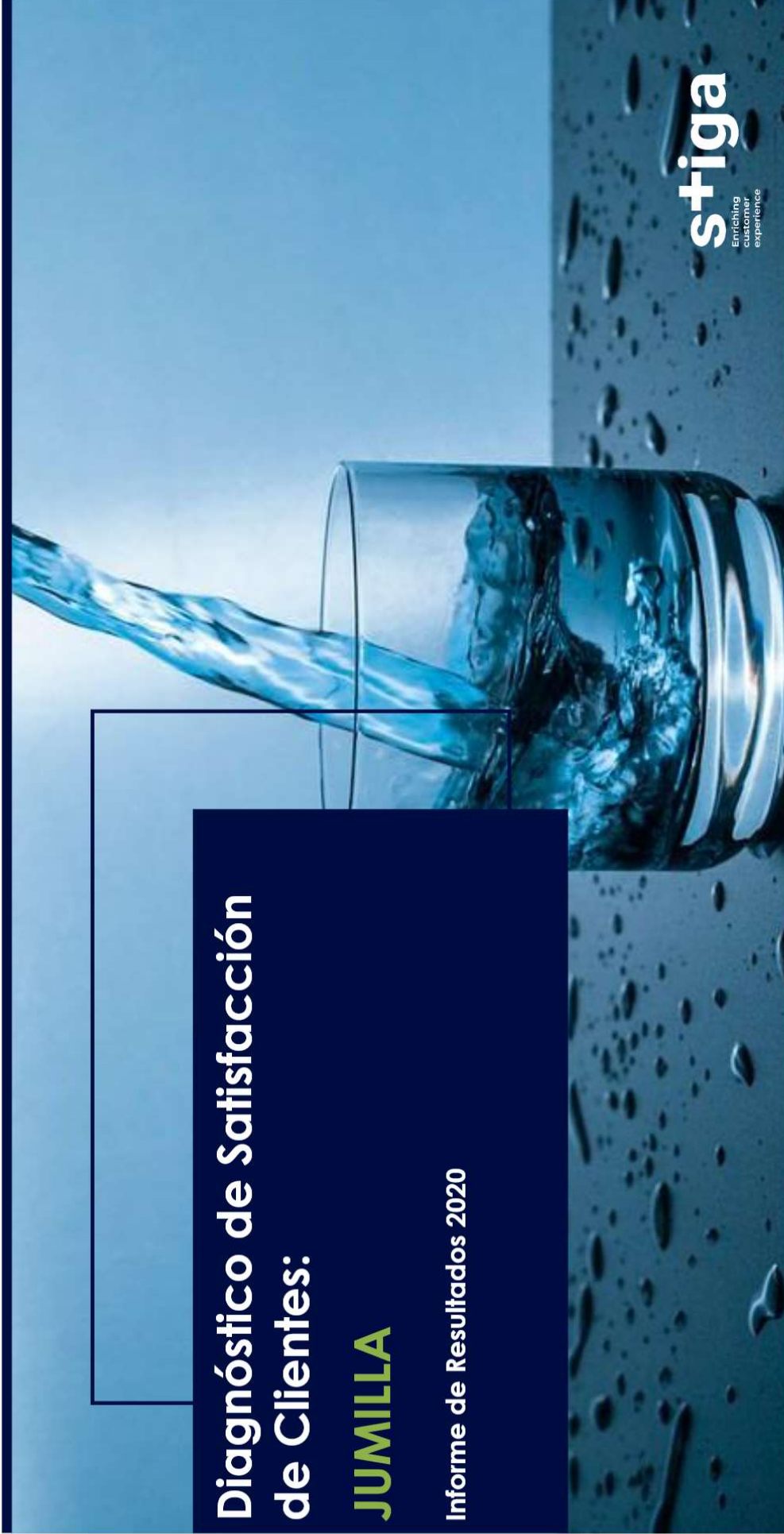




# Diagnóstico de Satisfacción de Clientes: **JUMILLA**

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.

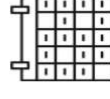
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes** y **áreas de mejora** del servicio.

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



Encuesta de 8 minutos



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

Muestra	Nivel de error
100	± 10%

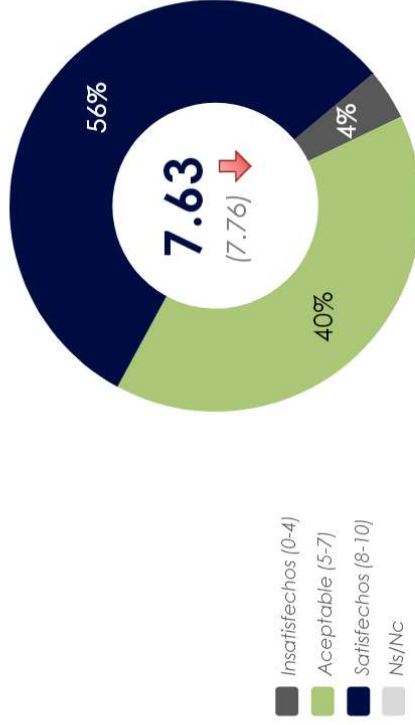
El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO: 20252: 2012 "Investigación de Mercados, Social y Opinión"; norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.



Informe realizado por **stiga**

# Visión Global

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

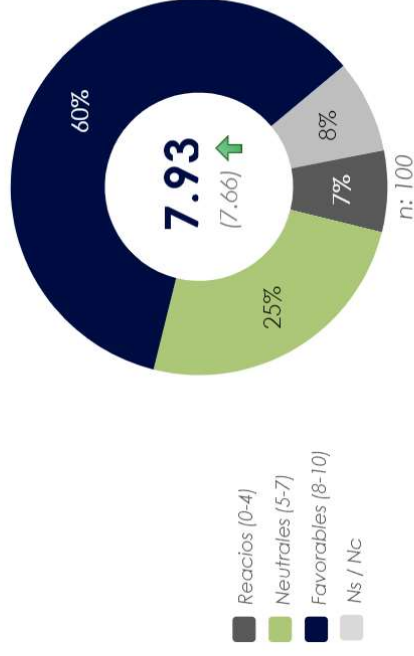


(x:xx) Datos del 2019  
 ↑ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

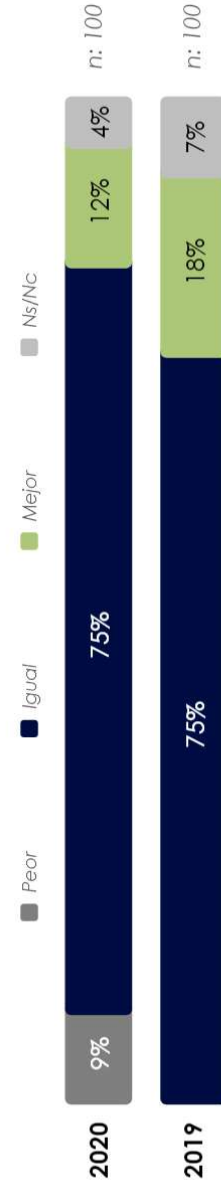
Diagnóstico de Satisfacción de Clientes. Resultados 2020

## 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 ...



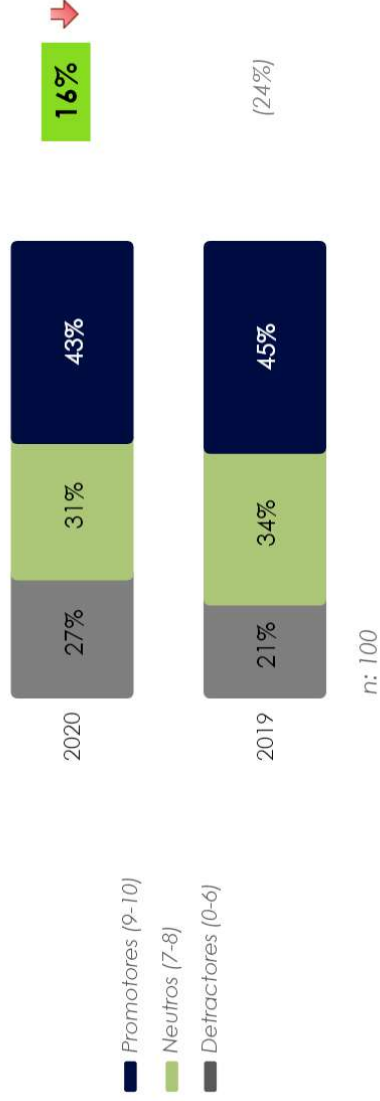
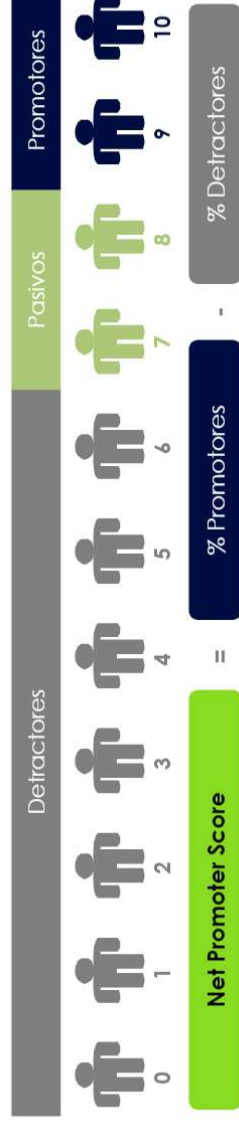
{x:xx} Datos del 2019

↑ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

Diagnóstico de Satisfacción de Clientes. Resultados 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 2019  
 ↑ ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2019

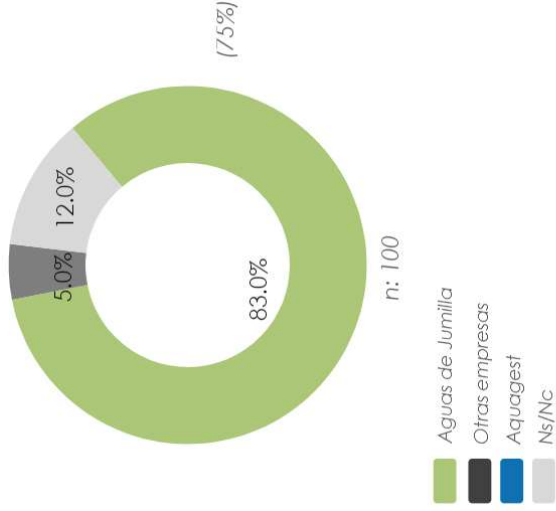
Diagnóstico de Satisfacción de Clientes. Resultados 2020

6



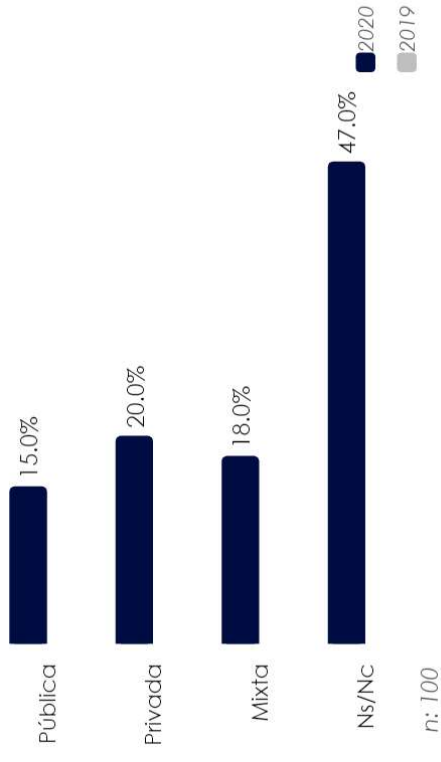
# Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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



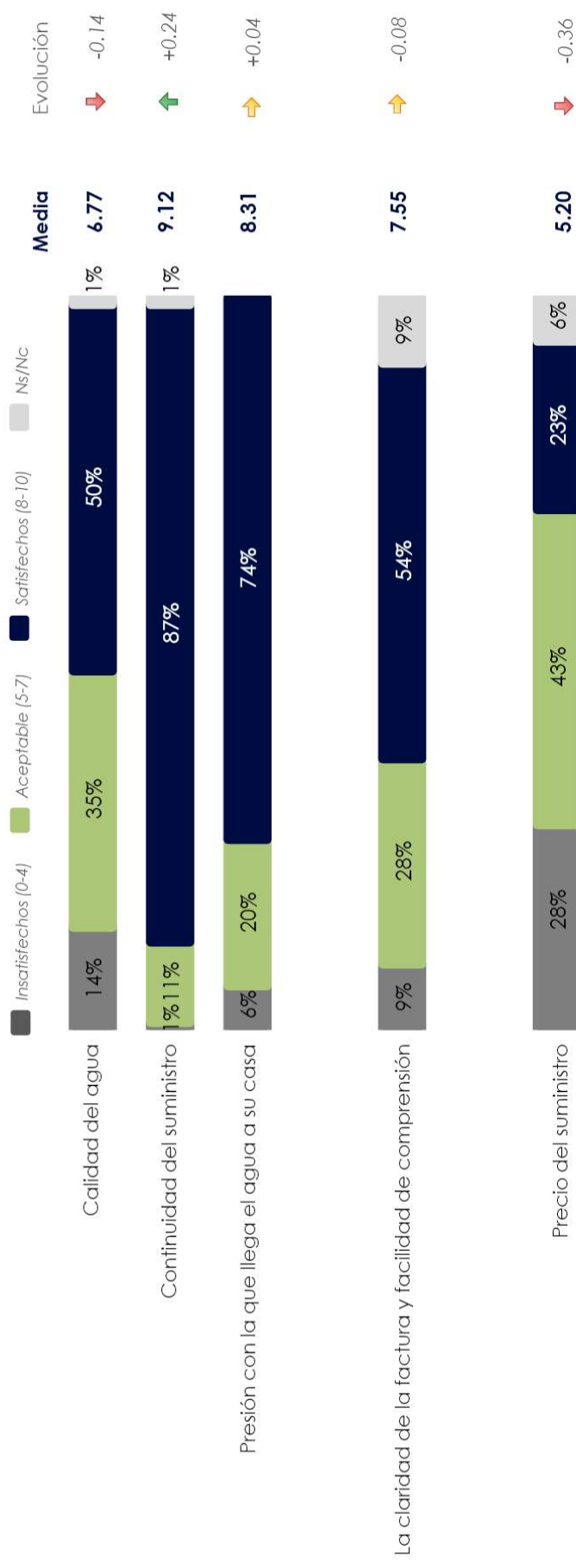
[x.xx] Datos del 2019

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



# Valoración del Producto

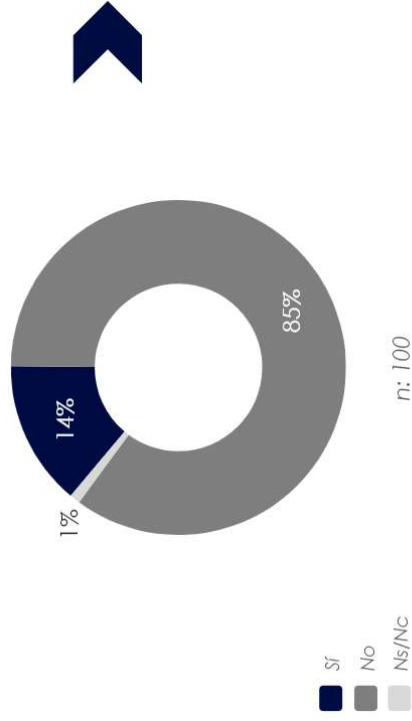
## Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores



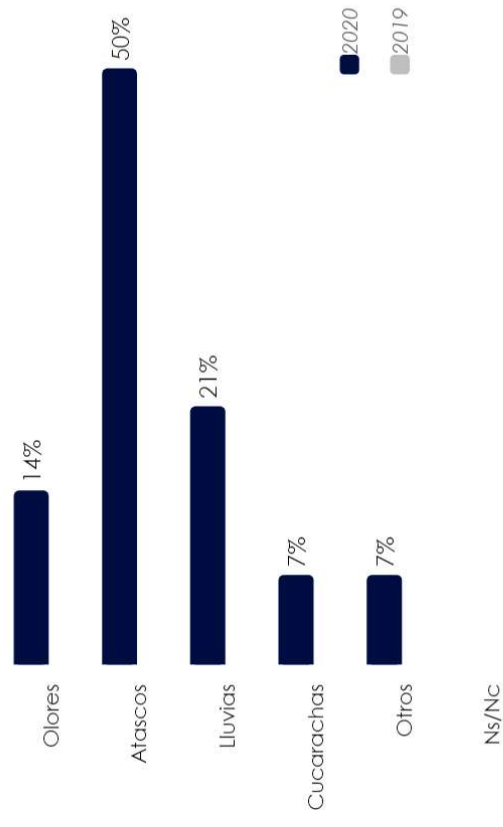


## Valoración del Producto

**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.



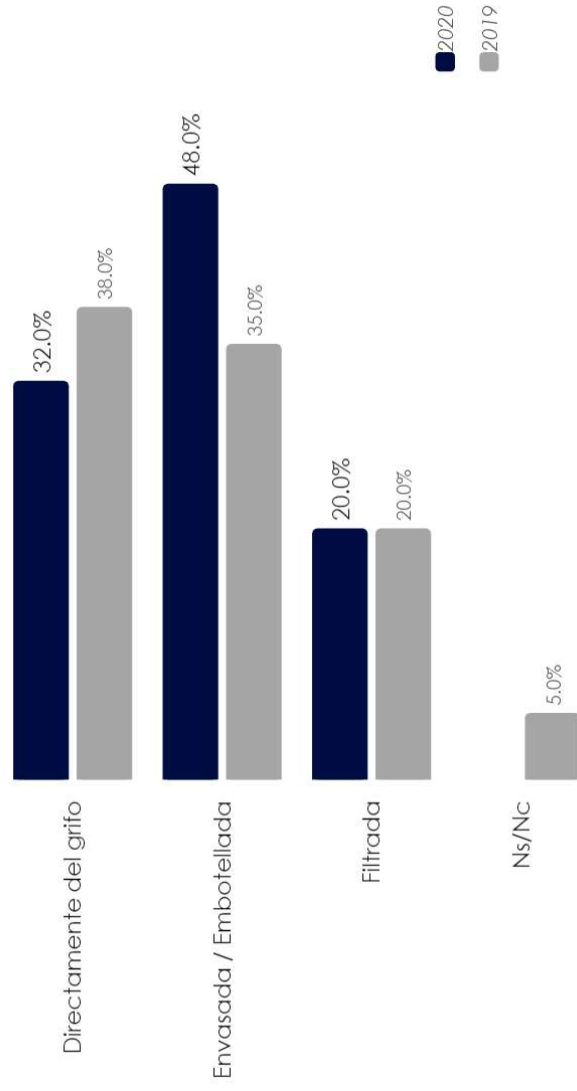
## Imagen

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



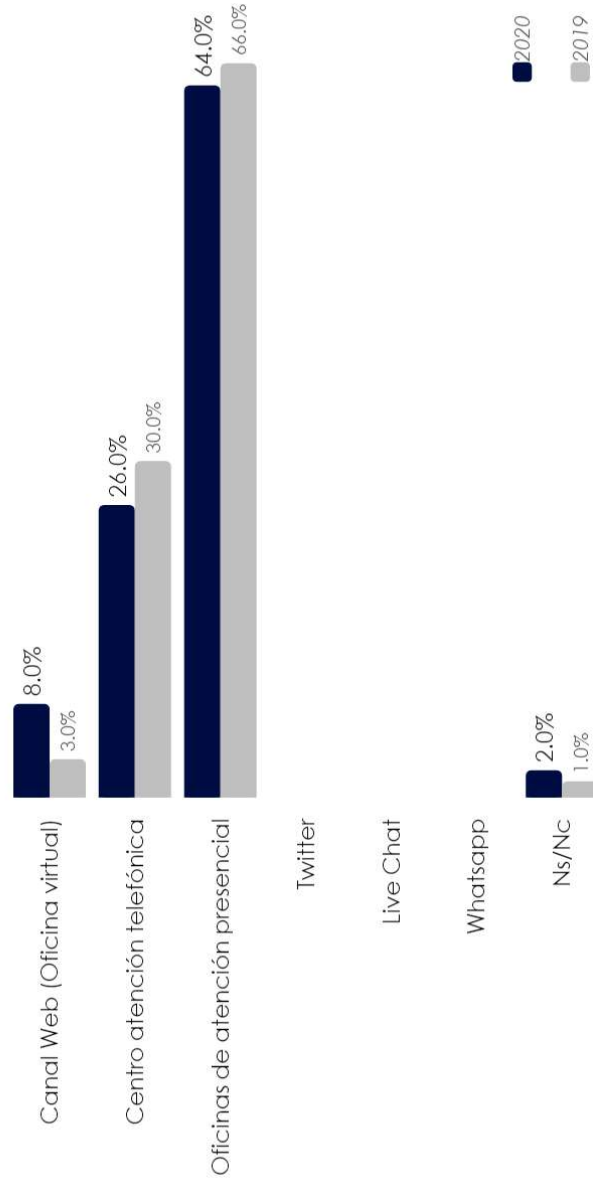
## Hábitos de consumo

**Hábitos:** Habitualmente usted bebe el agua...



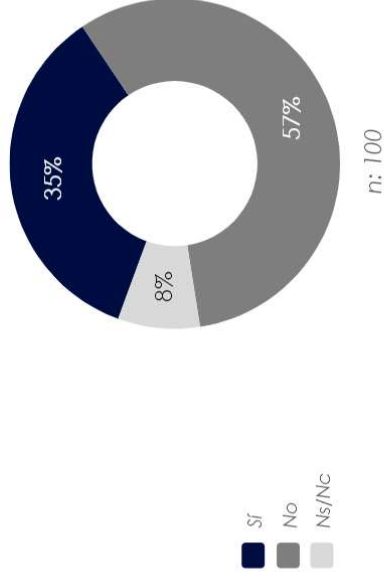
## Atención al cliente

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

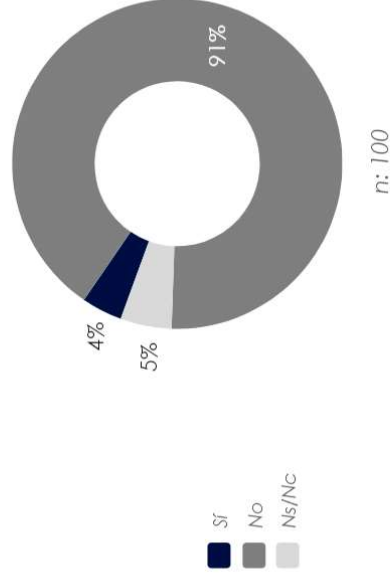


## Atención al cliente

**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.
- Casi el 85% de los usuarios **conoce el nombre** de su empresa suministradora de agua, aunque casi la mitad no sabe que **tipo de empresa** es.
- Mientras la **Continuidad y Presión del Agua** han mejorado sus valoraciones, la **Calidad, el Precio y la Claridad de la Factura** han sufrido una evolución negativa.
- Dentro de los suministros, la **empresa de Gas** es la mejor valorada, seguida por la **compañía de Luz y la compañía de Aguas**. En el lado opuesto se sitúa la **Limpeza de calles, el Servicio de Basuras** 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 la mitad de los entrevistados desconocen si **ayuda a las personas con dificultades para pagar**.
- 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** sube hasta casi un 10%.