



INFORME FINAL DE EVALUACION

EVALUACION “ATENCION CIUDADANA”

EVALUACION004/2023

MUNICIPIO DE CHAPULHUACÁN

Hallazgos de la Evaluación

RESULTADOS:

Nivel de satisfacción ciudadana: Se puede medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por el ayuntamiento. Esto incluye la eficiencia en la resolución de consultas, quejas o solicitudes, así como la amabilidad y claridad de la información proporcionada.

Tiempo de respuesta: Evaluación del tiempo que el ayuntamiento tarda en responder a las consultas, sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos. Esto incluye el tiempo de espera en líneas telefónicas, respuesta a correos electrónicos o resolución de trámites administrativos.

Accesibilidad y canales de comunicación: Análisis de la accesibilidad de los canales de comunicación proporcionados por el ayuntamiento (página web, redes sociales, oficinas físicas, teléfono, entre otros). Se evalúa la facilidad de uso, la disponibilidad de información y la diversidad de canales disponibles para los ciudadanos.

Capacitación del personal: Evaluación de la capacitación y preparación del personal del ayuntamiento para brindar una atención adecuada a los ciudadanos. Esto incluye la empatía, conocimiento de los procedimientos y políticas, así como habilidades de comunicación.

Seguimiento y resolución de quejas: Evaluación del proceso para el seguimiento y resolución de las quejas o reclamos presentados por los ciudadanos, así como la transparencia en el manejo

Participación ciudadana: Medición del grado de participación de la comunidad en la toma de decisiones municipales, la facilidad para presentar propuestas o sugerencias y la respuesta del ayuntamiento a estas iniciativas.

RECOMENDACIONES

Mejora en la accesibilidad y canales de comunicación: Ampliar y mejorar los canales de comunicación para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios municipales.

Capacitación del personal: Ofrecer capacitación continua al personal para mejorar sus habilidades de atención al cliente, empatía, resolución de problemas y conocimiento de los servicios municipales. Esto contribuirá a una atención más efectiva y amigable hacia los ciudadanos.

Implementación de un sistema de seguimiento y respuesta ágil: Establecer un sistema eficiente para el seguimiento y la respuesta a las consultas, quejas o sugerencias de los ciudadanos.

Fomento de la participación ciudadana: Desarrollar programas y estrategias para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones municipales.

Aprobado por:


Getzamani Oliva Martínez
Firma y nombre del responsable de la evaluación





PROGRAMACION DE MEJORAS Y DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO A LA EVALUACION
DE ACUERDO AL PAE PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2023

NUMERO DE EVALUACIÓN: EVALUACION004/2023

TEMA: Atención Ciudadana

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO

Garantizar la implementación efectiva de las recomendaciones derivadas de la evaluación del sistema de agua potable.

DESARROLLO DEL PLAN

Contexto Municipal: Descripción general del municipio, sus características, dinámicas demográficas, económicas y sociales relevantes para el ordenamiento territorial y desarrollo urbano.

Marco Legal y Normativo: Resumen de las leyes, normativas y regulaciones relacionadas con el ordenamiento territorial y desarrollo urbano aplicables al municipio.

Enfoque y Metodología: Explicación detallada de los métodos, herramientas y criterios utilizados para evaluar la planeación, instrumentación y control de políticas.

Resultados de la Evaluación

Nivel de satisfacción ciudadana: Se puede medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por el ayuntamiento. Esto incluye la eficiencia en la resolución de consultas, quejas o solicitudes, así como la amabilidad y claridad de la información proporcionada.

Tiempo de respuesta: Evaluación del tiempo que el ayuntamiento tarda en responder a las consultas, sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos. Esto incluye el tiempo de espera en líneas telefónicas, respuesta a correos electrónicos o resolución de trámites administrativos.

Accesibilidad y canales de comunicación: Análisis de la accesibilidad de los canales de comunicación proporcionados por el ayuntamiento (página web, redes sociales, oficinas físicas, teléfono, entre otros). Se evalúa la facilidad de uso, la disponibilidad de información y la diversidad de canales disponibles para los ciudadanos.

Aspectos a Mejorar: Identificación y descripción de áreas críticas que requieren mejoras y recomendaciones.

Conclusiones: Síntesis de los hallazgos más importantes derivados de la evaluación.

Recomendaciones: Propuestas específicas para mejorar la planeación, instrumentación y control de políticas de ordenamiento territorial y desarrollo urbano.

ESTABLECIMIENTO DE CRONOGRAMA:

- Creación de un cronograma detallado que incluya fechas límite para la implementación de cada recomendación.

Mes 1: Preparación y Planificación

- Revisión de Recomendaciones: Analizar y priorizar las recomendaciones derivadas de la evaluación.
- Creación de Equipos de Trabajo: Designar equipos responsables
- Desarrollo de Plan de Acción: Establecer objetivos, metas, recursos y responsabilidades

Mes 2: Implementación Inicial

- Implementación de Recomendaciones Prioritarias: Comenzar con las recomendaciones consideradas más urgentes y de alto impacto.
- Asegurar la asignación adecuada de presupuesto, personal y equipos para las acciones planificadas.
- Formación y Capacitación: Proporcionar capacitación al personal.

Mes 3: Continuación de Implementación y Monitoreo Continuo

- Realizar seguimientos regulares para evaluar el progreso inicial de las recomendaciones
- Ajustes y Correcciones: Realizar ajustes en el plan de acción según los resultados y retroalimentación obtenidos.
- Monitoreo Continuo y Ajustes Finales: Mantener un seguimiento constante y realizar ajustes finales según sea necesario para garantizar la efectividad a largo plazo.

Mes 4: Evaluación Final y Reporte

- Evaluación Final: Realizar una evaluación exhaustiva para medir el cumplimiento de metas
- Elaboración de Informe Final: Preparar un informe detallado que resuma los resultados, impactos y lecciones aprendidas durante la implementación.

COMUNICACIÓN Y REPORTE:

- Establecimiento de un sistema de comunicación para informar sobre el progreso a las partes interesadas pertinentes.
- Comunicar los resultados a los responsables, autoridades relevantes y partes interesadas.

Responsable del Plan de Seguimiento: El responsable del seguimiento será la C. Lilia Monserrat Rubio Chávez, quien funge como Encargada de Atención Ciudadana

Fecha de Inicio del Plan de Seguimiento: A la brevedad.

Chapulhuacán a Hidalgo a 14 de noviembre de 2023.

Oficio No: CTRL/NOT/004/2023
Núm. De Evaluación: EVALUACION004/2023 del Tema
"Atención Ciudadana"

Asunto: El que se indica

LILIANA MONSERRAT RUBIO CHAVEZ
ENCARGADA DE ATENCION CIUDADANA
P R E S E N T E

Derivado de las evaluaciones del Programa Anual de Evaluación del presente año por parte de la Contraloría Interna, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 105, 106 fracciones I, III, IV, V, VI, VII, IX, XII, XIII, XIV incisos a) b) c) d) e) f), XIX, XXI. de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y entes fiscalizadores, **REMITO** la siguiente información:

- Informe y Análisis de Evaluación
- Programación de Mejoras

Sin más por el momento, quedo de usted.

14/11/2023



ATENTAMENTE



DAVID FALCÓN DELGADILLO
CONTRALOR INTERNO

