



La recolección de datos, la realizó la Cooperativa Eléctrica a sus asociados. Luego se enviaron las mismas al I.S. F. D y T. N° 126, para su tabulación y análisis.

Este análisis fue realizado por estudiantes del Institutos.

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

La tabulación se realizó sobre un total de 113 encuestas, de las cuales 43 fueron virtuales y 70 en formato papel, con preguntas variadas y respuestas con la modalidad de opción múltiple que ofrecen un gran abanico de posibilidades al encuestado.

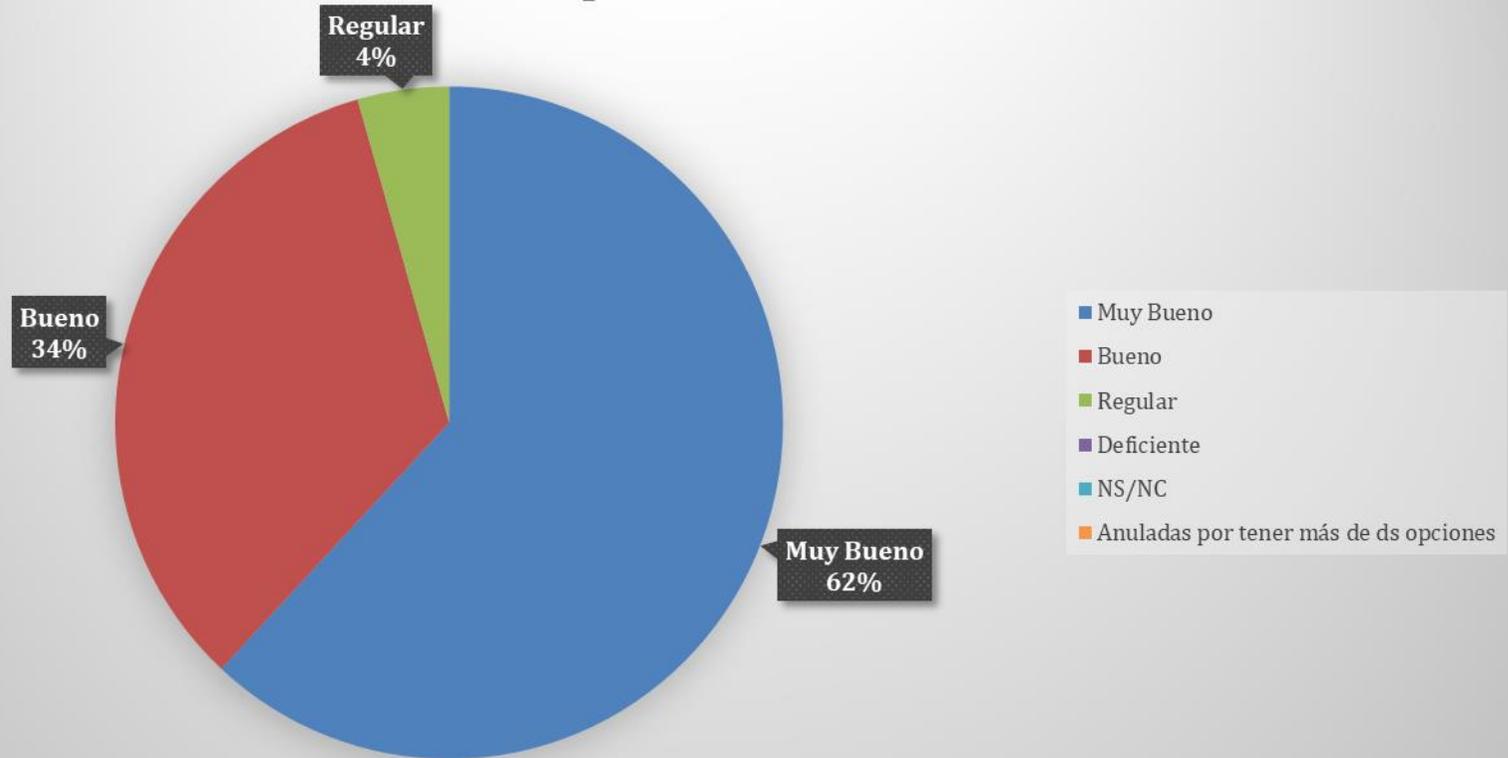
Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes.

Los socios de la Cooperativa Eléctrica de Salto consideran que:

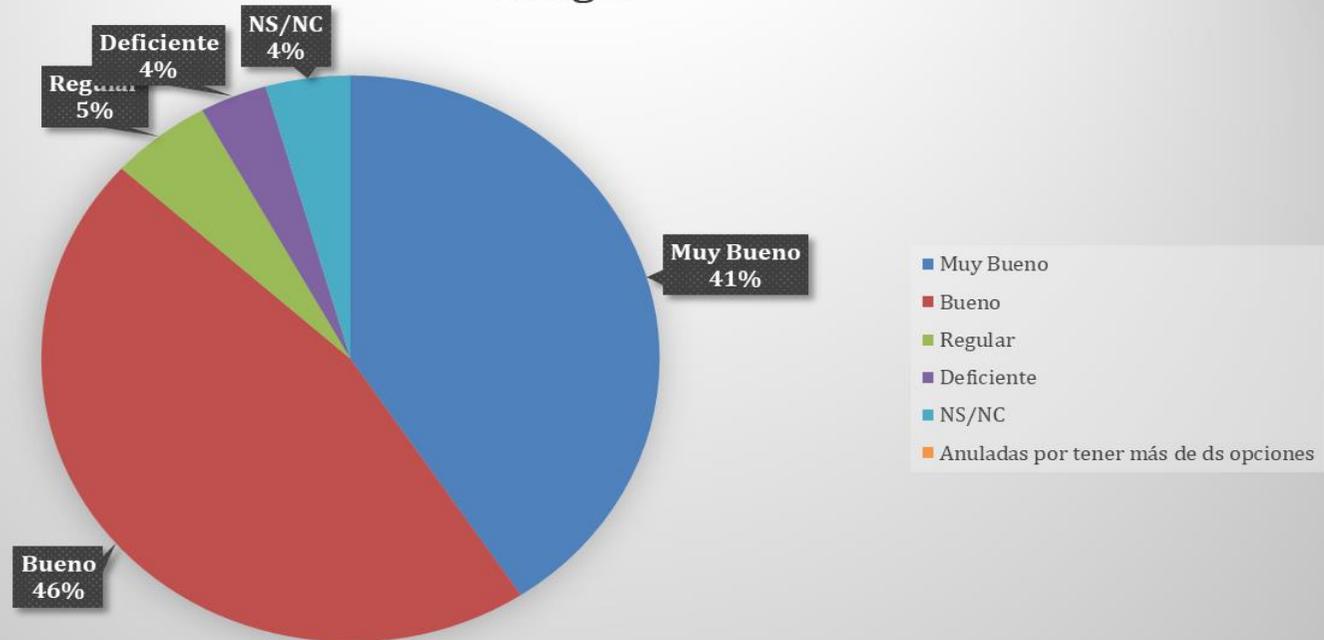
Preguntas	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	NS/NC	Anuladas por tener más de dos opciones
¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?	70	38	5			
¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?	46	52	6	4	5	
¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CES?	68	30	10	1	4	
¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?	49	48	11		2	
¿Cree que el servicio de sepelios es:	47	41	4		19	3
Evalúa el servicio de COOPENET brindado por CES	41	39	11	2	20	2
¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de CES en su área de O. Públicas?	21	19	5	1	66	
EL reparto de facturas, teniendo en cuenta tiempo y forma es:	33	39	10	16	14	1
Servicio de atención ante reclamos de energía	50	47	2	2	12	1
Servicio de atención ante reclamos de COOPENET	50	42	4	2	15	
Servicio de atención ante reclamos de Sepelios	41	40	1		31	
Servicio de atención ante reclamos de obras públicas	32	28	6	1	46	
Servicio de consultas y reclamos telefónicos de energía	42	48	7	5	11	
Servicio de consultas y reclamos telefónicos de COOPENET	54	33	7	5	14	
Servicio de consultas y reclamos telefónicos de sepelios	36	38	3	1	35	
Servicio de consultas y reclamos telefónicos de obras públicas	35	33	7		39	



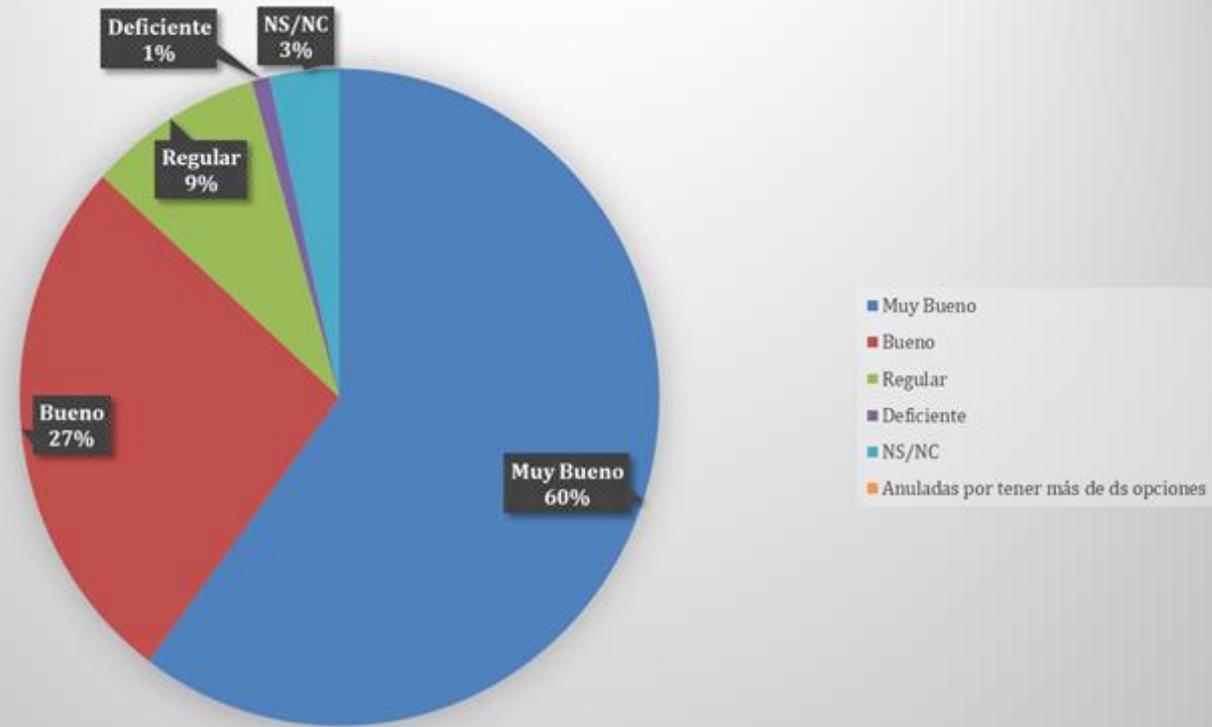
¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CES?



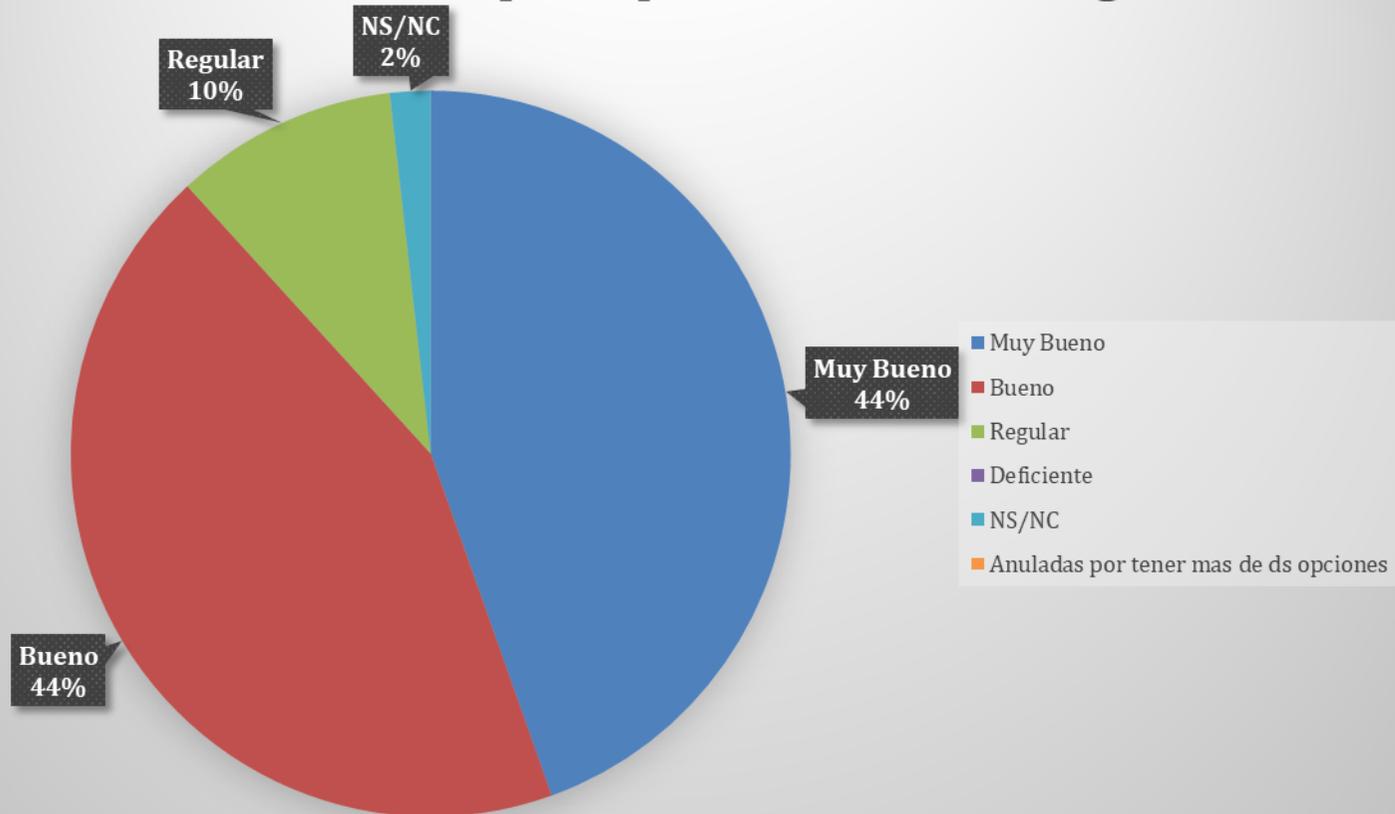
¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía?



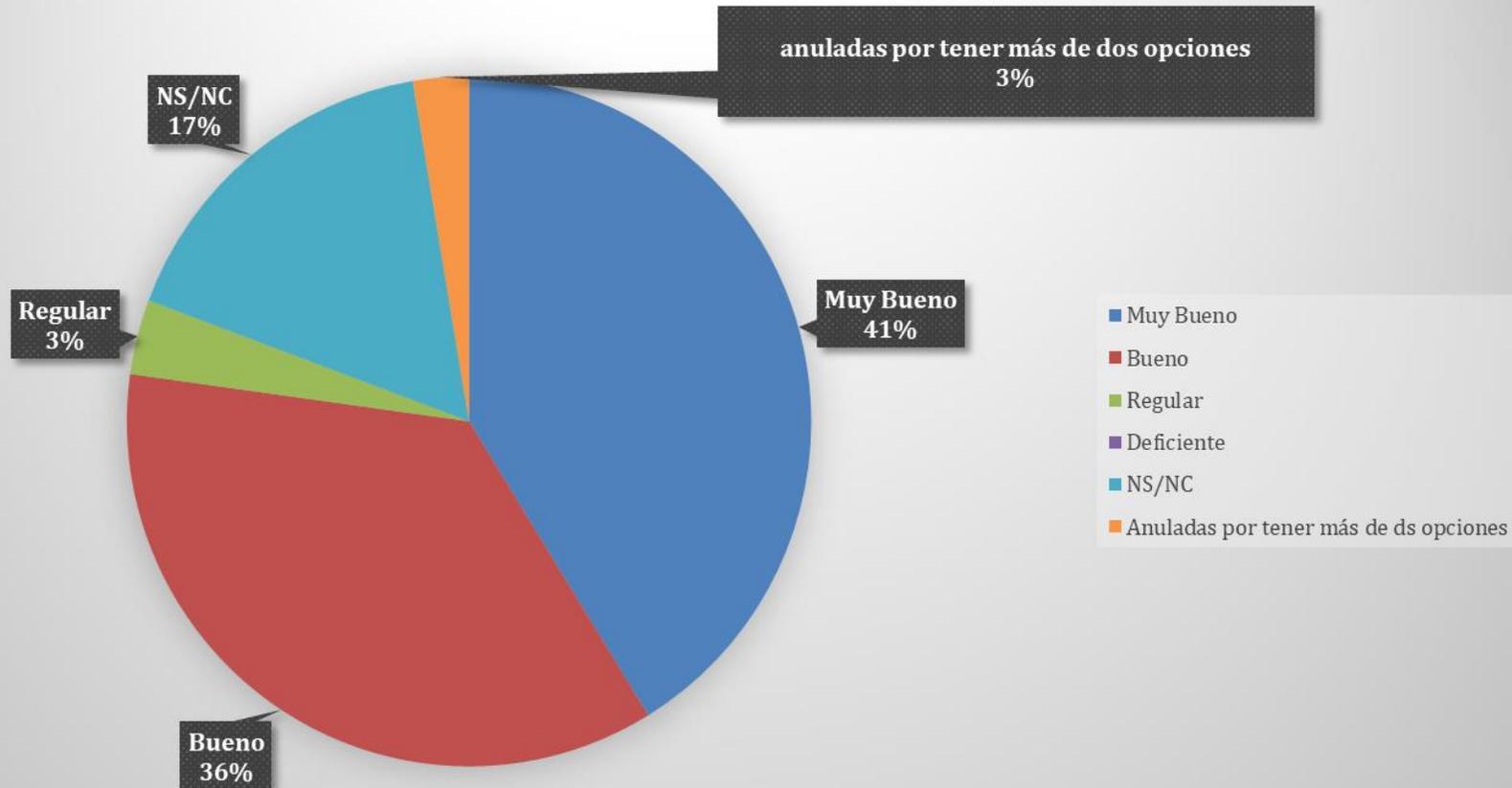
¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la via publica por CES?

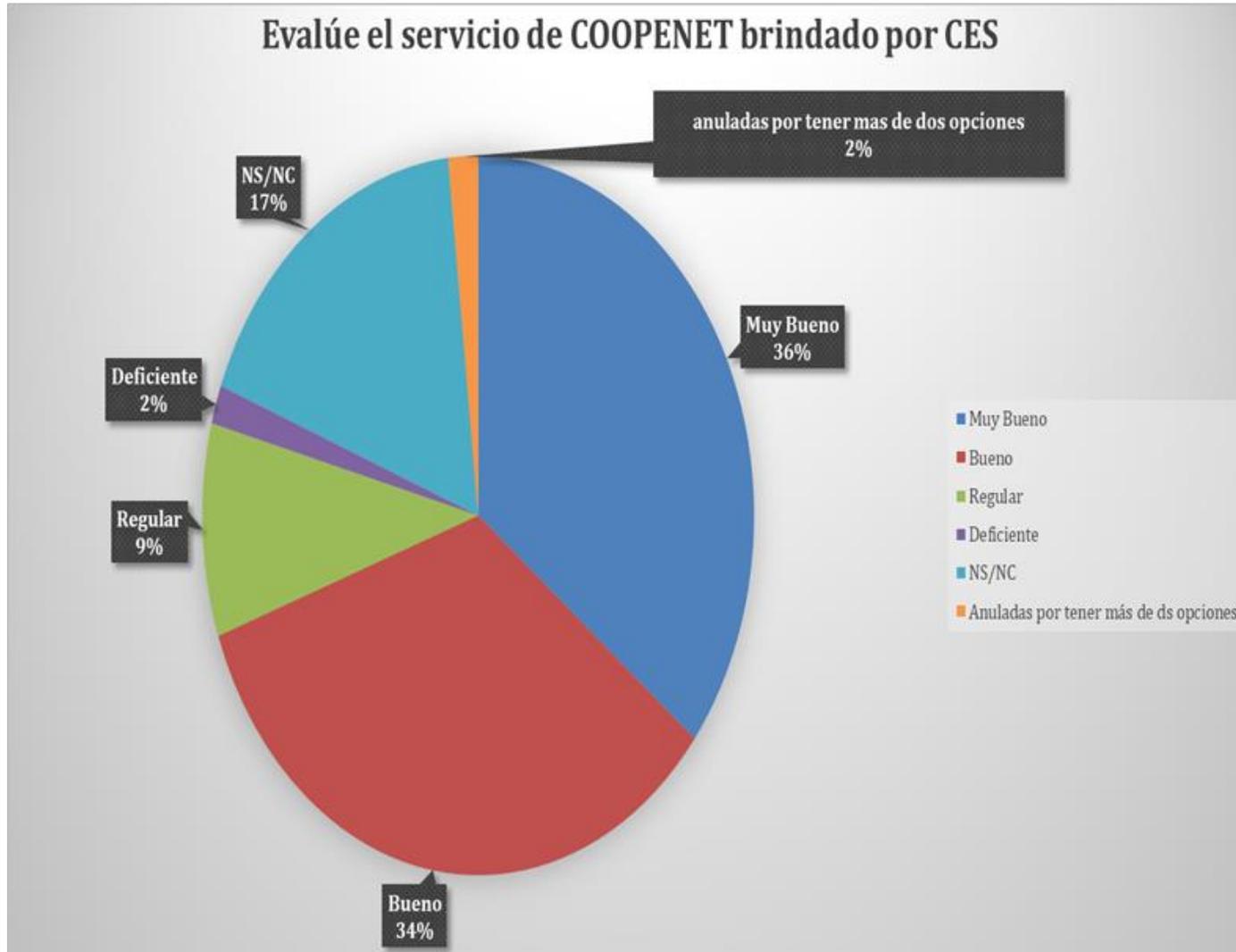


¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía?

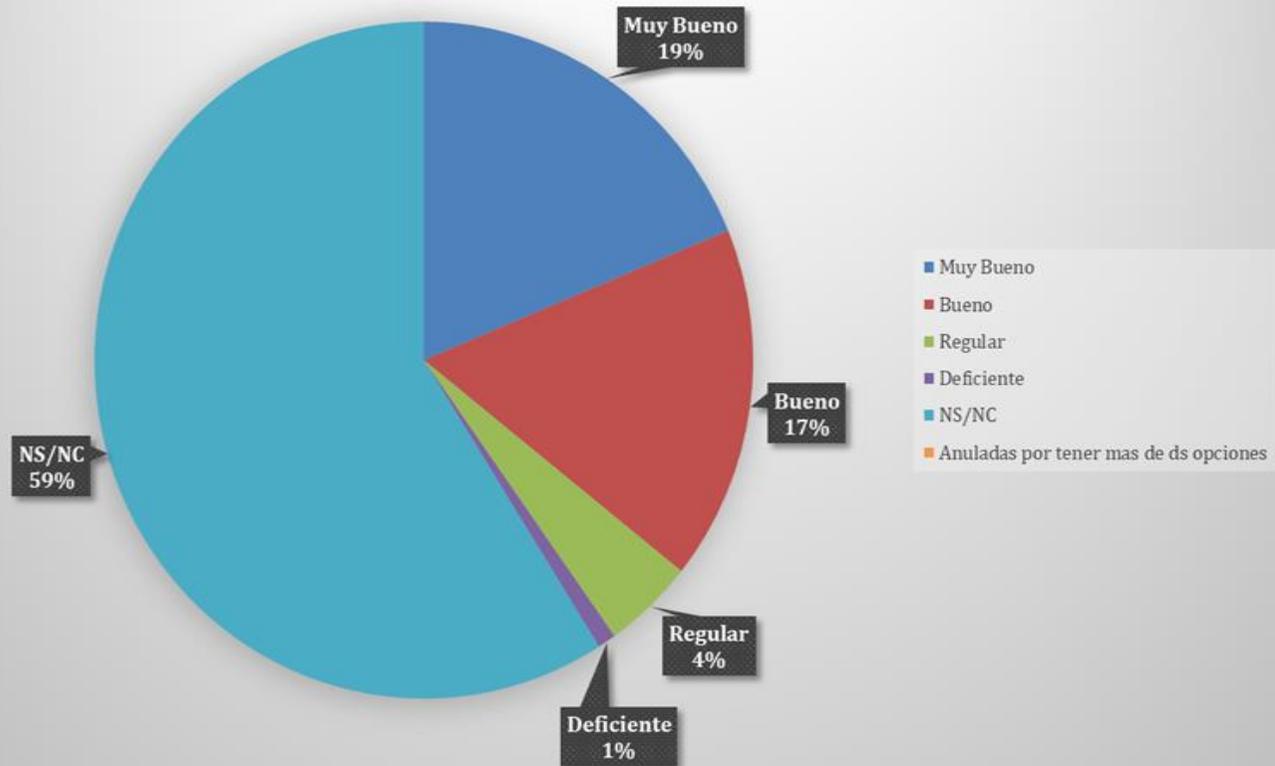


¿Cree que el servicio de sepelios es:



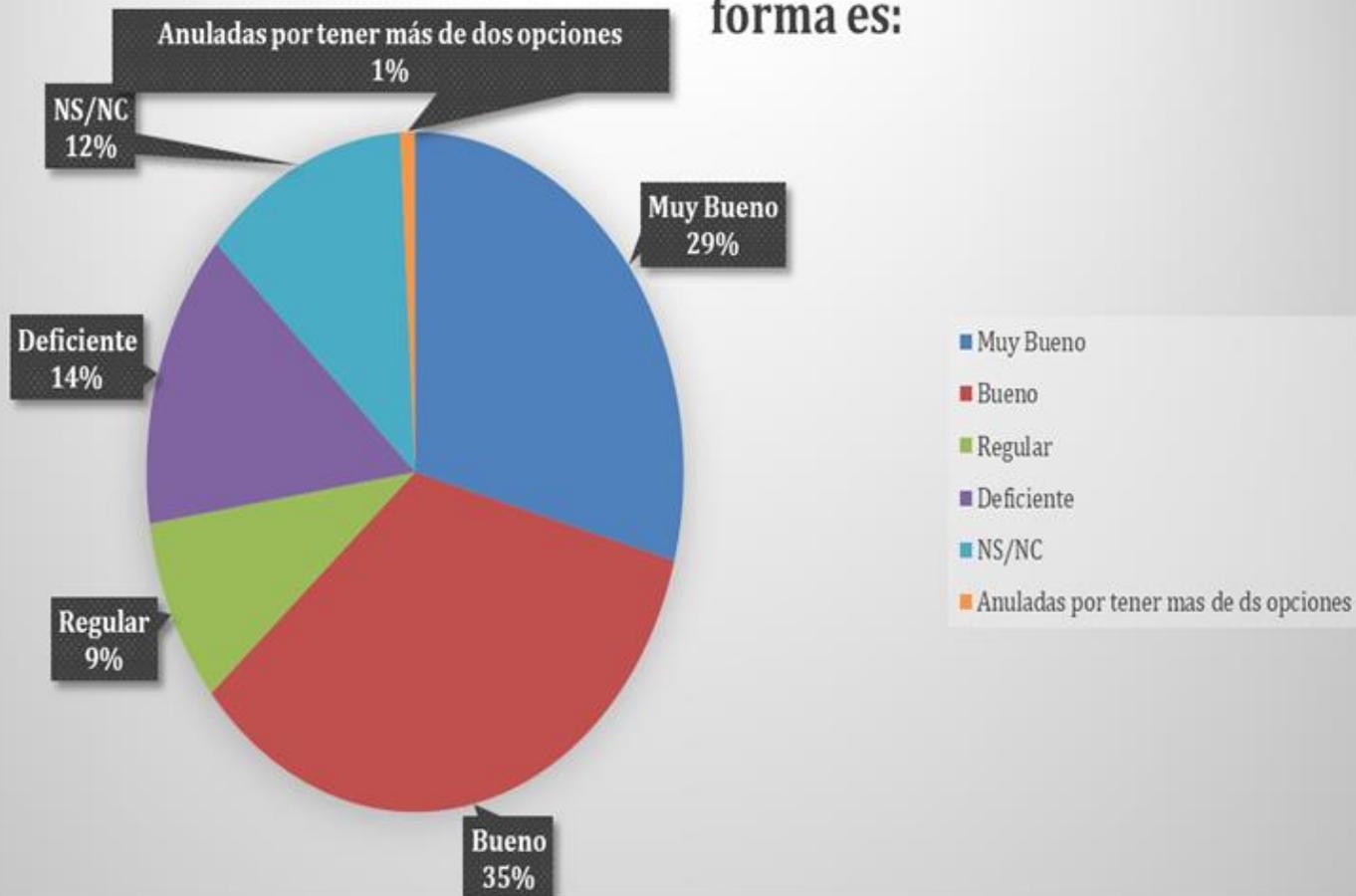


¿Cómo califica el servicio de venta de hormigón elaborado de CES en su area de O. Públicas?

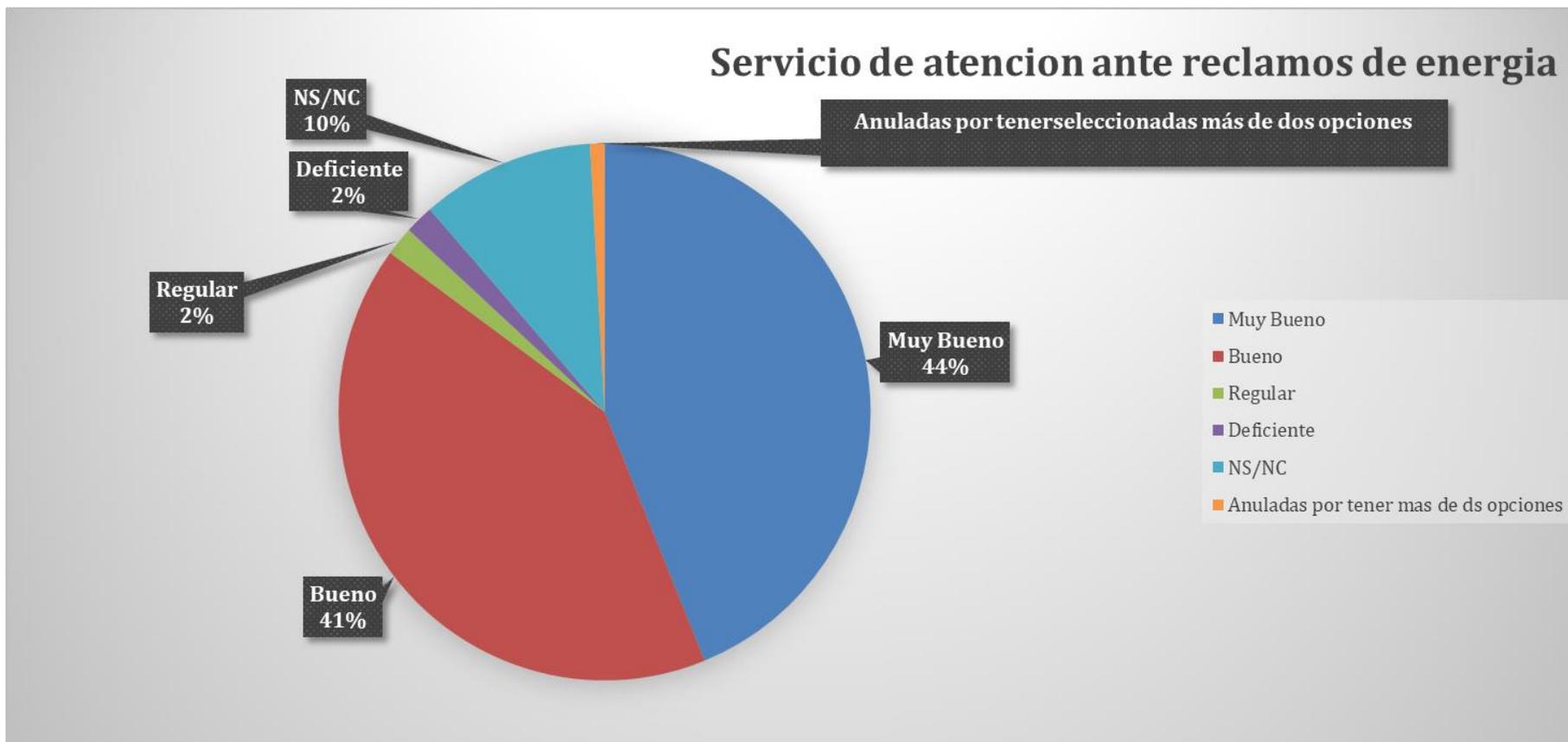




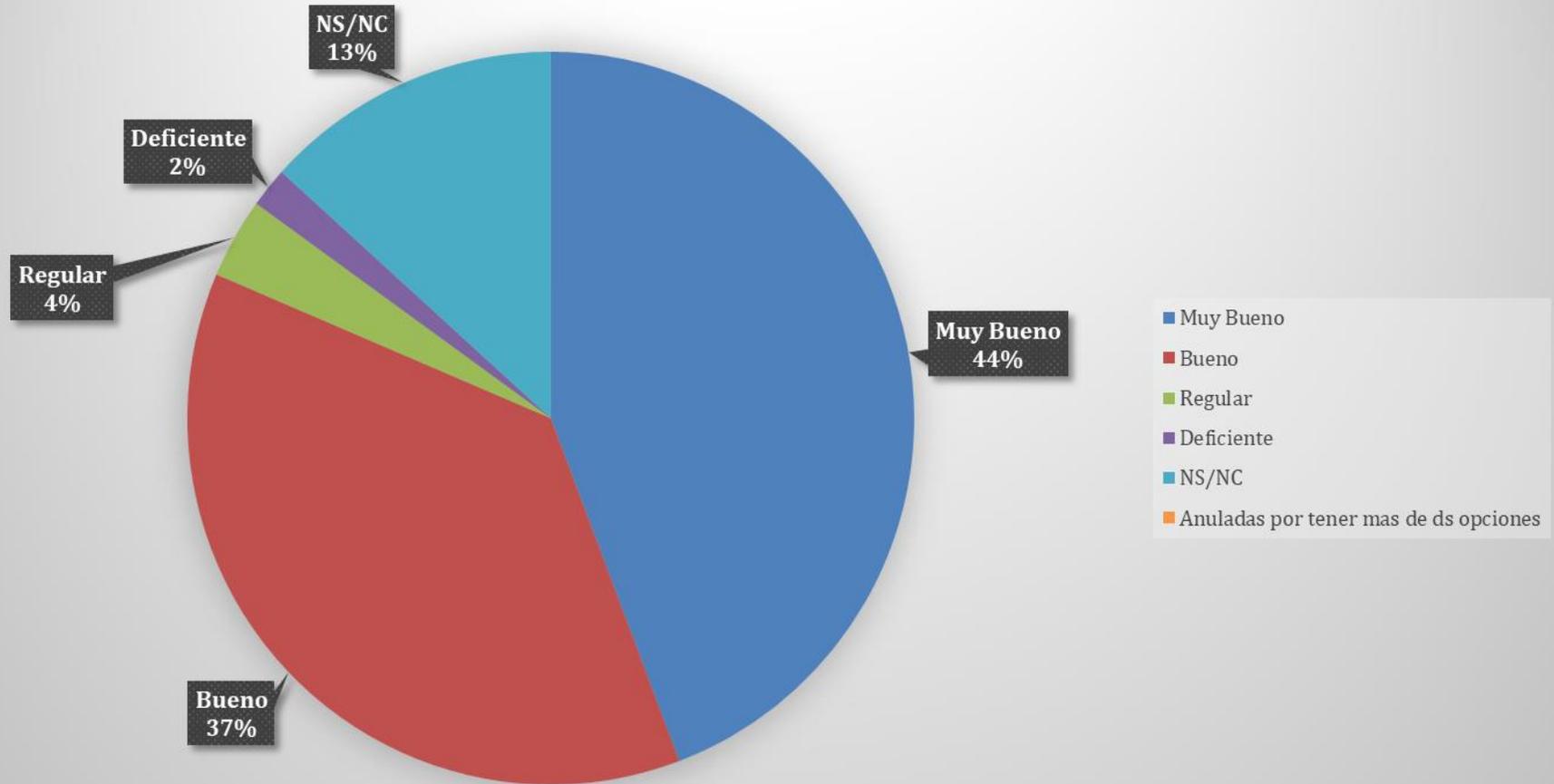
EL reparto de facturas , teniendo en cuenta tiempo y forma es:



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

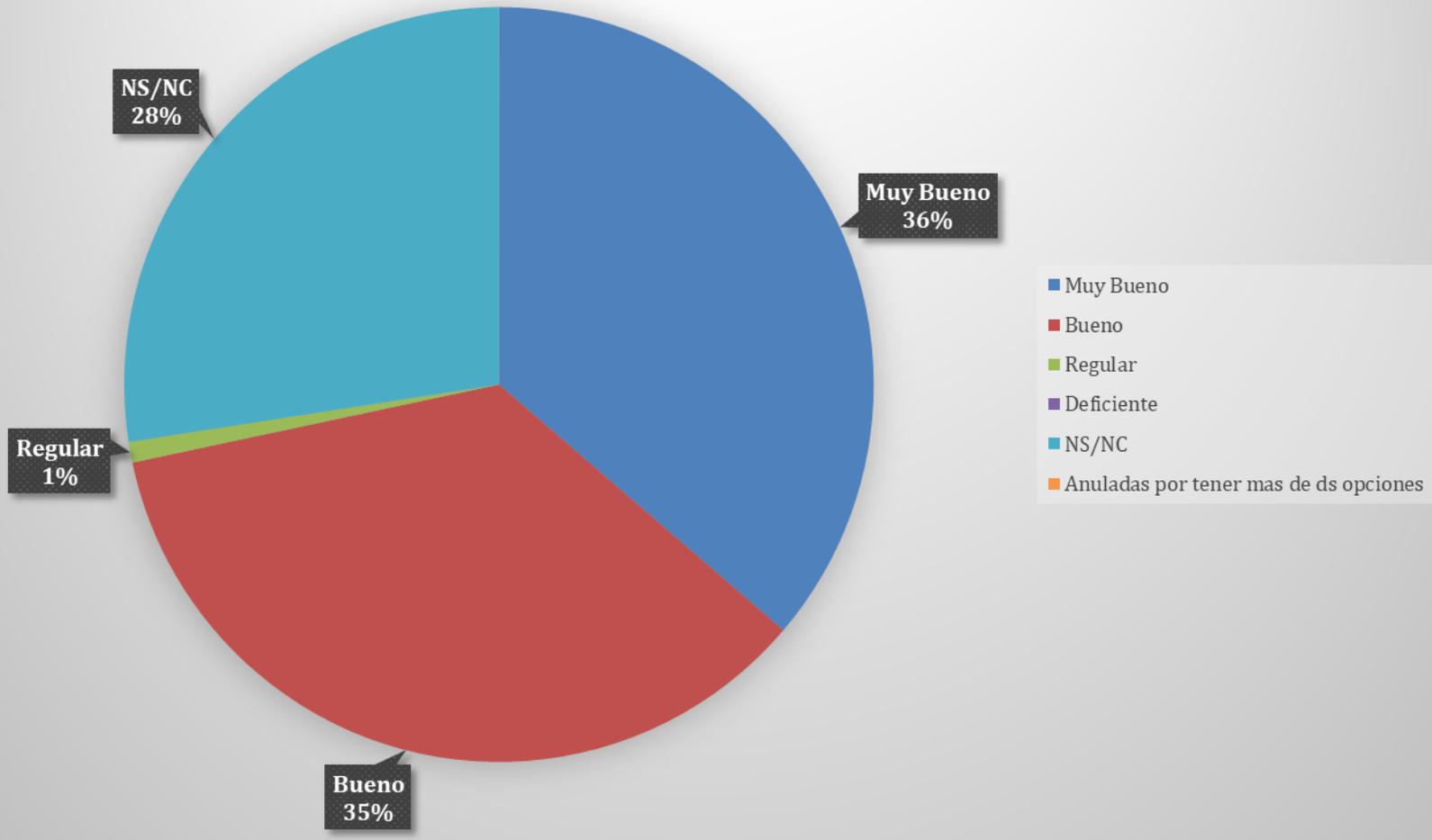


Servicio de atención ante reclamos de COOPENET

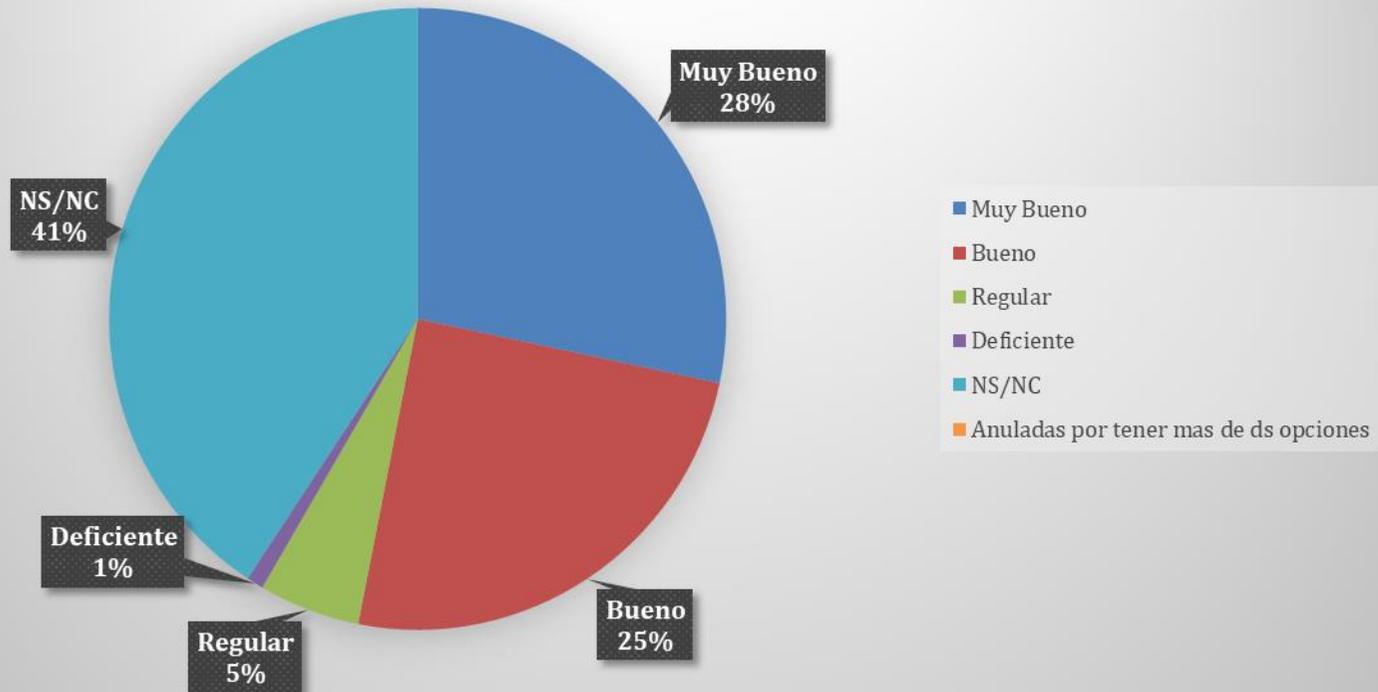




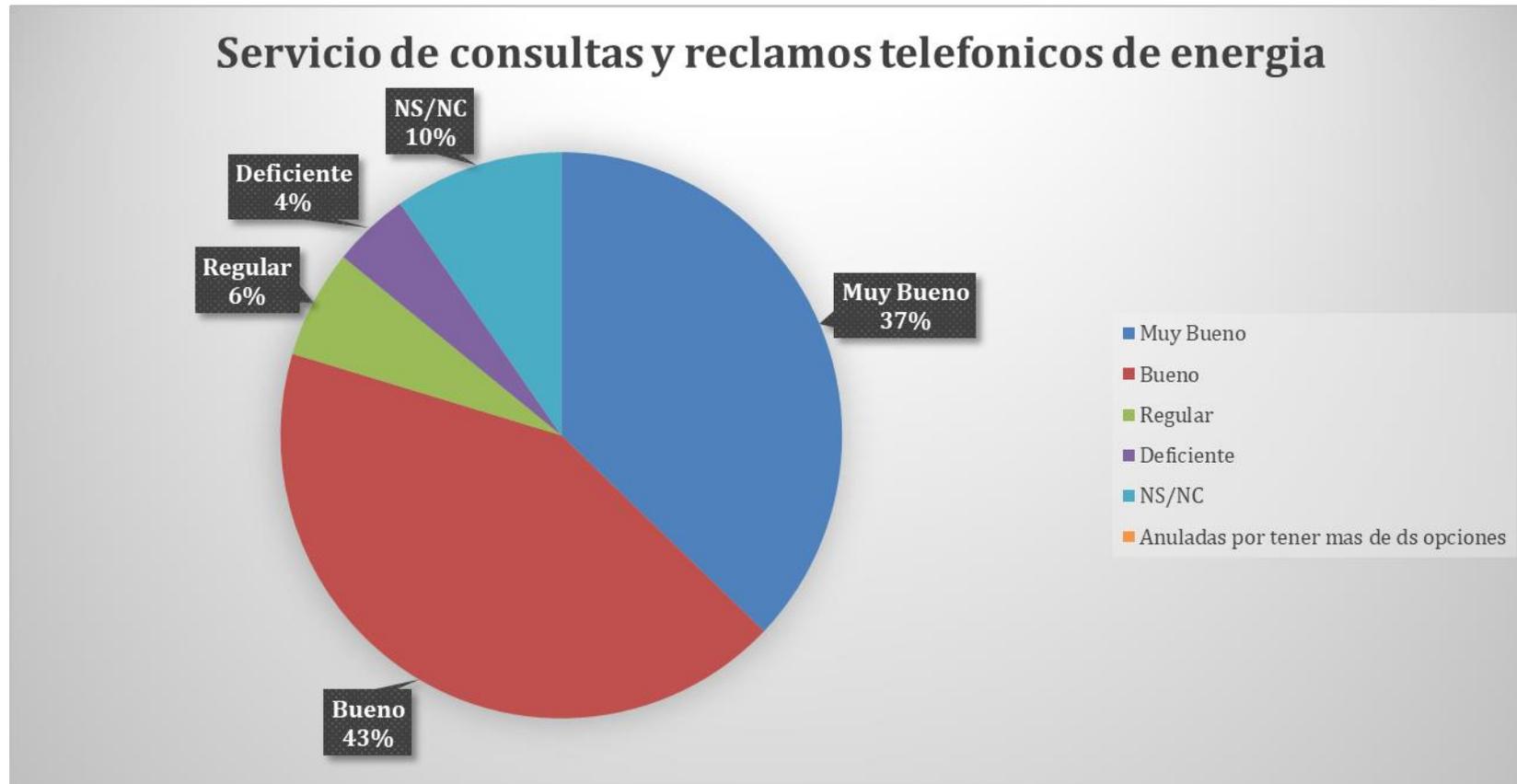
Servicio de atención ante reclamos de Sepelios



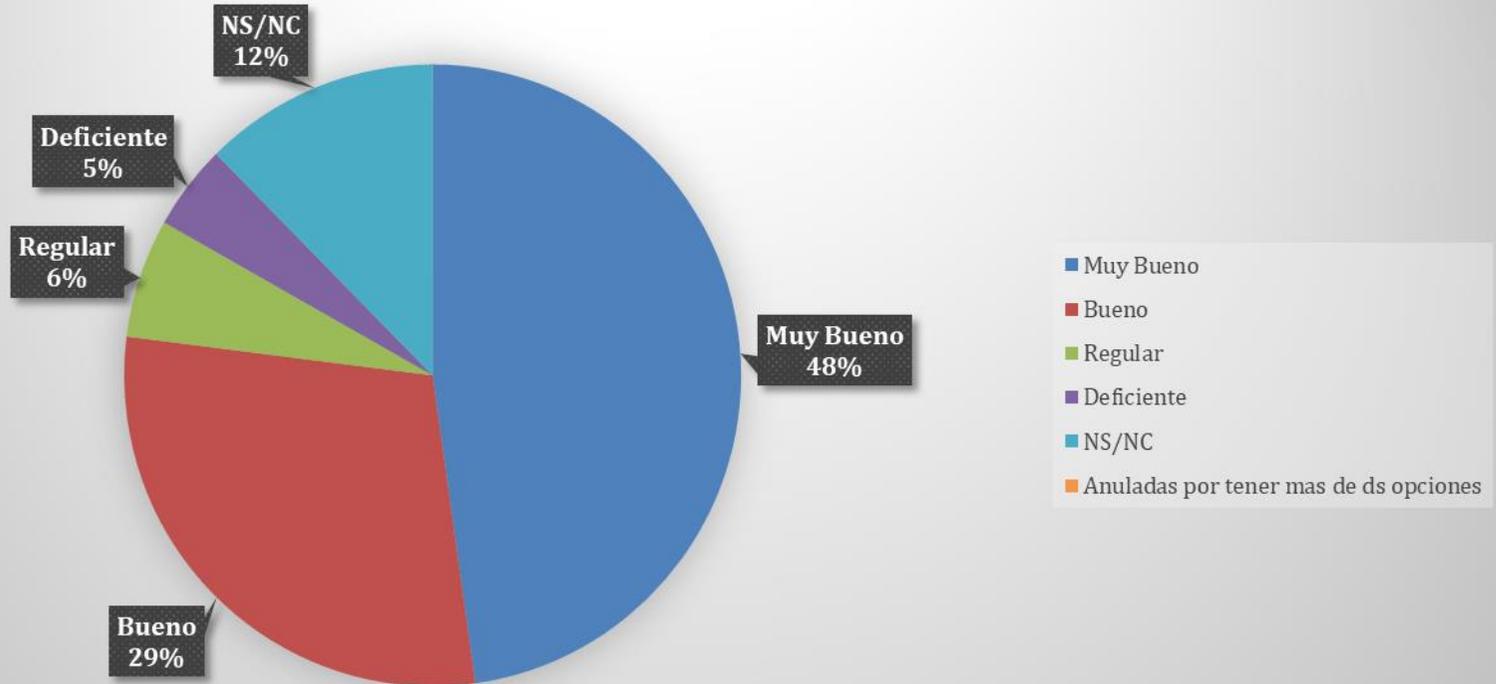
Servicio de atención ante reclamos de obras publicas



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

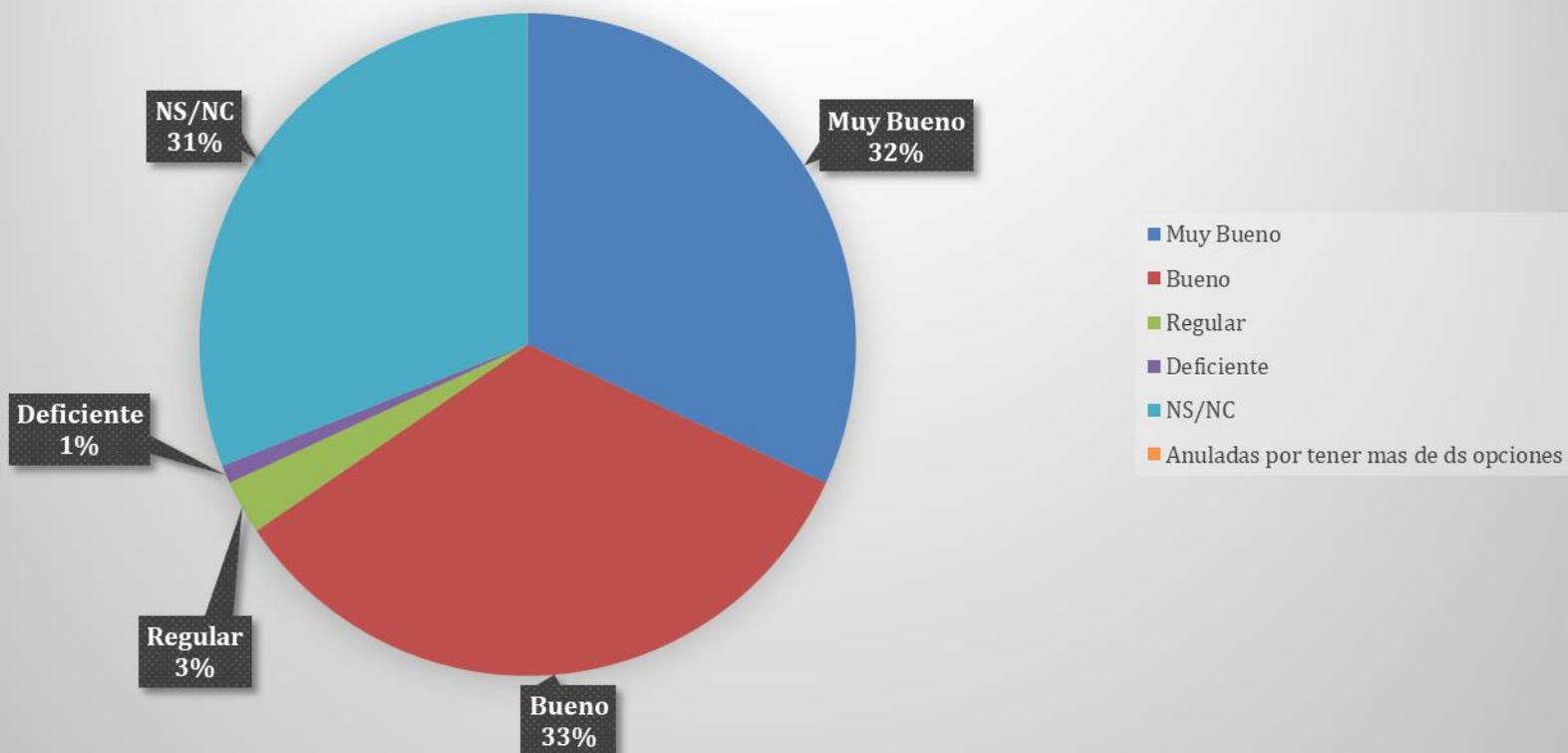


Servicio de consultas y reclamos telefonicos de COOPENET



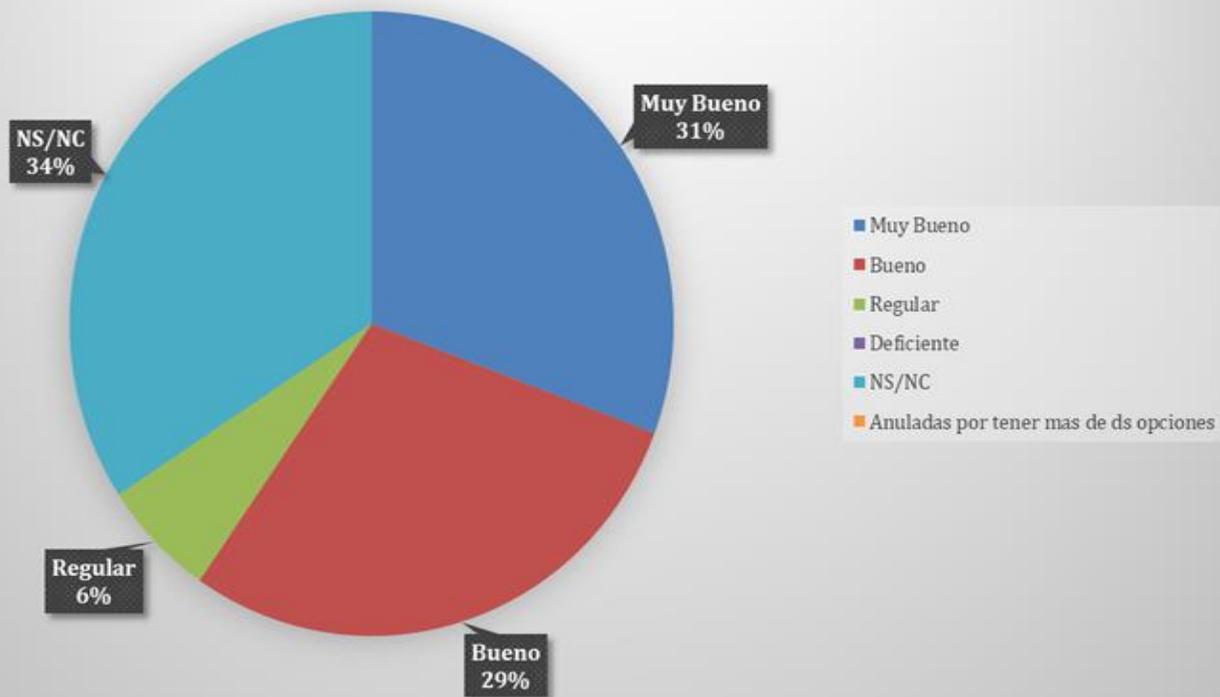


Servicio de consultas y reclamos telefonicos de sepelios

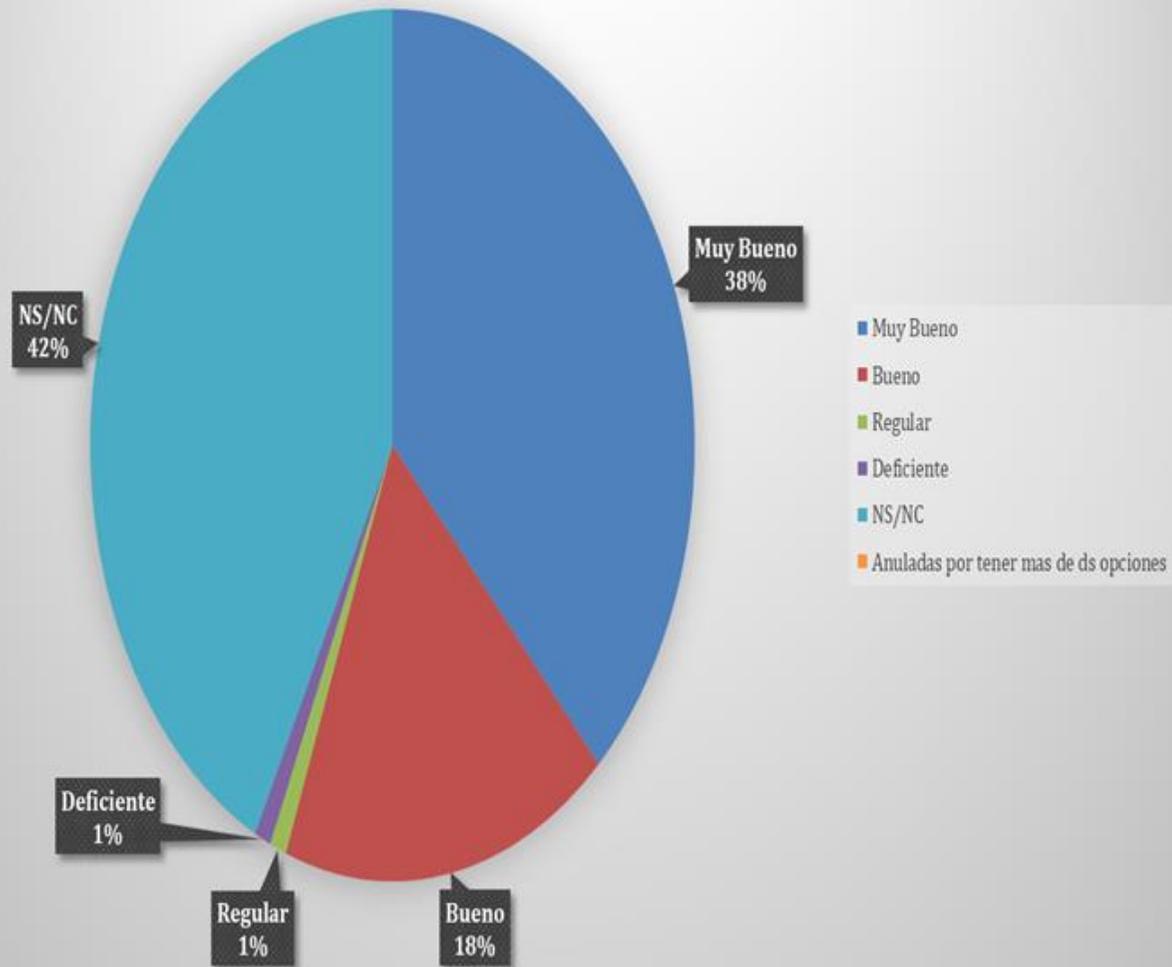




Servicio de consultas y reclamos telefonicos de obras publicas



¿cómo percibe el servicio de TV "CES TV" de la Cooperativa?



Conclusión:

El 96% de los socios de CES considera el servicio de energía eléctrico entre muy bueno y bueno, solo el 4% responde que es regular o deficiente.

El 87% dice que ante un reclamo la respuesta es buena o muy buena, sólo el 13% responde que no tiene respuestas favorables.

En cuanto a la señalización del trabajo en la vía pública es buena o muy buena en un 87%.

El 88% de los socios consideran que los canales de comunicación para la información de los cortes programados son buena o muy buena.

Además, el 77% de los socios responde que el servicio de sepelio es bueno o muy bueno, el 3% regular, el 17% ns/nc y el 3% anulada por tener más de dos opciones.

Por otro lado, en el área de servicio de internet, el 70% responde que el servicio es adecuado el 11% regular o deficiente y el 17% no responde y el 2% anuladas por tener más de dos respuestas.

En el área de Obras Públicas específicamente en venta de hormigón el 36% socios considera que es bueno o muy bueno el 64% no responde.

En cuanto al reparto de facturas en tiempo y forma, el 64% de los asociados considera que es bueno o muy bueno, el 23% regular o deficiente y el 12% n/s n/c y el 1% fue anulada por tener más de una respuesta.

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

- Sector energía: Buena y muy buena el 85%, el 4% regular o deficiente y 11% NS/NC.
- Área de Coopenet: buena o muy buena (81%), regular o deficiente el 6% y NS/NC el 13%.
- Sector Sepelios: buena o muy buena el 71%, 1% regular y el 28% no responde.
- Obras Publicas: bueno o muy bueno el 53%, el 41% no responde y el 6% considera que es regular o deficiente.

Respecto a las consultas telefónicas los socios responden:

- Sector Energía: el 80% considera que es muy buena o buena, el 10% regular o deficiente y el 10% no responde.
- Sector Coopenet: el 77% que es buena o muy buena, el 11% regular o deficiente y el 12% no responde.



- Sector Sepelios: el 65% buena o muy buena, el 31% no responde y el 4% que es regular.
- Sector Obras Públicas: el 60% es buena o muy buena y el 34% no responde y el 6% considera que es regular.
- También, el 56% de los socios conoce muy bien el servicio de TV “CES TV”, el 2% no tan detalladamente y el 42% no conoce el servicio.

Finalmente, aproximadamente el 71,56% de los socios que respondieron las encuestas de la Cooperativa Eléctrica de Salto, consideran que los servicios en los distintos sectores son bueno o muy bueno.



ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO 2022

