



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2022

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)

NOMBRE DEL PROGRAMA: SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

TEMA DEL PED: MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

OBJETIVO: ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO.

ESTRATEGIA: GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL EL AGUA EN EL ESTADO.

BENEFICIARIO (PO/AE): USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	10,199,190,937			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,392,618,102.00			
PORCENTAJE	13.65			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22248

CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022														
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			2022	2023	2024	2025	2026			2027
FIN	CONTRIBUIR A MANTENER LA CALIDAD DEL SUMINISTRO CONTINUO DE AGUA POTABLE MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS QUE CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD DE AGUA POTABLE	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE PARAMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	ANUAL	100.00	100.00							BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	LAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS CUENTAN CON LOS NIVELES DESEADOS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA A LA POBLACIÓN
PROPÓSITO	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE AGUA POTABLE / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.93	98.90							REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DOMÉSTICOS SADM/POBLACION REPORTADA POR INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/mo-nografias/informacion/nl/poblacion/n/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRÁULICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
COMPONENTES	C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS	PORCENTAJE DE AGUA POTABLE FACTURADOS	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA / METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	63.84	53.95			56.16				REGISTRO COMERCIAL DE METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADO / REGISTRO DE METROS CÚBICOS DE EXTRACCIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y DIRECCIÓN COMERCIAL	LAS FUENTES DE SUMINISTRO DE AGUA PERMANECEN CON NIVELES ÓPTIMOS Y LAS REDES E INFRAESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN
							METAS				61.00	61.97		
	C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T - KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1)) * 100	TRIMESTRAL	1.43	1.37			0.52				REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (GIS) / DIRECCIÓN DE INGENIERIA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA (GIS) SE ENCUENTRA EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OPTENCION DE DATOS.
							METAS				0.36	0.72		
	C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA	PORCENTAJE DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL	(TOTAL DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL / TOTAL DE USUARIOS CON SERVICIO AGUA POTABLE) * 100	TRIMESTRAL	1.75	1.70			1.72				REPORTE SISTEMA OPEN / BASE DE DATOS DE LA DIRECCION DE COMERCIAL.	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
							METAS				1.74	1.74		
	C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	99.40	98.05			97.12				TOTALIDAD DE REGISTROS DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN (DIRECCIÓN DE OPERACIONES)	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
							METAS				98.12	98.43		
C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CONTRATOS REALIZADOS PARA NUEVOS USUARIOS	(CONTRATOS REALIZADOS / CONTRATOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	96.74	90.94			83.77				SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EXISTE EL RECURSO DE AGUA POTABLE Y LA FACTIBILIDAD PARA REALIZAR EL CONTRATO. EL USUARIO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN
							METAS				90.95	93.16		
	A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR	(NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR) * 100	TRIMESTRAL	98.98	74.10			34.13				BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LOS USUARIOS PERMITEN LA SUSTITUCIÓN O INSTALACIÓN DE LOS MEDIDORES
							METAS				98.32	98.42		
	A3C1. REALIZACIÓN DE TOMA DE LECTURA DE LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE EN GESTIÓN DE TOMA DE LECTURAS	(NÚMERO TOTAL DE LECTURAS TOMADAS / TOTAL DE TOMAS ACTIVAS) * 100	TRIMESTRAL	94.90	90.25			96.20				REPORTE DE TOMA DE LECTURAS DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO, CLIMA, INFRAESTRUCTURA FACILITAN LAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA MEDICIÓN.
							METAS				94.77	94.78		

RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
			FÓRMULA	FRECUENCIA	SEMESTRE			TRIMESTRE							
					I			II	I	II	III			IV	
ACTIVIDADES (Procesos)	A4C1. REALIZACIÓN DE CLAUSURA DE TOMAS IRREGULARES	PORCENTAJE DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS	(TOTAL DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS / TOTAL DE TOMAS IRREGULARES DETECTADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00				BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE REGULARIZACIÓN DE CUENTAS / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE RECIBEN DENUNCIAS CIUDADANAS PARA LA CLAUSURA DE TOMAS CLANDESTINAS	
	METAS														
						100.00	100.00		100.00	100.00	100.00				
	A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS	PORCENTAJE DE REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS (TOMAS DIRECTAS)	(NÚMERO DE CONTRATOS REALIZADOS PARA LA REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS / NÚMERO TOTAL DE USUARIOS DOMÉSTICOS IRREGULARES) * 100	TRIMESTRAL	91.56	63.18			48.11					SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS HACEN USO DE FORMA LEGAL DEL SERVICIO PROPORCIONADO.
METAS															
								56.55	66.40	77.97	91.56				
C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			N.D.				ESTADÍSTICAS GENERADAS EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO / JEFATURA DE OBRAS (DIRECCIÓN DE INGENIERÍA)	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA	
	METAS														
						100.00	100.00		100.00	100.00	100.00				
	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE LICITACIONES PARA OBRAS	(TOTAL DE LICITACIONES REALIZADAS / TOTAL DE LICITACIONES SOLICITADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00					SISTEMA DE INFORMACIÓN SOFTXPERT / JEFATURA DE FACTIBILIDADES	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE AGUA POTABLE
METAS															
					100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00				
C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL	PORCENTAJE DE ESTUDIOS REALIZADOS PARA OTORGAR TARIFA PREFERENCIAL	(ESTUDIOS REALIZADOS / SOLICITUDES TOTALES DE TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	79.48	75.60			N.D.				SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES COMPRUEBAN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS	
	METAS														
						44.63	52.57		70.37	79.48					
	A2C3. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES A LOS USUARIOS.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES	(NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL ATENDIDAS / NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	85.64	83.00			100.00					SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
METAS															
					81.92	83.80		84.84	85.64						
C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02				REPORTES TELEFÓNICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA	
	METAS														
						82.71	84.65		89.67	92.67					
	A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE POR PERSONAL OPERATIVO	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	64.73	62.30			87.31					BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
METAS															
					64.73	64.73		64.73	64.73						

OBSERVACIONES

C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS: POR TEMAS DE FUGAS QUE OCASIONAN PÉRDIDAS DE AGUA YA SEA EN REDES, CONEXIONES, ASÍ COMO ERRORES EN MEDICIÓN O TOMAS CLANDESTINAS.

A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE AGUA POTABLE: SE REPORTARÁ EL DATO TAN PRONTO COMO SE TENGA DEBIDO A QUE EL DESGLOSE DE PLANOS SE ENCUENTRA EN ELABORACIÓN. LA DIRECCIÓN SE ENCUENTRA EN PROCESO DE AUDITORIA.

A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO: EL 22 DE MARZO COMENZO EL PROGRAMA DE REDUCCIÓN POR ZONAS. SE INCREMENTARON LAS LLAMADAS ENTRANTES EN COMPARACION AL MES DE FEB, ADEMÁS SE PRESENTARON CONTINGENCIAS DE FALTAS DE AGUA AFECTANDO COLONIAS. LOS DIAS MAS CRITICOS FUERON EN FEBRERO.

A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO: LA PROYECCIÓN SE REALIZO EN BASE A INFORMACIÓN QUE SE TENIA DURANTE PANDEMIA POR LO CUAL EN EL MOMENTO SE CUENTA CON MAS PERSONAL SINDICALIZADO

A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE: EN EL MES DE MARZO NO SE LOGRO LA META PLANTEADA YA QUE A FINALES DE FEBRERO SE REDUJO EL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE RECUPERACIÓN Y ADEMÁS SE DEJO DE LLEVAR A CABO LAS ACCIONES DE CORTE; LA CIUDADANÍA TIENE MEJOR RESPUESTA CUANDO SE TAPONAN LAS TOMAS. ESTÁ REVISÁNDOSE EL TEMA PARA QUE SE VUELVAN A TENER ESTA ACCIÓN COERCITIVA.

A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES: DE ACUERDO A LOS INDICADORES ESTABLECIDOS DE 2021, "TIEMPO Y FORMA" ESTÁ CONSIDERADO COMO QUE SE INSTALEN EN UN TIEMPO MENOR A 7 DÍAS. RESPECTO AL COMPORTAMIENTO, LA AUSENCIA DE MEDIDORES ASÍ COMO LA CAPACITACIÓN INSUFICIENTE AL ÁREA OPERATIVA PARA EL MONTAJE DE LOS MEDIDORES EN EL SISTEMA SAP INCIDIERON EN LOS RESULTADOS. YA ESTÁ TRABAJÁNDOSE EN MEJORAR LA RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN TANTO EN LA INSTALACIÓN EN CAMPO COMO EN EL MONTAJE EN EL SISTEMA SAP. SI SE CONSIDERA EL TOTAL DE MEDIDORES INSTALADOS EN EL MES, LOS PORCENTAJES SON MAYORES DEL 70 AL 40 POR CIENTO.

A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS: LA SUBGERENCIA DE RECUPERACIÓN LLEVA A CABO CENSOS PREVIOS, A FINALES DE FEBRERO YA NO SE CONTÓ CON EL PERSONAL PARA EL CORTE POR LO QUE ESTO AFECTÓ LA CONTRATACIÓN YA QUE LOS CIUDADANOS TIENEN MEJOR RESPUESTA. LOS PREDIOS QUE EN EL MES NO CONTRATAN LOS SERVICIOS CONTINUÁN SIENDO MONITOREADOS Y EN LA LÍNEA DEL TIEMPO PARTE DE ELLOS REALIZAN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL: NO SE GUARDA UNA ESTADÍSTICA Y NO SIEMPRE SE REALIZAN ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS, A PARTIR DE MAYO NOS APOYARÁ LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL EN MANTENER REGISTROS PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN.

A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE POR PERSONAL OPERATIVO: EL 22 DE MARZO COMENZO EL PROGRAMA DE REDUCCIÓN POR ZONAS, SE INCREMENTARON LAS LLAMADAS ENTRANTES EN COMPARACION AL MES DE FEB, ADEMÁS SE PRESENTARON CONTINGENCIAS DE FALTAS DE AGUA AFECTANDO COLONIAS, LOS DIAS MAS CRITICOS FUERON EN FEBRERO.



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2022

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)
NOMBRE DEL PROGRAMA: DRENAJE Y SANEAMIENTO
TEMA DEL PED: MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
OBJETIVO: ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO
ESTRATEGIA: REDUCIR LA HUELLA HÍDRICA EN EL ESTADO
BENEFICIARIO (PO/AE): PERSONAS QUE HABITAN EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	1,207,619,721			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	67,226,284			
PORCENTAJE	5.57			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22249
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			2022	2023	2024	2025	2026			2027	
FIN	CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL AGUA RESIDUAL TRATADA MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO / TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO) * 100	ANUAL	100.00	100.00							BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	SEGUIR EstrictAMENTE UN PROGRAMA DE MUESTREOS CONFORME LO QUE MARCA LA NORMATIVIDAD PARA OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD.	
PROPÓSITO	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SERVICIO DE DRENAJE Y SANEAMIENTO	PORCENTAJE DE DRENAJE SANITARIO CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE DRENAJE SANITARIO / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.83	97.00							REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DE DRENAJE SADM / REPORTE DE POBLACIÓN INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/m-onografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRÁULICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE DRENAJE.	
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS			
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE						
C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA		PORCENTAJE DE AGUA RESIDUAL FACTURADA	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA/ METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">74.61 <th rowspan="2">70.63 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL <th rowspan="2">QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS </th></th></th></th></th>	TRIMESTRAL <th rowspan="2">74.61 <th rowspan="2">70.63 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL <th rowspan="2">QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS </th></th></th></th>	74.61 <th rowspan="2">70.63 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL <th rowspan="2">QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS </th></th></th>	70.63 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL <th rowspan="2">QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS </th></th>	I	II	I	II	III	IV	REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL <th rowspan="2">QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS </th>	QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS	
							METAS				74.22	74.23			74.31
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS		TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA <th rowspan="2">((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T – KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO EN EL AÑO T-1) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">1.57 <th rowspan="2">1.39 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th></th></th></th></th></th>	((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T – KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO EN EL AÑO T-1) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">1.57 <th rowspan="2">1.39 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th></th></th></th></th>	TRIMESTRAL <th rowspan="2">1.57 <th rowspan="2">1.39 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th></th></th></th>	1.57 <th rowspan="2">1.39 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th></th></th>	1.39 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th></th>	I	II	I	II	III	IV	REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA <th rowspan="2">EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE </th>	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE	
							METAS				0.51	0.90			1.29
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA		PORCENTAJE DE REUTILIZACIÓN DEL AGUA <th rowspan="2">(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA VENDIDA/METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">11.61 <th rowspan="2">9.87 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th></th></th></th></th></th>	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA VENDIDA/METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">11.61 <th rowspan="2">9.87 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th></th></th></th></th>	TRIMESTRAL <th rowspan="2">11.61 <th rowspan="2">9.87 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th></th></th></th>	11.61 <th rowspan="2">9.87 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th></th></th>	9.87 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th></th>	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL) <th rowspan="2">CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL </th>	CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL	
							METAS				8.23	10.81			11.28
C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS		PORCENTAJE DE REPORTES Y QUEJAS DE DRENAJE Y AGUA RESIDUAL ATENDIDOS <th rowspan="2">(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">90.49 <th rowspan="2">88.76 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th></th></th></th></th></th>	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100 <th rowspan="2">TRIMESTRAL <th rowspan="2">90.49 <th rowspan="2">88.76 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th></th></th></th></th>	TRIMESTRAL <th rowspan="2">90.49 <th rowspan="2">88.76 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th></th></th></th>	90.49 <th rowspan="2">88.76 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th></th></th>	88.76 <th>I</th> <th>II</th> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> <th rowspan="2">REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th></th>	I	II	I	II	III	IV	REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL) <th rowspan="2">EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO </th>	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO	
							METAS				87.48	83.90			85.61
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. REMOCIÓN DE CONTAMINANTES	PORCENTAJE DE REMOCIÓN DE MATERIA ORGÁNICA	(DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE - DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO EFLUENTE / DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE) * 100	TRIMESTRAL	95.00	92.32			97.08				ESTADÍSTICAS DE REMOCIÓN DE CONTAMINANTES / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	LAS CONDICIONES HIDROLÓGICAS SON FAVORABLES	
	A2C1. CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / TOTAL DE PARÁMETROS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			99.34				DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA/ COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	EL MATERIAL REQUERIDO PARA DESINFECCIÓN ES PROPORCIONADO POR EL PROVEEDOR EN TIEMPO Y FORMA.	
	A3C1. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD	(CANTIDAD DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL DENTRO DE NORMA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL PROGRAMADOS PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	TRIMESTRAL	98.00	97.00			98.17				ESTADÍSTICAS DE PARÁMETROS DE CLORO RESIDUAL / GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA	LAS MUESTRAS SE TOMAN ADECUADAMENTE CON BASE EN LA NORMA NOM-179-SSA1-1998	
	A4C1. REALIZACIÓN DE MUESTREO AL TRATAMIENTO BIOLÓGICO DEL AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE MUESTRAS EN CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	(CANTIDAD DE MUESTRAS RECOLECTADAS Y ANALIZADAS / CANTIDAD TOTAL DE MUESTRAS PROGRAMADAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS Y LOS RESIDUOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			93.89				CALIDAD DEL AGUA / DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA	LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD OFICIALES VIGENTES Y OPERAN EN CONDICIONES ÓPTIMAS	
							METAS				100.00	100.00	100.00	100.00	

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES				META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS			
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	SEMESTRE			TRIMESTRE								
				I			II	I	II	III			IV		
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			N.D.				ESTADÍSTICAS GENERADAS E EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA O PROYECTO	
									METAS						
									98.00	99.00	99.00	99.00			
									100.00						
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE LICITACIONES PARA OBRAS	(TOTAL DE LICITACIONES REALIZADAS / TOTAL DE LICITACIONES SOLICITADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00							ESTADÍSTICAS GENERADAS EN EL ÁREA DE PROYECTOS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE DRENAJE	
									METAS						
									100.00	100.00	100.00	100.00			
									100.00	100.00	100.00	100.00			
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE CONSUMO POR SUMINISTRO DE AGUA TRATADA	(CONSUMOS REALES POR SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / CONSUMOS PROYECTADOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	94.00	91.00			94.58				INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS PAGAN PUNTUALMENTE POR EL CONSUMO DE AGUA RESIDUAL TRATADA	
									METAS						
									92.00	93.00	93.00	94.00			
	ACTIVIDADES (Procesos)	A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA REALES / INCREMENTO DE USUARIOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00				INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO SE ACERCA A REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
										METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00			
	ACTIVIDADES (Procesos)	A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA EN COBRANZA	(IMPORTE COBRADO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / IMPORTE PUESTO AL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	88.10	84.66			N.D.				INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO CUENTA CON LA CAPACIDAD FINANCIERA PARA REALIZAR EL PAGO DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
										METAS					
								70.77	77.13	83.73	88.10				
C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS TOTALES CONTESTADAS / LLAMADAS ENTRANTES) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02				REPORTES TELEFONICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACION DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA	
									METAS						
									82.71	84.65	89.67	92.67			
	ACTIVIDADES (Procesos)	A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO RECIBIDOS	(NÚMERO DE REPORTES RECIBIDOS / USUARIOS TOTALES) * 100	TRIMESTRAL	7.00	5.00			4.98				BASE DE DATOS EN SOFTEXPERT / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LOS USUARIOS REALIZAN LA SOLICITUD DE ALCANTARILLADO EN TIEMPO Y FORMA.
										METAS					
									7.00	7.00	7.00	7.00			
	ACTIVIDADES (Procesos)	A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN.	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	35.27	31.77			83.65				BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
										METAS					
								35.27	35.27	35.27	35.27				
OBSERVACIONES															
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS: ENFOCADOS A LA CONSTRUCCIÓN DE LA PRESA LA LIBERTAD.															
A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE DRENAJE: SE REPORTARÁ EL DATO TAN PRONTO COMO SE TENGA DEBIDO A QUE EL DESGLOSE DE PLANOS SE ENCUENTRA EN ELABORACION. LA DIRECCION SE ENCUENTRA EN PROCESO DE AUDITORIA.															
A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO: EL 22 DE MARZO COMENZÓ EL PROGRAMA DE REDUCCIÓN POR ZONAS, SE INCREMENTARON LAS LLAMADAS ENTRANTES EN COMPARACION AL MES DE FEB, ADEMÁS SE PRESENTARON CONTINGENCIAS DE FALTAS DE AGUA AFECTANDO COLONIAS, LOS DIAS MAS CRITICOS FUERON EN FEBRERO.															
A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO: CANTIDAD DE REPORTES ATENDIDOS EN TOTALIDAD SIN EMBARGO ERA UNA CANTIDAD MENOR A LOS USUARIOS TOTALES															
A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO: LA PROYECCION SE REALIZON EN BASE A INFORMACION QUE SE TENIA DURANTE PANDEMIA POR LO CUAL EN EL MOMENTO SE CUENTA CON MAS PERSONAL SINDICALIZADO															
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA: SE PRESENTÓ UNA DISMINUCIÓN EN EL VOLUMEN FACTURADO EN EL MES DE MARZO, YA QUE LA EMPRESA DE HIBERDROLA DISMINUYÓ SU PRODUCCIÓN. ESTE USUARIO POR SÍ SOLO ES UNO DE LOS MÁS GRANDES CONSUMIDORES DE ART DE AHÍ EL IMPACTO QUE TIENE SOBRE LA FACTURACIÓN.															
A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA: NO SE CUENTA TODAVÍA CON UN REPORTE OFICIAL DE COBRANZA; DEBIDO A QUE ESTA INFORMACIÓN SE DEBE DE ENTREGAR A LA BREVEDAD, SE ENVIARÁ COMO NO DATO Y SE ENTREGARÁ LA INFORMACIÓN UNA VEZ QUE SE CUENTE CON ELLA.															