

# logikaline

ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES

Gipuzkoako Ur Kontsortzioa 2018

LEGAZPI



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa

# ÍNDICE

## 1. Aspectos del agua:

- Olor.
- Color.
- Sabor.
- Presión.

## 2. Cortes en el suministro de agua:

- Cortes de agua.
- Información previa al corte de agua.
- Tiempo sin servicio de agua.

## 3. Precio del agua:

- El precio del agua.
- El precio en relación con otros servicios.
- Relación calidad/precio.

## 4. Información en la facturación:

- Información suficientemente detallada en la factura.
- Otros datos que le gustaría recibir.

## 5. Atención al abonado en nuestras oficinas:

- Asistencia del abonado a nuestras oficinas.
- Mucho tiempo en atenderle en nuestras oficinas.
- Operación realizada.
- Trato del personal.
- Opinión de nuestras oficinas.

## 6. Atención telefónica:

- Telefonado alguna vez a la oficina.
- Mucho tiempo en atenderle en sus oficinas.
- Operación realizada.
- Trato dispensado por el personal.

## 7. Comparación con otros servicios.

## 8. Otros comentarios respecto al servicio.



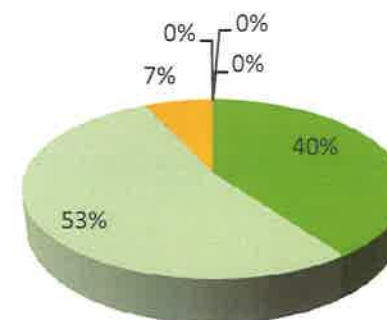
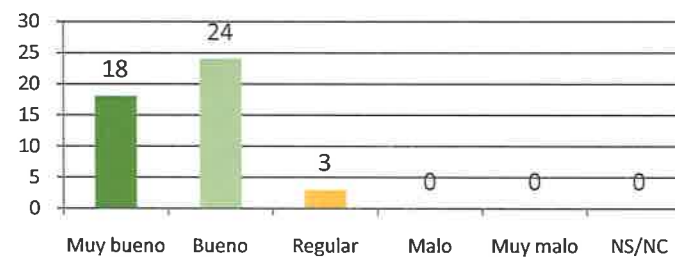
# 1. ASPECTOS DEL AGUA

## OLOR DEL AGUA

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 18       | 5     | 40%        |
| BUENO     | 24       | 4     | 53%        |
| REGULAR   | 3        | 3     | 7%         |
| MALO      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |

VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS  
\*Sin tener en cuenta NS/NC

4,33



- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo
- NS/NC



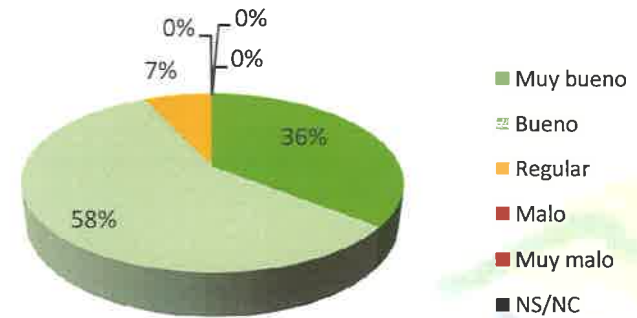
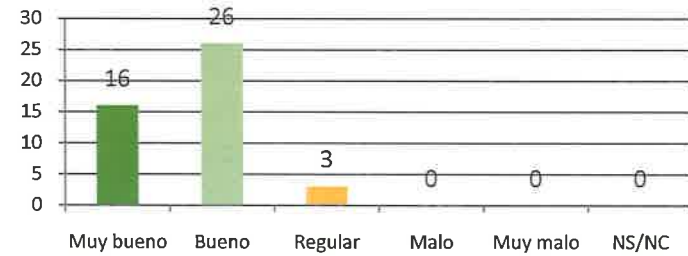
# 1. ASPECTOS DEL AGUA

## COLOR DEL AGUA

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 16       | 5     | 36%        |
| BUENO     | 26       | 4     | 58%        |
| REGULAR   | 3        | 3     | 7%         |
| MALO      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |

VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

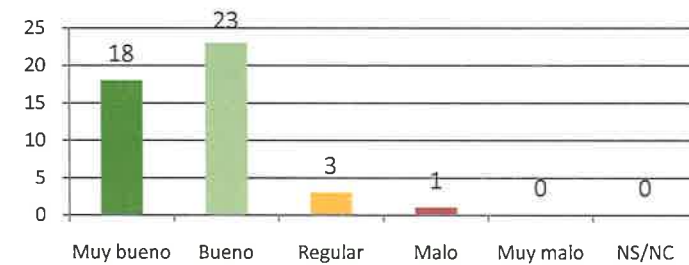
4,29



# 1. ASPECTOS DEL AGUA

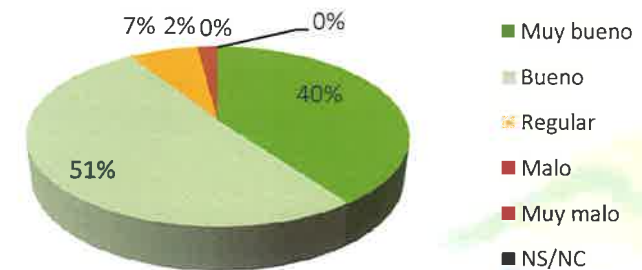
## SABOR DEL AGUA

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 18       | 5     | 40%        |
| BUENO     | 23       | 4     | 51%        |
| REGULAR   | 3        | 3     | 7%         |
| MALO      | 1        | 2     | 2%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |



**VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS**  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,29



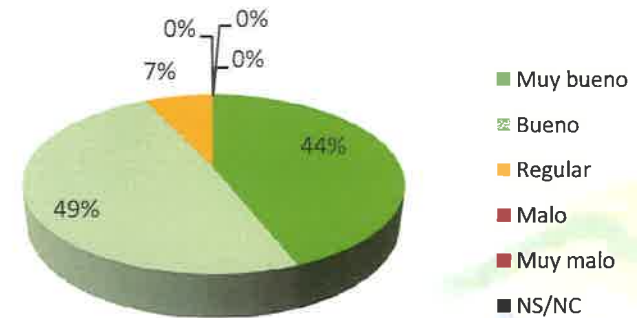
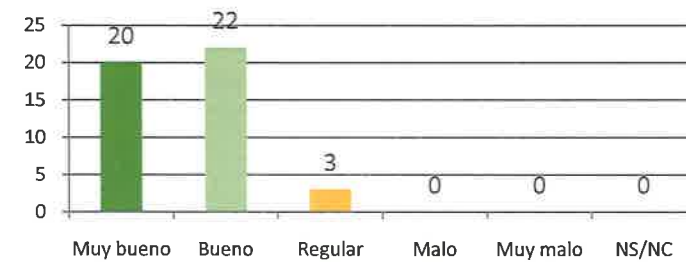
# 1. ASPECTOS DEL AGUA

## PRESIÓN DEL AGUA

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 20       | 5     | 44%        |
| BUENO     | 22       | 4     | 49%        |
| REGULAR   | 3        | 3     | 7%         |
| MALO      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |

**VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS**  
 \*Sin tener en cuenta NS/NC

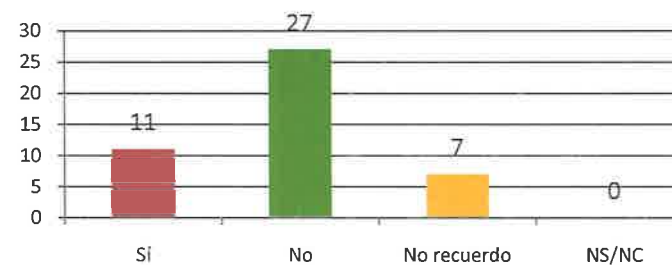
**4,38**



## 2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

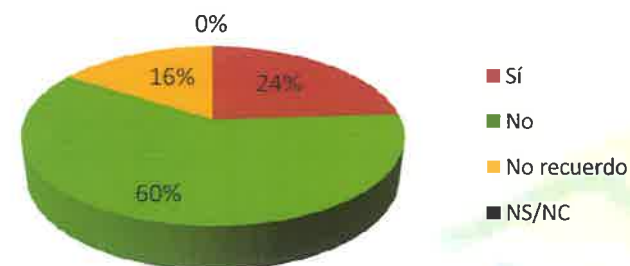
¿HA TENIDO CORTES?

| RESPUESTA   | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-------------|----------|-------|------------|
| SÍ          | 11       | 1     | 24%        |
| NO          | 27       | 5     | 60%        |
| NO RECUERDO | 7        | 0     | 16%        |
| NS/NC       | 0        | 0     | 0%         |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

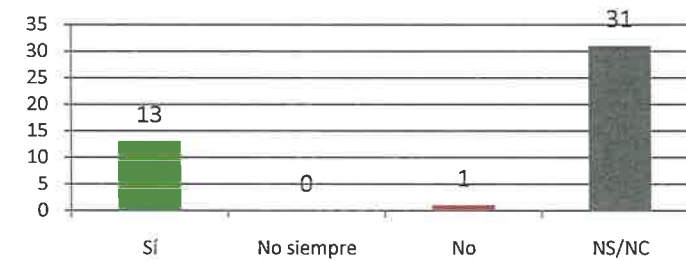
3,24



## 2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

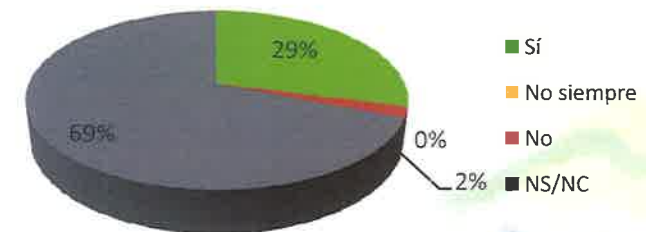
¿LE INFORMAMOS PREVIAMENTE?

| RESPUESTA  | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|------------|----------|-------|------------|
| SÍ         | 13       | 5     | 29%        |
| NO SIEMPRE | 0        | 3     | 0%         |
| NO         | 1        | 1     | 2%         |
| NS/NC      | 31       | 0     | 69%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,71

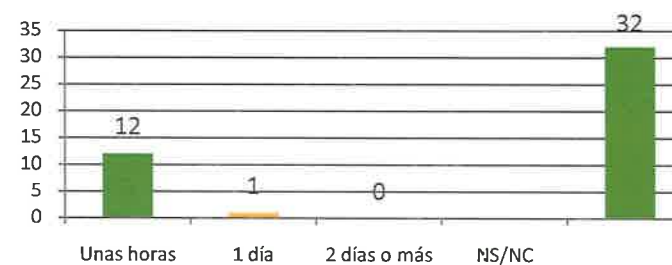




## 2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

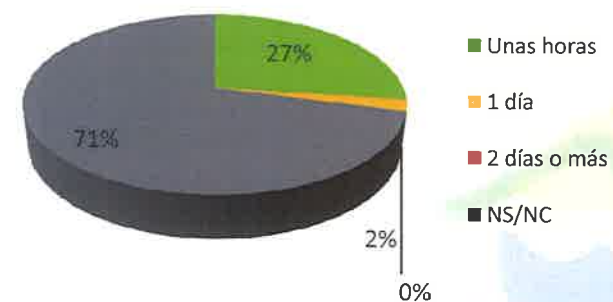
¿CUÁNTO TIEMPO SE QUEDÓ SIN AGUA?

| RESPUESTA    | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------|------------|
| UNAS HORAS   | 12       | 5     | 27%        |
| 1 DÍA        | 1        | 3     | 2%         |
| 2 DÍAS O MÁS | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC        | 32       | 0     | 71%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,85



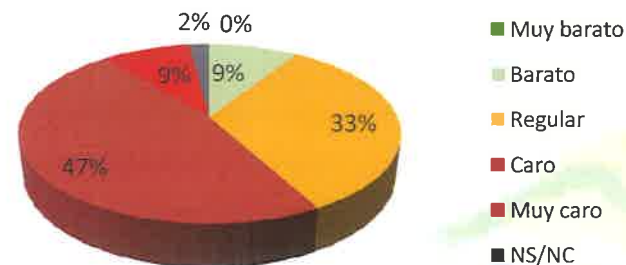
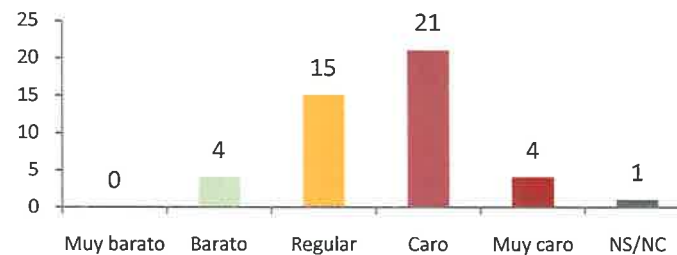
# 3. EL PRECIO DEL AGUA

## ¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO DEL AGUA?

| RESPUESTA  | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|------------|----------|-------|------------|
| MUY BARATO | 0        | 5     | 0%         |
| BARATO     | 4        | 4     | 9%         |
| REGULAR    | 15       | 3     | 33%        |
| CARO       | 21       | 2     | 47%        |
| MUY CARO   | 4        | 1     | 9%         |
| NS/NC      | 1        | 0     | 2%         |

**VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS**  
 \*Sin tener en cuenta NS/NC

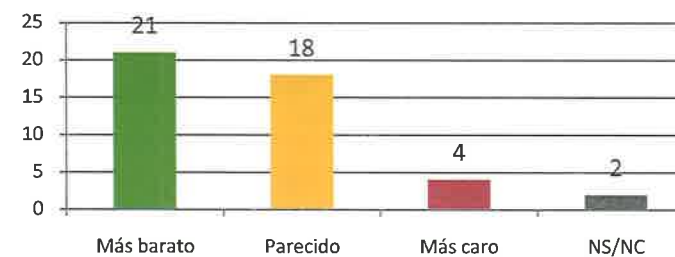
**2,43**



### 3. EL PRECIO DEL AGUA

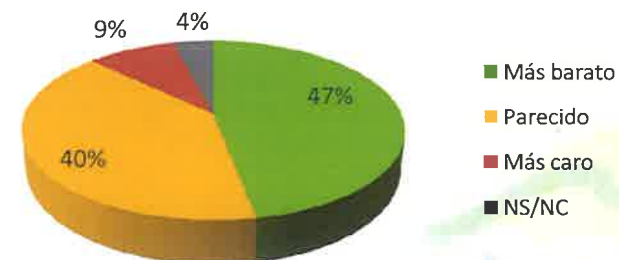
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO EN COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS?

| RESPUESTA  | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|------------|----------|-------|------------|
| MÁS BARATO | 21       | 5     | 47%        |
| PARECIDO   | 18       | 3     | 40%        |
| MÁS CARO   | 4        | 1     | 9%         |
| NS/NC      | 2        | 0     | 4%         |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

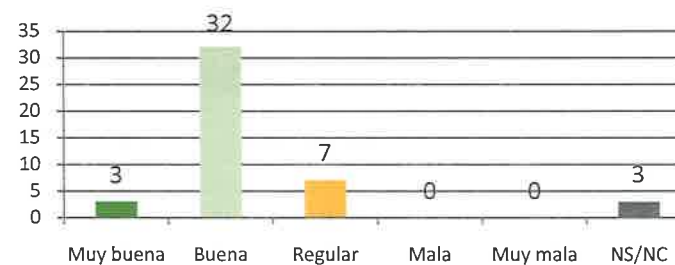
3,79



# 3. EL PRECIO DEL AGUA

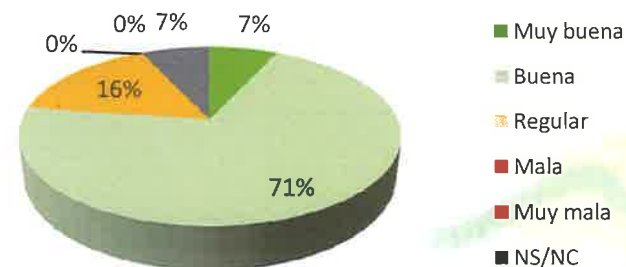
¿QUÉ LE PARECE LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO DEL SERVICIO?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENA | 3        | 5     | 7%         |
| BUENA     | 32       | 4     | 71%        |
| REGULAR   | 7        | 3     | 16%        |
| MALA      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALA  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 3        | 0     | 7%         |



**VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS**  
\*Sin tener en cuenta NS/NC

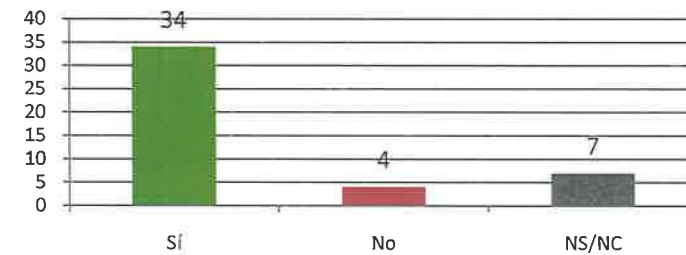
3,90



## 4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

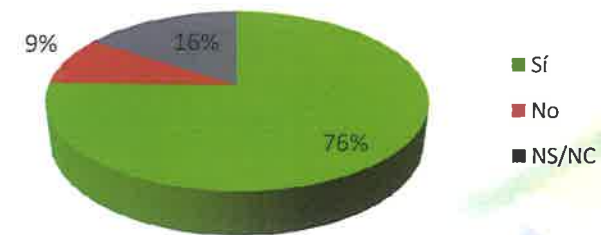
¿LE PARECE SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DETALLADA EN LA FACTURA?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| SÍ        | 34       | 5     | 76%        |
| NO        | 4        | 1     | 9%         |
| NS/NC     | 7        | 0     | 16%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,58



## 4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

¿QUÉ OTROS DATOS LE GUSTARÍA RECIBIR?

RESPUESTAS RECOGIDAS:

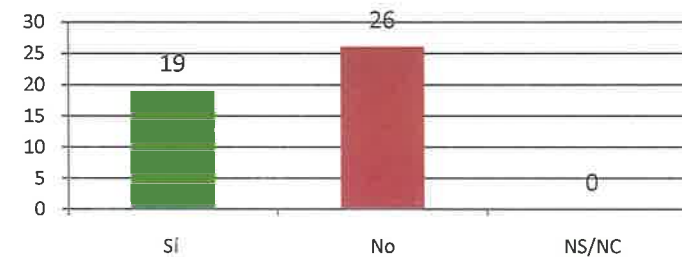
- ES CONFUSA. QUE SEA MAS CLARA



## 5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

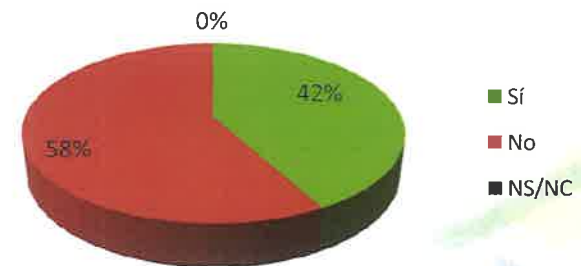
¿HA ESTADO EN NUESTRAS OFICINAS?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| SÍ        | 19       | 5     | 42%        |
| NO        | 26       | 1     | 58%        |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

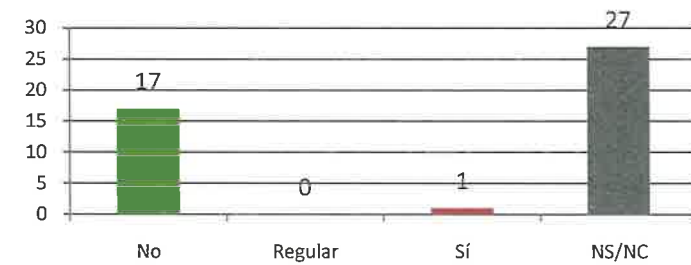
2,69



## 5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

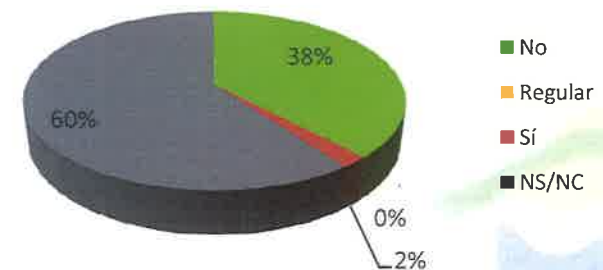
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| NO        | 17       | 5     | 38%        |
| REGULAR   | 0        | 3     | 0%         |
| SÍ        | 1        | 1     | 2%         |
| NS/NC     | 27       | 0     | 60%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,78

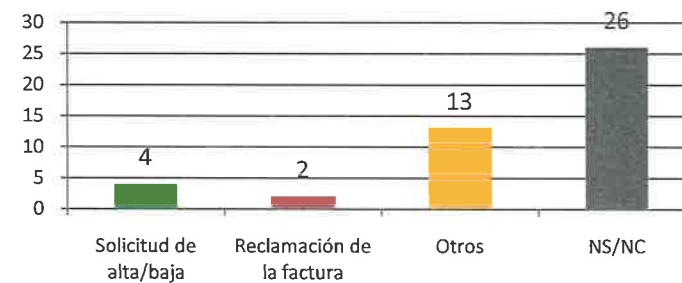




## 5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

### ¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

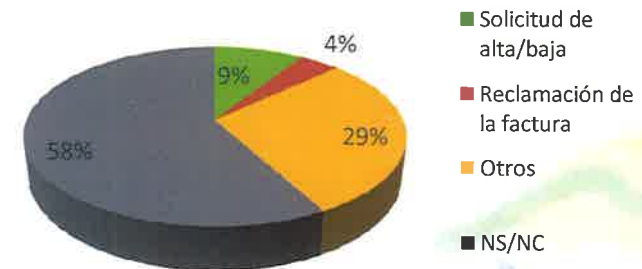
| RESPUESTA                 | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|---------------------------|----------|-------|------------|
| SOLICITUD DE ALTA/BAJA    | 4        | 3     | 9%         |
| RECLAMACIÓN DE LA FACTURA | 2        | 2     | 4%         |
| OTROS                     | 13       | 1     | 29%        |
| NS/NC                     | 26       | 0     | 58%        |



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS

\*Sin tener en cuenta NS/NC

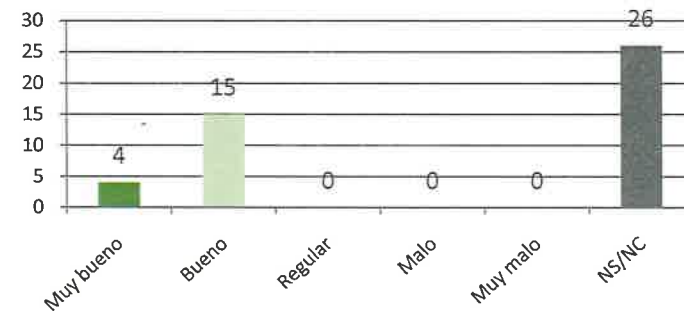
1,53



# 5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

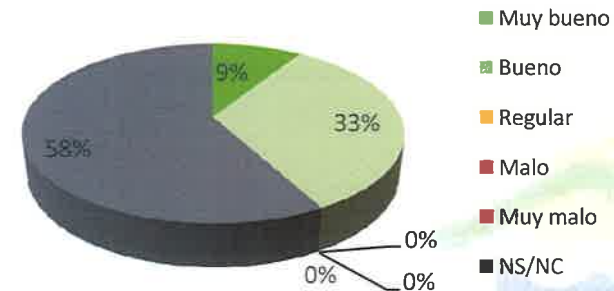
## ¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 4        | 5     | 9%         |
| BUENO     | 15       | 4     | 33%        |
| REGULAR   | 0        | 3     | 0%         |
| MALO      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 26       | 0     | 58%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

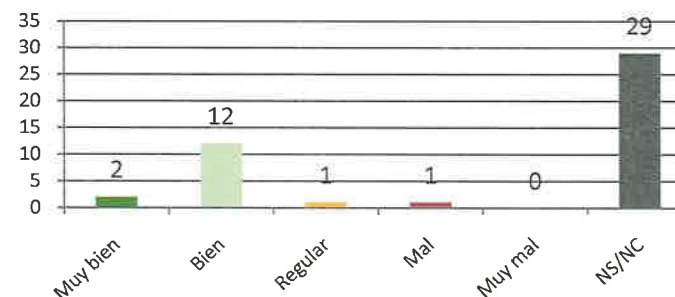
4,21



# 5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

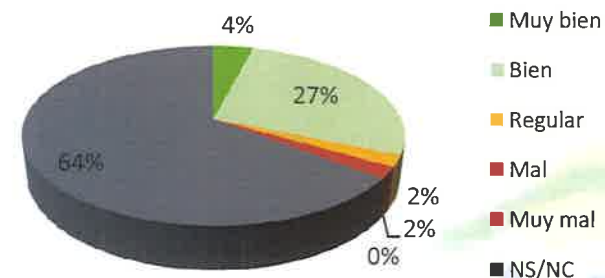
## ¿QUÉ LE PARECIERON LAS OFICINAS?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BIEN  | 2        | 5     | 4%         |
| BIEN      | 12       | 4     | 27%        |
| REGULAR   | 1        | 3     | 2%         |
| MAL       | 1        | 2     | 2%         |
| MUY MAL   | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 29       | 0     | 64%        |



**VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS**  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

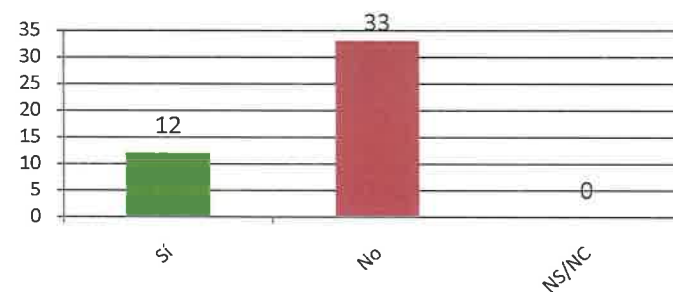
**3,94**



## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

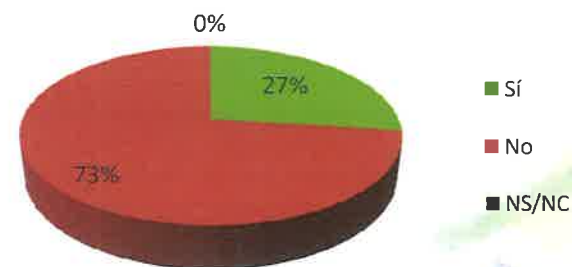
¿NOS HA TELEFONEADO ALGUNA VEZ?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| SÍ        | 12       | 5     | 27%        |
| NO        | 33       | 1     | 73%        |
| NS/NC     | 0        | 0     | 0%         |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

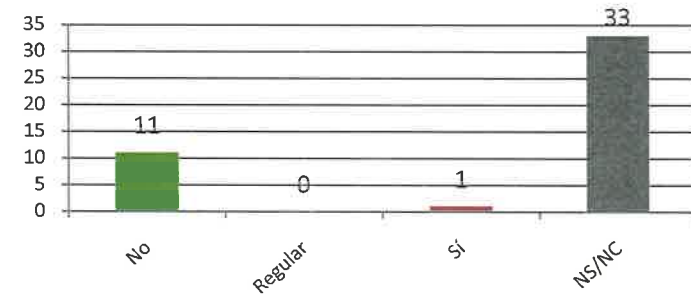
2,07



## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

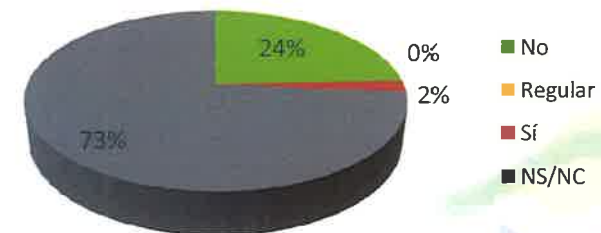
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| NO        | 11       | 5     | 24%        |
| REGULAR   | 0        | 3     | 0%         |
| SÍ        | 1        | 1     | 2%         |
| NS/NC     | 33       | 0     | 73%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

4,67



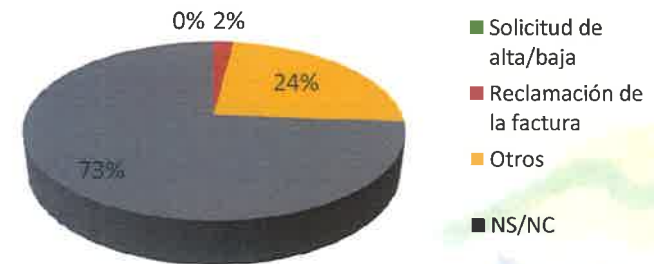
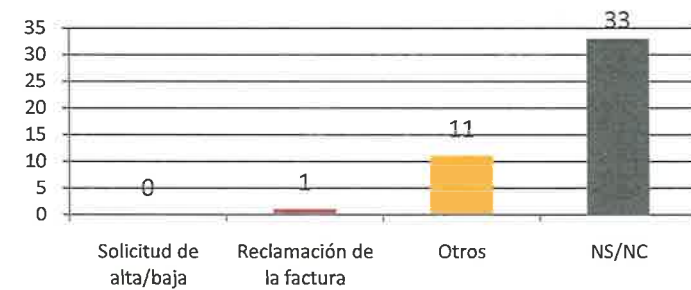
## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

| RESPUESTA                 | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|---------------------------|----------|-------|------------|
| SOLICITUD DE ALTA/BAJA    | 0        | 3     | 0%         |
| RECLAMACIÓN DE LA FACTURA | 1        | 2     | 2%         |
| OTROS                     | 11       | 1     | 24%        |
| NS/NC                     | 33       | 0     | 73%        |

VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS  
\*Sin tener en cuenta NS/NC

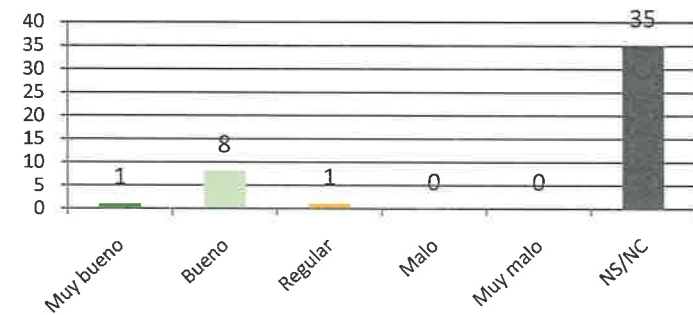
1,08



## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

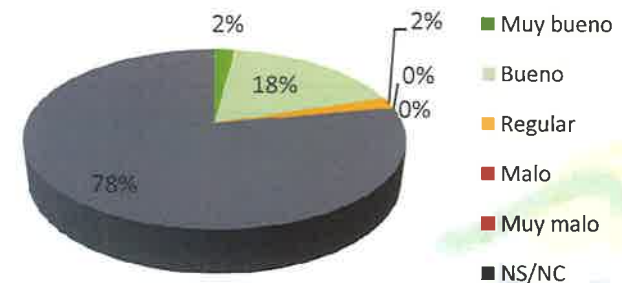
¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MUY BUENO | 1        | 5     | 2%         |
| BUENO     | 8        | 4     | 18%        |
| REGULAR   | 1        | 3     | 2%         |
| MALO      | 0        | 2     | 0%         |
| MUY MALO  | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 35       | 0     | 78%        |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

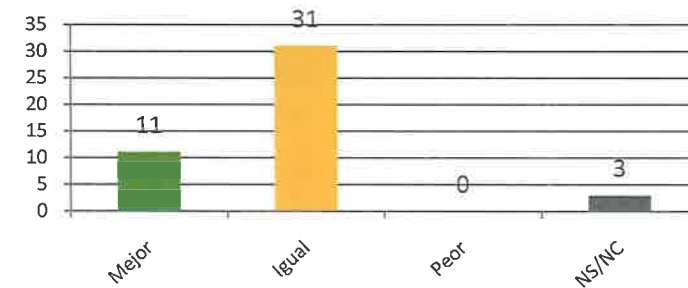
4,00



## 7. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS

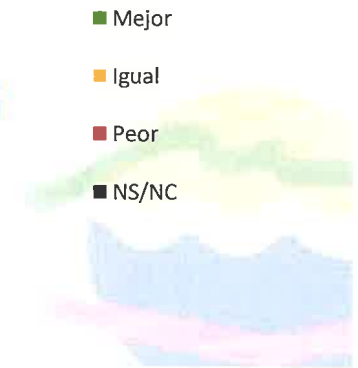
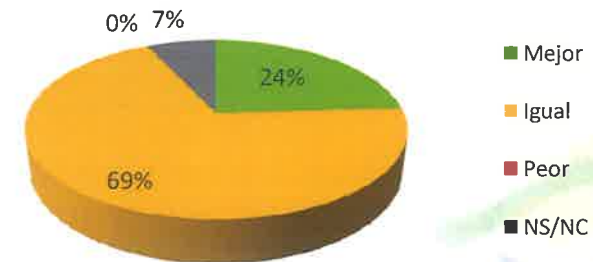
¿QUÉ LE PARECE EL SERVICIO DEL AGUA COMPARADO CON OTROS SERVICIOS?

| RESPUESTA | CANTIDAD | VALOR | PORCENTAJE |
|-----------|----------|-------|------------|
| MEJOR     | 11       | 5     | 24%        |
| IGUAL     | 31       | 3     | 69%        |
| PEOR      | 0        | 1     | 0%         |
| NS/NC     | 3        | 0     | 7%         |



VALOR MEDIO  
DE LAS  
RESPUESTAS  
\*Sin tener en  
cuenta NS/NC

3,52



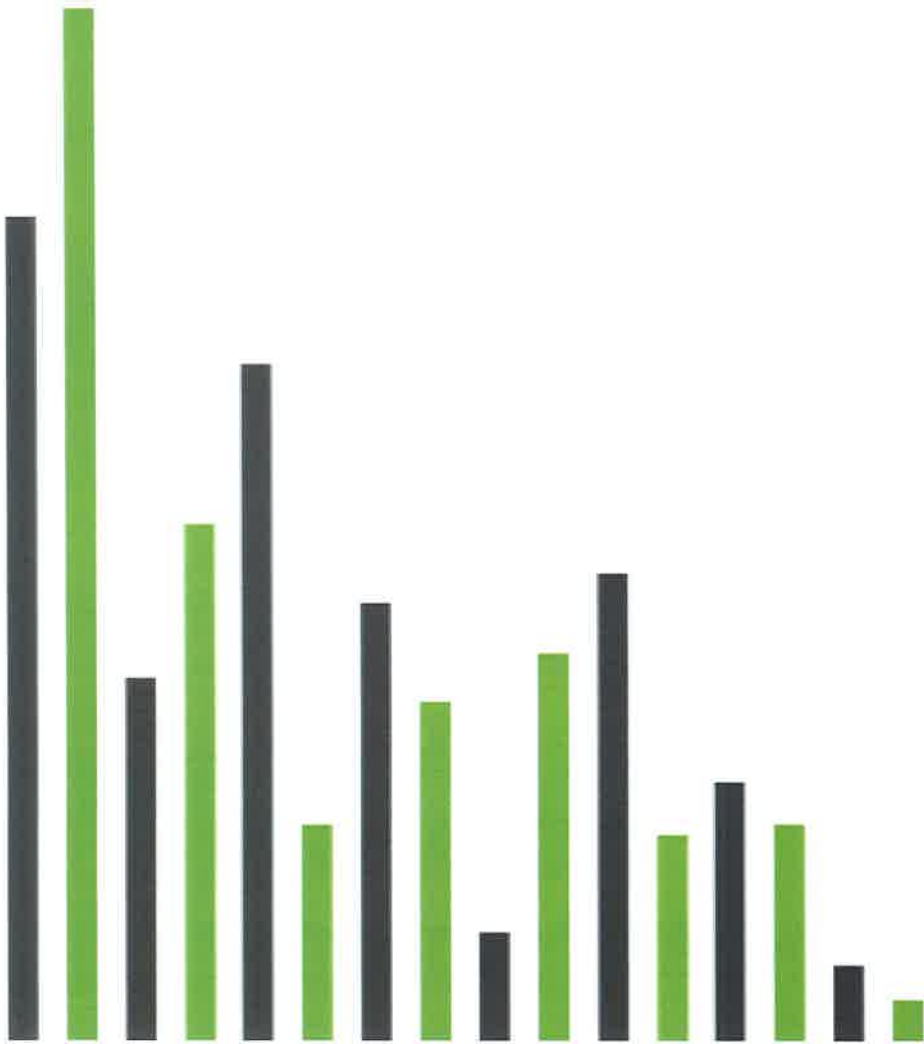


## 8. OTROS COMENTARIOS RESPECTO AL SERVICIO

### RESPUESTAS RECOGIDAS:

- NO LE PARECE BIEN QUE LE RESPONDA LA MÁQUINA CUANDO LLAMAN A LA OFICINA
- LE SALE MAS OSCURA EL AGUA CALIENTE.
- QUE HAYA MÁS ENTENDIMIENTO ENTRE AMBAS PARTES, EL CLIENTE NO ES UN EXTRAÑO.
- BAJAR DE PRECIO, ES MUY CARO. HAN RESPONDIDO 2 ABONADOS.
- TUVE QUE IR 3 VECES A LA OFICINA, PORQUE SIEMPRE ESTABA CERRADA.





**logikaline**

LOGIKALINE  
Contact Center Zerbitzuak  
Hirigunea, 4-1  
20269 ABALTZISKETA  
Tel.: 943 31 86 00  
[www.logikaline.com](http://www.logikaline.com)



GIPUZKOAKO UR KONTSORTZIOA  
Portuetxe bidea, 16-1  
Blanca Vinuesa eraikina  
20018 DONOSTIA  
Tel.: 943 69 70 47

**¡MUCHAS GRACIAS!**

En Abaltzisketa, Febrero del 2018