

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

TERCER TRIMESTRE 2016
(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 **2,040 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	160
SAN NICOLAS	240
SAN MIGUEL	290
GUADALUPE	340
CONTRY	130

FAMA	185
LINCOLN	265
APODACA	230
OBISPADO	200
TOTAL	2,040

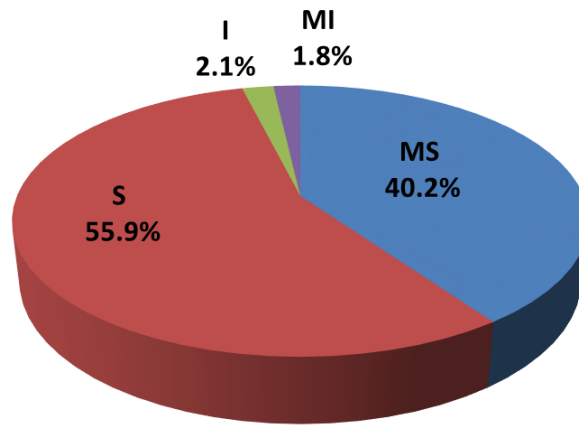
Tipo de usuario: La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 47.6% de los encuestados fueron mujeres y el 52.4% hombres.



Satisfacción en los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 96.1% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 3.9% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	36.9%	58.1%	1.3%	3.7%
SAN NICOLAS	53.3%	42.1%	2.5%	2.1%
SAN MIGUEL	40.0%	59.7%	0.3%	0.0%
GUADALUPE	15.0%	84.7%	0.3%	0.0%
CONTRY	45.4%	51.5%	2.3%	0.8%
FAMA	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%
LINCOLN	22.3%	65.3%	8.7%	3.7%
APODACA	41.7%	54.3%	0.4%	3.6%
OBISPADO	55.0%	40.0%	3.0%	2.0%
TOTAL	40.2%	55.9%	2.1%	1.8%

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

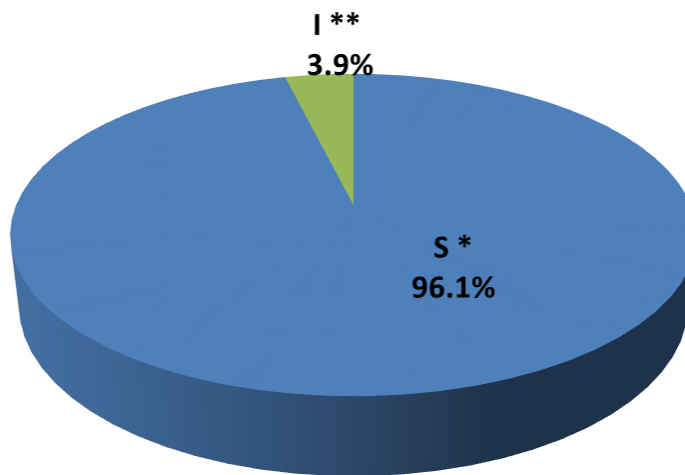
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S* = SUMA DE (MS + S)

I** = SUMA DE (I + MI)

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

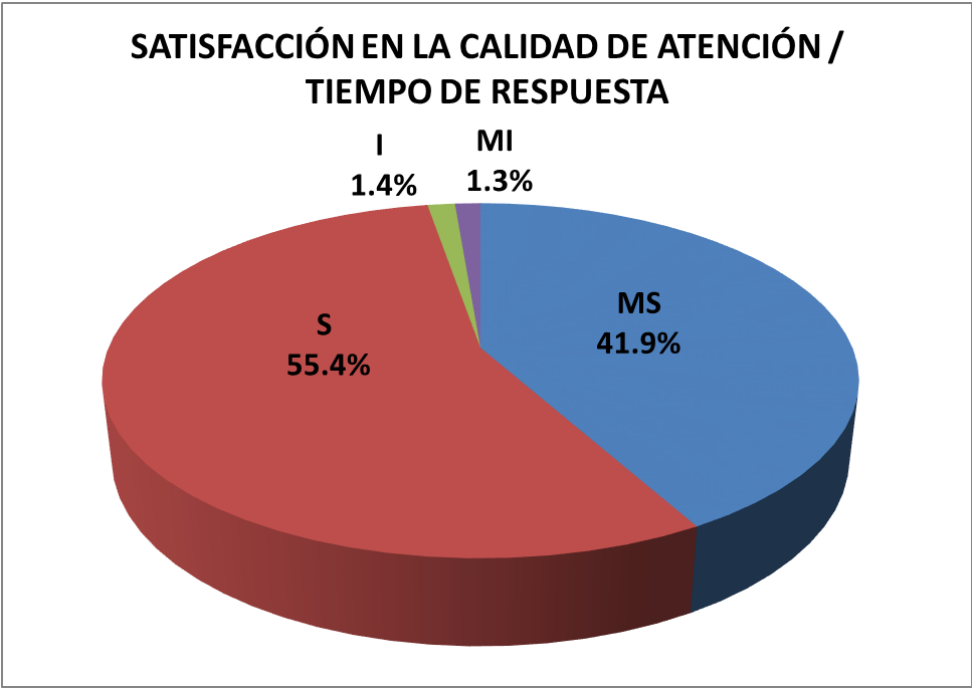


I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

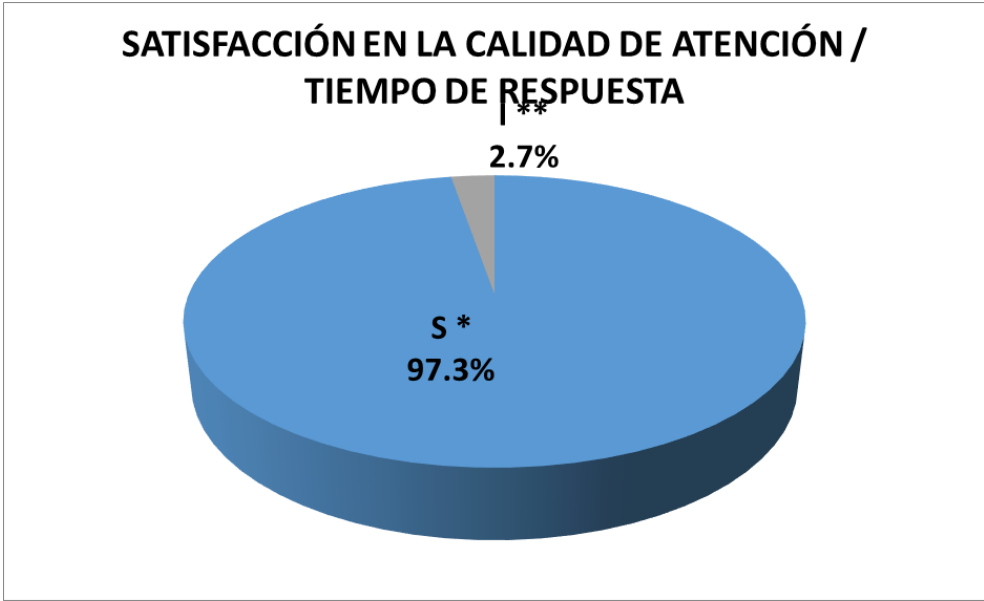
S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 97.3% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 2.7% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	35.0%	63.1%	0.6%	1.3%
SAN NICOLAS	54.2%	42.1%	1.7%	2.0%
SAN MIGUEL	41.4%	58.6%	0.0%	0.0%
GUADALUPE	15.6%	84.1%	0.3%	0.0%
CONTRY	50.8%	47.7%	0.8%	0.7%
FAMA	55.7%	44.3%	0.0%	0.0%
LINCOLN	23.8%	66.0%	7.2%	3.0%
APODACA	45.7%	50.9%	0.9%	2.5%
OBISPADO	54.5%	41.5%	1.5%	2.5%
TOTAL	41.9%	55.4%	1.4%	1.3%



MS = MUY SATISFECHO **S = SATISFECHO** **I = INSATISFECHO** **MI = MUY INSATISFECHO**
S* = SUMA DE (MS + S) **I** = SUMA DE (I + MI)**



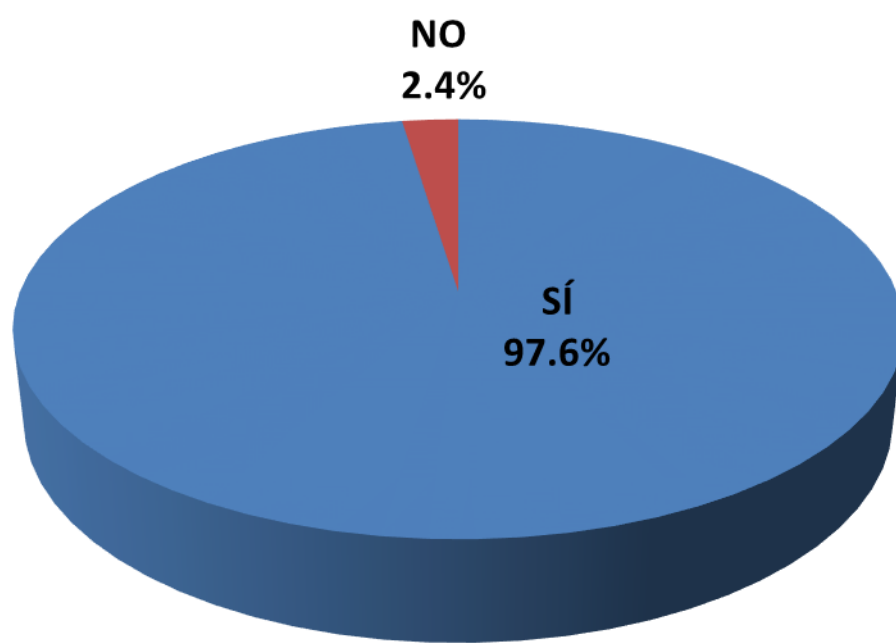
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.6% de los usuarios encuestados, dicen contar con suministro de agua las 24 horas del día y el 2.4 % manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	96.9%	3.1%
SAN NICOLAS	97.5%	2.5%
SAN MIGUEL	97.6%	2.4%
GUADALUPE	99.4%	0.6%
CONTRY	96.9%	3.1%
FAMA	97.3%	2.7%
LINCOLN	98.1%	1.9%
APODACA	96.5%	3.5%
OBISPADO	98.0%	2.0%
TOTAL	97.6%	2.4%

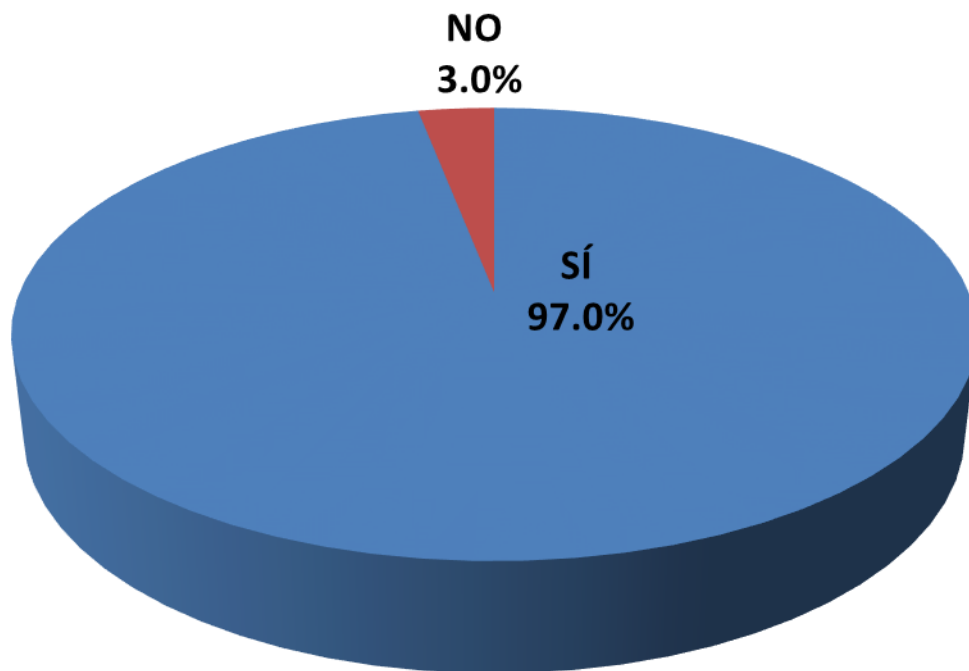
SUMINISTRO 24 H



Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 97.0% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 3.0% 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	97.5%	2.5%
SAN MIGUEL	95.9%	4.1%
GUADALUPE	98.8%	1.2%
CONTRY	93.8%	6.2%
FAMA	97.3%	2.7%
LINCOLN	97.7%	2.3%
APODACA	98.7%	1.3%
OBISPADO	96.0%	4.0%
TOTAL	97.0%	3.0%

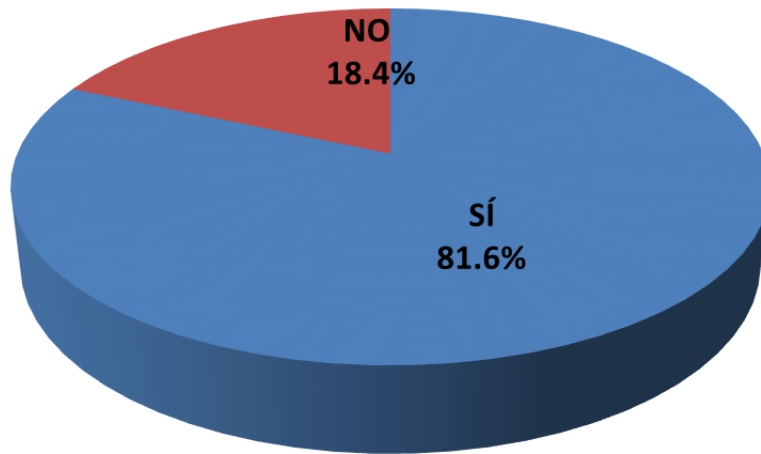
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



Consumo de agua potable para beber: el 81.6% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 18.4%, sí lo hace.

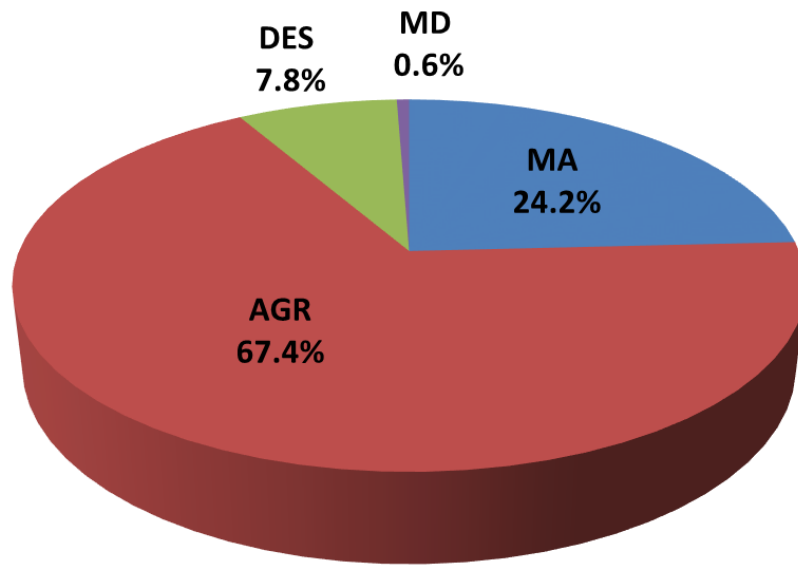
OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	83.8%	16.3%
SAN NICOLAS	77.9%	22.1%
SAN MIGUEL	81.4%	18.6%
GUADALUPE	97.9%	2.1%
CONTRY	77.7%	22.3%
FAMA	85.4%	14.6%
LINCOLN	83.4%	16.6%
APODACA	63.5%	36.5%
OBISPADO	83.5%	16.5%
TOTAL	81.6%	18.4%

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 91.6% 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

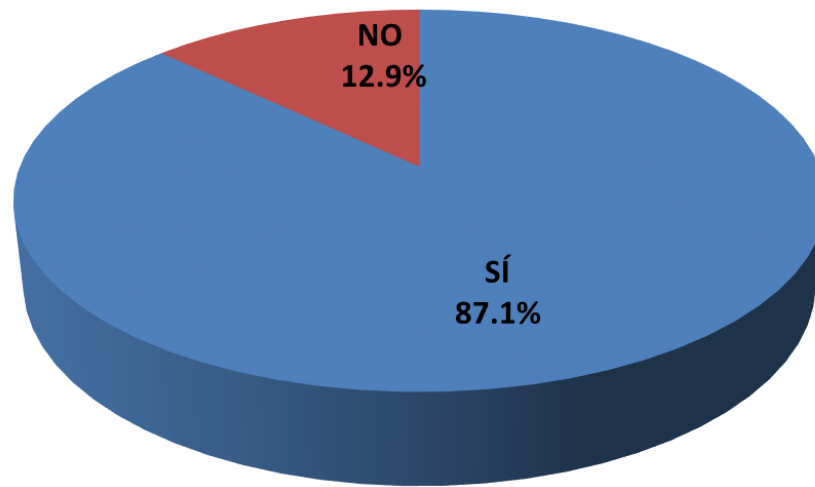
MD= MUY DESAGRADABLE

DES= DESAGRADABLE

Satisfacción de la tarifa a pagar: el 87.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 12.9% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	87.5%	12.5%
SAN NICOLAS	84.2%	15.8%
SAN MIGUEL	97.6%	2.4%
GUADALUPE	98.2%	1.8%
CONTRY	81.5%	18.5%
FAMA	83.2%	16.8%
LINCOLN	84.9%	15.1%
APODACA	78.7%	21.3%
OBISPADO	88.0%	12.0%
TOTAL	87.1%	12.9%

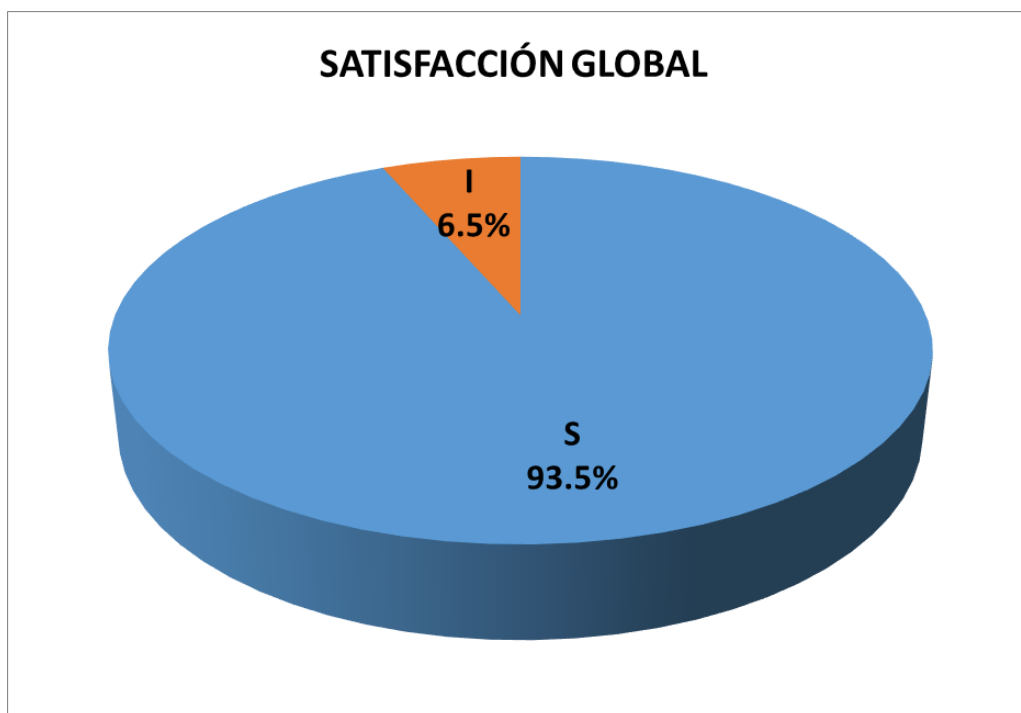
SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR



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 **93.5%**



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO