

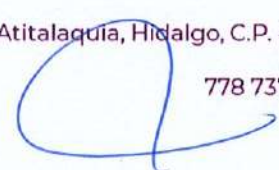
DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Optimización de la atención a usuarios y fortalecimiento de la gestión empresarial en servicios hídricos de Atitalaquia.

SUBDIRECCIÓN DE
ATENCIÓN A USUARIOS Y
GESTIÓN EMPRESARIAL.

Calle del Arco 5, Col Centro, Atitalaquia, Hidalgo, C.P. 42970

778 737 3752



1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y COMO AFECTA A LA POBLACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

La Subdirección de Atención a Usuarios y Gestión Empresarial de la CAPASAMAH presenta **deficiencia en garantizar la correcta ejecución de contratos, cortes de agua, cobranza y facturación a empresas de Atitalaquia**, así como en los procesos de cortes de agua, cobranza y facturación a empresas del municipio de Atitalaquia, lo que limita la eficiencia en la gestión comercial del organismo y afecta la recuperación oportuna de ingresos por la prestación de servicios.

1.2 COMO AFECTA A LA POBLACIÓN.

Estas deficiencias afectan indirectamente a la población, ya que la falta de recuperación oportuna de ingresos por parte de las empresas limita la capacidad financiera de la CAPASAMAH para invertir en el mantenimiento, mejora y ampliación de la infraestructura hidráulica. Esto puede traducirse en un servicio de agua potable menos eficiente, con posibles fallas en el suministro o en la calidad del servicio para los usuarios domésticos del municipio.

1.3 ESTADÍSTICAS QUE PERMITAN DIMENSIONAR EL PROBLEMA.

Durante el ejercicio 2024, se identificó que aproximadamente el 40% de los contratos con empresas en Atitalaquia presentaron incumplimientos sin que se aplicaran acciones correctivas oportunas. Asimismo, se reportó que el 30% de los cortes de agua programados por adeudo no fueron ejecutados, y la facturación a usuarios empresariales presentó retrasos de hasta 60 días en al menos el 25% de los casos.

Como consecuencia, la CAPASAMAH dejó de recuperar un estimado de 5.2 millones de pesos, afectando su liquidez operativa y reduciendo su capacidad para invertir en mejoras del sistema de agua potable y alcantarillado del municipio.

Handwritten signature

Handwritten signature

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Garantizar la correcta ejecución de contratos, así como la eficiencia en los procesos de cortes de agua, cobranza y facturación a empresas en Atitalaquia, mediante mecanismos de control y gestión que optimicen la transparencia, reduzcan la morosidad y aseguren el cumplimiento de las obligaciones contractuales para mejorar la sostenibilidad del servicio.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar los procesos de facturación a usuarios del sector empresarial, asegurando su emisión oportuna, correcta y conforme a lo establecido en los contratos de prestación del servicio.
- Mejorar la eficiencia en la recuperación de adeudos por consumo de agua, a través de estrategias efectivas de cobranza y conciliación con usuarios empresariales.
- Incrementar la ejecución efectiva de cortes de agua a usuarios morosos, conforme a la normatividad vigente, para fomentar el cumplimiento de pagos.

3. ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

3.1 EJE ESTRATEGICO

4. Acuerdo para la transformación de la infraestructura y sostenibilidad en Atitalaquia.

3.2 OBJETIVO

4.5. Garantizar que todos los habitantes del municipio tengan acceso a un servicio de agua potable seguro, eficiente y sostenible.

Calle del Arco 5, Col Centro, Atitalaquia, Hidalgo, C.P. 42970

778 737 3752

3.3 ESTRATEGIA

4.5.1. Generar acciones que permitan eficientar el servicio de agua potable en el Municipio.

3.4 LINEA DE ACCIÓN

4.5.1.1. Dotar al personal de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado, y Saneamiento del Municipio de Atitalaquia de las herramientas y vehículos para mejorar la calidad en el servicio.

4.5.1.2. Atender las contingencias del servicio de agua potable.

4.5.1.3. Dar constante mantenimiento a la infraestructura, que garantice a los ciudadanos un servicio de calidad.

4.5.1.4. Aplicar los recursos recaudados en estricto apego a la transparencia y rendición de cuentas.

4. CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO

4.1 POBLACION POTENCIAL

Dado que la población potencial del municipio es de 31,525 habitantes, se puede inferir que la deficiencia en garantizar la correcta ejecución de contratos y en la gestión de cortes, cobranza y facturación impacta indirectamente a toda esta comunidad, ya que la limitación en los ingresos podría derivar en un menor mantenimiento y mejora de la infraestructura hidráulica, afectando la calidad y continuidad del servicio para cada uno de estos habitantes.

3
Mariela B

4.2 POBLACION OBJETIVO

La población objetivo, conformada por 5,446 usuarios, representa el grupo de empresas y usuarios empresariales directamente impactados por la deficiencia en la ejecución de contratos, procesos de facturación, cobranza y cortes de agua. Esta cifra es crucial, ya que, a partir de este subconjunto de la población, se espera optimizar el ingreso por servicios y garantizar un mejor mantenimiento y gestión del servicio, repercutiendo en la calidad de atención tanto para estos usuarios como para la comunidad en general.

CAPASMAH
ATITALAQUIA
2024-2027

3
Monte...

5. ANALISIS FODA

Fortalezas

- Disponibilidad de herramientas tecnológicas y un sistema administrativo que, con ajustes y mejoras, puede contribuir a la optimización de la facturación, cobranza y seguimiento contractual.
- El equipo de la Subdirección de Atención a Usuarios y Gestión Empresarial posee experiencia en la atención al usuario y gestión empresarial, lo que facilita la implementación de mejoras.

Debilidades

- La existencia de incumplimientos sin medidas correctivas oportunas evidencia la necesidad de reforzar mecanismos de control y seguimiento.
- Los retrasos en la facturación y en la ejecución de cortes de agua indican deficiencias en la agilidad de los procesos internos.
- Las restricciones presupuestarias pueden dificultar la implementación de mejoras tecnológicas y la contratación de personal especializado.

Oportunidades

- Invertir en la formación del personal puede mejorar la eficiencia y la calidad en la atención al usuario, adaptándose a nuevas metodologías y herramientas tecnológicas.
- La optimización de procesos puede traducirse en un mejor servicio para la población, lo que impacta positivamente en la imagen institucional y la confianza de la ciudadanía.

FODA

Amenazas

- La tendencia de incumplimientos en el pago por parte de los usuarios empresariales puede agravar la falta de ingresos y limitar las acciones correctivas en un futuro.
- Factores macroeconómicos, como recesiones o disminución en la actividad económica, pueden afectar la capacidad de los usuarios empresariales para cumplir con los compromisos contractuales.



**ATENCIÓN A USUARIOS
Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

C. MARIANO MORALES BARRERA
SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS Y
GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA CAPASMAH



REVISO

ING. JAVIER BARRERA FIGUEROA
CONTRALOR INTERNO

