

Informe de resultados de la evaluación al servicio "Pláticas de Sensibilización en Materia Turística" a cargo de la Secretaría de Turismo

Subcontraloría de Evaluación y Control
Departamento de Evaluación
Agosto 2021



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 Portal Hidalgo no. 14, Colonia Centro, Puebla, Puebla, la evaluación al servicio **“Pláticas de Sensibilización en Materia Turística”**, con los resultados que se indican a continuación.



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 día	3 días	1 a 3 días
Lugar de atención	Sin información	Avenida Reforma Núm. 113, 4to. Piso, Col. Centro	Portal Hidalgo 14, Centro Histórico
Horario de atención	Sin información	Lunes a viernes 9:00 a 20:00 horas	Lunes a viernes 9:00 a 17:00 horas
Número telefónico	Sin información	(222) 309 4300 ext. 170 / 179	(222) 309 4300 ext. 170
Correo electrónico	Sin información	capacitacionturismomunicipal@gmail.com	
Área responsable	Departamento de Atención al Visitante de la Dirección de Atención		

Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Brindar platicas de sensibilización en materia turística a instituciones publicas y privadas de la ciudad de Puebla.
Manual de procedimientos	Otorgar herramientas que permitan mejorar la atención al visitante nacional e internacional por parte del personal que labora para los prestadores de servicio que se encuentran dentro del Centro de Atención al Visitante, ubicado en el Portal Hidalgo 14, Centro Histórico.



Informe de resultados Pláticas de Sensibilización en Materia Turística

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Tiempo de respuesta, Lugar y Horario de Atención y Número Telefónico	En el Manual de Procedimientos no se considera la información de estos rubros, en la Ficha de Servicio y lugar donde se presta, la información no es consistente.	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, en la Ficha de Trámites y Servicios y en la página del Ayuntamiento, se establece como requisito una "carta de solicitud".	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.
Políticas de Operación (1)	No presentan lenguaje incluyente, ya que se hace mención del Secretario de Turismo.	Actualizar la redacción en los documentos de consulta utilizando un lenguaje incluyente



Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
Datos de quien valida la información: durante la evaluación en sitio se observó que los responsables de realizar el servicio no coinciden con lo descrito en el Manual de Procedimientos.	Actualizar el procedimiento, con los actores reales que participan en la prestación del servicio.
Modalidad de atención: en la Ficha de tramites y servicios se indica que la gestión del servicio no se puede realizar por vía telefónica, pero en las instalaciones del Departamento de Atención al Visitante se indicó que si se puede realizar.	Actualizar la Ficha de Tramites y Servicios con referencia a las modalidades de atención ofrecidas para el servicio.
Difusión del servicio: no se cuenta con difusión o publicación las diversas redes o página de la Secretaría acerca del Servicio brindado.	Diseñar y poner en práctica mecanismos de difusión (carteles, videos, cortos, spots, publicaciones en redes, etc.) con información acerca del servicio.
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 centro de atención no se cuenta con señalética adecuada para la fácil identificación del Departamento encargado, así como una ruta de evacuación.	Colocar la señalética adecuada en las áreas de atención para que puedan ser identificadas por la ciudadanía.



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 (7/10)

- Se cuenta con personal de seguridad en las instalaciones (1).
- No se cuenta con señalización y distribución correcta en todas las áreas (0).
- La infraestructura es funcional para personas con discapacidad (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 (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).



Verificación de indicadores

Información pública (8/10)



- Se cuenta con un Módulo de Información(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).
- No se encontró publicación de la información del servicio (0).

Calificación del personal (15/15)



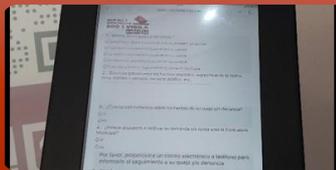
- El personal brinda un trato amable y sin discriminación. (5)
- El personal encargado del servicio hace uso del gafete oficial del H. Ayuntamiento (5).
- El personal encargado del servicio conoce el protocolo de atención (5)

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)
- Las pláticas se ofrecen en medios electrónicos y de forma presencial con el aforo permitido (6)



Requisitos según fuente consultada

Manual de
Procedimientos

No
especifica

Ficha del
Servicio

Carta
solicitud

Centro de
Atención

Carta
solicitud



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, la solicitud puede ser atendida en el mismo día siempre y cuando no exista un exceso de demanda y se presente la información requerida para poder agendar la capacitación.

Resulta indispensable homologar la información disponible a la ciudadanía en los medios de difusión, ya que datos esenciales como el tiempo de respuesta, lugar y horario de Atención y número telefónico presentan inconsistencias.

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:

- Accesibilidad
- Equipamiento
- Alineación normativa
- Información pública

En el mismo sentido, se sugiere analizar la viabilidad de brindar atención integral a la ciudadanía mediante tecnologías de la información y comunicación ya que las pláticas pueden ofertarse de forma presencial o a distancia.