



# INFORME DE RESULTADOS

OIC-AUD02-2023

“Folios de Atención de la Gerencia de Operación  
y Mantenimiento”

Ejercicio 2023

**Órgano Interno de Control**

Auditor Aide Magaly Negrete Herrera

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Bivr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.lapami.cob.mx](http://www.lapami.cob.mx)



## CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	6
II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.....	6
III. OBJETIVO.....	6
IV. PERÍODO.....	6
V. ALCANCE.....	6
VI. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN.....	6
VII. ESTUDIO Y HALLAZGOS.....	7
VIII. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES.....	7
IX. CONCLUSIONES.....	22

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)

## INFORME DE RESULTADOS

### I. ANTECEDENTES.

### II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.

La Auditoría, que se menciona en el párrafo anterior, se llevó a cabo con fundamento en los artículos 65 y 67, fracciones V, VI, VIII, XI, XV y XXI; 76, fracción II, III, IV del Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de Irapuato Gto., para el ejercicio fiscal 2023.

### III. OBJETIVO.

En la Auditoría realizada a la Gerencia de Operación y Mantenimiento, en relación a la atención de las fugas de agua en arroyo para obtener la evidencia suficiente y necesaria para sustentar las conclusiones establecidas en el presente, se utilizaron las siguientes técnicas de auditoría.

**Estudio General:** Revisión a detalle de los folios de atención, mediante el Sistema Integral, Administrativo y Comercial SIAC.

**Interacción con el usuario:** Comunicación vía telefónica con el usuario con el fin de obtener su percepción sobre el servicio brindado.

### IV. PERÍODO.

Periodo comprendido de enero a marzo del 2023.

### V. ALCANCE.

Se revisó de manera aleatoria, tanto en sistema SIAC, como entrevista vía telefónica con el ciudadano, la información sobre los trabajos realizados, correspondientes a la atención de la reparación de los folios de fuga de agua en arroyo, generados mediante el sistema, la revisión comprendió la evaluación y las vertientes de los Actores, Eficacia, Eficiencia.

### VI. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN.

Para realizar una valoración objetiva del desempeño de las actividades realizadas por el personal que realiza los trabajos de reparación de fuga de agua en arroyo y

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

en entrevista con el Director de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, donde informa que se trabaja actualmente en proyectos de los que se desprenderán indicadores que permitan conocer los resultados de eficiencia en los tiempos de la atención de los folios generados y atendidos en tiempo y forma, mismos que tienen el objetivo arrojar informes detallados, para las debidas evaluaciones.

La Auditoría se desarrolló de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, a través de una planeación previa. Con los procedimientos aplicados se obtuvo la evidencia suficiente para emitir los resultados del presente informe, de acuerdo a lo siguiente:

Se realizó un estudio mediante el seguimiento de las órdenes de trabajo registradas a través del sistema administrativo SIAC, en el cual se verificaron los tiempos en atención que se le dio a cada uno de ellos, además de la certeza en la información plasmada en los sub folios de acuerdo al desarrollo y conclusión de los mismos.

#### **VII. ESTUDIO Y HALLAZGOS.**

Atender en tiempo y forma y de manera prioritaria las fugas de agua reportadas, ya sean perceptibles y no perceptibles, así mismo los daños visibles que por motivo de estas se generan, tales como hundimientos y/o afectaciones, reemplazar los materiales que pudieran estar deteriorados o en mal estado que ocasionarían futuras fugas, así mismo es de suma importancia, llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas.

La capacitación del personal es vital, así como el seguimiento posterior y la supervisión a través de los encargados que llevan a cabo esta función, cada trabajador debe tener y conocer con claridad sus actividades laborales con el fin de mejorar el rendimiento y lograr la eficiencia en su cargo, además de lograr contar con cuadrillas con trabajadores expertos, con el fin de brindar a la ciudadanía una óptima atención, contribuyendo con ellos a evitar las pérdidas del recurso vital que es el agua y que representa un claro perjuicio al medio ambiente.

#### **VIII. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES.**

Una vez efectuada la revisión de los folios de atención a las fugas de agua en arroyo, lo anterior mediante el Sistema Integral Administrativo y Comercial SIAC, como por medio de llamadas telefónicas a los usuarios, esto con la finalidad de corroborar la información plasmada en las ordenes de trabajo que arroja el sistema.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Bivr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)



En relación a las órdenes de trabajo por fuga de agua en arroyo ejecutadas por personal del Distrito I y II de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, en el periodo de enero a marzo 2023, se puede mencionar que hay folios que se

encuentran en estatus vencido, como consecuencia de la carga de trabajo, por lo tanto, lo que pudiera considerarse que existen posibles deficiencias en la atención de las mismas, teniendo como impacto principalmente la pérdida y/o desperdicio del agua.

Es probable que en el momento de la atención a la reparación de la fuga se enfoquen en la afectación principal y no se esté revisando con más detalle los tramos de tubería contigua, para verificar las condiciones en que se encuentra, antigüedad o descartar algún deterioro o mal estado, resultando derivado de ello una probabilidad que la fuga vuelva a surgir, incluso en el mismo cuadro de la reparación.

Es por esto que es de suma importancia que el personal que se envía a la atención esté debidamente capacitado, como dotado del equipo y materiales necesarios, incluso se pudieron apreciar en algunos casos hundimiento de las superficies, por constantes fugas.

Los sub folios de seguimiento complementario, que consisten en bacheo del área afectada y la recolección del escombro, también son atendidos con bastantes días posteriores a la reparación de la fuga de agua, ocasionando con ello un alto impacto en la percepción negativa de la ciudadanía.

En el levantamiento de la orden de trabajo, es muy importante la comunicación entre el Departamento que genera el folio y el Departamento quien la atenderá, puesto que existen posibles inconsistencias en la información proporcionada por el ciudadano, tales casos pueden ser el domicilio, pues no siempre coincide el número real del predio, con el proporcionado en el momento del reporte, generando incluso confusión a la siguiente cuadrilla que dará atención a los sub folios.

Se detectó que en algunos de los folios que se dan por atendidos, con la observación de que no existe fuga, es debido a que cuando el técnico pasa a la atención, no hay agua en la red y es por ello que no se observa la humedad o el agua que brota, por lo que se sugiere checar los horarios de dotación del servicio.

Del universo total de los folios generados por el sistema en el mes de enero del 2023 se registraron un total de 226 órdenes de trabajo, por fuga de agua en arroyo, en el mes de febrero del 2023, 225 y en marzo, del mismo año 208, de este total por mes, se tomó una muestra del 20%. Para analizar y emitir una

**2024**

**200 AÑOS DE GRANDEZA**

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO**

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)



opinión sobre la atención en los trabajos realizados, por el personal del Distrito I y II de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, de este Organismo Operador y así poder evaluar las y deficiencias de las mismas.

### FOLIOS DE ATENCIÓN

#### ENERO 2023

0003482097	0003495278	0003483025	0003488773	0003499309	0003505092	0003504279-3
0003496826	0003495278-5	0003483231	0003500850	0003499314	0003508691	0003508847
0003508082	0003497142	0003483025-3	0003500850-3	0003499315	0003483191	0003497305
0003482705	0003491445	0003488665	0003504046	0003503046	0003486032	0003498269
0003482706	0003502603	0003492739	0003504247	0003503055	0003488880	0003507614
0003487095	0003503770	0003503139	0003505121	0003485809-5	0003481341-3	0003487354
0003491395	0003484658	0003492537	0003507633	0003507553	0003481341-6	0003484748
0003492412	0003484828	0003496674	0003508457	0003507690	0003507561	0003488680
0003492686	0003506178	0003505207	0003508509	0003507948	0003492505	0003490089
0003500434	0003487479	0003481727	0003502996	0003508511	0003486248	0003490090
0003500851	0003481860	0003481949	0003481401	0003481864	0003492628	0003491212
0003503759	0003487605	0003495840	0003492786	0003483148	0003483199	0003492488
0003507783	0003507627	0003504429	0003488744	0003506437	0003486232	0003507170
0003507786	0003483588	0003487050	0003483541	0003483211	0003483199-3	0003486363
0003482295	0003488808	0003505564	0003496797	0003483106-1	0003501548	0003506237
0003485812	0003489996	0003502818	0003498542	0003481319-1	0003492373	0003508726
0003493718	0003507925	0003506428	0003503978	0003490058	0003492453	0003493776
0003491072	0003508748	0003487400	0003505098	0003492541	0003483423	0003493858
0003498189	0003483582	0003502786	0003508554	0003492567	0003483426	0003495865
0003501265	0003484756	0003507472	0003497345	0003491169	0003502565	0003504191
0003505320	0003484757	0003495571	0003457876-6	0003483687	0003496875	0003493987
0003500900	0003489046	0003504092	0003503767	0003481402	0003483168	0003493993
0003490316	0003483091	0003486122	0003480752-1	0003481853	0003487108	0003483274-1
0003492513	0003484628	0003482268	0003481953	0003481402-2	0003498440	0003481919
0003498429	0003488574	0003486349	0003483616	0003484946	0003499325	0003487405
0003497411-1	0003495929-3	0003490008-3	0003485809	0003486047	0003499325-3	0003493623
0003495851	0003482184	0003491304	0003485926	0003486047-2	0003505365	0003498150

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blv. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

0003500431	0003486283	0003461236-6	0003485953	0003488412	0003506189	0003504279
0003500845	0003480597-3	0003481811	0003488245	0003490450	0003506213	
0003506404	0003488767	0003489008	0003479788-3	0003490450-2	0003507502	
0003483624	0003495363	0003489008-3	0003492472	0003487600-1	0003504270	
0003492595	0003501549	0003497302	0003492659	0003495163	0003481849	
0003496762	0003486339	0003504329	0003492790	0003495182	0003488833	

### MUESTRA

Se toma una muestra del 20% de total de folios reportados por fuga de agua en arroyo para el mes de enero 2023.

0003482097	0003507786	0003495851
0003507633	0003482295	0003500431
0003508457	0003485812	0003508509
0003482705	0003508509	0003506404
0003482706	0003491072	0003483624
0003487095	0003498189	0003508509
0003491395	0003501265	0003496762
0003492412	0003505320	0003483588
0003492686	0003500900	0003495278
0003500434	0003490316	0003884756
0003500851	0003492513	0003497142
0003503759	0003498429	0003884756
0003507783	0003507627	0003497142

El resultado de la muestra analizada, arroja la siguiente información, de acuerdo al Sistema Integral Administrativo y Comercial SIAC.

Cuenta	Folio	F. Reporte	F. realizo	Finalizada	Observaciones
26732	0003482097	02-01-2023	09-01-2023	10-01-2023	Esta cuenta presenta otro folio de fuga de agua en arroyo 3496826, de fecha 17 de enero del 2023, por lo que queda concluida hasta fecha 01 de marzo del 2023, casi un mes después del primer reporte, en fecha 20 de junio del 2023, en comunicación vía telefónica con el usuario, comenta que la atención, fue demasiado tardada y que fue ella quien recogió el escombro

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blv. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

					finalmente.
85112	0003507633	27-01-2023	28-01-2023	30-01-2023	Se repara fuga con folio 3505148.
75792	0003508457	31-01-2023	08-02-2023	09-02-2023	Se atendió con folio 3510910.
52831	0003482705	02-01-2023	03-01-2023	05-01-2023	En comunicación vía telefónica con la usuaria en fecha 20 de junio del 2023, quien es quien reporta, que la fuga, en su opinión no se repara hace una reparación efectiva, pues es demasiado recurrente, siempre en el mismo lugar, aunque en este momento se encuentra todo en orden.
89478	0003482706	02-01-2023	03-01-2023	05-01-2023	Sin observaciones.
89515	0003487095	05-01-2023	05-01-2023	10-01-2023	Sin observaciones, el usuario en fecha 20 de junio del 2023, vía telefónica manifestó que la fuga quedo reparada a satisfacción.
126797	0003491395	11-01-2023	13-01-2023	07-02-2023	Sin observaciones, el usuario comenta, en llamada vía telefónica del día 20 de junio que no había fuga en la calle.
110298	0003492412	11-01-2023	13-01-2023	16-01-2023	Sin observaciones, el usuario manifestó no haber hecho reporte, no se ha presentado ninguna fuga.
97890	0003492686	12-01-2023	13-01-2023	16-01-2023	No se localizó la fuga.
42916	0003500434	19-01-2023	20-01-2023	26-01-2023	Sin observaciones, la fuga quedo reparada.
52122	0003503759	23-01-2023	23-01-2023	13-02-2023	La recolección del escombros fue 21 días después de la reparación de la fuga.
126797	0003507783	27-01-2023	29-01-2023	07-02-2023	Esta cuenta presenta otro folio de fuga de agua en arroyo de fecha 11 de enero del 2023.
128396	0003507786	27-01-2023	29-01-2023	30-01-2023	La fuga era interna.
83308	0003482295	02-01-2023	06-01-2023	12-01-2023	Sin observaciones, el usuario manifestó que la fuga quedo reparada.
119979	0003485812	04-01-2023	06-01-2023	09-01-2023	Sin observaciones, el usuario manifestó que la fuga quedo reparada.
68557	0003508509	27-01-23	28-01-23	30-01-2023	Se atendió con folio 3503148.
10091	0003491072	10-01-2023	13-01-2023	16-01-2023	Sin observaciones, la usuaria comenta que le dieron la atención debida, la fuga era en medidor y ya la repararon.
7313	0003498189	18-01-2023	18-01-2023	27-01-2023	Sin observaciones.
0	0003501265	19-01-2023	20-01-2023	24-01-2023	Sin observaciones, el usuario manifestó que la fuga quedo reparada y que la atención del personal fue muy buena.
11530	0003505320	25-01-2023	27-01-2023	03-02-2023	Sin observaciones.
4283	0003500900	19-01-2023	20-01-2023	24-01-2023	El folio indica que la fuga ya estaba reparada.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blv. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx



INFORME DE RESULTADOS

OIC-AUD02-2023  
"Folios de Atención de la  
Gerencia de Operación y  
Mantenimiento"



24001	0003490316	10-01-2023	11-01-2023	23-01-2023	Informa usuario excelente atención.
4760	0003492513	12-01-2023	12-01-2023	23-01-2023	Usuario informa pronta atención.
89951	0003498429	18-01-2023	23-01-2023	27-01-2023	Informa el usuario buena atención.
131454	0003507627	27-01-2023	07-02-2023	28-02-2023	En este folio indica que no se encontró fuga, existe otro folio de fecha 08-02-2023, donde tampoco se encuentra la fuga, es hasta el folio 3520686 de fecha 10-02-2023, que se atiende mediante folio de fuga de agua en banqueta.
57962	0003495851	16-01-2023	19-01-2023	19-01-2023	La fuga fue atendida, sin embargo, nunca pasaron a recoger el escombros.
5638	0003500431	19-01-2023	23-01-2023	27-01-2023	Sin observaciones.
6857	0003508509	27-01-2023	28-01-2023	30-01-2023	Sin observaciones.
60331	0003506404	19-01-2023	23-01-2023	27-01-2023	Sin observaciones, usuaria comenta que ya se atendió la fuga, solo agregó que es constante y vuelve a surgir.
23991	0003483624	12-01-2023	18-01-23	19-01-2023	Sin observaciones, usuaria comenta que ya se atendió la fuga.
68557	0003508509	27-01-2023	28-01-2023	30-01-2023	Se reparó con folio 3503148.
5363	0003496762	16-01-2023	29-01-2023	30-01-2023	Se checo el domicilio y ya estaba reparada la fuga, el folio tardo 8 días en atenderse.
11797	0003483588	03-01-2023	07-01-2023	09-01-2023	El folio quedo concluido en fecha 09-01-2023, sin embargo, existe folio 3640222, de fecha 12-06-2023 donde se manifiesta que falta bacheo.
77856	0003483616	03-01-2023	05-01-2023	06-01-2023	La fuga ya se encontraba reparada.
17496	0003884756	04-01-2023	05-01-2023	13-02-2023	El trabajo de este folio quedo con fuga, de acuerdo a folio 3884756-1, debido a que la fuga no se reparó en el primer folio la atención fue muy tardada.
137505	0003497142	17-01-2023	18-01-2023	19-01-2023	Usuaría comentó que el reporte de fuga si fue atendido, sin embargo, la fuga surgió nuevamente.

**FEBRERO 2023**

0003495929-6	0003515468	0003520257	0003526273	0003530236	0003534032
0003511425	0003515481	0003520643	0003526282	0003530861	0003534086
0003511484	0003515525	0003520646	0003526283	0003530888	0003534093
0003511565	0003515530	0003520696	0003526396	0003530895	0003534123
0003511713	0003515550	0003520740	0003526490	0003523715-2	0003534172
0003512049	0003515556	0003520897	0003526574	0003530927	0003534892

**2024**

**200 AÑOS DE GRANDEZA**

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO**

Blv. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)



INFORME DE RESULTADOS

OIC-AUD02-2023  
"Folios de Atención de la  
Gerencia de Operación y  
Mantenimiento"



0003512366	0003515587	0003521621	0003526662	0003530932	0003535049
0003512368	0003516042	0003521665	0003526714	0003530937	0003535208
0003512396	0003516045	0003521834	0003526795	0003530977	0003535221
0003512439	0003516358	0003522407	0003527471	0003531069	0003535242
0003512464	0003516462	0003522413	0003527504	0003531086	0003536202
0003512925	0003516492	0003522550	0003528053	0003531153	0003536252
0003512926	0003517436	0003522737	0003528075	0003531260	0003536277
0003512967	0003517437	0003522806	0003528108	0003531272	0003536342
0003512995	0003517501	0003522864	0003528218	0003531279	0003536388
0003513119	0003517614	0003523189	0003528369	0003531398	0003536396
0003513195	0003517673	0003523192	0003528399	0003531463	0003536420
0003513257	0003517695	0003523582	0003528419	0003532200	0003536459
0003507633	0003517696	0003514187-6	0003528495	0003532211	0003536501
0003513554	0003517730	0003523663	0003528501	0003517915-5	0003536534
0003514122	0003517841	0003523681	0003528538	0003532257	0003536622
0003514187	0003517931	0003523708	0003529426	0003532278	0003536650
0003514214	0003518350	0003523840	0003529439	0003532287	0003536689
0003514418	0003518351	0003523914	0003529449	0003532399	0003536707
0003514434	0003518892	0003523949	0003529461	0003532436	0003536709
0003514634	0003519254	0003523978	0003529556	0003532598	0003536769
0003508961-3	0003519312	0003523995	0003529562	0003532609	0003535226-1
0003514701	0003519335	0003519254-3	0003529680	0003532627	0003537685
0003514722	0003519373	0003524486	0003529682	0003532658	0003537718
0003515193	0003519446	0003524565	0003529825	0003532675	0003537727
0003515334	0003519460	0003524587	0003521621-3	0003532706	0003537792
0003512492-1	0003519473	0003524606	0003529910	0003533334	0003537881
0003515395	0003519507	0003524610	0003529932	0003533843	0003537946
0003515413	0003519526	0003524693	0003530061	0003533883	0003538028
0003515416	0003520153	0003524836	0003530066	0003529682-3	0003538040
0003515418	0003520218	0003524882	0003530132	0003534016	0003538095
0003515436	0003517915-1	0003525653	0003530193	0003534030	0003538139
0003538318	0003539113				

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx



**MUESTRA**

Se toma una muestra del 20% de total de folios reportados por fuga de agua en arroyo para el mes de febrero 2023.

Cuenta	Folio	F. Reporte	F. realizo	Finalizada	Observaciones
67068	0003526396	16/02/20	17/02/202	17/02/202	Las fugas reportadas fueron reparadas, pero no duran mucho tiempo así, incluso al día de hoy 10/07/2023 ya se encuentran fugando, nuevamente.
19433	0003519254	09/02/20	10/02/202	10/02/202	Derivado a la orden de trabajo la cuenta presenta 7 sub folios.
20693	0003520218	09/02/20	10/02/202	10/02/202	Sin observaciones, se atendió la fuga en tiempo y forma .
21215	0003521665	10/02/20	14/02/202	13/02/202	Número telefónico no disponible.
79134	0003519373	09/02/202	24/02/2023	24/02/2023	De acuerdo a la información plasmada en el sistema, en el domicilio no se encontró fuga de agua, ni afectación.
78030	0003529680	20/02/23	24/02/23	24/02/23	Los trabajos de atención se realizaron en tiempo y forma.
55109	0003519312	09/02/20	13/02/202	13/02/202	Número telefónico no disponible.
24065	0003526273	16/02/20	21/02/202	21/02/202	El usuario cometo que la atención del personal fue buena, aunque considero que tardaron en atender el reporte.
66338	0003526714	16/02/20	21/02/202	21/02/202	Número telefónico no disponible.
23063	0003529682	20/02/20	21/02/202	21/02/202	La orden de trabajo presenta 5 sub folios.
150212	0003516462	07/02/20	09/02/202	08/02/202	Si se acudió a reparar la fuga, pero los vecinos rellenaron la afectación, la calle es de tierra.
0	0003515395	05/02/20	10/02/202	09/02/202	Todavía está la afectación y el escombro.
75650	0003512396	01/02/20	03/02/202	03/02/202	Nunca pasaron a reparar Todavía se ve la humedad.
77312	0003513257	02/02/20	03/02/202	03/02/202	Número telefónico no disponible.
96066	0003515334	04/02/20	08/02/202	08/02/202	El usuario comento que la atención del reporte fue buena en general.
76817	0003519473	09/02/20	13/02/202	13/02/202	La orden de trabajo presenta 4 sub folios.
73973	0003520646	10/02/20	16/02/202	15/02/202	El usuario comenta que los trabajos de reparación se llevaron a cabo en tiempo y forma.
0	0003528419	17/02/20	22/02/202	22/02/202	Restringido.
0	0003529426	18/02/20	22/02/202	22/02/202	Restringido.
77854	0003534892	23/02/20	27/02/202	27/02/202	El usuario comenta que los trabajos de reparación se llevaron a cabo en tiempo y forma.
96066	0003535208	24/02/20	27/02/202	27/02/202	Número telefónico no disponible.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

84713	0003536342	25/02/20	27/02/202	27/02/202	El usuario comenta que la atención al reporte fue buena en general.
84714	0003536650	27/02/20	02/03/202	02/03/202	Número telefónico no disponible.
128315	0003536707	27/02/20	27/02/202	27/02/202	El usuario comenta que la atención fue muy buena.
108770	0003536709	27/02/20	27/02/202	27/02/202	Usuario comenta que la atención fue muy rápida y eficiente.
74275	0003537881	28/02/20	07/03/202	07/03/202	La fuga de agua estaba en el registro del medidor.
29861	0003535049	24/02/20	07/03/202	07/03/202	Número telefónico no disponible.
45290	0003527504	16/02/20	17/02/202	17/02/202	Se atendió con el folio 3539576
88865	0003532257	21/02/20	01/03/202	01/03/202	Todavía Hay Fugas En La Calle Felipe De Jesús Vargas Flores.
75754	0003517696	08/02/20	09/02/202	09/02/202	No se realizó el bacheo todavía está la afectación # 80 portón café.
0	0003536396	26/02/20	06/03/202	06/03/202	Después de la reparación de la fuga solo taparon la afectación con tierra y no realizaron el bacheo la calle es de tierra.
77984	0003530895	20/02/2023	24-02-2023	24-02-2023	El usuario cometo que la atención al reporte fue bastante tardado.
65337	0003520257	09/02/20	15/02/202	14/02/202	usuario comenta que la atención del personal que atendió la fuga fue buena, pero que el tiempo para la reparación es pésimo.
65418	0003520897	10/02/20	15/02/202	14/02/202	El usuario comento que la atención a la reparación de la fuga fue buena, pero tardaron varios días en pasar a recoger el escombros.
48564	0003521621	10/02/20	15/02/202	14/02/202	La orden de trabajo presenta 7 sub folios.
51727	0003522737	13/02/20	16/02/202	15/02/202	Número telefónico no disponible.
47207	0003522864	13/02/20	16/02/202	15/02/202	La usuaria comenta que la atención al reporte fue exente.
48121	0003523681	14/02/20	16/02/202	15/02/202	Usuaría comenta que la atención del reporte es buena en general, pero que en la calle hay demasiadas fugas que se debería checar más a detalle.
48564	0003526574	16/02/20	20/02/202	18/02/202	Número telefónico no disponible.
55048	0003526662	16/02/20	20/02/202	19/02/202	El usuario comentó que el tiempo de espera para la reparación de la fuga fue bastante además de que no se llevaron nunca el escombros.
86865	0003528538	17/02/20	20/02/202	18/02/202	Se atendió con folio 3490008-15 .
65337	0003529439	18/02/20	22/02/202	21/02/202	Número telefónico no disponible.
75754	0003517696	08/02/23	09/02/23	09/02/23	No se realizó bacheo.
59013	0003536689	27/02/20	06/03/202	05/03/202	El usuario comento nunca se llevaron el escombros.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx



**MARZO 2023**

0003539306	0003543355	0003548310	0003554032	0003558528	0003564297
0003539392	0003543356	0003548323	0003554163	0003558555	0003564394
0003539406	0003543360	0003548569	0003554249	0003558566	0003564614
0003539481	0003543371	0003548310-1	0003554256	0003558587	0003565450
0003539553	0003543400	0003549117	0003554269	0003558706	0003565744
0003539554	0003543444	0003549464	0003554363	0003558771	0003565889
0003539576	0003543452	0003549482	0003554395	0003558786	0003565931
0003539695	0003543466	0003549485	0003554453	0003558820	0003567136
0003540288	0003543676	0003549549	0003555252	0003559726	0003567279
0003540299	0003543690	0003549566	0003555634	0003559761	0003567289
0003540301	0003543691	0003547332-1	0003555636	0003559778	0003567296
0003540315	0003543712	0003548168-1	0003555656	0003559797	0003567312
0003540653	0003543726	0003549659	0003556225	0003559821	0003567314
0003540729	0003543813	0003549686	0003556230	0003559844	0003567315
0003540829	0003544360	0003549694	0003556246	0003559969	0003567420
0003540852	0003544368	0003549781	0003556289	0003559999	0003543293
0003540977	0003544447	0003549866	0003556308	0003560245	0003543328
0003541030	0003544492	0003550049	0003556411	0003560247	0003547284
0003541035	0003544558	0003550092	0003556740	0003561234	0003548305
0003541091	0003544576	0003551369	0003556749	0003561413	0003553991
0003541627	0003544646	0003551402	0003556983	0003561421	0003554003
0003541708	0003544719	0003551446	0003557093	0003561546	0003558516
0003541763	0003544859	0003551455	0003557107	0003562804	0003558518

**2024**

**200 AÑOS DE GRANDEZA**

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO**

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)

0003541785	0003544861	0003551524	0003557152	0003562847	0003564286
0003541827	0003544862	0003551760	0003557177	0003562876	0003564289
0003541839	0003544867	0003552628	0003557202	0003562878	0003543274
0003541884	0003545745	0003552706	0003557377	0003562903	0003543286
0003541946	0003545747	0003552713	0003557422	0003562947	0003546999
0003541964	0003545751	0003552813	0003557479	0003563026	0003547050
0003542069	0003545809	0003553080	0003558222	0003563114	0003553924
0003542127	0003546815	0003553107	0003558309	0003563165	0003551363-2
0003542798	0003545809-1	0003549849-2	0003558330	0003563217	0003558502
0003542892	0003546830	0003553877	0003558378	0003564186	0003558514
0003543252	0003546994	0003553896	0003558383	0003564187	0003564273

### MUESTRA

Se toma una muestra del 20% de total de folios reportados por fuga de agua en arroyo para el mes de marzo 2023 (42).

0003540977	0003539306	0003556749
0003541030	0003544576	0003541839
0003540301	0003544867	0003542069
0003539695	0003551446	0003542127
0003540653	0003553107	0003543355
0003543466	0003553991	0003545745
0003549549	0003556983	0003545747
0003557422	0003557152	0003545751
0003554453	0003557177	0003549686
0003560245	0003558786	0003549781
0003557941	0003559844	0003549866
0003551369	0003562878	0003552628
0003555656	0003562947	0003539392
0003563217	0003549566	0003540315

El resultado de la muestra analizada, arroja la siguiente información, de acuerdo al Sistema Integral Administrativo y Comercial SIAC.

Cuenta	Folio	F. Reporte	F. realizo	Finalizada	Observaciones
11058	0003540977	02/03/2023	03/03/2023	03/03/2023	Se atendió con folio número 3541030.
9003	0003541030	02/03/2023	03/03/2023	03/03/2023	La usuaria comenta que la atención en los reportes es buena pero que la calle está llena de fugas constantes.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Bivr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

8647	0003540301	01/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	Usuario comenta que en lo general la atención a su reporte fue buena.
37225	0003539695	01/03/2023	05/03/2023	05/03/2023	No se atendió la fuga debido a que no se observó visiblemente y el ciudadano no proporciono más datos de referencia.
36783	0003540653	02/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	Usuario comenta que la atención a su reporte fue buena.
0	0003543466	06/03/2023	09/03/2023	09/03/2023	No existió reparación debido a que la fuga no es visible.
0	0003549549	12/03/2023	15/03/2023	15/03/2023	Usuaría comenta que repararon rápido la fuga pero que tardaron bastante en llevarse el escombro.
36999	0003557422	21/03/2023	28/03/2023	28/03/2023	Usuario comento que quedo Lista la reparación sin embargo tardaron dos semanas en concluir la reparación.
35306	0003554453	16/03/2023	17/03/2023	17/03/2023	Número telefónico no disponible.
33801	0003560245	23/03/2023	23/03/2023	23/03/2023	Se atendió con folio número de folio 3560068
40765	0003551369	14/03/2023	22/03/2023	22/03/2023	No se realizó la reparación correctamente, el bacheo Presenta un hundimiento.
88868	0003555656	17/03/2023	22/03/2023	22/03/2023	No se atendió debido a que estaba la constructora reparando.
50419	0003563217	27/03/2023	30/03/2023	30/03/2023	Comento la usuaria que la atención a la reparación de la fuga, fue buena y muy rápida.
28103	0003539306	01/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	Comenta usuaria que la atención de la reparación de la fuga fue buena, pero que nunca se llevaron el escombro.
20292	0003544576	07/03/2023	08/03/2023	08/03/2023	Número telefónico no disponible.
118049	0003544867	07/03/2023	16/03/2023	16/03/2023	Usuaría comento que tardaron bastante en acudir al reporte y hicieron el trabajo todo mal hecho el bacheo fue muy malo dejaron todo parchado.
55316	0003551446	14/03/2023	16/03/2023	16/03/2023	Se atendió con el folio 3553127.
23248	0003553107	15/03/2023	27/03/2023	27/03/2023	Número telefónico no disponible.
23291	0003553991	16/03/2023	27/03/2023	27/03/2023	Número telefónico no disponible.
22119	0003556983	21/03/2023	24/03/2023	24/03/2023	De acuerdo a la información del sistema la fuga era de drenaje y nos observa sub folio de seguimiento.
27319	0003557152	21/03/2023	28/03/2023	28/03/2023	No se realizó reparación, de acuerdo al sistema la fuga ya estaba reparada.
23793	0003557177	21/03/2023	29/03/2023	29/03/2023	El usuario cometa que la atención del reporte fue muy tardada el mismo realizo la reparación de la fuga.
24394	0003558786	22/03/2023	24/03/2023	24/03/2023	Usuario comenta que la atención al reporte fue buena.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Bivr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.  
(462) 606 9100

www.japami.gob.mx

12948	0003559844	23/03/2023	28/03/2023	28/03/2023	Se atendió con folio 3562947
17914	0003562878	27/03/2023	28/03/2023	28/03/2023	Usuario comento que la atención a los reportes es pésima, que el mismo tuvo que hacer una reparación provisional para que el agua no se estuviera desperdiciando, bacheo y recolección de escombro tardísimo.
11528	0003562947	27/03/2023	28/03/2023	28/03/2023	La usuaria comenta que la atención de los trabajadores fue buena pero que tardaron bastante en atender el reporte, la orden de trabajo presenta 5 sub folios.
60699	0003549566	12/03/2023	12/03/2023	12/03/2023	Usuario comenta que ella no reporto la fuga pero que si observo que repararon un poco más delante de su casa la fuga duro como cuatro días.
142605	0003556749	21/03/2023	21/03/2023	21/03/2023	La fuga de agua quedo reparada el mismo día el usuario comento que la atención es bastante buena y muy rápida, aunque segura que el no realizo el reporte.
65118	0003541839	03/03/2023	07/03/2023	07/03/2023	Usuaría comenta que tardaron varios días para atender su reporte y que por esa calle son constantes las fugas de agua, que deberían tomar acciones preventivas para corregir toda la línea de agua.
77978	0003542069	03/03/2023	07/03/2023	07/03/2023	Usuario comenta que la atención del reporte tardo varios días y que el mismo tuvo que tapar la afectación, pues nunca regresaron los trabajadores del organismo a concluir los trabajos posteriores.
84713	0003542127	03/03/2023	07/03/2023	07/03/2023	Usuario se quejo de lo tardado de la atención y el proceso de la reparación, pue son muchos días para un trabajo tan pequeño. No tienen la atención de comunicarse nunca con el ciudadano.
81584	0003543355	06/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	Usuaría comento que la atención es bastante tardada y que constantemente surgen fugas en esta calle, pero que los trabajadores son atentos.
81991	0003545745	08/03/2023	09/03/2023	09/03/2023	Usuaría comento que la reparación de la fuga fue buena, pero son muy constantes en su calle, sugiere se le de mantenimiento.
82800	0003545747	08/03/2023	09/03/2023	09/03/2023	Usuario comento que se atendió el reporte y no dio más datos.

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA. LIBRE Y SOBERANA

**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO**  
Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)

81715	0003545751	08/03/2023	09/03/2023	09/03/2023	Usuario comenta que la atención a su reporte fue bueno, pero que le gustaría que a fuga se pudiera reparar el mismo día, así el agua no se desperdiciaría.
77959	0003549686	13/03/2023	15/03/2023	15/03/2023	Constructora reparo la fuga.
81563	0003549781	13/03/2023	15/03/2023	15/03/2023	Personal de Japami acudió a la atención de la fuga, pero la constructora ya había reparado.
81272	0003549866	13/03/2023	15/03/2023	15/03/2023	Falta carpeta asfáltica.
81172	0003552628	13/03/2023	15/03/2023	15/03/2023	Constructora ya lo había reparado.
27401	0003548569	10/03/2023	10/03/2023	10/03/2023	Número telefónico no disponible.
70966	0003551455	14/03/2023	30/03/2023	30/03/2023	Usuaría comento que el personal no localizo la fuga.
88862	0003539392	01/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	Se atendió con folio 3540315.
88865	0003540315	01/03/2023	06/03/2023	06/03/2023	El usuario cometa que la fuga siempre surge nuevamente.

## IX. CONCLUSIONES

Con base en lo anterior y de acuerdo a la auditoría realizada al Departamento de Optimización de Agua, Distrito I y II de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, concluimos, de acuerdo a la revisión de las muestras seleccionadas, los siguientes puntos:

- Se deben diseñar estrategias buscando oportunidades de mejora, para llevar a cabo la ejecución de la atención de los folios registrados, y cuidar los tiempos estimados en la reparación de los mismos, con el fin de efficientar los plazos en los trabajos ejecutados, y poder reducir y proteger el recurso agua.
- Atender oportunamente los reportes y/o las fugas de agua detectadas o reportadas, incluso debiendo catalogar su nivel de prioridad de atención de acuerdo a la cantidad de desperdicio de agua.
- Dar la supervisión y seguimiento adecuado a los trabajos realizados, con el fin de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía, pudiendo realizar reportes de las fugas recurrentes haciendo recorridos periódicos.

Es por ello que es de suma importancia prevenir, detectar, localizar y reparar fugas, con el propósito de mejorar la operación y gestión hidráulica del sistema, evitando de esta manera gastos innecesarios de recursos naturales, humanos, económicos y financieros.

De la auditoría efectuada, se concluye que la Gerencia de Operación y Mantenimiento está trabajando con el propósito de mejorar sus mecanismos y

2024

200 AÑOS DE GRANDEZA

GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO

Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100

www.japami.gob.mx



estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y optimizar los tiempos en la atención de los folios generados por concepto de fuga de agua en arroyo.

La presente revisión no limita que otros entes públicos competentes, en ejercicio de sus atribuciones, puedan auditar y en su caso, por prueba superviniente, determinar la existencia de responsabilidad administrativa en relación con el objetivo y alcance de sus propias revisiones.

**ATENTAMENTE**

Irapuato, Gto. A 22 de diciembre de 2023.

**AIDE MAGALY NEGRETE HERRERA.**  
**AUDITORA**

**FRANCISCO JIMÉNEZ ELIZARRARAZ**  
**TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

**2024**

**200 AÑOS DE GRANDEZA**  
GUANAJUATO COMO ENTIDAD FEDERATIVA, LIBRE Y SOBERANA

**JUNTA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO**  
Blvr. Juan José Torres Landa No. 1720 Col. Independencia, Irapuato, Gto.

(462) 606 9100  
[www.japami.gob.mx](http://www.japami.gob.mx)