



Encuesta de Calidad de Servicio 2023

Cuestionario:



COOP. LTDA. DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD DEL SALTO

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO 2023

GANATE UN
SMART 55"

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR:

ASOCIADO N°: RUTA:



cooperativa.electrica.salto

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. La misma puede depositarla en la urna que se encuentra en CES o AMSASS. Completandola podrá participar por un SMART 55". (ver bases y condiciones al dorso)

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

	M.Buena	Buena	Regular	Deficiente	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 de CES?					
4. ¿Cómo evalúa la comunicación de avisos de cortes de energía programados?					
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 área Obras 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 - CES TV					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					
10. Como considera la atención telefónica de CES ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:					
* ENERGIA					
* COOPENET - CES TV					
* SEPELIOS					
* OBRAS PUBLICAS					
11. ¿Cómo percibe el servicio de TV "CES TV" de la Cooperativa?					
12. ¿Cómo considera la atención administrativa comercial por whatsapp ? 2474 685613					
13. ¿Cómo considera la atención de CES Play por whatsapp ? 2474 674227					
14. ¿Cómo califica nuestra oficina virtual? www.coopelsalto.com.ar					

Comentarios o sugerencias:

La encuesta, pone a consideración de los usuarios 14 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 55".

Metodología:

La encuesta fue distribuida a los usuarios con la factura de energía, también podían acceder a través de nuestra página web: www.coopelsalto.com.ar, e Instagram [@cooperativa.electrica.salto](https://www.instagram.com/cooperativa.electrica.salto)

La participación en la misma, se efectúa **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 mejoras.

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

Los cuestionarios realizados a través de la web fueron recepcionados de manera digital.

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.