

# Informe de resultados de la evaluación al servicio “Terapia Física” a cargo del Sistema Municipal DIF

Subcontraloría de Evaluación y Control  
Departamento de Evaluación  
Agosto 2021



# Informe de resultados Terapia física

## 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 física**”, con los resultados que se indican a continuación.



# Informe de resultados Terapia física

## Comparativo medios de difusión consultados

Rubro / Documento	Manual de Procedimientos	Ficha de trámite o servicio*	Centro de atención
Requisitos	2		7
Costo	Sin información	\$65.00 por terapia	\$120.00 consulta de valoración \$65.00 por terapia
Tiempo de respuesta	5 días	Sin información	12 días
Lugar de atención	Sin información	Av. 11 sur s/n, Col. NFO NAVIT Agua Santa	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	<del>(222) 24 15 609 ext. 105</del>	<del>(222) 14 65 609 ext. 105</del>
Correo electrónico	Sin información	<del>pxrh.cemeri.smdif@gmail.com</del>	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	Proporcionar una atención de excelencia a todas personas que soliciten el servicio de Terapia Física.



# Informe de resultados Terapia física

Rubro	Hallazgos	Recomendaciones
Lugar de atención, Número Telefónico y 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, en donde se solicitan 7 requisitos (por duplicado) para las y los usuarios de primera vez.	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.	Establecer en los medios de difusión disponibles a la ciudadanía, los costos de la consulta de valoración de primera vez y subsecuentes, dado que de acuerdo a la información proporcionada en sitio, cada trimestre los ciudadanos son valorados por los especialistas con la finalidad de verificar el avance del tratamiento asignado.



# Informe de resultados Terapia física

## Hallazgos generales

Hallazgos	Recomendaciones
<b>Política de operación número 4:</b> no utiliza Lenguaje Incluyente, al hacer referencia del solicitante.	Utilizar lenguaje Incluyente, haciendo mención de las y los solicitantes.
<b>Tiempo promedio de gestión:</b> en el Manual de procedimientos se manejan dos plazos para brindar el servicio.	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.
<b>Descripción del procedimiento:</b> se considera que se encuentra incompleto, debido a que no incluye la totalidad del proceso a seguir	Incluir en el procedimiento el proceso de Diagnostico Específico para la Terapia física.
<b>Modos de atención:</b> en la Ficha de Trámites y Servicios, se indica que se puede solicitar en línea información enviando un correo electrónico a la dirección <a href="mailto:dxrh.cmeri.sindif@gmail.com">dxrh.cmeri.sindif@gmail.com</a> ; en el centro de atención se menciona que no se cuenta con un correo electrónico.	Actualizar la información en el paso 3 de la Ficha de Trámites y servicios, en el apartado "En línea", indicando que no se cuenta con dicha modalidad y homologar en los medios de consulta disponibles a la ciudadanía.
<b>Difusión del servicio:</b> no se cuenta con la difusión del servicio en las instalaciones donde se brinda, así como en algunas de las redes sociales de comunicación.	Difundir el servicio proporcionado en sitio, así como en redes sociales, mediante la creación de propaganda (banners, lonas, trípticos, videos, cortos, etc.), para que las y los ciudadanos se encuentren informados sobre el servicio.
<b>Quejas y denuncias:</b> no se cuenta con la difusión de los canales de atención a quejas y denuncias.	Promover los canales de a recepción de quejas y denuncias mediante la colocación de medios de difusión va la vista de las y los ciudadanos, en las instalaciones.



# Informe de resultados Terapia física

## 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 física

## 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 (14.5/15)

- El personal brinda un trato amable y sin discriminación. (5)
- El 90% del personal encargado del servicio hace uso del gafete oficial del H. Ayuntamiento (4,5).
- El personal encargado del servicio conoce el protocolo de atención (5)



### Mejora de proceso (10/15)

- El servicio está simplificado en tiempos (5).
- El servicio no se encuentra simplificado en lo que respecta a los requisitos (0)
- El servicio se encuentra simplificado en procedimiento, sin embargo, se considera que está incompleto (5)



### Implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (No aplica)

- No aplica ya que el servicio no se puede tramitar en línea por lo que no está habilitada una plataforma para agendarcitas o realizar pagos de forma remota. Las sesiones deben ser presenciales.



# Informe de resultados Terapia física

Requisitos según fuente consultada

## Manual de Procedimientos

Recibo de pago

Tarjeta de Citas

## Ficha del Servicio

Recibo de pago

Tarjeta de Citas

## Centro de Atención

Credencial de Elector (Paciente o tutor)

CURP del Paciente

Acta de Nacimiento del Paciente

Tarjeta de Citas

Estudios o RX (En caso de tener)

Comprobante de Domicilio.

Recibo de pago





## 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 **82%** 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
- Calificación del personal
- 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.