COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD DEL SALTO (CES)

Informe de resultados

Encuesta de calidad de servicio 2026

Resultados de la Encuesta de calidad de servicio 2026 realizada a los asociados de la Cooperativa de Electricidad del Salto (CES).

1. Resumen ejecutivo

Se analizaron 469 respuestas, 320 en papel y 149 por la web, que evalúan cinco áreas de servicio de la Cooperativa. La valoración es favorable en todos los ítems: entre quienes emiten una opinión, la satisfacción (Muy bueno y Bueno) se ubica entre 87,5 % y 99,6 %.

Aspecto	Resultado
Respuestas analizadas	469 (320 en papel y 149 por la web)
Mejor valorados	Energía eléctrica (99,6 %); servicio de sepelios, atención (98,6 %) y prestación (98,3 %)
Aspectos a mejorar	Reparto de facturas (87,5 %) e Internet Coopenet (88,2 %), con 10,7 % y 10,0 % de respuestas Regular o Deficiente
Mayor proporción de NS/NC	Hormigón elaborado (52,5 % de NS/NC) y atención de obras públicas (51,4 %)

La satisfacción se informa sobre las respuestas válidas, es decir, sin contar las respuestas NS/NC (no sabe / no contesta).

2. Metodología

Instrumento. El cuestionario tiene 14 preguntas agrupadas por área: energía eléctrica (preguntas 1 a 5), CES Play / CES TV (6 a 8), servicio de sepelios (9 y 10), obras públicas por venta de hormigón elaborado (11 y 12) y atención al cliente (13 y 14). Las preguntas 5 y 8, sobre la atención de consultas y reclamos, se desglosan en atención en oficinas (a) y atención telefónica o por WhatsApp (b), de modo que se analizan 18 ítems.

Escala de respuesta. Cada ítem se valora como Muy bueno, Bueno, Regular o Deficiente. Se admite además la opción NS/NC (no sabe / no contesta), que se cuenta como respuesta pero no como opinión favorable ni desfavorable.

Canales de relevamiento. La encuesta se respondió en papel y por la web, y ambos canales se integran en un único conjunto de datos.

Canal	Respuestas	Ítems relevados
Papel	320	18
Web	149	16 (sin las preguntas generales 5 y 8)
Total	**469**	

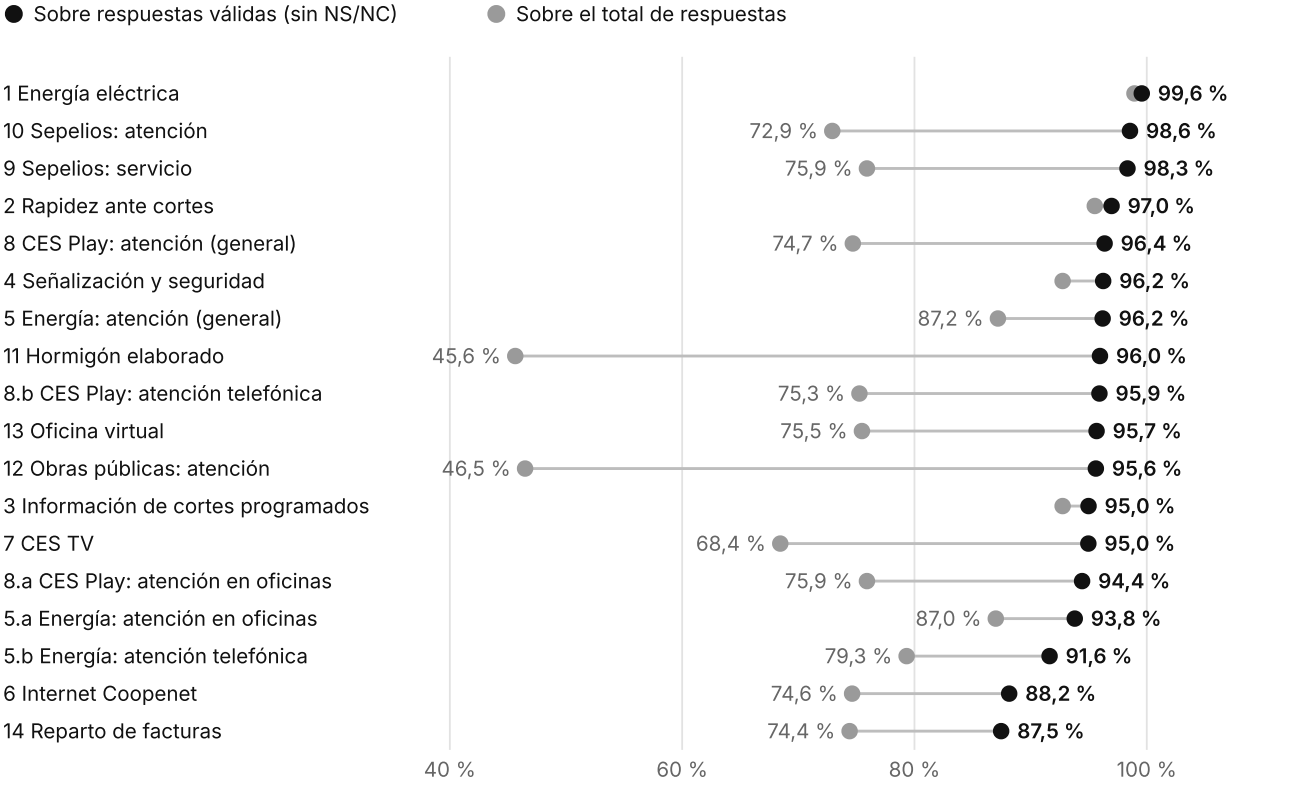
Las preguntas generales 5 y 8 se relevaron solo en papel y tienen, por lo tanto, 320 respuestas; los demás ítems tienen 469.

Indicadores. Para cada ítem se informa el porcentaje de respuestas de cada categoría sobre el total de respuestas del ítem y la satisfacción, definida como la suma de Muy bueno y Bueno. La satisfacción se calcula sobre las respuestas válidas, es decir, sin contar las NS/NC. El cuadro de resultados incluye además la satisfacción calculada sobre el total de respuestas.

3. Resultados

La satisfacción de los asociados es alta en todos los ítems. La Figura 1 muestra, para cada uno, la satisfacción sobre las respuestas válidas y sobre el total de respuestas; el Cuadro 1 detalla la distribución de las respuestas por categoría.

Figura 1. Entre quienes opinan, la satisfacción supera el 87 % en los 18 ítems



Satisfacción por ítem sobre respuestas válidas y sobre el total · n = 469 (ítems 5 y 8: n = 320). La distancia entre los dos puntos es el peso de las respuestas NS/NC en cada ítem.

La diferencia entre ambas medidas corresponde al peso de las respuestas NS/NC. Es mayor en hormigón elaborado y en la atención de obras públicas (alrededor de 50 puntos), donde más de la mitad de las respuestas son NS/NC, y menor en energía eléctrica (0,6 puntos), donde casi todos los asociados opinan.

Cuadro 1. Porcentaje de respuestas por categoría y satisfacción de cada ítem. Los ítems 5 y 8 se relevaron solo en papel.

Ítem	Respuestas	Muy bueno (%)	Bueno (%)	Regular (%)	Deficiente (%)	NS/NC (%)	Satisfacción sobre válidas (%)	Satisfacción sobre el total (%)
1 Energía eléctrica	469	68,0	30,9	0,4	0,0	0,6	**99,6**	98,9
2 Rapidez ante cortes	469	55,4	40,1	2,8	0,2	1,5	**97,0**	95,5
3 Información de cortes programados	469	57,1	35,6	4,3	0,6	2,3	**95,0**	92,8
4 Señalización y seguridad	469	50,1	42,6	3,2	0,4	3,6	**96,2**	92,8
5 Energía: atención (general)	320	50,6	36,6	2,5	0,9	9,4	**96,2**	87,2
5.a Energía: atención en oficinas	469	48,6	38,4	4,3	1,5	7,2	**93,8**	87,0
5.b Energía: atención telefónica	469	43,5	35,8	5,8	1,5	13,4	**91,6**	79,3
6 Internet Coopenet	469	38,6	36,0	8,5	1,5	15,4	**88,2**	74,6
7 CES TV	469	36,2	32,2	3,2	0,4	27,9	**95,0**	68,4
8 CES Play: atención (general)	320	44,7	30,0	2,2	0,6	22,5	**96,4**	74,7
8.a CES Play: atención en oficinas	469	43,5	32,4	3,4	1,1	19,6	**94,4**	75,9
8.b CES Play: atención telefónica	469	44,8	30,5	2,6	0,6	21,5	**95,9**	75,3
9 Sepelios: servicio	469	43,5	32,4	1,1	0,2	22,8	**98,3**	75,9
10 Sepelios: atención	469	39,2	33,7	0,9	0,2	26,0	**98,6**	72,9
11 Hormigón elaborado	469	21,3	24,3	1,9	0,0	52,5	**96,0**	45,6
12 Obras públicas: atención	469	22,4	24,1	2,1	0,0	51,4	**95,6**	46,5
13 Oficina virtual	469	42,2	33,3	1,9	1,5	21,1	**95,7**	75,5
14 Reparto de facturas	469	40,3	34,1	7,5	3,2	14,9	**87,5**	74,4

4. Análisis por servicio

La valoración es favorable en todas las áreas. Las mayores oportunidades de mejora se observan en el reparto de facturas, el servicio de Internet y la atención telefónica de energía eléctrica. Salvo indicación en contrario, las cifras corresponden a la satisfacción sobre respuestas válidas.

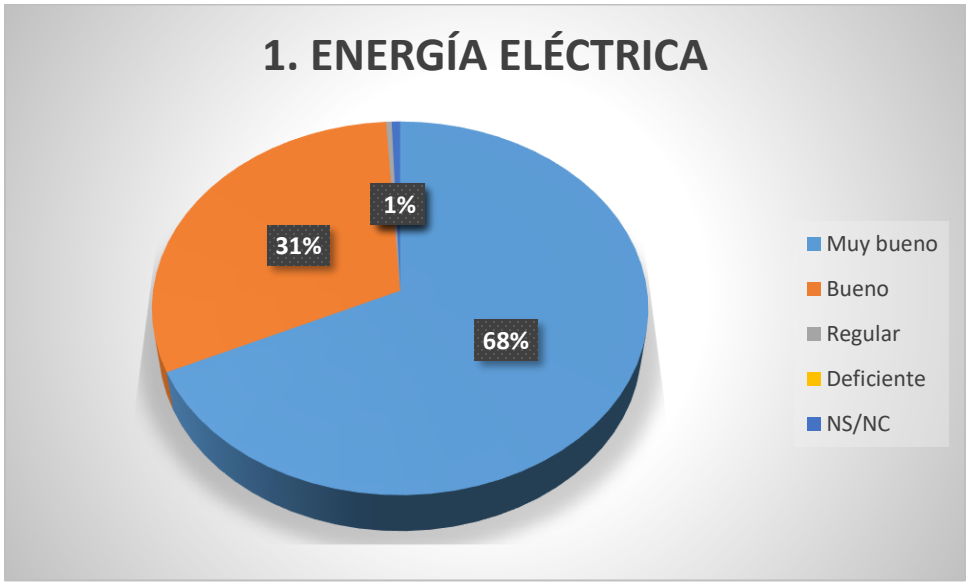
- **Energía eléctrica (preguntas 1 a 4).** El servicio alcanza 99,6 % de satisfacción, con 68,0 % de respuestas Muy bueno. Le siguen la rapidez ante cortes imprevistos (97,0 %), la señalización y seguridad de los trabajos (96,2 %) y la información sobre cortes programados (95,0 %).
- **Atención de consultas y reclamos de energía (pregunta 5).** La valoración general es de 96,2 % (320 respuestas). Por canal, la atención en oficinas obtiene 93,8 % y la telefónica o por WhatsApp 91,6 %, la más baja entre las atenciones evaluadas; en este último canal, 13,4 % de las respuestas son NS/NC.
- **CES Play / CES TV (preguntas 6 a 8).** Internet Coopenet alcanza 88,2 %, con 10,0 % de respuestas Regular o Deficiente y la mayor proporción de Regular de la encuesta (8,5 %). CES TV obtiene 95,0 %, con 27,9 % de NS/NC. La atención de consultas y reclamos alcanza 96,4 % en la valoración general, 94,4 % en oficinas y 95,9 % por vía telefónica.
- **Servicio de sepelios (preguntas 9 y 10).** La prestación del servicio obtiene 98,3 % y la atención 98,6 %, entre los resultados más altos, con 22,8 % y 26,0 % de NS/NC.
- **Obras públicas, venta de hormigón elaborado (preguntas 11 y 12).** Quienes utilizan el servicio lo valoran muy bien (96,0 % el servicio y 95,6 % la atención), pero más de la mitad de las respuestas son NS/NC (52,5 % y 51,4 %), por lo que estos resultados reflejan la opinión de una parte reducida de los encuestados.
- **Atención al cliente (preguntas 13 y 14).** La oficina virtual obtiene 95,7 %, con 21,1 % de NS/NC. El reparto de facturas registra la menor satisfacción de toda la encuesta (87,5 %), con 7,5 % de respuestas Regular y 3,2 % Deficiente, este último el valor más alto entre todos los ítems.

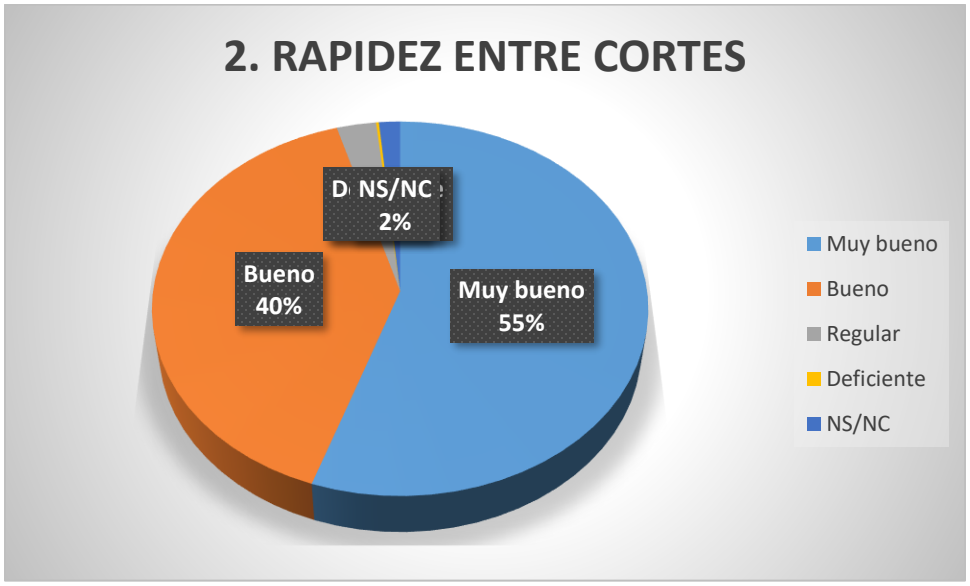
COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD DEL SALTO (CES)

Informe de resultados Encuesta de calidad de servicio 2026

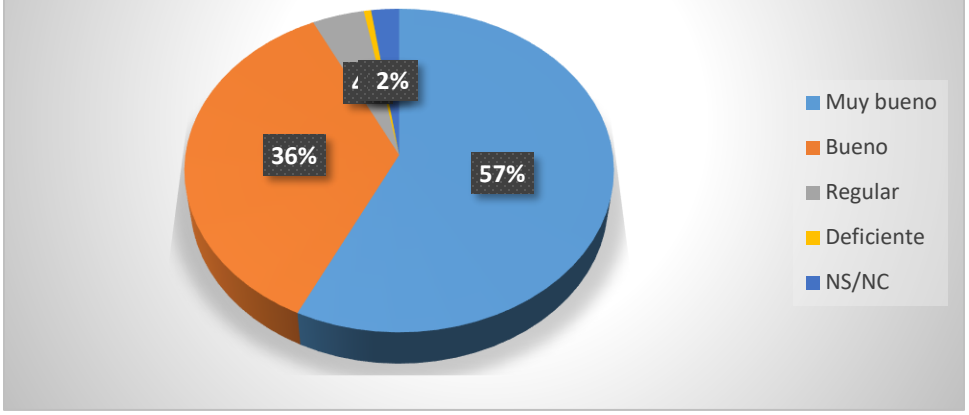
Resultados de la Encuesta de calidad de servicio 2026 realizada a los asociados de la Cooperativa de Electricidad del Salto (CES)

<u>GRÁFICOS ESTADÍSTICOS POR PREGUNTA</u>

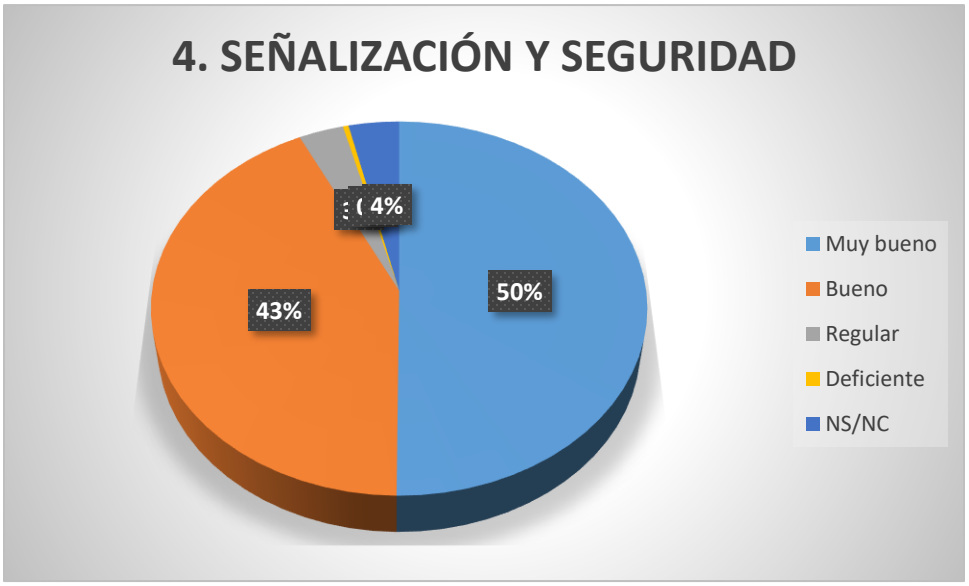


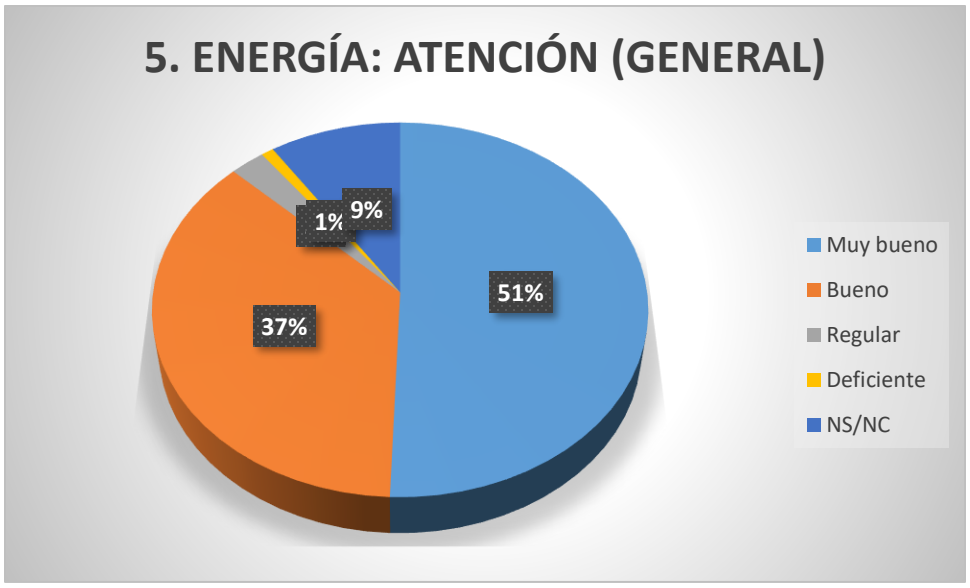


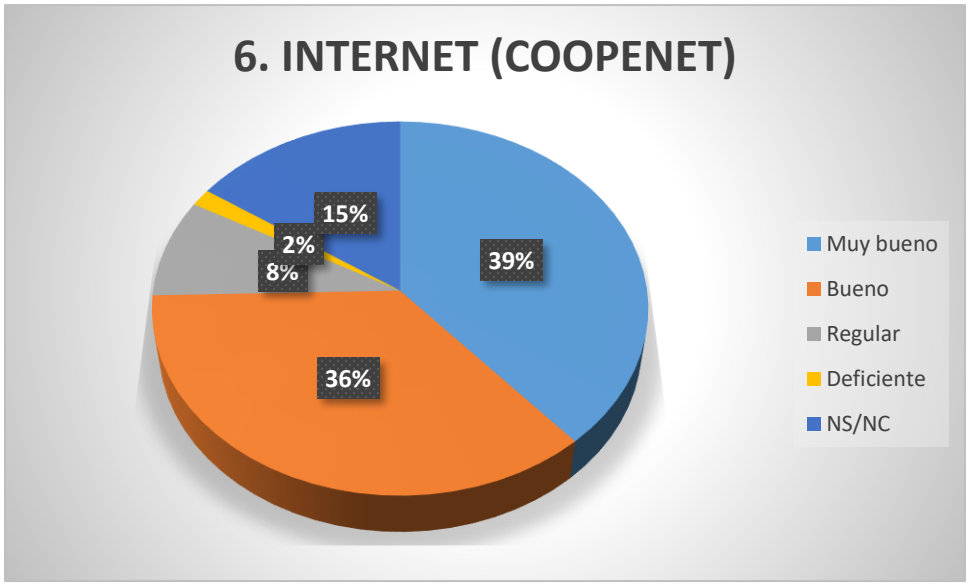
3. INFORMACIÓN DE CORTES PROGRAMADOS

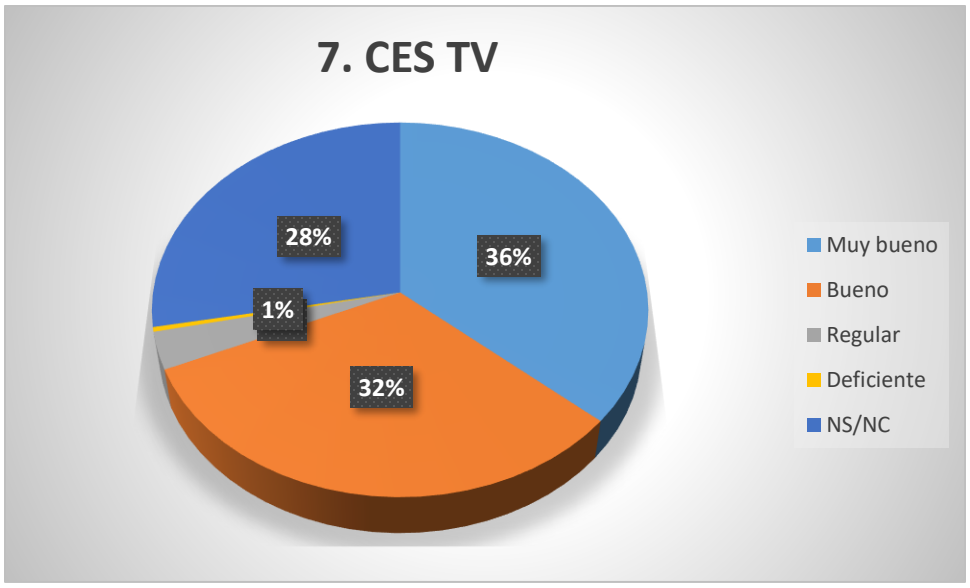


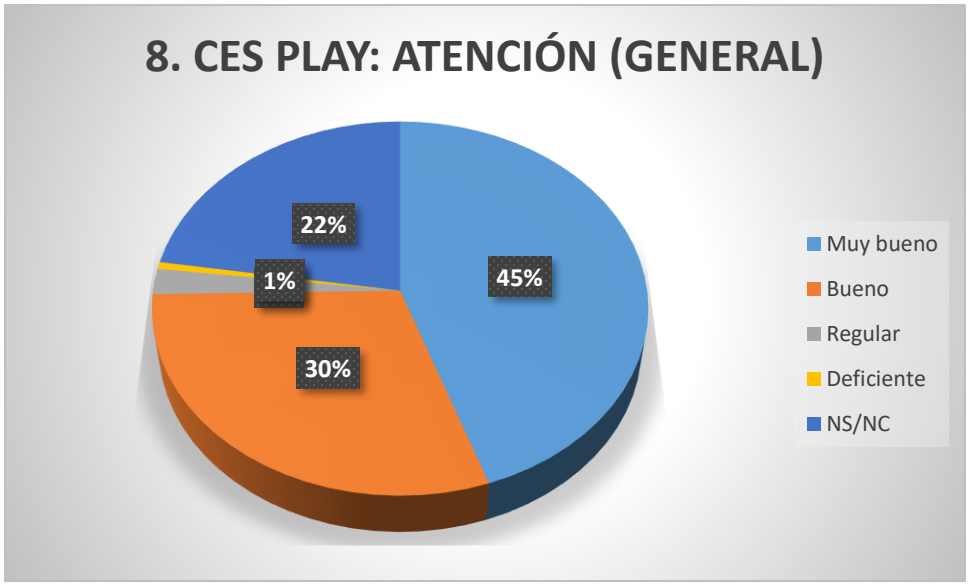
4. SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD



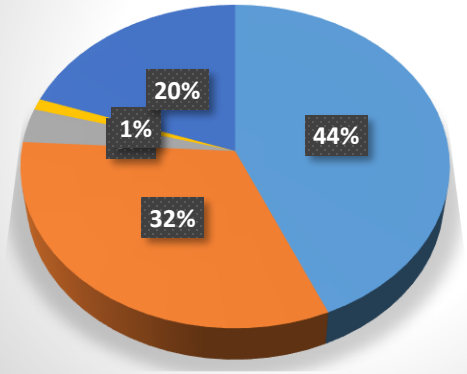

5. ENERGÍA: ATENCIÓN (GENERAL)
51%
37%
1%
9%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC


6. INTERNET (COOPENET)
39%
36%
8%
2%
15%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC


7. CES TV
28%
36%
1%
32%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC

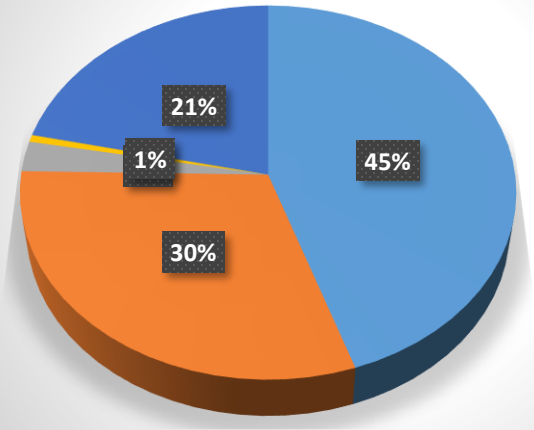

8. CES PLAY: ATENCIÓN (GENERAL)
22%
45%
1%
30%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC

6.a. CES PLAY: ATENCIÓN EN OFICINAS

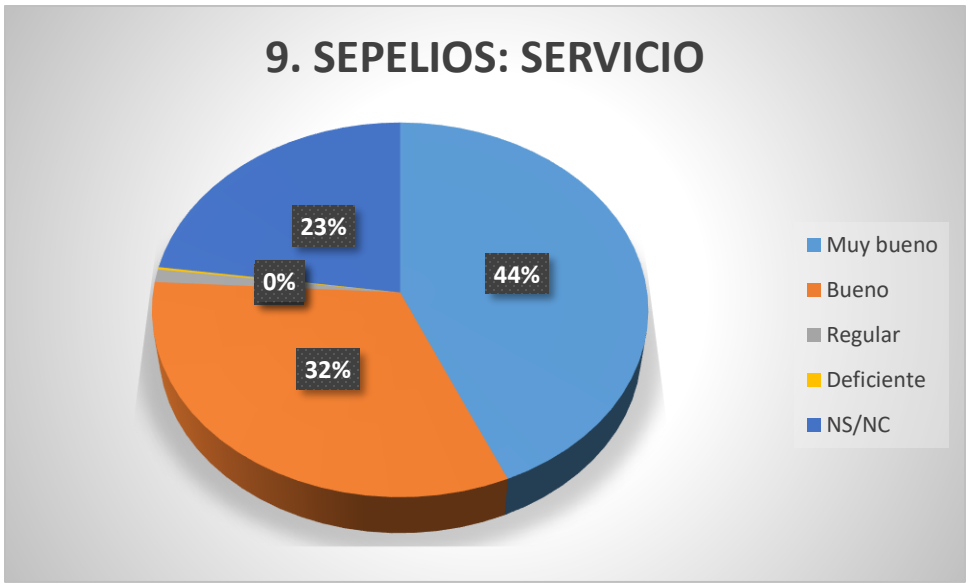


- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- NS/NC

8.b CES PLAY: ATENCIÓN TELEFÓNICA

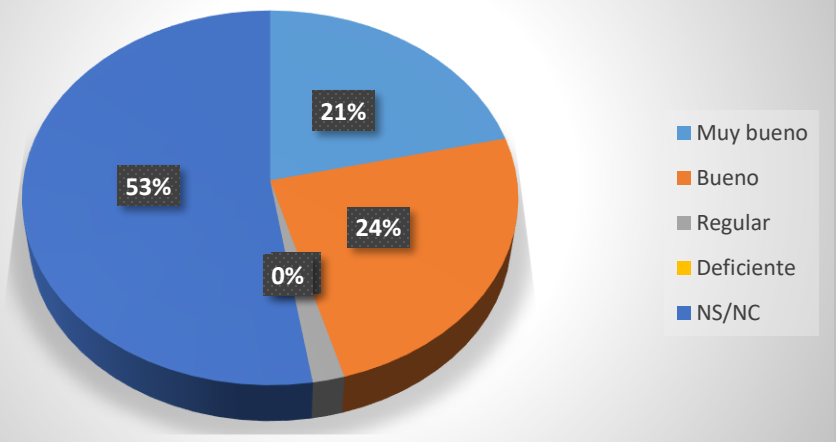


- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- NS/NC

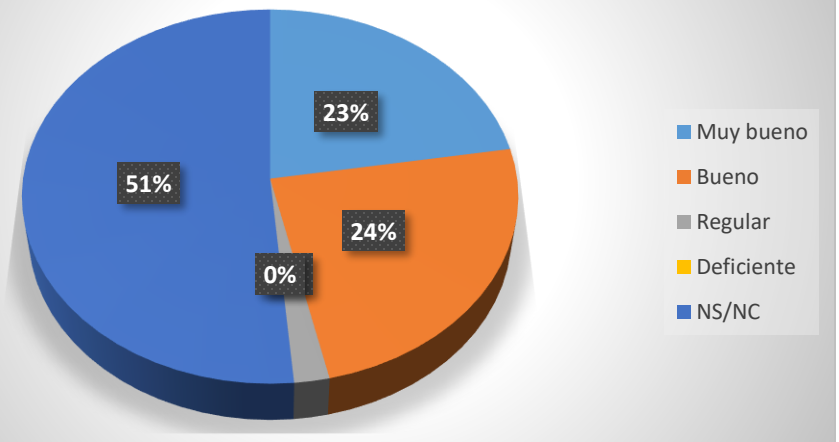

9. SEPELIOS: SERVICIO
23%
0%
44%
32%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC


10. SEPELIOS: ATENCIÓN
26%
39%
0%
34%
Muy bueno
Bueno
Regular
Deficiente
NS/NC

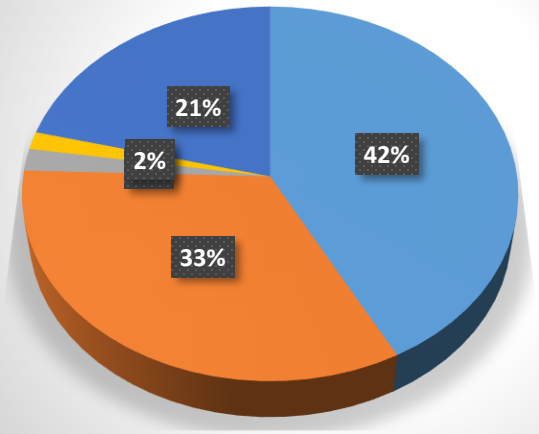
11. HORMIGÓN ELABORADO



12. OBRAS PÚBLICAS: ATENCIÓN



13. OFICINA VIRTUAL



14. REPARTO DE FACTURAS

