



interapas

un esfuerzo compartido

ENCUESTA 2015

04 DE NOVIEMBRE DE 2015



NOMBRE DE QUIEN ELABORA LA ENCUESTA	OBJETIVOS	MONTO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS	FECHA DE CELEBRACION DE LA ENCUESTA	RESULTADO DE LA ENCUESTA
INTERAPAS	OPINION DE LA CIUDADANIA DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL INTERAPAS	RECURSOS PROPIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	4 DE NOVIEMBRE 2015	SE DESCRIBE LINEAS ABAJO



CONTENIDO

Metodología y Resultados Gráficos Globales



METODOLOGÍA

La Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua aplicó una Encuesta de Opinión (de Salida) durante el periodo del 19 al 23 de octubre de 2015, en 6 módulos de pago (oficinas de recaudadoras) representativas, ubicadas en diferentes puntos de la zona metropolitana de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, con la finalidad de conocer la percepción sobre la atención del personal y de los servicios que se les brindan.

1.- Filtros

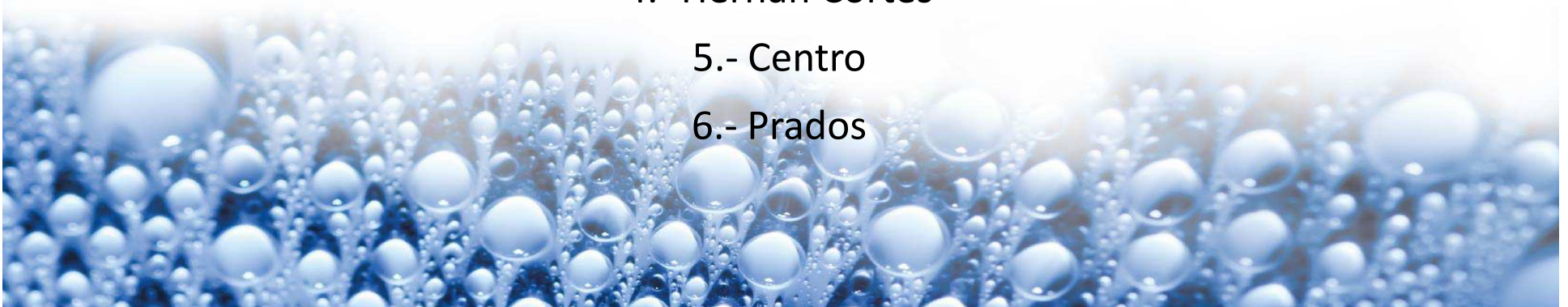
2.- Circuito Oriente

3.- Soledad

4.- Hernán Cortés

5.- Centro

6.- Prados



METODOLOGÍA

Se levantaron un total de 600 encuestas de opinión (de salida) en las 6 oficinas recaudadoras, de 13 preguntas, todas de opción múltiple.

- 1.- Filtros .- 100 encuestas
- 2.- Circuito Oriente.- 100 encuestas
- 3.- Soledad.- 100 encuestas
- 4.- Hernán Cortés.- 100 encuestas
- 5.- Centro.- 100 encuestas
- 6.- Prados.- 100 encuestas



METODOLOGÍA

Se analizaron los resultados por cada una de las 6 oficinas recaudadoras y posteriormente de manera global, mediante gráficos de barras.

Se presenta un gráfico circular de los mismos resultados globales, con la información de los porcentajes correspondientes.

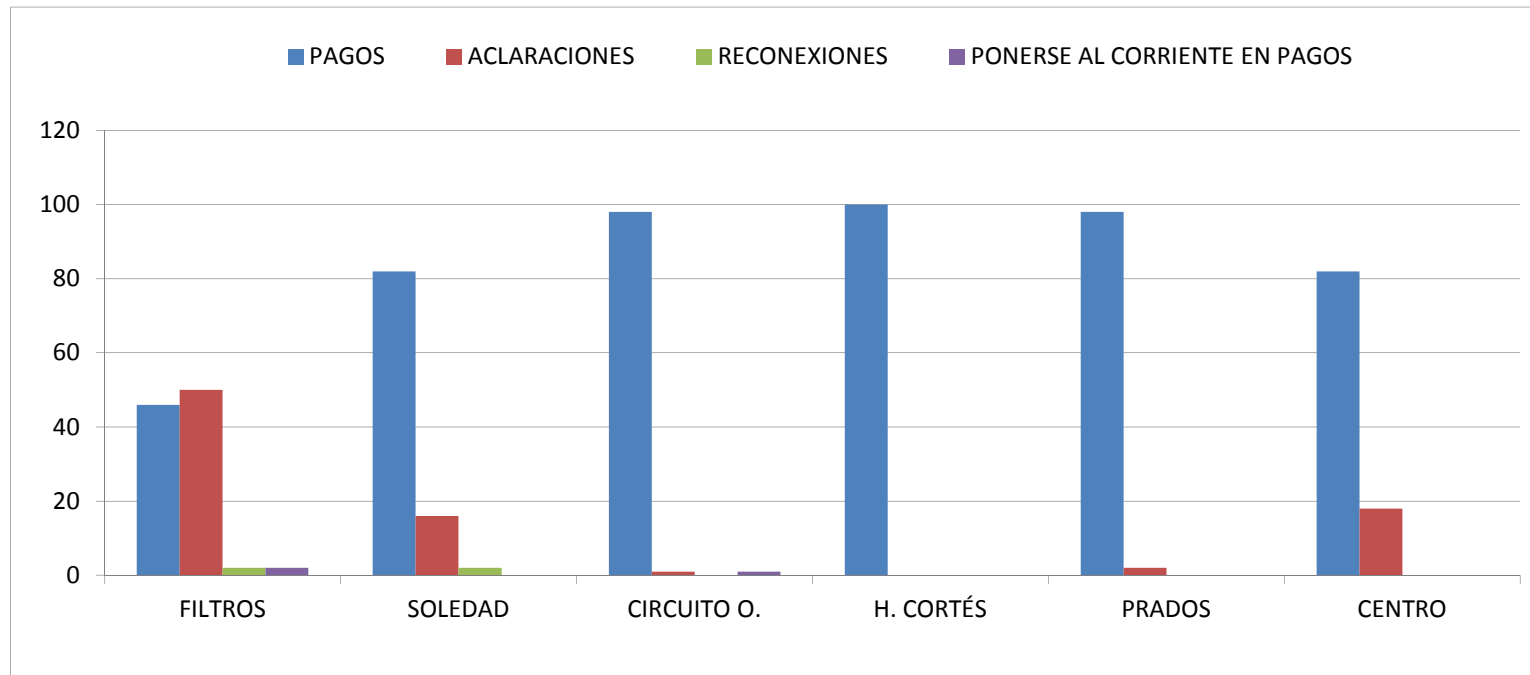
Finalmente, se da a conocer un resumen del análisis de las respuestas de cada una de las preguntas en sus datos globales.



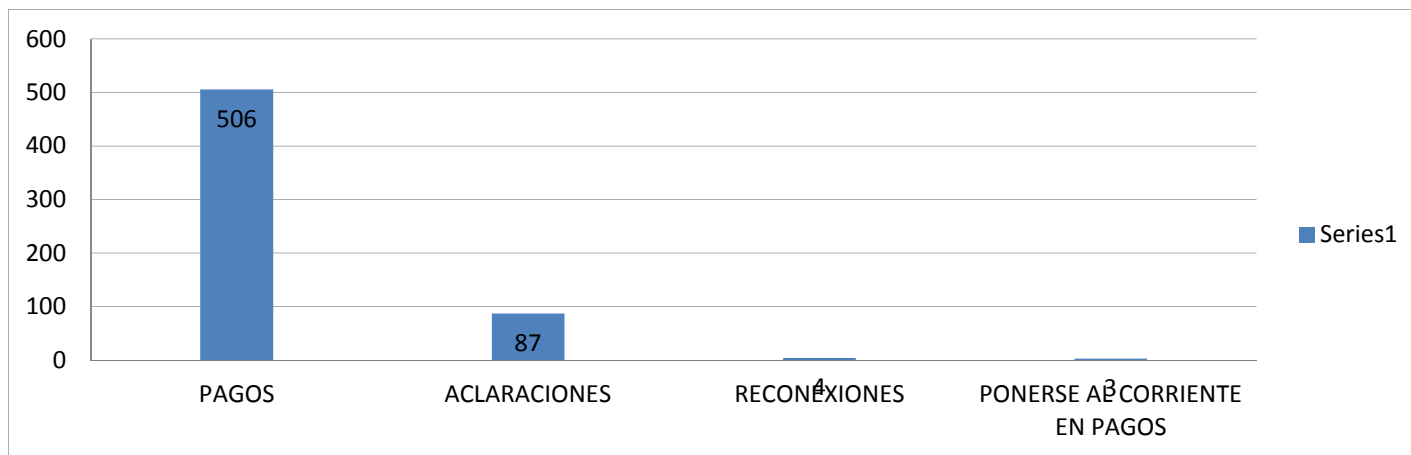
RESULTADOS GRÁFICOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN 2015



1.- ¿QUÉ TIPO DE ACLARACIÓN O REPORTE VINO A REALIZAR?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

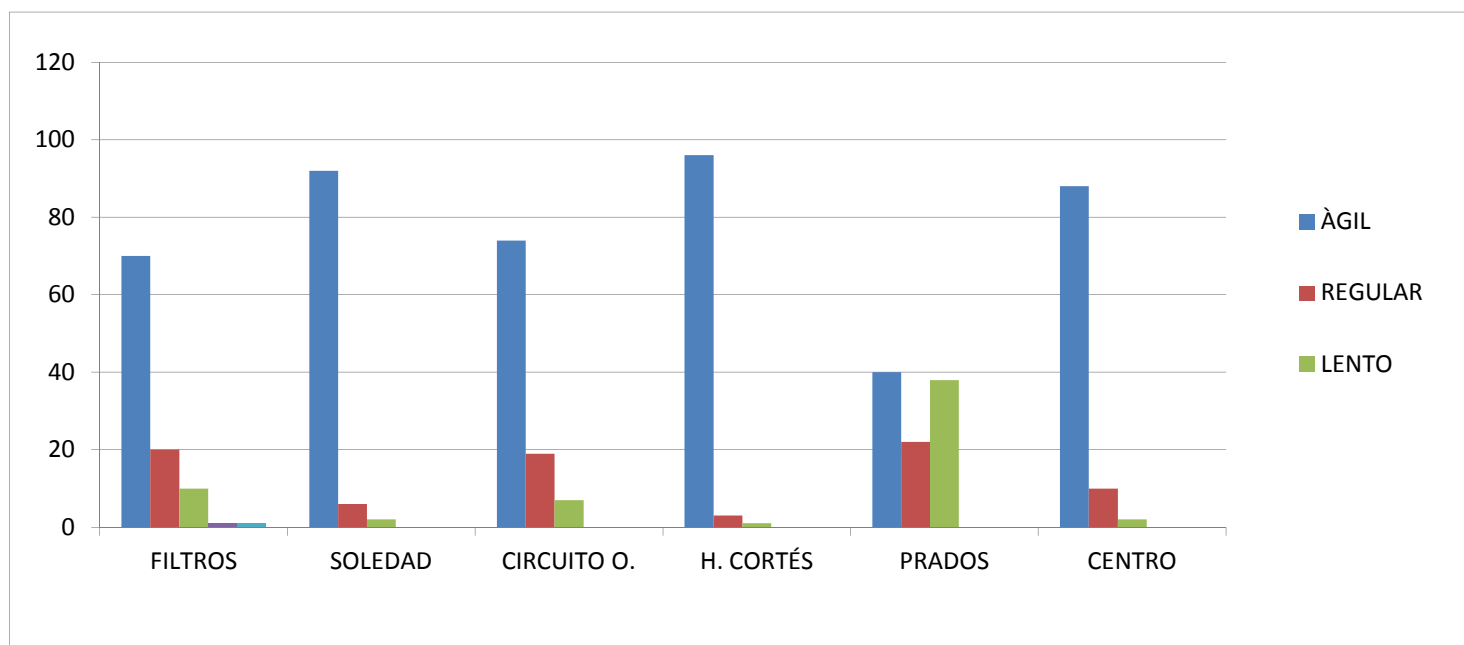
De la pregunta realizada sobre qué tipo de aclaración o reporte vino a realizar, se observa que el 84 % de las personas acude a las oficinas de Interapas a realizar pagos sobre los servicios proporcionados (80% en 2014).

El 14% (15% en 2014) se acerca para algún tipo de aclaración ya sea en su recibo bimestral o en algún trámite relacionado con el pago de los servicios.

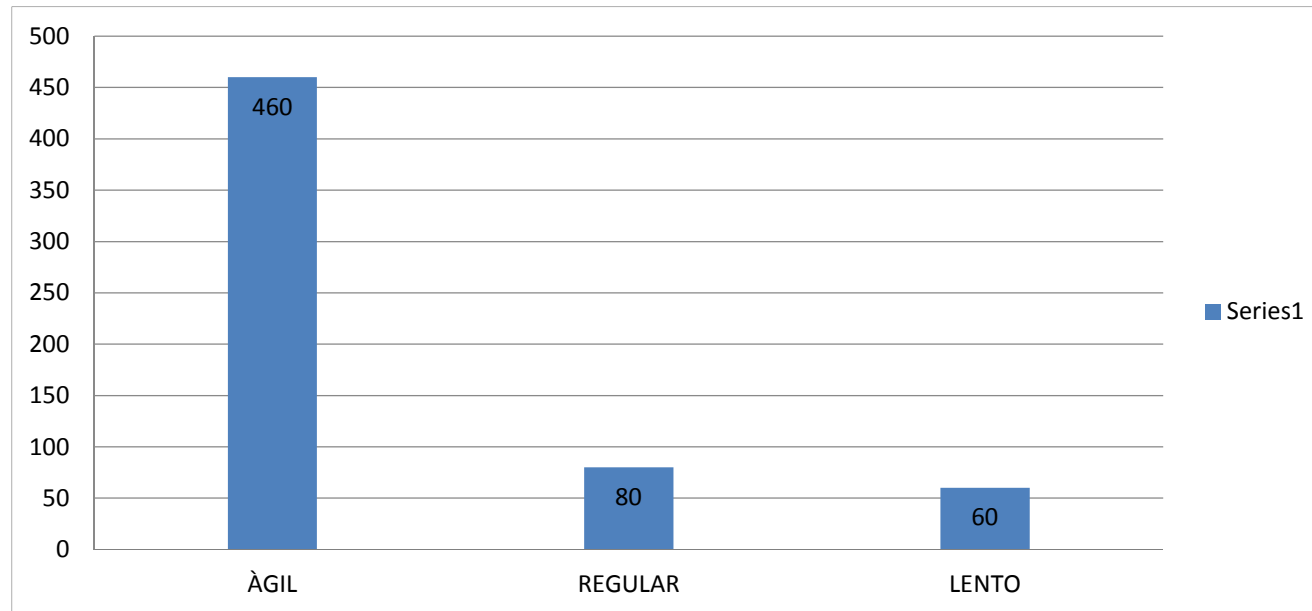
El 1% restante acude a las oficinas por el cobro de una reconexión (3% en 2014) y el 1% acude para ponerse al corriente en los pagos (2% en 2014).



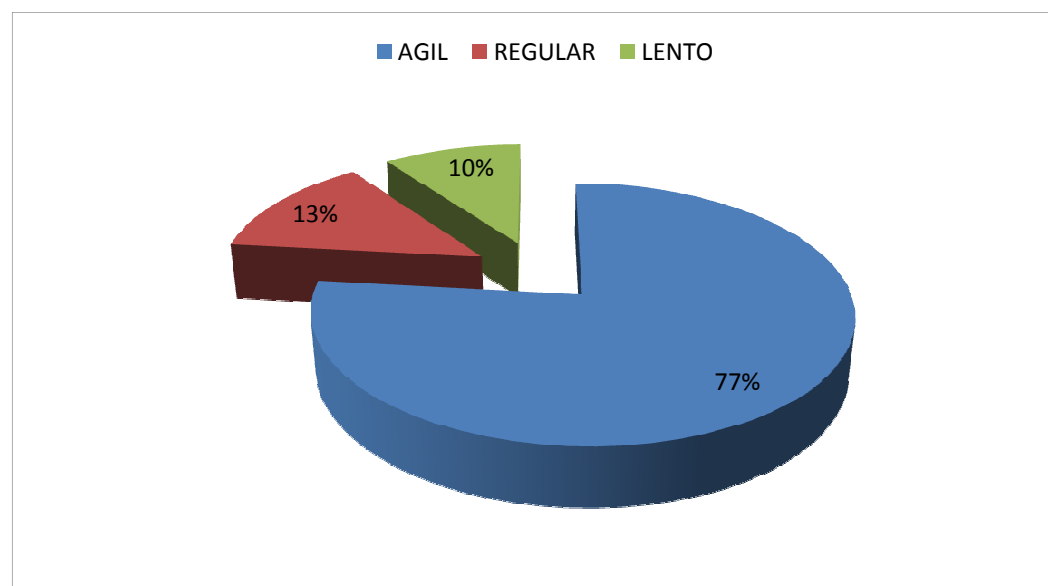
2.- ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

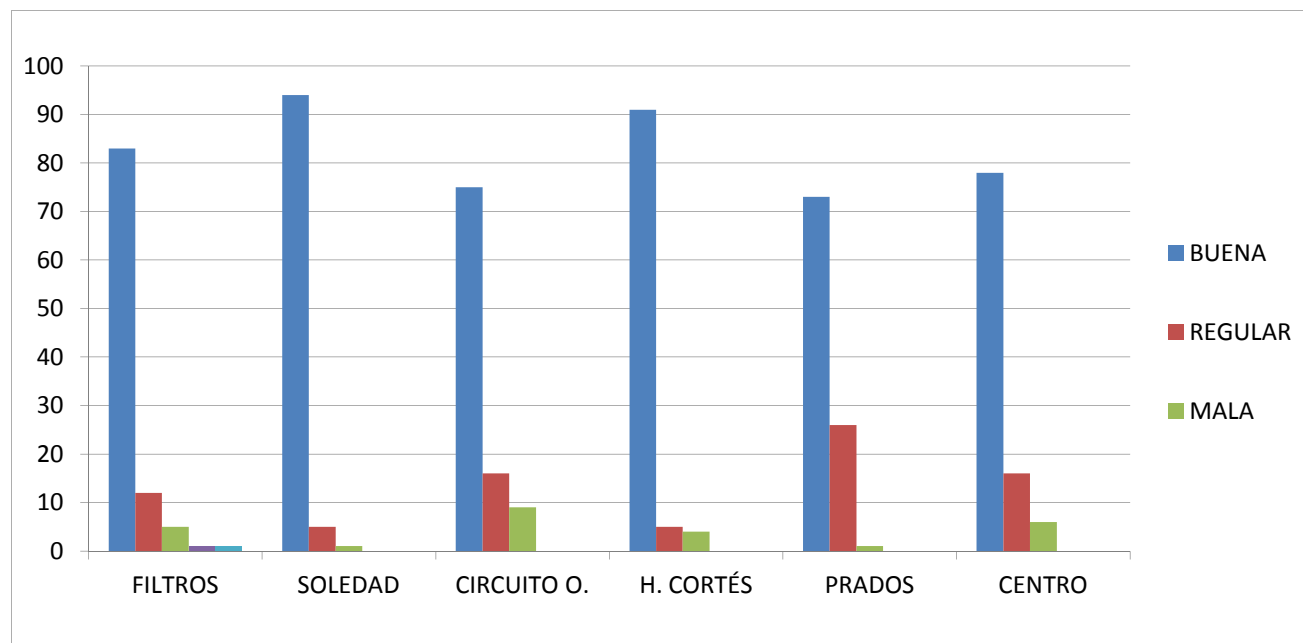
De la pregunta realizada sobre cómo fue el trámite realizado dentro de las oficinas recaudadoras, es decir cómo califica el tiempo de espera para ser atendido, el 77% de los encuestados dijo que fue ágil (54% en 2014), tomando en cuenta que la mayoría de las oficinas encuestadas solamente cuentan con servicio de cobro.

El 13% dijo que fue regular, ya que depende de si hay o no más personas haciendo fila para el pago (43% en 2014).

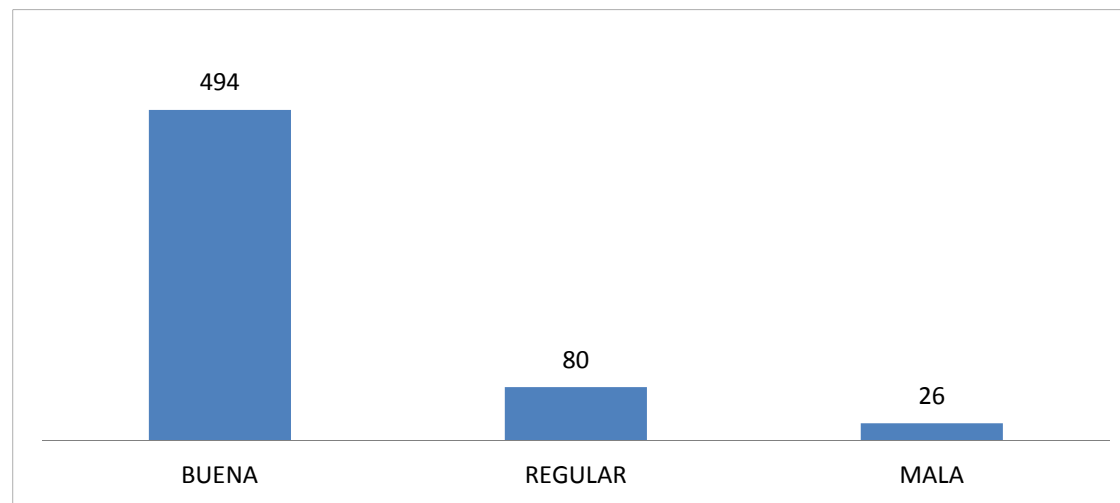
El 10% lento (3% en 2014).



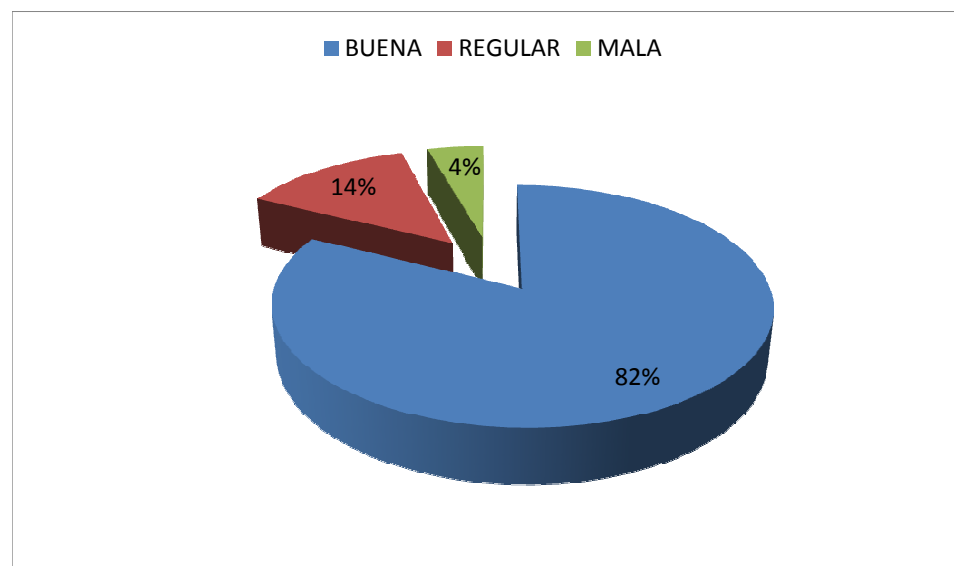
3.- LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS FUE?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo fue la atención prestada por el personal de atención a usuarios, la mayoría contestó que es buena con 82%, en este campo aumentó la percepción con respecto al año anterior (51% en 2014),

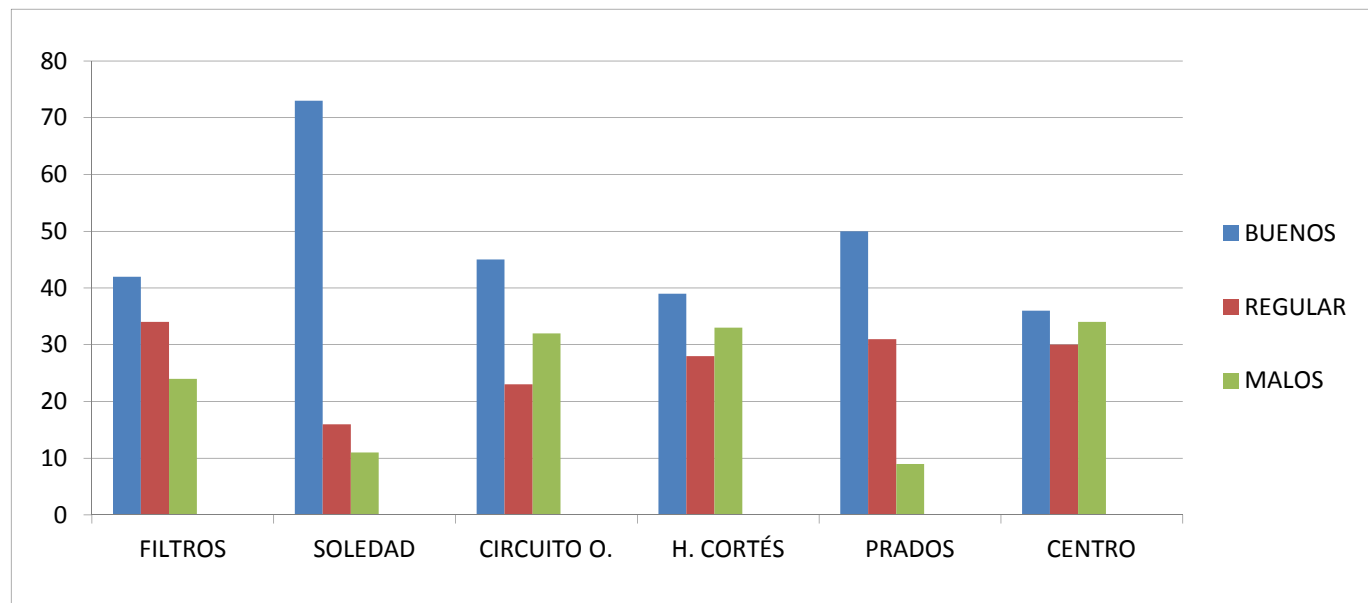
El 14% como regular (47% en 2014), ya que los usuarios se percataron que cuando hay encuestadores revisando el servicio atienden mejor.

El 4% restante lo considera como malo, este apartado creció en 2% comparado con 2014.

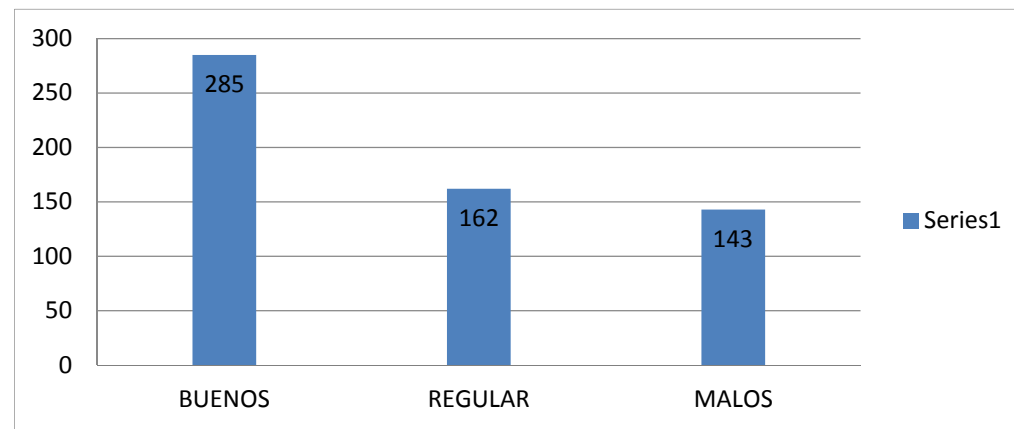
Se marca una diferencia considerable en la mejoría de la atención, el porcentaje de aceptación creció casi en 30%, entre 2014 y 2015.



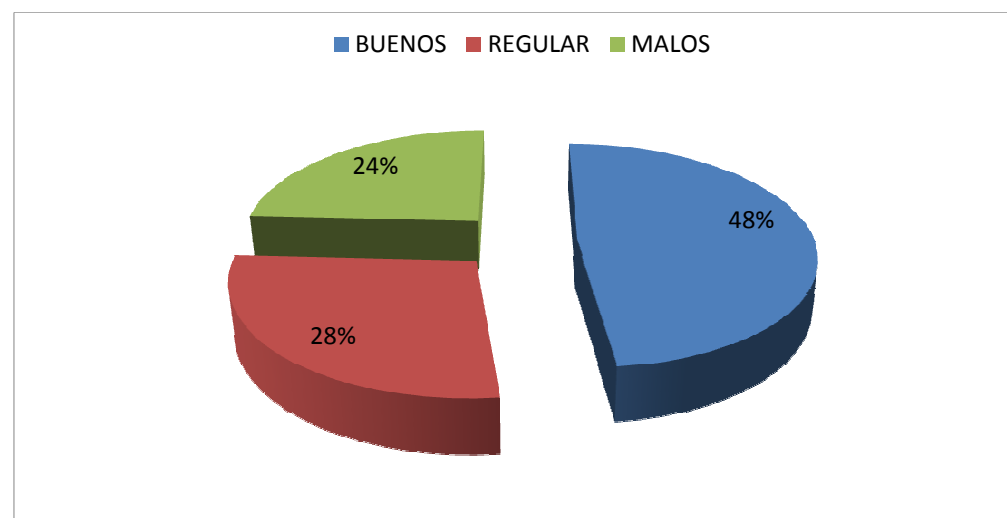
4.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO QUE RECIBE?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

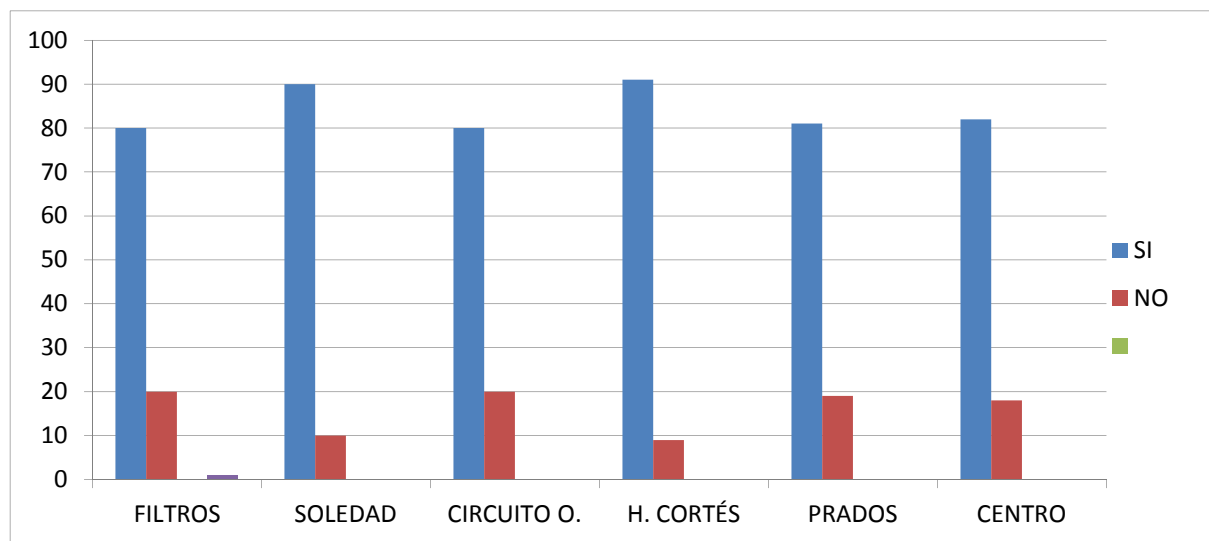
De la pregunta realizada sobre cómo considera los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que recibe, la mayoría de los encuestados contestó que son buenos con 48% (54% en 2014), aunque con algunas observaciones porque en colonias como San Felipe, San Francisco, El Rosedal, la Constanza, Cd. 2000, Rancho Viejo II, III, Prados 1ª., 2ª y el Palmar, existe desabasto.

En el apartado de regular el concentrado fue de 28% (30% en 2014), ya que en general reportan bacheo, fugas, reconexiones y escombros que reportan vía telefónica.

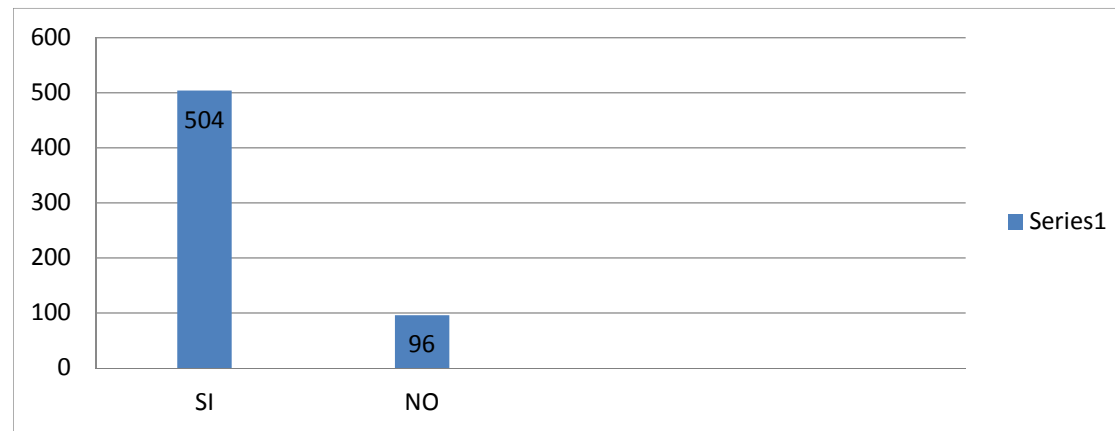
Y en malos se obtuvo 24%, aquí se registró nuevamente un cambio, ya que en comparación con el año pasado se había calificado con un 16% sobre el servicio deficiente.



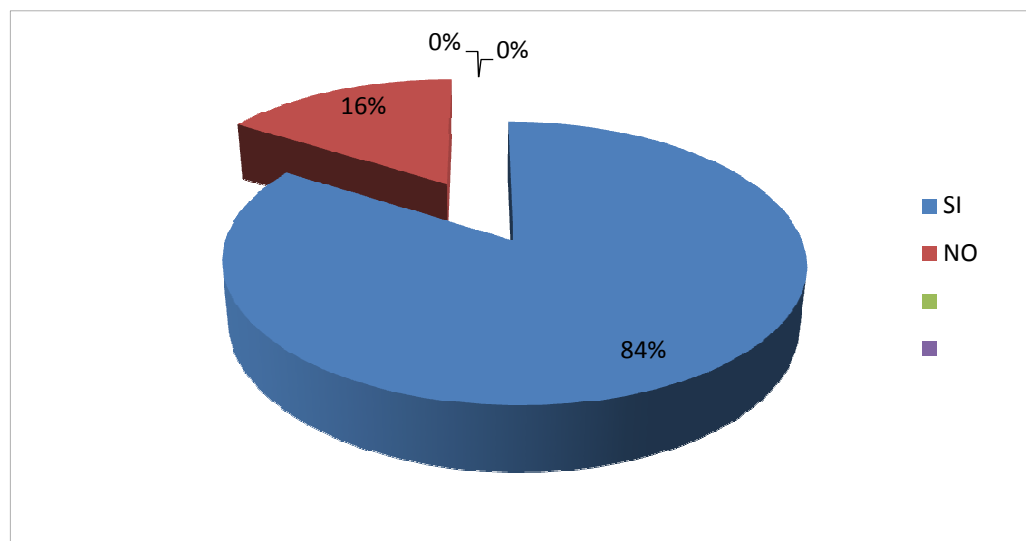
5.- ¿SU RECIBO LLEGA EN TIEMPO Y FORMA (DATOS CORRECTOS, USUARIO Y PREDIO)?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



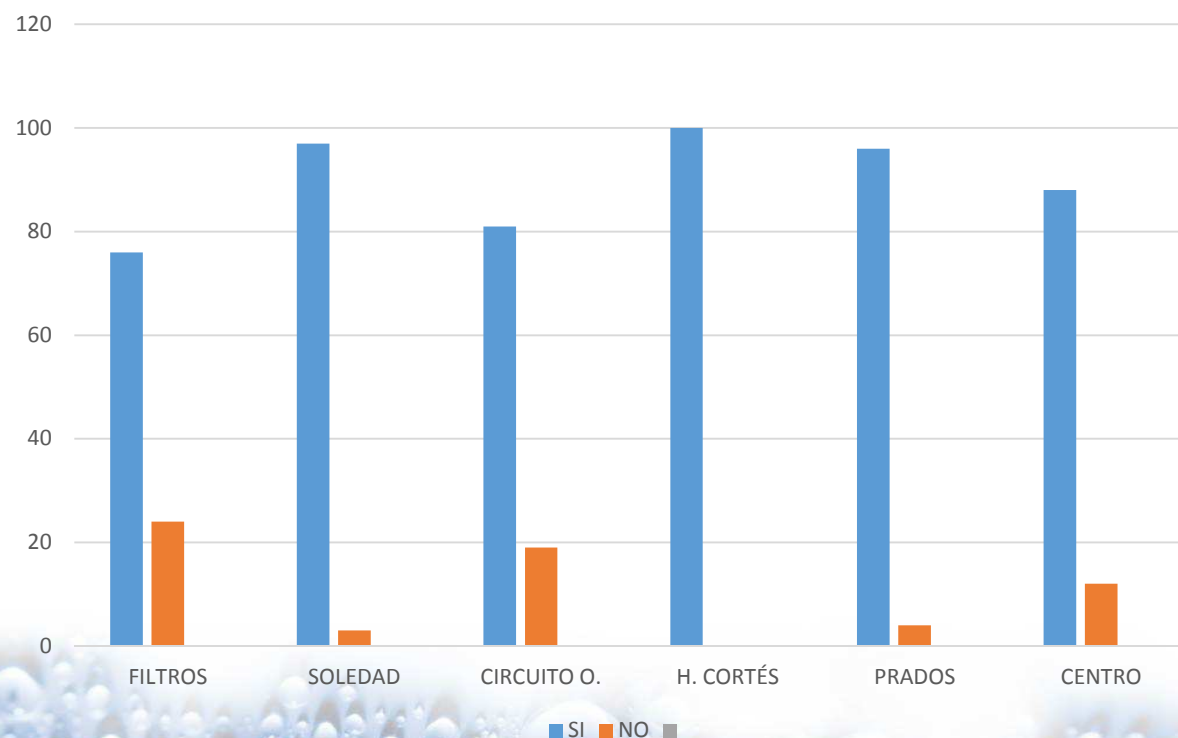
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si su recibo llega en tiempo y forma a su domicilio, la mayoría de los encuestados dijo que sí con un 84% a diferencia del 2014 que se registró un 93%, el 16% restante respondió que no.

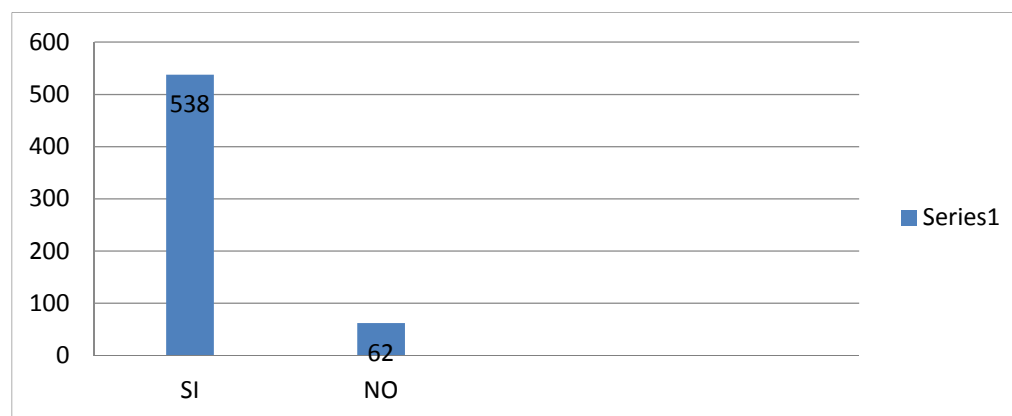
En cuestiones de facturación los encuestados no generan ningún comentario negativo.



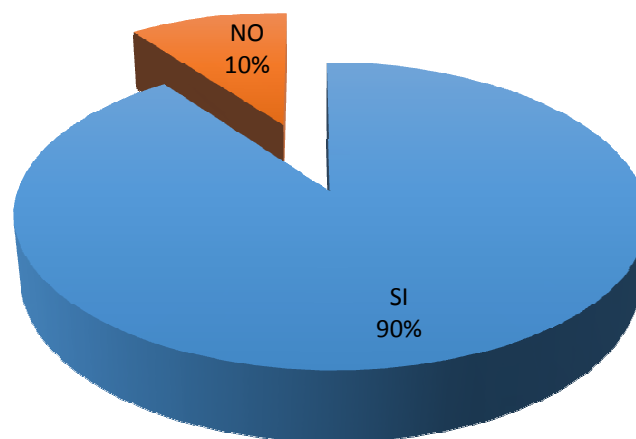
6.-¿HA QUEDADO SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



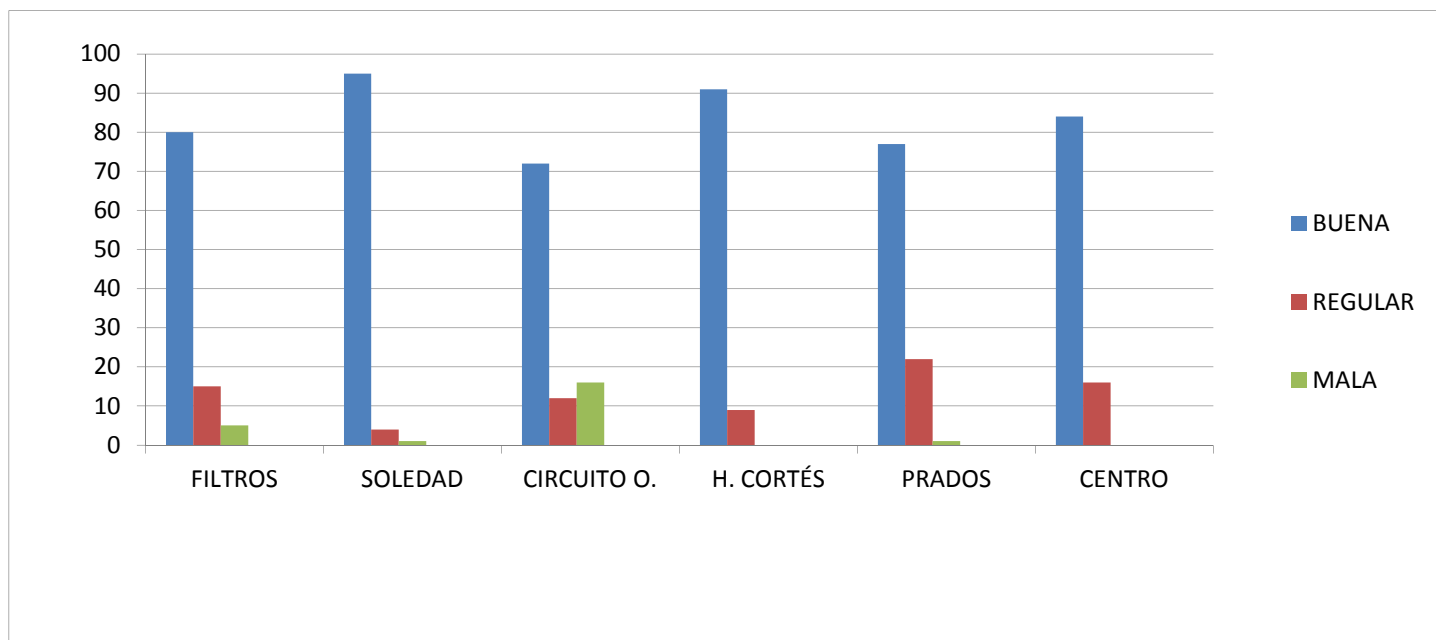
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si ha quedado satisfecho con la atención que le brindó el personal de Interapas en el área de Atención a Usuarios sobre aspectos como su estado de cuenta, los entrevistados respondieron que sí en un 90%, mostrando una alta considerable, ya que el año pasado se obtuvo un 78% de satisfacción.

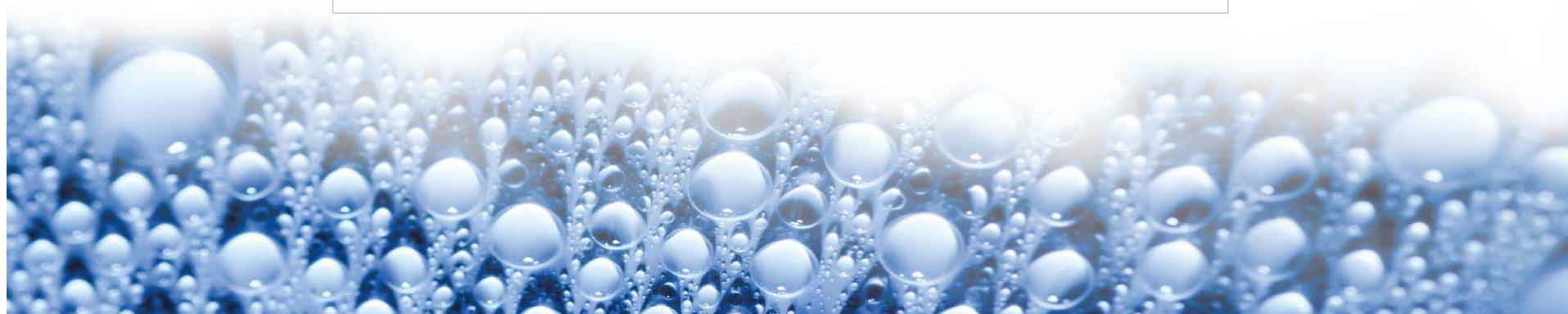
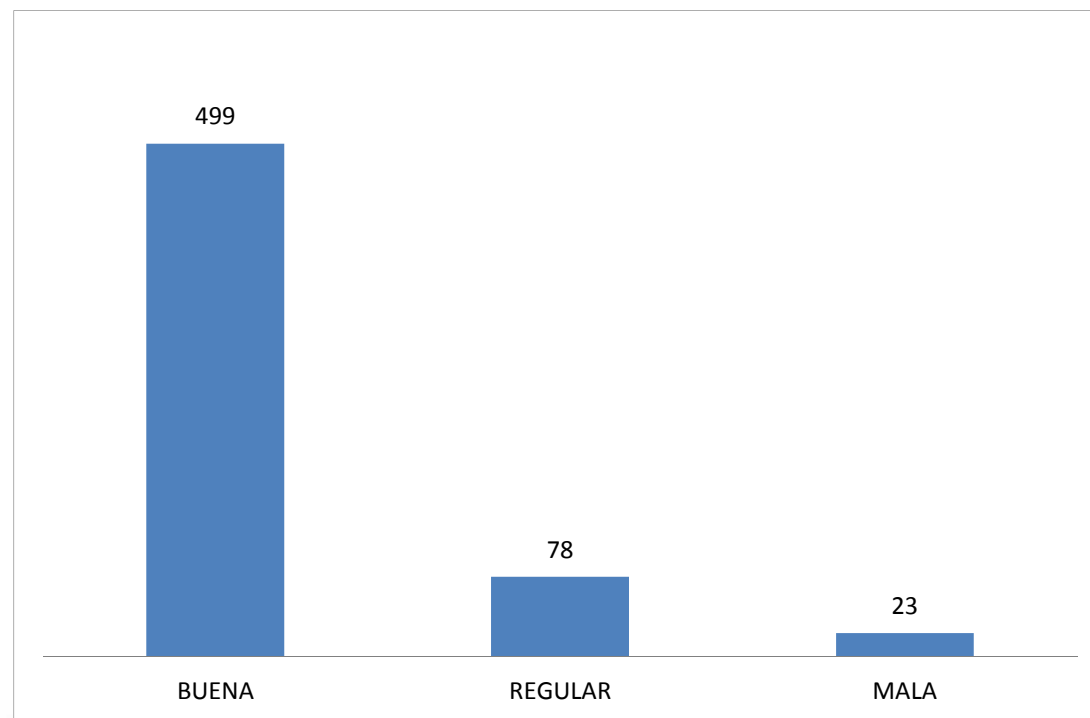
Los encuestados dijeron no estar satisfechos en un 10% (22% en 2014).



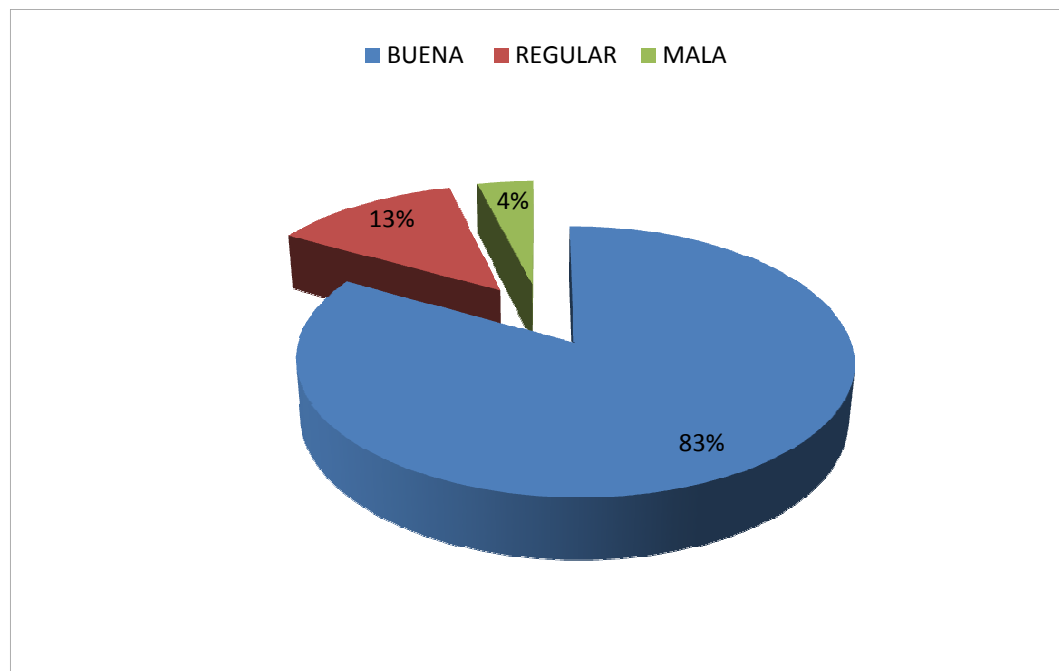
7.- ¿CÓMO ES LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



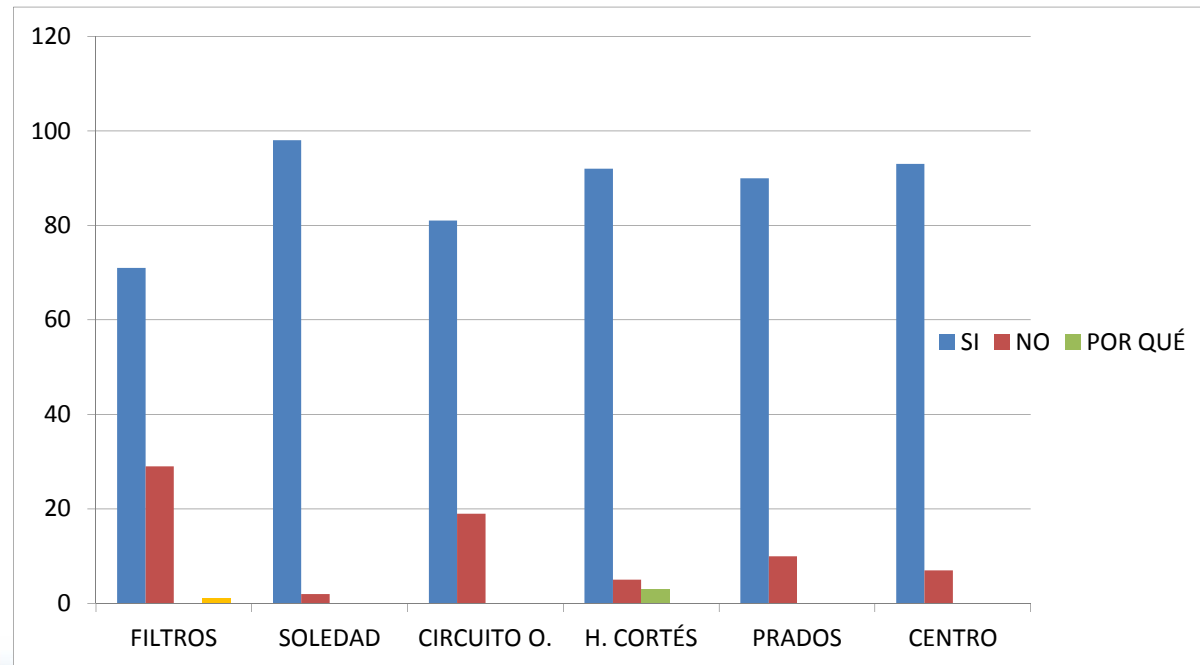
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo es la atención otorgada por el personal de cajas al momento de realizar su pago, hubo un crecimiento el 83% comentó que es buena, comparado con el 75% obtenido el año anterior, el 13% dijo que era regular (23% en 2014) y el 4% manifestó que es mala (2 % en 2014).

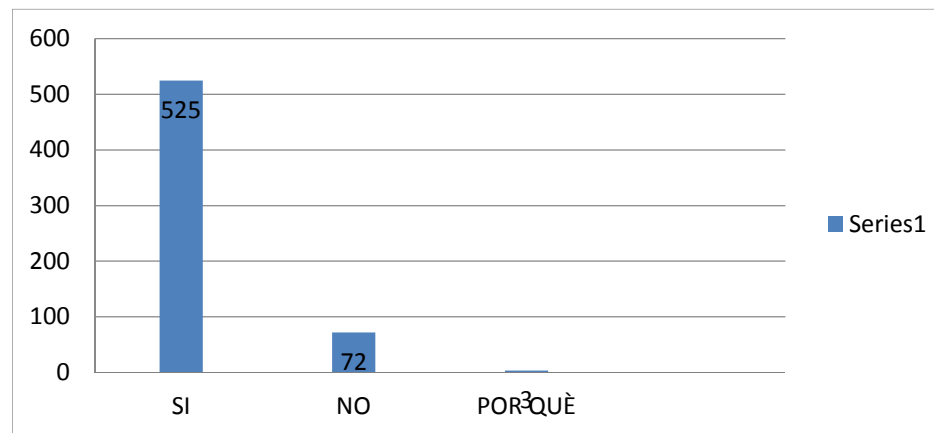
Solamente hubo observaciones por parte de los usuarios encuestados en oficina Matriz, explicaron que las cajeras daban atención lenta cuando no había sistema.



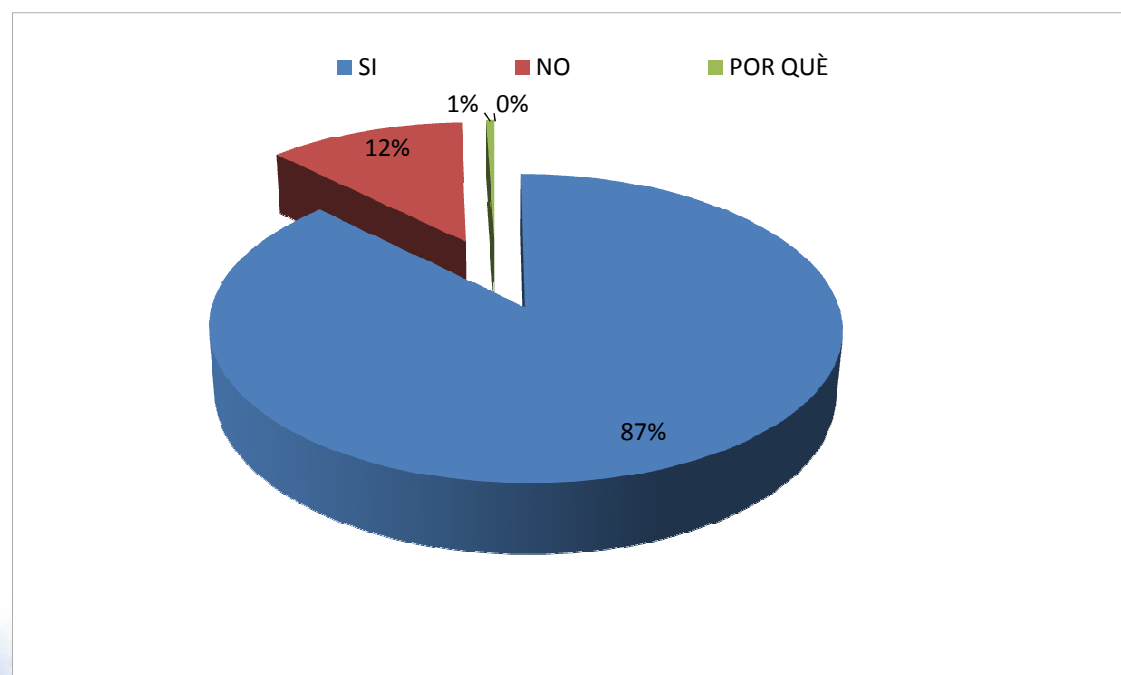
8.- SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS ¿LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

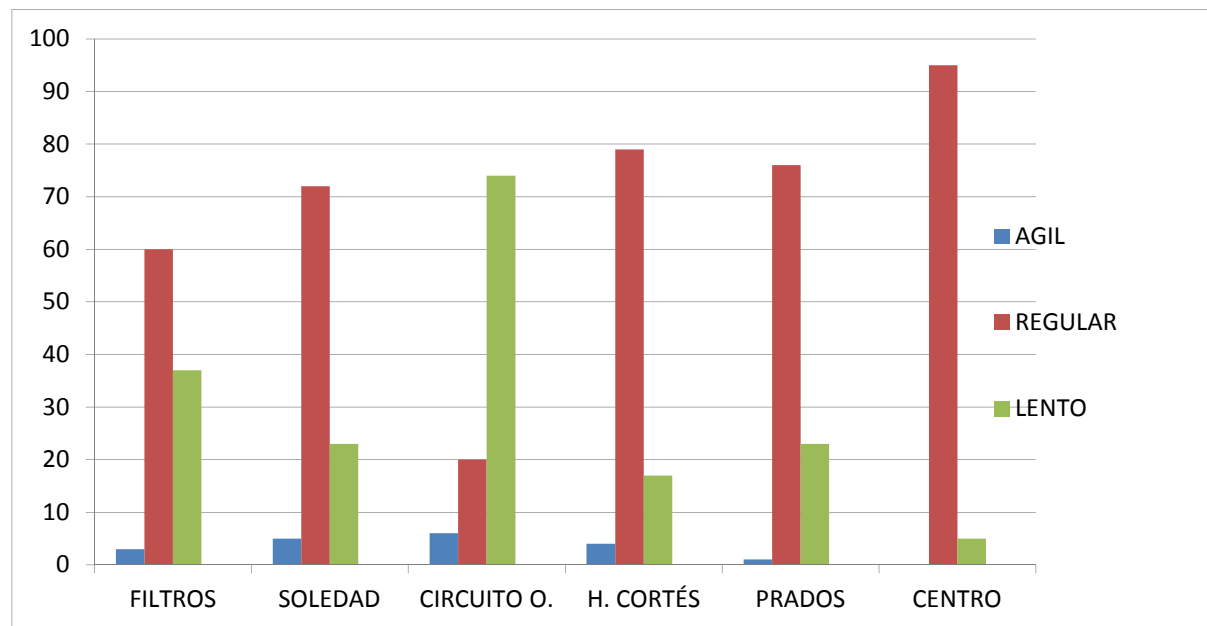
De la pregunta realizada sobre si al tener alguna duda, el personal de cajas los canalizan al área adecuada, la mayoría con un 87% respondió que si en comparación del 68% obtenido en 2014.

El 12% contestó que no (24% en 2014) ya que no han tenido necesidad de realizar alguna aclaración.

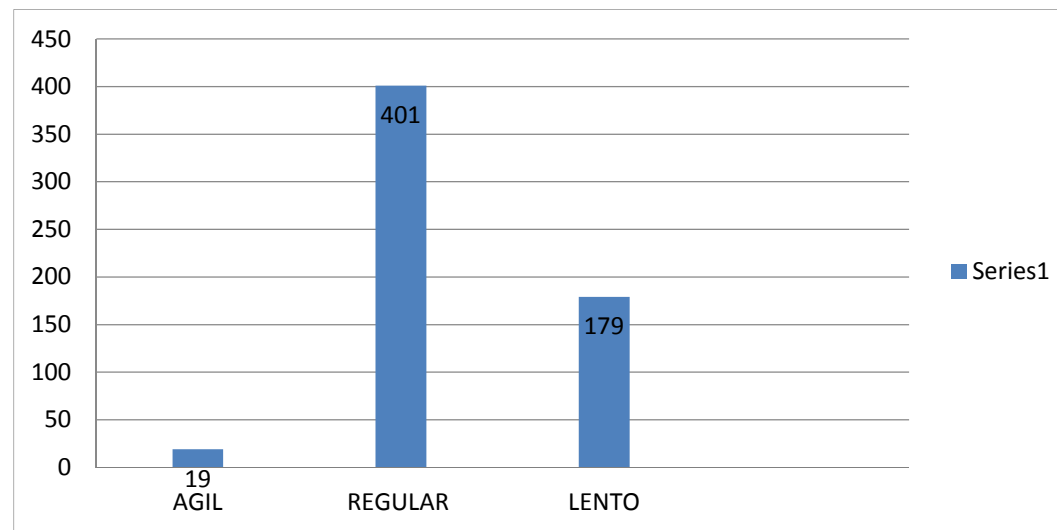
El 3% restante dijo que no porque cuando hacen aclaraciones no van a cajas, pasan directamente con los asesores.



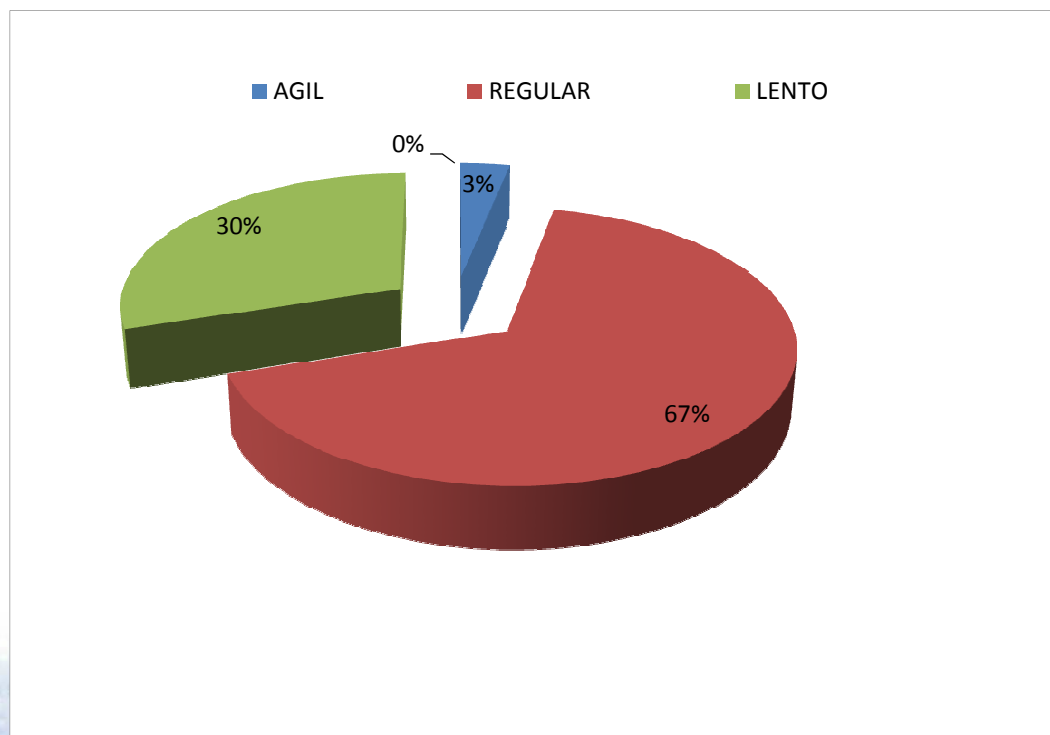
9.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

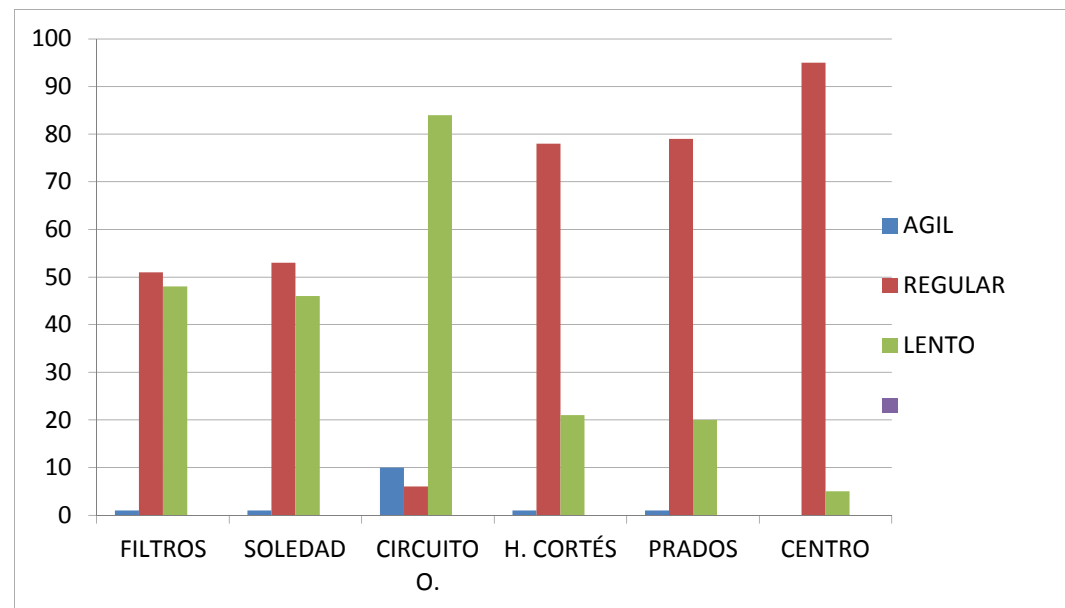
De la pregunta realizada sobre cómo consideran los trabajos de reparación de fugas, el 67% dijo que es regular, con respecto al año anterior hubo un incremento considerable (49% en 2014).

El 30% dijo que es lento (17% en 2014), los encuestados comentaron que se realiza la reparación pero quedan pendientes los bacheos.

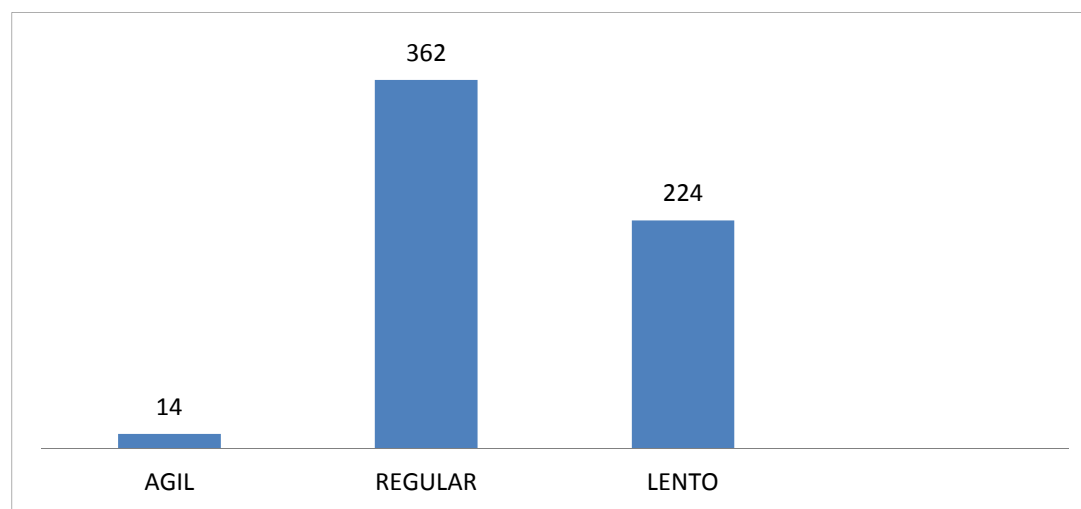
Solamente el 3 % dijo que es ágil (6% en 2014) .



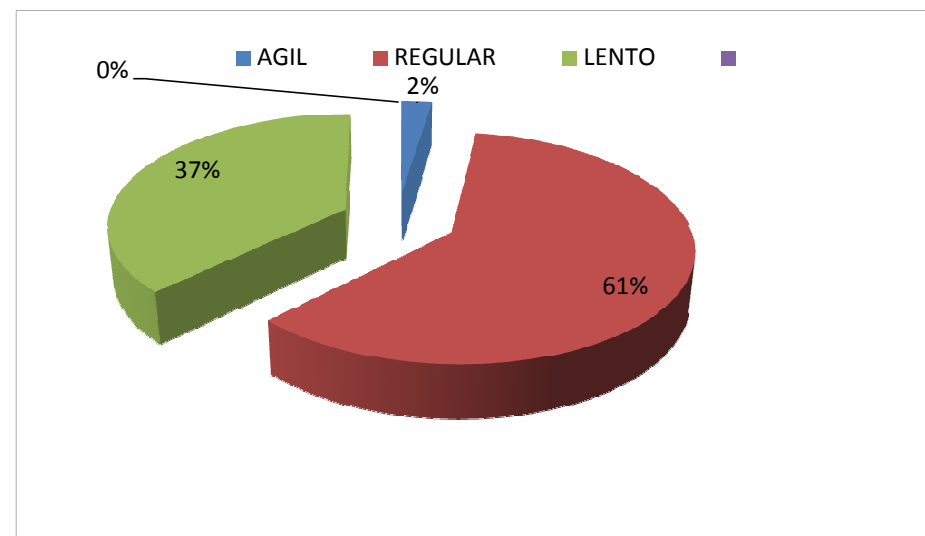
10.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?



RESULTADOS EN PORCENTAJE



RESULTADOS



INTERPRETACIÓN

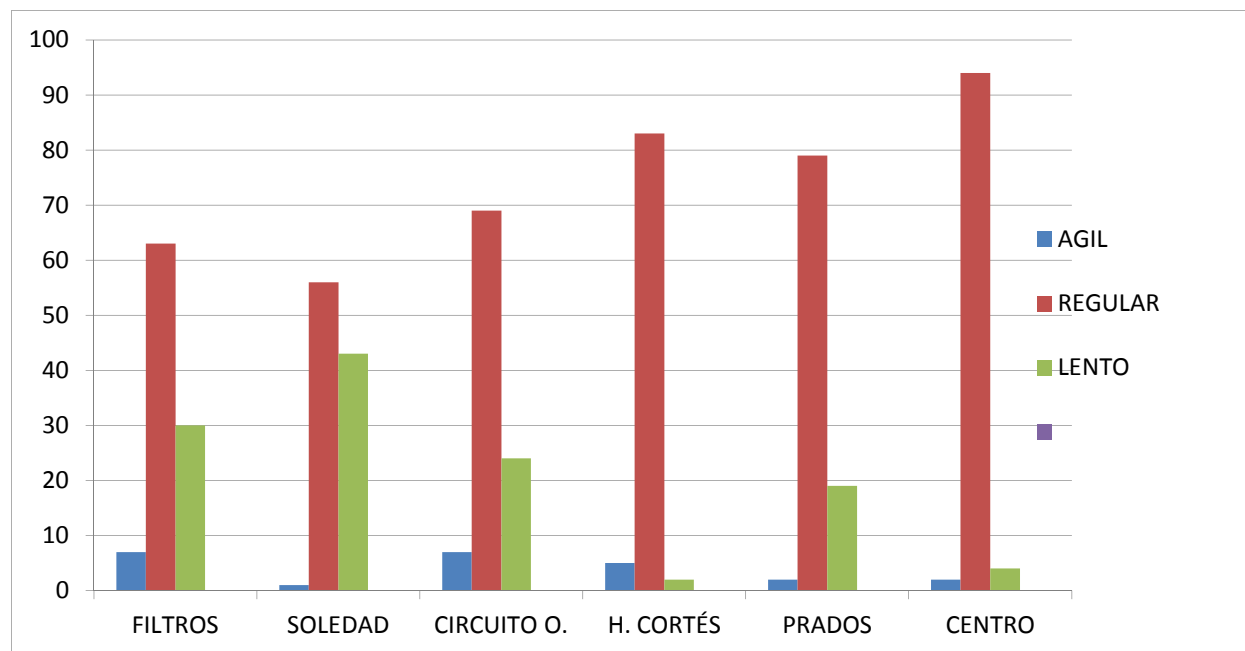
De la pregunta realizada sobre cómo se considera la atención en los trabajos de bacheo, el 61% dijo que es regular (43% 2014).

El 37% dijo que es lento (30% 2014), los usuarios comentaron que después de que se realiza el bacheo queda pendiente el escombros y esto les ocasiona problemas.

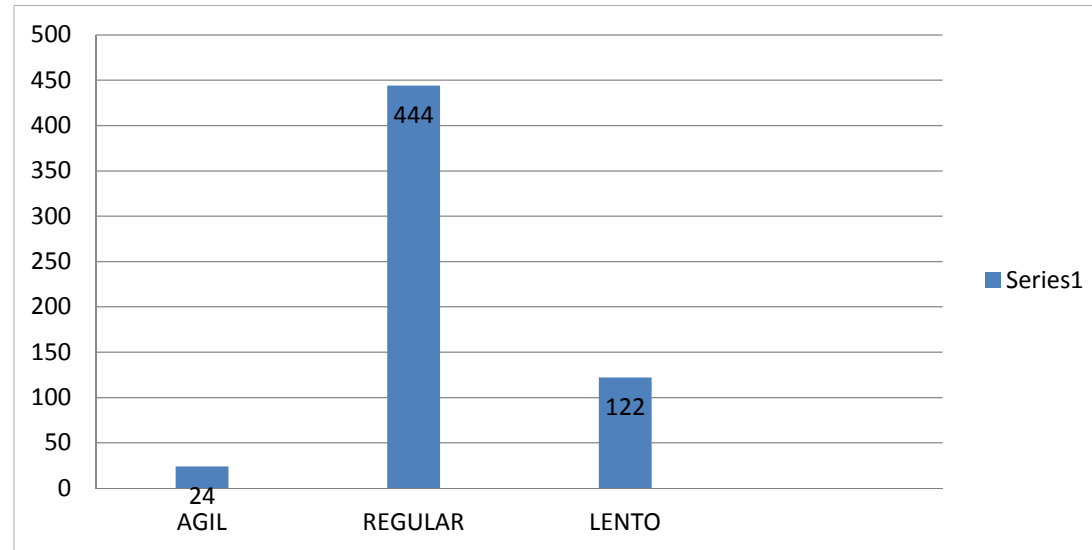
El 2% dijo que es ágil, el mismo porcentaje del año anterior (2% 2014).



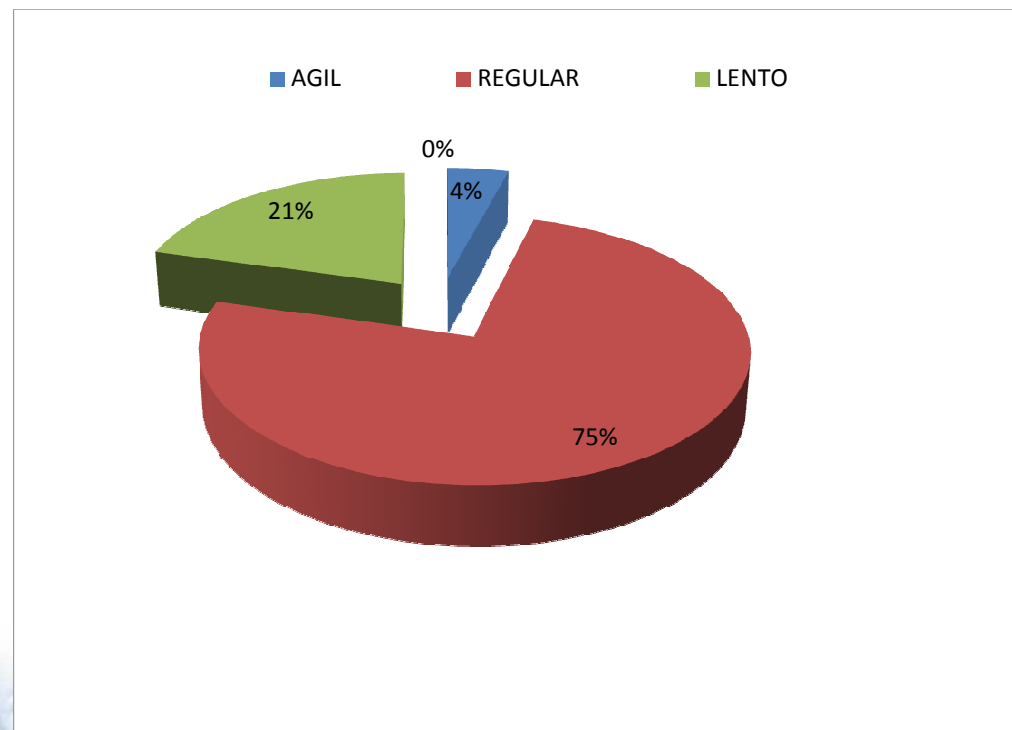
11.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE RECONEXIÓN?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

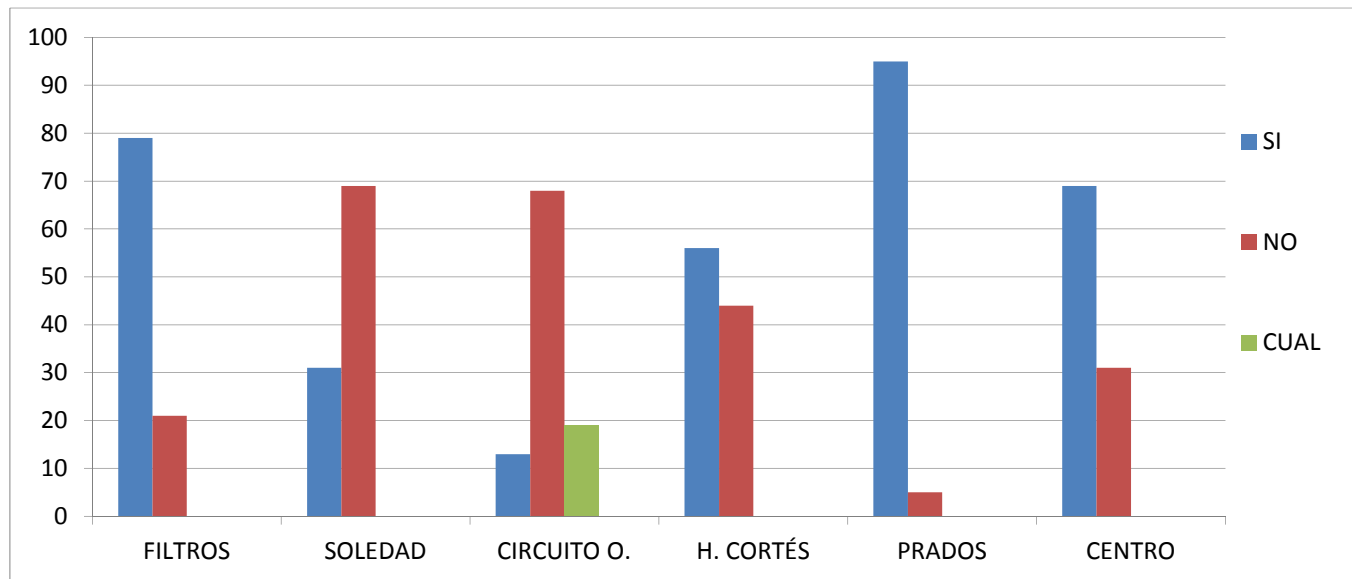
De la pregunta realizada sobre cómo considera los trabajos de reconexión, 75% regular (46% 2014), se mejoró la percepción de los usuarios en este apartado.

El 21% calificó el servicio como lento (21% UCSyCA 2014).

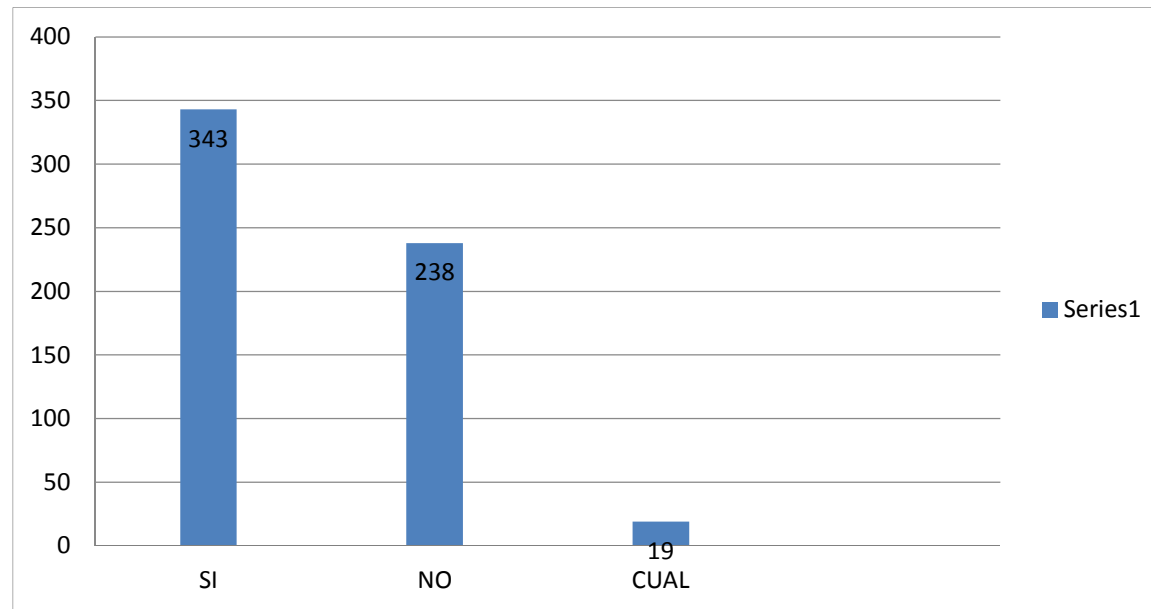
El 4% lo clasificó como ágil.



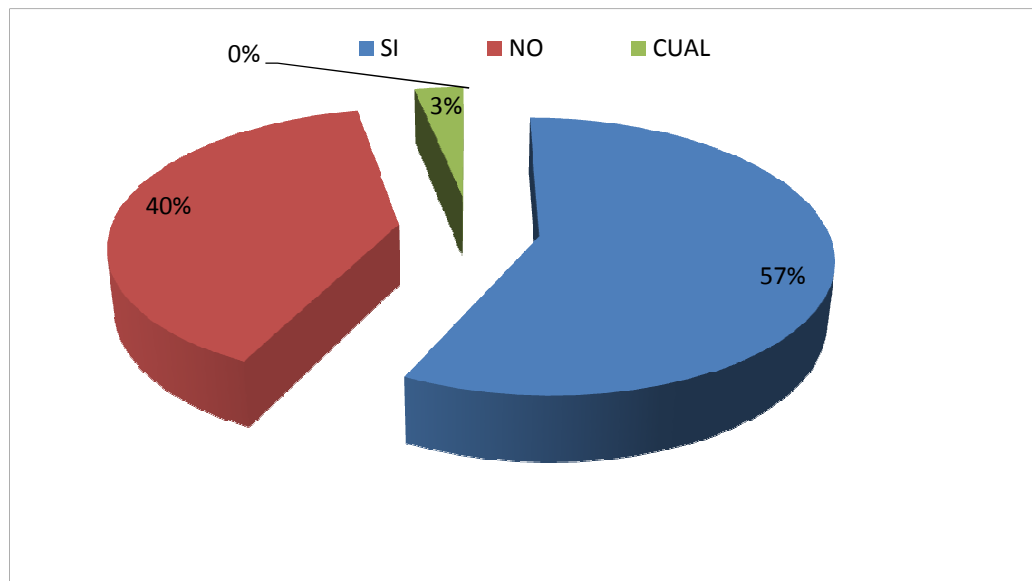
12.- ¿SUGIERE ALGUN MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS DE USUARIOS MOROSOS?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

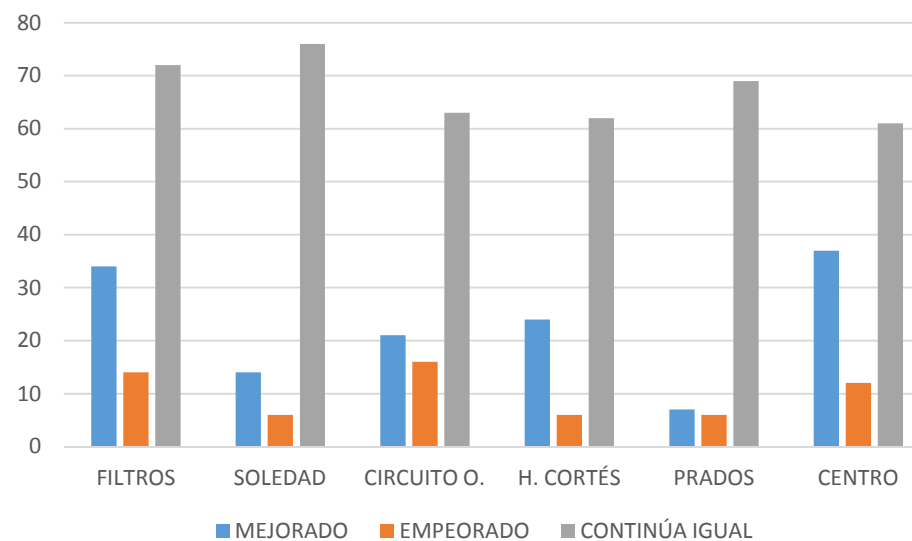
La respuesta a la pregunta de si sugiere algún otro método para regularizar adeudos, la mayoría de los encuestados dijo que sí con el 57%, solo que no explicaron con qué método.

El 40% dijo que no, esta categoría de usuarios comentó que los beneficios deberían ser para todos.

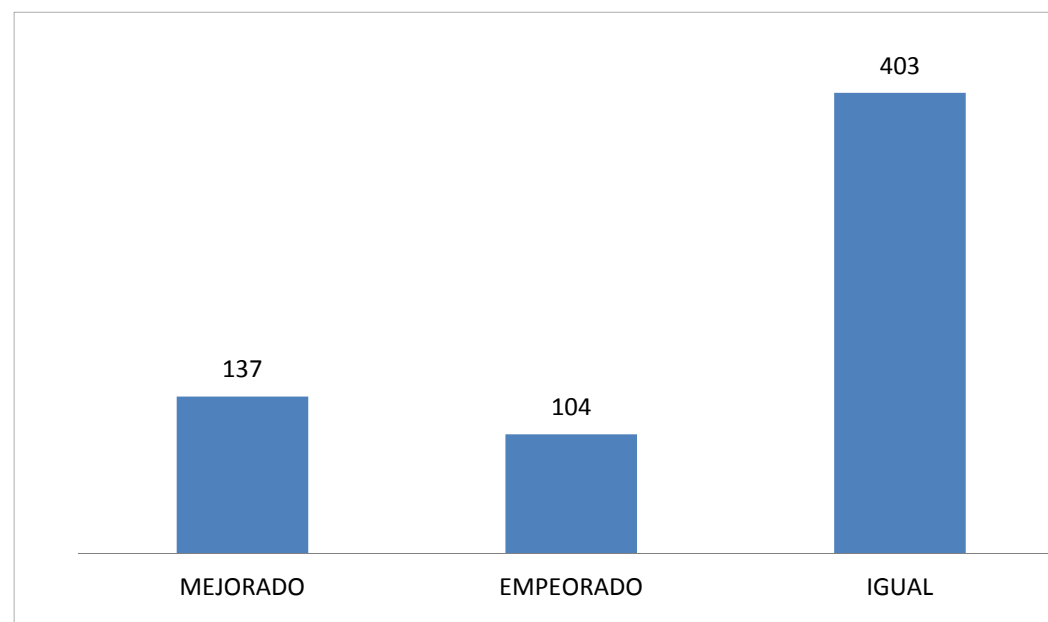
Solamente el 3% dio la opción de que podrían ser descuentos o sorteos.



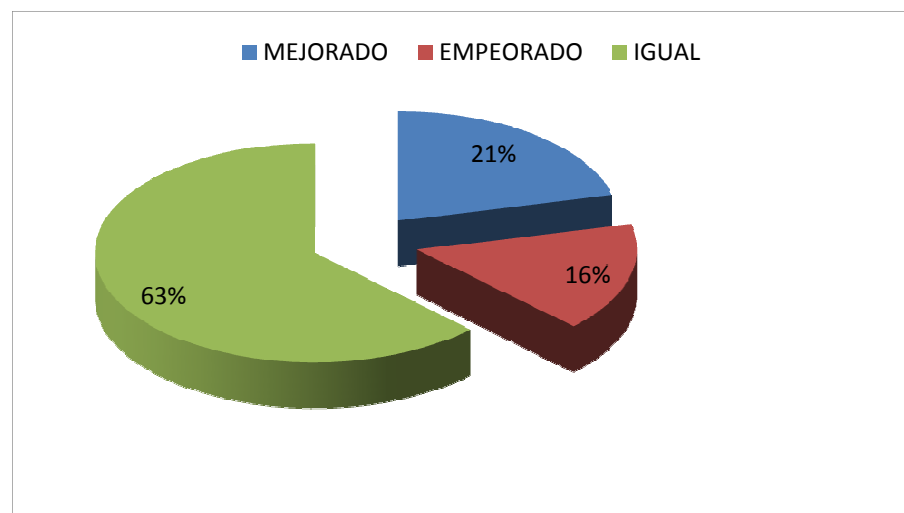
13.- ¿CONSIDERA QUE EL INTERAPAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HA...?:



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre considera que el Interapas en los últimos años ha mejorado, empeorado o sigue igual:

El 63% de los encuestados dijo que sigue igual, el 21% opinó que ha mejorado y el 16% expresó que empeoró.

En general los usuarios piden mejoría en los servicios de agua, drenaje, bacheo, fugas, reconexiones, prestados por el organismo operador.



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

