



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CANET

JUNIO 2017

Resultados de la encuesta realizada entre abril y junio a los usuarios de la oficina de atención al cliente de Canet.

Contenido	Página
1. Características de las personas usuarias	1
2. Utilización del servicio de atención presencial	4
2.1 Número de veces	4
2.2 Motivo de la última consulta	5
3. Índice de resolución de la última consulta	6
3.1 Porcentaje de resolución de la última consulta	6
3.2 Motivos de no resolución	7
4. Conocimiento de las formas de contacto no presenciales de la empresa	8
4.1 Grado de conocimiento de servicio de atención no presencial	8
4.2 Medios que conocen	9
4.3 Motivo por el que utilizan la forma de contacto presencial	10
5. Nivel de satisfacción general con el servicio de atención presencial	13
6. Nivel de satisfacción con determinados aspectos	15
7. Conocimiento nuevas formas de pago	17
8. Figura defensor del cliente	19
9. Servicio de cita previa	20
9.1 Uso del servicio de cita previa	20
9.2 Motivos de no utilización del servicio de cita previa	21
10. Uso de internet	22

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

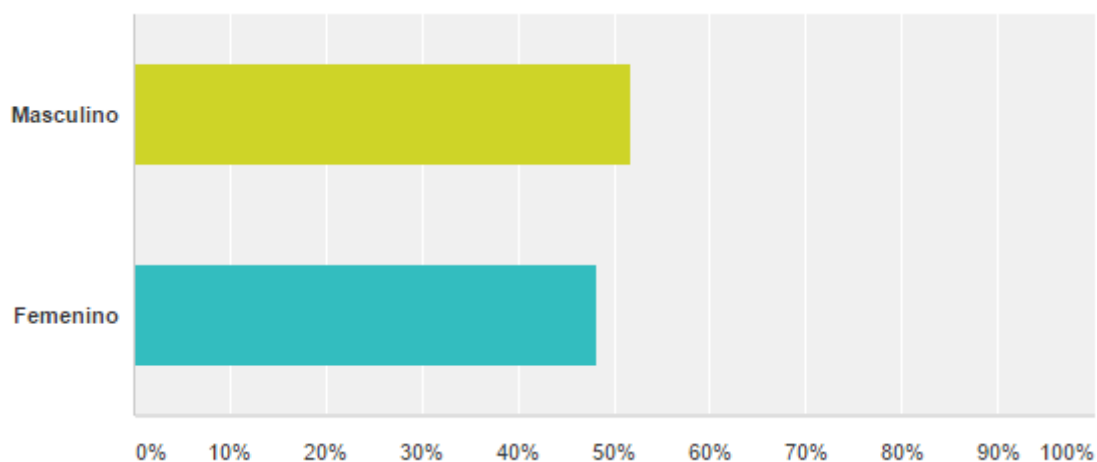
Resultados del Estudio

TOTAL RESPUESTAS VÁLIDAS: 44.

1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Vamos a analizar el sexo, grupos de edad así como la ocupación actual de los usuarios de la oficina de Canet.

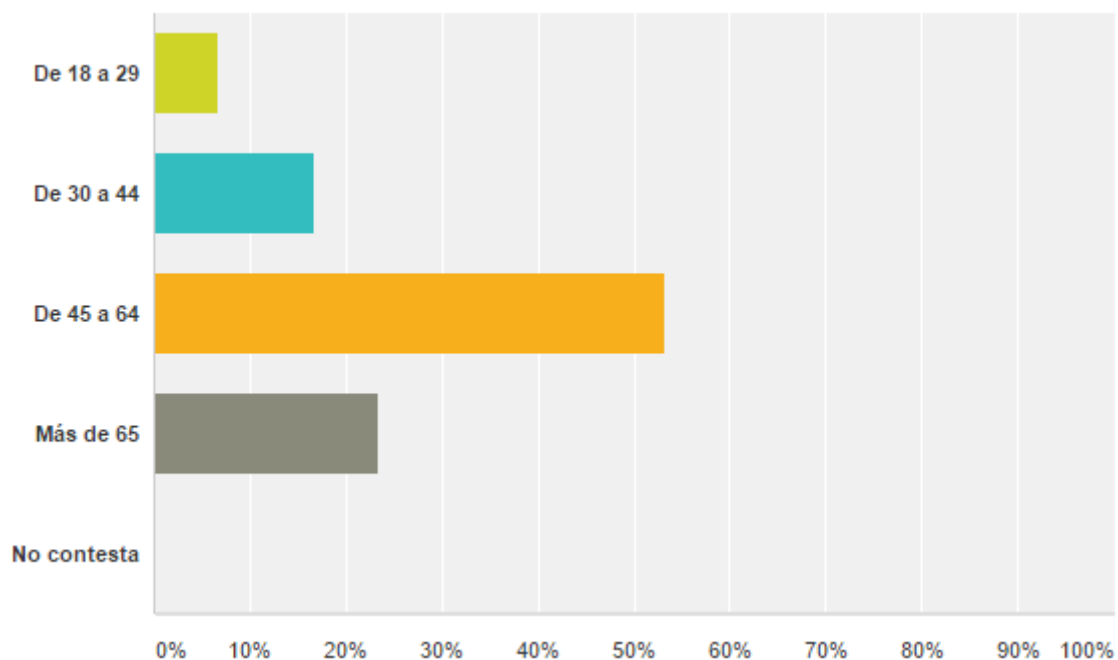
▪ Sexo



- Masculino: 51,72%
- Femenino: 48,28%

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

■ Grupos de edad

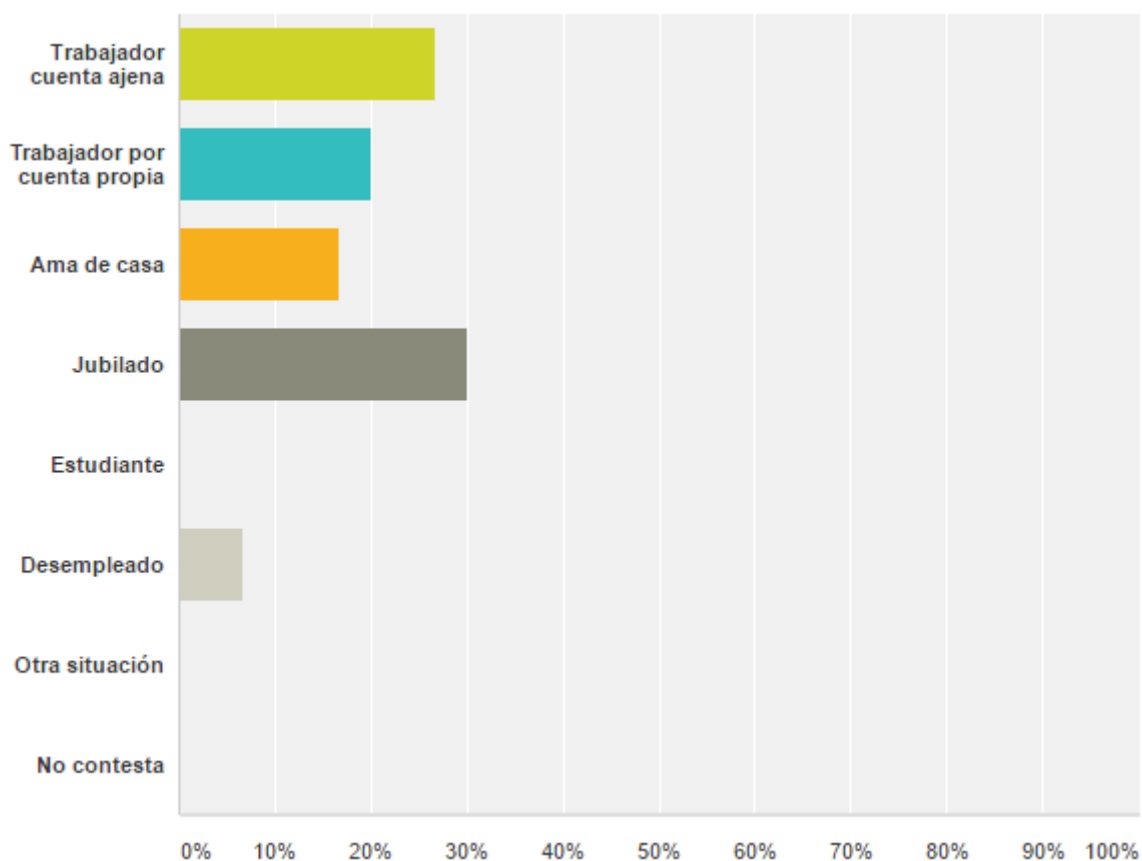


Opciones de respuesta	Respuestas
De 18 a 29	6,67% 2
De 30 a 44	16,67% 5
De 45 a 64	53,33% 16
Más de 65	23,33% 7
No contesta	0,00% 0
Total	30

El grupo de entre 45 a 64 años de edad recoge aproximadamente el 50% de los encuestados.

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

▪ Ocupación actual

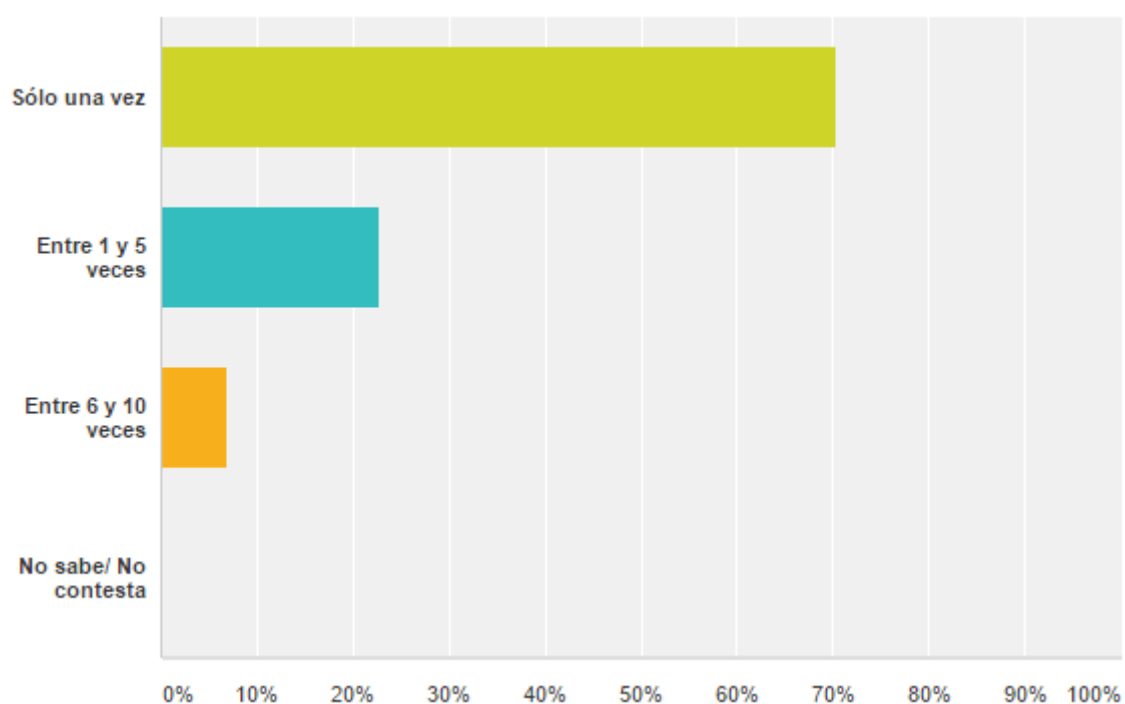


Opciones de respuesta	Respuestas
Trabajador cuenta ajena	26,67% 8
Trabajador por cuenta propia	20,00% 6
Ama de casa	16,67% 5
Jubilado	30,00% 9
Estudiante	0,00% 0
Desempleado	6,67% 2
Otra situación	0,00% 0
No contesta	0,00% 0
Total	30

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

2. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

2.1 Número de veces que han acudido en el último año

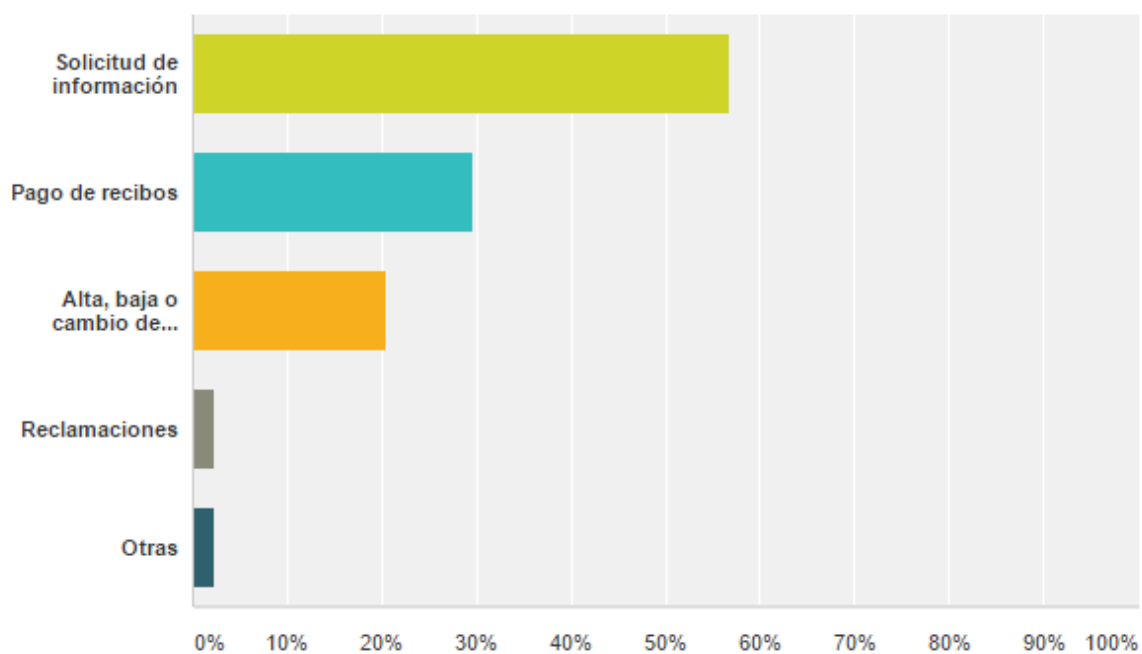


Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ Sólo una vez	70,45%	31
▼ Entre 1 y 5 veces	22,73%	10
▼ Entre 6 y 10 veces	6,82%	3
▼ No sabe/ No contesta	0,00%	0
Total		44

Como podemos ver, en esta oficina una amplia mayoría acuden una vez al año.

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

2.2 Motivo de la última consulta



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Solicitud de información	56,82% 25
▼ Pago de recibos	29,55% 13
▼ Alta, baja o cambio de titularidad del suministro	20,45% 9
▼ Reclamaciones	2,27% 1
▼ Otras	2,27% 1

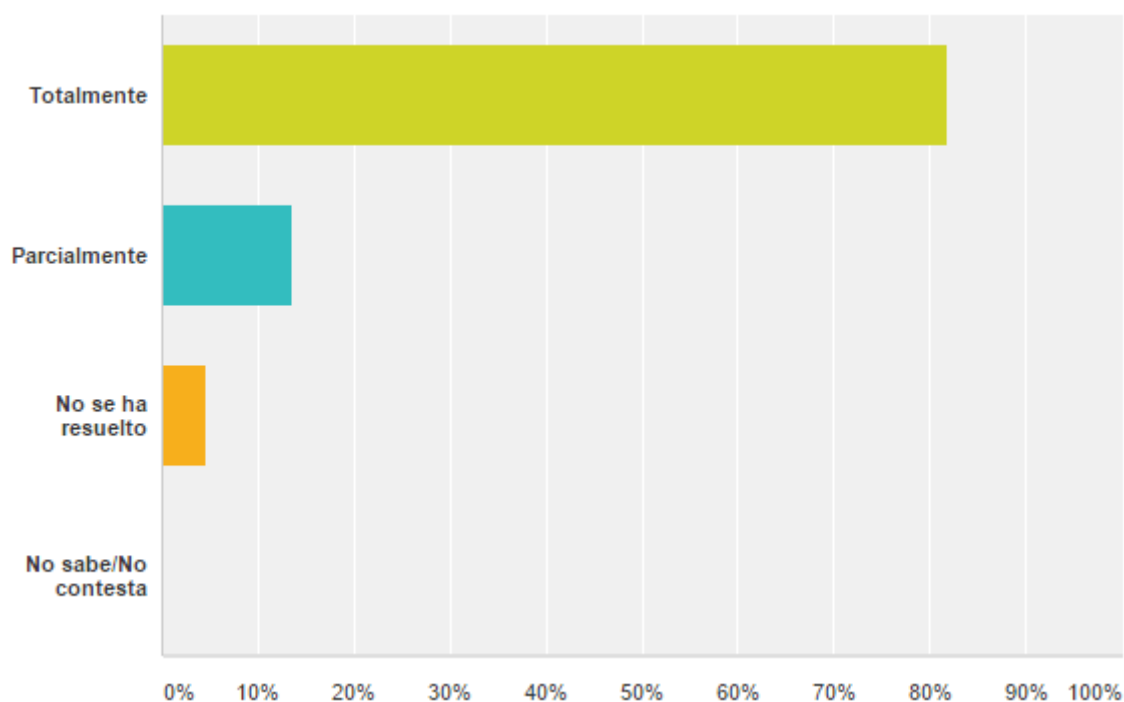
Total de encuestados: 44

El motivo más frecuente para acudir a la oficina es para **solicitar información seguido para pagar personalmente los recibos.**

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

3. ÍNDICE DE RESOLUCIÓN DE LA ÚLTIMA CONSULTA

3.1 Porcentaje de resolución de la última consulta



Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ Totalmente	81,82%	36
▼ Parcialmente	13,64%	6
▼ No se ha resuelto	4,55%	2
▼ No sabe/No contesta	0,00%	0
Total		44

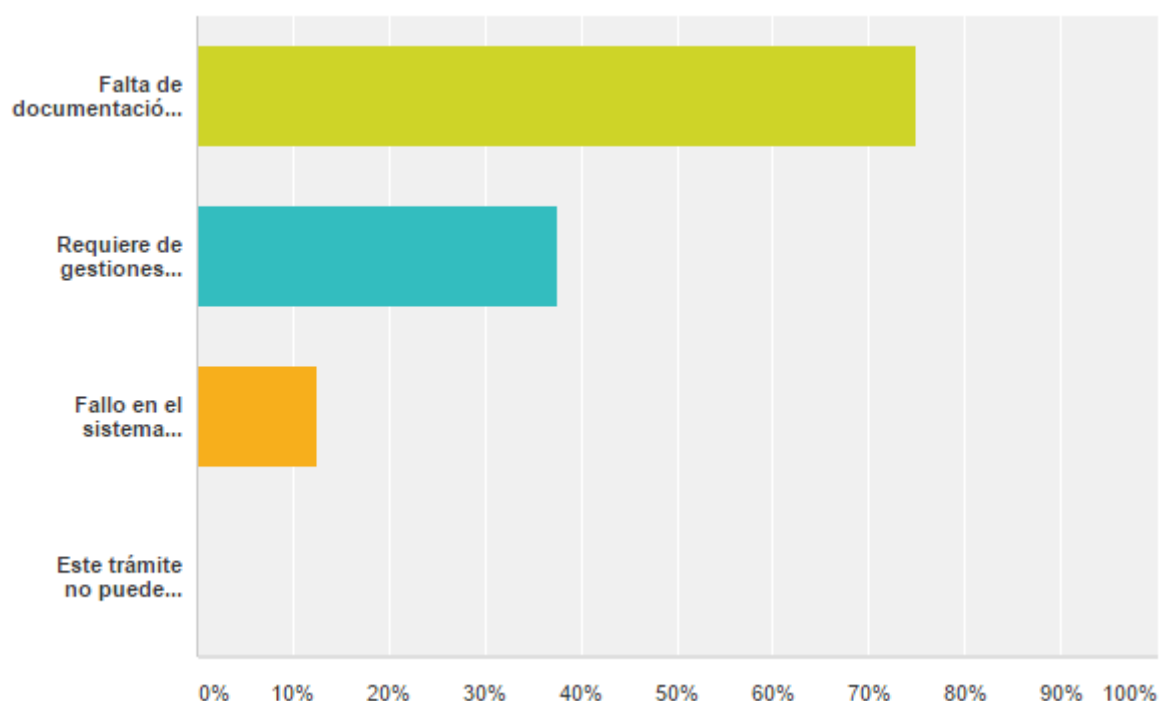
El índice o **porcentaje de resolución de los casos es de aproximadamente un 80%, es decir, se trata de un índice muy alto.**

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

3.2 Motivos de no resolución

A los 8 encuestados que no les han resuelto o lo han hecho parcialmente su gestión, se le pregunta el motivo y las respuestas han sido:

Indíqueme, por favor, los motivos por los que no ha podido ser resuelta la gestión.



Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ Falta de documentación o de algún datos	75,00%	6
▼ Requiere de gestiones adicionales para resolverse	37,50%	3
▼ Fallo en el sistema informático	12,50%	1
▼ Este trámite no puede realizarse en la oficina	0,00%	0
Total de encuestados: 8		

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

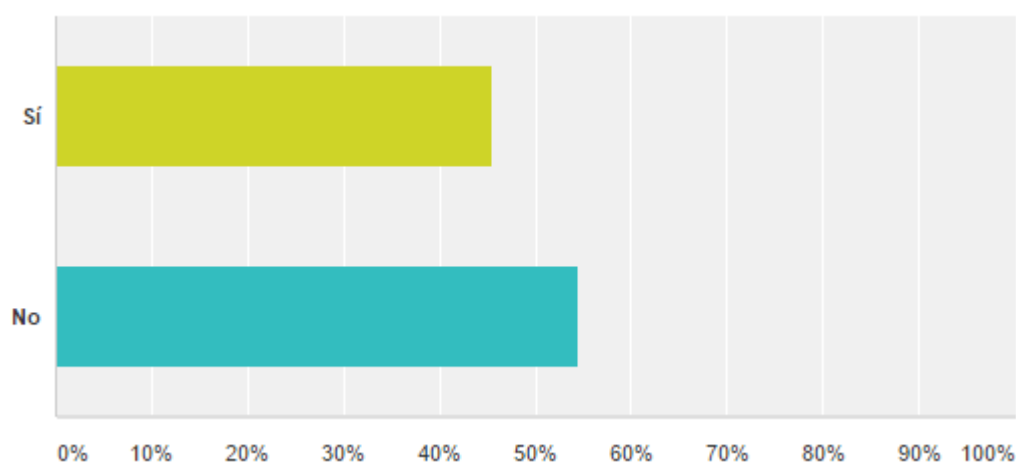
Como podemos ver, el motivo de no resolución es porque **falta documentación** y porque **requiere de gestiones adicionales para resolverse**. Únicamente un caso ha sido por fallos en el sistema informático.

4. CONOCIMIENTO FORMAS DE CONTACTO NO PRESENCIALES CON LA EMPRESA

4.1 Grado de conocimiento de servicio de atención no presencial

Cuando se les pregunta a los usuarios **si conocen alguna otra forma de contactar con la empresa que no sea acudiendo a las oficinas** las respuestas han sido éstas:

¿Conoce Ud. alguna otra forma de realizar gestiones con Aguas de Valencia que no sea acudiendo a las oficinas?



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Sí	45,45% 20
▼ No	54,55% 24
Total	44

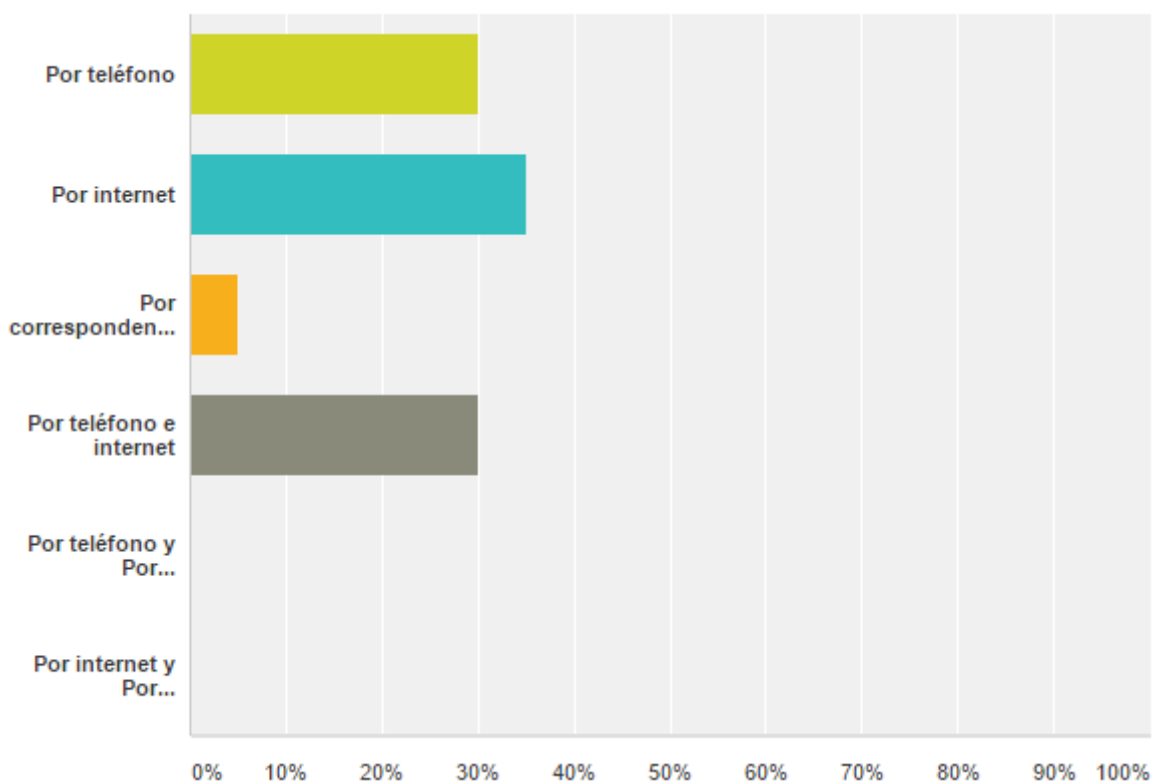
RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

En esta oficina las respuestas están bastante repartidas entre las dos opciones, donde algo menos de la **mitad de los encuestados afirman conocer otras formas de contacto**.

4.2 Medios que conocen

En cuanto a los usuarios que sí conocen otros medios de realizar gestiones con la empresa, les preguntamos cuáles conocen de forma concreta y sus respuestas son:

¿Cuáles?



RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ Por teléfono	30,00%	6
▼ Por internet	35,00%	7
▼ Por correspondencia: fax, carta	5,00%	1
▼ Por teléfono e internet	30,00%	6
▼ Por teléfono y Por correspondencia: fax, carta	0,00%	0
▼ Por internet y Por correspondencia: fax, carta	0,00%	0
Total		20

El telefónico es el medio más conocido conjuntamente con internet.

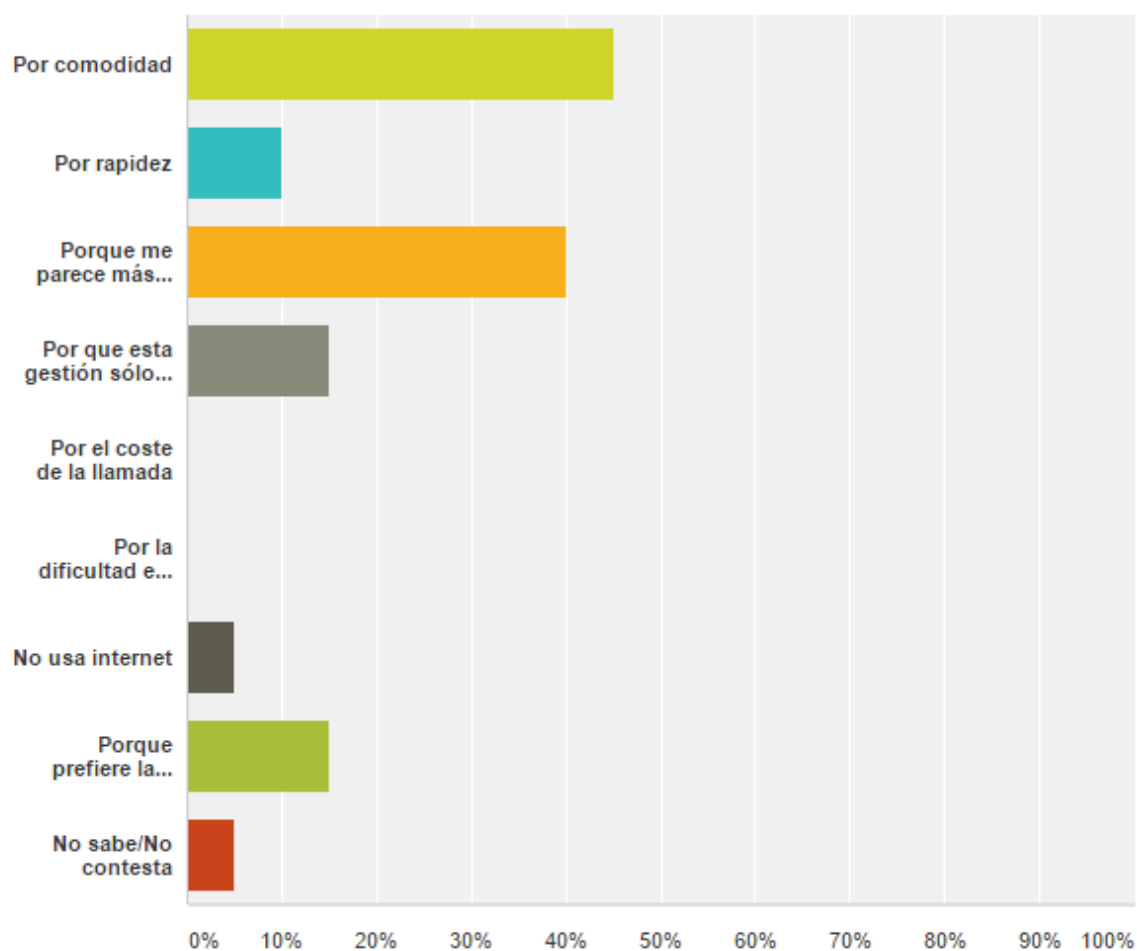
4.3 Motivo por el que utilizan la forma de contacto presencial

Asimismo, a estos usuarios que sí conocen otras formas de contactar o de realizar gestiones con la empresa, se les pregunta el **motivo por el cuál acuden personalmente a la oficina en lugar de utilizar otras formas de contacto.**

Las respuestas han sido:

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

¿Por qué ha elegido realizar su gestión acudiendo a la oficina en lugar de llamar por teléfono o utilizar la web de la empresa?



RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

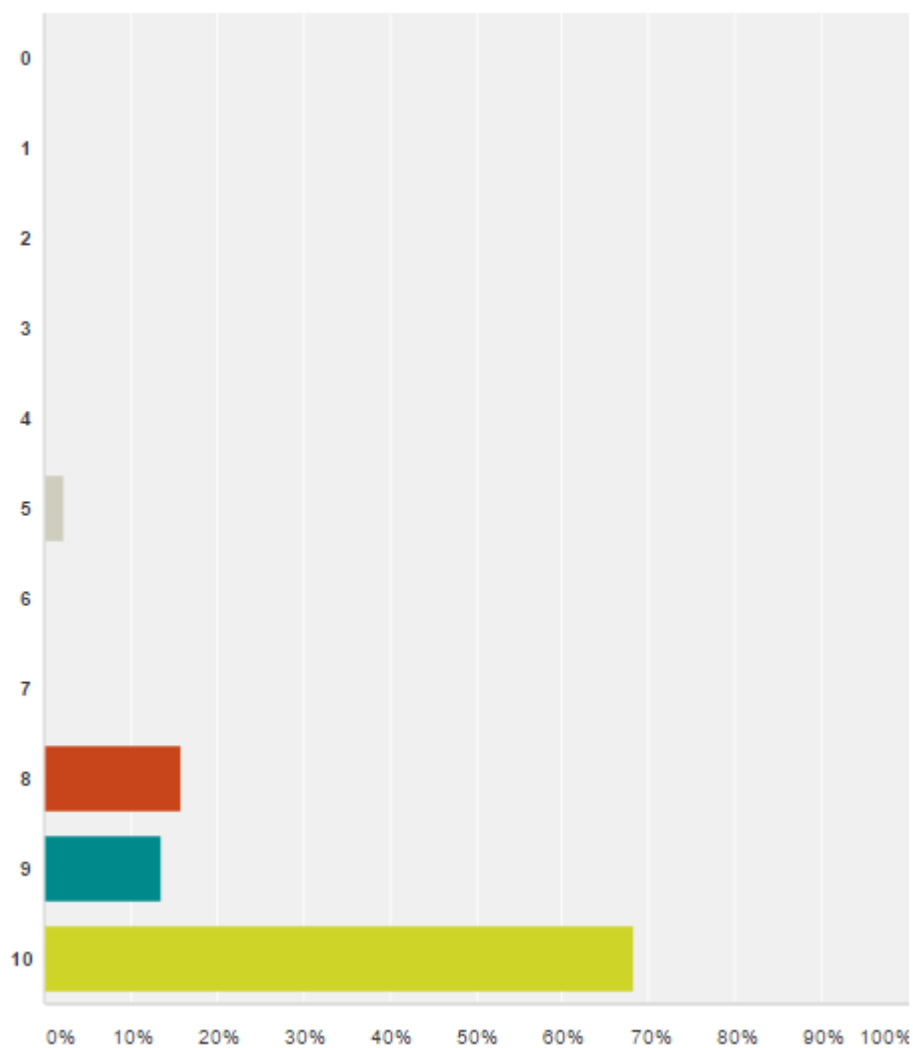
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Por comodidad	45,00% 9
▼ Por rapidez	10,00% 2
▼ Porque me parece más fiable	40,00% 8
▼ Por que esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	15,00% 3
▼ Por el coste de la llamada	0,00% 0
▼ Por la dificultad en contactar: no cogen el teléfono, comunican,...	0,00% 0
▼ No usa internet	5,00% 1
▼ Porque prefiere la atención personal	15,00% 3
▼ No sabe/No contesta	5,00% 1
Total de encuestados: 20	

Como podemos ver, **la comodidad y la fiabilidad son los motivos principales.**

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

5. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de atención de la oficina en una escala de 0 a 10 donde 0 es Muy Insatisfecho/a y 10 es Muy satisfecho/a?



RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

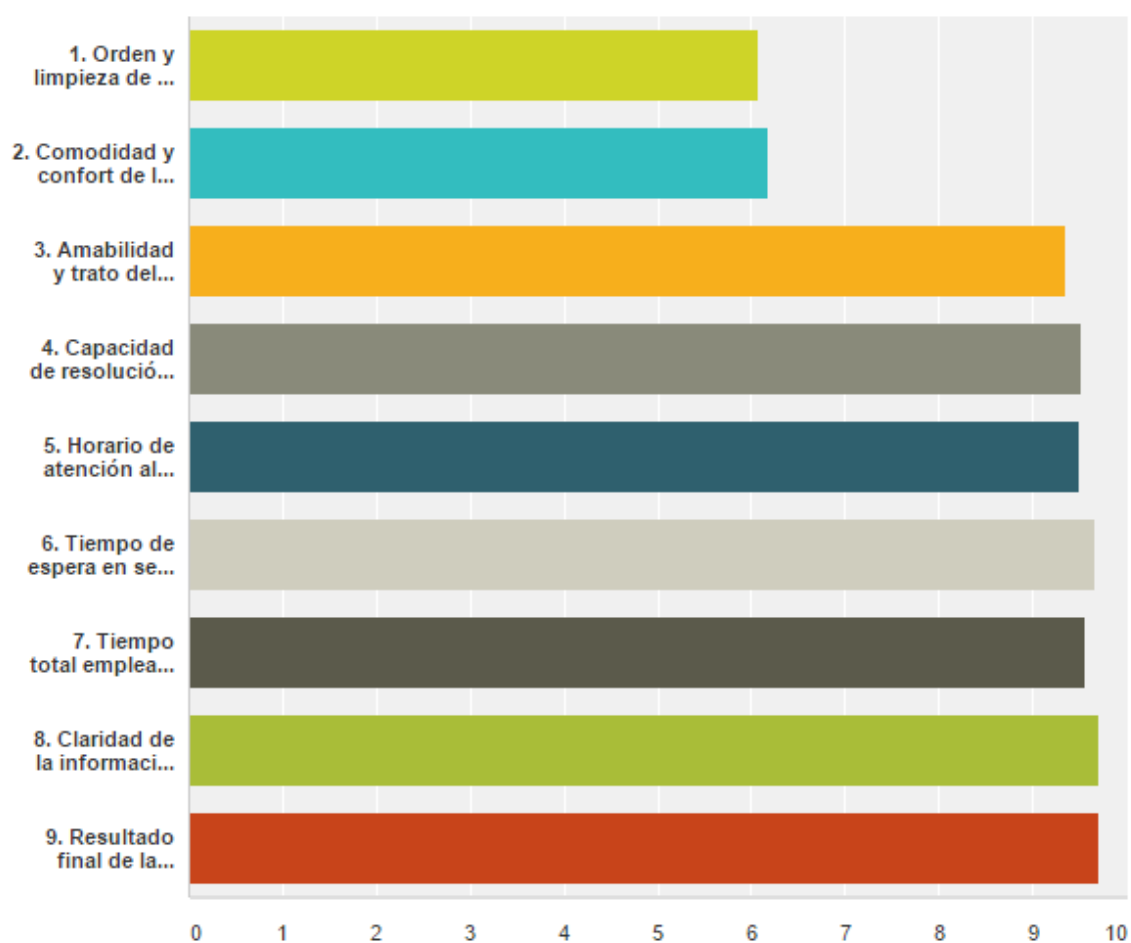
Opciones de respuesta	Respuestas	
0	0,00%	0
1	0,00%	0
2	0,00%	0
3	0,00%	0
4	0,00%	0
5	2,27%	1
6	0,00%	0
7	0,00%	0
8	15,91%	7
9	13,64%	6
10	68,18%	30
Total		44

La nota media resultante es de 9,43, es decir, una alta puntuación.

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

6. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON DETERMINADOS ASPECTOS

Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos recibidos en esta oficina, siendo 0 que está muy insatisfecho y 10 que está muy satisfecho.



Las notas/puntuaciones medias son:

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

▼ 1. Orden y limpieza de las instalaciones	6,07
▼ 2. Comodidad y confort de las instalaciones: temperatura, asientos, ...	6,17
▼ 3. Amabilidad y trato del personal	9,36
▼ 4. Capacidad de resolución del personal: cualificación, profesionalidad	9,53
▼ 5. Horario de atención al público suficiente	9,50
▼ 6. Tiempo de espera en ser atendido	9,67
▼ 7. Tiempo total empleado en realizar la gestión	9,57
▼ 8. Claridad de la información facilitada	9,70
▼ 9. Resultado final de la gestión	9,70

Como podemos ver, **los ítems relacionados con las instalaciones de la oficina han sido puntuados con notas inusualmente bajas**, si lo comparamos con resultados obtenidos en otras oficinas.

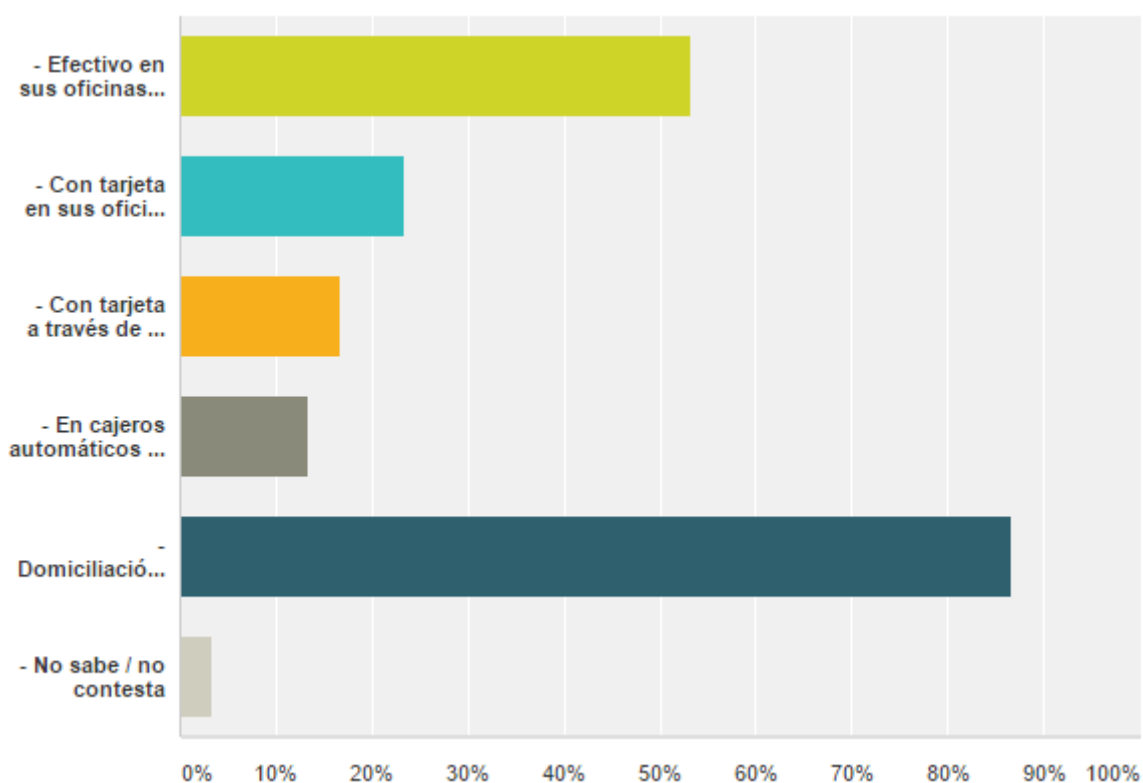
El resto de los ítems están puntuados todos ellos **por encima del 9**.

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

7. CONOCIMIENTO NUEVOS PUNTOS DE PAGO

En oleadas anteriores, se les preguntaba a los usuarios de las oficinas sus preferencias ante hipotéticas formas de pago. En esta oleada y, tras haber implantado ya las distintas formas de pago, se les pregunta por su grado de conocimiento ante las distintas opciones.

La compañía facilita a sus clientes diversos canales para el pago de facturas, ¿cuales de ellos conoce?



RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

Opciones de respuesta	Respuestas
- Efectivo en sus oficinas de atención	53,33% 16
- Con tarjeta en sus oficinas de atención	23,33% 7
- Con tarjeta a través de la web	16,67% 5
- En cajeros automáticos de entidades bancarias	13,33% 4
- Domiciliación bancaria	86,67% 26
- No sabe / no contesta	3,33% 1

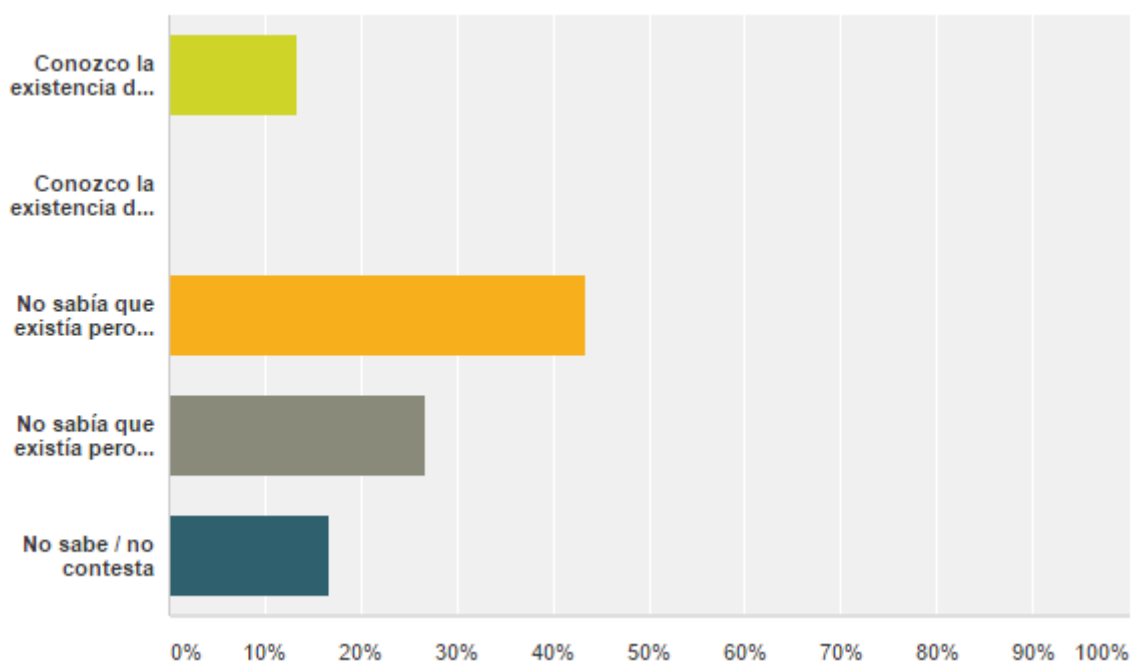
Total de encuestados: 30

La **domiciliación bancaria**, así como el **pago en efectivo** son las opciones que mayoritariamente conocen. Estos resultados son muy similares a los que nos encontramos en otras oficinas encuestadas.

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

8. FIGURA DEFENSOR DEL CLIENTE

Si la compañía implantara la figura del defensor del cliente y estableciera una carta de compromisos de servicio con sus clientes, ¿cómo afectaría en su grado de confianza hacia la misma?



Opciones de respuesta	Respuestas
Conozco la existencia de esta figura y recurriría a ella.	13,33% 4
Conozco la existencia de esta figura pero no recurriría a ella.	0,00% 0
No sabía que existía pero recurriría a ella.	43,33% 13
No sabía que existía pero no recurriría a ella.	26,67% 8
No sabe / no contesta	16,67% 5
Total	30

Como podemos ver, casi un 60% de los encuestados afirman que recurrirían a esta figura -tanto si la conocen como si no-.

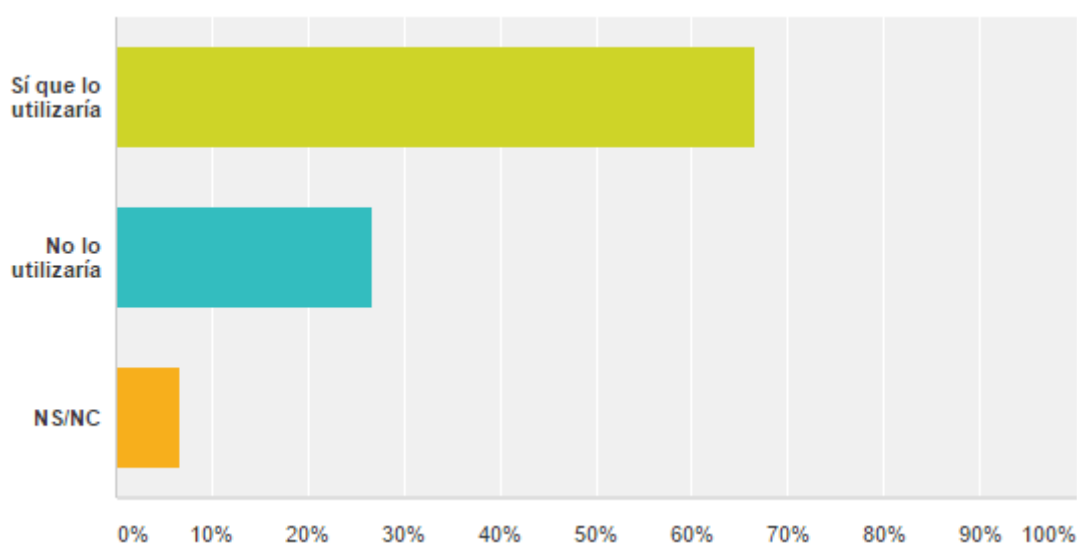
RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

9. SERVICIO DE CITA PREVIA

9.1 Uso del servicio de cita previa

En primer lugar, les preguntamos si utilizaría el servicio en caso de que existiera y las respuestas han sido las siguientes:

Si hasta un día antes de venir a nuestra oficina usted pudiera solicitar cita previa por teléfono o por internet para no tener que hacer cola, ¿utilizaría este servicio?



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Sí que lo utilizaría	66,67% 20
▼ No lo utilizaría	26,67% 8
▼ NS/NC	6,67% 2
Total	30

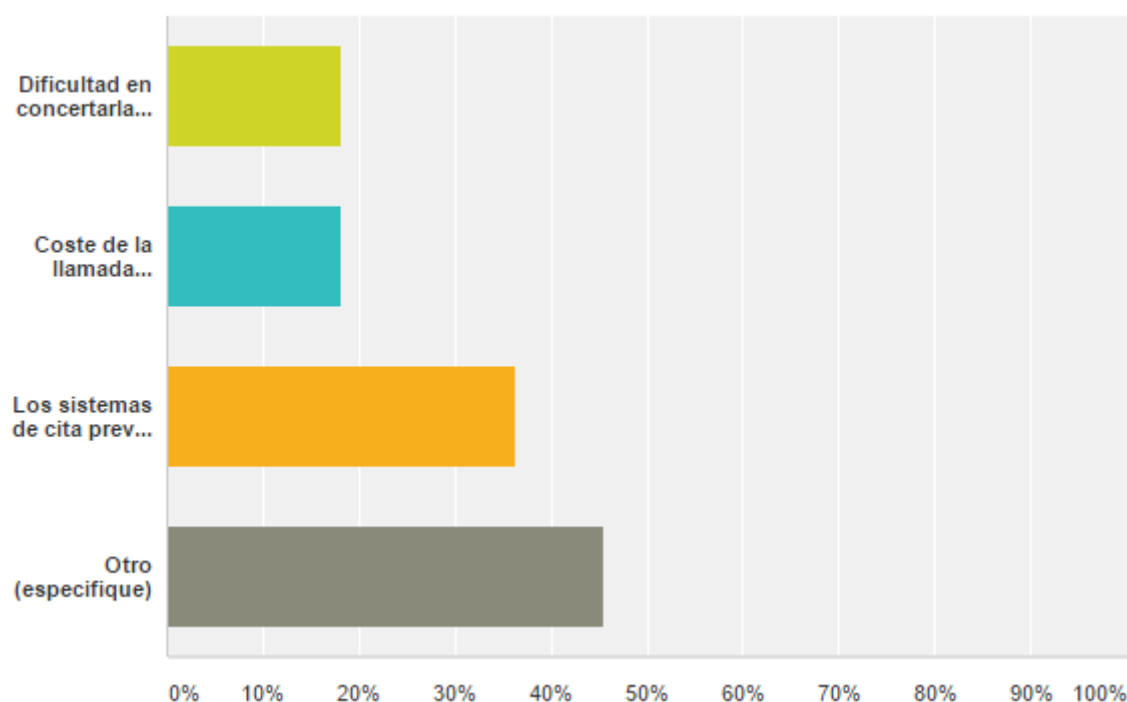
Como vemos en los resultados, **un amplio porcentaje de los encuestados sí que lo utilizaría.**

RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

9.2 Motivos de no utilización del servicio de cita previa

A los que han contestado que NO utilizarían el servicio de cita previa se les pregunta por lo motivos de esta negativa y sus respuestas han sido las siguientes:

¿Puede explicarme los motivos por los que no utilizaría el servicio de cita previa?



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Dificultad en concertarla (por teléfono, por internet)	18,18% 2
▼ Coste de la llamada telefónica para pedir las citas	18,18% 2
▼ Los sistemas de cita previa son rígidos	36,36% 4
▼ Otro (especifique) Respuestas	45,45% 5
Total de encuestados: 11	

El motivo principal que aducen los que han contestado “Otro” para no utilizar hipotéticamente el servicio es porque **consideran que este tipo de servicio no es necesario pues no se producen colas o porque lo tienen al lado de casa.**

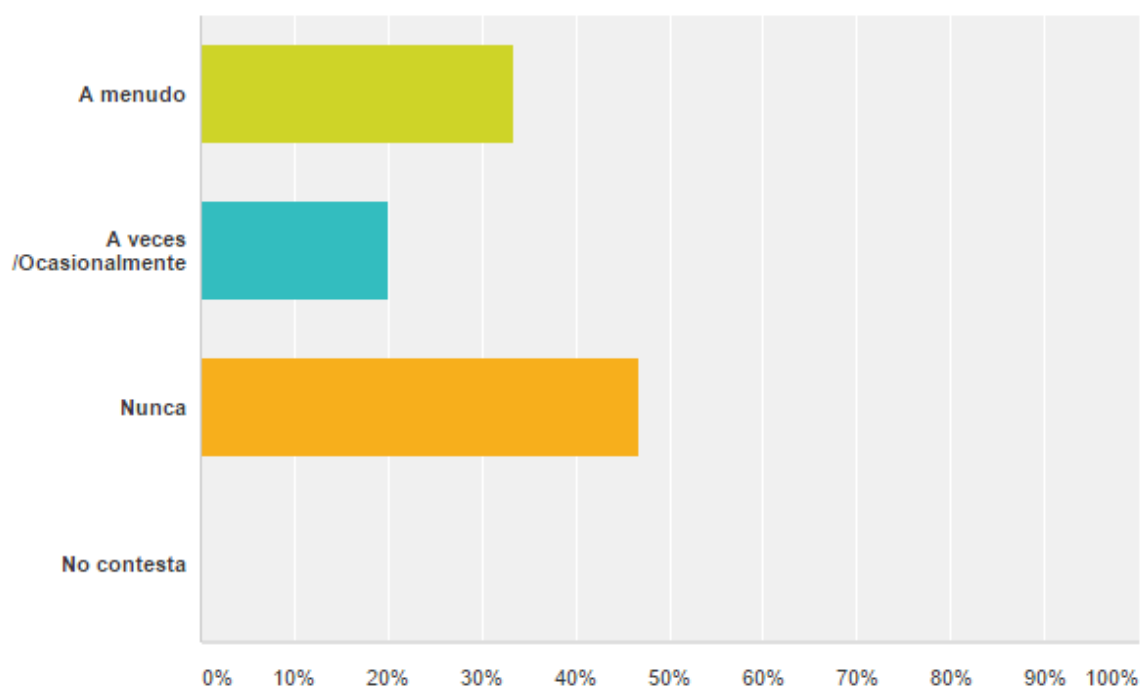
RESULTADOS ESTUDIO SATISFACCIÓN

10. USO DE INTERNET

Uno de los objetivos del estudio era conocer de qué forma usaban –si lo hacían- internet los usuarios de las oficinas de atención presencial.

Las respuestas han sido las siguientes:

Para finalizar, ¿podría decirme si utiliza Internet para realizar gestiones (por ejemplo, consulta de facturas y consumos de otros suministros –luz, teléfono,...-, servicios de banca electrónica, trámites con la administración pública, etc.?



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ A menudo	33,33% 10
▼ A veces /Ocasionalmente	20,00% 6
▼ Nunca	46,67% 14
▼ No contesta	0,00% 0
Total	30