



**PRESENTACIÓN DE LAS DIFERENTES
ENCUESTAS QUE REALIZA MINA,
AIGÜES DE TERRASSA PARA MEDIR
EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE/A, Y SUS RESULTADOS**

PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO AL CLIENTE/A DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A.

Desde siempre, Mina Pública d'Aigües de Terrassa, se ha esforzado en conocer la opinión de sus clientes/as. Hace 10 años que se estableció un sistema de encuestas, realizadas inicialmente de manera interna, para que nuestros clientes/as nos den su opinión respecto a nuestro servicio especialmente en temas como:

- **IMAGEN DE AIGÜES DE TERRASSA**, respecto a la gestión del servicio, el medio ambiente, la responsabilidad social.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE/A**. Motivo del contacto, por qué medio lo ha hecho, y especialmente la valoración de la atención recibida.
- **CARACTERÍSTICAS DEL AGUA**. Su opinión respecto sabor, olor, color, presión y regularidad.
- **LA FACTURA**. El diseño, claridad, factura digital, periodicidad, precios.
- **USO DEL AGUA**. Qué uso hace, cocinar, beber ...

En 2010 se pone en marcha el PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO AL CLIENTE/A DE ABASTECIMIENTO DE AGUA, uno de los principales apartados del cual es medir su grado de satisfacción.



- 1.- Encuesta de satisfacción al cliente/a con carácter anual. Desde 2009 se realiza externa y anualmente.**
- 2.- Encuesta periódica sobre la atención de las disconformidades en el consumo.**
- 3.- Encuesta permanente de gestiones presenciales en las oficinas centrales.**
- 4.- Encuesta sobre intervenciones en la vía pública.**
- 5.- Encuesta a clientes/as del Laboratorio Ambiental.**

Encuesta de satisfacción

- Encuesta de satisfacción al cliente/a con carácter anual, que se realiza aleatoriamente sobre todo el espectro de clientes/as, en Terrassa y en las poblaciones suministradas, con un intervalo de confianza para Terrassa de un 95%, con especial atención a aspectos como:
 - **IMAGEN DE AGUAS DE TERRASSA:** Respecto a la gestión del servicio, el respeto al medio ambiente, la responsabilidad social
 - **ATENCIÓN AL CLIENTE/A:** Motivo del contacto, medio que ha utilizado y valoración de la atención recibida
 - **CARACTERÍSTICAS DEL AGUA:** Gusto, olor, color, presión y regularidad
 - **LA FACTURA:** Diseño, claridad, factura digital, periodicidad, precios
 - **USO DEL AGUA:** Cocinar, beber ...

Encuesta de satisfacción

RESUMEN-COMPARACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÚLTIMOS CINCO AÑOS

RESUM COMPARACIÓ ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 2013 - 2017					
	2013	2014	2015	2016	2017
IMATGE D'AIGÜES DE TERRASSA					
respecte a la gestió del servei	7,5	7,2	8,1	7,9	7
... el respecte al medi ambient	7,2	7	7,7	7,7	7,5
... la Responsabilitat social o comportament ètic	8,2	7,7	8,6	8,6	9
ATENCIÓ AL CLIENT					
%de clients que han contactat amb Aigües de Terrassa en l'últim any	22%	11%	8%	14%	12%
Per quin motiu s'ha posat en contacte?					
contractació	28%	24%	19%	9%	26%
incidència subministrament	18%	19%	16%	7%	36%
disconformitat amb el consum facturat	13%	12%	10%	7%	19%
gestió o pagament de rebuts	17%	14%	10%	19%	9%
canvi d'aforament a comptador	2%	-	3%	4%	2%
altres	22%	31%	42%	54%	9%
Per quin mitjà s'ha posat en contacte?					
Telefònic	53%	50%	52%	61%	51%
Presencial	42%	43%	42%	35%	40%
Internet	5%	-	3%	2%	9%
Altres	-	7%	3%	2%	-
Valoració de l'atenció rebuda	8,2	8,0	6,7	8,4	7,2
Valoració de la informació rebuda	8,0	7,8	6,5	8,3	6,9
Valoració de la solució de la gestió	7,9	7,8	6,4	8,3	7,7
CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA					
Valoració gust de l'aigua	3,4	3,6	2,5	2,4	3,2
Valoració olor de l'aigua	6,2	6,3	6,0	5,4	5,9
Valoració color de l'aigua	7,0	6,9	6,9	5,9	6,6
Valoració pressió de l'aigua	8,8	8,7	8,8	8,9	8,5
Valoració regularitat de l'aigua	8,6	8,6	8,6	9,5	9,9
LA FACTURA					
Rep la factura	97%	95%	98%	97%	98%
Valoració del disseny de la factura	7,4	7,4	7,7	7,5	6,9
Valoració sobre la claredat del seu contingut	7,1	7,4	7,5	7,4	6,8
Saben/Volen rebre la factura digital					
% que coneix que la factura té una periodicitat trimestral	73%	67%	82%	89%	53%
Sí saben que 5L d'aigua de l'aixeta són menys d'un cèntim	27%	39%	11%	10%	12%
L'AIGUA					
Cuina amb aigua de l'aixeta	79%	79%	79%	70%	70%
Acostuma a beure aigua de l'aixeta	7%	8%	7%	4%	7%
Han instal·lat algun tipus de tractament per l'aigua	31%	26%	28%	26%	26%
CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA					
Sí confia que l'aigua aconsegueix garanties sanitàries necessàries	89%	93%	96%	94%	91%

NOTA GLOBAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
2012	8,0
2013	7,5
2014	7,4
2015	7,3
2016	7,5
2017	7,3

(*) En relación al gusto, hay que decir que el agua del grifo, sometida al control exhaustivo del Laboratorio Ambiental de Mina, Aigües de Terrassa, con la realización de análisis en continuo y presenciales, cumple todas las garantías sanitarias especificadas en la legislación vigente.

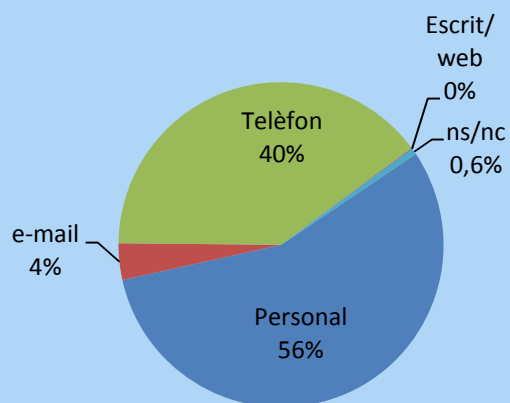
El agua del grifo, que contiene una pequeña cantidad de cloro residual para garantizar y asegurar que es apta para el consumo humano, contiene también sales disueltas en diferentes proporciones. Las sales, le confieren un sabor característico en función de su composición. La de nuestra zona, tiene una dureza elevada porque contiene más cal y una cierta cantidad de cloruros, lo que le da junto con el cloro residual un gusto característico.

Un consejo para mejorar notablemente la percepción del sabor del agua del grifo, es servir fría el agua de boca.

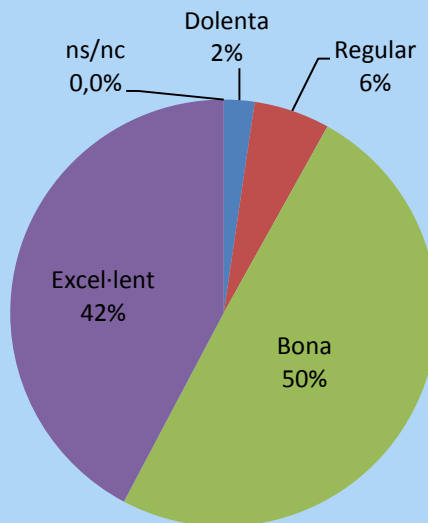
Encuesta por disconformidades en el consumo

- Encuesta que se realiza entre aquellos clientes/as que han presentado una disconformidad con el consumo de agua facturado, a efectos de valorar su satisfacción en la tramitación de su petición de revisión. Amplía con una valoración de la intervención de nuestros operarios/as, cuando se haya producido, en su domicilio. Preguntamos sobre:
 1. La atención recibida del personal de atención al cliente/a
 2. La intervención de nuestros operarios/as a su domicilio
 3. Tiempo de respuesta de su reclamación
 4. Nuestra actuación en general
 5. Observaciones o sugerencias

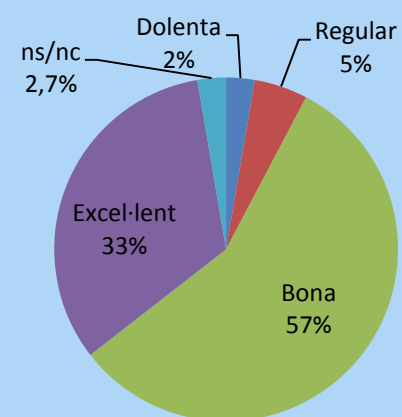
Encuesta por disconformidades en el consumo



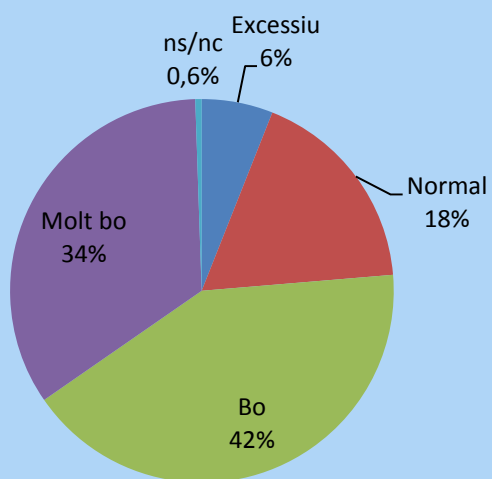
Com ho ha comunicat



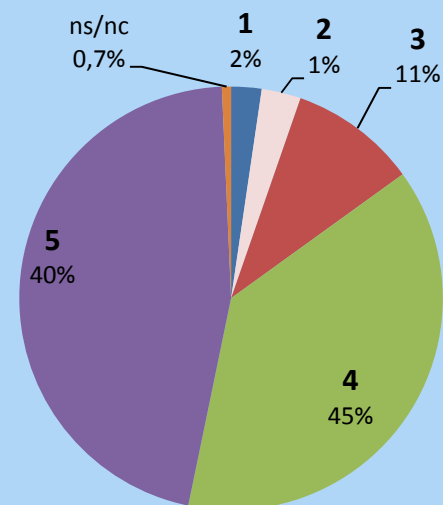
Valoració de l'atenció rebuda



Intervenció dels nostres operaris a domicili



Temps de resposta a la reclamació



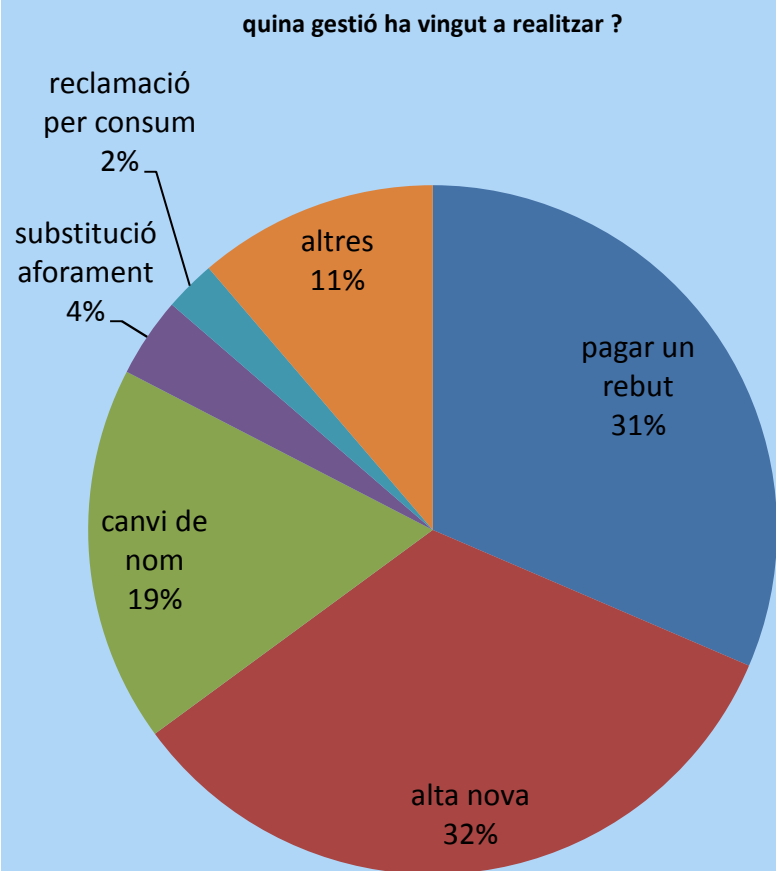
Valoració global de la nostra actuació de l'1 al 5 (5 millor)

Encuesta permanente de gestiones presenciales

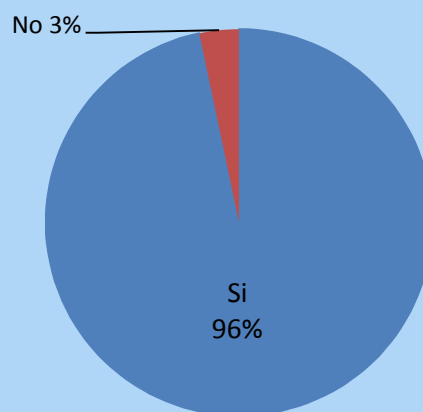
- Encuesta permanente, voluntaria y anónima, sobre un breve cuestionario que se facilita al cliente/a, a efectos de valorar su satisfacción en las gestiones que ha realizado de forma presencial en nuestras oficinas centrales. Preguntamos sobre:
 1. ¿Qué gestión ha venido a realizar
 2. Si considera que le/la han atendido correctamente
 3. Ha encontrado nuestras oficinas adecuadas
 4. Como ha sido el tiempo de espera
 5. Ha podido realizar su gestión
 6. Sugerencias

Encuesta permanente de gestiones presenciales

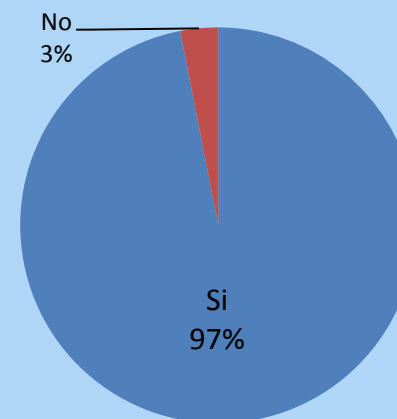
- Sobre una muestra de 1.641 respuestas, final 2009 a 2016:



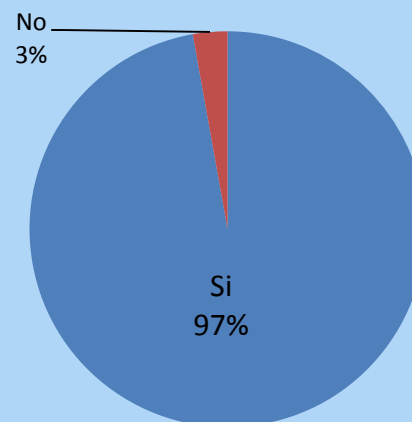
considera que l'han atès correctament ?



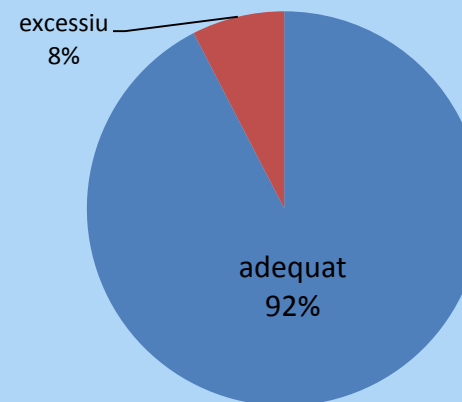
ha trobat les nostres oficines adequades ?



ha pogut realitzar la seva gestió ?



el temps d'espera ha estat:



Encuesta permanente de gestiones presenciales

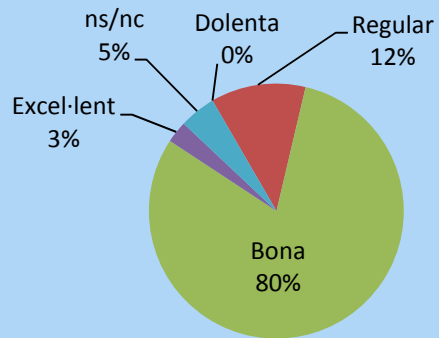
Sugerencias más frecuentes y solución dada

- Dificultad para saber el turno → Gestor de colas instalado.
- Ampliar horarios de tarde → Lunes toda la tarde y los jueves hasta las 3.
- Mejorar la eficiencia de la atención telefónica. Dificultad para contactar con el departamento de contratación → Nueva operadora y buzones de voz.
- Asegurar que las facturas y correo llegue a los clientes/as → Cambio de empresa de distribución de correspondencia.

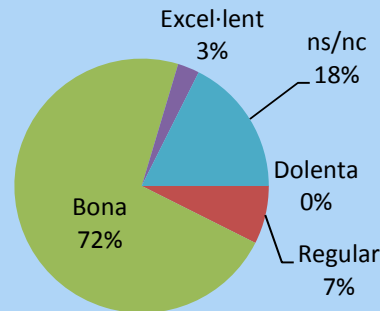
Encuesta por intervenciones en la calle

- Encuesta que se realiza entre aquellos clientes/habitantes, a los que, cerca de su vivienda/empresa/industria, se ha realizado una intervención nuestra en la calle, que de una manera u otra, ha supuesto un impacto en su actividad diaria. Preguntamos sobre:
 1. La imagen general tanto de nuestros/as operarios/vehículos/aspecto general de la obra (señalización, orden y limpieza)
 2. Las posibles molestias ocasionadas (ruido, accesibilidad, duración, acabados y limpieza final)
 3. Trato con nuestros operarios/as

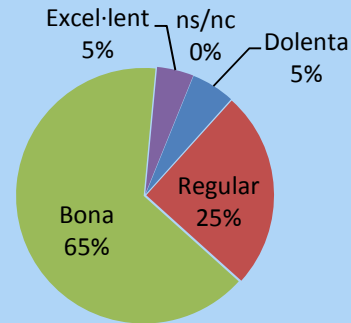
Encuesta por intervenciones en la calle



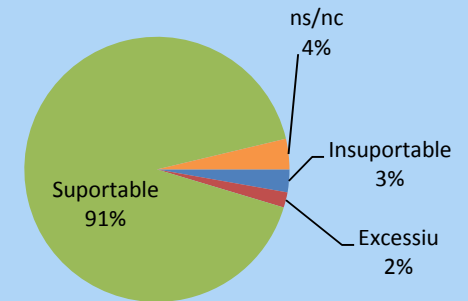
Imatge operaris



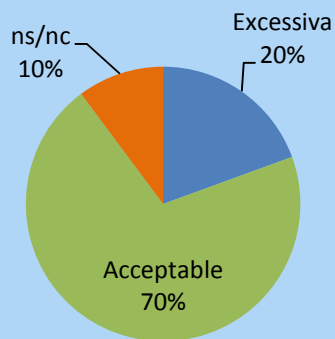
Imatge vehicles



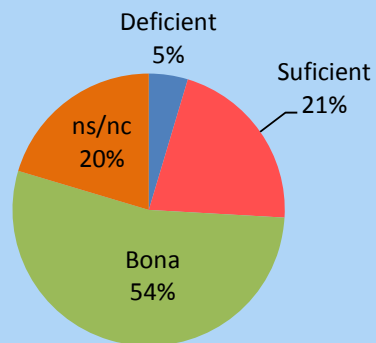
Aspecte gral. obra, senyalització, ordre i neteja



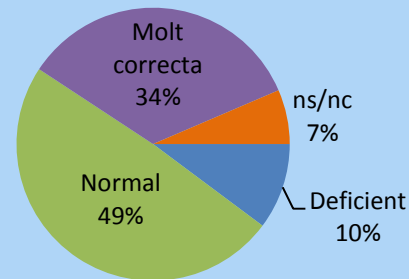
Soroll provocat



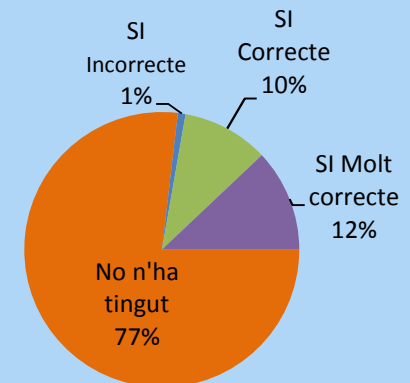
Durada de l'obra



Accessibilitat vivenda/empresa



Acabats i neteja



Tracte amb els operaris

Encuesta a clientes/as del Laboratorio Ambiental

- Encuesta que se realiza entre aquellos clientes/as del Laboratorio Ambiental de MINA, Aigües de Terrassa, tanto particulares como empresas, comercios o industrias. Preguntamos sobre varios aspectos para analizar su satisfacción en la tarea realizada, como:
 - Facilidad de contacto
 - Atención recibida
 - Plazo de recepción de las ofertas y la claridad de la información y de los resultados
 - Asesoramiento en general y específico para la toma de muestras
 - Tiempo de recepción de resultados y atención a reclamaciones
 - Tarifas y relación calidad-precio
 - Valoración global final

Encuesta a clientes/as del Laboratorio Ambiental

Evolución de los últimos años (puntuación sobre 10)

