

Diagnóstico de Satisfacción de Clientes:

ELX

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.

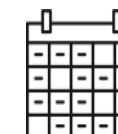
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes** y **áreas de mejora** del servicio.

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.



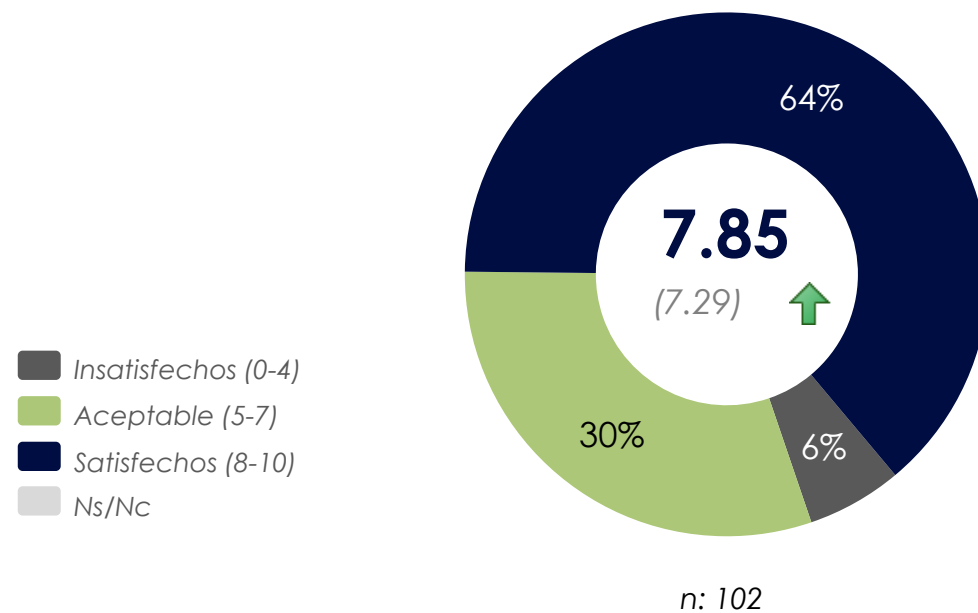
Encuesta de 8 minutos

Muestra	Nivel de error
102	± 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

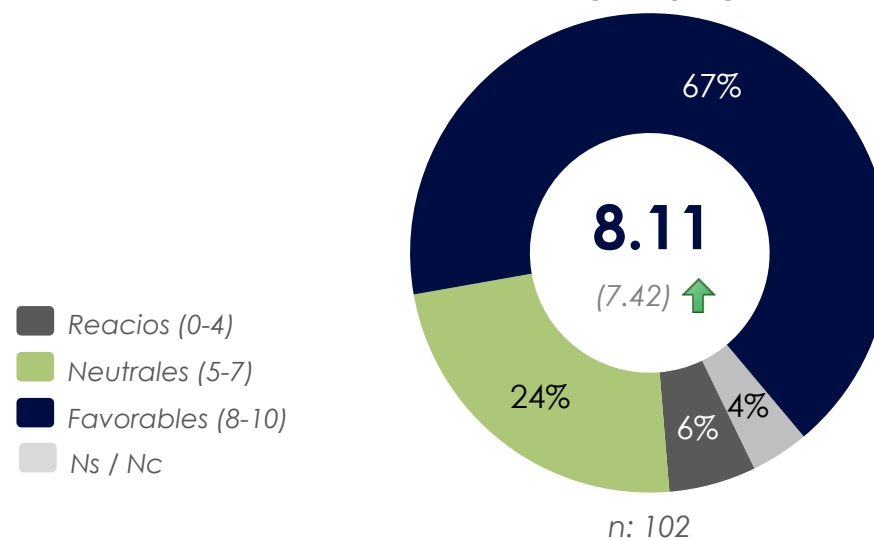
Satisfacción Global: Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



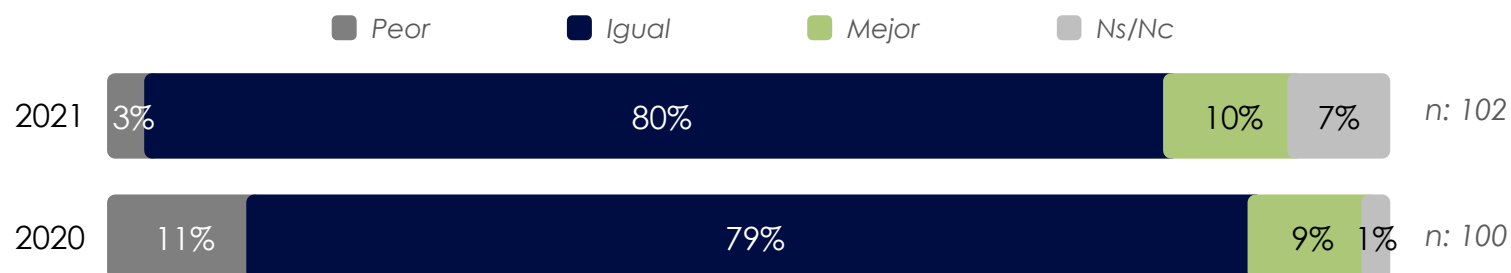
(x.xx) Datos del 2020
 ↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2020

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 ...

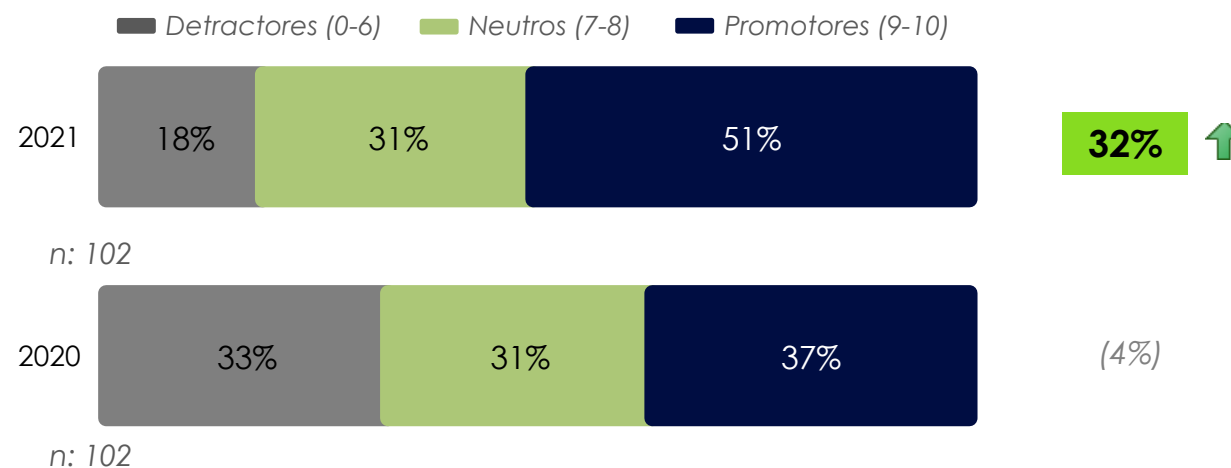


(x.xx) Datos del 2020

↑ → ↓ 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.

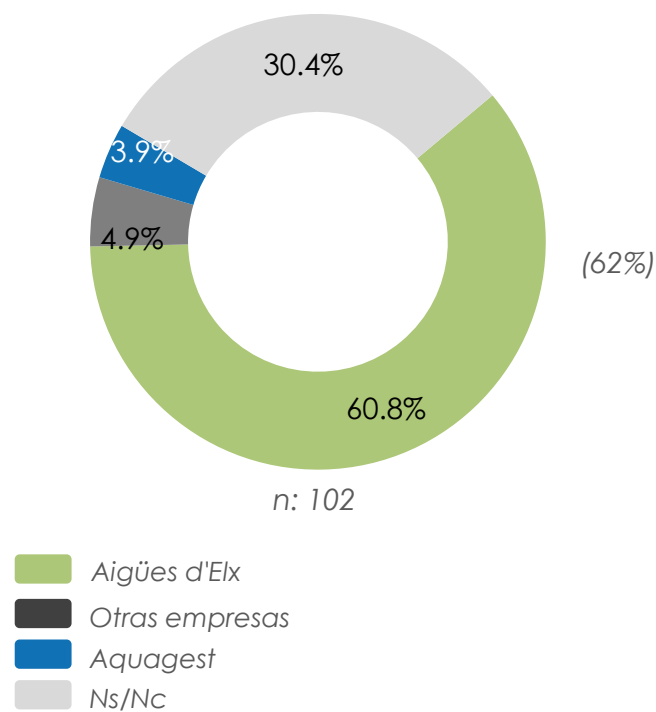


(x.xx) Datos del 2020

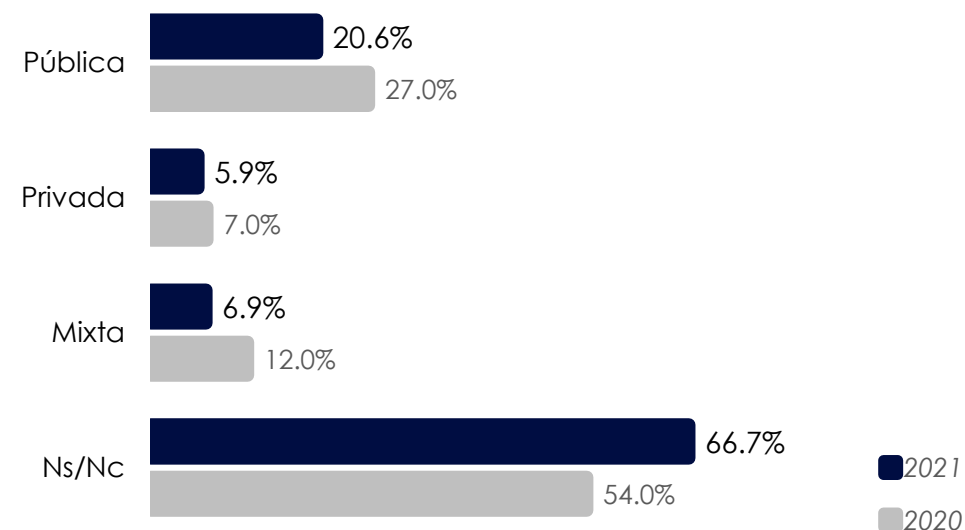
↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2020

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...?

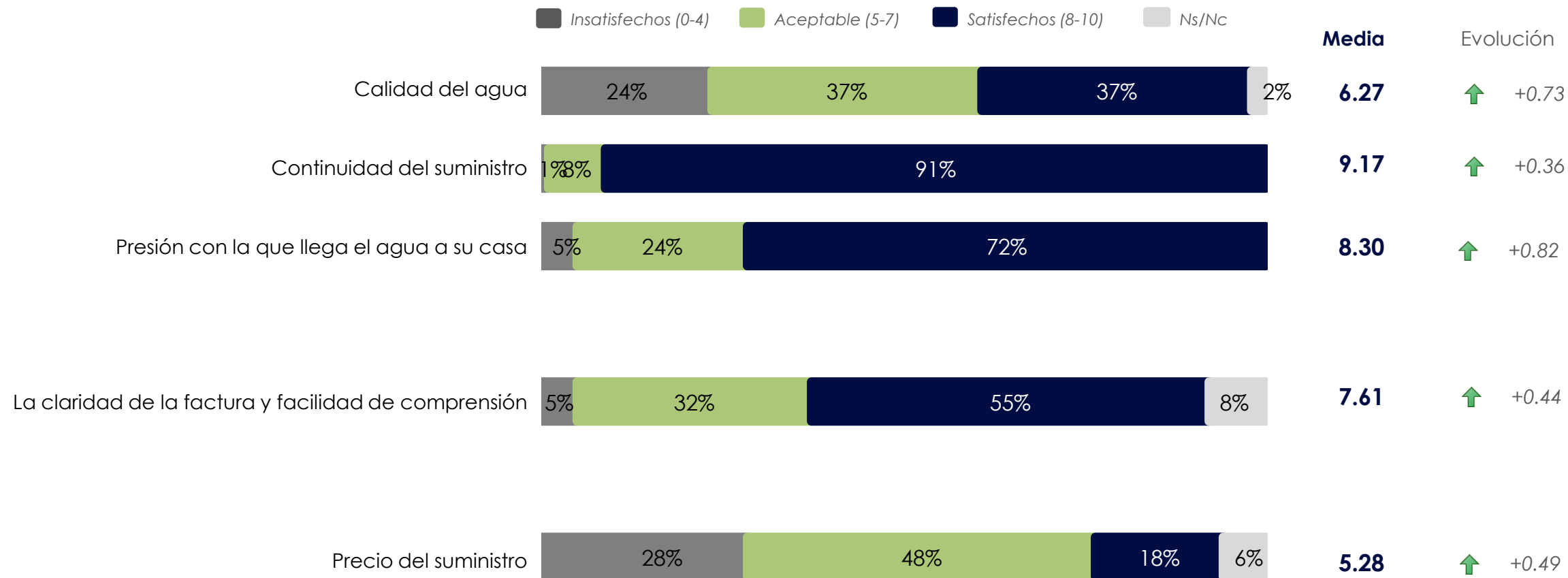





Base 2021: 102
Base 2020: 100

(x.xx) Datos del 2020

Valoración del Producto

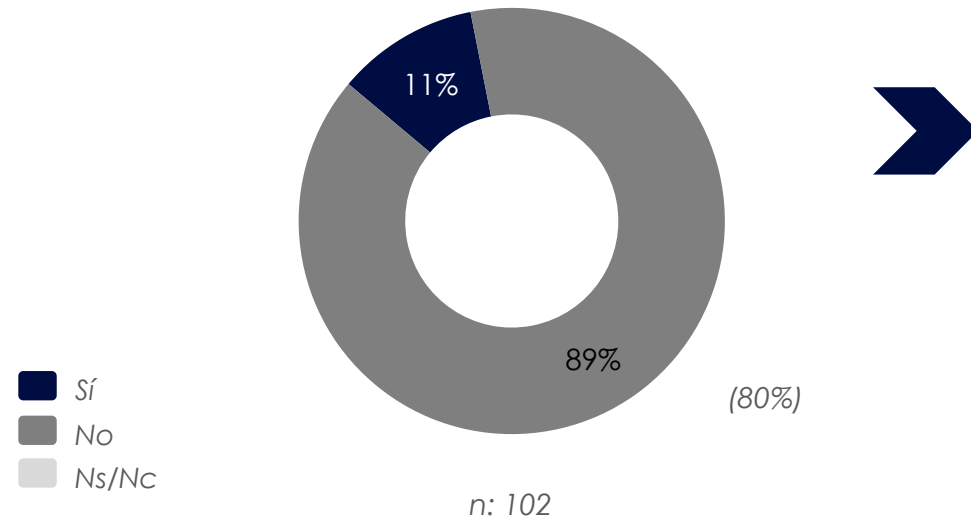
Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores



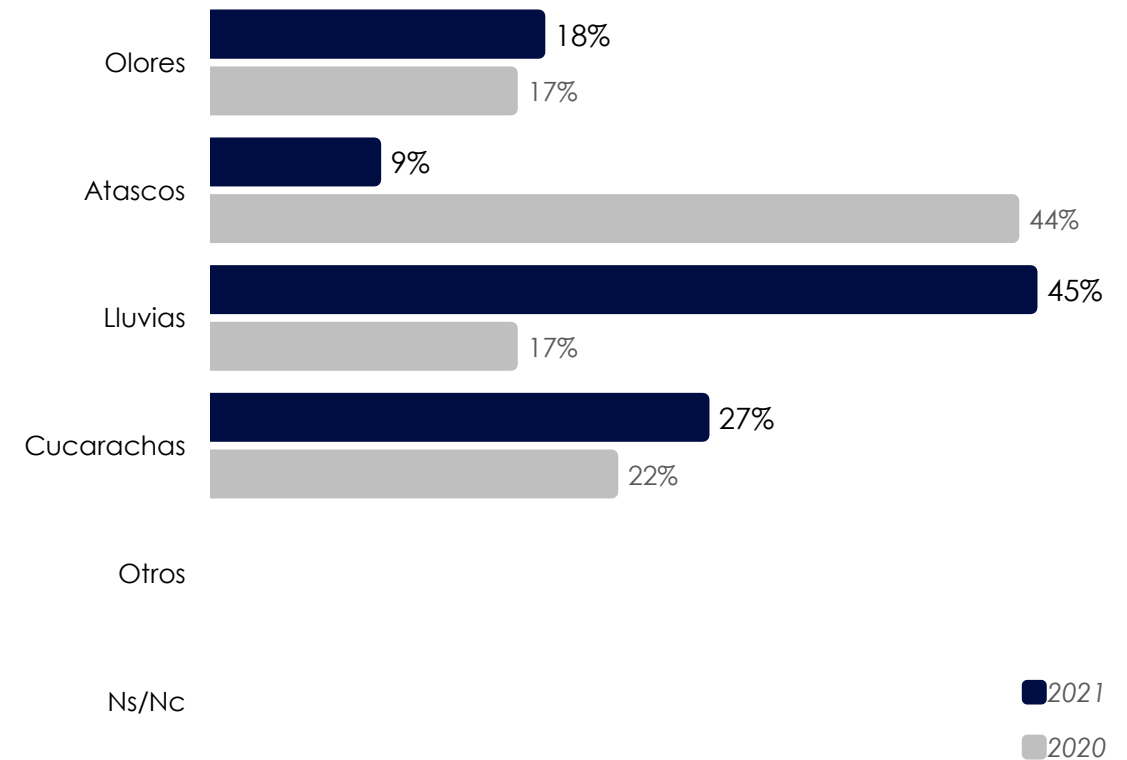



 Evolución respecto a las valoraciones de 2020

Valoración del Producto

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



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

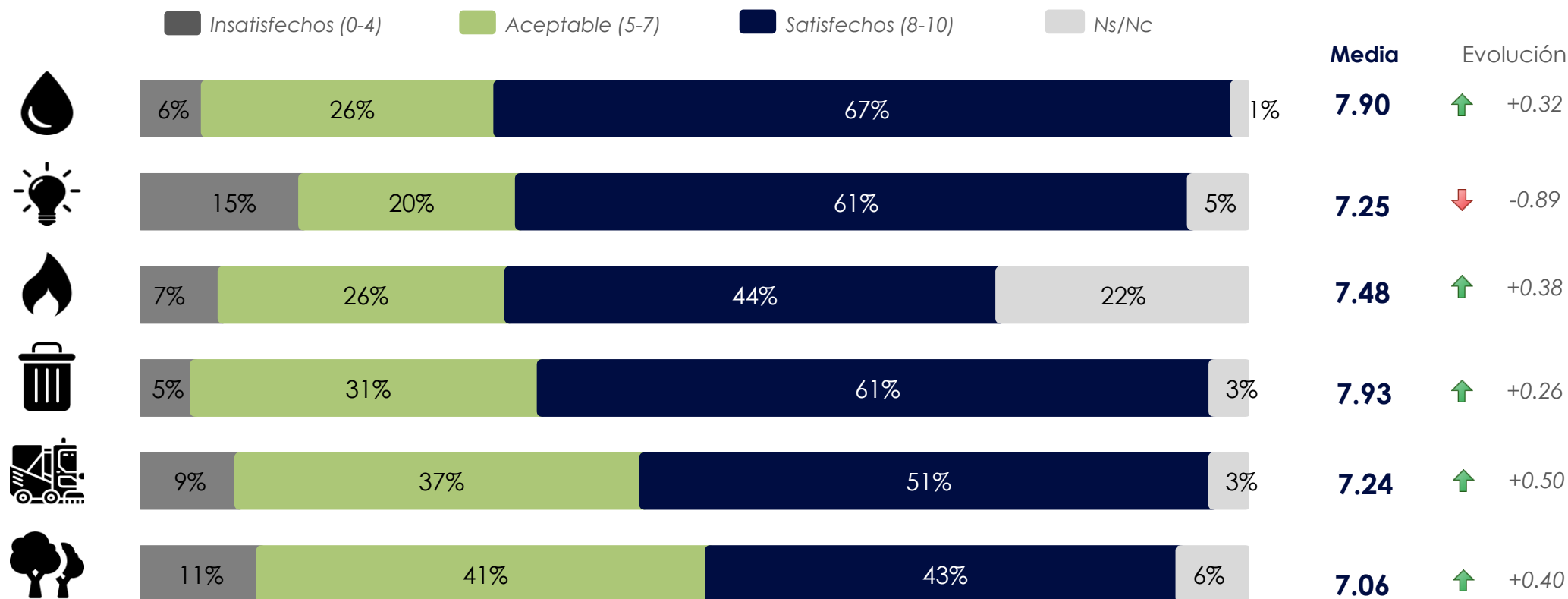


Base 2021: 11
Base 2020: 18

(x.xx) Datos del 2020

Valoración Suministros de Energía

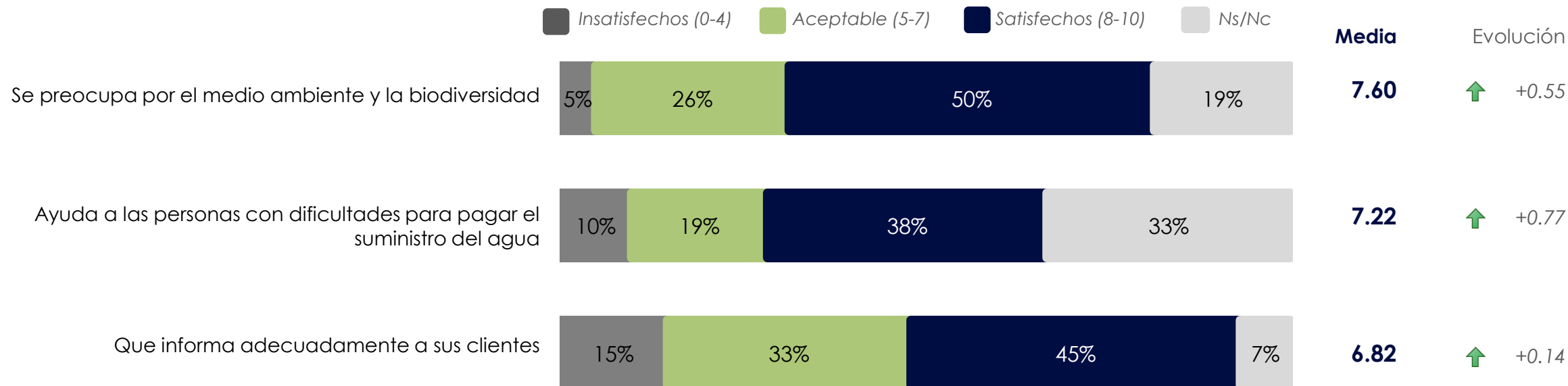
Suministros de Energía: Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece cada uno de los suministros de energía.



Evolución respecto a las valoraciones de 2020

Imagen

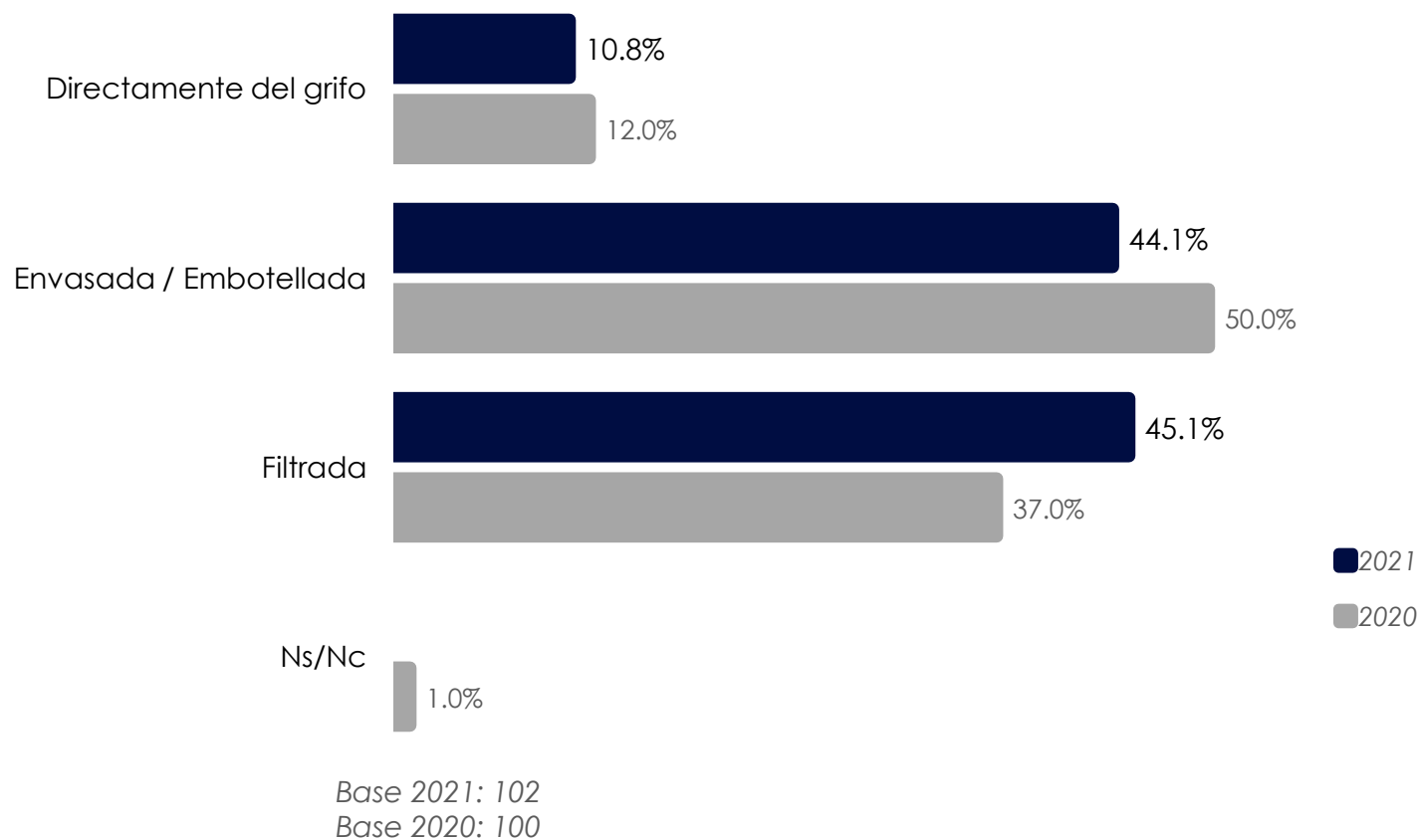
Imagen: Diría que su compañía de aguas es una entidad...



Evolución respecto a las valoraciones de 2020

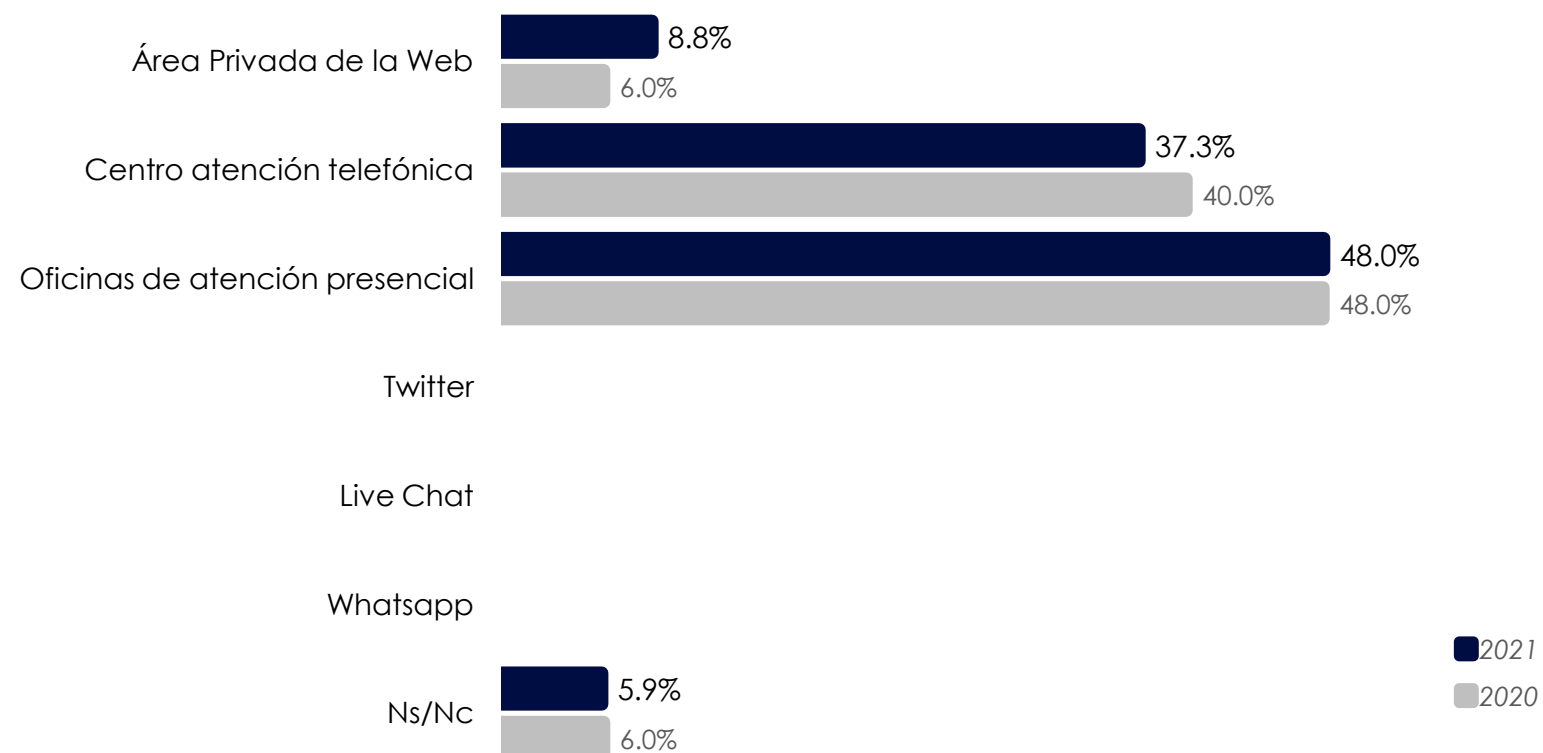
Hábitos de consumo

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?

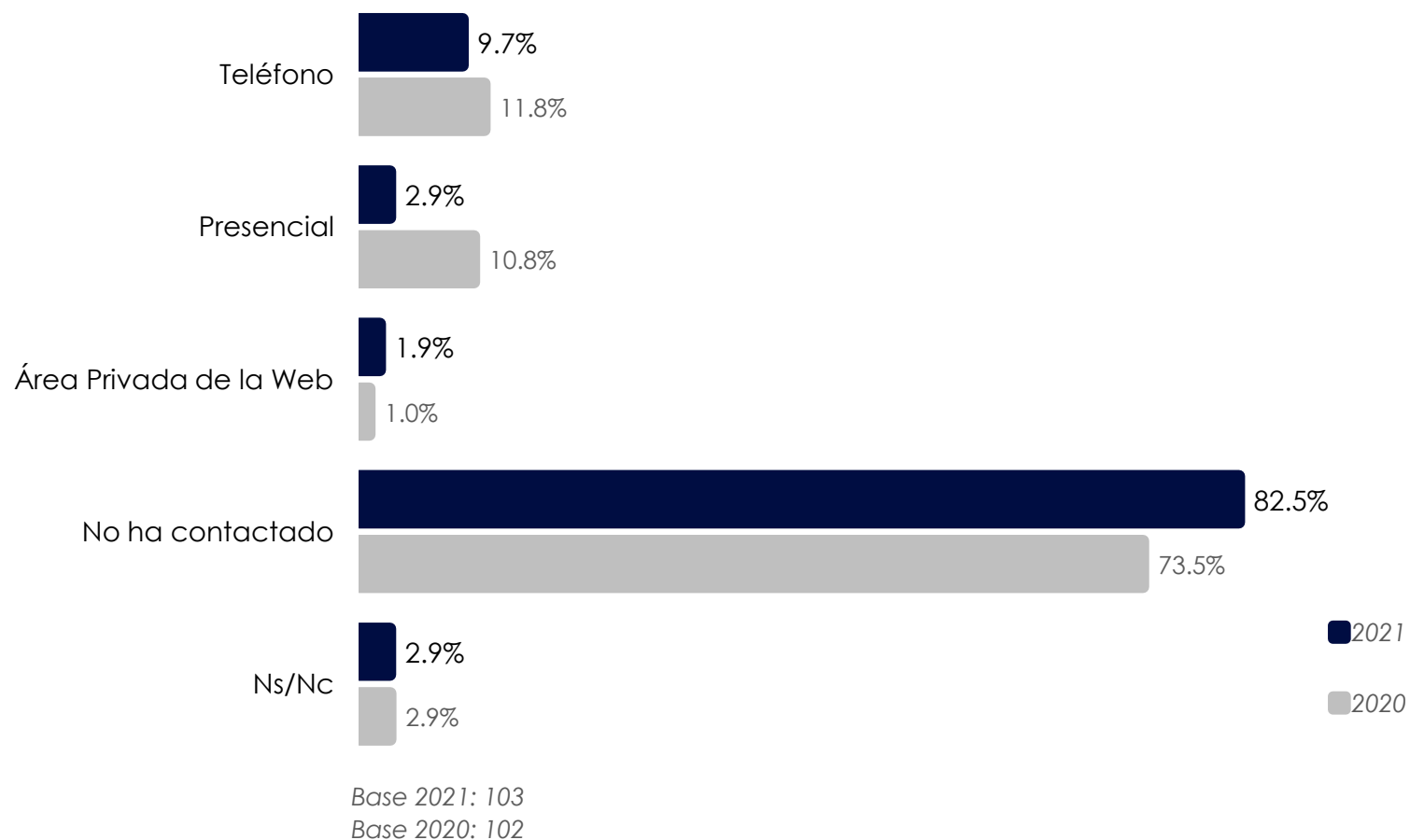


Base 2021: 102

Base 2020: 100

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 del 60% de los usuarios **conoce el nombre** de su empresa suministradora de agua, aunque más de la mitad no sabe que **tipo de empresa** es.
- Tanto los **atributos** relacionados con el servicio como **la Claridad de la Factura** y **el Precio** han mejorado su valoración.
- Dentro de los suministros, la **Recogida de basuras** es la mejor valorada, seguida por la **compañía de Aguas**. En el lado opuesto se sitúa el **Mantenimiento de Parques y Jardines**.
- Todas las **iniciativas**, que promueve la compañía suministradora de aguas, tienen porcentajes de insatisfacción por debajo del 15%. Sin embargo, alrededor del 30% 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 aumento.