

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN:
EL SERVICIO DE SUMINISTRO
DE AGUA DE USO DOMÉSTICO Y SANEAMIENTO
EN LANZAROTE Y LA GRACIOSA**

Canal
Gestión Lanzarote




Consortio del
Agua
de Lanzarote

Elaborado por:

I N S T I T U T O
PERFILES
C A N A R I A S
MERCADOTECNIA • SOCIOLOGIA • OPINION PUBLICA

**INFORME EJECUTIVO
ABREVIADO
(Marzo / 2017)**

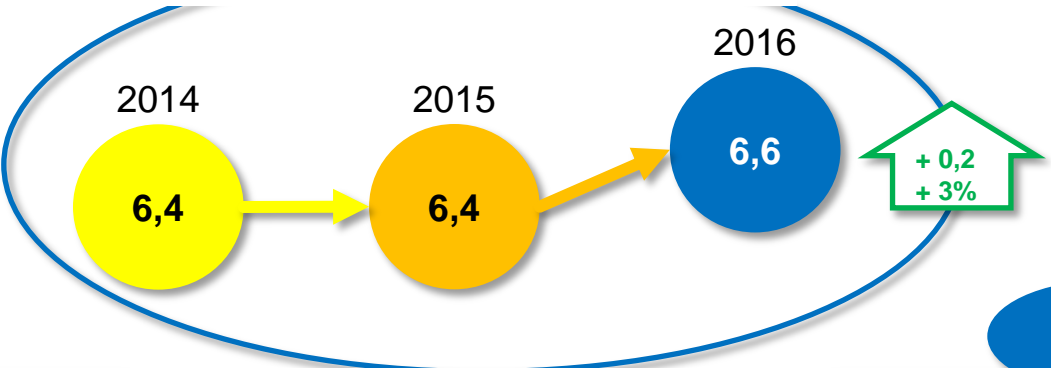
FICHA TÉCNICA

Principales singularidades técnico-metodológicas del estudio llevado a cabo

- ❖ **DEFINICIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGADO:** Está formado por la totalidad de los individuos -hombres y mujeres- de **18 o más años**, que **residen habitualmente** en una vivienda ordinaria en **Lanzarote**.
- ❖ **DIMENSIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA:** **1.200 unidades muestrales** pertenecientes al universo antes definido. Si bien la muestra final han sido 1.148 debido a la extracción de 52 entrevistas correspondientes al núcleo poblacional de Montaña Roja, donde el servicio de suministro es prestado por un tercero.
- ❖ **SELECCIÓN DE LA UNIDAD MUESTRAL ÚLTIMA:** La unidad muestral última, la persona entrevistada, fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio estratificado por afijación a proporción por municipios y proporcional por entidades singulares en cada ámbito municipal. Además se aplicó un sistema corrector mediante cuotas para las variables sexo y edad de la persona entrevistada.
- ❖ **ERROR MUESTRAL:** Para datos globales, el error máximo es del **$\pm 2'9\%$** , con un intervalo de confianza del **95'5%**, en la hipótesis más desfavorable ($P=Q=50$).
- ❖ **TRABAJO DE CAMPO:** La recogida de información fue realizada -mediante **entrevista telefónica** (sistema "CATI")- entre el **14 y el 28 de Noviembre de 2016**.
- ❖ **TRATAMIENTOS INFORMÁTICOS:** La grabación y tabulación de los datos ha sido realizada mediante un software estadístico tabulador específicamente diseñado para el tratamiento de encuestas.

LA IMAGEN DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

MEJORA EN SU IMAGEN



76%

Citan espontáneamente a CGL como responsable del suministro

67%

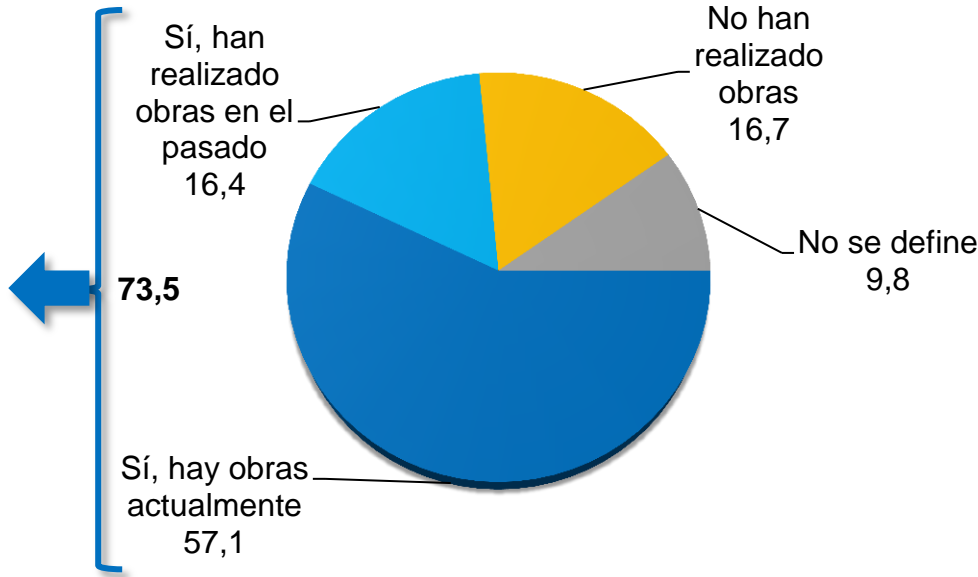
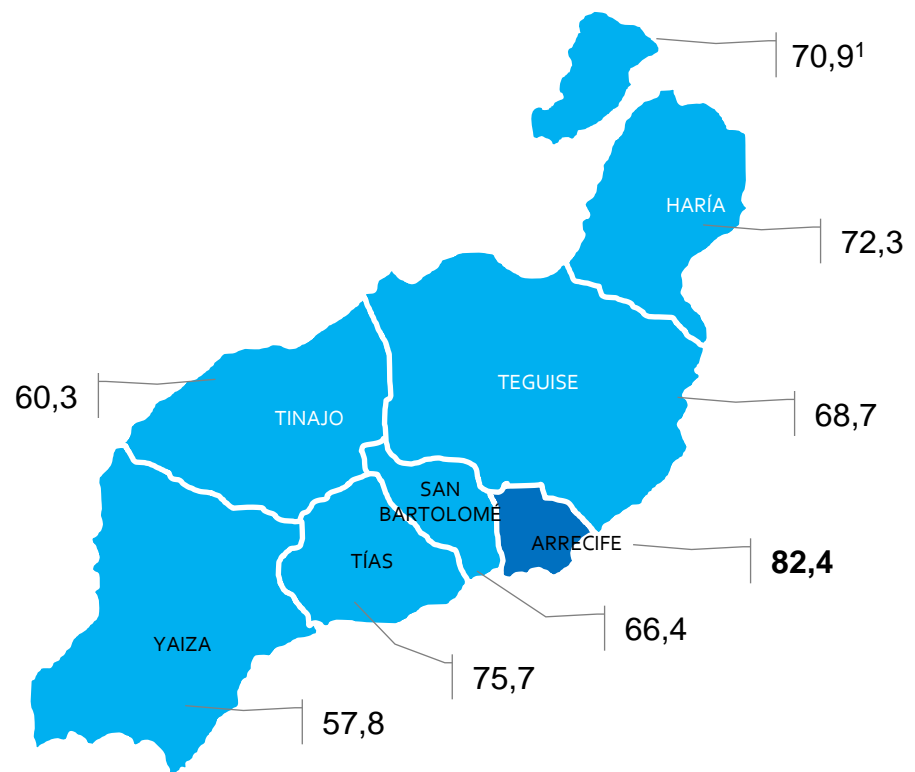
Sabe que en su municipio hay una Oficina de Atención al Cliente

87%

Les gustaría tener una Oficina de Atención Virtual para realizar gestiones, reclamaciones, etc. por Internet

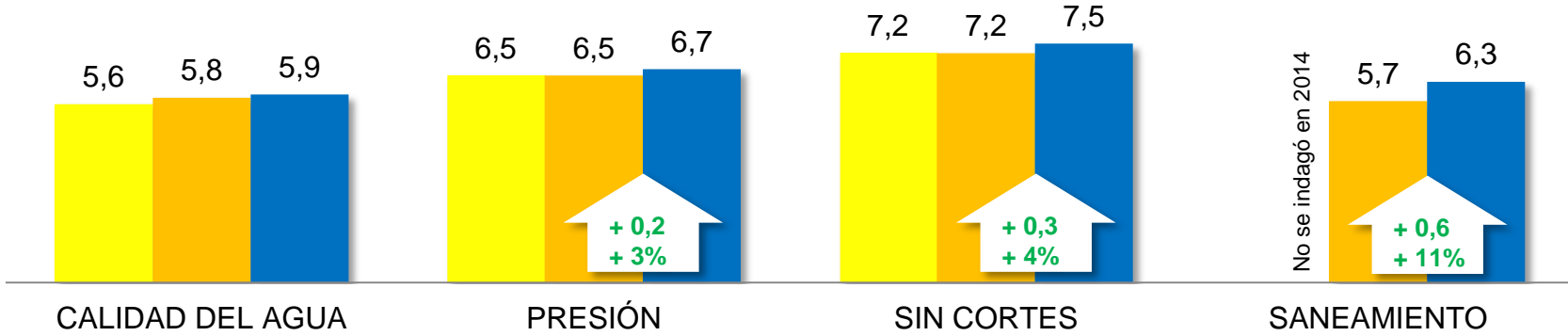
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE EJECUCIÓN DE OBRAS DE MEJORA

¿Sabe Ud. si se han realizado -o están en ejecución actualmente- obras de mejora del sistema hidráulico?

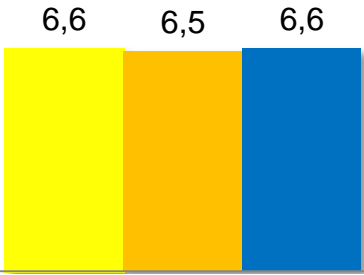
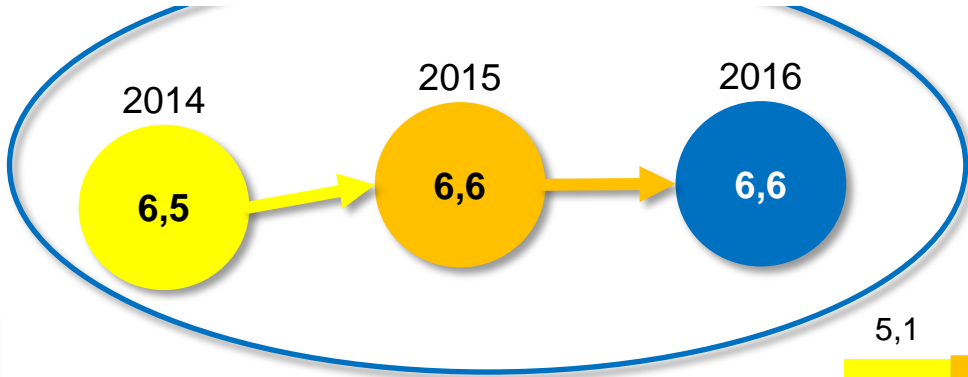


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.

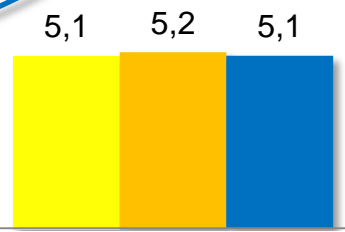
LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO



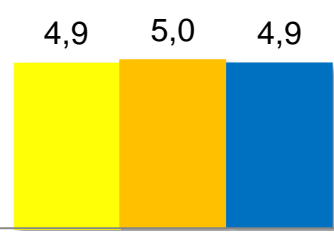
MEJORA EN DIMENSIONES DEL SERVICIO



ATENCIÓN AL CLIENTE



TARIFAS



CALIDAD / PRECIO

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

23%

USUARIOS QUE CONTACTARON DURANTE EL ÚLTIMO AÑO CON EL SAT

62 % Lo hicieron por teléfono
37 % Acudió a sus oficinas
1 % Por correo electrónico / Web

36 % Por averías en el servicio
27 % Por reclamaciones en la factura
37 % Otros motivos (presión cortes, problemas con el contador...)

76%

Respondieron en 72 horas o menos

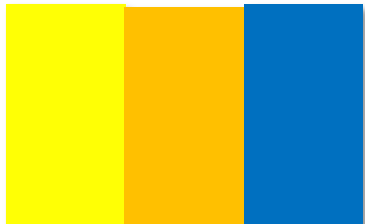
57%

Supuso poca / ninguna molestia

73%

Resolvieron el problema

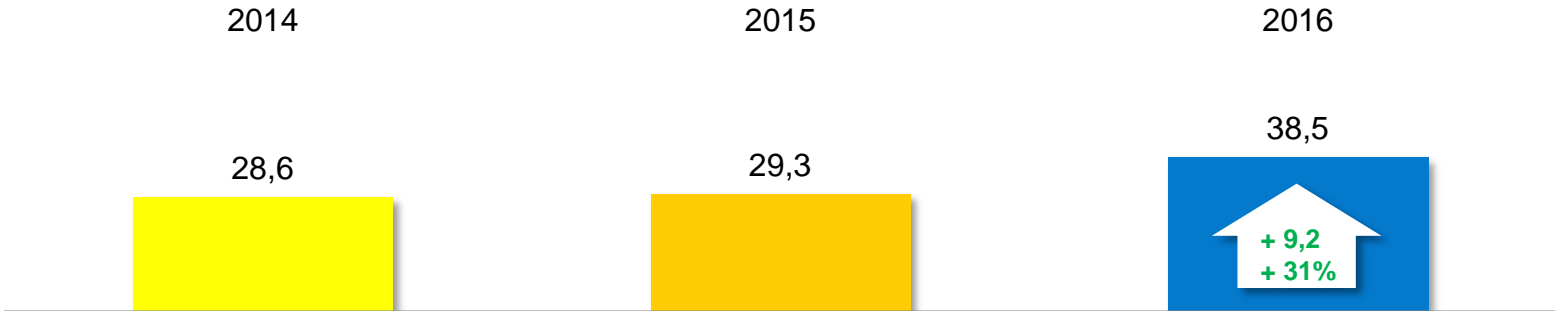
6,6 6,5 6,6



ATENCIÓN AL CLIENTE

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA

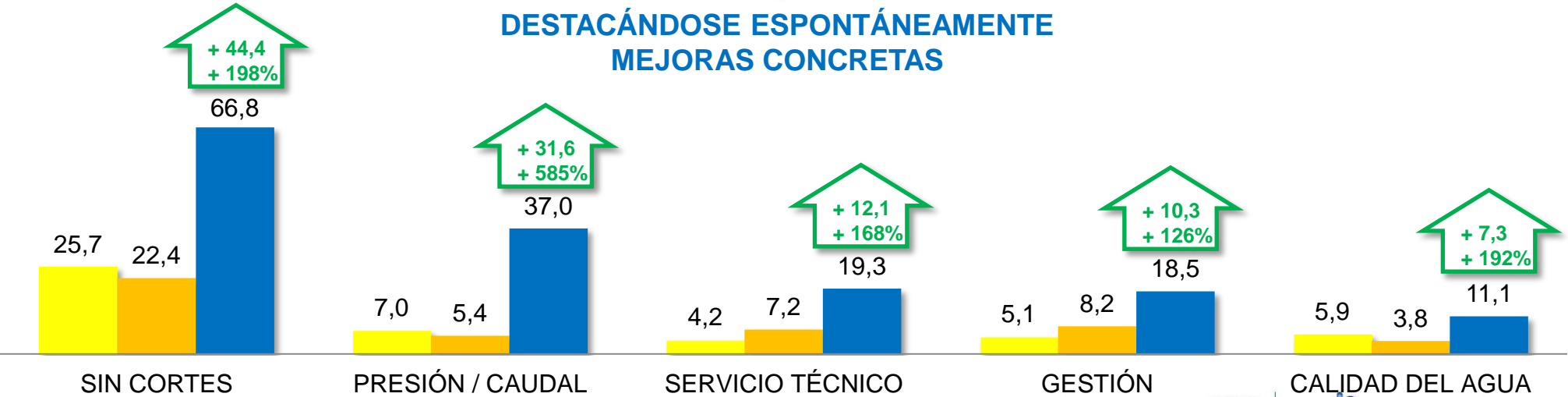
EL SUMINISTRO HA MEJORADO O HA IDO A PEOR



El 28,6% de los encuestados afirma que ha mejorado



DESTACÁNDOSE ESPONTÁNEAMENTE MEJORAS CONCRETAS



Nota: Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Canal
Gestión Lanzarote




Consortio del
Agua
de Lanzarote