



ENCUESTA 2013

San Luis Potosí, S.L.P. a Septiembre de 2013.

CONTENIDO

- Presentación
- Metodología
- Resultados gráficos globales de la **Encuesta de Opinión 2013**

PRESENTACIÓN

METODOLOGÍA

La Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua del Interapas aplicó una Encuesta de Opinión durante el periodo del 20 al 23 de agosto del 2013 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 (Matriz).**
- 2.- Circuito Oriente.**
- 3.- Soledad.**
- 4.- Hernán Cortés.**
- 5.- Morelos (Centro).**
- 6.- Saucito.**

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

Se levantaron un total de 600 encuestas de opinión en las 6 oficinas recaudadoras. Se aplicó una Encuesta de Opinión de 13 preguntas, todas de opción múltiple.

- 1.- Filtros (Matriz).- 350 encuestas.
- 2.- Circuito Oriente.- 50 encuestas.
- 3.- Soledad.- 50 encuestas.
- 4.- Hernán Cortés.- 50 encuestas.
- 5.- Morelos (Centro).- 50 encuestas.
- 6.- Saucito.- 50 encuestas.

METODOLOGÍA

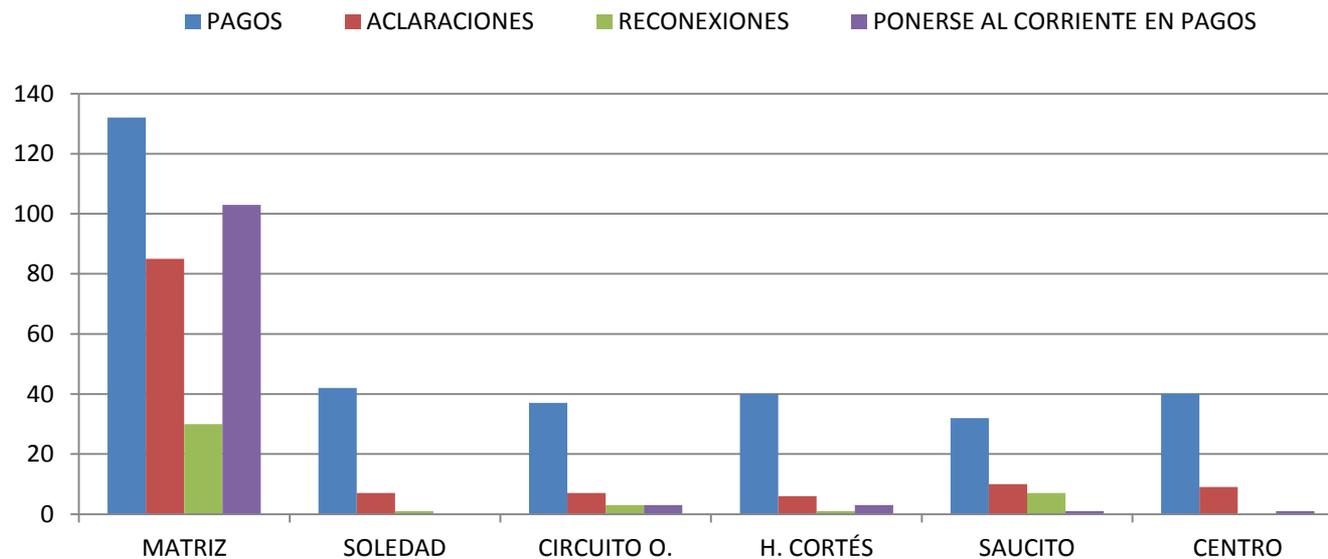
Se analizaron los resultados por cada una de las 6 oficinas recaudadoras y posteriormente de manera global, mediante gráficos de barras.

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

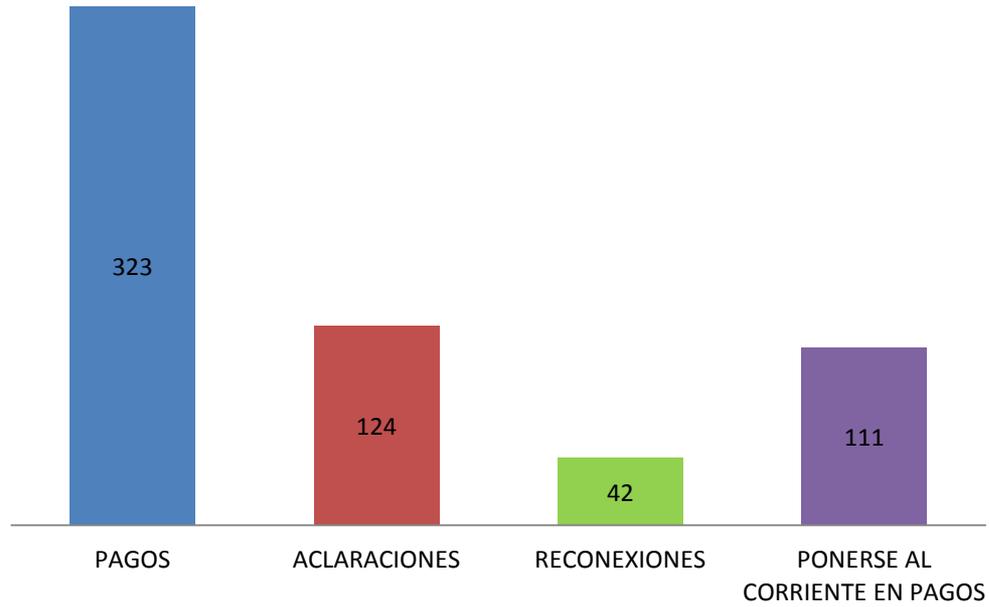
Finalmente, se da a conocer un resumen del análisis de las respuestas de cada una de las preguntas en sus datos globales.

RESULTADOS GRÁFICOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN 2013

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

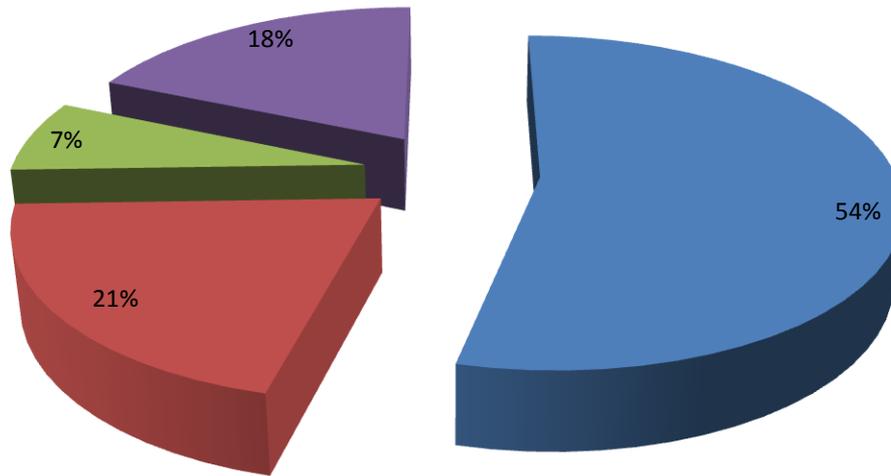


RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

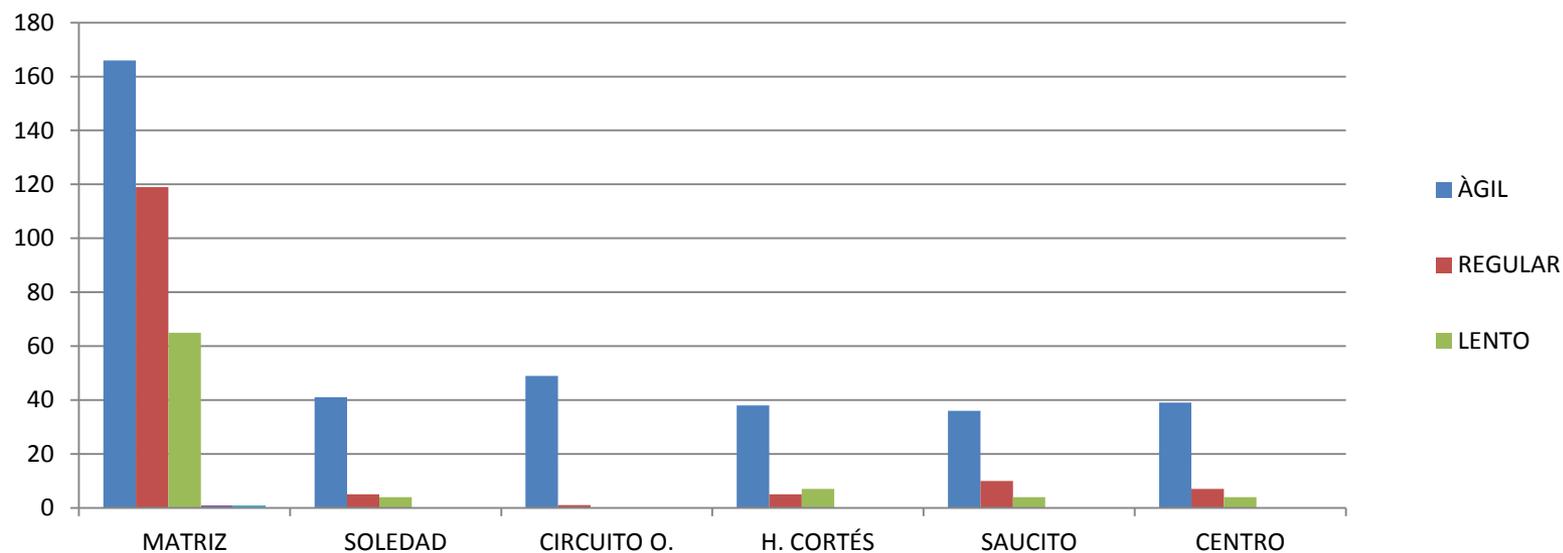
■ PAGOS ■ ACLARACIONES ■ RECONEXIONES ■ PONERSE AL CORRIENTE EN PAGOS



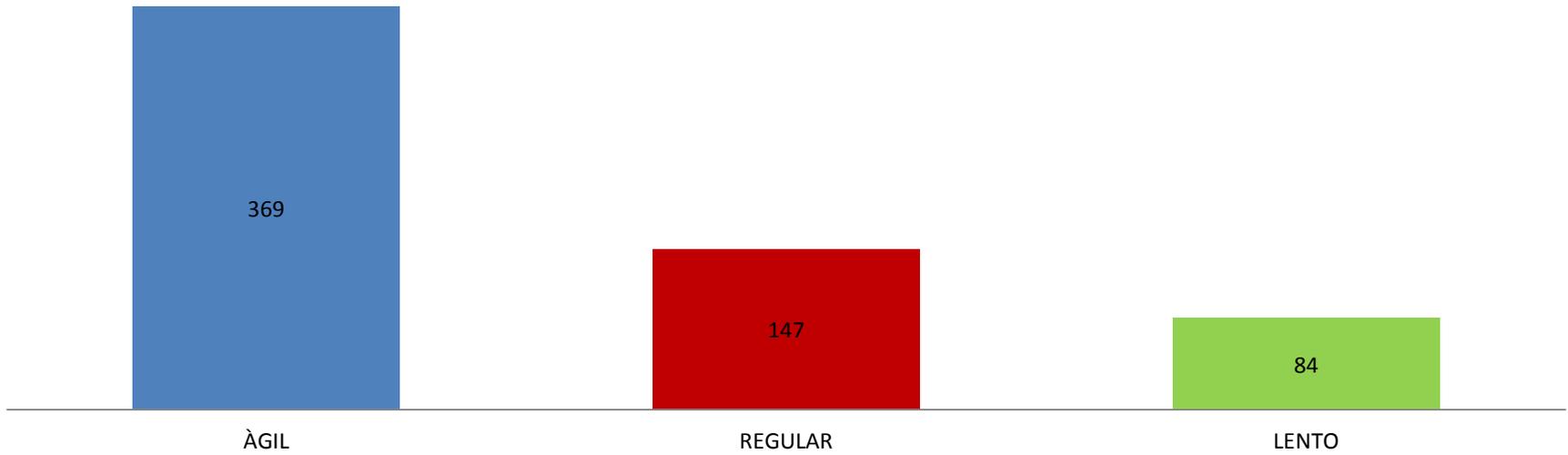
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre qué tipo de aclaración o reporte vino a realizar, se observa que el 54% (83% UCSyCA 2012) de las personas acude a las oficinas de Interapas a realizar pagos sobre los servicios proporcionados, el 21% (11% UCSyCA 2012) se acerca para algún tipo de aclaración, el 18% acude para ponerse al corriente con adeudos anteriores y el 7% (2% UCSyCA 2012) restante por una reconexión.

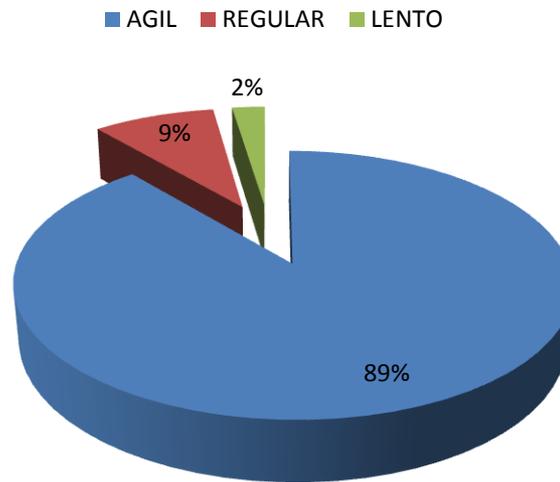
2.- ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



RESULTADOS GLOBALES



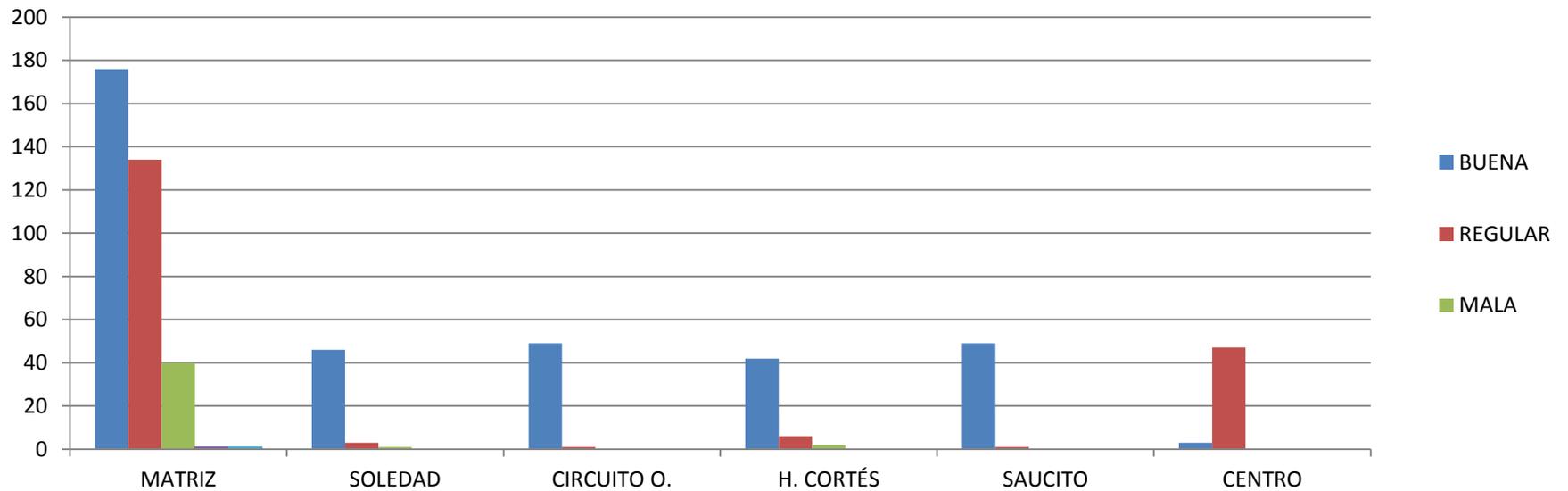
RESULTADOS EN PORCENTAJE



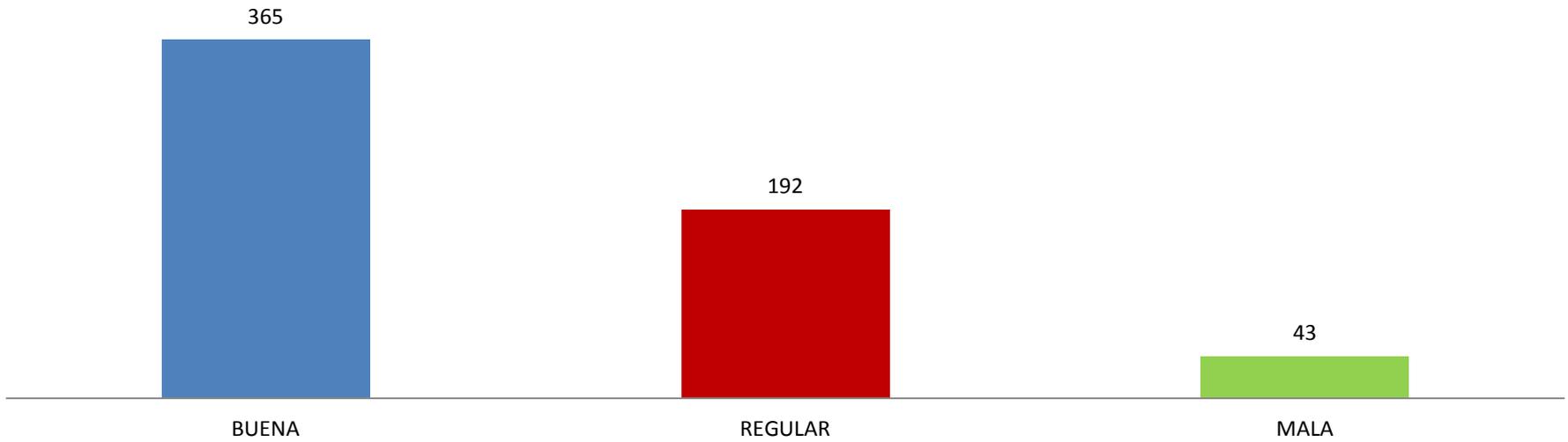
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo fue el trámite realizado, el 89% (82% UCSyCA 2012) de los encuestados dijo que fue ágil, el 9% regular (15% UCSyCA 2012) y el 2% lento (3% UCSyCA 2012) . Como podemos observar la rapidez de la atención en los trámites ha incrementado.

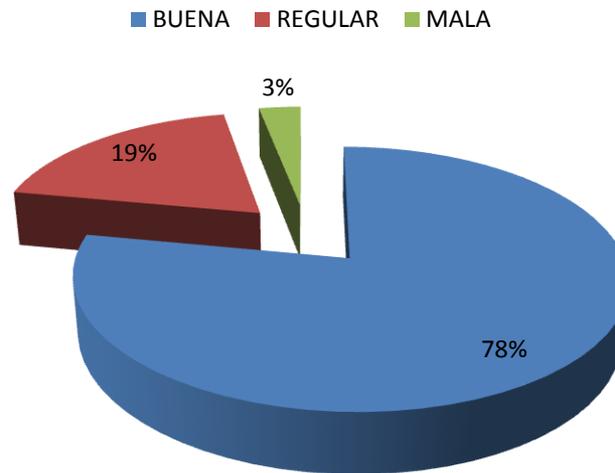
3.- LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS FUE?



RESULTADOS GLOBALES



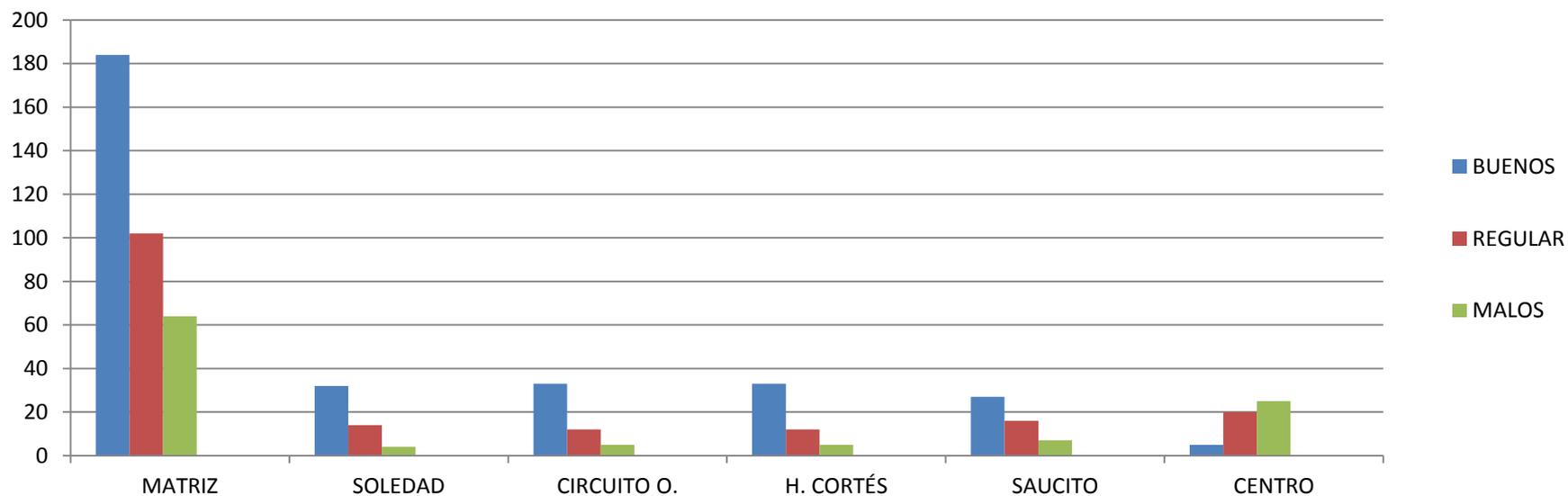
RESULTADOS EN PORCENTAJE



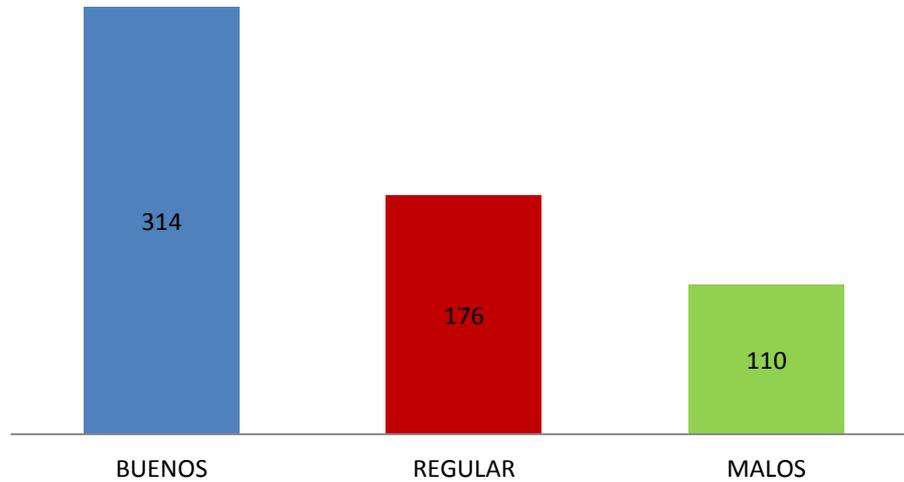
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo fue la atención prestada por el personal de atención a usuarios, la mayoría contestó que es buena con 78% (85% UCSyCA 2012), la percepción bajó con respecto a la del año anterior, el 19% calificó como regular (11% UCSyCA 2012), y el 3% restante lo considera como malo (4% UCSyCA 2012).

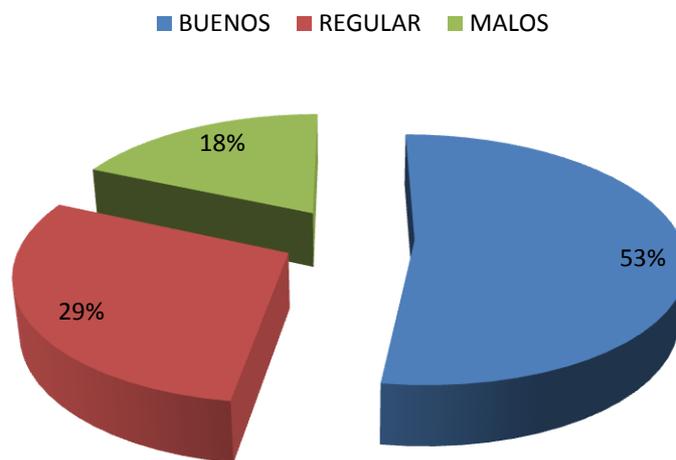
4.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE RECIBE?



RESULTADOS GLOBALES



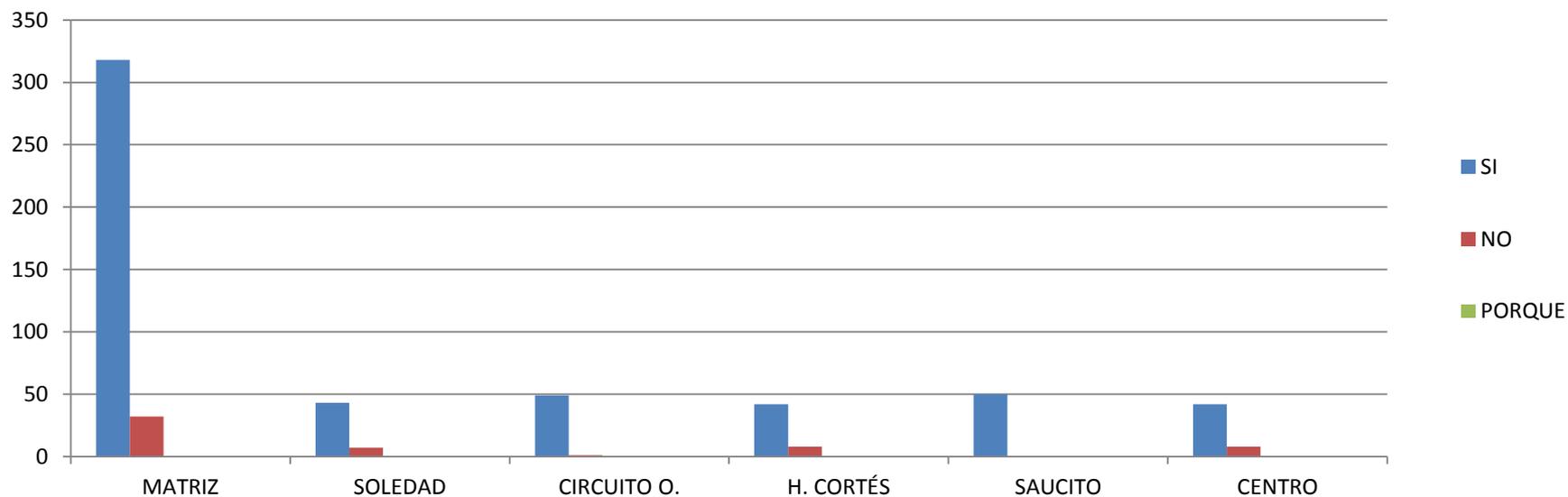
RESULTADOS EN PORCENTAJE



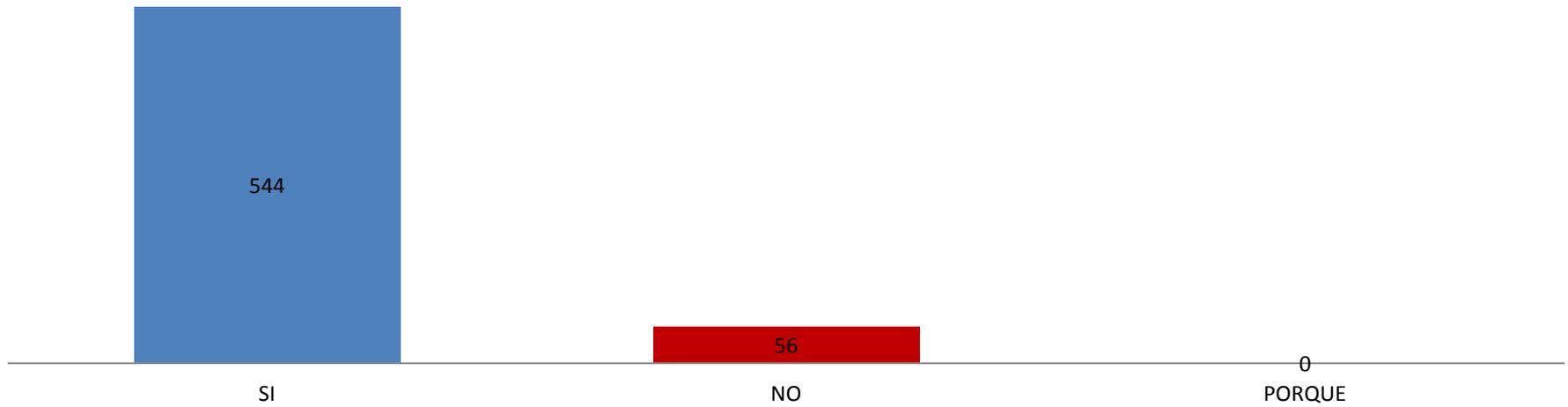
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo considera los servicios de agua potable y alcantarillado que recibe, la mayoría contestó que son buenos con 53% (45% UCSyCA 2012), en regular 29% (43% UCSyCA 2012) y malos 18% (12% UCSyCA 2012).

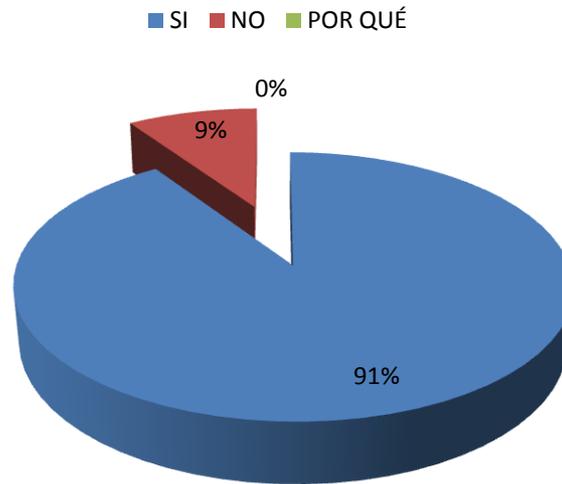
5.- ¿SU RECIBO LLEGA EN TIEMPO Y FORMA (DATOS CORRECTOS, USUARIO Y PREDIO)?



RESULTADOS GLOBALES



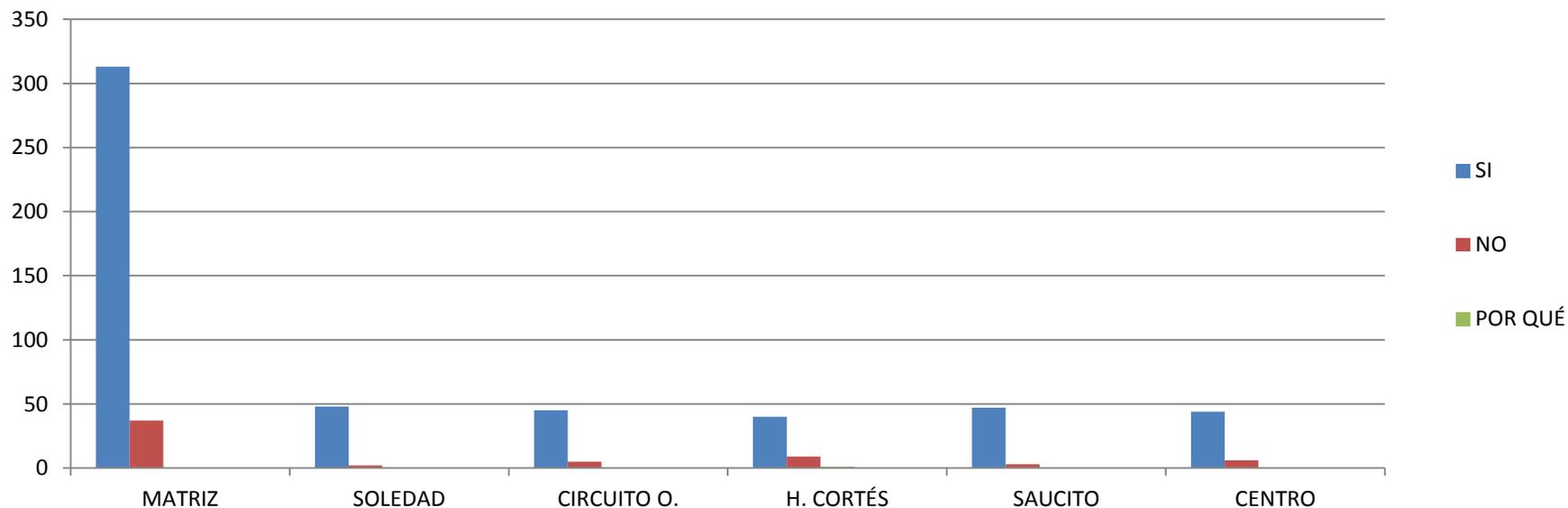
RESULTADOS EN PORCENTAJE



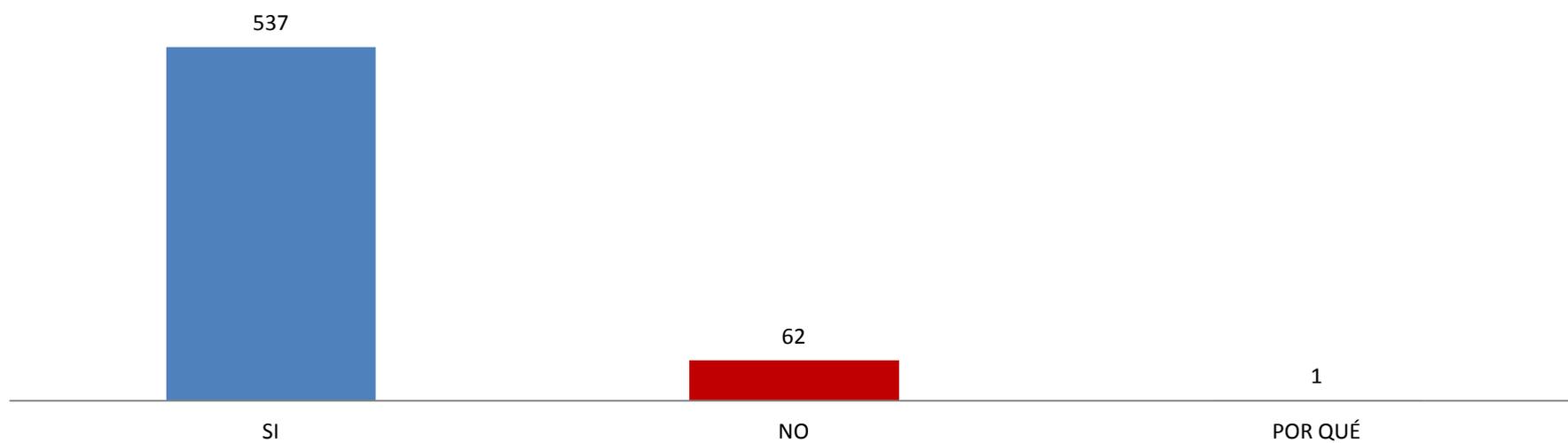
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si su recibo llega en tiempo y forma, la mayoría de los encuestados dijo que sí con un 91% (85% UCSyCA 2012), el 9% (15% UCSyCA 2012) restante respondió que no.

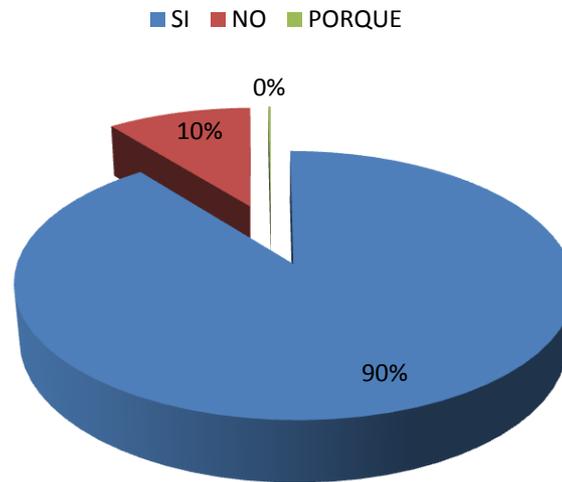
6.-¿HA QUEDADO SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?



RESULTADOS GLOBALES



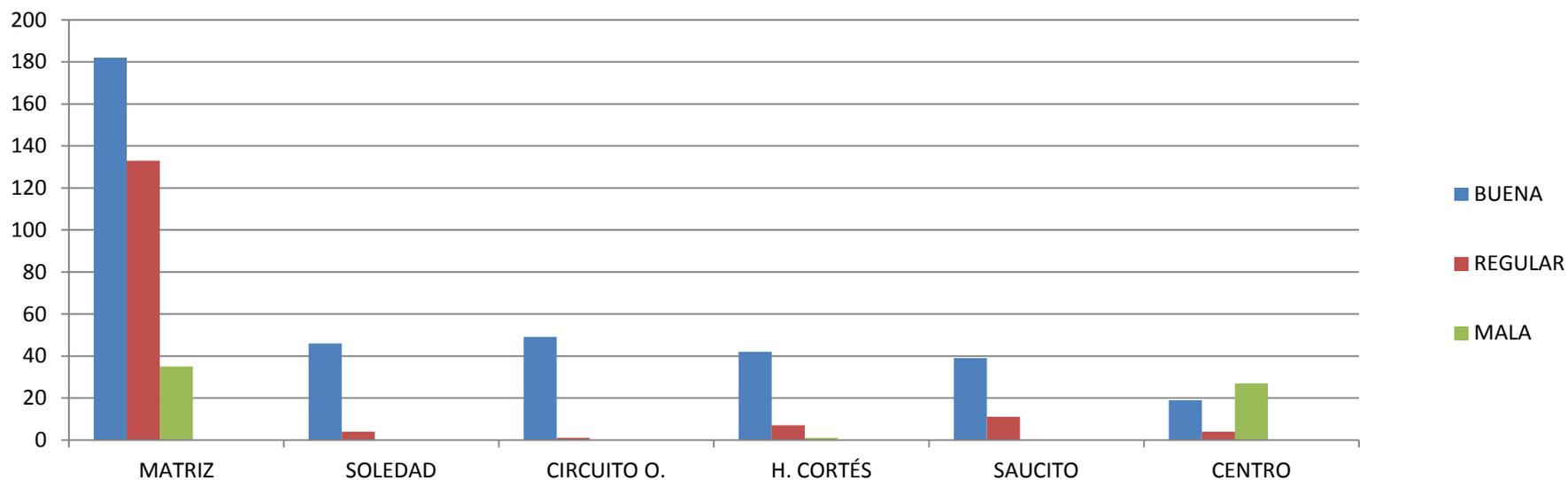
RESULTADOS EN PORCENTAJE



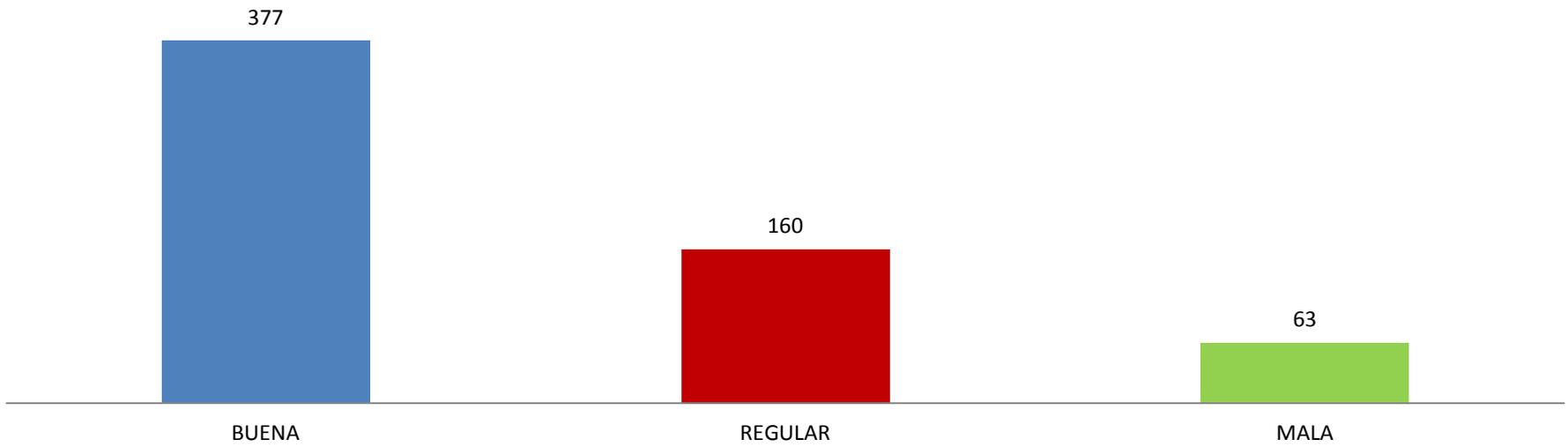
INTERPRETACIÓN

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 90% (84% UCSyCA 2012) , y que no en un 10% (16% UCSyCA 2012) .

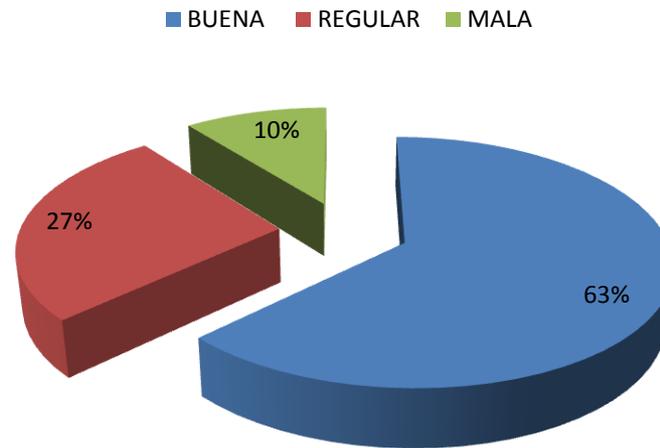
7.- ¿LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO ES:



RESULTADOS GLOBALES



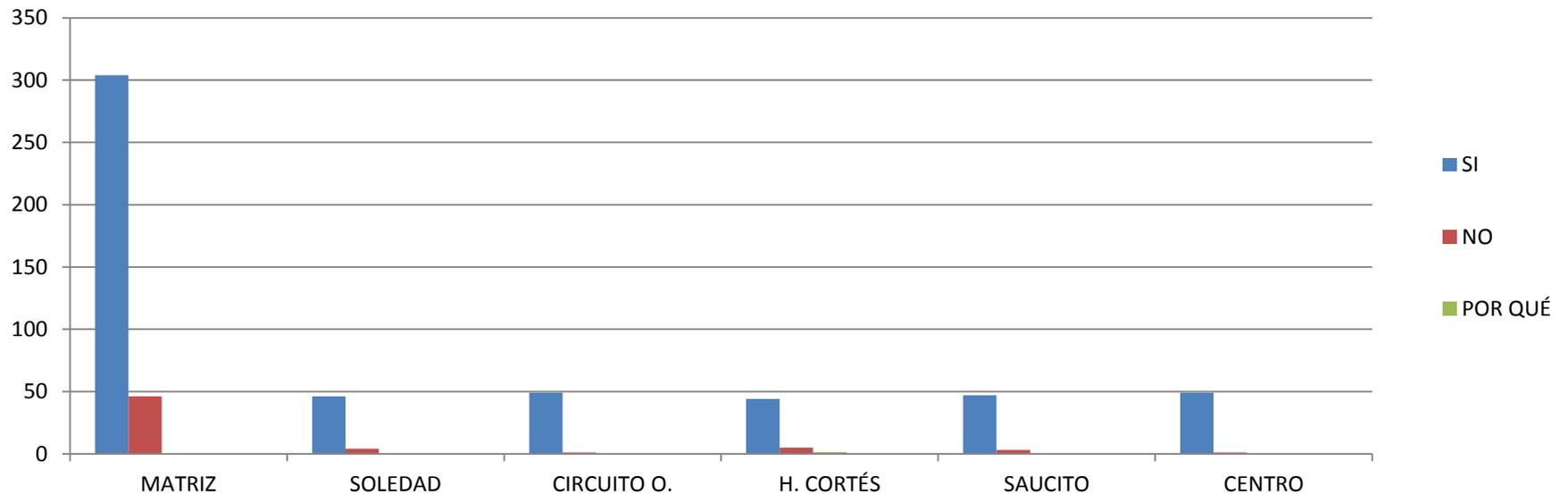
RESULTADOS EN PORCENTAJE



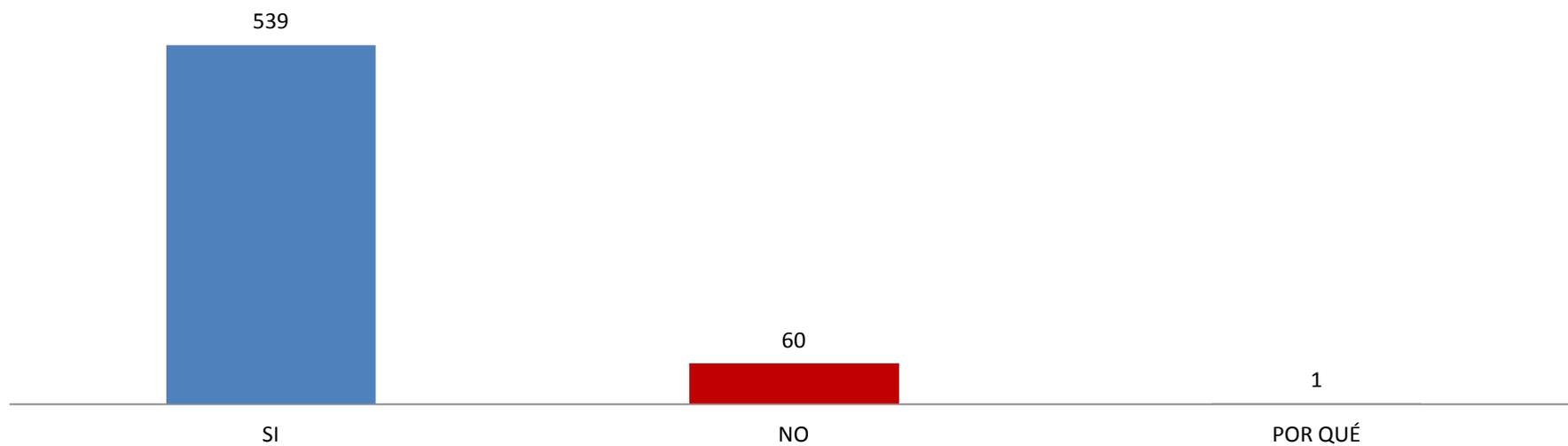
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si la atención otorgada por el personal de cajas al momento de realizar su pago, el 63% (84% UCSyCA 2012) comentó que es buena, el 27% (14% UCSyCA 2012) dijo que la atención es regular y el 10% manifestó que es mala (2% UCSyCA 2012) .

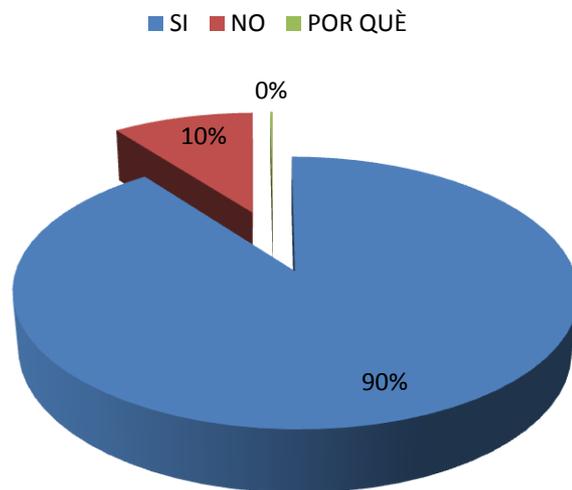
8.- SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS ¿LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?



RESULTADOS GLOBALES



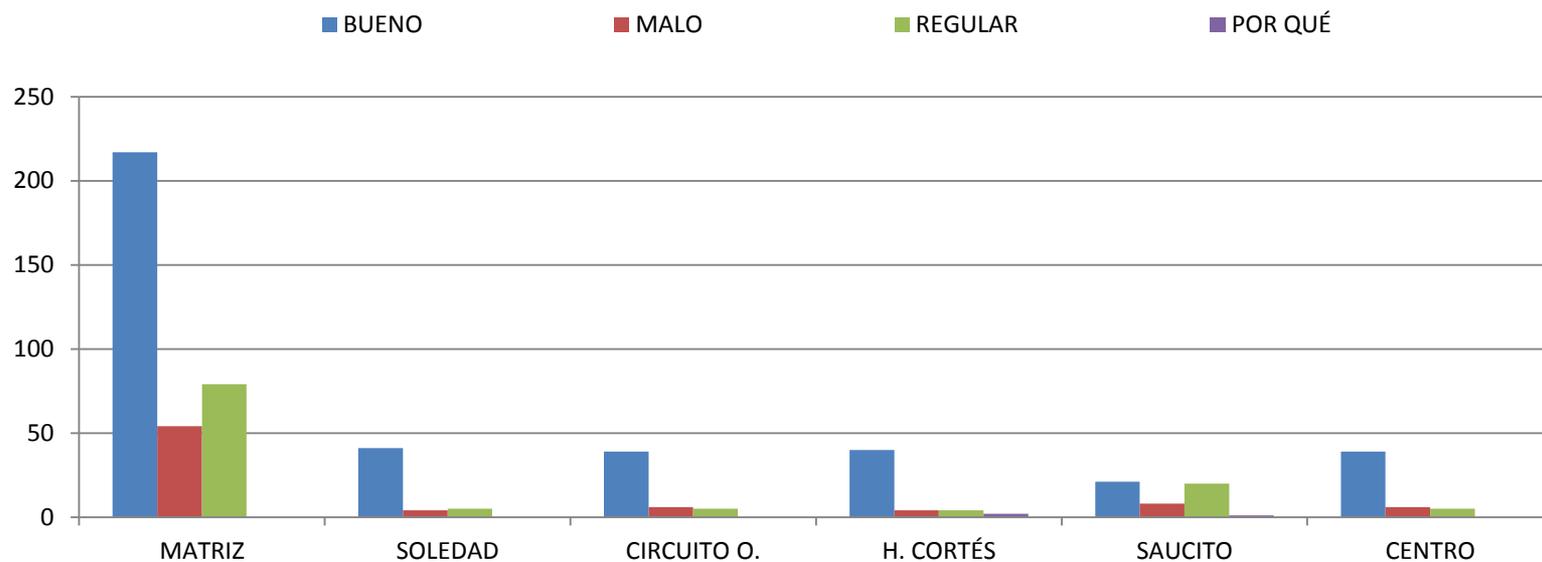
RESULTADOS EN PORCENTAJE



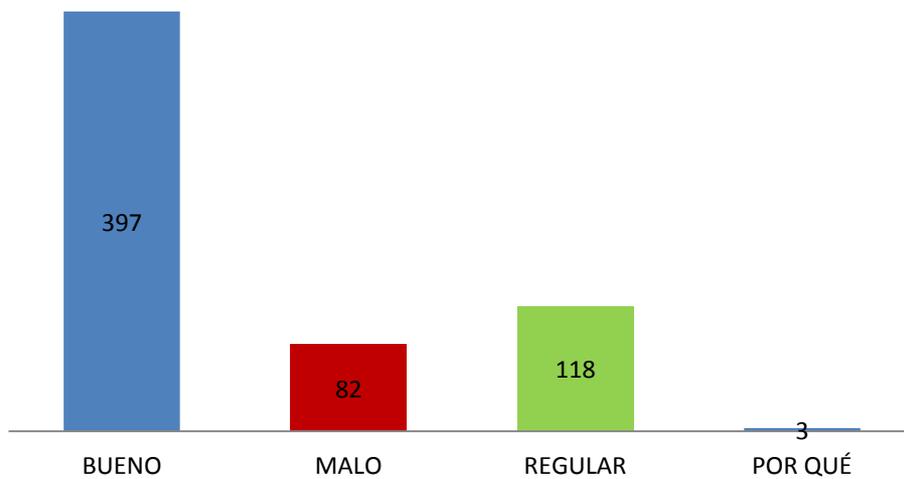
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre si al tener alguna duda, el personal de cajas los canalizan al área adecuada, la mayoría con un 90% (89% UCSyCA 2012) respondió que si, el 10% contestó que no (11% UCSyCA 2012) .

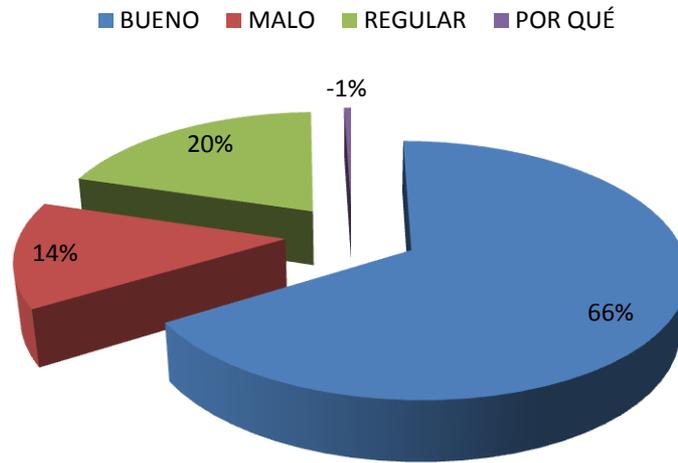
9.- CONSIDERA QUE EL PROGRAMA DE DESCUENTOS PARA REGULARIZAR ADEUDOS ES ?



RESULTADOS GLOBALES



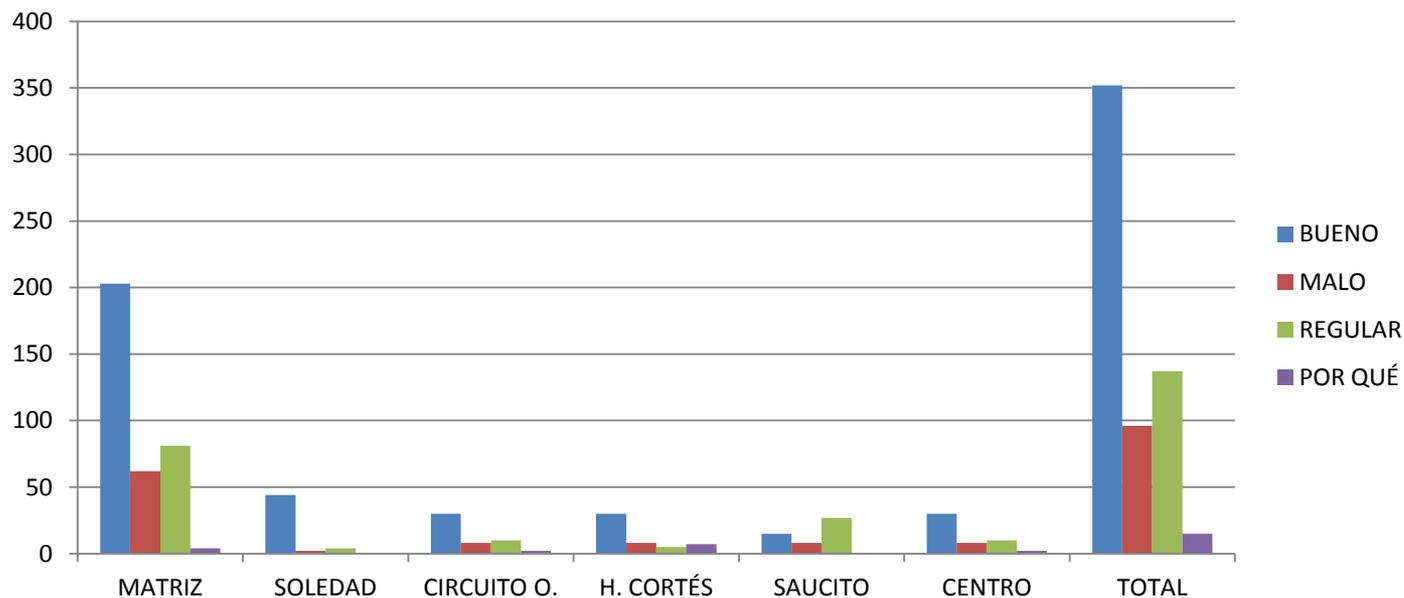
RESULTADOS EN PORCENTAJE



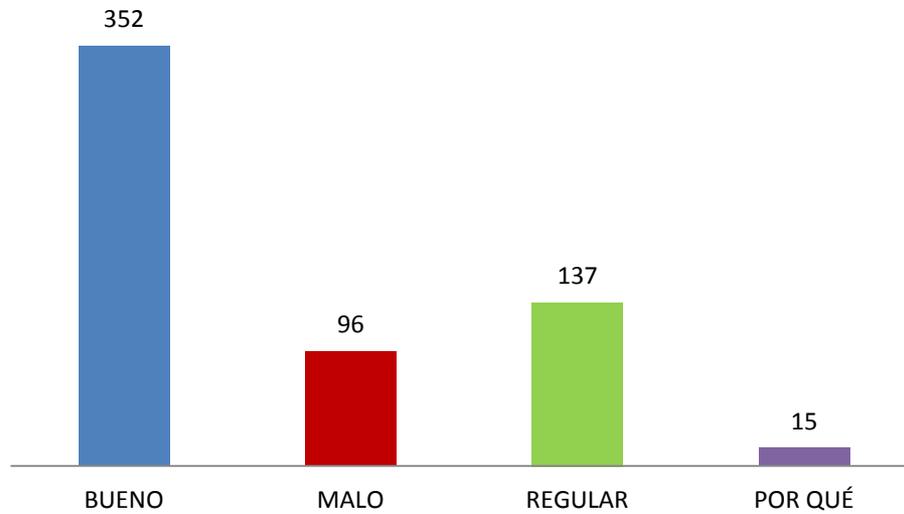
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo considera el programa de descuentos el 66% del total de los encuestados cree que es bueno, 20% piensa que es regular, el 14% lo considera malo y un 1% señaló la opción de por qué, consideran que los usuarios que van al corriente también deben obtener un beneficio.

10.- ¿QUÉ LE PARECE EL PROGRAMA DE DESCUENTOS DEL 30% EN AGOSTO, EL 20% EN SEPTIEMBRE Y 10 % EN OCTUBRE DE INTERAPAS?

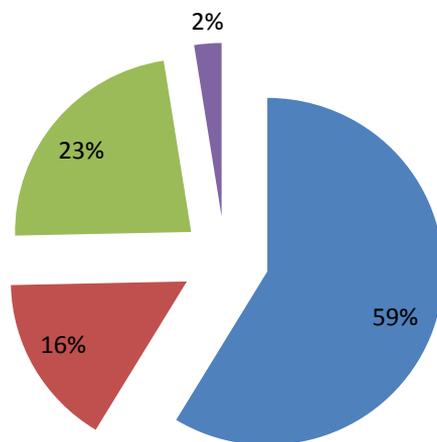


RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE

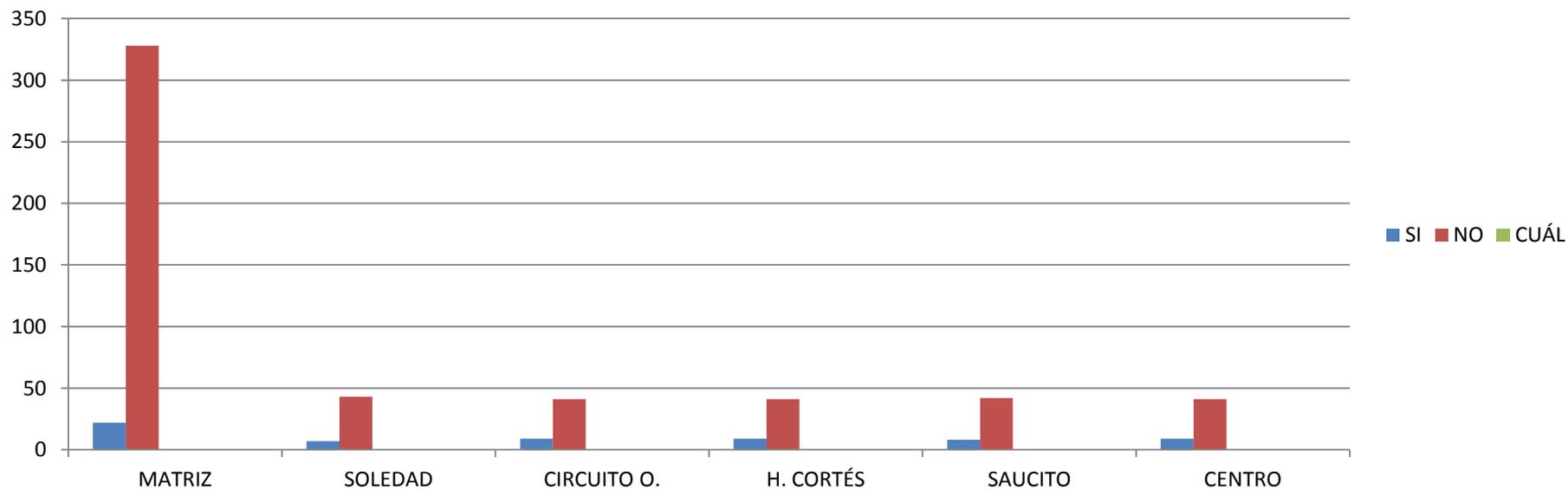
■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR ■ POR QUÉ



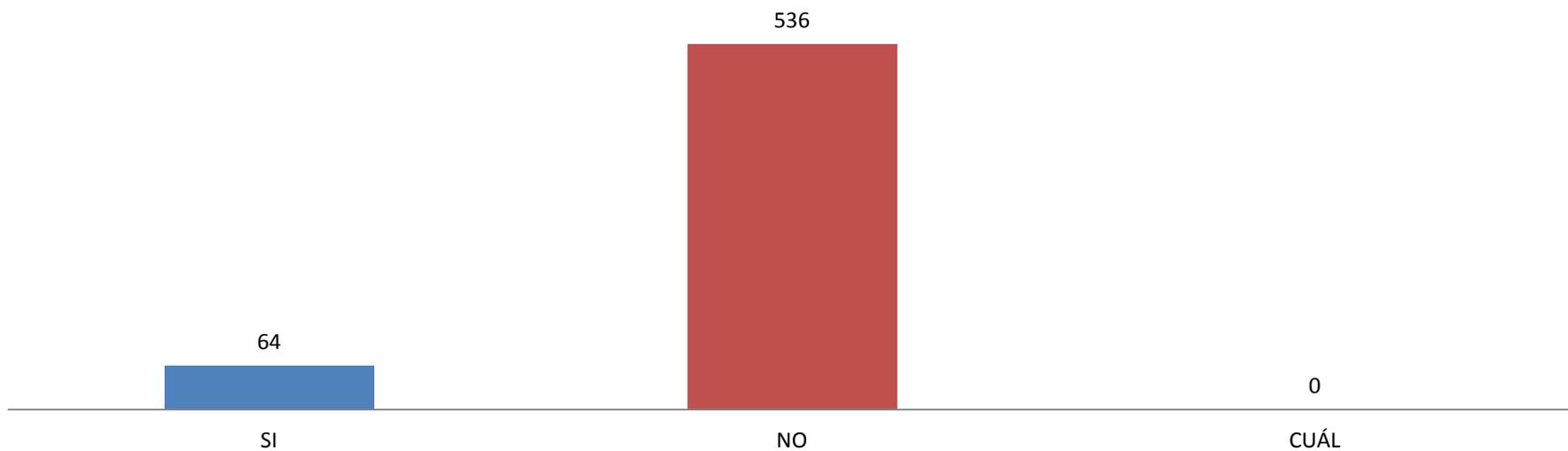
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre qué le parecen los programas de descuento a los usuarios, el 59% lo considera bueno, 23% regular, 16% malo y 2% tomó la opción de porqué, ya que considera que las personas morosas no deben tener beneficios.

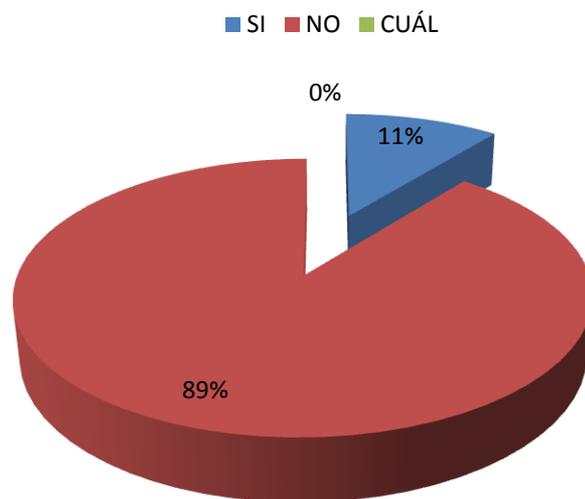
11.- ¿SUGIERE ALGÚN MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS?



RESULTADOS GLOBALES



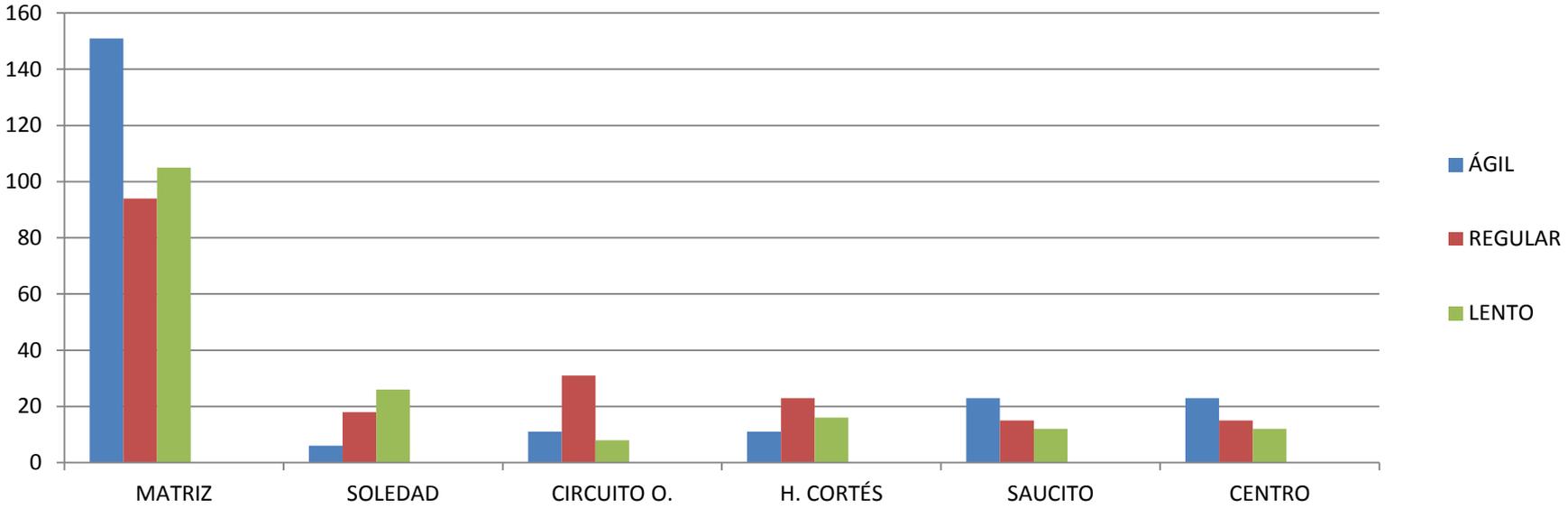
RESULTADOS EN PORCENTAJE



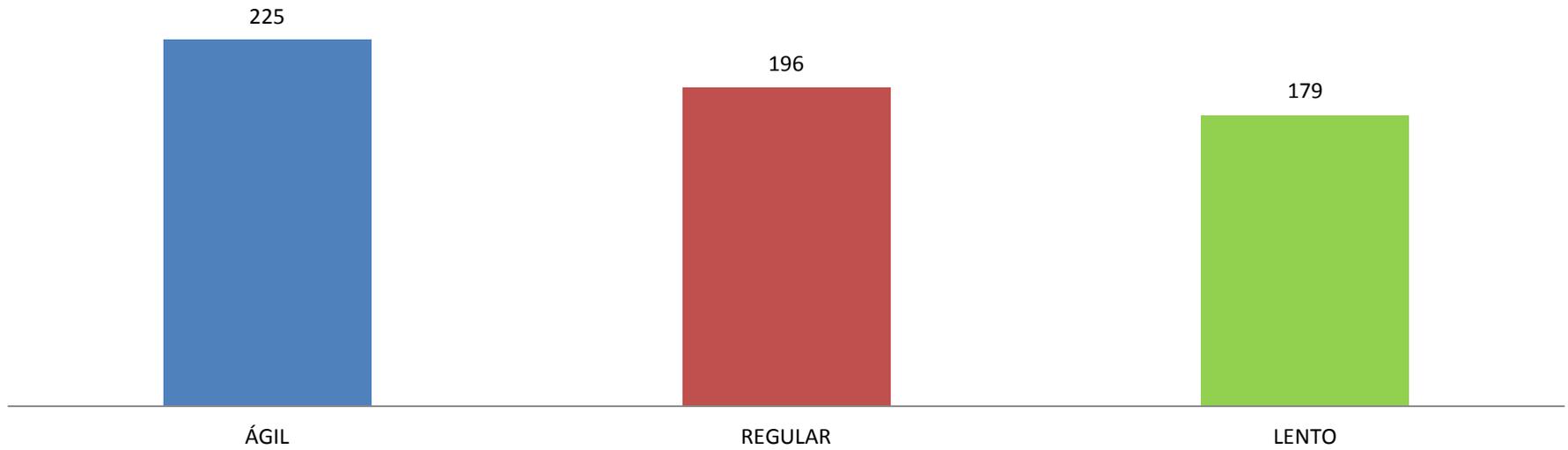
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada si sugiere algún otro método para regularizar adeudos, el 89% señalaron que no y el 11% que sí. De los que dijeron que sí, plantearon la necesidad de cortarles el servicio a los usuarios morosos.

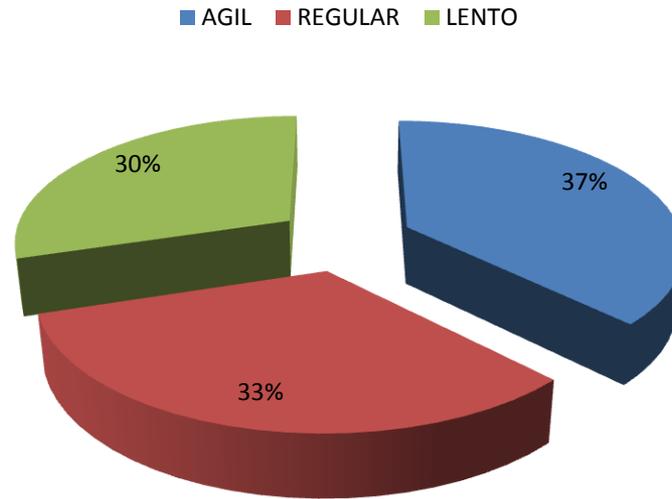
12.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



RESULTADOS GLOBALES



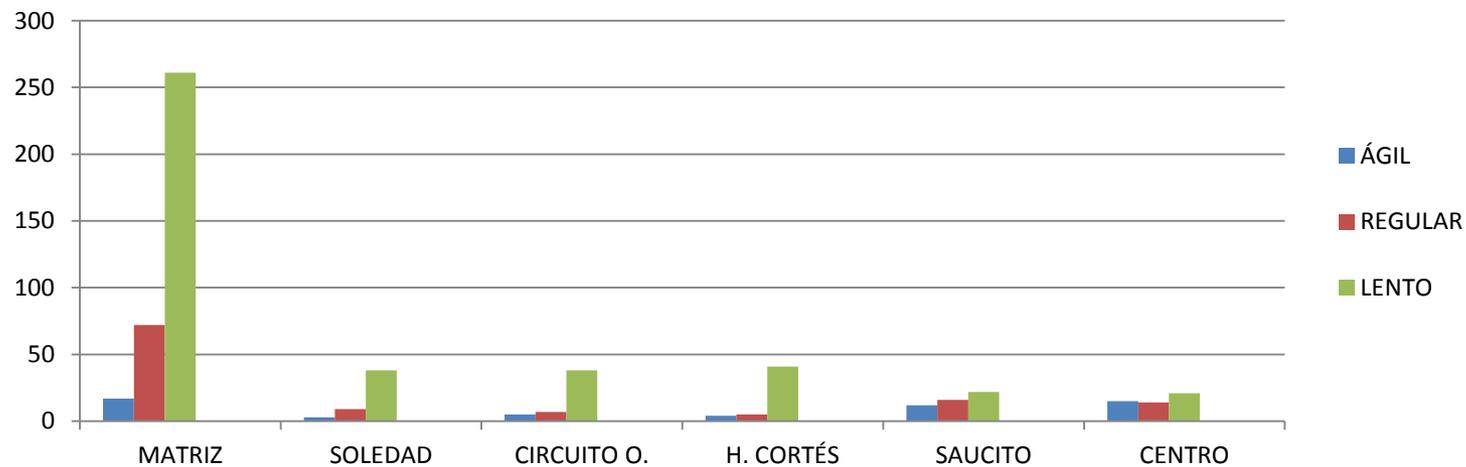
RESULTADOS EN PORCENTAJE



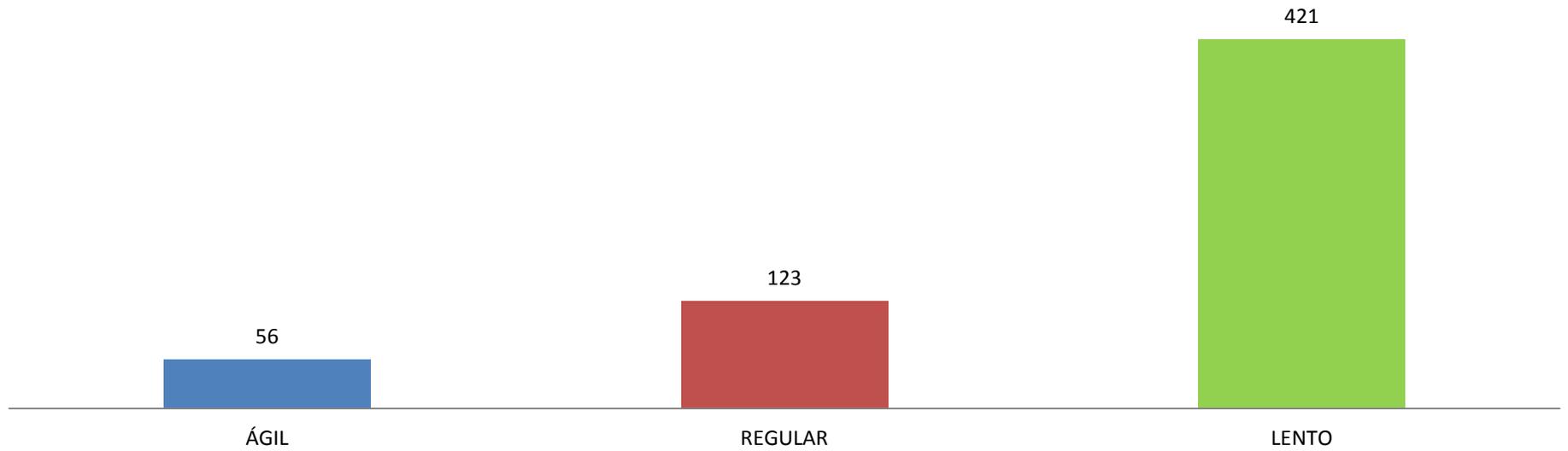
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo consideran los trabajos de reparación de fugas, el 37% dijo que es ágil (14% UCSyCA 2012), el 33% que es regular (46% UCSyCA 2012) y el 30% que es lento (40% UCSyCA 2012) .

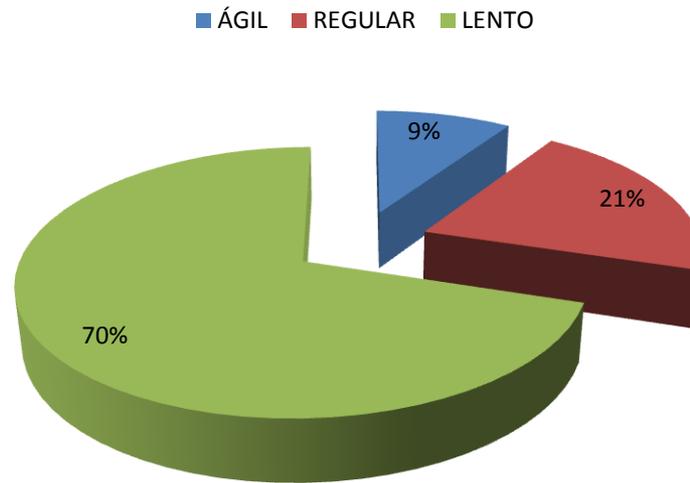
13.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?



RESULTADOS GLOBALES



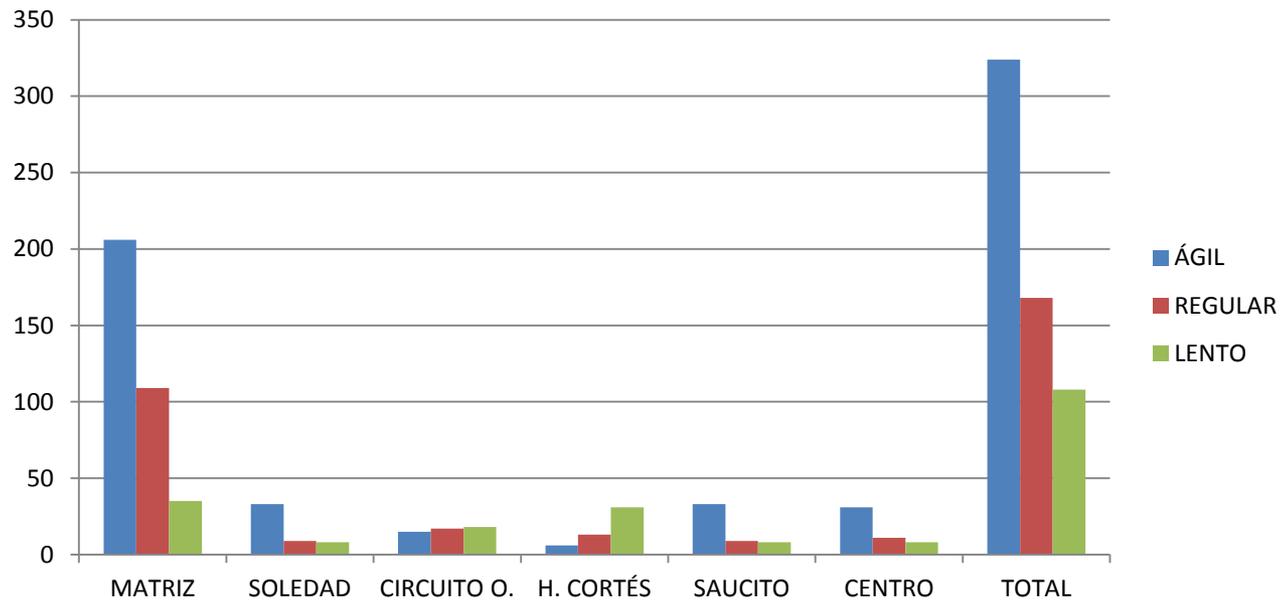
RESULTADOS EN PORCENTAJE



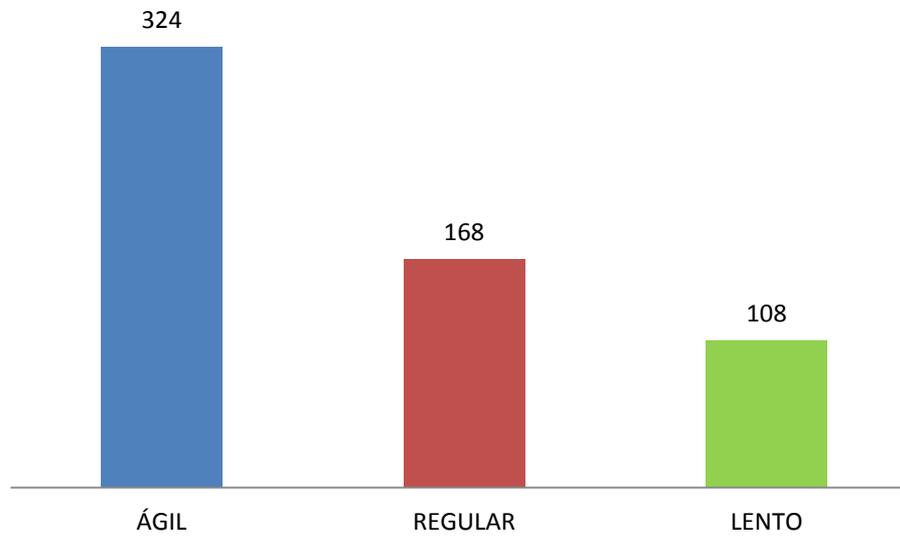
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo se considera los trabajos de bacheo, el 70% de los encuestados dijo que es lento (55% UCSyCA 2012), el 21% dijo que regular (39% UCSyCA 2012) y el 9% restante dijo que ágil (6% UCSyCA 2012), en comparación con el año pasado hubo un incremento en la inconformidad de los encuestados.

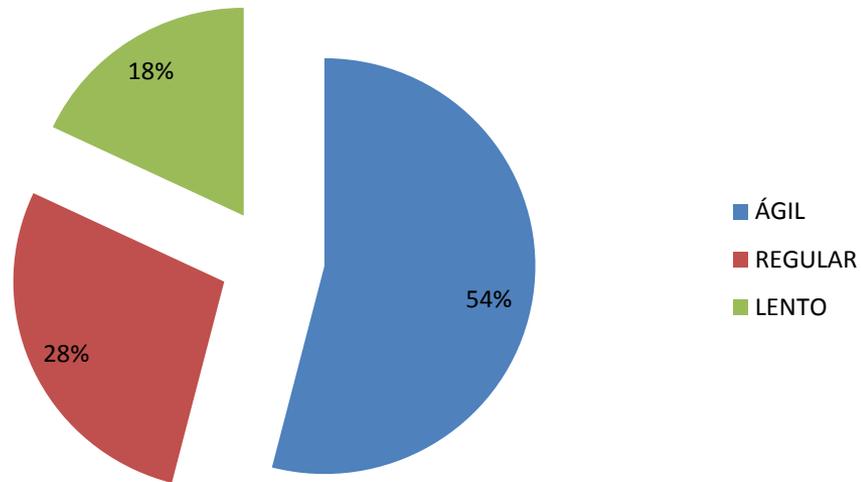
14.- ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE RECONEXIÓN?



RESULTADOS GLOBALES



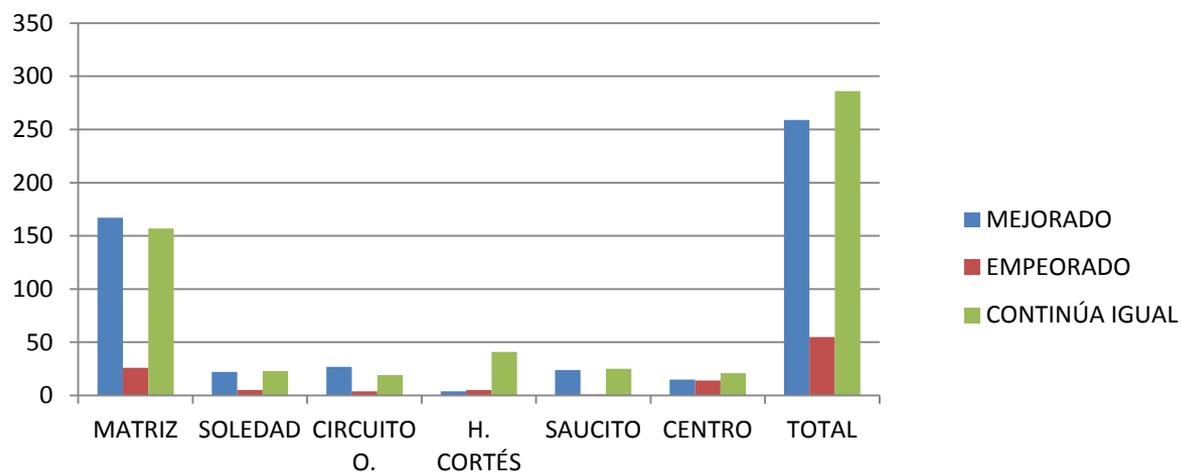
RESULTADOS EN PORCENTAJE



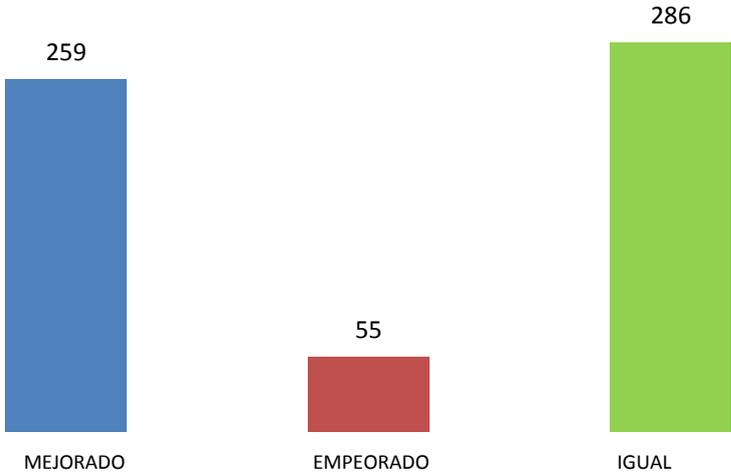
INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre cómo se considera los trabajos de reconexión, el 18% de los encuestados dijo que es lento (39% UCSyCA 2012), el 28% dijo que regular (53% UCSyCA 2012) y el 54% restante dijo que ágil (6% UCSyCA 2012).

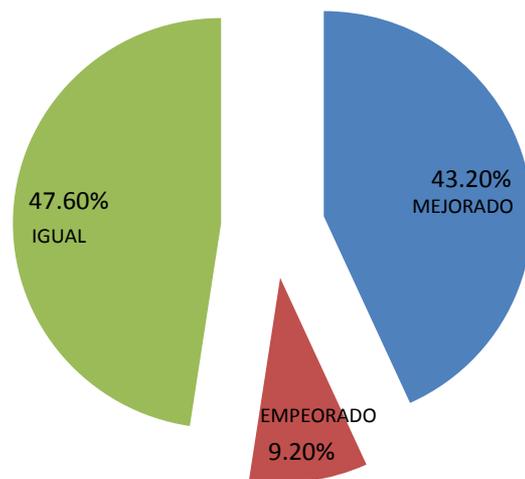
15.- CONSIDERA QUE EL INTERAPAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HA:



RESULTADOS GLOBALES



RESULTADOS EN PORCENTAJE



INTERPRETACIÓN

De la pregunta realizada sobre considera que el Interapas en los últimos años ha: el 43% considera que ha mejorado (33% UCSyCA 2012), 9% empeorado (15% UCSyCA 2012) y el 48% manifestó que continúa igual (52% UCSyCA 2012) .

INTERPRETACIÓN GENERAL

- La mayoría de los encuestados acudió a realizar pagos, de los cuales un porcentaje importante acudió a aprovechar el Programa de Recuperación de Cartera Vencida.
- Califican al organismo operador como ágil al momento de realizar algún trámites.
- Los entrevistados marcaron como buena la atención brindada por el personal de Interapas.
- Se calificaron como buenos los servicios de agua potable y alcantarillado.
- El mayor porcentaje dijo que el recibo llega en tiempo y forma a su domicilio.
- Usuarios comentaron estar satisfechos con la atención recibida por parte de aclaraciones.
- Calificaron como buena la atención otorgada por las cajeras cuando realizan los cobros y al resolver dudas y canalizarlos al área adecuada .
- La mayoría opinó que el Programa de Recuperación de Cartera Vencida es bueno, algunos comentaron la inquietud de premiar a usuarios cumplidos.
- Los usuarios consideran los trabajos de reparación de fugas como ágiles.
- Los encuestados opinan que los trabajos de bacheo son lentos.
- Los entrevistados califican los trabajos de reconexión como ágiles.
- En una percepción general consideran que el Interapas no mejora ni empeora, simplemente continua igual.

MUCHAS GRACIAS.