CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2026-2027

INFORME DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026, el Área Comercial de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, llevó a cabo la evaluación de los indicadores estratégicos correspondientes al Sistema Comercial, complementando los resultados con acciones operativas y administrativas orientadas a fortalecer la gestión comercial, la recaudación y la actualización permanente del padrón de usuarios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del organismo. Como resultado de la evaluación, el promedio general de los indicadores alcanzó un **63.92%**, reflejando avances importantes en la eficiencia administrativa y comercial, así como áreas de oportunidad que requieren fortalecerse para incrementar el cumplimiento de pago y reducir la cartera vencida.

En relación con el indicador **Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado**, se alcanzó un cumplimiento del **100%**, lo que refleja que la totalidad del monto facturado fue efectivamente recaudado durante el periodo evaluado. Este resultado demuestra la correcta aplicación de los procedimientos administrativos y financieros para el registro y control de los ingresos, permitiendo optimizar la gestión financiera y fortalecer la autosuficiencia del organismo operador.

Respecto al indicador **Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna**, el resultado obtenido fue del **55.68%**, lo que refleja el nivel de usuarios registrados que recibieron su facturación de manera correcta y realizaron oportunamente el pago correspondiente. Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de actualización permanente del padrón de usuarios, la depuración de registros, la verificación en campo y las estrategias de cobranza, con la finalidad de incrementar la eficiencia operativa y financiera del organismo.

En cuanto al indicador **Porcentaje de usuarios en cartera vencida**, se determinó que el **44.32%** de las tomas registradas presentan adeudos, lo que representa una importante área de oportunidad para la gestión comercial del organismo. Esta situación limita la disponibilidad de recursos propios para la operación, mantenimiento y mejora de la infraestructura hidráulica y sanitaria. En respuesta, el Área Comercial fortaleció las acciones de recuperación mediante la realización de **372 notificaciones** a usuarios con adeudos en diversas localidades del municipio, así como la ejecución de **14 suspensiones del servicio** conforme a la normatividad aplicable, promoviendo la regularización de los usuarios y el fortalecimiento de la cultura de pago.

Por su parte, el indicador **Porcentaje de cobranza** registró un resultado del **55.68%**, derivado de un total de **9,615 tomas con pago registrado** respecto de un padrón integrado por **17,268 usuarios**. Este porcentaje refleja que poco más de la mitad de los usuarios cumplieron con el pago de sus servicios durante el periodo evaluado, representando un nivel moderado de recuperación de ingresos. No obstante, persiste un importante reto para incrementar el cumplimiento de pago mediante el fortalecimiento de las estrategias de cobranza, la comunicación con los usuarios, el seguimiento puntual de los adeudos y la actualización permanente del padrón.

En términos generales, los resultados obtenidos muestran que el organismo mantiene un adecuado control en los procesos de facturación y registro de ingresos, alcanzando una eficiencia recaudatoria del **100%** respecto del monto facturado. Sin embargo, los indicadores relacionados con el comportamiento del padrón de usuarios evidencian importantes áreas de oportunidad, ya que únicamente el **55.68%** de las tomas registradas realizaron su pago, mientras que el **44.32%** permanece en cartera vencida. En consecuencia, será necesario continuar fortaleciendo las estrategias de recuperación de adeudos, la actualización permanente del padrón, las acciones de notificación y regularización de usuarios, así como los mecanismos que incentiven el pago oportuno, con el propósito de reducir la cartera vencida, incrementar la eficiencia recaudatoria y consolidar la sostenibilidad financiera de la Comisión.

Elaboró

CAPASCHH DIRECCION COMERCIAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.C. Juan Luis Robledo Perez

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

Revisó

CAPASCHH CONTRALORÍA ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

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

Autorizó

CAPASCHH DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027

I.Q. Diana Castelán Rivera

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