

Según los datos recogidos en los estudios realizados por la empresa pública a lo largo de los seis primeros meses de 2020

Los usuarios valoran con un 8,64 su satisfacción con el servicio que presta Canal de Isabel II

- La valoración también sube entre pequeñas y medianas empresas y trabajadores autónomos, hasta alcanzar el 8,72
- Aprecian, principalmente, la continuidad del suministro, la calidad, sabor y transparencia del agua, y su presión
- La nota otorgada a la imagen global de la empresa entre sus clientes también mejora y pasa de un 7,96 a un 8,09
- Canal es la empresa de suministros que mejor valoración recibe, frente al gas, la electricidad o la telefonía

13SEP2020 – Canal de Isabel II finalizó el primer semestre de 2020 con un notable grado de satisfacción entre sus usuarios que, otorgan a la empresa pública una calificación media del 8,64, según los datos de los seis primeros meses del año. Este dato mejora el 8,53, con el que se cerró el año 2019. Además, este índice es aún mayor entre las pequeñas empresas y autónomos, que valoran con un 8,72 el servicio de Canal de Isabel II frente al dato de 2019, un 8,51.

Entre los atributos mejor puntuados por los usuarios se encuentran la continuidad con el suministro (9,22), la calidad, sabor y transparencia del agua (8,64), la presión del agua (8,54), la excelencia y seguridad en el servicio que presta (8,24), su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente (7,85), la transparencia y confianza que les transmite (7,70) y el orgullo de tener a Canal de Isabel II como suministradora de agua (7,54).

En el lado contrario, obtiene una valoración más baja la tarifa, que los usuarios valoran con un 7,1. Sin embargo, los usuarios valoran muy positivamente la periodicidad y puntualidad de la factura y la claridad de la información que aparece en ella. Finalmente, la nota otorgada a la imagen de la empresa también ha mejorado respecto al dato de fin de 2019 y ha pasado de un 7,96 a un 8,09.

En concreto, para realizar este estudio, Canal entrevistó telefónicamente a más de 1.250 usuarios, entre particulares y empresas, distribuidos geográficamente por toda la Comunidad de Madrid. Además de preguntarles por la valoración del servicio que presta Canal de Isabel II, los clientes también valoran a la empresa de agua en relación con

empresas suministradora: así, frente al 8,64 de Canal, la electricidad recibe un 7,69; el gas un 7,61 y el teléfono un 7,13.

ESCUCHAR AL CLIENTE PARA MEJORAR SU SERVICIO

Tras el rediseño de la factura, que Canal realizó atendiendo a las peticiones y opiniones de sus clientes, los clientes consideran que ahora es más visual, estética y comprensible, y que les resulta más sencillo comprender los distintos conceptos que se facturan.

Además de medir la satisfacción global de sus clientes, Canal de Isabel II también analiza las opiniones y valoraciones de sus clientes tras realizar algún tipo de interacción comercial, como contrataciones de suministro o tramitación de quejas, con el objetivo de identificar los puntos de mejora tanto en su atención comercial como en su actividad en general.

Reconocer las necesidades de clientes y usuarios e involucrarle en el diseño de procesos y servicios, forma parte de una de las líneas del Plan Estratégico 2018/2030 de Canal de Isabel II. En ella se incluyen las actuaciones para mejorar la experiencia de clientes, la instalación de contadores inteligentes y mejorar la eficiencia de los procesos comerciales.

Canal de Isabel II nació hace más de 165 años para abastecer de agua a la ciudad de Madrid. Hoy, sus más de 2.800 empleados prestan servicio a más de 6 millones de personas en la región. Es una empresa 100 % pública, innovadora, líder en su sector y reconocida internacionalmente por su gestión del ciclo integral del agua.

Opera 13 embalses; 78 captaciones de aguas subterráneas; 14 estaciones de tratamiento de agua potable; 17.651 kilómetros de red de aducción y distribución; 131 estaciones de bombeo de agua potable y 133 de aguas residuales; 15.317 kilómetros de redes de alcantarillado; 65 tanques de tormenta; 157 estaciones depuradoras de aguas residuales; y 651 kilómetros de redes de agua regenerada.