

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

PROGRAMA 1: PLANEAR, OPERAR, DIRIGIR, TRAMITAR Y RESOLVER LOS ASUNTOS DE LA CAPAMA.

Unidad responsable: Dirección General					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano				
Sub Eje:	Servicios Públicos				
Tema:	Programa 1. Gobernanza, gobernabilidad y empoderamiento ciudadano para la paz social Programa 3. Administración Responsable y Eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública				
Estrategias:	1.1 Armonización del Marco Legal municipal				
	1.2 Respeto a la legalidad y a los derechos humanos				
	3.1 Administración de los recursos (Austeridad Municipal)				
	3.3 Tecnologías de la información				
	3.4 Capacitación y profesionalización				
	4.2 Transparencia en la Administración				
	4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir a la mejora en los procesos de facturación, atención y recaudación para elevar el nivel de eficacia y eficiencia de operación así como el ejercicio del gasto de manera responsable, bajo los criterios de legalidad, honestidad, austeridad, transparencia.	Porcentaje de acciones y actividades implementadas para eficientar los procesos y la gestión	(Número de acciones y actividades realizadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del gasto del organismo / Total de acciones y actividades programadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del gasto del organismo) * 100	Mensual	Reuniones de evaluación y seguimiento del Programa Operativo anual.	Existan las condiciones económicas, políticas y financieras favorables.
(PROPÓSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Servicio de agua potable disponible al municipio de Acapulco.	Porcentaje de cumplimiento en los metros cúbicos de agua potable suministrados al municipio de Acapulco.	m3 de agua potable suministrada / m3 de agua potable programada.	Mensual	Bitácora de producción en captaciones	Existan las condiciones económicas, políticas y financieras favorables.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Procesos y actividades de la CAPAMA eficientados para un mejor servicio de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía.	Porcentaje de cumplimiento en los procesos y actividades programadas para dar un mejor servicio	Procesos y actividades realizados / Procesos y actividades programados * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la CAPAMA	Usuarios con pago oportuno y no existan contingencias sociales y meteorológicas.
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Diseñar, ejecutar, supervisar y presentar las acciones de la Dirección General de la CAPAMA, ante los medios públicos y los órganos de control interno.	Porcentaje de cumplimiento en la información pública presentada en los medios públicos y los órganos de control interno	(Información pública presentada en medios) / (Información pública programada) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existen los recursos y se autorizan para ejecutarlos en la CAPAMA.
Agendar semanalmente reuniones de trabajo para coordinar las áreas operativas y administrativas	Porcentaje de cumplimiento de la agenda semanal	(Agendas semanales realizadas / Agendas semanales programadas) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existen condiciones laborales para realizar las actividades.
Atender de manera eficaz las quejas y denuncias presentadas, así como los asuntos turnados por la Dirección General.	Porcentaje de avance en la atención de los asuntos	(Asuntos Recibidos/ Asuntos Concluidos) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Que los usuarios u/o afectados presenten sus demandas, quejas.
Supervisar los procesos de las obras a cargo de la Dirección de Operación y control del uso de los materiales.	Porcentaje de avance en la supervisión de las obras de rehabilitación y mantenimiento	(Obras Supervisadas / Obra Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	No existan problemas sociales que impidan la operatividad.
Efectuar revisiones a las operaciones de las unidades administrativas del organismo.	Porcentaje de atención en las revisiones programadas	(Revisiones Concluidas / Revisiones Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	No existan problemas sociales que impidan la operatividad.
Monitoreo de medios impresos, medios digitales, redes sociales o cualquier otra herramienta de comunicación, para atención a problemáticas de la ciudadanía en agua potable, alcantarillado y bacheo.	Porcentaje de cumplimiento en la atención de problemáticas en agua potable, alcantarillado y bacheo a través de medios y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)	(Atención de problemáticas en medios y TIC's realizados / Monitoreos de problemáticas en medios y TIC's programados) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	Se realicen publicaciones sobre el organismo operador.
Defender los intereses jurídicos ante autoridades federales, estatales, municipales, administrativas jurisdiccionales y particulares ya sea personas físicas o morales de todo procedimiento que represente un riesgo para los intereses del organismo.	Porcentaje de contestación a asuntos jurídicos en defensa del organismo	(Asuntos jurídicos contestados / Asuntos jurídicos presentados ante el organismo) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existen condiciones climatológicas y sociales favorables para realizar las actividades.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Modernizar las comunicaciones y equipos de cómputo del organismo	Porcentaje de cumplimiento de la modernización de comunicaciones, red de datos y equipos de cómputo.	(Modernizaciones Realizadas / Modernizaciones Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existe la disponibilidad presupuestal para renovar el equipo de cómputo
Atender y controlar el acceso a los sistemas informáticos	Porcentaje de cumplimiento de accesos	(Accesos realizados / Accesos Programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Los usuarios cumplen con sus obligaciones de pago.
Vigilar la operación y mantenimiento preventivo de los sistemas de información	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los sistemas	(Mantenimientos y soporte realizados a los sistemas / Total de mantenimientos y soportes programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existe la disponibilidad presupuestal para la adquisición de material y herramienta básica.
Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo	Porcentaje de cumplimiento del mantenimiento y reparación de equipos de cómputo	(Servicios Realizados / Servicios Programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existe la disponibilidad presupuestal para reparar el equipo de cómputo.

PROGRAMA 2: FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS DE LA CAPAMA.

Unidad responsable: Dirección de Finanzas

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
Sub Eje:	Servicios Públicos
Tema:	Programa 3. Administración Responsable y Eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública
Estrategias:	3.1 Administración de los recursos (Austeridad Municipal) 3.4 Capacitación y profesionalización 4.2 Transparencia en la Administración 4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas

(FIN)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir al fortalecimiento de las finanzas y la rendición de cuentas de la CAPAMA, mediante el uso racional de los Recursos Humanos, Materiales, de Servicios Generales, a través de la implementación de políticas para el ejercicio del gasto elaboradas bajo los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, austeridad, transparencia y control de acuerdo a la calendarización establecida para el cumplimiento de metas y objetivos, disminuyendo las observaciones emitidas por los Organos de Control.	Variación en la disminución de observaciones emitidas por los Organos de Control, cumpliendo con unas finanzas responsable y eficiente.	(Observaciones Emitidas por los Organos de Control Ejercicio Actual / Observaciones Emitidas por los Organos de Control Realizadas en el Ejercicio Anterior - 1) * 100	Anual	Portal de Transparencia Expediente de observaciones emitidas por parte de los órganos fiscalizadores.	Se cumplen con las disposiciones legales aplicables.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

(PROPOSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Estados financieros y reportes presupuestarios presentados ante el Consejo de Administración	Porcentaje de Estados financieros y presupuestarios programados presentar para Aprobación en Sesión de Consejo de Administración.	(Estados Financieros y Presupuestarios Presentados para Aprobación en Sesión de Consejo / Estados Financieros y Presupuestarios Programados Presentar para aprobación en Sesión de Consejo) *100	Trimestral	Actas del Consejo de Administración. Estados Financieros y Portal de CAPAMA	Existe disponibilidad de los miembros del Consejo de Administración.
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Las finanzas de la C.A.P.A.M.A. se administran de manera responsable y eficiente, cumpliendo con las acciones y actividades programadas, observando las disposiciones legales aplicables.	Porcentaje de cumplimiento de acciones y actividades programadas para la administración responsable y eficiente de los recursos.	(Número de Acciones y Actividades Realizadas para la administración Responsable y Eficiente de los Recursos / Total de Acciones y Actividades Programadas para la Administración Responsable y Eficiente de los Recursos) * 100	Mensual	Estados Financieros, Portal de CAPAMA	Las áreas cumplen con las disposiciones legales aplicables.
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Administrar con eficiencia y transparencia los recursos financieros, materiales y humanos de la CAPAMA, en coordinación con las diferentes direcciones, dando cumplimiento a las disposiciones aplicables, para la presentación de los Estados Financieros.	Porcentaje de cumplimiento en la Administración y Presentación de Estados Financieros	(Estados Financieros Presentados / Estados Financieros Programados a Presentar) * 100	Mensual	Oficios de Entrega de Estados Financieros.	Se cuenta con la Información de las diferentes áreas de la capama en tiempo y forma.
Elaboración de reportes diarios del ingreso obtenido a través de las oficinas recaudadoras	Porcentaje de cumplimiento de los Reportes del ingreso diario obtenido	(Reportes Diarios Elaborados) / (Reportes Diarios Programados) * 100	Diario	Reportes del ingreso firmados	Condiciones favorables del centro de trabajo y contar con buenos equipos.
Elaboración de Cheques y Transferencias para dar cumplimiento a los pagos y compromisos adquiridos en tiempo y forma, a través de las Pólizas de Egresos realizadas durante el mes.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de cheques y transferencias	(Pólizas de Egresos Realizadas / Pólizas de Egresos Programadas)*100	Mensual	Oficio de Realización de Pólizas de cheques y Transferencias.	Existe la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.
Elaboración de conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas de la CAPAMA.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de conciliaciones bancarias	(Conciliaciones Bancarias Realizadas/Conciliaciones Bancarias Programadas)*100	Mensual	Oficio de entrega de Conciliaciones Bancarias Impresas y digital	Se cuenta con la información en tiempo y forma.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Registro, Revisión y Elaboración de los Estados Financieros, que contemplen la Información Contable, mensual de acuerdo a la normatividad vigente	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de los Estados Financieros que integran la información contable	(Estados Financieros Realizados/Estados Financieros Programados) *100	Mensual	Estados Financieros Impresos y electrónicos.	Se cuente con la Información de las diferentes áreas de la capama en tiempo y forma.
Publicación, Actualización de la información contable de manera trimestral a al ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a los términos que establezcan las disposiciones aplicables	Porcentaje de cumplimiento en la publicación, Actualización de la Información Contable de la CAPAMA	(Información Financiera Contable Publicada y Actualizada /Información Financiera Contable Obligada a Publicar) * 100	Trimestral	Portal de CAPAMA.	Existe oportunamente la información contable.
Realización de recorridos de Lunes a Viernes para garantizar la operatividad de las unidades receptoras (Cajeros automáticos de capama) para la captación de ingresos.	Porcentaje de cumplimiento de recorridos realizados a las unidades receptoras.	(Recorridos a Unidades Receptoras Realizados / Recorridos a Unidades Receptoras Programados) *100	Lunes a Viernes	*Reportes de los recorridos realizados *Bitacora de registro de los recorridos realizados	Existen las condiciones técnicas óptimas para el buen funcionamiento de los cajeros automáticos de la CAPAMA. Exista disponibilidad financiera.
Elaboración de Reportes Presupuestales mensuales para garantizar que el gasto establecido se ajuste al monto y calendario financiero autorizado para el cumplimiento de los programas, objetivos y metas.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de Reportes Presupuestales de la Capama.	(Reportes Presupuestales Elaborados / Reportes Presupuestales Programados) * 100	Mensual	Reportes Mensuales. Portal de Capama.	Existe oportunamente el cierre contable para validación de cifras.
Publicación de la información financiera presupuestal de manera trimestral a la ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones aplicables.	Porcentaje de cumplimiento en la Publicación de la Información Presupuestal de la Capama.	(Información Financiera Presupuestal Publicada / Información Financiera Presupuestal Obligada a Publicar * 100	Trimestral	Portal de Capama	Existe oportunamente la información Contable y Presupuestal.
Elaboración de las nóminas quincenales para el pago del personal de CAPAMA de acuerdo al programa anual.	Porcentaje de cumplimiento de elaboración de nóminas.	(Nóminas Elaboradas / Nóminas Programadas)*100	Quincenal	Nóminas	Condiciones favorables de energía eléctrica y equipos de cómputo para la operatividad y la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.
Otorgamiento de Consultas Médicas para coadyuvar con la salud de los empleados de CAPAMA de lunes a viernes para disminuir la morbilidad en este organismo.	Porcentaje de cumplimiento de las consultas medicas otorgadas a los empleados de la CAPAMA.	(Consultas Otorgadas Diariamente / Total de Consultas Programadas Diariamente)*100	Lunes a Viernes	*Reportes de las consultas otorgadas *Bitacora de registro de las consultas otorgadas	Se cuenta con la disponibilidad financiera para la compra de insumos medicos y disposicion del trabajador de ir a consulta medica.
Realización de resguardos a través de la revisión física sobre la adquisición de los bienes muebles e inmuebles adquiridos durante el ejercicio fiscal.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de resguardos de bienes muebles e inmuebles adquiridos.	(Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual con Resguardo /Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual Programados Adquirir)*100	Mensual	Bitacora de Registro de los resguardos de bienes adquiridos del ejercicio 2019	Existe disponibilidad financiera para ejercer el recurso

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Atención de reportes de reparación y/o mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles.	Porcentaje de cumplimiento en la atención a reportes de reparación y/o mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.	(Reportes Internos Atendidos / Reportes Internos Programados)*100	Mensual	*Reportes recibidos y realizados *Bitacora de registro de los reportes recibidos y realizados	Existe la disponibilidad financiera.
Realización del levantamiento físico del inventario de bienes muebles e inmuebles.	Porcentaje de cumplimiento en la realización del levantamiento físico del inventario de bienes muebles e inmuebles.	(Levantamiento Físico del Inventario Realizado/Levantamiento Físico del Inventario Programado)*100	Semestral	Inventarios	Existe la disponibilidad del personal.
Atención de las requisiciones para la compra de materiales y suministros recibidas de las diferentes entidades del organismo para el correcto desarrollo de sus actividades.	Porcentaje de cumplimiento de requisiciones de insumos y materiales para la adecuada operatividad de la CAPAMA.	(Número de Requisiciones Atendidas en el mes / Número de Requisiciones Programadas en el mes) * 100	Mensual	Expediente físico, bajo resguardo del área	Existe la disponibilidad financiera para ejercer el recurso
Publicación y Actualización del Padron de Proveedores de Bienes y Servicios, de forma trimestral a la ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones aplicables.	Porcentaje de cumplimiento en la Publicación y Actualización del Padron de Proveedores de la Capama.	(Publicación y Actualización del Padron de Proveedores Realizada / Publicación y Actualización del Padron de Proveedores Obligada a Publicar * 100	Trimestral	Portal de Capama	Existe oportunamente la información de los Proveedores.
Realización Semestral de los inventarios físicos de los almacenes de la CAPAMA, para el control de las entradas y salidas de materiales y equipos.	Porcentaje de cumplimiento de inventarios realizados en almacenes de la CAPAMA.	(Inventarios Físicos Realizados / Inventarios Físicos Programados)*100	Semestral	Inventarios	Se cuenta con personal calificado para realizar los inventarios físicos

PROGRAMA 3: MEJORA EN LA FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN.

Unidad responsable: Dirección Comercial

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
Sub Eje:	Servicios Públicos
Tema:	Programa 1. Gobernanza, gobernabilidad y empoderamiento ciudadano para la paz social Programa 3. Administración responsable y eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública
Estrategias:	1.2 Respeto a la legalidad y a los derechos humanos 3.1 Administración de los recursos (Austeridad municipal) 3.2 Finanzas 4.2 Transparencia en la Administración 4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020


Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

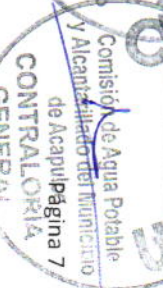
(FIN)						
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos	
Contribuir a obtener la recaudación suficiente para fortalecer las finanzas del Organismo Operador y cumplir con el Presupuesto Anual de Ingresos.	Porcentaje en el cumplimiento de la recaudación 2020	(Porcentaje de Recaudación Realizada 2020 / Porcentaje de Recaudación Programada 2020) * 100	Mensual	Portal Administrativo de la CAPAMA y Estados Financieros	Los usuarios realizan su pago oportuno y/o su adeudo por rezago.	
(PROPOSITO)						
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos	
La CAPAMA fortalece sus sistemas de recaudación por los servicios de agua, drenaje y saneamiento	Variación en la recaudación por servicios de agua, drenaje y saneamiento en relación al año 2019	(Recaudación por servicios 2020 / Recaudación por servicios 2019 - 1) * 100	Mensual	Portal Administrativo de la CAPAMA y Estados Financieros	Usuarios con pago oportuno.	
(COMPONENTE 1)						
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos	
Implementación de actividades tendientes al aumento en la recaudación, micromedición, padrón de usuarios, facturación y campañas comerciales que fomenten el pago.	Porcentaje del cumplimiento oportuno de las actividades programadas	Porcentaje de Cumplimiento en las Actividades Realizadas / Porcentaje de Cumplimiento en las Actividades Programadas * 100	Mensual	Reportes mensuales de las entidades involucradas	Disponibilidad de presupuesto para el cumplimiento de las actividades programadas.	
ACTIVIDADES						
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos	
Planeación, implementación y supervisión de estrategias de gestión para la comercialización del servicio	Porcentaje de Cumplimiento de Estrategias de Gestión para la Comercialización del Servicio.	(Estrategias Realizadas) / (Estrategias Programadas) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.	
Realización de recorridos para identificar obras o inmuebles para requerir el pago por el Uso y Aprovechamiento de la Infraestructura Hidrosanitaria.	Porcentaje de cumplimiento en los recorridos programados	(Recorridos Realizados/Recorridos Programados)*100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Existen inversionistas para desarrollar obra de vivienda y de nuevas plazas comerciales	
Eficientar la facturación mensual del organismo operador, determinante para el logro del presupuesto de ingresos 2019	Porcentaje de cumplimiento en las actividades involucradas en la facturación	(Actividades Realizadas) / (Actividades Programadas) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Hay disponibilidad de medidores para incrementar el porcentaje de la micromedición.	
Incrementar el Padrón General con la incorporación de nuevos usuarios del Servicio de Agua Potable.	Porcentaje de cumplimiento de nuevos contratos de agua realizados	(Contratos Realizados / Contratos Programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Hay las condiciones favorables para dotar el servicio. Hay disposición de los consumidores para contratarse.	
Instalación de Medidores para la recuperación de volúmenes de agua	Porcentaje de cumplimiento de medidores instalados	(Medidores Instalados / Medidores Programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de medidores y Portal Administrativo de Capama	Hay disponibilidad de medidores en el Organismo; hay disponibilidad de los usuarios para que realicen la compra de los medidores.	

CAPAMA

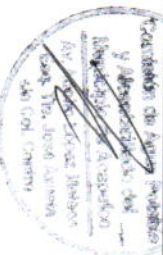
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco



 DIRECCIÓN DE FINANZAS DE ACAPULCO



 COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALcantarillado del MUNICIPIO DE ACAPULCO



 CONTRALORIA GENERAL



 CAPAMA

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Recorridos por Sector para la actualización de datos del padrón de usuarios	Porcentaje de cumplimiento de usuarios actualizados en sus datos en el Padrón de Usuarios	(Actualización de datos realizados/Actualizaciones de datos programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de Actualización del Padrón y Portal Administrativo de Capama	Hay disponibilidad de los usuarios para permitir el acceso a los domicilios visitados y que den la información correcta.
Atender el 100% de las Inspecciones Domiciliarias generadas por inconformidad de usuarios internos y externos	Porcentaje de cumplimiento de Inspecciones domiciliarias atendidas	(Inspecciones Realizadas / Inspecciones Solicitadas) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Los usuarios permiten el acceso a sus domicilios para realizar una correcta inspección y dan información veraz.
Reparto puntual de recibos de agua a usuarios de la Oficina Central.	Porcentaje de cumplimiento de recibos entregados de la Oficina Central.	(Cantidad de recibos entregados / Cantidad de recibos programados para su entrega) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Se aplican las sanciones al personal que incumple con el trabajo del reparto de los recibos de la Gerencia Centro
Reparto puntual de recibos de agua a los usuarios de las Gerencias Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta y Diamante.	Porcentaje de cumplimiento de recibos entregados en las Gerencias Diamante, Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta	(Cantidad de recibos entregados / Cantidad de recibos programados para su entrega) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que se apliquen las sanciones al personal que incumplan con el trabajo del reparto de los recibos de las Gerencias Diamante, Renacimiento, Coloso y Pie de la Cuesta
Realizar visitas domiciliarias de Notificación de Adeudo y Corte de Servicio a usuarios morosos.	Porcentaje de cumplimiento de visitas de notificación de adeudo y corte de servicio a usuarios morosos	(Cortes de servicio realizados /Cortes de servicio programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de Cartera Vencida y Portal Administrativo de Capama	Existen las herramientas suficientes; los usuarios permitan el corte del servicio; se aplican las sanciones al personal que incumple con el trabajo de cortes de servicio.
Atención a Usuarios, que presentan inconformidades en los módulos de atención integral.	Porcentaje de cumplimiento de usuarios atendidos por inconformidades en los módulo de atención integral.	(Atenciones Realizadas a usuarios / Atenciones Programadas a usuarios) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Los usuarios permiten el acceso a sus domicilios para realizar una correcta inspección y dan información veraz.
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Centro	Porcentaje de cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Centro	(Actividades de Recaudación y Operación Realizadas) / (Actividades de Recaudación y Operación Programadas) * 100	Mensual	Reportes mensuales, Sistema Comercial AS/400	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Dimante	Porcentaje de cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Diamante	(Actividades de Recaudación y Operación Realizadas) / (Actividades de Recaudación y Operación Programadas) * 100	Mensual	Reportes mensuales, Sistema Comercial AS/401	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Renacimiento	Porcentaje de cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Renacimiento	(Actividades de Recaudación y Operación Realizadas) / (Actividades de Recaudación y Operación Programadas) * 100	Mensual	Reportes mensuales, Sistema Comercial AS/402	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Coloso	Porcentaje de cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Coloso	(Actividades de Recaudación y Operación Realizadas) / (Actividades de Recaudación y Operación Programadas) * 100	Mensual	Reportes mensuales, Sistema Comercial AS/403	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Pie de la Cuesta	Porcentaje de cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Pie de la Cuesta	(Actividades de Recaudación y Operación Realizadas) / (Actividades de Recaudación y Operación Programadas) * 100	Mensual	Reportes mensuales, Sistema Comercial AS/404	Existe la disponibilidad financiera y disponibilidad del usuario para pagar.
Incorporación de usuarios al sistema de información georeferenciado.	Porcentaje de cumplimiento de usuarios incorporados al Sistema Georeferenciado	(Usuarios Incorporados al Sistema de Información Georeferenciado / Usuarios Programados al Sistema de Información Georeferenciado) * 100	Mensual	Sistema de Información Geográfica	La Subdirección de Informática mantiene en condiciones el programa del Sistema de Geoinformación Referenciado

PROGRAMA 4: ACCIONES PARA EFICIENTAR SERVICIOS HIDROSANITARIOS, ASÍ COMO MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL.

Unidad responsable: Dirección Operativa

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 3: Municipio con desarrollo solidario y crecimiento sostenible
Sub Eje:	Servicios Públicos Cuidado del medio ambiente.
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 17: Cuidado del medio ambiente
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 17.6 Gestión eficiente de aguas residuales y residuos sólidos

(FIN)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir en brindar a la población un servicio integral y de calidad en agua y saneamiento de acuerdo a las normas establecidas en la materia.	Porcentaje de variación en la cobertura general de servicios Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco	$\frac{((\text{Cobertura de agua } 2020 + \text{cobertura de saneamiento } 2020) / 2) - \text{Cobertura de servicios } 2019 - 1) * 100}{}$	Mensual	Padrón de usuarios	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

(PROPÓSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Habitantes de la ciudad de Acapulco con mejor eficiencia hidrosanitaria cumpliendo con las normas establecidas en la materia.	Eficiencia Física de agua potable Distribuida	(Agua Facturada / Agua producida) / * 100	Mensual	Bitácora de extracción de agua	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Agua potable disponible para la población de la ciudad de Acapulco.	Porcentaje de incremento en la cobertura del servicio de agua potable.	[(Cobertura de agua potable 2020) / (Cobertura de agua potable 2019) - 1] * 100	Mensual	Bitácora de extracción de agua	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera
(COMPONENTE 2)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Alcantarillado sanitario eficiente para encauzar las aguas residuales de la población de la ciudad de Acapulco.	Porcentaje de incremento de cobertura de alcantarillado sanitario.	(Población con servicio de alcantarillado/Población total del área de cobertura)*100	Mensual	INEGI, Sistema Comercial de la CAPAMA AS-400.	Apoyo de programas Federales para desarrollo de infraestructura. Exista disposición de los usuarios por contratar el servicio.
(COMPONENTE 3)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Aguas residuales saneadas, para su disposición final en los cuerpos receptores autorizados por la CONAGUA.	Cobertura de tratamiento de aguas residuales en plantas municipales	(Volumen de agua residual tratada/Volumen de agua residual recolectada)*100	Mensual	Reportes mensuales de laboratorio	Exista suficiencia financiera. Que los usuarios se conecten a los colectores sanitarios de la ciudad. Condiciones meteorológicas favorables.
(COMPONENTE 4)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Infraestructura civil mejorada para ofrecer un óptimo servicio a la ciudadanía.	Reportes atendidos del sistema 073	(Reportes atendidos 2020 / (Reportes entrantes 2020) * 100	Mensual	Reporte del 073 refelado en informe mensual de actividades	Clima adecuado para la realización de los trabajos.



Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C1. A1.- Realizar las reuniones y actividades de coordinación con las áreas a cargo de la Dirección Operativa, logrando con esto un mejor servicio a la población	Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección Operativa	(Actividades Realizadas de la Dirección Operativa 2020/ Actividades Programadas de la Dirección Operativa 2020) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C1. A2.- Preparar las actividades o acciones necesarias para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía de acuerdo al marco operativo del organismo en el rubro de agua potable	Coordinar las acciones o actividades realizadas en los departamentos de la Subdirección de agua potable	(Actividades Realizadas de la Subdirección de agua potable 2020/ Actividades Programadas de la Subdirección de agua potable 2020)* 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C1. A3.- Cumplir con la extracción de agua del río Papagayo	Porcentaje de extracción de agua del río Papagayo	(Agua extraída año 2020) / (Agua extraída año 2019) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable. Equipos electromecánicos de bombeo en buen estado. Condiciones meteorológicas favorables.
C1. A4.- Reparación de fugas en acueductos, redes principales y tomas domiciliarias.	Porcentaje de fugas reparadas de agua potable	(FR 2020/FP 2020)*100 (fugas reparadas 2020/fugas programadas 2020)*100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable.
C1. A5.- Potabilizar la mayor cantidad de agua posible cumpliendo con los parámetros de calidad establecida en la NOM-127-SSA1-1997	Porcentaje de agua potabilizada	(Agua potabilizada año 2020) /Agua potabilizada año 2019) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable. Equipos electromecánicos de bombeo en buen estado. Condiciones meteorológicas favorables.
C1. A6.- Realizar y coordinar el programa de mantenimiento preventivo-correctivo de los equipos electromecánicos en el rubro mecánico	Porcentaje de mantenimientos preventivos-correctivos realizados	(Mantenimientos preventivos año 2020) /Mantenimientos preventivos año 2019) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable. Condiciones meteorológicas favorables
C1. A7.- Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo correctivo de los equipos electromecánicos	Porcentaje de mantenimientos preventivos-coorrectivos realizados	(Mantenimientos preventivos año 2020) /Mantenimientos preventivos año 2019) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable. Condiciones meteorológicas favorables



Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

C2. A1.- Preparar las actividades o acciones necesarias para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía de acuerdo al marco operativo del organismo en el rubro de saneamiento	Cordinar las acciones o actividades realizadas por los departamentos de la subdirección de saneamiento	(Actividades realizadas 2020/Actividades programadas 2020)*100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C2. A1. Cumplir con la realización de desazolve de las redes de alcantarillado sanitario	Porcentaje de azolve extraído	(Cantidad de azolve año 2020/Cantidad de azolve 2019)*100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables.
C3. A2. Realización y supervisión de analisis necesarias para el mejor tratamiento de las aguas residuales de acuerdo a la normatividad establecida en la materia	Porcentaje de analisis realizados en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	(Numero de analisis programadas 2020/Numero de analisis realizados 2020) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación, Reporte de los monitoreos de realizados por el laboratorio certificado	Optimo funcionamiento en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C4. A1. Cumplir con la rehabilitación y/o construcción de infraestructura civil afectada o que afecta la operatividad de los sistemas hidrosanitarios municipales	Porcentaje de avance en el programa de Infraestructura civil	(Metros lineales programados/Metros lineales realizados)*100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Condiciones metereologicas favorables. Situación financiera favorable.

PROGRAMA 5: PLANEACIÓN, CONTRATACIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRA PÚBLICA.

Unidad responsable: Dirección Técnica

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 2 Municipio con equidad y bienestar social
Sub Eje:	Servicios Públicos Inversión en infraestructura social.
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 6: Infraestructura social
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 6.1 Infraestructura social

(FIN)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir mediante acciones a corto, mediano y largo plazo, a través de la gestión de recursos interinstitucionales para la ampliación y mejora de la infraestructura, que permitan eficientar los servicios de agua y alcantarillado.	Porcentaje de recursos gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento	(Importe de Recursos Obtenidos por las Gestiones Realizadas / Total de Importe de Recursos Programados) * 100	Mensual	Convenios de colaboracion	Que los tres niveles de Gobierno tengan la disponibilidad de ejercer recursos.

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

(PROPÓSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Ampliar la infraestructura de agua, alcantarillado sanitario y saneamiento, para eficientar el servicio, disminuyendo sustantivamente los rezagos y enfrentando la demanda creciente.	Porcentaje de cumplimiento de ampliación de Metros lineales de infraestructura nueva de la red de agua potable y alcantarillado	(Metros Lineales Instalados de la red de Agua Potable y Alcantarillado / Metros Lineales Proyectados) * 100	Mensual	Estimaciones de Obra, Finiquitos de obra	Que los tres niveles de Gobierno tengan la disponibilidad de ejercer recursos.
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Proceso de Planeación, contratación y ejecución de obra pública de acuerdo a la gestión de recursos con los tres niveles de Gobierno.	Porcentaje de cumplimiento de la obra pública gestionada	(Número de Obras Concluidas / Número de Obras Gestionadas) * 100	Mensual	Contratos de Obra Pública, acta de entrega de obra.	Condiciones meteorológicas favorables para la construcción de obra y Exista disponibilidad financiera
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Realizar las actividades de gestión de recursos y planeaciones técnicas para atender la demanda ciudadana, mejorando el servicio que brinda la CAPAMA.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas en por la Dirección Técnica.	(Actividades Realizadas de la Dirección Técnica / Actividades Programadas de la Dirección Técnica) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Técnica	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera
Elaboración de Proyectos Ejecutivos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	Porcentaje de cumplimiento de proyectos ejecutivos elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	(Proyectos Ejecutivos Realizados / Proyectos Ejecutivos Programados) *100	Mensual	Proyectos Ejecutivos	necesidad de mejora de infraestructura y disponibilidad financiera
Elaboración de Presupuestos de los Proyectos Ejecutivos e Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	Porcentaje de cumplimiento de presupuestos de los Proyectos de obras elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	(Presupuestos de Obra Pública Realizado / Presupuestos de Obra Pública Programados) *100	Mensual	Presupuestos de obra	Proyectos elaborados y exista disponibilidad financiera
Supervisión física y evaluación de las obras públicas o actividades derivadas de la demanda social	Porcentaje de cumplimiento de supervisiones y evaluaciones realizadas a las obras o actividades públicas que realiza la CAPAMA.	(Supervisiones de obras o actividades realizadas en el Mpio de Acapulco / Supervisiones de obras o actividades Programadas en el Mpio de Acapulco) *100	Mensual	Bitácora de obras y activades del departamento	Existan obras en proceso y exista disponibilidad financiera
Administración, participación y ejecución de actividades en los programas de obras y acciones que ejecuta el organismo con diferentes fuentes de recursos	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en el departamento de concursos y contratos	(Actividades Realizadas en depto de concursos y contratos / Actividades Programadas en depto de concursos y contratos) * 100	Mensual	Informe Mensual de actividades del departamento de concursos y contratos	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera

Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Recorridos y asistencia técnica dar atención a la demanda ciudadana derivada de reuniones, recorridos técnicos y mesas de trabajo en la Subdirección de Construcción de la Dirección Técnica	Porcentaje de cumplimiento de recorridos y asistencias técnicas realizadas en la Subdirección de Construcción.	(Actividades Realizadas de la Subdirección Construcción / Actividades Programadas de la Subdirección de Construcción) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Subdirección de Construcción	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera
acciones para dar atención a la demanda ciudadana derivada de trámites de factibilidades, reuniones, recorridos técnicos y mesas de trabajo en la Subdirección de Planeación de la Dirección Técnica	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en la Subdirección de Planeación.	(Actividades Realizadas de la Subdirección Planeación / Actividades Programadas de la Subdirección de Planeación) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Subdirección de Planeación	Solicitudes de tramites y exista disponibilidad financiera
Elaboración de acciones de rehabilitación de infraestructura hidrosanitaria	Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de acciones de rehabilitación de infraestructura hidrosanitaria.	(Acciones de rehabilitación realizadas/ acciones de rehabilitación programada) *100	Mensual	Informe mensual de de acciones de rehabilitación de la infraestructura hidrosanitaria.	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera
Trámite de títulos de Concesión y aforos en plantas de tratamiento	Porcentaje de cumplimiento de tramites de títulos de concesión y elaboración de aforos de plantas de tratamiento	(trámites de títulos de coneción y aforos elaborados/ trámites de títulos de coneción y aforos programados) *100	Mensual	Informe mensual de aforos	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera
Elaboración de diagnóstico hidráulico del sistema para mejorar el servicio que brinda a la población la CAPAMA.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de diagnósticos hidráulicos.	(diagnósticos hidráulicos elaborados / diagnósticos hidráulicos programados) *100	Mensual	Informe mensual de balance hidráulico y eficiencia energética	exista disponibilidad financiera
Ejecución de obras públicas	Porcentaje de cumplimiento de ejecución de Obras Públicas	(Obras ejecutadas/obras programadas) *100	Mensual	Obras Públicas	Condiciones sociopolíticas favorables y exista disponibilidad financiera

PROGRAMA 6: FOMENTAR ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE UNA NUEVA CULTURA DEL AGUA.

Unidad responsable: Dirección de Gestión Ciudadana

ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 3: Municipio con desarrollo solidario y crecimiento sostenible
Sub Eje:	Servicios Públicos Cuidado del medio ambiente.
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 17: Cuidado del medio ambiente
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 17.2 Impacto ambiental

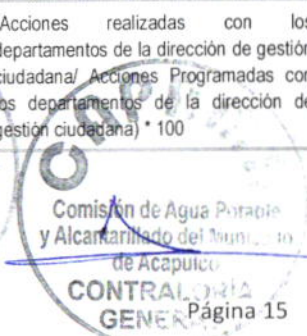
Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir a la atención de demandas ciudadanas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante la participación Sociedad - Gobierno; mejorando la calidad la atención de la ciudadanía, para disminuir los tiempos de respuesta.	Variación en la atención a demandas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	(Solicitudes Atendidas de los servicios/ Solicitudes captadas de los Servicios)	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Que el usuario interponga su solicitud de servicios. Coordinación adecuada con las demás áreas del organismo para dar respuesta favorable a las solicitudes.
(PROPOSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Habitantes de la Ciudad de Acapulco con mejor calidad en la atención de los servicios en cuanto a las demandas, quejas y solicitudes.	Porcentaje de usuarios que se consideran satisfechos con la atención de los servicios.	(Número de usuarios encuestados que se sienten satisfechos con la atención de los servicios / Total de encuestas realizadas) * 100	Mensual	Estadísticas de las encuestas capturadas del sistema de atención a usuarios por mes.	El usuario tiene la disponibilidad de contestar las preguntas de la encuesta y existe conexión de internet en el sistema de atención a usuarios.
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Ciudadanía atendida en cuanto a sus solicitudes de los servicios mediante el seguimiento de mecanismos de captación de demanda adecuados y oportunos.	Porcentaje de reuniones de seguimiento en la atención de solicitudes de los servicios.	(Número de reuniones de seguimiento realizadas / Número de reuniones de seguimiento programadas) * 100	Mensual	Minutas y lista de asistencia en resguardo de la dirección de gestión ciudadana.	Personal involucrado preside en las reuniones, Coordinación, comunicación y ejecución entre las áreas involucradas para la solución de las demandas.
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Participar en atención a la demanda ciudadana, mesas de trabajo, recorridos, integración de comités, en coordinación con otras dependencias, así como asesorar y orientar hasta su conclusión las quejas contra actos u omisiones de las distintas áreas del Organismo.	Porcentaje de acciones realizadas con otras dependencias.	(Acciones realizadas / Acciones programadas) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Que los diversos actores institucionales asistan a las reuniones.
Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Porcentaje de acciones de coordinación realizadas.	(Acciones realizadas con los departamentos de la dirección de gestión ciudadana/ Acciones Programadas con los departamentos de la dirección de gestión ciudadana) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Personal involucrado preside en las reuniones.



Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2020

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2020

Fomentando actividades para el uso sustentable del agua.	Porcentaje de actividades realizadas para el uso sustentable del agua.	(Actividades realizadas para el uso sustentable del agua/ Actividades programas para uso sustentable del agua) * 100	Mensual	Informe de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana.	La ciudadanía participa en las actividades y exista disponibilidad oportuna de recursos presupuestales.
Atención a Demandas Ciudadanas Vía Telefónicas 073.	Porcentaje de atención a demandas captadas vía telefónica 073.	(Reportes atendidos vía telefónica / Reportes captados vía telefónica) * 100	Mensual	Reportes mensual de anomalías del control de llamadas vía telefónica del sistema de atención a usuarios.	Recibir llamadas por medio del sistema e información telefónica.
Mitigar la falta de servicio de agua mediante la entrega de servicios de agua en pipa.	Porcentaje de atención en la entrega de servicios de agua en pipa.	(Servicios atendidos / Servicios captados) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Disponibilidad de recursos suficientes para que puedan atender la infraestructura hidráulica que les corresponda.

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C. Agustín Ceballos Contreras

Responsable del Programa de Evaluación del Desempeño

