



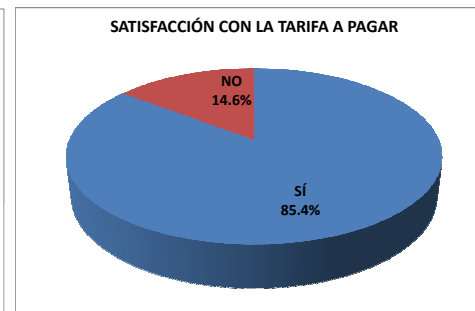
SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.

DIRECCIÓN GENERAL
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

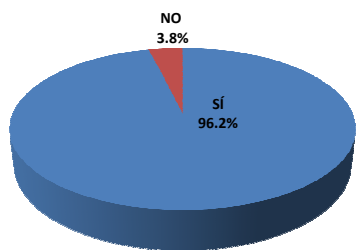
RESUMEN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL 1er. TRIMESTRE DEL 2014

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	48.8%	51.3%	51.9%	45.6%	1.3%	1.2%	53.8%	44.4%	1.9%	0.0%	96.3%	3.8%	96.3%	3.8%	83.1%	16.9%	20.6%	70.6%	8.1%	0.7%	83.8%	16.3%	97.5%	2.5%	98.2%	1.9%	93.1%	6.9%
SAN NICOLAS	230	56.5%	43.5%	47.0%	45.2%	5.7%	2.1%	50.9%	43.9%	3.5%	1.7%	97.4%	2.6%	96.1%	3.9%	66.5%	33.5%	24.8%	66.1%	8.7%	0.4%	85.2%	14.8%	92.2%	7.8%	94.8%	5.2%	90.7%	9.3%
SAN MIGUEL	270	39.3%	60.7%	34.1%	61.9%	3.0%	1.0%	41.5%	54.4%	2.6%	1.5%	95.2%	4.8%	96.7%	3.3%	64.8%	35.2%	10.0%	65.9%	21.1%	3.0%	83.7%	16.3%	96.0%	4.0%	95.9%	4.1%	91.9%	8.1%
GUADALUPE	320	36.3%	63.8%	4.7%	94.7%	0.6%	0.0%	5.0%	94.1%	0.9%	0.0%	95.3%	4.7%	96.6%	3.4%	84.7%	15.3%	8.8%	86.9%	4.4%	-0.1%	88.8%	11.3%	99.4%	0.6%	99.1%	0.9%	95.8%	4.3%
CONTRY	125	61.6%	38.4%	46.4%	52.8%	0.8%	0.0%	42.4%	56.8%	0.8%	0.0%	97.6%	2.4%	95.2%	4.8%	67.2%	32.8%	16.8%	65.6%	14.4%	3.2%	84.0%	16.0%	99.2%	0.8%	99.2%	0.8%	94.1%	5.9%
FAMA	175	49.7%	50.3%	63.4%	36.6%	0.0%	0.0%	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	99.4%	0.6%	91.4%	8.6%	71.4%	21.7%	6.9%	0.0%	92.0%	8.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	97.3%	2.7%
LINCOLN	250	56.8%	43.2%	35.6%	56.4%	5.2%	2.8%	33.6%	59.2%	4.8%	2.4%	97.6%	2.4%	97.2%	2.8%	83.2%	16.8%	44.0%	53.2%	1.6%	1.2%	82.4%	17.6%	92.0%	8.0%	92.8%	7.2%	89.1%	10.9%
APODACA	220	49.1%	50.9%	38.2%	59.1%	0.9%	1.8%	38.6%	55.5%	3.6%	2.3%	95.0%	5.0%	93.2%	6.8%	60.5%	39.5%	15.5%	59.1%	25.5%	-0.1%	83.6%	16.4%	97.3%	2.7%	94.1%	5.9%	91.7%	8.3%
OBISPADO	200	31.0%	69.0%	60.5%	32.5%	4.0%	3.0%	62.5%	31.5%	3.0%	3.0%	96.5%	3.5%	95.5%	4.5%	74.0%	26.0%	28.0%	59.0%	13.0%	0.0%	85.5%	14.5%	93.0%	7.0%	94.0%	6.0%	90.8%	9.2%
TOTAL	1,950	47.7%	52.3%	42.4%	53.9%	2.4%	1.3%	43.6%	52.9%	2.3%	1.2%	96.8%	3.2%	96.2%	3.8%	75.0%	25.0%	26.7%	60.9%	11.5%	0.9%	85.4%	14.6%	96.3%	3.7%	96.5%	3.55%	92.7%	7.3%

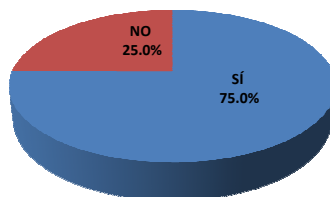
NOTA: H = HOMBRES M = MUJERES MS = MUY SATISFECHO S = SATISFECHO I = INSATISFECHO MI = MUY INSATISFECHO
* SUMA DE MS + S ** SUMA DE I + MI



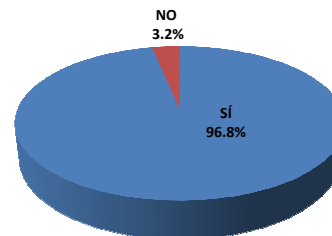
CONOCIMIENTO DE LA POTABILIDAD DEL AGUA



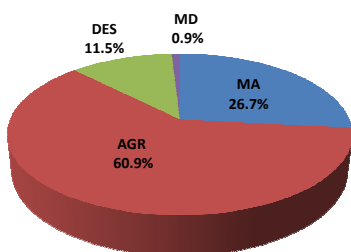
CONSUMO DE AGUA POTABLE PARA BEBER



SUMINISTRO 24 H



SABOR DEL AGUA



SATISFACCIÓN GLOBAL

