



INFORME DE SATISFACCIÓN CLIENTES

LANZAROTE

*Resultados año 2022
(Comparativa con año 2021)*

22 de diciembre de 2022

MADISON
MARKET RESEARCH

1. [Conclusiones y recomendaciones](#)
2. [Objetivo y marco](#)
3. [Ficha técnica](#)
4. [Satisfacción global](#)
5. [Evolución histórica principales indicadores](#)
6. **Resultados en detalle:**
 1. [Evolución indicadores transversales](#)
 2. [Ranking](#)
 3. [Satisfacción con el suministro](#)
 4. [Incidencias en el suministro](#)
 5. [Satisfacción con la factura](#)
 6. [Satisfacción con la estimación](#)
 7. [Imagen](#)
 8. [Valoración de otros suministros respecto a Canal Gestión Lanzarote](#)
 9. [Comunicación y contacto](#)
7. **Análisis multivariante**
 1. [Análisis de componentes principales](#)
 2. [Regresión](#)
 3. [Análisis de palancas](#)
8. **Informe de trabajo de campo**
9. **Anexos:**
 - [Anexo I: Definiciones indicadores](#)
 - [Anexo II: Test de Comparaciones](#)
 - [Anexo III: Distribución de los encuestados](#)
 - [Anexo IV: Cuestionario](#)
 - [Anexo V: Cronograma](#)
 - [Anexo VI: Resultados adicionales](#)

Indicadores principales: satisfacción y NPS suben respecto a 2021, mientras que la imagen cae



La satisfacción con la electricidad y el teléfono se incrementa en ambos casos respecto a 2021 (incremento significativo para este último)

Por municipio...



- Arrecife** → Continúa siendo el municipio **más satisfecho**
- Tegui + La Graciosa** → Además de ser el municipio que más mejora su satisfacción global, es el que presenta mejora en el mayor número de ítems (14 en total)
- Tinajo** → Es el municipio con la satisfacción más baja, y el que más empeora en los valores NPS

Gran influencia del TIPO DE VIVIENDA

Viviendas unifamiliares



Satisfacción

Edificio

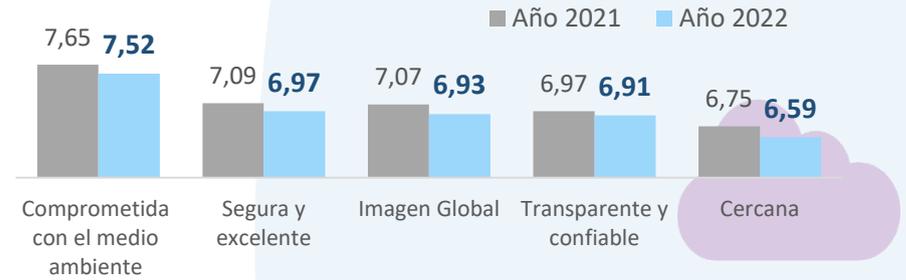


Arrecife: mayor proporción de residentes en edificios

Las flechas indican una bajada significativa de los valores respecto a 2021



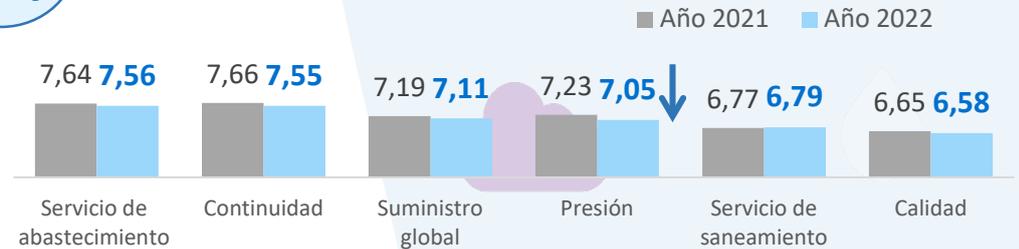
IMAGEN (Nivel de acuerdo medio)



Acciones en beneficio del medio ambiente realizadas por CGL → Bajo conocimiento



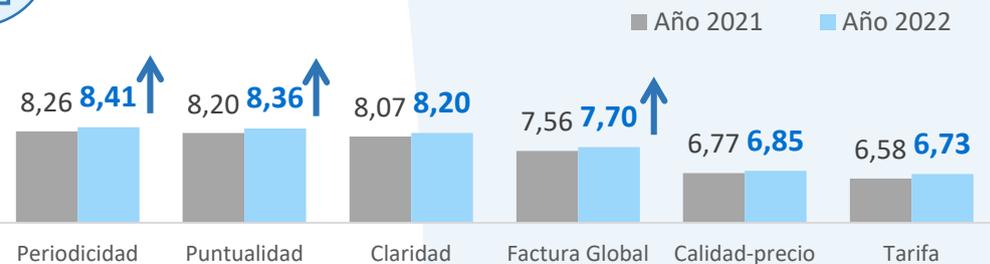
SUMINISTRO (Satisfacción media)



El % de incidencias se ha incrementado ligeramente (29,6% vs 32,3 %)



FACTURA (Satisfacción media)



Palancas de **CONVERSIÓN**

Detractores

Pasivos

Promotores

CLIENTES DETRACTORES

- Prioridad sobre la **Imagen** 
- Mantener en vigilancia el **Suministro** 

CLIENTES PASIVOS

- Prioridad sobre la **Imagen** 

¿Cómo?

Suministro:



Poner foco en la continuidad del suministro y el abastecimiento en viviendas unifamiliares:

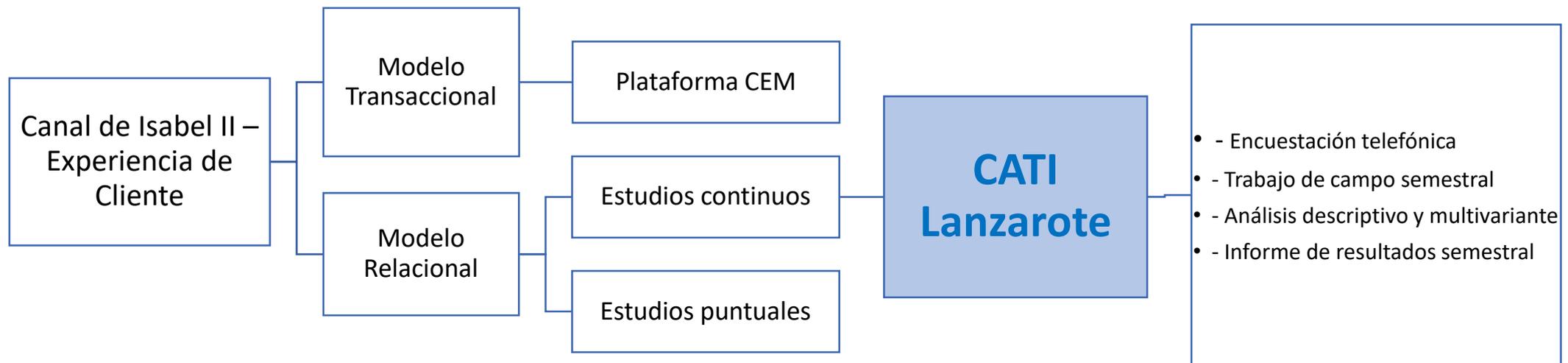
- Mejorar la **continuidad** del suministro 
- Mejorar el servicio de **abastecimiento**
- Reducir el % incidencias

Imagen:



Trasladar **información** completa sobre **precios y tarifas**, y poner en **valor** el **servicio** ofrecido.

- El objetivo del estudio está en conocer los principales indicadores de **Satisfacción**, **Recomendación** e **Imagen** de Canal Gestión Lanzarote en las islas de Lanzarote y La Graciosa, así como identificar puntos fuertes y puntos débiles de Canal Gestión Lanzarote que permitan implementar mejoras de cara a aumentar los indicadores obtenidos.
- Este objetivo se enmarca dentro del modelo de medición **CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**, que permite a Canal de Isabel II tener una **VISIÓN GLOBAL** de la experiencia que viven sus clientes en los “momentos de la verdad”, **IMPLICAR** a toda la organización en la búsqueda de la excelencia en el servicio y **ACTUAR** en tiempo real para lograrla.



Ámbito de estudio

Islas de Lanzarote y La Graciosa

Unidades objeto de análisis

Cientes particulares de Canal Gestión Lanzarote residentes en las Islas de Lanzarote y La Graciosa

Técnica utilizada

Entrevista telefónica (encuesta telefónica asistida por ordenador)

Muestreo aleatorio estratificado

- ❖ 7 estratos, por municipio de residencia: La muestra de cada municipio se extrae de forma aleatoria
- ❖ Reemplazamiento anual: los clientes encuestados regresan a la bbdd objeto de estudio transcurrido un año desde que se realizó la encuesta
- ❖ Para garantizar la representatividad de todos los estratos se utilizan mínimos. Por este motivo, para devolver la proporcionalidad a la muestra extraída los datos obtenidos se ponderan, siendo el ponderador:

$$p = \frac{\% \text{ del estrato en el universo}}{\% \text{ del estrato en la muestra}}$$

- ❖ Error muestral:
 - nivel de confianza del 95,5%
 - $p = q = 0,5 \rightarrow$ misma probabilidad de acierto que de fallo
 - población finita (universo facilitado por Canal Gestión Lanzarote)



- Haría
- Arrecife
- San Bartolomé
- Tías
- Yaiza
- Tinajo
- Teguisse + La Graciosa

Nota: ver Anexo III para un mayor detalle del muestreo

Definición de conceptos:

- **Moda:** valoración que más se repite
- **Media:** medida de tendencia central
- **Intervalo de Confianza (I.C):** intervalo que toma la media como centro en torno al cual puede variar, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95%

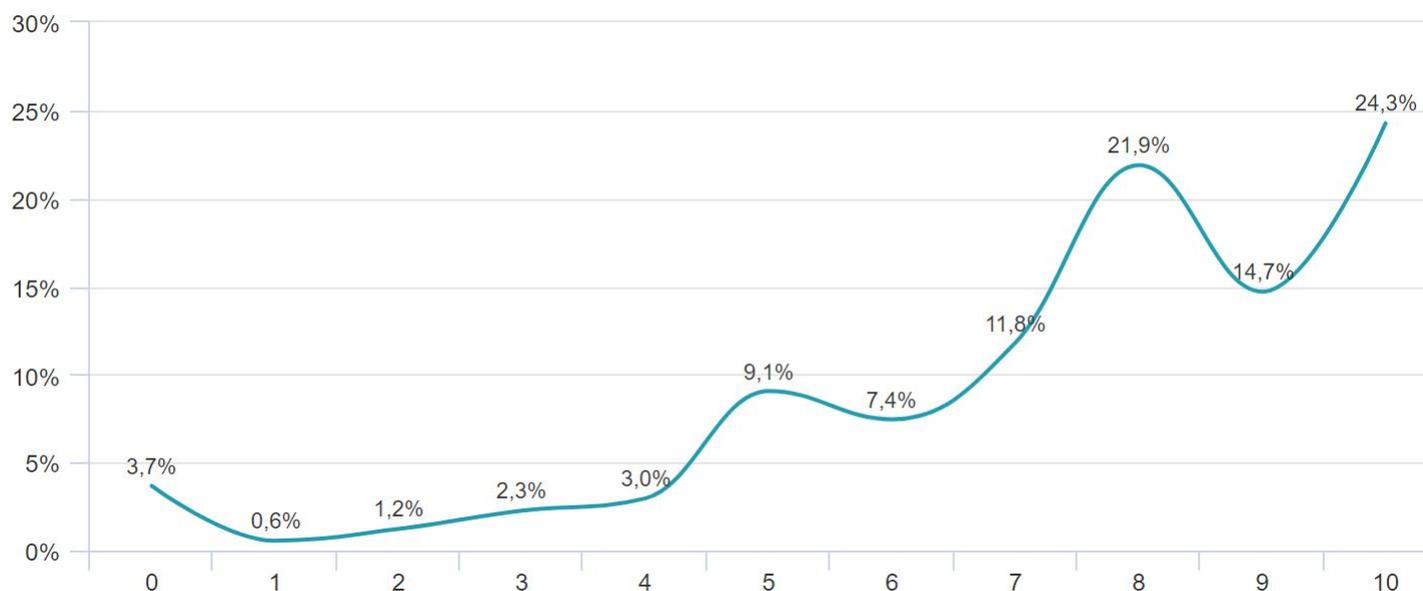
- | | | |
|-----------------------|-------------------------|--|
| • \bar{X} = media | • $1-\alpha = 0,95$ | Fórmula: |
| • σ = varianza | • $\alpha/2 = 0,025$ | I.C. = $\bar{X} \pm Z_{(\alpha/2)} \cdot \sigma / \sqrt{n} = \pm 0,06$ |
| • n = muestra | • $Z_{\alpha/2} = 1,96$ | |

Satisfacción Global con Canal Gestión Lanzarote

Media: 7,45

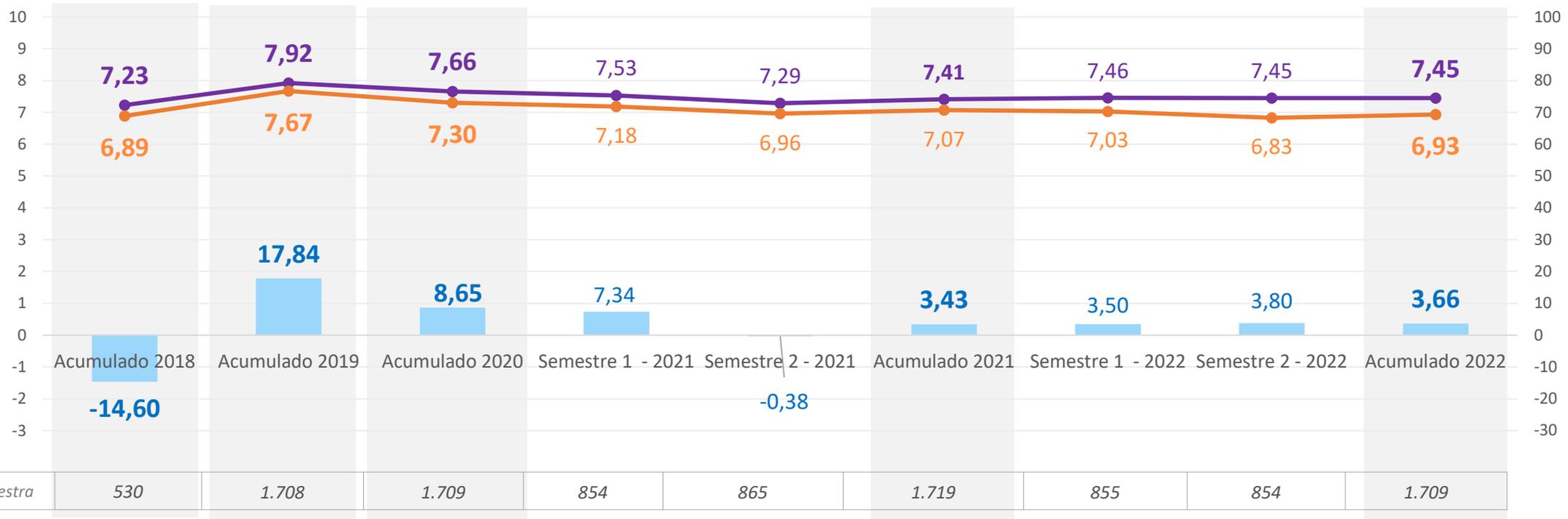
Desviación típica: 2,48

La modalidad más citada: 10 (24,3%)



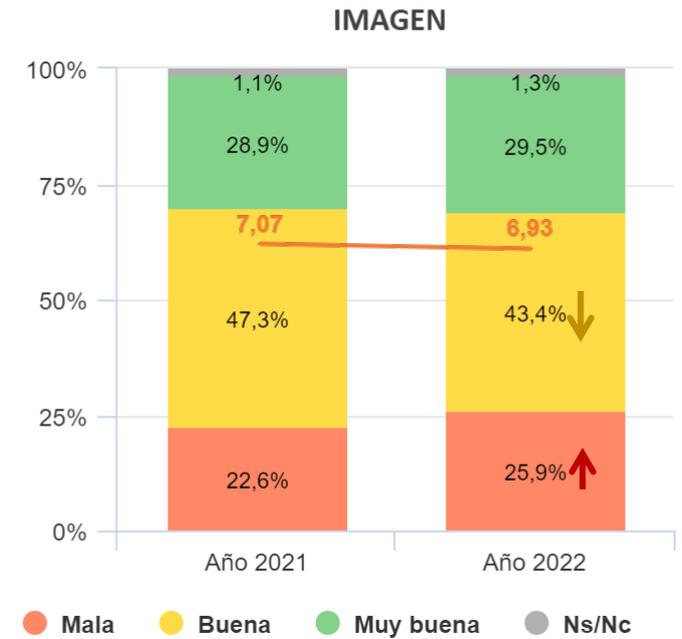
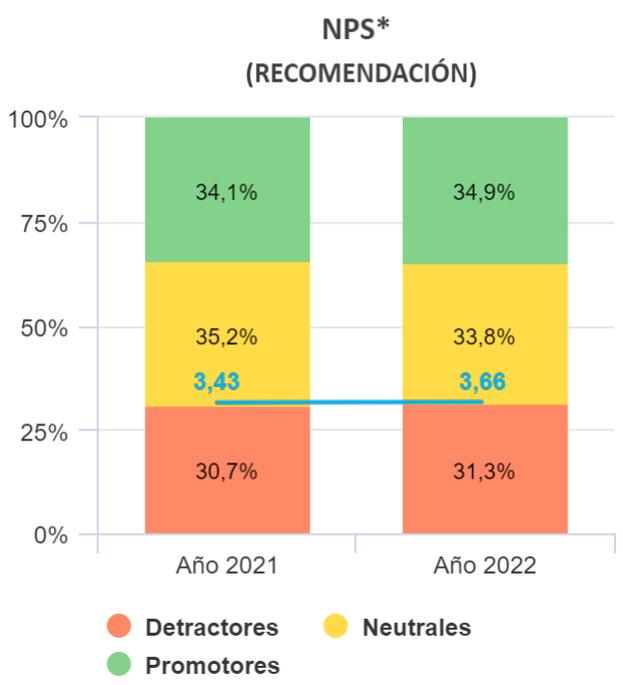
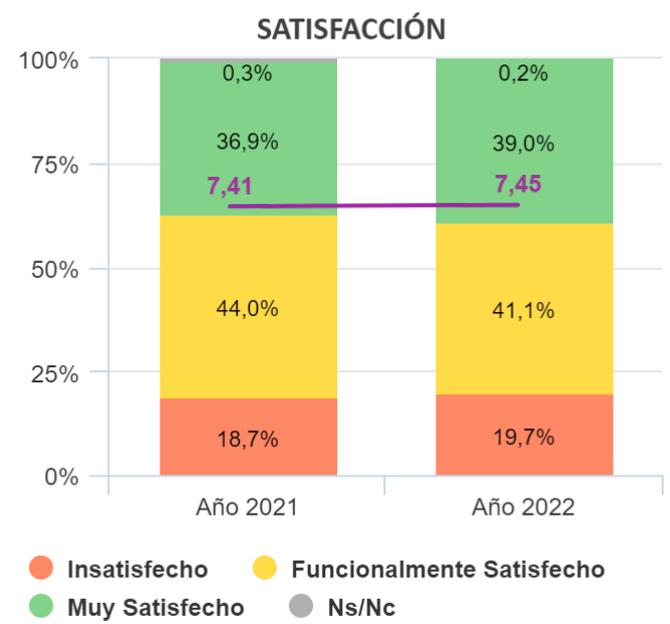
Particulares

■ NPS ● Satisfacción global - media ● Imagen Global - media

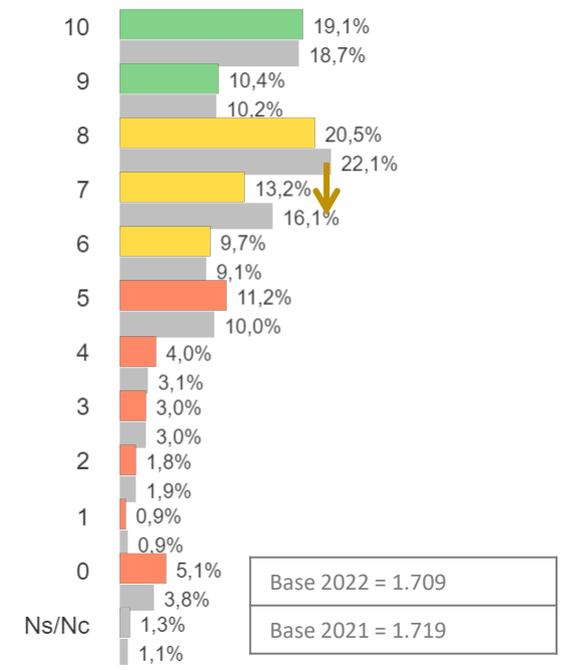
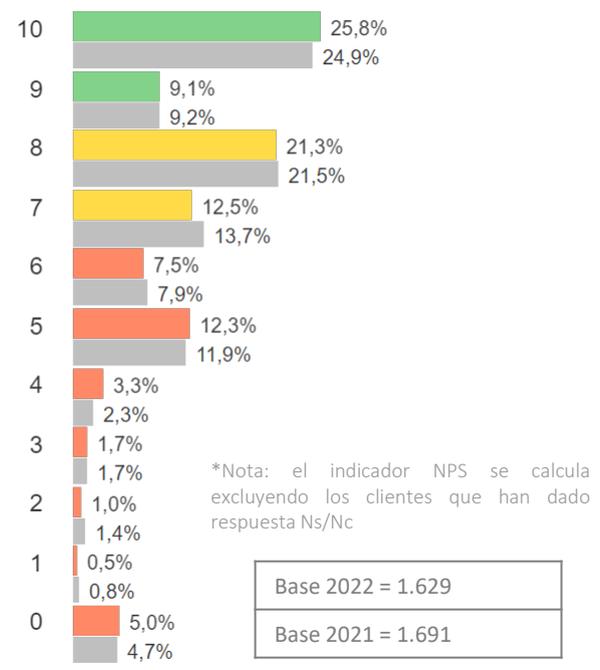
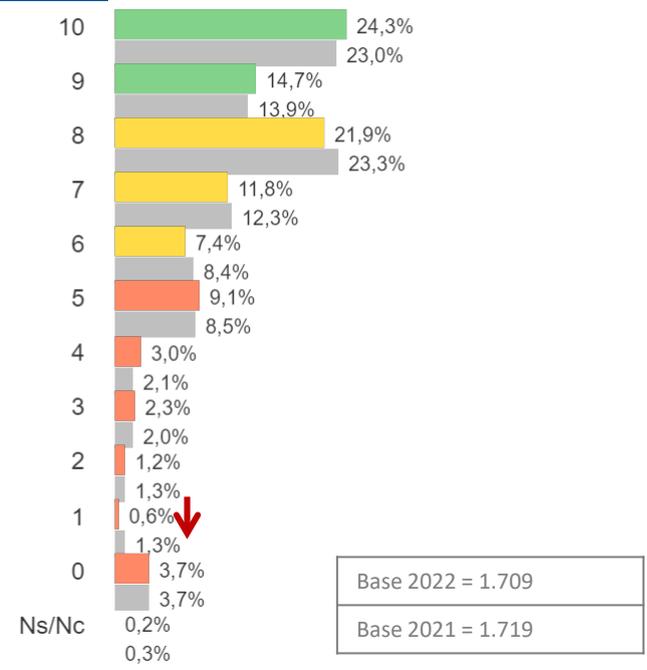


[Volver a conclusiones](#)

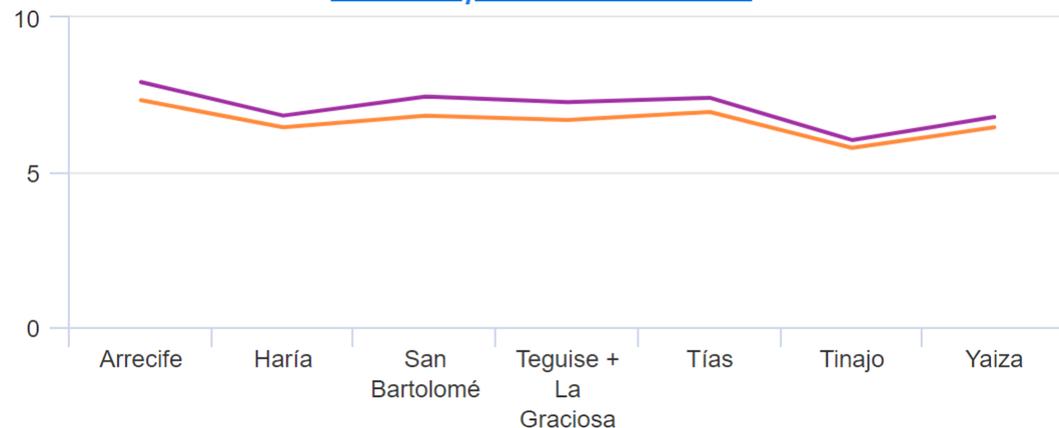
NPS Sat media Imagen media



Frecuencias

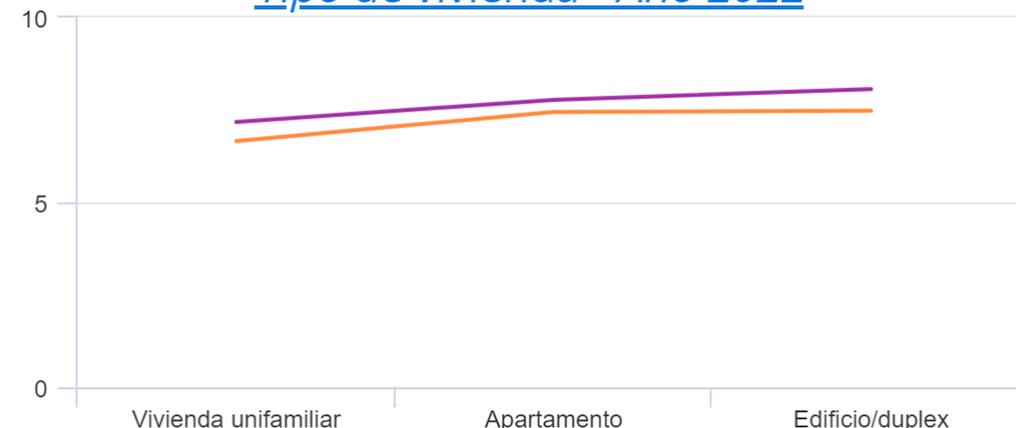


Municipio - Año 2022

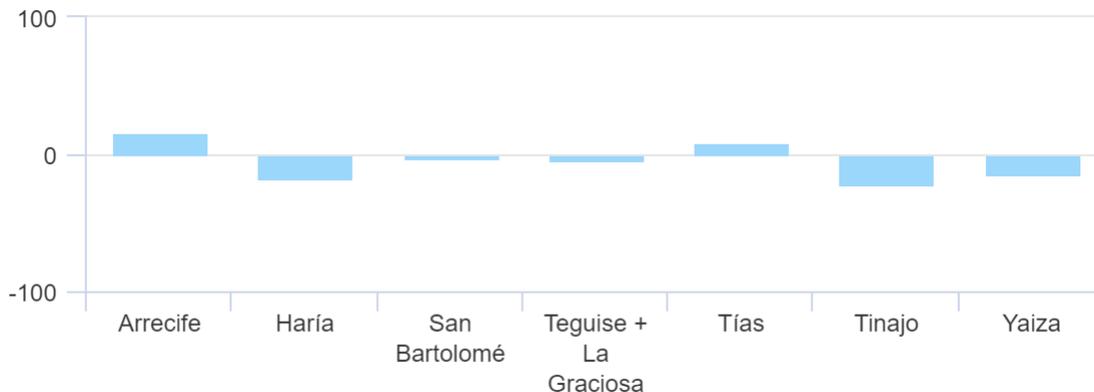


	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguise + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
SAT media	7,92 ↑	6,83 ↓	7,44 ↑	7,26 ↓	7,40 ↑	6,04 ↓	6,78 ↓
IM media	7,33 ↑	6,46 ↓	6,83 ↑	6,69 ↓	6,95 ↑	5,79 ↓	6,45 ↓

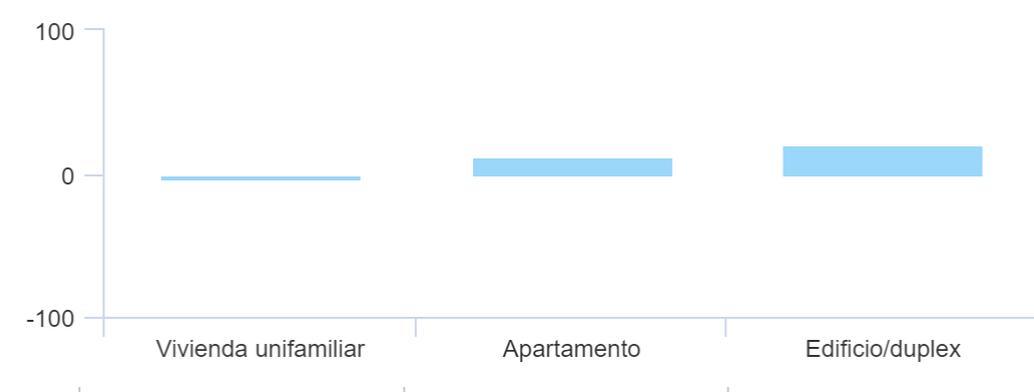
Tipo de vivienda - Año 2022



	Vivienda unifamiliar	Apartamento	Edificio/duplex
SAT media	7,18 ↓	7,77 ↓	8,07 ↑
IM media	6,66 ↓	7,45	7,48 ↑



NPS	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguise + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
NPS	15,52	-17,59	-2,45	-3,86	8,71	-21,74	-14,86



NPS	Vivienda unifamiliar	Apartamento	Edificio/duplex
NPS	-4,18	12,09	19,75

Base SAT e IM	580	112	216	271	277	99	154
Base NPS*	554	108	204	259	264	92	148

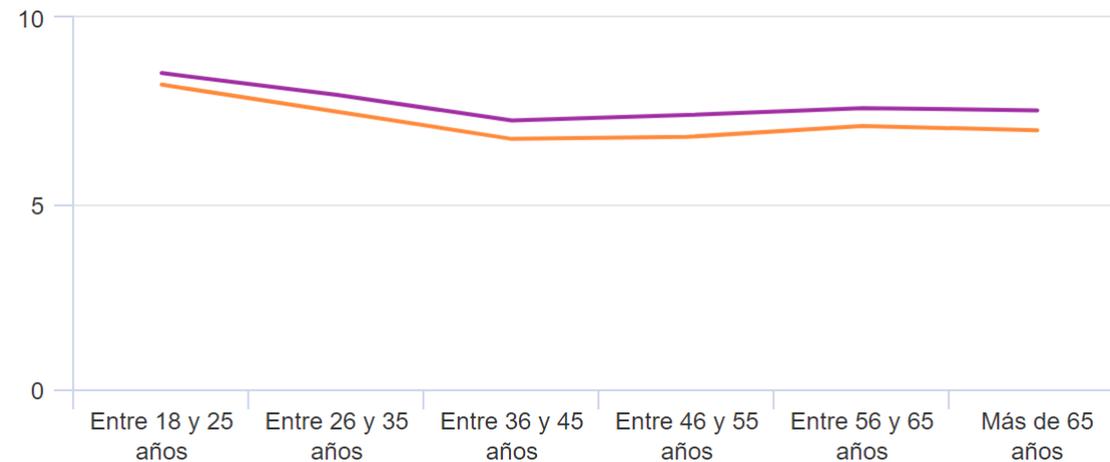
Base SAT e IM	1.167	63	468
Base NPS*	1.108	60	450

SAT **IM** **NPS***
7,45 **6,93** **3,66**

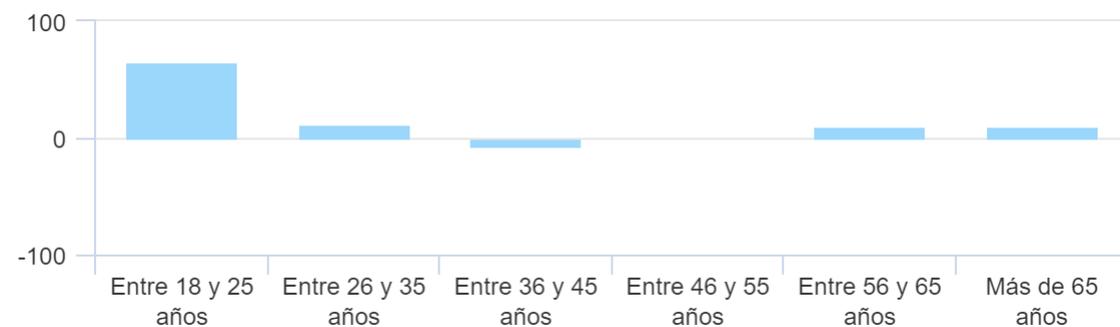
*Nota: el indicador NPS se calcula excluyendo los clientes que han dado respuesta Ns/Nc

Edad - Año 2022

SAT	IM	NPS*
7,45	6,93	3,66



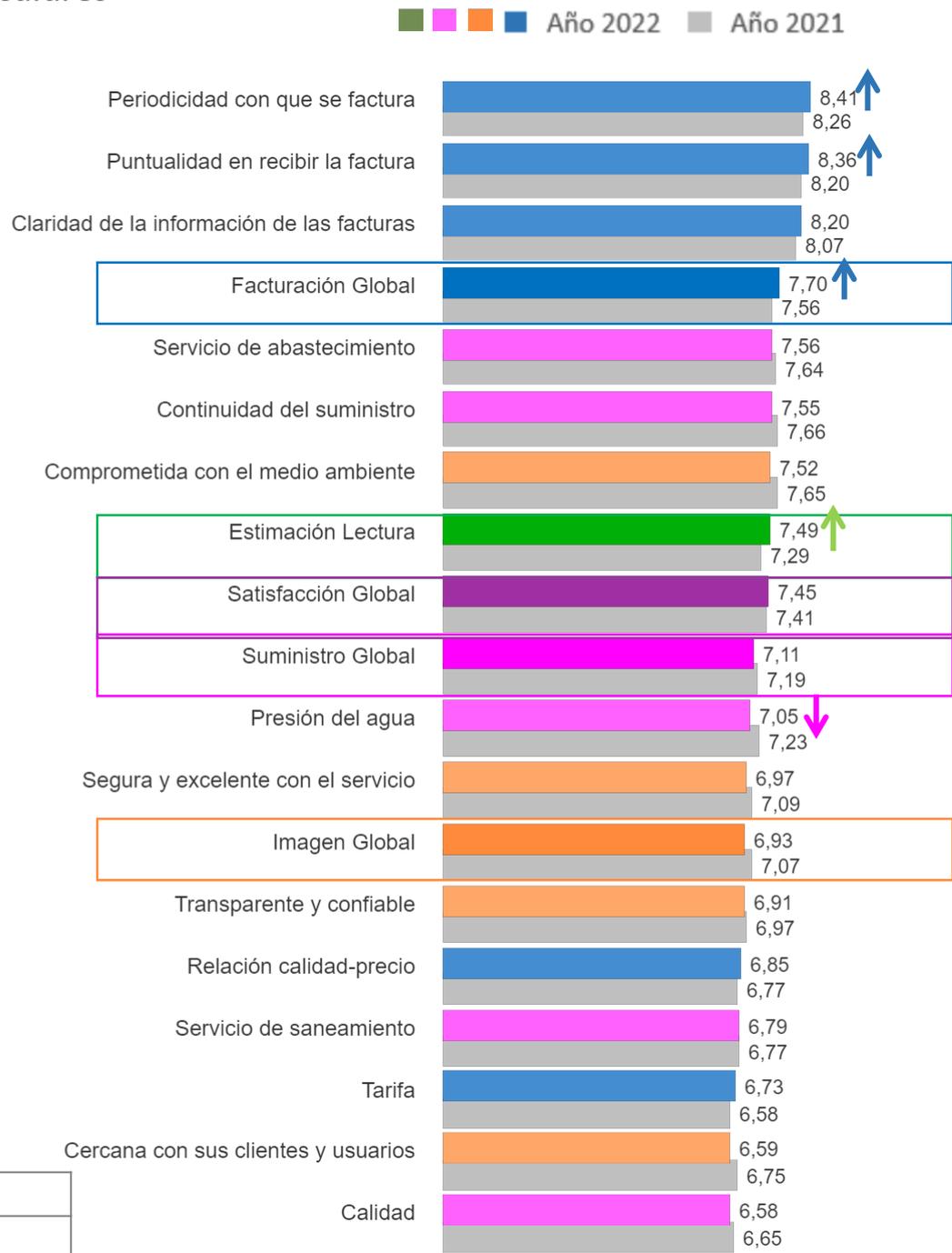
■ SAT media	8,51	7,92	7,23	7,38	7,56	7,50
■ IM media	8,19	7,46	6,73	6,79	7,08	6,96



■ NPS	65,66	11,47	-7,11	-0,52	9,82	10,95
-------	-------	-------	-------	-------	------	-------

Base SAT e IM	16	130	360	554	375	263
Base NPS*	16	126	348	531	350	247

*Nota: el indicador NPS se calcula excluyendo los clientes que han dado respuesta Ns/Nc



Base 2022 = 1.709
Base 2021 = 1.719

Posición de los bloques globales y aspecto mejor valorado por bloque:

1. Facturación*: *Media: 7,70*

Periodicidad: *Media: 8,41*

2. Lectura y estimación: *Media: 7,49*

Estimación Lectura: *Media: 7,49*

3. Suministro*: *Media: 7,11*

Servicio de abastecimiento: *Media: 7,56*

4. Imagen: *Media: 6,93*

Comprometida: *Media: 7,52*

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat media



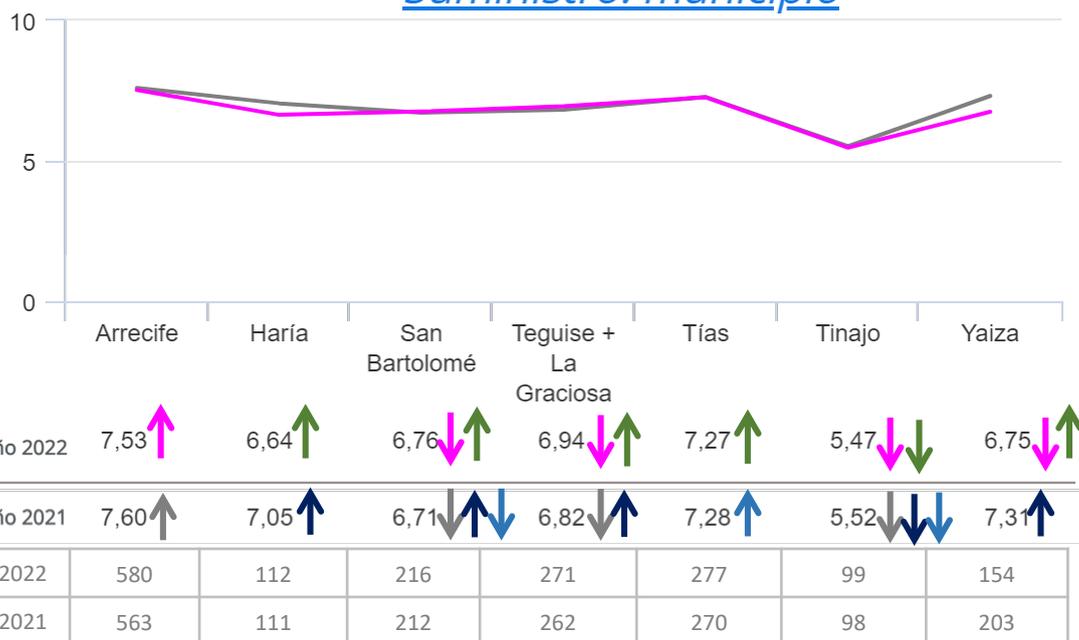
	2021	2022
Base	1.719	1.709

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat media

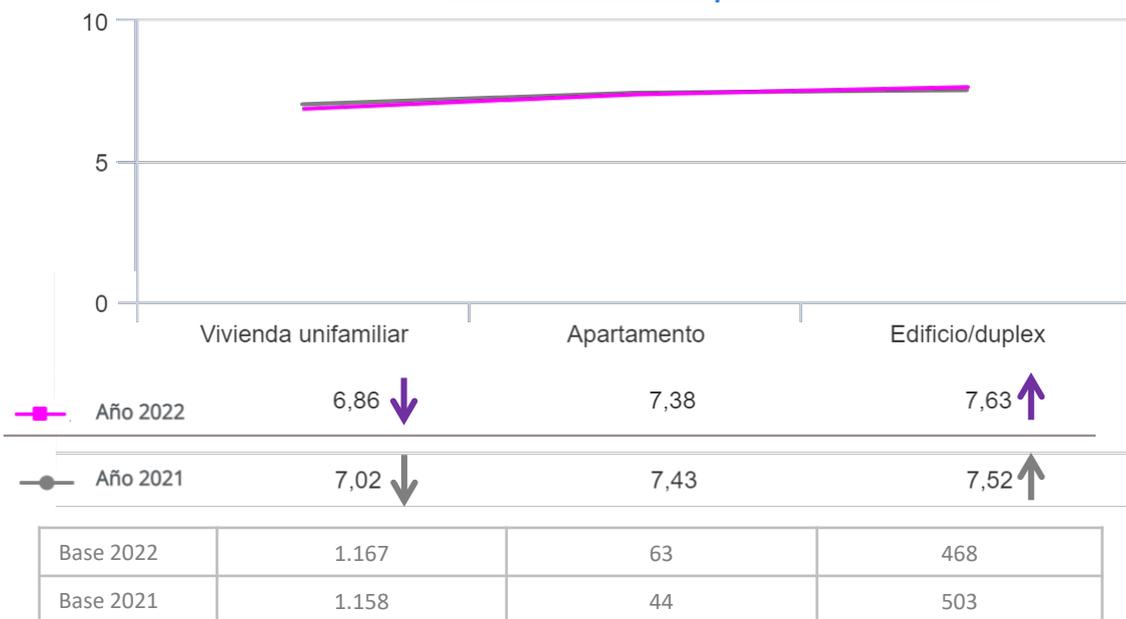


	2021	2022
Base	1.719	1.709

Suministro: municipio



Suministro: tipo de vivienda



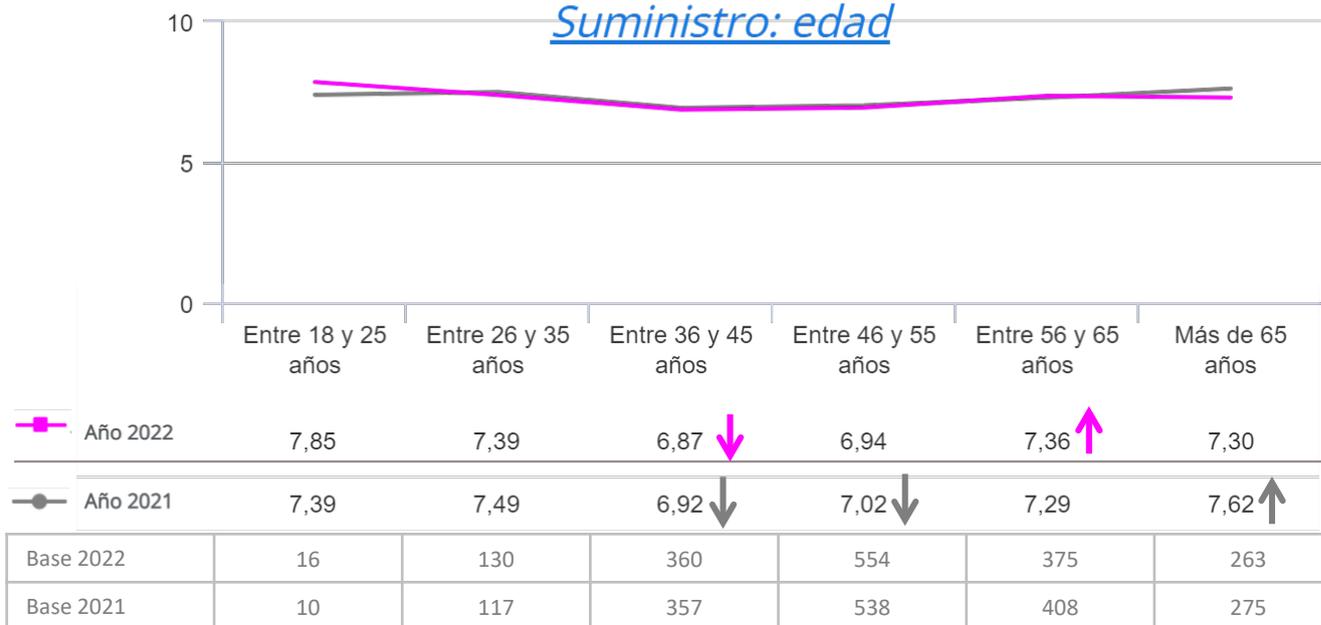
Año 2021 Año 2022

SAT Suministro

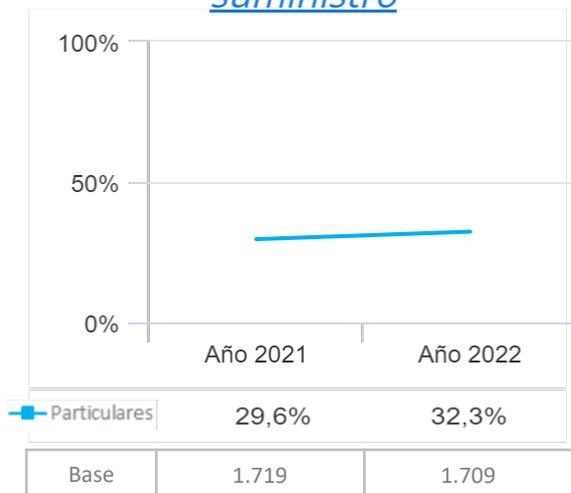
7,19

7,11

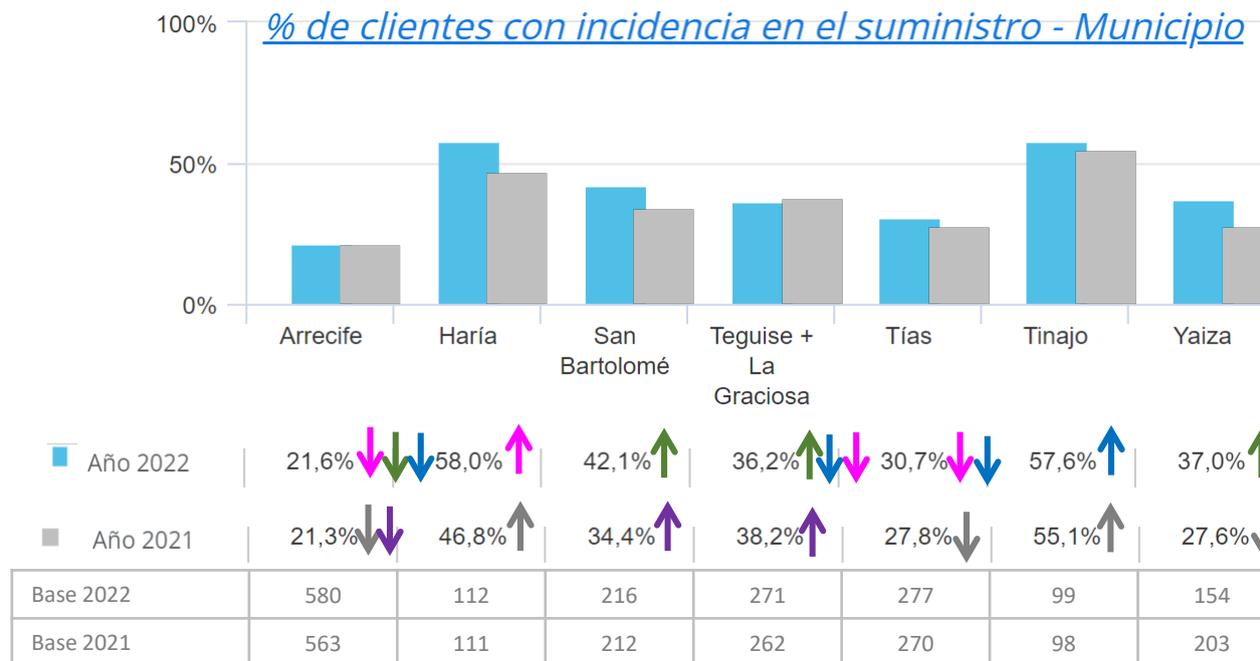
Suministro: edad



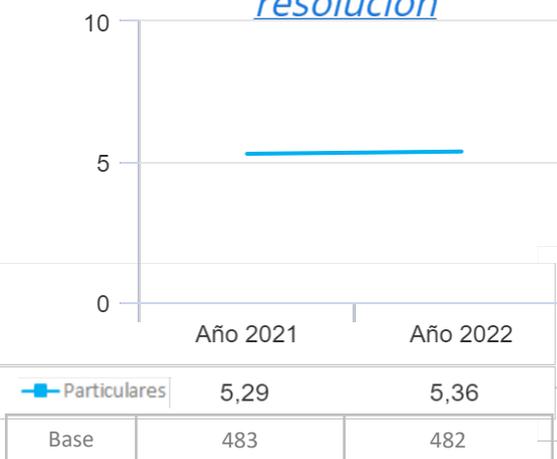
% de clientes con incidencia en el suministro



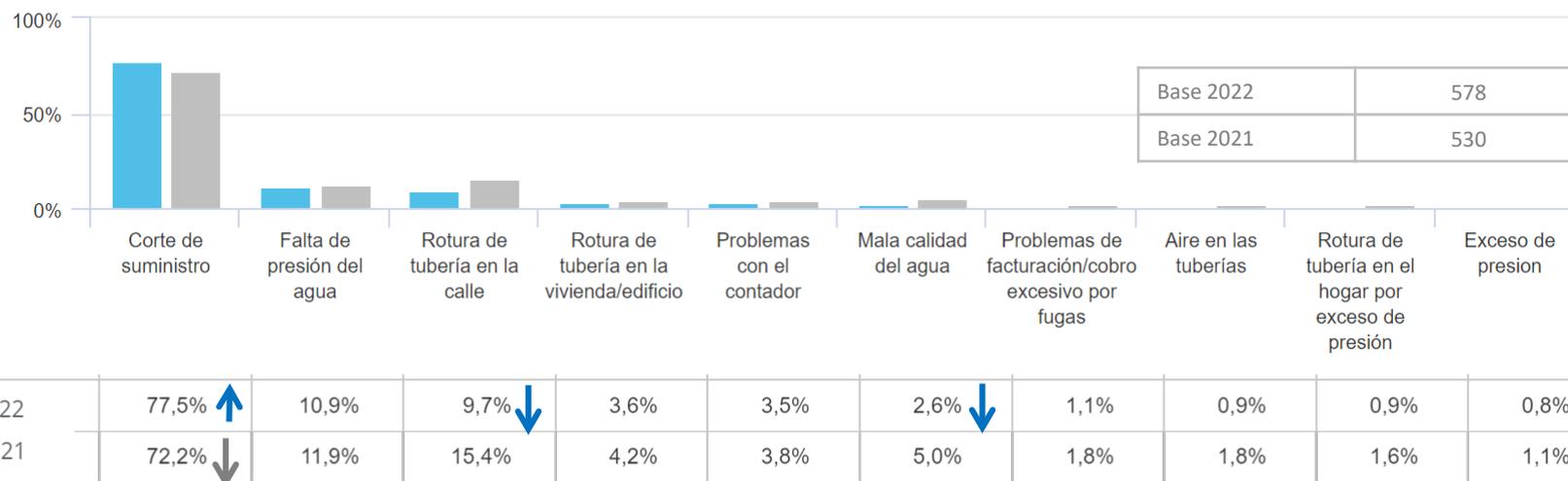
% de clientes con incidencia en el suministro - Municipio



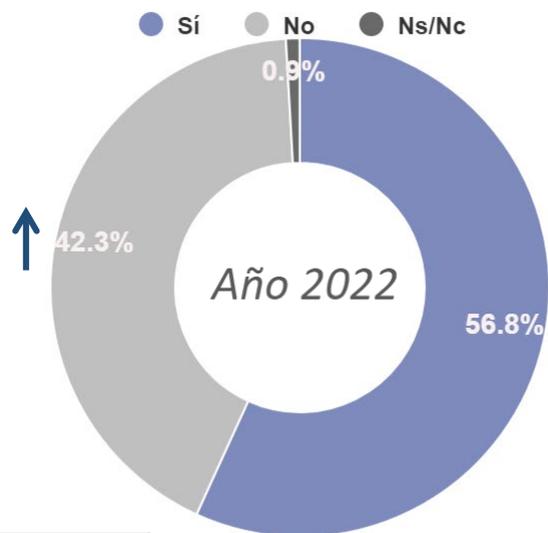
Satisfacción con el tiempo de resolución



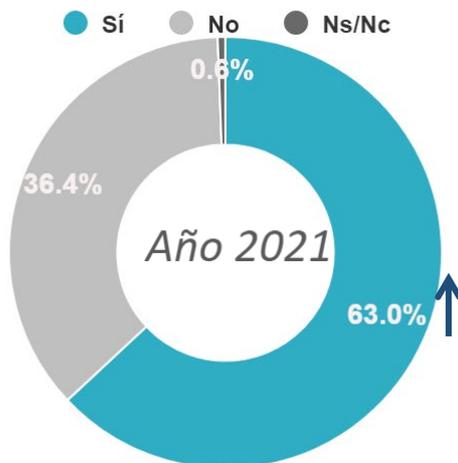
Tipología de incidencias



¿Se puso en contacto con CGL por el problema de suministro?

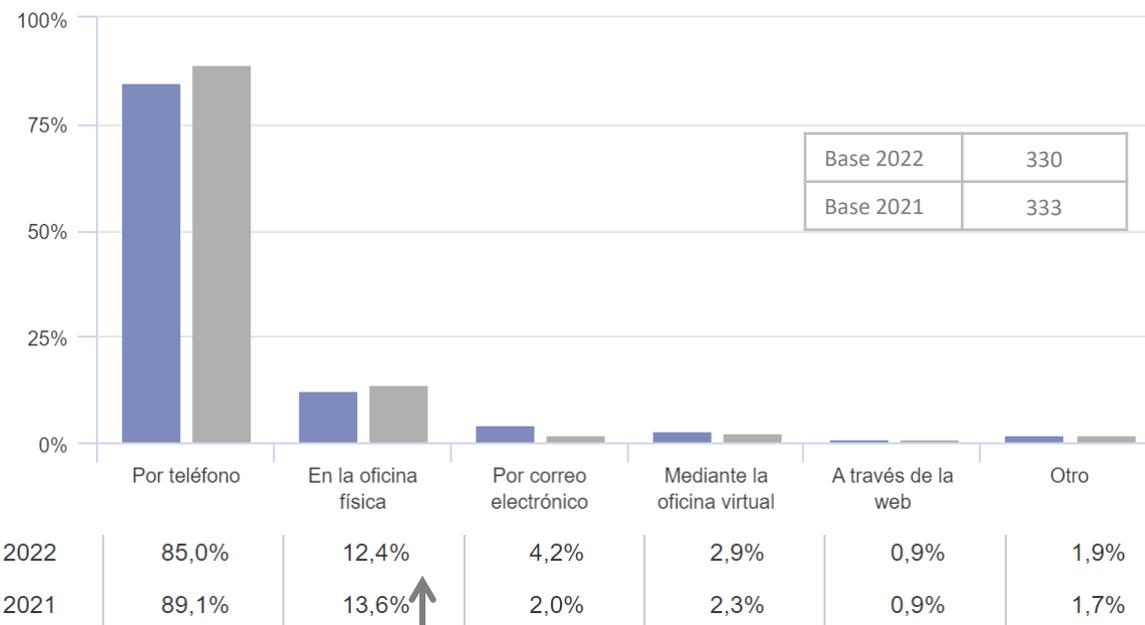


Base 2022	578
Base 2021	530



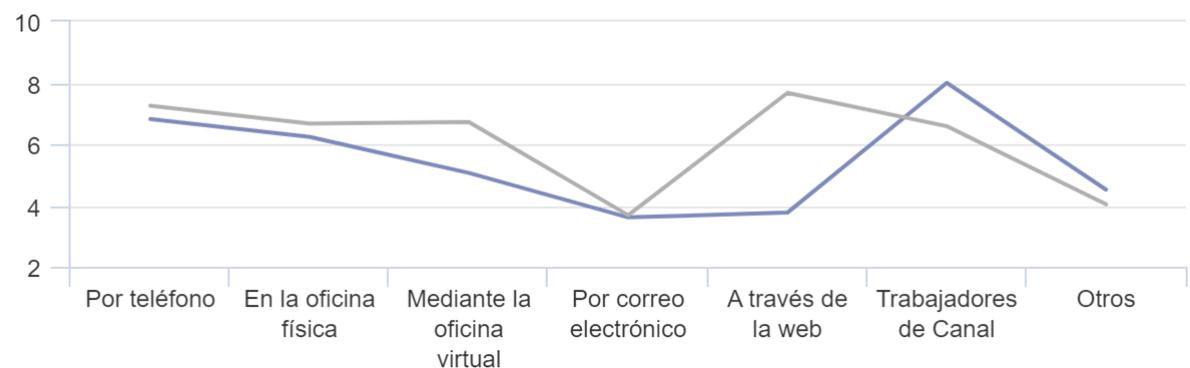
Entre quienes Sí se pusieron en contacto...

¿A través de qué medio se puso en contacto?



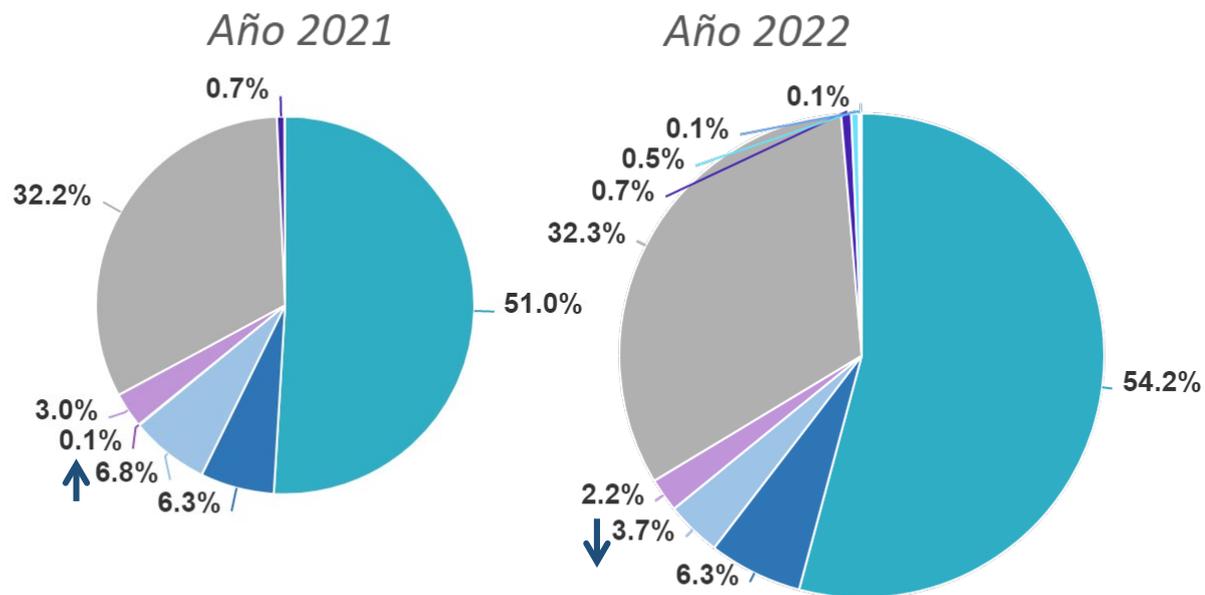
Base 2022	330
Base 2021	333

Atención recibida a través de ese medio



Medio	Año 2022	Año 2021
Por teléfono	283	297
En la oficina física	40	44
Mediante la oficina virtual	9	7
Por correo electrónico	13	6
A través de la web	3	3
Trabajadores de Canal	1	2
Otros	7	6

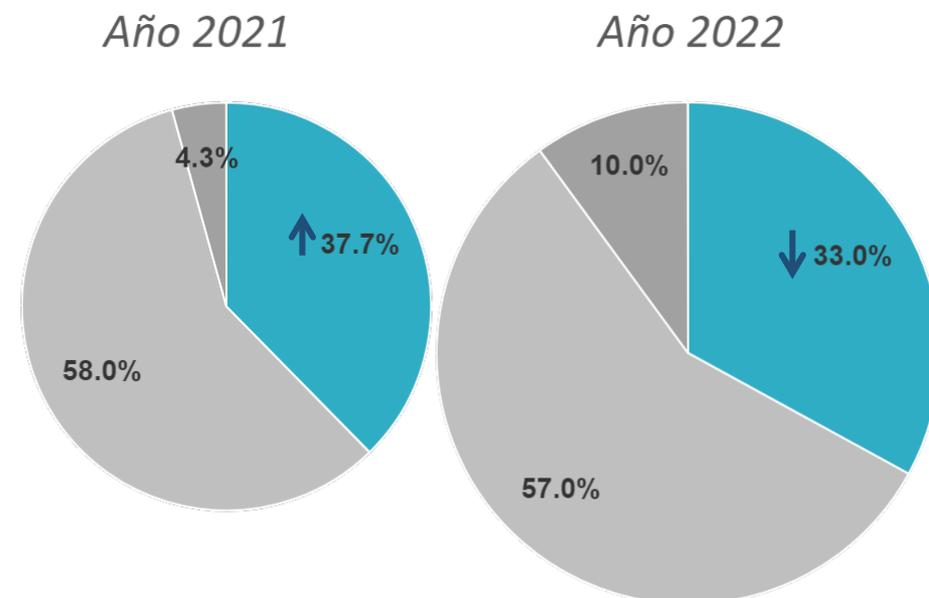
¿Dónde se produce el agua de abastecimiento que llega a su hogar?



- En desaladoras / potabilizadoras
- En el mar
- En depuradoras
- Osmosis inversa
- Otros
- Ns/Nc
- En Lanzarote/isla, sin especificar
- En la central
- Localidad de Tinajo
- Tanque

Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

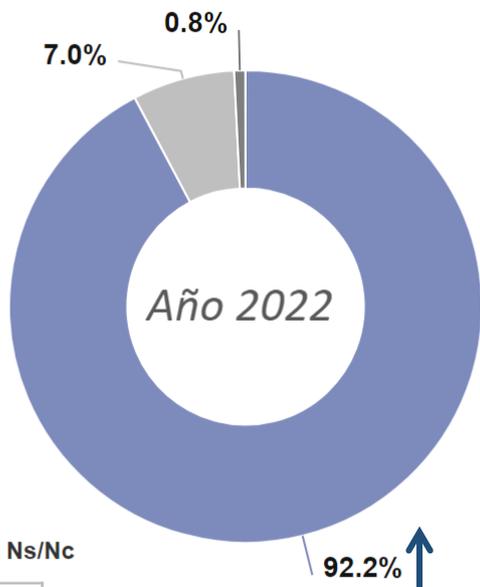
¿Sabe si se han realizado o se están ejecutando obras de mejora del sistema de abastecimiento?



- Sí
- No
- No contesta

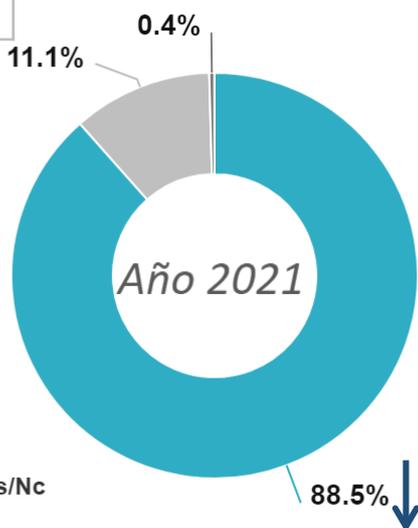
Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

¿Recibe las facturas de agua en su domicilio?



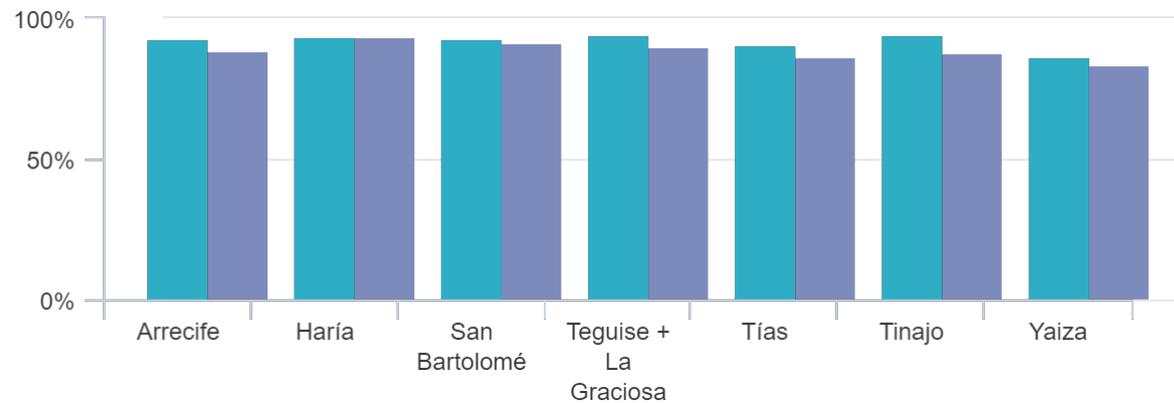
● Sí ● No ● Ns/Nc

Base 2022	1.709
Base 2021	1.719



● Sí ● No ● Ns/Nc

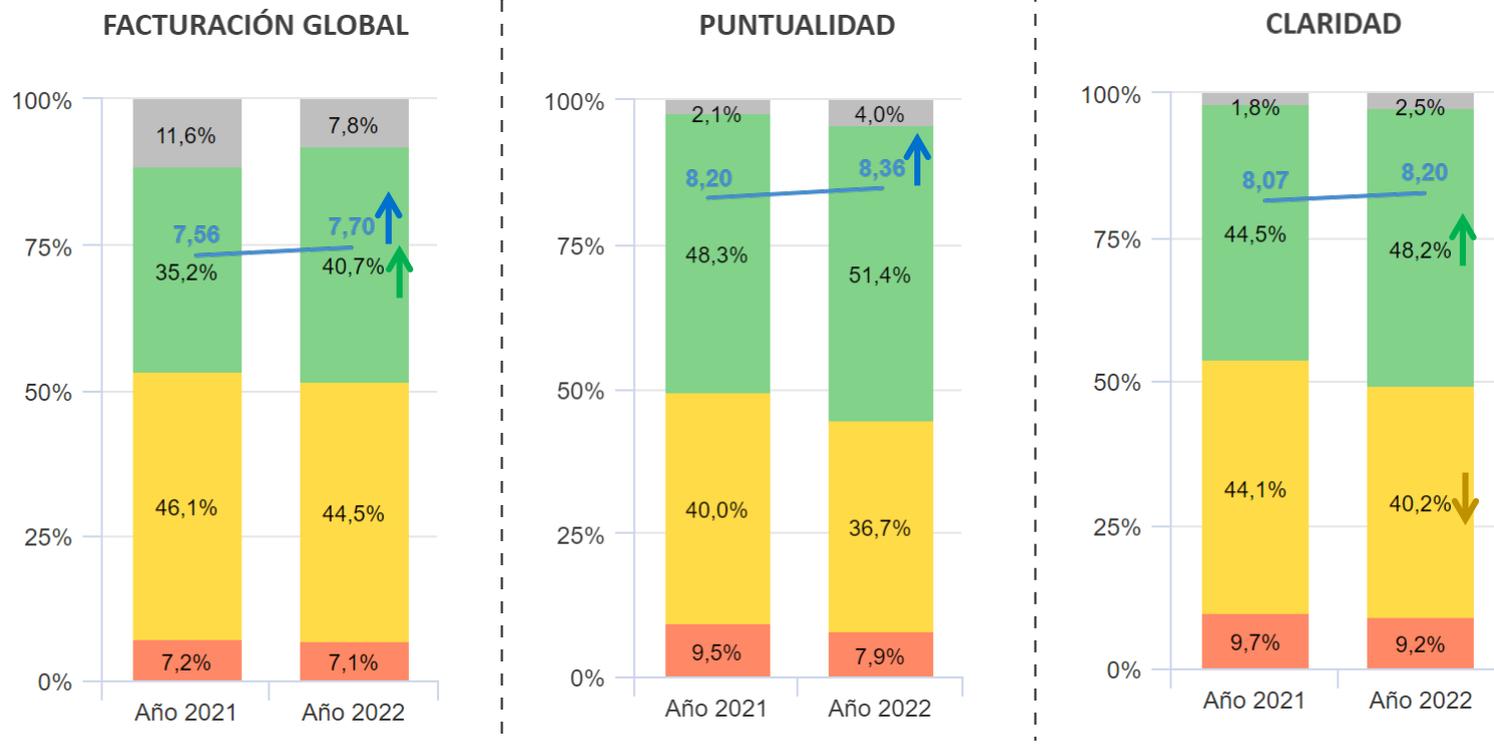
% de clientes que recibe factura - Municipio



	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguise + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Año 2022	92,8%	93,7%	93,1%	94,1%	90,6%	93,9%	86,4%
Año 2021	88,8%	93,7%	91,5%	89,7%	86,7%	87,8%	83,3%

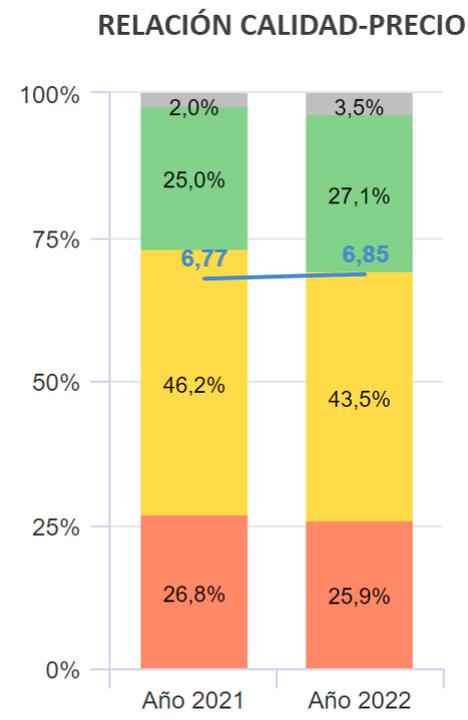
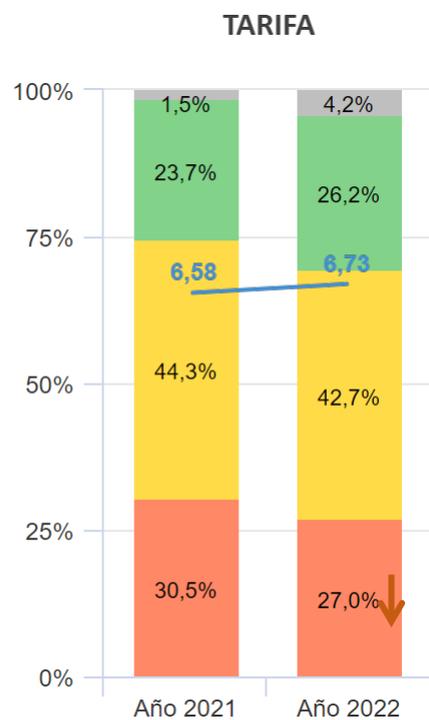
Base 2022	580	112	216	271	277	99	154
Base 2021	563	111	212	262	270	98	203

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat Media



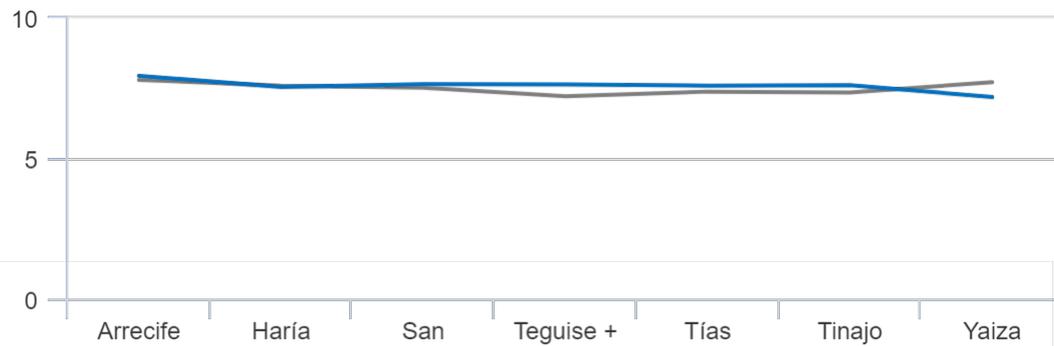
Base	1.719	1.709	1.512	1.574	1.505	1.574
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat Media



Base	1.509	1.573	1.516	1.576	1.506	1.574
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Factura: municipio



	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Tegui + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Año 2022	7,93 ↑	7,53	7,63	7,63 ↓	7,58 ↓	7,59	7,18 ↓
Año 2021	7,79 ↑	7,58	7,51	7,21 ↓	7,37 ↓	7,34	7,70
Base 2022	580	112	216	271	277	99	154
Base 2021	563	111	212	262	270	98	203

Factura: tipo de vivienda



	Vivienda unifamiliar	Apartamento	Edificio/duplex
Año 2022	7,57 ↓	7,65	8,04 ↑
Año 2021	7,44 ↓	7,22	7,86 ↑
Base 2022	1.167	63	468
Base 2021	1.158	44	503

Año 2021

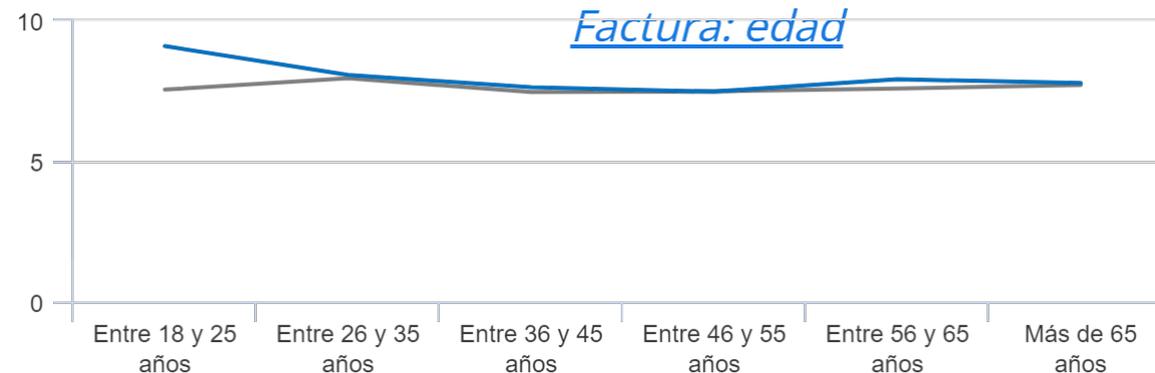
Año 2022

SAT Factura

7,56

7,70 ↑

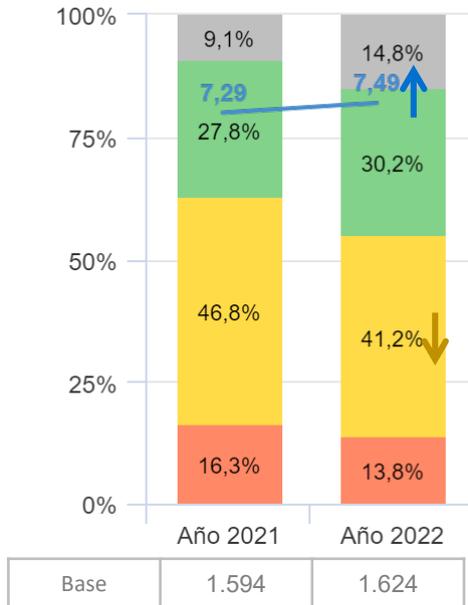
Factura: edad



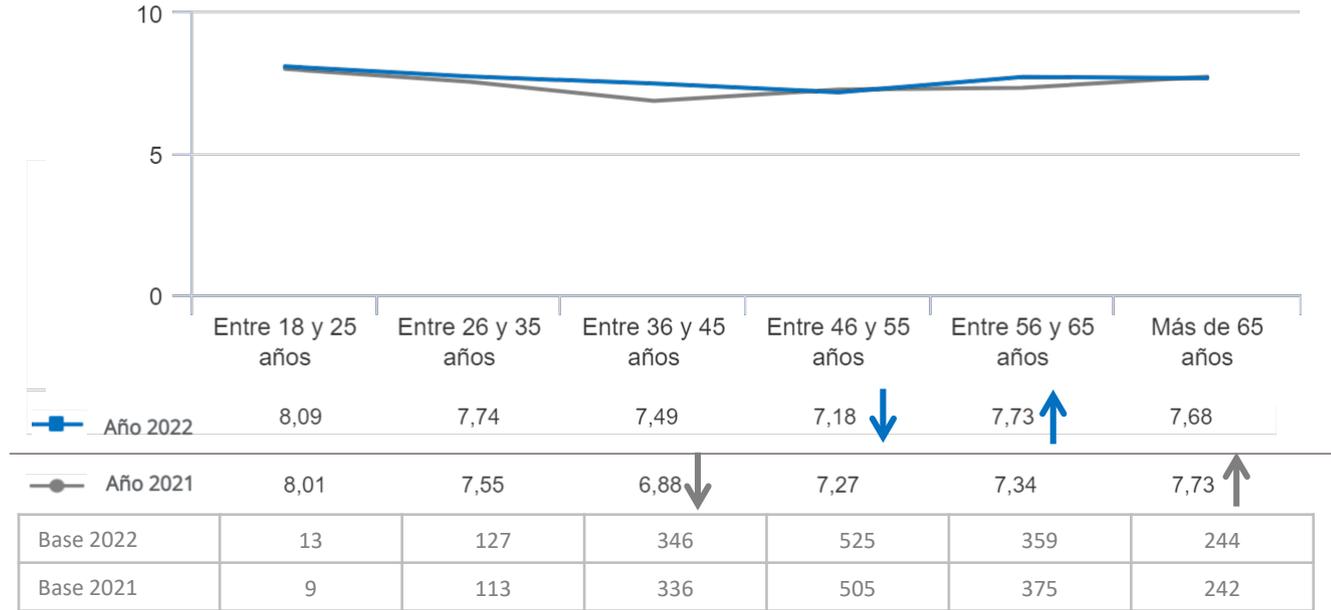
	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Entre 56 y 65 años	Más de 65 años
Año 2022	9,09 ↑	8,06 ↑	7,63 ↓	7,47 ↓	7,91 ↑	7,78
Año 2021	7,54	7,94	7,45	7,48	7,58	7,71
Base 2022	16	130	360	554	375	263
Base 2021	10	117	357	538	408	275

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat Media

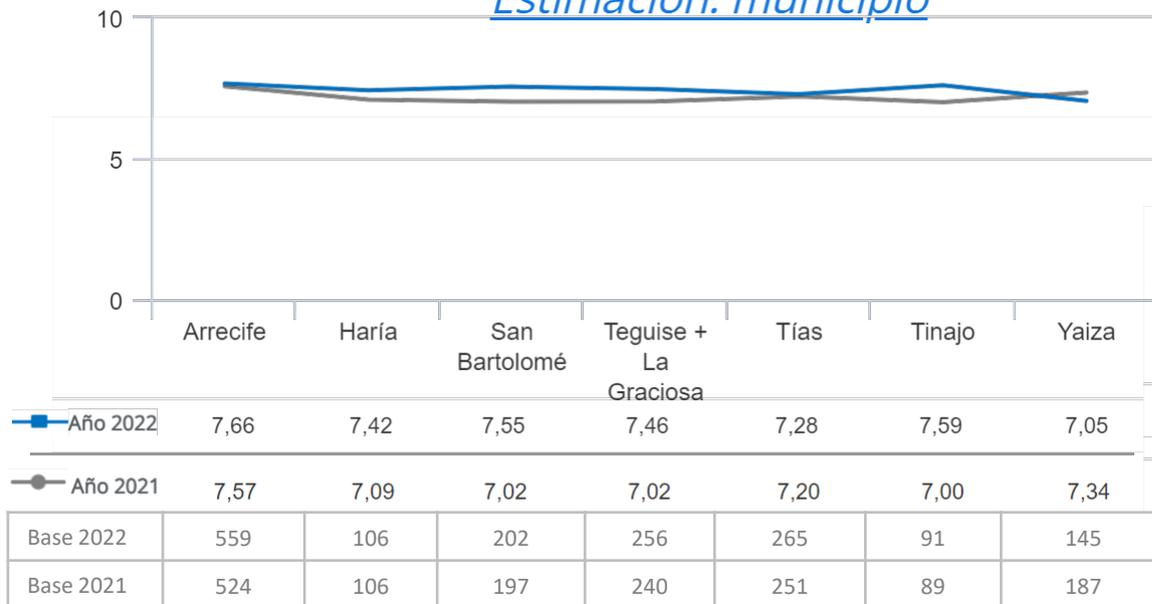
ESTIMACIÓN



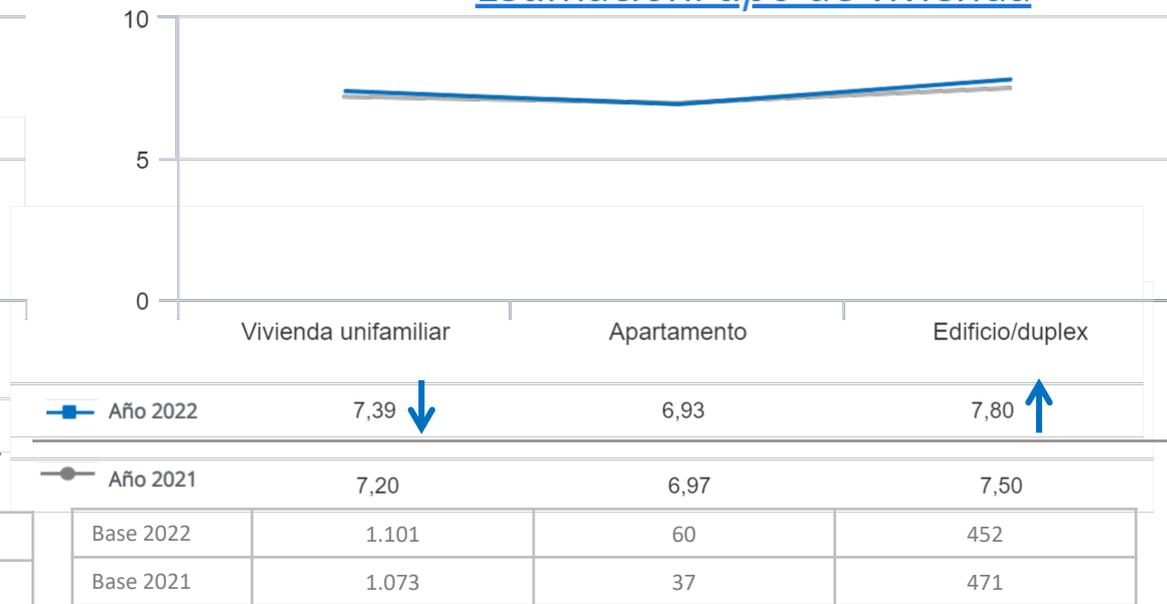
Estimación: edad



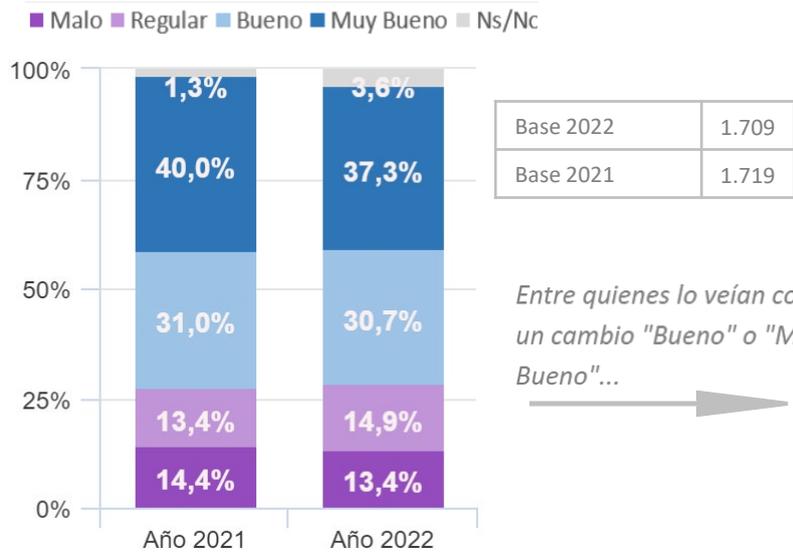
Estimación: municipio



Estimación: tipo de vivienda

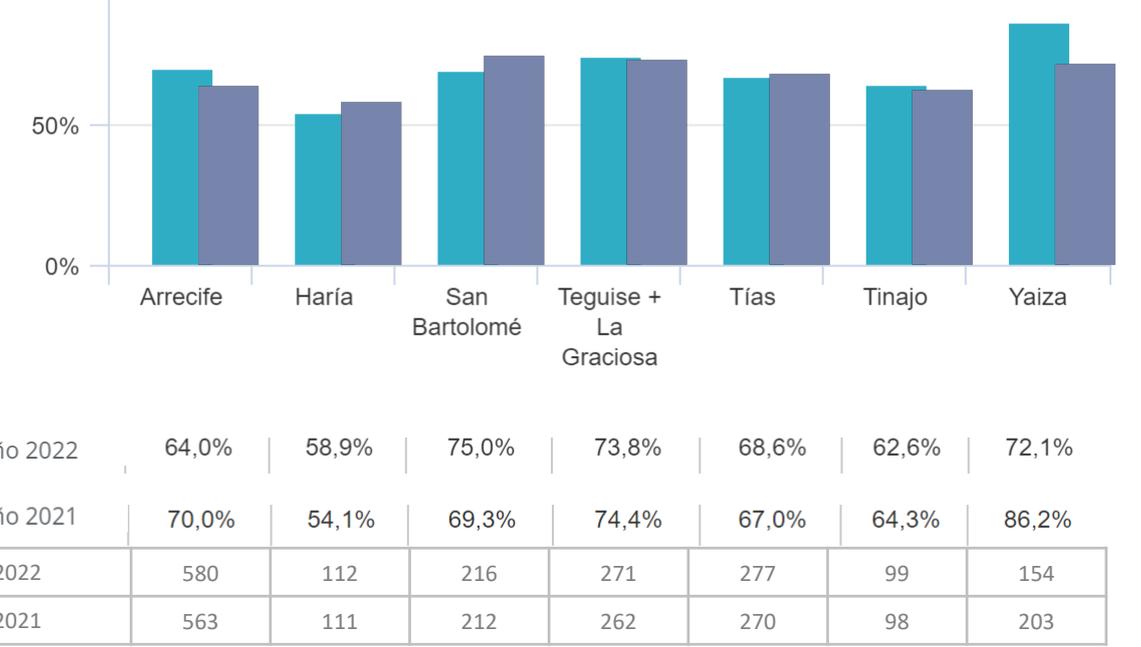


¿Cómo percibiría el cambio de la factura en papel a electrónica?



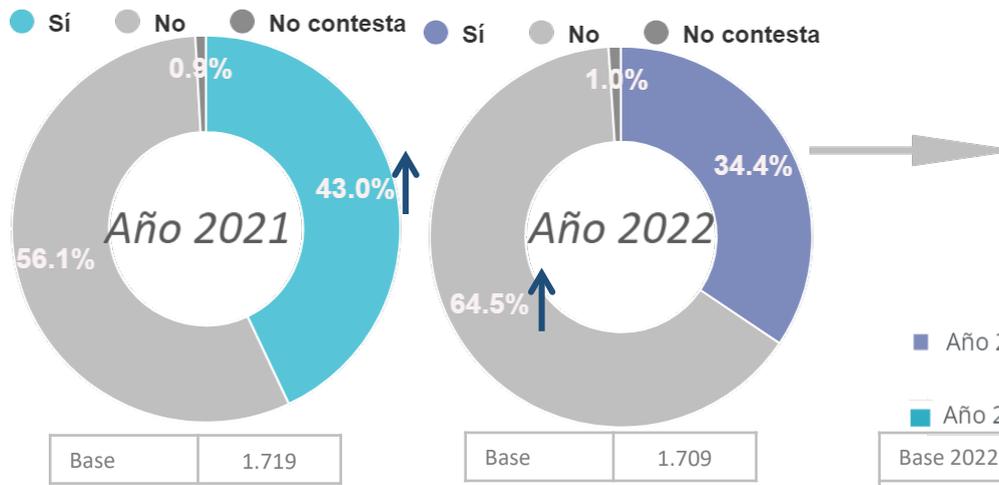
Entre quienes lo veían como un cambio "Bueno" o "Muy Bueno"...

% de clientes "Bueno" o "Muy Bueno" - Municipio

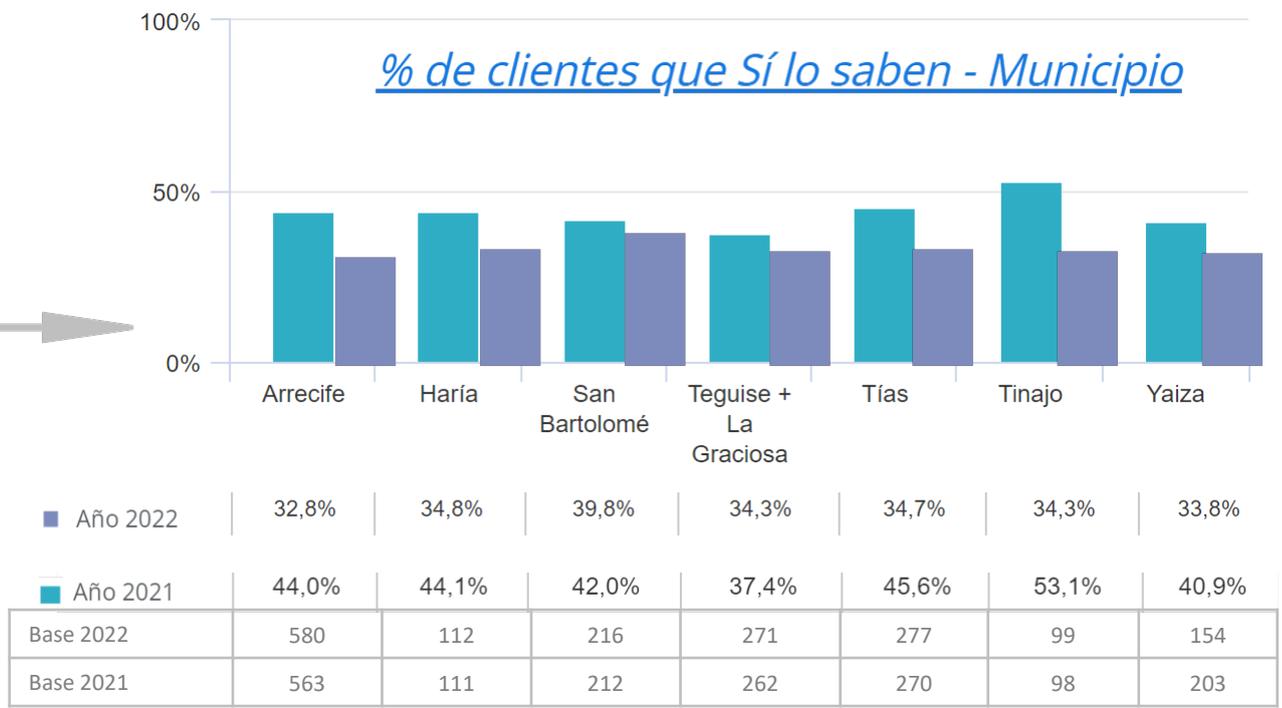


¿Sabe que...

...Lanzarote es Reserva de la Biosfera y aspira a convertirse en isla limpia, con ayuda de empresas como Canal Gestión Lanzarote?



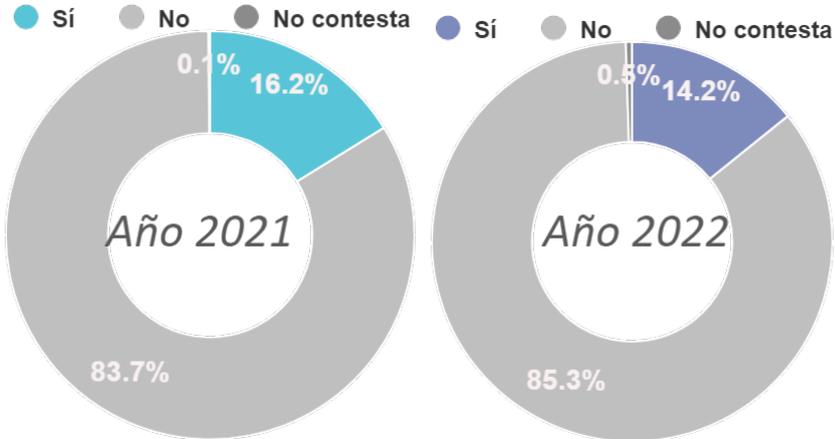
% de clientes que Sí lo saben - Municipio



¿Sabe que Canal Gestión Lanzarote...

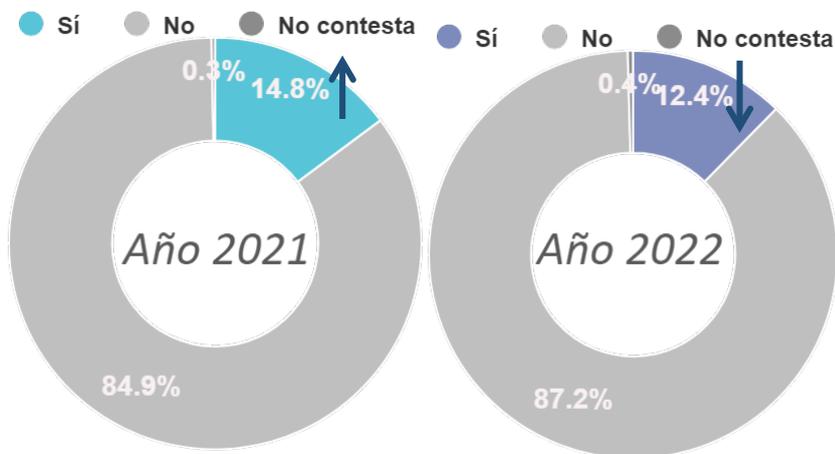
... se ha convertido en la empresa con mayor flota de vehículos eléctricos de toda Canarias?

Base 2022	1.709
Base 2021	1.719



... ha conseguido rebajar las emisiones de gases efecto invernadero de las plantas desaladoras?

Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

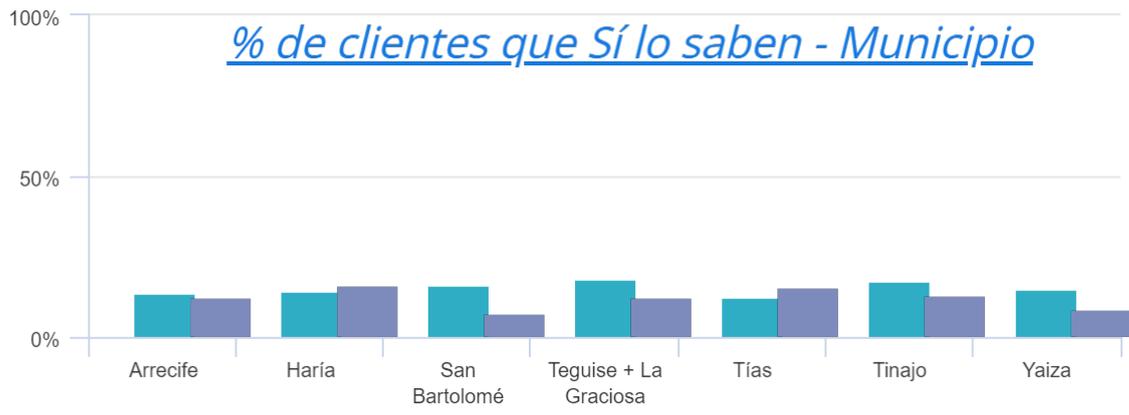


% de clientes que Sí lo saben - Municipio



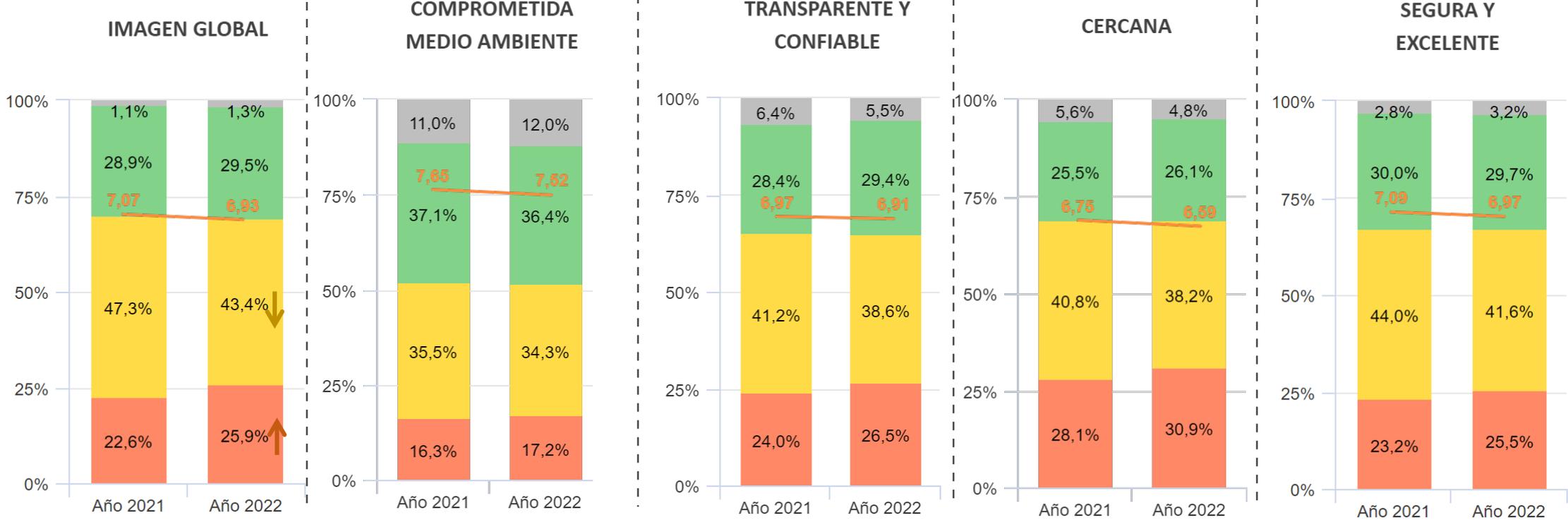
Año 2022	12,9%	22,3%	13,4%	12,9%	17,7%	17,2%	10,4%
Año 2021	15,6%	22,5%	16,0%	17,6%	13,3%	19,4%	16,7%
Base 2022	580	112	216	271	277	99	154
Base 2021	563	111	212	262	270	98	203

% de clientes que Sí lo saben - Municipio



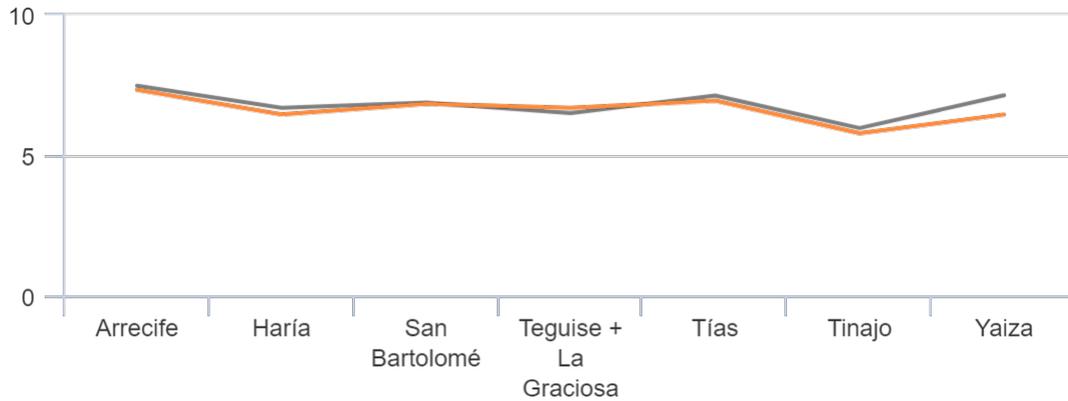
Año 2022	12,6%	16,1%	7,4%	12,5%	15,9%	13,1%	8,4%
Año 2021	13,9%	14,4%	16,0%	17,9%	12,6%	17,3%	14,8%
Base 2022	580	112	216	271	277	99	154
Base 2021	563	111	212	262	270	98	203

● Mala ● Buena ● Muy buena ● Ns/Nc — Media



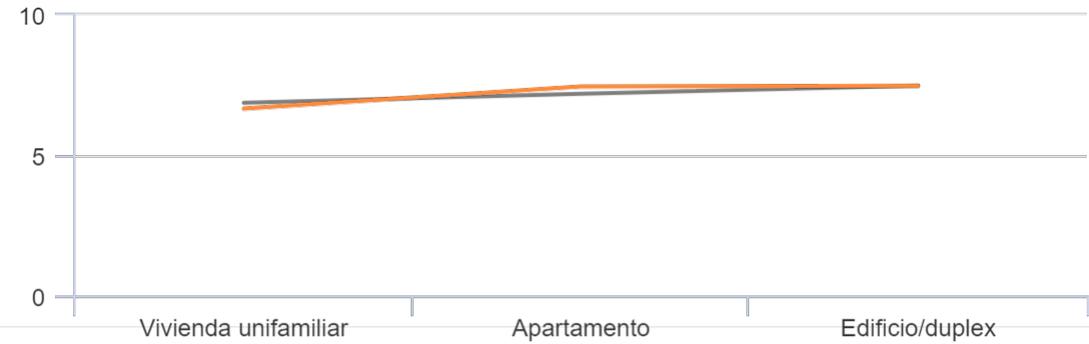
	2021	2022
Base	1.719	1.709

Imagen: municipio



	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguisse + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Año 2022	7,33 ↑	6,46	6,83	6,69 ↓	6,95 ↑	5,79 ↓	6,45 ↓
Año 2021	7,48 ↑	6,69	6,88	6,50 ↓	7,13 ↑	5,97 ↓	7,13 ↑
Base 2022	580	112	216	271	277	99	154
Base 2021	563	111	212	262	270	98	203

Imagen: tipo de vivienda



	Vivienda unifamiliar	Apartamento	Edificio/duplex
Año 2022	6,66 ↓	7,45	7,48 ↑
Año 2021	6,87 ↓	7,19	7,48 ↑
Base 2022	1.167	63	468
Base 2021	1.158	44	503

Año 2021

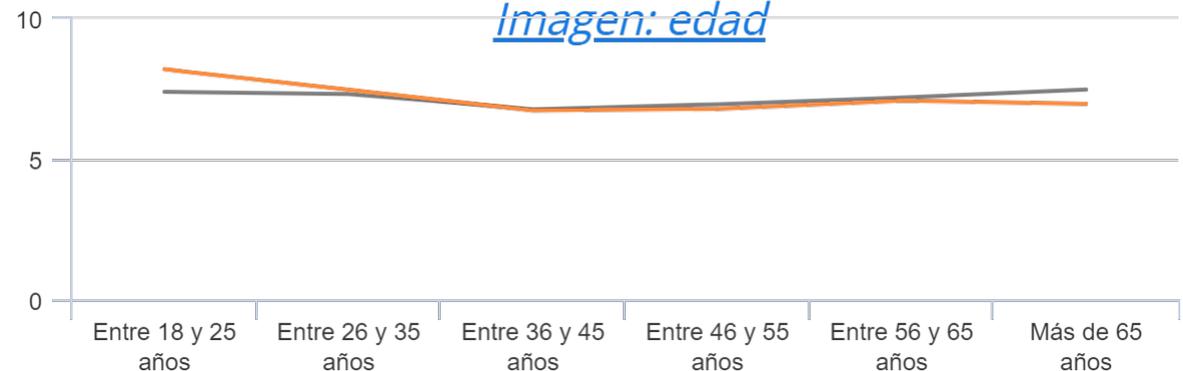
Año 2022

SAT Imagen

7,07

6,93

Imagen: edad



	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Entre 56 y 65 años	Más de 65 años
Año 2022	8,19	7,46	6,73	6,79	7,08	6,96
Año 2021	7,39	7,32	6,77 ↓	6,95	7,19	7,47 ↑
Base 2022	16	130	360	554	375	263
Base 2021	10	117	357	538	408	275

● Insatisfecho ● Funcionalmente Satisfecho ● Muy Satisfecho ● Ns/Nc — Sat Media

CANAL GESTIÓN LANZAROTE



ELECTRICIDAD



TELÉFONO



Base	1.719	1.709	1.706	1.696	1.702	1.700
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

¿Sabe si existe alguno de los canales que Canal Gestión Lanzarote tiene a su disposición?:

¿Utiliza alguno de ellos?:



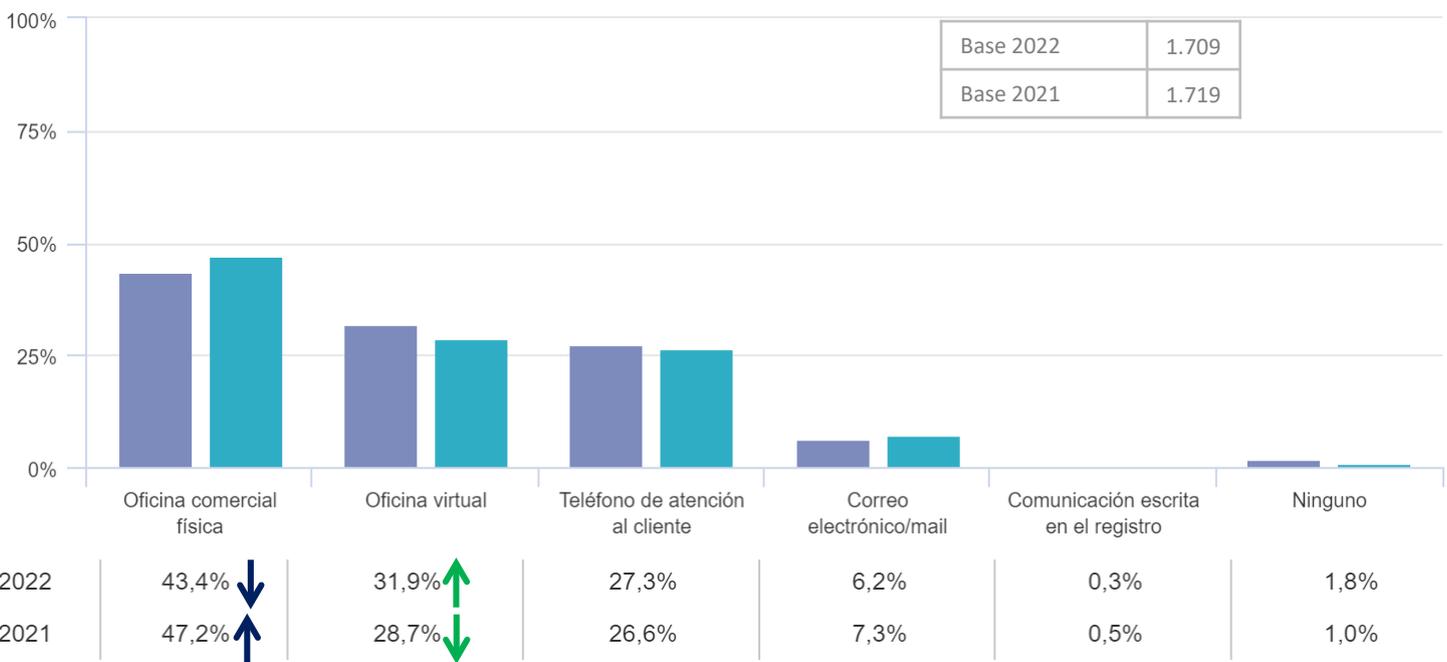
Entre quienes Sí saben que existe algún canal...



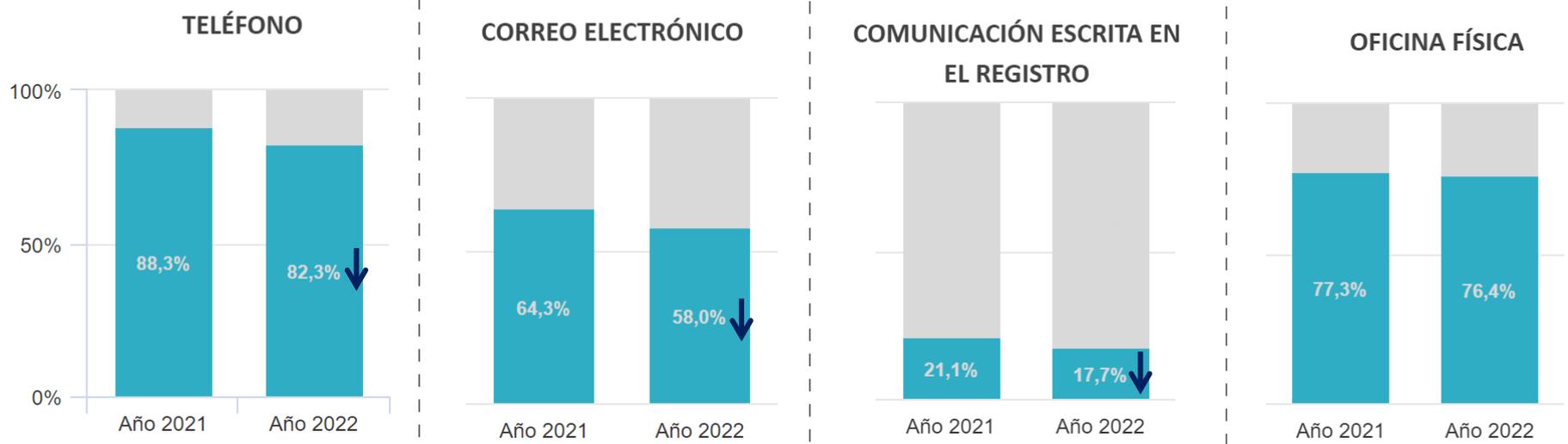
Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

¿Cuál prefiere para realizar gestiones con Canal Gestión Lanzarote?:

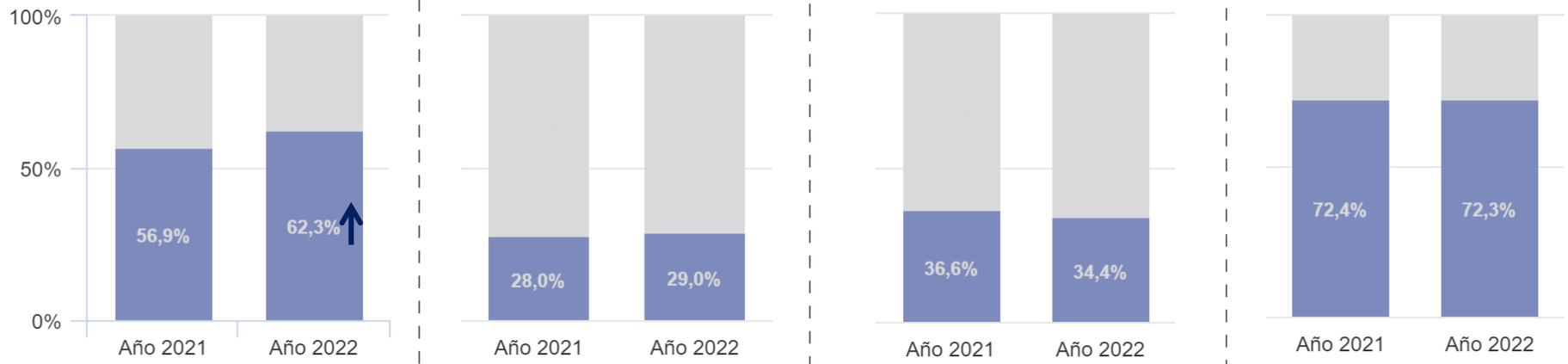


CONOCIMIENTO



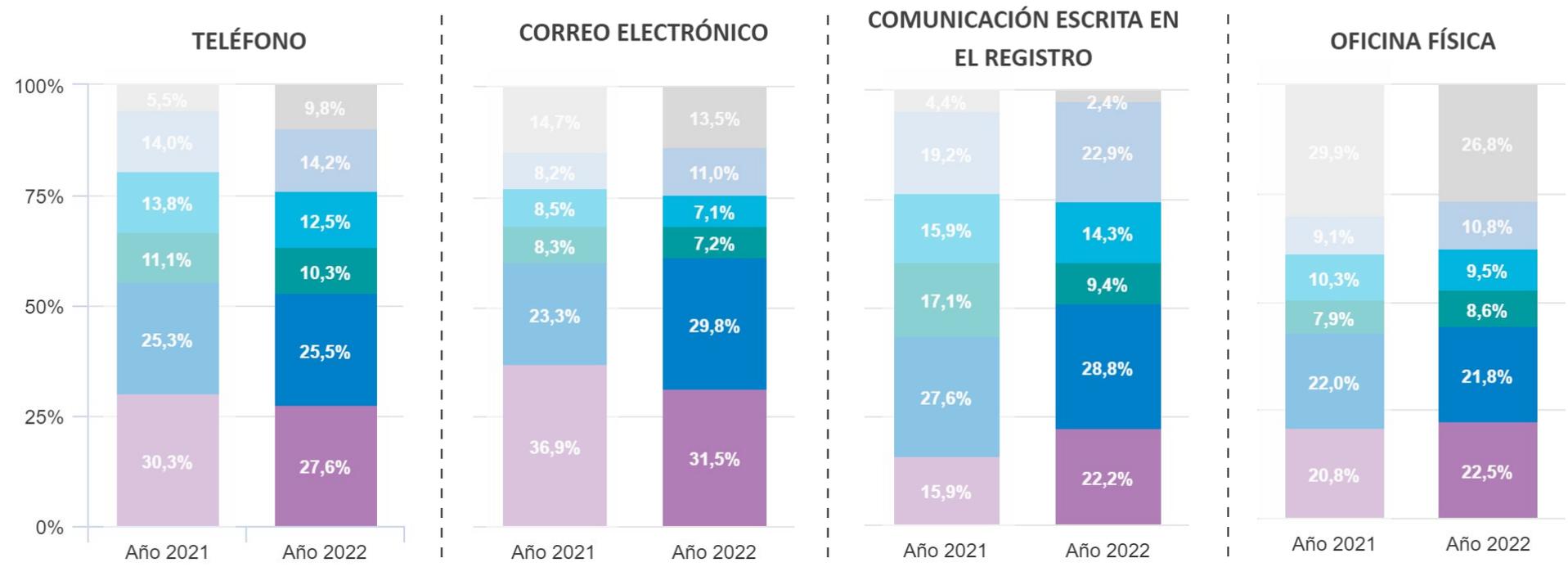
Base conocimiento	Año 2021	Año 2022						
	1.719	1.709	1.719	1.709	1.719	1.709	1.719	1.709

USO (2)

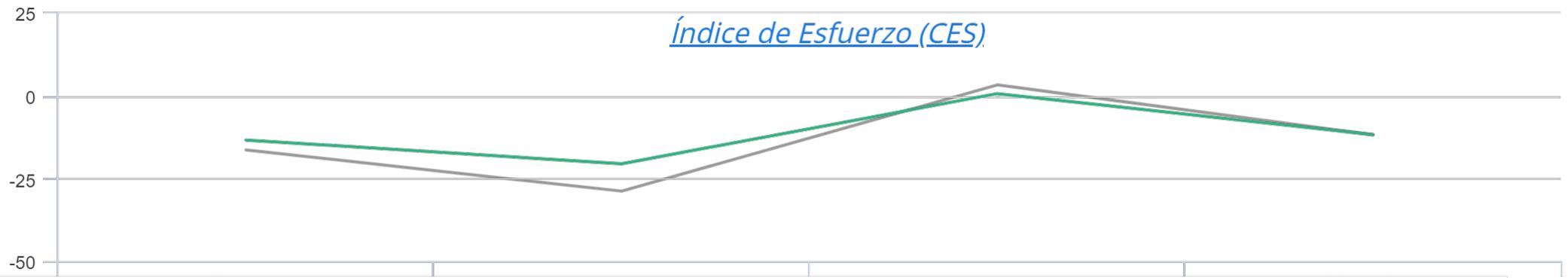


Base uso	Año 2021	Año 2022						
	1.519	1.414	1.098	995	362	305	1.318	1.300

■ Ningún esfuerzo ■ Poco esfuerzo ■ Ni mucho ni poco esfuerzo ■ Algo de esfuerzo ■ Mucho esfuerzo ■ Ns/Nc



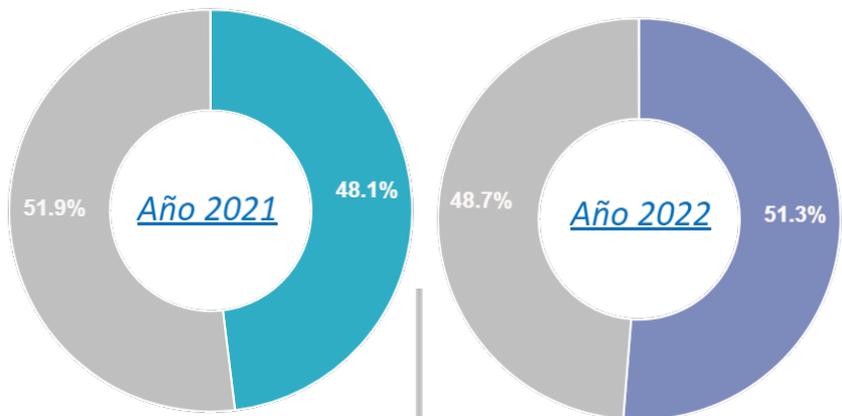
Índice de Esfuerzo (CES)



■ Año 2022	-13,34	-20,50	0,67	-11,68
■ Año 2021	-16,32	-28,77	3,31	-11,74
Base 2022	886	287	105	937
Base 2021	871	310	131	950

¿Sabe si existe la recién estrenada oficina virtual y sus prestaciones?

● Sí ● No ● No contesta ● Sí ● No ● No contesta

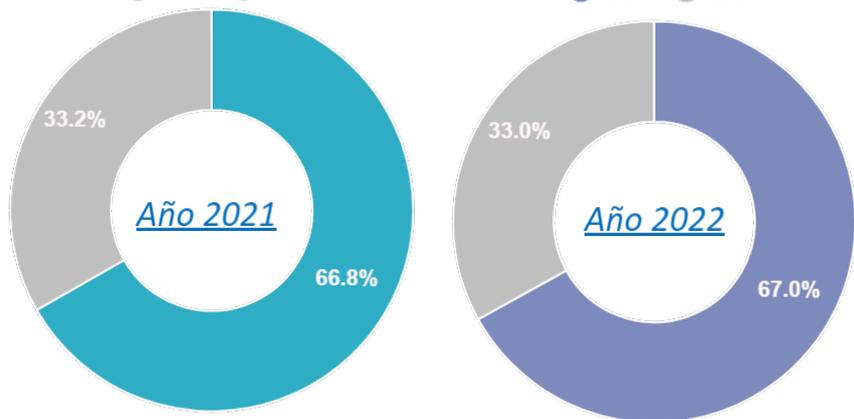


Base 2022	1.709
Base 2021	1.719

Entre quienes Sí saben que existe

¿Está registrado?

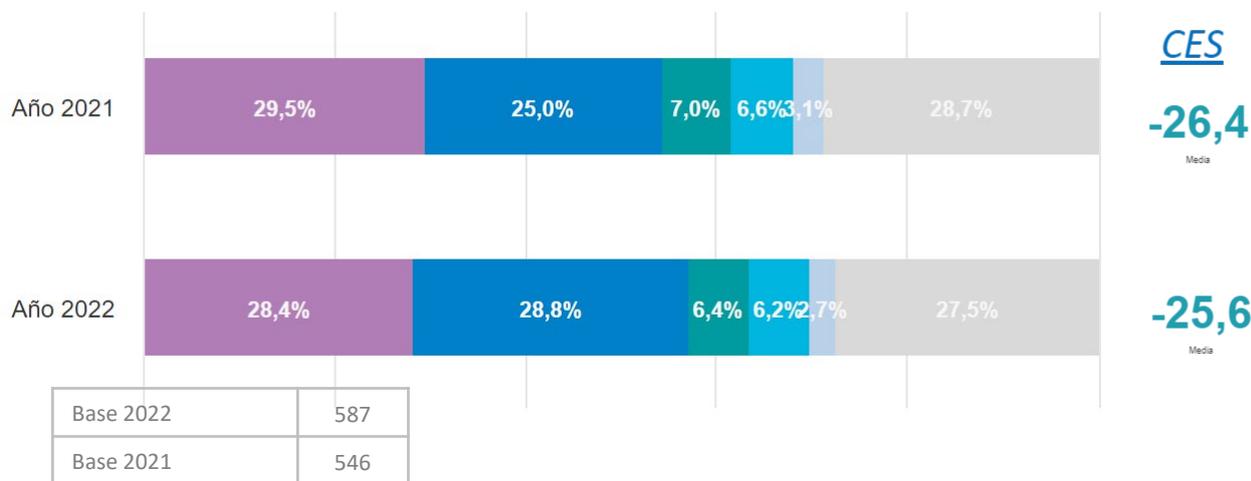
● Sí ● No ● Sí ● No



Base 2022	881
Base 2021	822

Entre quienes Sí se han registrado en la Oficina Virtual...
¿Cuánto esfuerzo le supuso registrarse?

■ Ningún esfuerzo ■ Poco esfuerzo ■ Ni mucho ni poco esfuerzo ■ Algo de esfuerzo ■ Mucho esfuerzo ■ Ns/Nc



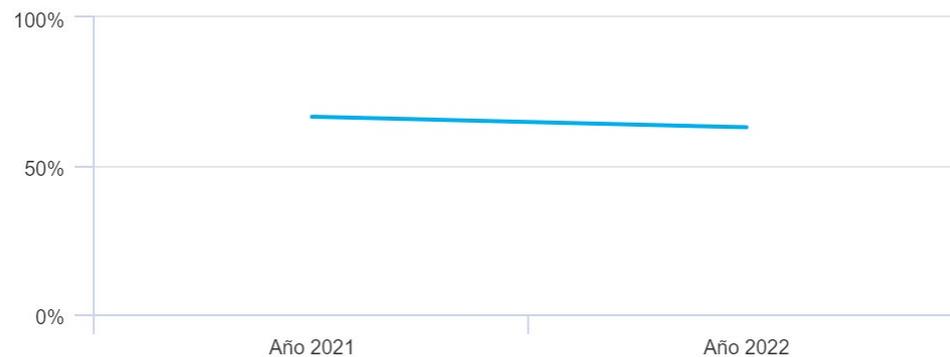
Base 2022	587
Base 2021	546

CES
-26,4
Media

-25,6
Media

Entre quienes NO se han registrado en la Oficina Virtual...

¿Se registraría?



— Sí se registraría

Base	276	294
------	-----	-----

Introducción al Análisis de Componentes Principales:

Objetivo: identificar qué aspectos del servicio prestado por Canal Gestión Lanzarote tienen mayor impacto en la satisfacción del cliente con la empresa, con el fin de ver qué palancas se pueden activar para aumentar la satisfacción.

En este caso, contamos con un conjunto de variables numeroso, y que, debido al tipo de suministro del que se trata, guardan bastante relación. Por ello, en primer lugar, se realiza un análisis de correlaciones para ver si existe relación entre ellas.

Los resultados de este análisis nos muestran que, efectivamente, existe una fuerte correlación entre las variables, por lo que es necesario eliminarla para que los resultados sean válidos.

Para ello, se ha realizado un análisis de componentes principales, que agrupa variables homogéneas en un mismo grupo, pero generando grupos heterogéneos entre sí.

Las variables utilizadas en el modelo son las siguientes:

- S1. La calidad
- S2. La presión del agua
- S3. La continuidad del suministro, sin cortes
- S0. Servicio de abastecimiento
- S. Servicio de saneamiento
- LF2. La puntualidad en recibir la factura
- LF3. La claridad de la información que aparece en las facturas
- LF4. La tarifa del agua
- LF5. La periodicidad con que se factura
- LF6. Relación calidad-precio
- LF9. La estimación de la lectura realizada
- IM1. Es una empresa comprometida con la conservación del medio ambiente
- IM2. Es transparente y confiable
- IM3. Es cercana en la relación con sus clientes y usuarios
- IM4_IM5. Es una empresa segura y excelente en el servicio que presta

Resultados del Análisis de Componentes Principales:

A continuación, se muestra la **matriz de componentes principales** en la que se observa cómo se agrupan las variables incluidas en el análisis, para el total de clientes particulares.

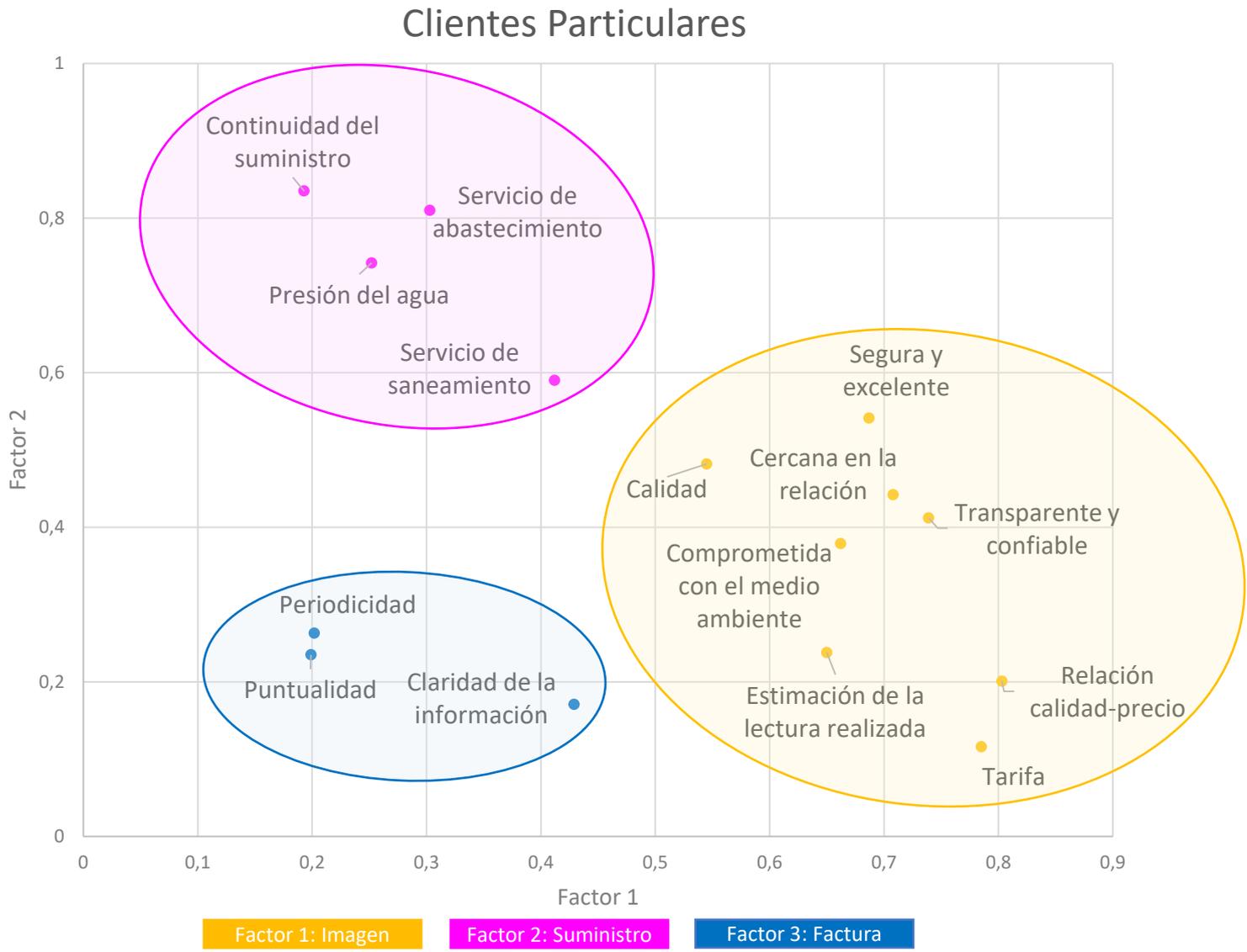
Cada variable presenta un coeficiente para cada uno de los factores, siendo el mayor de los coeficientes el que señala con cuál de los factores tiene mayor correlación.

El resultado del análisis realizado da lugar a 3 factores independientes entre sí, que por la agrupación que forman podemos denominar:

- **“Factor 1: Imagen”**: donde se engloban también los atributos relacionados con la calidad, calidad-precio, la tarifa y la lectura.
- **“Factor 2: Suministro”**: los propios de su bloque, excepto la calidad.
- **“Factor 3: Factura”**: los propios de su bloque, excepto la lectura, la tarifa y la calidad-precio.

	CLIENTES PARTICULARES		
	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Relación calidad-precio	0,803	0,201	0,263
Es una empresa comprometida con la conservación del medio ambiente	0,662	0,379	0,262
Es transparente y confiable	0,739	0,412	0,203
Es cercana en la relación con sus clientes y usuarios	0,708	0,442	0,192
Es una empresa segura y excelente en el servicio que presta	0,687	0,541	0,183
La estimación de la lectura realizada	0,650	0,238	0,428
La tarifa del agua	0,785	0,116	0,236
La calidad	0,545	0,482	0,146
La presión del agua	0,252	0,742	0,209
La continuidad del suministro, sin cortes	0,193	0,835	0,218
Servicio de abastecimiento	0,303	0,810	0,240
Servicio de saneamiento	0,412	0,590	0,250
La puntualidad en recibir la factura	0,199	0,235	0,785
La claridad de la información que aparece en las facturas	0,429	0,171	0,696
La periodicidad con que se factura	0,202	0,263	0,806

Mediante la representación gráfica se puede ver a simple vista cómo se agrupan las variables incluidas en el estudio formando los 3 factores obtenidos:



Introducción a la Regresión:

Con el objetivo de conocer la influencia que tiene cada aspecto en la Satisfacción Global con Canal Gestión Lanzarote, se realiza una **regresión**, que permite medir el impacto que tiene cada variable en la satisfacción del cliente con el servicio en su conjunto.

Debido a la correlación existente entre los aspectos evaluados en el estudio, no es posible realizar la regresión con todas las variables de forma individual, por lo que, en línea con los resultados obtenidos en el anterior análisis de componentes, se determina utilizar un indicador que represente a cada uno de sus tres factores:

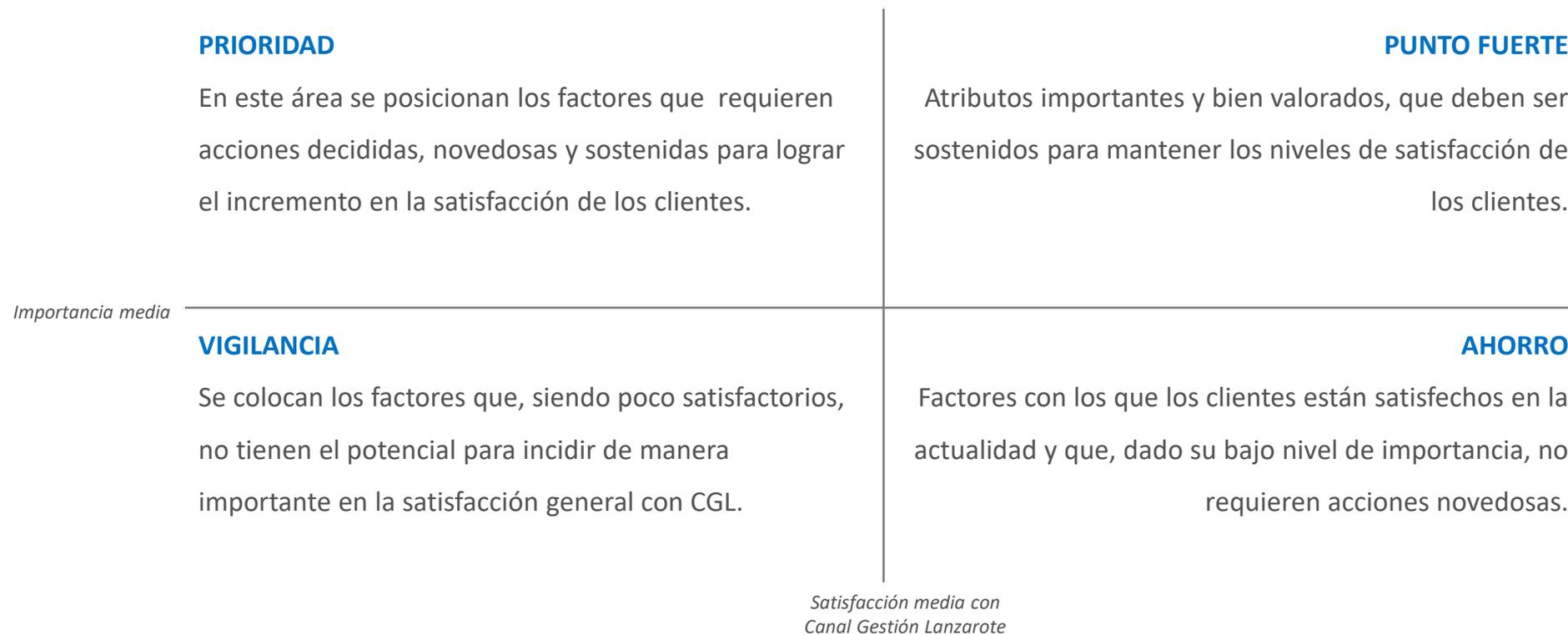
- Variable dependiente: **SATISFACCIÓN GLOBAL**
- Variables independientes:
 - **FACTOR 1: IMAGEN** → Calculada a partir de la media de las variables que conforman el Factor Imagen del ACP (variables de imagen, lectura, calidad-precio, tarifa y calidad)
 - **FACTOR 2: SUMINISTRO** → Calculada a partir de la media de las variables que conforman el Factor Suministro del ACP (variables de suministro, excepto calidad)
 - **FACTOR 3: FACTURA** → Calculada a partir de la media de las variables que conforman variables el Factor Factura del ACP (periodicidad, puntualidad y claridad, excepto la lectura, la tarifa y la calidad-precio)

Con este análisis obtenemos para cada variable el dato que nos refleja su importancia, es decir, la influencia de la variable en la Satisfacción Global con Canal Gestión Lanzarote.

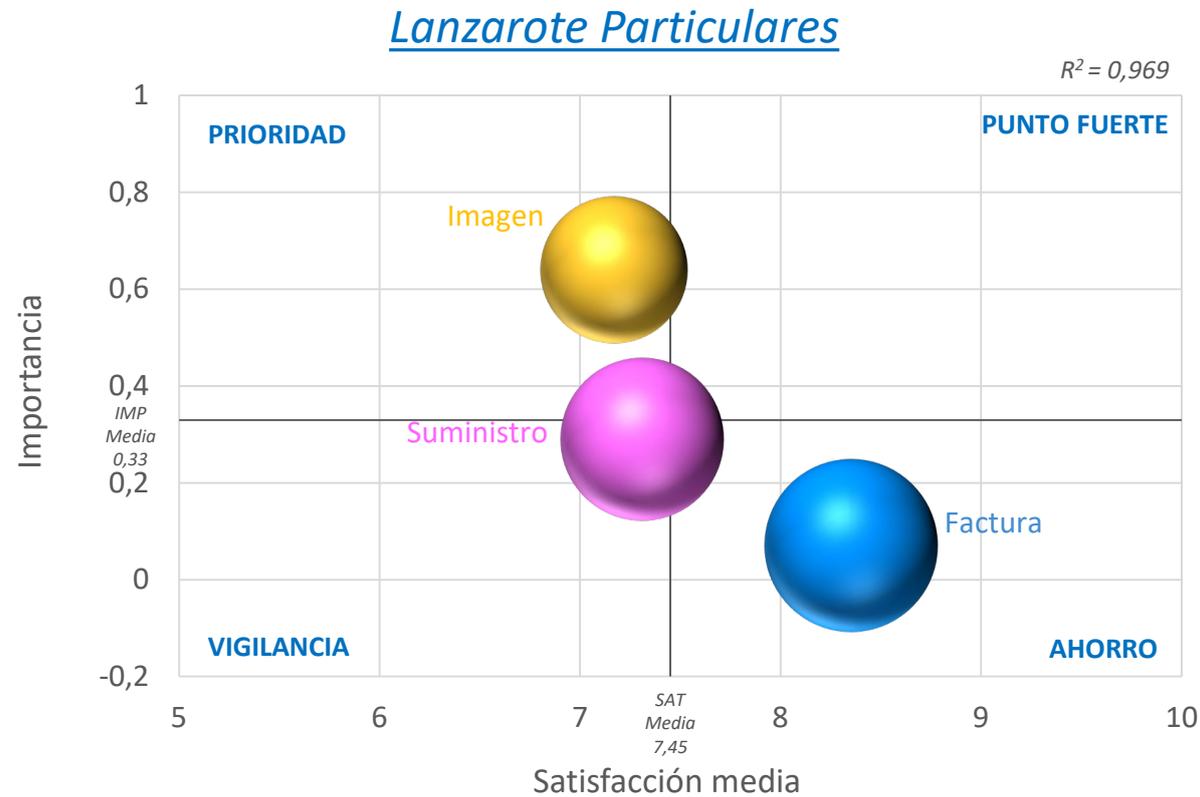
La representación gráfica de la regresión se plasma en una matriz que cruza la importancia, con la satisfacción media de cada factor. El número de clientes que responde a cada variable se representa a través del tamaño de cada “bola”.

A su vez, se tienen en cuenta la importancia y satisfacción medias con Canal Gestión Lanzarote, determinando así las áreas de mejora y los aspectos mejor valorados por los clientes de la compañía.

A continuación, se definen cada uno de los cuadrantes que componen dicha matriz:



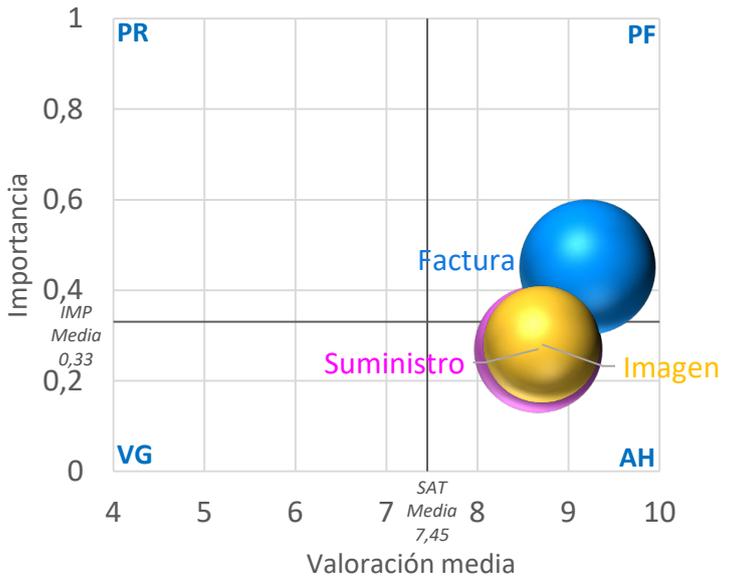
Las variables del factor **Imagen** representan el mayor impacto en la Satisfacción Global, sin embargo, es la que menor satisfacción presenta. Se sitúa como **PRIORIDAD**. El factor **Suministro** se posiciona como **VIGILANCIA** y la **Factura** aparece como un **PUNTO DE AHORRO**.



	Sat media	Importancia	n
Imagen	7,17	0,64	1.071
Suministro	7,31	0,29	1.300
Factura	8,35	0,07	1.470

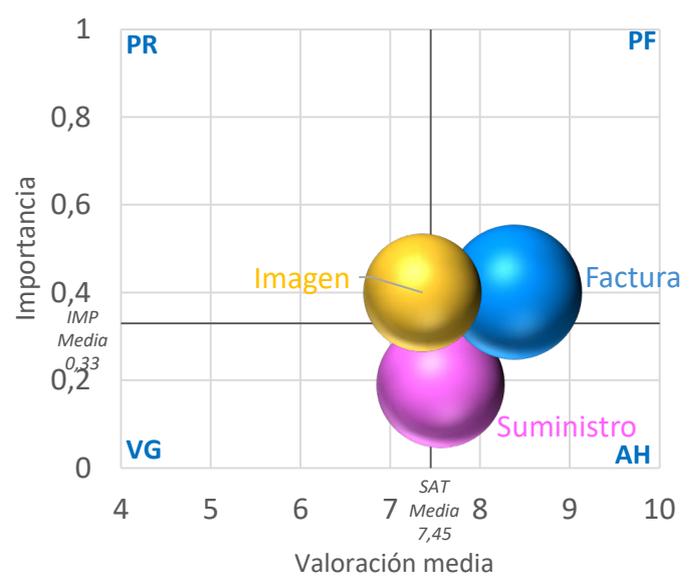
A continuación, se ha tenido en cuenta el nivel de recomendación de los clientes, y se ha realizado una regresión para cada grupo de clientes (promotores, pasivos y detractores) para ver las posibles diferencias en la generación de la satisfacción en cada uno de ellos:

Particulares: Promotores $R^2 = 0,987$



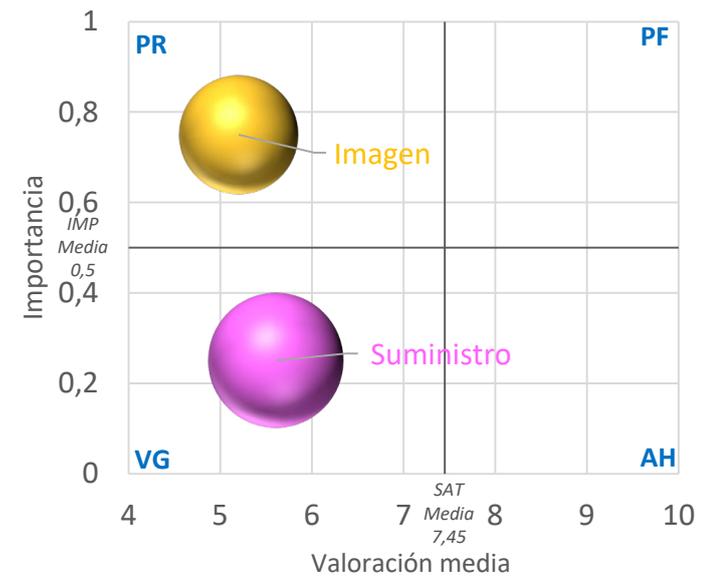
	Valoración media	Importancia	n
Imagen	8,71	0,28	365
Suministro	8,67	0,27	432
Factura	9,21	0,45	486

Particulares: Pasivos $R^2 = 0,984$



	Valoración media	Importancia	n
Imagen	7,36	0,40	366
Suministro	7,56	0,19	425
Factura	8,38	0,40	478

Particulares: Detractores $R^2 = 0,898$



	Valoración media	Importancia	n
Imagen	5,20	0,75	303
Suministro	5,61	0,25	389
Factura	-	-	-

De forma global, las variables del factor **Imagen** representan el mayor impacto en la Satisfacción Global, sin embargo, es la que menor satisfacción presenta. Se sitúa como PRIORIDAD. El factor **Suministro** se posiciona como VIGILANCIA aunque también cercano a la PRIORIDAD, y la **Factura** aparece como un PUNTO DE AHORRO.

Teniendo en cuenta la **Recomendación** de los clientes:

- **PROMOTORES:**
 - El factor **Suministro** e **Imagen** se encuentran en el área de **PUNTO DE AHORRO**
 - El factor **Factura** se posiciona en **PUNTO FUERTE**
- **PASIVOS:**
 - El factor **Imagen** se encuentra en **PRIORIDAD**, por lo que hay que mantener controlados sus parámetros
 - El factor **Factura** se mantiene como **PUNTO FUERTE**
 - El factor **Suministro** se encuentra en el área de **PUNTO DE AHORRO**
- **DETRACTORES:**
 - El factor **Factura** desaparece del modelo, no tiene impacto en la satisfacción
 - El factor **Imagen** es una **PRIORIDAD**, mientras que el **Suministro** queda en **VIGILANCIA**

A partir de las anteriores conclusiones se pueden definir los siguientes focos de actuación:



CLIENTES PASIVOS

Prioridad sobre la **Imagen**



CLIENTES DETRACTORES

Prioridad sobre la **Imagen**

Mantener en vigilancia el **Suministro**

PASIVOS: Priorizar
DETRACTORES: Priorizar

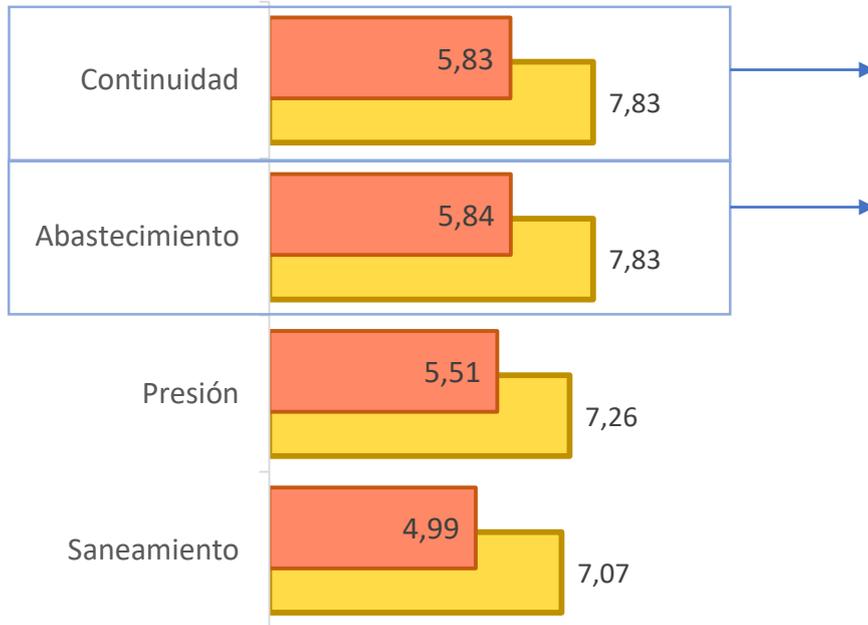
→ Imagen



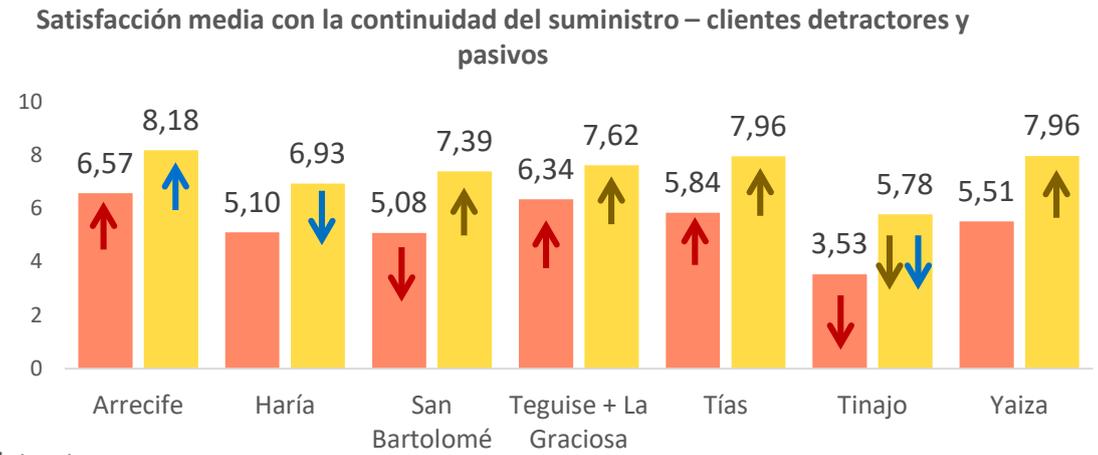
Base	Promotores	Pasivos	Detractores
Variables de imagen	558	546	525
Calidad – precio	513	503	486
Tarifa	513	502	486
Lectura	538	517	491
Calidad	558	546	525

[Volver a conclusiones](#)

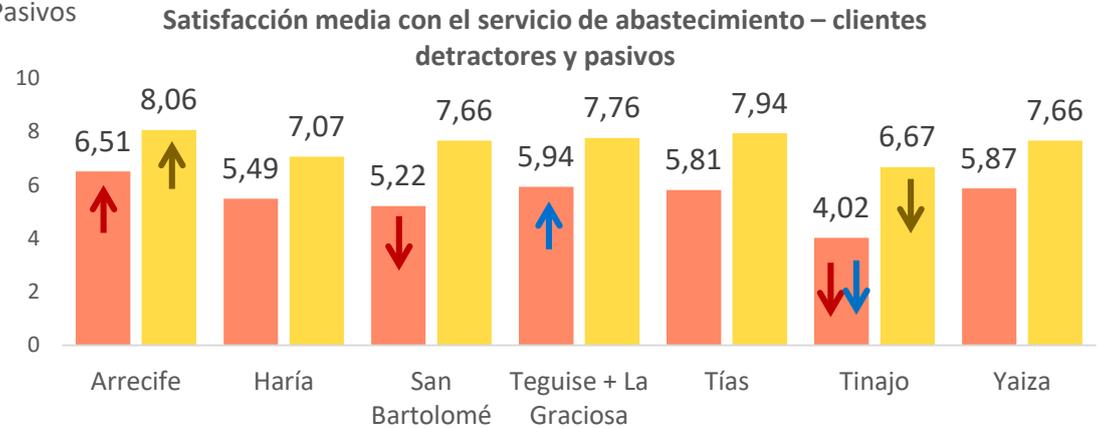
DETRACTORES:
Mantener en vigilancia → Suministro



	PASIVOS	DETRACTORES
Base	546	525

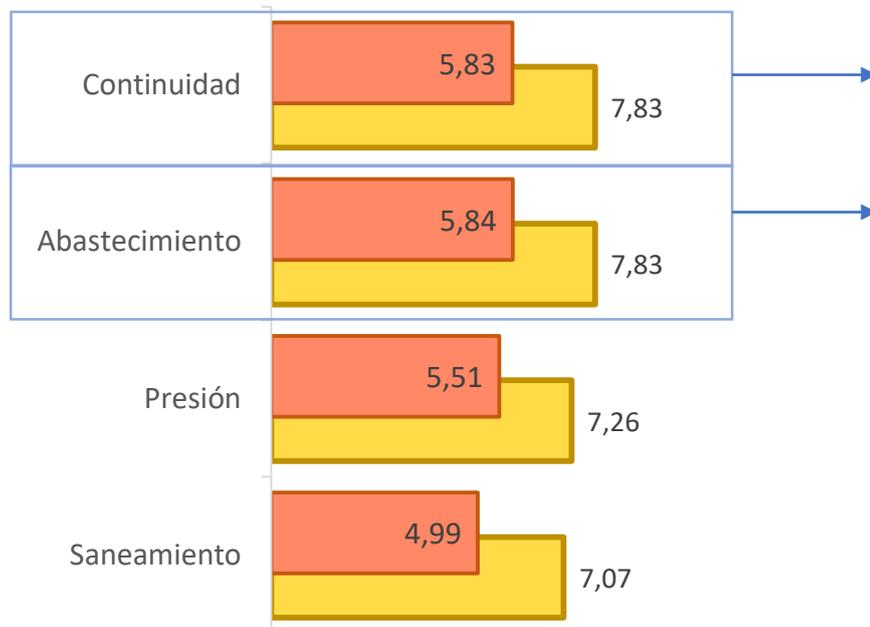


■ Clientes detractores
■ Clientes Pasivos



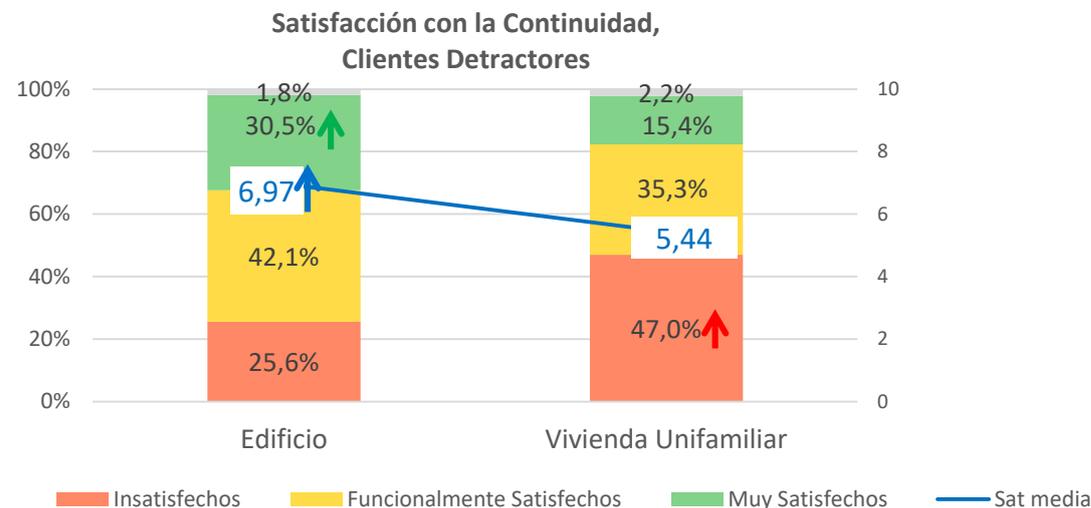
Base	136	196	48	31	73	63	92	85	76	89	44	24	56	58
------	-----	-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

DETRACTORES:
Mantener en vigilancia → Suministro

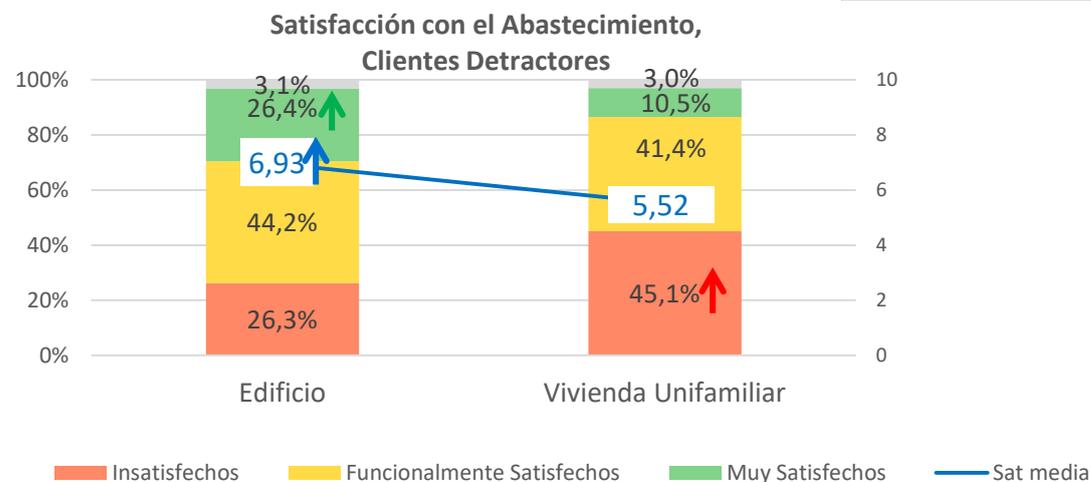


	PASIVOS	DETRACTORES
Base	546	525

Los clientes **detractores** que residen en **edificio**, presentan una **mayor satisfacción** media y mayor porcentaje de **muy satisfechos** con la **continuidad del suministro y el abastecimiento.**



Base Edificio: 102
 Base vivienda Unifamiliar: 403



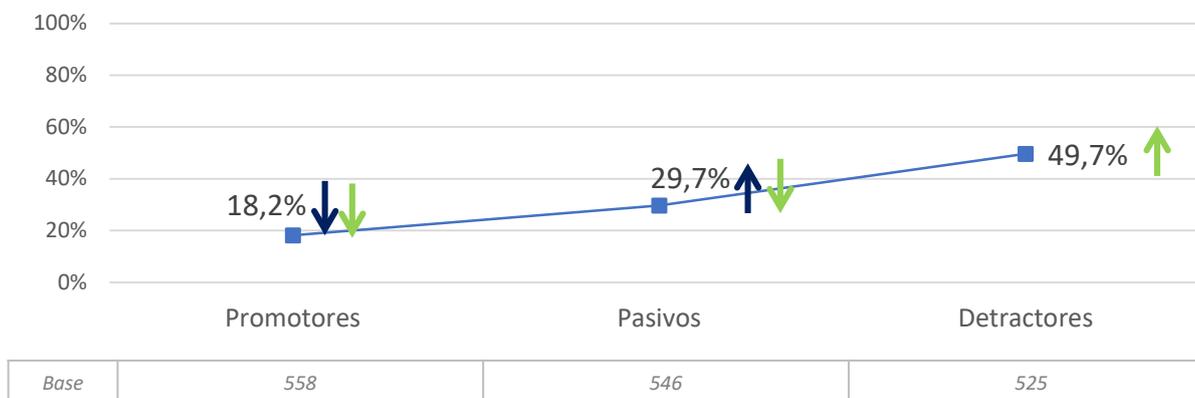
[Volver a conclusiones](#)

DETRACTORES: Mantener en vigilancia → Suministro

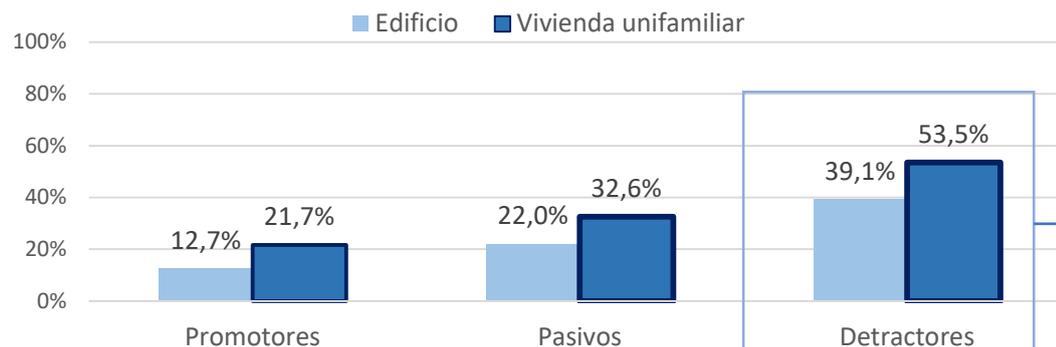
Se observa una relación negativa entre el nivel de incidencias con el suministro que tienen los clientes, y su recomendación.

Además, también se puede ver que en las 3 tipologías de cliente, aquellos que residen en viviendas unifamiliares tienen un mayor porcentaje de incidencias con el suministro, siendo significativa esta diferencia entre todas ellas.

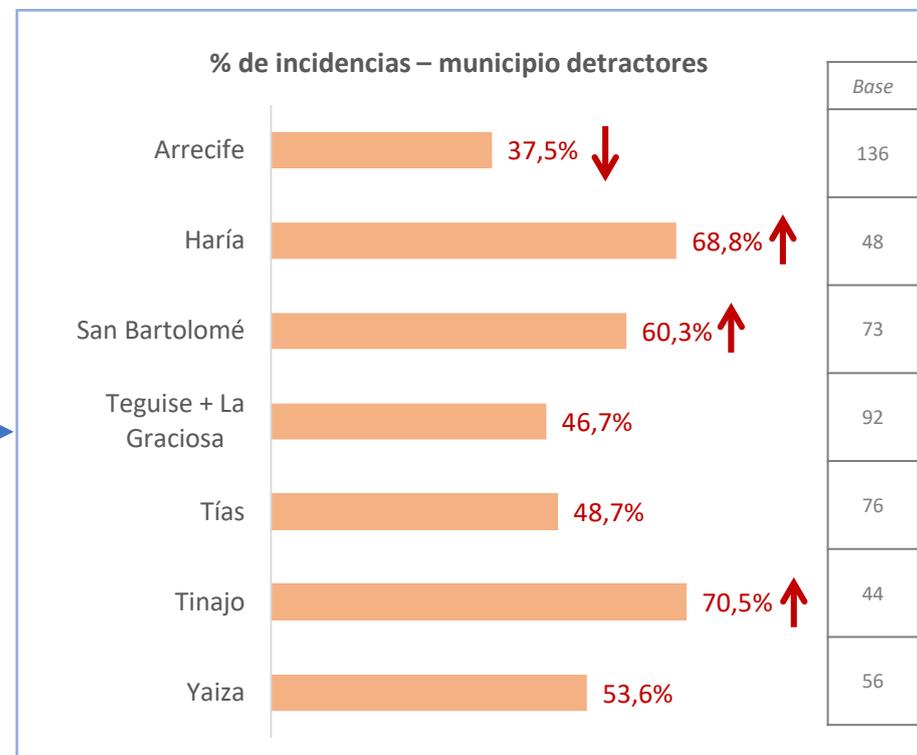
% de incidencias – Nivel de Recomendación



% de incidencias – Nivel de Recomendación y Tipo de vivienda

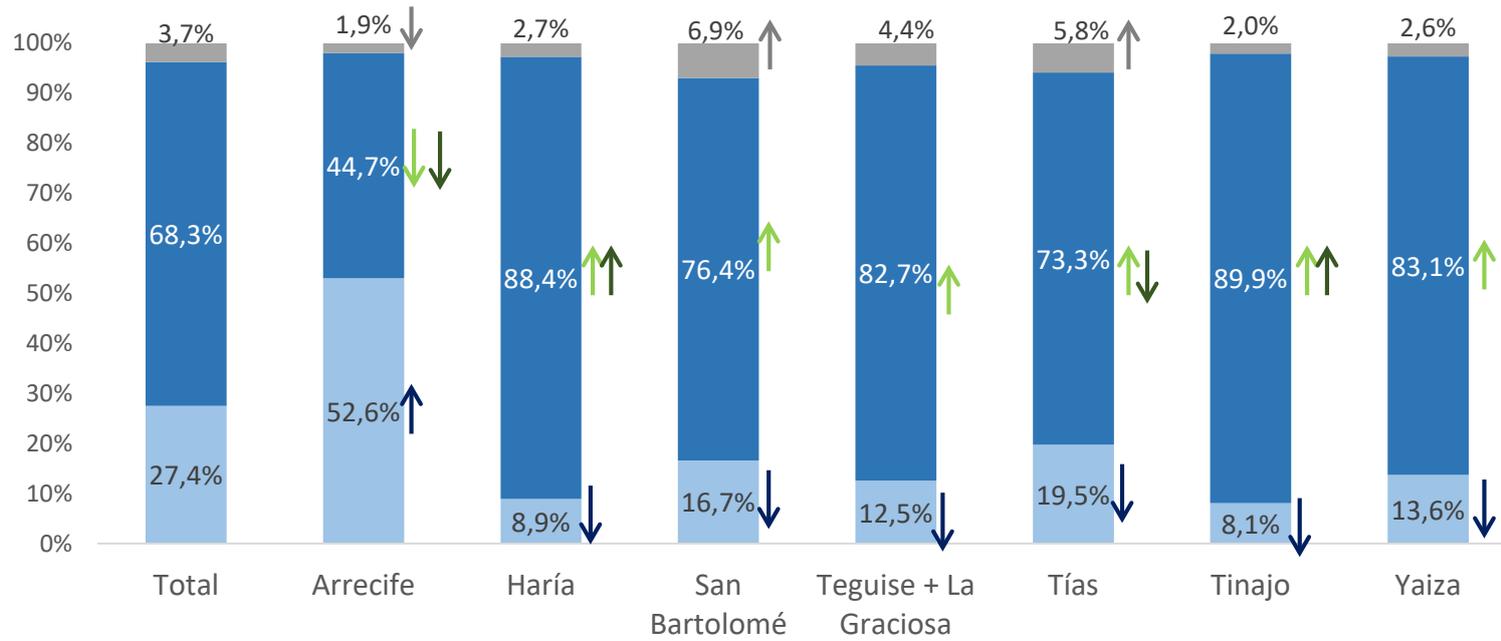


% de incidencias – municipio detractores



Hemos observado que, de forma general, existen diferencias entre los clientes que residen en edificio y aquellos que lo hacen en viviendas unifamiliares. Esto puede influir también en las valoraciones por municipio, ya que en Arrecife más de la mitad de los clientes residen en edificios y son también los más satisfechos con todos los aspectos ([ver tabla](#)).

Tipo de vivienda vs Municipio



Base	1.709	580	112	216	271	277	99	154
------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----

■ Edificio ■ Vivienda unifamiliar ■ Apartamento



QUE RESIDEN EN
EDIFICIO

PASIVOS
DETRACTORES

QUE RESIDEN EN
VIVIENDAS UNIFAMILIARES



Mayor **satisfacción:**
PASIVOS: **8,14 puntos**
DETRACTORES: **6,97 puntos**

Continuidad del suministro

Menor **satisfacción:**
PASIVOS: **7,68 puntos**
DETRACTORES: **5,44 puntos**

Mayor **satisfacción:**
PASIVOS: **8,05 puntos**
DETRACTORES: **6,93 puntos**

Servicio de Abastecimiento

Menor **satisfacción:**
PASIVOS: **7,71 puntos**
DETRACTORES: **5,52 puntos**

Menor porcentaje de incidencias:
PASIVOS: **22,0%**
DETRACTORES: **39,1%**

Incidencias

Mayor porcentaje de incidencias:
PASIVOS: **32,6%**
DETRACTORES: **53,5%**

Arrecife

→ mayor concentración de **edificios**

→ mayor **satisfacción**

- **Unidades objeto de análisis:** clientes de Canal Gestión Lanzarote residentes en las islas de Lanzarote y La Graciosa
- **Técnicas utilizadas en el estudio:** entrevista telefónica (encuesta telefónica asistida por ordenador)
- **Fechas realización del trabajo de campo:**
 - Ola 1 → entre el 03 de mayo y el 27 de mayo de 2022
 - Ola 2 → entre el 31 de octubre y el 25 de noviembre de 2022
- **Duración media encuesta:**
 - Ola 1 → 11,75 minutos
 - Ola 2 → 10,97 minutos
- **Ponderadores:** los datos globales han sido ponderados tomando de referencia el universo de clientes según el municipio de residencia
- **Consecución de la muestra:** 1.709 encuestas

PLANIFICACIÓN EN CADA OLA	Error Muestral ¹	Universo		Muestra		Ponderadores
		N	%	n	%	
Arrecife	4,1%	22.036	38,4%	580	33,96%	1,1319
Haría	9,3%	2.723	4,7%	112	6,50%	0,7243
San Bartolomé	6,7%	7.057	12,3%	216	12,65%	0,9733
Teguise + La Graciosa	6,0%	9.298	16,2%	271	15,87%	1,0222
Tías	5,9%	9.539	16,6%	277	16,22%	1,0259
Tinajo	9,8%	2.235	3,9%	99	5,80%	0,6726
Yaiza	7,9%	4.477	7,8%	154	9,02%	0,8661
Total	2,4%	57.365	100,0%	1.709	100,00%	

- Número de registros recibidos de Canal de Isabel II:

	Particulares
Registros facilitados por Canal de Isabel II	60.782

La base de datos proporcionada por Canal fue tratada por Madison con el siguiente resultado:

	Particulares
Registros facilitados por Canal de Isabel II	60.782
Registros con teléfono no válido	5
Duplicados	11.481
Robinson	2.533
No son particulares	3.382
Municipio no válido	33
Estados excluidos olas anteriores	5.195
Válidos para encuestar	38.153

Para realizar la **muestra de cada ola**, se hace una extracción de 10 registros por encuesta a realizar. Esta extracción se hace de forma proporcional a la variable municipio:

	Registros cargados en cada ola
Arrecife	2.900
Haría	560
San Bartolomé	1.080
Teguise + La Graciosa	1.350
Tías	1.380
Tinajo	500
Yaiza	770
TOTAL	8.540

La muestra a realizar en cada ola es de 1.709 encuestas, distribuidas entre el municipio de residencia:

Cientes Particulares - Municipio	Muestra en cada ola	Encuestas Realizadas ola 1	Encuestas Realizadas ola 2	Encuestas Realizadas 2022
Arrecife	290	290	290	580
Haría	57	57	55	112
San Bartolomé	108	108	108	216
Teguise + La Graciosa	135	135	136	271
Tías	138	138	139	277
Tinajo	50	50	49	99
Yaiza	77	77	77	154
TOTAL	855	855	854	1.709

Para conseguir las 1.709 encuestas se ha contactado con los registros disponibles en base de datos, obteniendo los siguientes resultados:

		LANZAROTE OLA 1 2022		LANZAROTE OLA 2 2022	
Estado		Distribución	%	Distribución	%
TOTAL CERRADOS	Encuesta a la mitad no rescatable	94	4,7%	117	4,7%
	Encuesta válida	855	42,5%	854	34,5%
	FC_Fallecido	21	1,0%	24	1,0%
	FC_No cliente	15	0,7%	23	0,9%
	FC_no_particular	37	1,8%	62	2,5%
	FC_Leyenda_LOPD	0	0,0%	1	0,0%
	FC_No conoce idioma	18	0,9%	7	0,3%
	Fuera de cuota	54	2,7%	45	1,8%
	No colabora	431	21,4%	836	33,8%
	No Localizable	147	7,3%	112	4,5%
	Teléfono Erróneo	342	17,0%	393	15,9%
	TOTAL CERRADOS	2014	23,6%	2474	29,0%
TOTAL ABIERTOS	No contesta	3.776	57,9%	4.599	75,8%
	Volver a llamar	98	1,5%	167	2,8%
	Buzón de voz	950	14,6%	1.146	18,9%
	Ocupado	1	0,0%	6	0,1%
	No tocados	1.701	26,1%	148	2,4%
	TOTAL ABIERTOS	6.526	76,4%	6.066	71,0%
TOTAL REGISTROS	8.540	100,0%	8.540	100,0%	

ANEXOS

- ANEXO I: Definiciones indicadores
- ANEXO II: Test Comparaciones
- ANEXO III: Distribución encuestados
- ANEXO IV: Cuestionario y cambios
- ANEXO V: Cronograma de trabajo
- ANEXO VI: Resultados adicionales

El **indicador NPS o Net Promoter Score** mide la propensión a la recomendación de los clientes de una empresa.

“¿Recomendarías los servicios de tu empresa de suministro de agua a algún amigo o familiar?”

Mediante las sugerencias de aquellos clientes Detractores y las aportaciones o destacados de los Promotores se pueden localizar Palancas de Mejora que aumenten el valor del NPS.

Este indicador se calcula siempre excluyendo de la base de encuestados aquellos clientes cuya respuesta ha sido Ns/Nc.



$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRACTORES}$$

En las slides de evolución el NPS aparece con % debido al tipo de gráfico empleado, sin embargo, se trata de un indicador, y por lo tanto no es un porcentaje.



A partir de la satisfacción de cada uno de los ítems de los bloques de **Suministro** y **Factura**, se utiliza la siguiente agrupación para generar las variables codificadas:



Para los bloques de **Suministro** y **Factura** se calcula un indicador global de satisfacción a partir de los ítems que conforman el bloque correspondiente.

Para los bloques de **Lectura** e **Imagen** se utiliza el único ítem disponible:

Suministro:

- Continuidad del suministro
- Presión
- Calidad
- Servicio de abastecimiento
- Servicio de saneamiento

Factura:

- Puntualidad
- Periodicidad
- Claridad
- Tarifa
- Relación Calidad - precio

Lectura:

- Estimación de la lectura realizada

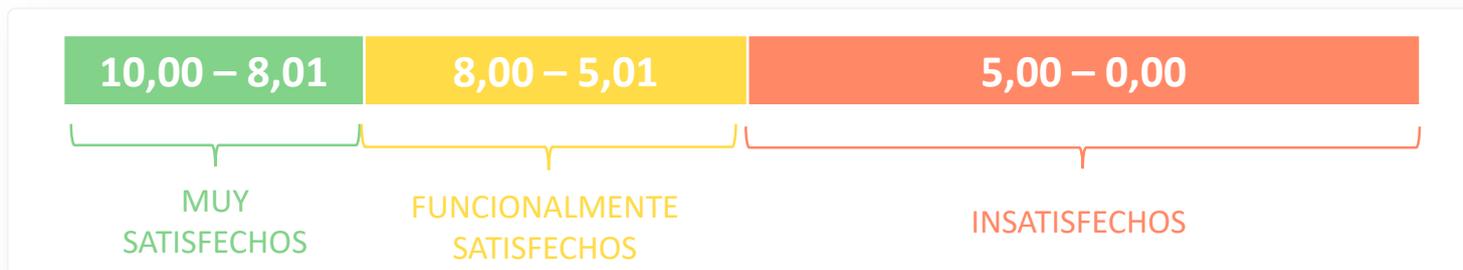
Imagen:

- Imagen global

Para el cálculo de la satisfacción media y variable codificada de cada bloque, se tiene en cuenta:

- Si alguna de las valoraciones es “Ns/Nc” → se calcula la media de las valoraciones del resto de ítems.
- Si se combinan valoraciones “Ns/Nc” y “No procede” → su valoración al bloque es “Ns/Nc”, y no se tiene en cuenta para el cálculo de la media.
- Si todas las valoraciones son “Ns/Nc” → su valoración al bloque es “Ns/Nc”, y no se tiene en cuenta para el cálculo de la media.
- Si todas las valoraciones son “No procede” → su valoración al bloque es “No procede”, no se tiene en cuenta para el cálculo de la media y se excluye de la base de cálculo.

De esta forma, se obtienen valoraciones medias para cada encuestado con decimales, no enteros, por lo que la variable agrupada de la satisfacción queda de la siguiente manera:



[Volver a ranking](#)

El **Índice de Esfuerzo del Cliente** o **Customer Effort Score**, se basa en medir y tratar de reducir el esfuerzo que los clientes hacen para relacionarse con la empresa.

“¿Cuánto esfuerzo le supuso gestionar a través de este canal su gestión?”



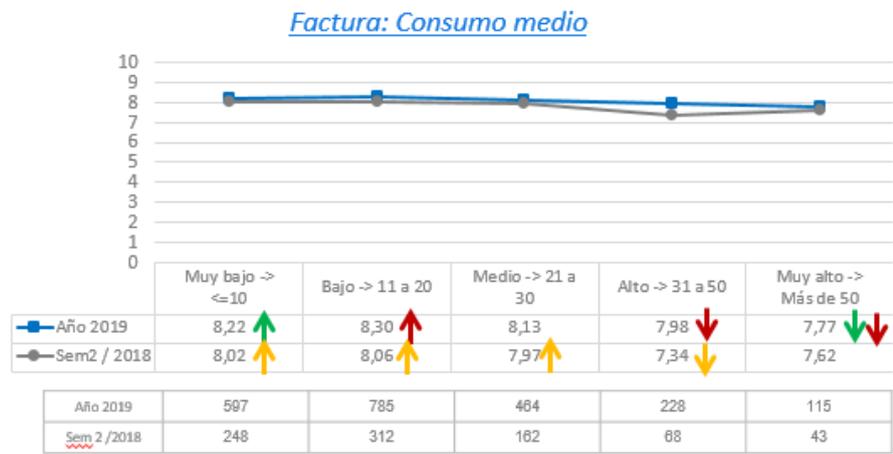
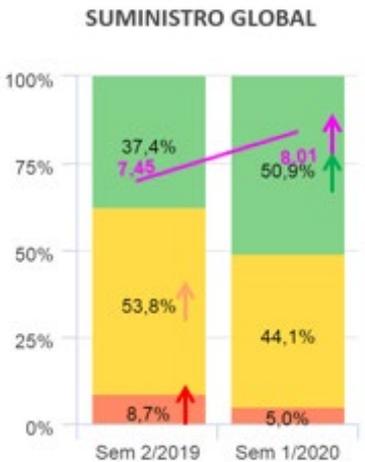
CUSTOMER EFFORT SCORE = MUCHO ESFUERZO – NINGÚN ESFUERZO



Con el objeto de localizar si existen diferencias significativas entre los diferentes datos obtenidos, se realiza un contraste basado en:

- **Test de comparación de medias** → para aquellas variables que representan una valoración media: satisfacción media, imagen media, ..
- **Test de comparación de proporciones** → para aquellas variables que se representan en porcentaje: motivos de insatisfacción, satisfacción codificada, uso y conocimiento de canales, ..

A lo largo de todo el informe se utiliza la misma leyenda de símbolos y colores para destacar estas diferencias significativas. Se señalan con flechas del mismo color aquellas categorías que presentan diferencias:



	Muestreo proporcional al universo			Muestreo con mínimos para garantizar la representatividad por municipio							
	Universo 2022*	% universo	Muestra total 2022 sin mínimo establecido	Mínimo	Muestra total 2022	Error anual	% muestra	Muestra Semestre 1 /2022	Muestra Semestre 2 /2022	Error semestral	Ponderador
Arrecife	22.036	38,4%	656	45	580	4,1%	34,0%	290	290	5,8%	1,13
Haría	2.723	4,7%	81	45	111	9,3%	6,5%	56	55	13,2%	0,72
San Bartolomé	7.057	12,3%	210	45	216	6,7%	12,6%	108	108	9,5%	0,97
Teguise + La Graciosa	9.298	16,2%	277	45	271	6,0%	15,9%	135	136	8,5%	1,02
Tías	9.539	16,6%	284	45	277	5,9%	16,2%	138	139	8,5%	1,03
Tinajo	2.235	3,9%	67	45	99	9,8%	5,8%	50	49	14,0%	0,67
Yaiza	4.477	7,8%	133	45	154	7,9%	9,0%	77	77	11,3%	0,87
Total	57.365	100,0%	1.708	315	1.708	2,4%	100,0%	855	854	3,4%	

IMPORTANTE: A lo largo de todo el informe, no se tienen en cuenta para la obtención de conclusiones, aquellas valoraciones cuya base de respuestas es inferior a 20 encuestados, por no considerarse representativo.

Nota (*): universo facilitado por CYII en fecha abril 2022

Madison conserva a disposición del cliente los detalles metodológicos del proyecto que permiten su reproducción posterior

[Volver a ficha técnica](#)

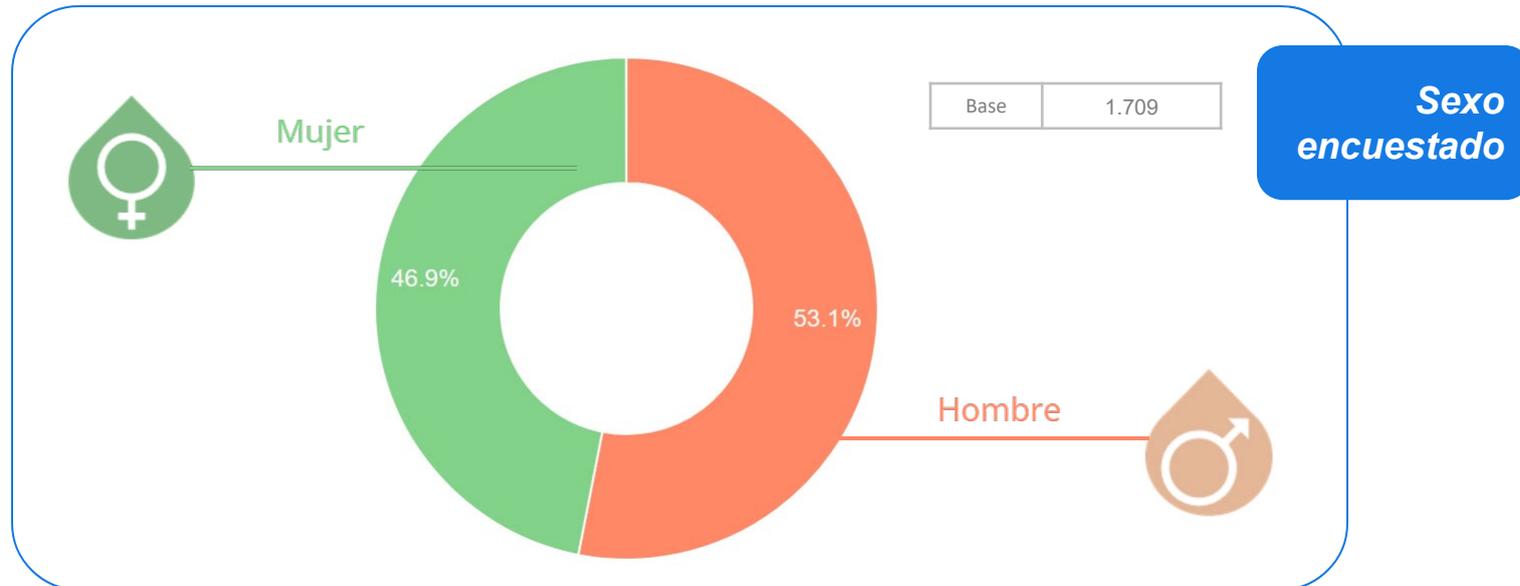
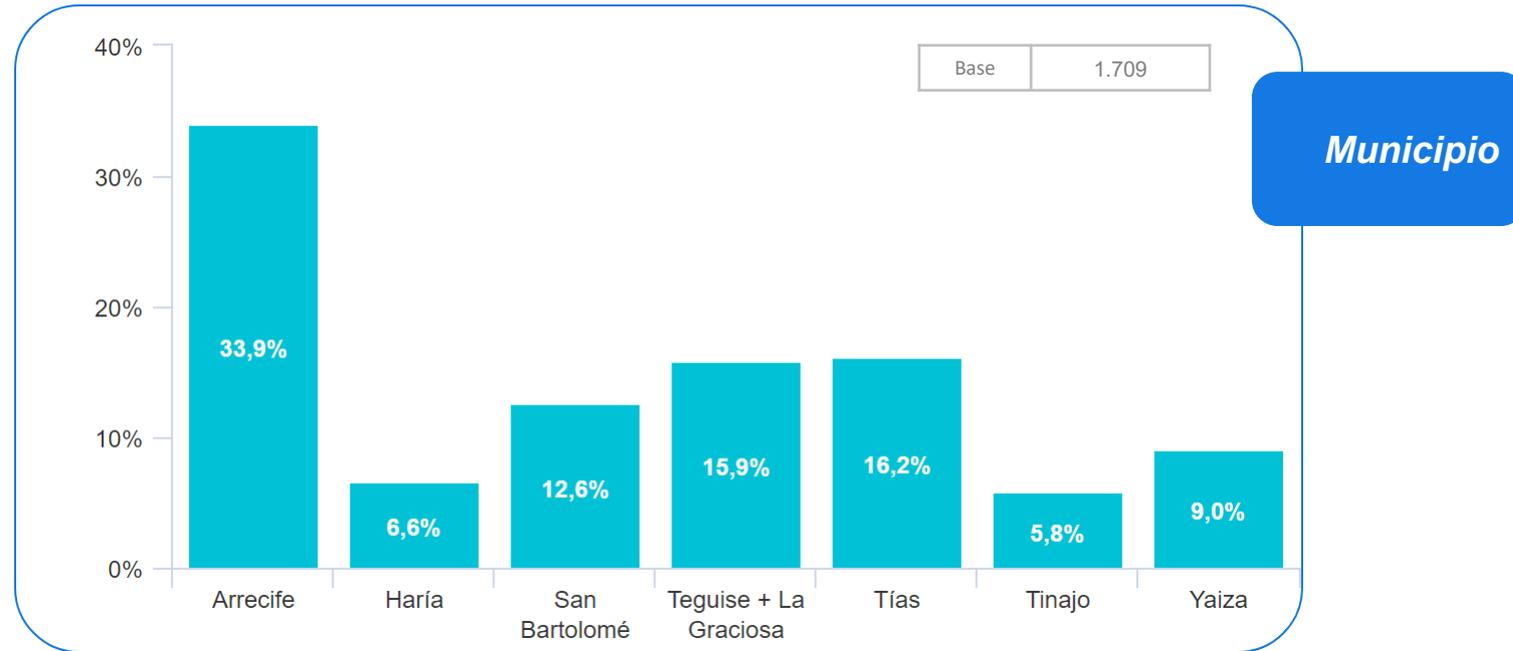
El **error muestral (e)** se define como aquella desviación que pueden tomar los datos sobre las características de la muestra seleccionada. Este error se calcula teniendo en cuenta diferentes datos:

- **Universo de estudio (N):** en nuestro caso, clientes de Canal Gestión Lanzarote.
- **Muestra a realizar (n):** total de encuestas.
- **Nivel de confianza (k):** porcentaje de confianza que se quiere obtener en los datos del estudio. En nuestro caso, siempre se utiliza el 95,5% (k=2).
- **Probabilidad del suceso (p):** en nuestro caso se fija en 0,5. La varianza por lo tanto es “p(1-p)”.

$$e = k \times \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}} \times \sqrt{\frac{p(1 - p)}{n}}$$

Teniendo en cuenta toda esta información, y siempre que la base de estudio sea superior a las 20 encuestas, se puede decir que el dato obtenido va a ser fiable en un 95,5%, con un margen de error del 3,4% para el total de clientes en los datos semestrales.

Nota(*): [datos reflejados en el ANEXO III](#)



Variables de Clasificación

	n	
	Encuestas Realizadas	%
Edad	Entre 18 y 25 años	16 0,9%
	Entre 26 y 35 años	130 7,6%
	Entre 36 y 45 años	360 21,1%
	Entre 46 y 55 años	554 32,4%
	Entre 56 y 65 años	375 21,9%
	Más de 65 años	263 15,4%
	Ns/Nc	11 0,6%
	<hr/>	
Tipo de vivienda	Vivienda unifamiliar	1.167 68,3%
	Apartamento	63 3,7%
	Bungalow	1 0,1%
	No es una vivienda	1 0,1%
	Edificio/duplex	468 27,4%
	Otro	4 0,2%
	Ns/Nc	5 0,3%

	n	
	Encuestas Realizadas	%
Municipio*	Arrecife	580 33,9%
	Haría	112 6,6%
	San Bartolomé	216 12,6%
	Teguise + La Graciosa	271 15,9%
	Tías	277 16,2%
	Tinajo	99 5,8%
	Yaiza	154 9,0%
<hr/>		
Situación	Nacido en Lanzarote	751 43,9%
	Residentes desde hace 5 años o menos	100 5,9%
	Residente de 5 a 10 años	92 5,4%
	Residente desde más de 10 años	725 42,4%
	Ns/Nc	41 2,4%
	TOTAL	1.709 100,0%

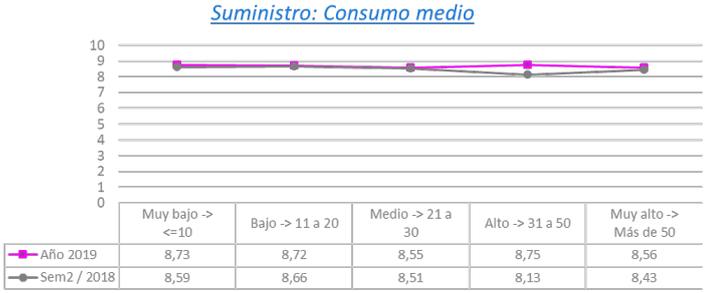
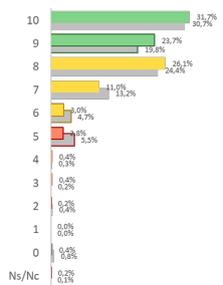


Particulares

*Fuente: información obtenida de BBDD de Canal de Isabel II

A tener en cuenta a lo largo de todo el informe:

- En las comparativas con los resultados de la medición anterior, se plasman los resultados utilizando el color gris:



- Para aquellas representaciones de datos en función de las variables de clasificación (particulares en función de la edad y el tipo de vivienda) no se representa la categoría Ns/Nc.
- Todas las bases representadas hacen referencia al total de clientes que responden a la pregunta correspondiente, incluyendo por lo tanto aquellos cuya respuesta es Ns/Nc (excepto en el caso del NPS, que no tiene en cuenta estas respuestas para el cálculo del indicador).



CATI LANZAROTE
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN GLOBAL CLIENTES PARTICULARES
CANAL ISABEL II – 2021

CONTROL DE CAMBIOS	
FECHA	CAMBIO
18/05/2021	Se consulta si el cliente desea que le lean la RGPD

PRESENTACIÓN

P1. Buenos días/tardes, soy XXXXX y le llamo en nombre de CANAL GESTIÓN LANZAROTE, empresa distribuidora de agua. Estamos realizando un estudio para conocer la satisfacción de nuestros clientes, ¿podría hablar con _____ (persona de contacto según BBDD, titular del contrato)?

- 1. Sí
- 2. No -> (Intentar tomar una cita, llamar en otro momento)

P2. ¿Es usted el encargado de los suministros en su hogar/empresa?

- 1. Sí -> Pasar a RGPD y después a BLOQUE 1
- 2. No, es otra persona -> Intentar hablar con la persona responsable, y si no tomar una cita para otro momento. Si es tan amable, nos gustaría hacerle unas breves preguntas, antes de ello le informamos que ...

La información que nos facilite es confidencial y será tratada únicamente con fines estadísticos. Para garantizar la calidad del estudio esta conversación será grabada.
 ¿Acepta la grabación? -> Si es sí Empezamos entonces.
 No acepta la grabación -> De acuerdo, la conversación no será grabada entonces. Comenzamos.

Si lo desea, puedo leerle el texto relacionado con la RGPD de Canal Isabel II

- 1. Sí MOSTAR TEXTO RGPD
- 2. No COMENZAR LA ENCUESTA -> Pasar a RECI

RGPD: Los datos que disponemos proceden de las actividades de tratamiento de datos como abonado y/o usuario del Consorcio del Agua de Lanzarote y serán utilizados únicamente para valorar su experiencia con los servicios de Canal Gestión Lanzarote. Cualquier información adicional que necesite al respecto de protección de datos, puede consultar la política de privacidad del Consorcio y de Canal Gestión Lanzarote, disponible en internet.

BLOQUE. SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

RECOMENDACIÓN

REC1. ¿Recomendaría Vd. los servicios de CANAL GESTIÓN LANZAROTE, a algún amigo o familiar, en una escala de 0 a 10, siendo 0 que "no recomendaría" y 10 que "sí recomendaría"?

REC1	CANAL GESTIÓN LANZAROTE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc



(Si REC1 = 9 ó 10) **REC1.a.** ¿Por qué motivos recomendaría a CANAL GESTIÓN LANZAROTE? _____ (anotar literal)
 (Si REC1 = 7 ó 8) **REC1. b.** ¿En qué aspectos debería mejorar CANAL GESTIÓN LANZAROTE para que lo recomendará más? _____ (anotar literal)
 (Si REC1 <7) **REC1. c.** ¿Por qué motivos no recomendaría a CANAL GESTIÓN LANZAROTE? _____ (anotar literal)

SATISFACCIÓN

Le voy a pedir que valore su nivel de satisfacción con el servicio que le prestan las diferentes empresas de suministros de su hogar; para ello utilice la escala de 0 a 10 donde 0 significa "nada satisfecho" y 10 "muy satisfecho".

Su satisfacción con su empresa suministradora de... (rotar las opciones)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97. No clase	99. Ns/Nc
SAT1	Electricidad													
SAT3	Telefonía (fijo, móvil, Internet...)													

Y en base a su experiencia, ¿cuál es su satisfacción con el servicio que le presta CANAL GESTIÓN LANZAROTE? (recordar escala si fuera necesario: de 0 a 10 donde 0 significa "nada satisfecho" y 10 "muy satisfecho")

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
SAT4	CANAL GESTIÓN LANZAROTE												

(Si SAT4 < 6) **SAT4_sug.** ¿Cuál es el motivo de su valoración con CANAL GESTIÓN LANZAROTE? _____ (anotar literal)

BLOQUE. COMUNICACIÓN Y CONTACTO CON CANAL DE ISABEL II

CO1. A continuación le vamos a indicar los distintos canales de comunicación de CANAL GESTIÓN LANZAROTE. Indique si conoce alguno de ellos, si lo utiliza y el nivel de esfuerzo:

	CO1. ¿Sabe si existe...? (99. Ns/Nc)		Si #2. Oficina virtual (mostrar solo si indica 1. "si conoce") CO2. ¿Lo utiliza?		(mostrar solo si indica "sí usa") E1. ¿Cuánto esfuerzo le supuso gestionar a través de este canal su gestión? (Leer opciones)* 1. Ningún esfuerzo 2. Poco esfuerzo 3. Ni mucho ni poco esfuerzo 4. Algo de esfuerzo 5. Mucho esfuerzo 99. Ns/Nc
	1.Sí	2.No	1.Sí	2.No	
1. Oficina comercial Física en su municipio					
2. Teléfono de atención al cliente					



3. Correo electrónico/email						
4. Comunicación escrita en el registro						

	CO1. ¿Sabe si existe...? (99. Ns/Nc)		Si =2. Oficina virtual (mostrar solo si indica 1.º "Si conoce") CO2V. ¿Está registrado?		(mostrar solo si indica CO2V=1.º "Si está registrado") E1. ¿Cuánto esfuerzo le supuso gestionar su registro en la Oficina Virtual? (Leer opciones) *	(mostrar solo si indica CO2V=2.º "No registrado") CO3. ¿Se registraría?	(mostrar solo si indica CO3=2.º "No se registraría") CO3_mot. ¿Por qué motivos?
	1.Sí	2.No	1.Sí	2.No		1.Sí	2.No
5. La recién estrenada Oficina virtual y sus prestaciones							

CO3. De los canales anteriormente mencionados, ¿cuál prefiere para realizar gestiones con Canal? (Respuesta múltiple. No leer en principio, obtener respuesta espontánea)

- Oficina comercial física
- Oficina virtual
- Teléfono de atención al cliente
- Correo electrónico/mail
- Comunicación escrita en el registro
- Ninguno
- Ns/Nc

BLOQUE. EXPERIENCIA DE CLIENTE

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con el SERVICIO que le presta CANAL GESTIÓN LANZAROTE

- A1. ¿Sabría decirme dónde se produce el agua de abastecimiento que llega a su hogar?
- En desaladoras/potabilizadoras
 - Otro _____
 - Ns/Nc
- A2. ¿Sabe usted si se han realizado o se están ejecutando obras de mejora del sistema de abastecimiento?
- Sí
 - No
 - No contesta



SUMINISTRO DE AGUA

Hablemos ahora del suministro de agua, valore su satisfacción con los siguientes aspectos, utilizando una escala de 0 a 10, en la que 0 es "nada satisfecho" y 10 "totalmente satisfecho": (rotar las opciones)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
S1	La calidad												
S2	La presión del agua												
S3	La continuidad del suministro, sin cortes												
S0	Servicio de abastecimiento												
S	Servicio de saneamiento												

54. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con el suministro del agua?

- Si
- No -> Pasar a LECTURA Y FACTURACIÓN
- Ns/Nc -> Pasar a LECTURA Y FACTURACIÓN

(Si S4=1) 54a. ¿Qué problema tuvo? (no leer opciones, múltiple)

- Corte de suministro
- Rotura de tubería en la calle
- Problemas con el contador
- Falta de presión del agua
- Mala calidad del agua
- Otro tipo de incidencia _____

54b. Utilizando una escala de 0 a 10, en la que 0 es "nada satisfecho" y 10 "muy satisfecho" ¿cómo valora el tiempo que tardaron en solucionarlo?

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc	97. No procede
S4b	Tiempo en solucionarlo													

55. ¿Se puso en contacto con Canal Gestión Lanzarote por el problema del suministro?

- Si
- No -> Pasar a LECTURA Y FACTURACIÓN
- Ns/Nc -> Pasar a LECTURA Y FACTURACIÓN

(Si S5=1) 56. ¿A través de qué medio se puso en contacto? (no leer opciones, múltiple)

- Por teléfono
- Por correo electrónico
- A través de la web
- Mediante la oficina virtual
- En la oficina física
- Otro _____

57. En una escala de 0 a 10, donde 0 significa "Nada satisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho, ¿cómo valora la atención recibida en (respuesta dada en S6)?

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
S7	Atención recibida												



LECTURA Y FACTURACIÓN

A continuación, pasamos a hablar sobre la facturación que le realiza Canal Gestión Lanzarote.

LF0. ¿Recibe usted las facturas de agua en su domicilio?

- 1. Sí
- 2. No -> Pasar a LP9
- 99. Ns/Nc -> Pasar a LP9

(Si LF0=1) LF1 Valore su satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la factura de Canal Gestión Lanzarote, utilizando una escala de 0 a 10, en la que 0 es "nada satisfecho" y 10 "totalmente satisfecho": (rotar las opciones)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
LF2	La puntualidad en recibir la factura												
LF3	La claridad de la información que aparece en las facturas												
LF4	La tarifa del agua												
LF5	La periodicidad con que se factura												
LF6	Relación calidad-precio												

(Solo para los ítems LF<6) LF7. ¿Podría indicarnos el motivo de esta valoración? (anotar literal) _____

LP9 Ahora, a través de la misma escala, donde 0 es "nada satisfecho" y 10 "totalmente satisfecho", valore su satisfacción con la estimación de la lectura realizada por Canal Gestión Lanzarote:

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc	97. No procede
LP9	La estimación de la lectura realizada													

(Solo para los ítems LF<6) LF12. ¿Podría indicarnos el motivo de esta valoración? (anotar literal) _____

BLOQUE 3. IMAGEN

ANTIG_I0. Uno de los compromisos que mantiene Canal Gestión Lanzarote es seguir profundizando en políticas de trabajo sostenibles y medioambientales. A este respecto, ¿sabe usted que Canal Gestión Lanzarote...

		1. Sí	2. No	99. No contesta
I01	... se ha convertido en la empresa con mayor flota de vehículos eléctricos en toda Canarias?			
I02	ha conseguido rebajar las emisiones de gases efecto invernadero de las plantas desaladoras?			



NEW_I1. Siguiendo con este compromiso, nos gustaría conocer su opinión sobre la posibilidad de ir cambiando la factura en papel en favor de la electrónica. ¿Cómo percibiría usted este cambio? (Leer opciones)

- 1. Muy bueno
- 2. Bueno
- 3. Regular -> Pasar a I1a
- 4. Malo -> Pasar a I1a
- 99. Ns/Nc -> Pasar a IM1

I1a. ¿Por qué motivo no vería idóneo cambiar la factura en papel por la factura electrónica? (anotar literal) _____

I2. Además, Lanzarote es Reserva de la Biosfera y aspira a convertirse en una isla limpia, con la ayuda de empresas como Canal Gestión Lanzarote, ¿Lo sabía?

- 1. Sí
- 2. No
- 99. No contesta

A continuación, nos gustaría que nos indicase su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre CANAL GESTIÓN LANZAROTE, donde 0 significa "nada de acuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo" (99. Ns/Nc) (Rotar)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
IM1	Es una empresa comprometida con la conservación del medio ambiente												
IM2	Es transparente y confiable												
IM3	Es cercana en la relación con sus clientes y usuarios												
IM5	Es una empresa segura y excelente en el servicio que presta												

IM. De forma global, utilizando una escala de 0 a 10 donde 0 significa "Muy Mala Imagen" y 10 "Muy Buena Imagen", ¿cómo evalúa la imagen global de Canal Gestión Lanzarote?

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
IM	Imagen Global												

CLASIFICACIÓN DE CLIENTE-USUARIO

CL0. Sexo del encuestado (recoger sin preguntar):

- 1. Hombre
- 2. Mujer

(PARA PARTICULARES) CL3. ¿Podría indicarme en qué tipo de vivienda reside?

- 1. Edificio
- 2. Vivienda unifamiliar
- 99. Otras -> Anotar _____



CL5. ¿Cuál de las siguientes opciones se corresponde a su situación?: (Leer opciones)

- 1.- Nacido en Lanzarote
- 2.- Residentes desde hace 5 años o menos
- 3.- Residente de 5 a 10 años
- 4.- Residente desde más de 10 años

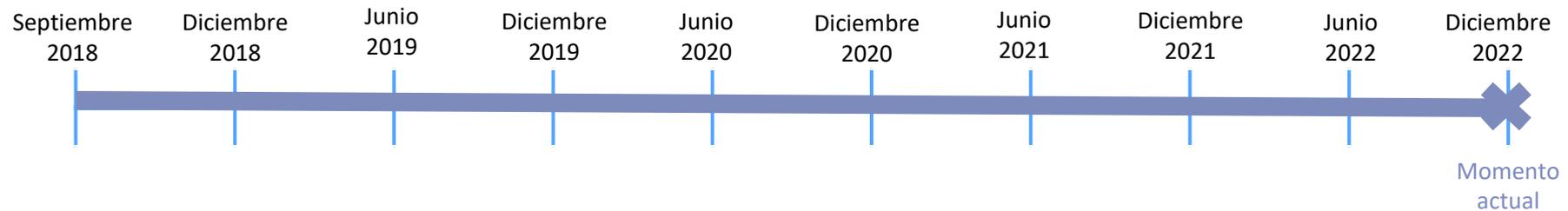
(PARA PARTICULARES) CL4. Para finalizar, ¿podría indicarme su edad? Anotar si indica _____, y tabular

1. Entre 18 y 25 años
 2. Entre 26 y 35 años
 3. Entre 36 y 45 años
 4. Entre 46 y 55 años
 5. Entre 56 y 65 años
 6. Más de 65 años
- 100.Ns/Nc

Hemos finalizado la entrevista. Muchas gracias por su colaboración. Buenos días/Buenas tardes.

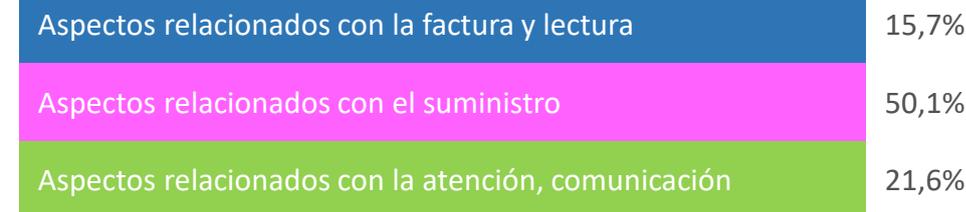
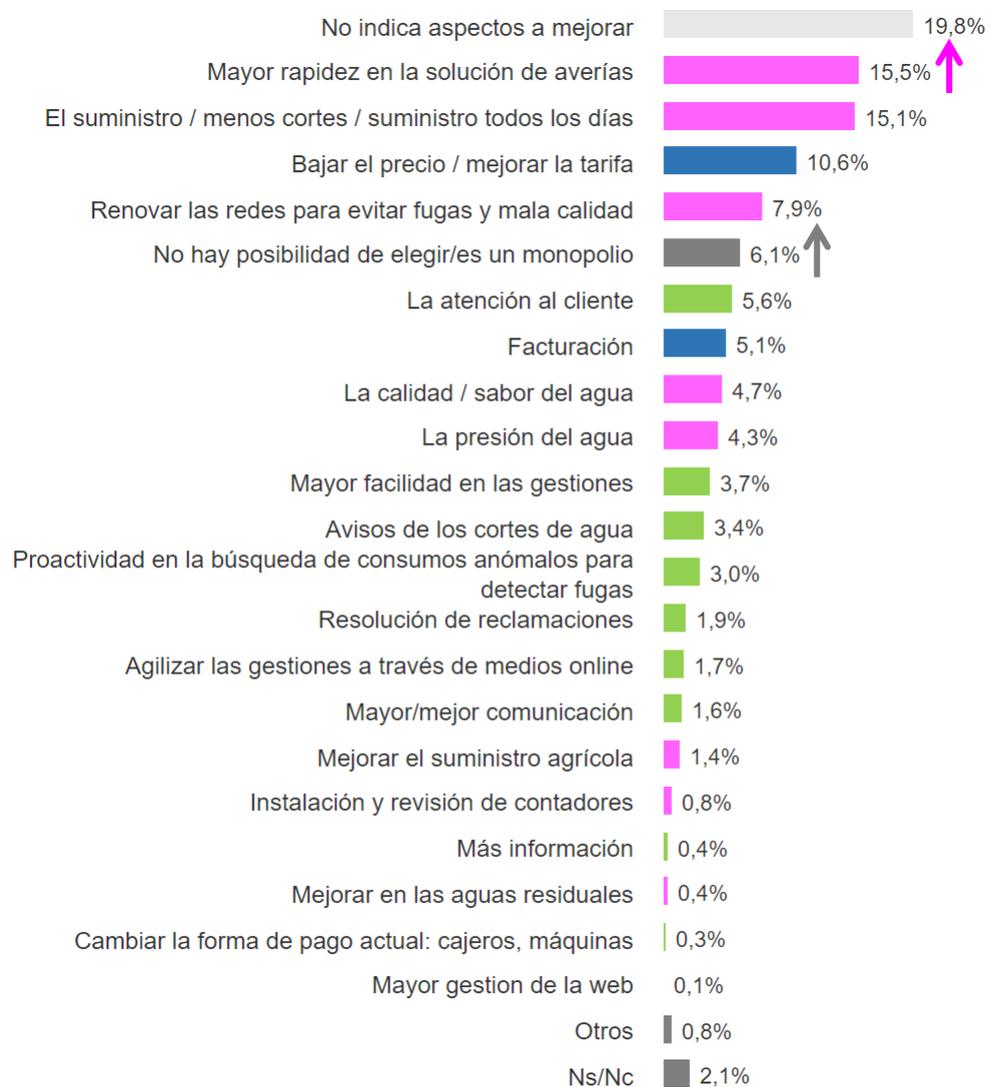
❖ La consecución del Trabajo de Campo es la siguiente:

Año	Semestre	Ola	Nº encuestas/ ola	Nº encuestas/ año	Inicio campo	Fin campo
2019	Sem 2	Ola 1	1.708	1.708	16/10/2019	31/10/2019
2020	Sem 1	Ola 1	854	1.709	25/05/2020	19/06/2020
	Sem 2	Ola 2	855		23/11/2020	18/12/2020
2021	Sem 1	Ola 1	854	1.719	26/05/2021	18/06/2021
	Sem 2	Ola 2	865		22/11/2021	17/12/2021
2022	Sem 1	Ola 1	855	1.709	03/05/2022	27/05/2022
	Sem 2	Ola 2	854		31/10/2022	25/11/2022



Particulares Pasivos

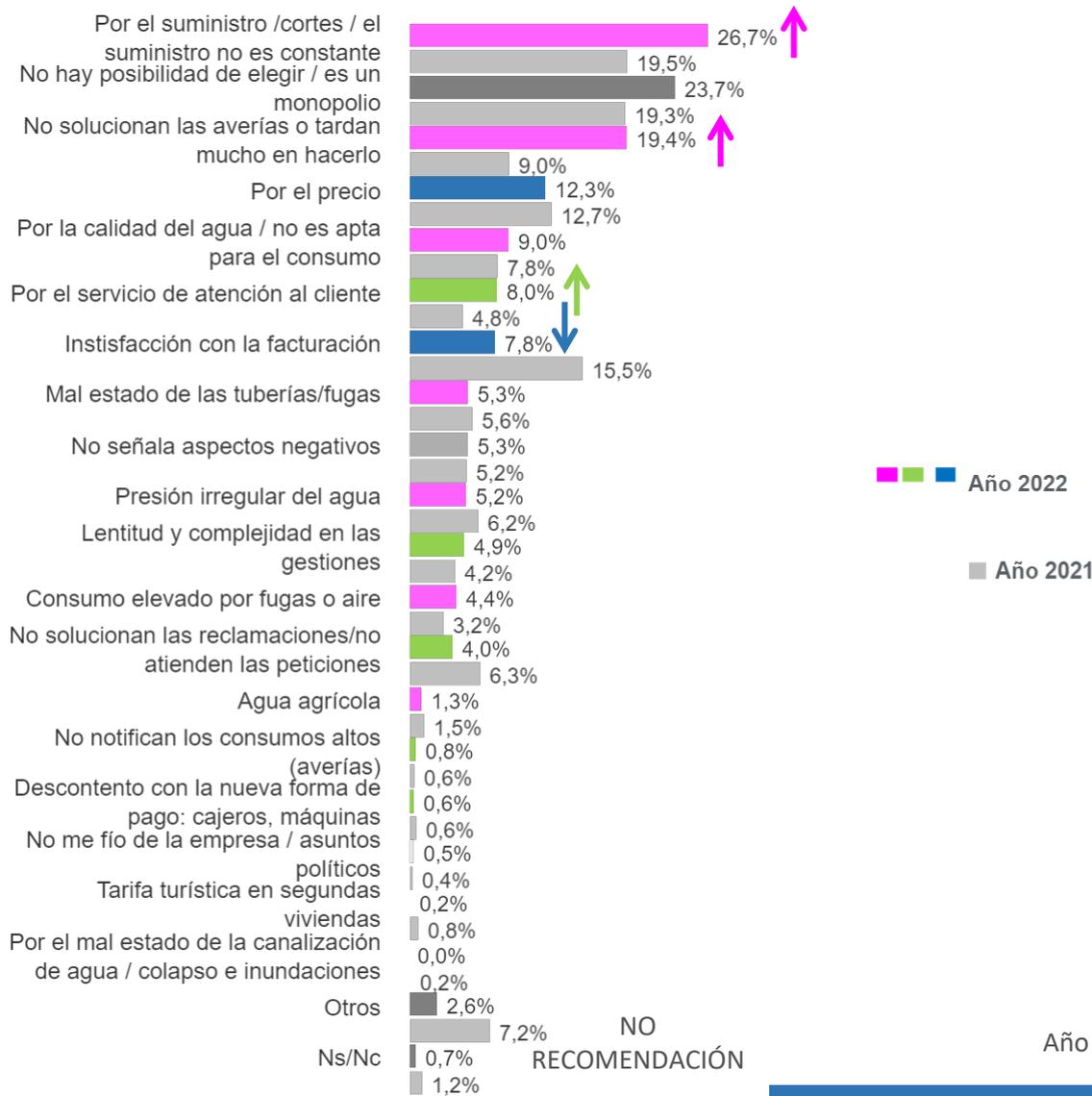
Pregunta de respuesta múltiple



Base = 546

MOTIVOS DE NO RECOMENDACIÓN

Pregunta de respuesta múltiple



Base Año 2022 = 525

Base Año 2021 = 531

20,1%

71,3%

18,3%

NO
RECOMENDACIÓN

Año 2022

Aspectos relacionados con la factura y lectura

Aspectos relacionados con el suministro

Aspectos relacionados con la atención, comunicación

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

Pregunta de respuesta múltiple



Base Año 2022 = 354

Base Año 2021 = 332

INSATISFACCIÓN

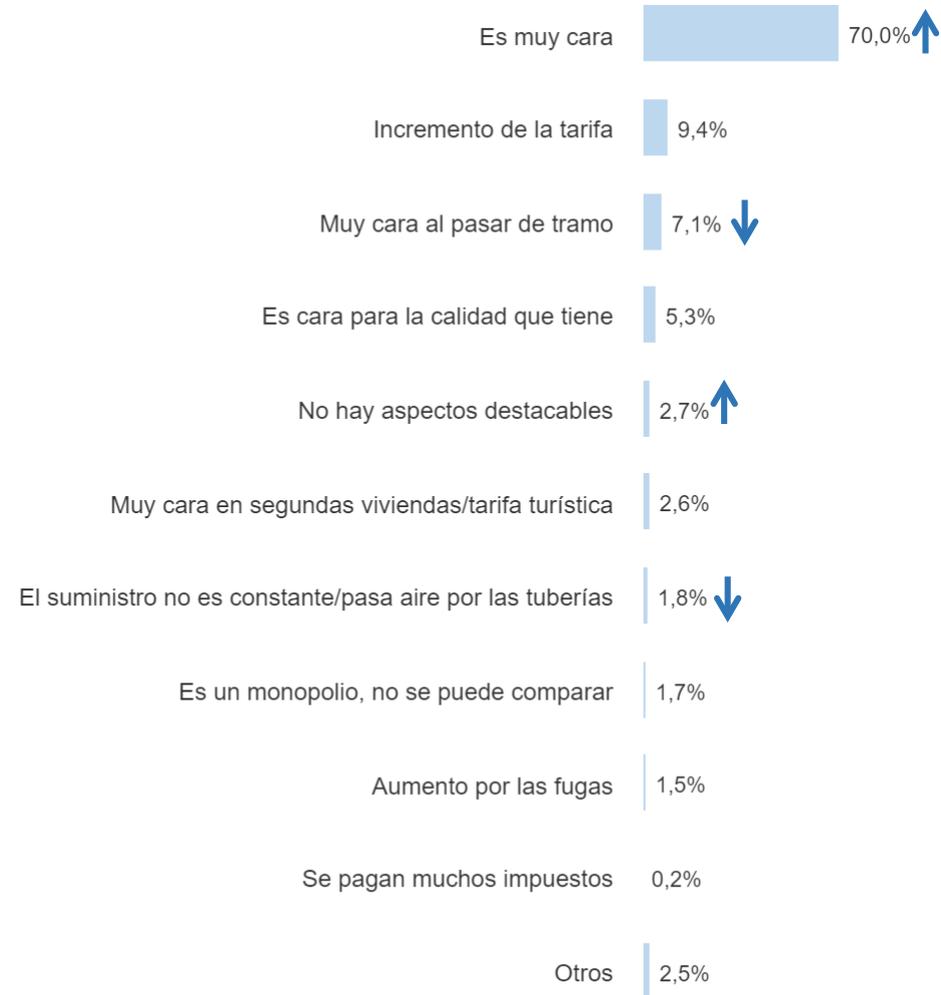
20,9%

69,8%

44,4%

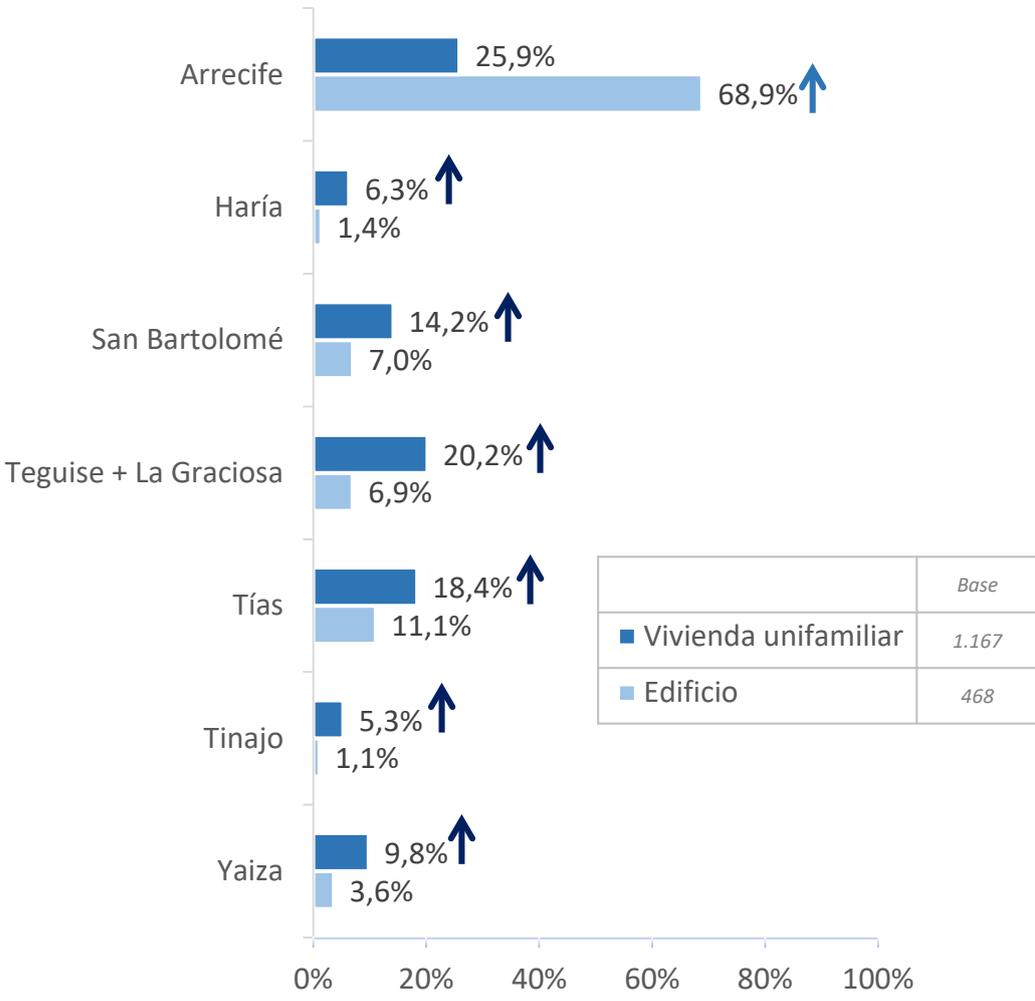
Particulares

Pregunta de respuesta múltiple

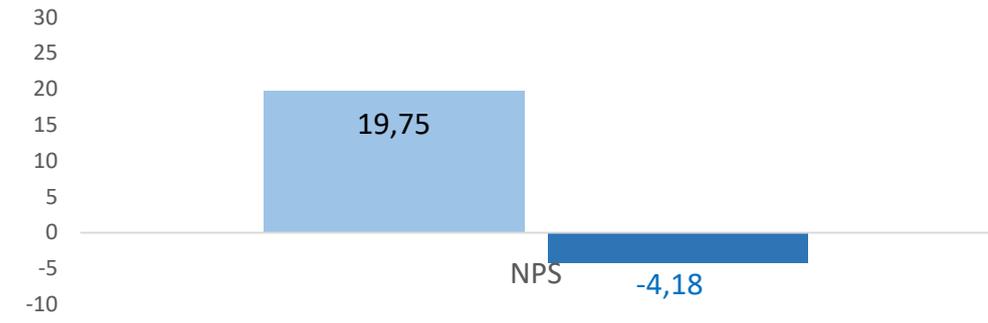
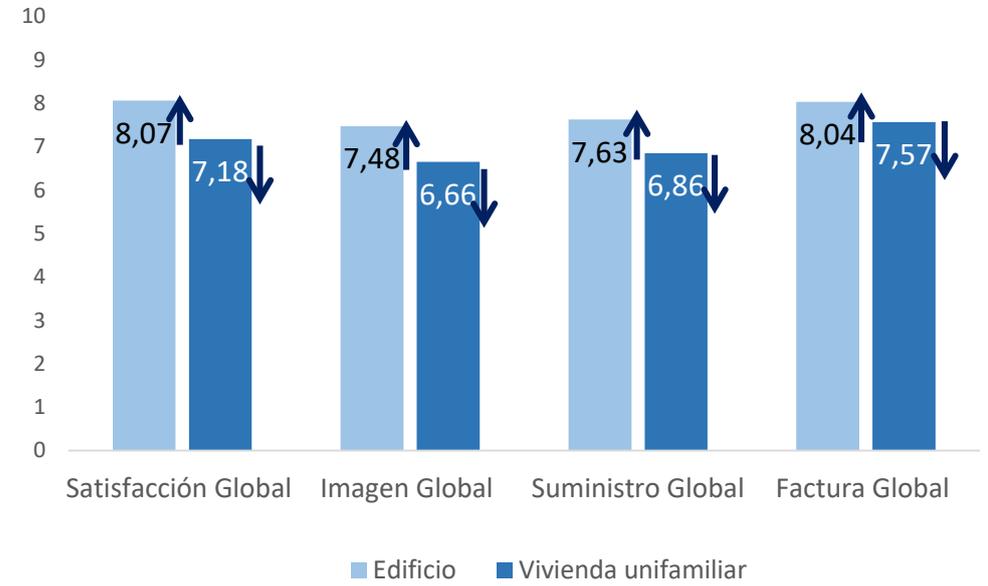


Base = 428

En la [tabla de comparativa por municipio](#) puede observarse como Arrecife es el municipio con mejores valoraciones en prácticamente todas las variables y también el que menor porcentaje de incidencias presenta. Esto coincide con el hecho de que el 68,9% de los clientes residentes en edificio se concentran en Arrecife. Como ya hemos visto, los residentes en edificio presentan mayor satisfacción para los indicadores principales:



	Base
Vivienda unifamiliar	1.167
Edificio	468



Base	Satisfacción global / Imagen Global / Suministro global / Factura Global	NPS
Vivienda Unifamiliar	1.167	1.108
Edificio	468	450

[Volver a conclusiones](#)

2022	Global Lanzarote	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguise + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Satisfacción General Media con CGL	7,45	7,92	6,83	7,44	7,26	7,40	6,04	6,78
NPS	3,66	15,52	-17,59	-2,45	-3,86	8,71	-21,74	-14,86
Suministro Global	7,11	7,53	6,64	6,76	6,94	7,27	5,47	6,75
Continuidad del suministro, sin cortes	7,55	8,19	6,47	7,01	7,45	7,66	4,73	7,23
Servicio de abastecimiento	7,56	8,08	6,78	7,20	7,36	7,68	5,52	7,20
Presión del agua	7,05	7,34	7,09	6,46	7,03	7,26	5,88	6,67
Servicio de saneamiento	6,79	7,15	6,46	6,78	6,34	6,81	4,95	6,57
Calidad	6,58	6,86	6,30	6,29	6,31	6,82	5,96	6,18
% de incidencias	32,3%	21,6%	58,0%	42,1%	36,2%	30,7%	57,6%	37,0%
Factura Global	7,70	7,93	7,53	7,63	7,63	7,58	7,59	7,18
Puntualidad en recibir la factura	8,36	8,58	8,11	8,44	8,40	8,08	8,32	7,78
Periodicidad con que se factura	8,41	8,66	8,33	8,26	8,40	8,19	8,38	7,88
Claridad de la información	8,20	8,34	8,13	8,20	8,19	8,11	8,18	7,81
Relación calidad-precio	6,85	7,12	6,63	6,66	6,66	6,88	6,47	6,41
Tarifa del agua	6,73	7,03	6,52	6,63	6,53	6,64	6,62	6,11
Estimación de la lectura realizada	7,49	7,66	7,42	7,55	7,46	7,28	7,59	7,05
Imagen global	6,93	7,33	6,46	6,83	6,69	6,95	5,79	6,45
Empresa comprometida con el medio ambiente	7,52	7,77	7,00	7,38	7,23	7,60	7,20	7,33
Segura y excelente en el servicio que presta	6,97	7,37	6,46	6,91	6,77	7,00	5,85	6,34
Transparente y confiable	6,91	7,29	6,40	6,85	6,55	6,87	6,20	6,66
Cercana en la relación con sus clientes y usuarios	6,59	6,98	6,20	6,37	6,34	6,61	6,13	5,97

[Volver a conclusiones](#)

Comparativa entre municipios: **peor valor** / **mejor valor**

Arrecife se mantiene como el municipio más satisfecho, pese a empeorar en muchos de los ítems. Tegui y La Graciosa, además de mejorar su satisfacción global, es el municipio que presenta mejora en el mayor número de ítems (14 en total). Tinajo, sigue siendo el municipio con la satisfacción más baja.

Diferencias entre 2022 y 2021	Global Lanzarote	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Tegui y La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Satisfacción General Media con CGL	0,04	0,10	-0,43	0,14	0,33	0,11	-0,19	-0,70
NPS	0,23	1,96	-18,49	-3,41	-19,57	2,56	-47,51	-20,83
Suministro Global	-0,08	-0,07	-0,41	0,05	0,12	-0,01	-0,05	-0,56
Continuidad del suministro, sin cortes	-0,11	-0,06	-0,60	0,07	0,10	-0,16	0,04	-0,68
Servicio de abastecimiento	-0,08	-0,04	-0,56	-0,18	0,10	0,03	0,12	-0,51
Presión del agua	-0,18	-0,29	-0,22	-0,04	-0,04	0,11	-0,28	-0,68
Servicio de saneamiento	0,02	0,03	-0,21	0,40	0,24	-0,11	-0,34	-0,50
Calidad	-0,07	-0,01	-0,47	-0,09	0,07	-0,07	0,15	-0,49
% incidencias	2,70%	0,30%	11,20%	7,70%	-2,00%	2,90%	2,50%	9,40%
Factura Global	0,14	0,14	-0,05	0,12	0,42	0,21	0,25	-0,52
Puntualidad en recibir la factura	0,16	0,22	-0,17	0,33	0,36	0,12	0,31	-0,54
Periodicidad con que se factura	0,15	0,10	-0,15	0,15	0,55	0,14	0,50	-0,41
Claridad de la información	0,13	0,17	-0,01	0,24	0,35	0,17	0,15	-0,58
Relación calidad-precio	0,08	0,10	-0,21	-0,15	0,49	0,27	0,01	-0,57
Tarifa del agua	0,15	0,17	-0,06	0,04	0,42	0,25	0,24	-0,48
Estimación de la lectura realizada	0,20	0,09	0,33	0,53	0,44	0,08	0,59	-0,29
Imagen global	-0,14	-0,15	-0,23	-0,05	0,19	-0,18	-0,18	-0,68
Empresa comprometida con el medio ambiente	-0,13	-0,11	-0,37	-0,16	0,07	-0,13	-0,25	-0,45
Segura y excelente en el servicio que presta	-0,12	-0,11	-0,01	0,02	0,13	-0,08	-0,30	-0,84
Transparente y confiable	-0,06	-0,03	-0,07	0,16	0,09	-0,11	-0,08	-0,50
Cercana en la relación con sus clientes y usuarios	-0,16	-0,12	-0,30	-0,14	0,12	-0,22	-0,03	-0,77

[Volver a conclusiones](#)

< (+/- 0,05) → estable / > +0,05 → aumenta / > -0,05 → disminuye

2021	Global Lanzarote	Arrecife	Haría	San Bartolomé	Teguiise + La Graciosa	Tías	Tinajo	Yaiza
Satisfacción General Media con CGL	7,41	7,82	7,26	7,30	6,93	7,29	6,23	7,48
NPS	3,43	13,56	0,90	0,96	15,71	6,15	25,77	5,97
Suministro Global	7,19	7,60	7,05	6,71	6,82	7,28	5,52	7,31
Continuidad del suministro, sin cortes	7,66	8,25	7,07	6,94	7,35	7,82	4,69	7,91
Servicio de abastecimiento	7,64	8,12	7,34	7,38	7,26	7,65	5,40	7,71
Presión del agua	7,23	7,63	7,31	6,50	7,07	7,15	6,16	7,35
Servicio de saneamiento	6,77	7,12	6,67	6,38	6,10	6,92	5,29	7,07
Calidad	6,65	6,87	6,77	6,38	6,24	6,89	5,81	6,67
% de incidencias	29,6%	21,3%	46,8%	34,4%	38,2%	27,8%	55,1%	27,6%
Factura Global	7,56	7,79	7,58	7,51	7,21	7,37	7,34	7,70
Puntualidad en recibir la factura	8,20	8,36	8,28	8,11	8,04	7,96	8,01	8,32
Periodicidad con que se factura	8,26	8,56	8,48	8,11	7,85	8,05	7,88	8,29
Claridad de la información	8,07	8,17	8,14	7,96	7,84	7,94	8,03	8,39
Relación calidad-precio	6,77	7,02	6,84	6,81	6,17	6,61	6,46	6,98
Tarifa del agua	6,58	6,86	6,58	6,59	6,11	6,39	6,38	6,59
Estimación de la lectura realizada	7,29	7,57	7,09	7,02	7,02	7,20	7,00	7,34
Imagen global	7,07	7,48	6,69	6,88	6,50	7,13	5,97	7,13
Empresa comprometida con el medio ambiente	7,65	7,88	7,37	7,54	7,16	7,73	7,45	7,78
Segura y excelente en el servicio que presta	7,09	7,48	6,47	6,89	6,64	7,08	6,15	7,18
Transparente y confiable	6,97	7,32	6,47	6,69	6,46	6,98	6,28	7,16
Cercana en la relación con sus clientes y usuarios	6,75	7,10	6,50	6,51	6,22	6,83	6,16	6,74

[Volver a conclusiones](#)

< (+/- 0,05) → estable / > +0,05 → aumenta / > -0,05 → disminuye

MADISON[®]

www.madisonmk.com