

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

SEGUNDO TRIMESTRE 2013  
( ABRIL-JUNIO )

Dirección General

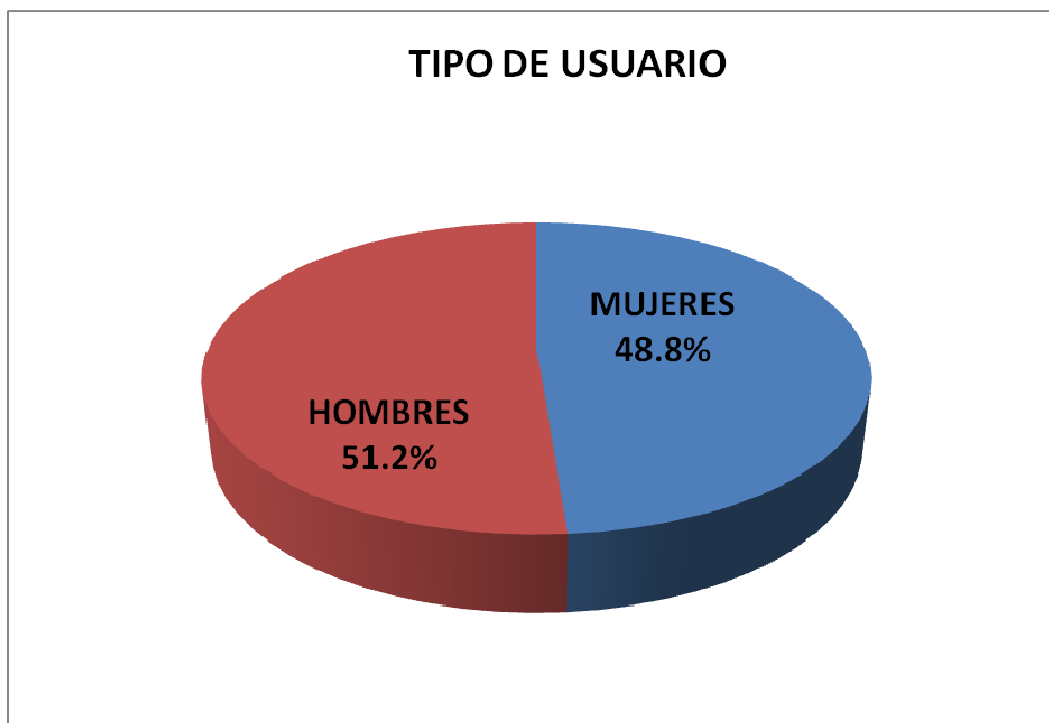
En el marco de las actividades del Sistema de Planeación y Evaluación de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, el Comité de Planeación y Evaluación (CPE), conformado por un enlace de cada Dirección, formuló una encuesta de satisfacción de servicio a los usuarios, la cual pretende impactar a uno de 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 mayo en nueve oficinas comerciales de la empresa, y quienes hacen notar en forma directa o indirecta el profesionalismo y eficiencia de esta Institución.

<b>OFICINA COMERCIAL</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>
<b>CENTRO</b>	105
<b>SAN NICOLAS</b>	220
<b>SAN MIGUEL</b>	250
<b>GUADALUPE</b>	295

<b>CONTRY</b>	110
<b>FAMA</b>	190
<b>LINCOLN</b>	250
<b>APODACA</b>	190
<b>OBISPADO</b>	190
<b>TOTAL</b>	<b>1,800</b>

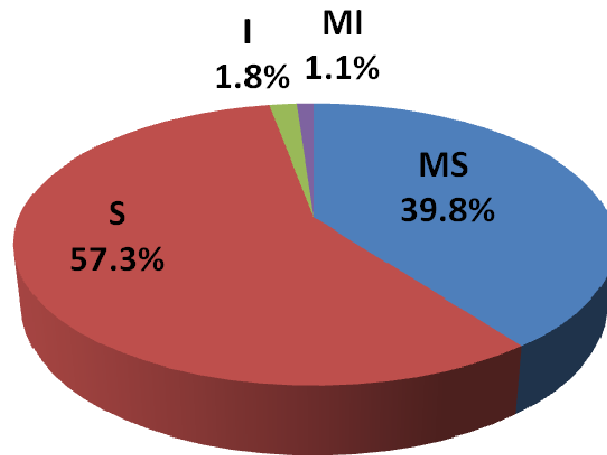
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 48.8% de los encuestados fueron mujeres y el 51.2% hombres.



**Satisfacción de los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 97.1% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 2.9% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	46.7%	50.5%	1.9%	0.9%
SAN NICOLAS	48.2%	47.7%	2.7%	1.4%
SAN MIGUEL	42.4%	51.2%	5.2%	1.2%
GUADALUPE	9.8%	89.2%	1.0%	0.0%
CONTRY	37.3%	62.7%	0.0%	0.0%
FAMA	55.3%	44.7%	0.0%	0.0%
LINCOLN	12.8%	85.6%	1.6%	0.0%
APODACA	42.6%	51.1%	2.1%	4.2%
OBISPADO	63.2%	33.2%	1.6%	2.0%
TOTAL	<b>39.8%</b>	<b>57.3%</b>	<b>1.8%</b>	<b>1.1%</b>

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



**MS** = MUY SATISFECHO

**S** = SATISFECHO

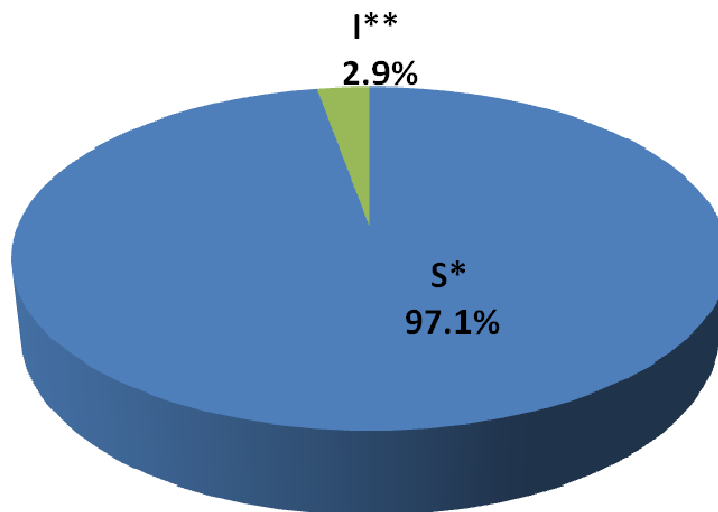
**I** = INSATISFECHO

**MI** = MUY INSATISFECHO

**S\*** = SUMA DE (MS + S)

**I\*\*** = SUMA DE (I + MI)

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



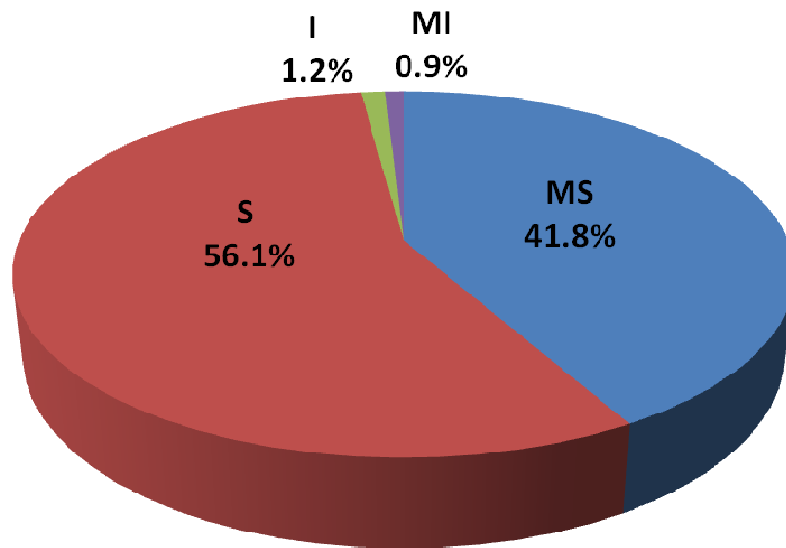
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 97.9% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 2.1% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	50.5%	49.5%	0.0%	0.0%
SAN NICOLAS	52.3%	44.5%	1.8%	1.4%
SAN MIGUEL	45.6%	50.4%	2.8%	1.2%
GUADALUPE	11.2%	88.1%	0.7%	0.0%
CONTRY	35.5%	63.6%	0.9%	0.0%
FAMA	57.4%	42.6%	0.0%	0.0%
LINCOLN	13.2%	85.2%	1.6%	0.0%
APODACA	42.6%	51.1%	2.6%	3.7%
OBISPADO	67.9%	30.0%	0.5%	1.6%
<b>TOTAL</b>	<b>41.8%</b>	<b>56.1%</b>	<b>1.2%</b>	<b>0.9%</b>

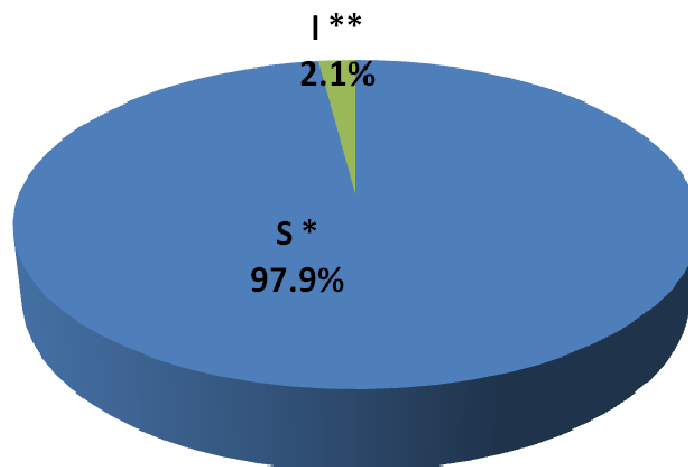
### SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA



MS = MUY SATISFECHO      S = SATISFECHO      I = INSATISFECHO      MI = MUY INSATISFECHO

S\* = SUMA DE (MS + S)      I\*\* = SUMA DE (I + MI)

### SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA



I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

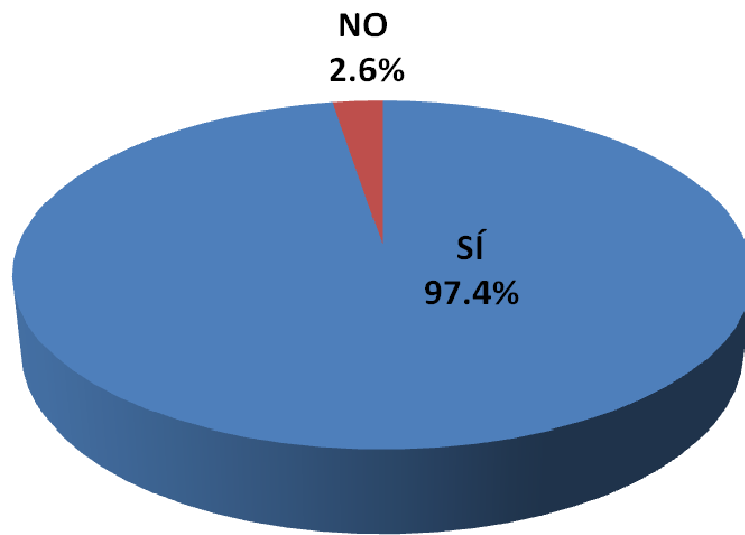
S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.4% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 2.6% 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	93.6%	6.4%
GUADALUPE	97.6%	2.4%
CONTRY	98.2%	1.8%
FAMA	98.4%	1.6%
LINCOLN	99.6%	0.4%
APODACA	98.4%	1.6%
OBISPADO	96.3%	3.7%
<b>TOTAL</b>	<b>97.4%</b>	<b>2.6%</b>



### SUMINISTRO 24 H



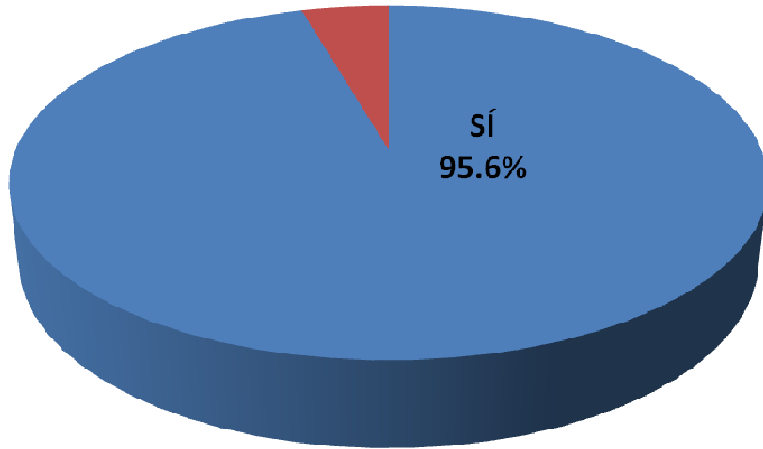
**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 95.6% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 4.4% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	96.2%	3.8%
SAN NICOLAS	98.2%	1.8%
SAN MIGUEL	95.2%	4.8%
GUADALUPE	98.3%	1.7%
CONTRY	94.5%	5.5%
FAMA	99.5%	0.5%
LINCOLN	90.8%	9.2%
APODACA	93.7%	6.3%
OBISPADO	93.7%	6.3%
TOTAL	<b>95.6%</b>	<b>4.4%</b>

**CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL  
AGUA**

**NO**  
4.4%

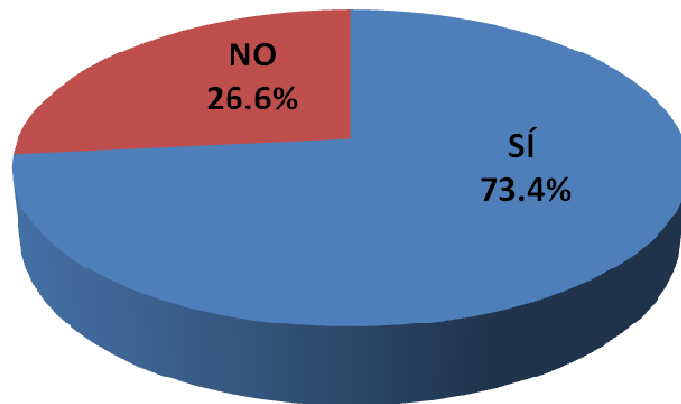
**SÍ**  
95.6%



**Consumo de agua potable para beber:** el 26.6% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 73.4%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	82.9%	17.1%
SAN NICOLAS	72.3%	27.7%
SAN MIGUEL	61.2%	38.8%
GUADALUPE	87.1%	12.9%
CONTRY	63.6%	36.4%
FAMA	82.1%	17.9%
LINCOLN	86.0%	14.0%
APODACA	56.8%	43.2%
OBISPADO	68.9%	31.1%
<b>TOTAL</b>	<b>73.4%</b>	<b>26.6%</b>

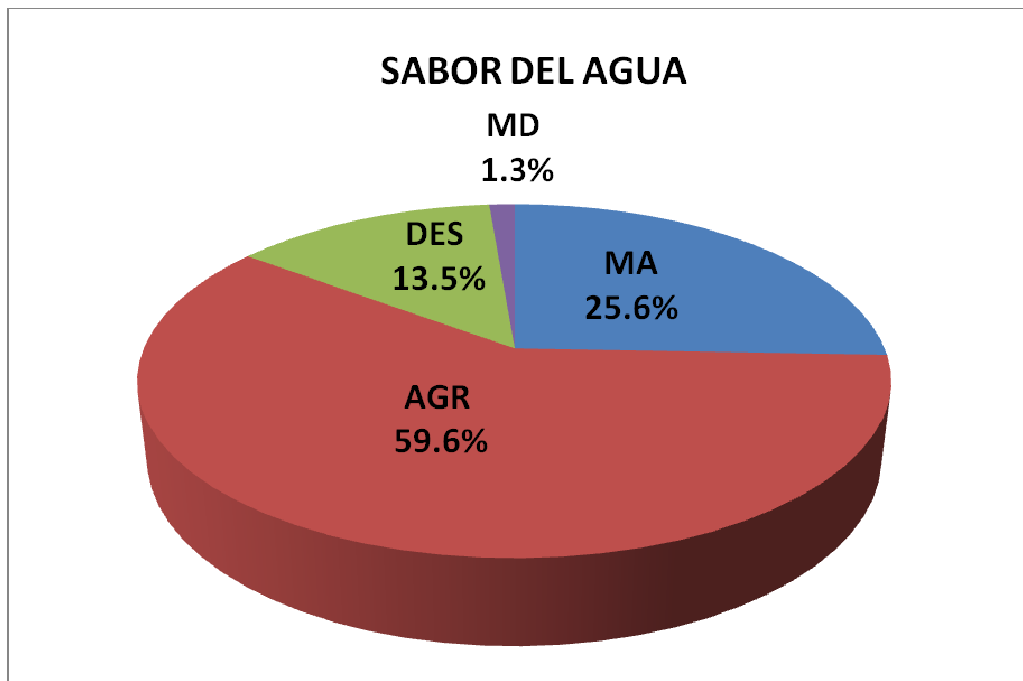
### CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



**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 85.2% 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	34.3%	59.0%	6.7%	0.0%
SAN NICOLAS	26.4%	65.0%	8.2%	0.4%
SAN MIGUEL	10.4%	70.4%	17.6%	1.6%
GUADALUPE	7.8%	80.7%	11.5%	0.0%

<b>CONTRY</b>	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%
<b>FAMA</b>	49.5%	32.6%	17.9%	0.0%
<b>LINCOLN</b>	18.8%	69.2%	10.4%	1.6%
<b>APODACA</b>	16.3%	60.5%	22.1%	1.1%
<b>OBISPADO</b>	30.5%	44.7%	18.4%	6.4%
<b>TOTAL</b>	<b>25.6%</b>	<b>59.6%</b>	<b>13.5%</b>	<b>1.3%</b>



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

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 86.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 13.9% dice no estar conforme.

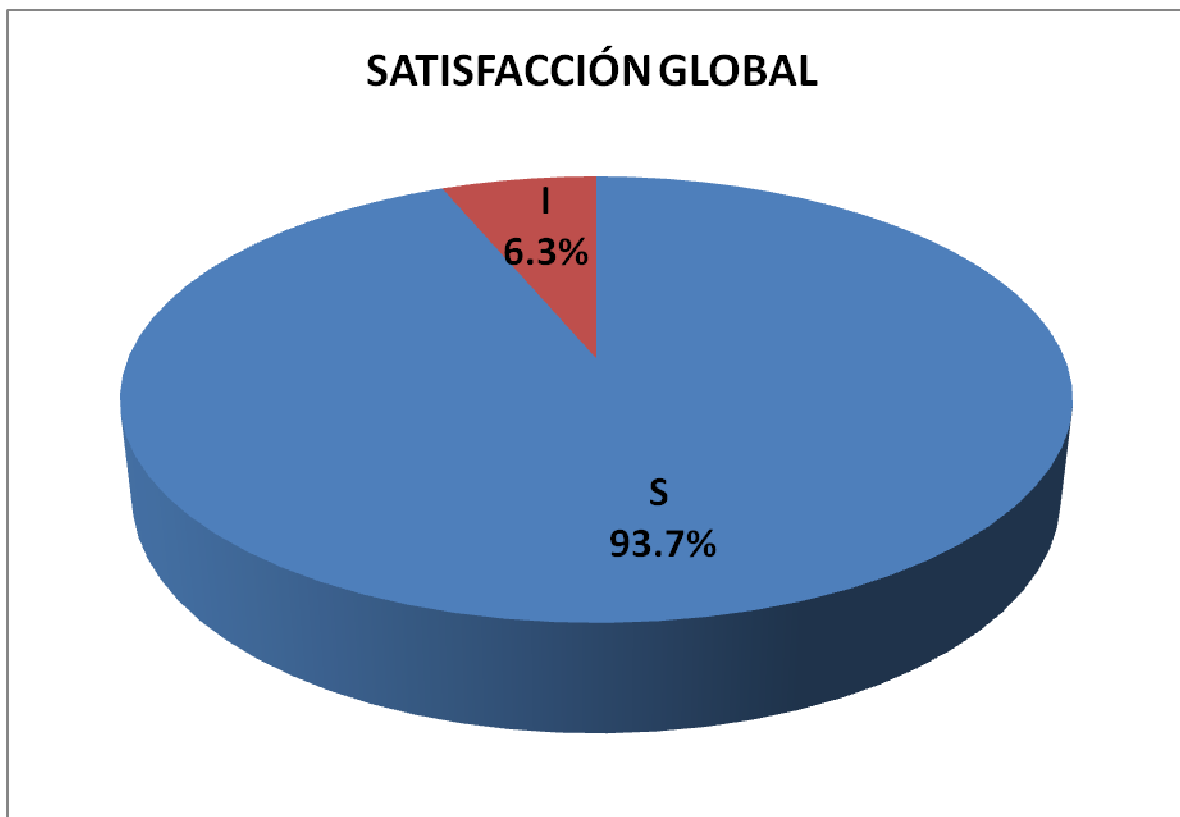
OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	86.7%	13.3%
SAN NICOLAS	83.2%	16.8%
SAN MIGUEL	83.2%	16.8%
GUADALUPE	89.2%	10.8%
CONTRY	90.0%	10.0%
FAMA	88.9%	11.1%
LINCOLN	77.2%	22.8%
APODACA	87.4%	12.6%
OBISPADO	88.9%	11.1%
<b>TOTAL</b>	<b>86.1%</b>	<b>13.9%</b>

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 m<sup>3</sup> 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 **93.7%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO