

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CUARTO TRIMESTRE 2014
(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 **1,950 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 | 160 |
| SAN NICOLAS | 230 |
| SAN MIGUEL | 270 |
| GUADALUPE | 320 |

| | |
|--------------|--------------|
| CONTRY | 125 |
| FAMA | 175 |
| LINCOLN | 250 |
| APODACA | 220 |
| OBISPADO | 200 |
| TOTAL | 1,950 |

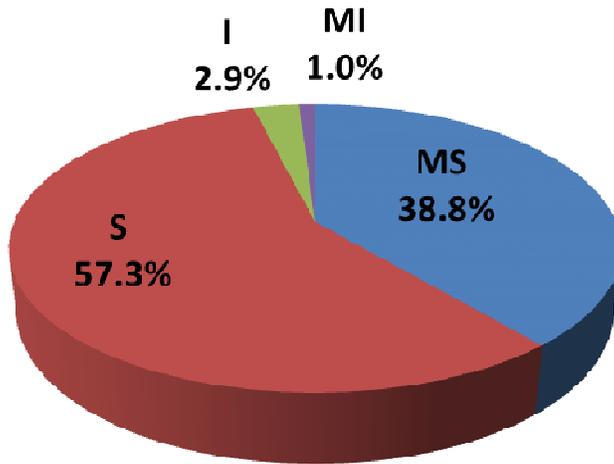
Tipo de usuario: La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 49.1% de los encuestados fueron mujeres y el 50.9% hombres.



Satisfacción de los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 96.1% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 3.9% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

| OFICINA COMERCIAL | 1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS | | | |
|-------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| | MS | S | I | MI |
| CENTRO | 43.8% | 56.2% | 0.0% | 0.0% |
| SAN NICOLAS | 53.0% | 43.0% | 3.0% | 1.0% |
| SAN MIGUEL | 25.2% | 62.2% | 11.1% | 1.5% |
| GUADALUPE | 26.6% | 72.5% | 0.9% | 0.0% |
| CONTRY | 41.6% | 58.4% | 0.0% | 0.0% |
| FAMA | 36.0% | 63.4% | 0.0% | 0.6% |
| LINCOLN | 27.6% | 62.8% | 6.8% | 2.8% |
| APODACA | 40.0% | 56.4% | 1.4% | 2.2% |
| OBISPADO | 55.5% | 40.5% | 3.0% | 1.0% |
| TOTAL | 38.8% | 57.3% | 2.9% | 1.0% |

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

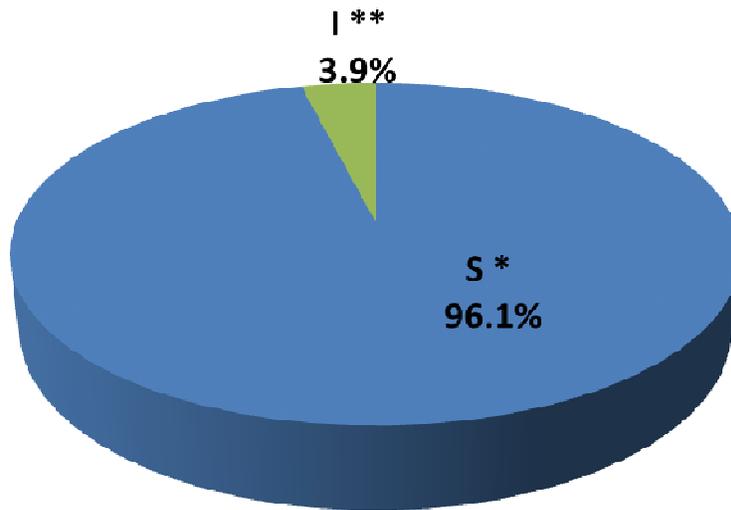
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S* = SUMA DE (MS + S)

I** = SUMA DE (I + MI)

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



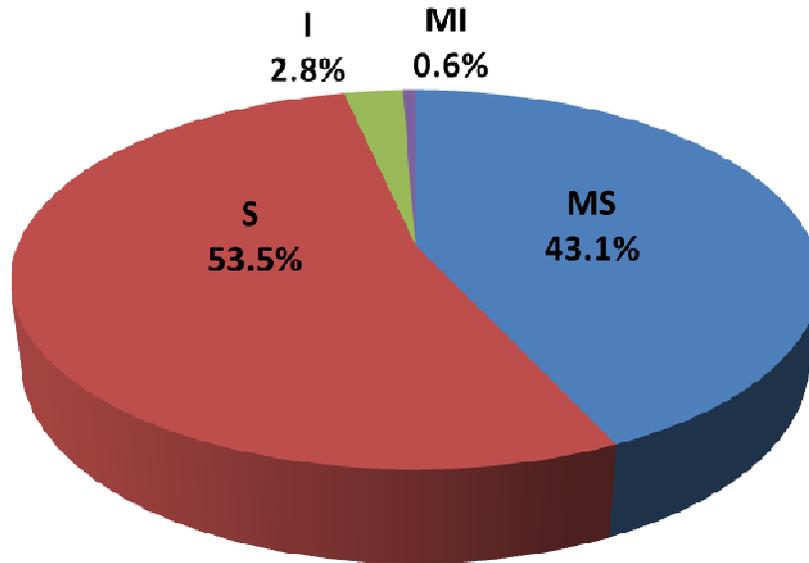
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 96.6% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.4% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

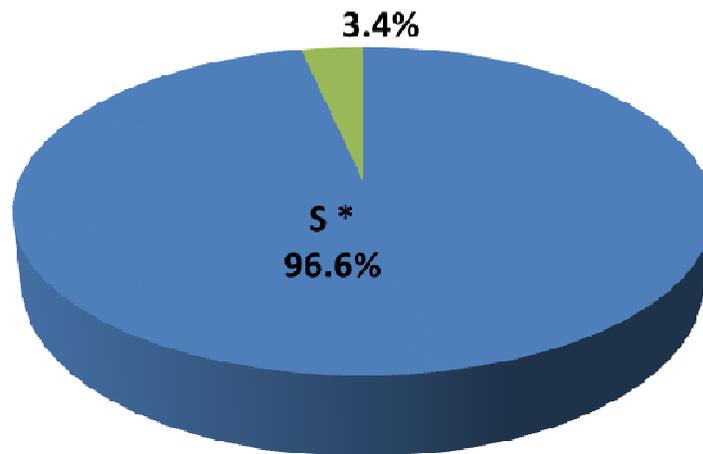
| OFICINA COMERCIAL | 2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA | | | |
|-------------------|--|--------------|-------------|-------------|
| | MS | S | I | MI |
| CENTRO | 48.8% | 51.3% | 0.0% | 0.0% |
| SAN NICOLAS | 61.7% | 36.5% | 1.3% | 0.5% |
| SAN MIGUEL | 27.0% | 58.1% | 13.3% | 1.6% |
| GUADALUPE | 27.5% | 71.6% | 0.9% | 0.0% |
| CONTRY | 40.8% | 59.2% | 0.0% | 0.0% |
| FAMA | 39.4% | 60.0% | 0.6% | 0.0% |
| LINCOLN | 36.4% | 56.8% | 5.2% | 1.6% |
| APODACA | 48.2% | 48.6% | 1.8% | 1.4% |
| OBISPADO | 58.5% | 39.0% | 2.0% | 0.5% |
| TOTAL | 43.1% | 53.5% | 2.8% | 0.6% |

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



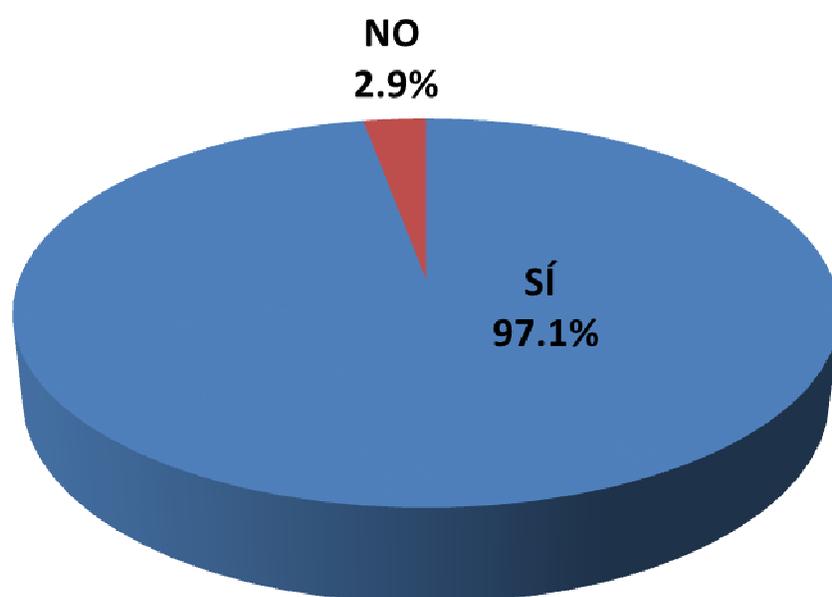
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.1% 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 | 96.9% | 3.1% |
| SAN NICOLAS | 97.8% | 2.2% |
| SAN MIGUEL | 95.2% | 4.8% |
| GUADALUPE | 94.4% | 5.6% |
| CONTRY | 98.4% | 1.6% |
| FAMA | 100.0% | 0.0% |
| LINCOLN | 96.0% | 4.0% |
| APODACA | 96.8% | 3.2% |
| OBISPADO | 98.5% | 1.5% |
| TOTAL | 97.1% | 2.9% |

SUMINISTRO 24 H



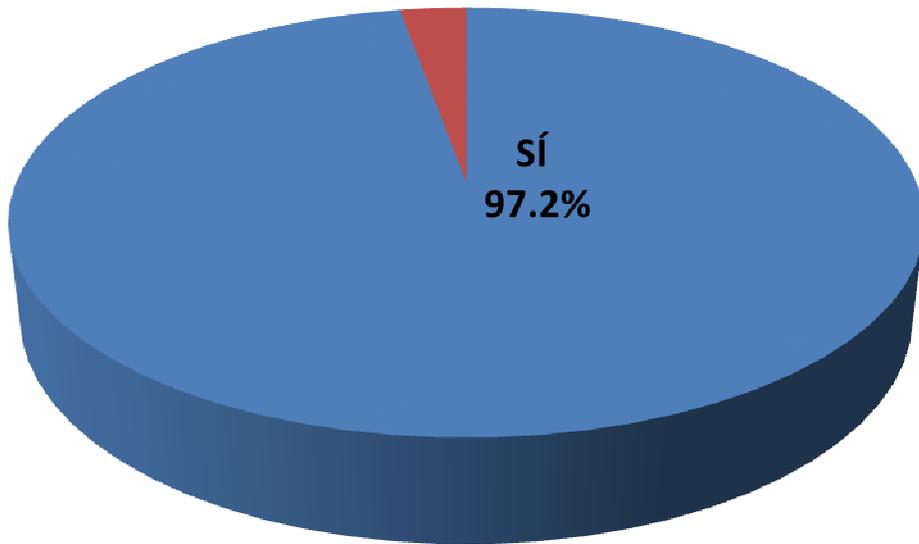
Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 97.2% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 2.8% desconoce que el agua que se suministra es potable.

| OFICINA COMERCIAL | 4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA | |
|-------------------|---|-------------|
| | SÍ | NO |
| CENTRO | 98.8% | 1.3% |
| SAN NICOLAS | 97.0% | 3.0% |
| SAN MIGUEL | 97.0% | 3.0% |
| GUADALUPE | 98.8% | 1.3% |
| CONTRY | 94.4% | 5.6% |
| FAMA | 98.3% | 1.7% |
| LINCOLN | 97.2% | 2.8% |
| APODACA | 95.5% | 4.5% |
| OBISPADO | 98.0% | 2.0% |
| TOTAL | 97.2% | 2.8% |

CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA

NO
2.8%

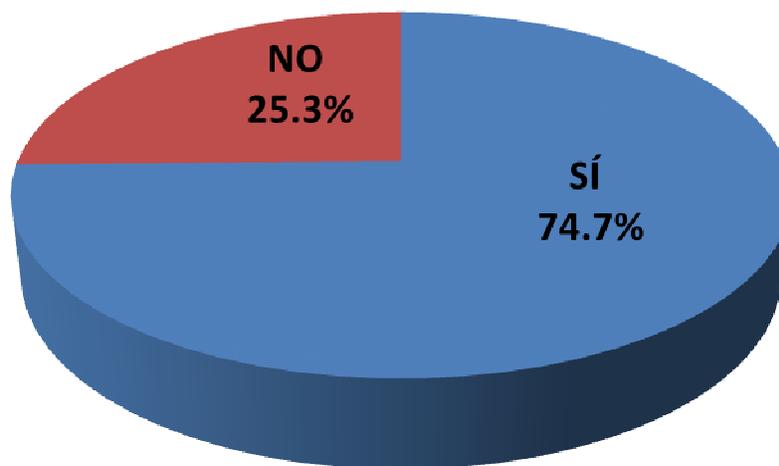
SÍ
97.2%



Consumo de agua potable para beber: el 25.3% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 74.7%, sí lo hace.

| OFICINA COMERCIAL | 5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER | |
|-------------------|--|--------------|
| | SÍ | NO |
| CENTRO | 78.1% | 21.9% |
| SAN NICOLAS | 70.0% | 30.0% |
| SAN MIGUEL | 70.0% | 30.0% |
| GUADALUPE | 84.7% | 15.3% |
| CONTRY | 68.8% | 31.2% |
| FAMA | 81.1% | 18.9% |
| LINCOLN | 79.2% | 20.8% |
| APODACA | 59.1% | 40.9% |
| OBISPADO | 81.5% | 18.5% |
| TOTAL | 74.7% | 25.3% |

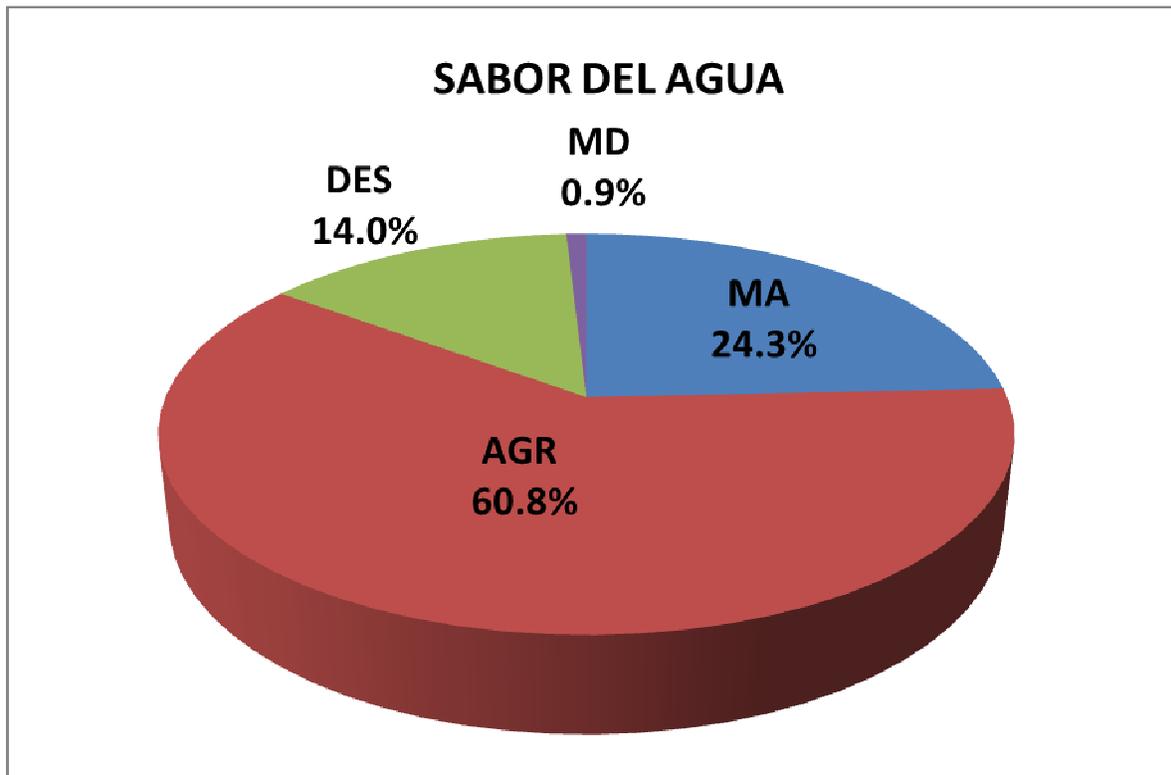
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



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 85.1% 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% | 68.8% | 6.3% | 1.1% |
| SAN NICOLAS | 29.6% | 60.4% | 9.6% | 0.4% |
| SAN MIGUEL | 11.1% | 63.7% | 22.6% | 2.6% |
| GUADALUPE | 15.0% | 71.3% | 13.8% | -0.1% |

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| CONTRY | 19.2% | 60.0% | 20.0% | 0.8% |
| FAMA | 53.7% | 35.4% | 10.9% | 0.0% |
| LINCOLN | 15.6% | 76.0% | 6.4% | 2.0% |
| APODACA | 15.5% | 58.2% | 25.0% | 1.3% |
| OBISPADO | 35.0% | 53.5% | 11.0% | 0.5% |
| TOTAL | 24.3% | 60.8% | 14.0% | 0.9% |

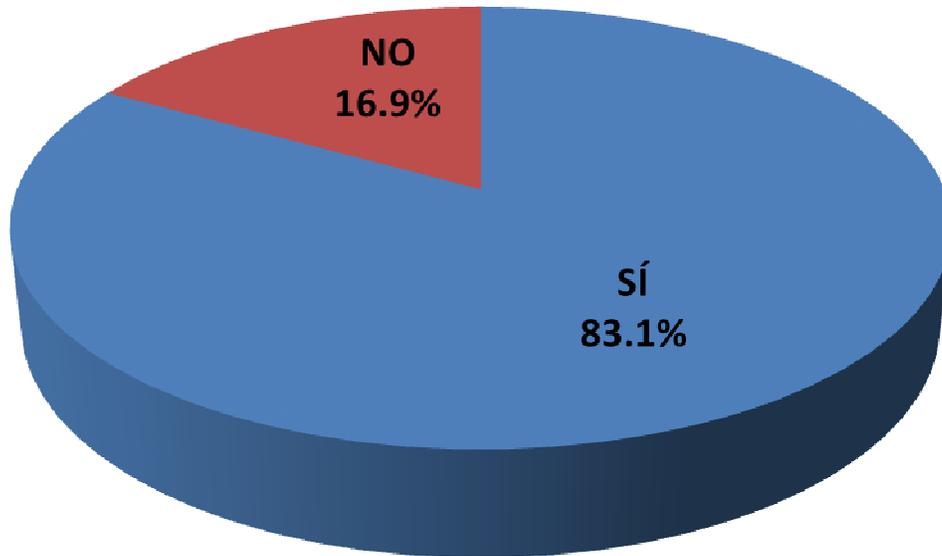


| | |
|----------------------|-------------------|
| MA= MUY AGRADABLE | AGR= AGRADABLE |
| MD= MUY DESAGRADABLE | DES= DESAGRADABLE |

Satisfacción de la tarifa a pagar: el 83.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 16.9% dice no estar conforme.

| OFICINA COMERCIAL | 7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR | |
|----------------------|--|--------------|
| | SÍ | NO |
| CENTRO | 86.3% | 13.8% |
| SAN NICOLAS | 85.2% | 14.8% |
| SAN MIGUEL | 82.2% | 17.8% |
| GUADALUPE | 86.3% | 13.8% |
| CONTRY | 83.2% | 16.8% |
| FAMA | 77.7% | 22.3% |
| LINCOLN | 78.0% | 22.0% |
| APODACA | 84.1% | 15.9% |
| OBISPADO | 85.0% | 15.0% |
| TOTAL | 83.1% | 16.9% |

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 **91.9%**

