



**CONGRESO
GUANAJUATO**
LXV LEGISLATURA

Auditoría Superior del Estado
de Guanajuato Unidad de
Transparencia y Rendición de Cuentas

2023 MAR 10 PM 5:21

Oficio 6417
Expediente 5.0

Guanajuato, Gto., 9 de marzo de 2023

**Ciudadanos integrantes del Ayuntamiento
Guanajuato, Gto.
P r e s e n t e s .**

Para los efectos de su competencia y con fundamento en el artículo 64 fracción V de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato, remitimos el informe de resultados, dictamen y acuerdo aprobados por la Sexagésima Quinta Legislatura del Congreso del Estado en sesión ordinaria celebrada el día de hoy, relativos a la evaluación de desempeño respecto de la calidad percibida por la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados por dicha administración municipal, correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021.

Reiteramos las seguridades de nuestra consideración distinguida.

A t e n t a m e n t e
Mesa Directiva del Congreso del Estado

Diputado Bricio Balderas Alvarez
Primer secretario

Diputado Gustavo Adolfo Alfaro Reyes
**Prosecretario en funciones de
segundo secretario**

Gobierno Municipal de Guanajuato
Secretaría de H. Ayuntamiento

RECIBIDO
17 MAR. 2023

Hora: 9:05 Recibió: 
Anexos:

Presidencia Municipal de Guanajuato
Dirección General de la Función Edilicia

RECIBIDO
17 MAR. 2023

Hora: 09:10
Anexos:
Recibe:  CD

ASEG

AUDITORÍA SUPERIOR DEL
ESTADO DE GUANAJUATO

#TuOpiniónCuenta

Municipio de Guanajuato, Gto.

Informe de Resultados

Evaluación al Desempeño Municipal
sobre la Percepción de los Servicios Públicos
(Estudio general de opinión).

Enero a Diciembre 2021

#EnASEGcontamosContigo

Guanajuato, Gto.; a 26 de septiembre de 2022.

«2022, Año del Festival Internacional Cervantino, 50 años de diálogo cultural»
«Bicentenario de la Instalación de la Excelentísima Diputación Provincial de Guanajuato, 1822-1824»

DESEMPEÑO

FO_PF_0290_03

Carretera Guanajuato-Silao Km. 6.5, Frente a la Glorieta Santa Fe | Tels.:(473)735-28-00 y 733-02-17 | Guanajuato, Gto. C.P. 36250
www.aseg.gob.mx

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



Contenido

I. Introducción.	1
I.1. Presentación.	1
I.2. Marco competencial.	2
I.3. Estructura del Informe.	3
I.4. Enfoque, objetivo y alcance.	3
I.4.1. Metodología del estudio.	4
I.5. Antecedentes de las labores de fiscalización.	5
I.6. Contexto de la política pública evaluada.	6
I.6.1. Contexto estatal.	7
I.6.2. Contexto municipal.	8
I.6.3. Alineación de la Agenda 2030 y los servicios públicos municipales.	9
I.7. Siglas para la identificación de los municipios	10
II. Resultados de la evaluación.	10
II.1. Procedimientos.	10
II.2. Calidad.	11
III. Reflexiones y lecciones aprendidas.	49
IV. Conclusión general.	52



Por su enfoque, objetivo y alcance, el presente informe es una acción de la ASEG por contribuir con las Metas 16.6 y 16.7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Mediante las reflexiones, conclusiones y los aspectos susceptibles de mejora emitidos; así como por el aporte de la participación ciudadana, se busca incentivar la buena gobernanza de las instituciones públicas y la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales.

I. Introducción.

La función de fiscalización, constitucionalmente encomendada al Congreso del Estado y ejercida mediante la Auditoría Superior, obedece a principios de legalidad, imparcialidad y confiabilidad que enmarcan su trascendencia para la sociedad en la revisión de la aplicación de los recursos.

Se trata de una actividad que debe desarrollarse en un estricto marco constitucional y legal, ejercida técnicamente mediante la observancia de las normas profesionales de auditoría y directrices de evaluación nacionales e internacionales, así como de las buenas prácticas relativas a las metodologías, guías, principios y estándares para la realización de estudios y prácticas en materia de evaluación, formulados tanto por asociaciones como por organismos de cooperación internacional.

En este sentido, la Auditoría Superior como órgano técnico, especializado, integrante de los Sistemas Nacional y Estatal Anticorrupción y de Fiscalización, en el ejercicio de tan trascendente función, adopta como misión cotidiana, fiscalizar que los recursos públicos sean empleados dentro del marco de la legalidad con honestidad, eficiencia, eficacia, economía, calidad y con un enfoque de resultados; con profesionalismo, independencia, objetividad, integridad, imparcialidad, legalidad y transparencia, como los principios de la función que desarrollamos; así como con la encomienda sobre el interés público, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad, protección del entorno, cooperación y liderazgo, como valores de su actuar institucional.

En ese orden de ideas, la evaluación de actividades, programas, servicios y políticas públicas, como un componente con semejanzas a las auditorías al desempeño, es una labor de fiscalización, esa es su esencia (género próximo). No obstante, atentos a su modo de ser (alcance, procedimiento y su consecuencia), se colige que su naturaleza técnico-jurídica difiere de las auditorías, pues el resultado se expresa con la emisión, en su caso, de exclusivamente aspectos susceptibles para la mejora (última diferencia); distinguiéndose de otros actos de fiscalización o control, que pueden arrojar observaciones y recomendaciones, en su caso. La mayor diferencia frente a otras técnicas enfocadas al cumplimiento normativo y/o de criterios, es que la evaluación, aparece ligada a aspectos sociales y a la participación plural de los actores, esto es, no se limita a un sujeto y una temporalidad particular. Se trata de una tarea que tiene la posibilidad de responder a la exigencia ciudadana sobre la necesidad de una gestión de la calidad en el quehacer público, que resuelva sus necesidades de forma adecuada, es decir, de forma efectiva y con calidad.

En dichas revisiones —con independencia de su enfoque—, se debe plantear con toda claridad y con base en la evidencia competente, suficiente, pertinente, relevante y oportuna, las conclusiones del proceso de evaluación, puntualizándose las reflexiones y lecciones aprendidas formuladas en su caso.

I.1. Presentación.

La Evaluación de los Servicios Públicos Municipales es una investigación que reúne las percepciones y actitudes de la ciudadanía que ha caracterizado a los cuarenta y seis municipios del Estado de Guanajuato durante los últimos doce meses, a través de un cuestionario diseñado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

En cuanto a la técnica de evaluación, tenemos que una de las más utilizadas es tomar en cuenta la opinión de la comunidad, usando muestras de encuestas para evaluar la calidad de los servicios, esta técnica es respaldada por el Instituto de Desarrollo Económico del Banco Mundial quienes dan herramientas de evaluaciones de gestión a través de las encuestas de opinión.¹

El cuestionario incluye preguntas que miden la percepción respecto a los servicios públicos municipales, a saber, 1. Agua potable, drenaje y alcantarillado; 2. Alumbrado público; 3. Limpia y recolección de residuos sólidos urbanos, y 4. Seguridad pública. A su vez, mide la percepción en cuanto a la cercanía de las autoridades a través de los ayuntamientos municipales y las capacidades institucionales municipales en la gestión de los servicios públicos.

La evaluación permitirá generar un juicio valorativo de la calidad, la eficacia y la eficiencia del quehacer político municipal a nivel Meso-calidad²; con la finalidad de comprobar si los servicios públicos municipales ofrecen los resultados satisfactorios para la ciudadanía. Considerando que la retroalimentación debe incluirse en la evaluación de los servicios, es necesario tener en cuenta la percepción de quienes utilizan estos servicios. Estas observaciones se relacionan también con la perspectiva organizativa,

¹Núñez, L., Rodríguez, D. y Cáceres, A. (2010). Análisis de la percepción de los servicios municipales en la comunidad anzoatiguense, Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(42), 72-86

²En 1998, Geert Bouckaert escribió *Calidad y cantidad en el análisis de políticas públicas*, en el que diferencio los sistemas de medición de rendimiento en el ámbito de la gestión pública: Macro, Meso y Micro. El nivel Meso abarca la evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos.

puesto que es útil conocer el cumplimiento de los objetivos de los servicios brindados por las autoridades municipales, al realizar un diagnóstico que posibilite la presentación de ambas perspectivas.

Frente a la exigencia de la Nueva Gestión Pública (NGP) de optimizar el quehacer gubernamental, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, ha tomado la responsabilidad de contribuir en la construcción de la participación ciudadana en la gestión pública municipal, desde la percepción y la confianza de los guanajuatenses, además, la participación ciudadana es parte de un sistema democrático y crea condiciones para el pleno desarrollo.

Asimismo, en un entorno social, el ciudadano construye la evaluación al desempeño de su gobierno a partir de su percepción sobre la calidad de los servicios públicos recibidos. Evaluar es, por tanto, un ejercicio constante de comprensión de parte del ciudadano sobre la actividad que realiza su gobierno, es por ello que, la esfera de acción municipal resulta el espacio idóneo para analizar, promover y generar iniciativas que ayuden a mejorar los niveles de desarrollo en los municipios.³

Finalmente, el objetivo de este informe es ofrecer una herramienta de evaluación sumativa⁴, pues se utilizó la información recopilada de satisfacción ciudadana para emitir una calificación global que puede servir como diagnóstico a las administraciones locales para la nueva gestión e implementación de los servicios públicos municipales.

I.2. Marco competencial.

Uno de los principios rectores que orientan y rigen la función pública de fiscalización, es el de legalidad⁵, mismo que se define en el artículo 2, párrafo primero, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato. Es preciso igualmente citar lo referido por el artículo 116, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece al efecto que las legislaturas de los estados contarán con entidades estatales de fiscalización; las cuales serán órganos con autonomía técnica y de gestión en el ejercicio de sus atribuciones, funcionamiento y resoluciones, en los términos que dispongan sus leyes. Dicho precepto constitucional previene que la función de fiscalización se desarrollará conforme a los principios de legalidad, imparcialidad y confiabilidad.

En ese orden de ideas, la Carta Fundamental de nuestro país, señala en su ordinal 134, que los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan los estados, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en dichos términos.

Siguiendo con el marco normativo aplicable, y particularmente con los referentes constitucionales, es menester acudir a nuestro texto constitucional local. En ese sentido, el ente fiscalizador estatal fundamenta su actuar en los artículos 63 fracción XIX, y 66, fracciones I, II y IV, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 2, fracciones II y III, 3, fracciones I, II, V y XI, 4, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 24, 25, 26, 30, 31, 37, 56, 57, 59, 60, 82, fracciones III, IV, XXIX, XXXII y XXXV, y 87, fracciones V, XII y XXVI, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 3, 10, 13, 18, 20, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y 1, 7, segundo párrafo, 8, fracción I, 9, fracción XVII, 10 fracciones III, XVII, XIX y XX, 14, 16, y 17 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

Aunado a ello, la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, en su numeral 42 refiere que los integrantes del Sistema Nacional de Fiscalización —del que esta Auditoría Superior forma parte— deberán homologar los procesos, procedimientos, técnicas, criterios, estrategias, programas y normas profesionales en materia de auditoría y fiscalización.

Es así, que la presente evaluación se ejecuta y recoge los principios, conceptos y directrices de las actuales Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, compiladas y editadas por la Auditoría Superior de la Federación, particularmente por lo que hace a sus numerales 100 y 300.⁶

Así también, se puntualiza que las labores de fiscalización de desempeño que se practican por esta Auditoría Superior del Estado son congruentes con las metodologías señaladas en las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores 100,

³Hernández, J. y Pérez, C. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 1-18

⁴La evaluación sumativa es aplicada al finalizar el programa y es un proceso que pretende recibir *feedback*.

⁵Dicho principio de legalidad o sujeción de los entes públicos a la norma vigente, igualmente se colige de lo dispuesto correlativamente en los ordinales 14 y 16 de nuestra Carta Magna nacional, siendo además un apotegma constante en los tratados y demás instrumentos internacionales que preconizan los derechos humanos o fundamentales de todo Estado democrático contemporáneo. Entre otros, podemos citar la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, adoptada por la XXIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en la ciudad de Panamá, Panamá, octubre de 2013, numerales 15, 16 y 27. Disponible en: <http://www.clad.org/index.php/declaraciones?page=1>

⁶Disponibles en: <http://www.snf.org.mx/normas-profesionales-1.aspx>

300, 3000, 3910, 3920 (ISSAI, por sus siglas en inglés) y el Manual de Implementación de las ISSAI para las Auditorías de Desempeño, emitidas por la Organización Internacional de Instituciones de Fiscalización Superior (INTOSAI, por sus siglas en inglés)⁷. Destacando que, de manera particular, la presente evaluación retoma la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de INTOSAI, los conceptos y términos de referencia utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y los Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe emitidos bajo la iniciativa de la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización de América Latina y el Caribe (ReLAC), por mencionar algunos de los instrumentos metodológicos referenciales emitidos por instancias técnicas competentes.

I.3. Estructura del Informe.

El Informe de resultados es el documento que refleja el resultado final del trabajo del equipo evaluador, mediante el cual se ponen en conocimiento los resultados de su trabajo y la conclusión que se ha formado a través de su examen⁸. Dicho informe es un documento técnico donde principalmente se presentan los datos e información que identifican una revisión, las reflexiones y lecciones aprendidas que se darán a conocer al ente fiscalizable.

En esa tesitura, el artículo 26 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, menciona los requisitos mínimos que debe contener el informe de resultados, los cuales se cumplimentan en el presente instrumento en su estructura propuesta.

Cabe señalar que el principal insumo de la evaluación de servicios públicos fue la «calidad percibida (esto es, la calidad que según el usuario cree que tiene un determinado servicio, que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción)», obtenida mediante la opinión de la ciudadanía, por lo que los resultados deben de interpretarse bajo esa consideración. Reconociendo lo anterior, y debido a que el presente informe no considera la inclusión de recomendaciones de desempeño, es que dentro del presente informe no se realizaron valoraciones de manifestaciones, argumentos, acciones y evidencias presentadas por el municipio, por lo cual, únicamente se emite el informe de resultados de manera directa.

No obstante, la Evaluación de Desempeño Municipal a la Calidad de los Servicios Públicos, contiene un apartado denominado «Reflexiones y lecciones aprendidas», en el que se sugieren medidas alternas que fortalecerán el desempeño de su gestión pública respecto a la calidad de los servicios públicos municipales, las cuales podrán ser implementadas por los municipios sin que esto signifique que se realicen las valoraciones sobre la implementación.

El uso de los resultados de este tipo de evaluaciones debe comprenderse como un proceso de aprendizaje continuo, donde las administraciones públicas puedan tomar decisiones en beneficio de las y los guanajuatenses.

I.4. Enfoque, objetivo y alcance.

La evaluación dentro del ámbito gubernamental, en lo general, es una herramienta para la mejora del desempeño. En México, las evaluaciones a las acciones, servicios, programas y políticas públicas han transitado por distintos objetivos y uso de técnicas, siendo los enfoques más conocidos los orientados a: el Diseño; los Procesos; las Específicas de Desempeño; de Consistencia y Resultados, y de Impacto, clasificadas así por el CONEVAL, quien cuenta con una tipología de más de nueve enfoques de evaluación. En ese sentido, existe una clasificación denominada: «Evaluaciones Complementarias», las cuales son de aplicación opcional y se configuran de acuerdo con necesidades e intereses particulares, con el fin de mejorar la gestión de la materia evaluada y obtener evidencia adicional sobre su desempeño.

En ese sentido, conocer la percepción de los clientes y/o usuarios sobre un servicio, o en su caso, los beneficios de participar en un programa público son escenarios frecuentes que ilustran la relevancia de evaluar la satisfacción como un elemento complementario a su desempeño, esto es, conocer la calidad percibida, como un elemento transversal a la eficiencia, la eficacia y la economía. En esos términos, evaluar la satisfacción resulta, entonces, ser un proceso clave para comprender el grado en que se cumplen las expectativas y, en su caso, detectar las oportunidades y los aspectos susceptibles de mejora.

Por lo anterior, la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos se clasifica bajo un enfoque **Complementario** (concepto supraordenado), al tratarse de un estudio general de opinión que enlaza la acción gubernamental con

⁷ Disponibles en: <http://www.intosai.org>

⁸ Comisión de Vigilancia de la Auditoría Superior de la Federación (2015). Artículo 2. Lineamientos para la Práctica de Auditorías al Desempeño.

las percepciones de sus ciudadanos. Su principal aporte es contribuir, a partir de la información generada, a fortalecer de manera significativa el conocimiento que los gobiernos municipales puedan tener sobre la satisfacción de sus ciudadanos, de forma que les permita una mejor toma de decisiones respecto del diseño, operación y resultados de los servicios públicos evaluados.

En congruencia con el enfoque previsto, se definió como objetivo general de la presente evaluación: **«Conocer las experiencias, percepciones y la evaluación ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales de: agua potable, drenaje y alcantarillado; alumbrado; limpia y recolección de residuos sólidos urbanos, y seguridad pública; así como de la interacción y cercanía de las autoridades, a efecto de valorar su desempeño y proveer información para favorecer la toma de decisiones».**

El objetivo general da origen a los objetivos específicos, mismos que indican lo que se pretende realizar en cada uno de los resultados de la presente evaluación. Dichos objetivos son: 1) Medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios públicos municipales básicos en el periodo de referencia; 2) Conocer las principales causas de las problemáticas operativas reconocidas por la ciudadanía, en alcance a la calidad de los servicios públicos municipales, y 3) Conocer las experiencias de los usuarios sobre la interacción y la cercanía de las autoridades y dependencias del gobierno municipal, así como su percepción sobre la solución de las demandas sociales.

En cuanto a su justificación, el presente estudio guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027 de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato y establece la vinculación en el impacto «A2. Participación ciudadana, confianza ciudadana y democracia», mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las distintas etapas del ciclo de fiscalización, aunado a la estrategia operativa de valor «EO7. Realizar auditorías integrales y temáticas», la cual establece en su línea de acción número diez. Diseñar e implementar mecanismos que permitan hacer eficiente la cobertura de las revisiones municipales, a través de la evaluación de la percepción de los servicios públicos.⁹

En este sentido se pretende la generación de valor público en las administraciones públicas municipales mediante la evaluación de la percepción de servicios públicos municipales¹⁰ y dicho compromiso se formaliza en el Programa General de Fiscalización 2022,¹¹ tomando como base la percepción ciudadana de cada uno de los 46 municipios del Estado de Guanajuato, a efecto de que, mediante la experiencia y satisfacción del ciudadano, se contribuya a la mejora de la calidad de los servicios prestados por los gobiernos municipales.

Finalmente, en términos de temporalidad el alcance de la revisión abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre del 2021 (también referido en las encuestas como: los últimos doce meses), asimismo, respecto a la profundidad temática se revisó el servicio público de agua potable, drenaje y alcantarillado, el alumbrado público, los servicios de limpia y recolección de residuos sólidos urbanos y la seguridad pública. Asimismo, se incluyó un componente para la valoración de la gestión de los gobiernos municipales en función de la atención en el servicio al cliente para la resolución de trámites, el cuidado de los recursos públicos, el balance sobre los beneficios recibidos y las tarifas correspondientes, así como su cercanía con la ciudadanía.

I.4.1. Metodología del estudio.

A continuación, se describen a detalle las características del diseño muestral y de la implementación de la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Parte fundamental del presente estudio, es la incorporación del enfoque ciudadano en materia de fiscalización, ya que la opinión ciudadana cobra especial relevancia al ser estos los usuarios de los servicios proporcionados por las administraciones públicas municipales.

Por lo anterior, para el desarrollo de la evaluación se diseñó una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos municipales durante los últimos doce meses. Dicha encuesta fue aplicada a una muestra de los habitantes mayores de 18 años en cada uno de los 46 municipios del estado, con el fin de conocer su percepción sobre los servicios públicos municipales de: agua potable, drenaje y alcantarillado; alumbrado público; limpia y recolección de residuos sólidos urbanos y seguridad pública. Asimismo, se incorporaron elementos para conocer la expectativa ciudadana sobre el trato recibido y la cercanía mostrada por las autoridades municipales, así como su opinión sobre la forma en que se usan los recursos públicos por la administración.

⁹Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (2021). Plan Estratégico 2021-2027. <https://estrategia.aseg.gob.mx/>

¹⁰Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (2022). Programa Operativo Anual 2022. <https://estrategia.aseg.gob.mx/poa-2022/>

¹¹Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (2022). Programa General de Fiscalización 2022 de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. <https://www.aseg.gob.mx/programa>

Así entonces, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el Estado de Guanajuato presenta una población de 6,166,934 habitantes, de los cuales 4,188,942 corresponde a habitantes mayores de 18 años, población objetivo del presente estudio. De este universo se analizará una muestra a fin de conocer la percepción ciudadana en 2021 sobre los servicios públicos municipales.

Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra, con un margen de precisión ± 0.03 y un nivel de confianza del 97.0%, resultando en un total de 2,942 casos; no obstante, considerando el número de habitantes por municipio registrados por el INEGI en 2020, se realizó un diseño estratificado de tipo proporcional, lo que resultó en la siguiente distribución:

Escenarios	Municipios	Encuestas p/c Mun	Acumulado	% de Acumulado
Grupo 1	4	Entre 137 y 827	1509	39.4%
Grupo 2	11	Entre 51 y 96	773	20.2%
Grupo 3	31	Mínimo 50	1550	40.4%
Suma	46	-	3832	100%

- A) En los cuatro municipios¹² con mayor población (Grupo 1), se determinó una muestra de entre 137 y 827 encuestas;
- B) En once municipios (Grupo 2)¹³ se aplicaron entre 51 y 96 encuestas; y
- C) En los 31 municipios restantes (Grupo 3) se les fijo una muestra mínima de 50 encuestas.¹⁴

En virtud de lo anterior, se obtuvo una muestra definitiva de **3,832** encuestas, logrando además una cobertura en el 100% de los municipios.

Por su parte, el cuestionario aplicado fue diseñado en 10 secciones, una para cada servicio público evaluado, aunado a los apartados de atención, trato, cercanía, recaudación y uso de recursos públicos. En total se realizaron 56 preguntas, de las cuales 49 corresponden a opción múltiple y 7 son evaluaciones a la calidad de dichos servicios (metodología basada en el Net Promoter Score, para medir la satisfacción y fidelidad del cliente a un determinado servicio). Dicho cuestionario puede ser consultado en los anexos virtuales de este documento.

Por último, la fiabilidad del instrumento se determinó con base en los resultados de la prueba piloto y fue medida a través del coeficiente denominado «Alfa de Cronbach»¹⁵. El resultado de la prueba fue de **.722**¹⁶, lo que significa que la confiabilidad del instrumento es satisfactoria.¹⁷

I.5. Antecedentes de las labores de fiscalización.

I.5.1. Mediante oficio número ASEG-130-2022, notificado el 28 de febrero de 2022, la ASEG presentó al Congreso del Estado de Guanajuato, el Programa General de Fiscalización 2022 de esta Auditoría Superior, en el cual se señalan los actos y sujetos de fiscalización. El citado programa general, en su apartado conducente, contempla 46 evaluaciones orientadas a conocer la percepción ciudadana sobre los servicios públicos municipales.

¹² León, Irapuato, Celaya y Salamanca.

¹³ Guanajuato, Silao de la Victoria, San Miguel de Allende, Pénjamo, Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, Acámbaro, Apaseo el Grande y San Felipe.

¹⁴ Se decidió considerar una muestra mínima de 50 unidades en municipios en donde nuestra fórmula arrojó un número pequeño de encuestas por aplicar bajo el marco muestral considerado. La razón es que, con un número pequeño de encuestas, más imprecisión tendrán los resultados finales (los intervalos de confianza serán más amplios) por lo que se corre el riesgo de que exista una diferencia de tal magnitud que no se pueda asegurar que los parámetros obtenidos en las encuestas correspondan a los valores del universo. El número de 50 unidades se decidió debido a que el Teorema del Límite Central para poblaciones normales señala que una muestra tenderá a tener un comportamiento a una población Normal a partir de 30-50 unidades muestrales, por lo que se consideró tomar este rango.

¹⁵ En *Statistics notes: Cronbach's Alpha*, Bland y Altman (1997) consideraron a la evaluación de la fiabilidad como una medición necesaria para probar la calidad en términos de la validez de constructo por medio del análisis de la consistencia interna, es decir, todos los elementos deben medir lo mismo, por lo que deben estar correlacionados entre sí.

¹⁶ Los ítems fueron analizados a través del software SPSS.

¹⁷ De acuerdo con Tavakol y Dennick, el alfa de Cronbach se expresa como un número entre 0 y 1. Los valores aceptables del alfa van desde el 0.70 a 0.95. Para mayor información véase a Tavakol, M. y Dennick, R. (2011) *Making sense of Cronbach's Alpha*. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.

I.5.2. Con fecha de martes, 05 de julio del 2022, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG) notificó a la Administración Pública del Municipio de Guanajuato el inicio de la evaluación orientada a conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales, correspondiente al ejercicio 2021, mediante la notificación del oficio número ASEG/CPG_MGTO_21/550, emitido por el Auditor Superior, Mtro. Javier Pérez Salazar.

I.5.3. A fin de disponer de la información necesaria para llevar a cabo la presente evaluación municipal, se realizaron los siguientes procedimientos de recolección de información.

Medio de recopilación de información	Número	Fecha
Requerimiento de información previo al inicio	AEED(DAD)/CPG_MGTO_21/122	2022-05-11
Oficio de Solicitud de Prórroga	PMG/144/2022	2022-05-25
Oficio de autorización de Prórroga	AEED(DAD)/CPG_MGTO_21/164	2022-05-30
Requerimiento de información para la ejecución	AEED(CDÑ)/CPG_MGTO_21/249	2022-08-05
Respuesta al requerimiento de información para la ejecución	PMG/265/2022	2022-09-12
Respuesta al requerimiento de información para la planeación	PMG/0157/2022	2022-06-03

I.5.4. Como resultado del proceso de fiscalización, en su fase de ejecución, la ASEG realizó el levantamiento de la percepción ciudadana del 02 de agosto al 22 de septiembre del 2022.

I.6. Contexto de la política pública evaluada.

El Municipio libre¹⁸, es la base de la división territorial del Estado, de su organización política y administrativa, y como principio de legalidad la autoridad municipal puede hacer únicamente lo que la ley le concede. Es así que, dentro de sus atribuciones, se encuentra la de otorgar los servicios públicos.

El servicio público «es la institución jurídica administrativa en la que el titular es el Estado (municipio) y cuya finalidad consiste en satisfacer de manera regular, continua y uniforme necesidades públicas de carácter esencial, básico o fundamental; se concreta a través de las prestaciones individualizadas las cuales podrán ser suministradas directamente por el Estado (municipio) o por los particulares mediante concesión. Por su naturaleza, estará sujeta a normas y principios de derecho público».¹⁹

Al respecto, la Carta Magna establece, de manera general en su numeral 115, el génesis del municipio mediante una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, investidos de personalidad jurídica, teniendo facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia. Es así como, con relación a la prestación de los servicios públicos, el municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimiento, funciones y servicios públicos de su competencia.

De manera específica, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III señala que los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, entre los que señala en los incisos a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y h) Seguridad pública. Atribución ratificada en la Constitución Local en su numeral 117, fracción III.

En el mismo sentido, el artículo 167 de la Ley Orgánica Municipal, enlista los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento, entre ellos se encuentran: el agua potable, drenaje, alcantarillado; el tratamiento y disposición de sus aguas residuales; el alumbrado público; la limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos, y la seguridad pública.²⁰

¹⁸Congreso del Estado de Guanajuato (2012, 11 de septiembre). Artículos 2 y 4. *Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato*. Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

¹⁹Instituto de Investigación Jurídica de la Universidad Autónoma de México (1985). *Diccionario Jurídico Mexicano tomo IV*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1171/1.pdf>

²⁰Artículo 167 fracciones I, II, IX y XIV.

Asimismo, la Ley Orgánica Municipal señala como uno de los derechos de los habitantes del Municipio, el utilizar los servicios públicos que preste el Municipio²¹, atribuyendo al Ayuntamiento la prestación de los mismos, en igualdad de condiciones a sus habitantes, en forma permanente, general, uniforme y continua²², por lo que se entiende que estos contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.

Los servicios públicos juegan un papel primordial dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que, su adecuada prestación es un reflejo del buen desempeño de la administración, y de su satisfacción depende tanto la confianza como las expectativas sobre las capacidades de la administración por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

I.6.1. Contexto estatal.

En la gestión gubernamental, es necesaria la identificación de problemáticas sociales que dificultan el cumplimiento de los objetivos de las administraciones gubernamentales, lo anterior, permite la conformación de la agenda de intervención pública a implementar durante los periodos de gobierno.

Para la comprensión de la situación que guardan los servicios públicos en el Estado, se realizó un análisis del contenido de los instrumentos de planeación estatal en el largo, mediano y corto plazo, de la exposición de motivos que dieron origen a su normativa de implementación, así como un análisis de fenómenos relacionados con los servicios, mismos que fueron identificados en documentos e información de fuentes públicas oficiales.

Del análisis descrito se identificó que, en los instrumentos de planeación, normativa y documentación, en la agenda gubernamental del estado se reconoce una serie de problemáticas asociadas a cada servicio, mismos que imposibilitan o dificultan la eficiencia y eficacia con la que se proporcionan dichos servicios a la población y son la base para las estrategias y líneas de acción a implementar en el largo, mediano y corto plazo.

Para el servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado, los planes a largo y mediano plazo del estado de Guanajuato reflejan diversas situaciones, entre ellas, escasez del agua, falta de cobertura del servicio de agua y drenaje, incremento en la demanda de los servicios público y sobreexplotación de los mantos acuíferos, entre otros.

Por otro lado, las condiciones del alumbrado público reflejaron que aún existe un reto para consolidar el uso de energías amigables con el ambiente, que a su vez permita la disminución de costos y la optimización de recursos públicos, además, diversas situaciones asociadas al servicio de alumbrado público, siendo las siguientes: localidades sin cobertura eléctrica; colonias y espacios públicos sin alumbrado público; incremento de la inseguridad por falta de alumbrado público en calles; obsoleto y deficiente alumbrado público; dificultad para en el acceso al servicio de electricidad; excesivo consumo y gasto de electricidad; así como una mala e insuficiente infraestructura que favorezca la prestación del servicio.

Del mismo modo, se identificó que el Estado reconoció entre las principales problemáticas asociadas al servicio de limpia y recolección de residuos sólidos urbanos, el incremento en la generación de residuos sólidos urbanos, debido al rápido crecimiento de las zonas urbanas en general y la inadecuada disposición final de los residuos urbanos, derivado de que el estado no cuenta con sitios e infraestructura técnica y ambientalmente adecuada para la disposición final de los residuos sólidos urbanos y especiales, ya que sólo el 82.0%²³ de los residuos sólidos urbanos generados son dispuestos en sitios con infraestructura adecuada, con control de acceso, equipo de compactación, manejo de lixiviados, control de biogás, etc.

Aunado a lo anterior, se identificó que no en todos los municipios del Estado se cuentan con sitios adecuados de disposición final de residuos sólidos, por lo que una alta cantidad de desechos que se tiran a cielo abierto aumentan la posibilidad de contaminación de suelo, agua, aire y los puntos de fuentes de infección, por lo tanto, la recolección es el punto de partida de los sistemas para la gestión integral de los residuos. Actualmente se cuentan con 44 sitios de disposición final divididos en los municipios del estado, de los cuales 16 son rellenos sanitarios, 13 son sitios controlados y 15 son sitios no controlados (botaderos)²⁴.

²¹Fracción I del artículo 11.

²²Numerales 76, fracción III incisos a) y b), y 165.

²³Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato (2021). *Programa Estatal de Desarrollo Urbano y de Ordenamiento Ecológico Territorial*. <https://iplaneg.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2019/08/Peduoet-compreto.pdf>

²⁴Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial (2021). *Programa Estatal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos PEPGIR-RSU*. <https://smaot.guanajuato.gob.mx/sitio/manejo-integral-de-residuos/196/Programa-Estatal-para-la-Prevencion-y-Gesti%C3%B3n-Integral-de-los-Residuos-Solidos-Urbanos-de-Guanajuato>

Reconociendo que la seguridad pública es responsabilidad de todos los niveles de gobierno y requiere de la intervención de diversos actores, del análisis realizado, se determinaron las problemáticas estatales que en mayor medida permean los esfuerzos de la administración pública para el logro de los objetivos de la seguridad pública como: los robos, la falta de alumbrado público, el pandillerismo y la delincuencia cerca de escuelas. De los años 2017 a 2021, se identificó una tendencia de baja participación para resolverlos, toda vez que, para cada problemática, los ciudadanos que manifestaron haber participado en su solución, no superó el 30%. Por lo contrario, el alza en los índices delictivos de delitos del fuero común sigue siendo un fenómeno presente en la entidad, puesto que al cierre del año 2021 se registró una incidencia delictiva equivalente a las 134,626 carpetas de investigación, cifra 9.6% mayor a la registrada en 2020.

Empero de lo anterior, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, reportó para el estado de Guanajuato que, sólo el 59.4% de la población se sintió satisfecha con la calidad de los servicios públicos básicos y de los servicios públicos bajo demanda. Asimismo, que el porcentaje de la población de 18 años y más satisfecha al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios fue cercano al 83.7%.

En materia de seguridad, el 31.5% de la población de 18 años y más refirió que la policía de su ciudad contribuye a generar sensación de seguridad, mientras que el porcentaje de satisfacción con el servicio de la policía equivalió al 26.3%.

Por su parte, el porcentaje de la población de 18 años y más satisfecha con el servicio de alumbrado público fue del 53.1%. En estos mismos términos, el porcentaje de la población satisfecha con el servicio de recolección de basura fue del 83.6%, con el servicio de agua potable fue de 74.3%; y de drenaje y alcantarillado 58.4%. Finalmente, en términos generales, se estimó que el porcentaje de satisfacción con los servicios provistos por el Municipio fue del 55.5%, cifra superior en 13 puntos porcentuales a la media nacional, que para ese año se registró en 42.5%.

I.6.2. Contexto municipal.

En el marco del contexto municipal, el municipio de Guanajuato, Gto., está constituido por un total de 219 localidades²⁵, las cuales se distribuyen en una superficie de 1014.1 km², lo que representa el 3.3% de la extensión territorial del Estado de Guanajuato.²⁶

Los datos sociodemográficos más relevantes, de acuerdo con las cifras del Censo de Población y Vivienda 2020 emitido por el INEGI, señalan que el municipio cuenta con una población total cercana a los 194500 habitantes. De acuerdo a su desagregación por sexo, el municipio registró una población de mujeres equivalente a las 100462 habitantes, y un total de 94038 hombres. En cuanto a los hogares, en el municipio se reportaron 51675 viviendas habitadas.

Ahora bien, respecto de las capacidades institucionales y organizacionales de la administración pública municipal, se observó lo siguiente:

Teniendo en cuenta la importancia de contar con un reglamento vigente que regule la organización, la estructura, la planificación, operación y el seguimiento de los servicios públicos municipales, se analizó la disponibilidad y la vigencia de los reglamentos de las dependencias administrativas encargadas de estos. Al respecto, el estatus del municipio de Guanajuato, es el siguiente:

Servicio público municipal	Existencia de reglamentación	Aprobación	Año de aprobación
Agua	Sí	Sí	2019
Limpia	Sí	Sí	2011
Alumbrado	No	No aplica	No aplica
Seguridad	Sí	Sí	2021

En cuanto a la prestación del servicio público de recolección de residuos sólidos, este puede ser concesionado a los particulares, siempre que el municipio mantenga la gestión indirecta del servicio. En el municipio de Guanajuato, el servicio público de recolección de residuos sólidos es gestionado de forma directa. Así, es necesario señalar que, independientemente del tipo de gestión, los municipios deben disponer de una política municipal de prevención y gestión de los residuos sólidos, para el caso del municipio en cuestión se informa que éste no cuenta con el «Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos», o equivalente.

²⁵Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Tabulados>

²⁶Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM). <http://www.snim.rami.gob.mx/>

I.6.3. Alineación de la Agenda 2030 y los servicios públicos municipales.

El desarrollo sostenible consiste en lograr la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Para alcanzarlo, en 2015, los 193 Estados que conforman la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), entre ellos México, acordaron la «Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible», la cual se integra por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas de alcance mundial, que abarcan las vertientes de desarrollo económico, social y ambiental para lograr un progreso multidimensional.

Dicho compromiso internacional implicó que México, sus estados y municipios, así como diferentes actores sociales asumieran la corresponsabilidad para el logro de la agenda al 2030.

En este sentido, se consideró de relevancia la identificación de la vinculación de los objetivos y metas de la multicitada Agenda en relación con los servicios objeto del presente estudio. El resumen se muestra a continuación:

	1 FIN DE LA POBREZA	3 SALUD Y BIENESTAR	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Agua	1.4		6.1 y 6.3		11.1			
Alumbrado				7.1 y 7.2	11.1			
Limpia	1.4	3.9				12.4 y 12.5	13.2	
Seguridad								16.1

Fuente: Elaborado por ASEG.

Si bien alcanzar el desarrollo sostenible es una labor que demanda participación de los tres ámbitos de gobierno, el rol de los municipios cobra especial relevancia en el logro de la Agenda 2030, puesto que su implementación desde el primer nivel de gobierno es la base para un enfoque más cercano a la población y a los desafíos a los que se enfrentan.

I.7. Siglas para la identificación de los municipios

MABA Municipio de Abasolo, Gto.	MPRR Municipio de Purísima del Rincón, Gto.
MACA Municipio de Acámbaro, Gto.	MROM Municipio de Romita, Gto.
MAPA Municipio de Apaseo el Alto, Gto.	MSAL Municipio de Salamanca, Gto.
MAPG Municipio de Apaseo el Grande, Gto.	MSCT Municipio de Santa Catarina, Gto.
MATA Municipio de Atarjea, Gto.	MSDU Municipio de San Diego de la Unión, Gto.
MCOM Municipio de Comonfort, Gto.	MSFP Municipio de San Felipe, Gto.
MCOR Municipio de Coroneo, Gto.	MSFR Municipio de San Francisco del Rincón, Gto.
MCTZ Municipio de Cortazar, Gto.	MSIL Municipio de Silao de la Victoria, Gto.
MCUE Municipio de Cuerámbaro, Gto.	MSJI Municipio de San José Iturbide, Gto.
MCYA Municipio de Celaya, Gto.	MSJR Municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.
MDHI Municipio de Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, Gto.	MSLP Municipio de San Luis de la Paz, Gto.
MDRM Municipio de Doctor Mora, Gto.	MSMA Municipio de San Miguel de Allende, Gto.
MGTO Municipio de Guanajuato, Gto.	MSMV Municipio de Santiago Maravatío, Gto.
MHUA Municipio de Huanimaro, Gto.	MSVT Municipio de Salvatierra, Gto.
MIRA Municipio de Irapuato, Gto.	MTAR Municipio de Tarandacuao, Gto.
MJER Municipio de Jerécuaro, Gto.	MTBL Municipio de Tierra Blanca, Gto.
MJPR Municipio de Jaral del Progreso, Gto.	MTMO Municipio de Tarimoro, Gto.
MLEO Municipio de León, Gto.	MURI Municipio de Uriangato, Gto.
MMDB Municipio de Manuel Doblado, Gto.	MVIC Municipio de Victoria, Gto.
MMOR Municipio de Moroleón, Gto.	MVIL Municipio de Villagrán, Gto.
MOCA Municipio de Ocampo, Gto.	MVST Municipio de Valle de Santiago, Gto.
MPJM Municipio de Pénjamo, Gto.	MXIC Municipio de Xichú, Gto.
MPNV Municipio de Pueblo Nuevo, Gto.	MYUR Municipio de Yuriria, Gto.

II. Resultados de la evaluación.

II.1. Procedimientos.

El objetivo general y los objetivos específicos de esta evaluación se desarrollan en nueve resultados, los cuales se abordan en el presente apartado capitular. Los resultados se agrupan en función de la vertiente de desempeño y sus alcances, de la siguiente manera:

Calidad.

- 1) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de agua potable.
- 2) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de drenaje.
- 3) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del alcantarillado pluvial.
- 4) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de alumbrado público.
- 5) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de limpieza.
- 6) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de recolección de residuos.
- 7) Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal de la seguridad pública.
- 8) Satisfacción ciudadana sobre la atención y cercanía de las dependencias municipales.
- 9) Expectativa ciudadana sobre recaudación y uso de los recursos públicos municipales.

II.2. Calidad.

Resultado núm. 01.

Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de agua potable.

La Organización de las Naciones Unidas por medio de la «Resolución 64/292» reconoció en 2010 el derecho humano al agua y saneamiento, reafirmando que ambos son esenciales para la realización de todos los derechos humanos, considerándose como un derecho esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

En este sentido, el servicio de agua potable se reconoce como un derecho humano en nuestra Carta Magna. Es así que todas las personas tenemos derecho al acceso, disposición y saneamiento de dicho recurso hídrico para el uso personal y doméstico, y es por ello que uno de los principales compromisos de los gobiernos es brindar el servicio de forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, es decir, cumpliendo con la calidad necesaria para satisfacer las necesidades sociales, ya que es un elemento determinante para la salud, bienestar y la realización de las actividades diarias de la población.

Así, el derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos, por lo que se vuelve necesario conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de dicho servicio.

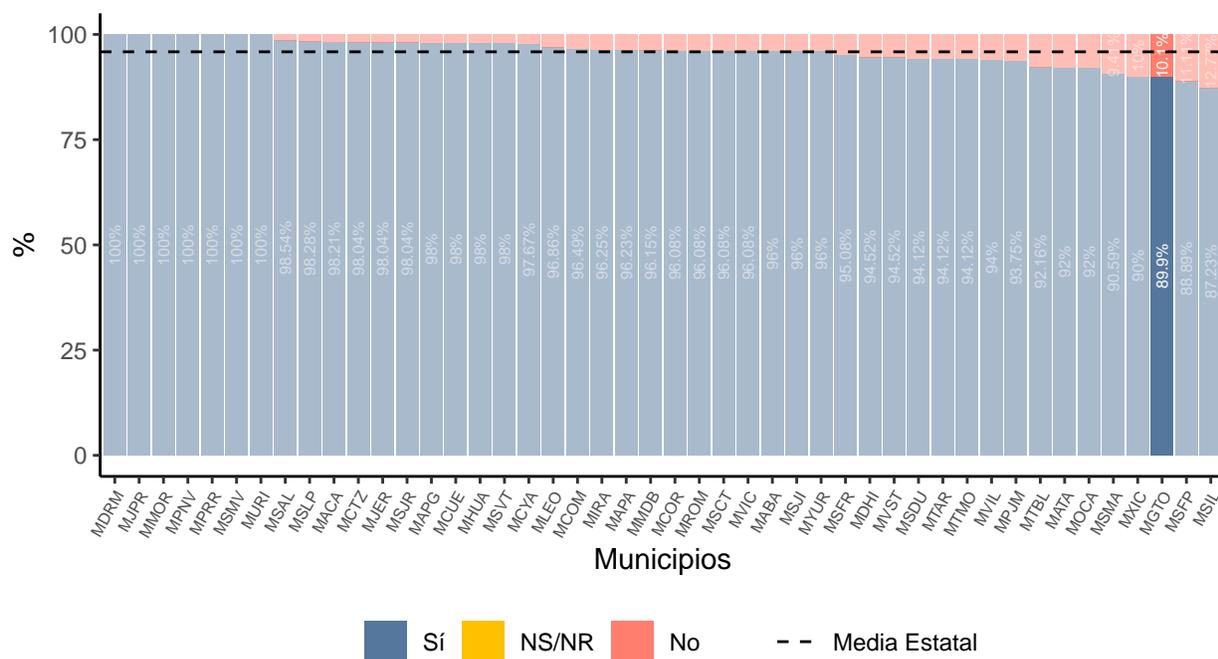
En virtud de lo anterior, para conocer la satisfacción ciudadana sobre la forma en que se presta el servicio de agua potable en el municipio de Guanajuato, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relativos a la disponibilidad del servicio en los hogares, la calidad del agua en función de su olor, color y sabor, así como en la resolución de las fallas reportadas por los usuarios y, en términos generales, la satisfacción sobre la gestión municipal del servicio de agua potable. Los principales resultados se presentan a continuación:

Sobre el acceso al servicio, se cuestionó a la ciudadanía respecto a las condiciones en que se presta este servicio al interior de su hogar, mediante la pregunta: **¿Cuenta con servicio de agua potable en su domicilio?**

En este sentido, del total de personas encuestadas en el municipio de Guanajuato, el 89.9 % indicó disponer del servicio de agua potable en su domicilio.

Según los resultados de la encuesta, la media estatal de la disponibilidad de agua potable en los hogares representó un 95.87% para el año en cuestión, lo que sitúa al municipio en una posición inferior al valor de la media estatal, tal como se presenta en el gráfico siguiente:

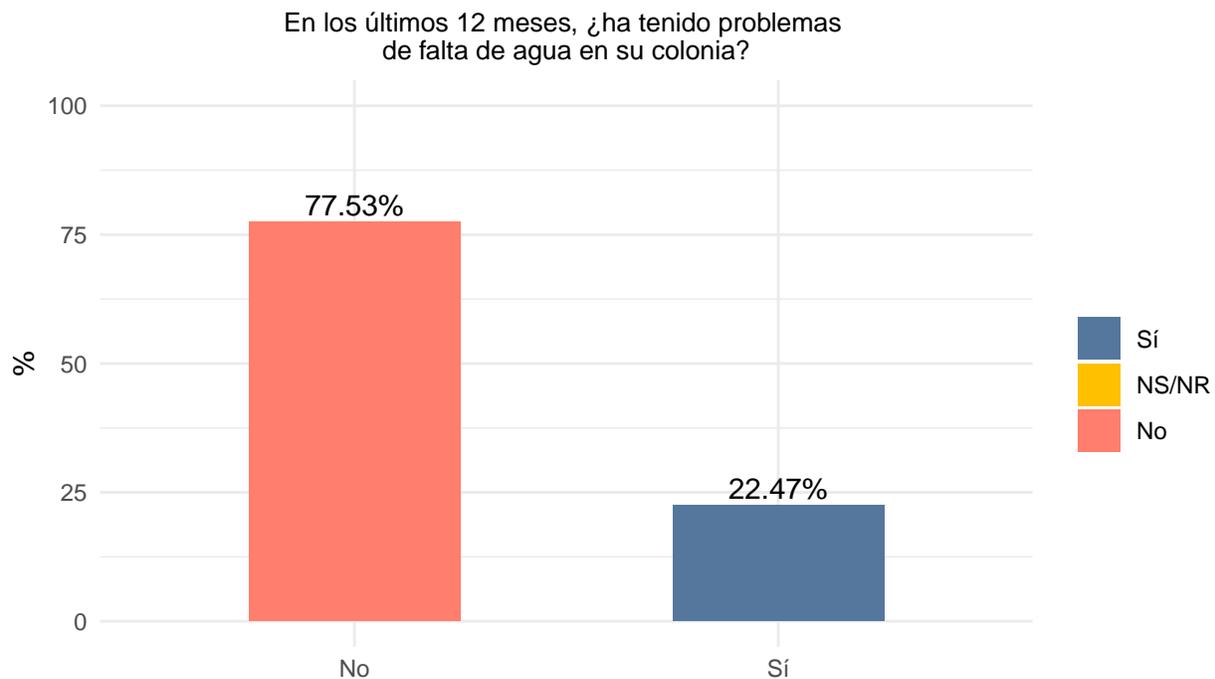
¿Cuenta con servicio de agua potable en su domicilio?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

En el caso de los participantes que manifestaron contar, efectivamente, con el servicio de agua en su hogar, se extendió un cuestionamiento sobre las incidencias asociadas al desabasto, mediante la pregunta: Durante los últimos doce meses **¿ha tenido problemas de falta de agua?**

Al respecto, una proporción equivalente al 22.47 % manifestaron haber experimentado problemas de falta de agua en su colonia durante algún momento del año evaluado, tal como se muestra en el gráfico siguiente:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

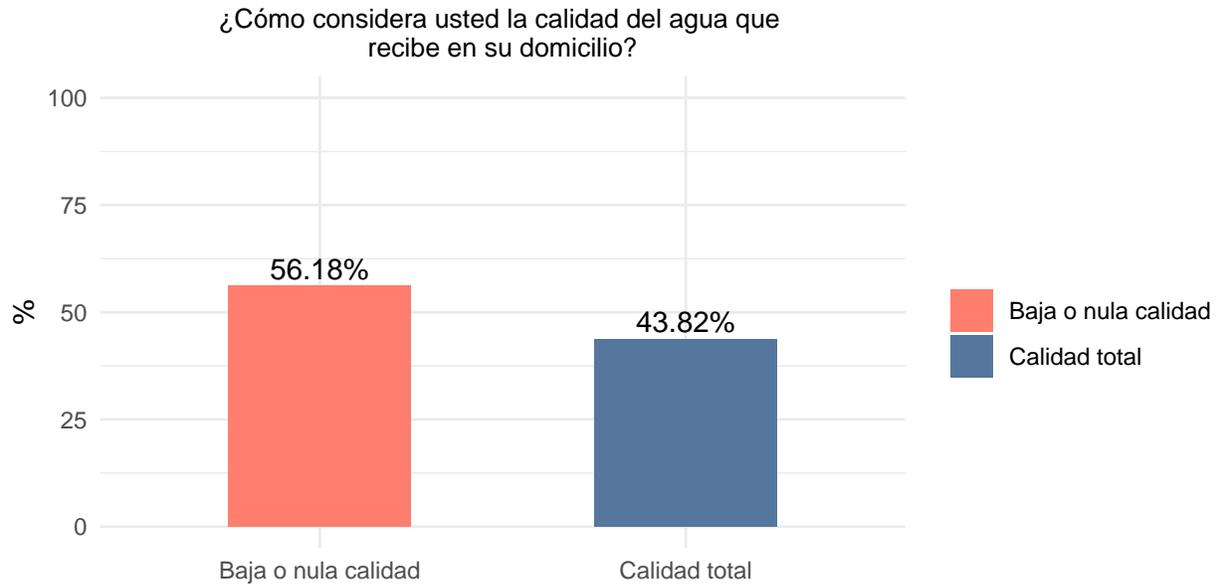
A saber, en el artículo cuarto de nuestra Constitución Federal, se establece que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. Por lo anterior, el derecho a tener agua potable y saludable significa tener el agua necesaria, tanto para el uso personal como doméstico, libre de microorganismos, sustancias químicas y peligros radiológicos que constituyan una amenaza para la salud humana.

Por lo anterior, como garantía de calidad, las Normas Oficiales Mexicanas (127-SSA1-194 y 179-SSA1-1998) establecen tanto los límites permisibles de calidad, como las acciones de vigilancia y evaluación del control de calidad para el uso y consumo humano. En esencia dichas normas precisan que el agua debe de presentar un color, olor y sabor aceptables para ambos usos: personal y doméstico.

En ese sentido, cuestionamos a los habitantes del municipio de Guanajuato sobre los atributos de la calidad del agua que reciben en sus hogares, mediante la pregunta: **¿Cómo considera la calidad del agua que recibe en su domicilio en cuanto a sabor, color y olor?**

Como resultado se obtuvo que el 49.44% clasifican como «bueno» el sabor, a su vez, el 57.3 % reconocen un «buen» color y cerca de un 64.04 % manifiestan su acuerdo con el «buen» olor del agua que recibieron en su domicilio.

De forma general, los resultados indicaron que un 43.82 % de los encuestados reconocen una calidad total (integral), al responder que el servicio que reciben en su hogar mantiene un buen sabor, color y olor. En el siguiente gráfico se muestra la opinión de la población respecto a la calidad del agua potable, según los tres criterios mencionados:



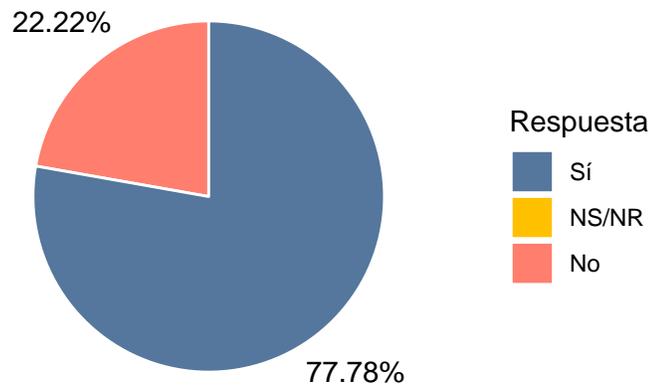
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Por otro lado, disponer de un servicio de agua potable implica, además del acceso y de la calidad, que el organismo operador del servicio cuente con las capacidades suficientes para mantener una adecuada operación, lo que implica responder a la atención de fugas, cortes, reconexiones y, en general, resolver los reportes sobre fallas del servicio que son demandados por la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, se cuestionó a los habitantes del municipio de Guanajuato sobre el trámite de reporte de fallas y, en su caso, sobre la resolución de éstas, mediante las preguntas: Durante el periodo evaluado **¿Se reportaron fallas en el servicio de agua?** Y, derivado de ello **¿El personal del organismo operador solucionó la falla reportada?**

Como resultado, se obtuvo que el 20.22% de las personas encuestadas aseguraron haber reportado al menos una falla relacionada con la prestación del servicio de agua en los últimos 12 meses. Respecto a la atención de dichas fallas, se registró que cerca del 77.78% de las fallas fueron solucionadas, como se muestra a continuación:

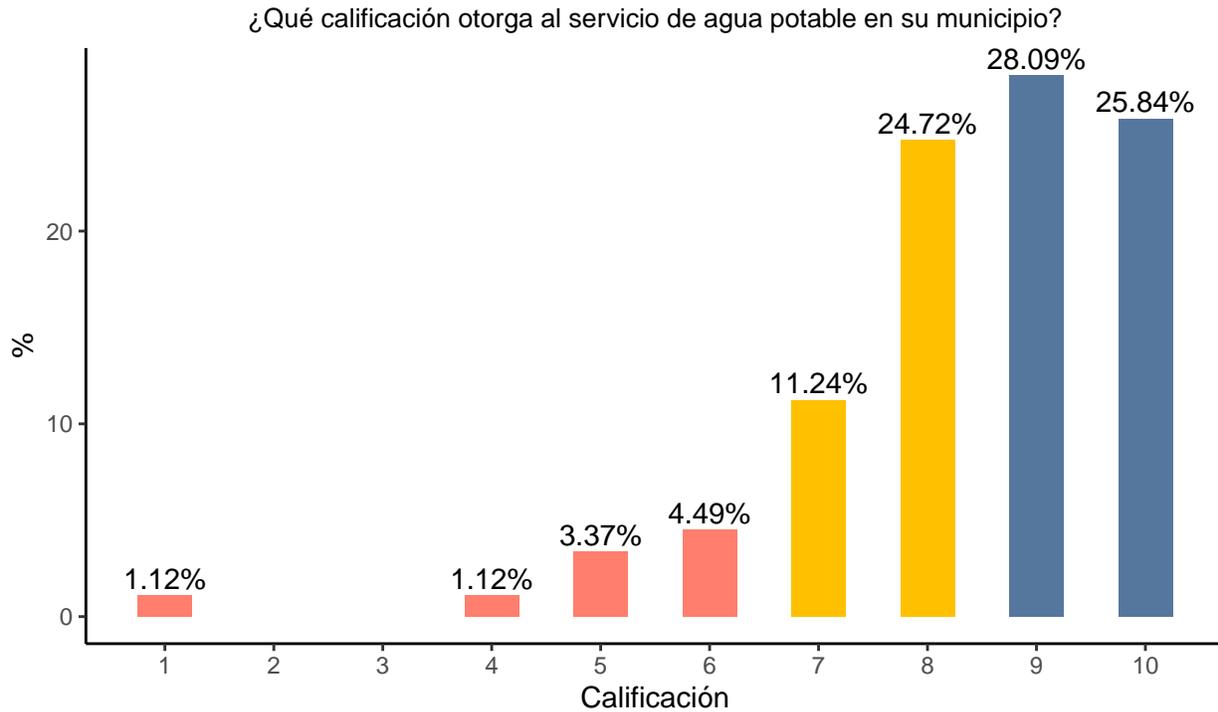
¿El personal del municipio solucionó su reporte de fallas en el servicio de agua?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

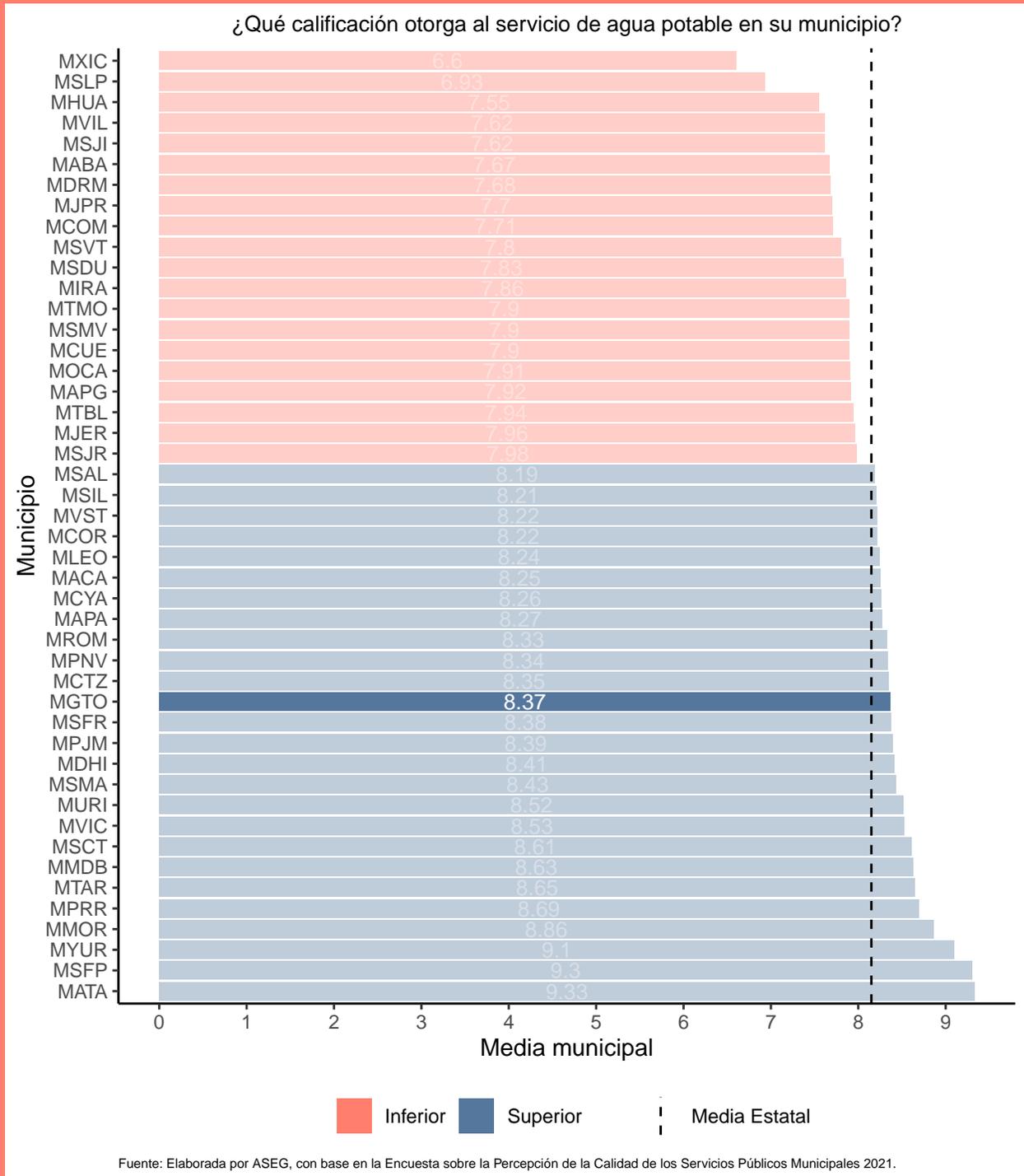
En complemento, con el fin de conocer el seguimiento a la resolución de fallas por parte del organismo operador, se solicitó al municipio que informara tanto el número de reportes recibidos durante el 2021 como el avance en la resolución de estos. Una vez analizados los datos, se determinó que el municipio recibió un total de 1162 reportes, de los cuales comunicó la atención de 1162 reportes, lo que significó una eficiencia del 100%.

Una vez abordadas las variables anteriores, se procedió a cuestionar, en términos generales, la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de agua potable, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?** El resultado obtenido se presenta a continuación:



El resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada que contó con el servicio de agua potable otorgó una calificación promedio de 8.37 sobre 10 en el municipio de Guanajuato.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de **agua potable** durante el periodo evaluado fue de 8.15 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 02.

Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de drenaje.

La vivienda adecuada fue reconocida como parte del derecho a un nivel de vida adecuado en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966.

Según el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos, para que una vivienda sea adecuada debe reunir, entre otras cosas, la disponibilidad de los servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, es por ello que la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no tienen drenaje potable, instalaciones sanitarias adecuadas, energía para la cocción, la calefacción, el alumbrado y conservación de alimentos o eliminación de residuos²⁷.

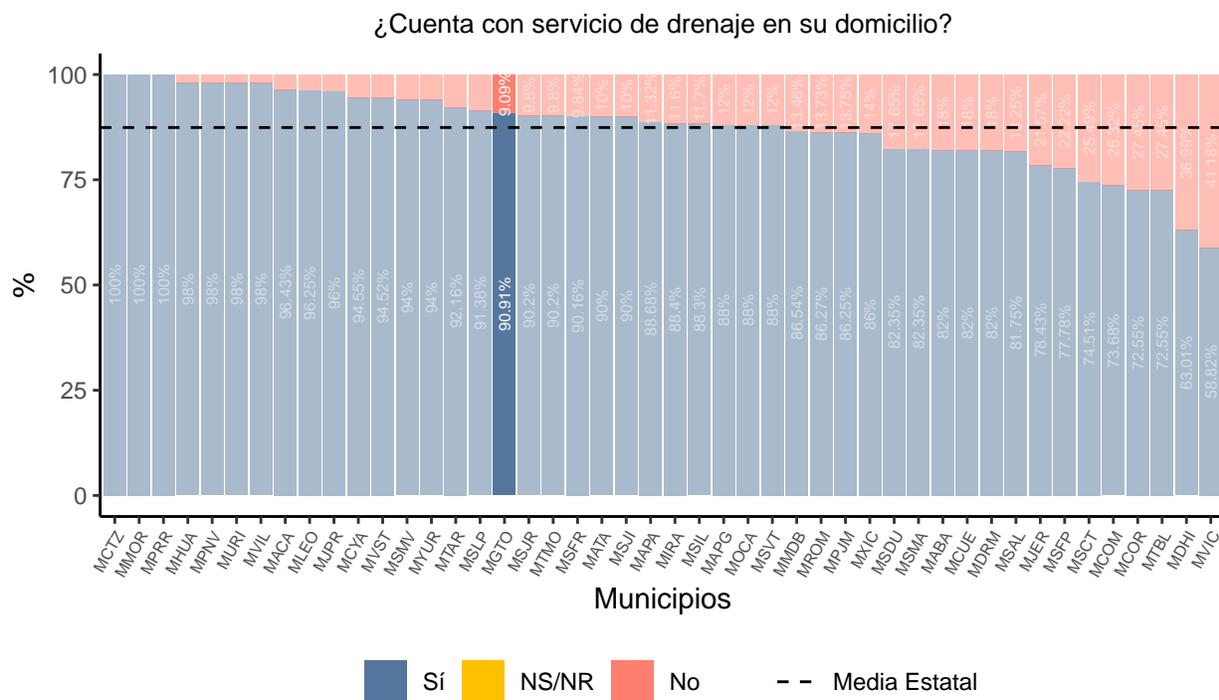
En este contexto, la prestación de servicios de calidad es de suma importancia para asegurar que los ciudadanos cuenten con una vivienda adecuada. Además, desde 2008, el saneamiento ha cobrado importancia en la Agenda Mundial, seguido por el reconocimiento como un Derecho Humano en 2010. Es por ello que, desde una perspectiva de salud pública, el propósito principal de los servicios de saneamiento seguro es satisfacer un derecho humano.

En virtud de lo anterior, el presente resultado evalúa, desde la opinión ciudadana, el servicio de drenaje, el cual se define como: «el sistema de tuberías que permite desalojar de la vivienda las aguas utilizadas en el excusado, fregadero, regadera u otras instalaciones similares»²⁸.

Con el fin de conocer la satisfacción ciudadana sobre la forma en que se presta el servicio de drenaje en el municipio de Guanajuato, se establecieron una serie de cuestionamientos relacionados con la disponibilidad del servicio, la calidad, así como la atención de las fallas del drenaje y la satisfacción general. Los principales resultados se presentan a continuación:

Sobre la disponibilidad del servicio de drenaje en los hogares, se cuestionó a la ciudadanía del municipio de Guanajuato lo siguiente: **¿Cuenta con servicio de drenaje en su domicilio?**

Al respecto, se obtuvo que el 90.91 % señaló contar con el servicio de drenaje en sus hogares. Según los resultados obtenidos para esta evaluación, la media estatal de disponibilidad del servicio de drenaje representó un 87.41 % para el año en cuestión, lo que sitúa al municipio en una posición superior al valor de la media referida, tal como se presenta en el gráfico siguiente:



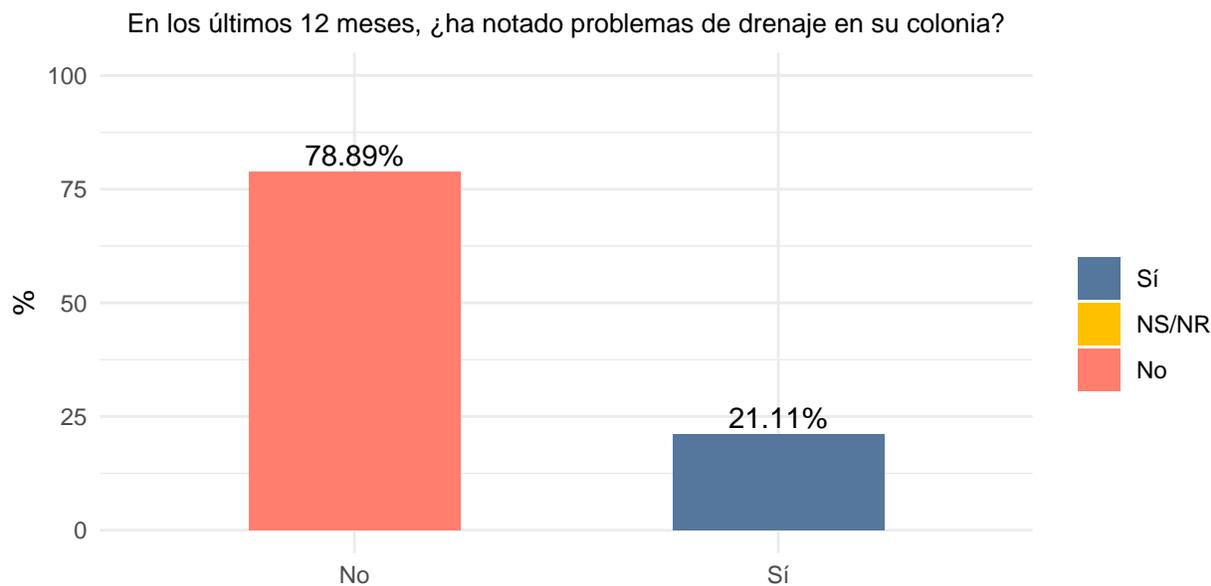
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

²⁷ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (2010). *El derecho humano a una vivienda*. New York: United Nations

²⁸ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Glosario. <https://www.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=cpv2020>

Además de disponer del drenaje en los hogares, es importante que este se encuentre en buenas condiciones. Al respecto, de los participantes que manifestaron contar con el servicio de drenaje en su hogar, se extendió el siguiente cuestionamiento: Durante los últimos doce meses, **¿ha notado problemas de drenaje en su colonia como fugas de drenajes negros, drenajes en mal estado, entre otros?**

Como resultado, una proporción equivalente al 21.11% manifestaron haber experimentado problemas en el drenaje durante algún momento del periodo evaluado. Lo resultados mencionados se muestra a continuación:



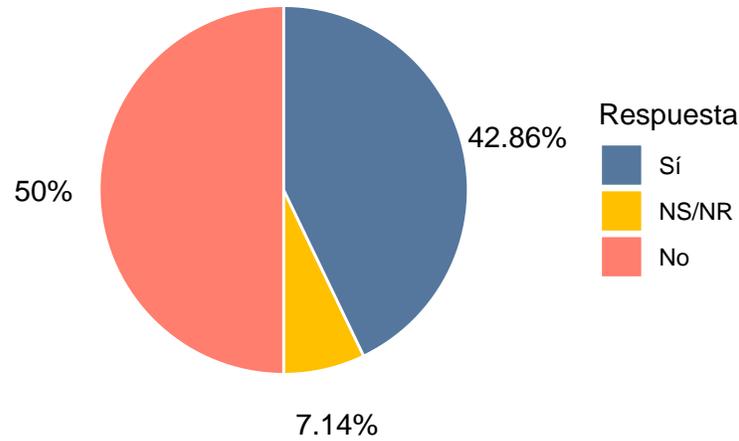
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Adicional a la disponibilidad y la calidad del servicio de drenaje que reciben los ciudadanos del municipio de Guanajuato en sus hogares, es imperante la atención de las fallas que pudieran presentarse asociadas a este servicio. Entre otras cosas, para evitar la contaminación del agua potable, el brote de enfermedades, y en general, evitar un problema de salud pública en los ciudadanos.

En virtud de lo anterior, se cuestionó a los habitantes del municipio de Guanajuato sobre el trámite de reportes y, en su caso, sobre la resolución de éstos, mediante las preguntas: Durante el periodo evaluado **¿Ha realizado algún reporte sobre el servicio de drenaje?** Y, derivado de ello **¿El personal del municipio dio atención al reporte de su problema?**

Al respecto, los resultados muestran que cerca del 15.56 % de los participantes mencionaron haber reportado fallas en el servicio de drenaje; de estos, se registró que cerca del 42.86 % de las fallas que reportaron fueron solucionadas por el personal del municipio, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

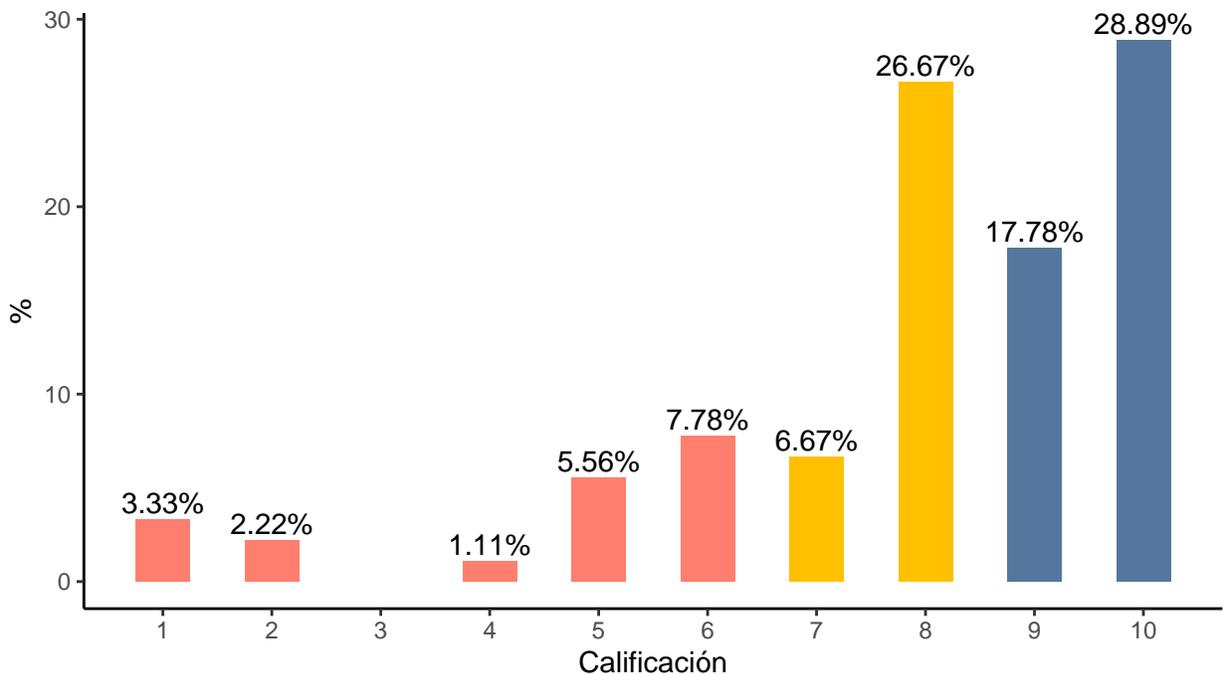
¿El personal del municipio dio atención al reporte de su problema?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Finalmente, abordadas las variables asociadas al servicio de drenaje, se procedió a cuestionar, en términos generales, la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en su municipio?** Considerando un rango del 1 al 10, los resultados fueron los siguientes:

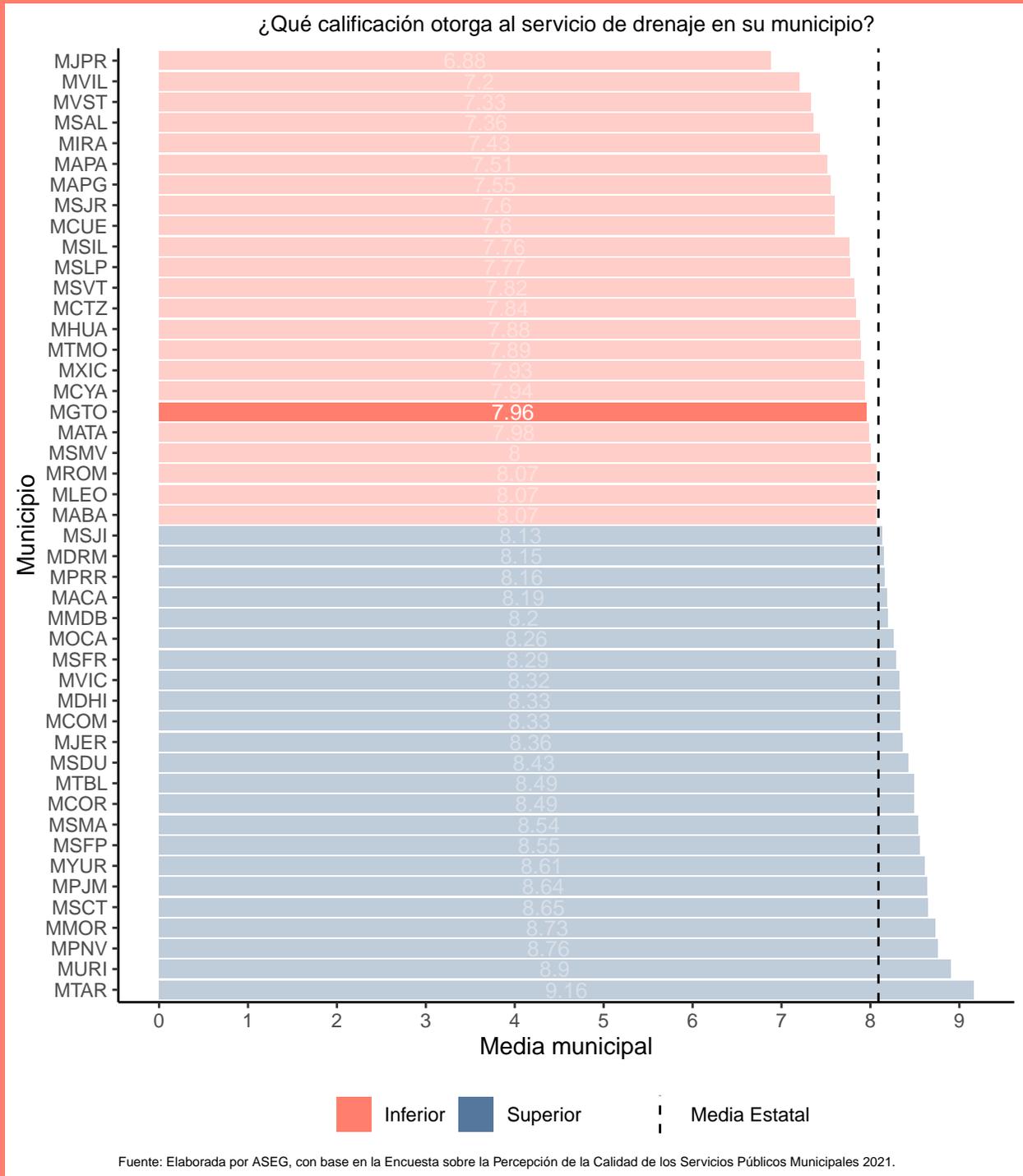
¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en su municipio?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

La información anterior muestra que el resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 7.96 sobre 10, al servicio de drenaje en el municipio de Guanajuato.

En este sentido, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al **servicio de drenaje** durante el periodo evaluado fue de 8.09 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 03.

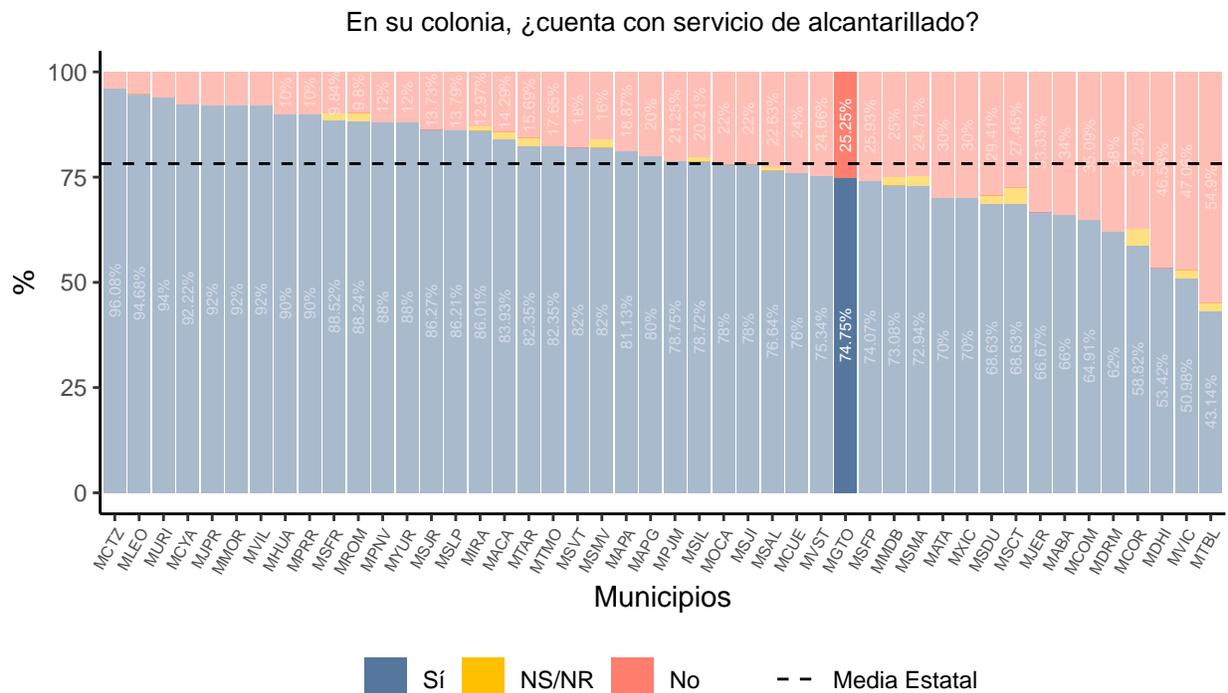
Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del alcantarillado pluvial.

El servicio de alcantarillado se define como «la red o sistema de conductos y dispositivos para coleccionar y conducir las aguas residuales y pluviales»²⁹. Se trata de un servicio que complementa el saneamiento como factor determinante para prevenir enfermedades y preservar la salud de los ciudadanos, siendo uno de sus beneficios más visibles prevenir que las inundaciones en caso de grandes precipitaciones. Por consecuencia, contar con servicios eficientes de alcantarillado constituye un beneficio que se traduce en la salud y el bienestar de los ciudadanos.

En virtud de lo anterior, a fin de conocer la opinión ciudadana respecto a la prestación del servicio de alcantarillado pluvial en el municipio de Guanajuato, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relativos a la disponibilidad del servicio en las colonias donde residen los entrevistados, así como su contribución en la prevención de inundaciones y, en términos generales, la satisfacción sobre la gestión municipal del servicio de alcantarillado. Los principales resultados se presentan a continuación:

Sobre la disponibilidad del servicio, se cuestionó a la ciudadanía del municipio mediante la pregunta: En su colonia **¿Cuenta con servicio de alcantarillado?** En este sentido, del total de personas encuestadas en el municipio de Guanajuato, el 74.75% indicó disponer del servicio de alcantarillado en su colonia.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el estado de Guanajuato, la media estatal de personas que cuenta con el servicio de alcantarillado en sus colonias representó un 78.21% para el periodo en cuestión, lo que sitúa al municipio evaluado en una posición inferior al valor de la media estatal, tal como se presenta en el gráfico siguiente:



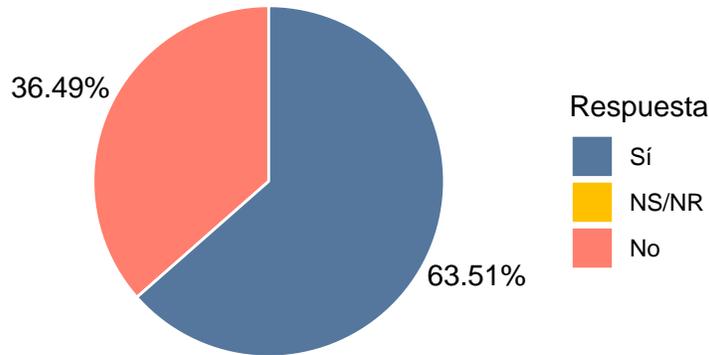
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

En el caso de los participantes que manifestaron contar, efectivamente, con el servicio de alcantarillado en las colonias en que residen, se extendió un cuestionamiento sobre la contribución asociada a evacuar las aguas residuales y los escurrimientos producidos por la lluvia, mediante la pregunta: **¿Considera usted que el servicio de alcantarillado evitó la inundación de calles en su colonia?**

Al respecto, una proporción equivalente al 63.51% manifestaron que el alcantarillado si contribuyó a evitar inundaciones en las calles de sus colonias, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

²⁹Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). *Panorama censal de los organismos operadores de agua en México. Censos Económicos 2019.* https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825198800.pdf

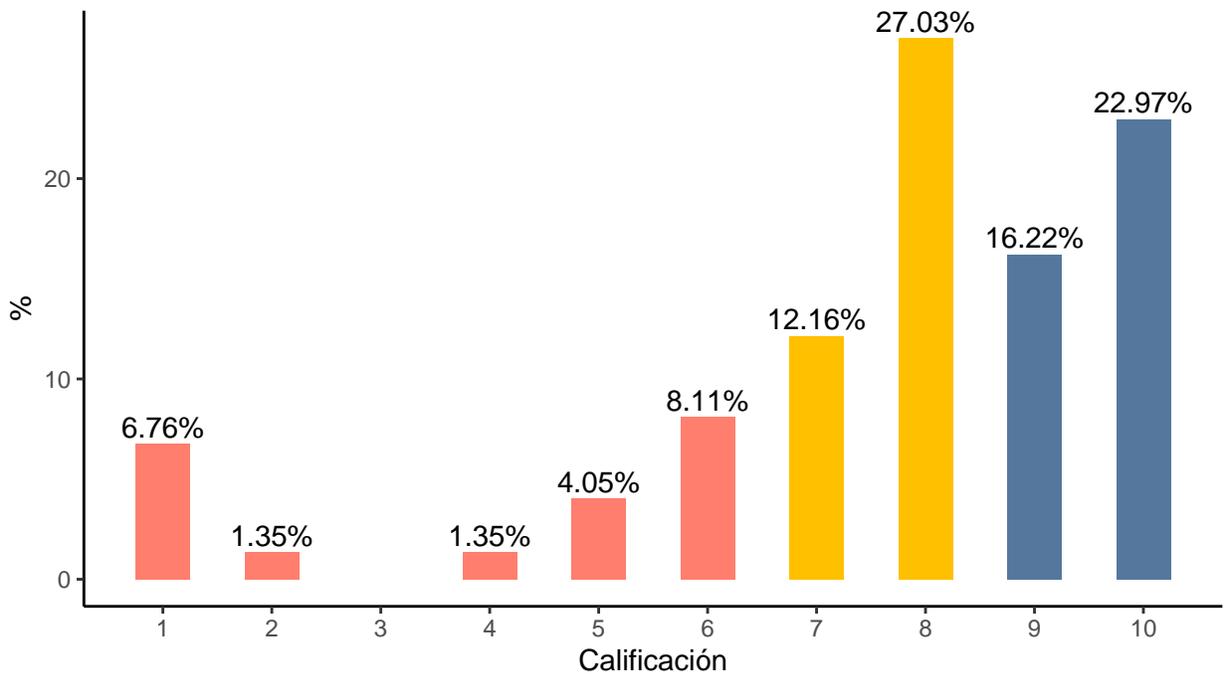
¿Considera que el servicio de alcantarillado evitó la inundación de calles en su colonia?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Una vez abordadas las variables anteriores, se procedió a cuestionar, en términos generales, la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de alcantarillado, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en las calles de su municipio?** El resultado obtenido se presenta a continuación:

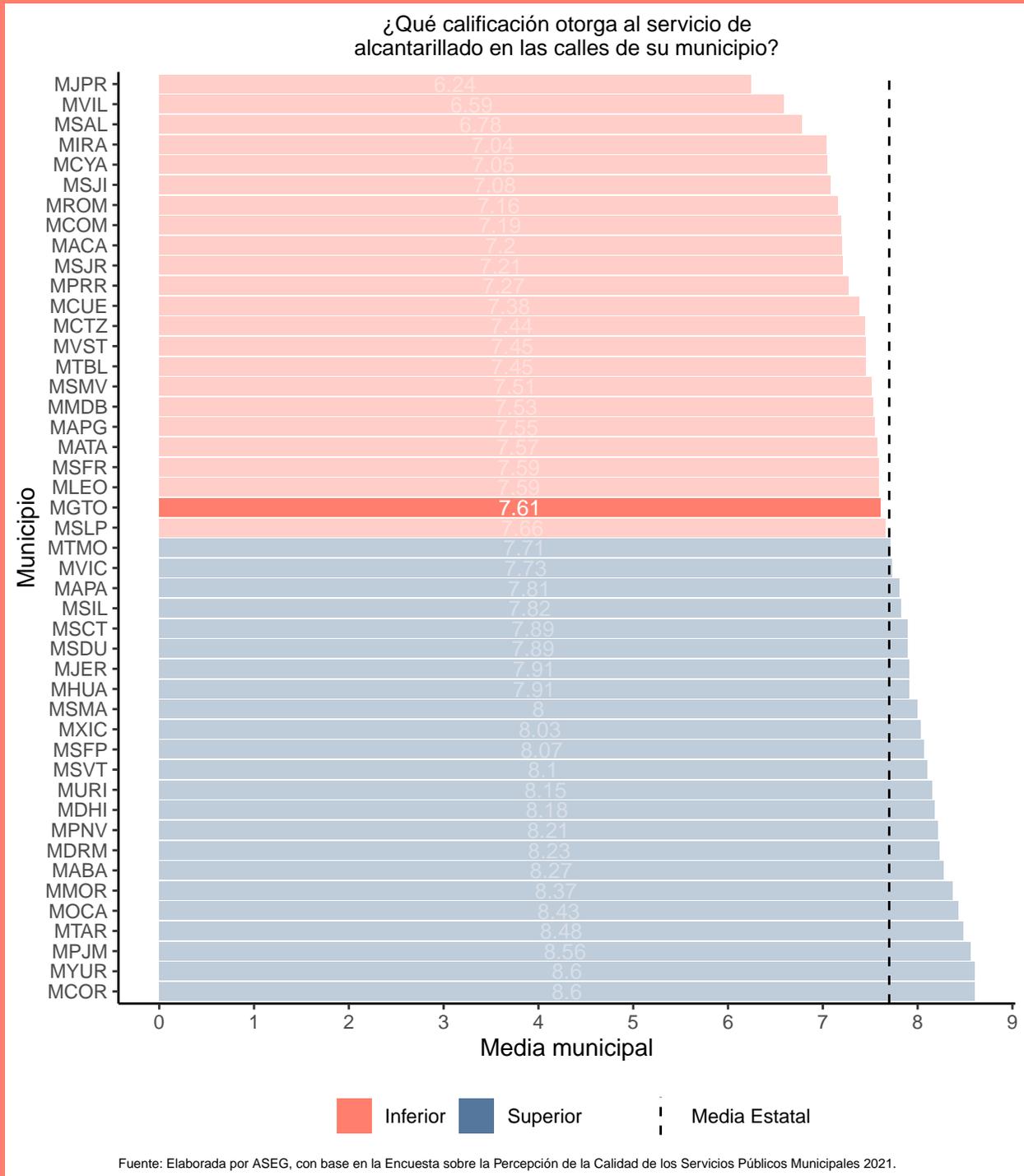
¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en las calles de su municipio?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

De lo anterior, el resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 7.61 sobre 10, al servicio de alcantarillado en el municipio de Guanajuato.

Así entonces, la opinión de la población obtenida mediante la encuesta aplicada en cada uno de los 46 municipios del Estado permitió determinar que la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de **alcantarillado** durante el periodo evaluado, fue de 7.7 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



De acuerdo con las calificaciones obtenidas, los resultados ubican al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 04.**Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de alumbrado público.**

El alumbrado público tiene por objeto disponer de iluminación durante la noche en la vía pública, a fin de advertir obstáculos que puedan obstruir el libre tránsito³⁰; además, contribuye a mejorar la sensación de seguridad. En este sentido, de acuerdo con el Manual de Servicios Públicos Municipales 2021 del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), el servicio de alumbrado público comprende la colocación de luminarias en espacios públicos, como son vialidades, parques y jardines, plazas, edificios de gobierno, monumentos, entre otros; así como su mantenimiento preventivo, supervisión de fallas en el servicio y la reposición de luminarias cuando ya no funcionan.

El alumbrado público tiene una incidencia fundamental en la mejora del bienestar y calidad de vida de las personas. En este sentido, el alumbrado público es un servicio fundamental para la población, ya que además de disponer del mismo en las calles que transitamos y espacios públicos, se vincula directamente con la sensación de seguridad, ya que la población se siente más segura con espacios cien por ciento iluminados.

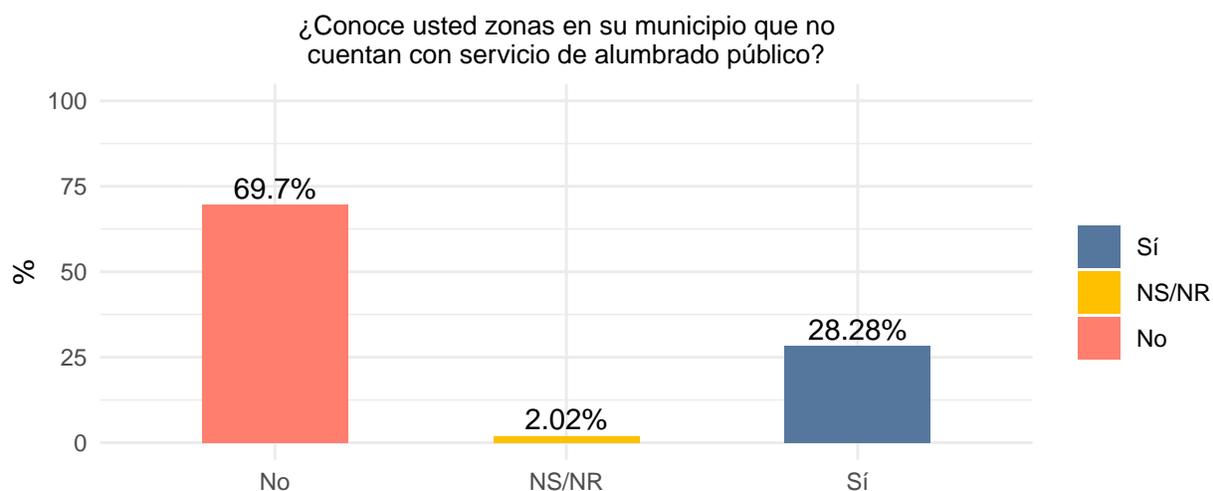
Es de mencionarse que, a lo largo del tiempo, el servicio de alumbrado público ha evolucionado, con las nuevas tecnologías se ha logrado disminuir el consumo energético y una mejor iluminación de los espacios, no obstante, al tratarse de inversiones a largo plazo, son pocos los municipios del Estado que han sustituido o actualizado su infraestructura.

Mediante las 46 auditorías de desempeño municipal, incluidas en el Programa General de Fiscalización 2021 (relativas a la revisión de la cuenta pública 2020), se verificaron las capacidades de las administraciones públicas municipales para la prestación eficaz del servicio de alumbrado público, con un énfasis en la eficiencia de sus funciones de planeación, operación y seguimiento. En términos generales, a partir de la revisión de los registros administrativos y de los testimonios de las áreas involucradas en la prestación de dicho servicio, se detectaron amplias áreas de mejora para la mayoría de los municipios. En esta ocasión, la valoración se realiza desde la óptica de la ciudadanía, principal usuaria del servicio.

Con el objeto de conocer la opinión ciudadana respecto a la prestación del servicio de alumbrado público en el municipio de Guanajuato, se plantearon una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos referentes a la disponibilidad del servicio, la funcionalidad de luminarias, así como, atención a las fallas del servicio y, en términos generales, la satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio de alumbrado público. Los principales resultados se presentan a continuación:

En relación con la disponibilidad del servicio, se abordó a la ciudadanía mediante la pregunta: **¿Conoce usted zonas en su municipio que no cuentan con servicio de alumbrado público?**

Al respecto, acorde con las encuestas aplicadas a la población del municipio de Guanajuato, el 28.28% indicó conocer zonas en su municipio que no cuentan con el servicio de alumbrado público, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

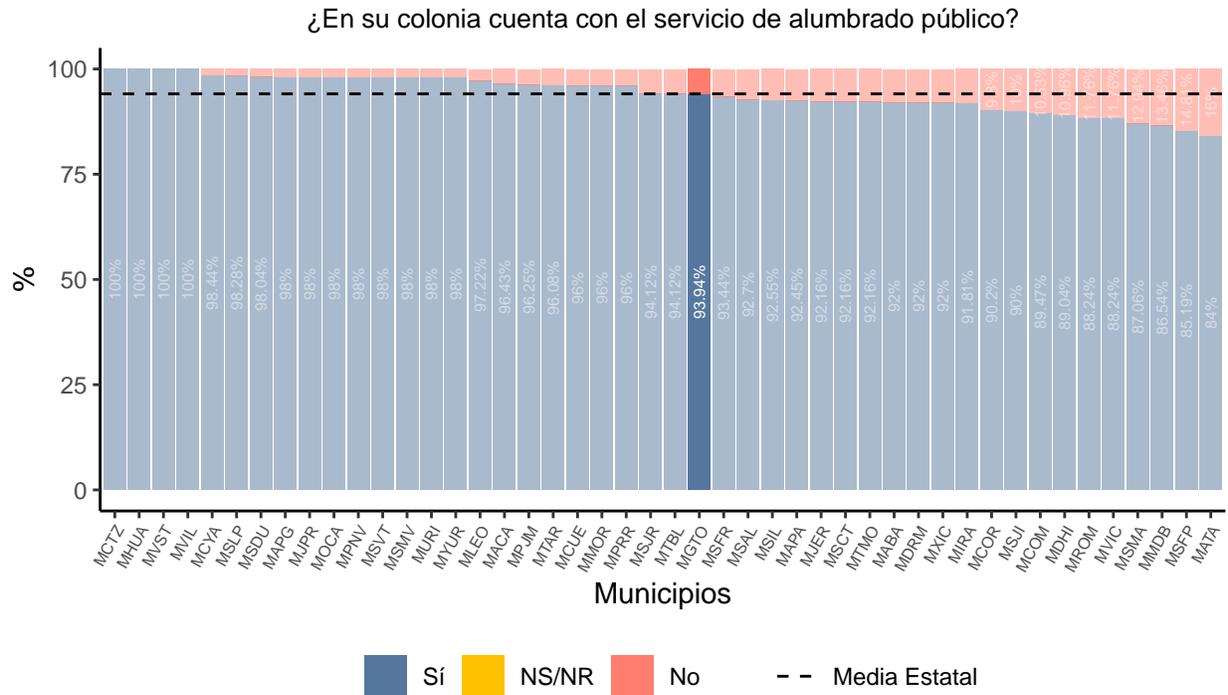


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

³⁰Fernández, J. (2002). *Servicios públicos municipales*. Instituto Nacional de Administración Pública. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/10375>

Además, de forma específica, se cuestionó sobre la disponibilidad del alumbrado en la colonia de residencia de las personas encuestadas, mediante la pregunta: **¿En su colonia cuenta con el servicio de alumbrado público?**

Al respecto, se obtuvo que el 93.94% mencionó que sí cuenta con dicho servicio en su colonia. En complemento a lo anterior, según los resultados de la encuesta, la media estatal de la disponibilidad del alumbrado público fue de un 94.09% para el periodo en cuestión, lo que sitúa al municipio en una posición inferior al valor de la media estatal, tal como se presenta en el gráfico siguiente:



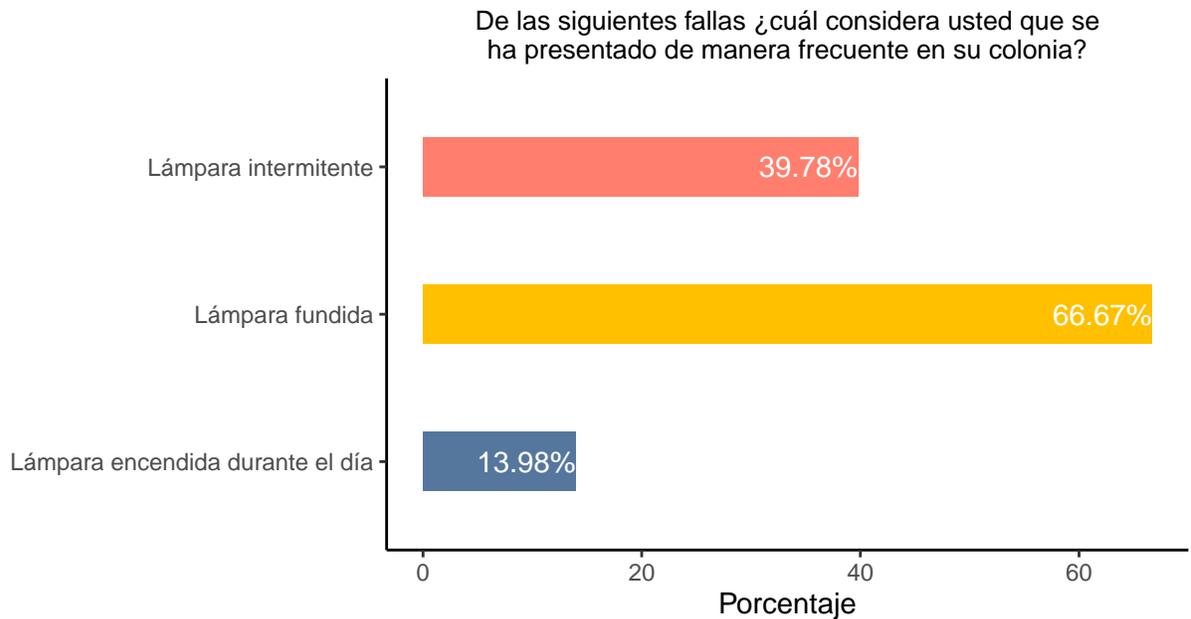
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Además de la disponibilidad del servicio, resulta importante que la cantidad y distribución de lámparas sea la suficiente para una adecuada iluminación de las calles y espacios públicos. Al respecto, se le preguntó a la ciudadanía: **¿Considera que el alumbrado público instalado en su colonia es el suficiente para mantener iluminada la zona?**

A lo que se obtuvo como resultado que, el 54.84% de los participantes consideran que el alumbrado público instalado es suficiente para mantener iluminada la zona en la que viven.

En lo que respecta a las condiciones del alumbrado público instalado, se preguntó a la ciudadanía lo siguiente: **¿Considera que el alumbrado público instalado en su colonia se encontraba en buen estado y funcionando correctamente?** Al respecto, los resultados muestran que el 54.84% consideran que el estado y funcionamiento del servicio fue bueno.

Ante la percepción de fallas en el servicio, se solicitó que se reconocieran las de mayor incidencia mediante la pregunta: Durante los últimos doce meses **¿Cuál considera usted que se ha presentado de manera frecuente en su colonia?** Siendo las opciones para elegir los siguientes tipos de fallas: a) Lámpara intermitente; b) Lámpara fundida y c) Lámpara encendida durante el día. En ese sentido, la incidencia de fallas fue la siguiente:

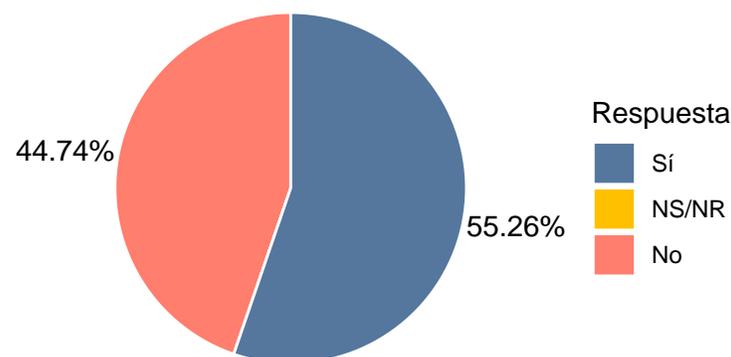


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos

Por su parte, es indispensable la colaboración de la población para reportar de forma oportuna todas aquellas fallas en el servicio de alumbrado público que se presenten. En este sentido, se preguntó a los habitantes del municipio de Guanajuato respecto a los reportes de fallas en el alumbrado y, en su caso, sobre la resolución de estas, mediante las preguntas: **¿Ha reportado fallas en el servicio de alumbrado público?** Y, derivado de ello **¿el personal del municipio atendió satisfactoriamente los reportes?**

De lo anterior, se obtuvo que el 38.38% de las personas encuestadas aseguraron haber reportado al menos una falla relacionada con la prestación del servicio de alumbrado público en los últimos doce meses. En lo que corresponde a la atención de las fallas reportadas, se registró que cerca del 55.26% fueron solucionadas por personal de municipio, como se muestra a continuación:

¿Considera usted que el personal del municipio
atendió satisfactoriamente los reportes?

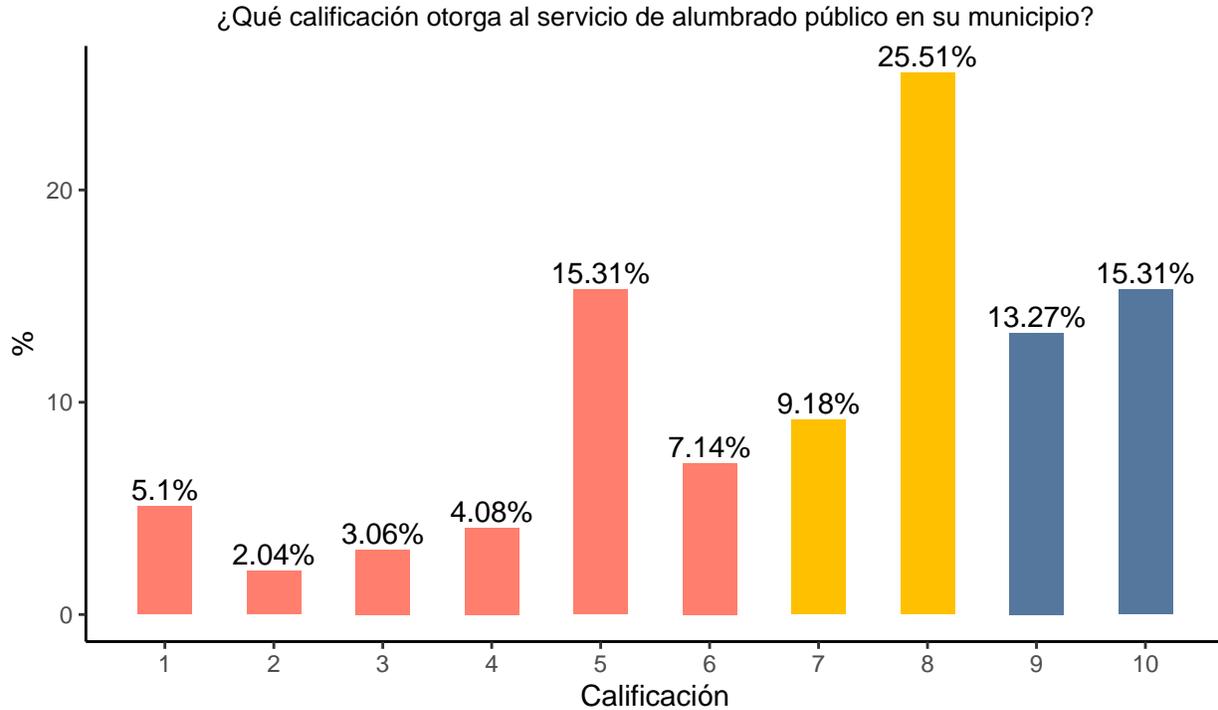


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Complementando la opinión de los participantes encuestados, en relación al seguimiento de la resolución de fallas por parte del área de servicios públicos, se solicitó al municipio que informara tanto el número de reportes de alumbrado público recibidos

durante el 2021 como el avance en la resolución de estos. Una vez analizados los datos, se determinó que el municipio recibió un total de 7675 reportes, de los cuales comunicó la atención de 7603 reportes, lo que significó una eficiencia del 99.06%.

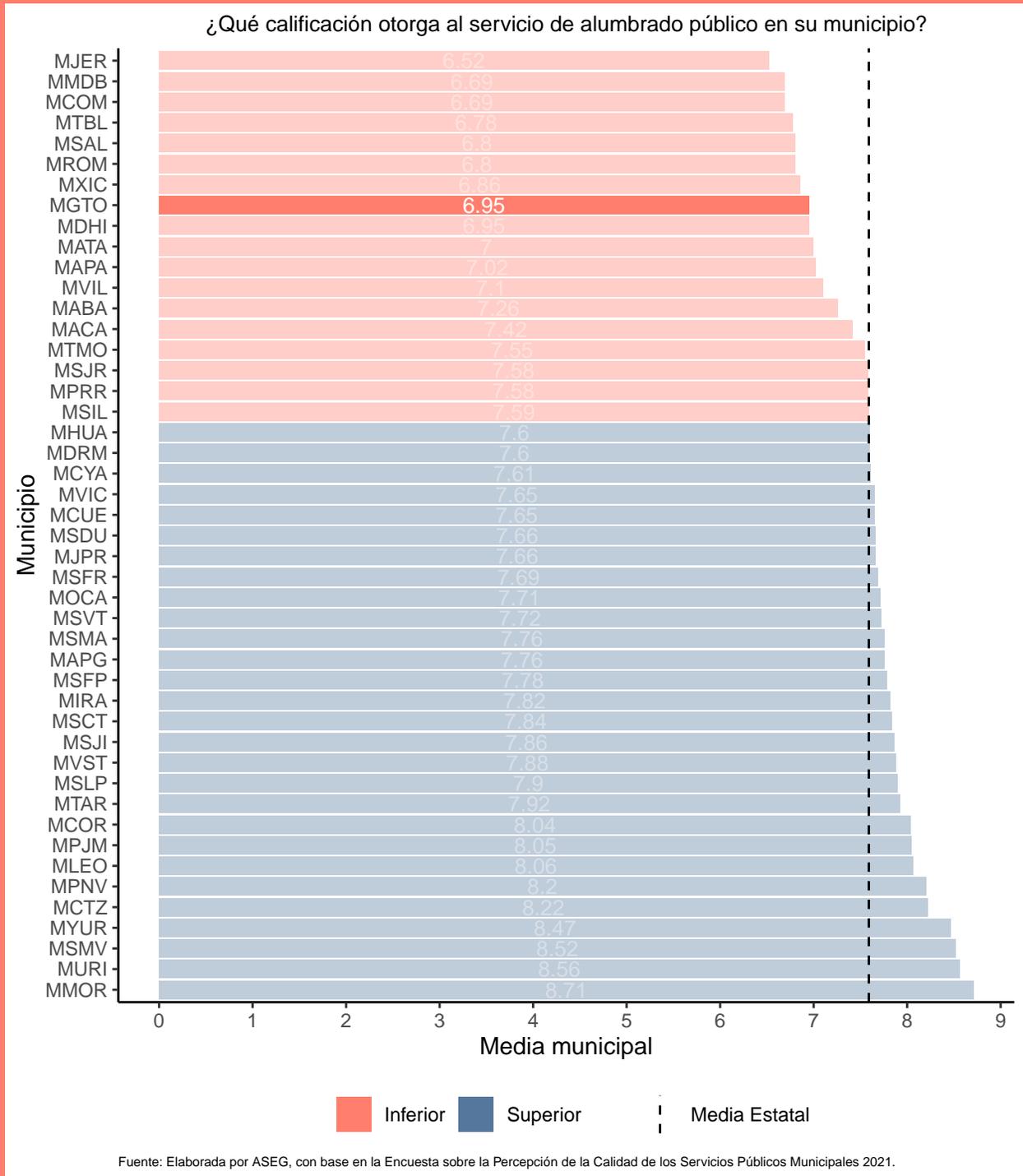
Finalmente, se procedió a cuestionar en términos generales sobre la satisfacción ciudadana en la prestación del servicio de alumbrado público, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado público en su municipio?** Las calificaciones otorgadas al servicio se presentan a continuación:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

El resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 6.95 sobre 10, al servicio de alumbrado público en el municipio de Guanajuato.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de **alumbrado** durante el periodo evaluado fue de 7.59 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 05.**Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de limpia.**

Mantener limpias las ciudades constituye un servicio público fundamental que debe recibir la ciudadanía para contar con condiciones que les permitan acceder a una mejor calidad de vida. Ello en virtud de que además de embellecer el entorno, permite tener un medio ambiente limpio y adecuado para la salud de sus habitantes, por lo que es primordial mantener niveles de calidad elevados en la prestación de este servicio.³¹

Es así que, para conocer la opinión ciudadana respecto a la prestación del servicio de limpia en el municipio de Guanajuato, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relativos a la percepción de limpieza de calles y espacios públicos y, en términos generales, la satisfacción sobre la gestión municipal del servicio de limpia. Los principales resultados se presentan a continuación:

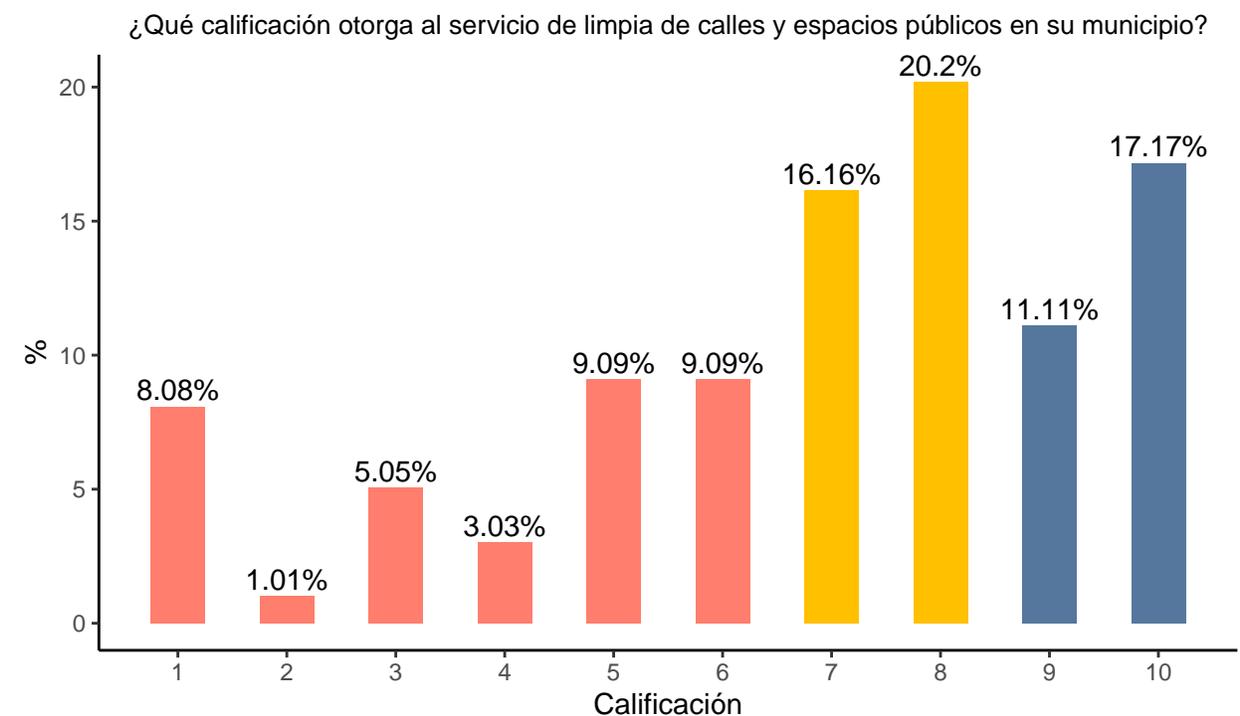
Sobre la percepción de limpieza de calles y espacios públicos, se cuestionó a la ciudadanía del municipio de Guanajuato mediante la pregunta: **¿El personal del Municipio barre y limpia los espacios públicos y calles cercanos a su colonia?**

De acuerdo con los resultados, se obtuvo que el 32.32% de los participantes señalaron que el personal del área de limpia del municipio barre las calles y espacios públicos cercanos a su colonia.

En el caso de los participantes que manifestaron contar, efectivamente, con el servicio de limpia, se extendió un cuestionamiento sobre la suficiencia, mediante pregunta: Durante el periodo evaluado **¿Considera usted que el servicio de limpieza fue suficiente para mantener limpios los espacios públicos y calles del Municipio?**

Como resultado, el 40.4% consideraron que el servicio de limpieza fue suficiente para mantener limpios los espacios públicos y calles en el municipio.

Una vez abordadas las variables anteriores, se procedió a cuestionar la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de limpia, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de limpia de calles y espacios públicos?** El resultado obtenido se presenta a continuación:

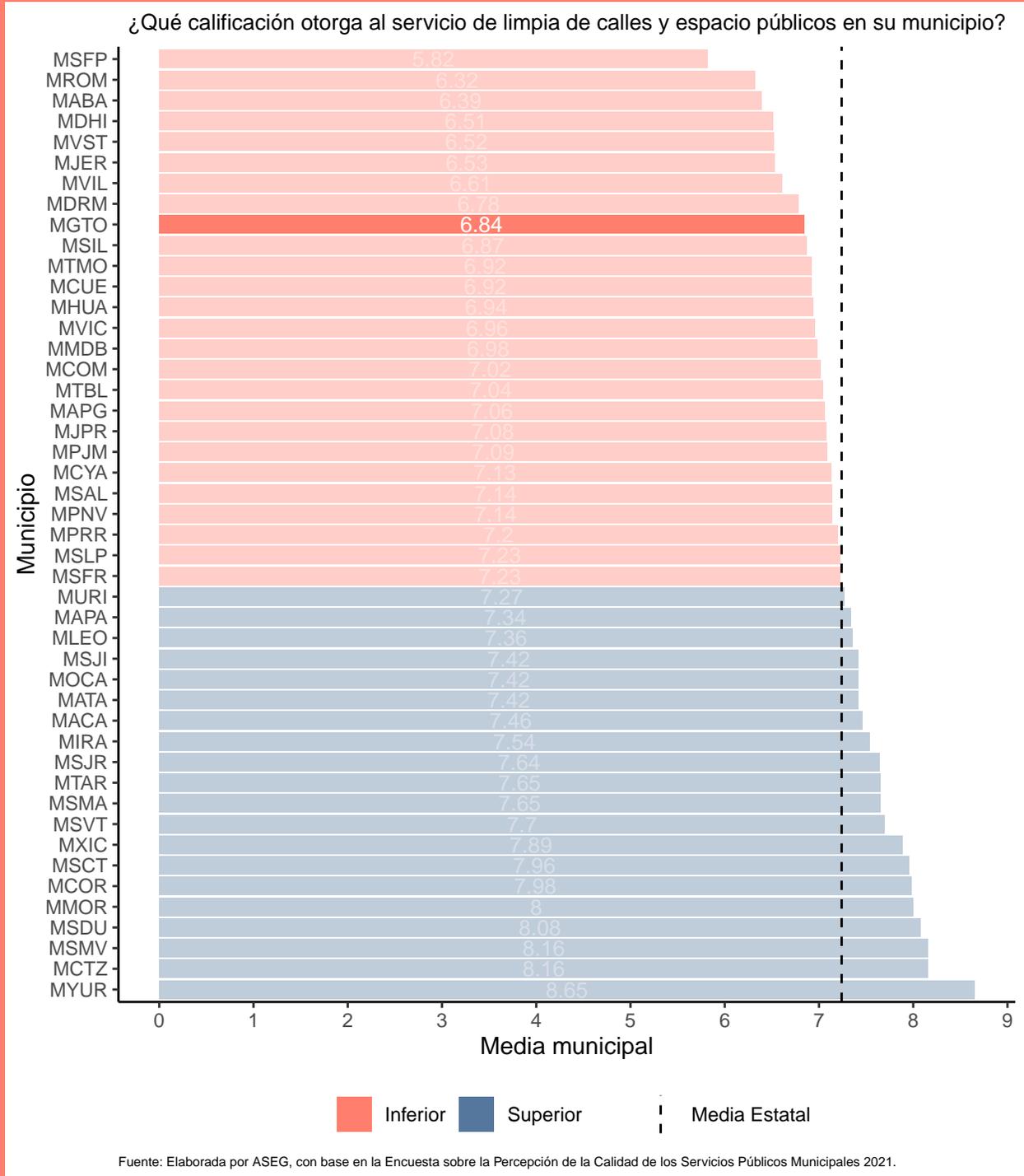


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

De lo anterior, el resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 6.84 sobre 10, al servicio de limpia en el municipio de Guanajuato.

³¹Sáenz, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. Telos, 13(3), 329-354.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de **limpia** durante el periodo evaluado fue de 7.24 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 06.

Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de recolección de residuos.

De acuerdo con la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, los «residuos sólidos urbanos (anteriormente reconocidos como: residuos sólidos municipales)» son aquellos que se producen en los domicilios, ya sea casas habitación, oficinas o pequeños comercios, así como los que provienen de cualquier otra actividad que se realiza en establecimientos o en la vía pública, con características domiciliarias y los que se producen en lugares públicos, siempre que no sean considerados como residuos de otra índole.

La Organización Panamericana de la Salud, en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo, reconocen que las afectaciones en la salud humana debidas a agentes físicos, químicos y biológicos contenidos en los residuos sólidos son el efecto principal de una deficiente gestión de los residuos, en consecuencia, una gestión eficaz de los residuos es esencial para propiciar ciudades con un ambiente sano.

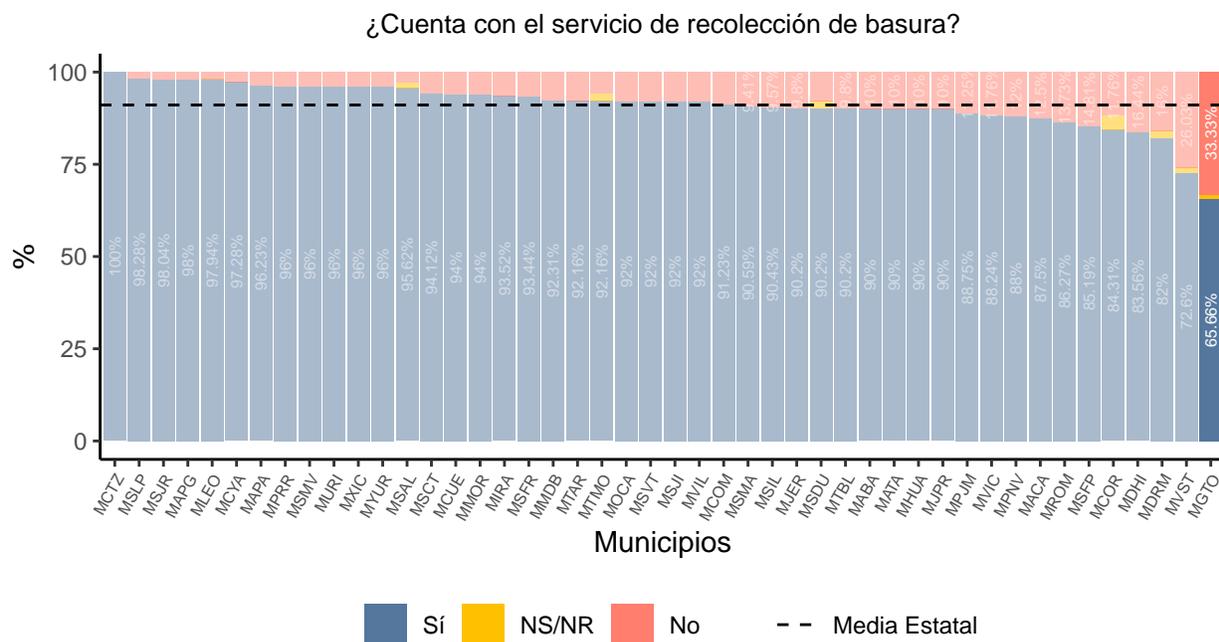
Es así que, el diseño de sistemas eficientes para el adecuado manejo y tratamiento de residuos es de suma importancia para hacer del servicio de limpia y recolección un servicio menos costoso para el municipio, de calidad para los usuarios y amigable con el ambiente.

De forma integral, la gestión de residuos sólidos urbanos implica el manejo de residuos, desde su generación hasta la disposición final. Ello a fin de lograr beneficios ambientales, la optimización económica de su manejo y su aceptación social. Considerando lo anterior, la recolección de los residuos es el nexo entre la disposición inicial (en los domicilios) y el sistema de disposición final.

En virtud de lo anterior, para conocer la opinión ciudadana respecto a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en el municipio de Guanajuato, se establecieron cuatro cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relativos a la disponibilidad del servicio de recolección de basura en las colonias, la frecuencia con la que se brinda el servicio, así como la suficiencia del servicio y, en términos generales, la satisfacción sobre la gestión municipal del servicio de recolección de basura. Los principales resultados se presentan a continuación:

Sobre la disponibilidad del servicio de recolección de basura, se planteó a la ciudadanía del municipio la siguiente pregunta: **¿En su colonia cuenta con el servicio de recolección de basura?**

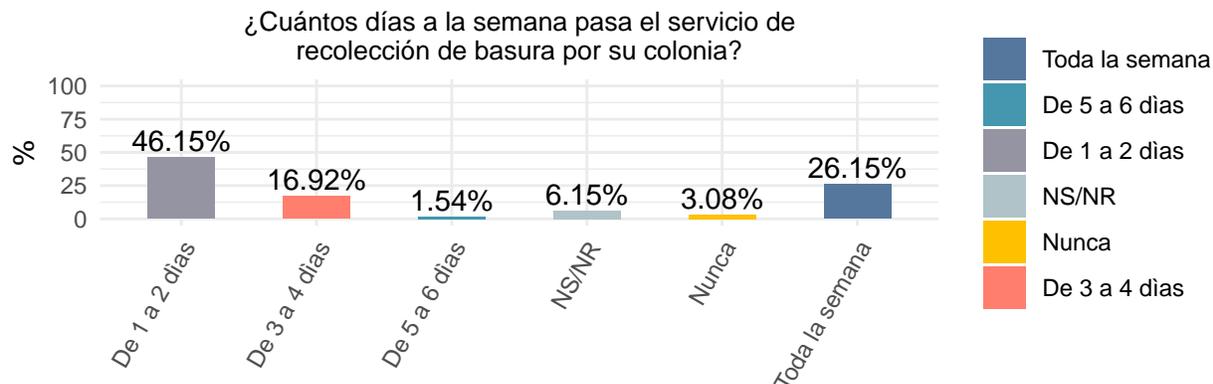
Al respecto, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo que el 65.66% de los encuestados manifestaron que en su colonia cuentan con el servicio de recolección de basura. En este sentido, la media estatal de personas que cuenta con el servicio es de 91.09% para el periodo en cuestión, lo que sitúa al municipio evaluado en una posición inferior al valor de la media estatal, tal como se presenta en el gráfico siguiente:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

En el caso de los participantes que manifestaron contar con el servicio de recolección de basura en sus colonias, se extendió un cuestionamiento sobre la frecuencia con la que reciben el servicio, mediante la siguiente pregunta: **¿Cuántos días a la semana pasa el servicio de recolección de basura por su colonia?**

Al respecto, los participantes reportaron que la frecuencia más común, asociada a la recolección de basura en los hogares, fue: De 1 a 2 días. Tal como se muestra a continuación:

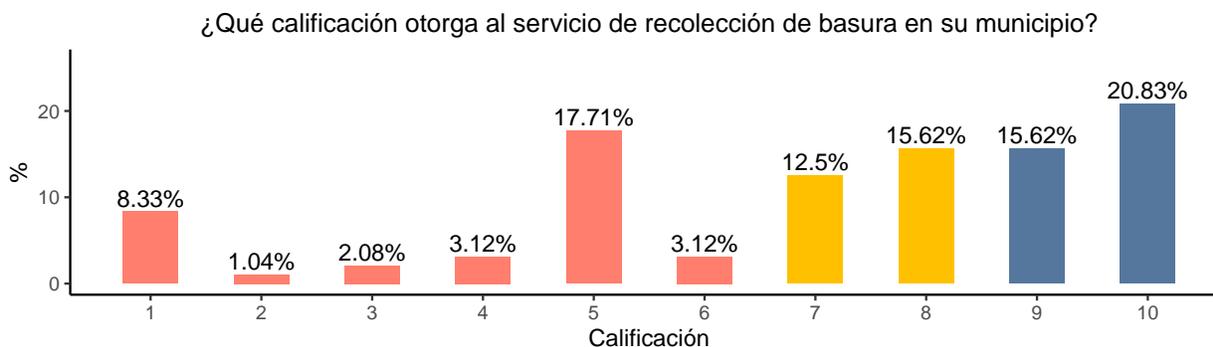


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

En complemento con lo anterior, se cuestionó a los ciudadanos del municipio de Guanajuato sobre la suficiencia del servicio mediante la pregunta: En los últimos doce meses **¿Considera usted que el servicio prestado por el Municipio ha sido suficiente para recolectar la basura generada en su colonia?**

Como resultado, se obtuvo que el 58.46% de los participantes consideran que, durante el periodo evaluado, el servicio de recolección fue suficiente para recolectar la basura que fue generada en su colonia.

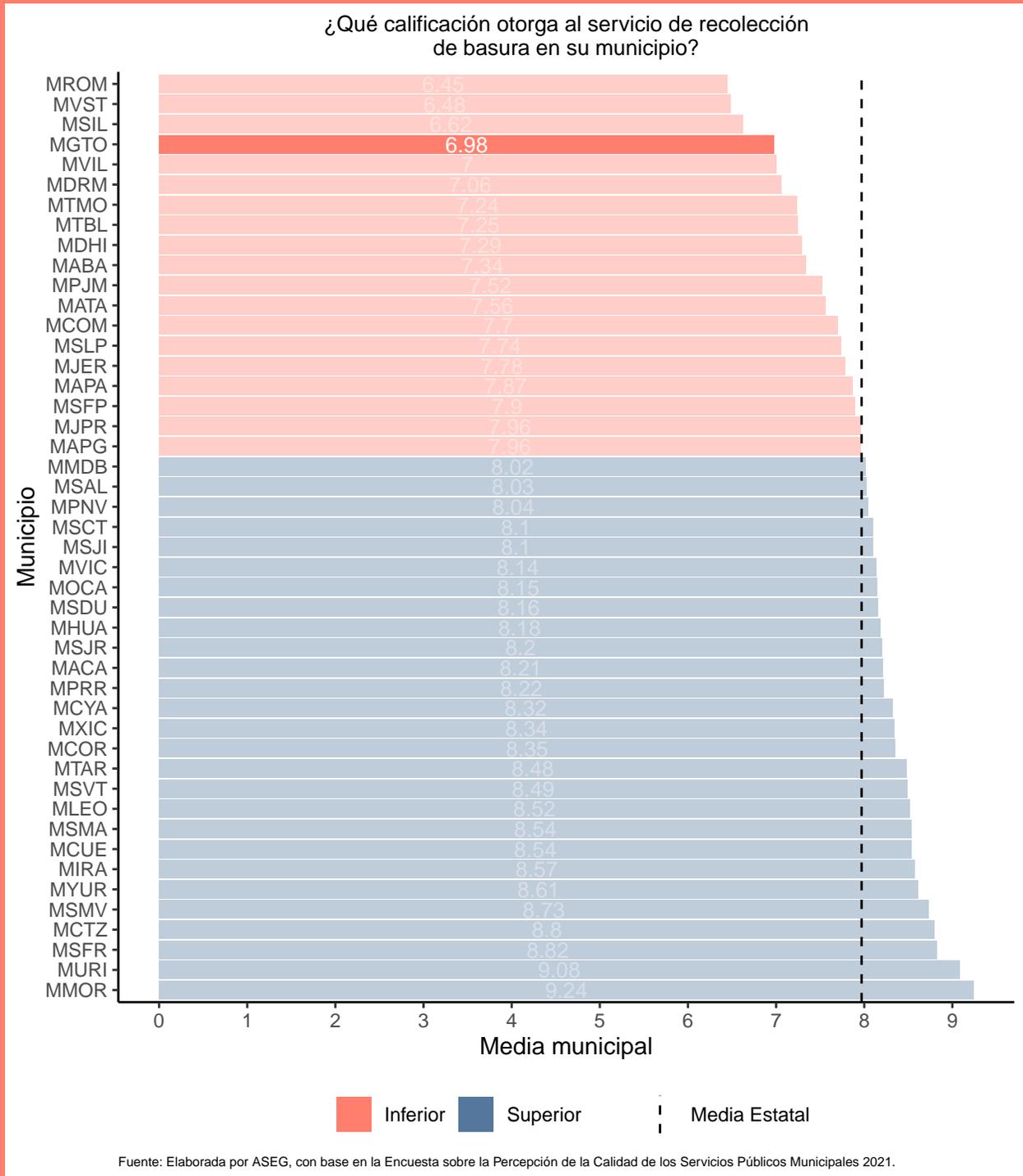
Una vez conocida la opinión de la población del municipio de Guanajuato respecto a la disponibilidad, suficiencia y frecuencia con la que se presta el servicio de recolección de basura, se procedió a cuestionar, en términos generales, la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de recolección de basura, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura en su Municipio?** El resultado obtenido se presenta a continuación:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

De lo anterior, el resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 6.98 sobre 10, al servicio de recolección de basura en el municipio de Guanajuato.

En este sentido, la opinión de la población obtenida mediante la encuesta aplicada en cada uno de los 46 municipios del Estado permitió determinar que, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de **recolección de basura** durante el periodo evaluado fue de 7.97 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



De acuerdo con las calificaciones obtenidas, los resultados ubican al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 07.**Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal de la seguridad pública.**

La seguridad pública es una función que implica la coordinación y la corresponsabilidad de autoridades de los tres órdenes de gobierno; al respecto, la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato señala que esta es una función a cargo del Estado y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social.

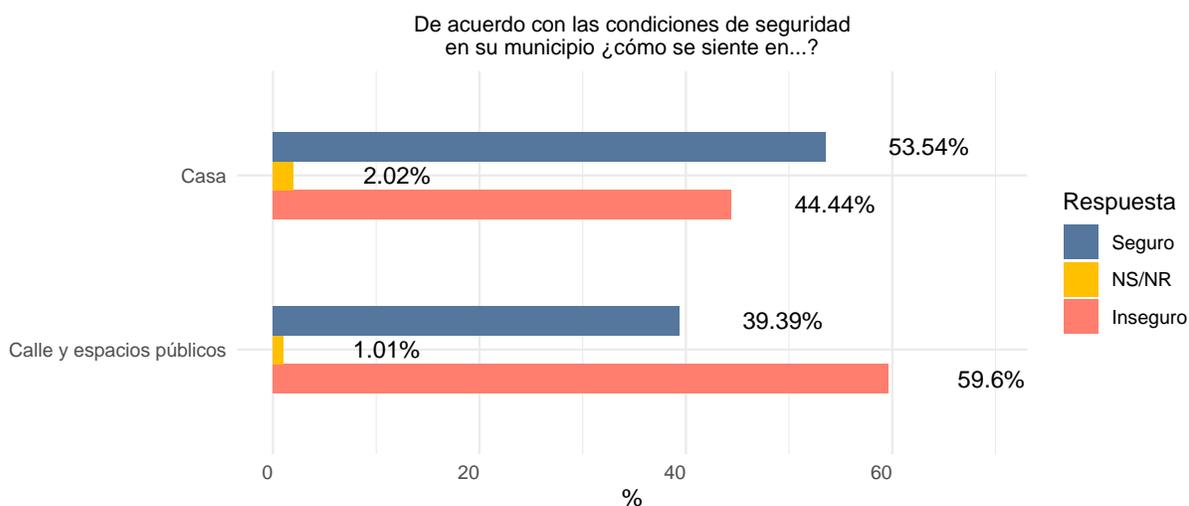
Para lograr tales propósitos, las autoridades deberán optimizar la labor de las instituciones policiales en el combate a la delincuencia, las conductas antisociales, la prevención y control del delito y de las infracciones administrativas; promover que los ciudadanos y la población en general incrementen su confianza en las instituciones que realizan tareas de seguridad pública y fomentar la participación social activa en materia de seguridad pública. Esta última, a partir de impulsar la participación ciudadana y comunitaria, en la prevención social de la violencia y la delincuencia.

Ante esto, la Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia del Estado de Guanajuato y sus Municipios reconoce que las atribuciones del orden de gobierno sujeto de la presente revisión son: Informar a la sociedad sobre los proyectos y programas instrumentados en materia de prevención social; Desarrollar encuestas de percepción ciudadana, así como informar sus resultados, y desarrollar campañas de difusión en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia, por mencionar algunas.

En contexto de lo anterior y en busca de conocer la percepción de la población del municipio de Guanajuato respecto de la función de seguridad pública, se plantearon una serie de cuestionamientos, cuyos resultados se presentan a continuación:³²

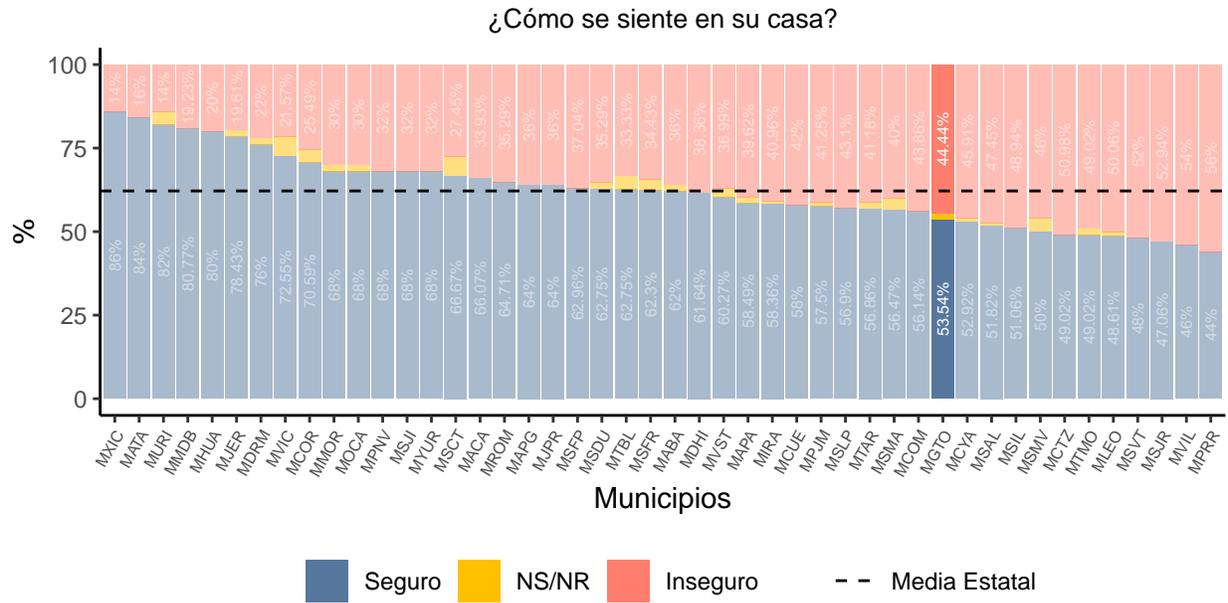
Sobre la percepción de seguridad, entendida ésta como la sensación que tiene la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnerar sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo; se aplicaron las preguntas siguientes: De acuerdo con las condiciones de seguridad en su municipio, **¿Cómo se siente en su casa?** y **¿Cómo se siente en calles y espacios públicos?**

Al respecto, se obtuvo que el 53.54 % de las y los participantes indicaron sentirse seguros en sus casas, mientras que el 39.39% manifestaron sentirse seguros en las calles y espacios públicos de la localidad en la que residen, tal como se muestra a continuación:



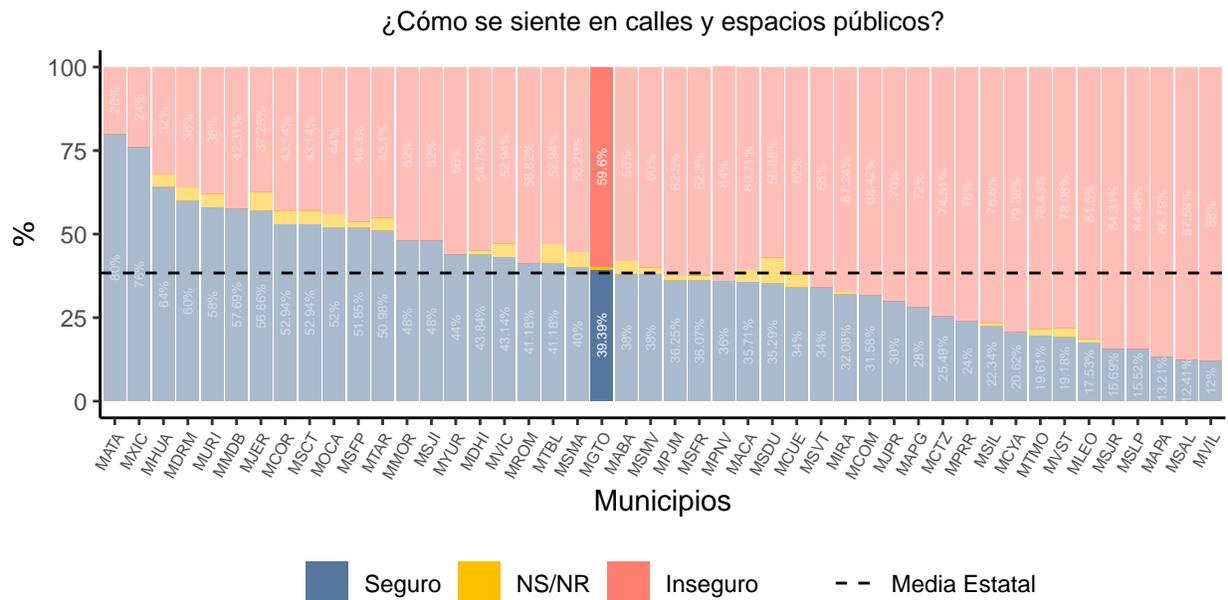
Según los resultados de la encuesta, la media estatal de la percepción de seguridad en los hogares representó un 62.18% para el periodo en cuestión, lo que sitúa al municipio en una posición inferior al valor de la media estatal, tal como se presenta en el gráfico siguiente:

³²Es de mencionarse que en algunos municipios del estado de Guanajuato el servicio de seguridad pública se encuentra a cargo del denominado «Mando Único», lo que implica que la función queda a cargo de las Fuerzas de Seguridad Pública del Estado, no obstante, el cuestionario se aplicó de manera indistinta. A saber, los municipios que se encuentran operando bajo la modalidad de Mando Único en el ejercicio 2021 fueron: Atarjea, Manuel Doblado, Coroneo, Santa Cruz de Juventino Rosas, Tarandacuao, Victoria y Xichú.



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

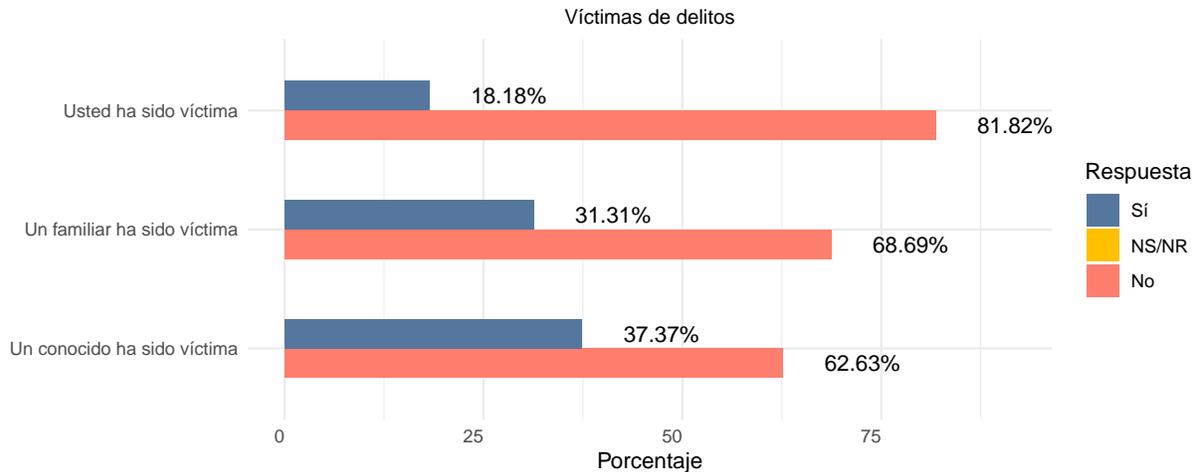
En lo que consta a la percepción de seguridad en las calles y espacios públicos, la media estatal representó un 38.36%, lo que ubica al municipio en una posición superior al valor de la media estatal referida, tal como se presenta en el gráfico siguiente:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

En adición a lo anterior, se extendieron una serie de cuestionamientos sobre la victimización, esto es, la prevalencia de delitos que afectan a una persona o a un hogar. El abordaje se realizó mediante las preguntas siguientes: En los últimos doce meses en su Municipio: **¿Usted ha sido víctima de algún delito?**, **¿Algún familiar ha sido víctima?**, **¿Algún conocido(a) ha sido víctima?**

De acuerdo con las respuestas recibidas, una proporción equivalente al 18.18% manifestaron haber sido víctimas directas de algún acto delictivo, a su vez, el 31.31% refieren tener conocimiento de que alguno de sus familiares fue víctima de la delincuencia en el periodo de análisis y, por último, el 37.37% ubican que alguno de sus conocidos fue víctima. Los resultados se resumen en el gráfico siguiente:

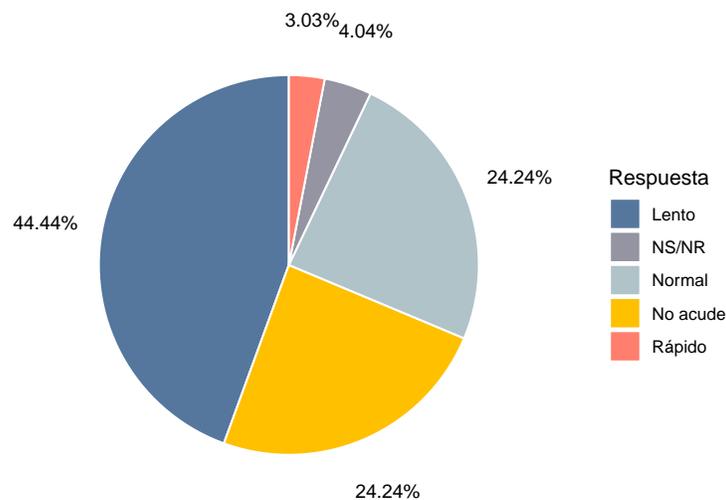


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Dentro del ejercicio de participación ciudadana, se cuestionó también la percepción sobre la capacidad de la autoridad municipal en la materia, para la atención y reacción de las denuncias; ello mediante la pregunta **¿Considera que el tiempo en el que acude la policía municipal para atender los reportes de la ciudadanía es: rápido, normal, lento o considera que no acude?**

Como resultado se obtuvo que el 3.03% clasifican como «rápido» el tiempo en el que acude la policía municipal, a su vez, el 24.24% lo reconocen «normal». Ambos casos pueden considerarse como una respuesta positiva, ya que se da por cumplida la expectativa de la ciudadanía; por lo contrario, cerca de un 44.44 % manifiestan que el tiempo de reacción es «lento», mientras que el 24.24% coincidieron en que la policía municipal «no acude» a atender los reportes. Los resultados se sintetizan en el gráfico siguiente:

Considera que el tiempo en el que acude la policía municipal para atender los reportes de la ciudadanía es...



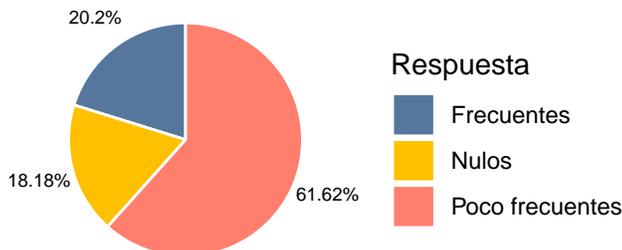
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Una de las estrategias más comunes que implementan las autoridades de seguridad pública, es la presencia policial, siendo este uno de los elementos relevantes en la configuración de la percepción de seguridad en los entornos comunitarios. Es de mencionarse que la presencia policial mediante los patrullajes pretende contribuir a evitar o disminuir los hechos delictivos, y, además, atender de manera más inmediata y oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

En este sentido, se cuestionó a los habitantes del municipio de Guanajuato sobre la presencia policial en función de la frecuencia

de los patrullajes en sus colonias, mediante la pregunta **¿Qué tan frecuentes considera que son los patrullajes de la policía municipal en tu colonia?** El resultado obtenido se presenta a continuación:

¿Qué tan frecuentes considera que son los patrullajes de la policía municipal en su colonia?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

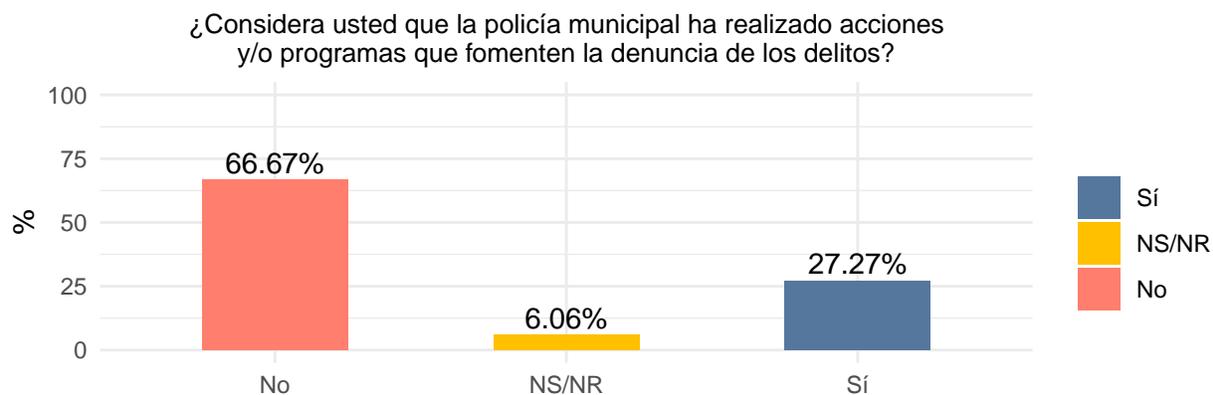
Como se puede observar, el 18.18% de los participantes consideran que la presencia de la policía municipal es «nula». En el mismo sentido, un 61.62% señaló que, en su caso, la presencia policial es poco frecuente. Cabe señalar que el resultado puede estar condicionado múltiples factores, tanto por la estrategia de proximidad definida por las autoridades, como por el equipamiento y personal disponible, por mencionar algunas.

Al respecto, de acuerdo con criterios identificados en buenas prácticas en la materia, se tiene que el Modelo Óptimo de la Función Policial (MOFP), aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública, indica que el estado de fuerza mínimo de cada municipio es de 1.8 policías por cada 1000 habitantes (La Organización de las Naciones Unidas establece como estándar 2.8 policías como mínimo).

En ese sentido, el estado de fuerza de la policía municipal de Guanajuato, para dar cumplimiento al estándar, tendría que contar con un mínimo de 350.1 policías en su plantilla activa. Como parte del análisis realizado, se hizo constar que para el ejercicio 2021 se contó con un total de 301 elementos de seguridad pública.

Continuando con los resultados de la encuesta, en relación con el fomento de la cultura de la denuncia se preguntó a los habitantes del municipio de Guanajuato lo siguiente: **¿Considera usted que la policía municipal ha realizado acciones y/o programas que fomenten la denuncia de los delitos?**

De lo anterior, se obtuvo que una proporción equivalente al 27.27% consideran que la policía municipal realizó actividades que estimularon la denuncia de los delitos, tal como se presenta en el gráfico siguiente:

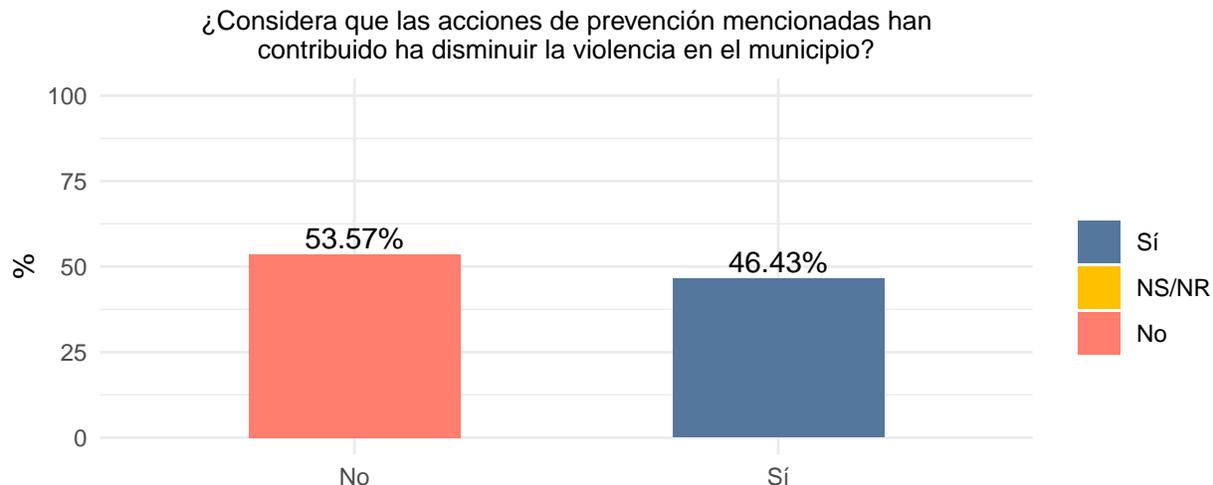


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Ahora bien, en lo que respecta al conocimiento de las acciones de participación ciudadana en favor de la prevención de la violencia y la delincuencia, se plantearon las preguntas siguientes: **¿En su municipio se han realizado acciones de prevención del delito**

como la promoción de hábitos saludables, atención de adicciones y actividades deportivas y recreativas? y ¿Considera que las acciones de prevención mencionadas han contribuido a disminuir la violencia en el municipio?

Como resultado, se obtuvo que el 28.28% manifestaron que las autoridades municipales han realizado acciones de prevención de delito. A su vez, de este grupo de personas, se obtuvo que el 46.43% coincidieron en que las acciones realizadas por el municipio han contribuido a disminuir la violencia, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

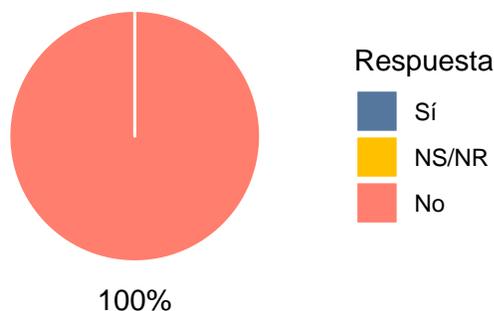


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

También se preguntó a los participantes del municipio sobre su involucramiento en dichas acciones, mediante la pregunta: **¿Ha participado en alguna actividad relacionada con la prevención del delito en su Municipio?**

Como dato poco alentador, los resultados muestran que el 100% manifestaron no haber participado las actividades de prevención social, tal como se muestra a continuación.

¿Ha participado en alguna actividad relacionada con la prevención del delito en su municipio?



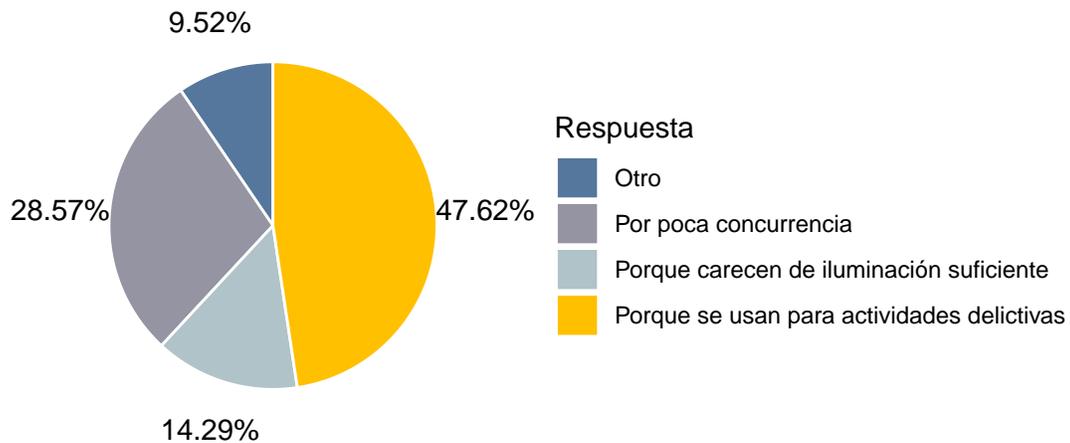
Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Una vez conocidos los resultados, se abordó el efecto de la cohesión comunitaria como resultado proxi de las acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia. Al respecto, se preguntó: **¿Considera usted que los espacios públicos cercanos a su colonia son seguros para su uso?**

Al respecto, una proporción equivalente al 55.56% manifestaron que los espacios públicos cercanos a su colonia son seguros para su uso, sin embargo, el 42.42% no los considera seguros.

De este último grupo de personas (no conformes), se les extendió un cuestionamiento sobre las causas de inseguridad, mediante la pregunta: **¿Por qué motivo no considera seguros los espacios públicos?** Obteniéndose los resultados siguientes:

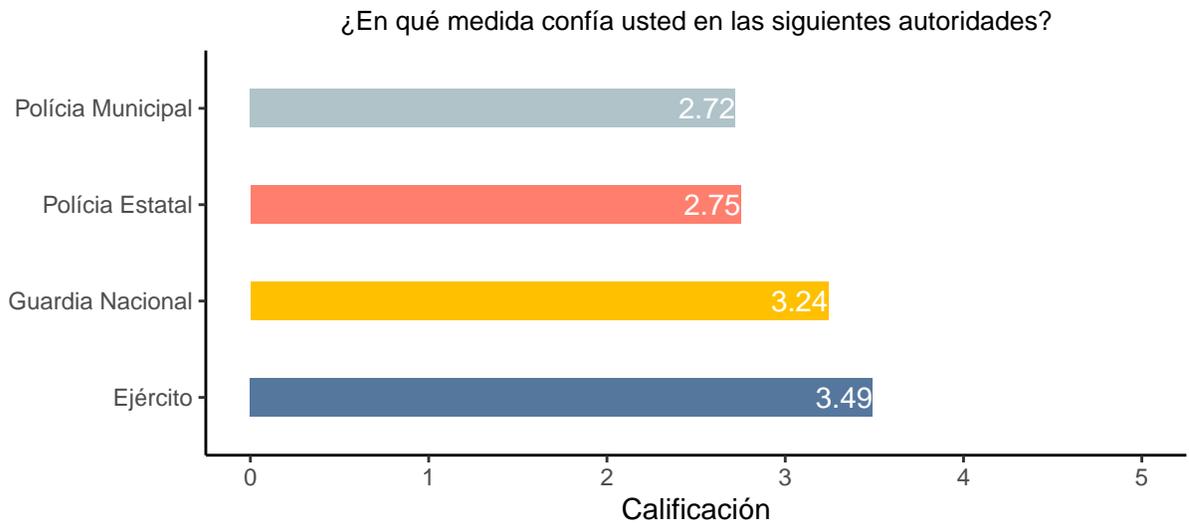
¿Por qué motivo no considera seguros los espacios públicos?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

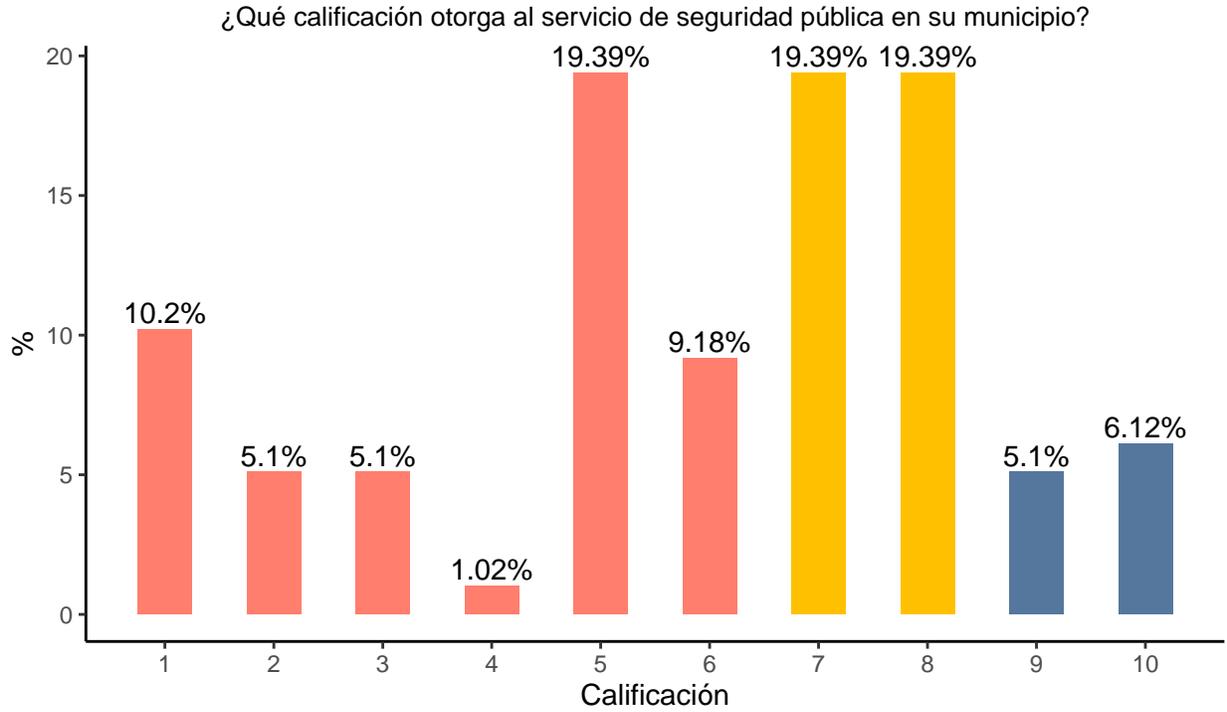
Un último elemento considerado en la encuesta guarda relación con la confianza que existe en las corporaciones de seguridad pública. Al respecto, se cuestionó: **¿En qué medida confía usted en las siguientes autoridades? a) Policía Municipal, b) Policía Estatal, c) Policía Federal/Guardia Nacional y d) Ejército.**

Considerando el número cinco (5) como indicativo de «muchísima confianza» y uno (1) como «poca confianza». El detalle de los resultados obtenidos para cada una de las corporaciones enlistadas es el siguiente:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

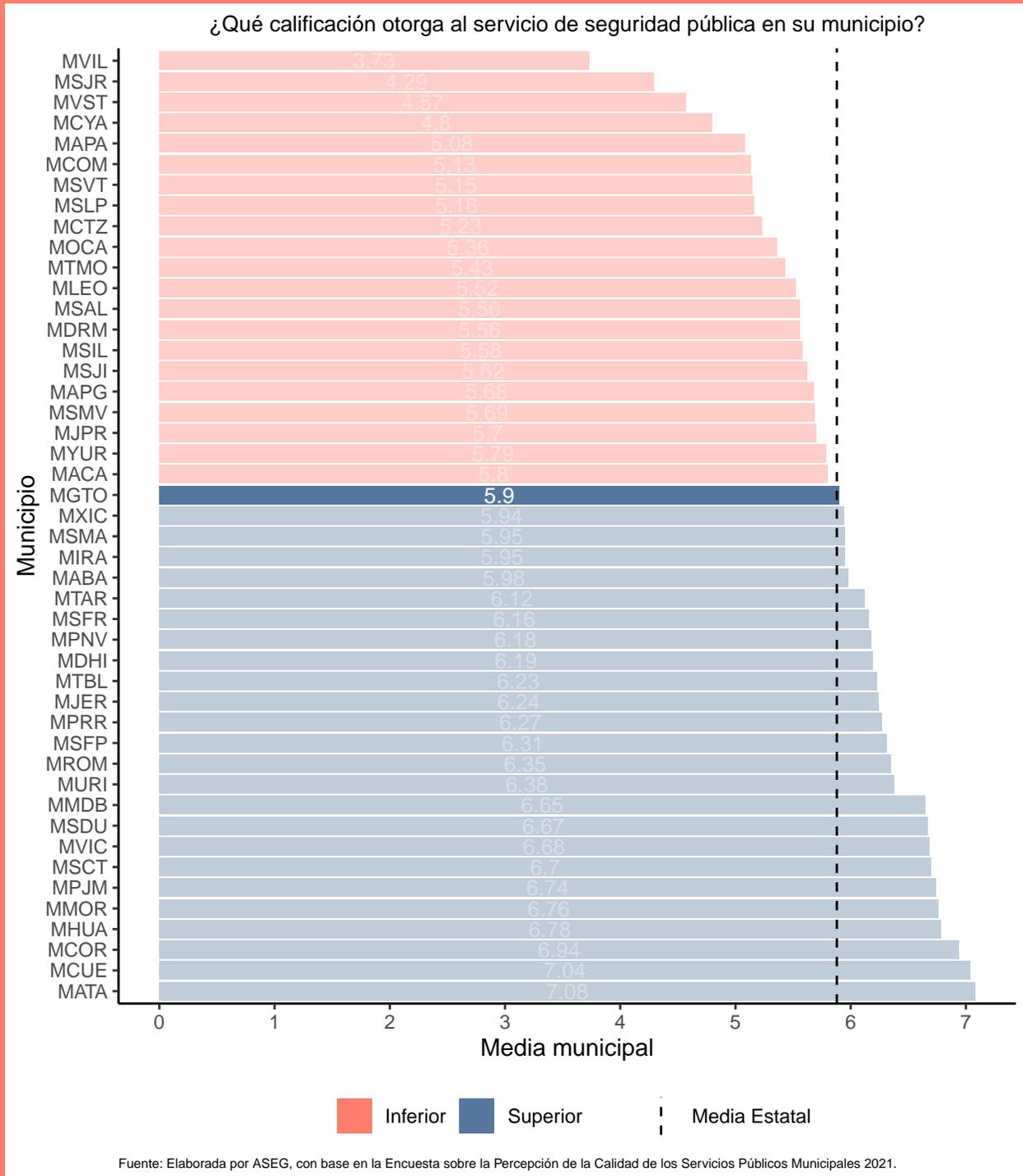
Como en el resto de los servicios analizados, se procedió a cuestionar, en términos generales, la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal de la función de seguridad pública, mediante la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de seguridad pública en su municipio?** El resultado obtenido se presenta a continuación:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

El resultado general sobre la satisfacción indicó que la ciudadanía encuestada otorgó una calificación promedio de 5.9 sobre 10, al servicio de seguridad pública en el municipio de Guanajuato.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó, que la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada a la función de **seguridad pública** durante el periodo evaluado fue de 5.88 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

Resultado núm. 08.**Satisfacción ciudadana sobre la atención y cercanía de las dependencias municipales.**

Las nuevas herramientas de comunicación e información han producido un proceso de democratización de la información, que ha acrecentado la participación ciudadana en el desempeño de las entidades gubernamentales. A nivel municipal, ha generado exigencias que no solo tienen relación con la disponibilidad de los servicios públicos, si no que han escalado a exigir la calidad en la atención y de accesibilidad a los medios necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad.

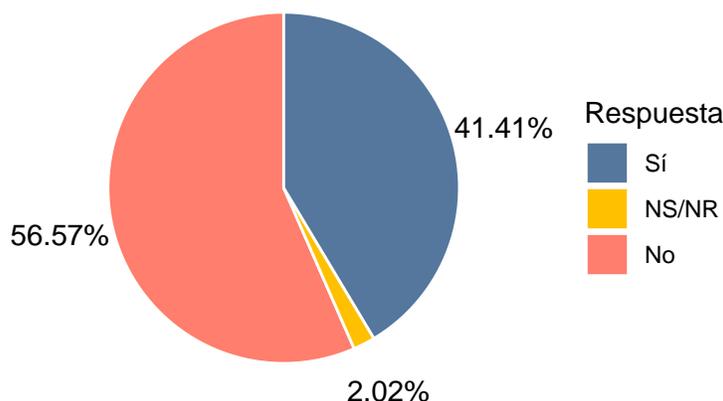
La responsabilidad de los gobiernos locales de proveer servicios públicos ha sido reconocida por los clásicos de la economía³³, pues la cercanía que tienen los municipios respecto a los ciudadanos posibilita la prestación de servicios que satisfagan sus necesidades específicas. Esto significa que, el diseño de políticas públicas orientadas a las realidades y contextos del municipio y que, al mismo tiempo, generen mecanismos de participación ciudadana³⁴, que asegure la buena gobernanza, fortalezca la relación entre autoridades municipales y la ciudadanía, legitime las decisiones gubernamentales y se garanticen los derechos humanos, son atribuibles a la cercanía y sensibilidad de las autoridades locales. Por lo anterior, la deuda de las administraciones públicas locales es buscar incrementar constantemente el diálogo y la colaboración con las y los ciudadanos.

En este sentido, con el fin de conocer la satisfacción ciudadana sobre la atención de las dependencias municipales, en el municipio de Guanajuato, se establecieron un total de cuatro cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relacionados a la atención y cercanía de las dependencias municipales con los ciudadanos y, en términos generales, la satisfacción sobre la atención recibida por los funcionarios públicos. Los principales resultados se presentan a continuación:

Se cuestionó a la ciudadanía sobre la cercanía con la población, mediante la pregunta: **¿Considera usted que las dependencias públicas de su municipio muestran cercanía con la población?**

Al respecto, del total de personas encuestadas, el 41.41% indicó que las dependencias públicas del municipio se muestran cercanas a la población, tal como se presenta en el gráfico siguiente:

¿Considera usted que las dependencias públicas de su municipio muestran cercanía con la población?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

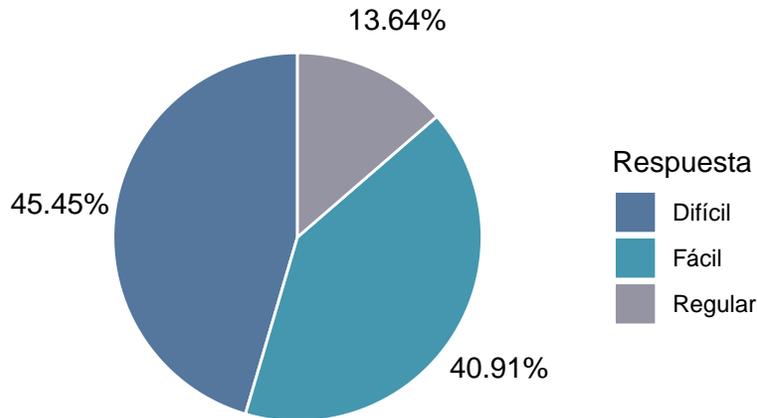
Además, sobre la facilidad de presentar quejas y/o solicitudes ante alguna autoridad municipal, se cuestionó: **¿Ha presentado quejas y/o solicitudes de cualquier tipo ante su autoridad municipal? Y, en su caso ¿Con que facilidad pudo usted presentar quejas y/o solicitudes de cualquier tipo ante su autoridad municipal?**

³³Ver, por ejemplo, Olson, M. (1969). The Principle of Fiscal Equivalence: The Division of Responsibilities among Different Levels of Government. The American Economic Review, 59, 479-487. También ver Oates, W. (1999). An essay on fiscal federalism. Journal of Economics Literature, 37(3).

³⁴Fernández, N.; Belloso, N. y Delgado, F. (2008) Recursos informacionales, desarrollo endógeno y participación ciudadana en la Gestión Pública Local. Revista Venezolana de Gerencia. 13(43), 377-397.

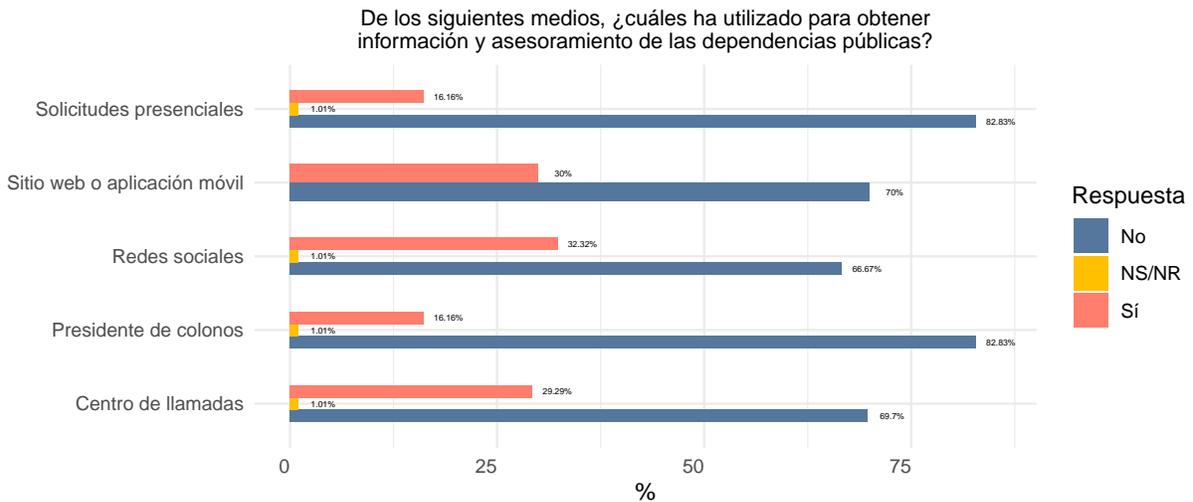
Al respecto, los resultados muestran que cerca del 22% de los participantes mencionaron haber presentado quejas y/o solicitudes de algún tipo; de estos, se registró que el 40.91 % indicó que el proceso fue fácil. El resultado se detalla en a continuación:

¿Con qué facilidad pudo usted presentar estas quejas y/o solicitudes?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Una vez conocida la opinión de la ciudadanía respecto a la facilidad para presentar quejas y/o denuncias ante la autoridad municipal, se les preguntó lo siguiente: **¿Señale cuál ha utilizado para obtener información y asesoramiento de las dependencias públicas de su municipio?** Como parte de la respuesta se consideraron un listado de opciones, las cuales se mencionan a continuación: Sitio web o aplicación móvil (1); Solicitudes presenciales en un mostrador (2); Redes sociales (3); Centro de llamadas (4); y Delegado o presidente de colonos (5). Los resultados se representan en el gráfico siguiente:

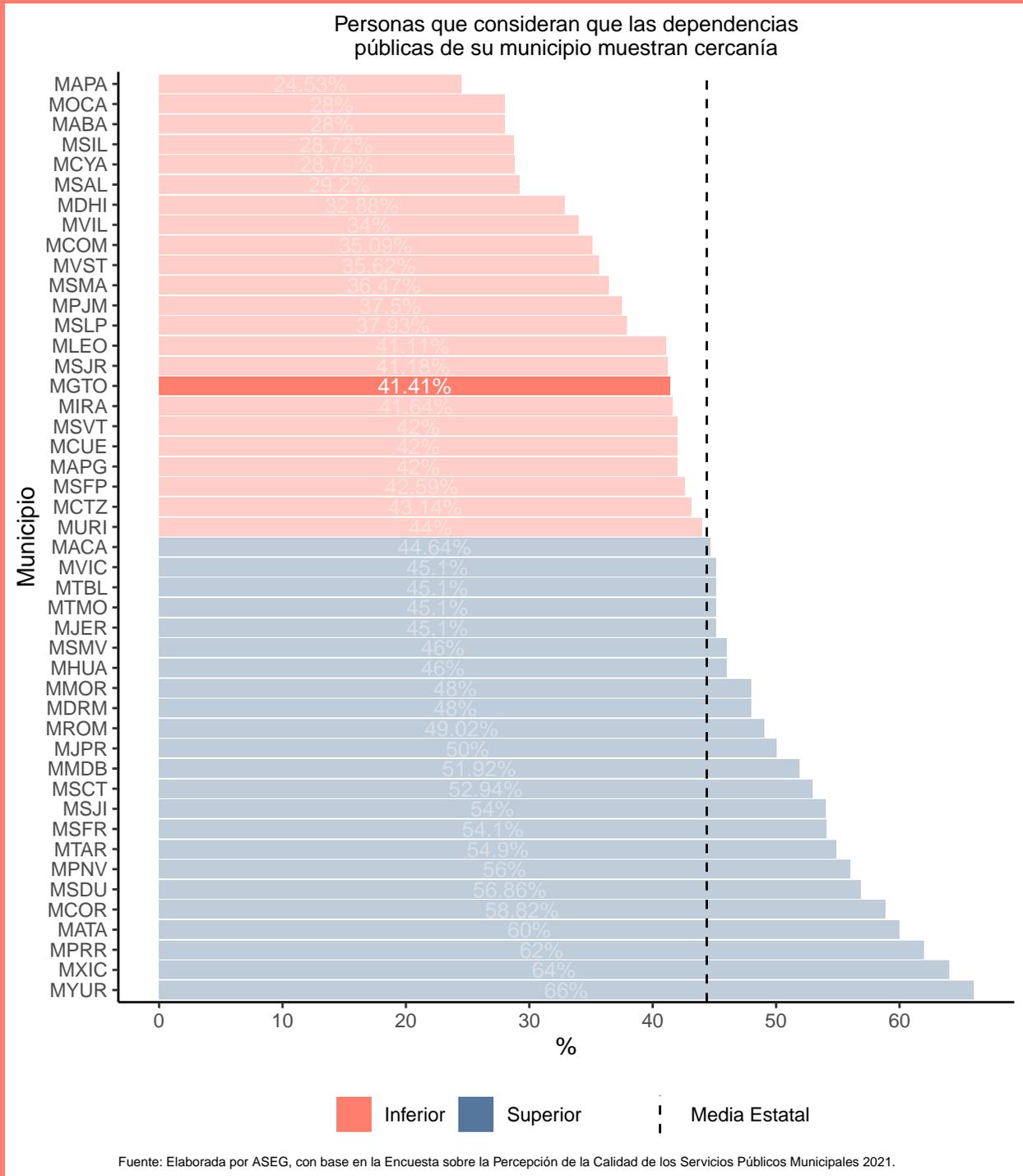


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Finalmente, una vez abordadas las variables anteriores, se procedió a cuestionar la satisfacción ciudadana sobre la atención y cercanía de las dependencias municipales, mediante la pregunta: En términos generales **¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida por los funcionarios públicos de su municipio?**

Así, de la percepción general sobre la atención y el trato recibido de parte de los funcionarios públicos, se tiene que un 21.21% de la población encuestada se encuentra satisfecho, mientras que un 30.3% se encuentran insatisfechos.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que la media estatal sobre la percepción de **cercanía** por parte de la administración pública durante el periodo evaluado fue de 44.38 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación

Resultado núm. 09.**Expectativa ciudadana sobre recaudación y uso de los recursos públicos municipales.**

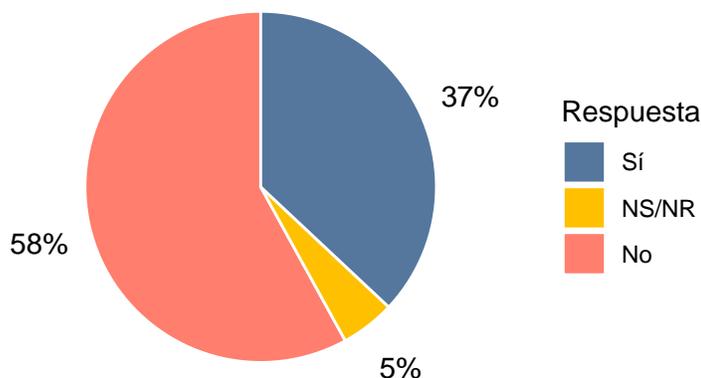
Comúnmente las buenas prácticas de la administración pública se asocian con el uso eficiente y transparente de los recursos públicos, a tal grado que la capacidad de gestión de un gobierno municipal «debe reflejarse en un eficiente servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos; mostrando una efectiva capacidad para captar y aplicar con eficacia los recursos destinados al desarrollo económico local»³⁵. En consecuencia, cuando la gestión pública municipal no es la adecuada, la percepción negativa se acrecienta en los ciudadanos, reflejándose en los comportamientos y voluntades asociados al no cumplimiento de sus deberes ciudadanos.³⁶

A fin de conocer la opinión ciudadana respecto a la recaudación y usos de los recursos públicos municipales en el municipio de Guanajuato, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron aspectos relativos a la percepción de la capacidad administrativa del manejo de los recursos públicos, la actitud ciudadana hacia el destino de los recursos públicos, la experiencia ciudadana en trámites, pagos y solicitudes, así como la participación y actitud ciudadana sobre el pago de impuestos municipales. Los principales resultados se presentan a continuación:

Respecto a la opinión de la población sobre el manejo de los recursos públicos municipales, se le cuestionó mediante la pregunta: **¿Considera usted que los recursos públicos municipales destinados para los servicios públicos son manejados de forma apropiada?**

En este sentido, del total de personas encuestadas en el municipio, se registró que el 37% coincidieron en que los recursos públicos son manejados apropiadamente, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

¿Considera usted que los recursos públicos municipales destinados para los servicios públicos son manejados de forma apropiada?

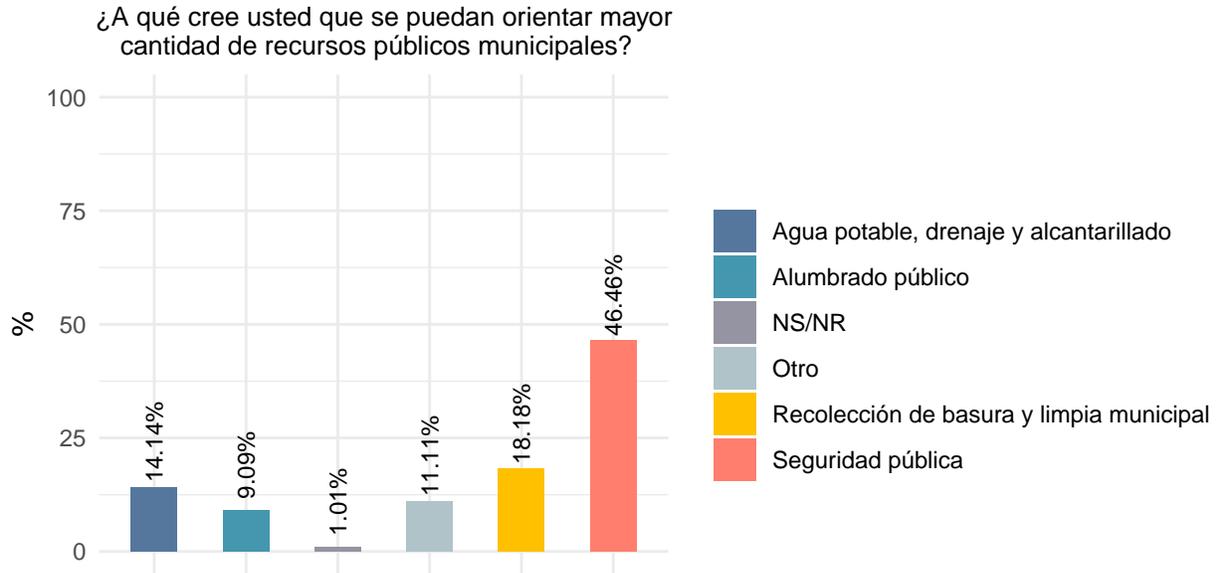


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Para complementar lo antes dicho, se les cuestionó la oportunidad de mejora en su orientación, esto es, hacia dónde consideraban deseable la orientación de mayor cantidad de recursos públicos, mediante la siguiente pregunta: **¿A qué cree usted que se puedan orientar mayor cantidad de recursos públicos municipales?** El resultado obtenido se presenta a continuación:

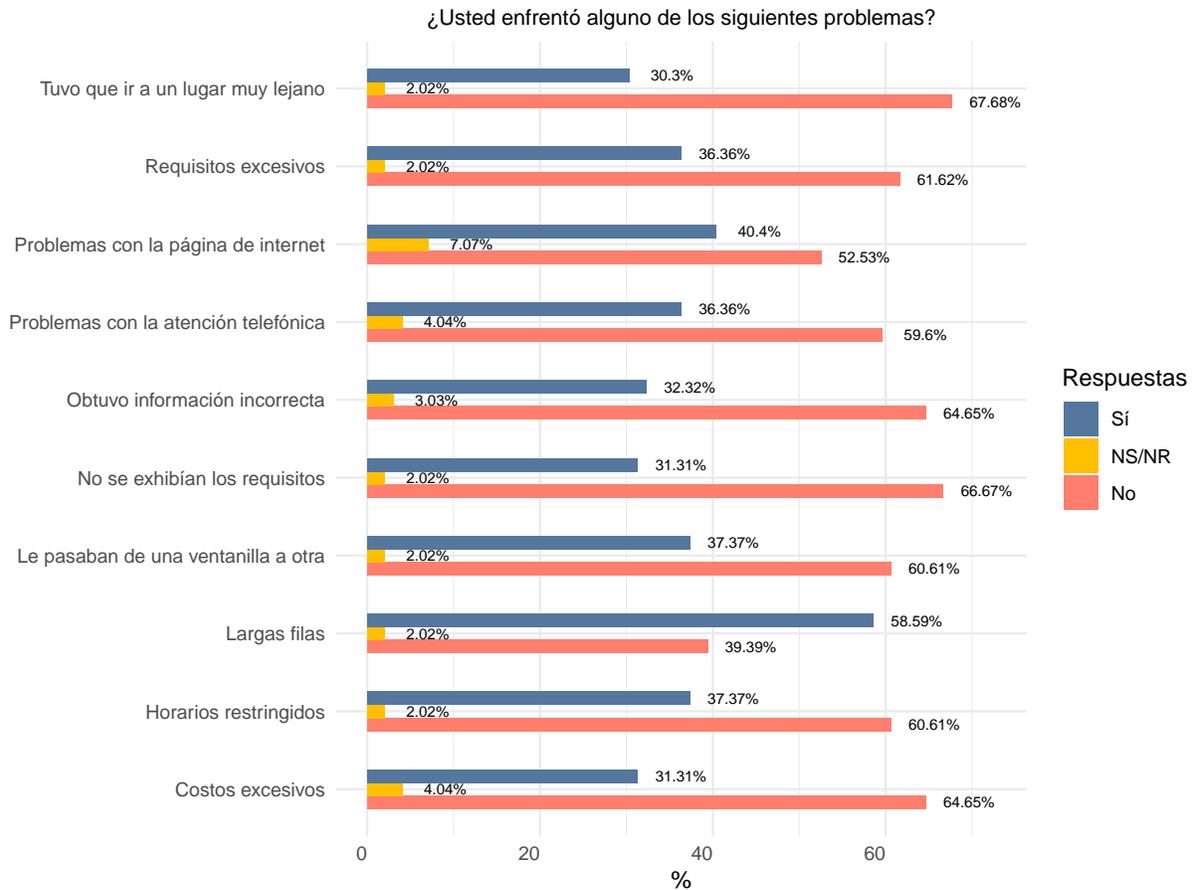
³⁵Hernández, J. & Cervantes, P. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 8(3), 1-28.

³⁶Idem



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

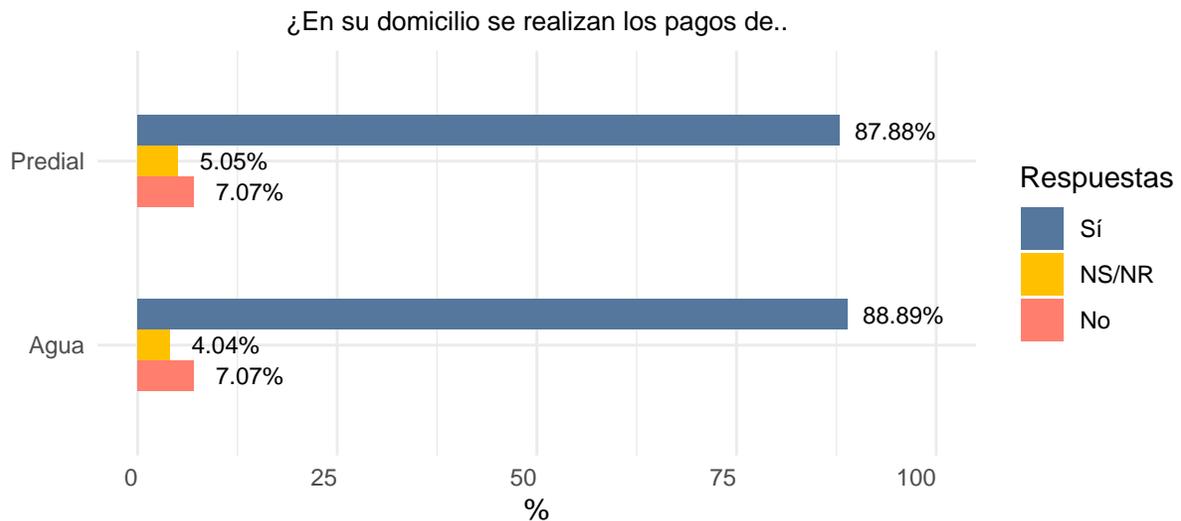
En relación a la experiencia ciudadana en trámites, pagos y solicitudes, se les preguntó: Al realizar un trámite, pago o solicitud ante su Municipio ¿Usted enfrentó alguno de los siguientes problemas?: Siendo estos: 1. Largas Filas, 2. No se exhibían los requisitos, 3. Requisitos excesivos, 4. Le pasaban de una ventanilla a otra, 5. Obtuvo información incorrecta, 6. Problemas con la atención telefónica, 7. Problemas con la página de internet, 8. Tuvo que ir a un lugar muy lejano, 9. Costos excesivos, 10. Horarios restringidos. El resultado obtenido se muestra a continuación:



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Por otro lado, se extendió un cuestionamiento a la ciudadanía respecto a la responsabilidad asociada al pago de impuestos, mediante las preguntas: En los últimos doce meses, **¿En su domicilio se realizó el pago del impuesto predial?** y **¿En su domicilio se realizan los pagos del servicio de agua potable?**

Al respecto, una proporción equivalente al 87.88% manifestaron que realizaron el pago correspondiente al impuesto predial, a su vez, el 88.89% dijeron haber realizado los pagos del servicio de agua potable, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

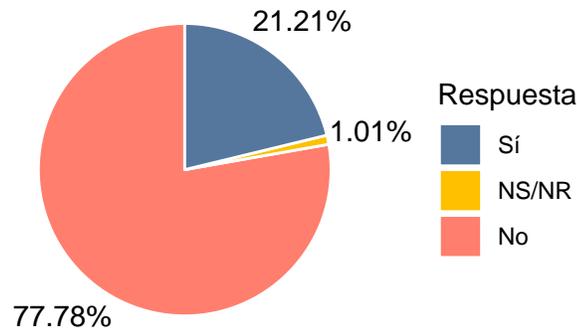


Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

Para complementar lo referente al pago de impuestos municipales, se les preguntó a los habitantes del municipio de Guanajuato lo siguiente: **¿Estaría dispuesto a pagar más impuestos municipales para que en su Municipio mejoren los servicios públicos?**

Como resultado, cerca del 21.21% manifestaron su disposición a pagar más impuestos municipales para mejorar los servicios públicos, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

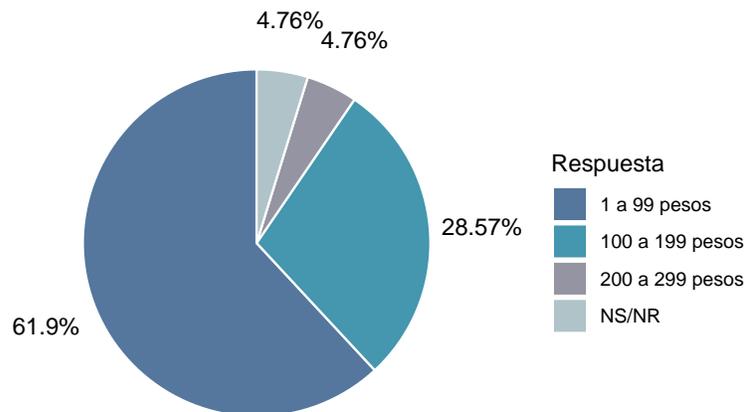
¿Estaría dispuesto a pagar más impuestos municipales para que en su municipio mejoren los servicios públicos?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

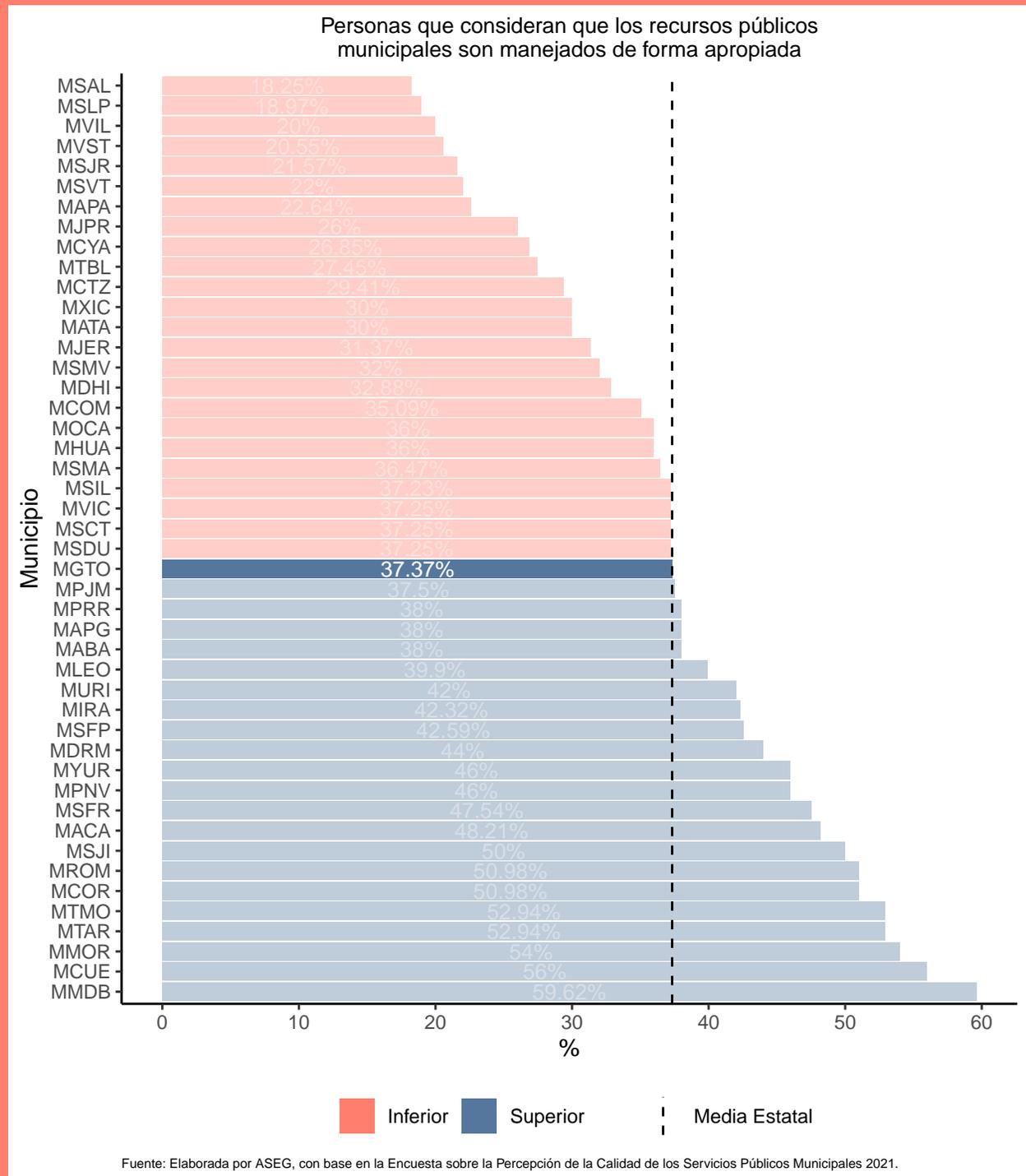
En el caso de los participantes que manifestaron disposición a pagar más impuestos, se extendió un cuestionamiento sobre la cantidad de dinero extra que estarían dispuestos a pagar al mes, mediante la siguiente pregunta: **¿Cuánto más estaría dispuesto a pagar al mes?** El resultado obtenido se muestra a continuación:

¿Cuánto más estaría dispuesto a pagar al mes?



Fuente: Elaborada por ASEG, con base en la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado se determinó que la media estatal sobre la percepción en el **manejo apropiado de recursos** por parte de la administración pública durante el periodo evaluado fue de 37.33 puntos, tal como se representa en el gráfico siguiente:



Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de Guanajuato en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año base de la presente evaluación.

III. Reflexiones y lecciones aprendidas.

A saber, a diferencia de las recomendaciones de desempeño ³⁷, las sugerencias advertidas por las evaluaciones, indistintamente su tipo, tienen el carácter de lecciones aprendidas, las cuales pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un determinado asunto, en este caso, sobre la calidad los servicios públicos, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden incidir positiva o negativamente a la materia de estudio.

De alguna manera, mediante las lecciones aprendidas se proponen consideraciones prácticas y útiles para la aplicación, o en su caso, replicación de los conocimientos advertidos en el proceso de la evaluación. Estos conocimientos tienen el potencial de ser tomados en cuenta en el diseño, en la ejecución y/o en el seguimiento de las materias evaluadas (ya sean acciones, servicios, estrategias, programas, proyectos y/o políticas), u otras iniciativas que se proponen lograr resultados similares.

Por lo anterior, las lecciones aprendidas permiten no solamente compartir el aprendizaje que emerge de las evaluaciones, sino que además genera conocimiento que permite replicar acciones que pueden ser exitosas y/o evitar errores en futuras intervenciones en contextos similares, ayudan al fortalecimiento de las dinámicas actuales y a desarrollar nuevos y mejores procedimientos de trabajo. En términos generales, ofrecen información de apoyo para una mejor toma de decisiones y reducen la incertidumbre.

Una vez abordados los 9 resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos (Estudio general de opinión), en su primera edición de 2021, este ente fiscalizador pone a consideración de las autoridades correspondientes, lo siguiente:

1. Fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos.

Diversos estudios, incluido «Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos» ³⁸, emitido por el Banco Interamericano de Desarrollo, coinciden en señalar que las actitudes de confianza o desconfianza sobre las instituciones públicas, por parte de la ciudadanía, están influidas por la percepción de la calidad de los servicios públicos que proveen los gobiernos locales.

Se considera conveniente que las Administraciones Públicas Municipales fortalezcan (aquellas que ya cuenten con una política de calidad), o en su caso, adopten (quienes lo carezcan) un Sistema de Gestión de Calidad ³⁹ con alcance a la prestación de los servicios públicos básicos: agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia de espacios públicos y recolección de residuos sólidos, preferentemente. Esto con la finalidad de asegurar la calidad en la prestación de los servicios y que, a su vez, se satisfagan las necesidades de los usuarios, lo que pudiera reflejar efectos en el aumento de la confianza ciudadana.

Cabe señalar, que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta de gestión necesaria para alcanzar y mantener los requisitos previstos para los servicios ofrecidos por la administración. Su adopción requiere de planificación, compromiso y disciplina. Se trata de una serie de acciones graduales que implica documentar procesos para optimizar actividades, mantener la efectividad en las operaciones, lograr la satisfacción del cliente y crear un entorno de trabajo en mejora continua.

Al respecto, una de las opciones más convenientes (por su amplio reconocimiento y su capacidad de adaptación al entorno del sector público) para adoptar un Sistema de Gestión de Calidad es a través de la Norma ISO 9001:2015 (Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad)⁴⁰. La Norma promueve la capacidad de una organización para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del usuario, así como el marco legal y reglamentario de esta.

En este contexto, la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad puede ser avalado por la obtención de un certificado de calidad, lo que significa que un organismo certificador revisó el trabajo desarrollado por la institución o dependencia y confirmó que el desempeño cumple con los estándares establecidos por dicha norma y los de la propia institución. Ello ayuda a demostrar, en cierta medida, que los recursos disponibles se administraron buscando la obtención de índices de calidad en la prestación de servicios, y que estos fueron evaluados por los usuarios correspondientes.

No se omite mencionar que la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad trae consigo una serie de beneficios, entre los que se destacan los siguientes: Mayor satisfacción de los usuarios (la ciudadanía, generalmente); Optimización del tiempo y

³⁷ Las recomendaciones de desempeño buscan mejorar los resultados, la eficacia, eficiencia y economía de las acciones de gobierno, a fin de elevar la calidad del desempeño gubernamental.

³⁸ Pareja, A. (2018). Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos. BID. Y su primera edición: (2016). Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos.

³⁹ A saber, es la estructura organizacional, las políticas, los procesos, los procedimientos, los recursos y las tecnologías que se definen e implementan a fin de que la organización pueda gestionar la calidad de los productos o servicios que entrega y alcanzar los niveles requeridos por los clientes.

⁴⁰ La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Standardization Organization o ISO por sus siglas en inglés).

de los recursos (oportunidad y economía); Personal con actitud de servicio (asertividad, disposición y cercanía); Reconocimiento de que los procesos se realizan sistemáticamente y con calidad (uniformidad y eficiencia); y Trabajo con orden y limpieza, por mencionar algunos.

2. Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno.

En los escenarios donde prevalece un control interno débil o inexistente, resulta consecuente que la calidad de los productos y/o servicios se desarrollen de manera deficiente e ineficaz. En relación con ello, cuando se tiene información adecuada sobre las preferencias, expectativas y satisfacción de los usuarios, es más factible ofrecerle mejores servicios. Por consiguiente, el control interno como proceso sistémico está planteado para enfrentar los riesgos y suministrar estabilidad razonable para la consecución de objetivos y metas institucionales, incluyendo las operativas las cuales responden, en cierta medida, a la satisfacción de los usuarios.

Al respecto, el cuarto componente del Marco Integrado de Control Interno, aplicable al sector público, se denomina: «Información y Comunicación». De su definición se resalta que la información y comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos institucionales y que, por lo tanto, la Administración requiere establecer líneas de reporte que le permitan comunicarse y obtener información relevante y confiable de las partes externas, entre otros.

De la misma forma, el Marco señala que las partes externas incluyen, entre otros, a los reguladores, auditores externos, instituciones gubernamentales y el público en general (incluyendo con ello a la ciudadanía).

Sobre la información, el Marco advierte que la Administración debe obtener datos relevantes de fuentes confiables tanto internas como externas, de manera oportuna. Además, que las fuentes de información pueden relacionarse con objetivos operativos, financieros o de cumplimiento.

A su vez, el marco define que los objetivos operativos se refieren a la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones. Bajo esta lógica, se entiende que las operaciones eficaces producen los resultados esperados de los procesos operativos, mientras que las operaciones eficientes se generan al utilizar adecuadamente los recursos asignados para ello, y la economía se refleja en la minimización de los costos, la reducción en el desperdicio de recursos y la maximización de los resultados. En el contexto evaluado, se considera que la ciudadanía es quien experimenta y determina finalmente la satisfacción o insatisfacción generada por los bienes y servicios recibido del sector público, condicionando con ello la eficacia en el logro de los objetivos y metas.

En contexto de lo anterior, se considera conveniente que tanto el Órgano de Gobierno y/o Titular; la Administración; los Servidores públicos y las Instancias de supervisión correspondientes, fortalezcan el Sistema de Control Interno en torno a la consideración de la calidad en la prestación de los servicios públicos, lo que implica definir objetivos medibles y claros, así como normas, estándares e indicadores de desempeño que permitan identificar, analizar, evaluar su avance y responder a sus riesgos asociados (por ejemplo: Deficiencias en la producción, cobertura, entrega y disposición de los servicios; Desconocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios; Exclusión u omisión del factor de calidad en la prestación de los servicios, etc.), así como la identificación de los requerimientos de Información y el establecimiento de métodos apropiados de comunicación interna y externa. Como consecuencia de lo anterior, se verán fortalecidas las capacidades de la Administración para contribuir al mejoramiento continuo del quehacer gubernamental.

3. Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario.

Las administraciones municipales deben orientar sus programas y el gasto público al logro de objetivos y metas, estos deberán medirse objetivamente a través de las dimensiones de desempeño relacionados con la eficiencia, eficacia, economía y calidad. De manera particular, en lo que respecta a los servicios públicos, los gobiernos municipales deben prever que el objetivo general es la prestación eficaz, equitativa, continua y de calidad que satisfaga las necesidades de sus habitantes y contribuyan a mejorar sus condiciones de vida.

Al respecto, el artículo 134 Constitucional, establece la obligatoriedad para los tres órdenes de gobierno, para manejar sus recursos con principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, además de que el manejo de dichos recursos debe estar sujeto a evaluaciones por instancias técnicas.

En ese sentido, para que los recursos públicos, a partir del Presupuesto de Egresos, se manejen con eficiencia, eficacia, economía y calidad, existe un proceso llamado: «Ciclo Presupuestario», el cual consta de siete grandes etapas: Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio y Control, Seguimiento, Evaluación y Rendición de Cuentas.

Por lo anterior, cobra particular relevancia que las autoridades municipales que se involucran en las distintas fases del ciclo presupuestario, particularmente en la planeación, en la programación y en el seguimiento, sean sensibles a tomar en cuenta la dimensión de la calidad, aunado a la eficiencia, eficacia y economía.

En primera instancia, se considera que la fase de planeación es fundamental para que la asignación de recursos y partidas presupuestarias no se desvíen de los objetivos y metas del gobierno. Al realizar la planeación se debe encontrar coherencia entre los planes y programas municipales de corto, mediano y largo plazo, con ello, se busca mantener congruencia con lo que se tiene proyectado alcanzar y lo que se tiene que realizar para materializarlo. Es importante que la planeación se encuentre orientada hacia resultados, que sea estratégica, operativa, pero sobre todo participativa, considerando la opinión pública, especialmente en áreas claves que intervienen directamente en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, como es el caso de los servicios públicos municipales, y así poder enfocar recursos humanos, financieros y materiales para mejorar la prestación de estos.

En virtud de ello, se invita al municipio a utilizar la información sobre la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios públicos, ya sea como línea base o como información diagnóstica, que le permita definir prioridades en materia de calidad y/o satisfacción, con el fin de reforzar su planeación para que se traduzca en beneficios directos para la ciudadanía. Asimismo, se recuerda que la producción de resultados para la ciudadanía es lo que justifica la existencia de las instituciones y, por ello, debería ser el punto de partida y fundamento de cualquier planificación estratégica del sector público.

En lo que respecta a la fase de programación, es esta en la que se definen los programas presupuestarios que tendrían a cargo las dependencias y entidades del gobierno para cumplir con los objetivos y metas bajo su responsabilidad. Secuencialmente, el municipio debe considerar la planeación realizada, en la cual se definieron los aspectos claves en los que se debe intervenir, para poder realizar una adecuada programación.

Al respecto, es importante mencionar que en dicha fase debe imperar como principal objetivo el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales, definiendo actividades que fomenten los compromisos y metas asociadas a la satisfacción de los usuarios, ya que estos juegan un papel importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento puesto que, a través de ellos, se refleja la buena administración; asimismo, el desempeño de una administración municipal se puede conocer por la calidad de los servicios públicos prestados para aumentar el bienestar de su población, tal como se ha mencionado con anterioridad.

Asimismo, es importante mencionar que la calidad de vida de la población se sustenta en gran medida por el nivel de cobertura de los servicios públicos y la satisfacción a las necesidades de los mismo, la adecuada programación de los recursos permite tener un plan de acción sobre cobertura, mejoramiento y ampliación de estos que mejore la calidad de vida de los ciudadanos.

Finalmente, la fase de seguimiento consta de generar la información necesaria para analizar con base en indicadores de desempeño el grado de cumplimiento de metas de los programas presupuestarios. En este caso, se sugiere a los municipios incluir en su Matriz de Indicadores para Resultados indicadores orientados a la dimensión de la calidad, los cuales, según la normativa miden los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se producen; así como, la satisfacción de los usuarios. En virtud de que se miden los atributos de los bienes y servicios que genera el programa y el uso o aprovechamiento de estos, se recomienda implementarlos únicamente a nivel de componente y propósito.

Asociar la dimensión de calidad con las fases del ciclo presupuestario traerá como beneficio retroalimentar a los tomadores de decisiones y ejecutores del gasto para que atiendan con mayor eficacia sus responsabilidades y generen así impactos benéficos en la sociedad.

4. Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la Ciudadanía.

En la medida en que los gobiernos municipales orienten sus esfuerzos a mejorar la participación y cercanía con la población y se entable una constante conversación con los ciudadanos, éstos podrán tomar decisiones basadas en sus necesidades y preferencias. Al respecto, los gobiernos municipales tienen la oportunidad de aprovechar la tecnología para ampliar los medios y facilitar la comunicación entre gobierno y la ciudadanía.

Por escenarios como el anterior, se reconoce la impostergable modernización de la gestión pública en un marco de gobierno abierto. Para esta transformación, las innovaciones tecnológicas son el dinamizador del cambio para integrar la perspectiva del ciudadano y permitir una mejor participación ciudadana y una mayor rendición de cuentas.

Diversos estudios coinciden en que la tecnología es una herramienta imprescindible para acercar a la población con las autoridades, puesto que constituye un vínculo de colaboración mediante el cual se permite la generación de espacios de diálogo constante, permitiendo el rebase de las barreras físicas y acotando las distancias para alcanzar a un número amplio de ciudadanos y de esta forma conocer sus opiniones y propuestas.⁴¹

En relación con la prestación de los servicios públicos, se ha dicho que estos son el marco de interacción más habitual entre los ciudadanos y su administración pública, por lo que su funcionamiento y la calidad con la que éstos se brinden determinará

⁴¹El ABC del Gobierno Abierto, del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso la Información y Protección de Datos Personales. (noviembre 2020), CDMX

la confianza y las expectativas depositadas en el gobierno. En ese contexto, un mayor grado de colaboración permitirá obtener de los ciudadanos conocimiento sobre si los servicios públicos son adecuados, eficientes y de calidad, asimismo, expresar sus necesidades y preferencias, inclusive involucrándose en el proceso de mejora continua.

En atención a lo anterior, se sugiere a los ayuntamientos optimizar, o en su caso, definir una estrategia que les permita avanzar hacia la modernización de los trámites y servicios, acompañando el proceso con un componente de participación ciudadana, en el entendido de que la simplificación y la digitalización de los trámites públicos son clave para mejorar no solo la calidad de los servicios sino más fundamentalmente la confianza en el gobierno.

En la **Auditoría Superior del Estado de Guanajuato**, consideramos que la toma de conciencia respecto de la trascendencia de estas cuatro (4) oportunidades de mejora es un paso importante para integrar la calidad y satisfacción ciudadana como un aspecto básico en la gestión de los servicios públicos municipales; sin embargo, su consolidación depende de las decisiones que tomen las administraciones públicas municipales.

Asimismo, se advierte que los resultados y aprendizajes expuestos mediante la presente evaluación no deben ser interpretadas como fallas, o incumplimientos por parte de las autoridades municipales, ya que la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que la calidad ha sido observada bajo un análisis subjetivo, a partir de la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, no se omite señalar que las lecciones aprendidas son enunciativas, más no limitativas; cada una de ellas surgen de los referentes bibliográficos consultados para la realización de la presente evaluación, y son motivados por los hallazgos y resultados generales (no particulares), de la presente evaluación, por lo que las autoridades pueden optar, inclusive, por atender medidas alternativas que les resulten de mayor efectividad, según el contexto, los recursos y las capacidades disponibles. Asimismo, se reitera que las sugerencias no necesariamente deben de implementarse en el orden que fueron mencionadas en el presente informe.

IV. Conclusión general.

Una de las ideas que sobresalen en los fundamentos de la Nueva Gestión Pública es la orientación a la calidad en los servicios y bienes que provee el estado, cuya pretensión es propiciar un cambio en la cultura administrativa del sector público anteponiendo la preocupación por el ciudadano-usuario, en su calidad de cliente.

En ese contexto, a partir de las reformas hacendarias del periodo 2006 a 2008, se impulsó la adopción del modelo de la Nueva Gestión Pública en México, lo que significó se dieran pasos firmes para iniciar la implantación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED). Al respecto, el artículo 134 Constitucional, señala que los gobiernos tanto federal como estatales y municipales, deben administrar los recursos públicos bajo principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, posibilitando con ello la evaluación de los resultados del ejercicio de dichos recursos.

A saber, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, señala que el PbR es una metodología de gestión que se enfoca en la definición y establecimiento de los objetivos y resultados que prevén alcanzar los programas a los que se asignan recursos presupuestarios, lo que se debe traducir concretamente, entre otros, en mayor cobertura y mejor calidad de los servicios públicos.

Por su parte, define al SED como el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión, para identificar la eficiencia, economía, eficacia y la calidad en la administración pública, y, con base en ello, aplicar las medidas conducentes, enfatizando en la calidad de los bienes y servicios públicos, la satisfacción del ciudadano, y el cumplimiento de los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia y economía, entre otros.

Por lo anterior, se asevera que la incorporación y la evaluación de la calidad en los productos y servicios públicos representa una de las etapas de consolidación del PbR-SED en la perspectiva gubernamental en México.

Conceptualmente, se puede decir que la calidad consiste en aquellas características del producto y/o servicio que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción ⁴²; asimismo, la calidad es un elemento de uniformidad (igualdad en las características y formas en que se provee un servicio) y confiabilidad (capacidad de desempeñarse con base en los estándares

⁴²Arias, E. (2019). Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios, por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. Universidad Central de Ecuador. Quito: UCE 81 p.

requeridos). Aunado a lo anterior, para el sector público, habría que considerar que el reto de la calidad es también recuperar la credibilidad y la confianza ciudadana, por tanto, sin credibilidad no hay calidad.⁴³

En ese sentido, por la importancia que adquiere la calidad en la gestión de los recursos públicos, en especial para las entidades y dependencias que prestan los servicios públicos básicos, en este caso: los municipios, se motivó la necesidad y la relevancia de realizar la presente evaluación, de enfoque complementario, para saber **¿cuál es la calidad percibida por la ciudadanía-usuaria?** La cual tuvo como objetivo conocer las experiencias, percepciones y la evaluación ciudadana sobre los servicios públicos municipales de: agua potable, drenaje y alcantarillado; alumbrado; limpia y recolección de residuos sólidos urbanos, y seguridad pública; así como de la interacción y cercanía de las autoridades, y con base en ello, exponer una valoración de su desempeño y proveer información para favorecer la toma de decisiones de los actores involucrados.

Para su consecución, las labores de este ente fiscalizador consideraron la realización de una encuesta, instrumentada mediante un cuestionario de 56 reactivos los cuales se agruparon en 9 dimensiones. Las primeras 7 miden la percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia de espacios públicos, recolección de residuos sólidos y la función de seguridad pública; las dos restantes, miden la atención y cercanía de las dependencias municipales, y la expectativa ciudadana sobre el uso de los recursos públicos.

La encuesta se aplicó en los 46 municipios del Estado, lo que permitió realizar un comparativo de los resultados a nivel estatal, a efecto de conocer la posición en la que se encuentra cada municipio con respecto del resto; empero, los resultados del presente informe corresponden de manera particular al municipio de Guanajuato, Gto.

Un aspecto metodológico que es importante recordar, es que la encuesta consideró como población objetivo a una muestra de los habitantes del estado de Guanajuato mayores de 18 años, que al momento de ser entrevistados tuvieran residencia en el municipio donde fueron abordados. Derivado de ello, el alcance de la encuesta en su fase de aplicación alcanzó la participación de 3,875 personas, lo que significó 43 casos más que la muestra estimada.

Ahora bien, los resultados de la presente evaluación se resumen en mencionar, de manera específica, la posición que guarda el municipio de Guanajuato respecto de las medias estatales determinadas para cada uno de los aspectos clave evaluados, mismos que se presentan a continuación:

Aspecto clave evaluado	Resultado	Media estatal	Estado
Satisfacción del servicio de agua potable	8.37	8.15	superior
Satisfacción del servicio de drenaje	7.96	8.09	inferior
Satisfacción del servicio de alcantarillado	7.61	7.70	inferior
Satisfacción del servicio de alumbrado	6.95	7.59	inferior
Satisfacción del servicio de limpia	6.84	7.24	inferior
Satisfacción del servicio de recolección de residuos	6.98	7.97	inferior
Satisfacción de la función de seguridad pública	5.90	5.88	superior
Satisfacción sobre la atención y cercanía de las autoridades	41.41	44.38	inferior
Expectativa sobre el uso de recursos públicos	37.37	37.33	superior

La interpretación de los primeros 7 resultados de la tabla anterior, además de conocer la posición que guarda con respecto de la media estatal, permiten valorar la satisfacción en función de 3 categorías: Los valores que se encuentran entre un 9 o un 10 son indicativo de buena fidelidad, se trata del nivel de satisfacción más alto; por su parte, los valores que se encuentran entre 7 y 8 son muestra de neutralidad o indiferencia y, por último, los valores entre 0 y 6 son indicativo de insatisfacción.

Es importante mencionar que el adecuado desempeño de los servicios públicos incide en la calidad de vida de los habitantes y, por ello, es conveniente que garanticen su adecuada operación, permanencia, continuidad, uniformidad e igualdad ante estos, asegurando una cobertura integral y una oferta al alcance de la población municipal que lo requiera. Ante tales retos, conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos puede servir de apoyo a las decisiones de gestión gubernamental.

Tal como se advirtió en su apartado correspondiente, a partir de la planeación y la ejecución de la presente evaluación, se reconocieron 4 lecciones aprendidas que tienen a bien impulsar la calidad en la prestación de los servicios públicos, las cuales se

⁴³Moyado Estrada, F. (2002). Nueva gestión pública y calidad: relación y perspectivas en América Latina. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (23), 135-145. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi23.303>

resumen en: La oportunidad por fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de incentivar el aseguramiento de la calidad en su prestación y, en consecuencia, se satisfagan las necesidades de los usuarios; El fortalecer el Sistema de Control Interno en torno a la consideración de la calidad en la prestación de los servicios públicos, lo que implica la identificación de los requerimientos de información y el establecimiento de métodos apropiados de comunicación interna y externa, y definir objetivos, normas, políticas internas, estándares e indicadores para dar seguimiento a su desempeño y, con base en los resultados, definir programas de trabajo para responder a los riesgos asociados; Consolidar la integración de la dimensión de calidad en las fases de planeación, programación y seguimiento del ciclo presupuestario, lo que traerá como beneficio mayor asertividad en la toma de decisiones; y finalmente, avanzar en la modernización de los trámites y servicios, por ser esto una clave para mejorar tanto la calidad de los servicios públicos como la confianza en el gobierno.

En suma, los resultados expuestos en la presente evaluación tienen la oportunidad de ser tomados en cuenta por los ejecutores del gasto, para ajustar, complementar o actualizar las fases de planeación, programación, ejercicio y seguimiento de los recursos asociados a la prestación de servicios públicos. En el caso de la presidencia municipal, para instruir el fortalecimiento en la prestación de los servicios públicos municipales, igualmente, para incentivar la mejora continua y la innovación que permitan una mayor calidad en la prestación de dichos servicios y, en términos generales, instaurar una política de gestión de la calidad en la administración. Ello con la finalidad de enriquecer los procesos internos y, por consiguiente, los productos y servicios que se proveen a la ciudadanía.

Por su parte, los ayuntamientos, en su atribución de aprobar el marco normativo del municipio, para que incentiven la incorporación de la calidad en los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas que regulen los servicios públicos, para propiciar una nueva cultura administrativa, procurando una orientación a la mejora continua y generando espacios de oportunidad para la transformación de los procesos públicos en el municipio.

Cabe destacar que el aprovechamiento de las oportunidades descritas depende de las decisiones que tomen las autoridades correspondientes, reiterando que las sugerencias resultan enunciativas, más no limitativas; se trata entonces de medidas preventivas orientadas a la mejora continua, por lo que estas no tienen un carácter vinculante, pudiendo incluso asumirse con medidas alternativas que impliquen una mayor conveniencia para las administraciones municipales según su contexto, recursos y capacidades disponibles.

Eventualmente, el seguimiento de los escenarios expuestos, del estado que guarda la percepción de la calidad sobre los servicios públicos en el municipio de Guanajuato, y de la apropiación de las lecciones aprendidas, dependerá de la emisión de futuras ediciones⁴⁴ de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos (Estudio general de opinión), a partir del análisis de la evolución de los resultados.⁴⁵

⁴⁴Se estima que lo más apropiado sería una frecuencia anual o bienal. Lo anterior, teniendo en cuenta que las administraciones públicas municipales presentan una inercia relativamente alta y que la medición implica un esfuerzo considerable de tiempo y recursos.

⁴⁵El valor de este tipo de evaluaciones se encuentra en su capacidad por ofrecer información sistémica, reutilizable y por generar aprendizaje continuo; además es un medio de participación ciudadana que permite ofrecer tanto al H. Congreso del estado de Guanajuato como a los gobiernos municipales un panorama sobre el desempeño percibido con alcance a la fracción III, incisos a), b), c) y h) del artículo 115 Constitucional; el 117 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guanajuato; y la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, por lo que, en la ASEG continuaremos promoviendo ésta y otros tipos de evaluaciones que complementen la rendición de cuentas relativas a la calidad de las acciones de los gobiernos municipales.

FIRMA ELECTRÓNICA

El presente Informe de Resultados **se firma electrónicamente** con fundamento en la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; el Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y la Ley Sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Guanajuato y sus Municipios.

Atentamente,

Guanajuato, Gto., a 26 de septiembre de 2022

El Auditor Superior

Lic. y M.F. Javier Pérez Salazar

El Auditor Especial de Evaluación y Desempeño

C.P. Arturo Azael López Estrello



Encuesta de calidad de la Evaluación de Desempeño Municipal de los Servicios Públicos.



Hoja de Firmantes

Documento

Nombre: 3200_01_MGTO_21.pdf
Digestión del Archivo: dtJr3MVOU78JjgYs/x23YVOc+jPEkAAwJu4PLUV1MjM=
Algoritmo de Digestión: SHA256

FIRMANTE

Nombre: JAVIER PEREZ SALAZAR - AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO DE GUANAJUATO **Validez:** **Vigente**

FIRMA

No Serie: 50.4c.45.47.30.31.00.00.07.5f **Revocación:** No Revocado
Fecha (UTC / CD MX): 27/09/2022 19:22:40 - 27/09/2022 14:22:40 **Status:** Valida
Algoritmo: RSA - SHA2
Cadena de firma: 10 8c b8 7f 1b ce 81 fe 55 88 b2 56 0b 47 a2 f7 68 09 37 0d ad 8b 89 0a e3 14 81 d8 d0 a5 df 90 93 5b d9 7e 24 b3 69 91 21 3d 0f 3b f5 f5 33 4c 17 0a 4b 7c ab 5f da e6 b0 c3 bc 1b d4 9d ef f0 1a d7 2b 6f 81 36 b4 c5 f7 23 13 ed d1 fa 3c 79 5c 30 60 46 db a1 19 ea 10 c4 93 f1 8d d3 ea 79 e0 88 1f fc 27 13 6f cb 43 51 2e 38 dc e6 9f d1 20 78 60 88 80 ce 09 05 50 42 6c f2 c0 f9 b9 bc 47 8e 7a ce 85 bf 6c ea 7e 0d 2b 33 20 10 fc 78 7b ff 6b 84 ad 2b 4d f5 ac 5c af 39 7d 96 4a 4e ad b7 ff 1b 9d 78 c9 4f 51 d7 f2 e9 2a 56 ff bd 1a b9 ef 8b 18 55 46 15 1a 7a 1f f4 c9 c1 71 30 46 82 f2 83 5f 75 b3 67 7d c7 6a 36 a8 1a b9 e8 b8 63 d4 81 eb a8 9b e0 a1 c5 92 29 d8 50 51 d0 5f 97 9c 2a 23 0a 16 2a 07 70 67 0b 41 11 44 bb 39 fe 82 55 ec 9c c8 fa ed 70 fa 0f 1d 12 7a ea

OCSP

Fecha (UTC / CD MX): 27/09/2022 19:23:21 - 27/09/2022 14:23:21
Nombre del Respondedor: Servicio OCSP de la AC del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato
Emisor del Respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO
Número de Serie: 50.4c.45.47.30.31.30.35

TSP

Fecha (UTC / CD MX): 27/09/2022 19:23:27 - 27/09/2022 14:23:27
Nombre del emisor de la respuesta TSP: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1
Emisor del certificado TSP: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia
Identificador de respuesta TSP: 637998854074470521
Datos: 1kxf70u/uBvrmVuPeS9EUHx1fuw=

Firma Electrónica Certificada

FIRMANTE

Nombre: ARTURO AZAEL LOPEZ ESTRELLA - AUDITOR ESPECIAL DE EVALUACION Y DESEMPEÑO **Validez:** **Vigente**

FIRMA

No Serie: 50.4c.45.47.30.31.00.00.06.0b **Revocación:** No Revocado
Fecha (UTC / CD MX): 27/09/2022 18:46:17 - 27/09/2022 13:46:17 **Status:** Valida

Algoritmo:

RSA - SHA2

Cadena de firma:

11 23 31 3f 48 13 9c 47 9b 78 42 af f6 e7 a1 15 3c f7 6e ec b2 18 91 46 2f 0f df ad 5c 2c 6c 07 67 63 70 6a 1e 63 03 11 a7 10 a9 df
45 2b 0d a3 ab 22 d2 ae 51 89 80 c2 51 98 a8 71 c0 1c 19 de d3 fe 1a 70 71 e8 71 4b 7f b4 99 d7 07 de f6 93 ee 1e f9 ca 11 d5 a7
bd 08 44 c4 05 f5 dd a7 01 71 5d 49 58 08 dd fc 43 50 82 d5 49 cb ae 25 04 e1 4a 94 d1 fd 20 da b4 ac 5e 4d 0a 29 75 bc 6a 56 5a
59 ea b6 62 40 fc da b0 a9 3a e0 bc be 9b bb 1f 92 72 b7 02 40 b1 6c bf ad c9 04 60 6e ee 93 6d 04 89 03 84 9a 54 e5 5e dd 99 88
8c 90 fd 21 de 7b c3 95 b7 9c 86 98 df 5a b7 8b d9 68 2d 09 e4 33 30 de 44 2e 93 4c 10 33 86 43 c9 17 86 46 86 cb 46 0a de ed
ee 16 c0 dc 91 6f 18 c0 13 0e bb 89 63 1d 03 42 0a 94 29 7c 7c 6e 06 68 fe 23 6d 94 35 45 bc 15 21 a9 05 3f 4b 23 73 45 db

OCSP

Fecha (UTC / CD MX):

27/09/2022 18:46:57 - 27/09/2022 13:46:57

Nombre del Respondedor

Servicio OCSP de la AC del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato

Emisor del Respondedor

AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Número de Serie

50.4c.45.47.30.31.30.35

TSP

Fecha (UTC / CD MX):

27/09/2022 18:47:00 - 27/09/2022 13:47:00

Nombre del emisor de la respuesta TSP:

Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

Emisor del certificado TSP:

Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia

Identificador de respuesta TSP:

637998832204548757

Datos:

K+GrQfgMS03FBf+CIJ9XWi5b780=



Firma Electrónica Certificada