

# Encuesta de Calidad Cooperativa Eléctrica de Colón

Resultados  
Año 2020

Diciembre 2020

## **Encuesta de Calidad Cooperativa Eléctrica de Colón. Año 2020. Resultados**

Colón, provincia de Buenos Aires. Diciembre 2020.

Diseño del cuestionario: Eduardo Visintini

Procesamiento de datos: Eduardo Visintini

Análisis estadístico: Fernanda Bonifazi

**Contenido**

Introducción ..... 3

Objetivo ..... 3

Metodología ..... 3

    Definición de la población en estudio ..... 3

    Características de las Encuestas ..... 4

    Características del relevamiento ..... 5

    Características del procesamiento y análisis ..... 5

    Alcances y limitaciones del estudio ..... 7

Resultados ..... 7

Anexo. Cuestionario online ..... 13

## Introducción

Se presentan en este informe los resultados de la encuesta de calidad/satisfacción realizada de manera online por la Cooperativa Eléctrica de Colón (CEC) de la provincia de Buenos Aires.

La CEC desarrolla anualmente una encuesta para conocer distintos aspectos vinculados con la satisfacción que sus usuarios manifiestan tener en relación a la atención y los servicios brindados de electricidad, conexión a internet y del sector obrador, con el fin de mejorarlos.

Este año debido a la pandemia y la imposibilidad de hacer un estudio presencial, la CEC optó por realizar una encuesta voluntaria de manera online, lo cual le daba al socio una chance de participar de un sorteo por una orden de compra.

El objetivo general del estudio es conocer la opinión que los usuarios de la CEC tienen con respecto a los servicios brindados.

El informe se estructura en los siguientes apartados: en primer lugar, se explicitan los objetivos del informe. Luego, se exponen los aspectos metodológicos considerados, para finalizar, con los resultados obtenidos en la encuesta.

## Objetivo

Exponer los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción para los usuarios activos que respondieron dicha encuesta.

## Metodología

### Definición de la población en estudio

La población bajo estudio está definida por todos los usuarios activos del servicios de Electricidad prestado por la Cooperativa Eléctrica de Colón. Entre ellos se encuentran los usuarios activos del tipo residencial, comercial, industrial y rural de la localidad de Colón, El Arbolito y Sarasa.

El total de usuarios activos estudiados es del orden de 13762, de los cuales se destaca que el 64% corresponden a usuarios residenciales, 24% a usuarios con tarifa de interés social y 9% a usuarios comerciales, Figura 1.

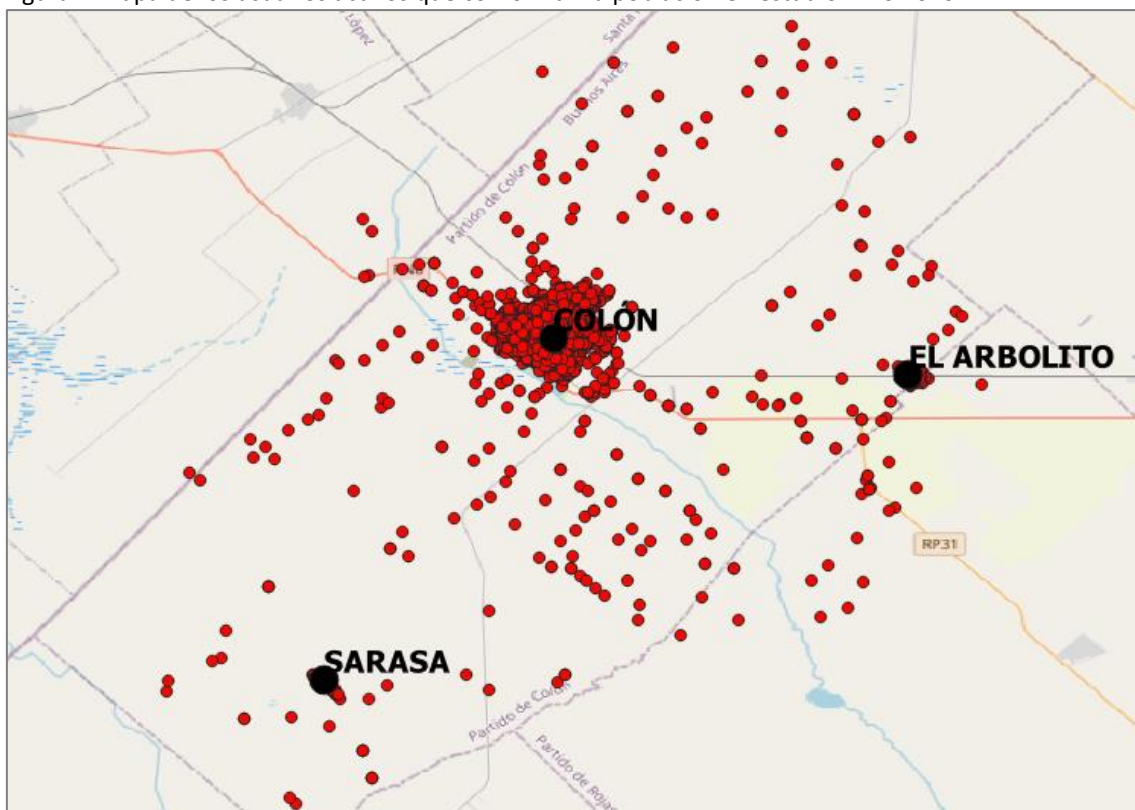
Figura 1.

**Usuarios activos que conforma la población en estudio según tipo de tarifa (N=13762). Año 2020**



A continuación, en la Figura 2, se presenta un mapa con la geo localización de la totalidad de los usuarios activos (puntos rojos).

Figura 2. Mapa de los usuarios activos que conforman la población en estudio. Año 2020



## Características de las Encuestas

La CEC elaboró un breve cuestionario disponible en su página web para el presente estudio (Anexo). El mismo consta de 11 ítems, diez de los cuales corresponden a preguntas cerradas y

un último ítem con una pregunta abierta donde el usuario titular puede ampliar con su opinión o realizar algún comentario al respecto.

Los aspectos relevados mediante este cuestionario abarcan:

- Servicio de energía eléctrica
- Solución de reclamos
- Señalización de trabajos en la vía pública por la CEC
- Comunicación de cortes de luz por mantenimiento
- Servicio de sepelio
- Servicio de internet
- Servicio de venta de hormigón por el sector obrador
- Reparto de facturas
- Atención de consultas/reclamos en forma presencial y en forma telefónica
- Conocimiento del servicio de TVDIGITALCEC

## **Características del relevamiento**

Las encuestas fueron realizadas en forma online, de manera voluntaria con incentivo. Cada socio activo titular que completase la encuesta posee una chance de participar de un sorteo por una orden de compra.

El cuestionario estuvo disponible en la página de inicio de la web de la CEC<sup>1</sup> desde el día 8 de octubre hasta el 6 de noviembre del 2020. Cada usuario titular debía ingresar al cuestionario mediante un link, completar la encuesta y enviar las respuestas.

Los requisitos que debían cumplir para completar el formulario son:

- el usuario que participa tiene que ser el titular
- debe ser un usuario activo de la CEC
- y para el sorteo participa sólo una encuesta por usuario

## **Características del procesamiento y análisis**

Una vez culminado el tiempo disponible para completar las encuestas, los datos fueron exportados a un archivo en forma de lista. Luego, fueron procesados a fin de obtener como resultado un archivo de datos en forma de tabla del tipo “XLS” (en las que las columnas representan a las variables o preguntas, y las filas a los registros de los usuarios).

La validación y el análisis se realizaron con la herramienta informática R-Studio<sup>2</sup>, los gráficos con Microsoft Excel<sup>3</sup> y los mapas con Qgis<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://novedadescec.com.ar/>

<sup>2</sup> <https://rstudio.com/>. Versión 3.5.2

La validación y análisis de los datos estuvo a cargo de la Lic. en Estadística Fernanda Bonifazi.

Se obtuvieron 229 respuestas al cuestionario online, de las cuales 205 respuestas cumplían con todos los requisitos propuestos mencionados anteriormente. Se encontraron 12 usuarios con respuestas duplicadas; en este caso, se consideró la primera encuesta que completaron. Los 12 registros restantes correspondían a usuarios no activos o número de NIS erróneos, que no pudieron identificarse.

De esta manera, se analizaron las respuestas de 205 usuarios activos, de los cuales 203 están ubicados en la ciudad de Colón y 2 en El Arbolito. En la Figura 3, se presenta la geo localización de los mismos.

Además, en la Figura 4, se puede apreciar que el 98% de los usuarios corresponden a usuarios con tarifa residencial y de interés social. Un 2% de los respondientes corresponden a tarifas del tipo comercial y solo 1 usuario industrial completó la encuesta.

Figura 3. Mapa de los usuarios activos que respondieron la encuesta de calidad 2020

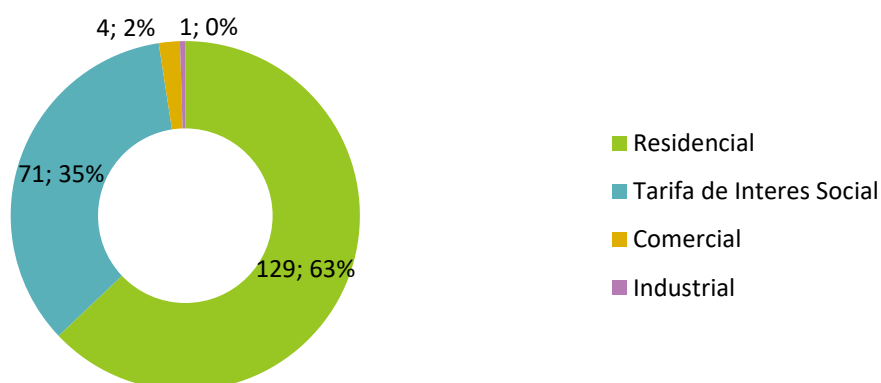


<sup>3</sup> <https://www.microsoft.com/es-ar/>. Versión 14.0.4760.1000

<sup>4</sup> <https://www.qgis.org/es/site/>. Versión 3.16.1

Figura 4.

#### Usuarios encuestados según el tipo de tarifa (n=205)



### Alcances y limitaciones del estudio

Los resultados obtenidos en la presente encuesta solo describen la situación de los usuarios respondientes. Cabe aclarar que no se pueden realizar inferencias para la totalidad de usuarios activos de la CEC.

Este tipo de estudios al ser de manera voluntaria, forma parte de los muestreos denominados no probabilísticos, donde no interviene el azar en la selección de los usuarios que responden el cuestionario. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal, ya que se estudia la respuesta de los usuarios que completaron las encuestas en un momento temporal determinado.

Sin embargo, cabe destacar, el estudio sirve para conocer la opinión o nivel de satisfacción de los usuarios activos respondientes de la CEC.

### Resultados

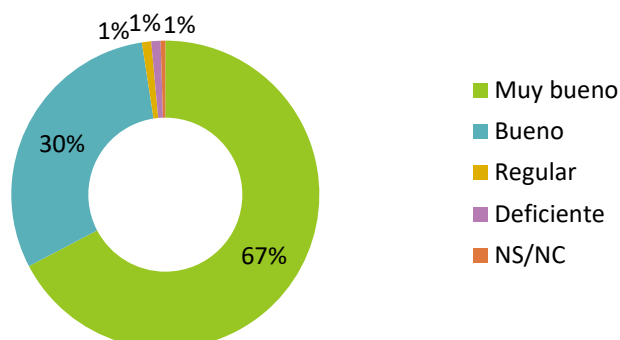
Se presentan en este apartado los resultados de las 205 respuestas válidas a la encuesta.

En primer lugar, se interrogó sobre el servicio de energía eléctrica prestado por la CEC. De aquí se desprende que el 97% de la población considera que el mismo es bueno o muy bueno (Figura 5).



Figura 5.

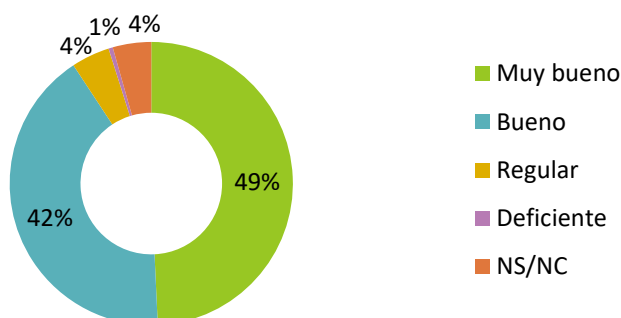
### ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CEC?



El 91% de los usuarios respondientes consideran que la solución de los reclamos por falta de energía es buena o muy buena (Figura 6) y el 5% considera que es regular o deficiente.

Figura 6.

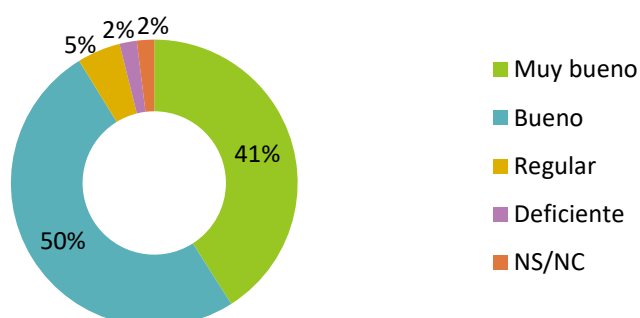
### ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?



Teniendo en cuenta cómo perciben los usuarios que se señalizan los trabajos realizados por la CEC en la vía pública, se obtuvo que el 91% señalaron que es buena o muy buena y un 7% que es regular o deficiente (Figura 7).

Figura 7.

### ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CEC?

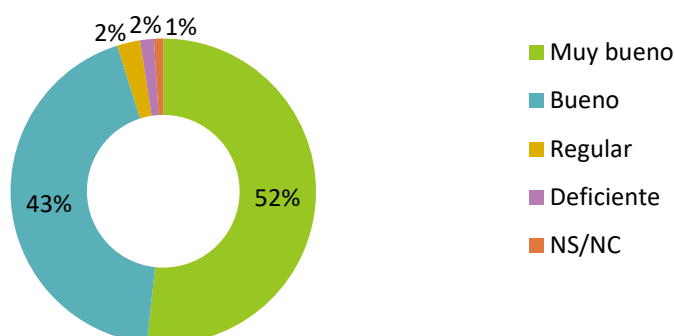


Se puede observar en la Figura 8 que el 95% de los usuarios respondientes consideran que la

comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía es buena o muy buena. Solo un 4% de los respondientes opinan que la misma es regular o deficiente.

Figura 8.

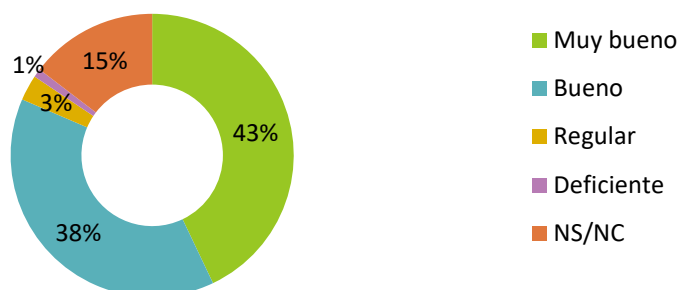
**¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?**



En cuanto al servicio de sepelio, en la Figura 9, se observa que 81% cree que es bueno o muy bueno. En este aspecto en particular, se obtuvo un porcentaje mayor de usuarios que no respondieron o no sabían cómo es este servicio (15%).

Figura 9.

**Cree que el servicio de sepelios es...**



Otro de los aspectos sobre los cuales se recolectó la opinión de los usuarios fue el servicio de internet brindado por la CEC, al cual se lo denomina COOPENET. Un 54% lo calificó como bueno o muy bueno, un 34% como regular o deficiente y el 12% restante no sabe cómo es el servicio o no seleccionó ninguna calificación; esta falta de calificación puede deberse a que el usuario respondiente no cuenta con este servicio (Figura 10).

Además, se interrogó sobre el servicio de venta de hormigón elaborado del sector Obrador de la CEC, obteniéndose una calificación buena o muy buena en más de la mitad de los respondientes (57%), Figura 11. Un 2% de los usuarios opinaron que este servicio es regular. El 41% restante no evaluó el servicio, lo que puede deberse a que no lo han utilizado o no seleccionaron ninguna calificación.

Figura 10.

**Evalúe el servicio de Internet "COOPENET brindado por CEC:**

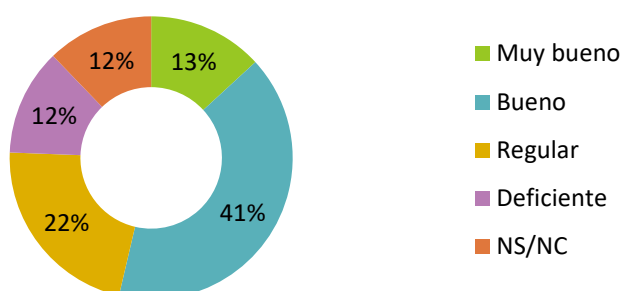
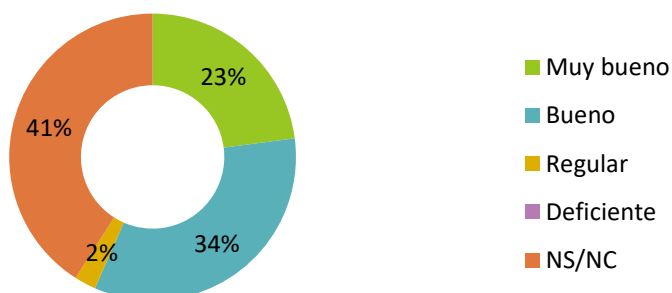


Figura 11.

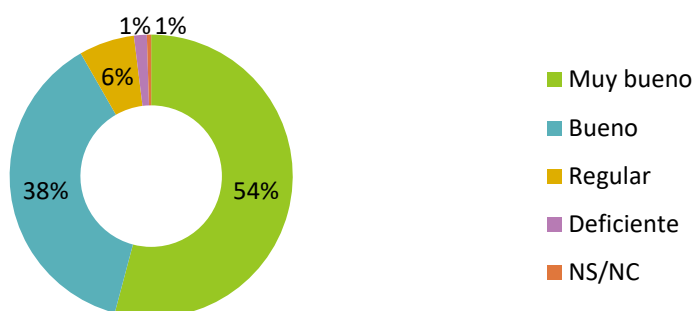
**¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de OBRADOR CEC?**



En la Figura 12, se puede apreciar que el 92% de los usuarios respondientes consideran que el reparto de facturas es bueno o muy bueno, teniendo en cuenta la fecha y forma de entrega (0). Se debe considerar también al 7% de los usuarios que piensan que el reparto es regular o deficiente.

Figura 12.

**El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:**

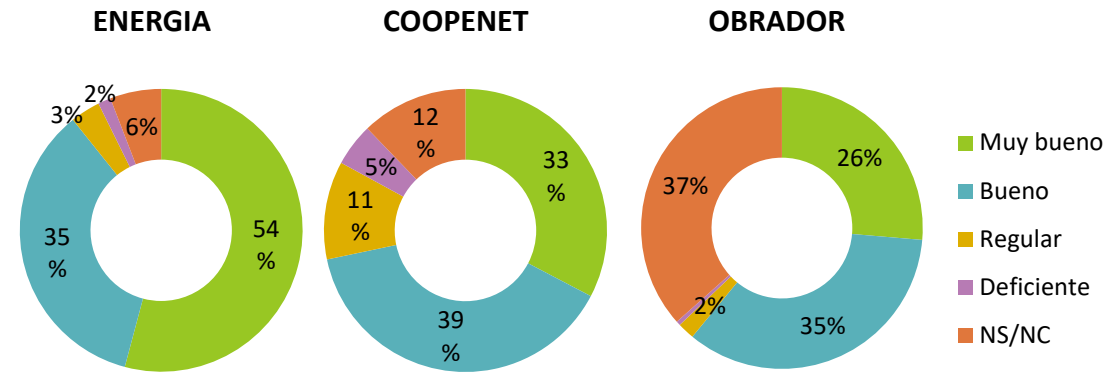


Los 205 usuarios respondientes debían calificar la atención ante consultas o reclamos en las oficinas de la CEC para los servicios de energía, Coopenet y obrador. Como se presenta en la

Figura 13, el 89% califico como bueno o muy bueno la atención en las oficinas para el servicio de energía, 72% como bueno o muy bueno la atención de Coopenet y 61% como bueno o muy bueno la atención presencial en el servicio del obrador.

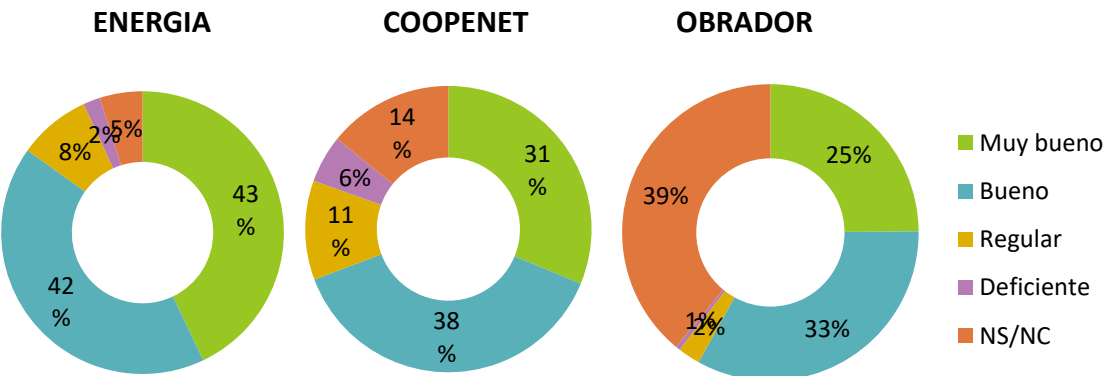
De igual manera que cuando se calificó el servicio de Coopenet y el obrador, en la atención en las oficinas de estos servicio se obtuvieron porcentajes más importantes de no respuesta (12% para Coopenet y 37% para obrador).

Figura 13.  
**Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras oficinas en los siguientes servicios:**



De manera similar, se pretendía evaluar la atención telefónica ante consultas y reclamos en los servicio de energía, Coopenet y obrador. Las calificaciones obtenidas son similares a los resultados de la atención en las oficinas de la CEC (Figura 14).

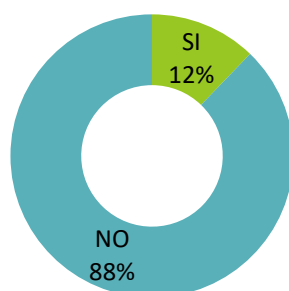
Figura 14.  
**Cómo considera la atención telefónica de CEC ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:**



Por último, se preguntó sobre el conocimiento que los usuarios poseían acerca del servicio de TV Digital de la CEC. Solo el 12% de los usuarios activos respondientes contestaron afirmativamente este ítem, Figura 15.

Figura 15.

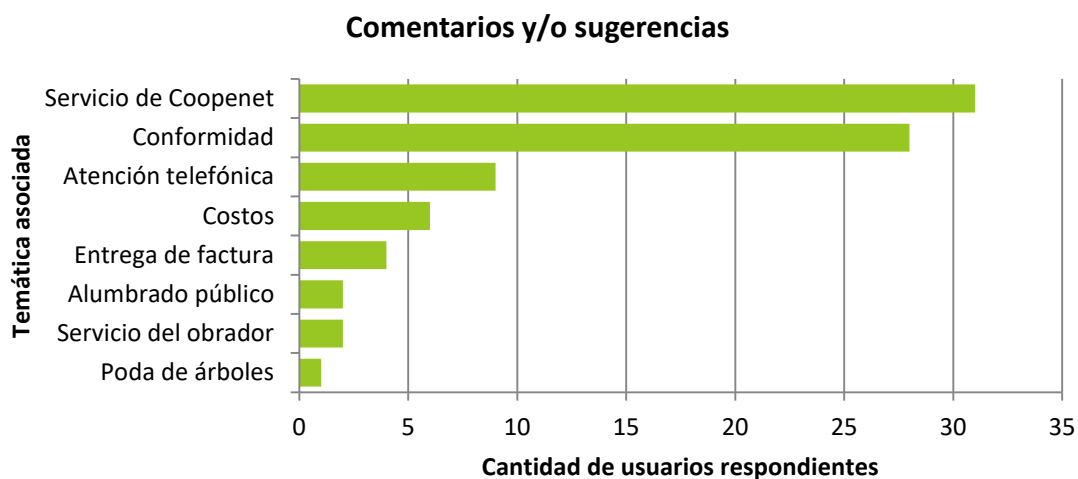
### Conoce el nuevo servicio de TVDIGITALCEC de la cooperativa?



Para cerrar el cuestionario y con la finalidad de captar otros aspectos no incluidos en la encuesta, al finalizar el cuestionario se dio un espacio para que los usuarios activos respondientes puedan expresar aquellos inconvenientes, sugerencias o comentarios que crean convenientes. Estos fueron agrupados considerando la temática a la cual están asociados. De esta manera un mismo comentario puede estar incluido en más de una temática.

El 38% de los usuarios respondientes dejaron algún comentario y/o sugerencia. Entre los más destacados, se encuentran aquellos relacionados al servicio de internet (cortes, funcionamiento, atención) y los que expresaron su conformidad con los servicios otorgados por la CEC.

Figura 16.



## Anexo. Cuestionario online

### Encuesta de Calidad CEC 2020

Completá el formulario y Participá de un sorteo de 2 ORDENES DE COMPRA DE \$5.000 c/u.

#### Datos del Titular

nombre
apellido
e-mail
NIS

1. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CEC?

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

2. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

3. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CEC?

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

4. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

5. Cree que el servicio de sepelios es:

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

6. Evalúe el servicio de Internet "COOPENET" brindado por CEC:

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

7. ¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de OBRADOR CEC?

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

8. El reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

9. Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras oficinas en los siguientes servicios:

#### ENERGIA

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

#### COOPENET

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐ NS/NC

## OBRADOR

☐ Muy Bueno
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Deficiente
 ☐ NS/NC

10. **Cómo considera la atención telefónica de CEC ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:**

# ENERGIA

☐ Muy Bueno
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Deficiente
 ☐ NS/NC

**COOPENET**

☐ Muy Bueno
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Deficiente
 ☐ NS/NC

## OBRADOR

☐ Muy Bueno
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Deficiente
 ☐ NS/NC

**11. Conoce el nuevo servicio de TVDIGITALCEC de la cooperativa?:**

☐ Si ☐ No

Hola, redacte aquí su comentario o sugerencia

◀ ▶

Enviar