



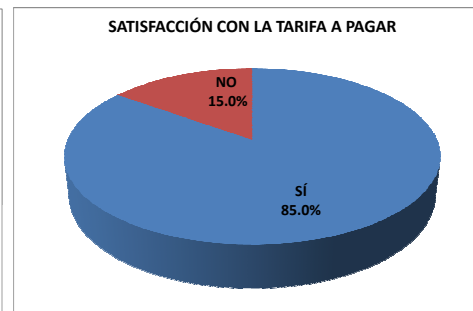
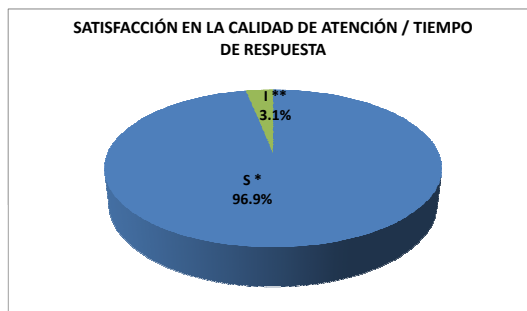
SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.

DIRECCIÓN GENERAL  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

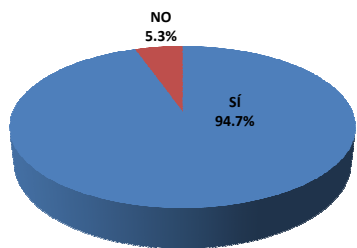
RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 1er. TRIMESTRE DEL 2013

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	105	54.3%	45.7%	36.2%	62.9%	0.0%	0.9%	49.5%	47.6%	1.0%	1.9%	94.3%	5.7%	97.1%	2.9%	79.0%	21.0%	23.8%	74.3%	1.9%	0.0%	81.9%	18.1%	99.1%	0.9%	97.1%	2.9%	92.7%	7.3%
SAN NICOLAS	220	62.7%	37.3%	51.4%	46.8%	1.4%	0.4%	55.0%	42.7%	1.8%	0.5%	96.8%	3.2%	95.5%	4.5%	67.3%	32.7%	20.9%	65.0%	12.7%	1.4%	90.0%	10.0%	98.2%	1.8%	97.7%	2.3%	95.3%	4.7%
SAN MIGUEL	250	41.6%	58.4%	43.2%	53.6%	1.2%	2.0%	48.4%	48.4%	2.0%	1.2%	94.4%	5.6%	96.0%	4.0%	68.0%	32.0%	13.2%	66.4%	18.4%	2.0%	86.0%	14.0%	96.8%	3.2%	96.8%	3.2%	93.2%	6.8%
GUADALUPE	295	54.9%	45.1%	14.6%	80.0%	5.4%	0.0%	12.2%	81.4%	6.1%	0.3%	94.2%	5.8%	91.2%	8.8%	70.8%	29.2%	7.8%	68.8%	22.4%	1.0%	81.7%	18.3%	94.6%	5.4%	93.6%	6.4%	90.0%	10.0%
CONTRY	110	52.7%	47.3%	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	47.3%	52.7%	0.0%	0.0%	98.2%	1.8%	85.5%	14.5%	86.4%	13.6%	64.5%	26.4%	9.1%	0.0%	92.7%	7.3%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	97.6%	2.4%
FAMA	190	41.6%	58.4%	55.3%	44.7%	0.0%	0.0%	57.4%	42.6%	0.0%	0.0%	98.4%	1.6%	99.5%	0.5%	82.1%	17.9%	49.5%	32.6%	17.9%	0.0%	88.9%	11.1%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	96.3%	3.7%
LINCOLN	250	54.4%	45.6%	22.8%	74.4%	2.8%	0.0%	21.2%	77.2%	1.6%	0.0%	97.2%	2.8%	97.2%	2.8%	75.6%	24.4%	13.6%	73.6%	12.8%	0.0%	75.2%	24.8%	97.2%	2.8%	98.4%	1.6%	90.3%	9.7%
APODACA	190	52.1%	47.9%	49.5%	42.1%	5.3%	3.1%	51.1%	42.1%	3.2%	3.6%	97.9%	2.1%	94.2%	5.8%	57.9%	42.1%	16.3%	68.4%	14.2%	1.1%	85.3%	14.7%	91.6%	8.4%	93.2%	6.8%	90.0%	10.0%
OBISPADO	190	42.1%	57.9%	49.5%	45.8%	3.7%	1.0%	45.3%	50.0%	3.7%	1.0%	97.4%	2.6%	95.8%	4.2%	74.2%	25.8%	22.6%	54.2%	19.5%	3.7%	83.2%	16.8%	95.3%	4.7%	95.3%	4.7%	91.3%	8.7%
TOTAL	1,800	50.7%	49.3%	41.9%	55.1%	2.2%	0.8%	43.0%	53.9%	2.2%	0.9%	96.5%	3.5%	94.7%	5.3%	73.5%	26.5%	25.8%	58.9%	14.3%	1.0%	85.0%	15.0%	97.0%	3.0%	96.9%	3.1%	93.0%	7.0%

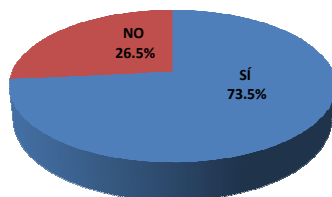
NOTA: H = HOMBRES M = MUJERES MS = MUY SATISFECHO S = SATISFECHO I = INSATISFECHO MI = MUY INSATISFECHO  
\* SUMA DE MS + S \*\* SUMA DE I + MI



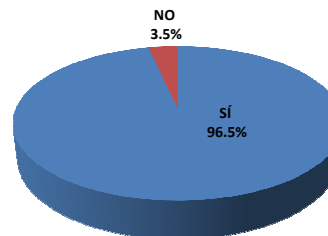
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



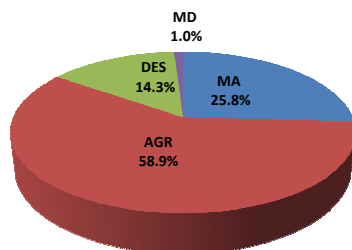
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



SUMINISTRO 24 H



SABOR DEL AGUA



SATISFACCIÓN GLOBAL

