

Encuesta de satisfacción de clientes del GTS en año 2019

Gerencia de Contratación del GTS – febrero 2020



Índice

1. Elaboración y desarrollo de la encuesta

2. Detalle de Resultados obtenidos





Elaboración y desarrollo de la encuesta



1

4/11/19

Preparación y
gestión
contrato

2

18/11/19

Lanzamiento
Encuesta

3

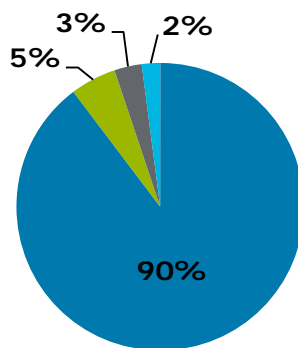
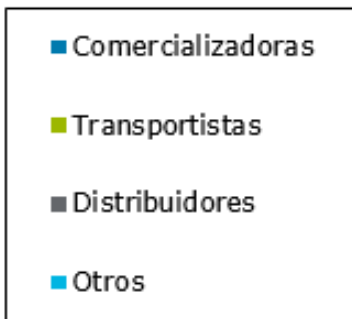
29/11/19

Recordatorio y
Ampliación de plazo

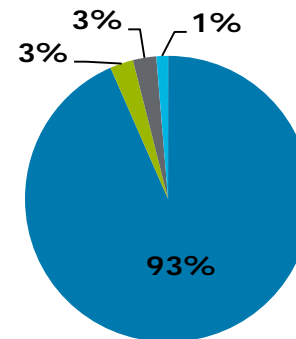
4

20/12/19

Cierre Encuesta



194 encuestas enviadas
175 empresas

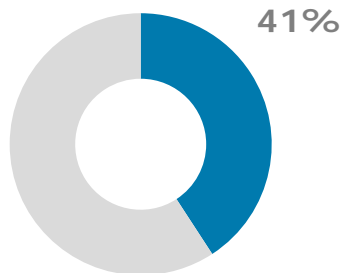


76 encuestas recibidas
75 empresas

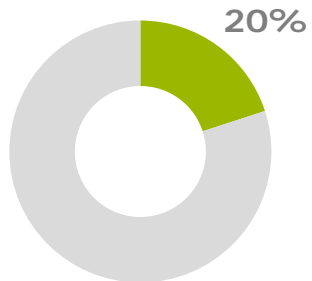


Participación por tipo de sujeto

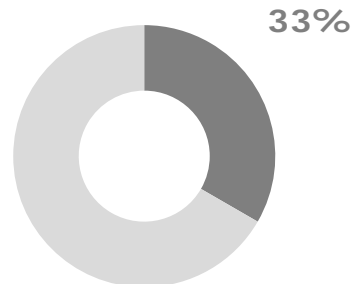
Comercializadoras



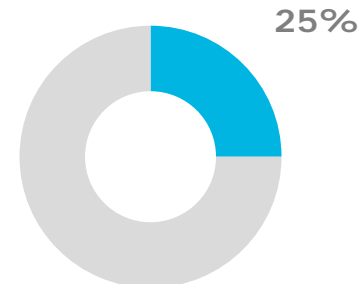
Transportistas



Distribuidores

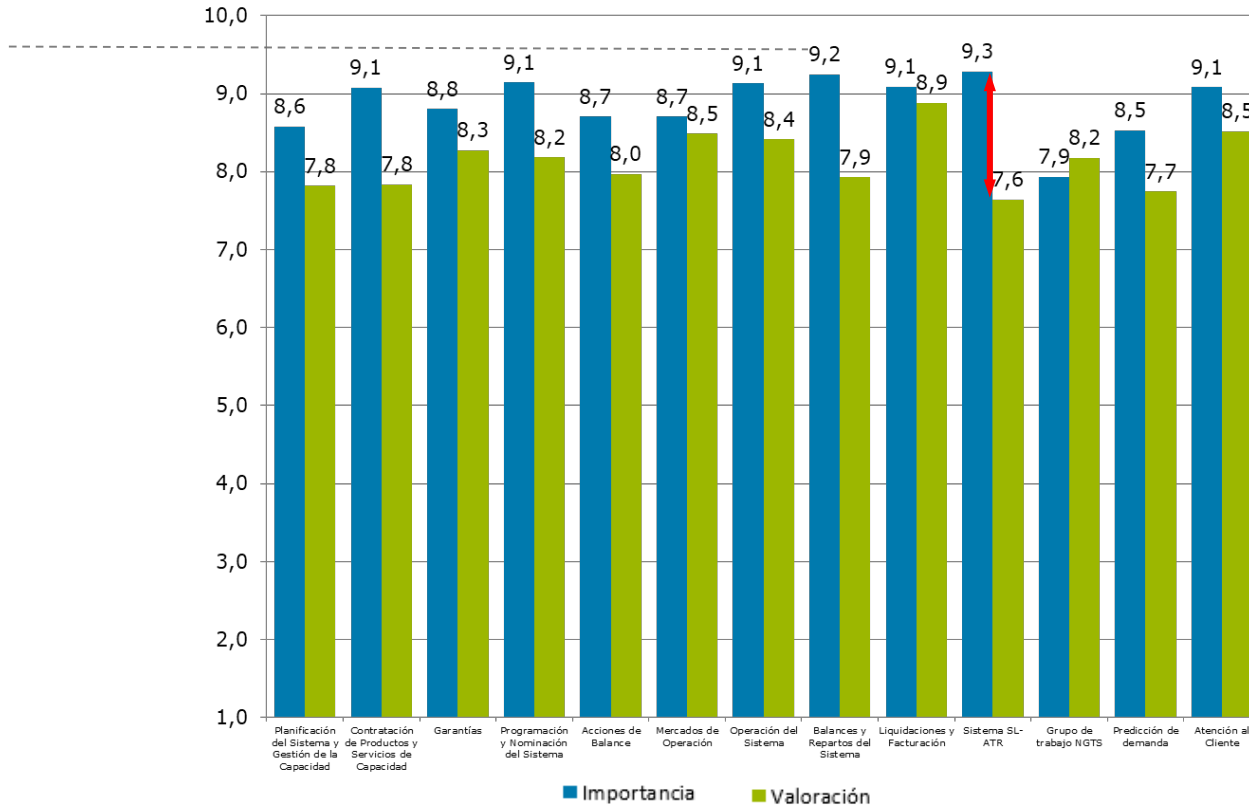


Otros



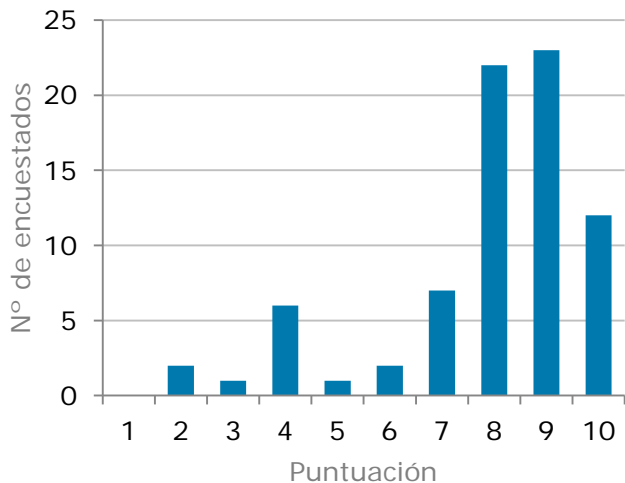


Pregunta: Importancia y valoración de los servicios





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



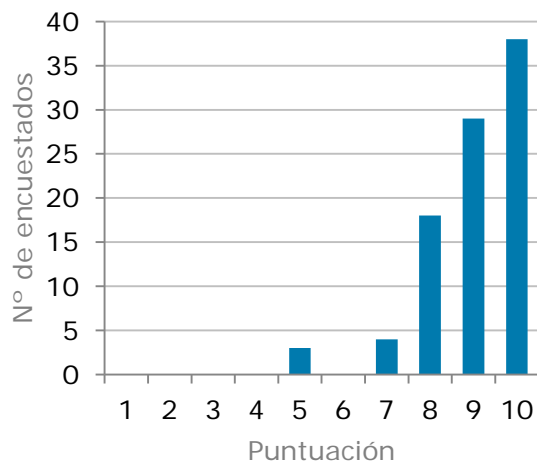
Nota media
global:
7,89

NPS*:
30%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	7,82
Distribuidores	9,00
Transportistas	9,50
Otros	8,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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



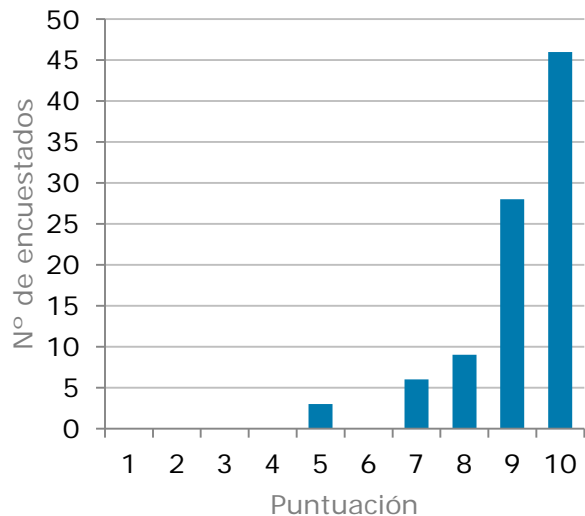
Nota media
global:
9,00

NPS*:
75%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,04
Distribuidores	9,00
Transportistas	9,50
Otros	9,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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



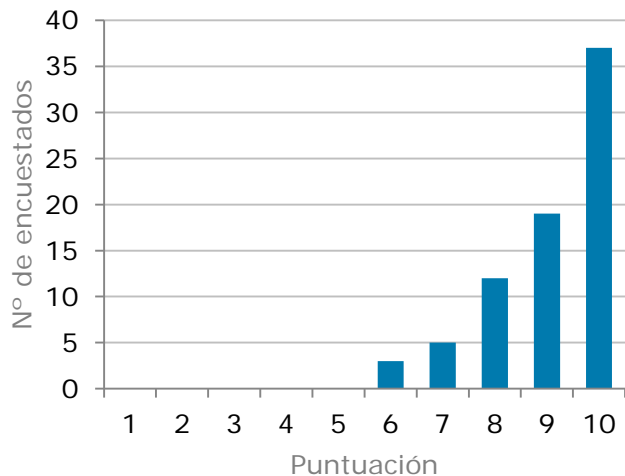
Nota media
global:
9,32

NPS*:
78%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,32
Distribuidores	8,50
Transportistas	10,00
Otros	9,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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



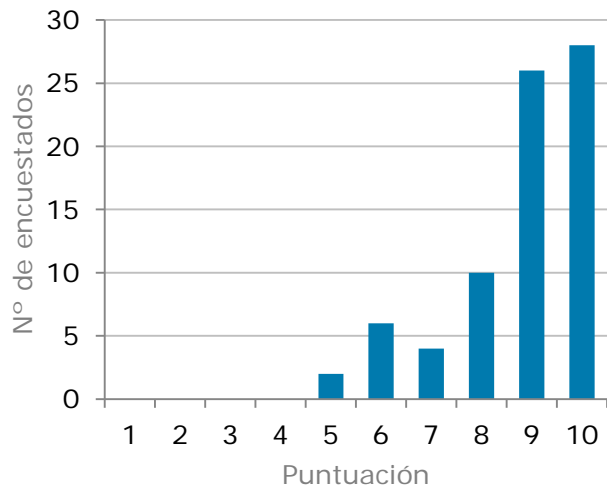
Nota media
global:
9,08

NPS*:
70%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,08
Distribuidores	9,00
Transportistas	10,00
Otros	8,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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




Nota media
global:
8,79

NPS*:
61%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,77
Distribuidores	8,50
Transportistas	9,50
Otros	9,00


(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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

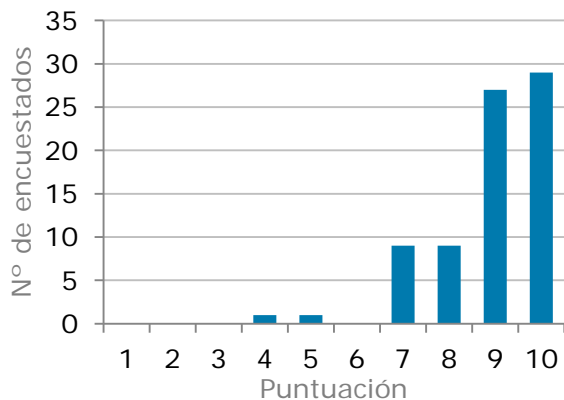
Proceso	Valoración
 Atención personal	8,74
Workshops y seminarios	8,23
Comité de Seguimiento del Sistema Gasista	8,65
Página WEB (www.enagas.es)	7,85
SL-ATR	7,80



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	8,96
Se informa sobre el seguimiento de la incidencia	8,32
 Se respeta la confidencialidad requerida en cada momento	9,42

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



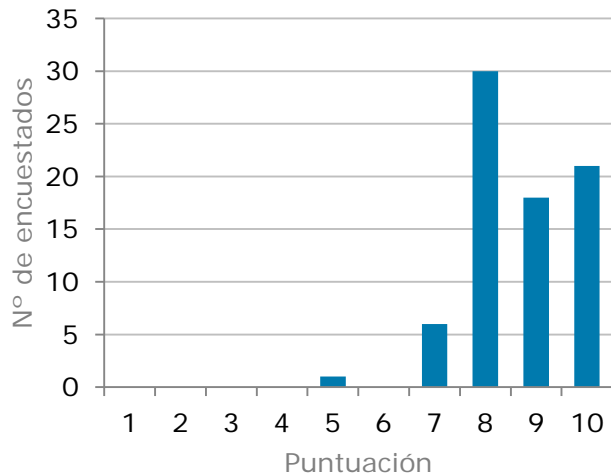
Nota media
global:
8,91

NPS*:
71%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,89
Distribuidores	8,50
Transportistas	10,00
Otros	9,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

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



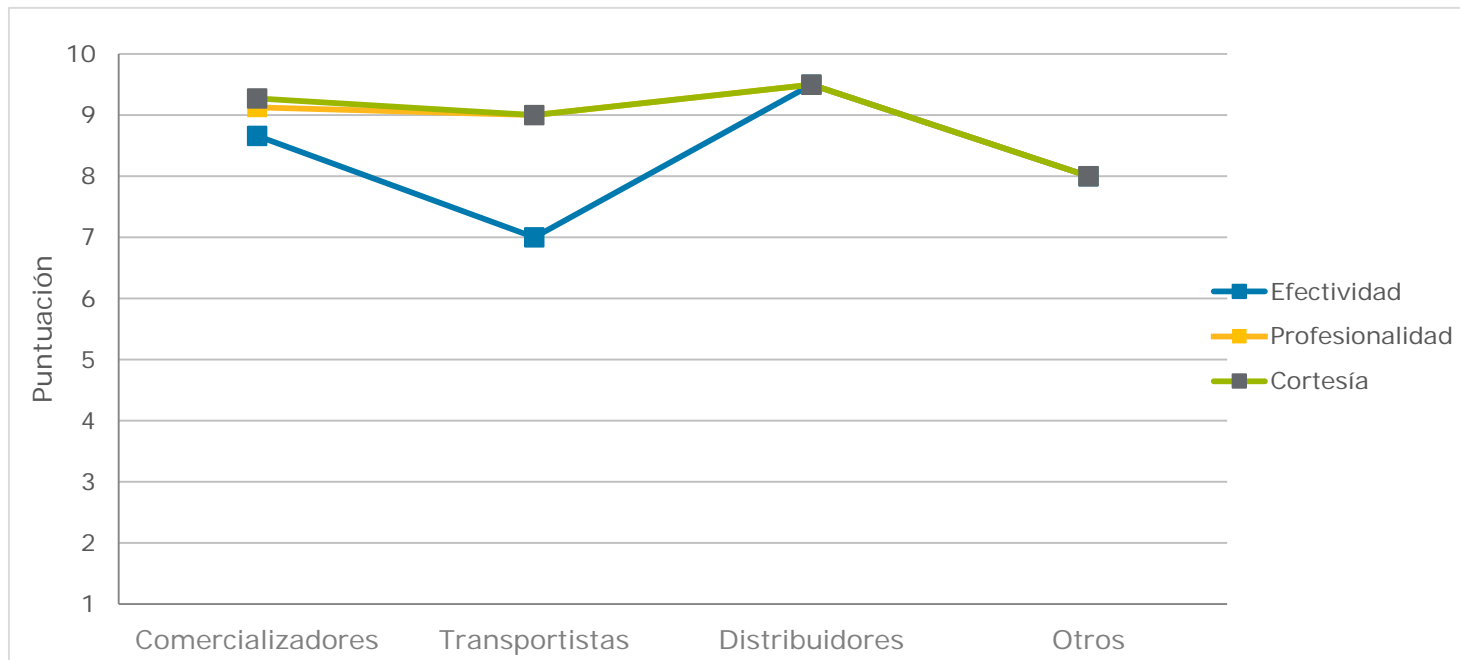
Nota media
global:
8,67

NPS*:
50%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,63
Distribuidores	8,50
Transportistas	10,00
Otros	9,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

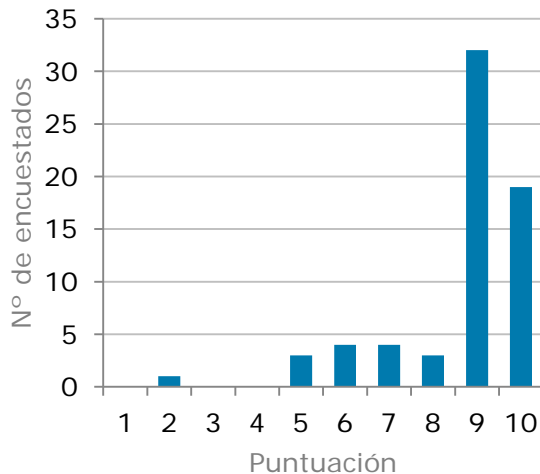
Pregunta: Valore el nuevo canal de la Mesa de Servicios



NPS* :
65%
74%
79%

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

Pregunta: Valore el nuevo canal de la Mesa de Servicios - Efectividad



Nota media
global:

8,65

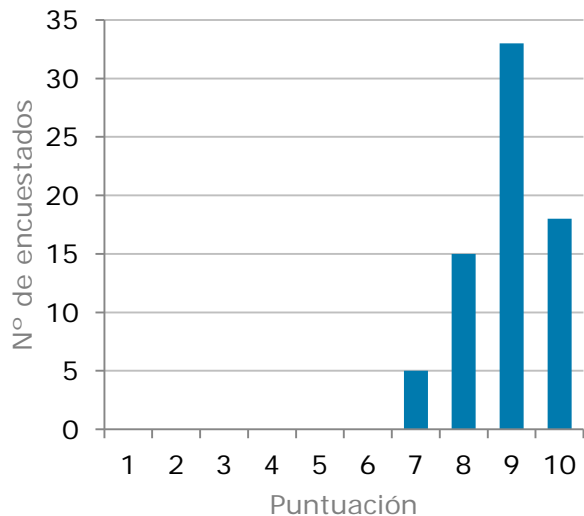
NPS*:

65%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,66
Distribuidores	9,50
Transportistas	7,00
Otros	8,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

Pregunta: Valore el nuevo canal de la Mesa de Servicios - Profesionalidad



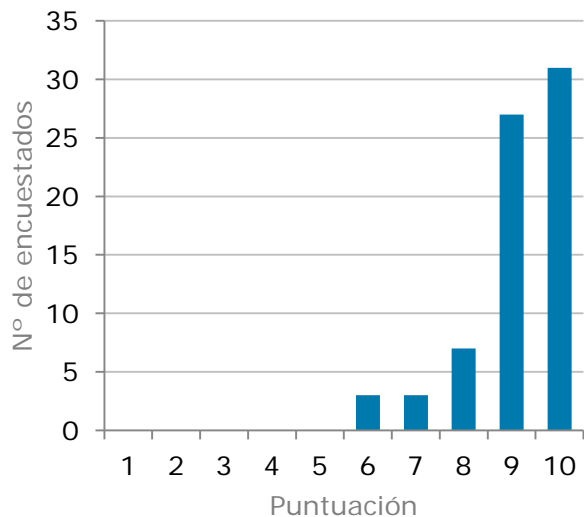
Nota media
global:
9,12

NPS*:
74%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,13
Distribuidores	9,50
Transportistas	9,00
Otros	8,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

Pregunta: Valore el nuevo canal de la Mesa de Servicios - Cortesía



Nota media
global:

9,16

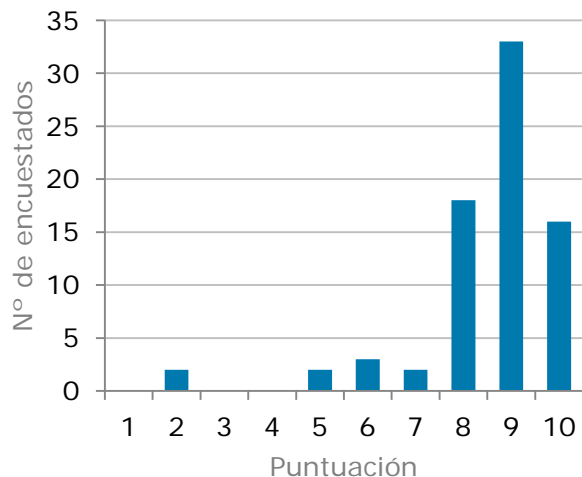
NPS*:

79%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	9,27
Distribuidores	9,50
Transportistas	9,00
Otros	8,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

Pregunta: ¿Cómo valora la relación con el GTS en este último año?
(Incluyendo a todos los Agentes)



Nota media
global:
8,51

NPS*:
55%

	Nota media por grupo de interés
Comercializadoras	8,48
Distribuidores	8,50
Transportistas	9,50
Otros	9,00

(*) **Net Promoter Score:** % Promotores (9-10) - % Detractores (1-6)
Indicador de rango [-100%, 100%]

Muchas gracias

