

Informe de resultados de la evaluación al servicio "Entrega de Folletería Turística" a cargo de la Secretaría de Turismo

Subcontraloría de Evaluación y Control
Departamento de Evaluación
Agosto 2021



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Introducción

La actual administración municipal representa un gobierno incluyente en el que el diseño de las políticas gubernamentales se centra en las personas, la transparencia y la honestidad, con principal interés en combatir el soborno en todas sus formas, así como constituir instituciones eficaces, transparentes y que rindan cuentas en todos los niveles, buscando fomentar la participación ciudadana en la vida pública del municipio para asegurar la gobernabilidad en todo el territorio, con base en el estado de derecho y un enfoque de estabilidad.

Mediante la evaluación estructural y con la participación ciudadana del funcionamiento de los trámites y servicios que otorgan las instituciones gubernamentales, se detectan los puntos críticos que se convierten en áreas de oportunidad que serán atendidas para satisfacer las demandas y necesidades de la población; para lo cual, se presentan los Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla.

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 de la Subcontraloría de Evaluación y Control realizó en las instalaciones de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad, ubicadas en Av. 2 Sur no. 3906, Colonia El Carmen Huexotitla, Puebla, Puebla, la evaluación al servicio “Entrega de Folletería Turística”, con los resultados que se indican a continuación.



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Comparativo medios de difusión consultados

Rubro / Documento	Manual de Procedimientos	Ficha de trámite o servicio*	Centro de atención
Requisitos	1		
Costo	No aplica		
Tiempo de respuesta	1 a 3 días		1 día
Lugar de atención	Sin información	Avenida Reforma Núm. 113, 4to. Piso, Col. Centro	2 Sur Núm. 3906 Col. Huexotitla
Horario de atención	Lunes a viernes 9:00 a 16:00 horas	Lunes a viernes 9:00 a 17:00 horas	
Número telefónico	Sin información	(222) 309-4600 ext. 5982	
Correo electrónico	enlaceturismomunicipal @gmail.com	sectumri@gmail.com	
Área responsable	Departamento de Atención al Visitante de la Dirección de Atención		

Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Promocionar los atractivos turísticos de la Ciudad a través de la folletería turística como son folletos, mapas, publicaciones y cualquier otro material informativo.
Manual de procedimientos	Establecer un procedimiento para abastecer de folletería turística como son folletos, mapas, publicaciones y cualquier otro material informativo para módulos de información, prestadores de servicios, congresos, convenciones y eventos.



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Tiempo de respuesta, Lugar de Atención y Correo Electrónico	La información proporcionada en el lugar de atención no coincide con lo establecido en los documentos consultados.	Homologar la información en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Nombre y Objetivo del servicio	Son diferentes en el Manual de Procedimientos y en la Ficha del Servicio.	Establecer un nombre y objetivo concretos, haciendo uso de un lenguaje incluyente que se adecue al servicio que se otorga y se homologue en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Requisitos	En el manual de procedimientos no existe un apartado de requisitos pero se hace mención que debe presentarse una solicitud en el apartado de políticas de operación, cabe mencionar que en la Ficha de Trámites y Servicios si hace mención de los requisitos	Establecer los requisitos en el Manual de Procedimientos con el fin de que la información no presente diferencias en cualquier medio que se consulte.
Horario de atención	La información proporcionada en el lugar de atención no coincide con lo establecido en los documentos consultados.	Homologar la información en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Modalidad de atención	En la Ficha de trámites y servicios en la modalidad se establece como atención presencial, pero el servicio es brindado en tres modalidades	Establecer en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía las modalidades en las que se encuentra disponible el servicio: envío electrónico, envío físico y recolección física en las instalaciones de la Secretaría..



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
Datos de quien valida la información: no se encuentra actualizado el nombre de la o el Director responsable del servicio en la Ficha del Servicio.	Informar en la Ficha de Servicio el nombre actualizado de la o el responsable del área que brinda el servicio.
Señalética: en el lugar de atención no se encuentra ubicada correctamente la señalética aplicable al servicio.	Ubicar correctamente la señalética en las instalaciones con la finalidad de evitar confusiones a las y los usuarios del servicio.



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Verificación de indicadores



Sistema de Quejas y denuncias (5/5)

- Se cuenta con buzón y formatos de quejas y/o denuncias (1).
- Se hace difusión de los canales de atención a quejas y denuncias (1).
- Se cuenta con un sistema propio de atención a quejas y denuncias, esto a través de la aplicación WhatsApp (3).



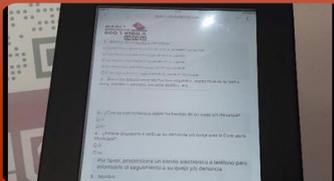
Accesibilidad (10/10)

- Se cuenta con personal de seguridad en las instalaciones (1).
- Se cuenta con señalización y distribución correcta en todas las áreas (3).
- La infraestructura es funcional para personas con discapacidad en el módulo de atención, pero no en las oficinas administrativas(3).
- Se observó limpieza y mantenimiento en todas las áreas (3).



Equipamiento (8/10)

- El personal labora con equipo de cómputo actualizado (2).
- Las instalaciones cuentan con sanitarios, bancas y sala de espera (3).
- Se cuenta con instalaciones aptas para personas con discapacidad en el módulo de atención, pero no en las oficinas Administrativas(3).
- No se cuenta con sistema de turnos ni de citas (0).



Alineación normativa (2/5)

- La Ficha del Servicio se encuentra publicada pero no actualizada (.5).
- El Manual de Procedimientos está registrado por la Contraloría Municipal, pero no actualizado (.5).
- Los formatos se encuentran actualizados y registrados ante la Contraloría Municipal (1).
- No se cuenta con un protocolo documentado ante el exceso de demanda (0).



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Verificación de indicadores

Información pública (10/10)



- Se cuenta con un Módulo de Información, ubicado en Portal Hidalgo 14, Centro Histórico(2).
- La información sobre el servicio está publicada en la página WEB del Ayuntamiento (2).
- Se tiene información impresa en sitio relativa al servicio (2).
- Se cuenta con equipo de cómputo para informes y requisitos (2).
- Se encontró publicación de la información del servicio (2).

Calificación del personal (10/15)



- El personal brinda un trato amable y sin discriminación. (5)
- El personal encargado del servicio no hace uso del gafete oficial del H. Ayuntamiento (0).
- El personal encargado del servicio conoce el protocolo de atención (5)

Mejora de proceso (15/15)



- El servicio está simplificado en tiempos (5).
- El servicio se encuentra simplificado en lo que respecta a los requisitos (5)
- El servicio se encuentra simplificado en procedimiento (5)

Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (12/12)



- La gestión del servicio se puede realizar de forma virtual (en línea o presencial) (6)
- El producto se puede entregar de forma física o electrónica (correo) (6)



Informe de resultados Entrega de Folletería Turística

Requisitos según fuente consultada

Manual de
Procedimientos

Solicitud
por
escrito

Ficha del
Servicio

Solicitud
por
escrito

Centro de
Atención

Solicitud
por
escrito



Conclusión

Se determina que el servicio se brinda con calidad y en consonancia con lo establecido en los medios de difusión disponibles para la ciudadanía, de forma amable, ágil y mediante la aplicación de los protocolos de atención establecidos, cabe destacar que la solicitud puede ser atendida el mismo día siempre y cuando se tenga folletería disponible en las instalaciones.

Resulta indispensable homologar la información disponible a la ciudadanía en los medios de difusión, ya que datos esenciales como el horario y la modalidad de atención presentan variaciones.

Con base en los indicadores aplicables que fueron evaluados, el servicio obtiene una valoración de **88%** lo que indica que deberán de establecerse las estrategias que se consideren pertinentes para brindar un mejor servicio a la ciudadanía en las áreas de:

- Equipamiento
- Alineación normativa
- Calificación del personal

En el mismo sentido, se sugiere analizar la viabilidad de brindar atención a la ciudadanía mediante tecnologías de la información y comunicación.