



ESTUDIO  
SATISFACCIÓN  
USUARI@S  
EMASESA

2022

# Introducción

- EMASESA tiene establecido en su Sistema de Gestión de la Calidad la realización de un estudio de medición de la calidad del servicio que EMASESA presta a sus usuari@s, lo que permite identificar áreas de mejora y establecer acciones para mejorar su satisfacción.
- Este tipo de estudio se viene realizando desde el año 2006 de manera ininterrumpida, antes de forma anual y desde el año 2010 con una periodicidad trienal.
- El estudio cuyos resultados se muestran a continuación ha sido realizado por la empresa MERKASTAR, adjudicatario del servicio para todas las entidades de la CEMS.

## FASES DEL TRABAJO



The background of the slide is a microscopic image of plant cells, showing a network of cell walls and large, clear vacuoles. The image is tinted with a light blue color. A solid, darker blue rectangular box is positioned on the left side of the slide, containing the text.

# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

# ¿Qué perseguimos?

Una encuesta de satisfacción tiene que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo, en base a la información cuantitativa obtenida por medio de los cuestionarios.

## Objetivos principales:

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.
- Detectar áreas de mejoras concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los usuarios.
- Saber si recomendarían nuestros servicios
- Analizar los puntos fuertes y los puntos débiles por segmento.
- Recoger las expectativas de los usuarios.



Establecer un plan de acción que permita mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que presta EMASESA

# Objetivos específicos por segmentos

## Domésticos, No Domésticos y Grandes Usuarios

1

Valorar de manera global el servicio de EMASESA

2

Conocer los canales de comunicación que utilizan los usuarios para contactar con EMASESA

3

Obtener la valoración de los servicios específicos que presta EMASESA

4

Recibir sugerencias de usuarios para la mejora del servicio.

5

Analizar las expectativas de los usuarios en relación al servicio de suministro prestado por EMASESA

## Puntos de Atención al Ciudadano

1

Valoración del servicio que prestan en el Punto de Atención al ciudadano de EMASESA

2

Valoración de los diferentes atributos relacionados con el servicio en la oficina

3

Motivos principales de la visita a la oficina

4

Intención de volver a utilizar el PAC e Intención de recomendarlo

5

Sugerencias de usuarios para la mejora del servicio

The image features a microscopic view of plant cells, showing a network of cell walls and large, clear cytoplasmic vacuoles. The entire image is tinted with a light blue color. A semi-transparent blue rectangular box is positioned on the left side, containing the text 'FICHA TÉCNICA Y RESULTADOS' in white, uppercase letters.

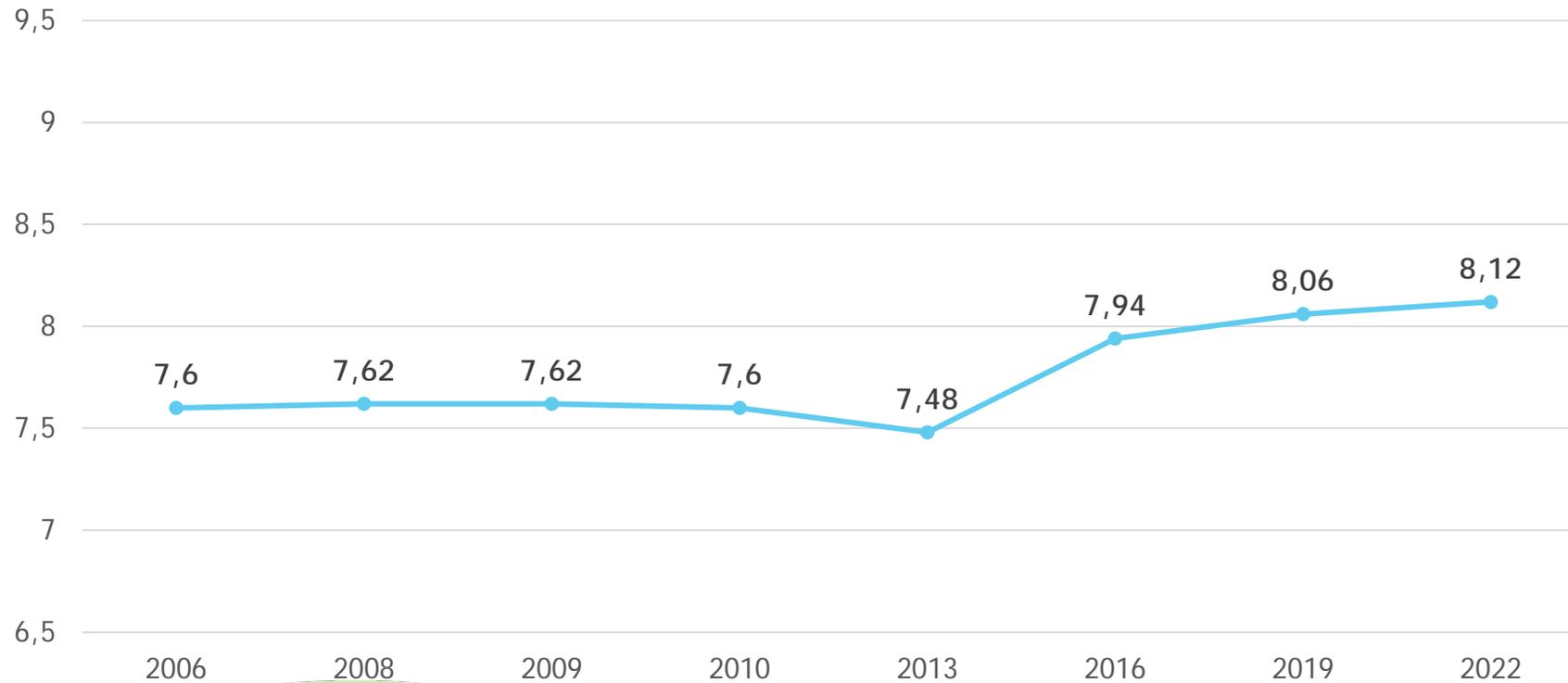
# FICHA TÉCNICA Y RESULTADOS

# Ficha Técnica

Segmentos	Universo	Tipo de entrevista	Nº encuestas	Tipo de muestreo	Error muestral	Duración	Fecha de campo
Domésticos	Usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas con suministro doméstico	Entrevistas telefónicas	N=693	Se obtienen números de teléfonos de forma aleatoria para cada uno de los estratos (poblaciones abastecidas)	• $n=693 \pm 3,72\%$ y $n= 672 \pm 3,8\%$ Con un intervalo de confianza del 95,5%, siendo $p=q 50\%$	10 minutos aprox.	7 de marzo al 6 de mayo de 2022
No Domésticos	Usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas con suministro No doméstico		N=672				
Grandes Usuarios	Grandes usuarios de EMASESA en Sevilla capital y poblaciones abastecidas. (Base de Datos con 209 usuarios).	Entrevistas on-line con seguimiento telefónico.	N=64	Entrevistas realizadas mediante invitación por correo electrónico con link al cuestionario electrónico.	—	15 minutos aprox.	Del 9 al 23 de marzo de 2022
Puntos de Atención	Usuarios que acuden a las oficinas centrales en Sevilla capital y a los puntos de atención en todas las poblaciones abastecidas (oficinas y PAC)	Entrevista personal con tablet	N=640	Se obtienen las entrevistas de forma aleatoria en las oficinas atención al usuario	• $n=640 \pm 3,87\%$ Con intervalo de confianza del 95,5%, siendo $p=q 50\%$	3 minutos aprox.	Del 16 al 19 de mayo de 2022
	Usuarios en Sevilla Capital y poblaciones redirigidas a atención telefónica	Entrevista personal telefónica (CATI)	N=90	Entrevista CATI: BBDD 1034 registro	• $n=90 \pm 10,33\%$ Con intervalo de confianza del 95,5%, siendo $p=q=50\%$	10 minutos aprox.	Del 7 de marzo al 6 de mayo de 2022

# Índice de Satisfacción global de EMASESA

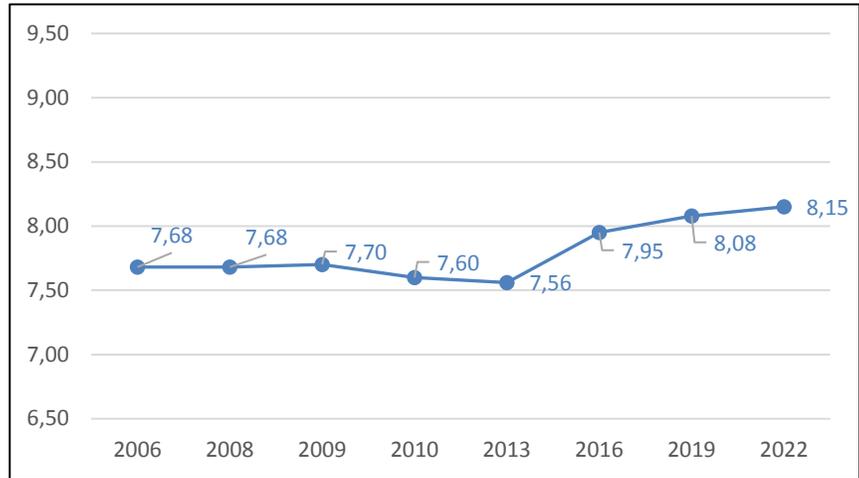
ISG EMASESA



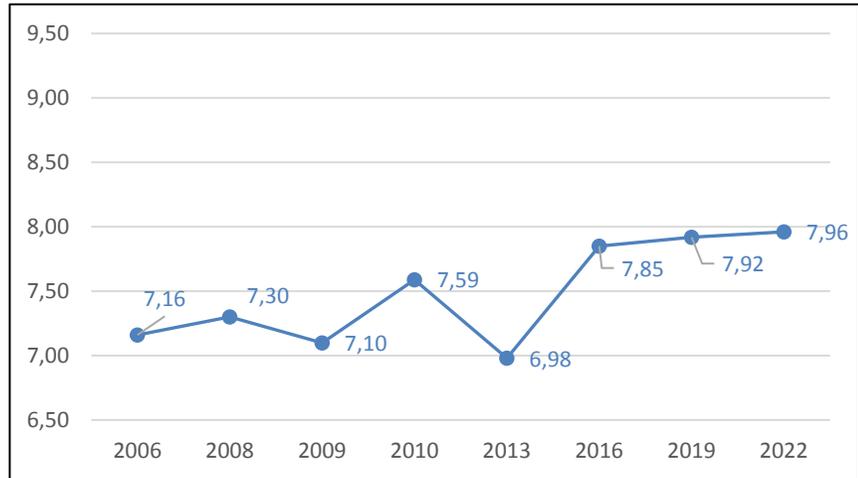
**ISG** = Valor medio ponderado por el Universo, contemplando Domésticos, No Domésticos y Grandes Usuarios

# Satisfacción Global por segmento

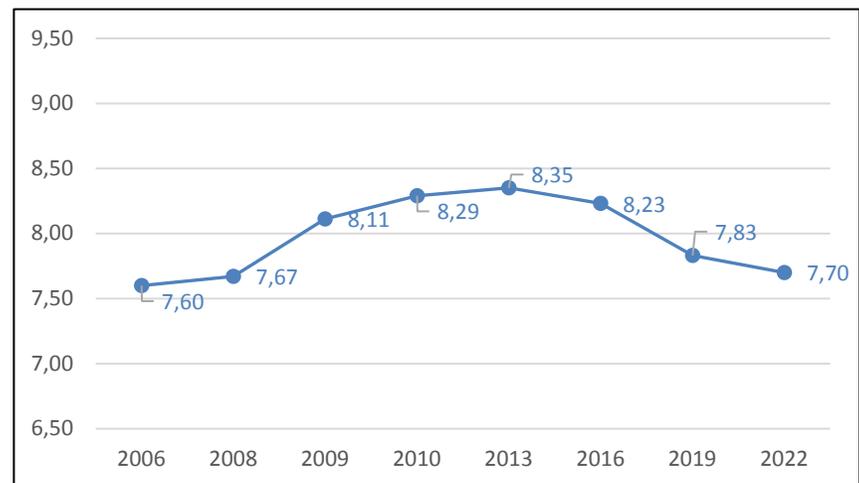
## Doméstico



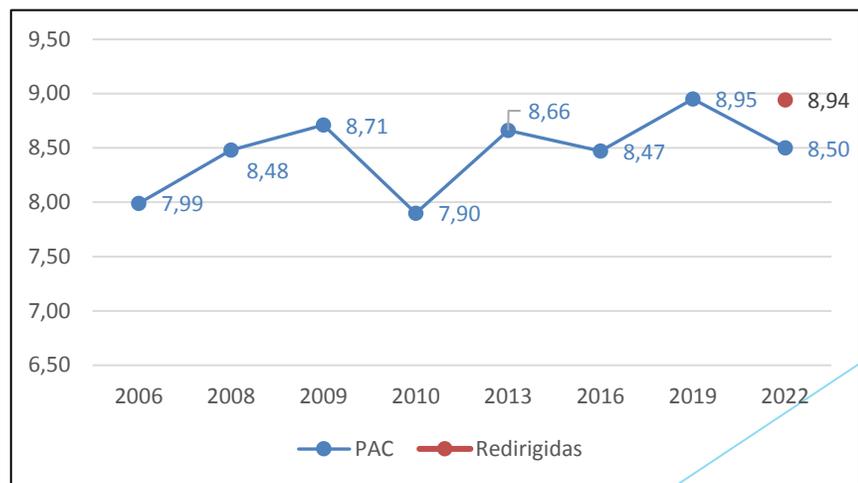
## No Doméstico



## Grandes Usuarios



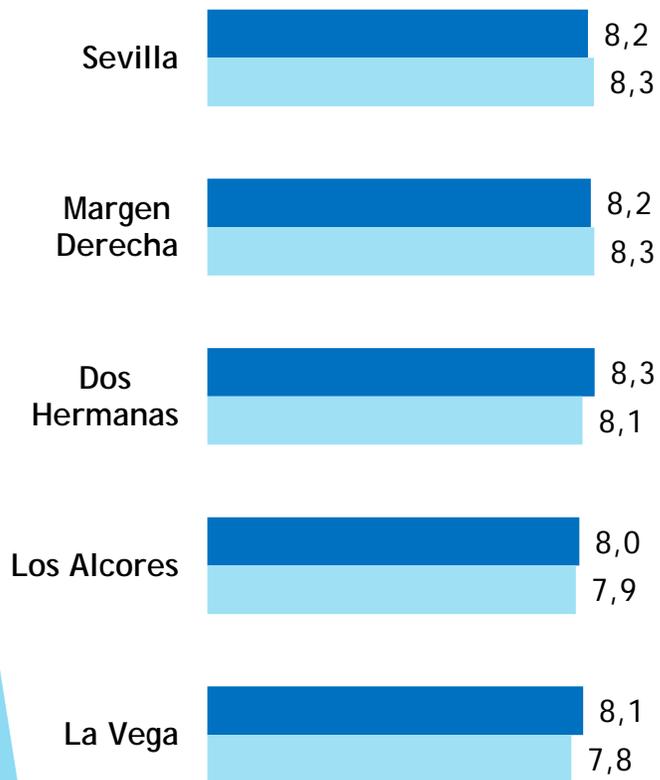
## PAC



# Satisfacción global por Área Territorial

## DOMÉSTICOS

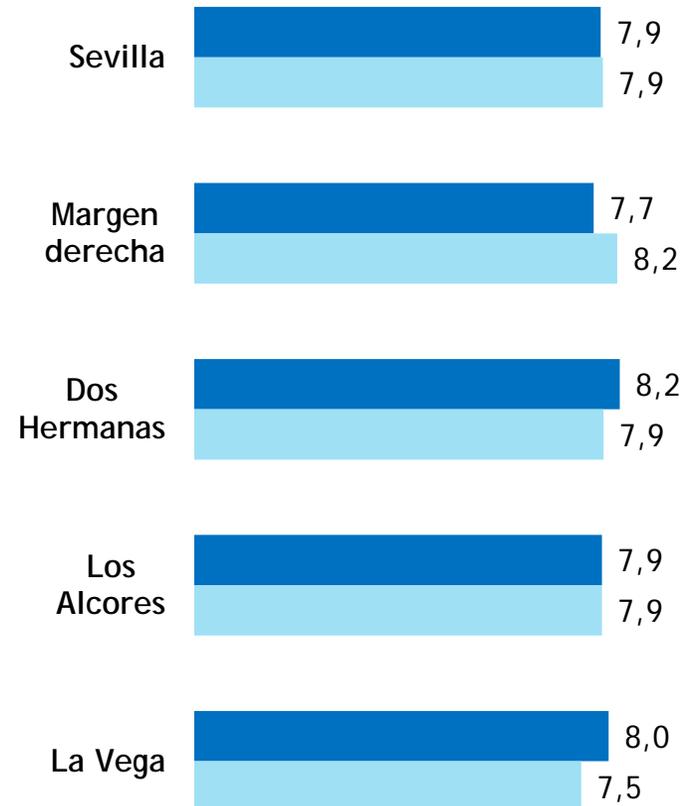
Área territorial



■ 2022  
■ 2019

## NO DOMÉSTICOS

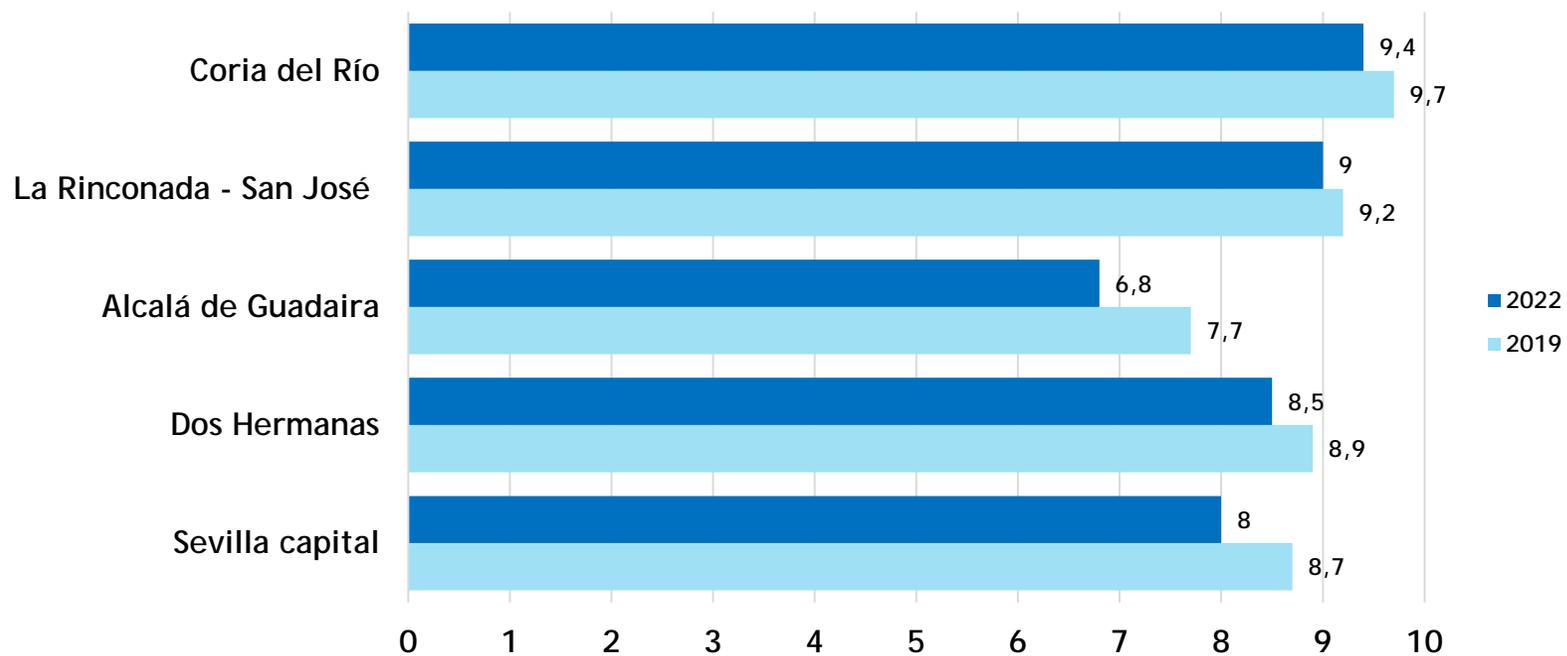
Área territorial



■ 2022  
■ 2019

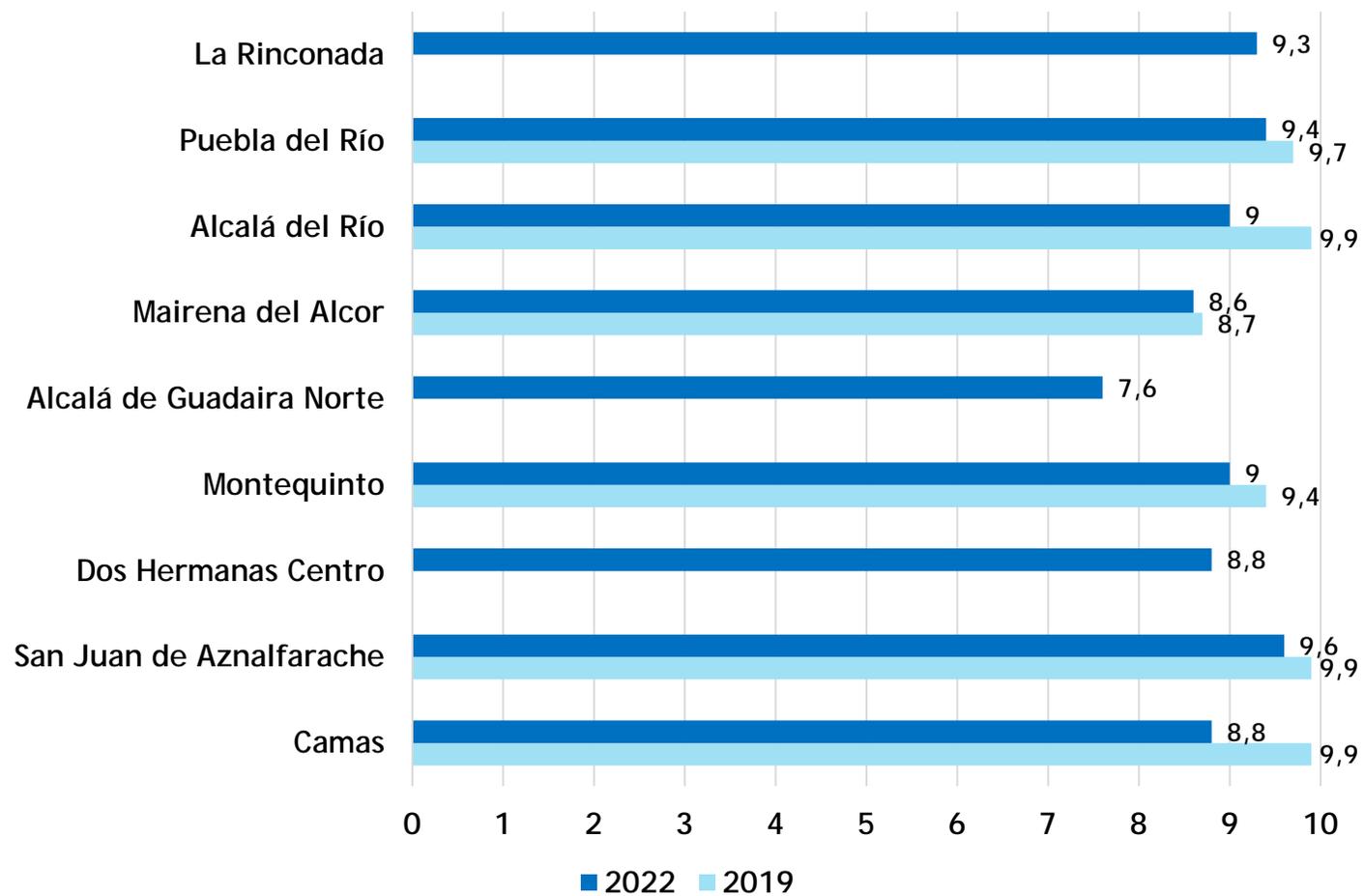
# Satisfacción global por Punto de Atención

## OFICINAS PRINCIPALES



# Satisfacción global por Punto de Atención

## PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



¡¡Queremos hacerlo mejor!!