

RESULTADOS

2^a. ENCUESTA DE OPINIÓN
FACTURACIÓN 2012



La Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del Interapas aplicó una Encuesta de Opinión sobre la Nueva Facturación del Organismo Operador Interapas en 2012, que en 5 módulos de pago representativos (oficinas de recaudación) ubicados en diferentes puntos de la zona metropolitana de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, con la finalidad de conocer la percepción de la población sobre la nueva modalidad de cobro.

- 1.- Santos Degollado (Matriz)
- 2.- Circuito Oriente
- 3.- Soledad
- 4.- Hernán Cortés
- 5.- Morelos (Centro)

METODOLOGÍA

Se levantaron un total de 1,000 encuestas de opinión en 5 oficinas recaudadoras (se aplicaron 200 encuestas en cada módulo), durante los días 24 y 25 de abril del 2012. Se les preguntaron a los encuestados nombre, dirección y teléfono.

El cuestionamiento fue el siguiente:

El pago de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento era bimestral, pero por disposición del H. Congreso del Estado de San Luis Potosí, a partir del 2012 la facturación será mensual.

¿Está usted de acuerdo con esta disposición...?

NO
SI

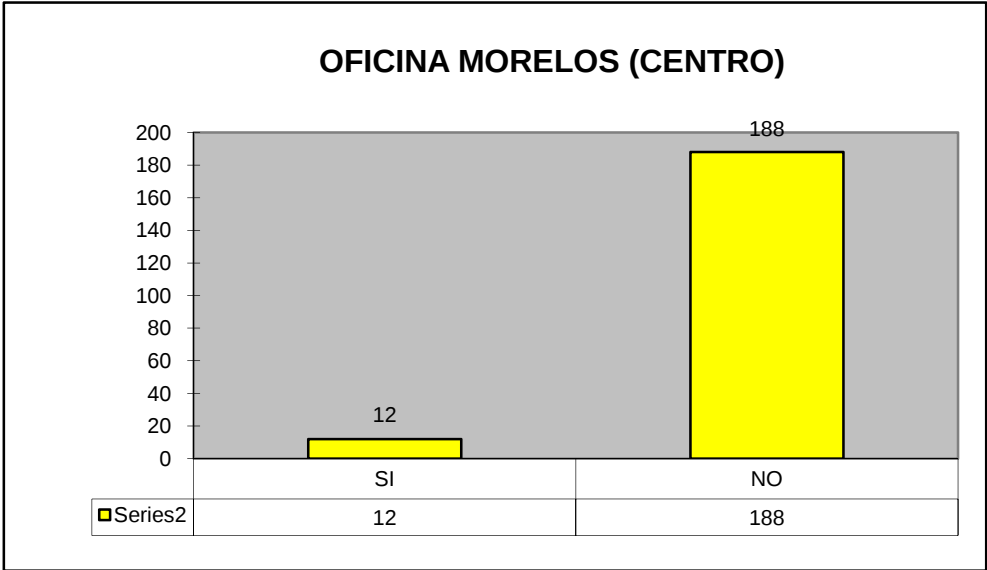
METODOLOGÍA

Se analizaron los resultados por cada una de las 5 oficinas recaudadoras.

Se presenta un gráfico con la información de los porcentajes correspondientes, la mayoría de la población continua con una actitud negativa hacia esta nueva forma de pago.

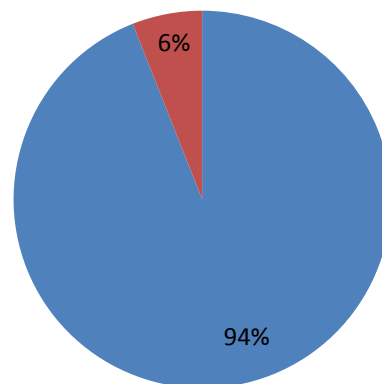
RESULTADOS GRÁFICOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA NUEVA FACTURACIÓN 2012

RESULTADOS GLOBALES OFICINA MORELOS (CENTRO)



OFICINA CENTRO

■ NO ■ SI

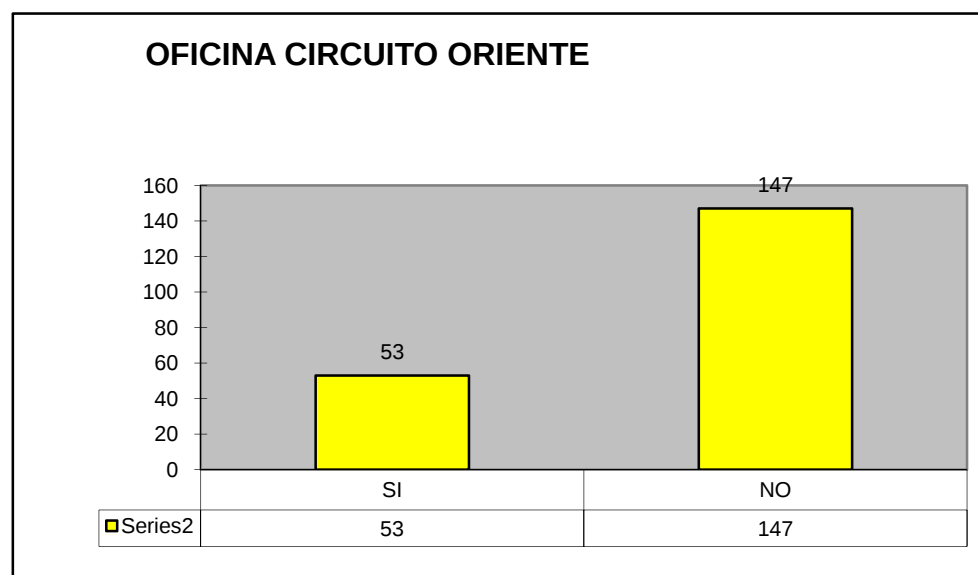


INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada a los usuarios en oficina centro, 94 % dijo estar en contra y 6 % a favor.

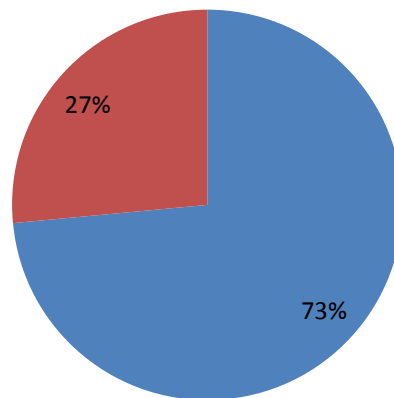
El mayor porcentaje de usuarios esta en contra de la nueva forma de facturar ya que han recibido cobros excesivos y hay una gran molestia porque se deben trasladar en más de una ocasión a las oficinas recaudadoras a resolver problemas referentes con el cobro por el servicio.

RESULTADOS GLOBALES OFICINA CIRCUITO ORIENTE



OFICINA CIRCUITO ORIENTE

■ NO ■ SI

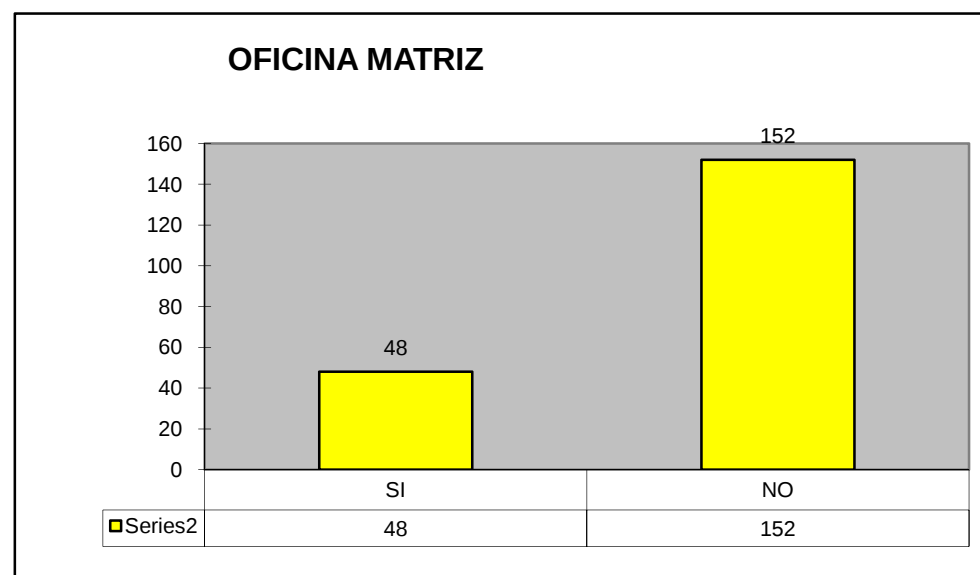


INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada a los usuarios en oficina Circuito Oriente, 73 % dijo estar en contra y 27 % a favor.

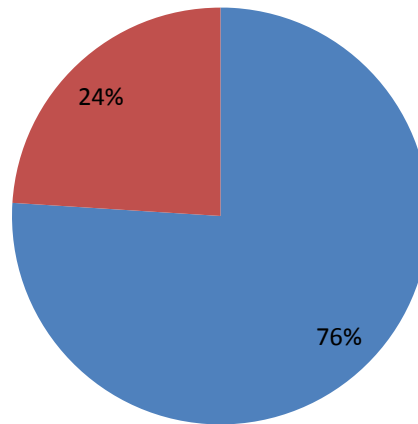
Los usuarios encuestados revelaron comentarios sobre su inconformidad con el aumento a la tarifa, además se quejaron de los errores en la facturación, piden la apertura de una oficina recaudadora cerca de ese rumbo ya que actualmente las filas en ésta son muy largas y el tiempo de espera es prolongado, además hablaron sobre la incompatibilidad del mal servicio y lo que se cobra por el.

RESULTADOS GLOBALES OFICINA MATRIZ



OFICINA MATRIZ

■ NO ■ SI



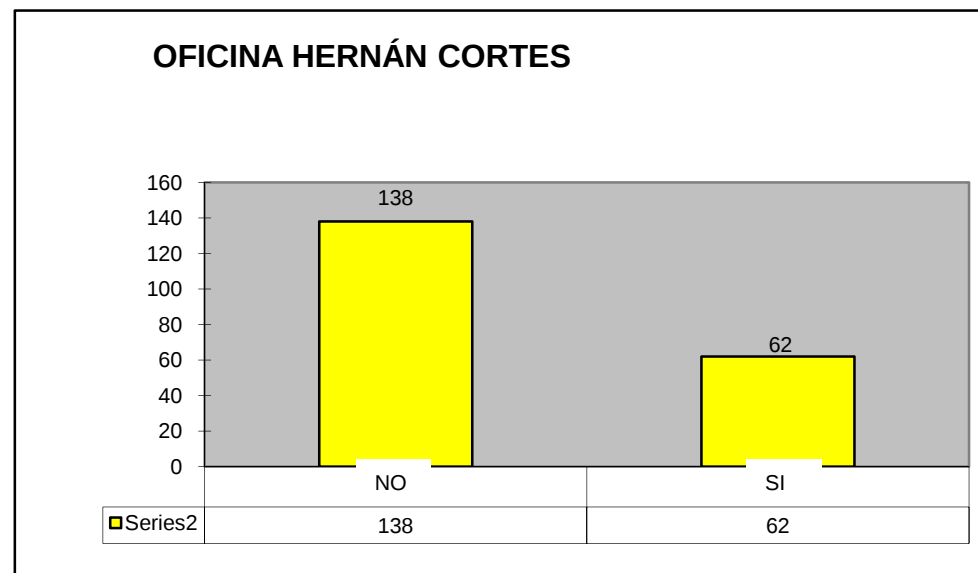
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada a los usuarios en la oficina Matriz, 76 % dijo estar en contra y 24 % a favor.

La mayoría de los encuestados mostró descontento con la nueva facturación porque los costos aumentaron en un mes lo que pagaban al bimestre, la tarifa se elevó excesivamente, además de que les incomoda acudir a las oficinas recaudadoras mes a mes porque hay que esperar bastante tiempo en la fila.

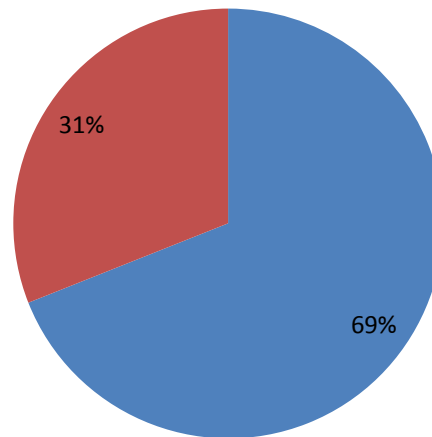
Otro porcentaje comentó tener problemas en cuanto al servicio otorgado por el Organismo Operador y por el mal servicio brindado por el personal a la hora de realizar alguna aclaración en esta oficina.

RESULTADOS GLOBALES OFICINA HERNÁN CORTÉS



OFICINA HERNAN CORTES

■ NO ■ SI

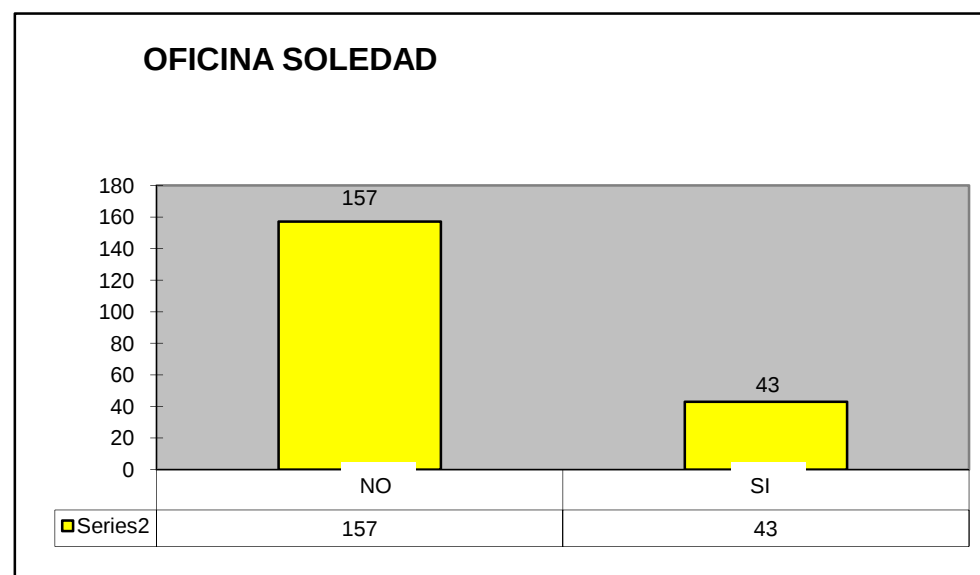


INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada a los usuarios en Hernán Cortés, 69 % dijo estar en contra y 31% a favor.

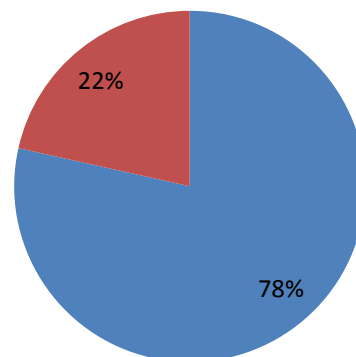
De las personas encuestadas, algunos comentaron que les resulta complicado acudir a las oficinas recaudadoras, prefieren que la facturación siga siendo bimestral, otros más se quejan porque no les toman la lectura y un reducido porcentaje apoya el cambio del cobro mensual pero a reserva de que el servicio otorgado por Interapas mejore.

RESULTADOS GLOBALES OFICINA SOLEDAD



OFICINA SOLEDAD

■ NO ■ SI



INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada a los usuarios en Soledad, 78 % dijo estar en contra y 22 % a favor.

La mayor parte de las personas comentaron que prefieren que los recibos lleguen de forma bimestral, ya que recibieron dos recibos en un mismo mes y con consumos elevados. La mayoría no entiende el manejo de la nueva facturación y las personas de la 3ª. edad presentan disgusto ya que por su condición se les dificulta acudir a la oficina recaudadora.

CONCLUSIÓN

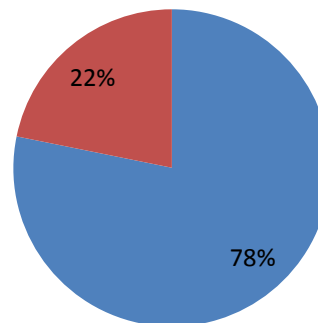
De los 1,000 usuarios encuestados más de la mitad está en contra del cobro mensual a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Varios coinciden en que la facturación mensual les ha traído complicaciones con la recepción de recibos ya que los costos se elevaron y al momento de realizar una aclaración tardan demasiado para ser atendidos, les incomoda el gasto de papel y que haya tan pocas oficinas recaudadoras. Un sector más se queja porque la nueva manera de facturar no les queda clara, a su ver falta información.

Para el 78 % de los encuestados, la forma de pago que ahora se presenta trae consigo una serie de complicaciones, mientras que el 22 % restante se hace a la idea de pagar mes a mes pero con observaciones para que el servicio que brinda Interapas se vuelva eficiente.

TOTAL GENERAL ABRIL 2012

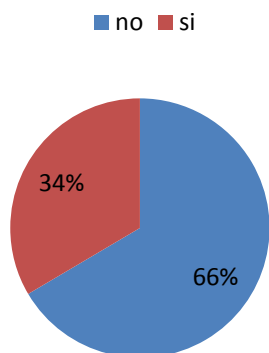
■ NO ■ SI



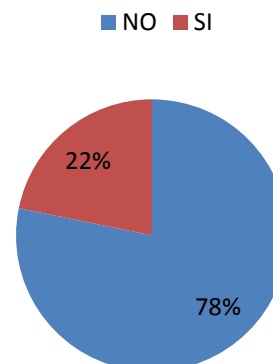
COMPARATIVO

En febrero de 2012 se realizó la misma encuesta en los mismo centros de recaudación y los resultados en comparación con esta aplicada en abril, arrojan que el descontento entre los usuarios ha crecido.

TOTAL FEBRERO 2012



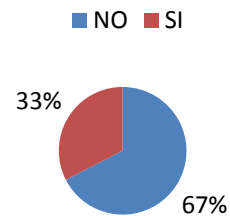
TOTAL ABRIL 2012



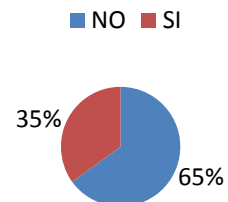
COMPARATIVO

FEBRERO 2012

OFICINA CENTRO

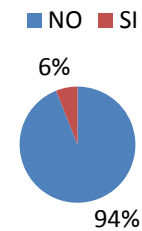


OFICINA CIRCUITO
ORIENTE

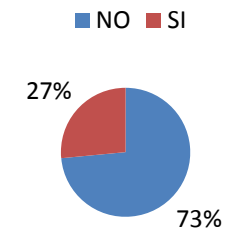


ABRIL 2012

OFICINA
CENTRO



OFICINA CIRCUITO
ORIENTE



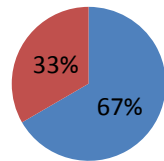
RESULTADOS
DE ENCUESTA DE OPINIÓN
FACTURACIÓN 2012

COMPARATIVO

FEBRERO 2012

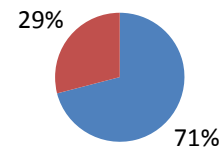
OFICINA MATRIZ

■ NO ■ SI



OFICINA HERNAN
CORTES

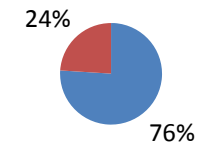
■ NO ■ SI



ABRIL 2012

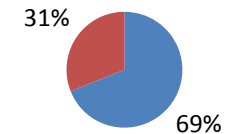
OFICINA MATRIZ

■ NO ■ SI



OFICINA HERNAN
CORTES

■ NO ■ SI



RESULTADOS
DE ENCUESTA DE OPINIÓN
FACTURACIÓN 2012

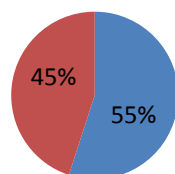
COMPARATIVO

FEBRERO 2012

ABRIL 2012

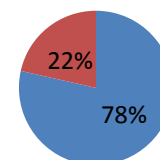
OFICINA SOLEDAD

■ NO ■ SI



OFICINA SOLEDAD

■ NO ■ SI



RESULTADOS
DE ENCUESTA DE OPINIÓN
FACTURACIÓN 2012