

Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Mocorito

Calle Benito Juárez #28. Mocorito, Sinaloa, México. Tel.: (01 673) 735 08 31

ASUNTO: RESPUESTA RECURSO DE REVISION

MOCORITO, SINALOA 14 DE ENERO DE 2018.

DRA. ROSA DEL CARMEN LIZARRAGA FELIZ
COMISIONADA PRESIDENTE
PRESENTE

EN ATENCION AL RECURSO DE REVISION CON FOLIO PF00065818 DE LA SOLICITUD DE INFORMACION CON FOLIO **00763318** PRESENTADA POR EL C. GILBERTO NIEBLA LIZARRAGA, MEDIANTE EL SISTEMA INFOMEX; EN DONDE SOLICITA: ¿Información sobre el porcentaje de seguimiento a las solicitudes de usuarios (línea de atención, personal y en línea) para los años 2013 a 2016 (Datos por año)?; ¿Especificar información para línea telefónica, personal y en línea? (disponible en el OOA)?; ¿Cuántas quejas recibieron en relación al servicio de agua potable en los años 2013, 2014, 2015 y 2016 (datos por año)?; ¿Cuál es la queja más común en cada año?; ¿Cuántas fueron por mala facturación (según usuario)? (porcentaje del total?; ¿Cuántas fueron por mala facturación? ; ¿Cuántas fueron por mal servicio (según los usuarios)?; ¿Cuántas fueron por mal servicio (según los usuarios)? ¿Qué mecanismos implementan para dar seguimiento a las quejas?. Con respecto a la emisión del recibo de cobro, ¿Cuánto es el porcentaje de errores reportados en la emisión del mismo y cuantos días en promedio se le entrega el recibo al usuario antes de su vencimiento?

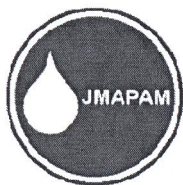
AL RESPECTO INFORMAMOS:

¿Información sobre el porcentaje de seguimiento a las solicitudes de usuarios (línea de atención, personal y en línea) para los años 2013 a 2016 (Datos por año)?; SE LE DIO RESPUESTA Y SEGUIMIENTO AL 100% DE LAS SOLICITUDES DE LOS USUARIOS

¿Especificar información para línea telefónica, personal y en línea? (disponible en el OOA)? SOLICITAMOS SER MAS ESPECIFICO CON LA INFORMACION QUE SOLICITA

¿Cuántas quejas recibieron en relación al servicio de agua potable en los años 2013, 2014, 2015 y 2016 (datos por año)? NO SE TIENE UN RESGITRO DE DICHO PERIODO,

¿Cuál es la queja más común en cada año? LA FALTA DE ABASTECIMIENTO EN TEMPORADA DE SEQUIA DURANTE LOS MESES DE MARZO A JULIO



Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Mocorito

Calle Benito Juárez #28. Mocorito, Sinaloa, México. Tel.: (01 673) 735 08 31

¿Cuántas fueron por mala facturación (según usuario)? (porcentaje del total?; NO SE CUENTA CON UN REGISTRO ESPECIFICO

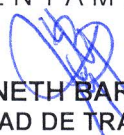
¿Cuántas fueron por mal servicio (según los usuarios)?; ¿Cuántas fueron por mal servicio (según los usuarios)? NO SE CUENTA CON UN REGISTRO ESPECIFICO.

¿Qué mecanismos implementan para dar seguimiento a las quejas? SE TURNA A LOS JEFES DE CUADRILLA PARA QUE DEN SOLUCION AL PROBLEMA.

?. Con respecto a la emisión del recibo de cobro, ¿Cuánto es el porcentaje de errores reportados en la emisión del mismo y cuantos días en promedio se le entrega el recibo al usuario antes de su vencimiento? APROXIMADAMENTE UN 1% DE ERRORES REPORTADOS. DE 20 A 25 DIAS NATURALES

SIN OTRO PARTICULAR REITERO ESTAR A SUS DISTINGUIDAS ORDENES PARA CUALQUIER ACLARACION AL RESPECTO

ATENTAMENTE


C. JULISSA JANETH BARRANCAS GOMEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA JMAPAM

**C.C.P. ARCHIVO*



BENITO JUAREZ No. 28 PTE.
MOCORITO, SINALOA