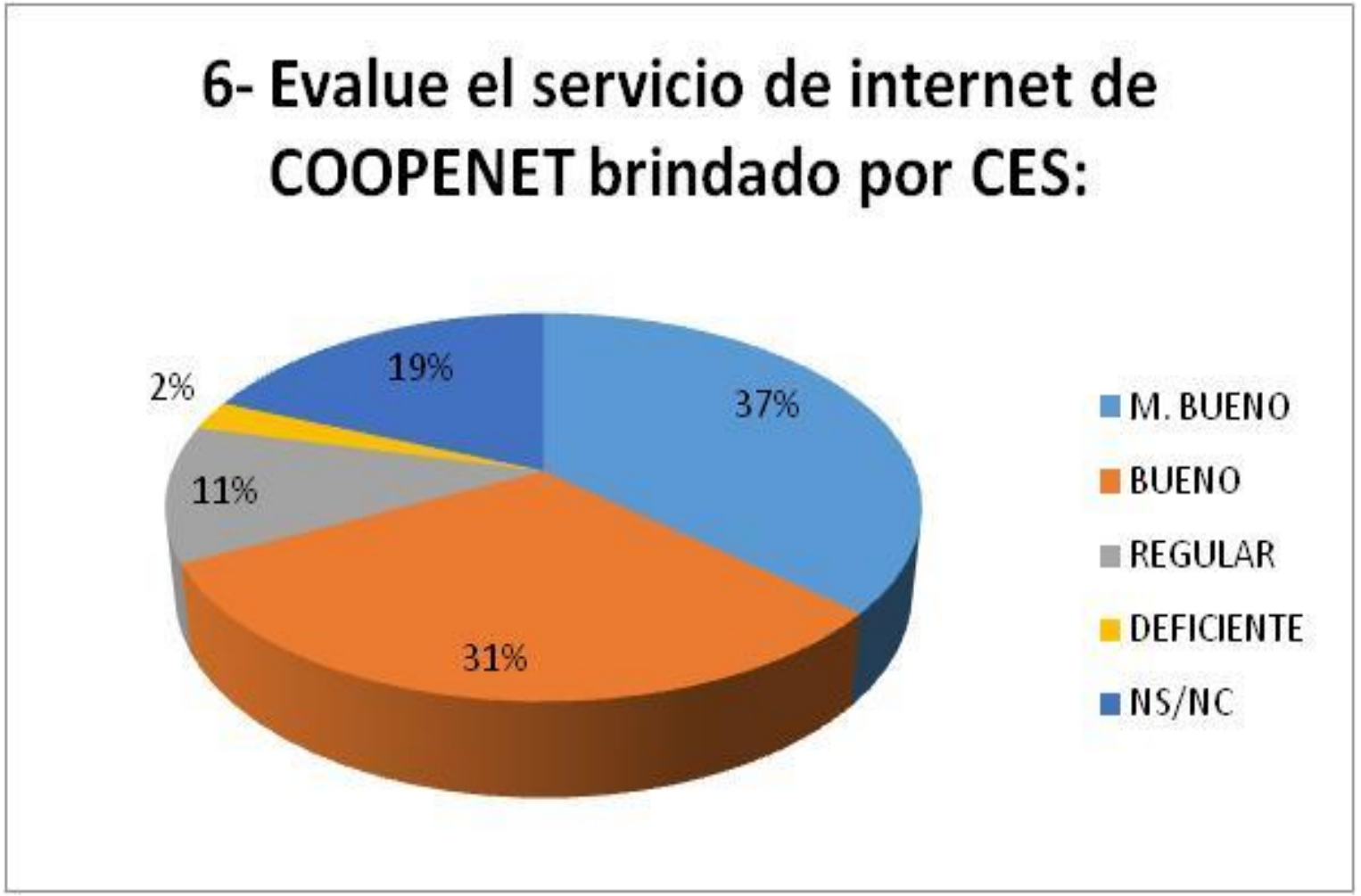

1- ¿Cómo considera el servicio de energia electrica prestado por CES?
1%
0%
2%
25%
72%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

2- ¿Cómo estima la solucion de los reclamos por falta de energia?
2%
0%
8%
51%
39%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

3- ¿Cómo percibe la señalizacion de los trabajos en la via publica de CES?
2%
0%
5%
50%
44%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

4- ¿Cómo evalua la comunicación de aviso de corte de energia programados?
6%
0%
4%
49%
40%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

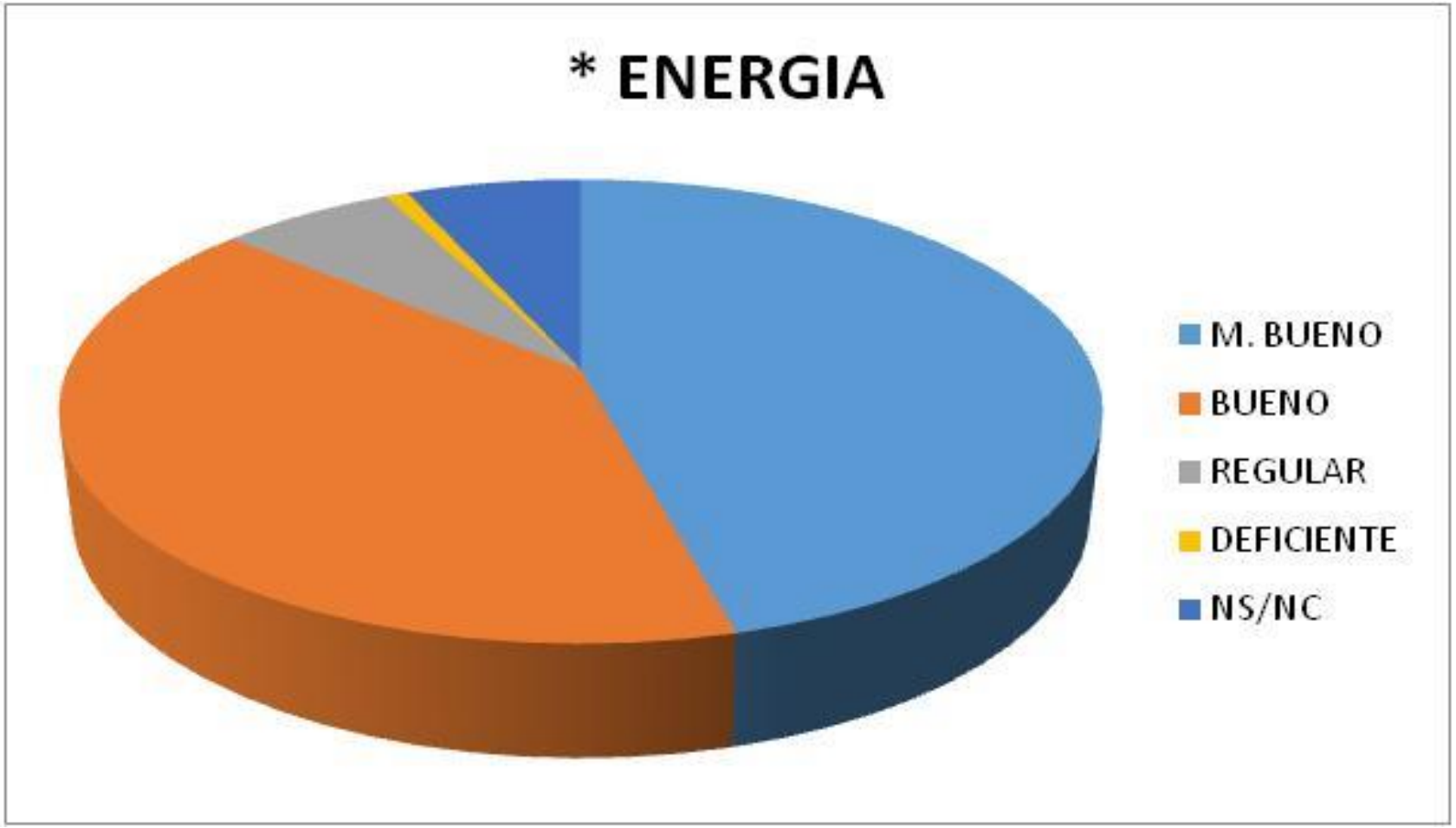
5- ¿Cree que el servicio de sepelio es:
24%
0%
3%
42%
30%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

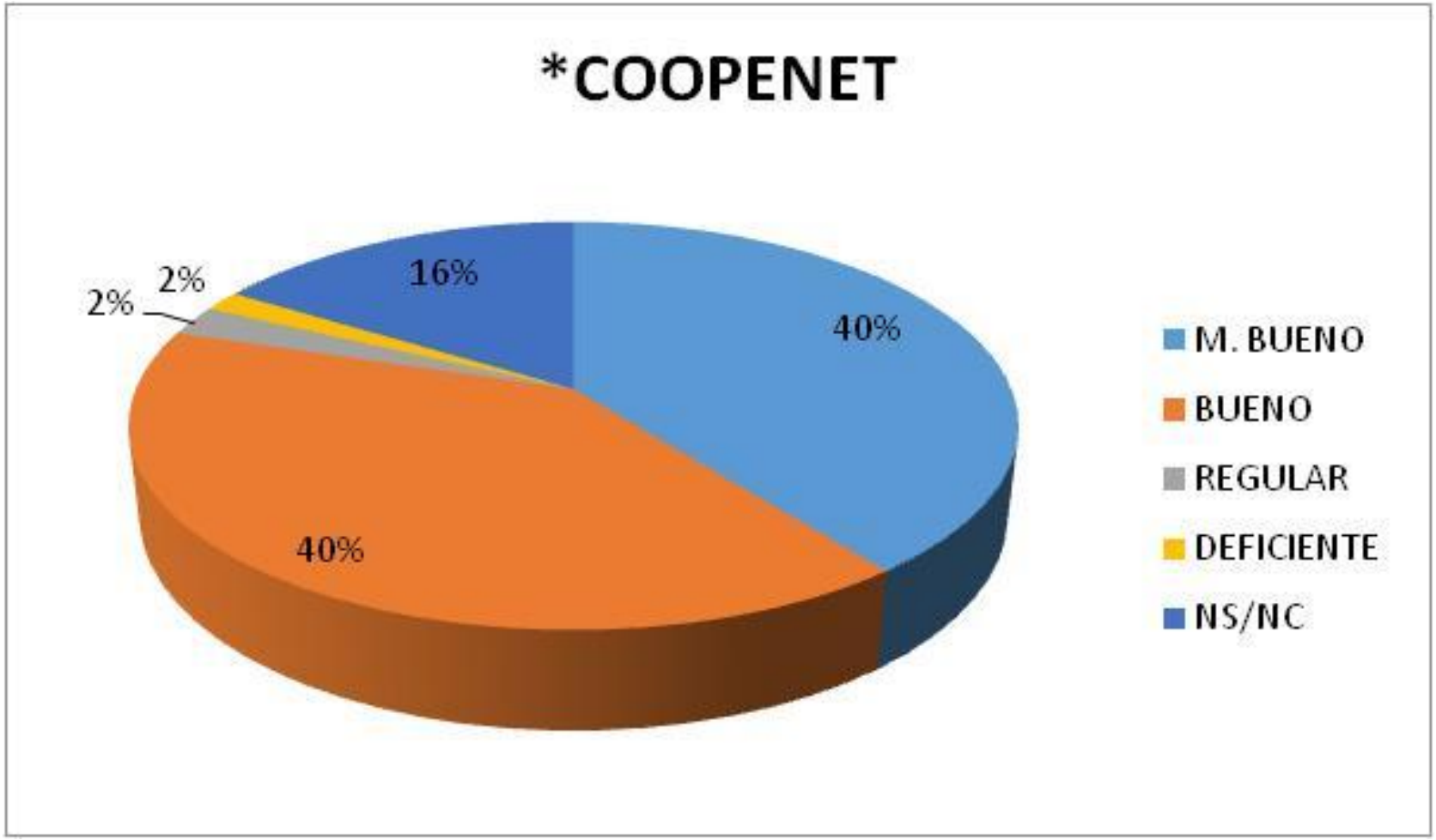

6- Evalue el servicio de internet de COOPENET brindado por CES:
37%
31%
11%
2%
19%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

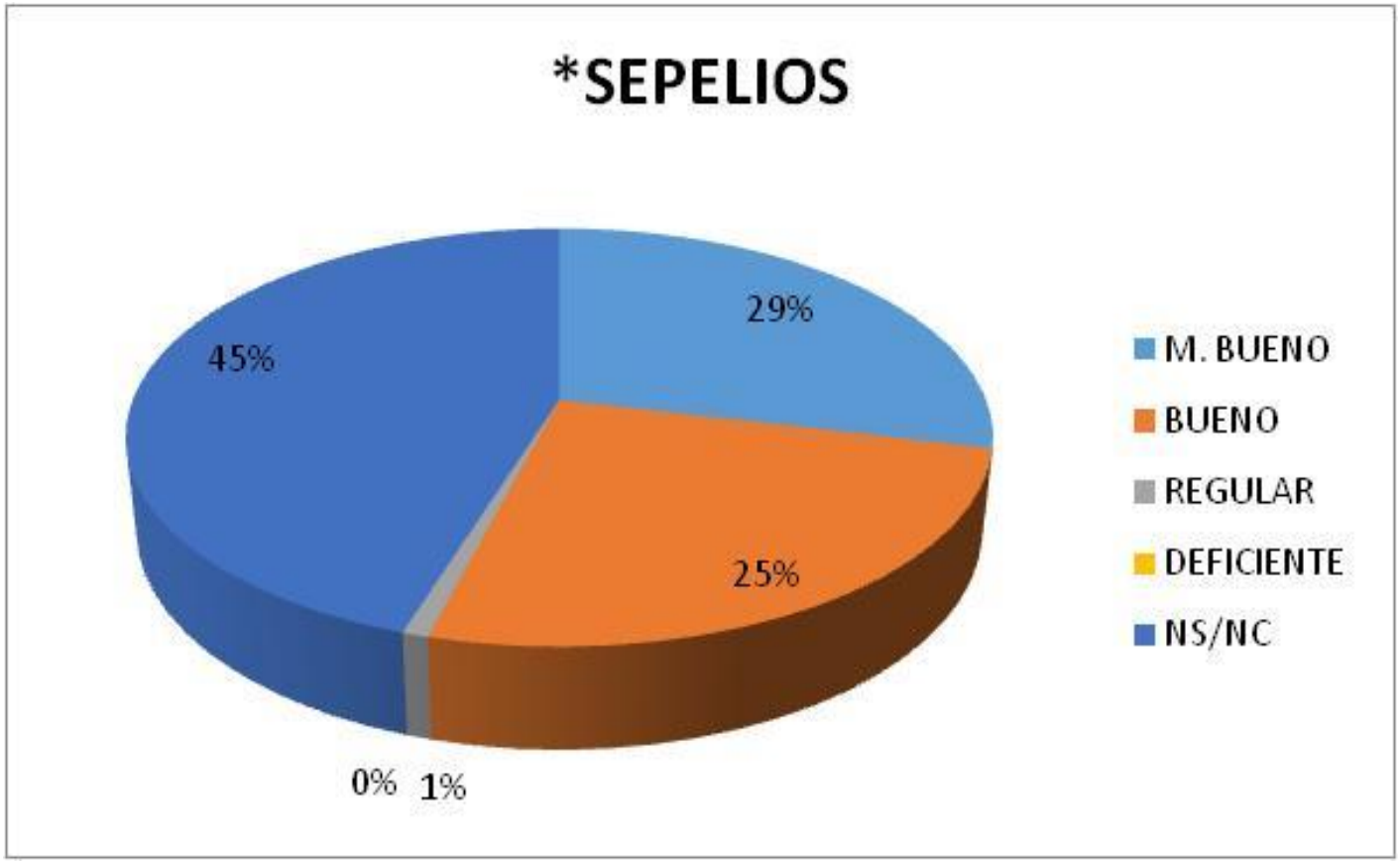
7- ¿Cómo califica el servicio de venta de hormigon elabora de CES en su area Obras Publica?
12%
21%
66%
1%
0%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

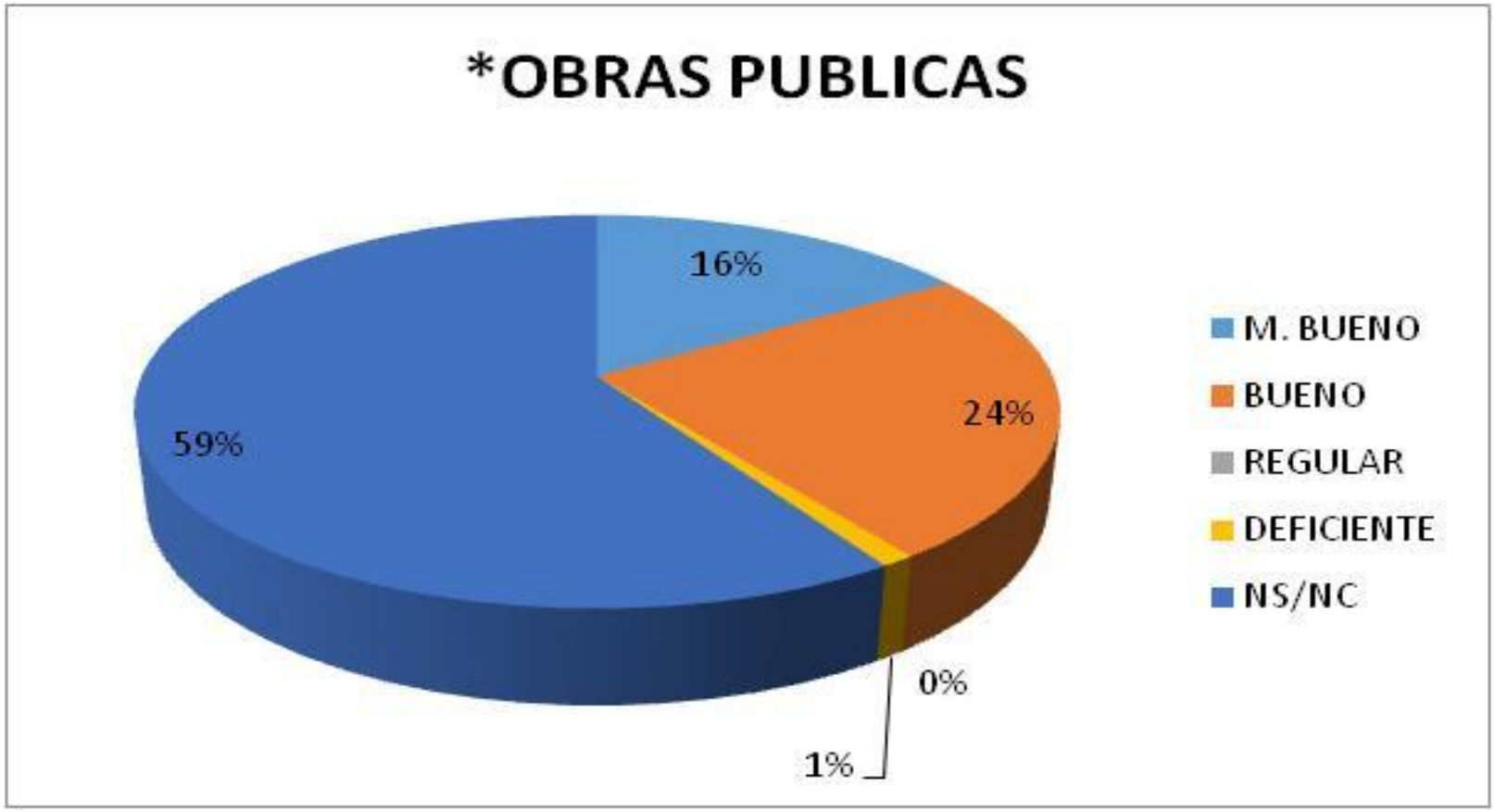
8- El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:
28%
28%
15%
11%
17%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

9- CALIFIQUE LA ATENCIÓN ANTE LA CONSULTA O RECLAMOS EN NUESTRAS OFICINAS EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS.

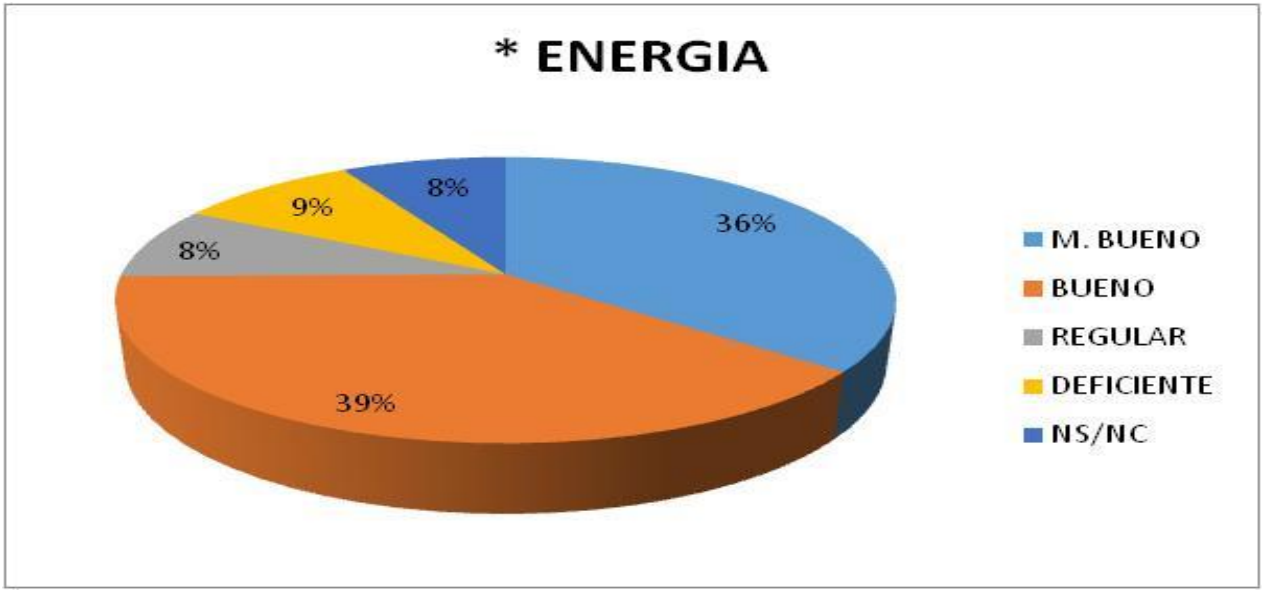


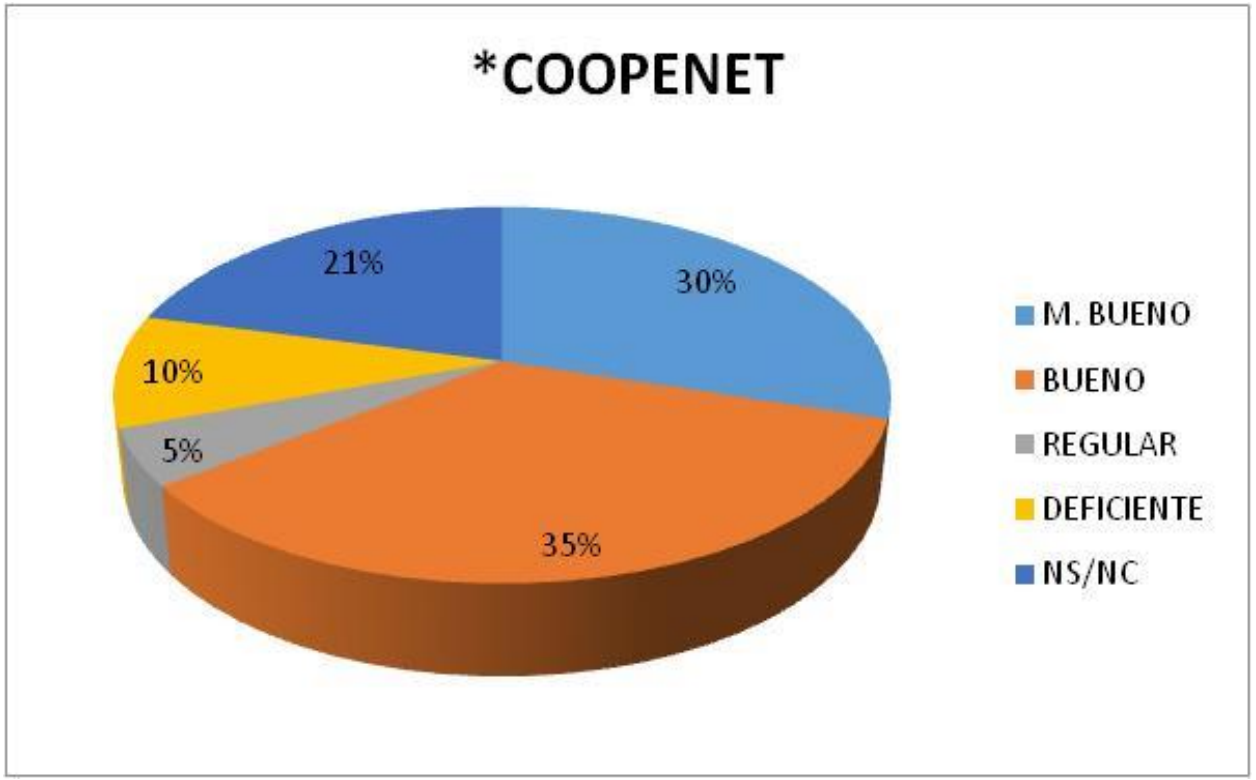

*COOPENET
40%
40%
2%
2%
16%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

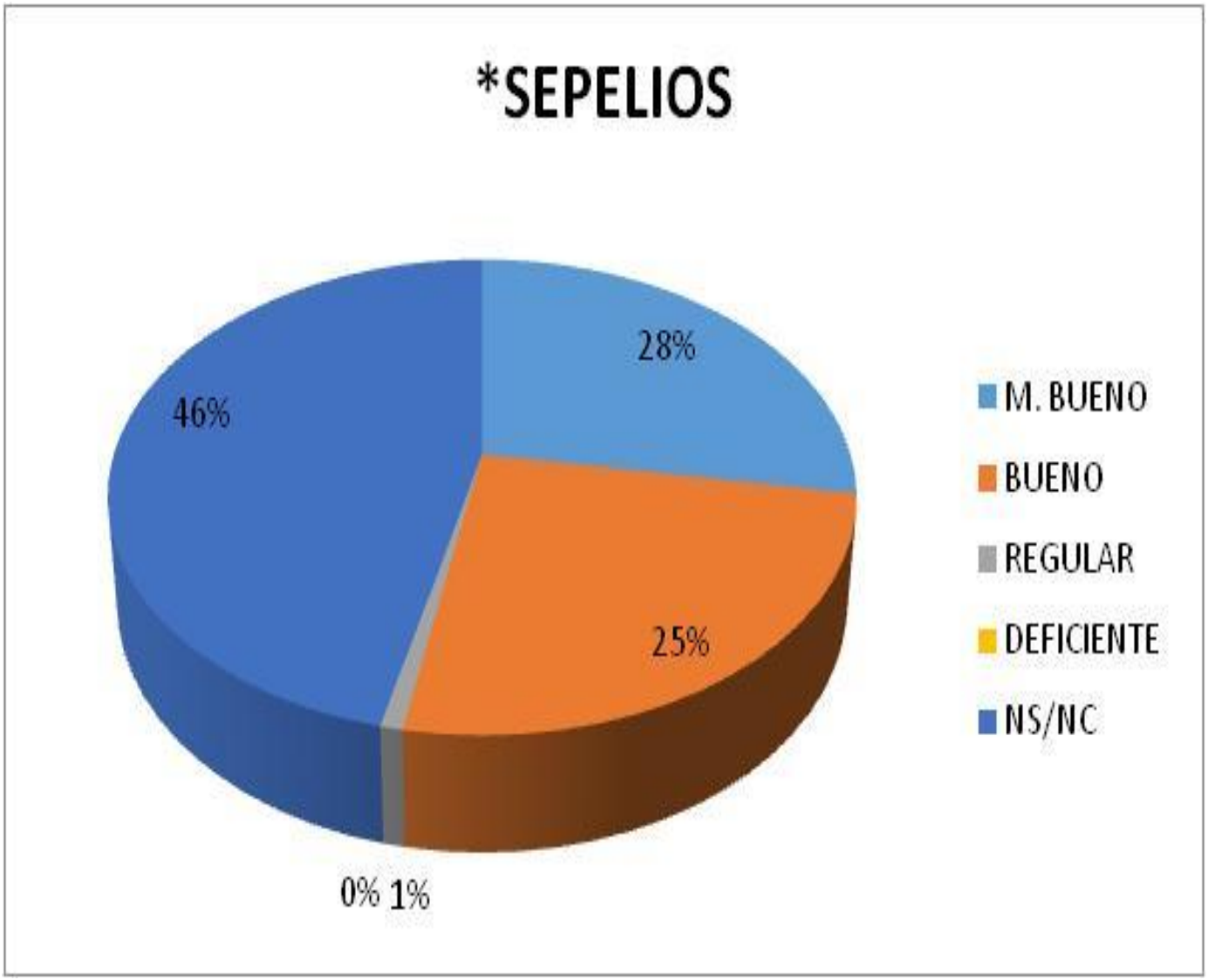

*SEPELIOS
29%
25%
0%
1%
45%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC


*OBRAS PUBLICAS
16%
24%
0%
1%
59%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

10- ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN TELÉFONICA DE "CES" ANTE CONSULTAS O RECLAMOS?



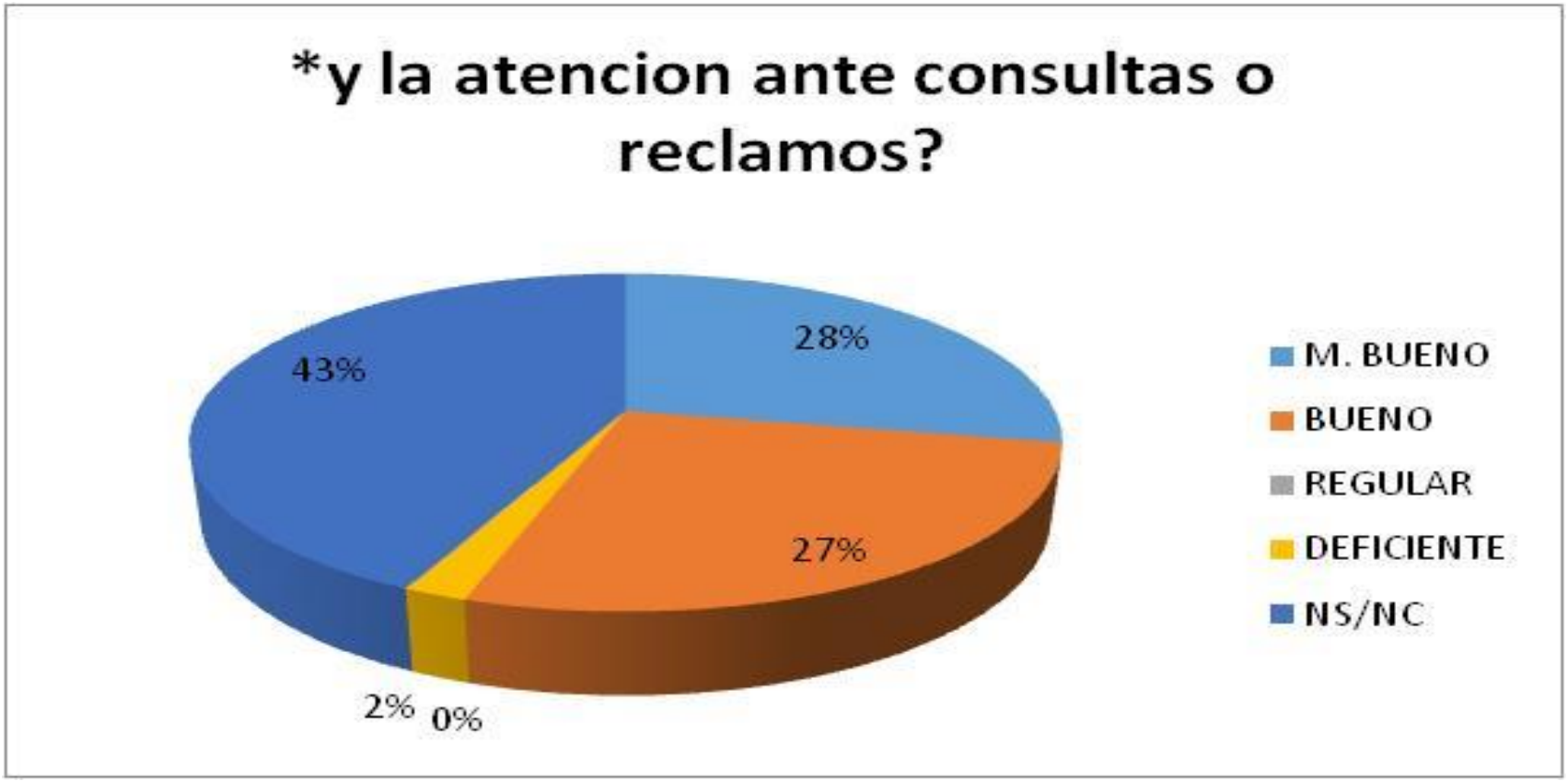

*COOPENET
30%
35%
5%
10%
21%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC


*SEPELIOS
28%
25%
0%
1%
46%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

*OBRAS PUBLICAS
19%
16%
66%
0%
0%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

11- ¿conoce el servicio de TV "CES TV" de la coopeeativa?
11%
39%
24%
11%
15%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

* en caso de ser su respuesta positiva, como considera dicho servicio:
32%
17%
27%
2%
22%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC


*y la atencion ante consultas o reclamos?
28%
27%
0%
2%
43%
M. BUENO
BUENO
REGULAR
DEFICIENTE
NS/NC

Conclusiones

El 97% de los socios de CES considera el servicio de energía eléctrico entre muy bueno y bueno, solo el 3% responde que es regular o deficiente.

El 90% dice que ante un reclamo la respuesta es buena o muy buena, sólo el 10% responde que no tiene respuestas favorables.

En cuanto a la señalización del trabajo en la vía pública es buena o muy buena en un 94%.

El 89% de los socios consideran que los canales de comunicación para la información de los cortes programados son buenos o muy buenos.

Además, el 72% de los socios responde que el servicio de sepelio es bueno o muy bueno y, el 28 que es regular o deficiente.

Por otro lado, en el área de servicio de internet, el 68% responde que el servicio es adecuado el 13% regular o deficiente y el 19% no responde.

En el área de Obras Públicas específicamente en venta de hormigón el 87% socios considera que es bueno o muy bueno.

En cuanto al reparto de facturas, el 56% considera que es bueno o muy bueno, el 26% regular o deficiente y el 17% no responde.

Por otra parte, los socios consideran que ante un reclamo o una consulta en las oficinas de cada una de las siguientes áreas es:

- Buena y muy buena (85%) con respecto al sector de Energía,
- Buena o muy buena (80%), el 4% regular o deficiente y el 16% no responde. con respecto al área de Coopenet.
- Buena o muy buena el 54%, 1% regular y el 45% no responde (sector sepelios).
- Bueno o muy bueno el 40%, el 59% no responde y sólo el 1% considera que es deficiente (Obras públicas)

Respecto a las consultas telefónicas los socios responden:

- El 75% considera que es muy buena, el 17% regular o deficiente y el 8% no responde (sector energía).
- El 65% que es buena o muy buena, el 15% regular o deficiente y el 20% no responde (Sector Coopenet).
- El 53% buena o muy buena, el 46% no responde y el 1% que es regular (sector Sepelios)
- El 35% es buena o muy buena y el 65% no responde (sector Obras Públicas)

También, el 54% de los socios conoce muy bien el servicio de TV "CES TV", el 34% no tan detalladamente y el 11% no conoce el servicio.

Del 54% de los socios que hace uso del servicio de TV, consideran que es bueno o muy bueno el 49%, regular o deficiente el 29% y el 22% no responde.

Finalizando, aproximadamente el 89% de los socios, de la Cooperativa Eléctrica de Salto, encuestados consideran que los servicios en los distintos sectores es bueno o muy bueno