

## ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN – RESULTADOS DE DICIEMBRE

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 a partir de 19 encuestas realizadas en diciembre de 2018. Para el cálculo de porcentajes por cada pregunta formulada, no se tuvo en cuenta la cantidad de usuarios que se abstuvieron de contestar.

¿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
100%	-	-	100%	-	1 vez	68%	16%	16%

¿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
47%	42%	11%	-	100%	-	-	-	-

¿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
94%	6%	-	-	-	89%	11%	-

¿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
68%	32%	-	-	-	67%	28%	-	-	6%

¿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
72%	28%	-	-	-	83%	17%	-	-

DATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS					
EDAD	SEXO		LUGAR DE RESIDENCIA		
Promedio	Masculino	Femenino	CABA	GBA	Interior
50 años	21%	79%	47%	47%	5%

Información adicional:

¿A quién recurre cuando necesita información sobre el servicio eléctrico?	
Oficinas del ENRE	57%
Oficina comercial de la empresa	39%
Página web de la empresa o del ENRE	4%

¿Cómo se enteró de la existencia del ENRE?	
Por la factura	16%
Por otra persona	21%
Otros	37%
TV/Noticiero/Diarios/Revistas	26%

¿Le gustaría estar más informado sobre los siguientes temas?	
Los derechos del usuario y obligaciones de la empresa	50%
Las tarifas	50%
Los trámites/reclamos (documentación, plazos de resolución, instancias de apelación)	50%
Las sanciones a la empresa	28%
Otros temas	22%