

PROVINCIA DE SANTA CRUZ CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

PROYECTO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DISTRIGAS S.A.

ANEXOS TOMO 2 INFORME FINAL

TAREA 2: Propuesta de fortalecimiento de la comunicación externa de la empresa

DICIEMBRE DE 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pablo Gabriel Morra', with a horizontal line underneath.

PABLO GABRIEL MORRA

Contenido

Anexo 1	3
Anexo 2	11
Anexo 3	12
Anexo 4	15

Anexo 1

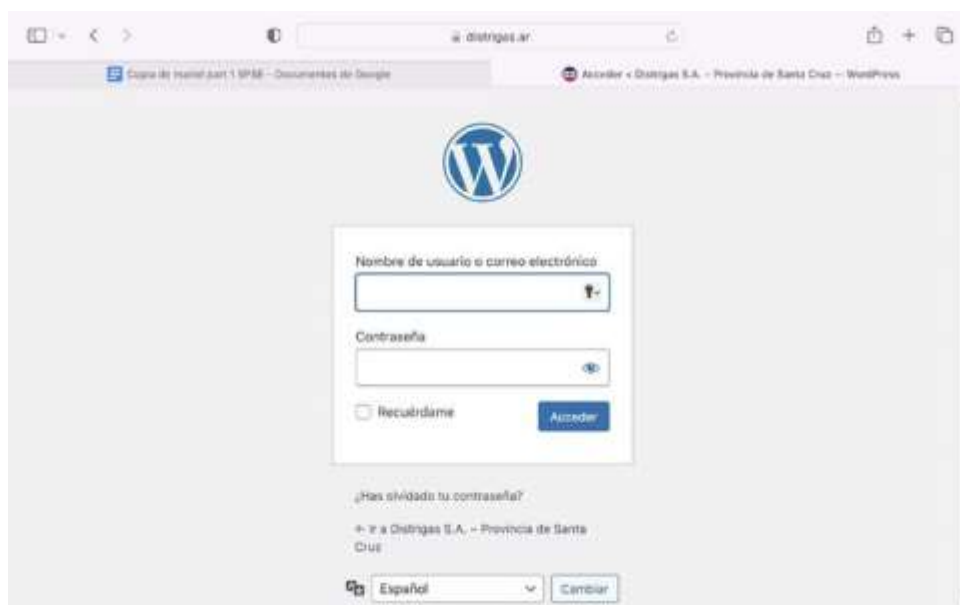


Figura 1.1. Ruta abierta de acceso a Wordpress de Distrigas. Recuperado el 18 de enero de 2023 de https://distrigas.ar/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fdistrigas.ar%2Fwpadmin%2F&reauth=1

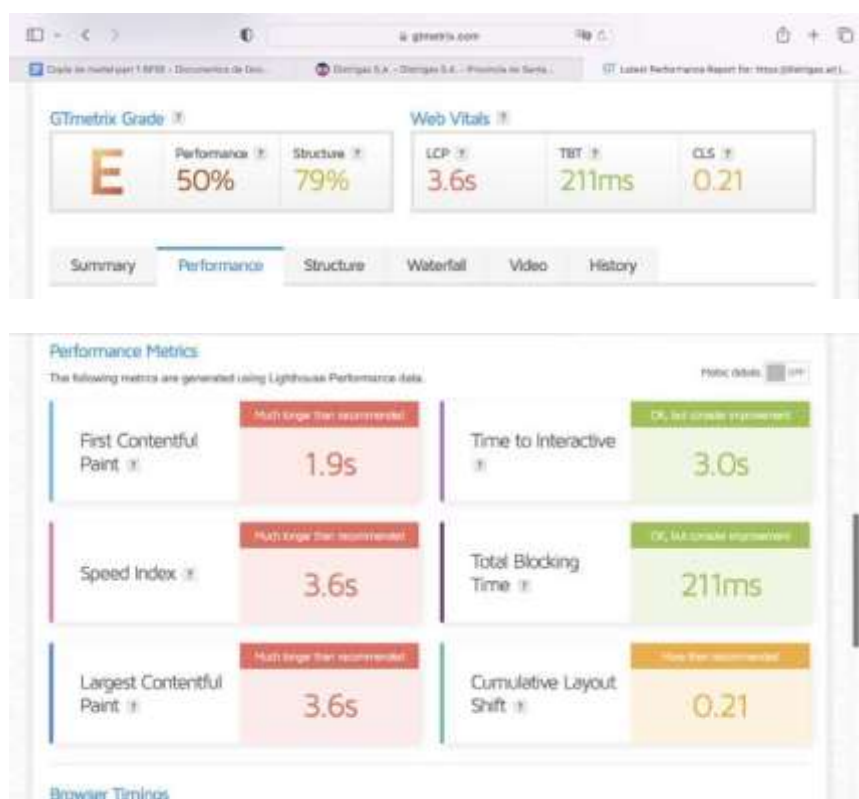


Figura 1.2. Informe de estado de situación web. Herramienta GTmetrix. Recuperado el 18 de enero de 2023 de <https://gtmetrix.com/>

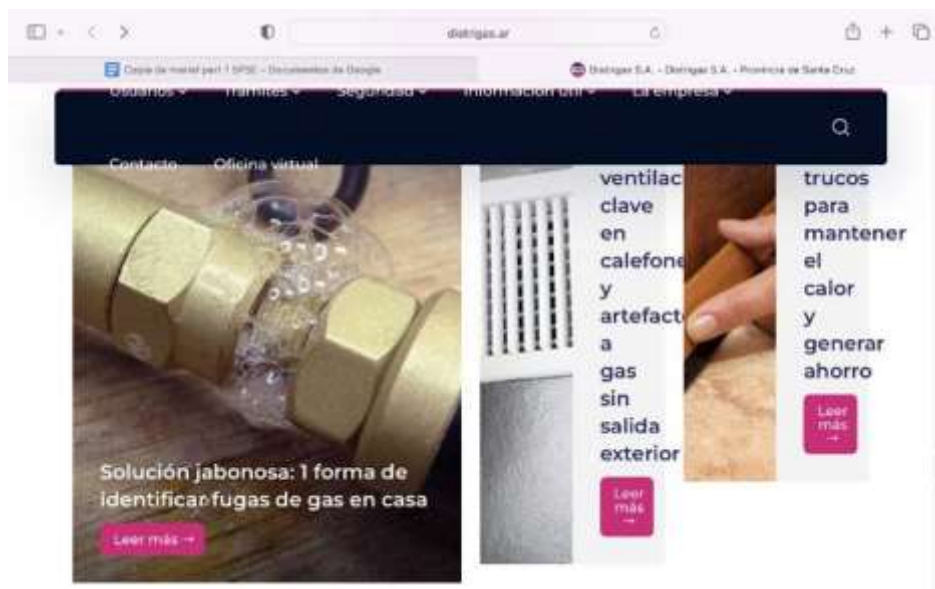


Figura 1.3 Visualización de sobre posicionamiento de estructuras en sitio web. Recuperado el 18 de enero de 2023 de <https://distrigas.ar/>

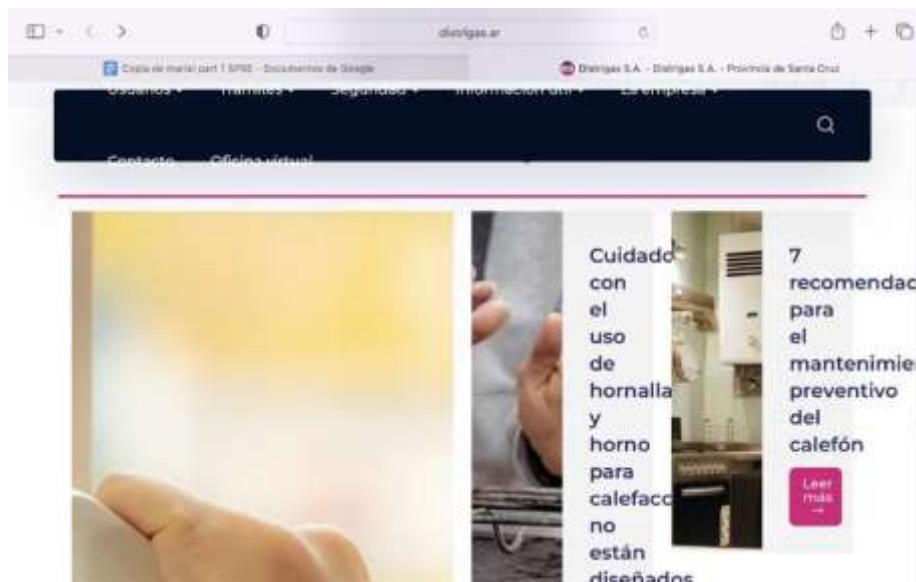


Figura 1.4 Visualización de sobre posicionamiento de estructuras en sitio web. Recuperado el 18 de enero de 2023 de <https://distrigas.ar/>





Figura 1.7 Visión de sitio web, elementos solapados / faltantes de accesos a redes sociales.
Recuperado el 09/05/2023 13.05hs.



Figura 1.7 WhatsApp ruta inválida. Recuperado el 18 de enero de 2023 de whatsapp.



Figura 1.8 Perfil de whatsapp de Atención Comercial Río Gallegos Anexos y Río Gallegos Sede Central. Recuperado el 18 de enero de 2023 de whatsapp.

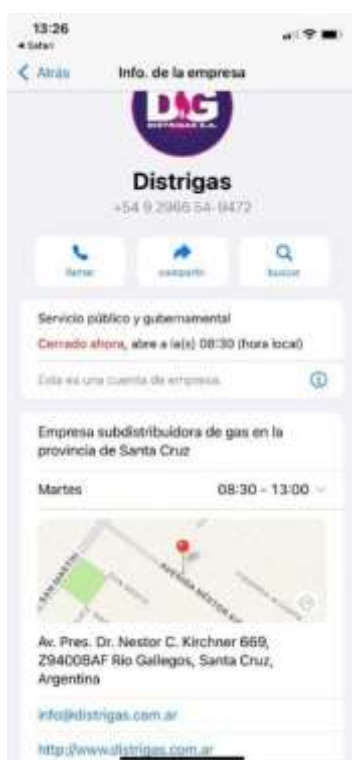


Figura 1.9 Perfil de whatsapp de Atención Comercial Río Gallegos Anexos y Río Gallegos Sede Central. Recuperado el 18 de enero de 2023 de whatsapp.

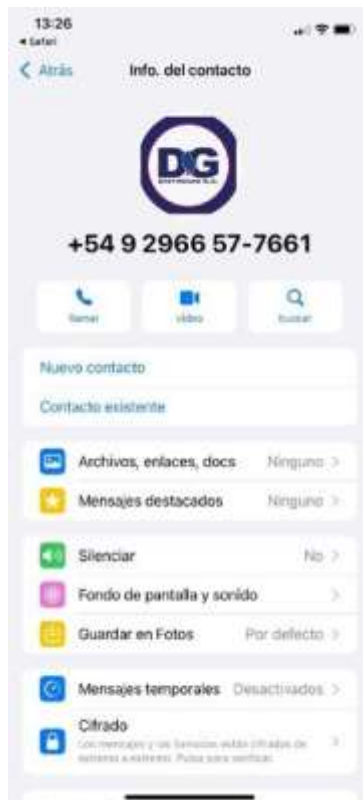


Figura 1.10 Perfil de whatsapp de Atención Técnica Río Gallegos Anexos y Río Gallegos Sede Central. Recuperado el 18 de enero de 2023 de whatsapp.



Figura 1.11 Perfil de whatsapp de Atención Técnica Río Gallegos Anexos y Río Gallegos Sede Central.

Recuperado el 18 de enero de 2023 de whatsapp.

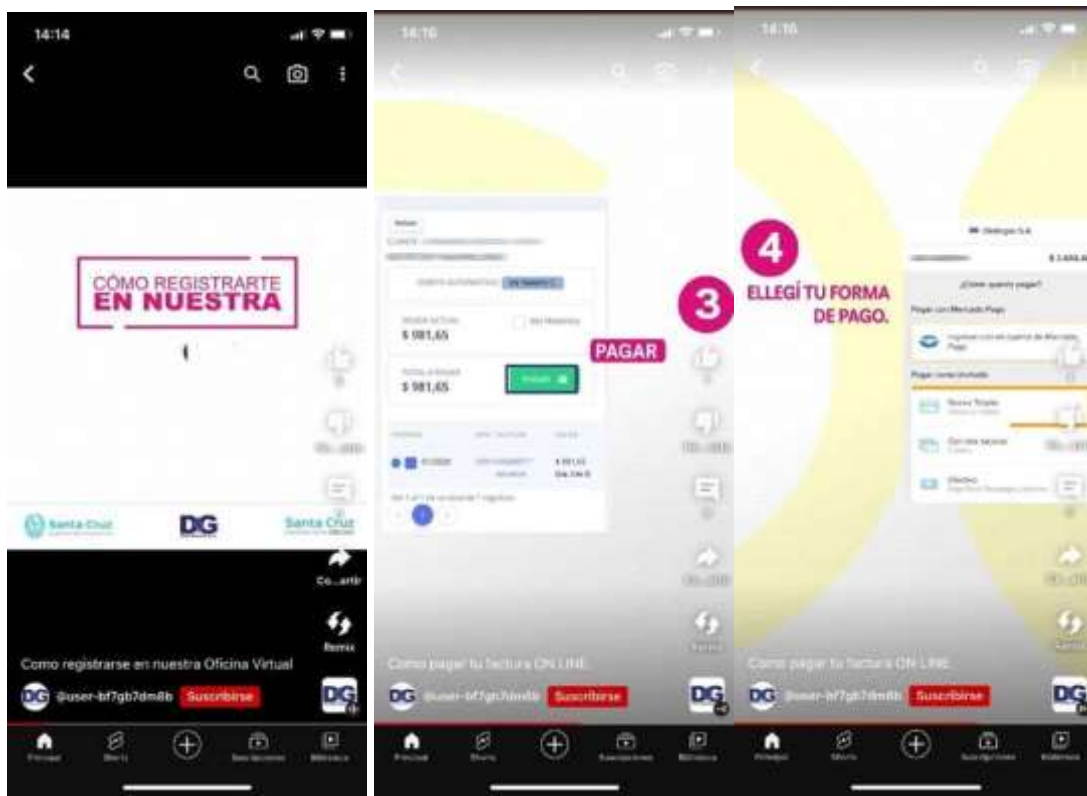


Figura 1.12, 1.13, 1.14 márgenes y espacios de diseño en formato a optimizar. Nombre de usuario incorrecto. Alineación de información optimizar. Recuperado el 8/02/2023 14.14hs

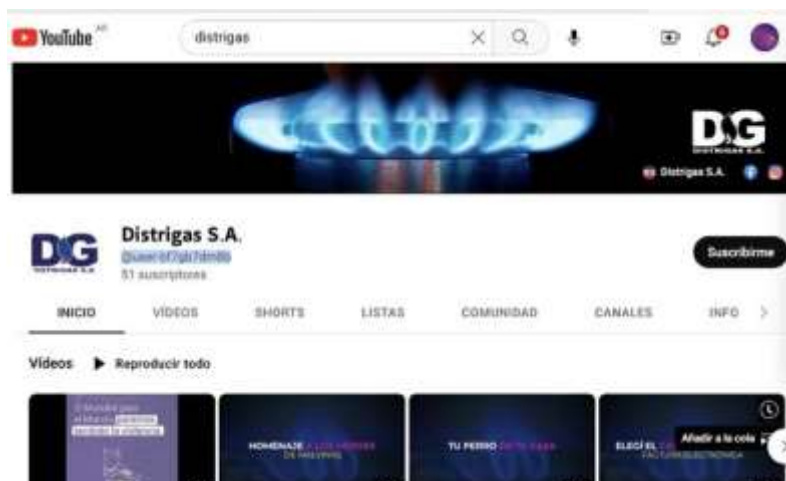


Figura 1.15 panel de YouTube Distrigas. Recuperado el 8/02/2023 14.14hs



Figura 1.16 panel de Twitter prensa Distrigas. Recuperado el 9/05/2023 13.00 hs

Anexo 2

Cuestionario usuarios

Con el objetivo de mejorar la atención, te pedimos que respondas este breve cuestionario que te llevará menos de 3 minutos. Tus respuestas son muy importantes para nosotros.

1. Edad ☐ Menos de 21 años ☐ De 21 a 26 años ☐ De 27 a 35 años ☐ De 35 a 44 años ☐ De 45 a 65 años ☐ + 65 años
2. Género ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro
3. ¿Con cuál Sucursal te comunicás con mayor frecuencia para realizar tus trámites?
☐ 28 de Noviembre ☐ Caleta Olivia ☐ El Calafate ☐ El Chaltén
☐ Jaramillo / Fitz-Roy / Tellier ☐ Lago Posadas ☐ Las Heras ☐ Los Antiguos
☐ Pico Truncado / Koluel Kaike ☐ Río Gallegos - Sucursal
☐ Río Gallegos - Anexo Centro Adm. B° San Benito ☐ Río Gallegos - Sede Central ☐ Río Turbio
☐ Tres Lagos
4. ¿Cómo te comunicás con nosotros? Elegí la opción que más usás
☐ Voy en persona a la delegación
☐ Whatsapp ☐ Mail ☐ Redes sociales ☐ Otro
5. ¿Cuál es el trámite que realizás con mayor frecuencia?
☐ Cambio de titularidad ☐ Reconexión del servicio ☐ Solicitud del servicio
☐ Baja del servicio ☐ Otro
6. ¿Conocés nuestra página web?
☐ Si
☐ No
7. ¿Conocés nuestras redes sociales?
☐ Si
☐ No
8. Encontrás fácil nuestra información cuando la necesitás?
☐ Nunca ☐ A veces
☐ Siempre
9. ¿Cómo evaluarías nuestra atención? En una escala de 1 a 5 donde 5 es muy bueno y 1 es muy mala.

☐ 5. Muy buena

4. Buena
3. Regular
2. Mala
1. Muy Mala

10. Comentarios / sugerencias

Muchas gracias por responder!

Por dudas, consultas e información te recordamos nuestra web:

<https://distrigas.ar/>

Anexo 3

Respuestas cuantitativas

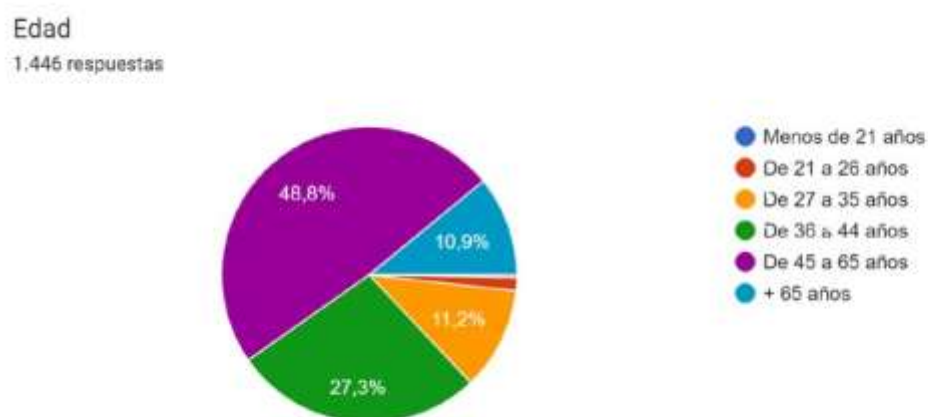


Figura 6.1. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 1 de la encuesta enviada a afiliados

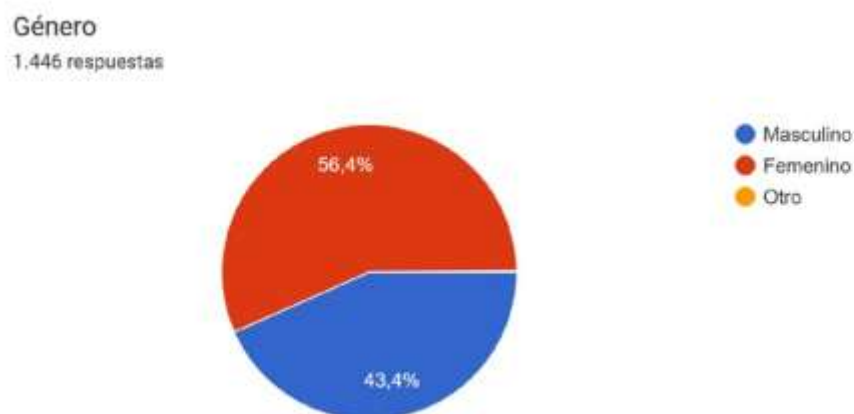


Figura 6.2. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 2 de la encuesta enviada a afiliados

¿Con cuál sucursal te comunicás con mayor frecuencia para realizar tus trámites?

1.446 respuestas

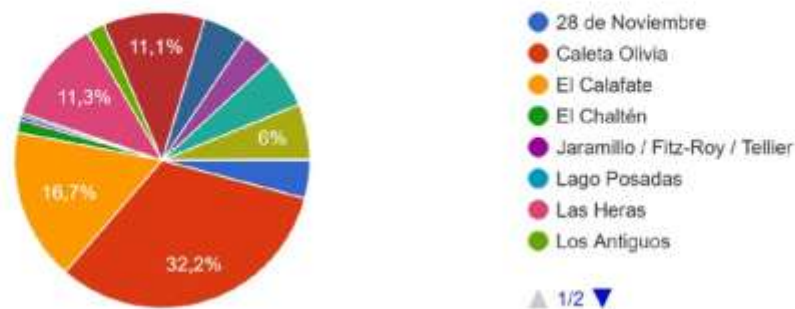


Figura 6.3. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 3 de la encuesta enviada a afiliados

¿Cómo te comunicás con nosotros? Elegí la opción que más usás.

1.446 respuestas

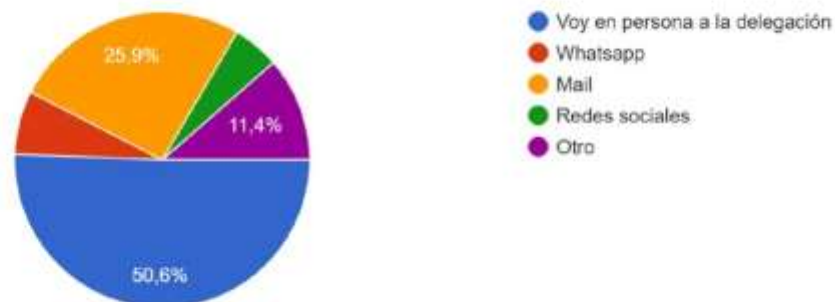


Figura 6.4. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 4 de la encuesta enviada a afiliados

¿Cuál es el trámite que realizás con más frecuencia?

1.446 respuestas

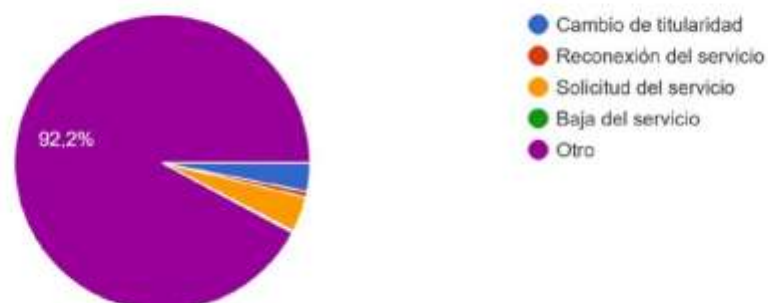


Figura 6.5. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 5 de la encuesta enviada a afiliados

¿Conocés nuestra página web?

1.446 respuestas

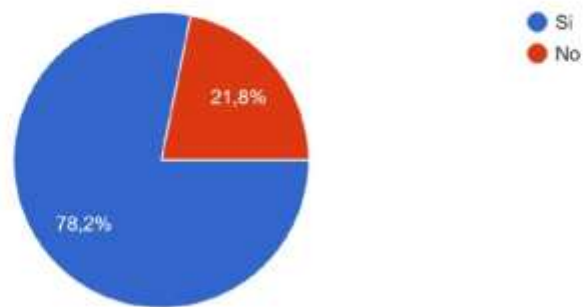


Figura 6.6. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 6 de la encuesta enviada a afiliados

¿Conocés nuestras redes sociales?

1.446 respuestas

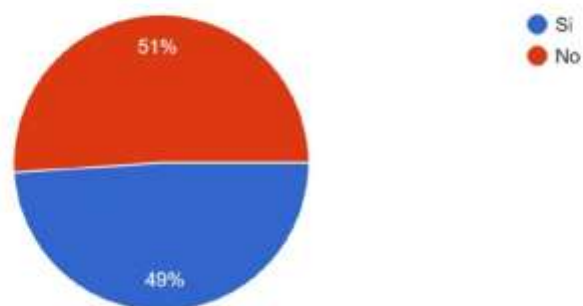


Figura 6.7. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 7 de la encuesta enviada a afiliados

¿Encontrás fácil nuestra información cuando la necesitás?

1.446 respuestas

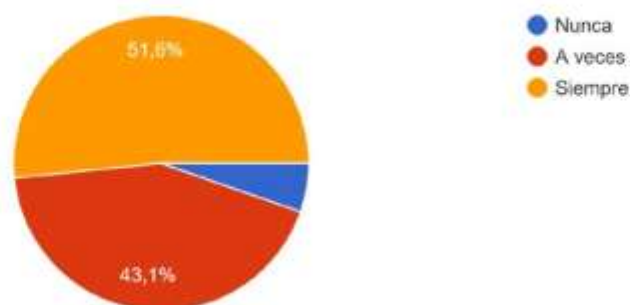


Figura 6.8. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 8 de la encuesta enviada a afiliados

¿Cómo evaluarías nuestra atención? En una escala de 1 a 5 donde 5 es muy bueno y 1 es muy mala.

1.446 respuestas

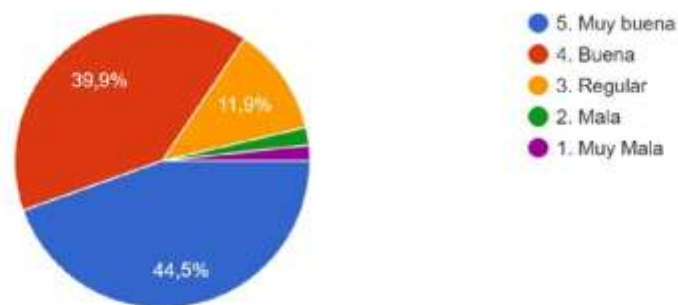


Figura 6.9. Cuadro porcentual de respuesta a la pregunta 9 de la encuesta enviada a afiliados

Anexo 4

Propuesta de cronograma temporal

Hoja de Ruta - Cronograma sugerido anual

Expresado en meses	2023/2024											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ACCIÓN												
Determinar canales de comunicación formales												
Relevar mails y whatsapps existentes												
Adaptar mails y whatsapp existentes al formato adecuado												
Crear los mails necesarios												
Solicitar las líneas de whatsapp necesarias												
Determinar un canal por área o persona para consulta de temas												
Elaborar un documento integral												
Difundir el documento												
Crear un manual de inducción intermo												
Relevar información y redacción de documento												
Diseño de manual												
Coordinar reuniones con distintas áreas para su presentación												
Fortalecer vínculos internos												
Establecer reuniones de áreas clave para planificar línea editorial												
Relevar carteleras existentes												
Relevar espacios para colocar carteleras/LEDs												
Definir línea editorial de carteleras y períodos de actualización												
Definir línea editorial de newsletter interna												
Planificar envíos de newsletter interno												
Realizar encuestas periódicas internas												
Medir resultados y feedback												
Crear espacio de capacitación												

