



# INFORME DE ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES

**AÑO 2015**

# CLIENTES DE GAS CENTRALIZADO

## ► GAS DOMESTICO CON CONTADOR

| ¿Cómo fue atendido al momento de pedir la recarga de gas al tanque estacionario? |               |               |           |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|------------|
| ATRIBUTO                                                                         | RESULTADOS    |               |           |            |
| <b>CORTESIA (Educación y cordialidad)</b>                                        | 58% EXCELENTE | 5% MUY BUENA  | 32% BUENA | 5% REGULAR |
| <b>PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)</b>                                     | 42% EXCELENTE | 26% MUY BUENA | 26% BUENA | 5% REGULAR |
| <b>EFICIENCIA(resolución de problemas)</b>                                       | 42% EXCELENTE | 26% MUY BUENA | 26% BUENA | 5% REGULAR |
| <b>RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos)</b>                                 | 47% EXCELENTE | 16% MUY BUENA | 32% BUENA | 5% REGULAR |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>                                                         | 47% EXCELENTE | 26% MUY BUENA | 21% BUENA | 5% REGULAR |

# CLIENTES DE GAS CENTRALIZADO

## ► GAS DOMESTICO SIN CONTADOR

| ¿Cómo fue atendido al momento de pedir la recarga de gas al tanque estacionario? |              |               |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|
| ATRIBUTO                                                                         | RESULTADOS   |               |            |
| <b>CORTESIA (Educación y cordialidad)</b>                                        | 6% EXCELENTE | 83% MUY BUENA | 11 % BUENA |
| <b>PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)</b>                                     | 5% EXCELENTE | 67% MUY BUENA | 28% BUENA  |
| <b>EFICIENCIA(resolución de problemas)</b>                                       | 5% EXCELENTE | 78% MUY BUENA | 17% BUENA  |
| <b>RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos)</b>                                 | 6% EXCELENTE | 72% MUY BUENA | 22% BUENA  |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>                                                         |              | 78% MUY BUENA | 22% BUENA  |

# CLIENTES DE GAS CENTRALIZADO

## ► GAS INDUSTRIAL

| ¿Cómo fue atendido al momento de pedir la recarga de gas al tanque estacionario? |               |               |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| ATRIBUTO                                                                         | RESULTADOS    |               |            |
| <b>CORTESIA (Educación y cordialidad)</b>                                        | 75% EXCELENTE | 25% MUY BUENA |            |
| <b>PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)</b>                                     | 75% EXCELENTE | 25% MUY BUENA |            |
| <b>EFICIENCIA(resolución de problemas)</b>                                       | 75% EXCELENTE | 25% MUY BUENA |            |
| <b>RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos)</b>                                 | 75% EXCELENTE | 25% MUY BUENA |            |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>                                                         | 75% EXCELENTE | 12.5% buena   | 12.5% MALA |

# CLIENTES DE GAS CENTRALIZADO

## ► GAS AGRICOLA

| ¿Cómo fue atendido al momento de pedir la recarga de gas al tanque estacionario? |               |               |           |          |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|----------|
| ATRIBUTO                                                                         | RESULTADOS    |               |           |          |
| <b>CORTESIA (Educación y cordialidad)</b>                                        | 71% EXCELENTE | 14% MUY BUENA | 15% BUENA |          |
| <b>PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)</b>                                     | 57% EXCELENTE | 29% MUY BUENA | 14% BUENA |          |
| <b>EFICIENCIA (resolución de problemas)</b>                                      | 43% EXCELENTE | 29% MUY BUENA | 28% BUENA |          |
| <b>RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos)</b>                                 | 43% EXCELENTE | 14% MUY BUENA | 43% BUENA |          |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>                                                         | 43% EXCELENTE |               | 43% BUENA | 14% MALA |

# CLIENTES DE GAS CENTRALIZADO

## ► ATENCION DEL CHOFER DEL GRANELERO

| El conductor del vehículo granelero, al momento de dejar el gas: |              |                         |
|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|
| ATRIBUTO                                                         | RESULTADOS   |                         |
| Ofrece Asistencia Técnica                                        | 87 % SIEMPRE | 13% LA MAYORIA DE VECES |
| Tiene PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)                      | 89 % SIEMPRE | 11% LA MAYORIA DE VECES |
| Es EFICIENTE (resolución de problemas)                           | 89 % SIEMPRE | 11% LA MAYORIA DE VECES |
| Es RECEPTIVO (respuesta a requerimientos)                        | 89% SIEMPRE  | 11% LA MAYORIA DE VECES |
| El TIEMPO DE ENTREGA del gas es el adecuado.                     | 87 % SIEMPRE | 13% LA MAYORIA DE VECES |
| Tiene los Implementos de seguridad necesarios.                   | 89 % SIEMPRE | 11% LA MAYORIA DE VECES |

# CLIENTES QUE ADQUIEREN CILINDROS

## ¿Cómo fue atendido al momento de pedir cilindros?

| ATRIBUTO                                  | RESULTADOS     |               |            |
|-------------------------------------------|----------------|---------------|------------|
| CORTESIA (Educación y cordialidad)        | 100% EXCELENTE |               |            |
| PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)     | 75% EXCELENTE  | 25% MUY BUENA |            |
| EFICIENCIA (resolución de problemas)      | 75% EXCELENTE  | 25% MUY BUENA |            |
| RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos) | 75% EXCELENTE  | 25% MUY BUENA |            |
| TIEMPO DE ENTREGA                         | 50% EXCELENTE  | 25% MUY BUENA | 25 % BUENA |



# ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

¿Cómo fue atendido al momento de pedir el Servicio de Gas a Domicilio?

| ATRIBUTO                                         | RESULTADOS     |               |           |
|--------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------|
| <b>CORTESIA (Educación y cordialidad)</b>        | 91 % EXCELENTE | 8 % MUY BUENA | 1% BUENA  |
| <b>PREDISPOSICIÓN (disposición de ayuda)</b>     | 92% EXCELENTE  | 8% MUY BUENA  |           |
| <b>EFICIENCIA (resolución de problemas)</b>      | 85% EXCELENTE  | 15% MUY BUENA |           |
| <b>RECEPTIVIDAD (respuesta a requerimientos)</b> | 74% EXCELENTE  | 26% MUY BUENA |           |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>                         | 27% EXCELENTE  | 56% MUY BUENA | 17% BUENA |



# PLANTA ENVASADORA

## ► ATENCIÓN DE LOS GUARDIAS

| Califique la atención de los Guardias:                               |            |                     |             |       |
|----------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                             | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                      | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                              | 65%        | 31%                 | 4%          |       |
| Cuentan eficientemente los cilindros en los vehículos                | 65%        | 35%                 |             |       |
| En caso de existir problemas, los guardias solucionan los mismos.    | 22%        | 17%                 | 26%         | 35%   |
| Tiene preferencias por otras personas al momento de coger los turnos | 4%         |                     | 22%         | 74%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de los guardias           | 8%         | 9%                  | 13%         | 70%   |

# PLANTA ENVASADORA

## ► ATENCIÓN DE FACTURACIÓN

| Califique la atención de Facturación de la Planta Envasadora:             |            |                     |             |       |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                  | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                           | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                                   | 70%        | 17%                 | 13%         |       |
| Son eficientes en la elaboración de facturas y/o guías.                   | 52%        | 13%                 | 35%         |       |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.               | 39%        | 17%                 | 35%         | 9%    |
| Tiene preferencias por otras personas al momento de facturar.             | 13%        | 4%                  | 26%         | 57%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de las personas de facturación | 9%         |                     | 35%         | 57%   |

# PLANTA ENVASADORA

## ► ATENCIÓN DE LOS ESTIBADORES

| Califique la atención de los estibadores de la planta envasadora:              |            |                     |             |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                       | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                                | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                                        | 91%        | 8%                  |             |       |
| Son hábiles en el estibaje de cilindros                                        | 78%        | 22%                 |             |       |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.                    | 39%        | 9%                  | 9%          | 43%   |
| Tiene preferencias por otras personas al momento del estibaje de los vehículos |            |                     | 4%          | 96%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de las personas de estibaje.        | 4%         |                     |             | 96%   |

# PLANTA ENVASADORA

## ► ATENCIÓN DE COORDINADOR DE PLATAFORMA

| Califique la atención del Coordinador de Plataforma de la Planta Envasadora:   |            |                     |             |       |             |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|-------------|
| ATRIBUTO                                                                       | RESULTADOS |                     |             |       |             |
|                                                                                | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA | NO CONTESTA |
| Es amable en el trato                                                          | 35%        | 13%                 | 39%         | 13%   |             |
| Es hábil en la coordinación del estibaje de cilindros                          | 35%        | 26%                 | 39%         |       |             |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.                    | 30%        | 4%                  | 48%         | 17%   |             |
| Tiene preferencias por otras personas al momento del estibaje de los vehículos | 13%        | 4%                  | 30%         | 52%   |             |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones del Coordinador de Plataforma       | 9%         | 17%                 | 30%         | 43%   |             |

# PLANTA ENVASADORA

## ► ATENCIÓN DE SUPERVISOR DE PLANTA

| Califique la atención del Supervisor de la Planta Envasadora:       |            |                     |             |       |             |
|---------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|-------------|
| ATRIBUTO                                                            | RESULTADOS |                     |             |       |             |
|                                                                     | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA | NO CONTESTA |
| Es amable en el trato                                               | 79%        | 17%                 | 4%          |       |             |
| Es hábil en la coordinación de la planta envasadora                 | 43%        | 30%                 | 26%         |       |             |
| En caso de existir problemas, es capaz de solucionarlos.            | 35%        | 52%                 | 9%          | 4%    |             |
| Tiene preferencias por otras personas.                              |            | 17%                 | 9%          | 74%   |             |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones del Supervisor de Planta |            | 9%                  | 26%         | 65%   |             |

# CENTRO DE ACOPIO-LOJA

## ► ATENCIÓN DE GUARDIAS

| Califique la atención de los Guardias:                               |            |                     |             |       |
|----------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                             | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                      | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                              | 72 %       | 14 %                | 14 %        |       |
| Cuentan eficientemente los cilindros en los vehículos                | 85%        | 10%                 | 5%          |       |
| En caso de existir problemas, los guardias solucionan los mismos.    | 57%        | 24%                 | 10 %        | 9 %   |
| Tiene preferencias por otras personas al momento de coger los turnos | 76 %       | 5 %                 | 10 %        | 76%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de los guardias           | 10%        |                     | 10 %        | 80%   |

# CENTRO DE ACOPIO-LOJA

## ► ATENCIÓN DE FACTURACIÓN

| Califique la atención de Facturación del Centro de Acopio:                |            |                     |             |       |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                  | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                           | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                                   | 100 %      |                     |             |       |
| Son eficientes en la elaboración de facturas y/o guías.                   | 100%       |                     |             |       |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.               | 95 %       |                     |             | 5%    |
| Tiene preferencias por otras personas al momento de facturar.             | 5%         |                     |             | 95%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de las personas de facturación | 5%         |                     |             | 95%   |



# CENTRO DE ACOPIO-LOJA

## ► ATENCIÓN DE ESTIBADORES

| Califique la atención de los estibadores del centro de acopio:                 |            |                     |             |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                       | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                                | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Son amables en el trato                                                        | 90%        | 10%                 |             |       |
| Son hábiles en el estibaje de cilindros                                        | 86%        |                     | 14%         |       |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.                    | 71%        | 10%                 | 5%          | 14%   |
| Tiene preferencias por otras personas al momento del estibaje de los vehículos | 14%        |                     |             | 86%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones de las personas de estibaje.        | 10%        |                     |             | 90%   |

# CENTRO DE ACOPIO-LOJA

## ► ATENCIÓN DE COORDINADOR DE PLATAFORMA

| Califique la atención del Coordinador de Plataforma del Centro de Acopio:      |            |                     |             |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                       | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                                | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Es amable en el trato                                                          | 90%        | 10%                 |             |       |
| Es hábil en la coordinación del estibaje de cilindros                          | 95%        | 5%                  |             |       |
| En caso de existir problemas, son capaces de solucionarlos.                    | 90%        |                     | 5%          | 5%    |
| Tiene preferencias por otras personas al momento del estibaje de los vehículos | 5%         |                     | 5%          | 90%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones del Coordinador de Plataforma       | 5%         |                     | 5%          | 90%   |

# LOJAGAS

## ► ATENCIÓN DE JEFE DE COMERCIALIZACIÓN

| Califique la atención del Jefe de Comercialización:                     |            |                     |             |       |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                         | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Es amable y educado en el trato                                         | 69%        | 23%                 |             | 9%    |
| Es hábil en las actividades que realiza                                 | 63%        | 26%                 | 6%          | 6%    |
| En caso de existir problemas, es capaz de solucionarlos.                | 54%        | 34%                 | 6%          | 6%    |
| Tiene preferencias al momento de brindar atención                       | 11%        | 14%                 | 14%         | 60%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones del Jefe de Comercialización | 3%         | 3%                  | 26%         | 69%   |

# LOJAGAS

## ► ATENCIÓN DE ASISTENTE DE COMERCIALIZACIÓN

| Califique la atención del Asistente de Comercialización:                     |            |                     |             |       |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|-------|
| ATRIBUTO                                                                     | RESULTADOS |                     |             |       |
|                                                                              | SIEMPRE    | LA MAYORIA DE VECES | POCAS VECES | NUNCA |
| Es amable y educada en el trato                                              | 74%        | 23%                 |             | 3%    |
| Es hábil en las actividades que realiza                                      | 77%        | 20%                 | 3%          |       |
| En caso de existir problemas, es capaz de solucionarlos.                     | 60%        | 23%                 | 14%         | 3%    |
| Tiene preferencias al momento de brindar atención                            | 9%         | 6%                  | 20%         | 66%   |
| Se ha sentido perjudicado por las acciones del Asistente de Comercialización | 9%         | 3%                  | 20%         | 69%   |

# CUADRO COMPARATIVO DE INDICADOR DE SATISFACCION DEL CLIENTE

| TIPO DE ENCUESTA APLICADA                                                                                         | AÑO           |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                   | 2014          | 2015          |
| CLIENTES QUE ADQUIEREN CILINDROS PARA LA VENTA                                                                    | 87%           | 98%           |
| ATENCION AL CLIENTE: JEFE Y ASISTENTE DE COMERCIALIZACION                                                         | 92%           | 89%           |
| ATENCION AL CLIENTE: PERSONAL DEL CENTRO DE ACOPIO: GUARDIAS, ESTIBADORES, FACTURACION, COORDINADOR DE PLATAFORMA | 90%           | 91%           |
| ATENCION AL CLIENTE: PERSONAL DE PLANTA ENVASADORA: GUARDIAS, ESTIBADORES, FACTURACION, COORDINADOR DE PLATAFORMA | 68%           | 71%           |
| ATENCION AL CLIENTE EN INSTALACIONES CENTRALIZADAS: DOMESTICO CON Y SIN CONTADOR, INDUSTRIAL Y AGROINDUSTRIAL     | 97%           | 98%           |
| ATENCION AL CLIENTE: LINEAS DE SERVICIO DE GAS A DOMICILIO                                                        | 96%           | 100%          |
| <b>INDICADOR GLOBAL DE SATISFACCION AL CLIENTE</b>                                                                | <b>88,11%</b> | <b>91,12%</b> |