

Reporte de Evaluación

de la Carta Compromiso al Ciudadano: Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES)

De Luz y Fuerza del Centro (LyFC)

Monitoreo Ciudadano

Coordinadora de Proyecto: Ingrid Sada

Investigadora y compiladora: Nury Correa



Agosto – Octubre 2006



Contenido

1. Antecedentes2
2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano?4
3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología5
4. Resultados7
5. Propuesta de mejora16
6. Consideraciones del Monitor16



1. Antecedentes

El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. es una asociación civil sin fines de lucro, independiente, sin afiliación partidista que busca fortalecer y promocionar los valores democráticos en México a través de la vinculación de la sociedad civil y el estudio y análisis de las acciones gubernamentales.

Este reporte se realizó con el apoyo del Programa de Gobernabilidad Económica del Fondo de Oportunidades Globales de la Embajada Británica en México (Abril 2006 – Marzo 2008) como parte del proyecto “Improvement in Regulation and Compliance with the Good Governance Agenda”.

La evaluación de la estrategia de Mejora Regulatoria a través del monitoreo y evaluación de la calidad y difusión de las “Cartas Compromiso al Ciudadano” (CCC) es el objetivo de este reporte.

Las “Cartas Compromiso al Ciudadano” son instrumentos de mejora continua diseñados por el gobierno federal para “Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia; dota a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se suma a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción; y, define, mide y comunica los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.”¹

En este proyecto sólo se evaluarán las cartas de los trámites identificados como “claves” de los indicadores “Doing Business”² o “Haciendo Negocios” del Banco Mundial y que según esta institución tienen un impacto en los niveles de competitividad nacional.

El trámite “Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES)” se encuentra dentro de “Doing Business – Trámite de Licencias”.

En la Tabla 1 se muestran los trámites del indicador “Doing Business – Trámite de Licencias” que cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

¹ Guía de Aseguramiento: Carta Compromiso al Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Primera Edición, Enero 2006. México D.F. pág.4.

² <http://www.doingbusiness.org>



Tabla 1

Institución responsable	Sigla	Trámite	Carta compromiso*
Comisión Federal de Electricidad	CFE	Solicitud de suministro de energía eléctrica	si
Luz y Fuerza del Centro	LYF	Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES)	si
* Información obtenida del portal http://www.serviciosdecalidad.gob.mx , periodo mayo-junio2006			

El propósito de este reporte es evaluar la Carta Compromiso al Ciudadano: Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES) de Luz y Fuerza del Centro (LyFC).



2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)?

Primero, porque la carta existe, es pública y se encuentra disponible en:

- a) Las sucursales en donde se lleva a cabo el trámite de Solicitud del servicio de energía eléctrica individual y áreas comunes (SUCURSALES).
- b) La página de Servicios de Calidad (www.serviciosdecalidad.gob.mx) de la Secretaría de la Función Pública.

Segundo, para evaluar la calidad del servicio a través de la evaluación de los doce puntos de la CCC.

Tercero, para vigilar acciones gubernamentales en materia de buen gobierno y así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

Cuarto, para colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Quinto, para participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

Sexto, para promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.

Séptimo, para difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para esta CCC.



3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología:

Alcance del monitoreo:

El alcance corresponde al monitoreo de los doce apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano.

1. La información general que te ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.
2. La finalidad del trámite y los beneficios o derechos que obtienes al realizarlo.
3. La vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.
4. Los diferentes medios de acceso dónde puedes realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.
5. La responsabilidad que tienes al realizar un trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).
6. Los requisitos que debes cubrir al solicitarlo.
7. Los costos autorizados.
8. Las características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.
9. Lo que debes hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).
10. Las acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que te ofrece.
11. La firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.
12. La fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta

Herramientas empleadas:

Visitas y entrevistas en campo, aplicación de cuestionarios y revisión detallada del sitio de Internet.

Metodología:

1. Se estableció contacto con Luz y Fuerza del Centro.
2. Se solicitó la información necesaria para llevar a cabo el monitoreo.
3. Se aplicaron las herramientas para el levantamiento de información de la CCC.



Visitas y entrevistas en campo	Realizadas por la Coordinadora de Proyecto en LyFC
Aplicación de encuestas de salida	El Centro de Vinculación a través de la oficina de <i>Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública</i> aplicó 29 cuestionarios a los usuarios del trámite los días (9, 10, 13 y 14 de Noviembre 2006) en las sucursales Anahuac, Portales y Tlalpan.
Consultas página Web www.lfc.gob.mx	Aprox. 15 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.
Consulta página Web www.serviciosdecalidad.gob.mx	Aprox. 15 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.

4. Se analizó la información recabada.
5. Se generaron resultados, propuestas de mejora y consideraciones del monitor.
6. Se elaboró el presente reporte.



4. Resultados:

Sobre los Apartados de la CCC:

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
1	Información general que ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
2	Finalidad u objetivo del trámite.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
3	Vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
4	Diferentes medios de acceso donde se puede realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



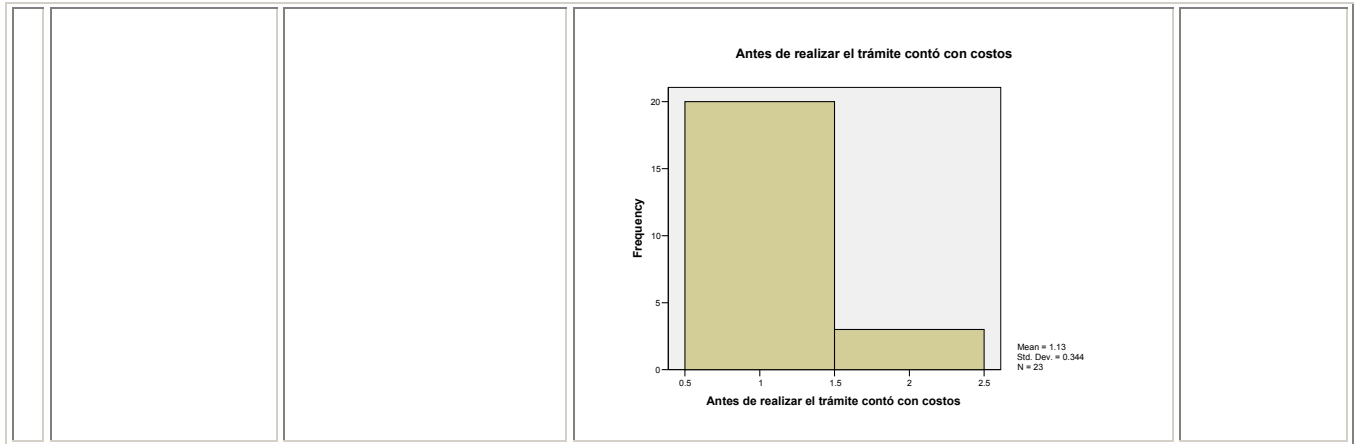
	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																																																																																																				
5	Responsabilidad que tiene el ciudadano al realizar el trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecidadad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx</p>	<p style="text-align: center;">Cómo se enteró de los requisitos del trámite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: www.lfc.gob.mx</td> <td>2</td> <td>6.7</td> <td>6.9</td> <td>6.9</td> </tr> <tr> <td>2: Llamando al CIS</td> <td>5</td> <td>16.7</td> <td>17.2</td> <td>24.1</td> </tr> <tr> <td>4: Folletos/Trípticos</td> <td>4</td> <td>13.3</td> <td>13.8</td> <td>37.9</td> </tr> <tr> <td>5: Ventanilla oficina LyF</td> <td>18</td> <td>60.0</td> <td>62.1</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>29</td> <td>96.7</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>1</td> <td>3.3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Cómo se enteró de los requisitos del trámite</p> <p style="text-align: right;">Mean = 4.07 Std. Dev. = 1.412 N = 29</p> <p style="text-align: center;">Antes de realizar el trámite contó con requisitos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>24</td> <td>80.0</td> <td>85.7</td> <td>85.7</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>4</td> <td>13.3</td> <td>14.3</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>28</td> <td>93.3</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>2</td> <td>6.7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Antes de realizar el trámite contó con requisitos</p> <p style="text-align: right;">Mean = 1.14 Std. Dev. = 0.356 N = 28</p> <p style="text-align: center;">Antes de realizar el trámite contó con la preparación física</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>15</td> <td>50.0</td> <td>71.4</td> <td>71.4</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>6</td> <td>20.0</td> <td>28.6</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>21</td> <td>70.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>9</td> <td>30.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: www.lfc.gob.mx	2	6.7	6.9	6.9	2: Llamando al CIS	5	16.7	17.2	24.1	4: Folletos/Trípticos	4	13.3	13.8	37.9	5: Ventanilla oficina LyF	18	60.0	62.1	100.0	Total	29	96.7	100.0		Missing No Contestó	1	3.3			Total	30	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	24	80.0	85.7	85.7	2: No	4	13.3	14.3	100.0	Total	28	93.3	100.0		Missing No Contestó	2	6.7			Total	30	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	15	50.0	71.4	71.4	2: No	6	20.0	28.6	100.0	Total	21	70.0	100.0		Missing No Contestó	9	30.0			Total	30	100.0			Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																				
Valid 1: www.lfc.gob.mx	2	6.7	6.9	6.9																																																																																																				
2: Llamando al CIS	5	16.7	17.2	24.1																																																																																																				
4: Folletos/Trípticos	4	13.3	13.8	37.9																																																																																																				
5: Ventanilla oficina LyF	18	60.0	62.1	100.0																																																																																																				
Total	29	96.7	100.0																																																																																																					
Missing No Contestó	1	3.3																																																																																																						
Total	30	100.0																																																																																																						
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																				
Valid 1: Si	24	80.0	85.7	85.7																																																																																																				
2: No	4	13.3	14.3	100.0																																																																																																				
Total	28	93.3	100.0																																																																																																					
Missing No Contestó	2	6.7																																																																																																						
Total	30	100.0																																																																																																						
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																				
Valid 1: Si	15	50.0	71.4	71.4																																																																																																				
2: No	6	20.0	28.6	100.0																																																																																																				
Total	21	70.0	100.0																																																																																																					
Missing No Contestó	9	30.0																																																																																																						
Total	30	100.0																																																																																																						



			<p>Antes de realizar el trámite contó con la preparación física</p> <p>Antes de realizar el trámite contó con horarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>18</td> <td>60.0</td> <td>78.3</td> <td>78.3</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>5</td> <td>16.7</td> <td>21.7</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>23</td> <td>76.7</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>7</td> <td>23.3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Antes de realizar el trámite contó con horarios</p>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	18	60.0	78.3	78.3	2: No	5	16.7	21.7	100.0	Total	23	76.7	100.0		Missing No Contestó	7	23.3			Total	30	100.0			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																														
Valid 1: Si	18	60.0	78.3	78.3																														
2: No	5	16.7	21.7	100.0																														
Total	23	76.7	100.0																															
Missing No Contestó	7	23.3																																
Total	30	100.0																																

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
6	Requisitos que debe cubrir el ciudadano al solicitarlo.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx</p>	Mismos que el punto anterior (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																														
7	Los costos autorizados.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx</p>	<p>Antes de realizar el trámite contó con costos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>20</td> <td>66.7</td> <td>87.0</td> <td>87.0</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>3</td> <td>10.0</td> <td>13.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>23</td> <td>76.7</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>7</td> <td>23.3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>30</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	20	66.7	87.0	87.0	2: No	3	10.0	13.0	100.0	Total	23	76.7	100.0		Missing No Contestó	7	23.3			Total	30	100.0			Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																														
Valid 1: Si	20	66.7	87.0	87.0																														
2: No	3	10.0	13.0	100.0																														
Total	23	76.7	100.0																															
Missing No Contestó	7	23.3																																
Total	30	100.0																																



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
8	Características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx</p>	Ver siguiente subsección - <u>Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio</u>	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
9	Lo que se debe hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.lfc.gob.mx</p>	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
10	Acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que se ofrece.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
11	Firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
12	Fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecidadad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio:

Oportunidad

Establece que se efectuará la conexión del suministro de energía eléctrica en un plazo máximo de 5 días hábiles en la Unidad Comercial Actopan. El plazo anterior aplica a partir de la fecha de presentación de la solicitud de servicio de energía eléctrica, siempre y cuando se cumpla con el punto 5 de RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO.

Resultados:

Nivel de Cumplimiento: 92.6

No se encontraron problemas.

Cuanto tiempo invirtió para que le atendieran en la oficina de LyFC

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	16.7	17.9	17.9
1	6	20.0	21.4	39.3
2	4	13.3	14.3	53.6
2	7	23.3	25.0	78.6
3	4	13.3	14.3	92.9
4	1	3.3	3.6	96.4
72	1	3.3	3.6	100.0
Total	28	93.3	100.0	
Missing No Contestó	2	6.7		
Total	30	100.0		

Una vez que firmó su contrato en cuantos días se conectó sus servicio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: 1 día	1	3.3	3.7	3.7
2: 2 días	5	16.7	18.5	22.2
3: 3 días	7	23.3	25.9	48.1
4: 4 días	8	26.7	29.6	77.8
5: 5 días	4	13.3	14.8	92.6
6: Más de 5 días	2	6.7	7.4	100.0
Total	27	90.0	100.0	
Missing No Contestó	3	10.0		
Total	30	100.0		

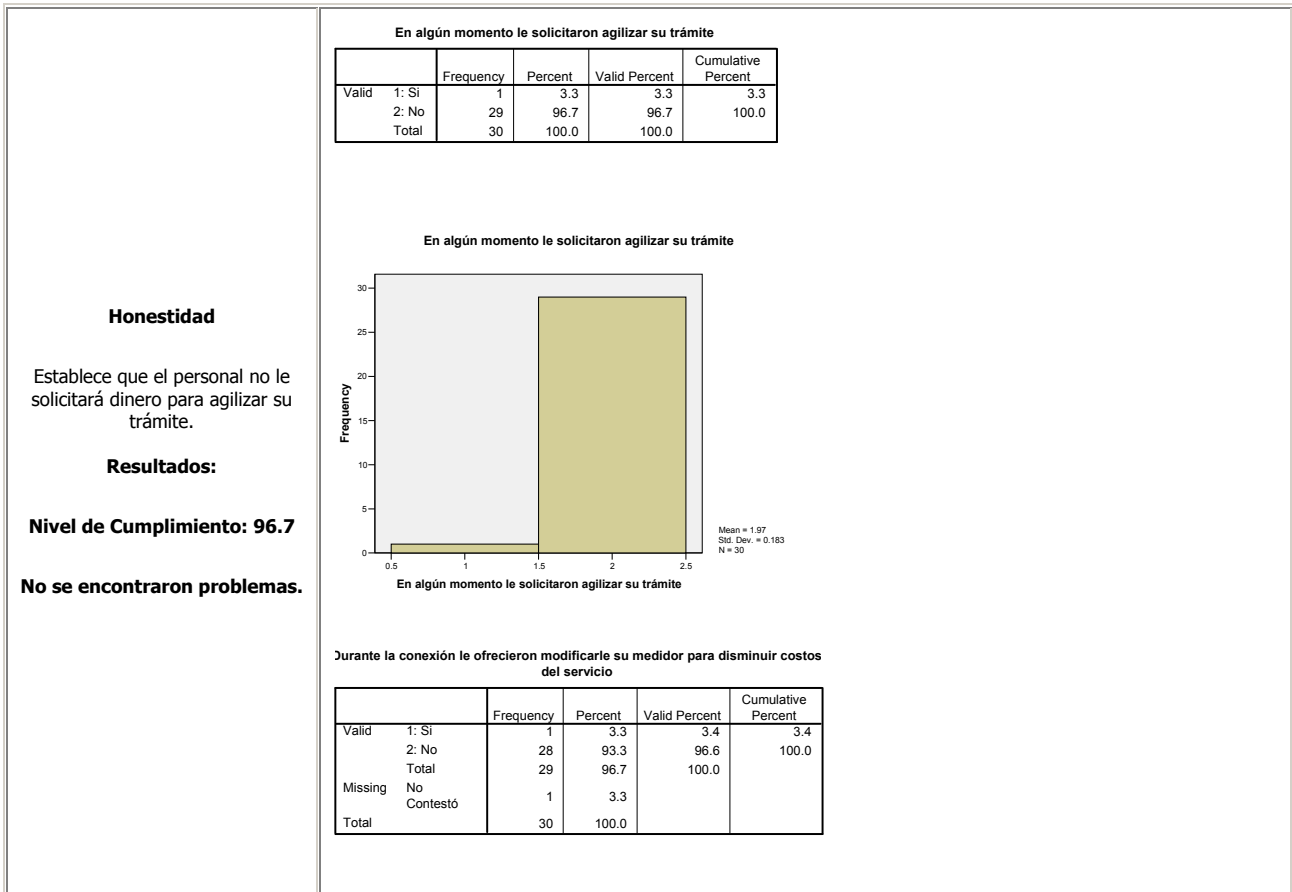
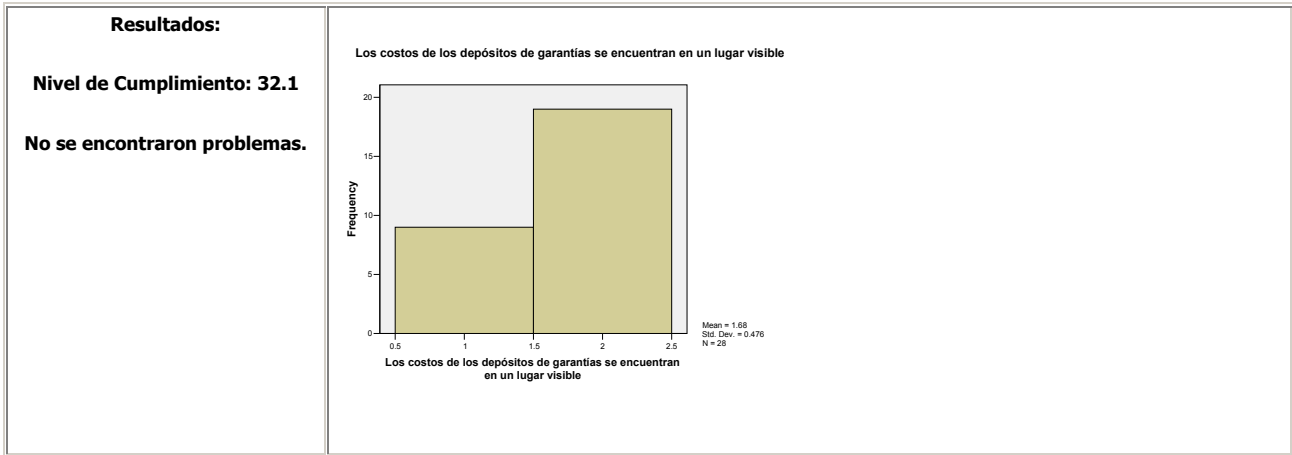
Una vez que firmó su contrato en cuantos días se conectó sus servicio

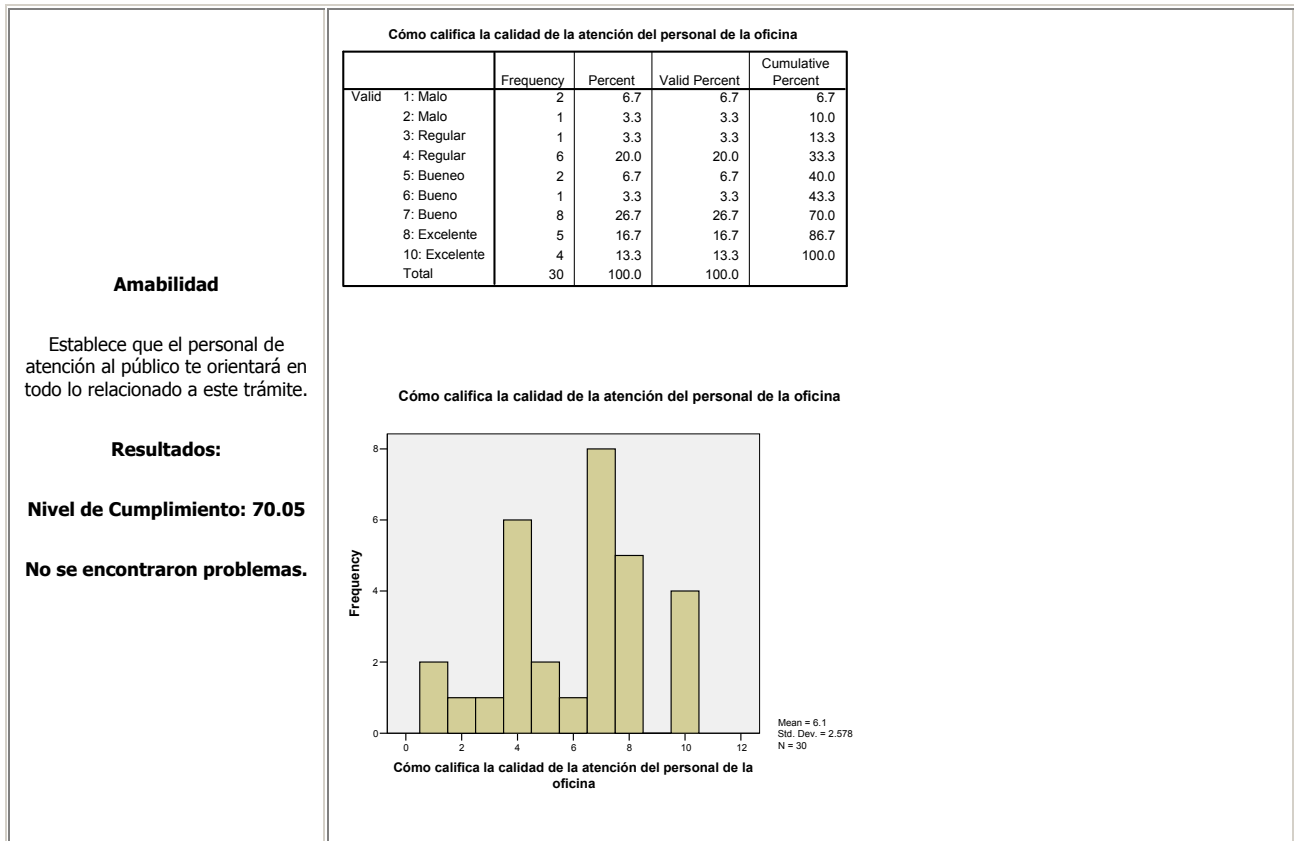
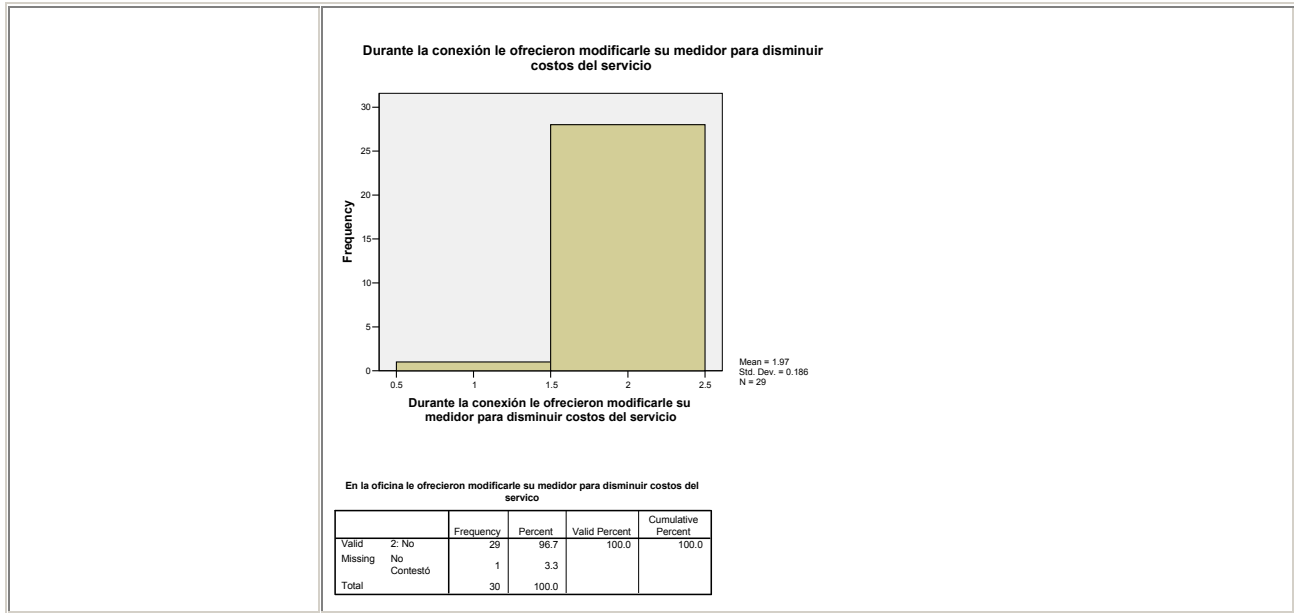
Transparencia

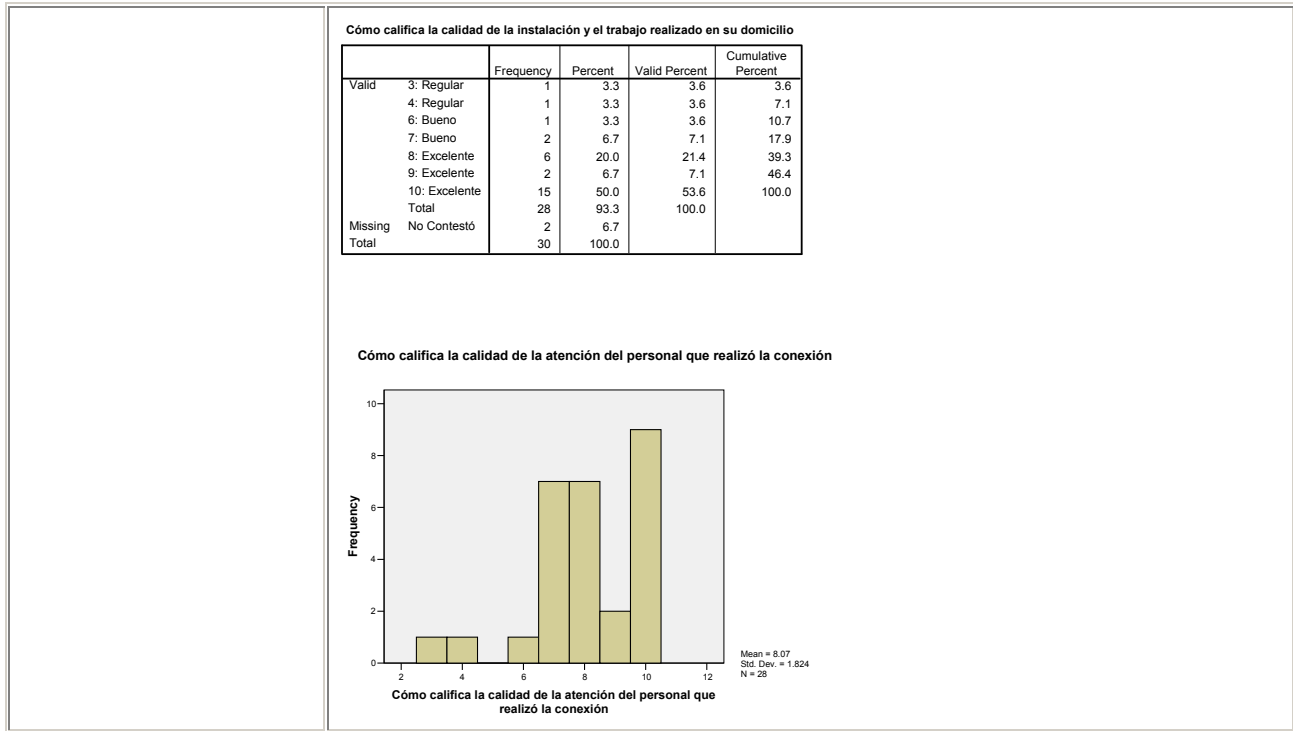
Establece que se proporcionarán los costos de los depósitos de garantía, los cuales estarán visibles en la Oficina Comercial, así mismo se tendrá toda la documentación relacionada con este trámite, en la carpeta de Registro Federal de Trámites y Servicios, carteles y folletos.

Los costos de los depósitos de garantías se encuentran en un lugar visible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: Si	9	30.0	32.1	32.1
2: No	19	63.3	67.9	100.0
Total	28	93.3	100.0	
Missing System	2	6.7		
Total	30	100.0		

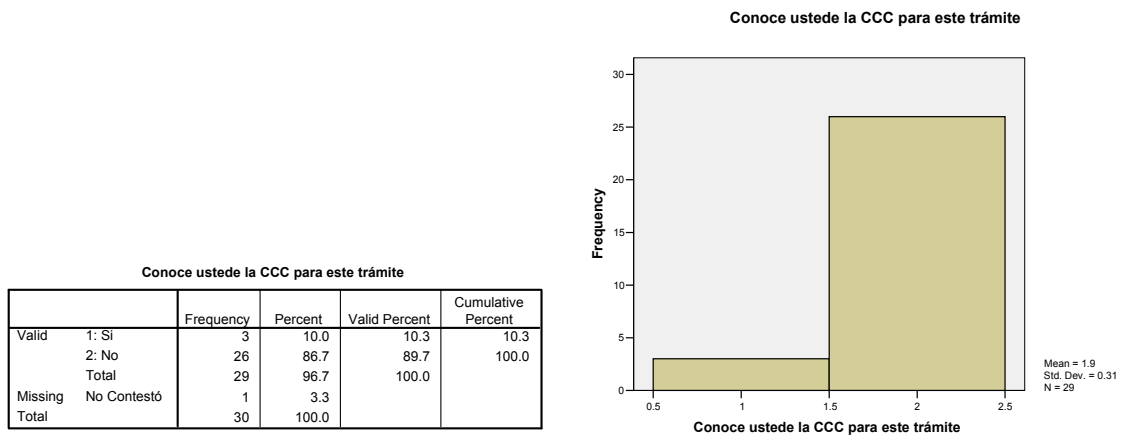






Sobre el Trámite en General:

El 86.7% de las personas encuestados dijeron no conocer la Carta Compromiso al Ciudadano para este trámite.





5. Propuesta de mejora:

A la CCC	Al Trámite	A la Página Web www.lfc.gob.mx
<p>Más publicidad al portal www.serviciosdecalidad.gob.mx y por lo tanto a la CCC de este trámite.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>No aplica.</p>

6. Consideraciones del Monitor:

Las conclusiones de este monitoreo fueron las siguientes:

1. La información que se le presenta al usuario, tanto a través de la CCC como la que se obtiene de la LyF, es clara.
2. Los estándares del servicio para este trámite, según la percepción de los usuarios encuestados y la evaluación realizada por CVC, tienen un nivel de cumplimiento medio.
3. La mayor parte de los usuarios encuestados fueron gestores, los cuáles ya habían realizado el trámite con anterioridad.

