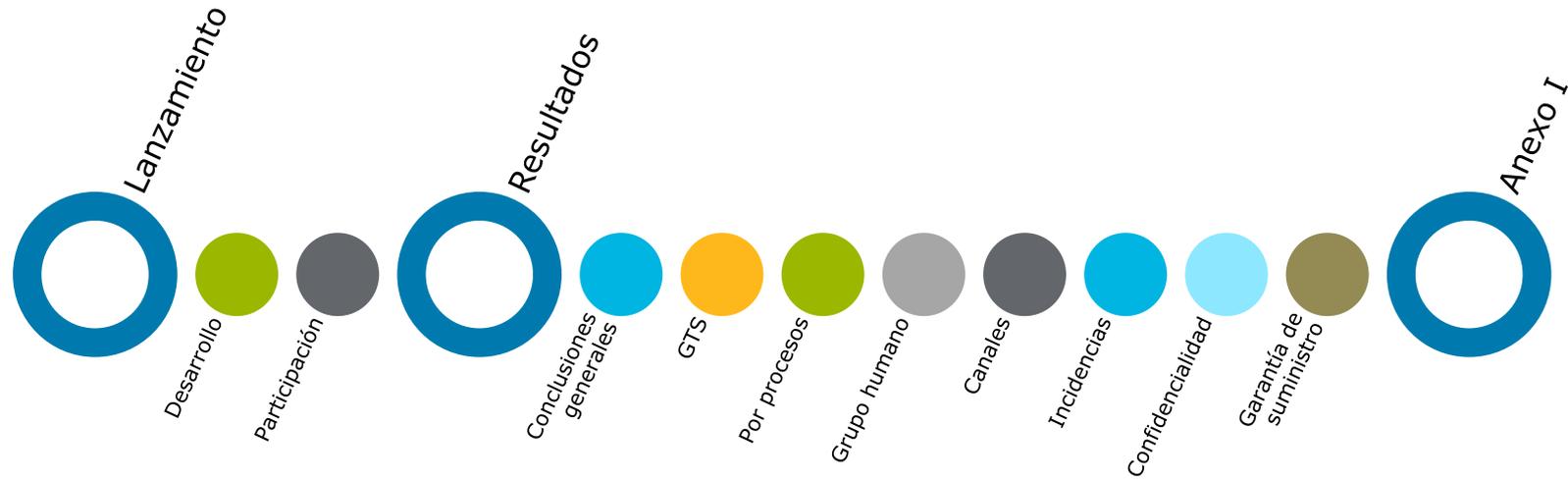




**Encuesta de
satisfacción clientes del
GTS 2017**

Índice





GTS

Por procesos

Grupo humano

Canales

Incidencias

Confidencialidad

Garantía de suministro

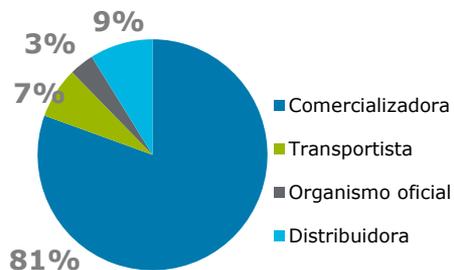


Desarrollo de la encuesta



20/12/17

- 1 Lanzamiento del envío de encuestas por e-mail.



Total: 349 encuestas enviadas
363% más que en 2016



Agentes

20/12/17-15/01/18

- 2a Periodo para cumplimentar encuestas.



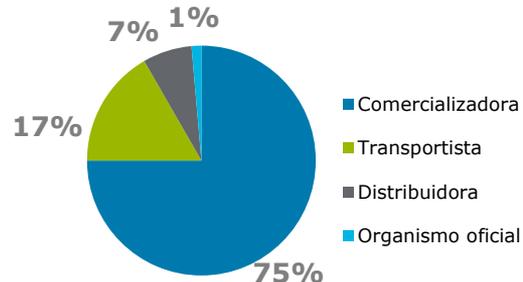
8/01/18 y 11/01/18

- 2b Envío de correo recordatorio.



15/01/18

- 3 Fin recepción de encuestas.

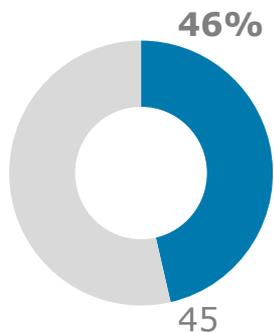


Total: 72 encuestas recibidas
267% más que en 2016

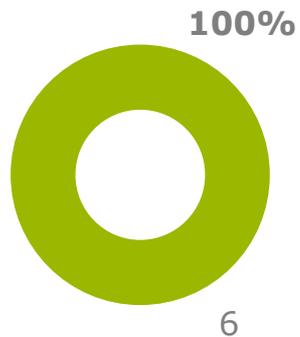


Participación por tipo de sujeto

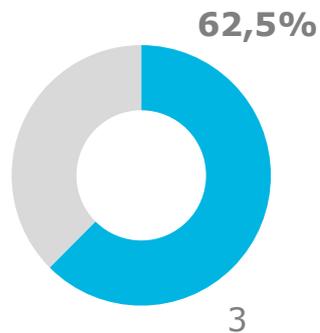
Comercializadoras



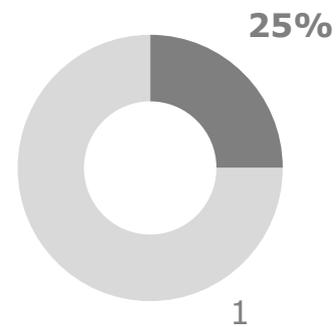
Transportistas

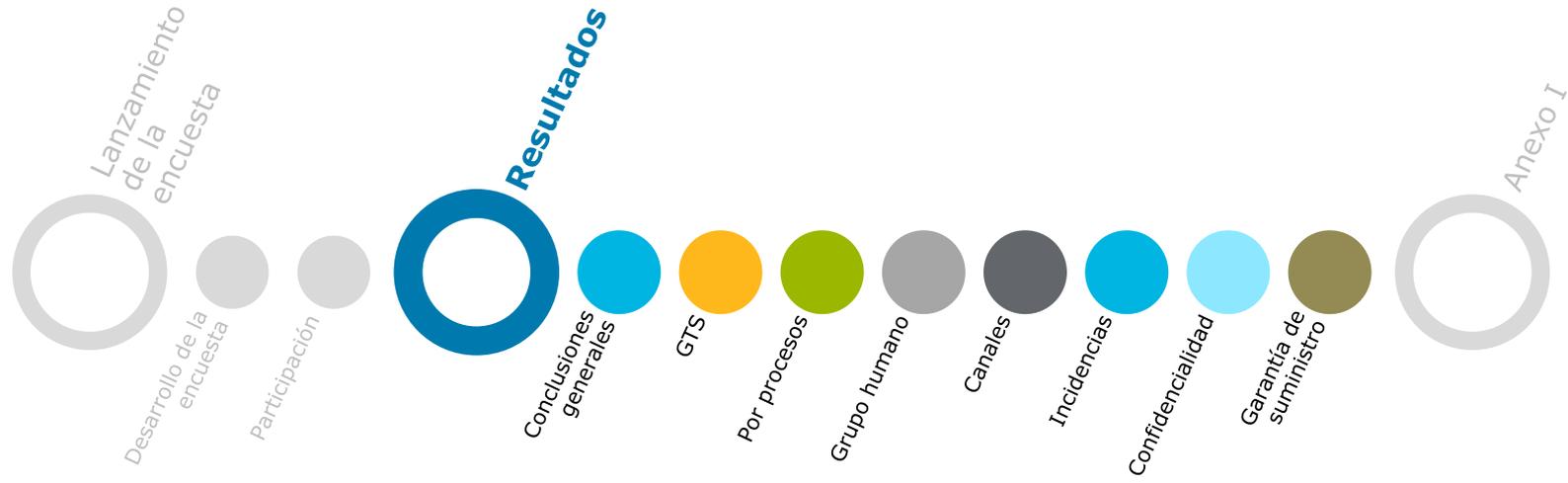


Distribuidoras



Organismo Oficial





Principales conclusiones

- **Valoraciones muy buenas** en todos los aspectos encuestados.
- El **desempeño del equipo humano del GTS** así como el mantenimiento de la **confidencialidad** obtienen excelentes valoraciones.
- Los procesos mejor evaluados han sido la calidad de la **atención al cliente y la operación del sistema**.
- Los participantes consideran de vital importancia el **sistema SL-ATR**.

Áreas de mejora identificadas

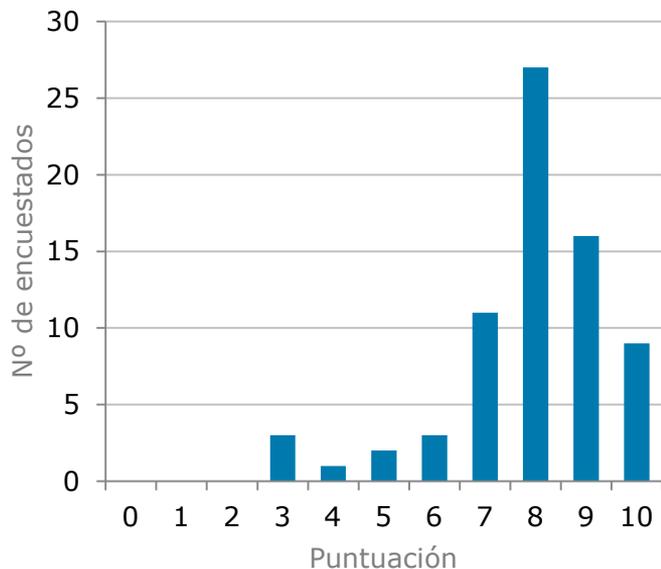
- **Calidad de los sistemas** ajustándose a la regulación con los automatismos necesarios y ofreciendo información de calidad para los procesos de negocio (SL-ATR, WEB Enagás).
- Publicación de información, documentación, regulación y avisos del sistema en **inglés**.

Análisis de resultados



Valoración General

Pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global con los servicios recibidos de Enagás GTS?



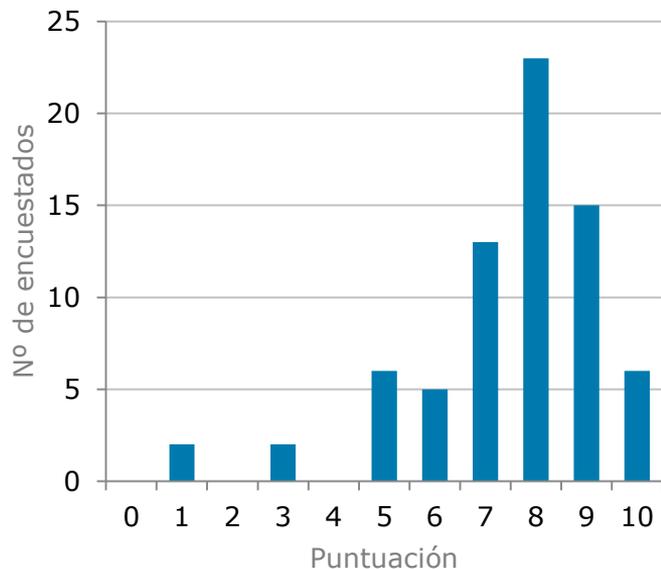
Nota media
global:
7,89

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	7,87
Distribuidores	7,60
Transportistas	8,08
Organismo Oficial	8,00



Valoración General

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

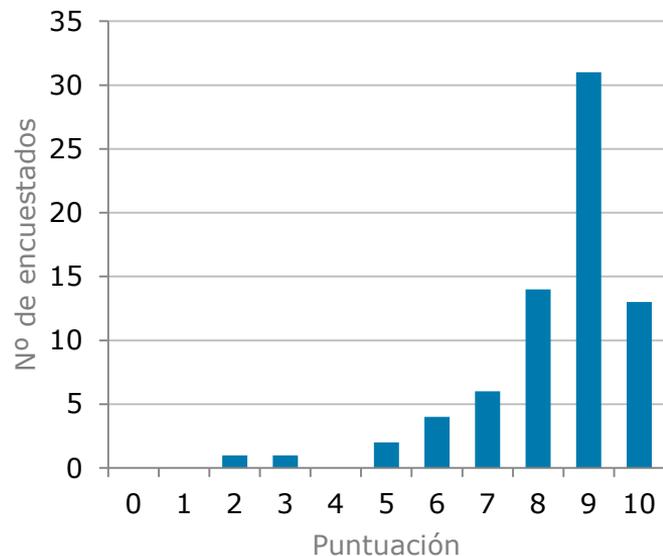


Nota media
global:
7,47

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	7,46
Distribuidores	7,20
Transportistas	7,58
Organismo Oficial	8,00

Experiencia Cliente

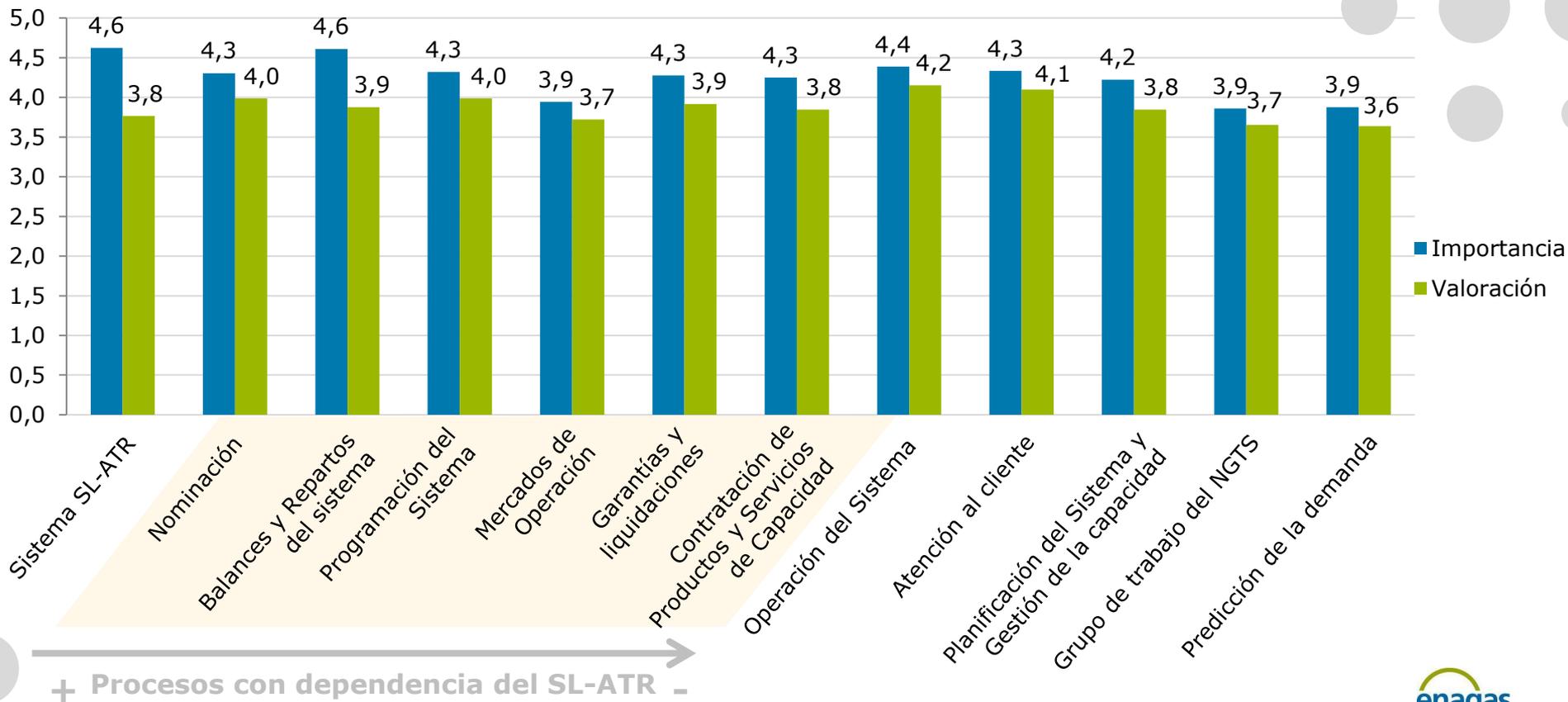
Pregunta: ¿Cómo valora la relación con el GTS en este último año?



Nota media
global:
8,36

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	8,39
Distribuidores	8,00
Transportistas	8,33
Organismo Oficial	9,00

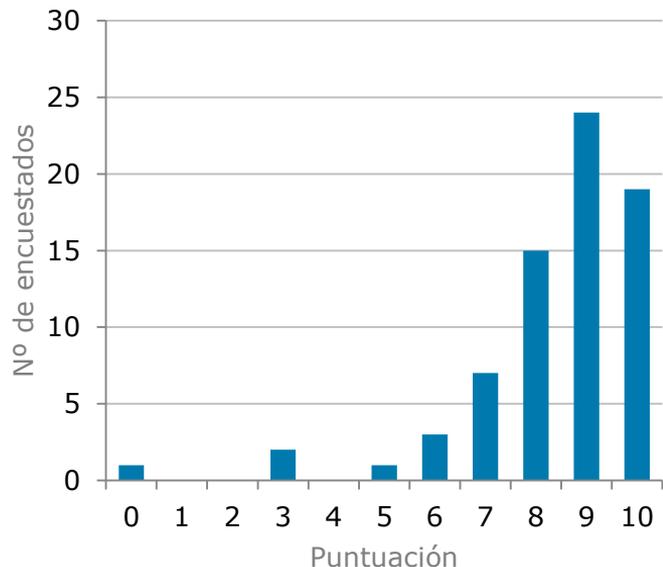
Importancia y valoración de los procesos





Valoración del equipo humano

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:
8,39

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	8,43
Distribuidores	8,00
Transportistas	8,33
Organismo Oficial	9,00

Valoración de los canales

Pregunta: Valore la percepción que tiene sobre la calidad individual de nuestros servicios

Proceso		Valoración
	Atención personal	8,81
	Workshops y seminarios	7,89
	Comité de Seguimiento del Sistema Gasista	7,61
	SL-ATR	7,50
	Portal SL-ATR	7,47
	Página WEB (www.enagas.es)	7,31

Valoración de incidencias y reclamaciones

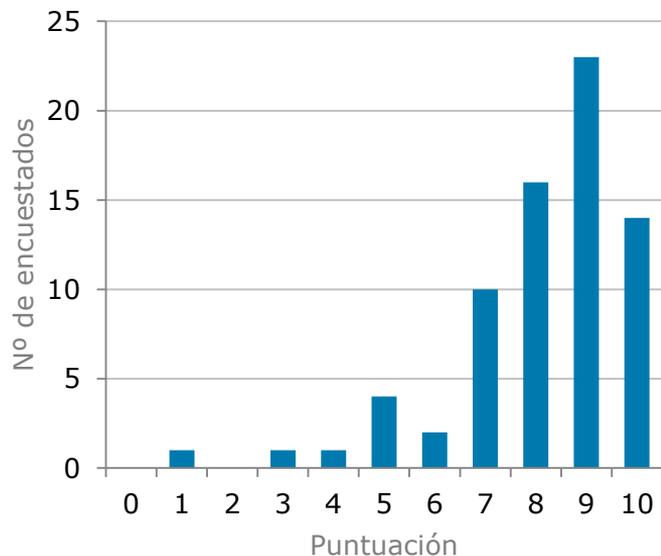
Pregunta: ¿Cómo valora nuestra actuación ante incidencias y reclamaciones?

	Valoración
 Se respeta la confidencialidad requerida en cada momento	8,78
Facilidad de comunicación, siempre hay alguien que puede atenderme	8,19
Se comunica la finalización de la incidencia	7,89
Recibo la información necesaria para entender qué está pasando	7,81
Se informa sobre la evolución de la incidencia	7,58



Confidencialidad

Pregunta: El GTS garantiza la correcta gestión de la información que recibe y procesa, atendiendo a criterios de transparencia, independencia y objetividad, pero respetando en todo momento la confidencialidad debida



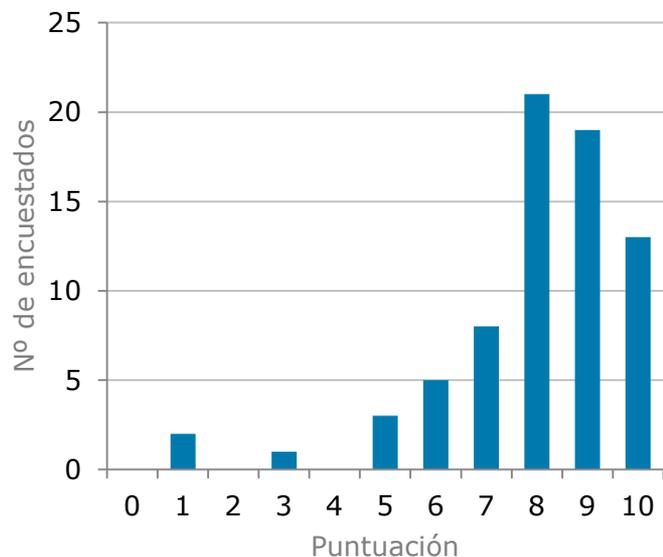
Nota media
global:
8,13

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	8,11
Distribuidores	7,80
Transportistas	8,33
Organismo Oficial	8,00



Confidencialidad

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

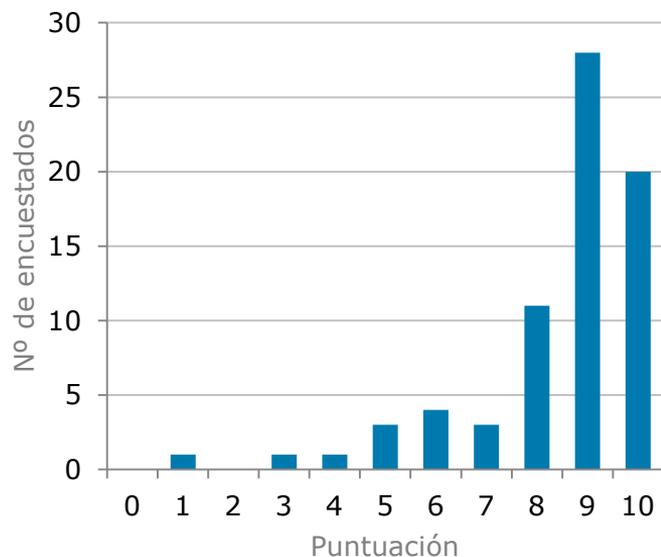


Nota media
global:
7,99

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	7,93
Distribuidores	7,80
Transportistas	8,33
Organismo Oficial	8,00

Garantía de suministro

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

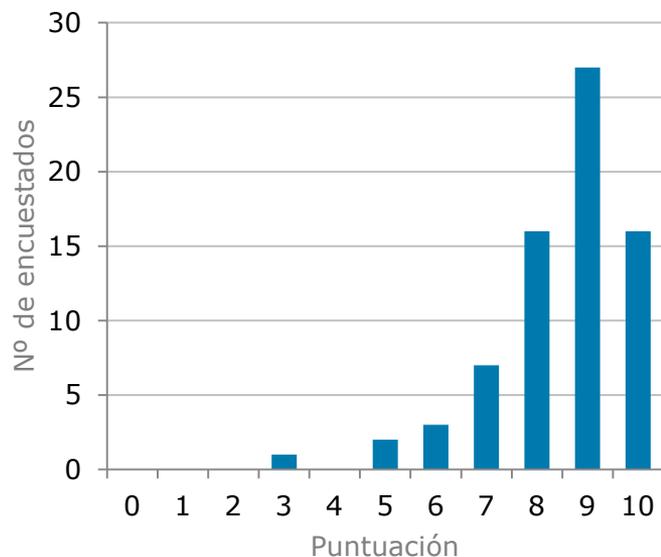


Nota media
global:
8,44

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	8,41
Distribuidores	8,00
Transportistas	8,75
Organismo Oficial	9,00

Garantía de suministro

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:
8,49

	Nota media por grupo de interés
Comercializadores	8,52
Distribuidores	7,60
Transportistas	8,75
Organismo Oficial	8,00

Muchas gracias

