

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE EMASESA

2019



Desde la Dirección de EMASESA se determinó continuar con el ciclo de realización de estudios de satisfacción de los usuarios de los servicios de EMASESA en 2019.

Este proyecto da continuidad a otras mediciones que EMASESA ha desarrollado en los últimos años: 2006, 2008, 2009, 2010, 2013 y 2016.

Disponemos de contrato con la empresa MERKASTAR que cumple con los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Fases del trabajo:

- I. Revisión de los cuestionarios con la participación del Observatorio del Agua.
- II. Programación de los trabajos.
- III. Recopilación respuestas.
- IV. Análisis de resultados.
- V. Difusión.
- VI. Implementación de acciones derivadas de los mismos.
- VII. Seguimiento.

La medición de la calidad percibida de los usuarios de EMASESA se desarrolla en dos segmentos:

I.- Estudio general de satisfacción de los usuarios con suministro **doméstico, no doméstico y grandes usuarios.**

II. - Estudio de satisfacción en los **Puntos de Atención al Ciudadano de EMASESA** en oficinas centrales y en las Áreas Territoriales.

Los diferentes documentos que han servido de base para la elaboración de este informe son los siguientes:

- ✓ Estudio satisfacción de usuarios Domésticos.
- ✓ Estudio satisfacción de usuarios No Domésticos.
- ✓ Estudio satisfacción de Grandes Usuarios.
- ✓ Estudio satisfacción de usuarios PAC.
- ✓ Anexo I: Benchmark comparativo con otras ciudades (MerkaStar).

¿QUÉ PERSEGUIMOS?

Una encuesta de satisfacción tiene que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo, en base a la información cuantitativa obtenida por medio de los cuestionarios.

Objetivos principales:

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.
- Detectar áreas de mejoras concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los usuarios.
- Saber si recomendarían nuestros servicios
- Analizar los puntos fuertes y los puntos débiles por segmento.
- Recoger las expectativas de los usuarios.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO



OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR SEGMENTO

❑ Domésticos, No Domésticos y Grandes Usuarios

1

Valorar de manera global el servicio de EMASESA

2

Conocer los canales de comunicación que utilizan los usuarios para contactar con EMASESA

3

Obtener la valoración de los servicios específicos que presta EMASESA

4

Recibir sugerencias de usuarios para la mejora del servicio.

5

Analizar las expectativas de los usuarios en relación al servicio de suministro prestado por EMASESA

❑ Puntos de Atención al Ciudadano

1

Valoración del servicio que prestan en el Punto de Atención al ciudadano de EMASESA

2

Valoración de los diferentes atributos relacionados con el servicio en la oficina

3

Motivos principales de la visita a la oficina

4

Intención de volver a utilizar el PAC e Intención de recomendarlo

5

Sugerencias de usuarios para la mejora del servicio

FICHA TÉCNICA



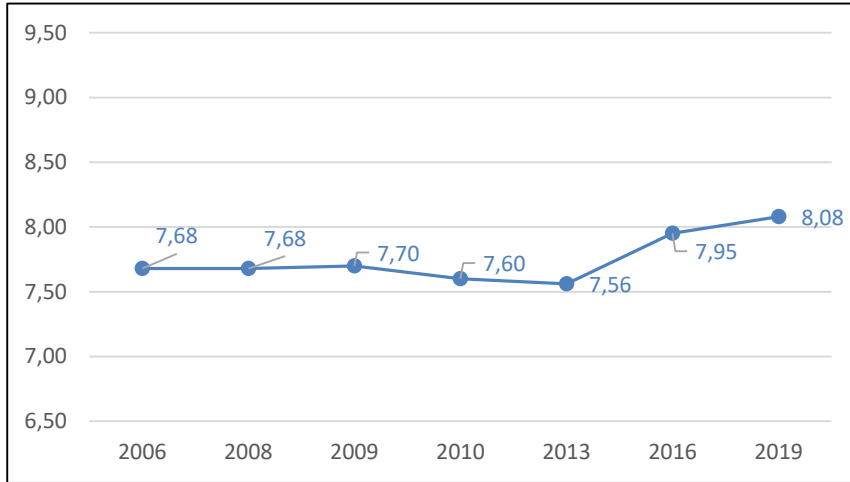
FICHAS TÉCNICAS DE LOS ESTUDIOS

Segmentos	Universo	Tipo de entrevista	Nº encuestas	Tipo de muestreo	Error muestral	Duración	Fecha de campo
Domésticos	Usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas con suministro doméstico	Entrevistas telefónicas	N=696	Se obtienen números de teléfonos de forma aleatoria para cada uno de los estratos (poblaciones abastecidas), con una dispersión máxima	• $n=696 \pm 3,7\%$ y $n= 674 \pm 3,8\%$ Con un intervalo de confianza del 95,5%, siendo $p=q$ 50%	10 minutos aprox.	26 de septiembre al 18 de octubre de 2019
No Domésticos	Usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas con suministro No doméstico		N=674				
Grandes Usuarios	Grandes usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas. (Base de Datos con 209 usuarios).	Entrevistas on-line con seguimiento telefónico.	N=64	Entrevistas realizadas mediante invitación por correo electrónico facilitando el link al cuestionario electrónico.	—	15 minutos aprox.	Del 24 de septiembre al 22 de octubre de 2019
Puntos de Atención	Usuarios que acuden a las oficinas centrales en Sevilla capital y a los puntos de atención en todas las poblaciones abastecidas (oficinas y PAC)	Entrevista personal con tablet	N=730	Se obtienen las entrevistas de forma aleatoria en las oficinas atención al usuario	• $n=730 \pm 3,63\%$ Con intervalo de confianza del 95,5%, siendo $p=q$ 50%	3 minutos aprox.	1 octubre al 14 de octubre de 2019

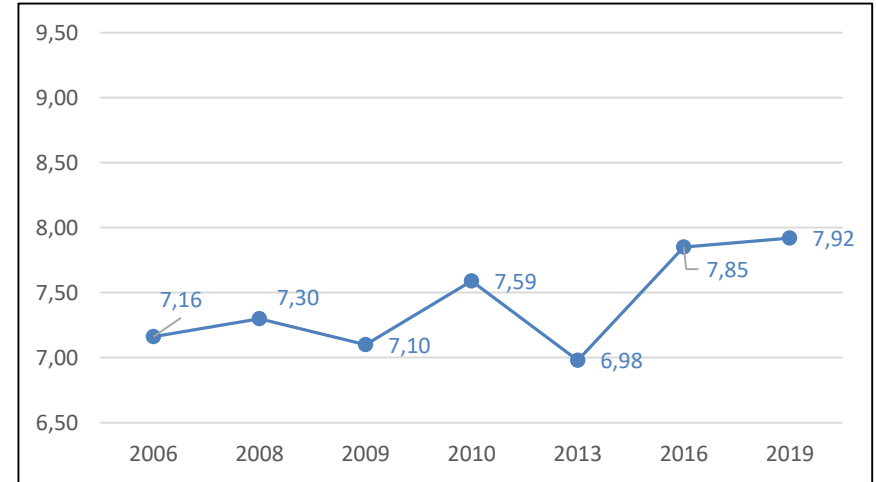
RESULTADOS SATISFACCIÓN GLOBAL POR SEGMENTO



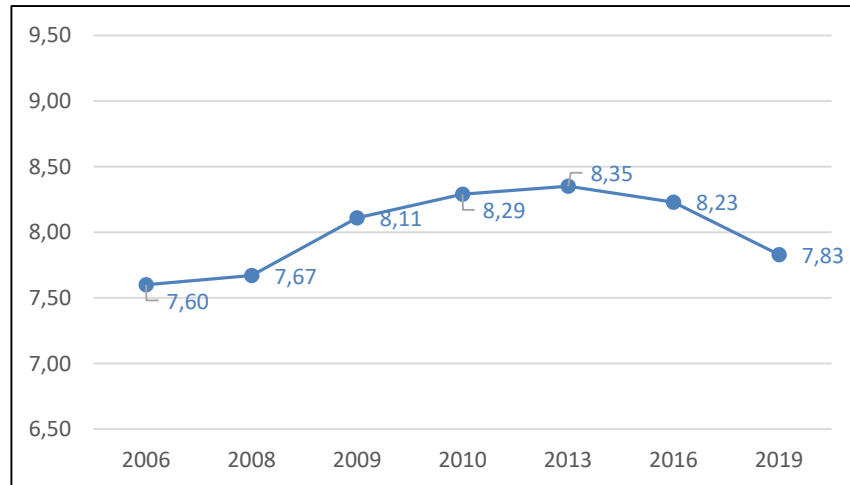
Doméstico



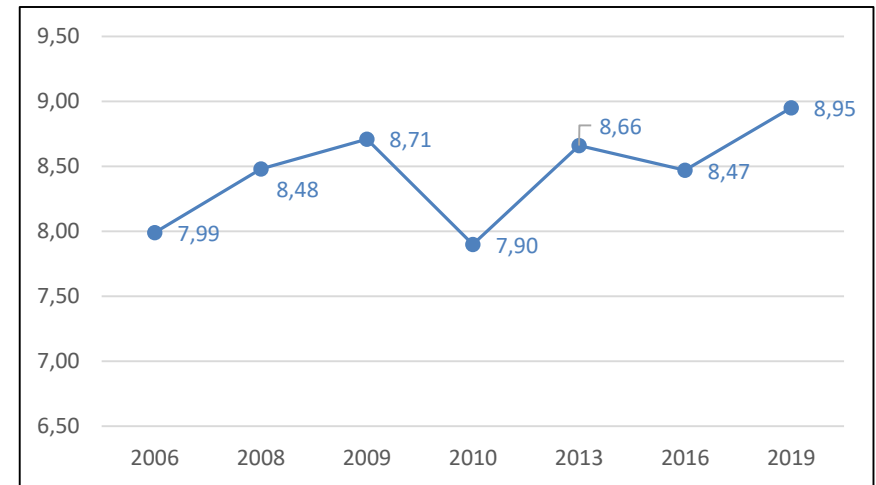
No Doméstico



Grandes Usuarios

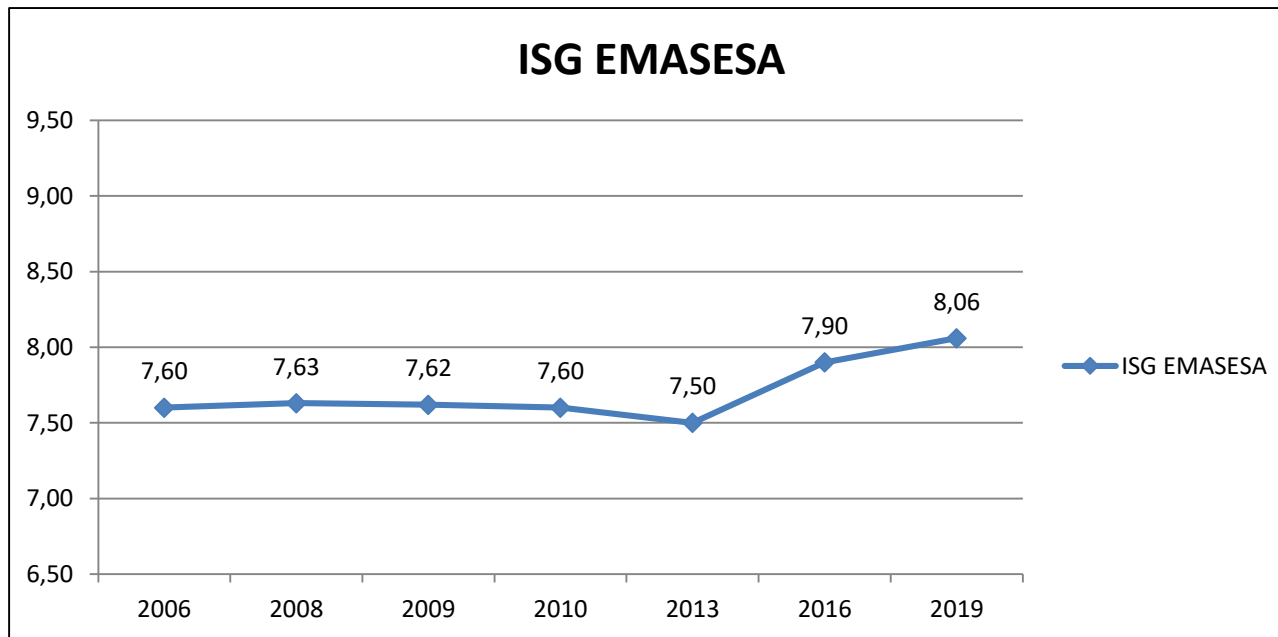


PAC



SASTISFACCIÓN





ISG = Valor medio ponderado por el Universo, contemplando Domésticos, No Domésticos y Grandes Usuarios

Se mantiene la tendencia al alza en el resultado del ISG, desde el 2013.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR ÁREA TERRITORIAL

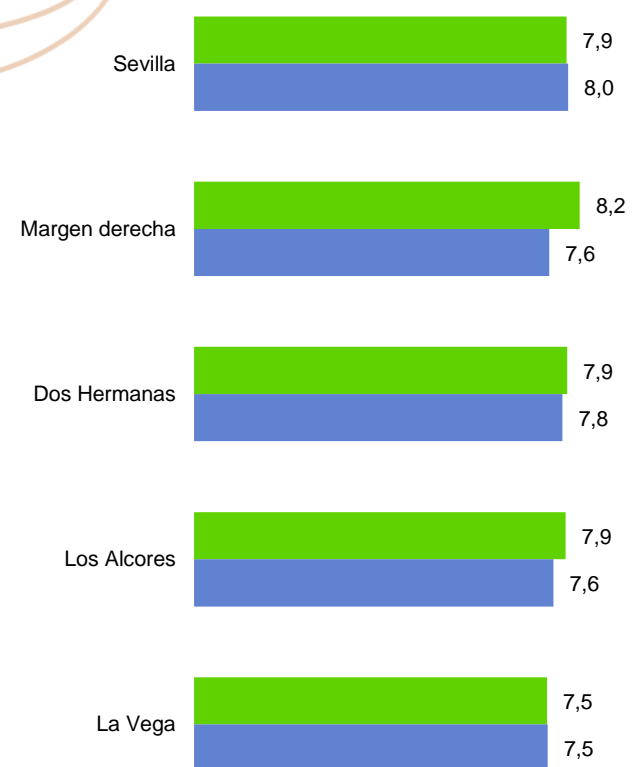
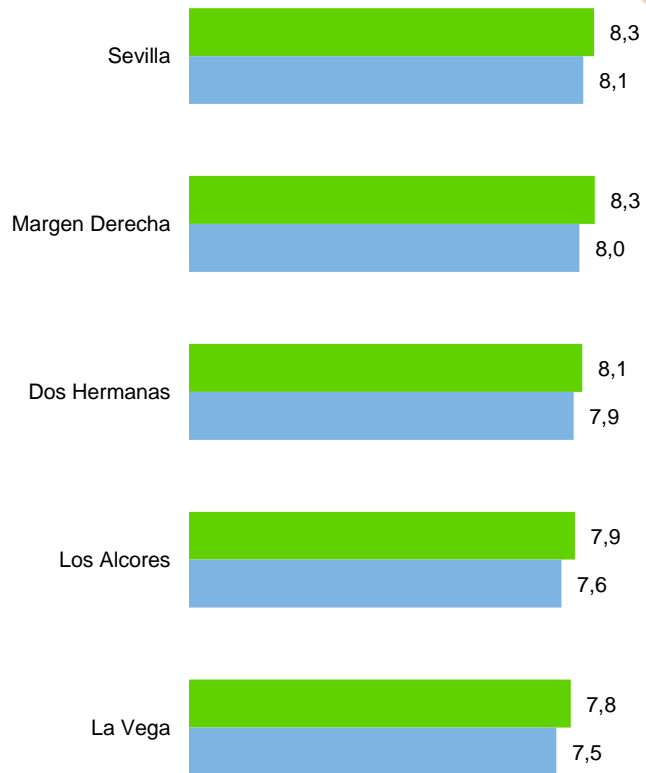
Domésticos

No Domésticos

Área territorial

Área territorial

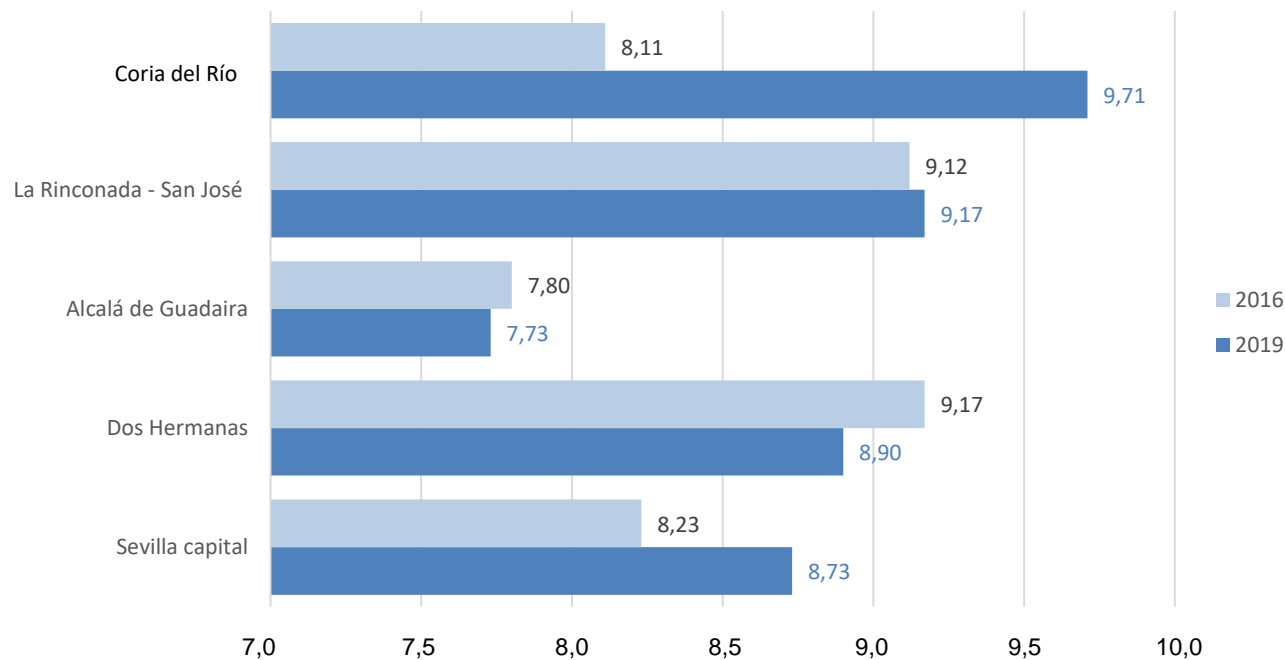
Aumento generalizado en todas las AATT



2019 2016

SATISFACCIÓN GLOBAL POR POBLACIÓN

Oficinas de EMASESA



Nota:

Coria del Río: n = 110

La Rinconada – San José: n = 110

Alcalá de Guadaíra: n = 110

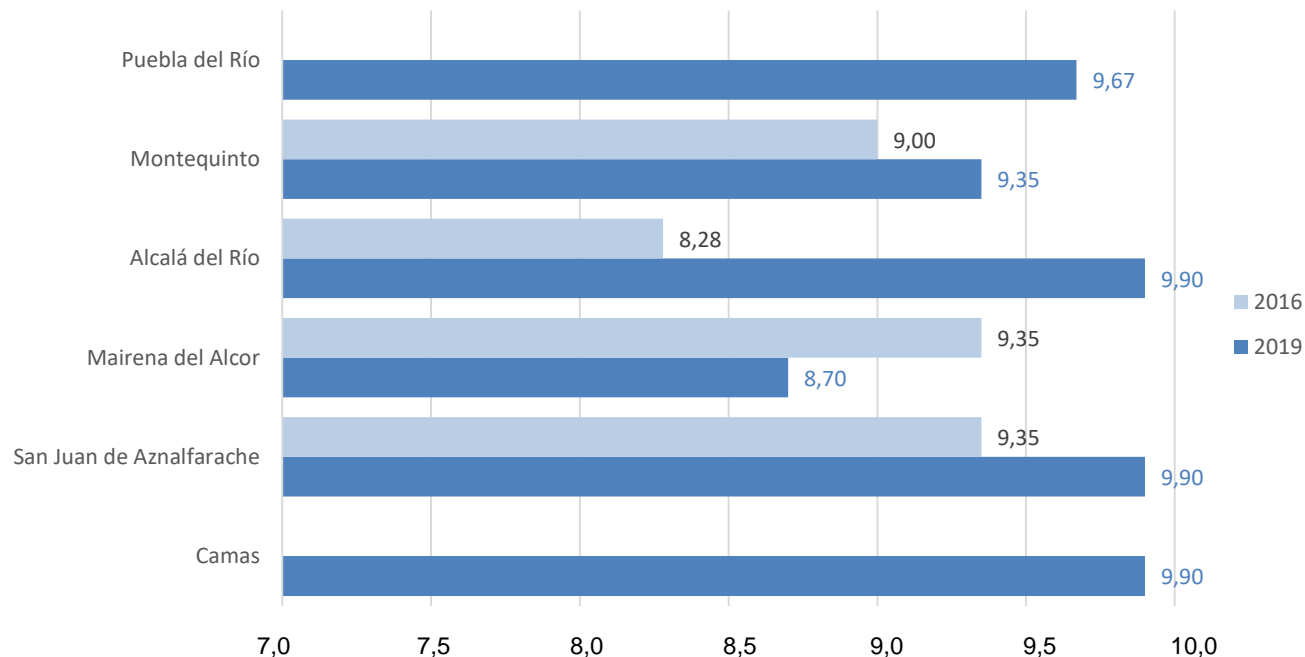
Dos Hermanas: n = 110

Sevilla capital: n = 175

Los resultados obtenidos en todos los casos son satisfactorios (valores 7-8-9), dándose una mejora significativa en Sevilla (oficina de Escuelas Pías)

SATISFACCIÓN GLOBAL POR POBLACIÓN

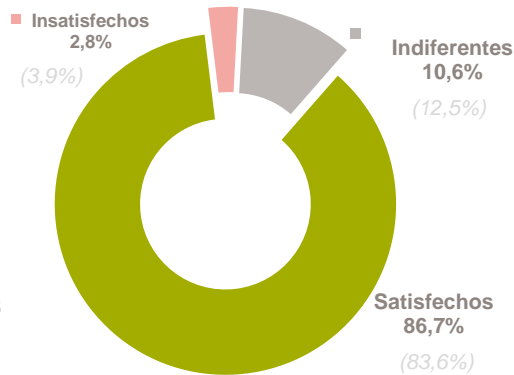
☐ Puntos de Atención al ciudadano



En general, se aprecian unos resultados muy altos en todos los PAC (8-9), incluso cercanos a 10. Todos los PAC suben sus valoraciones, excepto Mairena del Alcor

SATISFECHOS - INSATISFECHOS

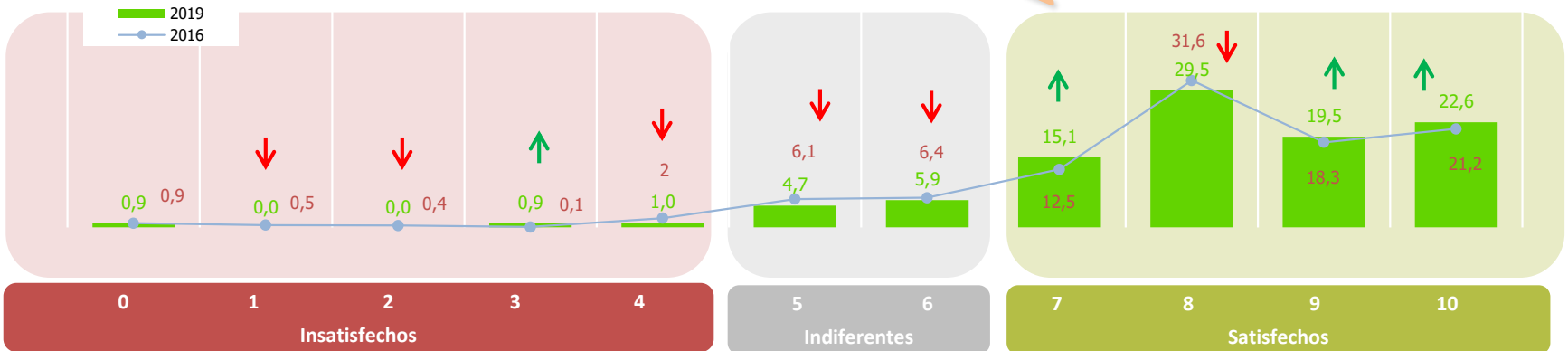
Domésticos



Hay una valoración muy positiva, con una mayoría de casi el 90% de los usuarios satisfechos

X% datos de 2019
(X%) datos de 2016

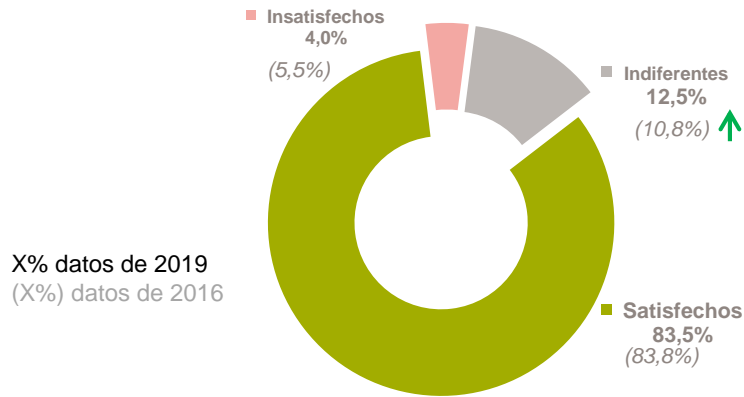
Se produce un trasvase de valores del bloque de "Indiferentes" al bloque de "satisfechos"



Los usuarios de EMASESA en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el servicio.

SATISFECHOS - INSATISFECHOS

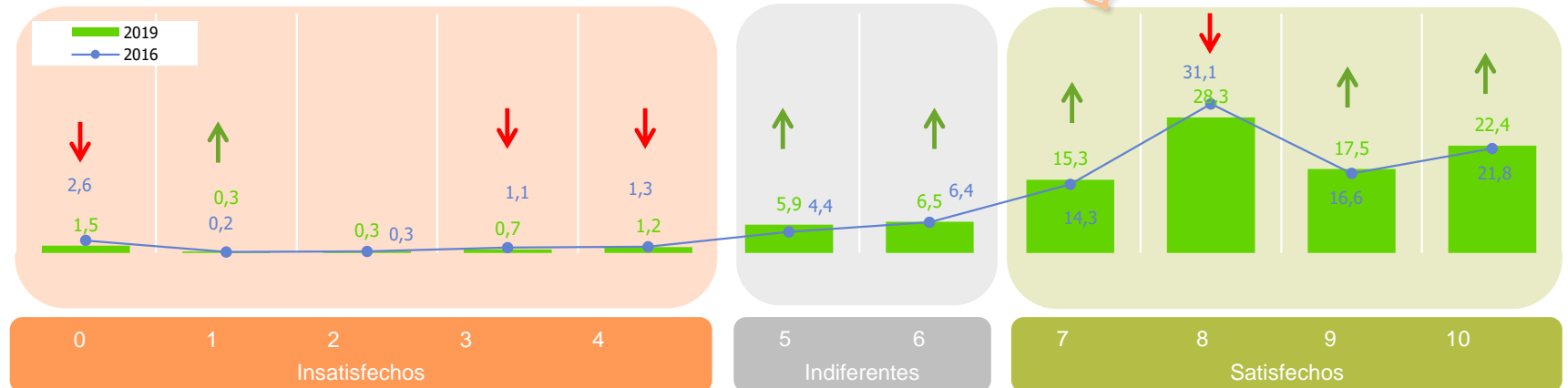
□ No Domésticos



X% datos de 2019
(X%) datos de 2016

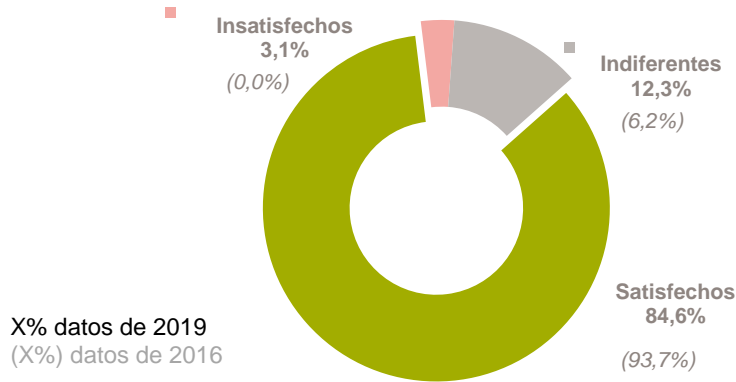
Relevante que la proporción de usuarios insatisfechos desciende en 2019, en favor de los que manifiestan su indiferencia o pasividad ante el servicio

Significativa la subida producida en la valoración 7 y el descenso en la valoración 8



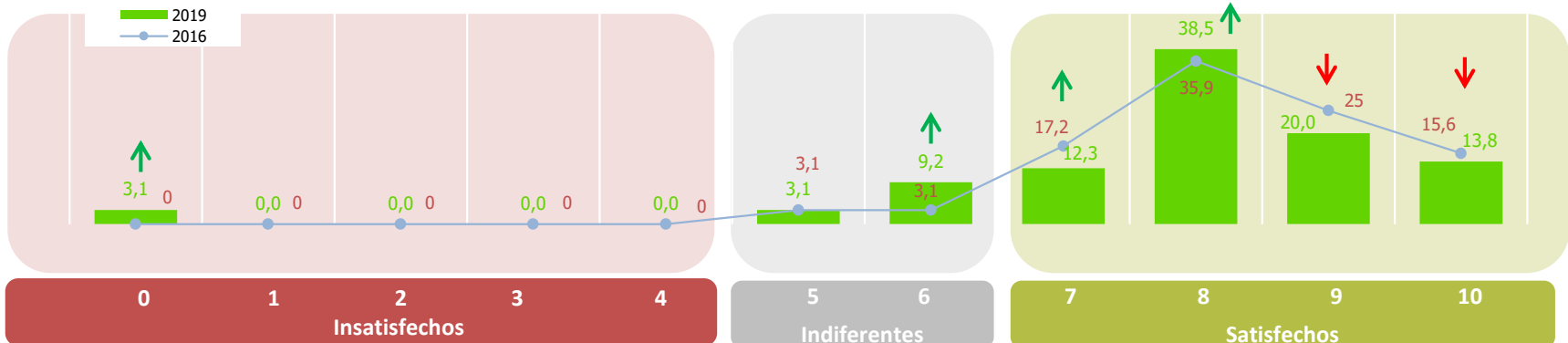
Los usuarios de EMASESA en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el servicio.

Grandes Usuarios



6 de cada 7 (84,6%) grandes usuarios valoran el servicio con notables y sobresalientes; si bien, en 2019 se produce una disminución (del 9,1%) con respecto al 2016.

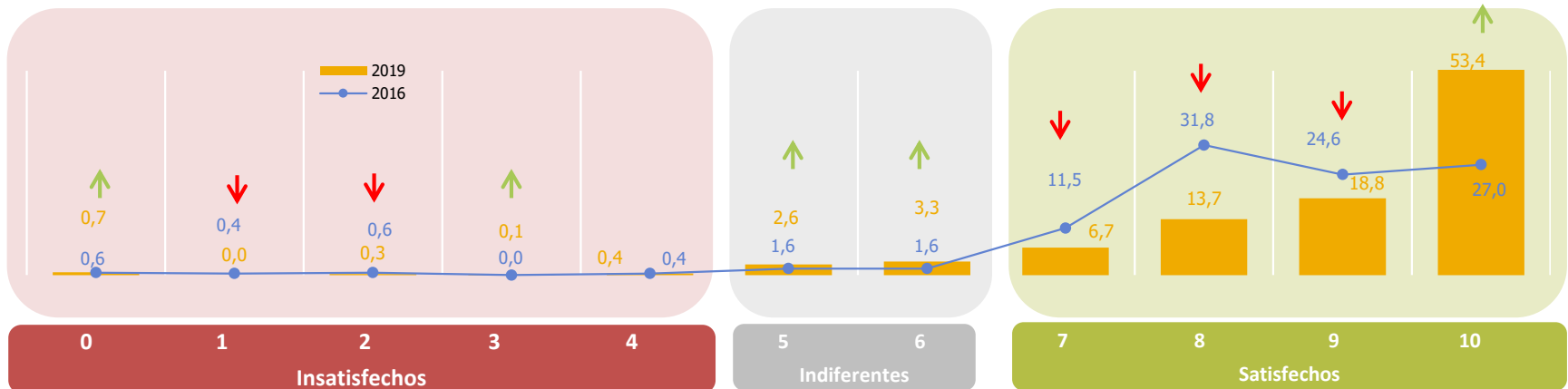
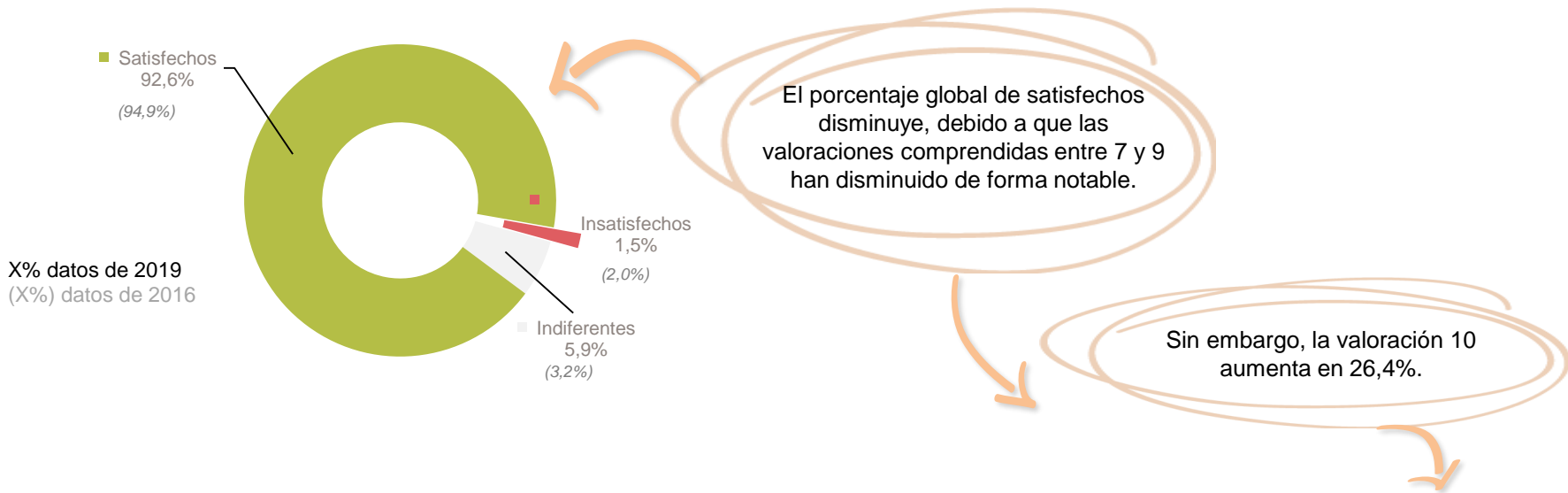
Hay una transferencia desde las puntuaciones más altas (7, 9 y 10) hacia el 0 y el 6.



Los usuarios de EMASESA en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el servicio.

SATISFECHOS - INSATISFECHOS

□ Puntos de Atención al Ciudadano



Los usuarios de EMASESA en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el servicio.

ANÁLISIS DE IMPORTANCIA



ANÁLISIS DE IMPORTANCIA

Son atributos con los que el cliente está Satisfecho pero a los que no concede una gran importancia, por lo que no se deben dedicar excesivos esfuerzos a los mismos.

Esta fortaleza crea una oportunidad destacable de EMASESA frente al sector



Atributos que consideramos que hay que vigilar ya que son poco satisfactorios (atributos con baja importancia y bajo nivel de valoración).

Es importante reconducir estos atributos ya que tienen un gran peso en la importancia y están siendo poco satisfactorios.

MATRIZ DE IMPORTANCIA: DOMÉSTICOS

Eje Satisfacción: 7,73 (media de satisfacción de los atributos que aparecen en el mapa).

Eje Importancia: 0,41 (media de los valores de coeficientes de Pearson de cada atributo, que aparecen en el mapa).



MATRIZ DE IMPORTANCIA: NO DOMÉSTICOS

Eje Satisfacción: 7,82 (media de satisfacción de los atributos que aparecen en el mapa).

Eje Importancia: 0,44 (media de los valores de coeficientes de Pearson de cada atributo, que aparecen en el mapa)



MATRIZ DE IMPORTANCIA: GRANDES USUARIOS

Eje Satisfacción: 7,34 (media de satisfacción de los atributos que aparecen en el mapa).

Eje Importancia: 0,59 (media de los valores de coeficientes de Pearson de cada atributo, que aparecen en el mapa)



Nota: Atributos que más peso tienen en la valoración global

MATRIZ DE IMPORTANCIA: PUNTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Eje Satisfacción: 8,9 (media de satisfacción de los atributos que aparecen en el mapa).

Eje Importancia: 0,06 (media de los valores de coeficientes de Pearson de cada atributo, que aparecen en el mapa)



Nota: Atributos que más peso tienen en la valoración global

COMPARATIVA EMASESA CON OTRAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR (MERKA STAR)



Se ha realizado un análisis comparativo de la satisfacción global con las empresas de suministro de agua en otras ciudades. El trabajo de campo se ha llevado a cabo en el mes de marzo de 2020.

A continuación se recoge la muestra por ciudad y servicios analizados:

☐ Valoración general del servicio Doméstico

TOTAL	BARCELONA	BILBAO	LA CORUÑA	MADRID	VALLADOLID	VALENCIA	ZARAGOZA	Margen de error (*)
1.400	200	200	200	200	200	200	200	± 6,9%

(*) Con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación p=q.

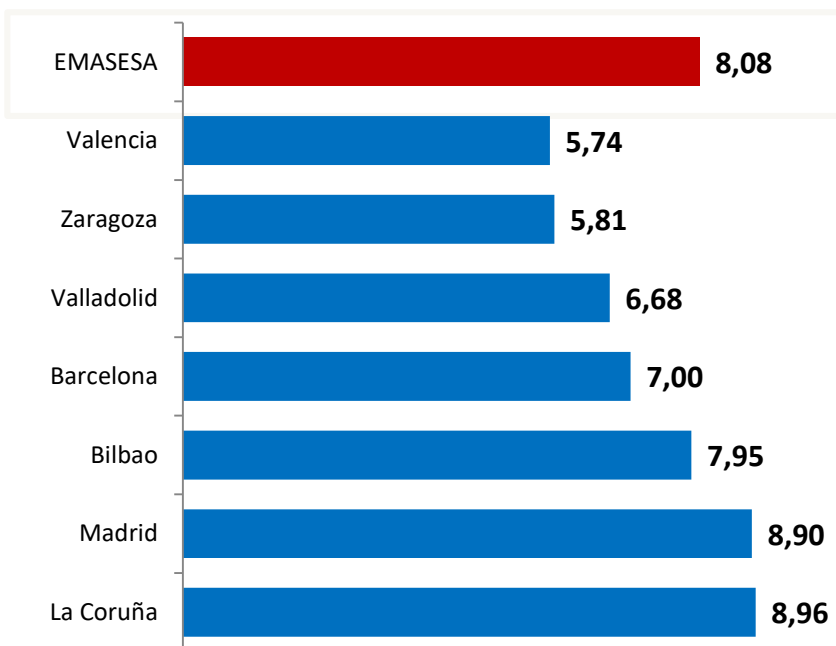
☐ Valoración general del servicio No Doméstico

TOTAL	BARCELONA	BILBAO	LA CORUÑA	MADRID	VALLADOLID	VALENCIA	ZARAGOZA	Margen de error (*)
700	100	100	100	100	100	100	100	± 10,0%

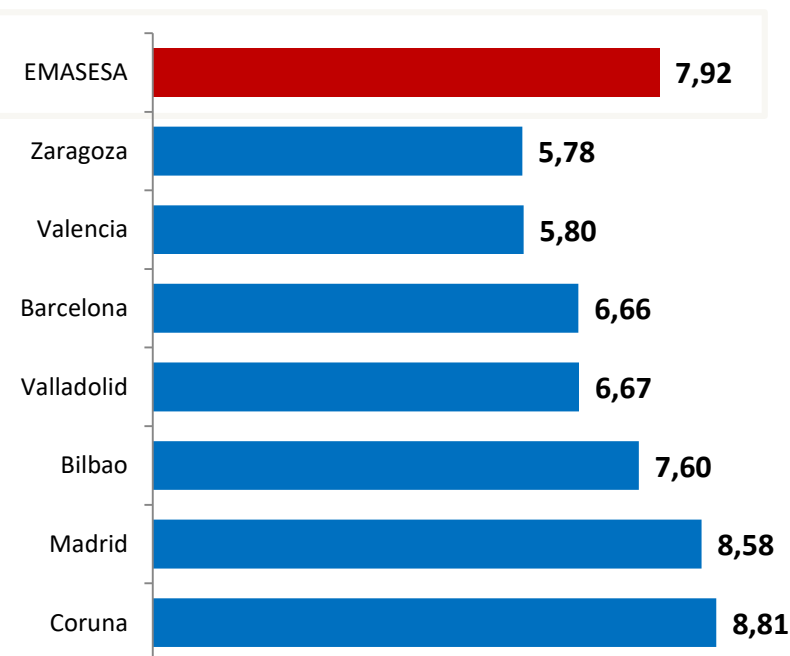
(*) Con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación p=q.

Satisfacción global por Ciudad:

DOMÉSTICO



NO DOMÉSTICO



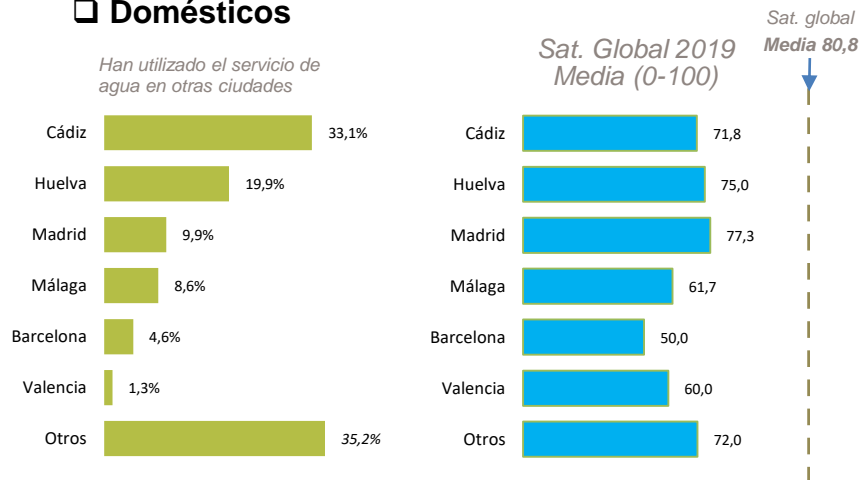
Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
PEG.- ¿Cómo se muestra de satisfecho con el servicio en conjunto?.

Fuente: Encuesta Marzo 2020

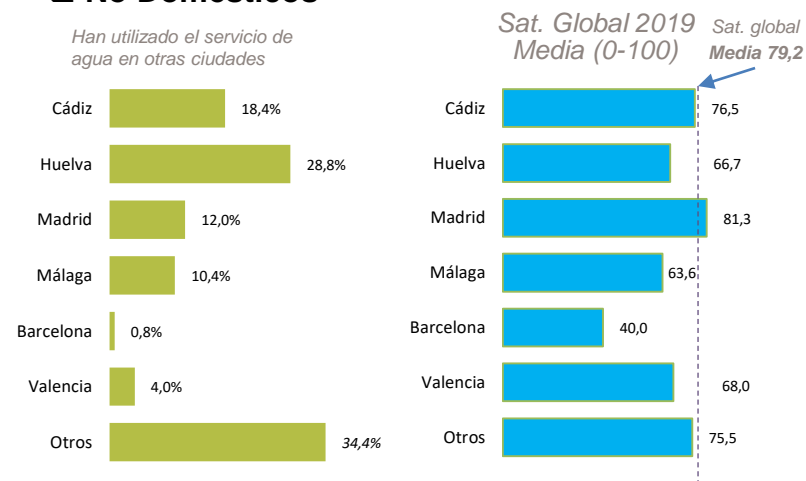
COMPARATIVA SECTOR

Valore de forma global a EMASESA respecto a estas ciudades

Domésticos



No Domésticos



En la comparativa del servicio proporcionado por EMASESA respecto a los servicios de agua de otras ciudades, EMASESA obtiene una valoración claramente superior

En general, el servicio ofrecido por EMASESA es mejor valorado que el disponible en otras ciudades. Solo Madrid lo supera (+2,1).
Nota.- El valor de % que Sí han utilizado el servicio de agua en otras ciudades en 2016 engloba tanto el uso del servicio como la calidad de agua.

COMPARATIVA CON EL SUMINISTRO DE LUZ, GAS Y TELEFONÍA

Valoración de los usuarios sobre el servicio prestado por EMASESA en comparación con los de otros suministros



Siendo:

10 = El servicio de EMASESA es mucho mejor.
0 = El servicio de EMASESA es mucho peor.