

Encuesta de satisfacción de clientes del GTS en año 2018

Gerencia de Contratación del GTS – 6 marzo 2019



Índice

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

2. Detalle de Resultados obtenidos





Elaboración y desarrollo de la encuesta

DICIEMBRE 2018

ENERO 2019

FEBRERO 2019

Preparación y Difusión interna

1

10/01/19

Lanzamiento Encuesta

2

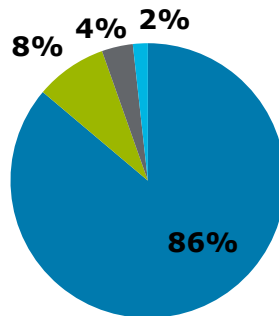
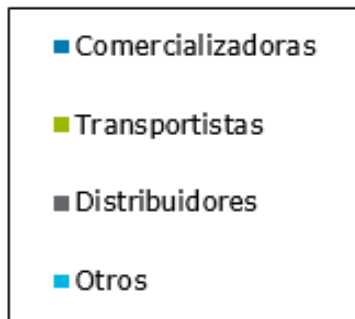
23/01/19

Recordatorio y Ampliación de plazo

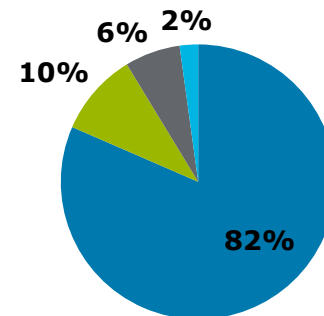
3

15/02/19

Cierre Encuesta



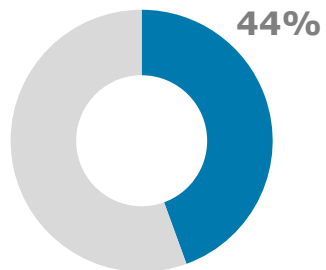
154 empresas



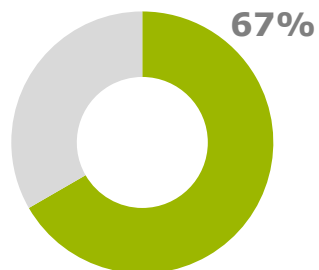
71 empresas

Participación por tipo de sujeto

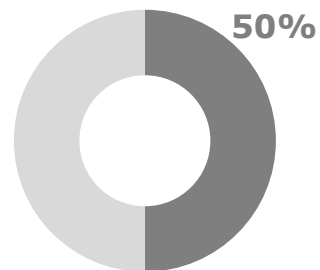
Comercializadoras



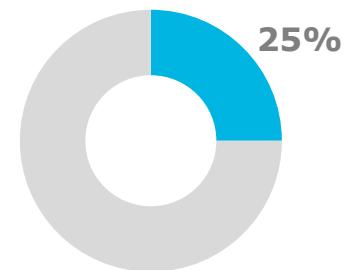
Transportistas



Distribuidores



Otros



Índice

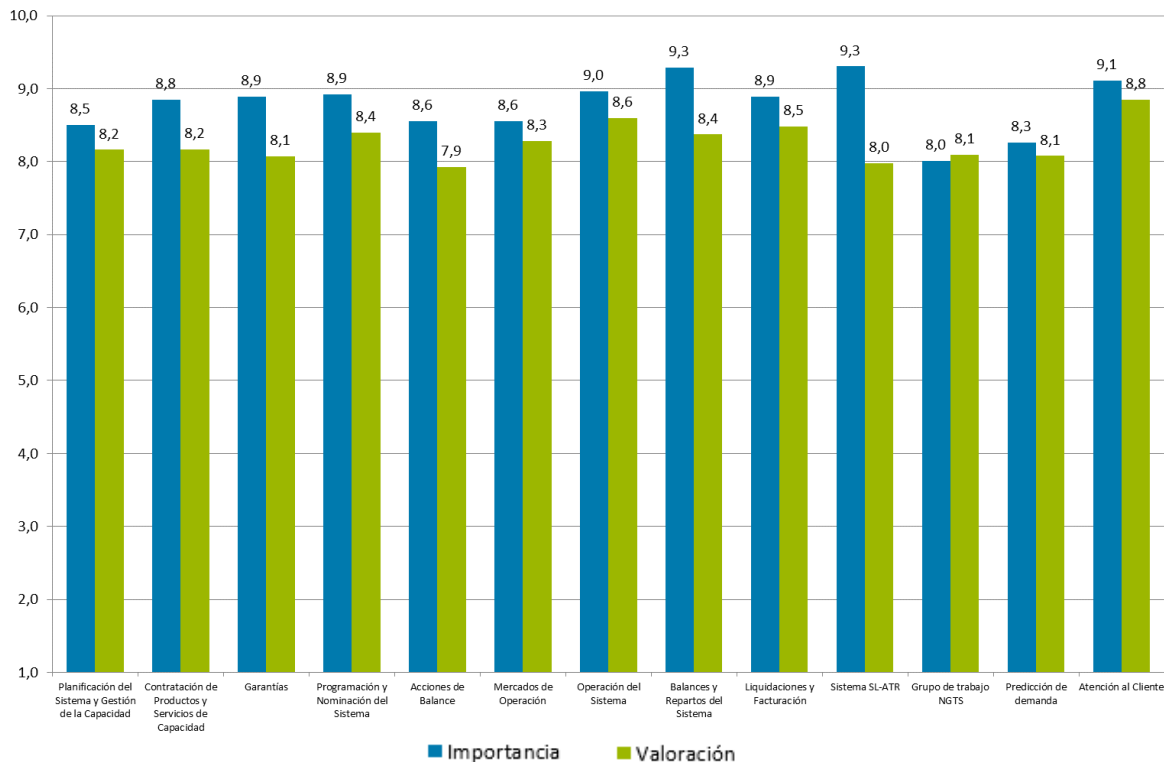
1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

2. Detalle de Resultados obtenidos



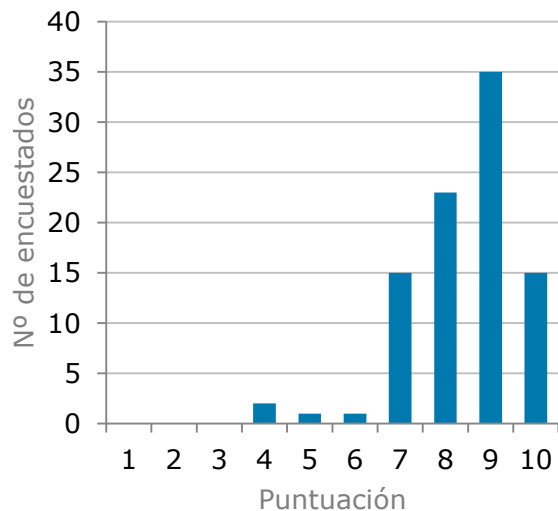


Pregunta: Importancia y valoración de los servicios





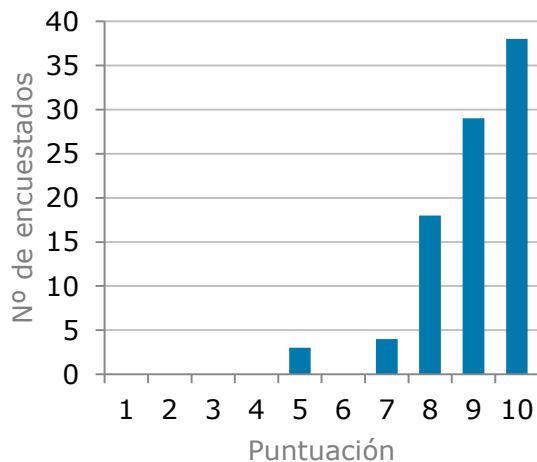
Pregunta: ¿Recomendaría la aplicación de nuestros niveles de calidad de servicio a otras empresas con similares funciones en otros sectores o países?



Nota media
global:
8,40

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,33
Distribuidores	9,33
Transportistas	8,33
Otros	8,50

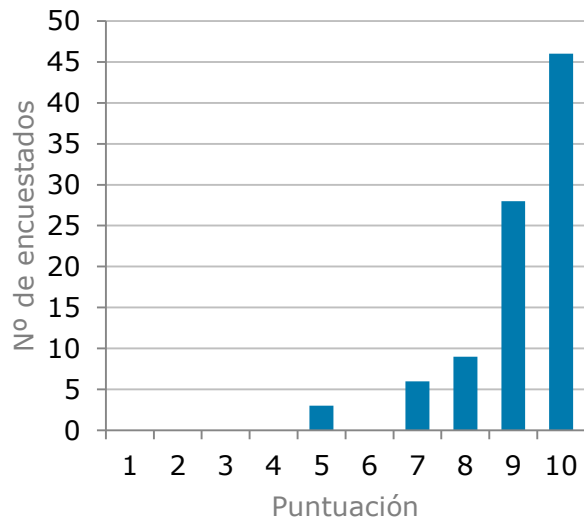
Pregunta: Nuestro equipo está cualificado y resuelve sus dudas, consultas y peticiones con amabilidad y eficacia, esforzándose por entender sus necesidades y satisfacerlas adecuadamente



Nota media
global:
9,00

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,92
Distribuidores	10,00
Transportistas	8,78
Otros	10,00

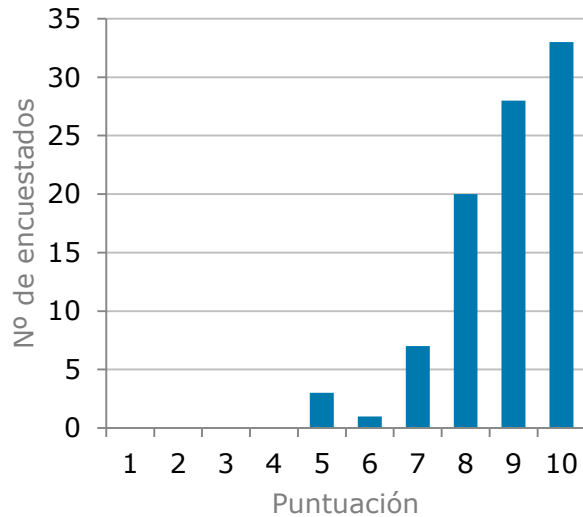
Pregunta: El GTS garantiza en todo momento la confidencialidad de la información recibida y gestionada



Nota media
global:
9,14

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,13
Distribuidores	8,83
Transportistas	9,22
Otros	10,00

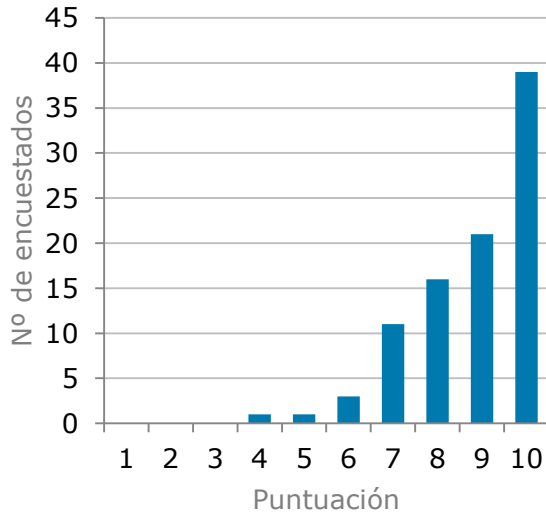
Pregunta: Considera que el GTS trabaja de manera objetiva, independiente y con transparencia de la información y de los procesos



Nota media
global:
8,83

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,87
Distribuidores	9,00
Transportistas	8,33
Otros	9,00


Pregunta: El acceso al SL-ATR es seguro y la información contenida en ella es fiable, garantizando su trazabilidad y confidencialidad



Nota media
global:
8,82


	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,73
Distribuidores	9,33
Transportistas	8,89
Otros	10,00

Pregunta: Valore la calidad de la información que Enagás GTS pone a su alcance a través de sus distintos canales de comunicación

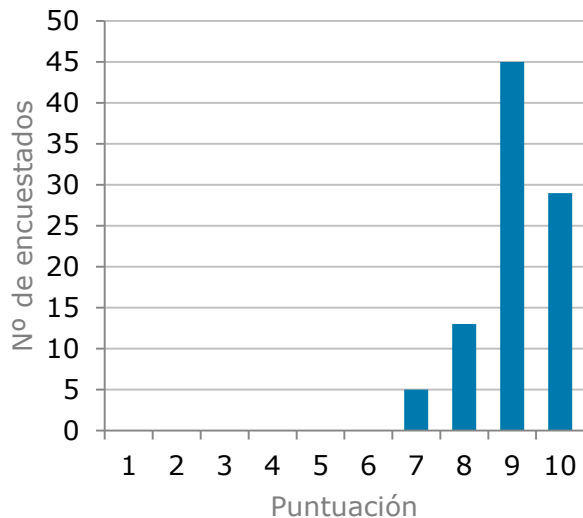
Proceso		Valoración
	Atención personal	8,91
	Workshops y seminarios	8,45
	Comité de Seguimiento del Sistema Gasista	8,52
	Página WEB (www.enagas.es)	8,25
	SL-ATR	8,55



Pregunta: ¿Cómo valora nuestra actuación ante incidencias y reclamaciones?

	Valoración
Disponibilidad del equipo frente a consultas, incidencias y reclamaciones	8,77
Profesionalidad y calidad en la gestión	8,87
Se informa sobre el seguimiento de la incidencia	8,27
 Se respeta la confidencialidad requerida en cada momento	9,07

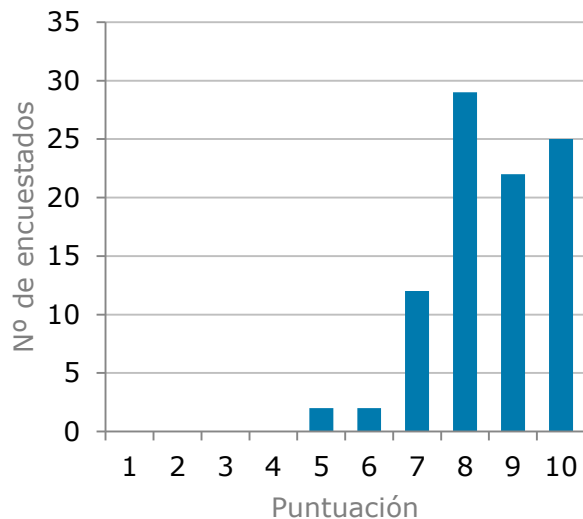
Pregunta: Tengo confianza en que la operación del Sistema que realiza el GTS en tiempo real, es eficiente y está orientada a garantizar el suministro



Nota media
global:
9,07

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,03
Distribuidores	9,00
Transportistas	9,33
Otros	9,50

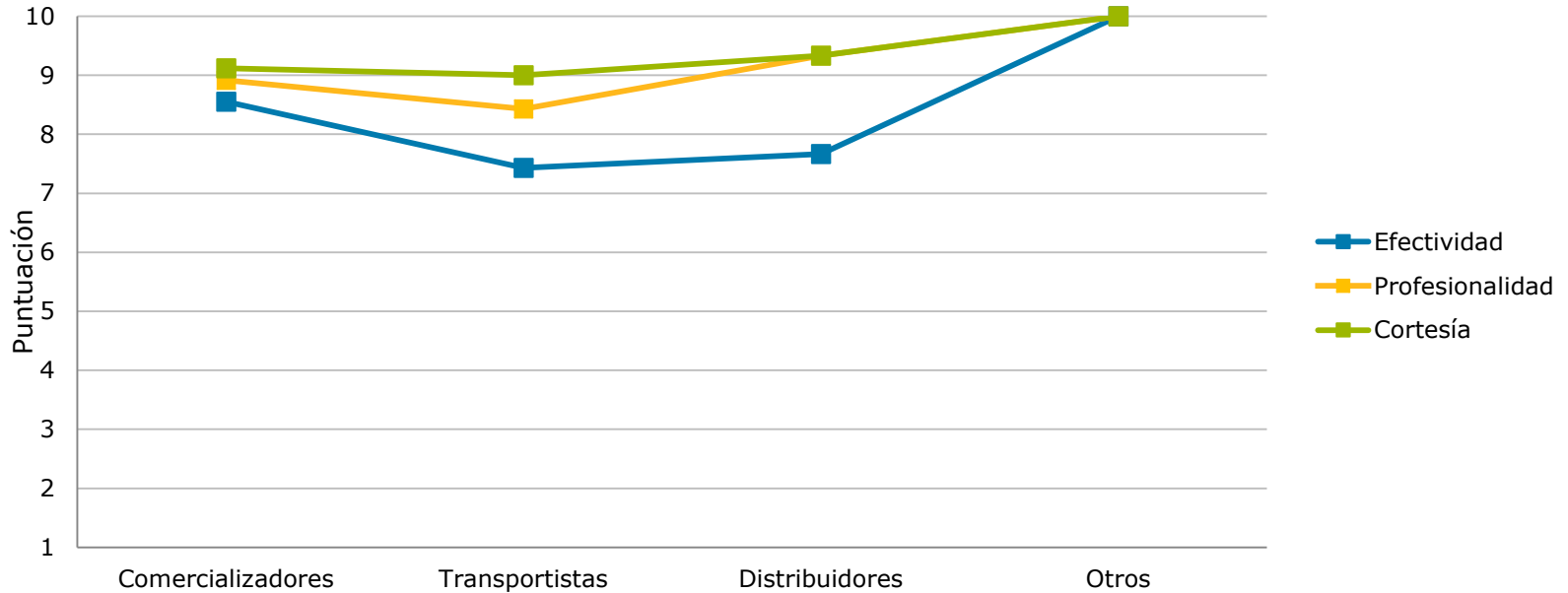
Pregunta: Ante situaciones de operación excepcional, alerta o emergencia, el GTS actúa de forma eficaz, fiable y con rapidez, buscando la mejor solución



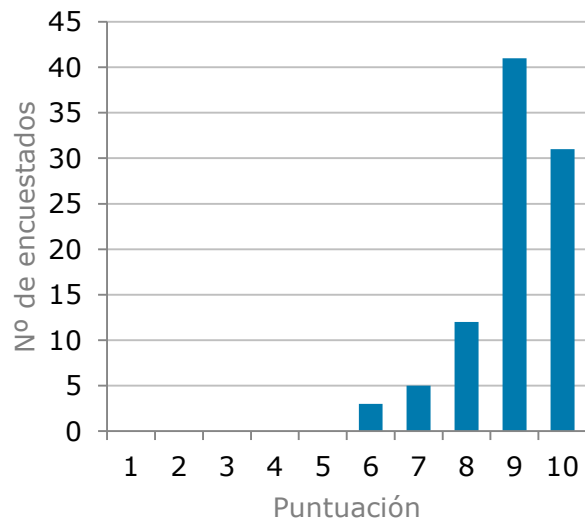
Nota media
global:
8,54

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,51
Distribuidores	8,83
Transportistas	8,78
Otros	8,00

Pregunta: Valore el nuevo canal de la Mesa de Servicios



Pregunta: ¿Cómo valora la relación con el GTS en este último año?



Nota media
global:
9,00

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,01
Distribuidores	9,00
Transportistas	8,78
Otros	9,50

Muchas gracias

