

## ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN – RESULTADOS DE JULIO

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 de las encuestas realizadas en julio de 2019. 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
89%	7%	4%	96%	4%	2 veces	78%	15%	7%

¿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
44%	48%	4%	4%	84%	12%	-	-	4%

¿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
92%	4%	-	-	4%	95%	5%	-

¿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
42%	50%	8%	-	-	38%	62%	-	-	-

¿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
54%	46%	-	-	-	76%	20%	-	4%

DATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS					
EDAD	SEXO		LUGAR DE RESIDENCIA		
Promedio	Masculino	Femenino	CABA	GBA	Interior
55 años	36%	64%	39%	61%	-

Información adicional:

¿A quién recurre cuando necesita información sobre el servicio eléctrico?	
Oficina comercial de la empresa	52%
Oficinas del ENRE	21%
Página web de la empresa o del ENRE	28%

¿Cómo se enteró de la existencia del ENRE?	
Por la factura	38%
Por otra persona	19%
TV/Noticiero/Diarios/Revistas	15%
Por una asociación de usuarios	4%
Otros	24%

¿Le gustaría estar más informado sobre los siguientes temas?	
Los derechos del usuario y obligaciones de la empresa	63%
Los trámites/reclamos (documentación, plazos de resolución, instancias de apelación)	46%
Las tarifas	46%
Las sanciones a la empresa	33%
Otros temas	21%