

## CLIENTES

### Satisfacción y expectativas de los clientes

Desde 1994 se viene desarrollando un programa de investigación sociológica con el objetivo global de profundizar en el análisis de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes y de la sociedad con relación a los servicios que presta la Mancomunidad. La dimensión más dinámica de este programa la dan las Encuestas Anuales de Satisfacción en las que recogemos la valoración por parte de los usuarios de los principales atributos que conforman la calidad de los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos, el Transporte Urbano Comarcal y en 2007, por primera vez, el servicio del Taxi. Con una periodicidad anual, obtenemos indicadores de la calidad percibida en aspectos concretos de cada área de servicio y otros indicadores globales sobre el funcionamiento general y satisfacción con la prestación de los servicios.

#### LA GESTIÓN DEL AGUA

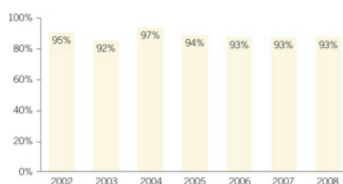
El porcentaje de clientes que manifiestan beber habitualmente agua del grifo supone un rasgo determinante de la confianza que tienen en la calidad higiénico- sanitaria del producto que suministramos. El 93% de los ciudadanos de Pamplona y Comarca afirman beber habitualmente agua del grifo. La percepción en relación a las cualidades organolépticas del agua, sabor, color, olor, es muy favorable y es algo más crítica en el nivel de cal. El 88% consideran buena o muy buena la calidad general del agua abastecida.

La gran mayoría de los usuarios valoran favorablemente el servicio de suministro en todos los aspectos analizados, garantía de continuidad del suministro, aviso ante situaciones de corte, respuesta ante problemas y averías o adecuación a nuevas necesidades o demandas de los clientes. Estos resultados tienen su reflejo en la percepción sobre el funcionamiento general del servicio que se mantiene en una valoración alta y sostenida a lo largo del tiempo.

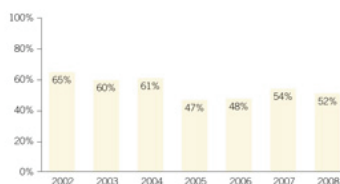
En la percepción del precio del agua, algo más de la mitad de la población consideran que el precio de este servicio es normal o barato y el 34% califican el precio de este servicio como caro. El 14% no lo valoran porque lo desconocen.

La satisfacción global de los usuarios con la calidad y el servicio del Ciclo Integral del Agua es valorada en 2008 con 7,7, en una escala de 0 a 10. Este elevado grado de satisfacción es uniforme en todas las zonas de Pamplona y Comarca y se observa una tendencia sostenida de este indicador a lo largo del tiempo.

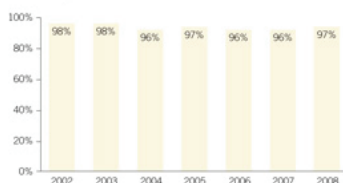
agua: % de personas que beben habitualmente agua del grifo



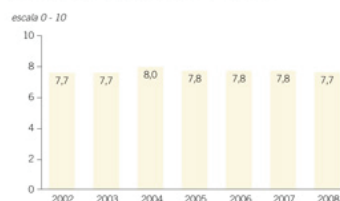
agua: % consideran el precio del servicio normal / barato



agua: % consideran que el suministro funciona muy bien / bien



agua: grado de satisfacción global con el servicio



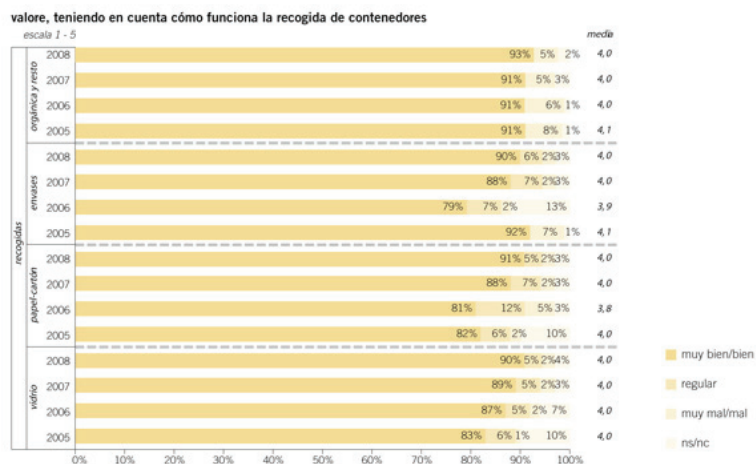
#### GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Siguiendo el mismo esquema que en el resto de servicios, en la valoración de la gestión de los residuos se tienen en cuenta distintos aspectos de la organización y prestación del servicio que van a explicar la evolución de los indicadores más generales. La encuesta de 2008 es la tercera medición de estos indicadores tras el cambio de modelo de recogida de residuos llevado a cabo en Pamplona y Comarca entre junio de 2005 y mayo de 2006. En 2008, se confirman las altas valoraciones en la distancia del portal a los contenedores, el poder depositar en el contenedor adecuado porque no está lleno, la limpieza de los contenedores y la información sobre qué residuos depositar en cada contenedor. Sin embargo, obtienen valoraciones más críticas la facilidad para depositar los envases y el papel en sus contenedores, la integración (estética) de los contenedores en el paisaje urbano y el espacio que ocupan en la vía pública.

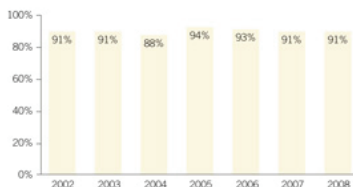
Los indicadores generales, tanto en el área de recogida de residuos como de tratamiento y reciclaje, obtienen puntuaciones altamente favorables, la percepción sobre el funcionamiento general del servicio de residuos se ha mantenido en estos últimos años en un alto rendimiento sostenido, con una valoración positiva para el 91% de los encuestados.

Se observa una valoración menos favorable en el precio del servicio, el 35% de los usuarios califican el precio de recogida y tratamiento de los residuos como caro y el 49% consideran que es un precio normal o barato. El 17% de los usuarios no saben como valorar este aspecto.

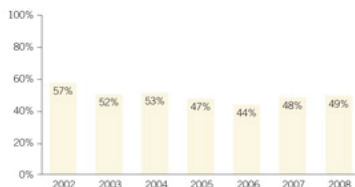
El grado de satisfacción global con el servicio de recogida y tratamiento de los residuos urbanos se sitúa en 7,5 en una escala de 0 a 10, observándose una tendencia sostenida en las últimas mediciones.



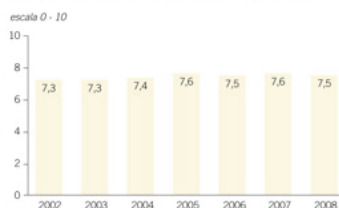
residuos: % consideran que el suministro funciona muy bien / bien



residuos: % consideran el precio del servicio normal / barato



residuos: grado de satisfacción global con el servicio



## GESTIÓN DEL TRANSPORTE

En la medición de la satisfacción con el servicio del Transporte Urbano Comarcal se ha seguido las premisas marcadas por la Norma Europea UNE-EN 13816 sobre la calidad en el transporte de viajeros. Esta Norma concede especial relevancia al punto de vista de los clientes, actuales y potenciales, en la configuración del servicio.

En 2008, la valoración de la calidad percibida, calculada a partir de las valoraciones de satisfacción con cada una de las 24 variables que conforman la calidad del servicio desde la óptica de los propios usuarios, alcanza una puntuación promedio de todos los atributos de 7,1. Los factores que reciben una mejor valoración son la seguridad, la accesibilidad, el confort y la información, con puntuaciones por encima del promedio. Las variables con peor valoración son las relativas a la oferta de servicio: frecuencia de paso, refuerzos en horas punta y precio del viaje.

En la secuencia histórica de estos resultados cabe destacar que en 2008 se confirman y mejoran los resultados obtenidos en 2007. En la medición de 2007 se rompía una tendencia descendente en la valoración del servicio iniciada en 2004, y que registró puntuaciones de satisfacción significativamente más bajas en 2005 y 2006. En 2008, se confirma este cambio de tendencia y se vuelve a alcanzar puntuaciones similares a las registradas en las mediciones anteriores a las huelgas sufridas en la red de transporte urbano en la primavera de 2004.

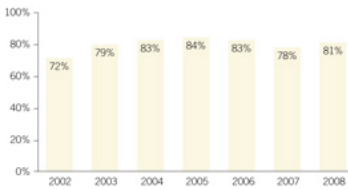


La misma tendencia se observa en la satisfacción global con el servicio (indicador general que responde a la pregunta, Considerando globalmente todos los aspectos, ¿cual es su nivel de satisfacción en relación al servicio?) que en 2008 repite una puntuación de 7,2.

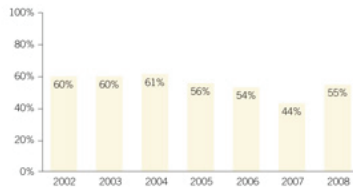


Por último, la red actual (líneas, recorridos y paradas) cubre totalmente o en gran medida las necesidades de transporte urbano para el 81% de los usuarios del servicio. En la valoración del precio de este servicio, el 55% de los usuarios opinan que es un precio normal o barato, frente al 45% que lo consideran caro o muy caro.

**transporte: % consideran que la actual oferta de transporte cubre sus necesidades de desplazamiento**



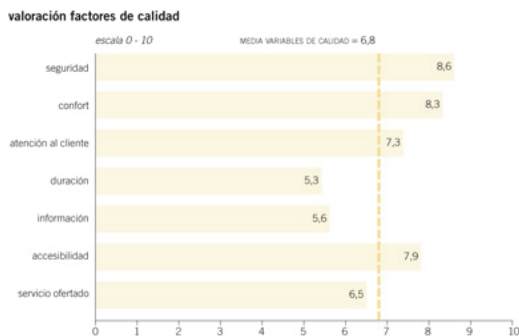
**transporte: % consideran el precio del servicio normal / barato**



## GESTIÓN DEL TAXI

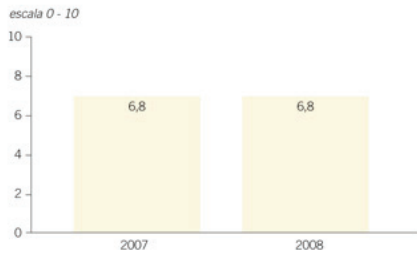
En 2007 por primera vez se mide la satisfacción de los usuarios del taxi con este servicio. Al igual que con el servicio de Transporte Urbano se mide, por una parte, la satisfacción global con el servicio y, por otra, la calidad percibida que es la media de satisfacción de las variables con conforman la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario.

La valoración de la calidad percibida alcanza una puntuación promedio de las 21 variables analizadas de 6,8. Los factores que reciben una mejor valoración son la accesibilidad, el confort y la seguridad con puntuaciones por encima de la media. Sin embargo, obtienen una peor valoración comparativa los aspectos referidos a la oferta de servicio (trayecto elegido por los taxistas y las tarifas), la información y la duración del viaje, especialmente en las variables de espera en parada y espera cuando se solicita el servicio por teléfono, tanto en horario diurno como nocturno.



En los indicadores generales, la satisfacción global con el servicio también es puntuada con 6,8 en una escala de 0 a 10.

**Taxi: Grado de Satisfacción Global**



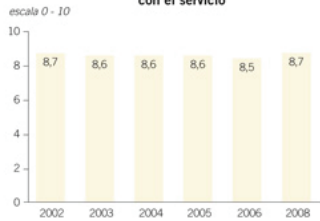
## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los aspectos del servicio relativos a la atención prestada a los clientes y la resolución de las demandas se miden a través de tres encuestas, que se aplican en cada uno de los canales de relación con el cliente, atención presencial, atención telefónica y atención escrita. En la misma línea de investigación social desarrollada en la gestión de los servicios, se pregunta su percepción sobre distintos aspectos de la atención personal, telefónica y telemática que reciben de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

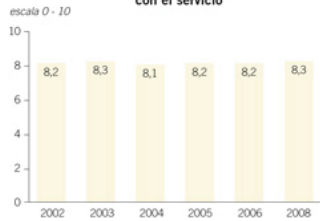
Históricamente se vienen registrando elevados índices de satisfacción con relación al horario de atención al público, la accesibilidad a las oficinas y a la atención telefónica, el trato recibido y la forma de tramitación y resolución de las demandas. Por este motivo, a partir de 2006 se decidió realizar estas mediciones con frecuencia bianual. En 2008, se confirma el elevado grado de satisfacción con el servicio recibido en la atención presencial y la atención telefónica, manteniéndose la tendencia registrada en las últimas mediciones.

En cuanto a la atención escrita, se observa un descenso significativo respecto a 2006 que viene explicado por el tipo de demandas que se reservan para este canal. En 2008, no se contemplan en la Atención Escrita las Tarifas Sociales de Agua y Transporte, que en años anteriores se realizaban por el procedimiento escrito y en la actualidad se tramitan en la Atención Presencial. Estas demandas suponían el 20% de la tramitación escrita. En la tramitación escrita han quedado las demandas que conllevan una mayor complejidad y las reclamaciones.

**atención presencial: grado de satisfacción global con el servicio**



**atención telefónica: grado de satisfacción global con el servicio**



**atención escrita: grado de satisfacción global con el servicio**

