



**ENQUESTA
VALORACIÓ I SATISFACCIÓ DE LA GESTIÓ DE
L'AIGUA A LA CIUTAT DE MATARÓ**

Mataró, juny del 2012

Í N D E X

1. INTRODUCCIÓ	3
2. METODOLOGIA.....	3
3. RESULTATS.....	7
3.1 RESULTATS TOTALS	7
3.2 RESULTATS GRANS CONSUMIDORS	17
3.3 RESULTATS PER CORREU POSTAL.....	17
3.3 RESULTATS PRESENCIALS	17
4. CONCLUSIONS	18
5. PROPOSTES DE MILLORA.....	19
6. ANNEXOS.....	20

1. INTRODUCCIÓ

Per tal de millorar el servei als nostres clients i complir amb els requeriments de la norma ISO 9001:2008, Aigües de Mataró, empresa municipal, ha elaborat una enquesta per a mesurar el grau de satisfacció dels seus clients.

Aquesta enquesta té com a objectiu identificar les expectatives del client respecte al servei prestat per la companyia i conèixer la valoració en quant a l'empresa, el servei d'aigua, el subministrament, la qualitat de l'aigua, la facturació, l'atenció al client, la qualitat i la innovació, i poder així emprendre accions orientades a millorar la satisfacció del client i la qualitat del servei.

2. METODOLOGIA

La metodologia emprada per obtenir una valoració de la percepció i satisfacció dels nostres clients sobre la gestió de l'aigua, ha estat l'enquesta.

L'enquesta o qüestionari ens permet conèixer l'opinió d'una mostra representativa o proporció de la població dels nostres clients.

L'univers o persones enquestades reuneixen una sèrie de característiques comunes i vàlides per a fer una generalització dels resultats.

La metodologia emprada ha tingut en compte:

- la definició dels objectius, la definició de la població i dels individus objecte de l'estudi, els mitjans o canals de comunicació, l'interval de temps de l'enquesta, fixar el propòsit central de l'estudi a través de les preguntes directes, fixar el propòsit secundari a través de les preguntes obertes.

La mesura de les preguntes directes s'ha realitzat en base a l'escala de valoració següent:

Valoració:	molt insatisfet,	insatisfet,	neutral,	satisfet,	molt satisfet
	1 ☹	2 ☹	3 ☹	4 ☺	5 ☺

(*) el valor de neutral és pot interpretar com "que no estan ni insatisfets ni satisfets", per tant pot ser equivalen a dir "que els sembla be." "que estan conformes", també en algun cas en funció de la pregunta o de l'individu pot significar que "no ho se", "no tinc prou informació" o "NS/NC"

Les etapes principals dutes a terme en l'enquesta per mostratge han estat:

1. Exposició clara dels objectius
2. Definir la població de la qual es tria la mostra.

3. Comprovar que totes les dades són pertinents a l'enquesta i que no s'omet cap dada essencial.
4. Definir els mètodes de mesura (qüestionari, valoració)
5. Definir els mitjans pels quals es realitza l'enquesta o canals de comunicació.
6. Establir un marc o subdivisió de la població en unitats de mostratge (ciutat, client)
7. Seleccionar la mida de la mostra. Aquesta inicialment ha estat tots els clients.
8. Organització del treball de camp. Ha estat interna, direcció de qualitat.
9. Recopilació i edició de la informació rebuda dels qüestionaris.
10. Anàlisi de les informacions rebudes
11. Conclusions de l'enquesta
12. Proposta d'accions de millora.

Els mitjans o canals de comunicació han estat quatre:

Presencial: Enquesta anònima, ubicades a les taules d'atenció al client. L'enquesta és donada a omplir al client en el moment en que aquest feia un tràmit.

Durada: de gener a març del 2012.

Univers: tots els clients que han vingut a fer tràmits.

Grans consumidors: Enquesta no anònima, enviada directament per correu als clients nomenats "grans consumidors"

Durada: mes de gener 2012.

Univers: els grans consumidors (50 principals consumidors)

Per correu postal amb la facturació. Enquesta anònima. Enviament junt a la facturació. Durada: 1 mes.






Univers: tot els abonats.

Web corporativa: Estava previst 2 tipus d'enquesta a) Enquesta digital associada a l'abonat disponible a través de la web a partir de març a través de la oficina on-line, i b) Enquesta digital anònima, a través de la pàgina principal de la web.






Aquesta opció d'enquesta a través de la web corporativa, no ha reeixit i s'ha descartat de l'estudi i anàlisi.

El qüestionari que ha rebut el client consta de 6 apartats i és el següent:

1. Satisfacció global amb l'empresa






1 2 3 4 5
    

2. Satisfacció global amb el servei d'aigua






1 2 3 4 5
    

3. Subministrament

3.1 La pressió de l'aigua

1 2 3 4 5
    

3.2 La continuïtat i garantia del servei

1 2 3 4 5
    

3.3 En cas d'incidència en el servei, l'eficàcia en la seva resolució.

1 2 3 4 5
    

3.4 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

4. Qualitat de l'aigua





4.1 Quina percepció té de la qualitat de l'aigua?

1 2 3 4 5
    





4.2 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

5. Facturació i atenció al client

5.1 Considera adequat el nostre procés de facturació i administració?

1 2 3 4 5
    

5.2 Considera fiable la factura?

1 2 3 4 5
    

5.3 Considera entenedora la factura?

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

Les vegades que ha contactat amb nosaltres:

5.4 L'atenció rebuda ha estat:

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

5.5 La resolució de qualsevol tràmit, dubte, queixa o incidència ha estat:

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

5.6 Considera l'atenció telefònica:

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

5.7 Considera els processos de comunicació i informació establerts:

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

5.8 Quins elements de millora ens suggereix en els processos de comunicació i atenció?

6. Qualitat i innovació

6.1 Ens considera una empresa moderna en els processos i instal·lacions?

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

6.2 Considera el servei ofert eficaç i de qualitat?

1 2 3 4 5
☹ ☹ ☹ ☺ ☺

6.3 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

3. RESULTATS

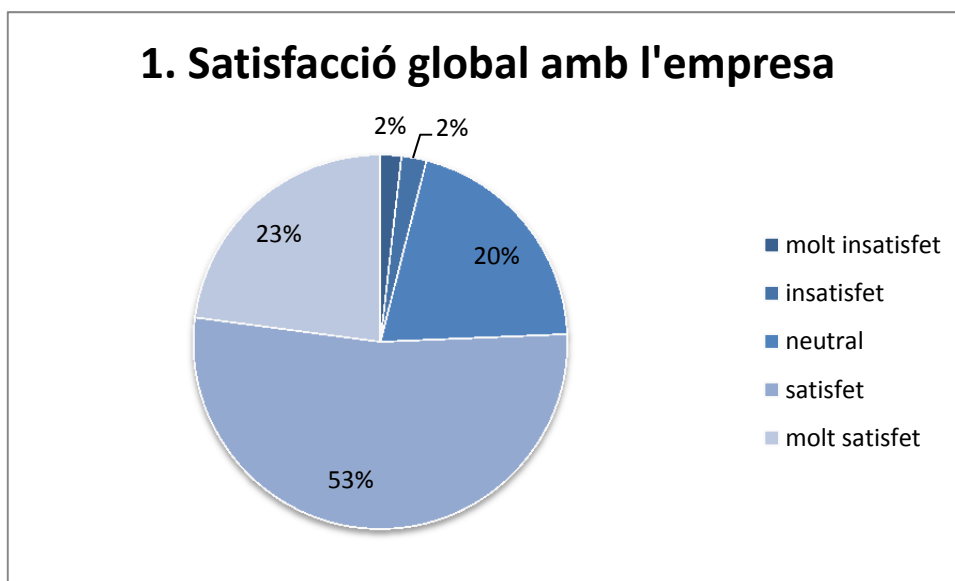
S'han recollit un total de 1.385 enquestes, de les quals 1.209 han estat per correu postal, 164 presencials i 12 de grans consumidors.

3.1 RESULTATS TOTALS

El total d'enquestes rebudes per correu postal, presencials i de grans consumidors han estat 1.385 i el resultat per cada apartat ha estat el següent:

1. SATISFACCIÓ GLOBAL AMB L'EMPRESA

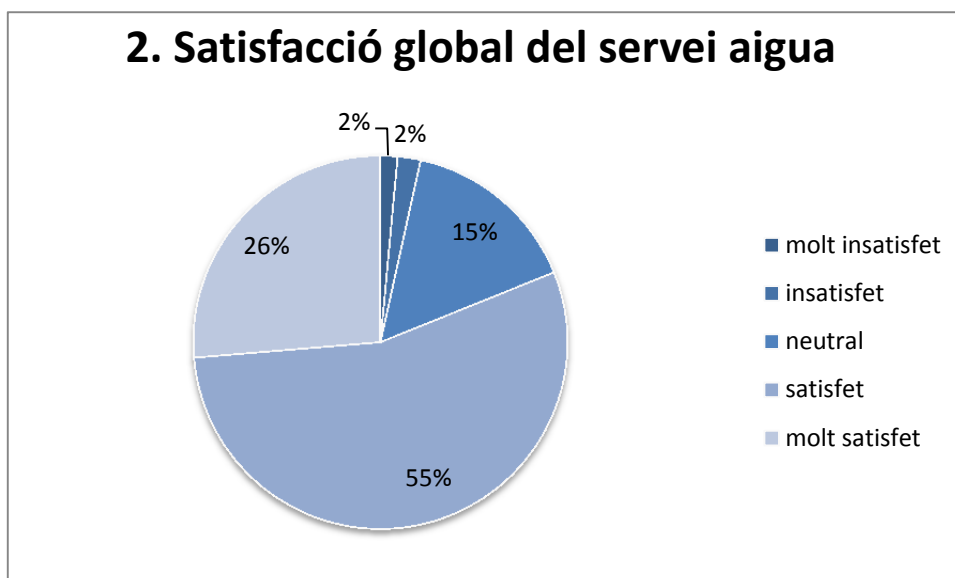
La pregunta ha estat "Satisfacció global a l'empresa". Han respost a la pregunta un total de 1.358. Amb el següent percentatge:



Un 76% es consideren satisfets amb l'empresa enfront del 4% insatisfets.

2. SATISFACCIÓ GLOBAL AMB EL SERVEI D'AIGUA

La pregunta ha estat "Satisfacció global del servei d'aigua". Han respost a la pregunta un total de 1.360. Amb el següent percentatge:



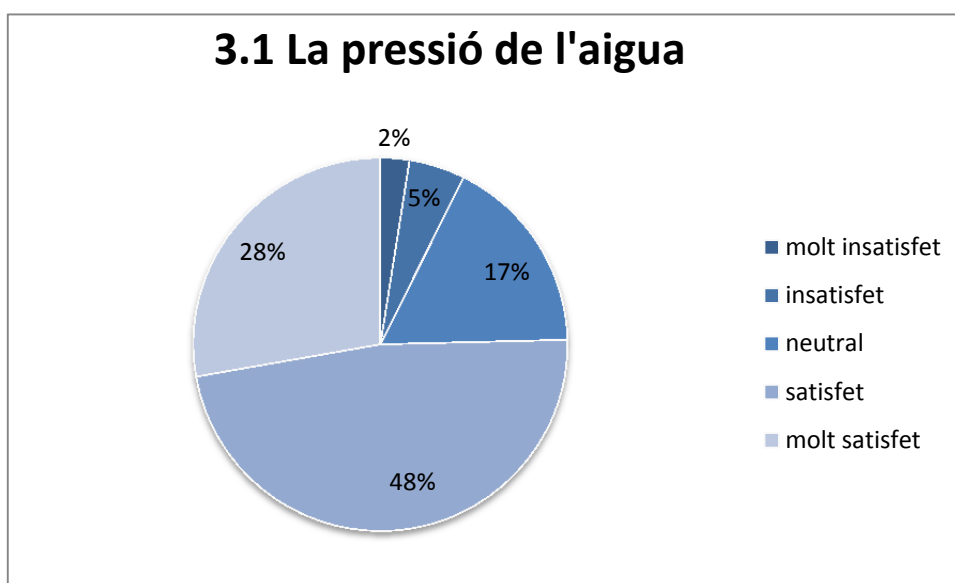
Un 81% han respost dins la franja de la satisfacció enfront del 4% dins la franja d'insatisfacció.

3. SUBMINISTRAMENT

En aquest grup en relació al subministrament del servei d'aigua s'han realitzat 4 preguntes tancades: "3.1 La pressió de l'aigua", "3.2 La continuïtat i garantia del servei", "3.3 En cas d'incidència en el servei, l'eficàcia en la seva resolució" i una pregunta oberta "3.4 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?".

3.1 La pressió de l'aigua

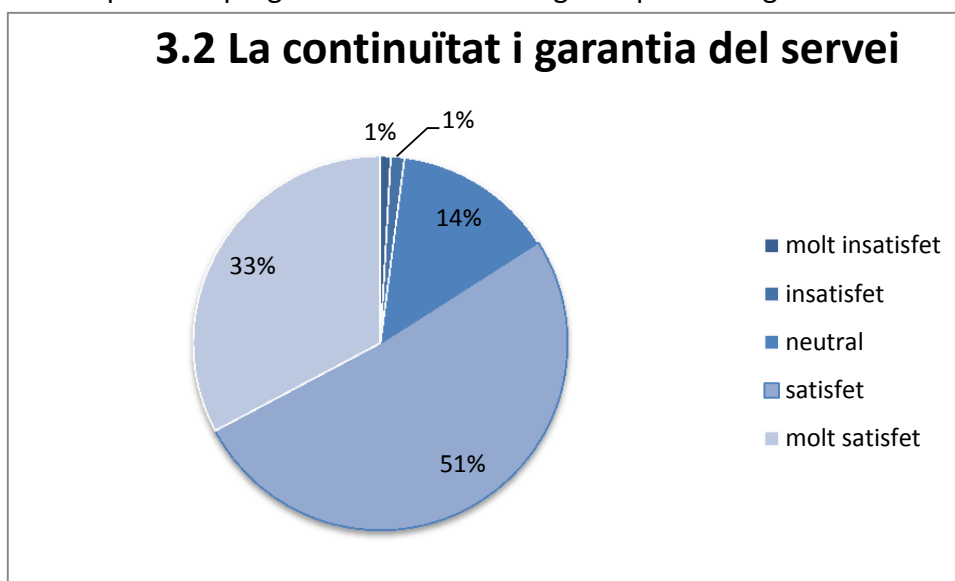
Han respost a la pregunta 1.361 amb el següent percentatge:



Un 76% es consideren satisfets enfront del 7% d'insatisfets.

3.2 La continuïtat i garantia del servei

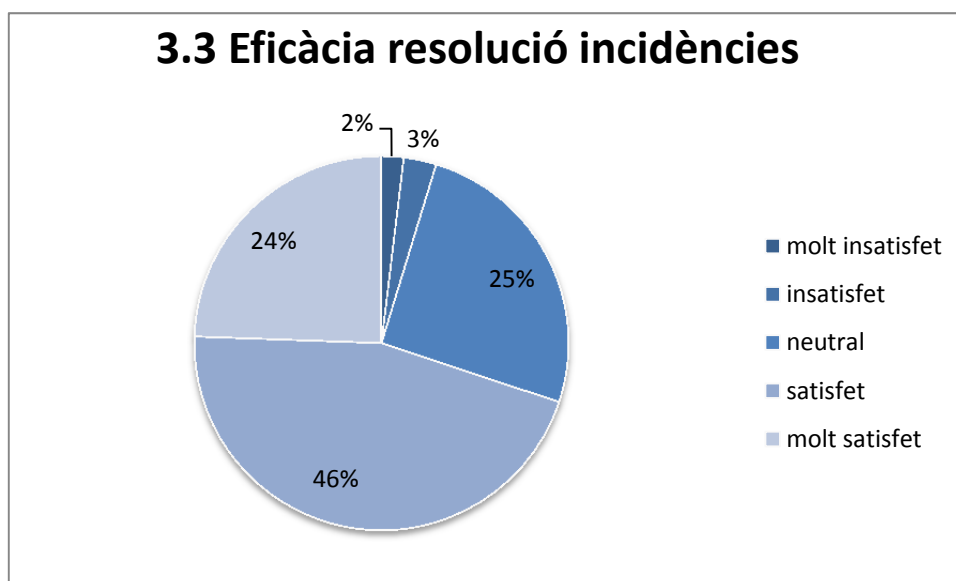
Han respost a la pregunta 1.359 amb el següent percentatge:



Un 84% es consideren satisfets enfront del 2% insatisfets.

3.3 En cas d'incidència en el servei, l'eficàcia en la seva resolució

Han respost a la pregunta 1.203 amb el següent percentatge:



Un 70% es consideren satisfets en l'eficàcia de la resolució d'incidències enfront del 5% d'insatisfets.

3.4 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

En l'annex adjuntem el detall de les 139 respostes.

S'han classificat de la següent forma:

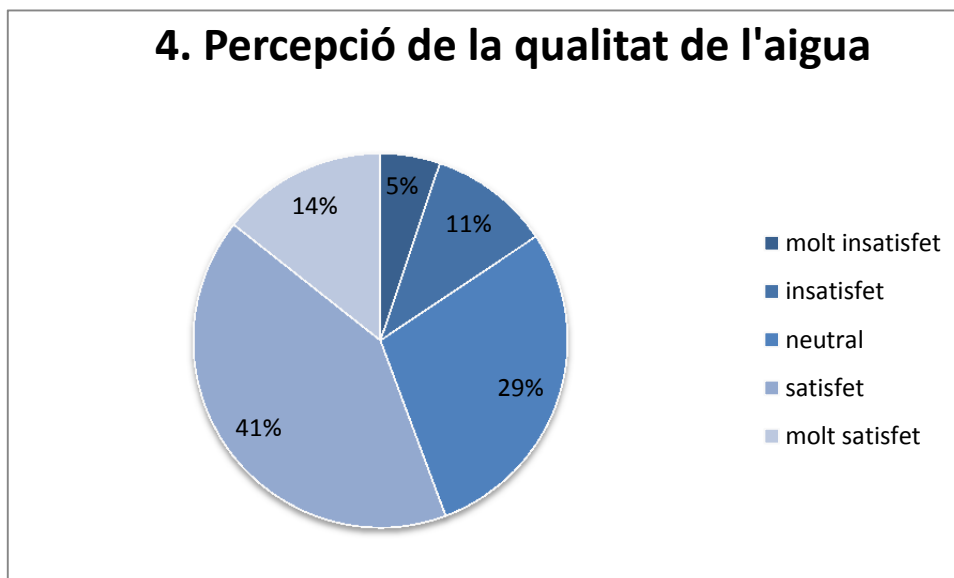
TIPUS	Num.	%
Millorar la regulació de pressió d'aigua	37	27%
Satisfacció amb el servei d'aigua	33	24%
varis	28	20%
Resoldre més ràpid incidències i urgències	20	14%
Informar i avisar amb més temps els talls i avaries	14	10%
Millorar el subministra d'aigua	5	4%
Controlar fuites	2	1%
TOTAL	139	

4 QUALITAT DE L'AIGUA

En aquest grup en relació a la qualitat de l'aigua s'han realitzat 1 pregunta tancades: "4.1 Quina percepció té de la qualitat de l'aigua" i una pregunta oberta "4.2 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?".

4.1 Percepció de la qualitat de l'aigua

Han respost a la pregunta 1.358 amb el següent percentatge:



Un 55% es mostren satisfets amb la qualitat de l'aigua i un 16% es consideren insatisfets, El percentatge de neutrals augmenta fins el 29%.

4.2 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

En l'annex adjuntem el detall de les 374 respostes.

S'han classificat de la següent forma:

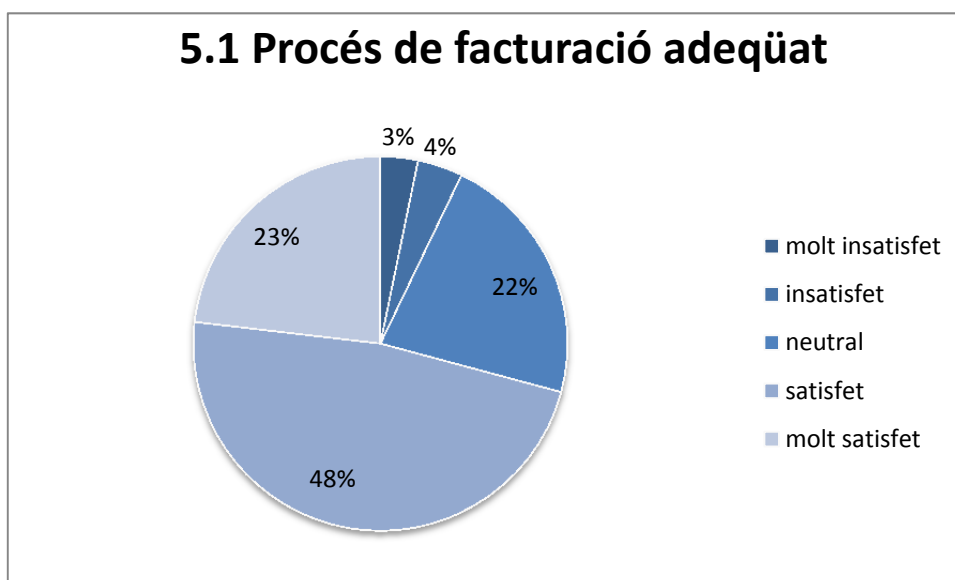
TIPUS	Num.	%
Massa calç - eliminar la calç	113	30%
Millorar el gust i olor de clor	89	24%
Massa residus, sorra, mes filtres	42	11%
Satisfacció amb la qualitat de l'aigua	30	8%
Informació de anàlisi i control de l'aigua	30	8%
Millorar la qualitat de l'aigua	29	8%
Varis	15	4%
Posar descalcificadors a càrrec de la companyia	7	2%
No es pot beure	6	2%
Abonats que han instal·lat descalcificadors o osmosi	6	2%
Problemes amb la pell	4	1%
Anàlisi particular dolents	3	1%
TOTAL	374	

5 FACTURACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

En aquest grup en relació a temes de facturació i atenció al client s'han realitzat 7 preguntes tancades: "5.1 Considera adequat el nostre procés de facturació i administració?", "5.2 Considera fiable la factura?", "5.3 Considera entenedora la factura?", "5.4 L'atenció rebuda ha estat", "5.5 La resolució de qualsevol tràmit, dubte, queixa o incidència ha estat:", "5.6 Considera l'atenció telefònica:", "5.7 Considera els processos de comunicació i informació establerts:" i una pregunta oberta "5.8 Quins elements de millora ens suggereix en els processos de comunicació i atenció?"

5.1 Considera adequat el nostre procés de facturació i administració?

Han respost a la pregunta 1.329 amb el següent percentatge:

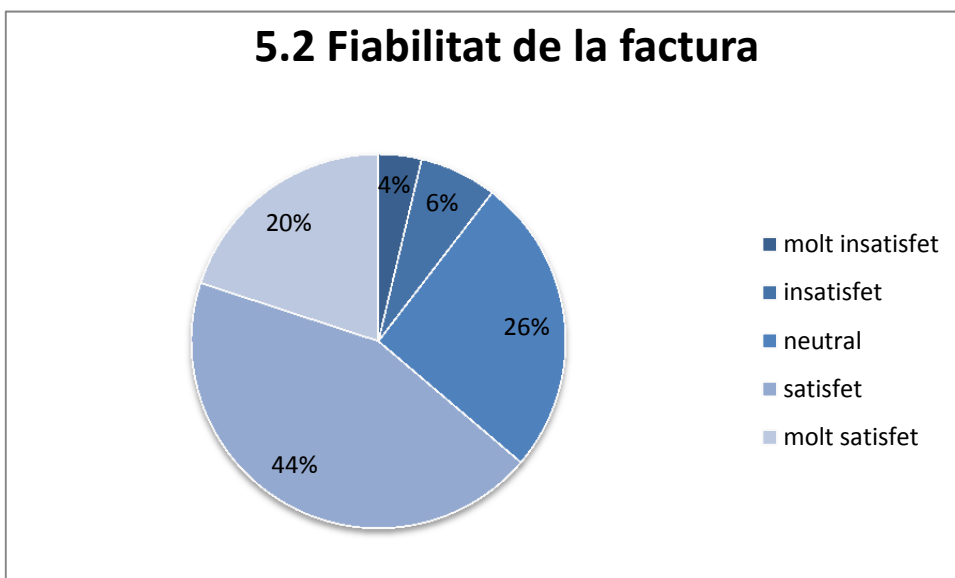


Un 71% troben adequat el procés de facturació, enfront del 7% que no el troben adequat.

5.2 Considera fiable la factura?

El concepte fiable pot significar "probabilitat de bon funcionament", o "que inspira confiança". Han respost a la pregunta 1.317, de les quals un 64% troben fiable la factura i un 10% no fiable. El percentatge de neutral el tenim al 26%.

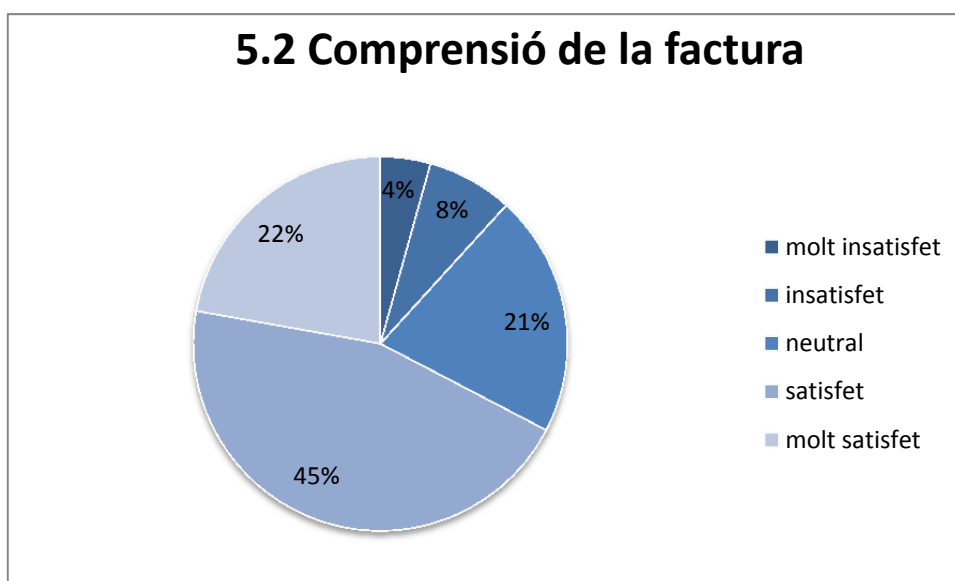
La distribució en percentatge ha estat el següent:



5.3 Considera entenedora la factura?

El concepte “entenedor” es pot interpretar com “alguna cosa clara i concisa”.

Han respost a la pregunta 1.320 amb el següent percentatge:

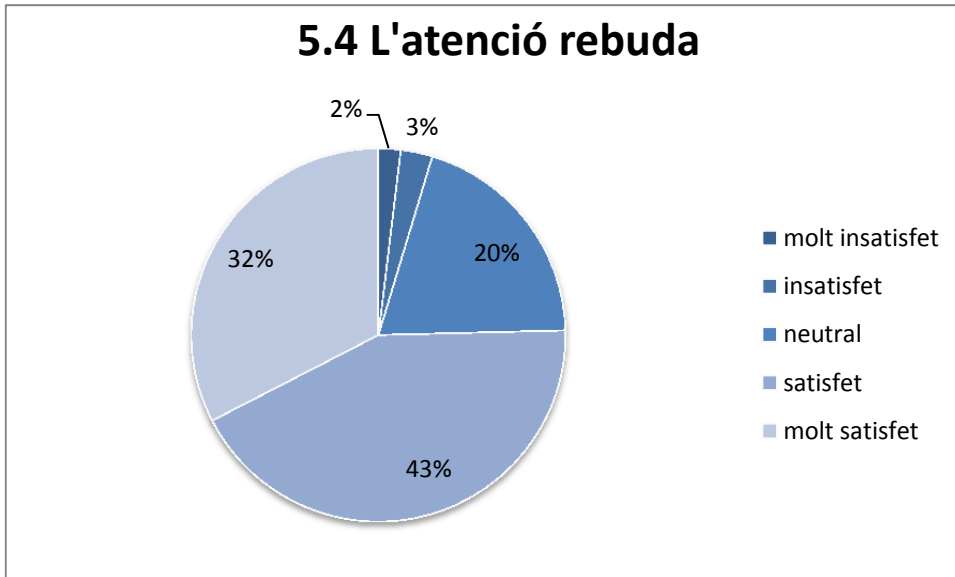


Un 67% entenen be la factura i un 12% troben algun problema de comprensió de la factura.

Les vegades que ha contactat amb nosaltres:

5.4 L'atenció rebuda ha estat:

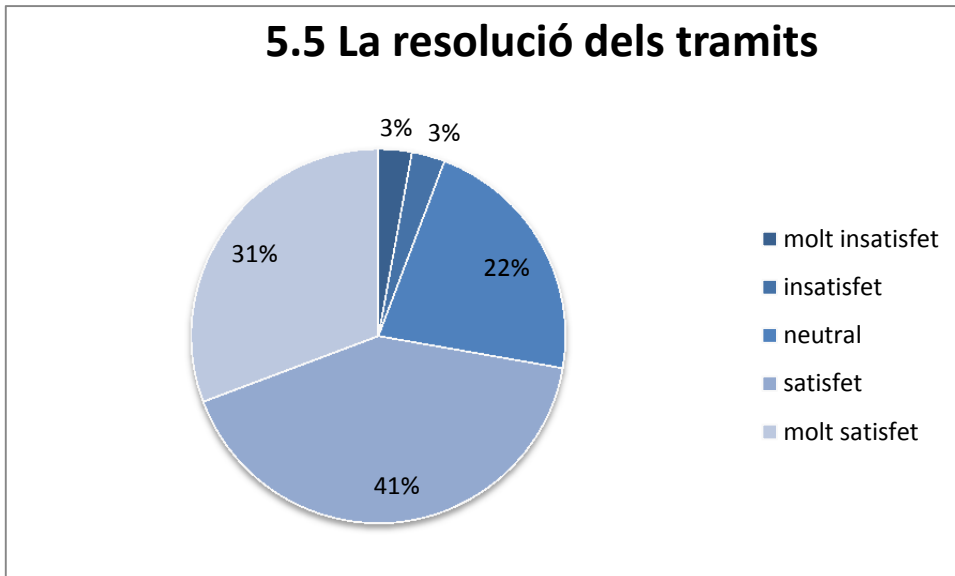
Han respost a la pregunta 1.203, amb el següent percentatge:



Un 75% estan satisfets amb l'atenció rebuda i un 5% estan insatisfets.

5.5 La resolució de qualsevol tràmit, dubte, queixa o incidència ha estat:

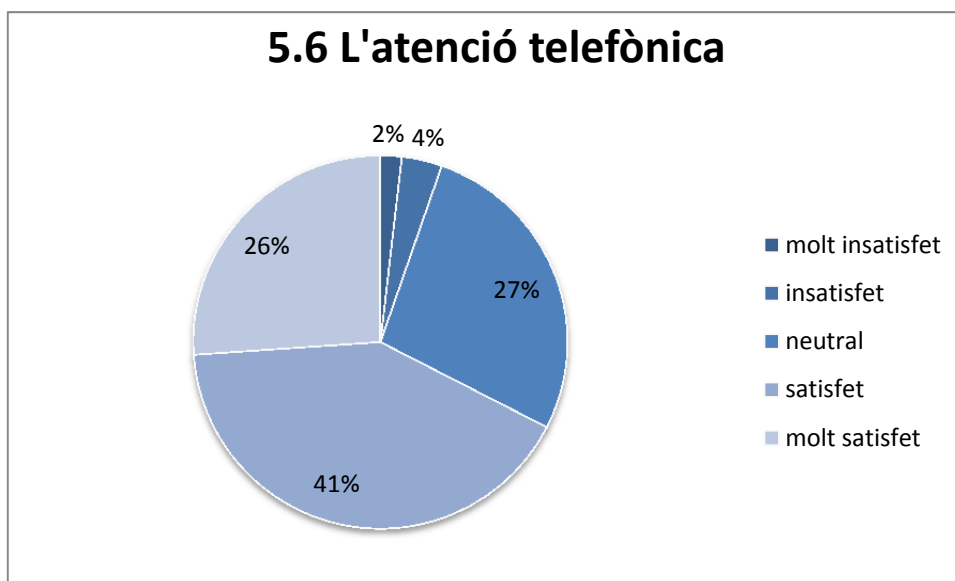
Han respost a la pregunta 1.181 amb la següent distribució:



Un 72% estan satisfets amb la resolució del tràmit i un 6% estan insatisfets.

5.6 Considera l'atenció telefònica:

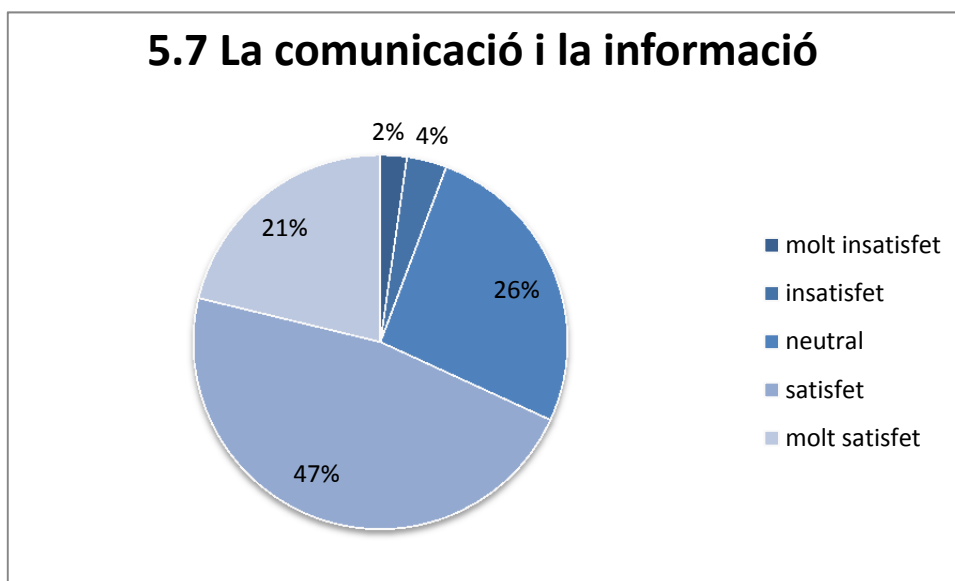
Han respost a la pregunta 1.147 amb la següent distribució:



Un 67% estan satisfets amb l'atenció telefònica rebuda i un 6% estan insatisfets.

5.7 Considera els processos de comunicació i informació establerts:

Han respost a la pregunta 1.187 amb la següent distribució:



Un 68% estan satisfets amb la comunicació i la informació i un 6% estan insatisfets.

5.8 Quins elements de millora ens suggereix en els processos de comunicació i atenció?

En l'annex adjuntem el detall de les 262 respostes.

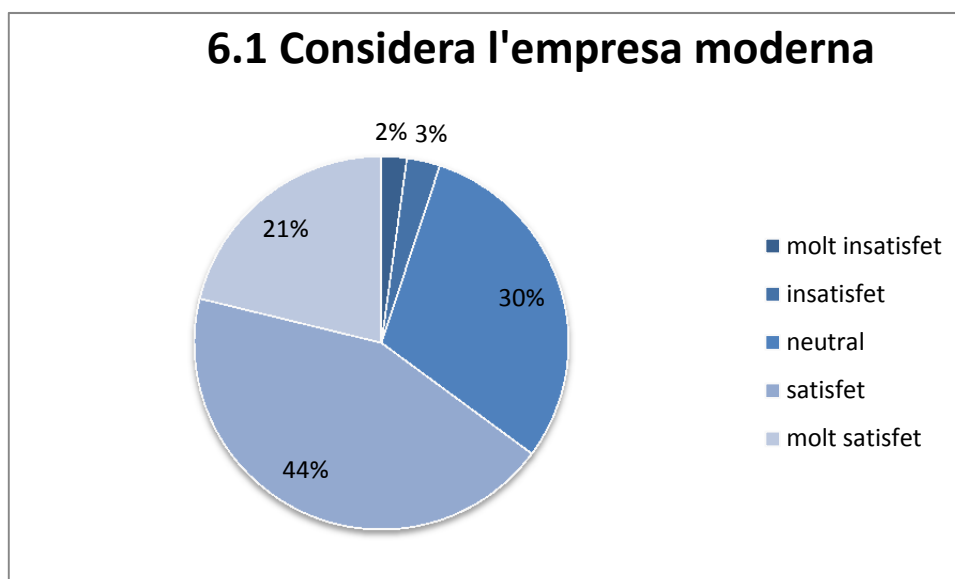
TIPUS	Núm.	%
varis	44	17%
L'aigua és molt cara	40	15%
Explicar millor els conceptes de la factura	38	15%
Factura on line i altres gestions.	29	11%
Satisfacció amb el servei	26	10%
Baixar taxes i canons. Explicar què son i on van	23	9%
Millorar atenció presencial	20	8%
Millor comunicació-transparència	10	4%
Abus per ser monopoli	7	3%
Mes informació general, tarifes familiars, socials	6	2%
Millorar comunicació dels canvis administratius	6	2%
El cost del consum mínim es molt car	5	2%
Factura bilingüe	5	2%
L'aigua no es cara, massa impostos	3	1%
TOTAL	262	

6. QUALITAT I INNOVACIÓ

En aquest grup en relació a temes de qualitat i innovació s'han realitzat 2 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.

6.1 Ens considera una empresa moderna en els processos i instal.lacions?

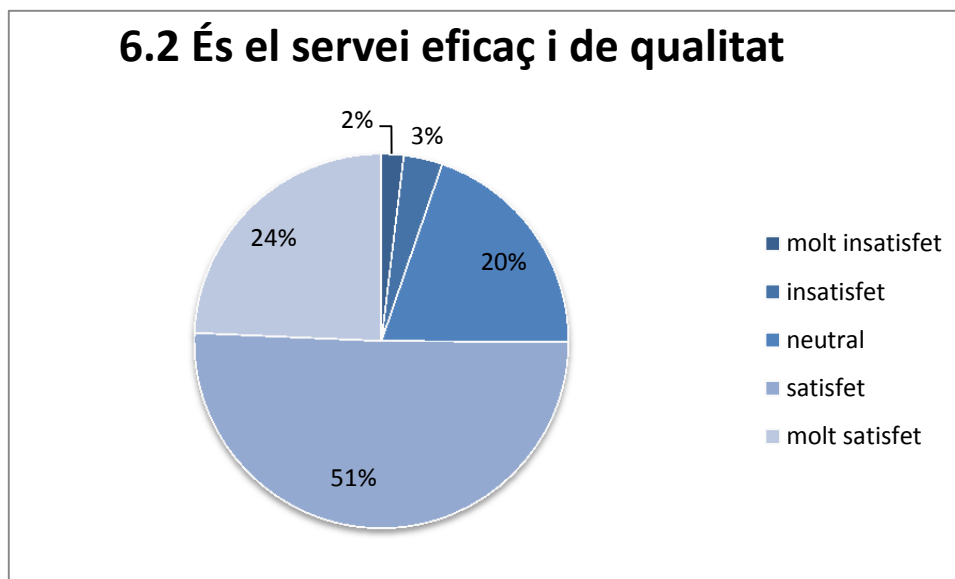
Han respost un total de 1.284 amb la següent distribució:



Un 65% ens considera una empresa moderna i un 5% no. .

6.2 Considera el servei ofert eficaç i de qualitat?

Han respost un total de 1.308 amb la següent distribució:



Un 75% considera que el servei és de qualitat i un 5% no.

6.3 Quins elements de millora ens suggereix en aquest apartat?

En l'annex adjuntem el detall de les 108 respostes.

S'han classificat de la següent forma:

TIPUS	Num.	%
Satisfacció en relació a qualitat i innovació	24	22%
Estar al dia en millores tècniques	16	15%
Informar de les instal·lacions existents	12	11%
Manca informació/ coneixements per opinar	12	11%
Informar que es fa d'innovació	10	9%
Modernitzar instal·lacions i elements (portelles comptadors)	10	9%
Varis	10	9%
Millorar la pàgina web	8	7%
Investigar per millorar l'estalvi	6	6%
TOTAL	108	

3.2 RESULTATS GRANS CONSUMIDORS

A partir de la llista dels 100 grans consumidors que representen un consum total any 2011 de **1.270.476 m³** anuals, es van confeccionar i enviar cartes personalitzades a 36 clients grans consumidors que representen un consum total de **1.036.689 m³** anuals (2011). Es va obtenir resposta d'un total de 13 clients que representen un consum de **195.155 m³**

Adjuntem en l'annex els resultats detallats.

Aquests resultats dels grans consumidors son bastant similars als resultats totals. Destacar però la inexistència d'insatisfacció (0% molt insatisfet i/o 0% insatisfet) en els apartats següents:

1. Satisfacció global de l'empresa
2. Satisfacció global del servei
- 3.2 La pressió de l'aigua
- 3.2 Continuitat i garantia del servei
- 3.3 Eficàcia en la resolució d'incidències
4. Percepció de la qualitat de l'aigua
- 5.1 Procés de facturació adequat.
- 5.4 Atenció rebuda
- 5.5 La resolució dels tràmits.
- 5.6 L'atenció telefònica rebuda
- 5.7 La comunicació i la informació
- 6.1 Considerar l'empresa moderna
- 6.2 El servei eficaç i de qualitat.

3.3 RESULTATS PER CORREU POSTAL

S'han rebut un total de 1.209 respostes per correu postal de les enquestes enviades juntament a la factura. Els resultats d'aquest grup coincideixen essencialment amb els resultats totals per tenir un pes mes rellevant per la quantitat de respostes rebudes.

Adjuntem en l'annex els resultats detallats.

3.3 RESULTATS PRESENCIALS

S'han rebut un total de 164 respostes presencials, amb uns resultats molt semblants als totals. Destacar però la inexistència d'insatisfacció (0% molt insatisfet i/o 0% insatisfet) en els apartats següents:

1. Satisfacció global de l'empresa
2. Satisfacció global del servei
- 3.2 Continuitat i garantia del servei
- 5.1 Procés de facturació adequat.
- 5.4 Atenció rebuda

- 5.5 La resolució dels tràmits.
- 5.6 L'atenció telefònica rebuda
- 5.7 La comunicació i la informació
- 6.1 Considerar l'empresa moderna
- 6.2 El servei eficaç i de qualitat.

4. CONCLUSIONS

A partir de l'anàlisi dels resultats de l'enquesta, es pot concloure que els clients:

1. Tenen una bona valoració de la companyia (76% molt satisfets i satisfets) i (4% molt insatisfets i insatisfets)
2. Estan satisfets amb el servei de l'aigua. (81% molt satisfets i satisfets) i (4% molt insatisfets i insatisfets)
3. En relació als aspectes tècnics del subministrament de l'aigua, tot i que es consideren satisfets amb la pressió, la continuïtat, la garantia del servei i en la resolució d'incidències, ens indiquen, en algun cas, una millora en la regulació de la pressió, un resolució més ràpida de les incidències i urgències i informar amb més antelació dels talls de subministra i d'avaries.
4. En la qualitat de l'aigua, tot i que estan satisfets un 55%, cal millorar els aspectes de la qualitat de l'aigua del gust, l'olor i la duresa de l'aigua (calç). També sol·liciten més informació sobre la composició i analítica de l'aigua.
5. Pel que fa a la facturació es mostren satisfets i troben adequada la factura en comprensió i fiabilitat. Pel que fa a l'atenció rebuda es mostren satisfets. Ens indiquen i sol·liciten una major comunicació i informació en temes relatius als conceptes de la factura, a les tarifes, als impostos. També ens sol·liciten disposar de la factura on-line i per tant una major comunicació i transparència.
6. Consideren l'empresa moderna, i el servei eficaç i de qualitat. Sol·liciten més informació sobre les instal·lacions existents, sobre les millores tècniques que s'apliquen, sobre els processos d'innovació realitzats o previstos.

5. PROPOSTES DE MILLORA

Cal seguir mantenint i reforçant el posicionament d'Aigües de Mataró i aplicar les directrius del pla de comunicació, sent proactius, potenciant i projectant la imatge de l'empresa a través de l'eficiència, del consum responsable i del compromís amb la societat.

Cal millorar la comunicació i informació en aspectes de:

- a) La tarifa, la factura, el preu i costos de l'aigua no tant sols per respondre a la demanda actual del client, sino per estar preparats per l'esdevenir i la tendència sobre l'augment del cost de l'aigua i de la factura. Sol·liciten també la factura on-line. S'ha iniciat aquest servei a través de la web: <https://www.aiguesmataro.com/facturasensepaper/>
- b) La qualitat de l'aigua. Assessorament de la comunicació per un expert extern.
- c) La comunicació dels talls de subministra i avaries (S'ha iniciat aquest servei a través de la web: <http://www.aiguesmataro.cat/ca/node/557>, cal remarcar-ho mes des de el punt de vista comunicatiu.

6. ANNEXOS

Els anteriors estudis d'opinió realitzats per AMSA son:

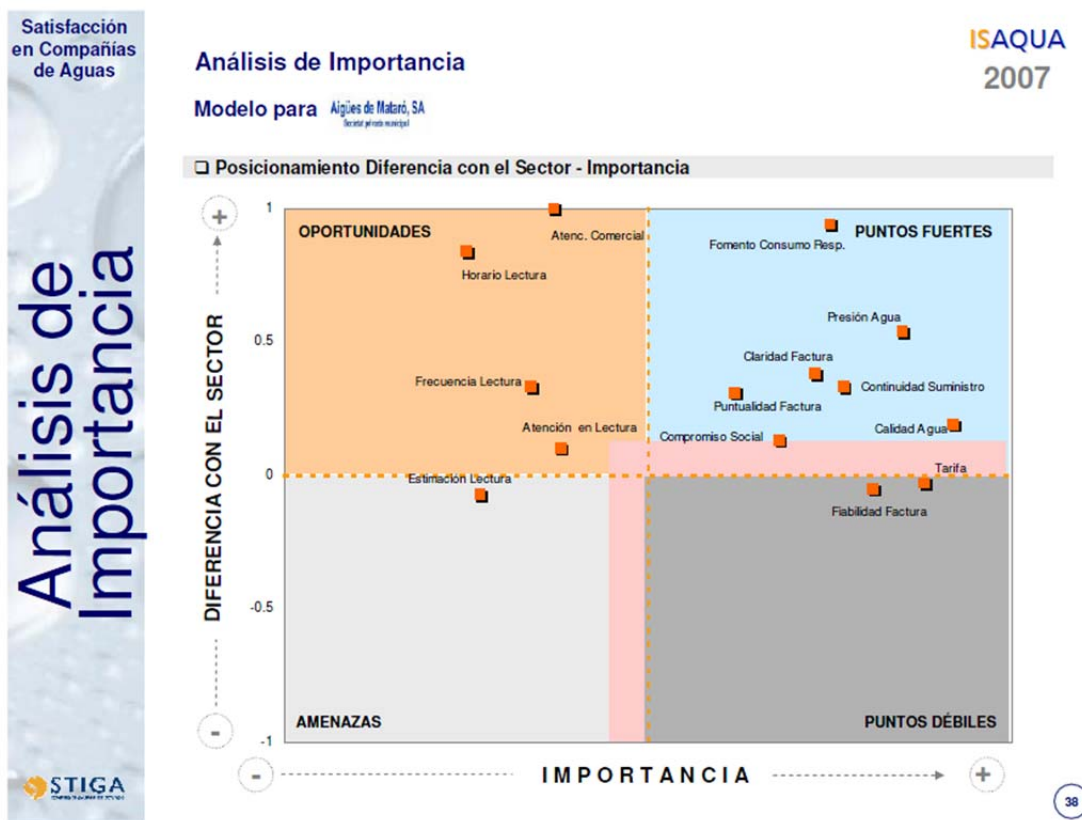
i) Estudi d'opinió, 2005

“Els mataronins creuen que la companyia d'aigües ha millorat en els últims anys, ens informen de la seva satisfacció dels serveis actuals que ofereix la companyia. Els enquestats ens informen que estan satisfets perquè no han tingut problemes i quan els han tingut, s'han solucionat ràpidament. En general no s'han realitzat observacions concretes respecte aspectes tècnics del servei, tant sols s'han produït algunes queixes respecte la xarxa de clavegueram i l'estat de les fonts de la ciutat i el gust de l'aigua.

D'altra banda els abonats ens comuniquen el seu desig de ser informats sobre les activitats que s'estan portant a terme, en general desconeixen les activitats específiques que realitza Aigües de Mataró. Pel que fa al rebut de l'aigua, els abonats desconeixen la freqüència de pagament ni els conceptes per el que paguen. S'ha de destacar la conscienciació dels ciutadans per el medi ambient, ens informen de la seva implicació en cas necessari i el desig de ser informats mitjançant campanyes per conscienciar als seus conciutadans sobre el cicle i el bon ús de l'aigua”


ii) Estudi ISAQUA 2007

Les conclusions les podem veure en les següents transparències:



Satisfacción en Compañías de Aguas


Conclusiones




ISAQUA
2007

Conclusiones


Conclusiones para Aigües de Mataró, SA
Sociedad pública municipal



- **Satisfacción Global:** Aigües de Mataró supera a la media del Sector en 0.21 puntos. Se sitúa en 16ª posición entre las 46 empresas analizadas.
- **Recomendación:** Con un 72% de prescripción neta ocupa la 10ª posición entre las 46 empresas analizadas.
- **Por Atributos:** Aigües de Mataró presenta una buena posición en el sector casi en la totalidad de atributos considerados, destacando la Continuidad del suministro, la Presión del agua, la Atención Comercial y el Horario de Lectura.
- Excelente posicionamiento en el Atributo Fomento del Consumo Responsable.
- **Responsabilidad Social:**
 - + Aigües de Mataró ocupa la 1ª posición en valoración del Fomento del Consumo Responsable y supera en 0.94 puntos a la media del sector en este atributo.
 - + En Compromiso Social el posicionamiento no es tan bueno, aunque con 5.98 puntos se sitúa en 16ª posición, 0.13 puntos por encima de la media.



- En **Fiabilidad de la Factura, Estimación de Consumo y en Tarifa** la media de Aigües de Mataró se sitúa ligeramente por debajo del mercado.
- La Estimación afecta a pocos clientes, pero la **Factura** llega a la mayoría y debe reforzarse como elemento transmisor de confianza y principal medio de contacto con los clientes.
- En los dos atributos más importantes para el cliente (Tarifa y Calidad del Agua) Aigües de Mataró supera ligeramente la media del sector. Cualquier actuación que mejorara el posicionamiento de la compañía en alguno de estos dos factores tendría un impacto importante en la valoración global de los ciudadanos.



Tot i que la valoració per part del client és bastant positiva s'observen punts en els que es pot millorar:

1. Mantenir i reforçar el posicionament d'Aigües de Mataró sobre dos aspectes : la Qualitat de l'aigua i la Tarifa
2. Potenciar la imatge de l'empresa a través del consum responsable i del compromís amb la societat.
3. Optimitzar la fiabilitat i claredat de la factura com element transmisor de confiança.

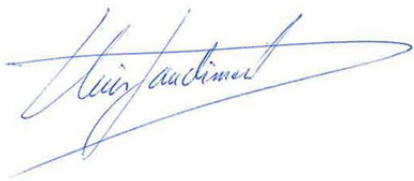
iii. Enquesta d'opinió 2010 als grans consumidors, no domèstics i no públics.

Es van obtenir 120 respostes a les qüestions plantejades a l'enquesta i es van obtenir els següents resultats: un 4.2% està insatisfet o molt insatisfet, el 14.2% és neutral i el 81.7% està satisfet o molt satisfet. La valoració d'aquest grup de clients es molt positiva i representa aproximadament el 20% en termes de consum. S'observen punts de millora en aspectes de pressió i continuïtat del servei (des de el punt de vista de l'ús industrial i per als seus processos productius) i en temes de claredat de la factura.

iii) Es disposa del detall de totes les enquestes satisfacció 2012, i poden ser consultades i analitzades.

Mataró, 18 de juny 2012

Signat



Lluís Sancliment Alcaraz
Director de Qualitat