



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

RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 3ER 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	45.6%	54.4%	51.3%	48.7%	0.0%	0.0%	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	99.4%	0.6%	96.9%	3.1%	84.4%	15.6%	16.3%	71.3%	11.3%	1.1%	84.4%	15.6%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	94.8%	5.2%
SAN NICOLAS	230	53.0%	47.0%	47.4%	46.1%	3.5%	3.0%	51.7%	44.3%	1.3%	2.7%	97.0%	3.0%	93.0%	7.0%	68.3%	31.7%	20.0%	66.1%	12.2%	1.7%	73.9%	26.1%	93.5%	6.5%	96.0%	4.0%	87.8%	12.2%
SAN MIGUEL	270	40.4%	59.6%	40.7%	54.8%	2.2%	2.3%	48.5%	50.0%	0.4%	1.1%	93.7%	6.3%	93.7%	6.3%	68.1%	31.9%	17.8%	68.5%	13.0%	0.7%	91.9%	8.1%	95.5%	4.5%	98.5%	1.5%	95.3%	4.7%
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	73.6%	26.4%	34.4%	65.6%	0.0%	0.0%	37.6%	62.4%	0.0%	0.0%	99.2%	0.8%	98.4%	1.6%	76.8%	23.2%	12.8%	83.2%	4.0%	0.0%	90.4%	9.6%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	96.8%	3.2%
FAMA	175	41.7%	58.3%	57.7%	40.6%	0.0%	1.7%	56.0%	42.3%	1.7%	0.0%	99.4%	0.6%	98.9%	1.1%	73.1%	26.9%	44.0%	30.9%	25.1%	0.0%	66.9%	33.1%	98.3%	1.7%	98.3%	1.7%	87.8%	12.2%
LINCOLN	250	54.0%	46.0%	21.6%	70.8%	7.2%	0.4%	25.6%	68.8%	5.2%	0.4%	97.6%	2.4%	92.4%	7.6%	60.8%	39.2%	10.0%	75.2%	14.0%	0.8%	91.2%	8.8%	92.4%	7.6%	94.4%	5.6%	92.7%	7.3%
APODACA	220	55.9%	44.1%	45.9%	52.7%	0.9%	0.5%	42.7%	55.9%	0.9%	0.5%	97.3%	2.7%	95.0%	5.0%	62.3%	37.7%	15.9%	57.7%	25.9%	0.5%	84.5%	15.5%	98.0%	1.4%	98.0%	1.4%	93.9%	6.1%
OBISPADO	200	28.0%	72.0%	67.5%	29.5%	2.0%	1.0%	71.5%	26.0%	2.0%	0.5%	94.0%	6.0%	98.0%	2.0%	89.5%	10.5%	62.0%	30.0%	7.5%	0.5%	93.5%	6.5%	97.0%	3.0%	97.5%	2.5%	96.0%	4.0%
TOTAL	1,950	49.1%	50.9%	42.4%	54.4%	2.0%	1.2%	45.0%	52.9%	1.4%	0.7%	96.9%	3.1%	95.9%	4.1%	74.1%	25.9%	23.3%	62.6%	13.5%	0.6%	84.8%	15.2%	96.8%	3.2%	97.9%	2.1%	93.2%	6.8%

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



