



## DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

**Resultados 2018**

**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 2018, 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 %.

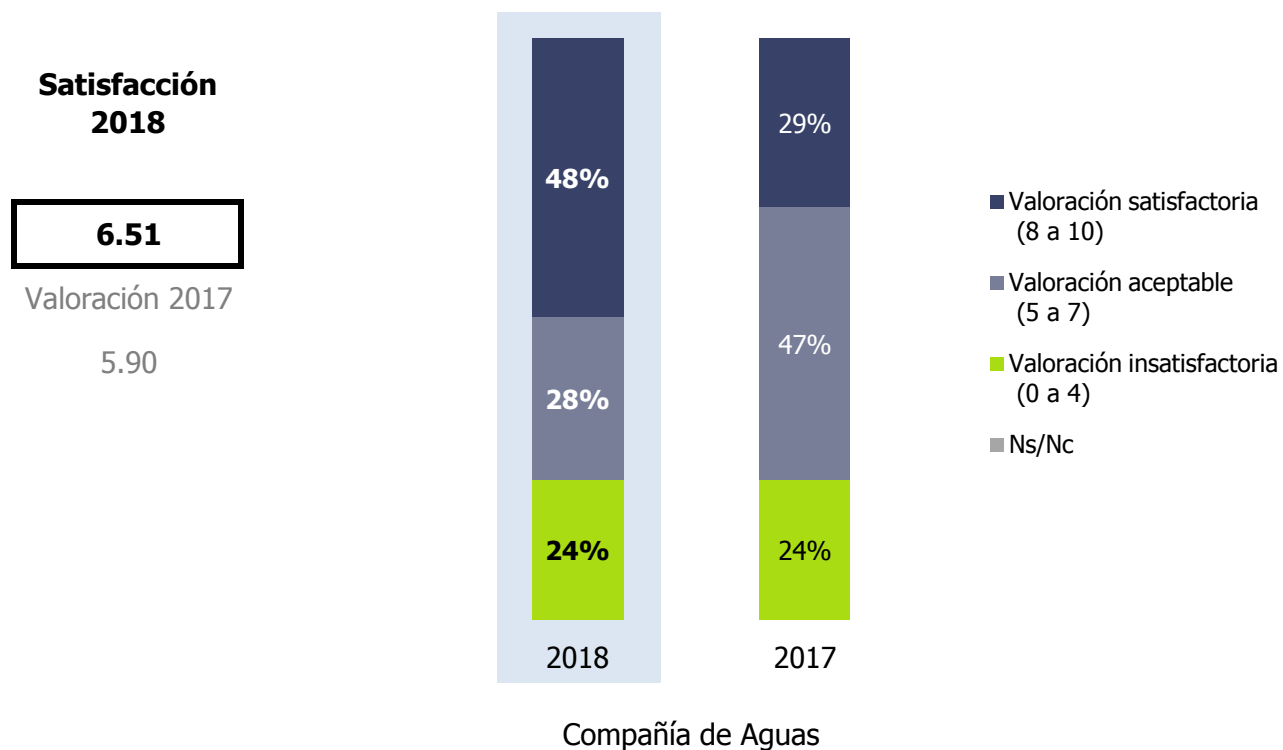
## Calendario

- Trabajo de campo: de Agosto a Octubre de 2018
- Entrega de resultados: Noviembre de 2018

# 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).

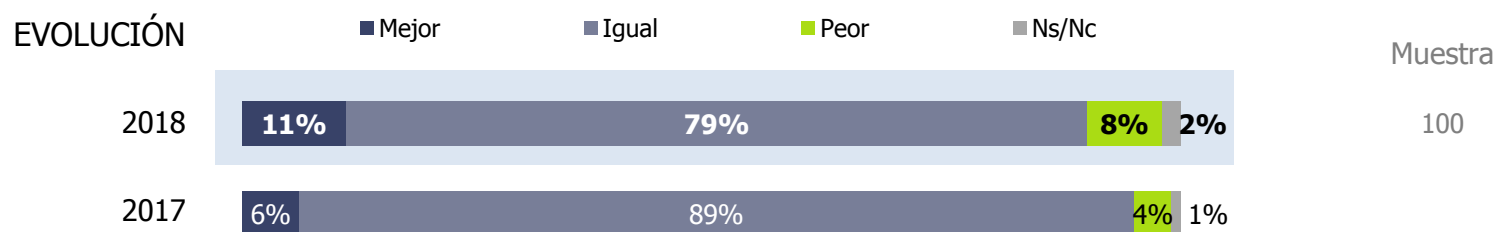


Base: 100

# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua - Evolución

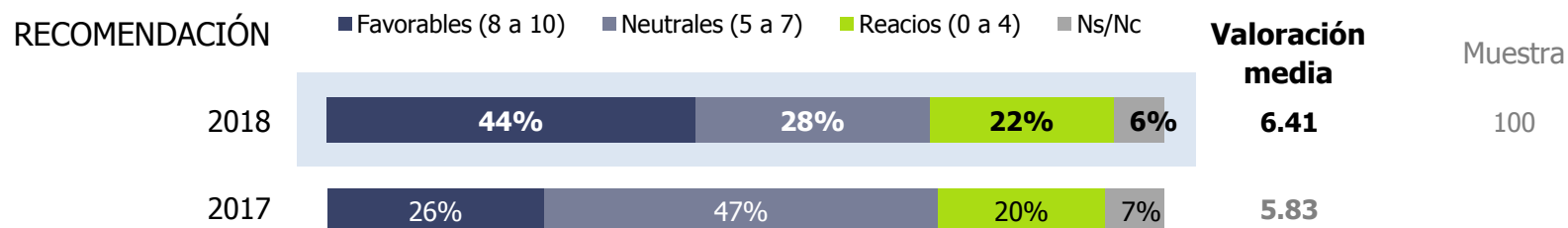
Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



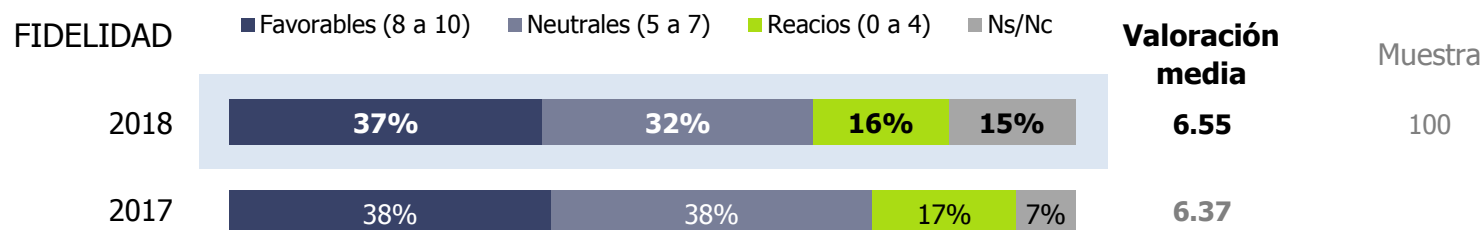
# Resultados del estudio

## 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.



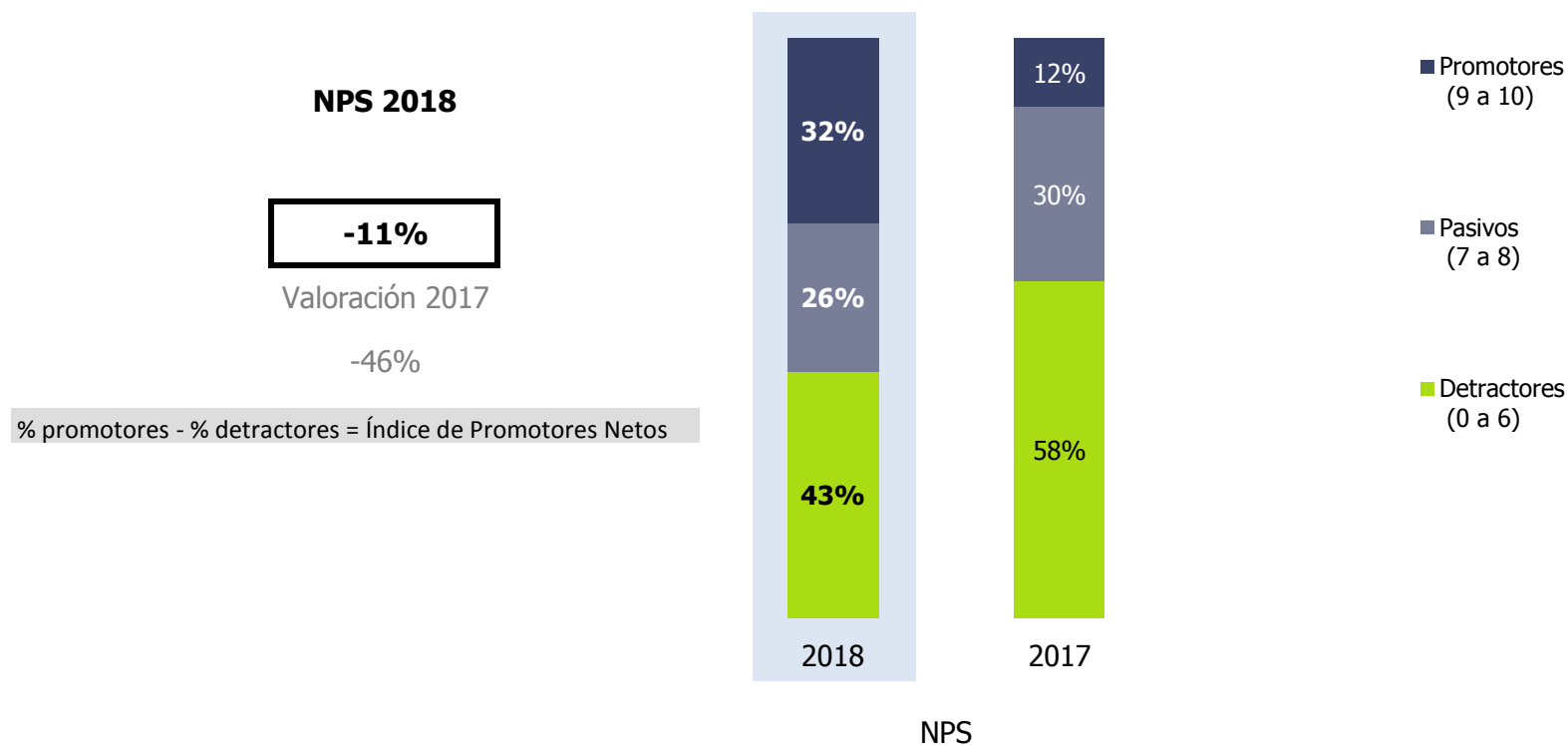
Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?  
También de 0 a 10.



# 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: 94



# 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		34%	40%	24%	2%	5.04	-0.12	100
<b><u>SERVICIO</u></b>								
La continuidad del suministro		4%	16%	80%	0%	8.51	+0.17	100
La presión con la que llega el agua a su casa		9%	23%	67%	1%	7.84	+0.21	100
La facilidad para contactar con la Compañía		0%	38%	58%	4%	8.09	+1.09	24
La atención recibida		4%	38%	58%	0%	8.25	+1.40	24
<b><u>FACTURA</u></b>								
La claridad de la factura		15%	31%	48%	6%	8.09	+1.09	100
<b><u>PRECIO</u></b>								
Precio		54%	34%	10%	2%	3.63	+0.48	100

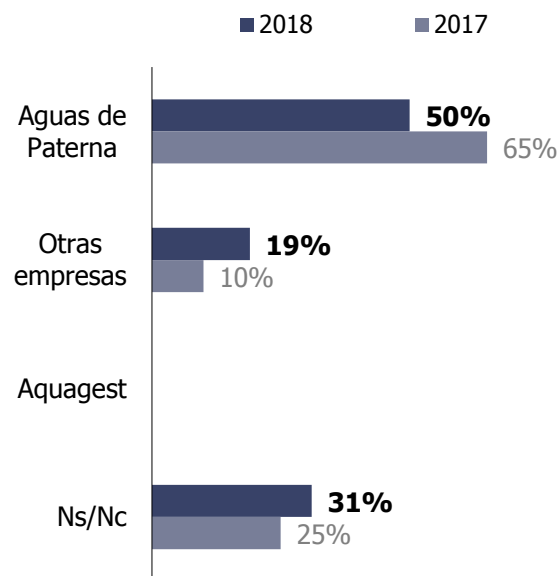
■ Val. insatisfactoria (0 a 4)  
 ■ Val. aceptable (5 a 7)  
 ■ Val. satisfactoria (8 a 10)  
 ■ Ns/Nc

# Resultados del estudio

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

¿Qué compañía le suministra el agua?

### Conocimiento espontáneo empresa

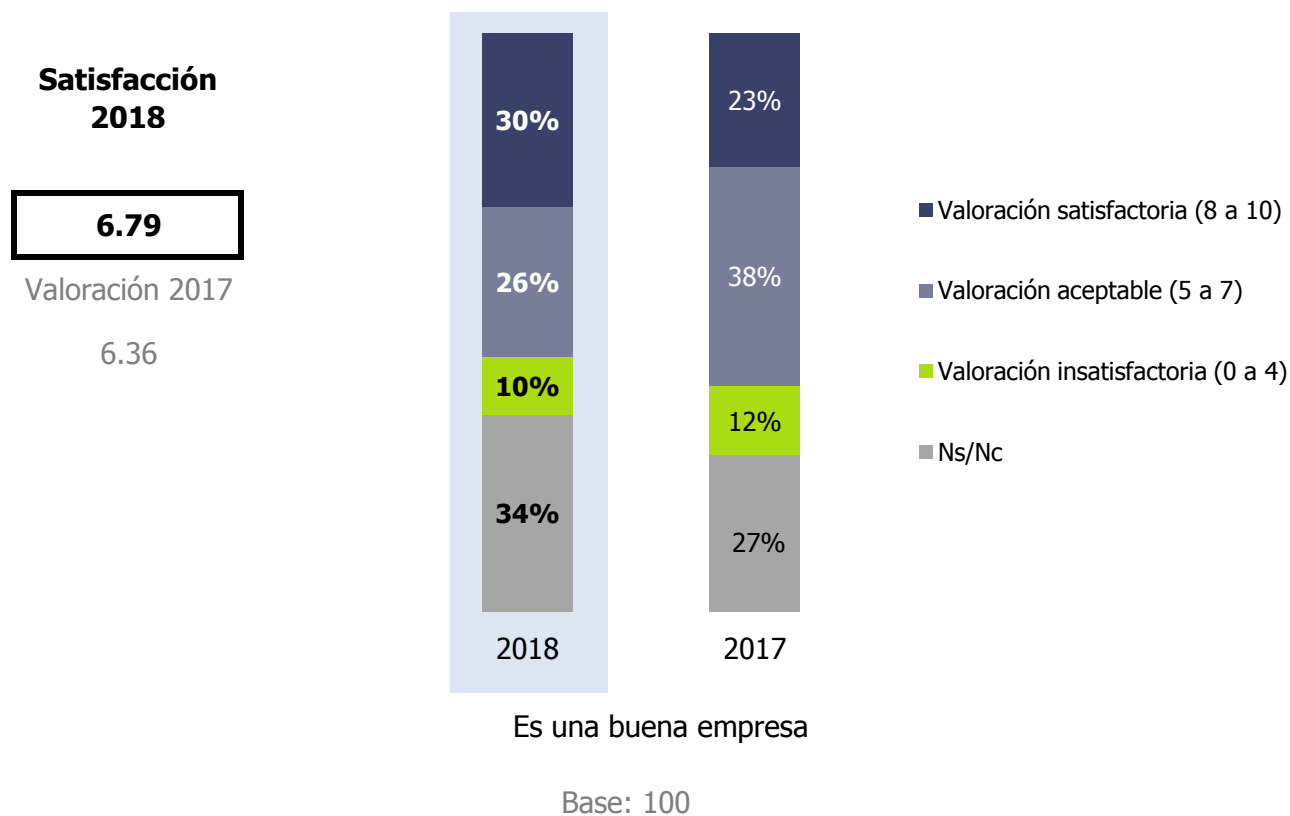


Base: 100

# 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...

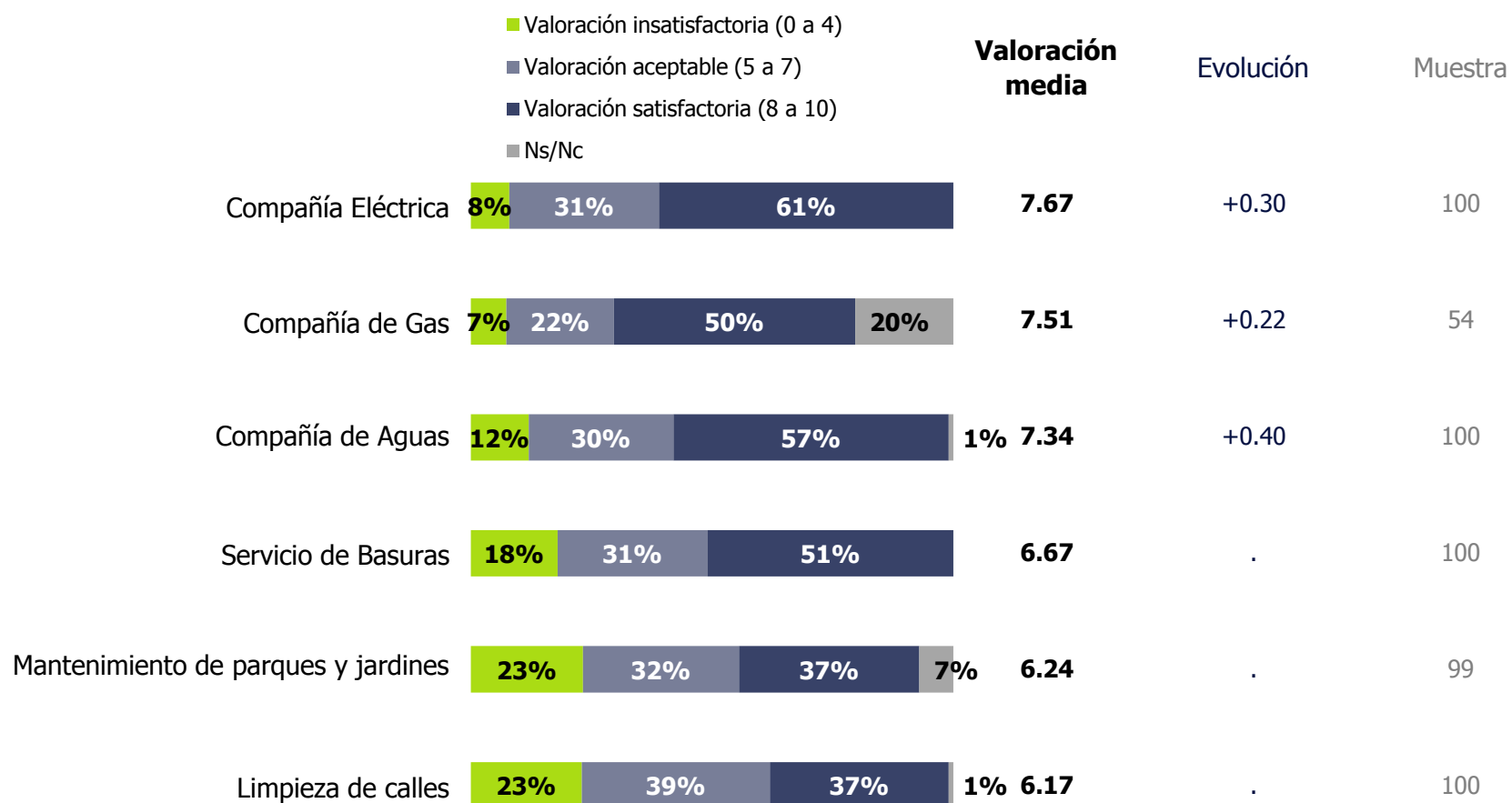
		Valoración media	Evolución	Muestra
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua		<b>6.65</b>	+1.48	100
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad		<b>6.57</b>	+0.91	100
Innovadora		<b>6.55</b>	+1.72	100
Cercana a las personas		<b>6.18</b>	+1.41	100
Comprometida con la población		<b>5.83</b>	+0.82	100
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua		<b>5.76</b>	+0.61	100
Que informa adecuadamente a sus clientes		<b>5.70</b>	+1.05	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

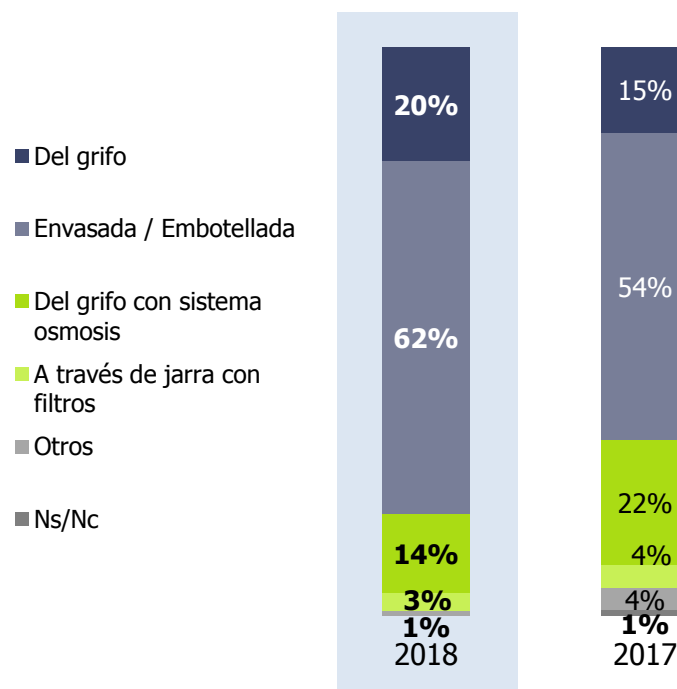
Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

Habitualmente usted bebe el agua...

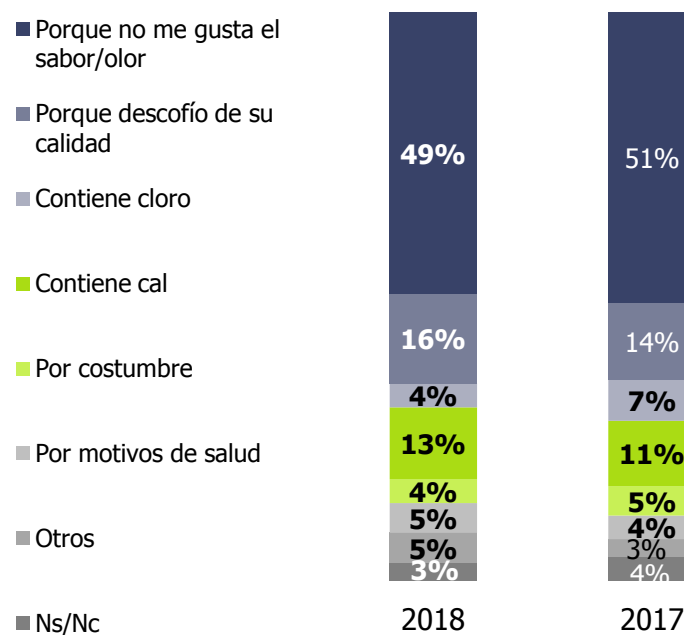


Base: 100

# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

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



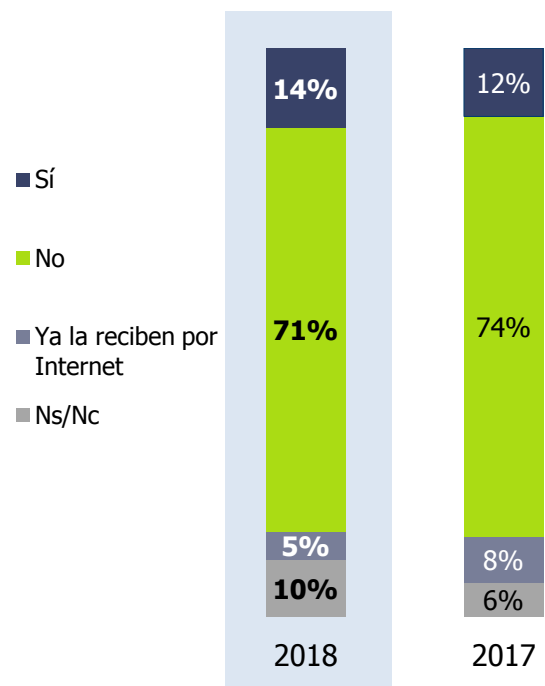
Base: 95

(Sólo municipios de la AM Comunidad Valenciana y AM Catalunya).

# Resultados del estudio

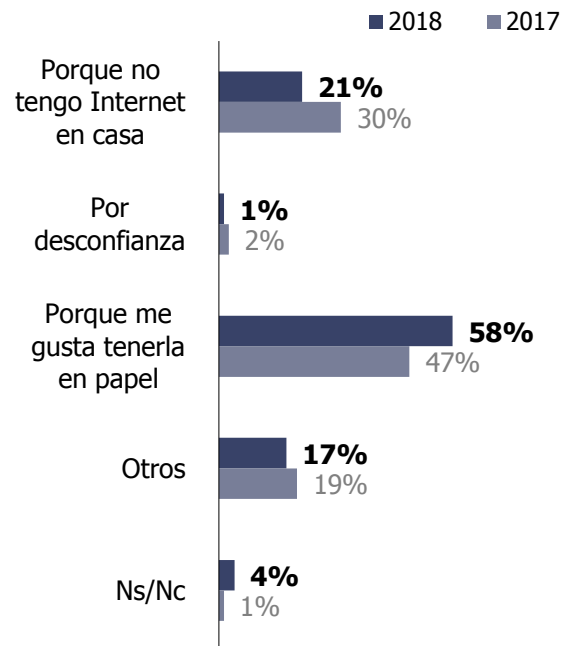
## Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

¿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

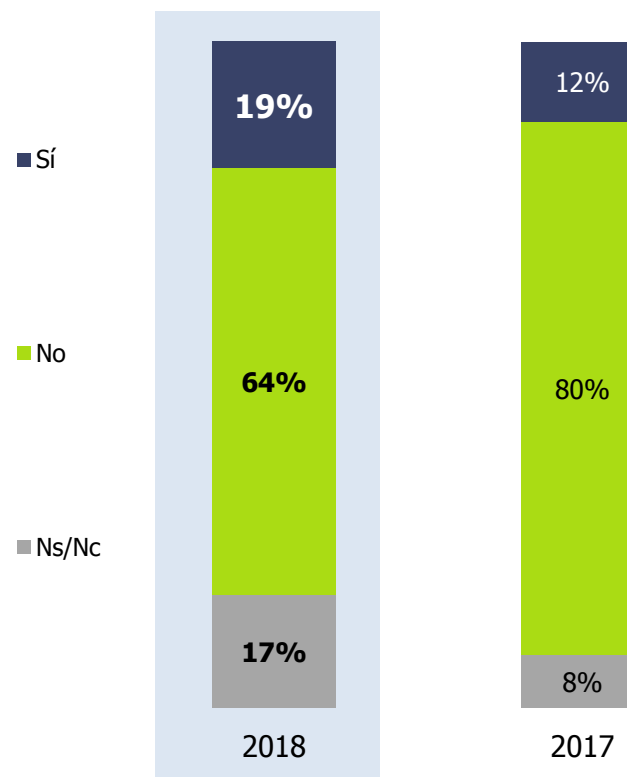
(Sólo los que NO preferirían recibir la factura por Internet y dejar de recibirla en papel)  
(Multirespuesta)



# 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

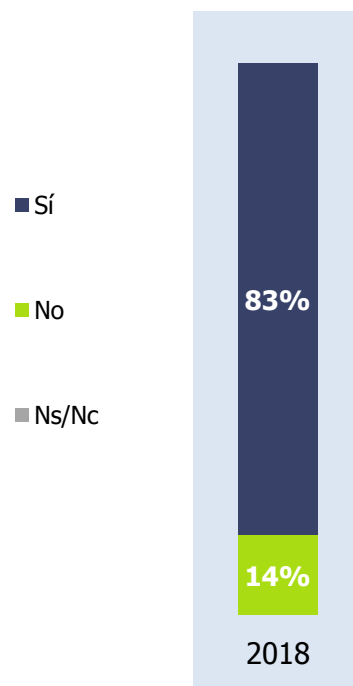


Base: 100

# Resultados del estudio

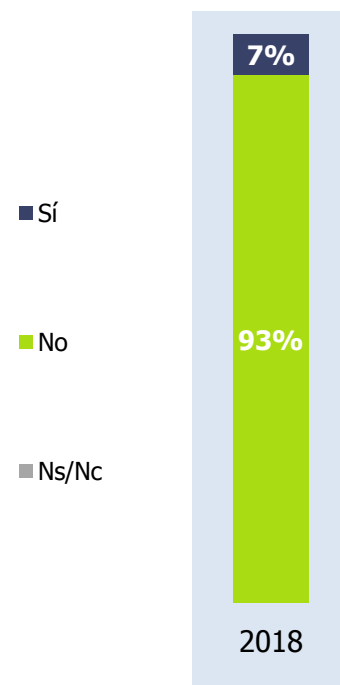
## Relación con la empresa suministradora de agua - Domiciliación

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



Base: 100

¿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?



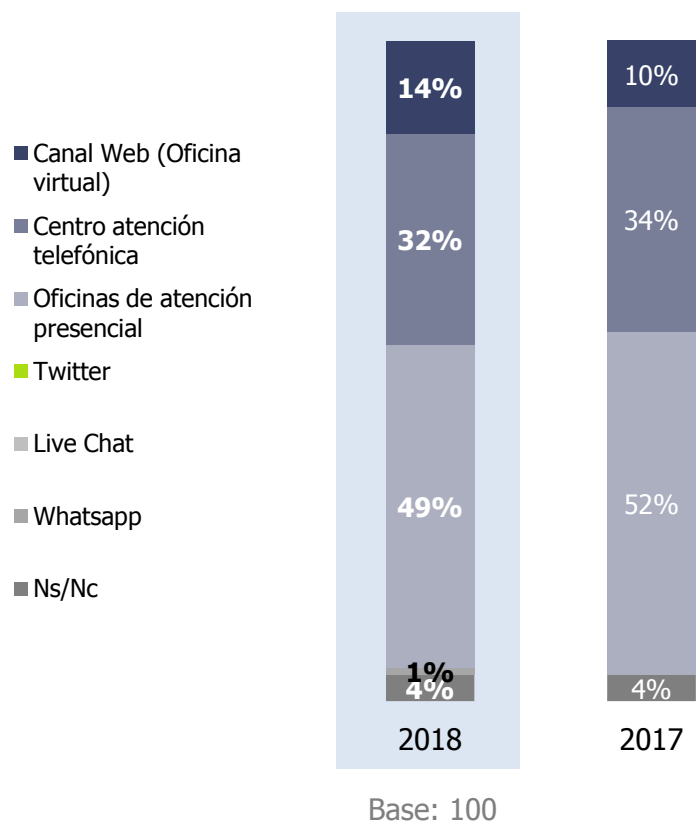
Base: 14 respuestas

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

# Resultados del estudio

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

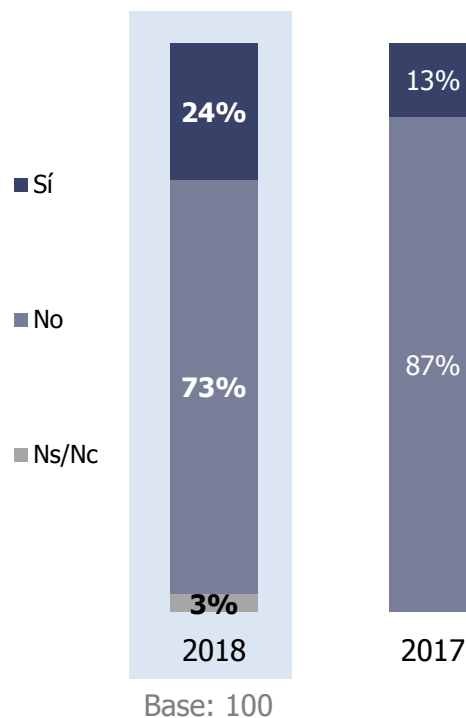
Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía, ¿a través de qué canal preferiría hacerlo?



# Resultados del estudio

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

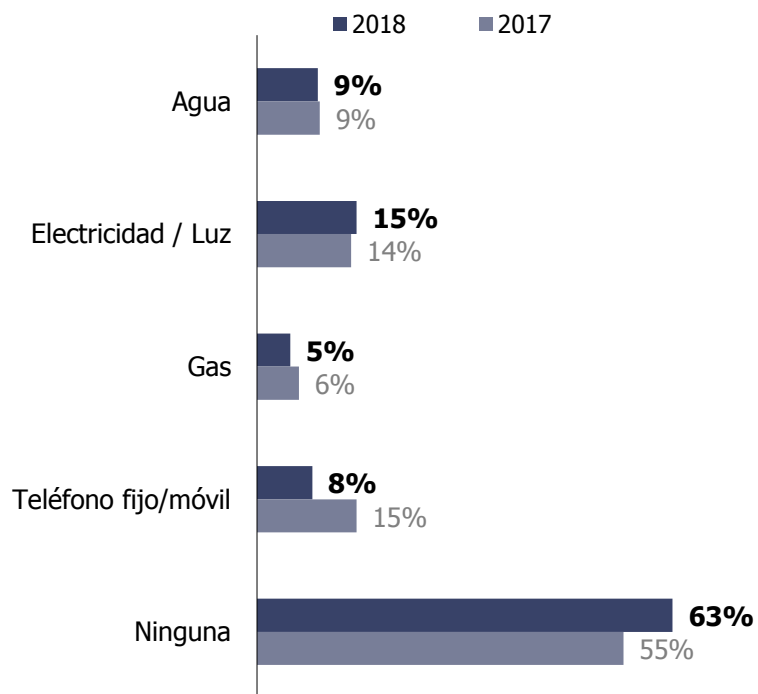
¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses?



# 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,...?

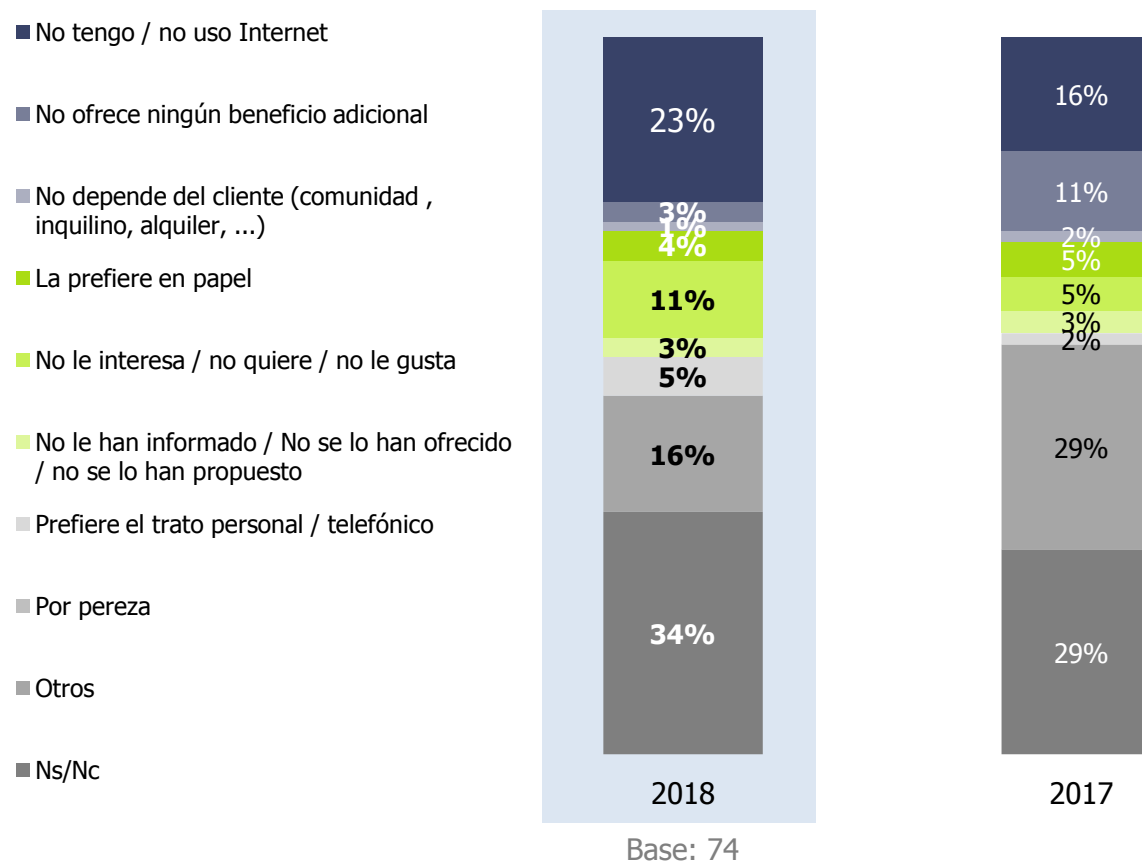


Base: 120 respuestas  
(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

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

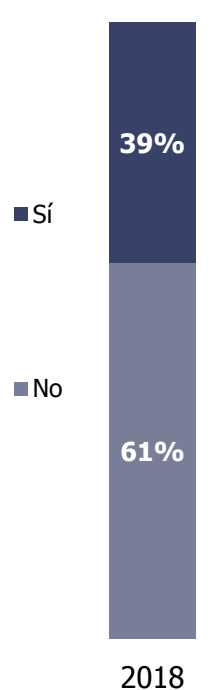
¿Por qué no está registrado en la Oficina Virtual de su compañía de aguas?



# 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?



Base: 100



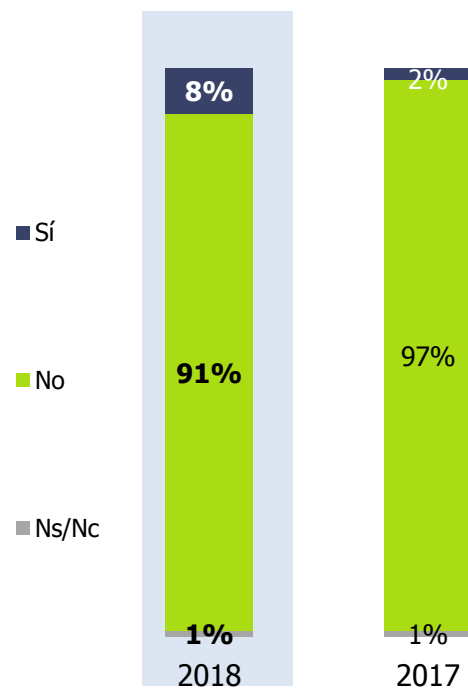
Base: 50 respuestas

(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

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



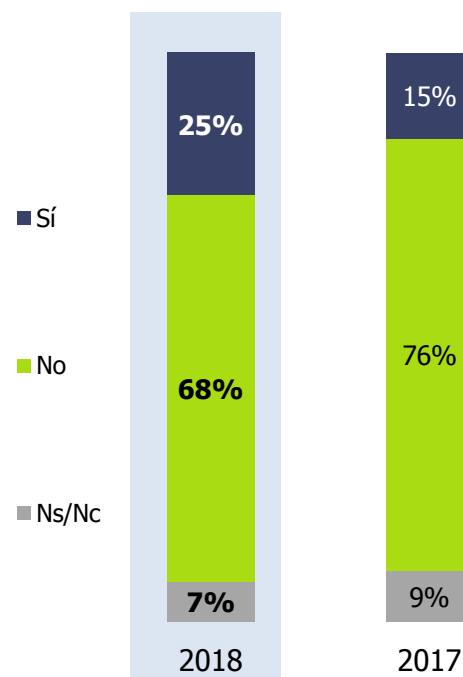
Base: 100



# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

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

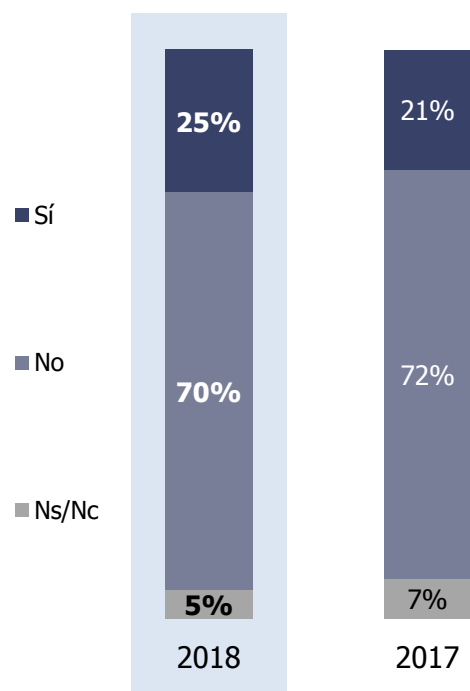


Base: 100

# 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?

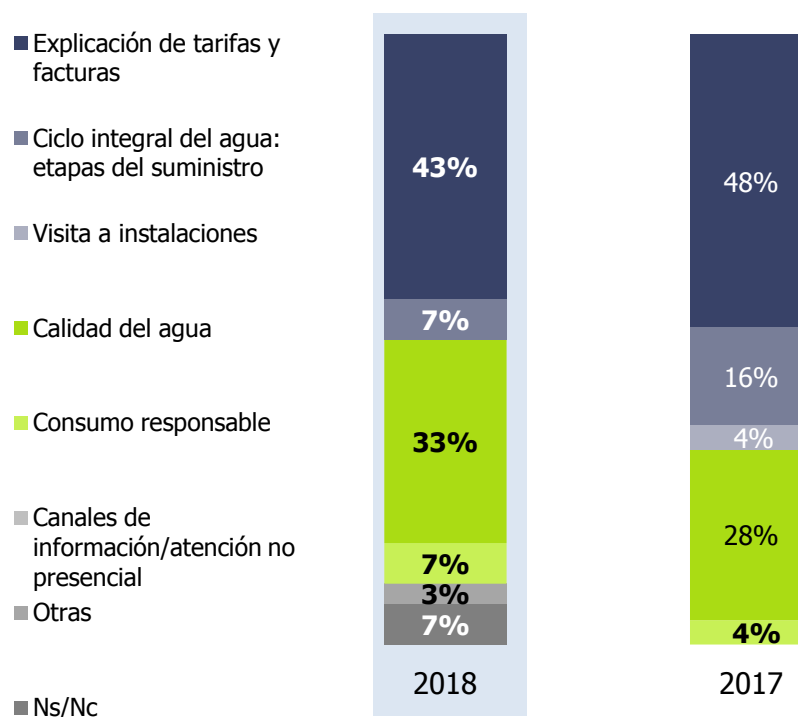


Base: 100

# Resultados del estudio

## Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Sobre qué temática le gustaría que tratara?



Base: 30 respuestas

(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### Valoración de la empresa suministradora de agua

Los clientes de Paterna consideran que el servicio que les ofrece su compañía de aguas es **aceptable**. La Satisfacción Global con el servicio se incrementa en 0.61 puntos, respecto a la edición de 2017 situándose en 6.51 puntos. **Las valoraciones más satisfactorias** representan el 48% de las respuestas, cifra significativamente superior al año anterior (19p.p)

En relación a la intención de recomendar su compañía de aguas, el 43% de los clientes son detractores, en cambio el 32% son promotores, dando como resultado un NPS (Indice de Promotores Netos) del (-11%) 35 p.p más que en 2017.

Por otro lado el 79% considera que el servicio que recibe se mantiene igual, dato -10p.p respecto 2017 a favor tanto de aquellos que consideran que ha mejorado (que crece 5p.p.) como por parte de aquellos que consideran que ha empeorado ( que crece 4p.p.).

El nivel de valoración de los servicios es satisfactorio. En este sentido los mejores valorados son la *Continuidad con el suministro* (8.51) mientras que el más bajo (con una valoración más que aceptable) es la *Presión con la que llega el agua a su casa* (7.84). Todos ellos presentan una evolución moderadamente positiva.

Del resto de aspectos no relativos al servicio, el mejor valorado es la *Claridad de la factura* con un 8,09 ,y por el contrario, el que más penaliza, es *el precio* con una valoración bastante insatisfactoria (3.63). *La calidad del agua* también obtiene un valor discreto (5.04) por lo que se le presume un amplio margen de mejora.

### Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 50% de los encuestados saben de manera espontánea que su compañía de aguas es Aguas de Paterna, proporción que decrece (-15p.p.) respecto el año anterior.

En general, el desconocimiento que tiene la población sobre las diversas iniciativas que promueve Aguas de Paterna es considerable. Entre aquellos que tienen una opinión al respecto destaca *Que informa adecuadamente a sus clientes* (31%) siendo este ítem también el que más detractores acumula (27%) por lo que se le desprende un fuerte componente polarizador. Desde el evolutivo se observa un crecimiento en todos los atributos testados respecto 2017.

### Valoración del suministro de energía

La compañía de suministro con mayor proporción de satisfechos es la *compañía eléctrica* (61%), le sigue la *compañía de aguas* (56%). Los que acumulan mayor índice de insatisfechos son la *Limpieza de Calles y Mantenimiento de parques y Jardines* con un 23% de detractores. A destacar que un 20% de los encuestados no manifiesta ninguna valoración hacia la *compañía del gas*.

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### Hábitos de consumo

En Paterna el 62% de los encuestados *bebe agua envasada*, 8p.p superior al resultado de 2017 en detrimento de el consumo *filtrado del grifo* (17%, -9p.p). El 20% afirma beberla *directamente del grifo* que crece 5p.p . El motivo principal por el que no se bebe agua del grifo es por el *sabor/olor del agua* (49%).

### Relación con la empresa suministradora de agua

#### Factura:

-El 71% de los clientes no quieren recibir la factura por Internet cifra ligeramente inferior a 2017(-3p.p.). La razón principal es *porque gusta más tenerla en papel* (58%). Cabe destacar que un 21% de los motivos hace referencia a *no tener internet en casa*.

-Un 19% de los encuestados estaría interesado en poder fraccionar el gasto anual en pagos fijos mensuales. Interés que presenta una ligera tendencia al alza respecto 2017 (5p.p).

#### Interacción con la compañía:

-Las oficinas de atención presencial (49%) sería el canal preferido para realizar cualquier gestión, le sigue el Centro de Atención telefónica con (32%).

-Por otro lado el 24% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año, cifra superior a 2017 (11p.p)

### Sugerencias

Un 39% de los encuestados ha realizado una sugerencia de manera espontánea. La sugerencia más mencionada es *Reducir el precio del agua* (30%), en segundo término se menciona *Mejorar la calidad del agua* (22%) seguido de *Reducir los impuestos* (16%).

### Redes sociales – Charlas

El 8% conoce la cuenta de Twitter mientras que el 25% sería seguidor de la página de Facebook.

-Un 25% estaría interesado en alguna charla organizada por la empresa suministradora con un crecimiento de 4 p.p respecto 2017. El tema más mencionado es la *Explicación de tarifas* (43%) seguido de *La calidad del agua* (33%).