



Agbar

Diagnóstico de Satisfacción del Cliente:

PATERNA

Informe de Resultados 2023



stiga
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.

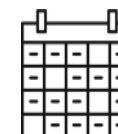
Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.

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.



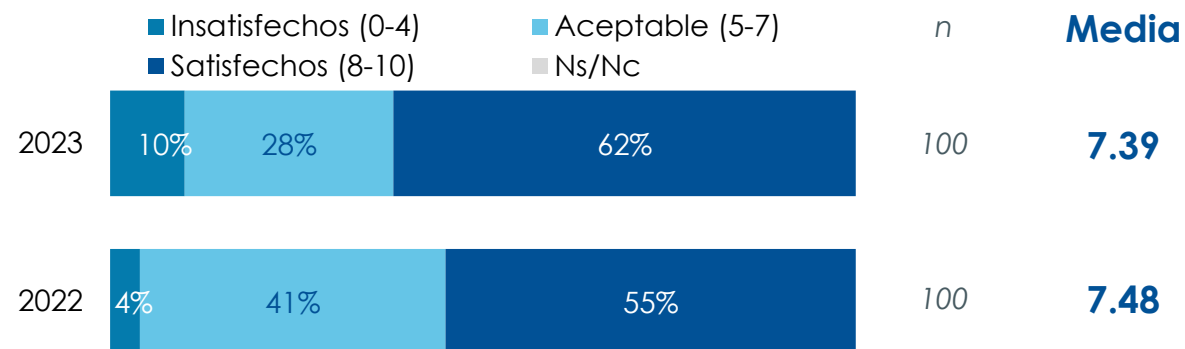
Encuesta de 8 minutos

Muestra	Nivel de error
100	± 10%

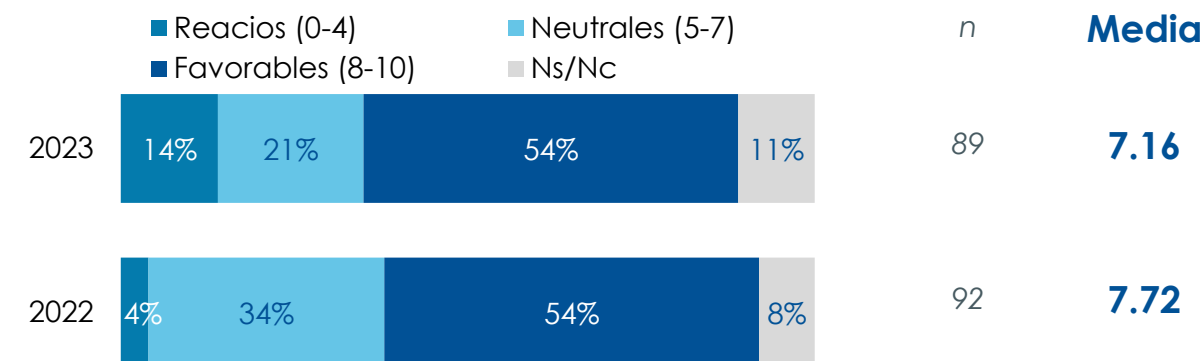
El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma ISO: 20252: 2019 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

Visión Global

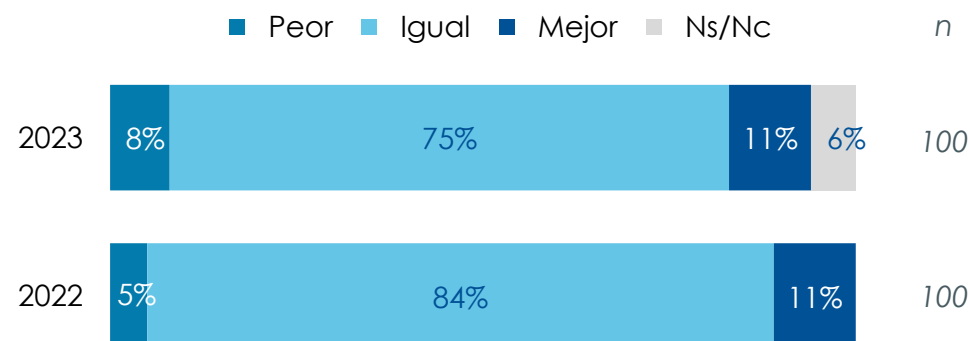
Satisfacción Global: Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



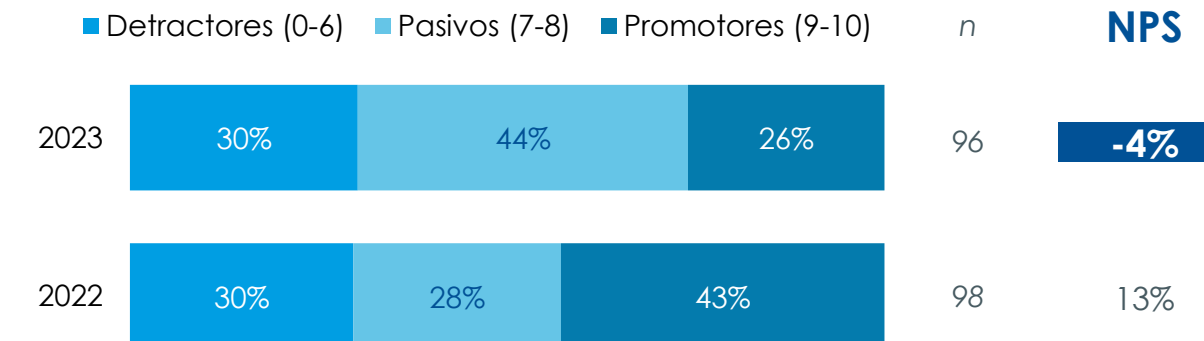
Fidelidad: Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?



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

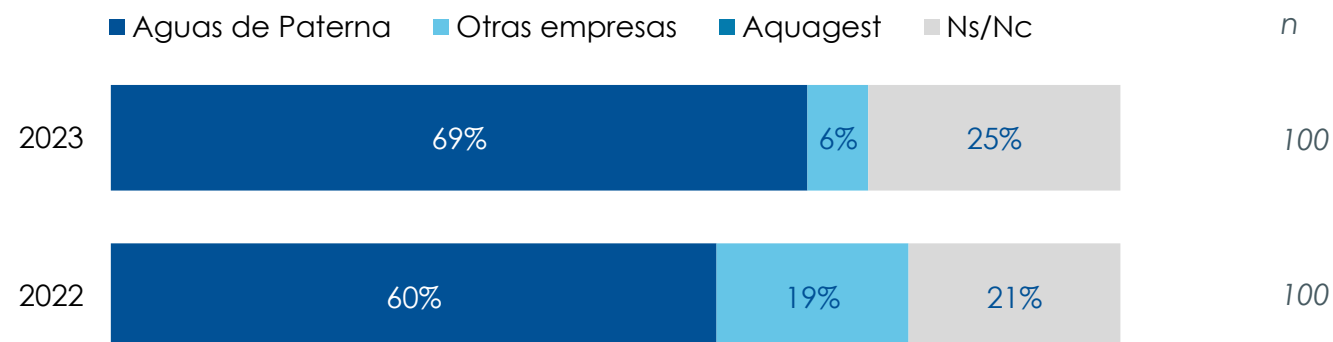


Net Promoter Score (NPS): Este indicador, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías. Se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.

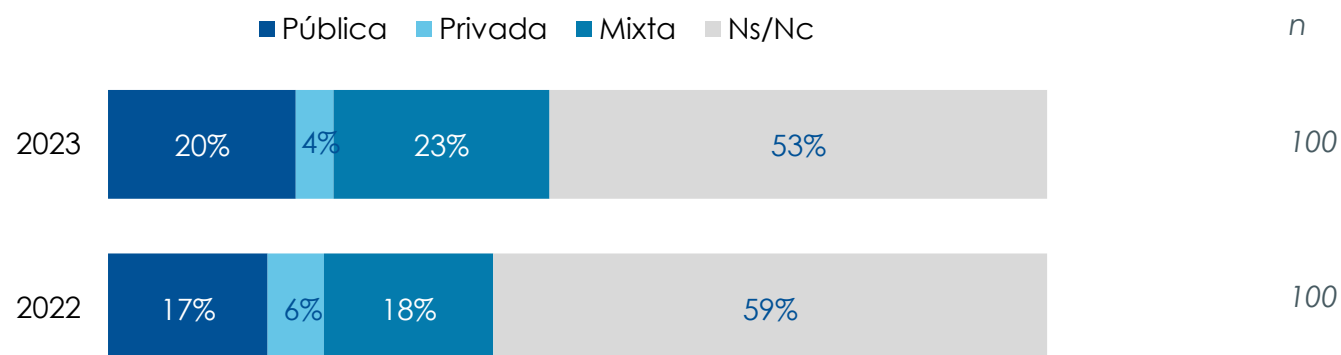


Notoriedad de la empresa suministradora de agua

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

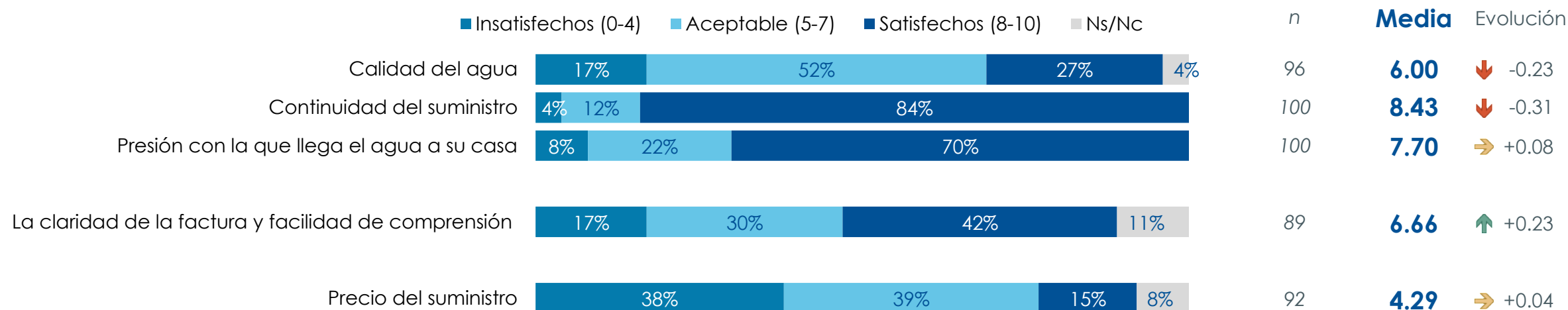


Empresa: ¿Sabe si su empresa suministradora de agua es...?

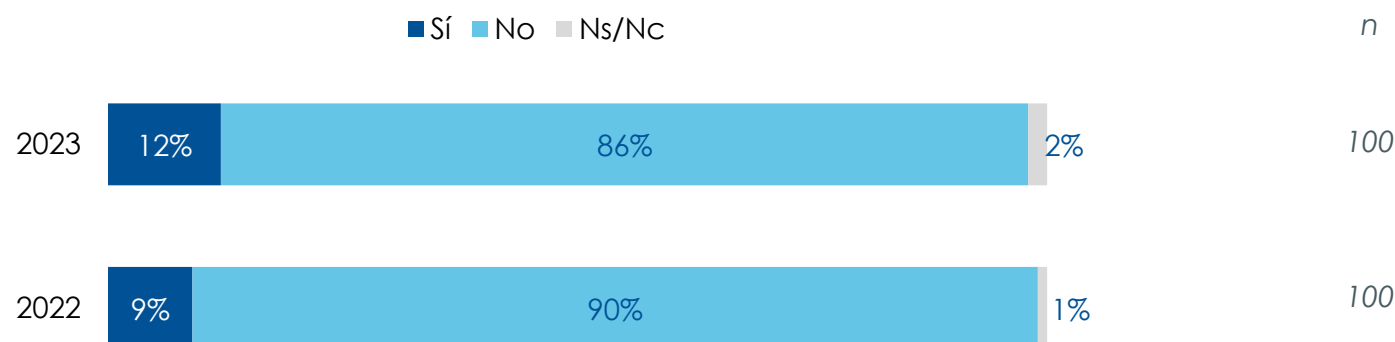


Valoración del Producto/Servicio

Indicadores: Valoración de la empresa suministradora de agua



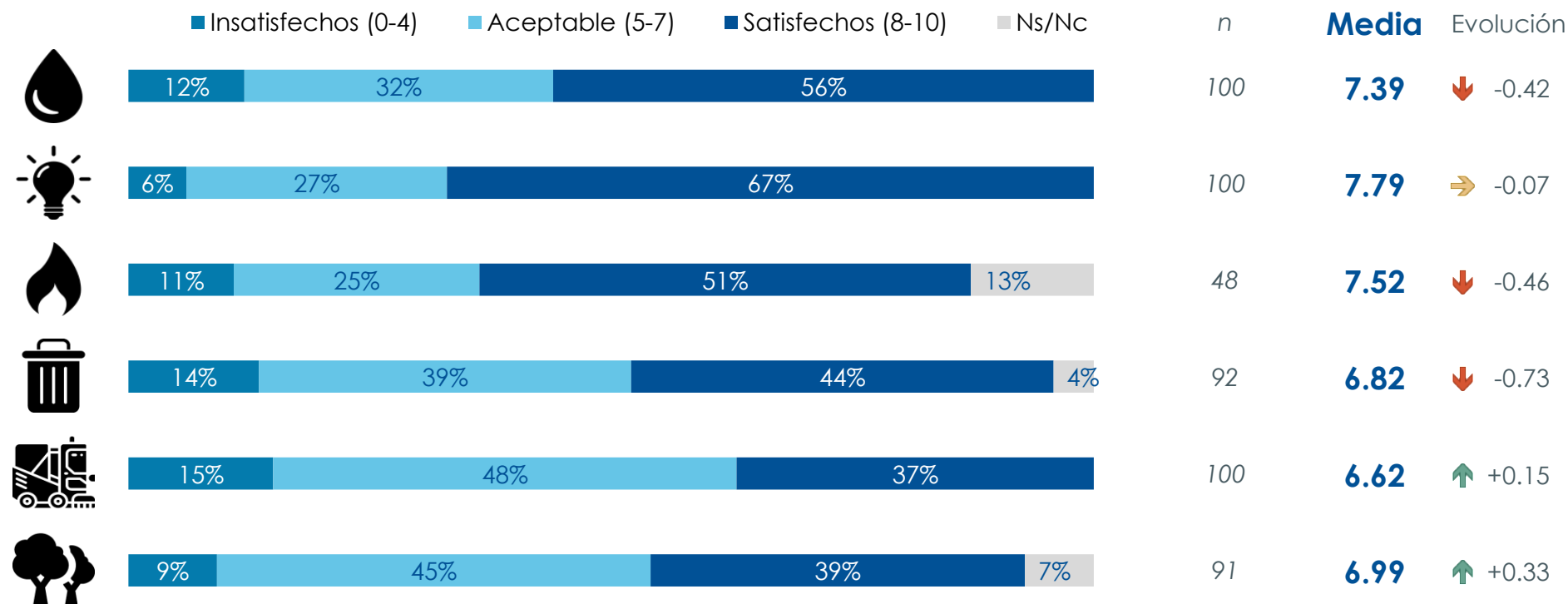
Alcantarillado: ¿Ha tenido usted algún problema con el alcantarillado en su municipio?



↑ → ↓ 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...

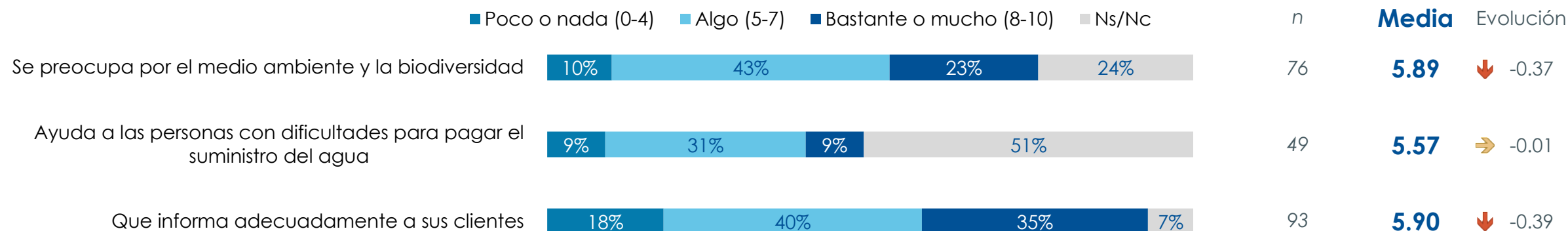
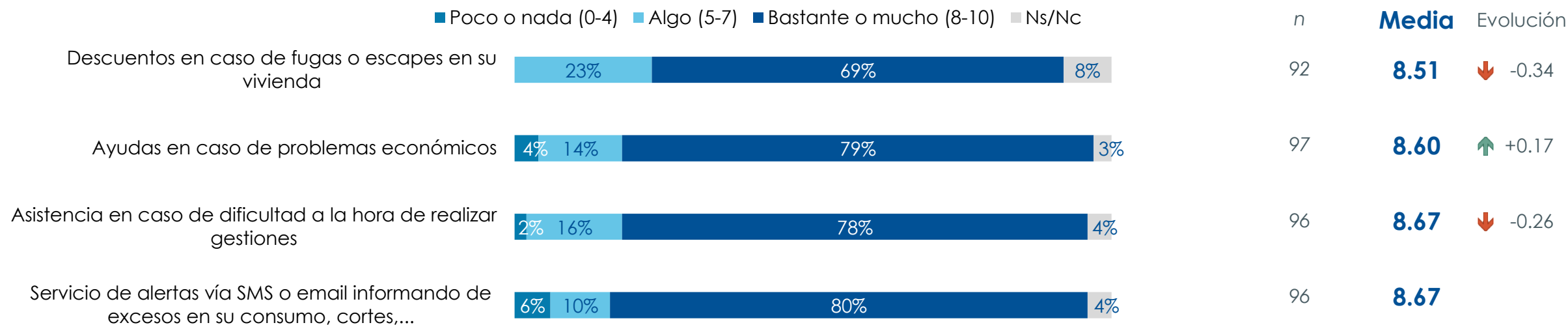


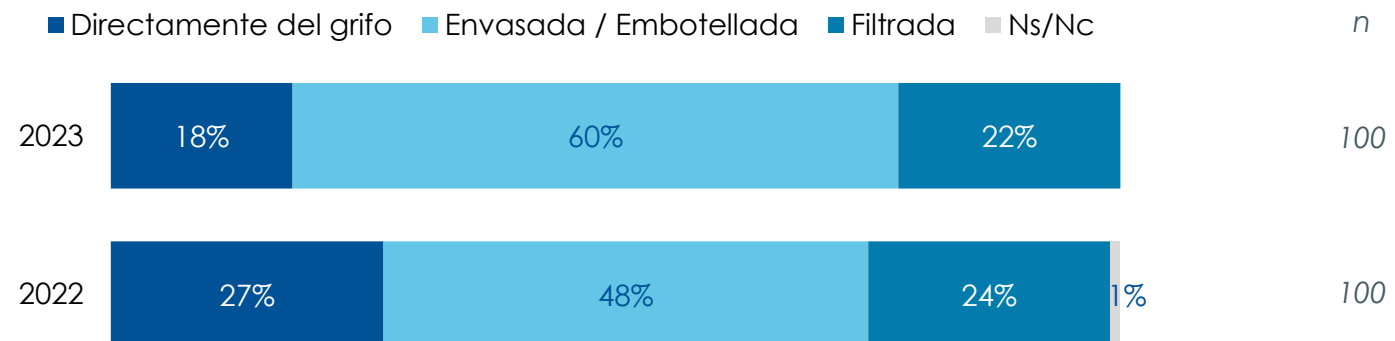
Imagen: En qué medida es importante para usted que la empresa tenga...



↑ → ↓ Evolución con respecto a las valoraciones de 2022

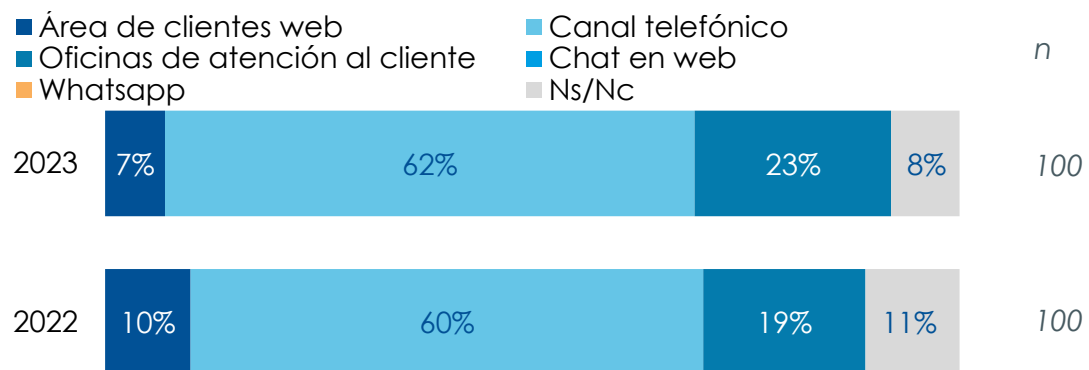
Hábitos de consumo

Hábitos: Habitualmente usted bebe el agua...

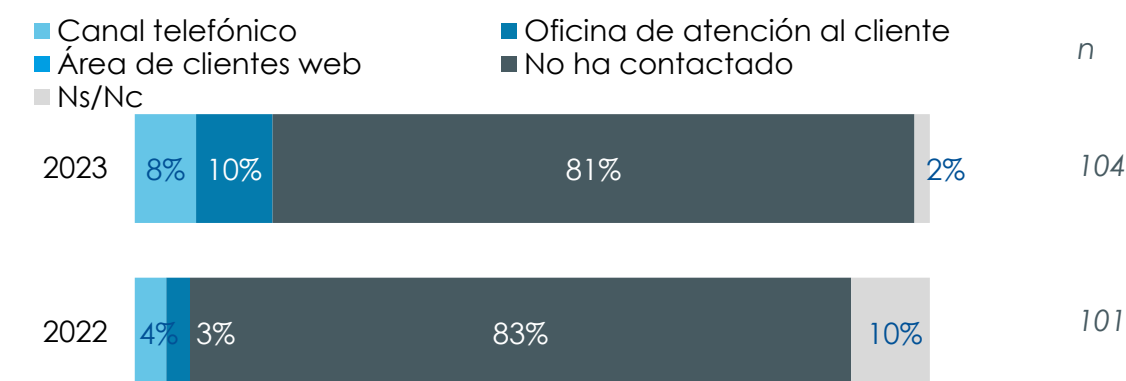


Atención al cliente

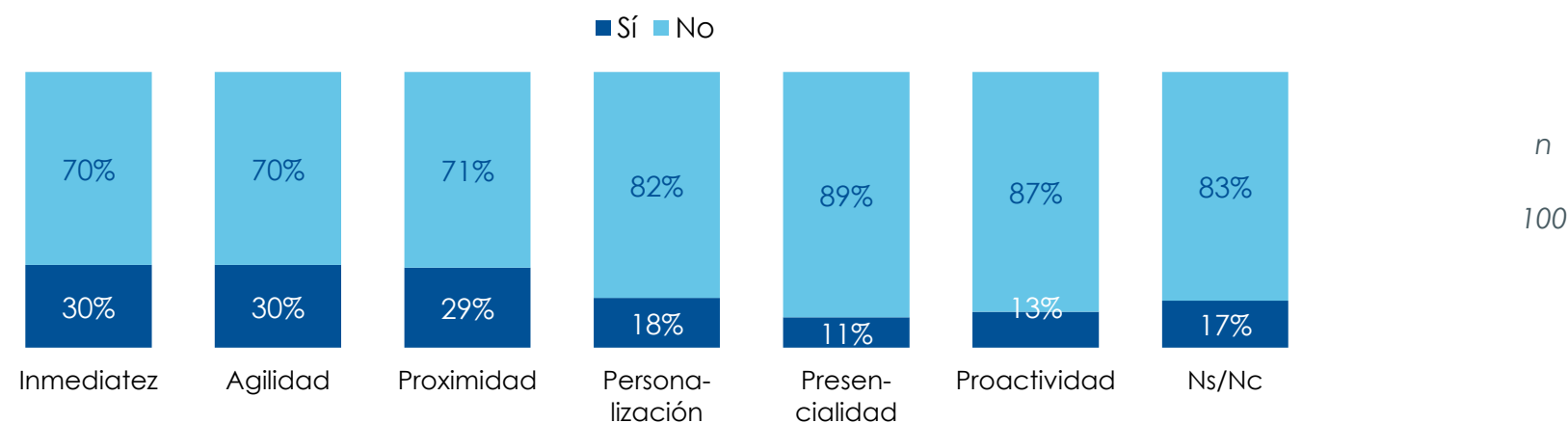
Contacto con empresas: Cuando tiene que contactar con cualquier empresa, ¿a través de qué canal prefiere hacerlo?



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

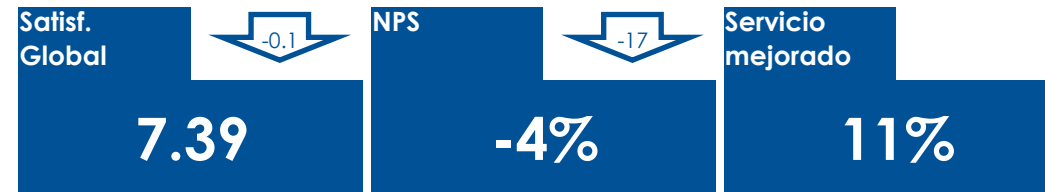


Valores prioritarios: De la siguiente lista, cuáles son los dos valores más prioritarios para usted en la atención al cliente:



Conclusiones

La satisfacción global desciende respecto al año anterior
El Índice de Promotores Netos (NPS) se sitúa en el -4%



Marco Empresas Suministradoras

Comparativamente, respecto a otras compañías de suministros, la compañía eléctrica lidera el ranking con una valoración de 7.79 puntos, seguido de la empresa del gas (7.52).

Producto/Servicio

La continuidad del suministro (8.43) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (4.29).

Todos los atributos bajan o se mantienen estables, excepto la factura que mejora respecto al año 2022.

Notoriedad e Imagen

El reconocimiento de Aguas de Paterna es del 69%.

En general, la valoración de atributos de imagen tiende a bajar. El mejor valorado es que informa adecuadamente a sus clientes (5.90).

Atención al Cliente

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (62%), por delante del presencial.

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