

# 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

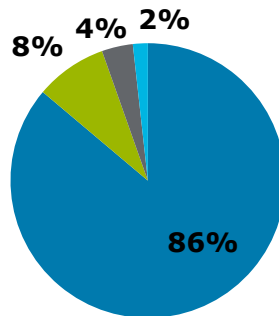
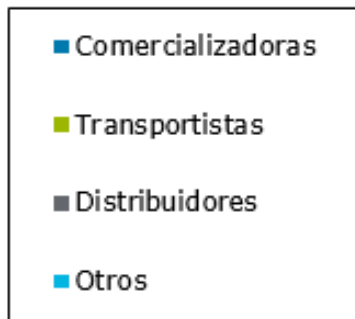
**23/01/19**

*Recordatorio y Ampliación de plazo*

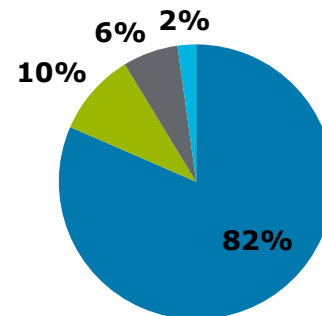
3

**15/02/19**

*Cierre Encuesta*



**154 empresas**

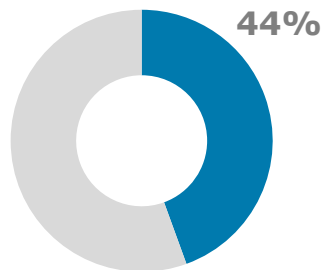


**71 empresas**

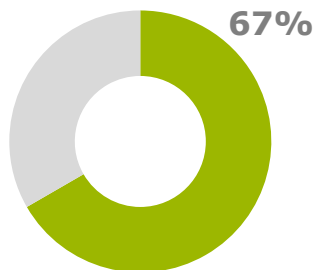


## Participación por tipo de sujeto

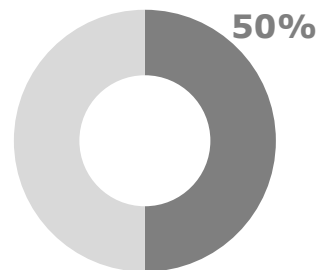
Comercializadoras



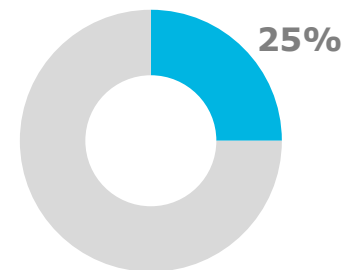
Transportistas



Distribuidores



Otros



# Índice

---

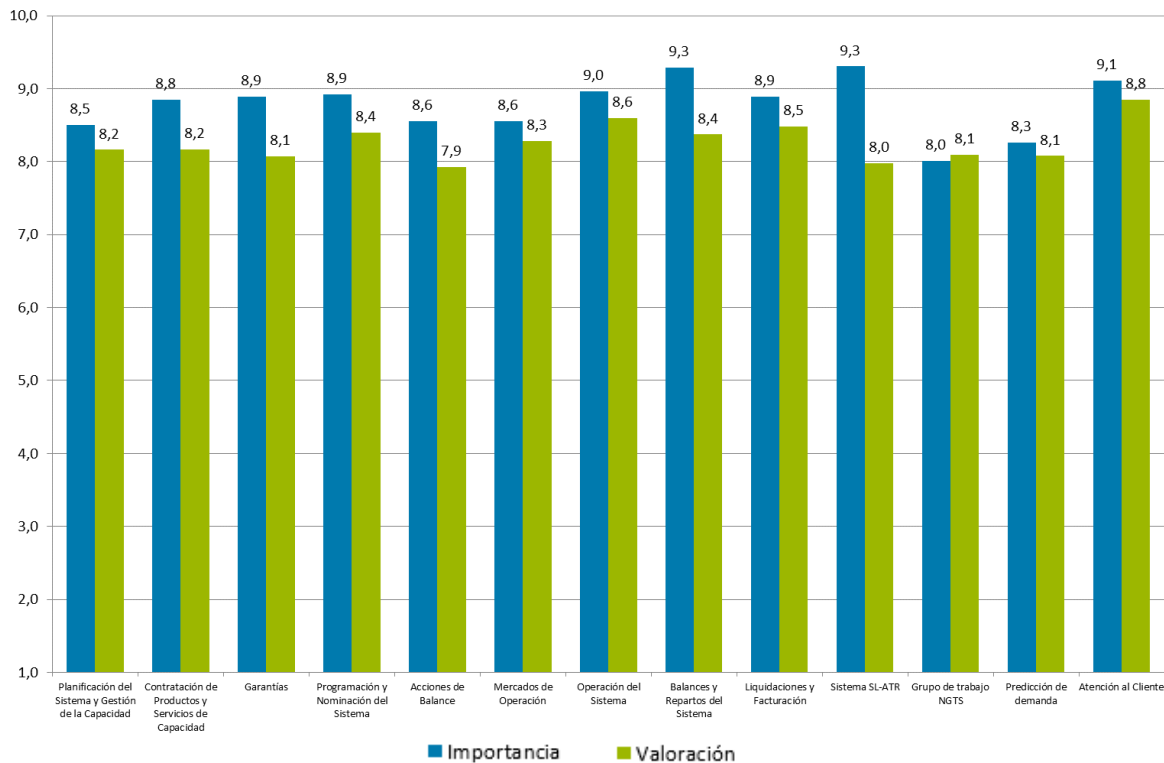
1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

**2. Detalle de Resultados obtenidos**



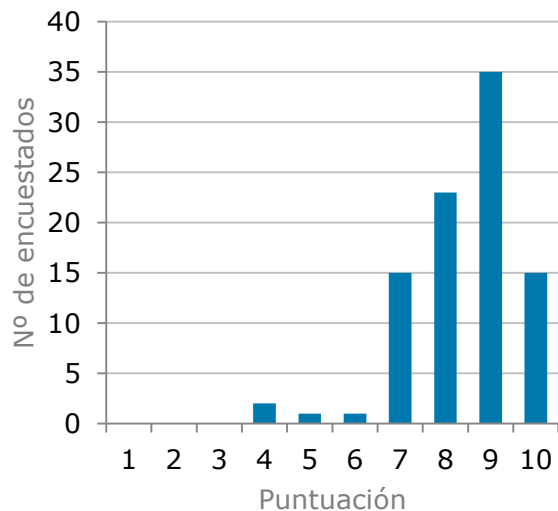


## Pregunta: Importancia y valoración de los servicios





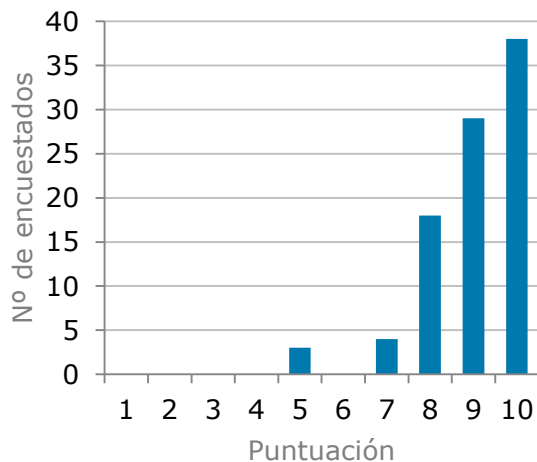
**Pregunta:** ¿Recomendaría la aplicación de nuestros niveles de calidad de servicio a otras empresas con similares funciones en otros sectores o países?



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

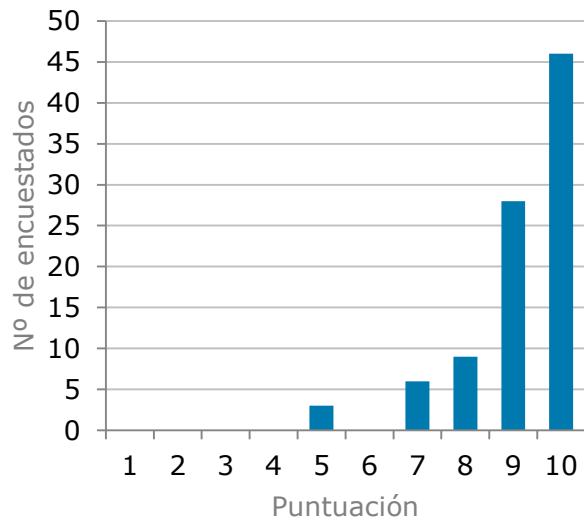


Nota media  
global:  
**9,00**

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



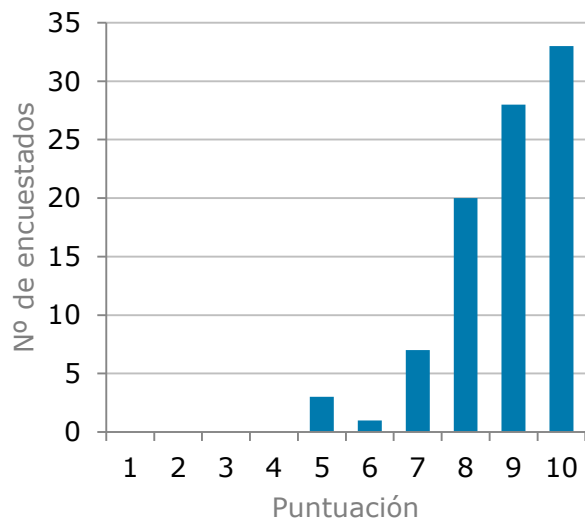
**Pregunta:** El GTS garantiza en todo momento la confidencialidad de la información recibida y gestionada



Nota media  
global:  
**9,14**

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

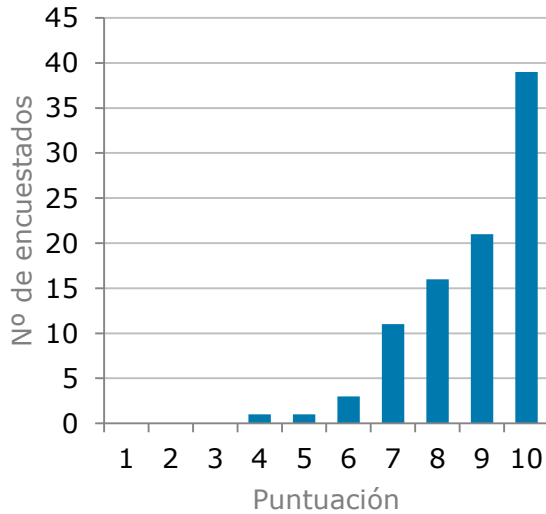
**Pregunta:** Considera que el GTS trabaja de manera objetiva, independiente y con transparencia de la información y de los procesos



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

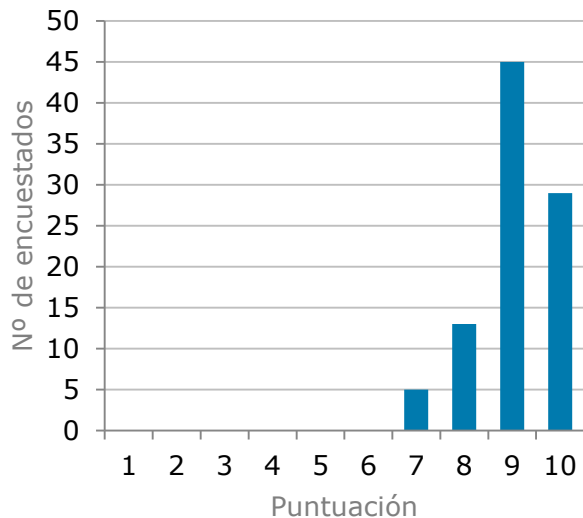
 Proceso	Valoración
Atención personal	8,91
Workshops y seminarios	8,45
Comité de Seguimiento del Sistema Gasista	8,52
Página WEB (www.enagas.es)	8,25
SL-ATR	8,55



**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

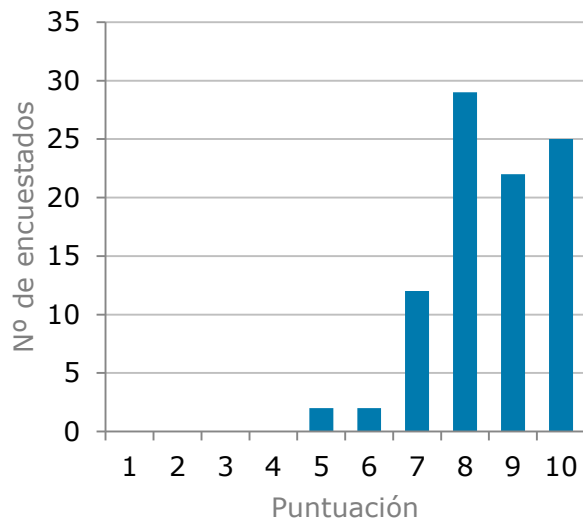
**Pregunta:** Tengo confianza en que la operación del Sistema que realiza el GTS en tiempo real, es eficiente y está orientada a garantizar el suministro



Nota media  
global:  
**9,07**

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

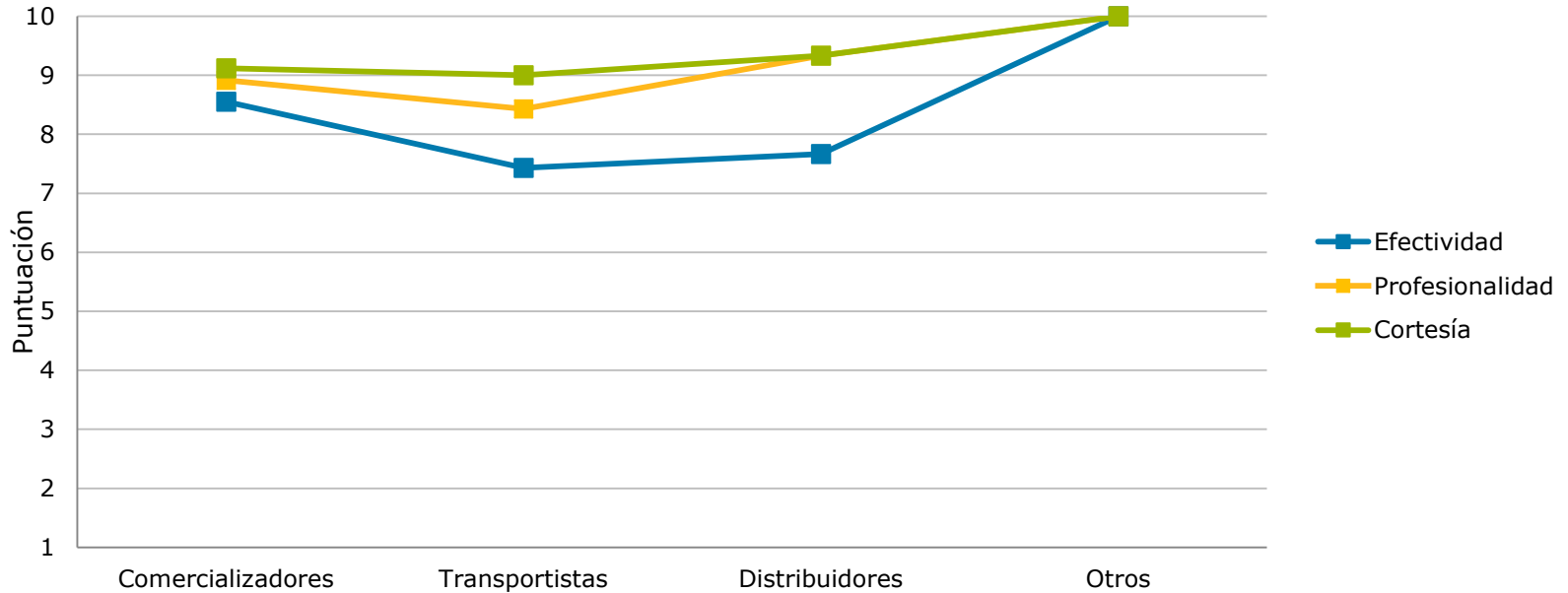
**Pregunta:** Ante situaciones de operación excepcional, alerta o emergencia, el GTS actúa de forma eficaz, fiable y con rapidez, buscando la mejor solución



Nota media  
global:  
**8,54**

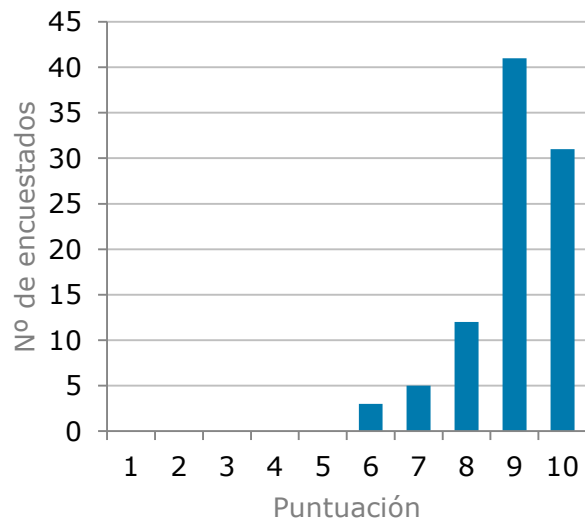
	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,51
Distribuidores	8,83
Transportistas	8,78
Otros	8,00

**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

