

ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN – RESULTADOS DE JUNIO

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 junio 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
81%	14%	5%	100%	-	1 vez	80%	15%	5%

¿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
24%	43%	24%	9%	85%	10%	-	5%	-

¿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
85%	10%	5%	-	-	70%	30%	-

¿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
45%	45%	10%	-	-	20%	35%	25%	15%	5%

¿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
55%	30%	10%	5%	-	76%	19%	-	5%

DATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS					
EDAD	SEXO		LUGAR DE RESIDENCIA		
Promedio	Masculino	Femenino	CABA	GBA	Interior
42 años	74%	26%	59%	35%	6%

Información adicional:

¿A quién recurre cuando necesita información sobre el servicio eléctrico?	
Oficina comercial de la empresa	40%
Oficinas del ENRE	40%
Página web de la empresa o del ENRE	20%

¿Cómo se enteró de la existencia del ENRE?	
Por la factura	33%
Por otra persona	33%
TV/Noticiero/Diarios/Revistas	24%
Otros	10%

¿Le gustaría estar más informado sobre los siguientes temas?	
Los derechos del usuario y obligaciones de la empresa	65%
Los trámites/reclamos (documentación, plazos de resolución, instancias de apelación)	45%
Las sanciones a la empresa	40%
Las tarifas	35%
Otros temas	5%
Ningún tema	5%
NS/NC	5%