



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de SemafORIZACIÓN		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Aceptable
Dirección Subdirección de Comercialización	Contribuir a la disminución de inconformidades presentadas por los usuarios mediante el mejoramiento de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento que presta la CAPACH	Razón de Inconformidades recibidas por cada mil tomas de agua registradas	Inconform = (RU/TREG)*1000 RU: Número de inconformidades de usuarios recibidas en la Subdirección de Comercialización, Área de Atención Integral y en la Dirección, Unidad de Atención Ciudadana de la CAPACH TREG: Número total de tomas registradas	Estratégico	Anual	137.22	152.66	89.89	Inconformidad es por cada mil tomas			X
Subdirección Técnica Operativa	Los usuarios reciben mejoramiento de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento que presta la CAPACH	Porcentaje de colonias abastecidas	CA = (NCA/CP)*100 NCA: Número de colonias abastecidas CP: Número total de colonias programadas	Estratégico	Anual	2836.00	1747.00	61.60	Colonias			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

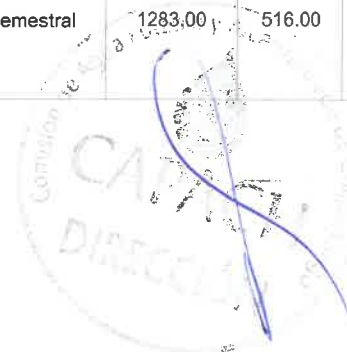
Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Macromedidores instalados en las captaciones de los sistemas de agua potable	Porcentaje de macromedidores instalados y funcionando en captaciones	MACRO = (MAC/CAPT)*100 MAC: Número de macromedidores instalados y funcionando en captaciones CAPT: Número total de captaciones de agua	Gestión	Anual	1.00	0.00	0.00	Macromedidores			X
Subdirección Técnica Operativa	Suministro de macromedidores de agua	Porcentaje de macromedidores de agua suministrados	MACROSUM = (NMS/NMP)*100 NMS: Número de macromedidores suministrados NMP: Número total de micromedidores programados	Gestión	Anual	1.00	0.00	0.00	Macromedidores			X
Subdirección Técnica Operativa	Quejas atendidas de los usuarios	Porcentaje de quejas atendidas	AQ = (Qatend/Qtotal)*100 Qatend: Número de quejas atendidas Qtotal: Número total de quejas turnadas	Gestión	Semestral	1095.00	1014.00	92.60	Quejas			X
Subdirección Técnica Operativa	Quejas atendidas de los usuarios	Porcentaje de quejas atendidas	AQ = (Qatend/Qtotal)*100 Qatend: Número de quejas atendidas Qtotal: Número total de quejas turnadas	Gestión	Semestral	1283.00	516.00	40.22	Quejas			X





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Regularización del Consumo energético de los sistemas de agua	Razón de Consumo energético en los sistemas de agua potable	CE = kWh/VAPP kWh: Consumo energético facturado total en el sistema (kWh) VAPP: Volumen de agua potable producido (m3)	Gestión	Trimestral	4.38	4.938	88.70	kWh/m³			X
Subdirección Técnica Operativa	Regularización del Consumo energético de los sistemas de agua	Razón de Consumo energético en los sistemas de agua potable	CE = kWh/VAPP kWh: Consumo energético facturado total en el sistema (kWh) VAPP: Volumen de agua potable producido (m3)	Gestión	Trimestral	4.33	6.364	68.04	kWh/m³	X		
Subdirección Técnica Operativa	Regularización del Consumo energético de los sistemas de agua	Razón de Consumo energético en los sistemas de agua potable	CE = kWh/VAPP kWh: Consumo energético facturado total en el sistema (kWh) VAPP: Volumen de agua potable producido (m3)	Gestión	Trimestral	4.28	4.596	93.12	kWh/m³			X





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal en la atención de fugas de agua	Razón de Empleados dedicados a la atención de fugas de agua	EDF = (NEDF/NFOR)*1000 NEDF: Número de empleados dedicados a la atención de fugas de agua NFOR: Número de fugas de agua ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	1069.84	581.78	54.38	Trabajadores/fugas	X		
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal en la atención de fugas de agua	Razón de Empleados dedicados a la atención de fugas de agua	EDF = (NEDF/NFOR)*1000 NEDF: Número de empleados dedicados a la atención de fugas de agua NFOR: Número de fugas de agua ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	1071.78	552.80	51.58	Trabajadores/fugas	X		
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal en la atención de fugas de agua	Razón de Empleados dedicados a la atención de fugas de agua	EDF = (NEDF/NFOR)*1000 NEDF: Número de empleados dedicados a la atención de fugas de agua NFOR: Número de fugas de agua ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	1073.72	701.79	65.36	Trabajadores/fugas	X		





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

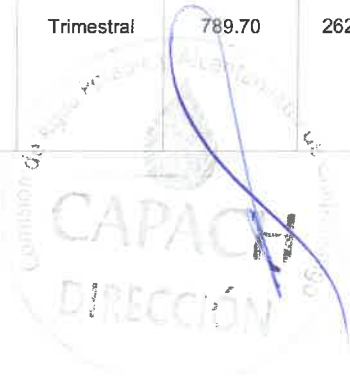
Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal para la reparación de la red de alcantarillado sanitario	Razón de Empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario	EDRA = (NDRA/NREP)*1000 NDRA: Número de empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario NREP: Número de reparaciones de la red de alcantarillado sanitario ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	784.22	408.64	52.11	Trabajadores/ reparaciones	X		
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal para la reparación de la red de alcantarillado sanitario	Razón de Empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario	EDRA = (NDRA/NREP)*1000 NDRA: Número de empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario NREP: Número de reparaciones de la red de alcantarillado sanitario ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	786.96	313.98	39.90	Trabajadores/ reparaciones	X		
Subdirección Técnica Operativa	Incremento del personal para la reparación de la red de alcantarillado sanitario	Razón de Empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario	EDRA = (NDRA/NREP)*1000 NDRA: Número de empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario NREP: Número de reparaciones de la red de alcantarillado sanitario ocurridas y reparadas	Gestión	Trimestral	789.70	262.23	33.21	Trabajadores/ reparaciones	X		





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección de Comercialización	Mejoramiento de la Eficiencia comercial	Porcentaje de eficiencia comercial	$ECOM = (VAP / VAF) * 100$ VAP: Importe pagado de agua VAF: Importe facturado de agua	Gestión	Trimestral	28.55	9.06	31.73	Millones de Pesos	X		
Subdirección de Comercialización	Mejoramiento de la Eficiencia comercial	Porcentaje de eficiencia comercial	$ECOM = (VAP / VAF) * 100$ VAP: Importe pagado de agua VAF: Importe facturado de agua	Gestión	Trimestral	28.55	11.21	39.26	Millones de Pesos	X		
Subdirección de Comercialización	Mejoramiento de la Eficiencia comercial	Porcentaje de eficiencia comercial	$ECOM = (VAP / VAF) * 100$ VAP: Importe pagado de agua VAF: Importe facturado de agua	Gestión	Trimestral	28.55	12.37	43.33	Millones de Pesos			X
Subdirección de Comercialización	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	$CRI = (NCR / TCP) * 100$ NCR: Número de contratos regularizados (ilícitos) TCP: Número total de contratos pagados	Gestión	Trimestral	30.00	105.00	350.00	Contratos	X		






Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

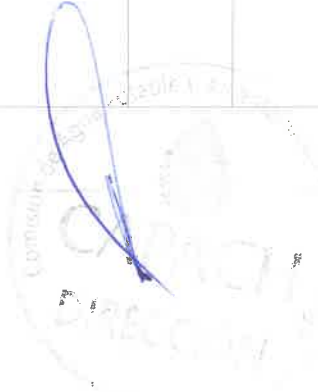
Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección de Comercialización	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	$CRI = (NCR/TCP) * 100$ NCR: Número de contratos regularizados (ilícitos) TCP: Número total de contratos pagados	Gestión	Trimestral	32.00	33.00	103.13	Contratos			X
Subdirección de Comercialización	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	$CRI = (NCR/TCP) * 100$ NCR: Número de contratos regularizados (ilícitos) TCP: Número total de contratos pagados	Gestión	Trimestral	34.00	23.00	67.65	Contratos		X	
Subdirección de Administración y Finanzas	Cumplimiento del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	Porcentaje de cumplimiento de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	$PCSEVAC = (NERSEVAC/NEPSEVAC) * 100$ NERSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) realizadas en la página web NEPSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) programadas en la página web	Gestión	Trimestral	1.00	1.00	100.00	Evaluaciones			X





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección de Administración y Finanzas	Cumplimiento del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	Porcentaje de cumplimiento de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	$PCSEVAC = (NERSEVAC/NEPSEVAC)*100$ NERSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) realizadas en la página web NEPSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) programadas en la página web	Gestión	Trimestral	1.00	1.00	100.00	Evaluaciones			X
Subdirección de Administración y Finanzas	Cumplimiento del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	Porcentaje de cumplimiento de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	$PCSEVAC = (NERSEVAC/NEPSEVAC)*100$ NERSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) realizadas en la página web NEPSEVAC: Número de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) programadas en la página web	Gestión	Trimestral	1.00	1.00	100.00	Evaluaciones			X






Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Dirección	Atención a solicitudes de información en la Plataforma Nacional de Transparencia	Porcentaje de solicitudes de información atendidas	PSIA = (NSIA/NTSIRP)*100 NSIA: Número de solicitudes de información atendidas NTSIRP: Número de solicitudes de información recibidas en la Plataforma Nacional de Transparencia	Gestión	Trimestral	6.00	3.00	50.00	Solicitudes		X	
Dirección	Atención a solicitudes de información en la Plataforma Nacional de Transparencia	Porcentaje de solicitudes de información atendidas	PSIA = (NSIA/NTSIRP)*100 NSIA: Número de solicitudes de información atendidas NTSIRP: Número de solicitudes de información recibidas en la Plataforma Nacional de Transparencia	Gestión	Trimestral	6.00	3.00	50.00	Solicitudes		X	
Dirección	Atención a solicitudes de información en la Plataforma Nacional de Transparencia	Porcentaje de solicitudes de información atendidas	PSIA = (NSIA/NTSIRP)*100 NSIA: Número de solicitudes de información atendidas NTSIRP: Número de solicitudes de información recibidas en la Plataforma Nacional de Transparencia	Gestión	Trimestral	6.00	0.00	0.00	Solicitudes	X		





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Aceptable
Dirección	Impartición de campañas escolares de cultura del agua	Porcentaje de campañas escolares de cultura del agua realizadas	$PCER = (CER/TCEP) * 100$ CER: Número de campañas escolares realizadas TCEP: Número total de campañas escolares programadas	Gestión	Trimestral	70.00	70.00	100.00	Campañas			X
Dirección	Impartición de campañas escolares de cultura del agua	Porcentaje de campañas escolares de cultura del agua realizadas	$PCER = (CER/TCEP) * 100$ CER: Número de campañas escolares realizadas TCEP: Número total de campañas escolares programadas	Gestión	Trimestral	50.00	50.00	100.00	Campañas			X
Dirección	Impartición de campañas escolares de cultura del agua	Porcentaje de campañas escolares de cultura del agua realizadas	$PCER = (CER/TCEP) * 100$ CER: Número de campañas escolares realizadas TCEP: Número total de campañas escolares programadas	Gestión	Trimestral	44.00	43.00	97.73	Campañas			X





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de SemafORIZACIÓN		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Dirección	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de usuarios encuestados que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	$ECA = (NUEMBB/NTUE)*100$ NUEMBB: Número de usuarios encuestados que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH NTUE: Número total de usuarios encuestados en el Call Center de la CAPACH	Gestión	Trimestral	292.00	291.00	99.66	Encuestas			X
Dirección	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de usuarios encuestados que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	$ECA = (NUEMBB/NTUE)*100$ NUEMBB: Número de usuarios encuestados que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH NTUE: Número total de usuarios encuestados en el Call Center de la CAPACH	Gestión	Trimestral	341.00	339.00	99.41	Encuestas			X
Dirección	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de usuarios encuestados que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	$ECA = (NUEMBB/NTUE)*100$ NUEMBB: Número de usuarios encuestados que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH NTUE: Número total de usuarios encuestados en el Call Center de la CAPACH	Gestión	Trimestral	391.00	390.00	99.74	Encuestas			X






Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero del 2023 al 30 de septiembre del 2023

Indicadores de Resultados Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los Programas presupuestarios

Programa Presupuestario: Agua Potable

Costo del Programa presupuestario: \$114,200,000.00

Fecha de elaboración: 30 de septiembre del 2023.

Área Administrativa Responsable	Nivel	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			U.M.	Parámetros de Semaforización		
						Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Dirección Subdirección de Administración y Finanzas	Incremento del personal que recibe capacitación y sensibilización en el desarrollo de sus actividades	Porcentaje del personal que recibió capacitación por módulos	PPRC= (PRC/TPO)*100 PRC: Número del trabajadores que recibió capacitación por módulos TPO: Número total del trabajadores del Organismo	Gestión	Trimestral	27.00	35.00	129.63	Trabajadores			X
Dirección Subdirección de Administración y Finanzas	Incremento del personal que recibe capacitación y sensibilización en el desarrollo de sus actividades	Porcentaje del personal que recibió capacitación por módulos	PPRC= (PRC/TPO)*100 PRC: Número del trabajadores que recibió capacitación por módulos TPO: Número total del trabajadores del Organismo	Gestión	Trimestral	28.00	72.00	257.14	Trabajadores	X		
Dirección Subdirección de Administración y Finanzas	Incremento del personal que recibe capacitación y sensibilización en el desarrollo de sus actividades	Porcentaje del personal que recibió capacitación por módulos	PPRC= (PRC/TPO)*100 PRC: Número del trabajadores que recibió capacitación por módulos TPO: Número total del trabajadores del Organismo	Gestión	Trimestral	28.00	28.00	100.00	Trabajadores			X

Elaboró

Ing. Julisa Quintana Ríos
Unidad de Evaluación al Desempeño

Revisó

C. P. Blanca Avila Bahena
Subdirectora de Administración y Finanzas

Autorizó

C. P. Carlos Balbuena Schiaffini
Director General

Autorizó

M. en. C. Eric Javier García Ocampo
Titular del Órgano Interno de Control