

Encuesta 2014

S.L.P. Septiembre 2014



NOMBRE DE QUIEN ELABORA ENCUESTA:	OBJETIVO:	MONTO DE RECURSOS ASIGNADOS:	FECHA	ENCUESTA
INTERAPAS	OPINION DE LA CIUDADANIA DE LOS SERVICIOS	REALIZADO POR RECURSOS PROPIOS DEL PERSONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SEPTIEMBRE 2014	SE DESCRIBE LINEAS ABAJO

CONTENIDO

Presentación

Metodología

Resultados gráficos globales de la
Encuesta de Opinión 2014

PRESENTACIÓN

Encuesta 2014

METODOLOGÍA

La Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del Interapas aplicó una Encuesta de Opinión del 09 al 12 de septiembre de 2014, en 6 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 sobre la atención del personal y de los servicios que se le brindan.

- 1.- Filtros
- 2.- Circuito Oriente
- 3.- Soledad
- 4.- Hernán Cortés
- 5.- Morelos (Centro)
- 6.- Prados

METODOLOGÍA

Encuesta 2014

METODOLOGÍA

Se levantaron un total de 600 encuestas de opinión en las 6 oficinas recaudadoras.

Se aplicó una Encuesta de Opinión de 15 preguntas, todas de opción múltiple.

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

METODOLOGÍA

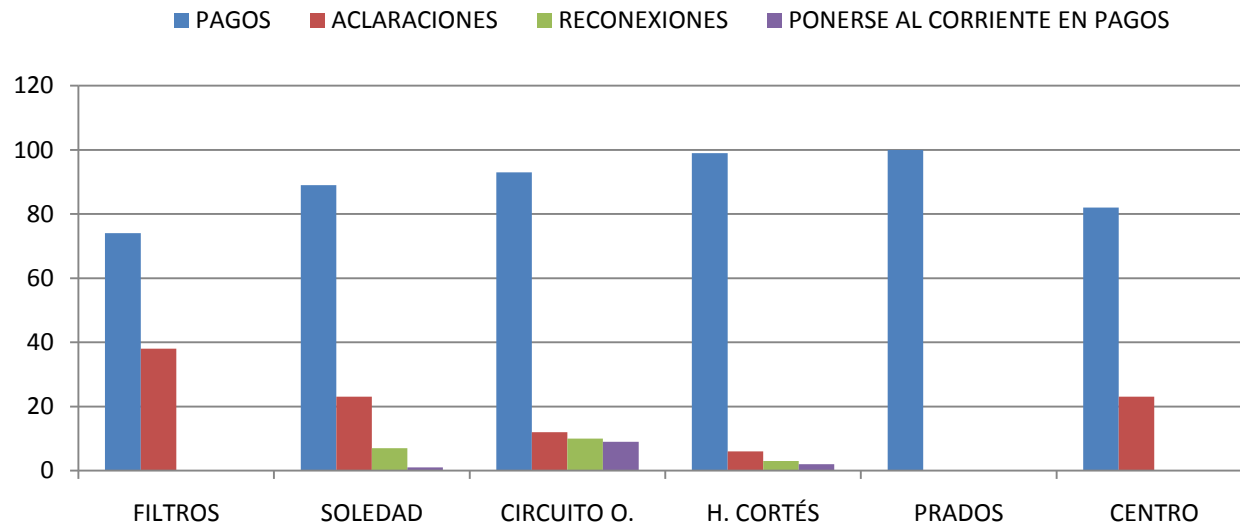
Se analizaron los resultados por cada una de las 6 oficinas recaudadoras y posteriormente de manera global, mediante gráficos de barras.

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 2014

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



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

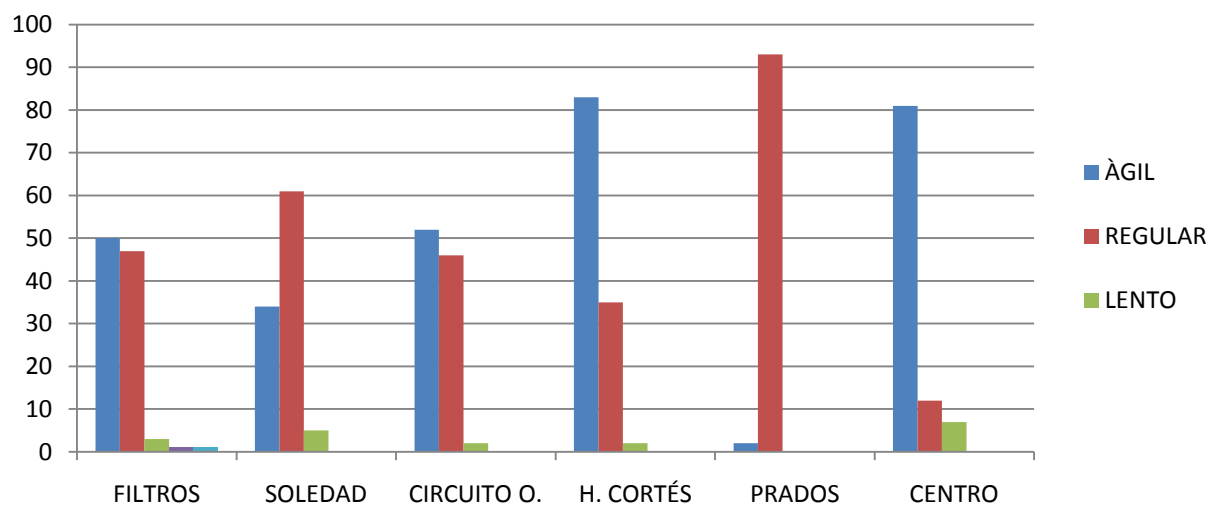


INTERPRETACIÓN

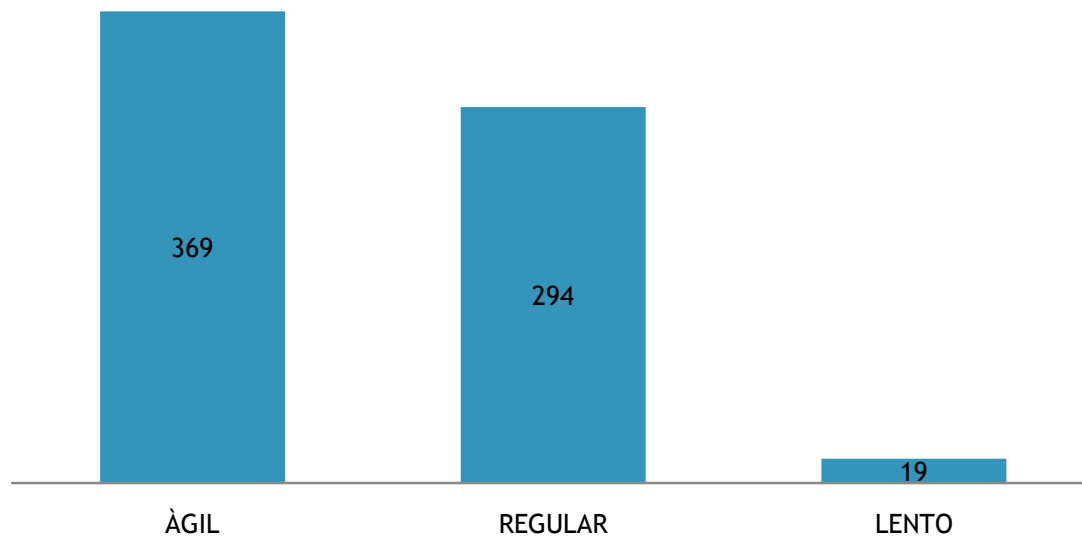
De la pregunta realizada sobre qué tipo de aclaración o reporte vino a realizar, se observa que el 80 % (54% UCSyCA 2013) de las personas acude a las oficinas de Interapas a realizar pagos sobre los servicios proporcionados, el 15% (21 % UCSyCA 2013) se acerca para algún tipo de aclaración ya sea en su recibo bimestral o en algún trámite relacionado con el pago de los servicios.

El 3% restante por el cobro de una reconexión (7% en 2013 UCSyCA) y el 2% acude para ponerse al corriente (18% en 2013).

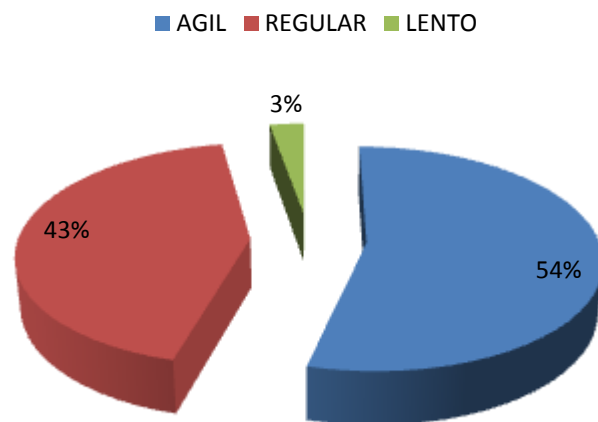
2.- ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



RESULTADOS GLOBALES



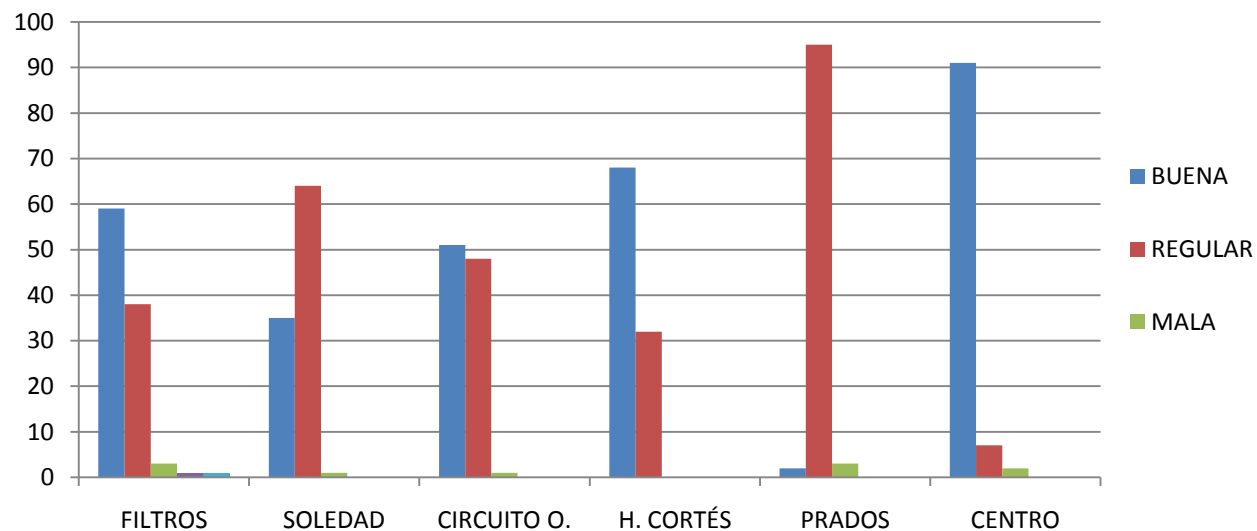
RESULTADOS EN PORCENTAJE



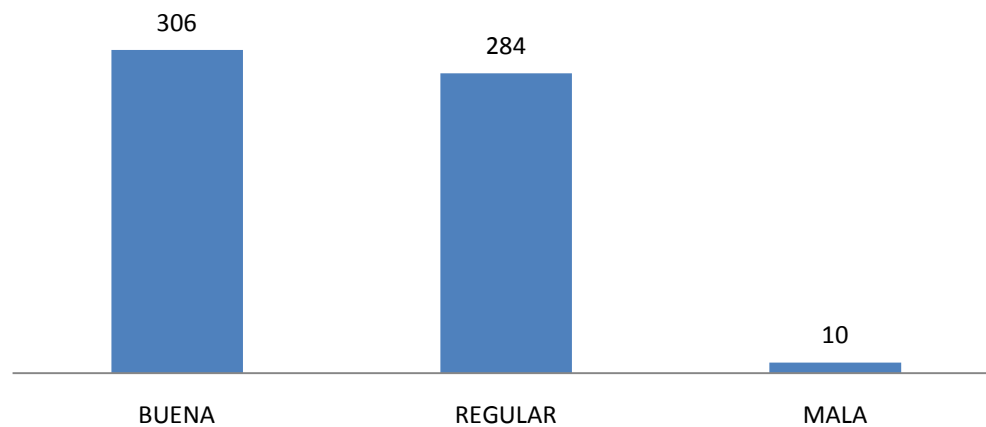
INTERPRETACIÓN

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 54% de los encuestados dijo que fue ágil (78% UCSyCA en 2013), el 43% regular (19% UCSyCA en 2013) y el 3% lento (igual que en 2013 UCSyCA).

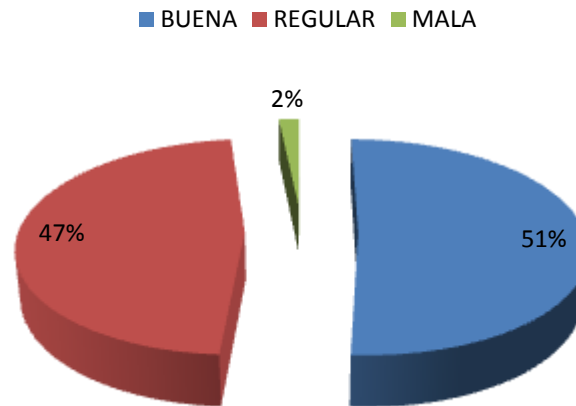
3.- LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS FUE?



RESULTADOS GLOBALES



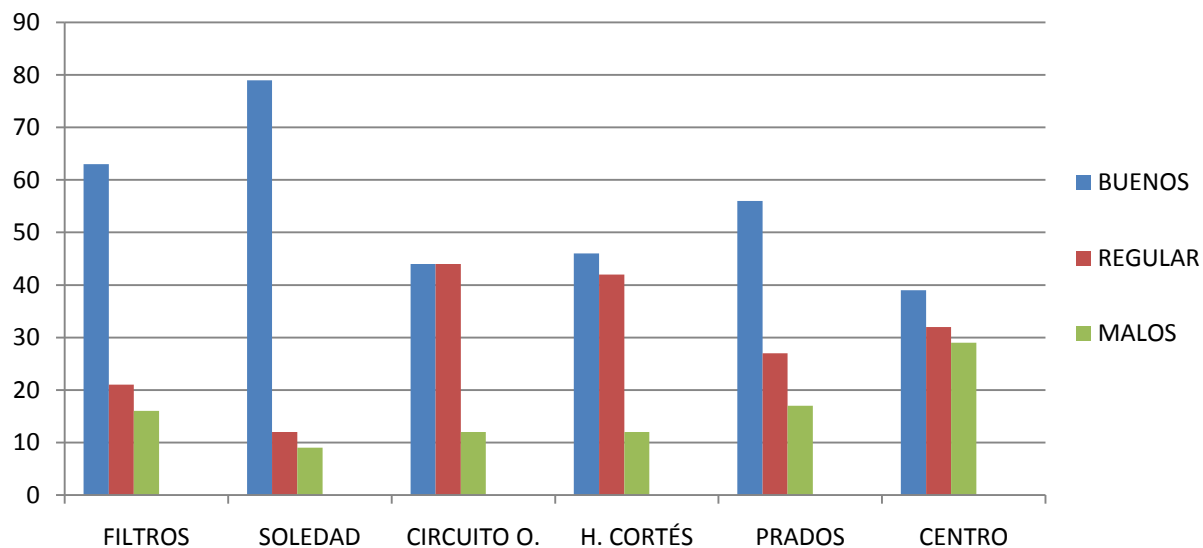
RESULTADOS EN PORCENTAJE



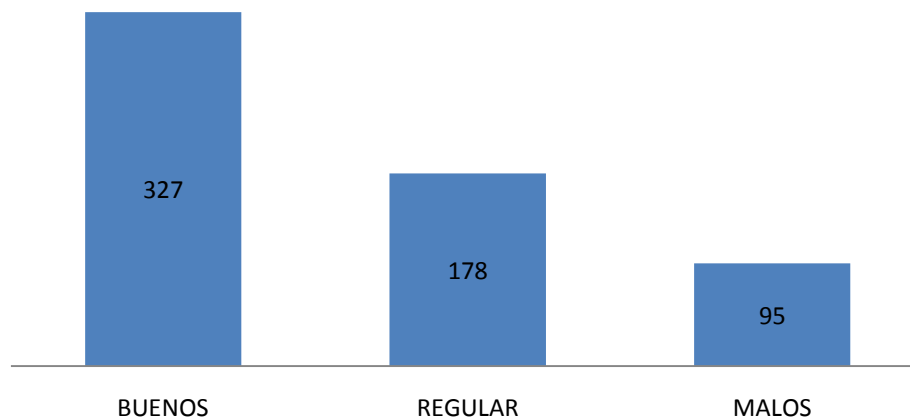
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo fue la atención prestada por el personal de atención a usuarios, la mayoría contestó que es buena con 51%, en este campo disminuyó la percepción con respecto al año anterior (78% UCSyCA 2013), el 47 % como regular (19% UCSyCA 2013), y el 2% restante lo considera como malo (3% UCSyCA 2013).

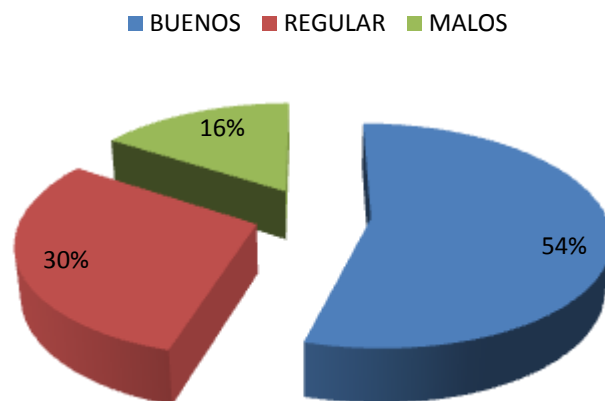
4.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE RECIBE?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

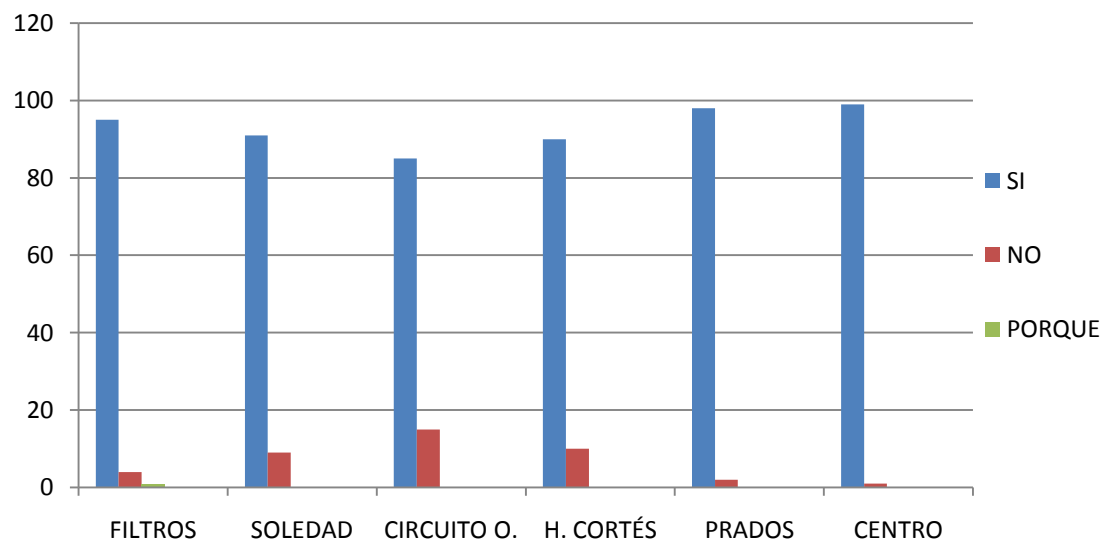


INTERPRETACIÓN

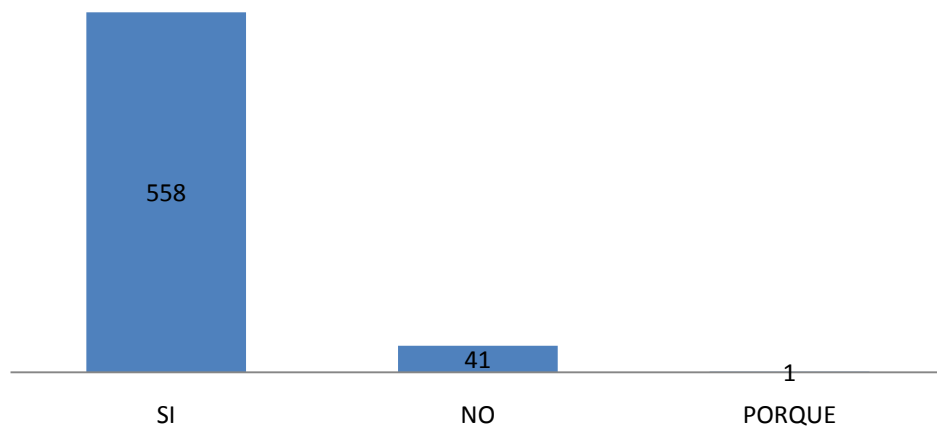
De la pregunta realizada sobre cómo considera los servicios de agua potable y alcantarillado que recibe, la mayoría de los encuestados contestó que son buenos con 54% (25% UCSyCA 2013), aunque con algunas observaciones con deseos de que la mejora sea continua.

En el apartado de regular el concentrado fue de 30% (32% UCSyCA 2013) y en malos se obtuvo 16%, aquí se registró un cambio considerable a la baja, ya que en comparación con el año pasado se había calificado con un 43% sobre el servicio deficiente.

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



RESULTADOS GLOBALES



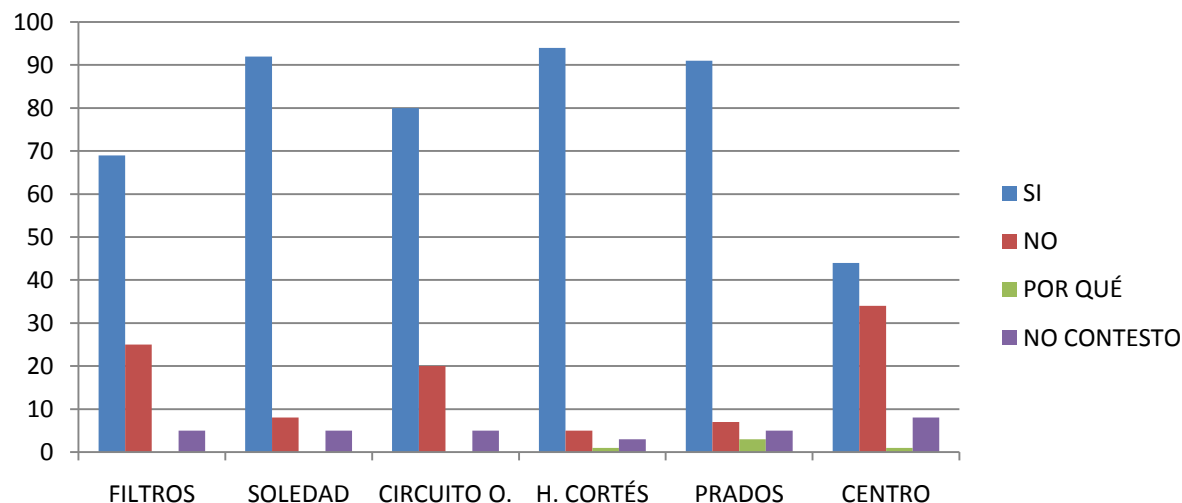
RESULTADOS EN PORCENTAJE



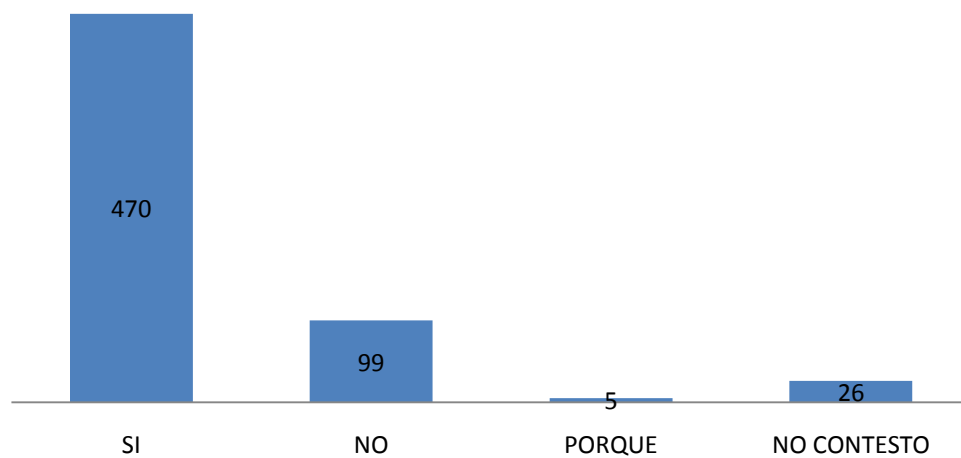
INTERPRETACIÓN

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 93% mostrando un crecimiento en la cobertura de entregas, ya que en 2013 se registró 91%, el 7% restante respondió que no (UCSyCA 9% 2013), solo el 1% dio a conocer los motivos de su inconformidad, entre ellos, que el recibo llega al predio días después del vencimiento.

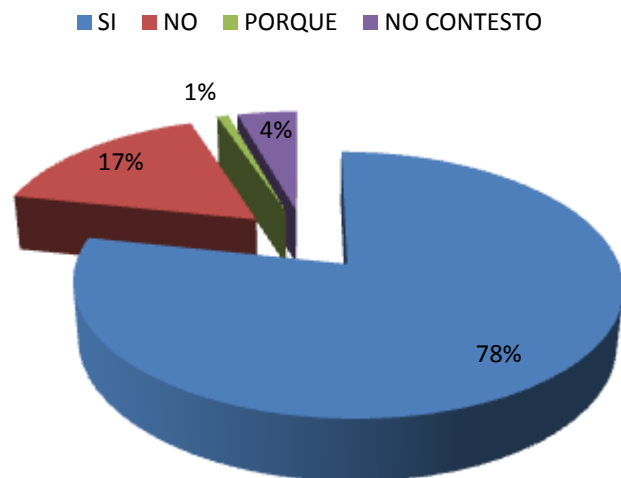
6.-¿HA QUEDADO SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

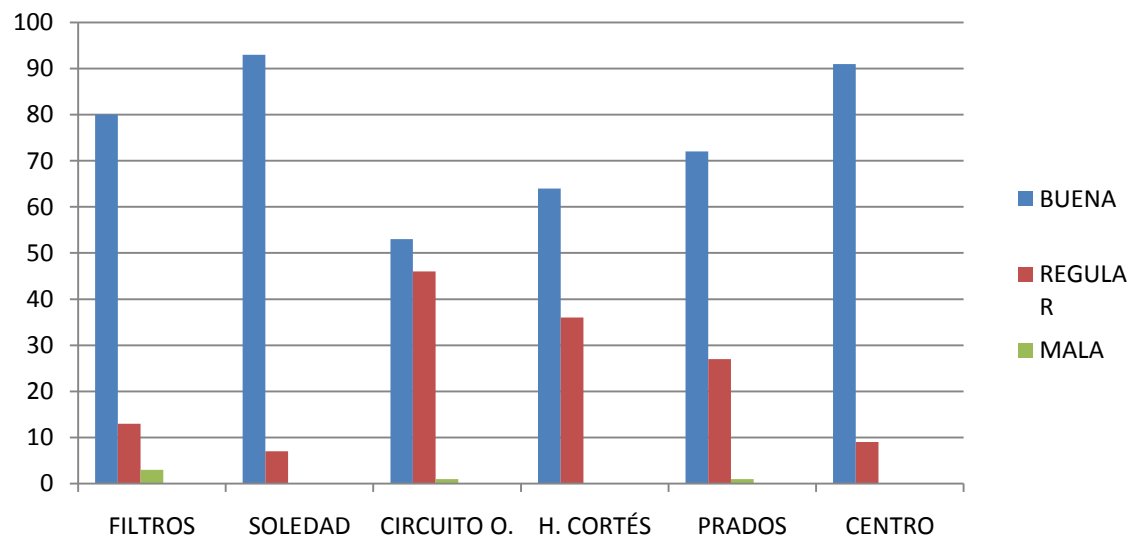


INTERPRETACIÓN

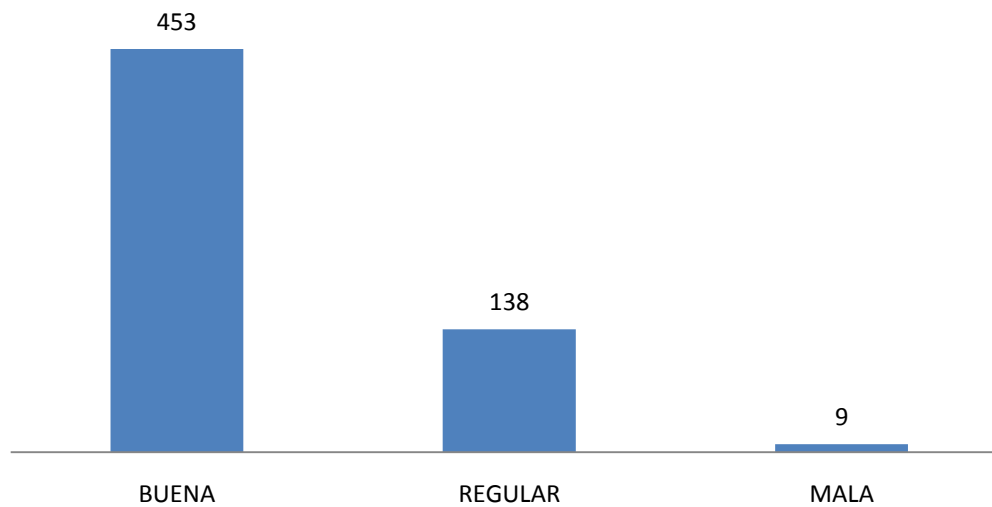
De la pregunta realizada sobre si ha quedado satisfecho con la atención que le brindó el personal de Interapas en el área de aclaraciones sobre aspectos como su estado de cuenta, los entrevistados respondieron que si en un 78%, mostrando una baja considerable, ya que el año pasado se obtuvo un 90% de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

Los encuestados dijeron no estar satisfechos en un 17% (10% 2013 UCSyCA), el 1% dijo el por qué dando como respuesta el apelar al cobro y no bajar el adeudo, el 4% restante no contestó ya que manifestaron no haber tenido que realizar ninguna aclaración.

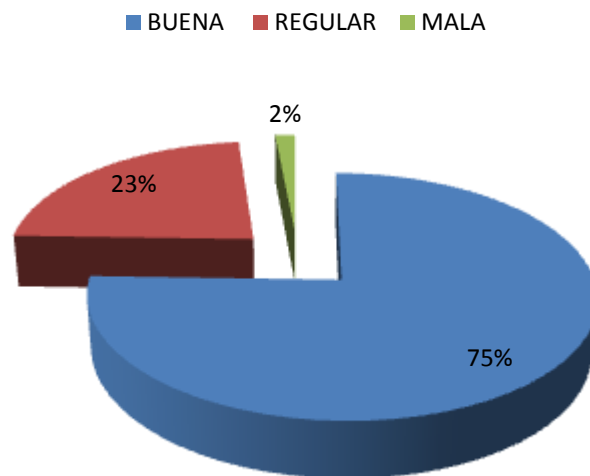
7.- ¿LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO ES:



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

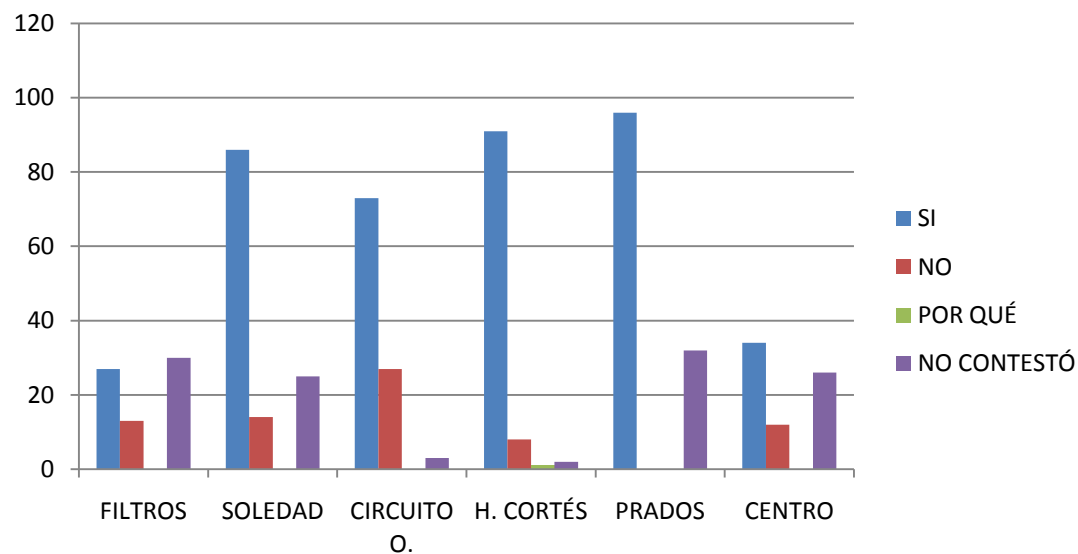


INTERPRETACIÓN

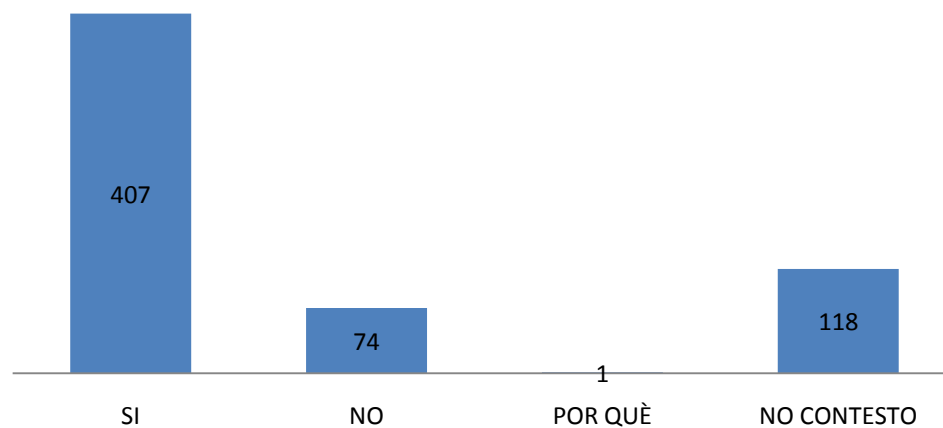
De la pregunta realizada sobre cómo es la atención otorgada por el personal de cajas al momento de realizar su pago, hubo un crecimiento el 75% comentó que es buena, comparado con el 63% obtenido el año anterior, el 23% dijo que era regular (27% UCSyCA en 2013) y el 2% manifestó que es mala (10 % UCSyCA en 2013).

Las razones para dar estas opiniones negativas son que las cajeras no ofrecen ni contestan un saludo al recibir los pagos de los usuarios.

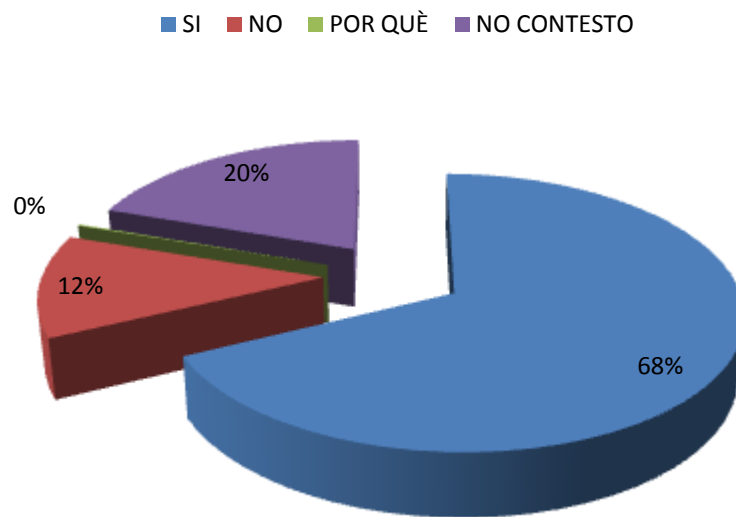
8.- SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS ¿LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?



RESULTADOS GLOBALES



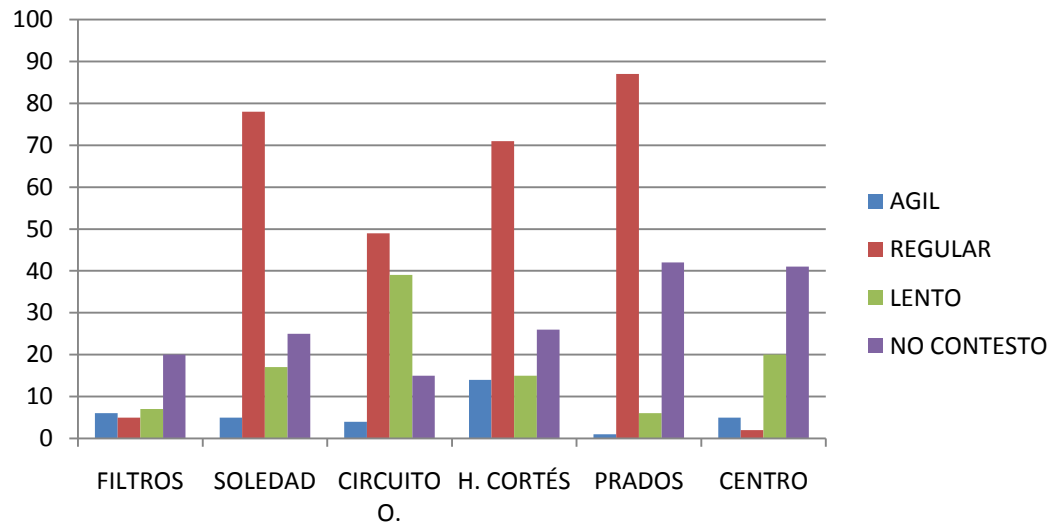
RESULTADOS EN PORCENTAJE



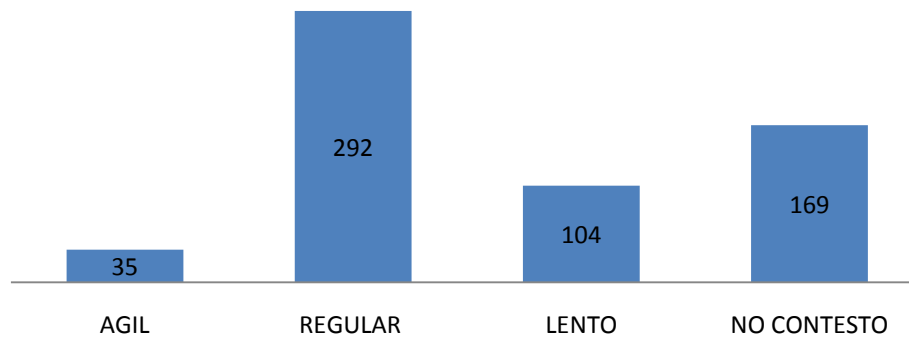
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si al tener alguna duda, el personal de cajas los canalizan al área adecuada, la mayoría con un 68% respondió que si en comparación del 98% obtenido en 2013, el 24% contestó que no (10% UCSyCA en 2013) y el 20% restante no contestó porque no han tenido necesidad de hacer cuestionamientos sobre sus estados de cuenta.

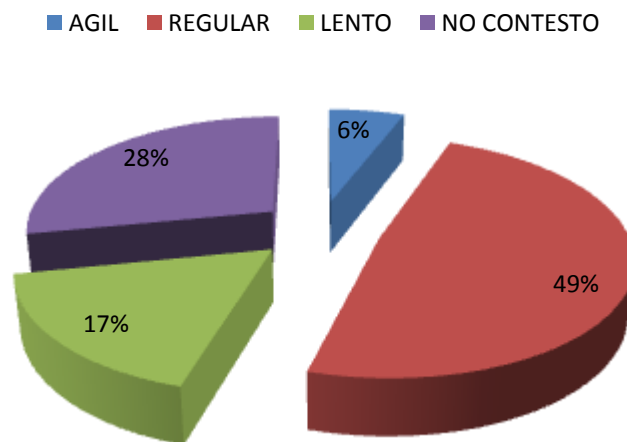
9.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



RESULTADOS GLOBALES



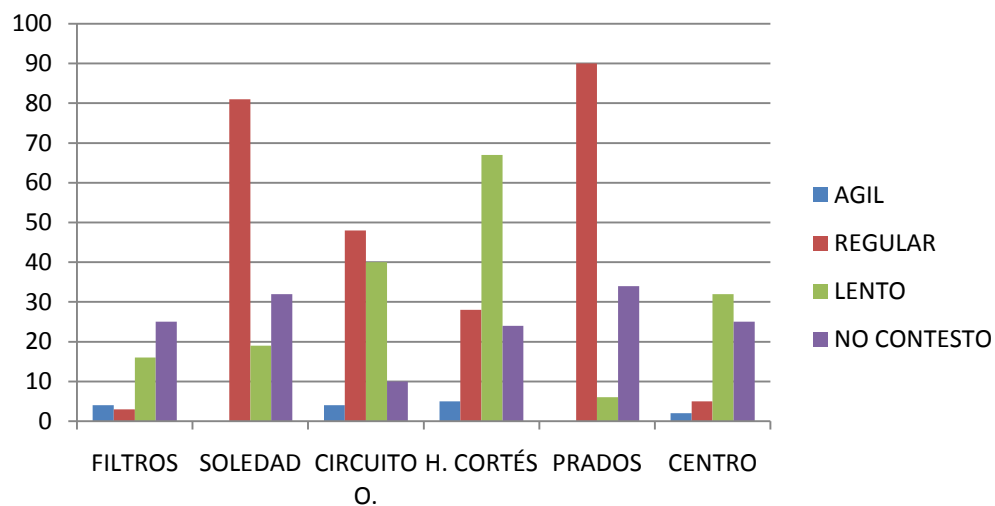
RESULTADOS EN PORCENTAJE



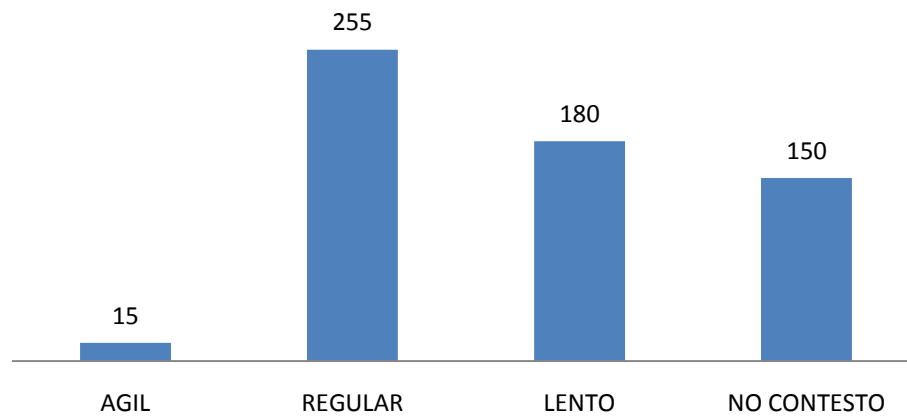
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo consideran los trabajos de reparación de fugas, el 49% que es regular (56% UCSyCA en 2013), el 28% no contestó porque no han pasado por un reporte de este tipo, el 17% dijo que es lento (16% UCSyCA en 2013) y solamente el 6% dijo que es ágil (28% UCSyCA en 2013) .

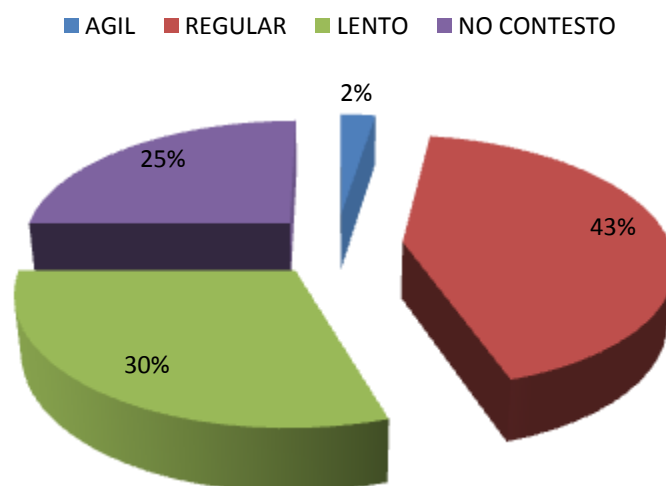
10.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?



RESULTADOS GLOBALES



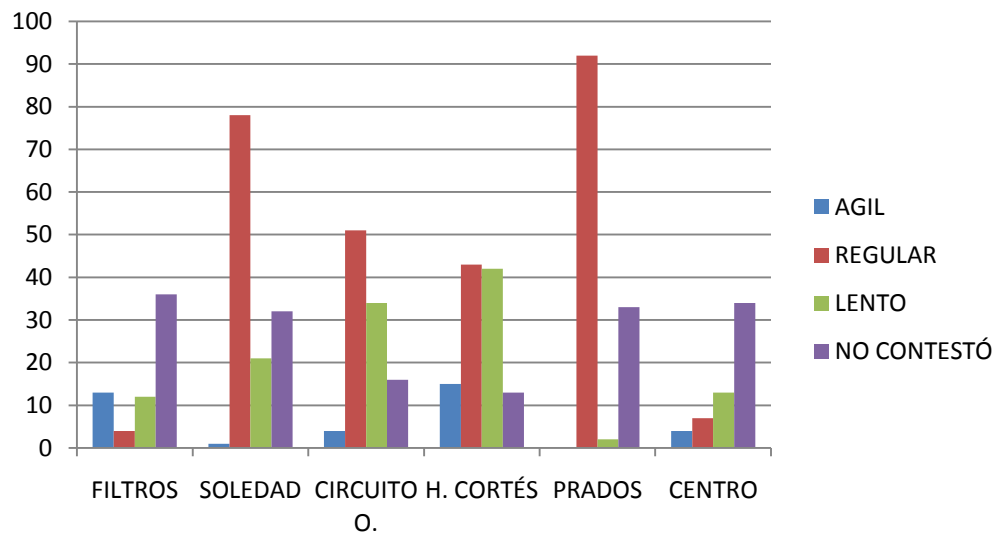
RESULTADOS EN PORCENTAJE



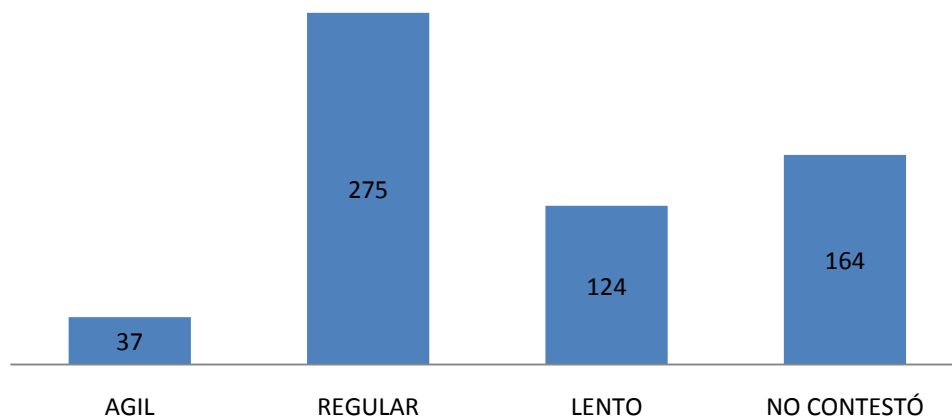
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo se considera la atención en los trabajos de bacheo, el 43% dijo que es regular (21% UCSyCA 2013), 30% dijo que es lento (70% UCSyCA 2013), el 25% no contestó porque jamás ha reportado un bacheo, el 2% dijo que es ágil (9% UCSyCA 2013).

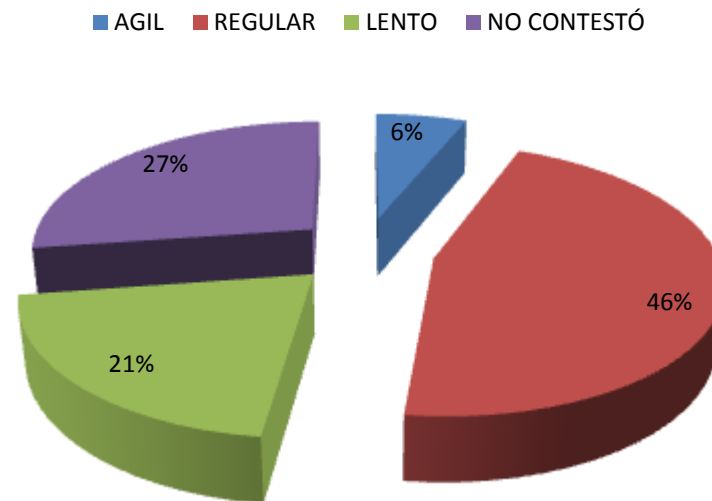
11.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE RECONEXIÓN?



RESULTADOS GLOBALES



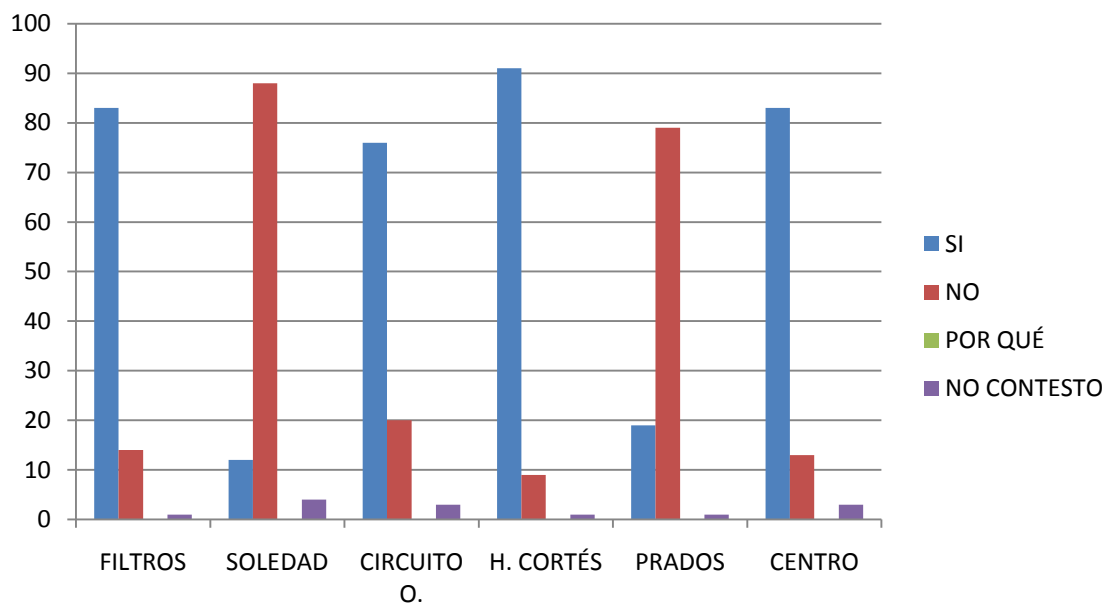
RESULTADOS EN PORCENTAJE



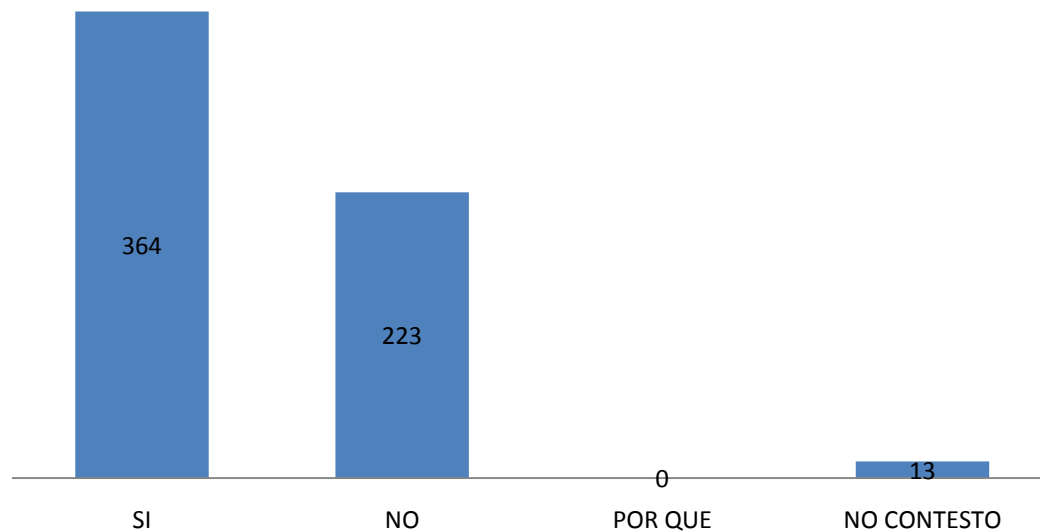
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo considera los trabajos de reconexión, 46% regular (28% UCSyCA 2013), el 27% no contesto ya que no ha reportado ninguna reconexión, 21% calificó el servicio como lento (18% UCSyCA 2013), y el 6% como ágil.

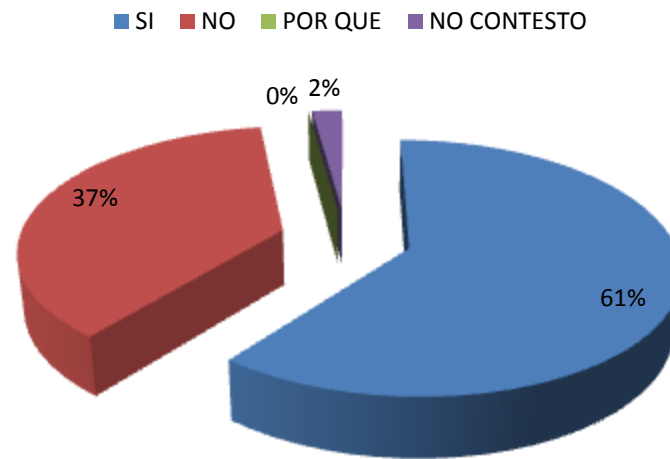
12.- CONSIDERA QUE EL PROGRAMA DE DESCUENTOS PARA REGULARIZAR ADEUDOS ES ADECUADO:



RESULTADOS GLOBALES



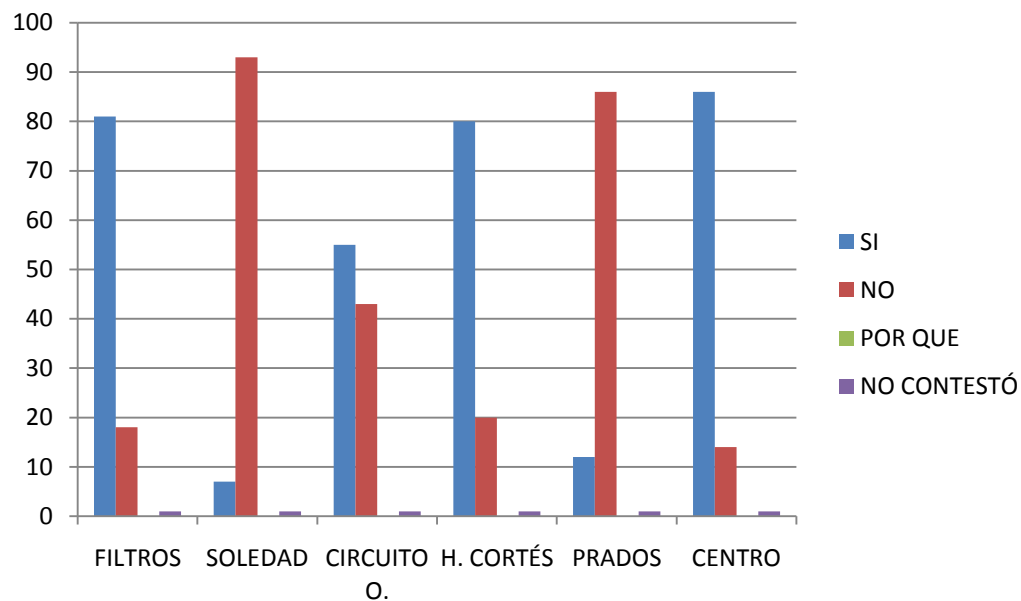
RESULTADOS EN PORCENTAJE



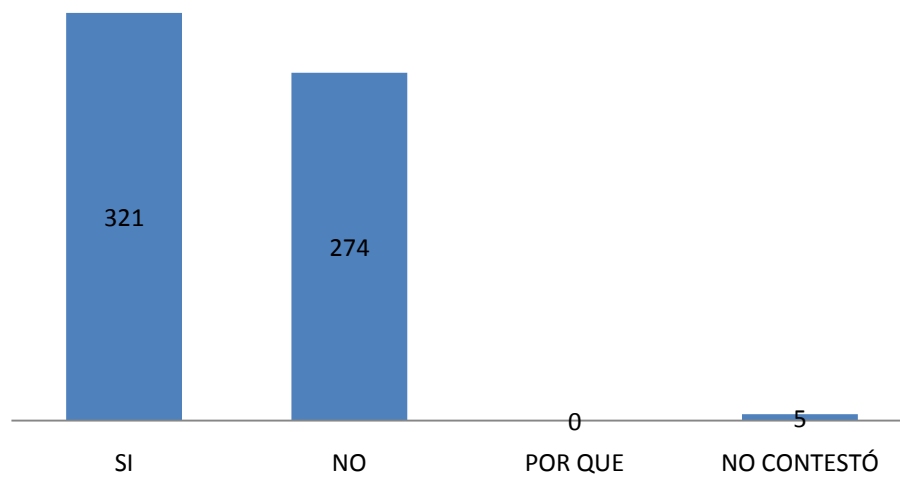
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si considera que el programa de descuentos para regularizar adeudos es adecuado la población contestó el 61% que si, ya que se facilita la forma de pago para quienes no lo habían hecho, el 37 % que contestó que no porque es injusto premiar a los que no pagan, el 2% se mantuvo al margen y prefirió no omitir ningún comentario al respecto.

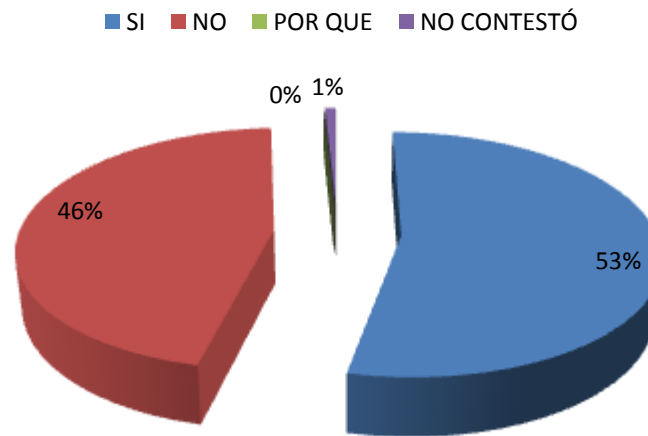
13.- CONSIDERA QUE EL PROGRAMA DE USUARIO CUMPLIDO ES ADECUADO:



RESULTADOS GLOBALES



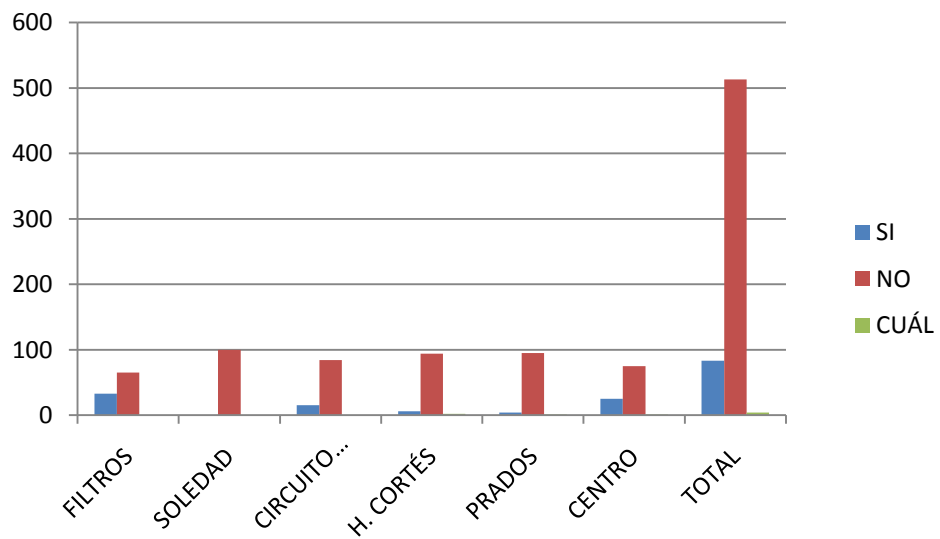
RESULTADOS EN PORCENTAJE



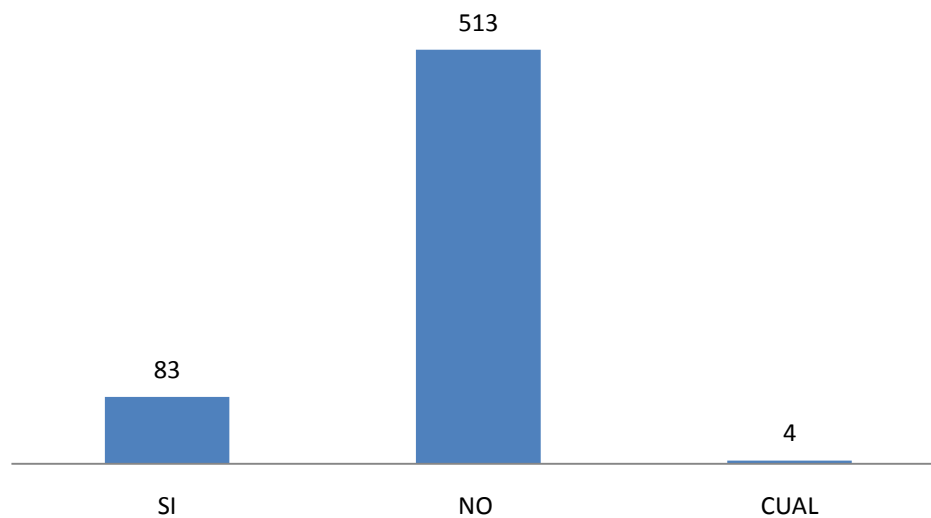
INTERPRETACIÓN

La respuesta a la pregunta de si se considera que el programa de usuario cumplido es adecuado, el si fue avalado por el 53% de la población, comentando que es un incentivo a pagar, además de que es buena motivación para los usuarios, el 46% dijo que no ya que no conocen el programa y no tienen información suficiente para saber en qué consiste, el 1% restante no contestó la pregunta porque dijo no haber escuchado nada sobre este programa.

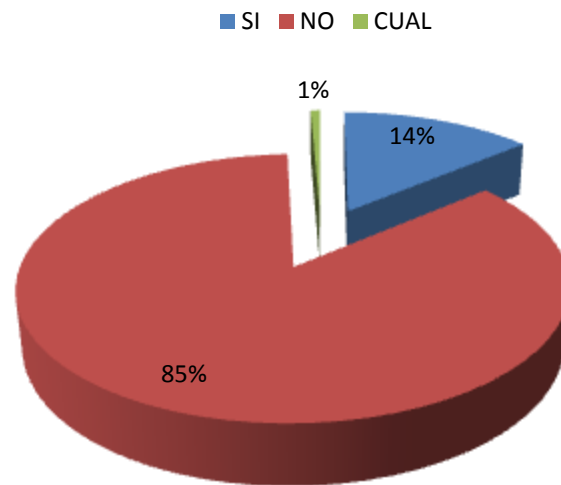
14.- SUGIERE ALGÚN OTRO MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS:



RESULTADOS GLOBALES



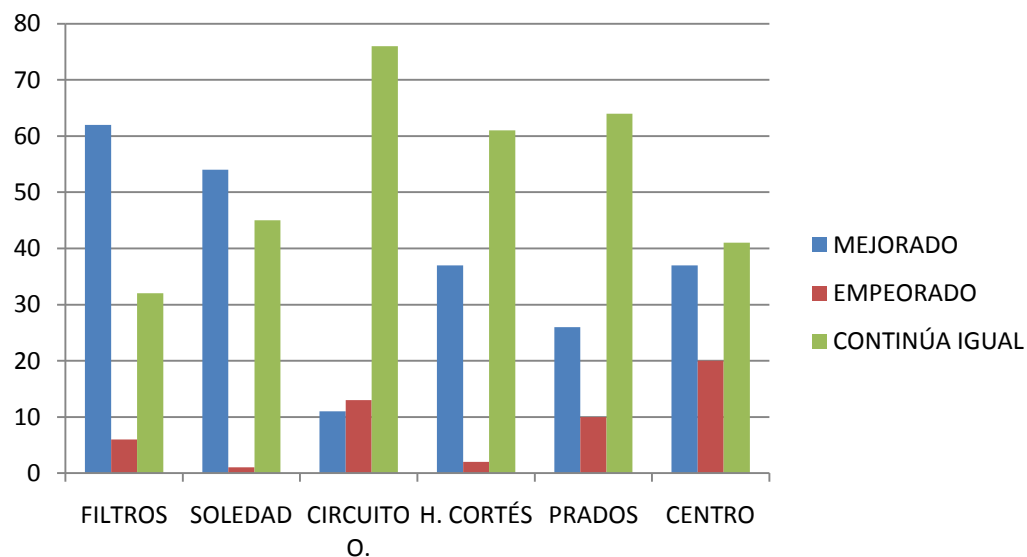
RESULTADOS EN PORCENTAJE



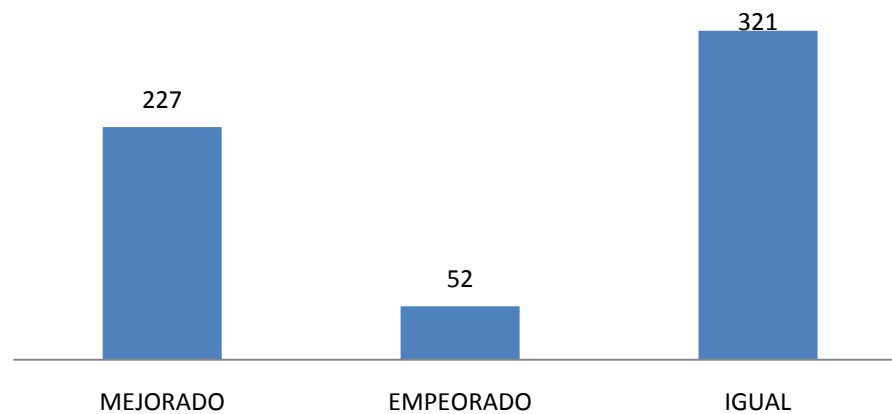
INTERPRETACIÓN

La respuesta a la pregunta de si sugiere algún otro método para regularizar adeudos, la mayoría de los encuestados dijo que no con un 85%, ya que prefieren que haya una mejoría en el servicio en lugar de promociones, el 14% dijo que si y que haya más sorteos.

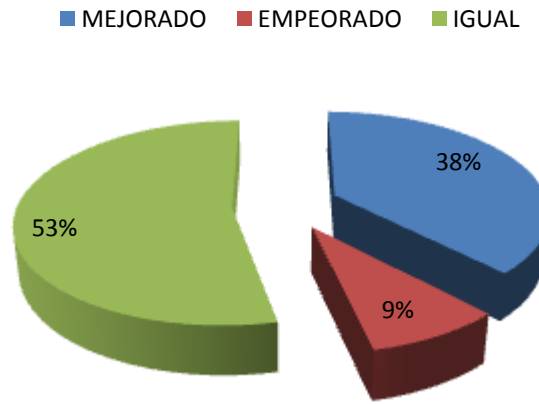
14.- CONSIDERA QUE EL INTERAPAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HA:



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre considera que el Interapas en los últimos años ha:

El 53% de los encuestados dijo que sigue igual, (47% UCSyCA 2013), el 38% opinó que mejoró (43% UCSyCA 2013) y el 9% expresó que empeoró al igual que en 2013.

ALGUNOS DE LOS ENCUESTADOS

