



DPTO. DE SERVICIOS GENERALES  
Área de Comunicación

## **El 95 por ciento de los ciudadanos está satisfecho con los servicios prestados por la empresa municipal Chiclana Natural**

El informe de satisfacción que anualmente realiza Chiclana Natural con el objetivo de testar el grado de satisfacción de los clientes y ciudadanos en general revela que el 95,3 por ciento de los encuestados está satisfecho con los servicios que presta la empresa municipal. Este dato es aún más relevante si se tiene en cuenta que en 2009 a esta misma pregunta respondió favorablemente el 90,3 por ciento de los encuestados; es decir, la percepción que tienen los chiclaneros de la calidad de los servicios de la empresa municipal ha subido cinco puntos en tan sólo un año.

La encuesta aborda aspectos concretos relativos a las diferentes áreas de actuación de la empresa municipal. Analizando la cuestión sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de abastecimiento de agua, el 92,8 por ciento de la muestra entrevistada manifiesta estar satisfecho con este servicio, frente al 2,3 por ciento que afirma no estarlo. En 2009 el grado de satisfacción en este apartado alcanzó el 91,8 por ciento, esto es, un punto menos. Se ha detectado un 5 por ciento de encuestados que afirma no disponer de abastecimiento, hándicap que suplen, en la mayoría de los casos, mediante un pozo.

La puntuación que otorgan los clientes a la Calidad del Agua muestra que el 42,1 por ciento da una valoración entre 5 y 7, el 39,6 por ciento la puntúa entre el 8 y 10, y el 16,8 opina que la calidad del agua merece una nota inferior a 5. Con estos datos la media se sitúa en 6,6 puntos; una calificación prácticamente similar a la del 2009 que fue de 6,8 puntos.



DPTO. DE SERVICIOS GENERALES  
Área de Comunicación

En lo que respecta a la recogida de residuos urbanos, la nota media se situó en el 7,22 por ciento. El porcentaje de personas que puntuó entre 8 y 10 puntos se elevó hasta el 61,6 por ciento. De igual forma, en el apartado de limpieza viaria, el 50,8 por ciento de encuestados puntuó el servicio entre 8 y 10, el 19,1 por ciento lo hizo entre 5 y 7, y el 30,4 por ciento otorgó notas por debajo del 5. La nota media fue de 6,25. En relación con el nivel de satisfacción con el servicio de recogida selectiva, la media de las puntuaciones fue de 5,05. Estos resultados no son comparables a 2009, ya que entonces sólo se requería la opinión de los encuestados en un único apartado denominado "Recogida de residuos", en el que se alcanzó una nota media de 6,9.

La firma del nuevo contrato con la empresa Urbaser que regulará la recogida de basura en el municipio va a suponer un impulso considerable a este apartado, dada la destacable inversión en medios materiales y humanos que superará los 5 millones de euros y que comenzará a verse plasmada el próximo verano.

Los niveles de satisfacción con el servicio de mantenimiento de jardines y playa, también se han valorado, al contrario que en 2009, por separado. En el caso de Jardines, el 80,6 por ciento puntúa entre 8 y 10, el 15,8 por ciento lo hace entre 5 y 7, y el 3,6 por ciento por debajo del 5. En cuanto a los servicios de Playas, el 85 por ciento los puntúa entre 8 y 10, el 13,9 por ciento lo hace entre 5 y 7, y tan sólo el 1,2 por ciento suspende el servicio recibido. Jardines y Playas reciben notas medias por valor de 8.25 y 8.46 respectivamente y se sitúan además como los servicios mejor valorados de los testados.

### **Atención personalizada**

No menos destacable es la valoración que los ciudadanos ofrecen a la atención personalizada. Así, del total de personas que manifiestan haber acudido a las oficinas, el 75,8 por ciento puntúan el trato recibido con valores entre 8 y 10, el 17,2 por ciento entre 5 y 7, y sólo un 7 por ciento opina que el trato es inferior a 5.



DPTO. DE SERVICIOS GENERALES  
Área de Comunicación

Con estos resultados se obtiene una nota media de 7,97 puntos, que coincide con la alcanzada en 2009.

Relacionado con este tema, se preguntó a la muestra seleccionada si han utilizado el último año los servicios del teléfono de atención Al cliente 902 520 140 para alguna gestión. Los resultados indican que el 13,3 por sí utilizó los servicios de la oficina telefónica, mientras que el 86,8 por ciento no ha utilizado este servicio en el último año. La puntuación media de los que utilizaron el servicio es de 6,36. De la misma manera se preguntó a la muestra por el uso durante el último año de la oficina virtual, dándose que el 97,3 por ciento de los encuestados no lo ha utilizado durante este tiempo para realizar ningún tipo de gestión. Se pidió al 2,8 por ciento que sí la usó que valore la información suministrada a través de la Web, obteniéndose una puntuación media de 7.64 puntos.

Chiclana Natural invitó a los ciudadanos a confiar en el uso de las nuevas tecnologías para realizar sus gestiones vía web, dado que se trata de un medio fiable, seguro y cómodo que evita desplazamientos innecesarios a la sede de la empresa municipal. Igualmente válido para todo tipo de consultas y diversas gestiones es el teléfono de atención al cliente.



DPTO. DE SERVICIOS GENERALES  
Área de Comunicación

**Ficha técnica de la muestra realizada por la empresa JV Plannet:**

Población	Abonados del sector doméstico. 29.232 clientes aprox.
Tamaño de la muestra	400 clientes
Selección de la muestra	Aleatoria
Técnica recogida información	Encuesta por teléfono
Lugar	Chiclana de la Fra. (Cádiz)
Error muestral	+/- 4%
Confianza	95%
Proporción	$p=q=0,5$
Fecha de trabajo de campo	Febrero de 2010



DPTO. DE SERVICIOS GENERALES  
Área de Comunicación

### Comparativa 2010 - 2009

Concepto	Opciones de Respuesta	Porcentaje de respuesta 2009	Porcentaje de respuesta 2010
Satisfacción Chiclana Natural	Satisfecho	90,3%	95,3%
	No satisfecho	9,3%	4,8%

Se mejoran los resultados obtenidos en cuanto al grado de satisfacción en general.

Visita a las oficinas	Sí ha acudido	58,3%	50,8%
	No ha acudido	41,8%	49,3%
	Nota media	7,97	7,97

Se recuerda en menor medida las visitas a las oficinas de Chiclana Natural, se obtiene la misma media en cuanto al trato recibido.

Satisfacción servicio Abastecimiento	Satisfecho	91,8%	92,8%
	No satisfecho	3,3%	2,3%
	Sin abastecimiento	5,0%	5,0%

Se mejora un punto porcentual el grado de satisfacción del servicio de abastecimiento

Aviso ante suspensión Suministro	Sí aviso	48,4%	56,6%
	No aviso	51,6%	43,4%
	No han cortado agua	40,8%	58,20%

Se aprecia un incremento en el porcentaje de personas que no han sufrido corte programado de agua, además, si éste se produce, los abonados reciben el aviso en un porcentaje mayor.

Puntuación a Calidad del agua	Entre 8 y 10	39,6%	39,6%
	Entre 5 y 7	46,7%	42,1%
	Entre 1 y 4	13,7%	16,8%

La calidad del agua se mantiene con respecto al periodo anterior.

Puntuación Servicios			
Recogida selectiva	Media		5,05
Recogida residuos urbanos	Media	(6,942)*	7,22
Limpieza viaria	Media	6,00	6,25
Mantenimiento de jardines	Media		8,25
Mantenimiento de la playa	Media	(7,675)**	8,46

\* Sólo se especificaba "recogida de residuos"

\*\* Nota conjunta jardines y playa

Se mejora en todos los servicios menos en Recogida Selectiva.

Uso en último año de Oficina Telefónica	Sí ha utilizado	14,5%	13,30%
	No ha utilizado	85,5%	86,80%
	Nota media	???	6,36

Se aprecia un ligero descenso en el porcentaje de personas que han utilizado en el último año el Servicio de Oficina Telefónica.

Uso en último año de Oficina On-line	Sí ha utilizado	6,5%	2,8%
	No ha utilizado	93,5%	97,3%
	Nota media	???	7,64

Se aprecia un ligero descenso en el porcentaje de personas que han utilizado en el último año la web.