

OFICIO Núm. CM/SEC/061/2019

JOSUÉ CLAUDIO GUTIERREZ TAPIA
DIRECTOR DE ATENCIÓN A LA SALUD
DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF
PRESENTE

Con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 32 fracciones II, XIV y XVI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y en seguimiento a mi Oficio Núm. CM/SEC/046/2019, me permito informarle que personal adscrito a esta Subcontraloría, realizó la evaluación al siguiente servicio:

- Consulta Médica General

Adjunto al presente el informe de resultados de la evaluación descrita, el cual contiene recomendaciones que deben ser atendidas de manera inmediata, generando la evidencia documental correspondiente y remitiéndola a esta Subcontraloría en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la recepción del presente.

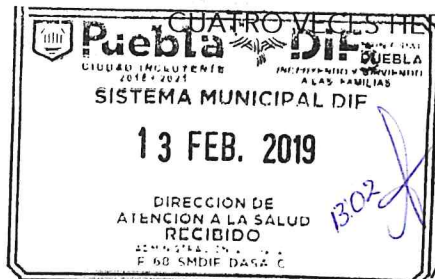
Con tal propósito podrá coordinarse con Blas Omar Gamboa Hernández, Jefe del Departamento de Control, al teléfono 309 4600 extensión 7083.

Sin más de momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 06 DE FEBRERO DE 2019

"PUEBLA, CIUDAD INCLUYENTE"



AURORA VIRGINA PARADA SALOMÓN
SUBCONTRALORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL O/8/CM/SECO/C



C.c.d.p. Mario David Riveroll Vázquez.- Contralor Municipal - Para su conocimiento.- Presente. ofcontraloria2015@outlook.com
Benigno Romano Romano.- Director General del Sistema Municipal DIF.- Para su conocimiento.- Presente. direcciondifmunicipalpuebla@gmail.com
José Ismael Acevedo Lozano.- Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria.- Para su conocimiento y fines.- Presente. juridicoacevedo73@gmail.com
Blas Omar Gamboa Hernández.- Jefe de Departamento de Control.- Para su seguimiento.- Presente. cm-sec-control@hotmail.com
Victor Manuel Gámez Jiménez.- Jefe de Departamento de Normatividad y Organización Administrativa.- Mismo fin.- Presente. gamez.victorjz@gmail.com
Alejandro Sabinas González.- Jefe de Departamento de Contraloría Social.- Mismo fin.- Presente. sabg20@mail.com
Francisco R. Fonseca Argudín.- Jefe de Departamento de Evaluación.- Mismo fin.- Presente. fonsecapuebla@gmail.com
AVPS/MLS/FEBA/idd

[Handwritten signature]

www.pueblacapital.gob.mx

ANEXO I INFORME DE RESULTADOS

Con base en lo establecido en el artículo 36 fracciones VI, VII, VIII y IX del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, el Departamento de Evaluación realizó en enero del 2019 en las instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, ubicadas en Avenida Cué Merlo no. 201, Colonia San Baltazar Campeche, la evaluación al servicio:

"Consulta Médica General"

Como resultado, se identificó lo siguiente:

MEDIOS DE INFORMACIÓN CONSULTADOS

Rubro	Manual de Procedimientos	Ficha de Trámite	Página Web Ayuntamiento ⁽¹⁾	Oficinas de SMDIF
Requisitos	1 (uno)			
Costo	No indica	\$30.00		
Tiempo de respuesta	20 minutos	50 a 60 minutos	35 minutos	
Lugar de atención	No indica	Unidad Médica Integral (UMI) Avenida Eduardo Cué Merlo 201, Colonia San Baltazar Campeche		
Horario de atención	Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00		
Teléfono de atención	No indica	01 (222) 214 00 00 al 05 Ext. 216		
Área responsable	Departamento de Atención Médica			

(1) <http://http://sivappayt.pueblacapital.gob.mx:7001/egovportal/>

OBJETIVO DEL SERVICIO

Otorgar la consulta médica a precios accesibles con calidad en la atención.

HALLAZGOS

- Nombre y Objetivo del Servicio: en el Manual de Procedimientos el nombre hace alusión a tres servicios.
- Requisitos, Costo, Área Responsable, Lugar y Teléfono de Atención: se encuentran homologados en los medios de información consultados.
- Tiempo de respuesta: difiere en los medios de difusión consultados, ya que va de 20 a 60 minutos.
- Requisitos: se detectaron 2 requisitos básicos, en los medios de información consultados únicamente se hace referencia a uno, el pago del servicio. Anexo V
- Costo: no se exhibe en las instalaciones de la UMI, lo que puede dar lugar a cobros indebidos, confusiones y molestia en la ciudadanía. Adicionalmente, no se detectó la difusión sobre el servicio de Trabajo Social para la realización de un estudio socioeconómico para determinar el valor de la cuota de recuperación a pagar para personas en situación de extrema pobreza.
- Horario de atención: En el Manual de Procedimientos se aprecia un horario diferente al establecido en los demás medios de información.
- Página web del Ayuntamiento: hipervínculo a la información adicional al trámite no está actualizado (<http://dif.pueblacapital.gob.mx/servicios/item/328-consulta-medica-general>).

ANEXO I
INFORME DE RESULTADOS

HALLAZGOS

- Buzón de quejas y denuncias: La UMI no cuenta con buzón para depositar quejas y/o denuncias, tampoco se detectó la difusión de los canales de denuncia.
- Políticas de operación:
 - El tercer y cuarto punto corresponden a una misma Política de Operación y se presenta separada, lo que ocasiona confusión.
- Generales:
 - El Fundamento Legal presentado en el Manual de Procedimientos se encuentra obsoleto (Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 y las que apliquen).
 - Los datos contenidos en la Ficha de Trámite o Servicio en lo que respecta a los responsables del servicio (director/a y jefe/a de departamento) no se encuentran actualizados.
 - El inciso 5 del apartado "Descripción de la Modalidad de Atención" en la Ficha del Servicio, presenta un error de redacción: "Espera hacer llamado para su atención".
 - El personal operativo aún no cuenta con credenciales oficiales actualizadas, únicamente el personal directivo.

RECOMENDACIONES

- Nombre y Objetivo del Servicio: elaborar un procedimiento exclusivo para el Servicio de Consulta Médica General y actualizar su objetivo.
- Tiempo de respuesta: se sugiere homologar en los diferentes medios de información, indicando que éste depende de la demanda existente al momento de solicitar el servicio.
- Requisitos: se deberá especificar que la presentación de una identificación oficial es un requisito indispensable para recibir el servicio.
- Costo: debe de estar a la vista de las y los usuarios en la Unidad Médica Integral al igual que la difusión del servicio de Trabajo Social para la realización de un estudio socioeconómico para determinar el valor de la cuota de recuperación a pagar para personas en situación de extrema pobreza.
- Horario de atención: se deberá homologar en los medios de información disponibles a la ciudadanía.
- Página web del Ayuntamiento: deberá ser actualizado por el siguiente hipervínculo: (<http://srvappayt.pueblacapital.gob.mx/001/egovportal/>).
- Buzón de quejas y denuncias: es indispensable la colocación de un buzón físico para la recepción de quejas y denuncias, así como carteles promocionales o folletos informativos de los canales de difusión con los que cuenta el Municipio.
- Políticas de operación, se deberán realizar las siguientes correcciones o adecuaciones:
 - Integrar el tercer y cuarto punto para que la redacción quede de la siguiente manera: "Las condonaciones en determinado porcentaje deben ser exclusivamente hechas por el personal de trabajo social"; se sugiere la siguiente redacción: "En caso de aplicar, el porcentaje de las condonaciones será determinado exclusivamente por el personal de Trabajo Social".
- Generales:
 - Se deberá actualizar el Fundamento Legal, así como los datos que se indican en la Ficha del Servicio.
 - Es indispensable la entrega de la credencial oficial actualizada al personal operativo ya que la actual administración está por cumplir 4 meses de gestión.

ANEXO I
INFORME DE RESULTADOS

RESULTADO

Como resultado de la evaluación se determina que el servicio cumple con su objetivo, al ofrecer a la población, atención médica general a bajo costo y con personal capacitado en la materia, de forma ágil, puntual y oportuna, en instalaciones bien equipadas, cómodas y limpias. En general, la ciudadanía entrevistada se muestra conforme con la atención obtenida y los resultados en relación con su costo. Sin embargo se sugiere analizar la viabilidad de aplicar las recomendaciones propuestas por este Órgano de Control.



ANEXO II VERIFICACIÓN DE INDICADORES

Se llevó a cabo la verificación de puntos críticos que influyen en el desempeño de la prestación del servicio de Atención Médica General, a efecto de identificar la adecuada implementación de los indicadores que se describen a continuación:

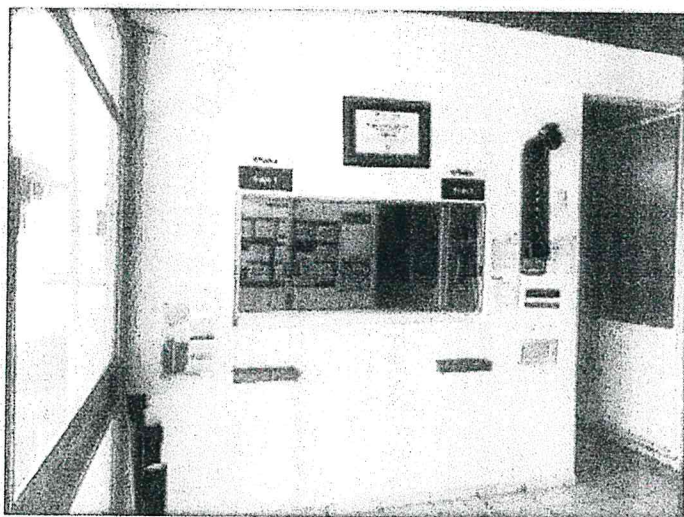
INDICADOR	HALLAZGOS
1. Sistema de quejas y denuncias ✗ Buzón y formato para quejas y sugerencias ✗ Difusión de los medios de quejas y denuncias	No se cuenta con buzón, formatos y difusión de los medios para presentar quejas y/o denuncias.
2. Accesibilidad ✓ Cuenta con personal de seguridad ✓ Distribución y señalización correcta de las áreas ✓ Infraestructura para personas con discapacidad NA Sistema de turnos ✓ Limpieza y mantenimiento en todas las áreas	- Cuenta con personal de seguridad. - Se cuenta con la señalización adecuada. - Las instalaciones son óptimas para personas con discapacidad. - No requiere sistema de turnos. - Se detectó limpieza y mantenimiento general en todas las áreas.
3. Equipamiento ✓ Equipo de cómputo actualizado ✓ Instalaciones con servicios adecuados (sala de espera, sanitarios) ✓ Instalaciones para personas con discapacidad	- El personal realiza sus actividades con equipo de cómputo y médico actualizado. - Las instalaciones cuentan con los servicios básicos necesarios.
4. Alineación normativa ✗ Cédula de Trámite o Servicio publicada y actualizada ✗ Manual de Procedimientos actualizado y registrado ✓ Formatos registrados por la Contraloría Municipal	- La Ficha de Trámite no está actualizada. - El Manual está registrado por la Contraloría, sin embargo deberán actualizarse ciertos puntos conforme a lo establecido en el Anexo IV. - Los formatos se encuentran registrados ante la Contraloría Municipal.
5. Información pública ✓ Módulo de información ✓ Información en sitio y en internet ✗ Publicación de información sobre el trámite/servicio, (costo, requisitos, horario, etc.)	- Se cuenta con un Módulo de Información para la ciudadanía. - La información del servicio está publicada en la página de internet - En las instalaciones de la UMI, no hay información sobre requisitos y costos de los servicios a la vista de los usuarios.

ANEXO II
VERIFICACIÓN DE INDICADORES

INDICADOR	HALLAZGOS
6. Calificación del personal ✓ Trato con calidez y sin discriminación ✗ Uso de gafete de atención oficial del H. Ayuntamiento ✓ Conocimiento del protocolo de atención	• El personal asignado para la gestión del servicio brinda atención cálida y sin discriminación a la ciudadanía. No existe contacto visual con el personal que se encuentra en la caja general, lo que provoca que no se escuchen las indicaciones del mismo, prestándose a confusiones y molestia entre los usuarios. • Por el momento únicamente cuentan con credencial los directores y jefes de departamento, los del personal operativo se encuentra en elaboración. • El personal conoce el protocolo de atención.
7. Mejora de proceso ✓ Tiempo de respuesta del Trámite o Servicio (<i>extracción del Sistema Experta</i>) ✓ Trámite o Servicio simplificado (tiempos y requisitos)	• El servicio no se realiza a través del sistema Experta, el tiempo • El servicio se encuentra simplificado.
8. Implementación de Tecnologías de Información NA El trámite o Servicio se realiza a través del Sistema Xperta NA Se utiliza Firma Electrónica NA El pago se realiza en línea	No Aplica



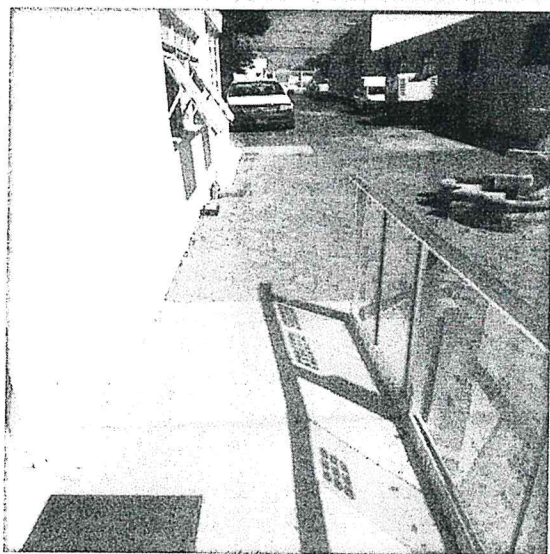
ANEXO III VERIFICACIÓN DE INDICADORES EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



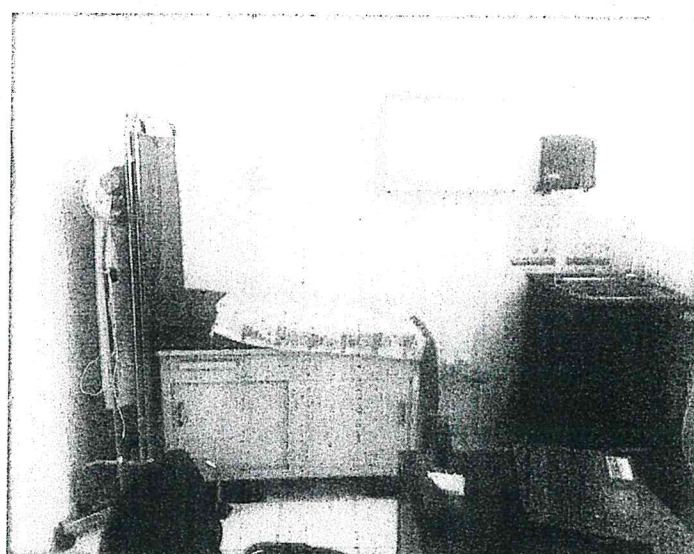
No se cuenta con buzón, formatos y difusión de los medios para presentar quejas y/o denuncias.



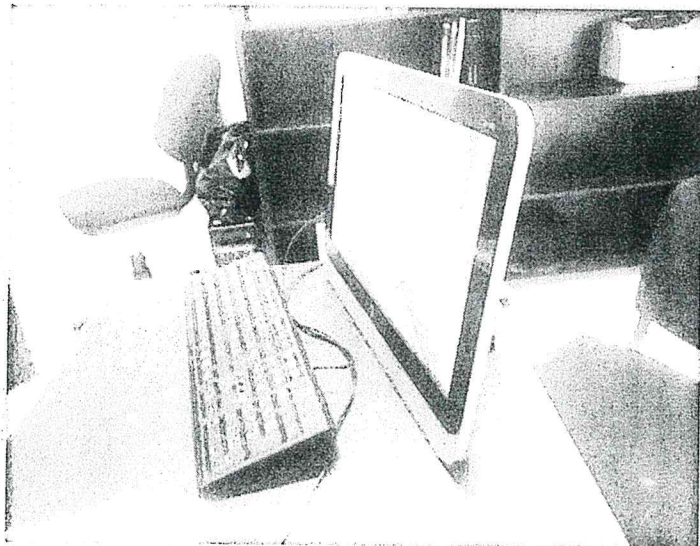
Se cuenta con la señalización adecuada.



Las instalaciones son óptimas para personas con discapacidad.



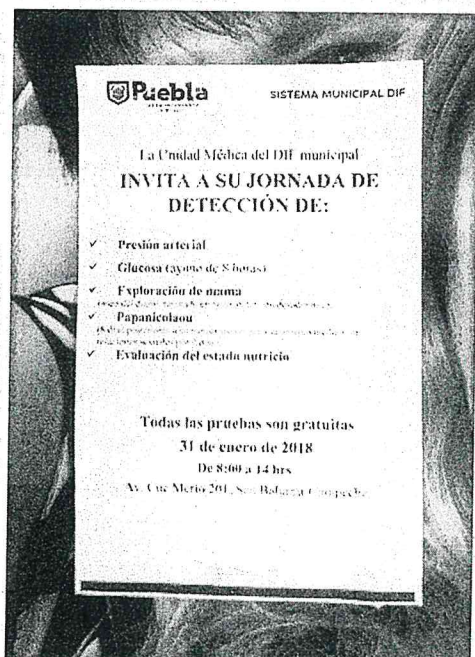
Se detectó limpieza y mantenimiento general en todas las áreas



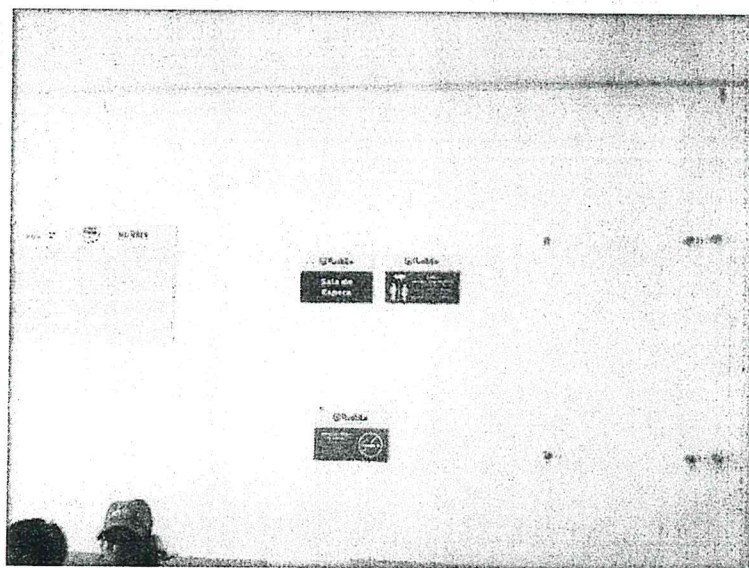
El personal realiza sus actividades con equipo de cómputo y médico actualizado.



Las instalaciones cuentan con los servicios básicos necesarios.

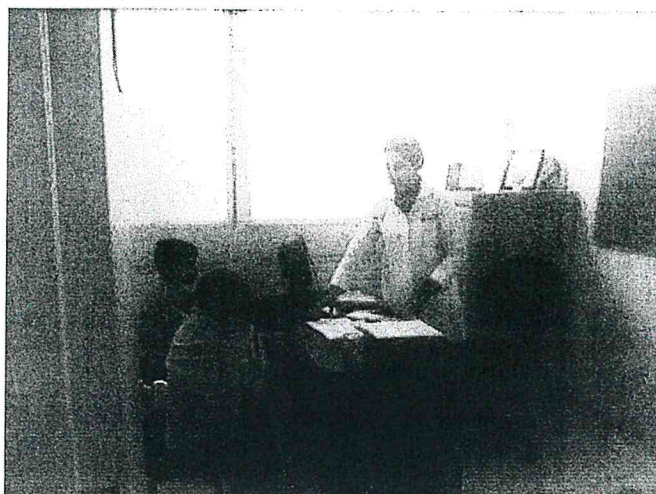


Se cuenta con un Módulo de Información para la ciudadanía.



En las instalaciones de la Unidad Médica no hay información sobre requisitos y costos de los servicios a la vista de los usuarios.

157



El personal atiende con amabilidad y respeto al usuario sin discriminación.



El personal operativo no cuenta con identificaciones oficiales, solo el personal directivo.

**ANEXO IV
CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO**

Resulta necesario modificar el Procedimiento de Consulta Médica General de acuerdo a lo siguiente:

Cumplimiento del Procedimiento				
Consulta Médica General				
No.	Actividad	Cumple con el Manual?		Observaciones
		Si	No	
1	(Usuario/a) Solicita el servicio de atención médica general, de especialidad y/o expedición de certificado médico (Unidad de Atención ciudadana y de gestión social)	✓		Actividad 1: Se sugiere modificar: (Usuario/a) Se presenta en el Módulo de Orientación Integral con identificación oficial y en caso de ser menor de edad, adulto mayor o tener capacidades diferentes, con la de la persona que lo acompaña.
2	Analista (Administrativo) Informa el costo del mismo y captura información básica, lo envía a la caja y a recepción de la UMI.	✓		Actividad 2: Se sugiere modificar: Analista (Administrativo) Recibe identificación, ¿La o el usuario es de primera vez? Si: canaliza al área de Entrevista de Primera Vez y continua en la Actividad 3. No: continua en la Actividad 5.
				Actividad 3: Se sugiere agregar: Analista (Administrativo Entrevista de Primera Vez) Solicita datos generales al usuario, lo registra en la base de datos e informa el costo del servicio: ¿La o el usuario puede pagar el servicio? Si: canaliza a la caja y continúa en la Actividad 5. No: canaliza a la o el usuario al área de trabajo social y continua en la Actividad 4
				Actividad 4: Se sugiere agregar: Analista (Área de Trabajo Social) Realiza estudio socioeconómico a la o el usuario, entrega diagnóstico y lo canaliza a la caja.
3	(Usuario/a) Paga en caja.	✓		Actividad 5: Se sugiere modificar: Usuario/a: se presenta en la caja y realiza el pago completo del servicio o en su momento el diagnóstico de condonación total o porcentual y presenta al Analista Administrativo (Recepción médica general) el comprobante de pago.
4	Analista (Administrativo) Registra al paciente en bitácora y le asiga número de expediente clínico si es de primera vez. Si es subsecuente le solicita su expediente clínico a la encargada de Archivo clínico, solicita a enfermería toma de signos vitales. Si es certificado Médico asigna Médico disponible.	✓		Actividad 6: Se sugiere modificar: Analista Administrativo (recepción médica general): recibe el comprobante de pago, registra a la o el usuario en bitácora: ¿La o el usuario es de primera vez? Si: asiga número de expediente clínico y solicita a enfermería toma de signos vitales. No: solicita su expediente clínico a la encargada de Archivo Clínico, solicita a enfermería toma de signos vitales.

Consulta Médica General				
No.	Actividad	Cumple con el Manual?		Observaciones
		Si	No	
5	Auxiliar A Entrega expediente a Recepción.	✓		Actividad 7: Se sugiere modificar: Auxiliar A (Archivo Clínico): entrega el expediente a la recepción médica general.
6	Analista (Enfermera) Toma signos vitales, peso, talla y los registra en Expediente Clínico e Historia Clínica.			Actividad 8: Analista (Enfermera): toma signos vitales, peso, talla y los registra en Expediente Clínico e Historia Clínica y entrega a la recepción médica general.
7	Analista (Médico General) Nombra al usuario para Atención Médica y/o Expedición de Certificado Médico.	✓		Actividad 9: Se sugiere agregar: Analista (Médico General): recibe expediente e historia clínica, nombra a la o el usuario para Atención Médica, diagnóstica, otorga receta del medicamento que requiere y devuelve el expediente e historia clínica a recepción médica general.
				Actividad 10: Se sugiere agregar Auxiliar A (Archivo Clínico): recibe el expediente e historia clínica y archiva.
9	Otorga receta del medicamento que requiere. Termina procedimiento.	✓		Actividad 11: Se sugiere agregar Usuario/a: recibe receta médica. Termina procedimiento

ANEXO V
VERIFICACIÓN DE INDICADORES
REQUISITOS SEGÚN MEDIO DE INFORMACIÓN

Fuente / Requisitos Persona Física	Básico	Adicional
	Pago del servicio	El usuario deberá presentar identificación oficial o estar acompañado de responsable que pueda presentarla (menores de edad, capacidades diferentes y/o tercera edad)
Manual de Procedimientos	✓	
Ficha de trámite	✓	
Pagina Web del Ayuntamiento	✓	
Oficinas de SMDIF	✓	✓