

Encuesta de Satisfacción del Cliente de Enagás GTS 2020

Gerencia de Contratación y Acceso GTS – junio 2021



Índice

A yellow tag with the text 'MANEJO DE AGUA EN ENAGAS' is attached to a yellow utility pole in the background.

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

2. Bloques:

1. Bloque 1. Acceso de terceros al sistema
2. Bloque 2. Balance del usuario y balance del sistema
3. Bloque 3. Operación del sistema

3. Resumen puntuaciones

4. Principales comentarios recibidos

5. Plan de acción

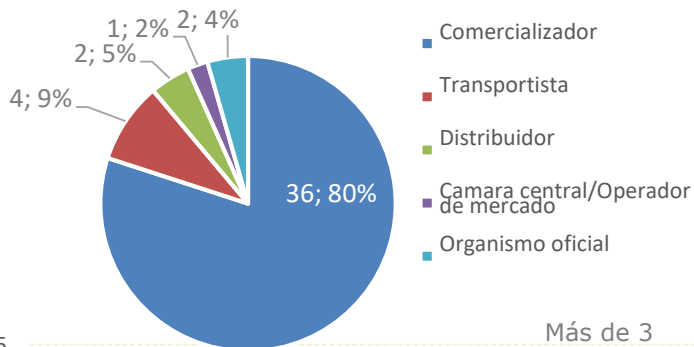
Elaboración y desarrollo de la encuesta: introducción

Con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes, el Gestor Técnico del Sistema ha realizado, de nuevo, la encuesta de satisfacción del cliente del año 2020

Desde la encuesta se van a valorar **3 GRANDES BLOQUES:**



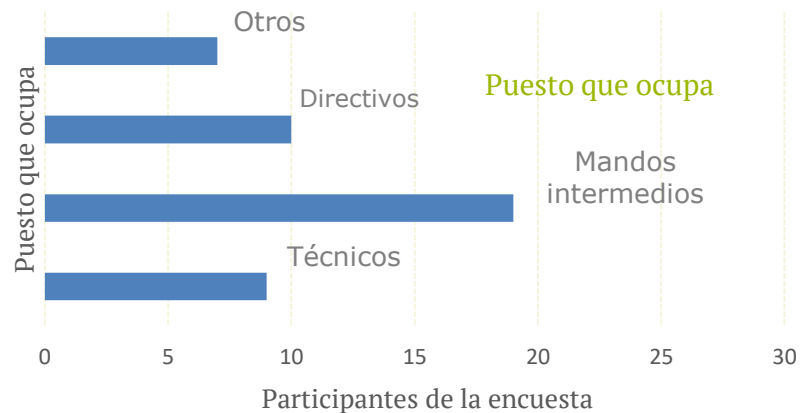
Elaboración y desarrollo de la encuesta: tipología del sujeto



201 encuestas enviadas

Baja participación: de las 45 encuestas cumplimentadas:

- 23 encuestas anónimas
- 22 encuestas con usuarios identificados



El tipo de perfil que mas predomina en la realización de la encuesta es el de un **mando intermedio (42%)** con una **antigüedad de más de 3 años (76%)**

Índice



1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

2. Bloques:

1. Bloque 1. Acceso de terceros al sistema

2. Bloque 2. Balance del usuario y balance del sistema

3. Bloque 3. Operación del sistema

3. Resumen puntuaciones

4. Principales comentarios recibidos

5. Plan de acción



Preguntas similares a las del año anterior, aunque no iguales



Menor participación que en anteriores encuestas



En general, los **usuarios** valoran muy positivamente la labor del GTS

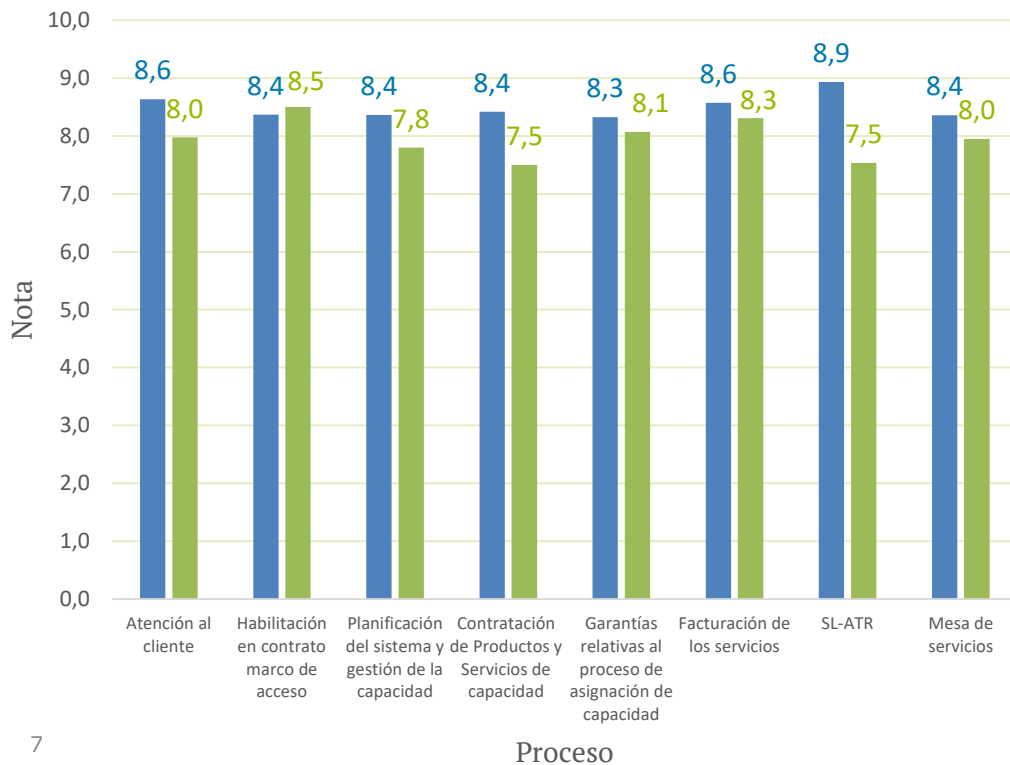


Se observa el impacto de los cambios derivados de las Circulares

(con gran afección en procesos como el de Contratación, pasos a producción julio y octubre,...)

Análisis Bloque 1: acceso de terceros al sistema

Importancia vs. Valoración



Nota media

Importancia servicios



Valoración servicios



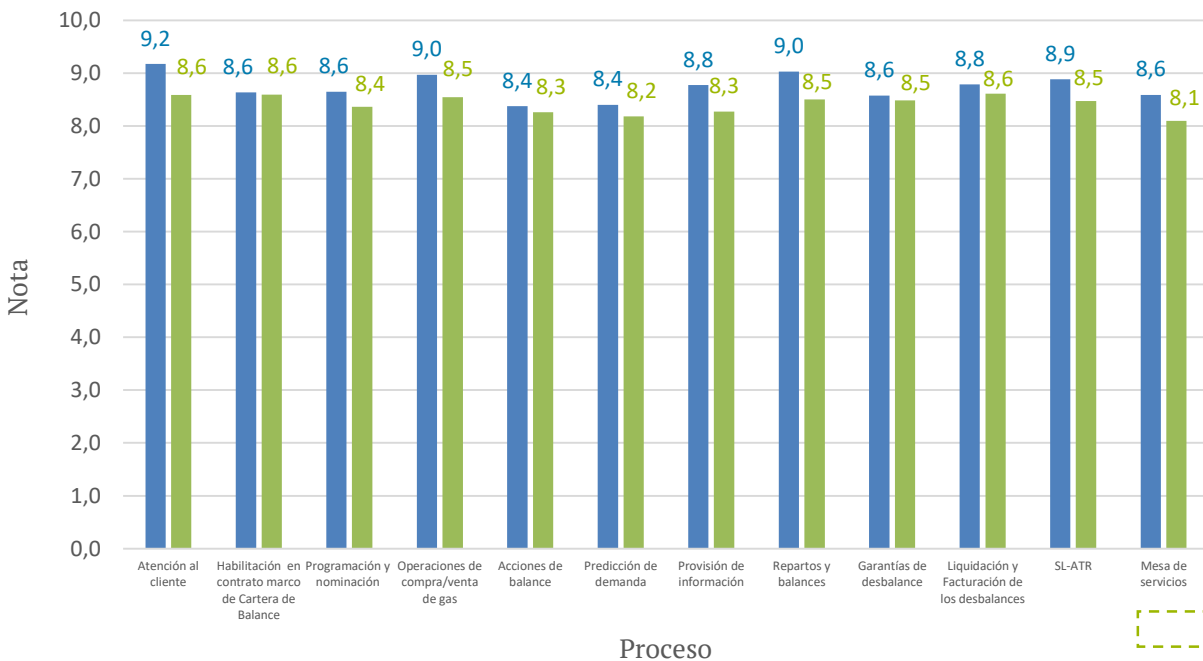
La mayor brecha de puntuación entre importancia y valoración se encuentra en el servicio del SL-ATR (1,4 puntos)



El servicio puntuado con mayor importancia es el SL-ATR (8,9)

Análisis Bloque 2: Balance de usuario y balance de sistema

Importancia vs. Valoración



Nota media

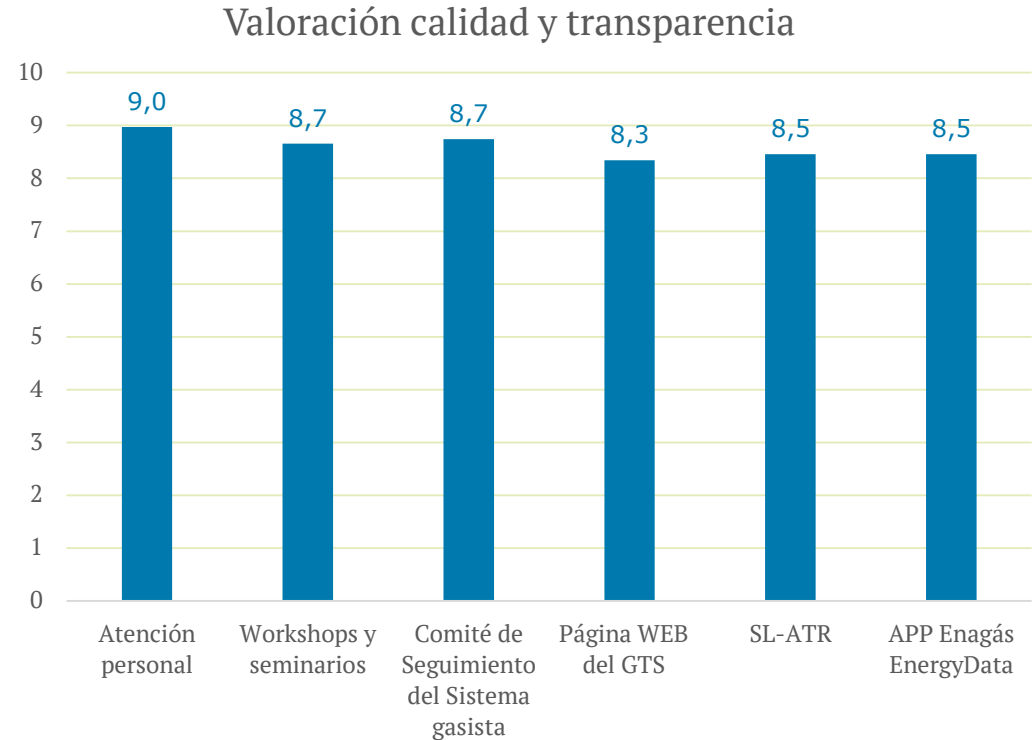
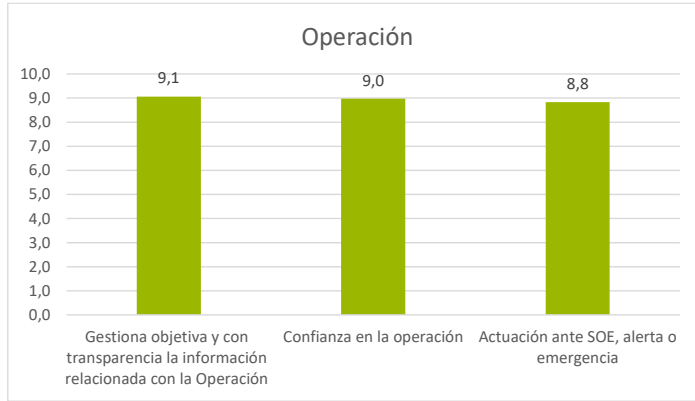
■ Importancia servicios



■ Valoración servicios



- Se valoran muy positivamente tanto la importancia como la valoración
- Todos los procesos con notas superiores a 8



El tipo de información con mayor valoración es el de atención personal (9,0)



Nota media

Valoración información GTS

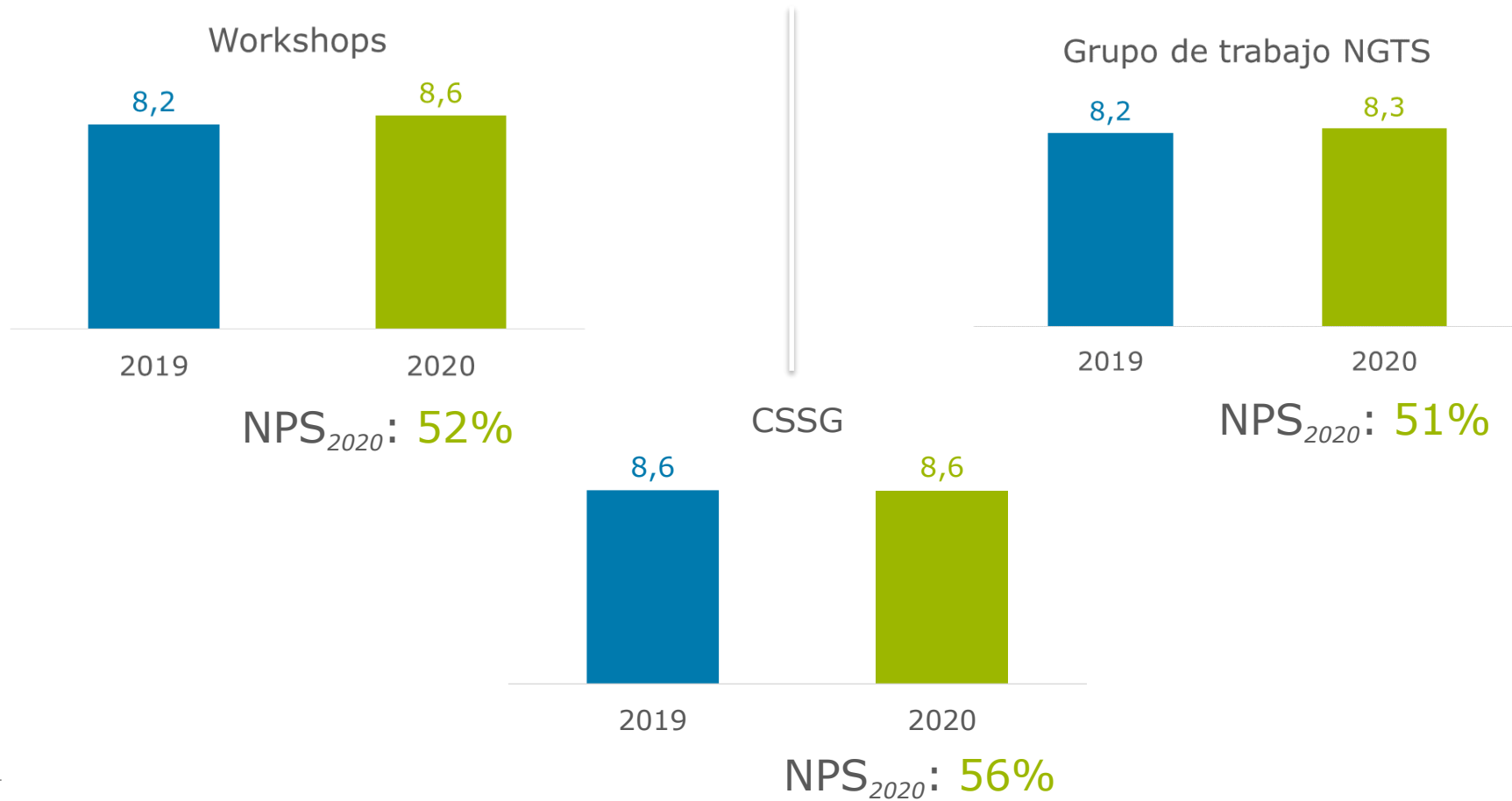


Índice

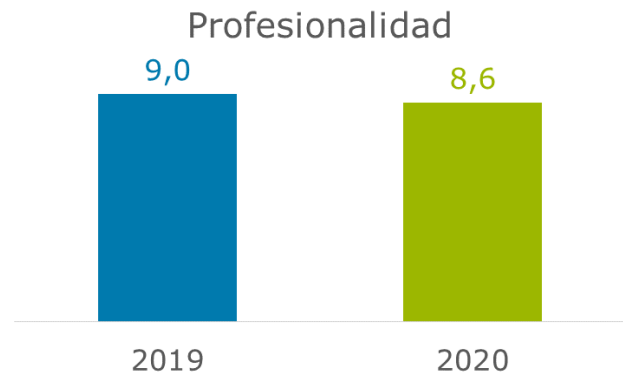
A yellow tag with the word "ENAGAS" printed on it, attached to a plant in the background.

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta
2. Bloques:
 1. Bloque 1. Acceso de terceros al sistema
 2. Bloque 2. Balance del usuario y balance del sistema
 3. Bloque 3. Operación del sistema
3. Resumen puntuaciones
4. Principales comentarios recibidos
5. Plan de acción

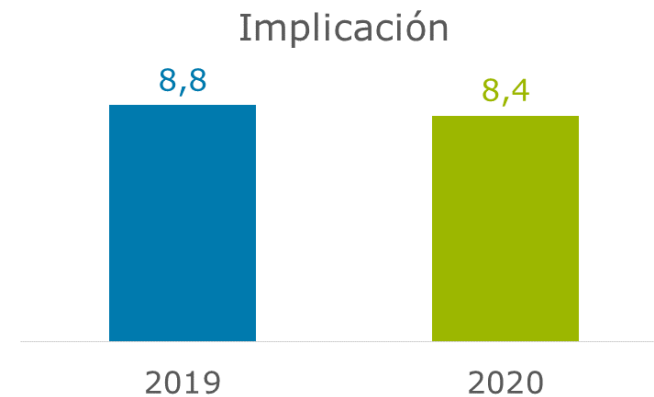
Puntuaciones FOROS



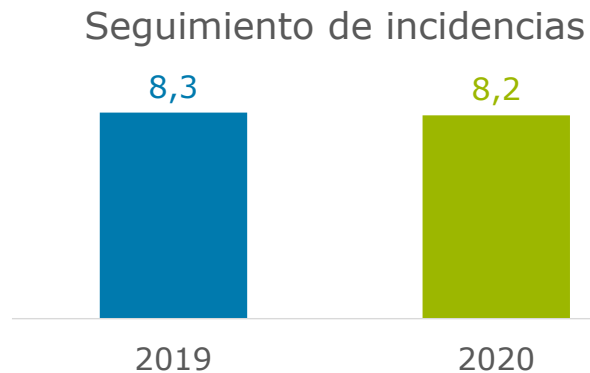
Puntuaciones EQUIPO HUMANO



NPS₂₀₂₀: 53%



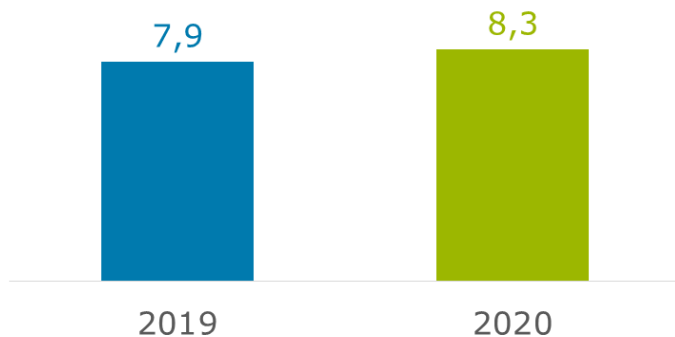
NPS₂₀₂₀: 46%



NPS₂₀₂₀: 36%

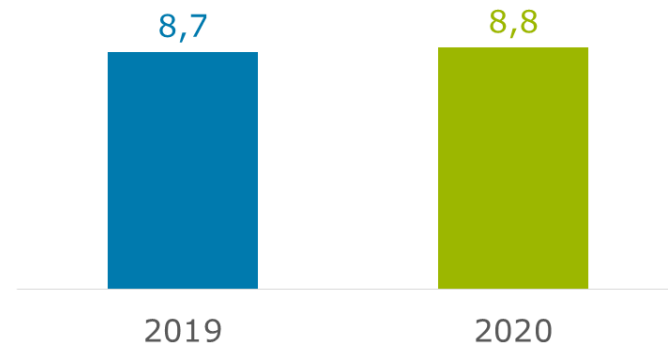
Puntuaciones EQUIPO HUMANO

Recomendación



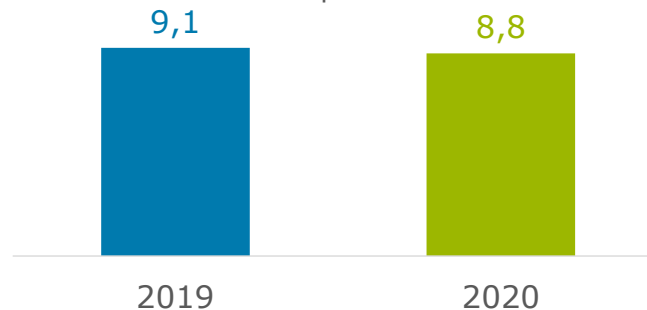
NPS₂₀₂₀: 40%

Actuación ante SOE



NPS₂₀₂₀: 60%

Gestión objetiva, independiente y transparente



NPS₂₀₂₀: 63%

Índice

A yellow tag with the ENAGAS logo and some text is attached to the top right corner of the slide. The tag is slightly tilted and partially overlaps the white content area.

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta
2. Bloques:
 1. Bloque 1. Acceso de terceros al sistema
 2. Bloque 2. Balance del usuario y balance del sistema
 3. Bloque 3. Operación del sistema
3. Resumen puntuaciones
4. Principales comentarios recibidos
- 5. Plan de acción**

Principales comentarios recibidos

En base a la información recibida, para **mejorar la calidad de la atención al cliente** se podría:

- Mejoras SL-ATR:



- Mejorar la respuesta del SL-ATR al acceder al mismo
- Uso más intuitivo (solicitado, también, por nuevos entrantes) y accesible
- Seguir trabajando en su mejora continua. Mejorar la navegación, el intercambio de información y el tratamiento de datos
- Mejorar la Plataforma de contratación y el Mercado secundario:
 - Falta de estabilidad de la plataforma
 - Mejoras en los servicios web de asignación de contratos
 - Mejorar las subastas. Incluir códigos de subasta más "intuitivos" son confusos
 - Mejora del "portal" de subastas
 - Avisos y suscripciones de apertura de subastas
- Dificultades para reproducir ciertos cálculos
- Mayor anticipación en la comunicación sobre lo que se pasa a producción en el SL-ATR
- Incluir criterios de búsqueda más amplios

- Calendario con los **hitos significativos**
- Mantener informado al agente del **seguimiento de las incidencias y/o reclamaciones**
- Mayor **agilidad** en la **resolución de dudas y consultas**
- Mejorar el canal de comunicación de las **actualizaciones informativas en situaciones excepcionales** (olas de frío)
- Mecanismos de flexibilidad para mejorar la calidad del suministro
- Oferta de slots demasiado conservadora. Incrementar la oferta
- Plan de Operación con 12 meses vista (en concreto slots)
- **Mejoras** en los **sistemas de información**. Publicación de información más clara y accesible. Mejorar el acceso, por ejemplo en el **SL-ATR**
- Disponer de un **directorío** con las personas encargadas de cada área, números de teléfono y email
- Mejora en **notificaciones** vía mail de asuntos relacionados. Notificaciones de novedades

Índice

A yellow tag with the ENAGAS logo and some text is attached to the top right corner of the slide. The tag is slightly tilted and partially overlaps the white content area.

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta
2. Bloques:
 1. Bloque 1. Acceso de terceros al sistema
 2. Bloque 2. Balance del usuario y balance del sistema
 3. Bloque 3. Operación del sistema
3. Resumen puntuaciones
4. Principales comentarios recibidos
- 5. Plan de acción**



Plan de acción



Líneas de acción

	2021	1 ^{er} semestre 2022	En adelante...
Mejoras proceso de contratación en Sistemas (SL-ATR, web,..)	X	X	X
Implantación Circular de Peajes	X	X	
Evolución Mesa de Servicios 2.0	X	X	X
Comité de Transparencia	X	X	X
- Identificación de la información de interés	X	X	X
Herramienta de gestión de incidencias y servicio de alertas	X	X	X
Revisión procedimientos de Atención al cliente. Acciones de mejora	X	X	
Redefinición perfiles SL-ATR			X
- Identificación de perfiles del SL-ATR personalizados	X		
Gestor de comunicaciones. Redefinición del envío de notificaciones			X
Renovación de la web de Enagás GTS	X	X	X
Renovación del portal SL-ATR	X	X	X

Muchas gracias

