



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y MEDICIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS
DE AGUAS DE CÁDIZ S.A.**

2021

Realización técnica:

nexo S. Coop. And.

ÍNDICE

1.	FICHA TÉCNICA	4
	CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	5
2.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	7
1.	BLOQUE 1: NOTORIEDAD / ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	7
i.	Notoriedad Espontánea.	7
ii.	Notoriedad Sugerida.	8
iii.	Conocimiento acerca de la Titularidad de Aguas de Cádiz.....	9
iv.	Alcance Territorial de los Servicios de Aguas de Cádiz.....	10
v.	Difusión Aguas de Cádiz.	11
vi.	Utilidad de la Difusión de Aguas de Cádiz.	12
vii.	Conocimiento de las Funciones / Servicios que realiza Aguas de Cádiz.....	13
2.	BLOQUE 2: EVALUACIÓN NIVELES DE SATISFACCIÓN	15
i.	Satisfacción General.	15
ii.	Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento. <i>Base: 802 registros</i>	16
iii.	Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento.....	17
iv.	Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación. Cuestión Previa: ¿Recibe una factura independiente de Agua?	20
v.	Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación.....	21
vi.	Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con la Facturación.....	22
vii.	Nivel de Satisfacción Otros Aspectos.	22
viii.	Matriz de Calidad Otros Aspectos.....	26
3.	BLOQUE 3: INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS <i>Base: 802 registros</i>	29

ii.	Formas de Interacción con Aguas de Cádiz. Base: 112 registros multirrespuesta	30
iii.	Motivos de la Interacción con Aguas de Cádiz. Base: 112 registros multirrespuesta	31
3.	CONCLUSIONES.....	32
4.	ANEXOS.....	34
	CUESTIONARIO	34

1. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Usuarios de Aguas de Cádiz. Población General.

PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA

Entrevistas asistidas por ordenador (CATI) mediante cuestionario estructurado. Las entrevistas han sido realizadas por entrevistadores cualificados con instrucción específica en este estudio. La duración media de la entrevista telefónica ha sido de 11 minutos y 41 segundos. El trabajo de campo se llevó a cabo del 22 de octubre al 11 de noviembre de 2021.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

802 entrevistas.

MUESTREO

Aleatorio Estratificado por Distritos con afijación proporcional. Se han introducido cuotas de género y edad para representar las características de la población de la ciudad de Cádiz.

MARGEN DE ERROR MUESTRAL

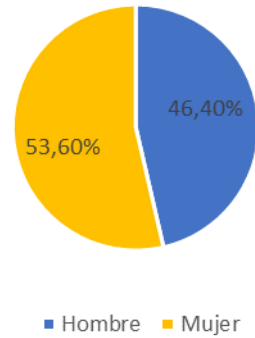
El nivel de confianza es del 95,5% y $p=q=0,5$. Error muestral máximo para datos globales es de $\pm 3,54\%$.

CUESTIONARIO

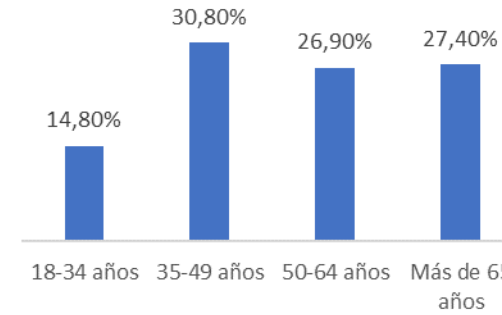
Estructurado de 47 preguntas.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

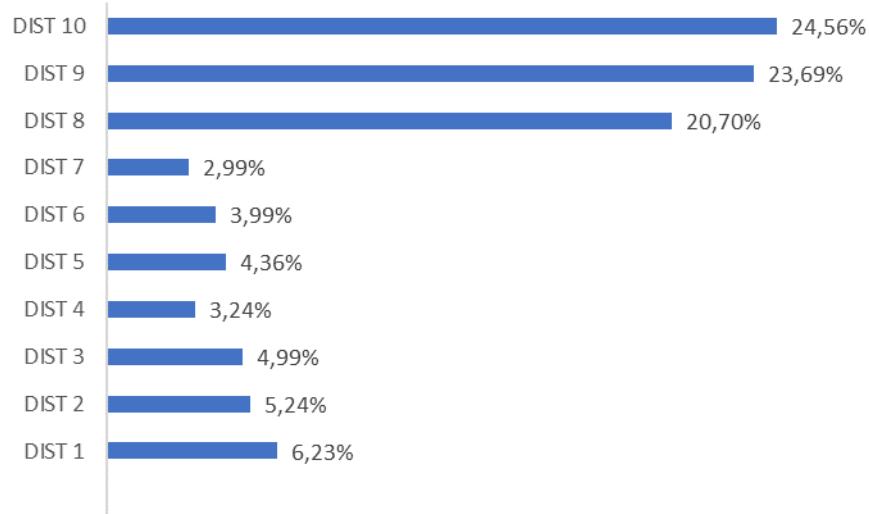
GÉNERO



EDAD



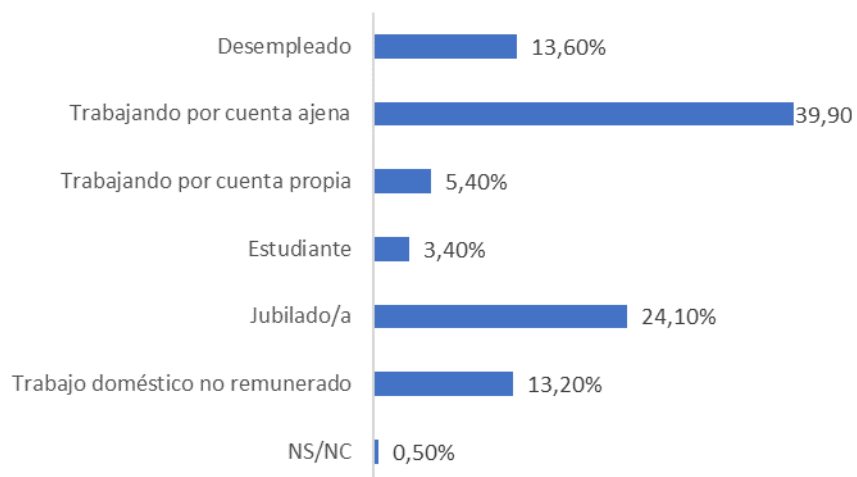
DISTRITO



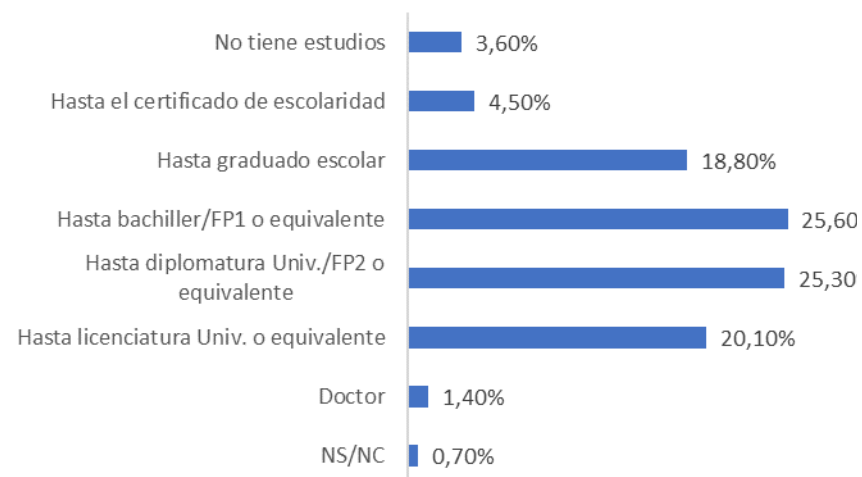
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Resultados obtenidos en la encuesta respecto las siguientes variables:

SITUACIÓN LABORAL



NIVEL DE ESTUDIOS

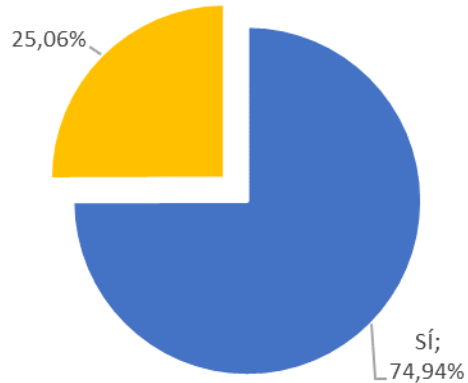


Nota: Para próximas ediciones se propone el cambio de categoría en la variable “nivel de estudios”

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

1. BLOQUE 1: NOTORIEDAD / ALCANCE DE LOS SERVICIOS

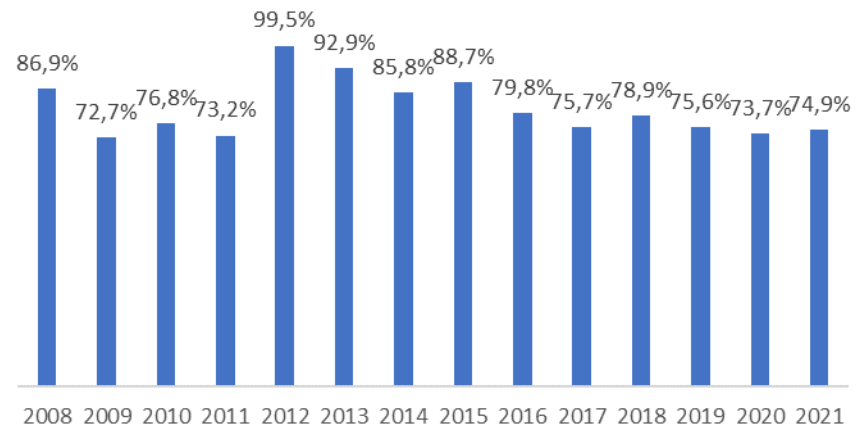
i. Notoriedad Espontánea.



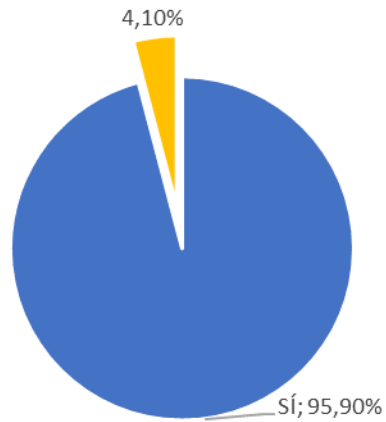
Casi 3 de cada 4 personas entrevistadas reconocen de forma espontánea la empresa de suministro y abastecimiento de Cádiz.

Percibimos diferencias significativas en cuanto al conocimiento entre los distintos perfiles, siendo el de mayor conocimiento: HOMBRE – MENOR DE 65 AÑOS. El conocimiento es menor entre las personas cuya situación laboral es TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO, MUJERES Y MAYORES DE 65 AÑOS.

Respecto a la evolución del conocimiento espontáneo, se percibe una estabilización en torno al 75%, subiendo ligeramente con respecto al año anterior.



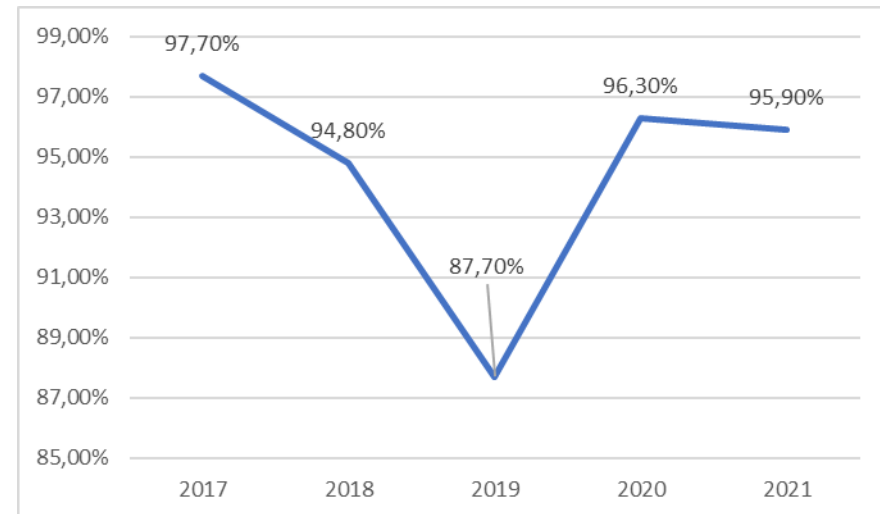
ii. Notoriedad Sugerida.



Casi el 96% de personas entrevistadas reconocen de forma espontánea o sugerida, la empresa de suministro y abastecimiento de Cádiz.

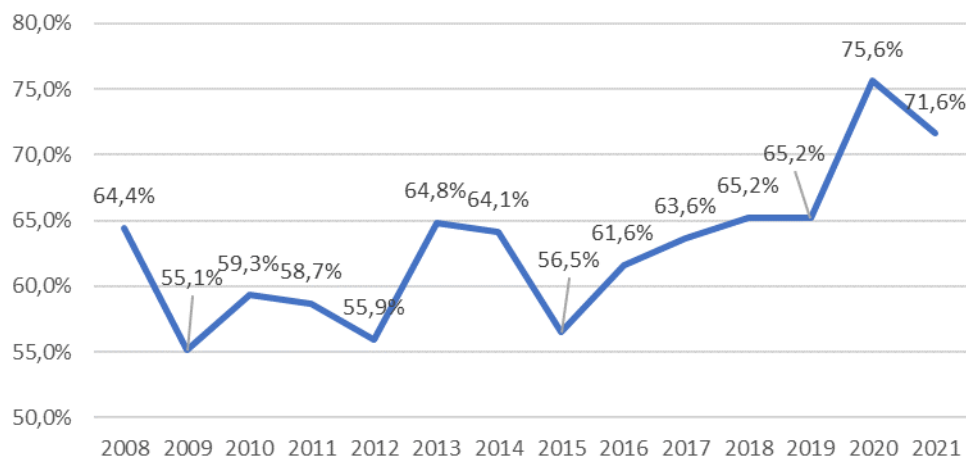
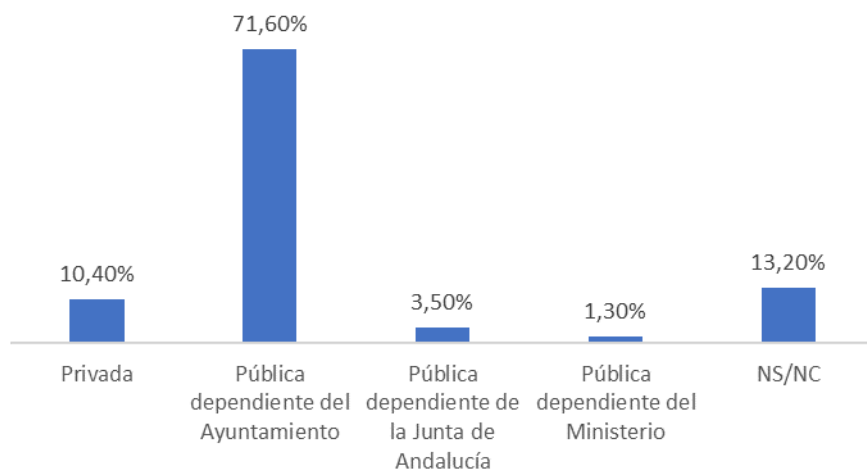
Percibimos diferencias significativas en cuanto al conocimiento entre los distintos grupos de edad, siendo el de mayor conocimiento: 35-39 AÑOS y significativamente menor los de MÁS DE 65 AÑOS.

El conocimiento se mantiene en valores en torno al 95%.



iii. Conocimiento acerca de la Titularidad de Aguas de Cádiz.

Base: 768 registros (conocen la empresa)



Algo más del 71% de las personas entrevistadas sabe que Aguas de Cádiz es una empresa de titularidad pública del Ayuntamiento. Algo más del 13% NS/NC.

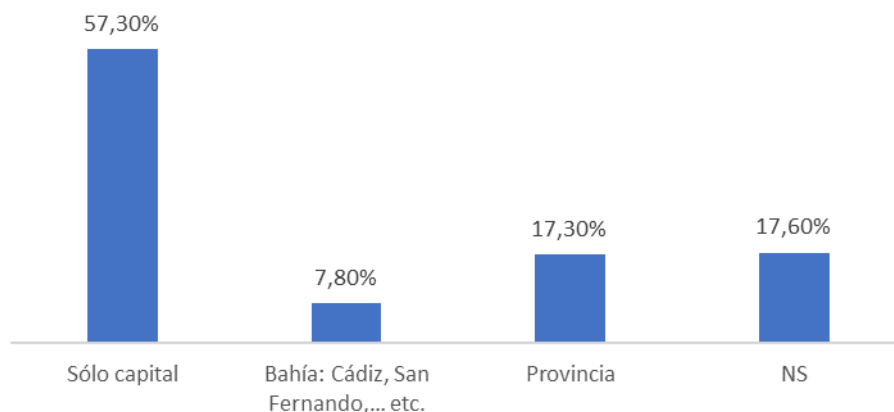
Se perciben diferencias significativas entre los segmentos analizados. Son HOMBRES entre 35-64 AÑOS quienes más conocen este hecho. Las MUJERES y personas SIN ESTUDIOS son los que más dicen NS/NC.

Asimismo, son MUJERES quienes con mayor proporción mencionan “pública dependiente de la Junta de Andalucía”. Por distritos vemos que en nivel de acierto es anormalmente bajo en el 7 (solo 1 de cada 3 personas identifica la titularidad pública del Ayuntamiento).

Comparado con el pasado año, hay un descenso del conocimiento acerca de la titularidad pública municipal de Aguas de Cádiz. No obstante, se percibe un conocimiento con tendencia claramente al alza.

iv. Alcance Territorial de los Servicios de Aguas de Cádiz.

Base: 768 registros (conocen la empresa)



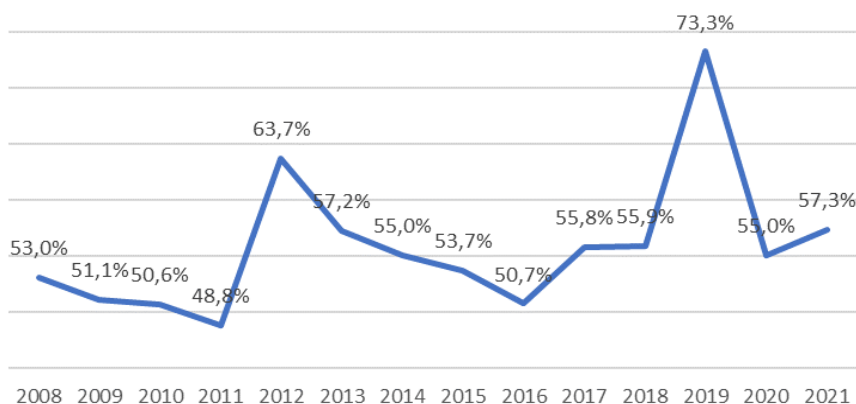
Algo más de la mitad de las personas entrevistadas (57,3%) reconoce a Aguas de Cádiz como una empresa de ámbito local.

El 17,6% de las personas entrevistadas reconocen NS acerca de esta cuestión.

Los perfiles que mejor conocen este hecho son HOMBRES – 35-64 AÑOS.

Declaran no conocer el alcance territorial MUJERES – MAYORES DE 64 AÑOS – MENORES NIVELES DE ESTUDIO – PERSONAS CON TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO Y JUBIADOS.

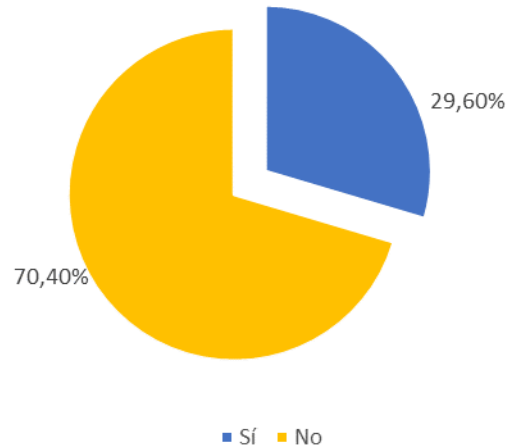
Además, las MUJERES y residentes en el DISTRITO 2 responden con más frecuencia que la empresa es de ámbito provincial.



Se estabiliza el conocimiento en el entorno del 55%.

v. Difusión Aguas de Cádiz.

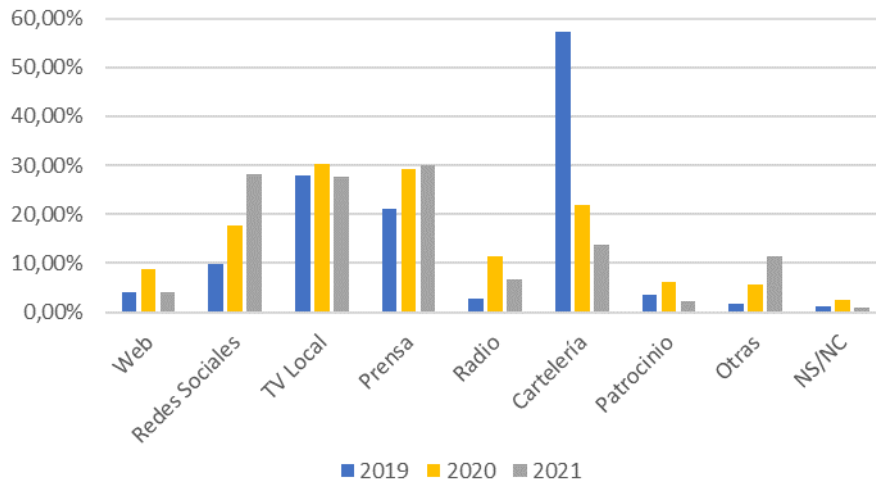
Base: 768 registros (conocen la empresa)



Casi el 30% personas entrevistadas recuerda haber recibido información de Aguas de Cádiz a través de algún medio de comunicación o redes sociales.

Son las personas mayores de 65 años quienes menos recuerdan. Por nivel de estudios, LICENCIADOS y especialmente DOCTORES, mientras que por ocupación son los estudiantes aquellos que presentan mayor tasa de recuerdo.

Cabe señalar que, en comparación con la pasada edición, baja el recuerdo en torno a 3.5 puntos, aunque se mantiene por encima del 2019.

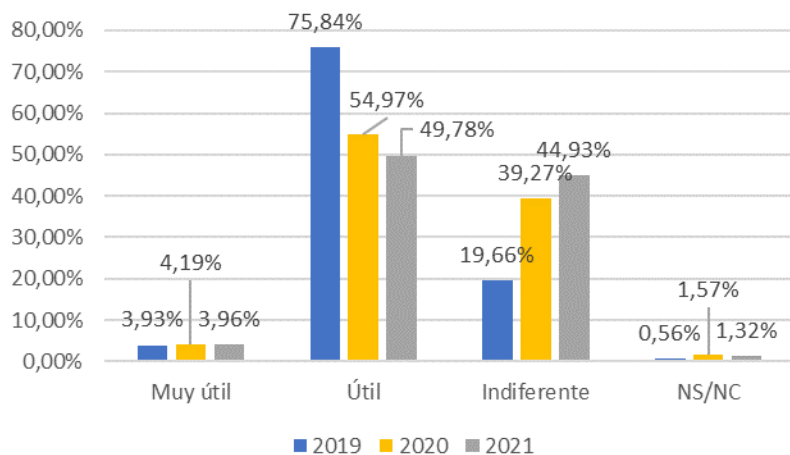


Son la TV Local y Prensa y Redes Sociales (casi se ha triplicado en dos años) los medios de comunicación que más recuerda la ciudadanía gaditana, rondando el 30%. Por debajo de ellos quedan cartelería y radio, que han sufrido un descenso considerable este año y ya en menor medida Web y Actividades de Patrocinio.

Son las MUJERES quienes recuerdan en mayor proporción la CARTELERÍA y las personas de 18-49 AÑOS las Redes Sociales. No se encuentran diferencias significativas por distrito ni por nivel de estudios.

vi. Utilidad de la Difusión de Aguas de Cádiz.

Base: 227 registros (recuerdan haber visto/oído información de Aguas de Cádiz)

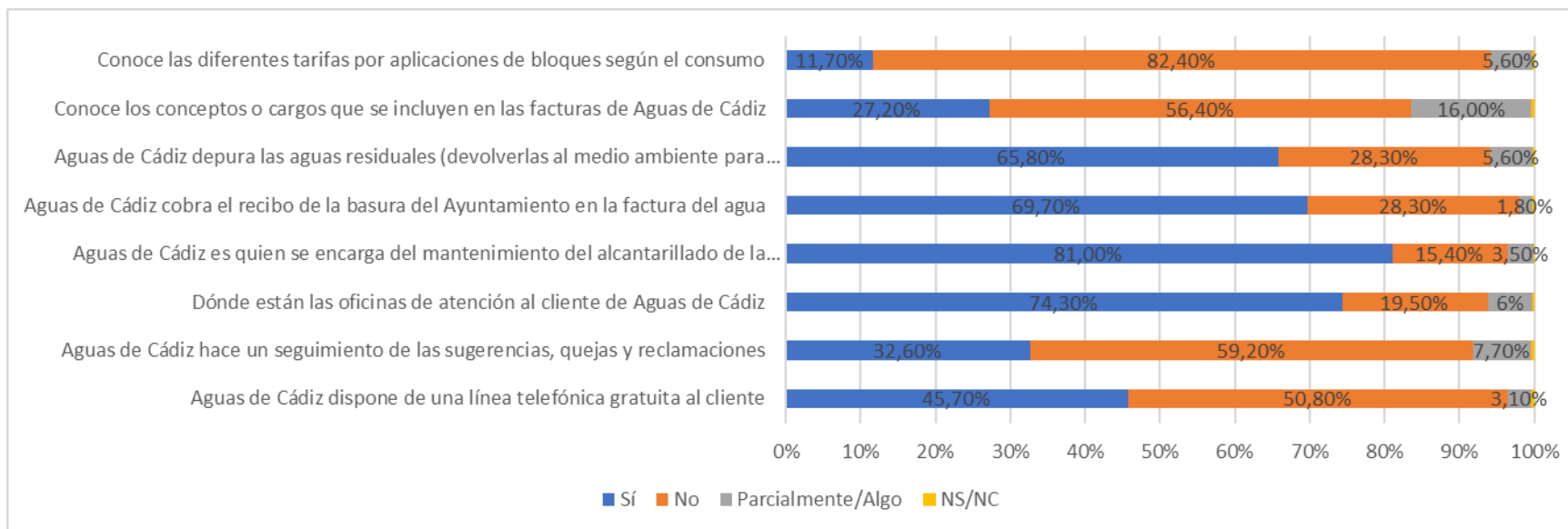


Aproximadamente un 55% entrevistadas consideran la información ÚTIL o MUY ÚTIL, considerando el resto 45% INDIFERENTE. Si observamos la tendencia, vemos que se ha ido reduciendo el porcentaje de población que considera ÚTIL/ MUY ÚTIL la difusión de Aguas de Cádiz.

En esta pregunta todos los grupos de población han respondido de forma similar.

vii. Conocimiento de las Funciones / Servicios que realiza Aguas de Cádiz.

Base: 768 registros (conocen la empresa)

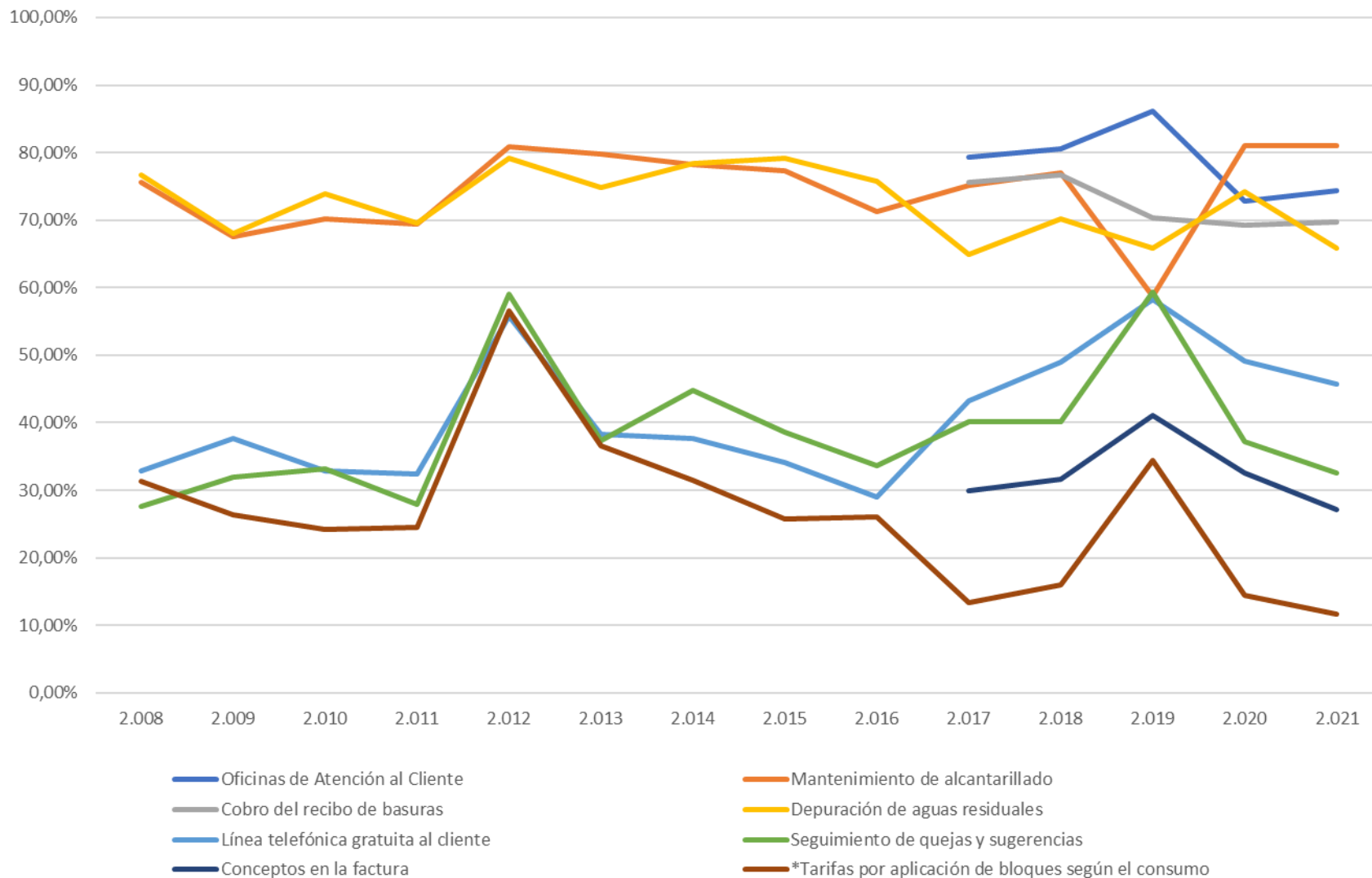


En esta edición el aspecto más conocido, además del conocido Abastecimiento de Aguas, es que **Aguas de Cádiz se encarga del mantenimiento del alcantarillado (81%)**. Le siguen la **Ubicación de las oficinas de Atención al cliente (74,3%)**, **Aguas de Cádiz cobra el recibo de la basura en la factura del agua con un 69,7%** y **Aguas de Cádiz depura las aguas residuales (65,8%)** de la ciudadanía entrevistada.

Algo menos de la mitad de la ciudadanía entrevistada (45,7%) conoce que **Aguas de Cádiz dispone de una línea telefónica gratuita al cliente** y en torno a un tercio (32,6%) que **Aguas de Cádiz hace un seguimiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones**.

Los aspectos menos conocidos por los usuarios son **los conceptos o cargos que se incluyen en la factura y las diferentes tarifas según el consumo**, con 27,2% y 11,7% respectivamente.

Existen algunas diferencias significativas entre segmentos y variables. Ver tabla anexa de contrastes.

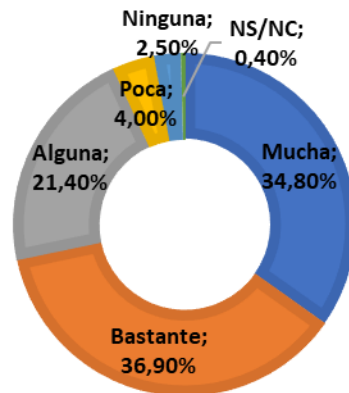


Podemos ver cómo a excepción de la ubicación de las oficinas de Aguas de Cádiz, el conocimiento del resto de servicios ha disminuido o se ha mantenido constante.

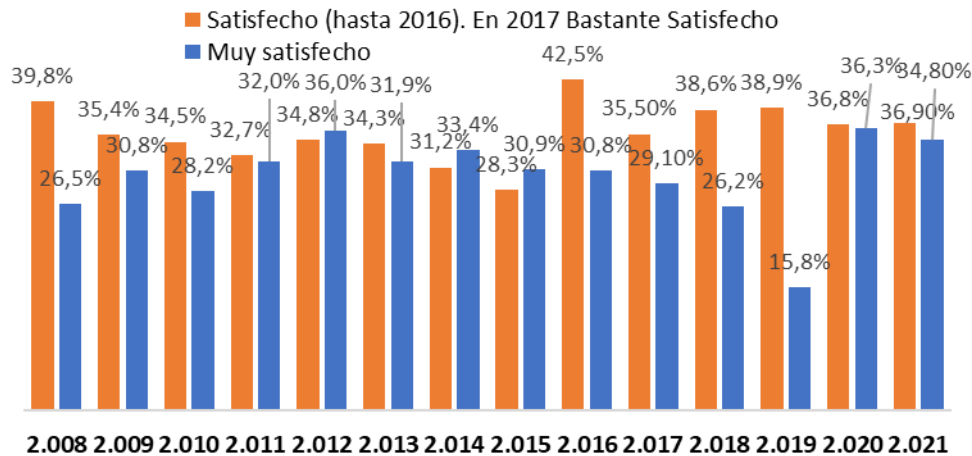
2. BLOQUE 2: EVALUACIÓN NIVELES DE SATISFACCIÓN

Base: 802 registros

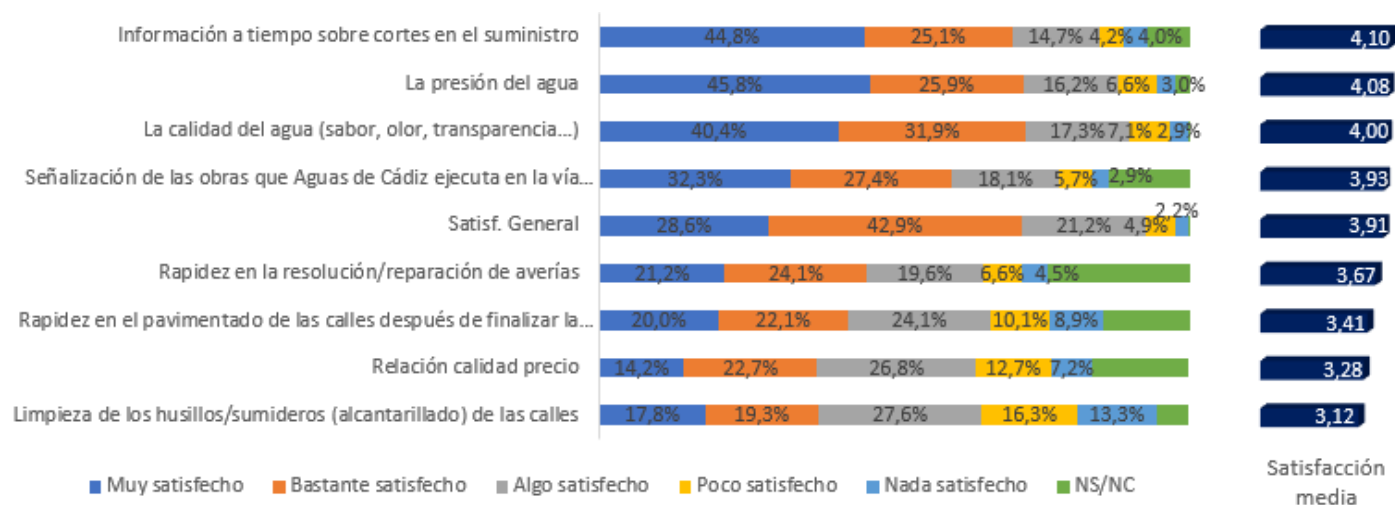
i. Satisfacción General.



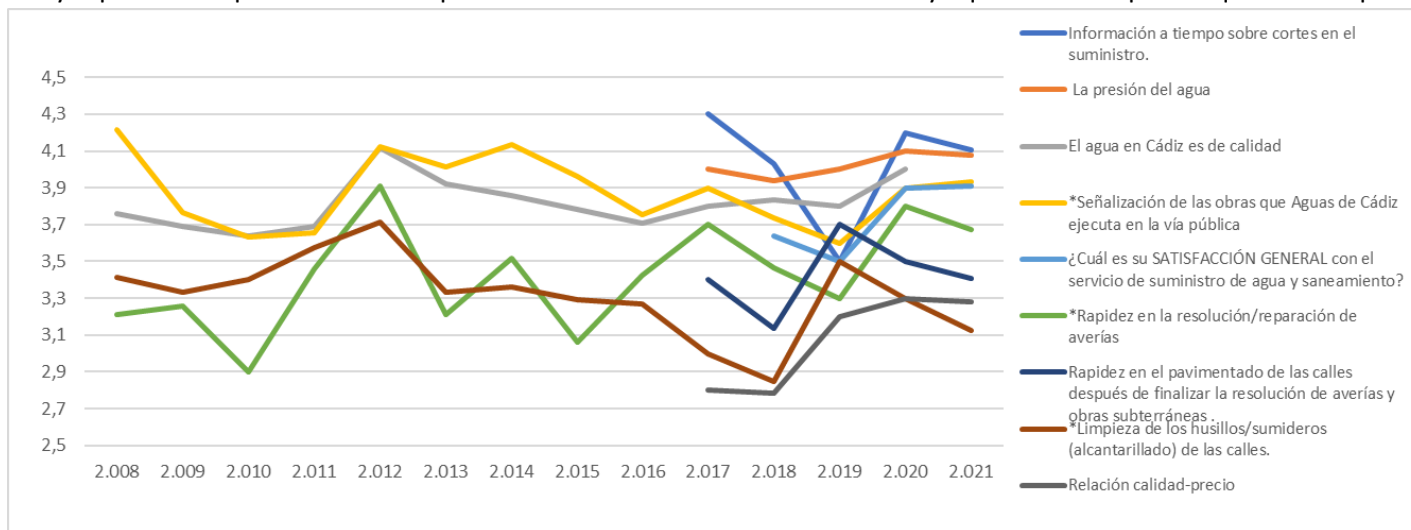
- La ciudadanía alcanza una satisfacción con Aguas de Cádiz de 3,98 puntos sobre 5. Lo cual indica un alto nivel de satisfacción.
- Casi 3 de cada 4 personas entrevistadas dicen estar bastante o muy satisfechas con la compañía, mientras que un 6,5% dice estar poco o nada satisfecho.
- Segundo mejor nivel de satisfacción de la serie.
- Se perciben mayor nivel de satisfacción general en MUJERES, personas de MÁS DE 65 AÑOS, en MENORES NIVELES DE FORMACIÓN y ESTUDIANTES, JUBILADOS y personas que realizan un TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO.



ii. Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento. Base: 802 registros



En general se percibe el mismo orden de valoraciones que en las pasadas ediciones, si bien es verdad, que la tendencia en esta edición son valoraciones sensiblemente más bajas (al igual que ocurre con la satisfacción general). Habría que prestar atención a la limpieza de husillos de las calles y rapidez en el pavimentado después de finalizar la resolución de averías ya que son los aspectos que más empeoran.

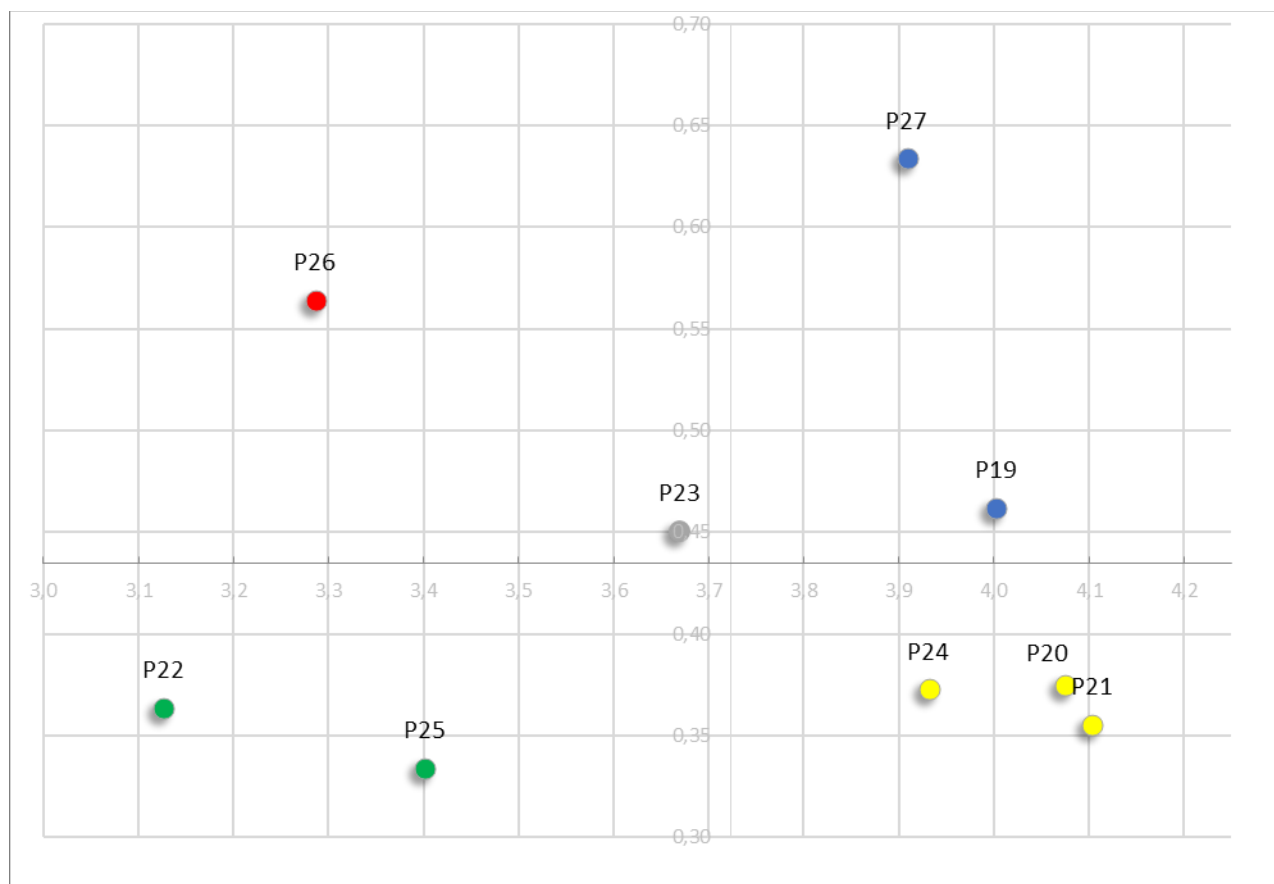


iii. Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento.

En el siguiente gráfico se representan cada uno de los aspectos del bloque evaluados. Cada uno de estos aspectos se presenta con un punto con formato (X,Y). El valor X representa la valoración media del aspecto en una escala de (1-5). El valor Y representa la importancia o impacto que tiene el aspecto correspondiente en la Satisfacción General con la compañía Aguas de Cádiz, en una escala (0-1).

Los valores de corte de los ejes corresponden al “impacto medio del bloque” (0,43), con el nivel de satisfacción general (3,72)

Para mejorar la visualización del gráfico se han recortado los ejes por los extremos inferiores e inferiores enfocando la zona donde se ubican todos los puntos.



Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

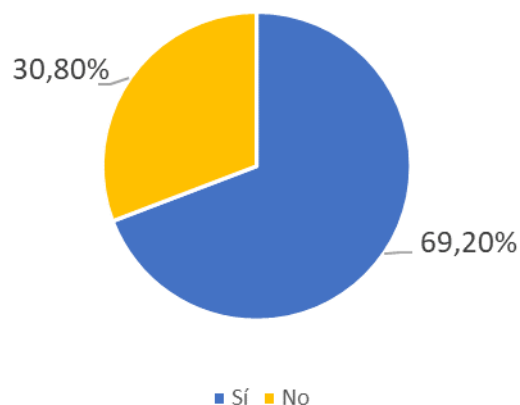
1. Puntos fuertes. Mantener esfuerzos				
Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>bien valorados</u> por ellos/as. "Seguir así" En dichos aspectos el margen de mejora es limitado y puede requerir una gran aportación de recursos. Por tanto, los esfuerzos deben orientarse en asegurar y mantener la valoración alcanzada en estos aspectos, ya que su deterioro afectará de manera negativa a la Satisfacción General.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)	
		19. La calidad del agua (sabor, olor, ...)	4,00	0,46
		27. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de suministro de agua y saneamiento?	3,91	0,63
2. Puntos débiles. Concentrar esfuerzos de mejora (oportunidades).				
Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as." Actuar y mejorar". En esta zona se encuentran las mayores oportunidades de mejora, ya que al ser valoraciones por debajo de la media, disponemos de un mayor margen de mejora sobre las mismas, consiguiendo incrementos significativos de la Satisfacción Gral.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)	
		23. Rapidez en la resolución/repación de averías	3,67	0,45
		26. Relación calidad-precio.	3,29	0,56
3. MEJORAS SECUNDARIAS				
Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as. Un esfuerzo por mejorar estos aspectos no tendría un efecto relevante en la mejora de la Satisfacción General y detraería recursos a la compañía. Estos aspectos podrían ser eliminados o simplificados siempre que se redujeran los costes o se facilitase el desarrollo, pero, se debe tener cautela ya que podría tratarse de atributos básicos que el/la usuario/a da por hecho en el servicio y su ausencia causaría una baja valoración.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)	
		22. Limpieza de los husillos/sumideros (alcantarillado) de las calles.	3,13	0,36
		25. Rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras.	3,40	0,33
4. ¿Se está realizando un sobresfuerzo en estos atributos? ATRIBUTOS BÁSICOS				
Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por encima de la media</u> por ellos/as. Del mismo modo que en el cuadrante anterior, Aguas de Cádiz debe valorar si son atributos básicos (que entendemos que sí), o bien si son atributos que no dan valor al servicio y por tanto se debería simplificar o eliminar.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)	
		20. La presión del agua.	4,08	0,37
		21. Información a tiempo sobre cortes en el suministro.	4,10	0,36
		24. Señalización de las obras que Aguas de Cádiz ejecuta en la vía pública.	3,93	0,37

Diferencias Observadas entre Segmentos Analizados – Bloque Aspectos relacionados con el *Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento*.

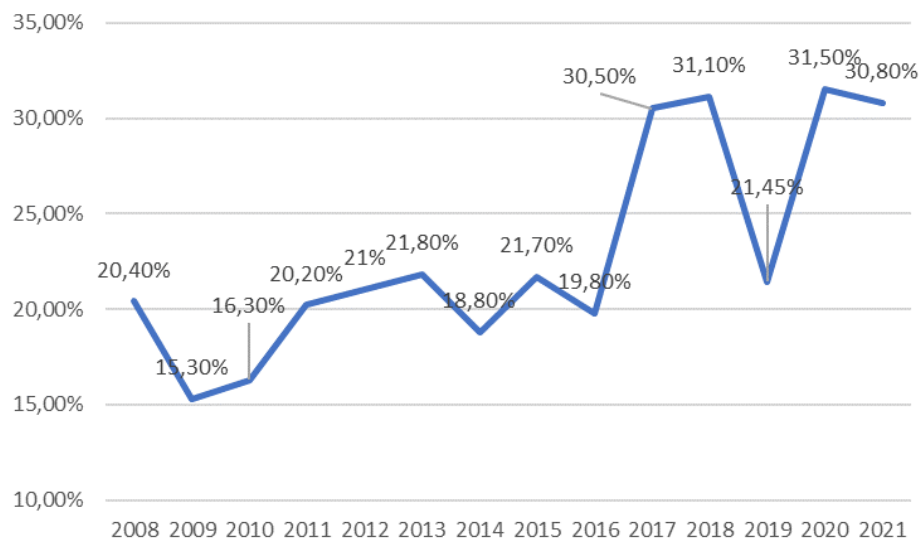
<p>19. La calidad del agua (sabor, olor, transparencia...).</p> <p>27. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de suministro de agua y saneamiento?</p>	<p>Son las personas de entre 18 y 34 años o de 65 o más años, con menores niveles de formación, así como personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y del distrito 4 quienes presentan una mejor valoración en la satisfacción en la calidad del agua.</p> <p>Ciudadanía con edad entre 18 y 34 o más de 65 años, sin estudios o hasta graduado escolar, así como jubilados/as o con trabajo doméstico no remunerado, son quienes presentan de forma significativa altas valoraciones en la satisfacción de este aspecto.</p>
<p>23. Rapidez en la resolución/repación de averías.</p> <p>26. Relación calidad-precio.</p>	<p>Hombres y trabajadores por cuenta propia son quienes presentan, significativamente, un menor valor en la satisfacción sobre la rapidez en la resolución/repación de averías. Con menores niveles de formación, más de 65 años o realizando trabajos domésticos no remunerados, se obtienen valoraciones significativamente más altas.</p> <p>Son los mayores de 65 años y con menores niveles de formación quienes significativamente valoran mejor esta variable. Ciudadanos entre 35 y 64 años quienes presentan una valoración menor.</p>
<p>22. Limpieza de los husillos/sumideros (alcantarillado) de las calles.</p> <p>25. Rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras subterráneas.</p>	<p>Son las personas entre 35-49 años quienes peor lo valoran. Los que mejor, personas de más de 65 años, con menores niveles de formación, o estudiantes, jubilados y personas que realizan trabajo doméstico no remunerado.</p> <p>Personas que realizan trabajo doméstico no remunerado son quienes significativamente presentan una mayor satisfacción en la rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras subterráneas. Por sexos, las mujeres están significativamente más satisfechas que los hombres.</p>
<p>20. La presión del agua.</p> <p>21. Información a tiempo sobre cortes en el suministro.</p> <p>24. Señalización de las obras que Aguas de Cádiz ejecuta en la vía pública.</p>	<p>Son los ciudadanos de entre 35-64 años o trabajando por cuenta ajena quienes significativamente peor valoran este aspecto. Por el contrario, los mayores de 65 años, personas con bajo nivel de estudios; estudiantes, jubilados, encargados del trabajo doméstico no remunerado y mujeres quienes mejor lo valoran.</p> <p>Son las mujeres, ciudadanos mayores de 65 años, personas con hasta el graduado escolar y aquellas que ejercen un trabajo doméstico no remunerado quienes mejor valoran esta información.</p> <p>Ciudadanía con edad entre 18 y 34 o más de 65 años, con estudios hasta graduado escolar quienes más satisfechos están. Por sexos, mujeres más satisfechas que hombres</p>

iv. Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación. Cuestión Previa: ¿Recibe una factura independiente de Agua?

Base: 802 registros

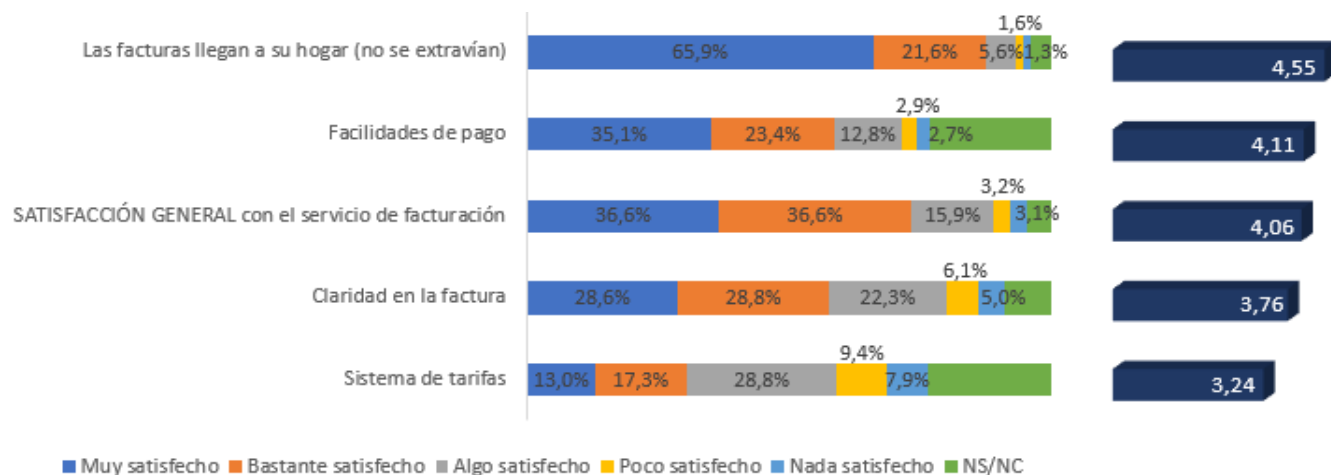


- Algo más de 2 de cada 3 personas entrevistadas reconoce que recibe una factura independiente de agua en su hogar.
- Atendiendo a los datos segmentados, se puede ver que son las personas de 35-49 años quienes más reconocen este hecho, y las mayores de 65 años quienes menos. Atendiendo a la segmentación por DISTRITOS, son los distritos 9 y 10 donde se percibe menor proporción Vs. Los 2, 4,5, 6 y 7.
- En esta edición los porcentajes se mantienen similares a los del año pasado.

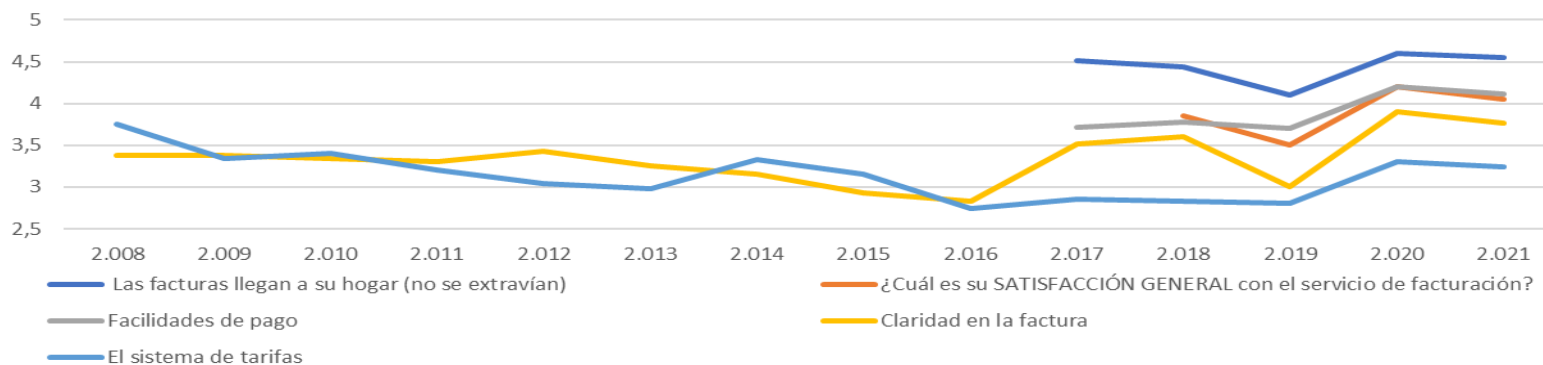


v. Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación.

Base: 551 registros (reciben factura independiente)



En general se percibe el mismo orden de valoraciones que en las pasadas ediciones, si bien es verdad, que la tendencia en esta edición son valoraciones ligeramente más bajas (al igual que ocurre con la satisfacción general). El aspecto mejor valorado sigue siendo que **las facturas lleguen al hogar y no se extravíen**. El **sistema de tarifas** repite como el menos valorado por los gaditanos.

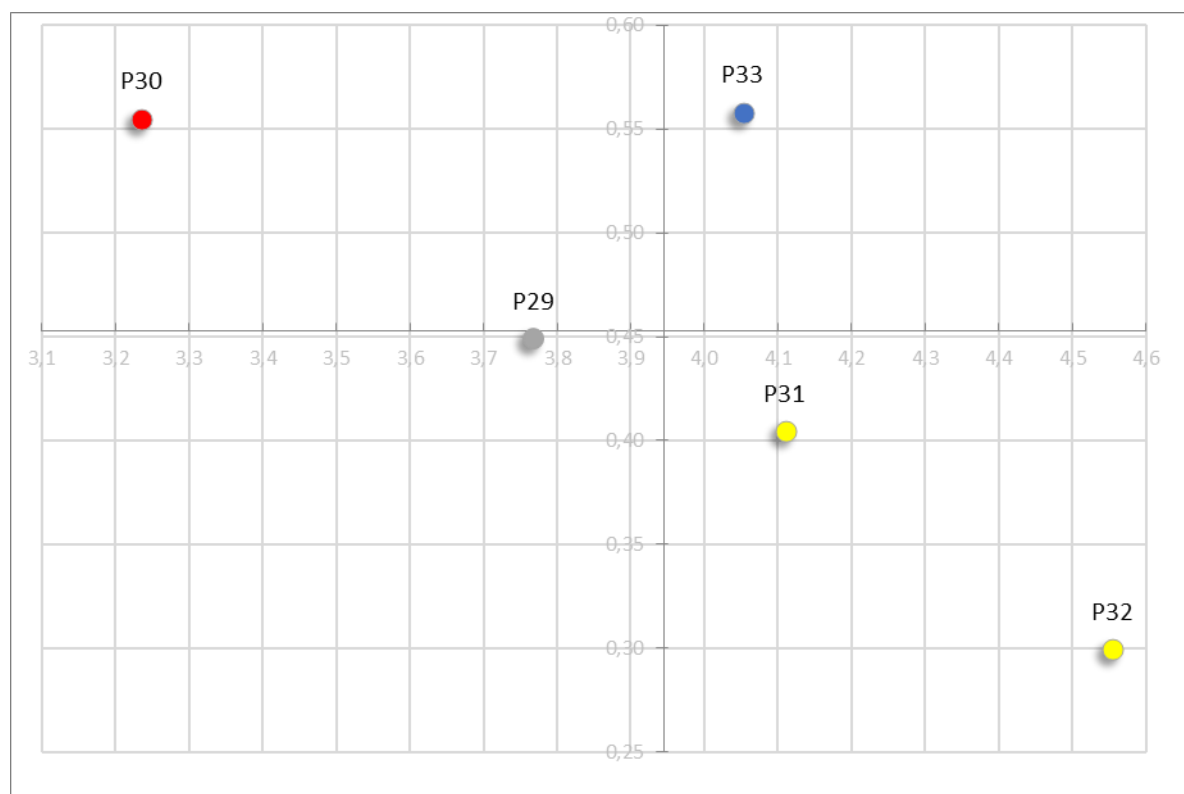


vi. Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con la Facturación.

En el siguiente gráfico se representan cada uno de los aspectos del bloque evaluados. Cada uno de estos aspectos se presenta con un punto con formato (X,Y). El valor X representa la valoración media del aspecto en una escala de (1-5). El valor Y representa la importancia o impacto que tiene el aspecto correspondiente en la Satisfacción General con la compañía Aguas de Cádiz, en una escala (0-1).

Los valores de corte de los ejes corresponden al “impacto medio del bloque” (0,45), con el nivel de satisfacción general (3,94).

Para mejorar la visualización del gráfico se han recortado los ejes por los extremos inferiores e inferiores enfocando la zona donde se ubican todos los puntos.



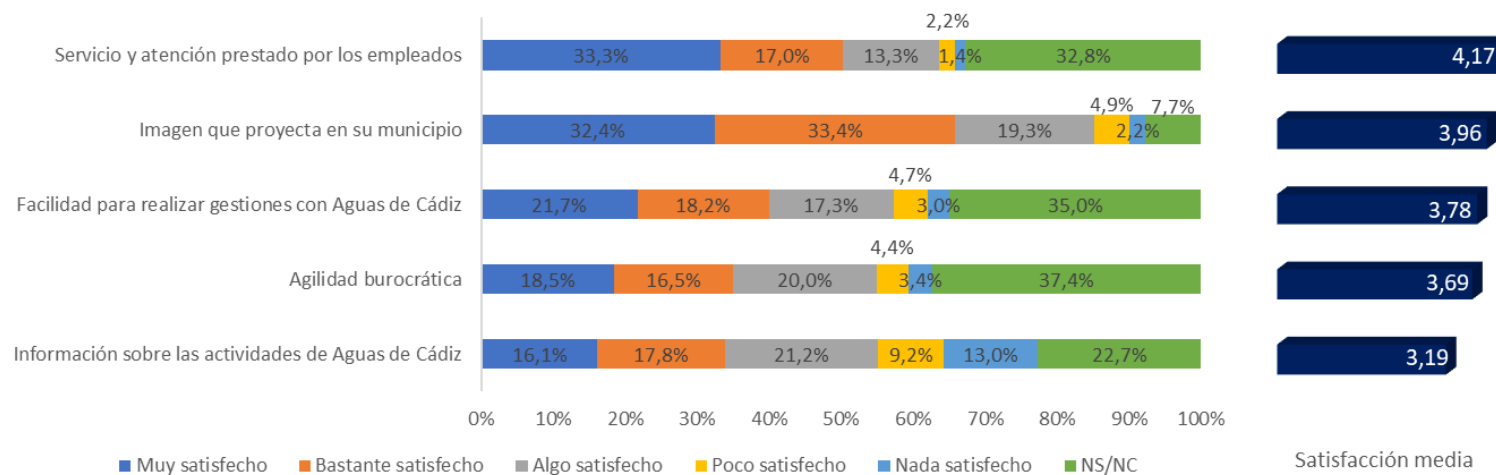
Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

1. Puntos fuertes. Mantener esfuerzos			
Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>bien valorados</u> por ellos/as. "Seguir así" En dichos aspectos el margen de mejora es limitado y puede requerir una gran aportación de recursos. Por tanto, los esfuerzos deben orientarse en asegurar y mantener la valoración alcanzada en estos aspectos, ya que su deterioro afectará de manera negativa a la Satisfacción General.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
	33. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de facturación?	4,05	0,56
2. Puntos débiles. Concentrar esfuerzos de mejora (oportunidades).			
Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as." Actuar y mejorar". En esta zona se encuentran las mayores oportunidades de mejora, ya que al ser valoraciones por debajo de la media, disponemos de un mayor margen de mejora sobre las mismas, consiguiendo incrementos significativos de la Satisfacción General.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
	30. El sistema de tarifas.	3,24	0,55
3. MEJORAS SECUNDARIAS			
Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as. Un esfuerzo por mejorar estos aspectos no tendría un efecto relevante en la mejora de la Satisfacción General y detraería recursos a la compañía. Estos aspectos podrían ser eliminados o simplificados siempre que se redujeran los costes o se facilitase el desarrollo, pero, se debe tener cautela ya que podría tratarse de atributos básicos que el/la usuario/a da por hecho en el servicio y su ausencia causaría una baja valoración.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
	29. Claridad en la factura.	3,77	0,45
4. ¿Se está realizando un sobresfuerzo en estos atributos? ATRIBUTOS BÁSICOS			
Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por encima de la media</u> por ellos/as. Del mismo modo que en el cuadrante anterior, Aguas de Cádiz debe valorar si son atributos básicos (que entendemos que sí), o bien si son atributos que no dan valor al servicio y por tanto se debería simplificar o eliminar.	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
	31. Facilidades de pago	4,11	0,40
32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían).	4,56	0,30	

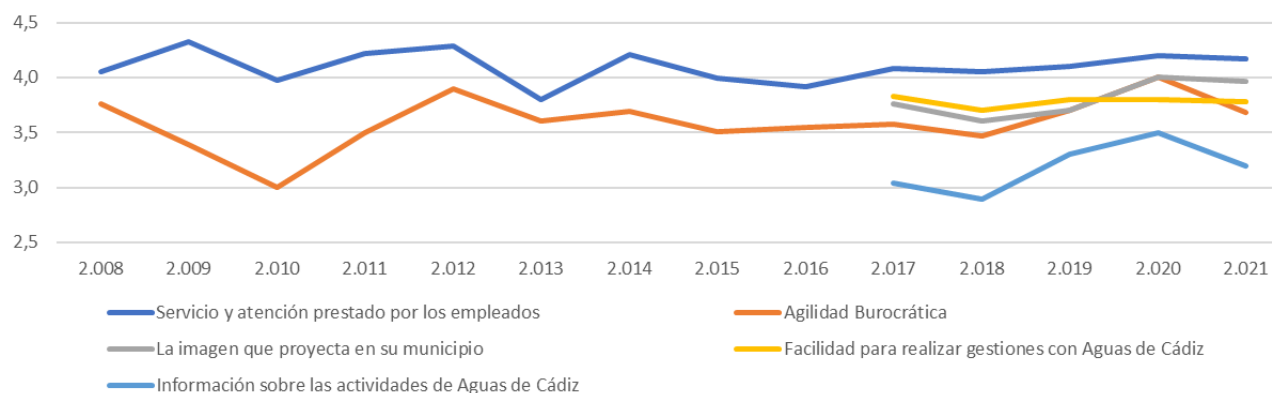
Diferencias Observadas entre Segmentos Analizados – Bloque Aspectos relacionados con la Facturación.

33. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de facturación?	Son las mujeres las que, significativamente, valoran mejor la satisfacción general con el servicio de facturación.
29. Claridad en la factura.	Son las mujeres las que, significativamente, valoran mejor la claridad en la factura.
30. El sistema de tarifas.	Son los mayores de 65 años los que mejor valoran el sistema de tarifas. Por ocupación son los jubilados y las personas que realizan trabajos domésticos no remunerados .
31. Facilidades de pago	Las personas con estudios inferiores al graduado escolar valoran más positivamente las facilidades de pago.
32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían).	Las personas que tienen hasta el certificado de escolaridad son las que mejor valoran este hecho.

vii. Nivel de Satisfacción con Otros Aspectos. Base: 802 registros



Tal y como ocurre en los bloques anteriores, todos los aspectos mantienen o empeoran su valoración con respecto a la edición anterior. Los que más caen son agilidad burocrática e información sobre las actividades de Aguas de Cádiz. Quizás habría que estar atento al primero ya que tiene una importancia moderada y su caída ha sido de aproximadamente tres décimas.

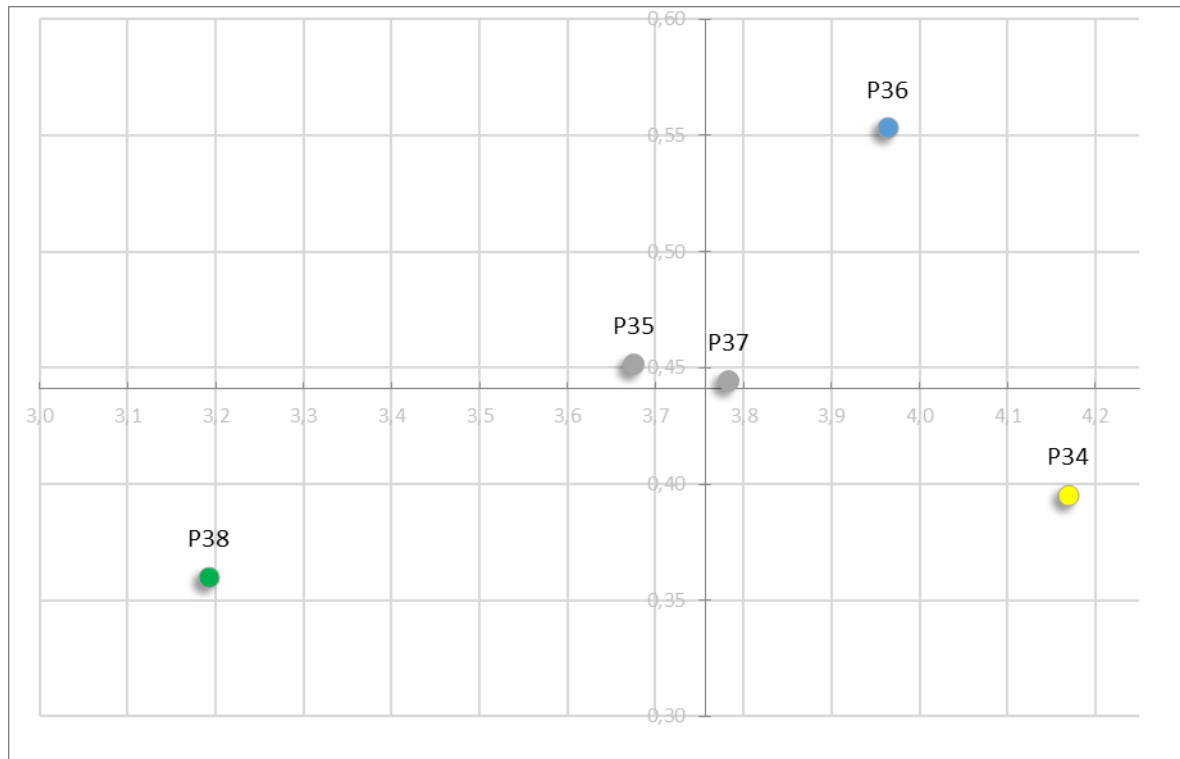


viii. Matriz de Calidad Otros Aspectos.

En el siguiente gráfico se representan cada uno de los aspectos del bloque evaluados. Cada uno de estos aspectos se presenta con un punto con formato (X,Y). El valor X representa la valoración media del aspecto en una escala de (1-5). El valor Y representa la importancia o impacto que tiene el aspecto correspondiente en la Satisfacción General con la compañía Aguas de Cádiz, en una escala (0-1).

Los valores de corte de los ejes corresponden al “impacto medio del bloque” (0,44), con el nivel de satisfacción general (3,76)

Para mejorar la visualización del gráfico se han recortado los ejes por los extremos inferiores e inferiores enfocando la zona donde se ubican todos los puntos.



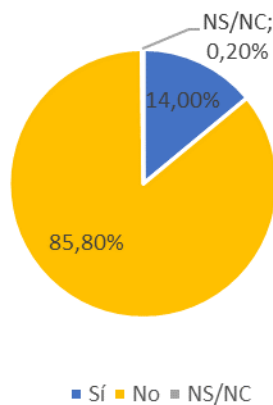
Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

1. Puntos fuertes. Mantener esfuerzos			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
<p>Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>bien valorados</u> por ellos/as. “Seguir así” En dichos aspectos el margen de mejora es limitado y puede requerir una gran aportación de recursos. Por tanto, los esfuerzos deben orientarse en asegurar y mantener la valoración alcanzada en estos aspectos, ya que su deterioro afectará de manera negativa a la Satisfacción General.</p>	36. La imagen que proyecta en su municipio.	3,96	0,55
	37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz.	3,78	0,44
2. Puntos débiles. Concentrar esfuerzos de mejora (oportunidades).			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
<p>Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as.” Actuar y mejorar”. En esta zona se encuentran las mayores oportunidades de mejora, ya que al ser valoraciones por debajo de la media, disponemos de un mayor margen de mejora sobre las mismas, consiguiendo incrementos significativos de la Satisfacción General.</p>	35. Agilidad burocrática.	3,68	0,45
3. MEJORAS SECUNDARIAS			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
<p>Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por debajo de la media</u> por ellos/as. Un esfuerzo por mejorar estos aspectos no tendría un efecto relevante en la mejora de la Satisfacción General y detraería recursos a la compañía. Estos aspectos podrían ser eliminados o simplificados siempre que se redujeran los costes o se facilitase el desarrollo, pero, se debe tener cautela ya que podría tratarse de atributos básicos que el/la usuario/a da por hecho en el servicio y su ausencia causaría una baja valoración.</p>	38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz.	3,19	0,36
4. ¿Se está realizando un sobresfuerzo en estos atributos? ATRIBUTOS BÁSICOS			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
<p>Son aspectos <u>poco importantes</u> para el/la usuario/a y <u>valorados por encima de la media</u> por ellos/as. Del mismo modo que en el cuadrante anterior, Aguas de Cádiz debe valorar si son atributos básicos (que entendemos que sí), o bien si son atributos que no dan valor al servicio y por tanto se debería simplificar o eliminar.</p>	34. Servicio y atención prestado por los empleados.	4,17	0,40

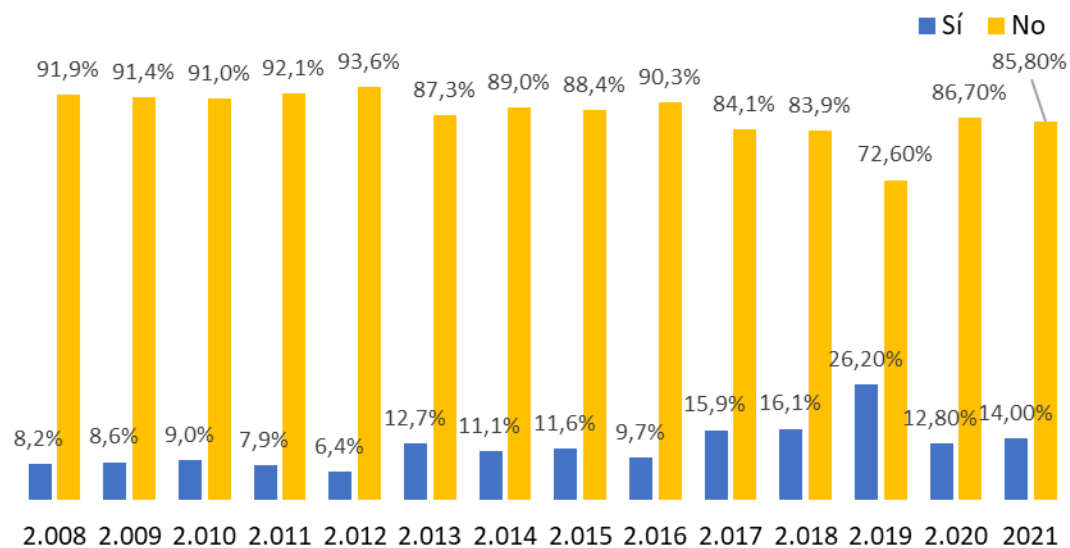
Diferencias Observadas entre Segmentos Analizados – Bloque Aspectos Varios.

<p>36. La imagen que proyecta en su municipio.</p>	<p>Ciudadanía con estudios hasta el certificado de escolaridad son quienes presentan de forma significativa altas valoraciones en la satisfacción de este aspecto. Por sexo, las mujeres están más satisfechas que los hombres.</p>
<p>37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz.</p>	<p>Son las personas con titulación hasta el graduado escolar quienes presentan una mejor valoración en la facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz. Bajas tasas de respuesta en mujeres/ mayores de 65 años/ jubilados/ trabajo doméstico no remunerado.</p>
<p>35. Agilidad burocrática.</p>	<p>Ciudadanía con nivel de estudios hasta el graduado escolar son quienes presentan, significativamente, un alto valor en la satisfacción sobre la agilidad burocrática. Por el contrario, los trabajadores por cuenta propia son los menos satisfechos con este aspecto. Alta tasa de NS/NC en mayores de 65 años/ jubilados/ trabajo doméstico no remunerado.</p>
<p>38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz.</p>	<p>Baja tasa de respuesta en mujeres/ más de 65 años/ sin estudios/ jubilados/ trabajo doméstico no remunerado.</p>
<p>34. Servicio y atención prestado por los empleados.</p>	<p>Ciudadanía de más de 65 años / Jubilados o personas que realizan trabajos domésticos no remunerados, quienes significativamente menos contestan a esta pregunta. En cuanto a niveles de satisfacción no hay grandes diferencias.</p>

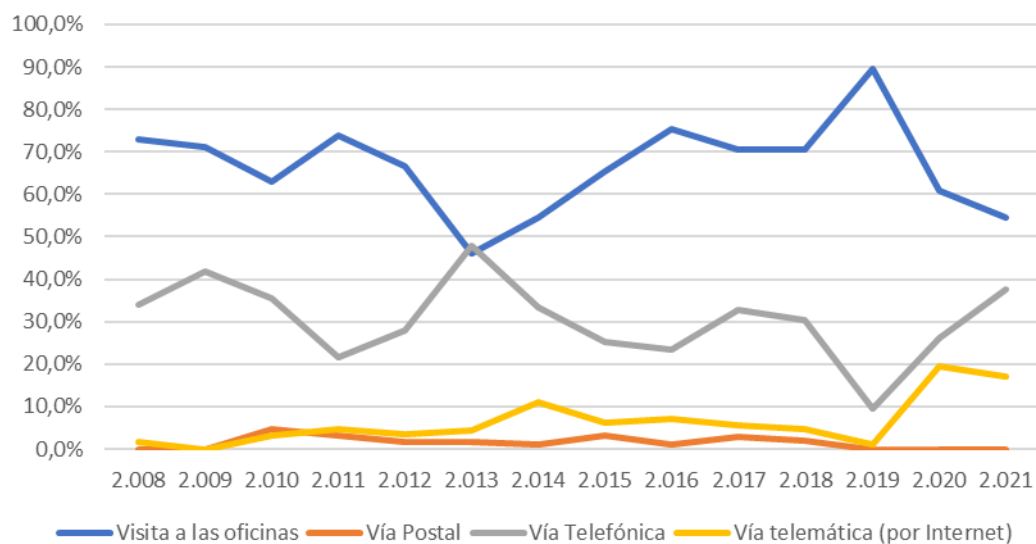
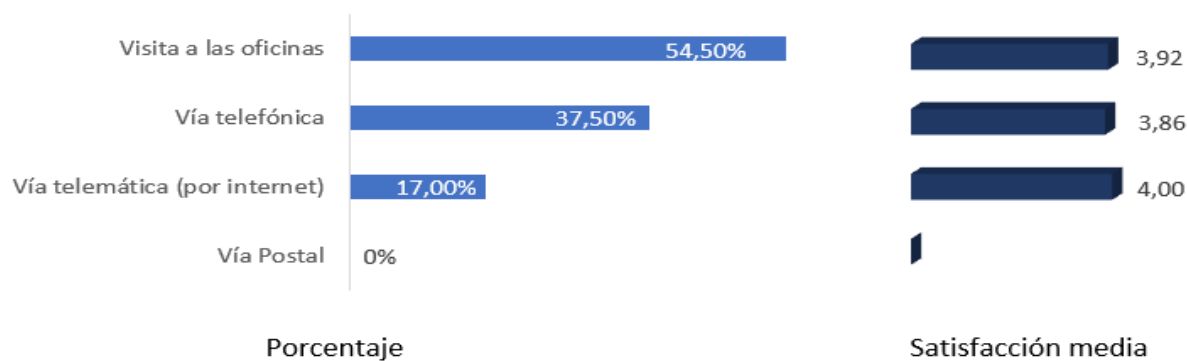
3. BLOQUE 3: INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS. *Base: 802 registros*



- El 14,0 % de las personas entrevistadas afirman haber realizado alguna gestión con la empresa durante el último año. Este valor aumenta ligeramente con respecto al año pasado.
- Son los ciudadanos de entre 35 y 49 años y trabajadores por cuenta propia los que presentan porcentajes significativamente altos de haber realizar gestiones con la empresa durante el último año.
- Si exceptuamos los valores de 2019 parece que puede haber una estabilización del porcentaje de usuarios que realiza gestiones con ACASA.

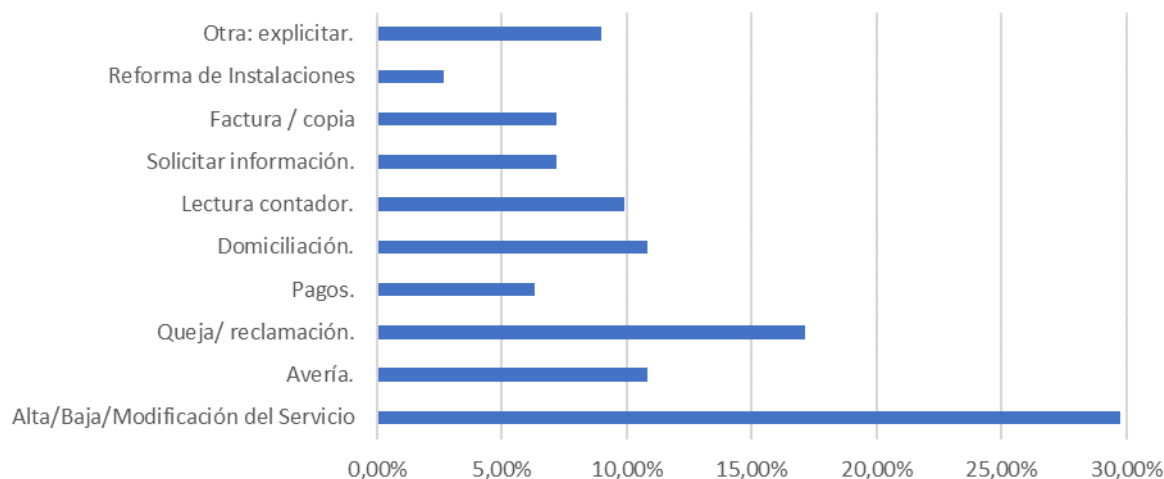


ii. Formas de Interacción con Aguas de Cádiz. Base: 112 registros multirrespuesta



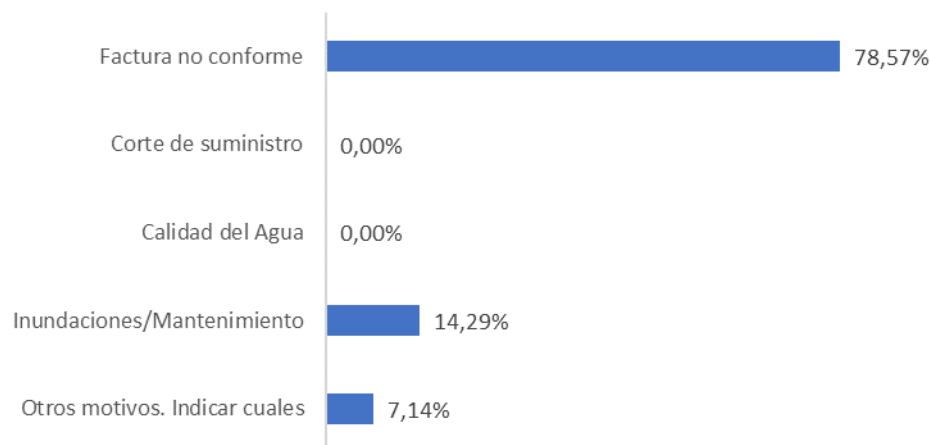
- Otro año más, la forma más habitual de realizar las gestiones con Aguas de Cádiz es de forma presencial en sus oficinas, aunque presenta un descenso. Por detrás vienen la vía telefónica con un ascenso de más de 10 puntos y la telemática que baja ligeramente con respecto al año pasado hasta el 17%.
- Además del ascenso de la vía telefónica hay que destacar cómo se ha igualado la satisfacción media entre distintas formas de interacción.

i. **Motivos de la Interacción con Aguas de Cádiz.** Base: 112 registros multirrespuesta



- El principal motivo de contacto con Aguas de Cádiz es Alta/Baja/Modificación del servicio. Se ha introducido una modificación para incluir los cambios de titularidad en esta categoría y que no quedaran en otros.
- El porcentaje de la interacción con Aguas de Cádiz que es para exponer una queja/reclamación sube hasta más de un 15%.

Motivos Queja/Reclamación (base 19 registros)



- La mayoría de las quejas/reclamaciones provienen de facturaciones no conformes por parte de los clientes (78.57%).

3. CONCLUSIONES

Esta investigación es una buena herramienta para la consecución del objetivo de la misma; conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que Aguas de Cádiz les presta con el fin de identificar e implementar mejoras, mantener procedimientos adecuados y estudiar la evolución de los distintos indicadores.

El estudio contempla 3 bloques cuyos resultados se resumen a continuación:

NOTORIEDAD DE LA EMPRESA

En esta edición, la **notoriedad sugerida se ha mantenido en los valores medios de la serie**, dejando atrás el dato de 2019. El conocimiento de que **la empresa depende del Excelentísimo Ayuntamiento baja ligeramente** hasta el 71,6% pero es el segundo dato más elevado de la serie. El **ámbito territorial** alcanza el 57,3%, valor que está en torno a la media de la serie y que, a excepción de 2019 es casi constante desde 2017.

La cifra de ciudadanos que **recuerda haber recibido información de le empresa a través de algún medio de comunicación** se sitúa en el 29,60%. Los medios más identificados son **TV Local y Prensa y Redes Sociales**, este último en continuo aumento. El 50,0% de los entrevistados considera útil la información recibida y casi un 45% indiferente.

En cuanto a la notoriedad de otros aspectos y funciones de Aguas de Cádiz, las más identificadas: **Mantenimiento del Alcantarillado (81%)** seguida de la **ubicación de las oficinas de atención al cliente (74,3%)**. Por detrás, con el 69,7%, se encuentra el conocimiento de que la empresa **cobra el recibo de la basura del Ayuntamiento. en la factura del agua y que Depura las Aguas Residuales (65,8%)**.

SATISFACCIÓN

La **satisfacción media general con la empresa Aguas de Cádiz** por parte de los usuarios se sitúa en **3,98 puntos** sobre 5. Aunque haya bajado ligeramente con respecto a los datos del año pasado es el segundo valor más alto de la serie histórica. Casi 3 de cada 4 de los usuarios se declara satisfecho o muy satisfecho con Aguas de Cádiz. Esto también se nota en el detalle de valoración de los atributos.

Puntos fuertes detectados:	Puntos débiles detectados:
<ul style="list-style-type: none"> 19. Calidad del Agua. 	<ul style="list-style-type: none"> 26. Relación calidad-precio. 30. El sistema de tarifas.

<ul style="list-style-type: none"> • 27. Satisfacción Gral. Con Servicio de Abastecimiento y Saneamiento. • 33. Satisfacción Gral. Servicio Facturación. • 36. La imagen que proyecta en su municipio. • 37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz. <p>Atributos básicos detectados (Sobreesfuerzo?):</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 20. La presión del agua. • 21. Información a tiempo sobre cortes en el suministro. • 24. Señalización de las obras que Aguas de Cádiz ejecuta en la vía pública. • 31. Facilidades de pago. • 32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían). • 34. Servicio y atención prestado por los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • 35. Agilidad Burocrática. <p>Mejoras Secundarias detectadas:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 22. Limpieza de los Husillos / Sumideros de las calles. • 25. Rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras. • 29. Claridad de la Factura. • 38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz.
--	--

INTERACCIÓN

Un 14,0% de los usuarios **han realizado alguna gestión con la empresa durante el último año**. Este porcentaje crece ligeramente con respecto a 2020 y se mantiene en los datos medios de la serie. El medio **más usado** ha sido la **visita presencial a las oficinas** de Aguas de Cádiz, aunque su porcentaje sigue experimentando un retroceso considerable, **ganando peso la atención telefónica**. Tras su gran subida el año pasado la vía telemática sufre una leve bajada. Esta última vía consigue la mejor valoración de los distintos canales con 4,0 (sobre 5) aunque también baja con respecto al año pasado, la atención personal y la telefónica obtienen un 3,92 y un 3,86 respectivamente.

El principal **motivo de contacto con la empresa** es alta/baja/modificación del servicio con casi un 30%. Esta categoría se ha modificado con respecto a los años anteriores para incluir los cambios de titularidad ya que eran una parte importante de las gestiones y quedaba recogido en la categoría otros. Más de un 15% de los que acudieron lo hizo por una queja o reclamación. De ellos, más de tres cuartos lo hicieron por **disconformidad con la factura (78,6%)**.

4. ANEXOS

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y le llamo porque estamos haciendo una encuesta de satisfacción de la empresa abastecimiento de agua de CÁDIZ

Serán sólo DIEZ minutos

CUESTIONARIO BÁSICO SATISFACCIÓN CON AGUAS DE CÁDIZ

BLOQUE 1. NOTORIEDAD/CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	
1. ¿Es Vd. el titular?	1. Titular 2. Usuario
2. ¿Conoce el nombre de la empresa que en Cádiz suministra el agua?	1. Sí 2. No → Saltar a P4
3. ¿Podría decirnos su nombre? (El nombre es AGUAS DE CÁDIZ)	1. Acierta → Saltar a P5 2. No acierta 88. NS/NC
4. ¿Sabía Vd. (le suena) que el nombre de la empresa que suministra el agua es Aguas de Cádiz?	1. Sí 2. No → Saltar a P18
5. ¿Diría usted que Aguas de Cádiz es una empresa...? (LEER RESPUESTAS)	1. Privada 2. Pública Dependiente del Ayuntamiento 3. Pública Dependiente de la Junta de Andalucía 4. Pública Dependiente del Ministerio 88. NS/NC ¡OJO! ROTAR RESPUESTAS
6. ¿Cuál cree que es el ámbito territorial donde presta sus servicios Aguas de Cádiz? (ESPONTÁNEA)	1. Solo Capital (<i>¡ojo! La persona entrevistada puede hablar de barriadas ... marcar aquí</i>) 2. Bahía: Cádiz, San Fernando,... etc. 3. Provincia 88. NS/NC
7. Recuerda haber recibido información de aguas de Cádiz a través de algún medio de comunicación o redes sociales?	1. Sí 2. No → Saltar a P10
8. Por favor, dígame a través de qué medios de comunicación ha visto/oído información de Aguas de Cádiz SA. En este último año	3. Web 4. Redes Sociales

(ESPONTÁNEA-MULTIRESPUESTA ,3 máximo)	5. TV Local 6. Prensa 7. Radio 8. Cartelería 9. Actividades de Patrocinio 10. Otras. Indicar cuáles: _____ 11. Ninguna 88. NS/NC
9. ¿Calificaría de útil, muy útil o indiferente esa información?	1. Muy Útil 2. Útil 3. Indiferente 88. NS/NC
A. ¿Sabía usted...	
10. que Aguas de Cádiz dispone de una línea telefónica gratuita al cliente?	1. Sí 2. No 3. Parcialmente/Algo (NO DECIR) 88. NS/NC <p style="text-align: center;">¡OJO! ROTAR PREGUNTAS</p>
11. que Aguas de Cádiz hace un seguimiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones?	
12. dónde están las oficinas de atención al cliente de AGUAS DE CÁDIZ?	
13. que Aguas de Cádiz es la empresa que se encarga del mantenimiento del alcantarillado de la ciudad?	
14. que AGUAS DE CÁDIZ cobra el recibo de la basura del Ayuntamiento en la factura del agua?	
15. que AGUAS DE CÁDIZ depura las aguas residuales (devolverlas al medio para que no contaminen...)?	
16. conoce los conceptos o cargos que se incluyen en las facturas de Aguas de Cádiz?	
17. conoce las diferentes tarifas por aplicación de bloques según el consumo?	
BLOQUE 2. SATISFACCIÓN	
18. De manera general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la compañía de abastecimiento de AGUAS DE CÁDIZ? (Valore de 1 a 5, donde 1 es ninguna satisfacción y 5 es mucha satisfacción)	1. Ninguna 2. Poca 3. Alguna 4. Bastante 5. Mucha
A continuación le vamos a presentar una serie de aspectos sobre <u>el servicio de suministro del agua y el saneamiento</u> . Para cada uno de ellos, por favor, valore su satisfacción con una escala de 1 a 5.	

Satisfacción con ...	
19. La calidad del agua (sabor, olor, transparencia...)	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Bastante satisfecho 5. Muy satisfecho 88. NS/NC
20. La presión del agua	
21. Información a tiempo sobre cortes en el suministro.	
22. Limpieza de los husillos/sumideros (alcantarillado) de las calles.	
23. Rapidez en la resolución/reparación de averías	
24. Señalización de las obras que Aguas de Cádiz ejecuta en la vía pública	
25. Rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras subterráneas	
26. Relación calidad-precio	1. Sí 2. No → Saltar a BLOQUE C P32
27. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de suministro del agua y saneamiento ?	
28. ¿Recibe Vd. en su hogar una factura independiente?	
B. A continuación le vamos a presentar una serie de aspectos sobre la <u>factura</u> . Para cada uno de ellos, por favor, valore su satisfacción con una escala de 1 a 5, igual que antes. Satisfacción con ...	
29. Claridad en la factura	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Bastante satisfecho 5. Muy satisfecho 88. NS/NC
30. El sistema de tarifas	
31. Facilidades de pago	
32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían)	
33. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de facturación ?	
C. A continuación le vamos a presentar una serie de aspectos del servicio. Para cada uno de ellos, por favor, valórelo con una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy mal (nada satisfecho) hasta 5 muy bien (muy satisfecho). Si hay algún aspecto que NS o No Procede, díganoslo.	
34. Servicio y atención prestado por los empleados	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Bastante satisfecho 5. Muy satisfecho 88. NS/NC
35. Agilidad burocrática	
36. La imagen que proyecta en su municipio	
37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz	
38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz	
BLOQUE 3. INTERACCIÓN	

También nos gustaría conocer sus opiniones acerca de otros aspectos...	
39. Piense en este último año, ¿ha hecho alguna gestión con Aguas de Cádiz?	1. Sí 2. No → Saltar a P42 88. NS/NC
40. ¿Cómo realizó la gestión? (ESPONTÁNEA-MULTIRESPUESTA)	1. Visita a las oficinas 2. Vía Postal 3. Vía Telefónica 4. Vía telemática (por Internet) 88. NS/NC
41. ¿Por qué motivo/s contactó? (ESPONTÁNEA-MULTIRESPUESTA)	1. Realizar alguna gestión 2. Otra: <i>Explicitar</i> _____ 88. NS/NC
42. ¿Se ha comentado que comunicó una queja y/o reclamación. ¿Nos puede indicar el motivo de la queja reclamación?	1. Factura no conforme 2. Corte de suministro 3. Calidad del Agua 4. Inundaciones/Mantenimiento 5. Otros motivos. <i>Indicar cuales:</i> _____
43. De 1 a 5, ¿qué nivel de Satisfacción tuvo con atención recibida?	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Bastante satisfecho 5. Muy satisfecho 88. NS/NC
BLOQUE 4. VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	
Para finalizar...	
44. Sexo del entrevistado (No preguntar)	1. Hombre 2. Mujer
45. Edad del entrevistado: _____	<i>Numérica y recodificación según:</i> 1. 18 – 34 años. 2. 35 – 49 años. 3. 50 – 64 años. 4. 65 años o más. 88. NS/NC
46. Nivel de estudios	1. No tiene estudios 2. Hasta el certificado de escolaridad 3. Hasta graduado escolar 4. Hasta bachiller/FP1 o equivalente 5. Hasta diplomatura Univ./FP2 o equivalente

	6. Hasta licenciatura Univ. o equivalente 7. Doctor 88. NS/NC
47. Situación laboral	1. Desempleado 2. Trabajando por cuenta ajena 3. Trabajando por cuenta propia 4. Estudiante 5. Jubilado/a 6. Trabajo doméstico no remunerado 88. NS/NC

Muchas gracias por su tiempo