



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2023

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)  
NOMBRE DEL PROGRAMA: SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
EJE DEL PED: GENERACIÓN DE RIQUEZA SOSTENIBLE  
TEMA: AGUA: RECURSO INVALUABLE  
OBJETIVO: GARANTIZAR EL SUMINISTRO SOSTENIBLE DE AGUA POTABLE Y SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SANITARIA, BAJO UNA PERSPECTIVA DE DISMINUCIÓN DE CONSUMO, ASÍ COMO LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.  
ESTRATEGIA: IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA Y LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS.  
EFECTUAR ACCIONES PARA LA REGULACIÓN Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA.  
LÍNEAS DE ACCIÓN: DESARROLLAR INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE CALIDAD DEL AGUA, EFICIENCIA HÍDRICA Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA DE LLUVIA.  
DESARROLLAR INSTRUMENTOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.  
BENEFICIARIO (PO/AE): USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

| VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO |                |               |     |    |
|-----------------------------------|----------------|---------------|-----|----|
| MONTO I/                          | 20,489,719,358 |               |     |    |
| AVANCE FINANCIERO                 |                |               |     |    |
| TRIMESTRE                         | I              | II            | III | IV |
| MONTO                             | 1,955,311,961  | 9,920,555,574 |     |    |
| PORCENTAJE                        | 15.24          | 48.42         |     |    |

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E248  
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023

| RESUMEN NARRATIVO          | INDICADORES                                 |  | FRECUENCIA   | META ANUAL | LÍNEA BASE | AVANCE FÍSICO |       |           |        | MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN | SUPUESTOS |        |   |  |        |        |
|----------------------------|---|--|--|------------|------------|---------------|-------|-----------|--------|--|-----------|--------|---|--|--------|--------|
|                            | INDICADOR                                   | FÓRMULA  |  |            |            | SEMESTRE      |       | TRIMESTRE |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            | I             | II    | I         | II     |  |           | III    | IV  |  |        |        |
| COMPONENTES                | C1. MEDIDORES INSTALADOS                    | PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES 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 | 80.00      | 0.00          |       |           | 68.23  | 78.34  |           |        | REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS PARA INSTALACIÓN DE MEDIDOR/ DIRECCIÓN COMERCIAL   | QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA ADQUISICIÓN DE CONTRATO                                      |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 80.00     | 80.00  |   |  | 80.00  | 80.00  |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            | C2. AGUA POTABLE FACTURADA                  | PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA  | (METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA/METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100   | TRIMESTRAL | 62.00      | 57.16         |       |           | 58.90  | 60.61  |           |        | REGISTRO DE METROS CÚBICOS FACTURADOS / DIRECCIÓN COMERCIAL<br>REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE METROS CÚBICOS DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO / DIRECCIÓN DE OPERACIONES | CONTAR CON FUENTES DE SUMINISTRO CON NIVELES ÓPTIMOS, ASÍ COMO TENER EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN LA REDES DE DISTRIBUCIÓN |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 60.00     | 60.60  |   |  | 61.20  | 62.00  |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            | C3. FUGAS ATENDIDAS                         | PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE      | (NÚMERO DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA /TOTAL DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE RECIBIDOS) * 100  | TRIMESTRAL | 94.00      | 98.00         |       |           | 98.38  | 98.55  |           |        | REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES DE FUGAS RECIBIDOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES  | LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES   |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 94.00     | 94.00  |   |  | 94.00  | 94.00  |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
| C1. MEDIDORES INSTALADOS   | A1C1. CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE          | TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE                 | ((USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T - USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1)/USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1) * 100 | TRIMESTRAL | 3.09       | 3.09          |       |           | 0.77   | 1.54   |           |        | REGISTRO DE DATOS SAP / DIRECCIÓN COMERCIAL   | QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.                   |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 0.79      | 1.55   |   |  | 2.30   | 3.09   |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            | A2C1. VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE MEDIDOR. | PORCENTAJE EN TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE MEDIDORES | (SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN ATENDIDAS/TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS) * 100   | TRIMESTRAL | 100.00     | 100.00        |       |           | 100.00 | 100.00   |           |        | REGISTRO DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES   | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES                                     |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 100.00    | 100.00 |   |  | 100.00 | 100.00 |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            | A3C1. ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA REPORTES. | PORCENTAJE DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO                                   | (TOTAL DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES / TOTAL DE PERSONAL REQUERIDO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES) * 100  | TRIMESTRAL | 90.00      | 0.00          |       |           | 62.50  | 88.89  |           |        | REGISTRO DE PLANTILLA CUBIERTA / DIRECCIÓN COMERCIAL  | TENER UNA PLANTILLA COMPLETA Y EQUIPO NECESARIO PARA LA EFECTUACIÓN DE REPORTES EXTRAORDINARIOS.                                 |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 90.00     | 90.00  |   |  | 90.00  | 90.00  |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            | A4C1. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS DE LECTURAS    | PORCENTAJE DE ANOMALÍAS EN LECTURAS DE MEDIDOR                             | (TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS/TOTAL DE LECTURAS REALIZADAS) * 100   | TRIMESTRAL | 1.00       | 0.91          |       |           | 1.70   | 1.60   |           |        | REGISTRO DEL TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS A TRAVÉS DE LA LECTURA DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL  | QUE EL MEDIDOR ESTE EN ZONAS VISIBLES Y EN BUENAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA LECTURA PROGRAMADA.                               |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 1.00      | 1.00   |   |  | 1.00   | 1.00   |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |
| C2. AGUA POTABLE FACTURADA | A1C2. REALIZACIÓN DE AVANCE FÍSICO DE OBRA. | PORCENTAJE DE AVANCE DE OBRA EN CONTRATO                                   | (PORCENTAJE PROMEDIO DE AVANCE FÍSICO DE OBRA /PORCENTAJE PROMEDIO DE PROGRAMACIÓN DE OBRA) * 100  | TRIMESTRAL | 85.00      | 80.00         |       |           | 90.00  | 91.00  |           |        | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS OBRAS EN CONTRATO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA  | EL CONTRATISTA CUMPLE CON LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL CRONOGRAMA.  |        |        |
|                            |   |  |  |            |            |               | METAS |           |        |  | 82.00     | 83.00  |   |  | 84.00  | 85.00  |
|                            |   |  |  |            |            |               |       |           |        |  |           |        |   |  |        |        |

| RESUMEN NARRATIVO  | INDICADOR  | INDICADORES  |  | FRECUENCIA | META ANUAL | LÍNEA BASE | AVANCE FÍSICO |        |           |        | MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN | SUPUESTOS   |  |  |
|--|--|--|--|------------|------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--|---|--|--|
|  |  | FÓRMULA  |  |            |            |            | SEMESTRE      |        | TRIMESTRE |        |  |   |  |  |
|  |  |  |  |            |            |            | I             | II     | I         | II     |  |   | III  | IV   |
| ACTIVIDADES (Procesos)   | A3C2. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE | PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE Y/O REPARADA                                  | (KILÓMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE KILÓMETROS DE LA RED DE AGUA POTABLE)*100 | TRIMESTRAL | 0.02       | 0.00       |               |        | 0.00      | 0.00   |  |   | REGISTRO DE LÍNEAS INCORPORADAS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA                      | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS   |
|  |  |  | METAS  |            |            |            |               |        | 0.00      | 0.00   | 0.00   | 0.02  |  |  |
|  | A3C2. INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE                          | PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE                             | (LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE LOTES EN EL ESTADO) * 100                                  | TRIMESTRAL | 1.00       | 0.00       |               |        | 0.35      | 0.75   |  |   | REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE FACTIBILIDADES / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA          | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS   |
|  |  |  | METAS  |            |            |            |               |        | 0.25      | 0.50   | 0.75   | 1.00  |  |  |
|  | A4C2. INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES  | PORCENTAJE DE COBERTURA DE MACROMEDICIÓN   | (MACROMEDIDORES INSTALADOS FUNCIONANDO/FUENTES DE ABASTECIMIENTO ACTIVAS) * 100                                  | TRIMESTRAL | 100.00     | 95.00      |               |        | 94.35     | 94.76  |  |   | REPORTE DIARIO DE MACROMEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES                    | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS   |
|  |  | METAS  |  |            |            |            |               | 90.00  | 91.00     | 94.00  | 100.00   |   |  |  |
| A5C2. EXTRACCIÓN DE AGUA POTABLE   | PORCENTAJE DE CAPACIDAD DE SUMINISTRO  | (LITROS POR SEGUNDO CON CAPACIDAD DE EXTRACCIÓN/LITROS POR SEGUNDO QUE DEMANDA LA POBLACIÓN) * 100 | TRIMESTRAL   | 100.00     | 100.00     |            |               | 90.13  | 99.03     |        |  | REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE LITROS POR SEGUNDO DE AGUA POTABLE / DIRECCIÓN DE OPERACIONES | CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO                            |  |
|  |  | METAS  |  |            |            |            |               | 100.00 | 100.00    | 100.00 | 100.00   |   |  |  |
| A6C2. REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO EN TANQUES  | PORCENTAJE NIVELES ÓPTIMOS EN TANQUES PRIMARIOS  | (MANTENIMIENTOS REALIZADOS/MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS) * 100                                       | TRIMESTRAL   | 100.00     | 90.00      |            |               | 82.81  | 82.88     |        |  | PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES                                   | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y EL TANQUE CUENTA CON VIDA ÚTIL    |  |
|  |  | METAS  |  |            |            |            |               | 100.00 | 100.00    | 100.00 | 100.00   |   |  |  |
| <b>C3. FUGAS ATENDIDAS</b>   |  |  |  |            |            |            |               |        |           |        |  |   |  |  |
| ACTIVIDADES (Procesos)   | A1C3. ATENCIÓN DE LLAMADAS   | PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS  | (LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS)*100  | TRIMESTRAL | 59.15      | 58.00      |               |        | 61.72     | 59.37  |  |   | REPORTES TELEFÓNICOS EN CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS) | LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES                             |
|  |  |  | METAS  |            |            |            |               |        | 58.00     | 58.00  | 58.00  | 59.15   |  |  |
|  | A2C3. DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES   | PORCENTAJE DE DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES   | (FUGAS DETECTADAS POR CONCEPTO NO VISIBLES / TOTAL DE FUGAS) * 100   | TRIMESTRAL | 1.45       | 1.32       |               |        | 2.04      | 2.00   |  |   | REGISTRO PARA DETECCIÓN DE FUGAS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES                    | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y LA INFRAESTRUCTURA CUENTA CON VIDA ÚTIL |
|  |  |  | METAS  |            |            |            |               |        | 1.45      | 1.45   | 1.45   | 1.45  |  |  |
|  | A3C3. ASIGNACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN A REPORTES.                    | 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 | 80.00      | 76.00      |               |        | 100.00    | 89.51  |  |   | BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN                           | LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES                             |
|  |  | METAS  |  |            |            |            |               | 80.00  | 80.00     | 80.00  | 80.00  |   |  |  |
| <b>OBSERVACIONES</b>   |  |  |  |            |            |            |               |        |           |        |  |   |  |  |
| MONTO EJERCIDO - POR CORTES DE FECHA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE, EL MONTO EJERCIDO SE ENCUENTRA EN PROCESO POR LO CUAL SE REPORTA COMO N. D.<br>A4C1 - DURANTE EL TRIMESTRE, EL MAYOR NÚMERO DE ANOMALÍAS CORRESPONDÍO A MEDIDORES DAÑADOS/REGISTRO ELEGIBLE.<br>A3C2 - SE REALIZÓ INCORPORACIÓN DE LOTES, INCREMENTO CON RESPECTO A LA PLANEACIÓN ESTIMADA.<br>A5C2 - SE EFECTUÓ ACTUALIZACIÓN EN LAS VARIABLES.<br>A6C2 - SE REALIZÓ UN REDIRECCIONAMIENTO DESDE EL MES DE ABRIL DEL PRESENTE AÑO, SOLICITANDO UNA PROGRAMACIÓN MENSUAL A CADA UNO DE LOS CENTROS OPERATIVOS DE LOS MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS Y REALIZADOS.<br>A2C3 - SE DETECTARON MÁS FUGAS CON RESPECTO A LA PLANEACIÓN, LO CUAL A CONTRIBUYÓ AL INCREMENTO DE RECUPERACIÓN DE CAUDAL, ADEMÁS DE PRESENTARSE UN INCREMENTO EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO.<br>A3C3 - SE HA INCREMENTADO LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO. |  |  |  |            |            |            |               |        |           |        |  |   |  |  |



| 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   |  |       |        |
| AL TIVIDADES (Procesos)  | A4C2. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA RESIDUAL TRATADA | PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA Y/O REPARADA      | (KILÓMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA/TOTAL DE KILÓMETROS DE LA RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA)*100 | TRIMESTRAL | 0.15       | 0.00       |               |   | 0.00   | 0.00   |  |           | REGISTRO DE LÍNEAS INCORPORADAS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA                                      | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y LA INFRAESTRUCTURA CUENTA CON VIDA ÚTIL         |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 0.00   | 0.00      |  |  | 0.00  | 0.15   |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
|  | ASC2. INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED SANITARIA EN LOTES                                | PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOTES INCORPORADOS A LA RED SANITARIA                | (LOTES INCORPORADOS A LA RED SANITARIA/TOTAL DE LOTES EN EL ESTADO) * 100  | TRIMESTRAL | 1.00       | 0.00       |               |   | 0.34   | 0.71   |  |           | REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE FACTIBILIDADES / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA                          | LOS MUNICIPIOS Y USUARIOS SOLICITAN LA INCORPORACIÓN DE LA RED SANITARIA                     |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 0.25   | 0.50      |  |  | 0.75  | 1.00   |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
|  | A6C2. INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA                          | PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA | (LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA/TOTAL DE LOTES POTENCIALES DE AGUA RESIDUAL TRATADA EN EL ESTADO) * 100      | TRIMESTRAL | 0.50       | 0.00       |               |   | 0.13   | 0.13   |  |           | REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE FACTIBILIDADES / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA                          | LOS MUNICIPIOS Y USUARIOS SOLICITAN LA INCORPORACIÓN DE LA RED DE AGUA RESIDUAL TRATADA      |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 0.13   | 0.25      |  |  | 0.38  | 0.50   |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
| <b>C3. REPORTES DE ALCANTARILLADO ATENDIDOS</b>  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
| ACTIVIDADES (Procesos)   | A1C3. ATENCIÓN DE LLAMADAS  | PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS   | (LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS) * 100  | TRIMESTRAL | 59.15      | 58.00      |               |   | 61.72  | 59.37  |  |           | REPORTES TELEFÓNICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)                    | LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA                                 |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 58.00  | 58.00     |  |  | 58.00 | 59.15  |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
|  | A2C3. TOMA DE LECTURA DE AGUA RESIDUAL  | PORCENTAJE DE ATENCIÓN A ÓRDENES DE SERVICIO                                    | (ORDENES DE SERVICIO (LECTURAS) ATENDIDAS EN TIEMPO Y FORMA/ORDENES DE SERVICIO (LECTURAS) RECIBIDAS) * 100                        | TRIMESTRAL | 100.00     | 82.00      |               |   | 100.00 | 100.00 |  |           | TOMA DE LECTURA DE AGUA RESIDUAL / DIRECCIÓN DE OPERACIONES                                    | LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 82.00  | 88.00     |  |  | 95.00 | 100.00 |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
|  | A3C3. ASIGNACIÓN DE PERSONAL A REPORTES DE ALCANTARILLADO                                       | PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN                      | (PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100                                  | TRIMESTRAL | 100.00     | 83.00      |               |   | 83.27  | 86.18  |  |           | REPORTE DE PLANTILLA PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE ALCANTARILLADO / DIRECCIÓN DE OPERACIONES | LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA                                 |       |        |
|  |   |   |  |            |            |            | METAS         |   |        |        | 83.00  | 89.00     |  |  | 95.00 | 100.00 |
|  |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
| <b>OBSERVACIONES</b>   |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |
| MONTO EJERCIDO - POR CORTES DE FECHA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE, EL MONTO EJERCIDO SE ENCUENTRA EN PROCESO POR LO CUAL SE REPORTA COMO N.D.<br>C3 - LA VIDA UTIL DE LA INFRAESTRUCTURA YA FUE REBASADA, AUNADO AL MAL USO DE LAS DESCARGAS SANITARIAS DOMÉSTICAS.<br>A1C1 - PORQUE ES UN INDICADOR DE CARÁCTER OBLIGATORIO, SU CUMPLIMIENTO SE ESTABLECE ACORDE A LOS NORMAS APLICABLES. LA META SE ESTABLECIO CON ANTECEDENTES DEL MISMO.<br>A3C1 - PORQUE ES UN INDICADOR DE CARÁCTER OBLIGATORIO, SU CUMPLIMIENTO SE ESTABLECE ACORDE A LOS NORMAS APLICABLES. LA META SE ESTABLECIO CON ANTECEDENTES DEL MISMO.<br>A1C2 - NO SE TIENEN OBRAS PROGRAMADAS PARA EL PERIODO.<br>A3C2 - SE REALIZO RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, INCREMENTO CON RESPECTO A LA PLANEACIÓN ESTIMADA.<br>A3C2 - SE REALIZO INCORPORACIÓN DE LOTES, INCREMENTO CON RESPECTO A LA PLANEACIÓN ESTIMADA.<br>A2C3 - EXISTE PERSONAL OPERATIVO, EQUIPO Y UNIDADES NECESARIAS PARA SU ATENCIÓN. |   |   |  |            |            |            |               |   |        |        |  |           |  |  |       |        |