

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

TERCER TRIMESTRE 2014  
( JULIO-SEPTIEMBRE )

Dirección General

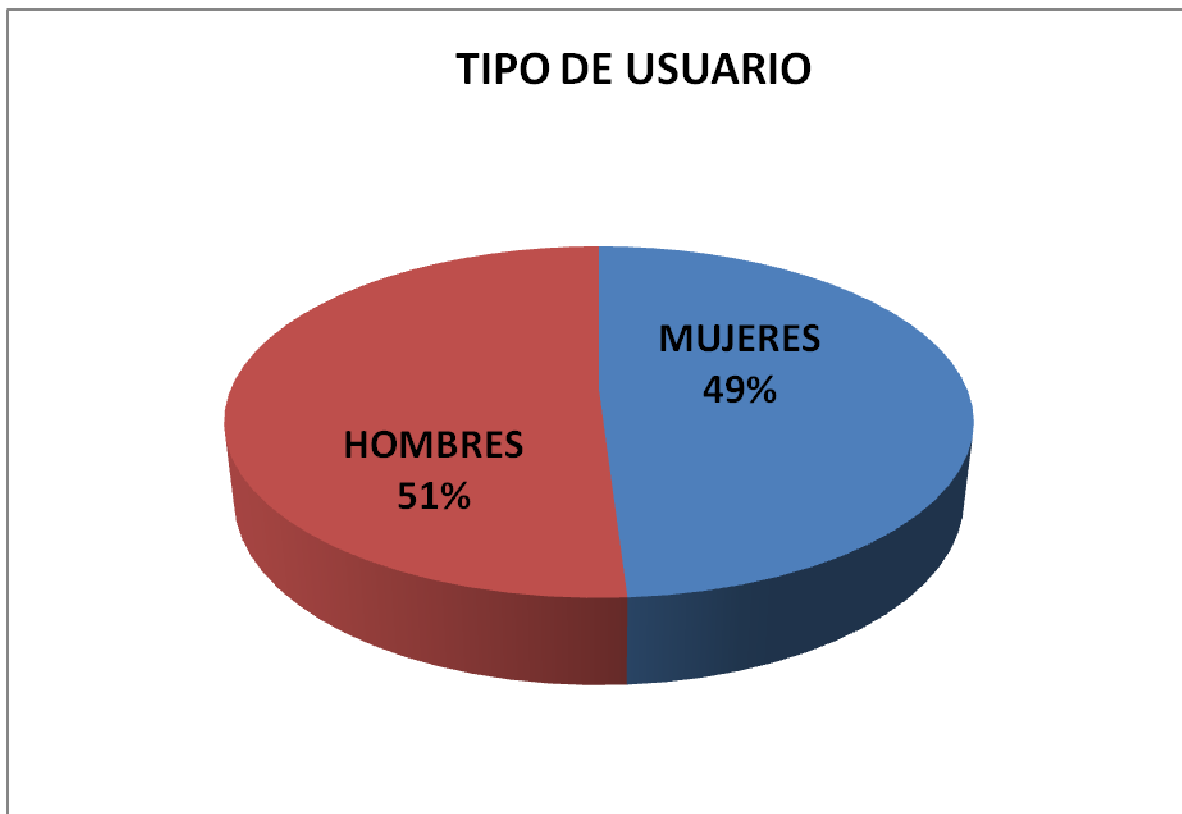
En el marco de las actividades del Sistema de Planeación y Evaluación de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, el Comité de Planeación y Evaluación (CPE), conformado por un enlace de cada Dirección, formuló una encuesta de satisfacción de servicio a los usuarios, la cual pretende impactar a uno de 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 COMERCIAL</b>	<b>No. DE 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>

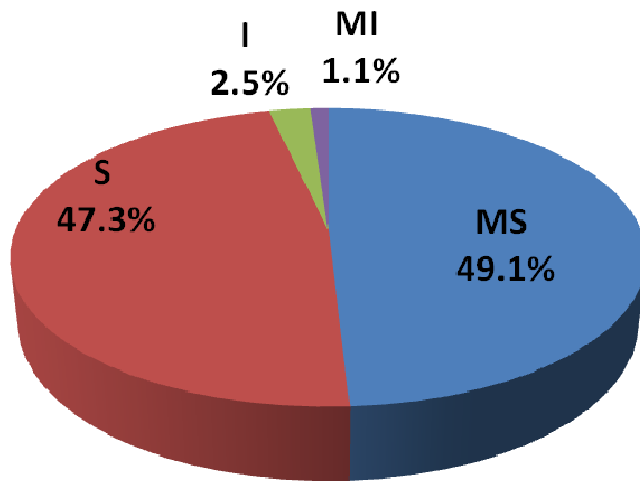
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 49% de los encuestados fueron mujeres y el 51% hombres.



**Satisfacción en los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 96.4% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 3.6% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	68.8%	31.2%	0.0%	0.0%
SAN NICOLAS	55.7%	39.1%	1.7%	3.5%
SAN MIGUEL	43.3%	48.5%	6.7%	1.5%
GUADALUPE	15.9%	80.9%	3.1%	0.1%
CONTRY	46.4%	53.6%	0.0%	0.0%
FAMA	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%
LINCOLN	35.2%	59.2%	5.2%	0.4%
APODACA	48.6%	45.9%	3.2%	2.3%
OBISPADO	58.0%	37.0%	3.0%	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>49.1%</b>	<b>47.3%</b>	<b>2.5%</b>	<b>1.1%</b>

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

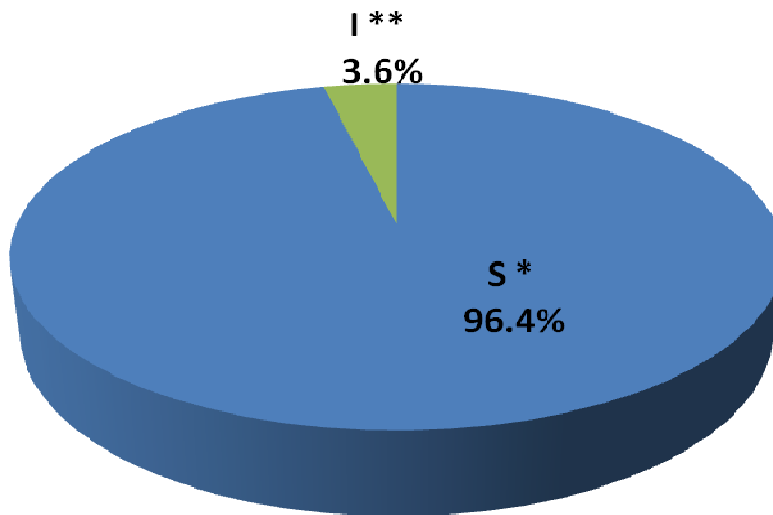
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S\* = SUMA DE (MS + S)

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

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



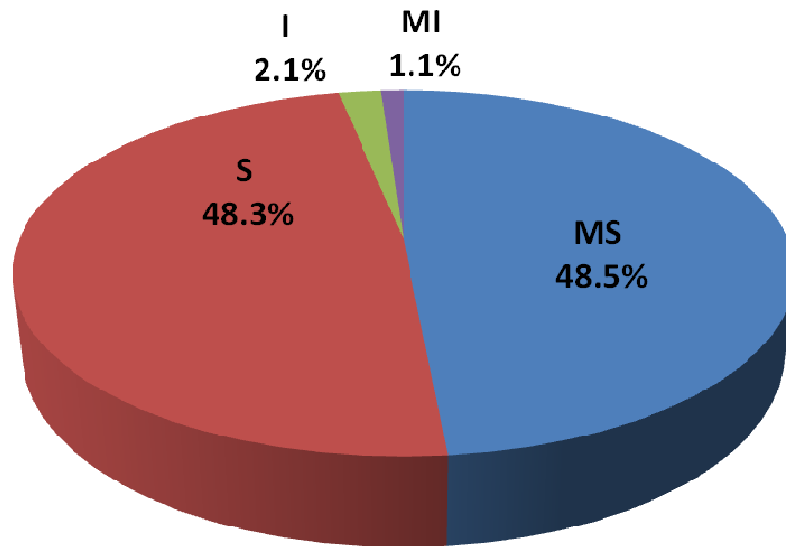
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 96.8% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.2% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	62.5%	36.9%	0.6%	0.0%
SAN NICOLAS	56.1%	39.6%	1.3%	3.0%
SAN MIGUEL	44.1%	50.0%	4.4%	1.5%
GUADALUPE	19.1%	77.8%	3.1%	0.0%
CONTRY	47.2%	52.8%	0.0%	0.0%
FAMA	69.1%	30.9%	0.0%	0.0%
LINCOLN	28.4%	66.8%	4.4%	0.4%
APODACA	47.3%	47.7%	2.3%	2.7%
OBISPADO	63.0%	32.0%	2.5%	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>48.5%</b>	<b>48.3%</b>	<b>2.1%</b>	<b>1.1%</b>

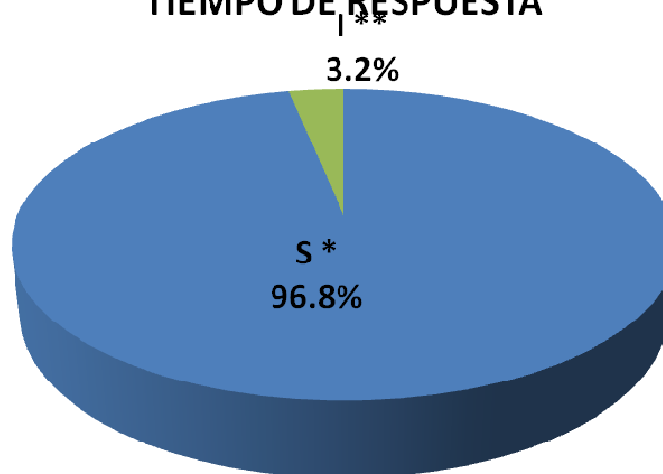
### SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA



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

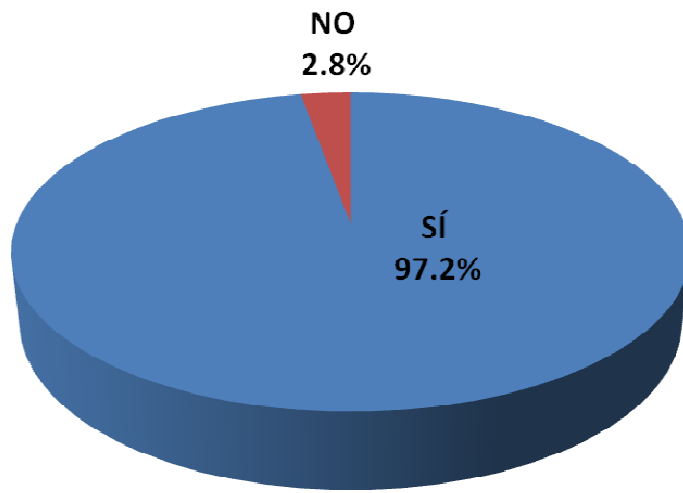
S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.2% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 2.8% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	96.9%	3.1%
SAN NICOLAS	99.1%	0.9%
SAN MIGUEL	94.1%	5.9%
GUADALUPE	97.8%	2.2%
CONTRY	99.2%	0.8%
FAMA	98.9%	1.1%
LINCOLN	94.0%	6.0%
APODACA	97.3%	2.7%
OBISPADO	97.5%	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>97.2%</b>	<b>2.8%</b>



### SUMINISTRO 24 H



**Conocimiento de la potabilidad del agua:** la encuesta arroja que el 95.3% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 4.7% desconoce que el agua que se suministra es potable.

OFICINA COMERCIAL	4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA	
	SÍ	NO
CENTRO	94.4%	5.6%
SAN NICOLAS	97.4%	2.6%
SAN MIGUEL	98.1%	1.9%
GUADALUPE	93.4%	6.6%
CONTRY	92.0%	8.0%
FAMA	98.3%	1.7%
LINCOLN	96.4%	3.6%
APODACA	93.2%	6.8%
OBISPADO	94.5%	5.5%
<b>TOTAL</b>	<b>95.3%</b>	<b>4.7%</b>

### CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL

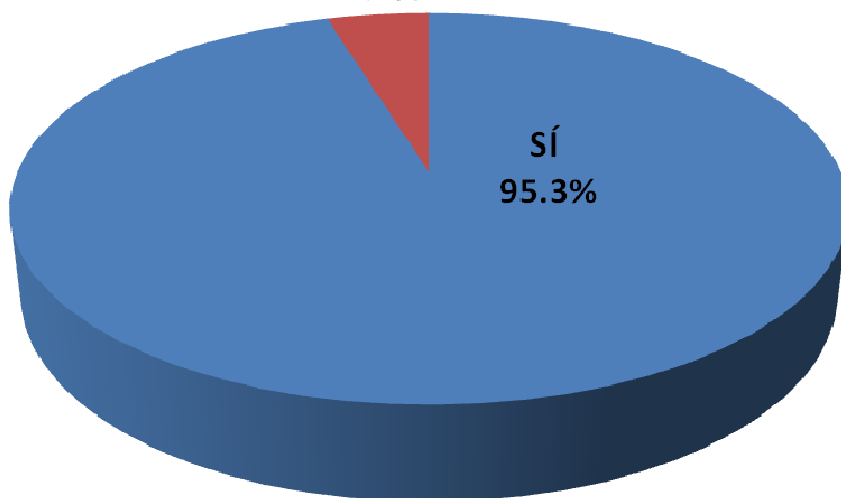
AGUA

NO

4.7%

SÍ

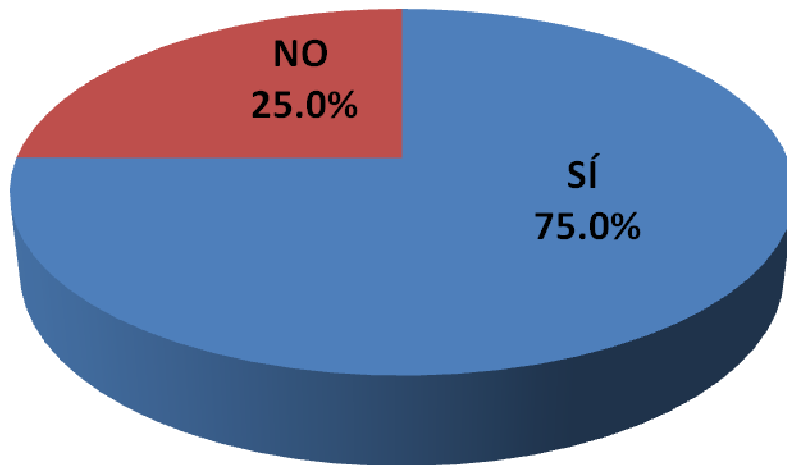
95.3%



**Consumo de agua potable para beber:** el 25.0% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 75.0%, sí lo hace.

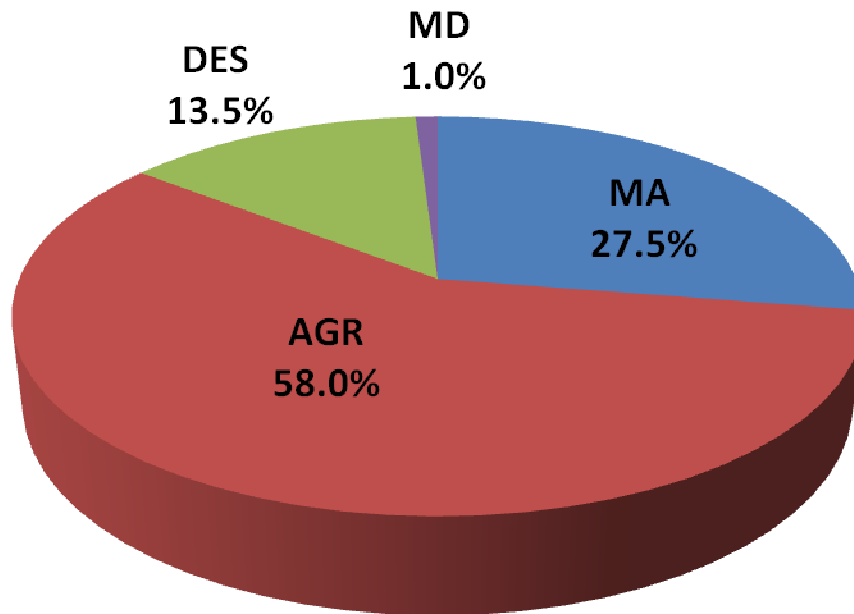
OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	74.4%	25.6%
SAN NICOLAS	80.4%	19.6%
SAN MIGUEL	76.7%	23.3%
GUADALUPE	80.6%	19.4%
CONTRY	64.0%	36.0%
FAMA	86.3%	13.7%
LINCOLN	78.0%	22.0%
APODACA	62.7%	37.3%
OBISPADO	72.0%	28.0%
<b>TOTAL</b>	<b>75.0%</b>	<b>25.0%</b>

## 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 85.5% 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

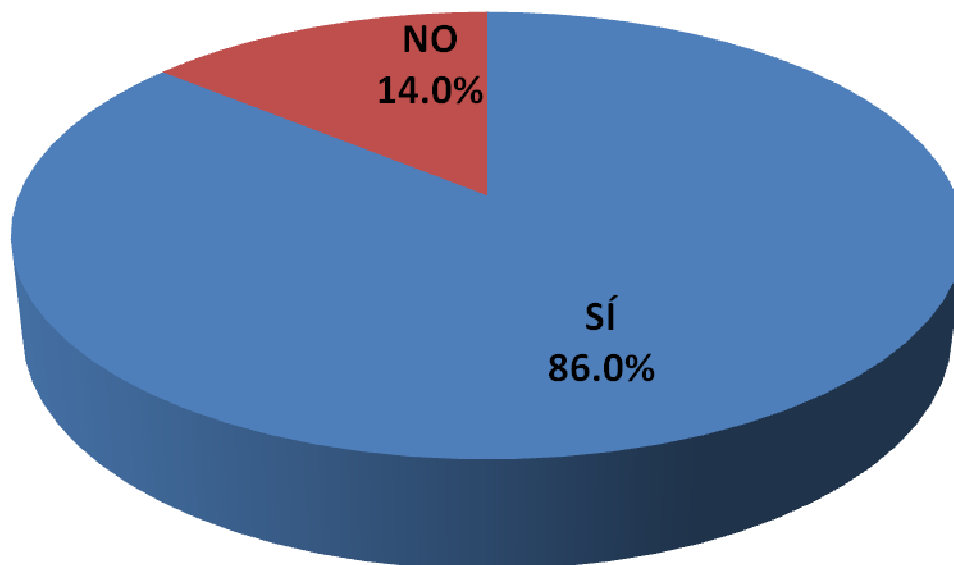
DES= DESAGRADABLE

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 86.0% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 14.0% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	84.4%	15.6%
SAN NICOLAS	90.4%	9.6%
SAN MIGUEL	88.9%	11.1%
GUADALUPE	94.4%	5.6%
CONTRY	84.0%	16.0%
FAMA	69.7%	30.3%
LINCOLN	91.6%	8.4%
APODACA	82.3%	17.7%
OBISPADO	88.0%	12.0%
<b>TOTAL</b>	<b>86.0%</b>	<b>14.0%</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 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 **93.0%**

