COOPERATIVA ELÉCTRICA DE COLÓN	ANÁLISIS DEL RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	RG07-02 Revisión: 01 Fecha vig.:17/03/2011
		Fecha: Octubre 2017

Encuesta realizada en fecha: Agosto-Septiembre de 2017

Entidad que realizó la encuesta: la Cooperativa a través del Boletín Informativo

En la encuesta se le dio la posibilidad al usuario de calificar entre 1 y 10 cada ítem, para realizar el análisis de los resultados se dividió estos puntajes en las siguientes categorías:
De esta forma los resultados obtenidos fueron:

Se recibieron 177 repuestas, sobre 11211 usuarios, lo que representa el 1.57% del total.

Información y Comunicación:

Concepto	Valor obtenido
Notificación Previa en el caso de interrupción programada del servicio	9.2
Información sobre los derechos y deberes de los socios/ usuarios	9.2
Calidad informativa de los medios de comunicación	9.3

Factura:

Concepto	Valor obtenido
Entrega de la factura con anticipación a la fecha de vencimiento	9.7
Factura Sin Errores (lectura correcta del medidor y cálculo correcto)	9.3
Facilidad de compresión de la información de la factura	9.4

Atención al cliente:

Concepto	Valor obtenido
Conocimiento de los empleados sobre la materia que atienden	9.6
Calidad de Atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad)	9.4
Plazos para resolver las solicitudes de acuerdo a las necesidades del socio	9.3
Gestión del sector de Cobranzas (Avisos de Cortes, Planes Ref. reconexiones)	9.5

Operación de la red de distribución:

Concepto	Valor obtenido
Valore el servicio de distribución de energía eléctrica, en relación a cantidad de cortes y variación de la tensión	9.1
Valore el tiempo de respuesta y solución a reclamos	9.1

Seguridad en la Vía Pública:

Concepto	Valor obtenido
Valore la comunicación sobre riesgos y peligros del uso de la energía	9.3
Valore como el personal de la CEC desarrolla sus tareas en la vía pública considerando si lo realiza en forma segura tanto para ellos como para terceros y sus bienes	9.6
Valore las instalaciones de la red de distribución de la CEC y si considera que son seguras	9.6

Visión general de la CEC:

Concepto	Valor obtenido
Indique su grado de satisfacción general acerca del servicio brindado por la CEC	9.3
Cómo evaluaría la capacidad técnica de la CEC	9.4

De todos los valores obtenidos obtenemos el Índice general de satisfacción dando un valor de: 9.5

- **Conceptos mejor evaluados:**

1.	Entrega de la factura con anticipación a la fecha de vencimiento	96,83%
2.	Valore como el personal de la CEC desarrolla sus tareas	96,38%
3.	Valore la instalación de la red de distribución de la CEC	96,19%

- **Conceptos peor evaluados:**

1.	Información sobre los derechos y deberes de los socios	92,10%
2.	Plazos para resolver las solicitudes de acuerdo a las necesidades del socio	93,56%

Acciones de Mejora propuestas:

Del análisis de las repuestas obtenidas se llega a la conclusión que la Operación de la Red de Distribución es la que promedia el menor valor.

Como propuesta de mejoras y brindar una mejor Calidad de Servicio se proponen los siguientes trabajos que forman parte del Plan de Obras 2015.

- CONSTRUCCIÓN NUEVO PUESTO TRANSFORMACIÓN DE 22 E/48 Y 49 COOPERATIVA FÚNEBRE.
- AUMENTO DE POTENCIA SET Nº 67, de 45 e/12 y 13
- INSTALAR REGISTRADORES EN SET - 2DA PARTE – PARA TRANSFORMADORES DE POTENCIA ENTRE 63 Y 160 KVA.
- INSTALAR SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TIPO IVR
- Insistir publicando en los distintos medios como leer la factura de energía

Comentarios adicionales a la encuesta realizados por los usuarios :

Reforzar la guardia
Recorrer la vía pública para verificar las columnas que no tienen iluminación.
Que cobren menos la “lámparas por cuadra”
Utilización de señales luminosas, similares a las viales, cuando hay reparaciones en la vía publica.
Evaluar conjuntamente con el sector encargado del arbolado urbano, bajar la altura de iluminarias. Calles muy oscuras durante el periodo estival.
Hay lámparas agotadas.
La luz está muy cara y los beneficios también.
En la cuadra me toca 1 lámpara y me cobran por 3
Escasa iluminación en algunas calles
Me parece caro $60 por medidor, menos ahora en verano. Por supuesto que tiene menos uso diario.
Ver cómo resolver la problemática de falta de iluminación en verano por la altura de los arboles.
Abono por 5 lámparas en la cuadra y hay solo 2. O sea que estaría faltando AP.
Las últimas facturas las recibo con la misma fecha de vencimiento, me cobra recargo y pago en término.
Me instalaron una columna de hormigón en la mitad de la propiedad y me la desvaloriza. Gerente no dio la cara

ante mi reclamo para asumir su responsabilidad

Repartir los recibos en los lugares correspondientes y no tirados de cualquier manera y lugar.

Brindar más información con lo recaudado de “Fondo de Obras”

Atender más rápido el teléfono

Sería conveniente poder pagar con débito automático (Banco nación)

Me gustaría que se podara en toda la localidad ya que la copa molesta en los cables y oscurece las calles en las noches de verano.

Mejorar la atención telefónica

Se necesita una poda Gral. del arbolado, porque es inútil el esfuerzo por mejorar el AP. Calles oscuras son inseguras.

Agregar más opciones de pago, por ejemplo red link, tarjeta de débito/crédito, débito automático.

Son 22 comentarios que agrupados dan el siguiente resultado:

Tipo de Reclamos	Cantidad	Porcentaje
Por poda	9	42 %
Solicitan más AP	6	27 %
Servicio Internet	3	13%
Atención telefónica	2	9%
Otros	2	9 %

Realizado por:

Firma Aclaración