

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

PRIMER TRIMESTRE 2016  
(ENERO-MARZO)

Dirección General

Trimestralmente se aplica internamente una encuesta para conocer la percepción del usuario respecto a las diferentes características de los servicios que presta la Institución. Esta encuesta fue desarrollada por el Comité de Planeación y Evaluación (CPE) y utiliza la Tabla de Miller para la selección de muestras para su aplicación.

**De acuerdo a la información obtenida, 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 febrero 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>

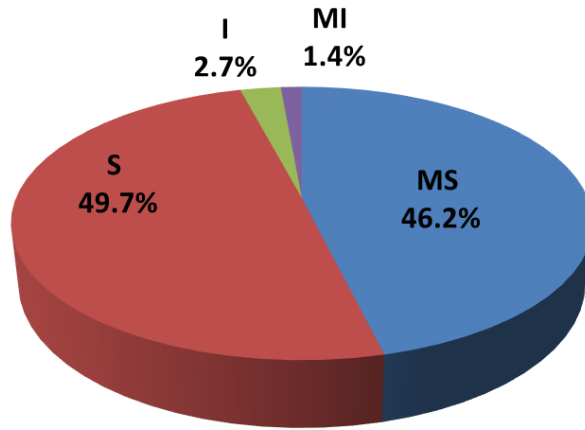
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 47.4% de los encuestados fueron mujeres y el 52.6% hombres.



**Satisfacción de los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 95.9% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 4.1% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

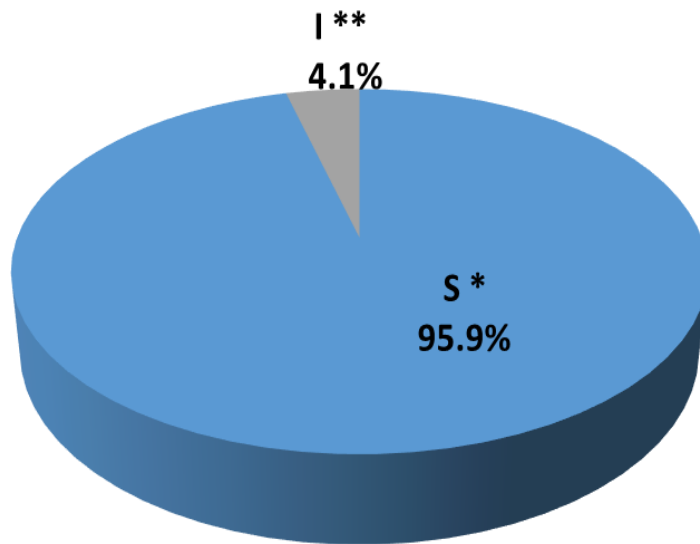
OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	45.0%	53.1%	1.9%	0.0%
SAN NICOLAS	54.2%	42.1%	2.5%	1.2%
SAN MIGUEL	58.6%	39.0%	1.4%	1.0%
GUADALUPE	14.7%	84.4%	0.3%	0.6%
CONTRY	53.1%	40.0%	5.4%	1.5%
FAMA	48.1%	49.2%	0.0%	2.7%
LINCOLN	21.5%	64.5%	10.6%	3.4%
APODACA	53.9%	43.9%	1.7%	0.5%
OBISPADO	66.5%	31.5%	0.5%	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>46.2%</b>	<b>49.7%</b>	<b>2.7%</b>	<b>1.4%</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



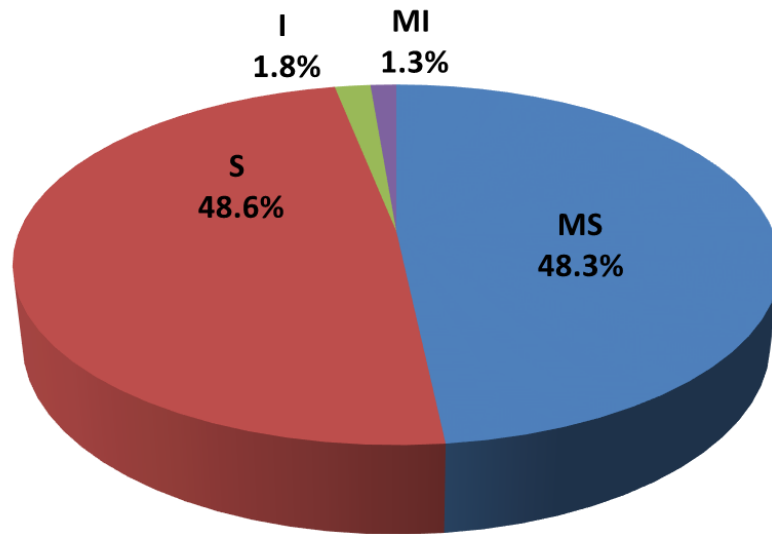
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 96.9% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.1% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

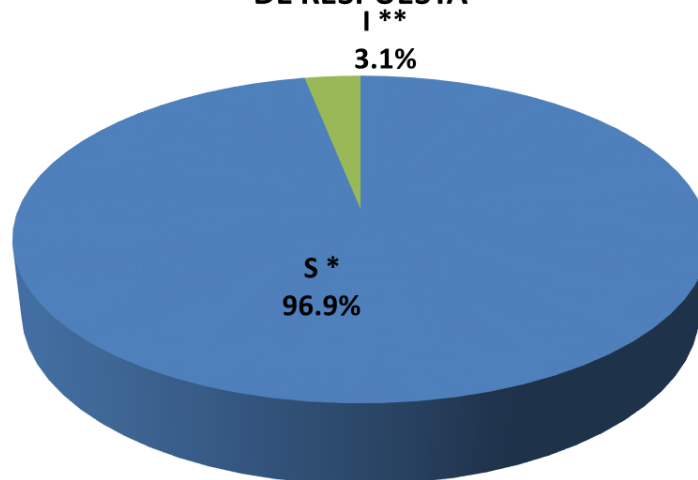
OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	49.4%	50.0%	0.0%	0.6%
SAN NICOLAS	57.1%	41.3%	0.8%	0.8%
SAN MIGUEL	61.7%	37.6%	0.7%	0.0%
GUADALUPE	17.4%	82.1%	0.0%	0.5%
CONTRY	55.4%	40.0%	3.1%	1.5%
FAMA	49.7%	48.1%	0.5%	1.7%
LINCOLN	22.6%	64.9%	9.4%	3.1%
APODACA	54.3%	43.5%	1.3%	0.9%
OBISPADO	67.5%	30.0%	0.5%	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>48.3%</b>	<b>48.6%</b>	<b>1.8%</b>	<b>1.3%</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

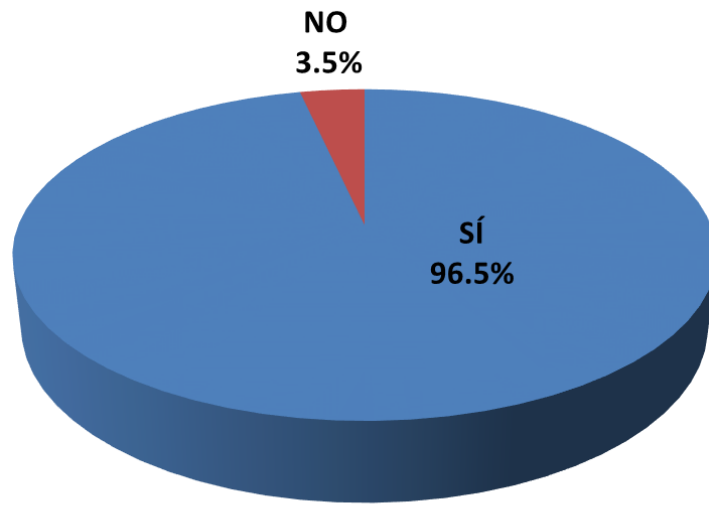
S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 96.5% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 3.5% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	97.5%	2.5%
SAN NICOLAS	97.5%	2.5%
SAN MIGUEL	96.9%	3.1%
GUADALUPE	96.8%	3.2%
CONTRY	93.1%	6.9%
FAMA	98.9%	1.1%
LINCOLN	94.3%	5.7%
APODACA	98.3%	1.7%
OBISPADO	95.0%	5.0%
<b>TOTAL</b>	<b>96.5%</b>	<b>3.5%</b>



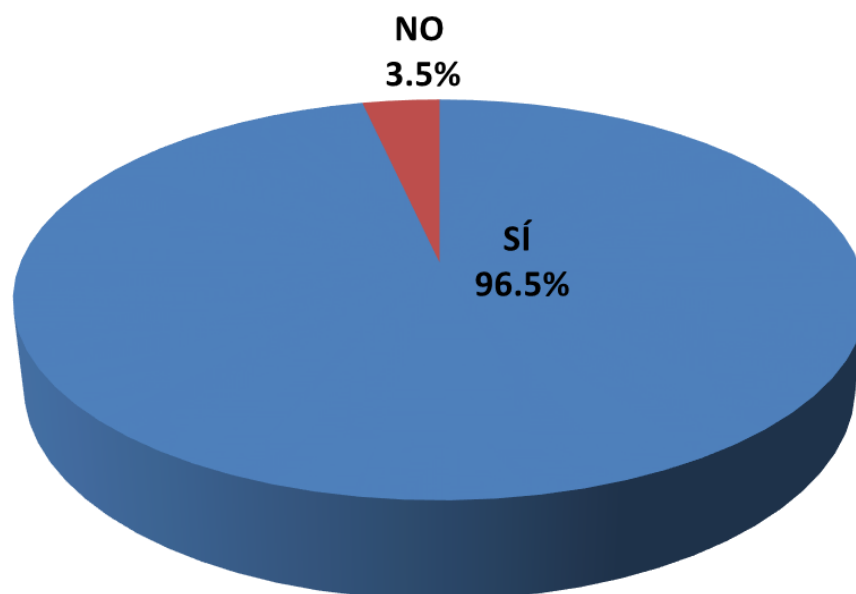
### SUMINISTRO 24 H



**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 96.5% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.5% 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	96.7%	3.3%
SAN MIGUEL	96.6%	3.4%
GUADALUPE	97.4%	2.6%
CONTRY	95.4%	4.6%
FAMA	95.7%	4.3%
LINCOLN	97.4%	2.6%
APODACA	93.9%	6.1%
OBISPADO	97.5%	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>96.5%</b>	<b>3.5%</b>

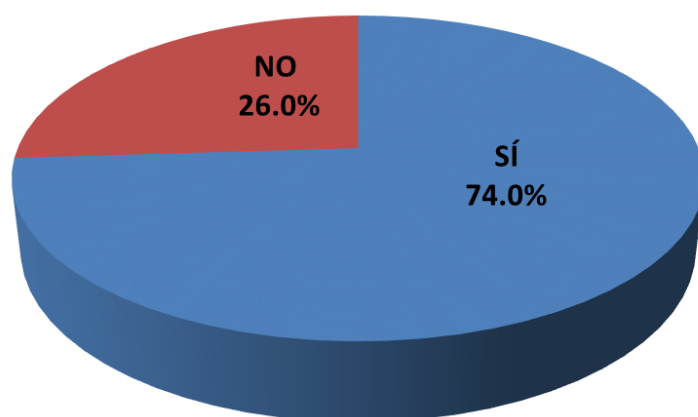
### CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



**Consumo de agua potable para beber:** el 26.0% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 74.0%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	77.5%	22.5%
SAN NICOLAS	69.6%	30.4%
SAN MIGUEL	70.0%	30.0%
GUADALUPE	87.9%	12.1%
CONTRY	80.0%	20.0%
FAMA	73.0%	27.0%
LINCOLN	77.4%	22.6%
APODACA	53.9%	46.1%
OBISPADO	77.0%	23.0%
<b>TOTAL</b>	<b>74.0%</b>	<b>26.0%</b>

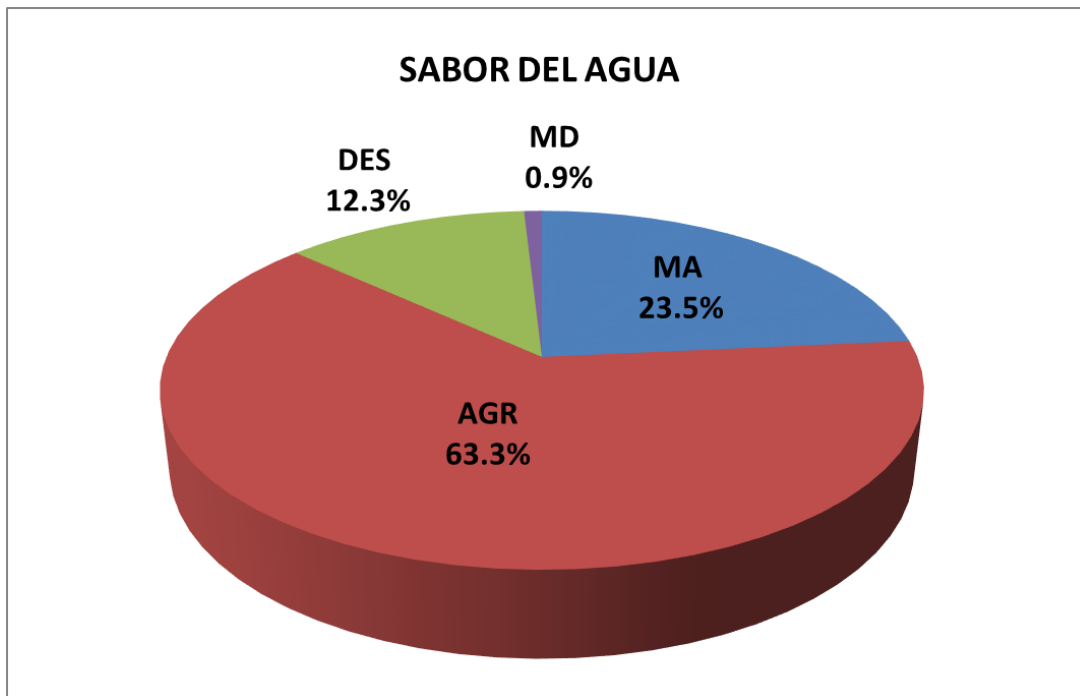
### CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



**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 86.8% 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	28.8%	55.6%	15.6%	0.0%
SAN NICOLAS	29.2%	61.3%	8.3%	1.2%
SAN MIGUEL	17.6%	59.3%	21.4%	1.7%
GUADALUPE	7.1%	84.1%	8.2%	0.6%

CONTRY	46.2%	46.9%	4.6%	2.3%
FAMA	27.0%	60.5%	11.9%	0.6%
LINCOLN	13.6%	79.2%	6.8%	0.4%
APODACA	12.6%	60.0%	25.7%	1.7%
OBISPADO	29.0%	62.5%	8.5%	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>23.5%</b>	<b>63.3%</b>	<b>12.3%</b>	<b>0.9%</b>



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

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 85.6% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 14.4% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	85.0%	15.0%
SAN NICOLAS	87.1%	12.9%
SAN MIGUEL	85.5%	14.5%
GUADALUPE	89.7%	10.3%
CONTRY	82.3%	17.7%
FAMA	85.4%	14.6%
LINCOLN	83.0%	17.0%
APODACA	83.0%	17.0%
OBISPADO	89.0%	11.0%
<b>TOTAL</b>	<b>85.6%</b>	<b>14.4%</b>

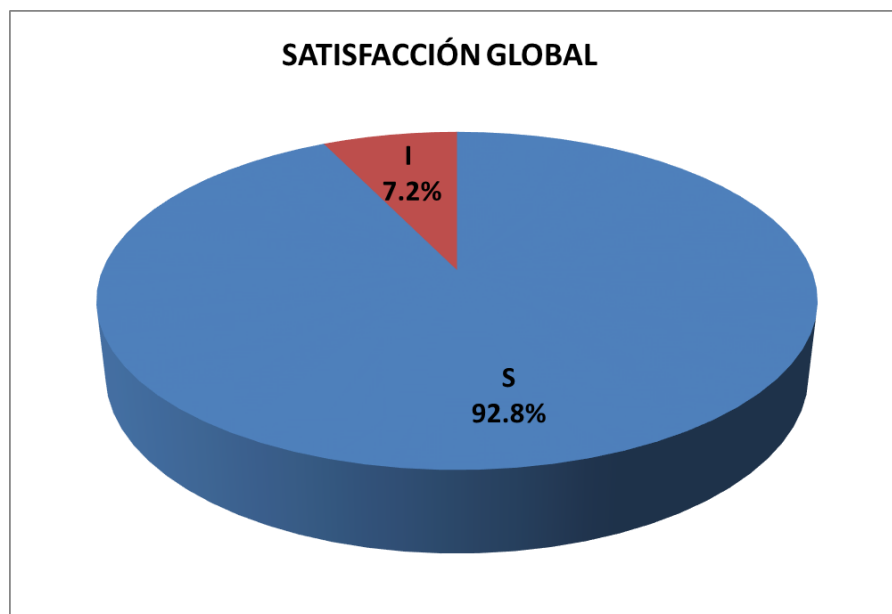




De manera general, los comentarios mas frecuentes de los encuestados fueron en cuanto la tarifa comercial, comentaron que es muy alta y manifiestan tener dudas en cuanto al precio por m<sup>3</sup> de agua.

## 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 **92.8%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO