

Informe Comparativo de la Evaluación del Sistema Comercial de CAPASCHH

Durante el periodo evaluado, el Sistema Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepac de Hinojosa (CAPASCHH) mostró un desempeño mixto en sus indicadores de eficiencia y eficacia.

1. Desempeño operativo y financiero

- **Registro de usuarios:** 100% de cumplimiento, evidenciando un control confiable del padrón y garantizando transparencia en la administración del servicio.
- **Facturación correcta y oportuna:** 51.29%, indicando que casi la mitad de los usuarios experimentaron retrasos o errores en la emisión de recibos, lo que limita la eficiencia recaudatoria.
- **Cartera vencida:** 46.32%, señalando la necesidad de fortalecer los procesos de cobranza y recuperación de adeudos.
- **Promedio general de eficiencia:** 74.41%, reflejando que, aunque el registro de usuarios es sólido, los procesos de facturación y cobranza requieren mejoras sustanciales.

2. Análisis del cuestionario de evaluación

El cuestionario evaluó seis dimensiones: diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de beneficiarios y resultados. Los hallazgos principales fueron:

- **Diseño y planeación:** Todos los aspectos evaluados fueron satisfactorios, demostrando que el programa identifica correctamente el problema público, define objetivos claros y medibles, cuenta con indicadores relevantes y se encuentra alineado con planes estatales y municipales de desarrollo.
- **Cobertura y focalización:** Satisfactorio, confirmando que el padrón de usuarios es confiable y que la cobertura de facturación y cobro es adecuada.
- **Operación:** Se identificaron dos áreas críticas de mejora: la falta de manuales de operación y la capacitación insuficiente del personal, lo que limita la estandarización de procesos y la eficiencia operativa.
- **Percepción de beneficiarios:** Los usuarios perciben mejoras en el servicio y transparencia en el cobro, con canales de retroalimentación adecuados.
- **Resultados:** Se observan avances en eficiencia comercial, incremento de usuarios registrados y reducción de la cartera vencida; sin embargo, no se cuenta con evaluaciones externas previas, lo que limita la comparación histórica y la validación independiente del desempeño.

3. Comparación y análisis

Dimensión	Resultado operativo	Evaluación del cuestionario	Observaciones
Registro de usuarios	100%	Satisfactorio	Coincide con los resultados del cuestionario
Facturación	51.29%	Satisfactorio en diseño y seguimiento, pero con debilidades operativas	Requiere mejora en procesos y automatización
Cartera vencida	46.32%	Satisfactorio en seguimiento, no satisfactorio en evaluaciones externas	Necesita estrategias efectivas de cobranza
Capacitación y manuales	-	No satisfactorio	Se recomienda elaborar manuales y programas de capacitación
Evaluaciones externas	-	No satisfactorio	Falta referencia histórica para medir avances

4. Conclusiones y recomendaciones

El Sistema Comercial de CAPASCHH muestra **fortalezas** en el registro de usuarios, alineación estratégica y percepción positiva de los usuarios. Las **debilidades** se concentran en facturación, recuperación de cartera, ausencia de manuales de operación y capacitación insuficiente del personal.

Oportunidades: automatización de procesos, diversificación de métodos de pago, mejora en atención a usuarios y realización de evaluaciones externas periódicas.

Amenazas: resistencia al pago, conexiones irregulares y posibles incrementos en costos operativos.

Recomendaciones principales:

1. Elaborar manuales de operación para estandarizar procesos comerciales.
2. Capacitar al personal en facturación, cobranza y atención a usuarios.
3. Implementar estrategias de recuperación de cartera y diversificación de métodos de pago.

4. Realizar evaluaciones externas periódicas para contar con referencias históricas y fortalecer la rendición de cuentas.
5. Aprovechar tecnología y sistemas de información para mejorar eficiencia y cobertura del servicio.

En síntesis, aunque el sistema es confiable en el registro de usuarios, requiere mejoras en cobranza y gestión operativa para optimizar la eficiencia, sostenibilidad financiera y calidad del servicio de agua potable.

5. Aspectos susceptibles de mejora

- **Elaboración de manuales de operación:** actualmente no existen, lo que genera riesgo de variabilidad en la aplicación de procesos. Se recomienda desarrollar procedimientos estandarizados para facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
- **Capacitación del personal:** no se ha brindado capacitación formal, limitando eficiencia y calidad del servicio. Se recomienda implementar un programa continuo en gestión comercial, uso del sistema, atención al usuario y transparencia.
- **Evaluaciones externas:** no se cuenta con evaluaciones independientes previas, restringiendo la posibilidad de una visión imparcial de resultados. Se recomienda establecer auditorías o evaluaciones externas periódicas.

Aspectos complementarios de fortalecimiento

- **Seguimiento y monitoreo:** robustecer el sistema de indicadores con plataformas digitales que generen reportes automáticos.
- **Percepción de beneficiarios:** mejorar la comunicación y transparencia para incrementar la confianza de los usuarios.
- **Cobertura y focalización:** verificar periódicamente la suficiencia de recursos humanos y materiales para garantizar continuidad en la atención.

6. Acciones para los aspectos críticos de mejora

Elaboración de manuales de operación

1. Conformar un grupo técnico interno para recopilar los procesos actuales.
2. Documentar de manera estandarizada procedimientos clave.

3. Validar los manuales con personal operativo y administrativo.
 4. Publicar y difundir los manuales en formatos digital e impreso.
 5. Revisar y actualizar anualmente según cambios normativos o tecnológicos.
- Responsables:** Dirección Comercial / Área de Planeación
Plazo: 6 meses

Capacitación continua del personal

1. Diagnosticar necesidades de capacitación.
 2. Diseñar un programa anual con cursos presenciales y en línea.
 3. Incluir temas de gestión comercial, uso del sistema, trato al usuario, transparencia y rendición de cuentas.
 4. Establecer convenios con instituciones educativas y organismos especializados.
 5. Evaluar impacto y reforzar áreas débiles tras cada capacitación.
- Responsables:** Recursos Humanos / Dirección Comercial
Plazo: Iniciar en 3 meses y mantener como acción permanente

Implementación de evaluaciones externas

1. Definir el alcance de la evaluación externa (eficiencia, transparencia, satisfacción del usuario).
 2. Contratar instituciones académicas, despachos externos o auditorías independientes.
 3. Establecer periodicidad mínima anual.
 4. Publicar resultados y planes de acción derivados de recomendaciones.
 5. Ajustar la planeación y fortalecer la rendición de cuentas con los hallazgos.
- Responsables:** Dirección General / Órgano de Control Interno
Plazo: Primera evaluación en un máximo de 12 meses

21	502	77368499	ANGEL JOSE TERRAZO CORTES	CORREGIDORA 15	20
22	8233	83048	ENRIQUE MONTALBAN GERMAN	CORREGIDORA SUR NO. 200	20
23	561	77618321	JULIAN VARGAS CACAHUATITLA	C.INDEPENDENCIA NUM 37.	20
23	1122	83104	HILDA SOCORRO RIVEROS RIVEROS	V. CARRANZA ESQ. CORREGIDORA	20
25	1140	77224270	SERGIO MARIO CASTELAN TELLEZ	JUAREZ ESQ. CORREGIDORA	20
26	5169	263006	NORBERTO BECERRA MALDONADO	CORREGIDORA NTE. 100 RFC BEMN500212BT0	20
27	1756	83101	HERIBERTO RIVEROS HERRERA	CORREGIDORA NO. 111	20
28	6137	83122	HUITZIN GUZMAN GALLEGOS	CORREGIDORA NUM. 115	22
29	11932	77359982	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	C. CORREGIDORA NO. 212	20
29	14335	0	RUBEN MACIAS AMADOR	CORREGIDORA N°116 LOCAL 7 Y 8	20
29	14374	11153555	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 AUTOLAVADO	21
29	14375	11153554	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 LOCAL 6 CAFETERIA	20
29	14376	11153553	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N° 116 BAÑOS GENERAL	20
29	14377	11153556	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 SALON 1 GRANDE	20
29	14378	11153557	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N° 116 SALON 2 CHICO	20
29	14379	12127048	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 LOCAL 10 ESTETICA	20
31	13447	77368321	LUIS HERNANDEZ ISLAS	C MANUEL CASTELAN M. S/N COL. CENTRO	19
33	11210	262164	PERFECTO DOMINGUEZ HERNANDEZ	CDA. NICANOR GUZMAN 1	20
33	11212	262163	PERFECTO DOMINGUEZ HERNANDEZ	CDA. NICANOR GUZMAN 3	20
34	6356	000000000	J. ANTONIO LOPEZ ENCISO	INDEPENDENCIA NUM. 147	20
35	1560	95770	PORFIRIO RIVEROS RAMIREZ	INDEPENDENCIA S/N	20
37	11934	0	AQUILINO SANTILLAN CRUZ	HIDALGO 323	20
37	12777	77359948	TIENDAS TRES B	HIDALGO ESQ. INDEPENDENCIA	20
38	68	82903	RAYMUNDO ISLAS ROMERO	HIDALGO 28	22
40	247	83045	BALDOMERO TREJO RIVERA	INDEPENDENCIA NTE # 120	20
40	254	14015311686	SADOT RAMIREZ ORTEGA	INDEPENDENCIA 91	20
41	362	0	ALBERTO LOPEZ MORALES	ALVARO OBREGON 17	20
41	1287	95762	MARIA JOSEFA BEATRIZ RIVERA SANTOS	ALVARO OBREGON 11	22
43	938	09792	" ESC. PALAS ATENEA"	ALVARO OBREGON NO. 104	20
44	116	77359939	BERTHA CRUZ HERNANDEZ	C. JUAREZ PONIENTE N. 119	20
45	218	77564743	JORGE GARCIA MARTINEZ	BENITO JUAREZ NO. 117	21
47	8559	82905	OSCAR DOMINGUEZ GUERRERO	VENUSTIANO CARRANZA NO. 8	21
48	178	77564744	BERNARDITA MALDONADO AGUIRRE	V. CARRANZA NO. 12	20
49	54	77368498	JUAN MANUEL ARRIAGA RIVERA	V. CARRANZA # 46	19
49	13442	77368490	JUAN MANUEL ARRIAGA RIVERA	C. VENUSTIANO CARRANZA N° 46	20
50	1524	77368483	GILBERTO IBARRA RIOS	VENUSTIANO CARRANZA N° 202	19
51	1101	000000000	MARGARITA CAZARES PEREZ	V. CARRANZA 11	20
52	513	77359935	MATEO HERNANDEZ D.	V. CARRANZA # 210	19
53	13443	77368329	MARIA EDITH LUQUEÑO RODRIGUEZ	VENUSTIANO CARRANZA N° 16 COL. CENTRO	19
55	10557	7724474	VERIFICACION 29 CUAUTEPEC S.A. DE C.V.	C. MORELOS N 110 COL. CENTRO	20
57	9909	61094114	ESTACION SANTA MARIA VII, S.A. DE C.V.	HIDALGO S/N	21
57	11851	0	SENÉN GONZÁLEZ VILLAR	HIDALGO S/N	20

58	10164	120683277	GILBERTO LUQUEÑO CASTILLO	AV. PROGRESO S/N	19
59	13573	77295043	GRISelda CENOBIO CENOBIO	PRIV. DE HIDALGO S/N COL. CENTRO	19
60	190	61094113	VICENTE DEL MAZO CORONA	JUAREZ NO. 44	20
61	186	82959	PUBLIO PERALTA ARELLANO	AV. JUAREZ 95 COL. CENTRO	20
62	6363	000000000	EZEQUIEL LOZANO NOVOA	PRIV. M. HIDALGO	20
63	13733	14015307592	MARIA MAGDALENA LARIOS ANGELES	CDA. MARGARITAS NO. 11, COL. EL ROSAL	19
63	15002	123456	ANA KAREN OLVERA RAMIREZ	ZARAGOZA E INDEPENDENCIA S/N	20

Total de usuarios en el reporte: 85

Clave	Situación	Tipo
A	Casa cerrada	Medición
B	Numeros ilegibles	Hidrómetro
C	Medidor trabado	Hidrómetro
D	SERVICIO CANCELADO	Padrón
E	Retiraron el medidor	Hidrómetro
F	Casa deshabitada	Padrón
G	Medidor descompuesto	Hidrómetro
H	Medidor al revés	Hidrómetro
I	Toma no localizada	Padrón
J	Servicio suspendido	Padrón
K	Fuera de ruta	Padrón
L	Toma no instalada	Padrón
M	Tipo de usuario no corresponde	Padrón
N	No corresponde N° de medidor	Padrón
O	Se cambio medidor	Padrón
P	No se tomo la lectura	Medición
Q	Se nego el usuario	Medición
R	Lectura Disparada	Medición
S	Lectura promediada	Medición
T	SIN MEDIDOR	Padrón
U	BAJA	Padrón
V	SIN SERVICIO	Padrón

**COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.**

COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE
HINOJOSA HIDALGO

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CALLE BENITO JUAREZ 117, SEGUNDO PISO

REPORTE PARA LA TOMA DE LECTURAS

Region 2_Ruta 1

FECHA:11-JUN.-2025

LT	CUENTA	LECTURA	MEDIDOR	NOMBRE	DOMICILIO	TÁRIFA	OBSERVACIÓN
1	13491		120694434	MARCO ANTONIO PERALTA FERNANDEZ	C. MIGUEL ALEMAN S/N COL. EL PEDREGAL	19	
3	10237		77445161	AGGA OPERADORA GASTRONOMICA S.A DE C.V.	PROGRESO NO. 66	20	
4	11219		82910	ALFONSO MAURICIO TENORIO ORTEGA	CARR. CUAUTEPEC-TUL. KM.5	20	
8	13487		368324	LEONARDO OLVERA CABRERA	C. COLIBRI N° 118 FRACC. EL PEDREGAL	19	
9	11517		77445340	MAXIMINO DELGADILLO VEGA	AGUILA 127	20	
10	13468		77359969	MARCO ANTONIO MORALES LOPEZ	C. TUCAN N° 143 FRACC, EL PEDREGAL	19	
11	13434		77368325	MARIA ENGRACIA RODRIGUEZ LOPEZ	ENTRADA A LA PRESA MORELOS S/N	19	
13	10606		14015308166	EUSEBIO MUÑOZ GARCIA	CDA. DEL POZO S/N	20	

Total de usuarios en el reporte: 8

Clave	Situación	Tipo
A	Casa cerrada	Medición
B	Numeros ilegibles	Hidrómetro
C	Medidor trabado	Hidrómetro
D	SERVICIO CANCELADO	Padrón
E	Retiraron el medidor	Hidrómetro
F	Casa deshabitada	Padrón
G	Medidor descompuesto	Hidrómetro
H	Medidor al revés	Hidrómetro
I	Toma no localizada	Padrón
J	Servicio suspendido	Padrón
K	Fuera de ruta	Padrón
L	Toma no instalada	Padrón
M	Tipo de usuario no corresponde	Padrón
N	No corresponde N° de medidor	Padrón
O	Se cambio medidor	Padrón
P	No se tomo la lectura	Medición
Q	Se nego el usuario	Medición
R	Lectura Disparada	Medición
S	Lectura promediada	Medición
T	SIN MEDIDOR	Padrón
U	BAJA	Padrón
V	SIN SERVICIO	Padrón

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹️ Malo	😐 Regular	😊 Bueno	😄 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua			✓	
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)			✓	
Material visual o dinámicas utilizadas			✓	
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauteppec de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹️ Malo	😊 Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua			✓	
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	 Malo	 Regular	 Bueno	 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática			✓	
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?			✓	



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuautepéc de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados			✓	
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?			✓	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, ODL.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	😊 Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	☺ Bueno	☺ Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, ODL

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuautepéc de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				✓
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?				✓
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				✓
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				X
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			X	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			X	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				X
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			X	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				X

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				○
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				○
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?				○
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			○	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			○	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			○	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☺ Regular	☺ Bueno	☺ Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuautepéc de Hinojosa, Hidalgo.

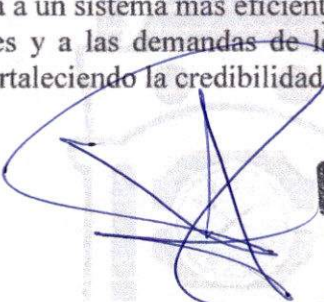
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	

7. Conclusión

La implementación de estas acciones permitirá consolidar la gestión del Sistema Comercial, garantizando estandarización de procesos, personal capacitado y evaluaciones externas confiables. Esto contribuirá a un sistema más eficiente, transparente y sostenible, alineado a los objetivos institucionales y a las demandas de los usuarios, asegurando calidad en la prestación del servicio y fortaleciendo la credibilidad del organismo.



CAPASCHH
DIRECCIÓN COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ

**DIRECTOR COMERCIAL DE LA
CAPASCHH**

