



Agbar

Diagnóstico de Satisfacción del Cliente:

CULLERA

Informe de Resultados 2023



s+iga
Customer
experience

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.

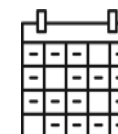
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.

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 2023

Entrega de resultados: Enero de 2024



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



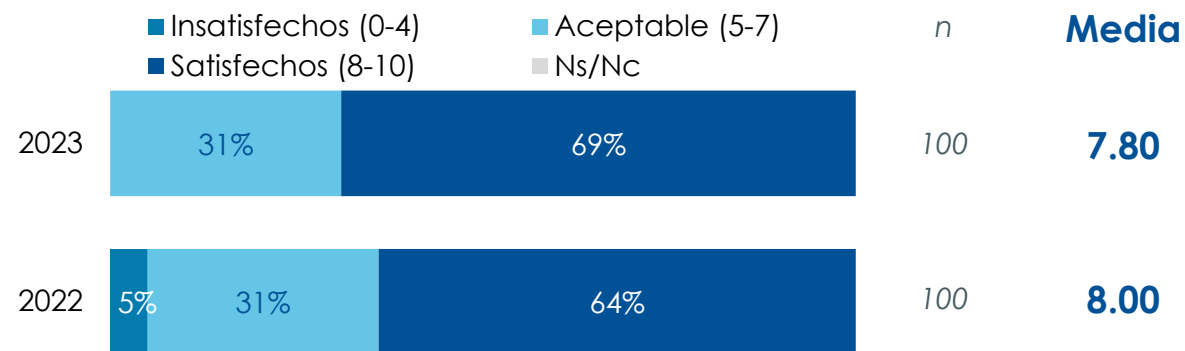
Encuesta de 8 minutos

| Muestra | Nivel de error |
|---------|----------------|
| 100 | ± 10% |

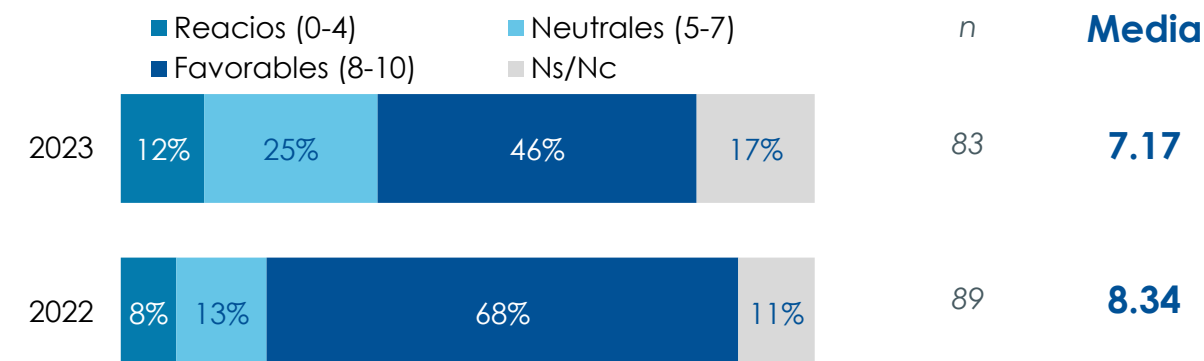
El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO: 20252: 2019 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

Visión Global

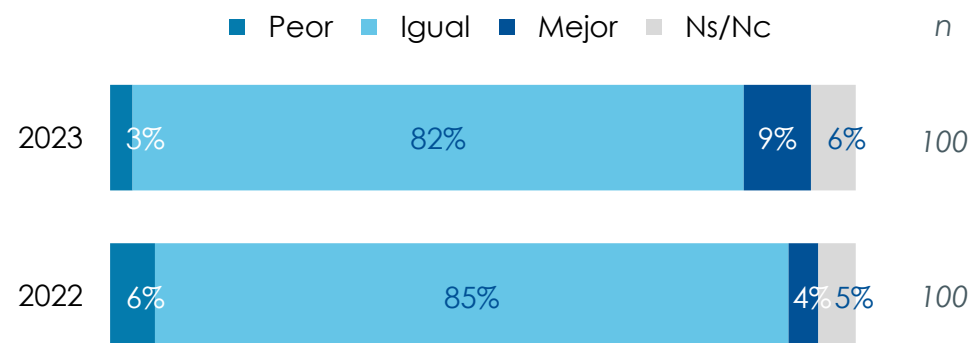
Satisfacción Global: Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



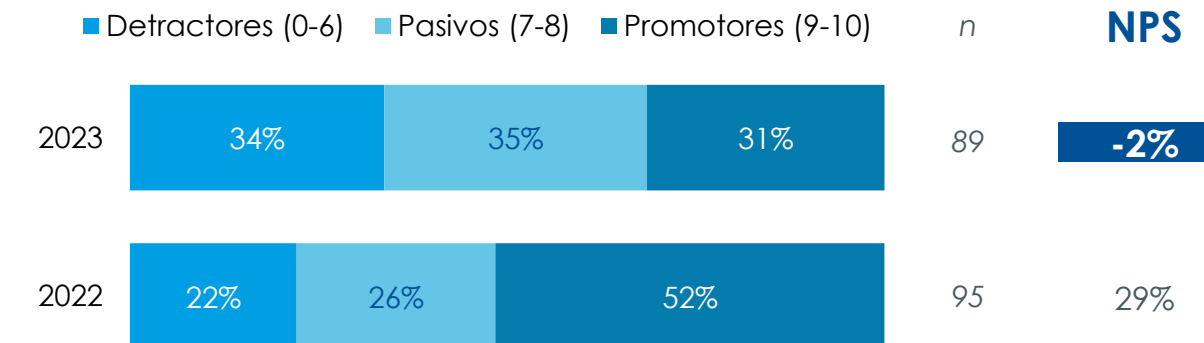
Fidelidad: Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?



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

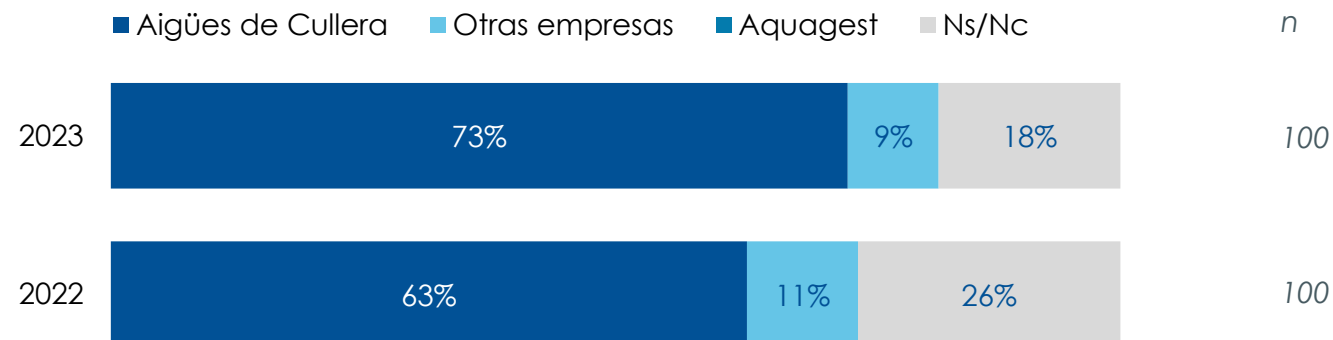


Net Promoter Score (NPS): Este indicador, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías. Se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.

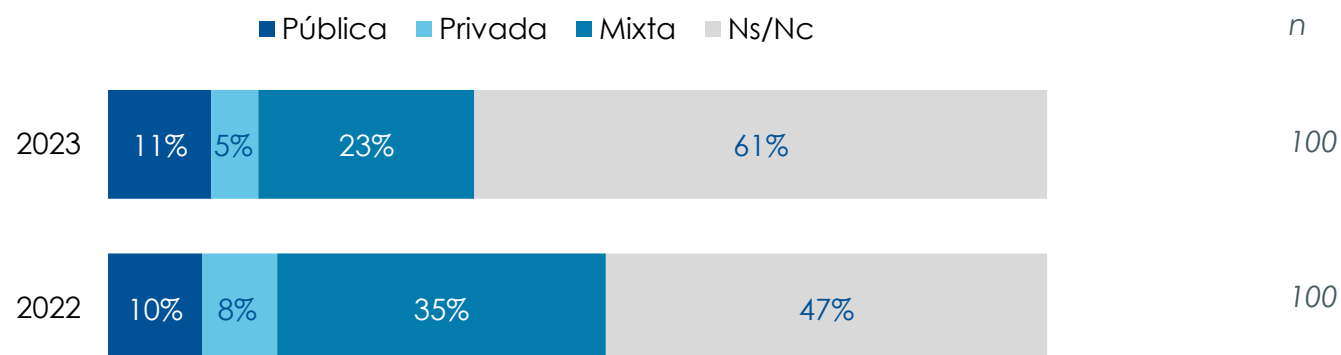


Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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

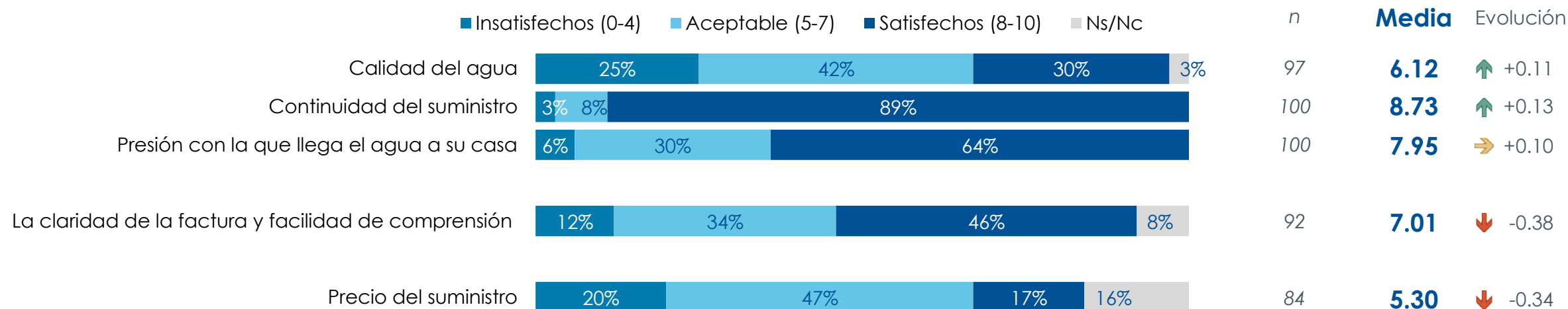


Empresa: ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?

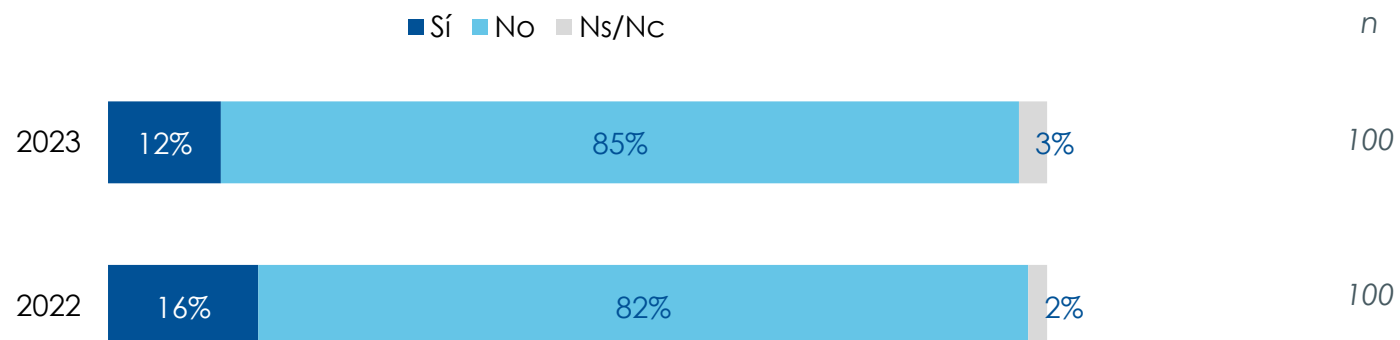


Valoración del Producto/Servicio

Indicadores: Valoración de la empresa suministradora de agua



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

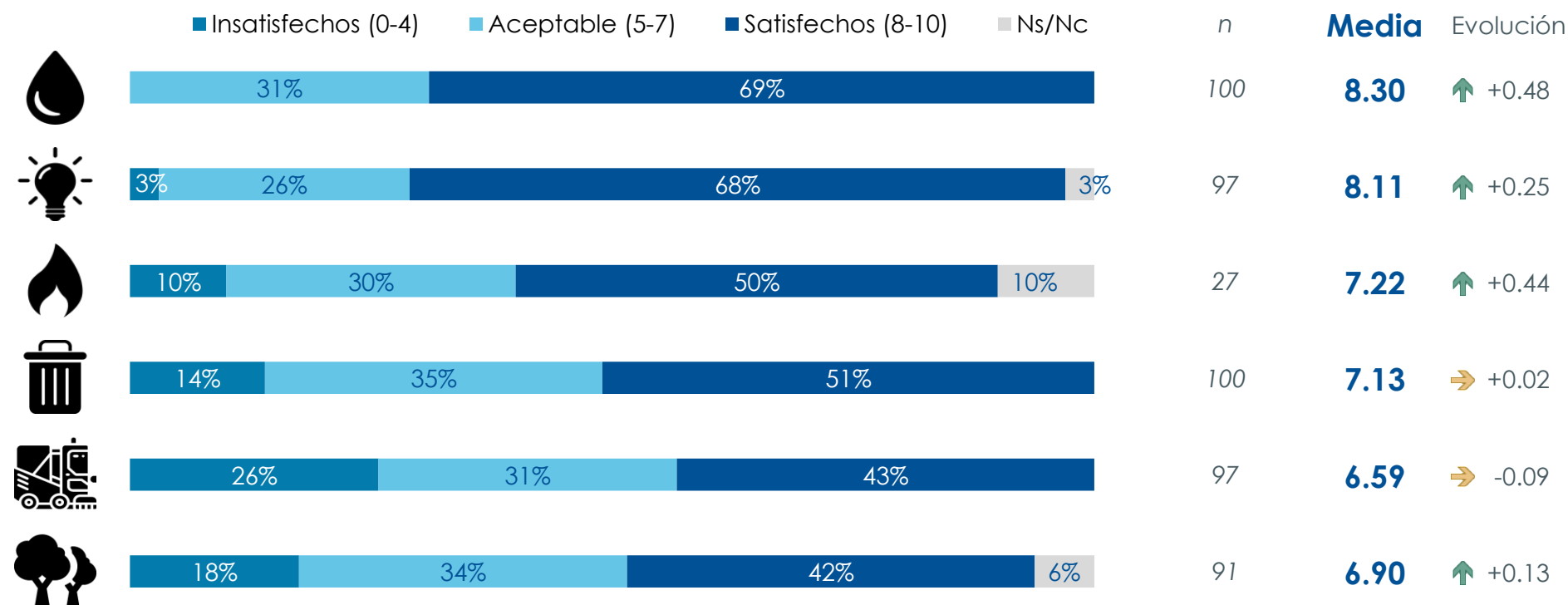





 Evolución con respecto a las valoraciones de 2022

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 2022

Imagen

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

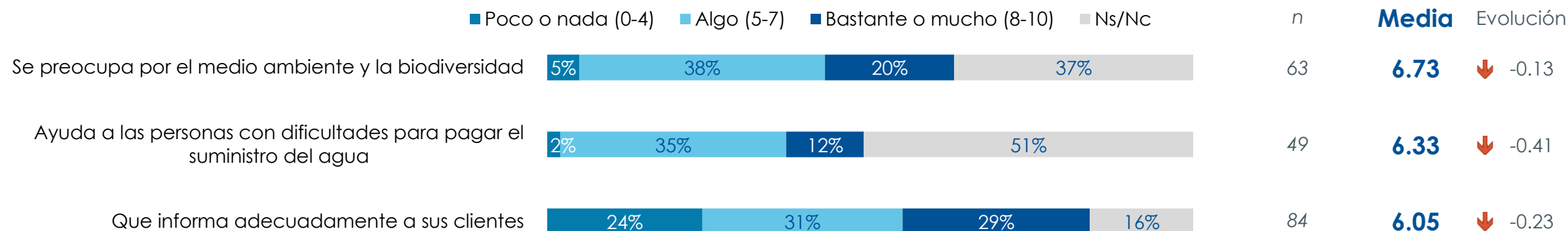
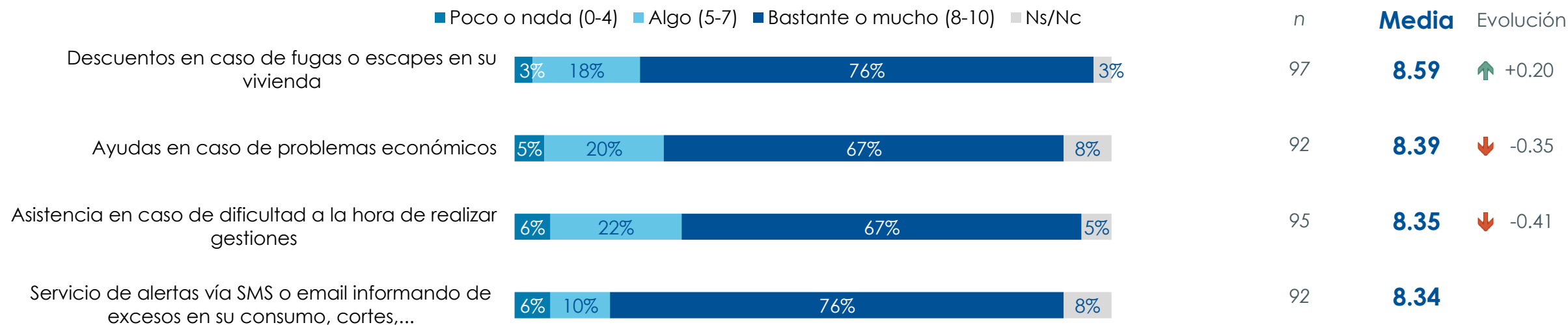


Imagen: En qué medida es importante para usted que la empresa tenga...

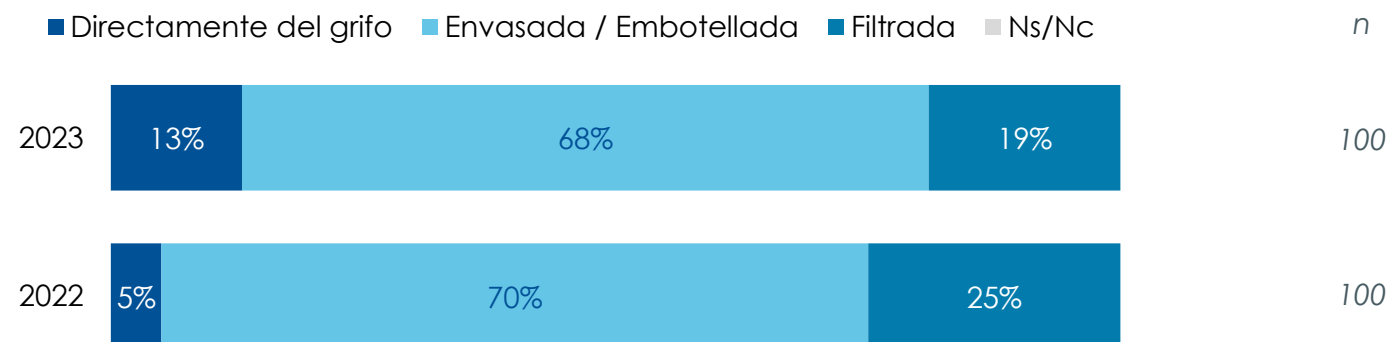





 Evolución con respecto a las valoraciones de 2022

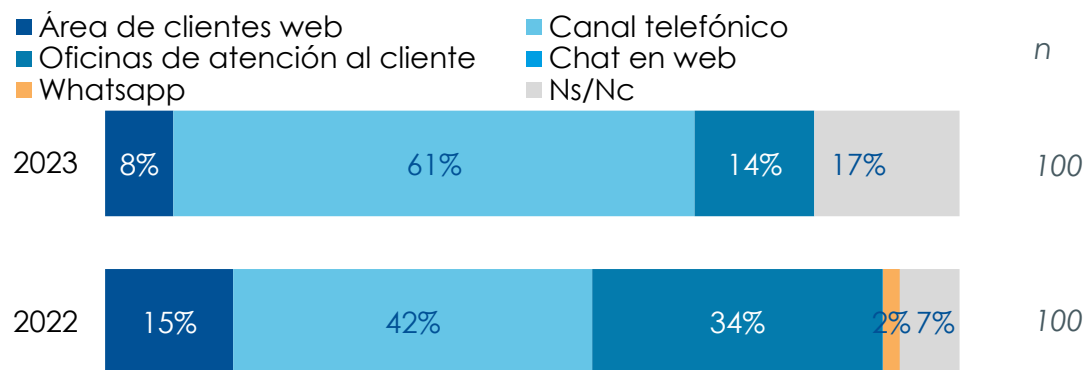
Hábitos de consumo

Hábitos: Habitualmente usted bebe el agua...

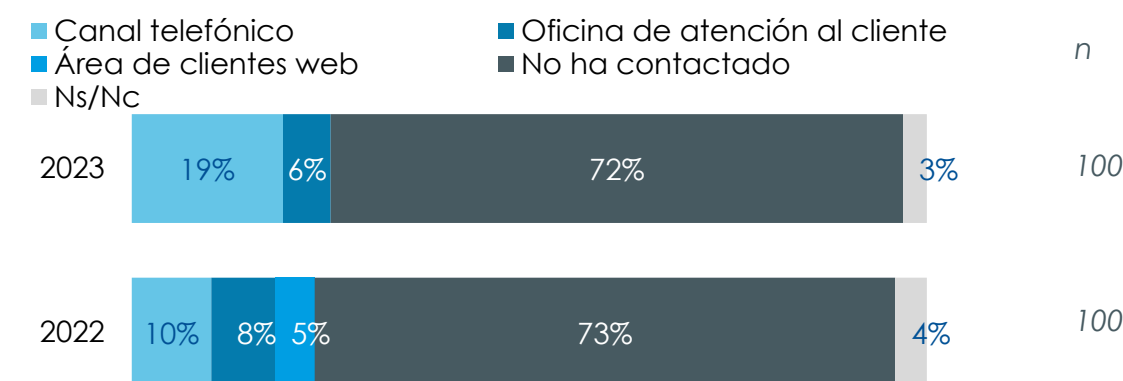


Atención al cliente

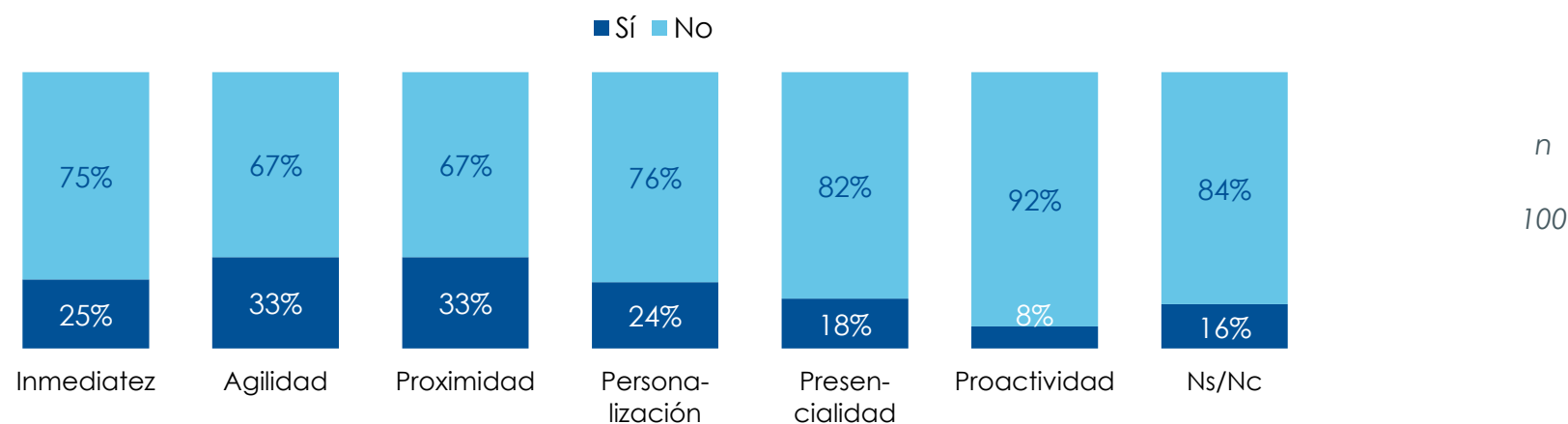
Contacto con empresas: Cuando tiene que contactar con cualquier empresa, ¿a través de qué canal prefiere hacerlo?



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

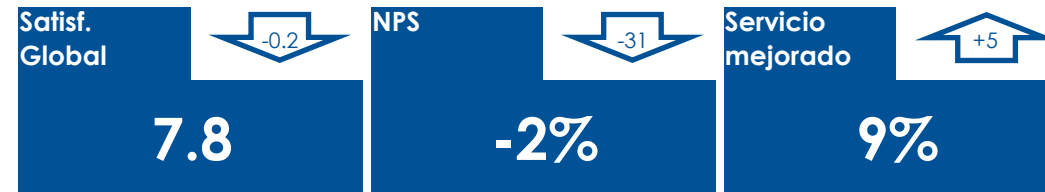


Valores prioritarios: De la siguiente lista, cuáles son los dos valores más prioritarios para usted en la atención al cliente:



Conclusiones

La satisfacción global desciende respecto al año anterior
El Índice de Promotores Netos (NPS) se sitúa en el -2%



Marco Empresas Suministradoras

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la compañía de aguas lidera el ranking con una valoración de 8.30 puntos, seguido de la empresa eléctrica (8.11).

Producto/Servicio

La continuidad del suministro (8.73) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5.30).

Todos los atributos mejoran respecto al 2022, excepto la claridad de la factura y el precio.

Notoriedad e Imagen

El reconocimiento de Aigües de Cullera es del 73%.

En general, la valoración de atributos de imagen tiende a bajar. El mejor valorado es que se preocupa por el medioambiente y la biodiversidad (6.73).

Atención al Cliente

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (61%), por delante del presencial.

Agilidad y proximidad son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.