



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semafización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Dirección Subdirección de Comercialización	Agua Potable	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	219.18	141.20	64.42	Inconformidades por cada mil tomas			X
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 para abastecimiento de agua potable	Estratégico	Anual	2,991	1,154	38.58	Colonias			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semafización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	Quejas atendidas de los usuarios	Porcentaje de quejas atendidas	$AQ = (Qatend/Qtotal) * 100$ Qatend: Número de quejas atendidas en el Departamento de Operación y Mantenimiento. Qtotal: Número total de quejas programadas en el Departamento de Operación y Mantenimiento.	Gestión	Semestral Enero-Junio	810	839	103.58	Quejas			X
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Enero-Marzo	5.02	5.130	97.89	kWh/m³			X
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Abril-Junio	6.06	6.294	96.28	kWh/m³			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Acceptable
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Enero-Marzo	600.00	781.51	130.25	Trabajadores/fugas		X	
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Abril-Junio	600.00	517.05	86.18	Trabajadores/fugas			X
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Enero-Marzo	450.00	420.91	93.54	Trabajadores/reparaciones			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección Técnica Operativa	Agua Potable	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 Abril-Junio	450.00	401.79	89.29	Trabajadores/ reparaciones			X
Subdirección de Comercialización	Agua Potable	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 Enero-Marzo	13,599,109.92	12,162,315.35	89.43	Pesos			X
Subdirección de Comercialización	Agua Potable	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 Abril-Junio	14,398,962.06	12,294,758.13	85.39	Pesos			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección de Comercialización	Agua Potable	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	$CRI = (NCR/TCP) * 100$ NCR: Número de contratos por el servicio de agua potable regularizados (ilícitos) TCP: Número total de contratos por el servicio de agua potable programados para regularizar (ilícitos)	Gestión	Trimestral Enero-Marzo	45	13	28.89	Contratos	X		
Subdirección de Comercialización	Agua Potable	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	$CRI = (NCR/TCP) * 100$ NCR: Número de contratos por el servicio de agua potable regularizados (ilícitos) TCP: Número total de contratos por el servicio de agua potable programados para regularizar (ilícitos)	Gestión	Trimestral Abril-Junio	48	12	25.00	Contratos	X		



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Subdirección de Administración y Finanzas	Agua Potable	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 Enero-Marzo	1	1	100.00	Evaluaciones			X
Subdirección de Administración y Finanzas	Agua Potable	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 Abril-Junio	1	1	100.00	Evaluaciones			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semafización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Acceptable
Dirección	Agua Potable	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 en la Plataforma Nacional de Transparencia NTSIRP: Número total de solicitudes de información programadas para atención en la Plataforma Nacional de Transparencia	Gestión	Trimestral Enero-Marzo	3	3	100.00	Solicitudes			X
Dirección	Agua Potable	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 en la Plataforma Nacional de Transparencia NTSIRP: Número total de solicitudes de información programadas para atención en la Plataforma Nacional de Transparencia	Gestión	Trimestral Abril-Junio	2	8	400.00	Solicitudes	X		
Dirección	Agua Potable	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 Enero-Marzo	43	58	134.88	Campañas			X



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Crítico	Con riesgo	Aceptable
Dirección	Agua Potable	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 Abril-Junio	33	36	109.09	Campañas			X
Dirección	Agua Potable	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de encuestas realizadas que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	$ECA = (NUEMBB/NTUE) * 100$ NUEMBB: Encuestas realizadas que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH NTUE: Encuestas programadas a realizar que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH	Gestión	Trimestral Enero-Marzo	443	449	101.35	Encuestas			X
Dirección	Agua Potable	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de encuestas realizadas que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	$ECA = (NUEMBB/NTUE) * 100$ NUEMBB: Encuestas realizadas que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH NTUE: Encuestas programadas a realizar que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH	Gestión	Trimestral Abril-Junio	492	544	110.57	Encuestas			X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo

Periodo: Del 01 de enero al 30 de junio del 2024

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

Programa Presupuestario: Agua Potable

Presupuesto Autorizado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Modificado del Programa: \$140,949,304.47

Presupuesto Comprometido del Programa: \$64,440,839.43

Presupuesto Devengado del Programa: \$64,440,839.43

Área Administrativa Responsable	Nombre del Programa presupuestario	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Metas			Unidad de Medida	Parámetros de Semaforización		
							Programadas	Realizadas	Resultado		Critico	Con riesgo	Aceptable
Dirección Subdirección de Administración y Finanzas	Agua Potable	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 de trabajadores que recibió capacitación por módulos TPO: Número total de trabajadores programados para capacitación	Gestión	Trimestral Enero-Marzo	18	20	111.11	Trabajadores			X
Dirección Subdirección de Administración y Finanzas	Agua Potable	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 de trabajadores que recibió capacitación por módulos TPO: Número total de trabajadores programados para capacitación	Gestión	Trimestral Abril-Junio	18	29	161.11	Trabajadores		X	

Elaboró

Ing. Julisa Quintana Ríos
Unidad de Evaluación al Desempeño

Revisó

L. C. Eloy Aviles Baheda
Subdirector de Administración y Finanzas

Aprobó

C. P. Carlos Balbuena Schiáffini
Director General

Vo. Bo.

M. en C. Erick Javier Garcia Ocampo
Titular del Organismo Interno de Control