

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



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**TERCER TRIMESTRE 2012  
( 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 **1,800 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.

OFICINA COMERCIAL	No. DE ENCUESTADOS
CENTRO	105
SAN NICOLAS	220
SAN MIGUEL	250
GUADALUPE	295
CONTRY	110

FAMA	190
LINCOLN	250
APODACA	190
OBISPADO	190
TOTAL	1,800

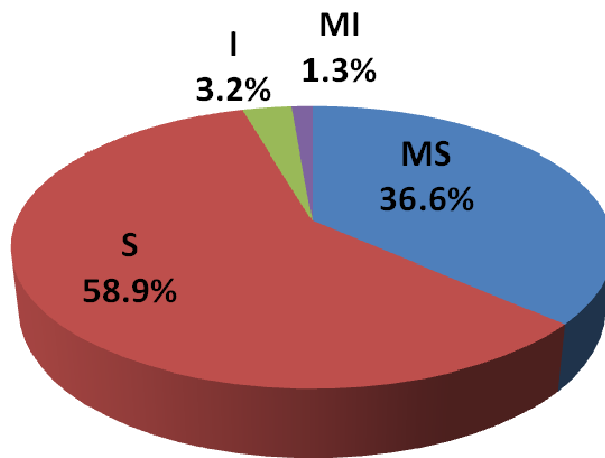
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 55.0% de los encuestados fueron mujeres y el 45.0% hombres.



**Satisfacción de los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 95.5% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 4.5% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	34.3%	61.9%	1.9%	1.9%
SAN NICOLAS	49.1%	45.5%	2.3%	3.1%
SAN MIGUEL	48.8%	45.6%	4.4%	1.2%
GUADALUPE	27.5%	66.1%	6.4%	0.0%
CONTRY	41.8%	57.3%	0.9%	0.0%
FAMA	41.6%	58.4%	0.0%	0.0%
LINCOLN	4.4%	86.0%	8.0%	1.6%
APODACA	40.0%	55.8%	2.1%	2.1%
OBISPADO	41.6%	53.7%	3.2%	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>36.6%</b>	<b>58.9%</b>	<b>3.2%</b>	<b>1.3%</b>

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

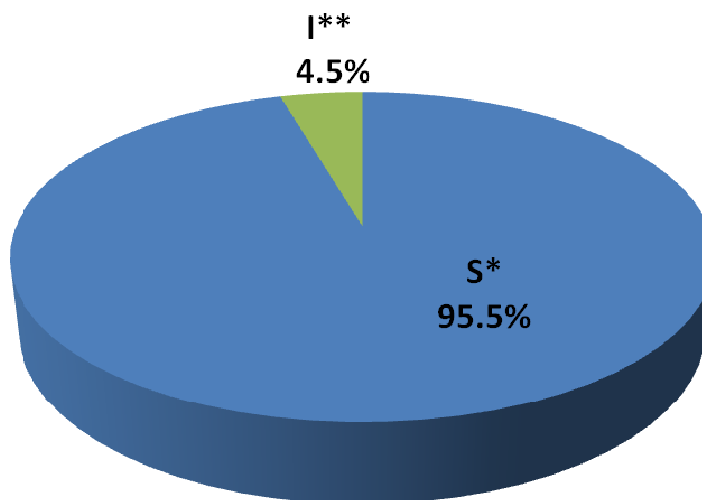
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S\* = SUMA DE (MS + S)

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

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



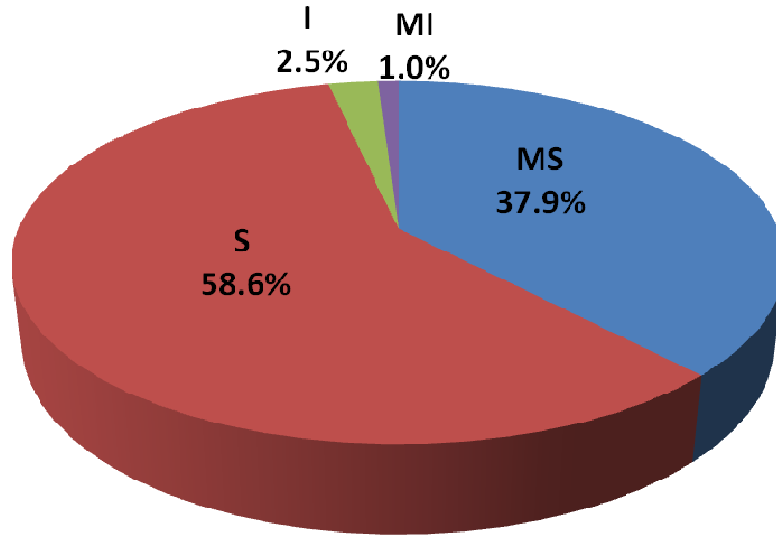
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 96.5% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.5% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	37.1%	60.0%	1.0%	1.9%
SAN NICOLAS	45.5%	50.0%	2.7%	1.8%
SAN MIGUEL	60.8%	36.8%	2.0%	0.4%
GUADALUPE	28.8%	64.7%	6.1%	0.4%
CONTRY	43.6%	56.4%	0.0%	0.0%
FAMA	35.8%	64.2%	0.0%	0.0%
LINCOLN	4.8%	87.2%	6.8%	1.2%
APODACA	42.6%	54.7%	1.6%	1.1%
OBISPADO	42.1%	53.2%	2.6%	2.1%
<b>TOTAL</b>	<b>37.9%</b>	<b>58.6%</b>	<b>2.5%</b>	<b>1.0%</b>

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



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

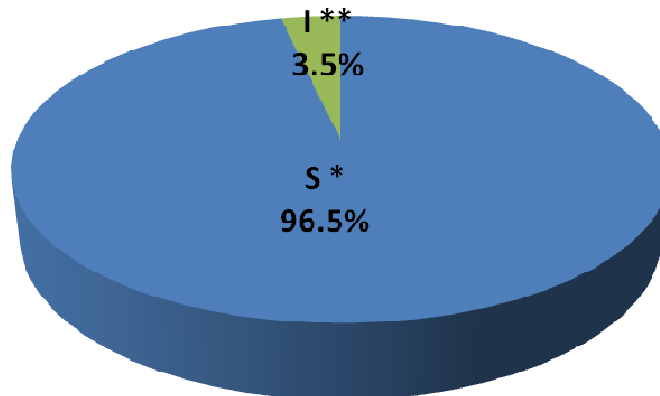
I = INSATISFECHO

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

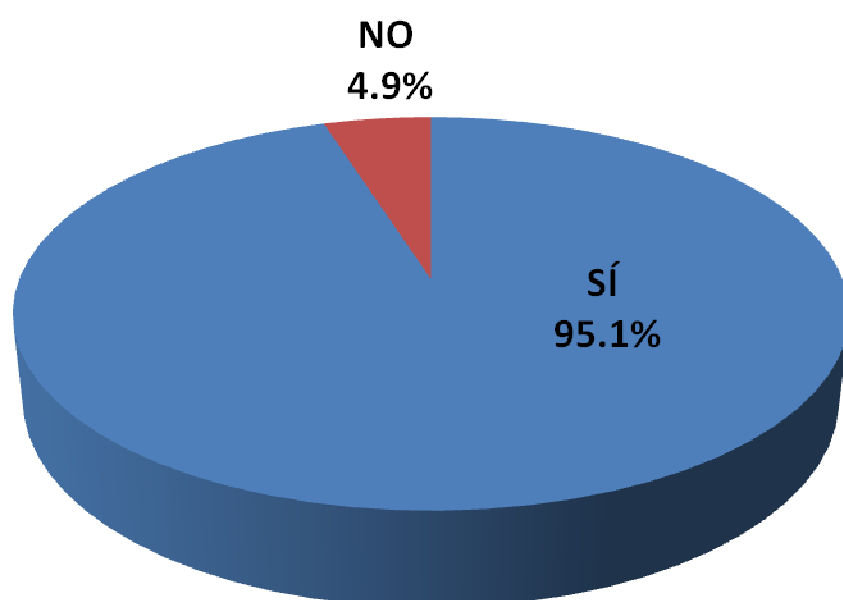
S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 95.1% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 4.9% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	89.5%	10.5%
SAN NICOLAS	95.0%	5.0%
SAN MIGUEL	95.2%	4.8%
GUADALUPE	96.9%	3.1%
CONTRY	95.5%	4.5%
FAMA	98.4%	1.6%
LINCOLN	95.2%	4.8%
APODACA	95.3%	4.7%
OBISPADO	94.7%	5.3%
<b>TOTAL</b>	<b>95.1%</b>	<b>4.9%</b>



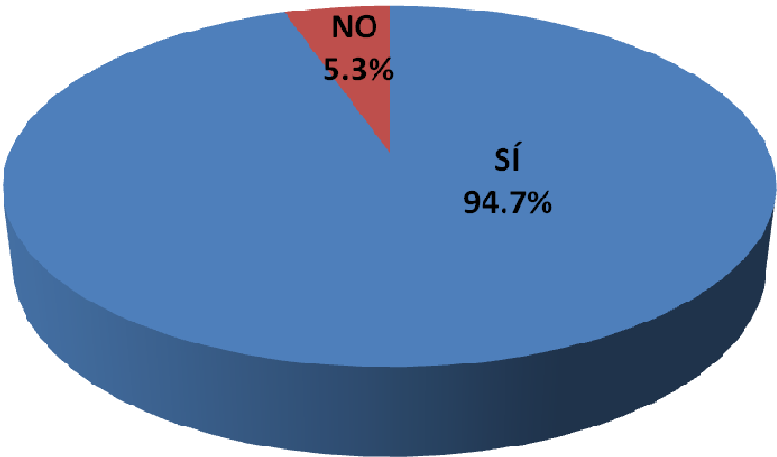
## SUMINISTRO 24 H



**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 94.7% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 5.3% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	93.3%	6.7%
SAN NICOLAS	95.9%	4.1%
SAN MIGUEL	98.0%	2.0%
GUADALUPE	92.9%	7.1%
CONTRY	92.7%	7.3%
FAMA	99.5%	0.5%
LINCOLN	92.8%	7.2%
APODACA	93.2%	6.8%
OBISPADO	94.2%	5.8%
<b>TOTAL</b>	<b>94.7%</b>	<b>5.3%</b>

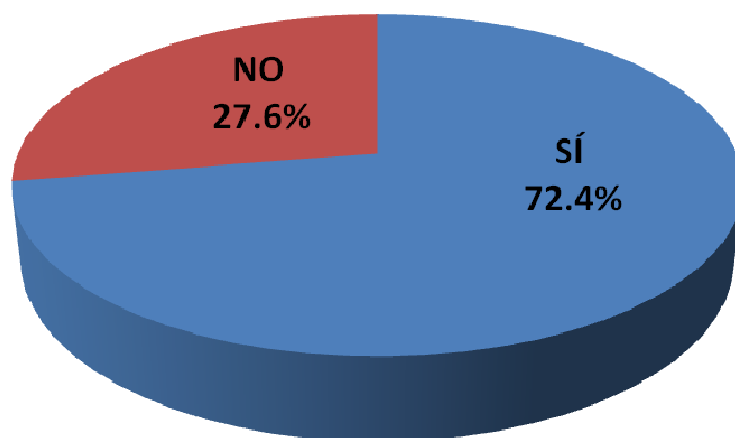
**CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL  
AGUA**



**Consumo de agua potable para beber:** el 27.6% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 72.4%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	85.7%	14.3%
SAN NICOLAS	70.5%	29.5%
SAN MIGUEL	67.6%	32.4%
GUADALUPE	75.9%	24.1%
CONTRY	63.6%	36.4%
FAMA	85.3%	14.7%
LINCOLN	73.6%	26.4%
APODACA	54.7%	45.3%
OBISPADO	74.7%	25.3%
<b>TOTAL</b>	<b>72.4%</b>	<b>27.6%</b>

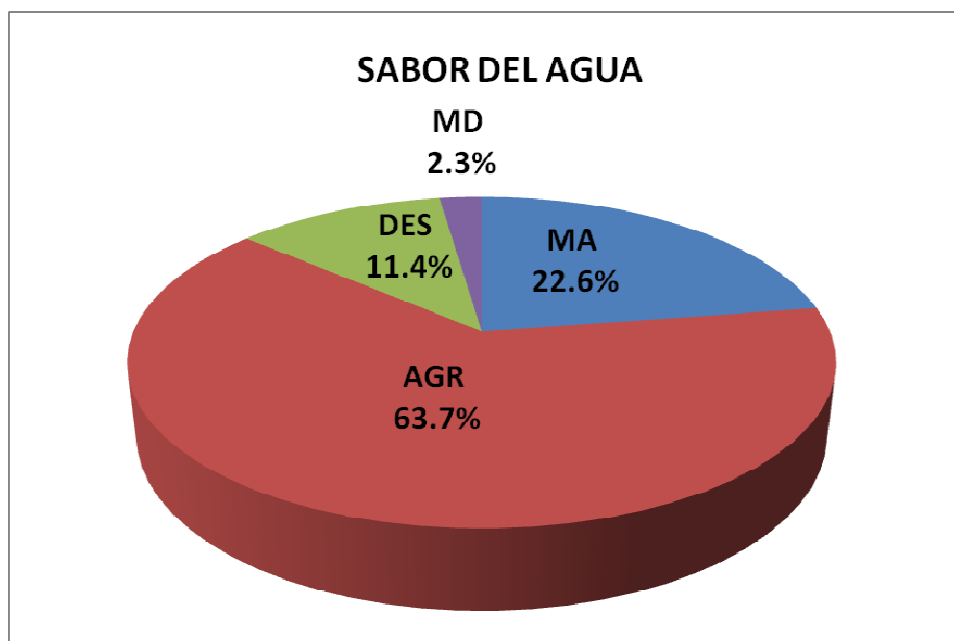
### CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



**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 86.3% 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	24.8%	67.6%	5.7%	1.9%
SAN NICOLAS	20.9%	71.8%	5.9%	1.4%
SAN MIGUEL	21.2%	53.2%	21.6%	4.0%
GUADALUPE	20.0%	58.0%	21.4%	0.6%

<b>CONTRY</b>	51.8%	44.5%	3.6%	0.1%
<b>FAMA</b>	37.4%	57.4%	4.7%	0.5%
<b>LINCOLN</b>	3.2%	79.2%	16.4%	1.2%
<b>APODACA</b>	7.9%	69.5%	12.6%	10.0%
<b>OBISPADO</b>	15.8%	72.1%	10.5%	1.6%
<b>TOTAL</b>	<b>22.6%</b>	<b>63.7%</b>	<b>11.4%</b>	<b>2.3%</b>



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

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 83.3% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 16.7% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	89.5%	10.5%
SAN NICOLAS	82.3%	17.7%
SAN MIGUEL	84.8%	15.2%
GUADALUPE	87.1%	12.9%
CONTRY	87.3%	12.7%
FAMA	90.0%	10.0%
LINCOLN	68.4%	31.6%
APODACA	78.4%	21.6%
OBISPADO	82.1%	17.9%
<b>TOTAL</b>	<b>83.3%</b>	<b>16.7%</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 **91.8%**

