



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

DIRECCIÓN GENERAL
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

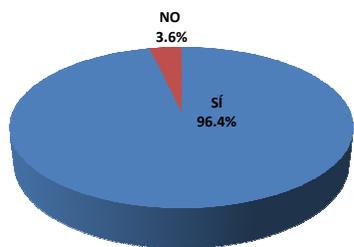
RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 3er. TRIMESTRE DEL 2013

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	50.5%	49.5%	40.0%	59.0%	1.0%	0.0%	42.8%	56.2%	1.0%	0.0%	99.0%	1.0%	97.1%	2.9%	71.4%	28.6%	23.8%	67.6%	6.7%	1.9%	83.8%	16.2%	99.0%	1.0%	99.0%	1.0%	93.9%	6.1%
SAN NICOLAS	220	52.7%	47.3%	50.0%	44.5%	4.1%	1.4%	55.0%	40.5%	3.2%	1.3%	95.9%	4.1%	94.1%	5.9%	69.5%	30.5%	28.2%	62.3%	6.8%	2.7%	85.0%	15.0%	94.5%	5.5%	95.5%	4.5%	91.7%	8.3%
SAN MIGUEL	250	38.8%	61.2%	26.8%	62.4%	6.8%	4.0%	32.4%	58.8%	6.0%	2.8%	93.6%	6.4%	94.0%	6.0%	70.0%	30.0%	15.6%	58.4%	19.6%	6.4%	85.2%	14.8%	89.2%	10.8%	91.2%	8.8%	88.5%	11.5%
GUADALUPE	295	47.5%	52.5%	4.1%	92.2%	3.4%	0.3%	2.7%	94.6%	2.7%	0.0%	96.9%	3.1%	99.0%	1.0%	89.2%	10.8%	3.7%	84.1%	12.2%	0.0%	84.4%	15.6%	96.3%	3.7%	97.3%	2.7%	92.7%	7.3%
CONTRY	110	52.7%	47.3%	50.9%	49.1%	0.0%	0.0%	53.6%	46.4%	0.0%	0.0%	97.3%	2.7%	97.3%	2.7%	72.7%	27.3%	14.5%	66.4%	5.5%	13.6%	82.7%	17.3%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	94.2%	5.8%
FAMA	190	54.7%	45.3%	13.2%	86.3%	0.0%	0.5%	8.4%	91.6%	0.0%	0.0%	98.4%	1.6%	99.5%	0.5%	84.2%	15.8%	20.0%	64.2%	15.8%	0.0%	89.5%	10.5%	99.5%	0.5%	100.0%	0.0%	96.3%	3.7%
LINCOLN	250	55.6%	44.4%	24.0%	65.6%	9.6%	0.8%	24.4%	67.2%	8.0%	0.4%	92.4%	7.6%	97.6%	2.4%	79.6%	20.4%	20.4%	70.4%	8.8%	0.4%	74.0%	26.0%	89.6%	10.4%	91.6%	8.4%	85.1%	14.9%
APODACA	190	51.6%	48.4%	46.3%	51.1%	0.5%	2.1%	53.7%	43.2%	0.5%	2.6%	97.9%	2.1%	94.7%	5.3%	67.9%	32.1%	14.2%	61.6%	21.6%	2.6%	85.3%	14.7%	97.4%	2.6%	96.9%	3.1%	93.2%	6.8%
OBISPADO	190	36.8%	63.2%	38.9%	55.3%	5.3%	0.5%	45.8%	50.5%	1.6%	2.1%	96.3%	3.7%	94.2%	5.8%	67.9%	32.1%	18.9%	56.8%	17.9%	6.4%	83.7%	16.3%	94.2%	5.8%	96.3%	3.7%	91.4%	8.6%
TOTAL	1,800	49.0%	51.0%	32.7%	62.8%	3.4%	1.1%	35.4%	61.0%	2.6%	1.0%	96.4%	3.6%	96.4%	3.6%	74.7%	25.3%	17.7%	65.8%	12.8%	3.7%	83.7%	16.3%	95.5%	4.5%	96.4%	3.6%	91.9%	8.1%

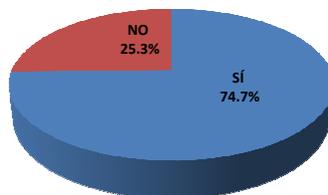
NOTA: H = HOMBRES M = MUJERES MS = MUY SATISFECHO S = SATISFECHO I = INSATISFECHO MI = MUY INSATISFECHO
* SUMA DE MS + S ** SUMA DE I + MI



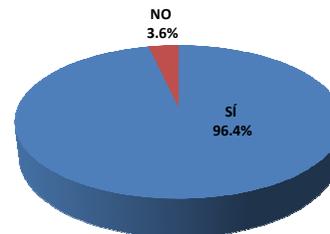
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



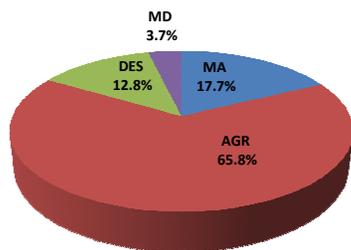
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



SUMINISTRO 24 H



SABOR DEL AGUA



SATISFACCIÓN GLOBAL

