



Informe de Satisfacción del Cliente

2016

Índice

Conclusiones y compromisos

Resultados



Actividades realizadas

2016 Conclusiones y compromisos

El presente documento recoge los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción distribuida por el Gestor Técnico del Sistema (GTS) a los agentes del sistema gasista español. Destacar las siguientes aspectos relevantes:

- ✔ La **valoración recibida para todos los procesos**, con los que los agentes interactúan con el GTS, es **elevada**. Como en estudios anteriores, la escala de valoración es de 1 a 6.
- ✔ El **proceso mejor valorado tanto en media como en % de satisfacción por todos los agentes, es el relacionado con la atención al cliente**: *Profesionalidad y capacidad técnica con la que los profesionales del GTS atiende reclamaciones, incidencias y peticiones, esforzándose en mejorar y establecer planes de mejora.*
- ✔ La valoración en media de los operadores para la percepción del servicio ofrecido por el GTS en su globalidad es baja (4,75), si se compara con la que han otorgado a cada uno de los procesos que componen dicho servicio (≥ 5). El proceso relacionado con la gestión de la información en el SL-ATR, ha experimentado una mejora notable vs. el año anterior, posiblemente debido al esfuerzo realizado por el GTS que ha permitido la puesta en producción exitosa del SL-ATR en octubre, dando cumplimiento a la regulación correspondiente.
- ➡ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los recientes cambios regulatorios que han modificado el servicio prestado así como la promoción de la mejora continua por parte del GTS, para el año 2017 se adquiere el **compromiso de revisión del método de medición de la satisfacción implantado**. La finalidad es conseguir una **mayor orientación a las necesidades actuales y futuras de los agentes del sistema gasista español, manteniendo el nivel de excelencia alcanzado**.

Leyenda: ✔ Resultados/Conclusiones ➡ Acciones/Compromisos

Índice

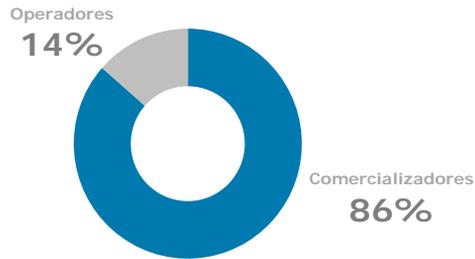


2016 Actividades realizadas



13/09/16

1 Lanzamiento del envío de encuestas por e-mail.



Total: 96 encuestas enviadas



Agentes

13-23/09/16

2a Periodo para cumplimentar encuestas.



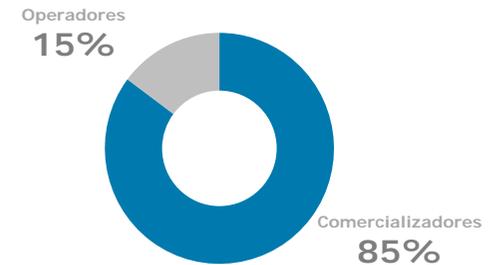
20/09/16

2b Envío de correo recordatorio.



23/09/16

3 Fin recepción de encuestas.



Total: 27 encuestas recibidas (~30% del total enviado)

En el año 2016 se han enviado 96 encuestas (+10% vs. 2015), debido a la incorporación de nuevas comercializadoras. Se ha mantenido el mismo medio de envío de la encuesta (vía electrónica) y contenido en relación al año anterior.



Índice

Conclusiones y
compromisos

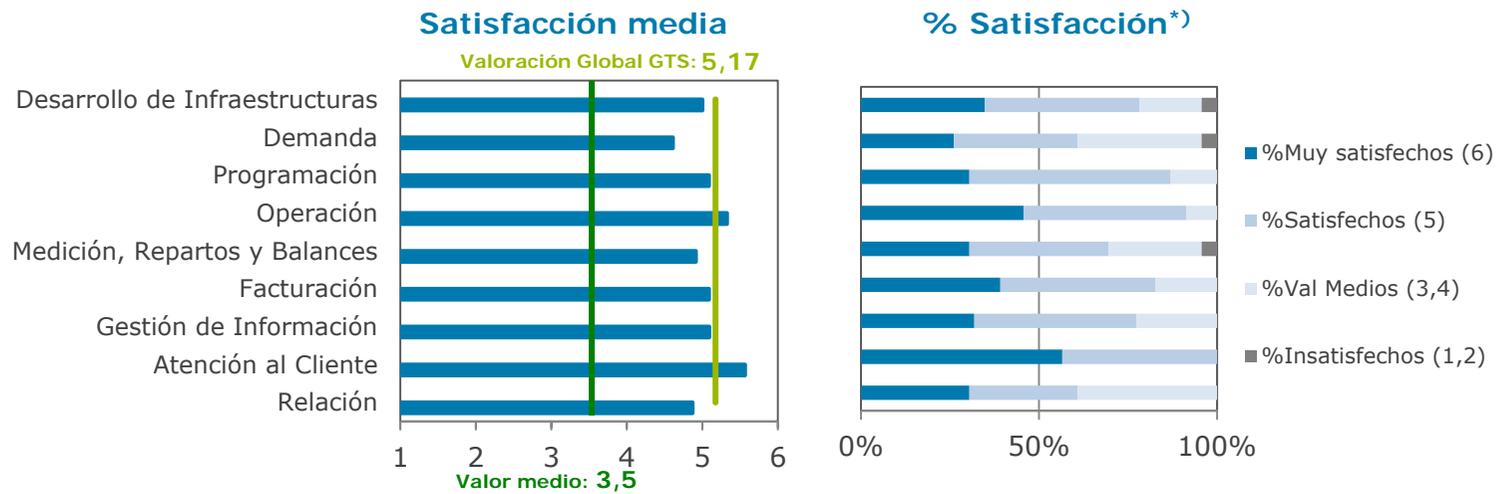
Resultados



Actividades
realizadas

2016 Resultados

Comercializadoras

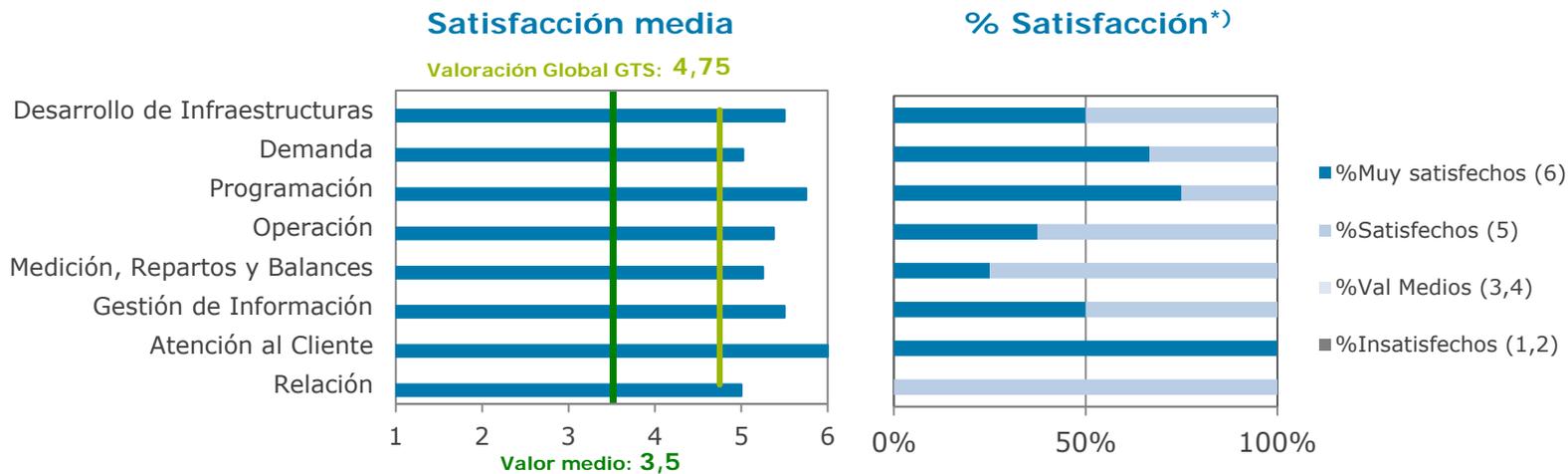


Destacar que en general la satisfacción media es elevada en todos los procesos, siendo las mayores valoraciones las obtenidas en los procesos de "atención al cliente" y "operación".

Nota*) muy satisfechos: puntuación 6, satisfechos: puntuación 5, valores medios: puntuaciones 3 y 4 e insatisfechos: puntuaciones 1 y 2.

2016 Resultados

Operadores



Señalar que en general **la satisfacción media es elevada en todos los procesos (>5)** y el % de operadores muy satisfechos es muy elevado, destacando el proceso de "atención al cliente". Aunque se ha obtenido una valoración menor en la pregunta relacionada con la valoración global sobre el servicio prestado por el GTS (4,75).

Nota *) muy satisfechos: puntuación 6, satisfechos: puntuación 5, valores medios: puntuaciones 3 y 4 e insatisfechos: puntuaciones 1 y 2.

2016 Resultados

Matrices de priorización Comercializadoras



Operadores



- Desarrollo de Infraestructuras
- Demanda
- Programación
- Operación
- Medición, Repartos y Balances
- Facturación
- Gestión de Información
- Atención al Cliente
- Relación

Destacar que tanto los operadores como los comercializadores, consideran como punto fuerte "la atención al cliente".

Nota: escala satisfacción: (6: + → 1: -), escala importancia (3+ → 1: -)

2016 Resultados

Gráficos de evolución por proceso

Dllo. infraestructuras



Demanda



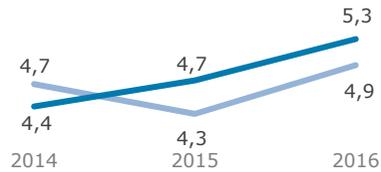
Programación



Operación



Medic, Repartos y Blces



Facturación

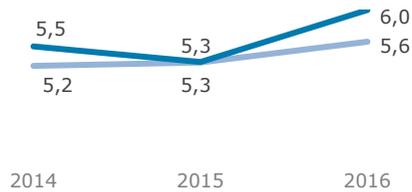


Gestión Información

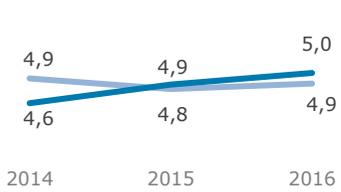


Comercializadores
Operadores
Agentes

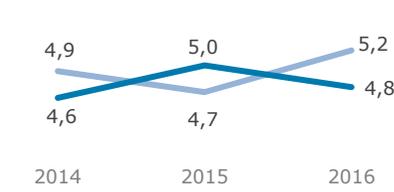
Atención al Cliente



Relación



Valoración Global GTS



Valoración Global GTS



En general las tendencias son positivas, destacando el proceso de "gestión de información" que ha experimentado una mejora notable debido al esfuerzo realizado hasta la puesta en servicio del SL-ATR en octubre.



[www.Gestor Tecnico del Sistema.es](http://www.Gestor_Tecnico_del_Sistema.es)