

## ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN – RESULTADOS DE AGOSTO

La Encuesta Permanente de Satisfacción se realiza en el ámbito de las oficinas de la Unidad Operativa de Atención al Público del ENRE. Su frecuencia es mensual.

A continuación figuran los resultados obtenidos en agosto de 2018. Para el cálculo de porcentajes por cada pregunta formulada, no se tuvo en cuenta la cantidad de usuarios que se abstuvieron de responder.

¿Qué trámite vino a realizar?			¿Pudo realizar el trámite?		¿Cuántas veces concurrió por el mismo trámite?	¿El personal se encontraba identificado?		
Reclamo	Consulta	Otros	Positivo	Negativo	Promedio	Positivo	Negativo	NS
97%	3%	-	100%	-	2 veces	87%	10%	3%

¿Considera razonable el tiempo de espera?				¿Cómo califica la amabilidad y cortesía en la atención?				
Poco	Razonable	Regular	Excesivo	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
22%	41%	16%	22%	97%	-	3%	-	-

¿Cómo califica la claridad de la información brindada?					¿Considera que los formularios para realizar los trámites son sencillos y completos?		
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Positivo	Regular	Negativo
87%	10%	3%	-	-	84%	16%	-

¿Cómo califica la señalización y cartelería existente en la oficina de atención al público?					¿Cómo califica la comodidad de la oficina de atención al público?				
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
58%	26%	13%	3%	-	42%	35%	13%	6%	3%

¿Cómo califica la higiene de la oficina de atención al público?					¿Cuán satisfecho se encuentra con la atención recibida?			
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
65%	29%	6%	-	-	80%	13%	3%	3%

DATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS					
EDAD	SEXO		LUGAR DE RESIDENCIA		
Promedio	Masculino	Femenino	CABA	GBA	Interior
51 años	47%	53%	48%	52%	-

Información adicional:

¿A quién recurre cuando necesita información sobre el servicio eléctrico?	
Oficinas del ENRE	43%
Oficina comercial de la empresa	41%
Página web de la empresa o del ENRE	16%

¿Cómo se enteró de la existencia del ENRE?	
Por la factura	41%
Por otra persona	34%
TV/Noticiero/Diarios/Revistas	12%
Otros	12%

¿Le gustaría estar más informado sobre los siguientes temas?	
Los derechos del usuario y obligaciones de la empresa	69%
Las tarifas	63%
Los trámites/reclamos (documentación, plazos de resolución, instancias de apelación)	47%
Las sanciones a la empresa	34%
Otros temas	6%