



Encuesta Satisfacción clientes 2017

Transportistas y Distribuidores

Abril-2018

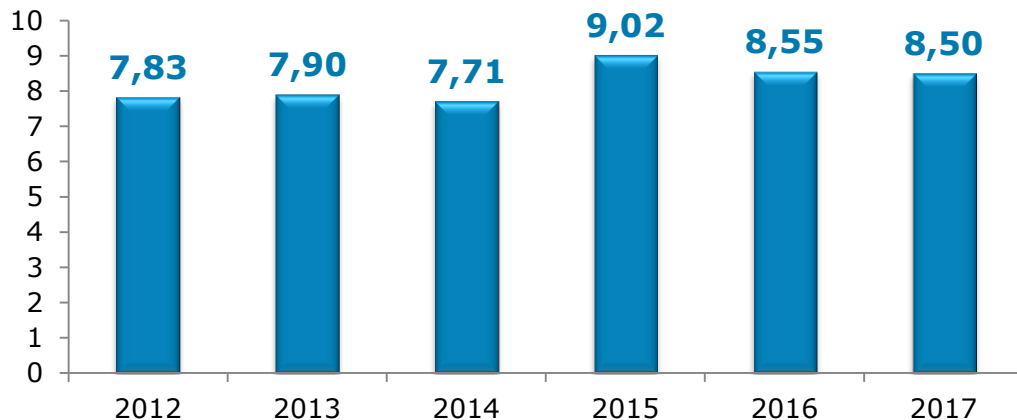
Resultados globales Encuesta Satisfacción 2017

Nivel de Participación

- **6 transportistas contactados.** Únicamente Transportistas y Distribuidores con procesos relacionados con ET y ETN en Red de Transporte (No incluidos Saggas y BBG).
- **5 respuestas recibidas.**

Resultados Globales 2017

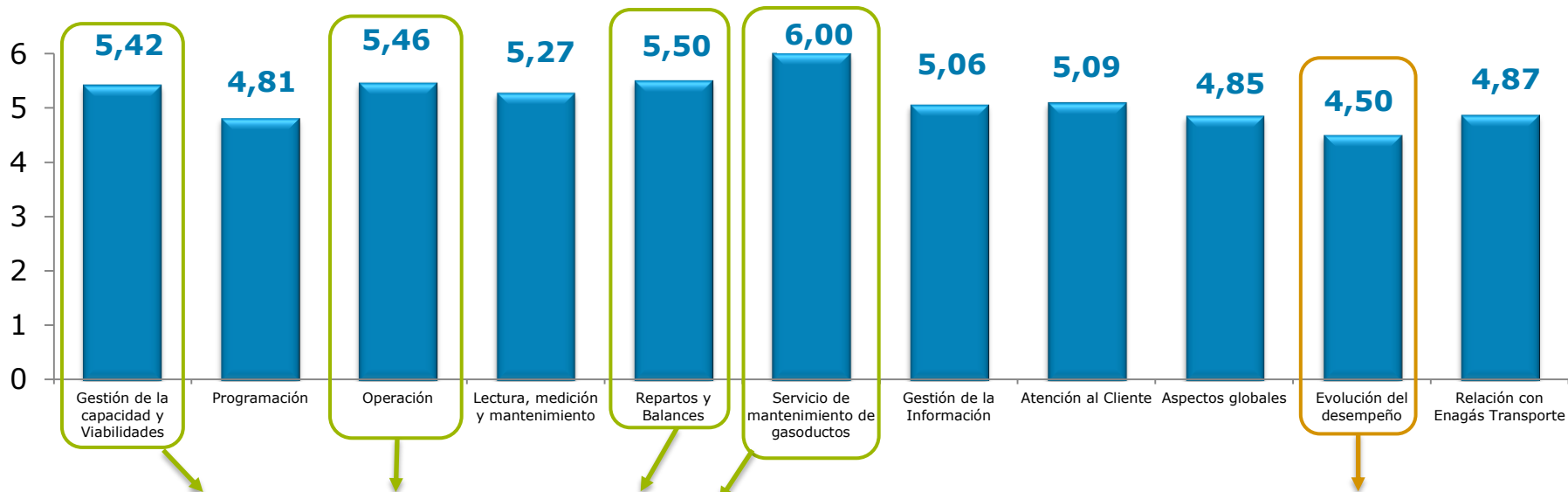
- **Nivel global de Satisfacción: 8,50** (vs 8,55 en 2016)
- **Nivel global de importancia: 2,58/3** (vs 2,74 en 2016)



En el **2017** se reduce levemente el nivel de satisfacción con respecto al año 2016, aunque sigue siendo un valor superior a la media de los últimos años.

Resultados por Bloques 2017. Satisfacción

Resultados globales – Nivel de Satisfacción



- Los **procesos mejor valorados** en cuanto a Nivel de Satisfacción son:

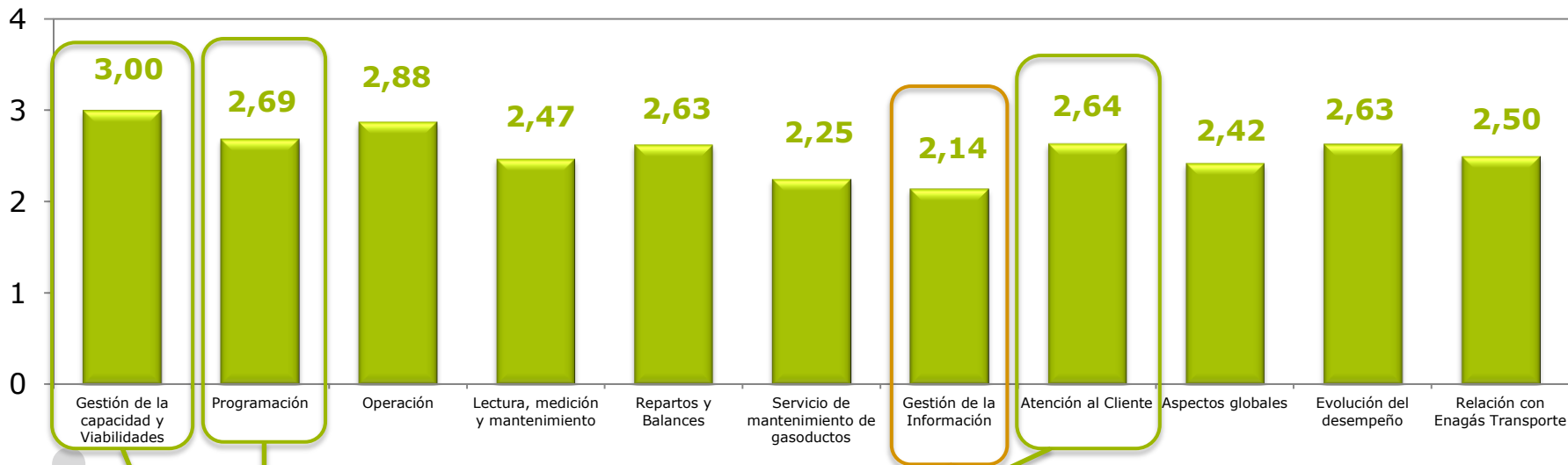
- ✓ 6. Servicio de mantenimiento de gasoductos (6,00)
- ✓ 5. Repartos y Balances (5,50)
- ✓ 3 Operación (5,46)
- ✓ 1. Gestión de la capacidad y Viabilidades (5,42)

- El **único proceso con valoración inferior a 4,8** en cuanto a Nivel de Satisfacción es:

- ✓ 10. Evolución del desempeño de Enagás.

Resultados por Bloques 2017. Importancia

Resultados globales – Nivel de Importancia



• Los **procesos mejor valorados** en cuanto a Nivel de Importancia son:

- ✓ 1. Gestión de la capacidad y viabilidades (3,00)
- ✓ 3. Operación (2,88)
- ✓ 8. Atención al cliente (2,64)

• El **proceso con menor puntuación** es el 7. Gestión de la información (2,14).

Encuesta con transportistas y distribuidores: Plan de Mejora 2018

PLAN de MEJORA 2018

1

Mejora de la atención a transportistas y distribuidores.

- Asignación de Gestores de cuenta transportista y distribuidor.
- Elaboración de un plan de acercamiento/mejora excepcional con NEDGIA ya que los resultados por parte de esta distribuidora han empeorado significativamente.
- Incremento del número de reuniones presenciales.
- Mejora en la comunicación de imprevistos y situaciones no programadas.
- Programación de reuniones de Operación y Mantenimiento con Reganosa de cara a los mantenimientos que tengan impacto en ambos operadores.

2

Actualización de la Encuesta de Satisfacción Cliente:

- Adaptar la misma al contexto regulatorio actual.
- Ampliarla a toda la cadena logística e incluir a todos los transportistas (BBG y Saggas).
- Incluir las respuestas por separado de los departamentos de "Balance y medición" y de "Operaciones".

3

Plan de Mantenimiento: Renovación de la página Web de Enagás Transporte, así como redoblamiento de esfuerzos para clarificar los mantenimientos de Enagás.

4

Conexiones: Reactivación de la actividad de conexiones tras aclaración del Workshop.

5

Grupo de operaciones: Refuerzo de la cooperación con los transportistas participados (BBG y Saggas) en el marco del grupo de operaciones y actividades derivadas de ellas.



Abril-2018