

# Diagnóstico de Satisfacción de Clientes:

## CULLERA

Informe de Resultados 2021

## Objetivos - Ficha Técnica

## Resultados del estudio

- Visión Global (Satisfacción, Fidelidad, Expectativas, NPS)
- Notoriedad de la empresa suministradora de agua
- Valoración del Producto
- Valoración suministros de energía
- Imagen de la empresa suministradora de agua
- Hábitos de consumo
- Atención al Cliente

## Conclusiones

# Objetivos - Ficha Técnica

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora del agua.

Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.

**Difundir** los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.

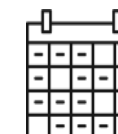
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes** y **áreas de mejora** del servicio.

Identificar las **mejores prácticas** dentro de la Organización.



Encuesta telefónica (CATI)

Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)



Encuestas realizadas durante los meses de Julio a Diciembre de 2021

Entrega de resultados: Enero de 2021



Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros.



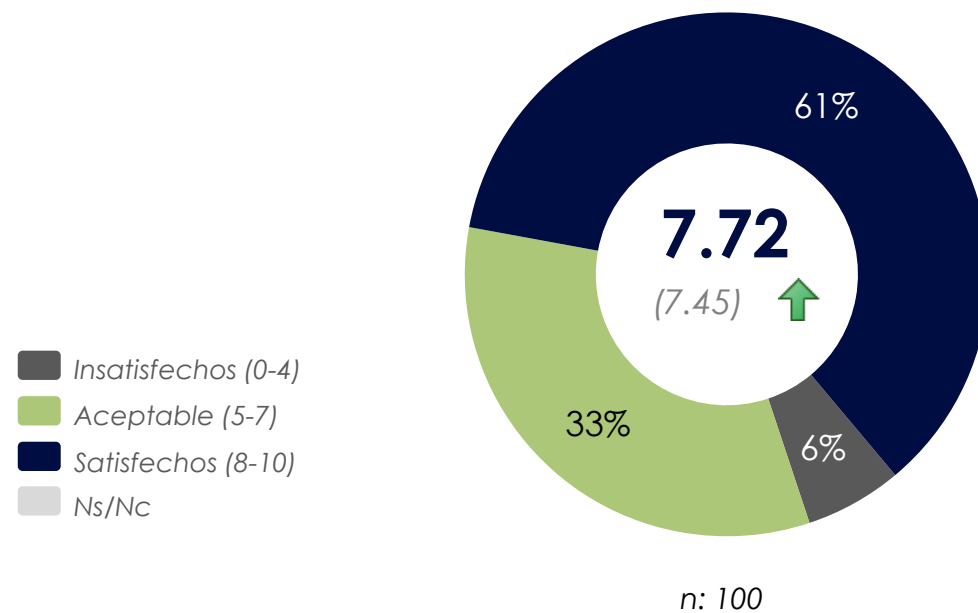
Encuesta de 8 minutos

Muestra	Nivel de error
100	± 10%

El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO: 20252: 2012 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

# Visión Global

**Satisfacción Global:** Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

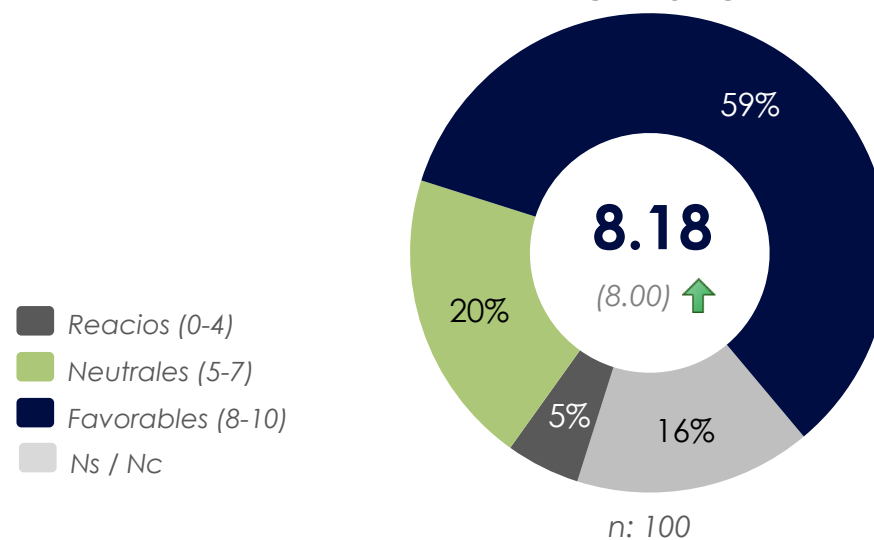


(x.xx) Datos del 2020

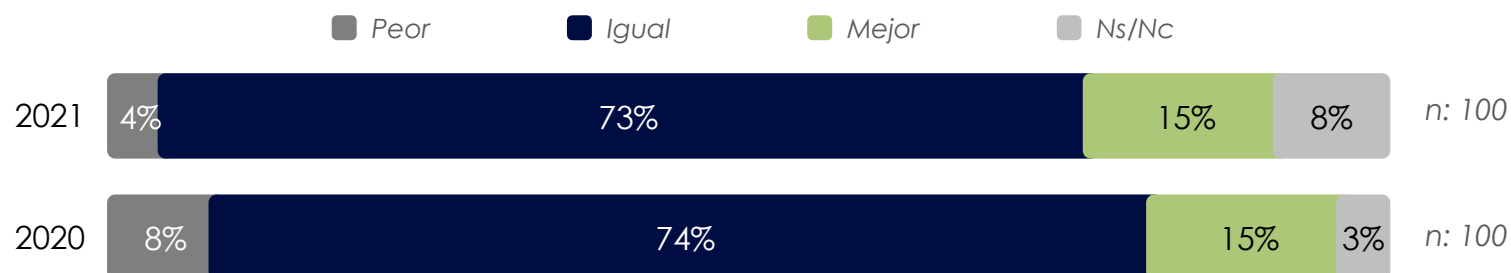
↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2020

# Visión Global

**Fidelidad:** Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?



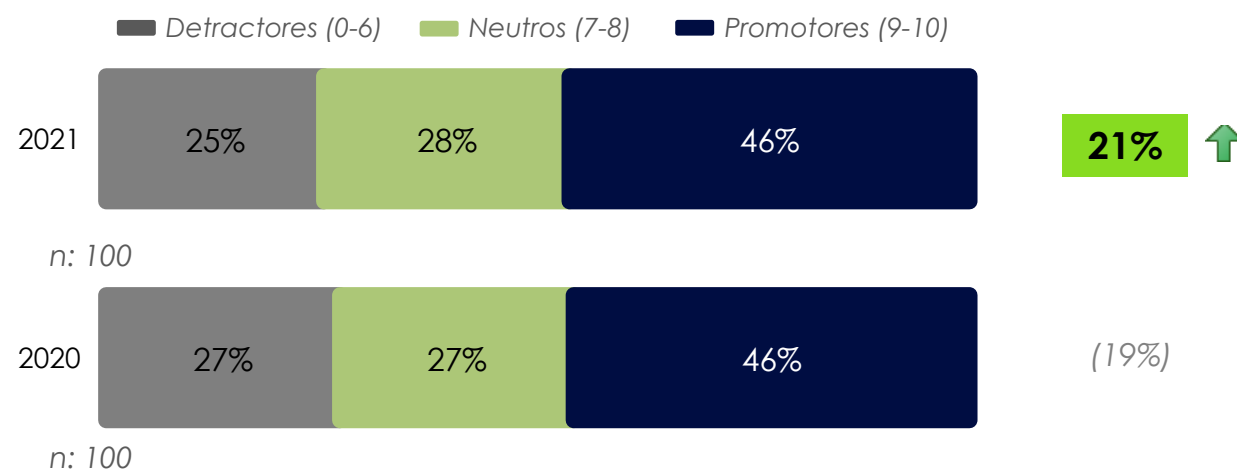
**Evolución:** Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



(x.xx) Datos del 2020  
 ↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2020

# Visión Global

**Net Promoter Score (NPS):** Este indicador, sobre una escala numérica larga, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías (de 0 a 6 DETRACTORES; de 7-8 PASIVOS; y de 9-10 PROMOTORES). La cifra de Promotores Netos se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.

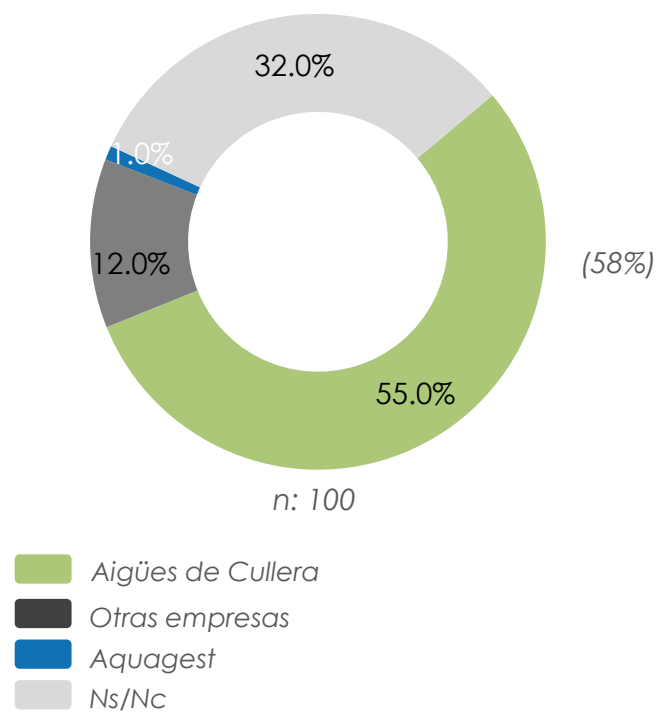


(x.xx) Datos del 2020

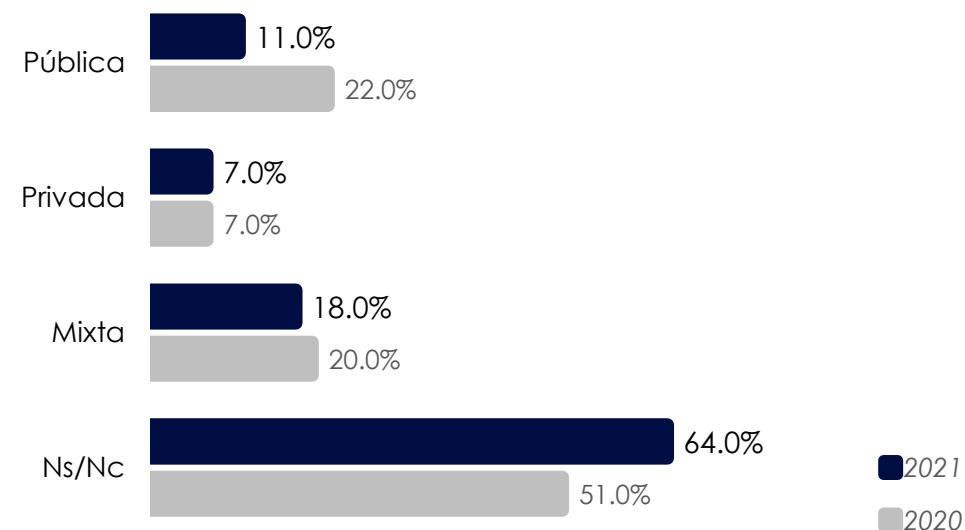
↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2020

# Notoriedad de la empresa suministradora de agua

**Notoriedad:** ¿Me podría decir, qué compañía le suministra el agua?



**Notoriedad:** ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?

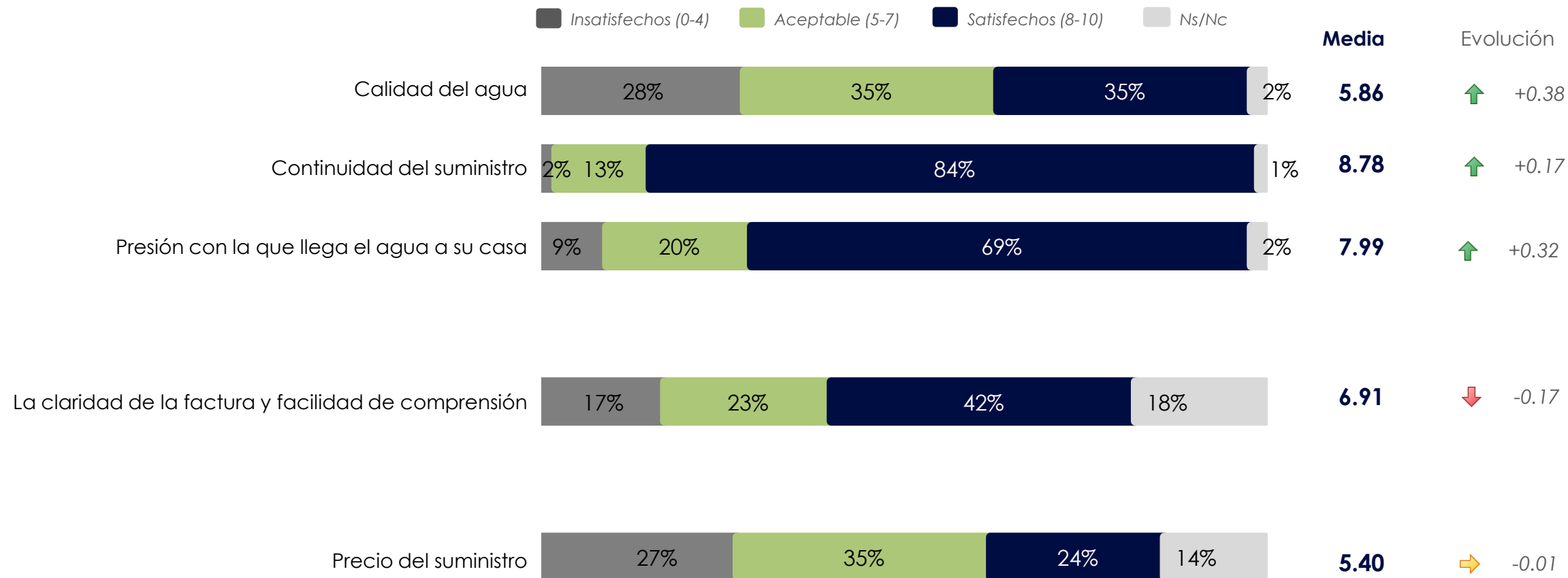


Base 2021: 100  
Base 2020: 100

(x.xx) Datos del 2020

# Valoración del Producto

## Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

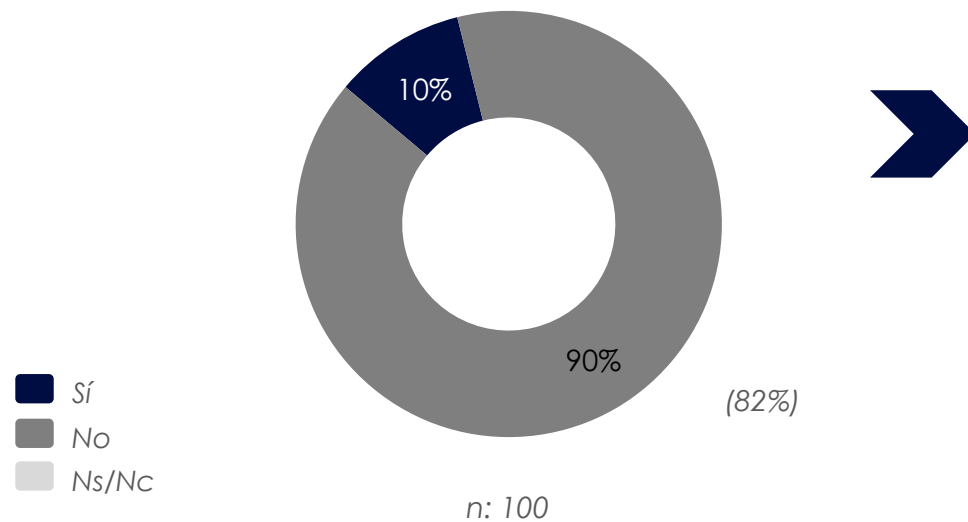


↑
→
↓
 Evolución respecto a las valoraciones de 2020



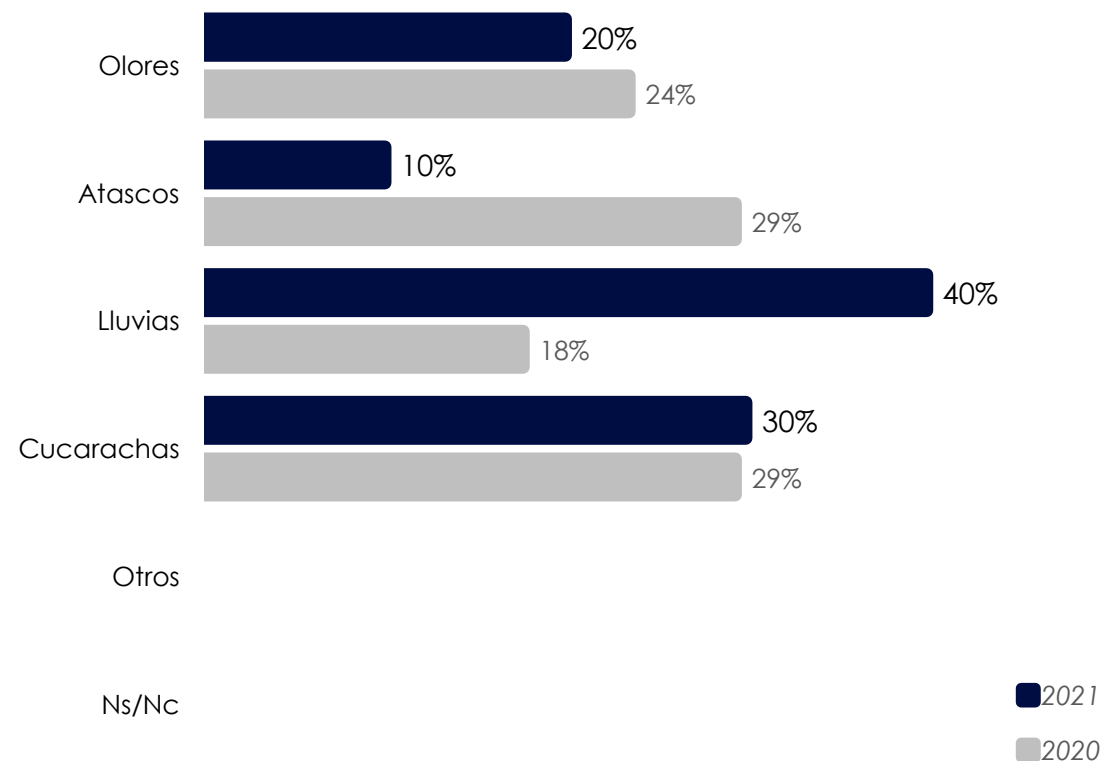
# Valoración del Producto

**Alcantarillado:** ¿Ha tenido usted algún problema con el alcantarillado en su municipio?



(x.xx) Datos del 2020

**Problema de alcantarillado:** ¿Qué tipo de problema ha tenido?

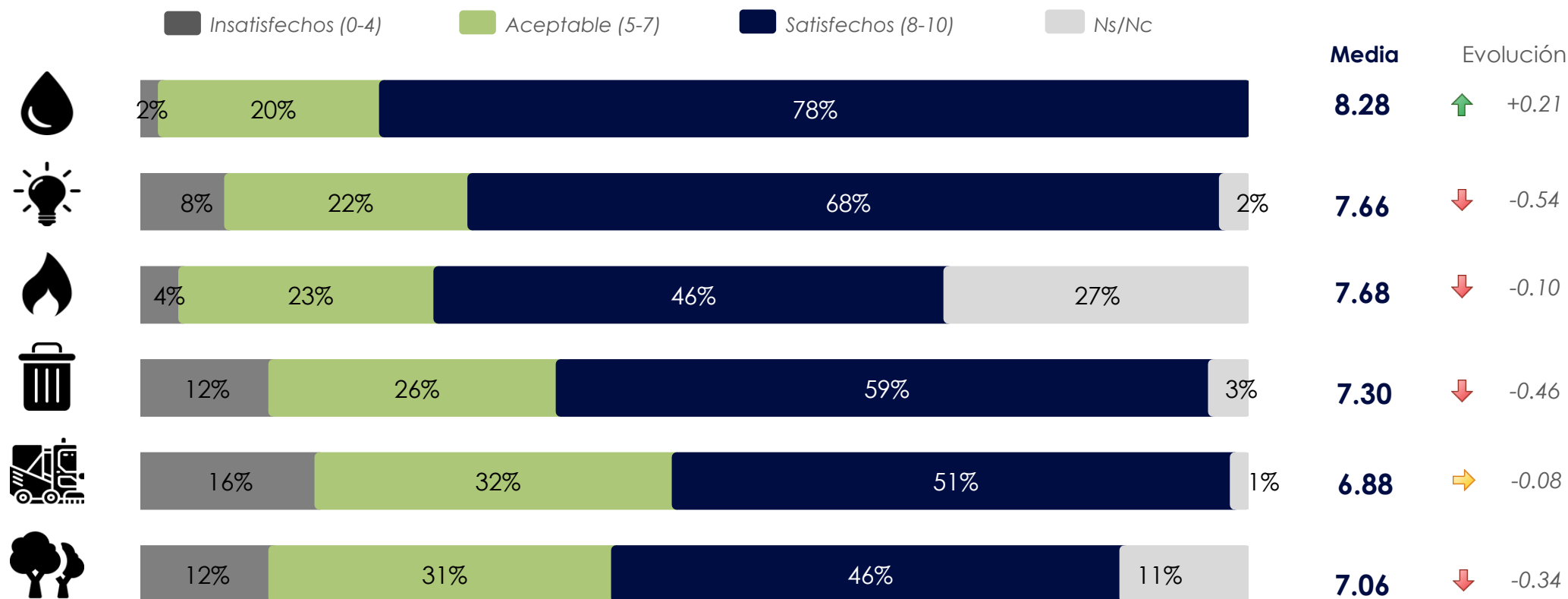


Base 2021: 10

Base 2020: 17

# Valoración Suministros de Energía

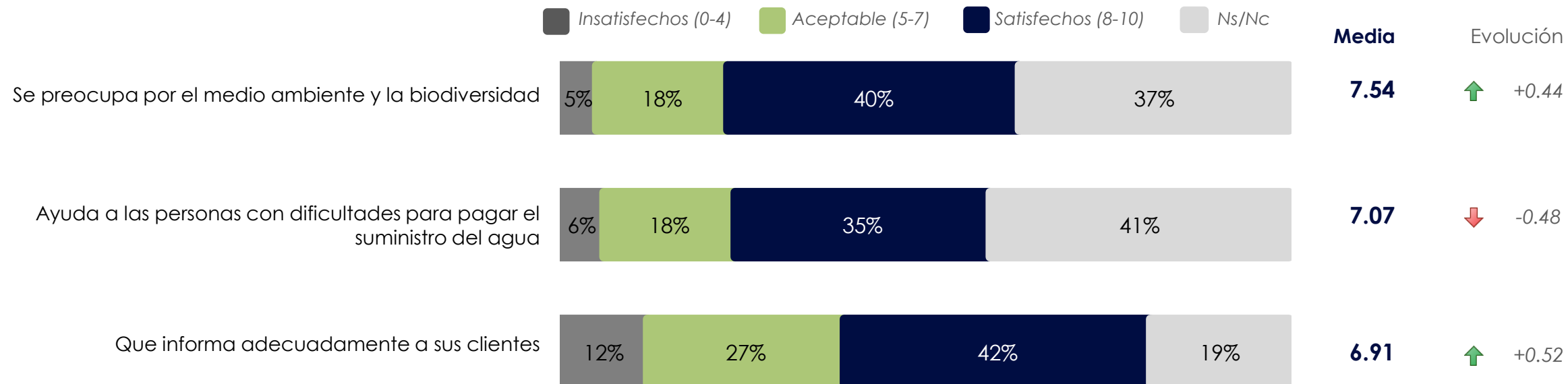
**Suministros de Energía:** Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece cada uno de los suministros de energía.



↑ → ↓ Evolución respecto a las valoraciones de 2020

# Imagen

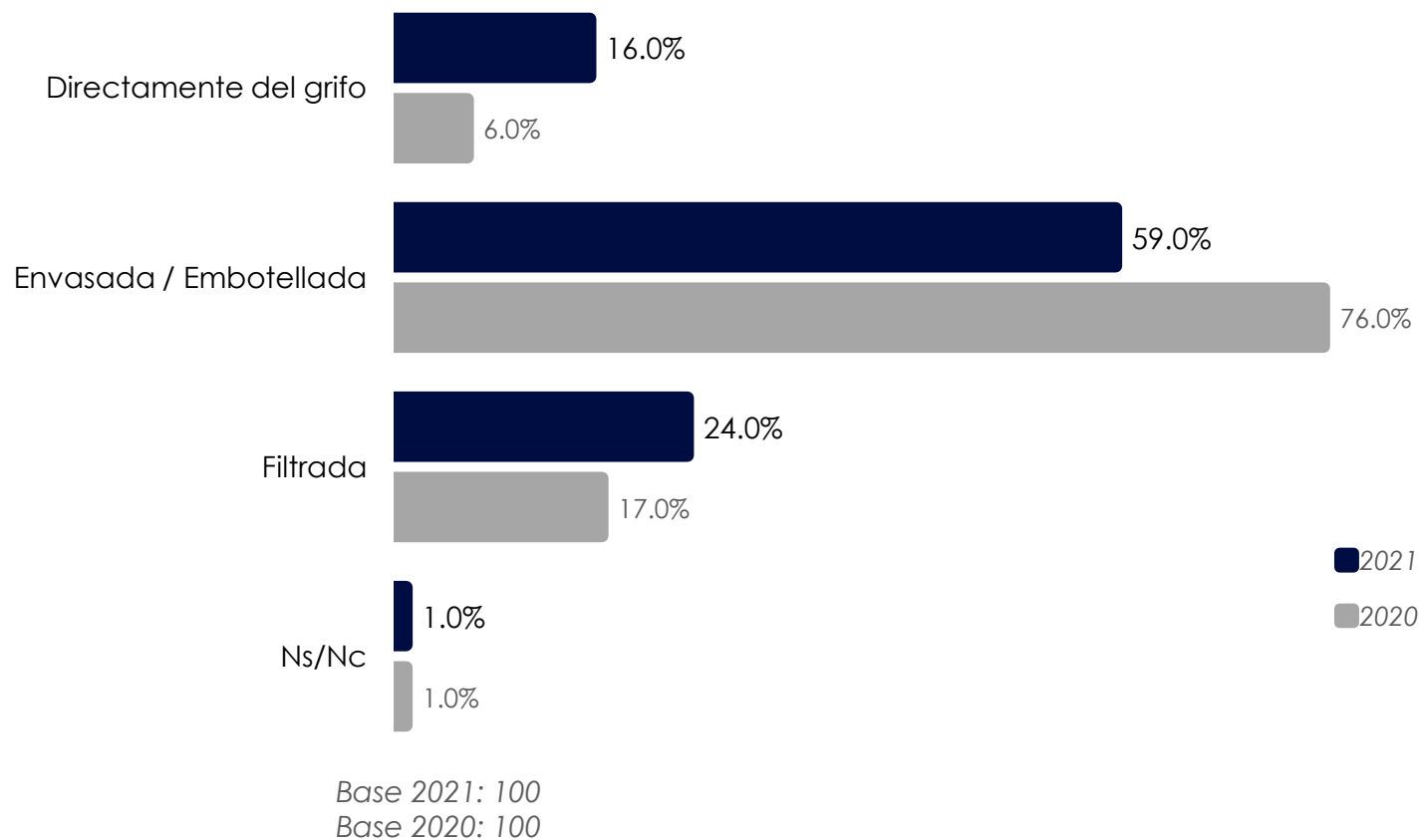
**Imagen:** Diría que su compañía de aguas es una entidad...



↑
→
↓
 Evolución respecto a las valoraciones de 2020

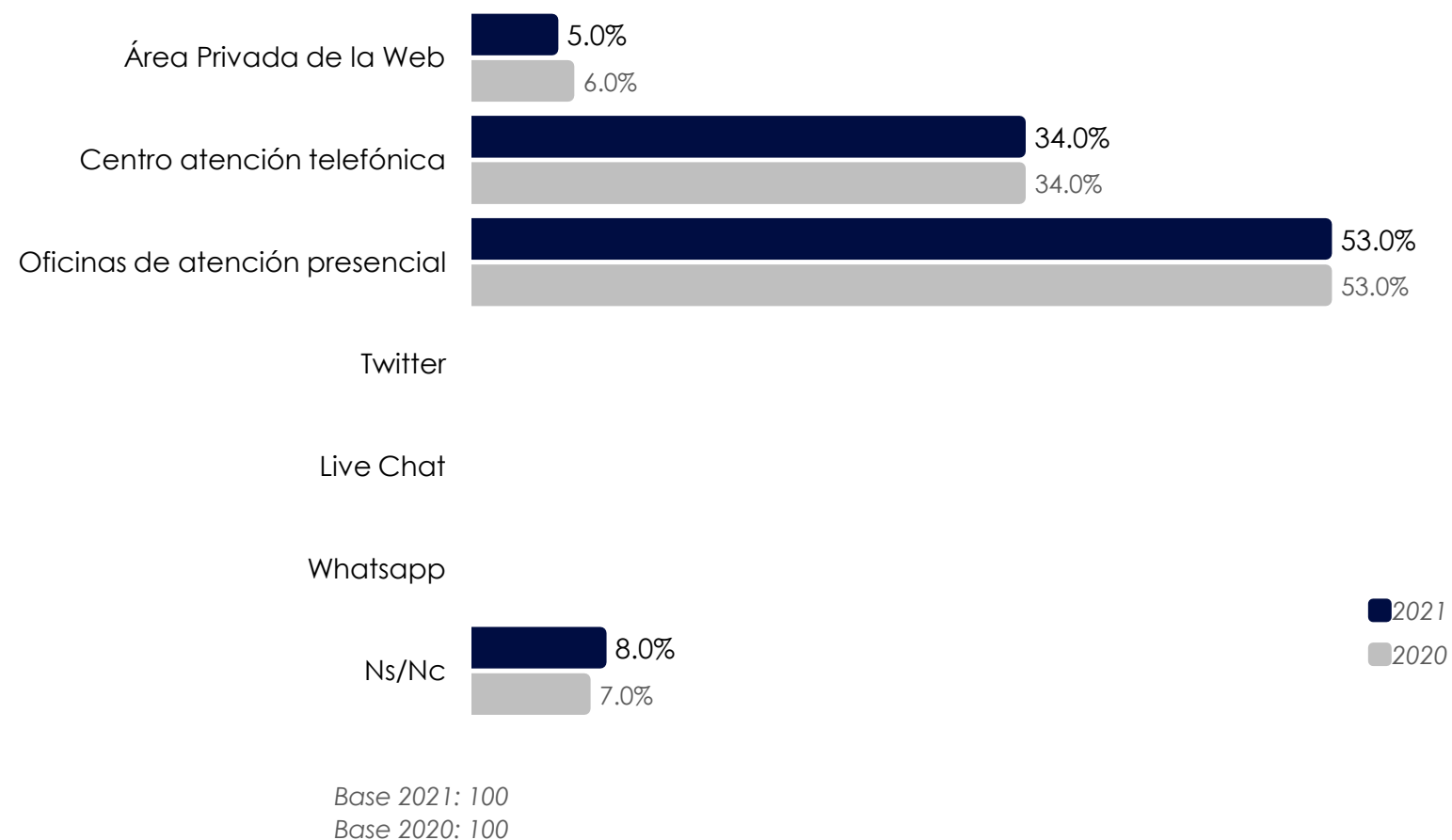
# Hábitos de consumo

**Hábitos:** Habitualmente usted bebe el agua...



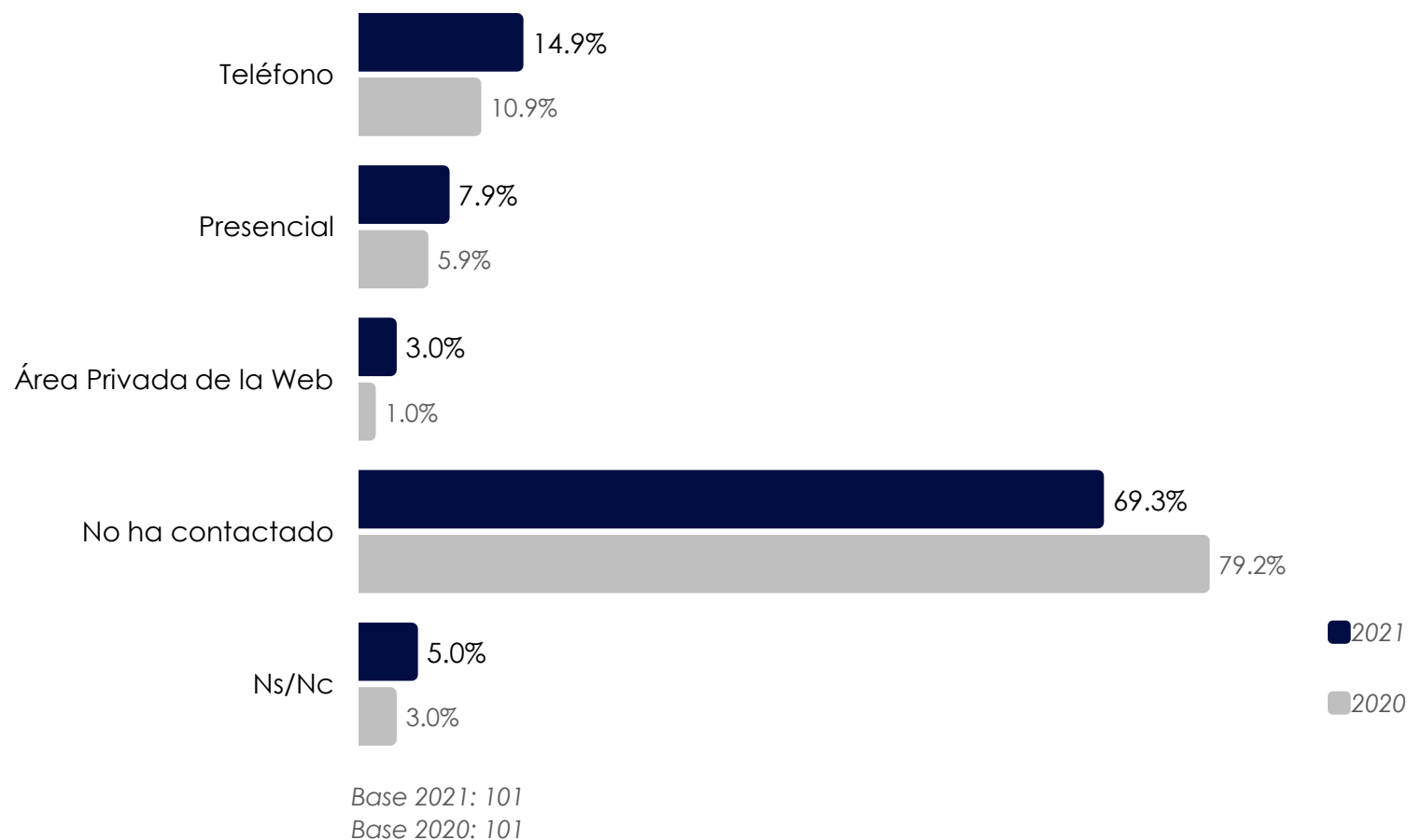
# Atención al cliente

**Atención al cliente:** ¿Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía a través de qué canal preferiría hacerlo?



# Atención al cliente

**Atención al cliente:** ¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses, ya sea por vía telefónica, online o presencialmente?



# Conclusiones

- **La satisfacción global con el servicio** prestado por la Compañía de Aguas mejora respecto al 2020.
- Más de la mitad de los usuarios **conoce el nombre** de su empresa suministradora de agua, si bien, más del 60% no sabe que **tipo de empresa** es.
- Mientras los atributos relacionados con el servicio mejoran, **el Precio** de la factura se mantiene. Por otro lado, **la Claridad de la factura** ha sufrido una evolución negativa.
- Dentro de los suministros, la **empresa de Aguas** es la mejor valorada, seguida por la **compañía de Gas**. En el lado opuesto se sitúa la **Limpieza de calles**.
- Todas las **iniciativas**, que promueve la compañía suministradora de aguas, tienen bajos porcentajes de insatisfacción. Sin embargo, casi la mitad de los entrevistados desconocen si **ayuda a las personas con dificultades para pagar**.
- En esta edición, las **Oficinas de Atención Presencial** superan al Centro de Atención Telefónica y se establecen como el canal preferido para realizar gestiones con la Compañía de Aguas. El uso del Canal Web experimenta un ligero descenso.