

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

SISTEMA COMERCIAL

PROGRAMA SECTORIAL:

4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO

SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA

EVALUACIÓN DE INDICADORES

PRIMER TRIMESTRE

2026



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten mark in blue ink.

Handwritten mark in blue ink.



PORCENTAJE DE INGRESOS RECAUDADOS POR EL PAGO DE AGUA Y ALCANTARILLADO

✚ FIN:

Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado

✚ Objetivo del Indicador:

Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el aumento de ingresos por concepto de cobro del servicio, fortaleciendo la autosuficiencia financiera del organismo operador.

✚ Interpretación de Resultado

Un porcentaje alto indica que los usuarios pagan puntualmente su servicio, reflejo de un sistema comercial eficiente, con facturación oportuna y control adecuado del padrón de usuarios.

✚ Eficiencia

Utilizando la fórmula del indicador donde nos dice:

$$\text{ERCAPASCHH} = \frac{\text{MREACAPASCHH}}{\text{MFCAPASCHH}} \times 100$$

ERCAPASCHH: Eficiencia recaudatoria

MREACAPASCHH: Monto recaudado efectivamente

MFCAPASCHH: Monto facturado



$$\frac{\$9,580,873.68}{\$9,580,873.68} \times 100 = 100\%$$

Durante el periodo evaluado, se observó que el monto recaudado por concepto del servicio de agua potable es equivalente al monto facturado, lo que refleja una eficiencia recaudatoria del 100%. Esto significa que la totalidad de los ingresos esperados fueron efectivamente cobrados, logrando así el objetivo de optimizar la gestión financiera y asegurar la sostenibilidad del servicio

PORCENTAJE DEL PADRON DE USUARIOS.

Propósito

Realizar la actualización periódica y precisa del padrón de usuarios y el censo de tomas de agua potable y alcantarillado, con el fin de garantizar la cobertura total del servicio, asegurar la correcta facturación y mejorar la planificación de proyectos y recursos del organismo

Objetivo de indicador

Mide el porcentaje de usuarios del servicio de agua potable que estén correctamente registrados y reciban su facturación en tiempo y forma, lo que garantiza la transparencia, eficiencia recaudatoria y control

Interpretación de resultados

Un porcentaje alto muestra que el sistema comercial está operando adecuadamente, con registros actualizados, sin errores de lectura ni retrasos en la emisión de recibos, lo que fortalece la relación con el usuario y la recaudación.

Eficiencia

Con base a la fórmula del indicador las cual nos dice:



$$\text{PFCCAPASCHH} = \frac{\text{NUFCAPASCHH}}{\text{TURPASCHH}} \times 100$$

PFCCAPASCHH: Porcentaje de facturación correcta y oportuna.

NUFCAPASCHH: Numero de usuarios con facturación sin errores y a tiempo.

TURPASCHH: Total de usuarios registrados en padrón.

$$\frac{7,797}{17,099} \times 100 = 45.59\%$$

El resultado obtenido indica una **efectividad de pago del 45.59 %**, lo que refleja el nivel de recuperación de ingresos del sistema comercial durante el ejercicio evaluado. No obstante, este porcentaje evidencia la **necesidad de fortalecer las acciones de actualización del padrón, estrategias de cobranza y seguimiento a usuarios con adeudos**, con el objetivo de incrementar el cumplimiento de pago y mejorar la eficiencia operativa y financiera del organismo.

PORCENTAJE DE USUARIOS EN CARTERA VENCIDA

Componente

Fortalecer la gestión comercial del organismo operador mediante la actualización y depuración del padrón de usuarios, lo que permite una facturación correcta, la reducción de la cartera vencida y la mejora de la eficiencia recaudatoria. Estas acciones contribuyen a la sostenibilidad financiera y a la adecuada operación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Objetivo de indicador



Medir la proporción de usuarios con adeudos en cartera vencida respecto al total del padrón, con la finalidad de evaluar la eficiencia de la gestión comercial y la recaudación del organismo operador, e identificar oportunamente áreas de riesgo para implementar acciones de regularización y mejora en el cumplimiento del pago del servicio.

✚ Interpretación de resultados

Este indicador mide el porcentaje de usuarios que presentan adeudos respecto al total del padrón, permitiendo evaluar el nivel de rezago en la recaudación y la eficiencia de las estrategias de cobranza del organismo.

✚ Eficiencia

$$\text{PUCAPASCHH} = \frac{\text{NUVCAPASCHH}}{\text{NUCAPASCHH}} \times 100$$

PUCAPASCHH : porcentaje de usuarios en cartera vencida

NUVCAPASCHH: no. de usuarios en cartera vencida.

NUCAPASCHH: no. de usuarios en el padrón

$$\frac{6,117}{17,099} \times 100 = 35.78$$

El análisis realizado muestra que el 35.78 % de las tomas registradas se encuentran en situación de adeudo, lo que refleja un área de oportunidad importante en la gestión comercial del organismo. Este comportamiento limita la disponibilidad de recursos propios y reduce la capacidad operativa para brindar un servicio eficiente. No obstante, este escenario también representa una oportunidad para implementar estrategias de regularización, mejorar los procesos de cobranza y fortalecer la actualización del padrón de usuarios, con el fin de incrementar la recaudación y garantizar la sostenibilidad del servicio de agua potable.



PORCENTAJE DE COBRANZA

+ Actividad

Aplicar acciones de cobranza para incrementar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado.

+ Objetivo del indicador

Mide el porcentaje de reportes periódicos de cobranza que permitan monitorear el comportamiento de los pagos, identificar retrasos y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones para optimizar la recuperación de ingresos.

+ Interpretación del resultado

Un porcentaje alto indica una eficiente gestión de cobranza, reflejando que la mayoría de los usuarios están cumpliendo oportunamente con el pago del servicio, lo que contribuye a la estabilidad financiera del organismo

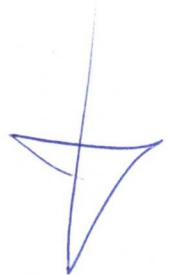
$$\text{PDGP} = \frac{\text{NTP}}{\text{NT}} \times 100$$

PDGP: Porcentaje de cuentas pagadas

NTP: Numero de tomas pagadas

NT: Número de tomas

$$\frac{7,797}{17,099} \times 100 = 45.59\%$$





Durante el periodo evaluado, se registró un total de **7,797 tomas con pago registrado**, correspondientes a usuarios que cumplieron con su obligación de pago por el servicio de agua potable. Este resultado se obtuvo a partir de un **padrón total de 17,099 tomas registradas** en el sistema comercial, lo que representa un **45.59 % de cumplimiento en el pago** durante el periodo. Este porcentaje indica que poco más de la mitad de los usuarios realizaron su pago, lo cual, si bien refleja un nivel moderado de recuperación de ingresos, continúa representando un **desafío relevante para la eficiencia recaudatoria y la sostenibilidad financiera del organismo operador**.

Estos resultados evidencian que, aunque existe un grupo significativo de usuarios que cumple con sus obligaciones de pago, **persiste una brecha importante en la recuperación total de ingresos**, lo que impacta de manera directa en la liquidez del organismo. Dicha situación limita su capacidad para garantizar el mantenimiento, operación y mejora continua del servicio de agua potable. Por lo anterior, resulta fundamental **fortalecer las estrategias de cobranza, mejorar la comunicación con los usuarios y dar seguimiento puntual a los adeudos**, con el objetivo de incrementar el porcentaje de cumplimiento y asegurar la sostenibilidad financiera del organismo.

Conclusiones.

En conclusión, el promedio general de los indicadores, situado en 56.74%, refleja un desempeño moderado en la gestión comercial del organismo, evidenciando avances importantes, pero aún insuficientes para alcanzar niveles óptimos de eficiencia. Si bien este resultado muestra que más de la mitad de los objetivos establecidos han sido atendidos, el análisis detallado de los indicadores revela desafíos relevantes.

El nivel de cumplimiento de pago del 45.59% y el 35.78% de usuarios en cartera vencida ponen en evidencia que persisten rezagos significativos en la recuperación de ingresos. Esta situación limita la estabilidad financiera del organismo y afecta su capacidad para garantizar la continuidad y mejora de los servicios.

En este contexto, los resultados obtenidos no solo permiten dimensionar el estado actual, sino que también orientan la necesidad de reforzar acciones estratégicas enfocadas en la cobranza efectiva, la depuración y actualización del padrón de usuarios, así como en la implementación de mecanismos que incentiven el pago oportuno, con el objetivo de mejorar el desempeño integral en futuros periodos.



Por lo anterior, resulta indispensable continuar impulsando acciones que fomenten el pago oportuno, mejoren la comunicación con los usuarios y permitan un seguimiento más efectivo de la cartera vencida, con el propósito de incrementar la eficiencia recaudatoria, reducir el rezago en pagos y consolidar la sostenibilidad financiera del organismo operador.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Porcentaje de Ingresos Recaudados por El Pago De Agua Y Alcantarillado	100%
Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	45.59%
Porcentaje De Usuarios En Cartera Vencida	35.78%
Porcentaje De Cobranza	45.59%
Promedio General	56.74%

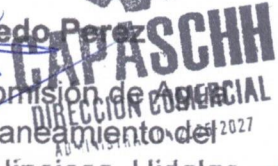


Elaboró



L.C. Juan Luis Robledo Pérez

Director Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo.
 (CAPASCHH)



Revisó

[Handwritten signature]



L.A.E. Irving Hernández Hernández

Titular del Órgano de Control Interno de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)



Autorizó



I.Q. Diana Gastalán Rivera

Directora General de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)



2