

Según los datos recogidos en los estudios realizados por la empresa pública en el último semestre de 2018

Los usuarios otorgan un notable alto a Canal de Isabel II por el servicio y su compromiso con el medio ambiente

- La valoración también sube entre las empresas a las que presta servicio alcanzando un 8,57
- Es la empresa mejor valorada frente a otros suministros como gas, electricidad o telefonía

14ENE19 – Canal de Isabel II ha cerrado 2018 con un notable grado de satisfacción entre sus usuarios que, otorgan a la empresa pública una calificación media del 8,31, según los datos del último semestre del año. Este dato mejora el 8,18, otorgado en el último estudio precedente, de abril de 2018. La satisfacción con Canal también ha mejorado entre los clientes del sector empresa a las que presta servicio, pasando de un 8,23 a un 8,57.

Entre los atributos mejor puntuados por los usuarios se encuentran la excelencia y seguridad en el servicio, su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, el orgullo de tener a Canal de Isabel II como suministradora de agua, la continuidad en el servicio, la calidad del agua y la transparencia, todos con ellos con puntuaciones medias por encima del 7. Entre los que obtienen una menor valoración se encuentra la tarifa con una nota de un 6,74 frente al 6,33 del estudio anterior. Finalmente, la nota otorgada a la imagen de la empresa también ha mejorado respecto al último estudio y ha pasado de un 7,4 a un 7,7.

Preguntados por cómo valoran a Canal de Isabel II en relación a otras empresas suministradoras, los encuestados otorgan a la compañía de aguas una puntuación de un 8,31 frente a un 7,44 para el gas, un 7,23 para la electricidad y un 6,76 a la telefonía.

SATISFACCIÓN EN LOS MUNICIPIOS

Por otra parte, la encuesta de satisfacción también analiza la satisfacción de sus clientes en todos los municipios de la región en los que presta servicio y pondera con mayor representatividad a las 15 poblaciones con mayor número de habitantes.

Así, en el epígrafe de continuidad y garantía del suministro, las poblaciones más satisfechas son Leganés, Valdemoro, Fuenlabrada, Móstoles, Torrejón de Ardoz, Alcorcón y Madrid con notas medias por encima del 9. En cuanto a calidad del agua, el ranking lo encabezan Las Rozas de Madrid, San Sebastián de los Reyes, Getafe, Madrid y Alcorcón.

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. Sus más de 2.500 empleados trabajan a diario para prestar servicio a más de 6 millones de personas en la región. Es una empresa 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 plantas de tratamiento de agua potable; 17.556 kilómetros de red de aducción y distribución; 131 estaciones de bombeo de agua potable y 133 de aguas residuales; 14.956 kilómetros de redes de alcantarillado; 65 tanques de tormenta; 877 kilómetros de colectores y emisarios; 157 estaciones depuradoras de aguas residuales; y 588 kilómetros de red de agua regenerada.