

Encuesta atención al cliente GTS 2021

Contratación y Acceso GTS – Mayo 2022



Índice



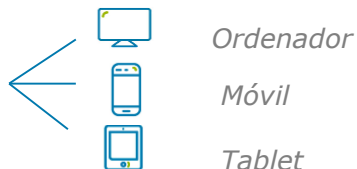
1. Proceso y resultados de la encuesta
2. Plan de mejora
3. Anexo. Detalle de puntuaciones



Consideraciones y fundamentación

- o La encuesta de satisfacción al cliente del GTS se ha realizado según lo recogido en la Circular 6/2021, de 30 de junio, de la CNMC, por la que se establecen los incentivos del GTS y la afección a su retribución
- o Características generales:
 - o Permite el cálculo del indicador de desempeño en relación con la calidad de la asistencia a los agentes del sistema (I5) (artículo 9)
 - o Una encuesta por compañía y solo las compañías activas
 - o Las respuestas tienen carácter anónimo
 - o Apoyo externo con OPINO y Minsait: automatización, recordatorios (3), fichero de resultados,...
 - o Versión en castellano y en inglés
 - o Objetivo: valoración del servicio del GTS, no del resto de agentes que intervienen en el proceso evaluado

o Accesible a través de:



APARTADO I: PARA EL CÁLCULO DEL INCENTIVO

BLOQUE 1. ACCESO DE TERCEROS AL SISTEMA

Las cuestiones de este bloque están orientadas a conocer su valoración sobre la asistencia prestada y la calidad de la información comunicada en relación a los procesos relacionados con el acceso de terceros al sistema (acceso a las instalaciones del sistema gasista), principalmente: contratación, subastas y asignación de capacidad; garantías asociadas al proceso de contratación; facturación de los servicios asociados por el GTS y atención al cliente.

B1.1. Valore la satisfacción de cada uno de nuestros servicios (siendo 1 la mínima y 10 la máxima) en relación con el acceso a las instalaciones del sistema gasista durante el último año de gas (octubre de 2020 a septiembre de 2021)

Habilitación en contrato marco de acceso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica
Funcionamiento general del proceso del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SIGNES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accesibilidad a la documentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cálculo de la capacidad técnica de las instalaciones											
Funcionamiento general del proceso del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transparencia del proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación de Productos y Servicios de capacidad											
Funcionamiento general del proceso del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SL-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cumplimiento del calendario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicación ante la implementación de nuevos desarrollos informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías de contratación											
Funcionamiento general del proceso del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SL-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicación ante la implementación de nuevos desarrollos informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facturación de servicios											
Funcionamiento general del proceso del GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevos servicios facturados por el GTS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento SL-ATR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionamiento Agtkey	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Encuesta de satisfacción del cliente de Enagás GTS



Apartado I: 3 BLOQUES (para el cálculo del incentivo= $I_{5,i}$)

$I_{5,1}$

1. Acceso de terceros a las instalaciones del sistema

21 preguntas test
2 preguntas abiertas

- ✓ **CM ACCESO activos:** Participado en algún proceso de asignación de capacidad o algún contrato de acceso en vigor en alguna de las instalaciones del sistema
- ✓ **Participantes:** comercializador, CDM, transportista, distribuidor, plataformas de Mercado

$I_{5,2}$

2. Balance de los usuarios y del sistema

39 preguntas test
2 preguntas abiertas

- ✓ **CM CB activos:** Cartera de balance habilitada y en vigor en alguna de las áreas de balance del sistema y haber realizado nominaciones de su capacidad contratada al menos en cinco días del año de gas n y/o comunicado al gestor técnico del sistema notificaciones de operaciones de compraventa de gas en cinco días en el año de gas n .
- ✓ **Participantes:** comercializador, CDM, transportista, distribuidor, plataformas de Mercado

$I_{5,3}$

3. Operación del sistema

7 preguntas test
2 preguntas abiertas

- ✓ **Participantes:** todos menos las plataformas de Mercado

Apartado II: Valoración general

Generalidades
(no aplica al cálculo de incentivos)

35 preguntas test
1 pregunta abierta



15-octubre

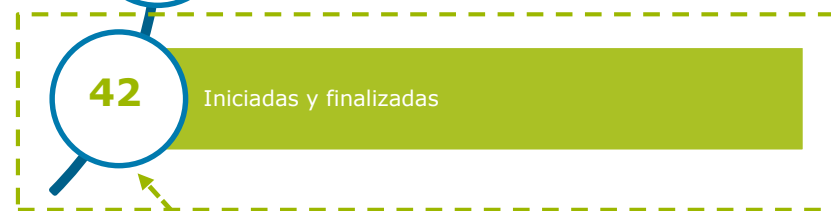
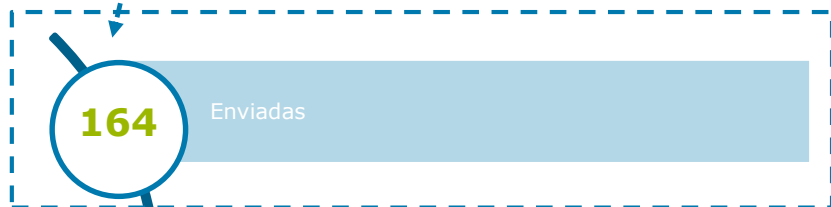
15-noviembre

Lanzamiento de la encuesta

Fin de la encuesta

Elaboración y desarrollo de la encuesta: participación

CDM: 6
 Comercializadores: 144
 Distribuidores: 6
 Plataformas Mercado: 3
 Transportistas: 5



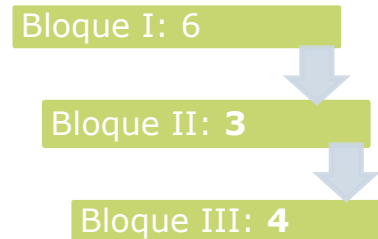
CDM: 2
 Comercializadores: 33
 Distribuidores: 3
 Plataformas Mercado: 1
 Transportistas: 3

Bloque
Nº usuarios

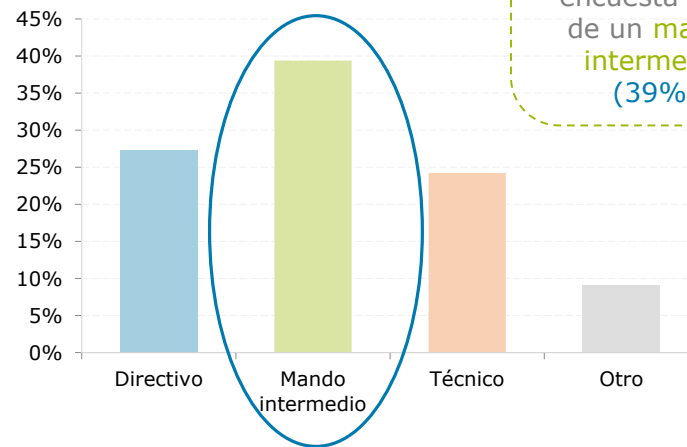
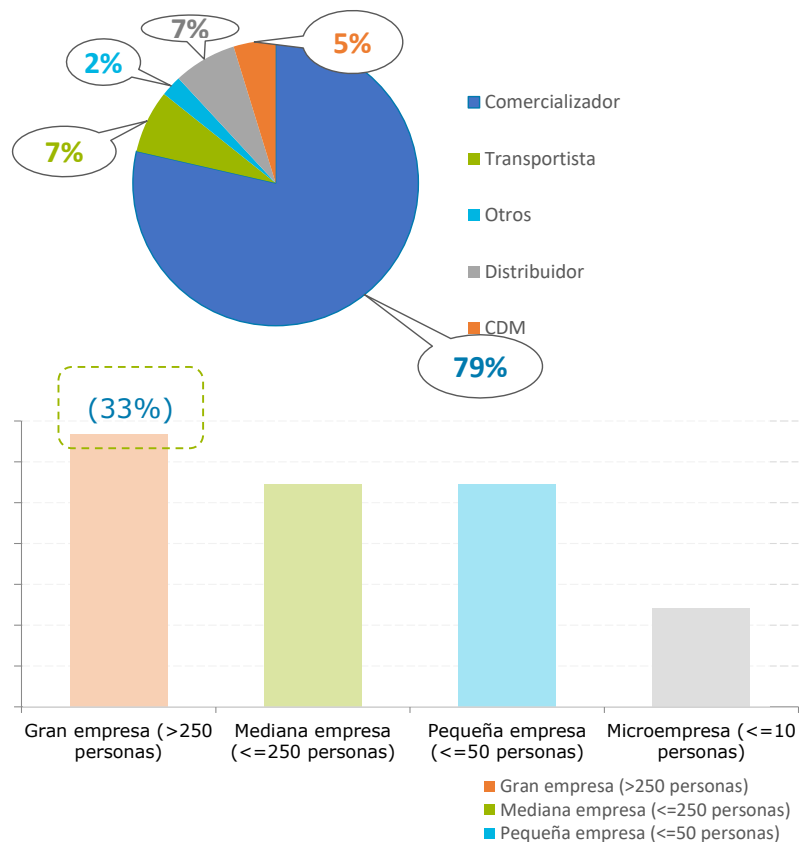
Apartado I

Bloque de acceso	Bloque de cartera de balance	Bloque de operación
127	155	161
Bloque de acceso	Bloque de cartera de balance	Bloque de operación
35	33	33

Respuestas a preguntas abiertas



Elaboración y desarrollo de la encuesta: tipología del sujeto



El tipo de perfil que más predomina en la realización de la encuesta es el de un **mando intermedio (39%)**

Cálculo de Incentivo

Art.9: indicador de desempeño en relación con la calidad de la asistencia a los agentes del sistema (I_5)

$$I_{5,i} = \frac{\sum_1^m v_{ei}}{m} \quad I_5 = 1/3 * I_{5,i}$$

Siendo

i = bloque de la encuesta que se está valorando

m = nº encuestas válidas

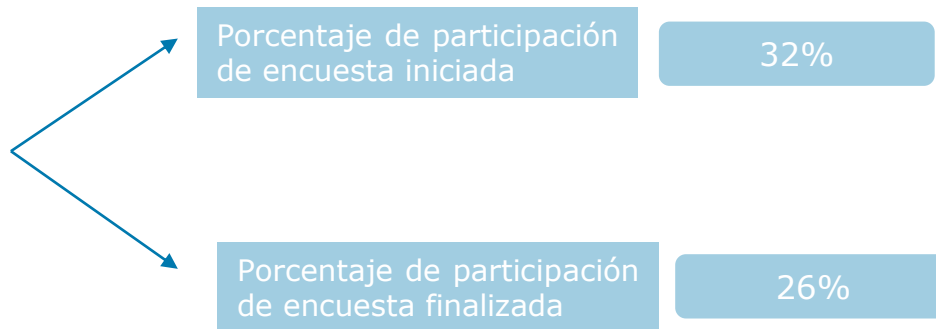
v_{ei} = calificación del bloque i de una encuesta válida (entre 0 y 1)

$I_{5,1}$ = información y valoración con la atención prestada por el GTS respecto al acceso de terceros del sistema

$I_{5,2}$ = información y valoración con la atención prestada por el GTS respecto al balance de usuarios y al balance del sistema

$I_{5,3}$ = información y valoración con la atención prestada por el GTS respecto a la operación

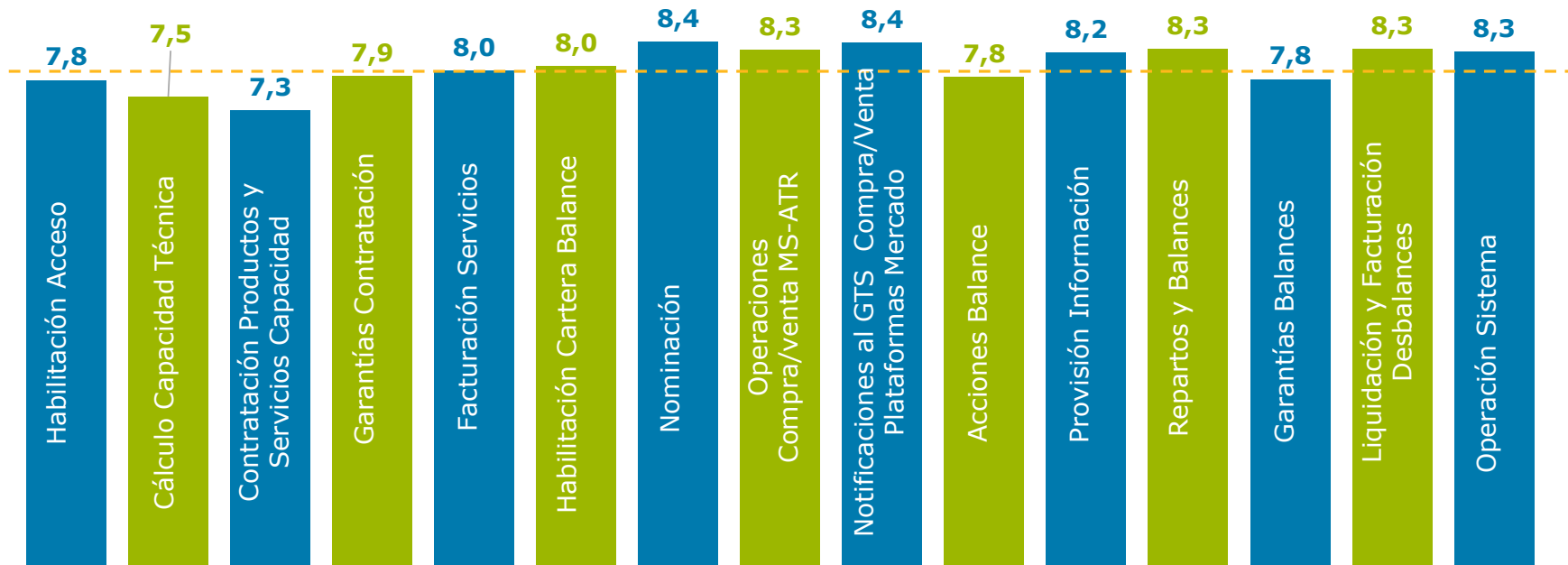
En el caso de que < 30% de los agentes a los que se remita la encuesta la rellenen de forma válida, el indicador no computa para el cálculo de la retribución por incentivos del del GTS



Según el cálculo anterior, el indicador I_5 tendría un valor de **0,8**

Puntuaciones APARTADO I: Cálculo de incentivos

NOTA PROMEDIO: 8,0 



NPS: Net Promoter Score

Evalúa el grado en que una persona recomendaría a otra una cierta compañía, producto, etc.

- **Promotores:** los que responden asignando 9 o 10 puntos
- **Pasivos o indiferentes:** los que asignan 7 u 8 puntos
- **Detractores:** los que otorgan 6 puntos o menos



Net Promoter Score Meter

NPS₂₀₂₀: 33%

NPS₂₀₂₁: 21%

La estructura de la encuesta de 2021 ha cambiado respecto a la del año 2020, por lo que los resultados en algunos casos no son comparables.

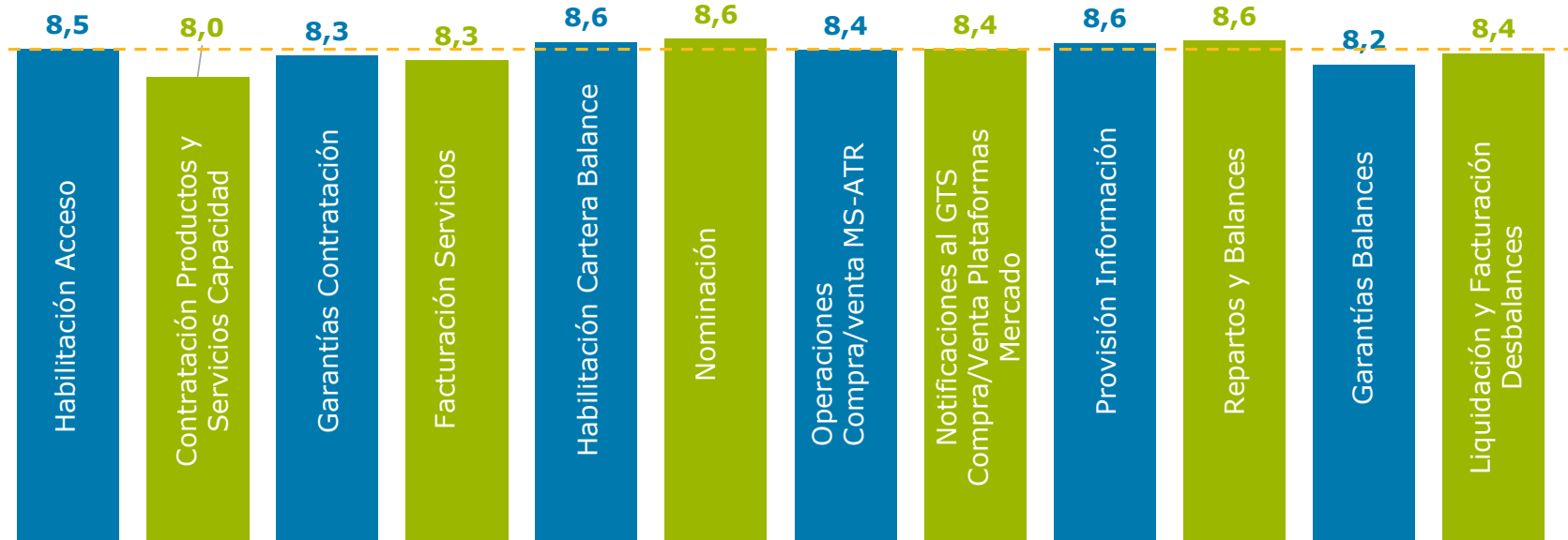
$$\text{NPS} = \frac{(\text{cantidad de promotores} - \text{cantidad de detractores})}{(\text{cantidad de encuestados})} \times 100$$

Puntuaciones ATENCIÓN AL CLIENTE



NOTA PROMEDIO: 8,5

NOTA PROMEDIO encuesta anterior: 8,3



- En general, los usuarios han valorado muy positivamente la labor de la atención al Cliente del GTS

Índice



1. Proceso y resultados de la encuesta
2. Plan de acción
3. Anexo. Detalle de puntuaciones



Principales comentarios recibidos

Bloque I

Plataforma Contratación:

- No solo en castellano
- Pérdidas económicas por problemas con contratación de capacidad.
- Difícil para procesos de subasta/Interfaz de capacidad en web es pobre

Contacto

- Difícil conseguir asistencia a tiempo (no siempre localizable)
- Mantener reuniones periódicas
- Material/reuniones no están en inglés

SL-ATR

- Fallos (ejemplo: parada de subastas,...)

Garantías

- Cálculo de las garantías más claro
- Comunicación de incumplimiento de garantías a todo el sector: injusto (*)
- Garantías para descarga de barcos insostenibles (*)

Bloque II

Nivel de Riesgo:

- Interesante valorar una publicación provisional sobre las 22:00 por si la Comercializadora pueda tomar medidas como mover garantías o revisar algún error de su balance

SL-ATR

- Debería estar en inglés
- Obsoleto en cuanto a tecnología
- Incómodo de utilizar

Atención cliente

- Sobresaliente

- *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,...)*

Bloque III

Herramientas

- Desarrollar nuevas herramientas para la mejora de los servicios de balance

Plan de Operación

- Más información de slots
- Publicación a más plazo y con mayor antelación

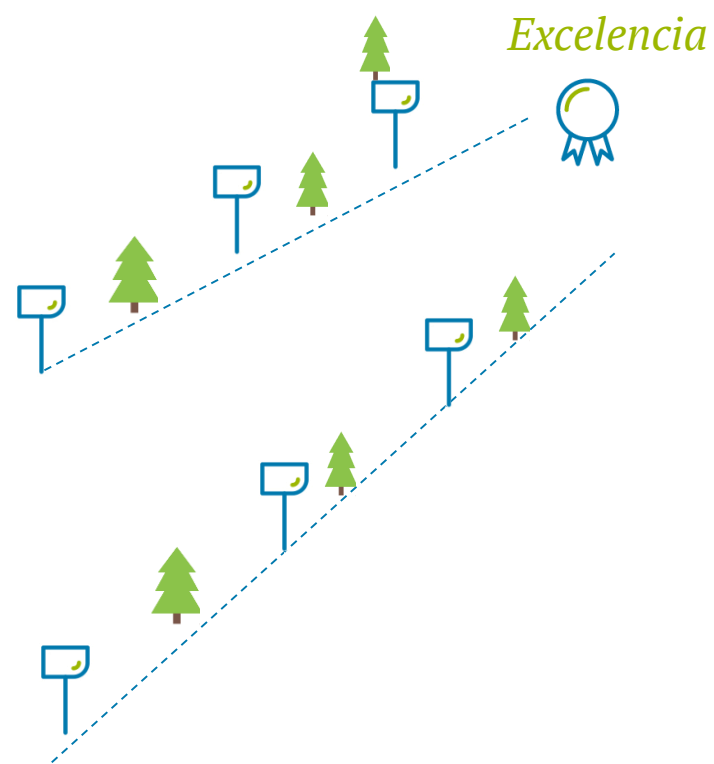
Atención cliente

- Sobresaliente

Plan de acción

Líneas de acción:

- A partir de los resultados y comentarios recogidos a través de la encuesta, el GTS elaborará un plan de atención al cliente que incluye líneas de acción con propósitos alcanzables en el corto y medio plazo
- El GTS realizará un seguimiento de la consecución de las líneas de acción definidas con el fin de mejorar la atención y satisfacción de cliente



Plan de acción

Sugerencias / Líneas de acción

- **Sugerencia:** Mantener más reuniones

--- > **Acción GTS:** Reuniones de nuevos entrantes y plan de acompañamiento

- **Sugerencia:** Acceso en inglés: documentación, reuniones...

--- > **Acción GTS:** Traducción de contenidos a inglés

- **Sugerencia:** Mejorar tecnología SL-ATR, obsoleto en cuanto a tecnología, incómodo de utilizar,...

--- > **Acción GTS:** Migración tecnológica SL-ATR (... 2022,2023 y 2024)

--- > **Acción GTS:** Renovación del portal SL-ATR

- **Sugerencia:** Mejorar plataforma de contratación (paradas subastas,...)

--- > **Acción GTS:** Mejoras plataforma de contratación

- **Sugerencia:** Mejor seguimiento de las incidencias

--- > **Acción GTS:** Herramienta de gestión de incidencias y servicio de alertas

- **Sugerencia:** Nuevos perfiles de acceso del SL-ATR

--- > **Acción GTS:** Redefinición perfiles SL-ATR (Identificación de perfiles del SL-ATR personalizados)

- **Sugerencia:** Personalización de las notificaciones recibidas desde el GTS

--- > **Acción GTS:** Gestor de comunicaciones. Redefinición del envío de notificaciones

- **Sugerencia:** Mejora de la página web

--- > **Acción GTS:** Renovación de la web de Enagás GTS

Además:

--- > **Acción GTS:** Comité de Transparencia

2021	Objetivo de 2021 alcanzado	1 ^{er} semestr e 2022	Control 1 ^{er} semestre 2022	2 ^o semestr e 2022	Control 2 ^o semestre 2022	En adelante...
X	SI	X		X		
				X		X
						X
X	SI	X		X		
X	SI	X		X		X
X	SI	X		X		X
X	SI	X		X		X
X	SI	X		X		X
X	SI	X		X		X

Conclusiones

- Comparativa: menos participación que el año pasado
- En general, los **usuarios** valoran **positivamente** la labor del GTS, lo que hace que puntúen por encima de 8 su satisfacción con el trabajo de las distintas áreas así como la atención prestada por las mismas
- Del **Plan de acción** de **2021** se han cumplido las siguientes iniciativas:
 - Evolución de la mesa de servicios
 - Plan de nuevos entrantes
 - Comité de transparencia:
 - Análisis de la información de interés,....
 - Rediseño de perfiles SL-ATR:
 - Perfiles iniciales definidos
 - Revisión de los procedimientos de Atención al cliente



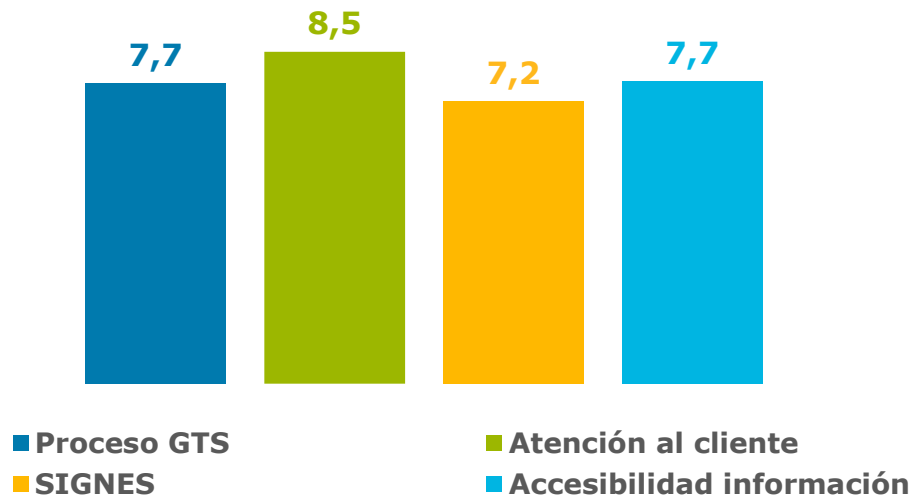
Índice



1. Proceso y resultados de la encuesta
2. Plan de mejora
3. Anexo. Detalle de puntuaciones



Puntuaciones PROCESO: HABILITACIÓN PARA ACCESO



Puntuaciones PROCESO: HABILITACIÓN PARA ACCESO

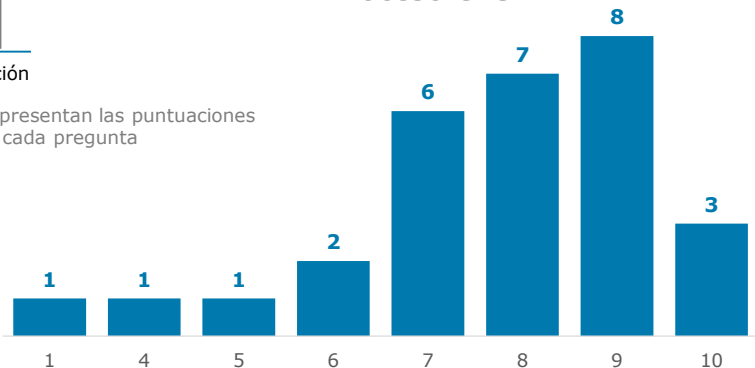
Nº respuestas



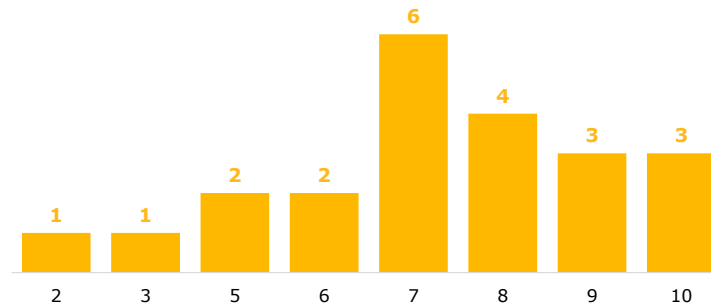
Puntuación

* Solo se representan las puntuaciones asociadas a cada pregunta

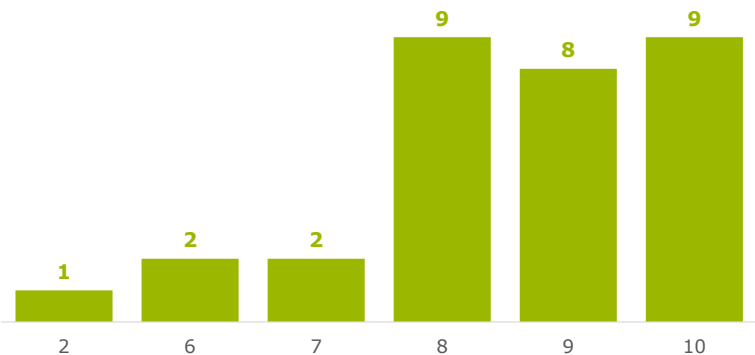
Proceso GTS



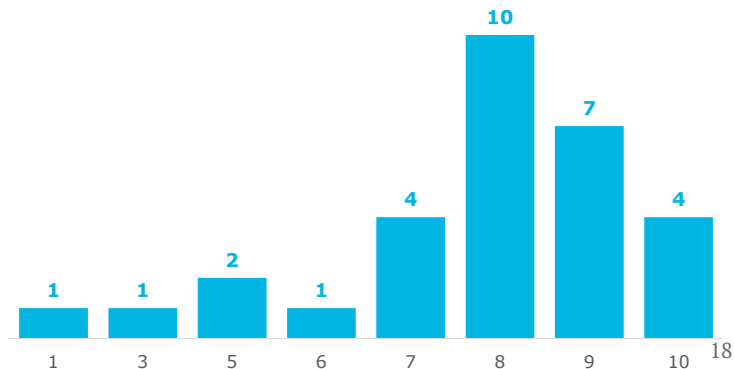
SIGNES



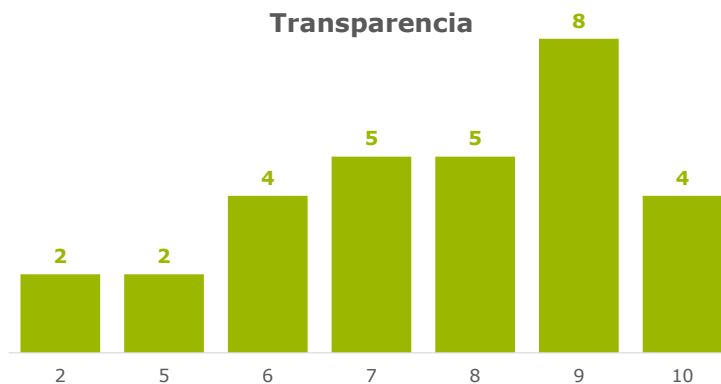
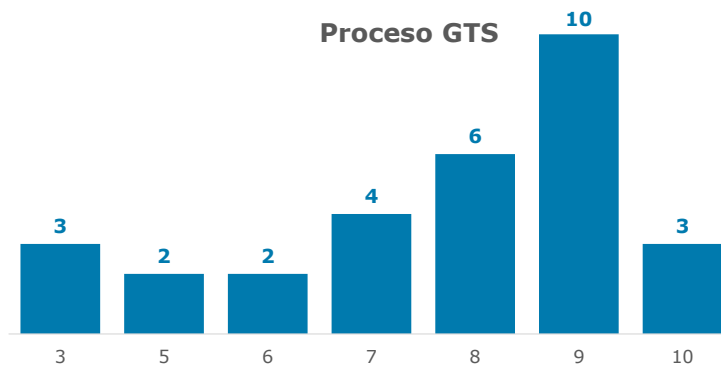
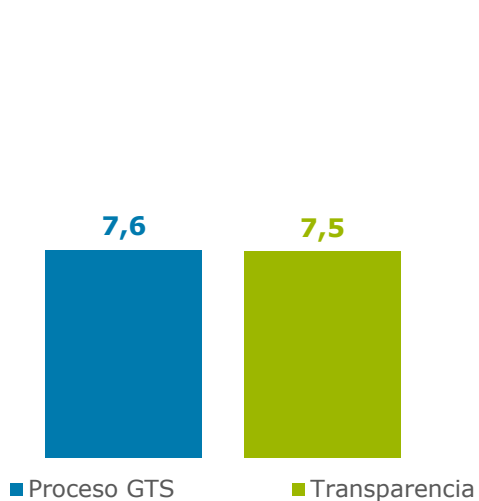
Atención al Cliente



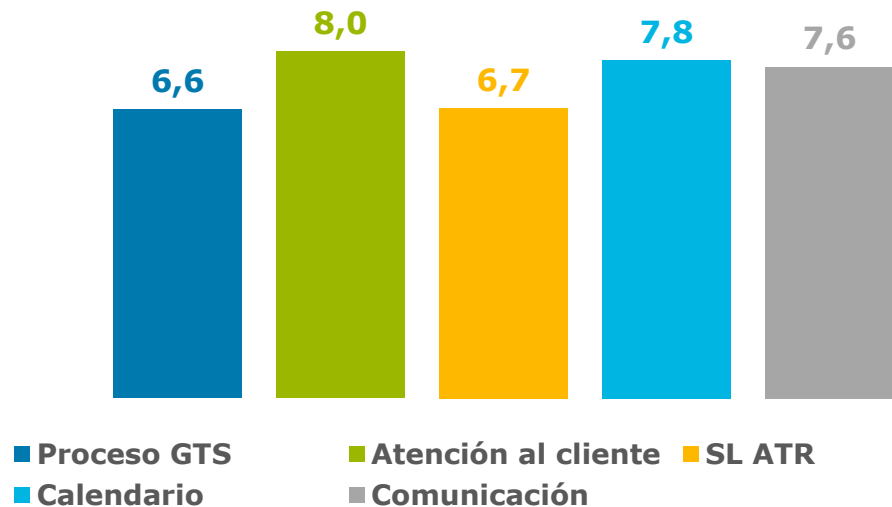
Accesibilidad información



Puntuaciones PROCESO: CÁLCULO DE CAPACIDAD TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES

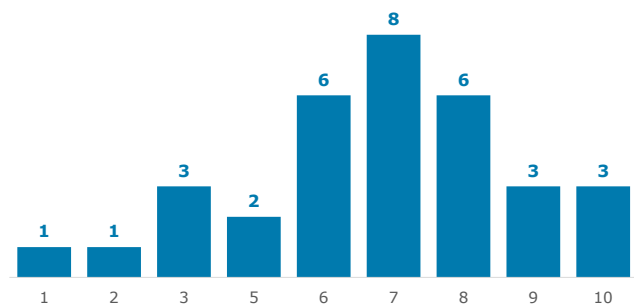


Puntuaciones PROCESO: CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS y SERVICIOS DE CAPACIDAD

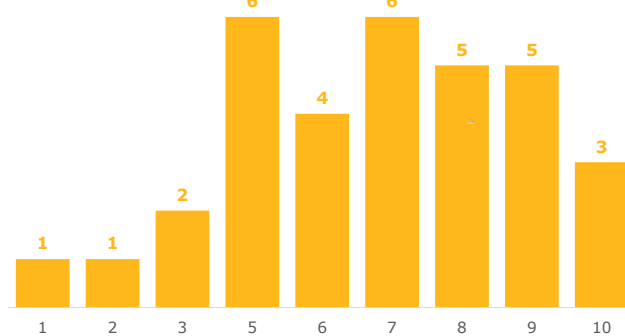


Puntuaciones PROCESO: CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS y SERVICIOS DE CAPACIDAD

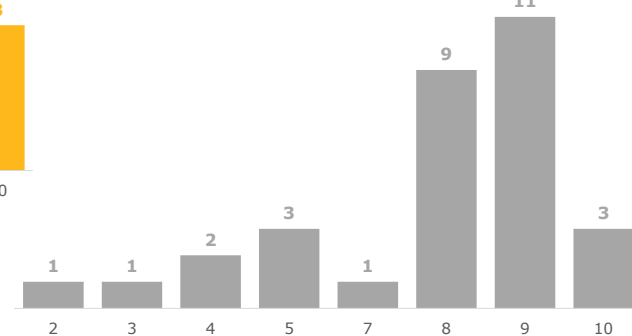
Proceso GTS



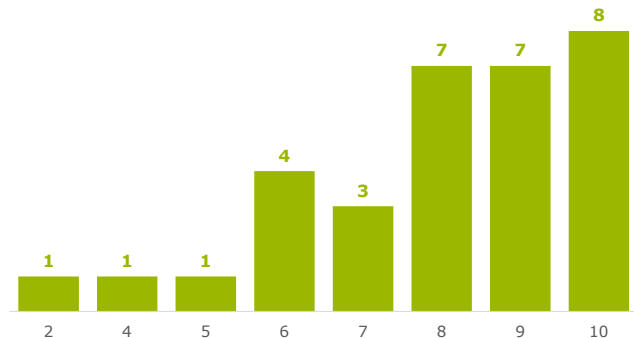
SL-ATR



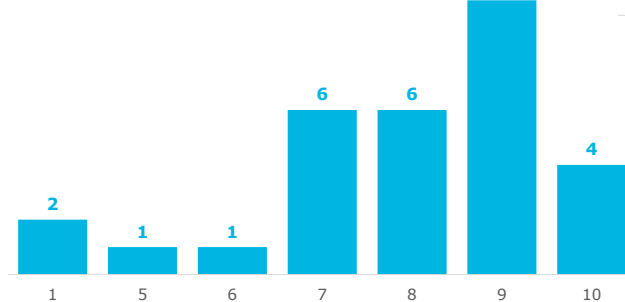
Comunicación



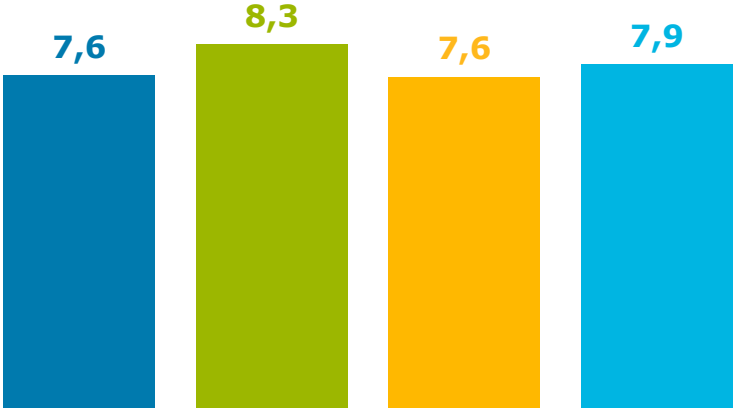
Atención al Cliente



Calendario



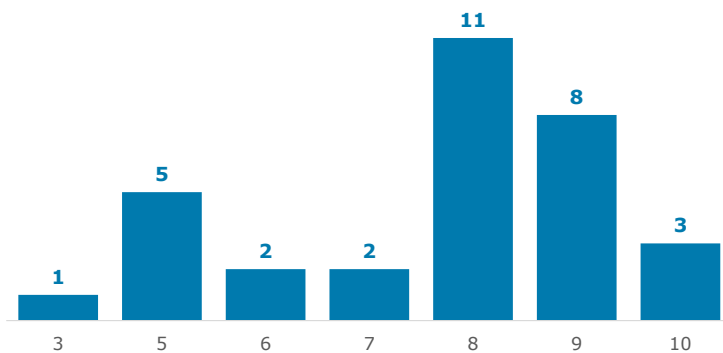
Puntuaciones PROCESO: GARANTÍAS de CONTRATACIÓN



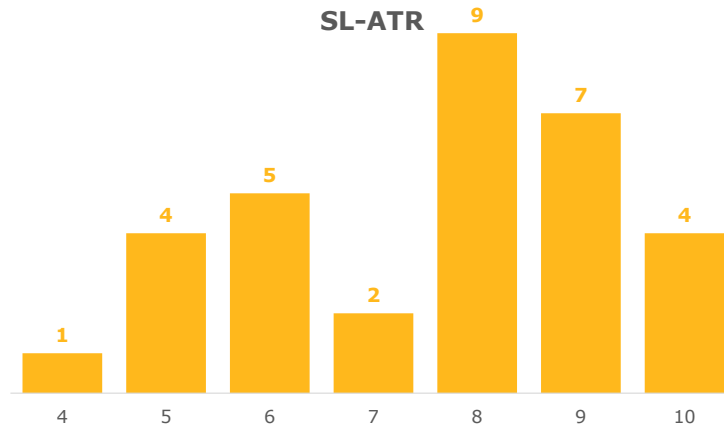
■ Proceso GTS ■ Atención al cliente ■ SL ATR ■ Comunicación

Puntuaciones PROCESO: GARANTÍAS de CONTRATACIÓN

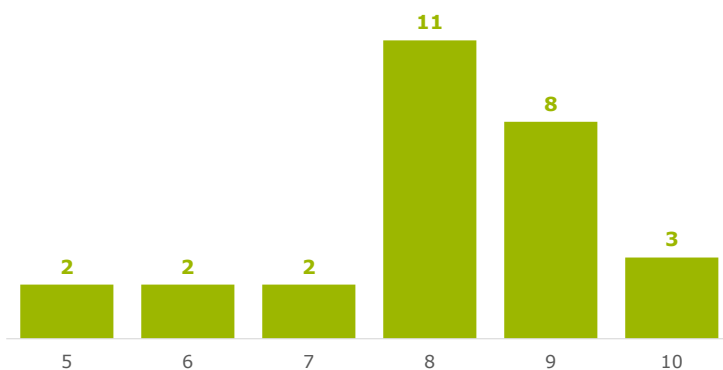
Proceso GTS



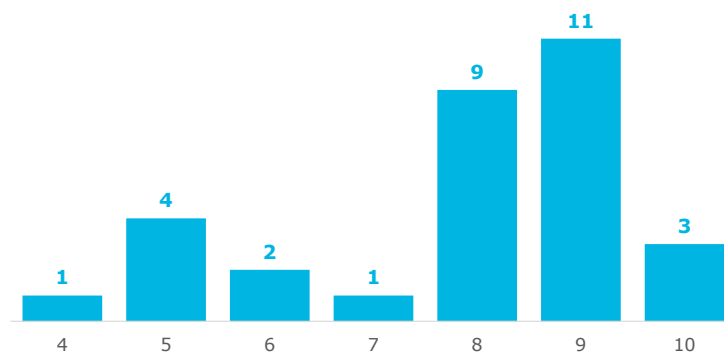
SL-ATR



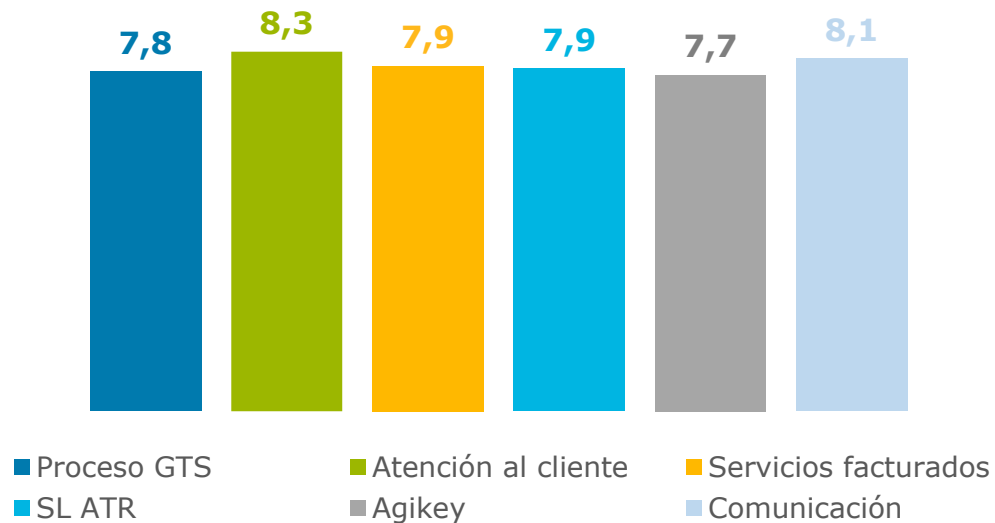
Atención al Cliente



Comunicación

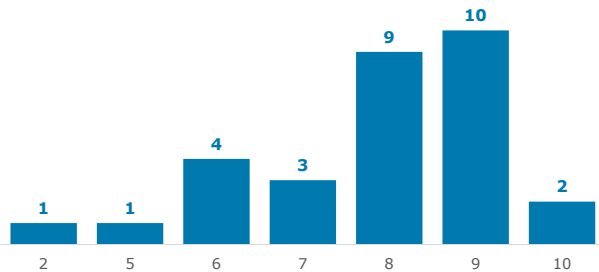


Puntuaciones PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS

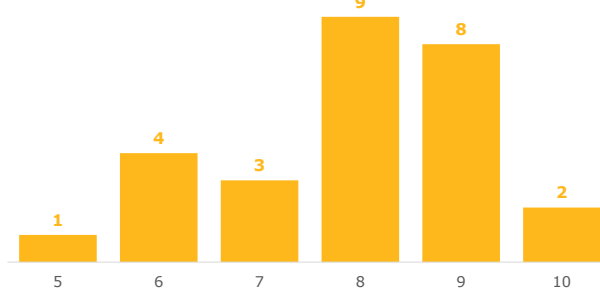


Puntuaciones PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS

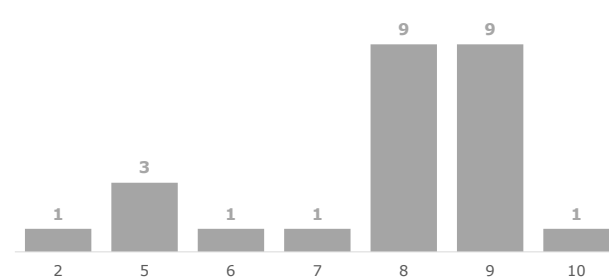
Proceso GTS



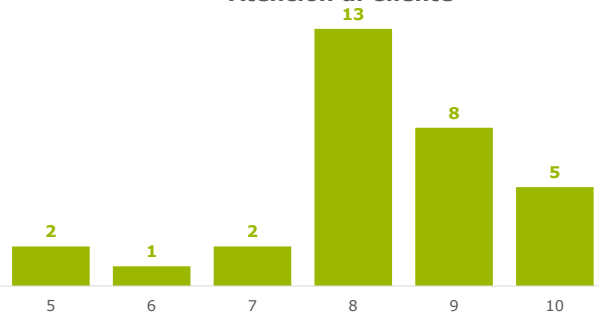
Servicios Facturados



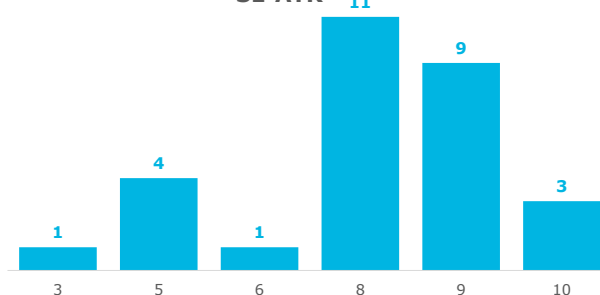
Agikey



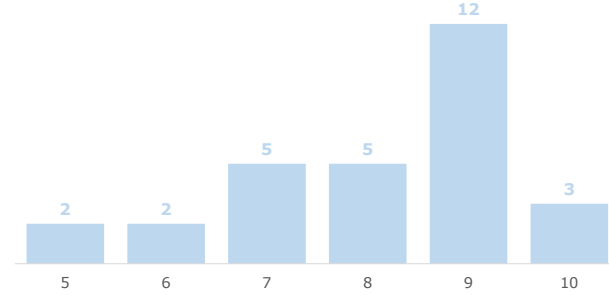
Atención al Cliente



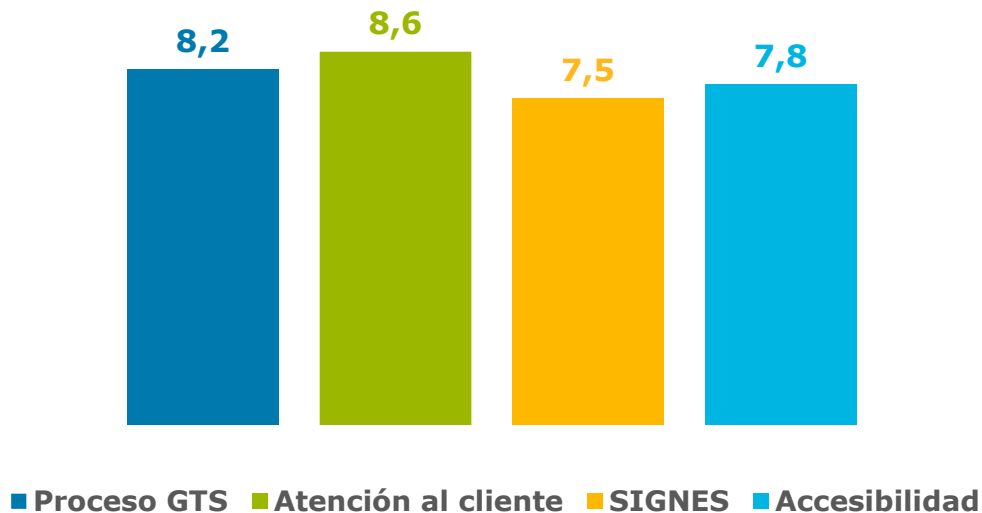
SL-ATR



Comunicación

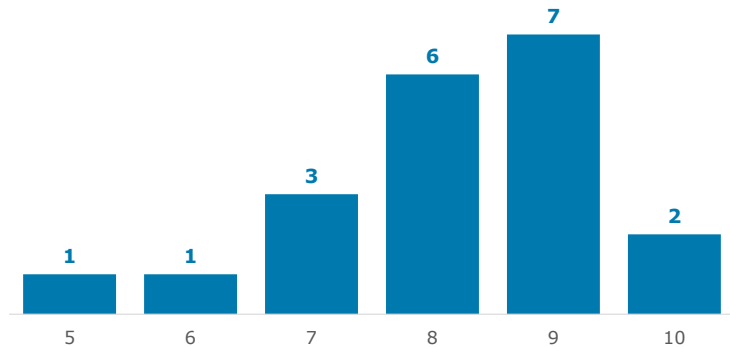


Puntuaciones PROCESO: HABILITACIÓN en CARTERA DE BALANCE

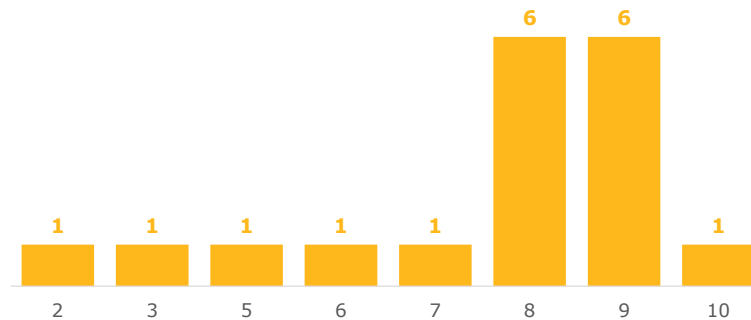


Puntuaciones PROCESO: HABILITACIÓN en CARTERA DE BALANCE

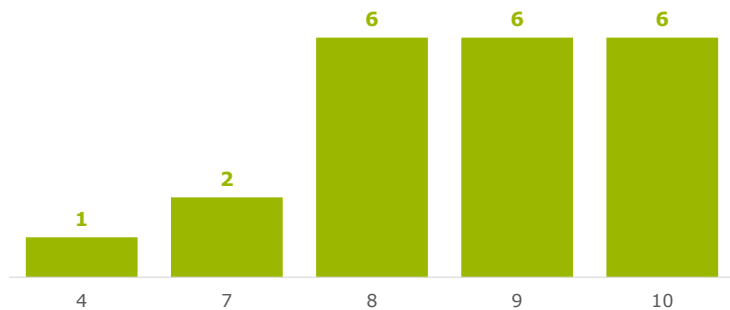
Proceso GTS



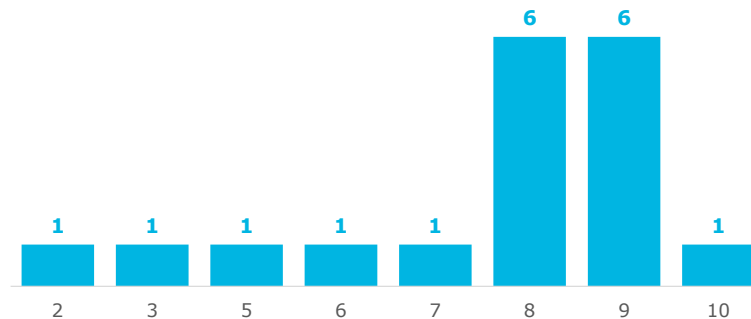
SIGNES



Atención al Cliente



Accesibilidad

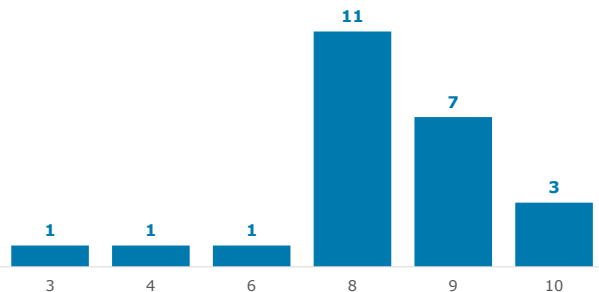


Puntuaciones PROCESO: NOMINACIÓN

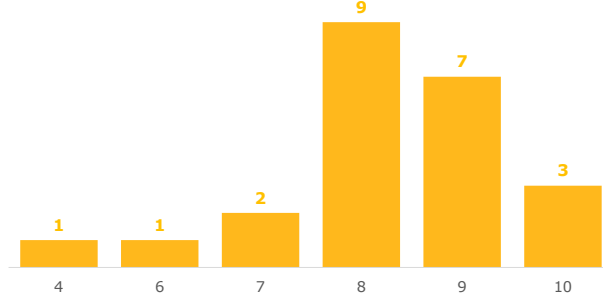


Puntuaciones PROCESO: NOMINACIÓN

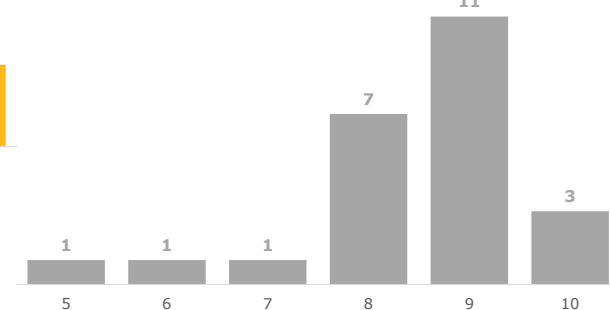
Proceso GTS



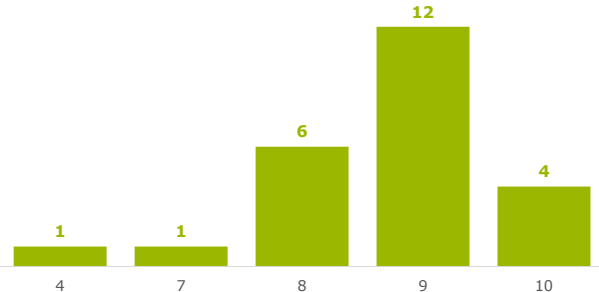
SL-ATR



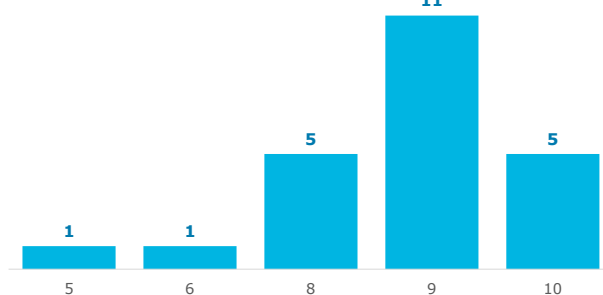
Comunicación



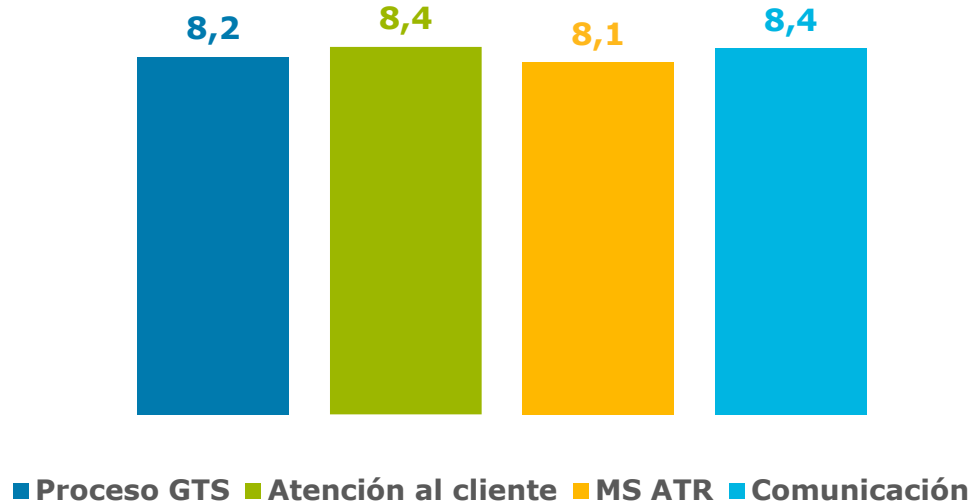
Atención al Cliente



Plazos

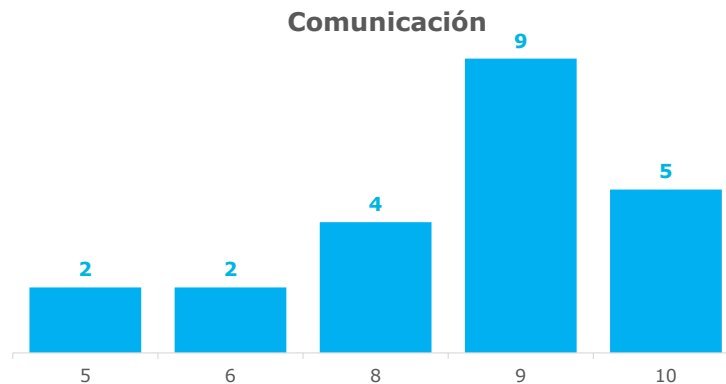
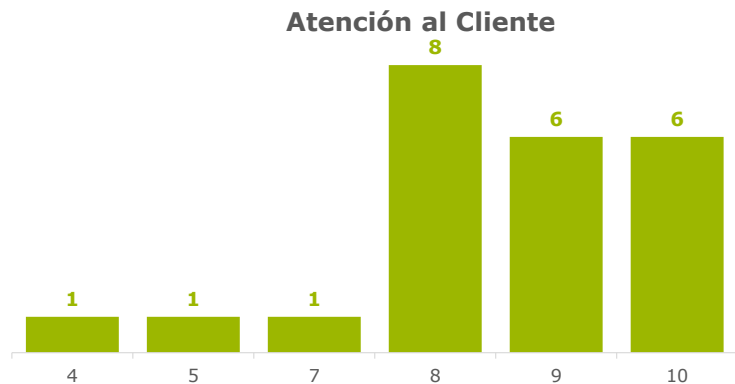
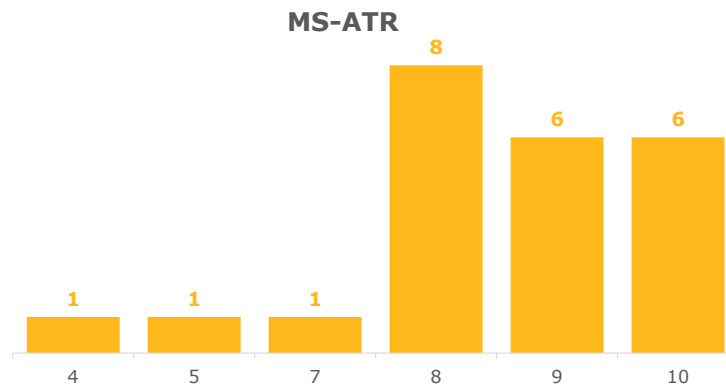
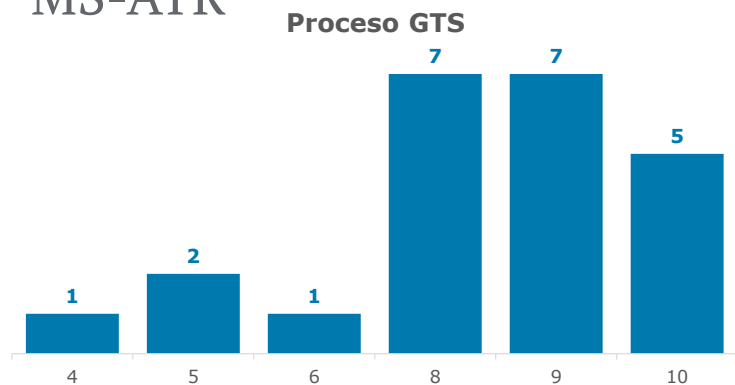


Puntuaciones PROCESO: OPERACIONES COMPRA/VENTA MS-ATR



Puntuaciones PROCESO: OPERACIONES COMPRA/VENTA

MS-ATR

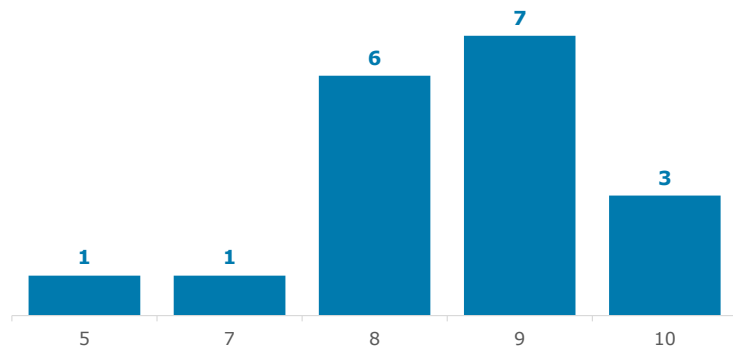


Puntuaciones PROCESO: NOTIFICACIONES AL GTS OPERACIONES COMPRA/VENTA EN PLATAFORMAS DE MERCADO

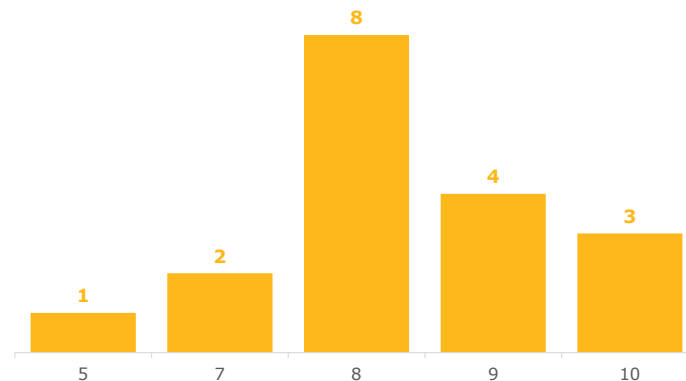


Puntuaciones PROCESO: NOTIFICACIONES AL GTS OPERACIONES COMPRA/VENTA EN PLATAFORMAS DE MERCADO

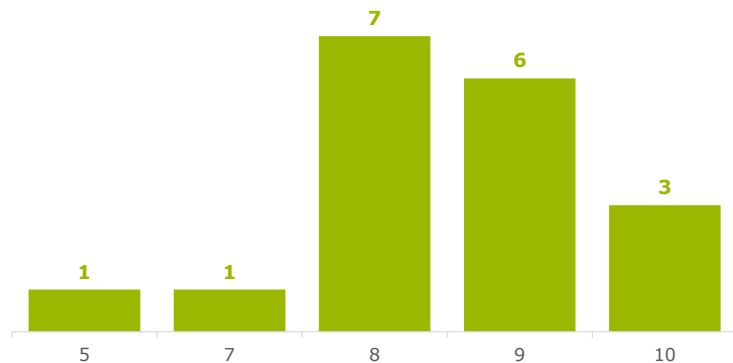
Proceso GTS



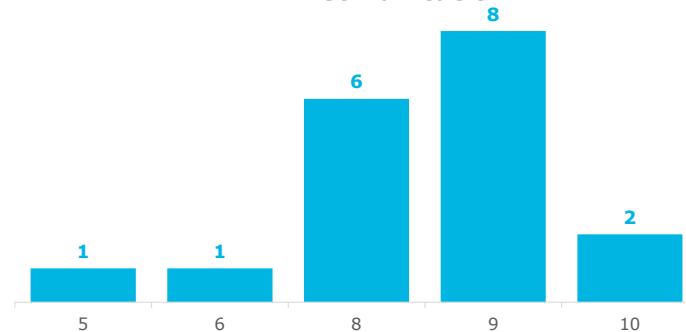
SL-ATR



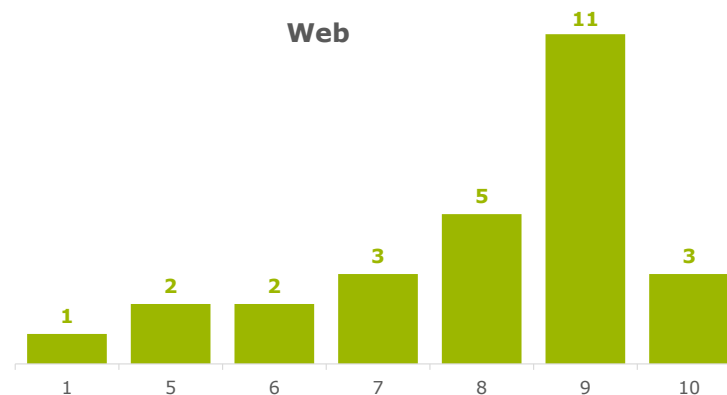
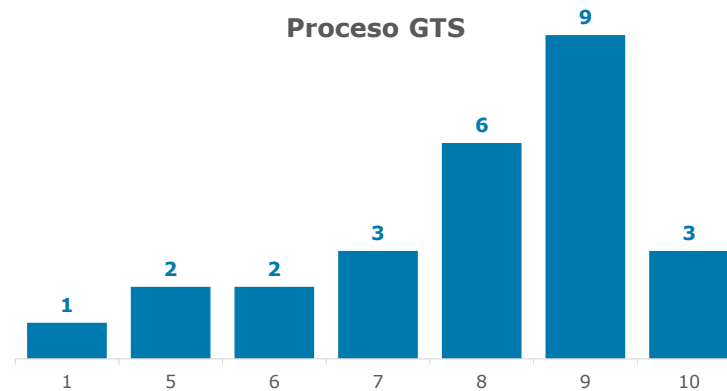
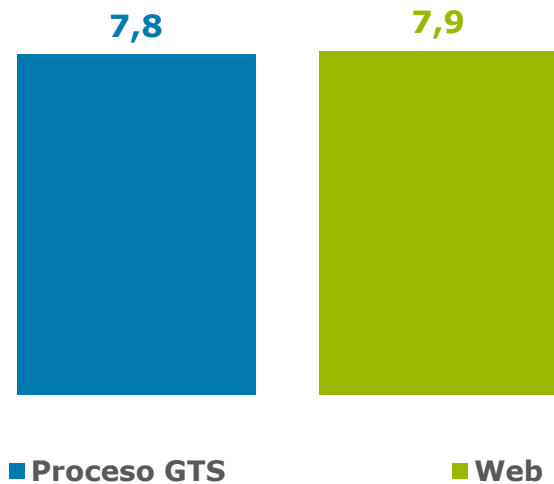
Atención al Cliente



Comunicación



Puntuaciones PROCESO: ACCIONES DE BALANCE



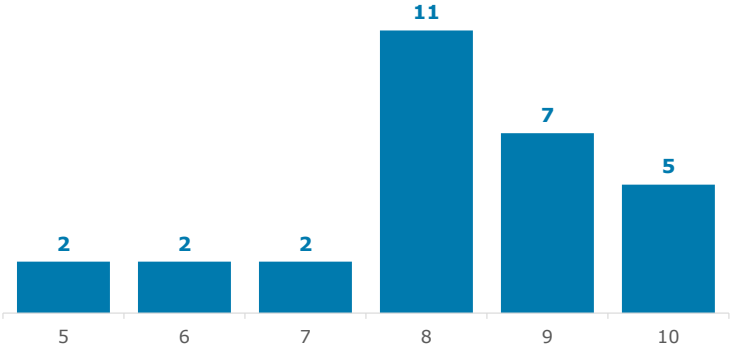
Puntuaciones PROCESO: PROVISIÓN DE INFORMACIÓN



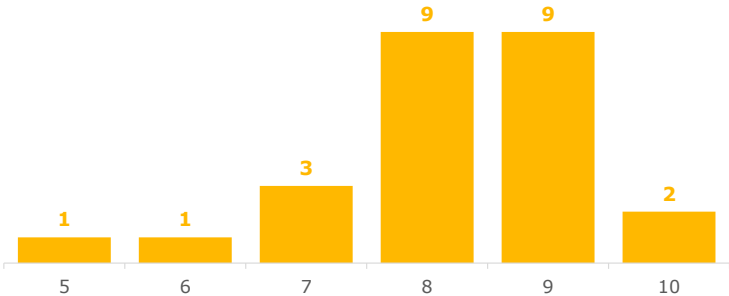
Puntuaciones PROCESO: PROVISIÓN DE INFORMACIÓN



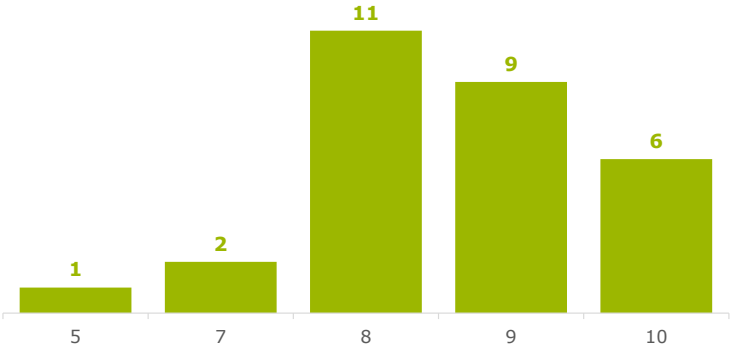
Proceso GTS



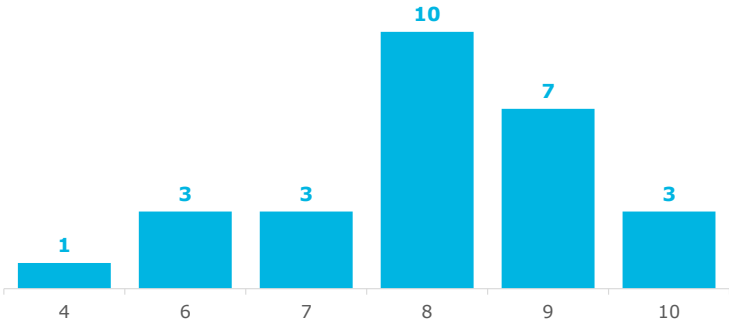
Predicción demanda



Atención al Cliente



SL ATR

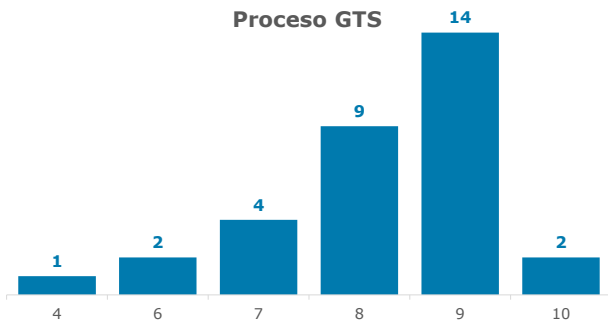


Puntuaciones PROCESO: REPARTOS Y BALANCES



Puntuaciones PROCESO: REPARTOS Y BALANCES

Proceso GTS



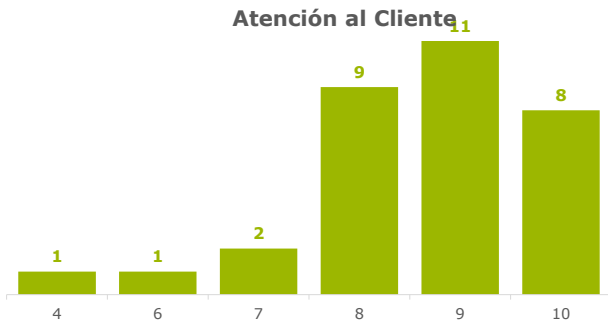
SL ATR



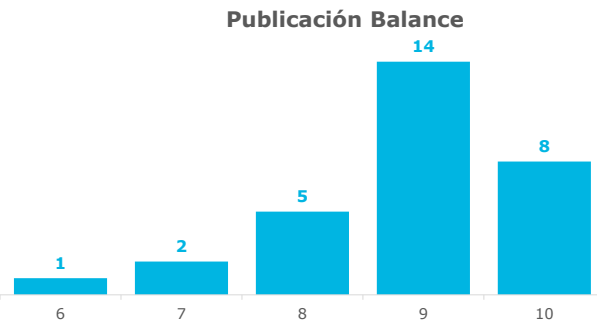
Transparencia Proceso



Atención al Cliente



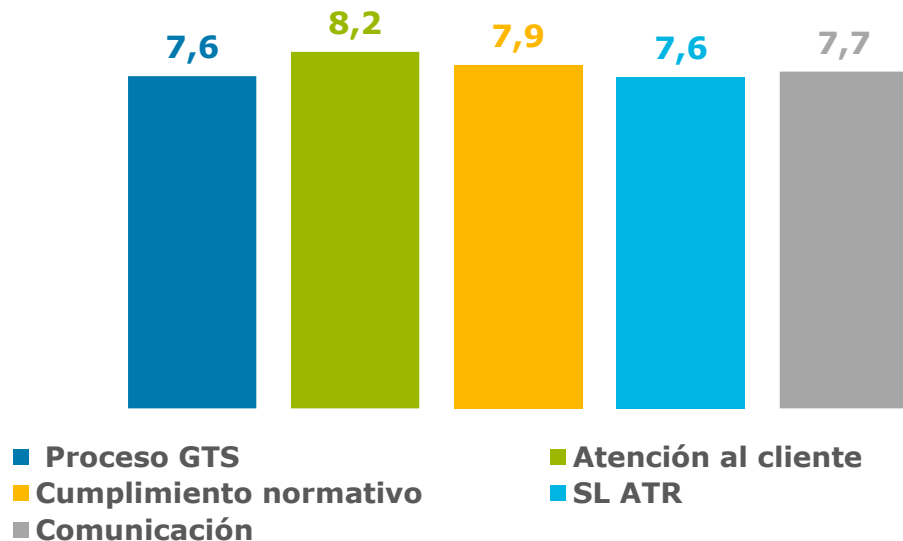
Publicación Balance



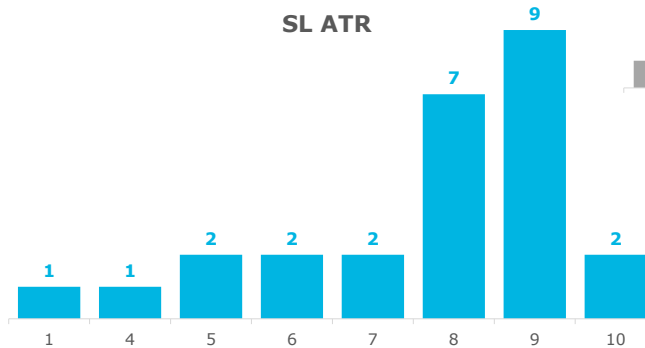
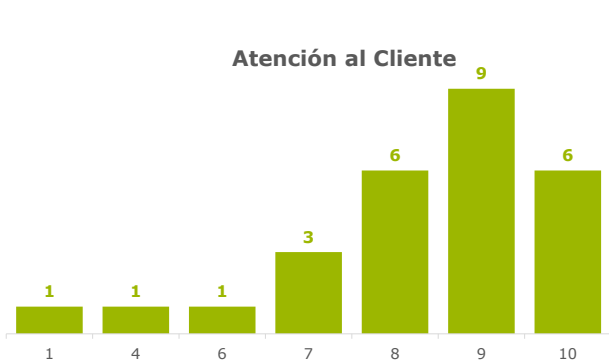
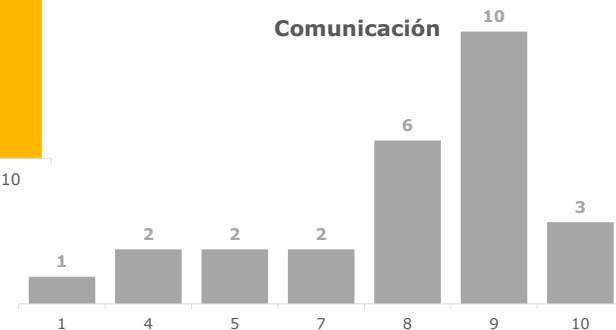
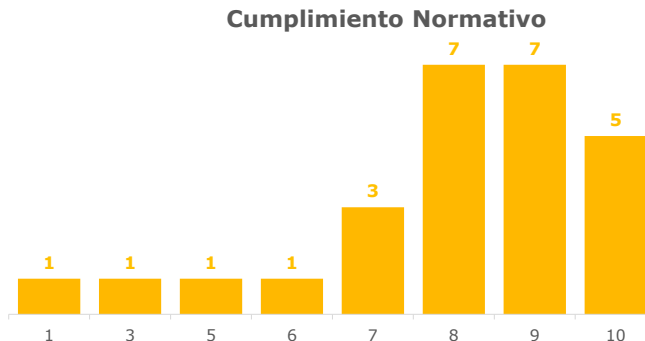
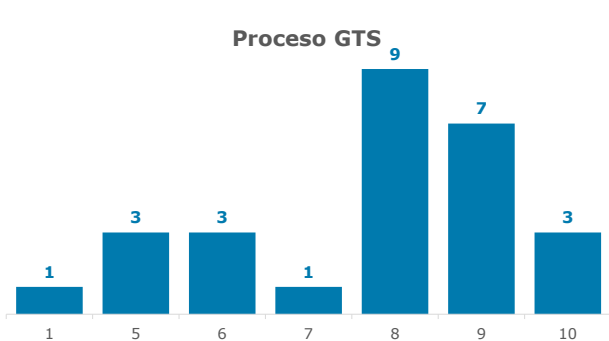
Repartos-Comunicación



Puntuaciones PROCESO: GARANTÍAS DESBALANCES



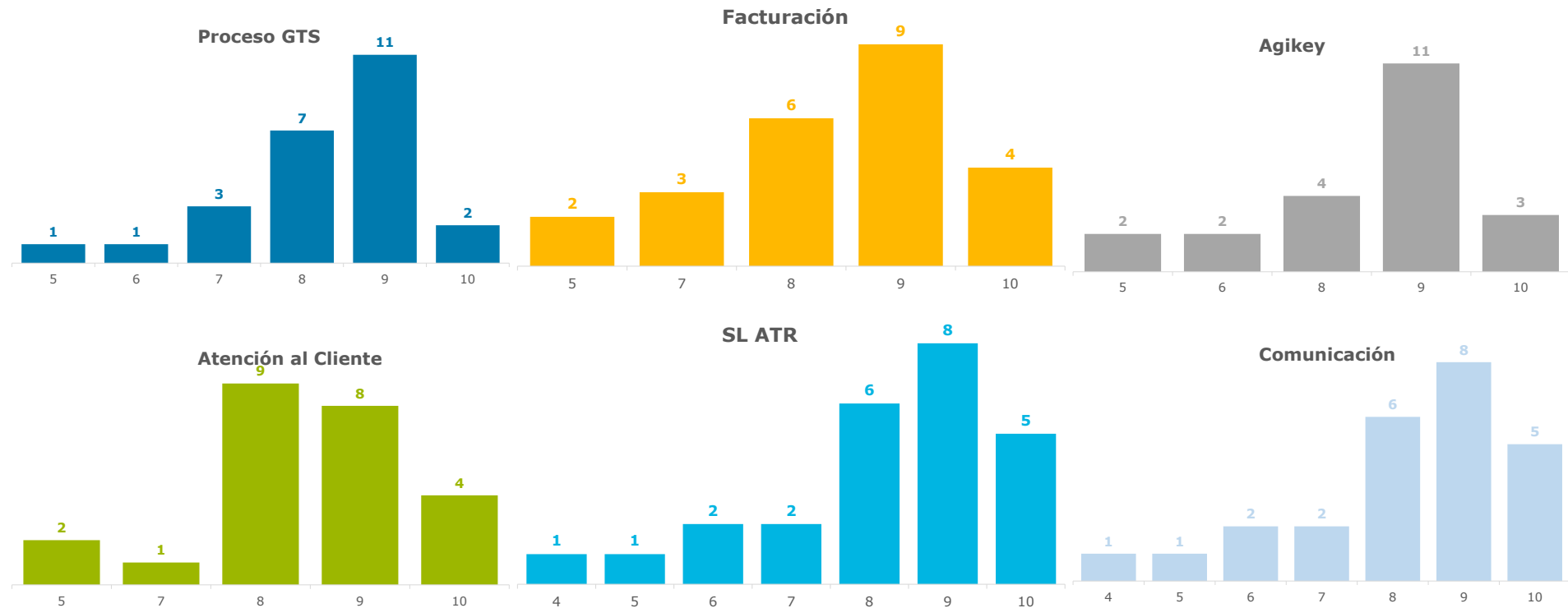
Puntuaciones PROCESO: GARANTÍAS DESBALANCES



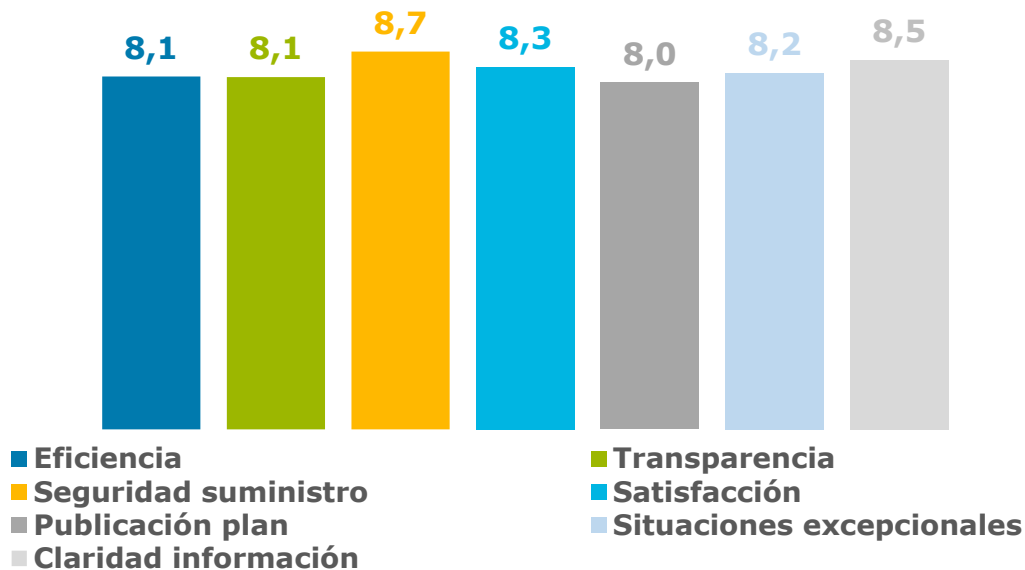
Puntuaciones PROCESO: LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN de DESBALANCES



Puntuaciones PROCESO: LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN de DESBALANCES



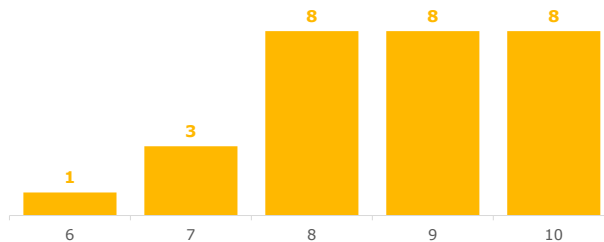
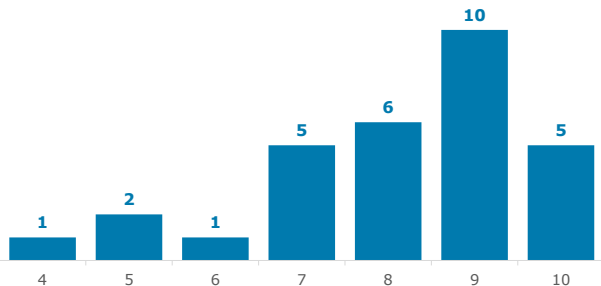
Puntuaciones PROCESO: OPERACIÓN del SISTEMA



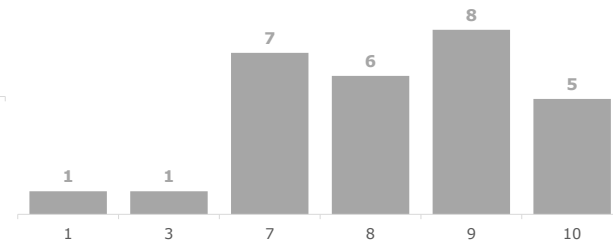
Puntuaciones PROCESO: OPERACIÓN del SISTEMA

Seguridad suministro

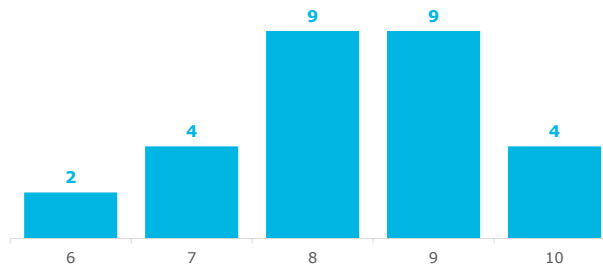
Eficiencia



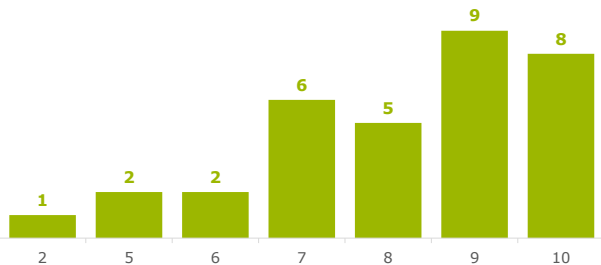
Publicación plan



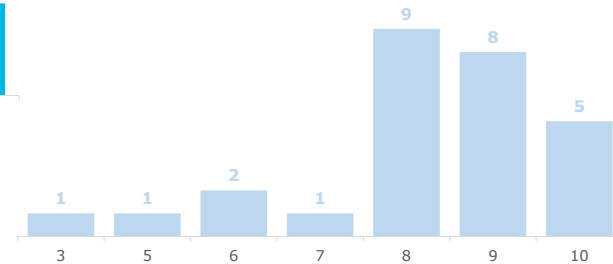
Satisfacción



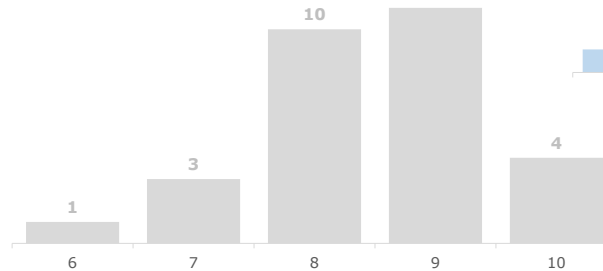
Transparencia



Situaciones excepcionales



Claridad información



Muchas
gracias

