

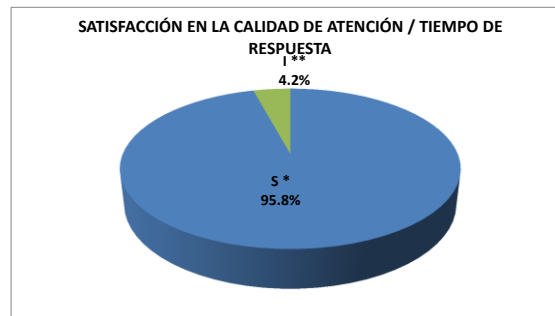


SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.
DIRECCIÓN GENERAL
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

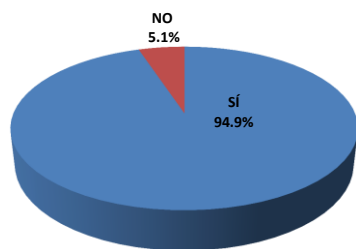
RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 2do. TRIMESTRE DEL 2015

OFICINA COMERCIAL	No. DE ENCUESTADOS	TIPO DE USUARIO		1.- SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS				2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA				3.- SUMINISTRO 24 H		4.- CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA		5.- CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER		6.- SI LA UTILIZA PARA BEBER, ¿Qué OPINA DE SU SABOR?				7.- SATISFACCIÓN CON LA TARIFA A PAGAR		SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS		SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA		SATISFACCIÓN GLOBAL***	
		M	H	MS	S	I	MI	MS	S	I	MI	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	MA	AGR	DES	MD	SÍ	NO	S*	I**	S*	I**	S	I
CENTRO	160	43.8%	56.3%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	57.5%	42.5%	0.0%	0.0%	98.8%	1.3%	93.8%	6.3%	79.4%	20.6%	23.1%	69.4%	6.9%	0.6%	86.3%	13.8%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	95.4%	4.6%
SAN NICOLAS	230	47.8%	52.2%	55.2%	39.6%	2.6%	2.6%	53.0%	40.0%	3.0%	4.0%	99.1%	0.9%	93.5%	6.5%	72.2%	27.8%	32.6%	55.7%	10.4%	1.3%	88.3%	11.7%	94.8%	5.2%	93.0%	7.0%	92.0%	8.0%
SAN MIGUEL	270	38.5%	61.5%	41.5%	56.7%	1.9%	-0.1%	47.0%	51.5%	1.5%	0.0%	94.4%	5.6%	91.9%	8.1%	67.4%	32.6%	14.1%	69.3%	15.9%	0.7%	91.9%	8.1%	98.2%	1.8%	98.5%	1.5%	96.2%	3.8%
GUADALUPE	320	49.4%	50.6%	15.3%	80.6%	1.9%	2.2%	15.6%	81.6%	0.9%	1.9%	95.0%	5.0%	96.9%	3.1%	83.4%	16.6%	10.6%	80.9%	8.1%	0.4%	86.9%	13.1%	95.9%	4.1%	97.2%	2.8%	93.3%	6.7%
CONTRY	125	66.4%	33.6%	44.8%	49.6%	2.4%	3.2%	40.0%	54.4%	4.0%	1.6%	96.8%	3.2%	85.6%	14.4%	72.0%	28.0%	21.6%	60.8%	16.8%	0.8%	76.8%	23.2%	94.4%	5.6%	94.4%	5.6%	88.5%	11.5%
FAMA	175	48.6%	51.4%	10.3%	89.7%	0.0%	0.0%	12.6%	86.9%	0.6%	-0.1%	100.0%	0.0%	98.9%	1.1%	69.7%	30.3%	9.1%	66.9%	24.0%	0.0%	90.3%	9.7%	100.0%	0.0%	99.5%	0.5%	96.6%	3.4%
LINCOLN	250	58.4%	41.6%	21.2%	61.2%	15.2%	2.4%	21.2%	64.4%	11.6%	2.8%	93.6%	6.4%	98.0%	2.0%	77.2%	22.8%	23.2%	67.2%	8.8%	0.8%	78.4%	21.6%	82.4%	17.6%	85.6%	14.4%	82.1%	17.9%
APODACA	220	45.0%	55.0%	56.4%	42.3%	0.5%	0.8%	62.3%	35.9%	0.5%	1.3%	97.7%	2.3%	97.7%	2.3%	65.9%	34.1%	21.8%	59.1%	16.8%	2.3%	80.9%	19.1%	98.7%	1.3%	98.2%	1.8%	92.6%	7.4%
OBISPADO	200	33.5%	66.5%	68.0%	27.5%	3.0%	1.5%	67.5%	27.5%	3.5%	1.5%	96.5%	3.5%	98.0%	2.0%	79.0%	21.0%	25.5%	63.0%	10.5%	1.0%	92.0%	8.0%	95.5%	4.5%	95.0%	5.0%	94.2%	5.8%
TOTAL	1,950	47.9%	52.1%	40.3%	55.2%	3.1%	1.4%	41.9%	53.9%	2.8%	1.4%	96.9%	3.1%	94.9%	5.1%	74.0%	26.0%	20.2%	65.8%	13.1%	0.9%	85.7%	14.3%	95.5%	4.5%	95.8%	4.2%	92.4%	7.6%

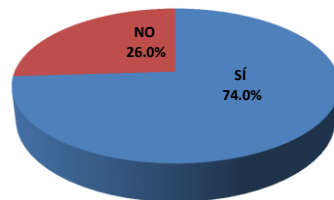
NOTA: H = HOMBRES M = MUJERES MS = MUY SATISFECHO S = SATISFECHO I = INSATISFECHO MI = MUY INSATISFECHO
* SUMA DE MS + S ** SUMA DE I + MI



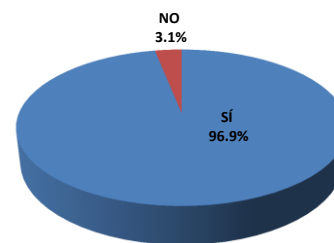
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



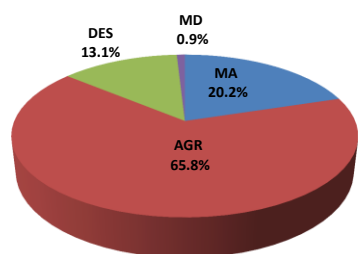
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



SUMINISTRO 24 H



SABOR DEL AGUA



SATISFACCIÓN GLOBAL

