

2023

Encuesta de Calidad. Cooperativa Eléctrica de Colón. Año 2023.

DICIEMBRE 2023

Encuesta de Calidad. Cooperativa Eléctrica de Colón. Año 2023. Resultados

Colón, provincia de Buenos Aires. Diciembre 2023.

Diseño del cuestionario: Eduardo Visintini

Revisión: Pilar Solano

Procesamiento de datos: Fernanda Bonifazi

Análisis estadístico: Fernanda Bonifazi

Contenido

Introducción	3
Objetivo	3
Metodología	3
Definición de la población en estudio.....	3
Características de las Encuestas	4
Características del relevamiento.....	5
Características del procesamiento y análisis.....	5
Alcances y limitaciones del estudio	6
Resultados	7
Resumen.....	13
Anexo. Cuestionario online.....	15

Introducción

La CEC realiza anualmente una encuesta de calidad para conocer distintos aspectos vinculados con la satisfacción que sus usuarios manifiestan tener en relación a la atención y los servicios brindados de electricidad, conexión a internet y del sector obrador, con el fin de mejorarlos en caso de ser posible.

La encuesta es realizada de manera online y responde a un muestreo del tipo voluntario. Los encuestados completan el formulario digital, obteniendo una chance de participar de un sorteo por órdenes de compra.

El objetivo general del estudio es seguir optimizando la atención y los servicios brindados por la CEC, tanto de energía eléctrica como de internet y del obrador

En el presente documento se presenta el informe que deriva de dicho formulario, estructurándose en los siguientes apartados: en primer lugar, se explicitan los objetivos del informe, a continuación, se exponen los aspectos metodológicos considerados, para finalizar, con los resultados obtenidos en la encuesta.

Objetivo

Exponer los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción del presente año 2023 para los usuarios activos que respondieron dicha encuesta.

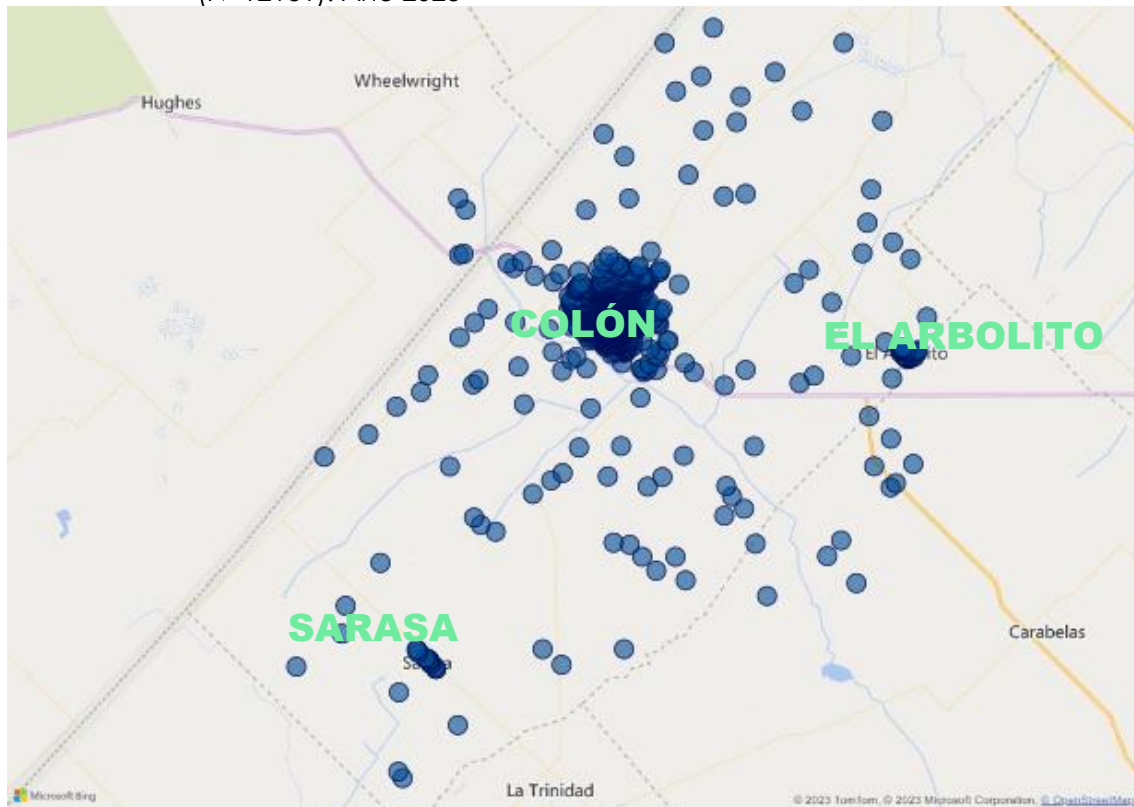
Metodología

Definición de la población en estudio

La población bajo estudio está definida por todos los usuarios activos del servicio de Electricidad prestado por la Cooperativa Eléctrica de Colón. Entre ellos se encuentran los usuarios activos de tipo residencial, comercial, industrial y rural de la localidad de Colón, El Arbolito y Sarasa.

El total de usuarios activos estudiados es del orden de 12131, y se encuentran distribuidos geoespacialmente como se muestra en la cartografía presentada en la Figura 1.

Figura 1. Mapa de los usuarios activos que conforman la población en estudio (N=12131). Año 2023



Características de las Encuestas

La CEC elaboró un breve cuestionario para el presente estudio, el cual viene utilizando desde el año 2021 y es comparable en algunos aspectos con los estudios de años anteriores. El cuestionario actual se presenta en la sección de Anexo. El link del formulario de Google estuvo disponible en la página web de la CEC para ser completado de manera voluntaria. El mismo consta de 13 ítems, doce de los cuales corresponden a preguntas cerradas y un último ítem con una pregunta abierta donde el usuario titular puede ampliar con su opinión o realizar algún comentario al respecto.

Los aspectos relevados mediante este cuestionario abarcan:

- Servicio de energía eléctrica
- Solución de reclamos
- Señalización de trabajos en la vía pública por la CEC
- Comunicación de cortes de luz por mantenimiento
- Servicio de sepelio
- Servicio de internet
- Servicio de venta de hormigón por el sector obrador
- Reparto de facturas
- Atención de consultas/reclamos en forma presencial, telefónica y mediante el sistema automático de atención telefónica

- APP de la CEC

Características del relevamiento

Las encuestas fueron realizadas en forma online, de manera voluntaria con incentivo. Cada socio activo titular que completase la encuesta posee una chance de participar de un sorteo por dos órdenes de compra, una de \$40.000 y otra de \$20.000.

El cuestionario estuvo disponible en la página de inicio de la web de la CEC¹ desde el día 25 de octubre hasta el 17 de noviembre del 2023. Cada usuario titular debía ingresar al cuestionario mediante un link, completar la encuesta y enviar las respuestas.

Los requisitos que debían cumplir para completar el formulario son:

- el usuario que participa tiene que ser el titular
- debe ser un usuario activo de la CEC
- y para el sorteo participa sólo una encuesta por usuario

Características del procesamiento y análisis

Una vez culminado el tiempo disponible para completar las encuestas, los datos fueron exportados a un archivo datos en forma de tabla del tipo "XLS" (en las que las columnas representan a las variables o preguntas, y las filas a los registros de los usuarios).

La validación y el análisis se realizaron con la herramienta informática R-Studio², los gráficos con Microsoft Excel³ y los mapas con Power BI⁴.

La validación y análisis de los datos estuvo a cargo de la Lic. en Estadística Fernanda Bonifazi.

Se obtuvieron 350 respuestas al cuestionario online, de las cuales 329 respuestas cumplían con todos los requisitos propuestos mencionados anteriormente. Se encontraron 10 respuestas duplicadas correspondientes a un mismo usuario (en este caso, se consideró la primera encuesta que completaron) y 11 repuestas de usuarios no válidos (nro de NIS no válido y titular inexistente).

¹ <http://novedadescec.com.ar/>

² <https://rstudio.com/>. Versión 3.5.2

³ <https://www.microsoft.com/es-ar/>. Versión 14.0.4760.1000

⁴ <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>. Versión 2.111.590.0

Cabe destacar que casi la totalidad de los usuarios que respondieron la encuesta pertenecen a la ciudad de Colón. Solo respondió un usuario de El Arbolito y ninguno de Sarasa. En la Figura 2, se presenta la geo localización de los mismos.

Considerando el tipo de tarifa, en la Figura 3, se observa que el 69% de los usuarios respondientes poseen tarifa residencial, el 29% tarifa de interés social y un 2% del tipo comercial

Figura 2. Mapa de los usuarios activos que respondieron la encuesta (n=159). Año 2023

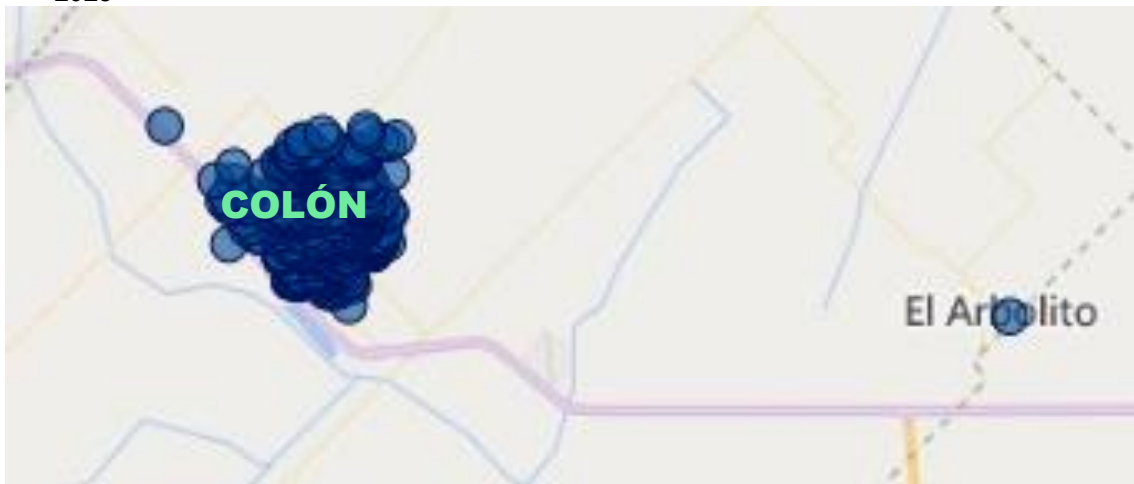
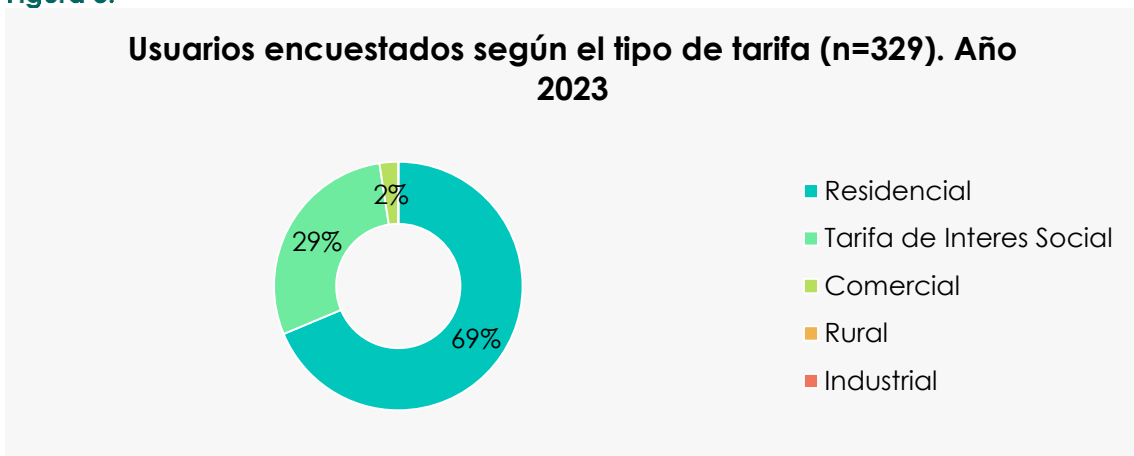


Figura 3.

Usuarios encuestados según el tipo de tarifa (n=329). Año 2023



Alcances y limitaciones del estudio

Este tipo de estudios al ser de manera voluntaria, forma parte de los muestreos denominados no probabilísticos, donde no interviene el azar en la selección de los usuarios que responden el cuestionario. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal, ya que se estudia la respuesta de los usuarios que completaron las encuestas en un momento temporal determinado. De esta manera, los resultados obtenidos solo describen la situación de los 329 usuarios

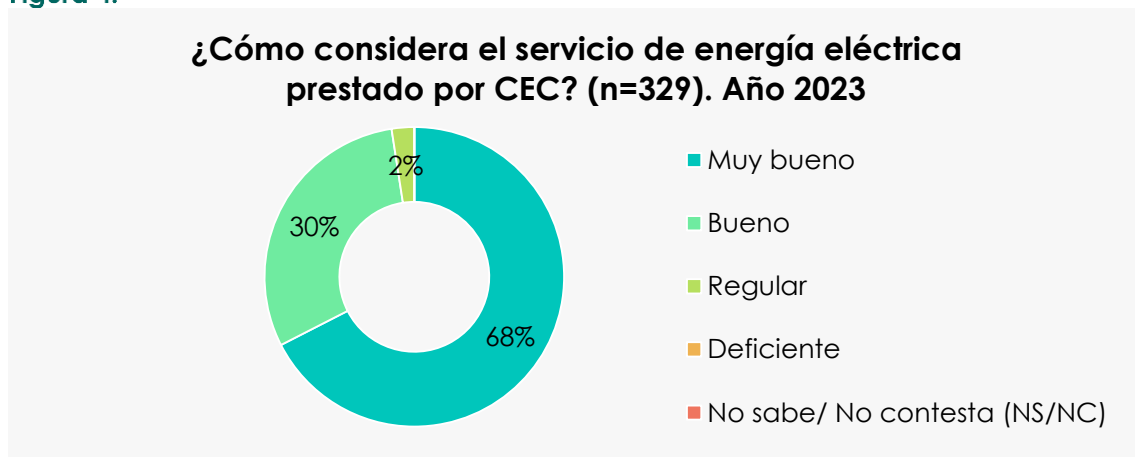
respondientes. Cabe aclarar que no se pueden realizar inferencias para la totalidad de usuarios activos de la CEC. Sin embargo, cabe destacar, el estudio sirve para conocer la opinión o nivel de satisfacción de los usuarios activos respondientes de la CEC.

Resultados

En esta sección se exponen los resultados de las 329 respuestas válidas a la encuesta.

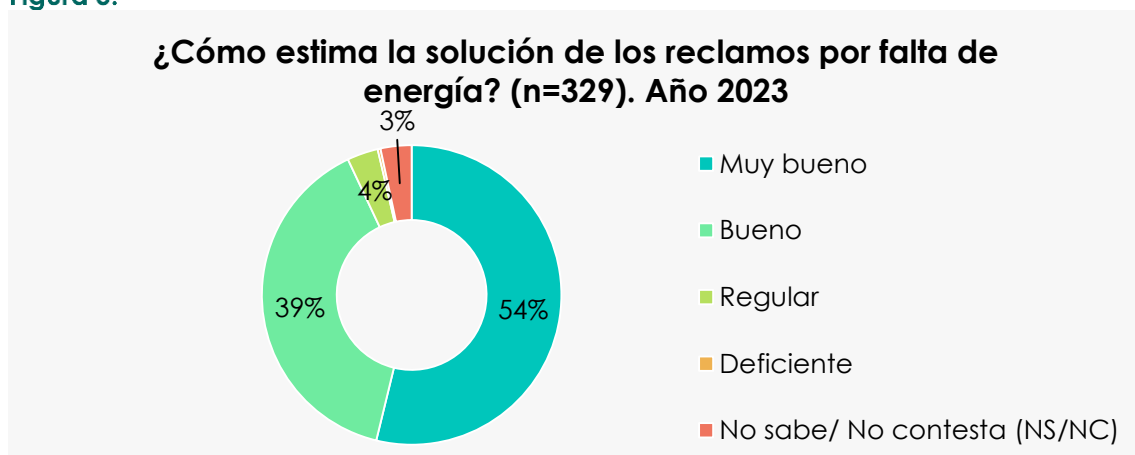
El primer interrogante refiere al servicio de energía eléctrica prestado por la CEC. El 98% de los encuestados considera que el mismo es bueno o muy bueno (Figura 4).

Figura 4.



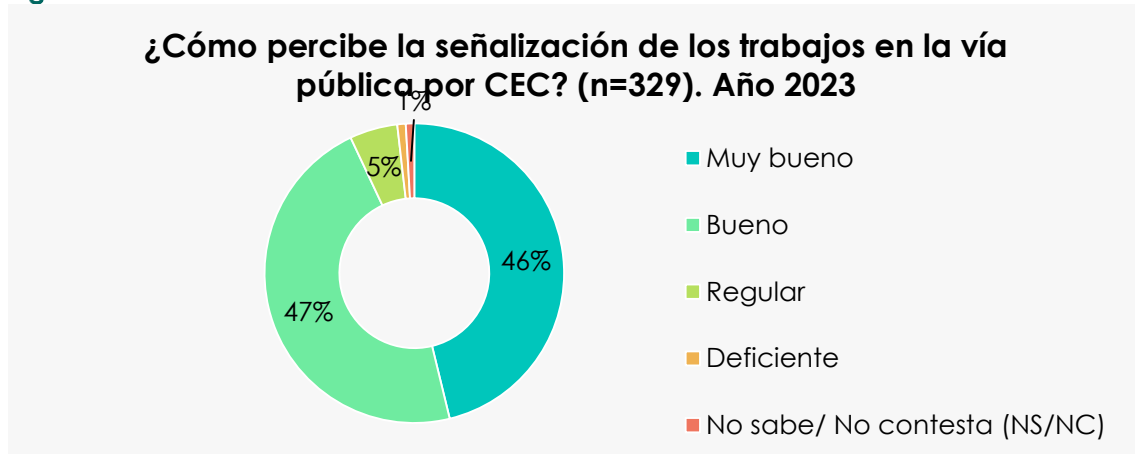
Una segunda pregunta hace hincapié a la solución otorgada ante reclamos por falta de energía, siendo positiva para el 93% de los usuarios encuestados (Figura 5) y regular para el 4%.

Figura 5.



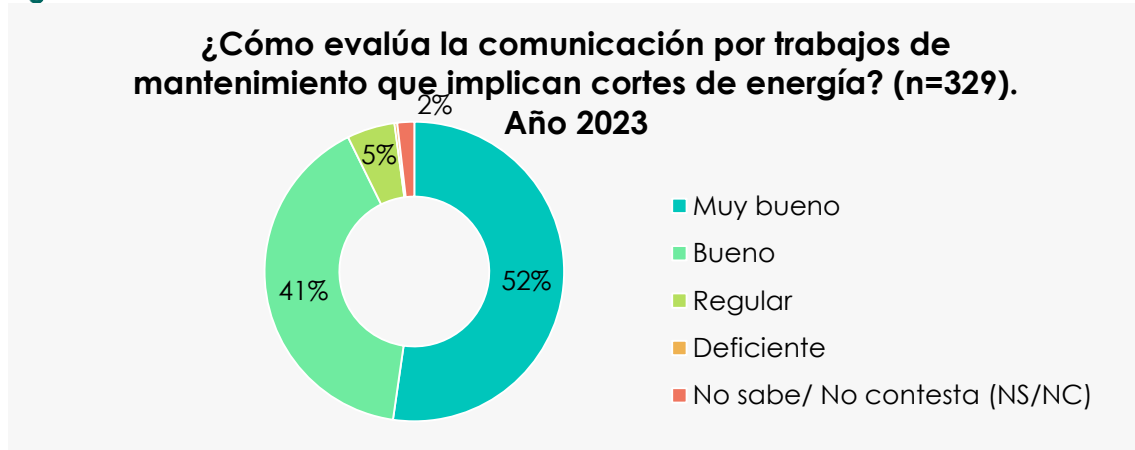
Luego se indaga sobre cómo perciben los usuarios la señalización de los trabajos realizados por la CEC en la vía pública. Se obtuvo un 93% de respuestas positivas, considerando que la misma es positiva cuando es buena o muy buena (Figura 6). El 6% de los respondientes la consideraron regular o deficiente.

Figura 6.



Se puede observar en la Figura 7 que el 93% de los usuarios respondientes consideran que la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía es buena o muy buena. Un 5% de los respondientes opinan que la misma es regular o deficiente.

Figura 7.



En cuanto al servicio de sepelio, en la Figura 8, se observa que 84% cree que es bueno o muy bueno. Cabe destacar que el 12% de los usuarios no respondieron o no sabían cómo es este servicio.

Teniendo en cuenta la opinión de los usuarios sobre el servicio de internet brindado por la CEC (COOPENET), el 69% de los encuestados lo calificaron como bueno o muy bueno y un 30% como regular o deficiente (Figura 9). En este caso, se debe tener presente que solo se tuvo en cuenta la opinión de los usuarios encuestados que poseen internet de COOPENET, siendo del orden del 88% de los respondientes.

Figura 8.

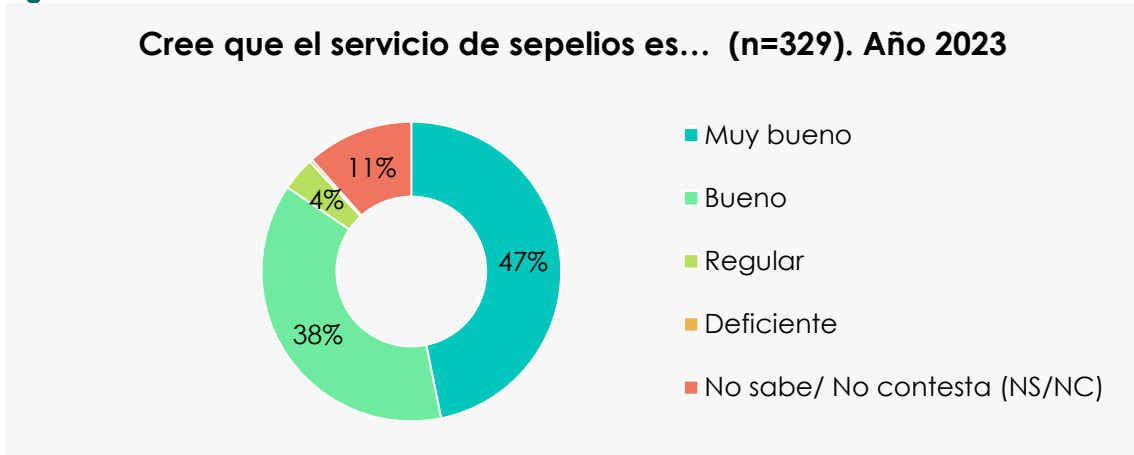
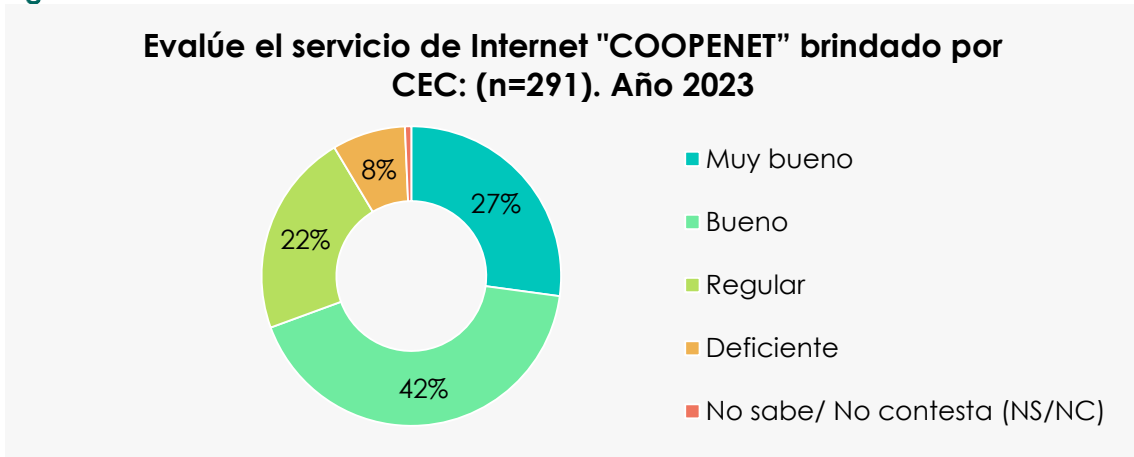
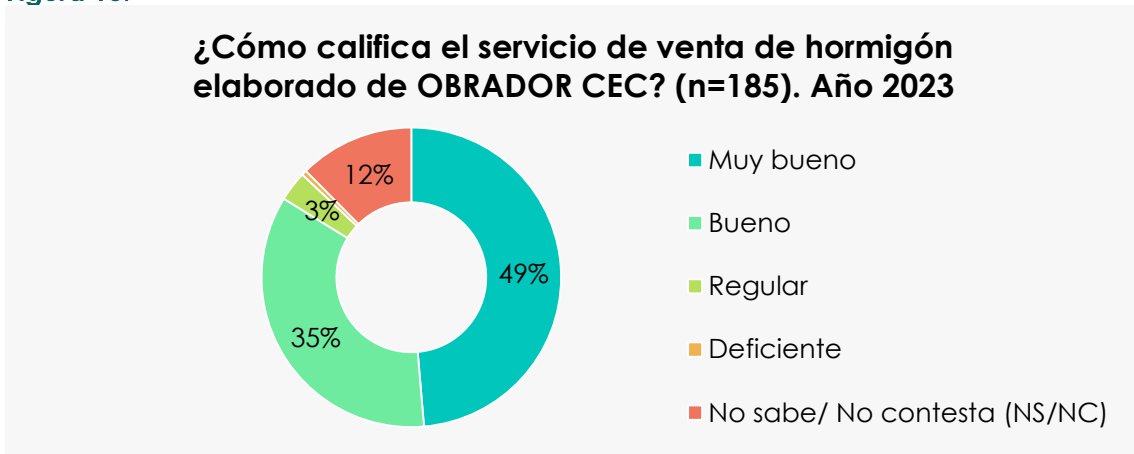


Figura 9.



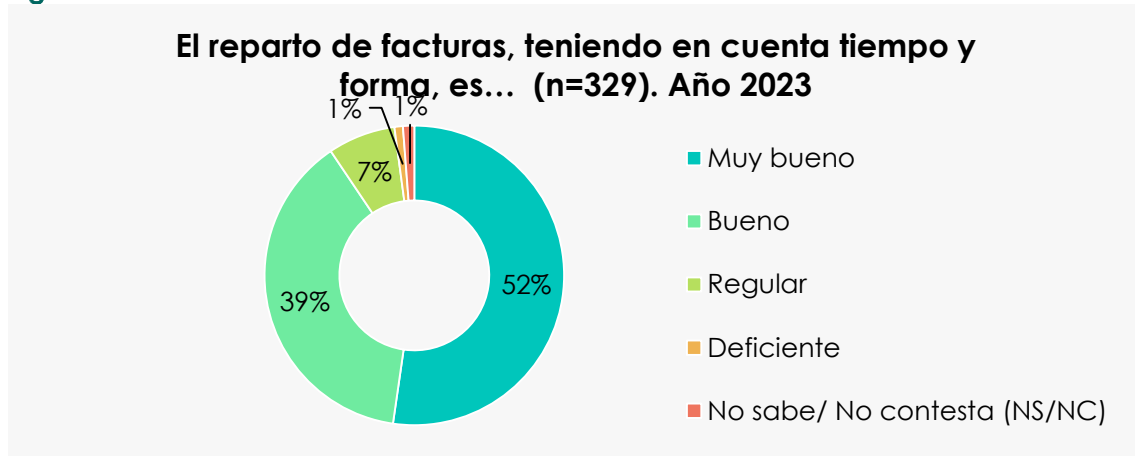
Además, se interrogó sobre el servicio de venta de hormigón elaborado del sector Obrador de la CEC. El 56% de los respondientes han utilizado este servicio, de los cuales el 84% lo han calificado como bueno o muy bueno, y un 4% de los usuarios opinaron que este servicio es regular o deficiente, Figura 10. El 12% de los usuarios que dicen haber utilizado este servicio no lo han calificado, eligiendo la opción no sabe/ no contesta.

Figura 10.



En la Figura 11, se puede apreciar que el 91% de los usuarios respondientes consideran que el reparto de facturas es bueno o muy bueno, teniendo en cuenta la fecha y forma de entrega, y el 8% de los usuarios piensan que el reparto es regular o deficiente.

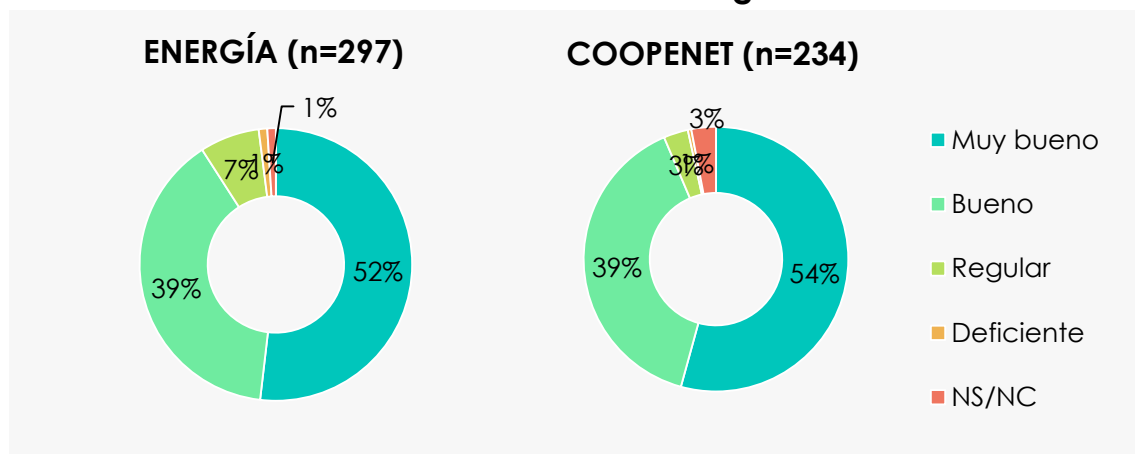
Figura 11.



Desde hace unos años, la CEC cuenta con un **sistema automático de atención telefónica** para hacer consultas o reclamos, tanto para el servicio de energía como para Coopenet con el fin de brindar una atención mejor y más rápida a los reclamos de los usuarios. Del 90% de los respondientes que han utilizado este servicio para reclamos de energía (n=297), el 91% lo calificaron como bueno o muy bueno y el 8% como regular o deficiente. En cuanto a los usuarios que han utilizado este servicio para hacer consultas o reclamos en relación a internet (71% del total de respondientes), el 94% lo evaluó como bueno o muy bueno y el 3% como regular o deficiente. En la Figura 12, puede observarse lo detallado en este párrafo.

Figura 12.

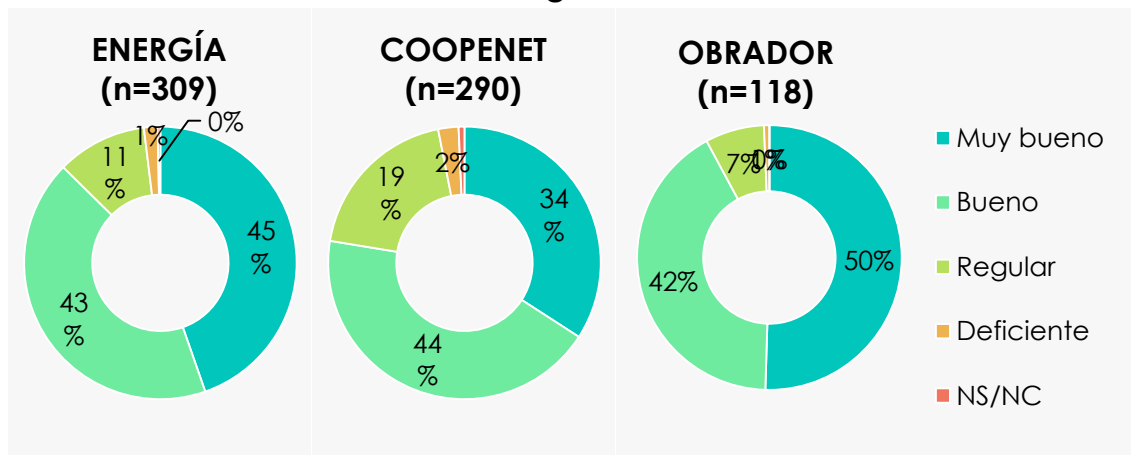
Evalúe el SISTEMA AUTOMÁTICO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA de CEC ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:



Otro aspecto importante capturado por la presente encuesta de calidad, fue evaluar la atención ante consultas o reclamos en las **oficinas** de la CEC para los servicios de energía, Coopenet y obrador, en caso de que lo hayan utilizado. Del total de respondientes, el 6% declaró no haber utilizado el servicio de atención en las oficinas para consultas o reclamos en cuanto al servicio de energía, el 12% no utilizó este servicio en cuanto a Coopenet y el 7% no lo ha utilizado para consultas o reclamos relacionados con el obrador. En la Figura 13, se presentan los resultados para los que han utilizado la atención en las oficinas de la CEC, y se puede observar que el 88% calificó como bueno o muy bueno la atención en las oficinas para el servicio de energía, 78% como bueno o muy bueno la atención de Coopenet y 92% como bueno o muy bueno la atención presencial para consultas o reclamos en el servicio del obrador.

Figura 13.

Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras OFICINAS en los siguientes servicios:



De manera similar, se pretendía evaluar la **atención telefónica** ante consultas y reclamos en los servicios de energía, Coopenet y obrador, para aquellos usuarios que lo han utilizado (88% han utilizado la atención telefónica para consultas o reclamos de Energía, 72% de coopenet y 93% del sector obrador). Para la atención telefónica (Figura 14) se obtuvo que el 83% calificó como bueno o muy bueno la atención relacionada con el servicio de energía, 92% como bueno o muy bueno la atención telefónica de Coopenet y 96% como bueno o muy bueno la concerniente al servicio del obrador.

Otro medio de reclamo que posee la CEC de Colón, es una aplicación para dispositivos móviles. La **APP "CEC Móvil"** permite realizar reclamos de los servicios en forma rápida y en pocos pasos. Además, pueden consultarse los consumos y deudas de cada instalación que haya registrado el usuario, las últimas novedades de la empresa, los horarios de atención, lugares y formas de pago de los servicios. En la Figura 15, se observa, las respuestas del 56% de los respondientes que declararon utilizar la APP. El 85% de los que utilizan la APP la consideran buena o muy buena como medio de reclamo, y el 13% posee una opinión opuesta, calificándola como regular o mala.

Figura 14.

Cómo considera la atención TELEFÓNICA de CEC ante consultas o reclamos en los siguientes servicios:

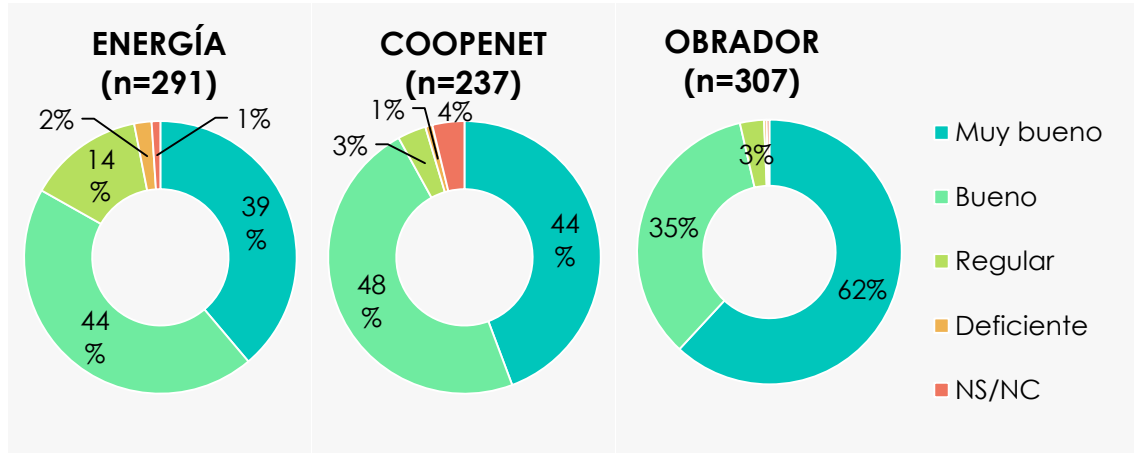
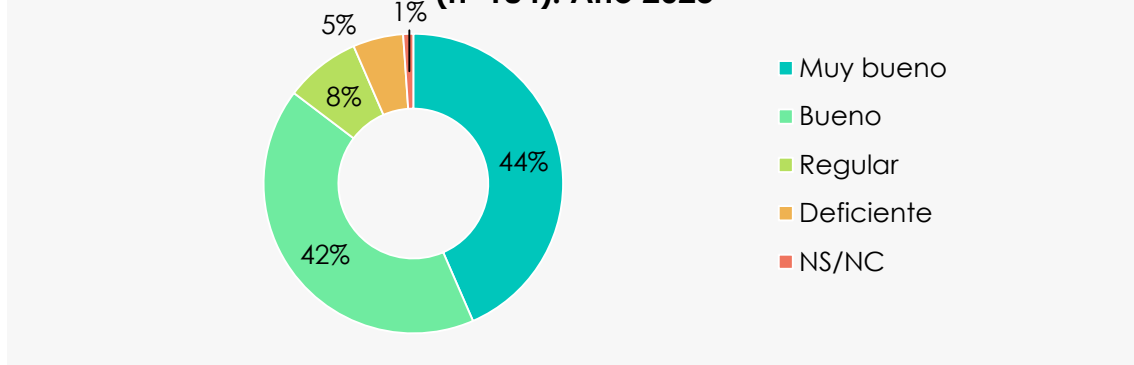


Figura 15.

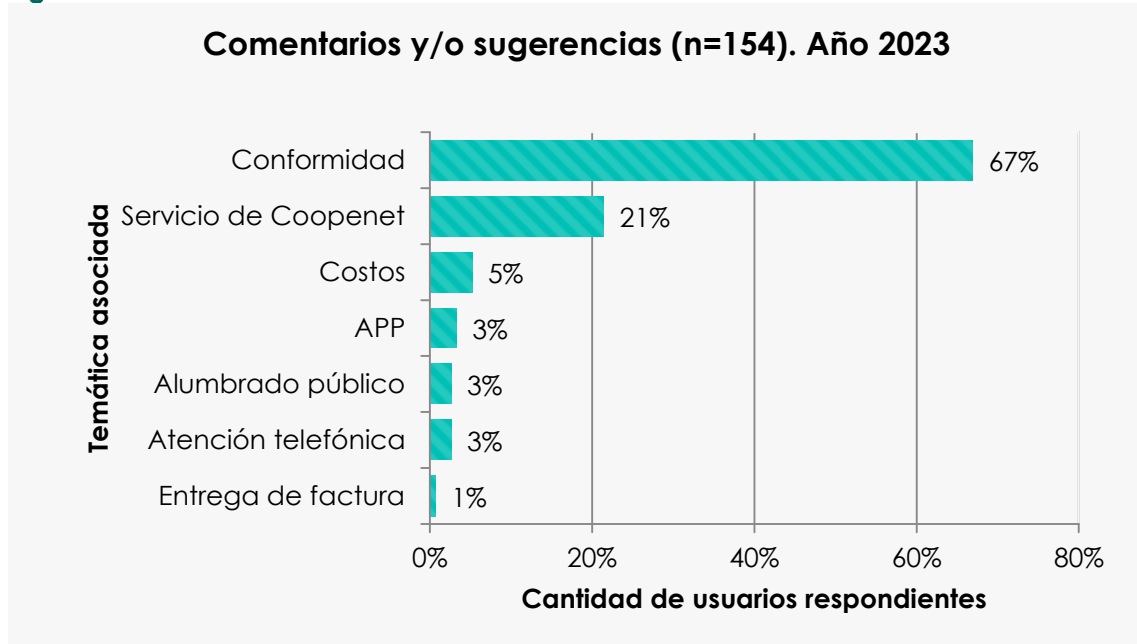
Califique la APP de CEC como medio de reclamo: (n=184). Año 2023



Para cerrar el cuestionario y con la finalidad de captar otros aspectos no incluidos en la encuesta, se dio un espacio para que los usuarios activos encuestados puedan expresar aquellos inconvenientes, sugerencias o comentarios que crean convenientes. Estos fueron agrupados considerando la temática a la cual están asociados. De esta manera un mismo comentario puede estar incluido en más de una temática.

El 47% de los usuarios respondientes dejaron algún comentario y/o sugerencia. Entre los más destacados, se encuentran aquellos que expresaron su conformidad con los servicios otorgados por la CEC y los relacionados al servicio de internet (cortes, funcionamiento, atención), como ha sucedido el año anterior, Figura 16.

Figura 16.



En la Figura 17, se muestra una nube de palabras a partir de los comentarios y/o sugerencias. En la misma se puede observar que las palabras que se destacan (o las que fueron más mencionadas en los comentarios) son palabras de gratificación, de mejoras, coopenet, entre otras.

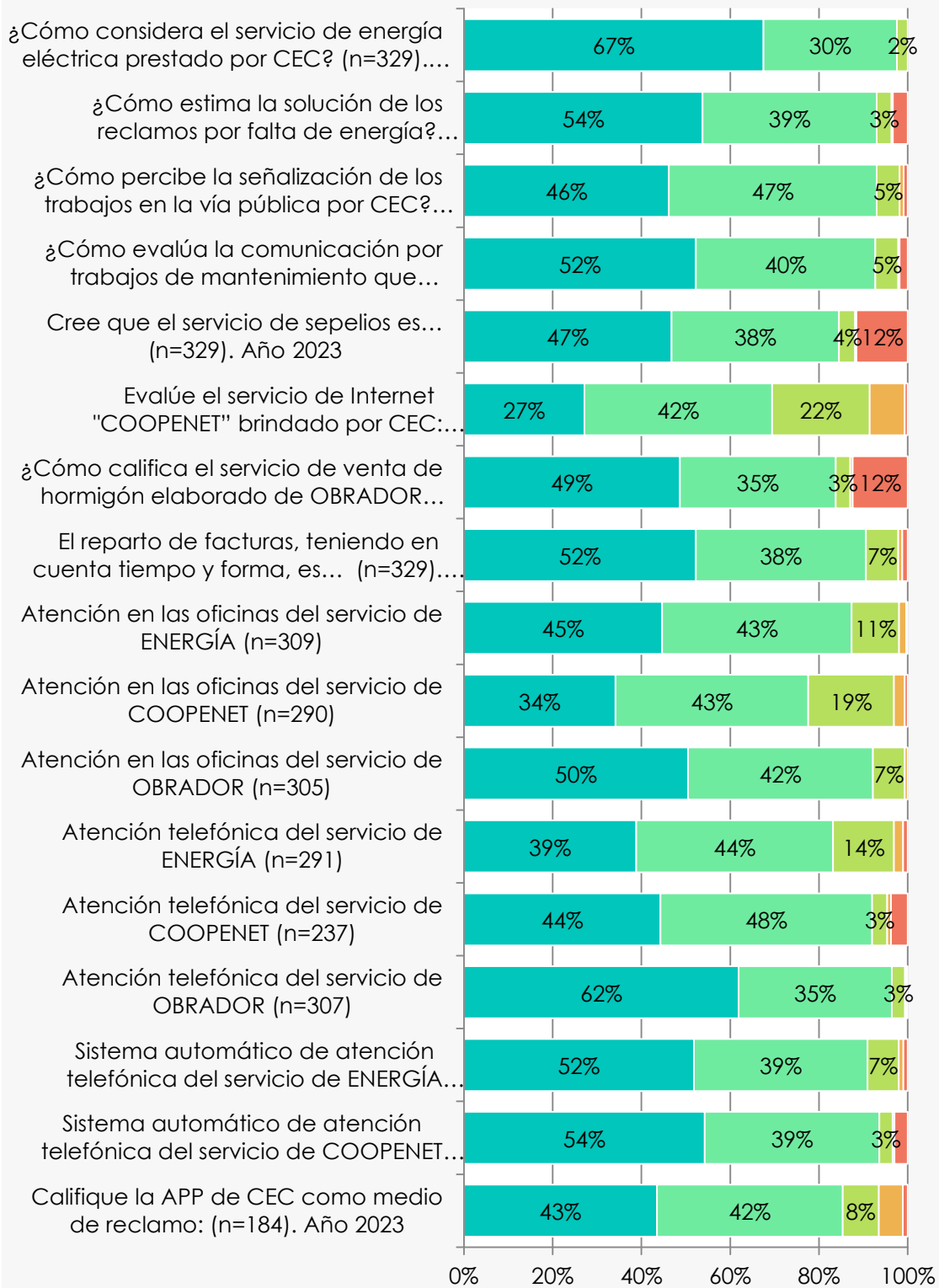
Figura 17.



Resumen

A modo de resumen, se compilan los resultados de las diferentes preguntas en un único gráfico, que se puede visualizar en la Figura 18.

Figura 18.



Anexo. Cuestionario online

Encuesta de calidad - CEC

Encuesta de satisfacción de los usuarios de la CEC.

Año 2023

Desde la CEC nos esforzamos constantemente por mejorar la calidad de nuestros servicios.

Te invitamos a tomarte unos minutos para dejarnos tus comentarios a fin de poder seguir optimizando nuestra atención y los servicios brindados tanto de energía eléctrica como de internet y del obrador.

Respondiendo **participas** automáticamente **del sorteo** de una orden de compra por \$40.000 y otra orden de compra por

\$20.000.

Gracias de antemano por tus valiosos comentarios.

Por problemas o dudas durante la encuesta, comunicate al correo cecolon@coopenetcolon.com.ar

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo electrónico *

Datos del Titular

2. Nombre del titular *

3. Apellido del titular *

4. NIS - ¿Cuál es mi número de NIS? (Ver la imagen siguiente) *

El número de NIS debe ser válido para que la respuesta a la encuesta sea considerada



Preguntas

5. ¿Cómo considera el servicio de energía eléctrica prestado por CEC? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)

6. ¿Cómo estima la solución de los reclamos por falta de energía? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)

7. ¿Cómo percibe la señalización de los trabajos en la vía pública por CEC? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)

8. ¿Cómo evalúa la comunicación por trabajos de mantenimiento que implican cortes de energía? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)

9. Cree que el servicio de sepelios es: *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)

10. Evalúe el servicio de Internet "COOPENET" brindado por CEC: *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No sabe/ No contesta (NS/NC)
- No tengo COOPENET

14. Cómo considera la atención TELEFÓNICA de CEC ante consultas o reclamos en los siguientes servicios: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente NS/NC No lo he utilizado	NS/NC	No lo he utilizado
ENERGÍA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COOPENET	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OBRADOR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Califique la atención ante consultas o reclamos en nuestras OFICINAS en los siguientes servicios: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente NS/NC No lo he utilizado	NS/NC	No lo he utilizado
ENERGÍA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COOPENET	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OBRADOR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Califique la APP de CEC como medio de reclamo: *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- NS/NC
- No lo he utilizado

17. Redacte aquí su comentario o sugerencia
