



**PRESENTACIÓ DE LES DIFERENTS
ENQUESTES QUE REALITZA
MINA, AIGÜES DE TERRASSA PER
TAL DE MESURAR EL GRAU DE
SATISFACCIÓ DEL CLIENT/A, I ELS
SEUS RESULTATS**

PLA DE MILLORES DEL SERVEI AL CLIENT/A D'ABASTAMENT D'AIGUA

MESURAR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT/A.

Des de sempre, Mina Pública d'Aigües de Terrassa, s'ha esforçat en conèixer l'opinió dels seus clients/es. Fa 10 anys que es va establir un sistema d'enquestes, realitzades inicialment de manera interna, per tal que els nostres clients/es ens donin la seva opinió respecte el nostre servei especialment en temes com:

- **IMATGE D'AIGÜES DE TERRASSA** , respecte la gestió del servei, el medi ambient, la responsabilitat social.
- **ATENCIÓ AL CLIENT/A.** Motiu del contacte, per quin mitjà ho ha fet, i especialment la valoració de l'atenció rebuda.
- **CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA.** La seva opinió vers gust, olor, color, pressió i regularitat.
- **LA FACTURA.** El disseny, claredat, factura digital, periodicitat, preus.
- **ÚS DE L'AIGUA.** Quin ús en fa, cuinar, beure...

L'any 2010 es posa en marxa el PLA DE MILLORES DEL SERVEI AL CLIENT/A D'ABASTAMENT D'AIGUA, un dels principals apartats del qual és **mesurar el seu grau de satisfacció.**

ÀMBITS DEL PLA DE MILLORES DEL SERVEI AL CLIENT/A

RELACIONS AMB ELS CLIENTS/ES

CARTA DE
COMPROMISOS

MESURAR GRAU
SATISFACCIÓ

ENTITATS I
COL·LECTIUS

COMUNICACIÓ
AMB EL CLIENT/A

FORMACIÓ
CONTÍNUA

- 1.- Enquesta de satisfacció al client/a amb caràcter anual. Des de 2009 es fa externament i anualment.
- 2.- Enquesta periòdica sobre l'atenció de les disconformitats en el consum.
- 3.- Enquesta permanent de gestions presencials a les oficines centrals.
- 4.- Enquesta sobre intervencions a la via pública.
- 5.- Enquesta a clients/es del Laboratori Ambiental.

Enquesta de satisfacció

- Enquesta de satisfacció al client/a amb caràcter anual, que es realitza aleatòriament sobre tot l'espectre de clients/es, a Terrassa i a les poblacions subministrades, amb un interval de confiança per a Terrassa en un 95%, amb especial atenció als aspectes com:
 - **IMATGE DE MINA, AIGÜES DE TERRASSA:** Respecte a la gestió del servei, el respecte al medi ambient, la responsabilitat social
 - **ATENCIÓ AL CLIENT/A:** Motiu del contacte, mitjà que ha utilitzat i valoració de l'atenció rebuda
 - **CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA:** Gust, olor, color, pressió i regularitat
 - **LA FACTURA:** Disseny, claredat, factura digital, periodicitat, preus
 - **ÚS DE L'AIGUA:** Cuinar, beure...

Enquesta de satisfacció

RESUM-COMPARACIÓ ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DARRERS CINQ ANYS

RESUM COMPARACIÓ ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 2014 - 2018					
	2014	2015	2016	2017	2018
IMATGE D'AIGÜES DE TERRASSA					
respecte a la gestió del servei	7,2	8,1	7,9	7	7,3
... el respecte al medi ambient	7	7,7	7,7	7,5	7,6
... la Responsabilitat social o comportament ètic	7,7	8,6	8,6	9	8,9
ATENCIÓ AL CLIENT					
%de clients que han contactat amb Aigües de Terrassa en l'últim any	11%	8%	14%	12%	10%
Per quin motiu s'ha posat en contacte?					
contractació	24%	19%	9%	26%	28%
incidència subministrament	19%	16%	7%	36%	23%
disconformitat amb el consum facturat	12%	10%	7%	19%	38%
gestió o pagament de rebuts	14%	10%	19%	9%	3%
canvi d'aforament a comptador	-	3%	4%	2%	5%
altres	31%	42%	54%	9%	3%
Per quin mitjà s'ha posat en contacte?					
Telefònic	50%	52%	61%	51%	72%
Presencial	43%	42%	35%	40%	28%
Internet	-	3%	2%	9%	-
Altres	7%	3%	2%	-	-
Valoració de l'atenció rebuda	8,0	6,7	8,4	7,2	8
Valoració de la informació rebuda	7,8	6,5	8,3	6,9	8
Valoració de la solució de la gestió	7,8	6,4	8,3	7,7	8,1
CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA					
Valoració gust de l'aigua	3,6	2,5	2,4	3,2	3,2
Valoració olor de l'aigua	6,3	6,0	5,4	5,9	5,8
Valoració color de l'aigua	6,9	6,9	5,9	6,6	7,1
Valoració pressió de l'aigua	8,7	8,8	8,9	8,5	9,1
Valoració regularitat de l'aigua	8,6	8,6	9,5	9,9	9,9
LA FACTURA					
Rep la factura	95%	98%	97%	98%	99%
Valoració del disseny de la factura	7,4	7,7	7,5	6,9	6,7
Valoració sobre la claredat del seu contingut	7,4	7,5	7,4	6,8	6,6
Saben/Volen rebre la factura digital					
% que coneix que la factura té una periodicitat trimestral	67%	82%	89%	53%	55%
Sí saben que 5L d'aigua de l'aixeta són menys d'un cèntim	39%	11%	10%	12%	17%
L' AIGUA					
Cuina amb aigua de l'aixeta	79%	79%	70%	70%	67%
Acostuma a beure aigua de l'aixeta	8%	7%	4%	7%	8%
Han instal·lat algun tipus de tractament per l'aigua	26%	28%	26%	26%	26%
CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA					
Sí confia que l'aigua aconsegueix garanties sanitàries necessàries	93%	96%	94%	91%	89%

NOTA GLOBAL ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	
2012	8,0
2013	7,5
2014	7,4
2015	7,3
2016	7,5
2017	7,3
2018	7,5

(*) En relació al gust, cal dir que l'aigua de l'aixeta, sotmesa al control exhaustiu del Laboratori Ambiental de Mina, Aigües de Terrassa, amb la realització d'anàlisis en continu i presencials, compleix totes les garanties sanitàries especificades en la legislació vigent.

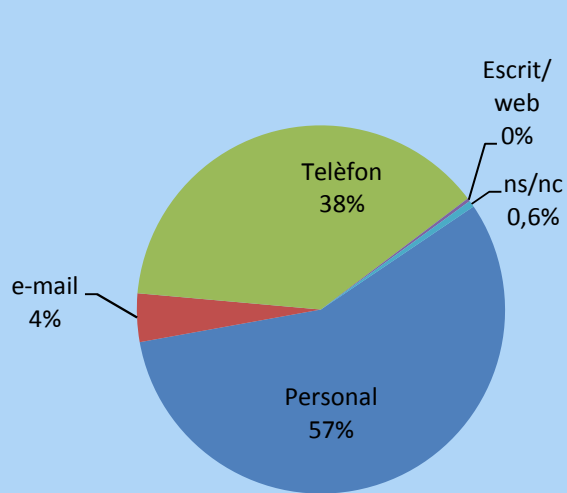
L'aigua de l'aixeta, que conté una petita quantitat de clor residual per tal de garantir i assegurar que és apte per al consum humà, conté també sals dissoltes en diferents proporcions. Les sals, li confereixen un gust característic en funció de la seva composició. La de la nostra zona, té una duresa elevada perquè conté més calç i una certa quantitat de clorurs, el que li dóna juntament amb el clor residual un gust característic.

Un consell per a millorar notablement la percepció del gust de l'aigua de l'aixeta, és servir freda l'aigua de boca.

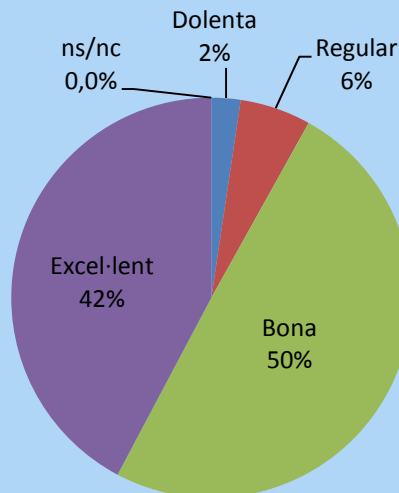
Enquesta per disconformitats en el consum

- Enquesta que es realitza entre aquells clients/es que han presentat una disconformitat amb el consum d'aigua facturat, a l'efecte de valorar la seva satisfacció en la tramitació de la seva petició de revisió. S'amplia amb una valoració de la intervenció dels nostres operaris/es, quan s'hagi produït, en el seu domicili. Preguntem sobre:
 1. L'atenció rebuda del personal d'atenció al client/a
 2. La intervenció dels nostres operaris/es al seu domicili
 3. Temps de resposta de la seva reclamació
 4. La nostra actuació en general
 5. Observacions o suggeriments

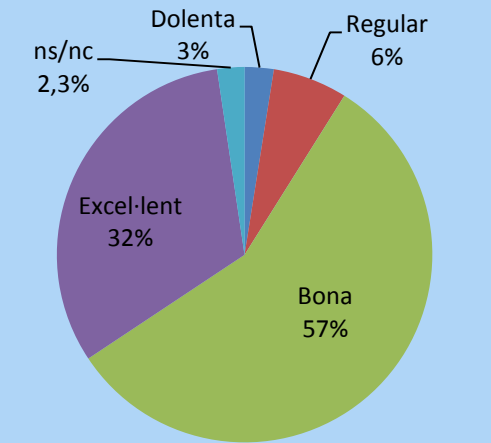
Enquesta per disconformitats en el consum



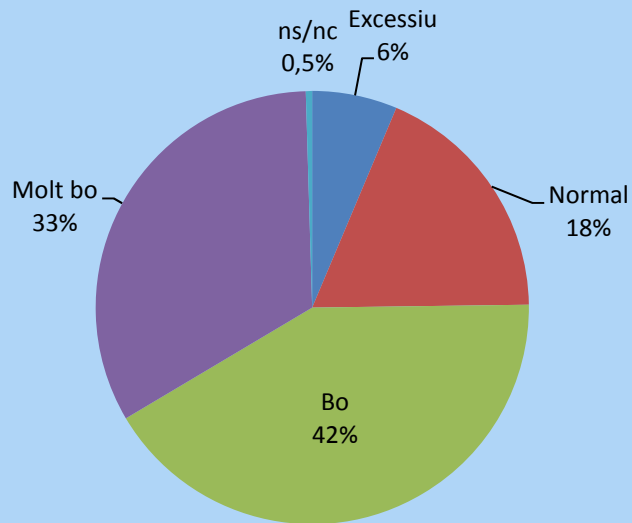
Com ho ha comunicat



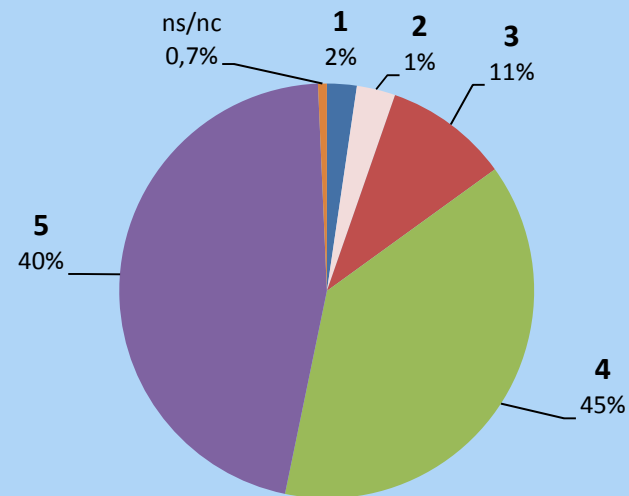
Valoració de l'atenció rebuda



Intervenció dels nostres operaris a domicili



Temps de resposta a la reclamació



Valoració global de la nostra actuació de l'1 al 5 (5 millor)

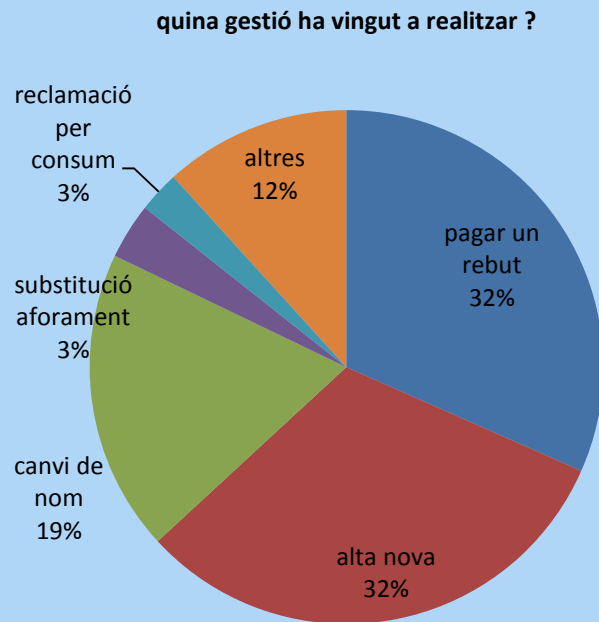
Enquesta permanent de gestions presencials

- Enquesta permanent, voluntària i anònima, sobre un breu qüestionari que es facilita al client/a, a l'efecte de valorar la seva satisfacció en les gestions que ha realitzat de manera presencial a les nostres oficines centrals. Preguntem sobre:

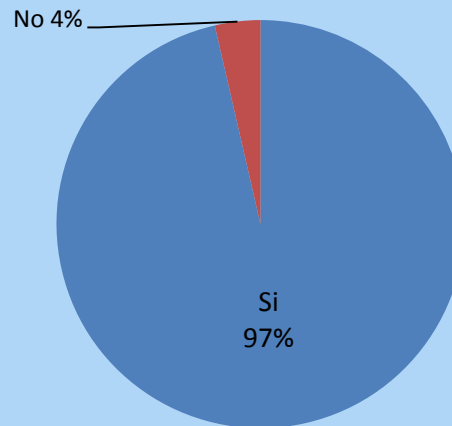
1. Quina gestió ha vingut a realitzar
2. Considera que l'han atès correctament
3. Ha trobat les nostres oficines adequades
4. Com ha estat el temps de espera
5. Ha pogut realitzar la seva gestió
6. Suggestiments

Enquesta permanent de gestions presencials

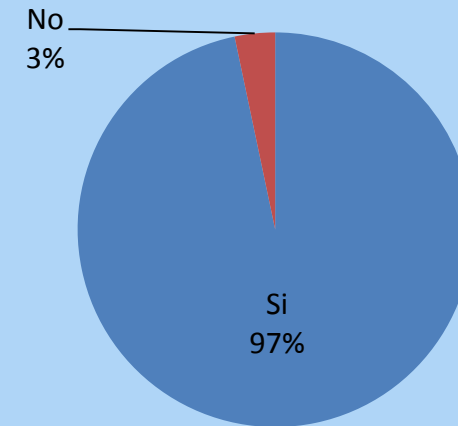
- Sobre una mostra de 1.701 respostes, final 2009 a 2017:



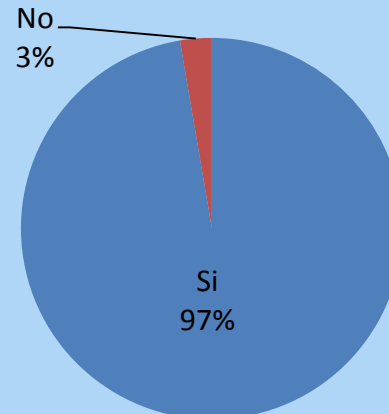
considera que l'han atès correctament ?



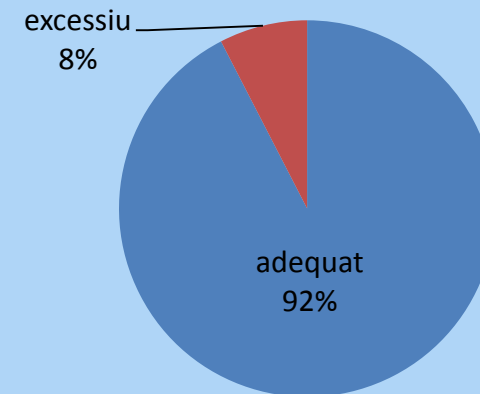
ha trobat les nostres oficines adequades ?



ha pogut realitzar la seva gestió ?



el temps d'espera ha estat:



Enquesta permanent de gestions presencials

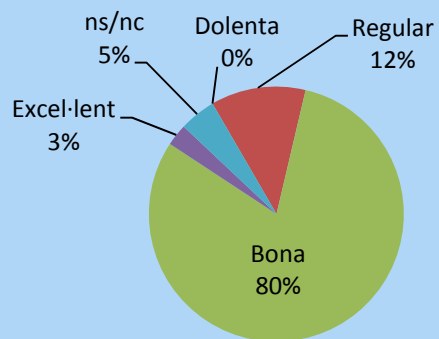
Suggeriments més freqüents i solució donada

- Dificultat per saber el torn → Gestor de cues instal·lat.
- Ampliar horaris de tarda → Dilluns tota la tarda i els dijous fins a les 3.
- Millorar l'eficiència de l'atenció telefònica. Dificultat per contactar amb el departament de contractació → Nova operadora i bústies de veu.
- Assegurar que les factures i correu arribin als clients/es → Canvi d'empresa de distribució de correspondència.
- Posada en marxa a la web de l'ESPAI PRIVAT CLIENT, per tal que cada client pugui accedir a tota la informació dels seus contractes.

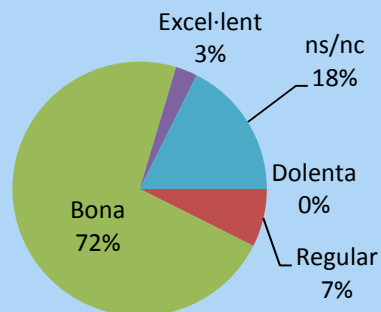
Enquesta per intervencions a la via pública

- Enquesta que es realitza entre aquells clients/habitants, en els que, prop del seu habitatge/empresa/indústria, s'ha realitzat una intervenció nostra al carrer, que d'una manera o altre, ha suposat un impacte en la seva activitat diària. Preguntem sobre:
 1. La imatge general tant dels nostres operaris/vehicles/aspecte general de l'obra (senyalització, ordre i neteja)
 2. Les possibles molèsties ocasionades (soroll, accessibilitat, durada, acabats i neteja final)
 3. Tracte amb els nostres operaris/es

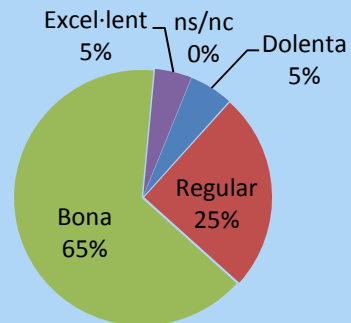
Enquesta per intervencions al carrer



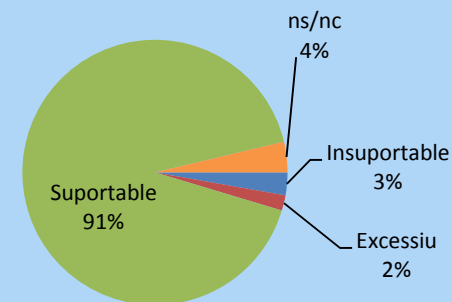
Imatge operaris



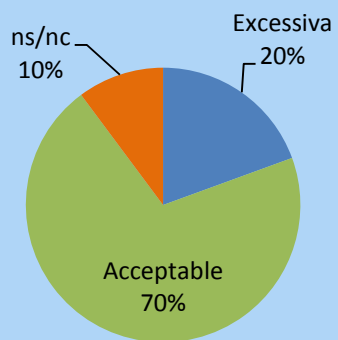
Imatge vehicles



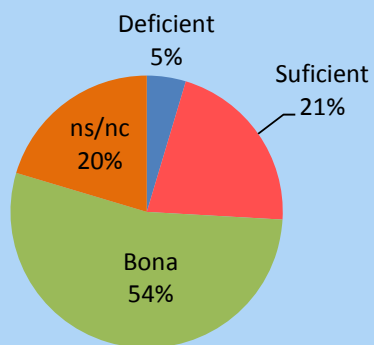
Aspecte gral. obra, senyalització, ordre i neteja



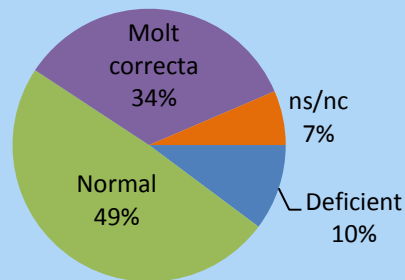
Soroll provocat



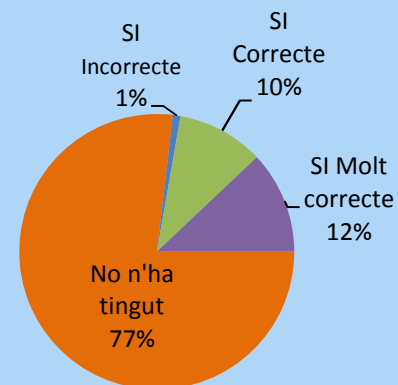
Durada de l'obra



Accessibilitat vivenda/empresa



Acabats i neteja



Tracte amb els operaris

Enquesta a clients/es del Laboratori Ambiental

- Enquesta que es realitza entre aquells clients/es del Laboratori Ambiental d'Aigües de Terrassa, tant particulars com empreses, comerços o indústries. Preguntem sobre diversos aspectes per analitzar la seva satisfacció en la tasca realitzada, com:
 - Facilitat de contacte
 - Atenció rebuda
 - Termini de recepció de les ofertes i la claredat de la informació i dels resultats
 - Assessorament en general i específic per a la presa de mostres
 - Temps de rebuda de resultats i atenció a reclamacions
 - Tarifes i relació qualitat-preu
 - Valoració global final

Enquesta a clients/es del Laboratori Ambiental

Evolució dels darrers anys (puntuació sobre 10)

