

Diagnòstic de satisfacció de clients

Qualitat del servei 2020



 **Ematsa**

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.

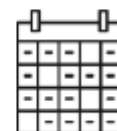
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

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 Setembre a Novembre de 2020
Lliurament de resultats: Desembre de 2020



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



Enquesta de 8 minuts

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%



TARRAGONA

Conclusions

- **La satisfacció global amb el servei** prestat per la Companyia d'Aigües millora respecte al 2019.
- Gairebé el 75% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, si bé, més de la meitat no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Mentre la **Qualitat de l'Aigua**, els **atributs relacionats amb el servei** i la **Claredat de la Factura** han millorat les seves valoracions, el **Preu** ha patit una evolució negativa.
- Pel que fa els subministraments, la **Companyia de Gas** és la més ben valorada, seguida per la **l'Empresa d'Aigües** i la **Companyia de la Llum**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers**, el **Servei d'escombraries** 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, el **CAT** supera les **Oficines d'Atenció Presencial** i es posiciona com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** puja lleugerament i es situa en el 19%.



LA CANONJA

Conclusions

- **La satisfacció global amb el servei** prestat per la Companyia d'Aigües millora respecte al 2019.
- Gairebé el 75% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, si bé, més del 40% no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Mentre la **Continuïtat en el subministrament** i la **Claredat de la factura** han millorat les seves valoracions, **el Preu**, la **Qualitat de l'aigua** i la **Pressió** han patit una evolució negativa.
- Pel que fa els subministraments, la **Companyia de Gas** és la més ben valorada, seguida per la **l'empresa d'Aigües** i la **Companyia de la Llum**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers**, el **Servei d'escombraries** 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, gairebé la meitat dels enquestats desconeixen si **ajuda a les persones amb dificultats per pagar**.
- En aquesta edició, el **CAT** supera les **Oficines d'Atenció Presencial** i es posiciona com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** es duplica respecte l'any passat i se situa gairebé en el 20%.



ELS PALLARESOS

Conclusions

- La **satisfacció global amb el servei** prestat per la Companyia d'Aigües millora respecte al 2019.
- Gairebé el 80% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, si bé, gairebé la meitat no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Mentre la **Qualitat de l'Aigua**, la **Continuïtat del subministrament**, el **Preu** i la **Claredat de la Factura**, han millorat les seves valoracions, la **Pressió** amb la qual arriba ha patit una evolució negativa.
- Pel que fa els subministraments, la **companyia de Gas** és la més ben valorada, seguida per la **l'empresa d'Aigües** i la **companyia de Llum**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers**, el **Servei d'escombraries** 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, gairebé la meitat dels enquestats desconeixen si **ajuda a les persones amb dificultats per pagar**.
- En aquesta edició, el **CAT** supera les **Oficines d'Atenció Presencial** i es posiciona com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** puja fins al 17%.



EL CATLLAR

Conclusions

- **La satisfacció global amb el servei** prestat per la Companyia d'Aigües millora respecte al 2019.
- Gairebé el 45% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, si bé, més del 60% no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Mentre la **Qualitat de l'Aigua** i el **Preu** han millorat les seves valoracions, els **atributs relacionats amb el servei** i la **Claredat de la Factura** han patit una evolució negativa.
- Pel que fa els subministraments, la **Companyia de Gas** és la més ben valorada, seguida per la **Companyia de la Llum** i l'**Empresa d'Aigües**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers**, el **Servei d'escombraries** 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, el **CAT** supera les **Oficines d'Atenció Presencial** i es posiciona com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** es manté en el 17%.