



DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Calidad del servicio de la empresa suministradora de agua

Resultados 2016

PATERNA



STIGA

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 2016, 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 %.

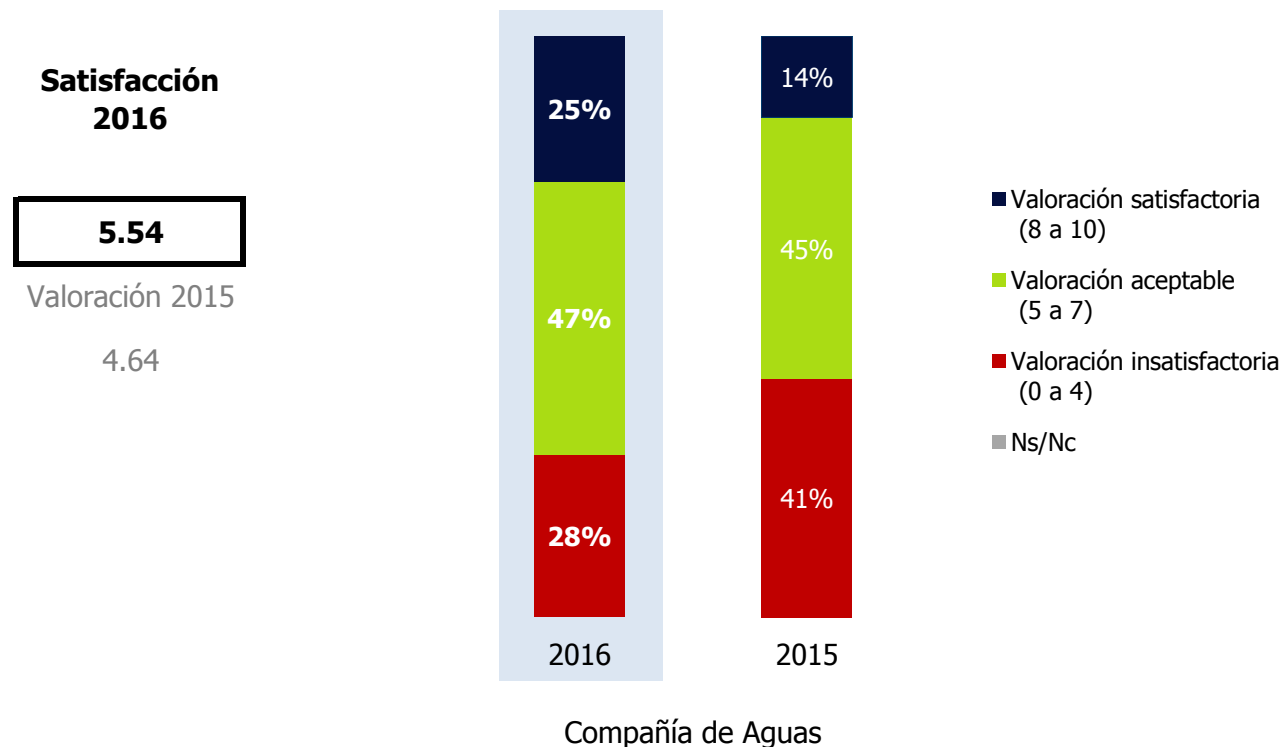
Calendario

- Trabajo de campo: de Junio a Septiembre de 2016
- Entrega de resultados: Noviembre de 2016

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).

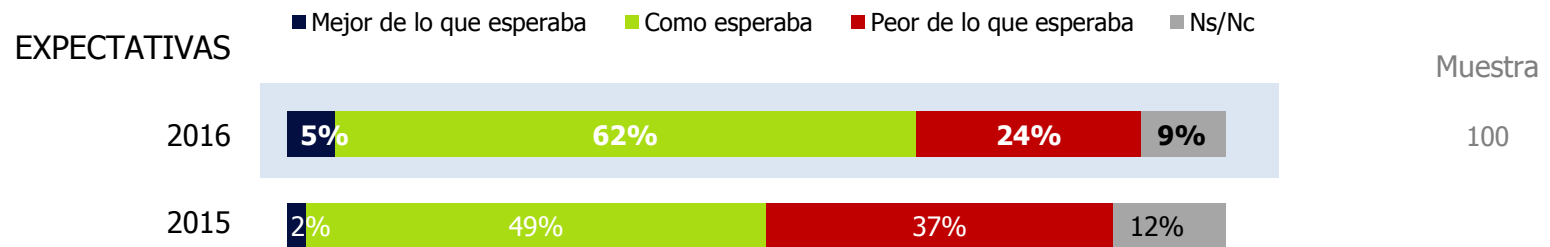


Base: 100

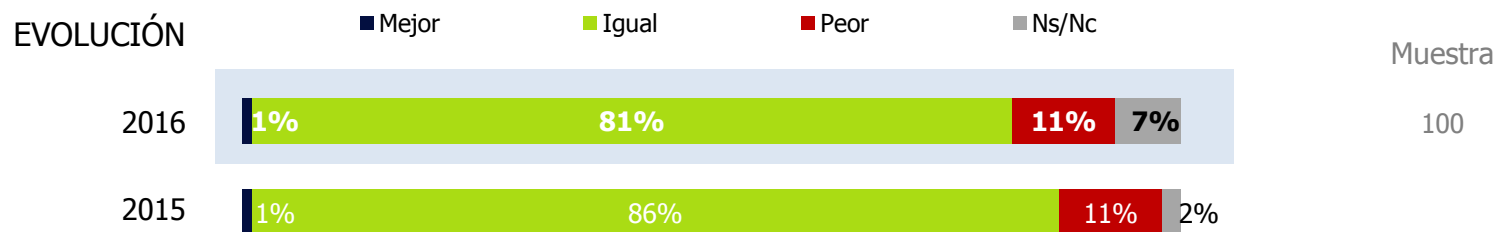
Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua - Expectativas y Evolución

En relación al servicio que usted espera recibir de una compañía de suministro de agua, el servicio que usted recibe es...



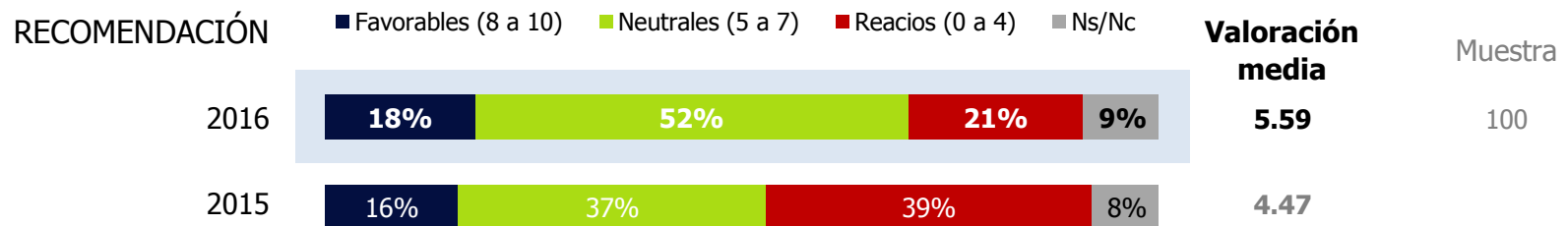
Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



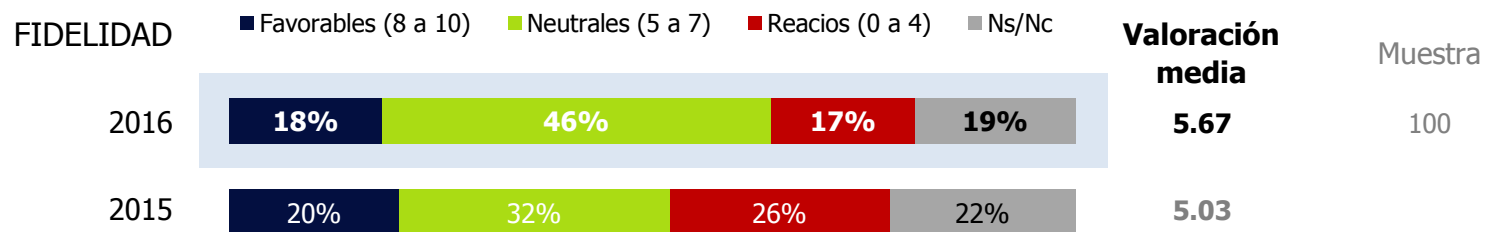
Resultados del estudio

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

Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

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

		Valoración media	Evolución	Muestra
ORGANOLEPSIA				
La calidad del agua		4.88	+0.44	100
El sabor del agua		4.64	+0.40	100
El color del agua		6.64	+0.19	100
El olor del agua		5.40	+0.37	100
SERVICIO				
La continuidad del suministro		7.98	-0.23	100
La presión con la que llega el agua a su casa		7.21	+0.11	100
La facilidad para contactar con la Compañía		6.54	+0.32	13
La atención recibida		7.00	+0.25	13
FACTURA				
La precisión de la factura		6.90	+0.35	100
La claridad de la factura		6.65	+0.53	100
La regularidad en la recepción de la factura		7.41	+0.90	100
PRECIO				
Precio		3.03	+0.43	100

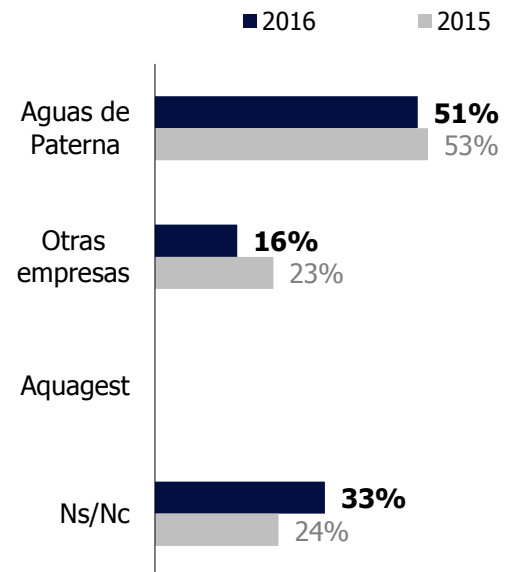
■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultados del estudio

Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

¿Qué compañía le suministra el agua?

Conocimiento espontáneo empresa

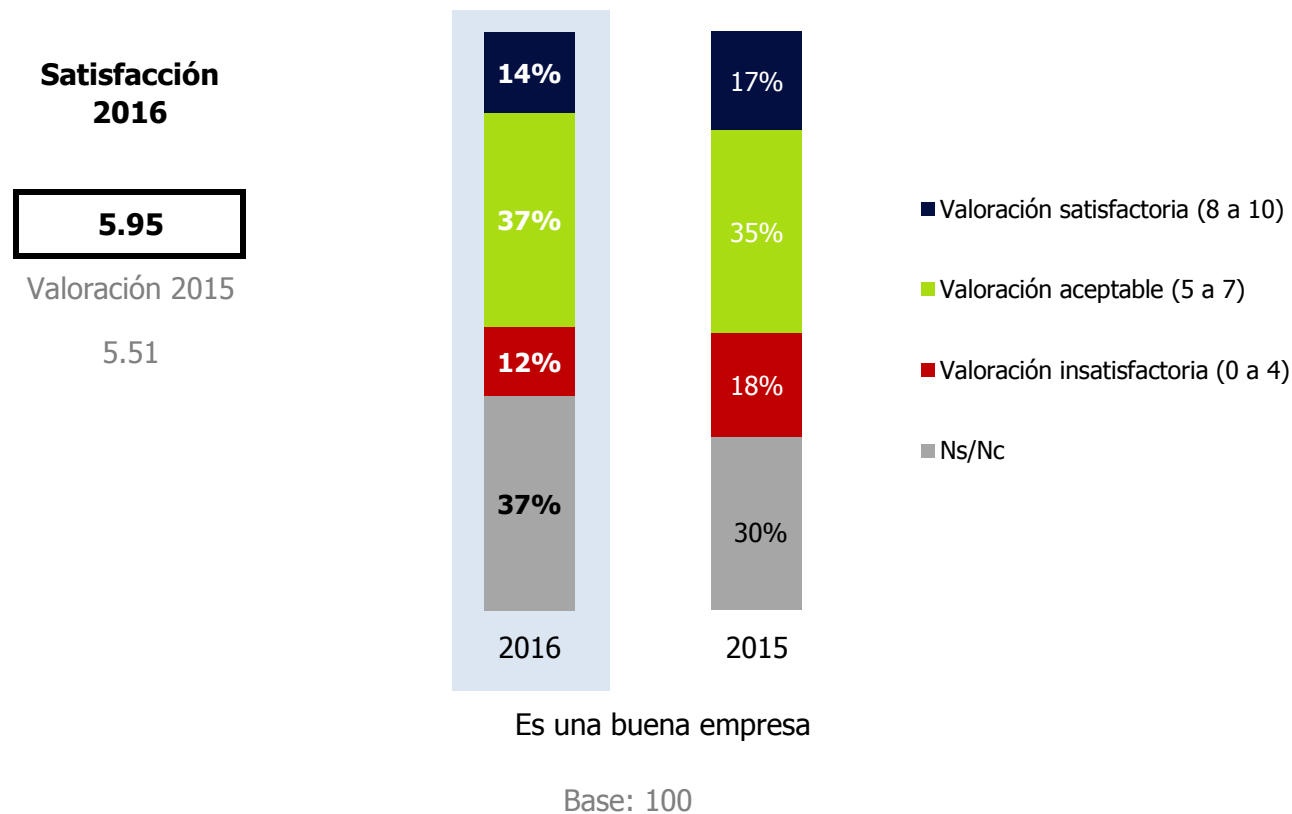


Base: 100

Resultados del estudio

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

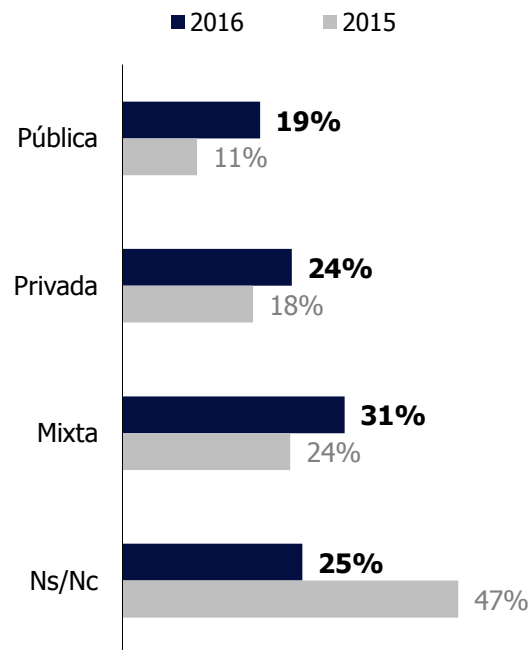
Valore, de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una buena empresa, donde 0 es que no lo es y un 10 que lo es mucho...



Resultados del estudio

Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

Su empresa suministradora de agua es...










Base: 67

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...

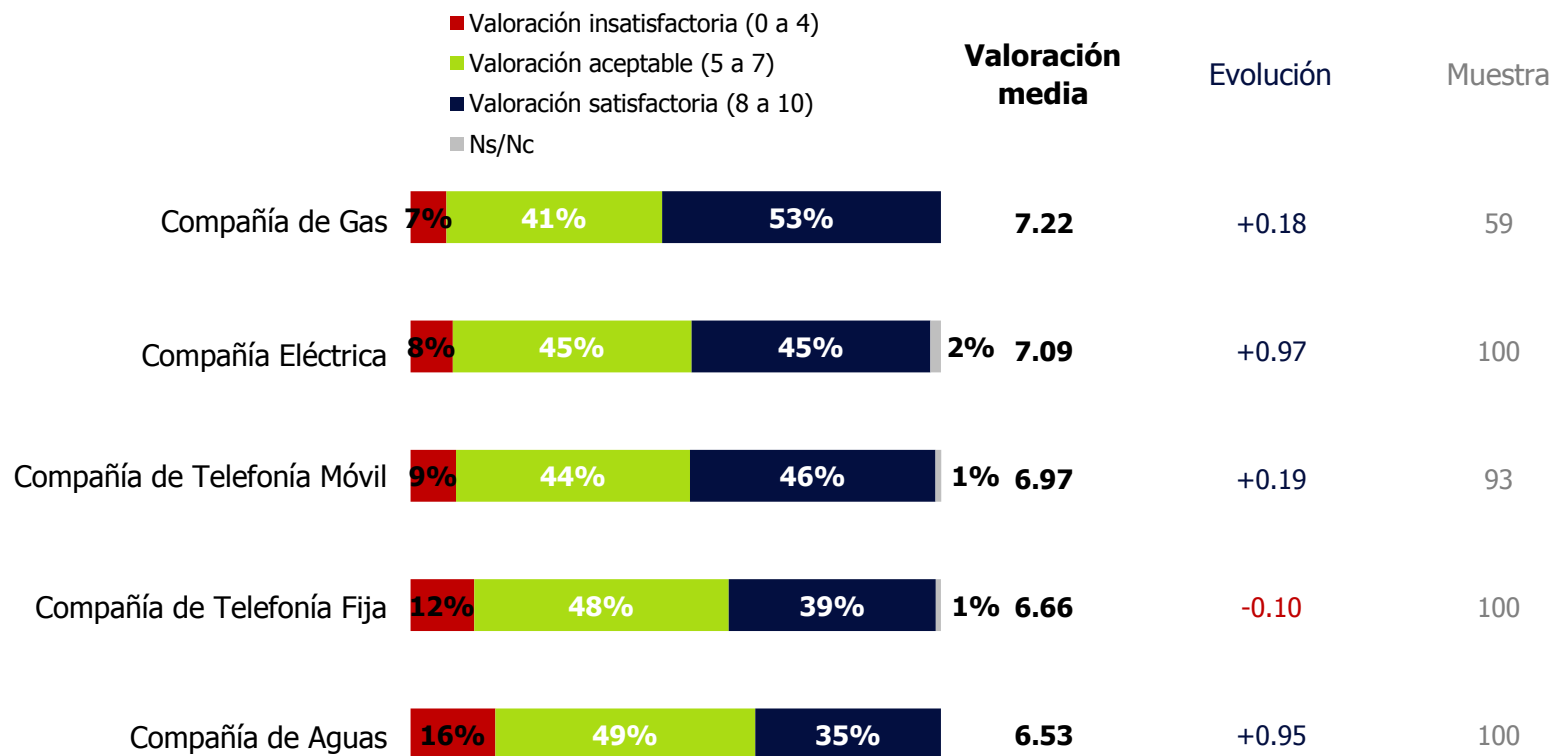
		Valoración media	Evolución	Muestra
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad		4.96	+0.13	100
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua		4.79	+0.41	100
Cercana a las personas		4.77	+1.26	100
Innovadora		4.36	+0.86	100
Comprometida con la población		4.36	+0.49	100
Que informa adecuadamente a sus clientes		4.30	+0.96	100
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua		4.15	+1.09	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

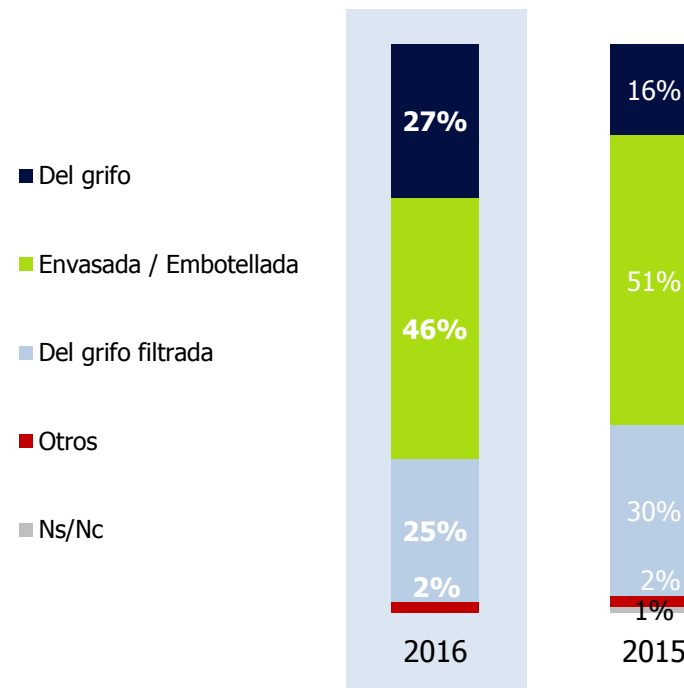
Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



Resultados del estudio

Hábitos de consumo

Habitualmente usted bebe el agua...

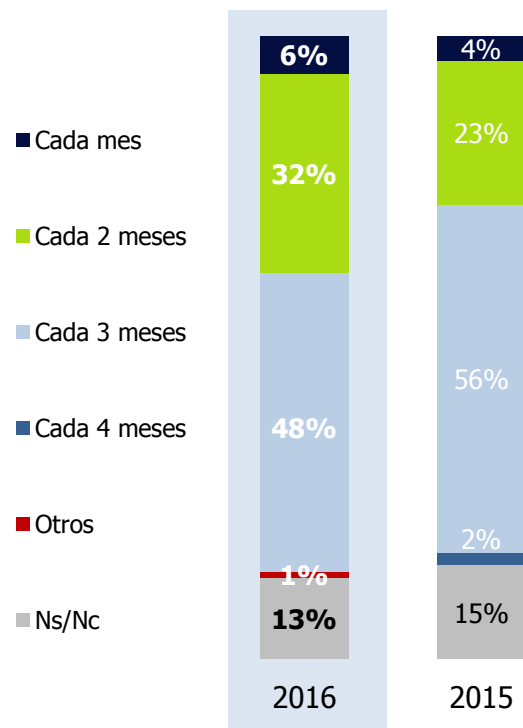


Base: 100

Resultados del estudio

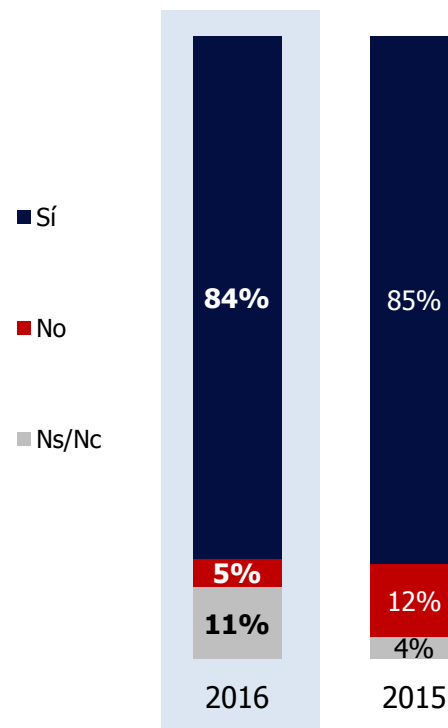
Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

¿Cada cuanto recibe la factura?



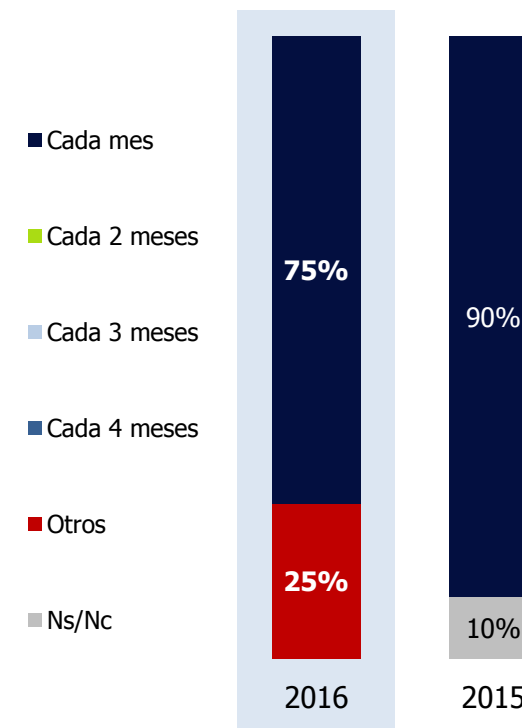
Base: 100

¿Le parece correcta esta frecuencia?



Base: 87

¿Qué preferiría?

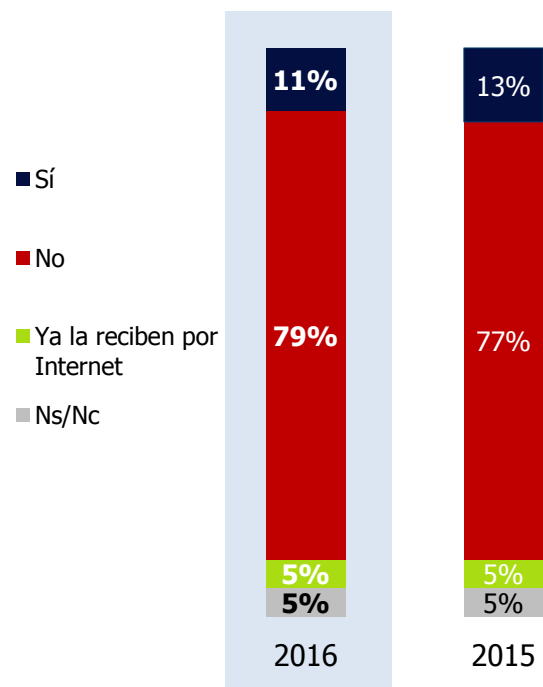


Base: 4

Resultados del estudio

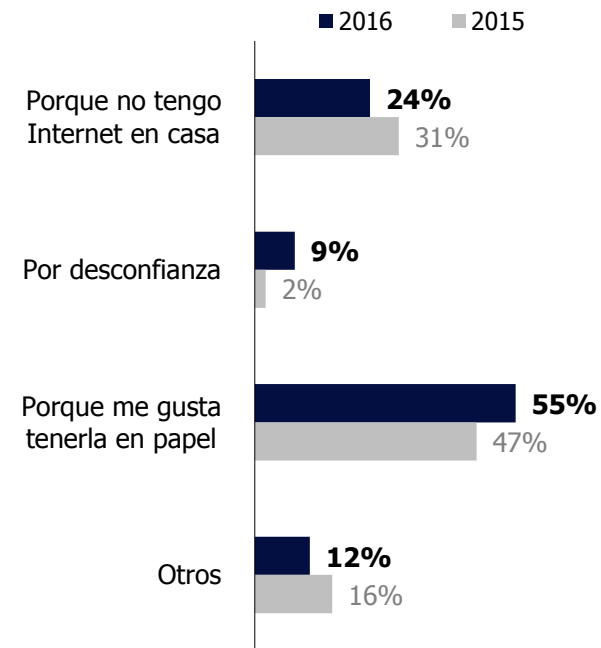
Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

¿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?



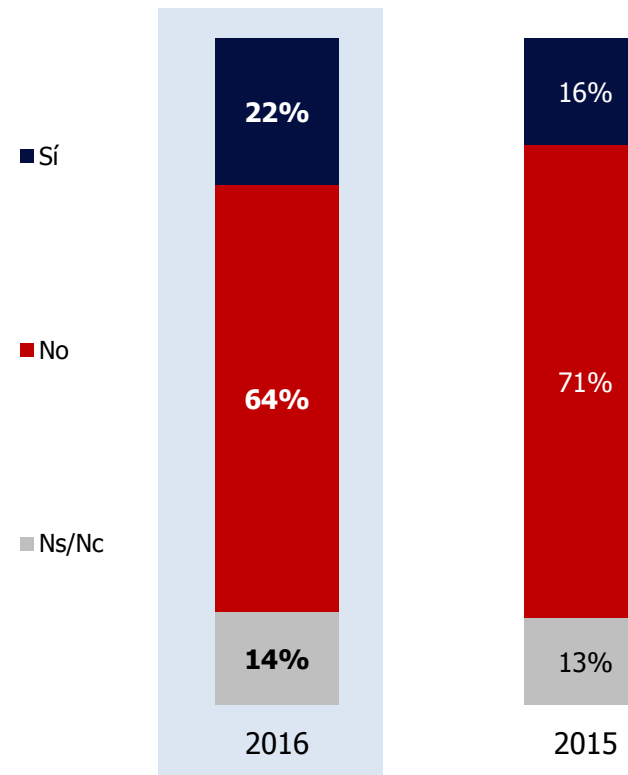
Base: 94 respuestas

(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

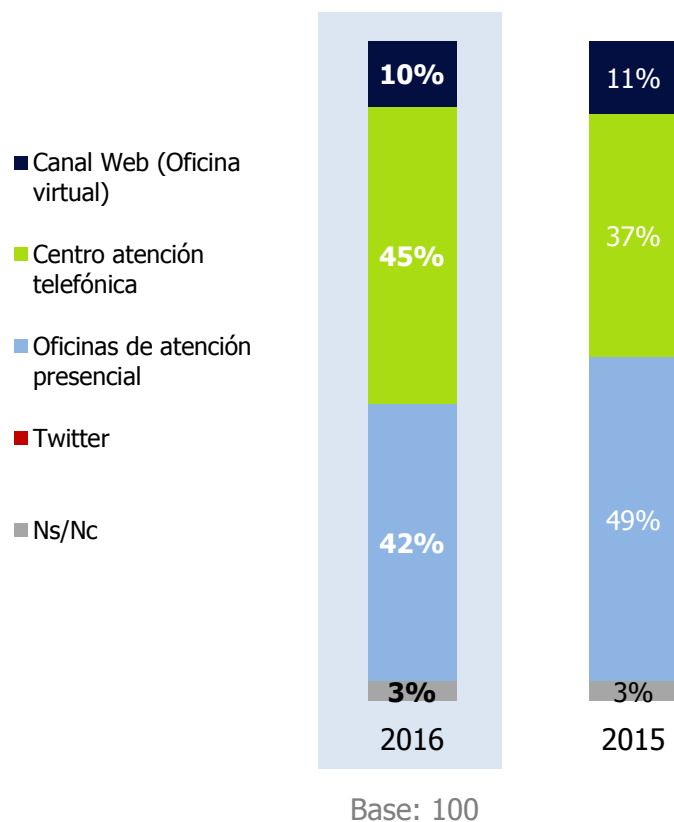


Base: 100

Resultados del estudio

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

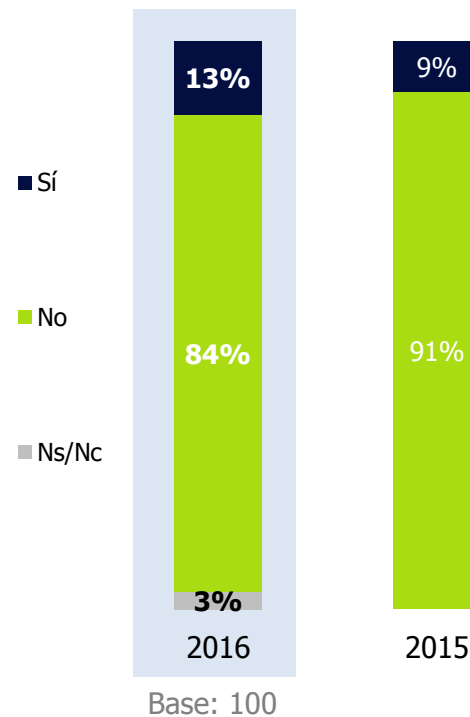
Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía, ¿a través de qué canal preferiría hacerlo?



Resultados del estudio

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

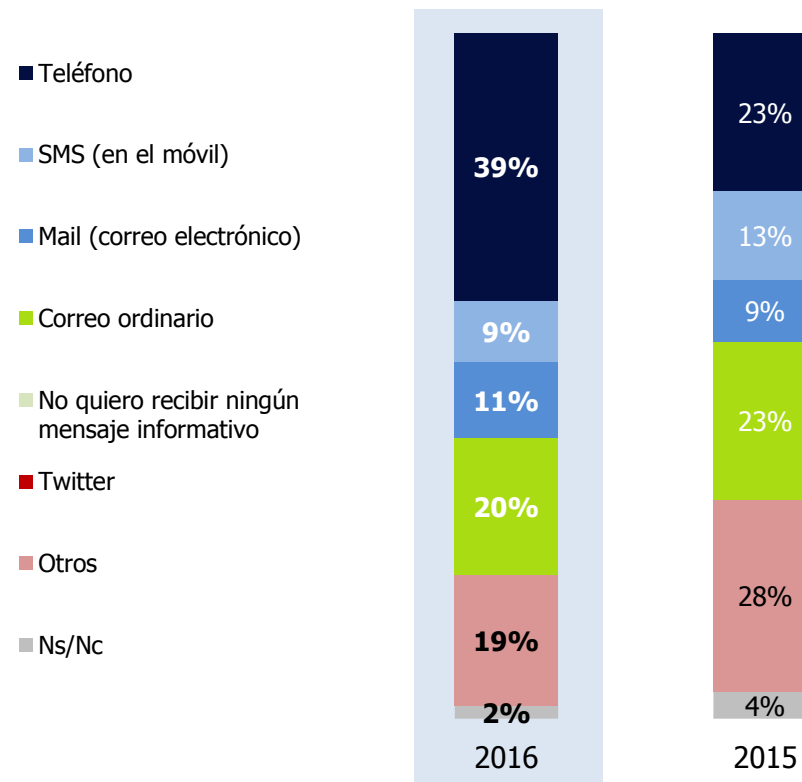
¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses?



Resultados del estudio

Relación con la empresa suministradora de agua - Notificaciones

Si la compañía de aguas le enviara notificaciones informativas de carácter urgente, como por ejemplo: cortes programados, posibles fugas, etc., ¿cómo preferiría recibir estos mensajes?

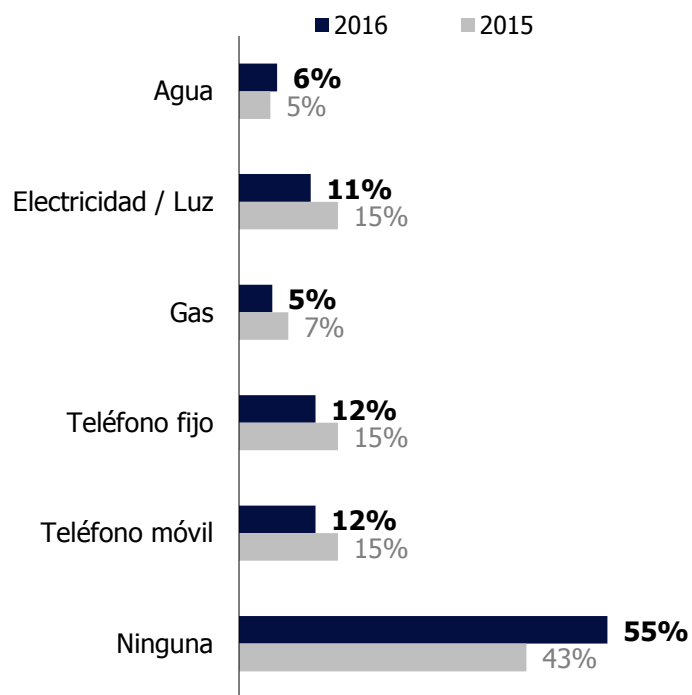


Base: 100

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,...?

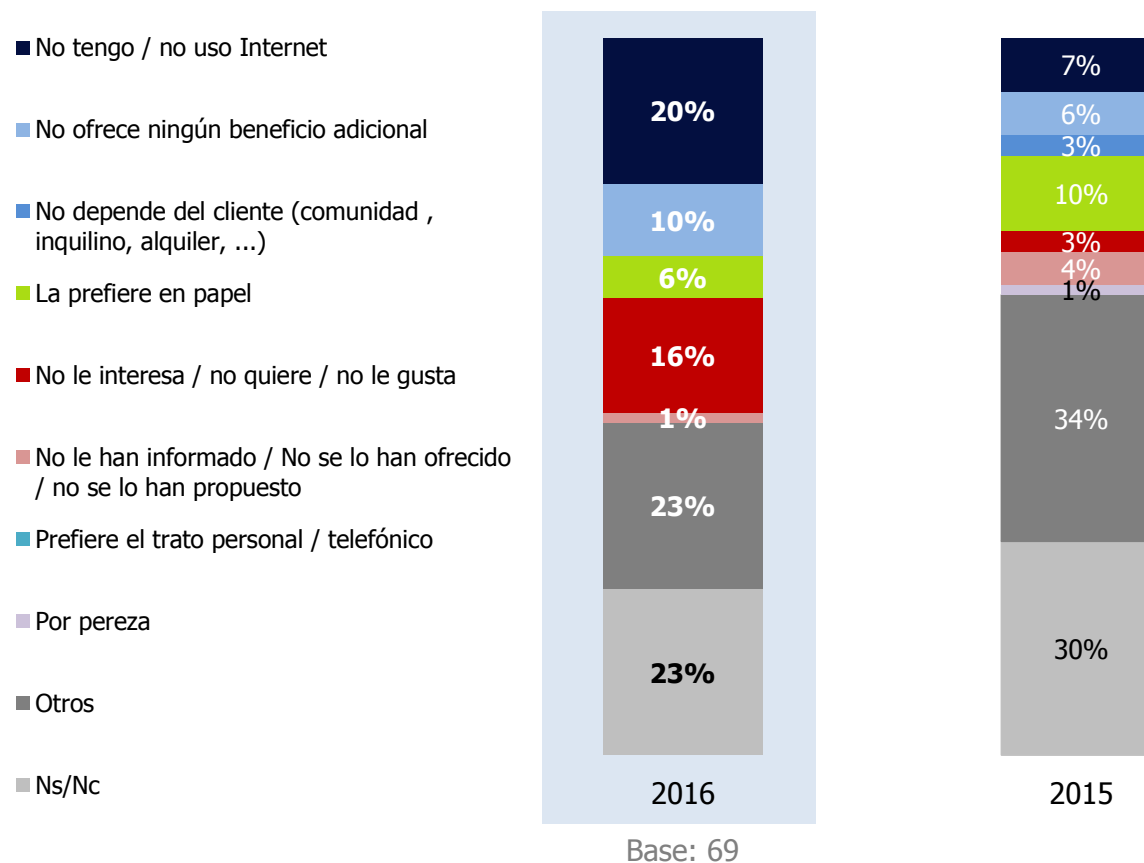


Base: 139 respuestas
(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía

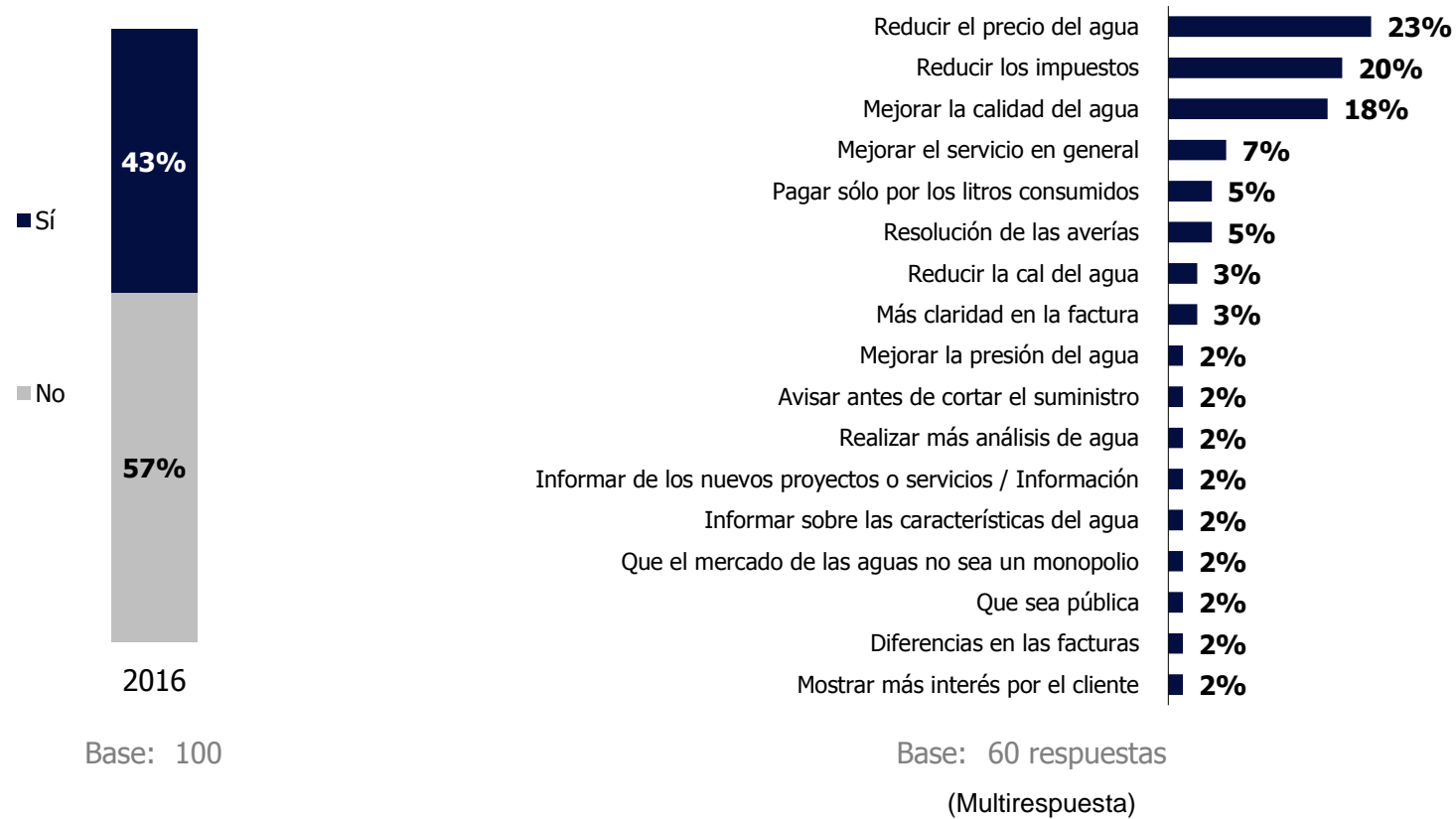
¿Por qué no está registrado en la Oficina Virtual de su compañía de aguas?



Resultados del estudio

Sugerencias para mejorar el servicio

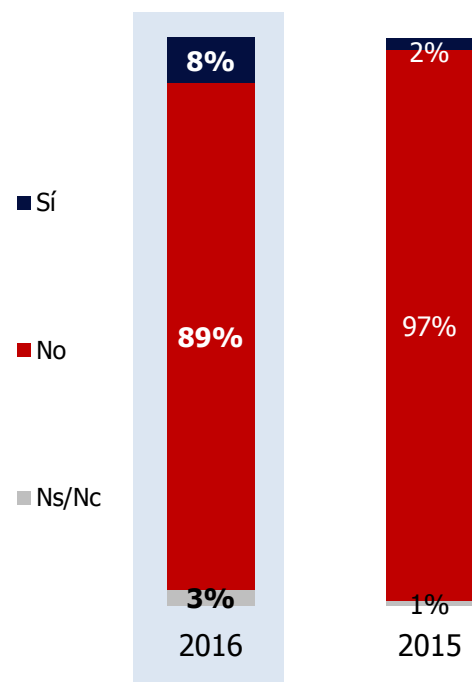
Finalmente, ¿tiene alguna sugerencia o comentario en relación al servicio de su compañía de aguas que quiera hacer constar?



Resultados del estudio

Vinculación del cliente con las redes sociales

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

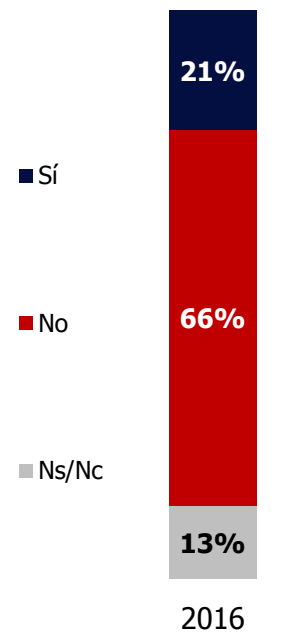


Base: 100

Resultados del estudio

Vinculación del cliente con las redes sociales

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

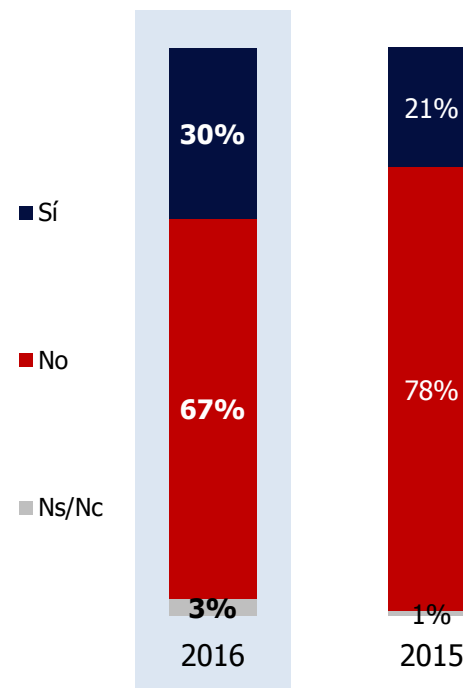


Base: 100

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?

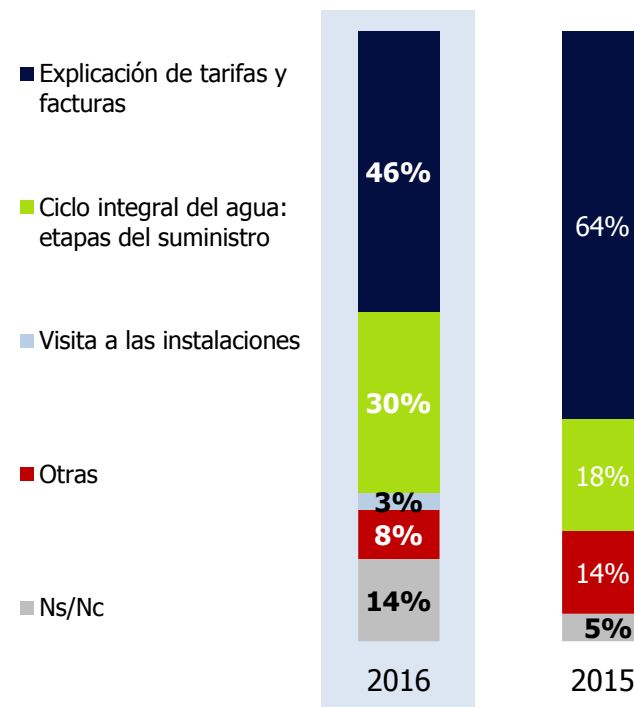


Base: 100

Resultados del estudio

Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Sobre qué temática le gustaría que tratara?



Base: 37 respuestas

(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Conclusiones

Valoración de la empresa suministradora de agua

En Paterna, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es **aceptable con amplio margen de mejora**. La Satisfacción Global con el servicio asciende +0.90 puntos, respecto a la edición del 2015, situándose en los 5.54 puntos.

Las valoraciones más satisfactorias representan el 25% de las respuestas, +11 p.p. respecto a la pasada edición. Además, los clientes insatisfechos han disminuido en -13 p.p., lo que implica que, en 2016, la presencia de este colectivo se reduce al 28%.

El 62% de los clientes considera que el servicio recibido ha sido justo como esperaba, tras un incremento de +13 p.p. respecto a la pasada edición y el 81% cree que, en el último año, el servicio que recibe de su compañía de aguas es igual.

El escenario positivo de la Satisfacción Global con la compañía de Aguas, se refleja en los atributos específicos del estudio, en particular, destaca el incremento de la valoración media de la calidad del agua (4.88, +0.44 puntos) y, entre los diferentes servicios, los 7.98 puntos de la continuidad del suministro, le sitúan como el aspecto mejor valorado.

Los mayores crecimientos se localizan en dos aspectos de la facturación: la recepción (7.41, +0.90 puntos) y claridad (6.65, +0.53 puntos). El precio sigue siendo el aspecto peor valorado (3.03 puntos), a pesar de la mejora de +0.43 puntos

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 51% de los clientes sabe, de manera espontánea, que Aguas de Paterna es su compañía de aguas.

En general, la imagen que tienen los clientes sobre su compañía es insatisfactoria. Es elevado el desconocimiento que tiene la población sobre las diversas iniciativas que promueve Aguas de Paterna.

Valoración suministros de energía

La compañía mejor valorada es la del Gas (7.22 puntos), en la cola del ranking se sitúa la compañía de Aguas (6.53) con el 16% de clientes insatisfechos.

Resultados del estudio

Conclusiones

Hábitos de consumo

El consumo de agua del grifo (27%) ha aumentado 11 p.p. respecto al 2015, en detrimento del agua embotellada (46%) y el agua filtrada (25%).

Relación con la empresa suministradora de agua

Factura:

- El 79% de los clientes no quiere recibir la factura por Internet. De éstos, el 55% reconoce que le gusta tenerla en papel y un 24% menciona que no tiene acceso a Internet en casa.
- El 22% de los clientes dicen estar interesados en poder fraccionar su gasto anual de la factura, en pagos fijos mensuales.

Interacción con la compañía:

- Un 13% de los clientes ha contactado con la compañía en los últimos 12 meses.
- Si los clientes tuvieran que realizar cualquier gestión, el canal preferido sería el Centro de atención telefónica (45%).

Notificaciones:

- Para recibir las notificaciones informativas de carácter urgente, el 39% de los clientes prefiere ser informado telefónicamente, y el 20%, a través del correo ordinario.

Sugerencias

El 43% de los entrevistados ha realizado alguna sugerencia de manera espontánea. De éstos, el 23% pide una reducción del precio del agua, un 20% reducir los impuestos y un 18% mejorar la calidad del agua.

Redes sociales - Charlas

El 8% de los clientes conoce la cuenta de Twitter de la compañía de aguas y un 21% sería seguidor de Facebook. Un 30% estaría interesado en alguna charla organizada por la empresa suministradora. El tema que suscita más interés hace referencia a la explicación de tarifas y facturas (46%).