



Contribution ID : 99

Type : Convocatoria de Resúmenes

DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON LAS MEJORAS AL SERVICIO DE AGUA POTABLE

DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CON LAS MEJORAS AL SERVICIO DE AGUA POTABLE

RESUMEN

El diagnóstico de satisfacción de clientes, es con el propósito de evaluar la perspectiva que tienen los usuarios, con las mejoras del servicio de agua. La Junta Municipal de Aguas y Saneamiento (JMAS) de Chihuahua, trabaja en proyectos de incremento de eficiencias en el sistema de agua potable, aplicando los métodos de gestión de presiones en la red y diseño de distritos hidrométricos. El proyecto se está aplicando de manera integral, en la recuperación de pérdidas de agua por fugas y por pérdidas comerciales y la eliminación de tandeo del agua; las acciones favorecen a una mejor calidad de distribución del servicio de agua potable.

Se planteó la necesidad de elaborar un diagnóstico de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, mediante la aplicación de una encuesta, determinando un tamaño de muestra representativa de los usuarios que están dentro de los límites del distrito hidrométrico en estudio; evaluar a los habitantes en cuanto a los usos y costumbres del agua, con el programa de operación propuesto diariamente durante los siete días de la semana.

Las encuestas ayudaron a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, la calidad del servicio prestado, considerando la continuidad del servicio, confiabilidad, la presión, y la potabilidad del agua. Así mismo, averiguar la capacidad de pago de los usuarios, y obtener un indicador basado en la percepción que tienen los usuarios al servicio que recibe. Lo anterior permite al Organismo Operador implementar acciones de mejora tanto de infraestructura hidráulica como de atención a usuarios que permita incrementar la recaudación por el servicio suministrado.

Palabras claves

Gestión del Agua, percepción del servicio, recuperación de agua no contabilizada

Declaro que toda información compartida en este resumen es de conocimiento de todos los autores.

Si

Primary author(s) : Mrs NAVARRO GÓMEZ, Carmen Julia (Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua); MALDONADO SILVESTRE, JUAN (INSTITUTO MEXICANO DE TECNOLOGÍA DEL AGUA); Mr RODRÍGUEZ VARELA , José Manuel (Instituto Mexicano de Tecnología del Agua); Mr LLAGUNO GUILBERTO, Óscar Jesús (Instituto Mexicano de Tecnología del Agua)

Track Classification : 2.3 Gestión de sistemas de agua y alcantarillado urbano y rural