

# Diagnóstico de Satisfacción del Cliente:

## TORRENT

Informe de Resultados 2022



## Objetivos - Ficha Técnica

## Resultados del estudio

- Visión Global (Satisfacción, Fidelidad, Expectativas, NPS)
- Notoriedad de la empresa suministradora de agua
- Valoración del Producto/Servicio
- Benchmark de suministros y servicios municipales
- 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.

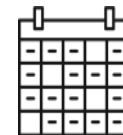
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.

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



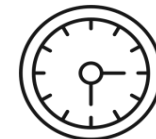
Encuesta telefónica (CATI)

Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)



Encuestas realizadas durante los meses de Julio a Diciembre de 2022

Entrega de resultados: Enero de 2023



Encuesta de 8 minutos



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

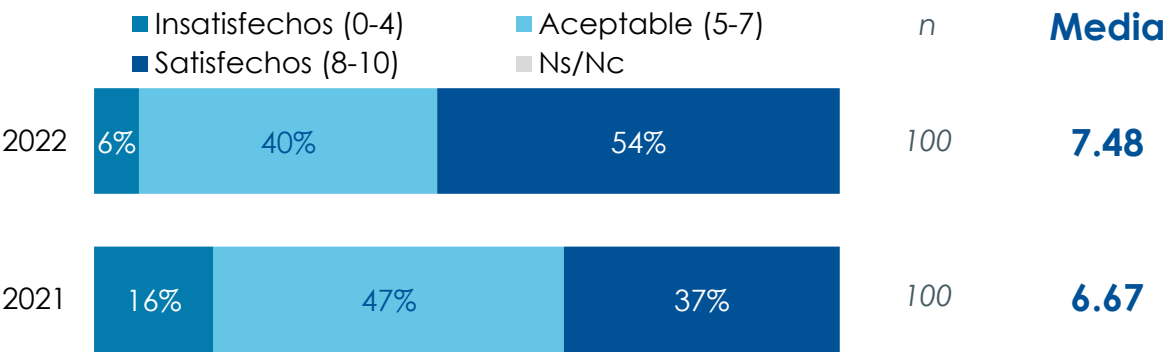
Muestra	Nivel de error
100	± 10%

El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO: 20252: 2019 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

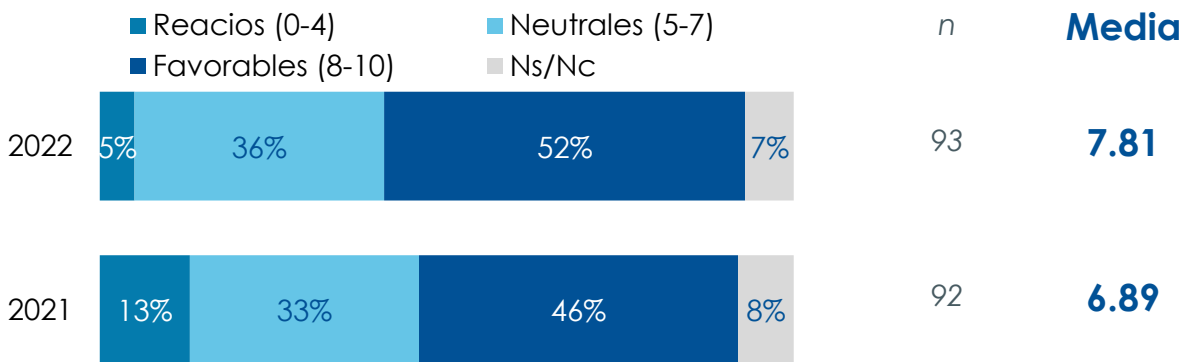
# Visión Global



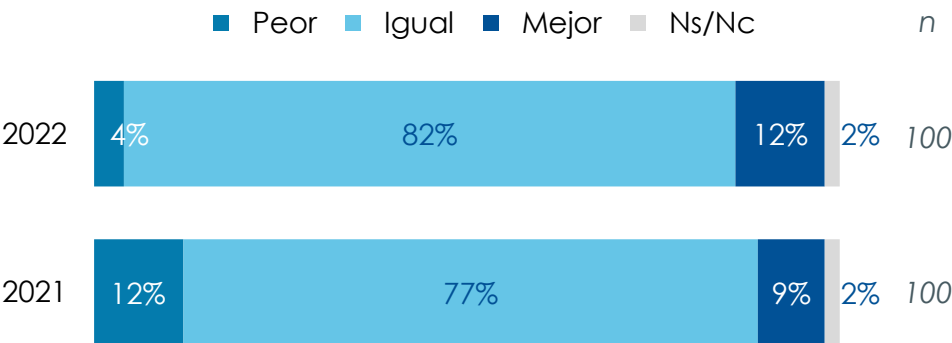
**Satisfacción Global:** Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



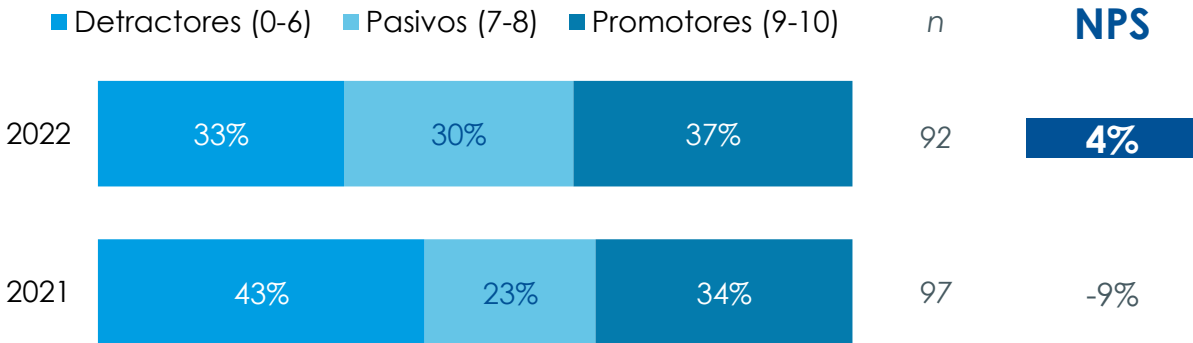
**Fidelidad:** Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?



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

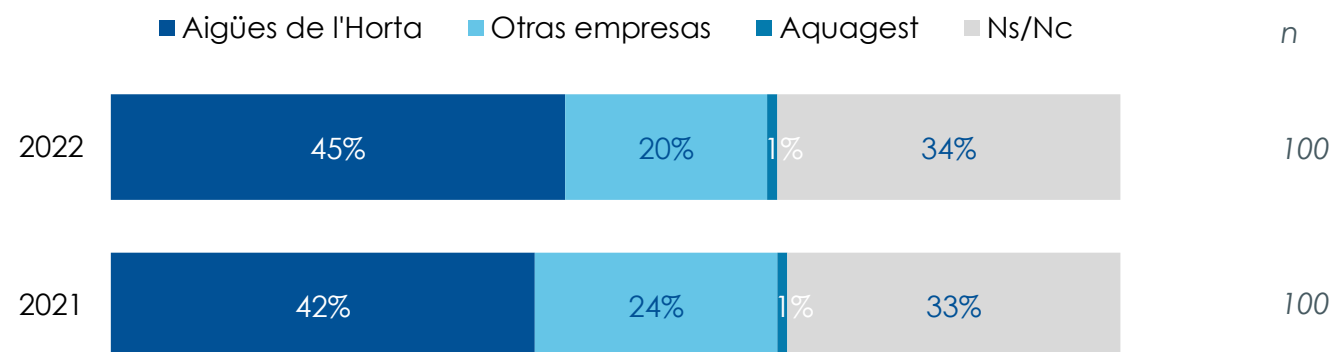


**Net Promoter Score (NPS):** Este indicador, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías. Se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.

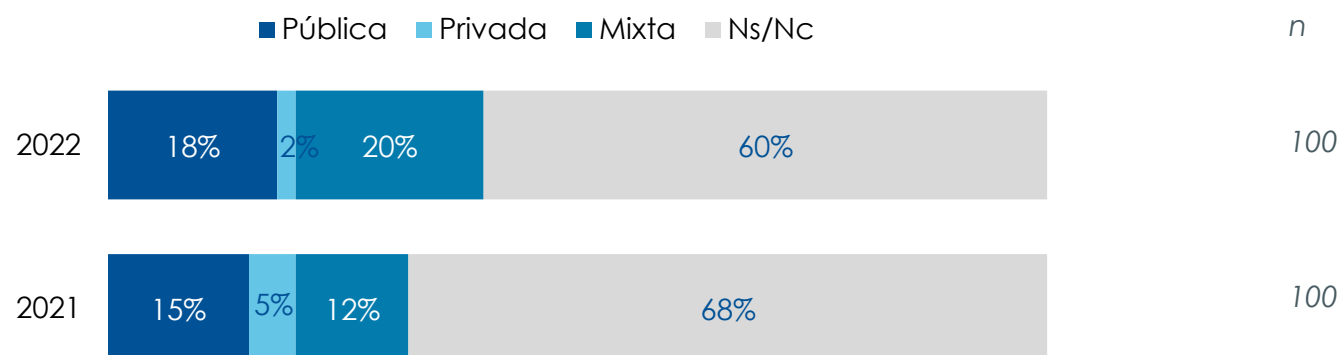


# Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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



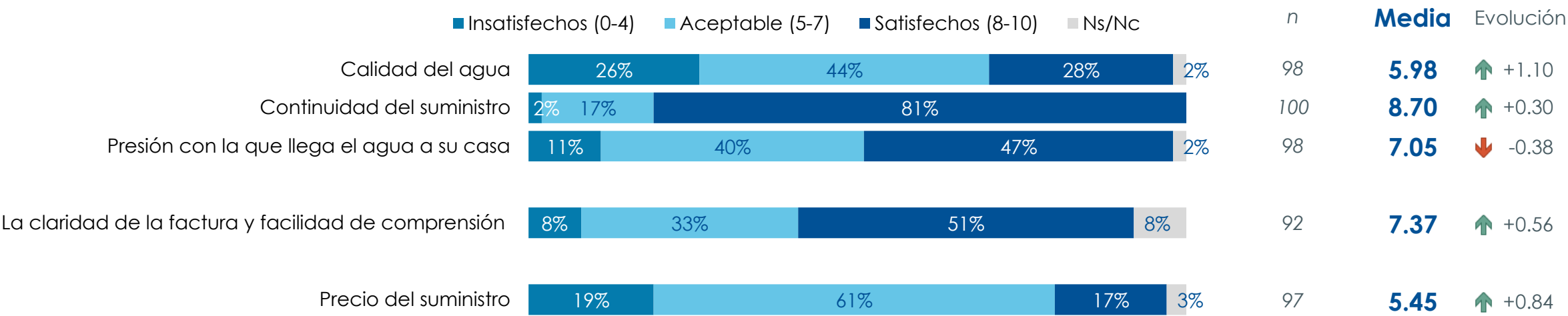
**Empresa:** ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?



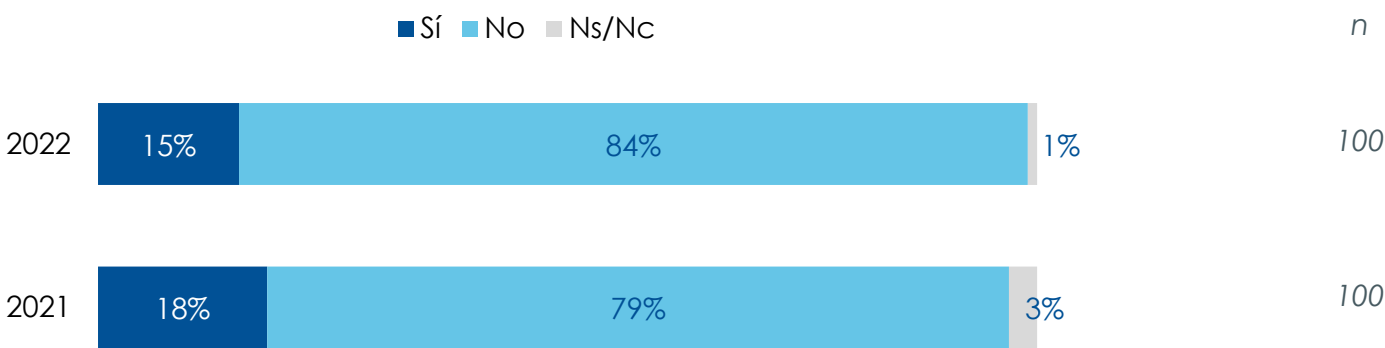
# Valoración del Producto/Servicio



**Indicadores:** Valoración de la empresa suministradora de agua



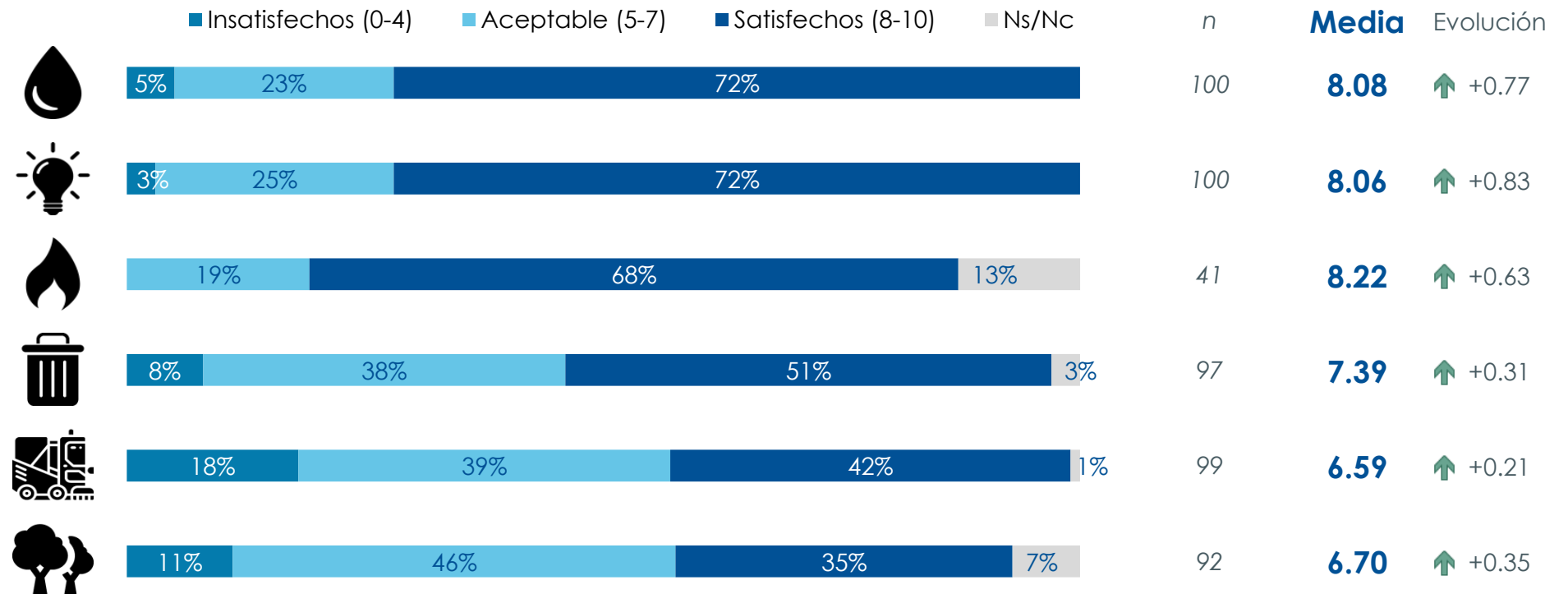
**Alcantarillado:** ¿Ha tenido usted algún problema con el alcantarillado en su municipio?



↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2021

# Benchmark de suministros y servicios municipales

**Benchmark:** 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 compañía de:

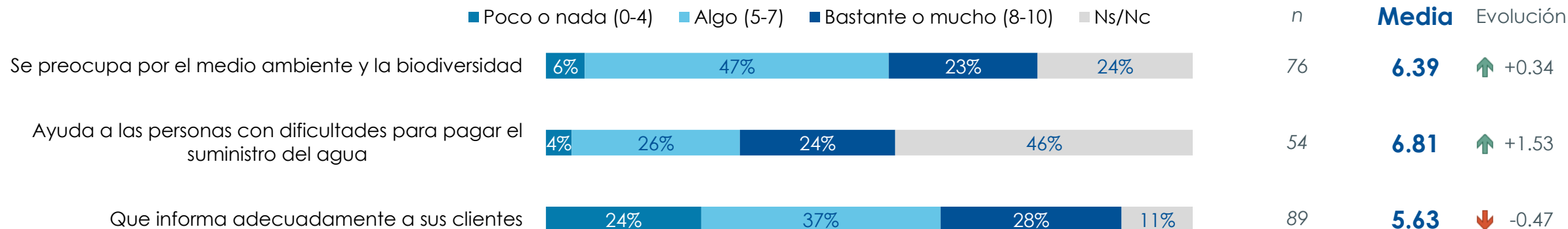




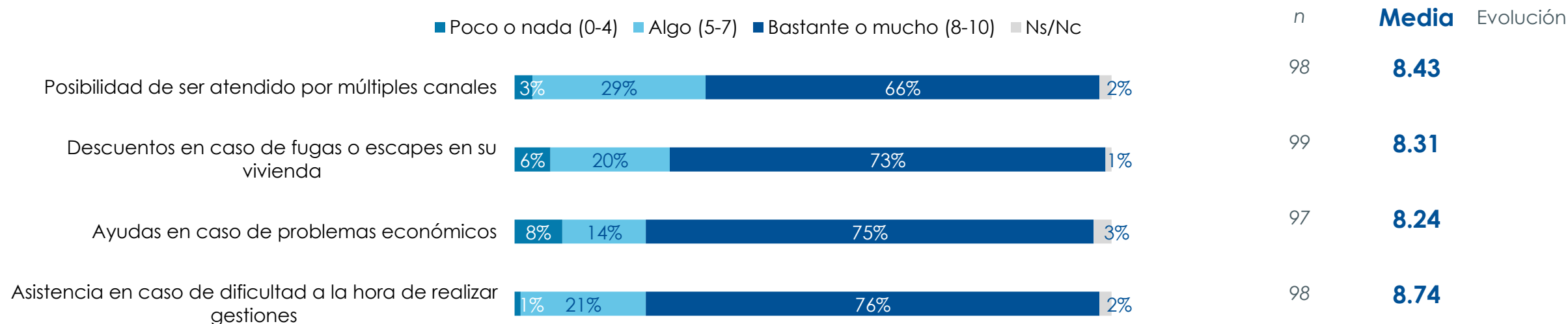

 Evolución con respecto a las valoraciones de 2021

# Imagen

**Imagen:** En qué medida diría que su compañía de aguas es una entidad...



**Imagen:** En qué medida es importante para usted que la empresa tenga...

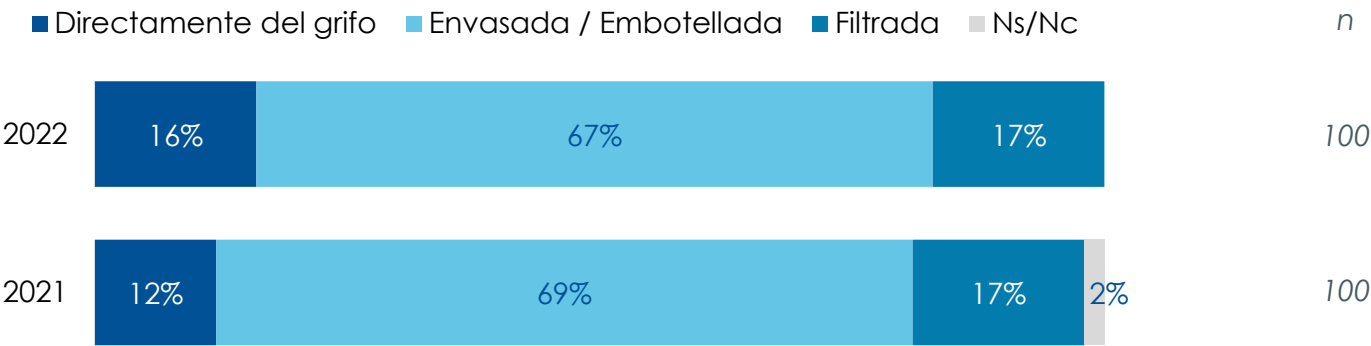




# Hábitos de consumo

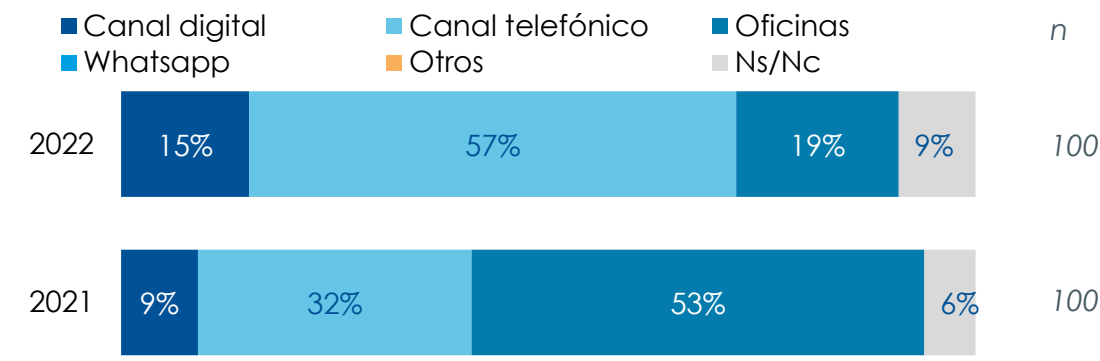


**Hábitos:** Habitualmente usted bebe el agua...

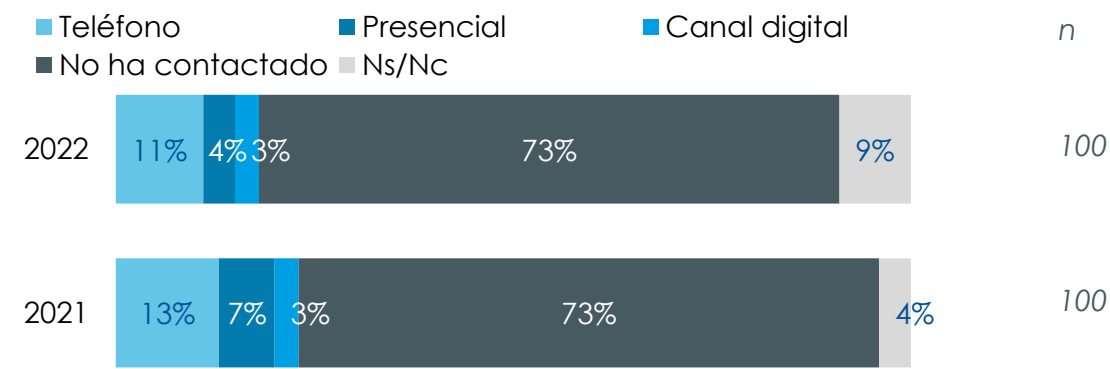


# Atención al cliente

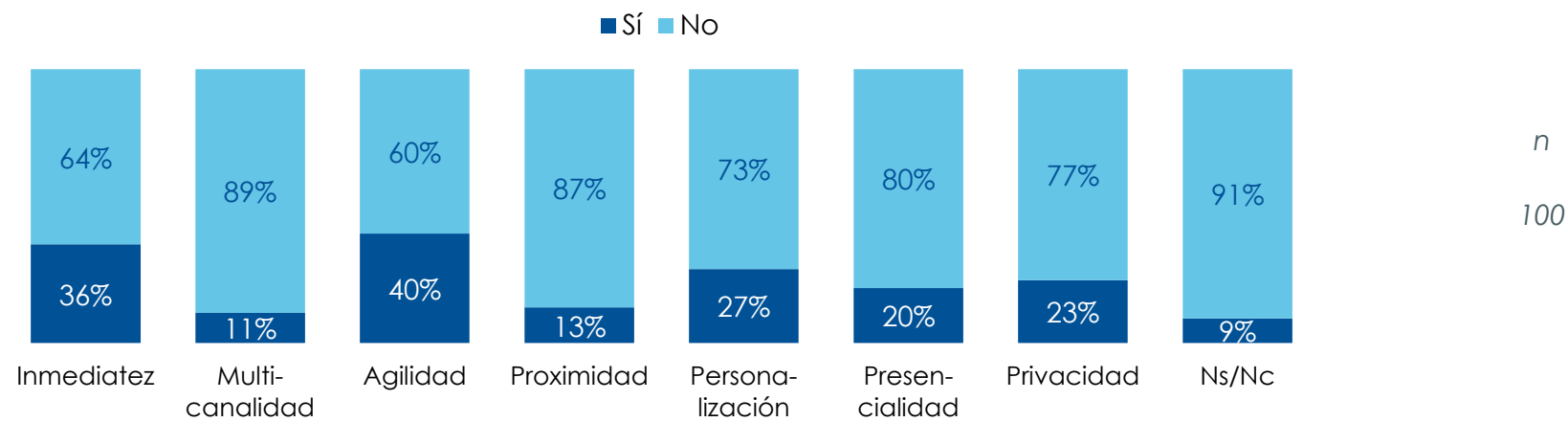
**Contacto con empresas:** Cuando tiene que contactar con cualquier empresa, ¿a través de qué canal prefiere hacerlo?



**Contacto con cía aguas:** ¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses, ya sea por vía telefónica, online o presencialmente?

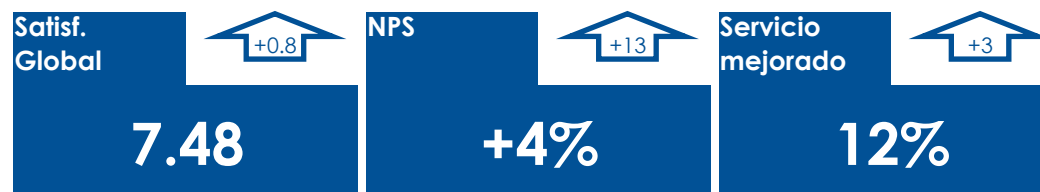


**Valores prioritarios:** De la siguiente lista, cuáles son los dos valores más prioritarios para usted en la atención al cliente:



# Conclusiones

La satisfacción global se mantiene en valoraciones notables y mejora respecto al año anterior  
El Índice de Promotores Netos (NPS) se sitúa en el 4%



## Marco Empresas Suministradoras

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la compañía del gas lidera el ranking con una valoración de 8.22 puntos, seguido de la empresa eléctrica (8.08).

## Producto/Servicio

La continuidad del suministro (8.70) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5.45).

Crecen las valoraciones de todos los atributos excepto la presión del agua. La calidad y el precio son los que presentan un mayor margen de mejora.

## Notoriedad e Imagen

El reconocimiento d'Aigües de l'Horta es del 45%.

El atributo de imagen mejor valorado es la ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro de agua (6.81).

## Atención al Cliente

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (57%), por delante del resto.

Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.