

Informe de resultados de la evaluación al servicio “Terapia ocupacional y del Cuarto de Estimulación Multisensorial (CEMS)” a cargo del Sistema Municipal DIF

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 Av. 11 Sur S/N, Colonia 4ta. Sección Bioparque de Agua Santa, Puebla, Puebla, la evaluación al Servicio “**Terapia ocupacional y del CEMS**”, con los resultados que se indican a continuación.



Informe de resultados Terapia ocupacional y del CEMS

Comparativo medios de difusión consultados

Rubro / Documento	Manual de Procedimientos	Ficha de trámite o servicio*	Centro de atención
Requisitos	2		5
Costo	Sin información	\$65.00 por terapia	\$120.00 consulta de valoración \$65.00 por terapia
Tiempo de respuesta	5 días hábiles	Sin información	1 semana
Lugar de atención	Sin información	Av. 11 sur s/n, Col. 4ta. Sección Bioparque de Agua Santa	
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas		
Número telefónico	Sin información	(222) 24-15 609 ext. 105	
Correo electrónico	Sin información	dxrh.cemeri.smdif@gmail.com	Sin información
Área responsable	Departamento de Diagnóstico y Rehabilitación de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad		

Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Otorgar servicios integrales a través de terapia física, ocupacional y lenguaje para rehabilitar y maximizar la capacidad física, mental, social y laboral de las personas en situación de / con discapacidad que lo soliciten.
Manual de procedimientos	Mejorar y estimular la capacidad funcional y autónoma de los pacientes en actividades básicas de la vida diaria e instrumentales que se alteran por enfermedades. CEMS: Favorecer la activación de los sentidos y la entrada de información a las áreas cerebrales generando nuevos aprendizajes.



Informe de resultados Terapia ocupacional y del CEMS

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Correo electrónico	La información proporcionada en el lugar de atención no coincide con lo establecido en la Ficha del Servicio.	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	Varían en los documentos consultados con respecto a la información proporcionada en las instalaciones donde se presta el servicio.	Determinar el número de requisitos indispensables para solicitar el servicios y homologarlo en todos los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Costo	El costo de la terapia es de \$65.00, con posibilidad a disminuir de acuerdo al estudio socioeconómico. En la Ficha del servicio no se indica que el usuario/a debe realizar un pago de \$120 pesos por consulta de valoración (Rehabilitación o Neuropsicología) de primera vez y subsecuentes previo a la Terapia Física.	Homologar información en los medios de información disponibles a la ciudadanía. Aclarar qué, el costo de la tarjeta de citas es por reposición únicamente en caso de pérdida o extravío. Informar el costo de la consulta de valoración, mismo que puede aumentar en caso de requerir una segunda opinión. De la misma forma informar qué, es requerida una consulta de valoración por lo menos, cada 3 meses.



Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
Ficha de servicio (documentación): no contiene información para que el usuario asista en primera instancia con la documentación completa	Informar en la Ficha de Trámite la documentación necesaria para brindar el servicio, así mismo, la cantidad de juegos de copias que se requieren.
Tiempo promedio de gestión: el tiempo real en el que se lleva a cabo el servicio es de 12 días, según lo refieren los encargados de llevar a cabo el proceso.	Establecer un tiempo concreto de gestión, el cual considere desde el inicio del proceso hasta su conclusión, indicándolo también en la Ficha de Trámites y servicios.
Descripción del procedimiento: se considera que el procedimiento se encuentra incompleto, debido a que no se incluye el proceso de Diagnóstico, el cual llevan a cabo los médicos especialistas.	Se considera que el procedimiento debe integrar el proceso de Diagnóstico específico para la Terapia Ocupacional.
Sesiones virtuales	Actualizar en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía, la información sobre las sesiones impartidas en línea.
Difusión de lenguaje inclusivo	Se sugiere el uso del lenguaje incluyente, propiciando la inclusión de género, logrando una sociedad integrada.
Difusión del Servicio. no se encontró evidencia en las instalaciones o en redes sociales que brinde información acerca del servicio que se proporciona.	Se sugiere aumentar la dinámica de difusión, con el objetivo de dar a conocer el servicio, mediante publicaciones en medios de comunicación, igualmente, se sugiere colocar información en las instalaciones con la finalidad de divulgar a la sociedad el lugar exacto en dónde el servicio es brindado.



Informe de resultados Terapia ocupacional y del CEMS

Verificación de indicadores



Sistema de Quejas y denuncias (3/5)

- No cuenta con buzón y formatos de quejas y/o denuncias (0).
- No existe difusión de los canales de atención a quejas y denuncias (0).
- Se cuenta con un sistema propio de atención a quejas y denuncias (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 (3).
- Se observó limpieza y mantenimiento en todas las áreas (3).



Equipamiento (10/10)

- El personal labora con equipo de cómputo actualizado (2).
- Las instalaciones cuentan con sanitarios, bancas y sala de espera (3).
- Las instalaciones son aptas para personas con discapacidad (3).
- El sistema de turnos se realiza de forma telefónica mediante citas agendadas (2).



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 Terapia ocupacional y del CEMS

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).
- No se encontró un equipo de cómputo especial para informes a la ciudadanía (0).
- Se encontró publicación de la información del servicio (2).



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, sin embargo, se considera que está incompleto (5)



Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (6/6)

- No aplica ya que el servicio no se puede tramitar en línea por lo que no está habilitada una plataforma para agendar citas o realizar pagos de forma remota. Las sesiones deben ser presenciales.
- Algunas sesiones de terapia se imparten de manera virtual (6)



Informe de resultados Terapia ocupacional y del CEMS

Requisitos según fuente consultada

Manual de Procedimientos

Pago de derechos

Ficha del Servicio

Pago de derechos

Centro de Atención

Formato de solicitud

Acta o extracto de nacimiento del solicitante

Identificación oficial vigente del solicitante

Comprobante de domicilio

Pago de derechos



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.

Resulta indispensable homologar la información disponible a la ciudadanía en los medios de difusión, ya que datos esenciales como los requisitos y el costo presenta variaciones.

Con base en los indicadores aplicables que fueron evaluados, el servicio obtiene una valoración de **91%** 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:

- Sistema de quejas y denuncias
- Alineación normativa
- Información pública
- Mejora de procesos

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