

Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Elota

Dependencia: Japame
Sección: Dpto. de Comunicación, Acceso a
La Información Pública y Cultura del Agua
No. De oficio: 033/TRANSPARENCIA/2022
Asunto: Respuesta folio 251263500003322

La Cruz, Elota, Sinaloa a 01 de noviembre del 2022

C. Gilberto N L
Presente.

En relación a la solicitud presentada ante esta paramunicipal con número de folio **251263500003322** y con fecha del 19 de octubre del 2022, donde se solicita información relacionada a las actividades operativas y administrativas que se llevan a cabo al interior de este organismo operador.

Se anexa oficio de respuesta de **la gerencia administrativa**, responsable de generar la información requerida

En espera que la información solicitada sea de utilidad, me despido enviándole un cordial saludo.

Atentamente
"Compromiso De Todos"



JUNTA MPAL. DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MPÍO. DE ELOTA

L.c.c. Cristian Jesus Leyva Vazquez
Departamento de Comunicación, Acceso a la Información Pública y
Cultura del Agua

C.C.P. Archivo

LA CRUZ ELOTA SINALOA 27 DE OCTUBRE DE 2022

GILBERTO N L

Buen día.

En respuesta a la solicitud con numero: 251263500003322, lamento informarle que la información que actualmente está solicitando, no es posible cuantificar , debido a que la paramunicipal no cuenta con sistemas calificados para llevar un control de las solicitudes que se realizan de forma diaria.

Cabe recalcar que el área de gerencia operativa y el área de gerencia general, recibe diariamente llamadas y atención a los usuarios de forma presencial, en la cual se generan reportes correspondientes atendiendo sus solicitudes.

Las quejas más comunes que son reincidentes, son por inconformidades del usuario con respecto a los consumos generados en el mes en facturación.

Adicional se cuenta con la página principal de facebook y línea exclusiva de whatsapp en la cual se reciben cualquier tipo de solicitudes, sin embargo estos dos últimos reciben en lo general quejas, las cuales se canalizan directamente al área administrativa.

Las estrategias que se utilizan para dar seguimiento al usuario en lo que refiere a quejas, si son por inconformidades, se atienden directamente por gerencia general y gerencia administrativa, el plazo dependerá del usuario, ya que él es el interesado y debe de pasar a las oficinas para en su momento mandar revisar su situación.

El recibo de la facturación de los usuarios, llega al domicilio de 3 a 5 días máximo para entregarse, una vez que el recibo fue entregado tiene un plazo de 15 días naturales para realizar el pago en los centros autorizados, o bien en las oficinas de las juntas en un horario de 8 a 3 pm. Y sábados de 8 am a 1 pm.

Los errores que en su caso llegaran a aparecer al momento a la emisión de los recibos, se cuenta con un auxiliar en el área de comercialización, el cual una de sus funciones es asegurar que las lecturas obtenidas por los lecturistas sea la correcta. En caso que exista algún error, es obligación del usuario acudir a las oficinas para revisar su situación y en su caso realizar visita domiciliaria para corroborar el error.

Revisando dicha periodicidad en el área de comercialización, dicha información no cambia. Desde la constitución de la junta, siempre se ha manejado así todos los años.

ATENTAMENTE



WUILBER CHAVEZ BENITEZ
COMPROMISO DE TODOS
GERENCIA ADMINISTRATIVA



**JUNTA MPAL. DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MPIO. DE ELOTA**