



ENCUESTA DE SERVICIO 2025

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IGUALA DE INDEPENDENCIA

ENCUESTA DE SERVICIO 2025

 ***1151 encuestas a usuarios de la CAPAMI***

 ***Diferentes colonias de esta ciudad.***

 ***Atención y calidad del servicio.***

 ***Sugerencias***

.



RECURSO HUMANO

- **2 LIDERES DE GRUPO**
- **6 SUPERVISORES**
- **35 ENCUESTADORES**

HERRAMIENTAS DE APOYO

Playeras, Gorras, Gafete, Lapicero, Tabla clip, plano y formatos de encuesta

CAPACITACION



ENCUESTADORES



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
IGUALA
DE LA INDEPENDENCIA
CUNA DE LA BANDERA NACIONAL, GRO.
2024 - 2027



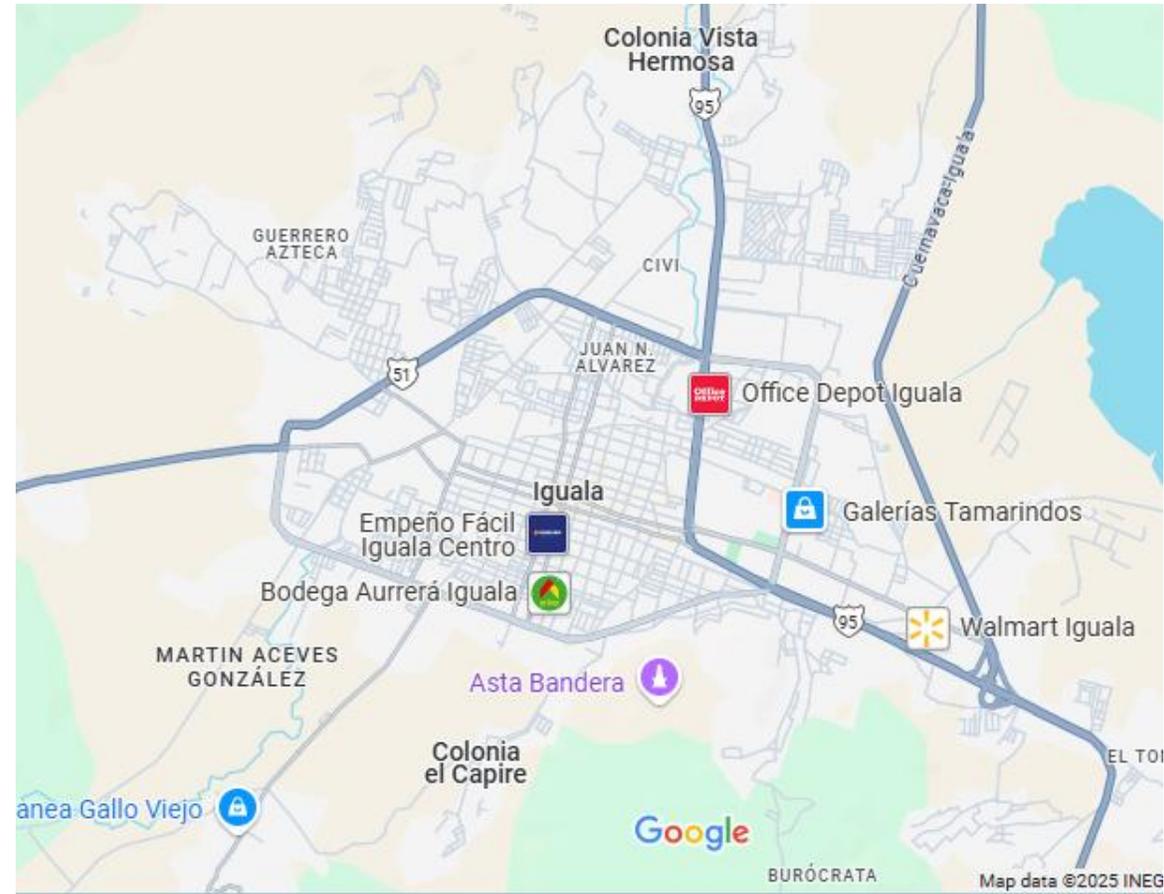


DESARROLLO DE ENCUESTAS EN CAMPO



COLONIAS ENCUESTADAS

- Centro
- Insurgentes
- 20 de Noviembre
- Ruffo Figueroa
- Villa de Guadalupe
- Ejidal
- Libertadores
- Las Brizas
- Infonavit
- U Hab las Palomas
- Fovissste
- Luis Quintero
- Rio Balsas
- U hab Doctores

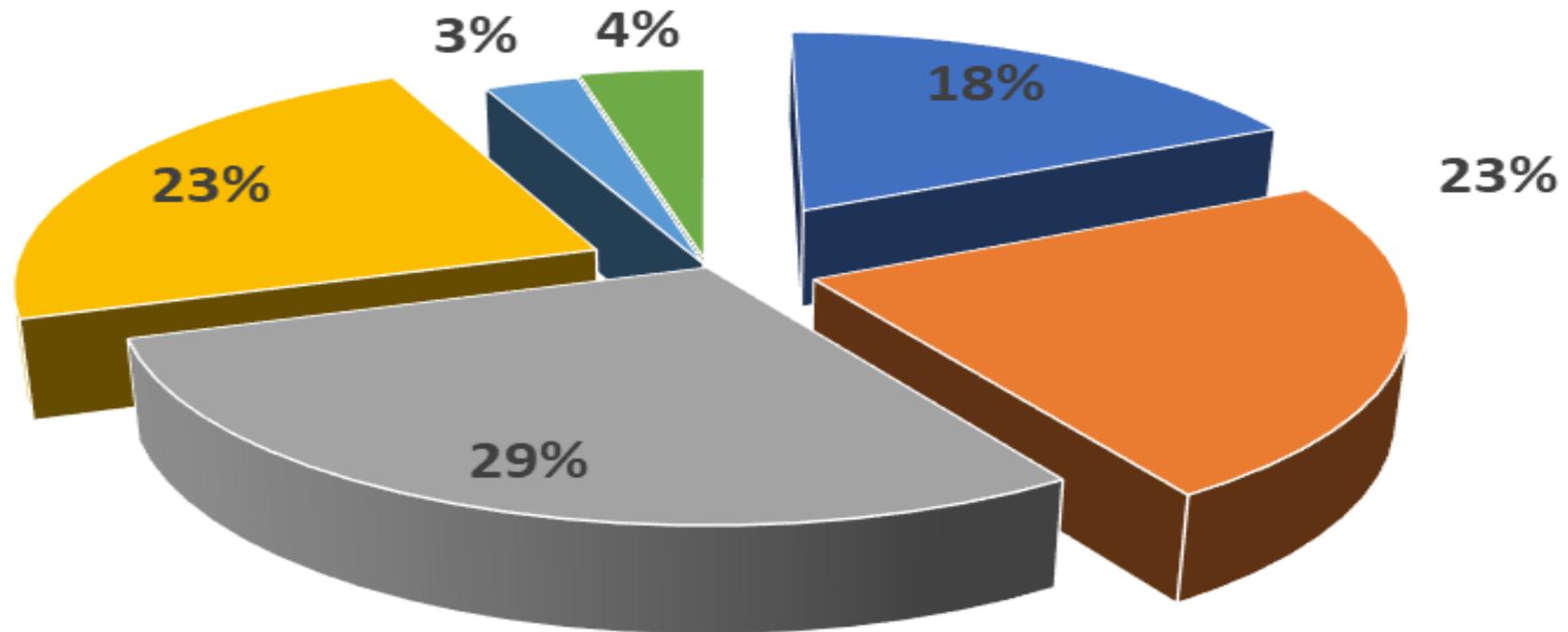


- ✓ **LOS 35 ENCUESTADORES SE IDENTIFICARON CON PLAYERAS Y GORRAS CON EL LOGO DEL SISTEMA OPERADOR, ASI COMO GAFETE.**
- ✓ **LA ACEPTACION POR PARTE DE LOS USUARIOS A ESTE PROCESO FUE SUMAMENTE SATISFACTORIA. (INCIDENTES MENORES)**
- ✓ **SE SUGIERE QUE EL SISTEMA OPERADOR ESTABLEZCA LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA REQUERIDAS POR CADA UNO DE LOS CONCEPTOS EVALUADOS ESTABLECIENDO UN PROGRAMA DE TRABAJO, QUE NOS GARANTICE LA MEJORA REQUERIDA POR NUESTROS USUARIOS.**
- ✓ **ES RECOMENDABLE APLICAR ESTE TIPO DE ENCUESTAS DE MANERA ANUAL, PARA ASEGURAR UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA.**

RESULTADOS



GRADO DE ESTUDIOS



■ PRIMARIA

■ SECUNDARIA

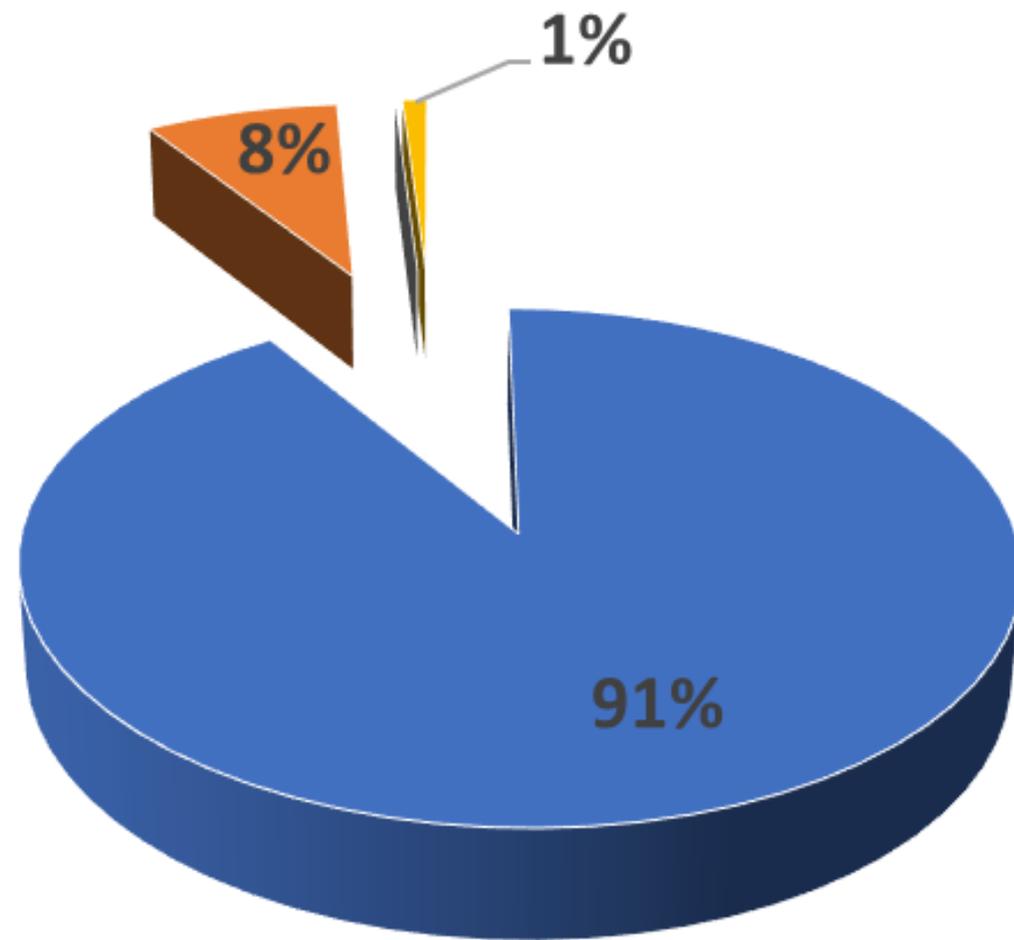
■ PREPARATORIA

■ LICENCIATURA

■ TECNICA

■ OTROS

TIPO DE SERVICIO



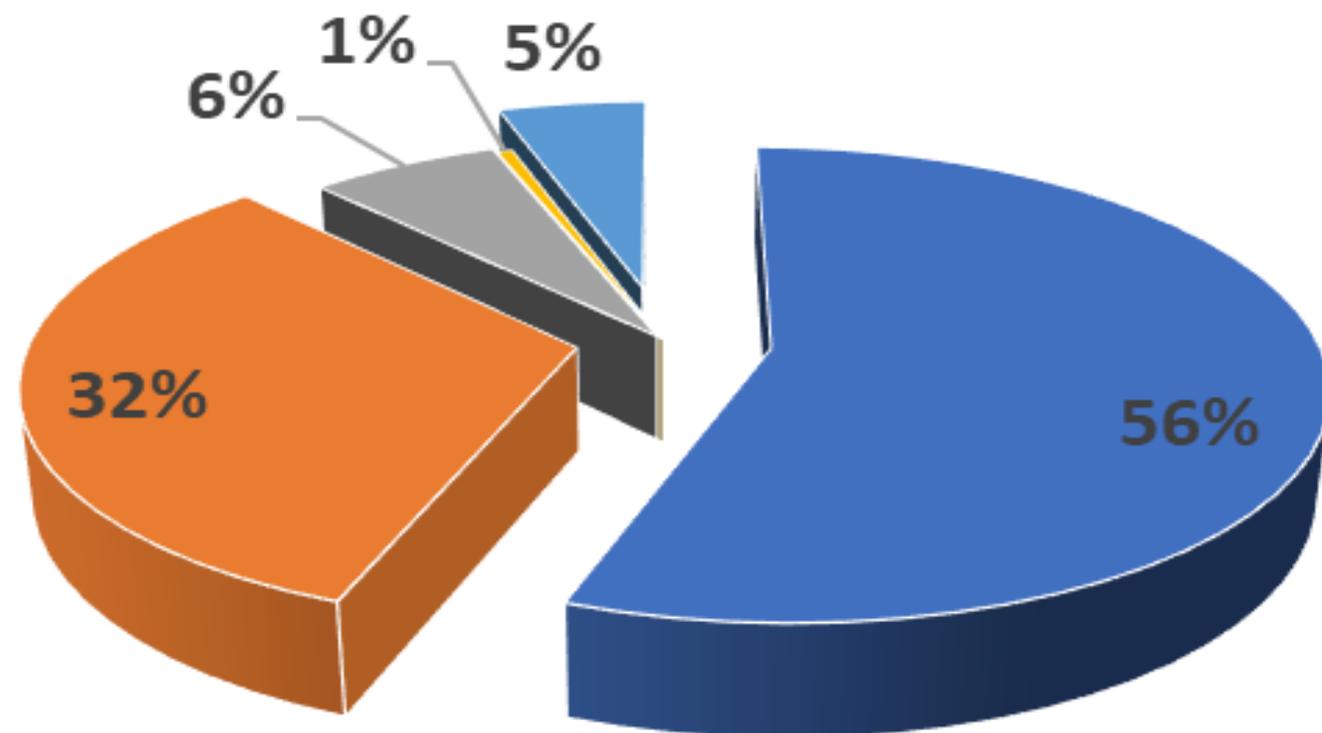
■ DOMESTICO

■ COMERCIAL

■ INDUSTRIAL

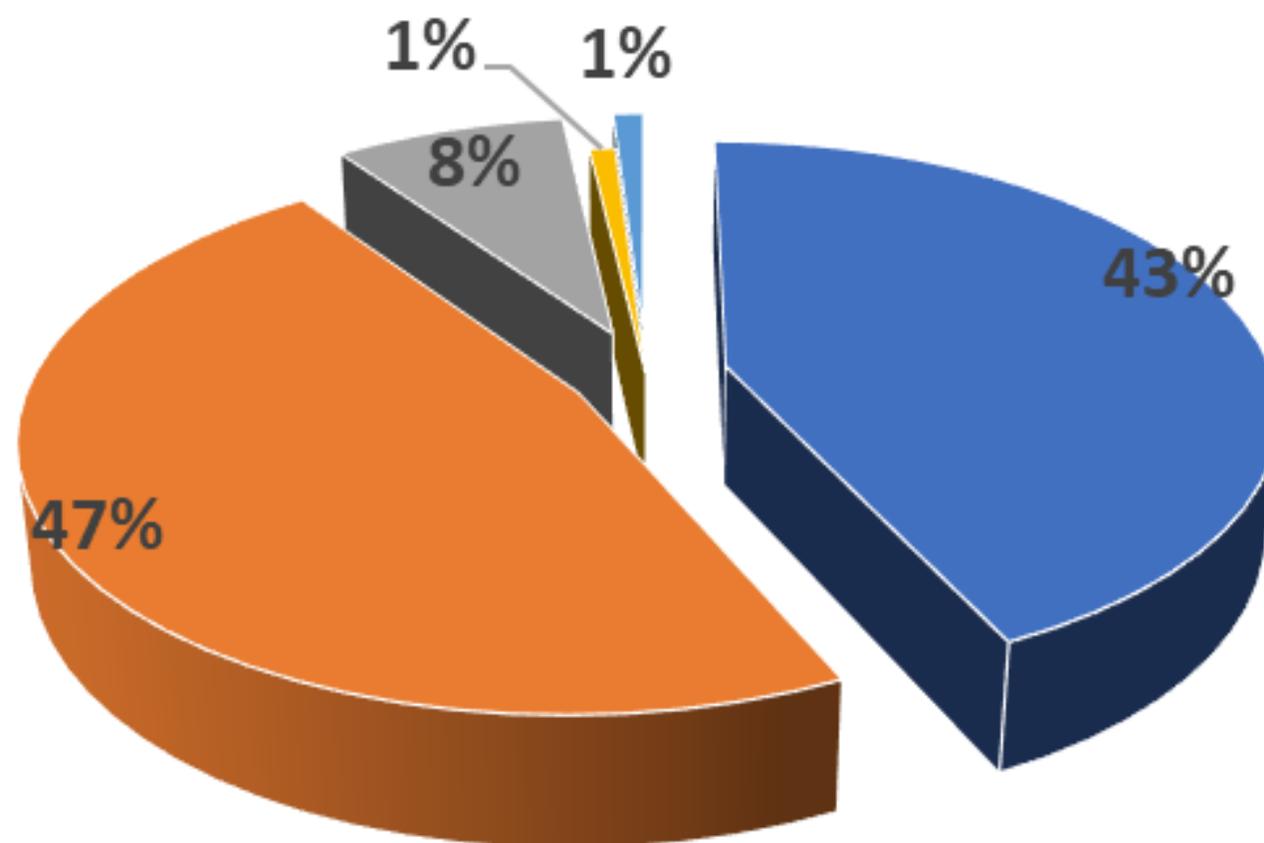
■ ESPECIAL

Cuando llega a las oficinas de capami lo atienden amablemente?



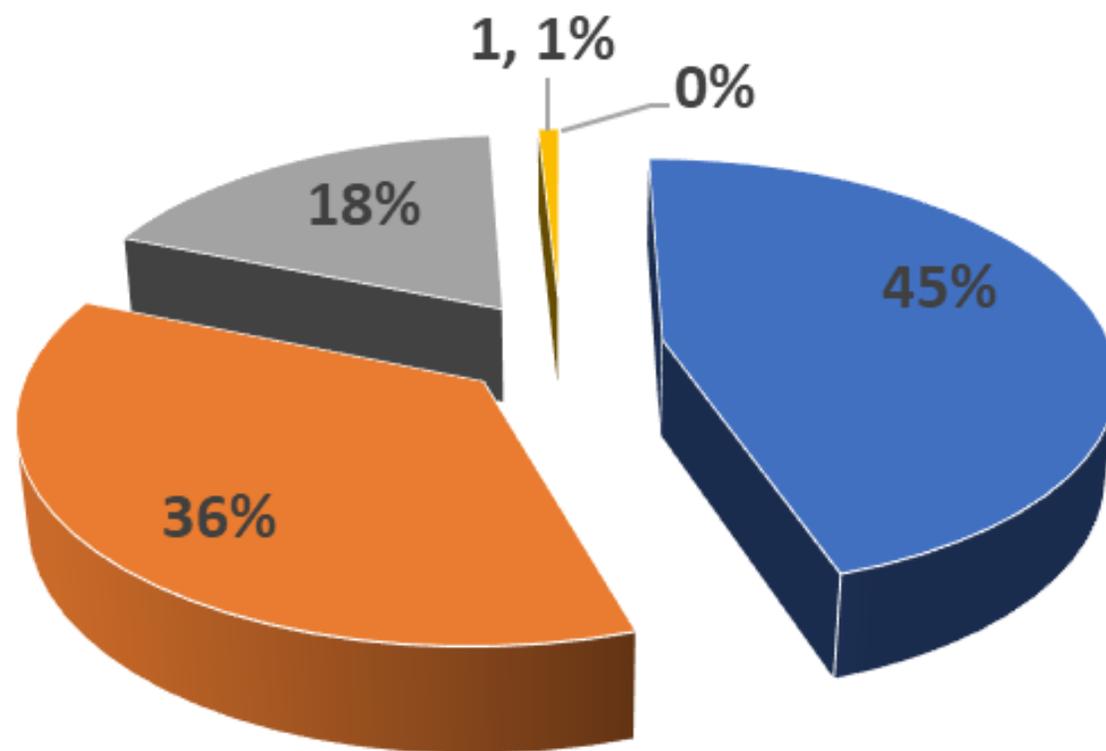
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Que imagen tiene de las oficinas de capami?



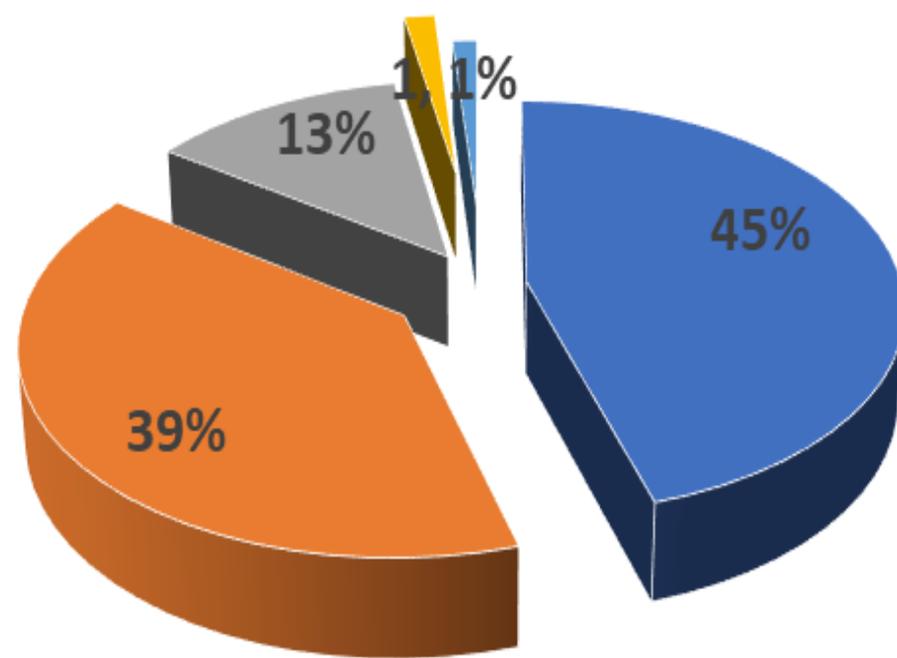
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Como considera la atencion que recibe en nuestra oficina, es agil por parte de nuestro personal ?



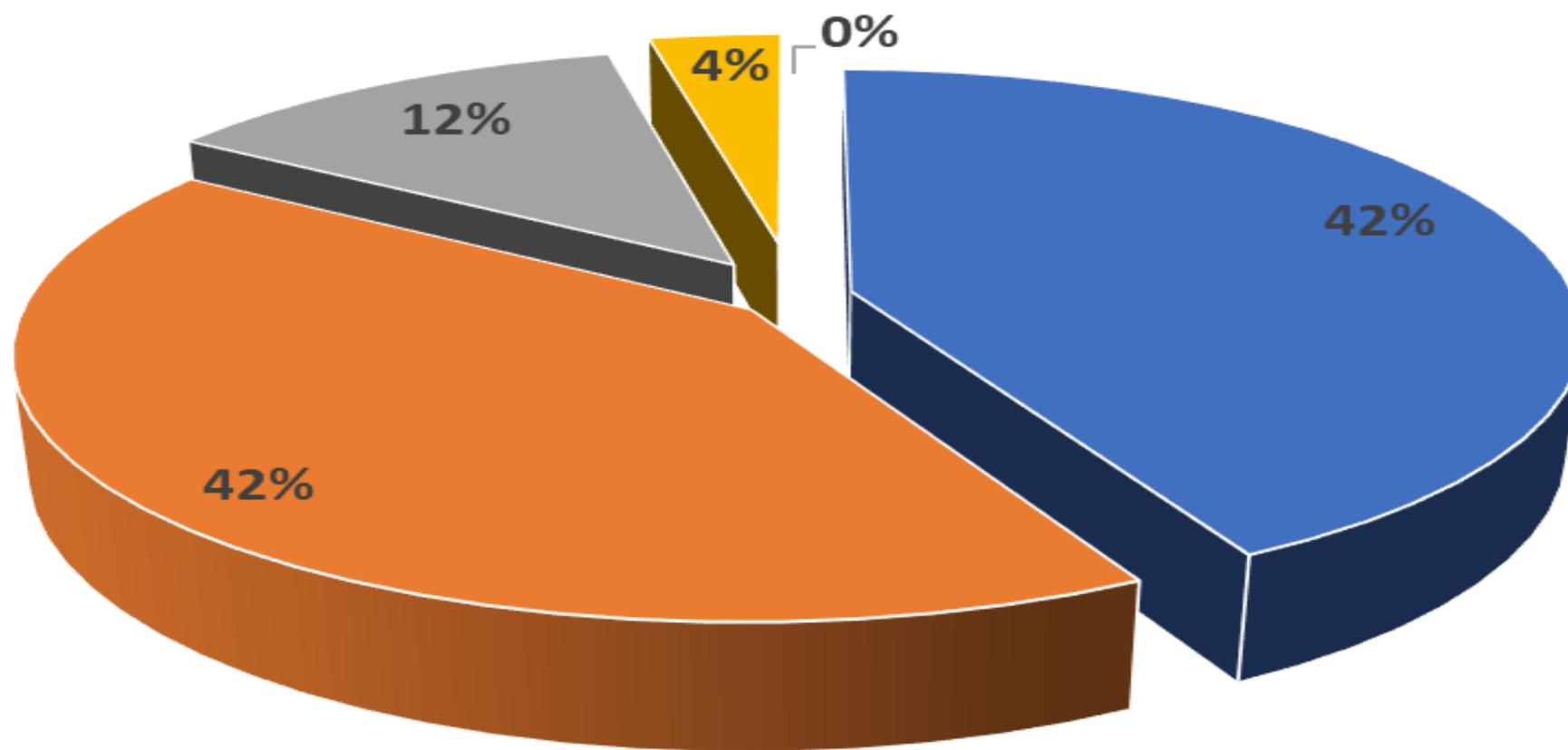
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Cuando tiene un problema, los empleados de Capami se ponen en su lugar?



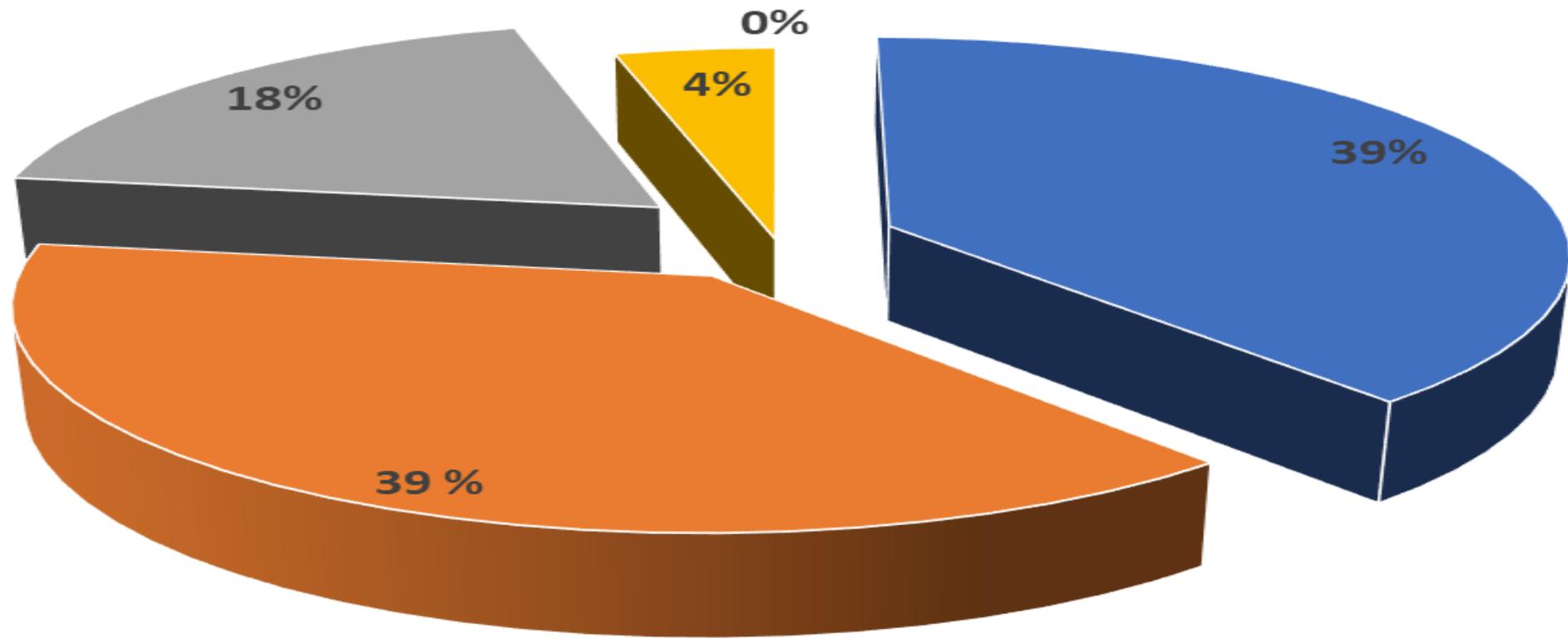
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Como consideras el servicio de Agua Potable que proporciona la Capami?



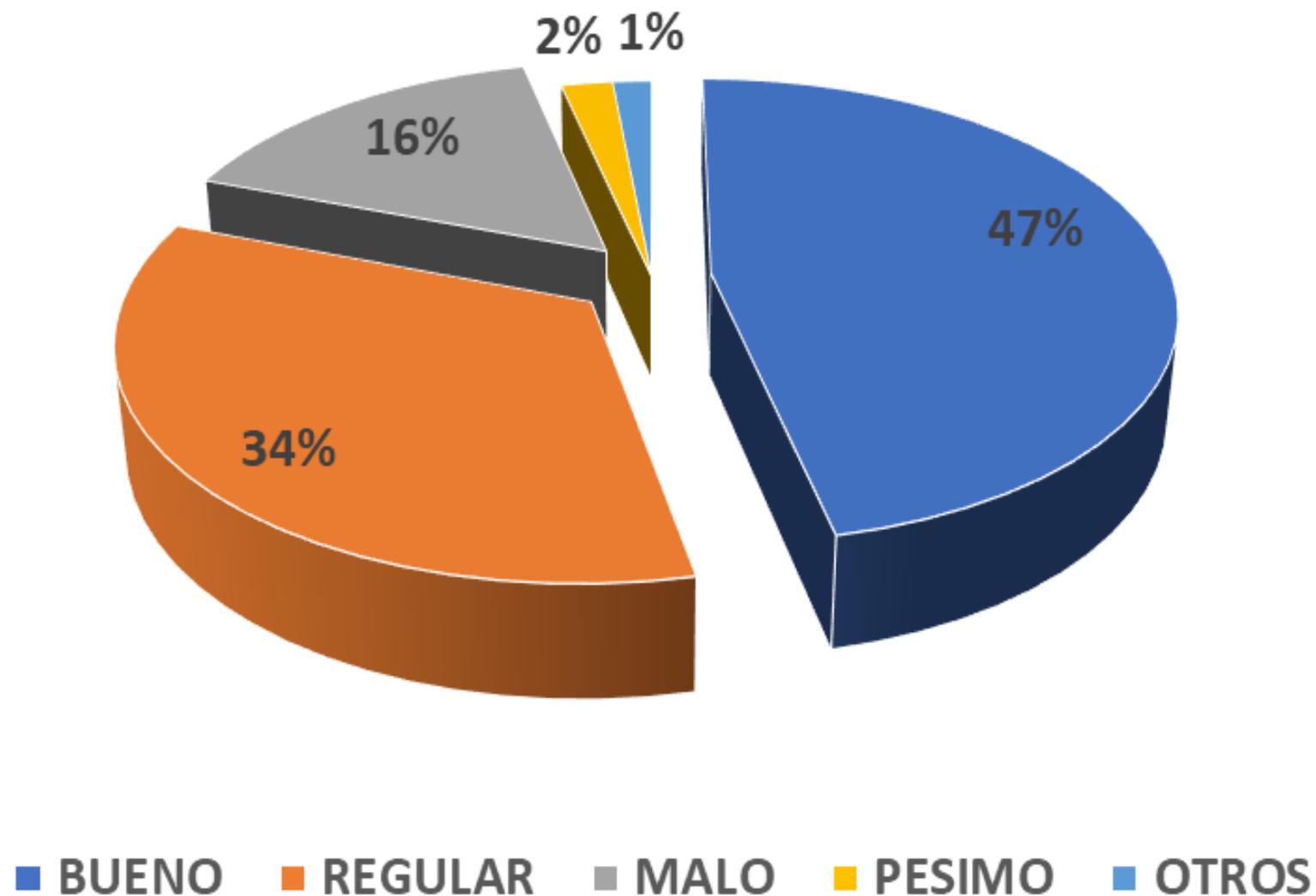
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Como considera la calidad del agua que recibe?

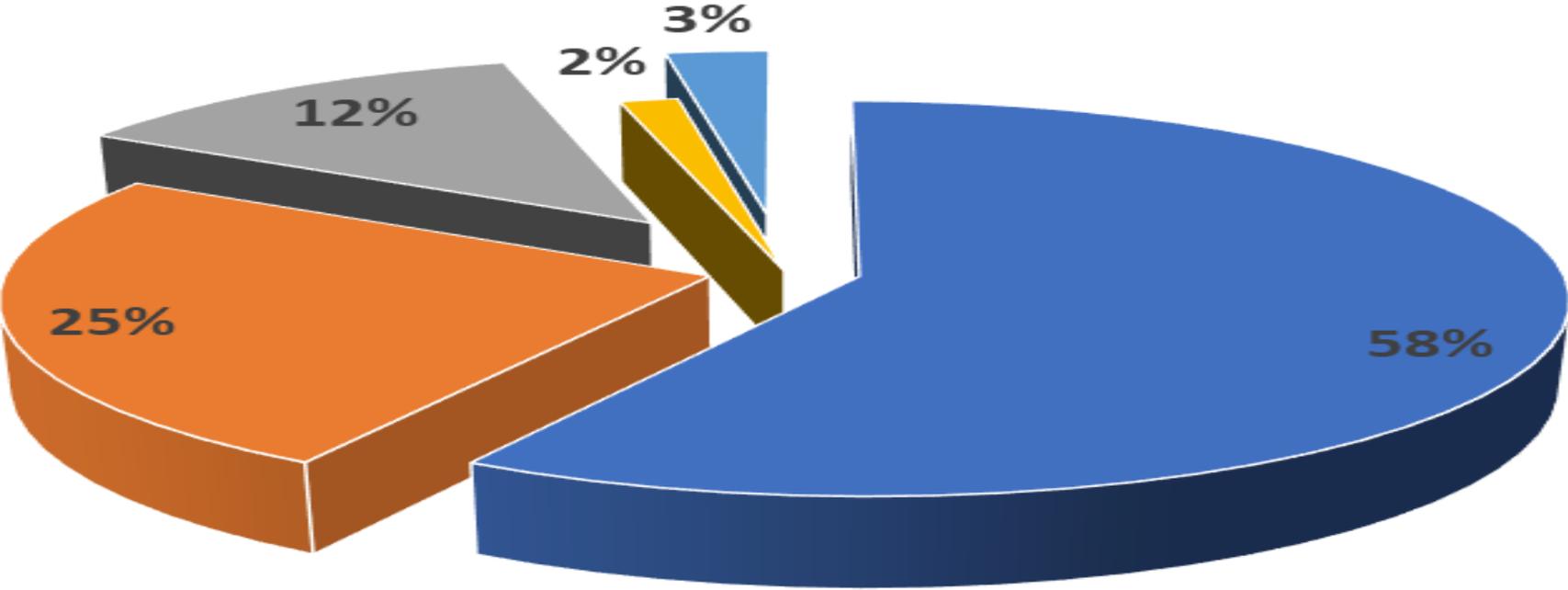


■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

Cuando reporta una fuga queda satisfecho con la atencion que le brindan?

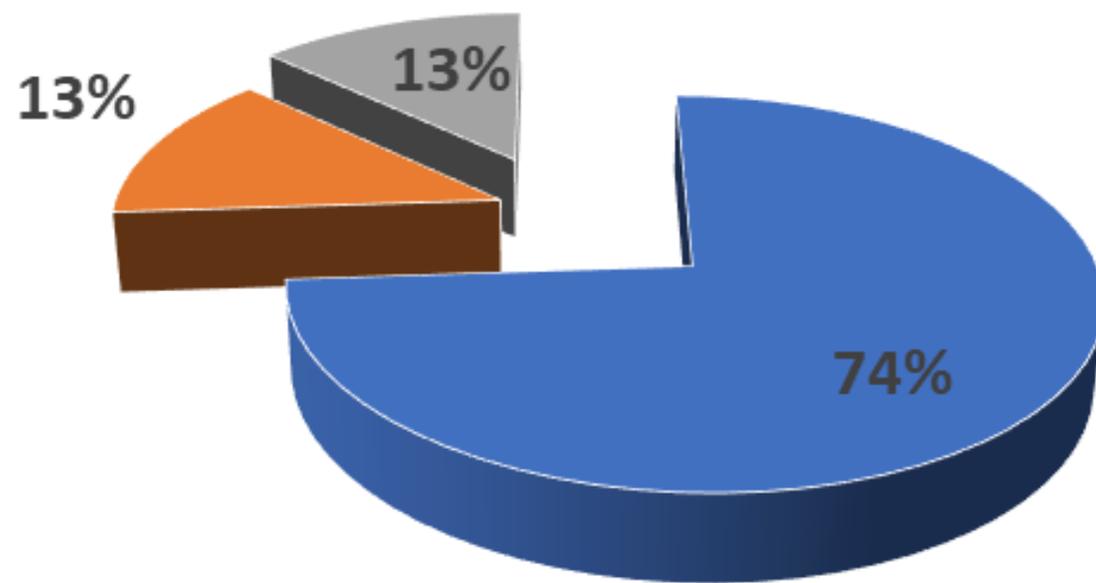


Considera que lo que paga por el vital liquido es justo?



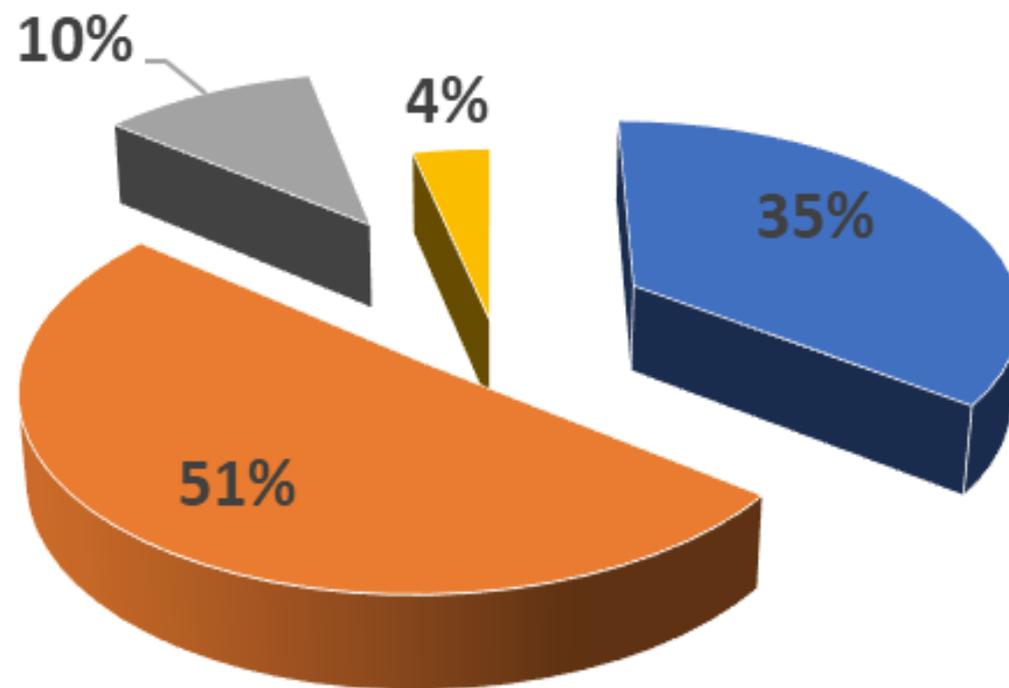
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PESIMO ■ OTROS

**Sabias que el agua disponible en Iguala es
insuficiente para todos los ciudadanos y que
debemos reutilizarla?**



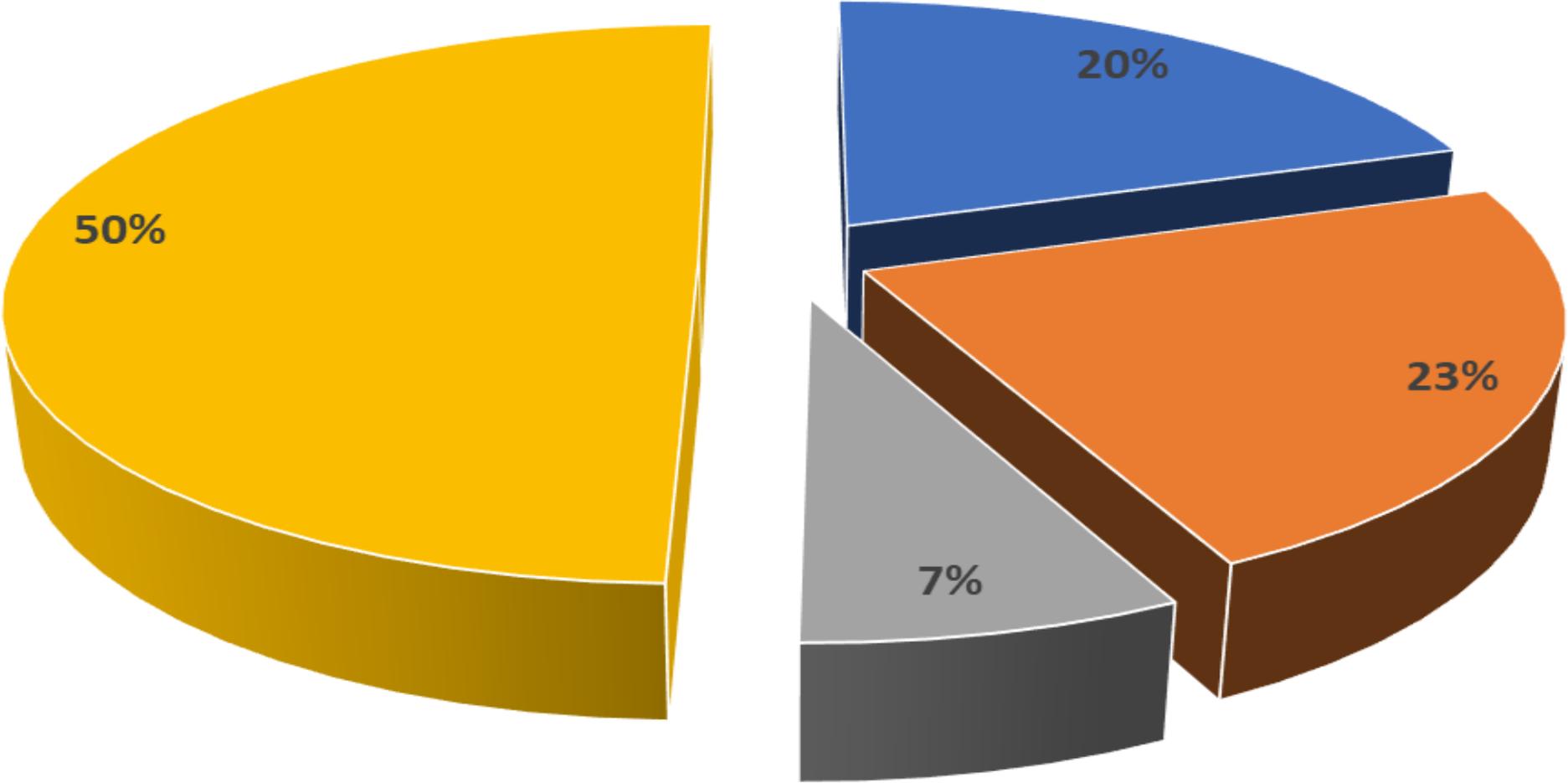
■ SI ■ NO ■ OTRO

CON QUE FRECUENCIA LE LLEGA EL SERVICIO A SU DOMICILIO?



■ DIARIO ■ 8 DIAS ■ 15 DIAS ■ 20 DIAS O MAS

CUANTAS PERSONAS VIVEN EN TU DOMICILIO



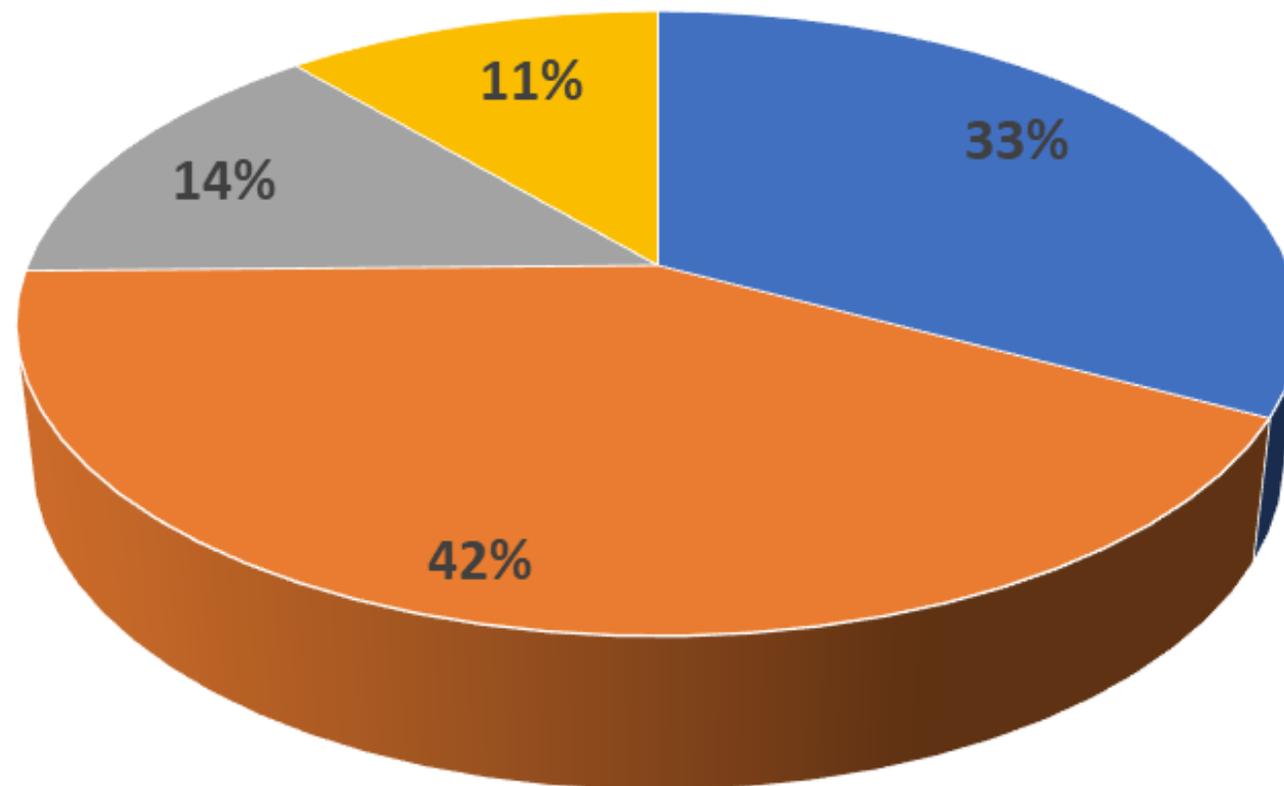
■ 2 PERSONAS

■ 4 PERSONAS

■ 6 PERSONAS

■ OTRA CANTIDAD

CUANDO REALIZAS UN TRAMITE-REPORTE EN CAPAMI , SE TE RESUELVE ?



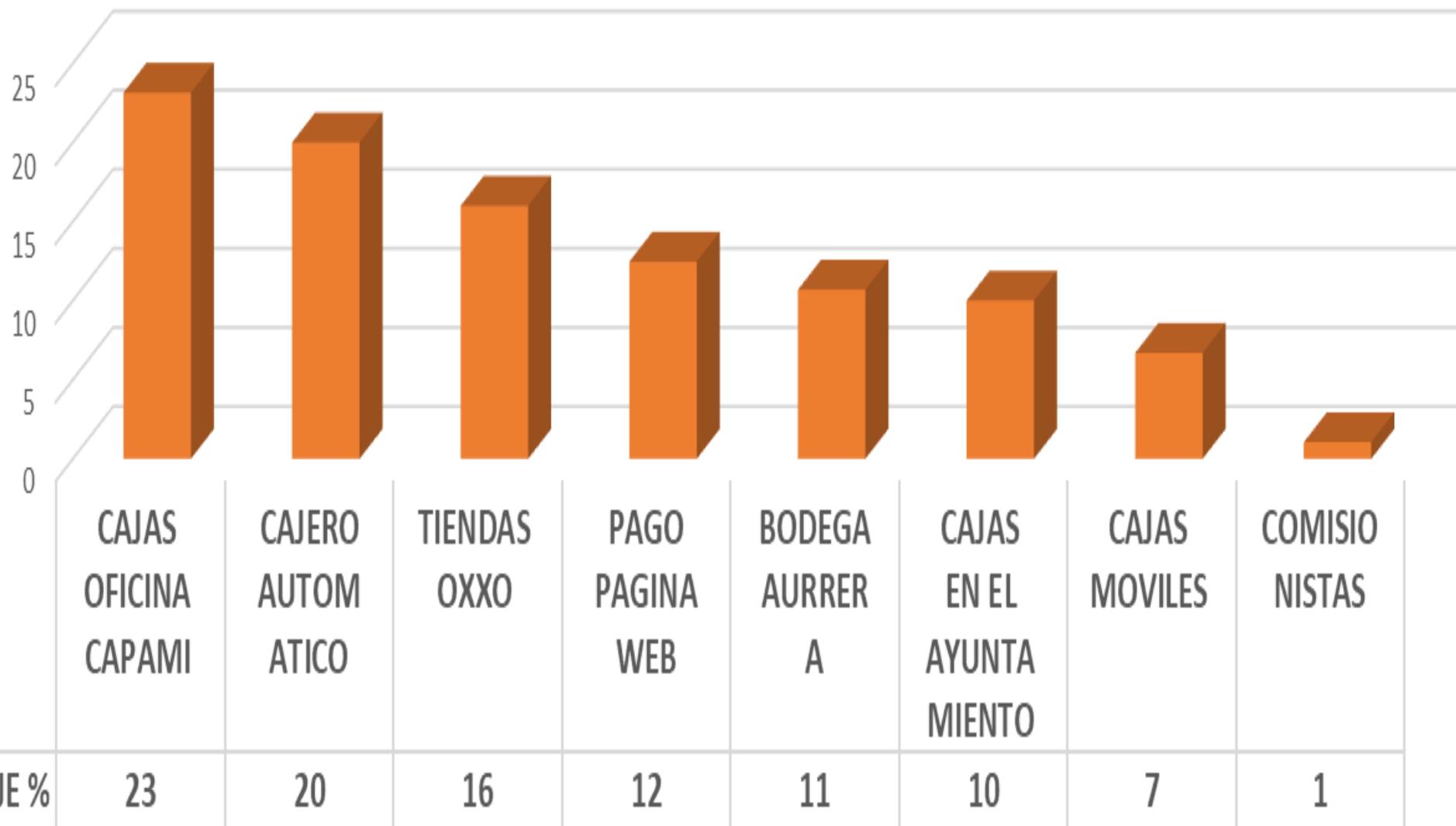
■ EL MISMO DIA

■ REGRESO 3 O 4 VECES

■ NO TE LO RESUELVEN

■ OTROS

QUE OPCION DE PAGO TE GUSTARIA TUVIERA CAPAMI



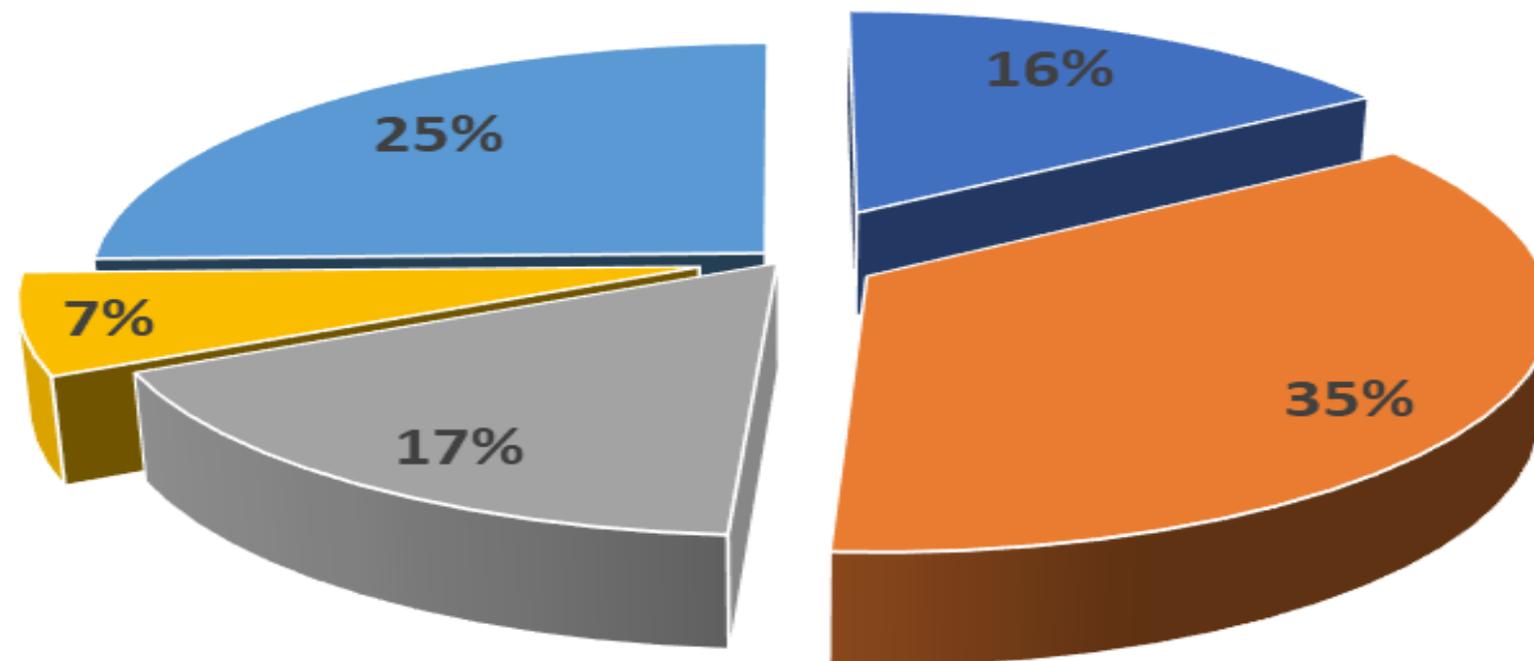
■ PORCENTAJE %

OTROS SERVICIOS



COMO CALIFICA EL SERVICIO DE BASURA

- BUENO
- REGULAR
- MALO
- PESIMO
- OTROS



BUENO

REGULAR

MALO

PESIMO

OTROS

16

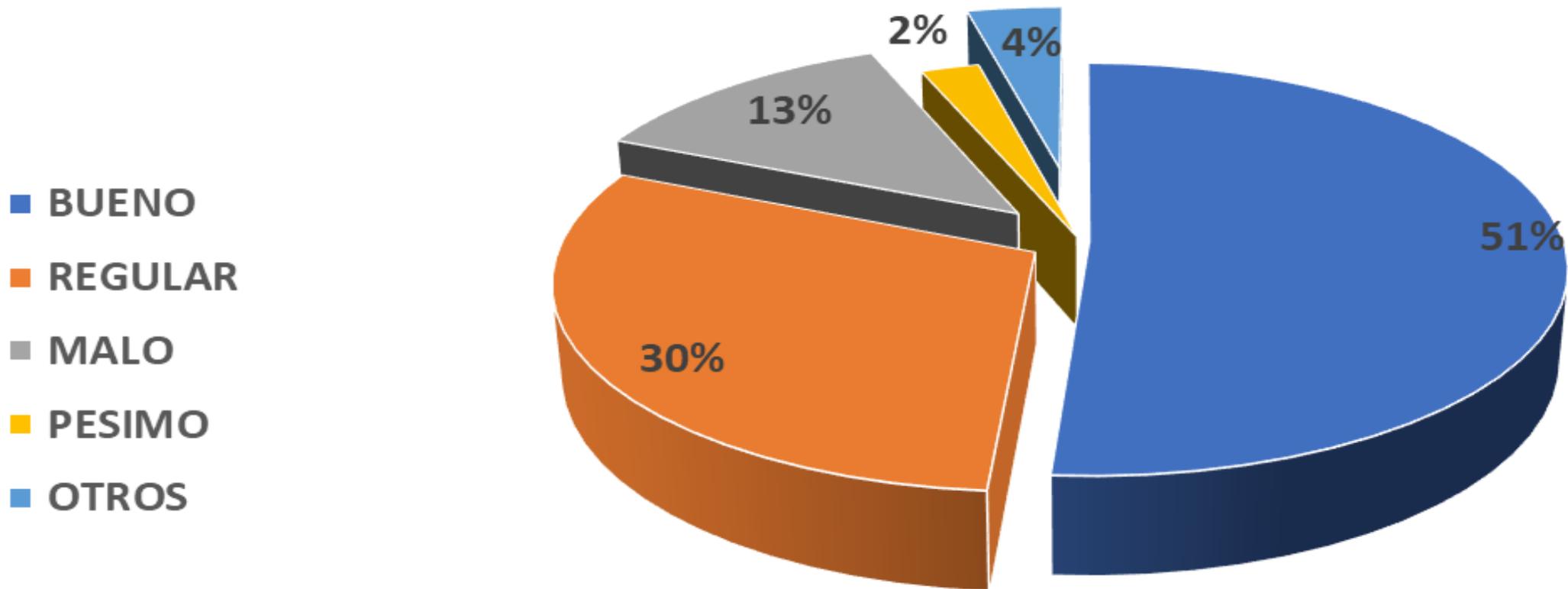
35

17

7

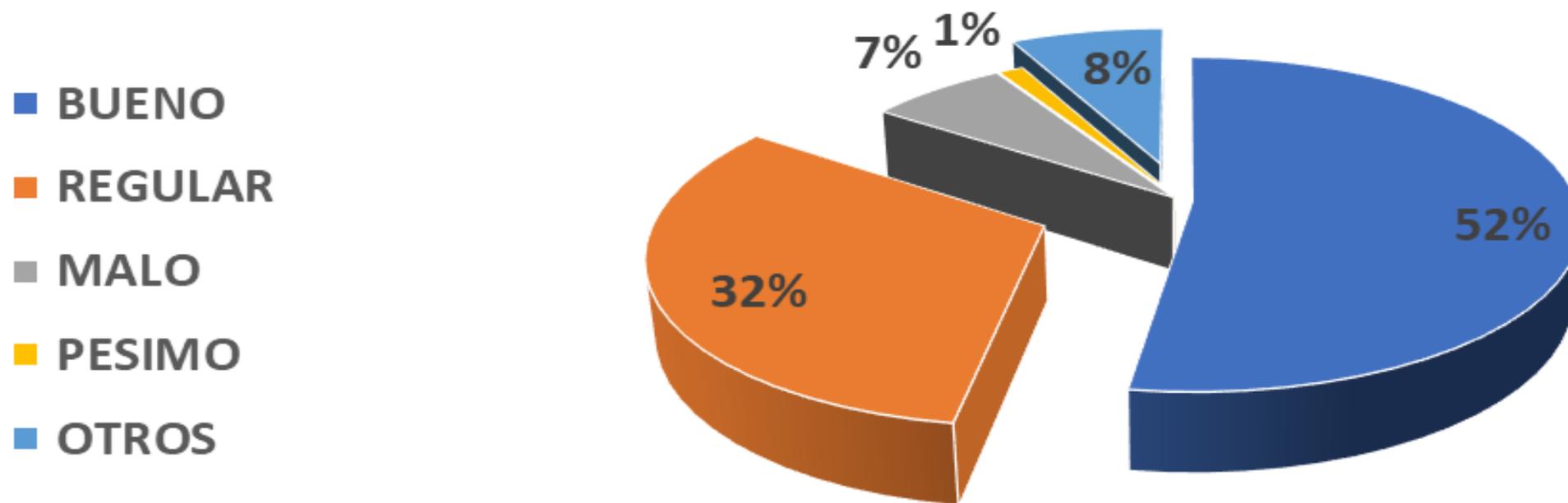
25

COMO CALIFICA EL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO



BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO	OTROS
51	30	13	2	4

COMO CALIFICA LA ATENCION PARA EL PAGO DE PREDIAL?



BUENO

REGULAR

MALO

PESIMO

OTROS

52

32

7

1

7

MUCHAS GRACIAS

