



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 (UNIDAD GUAYMAS)

TRÁMITE: CONTRATACIÓN POR SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO

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.



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

Dependencia: Comisión Estatal del Agua.

Unidad Administrativa: Organismos Operadores.

Trámite: Contratación por servicio de agua potable y alcantarillado.

Personas entrevistadas: 13 (presencial y vía telefónica).

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	30 días hábiles.	61.5%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.**	92.3%
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.

** "No me han conectado el servicio, hace un mes firmé contrato."

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para pasar ventanilla	9 minutos
Tiempo de espera hasta que terminó su gestión	37 días hábiles
Tiempo total promedio para realizar el trámite	37 días hábiles, 9 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	53.8%	15.4%	15.4%	7.7%	0.0%	7.7%
Trato del personal	76.9%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
Promedio	65.3%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%	3.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 61.5% (8) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

- El 37.5% (3) “Presión de agua potable muy baja”.
- El 62.5% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
- “No sube el agua”.
- “En atención a usuarios hay una muchachita que tiene una actitud muy **negativa, prepotente**, en dos ocasiones he venido y no me resuelve y tengo que molestar al Ingeniero”.
- “Estoy muy molesto ya que desde que contraté no me sale ni una gota, pero para cobrar sí son muy buenos. Ya van dos meses que me llegan \$400.00 no sé de qué, si no sale agua, tengo que manejar por medio de pipas particulares”.
- “No me parece que el estudio de factibilidad tenga tres meses de vigencia, si no juntas el dinero en tres meses te friegas y tienes que volver a hacerlo”.
- “Tengo como un mes que firmé contrato y todavía no me han conectado”.

Observaciones por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

- “No sé a quién acudir ya que en atención a usuarios no me resolvieron, me pasaron con un ingeniero ahí donde está la puerta del pasillo enseguida de la dirección, y tampoco. Ya van 4 veces que vengo, somos yo y mi esposo pensionados los que vivimos en la casita y vengo a ver porque me subió el cobro. El ingeniero me dice lo mismo siempre que van a mandar a revisar, pero no resuelve nada, se me hace una injusticia”.
- “Desde el 20 de noviembre del 2018 tengo la casa sola y me llega el cobro como si todavía estuviéramos viviendo ahí, no toman la lectura al medidor, le ponen lo que quieren a la lectura. Tengo que acudir cada mes a decirles que hagan bien su trabajo y hacer la gestión para pagar el mínimo porque si te dejas te cobran muy alto. Es muy injusto y desgastante cada mes venir a lo mismo, si hicieran su trabajo esto no pasaría.”

- “La carta de no adeudo tarda mucho, me dijeron que hasta la otra semana”.
- “El señor que se encuentra en atención a usuarios nunca me resuelve, en cambio con la señorita me efectúa un ajuste al monto ahí mismo y me voy a caja hacer el pago, ahora tampoco me resolvió el señor tuve que esperar a la muchacha”.
- “Tengo una casa deshabitada y me llega como si hubiera gente habitándola, siempre tengo que venir cada dos meses a arreglar esto, es una friega deberían hacer bien su trabajo los empleados de la CEA Guaymas”.

Se pudo observar y constatar que las oficinas de la Unidad Operativa Guaymas tienen diferencias de criterio sobre aplicación del trámite con la oficina de Hermosillo.

Se vio que en el trámite de factibilidad es otra la descripción señalada a lo que está en RETS ya que a lo que informaron en CEA Guaymas es que está enfocado a giro comercial más bien y no a servicio doméstico, la cédula hace mención de pre factibilidad que se dijo que se usa en uso doméstico. Se recomienda definir ese trámite bien ya que genera mucha confusión, incluso con los mismos funcionarios de dicho organismo.

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, y 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		