

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CUARTO TRIMESTRE 2016 (OCTUBRE-DICIEMBRE)

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 noviembre 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<br/>COMERCIAL</b> | <b>No. DE<br/>ENCUESTADOS</b> |
|------------------------------|-------------------------------|
| CENTRO                       | 160                           |
| SAN NICOLAS                  | 240                           |
| SAN MIGUEL                   | 290                           |
| GUADALUPE                    | 340                           |
| CONTRY                       | 130                           |
| FAMA                         | 185                           |
| LINCOLN                      | 265                           |

|              |              |
|--------------|--------------|
| APODACA      | 230          |
| OBISPADO     | 200          |
| <b>TOTAL</b> | <b>2,040</b> |

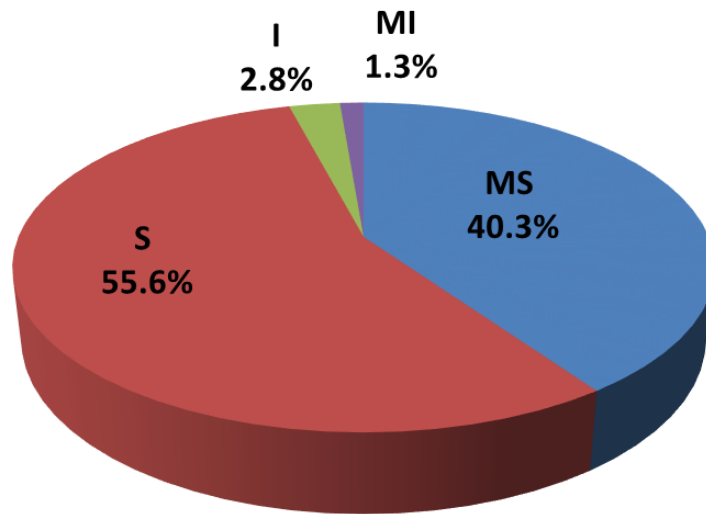
**Tipo de usuario:** La encuesta dio inicio con la identificación del tipo de usuario, en la cual se observa que el 47.6% de los encuestados fueron mujeres y el 52.4% hombres.



**Satisfacción de los servicios:** en este apartado se identifica claramente que el 95.9% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos, el 4.1% restante, insatisfechos o muy insatisfechos.

| OFICINA<br>COMERCIAL | 1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS |              |             |             |
|----------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------|
|                      | MS                                | S            | I           | MI          |
| CENTRO               | 40.0%                             | 56.9%        | 2.5%        | 0.6%        |
| SAN NICOLAS          | 40.4%                             | 55.0%        | 2.9%        | 1.7%        |
| SAN MIGUEL           | 34.8%                             | 63.1%        | 0.3%        | 1.8%        |
| GUADALUPE            | 21.5%                             | 76.8%        | 1.8%        | -0.1%       |
| CONTRY               | 76.9%                             | 23.1%        | 0.0%        | 0.0%        |
| FAMA                 | 54.6%                             | 45.4%        | 0.0%        | 0.0%        |
| LINCOLN              | 14.3%                             | 73.6%        | 10.6%       | 1.5%        |
| APODACA              | 50.9%                             | 46.1%        | 1.3%        | 1.7%        |
| OBISPADO             | 29.0%                             | 60.0%        | 5.5%        | 5.5%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>40.3%</b>                      | <b>55.6%</b> | <b>2.8%</b> | <b>1.3%</b> |

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



MS = MUY SATISFECHO

S = SATISFECHO

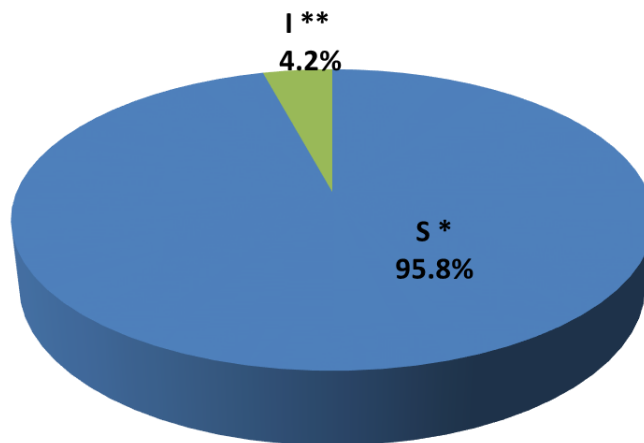
I = INSATISFECHO

MI = MUY INSATISFECHO

S\* = SUMA DE (MS + S)

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

## SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS



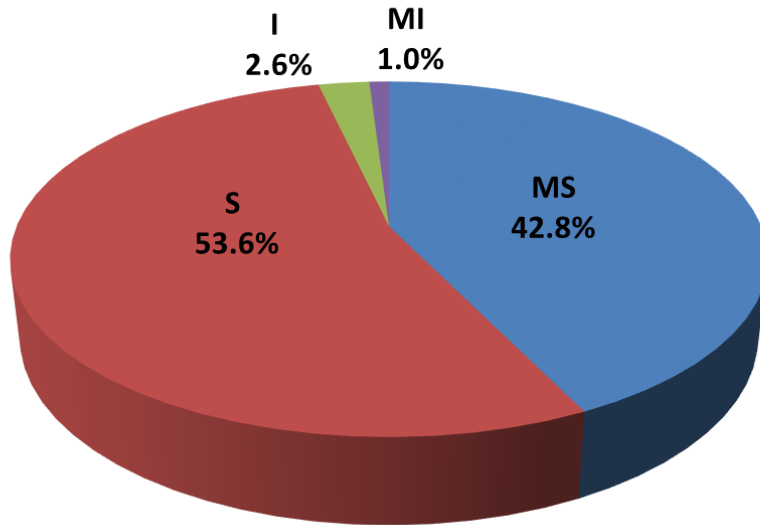
I\* Suma de Insatisfecho + muy insatisfecho

S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

**Satisfacción en la calidad de atención y tiempo de respuesta:** de manera global el 96.4% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos y solo el 3.6% insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

| OFICINA COMERCIAL | 2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA |              |             |             |
|-------------------|--|--------------|-------------|-------------|
|                   | MS   | S            | I           | MI          |
| CENTRO            | 37.5%  | 61.9%        | 0.6%        | 0.0%        |
| SAN NICOLAS       | 43.8%  | 52.9%        | 1.3%        | 2.0%        |
| SAN MIGUEL        | 41.4%  | 55.9%        | 2.1%        | 0.6%        |
| GUADALUPE         | 21.8%  | 76.8%        | 1.5%        | -0.1%       |
| CONTRY            | 75.4%  | 23.8%        | 0.8%        | 0.0%        |
| FAMA              | 58.4%  | 41.1%        | 0.5%        | 0.0%        |
| LINCOLN           | 16.2%  | 73.2%        | 9.1%        | 1.5%        |
| APODACA           | 60.4%  | 37.8%        | 0.9%        | 0.9%        |
| OBISPADO          | 30.5%  | 59.0%        | 6.5%        | 4.0%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>42.8%</b>   | <b>53.6%</b> | <b>2.6%</b> | <b>1.0%</b> |

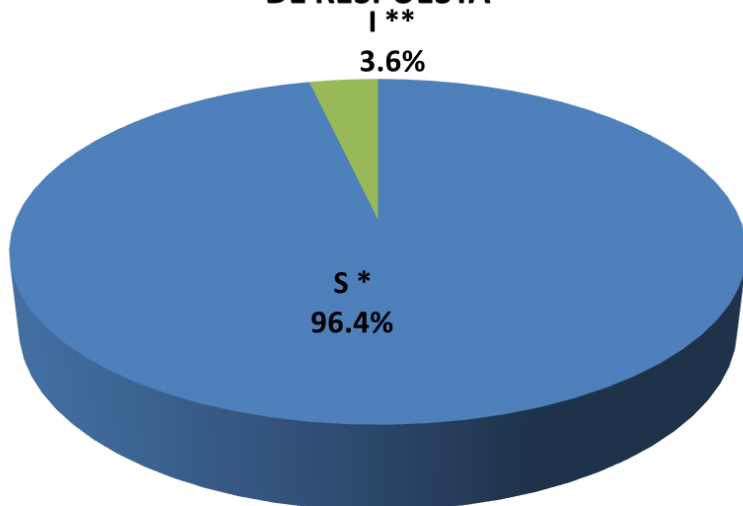
**SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN /  
TIEMPO DE RESPUESTA**



**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

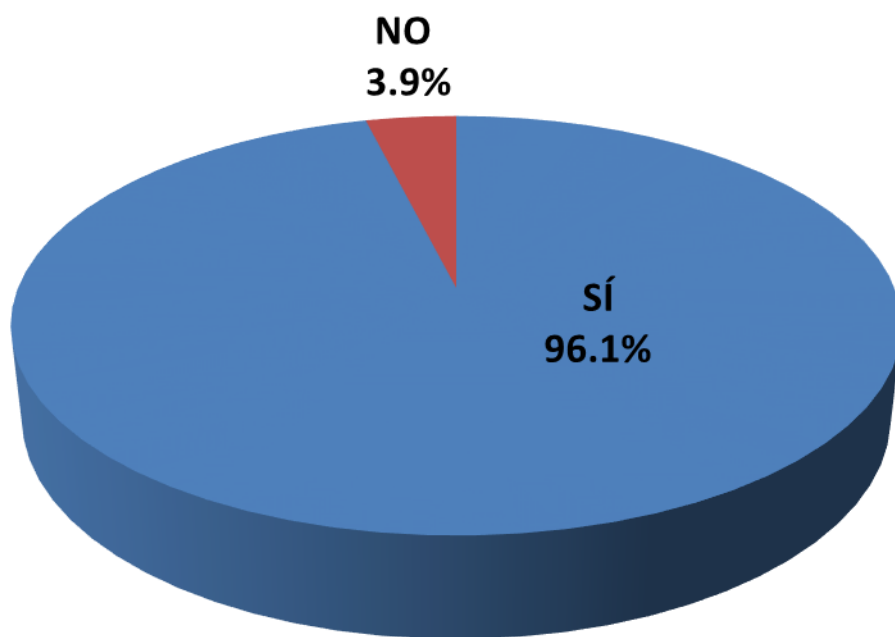
S\*\* Suma de muy satisfecho + satisfecho

El 96.1% de los usuarios encuestados, dicen contar con suministro **de agua las 24 horas del día** y el 3.9% manifiestan tener problemas con el mismo.

| OFICINA<br>COMERCIAL | 3.- SUMINISTRO 24<br>H |             |
|----------------------|------------------------|-------------|
|                      | SÍ                     | NO          |
| CENTRO               | 96.9%                  | 3.1%        |
| SAN NICOLAS          | 97.9%                  | 2.1%        |
| SAN MIGUEL           | 97.6%                  | 2.4%        |
| GUADALUPE            | 99.7%                  | 0.3%        |
| CONTRY               | 96.9%                  | 3.1%        |
| FAMA                 | 97.3%                  | 2.7%        |
| LINCOLN              | 97.4%                  | 2.6%        |
| APODACA              | 98.7%                  | 1.3%        |
| OBISPADO             | 82.5%                  | 17.5%       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>96.1%</b>           | <b>3.9%</b> |



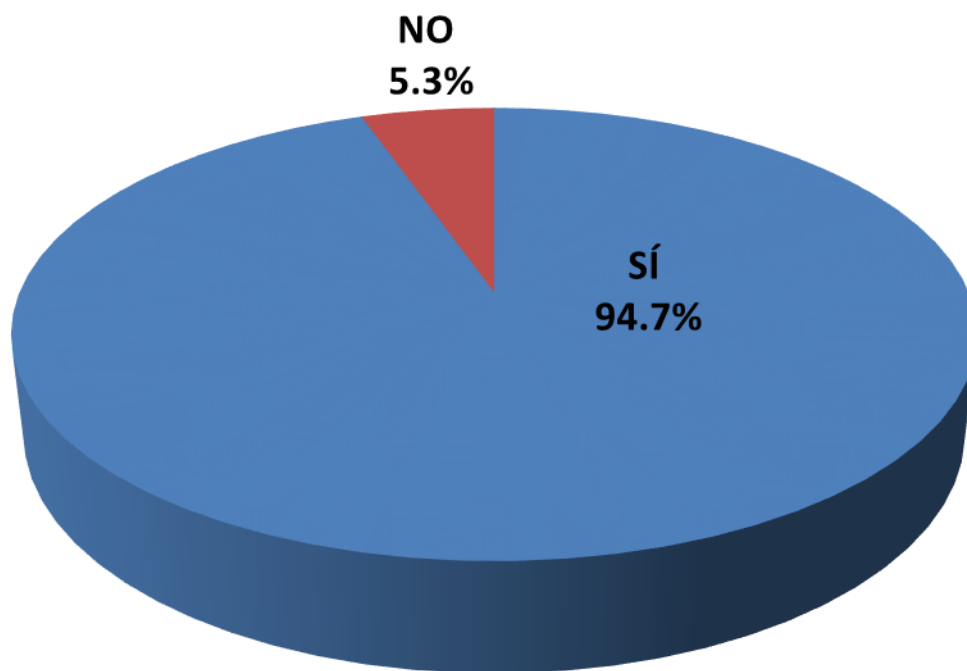
## SUMINISTRO 24 H



**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            | 92.5%                                       | 7.5%        |
| SAN NICOLAS       | 95.4%                                       | 4.6%        |
| SAN MIGUEL        | 97.6%                                       | 2.4%        |
| GUADALUPE         | 98.2%                                       | 1.8%        |
| CONTRY            | 93.1%                                       | 6.9%        |
| FAMA              | 95.7%                                       | 4.3%        |
| LINCOLN           | 97.4%                                       | 2.6%        |
| APODACA           | 95.7%                                       | 4.3%        |
| OBISPADO          | 86.5%                                       | 13.5%       |
| <b>TOTAL</b>      | <b>94.7%</b>                                | <b>5.3%</b> |

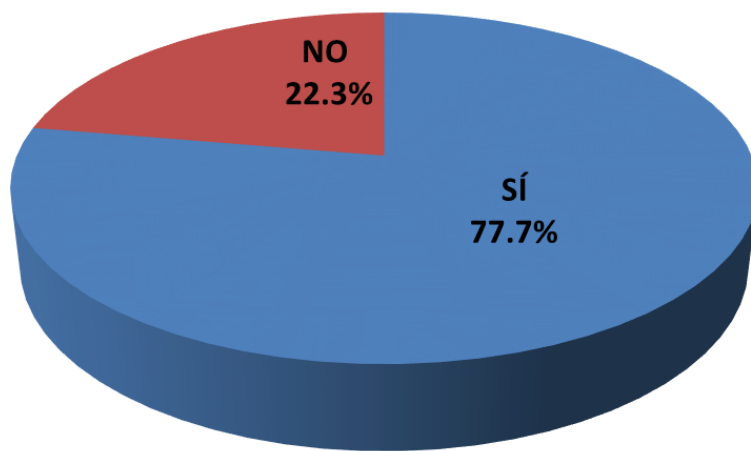
## CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



**Consumo de agua potable para beber:** el 22.3% de la muestra dice no consumir el agua de la llave, mientras que el 77.7%, sí lo hace.

| OFICINA COMERCIAL | 5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER |              |
|-------------------|--|--------------|
|                   | SÍ                                     | NO           |
| CENTRO            | 80.6%                                  | 19.4%        |
| SAN NICOLAS       | 72.5%                                  | 27.5%        |
| SAN MIGUEL        | 77.6%                                  | 22.4%        |
| GUADALUPE         | 96.2%                                  | 3.8%         |
| CONTRY            | 80.8%                                  | 19.2%        |
| FAMA              | 84.3%                                  | 15.7%        |
| LINCOLN           | 74.7%                                  | 25.3%        |
| APODACA           | 59.6%                                  | 40.4%        |
| OBISPADO          | 73.0%                                  | 27.0%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>77.7%</b>                           | <b>22.3%</b> |

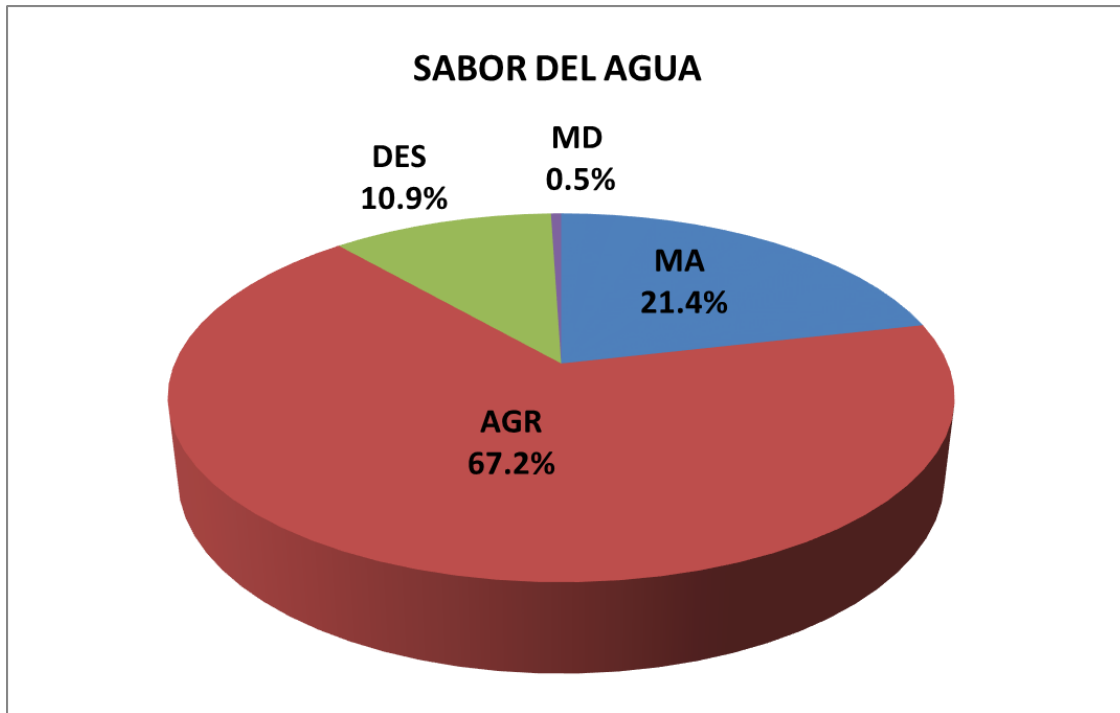
### CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



**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 88.6% 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.

| OFICINA COMERCIAL | 6.- SI LA UTILIZA PARA BEBER, ¿Qué OPINA DE SU SABOR? |       |       |      |
|-------------------|---|-------|-------|------|
|                   | MA  | AGR   | DES   | MD   |
| CENTRO            | 20.6%   | 64.4% | 13.8% | 1.2% |
| SAN NICOLAS       | 22.9%   | 60.8% | 15.4% | 0.9% |
| SAN MIGUEL        | 21.4%   | 60.3% | 16.6% | 1.7% |
| GUADALUPE         | 2.6%  | 92.6% | 4.7%  | 0.1% |

|              |              |              |              |             |
|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| CONTRY       | 60.8%        | 33.8%        | 5.4%         | 0.0%        |
| FAMA         | 35.7%        | 59.5%        | 4.9%         | -0.1%       |
| LINCOLN      | 5.3%         | 76.6%        | 18.1%        | 0.0%        |
| APODACA      | 12.2%        | 79.1%        | 8.3%         | 0.4%        |
| OBISPADO     | 11.0%        | 77.5%        | 11.0%        | 0.5%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>21.4%</b> | <b>67.2%</b> | <b>10.9%</b> | <b>0.5%</b> |



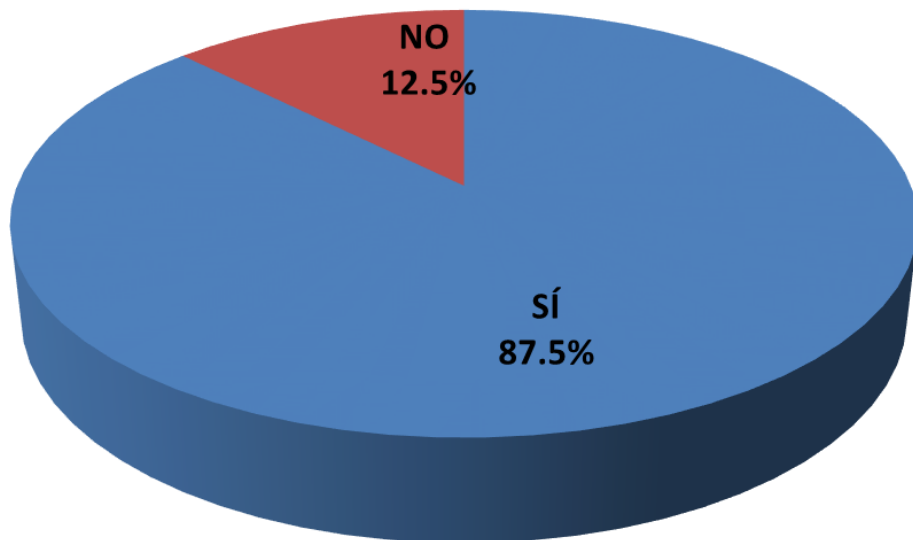
|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| MA= MUY AGRADABLE    | AGR= AGRADABLE    |
| MD= MUY DESAGRADABLE | DES= DESAGRADABLE |

**Satisfacción de la tarifa a pagar:** el 87.5% de la muestra dice estar de acuerdo con el pago por su consumo de agua y solo el 12.5% dice no estar conforme.

| OFICINA COMERCIAL | 7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR |              |
|-------------------|--|--------------|
|                   | SÍ                                     | NO           |
| CENTRO            | 84.4%                                  | 15.6%        |
| SAN NICOLAS       | 85.8%                                  | 14.2%        |
| SAN MIGUEL        | 92.8%                                  | 7.2%         |
| GUADALUPE         | 97.6%                                  | 2.4%         |
| CONTRY            | 91.5%                                  | 8.5%         |
| FAMA              | 85.4%                                  | 14.6%        |
| LINCOLN           | 78.9%                                  | 21.1%        |
| APODACA           | 84.3%                                  | 15.7%        |
| OBISPADO          | 86.5%                                  | 13.5%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>87.5%</b>                           | <b>12.5%</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 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 **93.2%**



S = Satisfecho

I = Insatisfecho