

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

PRIMER TRIMESTRE 2015
(ENERO-MARZO)

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 febrero 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 49.0% de los encuestados fueron mujeres y el 51.0% hombres.



Satisfacción de los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 95.1% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 4.9% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	52.5%	46.9%	0.6%	0.0%
SAN NICOLAS	51.3%	43.9%	3.0%	1.8%
SAN MIGUEL	46.7%	50.0%	3.3%	0.0%
GUADALUPE	18.4%	76.9%	4.4%	0.3%
CONTRY	42.4%	50.4%	5.6%	1.6%
FAMA	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%
LINCOLN	31.2%	53.2%	14.0%	1.6%
APODACA	45.5%	51.8%	1.4%	1.3%
OBISPADO	46.5%	48.0%	3.0%	2.5%
TOTAL	44.0%	51.1%	3.9%	1.0%



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



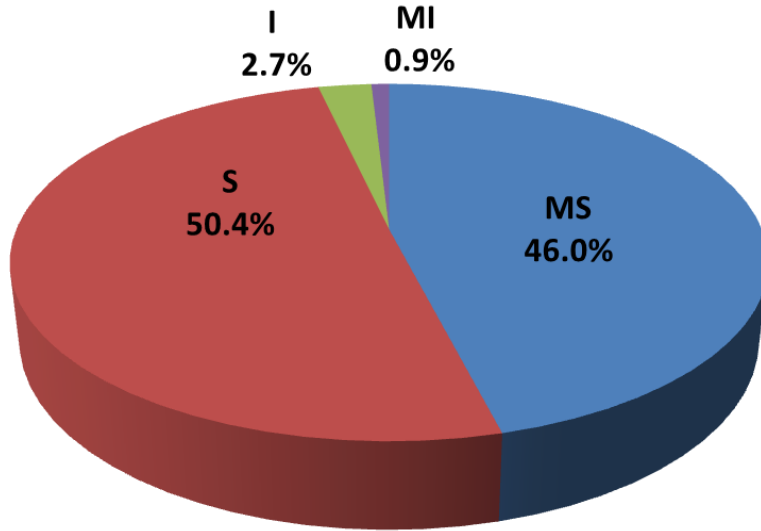
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 96.4% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.6% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%
SAN NICOLAS	56.1%	40.0%	2.2%	1.7%
SAN MIGUEL	60.0%	39.3%	0.4%	0.3%
GUADALUPE	20.0%	76.9%	2.5%	0.6%
CONTRY	41.6%	55.2%	2.4%	0.8%
FAMA	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%
LINCOLN	21.2%	66.8%	11.6%	0.4%
APODACA	46.4%	51.4%	0.9%	1.3%
OBISPADO	53.0%	40.0%	4.5%	2.5%
TOTAL	46.0%	50.4%	2.7%	0.9%

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



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

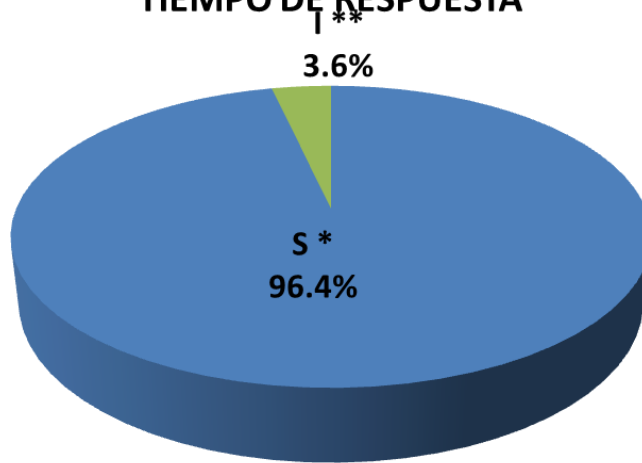
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S* = SUMA DE (MS + S)

I** = SUMA DE (I + MI)

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



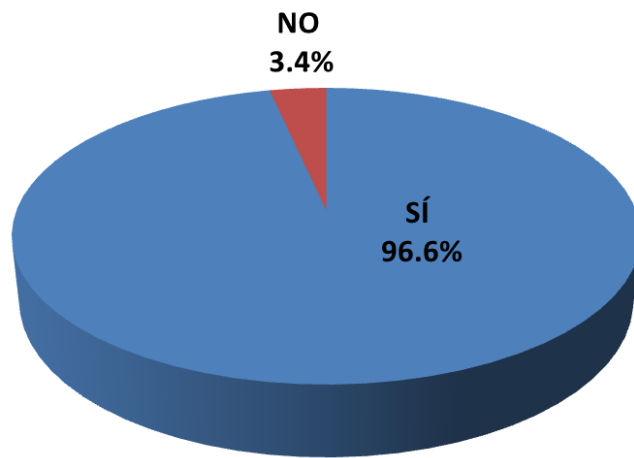
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 96.6% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 3.4% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	96.9%	3.1%
SAN NICOLAS	98.7%	1.3%
SAN MIGUEL	98.1%	1.9%
GUADALUPE	95.9%	4.1%
CONTRY	97.6%	2.4%
FAMA	99.4%	0.6%
LINCOLN	93.6%	6.4%
APODACA	96.8%	3.2%
OBISPADO	92.0%	8.0%
TOTAL	96.6%	3.4%

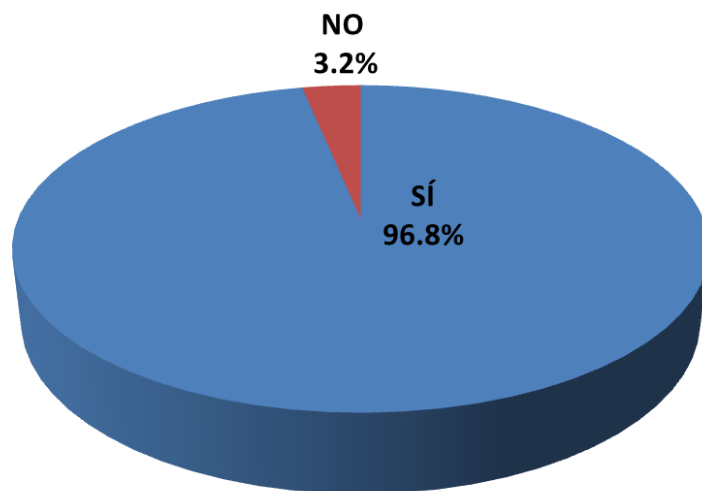
SUMINISTRO 24 H



Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 96.8% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.2% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	98.1%	1.9%
SAN NICOLAS	97.8%	2.2%
SAN MIGUEL	95.9%	4.1%
GUADALUPE	97.2%	2.8%
CONTRY	92.8%	7.2%
FAMA	100.0%	0.0%
LINCOLN	98.4%	1.6%
APODACA	94.5%	5.5%
OBISPADO	96.0%	4.0%
TOTAL	96.8%	3.2%

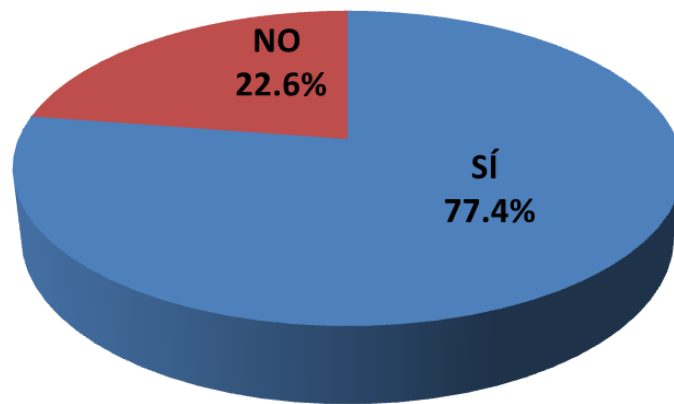
**CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL
AGUA**



Consumo de agua potable para beber: el 22.6% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 77.4%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	84.4%	15.6%
SAN NICOLAS	74.8%	25.2%
SAN MIGUEL	73.3%	26.7%
GUADALUPE	84.4%	15.6%
CONTRY	66.4%	33.6%
FAMA	74.9%	25.1%
LINCOLN	89.2%	10.8%
APODACA	63.2%	36.8%
OBISPADO	86.5%	13.5%
TOTAL	77.4%	22.6%

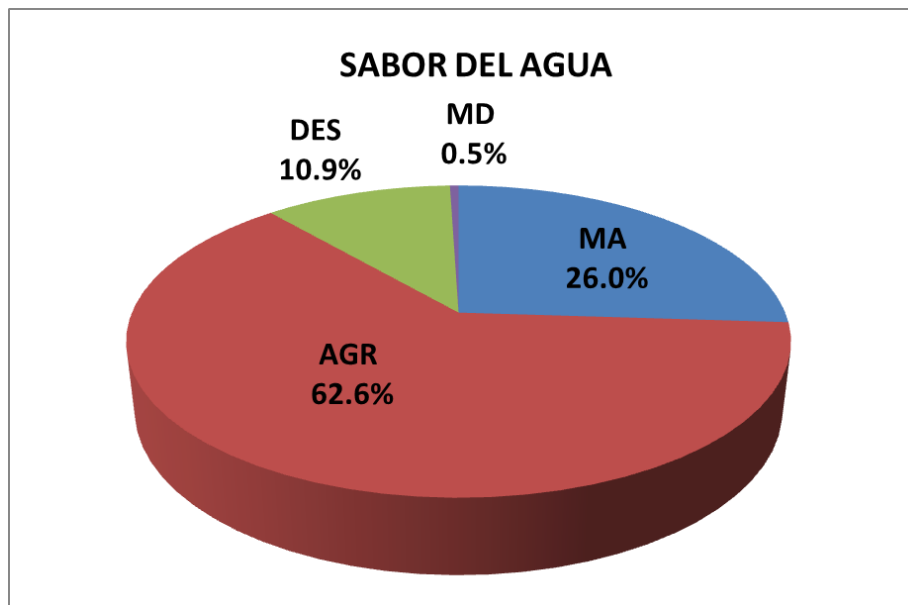
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



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 88.6% 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	25.0%	70.6%	4.4%	0.0%
SAN NICOLAS	30.9%	60.9%	7.8%	0.4%
SAN MIGUEL	20.7%	68.9%	9.6%	0.8%
GUADALUPE	10.6%	78.8%	10.0%	0.6%

CONTRY	19.2%	70.4%	9.6%	0.8%
FAMA	54.9%	25.1%	20.0%	0.0%
LINCOLN	28.8%	63.6%	7.6%	0.0%
APODACA	13.6%	60.9%	23.2%	2.3%
OBISPADO	30.0%	64.5%	5.5%	0.0%
TOTAL	26.0%	62.6%	10.9%	0.5%



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

Satisfacción de la tarifa a pagar: el 82.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 17.9% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	86.3%	13.8%
SAN NICOLAS	89.6%	10.4%
SAN MIGUEL	89.6%	10.4%
GUADALUPE	91.9%	8.1%
CONTRY	75.2%	24.8%
FAMA	65.7%	34.3%
LINCOLN	74.4%	25.6%
APODACA	83.2%	16.8%
OBISPADO	83.5%	16.5%
TOTAL	82.1%	17.9%



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 **91.2%**

