Gobierno del Estado de Sonora | Secretaría de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

INFORME DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA

ORGANISMOS OPERADORES

TRÁMITE: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 1, 2, 3, 4 y 5 de julio del 2019.

Lugar: Comisión Estatal del Agua, Unidad Regional Guaymas.

Ubicación: Calle 22 y Ave. 13 # 99 esquina, Col. Centro C.P. 85400, Guaymas, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

RESULTADOS DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Comisión Estatal del Agua.

Unidad Administrativa: Organismos Operadores.

Trámite: Estudio de factibilidad.

Personas entrevistadas: 15 (presencial y vía telefónica)

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	7 días hábiles.	**53.3%**
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	**100.0%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	**100.0%**
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	**84.6%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para pasar ventanilla	**7 minutos**
Tiempo de espera hasta que terminó su gestión	**8 días hábiles**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**8 días hábiles, 7 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	66.7%	6.7%	20.0%	0.0%	0.0%	6.7%
Trato del personal	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**73.4%**	**10.0%**	**13.3%**	**0.0%**	**0.0%**	**3.3%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 46.6% (7) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

Observaciones que se describen a continuación:

- “No me gustó el precio”.
- “Agilizar el trámite”.
- “Cobran muy puntual”.
- “Nos atendieron muy bien”.
- “Se me hizo muy elevado el precio, somos un negocio pequeño. De acuerdo al espacio debería ser el cobro”.
- “Tardaron porque no se encontraba el que firma”.
- “Tener más vigencia ya que si no haces el contrato en tres meses, te lo vuelven a pedir que lo hagas y pagues”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		*Se recomienda tener señalamiento para donde está la dirección y el área de departamento de comunicación social y cultura del agua.
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite				*No aplica.
Costos visibles		X		
Horarios de atención al público visible			X	
Módulo de información			X	
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		
Limpieza del área			X	
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)			X	*Solo algunos lo portan.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		*Se encuentra lleno de basura, además de quejas y/o sugerencias, no cuenta con formatos para quejas.
Baños para usuarios			X	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios		X	
Carta Compromiso Ciudadano visible			X	
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación		X		

AVISO
NO SE APLICARA EL DESCUENTO DE PENSIONADOS, JUBILADOS Y/O TARIFA SOCIAL A RECIBOS CON ADEUDOS VENCIDOS CON UN MES O MAS
RENOVACION DE DESCUENTO
LOS USUARIOS DEBERAN PRESENTAR DE OCTUBRE A DICIEMBRE LO SIG:
- COPIA DE DOCUMENTACION QUE LOS ACREDITE COMO PENSIONADOS Y JUBILADOS
- COPIA DEL RECIBO ó TICKET DE PAGO SIN ADEUDO
TURNO SOLO PARA CAJAS
BUZÓN
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Unidos logramos más
Tus comentarios son recolectados en este buzón todos los lunes y entregados el mismo día a la dependencia correspondiente para su seguimiento.
Aquí puede depositar su queja o sugerencia o bien, comunicarse al 01800 HONESTO (4663786) O 066 (24 HRS.)
Gobierno del Estado de Sonora
ATENCION A SOLIC
ACCCESO A LA INF
CEA
Responsable: Lic. Mirna Beltrá
Horario: Lunes a Viernes
8:00am - 3:00 pm