

# Informe de resultados de la evaluación al servicio “Solicitud de Apertura de Espacios de Activación Física” a cargo del Instituto Municipal del Deporte

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 “Solicitud de apertura de espacios de activación física”, 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	Sin información	1	2
Costo	Sin costo		
Tiempo de respuesta	60 días hábiles	5 días	3 a 5 días
Lugar de atención	Sin información	Calle 25 Sur Núm. 1301, Colonia Santa Cruz los Ángeles	
Horario de atención	Sin información	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 horas	Lunes a viernes 8:00 a 17:00 horas
Número telefónico	Sin información	<del>(222) 2300 188 ext. 19</del>	
Correo electrónico	Sin información	<del>carlos.tdeportivo@gmail.com</del>	
Área responsable	Departamento de Desarrollo del Deporte		

### Objetivo del servicio

Ficha de trámite o servicio	Impartir clases de activación física en espacios activos de unidades habitacionales, colonias, barrios, fraccionamientos y juntas auxiliares.
Manual de procedimientos	Promover la activación física en los espacios activos de Unidades Habitacionales, Colonias, Barrios, Fraccionamientos, Juntas Auxiliares, Escuelas y Empresas o Instituciones, para estimular y fomentar el desarrollo de la activación física dirigidas a todos los segmentos de la población



# Informe de resultados Solicitud de apertura de espacios de activación física

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Tiempo de respuesta y Horario de Atención	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	En la Ficha del servicio se indica un oficio de solicitud. En el centro de atención se menciona adicionalmente una lista de asistencia de las personas que integraran el grupo (25 personas como mínimo).	Determinar el número de requisitos indispensables para solicitar el servicio y homologarlo en todos los medios de consulta disponibles a la ciudadanía, se sugiere establecer como requisito la lista de asistencia.
Política de Operación (3)	Indica que el número mínimo de prácticas deportivas es de 2 y máximo de 5. En el centro de atención señalan que el número máximo de prácticas por grupo es de 3. (Manual de Procedimientos)	Actualizar la información con número de prácticas deportivas que se puede impartir por grupo.
Política de Operación (4)	Indica que para la apertura de nuevos espacios físicos, se debe integrar un Comité. El encargado de brindar el servicio refiere que ya no se integra el comité ya que se constituye legalmente. Cuando un grupo se desintegra debe darse de baja, lo cual es muy frecuente.	Analizar la pertinencia de eliminar del procedimiento la política de operación, debido a que es una acción que no se realiza.



## Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
<p><b>Política de Operación (2):</b> establece el número mínimo de participantes para apertura un espacio de activación física, pero no especifica lo que se debe realizar en caso de que no se cuente con este número de persona o bien en caso de que inicien las sesiones y durante este tiempo el número de personas llegara a disminuir.</p>	<p>Actualizar la descripción de la política indicando que, en caso de disminuir el número de asistentes en las sesiones de activación física, el grupo se da de baja.</p>
<p><b>Tiempo promedio de gestión:</b> en el Manual de Procedimientos se señala un tiempo de respuesta de 60 días, el cual no es coincidente con lo referido en la ficha del servicio y en el centro de atención.</p>	<p>Homologar el tiempo de gestión, ya que de acuerdo a lo referido en el centro de atención el servicio tiene un tiempo de respuesta de 3 a 5 días hábiles.</p>
<p><b>Descripción del procedimiento:</b> se observó que algunas de las acciones no son realizadas por las y los responsables que se señalan en el Manual de Procedimientos; en el mismo sentido, una de las acciones enunciadas en el diagrama de flujo (Integra el comité de espacio activo) no se realiza.</p>	<p>Adaptar el procedimiento en consonancia con la realidad operativa del proceso que se sigue y establecer de manera correcta a las y los responsables de cada acción descrita.</p>
<p><b>Difusión del servicio:</b> en las instalaciones y en algunas redes sociales de la entidad no se cuenta con la difusión del servicio brindado, tampoco se cuenta con información impresa.</p>	<p>Se recomienda hacer difusión acerca del servicio proporcionado en sitio, así como en los medios de comunicación, mediante la creación de propaganda (banners, lonas, trípticos, videos, cortos, etc.), para que las y los ciudadanos se encuentren informados sobre el servicio, así como de los requisitos y temas de las sesiones</p>



## 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 (6.5/8)

- 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).
- No aplican sistema de turnos ya que las solicitudes se presentan por escrito (N/A).



### 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 (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.
- Las sesiones de activación física se pueden impartir de manera virtual como presencial (6)



Requisitos según fuente consultada

Manual de  
Procedimientos

Oficio de solicitud

Ficha del  
Servicio

Oficio de solicitud

Centro de  
Atención

Oficio de  
solicitud

Lista de  
asistentes





## 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 **74%** 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.