



Informe Encuestas de satisfacción cliente 2022

GREEN OIL SERVICE

6 de febrero de 2023



Informe Encuestas de satisfacción cliente 2022

Desarrollo

I. Objetivo del presente informe:

Analizar el resultado de las encuestas realizadas a nuestros clientes referentes a los servicios prestados durante el año 2022

2. Metodología:

Con el objetivo de obtener una mayor cantidad de encuestas y poder facilitar al encuestado se implementó una aplicación por medio de la cual el formulario podía completarse por medio de la PC, teléfono Movil o Correo electrónico.

Desde el siguiente enlace se puede acceder a la encuesta:

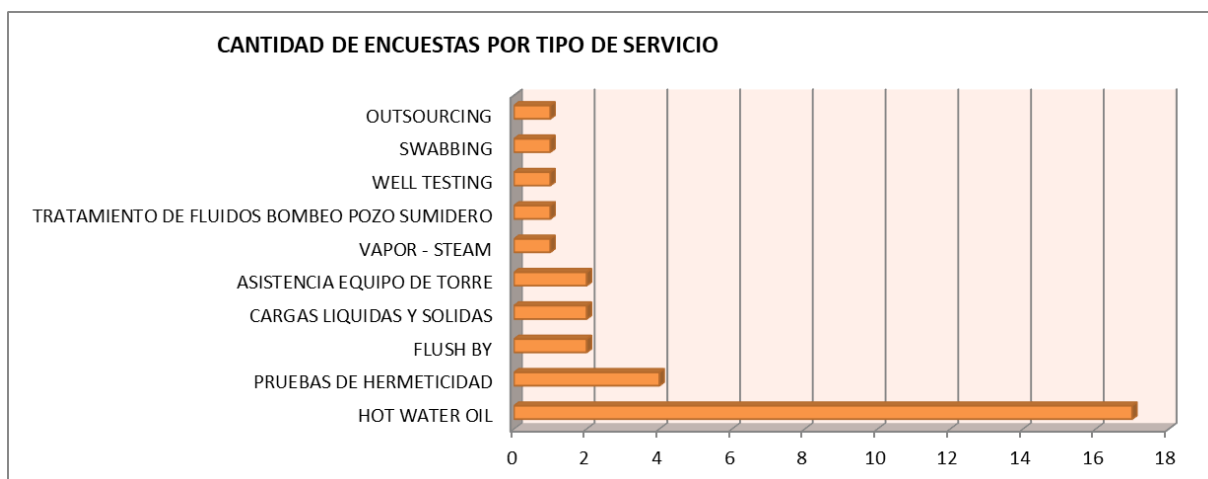
<https://forms.gle/PkQeM1iU3RtNezWz6>

Programa de Encuestas de satisfacción:

- Se confecciono un programa de encuestas (INTRANET) tomando como criterio lo siguiente:
 - Sector donde desarrolla sus actividades el encuestado
 - Tipo de línea de servicios
 - Yacimiento o zona de prestación de servicios
- Cumplimiento del programa:
 - 85 % Programa Total
 - 82 % Línea de negocios
 - 93 % Clientes con actividad 2022
- El cliente que no pudo ser encuestado por la poca actividad durante el año 2022 fue PAE las encuestas las mismas serán reprogramadas

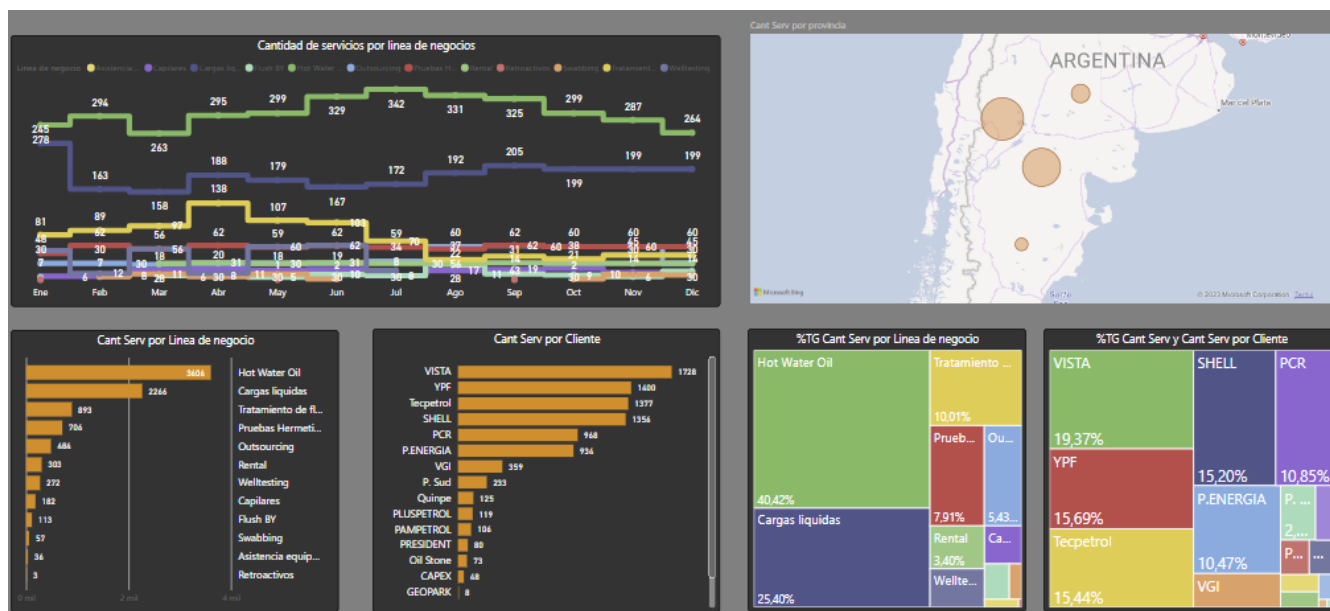
3. Encuestas realizadas en el Año 2022:

- Se encuestaron 35 usuarios:
 - 0 Correo electrónico
 - 32 por aplicación Web
- Se encuestaron 15 clientes sobre 16 con actividad (93%)
- Se encuestaron 9 líneas de negocios sobre 11 (82 %)



4. Cantidad de servicios por cliente y línea de negocios:

- Se detalla en los siguientes gráficos la distribución de los servicios realizados durante el año 2022 a fines de poder determinar la relevancia de cada una de las encuestas de acuerdo a la cantidad de servicios y clientes



5. Promedio atributo por tipo de servicio:

Tipo de servicio	Promedio
ASISTENCIA EQUIPO DE TORRE	4,0
CARGAS LIQUIDAS Y SOLIDAS	4,1
FLUSH BY	3,9
HOT WATER OIL	4,2
Outsourcing	4,4
PRUEBAS DE HERMETICIDAD	3,8
SWABBING	3,8
TRATAMIENTO DE FLUIDOS BOMBEO POZO SUMIDERO	4,2
VAPOR - STEAM	4,6
WELL TESTING	4,0

6. Promedio atributo por cliente:

CLIENTE	PROMEDIO
YPF	3,56
PAMPETROL	3,78
PETROLEOS SUDAMERICANOS S.A	3,78
OIL STONE ENERGIA S. A.	3,89
PRESIDENT PETROLEUM S.A	3,93
VISTA OIL&GAS	3,94
GAS MEDANITO	4,00
PAMPA ENERGIA	4,00
PLUSPETROL	4,00
TECPETROL	4,00
GRUPO CAPSA (CAPEX)	4,11
SHELL CAPSA	4,42
VIRTUAL GASNET INTERNACIONAL	4,44
PCR	4,56
QUINPE SRL	4,67

7. Promedio atributo

Atributo	Promedio
1) Tiempos de trabajo	4,25
2) Personal Calificado	4,34
3) Equipamiento	4,00
4) Gestion SSMA	3,94
5) Respuesta SIG	3,94
6) Reclamos de clientes	4,13
7) Documentacion	4,03
8)Resolucion de problemas	4,22
9) Limpieza y orden	4,16
PROMEDIO GENERAL	4,16

8. Observaciones:

Contacto	Servicios prestados	Cliente	Comentarios
Henry Rios	PRUEBAS DE HERMETICIDAD	PLUSPETROL	No encuentro algún aspecto se nota un compromiso por el servicio
Marcelo Beliera	HOT WATER OIL	GRUPO CAPSA (CAPEX)	Siempre encuentro excelente predisposición y desempeño, tanto de la coordinación como también del personal operativo
Ramírez yonh	HOT WATER OIL	SUDAMERICANOS S.A	El servicio es acorde a nuestras necesidades.
raul ponce	HOT WATER OIL	PCR	
Rafael Marcaida	HOT WATER OIL	PCR	Velocidad de respuesta
Jean Carlo Davila	CARGAS LIQUIDAS Y SOLIDAS	TECPETROL	S/C
José Agustín Villalobos	PRUEBAS DE HERMETICIDAD	YPF	Muy buen servicio
Braian Matias Salas	PRUEBAS DE HERMETICIDAD	YPF	Asistencia en campo por parte del área de HSE y supervisión para evitar inconvenientes en la falta de documentación o vencimientos de las mismas, anticiparse al posible inconveniente en las unidades con un plan de mantenimiento preventivo anual
Hugo Barros	VAPOR - STEAM	GRUPO CAPSA (CAPEX)	Necesitamos más asistencia en nuestro lugar de trabajo.
Matías Frassetto	HOT WATER OIL	YPF	Comunicación con supervisión de YPF. Mejorar el mantenimiento de las unidades. En nuestro caso se bajo el equipo H14 para mantenimiento y por el estado se debió desarmar íntegramente.
Víctor Ramírez	HOT WATER OIL	OTRA	Considero que es el camino para acompañar a la operadora, mantener lo alcanzado y mantener siempre abiertas las comunicaciones.
Juan Jose Venta	HOT WATER OIL	SHELL CAPSA	En este tiempo se mejoró en varios aspectos del servicio, la verdad muy buenos profesionales. Muchos desafíos de la operación diaria fueron resueltos en tiempo y forma. Saludos
Aun Fernando	TRATAMIENTO DE FLUIDOS BOMBEO POZO SUMIDERO	QUINPE SRL	Se podría implementar una unidad de HW extra en los meses de mayor demanda...

Las observaciones recibidas son de mucha utilidad y hacen mención a distintos aspectos de los servicios prestados se darán tratamiento en forma personalizada a cada uno de los requerimientos

9. Comparativo años anteriores atributos:

Años	Personal Calificado	Documentación	Gestión SSMA	Reclamos de clientes	Respuesta SIG	Tiempos de trabajo	Equipamiento	Resolución de problemas	Limpieza y orden	Promedio General
2013	4,25	3,95	3,85	4,10	3,95	4,26	3,90	4,20	4,00	4,05
2014	4,31	3,88	3,44	4,06	3,69	4,00	4,00	4,38	3,75	3,94
2015	4,17	4,00	3,70	4,04	3,83	4,04	4,13	4,30	4,13	4,04
2018	4,45	4,11	4,00	4,36	3,75	4,18	4,20	4,18	4,45	4,19
2019	4,35	3,15	3,71	4,03	3,91	4,15	4,00	4,15	4,09	3,95
2021	4,31	4,00	3,90	4,14	4,05	4,19	4,07	4,21	4,17	4,12
2022	4,34	4,03	3,94	4,13	3,94	4,25	4,00	4,22	4,16	4,11
Total general	4,31	3,83	3,80	4,11	3,91	4,16	4,03	4,22	4,11	4,05

IO. Comparativo años evolución clientes

Cliente	Tiempo s trabajo	Personal	Equipam iento	Gestion SSMA	Respuest a SIG	Reclamo s	Docume ntacion	Resoluci on	Limpie za	Promed io
Gas Medanita	4,17	4,50	4,50	4,50	4,17	4,33	4,17	4,50	4,50	4,37
2014	4,00	4,50	4,50	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,50	4,33
2015	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	4,94
2019	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,67
2022	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PAE	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,78
2013	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,78
Pluspetrol	4,14	4,57	4,00	4,00	4,00	4,14	4,43	4,14	4,14	4,17
2018	4,00	4,50	4,00	3,50	3,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,06
2019	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,33
2021	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,00	4,00	4,39
2022	4,00	4,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
President	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,40
2018	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,40
Capex	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
2018	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Shell	5,00	5,00	5,00	5,00	#iDIV/0!	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2018	5,00	5,00	5,00	5,00	#iDIV/0!	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
VISTA OIL&GAS	4,26	4,39	4,26	3,96	4,00	4,35	3,74	4,43	4,13	4,17
2018	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,44
2019	4,33	4,44	4,11	3,56	4,00	4,22	3,22	4,44	4,00	4,04
2021	4,22	4,44	4,44	4,44	4,22	4,44	4,22	4,56	4,33	4,37
2022	4,00	4,00	4,25	3,75	3,50	4,25	3,75	4,25	3,75	3,94
PCR	4,50	4,67	4,33	4,00	4,25	4,58	4,00	4,50	4,25	4,34
2019	4,33	4,33	4,00	3,00	4,00	4,00	2,67	4,00	4,00	3,81
2021	4,75	4,75	4,50	4,25	4,25	4,75	4,25	4,75	4,00	4,47
2022	4,40	4,80	4,40	4,40	4,40	4,80	4,60	4,60	4,60	4,56
YPF	4,10	4,40	3,70	3,20	3,80	3,80	3,40	3,70	3,80	3,77
2019	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,89
2021	4,20	4,60	3,60	3,00	4,00	4,00	3,60	3,80	3,80	3,84
2022	4,00	4,33	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,56
TECPETROL	3,83	3,83	4,00	3,50	4,17	3,83	3,83	4,17	4,00	3,91
2021	3,80	3,80	4,00	3,40	4,20	3,80	3,80	4,20	4,00	3,89
2022	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
OIL STONE ENERGIA S. A.	4,25	4,25	3,75	4,00	4,00	4,00	3,75	3,75	4,25	4,00
2019	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,89
2021	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,50	4,11
2022	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
PAMPA ENERGIA	3,25	3,50	3,50	3,75	3,25	3,50	3,50	3,50	4,00	3,53
2021	3,00	3,33	3,33	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	4,00	3,37
2022	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PRESIDENT PETROLEUM S.A	4,67	4,50	4,00	4,00	3,83	4,00	3,83	4,17	4,17	4,13
2021	5,00	4,67	4,33	4,00	4,00	4,33	4,00	4,33	4,33	4,33
2022	4,33	4,33	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	4,00	4,00	3,93
GRUPO CAPSA (CAPEX)	4,00	4,50	4,00	3,75	4,25	4,25	4,00	4,50	4,25	4,17
2021	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,33
2022	4,00	4,33	4,00	3,67	4,33	4,33	4,00	4,33	4,00	4,11
SHELL CAPSA	4,38	4,25	3,88	4,13	4,00	4,13	3,88	4,38	4,50	4,17
2019	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,50	2,50	4,00	4,50	3,78
2021	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,06
2022	4,75	4,50	4,25	4,25	4,00	4,50	4,50	4,50	4,50	4,42
GEOPARK	4,25	4,25	4,00	4,00	4,00	4,25	3,50	4,00	4,00	4,03
2019	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,50	3,00	4,00	4,00	4,06
2021	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
OTRA	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,56
2021	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,56
PETROLEOS SUDAMERICANOS S.A	4,17	4,50	4,17	3,83	3,50	3,67	3,33	4,00	3,83	3,89
2019	4,67	5,00	4,67	4,33	3,67	4,33	3,00	4,33	4,00	4,22
2021	3,50	4,00	3,50	3,00	3,50	3,00	3,50	3,50	3,50	3,44
2022	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,78
QUINPE SRL	5,00	5,00	4,50	4,50	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,83
2021	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2022	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67
PAMPETROL	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,78
2022	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,78
Total general	4,23	4,39	4,09	3,91	3,99	4,18	3,84	4,27	4,18	4,12

II. Conclusiones

- El promedio general de todos los atributos es del "4.11", este valor supera las expectativas propuestas para el año 2022 teniendo en cuenta la diversificación de clientes y líneas de negocios
- El periodo evaluado es el de mayor actividad de GOS en su historia lo que avala que las estrategias utilizadas acompañan al crecimiento de la demanda para seguir brindando servicios de calidad.
- Se agrego una nueva pregunta consultando que nueva línea de servicios necesitarían nuestros clientes para atender la demanda arrojando el siguiente resultado:
 - Slik Line
 - Aumentar cantidad de equipos Hot wáter Oil
 - Vactor
 - Mediciones físicas
 - FBY Pesado
 - Swabing para cañeria



Informe Encuestas de satisfacción cliente 2022 | 06/02/2023



GOS
Green Oil Services