



## **DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

**Calidad del servicio de la empresa  
suministradora de agua**

**Resultados 2019**

**CULLERA**

# Índice

- **Antecedentes y Objetivos**

- **Ficha Técnica**

- **Resultados del estudio**

- Valoración empresa suministradora de agua
- Notoriedad de la empresa suministradora de agua
- Valoración suministros de energía
- Hábitos de consumo
- Relación con la empresa suministradora de agua
- Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía
- Sugerencias para mejorar el servicio
- Vinculación del cliente con las redes sociales
- Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

- **Conclusiones**

# Antecedentes y Objetivos

- **Suez** se dedica a la gestión del ciclo integral del agua. Es el primer operador privado de la gestión del agua urbana en España y está presente en todas las Comunidades Autónomas españolas.
- Con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión en todo el territorio, **Suez** realiza en 2019, con la colaboración de STIGA, un estudio que le permite conocer la satisfacción del consumidor final respecto al servicio, tanto a nivel de producto como de empresa suministradora.

El principal objetivo del estudio es:

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

Lo que da lugar a los siguientes objetivos parciales:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Captar los requerimientos de los clientes. Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para el Grupo.
- Difundir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para los destinatarios de la información.

*El proyecto se ha desarrollado conforme a lo previsto por la norma UNE - ISO 20252 " Investigación de mercado , social y opinión " , norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.*

# Ficha Técnica

## Metodología

- Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI)
- Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)

## Universo Objeto de Estudio (target)

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

## Muestra

- Se han realizado un total de 100 encuestas telefónicas.
- La muestra indicada supone admitir un error máximo de  $\pm 10\%$ .
- El nivel de confianza de los resultados se sitúa en el 95.5 %.

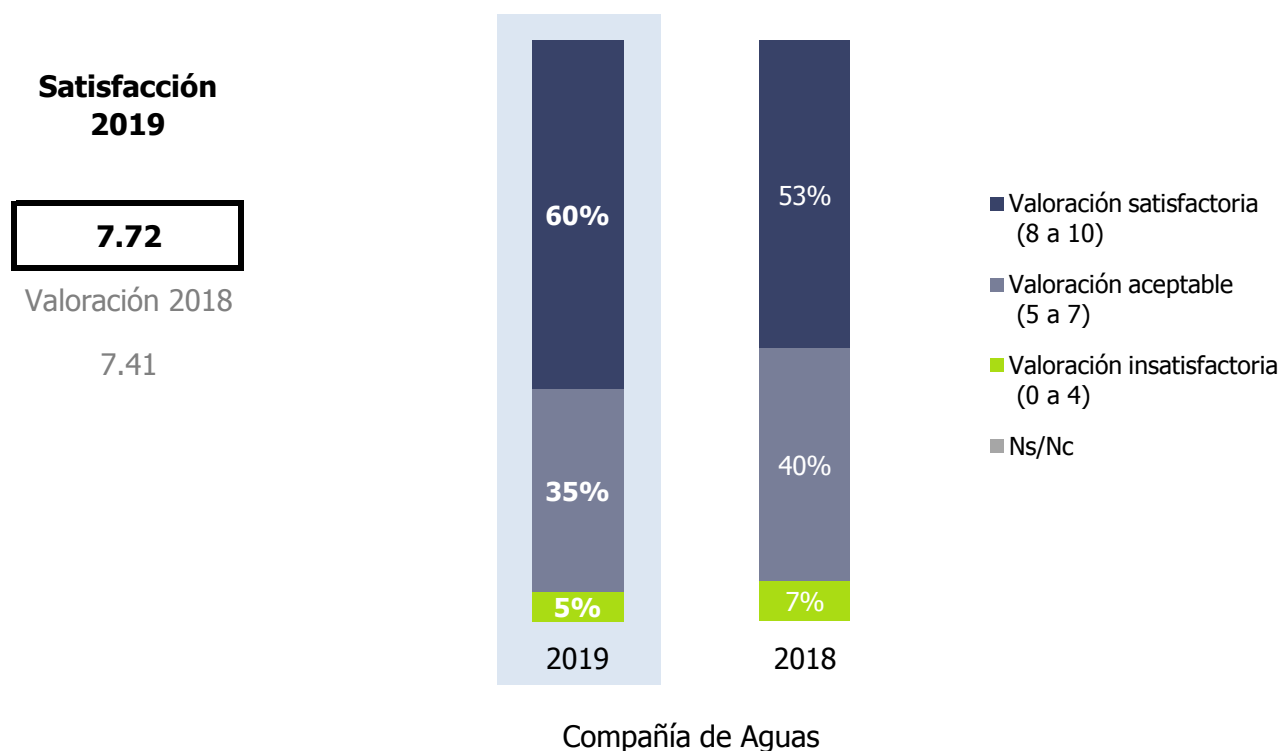
## Calendario

- Trabajo de campo: de Agosto a Diciembre de 2019
- Entrega de resultados: Diciembre de 2019

# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua

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

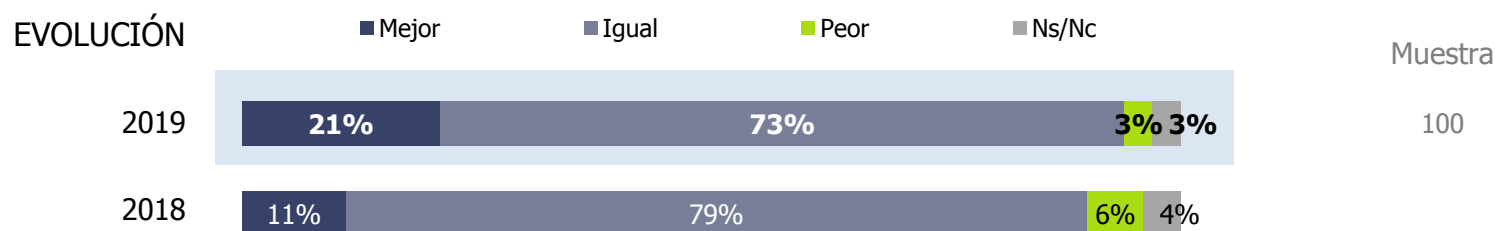


Base: 100

# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua - Evolución

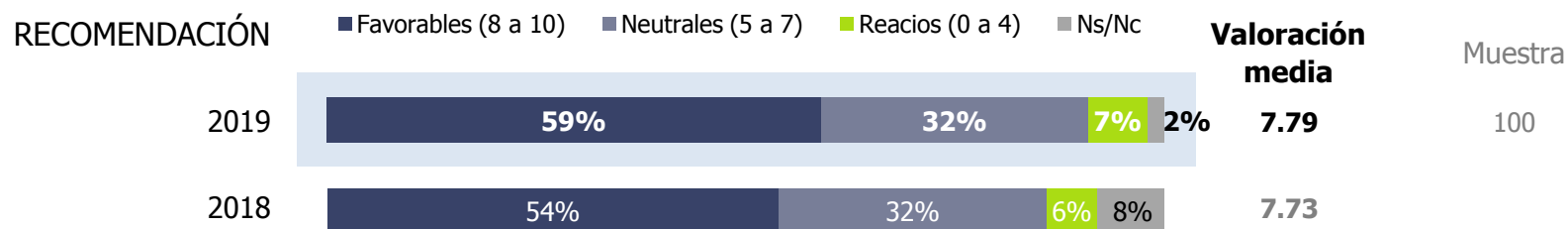
Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



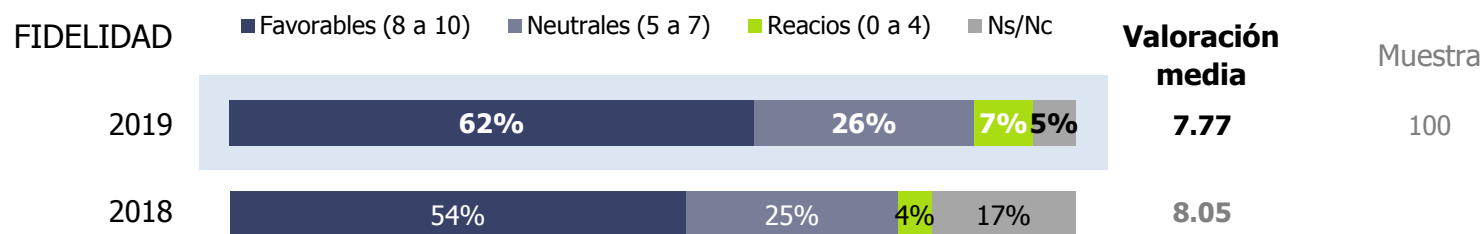
# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua - Recomendación y Fidelidad

Si alguien le pidiera su opinión sobre su compañía de aguas, ¿hablaría positivamente de su compañía de aguas?  
Un 0 es que realmente no y un 10 Seguro que sí. El resto de valoraciones expresan situaciones intermedias.



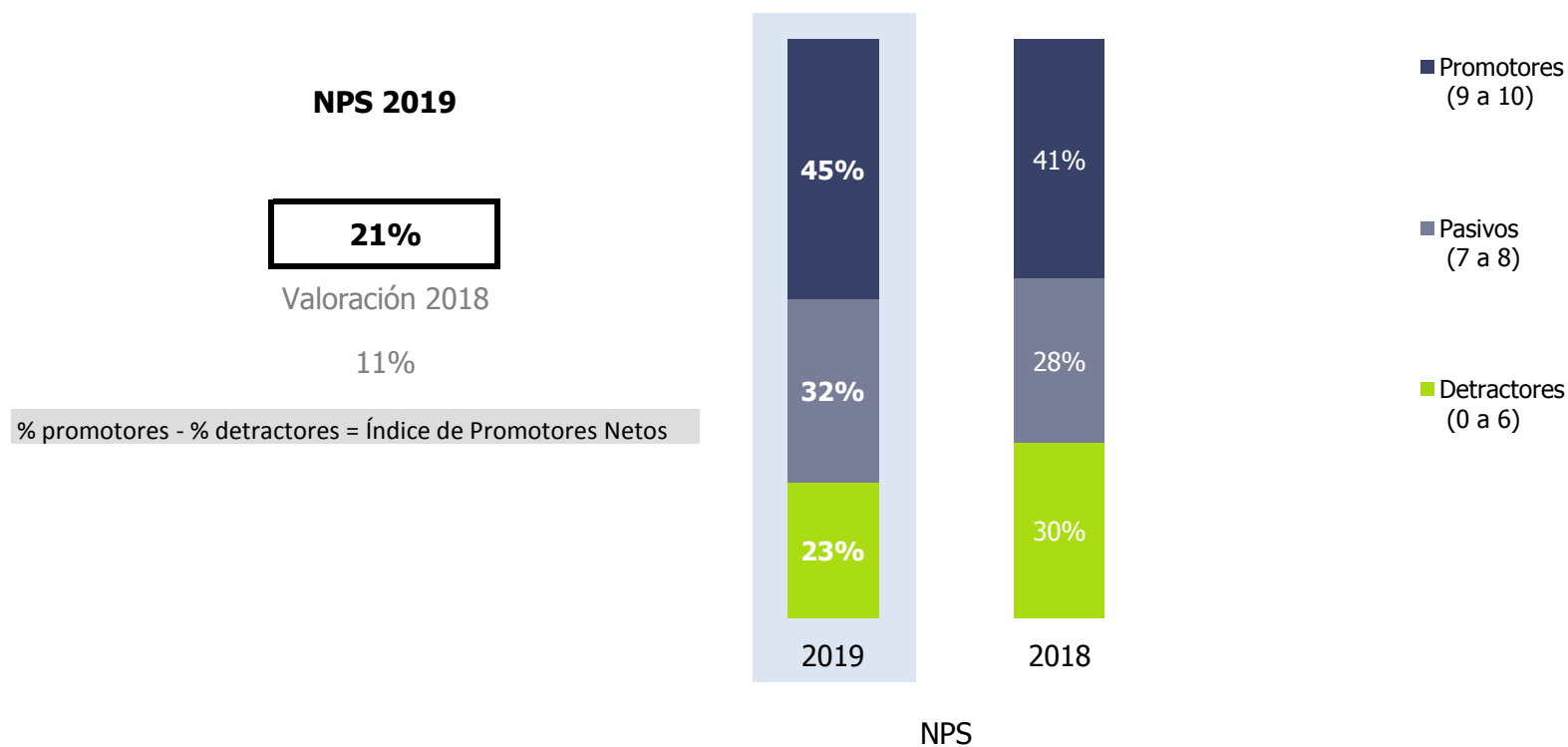
Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?  
También de 0 a 10.



# Resultados del estudio

## Net Promoters 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.



Base: 98



# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:

				Valoración media	Evolución	Muestra	
<b><u>ORGANOLEPSIA</u></b>							
La calidad del agua	28%	36%	33%	3%	5.78	-0.22	100
<b><u>SERVICIO</u></b>							
La continuidad del suministro	3%	15%	82%		8.57	+0.08	100
La presión con la que llega el agua a su casa	10%	29%	58%	3%	7.61	-0.22	100
La facilidad para contactar con la Compañía	3%	9%	86%	3%	8.97	+0.74	35
La atención recibida	3%	11%	83%	3%	8.79	+0.06	35
<b><u>FACTURA</u></b>							
La claridad de la factura	11%	29%	50%	10%	7.38	+0.05	100
<b><u>PRECIO</u></b>							
Precio	22%	48%	24%	6%	5.57	-0.01	100

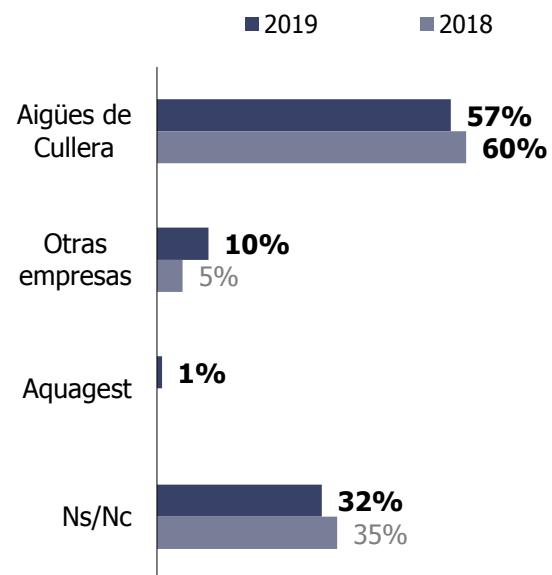
■ Val. insatisfactoria (0 a 4)  
 ■ Val. aceptable (5 a 7)  
 ■ Val. satisfactoria (8 a 10)  
 ■ Ns/Nc

# Resultados del estudio

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

¿Qué compañía le suministra el agua?

### Conocimiento espontáneo empresa

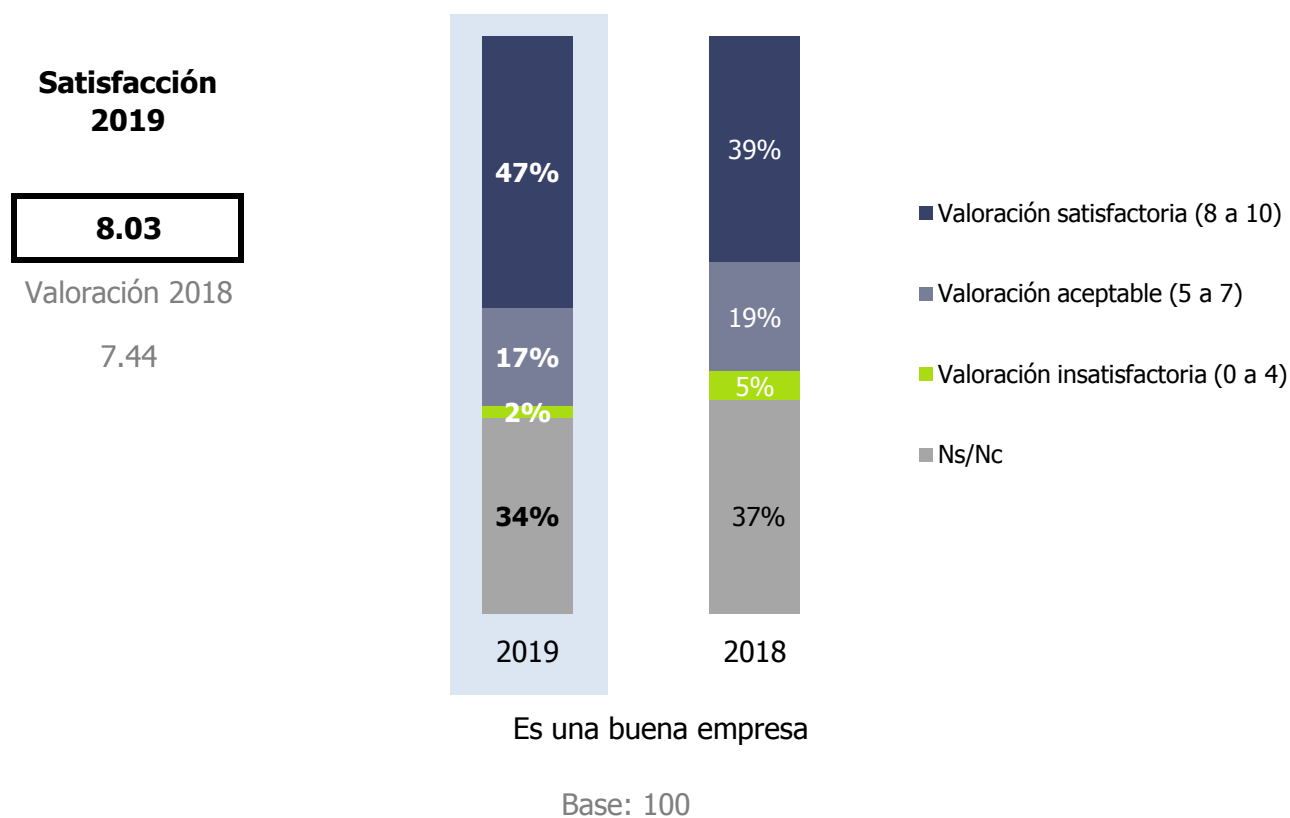


Base: 100

# Resultados del estudio

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Valoración de la Empresa








Valore, de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una buena empresa, donde 0 es que no lo es y un 10 que lo es mucho...



# Resultados del estudio

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Imagen

Valore de 0 a 10, en qué medida diría que su Compañía de aguas es una entidad...

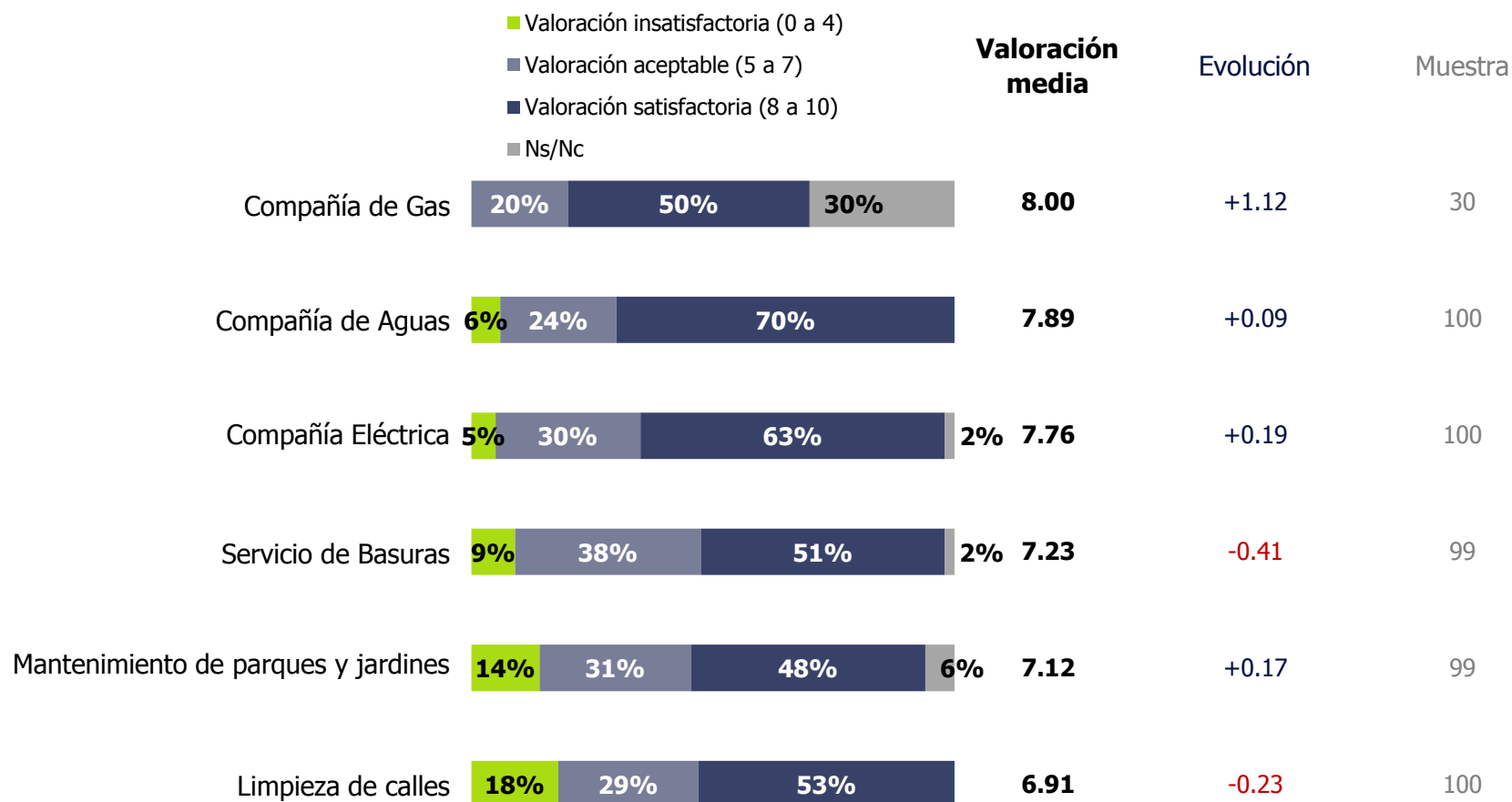
		Valoración media	Evolución	Muestra
Comprometida con la población		7.56	+0.11	100
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua		7.55	+0.38	100
Cercana a las personas		7.45	+0.32	100
Innovadora		7.02	+0.74	100
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad		6.79	-0.44	100
Que informa adecuadamente a sus clientes		6.69	+0.35	100
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua		6.66	-1.21	100

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

# Resultados del estudio

## Valoración suministros de energía

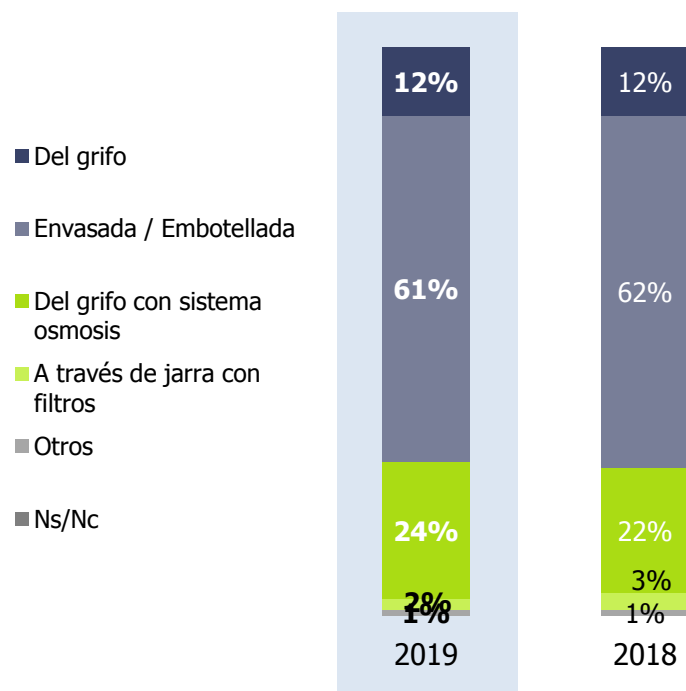
Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

Habitualmente usted bebe el agua...

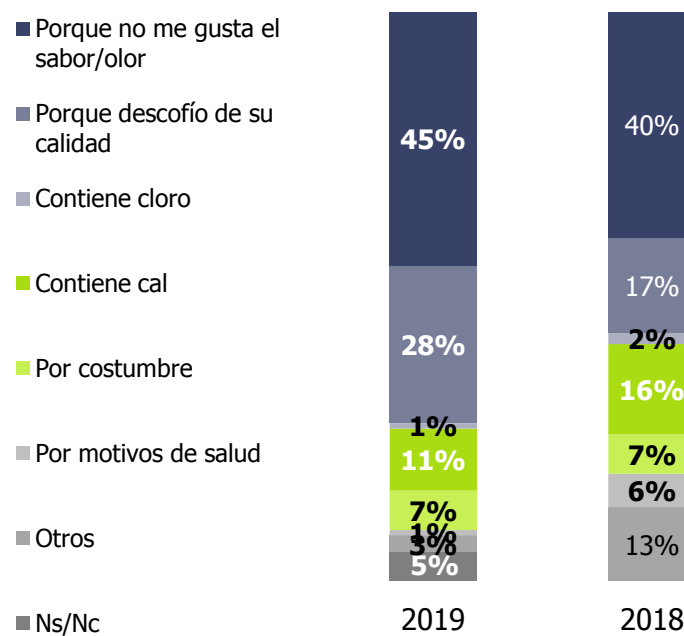


Base: 100

# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

¿Cuál es el motivo por el que no bebe agua del grifo?



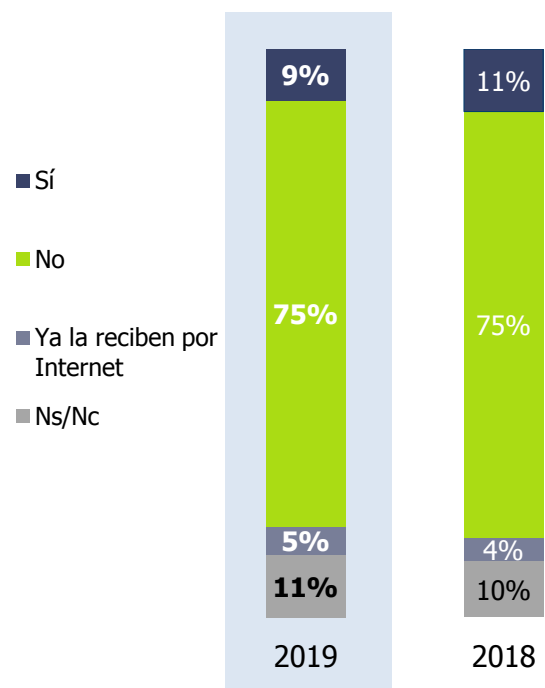
Base: 101

(Sólo municipios de las DR Comunidad Valenciana y AM Catalunya).

# Resultados del estudio

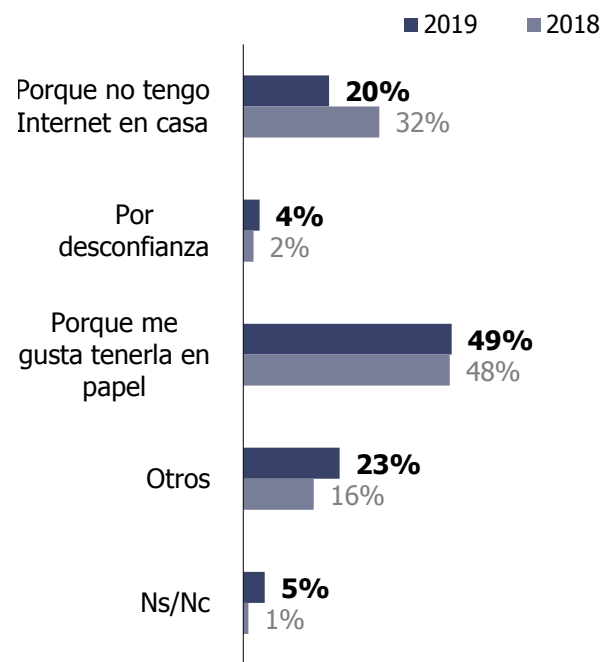
## Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

¿Preferiría recibir la factura de agua por Internet y dejar de recibirla en papel?



Base: 100

¿Por qué motivos NO preferiría recibir la factura de agua por Internet?



Base: 94 respuestas

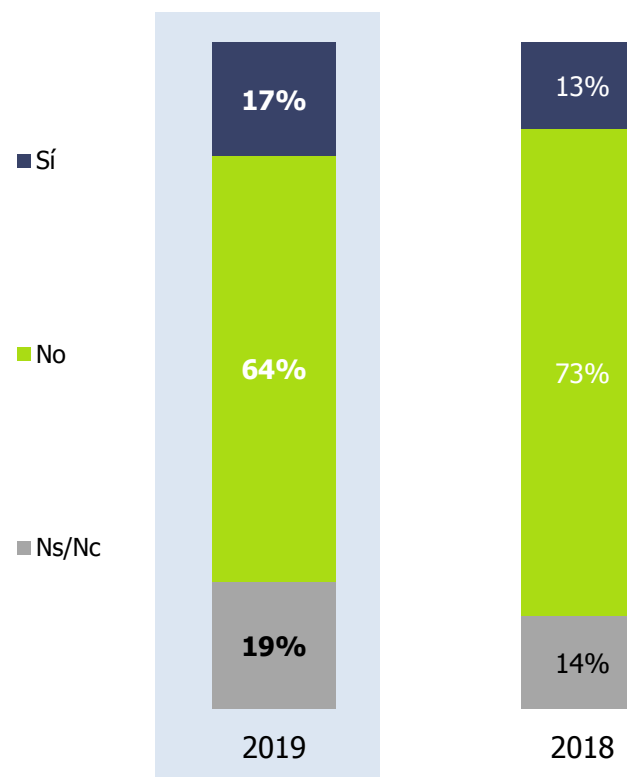
(Sólo los que NO preferirían recibir la factura por Internet y dejar de recibirla en papel)  
(Multirespuesta)



# Resultados del estudio

## Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

Estaría interesado en poder fraccionar su gasto anual de la factura del agua, en pagos fijos mensuales, sin recargo extra alguno por su parte

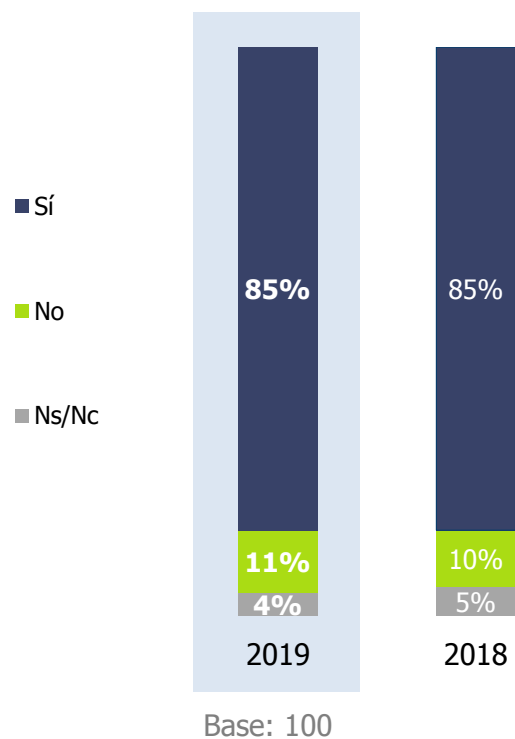


Base: 100

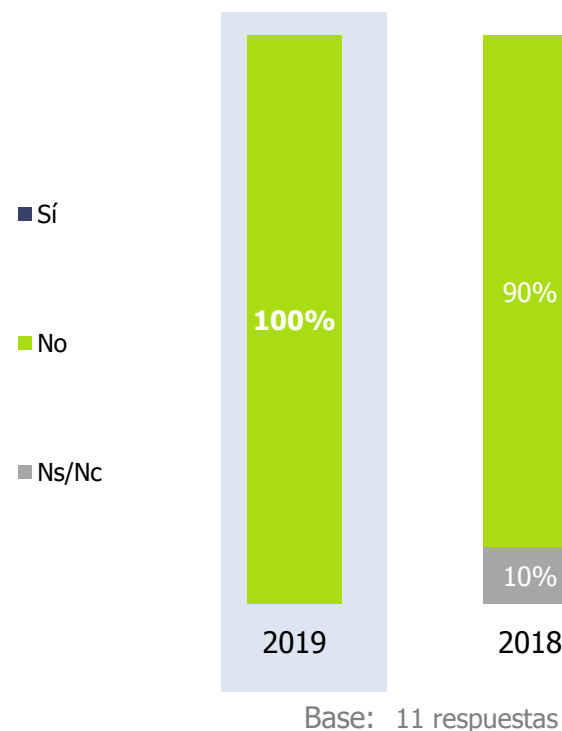
# Resultados del estudio

## Relación con la empresa suministradora de agua - Domiciliación

¿Tiene domiciliados sus recibos de agua a través del banco ?



¿Estaría interesado en adherirse a un servicio de pago recurrente (automático) a través de su tarjeta crédito/débito y así evitarse estar siempre pendiente de la fecha de pago de sus recibos?

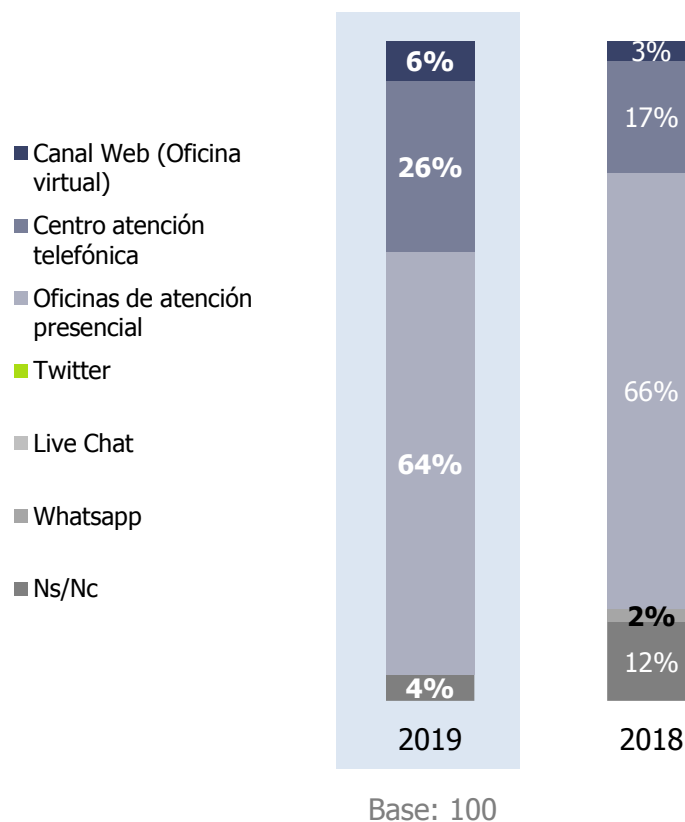


(Sólo los que NO tienen domiciliado los recibos del agua)

# Resultados del estudio

## Relación con la empresa suministradora de agua - Interacción con la Cía.

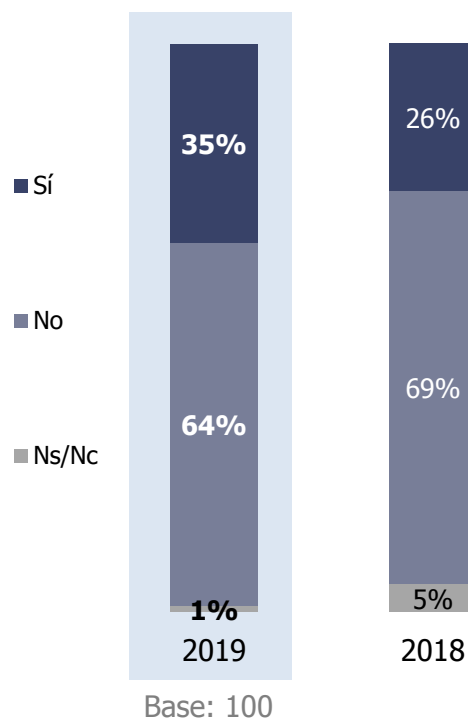
Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía, ¿a través de qué canal preferiría hacerlo?



# Resultados del estudio

## Relación con la empresa suministradora de agua - Interacción con la Cía.

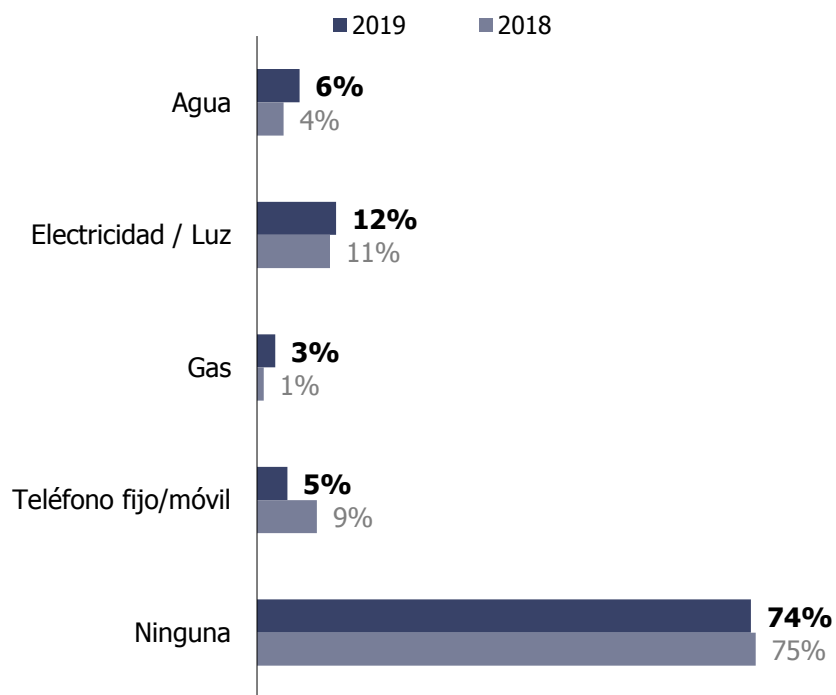
¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses?



# Resultados del estudio

## Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía

¿Está registrado en la oficina virtual de alguna compañía de suministros como gas, electricidad, agua,...?

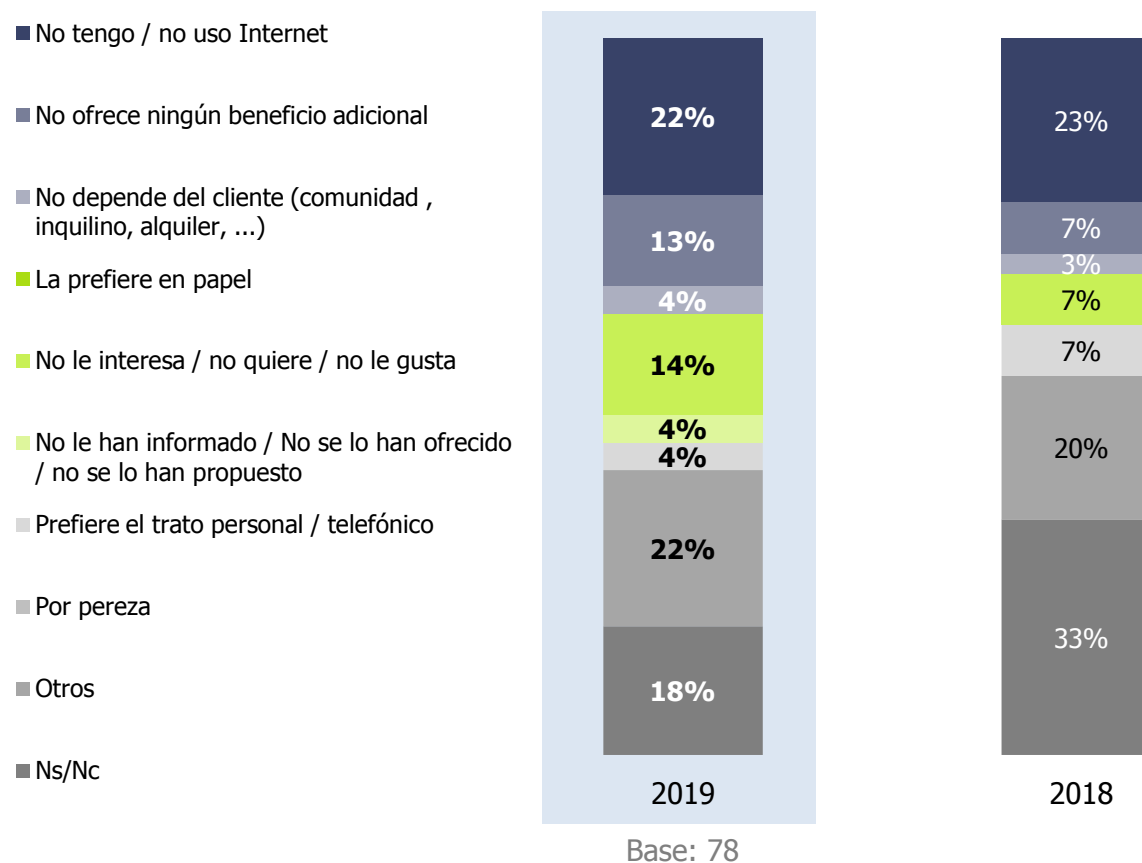


Base: 109 respuestas  
(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía

¿Por qué no está registrado en la Oficina Virtual de su compañía de aguas?

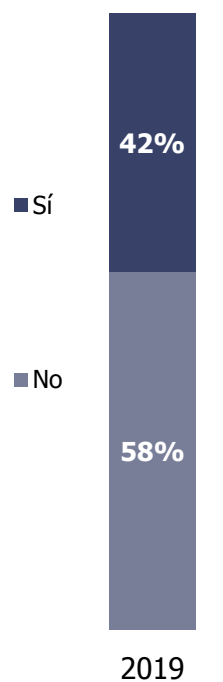


(Clientes que indicaron no estar registrados en la oficina virtual de su compañía de aguas )

# Resultados del estudio

## Sugerencias para mejorar el servicio

Finalmente, ¿tiene alguna sugerencia o comentario en relación al servicio de su compañía de aguas que quiera hacer constar?



Base: 100



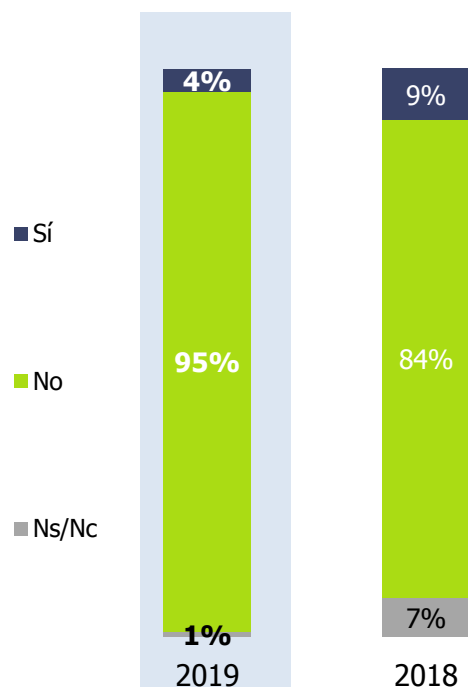
Base: 32 respuestas

(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

¿Conoce la cuenta de Twitter de su compañía de aguas?



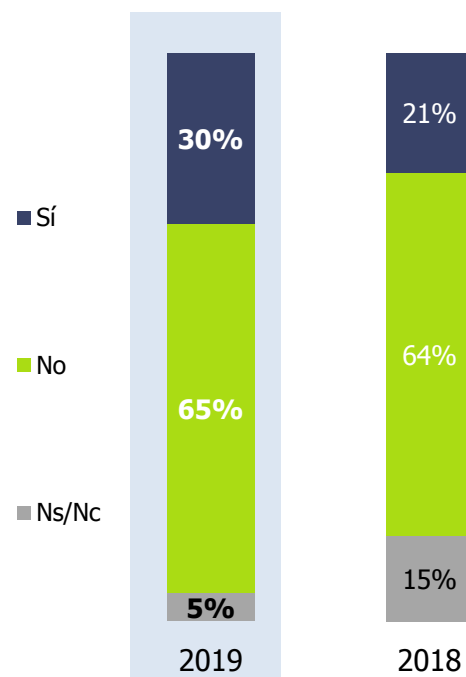
Base: 100



# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

Si su compañía de aguas tuviera Facebook, ¿la seguiría?

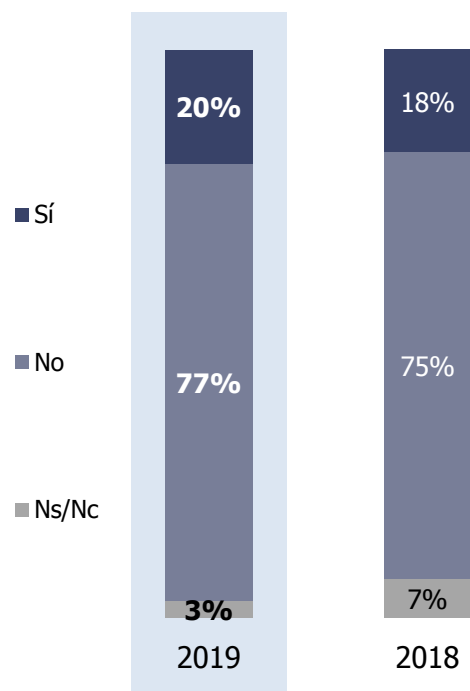


Base: 100

# Resultados del estudio

## Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Estaría interesado en asistir a alguna charla organizada por su empresa suministradora de agua?

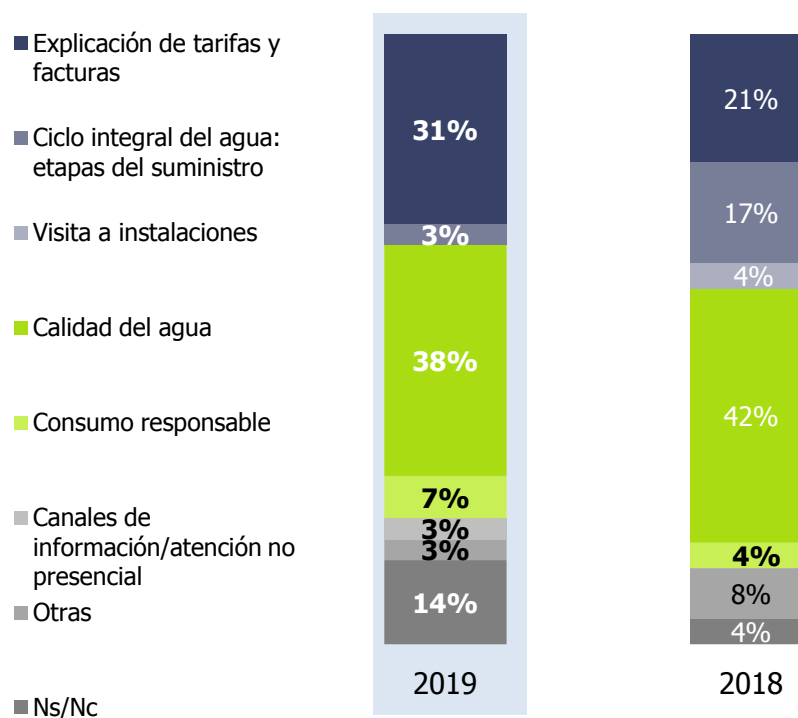


Base: 100

# Resultados del estudio

## Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Sobre qué temática le gustaría que tratara?



Base: 29 respuestas

(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### Valoración de la empresa suministradora de agua

Los clientes de Cullera consideran que le servicio que les ofrece su compañía de aguas es más que **aceptable**. La Satisfacción Global con el servicio se incrementa 0.31 puntos., respecto a la edición de 2018 situándose en 7.72 puntos. Las valoraciones más satisfactorias representan el 60% de las respuestas.

En relación a la intención de recomendar su compañía de aguas, el 23% de los clientes son detractores, en cambio el 45% son promotores, dando como resultado un NPS ( Índice de Promotores Netos) del 21%, índice 10p.p mejor que 2018, lo que indica una mayor predisposición a promover la compañía de aguas.

Sin embargo el 73% considera que el servicio que recibe se mantiene igual.

El nivel de satisfacción con los servicios es satisfactorio. En este sentido el mejor valorado es *facilidad para contactar con la compañía*(8.97) ,mientras que más bajo (aunque con una valoración más que aceptable) es la *Presión con la que llega el agua a su casa*(7.61).

Del resto de aspectos no relativos al servicio , el mejor valorado es *La Claridad de la factura* con un 7.38, y por el contrario , el que más penaliza, es *el precio* ,aunque con una valoración aceptable (5.57)

### Notoriedad de la empresa suministradora de agua

el 57% de los encuestados saben de manera espontánea que su compañía de aguas es Aigües de Cullera, cifra que decae en -3p.p.

En general el desconocimiento que tiene la población sobre las diversas iniciativas que promueve Aigües de Cullera es elevada . Entre aquellos que tienen un opinión al respecto destacan: *Comprometida con la población*(50%) y *Cercanía a las personas*(48%). Por el contrario que *Informa adecuadamente a sus clientes* es el aspecto más penalizado(13%)

### Valoración suministro de energía

La compañía de suministro con mayor proporción de satisfechos es la compañía de aguas (70%), le sigue la compañía eléctrica (63%) y el servicio de Basuras (51%). Los que acumulan mayor proporción de insatisfechos son el Mantenimiento de parques y jardines (14%) y la Limpieza de calles (18%). A destacar que un 30% de los encuestados no manifiesta ninguna valoración con la compañía del gas.

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### Hábitos de consumo

En Cullera el 61% de los encuestados *bebe agua envasada*, cifra similar a la obtenida en 2018. el 26% *la bebe filtrad. muy* similar al año anterior, el *consumo directo del grifo* se sitúa en el 12% de consumidores. igual al año 2018. El motivo principal por el que no se bebe agua del grifo, es por *el sabor/olor del agua* (45%). A destacar la consideración que *tiene cal* con un 11% que decae -5p.p respecto al año 2018.

### Relación con la empresa suministradora de agua

#### Factura:

- El 75% de los clientes no quieren recibir la factura por Internet cifra igual al 2018. La razón principal es *porque les gusta más tenerla en papel* (49%) . Cabe destacar que un 20% de los motivos hace referencia a *no tener internet en casa*.

- Un 17% de los encuestados estaría interesado en poder fraccionar el gasto anual en pagos fijos mensuales.

#### Interacción con la compañía:

- las *oficinas de atención presencial* (64%) sería el canal preferido para realizar cualquier gestión , le sigue el *Centro de Atención telefónica* con (26%) aumente un 9 p.p respecto al 2018.

- Por otro lado el 35% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año 9 p.p. respecto al 2018.-

### Sugerencias

Un 42% de los encuestadores ha realizado una sugerencia de manera espontánea . La sugerencia más mencionada es *Reducir el precio del agua* con un 28% , en un segundo término se menciona *Reducir la cal del agua* (13%)

### Redes sociales- Charlas

El 4% conoce la cuenta de Twitter mientras que el 30% sería seguidor de la página de Facebook.

- Un 20% de los encuestados estaría interesado en asistir a una charla organizada, el tema que más interés suscita es la *Calidad del agua*(38%) *seguido de la Explicación de tarifas y factura*(31% )el interés por éste último crece respecto al 2018 en 7p.p