

## **Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía**

Órgano Interno de Control de la  
Comisión Federal de Electricidad

Con este proyecto, el Órgano Interno de Control en la CFE concursó en el Premio Anual de Transparencia 2002, habiendo obtenido el primer lugar en la categoría G1, a la mejor práctica de control y prevención de la corrupción, reconocimiento que fue otorgado en el mes de noviembre de 2002.

A partir del año 2003 y contando con el apoyo permanente de la Entidad, el desarrollo del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía ha mostrado una evolución favorable, al reportarse resultados positivos en los diferentes programas instrumentados, que se han traducido en beneficios a la ciudadanía, al disminuir el número de peticiones ciudadanas relacionadas con la conducta de servidores públicos, reducir los tiempos de atención a usuarios del servicio, verificar el cumplimiento de compromisos de servicio a clientes de la CFE y lograr mayor presencia del Órgano Interno de Control en la Entidad.

---

Mención especial merece la implantación en el año 2003, del Sistema de Gestión de la Calidad en el “Proceso de Atención de Peticiones Ciudadanas”, que permitió como consecuencia obtener la Certificación bajo la Norma ISO 9001: 2000.

Los resultados obtenidos durante el año 2003 en cada uno de los programas instrumentados se presentan a continuación:

#### Visitas con apoyo de Módulos Portátiles

Se realizaron un total de 162 visitas a las Agencias y Sucursales de la CFE, así como a plazas comerciales, cuyo objetivo principal es la difusión de los servicios que presta el OIC a la Ciudadanía, así como, la función preventiva de actos indebidos.

#### Colocación de buzones

Se colocaron 58 Buzones en inmuebles de la Entidad, puestos a disposición de la ciudadanía para la presentación de peticiones ciudadanas, con lo cual se ampliaron los canales de comunicación.

#### Visitas para Evitar la Recurrencia de la Queja

Se realizaron 7 visitas a diferentes regiones de la CFE, contando con la asistencia de 912 trabajadores de confianza y sindicalizados, teniendo como objetivo evitar la recurrencia de las quejas o denuncias, así como, dar a conocer de manera directa a los servidores públicos de la Entidad, la misión y visión de la Contraloría, el nuevo enfoque preventivo y el marco jurídico de sus obligaciones.

#### 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, se realizó por parte del Órgano Interno de Control el Muestreo sobre la Calidad del Servicio de la CFE.

En dicho muestreo se aplicaron un total de 6,019 encuestas a los usuarios del servicio, teniendo una cobertura nacional, al abarcar las trece Divisiones de Distribución de la Entidad, labor de campo que efectuaron los operadores del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, obteniendo como resultado que el problema más frecuente fueron las interrupciones del servicio de energía eléctrica, sin embargo, el 78% de los encuestados manifestó que se reestablece rápidamente.

#### Capacitación

Con la finalidad de actualizar y homogeneizar los conocimientos del personal del Área de Quejas a nivel Central y Regional, se llevaron a cabo en la Ciudad de México dos cursos de capacitación de gran relevancia, el primero durante el mes de marzo relativo a temas de contacto con el usuario, habilidades de captación y Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos del Proceso de Atención Ciudadana; el segundo, durante el mes de octubre, orientado a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de Atención de Peticiones Ciudadanas; para tales eventos se convocó prácticamente a la totalidad del personal de quejas a nivel nacional.

#### 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 instrumentó en la Contraloría Regional Golfo Norte, con sede en Monterrey Nuevo León, un programa piloto con un Sistema Interactivo de Voz, para atención de los usuarios; los resultados se están

---

evaluando y derivado de la viabilidad de los mismos, se procederá a su implantación en las Contralorías Regionales restantes.

### Estadística de Peticiones Ciudadanas

Las peticiones ciudadanas recibidas relacionadas con la conducta de servidores públicos presentaron una disminución del 35%, al pasar de 225 en el año 2002, a 145 en el año 2003, debido principalmente a la instrumentación de las acciones preventivas del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía.



Asimismo, como consecuencia de los programas de abatimiento de peticiones en proceso y al desarrollo de políticas y criterios de operación, entre los que destaca la decisión de fortalecer la etapa de investigación y agilizar las resoluciones, se logró disminuir el número de quejas y denuncias pendientes, al bajar de 238 al término del 2002, a 13 peticiones al cierre del año 2003, con las cuales se iniciaron los trabajos del año 2004.

Derivado de la capacitación al personal del Área de Quejas, se presentó un importante beneficio a nivel del proceso de atención de peticiones ciudadanas, al disminuir el tiempo total de atención, al bajar de 275 a 167 días.

---

Entre los principales impactos para la sociedad que se presentaron con la instrumentación de los diversos programas del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía, se reportan:

- Presencia en la Entidad que fortalece la prevención de los hechos susceptibles de sanción.
- Inmediatez en la atención a la ciudadanía, de las quejas y denuncias relacionadas con servidores públicos.
- Atención directa y oportuna para quejas y denuncias relacionadas con servidores públicos de la Entidad.
- Acercar a la autoridad al lugar donde ocurren los hechos.
- Aumento de la presencia del Órgano Interno de Control en las áreas consideradas proclives a los actos indebidos, por su contacto con usuarios del servicio, proveedores, contratistas y prestadores de servicios, así como, en aquellas que registran mayor actividad económica.
- Verificación del cumplimiento de compromisos de servicio a clientes de la Entidad.

Con las diferentes acciones instrumentadas durante el 2003, en el Órgano Interno de Control en la CFE, el personal se encuentra involucrado y motivado con los proyectos instaurados, por lo que podemos afirmar que la perspectiva del Sistema de Atención Directa a la Ciudadanía es positiva, toda vez que en el año 2004 se planea continuar desarrollando los Programas emprendidos, así como, la incorporación de nuevos proyectos, enfocados principalmente a establecer convenios con la sociedad organizada (cámaras de comercio, industriales, etc.), así como con otros Órganos Internos de Control de la Administración Pública Federal, interesados en implementar sus propios Programas de Atención a la Ciudadanía, soportados en esquemas de calidad que aumenten la satisfacción del cliente, con apego a la normatividad establecida.