

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

SEGUNDO TRIMESTRE 2016
(ABRIL-JUNIO)

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 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 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	240
SAN MIGUEL	290
GUADALUPE	340
CONTRY	130
FAMA	185
LINCOLN	265

APODACA	230
OBISPADO	200
TOTAL	2,040

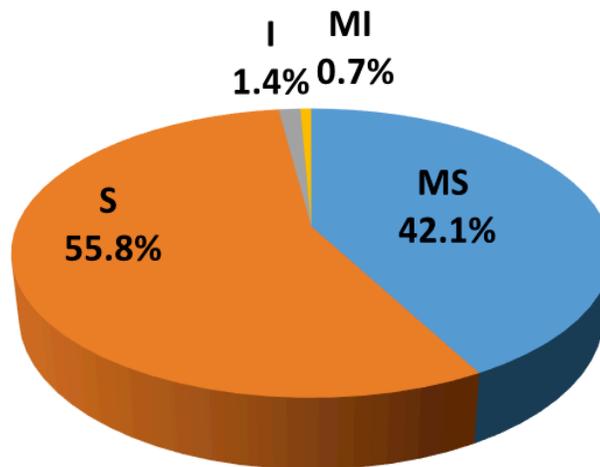
Tipo de usuario: La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 48.6% de los encuestados fueron mujeres y el 51.4% hombres.



Satisfacción de los servicios: en este apartado se identifica claramente que el 97.9% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 2.1% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

OFICINA COMERCIAL	1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS			
	MS	S	I	MI
CENTRO	45.0%	54.4%	0.6%	0.0%
SAN NICOLAS	46.3%	50.8%	1.3%	1.6%
SAN MIGUEL	24.5%	75.5%	0.0%	0.0%
GUADALUPE	10.0%	89.1%	0.9%	0.0%
CONTRY	60.8%	37.7%	0.8%	0.7%
FAMA	51.4%	47.6%	0.0%	1.0%
LINCOLN	21.1%	73.6%	4.5%	0.8%
APODACA	46.1%	50.4%	2.2%	1.3%
OBISPADO	74.0%	23.0%	2.5%	0.5%
TOTAL	42.1%	55.8%	1.4%	0.7%

SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

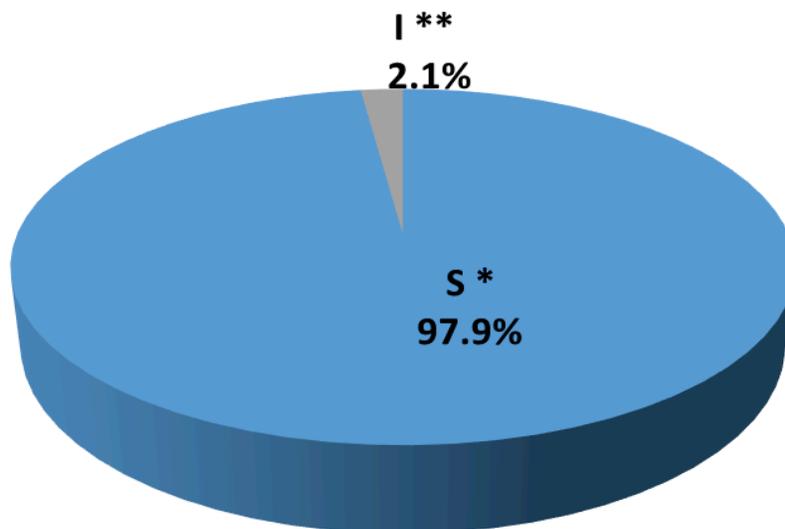
I = INSATISFECHO

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

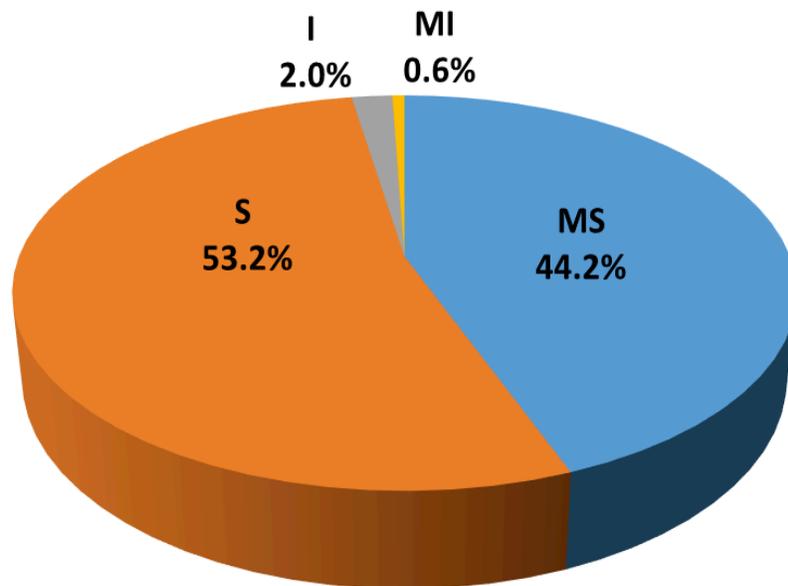
Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta: de manera global el 97.4% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 2.6% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

OFICINA COMERCIAL	2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA			
	MS	S	I	MI
CENTRO	50.6%	48.1%	0.6%	0.7%
SAN NICOLAS	53.8%	43.8%	1.3%	1.1%
SAN MIGUEL	24.5%	75.5%	0.0%	0.0%
GUADALUPE	9.7%	89.4%	0.9%	0.0%
CONTRY	62.3%	35.4%	1.5%	0.8%
FAMA	53.5%	46.5%	0.0%	0.0%
LINCOLN	22.6%	70.9%	6.0%	0.5%
APODACA	49.1%	47.4%	2.6%	0.9%
OBISPADO	72.0%	22.0%	5.5%	0.5%
TOTAL	44.2%	53.2%	2.0%	0.6%

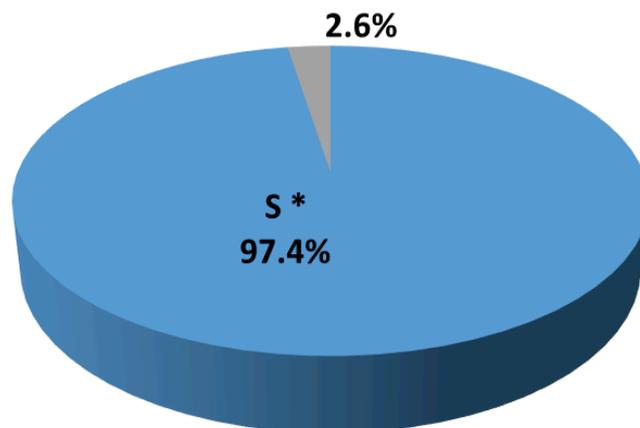
MS = MUY SATISFECHO S = SATISFECHO I = INSATISFECHO MI = MUY INSATISFECHO

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



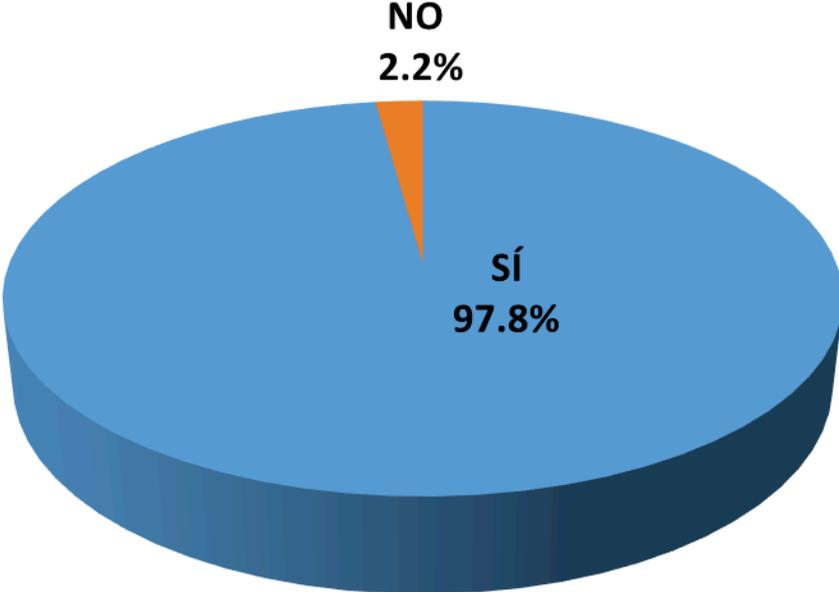
I* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S** Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 97.8% de los usuarios encuestados, dicen contar con **suministro de agua las 24 horas del día** y el 2.2% manifiestan tener problemas con el mismo.

OFICINA COMERCIAL	3.- SUMINISTRO 24 H	
	SÍ	NO
CENTRO	98.1%	1.9%
SAN NICOLAS	97.1%	2.9%
SAN MIGUEL	99.7%	0.3%
GUADALUPE	98.5%	1.5%
CONTRY	99.2%	0.8%
FAMA	97.3%	2.7%
LINCOLN	97.4%	2.6%
APODACA	94.8%	5.2%
OBISPADO	98.5%	1.5%
TOTAL	97.8%	2.2%

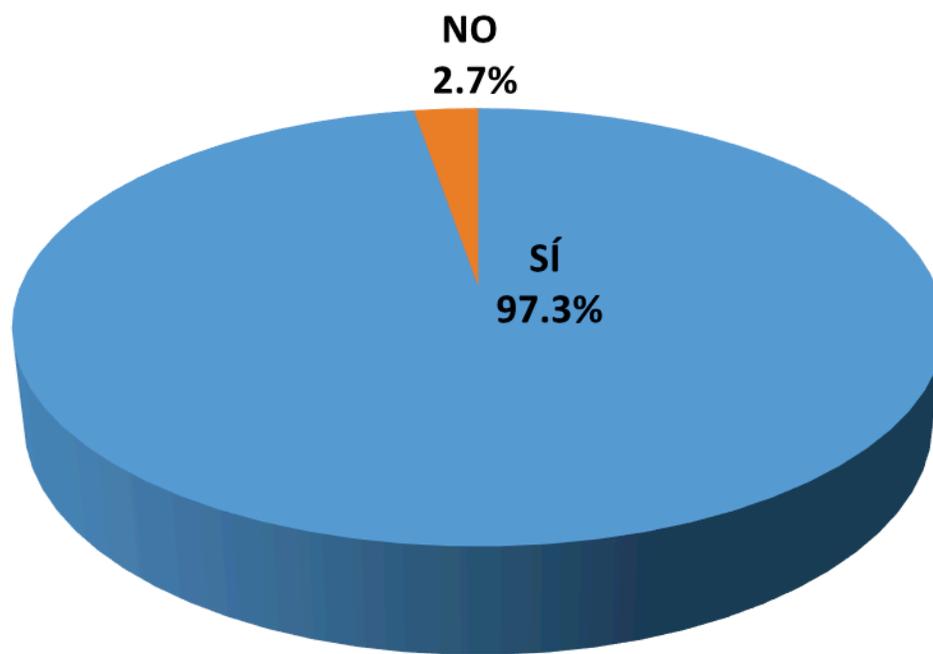
SUMINISTRO 24 H



Conocimiento de la potabilidad del agua: la encuesta arroja que el 97.3% de los encuestados tienen conocimiento de ello y el 2.7% 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	95.8%	4.2%
SAN MIGUEL	98.6%	1.4%
GUADALUPE	99.7%	0.3%
CONTRY	96.2%	3.8%
FAMA	96.8%	3.2%
LINCOLN	95.1%	4.9%
APODACA	97.4%	2.6%
OBISPADO	99.0%	1.0%
TOTAL	97.3%	2.7%

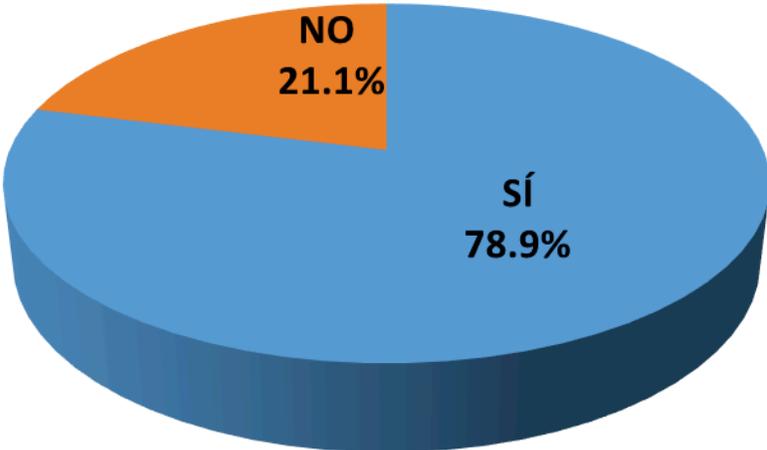
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



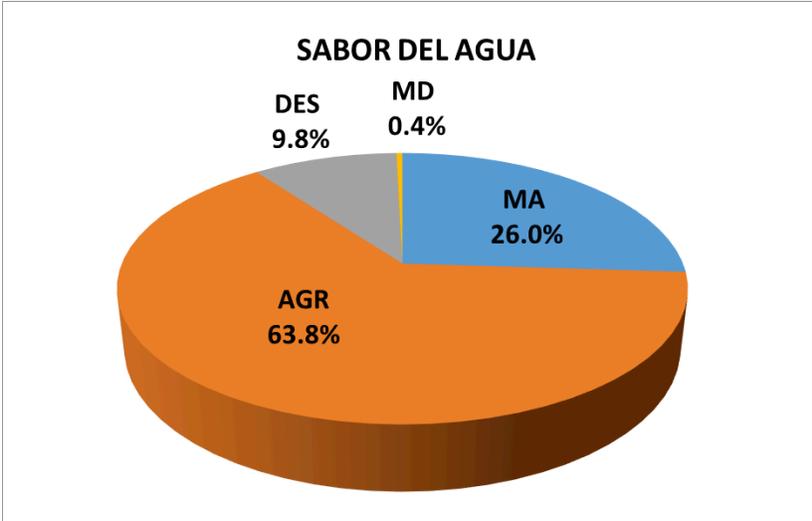
Consumo de agua potable para beber: el 21.1% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 78.9%, sí lo hace.

OFICINA COMERCIAL	5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER	
	SÍ	NO
CENTRO	85.6%	14.4%
SAN NICOLAS	74.6%	25.4%
SAN MIGUEL	67.9%	32.1%
GUADALUPE	95.0%	5.0%
CONTRY	73.1%	26.9%
FAMA	81.1%	18.9%
LINCOLN	78.5%	21.5%
APODACA	73.5%	26.5%
OBISPADO	81.0%	19.0%
TOTAL	78.9%	21.1%

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 89.9% 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.



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

Satisfacción de la tarifa a pagar: el 88.1% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 11.9% dice no estar conforme.

OFICINA COMERCIAL	7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR	
	SÍ	NO
CENTRO	86.9%	13.1%
SAN NICOLAS	88.3%	11.7%
SAN MIGUEL	95.9%	4.1%
GUADALUPE	91.8%	8.2%
CONTRY	92.3%	7.7%
FAMA	84.9%	15.1%
LINCOLN	80.0%	20.0%
APODACA	90.4%	9.6%
OBISPADO	82.5%	17.5%
TOTAL	88.1%	11.9%

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 94.5%



S = SATISFECHO

I = INSATISFECHO