

# Diagnòstic de Satisfacció de Clients:

**CALELLA**

Informe de Resultats 2021

## Objectius - Fitxa tècnica

## Resultats de l'estudi

- Visió Global (Satisfacció, Fidelitat, Expectatives, NPS)
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració del Producte
- Valoració subministraments d'energia
- Imatge de l'empresa subministradora d'aigua
- Hàbits de consum
- Atenció al Client

## Conclusions

# Objectius - Fitxa Tècnica

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

Conèixer el nivell de satisfacció amb els **atributs definits**.

**Difondre** els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

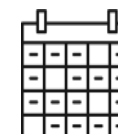
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

Identificar les **millors pràctiques** dins de l'Organització.



Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Juliol a Desembre de 2021

Lliurament de resultats: Gener de 2021



Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.



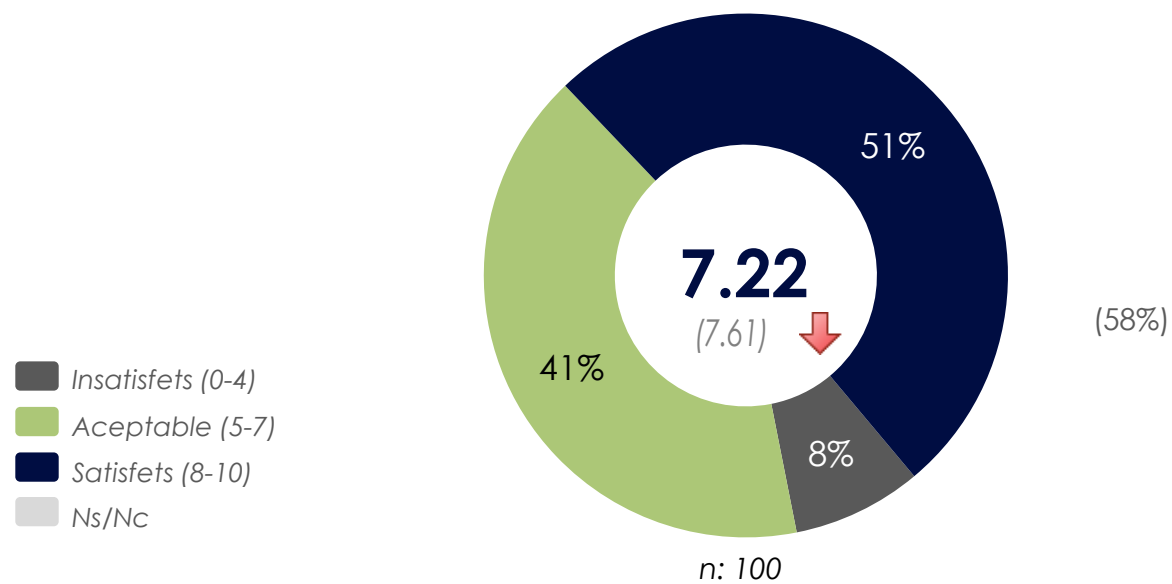
Enquesta de 8 minuts

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

L'informe ha estat elaborat d'acord amb el que preveu la norma ISO: 20252: 2019 "Investigació de Mercats, Social i Opinió", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

# Visió Global

**Satisfacció Global:** Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).

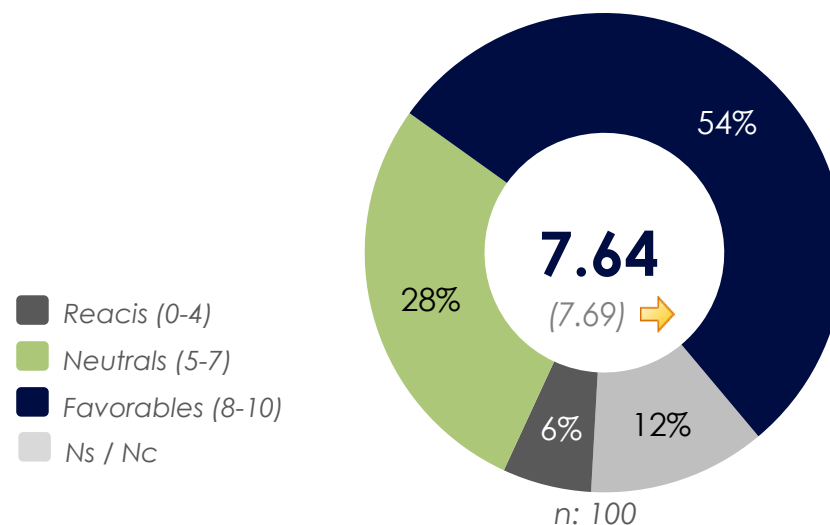


(x.xx) Dades del 2020

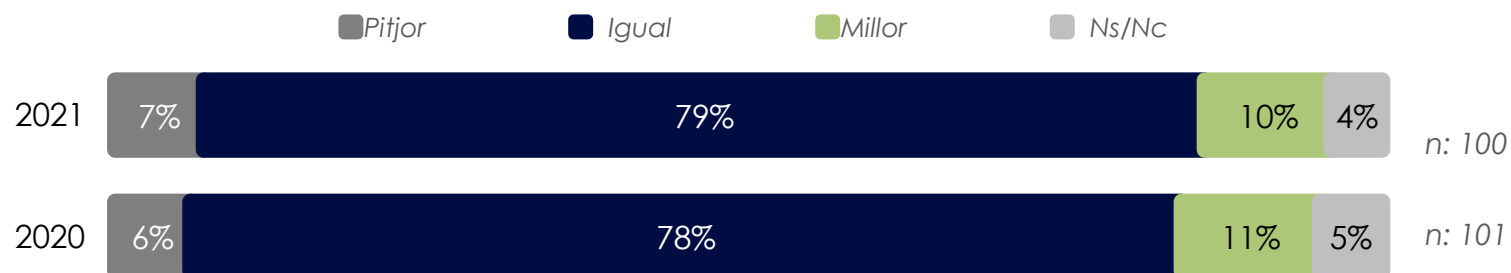
↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2020

# Visió Global

**Fidelitat:** Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



**Evolució:** Creu que en l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...

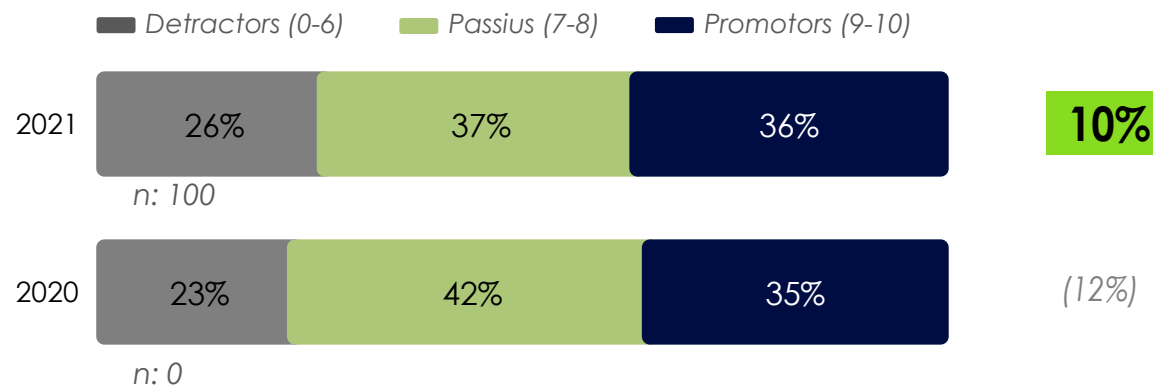


(x.xx) Dades del 2020

↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2020

# Visió Global

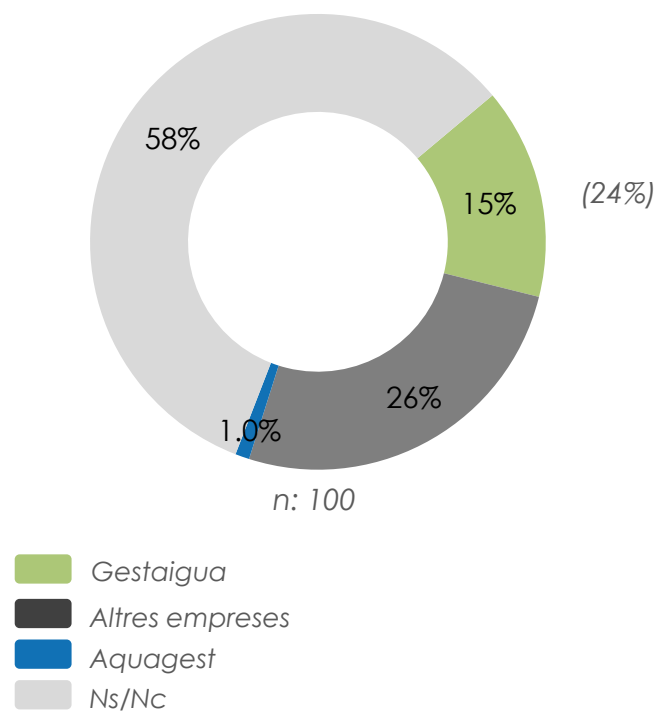
**Net Promoter Score (NPS):** Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS, i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



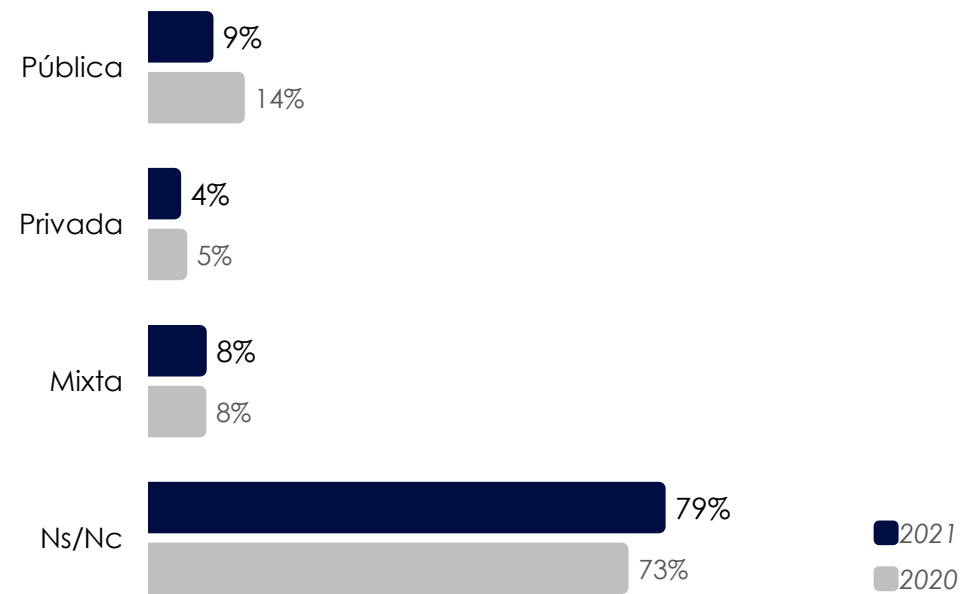
(x.xx) Dades del 2020  
 ↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2020

# Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

**Notorietat:** Em podria dir, quina companyia li subministra l'aigua?



**Notorietat:** Sap si la seva empresa subministradora d'aigua és ...?



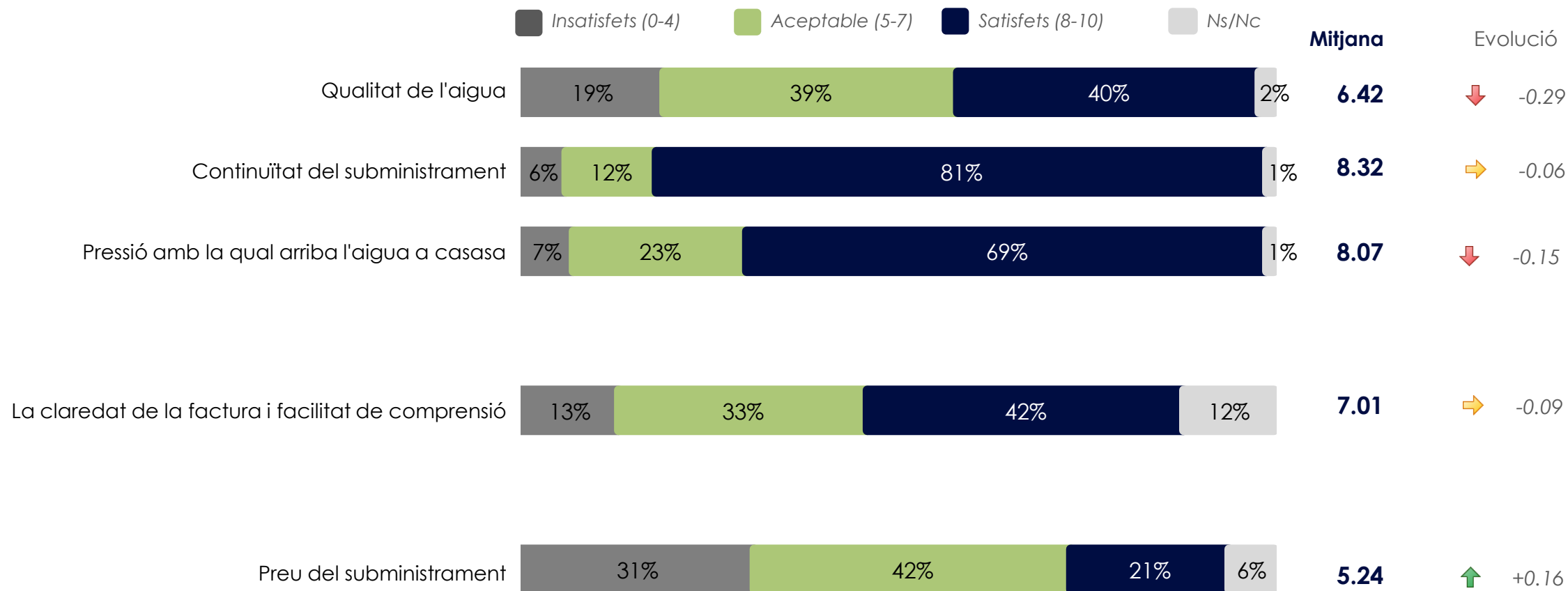
Base 2021: 100

Base 2020: 101

(x.xx) Dades del 2020

# Valoració del Producte

## Valoració empresa subministradora d'aigua - Indicadors



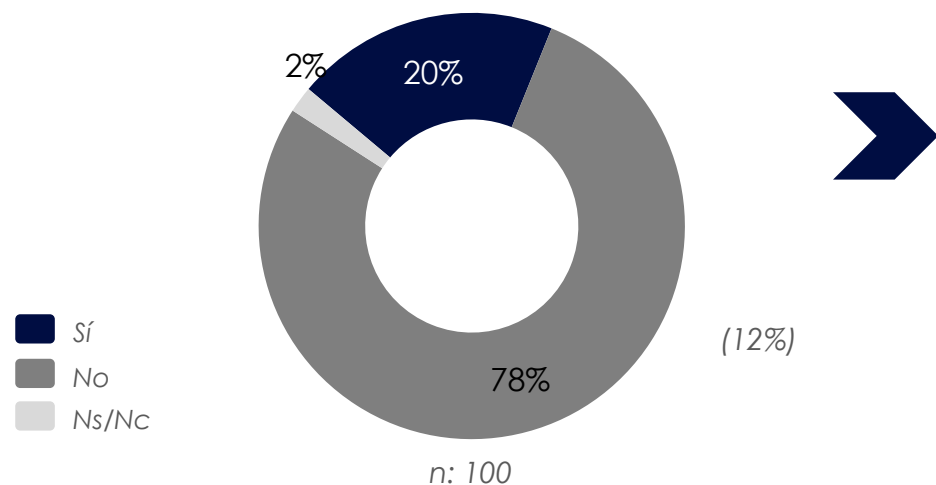



 Evolució respecte a les valoracions de 2020

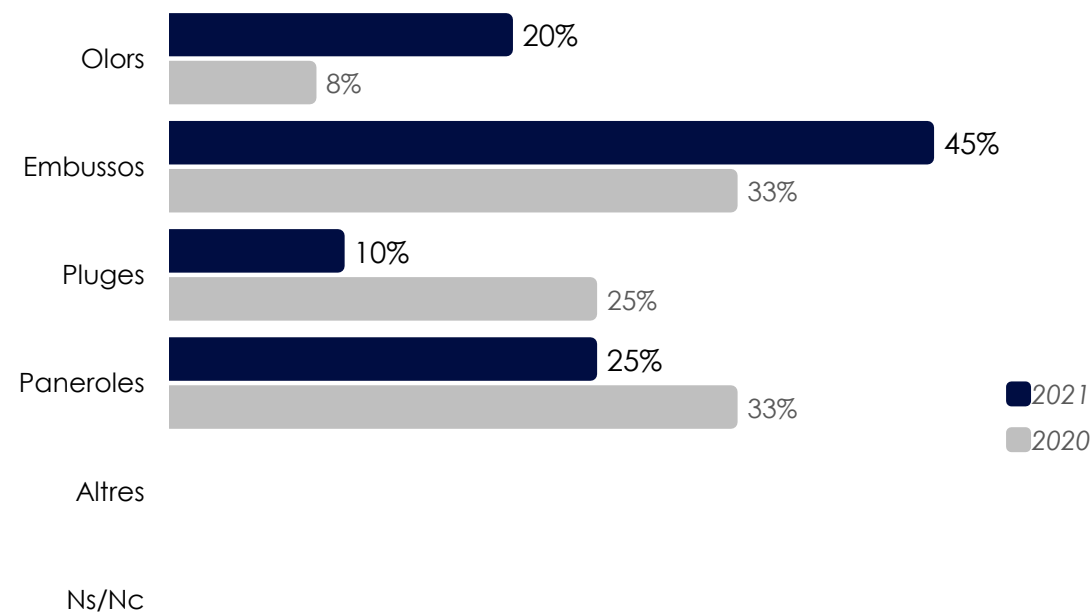


# Valoració del Producte

**Clavegueram:** Ha tingut vostè algun problema amb el clavegueram en el seu municipi?



**Problema amb el clavegueram:** Quin tipus de problema ha tingut?



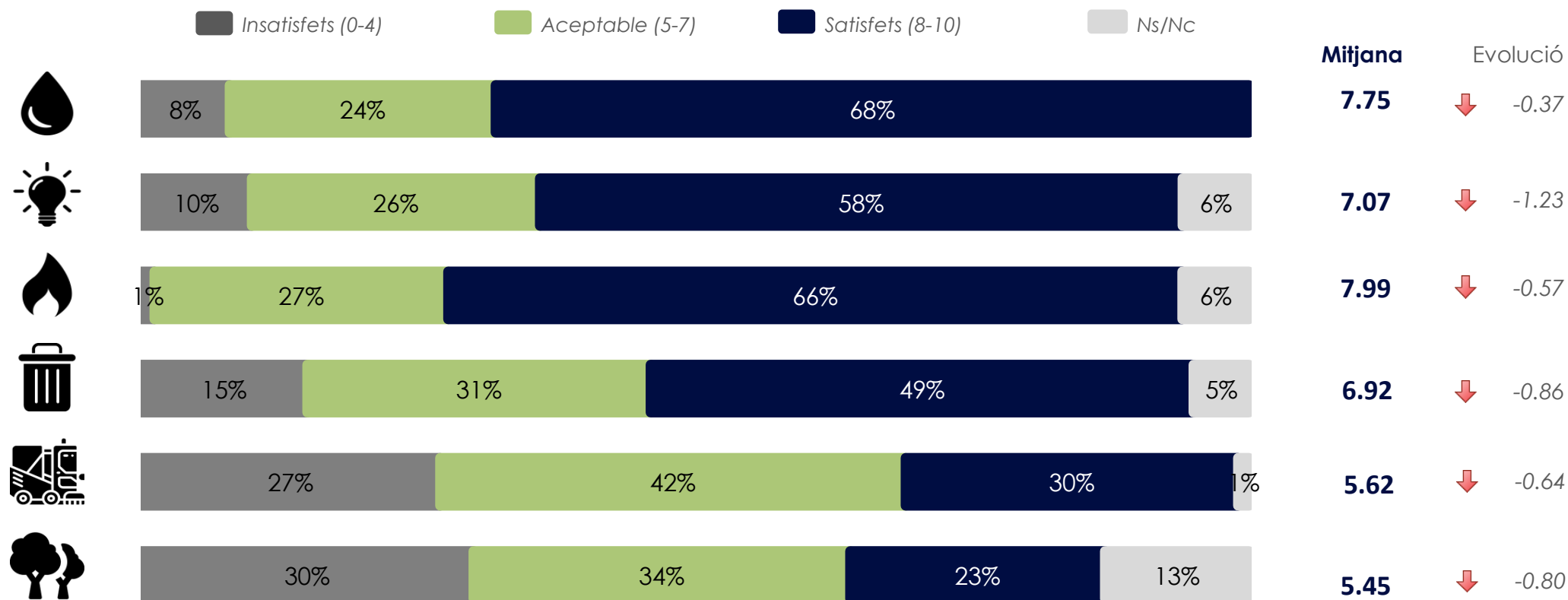
Base 2021: 20

Base 2020: 12

(x.xx) Dades del 2020

# Valoració Subministraments d'Energia

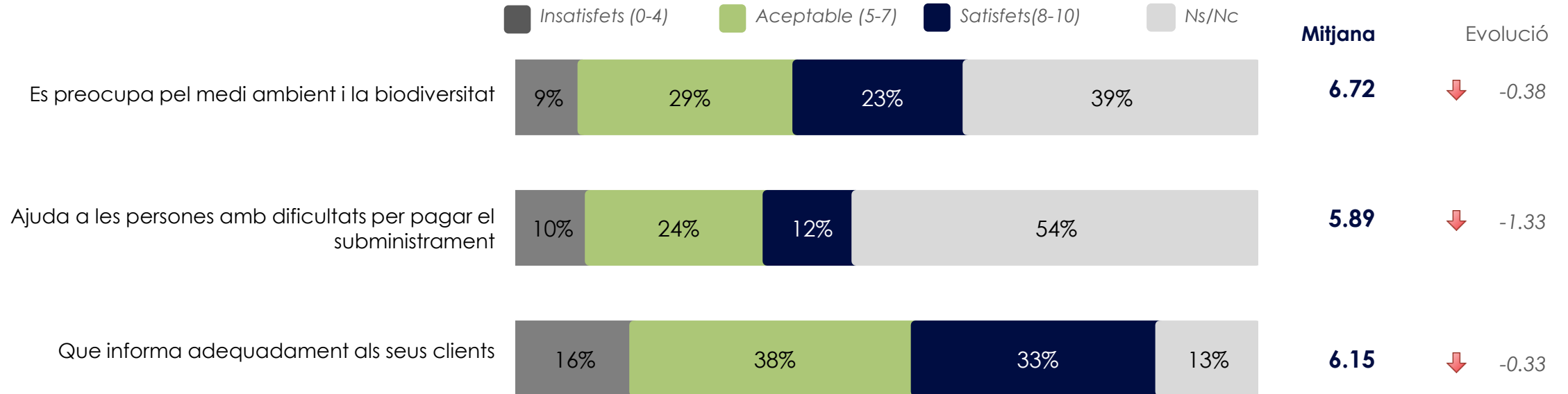
**Subministraments d'Energia:** Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 vol dir que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix cada un dels subministraments d'energia.



Evolució respecte a les valoracions de 2020

# Imatge

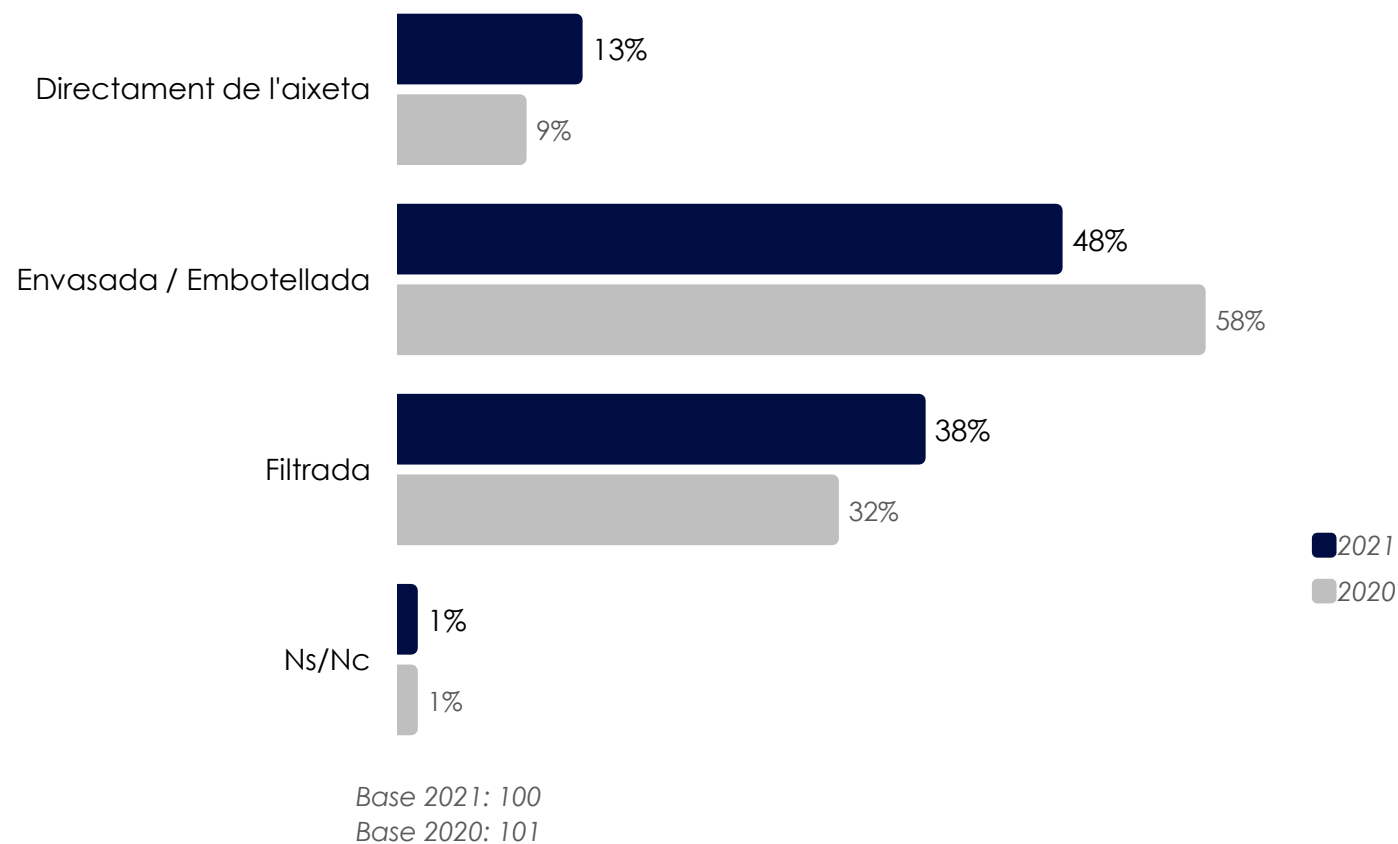
**Imatge:** Diria que la seva companyia d'aigües és una entitat ...



↑ → ↓ Evolució respecte a les valoracions de 2020

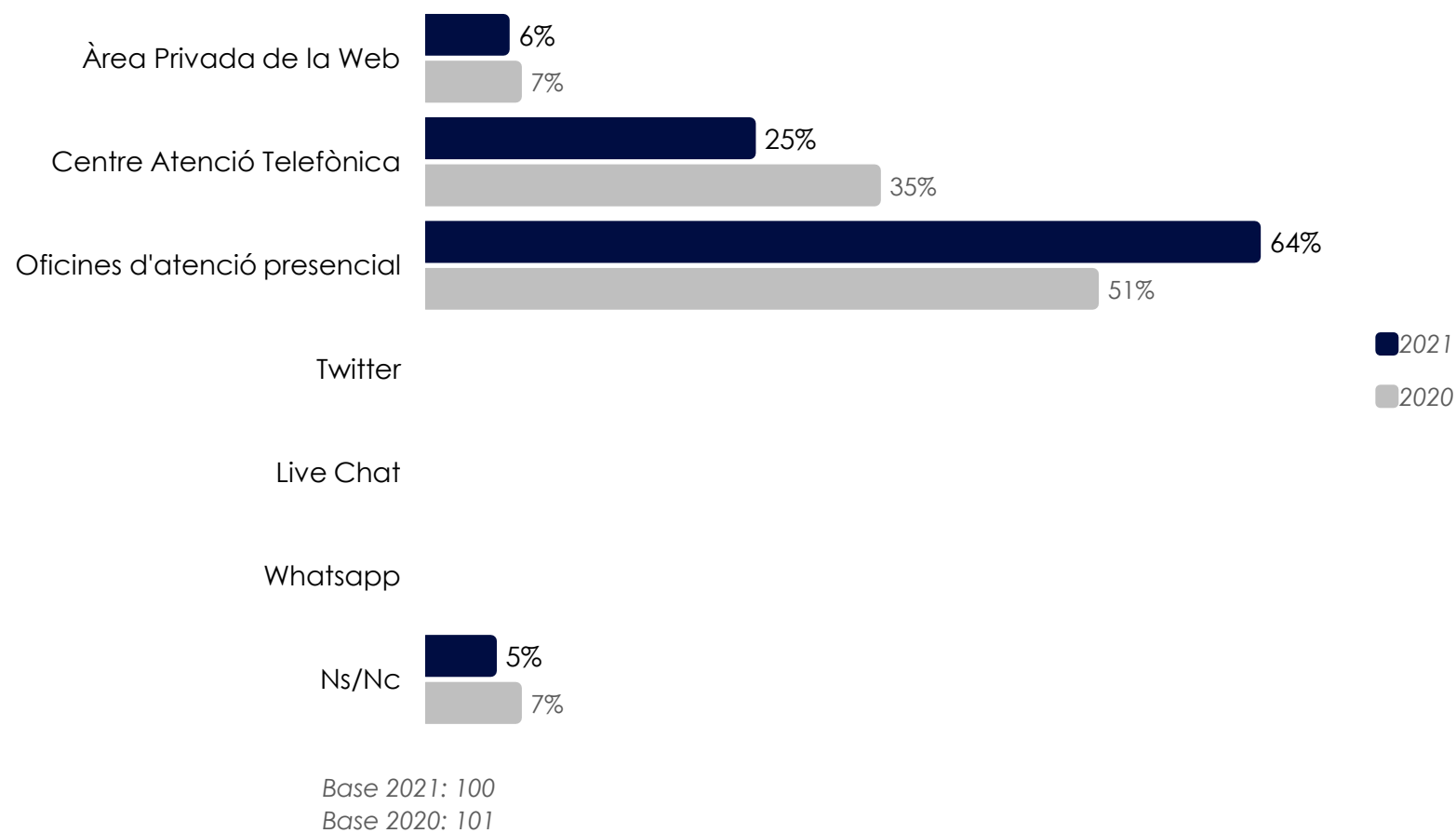
# Hàbits de consum

**Hàbits:** Habitualment vostè beu l'aigua ...



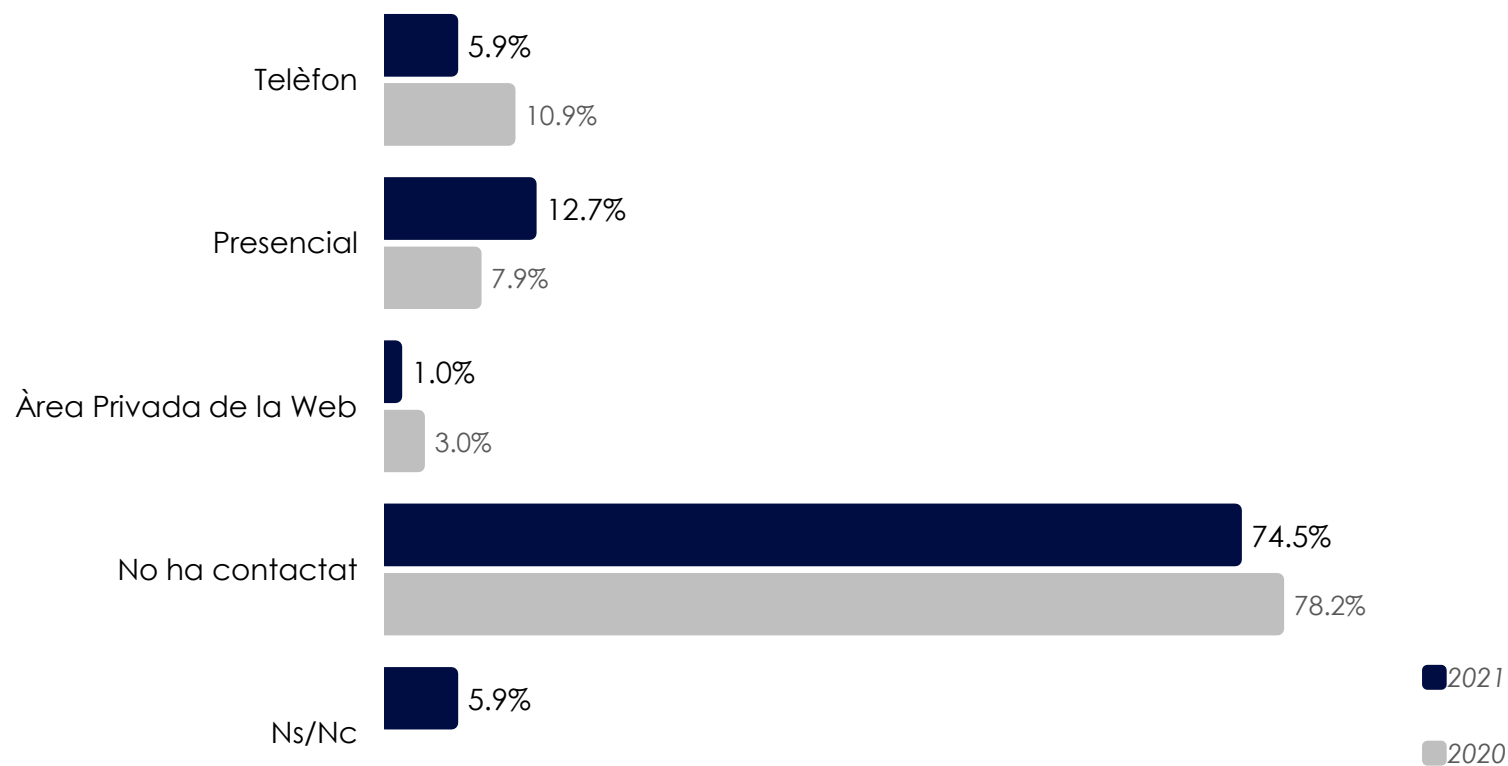
# Atenció al client

**Atenció al client:** Si hagués de fer alguna gestió amb la Companyia a través de quin canal preferiria fer-ho?



# Atenció al client

**Atenció al client:** ¿Ha contactat amb la companyia d'aigües en els últims 12 mesos, ja sigui per via telefònica, online o presencialment?



Base 2021: 102  
Base 2020: 101

# Conclusions

- **La satisfacció global amb el servei** prestat per la Companyia d'Aigües empitjora respecte al 2020.
- Un 15% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, si bé, casi un 80% no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Mentre el **Preu** ha millorat la seva valoració, la **Claretat de la factura i la Continuitat** es mantenen. D'altra banda, tant la **Pressió** com la **Qualitat** de l'Aigua han patit una evolució negativa.
- Pel que fa els subministraments, **la companyia del Gas** és la més ben valorada, seguida per la **companyia de l'Aigua**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers** i el **Manteniment de parcs i jardins**.
- Totes les **iniciatives** que promou la companyia subministradora d'aigües, tenen baixos percentatges d'insatisfacció. No obstant això, més de la meitat dels enquestats desconeixen si **ajuda a les persones amb dificultats per pagar**.
- En aquesta edició, les **Oficines d'Atenció Presencial** superen al **CAT** i es posicionen com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** baixa un punt.