

SERVICIOS DE
**AGUA Y
DRENAJE**
DE MONTERREY, I.P.D.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CUARTO TRIMESTRE 2012
(OCTUBRE-DICIEMBRE)

Dirección General

En el marco de las actividades del Sistema de Planeación y Evaluación de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, el Comité de Planeación y Evaluación (CPE), conformado por un enlace de cada Dirección, formuló una encuesta de satisfacción de servicio a los usuarios, la cual pretende impactar a uno de los Objetivos Estratégicos de la Dirección General, que es: Incrementar el Servicio al Cliente. Dicha encuesta fue aplicada a cierto número de usuarios, desarrollándose la muestra representativa en base a las tomas activas que pertenecen a cada una de las sucursales del Área Metropolitana.

De acuerdo a la información obtenida de esta encuesta, se puede afirmar que la Institución goza de una imagen positiva ante los usuarios, de acuerdo a las respuestas otorgadas por **1,800 clientes** que fueron encuestados en forma aleatoria-durante el mes de noviembre en nueve oficinas comerciales de la empresa, y quienes hacen notar en forma directa o indirecta el profesionalismo y eficiencia de esta Institución.

OFICINA COMERCIAL	No. DE ENCUESTADOS
CENTRO	105
SAN NICOLAS	220
SAN MIGUEL	250
GUADALUPE	295

CONTRY	110
FAMA	190
LINCOLN	250
APODACA	190
OBISPADO	190
TOTAL	1,800

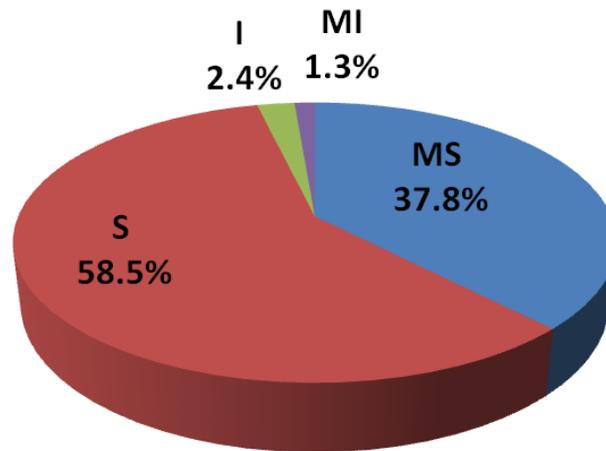
Tipo de usuario: La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 50.6% de los encuestados fueron mujeres y el 49.4% hombres.



Satisfacción de los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 96.3% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 3.7% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	38.1%	58.1%	2.9%	0.9%
SAN NICOLAS	47.7%	48.2%	3.2%	0.9%
SAN MIGUEL	36.8%	54.0%	4.0%	5.2%
GUADALUPE	14.6%	81.7%	3.4%	0.3%
CONTRY	39.1%	60.9%	0.0%	0.0%
FAMA	41.1%	57.4%	1.6%	-0.1%
LINCOLN	18.8%	76.8%	3.6%	0.8%
APODACA	46.8%	49.5%	1.1%	2.6%
OBISPADO	57.4%	39.5%	2.1%	1.0%
TOTAL	37.8%	58.5%	2.4%	1.3%

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

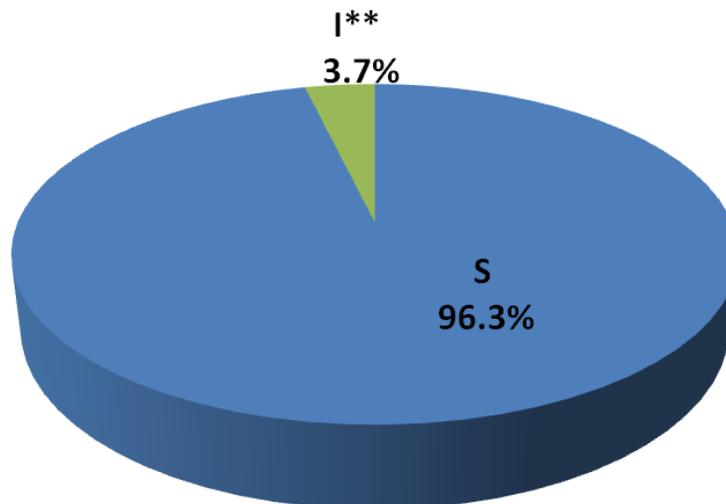
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S* = SUMA DE (MS + S)

I** = SUMA DE (I + MI)

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

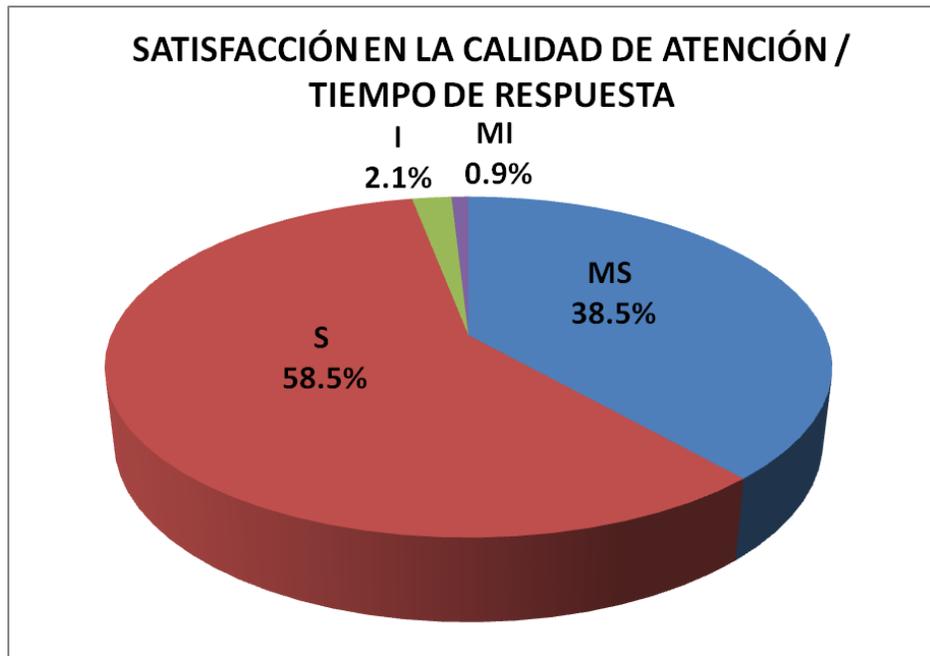


I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

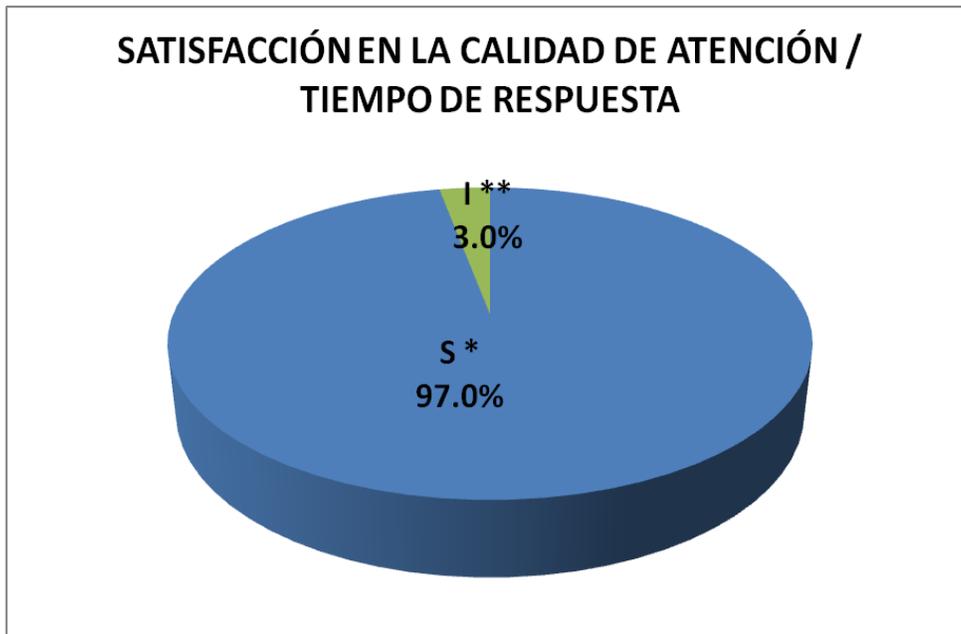
S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 97% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	40.0%	57.1%	1.0%	1.9%
SAN NICOLAS	45.0%	50.9%	2.3%	1.8%
SAN MIGUEL	47.2%	45.2%	4.8%	2.8%
GUADALUPE	17.3%	82.0%	0.7%	0.0%
CONTRY	34.5%	65.5%	0.0%	0.0%
FAMA	38.4%	60.0%	1.6%	0.0%
LINCOLN	20.0%	76.4%	3.6%	0.0%
APODACA	45.8%	49.5%	3.2%	1.5%
OBISPADO	57.9%	40.0%	1.6%	0.5%
TOTAL	38.5%	58.5%	2.1%	0.9%



MS = MUY SATISFECHO **S = SATISFECHO** **I = INSATISFECHO** **MI = MUY INSATISFECHO**
S* = SUMA DE (MS + S) **I** = SUMA DE (I + MI)**



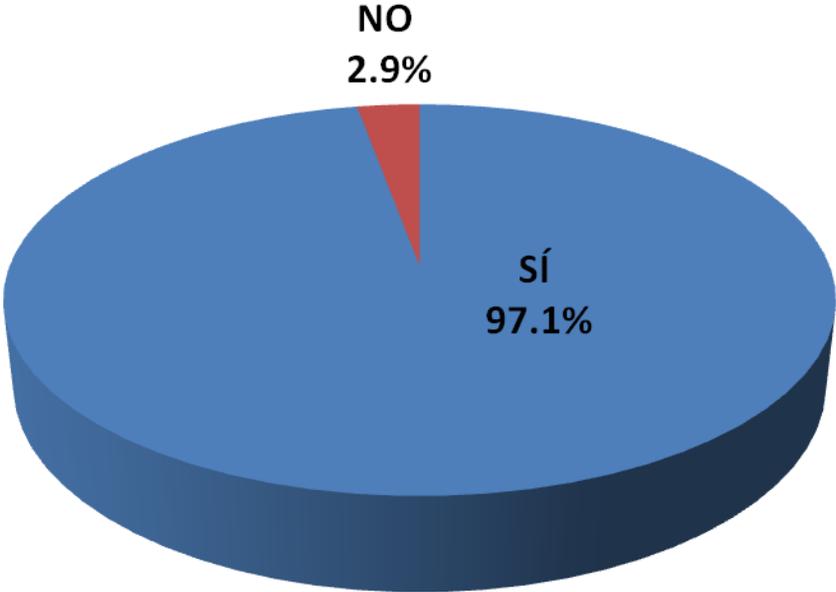
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.1% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 2.9% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	97.1%	2.9%
SAN NICOLAS	97.7%	2.3%
SAN MIGUEL	95.6%	4.4%
GUADALUPE	94.2%	5.8%
CONTRY	98.2%	1.8%
FAMA	100.0%	0.0%
LINCOLN	97.6%	2.4%
APODACA	98.4%	1.6%
OBISPADO	95.3%	4.7%
TOTAL	97.1%	2.9%

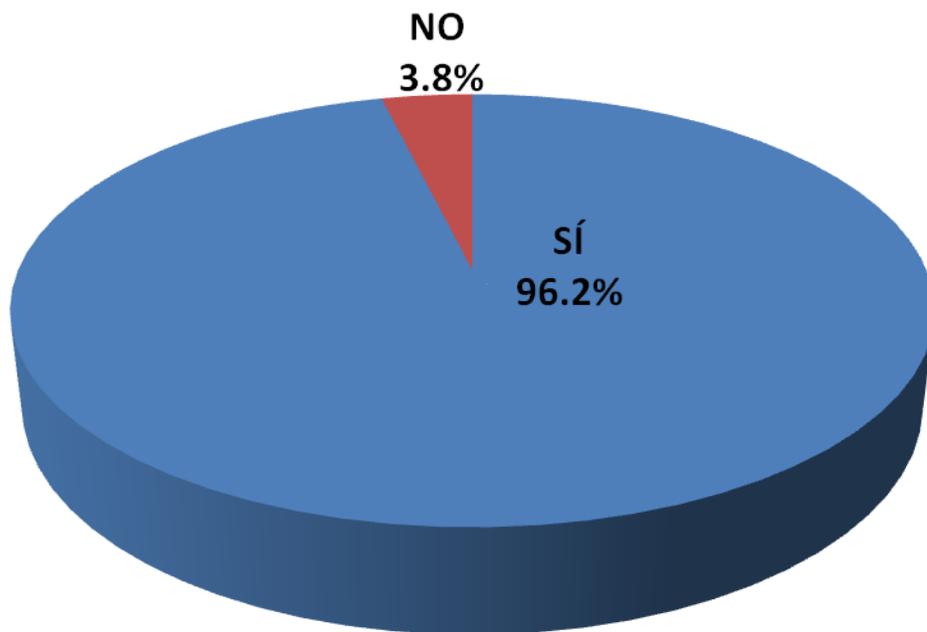
SUMINISTRO 24 H



Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 96.2% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.8% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	95.2%	4.8%
SAN NICOLAS	97.3%	2.7%
SAN MIGUEL	94.4%	5.6%
GUADALUPE	97.3%	2.7%
CONTRY	95.5%	4.5%
FAMA	98.9%	1.1%
LINCOLN	95.6%	4.4%
APODACA	95.3%	4.7%
OBISPADO	96.3%	3.7%
TOTAL	96.2%	3.8%

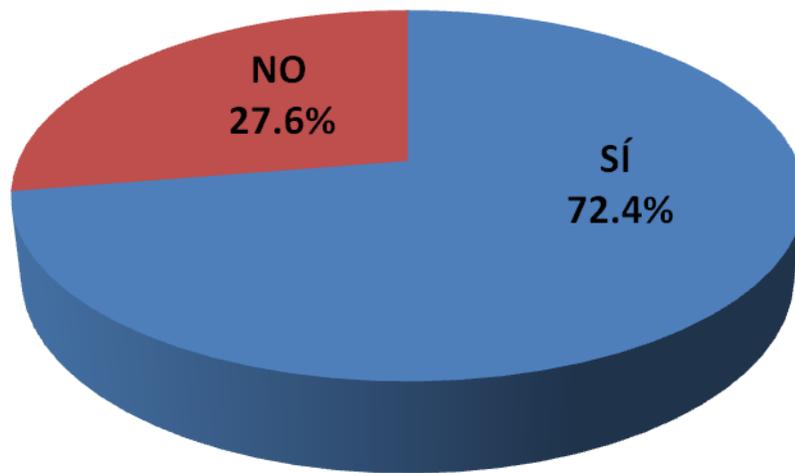
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



Consumo de agua potable para beber: el 72.4% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 27.6%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	88.6%	11.4%
SAN NICOLAS	78.6%	21.4%
SAN MIGUEL	65.6%	34.4%
GUADALUPE	69.8%	30.2%
CONTRY	65.5%	34.5%
FAMA	71.1%	28.9%
LINCOLN	77.6%	22.4%
APODACA	61.1%	38.9%
OBISPADO	73.7%	26.3%
TOTAL	72.4%	27.6%

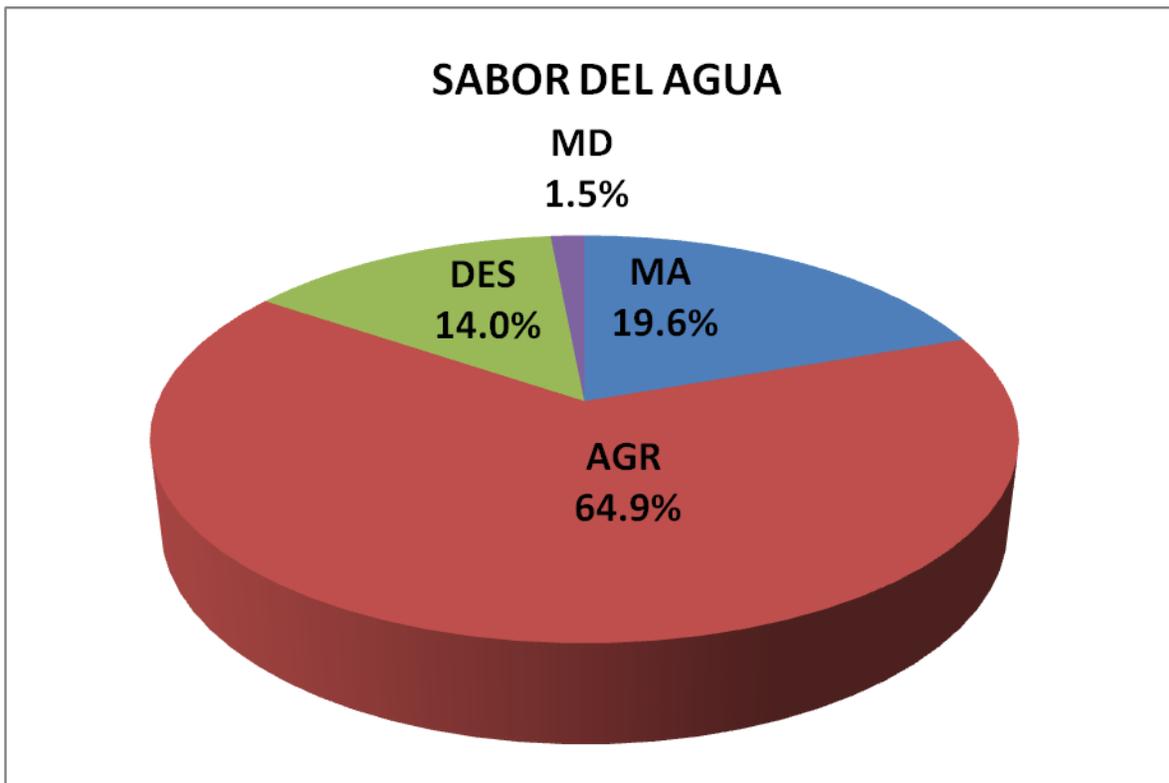
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



Sabor del agua: Los sabores u olores del agua de consumo pueden revelar la existencia de algún tipo de contaminación, o el funcionamiento deficiente de algún proceso durante el tratamiento o la distribución del agua. Por lo tanto, puede indicar la presencia de sustancias potencialmente dañinas. La modificación 2000 de la NOM-127-SSA1-1994 (*Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización*), marca dentro de los parámetros a evaluar, la determinación del sabor del agua. De acuerdo con lo descrito en la mencionada norma, el criterio de aceptabilidad es: agradable (se aceptarán aquellos que sean tolerables para la mayoría de los consumidores, siempre que no sean objetables desde el punto de vista biológico o químico). Para dar cumplimiento a lo anterior, la evaluación del sabor se realiza mediante encuesta, teniendo como resultado que el 84.5% de los usuarios que utilizan el agua para beber considera que su sabor es agradable y muy agradable, corroborando con esto que el criterio es ACEPTABLE y por lo tanto se cumple con lo estipulado en la norma.

OFICINA COMERCIAL	6.- SI LA UTILIZA PARA BEBER, ¿Qué OPINA DE SU SABOR?			
	MA	AGR	DES	MD
CENTRO	23.8%	72.4%	3.8%	0.0%
SAN NICOLAS	24.1%	68.6%	7.3%	0.0%
SAN MIGUEL	11.2%	60.4%	24.8%	3.6%
GUADALUPE	9.5%	69.2%	21.0%	0.3%

CONTRY	10.9%	83.6%	5.5%	0.0%
FAMA	43.2%	35.3%	21.1%	0.4%
LINCOLN	10.4%	70.0%	19.6%	0.0%
APODACA	11.6%	74.7%	11.6%	2.1%
OBISPADO	31.6%	50.0%	11.6%	6.8%
TOTAL	19.6%	64.9%	14.0%	1.5%

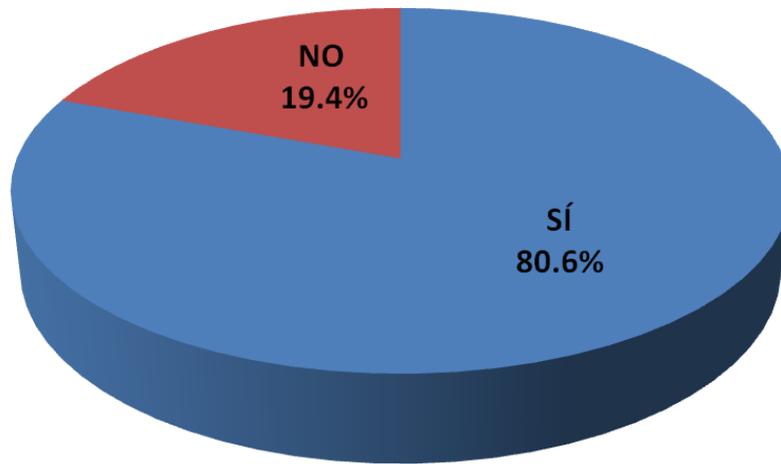


MA= MUY AGRADABLE	AGR= AGRADABLE
MD= MUY DESAGRADABLE	DES= DESAGRADABLE

Satisfacción de la tarifa a pagar: el 80.6% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 19.4% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	88.6%	11.4%
SAN NICOLAS	76.8%	23.2%
SAN MIGUEL	75.6%	24.4%
GUADALUPE	64.7%	35.3%
CONTRY	83.6%	16.4%
FAMA	92.1%	7.9%
LINCOLN	79.6%	20.4%
APODACA	80.5%	19.5%
OBISPADO	84.2%	15.8%
TOTAL	80.6%	19.4%

SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR



De manera general, los comentarios mas frecuentes de los encuestados fueron en cuanto la tarifa comercial, comentaron que es muy alta y manifiestan tener dudas en cuanto al precio por m³ de agua.

CONCLUSIÓN:

En forma global, sumando la cantidad de clientes satisfechos y muy satisfechos, en cuanto a la prestación del servicio, la calidad de la atención que se le brinda / el tiempo en el que obtiene respuesta a sus solicitudes y la conformidad con la tarifa que paga por nuestros servicios, obtenemos que los clientes de SADM se encuentran satisfechos en un **91.3%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO