Informe de evaluación de indicadores

Tercer trimestre de 2026

Presentación

Este informe de evaluación de indicadores del programa Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras, correspondiente al tercer trimestre de 2026. El informe concentra los resultados de continuidad del servicio, atención y resolución de reportes, abastecimiento de agua y alcantarillado y atención de usuarios y trámites.

La evaluación permite dar seguimiento a la operación del organismo y determinar las prioridades de atención para el siguiente periodo. La atención de usuarios y trámites registra el mayor porcentaje de los indicadores evaluados; la resolución de reportes y la continuidad del suministro requieren seguimiento operativo.

El programa se encuentra alineado al Acuerdo 4 para el Desarrollo Sostenible e Infraestructura Transformadora y al Acuerdo 4 Cuautepec de Hinojosa con Infraestructura Pública de Calidad.

Resultados del trimestre

Nivel	Indicador	Resultado
Fin	Porcentaje de índice de continuidad del servicio	98.56%
Propósito	Porcentaje de mejora en servicio y suministro de agua potable a los usuarios	54.48%
Componente	Porcentaje de abastecimiento de agua y alcantarillado	39.34%
Actividad	Porcentaje de usuarios y trámites atendidos	86.48%
Resumen	Promedio aritmético de los cuatro resultados	69.71%

Los resultados individuales se presentan conforme a la evaluación trimestral. El promedio general se actualiza a 69.71%, mediante la suma de los cuatro porcentajes reportados dividida entre cuatro. Este promedio constituye una referencia conjunta y no sustituye el seguimiento específico de cada indicador.

Descripción de los resultados

Continuidad del servicio de agua potable

El indicador de continuidad del servicio registró un resultado de 98.56%, a partir de 36,996 horas efectivas de suministro respecto de 37,536 horas programadas. El medio de verificación señalado es la bitácora de operación.

La diferencia entre las horas programadas y las efectivas es de 570 horas. El resultado refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento de la operación por sistema, documentar las incidencias que afectan el suministro y mantener completos los registros de horarios y movimientos. La continuidad del servicio constituye una prioridad para la supervisión y el mantenimiento de la infraestructura hidráulica.

Atención y resolución de reportes

Durante el trimestre se registraron 468 reportes recibidos, de los cuales 255 fueron atendidos y resueltos. El porcentaje reportado para el indicador de mejora en servicio y suministro de agua potable a los usuarios fue de 54.48%, con referencia a la bitácora de reportes del área técnica.

La diferencia de 213 reportes requiere seguimiento de su estado de atención y resolución al cierre del periodo. La prioridad es mantener el control de cada incidencia, identificar los asuntos en proceso y documentar su conclusión. El seguimiento debe concentrarse en los reportes que afectan el suministro y en los casos con mayor tiempo de atención pendiente.

Abastecimiento de agua y alcantarillado

El indicador de abastecimiento de agua y alcantarillado registró 39.34%, con 6,320 viviendas consignadas con acceso a ambos servicios respecto de un total de 16,064 viviendas en el municipio. Los medios de verificación señalados son el Sistema Comercial y la información de INEGI.

Este resultado requiere seguimiento de la cobertura registrada y de las necesidades de servicio por localidad. La actualización del padrón y la correspondencia entre los registros comerciales y las viviendas atendidas son necesarias para sustentar la planeación de infraestructura. La identificación de la disponibilidad de agua potable y alcantarillado permitirá precisar las prioridades dentro del ámbito de atención del organismo.

Atención de usuarios y trámites

Se registraron 32 usuarios y trámites atendidos de un total de 37 solicitudes, con un resultado reportado de 86.48%. Los medios de verificación señalados son la bitácora de atención a usuarios y los oficios recepcionados.

Este indicador presenta el mayor porcentaje del trimestre. La diferencia de cinco casos requiere seguimiento de su estado y de la respuesta correspondiente. La atención debe conservar registros de recepción, canalización y conclusión, de manera que pueda verificarse el trámite brindado a cada solicitud.

Seguimiento institucional

Se identifican las siguientes prioridades de seguimiento derivadas de la evaluación:

- Fortalecer el registro de las horas programadas y efectivas de servicio por sistema, así como de las incidencias que afectan la continuidad del suministro.
- Dar seguimiento a los 213 reportes no contabilizados como resueltos, verificar su situación y documentar la atención y cierre de cada caso.
- Mantener actualizado el padrón y precisar la cobertura de agua potable y alcantarillado por localidad, en coordinación con la información utilizada para el cálculo del indicador.
- Revisar el estado de los cinco casos restantes de atención de usuarios y trámites, con registro de la respuesta y conclusión correspondiente.
- Integrar los medios de verificación de cada indicador y mantener la congruencia entre los registros del periodo y los resultados de la evaluación.

Conclusiones

La evaluación del tercer trimestre de 2026 registra 98.56% en continuidad del servicio, 54.48% en atención y resolución de reportes, 39.34% en abastecimiento de agua y alcantarillado y 86.48% en atención de usuarios y trámites. El promedio aritmético de los resultados reportados es de 69.71%.

La atención de usuarios y trámites presenta la mayor proporción registrada. La resolución de reportes requiere seguimiento de los casos no contabilizados como resueltos, mientras que la continuidad del suministro exige revisar la diferencia entre las horas programadas y las efectivas. En materia de cobertura, la actualización de los registros permitirá orientar las prioridades de atención y de infraestructura.

Se dará seguimiento a los resultados de manera individual, con énfasis en la coordinación de las áreas, la atención de asuntos pendientes y la integración de información verificable. El propósito es fortalecer la operación de los sistemas y la respuesta a los usuarios, con base en los resultados registrados durante el periodo.

CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACION 2025-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

Contralor de la CAPASCHH

CAPASCHH
DIRECCIÓN GENERAL
ADMINISTRACION 2025-2027

Ing. Diana Castelán Rivera

Directora General