

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

El servicio de suministro de agua de *uso doméstico* y saneamiento en los hogares de Lanzarote y La Graciosa



Consortio del Agua de Lanzarote

SÍNTESIS GRÁFICA DE RESULTADOS

(Diciembre / 2015)

FICHA TÉCNICA

- **DEFINICIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGADO:** Totalidad de los **individuos** de **18 ó más años** que **residen habitualmente** en alguno de los siete municipios que configuran la isla de **LANZAROTE**. Al citado universo pertenecen **114.420 personas** (Fuente: INE - Padrón Municipal de Habitantes).
- **DIMENSIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA:** Han sido encuestadas **1.125 personas** pertenecientes al universo antes definido.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** La distribución de la muestra se ha realizado mediante un **muestreo aleatorio polietápico**, con **estratificación** por **afijación** **aproporcional** por **municipios**; y de tipo **proporcional** en las **submuestras municipales** por **entidades de población**. Además, para evitar sesgos y desviaciones en la estructura final de la muestra fue aplicado un sistema corrector mediante **cuotas preestablecidas** para las variables **sexo** y **edad** de la persona entrevistada.
- **ERROR MUESTRAL:** Para datos globales, el error máximo es del **±3'0%**, 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**- entre el **23 de Noviembre** y el **4 de Diciembre de 2015**.
- **TRATAMIENTOS INFORMÁTICOS:** La grabación y tabulación de los datos ha sido realizada mediante un software estadístico tabulador específicamente diseñado para el tratamiento de encuestas.
- **DIRECCIÓN Y ANÁLISIS:** Las tareas de dirección y análisis del sondeo de opinión realizado han sido llevadas a cabo por **EXTRAMEDIA** consultores.

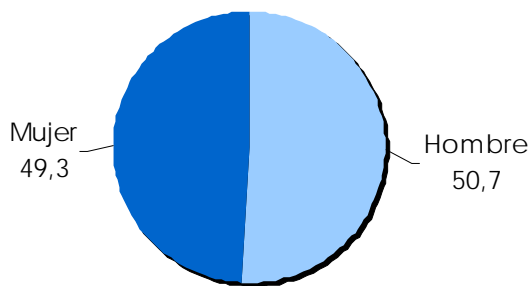


FICHA TÉCNICA

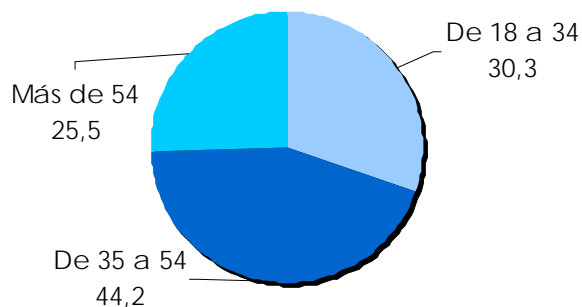
Características de la población de Lanzarote

114.420 Residentes adultos en Lanzarote

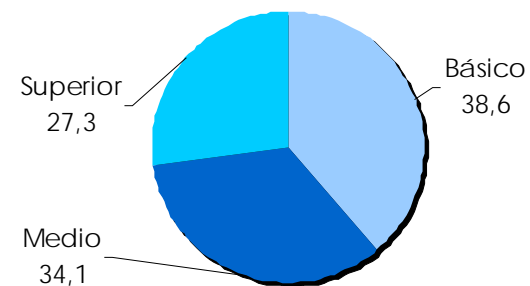
GÉNERO



EDAD

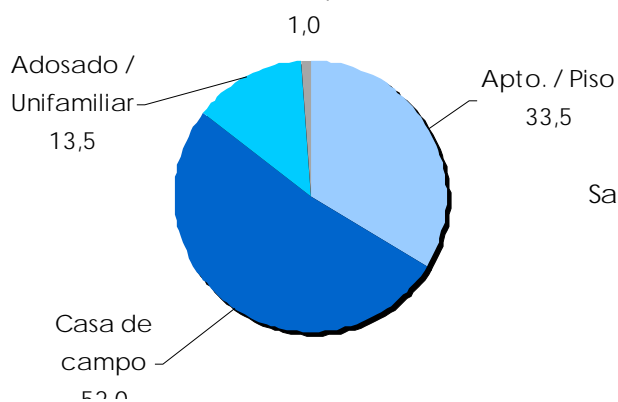


NIVEL DE FORMACIÓN⁽¹⁾

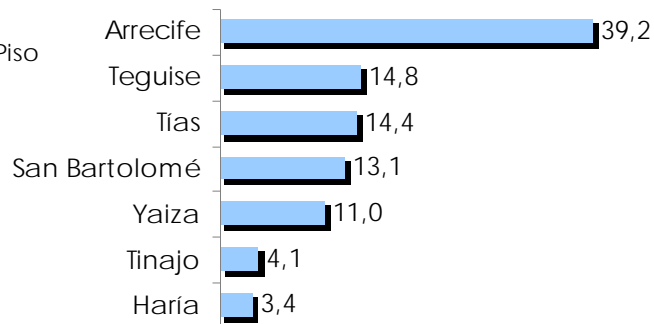


(1) "Básico": Primaria + Graduado escolar / ESO; "Medio": Bachiller + FP; "Superior": Título Universitario (Medio o Superior)

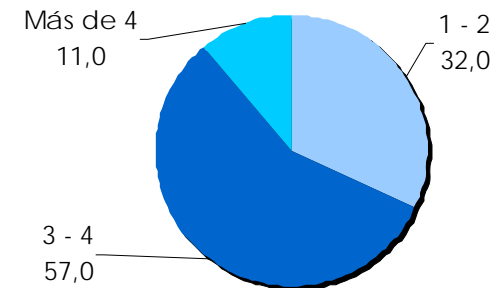
TIPO DE VIVIENDA



MUNICIPIO



Nº DE COMPONENTES EN EL HOGAR



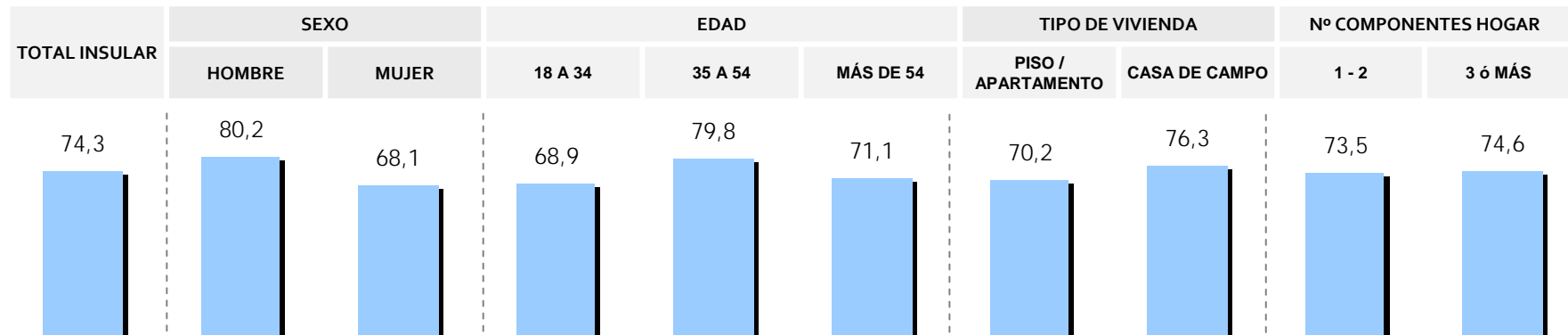
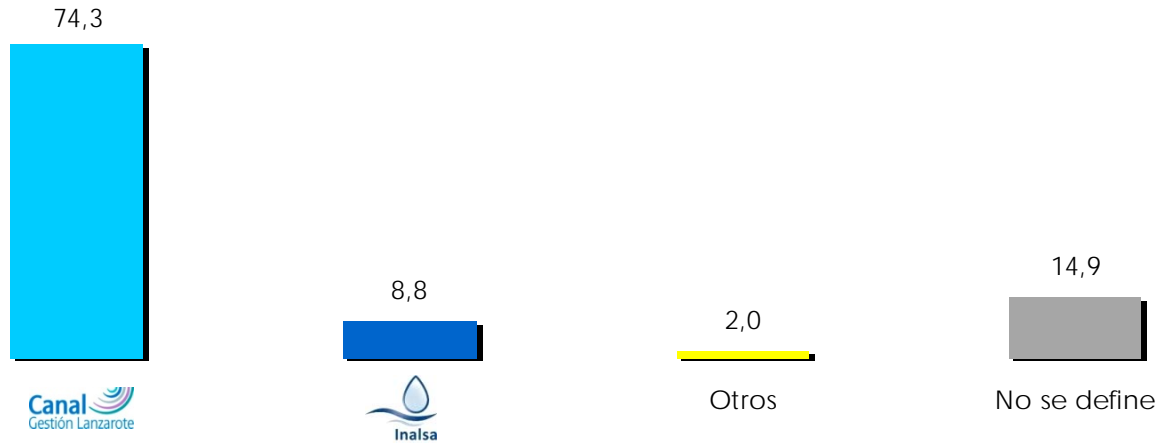
PRINCIPALES RESULTADOS

- Nivel de conocimiento de Canal Gestión Lanzarote.
- Evolución en el suministro de agua en el hogar.
- Nivel de conocimiento de ejecución de obras de mejora.
- Valoración *genérica* del suministro de agua en el hogar.
- Valoración *específica* del suministro de agua en el hogar.
 - Valoración *específica* de las dimensiones del servicio:
 1. Suministro de agua en el hogar.
 2. Lectura de contadores.
 3. Facturación.
 4. Servicio de atención al cliente.
 5. Tarifas.
- Valoración del *servicio de saneamiento* de agua en el hogar.



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

**¿Quién es el responsable del suministro de agua en los hogares de Lanzarote?
(Pregunta de respuesta espontánea)**

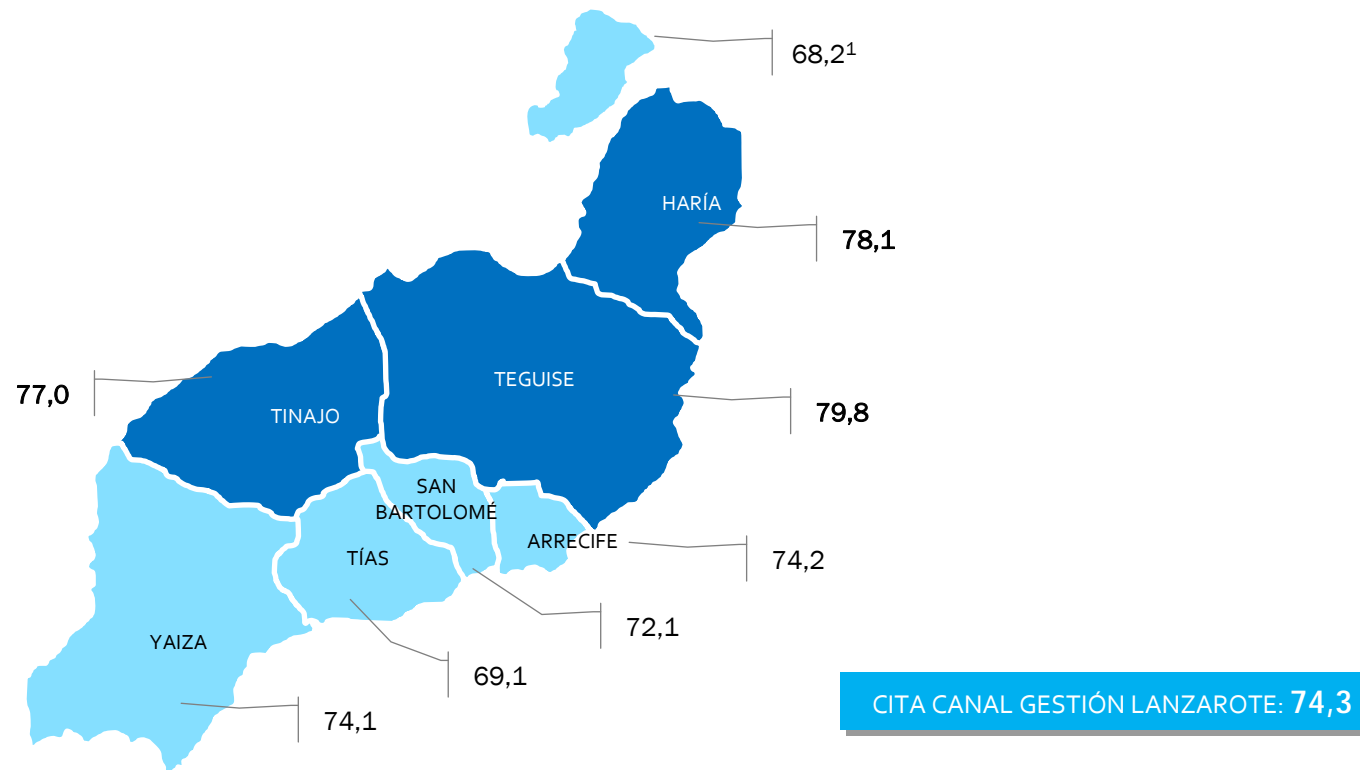


CITA CANAL GESTIÓN LANZAROTE



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

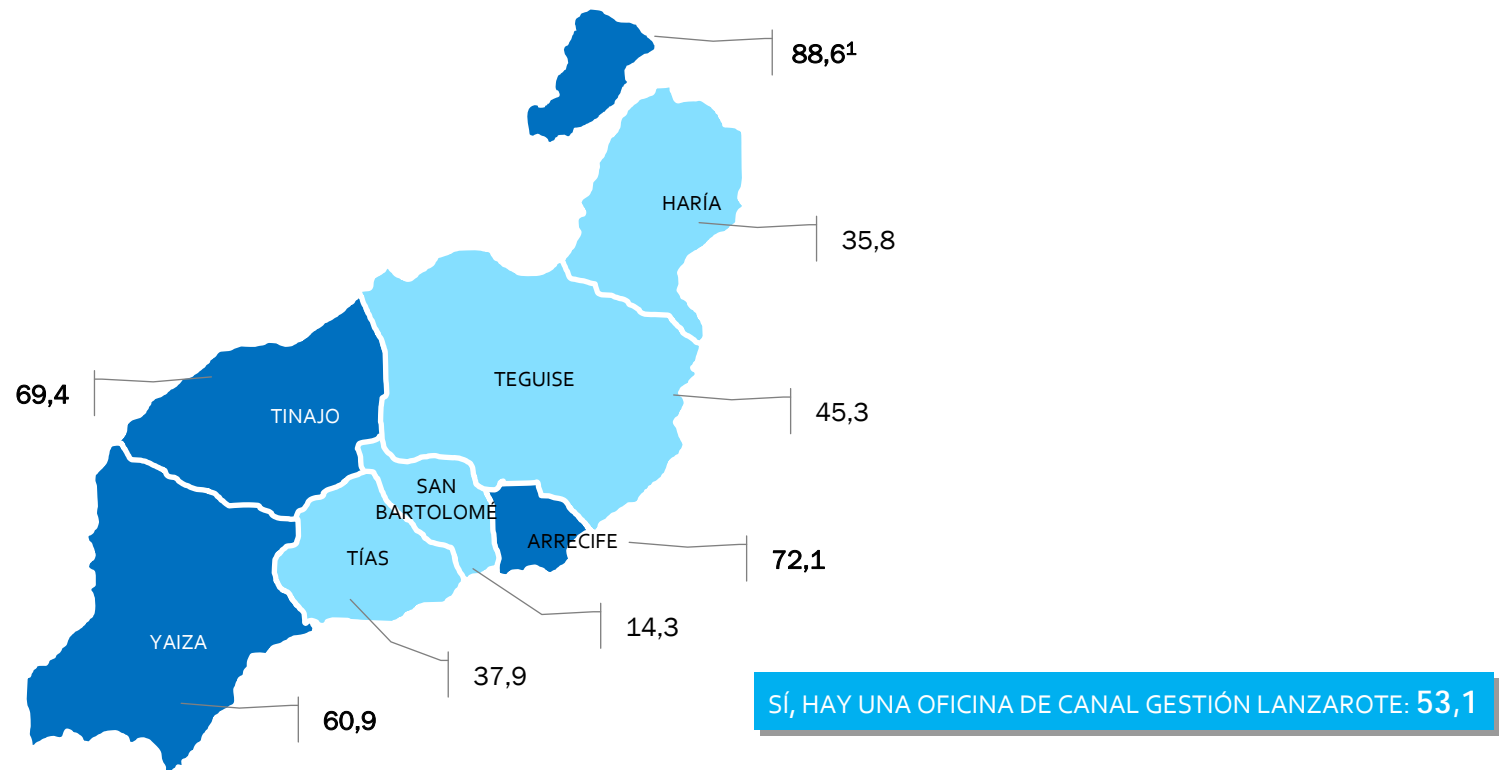
¿Quién es el responsable del suministro de agua en los hogares de Lanzarote?
(Pregunta de respuesta espontánea)



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

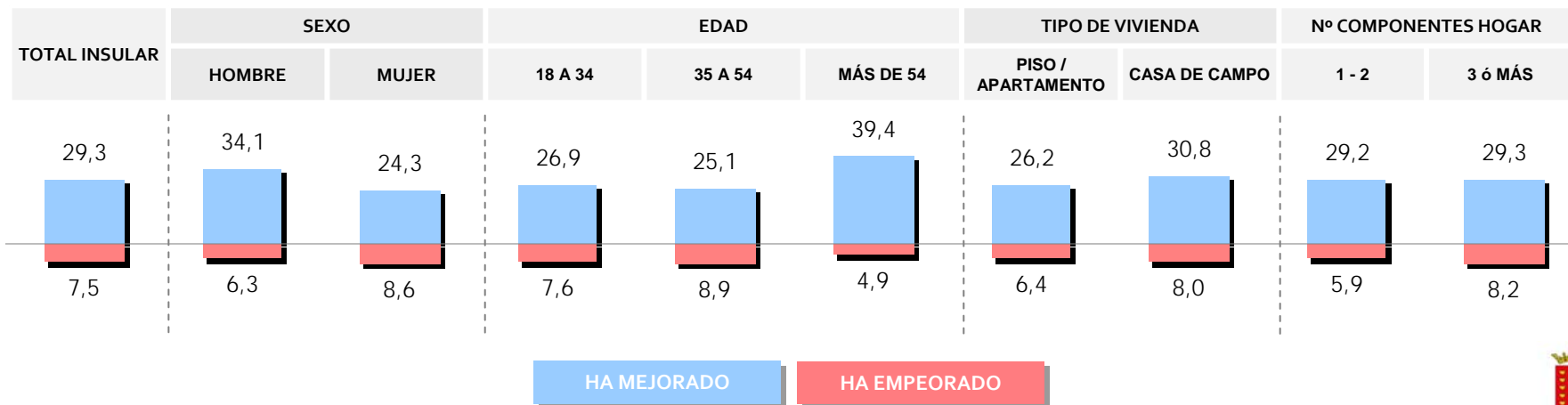
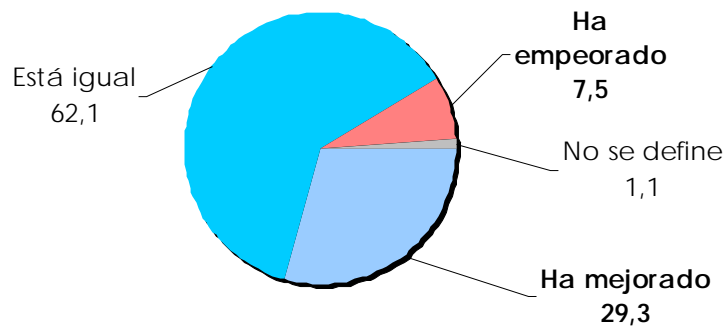
*Pues bien... / Efectivamente, es Canal Gestión quien suministra el agua a los hogares de Lanzarote
¿Sabe si en su municipio hay alguna oficina de atención al público de Canal Gestión?*



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.

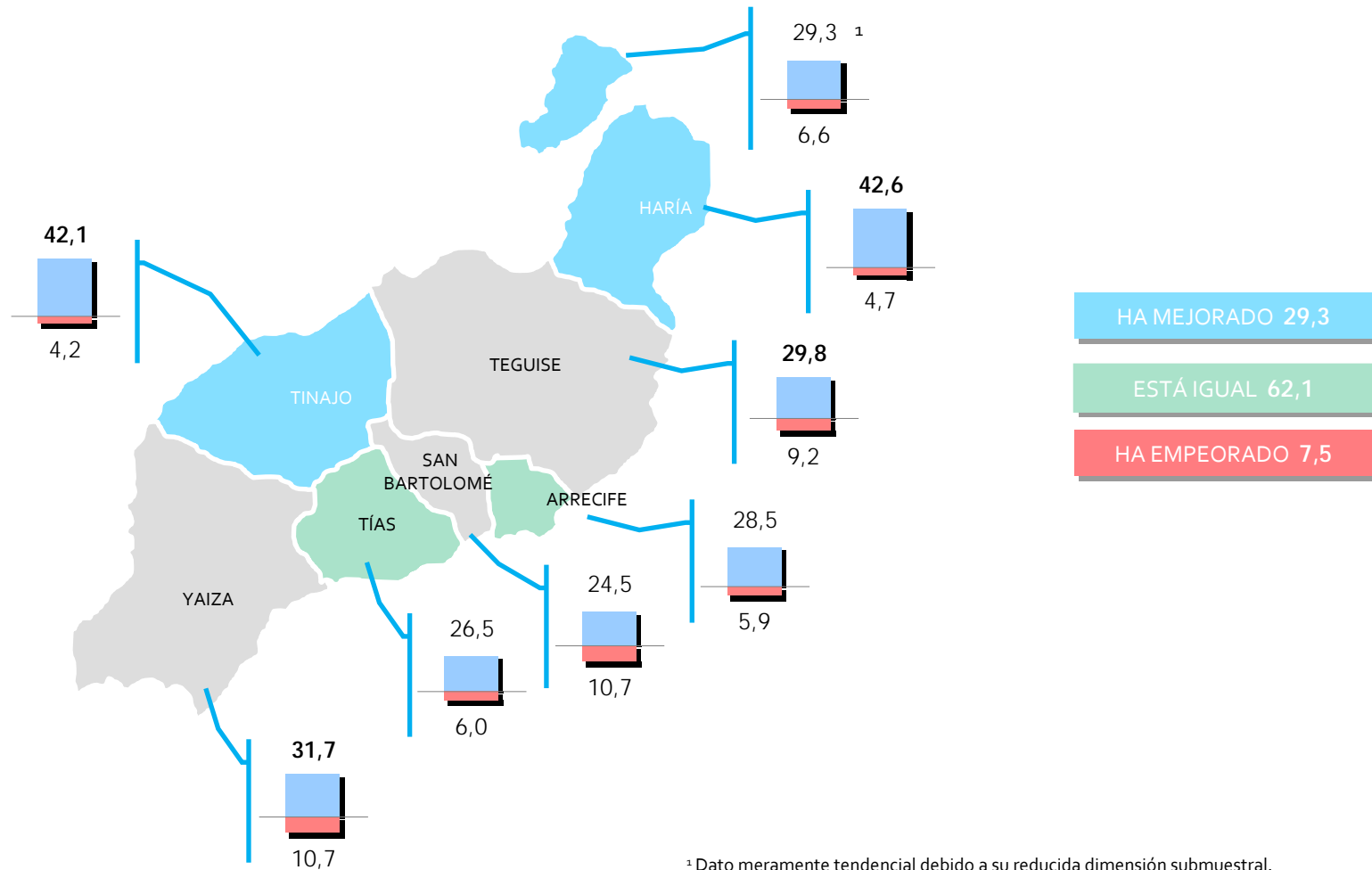
EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

¿Diría que en el último año el suministro de agua ha mejorado o ha empeorado?



EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

¿Diría que en el último año el suministro de agua ha mejorado o ha empeorado?

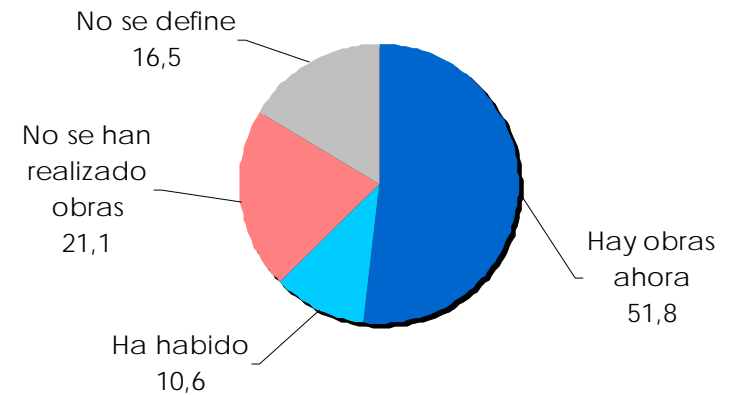
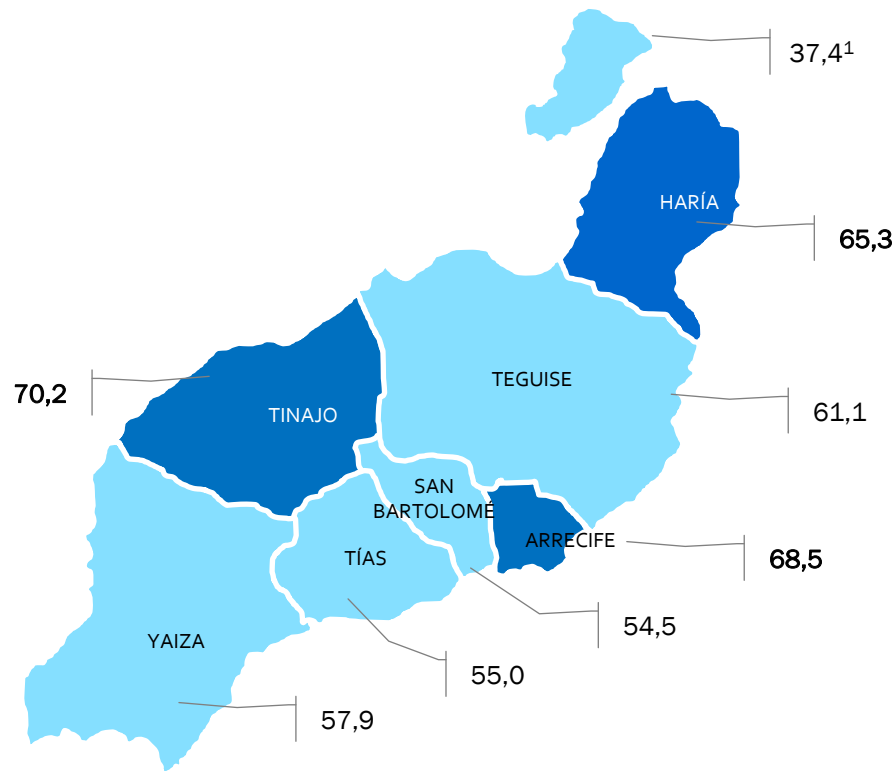


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestreal.



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?



HAY / HA HABIDO OBRAS DE MEJORA: 62,4

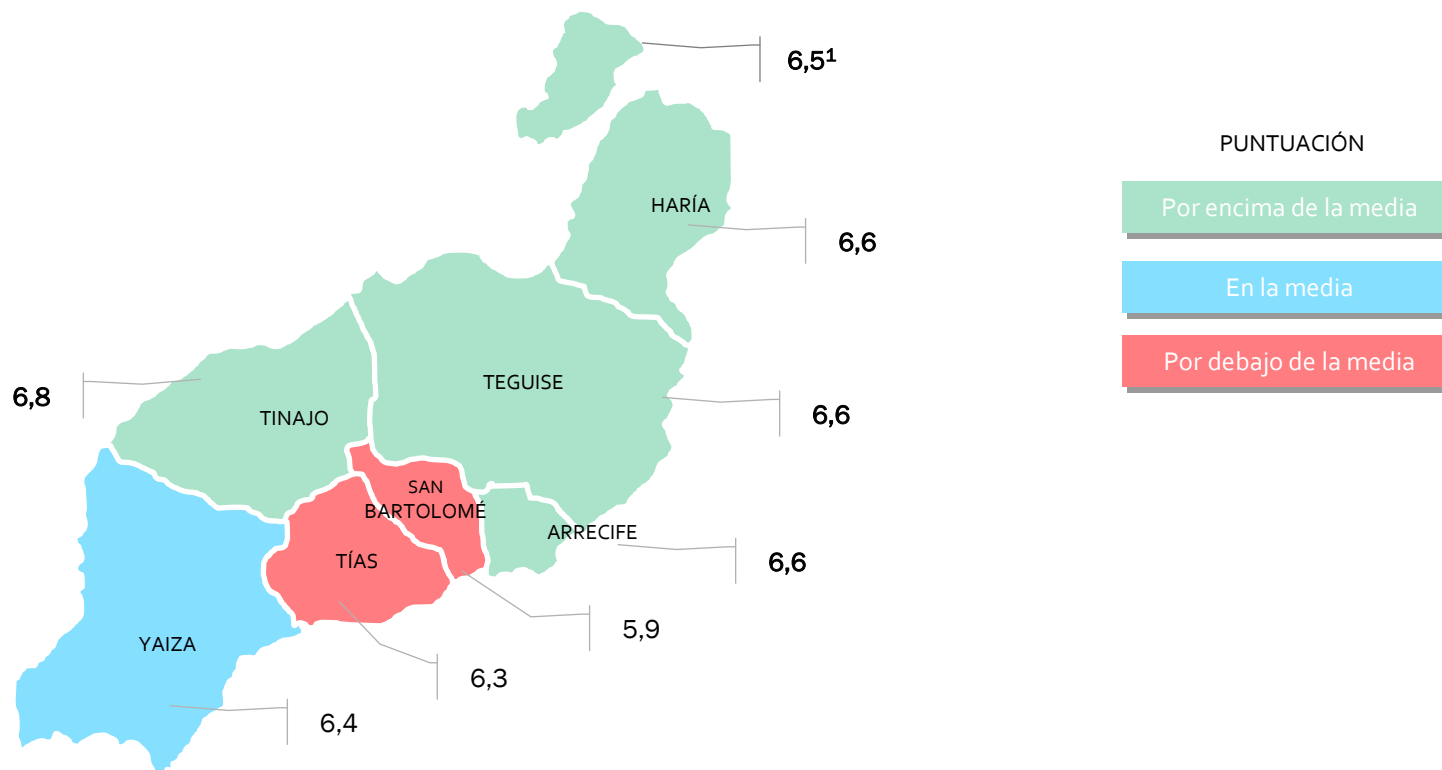
¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.



VALORACIÓN "GENÉRICA" DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

¿Qué puntuación global de 0 a 10 le daría Ud. a Canal Gestión Lanzarote?

PUNTUACIÓN MEDIA (de 0 a 10): 6,4

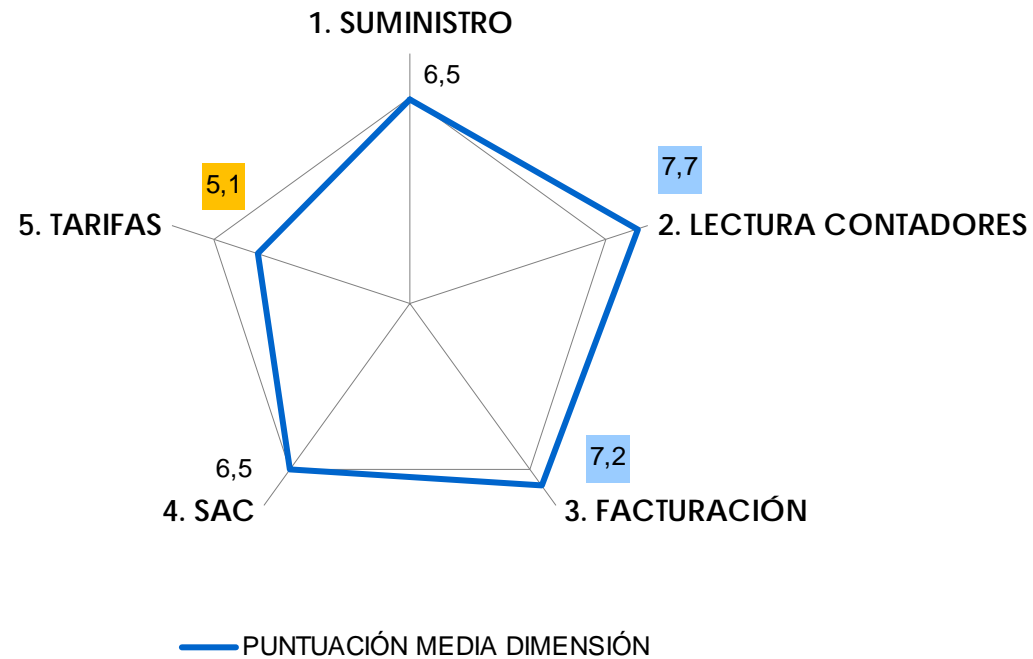


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.



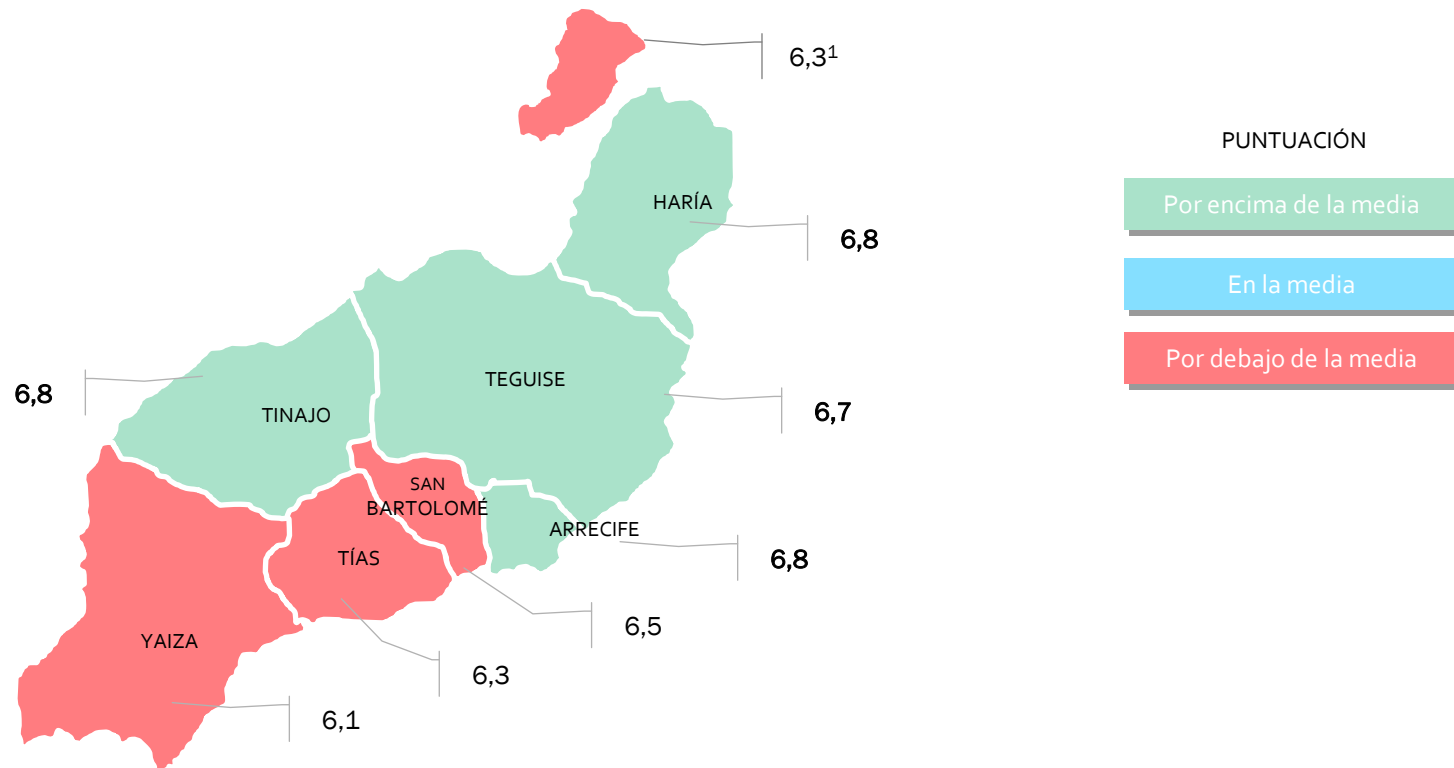
VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6



VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6

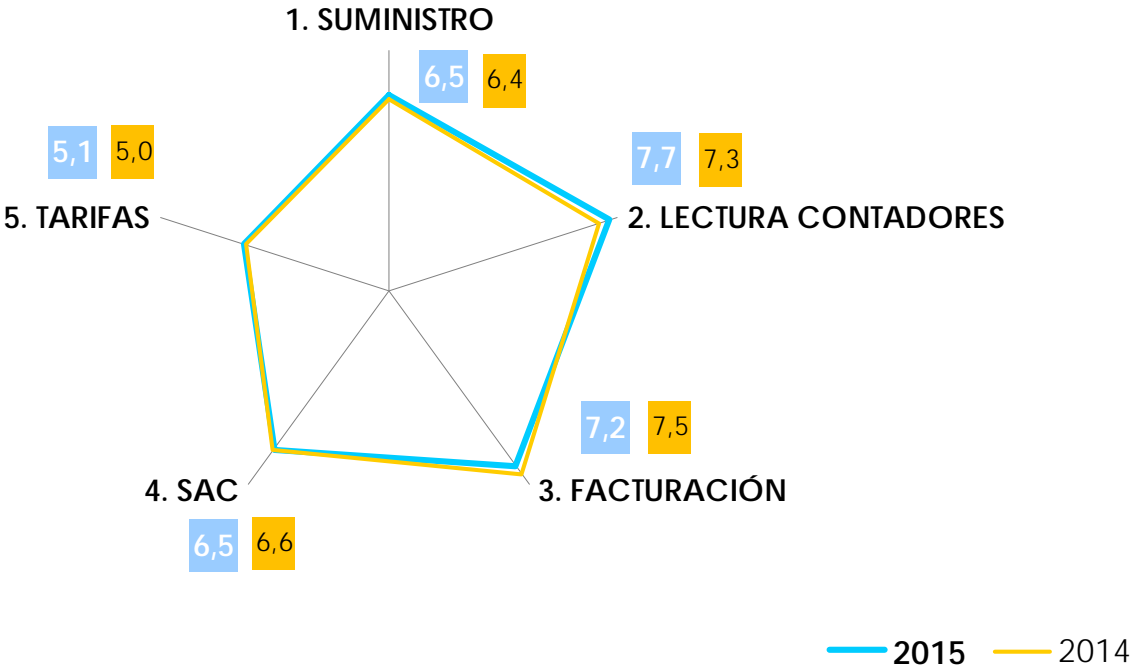
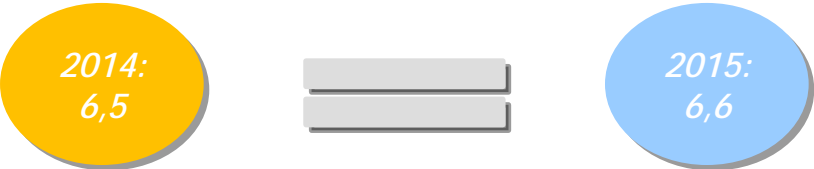


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.



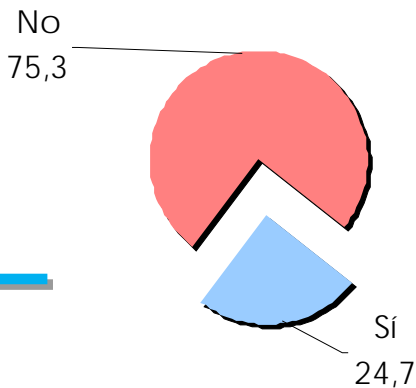
EVOLUCIÓN EN LA VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10):

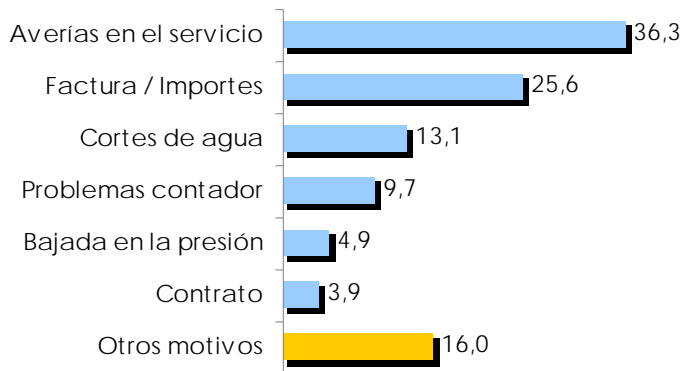


VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Ha tenido que contactar con Canal Gestión por algún motivo?

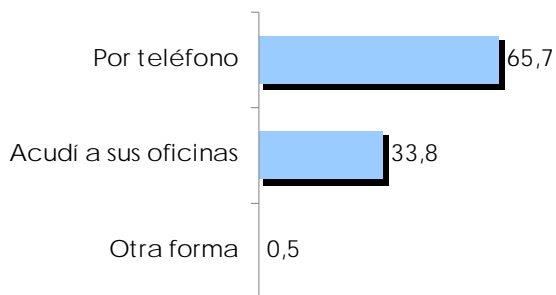


¿Por qué motivo?
(Base: Contactó con el SAC – 24,7%)



¿Qué puntuación le daría –de 0 a 10- a la atención recibida?
(Base: Contactó con el SAC – 24,7%)

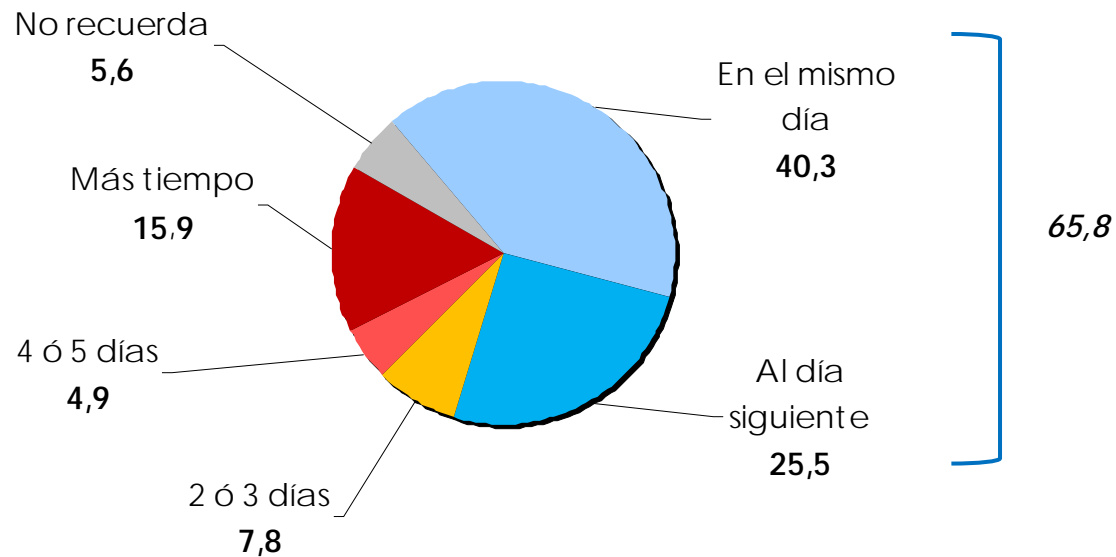
¿Cómo contactó?
(Base: Contactó con el SAC – 24,7%)



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN DE AVERÍAS, CORTES DE SUMINISTRO, BAJADAS DE PRESIÓN,... - 17,4%

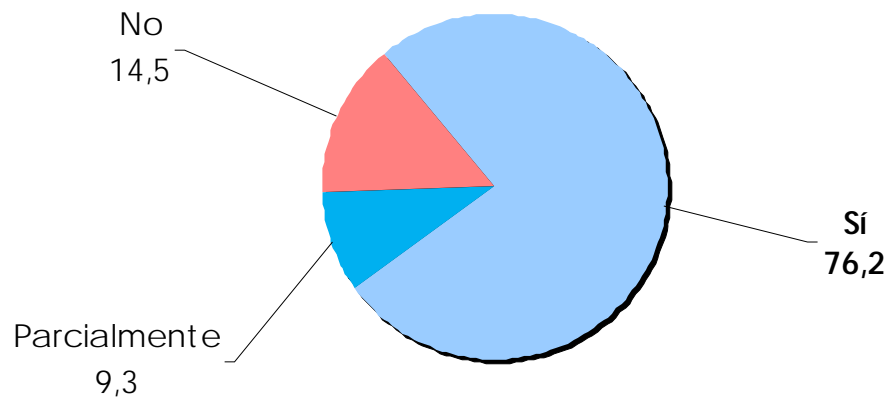
*¿Recuerda cuánto tardaron en resolver la avería?
(Base: Contacto con el SAC por una avería - 17,4%)*



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN DE AVERÍAS, CORTES DE SUMINISTRO, BAJADAS DE PRESIÓN,... - 17,4%

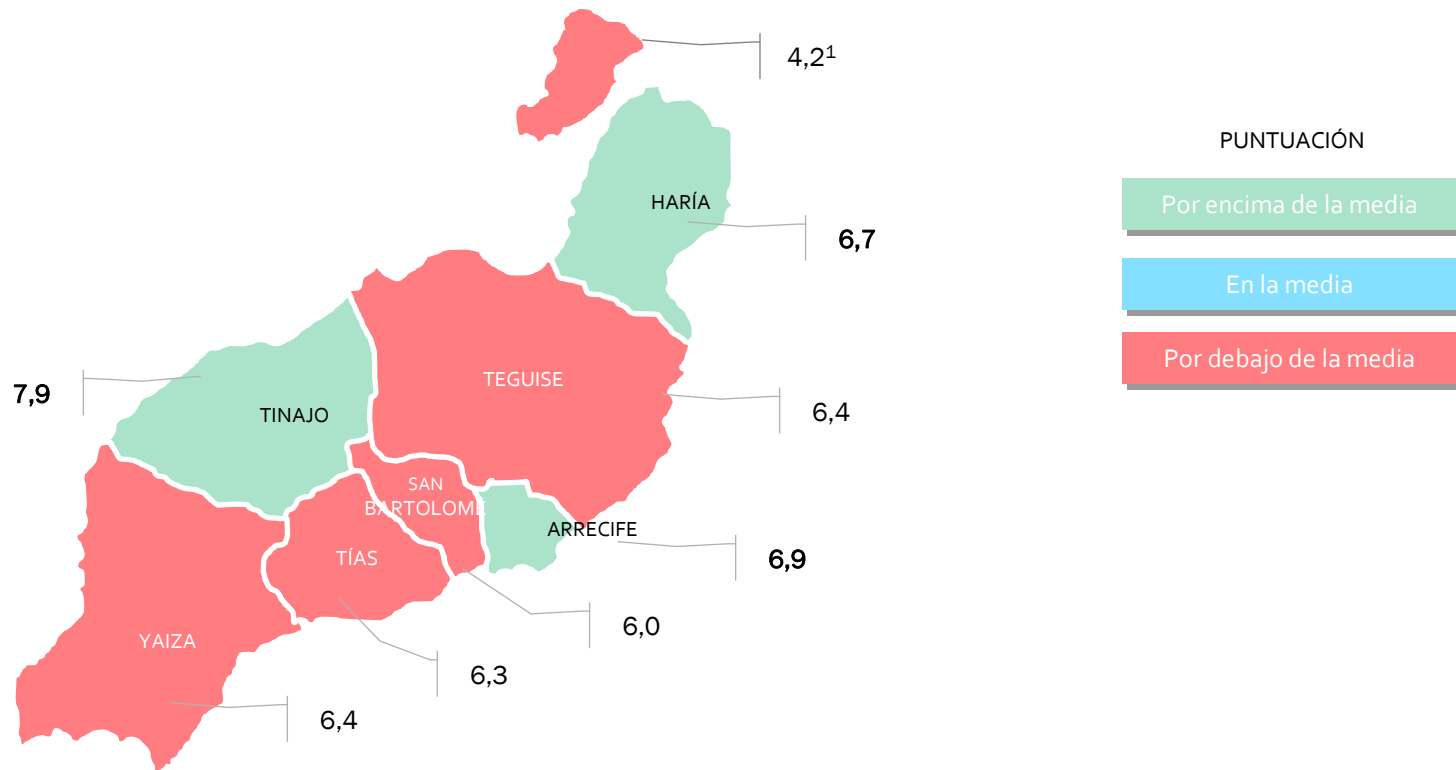
*¿Quedó finalmente resuelto el motivo por el que llamó a Canal Gestión?
(Base: Contacto con el SAC por una avería - 17,4%)*



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE (de 0 a 10): 6,5

Base: Contactó con el SAC – 24,7%

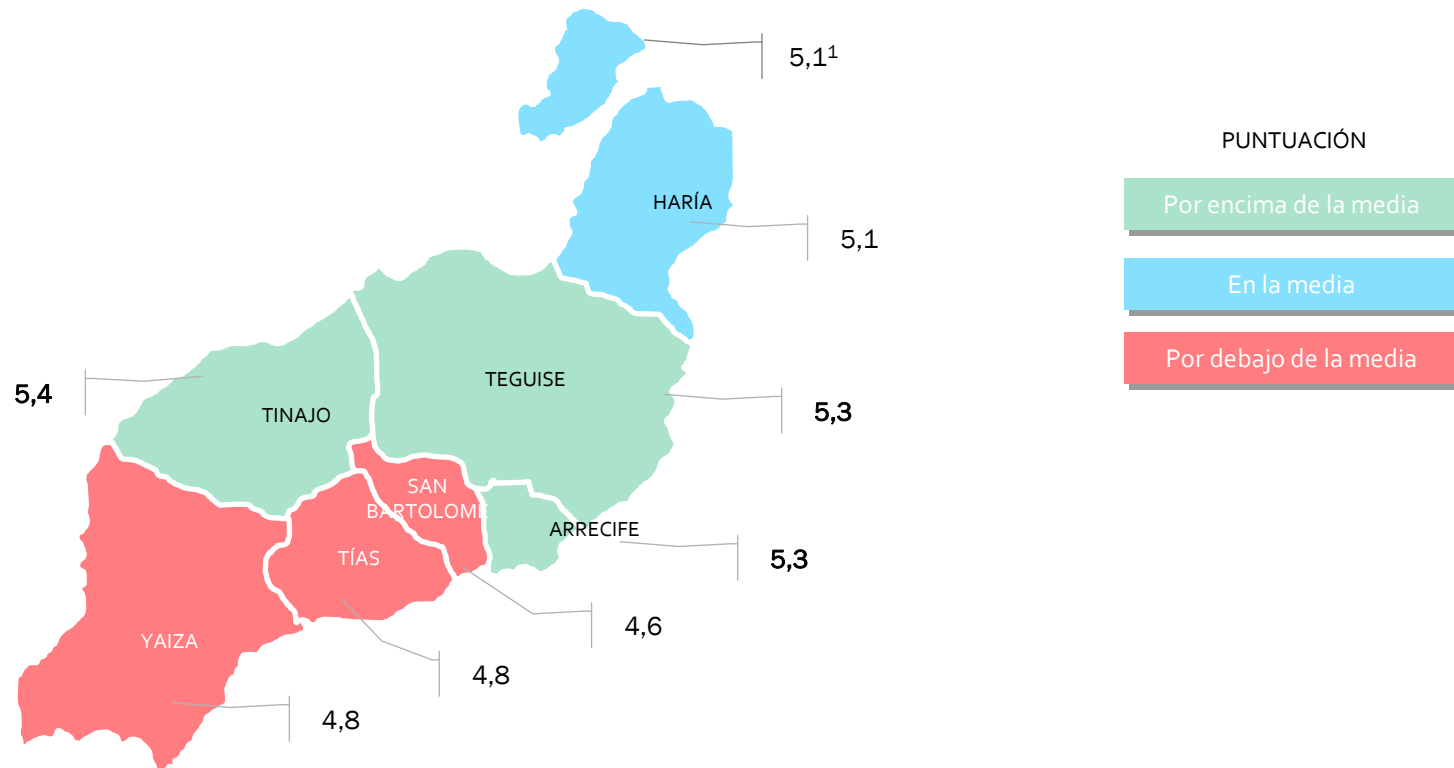


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestral.



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: TARIFAS

PUNTUACIÓN MEDIA DE LAS TARIFAS (de 0 a 10): 5,1

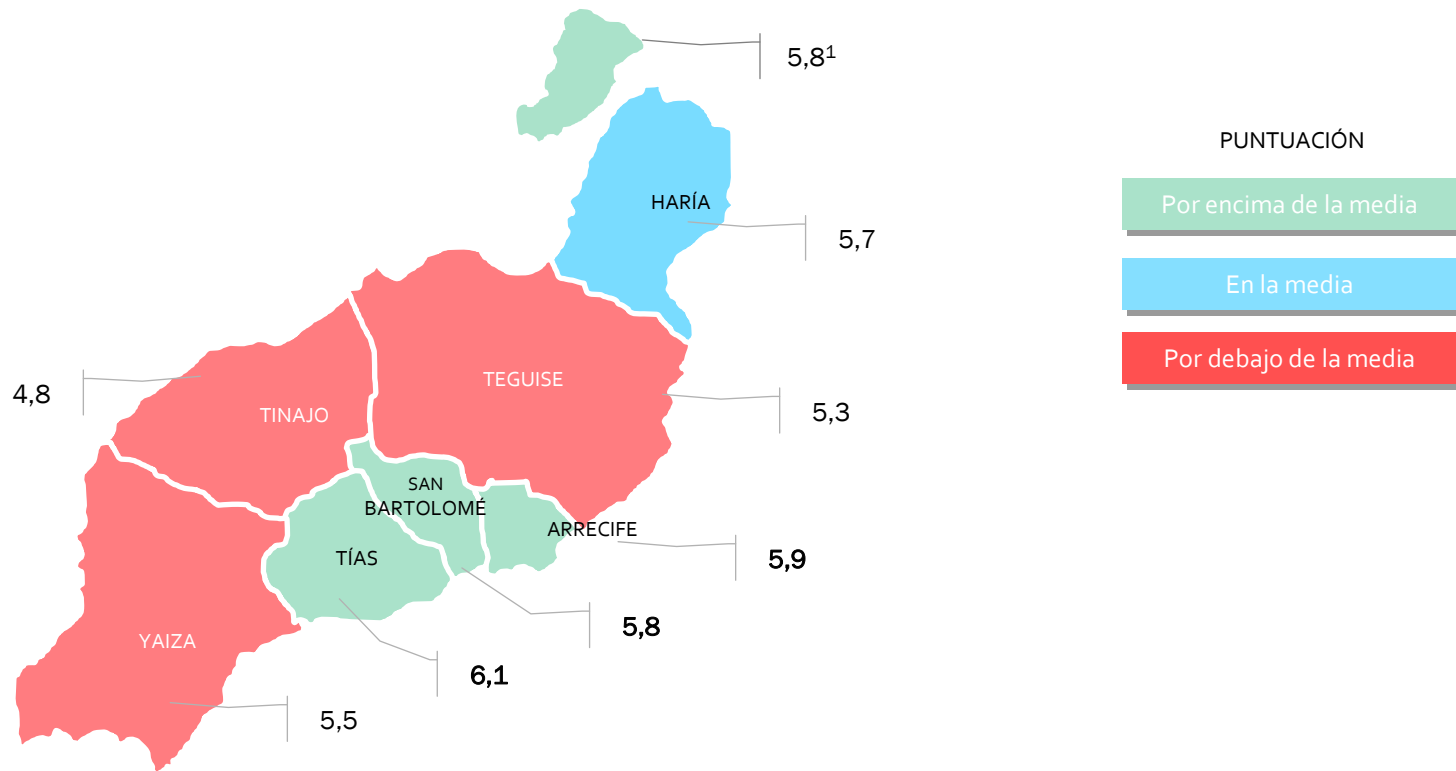


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.



VALORACIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE AGUA EN EL HOGAR

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO (de 0 a 10): 5,7



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.

