

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

TERCER TRIMESTRE 2016  
(JULIO-SEPTIEMBRE)

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 **2,040 clientes** que fueron encuestados en forma aleatoria-durante el mes de agosto 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>
CENTRO	160
SAN NICOLAS	240
SAN MIGUEL	290
GUADALUPE	340
CONTRY	130

FAMA	185
LINCOLN	265
APODACA	230
OBISPADO	200
<b>TOTAL</b>	<b>2,040</b>

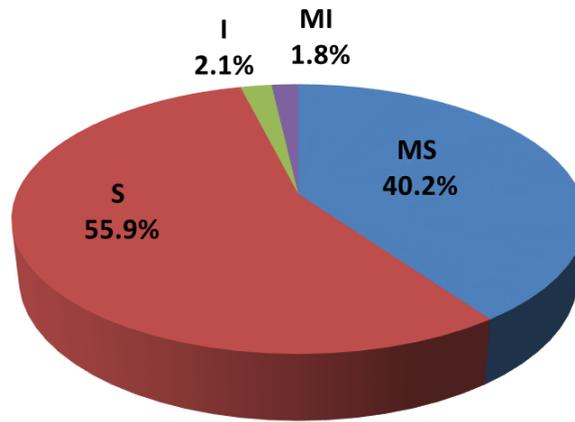
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 47.6% de los encuestados fueron mujeres y el 52.4% hombres.



**Satisfacción en 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	36.9%	58.1%	1.3%	3.7%
SAN NICOLAS	53.3%	42.1%	2.5%	2.1%
SAN MIGUEL	40.0%	59.7%	0.3%	0.0%
GUADALUPE	15.0%	84.7%	0.3%	0.0%
CONTRY	45.4%	51.5%	2.3%	0.8%
FAMA	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%
LINCOLN	22.3%	65.3%	8.7%	3.7%
APODACA	41.7%	54.3%	0.4%	3.6%
OBISPADO	55.0%	40.0%	3.0%	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>40.2%</b>	<b>55.9%</b>	<b>2.1%</b>	<b>1.8%</b>

### SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



**MS** = MUY SATISFECHO

**S** = SATISFECHO

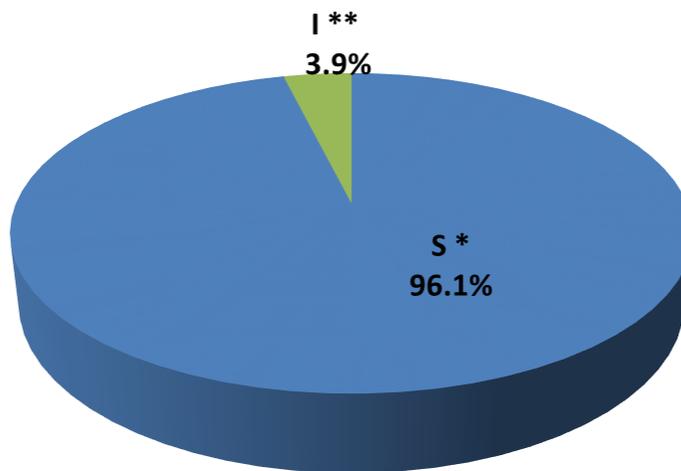
**I** = INSATISFECHO

**MI** = MUY INSATISFECHO

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

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

### SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

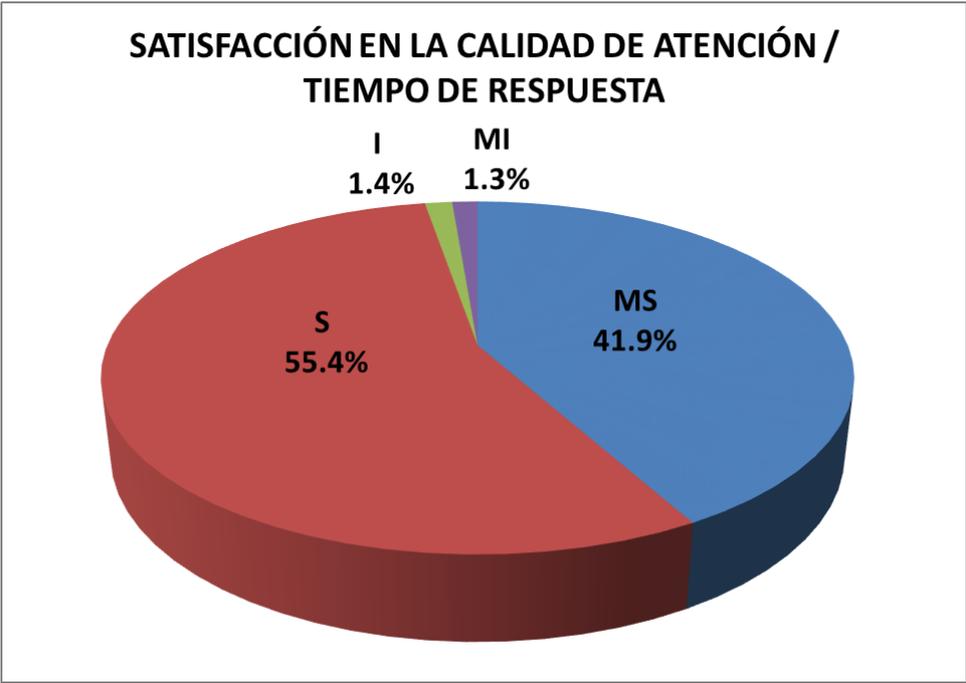


I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 97.3% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 2.7% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	35.0%	63.1%	0.6%	1.3%
SAN NICOLAS	54.2%	42.1%	1.7%	2.0%
SAN MIGUEL	41.4%	58.6%	0.0%	0.0%
GUADALUPE	15.6%	84.1%	0.3%	0.0%
CONTRY	50.8%	47.7%	0.8%	0.7%
FAMA	55.7%	44.3%	0.0%	0.0%
LINCOLN	23.8%	66.0%	7.2%	3.0%
APODACA	45.7%	50.9%	0.9%	2.5%
OBISPADO	54.5%	41.5%	1.5%	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>41.9%</b>	<b>55.4%</b>	<b>1.4%</b>	<b>1.3%</b>



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



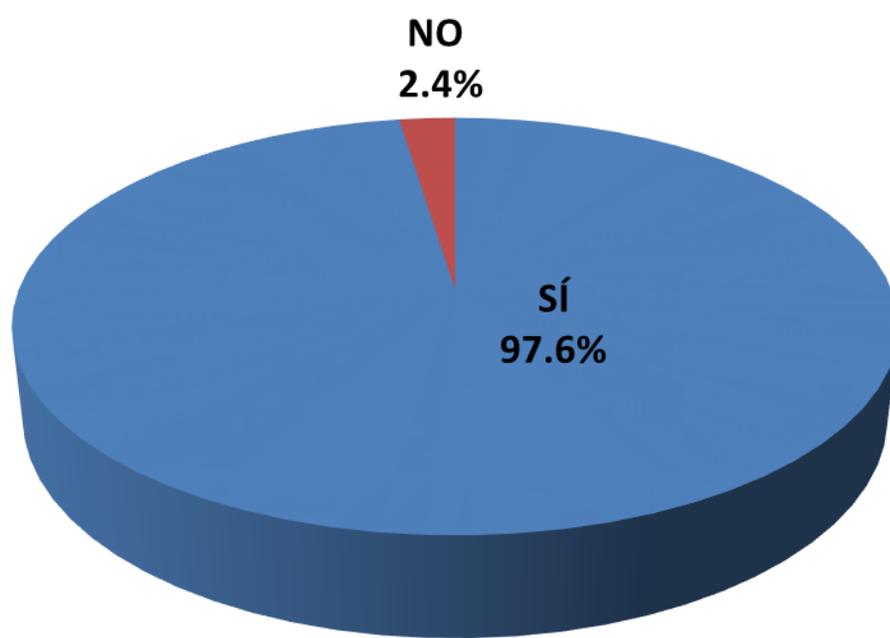
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.6% de los usuarios encuestados, dicen contar con suministro **de agua las 24 horas del día** y el 2.4 % manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	96.9%	3.1%
SAN NICOLAS	97.5%	2.5%
SAN MIGUEL	97.6%	2.4%
GUADALUPE	99.4%	0.6%
CONTRY	96.9%	3.1%
FAMA	97.3%	2.7%
LINCOLN	98.1%	1.9%
APODACA	96.5%	3.5%
OBISPADO	98.0%	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>97.6%</b>	<b>2.4%</b>

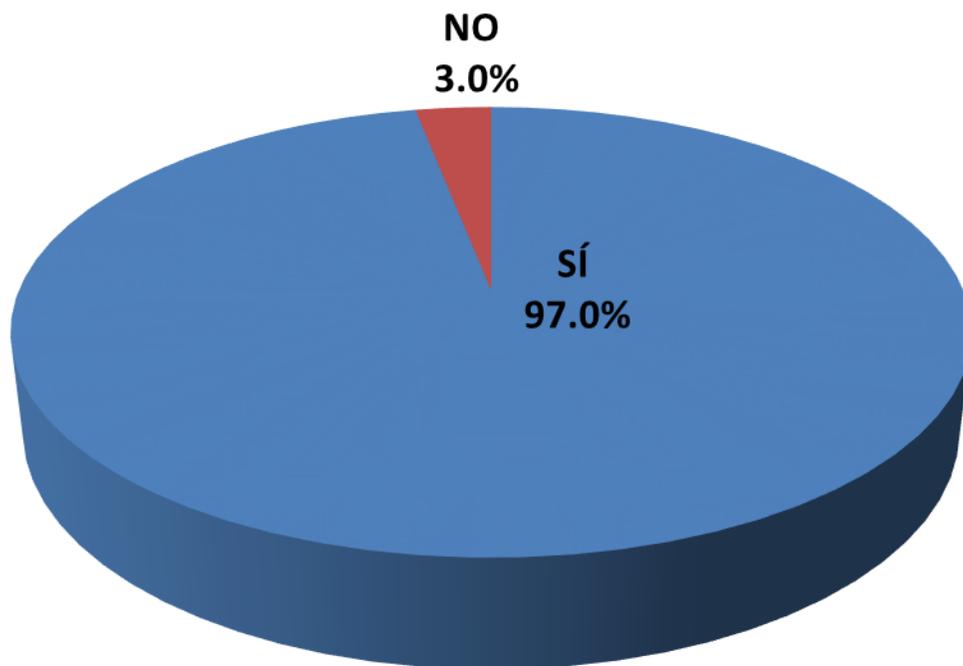
## SUMINISTRO 24 H



**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 97.0% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.0% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	96.9%	3.1%
SAN NICOLAS	97.5%	2.5%
SAN MIGUEL	95.9%	4.1%
GUADALUPE	98.8%	1.2%
CONTRY	93.8%	6.2%
FAMA	97.3%	2.7%
LINCOLN	97.7%	2.3%
APODACA	98.7%	1.3%
OBISPADO	96.0%	4.0%
<b>TOTAL</b>	<b>97.0%</b>	<b>3.0%</b>

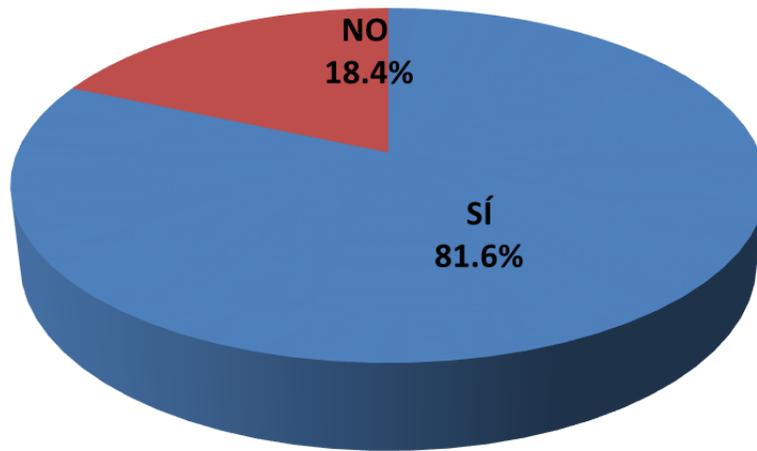
## CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



**Consumo de agua potable para beber:** el 81.6% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 18.4%, sí lo hace.

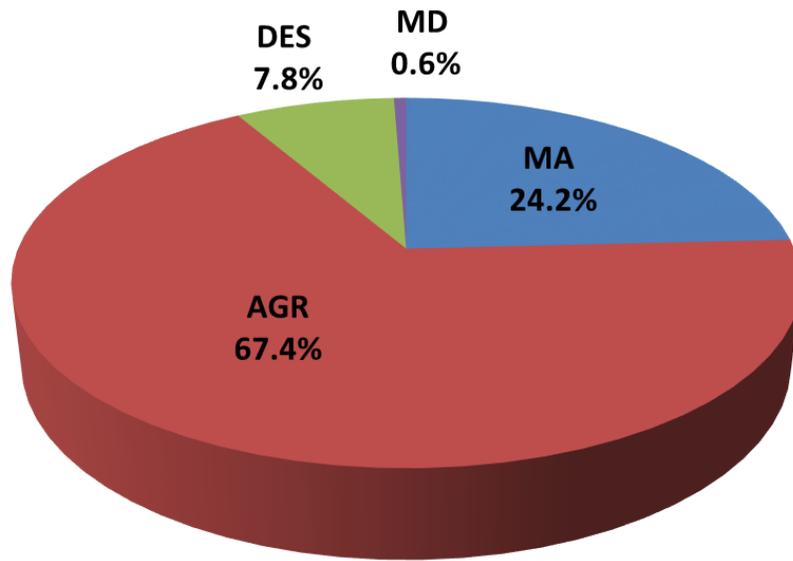
OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	83.8%	16.3%
SAN NICOLAS	77.9%	22.1%
SAN MIGUEL	81.4%	18.6%
GUADALUPE	97.9%	2.1%
CONTRY	77.7%	22.3%
FAMA	85.4%	14.6%
LINCOLN	83.4%	16.6%
APODACA	63.5%	36.5%
OBISPADO	83.5%	16.5%
<b>TOTAL</b>	<b>81.6%</b>	<b>18.4%</b>

### 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 91.6% 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.

## SABOR DEL AGUA



MA= MUY AGRADABLE

AGR= AGRADABLE

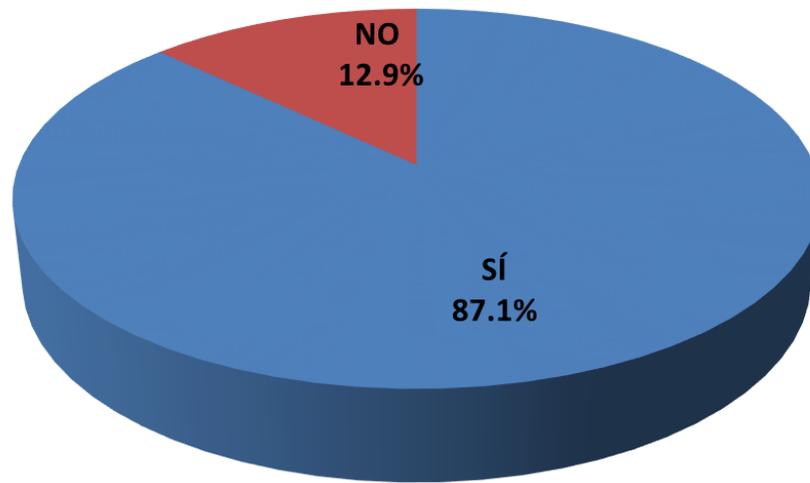
MD= MUY DESAGRADABLE

DES= DESAGRADABLE

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 87.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 12.9% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	87.5%	12.5%
SAN NICOLAS	84.2%	15.8%
SAN MIGUEL	97.6%	2.4%
GUADALUPE	98.2%	1.8%
CONTRY	81.5%	18.5%
FAMA	83.2%	16.8%
LINCOLN	84.9%	15.1%
APODACA	78.7%	21.3%
OBISPADO	88.0%	12.0%
<b>TOTAL</b>	<b>87.1%</b>	<b>12.9%</b>

### 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 **93.5%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO