



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CONTRALORIA MUNICIPAL

col 41605

1 2 2 3 17 MAR -2 13:59

RECIBIDO
LEON, GTO.

REF:CI/231/17
León, Gto. a 2 de Marzo de 2017

LIC. ESTEBAN RAMIREZ SANCHEZ
CONTRALOR MUNICIPAL

Como seguimiento a su oficio CM/DESCI/1512/2016, en el que por este conducto se hacen de nuestro conocimiento el resultado del análisis realizado a la construcción de indicadores 2016 y avance en la consecución de los objetivos y metas planteadas para el periodo enero-septiembre 2016, se informa la atención a las observaciones:

4. Resultados

1.- Construcción de indicadores 2016

Respecto al proceso de revisión de los indicadores se señalan los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

- Expresar con mayor claridad el indicador con el que miden el avance de cada proyecto, y su método de cálculo correspondiente, ya que actualmente los indicadores están expresados como acción, lo cual no corresponde con el planteamiento de un indicador, éste debe ser una relación cuantitativa entre variables que exprese la manera en que se medirá el avance de la acción realizada.
- Los indicadores de “Mantener la cobertura de drenaje sanitario a la población urbana”, y “Mantener la cobertura de agua potable a la población urbana”, deben ser más específicos sobre cómo se mide la cobertura de drenaje sanitario y agua potable a la población urbana.
- Los indicadores de “Ejecutar programa de obra de agua potable” y “Ejecutar programa de obra de drenaje y saneamiento” son muy ambiguos, deben ser más específicos y detallar en que consiste el programa y como están midiendo el avance de ejecución del mismo.
- Para los indicadores correspondientes al área de comunicación, se recomienda completar el nombre con “Calificación de...”, de forma que tenga mayor claridad qué se está midiendo con los mismos. Por la forma en que están planteados actualmente, hasta no ver la unidad de medida, no es claro que hacen referencia a una calificación. También es importante nos indiquen la forma en que se plantea la meta a alcanzar para cada uno de ellos.

Dado que para 2017 todos los programas y procesos en el Municipio de León deben seguir la Metodología del Marco Lógico del presupuesto basado en resultados, los indicadores con los que se medirán los avances de los programas y procesos deben estar contruidos bajo dicha metodología. Por lo que pedimos que los indicadores de avances del ejercicio 2017 estén contruidos considerando los criterios CREMAA (Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable, Adecuado y Aportación Marginal).

1/4

2.- Avance de Metas y Objetivos Periodo Enero-Septiembre 2016

Con relación al Reporte de Avances Metas correspondiente al trimestre julio-septiembre 2016, enviado por usted, mediante oficio sin número enviado el 16 de noviembre del 2016, se observa lo siguiente:

Indicador	Meta 2016	Avance Ene-Oct	Reporte de la Entidad
Potabilidad de agua	100%	99.95%	99.95%
Mantener la cobertura de agua potable a la población urbana	98.98%	97.78%	98.98%
Mantener la cobertura de drenaje sanitario a la población urbana	98.98%	97.78%	98.98%
Ejecutar programa de obra de agua potable	100%	81.93%	81.93%
Ejecutar programa de obra de drenaje y saneamiento	100%	68.26%	68.26%
Servicios en general	9.4	9.33	9.33
Servicio de agua	9.15	9.16	9.16
Servicio de drenaje sanitario	9..	8.91	8.91
Atención del personal en oficina	9.6	9.60	9.60
Atención del personal en vía pública	9.1	8.35	8.35
Atención telefónica	9	9.60	9.60
Servicio en cajas	9.6	9.54	9.54
Reparación de fugas	8.8	8.22	8.22
Bacheo y recolección de escombros	8	7.96	7.96
Atención en aclaraciones	9.5	9.60	9.60
Atención en contratos	9.5	9.60	9.60

Y como resultado del análisis de los avances en metas y objetivos planteados, a continuación se señala lo siguiente:

- Para los indicadores “Mantener la cobertura de agua potable a la población urbana” y “mantener la cobertura de drenaje sanitario a la población urbana”, se solicita informen el método de cálculo del acumulado, ya que no coincide con el acumulado calculado por este Órgano de Control.
- Para el indicador “Ejecutar programa de obra de drenaje y saneamiento” solicitamos informe a este Órgano de Control la razón por la cual el avance a octubre presenta ese valor

RESPUESTA

1.- En cuanto a la cobertura del drenaje sanitario a la población urbana y mantener la cobertura de agua potable a la población urbana, se hace de su conocimiento que el cálculo se realiza con la información generada por el área comercial tomando en cuenta el número de tomas domésticas que resulten en el mes multiplicándose por el coeficiente de hacinamiento (de 4.1) número de personas por vivienda, obteniéndose el resultado de la población servida, el IMUVI nos entrega el dato de la población no atendida por el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León, en la zona urbana, la suma de ambos nos arroja la población estimada en la zona urbana de la ciudad, lo que ahí consideramos sería el 100% y de esa forma obtenemos el número.

$$\text{Cobertura} = \frac{(\text{Número de tomas domiciliarias}) (\text{Coeficiente de Hacinamiento})}{\text{Población total en zona urbana León}} \times 100$$

En cuanto al avance que se informó de enero-octubre, es importante señalar que en el acumulado se expresó la meta de 2016 de 98.8% en los indicadores de mantener la cobertura de agua potable a la población y drenaje sanitario en la población urbana debiendo ser, el acumulado de enero a octubre de 97.78%, Se anexa avance de indicadores 2016, donde el acumulado de estos indicadores es de 97.62%.

2.- En cuanto a los indicadores de ejecutar el programa de obra de agua potable y ejecutar programa de drenaje y saneamiento, comento a usted, que en la forma como se determinan los indicadores es considerando el programa de obra del ejercicio autorizado contratado contra el programa de obra del ejercicio autorizado, como se muestra a continuación:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Programa de obra del ejercicio autorizado contratado}}{\text{Programa de obra del ejercicio autorizado}}$$

El avance acumulado a octubre del indicador "Ejecutar programa de obra de drenaje y sanitario", tienen un avance del 68.26% obtenido de la suma de los porcentajes de obra contratado de drenaje y saneamiento.

Se adjunta reporte de avance de indicadores 2016, en cuanto a la obra de drenaje y sanitario, refleja movimientos acumulados al mes de noviembre de 2016, siendo el acumulado de 74.13%..

3.- El objetivo general de la encuesta, es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios enfocados a los temas de percepción, evaluación de atención y servicios en los siguientes rubros:






REF:CI/231/17

- Servicio en general
- Servicio de agua
- Servicio de drenaje sanitario
- Atención del personal en oficina
- Atención del personal en vía pública
- Atención telefónica
- Servicio en cajas
- Reparación de fugas
- Bacheo y recolección de escombros
- Atención en aclaraciones
- Atención en contratos

Se adjunta encuesta practicada a diciembre 2016, en la que se determina el nivel de satisfacción de usuarios.

Sin otro asunto de momento, quedo a sus órdenes como su atento y seguro servidor.

Atentamente

 Agua para siempre

“Año del Centenario de la Promulgación de la
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

LAE y M.F. Ernesto Camarillo Salas
Contraloría Interna

c.c.p. Lic. J. Leonardo Lino Briones.....Director General de SAPAL
Archivo/ ECS/rocío

4/4

Avance de Indicadores 2016
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León

Nombre y Responsable del Proceso	Indicador	Unidad de Medida	Meta 2016	Enero												Noviembre
				Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	Logrado	
Gerencia de Calidad del Agua, Ing. Arnulfo García Delgado	Potabilidad del agua	%	100.00%	100%	100.00%	99.90%	100.00%	100.00%	99.70%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.90%	99.89%
	Mantener la cobertura de agua potable a la población urbana	%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	97.00%	97.01%	97.01%	97.01%	97.03%	96.84%	96.84%
Gerencia de Operación y Mantenimiento, Ing. Enrique De Haro Maldonado	Mantener la cobertura de drenaje sanitario a la población urbana	%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	98.98%	96.99%	97.00%	97.01%	97.01%	97.01%	97.03%	96.84%	96.84%	96.84%
	Ejecutar programa de obra de agua potable	%	100%	0.00%	0.14%	5.24%	18.95%	5.47%	6.90%	8.53%	2.95%	97.01%	97.03%	96.84%	96.84%	0.88%
Gerencia de Planeación y Proyectos, Ing. Alvaro Caudillo Hernández	Ejecutar programa de obra de drenaje y saneamiento	%	100%	0.96%	1.37%	5.98%	5.23%	2.58%	6.67%	1.18%	6.46%	33.01%	28.42%	5.33%	5.33%	0.88%
	Servicio en general	Calif. 1-10	9.40	9.41	9.27	9.36	9.22	8.95	9.40	9.39	9.33	9.47	9.47	9.48	9.34	9.34
Comunicación, Lic. Pedro Muñiz Felipe	Servicio de agua	Calif. 1-10	9.15	9.21	9.16	9.26	9.08	8.96	9.16	9.04	9.08	9.34	9.34	9.31	9.07	9.07
	Servicio de drenaje sanitario	Calif. 1-10	9.00	8.86	8.91	9.03	8.90	8.73	9.09	8.92	8.69	8.93	8.93	9.00	8.78	8.78
Comunicación, Lic. Pedro Muñiz Felipe	Atención del personal en oficina	Calif. 1-10	9.60	9.72	9.62	9.68	9.59	9.44	9.54	9.63	9.54	9.65	9.65	9.62	9.52	9.52
	Atención del personal en vía pública	Calif. 1-10	9.10	8.00	8.20	8.20	8.40	8.20	8.65	8.34	8.21	8.48	8.86	8.86	8.02	8.02
Comunicación, Lic. Pedro Muñiz Felipe	Atención telefónica	Calif. 1-10	9.00	9.72	9.62	9.68	9.59	9.44	9.54	9.63	9.54	9.65	9.65	9.62	9.52	9.52
	Servicio en cajas	Calif. 1-10	9.60	9.66	9.60	9.50	9.50	9.34	9.52	9.60	9.52	9.56	9.63	9.63	9.50	9.50
Comunicación, Lic. Pedro Muñiz Felipe	Reparación de fugas	Calif. 1-10	8.80	8.25	8.20	7.81	8.10	8.31	8.61	8.31	8.34	8.05	8.20	8.20	8.11	8.11
	Bacheo y recolección de escombros	Calif. 1-10	8.00	7.42	7.74	7.80	8.31	7.77	8.57	7.48	7.67	8.16	8.64	8.64	7.57	7.57
Comunicación, Lic. Pedro Muñiz Felipe	Atención en aclaraciones	Calif. 1-10	9.50	9.72	9.62	9.68	9.59	9.44	9.54	9.63	9.54	9.65	9.65	9.62	9.52	9.52
	Atención en contratos	Calif. 1-10	9.50	9.72	9.62	9.68	9.59	9.44	9.54	9.63	9.54	9.65	9.65	9.62	9.52	9.52



immerse
marketinggroup

**CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL**

DICIEMBRE 2016

Objetivos

A. CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN PATIO SOBRE LOS SIGUIENTES RUBROS:

- AGUA POTABLE
- MANTENIMIENTO DE REDES
- DRENAJE
- ATENCIÓN PERSONALIZADA
- PAGOS
- TRÁMITES Y ACLARACIONES
- SUPERVISIÓN DE OBRA
- EVALUACIÓN DE EMPLEADOS EN GENERAL
- EVALUACIÓN A LA IMAGEN DE LA SUCURSAL

B. IDENTIFICAR LA RECORDACIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS LANZADAS POR SAPAL

ANEXO I

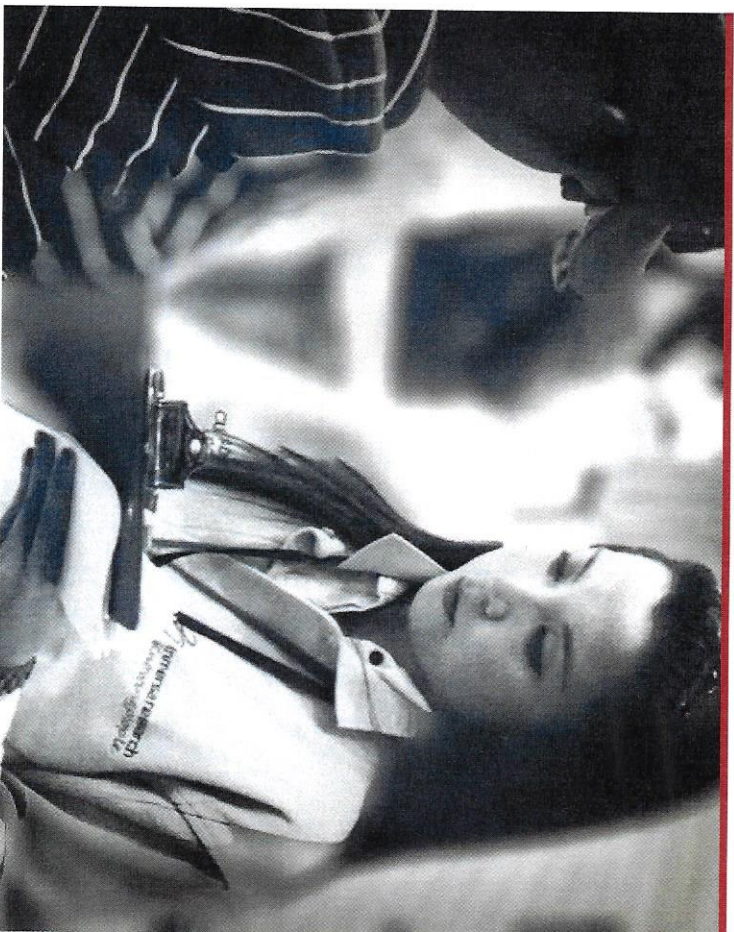
ATENCIÓN A CLIENTES CALL CENTER
EVALUACIÓN A CAJEROS AUTOMÁTICOS

OBJETIVO GENERAL:

DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN PATIO, EN CUANTO A LOS EJECUTIVOS Y EL TRABAJO REALIZADO.



Metodología Cuantitativa



El levantamiento de campo fue llevado a cabo en la ciudad León Guanajuato los días (8 de diciembre al 20) del mismo mes (*días hábiles*), contando con un equipo de 2 personas (1 encuestador y un supervisor de campo) realizando el levantamiento en 4 sucursales (Torres Landa, Morelos, Hidalgo y Centro); realizando un total de **299 casos**.

NOTA IMPORTANTE

Los datos presentados en este estudio son reflejo de la opinión pública correspondiente a **VISITANTES A SUCURSALES DE SAPAL** en el municipio de León, Guanajuato; en el momento de realizar el levantamiento, dichos datos pueden presentar variaciones en un futuro dependiendo de eventos o acontecimientos no previstos hasta este momento. El cuestionario y estudio en general se enfocaron en la opinión de la población referente a temas de percepción, evaluación de atención y servicio en sucursales de **SAPAL** en la ciudad durante el mes de **DICIEMBRE DEL 2016**, dejando fuera del contexto de investigación los alcances políticos, sociales o económicos que la población pudiera tener en un futuro.

ACLARACIONES Y CONSULTAS

Para cualquier consulta o aclaración referente a la investigación, favor de dirigirse a: **INVERMERC S.C.** con domicilio en: Av. Paseo de los Insurgentes 2216, col. Lomas del Sol, en la ciudad de LEON GUANAJUATO, o a los teléfonos: 477 7790082, 7790084.

www.inmersa.com.mx



Metodología Cuantitativa

Perfil demográfico de los entrevistados

Representación de la muestra por género:



52.5%

HOMBRE



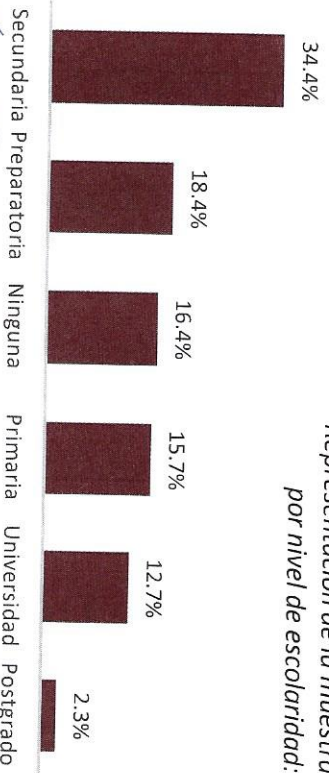
47.5%

MUJER

Representación de la muestra por ocupación (Top 5):



Representación de la muestra por nivel de escolaridad:



Población entrevistada	Hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad, visitantes a sucursales de SAPAL.				
Técnica de recolección de datos	Aleatorio simple, in situ.				
Tamaño de la muestra	299 entrevistas efectivas y completas				
Segmentación de la muestra	149 Sucursal Torres Landa / 50 Sucursal Hidalgo / 50 Sucursal Centro / 50 Sucursal Morelos				
Nivel de confianza	96%	Margen de error	+/- 4%	Tasa de respuesta	92%
Universo	Visitantes a sucursales de SAPAL.				
Representación	EDADES	18 a 25 años: 8%	AB: 0%		
		26 a 35 años: 14.7%	C+: 0%		
		36 a 45 años: 22.4%	C: 6.7%		
		46 a 55 años: 23.4%	D+: 55.2%		
		56 y más años: 31.4%	D: 37.5%		
Segmentación	URBANO	100.0%	No contestó: 0.7%		

www.inmersa.com.mx

I: Percepciones y asociaciones hacia SAPAL

CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



Handwritten signature or initials in blue ink.

Percepciones y Asociaciones Hacia SAPAL

Cuándo escucha la palabra SAPAL,
¿Con qué la relaciona?



Otras Menciones: 15.1%

El 76.3% de los encuestados relaciona SAPAL con <<Agua>>, mientras que el 8.7% con <<Servicio>>.

El restante lo relaciona con alcantarillado, limpieza, pagos, honestidad, servicio lento, gobierno, obra pública, entre otros.



TOP 3: MENCIONES PRINCIPALES

1. Drenaje / Alcantarillado 47.7%
2. Agua potable 41.5%
3. Tratamiento / Saneamiento 12.8%

*Respuesta de opción múltiple



TOP 3: MENCIONES PRINCIPALES

1. Agua Potable 72.1%
2. Mantenimiento de redes 50.2%
3. Atención a clientes 8.0%

*Respuesta de opción múltiple

Top 3: Principales Razones de Evaluación:

1. Son Amables 45.6%
2. Rapidez 27.5%
3. Buen servicio 8.7%

*Se entiende como índice de satisfacción la evaluación realizada por usuarios
bajo una escala del 1 al 10, en donde 1 es Pésimo y 10 es Excelente.

9.40
SERVICIO RECIBIDO
INDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL SAPAL

www.inmersa.com.mx



II: Calidad de los Servicios:

CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



Calidad de los Servicios: Agua Potable

¿Tiene usted servicio de agua potable en su colonia?

99%
Sí

1.0%
No

¿Usted bebe el agua que recibe directo de la llave?

45.3%
Sí

54.7%
No

TOP 3: PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE NO BEBE AGUA DIRECTA DE LA LLAVE:

1. No es confiable 34.2%
2. Compra agua garratón 26.7%
3. Mal sabor / cloro 22.4%

El **12.2%** no cuenta con el servicio de agua potable **Lunes y Jueves**, el **58.3%** coincide con **No saber cual es** el principal problema de la **falta de agua**, el **63.9%** mencionan que tienen **Más de 6 Meses** sufriendo el problema de la falta de agua potable en su hogar.

¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?



9.01

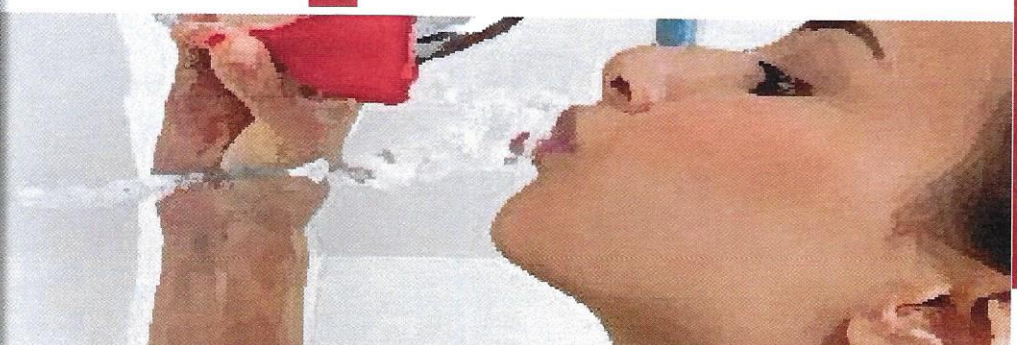
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

AGUA POTABLE

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL SAPAL

*Se entiende como índice de satisfacción a la evaluación realizada por usuarios bajo una escala del 1 al 10; en donde 1 es Pésimo y 10 es Excelente.

www.inmersa.com.mx



Calidad de los Servicios: Mantenimiento de Redes

Después de haber reportado el incidente a la línea telefónica de SAPAL, los encuestados dan un promedio de respuesta y atención de:

3 Días 5 Horas 50 Minutos

Solución total de la fuga.



¿Ha tenido alguna fuga de agua en su colonia?

No 61.5%

Sí 38.5%

TOP 3: ¿QUÉ FUE LO QUE REALIZÓ PARA ATENDER LA FUGA?

1. Llamar Línea (073) 91.3%
2. Nada 2.6%
3. Alguien más resolvió el problema 1.7%

*Datos promedios, referentes a la percepción y recordación de los usuarios encuestados.

Bajo la escala del 1 al 10 en donde 10 es la calificación máxima y 1 la calificación más baja; Por favor dígame **¿Qué calificación le daría al trabajo realizado en la reparación de fuga?**

TOP PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. Dejaron residuos de obra 42.9%
2. Servicio lento 28.6%
3. Mal servicio / Trabajo 21.4%

(*Total de Casos con comentarios de insatisfacción 14)

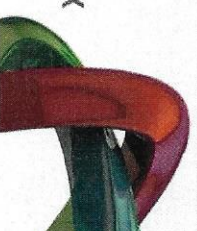
7.32

8.36

CALIDAD DE LOS SERVICIOS
MANTO. DE REDES
INDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL SAPAL

*Se entiende como índice de satisfacción la evaluación realizada por usuarios bajo una escala del 1 al 10; en donde 1 es Pésimo y 10 es Excelente.

www.inmersa.com.mx



Calidad de los Servicios: Drenaje

¿Su vivienda se encuentra conectada al sistema de drenaje público?

1.7%
No sabe

98.3%
Sí

¿Ha tenido problemas con el servicio de drenaje en su colonia?

80.2%
No

19.8%
Sí

TOP: ¿CUÁLES?

1. Se tapan coladeras 96.6%
2. Demasiada basura 1.7%
3. Olores muy fuertes 1.7%

¿Cómo califica la calidad del drenaje público?



El **99.7%** de los encuestados cuentan con drenaje en su colonia.

Los encuestados señalan **Hablar a la Línea 073 (39.7%)**, como la acción tomada para solucionar el problema de drenaje en su colonia.

Bajo la escala del 1 al 10 en donde 10 es la calificación máxima y 1 la calificación más baja; Por favor dígame ¿ **Qué calificación le daría al trabajo realizado en la reparación del drenaje?**



TOP 3 : PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No realizan un buen trabajo 36.4%
2. No me dan solución 27.3%
3. No se presentan 18.2%

(Total de Casos con comentarios de insatisfacción : 11)

8.75

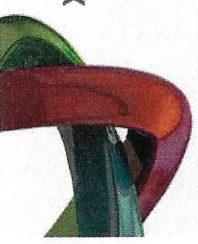
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

DRENAJE

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL SAPAI

*Se entiende como índice de satisfacción la evaluación realizada por usuarios bajo una escala del 1 al 10; en donde 1 es Pésimo y 10 es Excelente.

www.inmersa.com.mx



Calidad de los Servicios: Supervisión de Obra

¿Ha observado una obra de SAPAL?

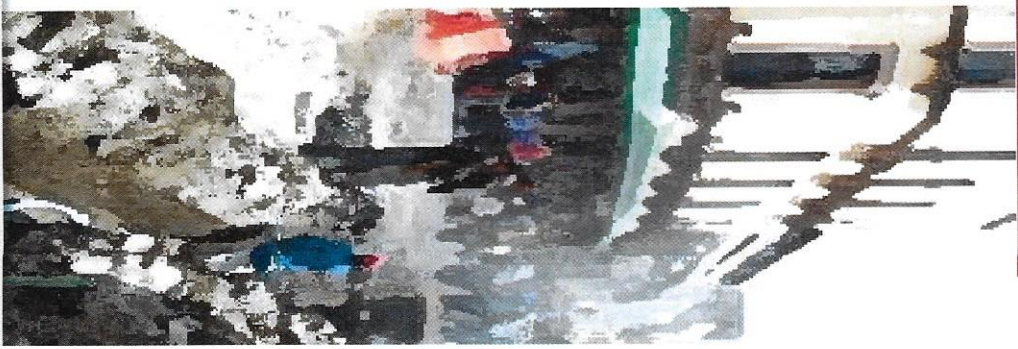


TOP 3: ¿QUÉ TIPO DE OBRA ES LA QUE HA EXPERIMENTADO?

1. Reparaciones (drenaje, tomas, fugas) 47.8%
2. Instalación de tubería 19.4%
3. Saneamiento / Desazolve 18.3%

Bajo una escala del 1 al 10; en donde 10 es la calificación máxima y 1 la mínima;
¿Cómo evalúa desde su punto de vista?

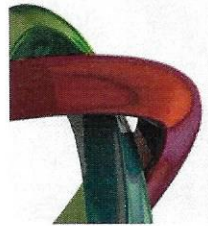
Atributo	Calificación Promedio
Considera que la obra fue limpia y ordenada	7.43
Ocurrió en tiempo	7.54
Considera que esta obra traerá beneficios	8.71
Evaluación a empleados de SAPAL que trabajan en vía pública	8.30
Bacheo realizado por parte de SAPAL	7.15



7.83

CALIDAD DE LOS SERVICIOS
EVALUACIÓN EMPLEADOS
INDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL SAPAL

www.inmersa.com.mx



**III: Atención
a Clientes**

CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



Handwritten signature or initials in blue ink.

Atención a Clientes: Atención Personalizada

Bajo la escala del 1 al 10; donde 10 es la calificación más alta y 1 la calificación más baja ¿Cómo evaluá...?



TRATO AMABLE DEL EJECUTIVO 8.74

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No me dieron solución 50%
 2. Son groseros 25%
 3. No dio una respuesta 25%
- (Total de casos con comentarios de insatisfacción : 4)



SOLUCIÓN A PROBLEMAS 8.19

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No me dieron solución 83.5%
 2. Piden mucha información 16.7%
- (Total de casos con comentarios de insatisfacción : 6)



TIEMPO DE RESPUESTA 8.87

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. Muy tardado 66.7%
 2. No me dieron solución 33.3%
- (Total de casos con comentarios de insatisfacción : 3)



CONFIANZA OTORGADA POR EL EJECUTIVO 8.84

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No me dio confianza 75%
 2. No sabe 25%
- (Total de casos con comentarios de insatisfacción : 4)

¿Por qué motivo no realiza su reporte en la línea 073 de SAPAL? (TOP 3)

1. Prefero hacerlo personalmente 48.3%
2. No atienden los reportes 20.7%
3. Desconocía el servicio 17.2%



Atención a Clientes: Pagos

Bajo la escala del 1 al 10; donde 10 es la calificación más alta y 1 la calificación más baja ¿Cómo evalúa...?

SERVICIO

9.25

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No me resuelven 28.6%
2. Cobros altos 28.6%
3. Personal grosero 14.3%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 7)

La modalidad de pago preferida por los usuarios a

SAPAL en el mes de **DICIEMBRE** es:

SUCURSAL (79.9%), seguida por **TIENDAS DE**

AUTOSERVICIO (7.8%) y **PUNTOS AUTOPAGO (6.3%)**

Las principales razones por las cuales eligen realizar

sus pagos en **SUCURSAL** son: (TOP 3)

TIEMPO DE RESPUESTA

9.37

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. Se tardan en atender 50%
2. Mal servicio 33.3%
3. No resuelven las dudas 16.7%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 7)

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

9.35

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No atienden bien / Mal servicio 60%
2. No resolvieron el problema 20%
3. Personal grosero 20%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 5)

Principales razones por las que realizan su pago son:

1. **Ubicación 51.1%**

2. **Rapidez 12.3%**

3. **Confiable / Seguro 9.0%**

CONFIANZA

9.33

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No atienden bien / Mal servicio 20%
2. No es justo lo que pago 20%
3. No me generó confianza 20%

Total de casos con comentarios de insatisfacción: 5)



Atención a Clientes: Trámites y Aclaraciones

Bajo la escala del 1 al 10; donde 10 es la calificación más alta y 1 la calificación más baja ¿Cómo evalúa...?

CLARIDAD EN TRAMITES REALIZADOS

8.07

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. Cobran una tarifa equivocada 33.3%
2. No arreglan nada 16.7%
3. No explico correctamente 16.7%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 6)

Las principales razones por las cuales los usuarios acuden de forma presencial a las sucursales a

realizar tramites son:

- Atención personalizada 31.7%
- Aclaraciones 21.3%%
- Realizar un contrato 10%

9.52

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. No atienden bien, mal servicio 100%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 1)

TIEMPO DE RESPUESTA

8.48

PRINCIPALES RAZONES DE INSATISFACCIÓN

1. Es lento el proceso 60%
2. No resuelven dudas / Problemas 20%
3. Mal servicio 20%

(Total de casos con comentarios de insatisfacción: 5)

9.47

ATENCIÓN A CLIENTES
CAJAS

(INDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL SAPAL)

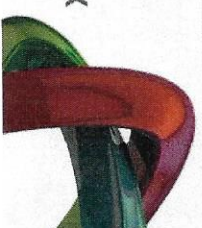
9.56

ATENCIÓN A CLIENTES
PERSONAL

(INDICE DE SATISFACCIÓN
GENERAL SAPAL)

*Se entiende como índice de satisfacción la evaluación realizada por usuarios bajo una escala del 1 al 10; en donde 1 es Pésimo y 10 es Excelente.

www.inmersa.com.mx



Atención a Clientes: Evaluación General a Empleados

Hablado de los servidores públicos que laboran en SAPAL, y tomando en cuenta la siguiente escala: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca o nunca; dígame

¿Cómo considera...?

Están dispuestos a brindar la información que se requiere de acuerdo a la ley:

60.9%
SIEMPRE

80.3%
SIEMPRE

Se dirigen con respeto hacia los ciudadanos que acuden a SAPAL:

Transmiten confianza con su proceder:

75.9%
SIEMPRE

78.9%
SIEMPRE

Brindan un trato igualitario a hombres y a mujeres:

Demuestran profesionalismo al momento de brindar el servicio:

75.6%
SIEMPRE

76.6%
SIEMPRE

Anteponen el bien común:

Tratan al ciudadano de forma amable y cortés:

74.2%
SIEMPRE

77.7%
SIEMPRE

Se dirigen con veracidad y honestidad en su función pública:

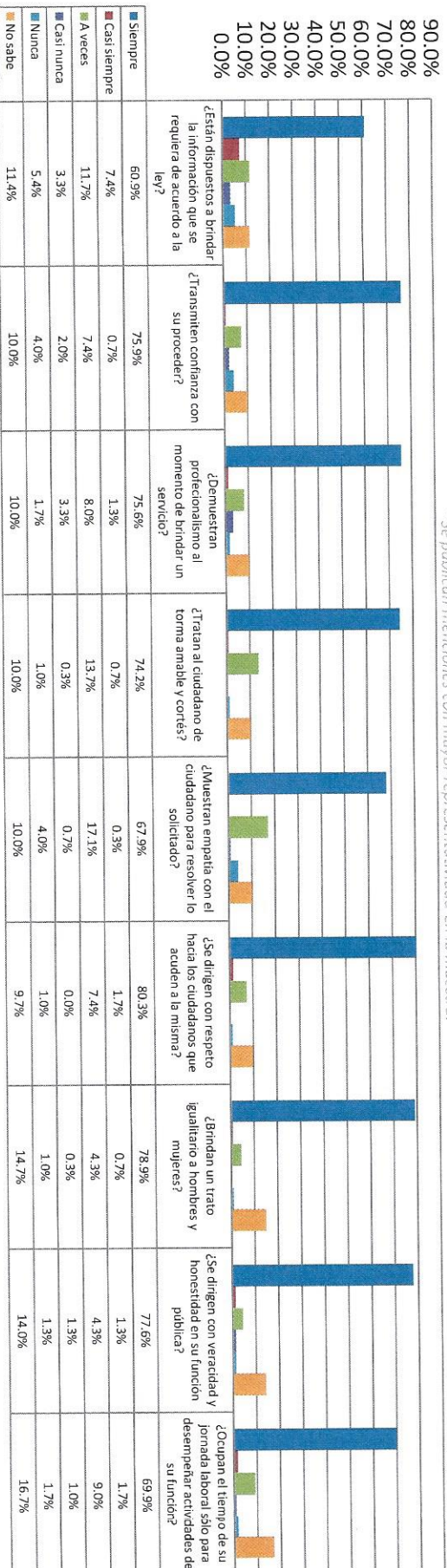
Muestran empatía con el ciudadano para resolver lo solicitado:

67.9%
SIEMPRE

69.9%
SIEMPRE

Ocupan el tiempo de su jornada laboral sólo para desempeñar actividades de su función:

*Se publican menciones con mayor representatividad en la muestra.



Evaluación a la Imagen de sucursal

Utilizando una escala del 1 al 10 ¿Cómo evalúa?...:

	TORRES LANDA	HIDALGO	MORELOS	CENTRO
<u>IMAGEN INTERIOR</u>	9.56	9.59	9.30	8.86
<u>IMAGEN EXTERIOR</u>	9.48	9.46	8.94	8.56
<u>LIMPIEZA</u>	9.61	9.56	9.10	8.92
<u>SEÑALIZACIÓN</u>	9.66	9.42	8.86	8.96
<u>CLARIDAD DE SEÑALAMIENTOS</u>	9.66	9.40	8.80	8.98
<u>UBICACIÓN DE CAJEROS</u>	9.48	9.38	8.90	9.17
<u>CANTIDAD DE SILLAS</u>	9.64	9.57	9.02	8.73
<u>ESTADO DEL MOBILIARIO</u>	9.68	9.62	9.18	8.91
<u>IMAGEN DEL PERSONAL</u>	9.67	9.60	9.24	9.24

IV: Comparativo Sobre Evaluaciones vs Sucursales

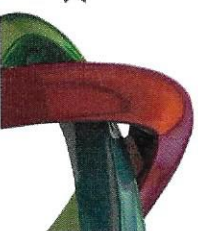
CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



SK

Comparativo Evaluaciones vs Sucursales

	Succ. Torres Landa	Succ. Hidalgo	Succ. Morelos	Succ. Centro
Servicio recibido	9.49	9.47	9.28	9.20
Servicio de agua potable	9.14	8.92	9.10	8.61
ATENCIÓN A CLIENTES: ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Trato amable del ejecutivo	8.44	9.80	9.40	8.00
Tiempo de respuesta	8.56	9.80	9.40	8.40
Solución a problemas	8.63	9.40	7.2	6.60
Confianza	9.00	9.80	9.00	7.20
ATENCIÓN A CLIENTES: PAGO				
Servicio	9.37	9.53	9.26	8.72
Confianza	9.41	9.75	9.35	8.77
Satisfacción con el servicio	9.49	9.68	9.14	8.93
Tiempo de respuesta	9.46	9.78	9.19	8.93
CLIENTES: TRÁMITES Y ACLARACIONES				
Claridad en los trámites que se realizaron	7.43	9.60	7.60	9.00
Trato amable	9.64	9.80	8.60	9.8
Tiempo de respuesta	7.79	9.80	7.80	9.80
ATENCIÓN A CLIENTES: ÁREAS				
Cajas	9.71	9.43	9.08	9.20
Atención del personal	9.72	9.63	9.33	9.27



Comparativo Evaluaciones entre Periodos

	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016	OCTUBRE 2016	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016
Servicio recibido por parte de SAPAL	9.42	9.27	9.36	9.22	8.95	9.40	9.39	9.33	9.47	9.48	9.34	9.40
Servicio de Agua Potable	9.21	9.16	9.26	9.08	8.96	9.16	9.04	9.08	9.34	9.31	9.07	9.01
Reparación de Fugas	8.25	8.20	7.81	8.10	8.31	8.61	8.31	8.34	8.05	8.20	8.11	8.36
Servicio de Drenaje	8.86	8.91	9.03	8.90	8.73	9.09	8.92	8.69	8.93	9.00	8.78	8.75
Cajas	9.66	9.60	9.50	9.50	9.34	9.52	9.60	9.52	9.56	9.63	9.50	9.47
Atención personal	9.72	9.62	9.68	9.59	9.44	9.54	9.63	9.54	9.65	9.62	9.52	9.56
Obra limpia y ordenada	7.69	7.90	7.92	8.53	8.00	8.43	8.09	8.03	7.95	8.69	7.66	7.43
Ocurrió en tiempo	7.50	7.66	7.58	8.07	7.69	8.33	7.99	7.76	7.60	8.46	7.62	7.54
Traerá beneficios	8.73	9.14	9.20	9.31	9.01	9.20	8.94	8.84	9.90	9.42	8.78	8.71
Evaluación a empleados	8.34	8.53	8.75	8.80	8.54	8.68	8.19	8.61	8.86	9.09	8.35	8.30
Bacheo realizado	7.42	7.74	7.80	8.31	7.77	8.57	7.48	7.67	8.16	8.64	7.57	7.15



Comparativo Evaluaciones entre Periodos

Línea 073	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016	OCTUBRE 2016	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016
Trato	9.52	9.39	9.27	8.99	9.18	8.74	9.31	9.15	9.64	9.25	9.26	9.34
Eficacia en la atención	8.79	8.65	8.75	8.22	8.46	7.89	8.8.	8.80	9.27	8.90	9.01	8.96
Satisfacción con el servicio recibido	8.69	8.70	8.64	7.57	8.57	7.46	8.89	8.75	9.69	9.47	8.58	9.45
Confianza	9.52	9.39	9.25	8.69	9.00	8.39	9.03	9.04	9.80	9.44	9.25	9.49
Atención Personalizada	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016	OCTUBRE 2016	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016
Trato	9.25	9.55	9.72	9.70	9.29	9.08	9.18	9.44	9.42	9.37	9.48	8.74
Eficacia en la atención	9.17	9.52	9.72	9.49	8.64	8.85	9.43	9.34	9.48	9.37	9.64	8.87
Satisfacción con el servicio recibido	8.42	9.05	8.43	9.10	8.74	8.60	8.6	8.26	8.58	8.86	9.47	8.19
Confianza	9.43	9.52	9.28	9.66	9.32	9.02	9.03	9.17	9.24	9.33	9.53	8.84
Atención de Pago	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016	OCTUBRE 2016	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016
Trato	9.60	9.41	9.36	9.28	9.23	9.39	9.56	9.52	9.54	9.64	9.33	9.25
Eficacia	9.65	9.54	9.57	9.37	9.15	9.46	9.36	9.56	9.51	9.54	9.38	9.37
Satisfacción con el servicio recibido	9.66	9.51	9.48	9.40	9.30	9.50	9.60	9.44	9.36	9.48	9.31	9.35
Confianza	9.65	9.58	9.49	9.42	9.36	9.48	9.59	9.62	9.62	9.65	9.38	9.33
Tramites y Aclaraciones	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016	OCTUBRE 2016	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016
Claridad en los trámites que se realizaron	8.98	9.40	9.01	9.32	9.17	8.85	9.03	9.02	8.91	9.48	8.79	8.07
Trato amable	9.62	9.47	9.72	9.60	9.51	9.34	9.43	9.57	9.58	9.76	9.07	9.57
Tiempo de respuesta, fue el adecuado	9.42	9.43	9.10	9.47	8.64	8.74	9.48	9.51	9.38	9.31	9.21	8.48

V: Exposición a Medios

CD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



[Handwritten signature]

Recordación de Campañas Publicitarias

Usted recuerda haber visto, leído o escuchado algún anuncio de SAPAL?

No
56.2%

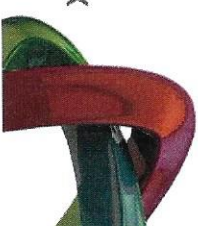
Sí
43.8%

TOP 3: ¿CUÁL ES EL ANUNCIO DE SAPAL QUE RECUERDA?

1. Cuida el Agua, no la desperdicias 46.6%
2. El agua es confiable para beber 6.1%
3. Sapal, el agua es para todos 6.1%

TOP 3: ¿EN QUE MEDIO RECUERDA HABER VISTO, LEIDO O ESCUCHADO DICHO ANUNCIO?

1. Televisión 60.3%
2. Espectacular 15.3%
3. Radio 10.7%



ANEXO I:

Atención a Clientes en Call Center

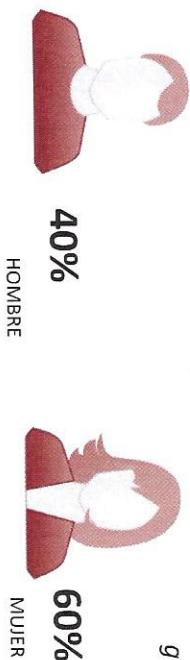
CDD0015.12.16 ESTUDIO SOBRE PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EN USUARIOS
SAPAL



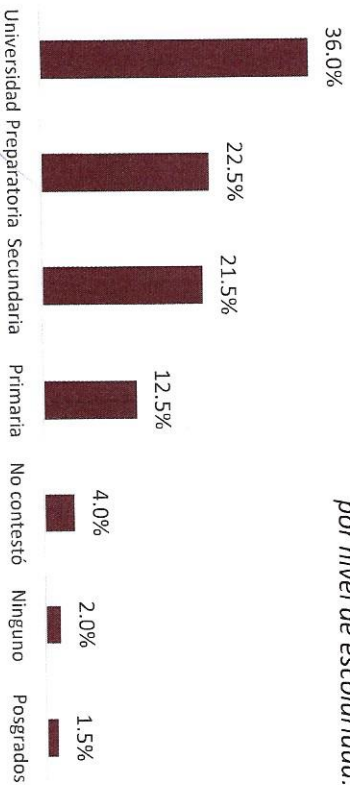
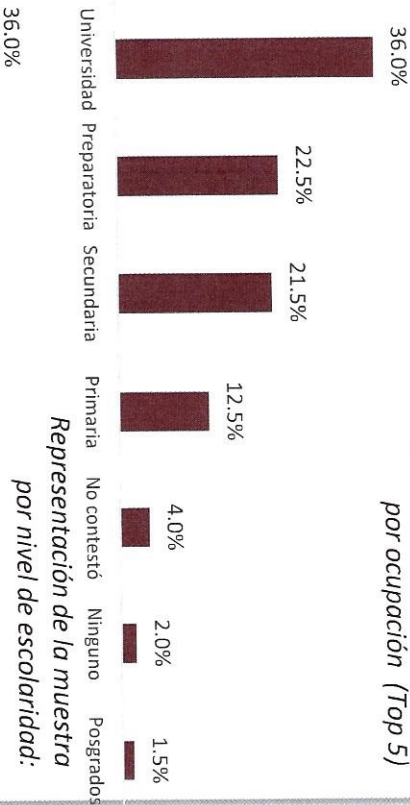
Metodología Cuantitativa

Perfil demográfico de los entrevistados

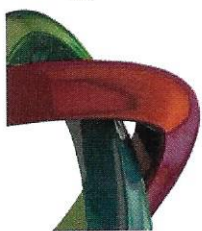
Representación de la muestra por género:



Representación de la muestra por ocupación (Top 5)



Población entrevistada	Hombres y mujeres, en base de datos proporcionada por SAPAL, que contiene datos sobre usuarios que llamaron a la línea 073 en el mes de NOVIEMBRE 2016 .	
Técnica de recolección de datos	Aleatorio simple.	
Tamaño de la muestra	200 entrevistas efectivas y completas	
Universo	Usuarios de la línea 073 de SAPAL.	
Representación	EDADES	18 a 25 años: 8.0%
		26 a 35 años: 19.5%
		36 a 45 años: 23.0%
		46 a 55 años: 21.0%
		56 y más años: 18%
No contestó 10.5%		



Atención a Clientes: Línea 073

Bajo la escala del 1 al 10
¿Cómo evalúa de su llamada a la línea 073...?

TIEMPO DE ESPERA

8.96

**SOLUCIÓN AL PROBLEMA;
SATISFACCIÓN**

9.45

CONFIANZA OTORGADA

9.49



www.inmersa.com.mx



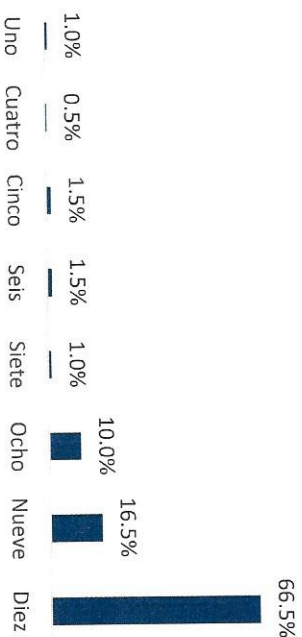
Atención a Clientes: Línea 073

Ahora, solo evaluando al ejecutivo que lo atendió, en una escala del 1 al 10, en donde 1 es pésimo y 10 es excelente;
¿Qué calificación en general le da al ejecutivo que le atendió vía telefónica?



CALIFICACIÓN GENERAL AL EJECUTIVO

9.34
CALIFICACIÓN PROMEDIO

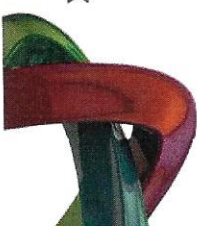


TOP3 : PRINCIPALES RAZONES DE LA EVALUACIÓN

1. Buen servicio y/o atención 86.3%
2. Rápida atención 13.2%
3. Son groseros / Apáticos 2.5%

*Porcentajes sin publicar corresponden a «No sabe/No contestó»
*Valores sin publicar fueron omitidos por todos los encuestados.

El **100%** de los entrevistados **NO** desearon dejar sugerencias para mejorar el servicio de la línea 073.



Atención a Clientes: Línea 073

Al momento en que realizaron la llamada; el **94.5%**

de los usuarios su problema **YA FUE RESUELTA**, mientras que el **1.0% CONTINUA EN PROCESO** y en un **4.5%** de los usuarios continúan **SIN RESOLVER** el problema.

¿Cuál es el motivo por el cual decidió realizar su reporte a la Línea 073 de Sapal y no acudir personalmente a la Sucursal?



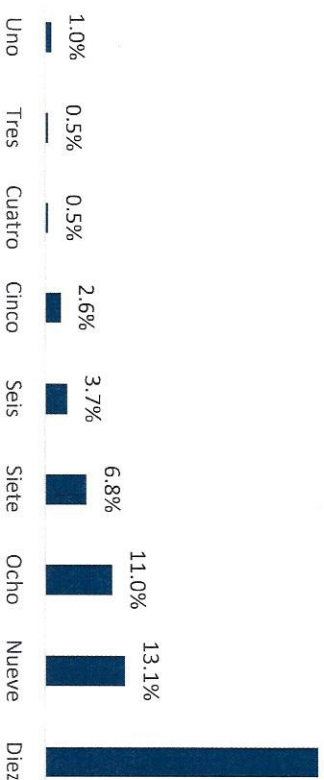
En una escala del 1 al 10, en donde 1 es pésimo y 10 es excelente; ¿Qué calificación da al trabajo realizado de quien atendió su reporte?



CALIFICACIÓN TRABAJO REALIZADO

8.81
CALIFICACIÓN PROMEDIO

44.5%



TOP : PRINCIPALES RAZONES DE LA EVALUACIÓN

1. Buen trabajo / servicio 45%
2. Atención rápida 31.9%
3. Servicio lento 12.5%

*Porcentajes sin publicar corresponden a «No sabe/No contesto»
*Valores sin publicar fueron omitidos por todos los encuestados.

www.inmersa.com.mx



Evaluación a Cajeros Automáticos

70.2%

PORCENTAJE DE PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE SAPAL

Top 3: Motivos por que lo utilizan

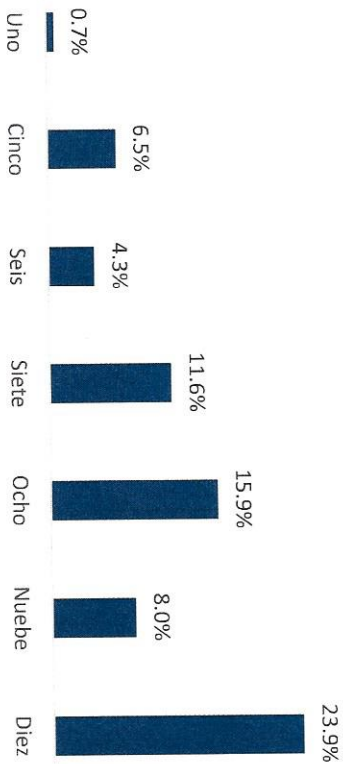
1. Comodidad 28.3%
2. Facilidad / Práctico 24.5%
3. Flexibilidad en horarios 20.8%



En una escala del 1 al 10, en donde 1 es pésimo y 10 es excelente;
¿Cómo califica el servicio de Cajeros Automáticos?

CALIFICACIÓN CAJEROS AUTOMÁTICOS

8.15
CALIFICACIÓN PROMEDIO



*Porcentajes sin publicar corresponden a «No sabe/No contesto»
*Valores sin publicar fueron omitidos por todos los encuestados.

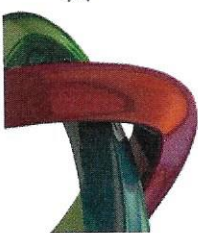
91.4%

PORCENTAJE DE PERSONAS QUE UBICAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE SAPAL

Top 3: Personas que ubican los cajeros

1. Sucursales SAPAL (Torres Landa , Centro) 39.1%
2. Estaciones de transferencias (Delta, San Jerónimo y San Juan Bosco) 18.1%
3. Plaza Galerías 14.5%

www.inmersa.com.mx



Conclusiones Generales

1 Recordación de Campañas

En el mes de **Diciembre** hubo una baja en la recordación de las campañas publicitarias, de un **44.85%** (Noviembre) a un **43.8%**. El anuncio que más se recuerda es «Cuida el Agua, no la desperdices» con un **46.6%** de efectividad dentro del top de las menciones.

2 Evaluación a Sucursales

Durante el mes de **Diciembre** la sucursal que obtuvo la mejor calificación en puntos promedio fue **Centro** teniendo un promedio general de **8.70**.


3 Calidad de los Servicios

Durante el mes de **Diciembre** el área que obtuvo la menor calificación fue «**Supervisión de Obra**» con un **7.83** puntos promedio.

4 Línea 073

Durante esta evaluación hubo una alza obteniendo una calificación de **9.34** para el mes de **Diciembre**, por lo que se debe de seguir trabajando de la misma manera para evitar que la calificación baje.





www.inmersa.com.mx

Oficina Matriz
León, Gto.

Blvd. Paseo de los Insurgentes No. 2216
Col. Lomas del Sol, C.P. 37157
Tel. 01 (477) 779 00 82, 779 00 84
01 800 821 6762

Oficina Guadalajara
Zapopan, Jal.

Av. México 2758, Int. 6. Col. México
Zapopan Jalisco
Contacto: Gabriela Monroy Pedroza
gmonroy@inmersa.com.mx

