



**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 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	49.4%	50.6%	45.0%	54.4%	0.6%	0.0%	50.6%	48.1%	0.6%	0.7%	98.1%	1.9%	97.5%	2.5%	85.6%	14.4%	31.3%	62.5%	5.0%	1.2%	86.9%	13.1%	99.4%	0.6%	98.7%	1.3%	95.0%	5.0%
SAN NICOLAS	240	52.9%	47.1%	46.3%	50.8%	1.3%	1.6%	53.8%	43.8%	1.3%	1.1%	97.1%	2.9%	95.8%	4.2%	74.6%	25.4%	32.9%	52.5%	13.8%	0.8%	88.3%	11.7%	97.1%	2.9%	97.6%	2.4%	94.3%	5.7%
SAN MIGUEL	290	37.6%	62.4%	24.5%	75.5%	0.0%	0.0%	24.5%	75.5%	0.0%	0.0%	99.7%	0.3%	98.6%	1.4%	67.9%	32.1%	14.1%	73.1%	12.4%	0.4%	95.9%	4.1%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	98.6%	1.4%
GUADALUPE	340	59.1%	40.9%	10.0%	89.1%	0.9%	0.0%	9.7%	89.4%	0.9%	0.0%	98.5%	1.5%	99.7%	0.3%	95.0%	5.0%	1.8%	94.1%	4.1%	0.0%	91.8%	8.2%	99.1%	0.9%	99.1%	0.9%	96.7%	3.3%
CONTRY	130	55.4%	44.6%	60.8%	37.7%	0.8%	0.7%	62.3%	35.4%	1.5%	0.8%	99.2%	0.8%	96.2%	3.8%	73.1%	26.9%	44.6%	43.8%	10.8%	0.8%	92.3%	7.7%	98.5%	1.5%	97.7%	2.3%	96.2%	3.8%
FAMA	185	41.1%	58.9%	51.4%	47.6%	0.0%	1.0%	53.5%	46.5%	0.0%	0.0%	97.3%	2.7%	96.8%	3.2%	81.1%	18.9%	29.7%	62.7%	7.6%	0.0%	84.9%	15.1%	99.0%	1.0%	100.0%	0.0%	94.6%	5.4%
LINCOLN	265	55.1%	44.9%	21.1%	73.6%	4.5%	0.8%	22.6%	70.9%	6.0%	0.5%	97.4%	2.6%	95.1%	4.9%	78.5%	21.5%	17.7%	74.0%	8.3%	0.0%	80.0%	20.0%	94.7%	5.3%	93.5%	6.5%	89.4%	10.6%
APODACA	230	53.5%	46.5%	46.1%	50.4%	2.2%	1.3%	49.1%	47.4%	2.6%	0.9%	94.8%	5.2%	97.4%	2.6%	73.5%	26.5%	17.8%	67.4%	14.8%	0.0%	90.4%	9.6%	96.5%	3.5%	96.5%	3.5%	94.5%	5.5%
OBISPADO	200	33.0%	67.0%	74.0%	23.0%	2.5%	0.5%	72.0%	22.0%	5.5%	0.5%	98.5%	1.5%	99.0%	1.0%	81.0%	19.0%	44.0%	44.5%	11.5%	0.0%	82.5%	17.5%	97.0%	3.0%	94.0%	6.0%	91.2%	8.8%
<b>TOTAL</b>	<b>2,040</b>	<b>48.6%</b>	<b>51.4%</b>	<b>42.1%</b>	<b>55.8%</b>	<b>1.4%</b>	<b>0.7%</b>	<b>44.2%</b>	<b>53.2%</b>	<b>2.0%</b>	<b>0.6%</b>	<b>97.8%</b>	<b>2.2%</b>	<b>97.3%</b>	<b>2.7%</b>	<b>78.9%</b>	<b>21.1%</b>	<b>26.0%</b>	<b>63.8%</b>	<b>9.8%</b>	<b>0.4%</b>	<b>88.1%</b>	<b>11.9%</b>	<b>97.9%</b>	<b>2.1%</b>	<b>97.4%</b>	<b>2.6%</b>	<b>94.5%</b>	<b>5.5%</b>

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



