

Diagnóstico de Satisfacción de Clientes:

ELX

Informe de Resultados 2020

Índice

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.

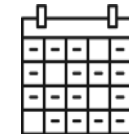
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes** y **áreas de mejora** del servicio.

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



Encuesta telefónica (CATI)

Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)

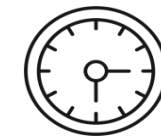


Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2020

Entrega de resultados: Diciembre de 2020



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



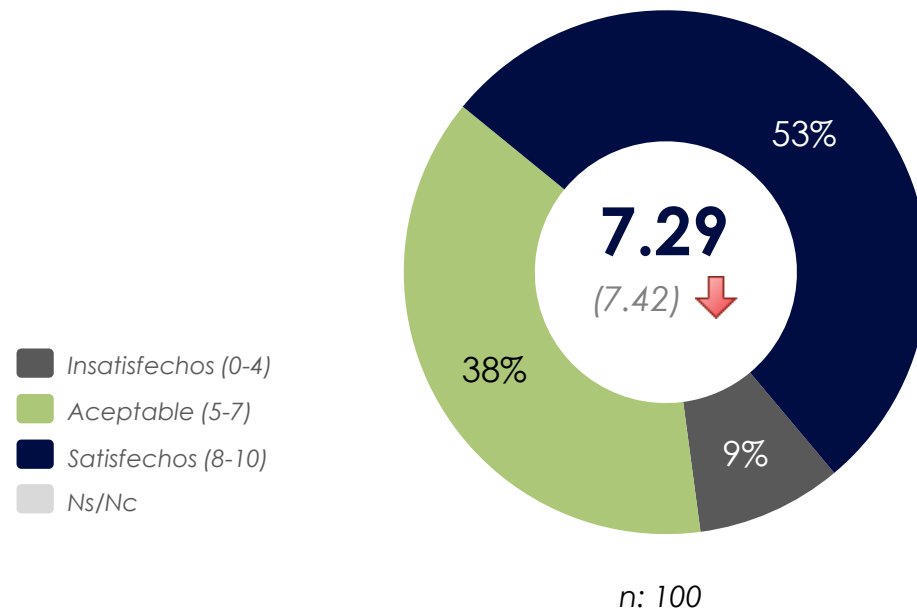
Encuesta de 8 minutos

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).

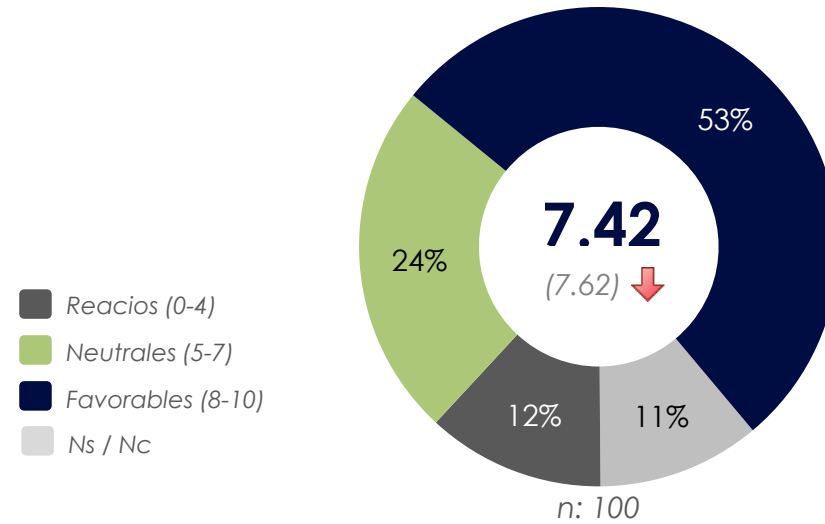


(x.xx) Datos del 2019

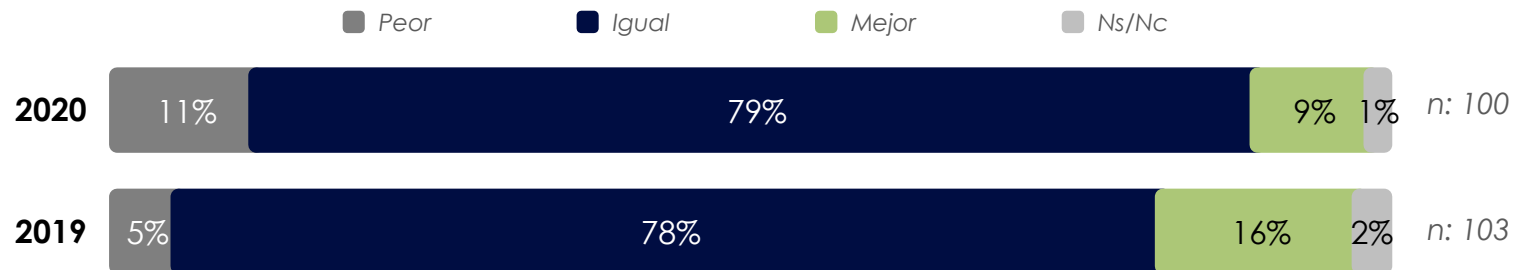
↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

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 ...

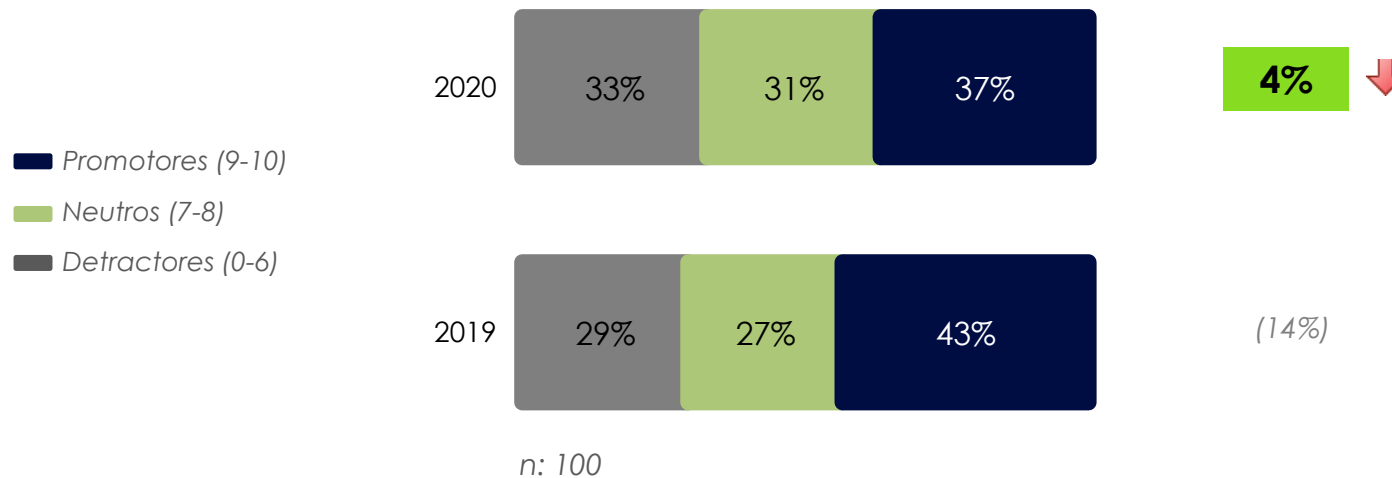


(x.xx) Datos del 2019

↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

Visión Global

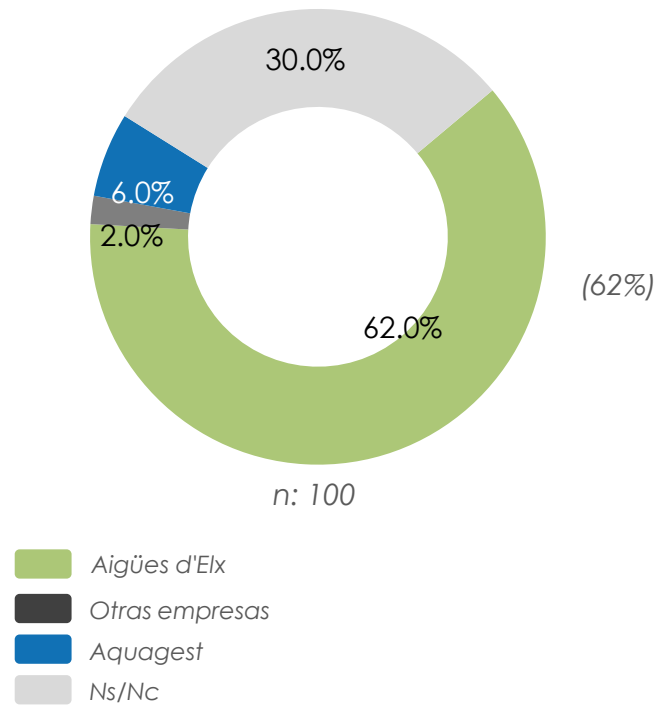
Net Promoter Score (NPS): Este indicador, sobre una escala numérica larga, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías (de 0 a 6 DETRACTORES; de 7-8 PASIVOS; y de 9-10 PROMOTORES). La cifra de Promotores Netos se corresponde con la diferencia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



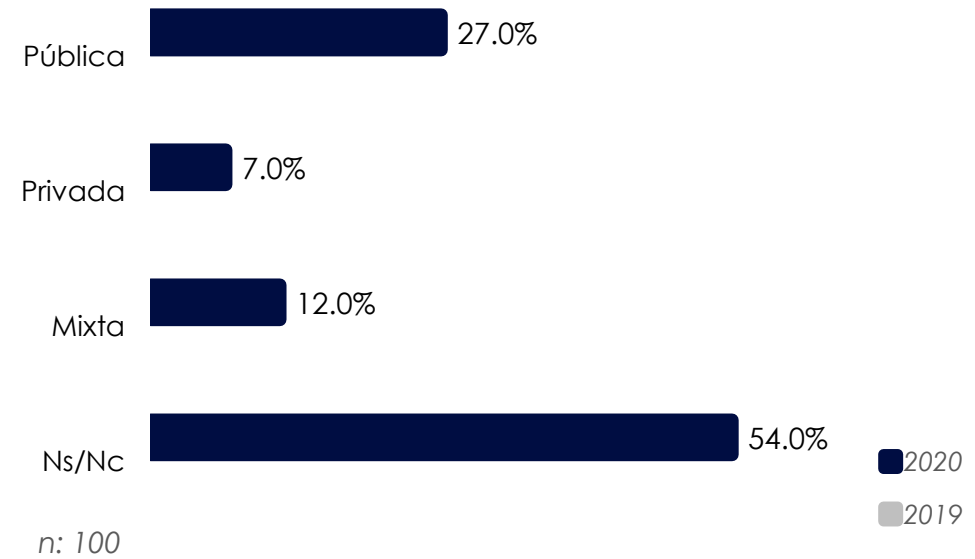
(x.xx) Datos del 2019
 ↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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



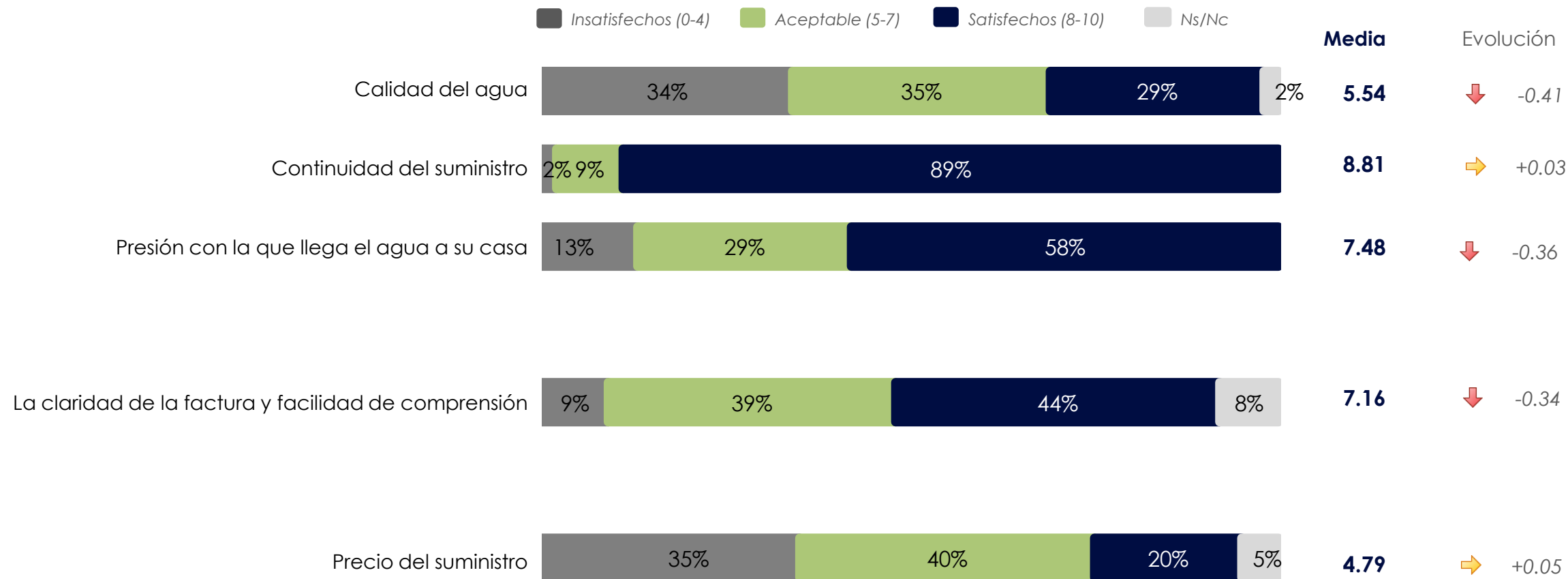
Notoriedad: ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?



(x.xx) Datos del 2019

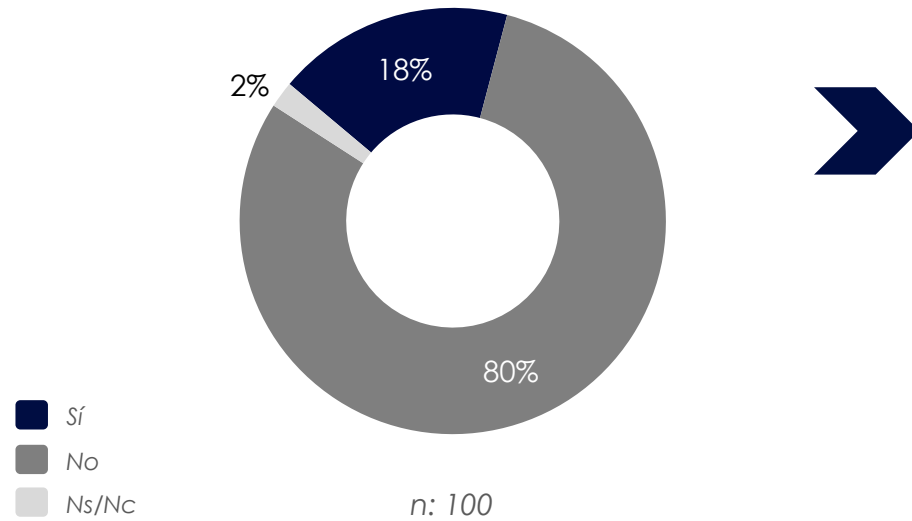
Valoración del Producto

Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

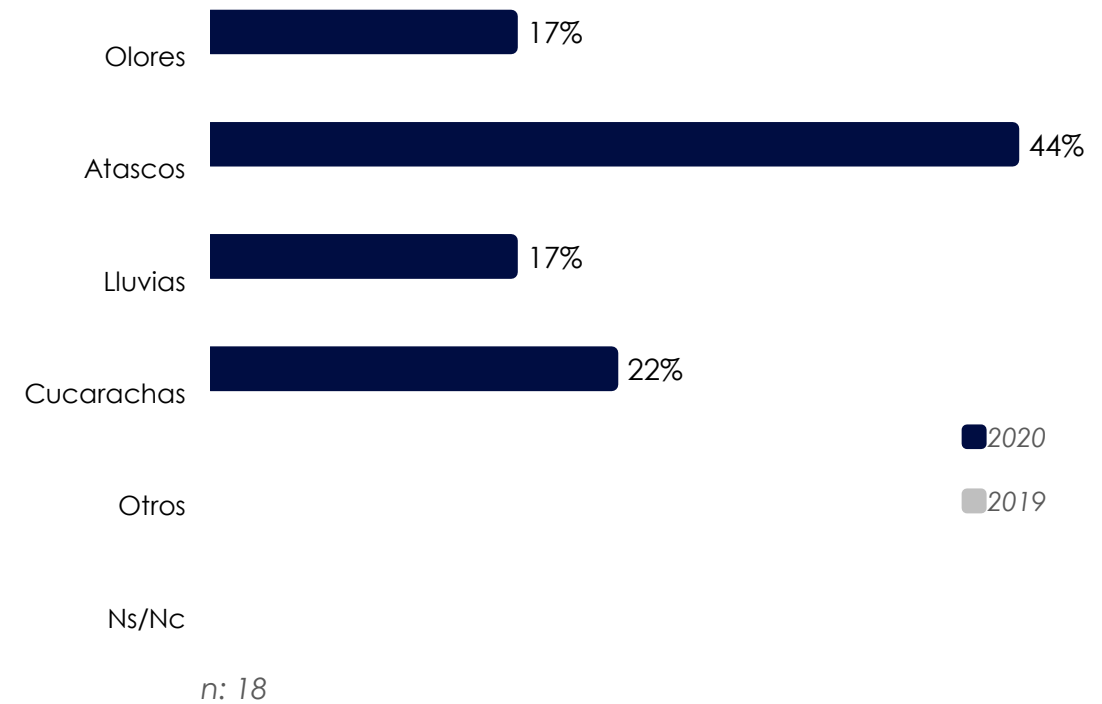


Valoración del Producto

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



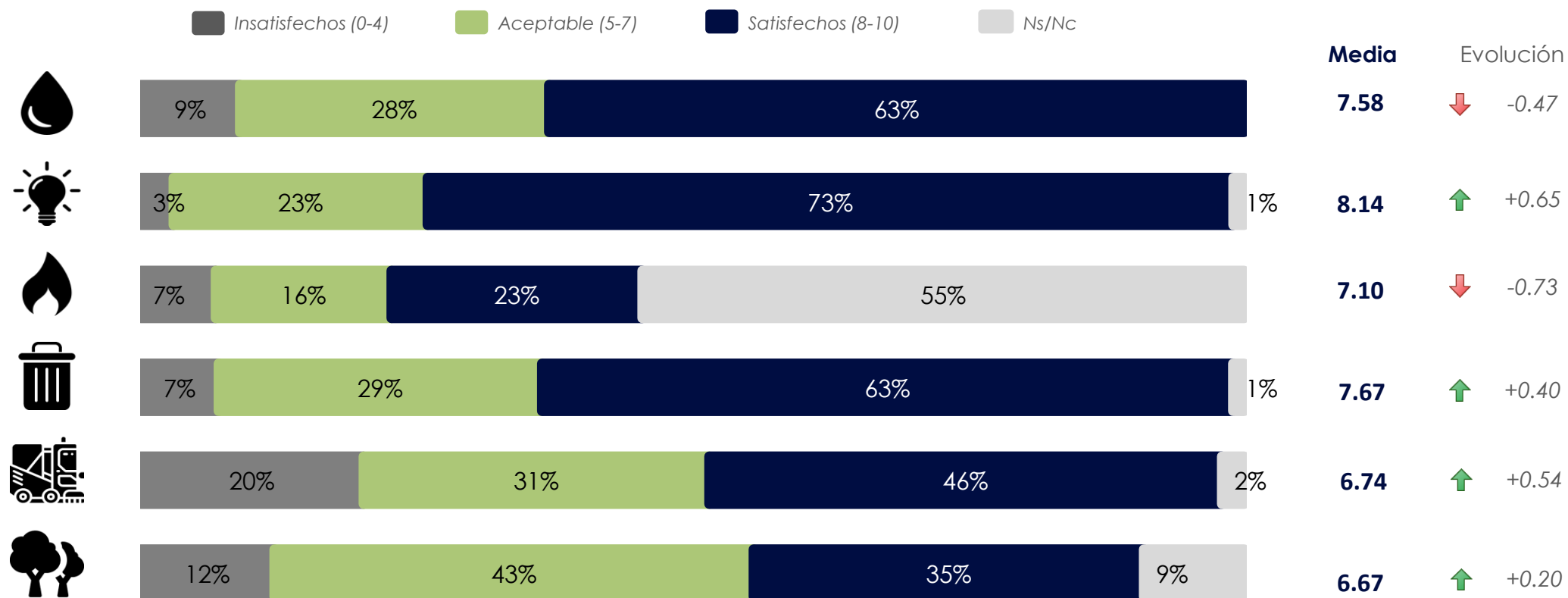
Problema de alcantarillado: ¿Qué tipo de problema ha tenido?



(x.xx) Datos del 2019

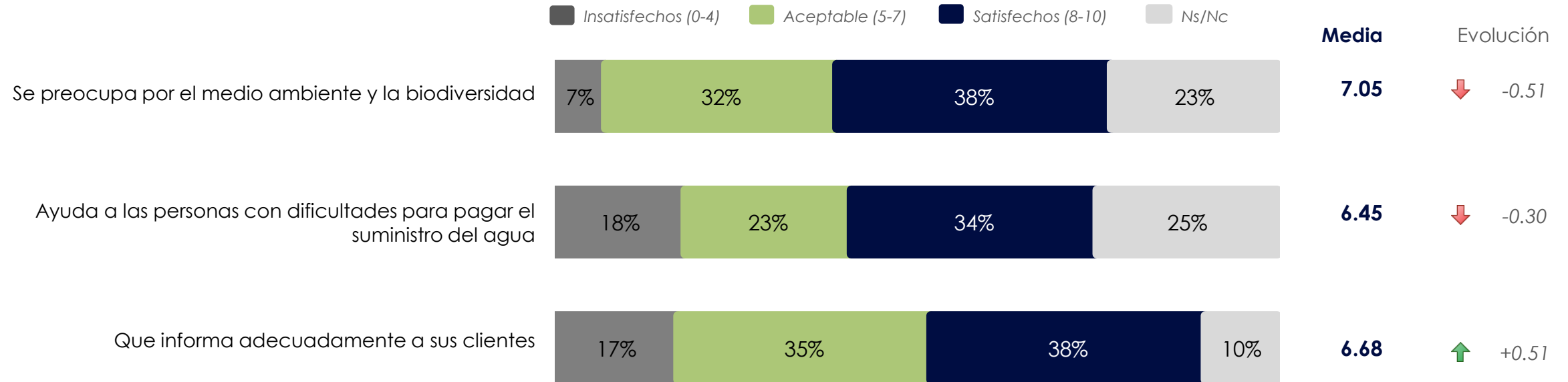
Valoración Suministros de Energía

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.



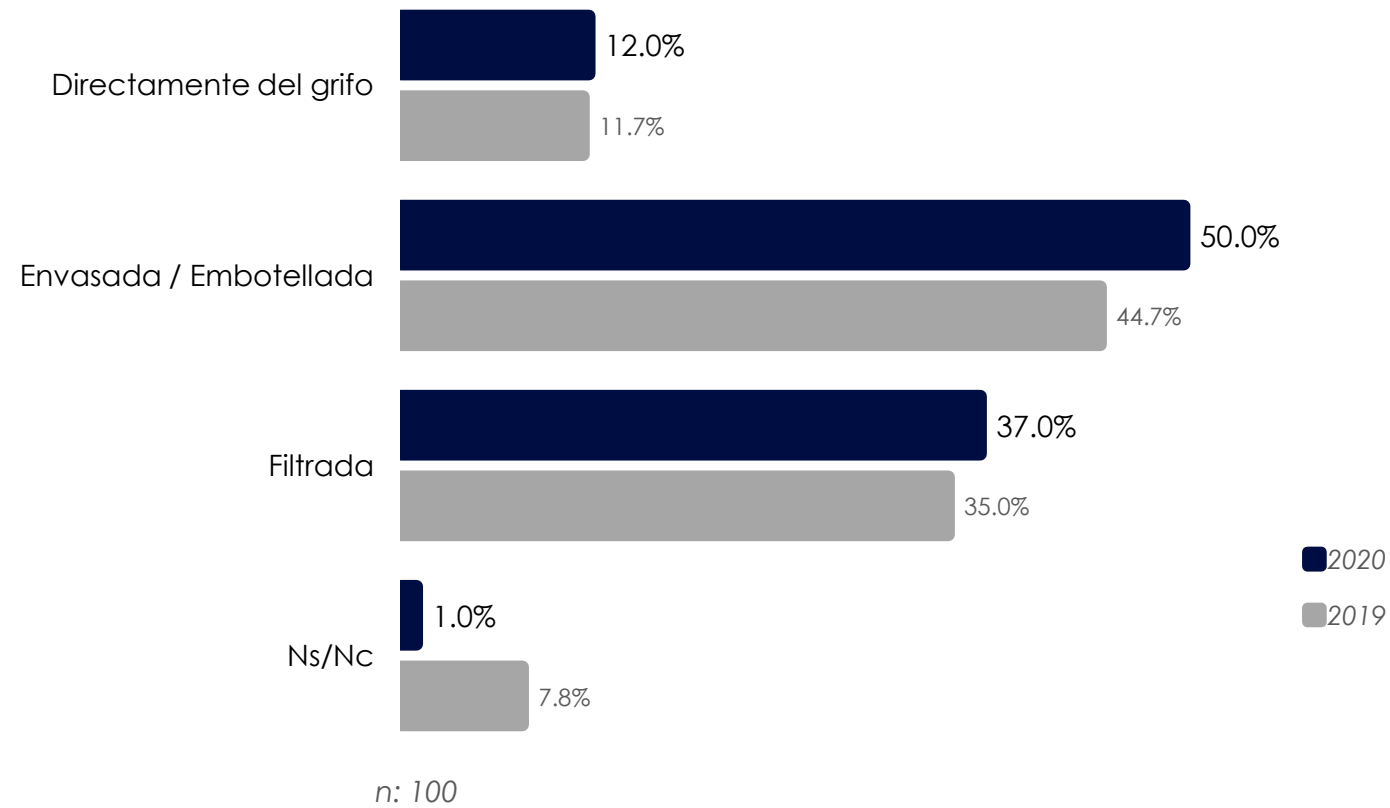
Imagen

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



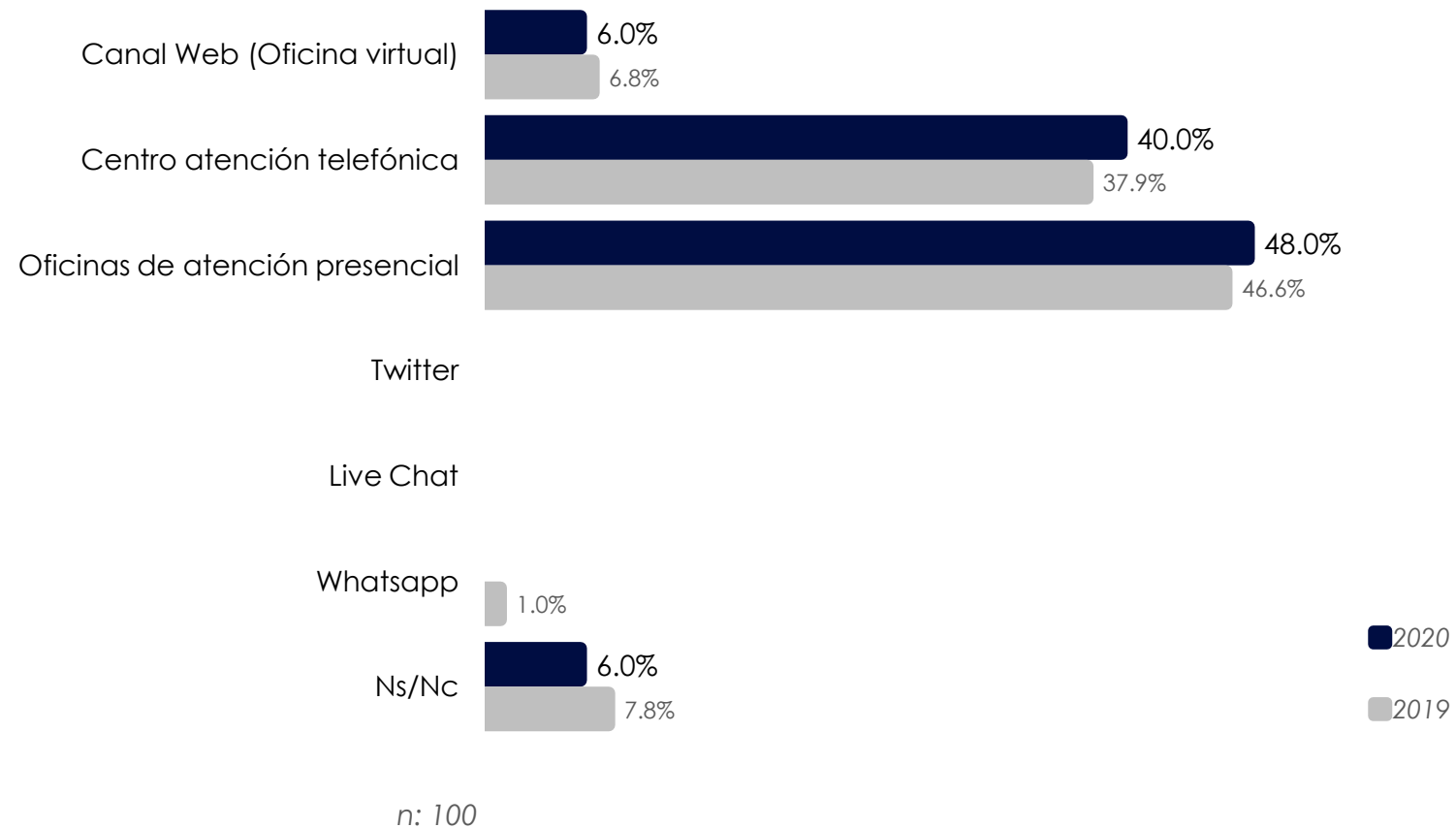
Hábitos de consumo

Hábitos: Habitualmente usted bebe el agua...



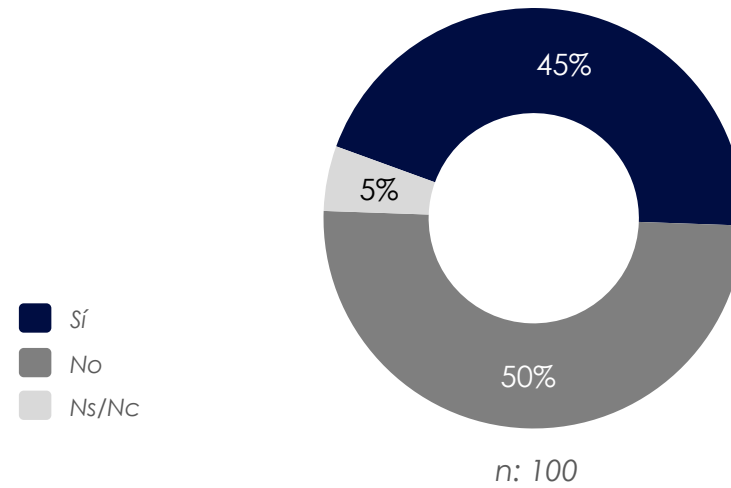
Atención al cliente

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

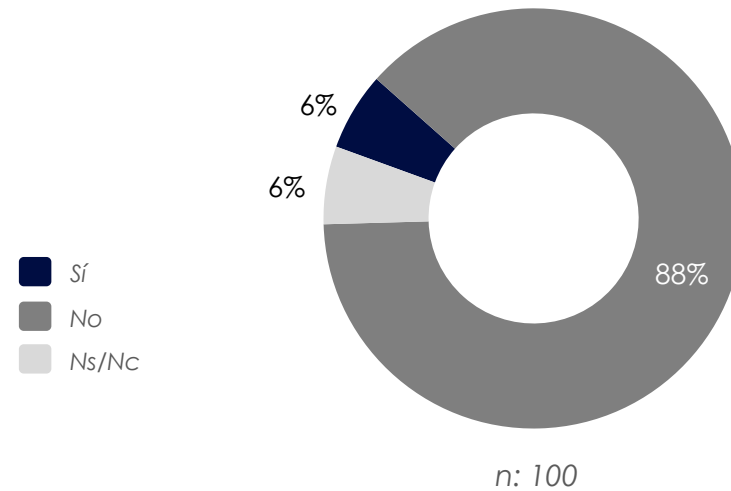


Atención al cliente

Contacto con la compañía: ¿Le gustaría poder contactar con su compañía a través de un servicio de mensajería instantánea tipo Whatsapp o Telegram?



Contacto con la compañía: ¿Ha recibido algún aviso informativo de forma digital (servialertas) por parte de su compañía?



Conclusiones

- **La satisfacción global con el servicio** prestado por la Compañía de Aguas empeora respecto al 2019.
- 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.
- Mientras la **Continuidad del suministro** y el **Precio** han mejorado sus valoraciones, la **Calidad del Agua, la Presión con la que llega y la Claridad de la Factura** han sufrido una evolución negativa.
- Dentro de los suministros, la **Empresa de Luz** es la mejor valorada, seguida por el **Servicio de Basuras** y la **compañía de Aguas**. En el lado opuesto se sitúa la **compañía de Gas, la Limpieza de calles** y el **Mantenimiento de parques y jardines**.
- Todas las **iniciativas**, que promueve la compañía suministradora de aguas, tienen bajos porcentajes de insatisfacción. Sin embargo, casi un 40% opinan que no informan adecuadamente a sus clientes.
- En esta edición, las **Oficinas de Atención Presencial** superan al **CAT** y se establecen como el canal preferido para realizar gestiones con la Compañía de Aguas. El uso del **Canal Web** desciende ligeramente.