## ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN – RESULTADOS DE NOVIEMBRE

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 noviembre 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 |
| 100% | - | - | 96% | 4% | 2 veces | 69% | 22% | 9% |

| ¿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 |
| 52% | 39% | 0% | 9% | 88% | 4% | 4% | - | 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 |
| 82% | 9% | - | 9% | - | 86% | 9% | 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 |
| 61% | 22% | 13% | - | 4% | 59% | 18% | 9% | 5% | 9% |

| ¿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 |
| 64% | 27% | 9% | - | - | 85% | 10% | 0% | 5% |

| DATOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EDAD | SEXO | | LUGAR DE RESIDENCIA | | |
| **Promedio** | **Masculino** | **Femenino** | **CABA** | **GBA** | **Interior** |
| 53 años | 68% | 32% | 64% | 36% | - |

Información adicional:

| ¿A quién recurre cuando necesita información sobre el servicio eléctrico? | |
|---|---|
| Oficinas del ENRE | 52% |
| Oficina comercial de la empresa | 31% |
| Página web de la empresa o del ENRE | 17% |

| ¿Cómo se enteró de la existencia del ENRE? | |
|---|---|
| TV/Noticiero/Diarios/Revistas | 33% |
| Por la factura | 26% |
| Por otra persona | 15% |
| Por una asociación de usuarios | 4% |
| Otros | 22% |

| ¿Le gustaría estar más informado sobre los siguientes temas? | |
|---|---|
| Los derechos del usuario y obligaciones de la empresa | 67% |
| Los trámites/reclamos (documentación, plazos de resolución, instancias de apelación) | 52% |
| Las sanciones a la empresa | 48% |
| Las tarifas | 43% |
| Otros temas | 5% |