



ENCUESTA ONLINE

Evaluación a INTERAPAS

Metodología	
Objetivo General	Conocer la percepción ciudadana en torno al servicio proporcionado por INTERAPAS, al momento de la aplicación de la encuesta.
Tamaño de la muestra	784 entrevistas en Zona Metropolitana de San Luis Potosí, Soledad y Cerro de San Pedro
Población sujeta a estudio	Hombres y mujeres mayores de edad, con acceso a internet, residentes en Zona Metropolitana de San Luis Potosí, Soledad y Cerro de San Pedro
Diseño muestral	Aplicado a ciudadanos mayores de edad con acceso a Internet en Zona Metropolitana de San Luis Potosí, Soledad y Cerro de San Pedro. Mediante un estudio realizado a través de cuestionarios estructurados con el sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) para ser programados para su auto aplicación en línea utilizando un modelo de muestreo que hace énfasis en la calidad de la muestra más que en la cantidad de los entrevistados estableciendo restricciones para garantizar que sólo se permita a las personas requeridas participar.
Procedimiento de estimación de resultados	Los resultados presentados no son frecuencias simples, sino estimaciones basadas en la utilización de factores de expansión, calculados como el inverso de la probabilidad de selección de cada sección en muestra, con corrección por no respuesta cuando no haya información de alguna sección.
Calidad de la estimación general	Aunque cada porcentaje tiene su propio error asociado, el diseño de muestra garantiza que en las estimaciones generales al menos 95 de cada 100 veces, el error no sobrepasa el $\pm 3.4\%$.

Tasa general de rechazo a la entrevista (entrevistas no completadas)	2.14 por ciento
Fecha de último levantamiento	24 de agosto de 2022
Método de recolección de información	Entrevista web asistida por ordenador (CAWI)
Formas de procesamiento	Los cuestionarios son auto aplicados, se exporta una base de datos; esa base pasa por filtros de congruencia interna de cada registro para identificar atipicidades y posteriormente ajustes a sus factores de expansión por no-respuesta.
Estimadores e intervalos de confianza	Cuando se presentan intervalos de confianza se indica en el reporte el nivel de confianza del que se trata y en su cálculo se toma en consideración la varianza del estimador para la variable a la que se construye el intervalo.
Software Utilizado	El software utilizado para la recolección y el procesamiento de la información es creado y comercializado por Question Pro y se aplica para este tipo de proyectos.

Principales Resultados

40 POR CIENTO DE USUARIOS CONSIDERA QUE INTERAPAS A MEJORADO: INDAGAR

De acuerdo con una encuesta realizada por la empresa Indagar.mx en torno a la percepción de los ciudadanos con respecto al servicio proporcionado por INTERAPAS, el 40 por ciento de entrevistados considera que en los últimos años el organismo ha mejorado.

El 67.50 por ciento de los entrevistados han acudido a las oficinas de INTERAPAS a realizar aclaraciones con respecto a sus recibos de pago; 17.50 por ciento visitan las oficinas por aclaraciones; 5 por ciento para solicitar una reconexión, y finalmente 10 por ciento por regularización.

El estudio se llevó a cabo con una muestra de 784 encuestas, mediante una plataforma online, con un nivel de confiabilidad de un 95 por ciento.

El 40 por ciento de los ciudadanos consideran que los tramites realizados en oficina han sido ágiles.

El 47.50 por ciento considera que la atención prestada por el personal ha sido buena; 30 por ciento que ha sido regular, y 22.50 por ciento dice que la atención fue mala.

El 52.50 por ciento de los entrevistados consideran que los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento son malos; 22.50 por ciento que son regulares y 25 por ciento que son buenos.

Para el 67.50 por ciento de los encuestados su recibo llega en tiempo y forma, mientras que para el 32.50 por ciento ocurre lo contrario.

El 52.50 por ciento manifiesta estar satisfecho con la atención brindada por los asesores de INTERAPAS; 47.50 por ciento dice no estar satisfecho.

Con respecto al personal de cajas, 65 por ciento dice que la atención otorgada por el personal es buena; 27.50 por ciento dice que es regular; y, 7.50 por ciento opina que es mala.

Con respecto a aclaración de dudas 67.50 por ciento dice que el personal de cajas si lo canaliza al área adecuada; 32.50 por ciento dice que no.

Con respecto a reparaciones de fugas, 65 por ciento de los ciudadanos consideran que es Lento, 22.50 que es regular y, 12.50 por ciento que es ágil.

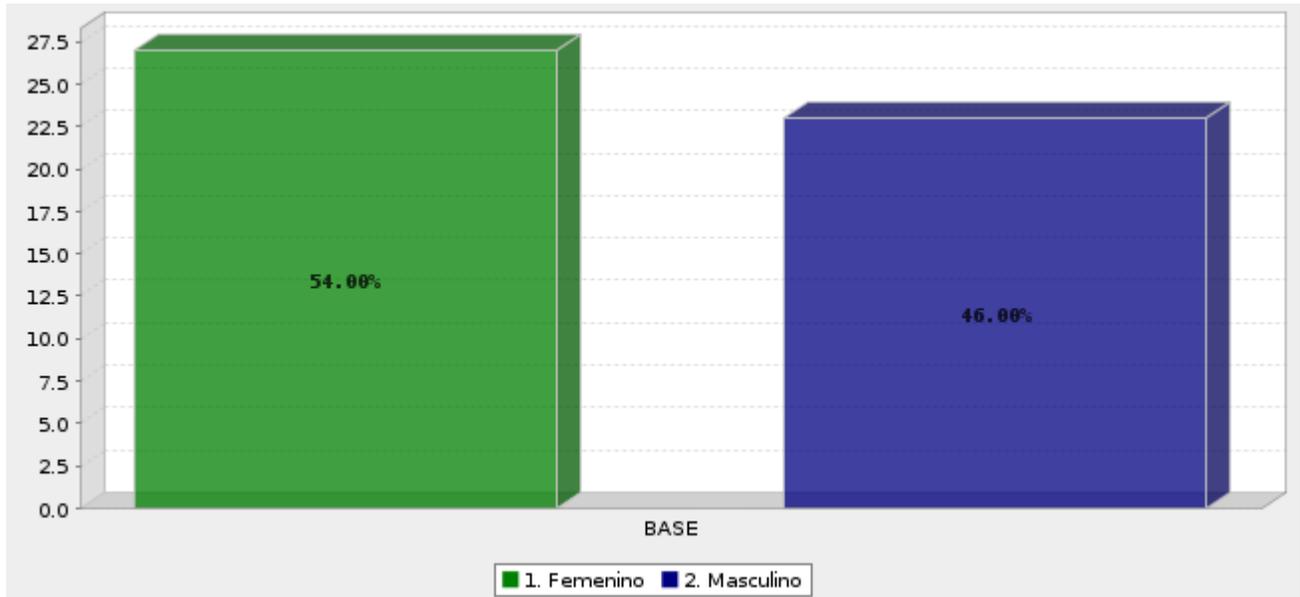


El 60 por ciento de los entrevistados consideran que los trabajos de bacheo son lentos y 52.50 por ciento manifiestan que también los trabajos de reconexión demoran mucho.

El 55 por ciento de los potosinos consideran que el programa de descuentos cuenta nueva y borrón no es adecuado.

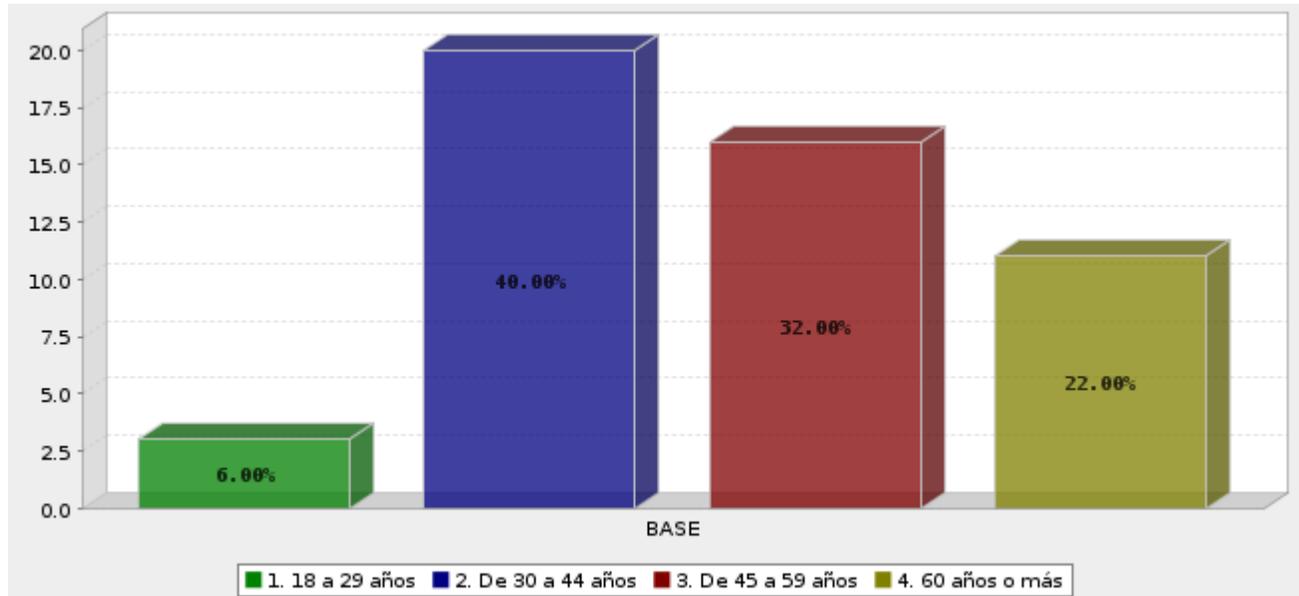


Sexo



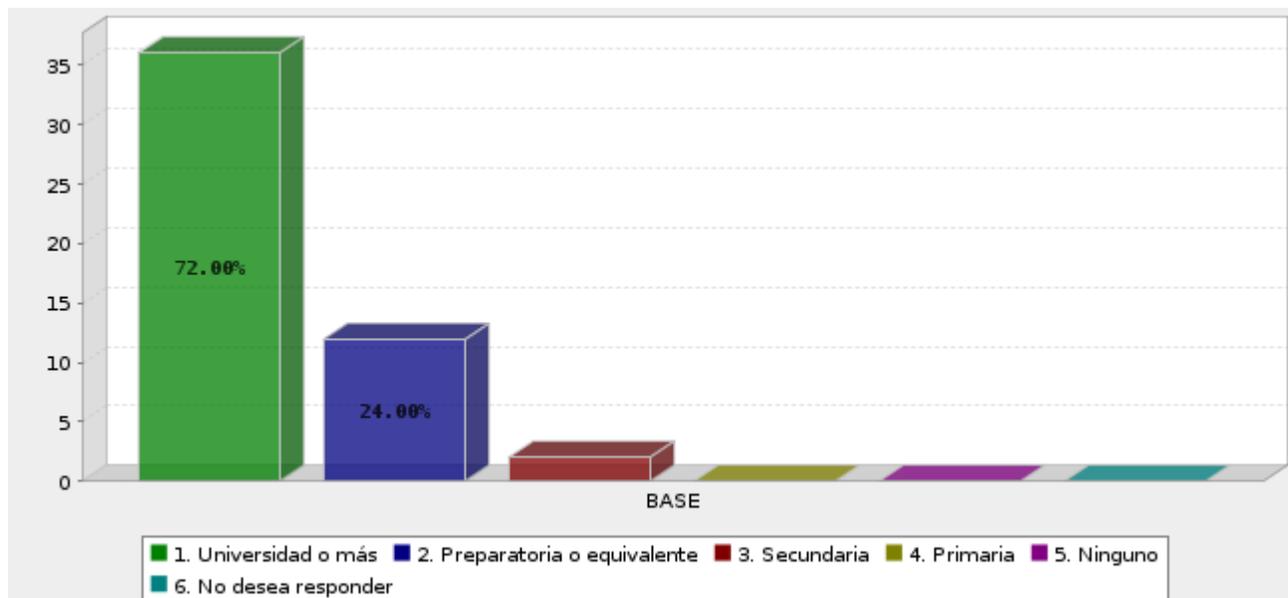
Respuesta	Porcentaje
Femenino	54.00%
Masculino	46.00%
Total	100%

Edad



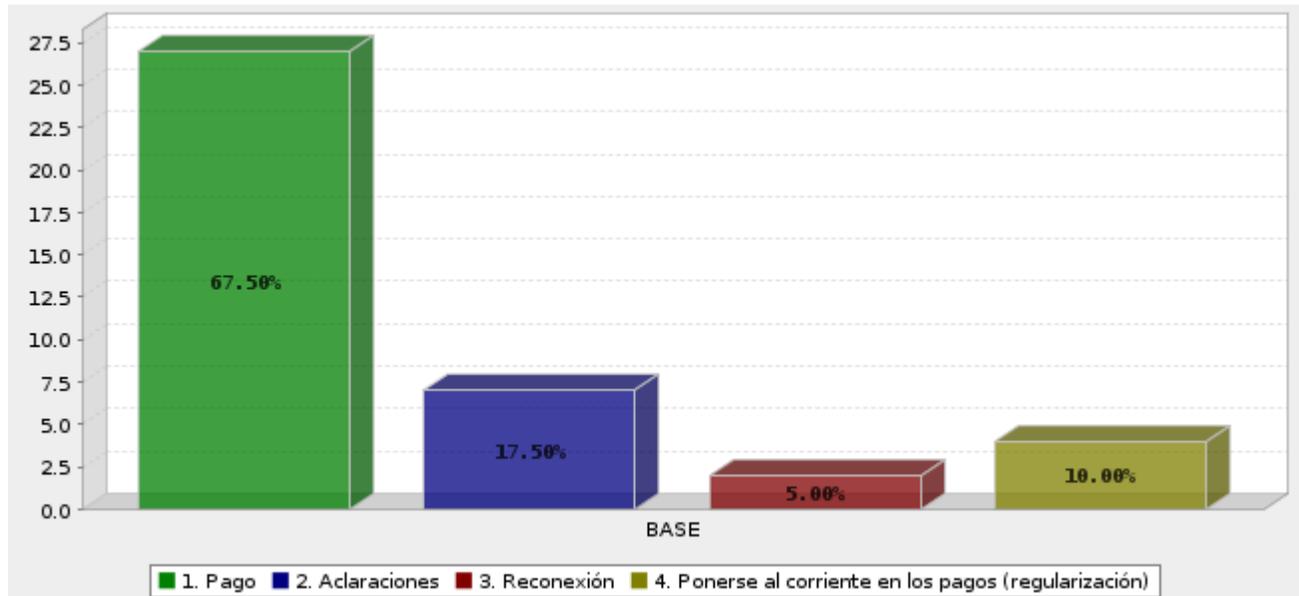
Respuesta	Porcentaje
18 a 29 años	6.00%
De 30 a 44 años	40.00%
De 45 a 59 años	32.00%
60 años o más	22.00%
Total	100%

¿Cuál fue el último año de estudios que aprobó en la escuela?



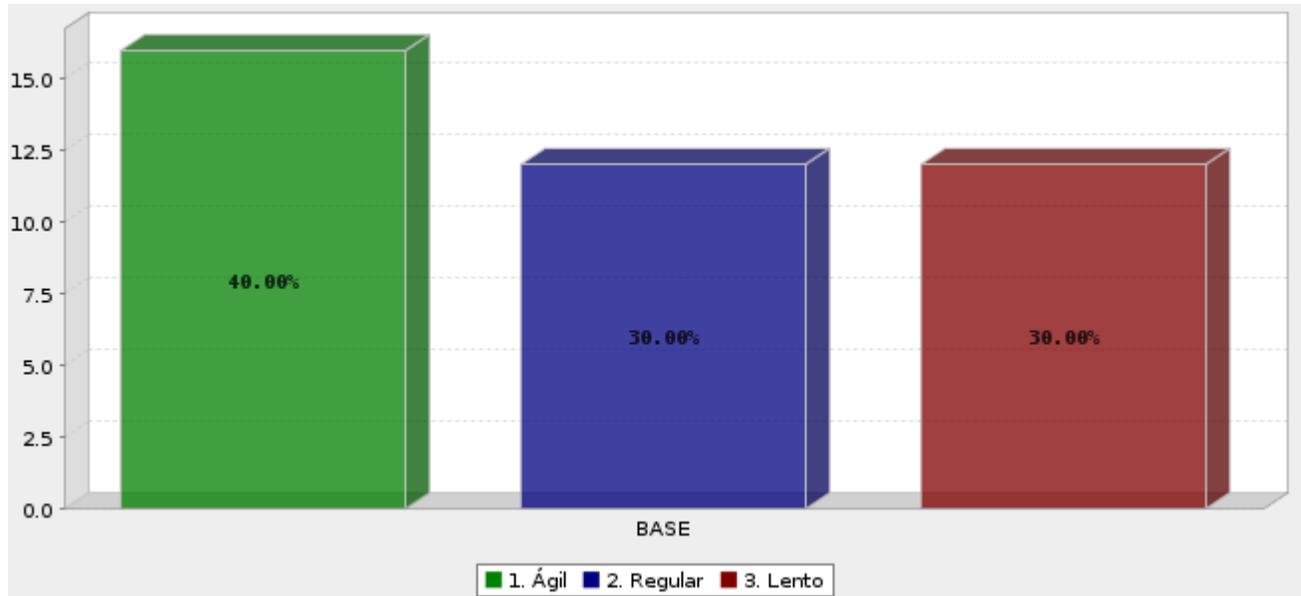
Respuesta	Porcentaje
Universidad o más	72.00%
Preparatoria o equivalente	24.00%
Secundaria	4.00%
Primaria	0.00%
Ninguno	0.00%
No desea responder	0.00%
Total	100%

¿En el último mes, qué tipo de aclaración o reporte ha realizado directamente en oficinas de Interapas?



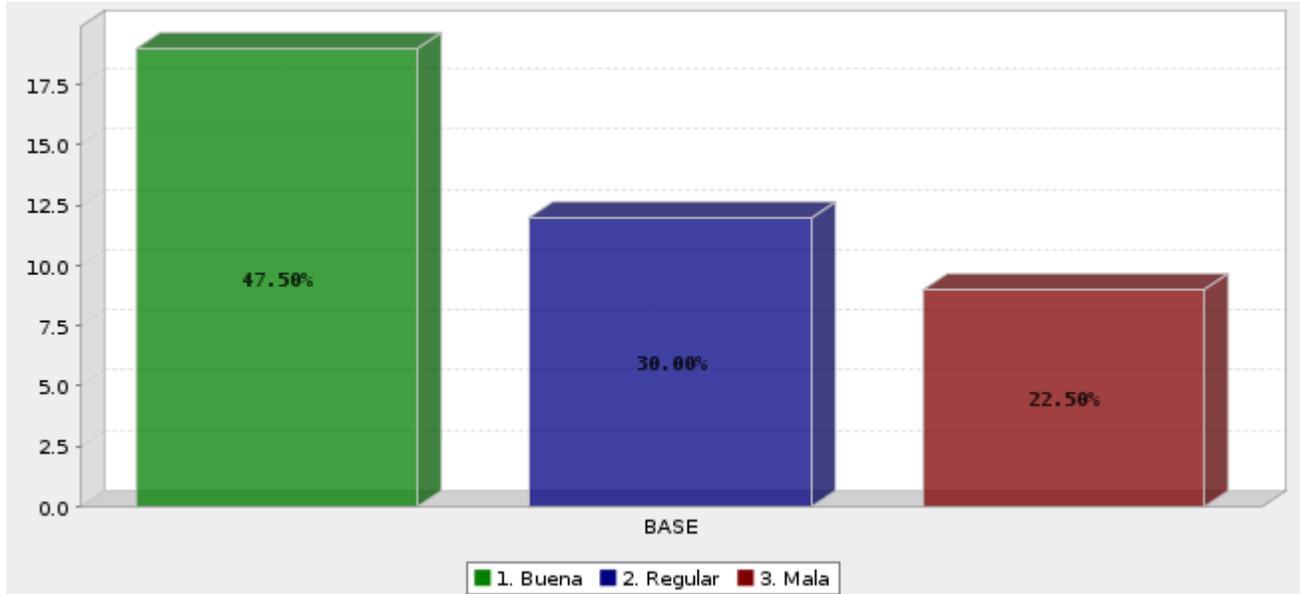
Respuesta	Porcentaje
Pago	67.50%
Aclaraciones	17.50%
Reconexión	5.00%
Ponerse al corriente en los pagos (regularización)	10.00%
Total	100%

¿Cómo fue el trámite realizado?



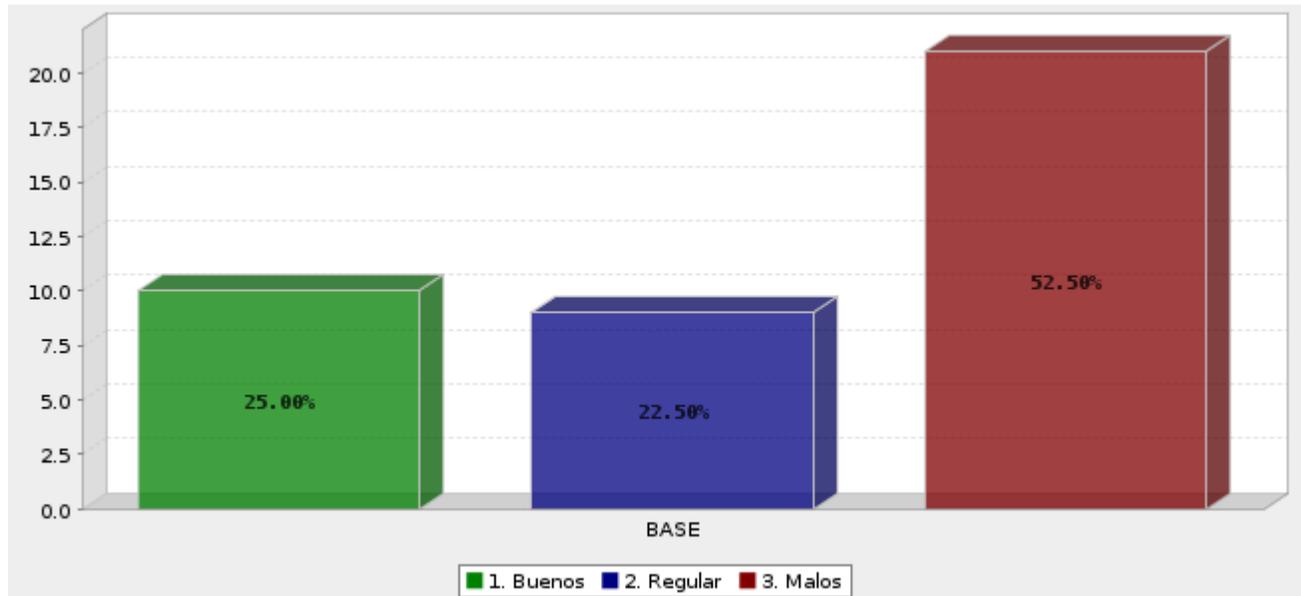
Respuesta	Porcentaje
Ágil	40.00%
Regular	30.00%
Lento	30.00%
Total	100%

¿La atención prestada por el personal fue?



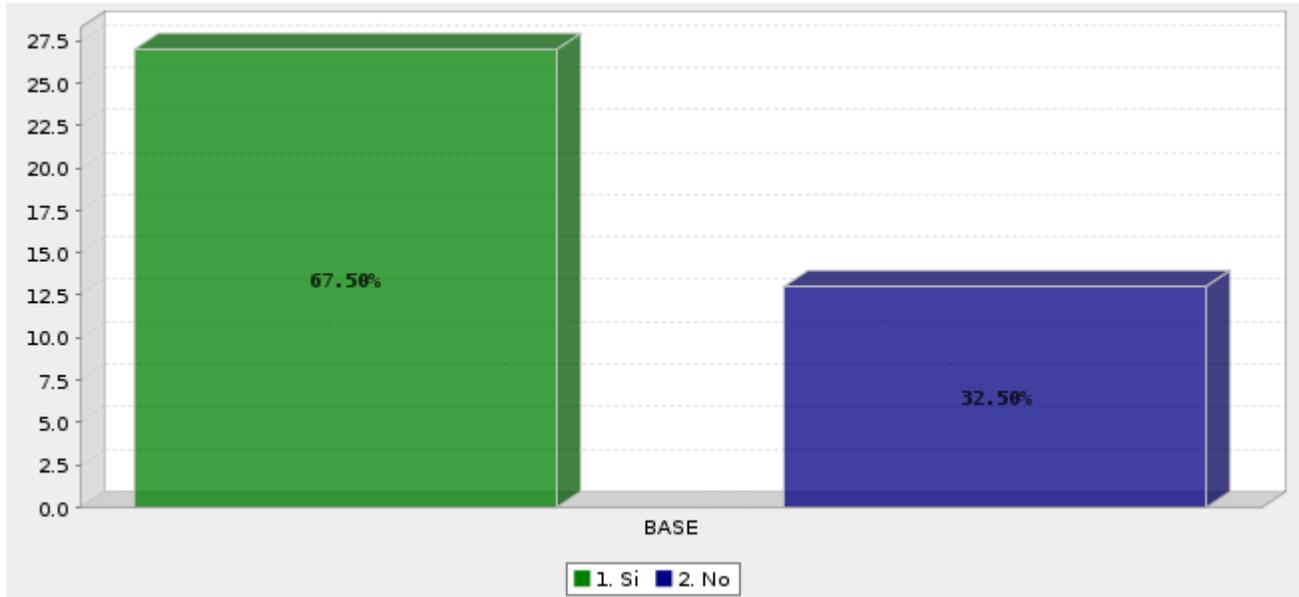
Respuesta	Porcentaje
Buena	47.50%
Regular	30.00%
Mala	22.50%
Total	100%

¿Cómo considera los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que recibe?



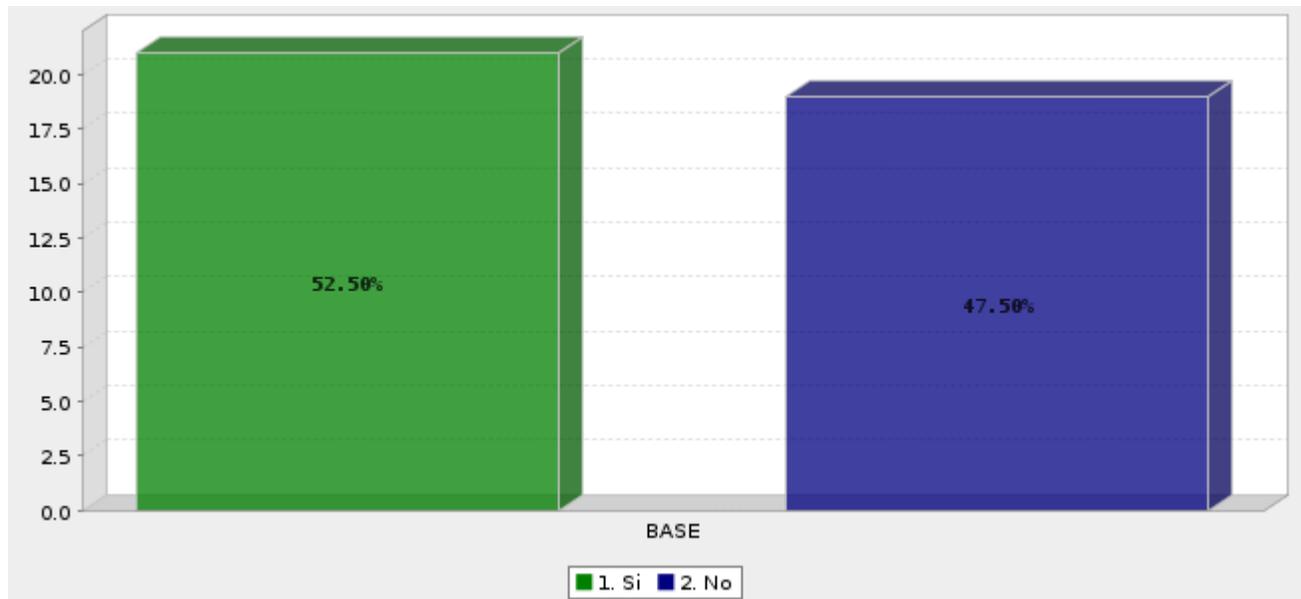
Respuesta	Porcentaje
Buenos	25.00%
Regular	22.50%
Malos	52.50%
Total	100%

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



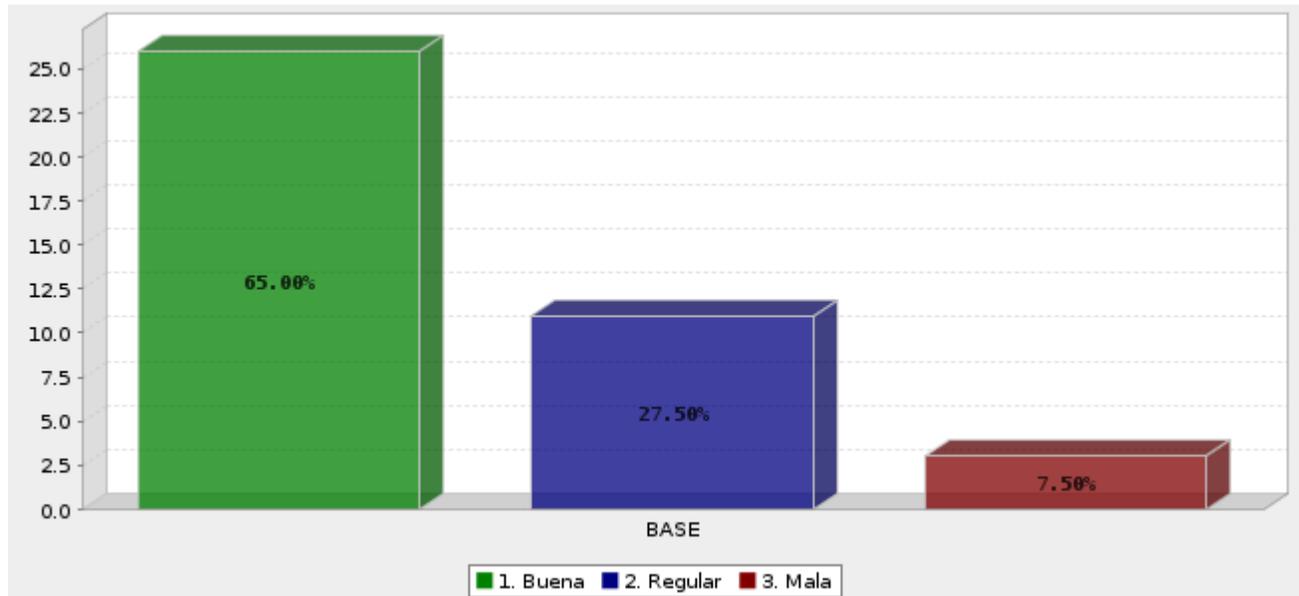
Respuesta	Porcentaje
Si	67.50%
No	32.50%
Total	100%

¿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)?



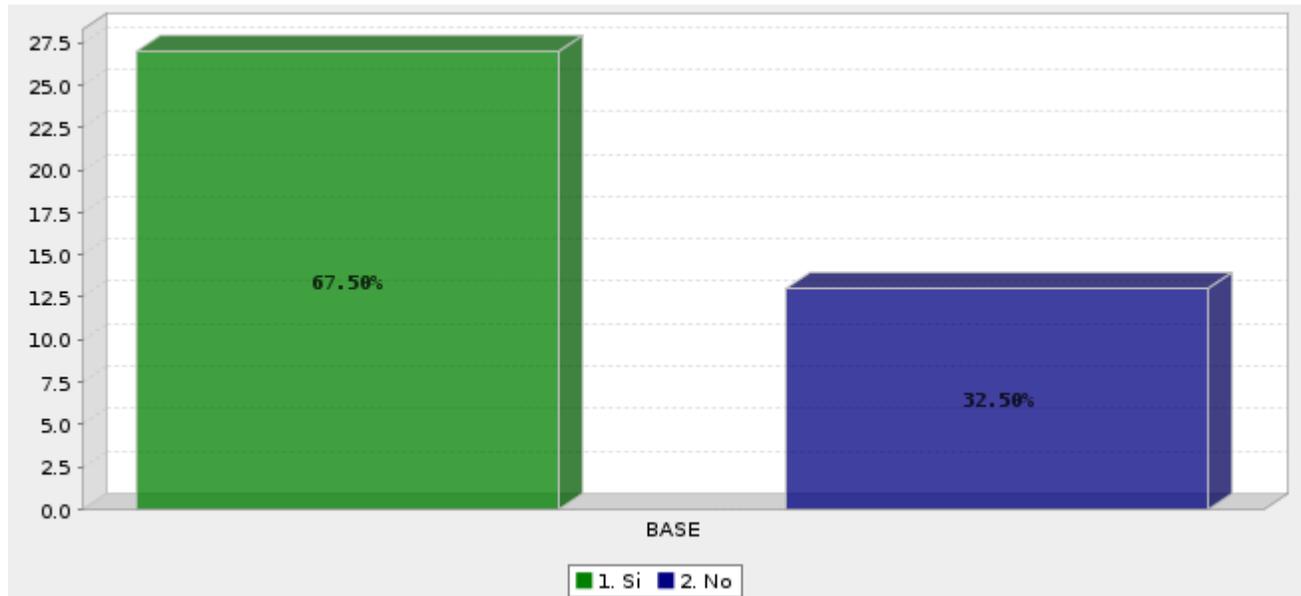
Respuesta	Porcentaje
Si	52.50%
No	47.50%
Total	100%

¿La atención otorgada por el personal de cajas al momento de realizar su pago es?



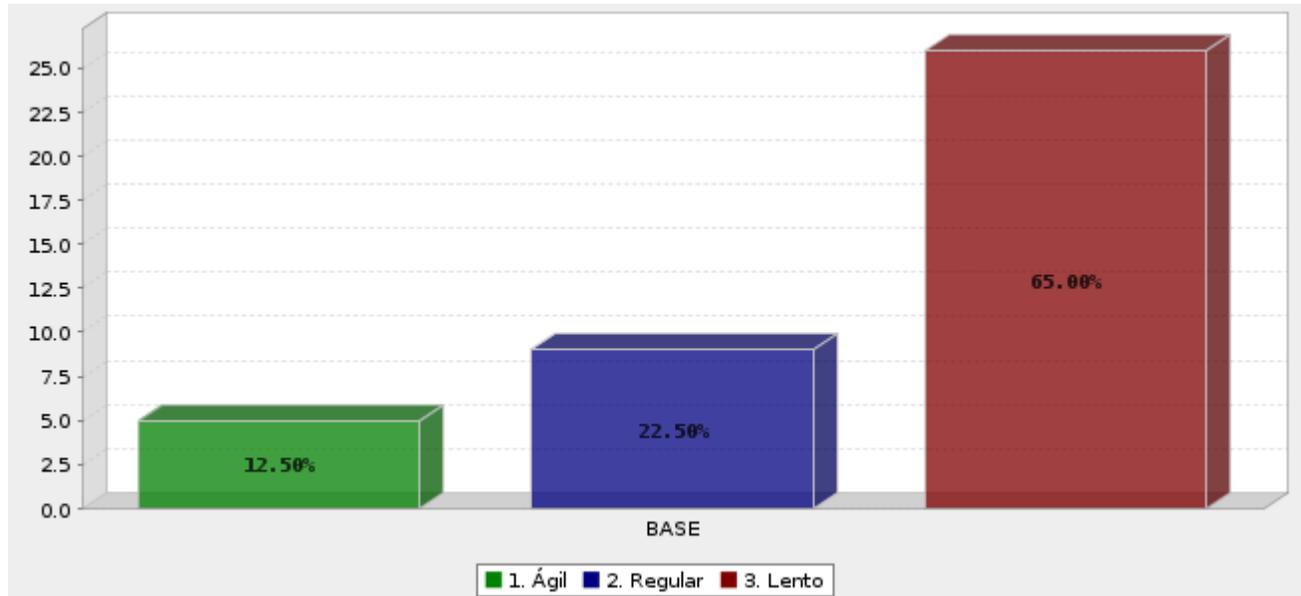
Respuesta	Porcentaje
Buena	65.00%
Regular	27.50%
Mala	7.50%
Total	100%

Si tiene alguna duda y la manifiesta al personal de cajas, ¿Lo canalizan al área adecuada?



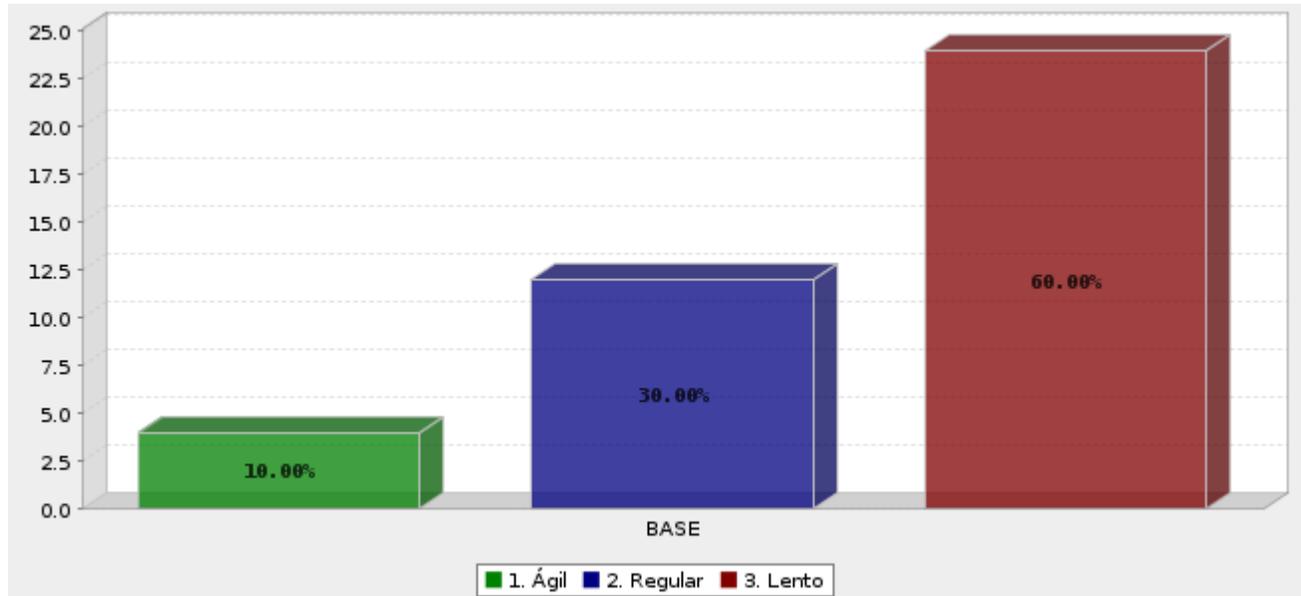
Respuesta	Porcentaje
Si	67.50%
No	32.50%
Total	100%

¿Cómo considera los trabajos de reparación de fuga?



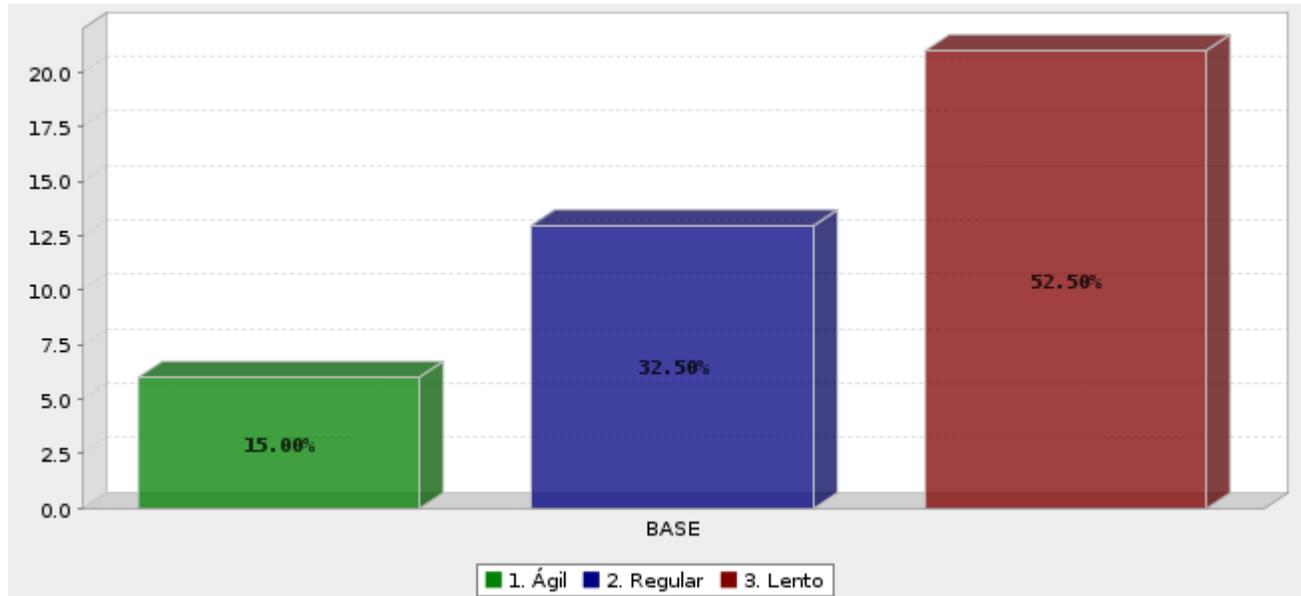
Respuesta	Porcentaje
Ágil	12.50%
Regular	22.50%
Lento	65.00%
Total	100%

¿Cómo considera los trabajos de bacheo?



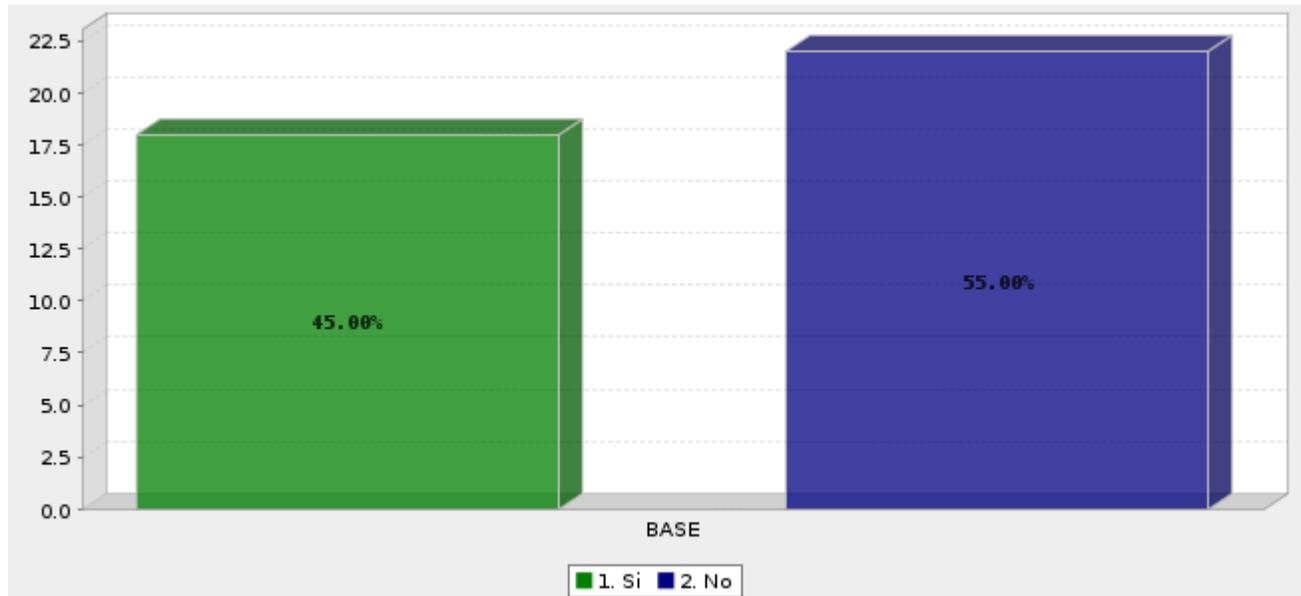
Respuesta	Porcentaje
Ágil	10.00%
Regular	30.00%
Lento	60.00%
Total	100%

¿Cómo considera los trabajos de reconexión?



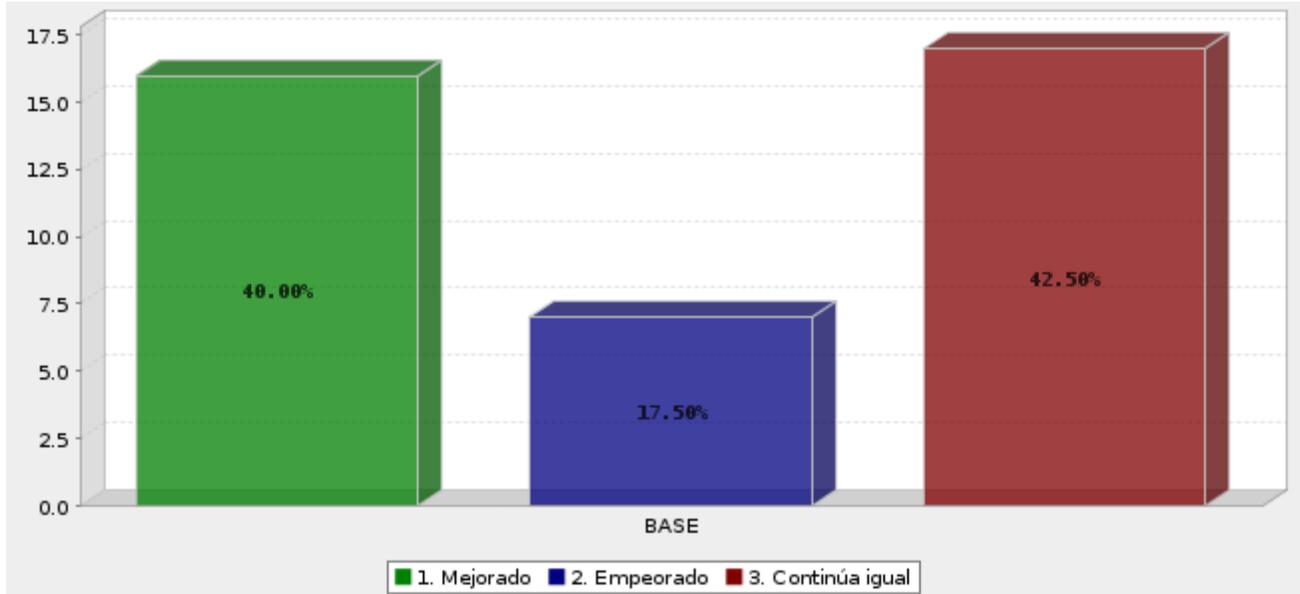
Respuesta	Porcentaje
Ágil	15.00%
Regular	32.50%
Lento	52.50%
Total	100%

¿Considera que el programa de descuentos Cuenta Nueva y Borrón, para regularizar adeudos, es adecuado?



Respuesta	Porcentaje
Si	45.00%
No	55.00%
Total	100%

Considera que en los últimos años Interapas ha:



Respuesta	Porcentaje
Mejorado	40.00%
Empeorado	17.50%
Continúa igual	42.50%
Total	100%