



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

**RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 1er TRIMESTRE DEL 2016**

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	42.5%	57.5%	45.0%	53.1%	1.9%	0.0%	49.4%	50.0%	0.0%	0.6%	97.5%	2.5%	98.1%	1.9%	77.5%	22.5%	28.8%	55.6%	15.6%	0.0%	85.0%	15.0%	98.1%	1.9%	99.4%	0.6%	94.2%	5.8%
SAN NICOLAS	240	48.3%	51.7%	54.2%	42.1%	2.5%	1.2%	57.1%	41.3%	0.8%	0.8%	97.5%	2.5%	96.7%	3.3%	69.6%	30.4%	29.2%	61.3%	8.3%	1.2%	87.1%	12.9%	96.3%	3.7%	98.4%	1.6%	93.9%	6.1%
SAN MIGUEL	290	45.5%	54.5%	58.6%	39.0%	1.4%	1.0%	61.7%	37.6%	0.7%	0.0%	96.9%	3.1%	96.6%	3.4%	70.0%	30.0%	17.6%	59.3%	21.4%	1.7%	85.5%	14.5%	97.6%	2.4%	99.3%	0.7%	94.1%	5.9%
GUADALUPE	340	58.2%	41.8%	14.7%	84.4%	0.3%	0.6%	17.4%	82.1%	0.0%	0.5%	96.8%	3.2%	97.4%	2.6%	87.9%	12.1%	7.1%	84.1%	8.2%	0.6%	89.7%	10.3%	99.1%	0.9%	99.5%	0.5%	96.1%	3.9%
CONTRY	130	53.1%	46.9%	53.1%	40.0%	5.4%	1.5%	55.4%	40.0%	3.1%	1.5%	93.1%	6.9%	95.4%	4.6%	80.0%	20.0%	46.2%	46.9%	4.6%	2.3%	82.3%	17.7%	93.1%	6.9%	95.4%	4.6%	90.3%	9.7%
FAMA	185	37.3%	62.7%	48.1%	49.2%	0.0%	2.7%	49.7%	48.1%	0.5%	1.7%	98.9%	1.1%	95.7%	4.3%	73.0%	27.0%	27.0%	60.5%	11.9%	0.6%	85.4%	14.6%	97.3%	2.7%	97.8%	2.2%	93.5%	6.5%
LINCOLN	265	49.1%	50.9%	21.5%	64.5%	10.6%	3.4%	22.6%	64.9%	9.4%	3.1%	94.3%	5.7%	97.4%	2.6%	77.4%	22.6%	13.6%	79.2%	6.8%	0.4%	83.0%	17.0%	86.0%	14.0%	87.5%	12.5%	85.5%	14.5%
APODACA	230	43.5%	56.5%	53.9%	43.9%	1.7%	0.5%	54.3%	43.5%	1.3%	0.9%	98.3%	1.7%	93.9%	6.1%	53.9%	46.1%	12.6%	60.0%	25.7%	1.7%	83.0%	17.0%	97.8%	2.2%	97.8%	2.2%	92.9%	7.1%
OBISPADO	200	49.0%	51.0%	66.5%	31.5%	0.5%	1.5%	67.5%	30.0%	0.5%	2.0%	95.0%	5.0%	97.5%	2.5%	77.0%	23.0%	29.0%	62.5%	8.5%	0.0%	89.0%	11.0%	98.0%	2.0%	97.5%	2.5%	94.8%	5.2%
<b>TOTAL</b>	<b>2,040</b>	<b>47.4%</b>	<b>52.6%</b>	<b>46.2%</b>	<b>49.7%</b>	<b>2.7%</b>	<b>1.4%</b>	<b>48.3%</b>	<b>48.6%</b>	<b>1.8%</b>	<b>1.3%</b>	<b>96.5%</b>	<b>3.5%</b>	<b>96.5%</b>	<b>3.5%</b>	<b>74.0%</b>	<b>26.0%</b>	<b>23.5%</b>	<b>63.3%</b>	<b>12.3%</b>	<b>0.9%</b>	<b>85.6%</b>	<b>14.4%</b>	<b>95.9%</b>	<b>4.1%</b>	<b>96.9%</b>	<b>3.1%</b>	<b>92.8%</b>	<b>7.2%</b>

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



