

# ENCUESTA DE OPINIÓN 2019



# METODOLOGÍA

Se aplicaron **500 encuestas de salida (exit poll)** a usuarios de Interapas de los municipios de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez.

Se aplicaron las encuestas en 7 oficinas recaudadoras del organismo operador durante la semana del **05 al 08 de febrero de 2019**, en un **horario de 8:00 a 15:00 horas**.

# METODOLOGÍA

Oficinas Recaudoras en las que se aplicó la **Encuesta de Opinión 2019**:

- **Los Filtros (100)**
- **Himno Nacional (50)**
- **Himalaya (50)**
- **Centro. (100)**
- **Fray Diego de la Magdalena (50)**
- **Hernán Cortés (50)**
- **Soledad. (100)**

# METODOLOGÍA

Análisis de resultados de **500 encuestas** -con **14 preguntas cada una-**, todas ellas de opción múltiple, mismas que cuestionaron **aspectos técnicos y de atención de servicio** que brinda el organismo operador.

# RESULTADOS

- **Análisis de datos** obtenidos de acuerdo a **cada una de las 14 preguntas**.
- La **información se ejemplifica a través de gráficos** que permiten realizar una **medición sobre las respuestas de los usuarios**.
- La **interpretación se basa en las respuestas de las encuestas y en la percepción de los encuestadores** al momento de la aplicación.

## 1. ¿Qué tipo de aclaración o reporte vino a realizar?

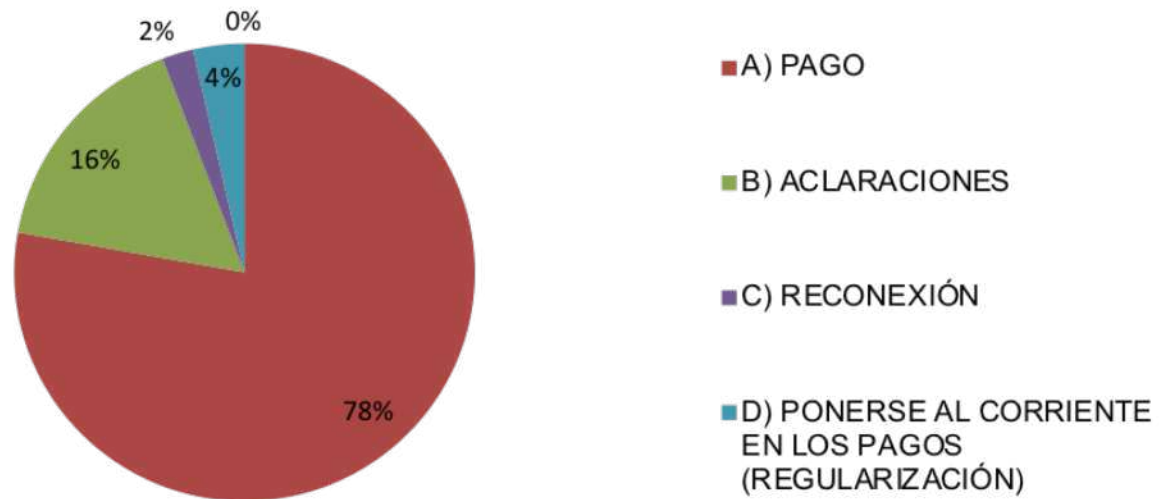
En esta pregunta la mayoría de la población encuestada respondió que acuden a las oficinas recaudadoras a realizar **pagos** por el servicio de agua.

La oficina **Centro** fue la que reflejó mayor porcentaje de afluencia con un **78%** de usuarios. Le sigue oficina **Soledad** con **16%** de usuarios que acudieron a realizar alguna **aclaración** sobre su cobro. Y el **6%** restante visitan las oficinas para **ponerse al corriente y/o** solicitar la **reconexión del servicio**.

Las impresiones que se recopilaron de los usuarios encuestados son, entre otras, que **pagan puntualmente para recibir un buen servicio**, que **les resulta molesto cuando hay interrupción en el mismo y más los tiempos de espera para restablecerlo**.

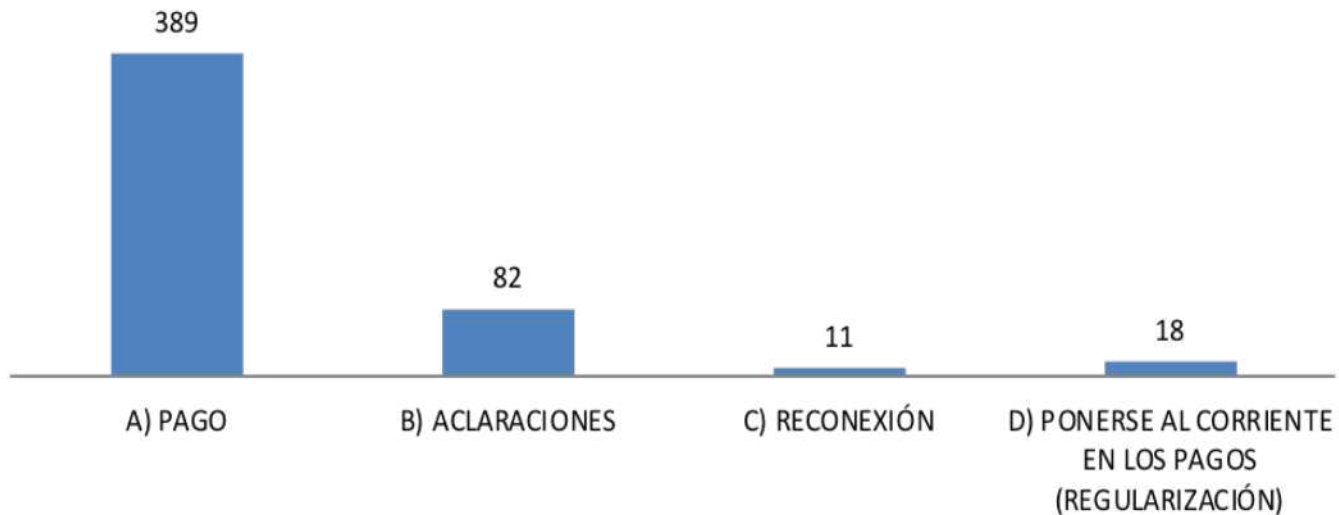
## Gráfica

### ¿QUÉ TIPO DE ACLARACIÓN VINO A REALIZAR?



## Gráfica

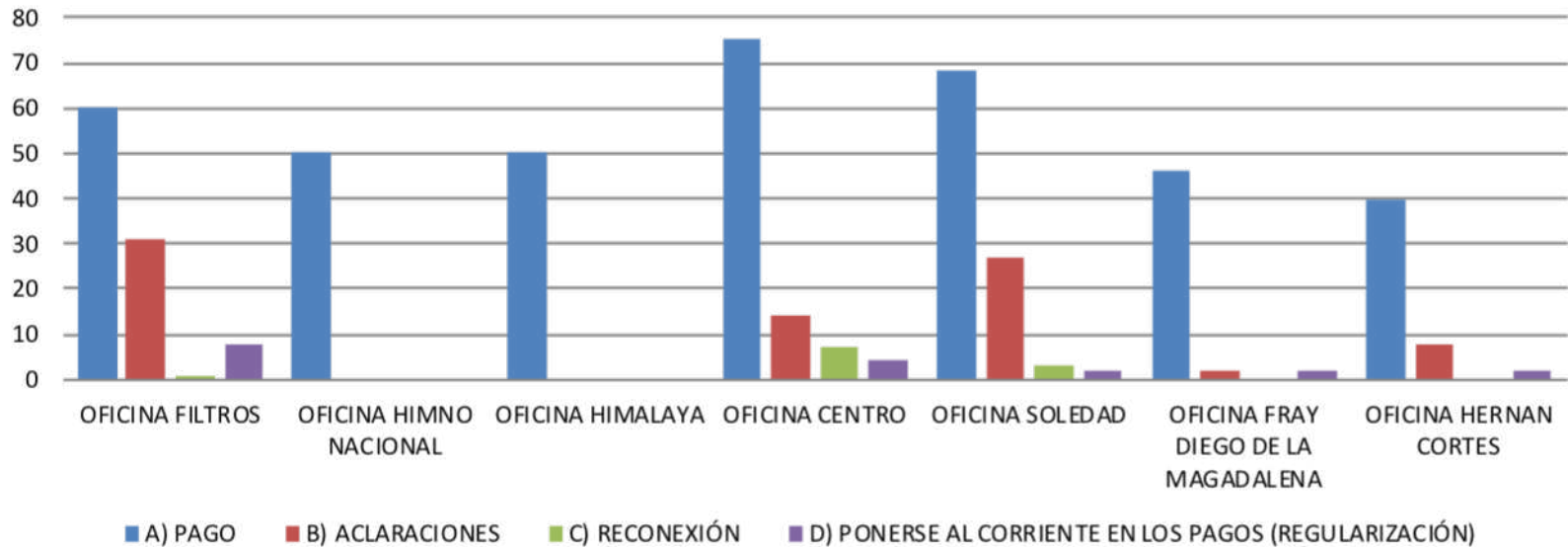
### ¿QUÉ TIPO DE ACLARACIÓN VINO A REALIZAR?





## Gráfica

### ¿QUÉ TIPO DE ACLARACIÓN O REPORTE VINO A REALIZAR?



## 2.- ¿Cómo fue el trámite realizado?

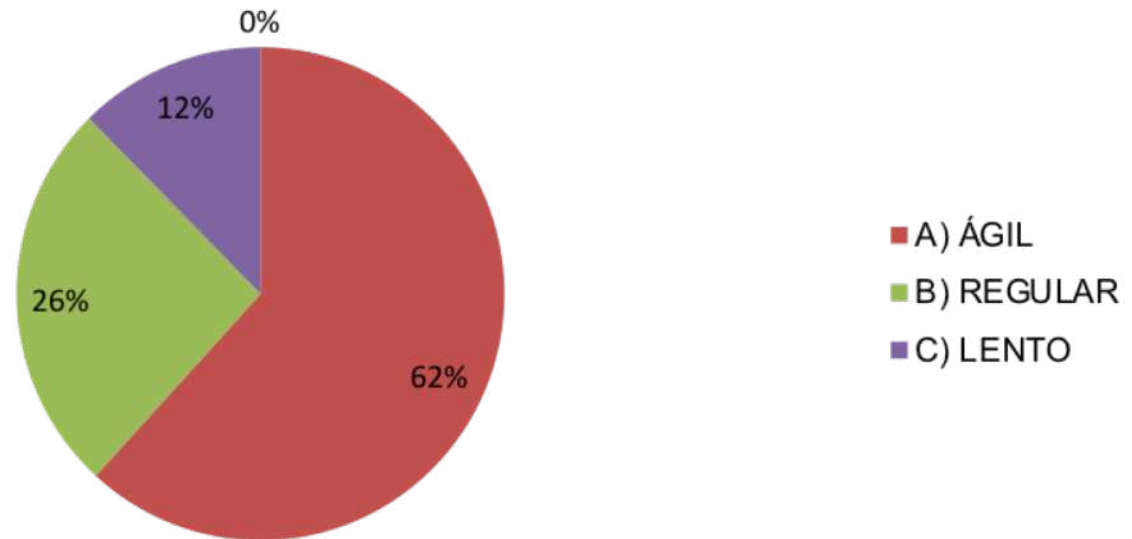
La mayoría de los entrevistados respondieron que los trámites son **ágiles** con un **62%** en la oficina planta **Los Filtros**; el **26%** restante contestó que la atención es **regular** en la oficina **Centro**.

En oficina **Soledad** se registró la casilla de **lento** como la más alta (cabe mencionar que el día que se aplicó la encuesta había únicamente una caja funcionando).

Las oficinas recaudadoras con mayor número de afluencia son: **Los Filtros, Centro y Soledad**; los encuestados manifestaron que se requiere una **mejora en las áreas de cajas** y al **sistema que se emplea para registrar los pagos**, para una **atención rápida y de calidad**.

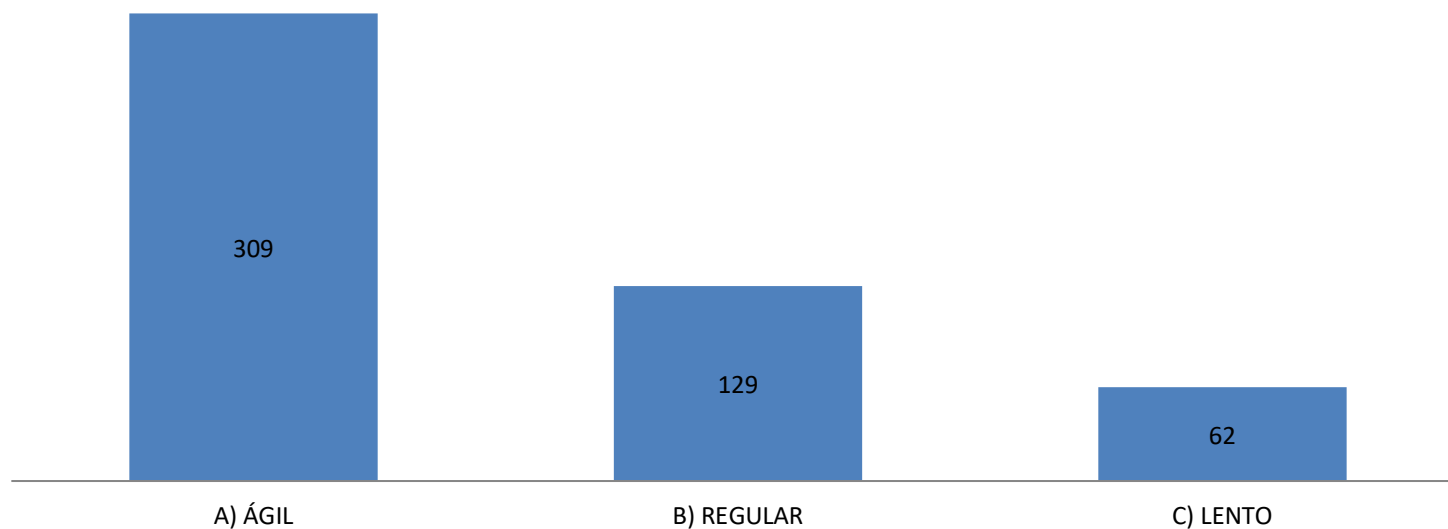
## Gráfica

### ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



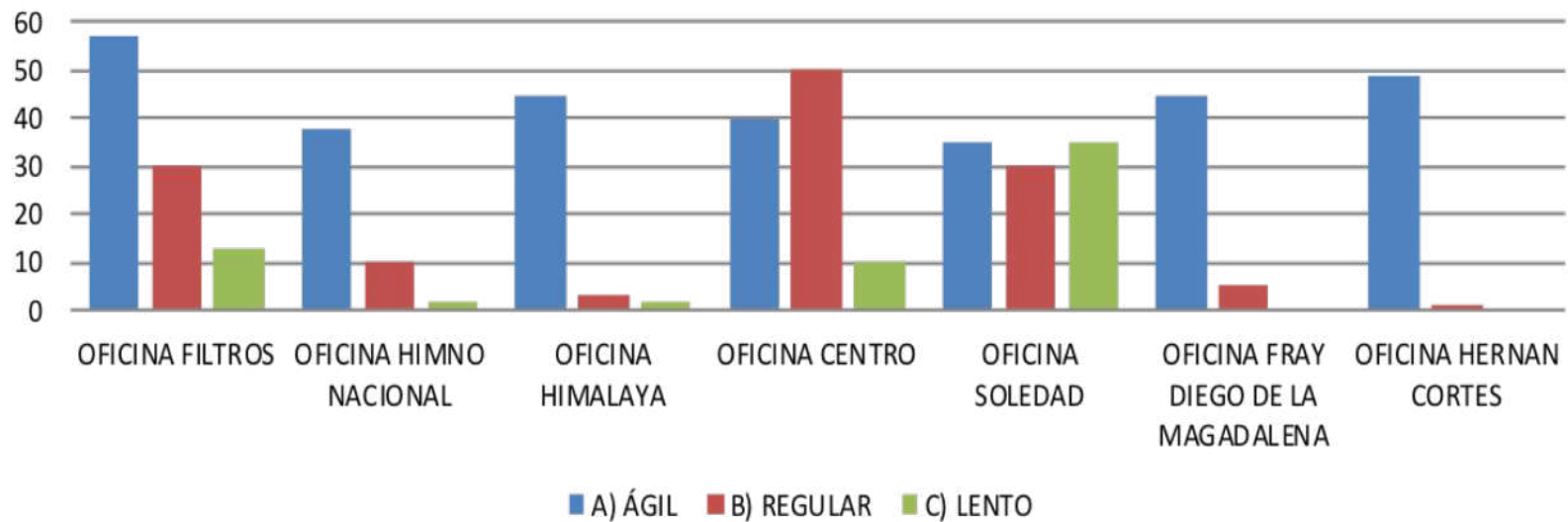
## Gráfica

### ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



## Gráfica

### ¿CÓMO FUE EL TRÁMITE REALIZADO?



### 3.- ¿Cómo fue la atención prestada por el personal?

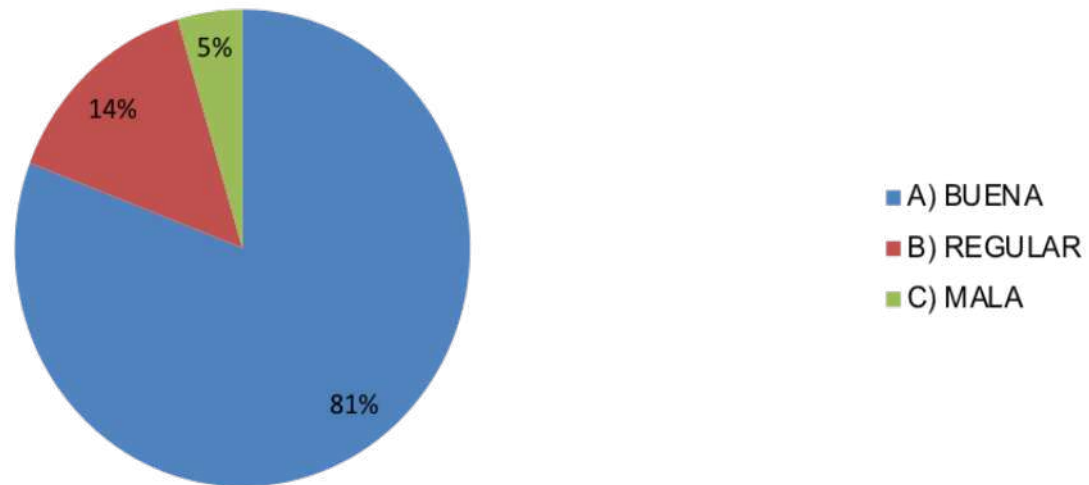
Los usuarios encuestados contestaron que la atención fue **buena** en un **81%**, **14%** en la categoría de **regular** y **5%** lo calificaron como **mala**.

Oficina planta **Los Filtros y Centro** son las de **mayor afluencia** y con **mejor calificación** sobre el servicio.

Manifestaron comentarios sobre el trato del personal; si bien es cierto que **en general se calificó como bueno**, es necesario **mejorar el trato de persona a persona en el área de cajas y aclaraciones**.

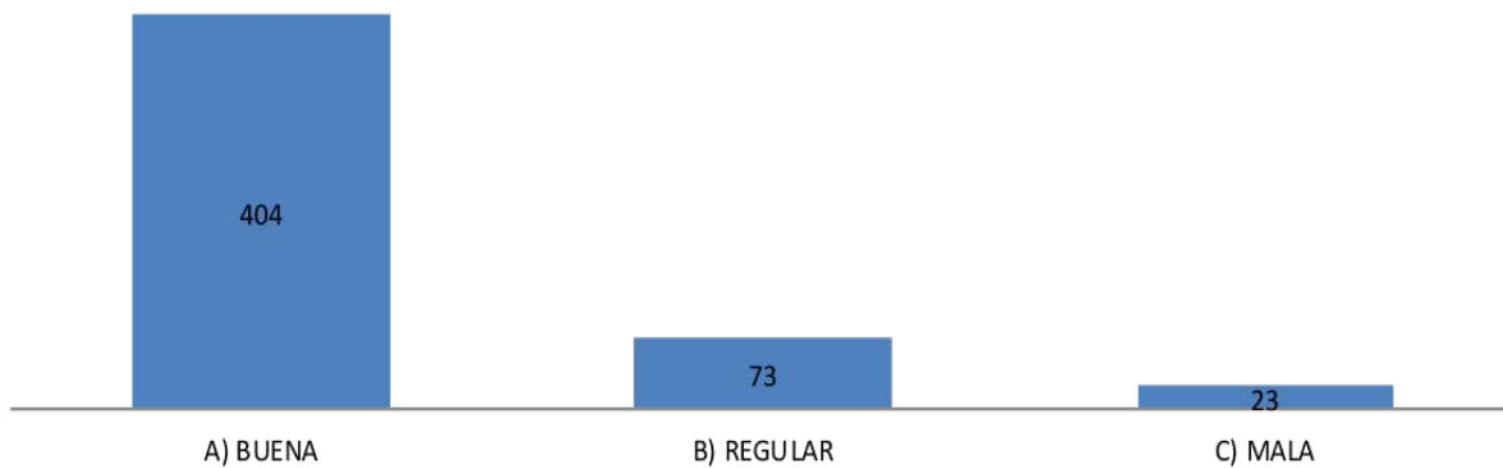
## Gráfica

### ¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL?



## Gráfica

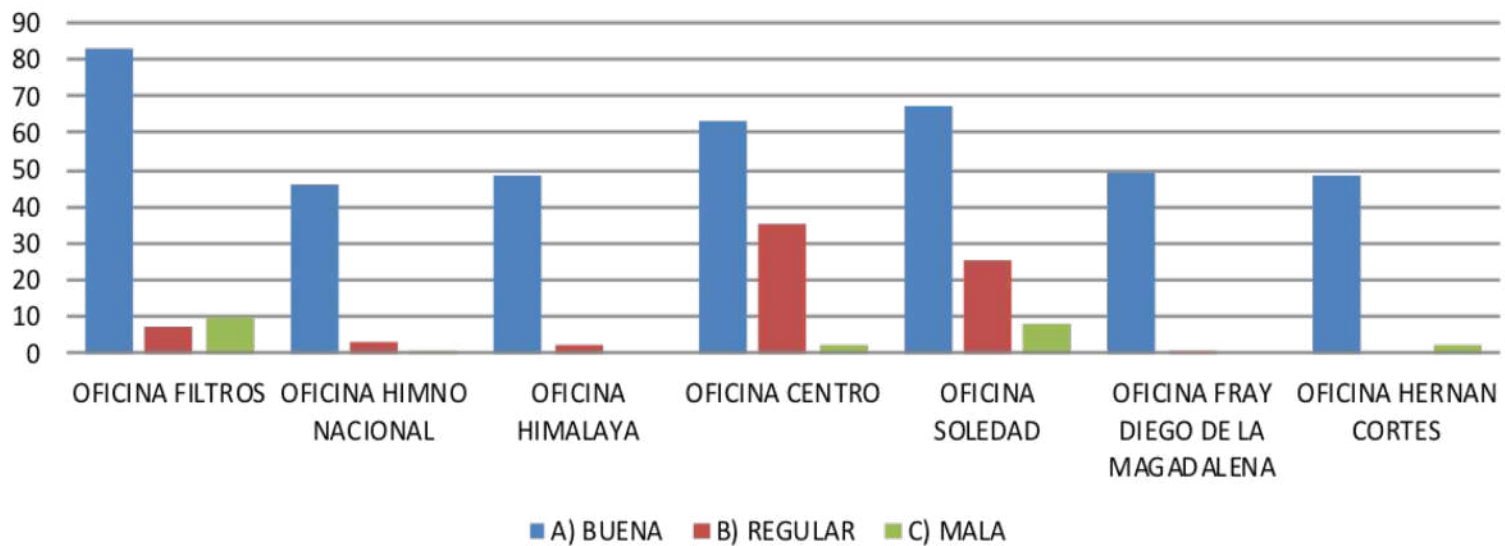
¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL?





## Gráfica

### ¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL?



#### 4.- ¿Cómo considera los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que recibe?

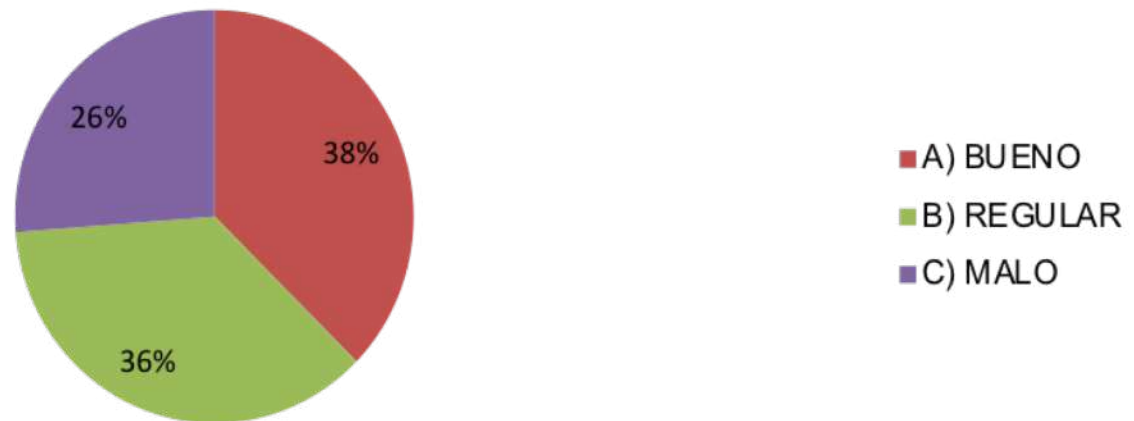
El **81%** de los encuestados respondió que el servicio es **bueno**; seguido por un **36%** que lo calificó como **regular** y un **26%** como **malo**.

La oficina **Soledad** con respuesta más alta hacia un servicio de agua potable **de calidad** y los usuarios que lo calificaron como **deficiente** son los que forman parte del sector **Los Filtros**.

Los **encuestados explicaron varios casos** donde el **servicio operativo no fue el esperado**; mencionando cuestiones como la **calidad y el tiempo de atención**; comentaron que a su ver **existen fallas en redes, tuberías, fugas, bacheos**.

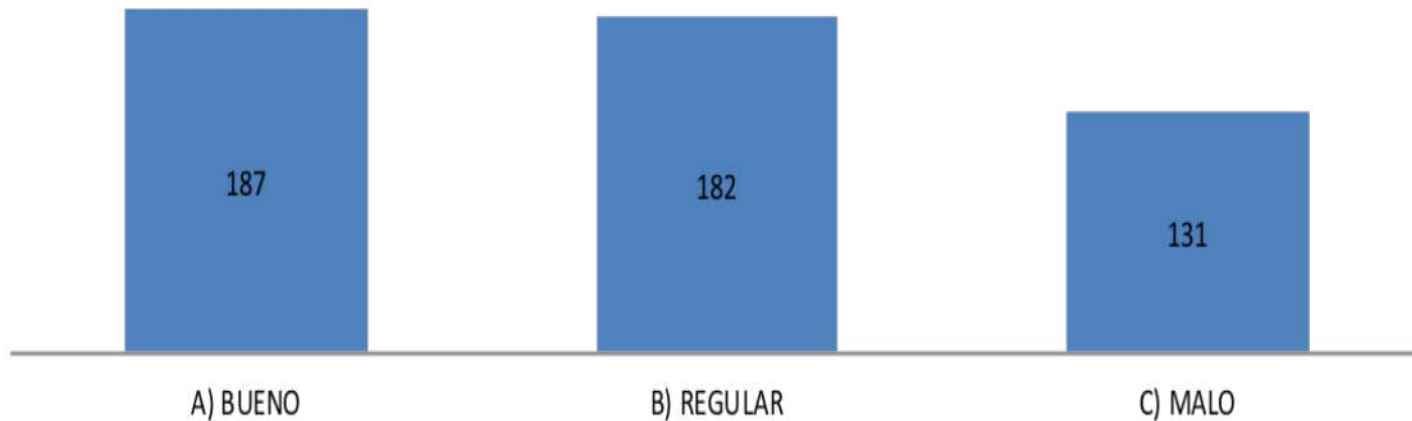
## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO QUE RECIBE?



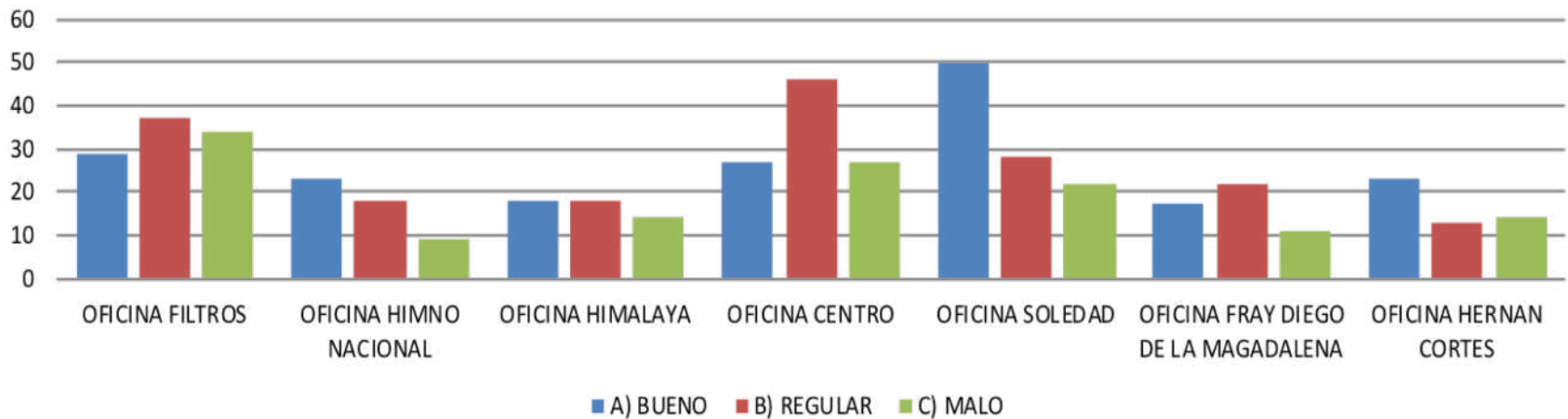
## Gráfica

**¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO QUE RECIBE?**



## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO QUE RECIBE?



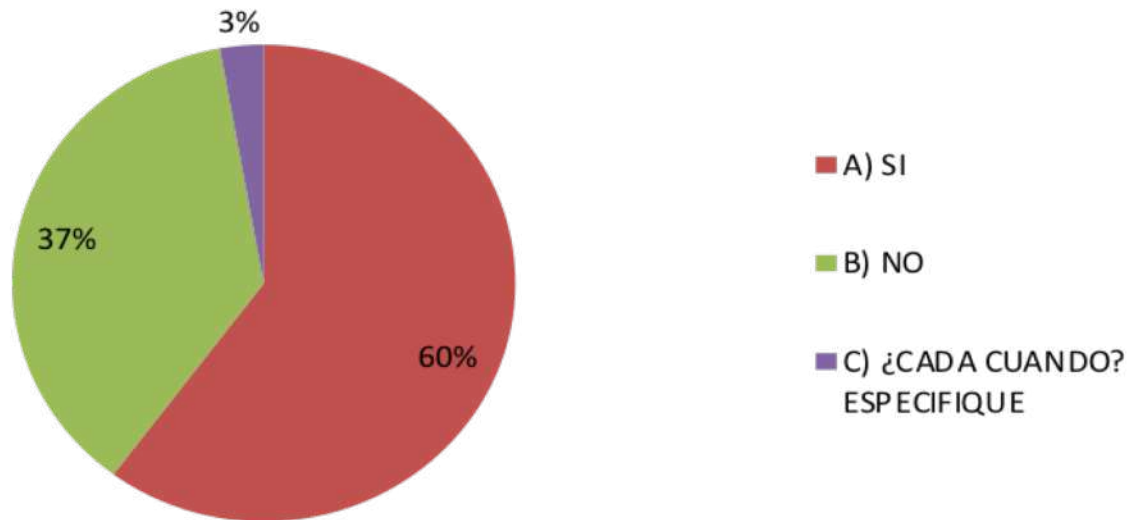
## 5.- ¿El servicio de suministro de agua en su domicilio es regular?

Los usuarios de planta **Los Filtros y Centro** manifestaron que el suministro de agua es **regular** con un **60%** y en las oficinas restantes que conforman el **37%** dijeron que no; el resto **3%** comentó que **reciben servicio** una vez **cada tercer día**.

El comentario más repetitivo entre los encuestados fue que sólo en **pocas colonias el servicio es constante**; otros dijeron que **el agua llega pero con baja presión** y que les gustaría **recibir un servicio constante**, ya que **realizan sus pagos a tiempo**.

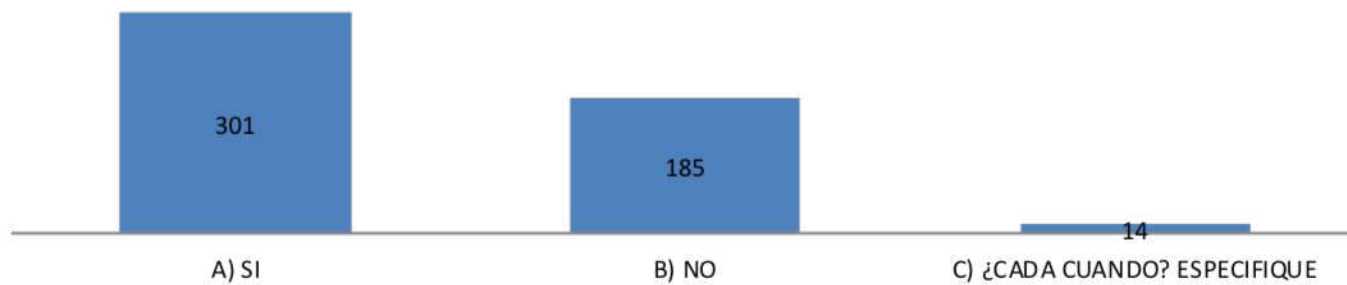
## Gráfica

### ¿EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA EN SU DOMICILIO ES REGULAR?



## Gráfica

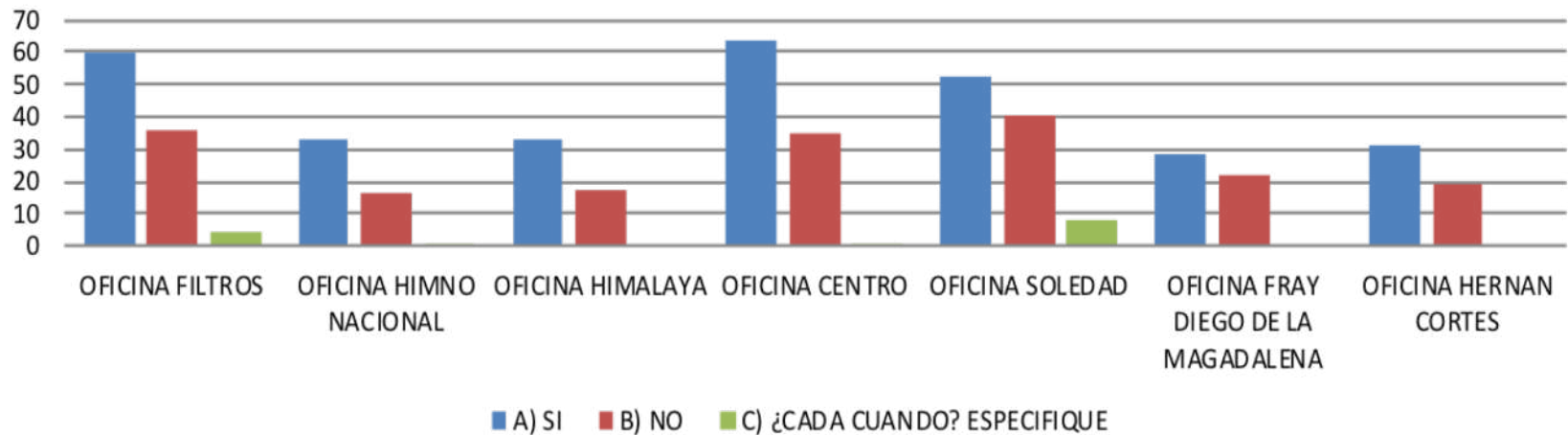
**¿EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA EN SU  
DOMICILIO ES REGULAR?**





## Gráfica

### ¿EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA EN SU DOMICILIO ES REGULAR?



## 6.- ¿Su recibo llega en tiempo y forma (datos correctos, usuario y predio)?

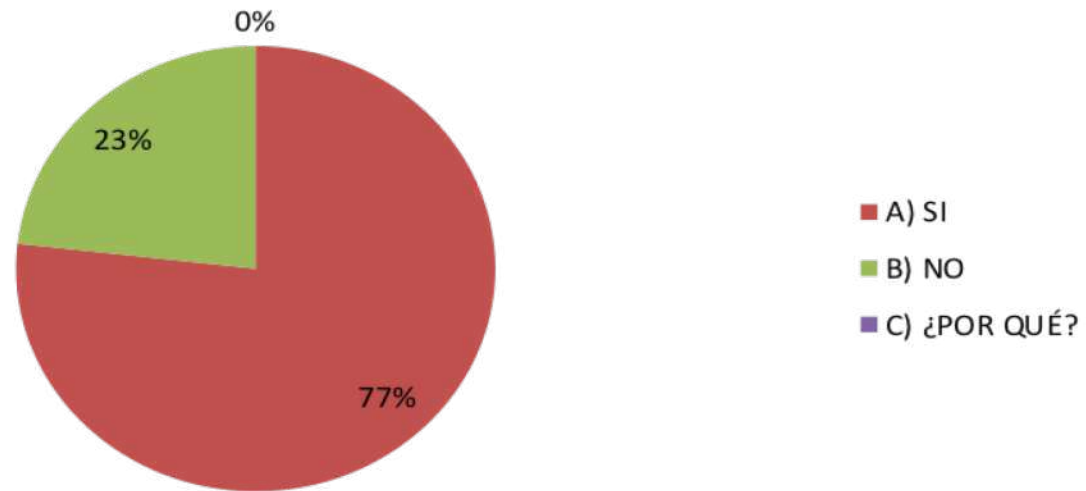
Los usuarios comentaron en un **77%** que sus datos dentro de los recibos de pago **son correctos** y el **23%** dijo que existen detalles que **deben modificar**, como **cambio en el nombre del propietario** o que aún **aparece el nombre de la constructora que les tramitó la vivienda**.

En este porcentaje también entran los **usuarios a los que no les llega a tiempo el recibo a su domicilio** y **no tienen forma de checar su adeudo** si no es más que **visitando alguna oficina recaudadora**.

Quienes han realizado alguna **rectificación en sus datos** explicaron al encuestador, que **desconocían que este trámite se realiza en la Unidad de Transparencia**.

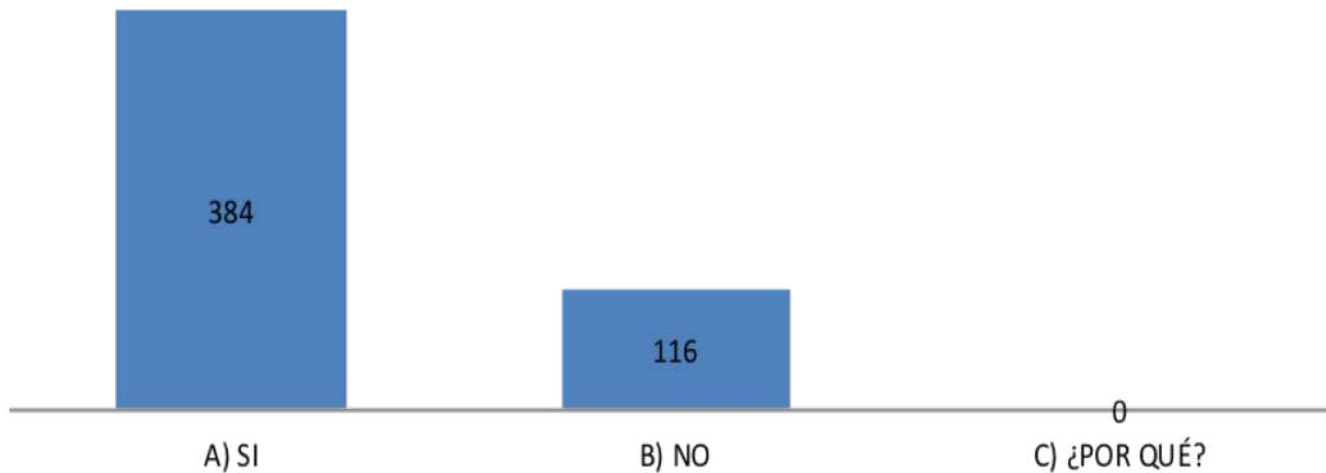
## Gráfica

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



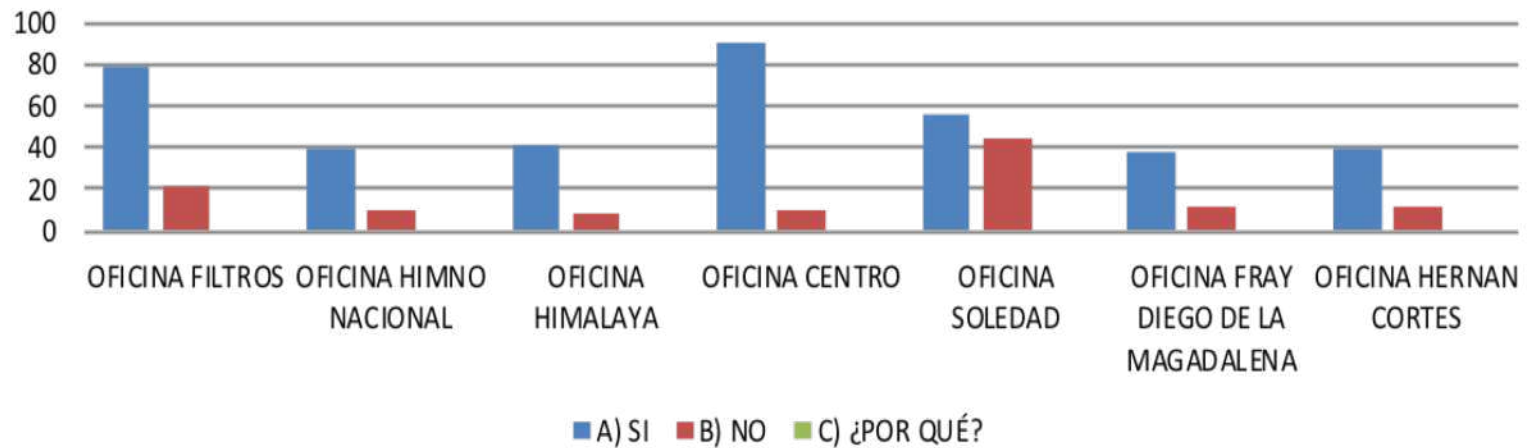
## Gráfica

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



## Gráfica

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



## 7.- ¿Quedó satisfecho con la atención que le brindó el personal de Interapas en las aclaraciones sobre su estado de cuenta -altos consumos, promedios improcedentes, descuento INAPAM o cualquier otro-?

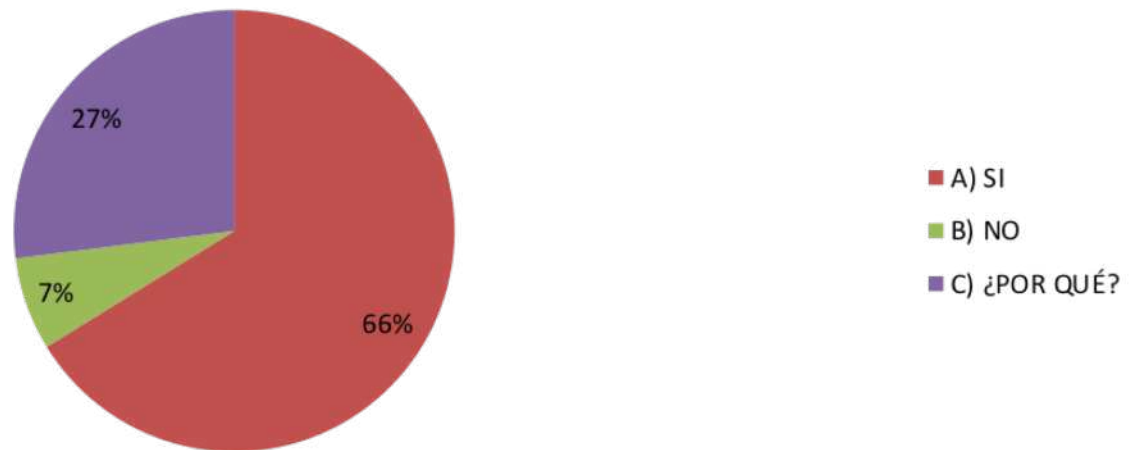
El **66%** de los encuestados dijo sentirse **satisfecho** con la respuesta brindada por el personal al momento de auxiliarlos con algún tipo de aclaración.

El **7%** dijo que **no logró el resultado** deseado, ya que **superó el tiempo de espera**, y que **a pesar de los ajustes en las cuentas**, los **adeudos son excesivos**.

El **27%** restante dijo que no acudía a la oficina por **aclaraciones**, sino por **pagos**.

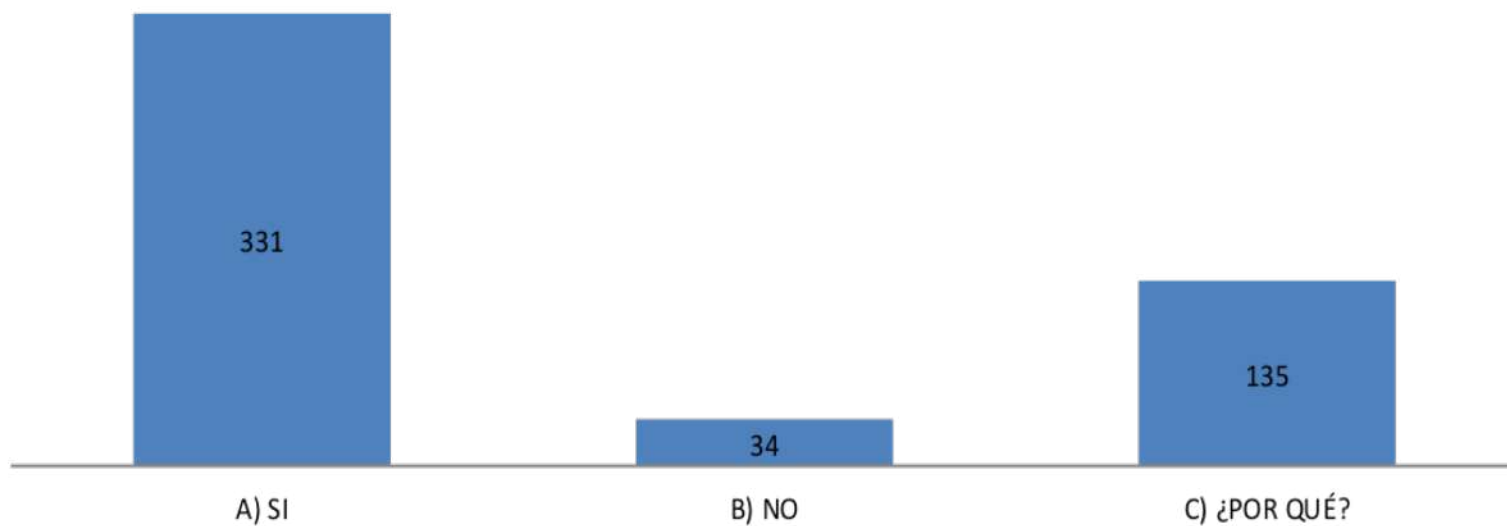
## Gráfica

**¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN LAS ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?**



## Gráfica

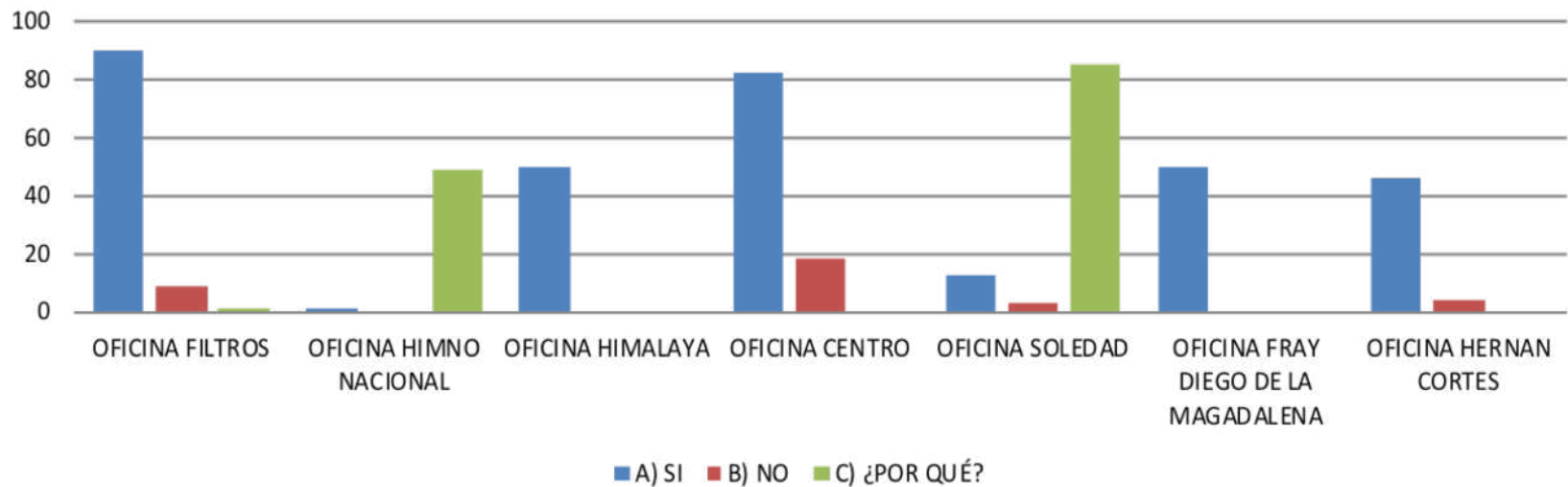
**¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN LAS ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?**





## Gráfica

**¿QUEDÓ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDÓ EL PERSONAL DE INTERAPAS EN LAS ACLARACIONES SOBRE SU ESTADO DE CUENTA (ALTOS CONSUMOS, PROMEDIOS IMPROCEDENTES, DESCUENTO INAPAM O CUALQUIER OTRO)?**



## **8.- La atención otorgada por el personal de cajas al momento de realizar su pago es:**

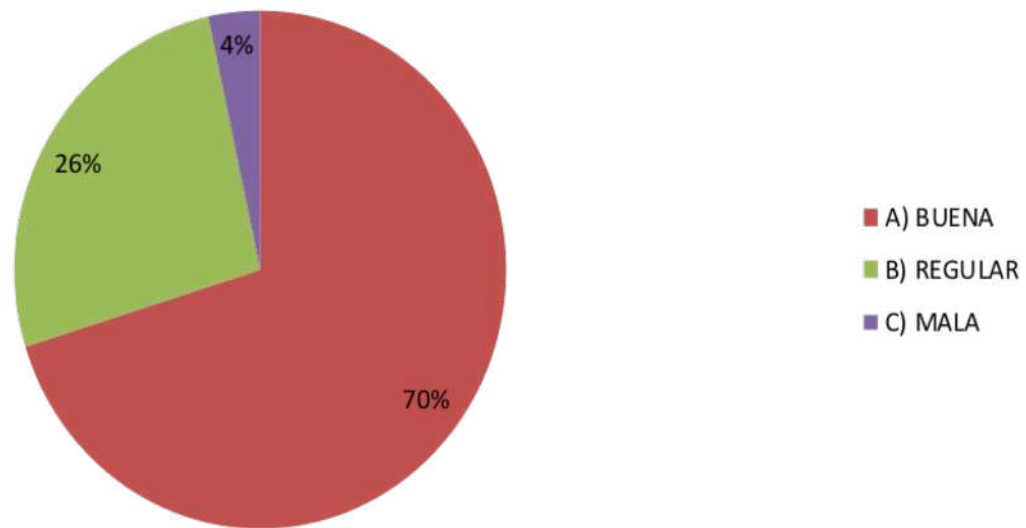
Las respuestas obtenidas fueron que el **70%** la calificó como **buena**, el **26%** explicó que era **regular** y el **4%** la encontró **mal**.

Entre los **comentarios recibidos**, destacan que **las cajeras en ocasiones no son tan amables con los usuarios**; por otro lado, **el número de contribuyentes las rebasa en tiempo de espera** y esto **también genera molestia**.

Algunos **usuarios mostraron interés por implementar alguna aplicación (App)** en el Organismo Operador que les **permitiera consultar su saldo y realizar sus pagos desde su teléfono móvil**.

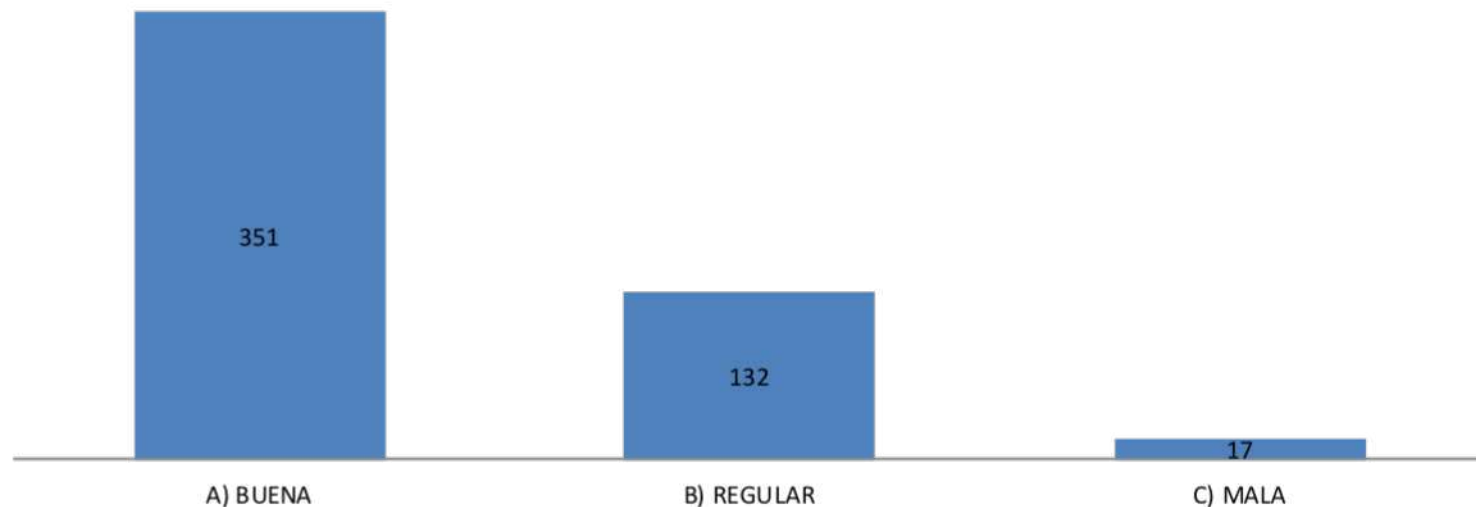
## Gráfica

**LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO ES:**



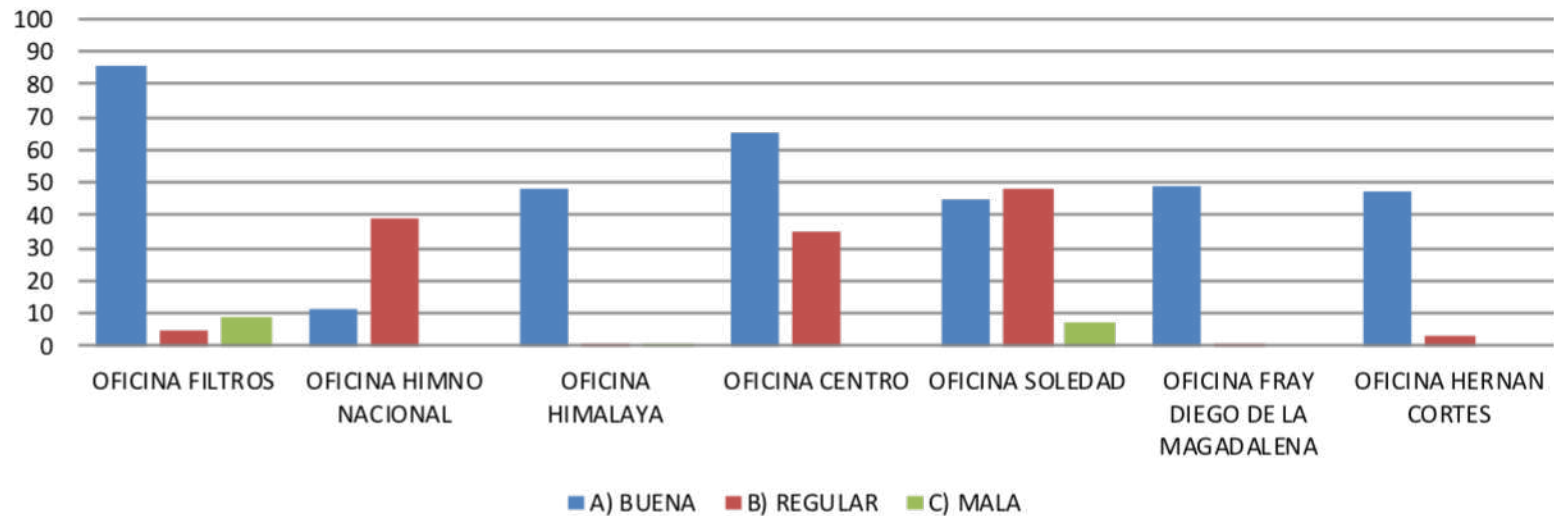
## Gráfica

**LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL  
MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO ES:**



## Gráfica

### LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL PERSONAL DE CAJAS AL MOMENTO DE REALIZAR SU PAGO ES:



## **9.- ¿Si tiene alguna duda y la manifiesta al personal de cajas, lo canalizan al área adecuada?**

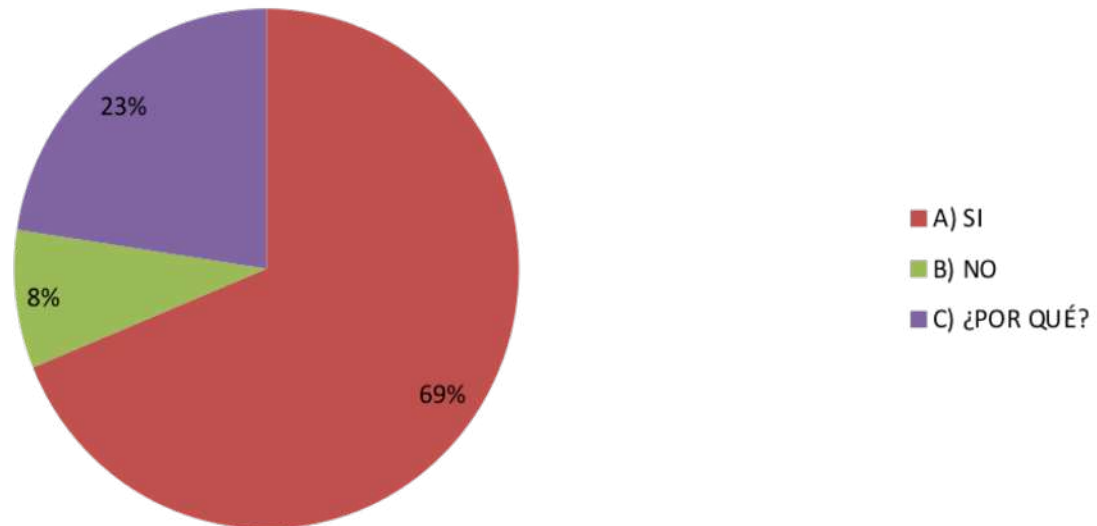
Los usuarios respondieron en **69%** que **sí**; **8%** que **no** y **23%** **resultó innecesario hacer algún cuestionamiento**, ya que únicamente buscaban realizar el pago bimestral.

La oficina más visitada para preguntar por algún trámite en especial es Los Filtros.

Algunos **encuestados comentaron** acerca de la **posibilidad de que alguna persona los recibiera en la entrada y los ubicara de acuerdo al trámite que deben realizar**; actualmente **se hace en Los Filtros** y esto **mejora la atención**; **proponen que en oficina Centro y Soledad** también se realice.

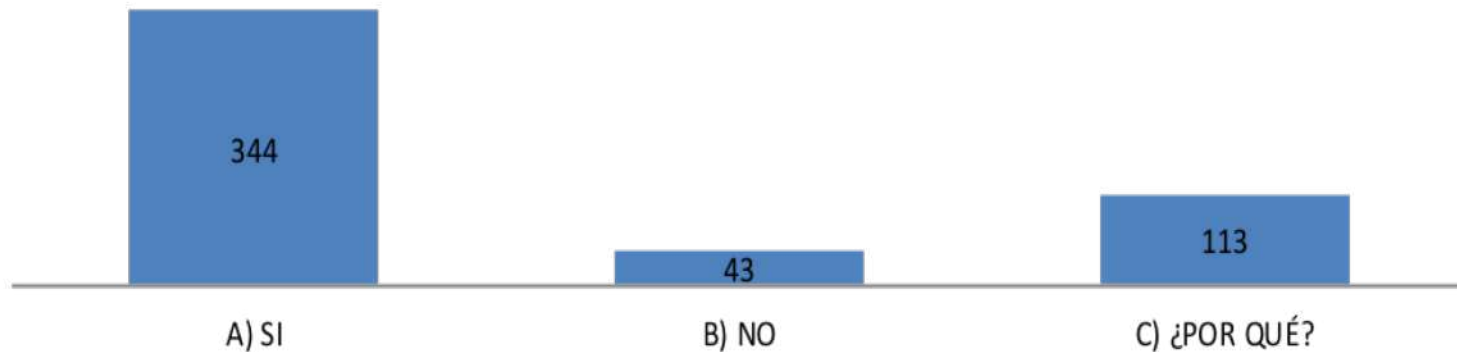
## Gráfica

**¿SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS, LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?**



## Gráfica

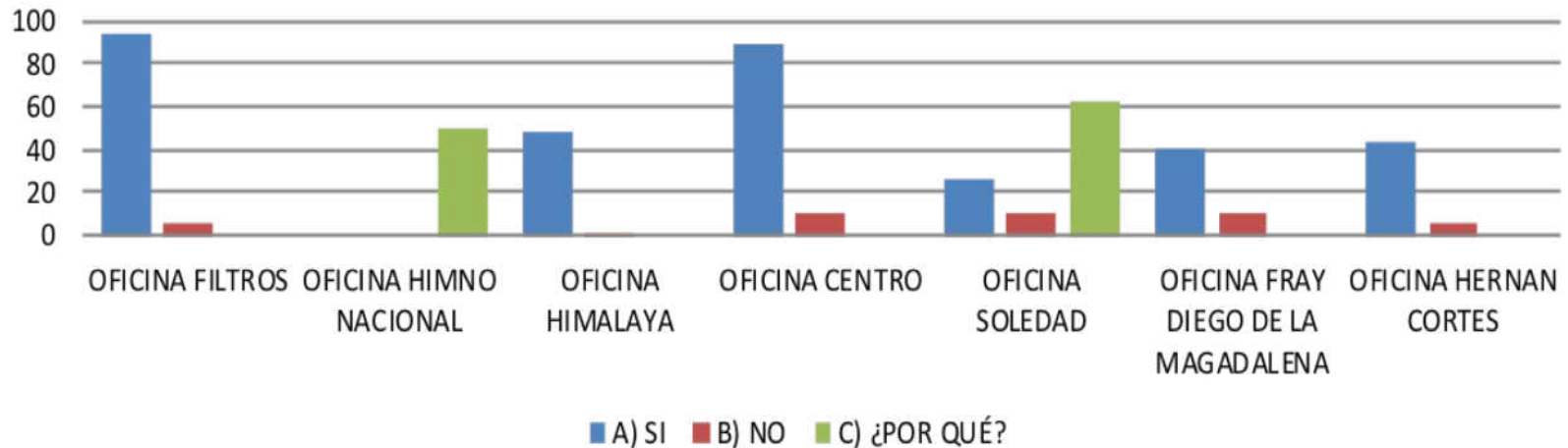
**¿SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS, LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?**





## Gráfica

**¿SI TIENE ALGUNA DUDA Y LA MANIFIESTA AL PERSONAL DE CAJAS, LO CANALIZAN AL ÁREA ADECUADA?**



## 10.- ¿Cómo considera los trabajos de reparación de fugas?

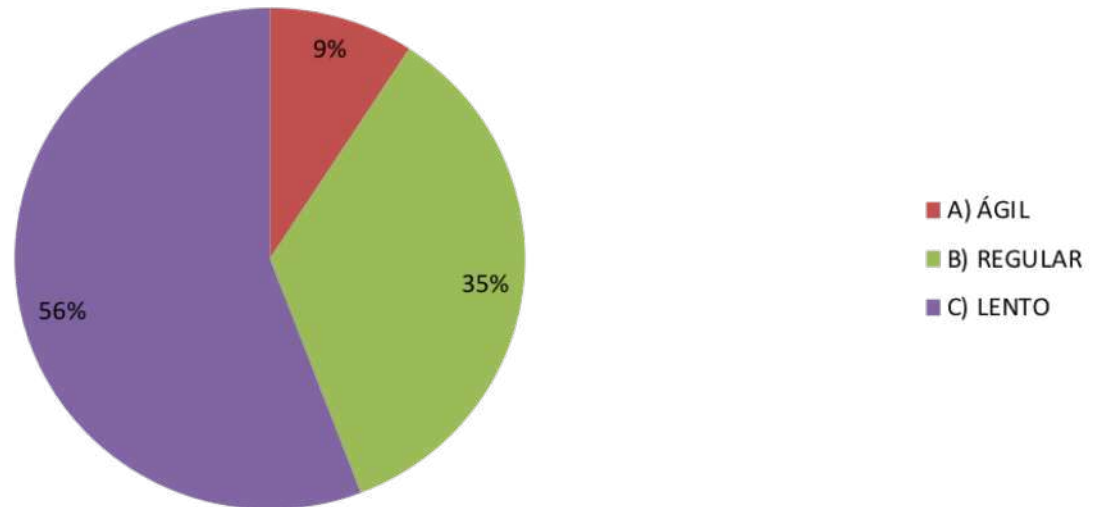
Para los usuarios la atención a las reparaciones se califica como **lento en 56%**; **regular 35%** y **9% ágil**.

La percepción que existe entre los encuestados es que **a mayor tiempo de respuesta, existe mayor desperdicio de agua; piden más personal para atención con rapidez**.

Resulta necesario **difundir información sobre los cambios de tubería**, los usuarios encuestados **desconocen que tiene un costo reparar las fuga en los domicilios**; además de explicar **que hay fugas de red y que las reparaciones implican mayor tiempo de respuesta**.

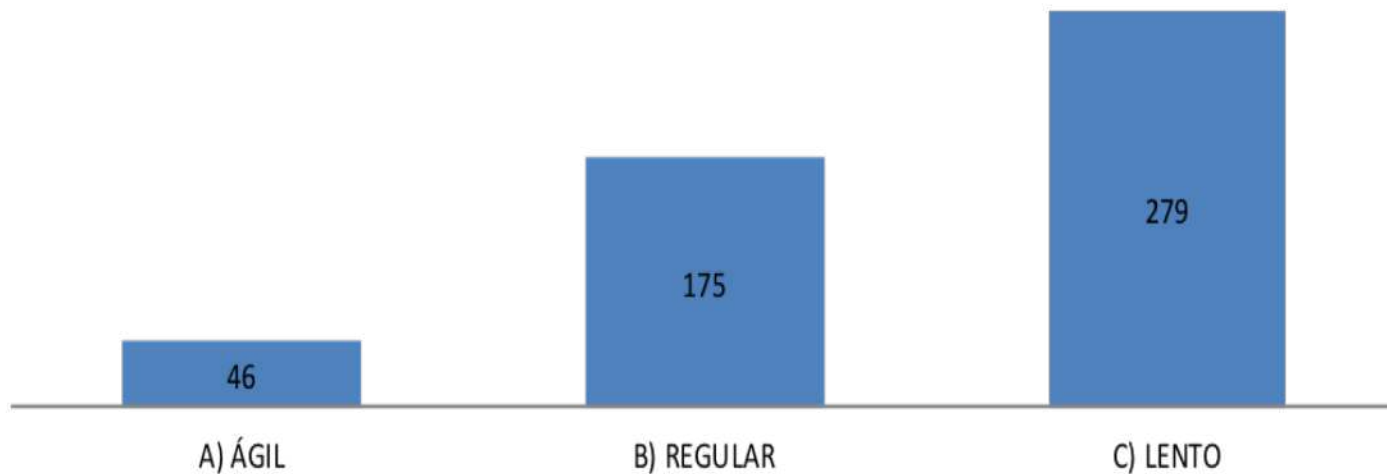
## Gráfica

¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



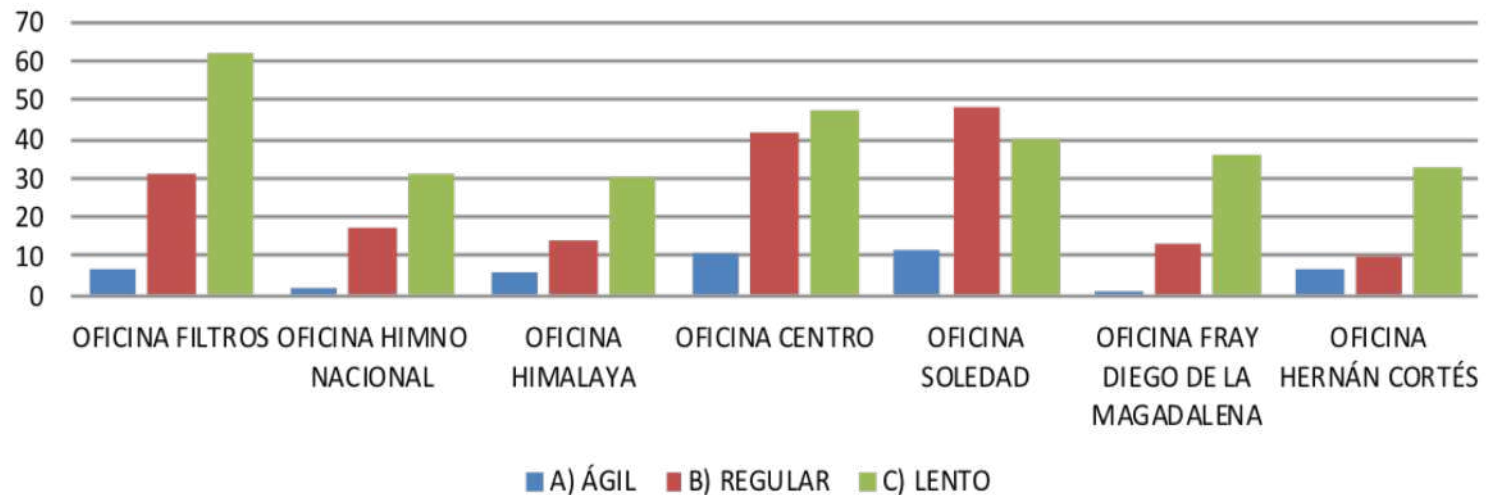
## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN DE FUGAS?



## 11.- ¿Cómo considera los trabajos de bacheo?

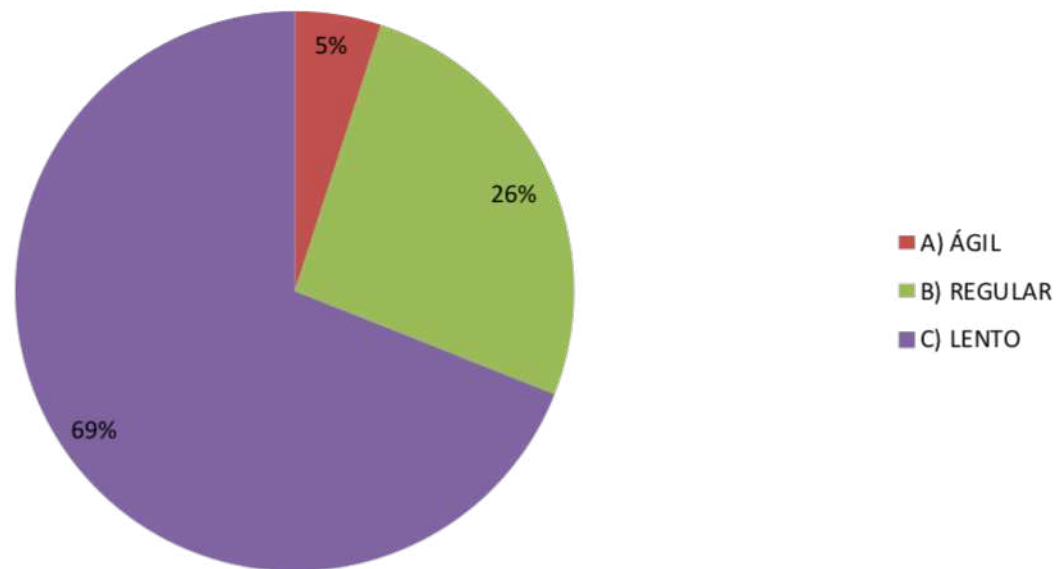
La población encuestada califica los bacheos en un **64%** como **lentos**, **26%** como **regulares** y **5%** ágiles.

**Oficina recaudadora Los Filtros** es la que registra mayor número de **opiniones negativas**; en cambio quien recibe un número menor es **oficina recaudadora Himalaya**.

Los encuestados, **además de hablar sobre la lentitud de la atención** se refirieron a **los periodos largos para levantar los escombros** donde se realiza **una reparación**.

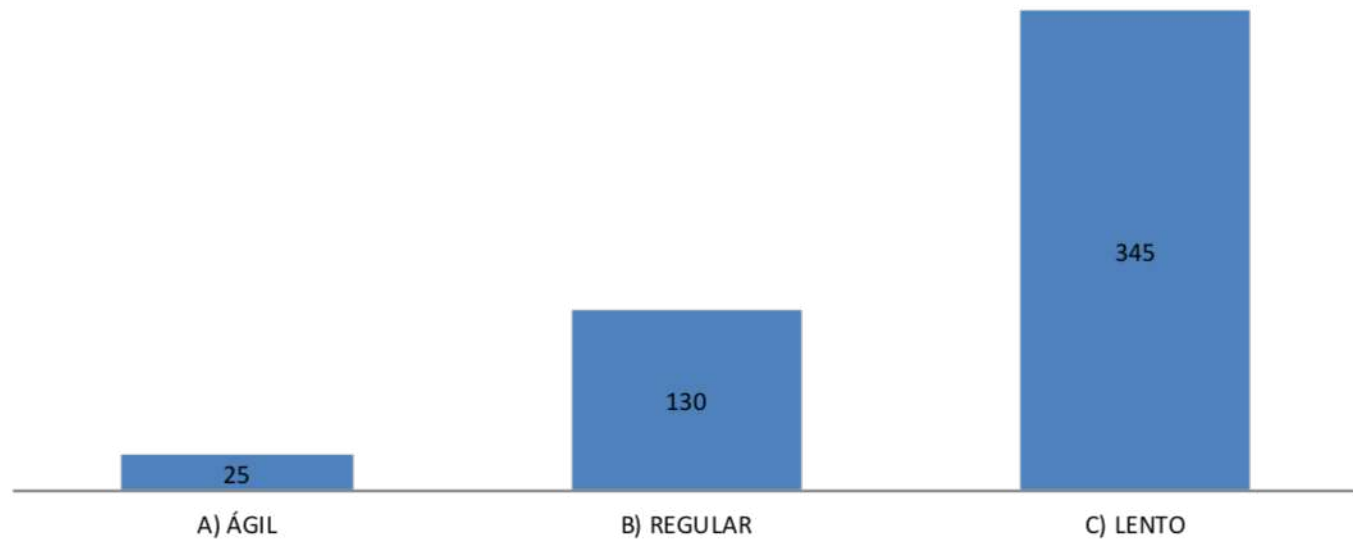
## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?



## Gráfica

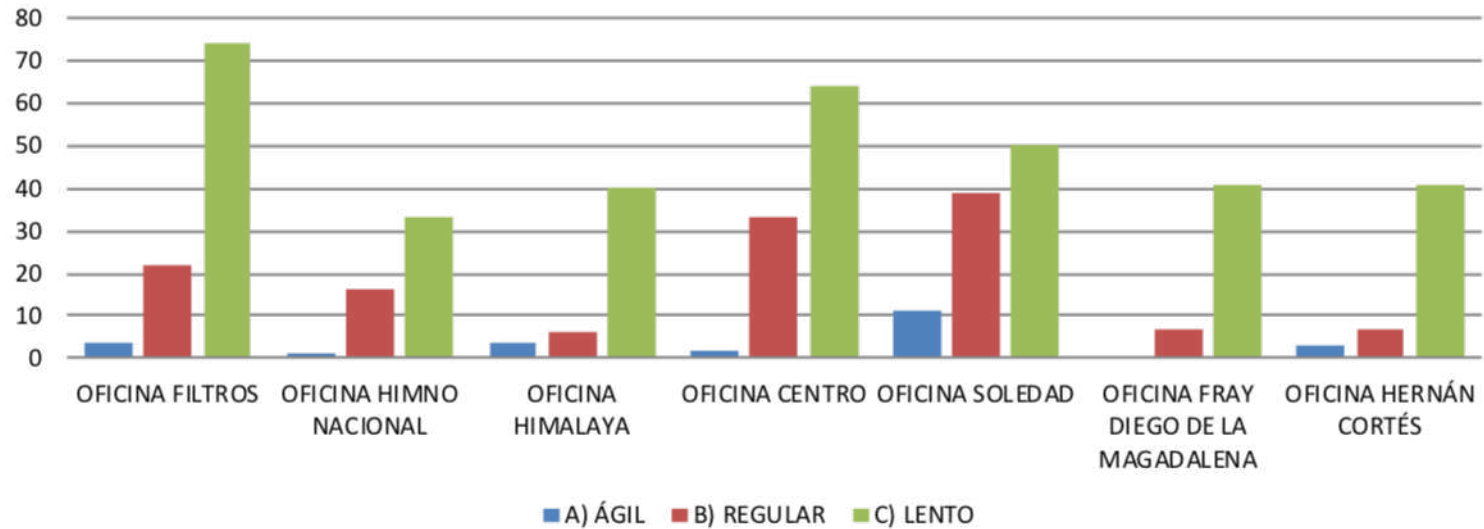
¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?





## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE BACHEO?



## 12.- ¿Cómo considera los trabajos de reconexión de toma de agua?

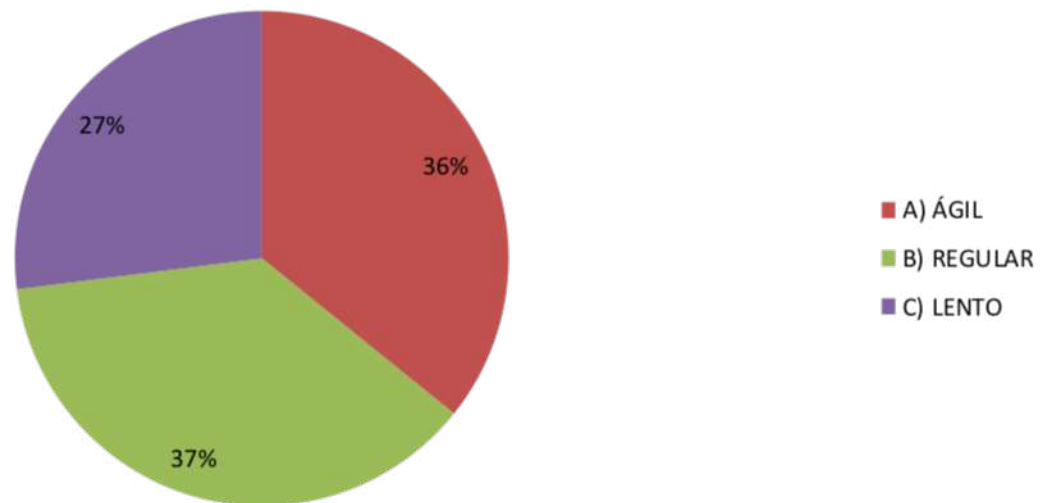
Sobre las reconexiones, los usuarios manifiestan lo siguiente: **37%** como **regular**; **36%** **ágil** y **27%** **lento**.

Los porcentajes de respuesta en este cuestionamiento se diferencian por muy poco, indicando que en la zona metropolitana de S.L.P. y Soledad genera un percepción parecida sobre la atención a las reconexiones.

Los **usuarios encuestados** manifestaron la posibilidad de que se **realicen reconexiones los fines de semana**.

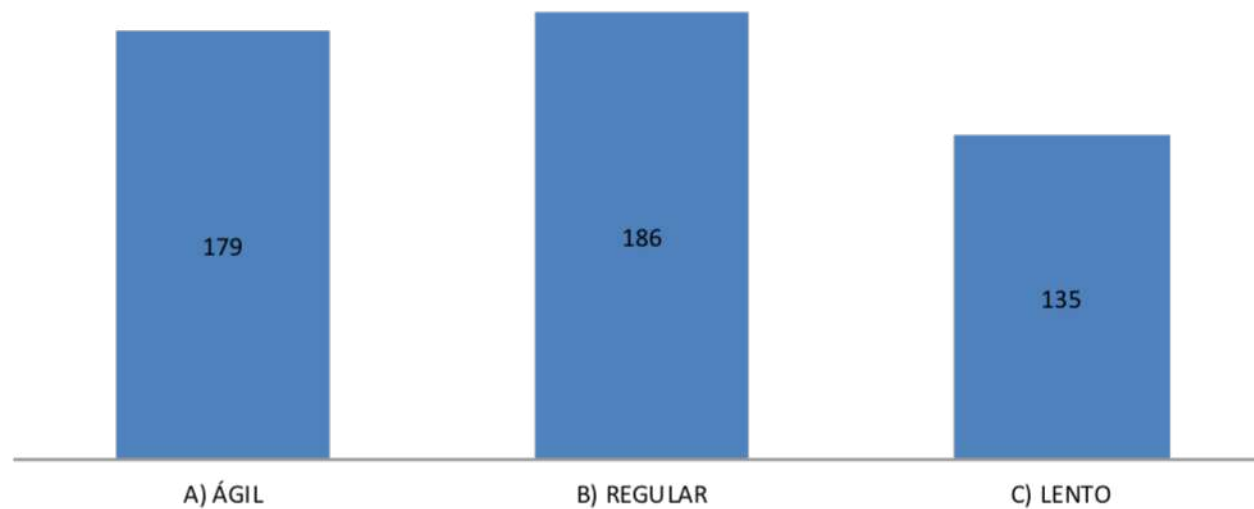
## Gráfica

¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE RECONEXIÓN DE  
TOMA DE AGUA?



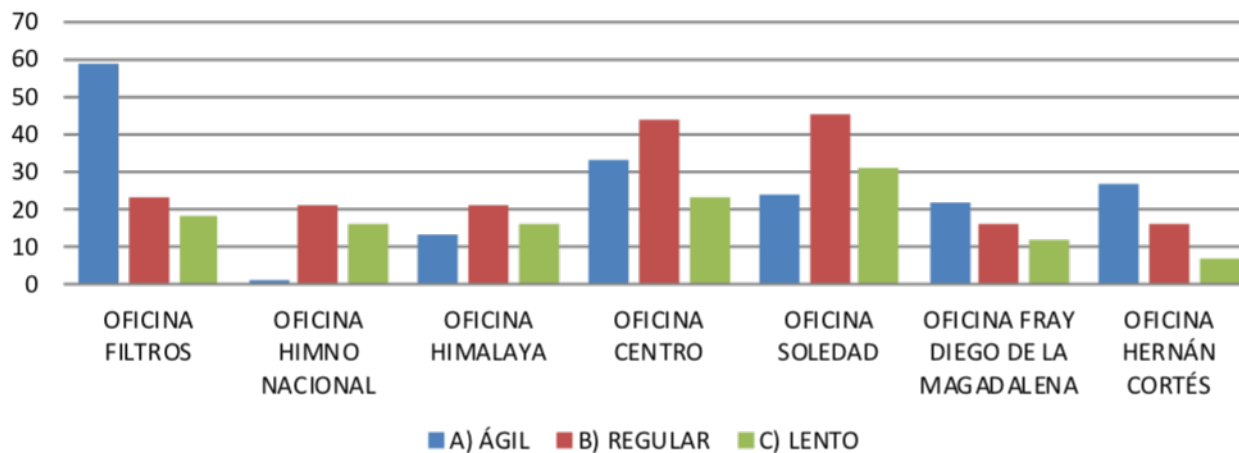
## Gráfica

**¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE  
RECONEXIÓN DE TOMA DE AGUA?**



## Gráfica

### ¿CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJOS DE RECONEXIÓN DE TOMA DE AGUA?



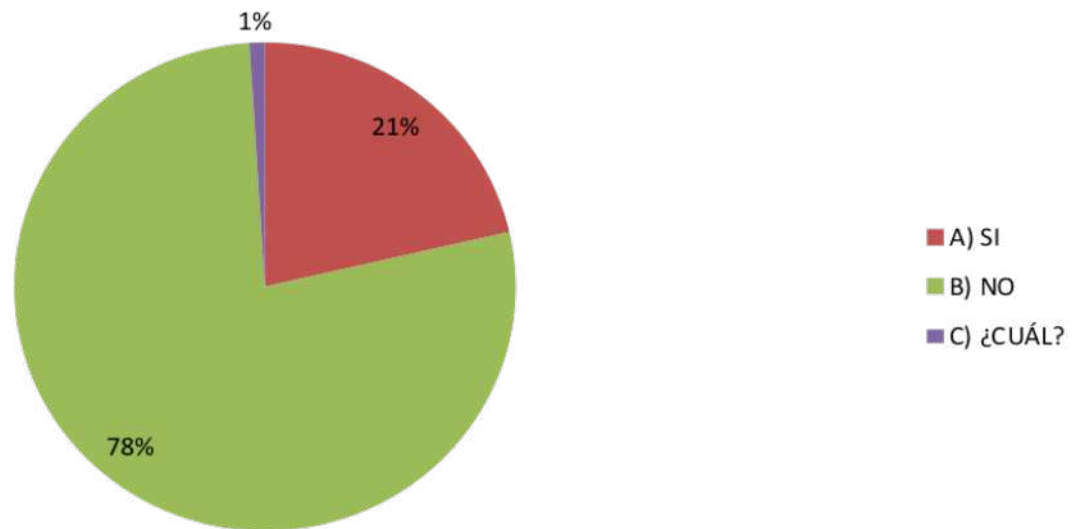
### 13.-¿Sugiere algún método para regularizar adeudos?

La mayoría de los usuarios **no** tiene ninguna propuesta para usuarios morosos **78%**; el **21%** comentan que **sí** y entre las opciones que plantean son que se **extiendan los plazos para pagar**, que se **firmen convenios** y que se **realicen promociones para usuarios cumplidos (5%)**.

Algunos usuarios recordaron el **sorteo** que se realizó **hace varios años para motivar a los usuarios cumplidos**, mencionando que **sería bueno retomar esa idea para incentivar a quienes sí pagan puntualmente**.

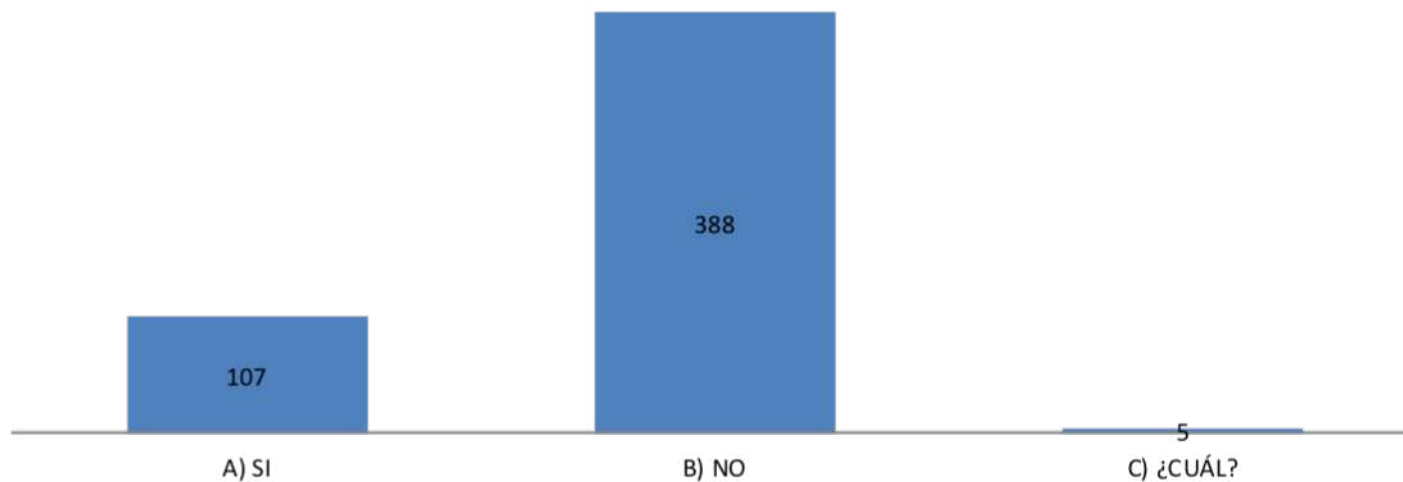
## Gráfica

**¿SUGIERE ALGÚN MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS?**



## Gráfica

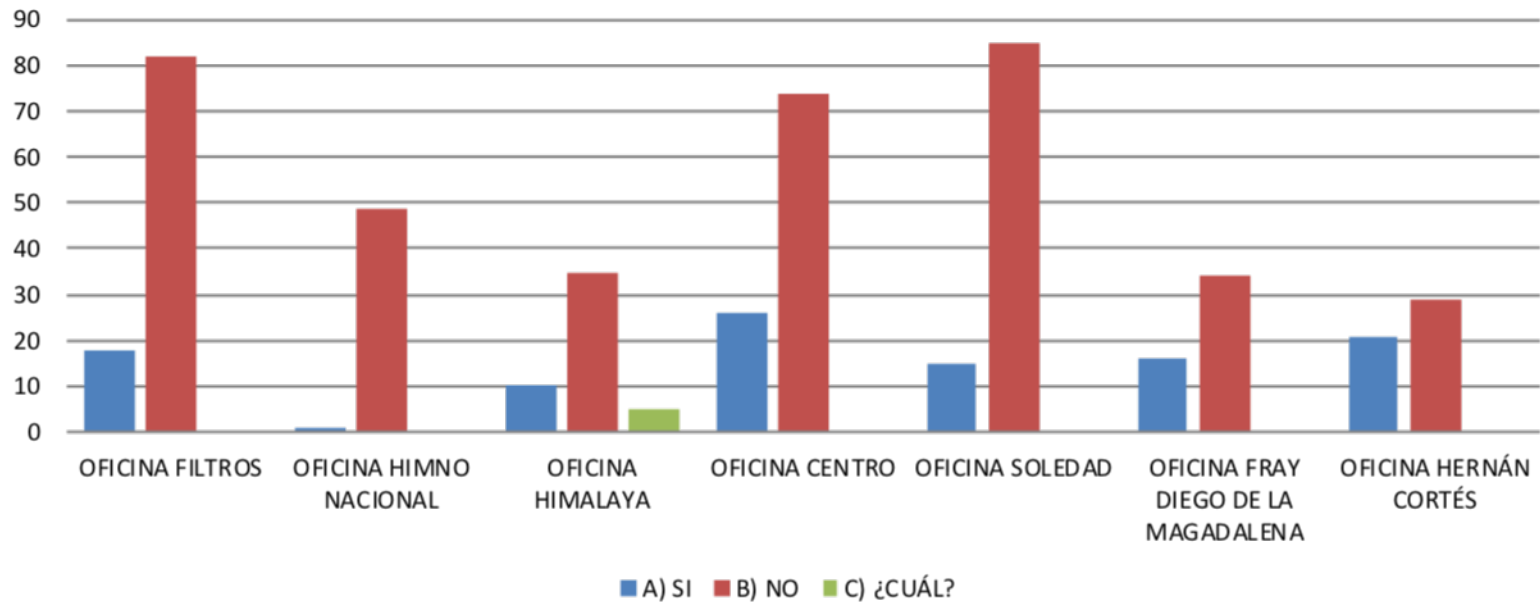
**¿SUGIERE ALGÚN MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS?**





## Gráfica

### ¿SUGIERE ALGÚN MÉTODO PARA REGULARIZAR ADEUDOS?



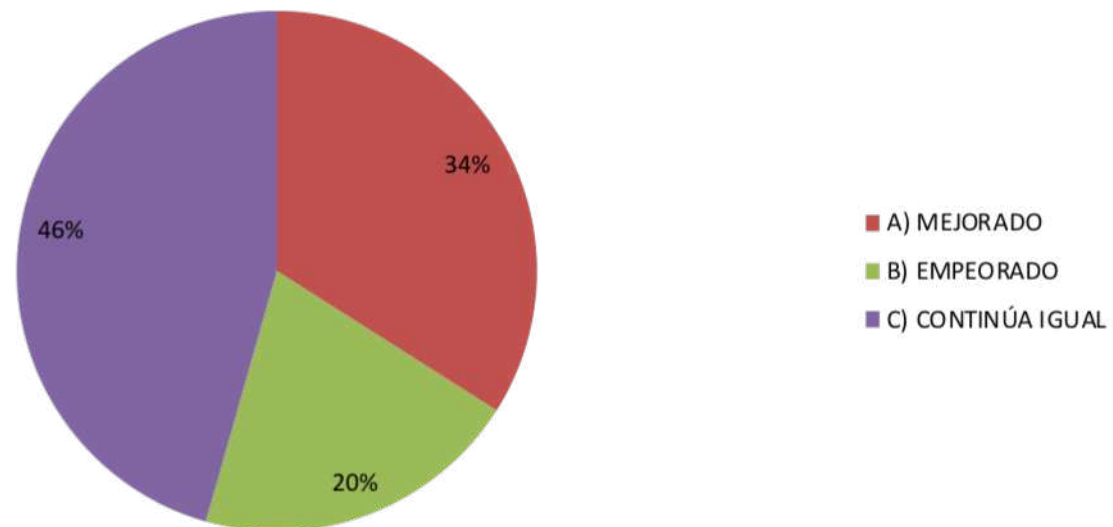
## 14.- Considera que en los últimos años, el Interapas ha:

La respuesta por la mayoría de usuarios es **46%** que el organismo operador sigue **igual** que en años pasados; el **34%** que existe **mejoría** y el **20%** que ha **empeorado**.

Entre **las personas** que comentaron que el **organismo tiene mejoría** desde que **comenzó la nueva administración**, ya que en **redes sociales han visto el trabajo del personal operativo en campo**.

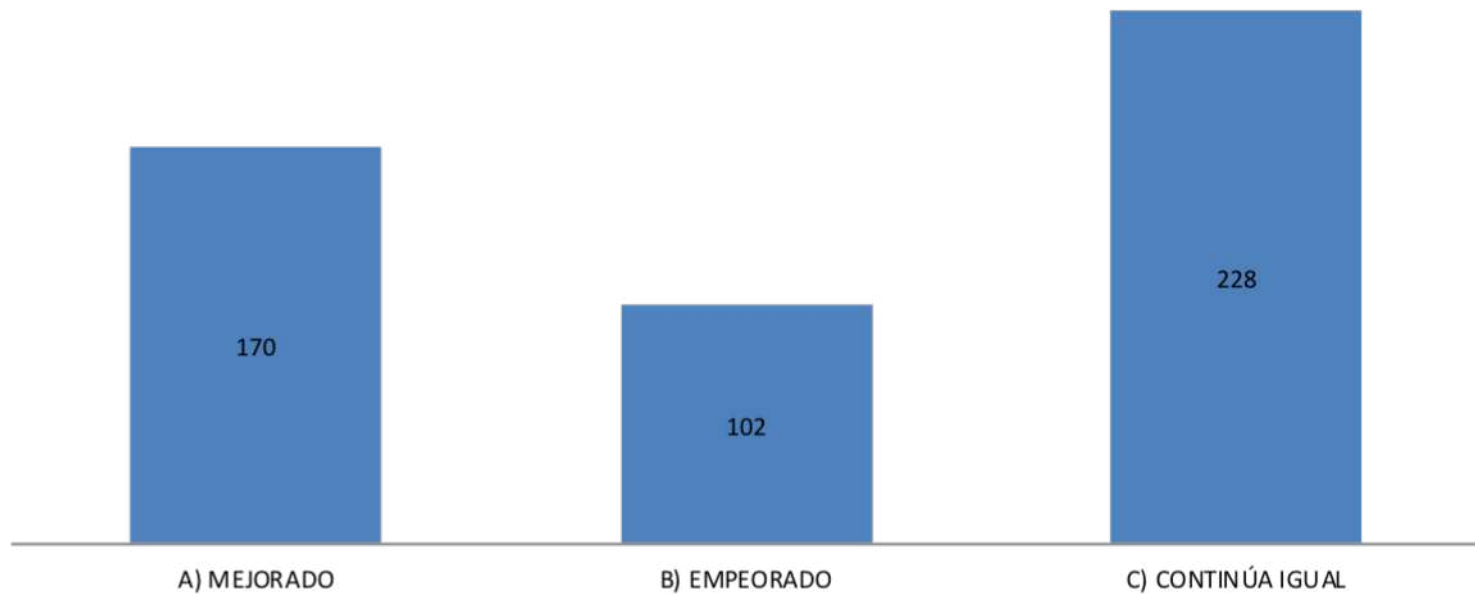
## Gráfica

CONSIDERA QUE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, EL INTERAPAS  
HA:



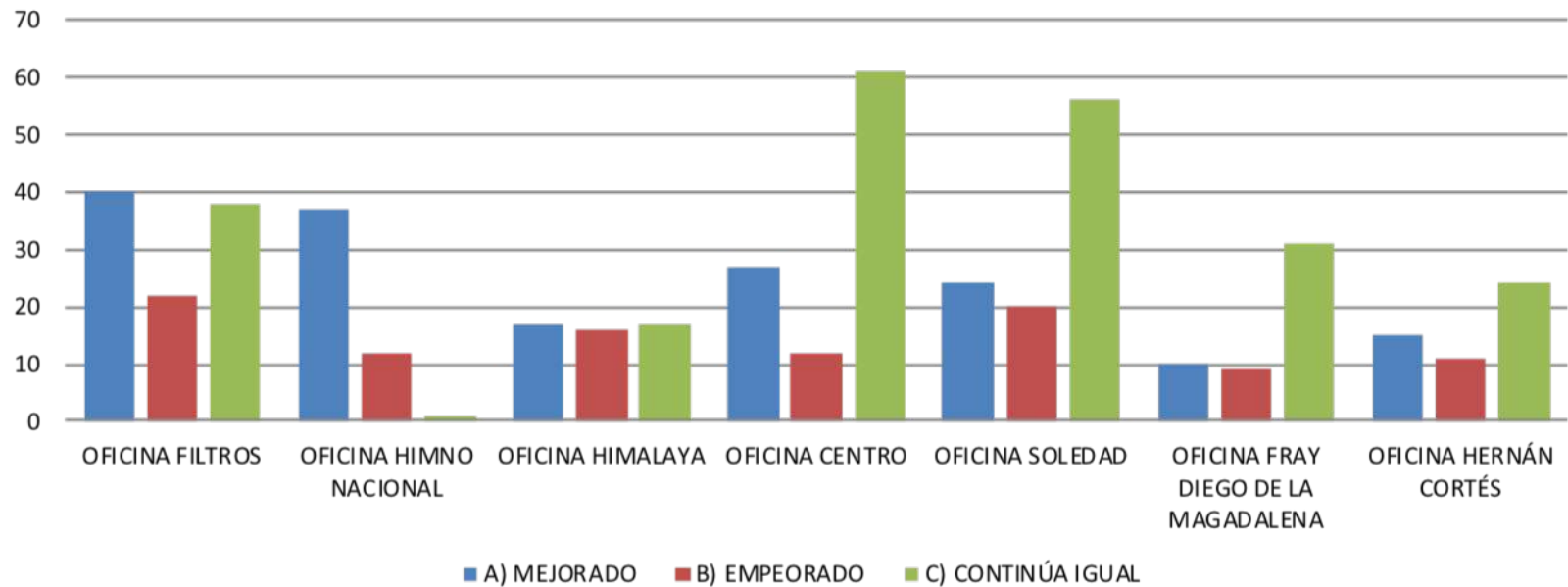
## Gráfica

**CONSIDERA QUE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, EL INTERAPAS HA:**

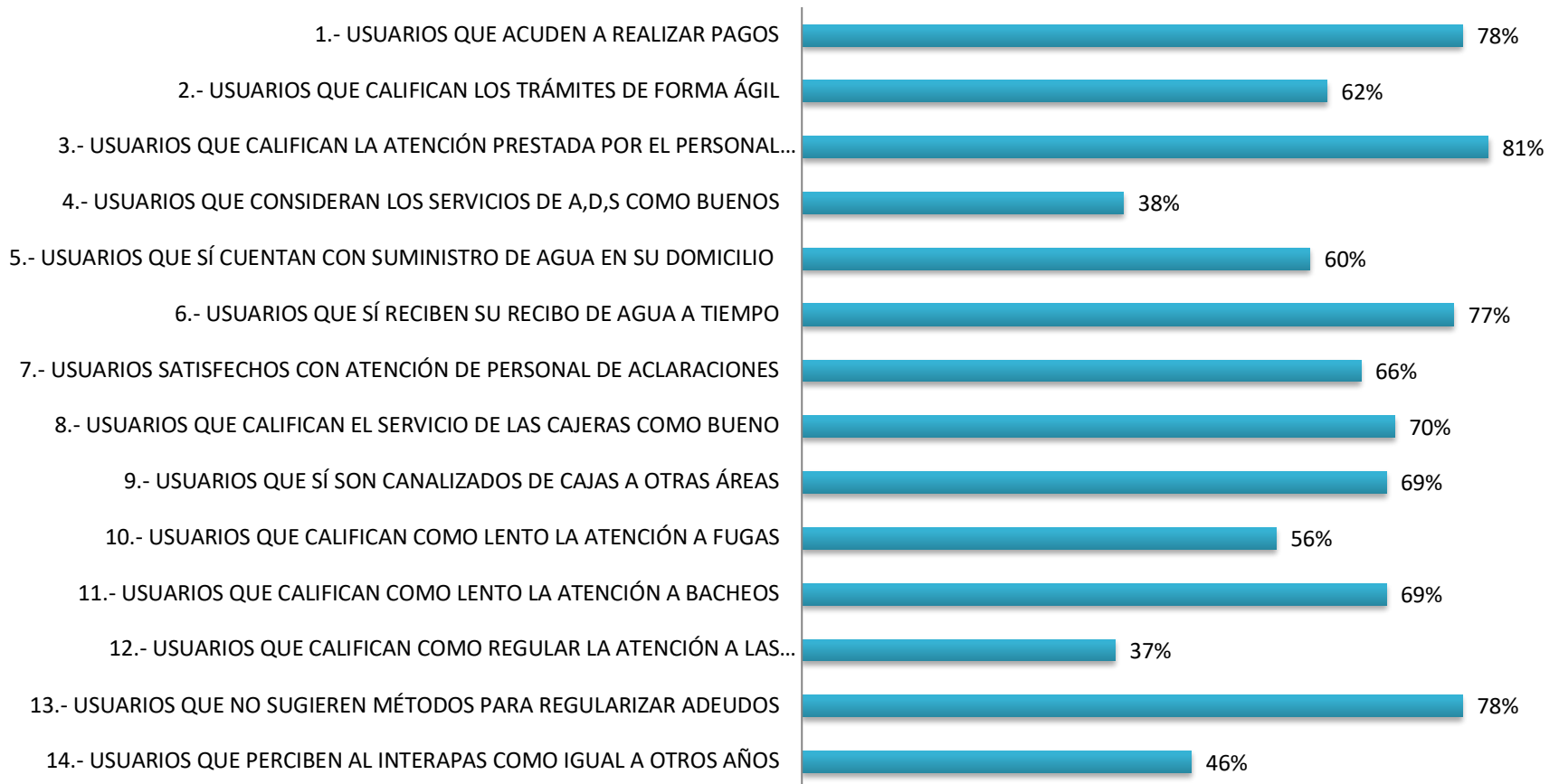


## Gráfica

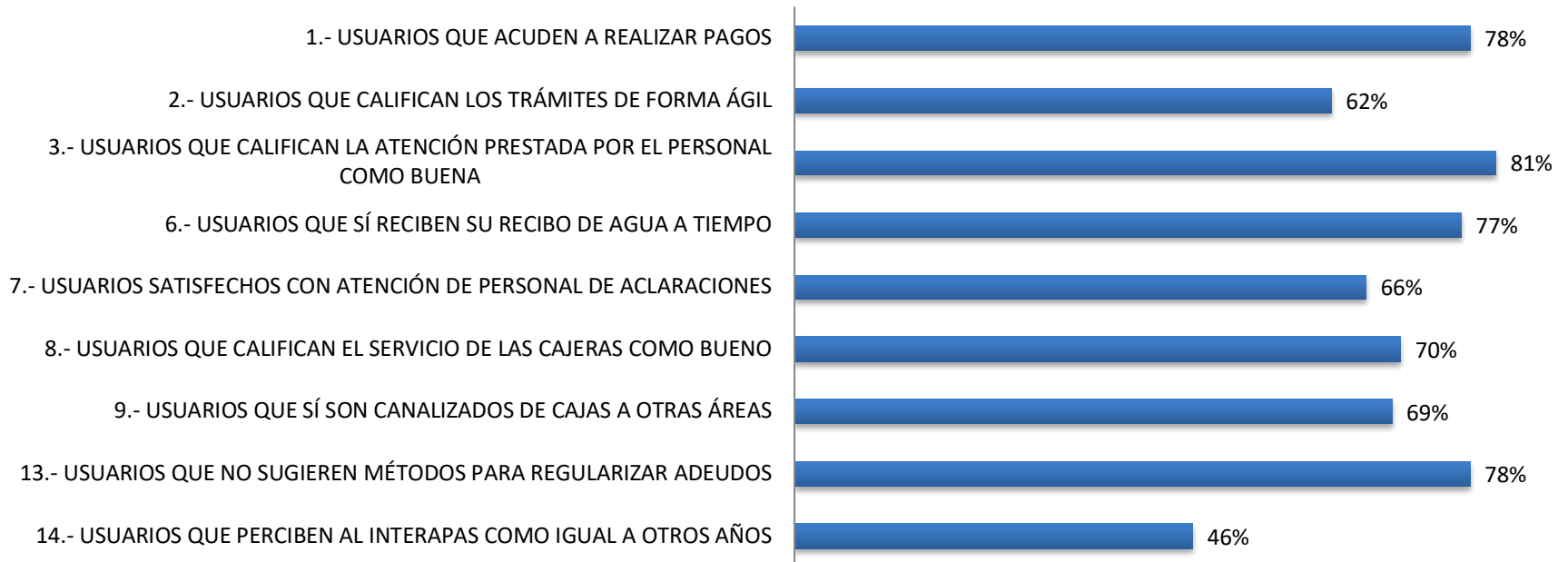
**CONSIDERA QUE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, EL INTERAPAS HA:**



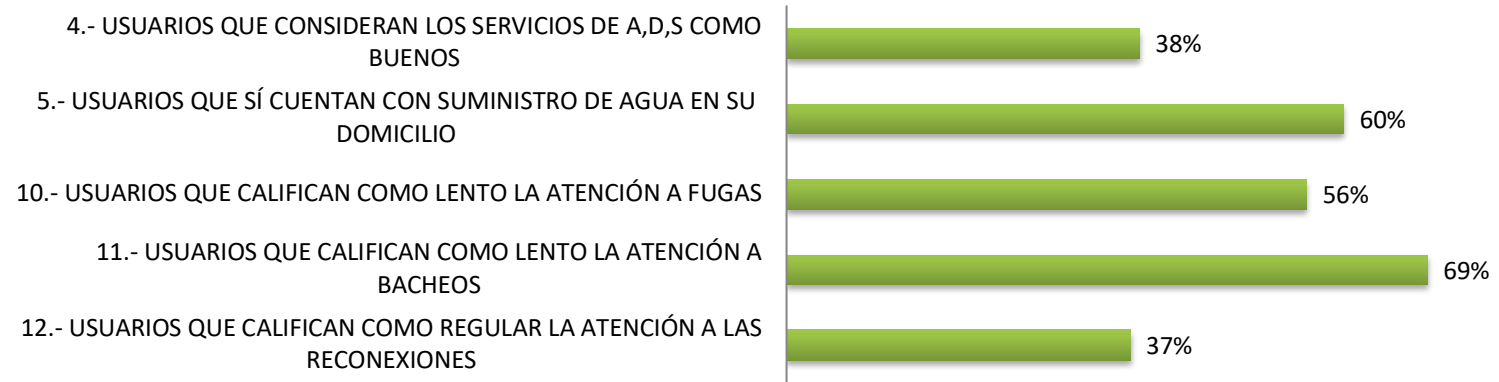
## RESULTADOS GENERALES ENCUESTA DE OPINIÓN 2019



## RESULTADOS SOBRE SERVICIO A USUARIOS



## RESULTADOS SOBRE SERVICIO OPERATIVO





## Encuesta oficina Los Filtrros



## Encuesta oficina Centro



## Encuesta oficina Soledad



## Encuesta oficina Himno Nacional



## Encuesta oficina Himalaya



## Encuesta oficina Hernán Cortés



## Encuesta oficina Fray Diego de la Magdalena

