

# Diagnóstico de Satisfacción del Cliente:

## PICANYA

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.

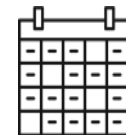
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.

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.

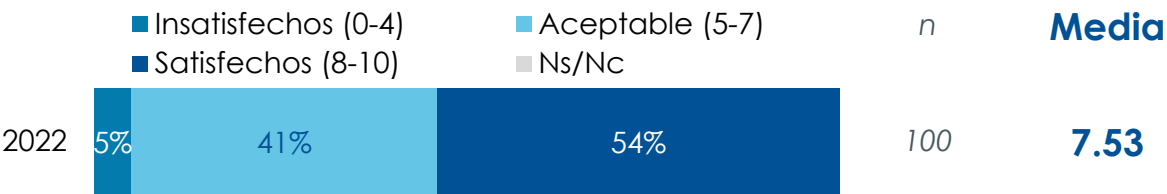
Muestra	Nivel de error
100	± 10%

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.

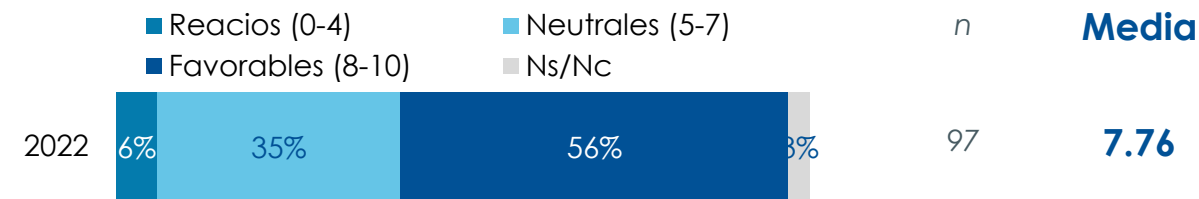
# Visión Global



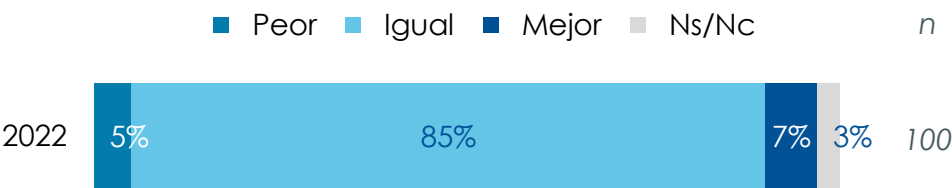
**Satisfacción Global:** Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



**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 ...

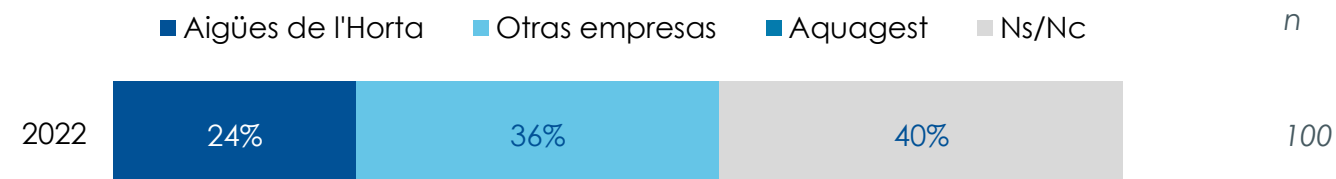


**Net Promoter Score (NPS):** Este indicador, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías. Se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.

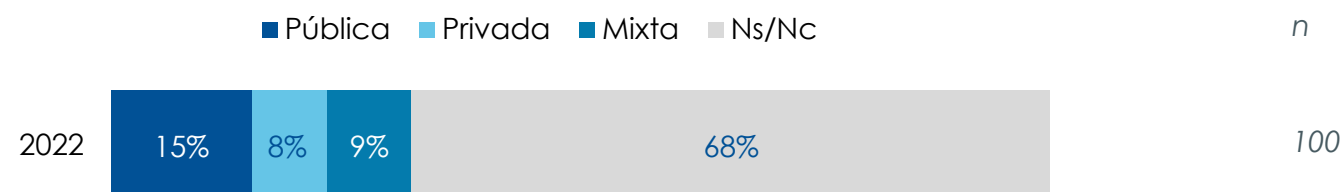


# Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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

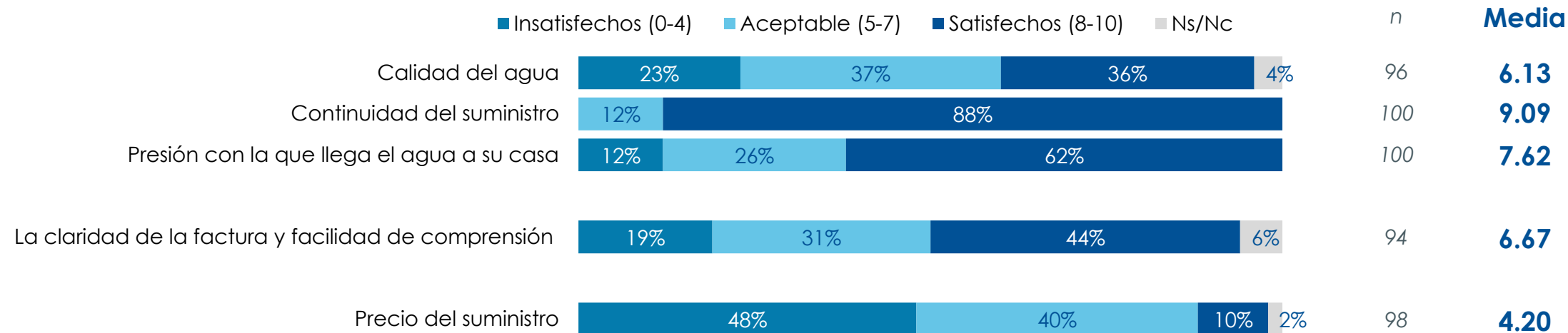


**Empresa:** ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?

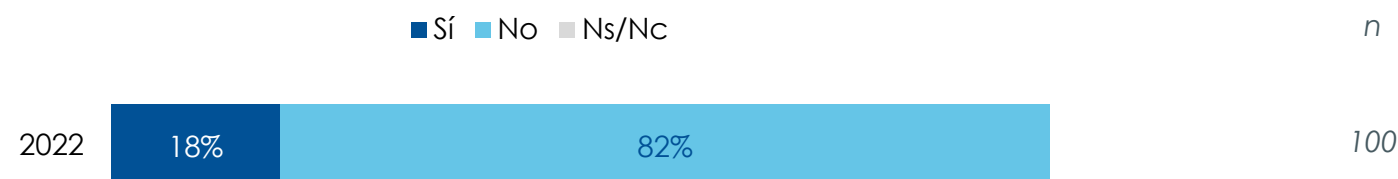


# Valoración del Producto/Servicio

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

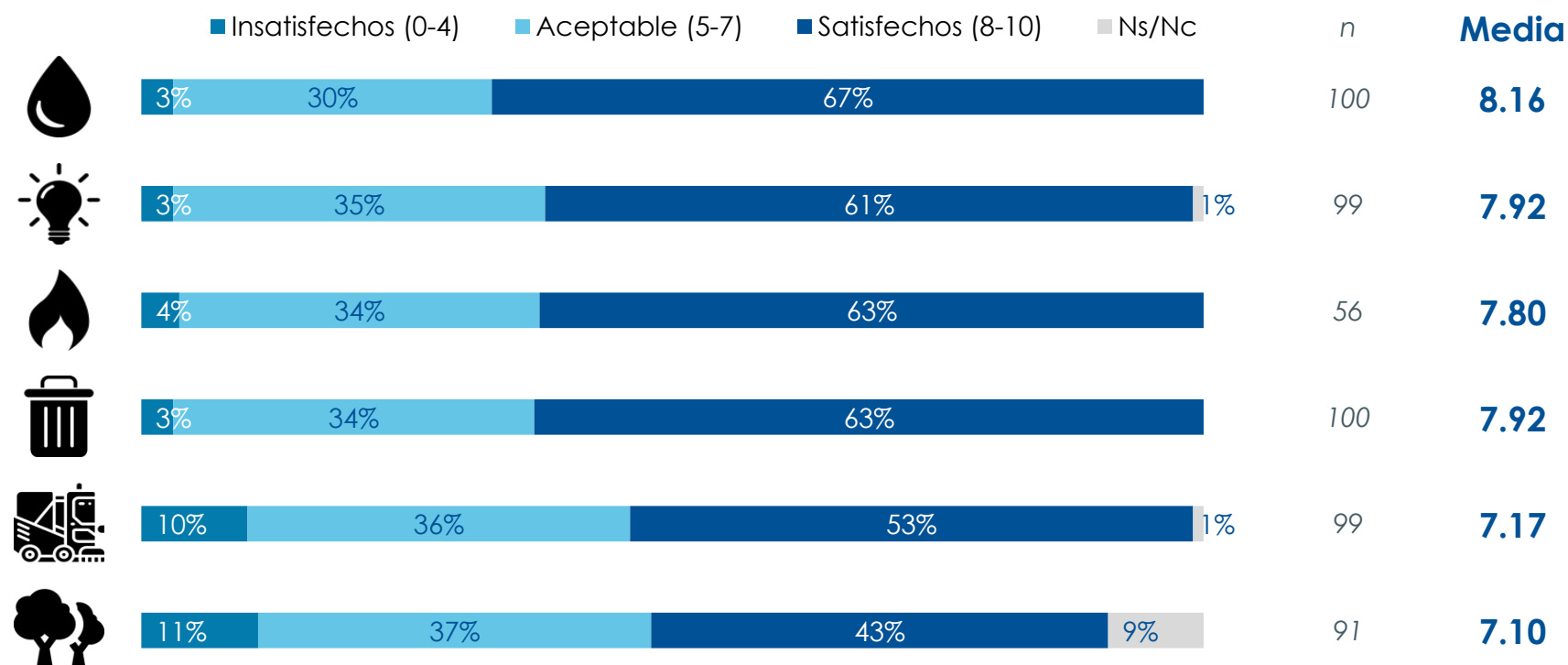


**Alcantarillado:** ¿Ha tenido usted algún problema con el alcantarillado en su municipio?



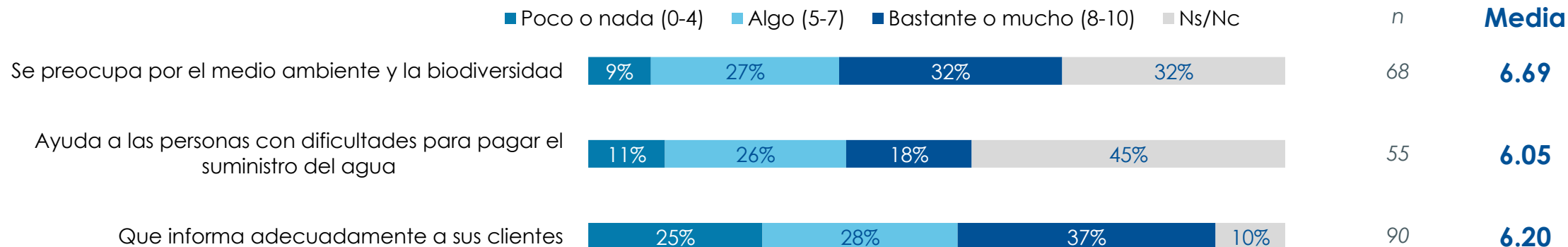
# Benchmark de suministros y servicios municipales

**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:

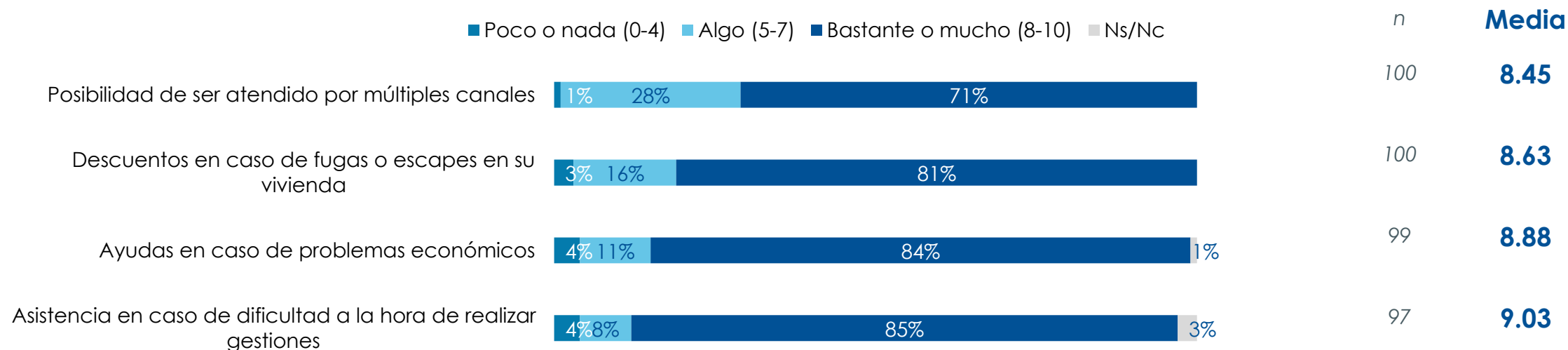


# Imagen

**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...

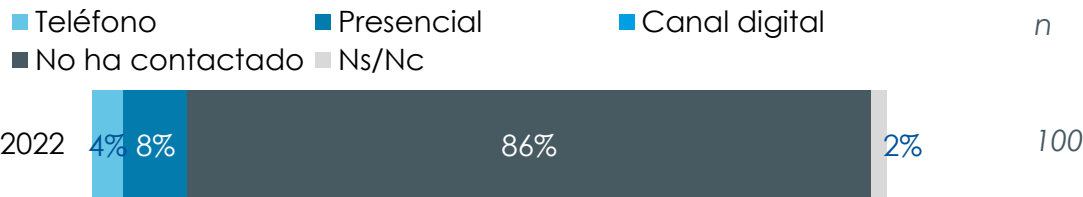


# Atención al cliente

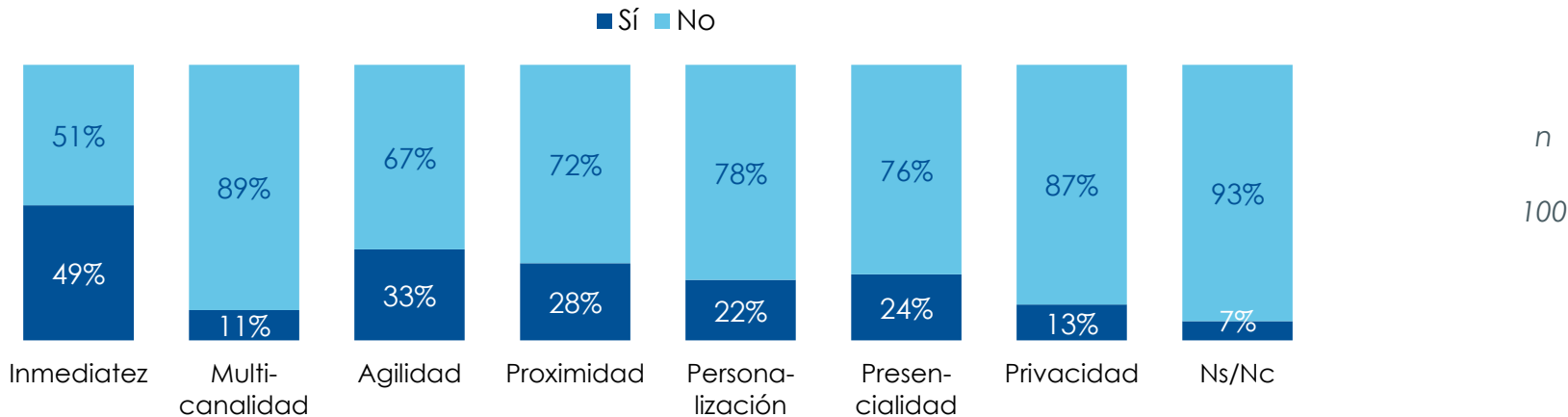
**Contacto con empresas:** Cuando tiene que contactar con cualquier empresa, ¿a través de qué canal prefiere hacerlo?



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

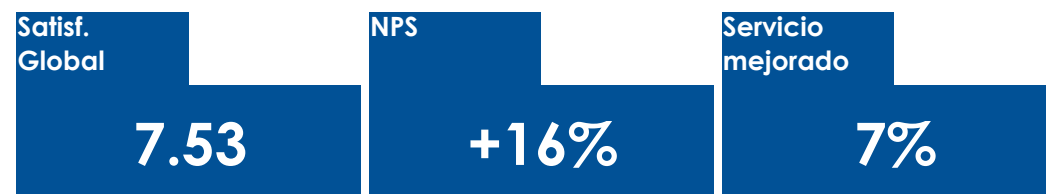


**Valores prioritarios:** De la siguiente lista, cuáles son los dos valores más prioritarios para usted en la atención al cliente:



# Conclusiones

La satisfacción global obtiene una valoración notable  
El Índice de Promotores Netos (NPS) se sitúa en el 16%



## Marco Empresas Suministradoras

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la compañía de aguas lidera el ranking con una valoración de 8.16 puntos, seguido de la empresa eléctrica y el servicio de basuras (7.92).

## Notoriedad e Imagen

El reconocimiento de Aigües de l'Horta es del 24%.

El atributo de imagen mejor valorado es que se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad (6.69).

## Producto/Servicio

La continuidad del suministro (9.09) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (4.20).

La calidad del agua y la factura, junto al precio, se posicionan como los principales aspectos de mejora.

## Atención al Cliente

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (60%), por delante del presencial.

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