

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

**SEGUNDO TRIMESTRE 2014
(ABRIL-JUNIO)**

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 mayo 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

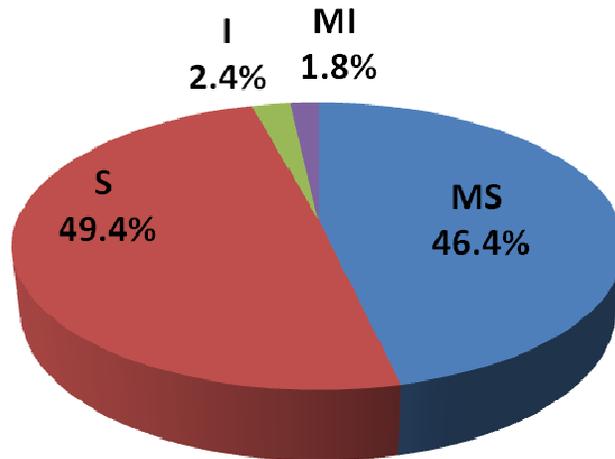
Tipo de usuario: La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 49.6% de los encuestados fueron mujeres y el 50.4% hombres.



Satisfacción de los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 95.8% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 4.2% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	61.9%	35.6%	0.6%	1.9%
SAN NICOLAS	47.0%	45.2%	5.7%	2.1%
SAN MIGUEL	40.0%	55.6%	2.2%	2.2%
GUADALUPE	7.5%	91.6%	0.9%	0.0%
CONTRY	46.4%	53.6%	0.0%	0.0%
FAMA	85.7%	13.7%	0.0%	0.6%
LINCOLN	33.2%	57.2%	6.4%	3.2%
APODACA	48.6%	47.3%	0.9%	3.2%
OBISPADO	47.5%	45.0%	5.0%	2.5%
TOTAL	46.4%	49.4%	2.4%	1.8%

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

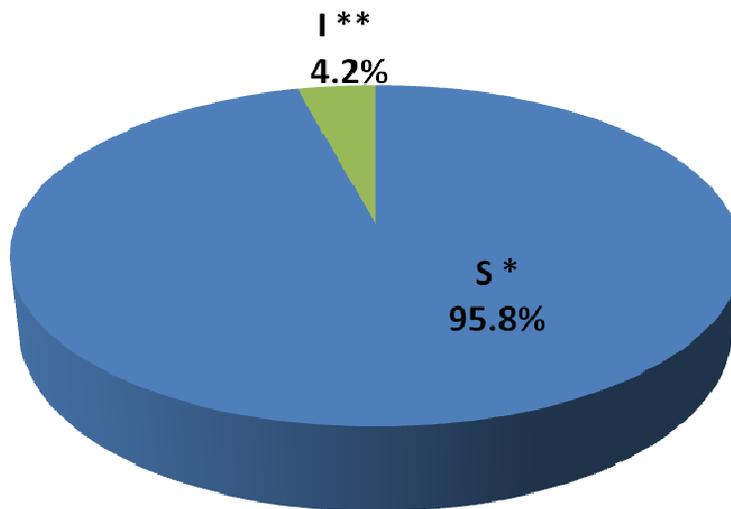
I = INSATISFECHO

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

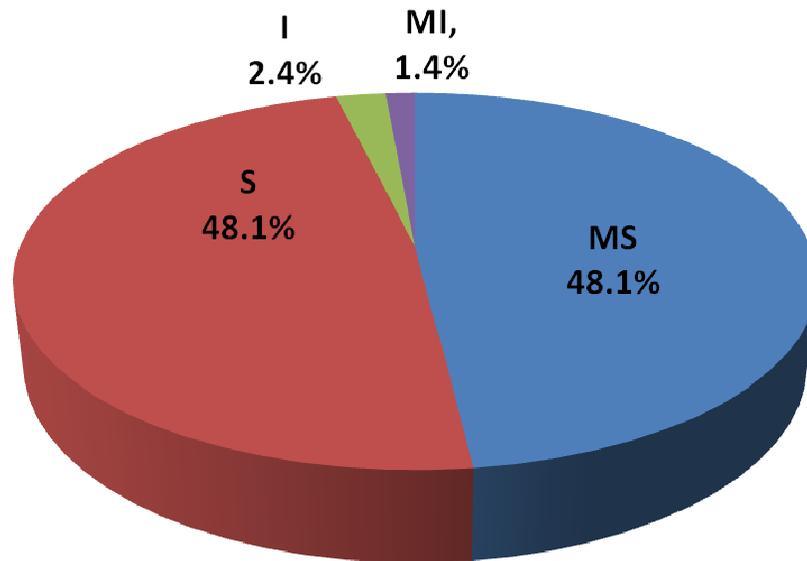
Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 96.2% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.8% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	61.9%	36.9%	0.6%	0.6%
SAN NICOLAS	50.9%	43.9%	3.5%	1.7%
SAN MIGUEL	45.9%	48.9%	3.0%	2.2%
GUADALUPE	9.7%	89.4%	0.9%	0.0%
CONTRY	47.2%	52.8%	0.0%	0.0%
FAMA	85.7%	13.7%	0.6%	0.0%
LINCOLN	32.4%	59.6%	6.0%	2.0%
APODACA	54.1%	40.0%	3.2%	2.7%
OBISPADO	45.0%	48.0%	4.0%	3.0%
TOTAL	48.1%	48.1%	2.4%	1.4%

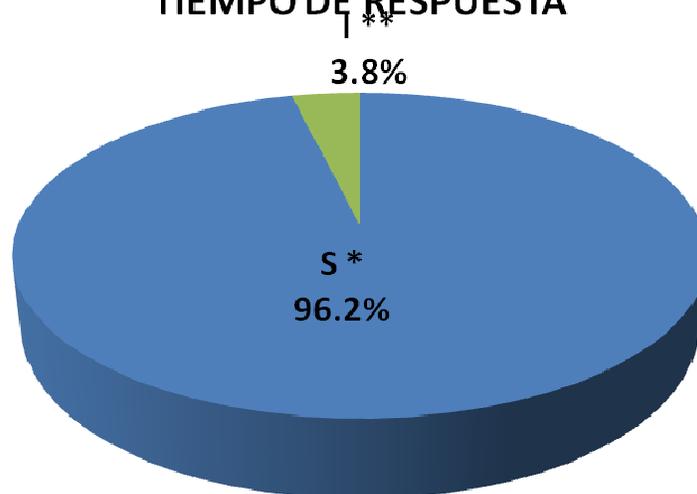
MS = MUY SATISFECHO **S** = SATISFECHO **I** = INSATISFECHO **MI** = MUY INSATISFECHO

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

SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA



SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA



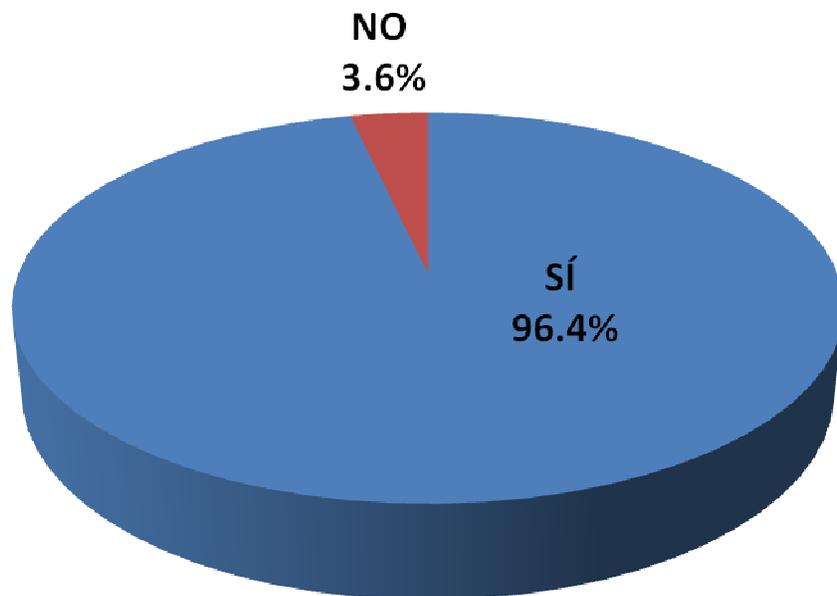
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 96.4% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 3.6% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	97.5%	2.5%
SAN NICOLAS	97.4%	2.6%
SAN MIGUEL	95.2%	4.8%
GUADALUPE	94.1%	5.9%
CONTRY	99.2%	0.8%
FAMA	97.7%	2.3%
LINCOLN	97.6%	2.4%
APODACA	97.3%	2.7%
OBISPADO	92.0%	8.0%
TOTAL	96.4%	3.6%

SUMINISTRO 24 H



Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 96.6% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.4% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	97.5%	2.5%
SAN NICOLAS	96.1%	3.9%
SAN MIGUEL	96.3%	3.7%
GUADALUPE	96.6%	3.4%
CONTRY	92.0%	8.0%
FAMA	98.9%	1.1%
LINCOLN	98.4%	1.6%
APODACA	97.7%	2.3%
OBISPADO	96.0%	4.0%
TOTAL	96.6%	3.4%

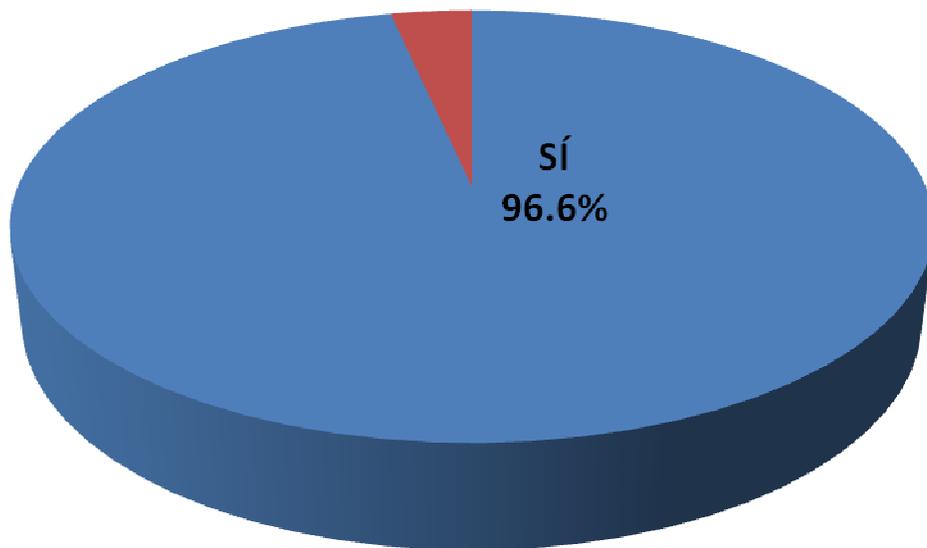
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA

NO

3.4%

SÍ

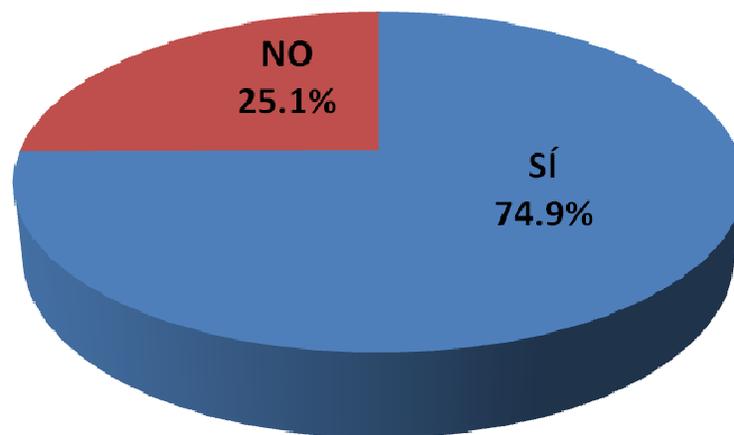
96.6%



Consumo de agua potable para beber: el 25.1% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 74.9%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	81.3%	18.8%
SAN NICOLAS	66.5%	33.5%
SAN MIGUEL	66.7%	33.3%
GUADALUPE	81.3%	18.8%
CONTRY	64.0%	36.0%
FAMA	76.0%	24.0%
LINCOLN	88.8%	11.2%
APODACA	73.6%	26.4%
OBISPADO	76.0%	24.0%
TOTAL	74.9%	25.1%

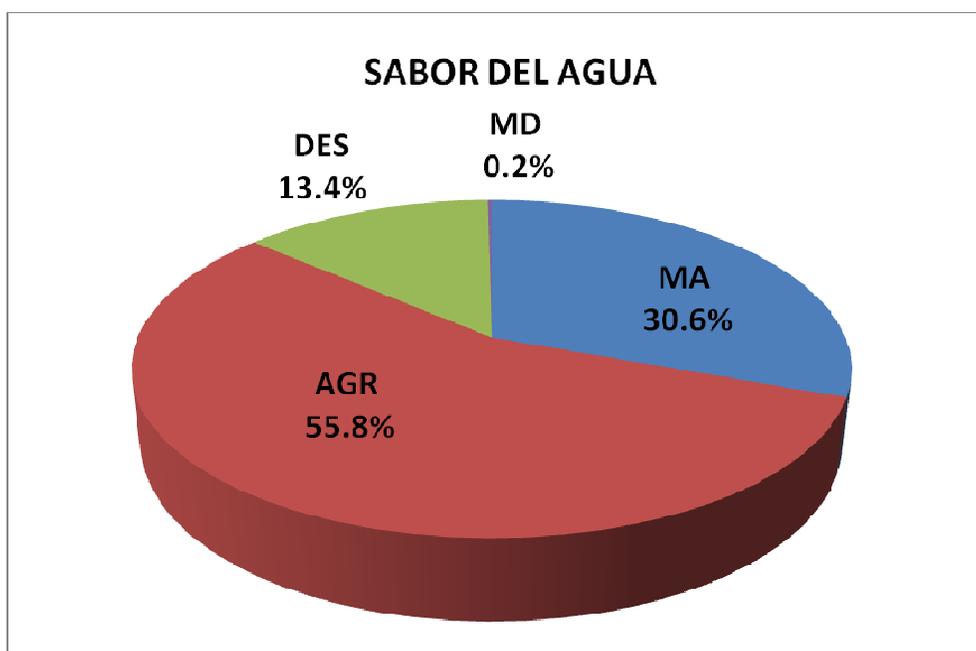
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



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 86.4% 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	27.5%	69.4%	3.1%	0.0%
SAN NICOLAS	24.8%	66.1%	8.7%	0.4%
SAN MIGUEL	15.9%	69.3%	14.1%	0.7%
GUADALUPE	12.5%	73.4%	14.1%	0.0%

CONTRY	20.0%	54.4%	25.6%	0.0%
FAMA	72.6%	4.0%	23.4%	0.0%
LINCOLN	53.2%	41.6%	5.2%	0.0%
APODACA	20.5%	63.2%	15.5%	0.8%
OBISPADO	28.0%	60.5%	11.0%	0.5%
TOTAL	30.6%	55.8%	13.4%	0.2%



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

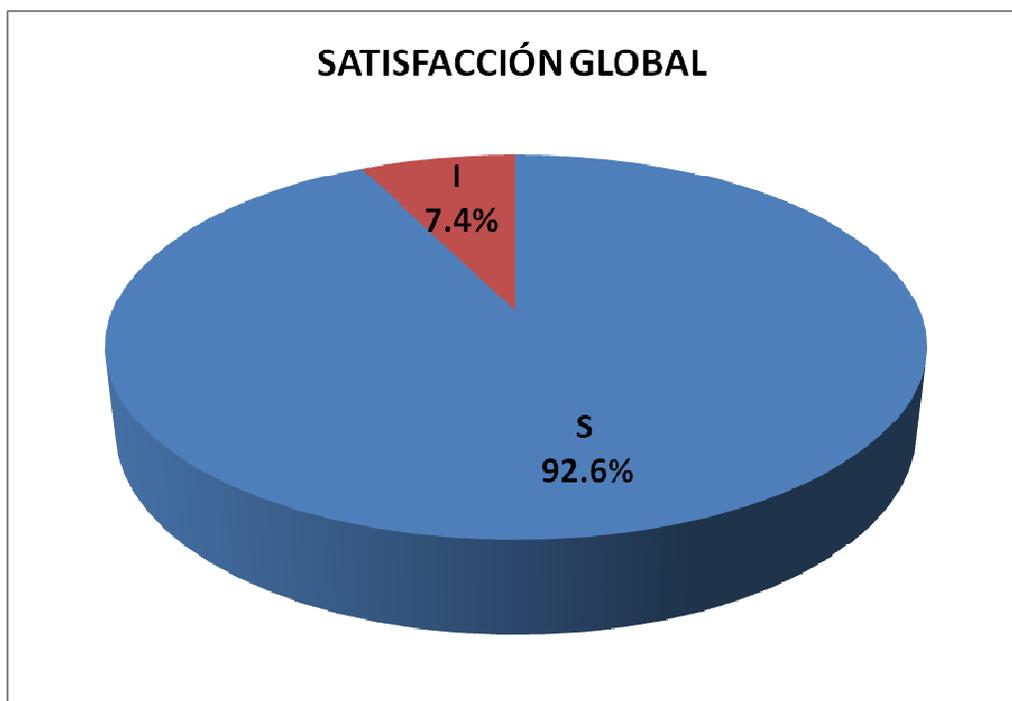
Satisfacción de la tarifa a pagar: el 85.9% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 14.1% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	86.3%	13.8%
SAN NICOLAS	85.2%	14.8%
SAN MIGUEL	93.7%	6.3%
GUADALUPE	86.9%	13.1%
CONTRY	84.0%	16.0%
FAMA	73.7%	26.3%
LINCOLN	90.4%	9.6%
APODACA	89.5%	10.5%
OBISPADO	83.0%	17.0%
TOTAL	85.9%	14.1%

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 **92.6%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO