



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

2022

Realización técnica:

nexo S. Coop. And.

ÍNDICE

1.	FICHA TÉCNICA	3
2.	RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	6
1.	BLOQUE 1: NOTORIEDAD / ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	6
i.	Notoriedad Espontánea.	6
ii.	Notoriedad Sugerida.	7
iii.	Conocimiento acerca de la Titularidad de Aguas de Cádiz.....	8
iv.	Alcance Territorial de los Servicios de Aguas de Cádiz.....	9
v.	Difusión Aguas de Cádiz.	10
vi.	Utilidad de la Difusión de Aguas de Cádiz.	11
vii.	Conocimiento de las Funciones / Servicios que realiza Aguas de Cádiz.....	12
2.	BLOQUE 2: EVALUACIÓN NIVELES DE SATISFACCIÓN	14
i.	Satisfacción General.	14
ii.	Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento. <i>Base: 802 registros</i>	15
iv.	Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación. Cuestión Previa: ¿Recibe una factura independiente de Agua?	20
vi.	Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con la Facturación.....	22
viii.	Matriz de Calidad Otros Aspectos.	26
3.	BLOQUE 3: INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS. <i>Base: 812 registros</i>	28
ii.	Formas de Interacción con Aguas de Cádiz. <i>Base: 105 registros personas</i>	29
i.	Motivos de la Interacción con Aguas de Cádiz. <i>Base: 112 registros multirrespuesta</i>	30
3.	CONCLUSIONES.....	31
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 52 segundos. El trabajo de campo se llevó a cabo del 17 de octubre al 10 de noviembre de 2022.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

812 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

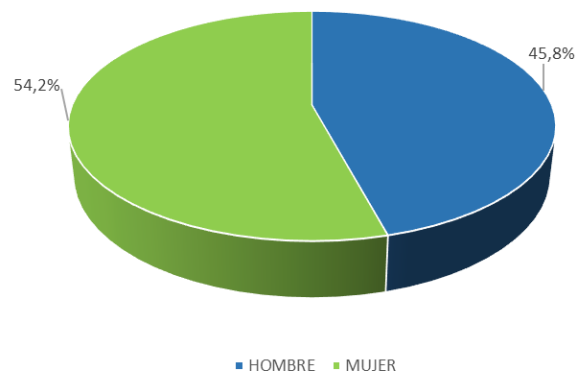
El nivel de confianza es del 95,5% y $p=q=0,5$. Error muestral máximo para datos globales es de $\pm 3,48\%$.

CUESTIONARIO

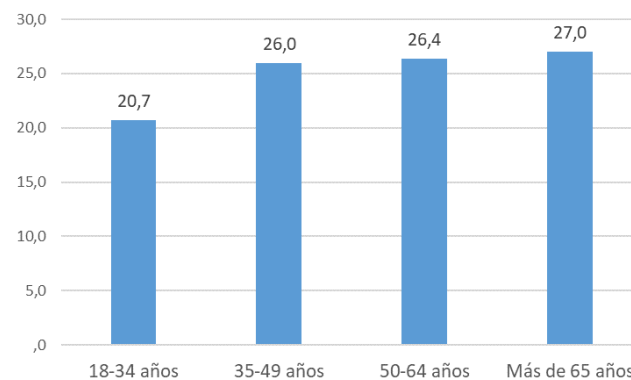
Estructurado de 47 preguntas.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

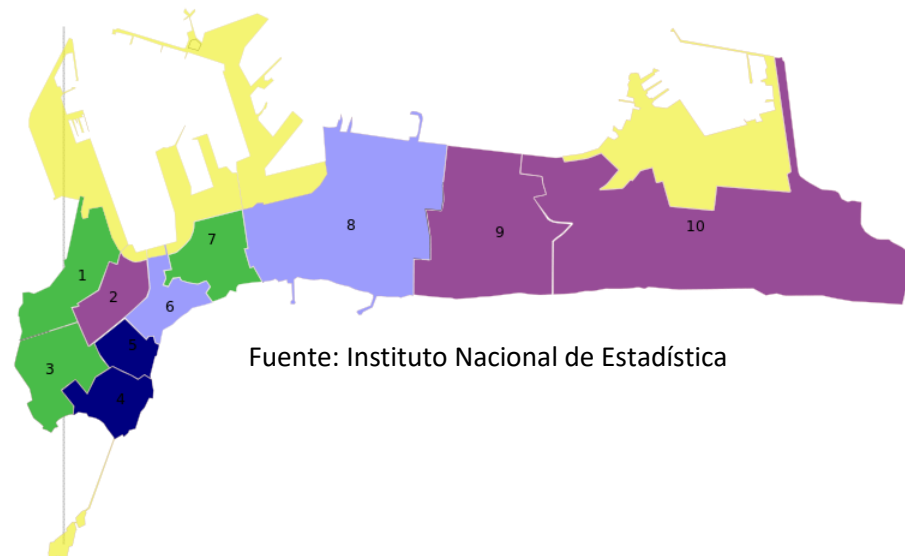
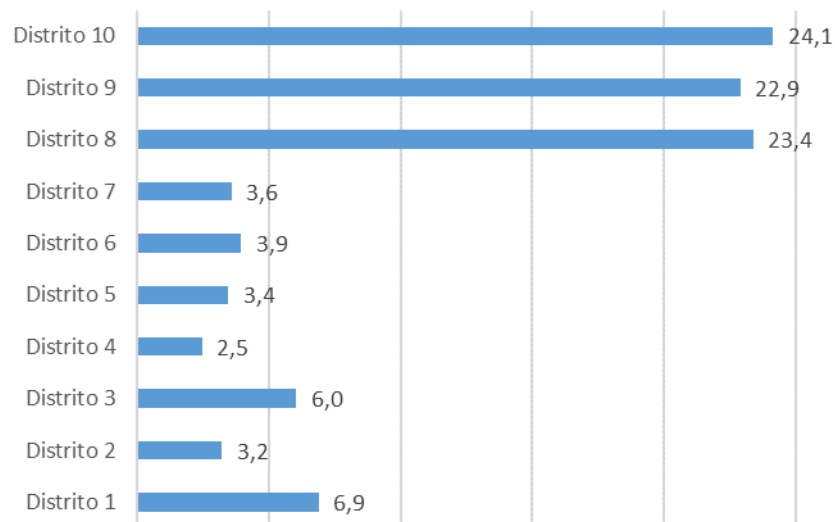
GÉNERO



EDAD



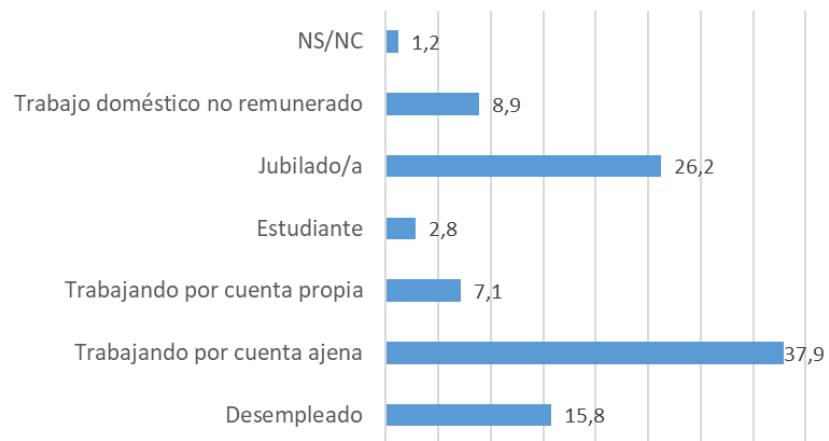
DISTRITO



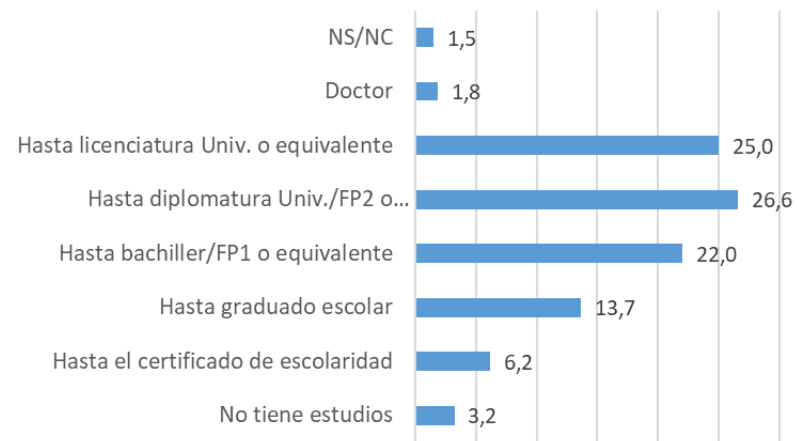
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Resultados obtenidos en la encuesta respecto las siguientes variables:

SITUACIÓN LABORAL



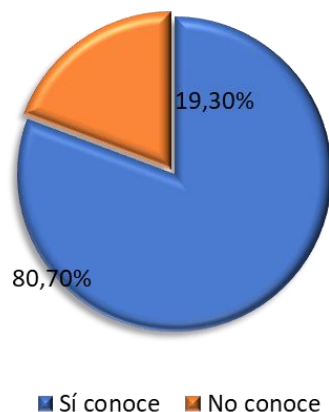
NIVEL DE ESTUDIOS



2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

1. BLOQUE 1: NOTORIEDAD / ALCANCE DE LOS SERVICIOS

i. Notoriedad Espontánea.

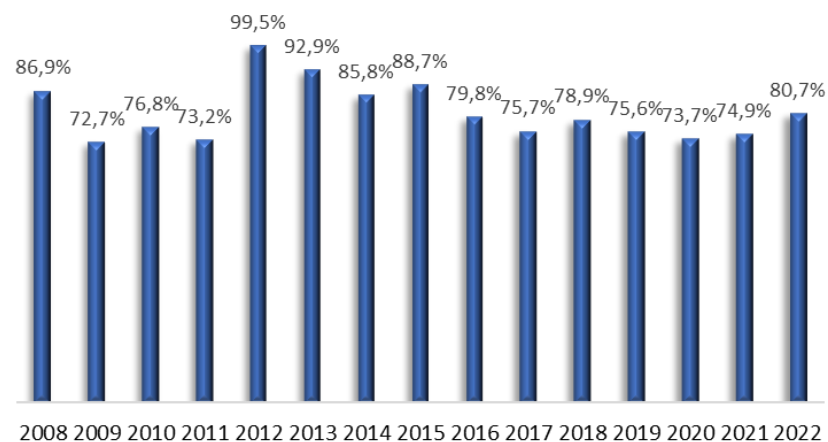


4 de cada 5 personas entrevistadas reconocen de forma espontánea la empresa de suministro y abastecimiento de Cádiz.

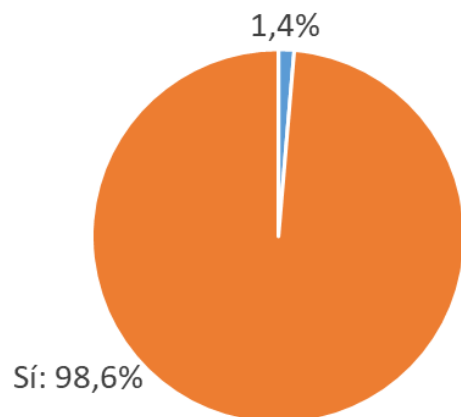
Percibimos diferencias significativas en cuanto al conocimiento entre los distintos perfiles, siendo el de mayor conocimiento: HOMBRE – ENTRE 35 y 64 AÑOS Y personas residentes en los primeros DISTRITOS.

El conocimiento es menor entre las personas cuya situación laboral es TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO (Y ESTUDIANTES), MUJERES, MAYORES DE 65 AÑOS Y CON MENORES NIVELES DE FORMACIÓN.

Respecto a la evolución del conocimiento espontáneo, se percibe un incremento cercano al 10% respecto a los años precedentes,.

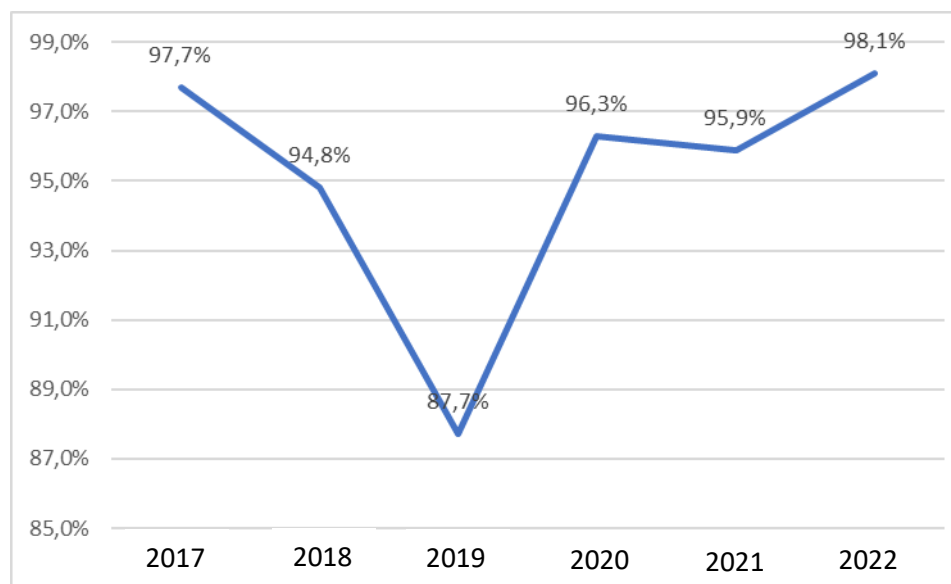


ii. Notoriedad Sugerida.



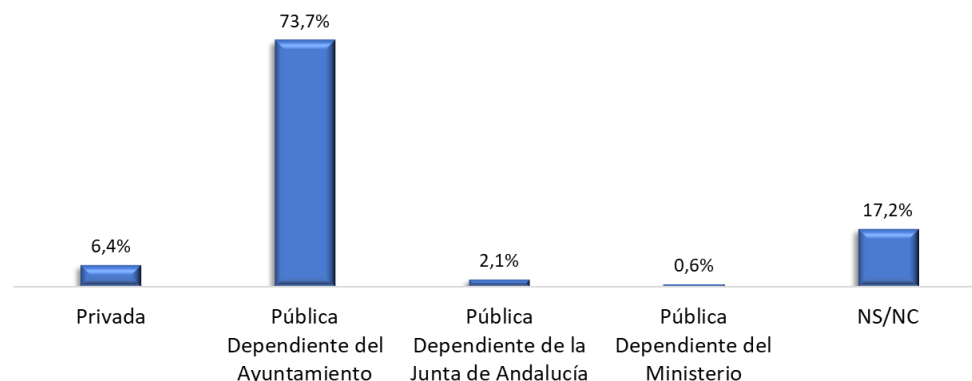
Casi la totalidad de personas entrevistadas reconocen de forma espontánea o sugerida, la empresa de suministro y abastecimiento de Cádiz.

En este año 2.022 se obtiene el valor más alto de conocimiento de la serie:



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

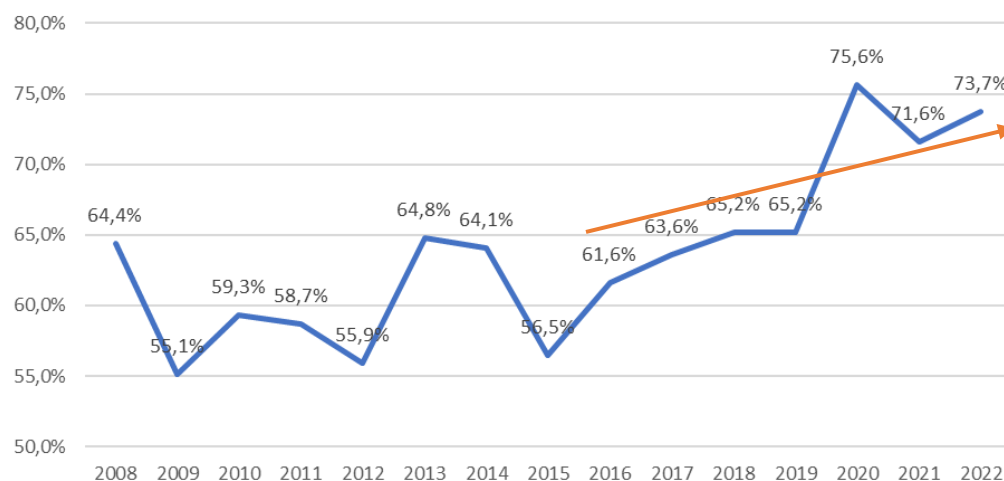
Base: 801 registros (conocen la empresa)



Algo más del 73% de las personas entrevistadas sabe que Aguas de Cádiz es una empresa de titularidad pública del Ayuntamiento. Algo más del 17% 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 CON MENOR NIVEL EDUCATIVO son los que más dicen NS/NC.

Por distritos vemos que en nivel de acierto está por debajo de la media en el 3, 5, 7, 8 y 9.

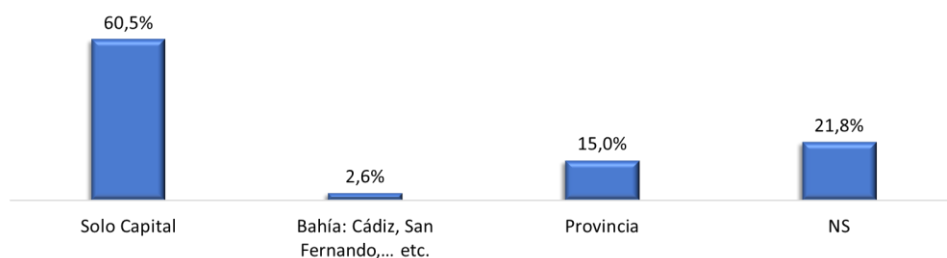


Se confirma la tendencia creciente entre la población

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: 801 registros (conocen la empresa)



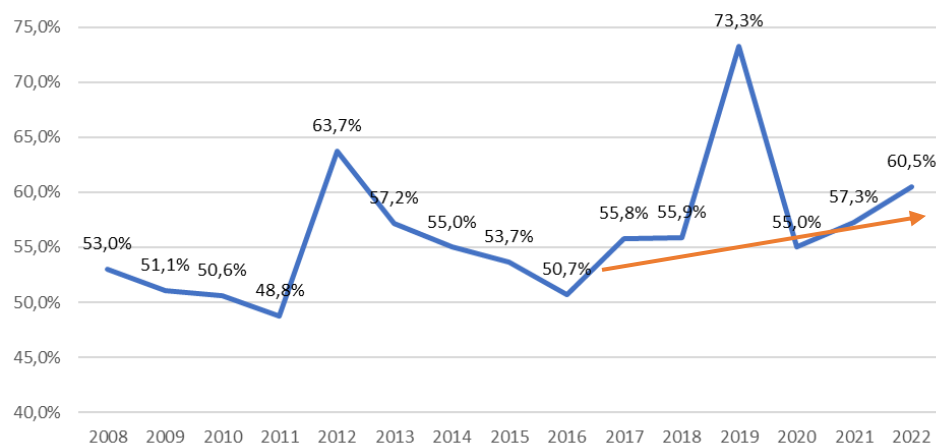
Más del 60% de las personas entrevistadas (60,5%) reconoce a Aguas de Cádiz como una empresa de ámbito local.

El 21,8% 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 (y Post universitarios) – PERSONAS CON TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO, ESTUDIANTES Y JUBILADOS.

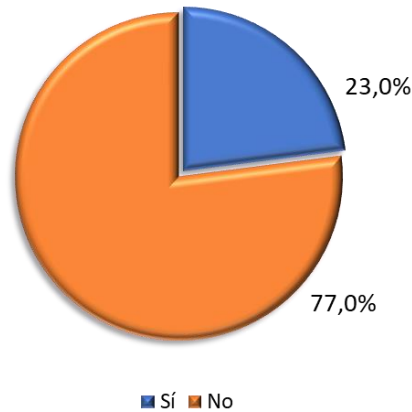
Además, las MUJERES, MENORES de 35 AÑOS y residentes en el DISTRITO 2 y 3 responden con más frecuencia que la empresa es de ámbito provincial.



Se comienza a ver una tendencia al alza en el conocimiento que

v. Difusión Aguas de Cádiz.

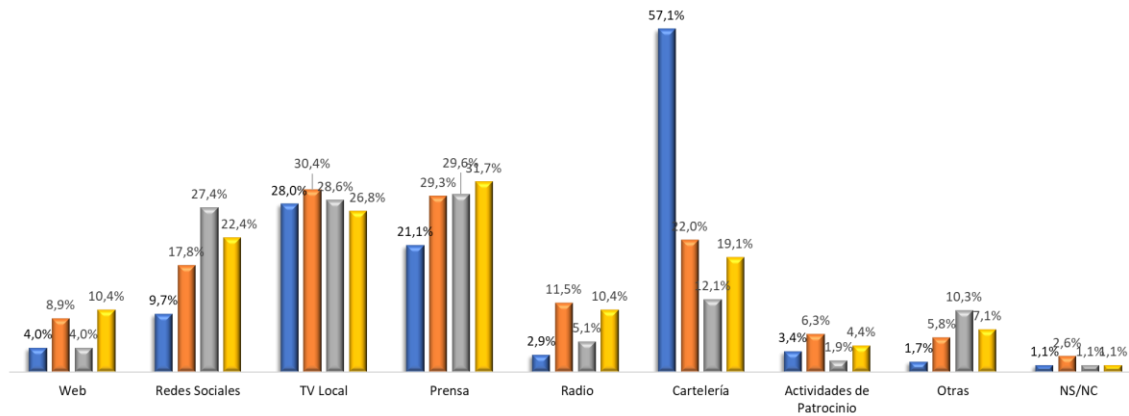
Base: 801 registros (conocen la empresa)



El 23% de las personas entrevistadas recuerda haber recibido información de Aguas de Cádiz a través de algún medio de comunicación o redes sociales.

Los perfiles poblacionales que menos lo recuerdan son: JUBILADOS, ESTUDIANTES, TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO; perfiles con MENOR NIVEL DE ESTUDIOS, así como personas residentes en DISTRITOS 5 y 7.

Después de 2 ediciones con conocimiento cercano al 30%, decrece la percepción de haber visto publicidad (o actuaciones en medios de comunicación/redes sociales) de Aguas de Cádiz.



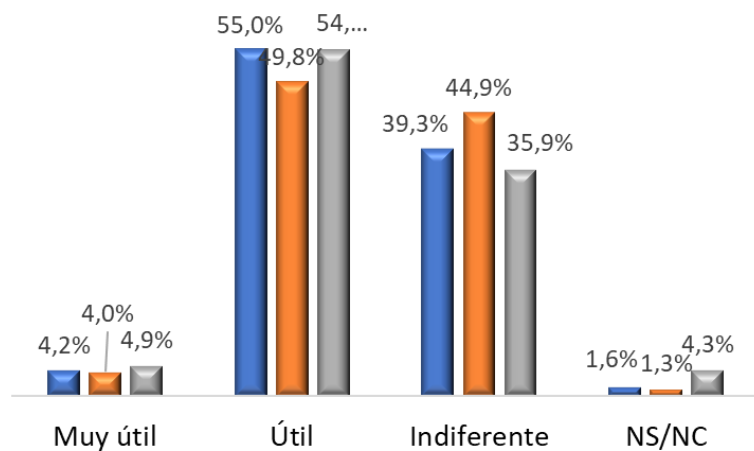
Base: 184 registros (recuerdan haber visto/oído información de Aguas de Cádiz)

Se denota la fortaleza de los medios tradicionales a la hora de haber recordado información de Aguas de Cádiz, casi el 70% de las personas entrevistadas lo recuerdan por estas vías.

Una de cada tres personas lo han hecho por vías telemáticas (web/mail/redes sociales)

vi. Utilidad de la Difusión de Aguas de Cádiz.

Base: 184 registros (recuerdan haber visto/oído información de Aguas de Cádiz)

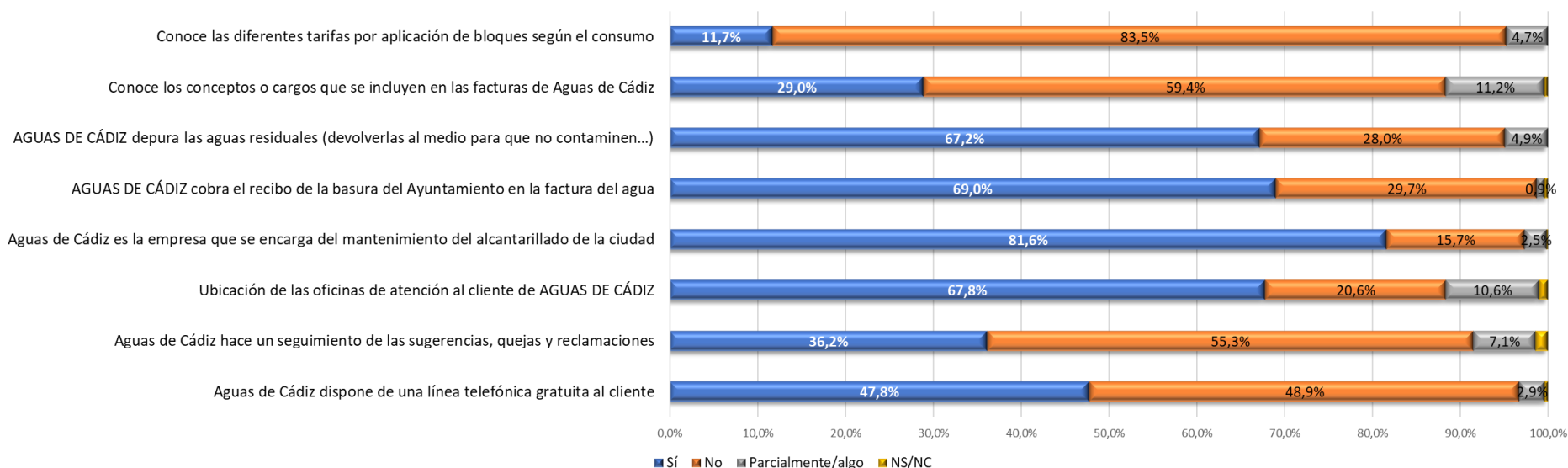


Aproximadamente un 55% entrevistadas consideran la información UTIL o MUY UTIL, considerando el resto 35% INDIFERENTE. Si observamos la tendencia de los tres últimos años, podemos decir que se mantiene estable la percepción de la utilidad de la información que reciben por los medios de Aguas de Cádiz.

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: 801 registros (conocen la empresa)

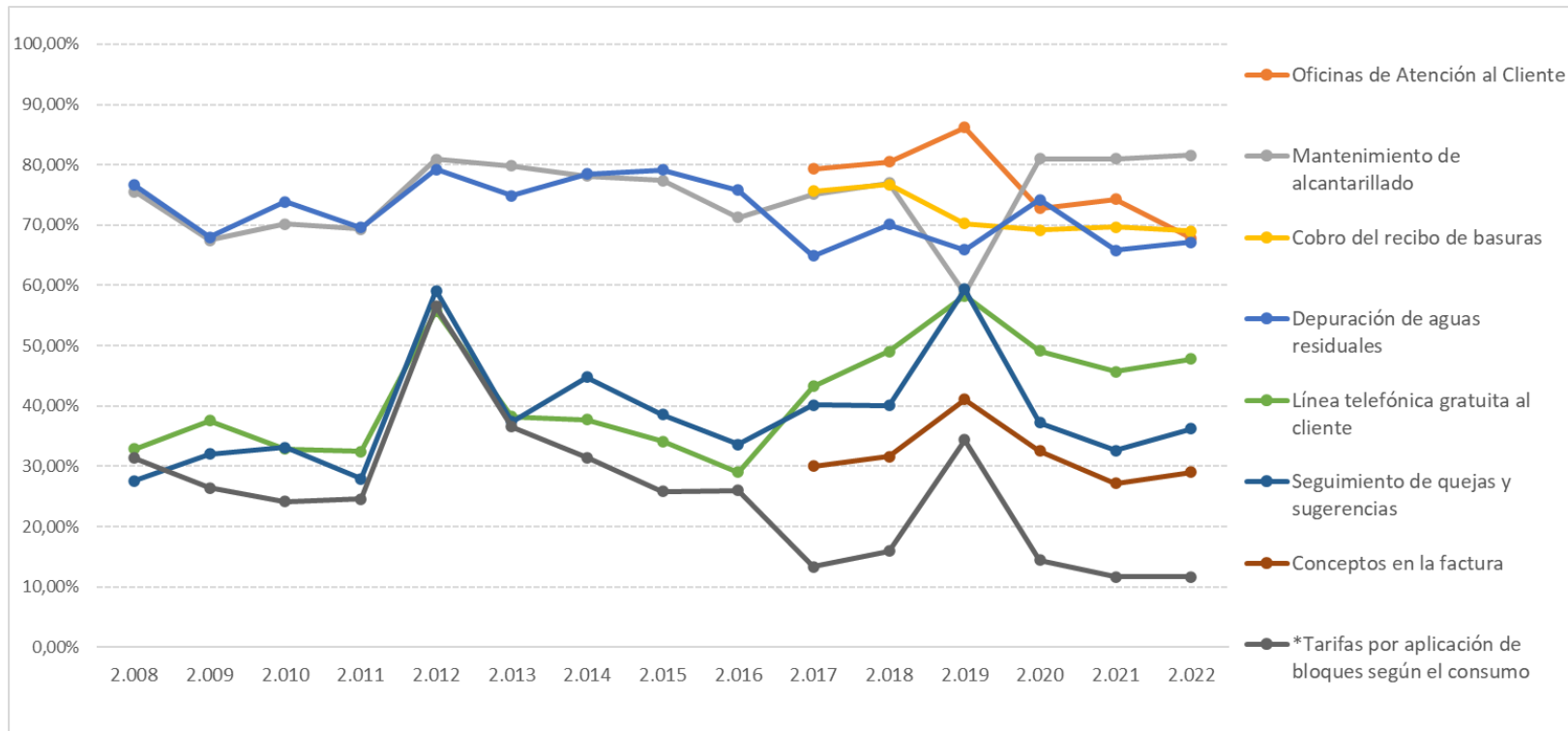


En esta edición el aspecto más conocido, además del conocido Abastecimiento de Aguas, es que **Aguas de Cádiz se encarga del mantenimiento del alcantarillado (81,6%)**. Le siguen la **Ubicación de las oficinas de Atención al cliente (67,8%)**, **Aguas de Cádiz cobra el recibo de la basura en la factura del agua con un 69,0%** y **Aguas de Cádiz depura las aguas residuales (67,2%)** de la ciudadanía entrevistada. Aparecen las mismas variables que en la edición 2.021.

Algo menos de la mitad de la ciudadanía entrevistada (47,8%) conoce que **Aguas de Cádiz dispone de una línea telefónica gratuita al cliente** y en torno a un tercio (36,2%) 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 29,0% y 11,7% respectivamente.

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



En general, tendencias estables.

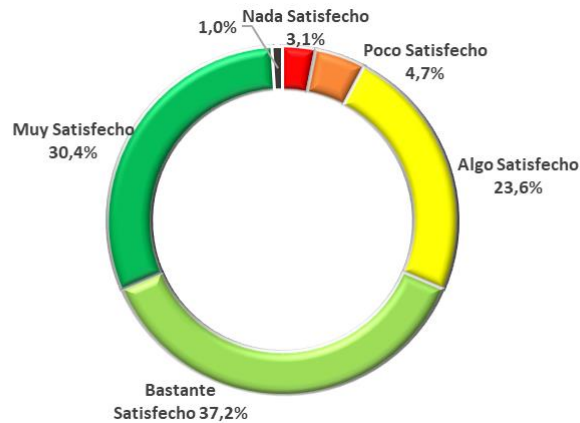
Tendencia decreciente a lo largo de las ediciones: UBICACIÓN INSTALACIONES AGUAS DE CÁDIZ – TARIFAS DE APLICACIÓN – CONCEPTOS DE LA FACTURA – DEPURACIÓN AGUAS RESIDUALES – COBRO RECIBO BASURA

Tendencia creciente: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO – ATENCIÓN TELEFÓNICA – SEGUIMIENTO QUEJAS/RECLAMACIONES

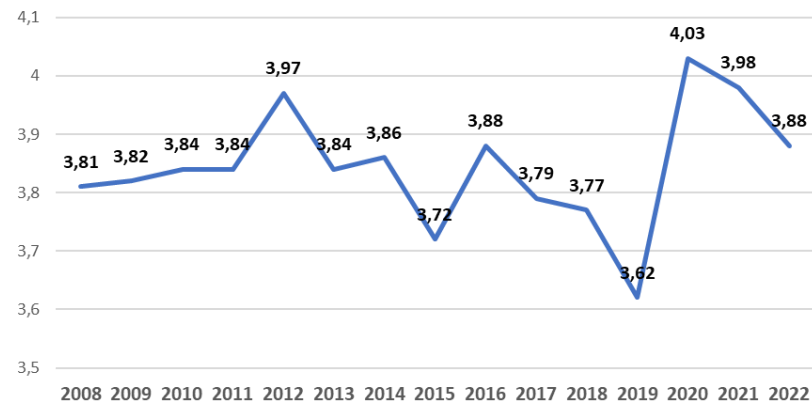
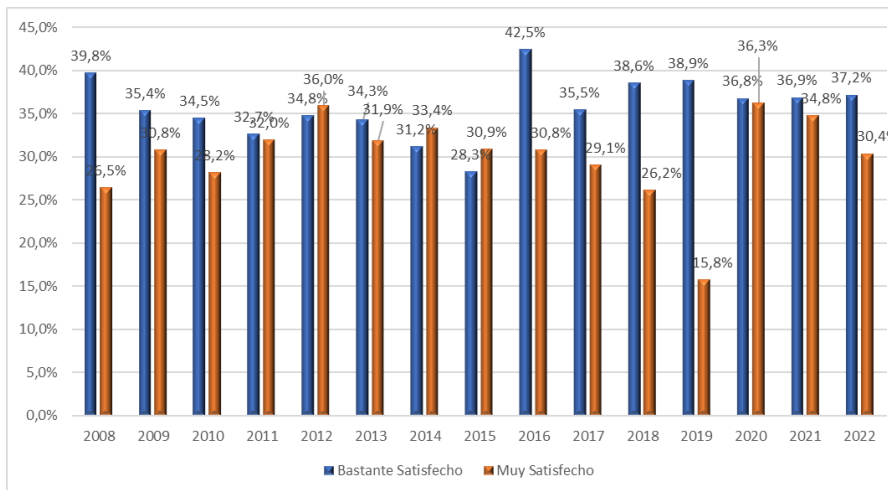
2. BLOQUE 2: EVALUACIÓN NIVELES DE SATISFACCIÓN

Base: 802 registros

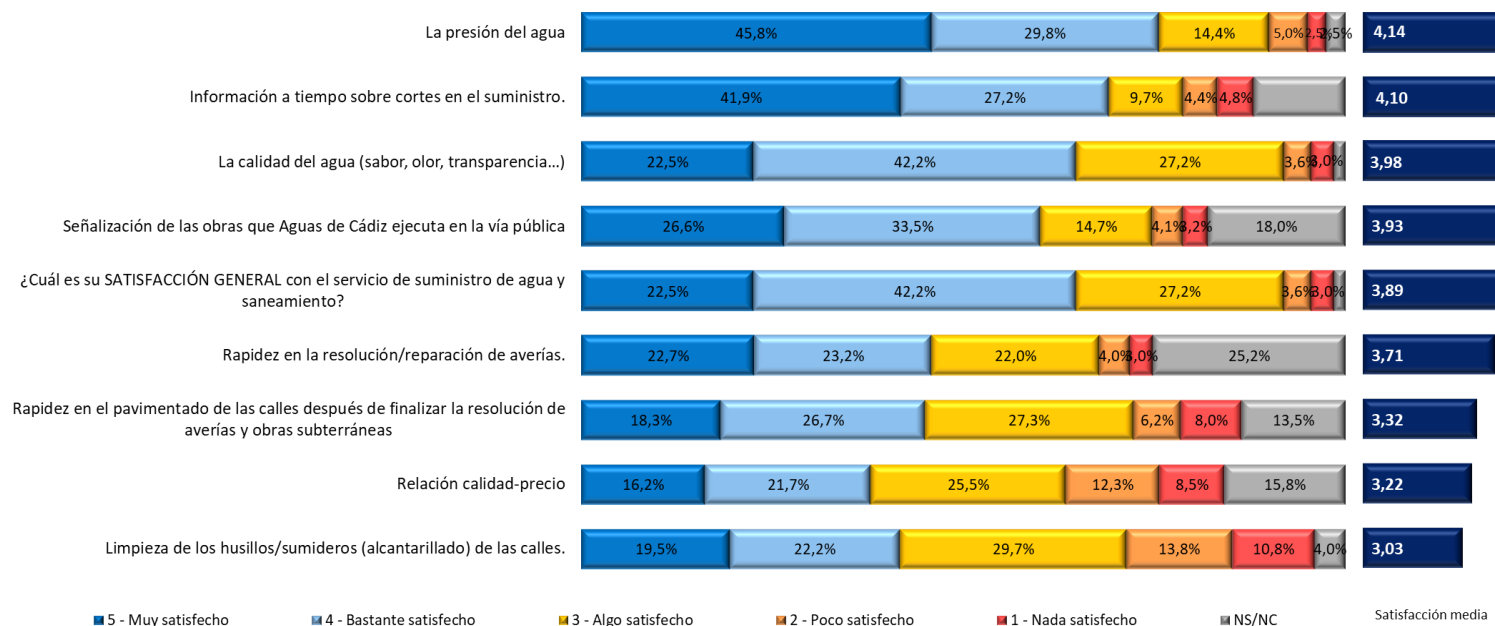
i. Satisfacción General.



- La ciudadanía alcanza una satisfacción con Aguas de Cádiz de 3,88 puntos sobre 5.
- Dos de cada tres personas entrevistadas dicen estar bastante o muy satisfechas con la compañía (8 puntos menos que en 2.021), mientras que un 7,8% dice estar poco o nada satisfecho.
- Después de dos ediciones con el indicador de satisfacción global alto, decrece hasta el valor conseguido en 2.016.
- Se perciben mayor nivel de satisfacción general en MUJERES, personas de MÁS DE 65 AÑOS, en MENORES NIVELES DE FORMACIÓN, JUBILADOS y personas que realizan un TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO.

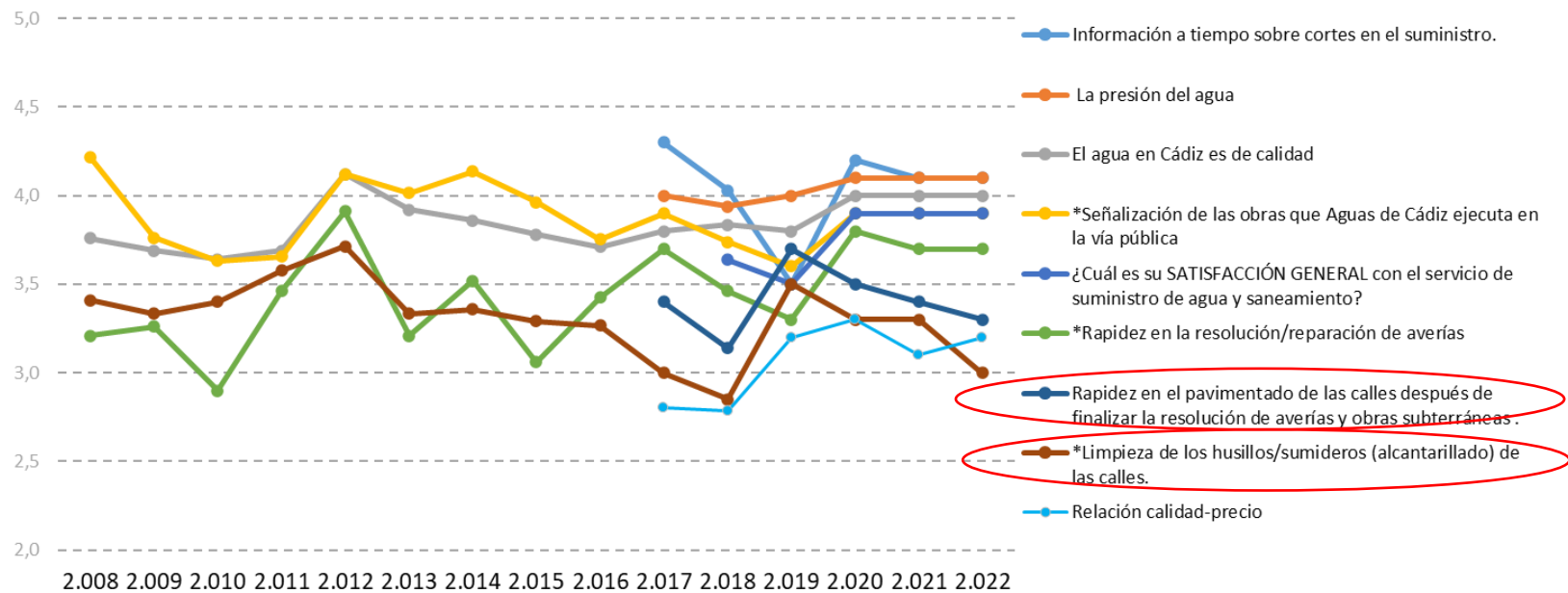


ii. Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento. Base: 802 registros



En general se obtienen en esta edición valores similares a los obtenidos en la edición 2.021.

No obstante, hay 2 aspectos que continúa la tendencia a la baja en la percepción de la ciudadanía gaditana: la limpieza de husillos de las calles (copa la última posición en esta edición) y rapidez en el pavimentado después de finalizar la resolución de averías.

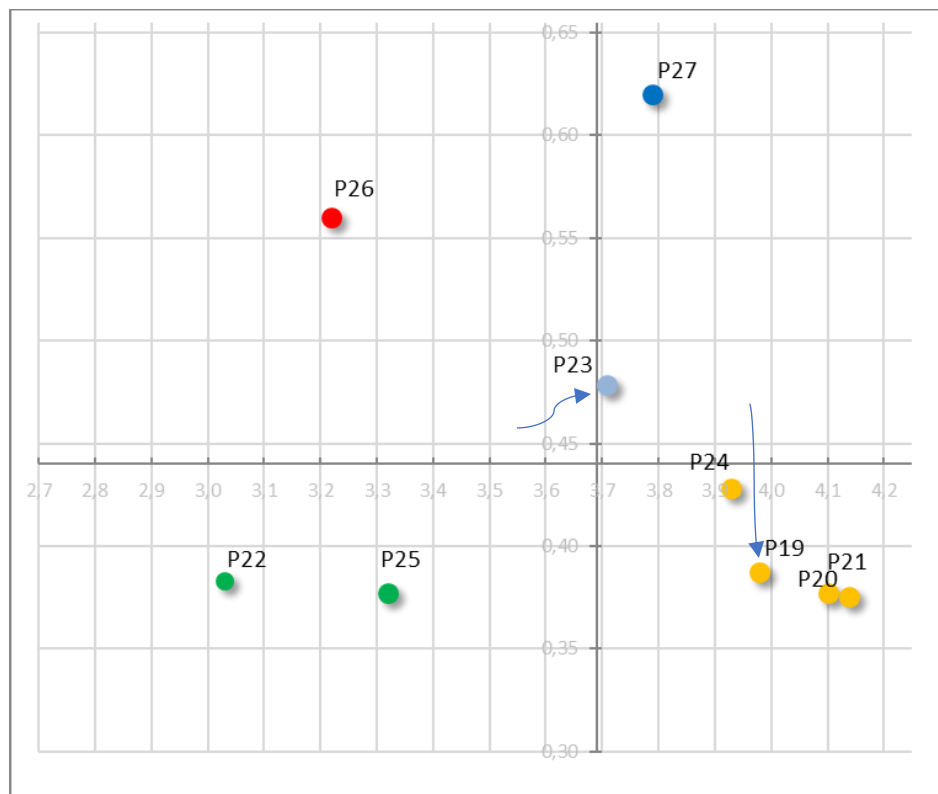


iii. Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con el Servicio de Suministro de Agua y Saneamiento.

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” (0,44), con el nivel de satisfacción general (3,69)

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.



El modelo se sigue confirmando año tras año, con ligeras modificaciones. Así, este año:

“P19. La Calidad del Agua” ha mantenido la valoración media, pero ha caído su “importancia”, pasando de Punto Fuerte a Atributo Básico.

“P23. Rapidez en la resolución/reparación de averías” ha aumentado su valoración ligeramente, así como la importancia, pasado de Punto Débil al borde de Punto Fuerte.

Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

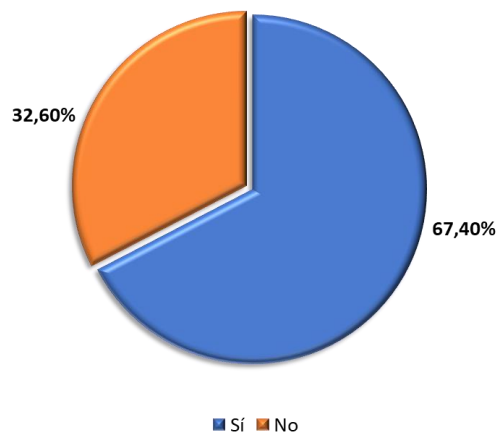
1. Puntos fuertes. Mantener esfuerzos				
Son aspectos <u>importantes</u> para el/la usuario/a y <u>bien valorados</u> por ellos/as. “Seguir así” En dichos aspectos el margen de mejora es limitado y puede requerir una gran aportación de recursos. Por tanto, los esfuerzos deben orientarse en asegurar 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)	
		23. Rapidez en la resolución/repación de averías	3,71	0,48
		27. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de suministro de agua y saneamiento?	3,79	0,62
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)	
		26. Relación calidad-precio.	3,22	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.	3,03	0,38
		25. Rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar la resolución de averías y obras.	3,32	0,38
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)	
		19. La calidad del agua (sabor, olor, ...)	3,98	0,39
		20. La presión del agua.	4,14	0,38
		21. Información a tiempo sobre cortes en el suministro.	4,10	0,38
		24. Señalización de las obras que Aguas de Cádiz ejecuta en la vía pública.	3,93	0,43

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

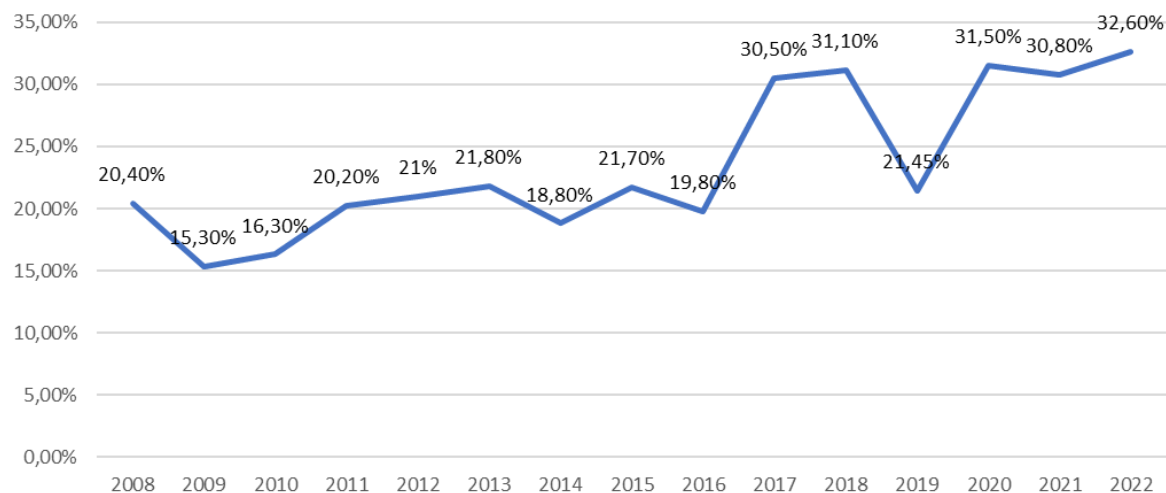
<p>27. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de suministro de agua y saneamiento?</p>	<p>Respecto a la EDAD, a medida que va subiendo la edad, crece la satisfacción. Menor satisfacción en los DISTRITOS 4, 5 Y 6. Respecto a NIVEL DE FORMACIÓN, a menor nivel, mayor satisfacción. Respecto a SITUACION LABORAL, son las personas JUBILADAS las que presentan mayor satisfacción.</p>
<p>23. Rapidez en la resolución/repación de averías.</p>	<p>EDAD: Personas más satisfechas son las que tienen más de 65 años. DISTRITOS: Menos satisfechas en 4 y 5. NIVEL ESTUDIOS: Menor satisfacción en estudios medios y postgrados. SITUACIÓN LABORAL: Se percibe menor satisfacción en personas trabajadoras y en paro.</p>
<p>26. Relación calidad-precio.</p>	<p>Valoraciones bastante homogéneas entre segmentos. Algo de mejor valoración en personas con más de 65 años, con trabajo doméstico no remunerado y menor nivel de formación.</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>Menores nivel de satisfacción en los DISTRITOS 1, 3 Y 5, así como en personas trabajadoras por cuenta propia.</p> <p>Segmentos menos satisfechos: MUJERES, personas residentes en DISTRITOS 4, 5 y 6, con estudios medios.</p>
<p>19. La calidad del agua (sabor, olor, transparencia...).</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>Los segmentos con menores niveles de satisfacción son: MUJERES, personas entre 18-34 años, personas residentes en los distritos 1, 3 y 4, con mayores niveles de estudio, así como personas paradas, trabajadoras con cuenta propia y estudiantes.</p> <p>Valoraciones homogéneas, apreciándose menores niveles de satisfacción en las personas residentes en los distritos 3 y 4.</p> <p>Valoraciones homogéneas, siendo los segmentos donde se aprecian menores valoraciones en hombre, personas de entre 18 y 34 años y personas desempleadas.</p> <p>Valoraciones homogéneas. Cabe destacar las personas residentes en el distrito 6 con niveles de satisfacción bastante menores.</p>

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

Base: 812 registros

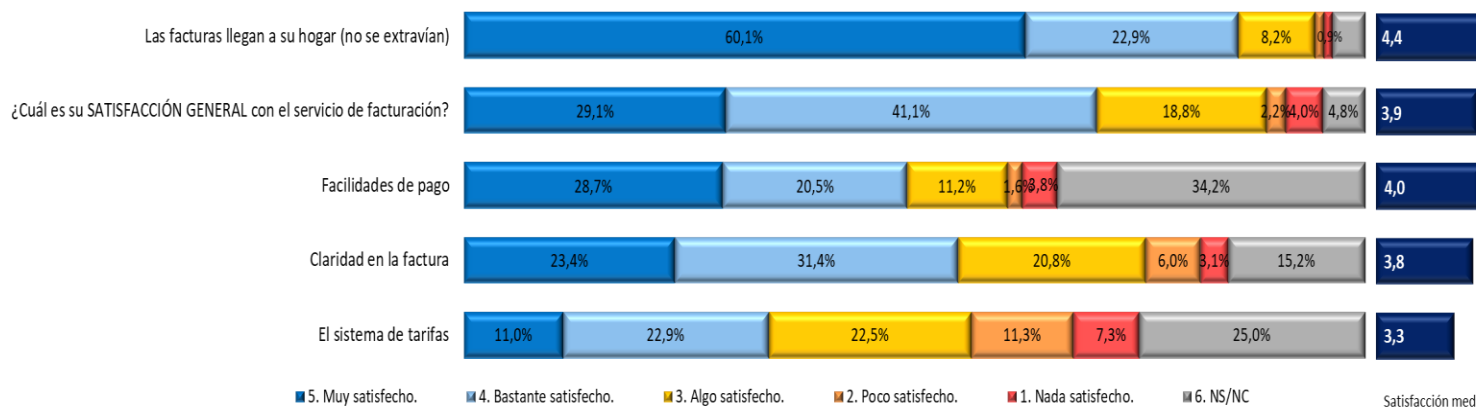


- Algo más de 2 de cada 3 personas entrevistadas reconoce que recibe una factura independiente de agua en su hogar.
- Atendiendo a los datos segmentados, se puede ver que son las personas mayores de 65 años quienes menos reconocen este hecho.
- Atendiendo a la segmentación por DISTRITOS, son los distritos 7, 9 y 10 donde se percibe menor proporción. Los dos últimos se repite respecto la pasada edición este hecho.
- Desde el 2017 parece que se puede decir que existe en torno a un t30% de los hogares que NO tiene un contador independiente en Cádiz.

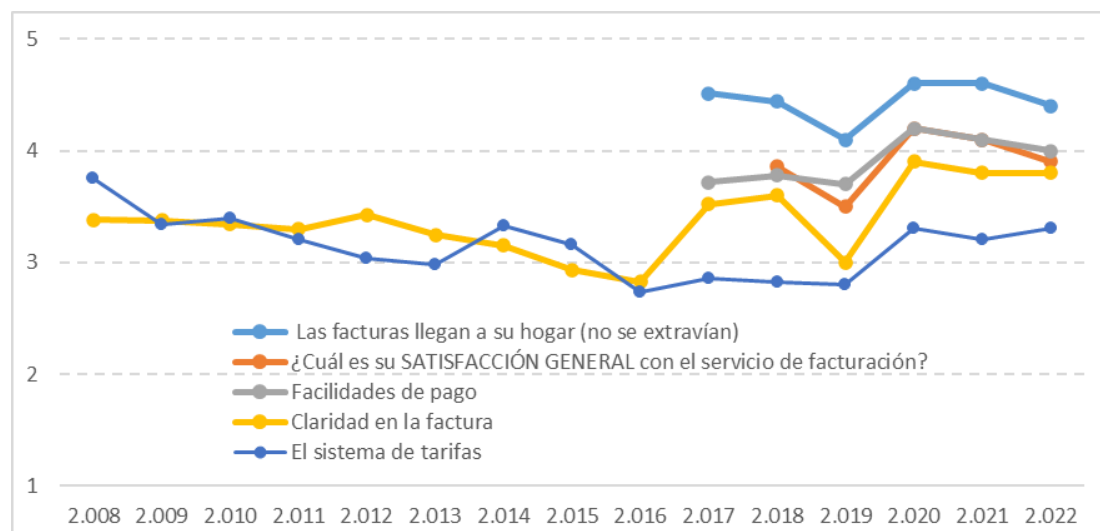


v. Nivel de Satisfacción con Aspectos Relacionados con la Facturación.

Base: 547 registros (reciben factura independiente)



En general se percibe casi el mismo orden de valoraciones que en las pasadas ediciones, si bien es verdad, que la tendencia en esta edición (al igual que la anterior) 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.

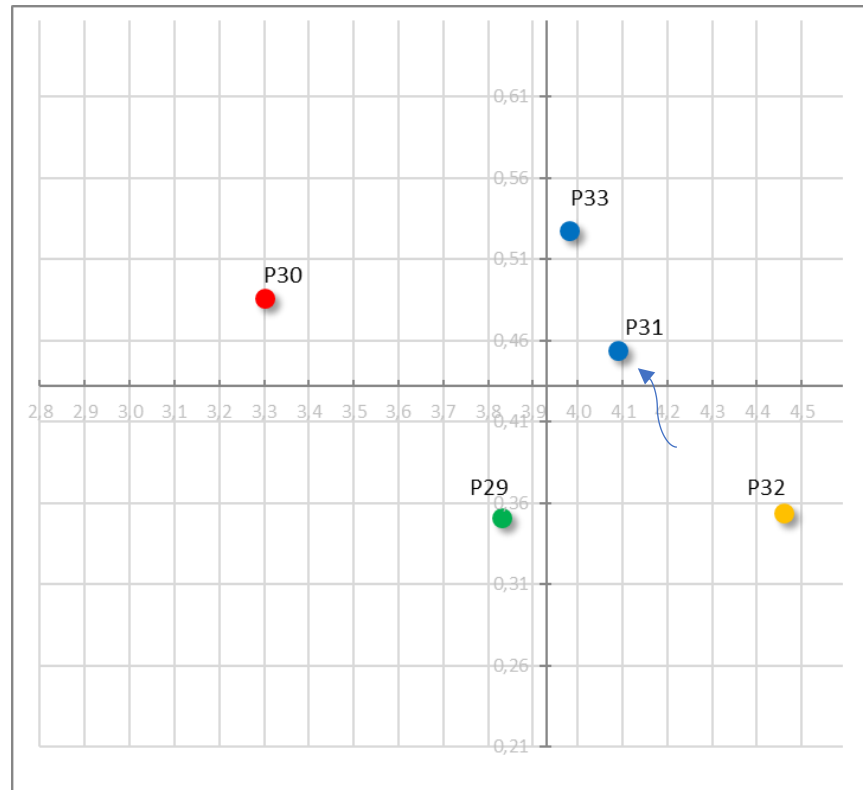


vi. Matriz de Calidad de los Aspectos Relacionados con la Facturación.

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” (0,43), con el nivel de satisfacción general (3,88)

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.



El modelo se sigue confirmando año tras año, con ligeras modificaciones. Así, este año:

“P31. La Calidad del Agua” aunque ha bajado ligeramente su valoración media, pero ha aumentado la “importancia”, pasando de Atributo Básico a Punto Fuerte.

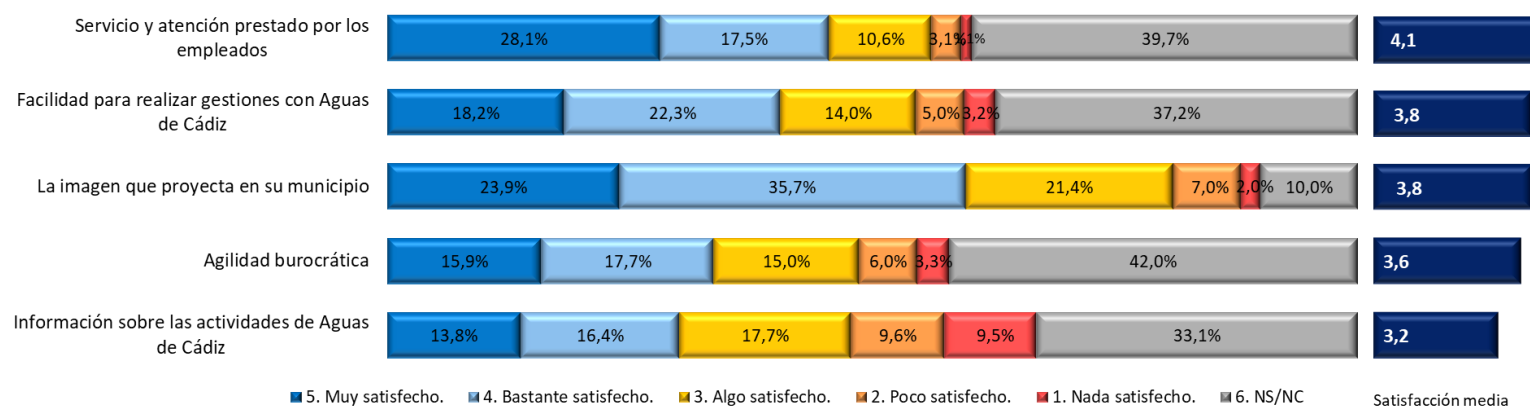
Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

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)
	31. Facilidades de pago	4,04	0,45
	33. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de facturación?	3,93	0,53
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.	3,25	0,48
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.	3,78	0,35
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)
	32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían).	4,41	0,35

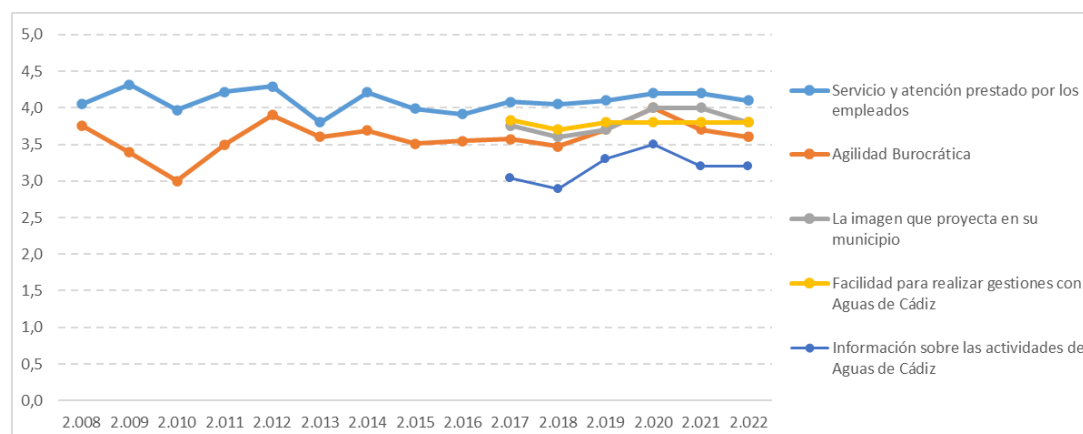
Diferencias Observadas entre Segmentos Analizados – Bloque Aspectos relacionados con la Facturación.

33. ¿Cuál es su SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio de facturación?	Los segmentos con menor valoración son personas de entre 18-34 años, residentes en los distritos 4, 5 y 6, así como personas trabajadoras por cuenta propia y estudiantes.
31. Facilidades de pago	Segmentos menos satisfechos: hombres, personas de 18-34 años y de 50-64 años, residentes en los distritos 5, 6 y 10, personas con niveles de estudio primarios o secundarios, así como personas desempleadas o trabajadoras por cuenta propia.
29. Claridad en la factura.	Segmentos menos satisfechos: Personas residentes en los distritos 5, 6 y 8; así como aquellas que disponen de estudios secundarios o universitarios; y atendiendo a situación laboral, especialmente, personas desempleadas y trabajadoras por cuenta ajena.
30. El sistema de tarifas.	Especialmente no satisfechas las personas residentes en los distritos 4 y 5, con estudios medios y personas desempleadas.
32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían).	No existen diferencias significativas, si bien es verdad que se perciben ciertas tendencias genéricas, como a menor nivel de estudio, mayor valoración. O menor valoración en personas trabajadoras por cuenta ajena o estudiantes

vii. Nivel de Satisfacción con Otros Aspectos. Base: 812 registros



Tal y como ocurre en los bloques anteriores, todos los aspectos mantienen o empeoran su valoración con respecto a la edición anterior. Estos últimos son agilidad burocrática, información sobre las actividades de Aguas de Cádiz e imagen proyectada. Quizás habría que estar atento al primero ya que tiene una importancia moderada y este es su segunda año de caída.

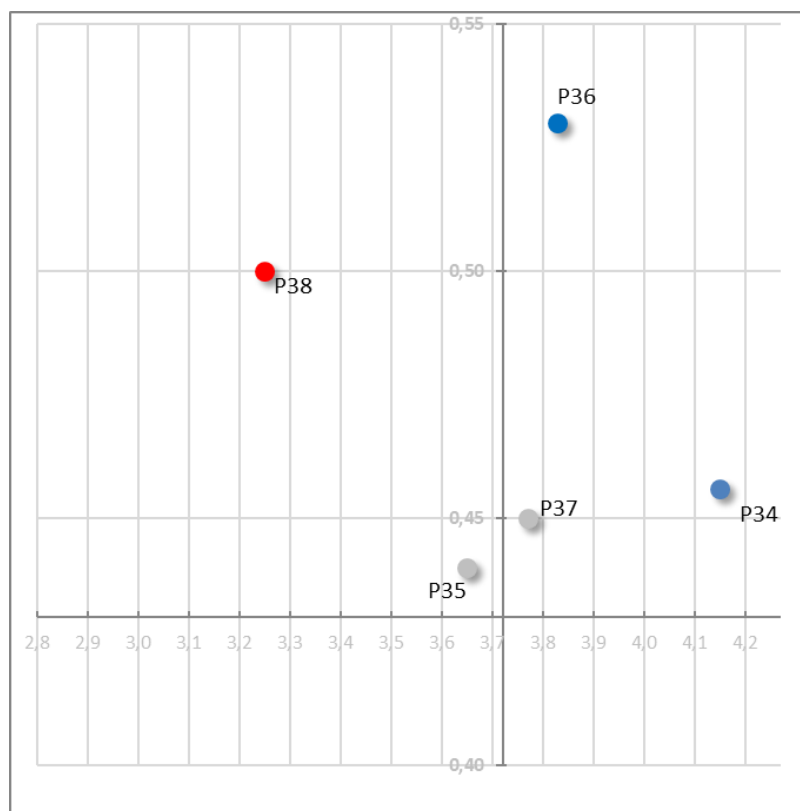


viii. Matriz de Calidad Otros Aspectos.

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” (0,46), con el nivel de satisfacción general (3,71)

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.



Si bien el modelo, de manera relativa se confirma, cabe destacar que aumenta la importancia para los ciudadanos de estas variables. Por ello, consideramos reducir la matriz ya que todas las variables analizadas tienen una importancia alta en esta edición.

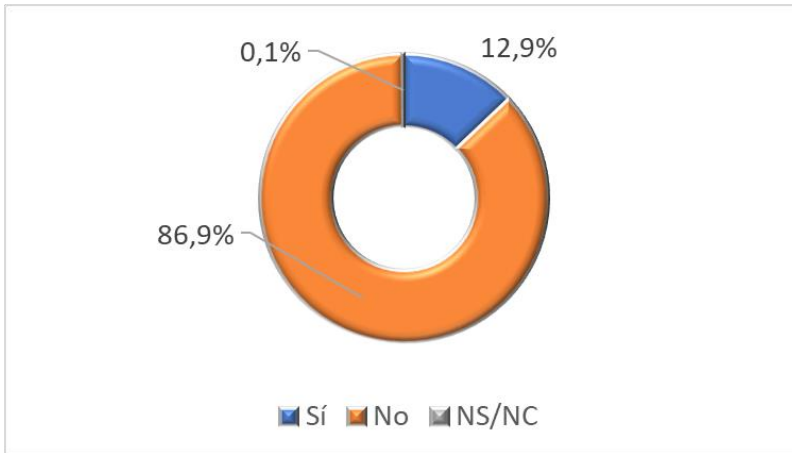
Consideraciones para el Plan de Mejora de Aguas de Cádiz SA

1. Puntos fuertes. Mantener esfuerzos			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
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.	36. La imagen que proyecta en su municipio.	3,96	0,55
	34. Servicio y atención prestado por los empleados.	4,13	0,46
	37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz.	3,75	0,45
2. Puntos débiles. Concentrar esfuerzos de mejora (oportunidades).			
	Cuestión	Valoración (1-5)	Importancia (0-1)
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.	38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz	3,23	0,50
	35. Agilidad burocrática.	3,63	0,44

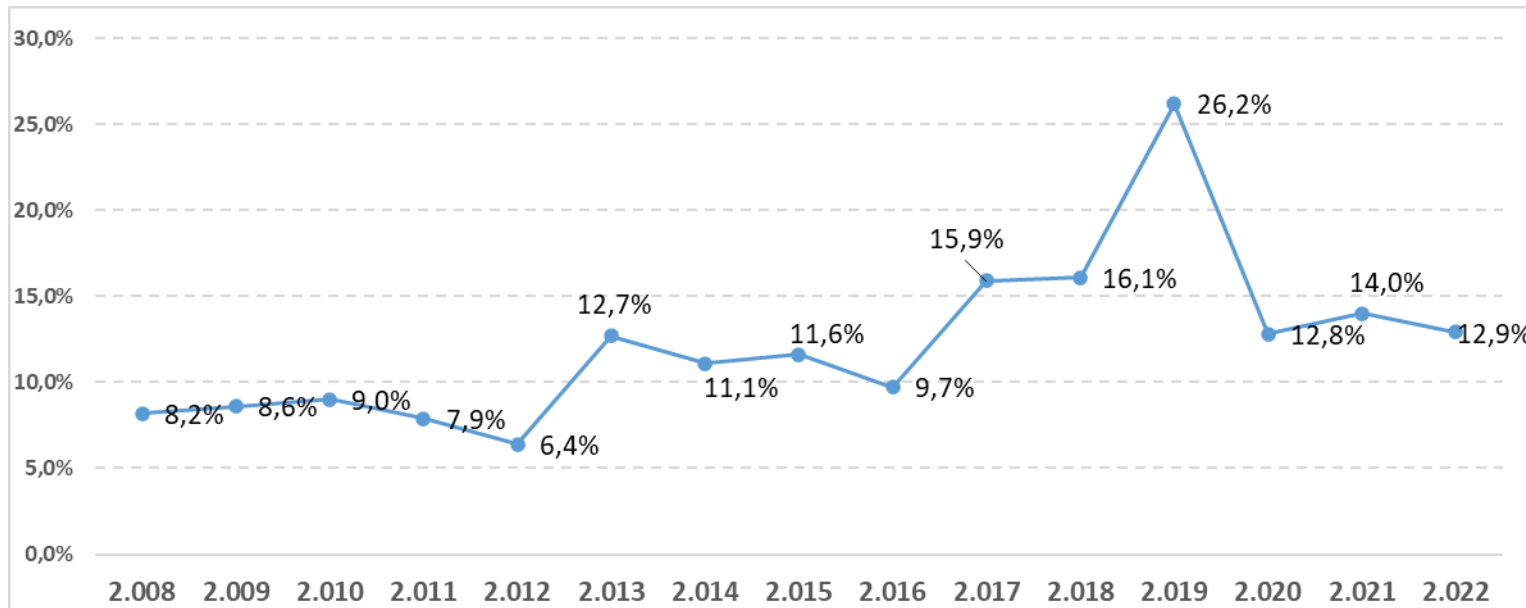
Diferencias Observadas entre Segmentos Analizados – Bloque Aspectos Varios.

34. Servicio y atención prestado por los empleados.	Menos satisfechos: hombres, personas de 18-34 años, residentes en los distritos 3, 5 y 8 y estudiantes.
36. La imagen que proyecta en su municipio.	Menos satisfechos: personas de 18-34 años, residentes en los distritos 1, 3, 4 y 5 y en menor medida personas desempleadas o trabajadoras por cuenta propia.
37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz.	Menos satisfechos: personas menores de 65 años, especialmente residentes en los distritos 4, 5 y 6, personas sin estudios o bien ya universitarias. De nuevo: personas desempleadas y trabajadoras por cuenta propia.
35. Agilidad burocrática.	
38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz.	Menos satisfechos: personas menores de 65 años, especialmente residentes en los distritos 1, 4 y 5, personas con estudios secundarios o universitarias, así como personas desempleadas o trabajadoras por cuenta ajena.

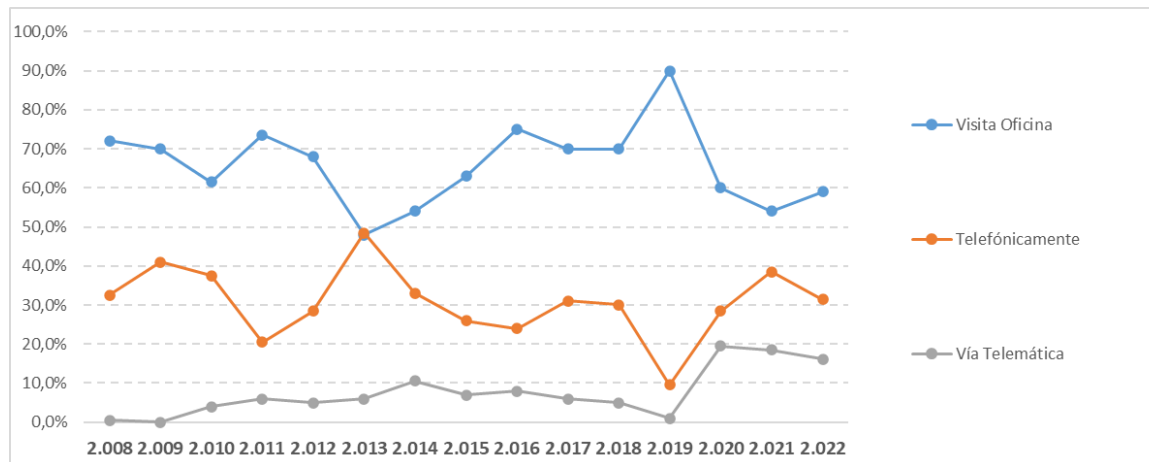
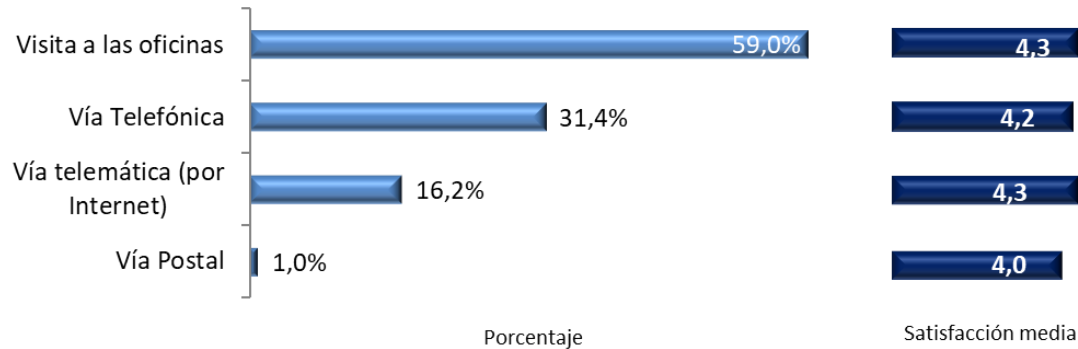
3. BLOQUE 3: INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS. *Base: 812 registros*



- El 12,9 % de las personas entrevistadas afirman haber realizado alguna gestión con la empresa durante el último año. Este valor desciende ligeramente con respecto al año pasado.
- Son los Hombres de entre 35 y 49 años y Trabajadores los que presentan porcentajes significativamente altos de haber realizar gestiones con la empresa durante el último año. Respecto a los distritos: 1, 4, 5 y 7 tienen prevalencias especialmente altas (20% ó más).
- El recuerdo de contacto con ACASA en el último año, en las últimas ediciones parece estabilizado en torno al 14%.

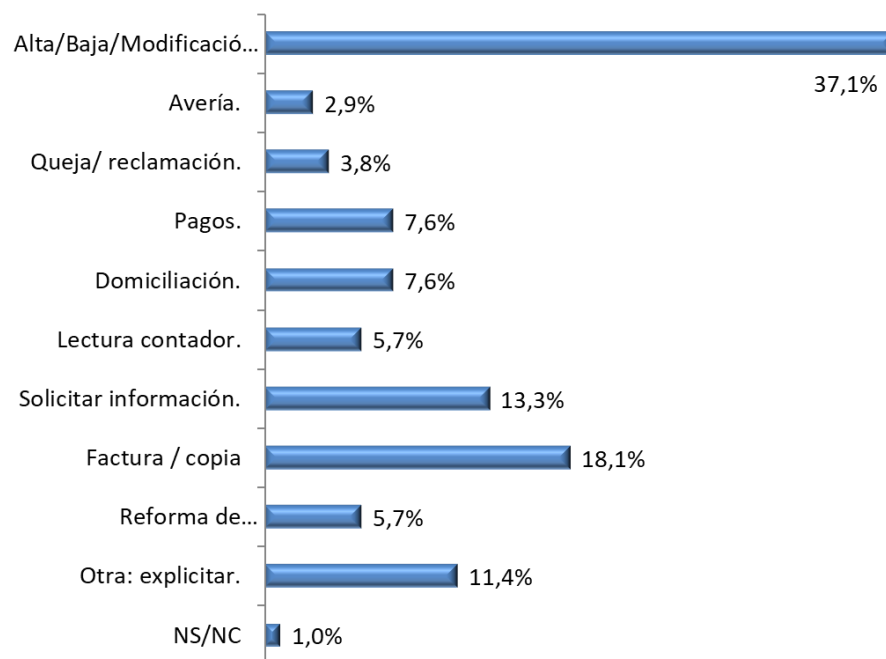


ii. Formas de Interacción con Aguas de Cádiz. Base: 105 registros personas



- Otro año más, la forma más habitual de realizar las gestiones con Aguas de Cádiz es de forma presencial en sus oficinas, además este año presenta un aumento de 5 puntos. Por detrás vienen la vía telefónica con un descenso de más de 5 puntos y la telemática que continua su bajada ligeramente con respecto a las 2 pasadas ediciones hasta el 16,2%.
- Hay que destacar la alta satisfacción de los usuarios que toman contacto con ACASA y que continúa 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. Los siguientes motivos son: solicitar copia de factura o sobre dudas de la factura y solicitar información general.
- El porcentaje de la interacción con Aguas de Cádiz que es para exponer una queja/reclamación baja hasta el 3,8% (esto es 4 personas)

Motivos Queja/Reclamación (base 4 registros)

- Todas las quejas/reclamaciones provienen de facturaciones no conformes por parte de los clientes.

3. CONCLUSIONES

Esta investigación es una buena herramienta para 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.

Sin embargo, tal y como hemos podido comprobar durante las últimas ediciones, el modelo está estabilizado y las modificaciones de los valores son mínimas de una edición a otra, por lo que no sería una mala decisión reducir la cadencia de realización de la misma, asignando los recursos ahorrados para planificar y ejecutar otras actuaciones complementarias y proporcionar así nueva información, por ejemplo, relativa a los clientes directos de Aguas de Cádiz.

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

NOTORIEDAD DE LA EMPRESA

En esta edición, la **notoriedad espontánea y sugerida se ha mantenido en los valores altos de la serie**, y habiéndose notado un ligero incremento respecto de las 4 ediciones anteriores. El conocimiento de que **la empresa depende del Excelentísimo Ayuntamiento** sube ligeramente hasta el 73,7% y se percibe una tendencia claramente al alza en ello. El **ámbito territorial** alcanza el 60,5%, valor que está por encima de la serie y que, también se percibe una tendencia al alza, aunque menor que la anterior.

La cifra de ciudadanos que **recuerda haber recibido información de le empresa a través de algún medio de comunicación** se sitúa en el 23,00%. Los medios más identificados son **TV Local y Prensa y Redes Sociales**, este último ha ralentizado su crecimiento respecto a la pasada edición. El 60,0% de los entrevistados considera útil o muy útil la información recibida y un 35% indiferente.

En cuanto a la notoriedad de otros aspectos y funciones de Aguas de Cádiz, las más identificadas: **Mantenimiento del Alcantarillado (81,6%)** y la **ubicación de las oficinas de atención al cliente (67,8%)** ha bajado su conocimiento, bajando una posición. En segundo lugar, con el 69,0%, se encuentra el conocimiento de que la empresa **cobra el recibo de la basura del Ayuntamiento en la factura del agua (estable) y que Depura las Aguas Residuales (67,2%)**, que crece ligeramente.

SATISFACCIÓN

La **satisfacción media general con la empresa Aguas de Cádiz** por parte de los usuarios se sitúa en **3,88 puntos** sobre 5. Continúa su bajada desde máximos en el año 2020 (año duro de la pandemia), e igualándose a la de la edición de 2016. 2 de cada 3 de los usuarios se declara satisfecho o muy satisfecho con Aguas de Cádiz. Respecto a los atributos particulares, se percibe una tendencia negativa en la percepción en 2 variables: rapidez en el pavimentado de las calles después de finalizar mejoras y limpieza de husillos/sumideros.

<p>Puntos fuertes detectados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 27. Satisfacción Gral. Con Servicio de Abastecimiento y Saneamiento. • 23. Rapidez en la resolución/repación de averías. • 33. Satisfacción Gral. Servicio Facturación. • 31. Facilidades de pago. • 36. La imagen que proyecta en su municipio. • 34. Servicio y atención prestado por los empleados. • 37. Facilidad para realizar gestiones con Aguas de Cádiz. 	<p>Puntos débiles detectados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26. Relación calidad-precio. • 30. El sistema de tarifas. • 35. Agilidad Burocrática. • 38. Información sobre las actividades de Aguas de Cádiz.
<p>Atributos básicos detectados (Sobreesfuerzo?):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19. Calidad del Agua. • 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. • 32. Las facturas llegan a su hogar (no se extravían). 	<p>Mejoras Secundarias detectadas:</p> <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.

INTERACCIÓN

Un 12,9% de los usuarios **han realizado alguna gestión con la empresa durante el último año**. Este porcentaje baja con respecto a 2021 y se iguala con el año 2020, percibiéndose una tendencia a tomar menos contacto con Aguas de Cádiz.

El medio **más usado** ha sido la **visita presencial a las oficinas** de Aguas de Cádiz, ganando 5 puntos respecto de la edición pasada. La atención telefónica supone el 30% de la atención total (nivel 2020) u pese a que el contacto telemático continua bajando ligeramente, se sitúa en valores entre el 15-20%. Se obtiene un alto nivel de satisfacción en el contacto por todas las vías.

El principal **motivo de contacto con la empresa** es alta/baja/modificación del servicio con un 37,1%. 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. Solo un 3,8% de los que acudieron lo hizo por una queja o reclamación (en la pasada edición subía del 15%).

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/repación 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, valórela 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