

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:

- Telefoneado 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.



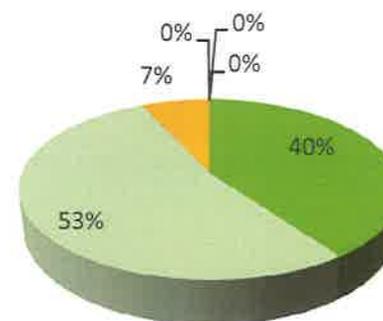
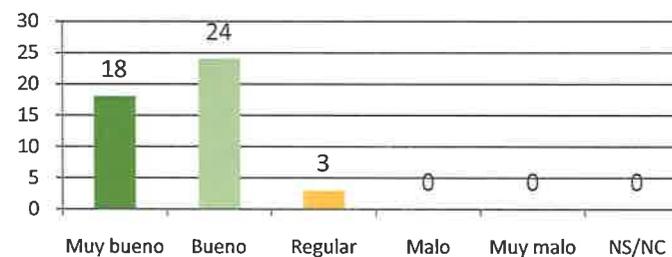
1. ASPECTOS DEL AGUA

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



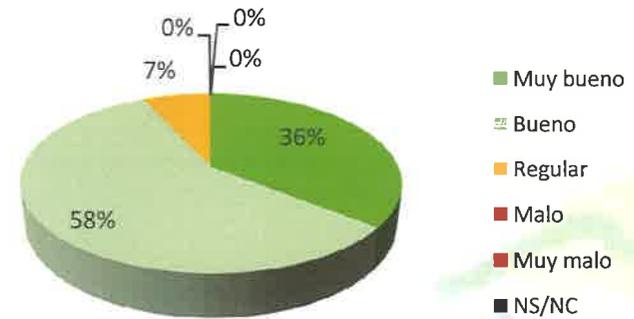
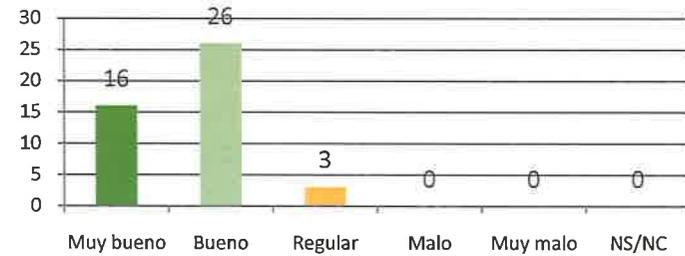
1. ASPECTOS DEL AGUA

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

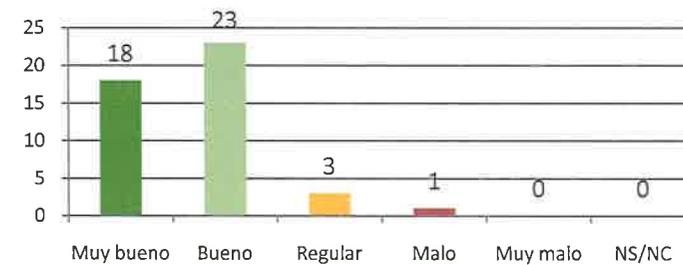
4,29



1. ASPECTOS DEL AGUA

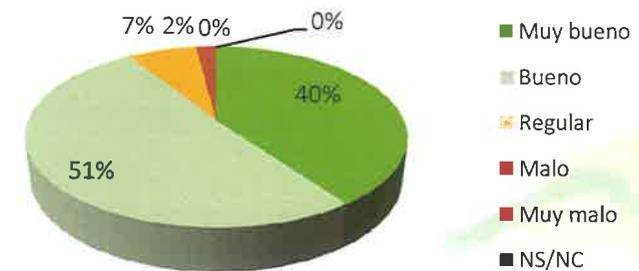
SABOR DEL AGUA

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



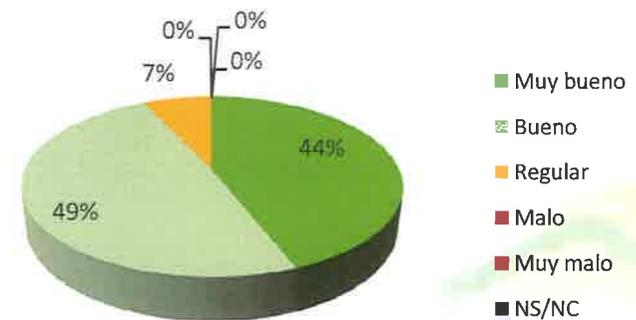
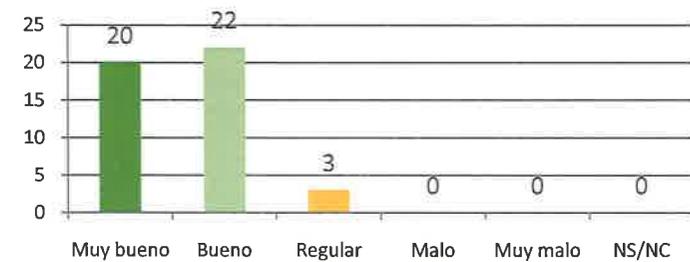
1. ASPECTOS DEL AGUA

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

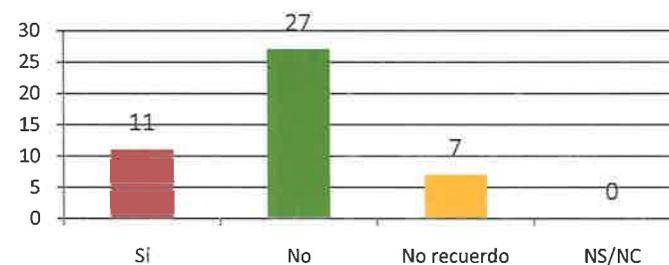
4,38



2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

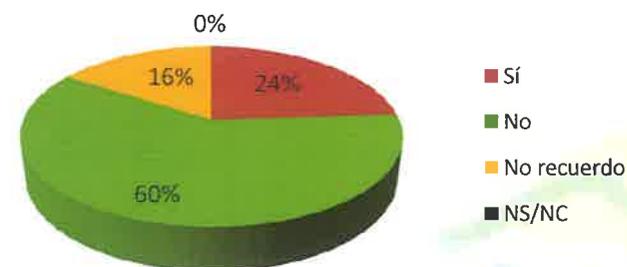
¿HA TENIDO CORTES?

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

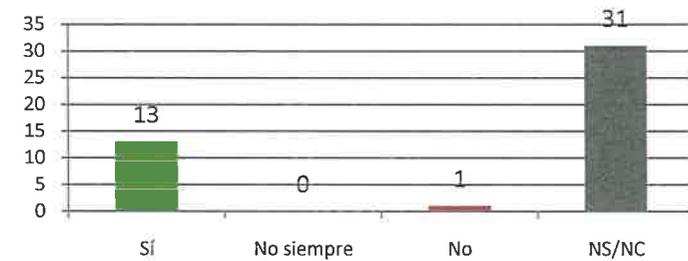
3,24



2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

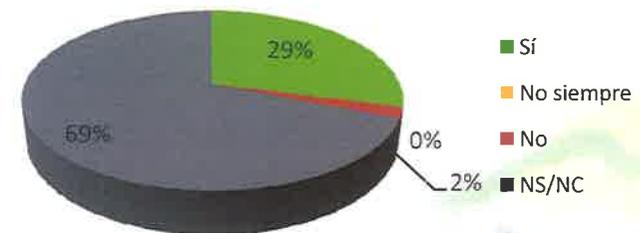
¿LE INFORMAMOS PREVIAMENTE?

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

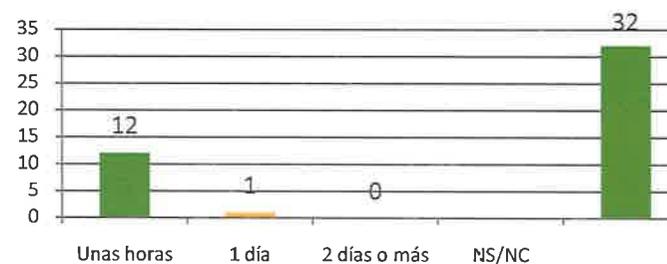
4,71



2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

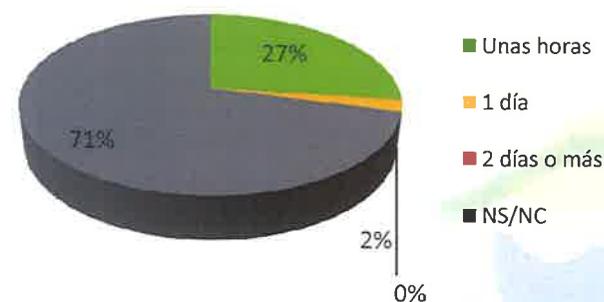
¿CUÁNTO TIEMPO SE QUEDÓ SIN AGUA?

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

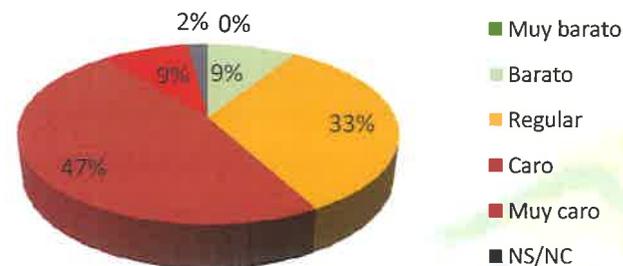
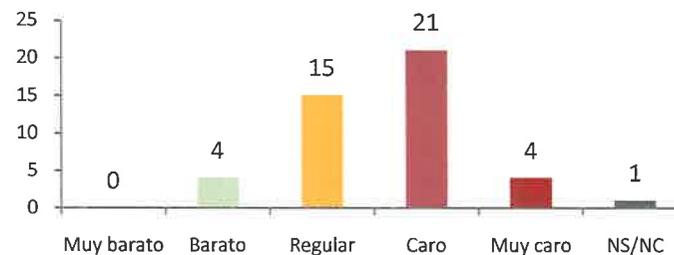
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO DEL AGUA?

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

2,43

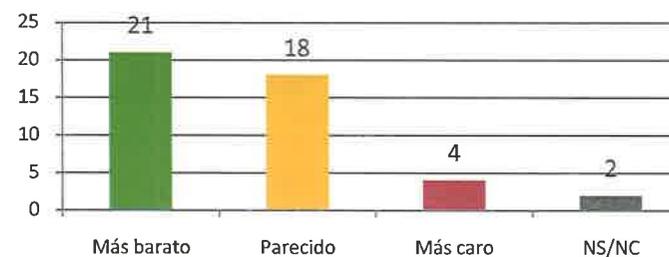
*Sin tener en cuenta NS/NC



3. EL PRECIO DEL AGUA

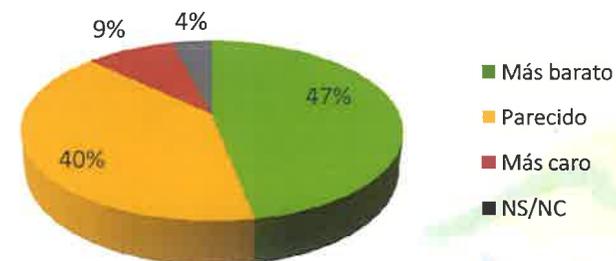
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO EN COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS?

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

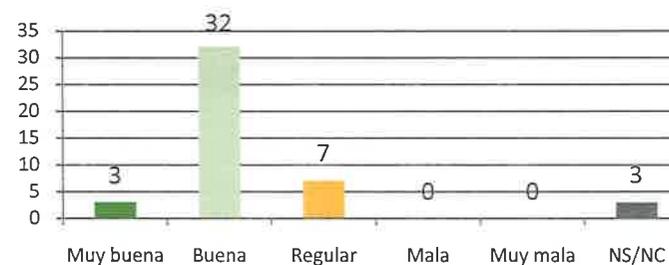
3,79



3. EL PRECIO DEL AGUA

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

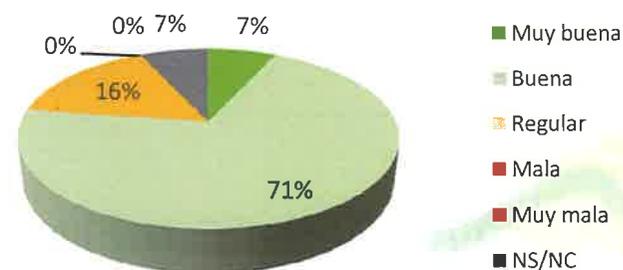
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENA	3	5	7%
BUENA	32	4	71%
REGULAR	7	3	16%
MALA	0	2	0%
MUY MALA	0	1	0%
NS/NC	3	0	7%



VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS

*Sin tener en
cuenta NS/NC

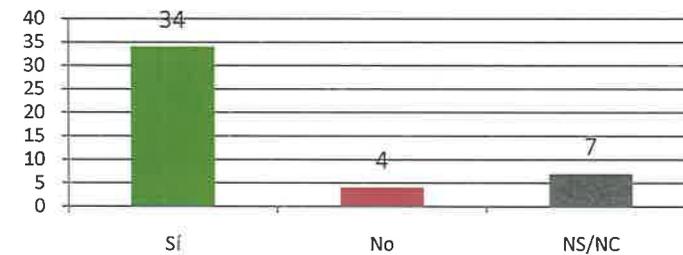
3,90



4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

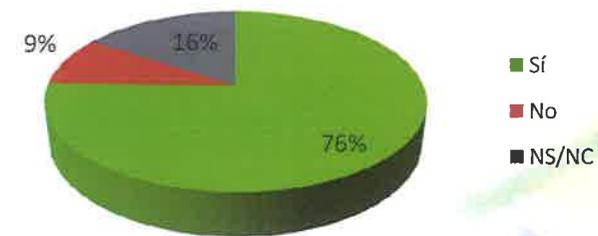
¿LE PARECE SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DETALLADA EN LA FACTURA?

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:

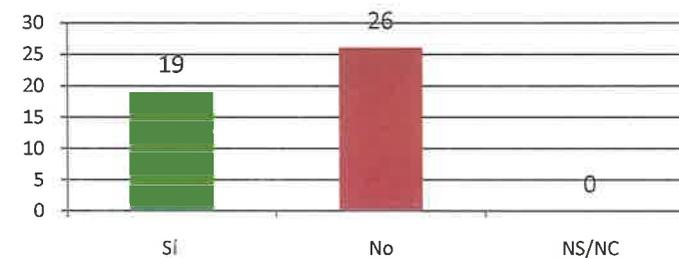
- ES CONFUSA. QUE SEA MAS CLARA



5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

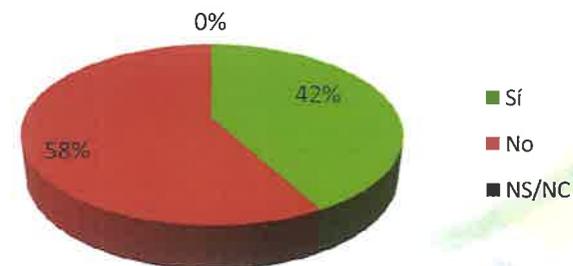
¿HA ESTADO EN NUESTRAS OFICINAS?

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

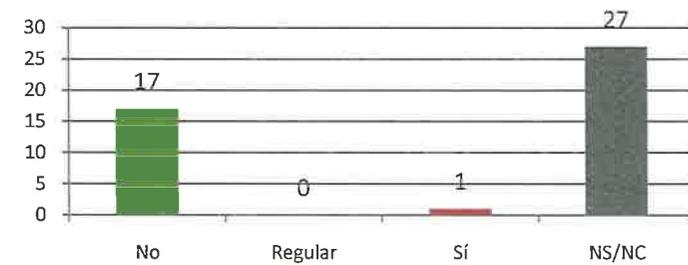
2,69



5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

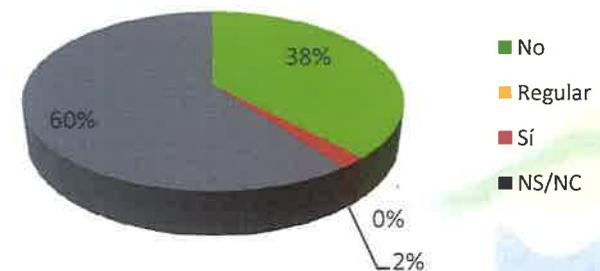
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

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

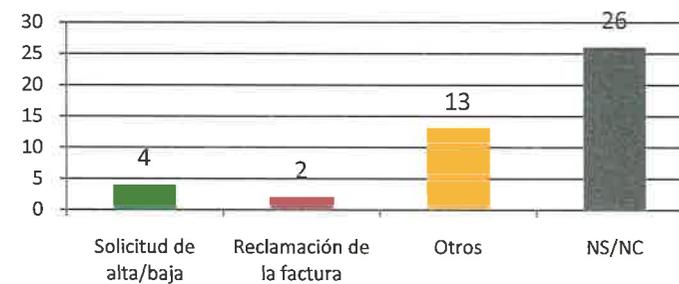
4,78



5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

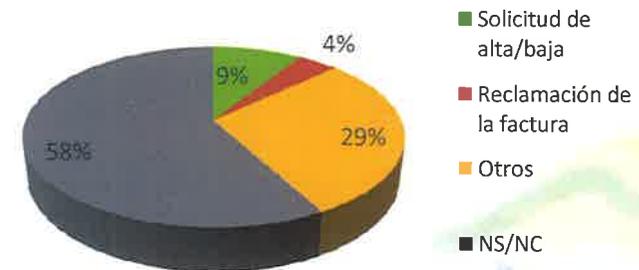
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SOLICITUD DE ALTA/BAJA	4	3	9%
RECLAMACIÓN DE LA FACTURA	2	2	4%
OTROS	13	1	29%
NS/NC	26	0	58%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS

*Sin tener en cuenta NS/NC

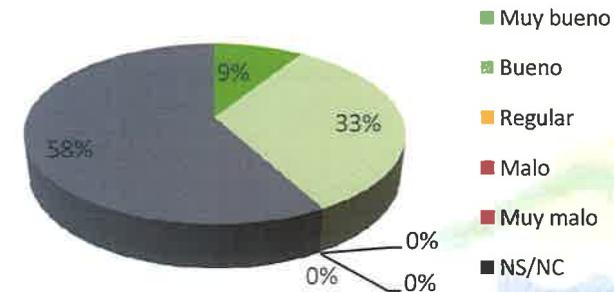
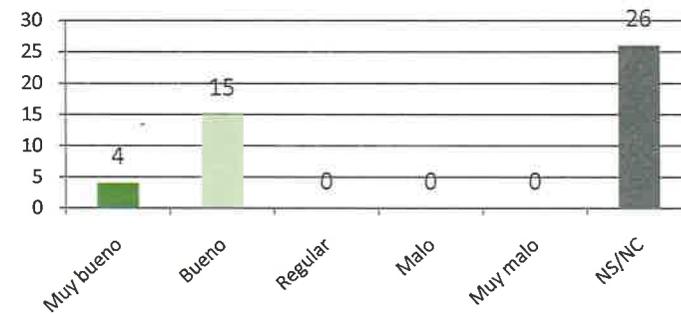
1,53



5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

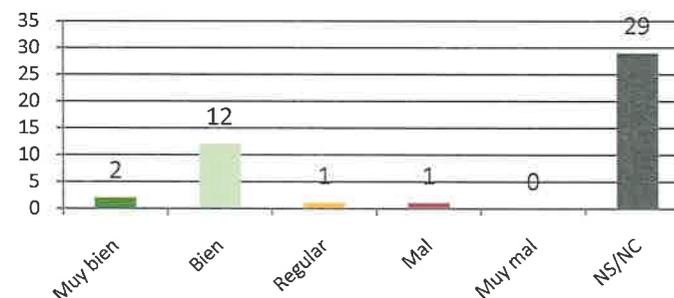
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	4	5	9%
BUENO	15	4	33%
REGULAR	0	3	0%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	26	0	58%



5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

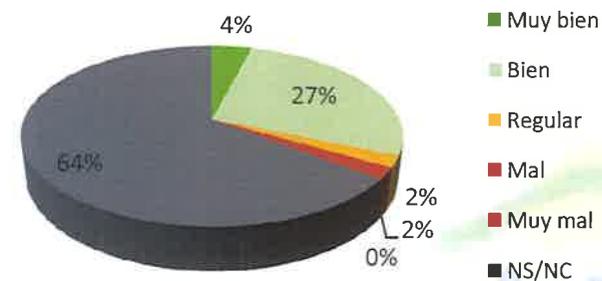
¿QUÉ LE PARECIERON LAS OFICINAS?

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

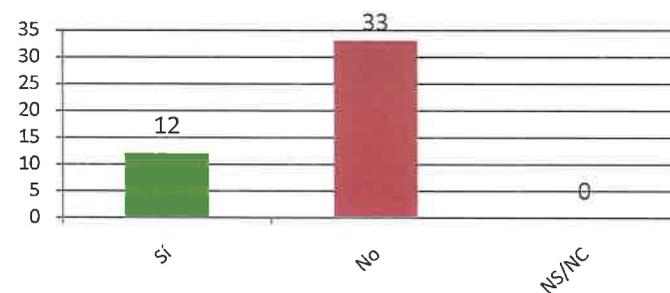
3,94



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

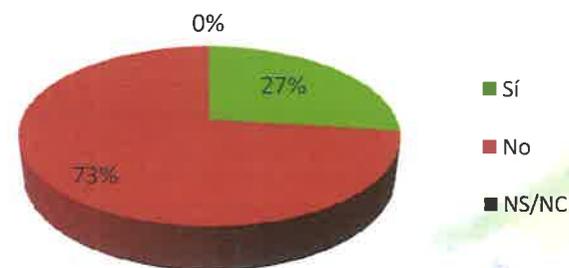
¿NOS HA TELEFONEADO ALGUNA VEZ?

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

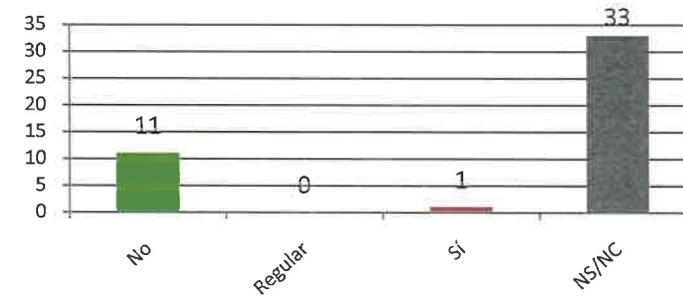
2,07



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

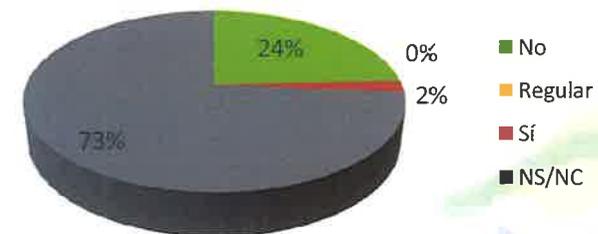
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

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



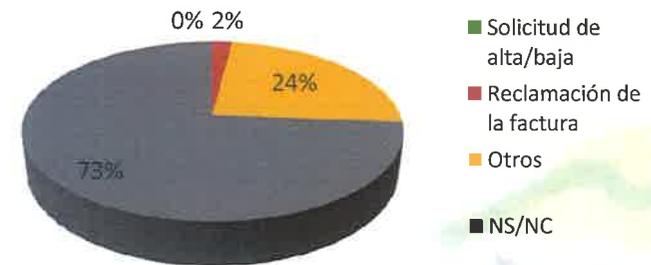
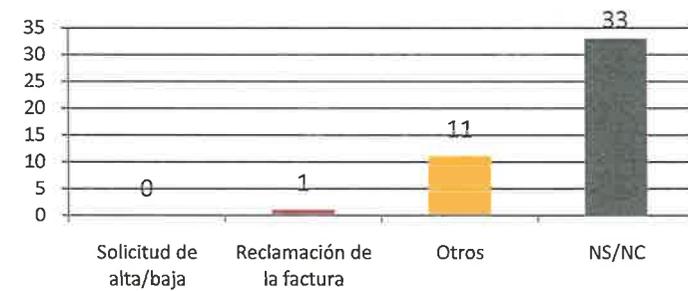
6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿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

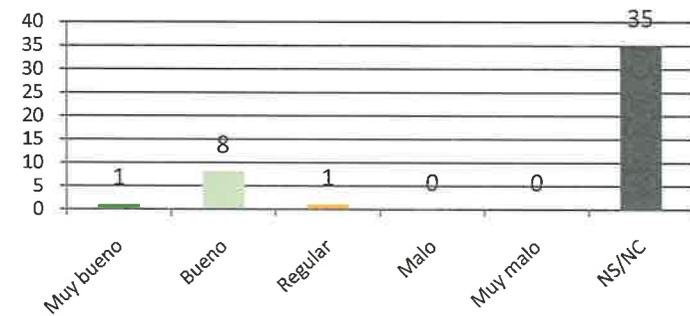
1,08



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

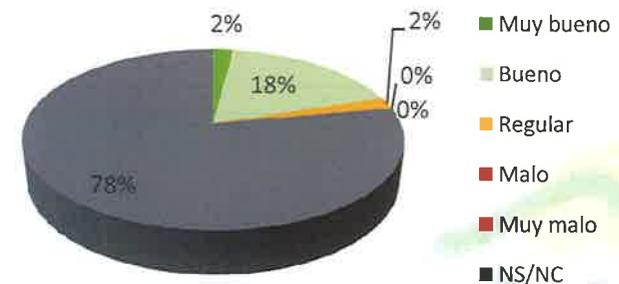
¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

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

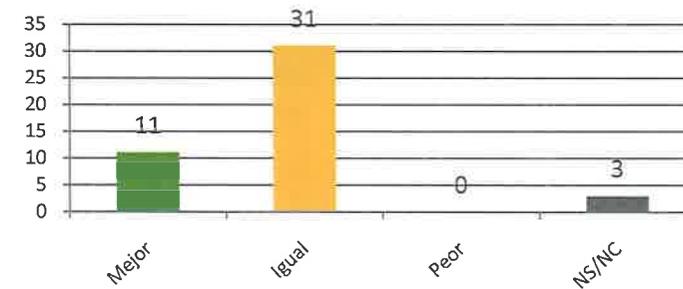
4,00



7. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS

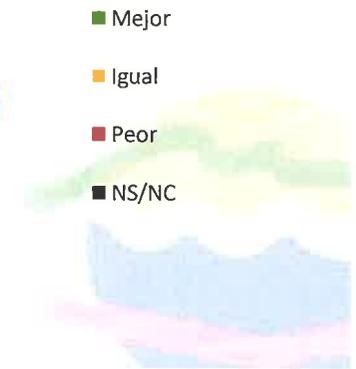
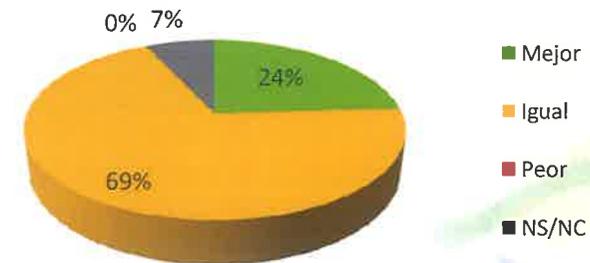
¿QUÉ LE PARECE EL SERVICIO DEL AGUA COMPARADO CON OTROS SERVICIOS?

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

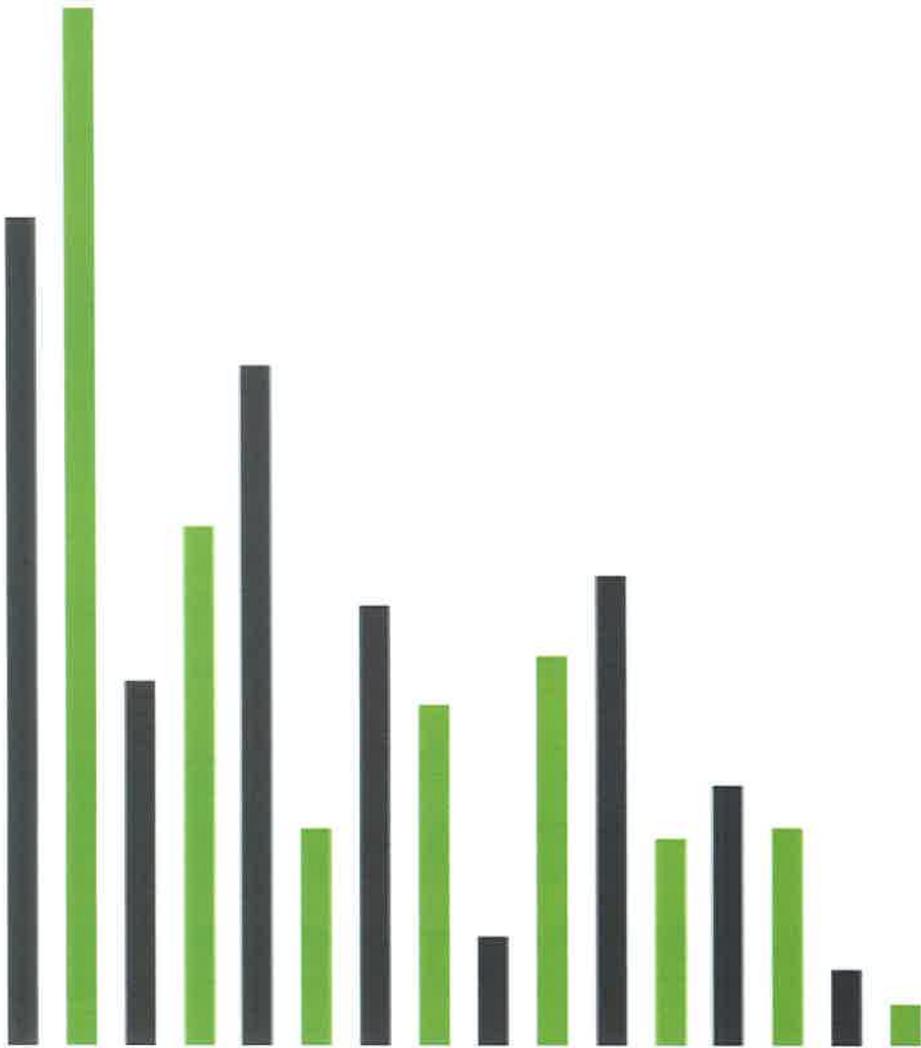


8. OTROS COMENTARIOS RESPECTO AL SERVICIO

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



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

¡MUCHAS GRACIAS!

En Abaltzisketa, Febrero del 2018