

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

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



Consorcio 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 proporcional 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 pre establecidas** 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.

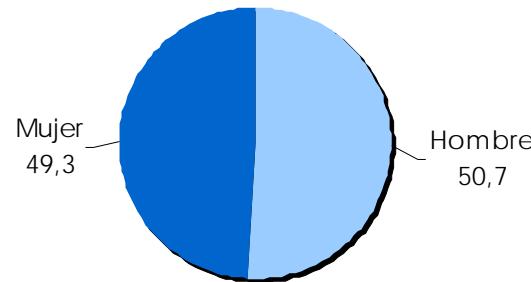


FICHA TÉCNICA

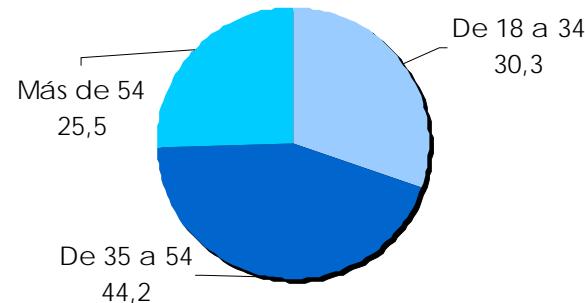
Características de la población de Lanzarote

114.420 Residentes adultos en Lanzarote

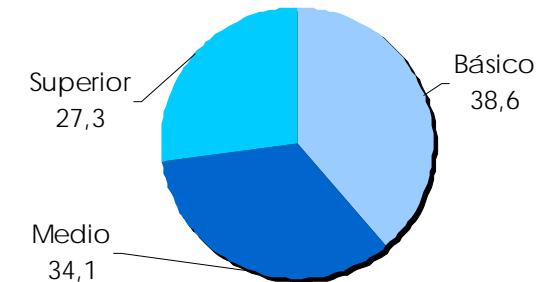
GÉNERO



EDAD

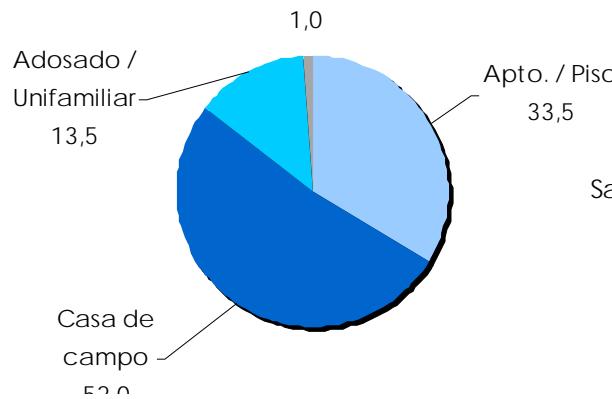


NIVEL DE FORMACIÓN¹

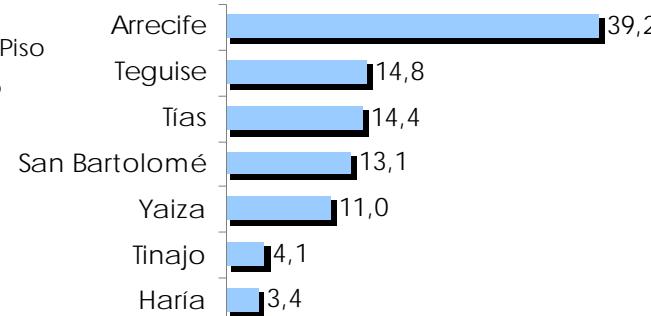


(1) "Básico": Primaria + Graduado escolar / ESO; "Medio": Bachiller + FP;
"Superior": Título Universitario (Medio o Superior)

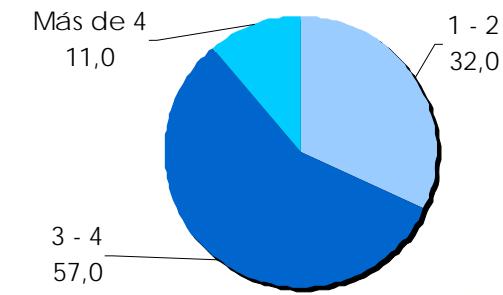
TIPO DE VIVIENDA



MUNICIPIO



Nº DE COMPONENTES EN EL HOGAR



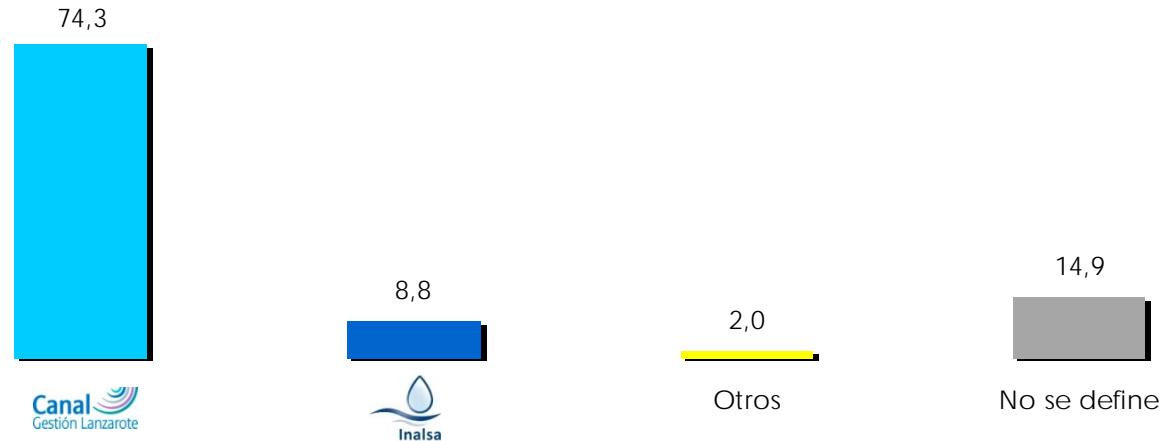
PRINCIPALES RESULTADOS

- 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)*

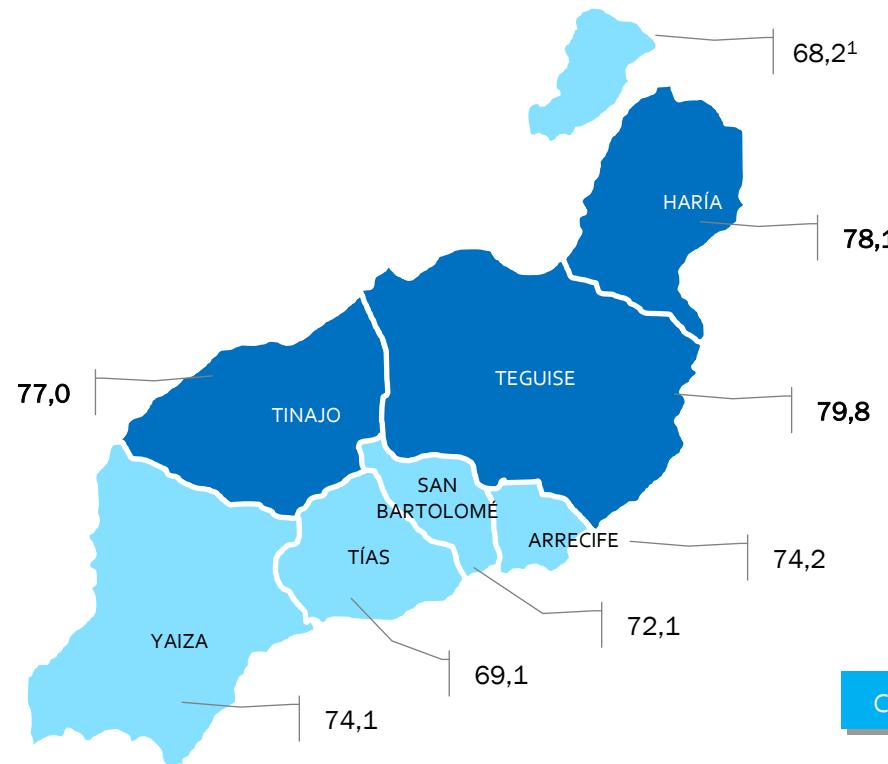


TOTAL INSULAR	SEXO		EDAD			TIPO DE VIVIENDA		Nº COMPONENTES HOGAR	
	HOMBRE	MUJER	18 A 34	35 A 54	MÁS DE 54	PISO / APARTAMENTO	CASA DE CAMPO	1 - 2	3 ó MÁS
74,3	80,2	68,1	68,9	79,8	71,1	70,2	76,3	73,5	74,6

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)



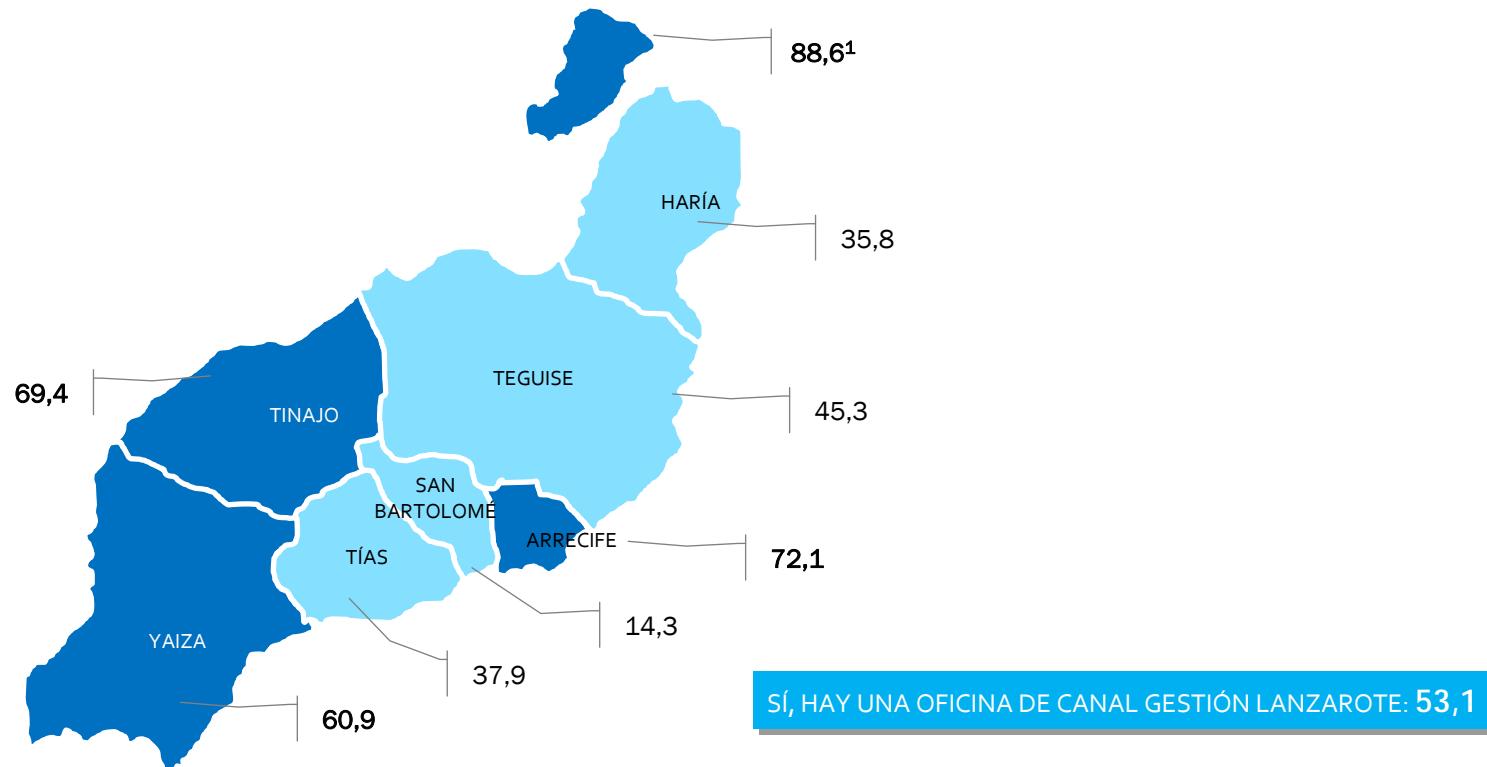
CITA CANAL GESTIÓN LANZAROTE: 74,3

¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestral.



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

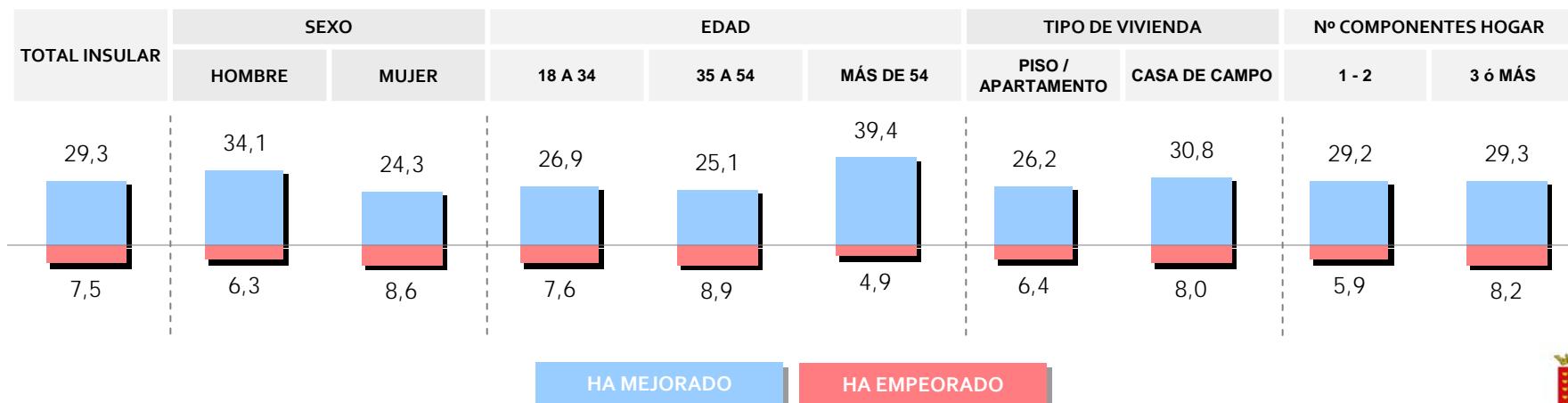
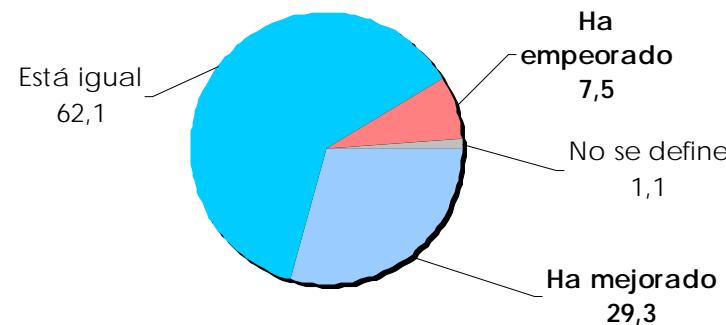
*Pues bien... / Efectivamente, es Canal Gestión quien suministra el agua a los hogares de Lanzarote
¿Sabe si en su municipio hay alguna oficina de atención al público de Canal Gestión?*



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.

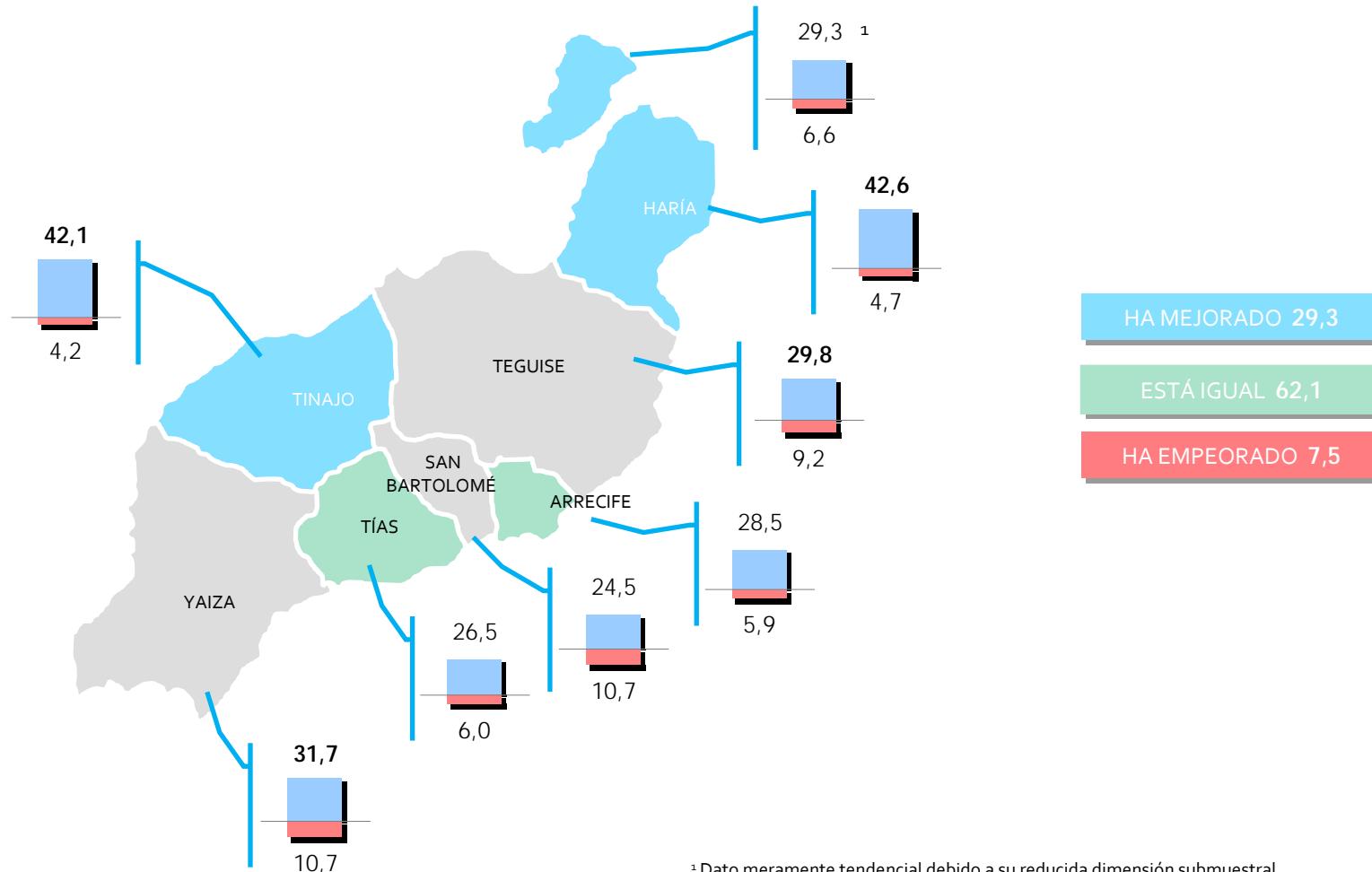
EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

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



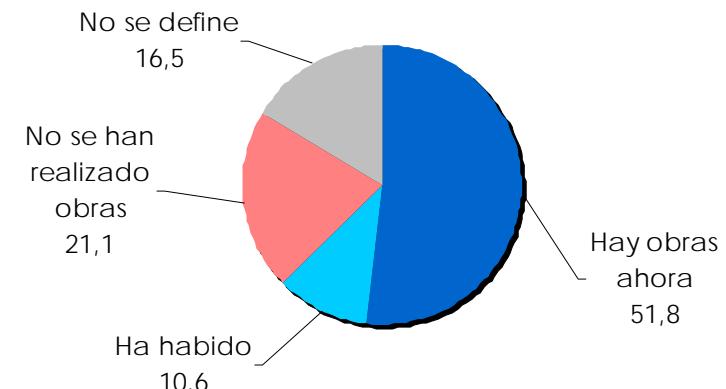
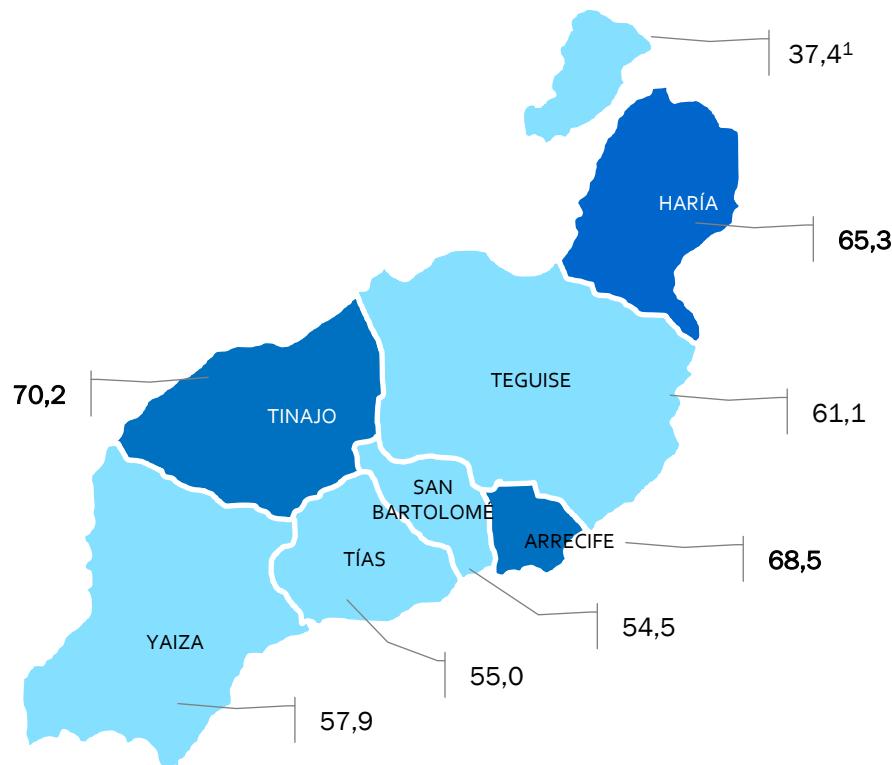
EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

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



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?



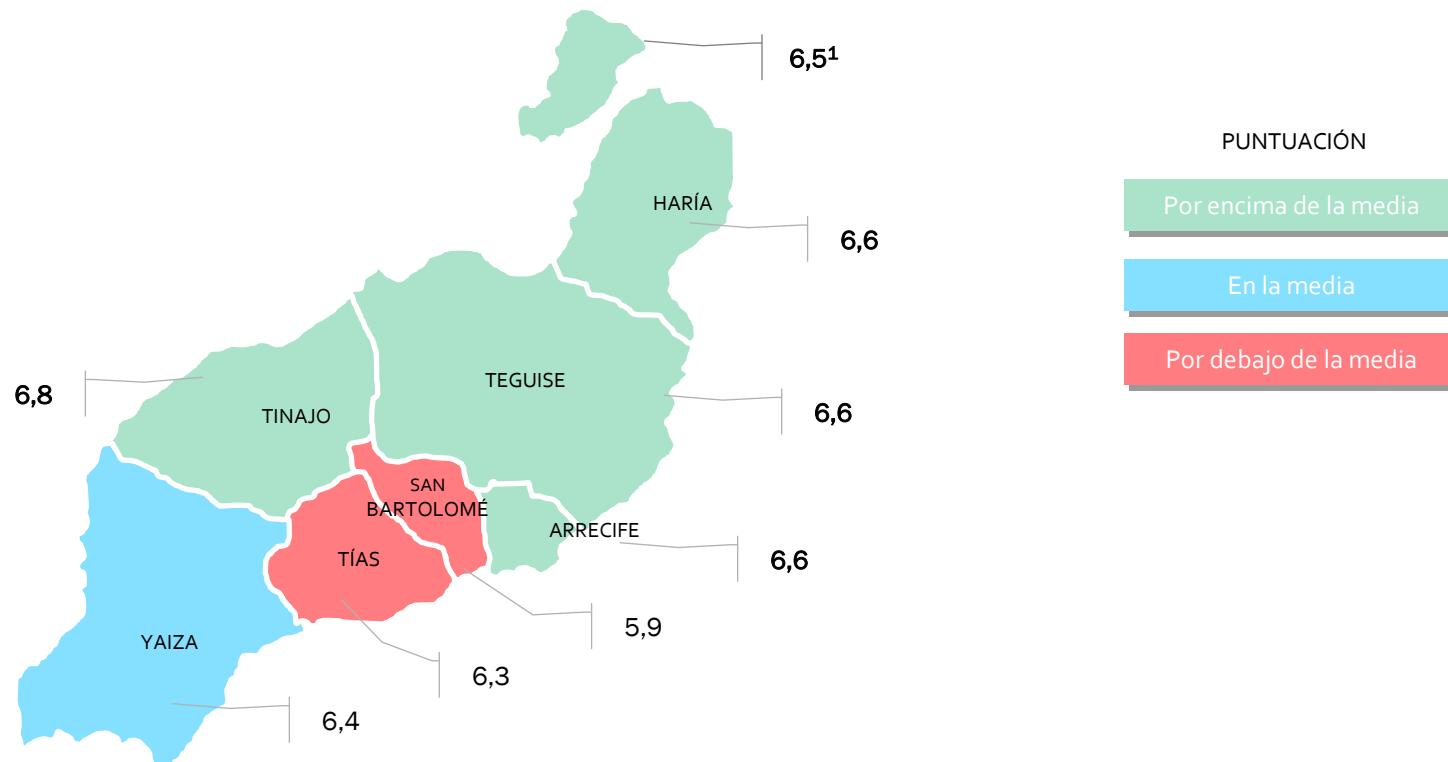
HAY / HA HABIDO OBRAS DE MEJORA: 62,4

¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestrastral.

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



PUNTUACIÓN

Por encima de la media

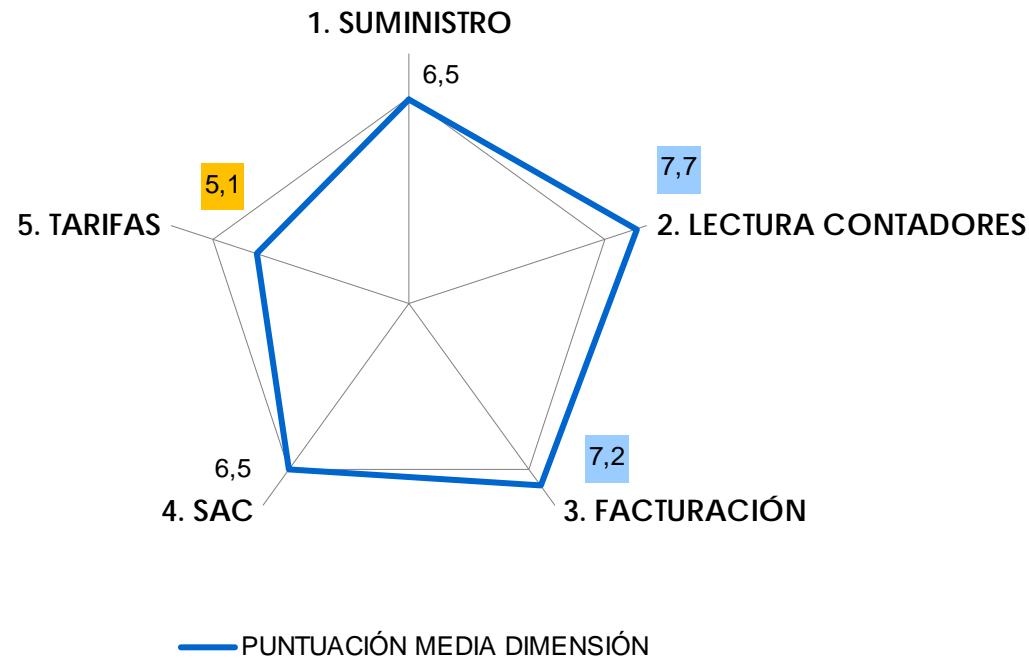
En la media

Por debajo de la media

¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestral.

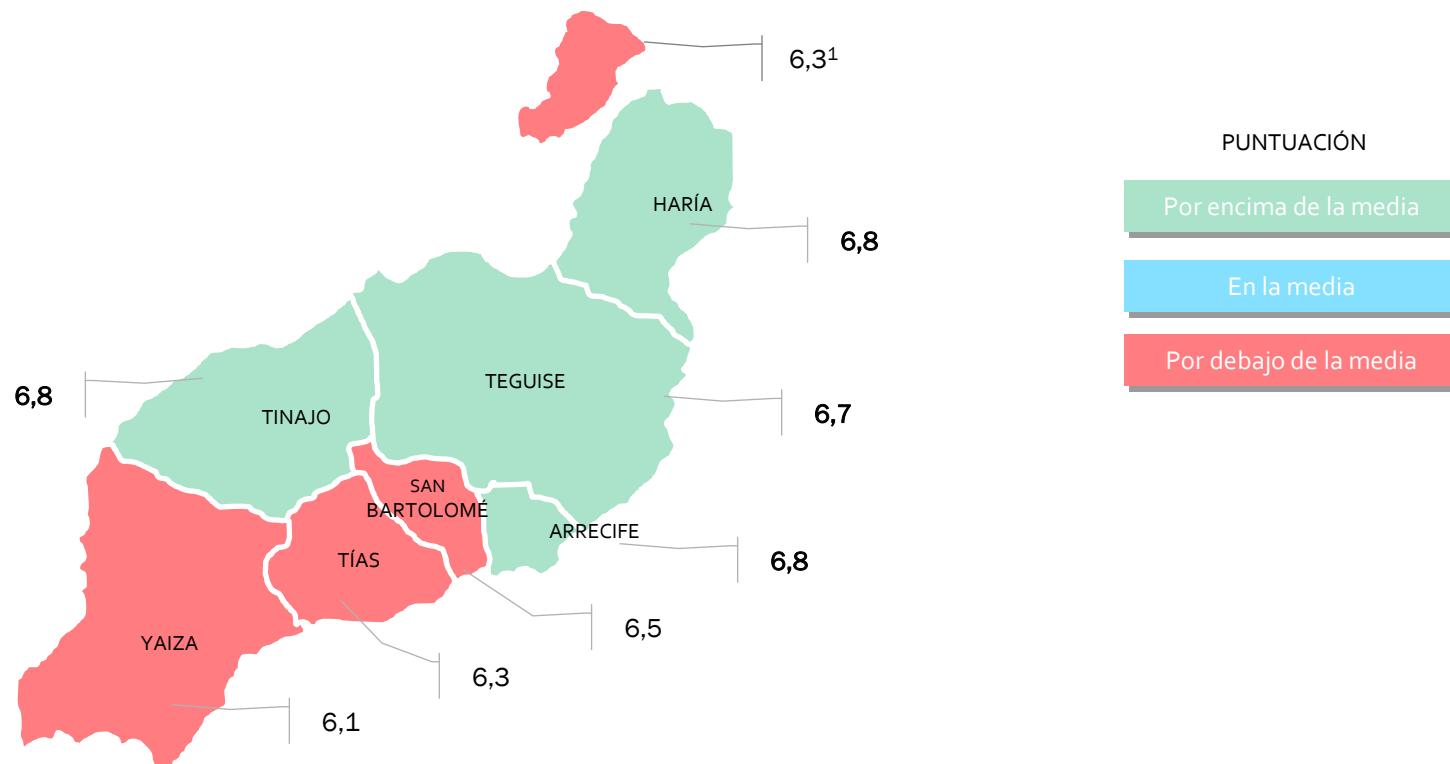
VALORACIÓN “ESPECÍFICA”: DIMENSIONES DEL SERVICIO

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



VALORACIÓN “ESPECÍFICA”: DIMENSIONES DEL SERVICIO

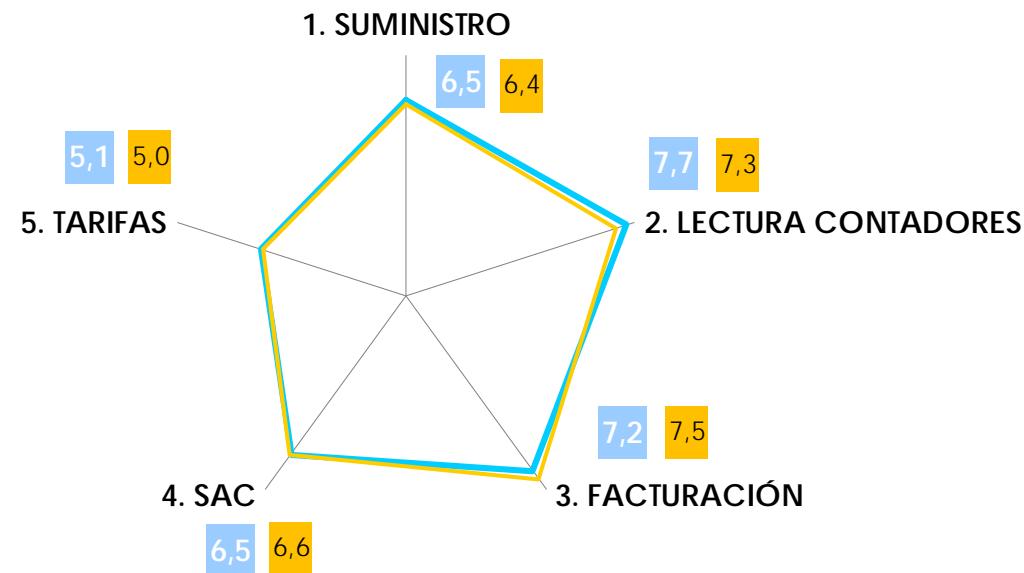
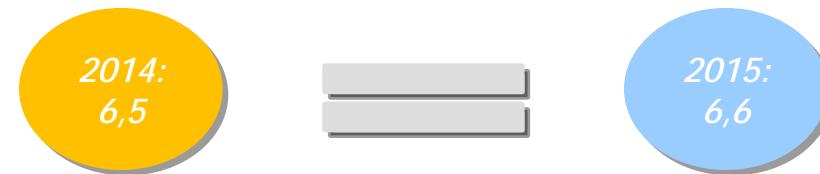
PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestrastral.

EVOLUCIÓN EN LA VALORACIÓN “ESPECÍFICA”: DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10):



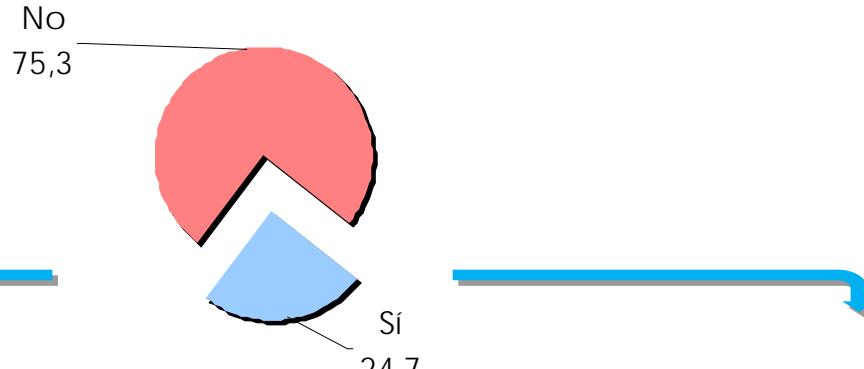
— 2015 — 2014



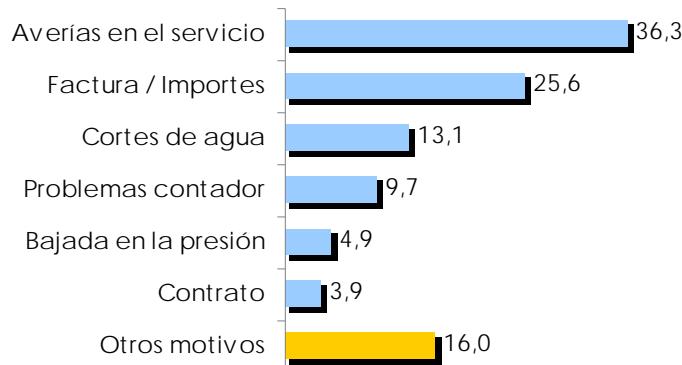
Consorcio del Agua de Lanzarote

VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

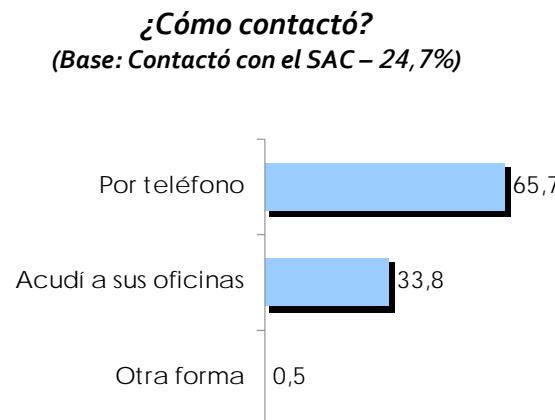
¿Ha tenido que contactar con Canal Gestión por algún motivo?



¿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%)

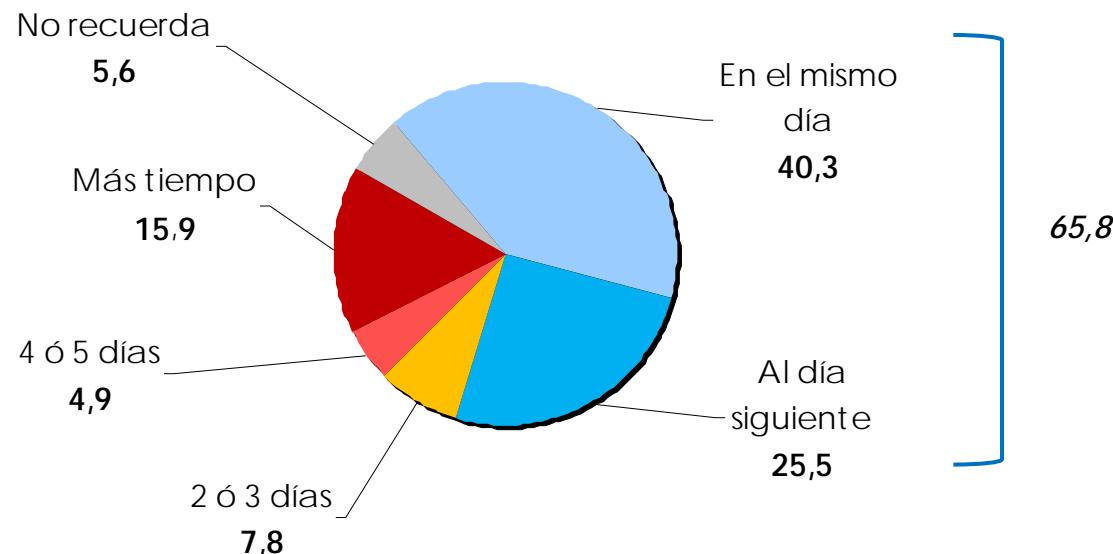


VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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%)

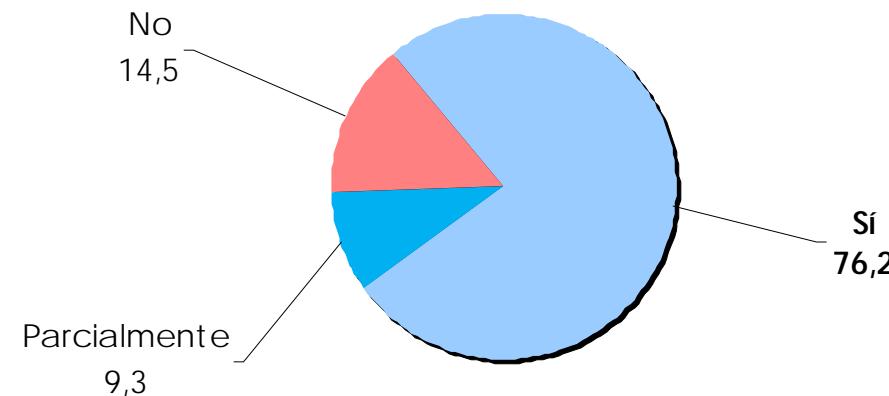


VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

¿Quedó finalmente resuelto el motivo por el que llamó a Canal Gestión?

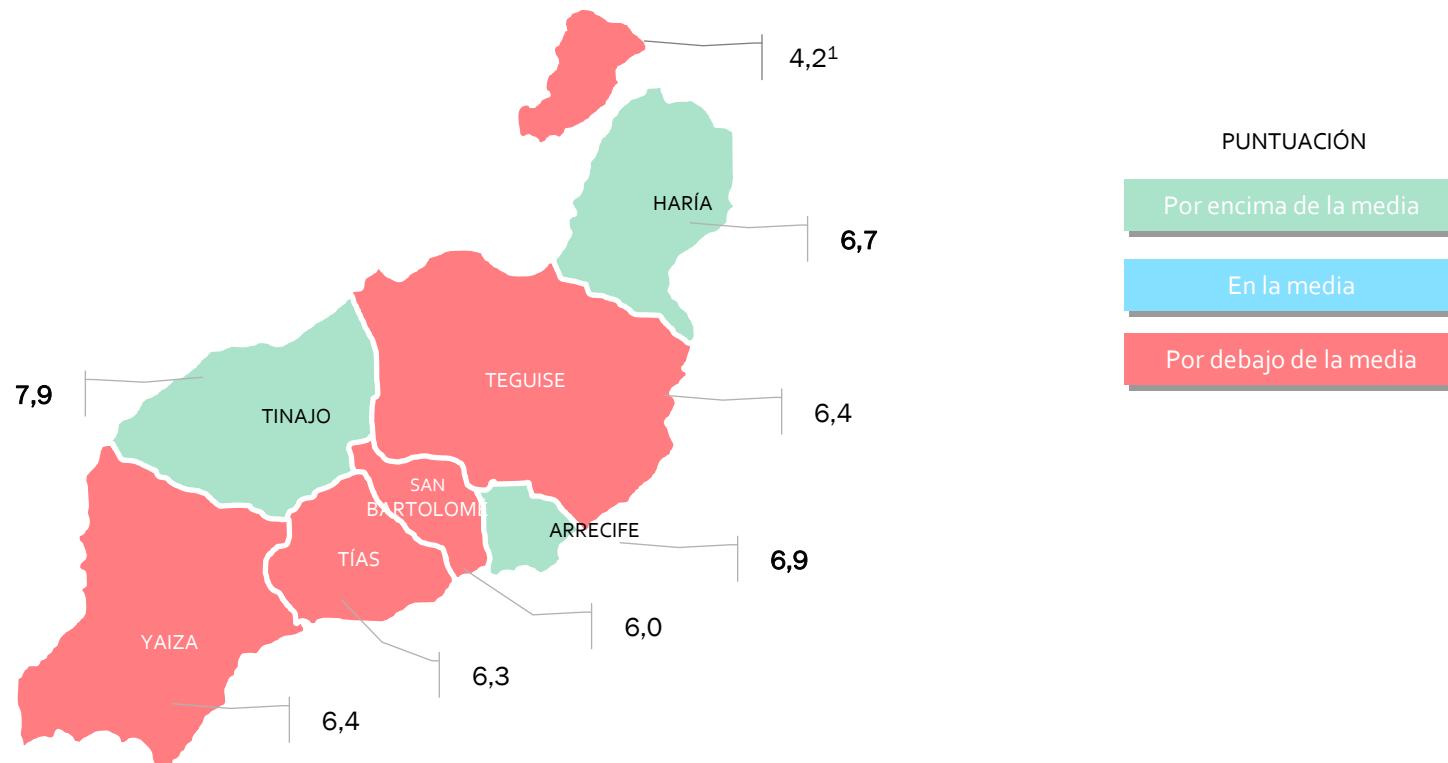
(Base: Contacto con el SAC por una avería - 17,4%)



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

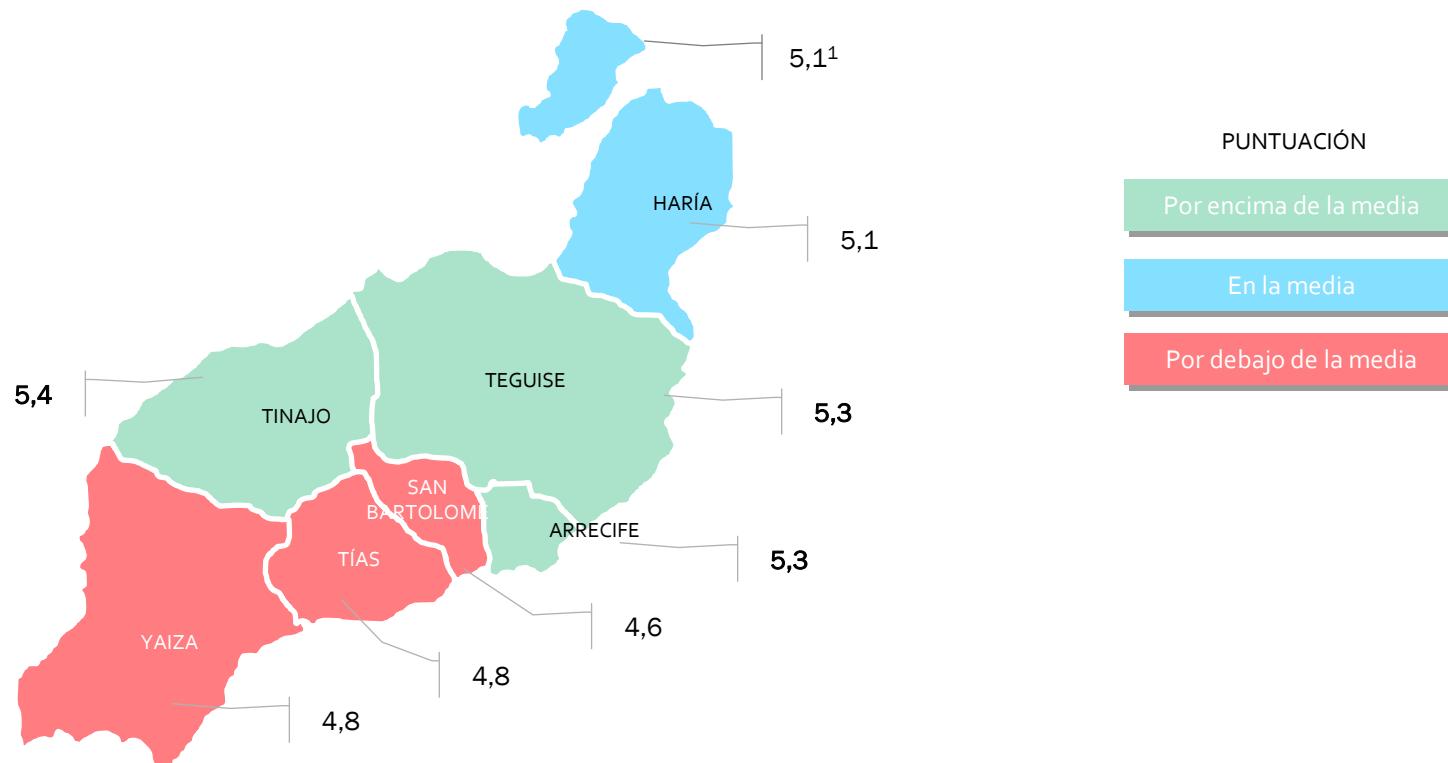
Base: Contactó con el SAC – 24,7%



¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestrastral.

VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: TARIFAS

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

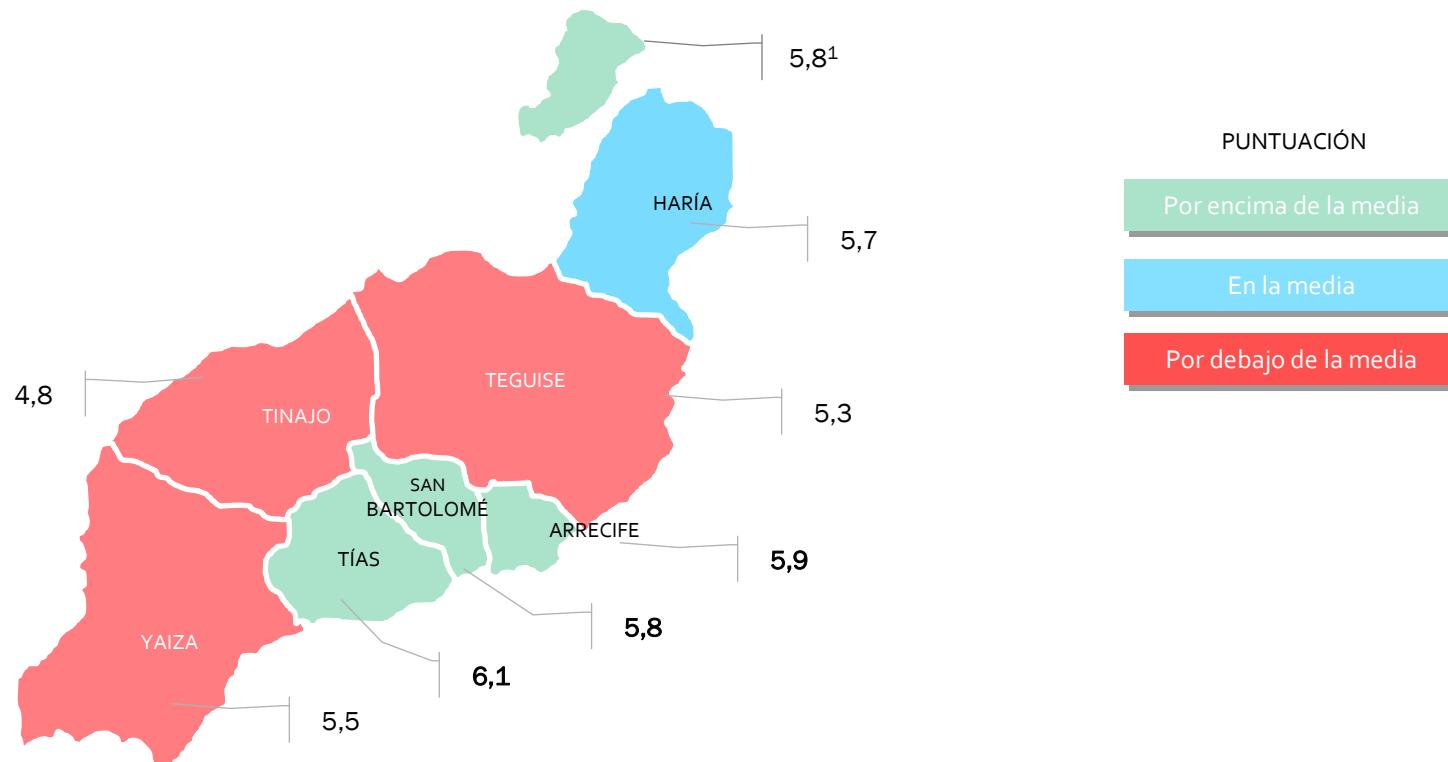


¹ Dato meramente tendencial debido a su reducida dimensión submuestra.



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 submuestrastral.

