



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 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	51.9%	48.1%	36.9%	58.1%	1.3%	3.7%	35.0%	63.1%	0.6%	1.3%	96.9%	3.1%	96.9%	3.1%	83.8%	16.3%	18.8%	74.4%	6.3%	0.5%	87.5%	12.5%	95.0%	5.0%	98.1%	1.9%	93.5%	6.5%
SAN NICOLAS	240	53.8%	46.3%	53.3%	42.1%	2.5%	2.1%	54.2%	42.1%	1.7%	2.0%	97.5%	2.5%	97.5%	2.5%	77.9%	22.1%	36.7%	58.3%	5.0%	0.0%	84.2%	15.8%	95.4%	4.6%	96.3%	3.7%	92.0%	8.0%
SAN MIGUEL	290	40.3%	59.7%	40.0%	59.7%	0.3%	0.0%	41.4%	58.6%	0.0%	0.0%	97.6%	2.4%	95.9%	4.1%	81.4%	18.6%	20.0%	67.9%	11.7%	0.4%	97.6%	2.4%	99.7%	0.3%	100.0%	0.0%	99.1%	0.9%
GUADALUPE	340	49.1%	50.9%	15.0%	84.7%	0.3%	0.0%	15.6%	84.1%	0.3%	0.0%	99.4%	0.6%	98.8%	1.2%	97.9%	2.1%	5.0%	93.2%	1.8%	0.0%	98.2%	1.8%	99.7%	0.3%	99.7%	0.3%	99.2%	0.8%
CONTRY	130	53.1%	46.9%	45.4%	51.5%	2.3%	0.8%	50.8%	47.7%	0.8%	0.7%	96.9%	3.1%	93.8%	6.2%	77.7%	22.3%	30.8%	63.8%	4.6%	0.8%	81.5%	18.5%	96.9%	3.1%	98.5%	1.5%	92.3%	7.7%
FAMA	185	42.7%	57.3%	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%	55.7%	44.3%	0.0%	0.0%	97.3%	2.7%	97.3%	2.7%	85.4%	14.6%	31.9%	60.5%	7.6%	0.0%	83.2%	16.8%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	94.4%	5.6%
LINCOLN	265	47.2%	52.8%	22.3%	65.3%	8.7%	3.7%	23.8%	66.0%	7.2%	3.0%	98.1%	1.9%	97.7%	2.3%	83.4%	16.6%	23.4%	63.8%	11.7%	1.1%	84.9%	15.1%	87.6%	12.4%	89.8%	10.2%	87.4%	12.6%
APODACA	230	50.4%	49.6%	41.7%	54.3%	0.4%	3.6%	45.7%	50.9%	0.9%	2.5%	96.5%	3.5%	98.7%	1.3%	63.5%	36.5%	17.4%	67.0%	13.0%	2.6%	78.7%	21.3%	96.0%	4.0%	96.6%	3.4%	90.4%	9.6%
OBISPADO	200	39.5%	60.5%	55.0%	40.0%	3.0%	2.0%	54.5%	41.5%	1.5%	2.5%	98.0%	2.0%	96.0%	4.0%	83.5%	16.5%	34.0%	57.5%	8.5%	0.0%	88.0%	12.0%	95.0%	5.0%	96.0%	4.0%	93.0%	7.0%
TOTAL	2,040	47.6%	52.4%	40.2%	55.9%	2.1%	1.8%	41.9%	55.4%	1.4%	1.3%	97.6%	2.4%	97.0%	3.0%	81.6%	18.4%	24.2%	67.4%	7.8%	0.6%	87.1%	12.9%	96.1%	3.9%	97.3%	2.7%	93.5%	6.5%

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



