

Informe de resultados de la evaluación al servicio “Préstamo de Instalaciones deportivas bajo administración, resguardo y custodia del Instituto Municipal del Deporte de Puebla” .

Subcontraloría de Evaluación y Control
Departamento de Evaluación
Septiembre 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 del Departamento de Desarrollo del Deporte, ubicadas en calle 25 Sur Núm. 1301, Colonia Santa Cruz los Ángeles, Puebla, Puebla, la evaluación al Servicio **“Préstamo de Instalaciones deportivas bajo administración, resguardo y custodia del Instituto Municipal del Deporte de Puebla”**, 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	5	2
Costo	Sin información	\$117.85 - \$656.37	
Tiempo de respuesta	1 día	5 días hábiles	1-4 días hábiles
Lugar de atención	Sin información	Calle 25 1301. Colonia Santa Cruz los Ángeles	
Horario de atención	Sin información	Lunes a viernes 9:00 a 17:00	
Número telefónico	Sin información	(222) 603-8320	(222) 230-4065 ext. 23
Correo electrónico	Sin información	coordinacionligas.imdp@gmail.com	
Área responsable	Departamento de Infraestructura		

Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Facilitar a la población en general, sin distinciones físicas o socioeconómicas para que realicen actividades deportivas para mantenerse activas en condiciones saludables.
Manual de procedimientos	Dar facilidades a la población en general, sin distinciones físicas o socio-económicas para que realicen las actividades necesarias para mantenerse activas y en condiciones saludables.



Informe de resultados Préstamo de instalaciones

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Tiempo de respuesta y Número Telefónico	Se encontraron diferencias en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.	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	El número de requisitos varían tanto en el Manual de Procedimientos, la Ficha de Trámites y Servicio, así como en la información brindada en sitio.	Actualizar, desglosar y diferenciar los requisitos entre una actividad sin fines de lucro y una que obtenga remuneraciones por llevarse a cabo en las instalaciones del Instituto. Solicitar a la o el ciudadano que requiera el servicio, indicar el número de personas que pertenecen al equipo o grupo. Actualizar la información, describiendo que es imprescindible presentarse en las instalaciones con el objetivo de firmar un convenio, siendo éste, un requisito para tener derecho de acceder a la instalación solicitada.
Costo del servicio	Se detectó que el costo varía en un rango de \$117.85 hasta \$656.37	Proporcionar información que indique los criterios establecidos para solicitar una cuota de recuperación, así como que dependen de la actividad y del espacio solicitado.



Informe de resultados Préstamo de instalaciones

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Costo del servicio	El encargado de brindar el servicio mencionó que no se requiere realizar el pago por adelantado	Homologar la información en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía, ya que no es necesario presentar el comprobante de pago para acceder a las instalaciones, éste se realiza en los 5 primeros días hábiles del mes, pagando los días acudidos a los espacios previamente; y presentar el comprobante de pago original y una copia de manera física en las instalaciones del Instituto Municipal del Deporte.
Reporte fotográfico	El encargado de brindar el servicio informó que cada solicitante deberá enviar de manera digital evidencia fotográfica cada vez que hagan uso del espacio solicitado.	Integrar este requisito en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
Casos especiales	El encargado de brindar el servicio informó que existen casos en los que el pago puede presentar una condonación.	Informar a través de los medios de consulta disponibles a la ciudadanía que se cuenta con la posibilidad de condonación de pago, así como los casos en los que aplica y el formato que deberá presentarse para acceder al mismo.
Difusión del Servicio.	No se encontró evidencia en las instalaciones o en redes sociales que brinde información acerca del servicio que se proporciona.	Difundir el servicio mediante publicaciones en medios de comunicación y colocar información en las instalaciones



Verificación de indicadores



Sistema de Quejas y denuncias (2/5)

- Se cuenta con buzón y formatos de quejas y/o denuncias (1).
- Se hace difusión de los medios para presentar quejas y denuncias (1).
- No se cuenta con un sistema propio de atención a quejas y denuncias (0).



Accesibilidad (7.5/10)

- No se cuenta con personal de seguridad en las instalaciones (0).
- Se cuenta con señalización y distribución correcta en todas las áreas (3).
- No todas las áreas cuentan con infraestructura para personas con discapacidad (1.5).
- Se observó limpieza y mantenimiento en todas las áreas (3).



Equipamiento (8.5/10)

- El personal labora con equipo de cómputo actualizado (2).
- Las instalaciones cuentan con sanitarios y sala de espera para el uso de las y los ciudadanos. (3).
- No todas las instalaciones son aptas para personas con discapacidad (1.5).
- Se cuenta con organización de turnos, sin embargo, no se cuenta con un sistema fijo (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).



Verificación de indicadores



Información pública (4/10)

- Se cuenta con un módulo de información (2).
- La información sobre el servicio está publicada en la página WEB del Ayuntamiento (2).
- No se cuenta con información impresa en sitio relativa al servicio (0).
- No se encontró un equipo de cómputo especial para informes a la ciudadanía (0).
- No se encontró publicación de la información del servicio (0).



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



Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (N/A)

- 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.



Requisitos según fuente consultada

Manual de Procedimientos

Oficio de solicitud

Pago de derechos

Ficha del Servicio

Oficio de solicitud

~~Identificación oficial vigente del solicitante~~

~~Clave Única de Registro de Población (CURP)~~

~~Comprobante de domicilio~~

~~Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC)~~

Pago de derechos

Centro de Atención

Oficio de solicitud

~~Identificación oficial vigente del solicitante~~

~~Clave Única de Registro de Población (CURP)~~

~~Comprobante de domicilio~~

~~Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC)~~



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.

Se considera que las acciones establecidas en el Manual de Procedimientos deben adecuarse a la operación real. Por último, se deberá de homologar la información en todos los medios de consulta disponibles a la ciudadanía debido a que existen diferencias.

Con base en los indicadores aplicables que fueron evaluados, el servicio obtiene una valoración de **70%** 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
- Accesibilidad
- Equipamiento
- Alineación normativa
- Información pública
- Calificación del personal

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