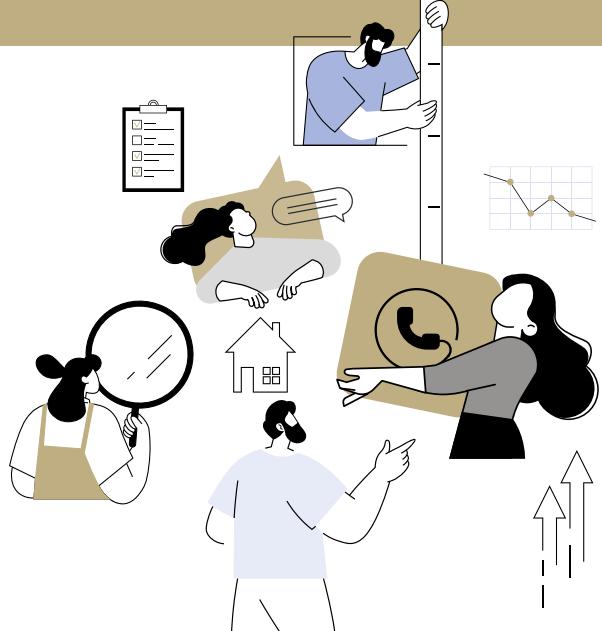


Medición de Satisfacción: Informe 2025

Para medir la experiencia de los y las clientes, utilizamos diferentes medios y métodos de medición. Entre ellos se llevan a cabo estudios telefónicos amplios que realizamos periódicamente, que en esta ocasión se han llevado a cabo entre 2024 y 2025.



FICHA TÉCNICA

Número de encuestas válidas realizadas

2.008

➤ Personas arrendatarias de viviendas Alokabide y Bizigune

1054
entrevistas

➤ Personas propietarias de viviendas Bizigune

504
entrevistas

➤ Personas perceptoras de ayudas Gaztelagun

450
entrevistas

Empresa colaboradora para la realización de las encuestas telefónicas:

Xupera

Escala para la valoración de las preguntas

del 0 al 10

Los bloques consultados a través de las preguntas realizadas han sido los siguientes (cada uno de ellos adaptado al servicio concreto que recibe cada tipología de cliente):

Servicio, canales, relación con ALK, impacto social y marca.

DATOS POR BLOQUES

Personas Arrendatarias | 1.054 encuestas

De las cuales 451 Viviendas Alokabide | 603 Viviendas Bizigune

SERVICIO	CANALES DE CONTACTO			RELACIÓN	IMPACTO SOCIAL	MARCA
Servicio previo a la firma de contrato / solicitud	Atención telefónica	Mail	Correos postales	Claridad en la información	Contribución a la cohesión social	9,1
Mantenimiento Vivienda	Presencial	SMS	Oficinas atención	Cercanía en el trato	Cumplimiento necesidades	
Gestión de renta / pago	Web		Idioma atención	Agilidad en respuesta		
Proceso de renovación / Resolución consultas						
Gestiones comunitarias*						
Convivencia*						
Valoración: Servicio Alokabide						
8,8						
9,0	8,9	8,9	9,1	8,9	8,5	9,1
9,0	8,6	8,7	8,6	8,9	8,6	
7,3	7,2	7,4	9,3	8,9	8,3	
			9,4			

GLOBAL



P. Arrendatarias
1.054 encuestas

8,73

Pregunta no realizada a las personas encuestadas: cálculo medio de las puntuaciones obtenidas en todos los ítems consultados.



Personas Propietarias | 504 encuestas

SERVICIO	CANALES DE CONTACTO	RELACIÓN	IMPACTO SOCIAL	MARCA
Servicio previo a la firma de contrato / solicitud	Atención telefónica	Claridad en la información	Contribución a la Movilización Vivienda Vacia	8,5
Gestión de renta / pago	Mail	Cercanía en el trato	Cumplimiento de expectativas	
Proceso de renovación / Resolución consultas	Correo postal	Agilidad en respuesta		
Valoración: Servicio Alokabide	SMS			
	Presencial			
	Web			
	Oficinas atención			
	Idioma atención			
7,9	8,4	9,1	7,9	
8,2	8,3	8,5	8,1	
8,3	8,4	8,4	8,4	
8,8	7,4	9,1	8,1	
9,4				

GLOBAL



P. Propietarias
504 encuestas

8,34

Pregunta no realizada a las personas encuestadas: cálculo medio de las puntuaciones obtenidas en todos los ítems consultados.



Personas perceptoras Gaztelagun | 450 encuestas

SERVICIO	CANALES DE CONTACTO	RELACIÓN	IMPACTO SOCIAL	MARCA
Servicio previo a la firma de contrato / solicitud	Atención telefónica	Claridad en la información	Contribución a la Emancipación juvenil	9,5
Gestión de renta / pago	Mail	Cercanía en el trato	Cumplimiento necesidades	
Proceso de renovación / Resolución consultas	SMS	Agilidad en respuesta		
Valoración: Servicio Alokabide	Presencial			
	Web			
	Oficinas atención			
	Idioma atención			
8,5	8,9	8,9	8,7	
8,6	9,0	8,9	8,7	
9,1	8,9	8,9	8,7	
9,5	8,8	8,9	8,7	
	8,9			

GLOBAL



Gaztelagun
450 encuestas

8,95

Pregunta no realizada a las personas encuestadas: cálculo medio de las puntuaciones obtenidas en todos los ítems consultados.

CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTO

Hemos realizado un análisis de la información obtenida y hemos creado Proyectos de mejora específicos sobre los aspectos menos valorados con el objetivo de seguir avanzando y ofrecer un mejor servicio.

Queremos agradecer a las y los clientes que nos han dedicado su tiempo para responder esta encuesta.

