

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

TERCER TRIMESTRE 2015  
(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 **1,950 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<br/>COMERCIAL</b> | <b>No. DE<br/>ENCUESTADOS</b> |
|------------------------------|-------------------------------|
| CENTRO                       | 160                           |
| SAN NICOLAS                  | 230                           |
| SAN MIGUEL                   | 270                           |
| GUADALUPE                    | 320                           |
| CONTRY                       | 125                           |

|              |              |
|--------------|--------------|
| FAMA         | 175          |
| LINCOLN      | 250          |
| APODACA      | 220          |
| OBISPADO     | 200          |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,950</b> |

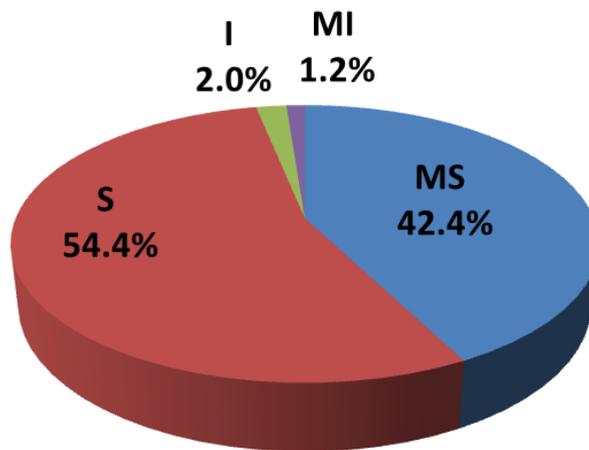
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 49.1% de los encuestados fueron mujeres y el 50.9% hombres.



**Satisfacción en los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 96.8% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 3.2% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

| OFICINA COMERCIAL | 1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS |              |             |             |
|-------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------|
|                   | MS                                | S            | I           | MI          |
| CENTRO            | 51.3%                             | 48.7%        | 0.0%        | 0.0%        |
| SAN NICOLAS       | 47.4%                             | 46.1%        | 3.5%        | 3.0%        |
| SAN MIGUEL        | 40.7%                             | 54.8%        | 2.2%        | 2.3%        |
| GUADALUPE         | 15.3%                             | 80.6%        | 1.9%        | 2.2%        |
| CONTRY            | 34.4%                             | 65.6%        | 0.0%        | 0.0%        |
| FAMA              | 57.7%                             | 40.6%        | 0.0%        | 1.7%        |
| LINCOLN           | 21.6%                             | 70.8%        | 7.2%        | 0.4%        |
| APODACA           | 45.9%                             | 52.7%        | 0.9%        | 0.5%        |
| OBISPADO          | 67.5%                             | 29.5%        | 2.0%        | 1.0%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>42.4%</b>                      | <b>54.4%</b> | <b>2.0%</b> | <b>1.2%</b> |

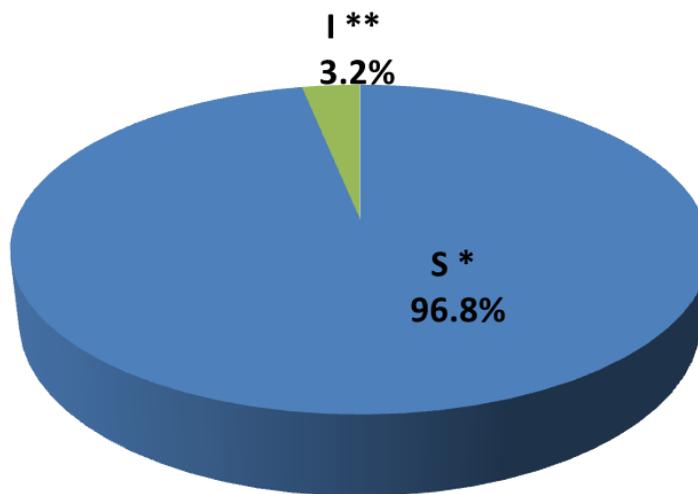
### SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



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

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

### SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



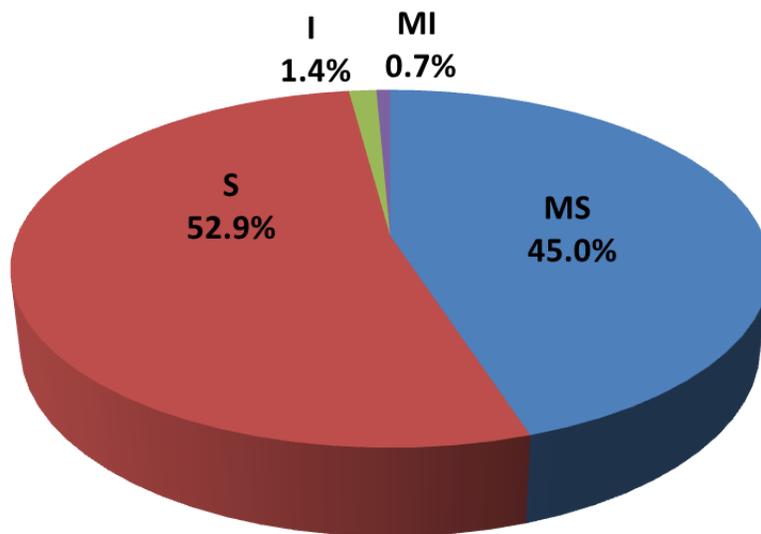
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

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.

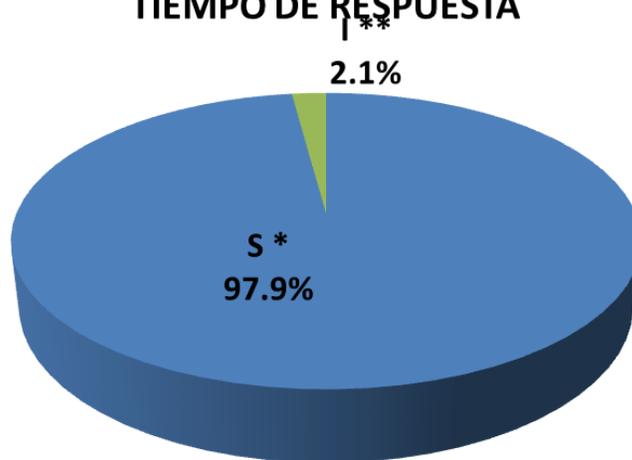
| OFICINA COMERCIAL | 2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA |              |             |             |
|-------------------|--|--------------|-------------|-------------|
|                   | MS   | S            | I           | MI          |
| CENTRO            | 55.6%  | 44.4%        | 0.0%        | 0.0%        |
| SAN NICOLAS       | 51.7%  | 44.3%        | 1.3%        | 2.7%        |
| SAN MIGUEL        | 48.5%  | 50.0%        | 0.4%        | 1.1%        |
| GUADALUPE         | 15.6%  | 81.6%        | 0.9%        | 1.9%        |
| CONTRY            | 37.6%  | 62.4%        | 0.0%        | 0.0%        |
| FAMA              | 56.0%  | 42.3%        | 1.7%        | 0.0%        |
| LINCOLN           | 25.6%  | 68.8%        | 5.2%        | 0.4%        |
| APODACA           | 42.7%  | 55.9%        | 0.9%        | 0.5%        |
| OBISPADO          | 71.5%  | 26.0%        | 2.0%        | 0.5%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>45.0%</b>   | <b>52.9%</b> | <b>1.4%</b> | <b>0.7%</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



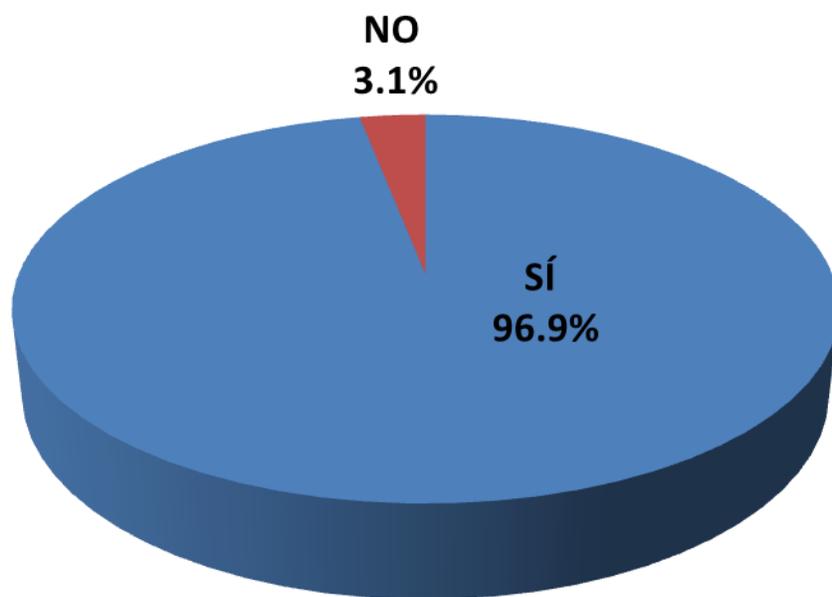
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 96.9% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 3.1 % manifiestan tener problemas con el mismo.

| OFICINA COMERCIAL | 3.- SUMINISTRO 24 H |             |
|-------------------|---------------------|-------------|
|                   | SÍ                  | NO          |
| CENTRO            | 99.4%               | 0.6%        |
| SAN NICOLAS       | 97.0%               | 3.0%        |
| SAN MIGUEL        | 93.7%               | 6.3%        |
| GUADALUPE         | 95.0%               | 5.0%        |
| CONTRY            | 99.2%               | 0.8%        |
| FAMA              | 99.4%               | 0.6%        |
| LINCOLN           | 97.6%               | 2.4%        |
| APODACA           | 97.3%               | 2.7%        |
| OBISPADO          | 94.0%               | 6.0%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>96.9%</b>        | <b>3.1%</b> |

## SUMINISTRO 24 H



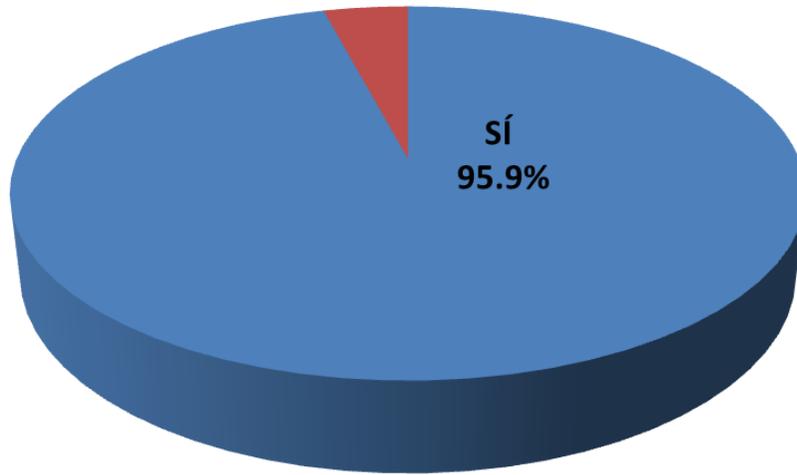
**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 95.9% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 4.1% desconoce que el agua que se suministra es potable.

| OFICINA COMERCIAL | 4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA |             |
|-------------------|---|-------------|
|                   | SÍ  | NO          |
| CENTRO            | 96.9%                                       | 3.1%        |
| SAN NICOLAS       | 93.0%                                       | 7.0%        |
| SAN MIGUEL        | 93.7%                                       | 6.3%        |
| GUADALUPE         | 96.9%                                       | 3.1%        |
| CONTRY            | 98.4%                                       | 1.6%        |
| FAMA              | 98.9%                                       | 1.1%        |
| LINCOLN           | 92.4%                                       | 7.6%        |
| APODACA           | 95.0%                                       | 5.0%        |
| OBISPADO          | 98.0%                                       | 2.0%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>95.9%</b>                                | <b>4.1%</b> |

**CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL  
AGUA**

**NO  
4.1%**

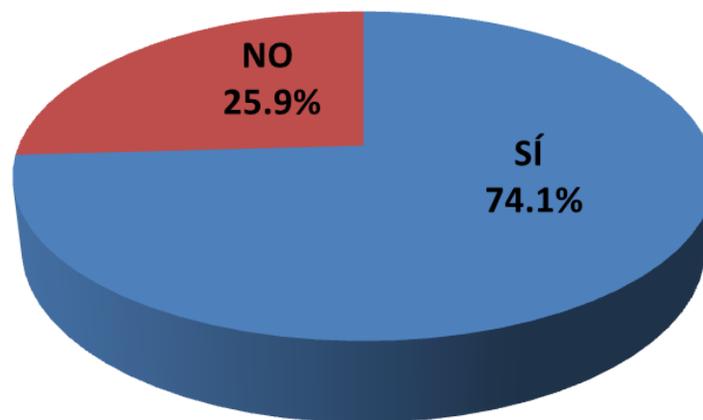
**SÍ  
95.9%**



**Consumo de agua potable para beber:** el 25.9% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 74.1%, sí lo hace.

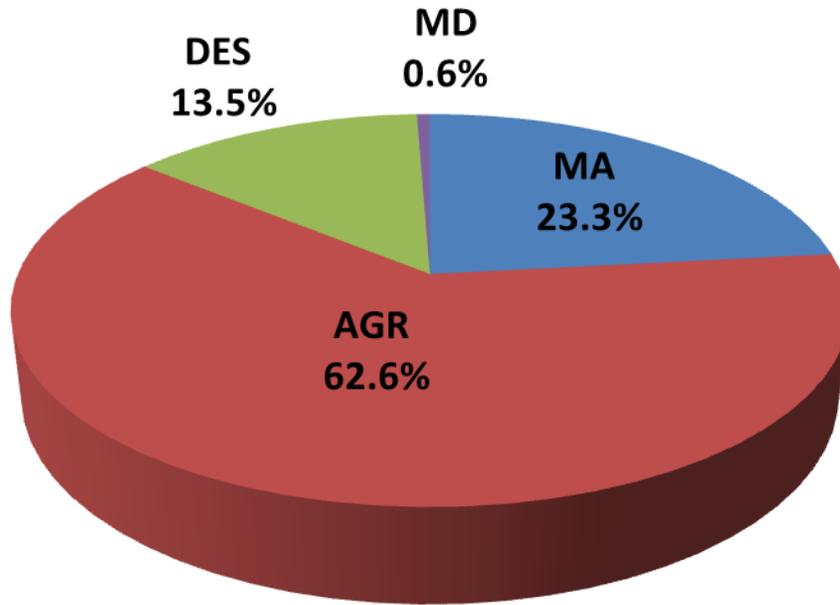
| OFICINA COMERCIAL | 5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER |              |
|-------------------|--|--------------|
|                   | SÍ                                     | NO           |
| CENTRO            | 84.4%                                  | 15.6%        |
| SAN NICOLAS       | 68.3%                                  | 31.7%        |
| SAN MIGUEL        | 68.1%                                  | 31.9%        |
| GUADALUPE         | 83.4%                                  | 16.6%        |
| CONTRY            | 76.8%                                  | 23.2%        |
| FAMA              | 73.1%                                  | 26.9%        |
| LINCOLN           | 60.8%                                  | 39.2%        |
| APODACA           | 62.3%                                  | 37.7%        |
| OBISPADO          | 89.5%                                  | 10.5%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>74.1%</b>                           | <b>25.9%</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 85.9% 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

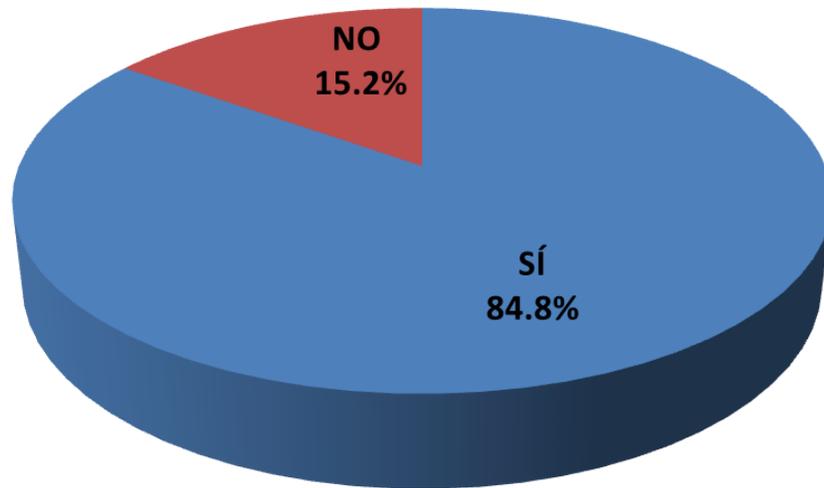
MD= MUY DESAGRADABLE

DES= DESAGRADABLE

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 84.8% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 15.2% dice no estar conforme.

| OFICINA COMERCIAL | 7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR |              |
|-------------------|--|--------------|
|                   | SÍ                                     | NO           |
| CENTRO            | 84.4%                                  | 15.6%        |
| SAN NICOLAS       | 73.9%                                  | 26.1%        |
| SAN MIGUEL        | 91.9%                                  | 8.1%         |
| GUADALUPE         | 86.9%                                  | 13.1%        |
| CONTRY            | 90.4%                                  | 9.6%         |
| FAMA              | 66.9%                                  | 33.1%        |
| LINCOLN           | 91.2%                                  | 8.8%         |
| APODACA           | 84.5%                                  | 15.5%        |
| OBISPADO          | 93.5%                                  | 6.5%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>84.8%</b>                           | <b>15.2%</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 **93.2%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO