

Estudio de Calidad de Servicio

para



Noviembre, 2003

ÍNDICE

Introducción	4
Objetivos	5
Metodología	7
Informe de resultados.....	11
<i>Perfil de los entrevistados</i>	<i>12</i>
<i>Satisfacción general</i>	<i>16</i>
<i>Contratación</i>	<i>19</i>
Satisfacción con la contratación	19
Accesibilidad	25
Competencia.....	28
Simplicidad	30
<i>Cumplimentacion del servicio</i>	<i>33</i>
Satisfacción con la cumplimentación del servicio	33
Rapidez.....	40
Fiabilidad	46
Conclusiones.....	48
Anexo estadístico	50

INTRODUCCIÓN

Es interés de Gestión de Aguas de Aragón (en adelante, GAA) conocer la opinión de los usuarios del servicio de altas y bajas por teléfono del suministro de agua, en orden a conocer los aspectos más y menos valorados del proceso, así como la satisfacción de los usuarios con los mismos.

Concretamente, se trata de obtener información relevante respecto a los dos aspectos básicos que componen este servicio: contratación (tanto telefónica, como personal) y la cumplimentación del servicio solicitado (instalación o desinstalación del contador).

Para ello, se han realizado un total de 601 encuestas telefónicas a usuarios de este servicio que hayan tramitado tanto telefónicamente, como vía personal, solicitudes de alta, baja, cambio de titular o traslados en los 30 días inmediatamente anteriores al comienzo del trabajo de campo.

A continuación, se presentan los objetivos de este estudio, la ficha metodológica, así como el informe con los principales resultados obtenidos de la realización de las encuestas telefónicas. Por último, se adjuntan las conclusiones principales del estudio en donde se destacan los puntos fuertes y débiles del servicio proporcionado por Gestión de Aguas de Aragón.

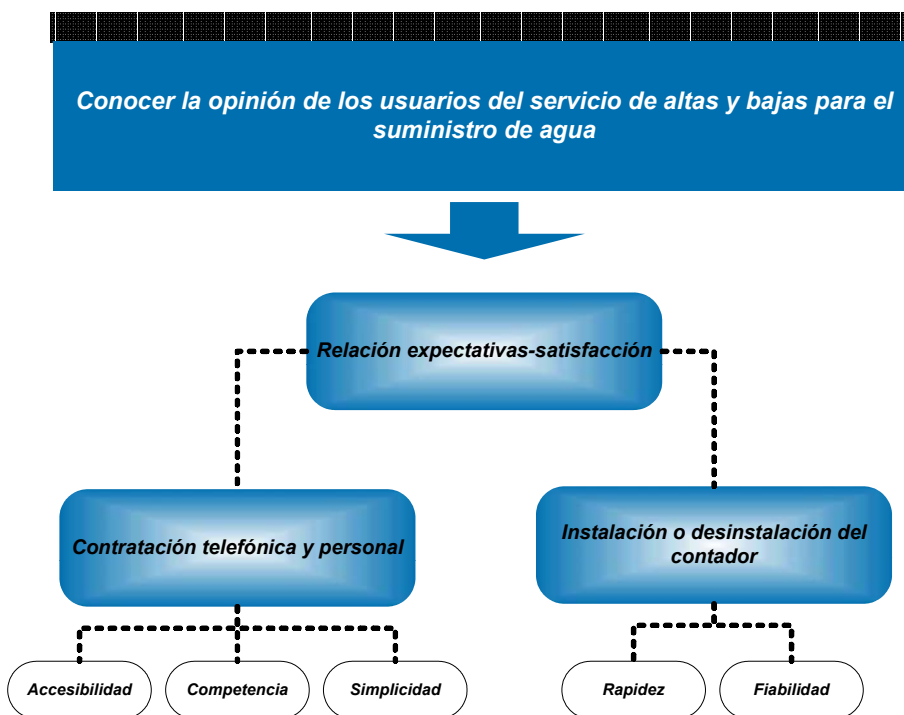
OBJETIVOS

Como ya se ha mencionado con anterioridad, el **objetivo principal** de la presente investigación es obtener información relevante sobre la **opinión de los usuarios del servicio de altas y bajas para el suministro del agua**.

Se trata de conocer los aspectos más y menos valorados del proceso, la relación comercial, la facilidad, el trato... así como los atributos y factores que más les influyen y las expectativas y satisfacción que tienen con Gestión de Aguas de Aragón en relación con esos atributos.

Todo ello, diferenciando entre los dos aspectos básicos que componen el servicio: contratación y cumplimentación del servicio (montaje o desmontaje del contador).

Los **objetivos específicos** de la investigación podrían detallarse como sigue:



1) En el ámbito general

- ❖ **Relación expectativas/satisfacción.** Análisis de la relación entre expectativas y satisfacción del usuario sobre los atributos principales que intervienen en la cadena: Usuario-Ayuntamiento-Gestión de Aguas de Aragón.

2) Respecto a la contratación

- ❖ **Accesibilidad.** Facilidad para conocer el servicio y entrar en contacto con él.
 - Modo en que conoció el servicio
 - Horarios de atención
- ❖ **Competencia.** Comprensibilidad del cuestionario de contratación y trato recibido por los empleados.
 - Cortesía y amabilidad
 - Dedicación del tiempo necesario
 - Disposición a resolver tus necesidades
 - Eficacia en la resolución de las gestiones
 - Asesoramiento proporcionado
 - Trato personalizado
 - Profesionalidad y conocimiento del servicio por los empleados
 - Opinión sobre la comprensión hacia el usuario
- ❖ **Simplicidad.** Percepción del usuario respecto al volumen de datos que debe aportar y la mayor o menor complejidad del procedimiento.
 - Claridad de las explicaciones
 - Calidad y cantidad de la documentación solicitada
 - Opinión general sobre el procedimiento de contratación

3) Respecto a la instalación y desinstalación de los contadores

- ❖ **Rapidez.** Plazo de tiempo en que se ha ejecutado la solicitud y tiempo de espera del usuario.
 - Número de llamadas para contactar la primera vez y horas.
 - Tiempos de espera en el primer contacto telefónico.
 - Tiempos de respuesta desde el primer contacto.
- ❖ **Fiabilidad.** Volumen de incidencias detectado en la instalación.
 - Respuesta a sus quejas
 - Necesidades y quejas insatisfechas de los usuarios.

METODOLOGÍA



Para la cumplimentación de los objetivos señalados con anterioridad, se han realizado un total de 601 encuestas telefónicas, abarcando cuatro tipos de trámites a realizar en el servicio de altas y bajas para el suministro de agua: altas, bajas, cambios de titular y traslados de póliza.

A continuación, se expone la **ficha metodológica** del presente estudio:

Ficha metodológica del estudio

Técnica de recolección de la información: Encuesta telefónica.

Universo: Usuarios del servicio de altas y bajas en el suministro de agua (altas, bajas, cambios de titular y traslados de póliza) en los 30 días inmediatamente anteriores a la realización del trabajo de campo.

Ámbito geográfico: Zaragoza.

Tamaño de la muestra: n=604 encuestas.

Procedimiento del muestreo: Muestreo por cuotas.

Criterios de selección de la muestra: Al menos un 10% de cada una de las siguientes cuotas: Solicitudes de alta, baja, cambio de titular y traslado de póliza.

Error teórico de la estimación: $\pm 3,6$ para un nivel de confianza del 97%.

Lugar de realización del trabajo de campo: Call Center de **Append**.

Fechas de realización del trabajo de campo: del 11 al 17 de noviembre.

Controles: Control de consistencia estadística de los datos principales.

Análisis de los datos: Programa estadístico SPSS 9.0.

ESTUDIO SATISFACCIÓN PARA GESTIÓN DE AGUAS DE ARAGÓN

Buenos días/tardes, soy... entrevistador/a del **Servicio de Altas y bajas en el Suministro de Agua del Ayuntamiento de Zaragoza**. Me gustaría poder hacerle unas preguntas, sólo le voy a entretener unos minutos. Quiero pedirle que por favor sea muy sincero en sus contestaciones, porque de ello va a depender la validez del estudio. Como ya sabe, en estos estudios lo que interesa es el conjunto de respuestas, y las contestaciones individuales son estrictamente anónimas.

FILTROS

P1. ¿En su hogar han utilizado el servicio de altas y bajas del suministro de agua u otros trámites relacionados con el mismo (cambio de titular, traslado de póliza, etc.) recientemente?

1. Sí
2. No ----- **fin de encuesta**
0. Ns/Nc ----- **fin de encuesta**

P2. ¿Es usted la persona que realizó el trámite con esta empresa?

1. Sí----- **ir a P3**
2. No
0. Ns/Nc

P2A. ¿Podría hablar con esa persona?

1. Sí
2. No, es que no está, no puede ponerse (**concertar cita**)
3. No, es que no quiere atenderle (**fin de encuesta**)
4. No es que es una gestoría o promotoras (**fin de encuesta**)
0. Ns/Nc

P3. La última vez que ha utilizado este servicio, ¿para qué lo utilizó? (**leer**) (**única respuesta**)

1. Solicitud de alta
2. Solicitud de baja ----- **ir a P5**
3. Cambio de titular ----- **ir a P5**
4. Traslado de póliza
0. Ns/Nc

P4. ¿Para qué tipo de vivienda realizó este trámite? (**leer**) (**única respuesta**)

1. Vivienda nueva
2. Vivienda usada
0. Ns/Nc

P5. ¿Cómo realizó este trámite? (**leer**) (**única respuesta**)

1. De forma personal
2. De forma telefónica
0. Ns/Nc

CONTRATACIÓN

P6. En una escala de 0 a 10 que importancia concede a estos aspectos en la contratación del servicio de agua. (**leer**)

P7. Siguiendo esta misma escala, cuál es su grado de satisfacción con el servicio proporcionado por nosotros en los siguientes aspectos. (**leer**)

	P6	P7
A. Facilidad de contacto con el servicio		
B. Tiempo de espera para que le atiendan		
C. Agilidad en la resolución del trámite		
D. Adecuación de los horarios del servicio		
E. Trato personal		
F. Claridad y comprensión de las explicaciones		

ACCESIBILIDAD

P8. ¿Cómo conoció el servicio de altas y bajas del suministro del agua? (**no leer**) (**múltiple**)

1. Ya lo he utilizado otras veces
2. Consultando por teléfono al Ayuntamiento (010)
3. Consultando en las oficinas municipales
4. Consultando a Gestión de Aguas de Aragón (teléfono y presencial)
5. A través de Internet
6. A través del vendedor o promotor de la vivienda
7. A través del fontanero
8. A través del lector de contadores
9. A través de familiares o amigos
10. A través de la factura
11. Otros _____
0. Ns/Nc

P9. Contactar con el servicio de altas y bajas del suministro del agua le pareció... (**leer**) (**única respuesta**)

1. Muy sencillo
2. Bastante sencillo
3. Bastante complicado
4. Muy complicado
0. Ns/Nc

P10. (**Sólo telefónico**) Una vez que tenía todos los datos necesarios, ¿cuántas llamadas tuvo que realizar para contactar con el servicio? _____

(**Sólo telefónico y una llamada**)

P11A. ¿Recuerda aproximadamente a qué hora hizo la llamada?

1. Antes de las 11 de la mañana
2. Entre las 11 de la mañana y la 1 del mediodía
3. Entre la 1 del mediodía y las 4 de la tarde
4. Después de las 4 de la tarde
0. Ns/Nc

(**Personal y telefónico más de una llamada**)

P11B. ¿Recuerda aproximadamente a qué hora le atendieron finalmente?

1. Antes de las 11 de la mañana
2. Entre las 11 de la mañana y la 1 del mediodía
3. Entre la 1 del mediodía y las 4 de la tarde
4. Después de las 4 de la tarde
0. Ns/Nc

COMPETENCIA

P12. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tardaron en realizar el trámite? _____ minutos

P13. El trato proporcionado por la persona que le atendió le pareció... **(leer) (única respuesta)**

1. Muy agradable
2. Agradable
3. Poco agradable
4. Desagradable
0. Ns/Nc

SIMPLICIDAD

P14. (Sólo telefónico) ¿Necesitó realizar más de una llamada para completar los datos que le solicitaba la operadora?

1. Sí ----- **P14A.** ¿Cuántas? _____
2. No
0. Ns/Nc

P15. El procedimiento a realizar le pareció... **(leer) (única respuesta)**

1. Muy sencillo
2. Bastante sencillo
3. Bastante complicado
4. Muy complicado
0. Ns/Nc

P16. En una escala de 0 a 10, donde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, dígame cuál es su grado de satisfacción con el servicio de altas y bajas en cuanto al proceso de contratación del servicio de agua en su hogar.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

P17. (Puntuaciones inferiores a 5) ¿Por qué motivos se encuentra insatisfecho con el proceso de contratación realizado con esta empresa?

0. Ns/Nc

INSTALACIÓN Y DESMONTAJE DE CONTADORES

P18. ¿El contador en su casa está...? **(leer) (única respuesta)**

1. Dentro de su vivienda
2. Fuera de su vivienda
0. Ns/Nc

P19. En una escala de 0 a 10 que importancia concede a estos aspectos en el servicio de instalación/desinstalación de los contadores. **(leer)**

P20. Siguiendo esta misma escala, cuál es su grado de satisfacción con el servicio proporcionado por nosotros en los siguientes aspectos. **(leer)**

	P19 (importancia)	P20 (satisfacción)
A. Rapidez en la instalación/desinstalación		
B. Cumplimiento de los plazos acordados		
C. Ausencia de incidencias		
D. Profesionalidad de los instaladores/desinstaladores		
E. Adaptación de los horarios a sus necesidades		
F. Resolución de las incidencias (en caso de que se dieran)	99. Ns/Nc	

RAPIDEZ

P21. El servicio que usted solicitó se lo realizaron... **(leer) (única respuesta)**

1. Al día siguiente
2. A los dos días
3. Después de dos días
4. Hice la solicitud y no me preocupé más
0. Ns/Nc

P22. ¿Se le prestó el servicio en el día acordado?

1. Sí----- **Ir a P25**
2. No.
0. Ns/Nc

P23. ¿Cuántos días se atrasaron? _____

P24. ¿Le avisaron previamente de que iba a haber un cambio de fecha en la instalación?

1. Sí
2. No.
0. Ns/Nc

P25. ¿Se le prestó el servicio en el horario acordado?

1. Sí ----- **Ir a P28**
2. No
0. Ns/Nc

P26. ¿Cuántas horas se atrasaron? _____

P27. ¿Le avisaron previamente de que iba a haber un cambio de horario en la instalación?

1. Sí
2. No.
0. Ns/Nc

FIABILIDAD

P28. Una vez finalizado el servicio, ¿tuvo usted alguna incidencia con la instalación o desinstalación del contador?

1. Sí
2. No ----- **ir a P31**
0. Ns/Nc ----- **ir a P31**

P29. ¿Qué incidencia tuvo?

P30. ¿Acudió al servicio técnico para resolverla?

1. Sí
2. No
0. Ns/Nc

P31. En una escala de 0 a 10 donde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, dígame cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

P32. *(Puntuaciones inferiores a 5)* ¿Por qué motivos se encuentra insatisfecho con el proceso de instalación o desinstalación del contador en su hogar?

0. Ns/Nc

SATISFACCIÓN GENERAL

P33. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por el servicio de altas y bajas del suministro de agua?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

0. Ns/Nc

P34. ¿Volvería a utilizar este servicio?

1. Sí
2. No
0. Ns/Nc

P35. ¿Recomendaría este servicio a un familiar o amigo?

1. Sí
2. No
0. Ns/Nc

A ANOTAR POR EL ENTREVISTADOR

Número de póliza _____

Nombre del titular _____

Fecha de contratación _____

Nombre de pila *(en caso de que no sea el titular)* : _____ Teléfono: _____

No le molesto más, muchas gracias por su colaboración.

INFORME DE RESULTADOS

A continuación se expone el informe de resultados que contiene la información más relevante obtenida a través de la realización de encuestas telefónicas a los usuarios del servicio proporcionado por GAA.

Para ello, se ordena la información obtenida basándose en los objetivos principales del estudio, es decir, respondiendo a cuatro preguntas fundamentales.

En primer lugar, se presenta un apartado en el que se detalla el **perfil de los entrevistados**, con el objetivo de contextualizar los datos obtenidos en el presente informe.

En segundo lugar, se concreta un **análisis de la satisfacción general** que experimentan los usuarios entrevistados respecto al servicio proporcionado por GAA.

En tercer lugar, se expone la opinión de los usuarios respecto al proceso de contratación. Concretamente, se detalla la accesibilidad, competencia y simplicidad en el proceso de **contratación**, así como el nivel de satisfacción experimentado con este aspecto.

En cuarto lugar, se presenta la valoración de los usuarios respecto a la rapidez y fiabilidad de la **instalación o desinstalación de los contadores**, así como el nivel de satisfacción con el mismo.

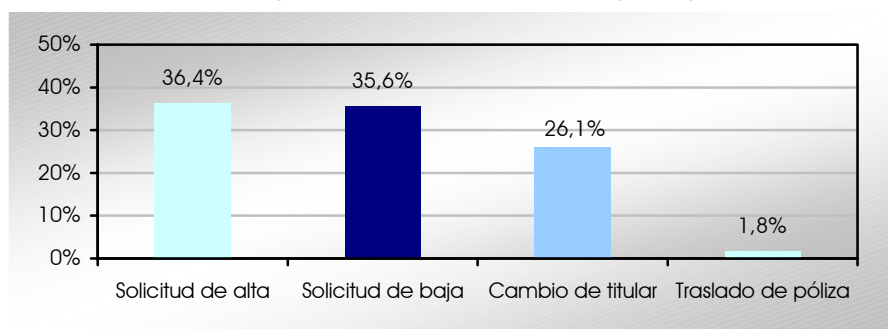
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

Todos los entrevistados a los que se les ha realizado la encuesta telefónica son **usuarios del servicio** de altas y bajas para el suministro de agua. **La mayor parte de los entrevistados se han puesto en contacto con este servicio para la tramitación de altas y bajas**, sumando entre ambos un 72% de los entrevistados.

El cambio de titular supone una parte importante de los trámites realizados por los encuestados, abarcando concretamente un 26% de los mismos. Por el contrario, los traslados de póliza suponen una parte residual de los trámites realizados, suponiendo prácticamente un 2% del total.

De cara a contextualizar los datos obtenidos en el presente informe resulta interesante conocer el perfil de los entrevistados y especialmente, el trámite realizado con GAA.

P3. La última vez que ha utilizado este servicio, ¿para qué lo utilizó?



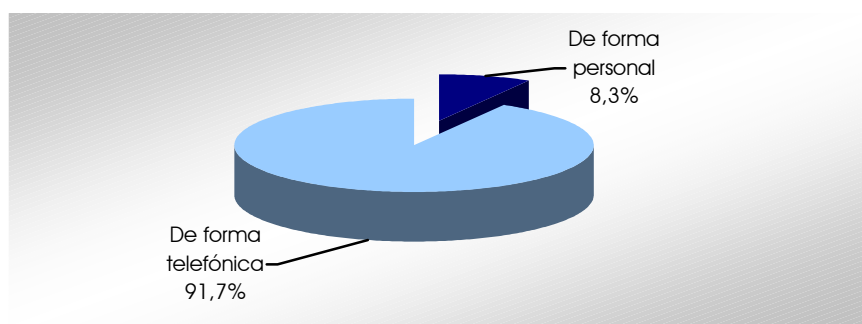
Base: 601 encuestados.

En la siguiente tabla se exponen las encuestas realizadas, la media de solicitudes mensuales registradas en el año 2002 y el error muestral calculado para cada tipo de trámite realizado.

Universo, muestra y error muestral				
	<i>Solicitud de alta</i>	<i>Solicitud de baja</i>	<i>Cambio de titular</i>	<i>Traslado de póliza</i>
Universo (media mensual 2002)	696	391	687	64
Muestra	219	214	157	11
Error muestral para NC 95%	± 5,5	± 6,9	± 4,5	± 27,1

La mayor parte de los encuestados han realizado este trámite de forma telefónica. Concretamente, un 91,7% han empleado esta forma para la realización del trámite, mientras que un 8,3% han acudido de forma personal a las oficinas para efectuarlo.

P5. ¿Cómo realizó este trámite?



Base: 601 encuestados.

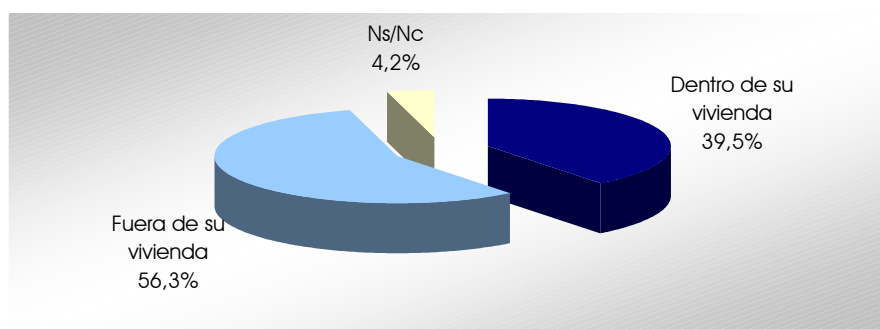
Asimismo, la mayor parte de las solicitudes de alta tramitadas a través de GAA se han realizado para viviendas usadas. Concretamente, este dato abarca a más de la mitad de los trámites. Sin embargo, en el caso de los traslados de póliza se reparten de forma similar entre viviendas usadas y viviendas nuevas, aunque ello puede deberse al bajo nivel de respuesta y al propio error muestral existente para este colectivo¹.

P4. ¿Para qué tipo de vivienda realizó este trámite?

Tipo vivienda	Solicitud de alta	Traslado de póliza	Total
Ns/Nc	0,50%	45,50%	2,60%
Vivienda nueva	40,60%	27,30%	40,00%
Vivienda usada	56,20%	27,30%	54,80%
Local	2,70%	-	2,60%
Total	219	11	230

La mayor parte de los usuarios encuestados tienen sus contadores fuera de la vivienda. Concretamente, un 55% de los usuarios han señalado esta misma ubicación para sus contadores. Por el contrario, 4 de cada 10 encuestados han mencionado que el contador se sitúa dentro de su vivienda.

P18. ¿El contador de su casa está...



Base: 601 encuestas.

¹ El error muestral para un nivel de confianza del 95% es diferente para cada tipo de tramitación: En el caso de las solicitudes de alta asciende a $\pm 5,5$; en las solicitudes de baja se cifra en $\pm 4,5$; para los cambios de titular se obtiene un $\pm 6,9$; y en el caso de los traslados asciende a $\pm 27,1$. Estos errores muestrales se han calculado teniendo en cuenta la media mensual de trámites realizados en el 2002.

La ubicación del contador guarda relación con el tipo de vivienda del que estemos hablando. Concretamente, más de la mitad de los encuestados que han destacado que el contador se ubica fuera de su vivienda, residían en una vivienda nueva.

Por el contrario, prácticamente 9 de cada 10 usuarios encuestados que han afirmado que el contador se encuentra dentro de su vivienda residen en una vivienda usada.

P18. ¿El contador de su casa está...? * P4. ¿Para qué tipo de vivienda realizó el trámite?

P4	Ns/Nc	Dentro de su vivienda	Fuera de su vivienda	Total
Ns/Nc	-	4,70%	1,90%	2,60%
Vivienda nueva	42,90%	3,10%*	54,40%	39,70%
Vivienda usada	42,90%	87,50%	42,40%	55,00%
Local	14,30%	4,70%	1,30%	2,60%
Total	7	69	154	230

*Nota: son locales comerciales.

SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de los entrevistados con el servicio proporcionado por GAA es muy elevada. Numéricamente, la satisfacción general ha alcanzado un valor medio de 8,73 puntos en una escala de 0 a 10.

El nivel de satisfacción cabe describirlo como muy elevado, ya que el valor de satisfacción otorgado por los entrevistados más veces o lo que estadísticamente se denomina *moda*, es el mayor valor de la escala, es decir, el 10.

P33. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por el servicio de altas y bajas del suministro de agua?

Estadístico	Valor
Media	8,73
Moda	10
Mínimo	2
Máximo	10

Base: 601 encuestas.

Como puede apreciarse en la siguiente tabla, la proporción de entrevistados que han mencionado puntuaciones inferiores a 5, o lo que podríamos considerar entrevistados insatisfechos se reduce a menos de 1% del total.

P33. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por el servicio de altas y bajas del suministro de agua?

Nivel de satisfacción	Número	Porcentaje
2	2	0,3
4	3	0,5
5	12	2
6	24	4
7	75	12,5
8	154	25,6
9	153	25,5
10	163	27,1
Ns/Nc	15	2,5
Total	601	100

Analizando en conjunto las respuestas otorgadas por los usuarios de GAA y tras la aplicación de un análisis cluster, se puede afirmar que existen tres tipologías de usuarios del servicio basándose en su nivel de satisfacción, cuyo peso es el siguiente:

Grupos de usuarios según nivel de satisfacción

Grupo	Número	Porcentaje
Moderados	45	7,5%
Satisfechos	199	33,1%
Encantados	315	52,4%
Ns/Nc²	42	7,0%
Total	601	100,0%

Base: 601 encuestados.

El primer grupo esta compuesto por un 7,5% de los entrevistados y en él se agrupan los usuarios que están moderadamente satisfechos con el servicio proporcionado por GAA. Numéricamente, alcanzan una media de satisfacción de 5 puntos en una escala de 0 a 10.

El segundo grupo está compuesto por usuarios que están bastante satisfechos con el servicio proporcionado por GAA y abarca a 1 de cada 3 entrevistados. Las puntuaciones medias de satisfacción para este grupo alcanzan 7 puntos en una escala de 0 a 10.

Por último, el tercer grupo abarca a más de la mitad de los entrevistados y los hemos denominado “encantados” porque manifestarían un alto nivel de satisfacción hacia los servicios proporcionados por GAA. Concretamente, este grupo alcanzaría valoraciones medias de 9 puntos en una escala de 0 a 10.

La proporción de usuarios entrevistados insatisfechos con GAA es muy reducido. Concretamente, ascienden a 5 entrevistados, lo que supone menos del 1% de los usuarios.

La clasificación de estos grupos no muestra diferencias significativas en función de la vía empleada para la realización del trámite, es decir, si éste lo han llevado a cabo vía personal o vía telefónica.

² Hay una proporción de encuestados que no es asignable a ningún grupo porque no ha contestado a alguna de las preguntas de satisfacción incluidas en el análisis cluster.

Por el contrario, el análisis muestra diferencias significativas en función del trámite realizado por los usuarios. En este sentido, la mayor parte de los usuarios moderados o satisfechos han llevado a cabo solicitudes de baja, mientras que entre los usuarios encantados es mayoritaria la proporción que ha tramitado solicitudes de alta.

P3. ¿La última vez que ha utilizado este servicio ¿para qué lo utilizó?

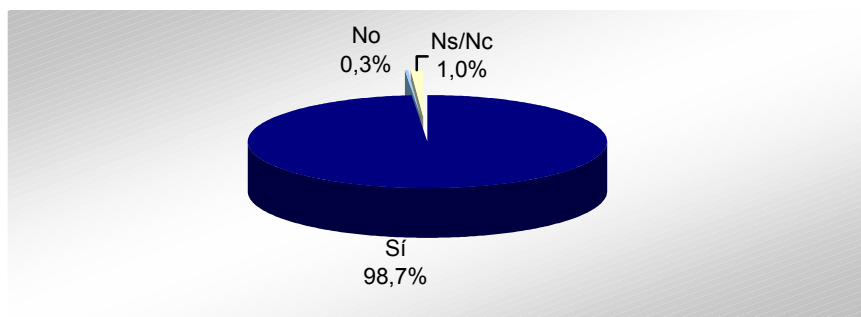
	Moderados	Satisfechos	Encantados	Total
Solicitud de alta	33,3%	29,1%	45,4%	38,6%
Solicitud de baja	35,6%	46,7%	29,5%	36,1%
Cambio de titular	26,7%	21,6%	23,8%	23,3%
Traslado de póliza	4,4%	2,5%	1,3%	2,0%
Total	45	199	315	559

Nota: se ha eliminado la categoría Ns/Nc.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

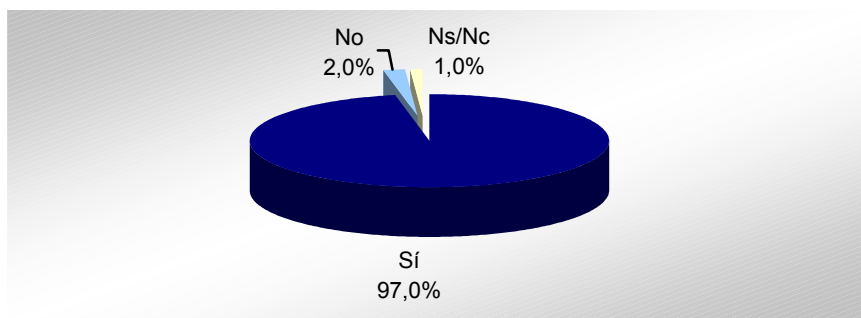
El elevado nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por GAA se expresa también en los resultados obtenidos en las preguntas de fidelidad y recomendación. De hecho, prácticamente la totalidad de los encuestados ha afirmado que volvería a utilizar este servicio y que recomendaría este servicio a un familiar o amigo.

P34. ¿Volvería a utilizar este servicio?



Base: 601 encuestas.

P35. ¿Recomendaría este servicio a un familiar o amigo?



Base: 601 encuestas.

CONTRATACIÓN

A continuación, se presenta un apartado en el que se analiza el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios en cuanto al proceso de contratación. Por ello, se profundiza en tres aspectos que resultan muy relevantes en este sentido: accesibilidad, competencia y simplicidad del servicio.

SATISFACCIÓN CON LA CONTRATACIÓN

La satisfacción con el proceso de contratación es también muy elevada, situándose en un valor medio de 8,56 puntos en una escala de 0 a 10. De nuevo, la moda o el valor más repetido en este caso se sitúa en la cifra más elevada de la escala, es decir, el 10.

P16. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de altas y bajas en cuanto al proceso de contratación del servicio?

<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>
Media	8,56
Moda	10
Mínimo	0
Máximo	10

Base: 601 encuestas.

Además, destaca el reducido porcentaje de usuarios insatisfechos con el proceso de contratación proporcionado por GAA. Concretamente, la proporción de usuarios insatisfechos con el proceso de contratación asciende a 3 entrevistados, lo que supone un 0,7% de los mismos.

P16. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de altas y bajas en cuanto al proceso de contratación del servicio?

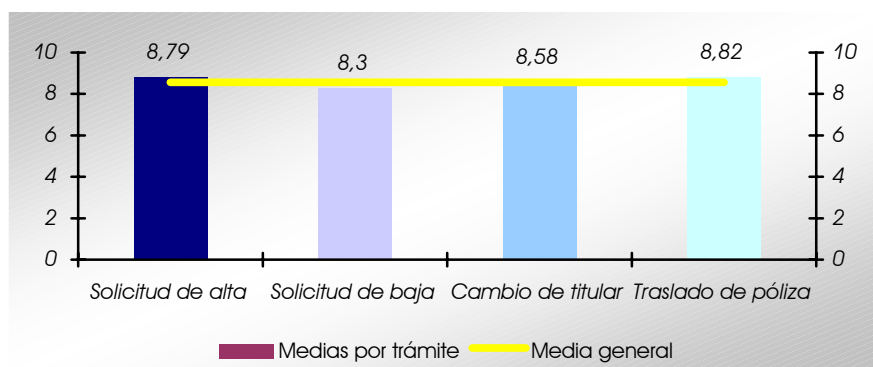
<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
0	1	0,2
4	2	0,3
5	9	1,5
6	29	4,8
7	65	10,8
8	174	29
9	128	21,3
10	185	30,8
Ns/Nc	8	1,3
Total	601	100

La mayor parte de los entrevistados no han sabido o no han querido contestar cuáles son los motivos de su insatisfacción con este aspecto, siendo un único usuario el que ha mencionado el personal desagradable como el aspecto que ha generado su insatisfacción.

Si tenemos en cuenta la media de satisfacción expresada por aquellos usuarios que han realizado los trámites vía telefónica, no parecen manifestarse diferencias significativas respecto a la media expresada por el total de entrevistados. Concretamente, la media para el colectivo que ha realizado los trámites vía telefónica se sitúa en 8,55 puntos.

Si realizamos un análisis de la media de satisfacción en función del trámite realizado, se observa que las solicitudes de alta y los traslados de póliza son aquellos servicios en los que existe un nivel de satisfacción más elevado. Sin embargo, en el caso de los traslados de póliza es necesario recordar que el error muestral asciende a 27,1% para un nivel de confianza del 95%.

P16. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de altas y bajas en cuanto al proceso de contratación del servicio?

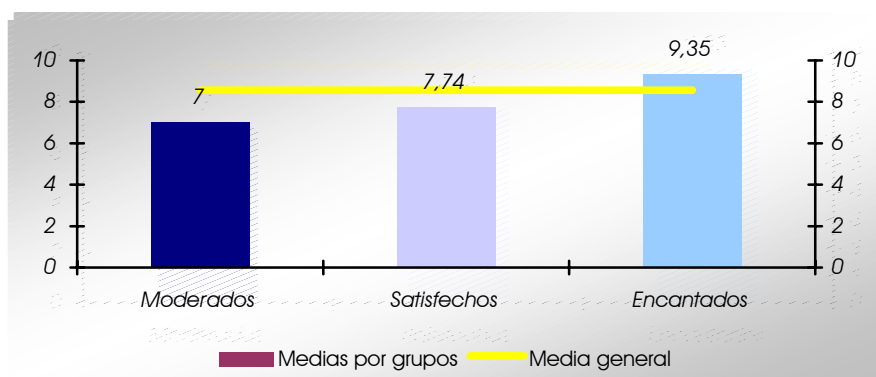


Base: 601 encuestas.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

El nivel de satisfacción con el proceso de contratación se manifiesta diferente en cada uno de los grupos mencionados con anterioridad. De hecho, la media de satisfacción con este aspecto para los moderados se sitúa en 7, mientras en el caso de los encantados esta media alcanza los 9,35 puntos.

P16. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de altas y bajas en cuanto al proceso de contratación del servicio?



Base: 601 encuestas.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

A pesar del alto grado de satisfacción con todos los aspectos relacionados con el proceso de contratación, se observa que ninguno alcanza la importancia media otorgada por los entrevistados a esos mismos aspectos. En este sentido, se podría afirmar que los usuarios del servicio de GAA son un colectivo satisfecho pero a su vez altamente exigente, lo que da lugar a cierto margen de mejora en todos los aspectos del servicio.

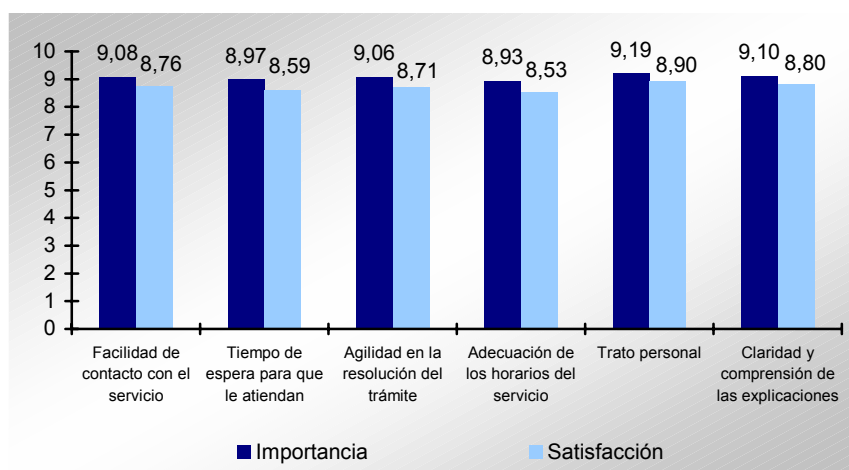
De hecho, la importancia media de prácticamente todos los atributos incluidos en la presente investigación ronda una media de 9 puntos en una escala de 0 a 10, mientras la media de satisfacción no alcanza esa puntuación.

Sin embargo, si realizamos un análisis de las diferencias expresadas en estos aspectos, podemos obtener aquellos aspectos en los que los entrevistados perciben mayor necesidad de mejora.

Como puede observarse en el siguiente gráfico tanto las puntuaciones de importancia como de satisfacción en los diferentes aspectos relacionados con la contratación se expresan de forma muy homogénea.

Sin embargo, de forma general podemos expresar que los aspectos más valorados por los usuarios encuestados son el trato personal y la claridad y comprensión de las explicaciones. Asimismo, la satisfacción más elevada de los usuarios se expresa en estos mismos aspectos.

Importancia y Satisfacción en cada uno de los aspectos



Base: 601 encuestados.

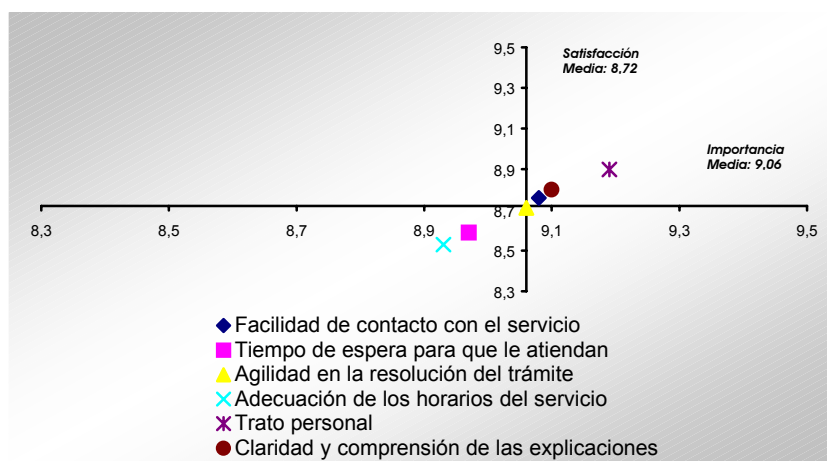
Estos mismos datos pueden dibujarse en un eje de abscisas en relación con la media de importancia y satisfacción expresada en cada aspecto. En este sentido, pueden diferenciarse dos grandes tipos de elementos.

Por un lado, se sitúan aquellos elementos con una importancia superior a la media y además, con un nivel de satisfacción superior a la media. Éstos serían el trato personal, la claridad y comprensión de las explicaciones y la facilidad de contacto con el servicio. Se trata de elementos cuyo grado de satisfacción habría que mantener.

En este mismo grupo podríamos incluir la agilidad en la resolución del trámite, ya que su media de importancia es igual que la general, aunque la satisfacción de este elemento se sitúa por debajo de la media.

Por otro lado, se sitúan los elementos con una importancia y satisfacción inferior a la media. Éstos serían los ámbitos de mejora de GAA y se concretarían en el tiempo de espera y en la adecuación de los horarios del servicio.

Gráfico Importancia-Satisfacción



Base: 601 encuestados.

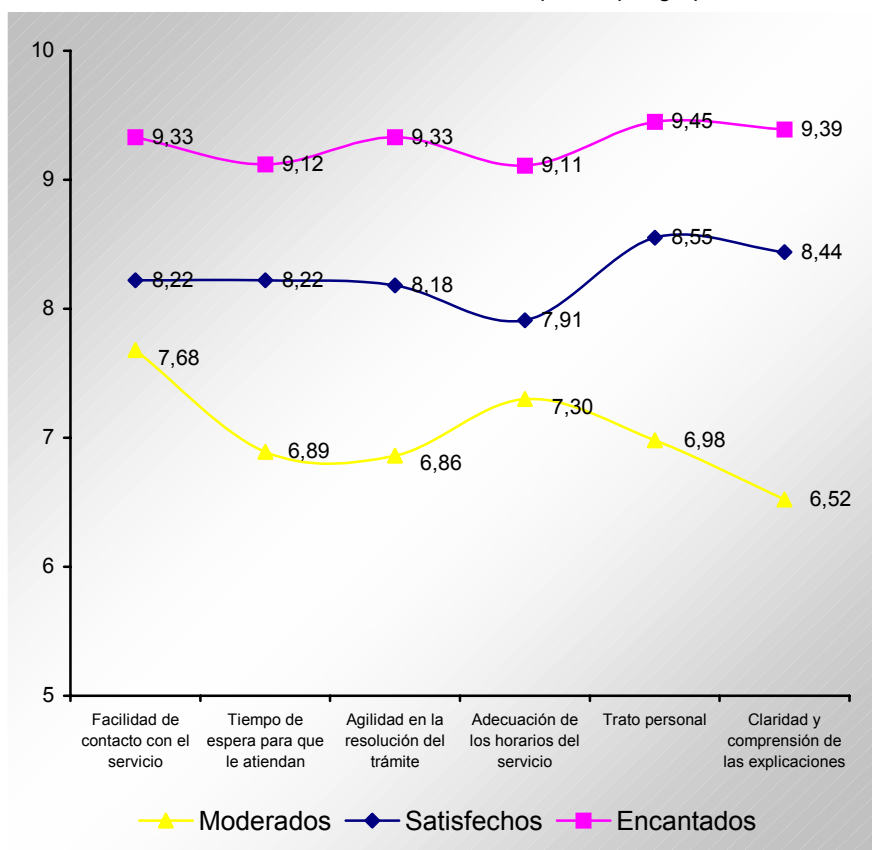
Podemos realizar un análisis de la satisfacción de cada uno de los grupos de usuarios mencionados anteriormente, es decir, los grupos que hemos denominado como moderados, satisfechos y muy satisfechos. Como puede observarse en el siguiente gráfico la satisfacción de cada uno de los usuarios se mantiene coherente y estable en cada uno de los aspectos mencionados.

El grupo de usuarios **moderados** mantiene puntuaciones medias de satisfacción que oscilan entre el 6,5 y el 8, expresándose los valores más elevados en la facilidad del contacto con el servicio y en la adecuación de los horarios. Aunque cabe destacar que este grupo era proporcionalmente el más reducido, ya que estaba compuesto por algo más de un 7% de los usuarios entrevistados.

El grupo de usuarios **satisfechos** mantiene puntuaciones medias que oscilan aproximadamente entre los 8 y los 9 puntos, manteniendo puntuaciones más elevadas en el trato personal y en la claridad y comprensión de las explicaciones.

Por último, el colectivo de usuarios **encantados** supera en todos los casos las puntuaciones de 9 en una escala de 0 a 10, registrándose las puntuaciones más elevadas de nuevo, en el trato personal y en la claridad y comprensión de las explicaciones.

Satisfacción en cada uno de los aspectos por grupos



Base: 601 encuestados.

ACCESIBILIDAD

La forma de conocimiento más habitual del servicio proporcionado por GAA es el teléfono de información del Ayuntamiento (010). Concretamente, un 28,3% de los encuestados han conocido el servicio de altas y bajas de suministro de agua a través de este medio.

Los vendedores y promotores de las viviendas son además herramientas de comunicación eficaces para dar a conocer el servicio proporcionado por GAA, ya que prácticamente un 20% de los encuestados han conocido este servicio a través de ellos.

Otras formas de conocimiento, extendidas al menos entre un porcentaje superior al 15% de los encuestados son las que se realizan a través de familiares o amigos. Además, un 13,6% de los entrevistados han afirmado que ya conocían el servicio, por haberlo utilizado con anterioridad. El resto de formas de conocimiento que se detallan en la siguiente tabla, quedan relegadas a porcentajes inferiores al 10% de los entrevistados.

P8. ¿Cómo conoció el servicio de altas y bajas del suministro de agua?

Forma de conocimiento	Número	Porcentaje
<i>Ns/Nc</i>	18	3,0%
<i>Consultando por teléfono al Ayuntamiento (010)</i>	170	28,3%
<i>A través del vendedor o promotor de la vivienda</i>	115	19,1%
<i>A través de familiares o amigos</i>	98	16,3%
<i>Ya lo he utilizado otras veces</i>	82	13,6%
<i>A través de la factura</i>	33	5,5%
<i>Guías Telefónicas(Páginas Amarillas)</i>	26	4,3%
<i>Consultando en las oficinas municipales</i>	13	2,2%
<i>A través de Internet</i>	12	2,0%
<i>Otros</i>	11	2,0%
<i>Consultando a Gestión de Aguas de Aragón</i>	9	1,5%
<i>A través del fontanero</i>	5	0,8%
<i>Periódico/Prensa/TV/Radio</i>	4	0,7%
<i>Panfleto/Folleto</i>	4	0,7%
<i>A través del lector de contadores</i>	3	0,5%
<i>Carta del Ayuntamiento</i>	3	0,5%
<i>Atención al cliente</i>	1	0,2%
Total	601	100,0%

De forma mayoritaria, la forma de contactación con el servicio de altas y bajas del suministro de agua es percibida como muy sencilla, ya que prácticamente 7 de cada 10 encuestados así lo han considerado. Asimismo, prácticamente 3 de cada 10 entrevistados han afirmado que resulta bastante sencillo contactar con este servicio.

Por el contrario, la proporción de entrevistados que han considerado bastante o muy complicado contactar con el servicio de altas y bajas del suministro de agua queda relegada a un 1,5% de los encuestados.

Si realizamos este mismo análisis para los encuestados que han llevado a cabo los trámites sólo de forma telefónica, no parecen expresarse diferencias significativas respecto a los datos obtenidos a nivel general. Aunque cabe destacar que todos los entrevistados que han considerado bastante complicada o muy complicada la realización del trámite, la han llevado a cabo vía telefónica.

P9. Contactar con el servicio de altas y bajas del suministro de agua le pareció...

<i>Percepción</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Ns/Nc	5	0,80%
Muy sencillo	409	68,10%
Bastante sencillo	178	29,60%
Bastante complicado	8	1,30%
Muy complicado	1	0,20%
Total	601	100,00%

En general, el caso de la tramitación telefónica, se puede afirmar que la contactación con el servicio es percibida como sencilla, ya que más de 8 de cada 10 encuestados tuvo que realizar una única llamada para contactar con el servicio de altas y bajas del suministro de agua.

Asimismo, más de 1 de cada 10 encuestados tuvo que realizar dos llamadas. Por el contrario, la proporción de entrevistados que tuvo que realizar más de dos llamadas para contactar con el servicio comprende a menos de un 5% de los usuarios encuestados.

P10. Una vez que tenía todos los datos necesarios, ¿cuántas llamadas tuvo que realizar para contactar con el servicio?

<i>Nº llamadas</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Una	446	82,9%
Dos	68	12,6%
Tres	16	3,0%
Más de 3	8	1,5%
Total	538	100,00%

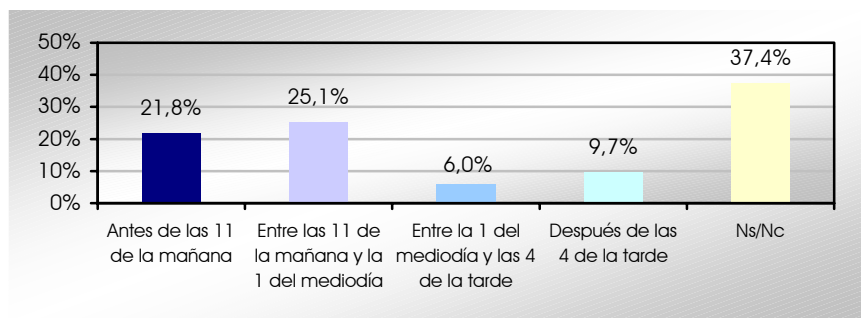
Con estos resultados, la media de llamadas a realizar para contactar con el servicio proporcionado por GAA se expresa con una media de 1,26 llamadas.

La mayor parte de los usuarios encuestados no han sabido o no han querido mencionar la hora en la que finalmente le atendieron, tanto de forma personal como de forma telefónica.

En cualquier caso, parece que las horas de la mañana y del mediodía son aquellas en las que hay mayor actividad. Concretamente, destaca la proporción de entrevistados que afirma que GAA le atendió entre las 11 de la mañana y la 1 del mediodía.

Exactamente, un 25,1% de los encuestados han optado por este intervalo de tiempo, mientras una proporción que supera los 2 de cada 10 encuestados han mencionado que finalmente fueron atendidos antes de las 11 de la mañana.

P11. ¿Finalmente a qué hora le atendieron?



Base: 601 encuestas.

En el análisis de los usuarios que realizaron el trámite de forma telefónica, no se observan diferencias reseñables respecto a los datos obtenidos con el total de usuarios entrevistados.

P11. Finalmente, ¿a qué hora le atendieron?

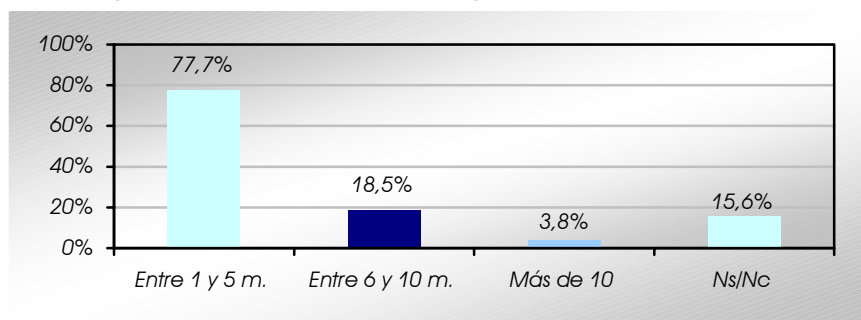
<i>Hora</i>	<i>De forma personal</i>	<i>De forma telefónica</i>	<i>Total</i>
Ns/Nc	58,0%	35,6%	37,4%
Antes de la 11 de la mañana	18,0%	22,1%	21,8%
Entre las 11 y la 1 del mediodía	20,0%	25,6%	25,1%
Entre la 1 del mediodía y las 4 de la tarde	4,0%	6,2%	6,0%
Después de las 4 de la tarde	-	10,5%	9,7%
Total	50	551	601

COMPETENCIA

Según los entrevistados, la mayor parte de los trámites se realizan en un plazo breve de tiempo, ya que más de 8 de cada 10 encuestados han mencionado que el trámite se llevó a cabo en un plazo de tiempo comprendido entre 1 y 5 minutos.

Asimismo, prácticamente 2 de cada 10 encuestados han mencionado que el trámite se llevó a cabo en un plazo comprendido entre 6 y 10 minutos. Con estos datos, se obtiene una **media de 5,40 minutos en la resolución de los trámites gestionados por GAA.**

P12. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tardaron en realizar el trámite?



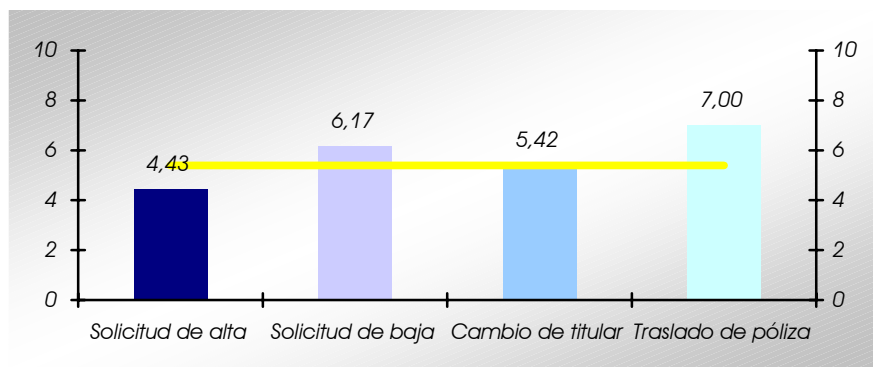
Base: 601 encuestas

Si realizamos este mismo análisis para los usuarios que realizaron el trámite sólo de forma telefónica, se expresan algunas diferencias, ya que la media de duración del trámite es de 10,17 minutos en el caso de la tramitación vía personal, mientras en el caso de la vía telefónica se reduce a una media de 5 minutos.

Si realizamos este mismo análisis teniendo en cuenta el tipo de trámite llevado a cabo por los usuarios, se observan diferencias notables en cuanto a la duración media en la resolución del trámite. En este sentido, la solicitud de baja y los traslados de póliza sitúan la duración media por encima de la general, aunque cabe destacar que en el último caso puede deberse al propio error muestral.

Por el contrario, los cambios de titular se sitúan en una media próxima a la general, mientras que las solicitudes de alta obtienen una duración media considerablemente más reducida, situándose en 4,43 minutos.

P12. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tardaron en realizar el trámite?



Base: 601 encuestas.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

La percepción subjetiva de los usuarios encuestados con relación al trato proporcionado en GAA es muy elevada. De hecho, un porcentaje inferior al 1% de los entrevistados considera como poco agradable o desagradable el trato proporcionado por la persona que le atendió en la realización del trámite.

Por el contrario, más de la mitad de los encuestados han considerado el trato proporcionado como agradable, mientras más de 4 de cada 10 lo han considerado muy agradable.

P13. El trato proporcionado por la persona que le atendió le pareció...

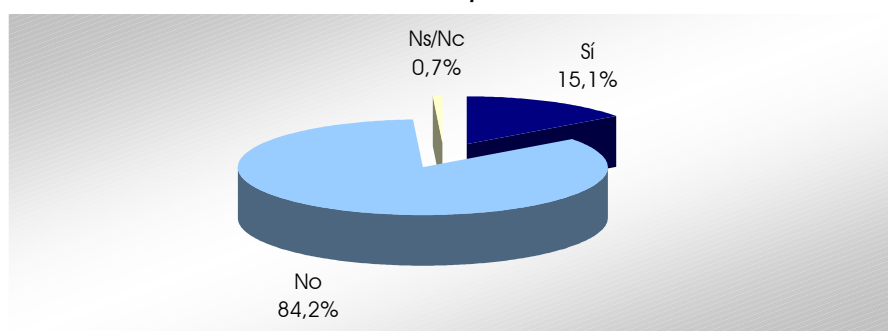
Percepción	Número	Porcentaje
<i>Ns/Nc</i>	11	1,80%
<i>Muy agradable</i>	251	41,80%
<i>Agradable</i>	334	55,60%
<i>Poco agradable</i>	3	0,50%
<i>Desagradable</i>	2	0,30%
Total	601	100,00%

Los datos obtenidos entre los usuarios que realizaron el trámite de forma telefónica, no parecen expresar diferencias significativas respecto a los datos obtenidos de forma general. Aunque cabe destacar que todos los que han considerado el trato proporcionado por la persona que le atendió como poco agradable o desagradable han realizado su trámite vía telefónica.

SIMPLICIDAD

En el caso del servicio telefónico cabe afirmar que más de un 15% de los usuarios encuestados necesitó realizar más de una llamada para completar los datos que le solicitaba la operadora. Por el contrario, más de 8 de cada 10 usuarios se bastó con una sola llamada.

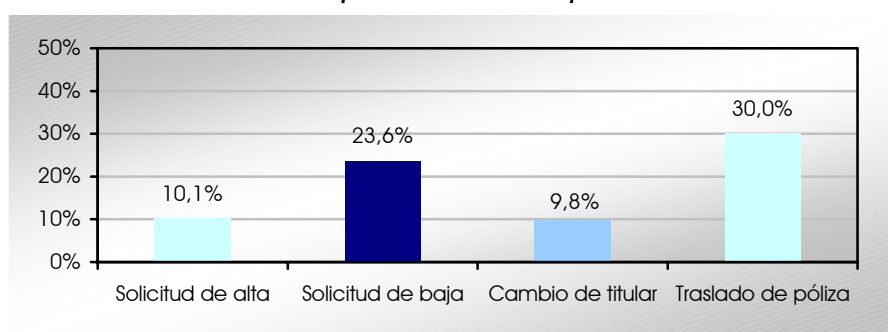
P14. ¿Necesitó realizar más de una llamada para completar los datos que le solicitaba la operadora?



Base: 551 encuestados.

Si ejecutamos un análisis de aquellos encuestados que tuvieron que efectuar más de una llamada en función del trámite, se observa que los usuarios que tuvieron que realizar más de una llamada se concentran especialmente entre los usuarios que llevaron a cabo una solicitud de baja y un traslado de póliza.

Encuestados que tuvieron que realizar más de una llamada para completar los datos que le solicitaba la operadora



Base: 551 encuestados.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

Las llamadas de más que tuvieron que realizar los entrevistados para llevar a cabo el trámite oscilan entre 1 y 10, situándose en un valor medio de 2,23 llamadas. De hecho, la moda o el valor más repetido se situaría en 2 llamadas.

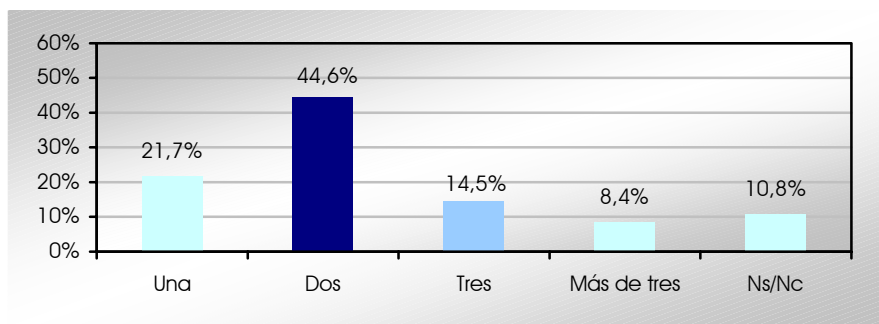
P14A. ¿Cuántas llamadas tuvo que realizar?

<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>
Media	2,23
Moda	2
Mínimo	1
Máximo	10

Base: 74 encuestas.

Concretamente, 2 de cada 10 usuarios encuestados han señalado que tuvieron que realizar una llamada de más, mientras más de 4 de cada 10 han coincidido en destacar que realizaron dos llamadas de más.

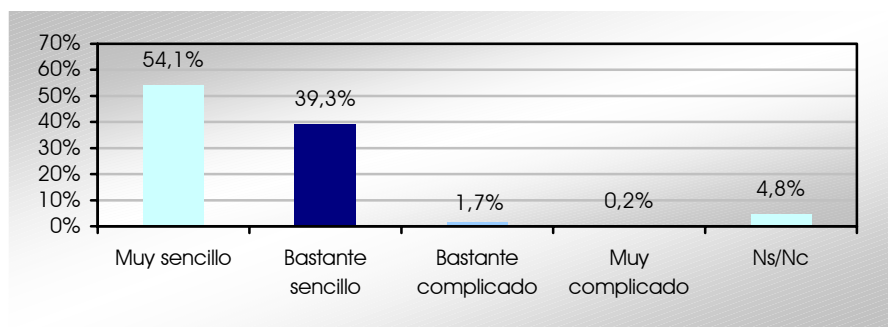
P14A. ¿Cuántas llamadas de más tuvo que realizar?



Base: 74 encuestas.

La percepción general de los usuarios respecto al trámite a realizar es que resulta bastante o muy sencillo. Concretamente, 4 de cada 10 encuestados consideran que éste es bastante sencillo, mientras más de la mitad lo ha considerado muy sencillo. Por el contrario, menos de un 2% de los encuestados han considerado el trámite bastante o muy complicado.

P15. El procedimiento a realizar le pareció...



Base: 601 encuestados.

La percepción general sobre el procedimiento a realizar no muestra diferencias significativas entre los usuarios que realizaron el trámite vía telefónica y aquellos que lo realizaron vía personal.

P15. El procedimiento a realizar le pareció...

Percepción	Personal	Telefónica	Total
Muy sencillo	38,0%	55,5%	54,1%
Bastante sencillo	36,0%	39,6%	39,3%
Bastante complicado	2,0%	1,6%	1,7%
Muy complicado	-	0,2%	0,2%
Ns/Nc	24,0%	3,1%	4,8%
Total	50	551	601

CUMPLIMENTACION DEL SERVICIO

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de los usuarios con la cumplimentación del servicio, así como otros aspectos considerados relevantes en la valoración de este apartado: rapidez y fiabilidad.

SATISFACCIÓN CON LA CUMPLIMENTACIÓN DEL SERVICIO

La media de satisfacción con la cumplimentación del servicio es muy elevada, situándose en un valor medio de 8,46 en una escala de 0 a 10.

P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.

<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>
Media	8,46
Moda	10
Mínimo	0
Máximo	10

Base: 601 encuestas.

El porcentaje de usuarios insatisfechos con la cumplimentación del servicio proporcionado por GAA asciende a 5 entrevistados, lo que supone un 1,2% de los mismos.

P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
0	2	0,3
3	1	0,2
4	6	1
5	11	1,8
6	29	4,8
7	78	13
8	134	22,3
9	150	25
10	166	27,6
Ns/Nc	24	4
Total	601	100

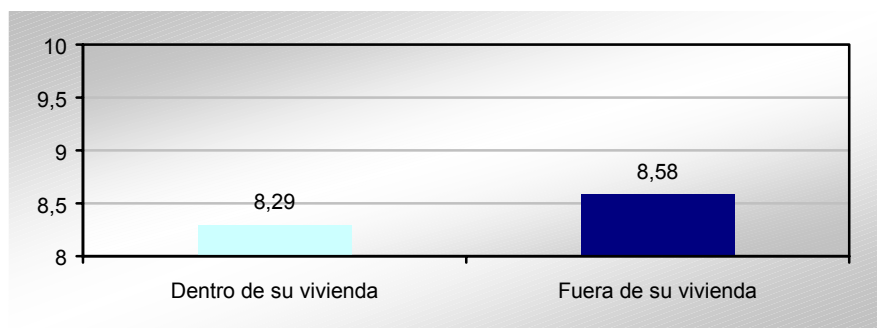
La mayor parte de estos entrevistados no han sabido o no han querido contestar los motivos de su insatisfacción. Entre los que sí lo han hecho, los motivos son muy diversos, por lo que los exponemos en la siguiente tabla:

P32. ¿Por qué motivos se encuentra insatisfecho con el proceso de instalación o desinstalación del contador en su hogar?

Motivos	Número	Porcentaje
<i>Ns/Nc</i>	5	55,6%
<i>No conocía la existencia del servicio técnico</i>	1	11,1%
<i>Le dijeron que llamara a un fontanero</i>	1	11,1%
<i>No le cambiaron el contador</i>	1	11,1%
<i>No le comunicaron un defecto</i>	1	11,1%
Total	9	100,0%

Si realizamos este mismo análisis teniendo en cuenta la ubicación del contador de los entrevistados, se observa que el nivel de satisfacción es más elevado entre aquellos usuarios que tienen el contador fuera de su vivienda (8,58), frente a aquellos que lo tienen dentro de su vivienda (8,29).

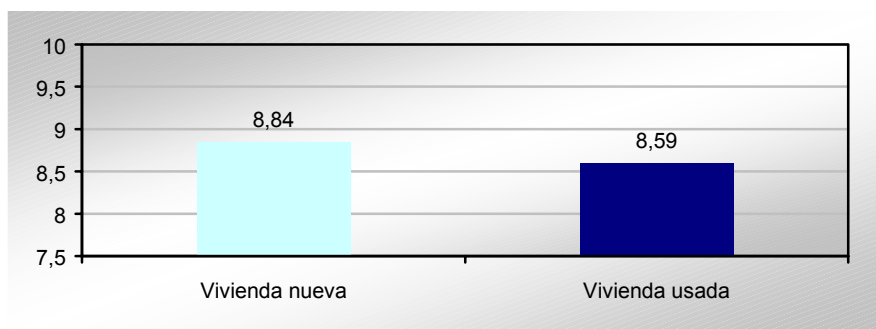
P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.



Base: 601 encuestados.

Como puede observarse en el siguiente gráfico el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al proceso de instalación o desinstalación es más elevada entre los entrevistados que han realizado el trámite para una vivienda nueva.

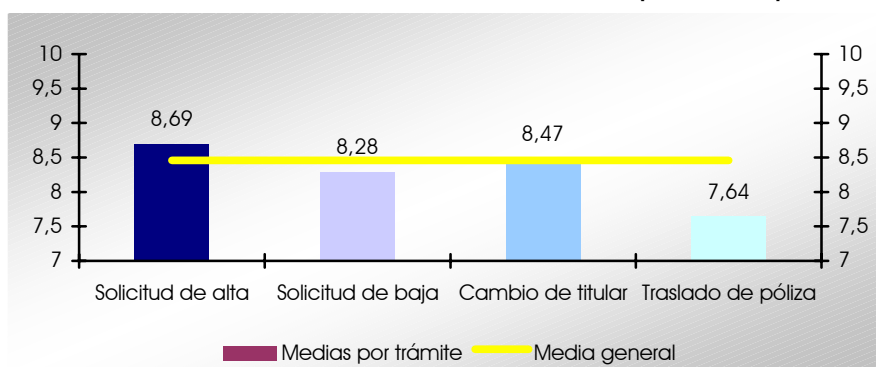
P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.



Base: 601 encuestados.

La satisfacción general de los usuarios con la instalación o desinstalación de los contadores es especialmente elevada con las solicitudes de alta y en consecuencia, con la instalación de los contadores. Por el contrario, la media general es más reducida en el caso de las solicitudes de baja y por tanto, en la desinstalación de contadores.

P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.

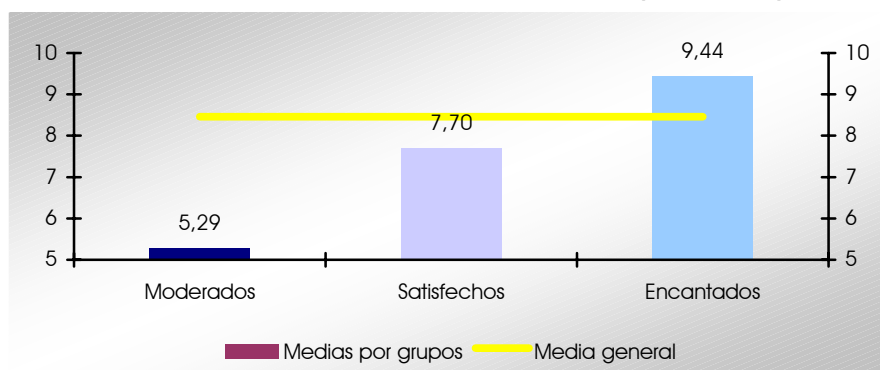


Base: 601 encuestados.

Nota: El error muestral en el caso del traslado de póliza asciende a $\pm 27,1$ para un nivel de confianza del 95%.

Si realizamos el análisis de la satisfacción con el proceso de instalación o desinstalación para cada uno de los grupos identificados anteriormente, se observa que lógicamente, el nivel de satisfacción es mucho más elevado para los usuarios encantados (9,44). Por el contrario, el nivel de satisfacción menor lo experimentan los usuarios moderados, con una media de 5,29 puntos en una escala de 0 a 10.

P31. En una escala de 0 a 10, cuál es su grado de satisfacción con la instalación o desinstalación del contador realizado por esta empresa.

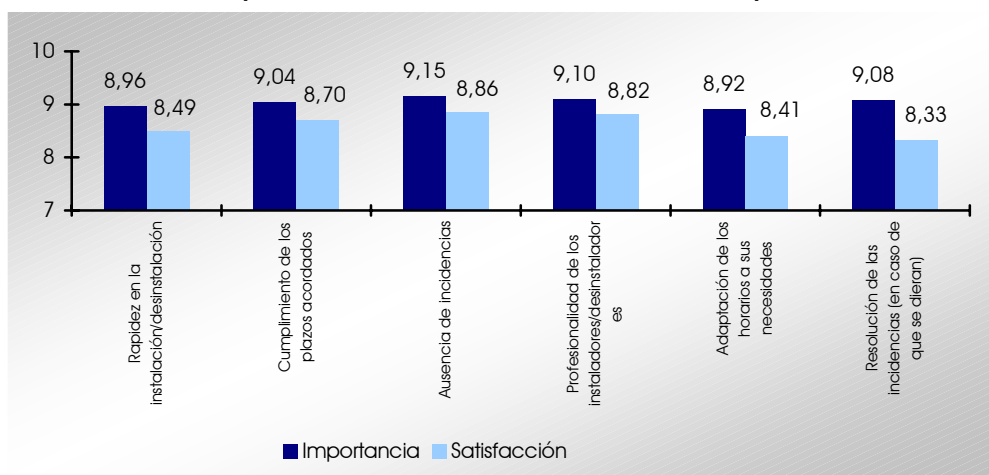


Base: 601 encuestados.

Como puede observarse en el siguiente gráfico tanto las puntuaciones de importancia como de satisfacción en los diferentes aspectos relacionados con la contratación se expresan de forma muy homogénea.

Sin embargo, de forma general podemos expresar que los aspectos más valorados por los usuarios encuestados son la ausencia de incidencias y la profesionalidad de los instaladores. Asimismo, la satisfacción más elevada de los usuarios se expresa en estos mismos aspectos.

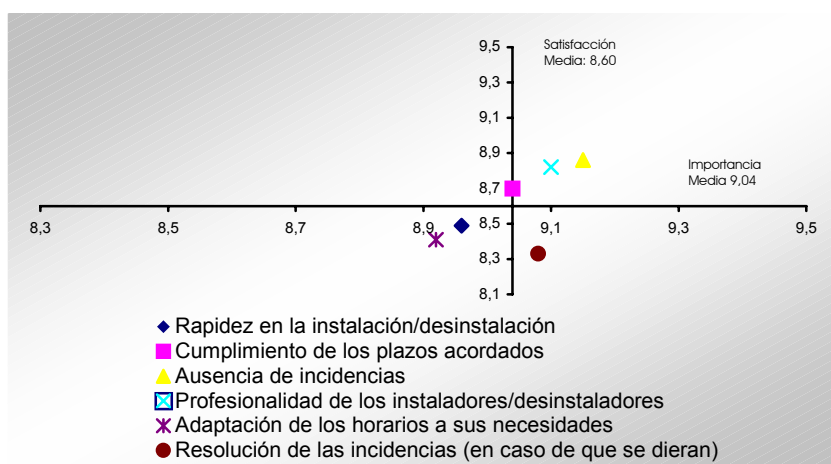
Importancia-satisfacción en cada uno de los aspectos



Base: 601 encuestados.

Estos mismos datos pueden dibujarse en un eje de abscisas con el objetivo de relacionar estos datos con la media de importancia y satisfacción obtenida en estos elementos.

Importancia-satisfacción en cada uno de los elementos



Base: 601 encuestados.

En él se dibujan tres grandes tipos de elementos situados en cada uno de los cuadrantes. En el primer grupo podemos englobar la ausencia de incidencias, la profesionalidad de los instaladores y el cumplimiento de los plazos de entrega. Éstos serían los elementos en los que existe una importancia y satisfacción superior a la media, por lo que la misión de GAA sería mantener estos mismos niveles.

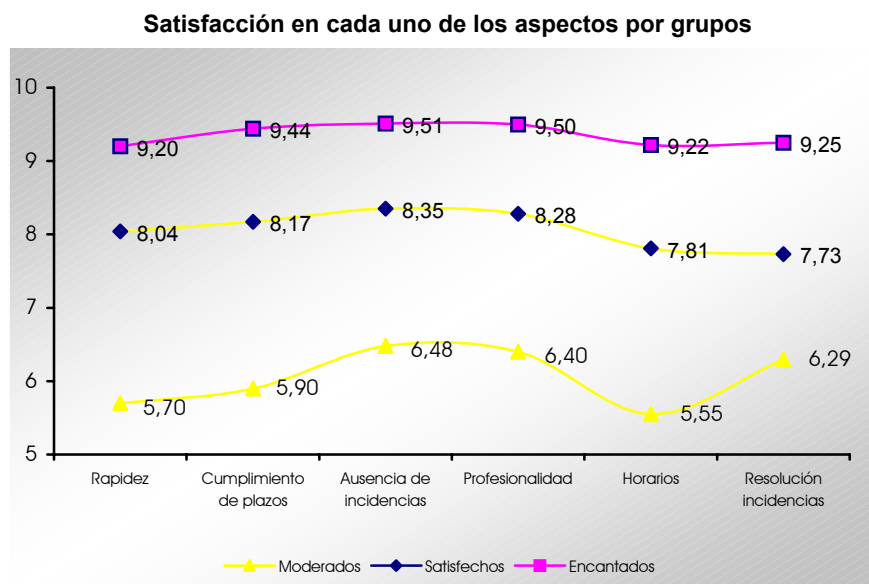
En segundo lugar, se situarían la rapidez de los instaladores y la adaptación de los horarios que alcanzarían los ámbitos de mejora con una importancia y satisfacción inferiores a la media.

En tercer lugar, encontraríamos la resolución de las incidencias que se podría definir como la prioridad máxima de mejora, ya que la importancia otorgada sería superior a la media, mientras la satisfacción obtenida sería inferior a la media.

Los grupos señalados anteriormente mantienen un nivel de satisfacción acorde con cada uno de los elementos mencionados con anterioridad. De hecho, el colectivo de usuarios moderados mantiene puntuaciones que oscilan entre los 5,5 y 6,5 puntos, registrándose las cuotas más bajas en la adaptación de los horarios y en el cumplimiento de los plazos.

Asimismo, las puntuaciones de los usuarios satisfechos oscilan entre 7,5 y 8,5 puntos en una escala de 0 a 10, manifestando puntuaciones más reducidas en la resolución de incidencias y de nuevo, en la adaptación de los horarios.

En el caso de los usuarios encantados, todas las puntuaciones registradas superan los 9 puntos en esta misma escala, situándose las puntuaciones más bajas en la rapidez de la instalación o desinstalación del contador y la adaptación de los horarios.



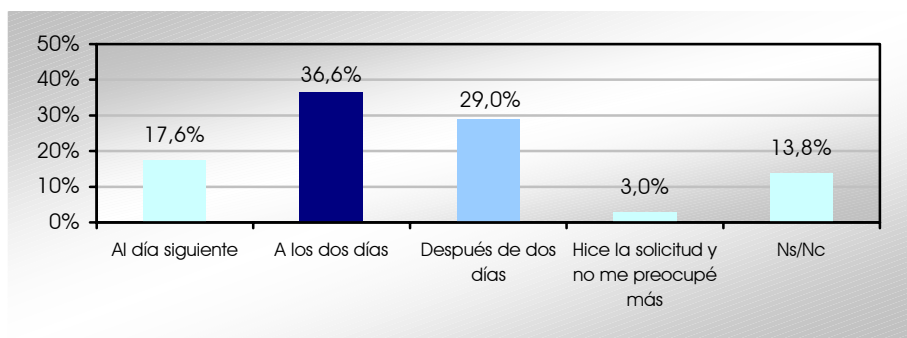
Base: 601 encuestados.

RAPIDEZ

GAA tiene establecido como política de empresa intentar realizar la instalación o desinstalación en un periodo inferior a 2 días. La mayor parte de las instalaciones o desinstalaciones del contador cumplieron este plazo. Concretamente, 1 de cada 3 instalaciones o desinstalaciones se han llevado a cabo en un periodo de 2 días, mientras algo menos de 2 de cada 10 se realizaron al día siguiente de la solicitud.

Sin embargo, una proporción muy elevada de usuarios, concretamente 3 de cada 10 encuestados, han afirmado recibir el servicio de instalación o desinstalación del contador después de dos días.

P21. El servicio que usted solicitó se lo realizaron...



Base: 601 encuestados.

Sin embargo, las instalaciones o desinstalaciones realizadas en un periodo de tiempo superior a los dos días, puede haberse llevado a cabo por solicitud expresa del cliente. Para ello, podemos realizar un cruce entre dos preguntas, que nos expresa la proporción de instalaciones o desinstalaciones llevadas a cabo fuera del plazo acordado, que como puede observarse en la siguiente tabla, se reduce a un total de 12 entrevistados (60% de los que no se les prestó el servicio en el día acordado).

P21. El servicio que usted solicitó se lo realizaron... * P22. ¿Se le prestó el servicio en el día acordado?

P21	Sí	No	Total
<i>Al día siguiente</i>	20,7%	-	17,6%
<i>A los dos días</i>	41,7%	10,0%	36,6%
<i>Después de dos días</i>	30,7%	60,0%	29,0%
<i>Hice la solicitud y no me preocupé más</i>	2,6%	10,0%	3,0%
Total	511	20	601

Nota: se ha eliminado la categoría Ns/Nc.

El plazo del servicio proporcionado no muestra diferencias significativas en función de la ubicación del contador. Los porcentajes obtenidos para el colectivo de entrevistados en cada uno de estos perfiles se presenta en la siguiente tabla:

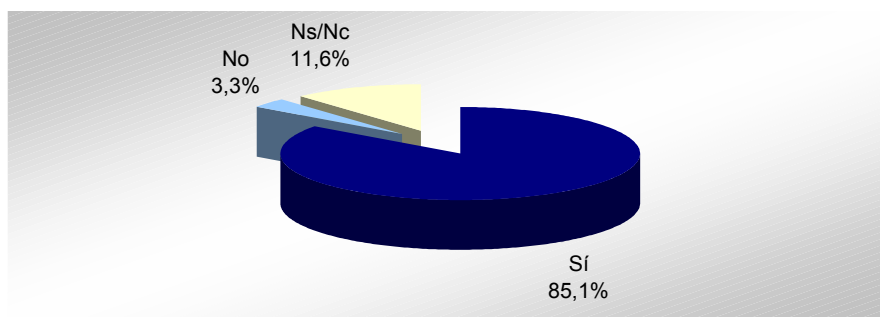
P21. El servicio que usted solicitó se lo realizaron...

<i>Motivos</i>	<i>Dentro de su vivienda</i>	<i>Fuera de su vivienda</i>	<i>Total</i>
<i>Ns/Nc</i>	11,1%	13,6%	13,7%
<i>Al día siguiente</i>	19,4%	16,9%	17,7%
<i>A los dos días</i>	40,1%	34,9%	36,7%
<i>Después de dos días</i>	26,2%	31,7%	29,0%
<i>Hice la solicitud y no me preocupé más</i>	3,4%	3,0%	3,0%
Total	237	338	601

Nota: se ha eliminado la categoría Ns/Nc.

El cumplimiento del plazo concertado en el servicio aparece de forma generalizada entre los usuarios del servicio. De hecho, más de un 85% de los mismos han afirmado que el servicio se le prestó en el horario acordado. Por el contrario, la proporción de entrevistados que indica que se incumplió el horario acordado se limita a menos de un 4% de los usuarios encuestados.

P22. ¿Se le prestó el servicio en el día acordado?



Base: 601 encuestados

El cumplimiento del servicio en el día concertado no parece expresar diferencias significativas en función de donde se encuentre el contador de la vivienda.

P22. ¿Se le prestó el servicio en el día acordado? * P18. ¿El contador en su casa está...?

P22	Ns/Nc	Dentro de su vivienda	Fuera de su vivienda	Total
Ns/Nc	44,00%	6,80%	12,40%	11,50%
Sí	56,00%	89,50%	84,30%	85,20%
No		3,80%	3,30%	3,30%
Total	25	242	334	601

Según los entrevistados, el retraso de GAA en la instalación o desinstalación del contador se sitúa entre 1 y 7 días, con retraso medio de 2,58 días.

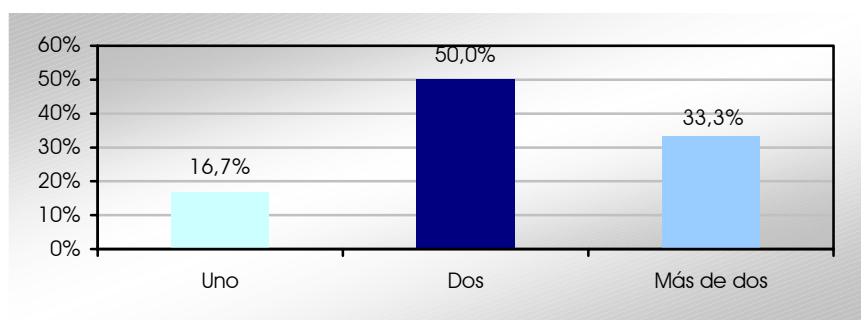
P23. ¿Cuántos días se atrasaron?

Estadístico	Valor
Media	2,58
Moda	2
Mínimo	1
Máximo	7

Base: 12 encuestados.

De hecho, la mitad de los encuestados afirman que el retraso en el que incurrió GAA en la instalación o desinstalación de su contador fue de dos días. Asimismo, 3 de cada 10 manifiestan que este retraso fue superior a los dos días.

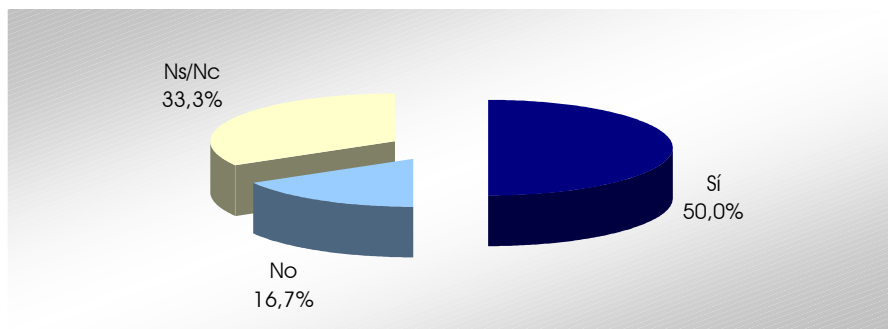
P23. ¿Cuántos días se atrasaron?



Base: 12 encuestados.

La mayor parte de los entrevistados con los que se incurrió en un retraso en la fecha de instalación o desinstalación han afirmado que se les avisó previamente de que iba a haber un cambio en la fecha de instalación.

P24. ¿Le avisaron previamente de que iba a haber un cambio de fecha en la instalación?

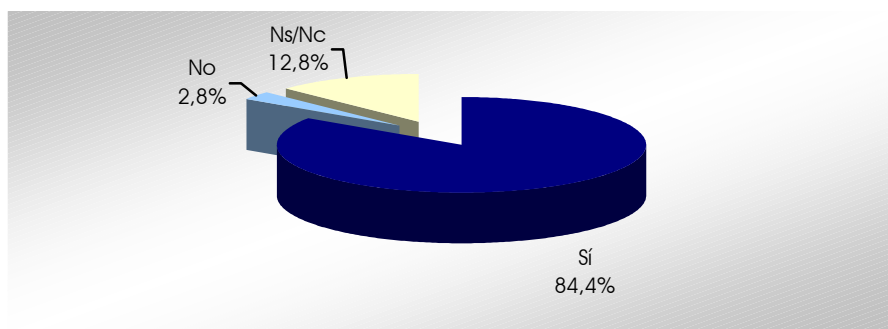


Base: 90 encuestados.

Al igual que en el caso anterior, el cumplimiento del plazo de instalación o desinstalación parece generalizado a la mayor parte de los encuestados. De hecho, una proporción inferior al 3% de los encuestados han afirmado que no se cumplió el horario acordado.

Por el contrario, prácticamente un 85% de los usuarios encuestados han afirmado que el servicio se le prestó en el horario concertado.

P25. ¿Se le prestó el servicio en el horario acordado?



Base: 601 encuestados.

El cumplimiento del horario no parece expresar diferencias significativas en función de la ubicación del contador en la vivienda.

P25. ¿Se le prestó el servicio en el horario acordado? * P18. ¿El contador de su casa está...?

P25	Ns/Nc	Dentro de su vivienda	Fuera de su vivienda	Total
Ns/Nc	44,00%	7,60%	13,90%	12,70%
Sí	52,00%	89,90%	83,10%	84,50%
No	4,00%	2,50%	3,00%	2,80%
Total	25	242	334	601

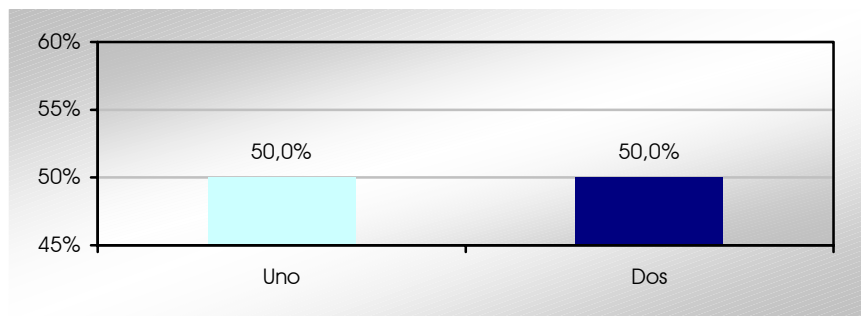
Entre aquellos usuarios encuestados con los que se incumplió el horario acordado han afirmado que éste se sitúa entre 1 y 2 horas, fijándose un retraso medio de hora y media.

P26. ¿Cuántos horas se atrasaron?

Estadístico	Valor
Media	1,50
Moda	1
Mínimo	1
Máximo	2

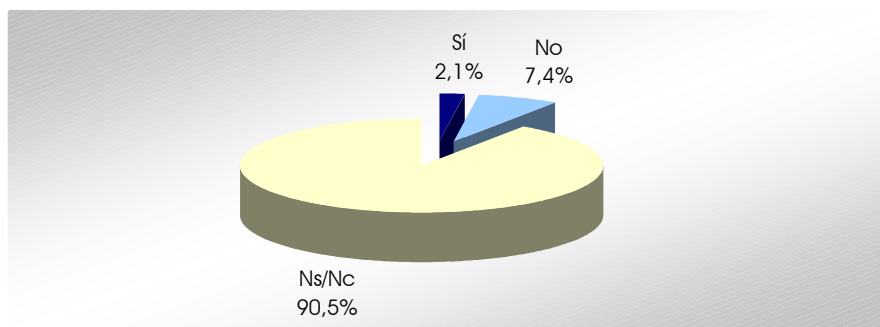
Base: 94 encuestados.

P26. ¿Cuántos horas se atrasaron?



La mayor parte de los usuarios encuestados desconoce si hubo previo aviso sobre el retraso de la hora acordada inicialmente, aunque entre aquellos entrevistados que sí han contestado parece mayoritaria la proporción que han destacado que no se les avisó sobre el cambio de horario.

P27. ¿Le avisaron previamente de que iba a haber un cambio de horario en la instalación?

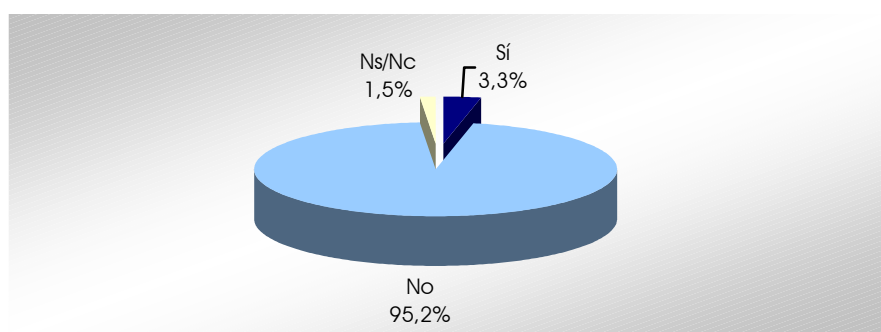


Base: 94 encuestados.

FIABILIDAD

La mayor parte de los usuarios entrevistados no han tenido ninguna incidencia con la instalación o desinstalación del contador. De hecho, un 3,3% de los usuarios encuestados han mencionado haber tenido algún problema con este servicio.

P28. Una vez finalizado el servicio, ¿tuvo usted alguna incidencia con la instalación o desinstalación del contador?



Base: 601 encuestados.

De nuevo, las incidencias registradas en la instalación o desinstalación del contador no muestran diferencias reseñables en función de la ubicación del mismo.

P28. Una vez finalizado el servicio, ¿tuvo usted alguna incidencia con la instalación o desinstalación del contador? *P18. ¿El contador de su casa está...?

P28	Ns/Nc	Dentro de su vivienda	Fuera de su vivienda	Total
Ns/Nc	8,00%	-	2,10%	1,50%
Sí	4,00%	5,10%	2,10%	3,30%
No	88,00%	94,90%	95,90%	95,20%
Total	25	242	334	601

Las incidencias detectadas entre aquellos usuarios que han tenido problemas con este servicio son muy variadas, aunque entre ellas la mayor proporción la alcanzan aquellos que afirman que goteaba el contador.

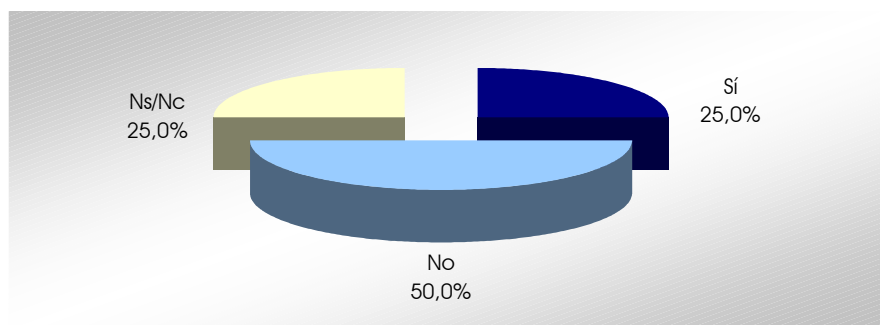
P29. ¿Qué incidencia tuvo?

<i>Incidencias</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Ns/Nc</i>	2	10,0%
<i>Goteaba el contador</i>	3	15,0%
<i>Ha tenido que llamar a un fontanero</i>	2	10,0%
<i>El que quitó el contador no quería poner el nuevo</i>	2	10,0%
<i>Le dejaron una llave cerrada</i>	2	10,0%
<i>No se pudo realizar</i>	1	5,0%
<i>No cumplía los requisitos</i>	1	5,0%
<i>No llega el agua</i>	1	5,0%
<i>No le gustó el horario de la instalación</i>	1	5,0%
<i>Puso un contador más caro del que correspondía</i>	1	5,0%
<i>No le mandan puntualmente las facturas</i>	1	5,0%
<i>La medida no estaba bien</i>	1	5,0%
<i>Tuvo que quitar una tubería</i>	1	5,0%
<i>No cumplen el horario establecido</i>	1	5,0%
<i>Total</i>	20	100,0%

La mitad de los entrevistados que han tenido alguna incidencia con la instalación o desinstalación del contador han afirmado no acudir al servicio técnico para resolverla.

Uno de cada cuatro entrevistados ha afirmado acudir al servicio técnico para resolver la incidencia, mientras esta misma proporción desconoce o no ha querido contestar cuál fue su actuación.

P30. ¿Acudió al servicio técnico a resolverla?



Base: 20 encuestados.

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción expresado por los entrevistados con el servicio proporcionado por GAA **es muy elevado**, situándose en una puntuación media de 8,73 en una escala de 0 a 10.

Este mismo nivel de satisfacción se expresa en cada uno de los ámbitos del servicio proporcionado por GAA, como son el proceso de contratación (8,56) y la cumplimentación del servicio (8,46).

Media de satisfacción con GAA

	Media
<i>Satisfacción con el proceso de contratación</i>	8,56
<i>Satisfacción con la cumplimentación del servicio</i>	8,46
<i>Satisfacción general</i>	8,73

De la aplicación de técnicas estadísticas se han obtenido **tres grupos de usuarios del servicio de GAA en función de su nivel de satisfacción**. A estos grupos los hemos denominado como moderados, satisfechos y encantados.

Los **moderados** serían aquellos que se encuentran moderadamente satisfechos con el servicio proporcionado por GAA y numéricamente se expresaría en un valor de 7 en una escala de 0 a 10. Este grupo sería el más reducido y en él se englobarían los encuestados que podríamos considerar insatisfechos, que suponen menos de un 1% de los usuarios.

El grupo de usuarios **satisfechos**, serían aquellos que se encuentran notablemente satisfechos con el servicio proporcionado por GAA y numéricamente este nivel de satisfacción se expresaría con 7,74 puntos. Este colectivo abarca a 1 de cada 3 encuestados.

Por último, se encuentra el colectivo que hemos denominado **encantados**, ya que el nivel de satisfacción experimentado por estos clientes sería muy elevado, expresándose en un valor de 9,35. Este grupo abarcaría a más de la mitad de los usuarios de GAA.

Estos grupos ofrecerán un punto de referencia para ver en posteriores olas la tendencia creciente o decreciente de cada uno de ellos.

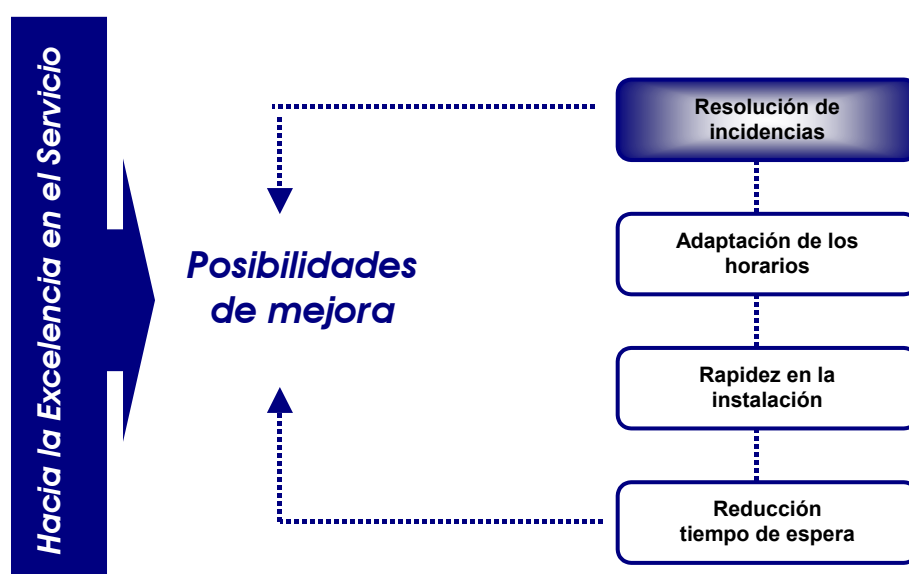
El nivel de satisfacción expresado por los entrevistados con cada uno de los elementos es muy elevado, aunque también la importancia concedida a éstos mismos elementos se podría considerar muy elevada. Ello puede deberse a que el servicio de agua se considera una “necesidad básica” o al menos, fundamental en la sociedad actual.

Sin embargo, de las diferencias expresadas por los entrevistados en el nivel de importancia y satisfacción pueden extraerse algunas sugerencias de mejora, en la búsqueda de la excelencia en el servicio .

Aunque la fiabilidad del servicio parece generalizada para la mayor parte de los usuarios (95%), son pocos los entrevistados que tienen alguna incidencia con el servicio y acuden al servicio técnico para resolverla. En este sentido, los usuarios han mencionado como máxima prioridad de mejora la resolución de incidencias en la instalación o desinstalación de los montadores.

Otras áreas de mejora relacionadas con la cumplimentación del servicio serían la rapidez en la instalación o desinstalación de los contadores, así como la adecuación de los horarios del servicio. Este mismo elemento se convierte en un área de mejora en el caso de la contratación, acompañado por la reducción del tiempo de espera para que le atiendan.

En definitiva, podríamos afirmar que las áreas de posibles mejoras serían aquellas que incrementen la fiabilidad del servicio y todos los aspectos relacionados con el tiempo de espera y tramitación, así como la adaptación de los horarios. Sin embargo, cabe destacar que éstas son mejoras que se pueden realizar de cara a obtener la excelencia en el servicio, ya que el nivel de satisfacción de los usuarios es muy elevado en todos los aspectos.



ANEXO ESTADÍSTICO