

SISTEMA DE ATENCIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA*

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

Introducción

El Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL), a pesar de sus bondades, no era suficiente para dar una atención acorde a las crecientes necesidades de la población, así como, para evitar la recurrencia de la queja por actos indebidos de los servidores públicos, lo que generó la búsqueda de sistemas innovadores que permitieran mejorar los procesos, considerándose la posibilidad de redireccionar el mismo, hacia una atención personalizada a la ciudadanía, a fin de lograr mayor presencia en la paraestatal y acercar a la autoridad al lugar donde se originan los hechos.

En tal sentido, el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en la CFE, propuso desconcentrar facultades a los Titulares de los Órganos Internos de Control Regionales, a fin de dar certeza jurídica a sus actos y de esta manera estar en posibilidad de mejorar los tiempos de atención. Por otra parte, fue indispensable determinar el perfil de puesto para generar la confianza y credibilidad a través de un Sistema de Atención Directa, con programas cuyo fuera tener presencia entre la ciudadanía en general, así como, entre los prestadores de servicios, proveedores y contratistas de la Paraestatal. Todo ello, soportado con un Programa de Difusión de los servicios que ofrece a la ciudadanía el Órgano Interno de Control en la CFE.

**Práctica ganadora en la Categoría G1,
Premio Anual de Transparencia 2002.*

*Recibido: 24 feb 03
Dictaminado: 28 feb 03*

No obstante lo reciente de la puesta en marcha del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, por el carácter de control preventivo del mismo, se reportan resultados positivos y beneficios, tales como: atención directa a usuarios del servicio, identificación de áreas de oportunidad de mejora, verificación del cumplimiento de compromisos de servicio a clientes de la CFE y prevención de actos indebidos.

El presente documento contiene un resumen de las actividades realizadas para la puesta en marcha del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, tales como el diagnóstico y la instrumentación de las acciones estratégicas; así mismo, se incluye una descripción general de los programas que se encuentran en operación, los que están en desarrollo y un resumen de los resultados obtenidos al cierre del 2002.

Antecedentes

A partir de la reforma en diciembre de 1996 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, se dió inicio a la reestructuración del Órgano Interno de Control en la Comisión Federal de Electricidad, a fin de convertirlo en promotor del desarrollo de la Paraestatal.

El análisis del "Programa de Prevención de la Corrupción y Mejoramiento de los Servicios Públicos de la Comisión Federal de Electricidad", documento elaborado por la Entidad, confirmó que éste fue concebido como complemento al estudio que desarrolló para el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (PROMAP). El cual adoptó una estrategia clara y definida, pero únicamente en la línea de necesidades del Área Comercial, en la que se definían acciones para la misma y consideraba como base de estudio su propia estadística, a su vez, reflejaba que en la Paraestatal no existían indicios de corrupción en la prestación del servicio, manifestando que los actos indebidos de los servidores públicos no eran relevantes.

El Órgano Interno de Control en la CFE, al evaluar la citada información y los datos obtenidos a través de las áreas de Auditoría Regional, consideró conveniente modificar sus estrategias de operación, a fin de tener una intervención integral en las diferentes áreas que conforman la entidad, tales como, Generación, Transmisión y Transformación, Construcción y la propia Distribución.

Por su parte, la SECODAM, en abril de 1997, abrió un canal de comunicación telefónica de nivel nacional, para que los usuarios de los servicios de la Administración Pública Federal manifestaran su queja, denuncia, sugerencia o petición. El número lada 800 sin costo de SACTEL-SECODAM, se difundió en los avisos-recibo que por consumo de energía expide la Entidad, cubriendo al 100% de los usuarios del servicio.

Desconcentración del SACTEL a las Contralorías Regionales del OIC en la CFE



Con base en el análisis de la operación del SACTEL-SECODAM durante el período 1997-1998, se concluyó que era un imperativo su desconcentración hacia las Contralorías Regionales en la CFE. Lo cual se logró a principios del ejercicio 1999, con el apoyo de la Dirección General de Atención Ciudadana de la SECODAM y el impulso que diera al proyecto la propia paraestatal.

El análisis de los resultados del Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL), al cabo de tres años de operación (enero 1999-diciembre 2001), concluyó que el mismo cubrió las expectativas de una atención efectiva a través de la telefonía, que le valió en su oportunidad el reconocimiento de la ciudadanía y autoridades.

Sin embargo, las crecientes demandas de los ciudadanos, reclaman instrumentos que atiendan con mayor eficacia y oportunidad sus necesidades.

Por tal motivo y en virtud de acreditar en estos años la atención de los servicios que presta la Entidad, se consideró oportuno dar por concluido el SACTEL y reorientar los recursos y el esfuerzo a la prevención de los actos indebidos de servidores públicos.

Diagnóstico

Se analizaron las etapas del proceso de atención de peticiones ciudadanas, en los rubros de recepción, captura de datos en los sistemas electrónicos institucionales, integración de expedientes, investigación y elaboración de proyectos de resolución.

Se identificaron las áreas de oportunidad para optimizar el proceso de atención, tales como: delegar funciones y facultades a los Titulares de los Órganos Internos de Control Regionales; contratación y/o capacitación al personal de Quejas; atención de forma expedita a peticiones ciudadanas, preferentemente quejas y denuncias contra servidores públicos; e incrementar la presencia del OIC en la entidad.

Se determinó la metodología a seguir que permitiera el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Objetivo general

Optimizar el proceso de atención de peticiones ciudadanas mediante la atención directa a la ciudadanía, con la finalidad de lograr mayor presencia en la CFE y acercar a la autoridad al lugar donde se originan los hechos, principalmente en áreas en donde el contacto de los servidores públicos de la paraestatal es frecuente con los usuarios del servicio.

Objetivos Estratégicos

- Promover una nueva cultura de queja que coadyuve a la atención exclusiva de quejas o denuncias contra servidores públicos.
- Apertura de canales de comunicación permanente con la ciudadanía, a fin de incorporarla a los procesos de fiscalización.
- Fortalecer la función preventiva de prácticas de corrupción.
- Coadyuvar en el logro de la transparencia de la gestión pública.
- Identificar áreas de oportunidad y promover acciones de mejora.

Nuevo Enfoque de los Organos Internos de Control

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

En tal sentido y en congruencia con los lineamientos y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006, se actuó dando certeza jurídica a los actos de los Órganos Internos de Control Regionales, verificando el marco jurídico y estableciendo normatividad en la operación, acorde al nuevo enfoque preventivo de los Órganos Internos de Control, con lo que se busca impulsar el desarrollo administrativo y de los servidores públicos, para que puedan actuar con estructuras, sistemas y procesos de calidad en un entorno de ética pública.

Marco Legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS: Artículos 8, 108, 109 Y 113.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL: Artículo 37, fracciones XII y XVII.

LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES: Artículo 62, fracción I.

LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS: Artículo 10.

REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECODAM: Artículo 47, fracción III, numeral 1 y IV inciso c, numeral 1.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006.

PROGRAMA NACIONAL DE COMBATE A LA CORRUPCIÓN Y FOMENTO A LA TRANSPARENCIA Y EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2001-2006.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA, 2002, EMITIDOS POR LA SECODAM.

Instrumentación

El personal que participó en el diseño e instrumentación del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía fue el siguiente:

Área Central
1 Titular del Área de Quejas 1 Jefe del Departamento de Quejas 1 Jefe del Departamento de Atención Ciudadana 8 Personal Técnico y de Apoyo
Área Regional
14 Jefes del Área de Quejas 14 Operadores del Sistema

Concluido el diagnóstico e identificados los objetivos en el combate a la corrupción, se instrumentó el Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, realizando entre otras, las siguientes:

Acciones Estratégicas

Intercambio de experiencias con otros OIC's

El Área de Quejas del OIC en la CFE, instrumentó reuniones de trabajo, como oportunidad de retroalimentación e intercambio de experiencias, con otros Órganos Internos de Control de Dependencias y Entidades del Sector Público.

Los principales objetivos de las reuniones de trabajo son la unificación de criterios y la mejora en los procesos.

Revisión y Actualización del Marco Jurídico

Con motivo de las modificaciones al Reglamento Interior de la SECODAM, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio y 29 de noviembre de 2001; y a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, publicada en el DOF de fecha 13 de marzo de

Instructivo para otorgar reconocimientos al Personal

Para establecer la política, tipo y periodicidad, así como el procedimiento para el otorgamiento de reconocimientos al personal, por el trabajo que se desarrolla en el proceso de atención de promociones de la ciudadanía, se elaboró documento que precisa los aspectos que deberán considerarse para calificar la actuación del personal.

Programa de Presencia del OIC en la CFE

Se distribuyeron entre el personal del Área de Quejas Regional los Lineamientos para la Operación del Programa de Presencia del Órgano Interno de Control en la Comisión Federal de Electricidad, cuyo objetivo es el atender de manera eficaz y oportuna los reclamos de la ciudadanía cuando sus derechos sean afectados.

Programas en operación

Una vez desarrolladas las acciones estratégicas señaladas, se diseñaron e instrumentaron los Programas que conforman propiamente el Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, los cuales se han clasificado en Proyectos en Operación y en Desarrollo, detallándose a continuación cada uno de ellos:

Capacitación

Para la instrumentación del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, se impartió capacitación a los Titulares del Área de Quejas Regionales, misma que tuvo verificativo del 12 al 13 de febrero del 2002, con objeto de preparar a dichos titulares, y que éstos a su vez, cuenten con elementos para capacitar al personal operativo del Sistema.

La reunión se desarrolló con la asistencia del personal convocado de las Contralorías Regionales y los temas tratados fueron los siguientes:

1. Redireccionamiento del Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía.
2. Presentación del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía.
3. Programa de Presencia del OIC en la CFE.
4. Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos.
5. Proceso de Atención de Peticiones Ciudadanas.
6. Lineamientos Generales para la Integración de Expedientes.

Reclutamiento, selección y contratación de personal

Para apoyar la actividad de reclutamiento, selección y contratación del personal, se elaboró un documento para orientar las acciones que se realizaron en este rubro.

Funciones del Operador

Atender telefónicamente a usuarios del servicio de energía eléctrica y realizar visitas a las agencias o sucursales de la Entidad, utilizando los Módulos portátiles de Atención Directa a la Ciudadanía, para la difusión de los servicios y el levantamiento de encuestas.

Colocación de buzones

Para el fortalecimiento del proceso de atención de peticiones ciudadanas, se ampliaron los canales de comunicación a través de la colocación de Buzones en agencias y sucursales de la Entidad.

Visitas de asesoría y supervisión

Se realizaron por parte de personal del Área Central de Quejas, visitas de asesoría y supervisión, en las cuales se revisaron entre otros aspectos, los procedimientos utilizados en la recepción y atención directa de las promociones de la ciudadanía, así como, la operación del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC).

Difusión de los servicios que brinda el Órgano Interno de Control en la CFE

*250,000 VOLANTES,
109,980 DÍPTICOS,
1,040 CARTELES,
846 BOTONES (PINES),
12,375 CALCOMANÍAS Y 150,000 TARJETAS LADATEL.*

Se promueve una nueva cultura de queja en la ciudadanía, mediante la instrumentación de un Programa de Difusión de los Servicios que brinda el Órgano Interno de Control en la CFE.

La difusión que se realiza promueve una comunicación más activa con los diferentes sectores de la sociedad, a fin de coadyuvar también en el mejoramiento de los servicios que presta la Entidad.

Módulos portátiles

Atención Directa a la Ciudadanía en Agencias, Sub-agencias, Sucursales, Plazas Comerciales y Plazas Públicas, cuyo objetivo es la difusión de los servicios que presta el OIC a la Ciudadanía, así como, la función preventiva de actos indebidos.

Evitar la Recurrencia de la Queja

Para evitar la recurrencia de las quejas o denuncias, se estableció un "Programa de Visitas" a las áreas de la Entidad, para dar a conocer de manera directa a los servidores públicos, la Misión y Visión de la Contraloría, el Nuevo Enfoque y el Marco Jurídico de sus obligaciones.

En dichas reuniones se presenta el cortometraje "Cuando seas Grande" y se distribuye un boletín informativo que contiene datos relevantes de la Entidad y de la legislación relativa a los derechos y obligaciones de los servidores públicos.

PROGRAMAS EN DESARROLLO

Muestreo sobre la calidad

Con el objetivo de coadyuvar a la Comisión Federal de Electricidad en el logro de su misión, conocer áreas de oportunidad e identificar la percepción de los usuarios sobre el servicio público de energía eléctrica, en el presente año se inicia el primer Muestreo sobre la Calidad del Servicio en la CFE.

A partir del 2003, se aplicarán por parte de los operadores del Sistema, 6,000 encuestas a nivel nacional (ver página siguiente), abarcando las Contralorías Regionales. El tiempo estimado de aplicación será de 3 meses para el levantamiento, 1 mes para la consolidación de la base de datos y 1 mes para la explotación de la información y entrega de resultados.



ORGANISMO INTERNO DE CONTROL EN LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

PRIMER ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

Premio Anual de Transparencia 2002

Datos del encuestado:

- Sexo: Masculino Femenino
- Edad: 18 a 24 25 a 39 40 a 59 Mas de 60
- Nivel de escolar: Ninguno Preparatoria Primaria Licenciatura Secundaria Postgrado

¿En la casa donde vive, el contrato deluz esta a nombre del? Propietario Inquilino Ninguno

¿Son frecuentes las interrupciones de energía eléctrica? Si No

¿Se reestablece rápidamente al servicio, cuando se interrumpe la energía eléctrica? Si No

¿Hay constantes variaciones de voltaje? Si No

¿CFE atiende oportunamente las demandas de servicio? Si No

¿Es eficiente el servicio telefónico 071 de la CFE? Si No

¿Cuáles son los medios que utiliza para hacer contacto con CFE? Si No

¿Cuáles son los medios que utiliza para hacer contacto con la CFE? Internet Directo Teléfono Correo Buzón Otro

Clasifique el trabajo de los servidores públicos siguientes:

- Lectorista: Buena Mala Regular
- Cajero: Buena Mala Regular
- Agente Comercial: Buena Mala Regular

¿Cual es la percepción que tiene de la CFE? Buena Mala Regular

¿Sabía usted que existe una Contraloría de la SECODAM en la CFE? Si No

¿Conoce la función del a Contraloría en la CFE? Si No

¿Conoce algún acto indebido en la CFE (Describa)? Si No

Datos del encuestador (exclusivo del personal del OIC en la CFE)

Nombre del encuestador: _____ Entidad federativa _____ Folio: _____

Contraloría Regional _____ Localidad o Mpio _____ Fecha: _____

Sistema Interactivo de Voz (IVR)

Con el objetivo de ampliar los medios de captación de peticiones y permitir a la ciudadanía tener acceso a un mecanismo moderno que impulse su participación, se planea insertar en la red telefónica de la Entidad, una opción en su menú, que dé la posibilidad al usuario de acceder al Área de Quejas de los Órganos Internos de Control Regional correspondiente.

Buzón de consulta en el sitio WEB de la SECODAM

Con el objetivo de agilizar la atención de las peticiones ciudadanas, se propuso la creación de una aplicación WEB en el sitio de internet de la SECODAM, con la finalidad de que los Órganos Internos de Control Regionales tengan acceso para consultar la base de datos correspondiente y puedan iniciar a la brevedad su atención.

Resultados esperados del buzón de consulta:

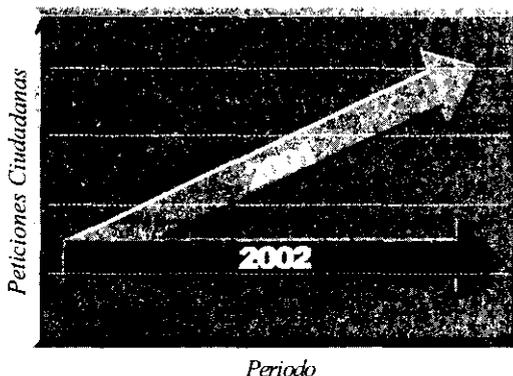
- Optimización del tiempo de atención;
- Cumplimiento de los indicadores de productividad;
- Identificación de problemas torales
- Promoción de acciones de mejora;
- Coadyuvar con la CFE en el mejoramiento de su gestión.

Inducción al Órgano Interno de Control

Se está diseñando el Manual de Inducción al Órgano Interno de Control en la CFE, cuyo objetivo es lograr insertar al personal en la operación para el mejor desempeño de su función.

RESULTADOS

Las peticiones ciudadanas recibidas en el 2001, presentaron una tendencia lineal creciente, lo cual, repercutía desfavorablemente en la atención y desahogo de las mismas, ya que la infraestructura existente en el Órgano Interno de Control, debía destinar mayores recursos para la atención de quejas relacionadas con el servicio que brinda la Entidad, restando oportunidad de atender prioritariamente las quejas y denuncias vinculadas a la conducta de servidores públicos.

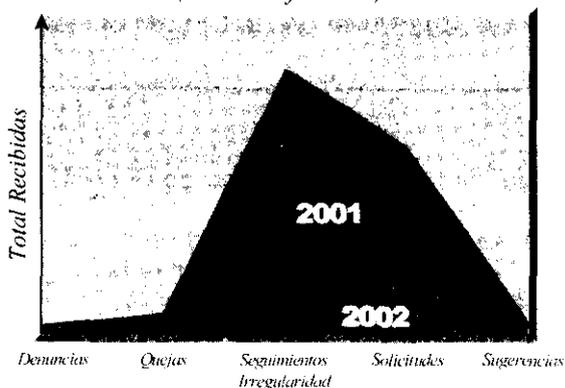


Para el año 2002, las peticiones ciudadanas recibidas presentaron una tendencia estable debido principalmente a la disminución de las quejas por servicio; motivo de la instrumentación de las acciones preventivas del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, así como, al desarrollo de nuevas políticas y criterios de operación, entre los que destaca la decisión de enfocar los recursos existentes a la atención exclusiva de quejas o denuncias contra servidores públicos,

lo cual permitió fortalecer la etapa de investigación y agilizar las resoluciones correspondientes.

De acuerdo a la clasificación de las peticiones ciudadanas recibidas, las quejas y las denuncias contra servidores públicos, presentaron una disminución proporcional; la mayor reducción se presentó en los Seguimientos de Irregularidad, que son aquellas manifestaciones relacionadas con deficiencias, anomalías o irregularidades, en la realización de trámites o en la prestación de un servicio público, que requiere la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares. En segunda instancia, se encuentran las Solicitudes, que se realizan con el propósito de requerir la prestación o ampliación en la cobertura del servicio.

Proporción de las Peticiones Ciudadanas recibidas (Por Clasificación)



Asimismo, se presentó un importante beneficio a nivel del proceso de atención de peticiones ciudadanas, al disminuir el tiempo total. Específicamente, la mejoría se reporta en la etapa de operación, la cual se redujo considerablemente. Lo anterior, se logró como consecuencia de los programas de abatimiento de peticiones en proceso y que el personal de la Contraloría se ocupa prioritariamente de las quejas y denuncias, así como, de las acciones emprendidas dentro del marco del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía.

Logros

- Acercar a la autoridad al lugar donde se generan los hechos;
- Atención directa a usuarios del servicio;
- Prevención de actos indebidos;
- Identificación de áreas de oportunidad susceptibles de mejora, y
- Verificación del cumplimiento del compromiso de servicio a clientes CFE.