



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
Secretaría de la Contraloría



Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora Clasificados como Institucionales,
derivados de Informes y Evaluaciones Externas
Anexo D

Documento de Trabajo

Nombre de la Dependencia/Entidad: Instituto Estatal de Transporte del Estado de Campeche

Nombre del Programa Evaluado: 103 Programa Estatal de Transporte

Núm. Consc.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Área Coordinadora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	No se cuenta con un registro de las quejas y denuncias de usuarios de transporte	Dirección General	-Digitalizar expedientes de quejas -Diseñar base de datos con registro estadístico de quejas y denuncias	Subdirección Jurídica	31 de diciembre de 2019	Transparencia en la resolución de quejas y denuncias ciudadanas en materia de transporte público	-Base de datos -Expedientes digitales
2	No se cuenta con un diagnóstico que permita identificar la viabilidad de las rutas de transporte, tasa de incidencia de accidentes de tránsito a causa de operadores de transporte público	Dirección General	-Diagnóstico de rutas de transporte público con plan de acción y propuesta de mejoras de viabilidad y factibilidad	Subdirección de Planeación	31 de diciembre de 2019	Transparencia en la asignación de rutas de transporte	-Diagnóstico del servicio de transporte público
3	No se cuenta con un mecanismo para medir el grado de satisfacción de los usuarios de transporte público	Dirección General	-Estudio de opinión pública	Subdirección de Planeación	31 de diciembre de 2019	Medición adecuada de las necesidades de a ciudadanía en materia de transporte público	-Informe de estudio de opinión pública
4	No se cuenta con un procedimiento adecuado que permita planear los operativos de verificación en función de las denuncias de usuarios de transporte	Dirección General	-Elaborar registro histórico de quejas de usuarios de transporte público	Subdirección de Verificación	31 de diciembre de 2019	Correlacion adecuada del análisis de denuncias ciudadanas con los operativos de verificación	-Informe de denuncias
5	Los indicadores no miden el impacto del programa	Dirección General	-Diseño de indicadores -Propuesta de MIR	Coordinación Administrativa	31 de diciembre de 2019	Monitoreo adecuado del programa	-Matriz de Indicadores para Resultados
6	No se cuenta con manuales de procedimientos	Dirección General	-Elaboración de manual de procedimientos	Coordinación Administrativa	31 de diciembre de 2019	Operación correcta del programa	-Manual de procedimientos

Responsable de la Información
Lic. Astrid Janeth Martínez Herre

Enlace de Evaluación
C.P. Emijudith del Jesús Romero Barahona

Titular de la Dependencia
L.D. Juan José Castillo Zarate