

Más de un millón de clientes están registrados en este portal web para realizar todo tipo de gestiones, incluidas las relacionadas con la telelectura

## Tres de cada cuatro clientes de Canal de Isabel II utilizan ya su Oficina Virtual

- La empresa pública apuesta por la digitalización aumentando el número de servicios comerciales disponibles en la web
- La cantidad de gestiones comerciales llevadas a cabo en el portal ya supera con creces a las realizadas de manera telefónica
- El índice de satisfacción de los clientes respecto de la Oficina Virtual se sitúa en un 4,45 sobre 5

**15NOV2024.** La [Oficina Virtual](#) de Canal de Isabel II ha superado el millón de clientes registrados. Este dato supone que más del 75 % de los clientes de la empresa pública ya acceden a su información y servicios comerciales a través del portal web. La renovación llevada a cabo en la Oficina Virtual en el pasado año 2022, que mejoró la usabilidad y la seguridad de este, así como la implementación de nuevos servicios comerciales clave, ha llevado a la empresa pública a contar con un aumento progresivo y estabilizado de los usuarios de la plataforma en los últimos meses.

Un ejemplo del compromiso con la digitalización por parte de Canal es la [instalación de más de 550.000 contadores con servicio de telelectura](#) por toda la Comunidad de Madrid que han permitido a los clientes acceder, a través de la Oficina Virtual, a información detallada de su consumo, así como a nuevos servicios como las alertas personalizables que les avisan de manera automática en caso de que se produzca una posible fuga o avería en su instalación.

Esto, unido a los servicios y herramientas ya disponibles, como la posibilidad de iniciar una contratación, solicitar bonificaciones o la implementación de la factura electrónica para su gestión de manera masiva por parte de empresas y administradores de fincas, reflejan la firme apuesta que lleva a cabo Canal de Isabel II por la transformación tecnológica. Por eso, contar con una Oficina Virtual avanzada que facilita las gestiones y el contacto con los clientes es una prioridad de la empresa pública, que pretende que esta se convierta en uno de los pilares fundamentales de las relaciones con sus usuarios.

No en vano, la satisfacción de los usuarios de la Oficina Virtual es cuantificada en tiempo real a través de encuestas que muestran que esta se encuentra actualmente en un

robusto 4,45 sobre 5. Precisamente este nivel de aceptación por parte de los usuarios ha llevado a la Oficina Virtual a asumir un volumen de gestiones que ya multiplica por más de diez veces las llevadas a cabo por parte del centro de atención telefónica gratuita del que dispone Canal de Isabel II.

Además de los servicios digitales, Canal no olvida a los usuarios que no pueden hacer uso de estas herramientas, por eso atiende de manera presencial con cita previa en su Centro de Atención al Cliente y a través de su servicio de atención telefónica especializada totalmente gratuito. A su vez, la empresa pública dispone de atención presencial sin necesidad de cita previa para mayores de 65 años y personas con discapacidad.

### **SATISFACCIÓN Y CONFIANZA POR PARTE DE LOS CLIENTES**

La mejora continua de las utilidades y servicios de la Oficina Virtual es una muestra más de la preocupación de Canal de Isabel II por desarrollar una experiencia de cliente satisfactoria, escuchando sus necesidades y adaptando sus procesos para mejorar el servicio que les presta. Así, según los últimos resultados de las encuestas realizadas por la empresa pública, sus clientes valoran con un 8,8 sobre 10 su satisfacción general con los servicios que reciben por parte de Canal.

Esta satisfacción repercute también en la imagen que proyecta la compañía entre los ciudadanos, que se sitúa en un 8,51 sobre 10, casi dos décimas por encima de los datos de final de 2023. Respecto al nivel de fidelidad que muestran los clientes hacia la compañía madrileña de agua, las cifras revelan que cuatro de cada 5 (un 81,6 % de los encuestados) se quedarían con Canal de Isabel II incluso aunque existieran otros suministradores, lo que demuestra su confianza en la experiencia y los servicios de la empresa pública.

De esta forma, Canal de Isabel II avanza en el campo de la transformación digital para acercarse a las nuevas necesidades de sus clientes, a quienes ha colocado en el centro de su actividad como empresa. Los esfuerzos en la resolución de reclamaciones, la renovación de la Oficina Virtual o la apuesta por la telelectura constituyen una muestra de las actuaciones más recientes que ha impulsado Canal de Isabel II en favor de sus usuarios.