

ASEG

AUDITORÍA SUPERIOR DEL
ESTADO DE GUANAJUATO

MUNICIPIO DE

SAN LUIS DE LA PAZ, GTO.

CÓMO ANDA MOS

EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Informe de **RESULTADOS**

Evaluación al Desempeño Municipal
sobre la Percepción de la Calidad de
los Servicios Públicos.

Ejercicio 2022.

En Colaboración con:



UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO

Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto por la ley de la materia, es deber de todo servidor público, custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, divulgación, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.



 aseg.gob.mx

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



DESEMPEÑO

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.	1
I.1. Presentación.	2
I.2. Referente normativo.	3
I.3. Estructura del Informe de Resultados.	4
I.4. Metodología de la Evaluación.	4
I.4.1. Enfoque, objetivo y alcance.	5
I.4.2. Marco muestral.	6
I.4.3. Diseño de la Encuesta.	6
I.4.4. Datos generales de la población encuestada.	7
I.5. Antecedentes de la labor de fiscalización.	8
I.6. Contexto de la política pública evaluada.	8
I.6.1. Alineación de la Agenda 2030 con los Servicios Públicos.	9
I.6.2. Contexto Estatal de los Servicios Públicos.	10
I.6.3. Contexto Municipal de los Servicios Públicos.	12
II. RESULTADOS.	14
II.1. Procedimientos.	14
II.2. Calidad de los servicios públicos.	15
II.3. Confianza y calidez de la Gobernanza local.	36
III. LECCIONES APRENDIDAS.	41
IV. CONCLUSIÓN GENERAL.	44

I. INTRODUCCIÓN.

La función de fiscalización, constitucionalmente encomendada al Congreso del Estado y ejercida mediante la Auditoría Superior, obedece a los 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 del Estado de Guanajuato (ASEG) —como órgano técnico especializado e integrante de los Sistemas Nacional y Estatal Anticorrupción y de Fiscalización—, en el ejercicio de tan trascendente función adopta como misión cotidiana el revisar y evaluar la gestión pública para favorecer el desarrollo de la buena gobernanza e incrementar la confianza en el gobierno. Esta actividad la realizamos bajo los principios de profesionalismo, independencia, objetividad, integridad, imparcialidad, legalidad y transparencia, en transversalidad con el debido actuar institucional y atendiendo los valores de interés público, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad, protección del entorno, cooperación y liderazgo.

En ese orden de ideas, la evaluación de actividades, programas, servicios —como el caso del presente— y políticas públicas, como un componente con semejanzas a las auditorías de 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, ya que el resultado se expresa únicamente con la emisión de aspectos susceptibles para la mejora (última diferencia); distinguiéndose de otros actos de fiscalización o control gubernamental que pueden arrojar observaciones y/o recomendaciones, en su caso.

Procedimentalmente, la mayor diferencia frente a otras técnicas enfocadas al cumplimiento normativo y/o de criterios, se explica a partir de que la evaluación aparece ligada a aspectos sociales y a la participación plural de los actores; esto es, no se limita a un sujeto e inclusive tampoco a una temporalidad particular. Se trata de una tarea que tiene la posibilidad de responder a la exigencia ciudadana sobre la necesidad de una gestión en el quehacer público, que resuelva sus necesidades de forma adecuada, es decir, de forma efectiva y con calidad.

Así, se reconoce que la valía de esta actividad proviene de responder a la incógnita sobre ¿cómo andamos en cuanto a la calidad de los servicios públicos municipales? Bajo la hipótesis de que, para optimizar la satisfacción ciudadana y prestar servicios con eficiencia, es necesario que los gobiernos municipales cuenten con un conocimiento objetivo y cuantificado sobre qué tan bien lo están gestionando y cuál es la experiencia de la ciudadanía en general.

Finalmente, no se omite mencionar que en dichas revisiones —con independencia de su enfoque—, se deben 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 Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, a través de la Auditoría Especial de Evaluación y Desempeño (AEED), tiene el honor de presentar la segunda edición de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos.

Se trata de una iniciativa innovadora que surgió en el año 2022, la cual pretende acercar la participación ciudadana (en su carácter genérico de usuario-beneficiario) a las labores de fiscalización, considerando su opinión como un criterio de valoración del desempeño, para complementar la información disponible en la toma de decisiones de los asuntos públicos. **#ContamosContigo**

A partir del año 2023, el proyecto adoptó el nombre de: *Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos*. Derivado de los resultados y la gran aceptación mostrada por las y los usuarios en su edición piloto, del año 2022, la institución apostó por la sostenibilidad de dicha iniciativa, con el ideario y la visión de consolidarnos como un espacio objetivo y confiable para que tanto la ciudadanía como los gobiernos, se informen constructivamente sobre los retos, logros y expectativas de los temas prioritarios de la agenda pública municipal.

En sentido de lo anterior, el proyecto *Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos*, permite a las y los guanajuatenses conocer el compromiso y los resultados de las administraciones locales en lo que concierne a la calidad en la prestación de los servicios de agua y drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia y recolección de basura, así como de la función de seguridad pública. Tanto la información de datos oficiales, provistos por las autoridades, como las opiniones de las y los habitantes de los 46 municipios del estado, se plasmaron en este documento para poder entender la satisfacción de expectativas sobre el debido funcionamiento y la existencia de atributos clave que condicionan la calidad de los servicios públicos básicos.

En cuanto a la técnica de evaluación, hemos reconocido que una de las más utilizadas es tomar en cuenta la opinión de la comunidad, usando muestras de encuestas para recolectar la información; 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, diseñado por la ASEG, incluye preguntas que miden la percepción respecto a la calidad de los servicios. A su vez, mide la percepción en cuanto a la cercanía de las autoridades y las capacidades de los gobiernos locales para hacer frente a un adecuado trato que fortalezca la confianza con su ciudadanía.

La finalidad última de este estudio es contribuir a la rendición de cuentas (en su carácter horizontal y diagonal)², mediante la presentación de resultados confiables, imparciales y reales, que sirvan como herramienta para la toma de decisiones a nivel municipal, distinguiéndose por incentivar y fomentar la participación ciudadana en el actuar gubernamental.

Al respecto, los trabajos en campo de la presente edición son fruto de la colaboración entre la ASEG y la ciudadanía, lo que nos permitió compilar los resultados de más de 4 mil encuestas aplicadas a las y los residentes habituales del estado de Guanajuato, superando con más de 10 puntos porcentuales la incidencia de participación del ejercicio anterior.

En un entorno social, la ciudadanía 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 de las y los ciudadanos sobre la actividad que realiza su gobierno; es por ello que, la esfera de acción local resulta el espacio idóneo para analizar, promover

¹ Nuñez, 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.

² A saber, la rendición de cuentas horizontal somete a los funcionarios públicos a restricciones y controles por parte de organismos gubernamentales, entre pares, tal es el rol que asumen las Entidades de Fiscalización Superior. Por su parte, la rendición de cuentas diagonal se produce cuando las y los ciudadanos recurren a las instituciones gubernamentales para conseguir un control más eficaz de las acciones del Estado y, como parte del proceso, participan en actividades como formulación de políticas, elaboración de presupuestos, supervisiones de obras públicas, control de gastos, entre otras. Fuente: Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. (2019). El ABC de la Rendición de Cuentas.

y generar iniciativas que ayuden a mejorar los niveles de desarrollo en los municipios.³ Para tal efecto, se incorporaron reflexiones y lecciones aprendidas, a modo de sugerir acciones que puedan implementar los municipios, mostrando además, el seguimiento sobre el nivel de avance en la implementación de las emitidas en la primera edición.

Finalmente, hacemos saber que, el objetivo del presente informe es ofrecer una evaluación sumativa,⁴ pues se utilizó la información recopilada de la satisfacción ciudadana para emitir una calificación global que pueda servir para conocer la evolución de los resultados de las administraciones locales; lo anterior en contraste con la línea base, derivada de los resultados del año previo.

I.2. Referente normativo.

Uno de los principios rectores que orientan y rigen la función pública de fiscalización, es el de la legalidad, mismo que se define en el artículo 2, párrafo primero, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato. Por lo anterior, la función de fiscalización se somete a una serie de referentes normativos, citando en primera instancia el artículo 116, fracción II, párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual 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.

Por otro lado, señala en su ordinal 134, párrafo segundo, que los resultados del ejercicio de los recursos económicos de que dispongan, entre otros, los municipios, serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan los estados, en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.

En el ámbito estatal, este ente fiscalizador 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, fracción II; 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 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.

Así también, se puntualiza que las labores de fiscalización de desempeño que se practican por esta Auditoría Superior del Estado atienden las metodologías señaladas en las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI, por sus siglas en inglés) 100, 300, 3000, 3910 y 3920, así como 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). Destacando que, de manera particular, la presente evaluación retoma la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID

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

⁴A saber, la evaluación sumativa es aplicada durante un periodo de tiempo determinado (anualidad) y es un proceso que pretende emitir un juicio final sobre dicho momento, en este caso, sobre la calidad percibida por las y los usuarios durante el ejercicio fiscal analizado. El papel (sumativo o formativo) que cumple la evaluación es fácil de entender a partir del siguiente ejemplo: En un restaurante, la evaluación formativa es la que realiza el cocinero probando la sopa mientras está acabando su faena culinaria, con el fin de comprobar si necesita rectificar añadiendo algún ingrediente. La evaluación sumativa es la que realizan los clientes del restaurante cuando les han servido la sopa en la mesa. Fuente: Bustelo Ruesta, M. (2001). LA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LOS GOBIERNOS CENTRAL Y AUTONÓMICOS EN ESPAÑA: 1995-1999.

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 de Resultados.

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 examen.⁵ Dicho informe es un documento técnico donde principalmente se presentan los datos e información que identifican una revisión, un resumen de los análisis y resultados derivados, así como 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, 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, el informe de Cómo Andamos en la Calidad de los Servicios Públicos, contiene un apartado denominado: Lecciones aprendidas, en el que se sugieren medidas que fortalecerán el desempeño de su gestión pública respecto a la materia evaluada, las cuales podrán ser implementadas por los municipios sin que esto signifique que se realicen las valoraciones sobre la aceptación y, en su caso, implementación.⁶

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. Metodología de la Evaluación.

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. Al respecto, el proceso de evaluación incorporado a Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos, es un análisis que se focaliza en la dimensión de la calidad, desde la perspectiva de las y los usuarios.

El trabajo realizado se sometió a un proceso de control de la calidad, de manera similar a las auditorías de desempeño, por lo que, su puesta en marcha se sustenta en la normatividad aplicable y en las mejores prácticas en la materia. En su conjunto, permiten definir los aspectos metodológicos tanto de su configuración como del marco muestral y del diseño del cuestionario, lo cual se detalla a continuación:

⁵ Comisión de Vigilancia de la Auditoría Superior de la Federación (2015). Artículo 2. Lineamientos para la Práctica de Auditorías al Desempeño.

⁶ Cabe resaltar que, en el apartado correspondiente al contexto municipal, se ofrece un resumen del seguimiento al avance reportado por cada una de las administraciones públicas municipales con respecto a las cuatro lecciones aprendidas sugeridas en el informe piloto (2021). Así, de dicha forma, en las futuras ediciones de Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos será posible observar la evolución de los compromisos asumidos de manera voluntaria por los municipios y, en su caso, la evolución de los resultados de la evaluación ciudadana.

I.4.1. Enfoque, objetivo y alcance.

El proyecto puede definirse como una evaluación de enfoque complementario (concepto supraordenado), la cual, de acuerdo con el CONEVAL, es un ejercicio de aplicación opcional y se configura de acuerdo con las necesidades e intereses particulares, con el fin de mejorar la gestión de la materia evaluada y obtener evidencia adicional sobre su desempeño.

Para este caso, el interés implica conocer la percepción de las y los usuarios de los servicios, escenario que ilustra 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.

Al tratarse de un estudio general de opinión que enlaza la acción gubernamental con las percepciones de la ciudadanía, se tiene que su principal aporte es contribuir, a partir de la información generada, a fortalecer de manera significativa el conocimiento que los gobiernos municipales puedan tener o no, sobre la satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas, de forma que les permita una mejor toma de decisiones respecto del diseño, operación y resultados de los servicios públicos evaluados. Así, en congruencia con el enfoque previsto, se definió como objetivo general de la presente evaluación:

Conocer la evaluación ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, limpia de calles y espacios públicos, recolección de basura y seguridad pública; así como la percepción de la interacción entre ciudadanía-gobierno en términos de cercanía, identidad y sensibilidad sobre las principales preocupaciones en el municipio, a efecto de valorar su desempeño y proveer información para favorecer la toma de decisiones.

A partir de este objetivo general, se derivaron tres objetivos específicos: 1) Conocer la evaluación ciudadana sobre la calidad de servicio, 2) Identificar las problemáticas que más preocupan a la sociedad y, 3) Conocer la calidez de la interacción de las autoridades municipales para con sus gobernados.

En cuanto a su justificación, el presente estudio guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027 de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, debido a que establece una vinculación con el impacto relativo a la participación ciudadana, confianza ciudadana y democracia (Código A2), mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las distintas etapas del ciclo de fiscalización; aunado a ello, se reconoce una asociación con la estrategia operativa de valor número siete y su línea de acción número diez, que a la letra señala: 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.⁷

Dicho compromiso se formaliza también en el Programa General de Fiscalización 2023, en el cual se incorporó la evaluación de los 46 municipios de la entidad federativa, mediante una revisión orientada a conocer la percepción ciudadana sobre los servicios públicos municipales.⁸

Finalmente, en términos de temporalidad, se informa que el alcance de la revisión abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre del 2022 (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. Además, se incluyó un componente para la valoración de la calidez y calidad de la gestión de los gobiernos municipales.

⁷ Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (2021). Plan Estratégico 2021-2027. <https://estrategia.aseg.gob.mx/>

⁸ Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (2022). Programa General de Fiscalización 2022. <https://www.aseg.gob.mx/programa>

I.4.2. Marco muestral.

A continuación, se describen a detalle las características del diseño muestral y de la implementación de la encuesta Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2022.

Al respecto, la unidad de análisis de Cómo Andamos Guanajuato, fueron las y los residentes habituales de los 46 municipios del estado. De ello deriva que, la población objetivo fueron las personas de 18 años en adelante que se encontraron residiendo en alguno de los 46 municipios de Guanajuato al momento de la entrevista.

Según las estimaciones del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la población total del estado ascendía a 6,166,934 habitantes; sin embargo, para los propósitos de la evaluación, la población objetivo es equivalente a 4,188,942 individuos (mayores de edad).

En primera instancia, se empleó un diseño de muestreo estratificado para garantizar una representación adecuada para cada municipio en función de su población mayor de edad.

En segunda instancia, se utilizó un muestreo por cuotas (no probabilístico) en relación con la edad y el sexo, buscando proporcionalidad en las respuestas para cada municipio. Los grupos representados incluyeron mujeres y hombres de 18 a 29 años (jóvenes), de 30 a 59 años (adultos) y de 60 años en adelante (adultos mayores).

En cuanto al margen de error y la confiabilidad, se aplicaron parámetros comúnmente usados en el cálculo de muestras poblacionales, incluyendo un nivel de confianza del 97% para minimizar el riesgo de una muestra no representativa y una tolerancia de error del $\pm 2\%$. Adicionalmente, se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach. El conjunto de ítems relacionados con los servicios públicos obtuvo $\alpha = 0.87$, mientras que los ítems asociados a la gobernanza registraron un $\alpha = 0.91$. Ambos resultados señalan una alta fiabilidad del cuestionario.

En razón de lo anterior, se determinó un tamaño de muestra individual para cada municipio de Guanajuato, sumando un total de 4,101 entrevistas repartidas en los 46 municipios. Esta estrategia permitió contar con la cantidad necesaria de respuestas por municipio para evaluar la percepción ciudadana en cada uno, con un nivel de representación estadísticamente aceptable.

En cuanto al trabajo de campo, es preciso señalar que el proceso de recopilación de datos se llevó a cabo en el periodo comprendido entre el 12 de julio y hasta el 19 de septiembre de 2023.

Las encuestas se aplicaron en puntos de alta afluencia peatonal bajo la modalidad presencial (cara a cara), cubriendo los 46 municipios del estado. Para optimizar la captura de información y minimizar los riesgos de transcripción, se utilizaron dispositivos móviles para el registro de las respuestas.

Finalmente, sobre la representatividad, se advierte que la muestra cubre todos los municipios, asegurando una representación adecuada de la población a nivel estatal.

I.4.3. Diseño de la Encuesta.

Para la presente edición, en el proceso de elaboración del cuestionario, la Auditoría Superior contó con la colaboración de profesores investigadores de la División de Ciencias Económico Administrativas (DCEA) de la Universidad de Guanajuato (UG). Como resultado de la colaboración, el diseño del instrumento enfrentó la validación de un grupo de expertos, fortaleciendo con ello la garantía de su calidad y pertinencia.

El instrumento de medición consta de un total de 60 reactivos, de los cuales 43 (71.7%) tienen la funcionalidad de evaluar la calidad de los servicios; otros 12 (20.0%) procuran valorar la gestión gubernamental, considerando aspectos como atención al ciudadano,

administración de recursos y relación con la comunidad; mientras que los 5 (8.3%) restantes se asocian a las características sociodemográficas de las personas encuestadas.

Para esta segunda edición, se levantó un total de 4,273 encuestas, estableciendo para ello tres grupos de distribución ⁹. Para el primero, que incorpora los cinco municipios que conforman el corredor industrial y que concentran la mayor cantidad de población (Grupo 1), se determinó una muestra que osciló entre las 119 y 871 encuestas. En otra agrupación de nueve municipios (Grupo 2), se aplicaron entre 60 y 100 encuestas. Finalmente, para los treinta y dos municipios restantes (Grupo 3), se estableció una muestra mínima de 55 encuestas ¹⁰, como se muestra en la siguiente tabla:

Escenarios	Municipios	Margen de Aplicación	Encuestas Aplicadas	Porcentaje
Grupo 1	5	Entre 119 y 871	1,743	40.8%
Grupo 2	14	Entre 60 y 100	1,027	24.0%
Grupo 3	27	Mínimo 55	1,503	35.2%
Suma	46	-	4,273	100.0%

I.4.4. Datos generales de la población encuestada.

Los siguientes parámetros ofrecen una visión detallada sobre quiénes formaron parte de Cómo Andamos Guanajuato 2022, permitiendo interpretaciones más precisas y significativas de los datos obtenidos.

Tal como lo hemos reiterado, en la presente edición, participaron un total de 4,273 guanajuatenses. De acuerdo con los datos correspondientes a las características sociodemográficas de los participantes, es posible informar que el 43.7% son hombres y el 56.3% son mujeres. Por otra parte, los grupos etarios se encuentran representados de la siguiente forma: 29.2% son jóvenes de entre 18 y 29 años de edad cumplidos al momento de la encuesta, desagregando que el 58.0% son mujeres y el 42.0% son hombres. A ello le sigue la población adulta, es decir, personas de entre 30 y 59 años, quienes sumaron un total de 2,344 equivalente al 54.8% de las y los participantes; su desagregación por género estuvo representada por un 57.3% de mujeres y un 42.7% de hombres. Por último, la participación de las y los adultos mayores (de 65 años y más) acumuló una cifra de 682 personas, quienes estuvieron representados en 49.9% por hombres y 50.1% por mujeres.

En cuanto a los niveles de escolaridad de las y los participantes, se resalta que un total de 92.7% contaron con algún nivel de escolaridad. En términos generales, del total de guanajuatenses encuestados, se tiene que el 19.1% cuenta con Primaria como máximo grado de estudios; por su parte, el 35.7% con Secundaria; un 25.6% con Preparatoria; 10.9% con licenciatura o equivalente y, el restante 1.4% con Posgrado.

En lo que compete a las zonas de residencia, las cifras registraron una participación de 2,502 (58.6%) personas que habitan en lugares dentro de las cabeceras municipales; 1,029 (24.1%) en zonas urbanas externas a la cabecera, mientras que las 640 (15.0%) restantes habitan en comunidades rurales.

⁹El Grupo 1 se integra por los municipios de León, Irapuato, Celaya, Silao y Salamanca; el Grupo 2, por Guanajuato, Pénjamo, Dolores Hidalgo, San Miguel de Allende, San Felipe, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, Santa Cruz de Juventino Rosas, San Luis de la Paz, Manuel Doblado, Ocampo, Pueblo Nuevo, Xichú y Abasolo; y el Grupo 3, por los 27 municipios restantes.

¹⁰El número mínimo de 55 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 un rango ligeramente superior.

I.5. Antecedentes de la labor de fiscalización.

Mediante oficio número ASEG-151-2023, notificado el 23 de febrero de 2023, la ASEG presentó al Congreso del Estado de Guanajuato el Programa General de Fiscalización 2023 de esta Auditoría Superior, en el cual se señalan los actos y sujetos de fiscalización. El citado programa general, en su apartado conducente, contempla las 46 evaluaciones orientadas a conocer la percepción ciudadana sobre los servicios públicos, incluida la presente.

Con fecha 26 de Jun del 2023, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato notificó a la Administración Pública del Municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato, el inicio de la evaluación orientada a conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales correspondiente al ejercicio 2022, mediante la notificación del oficio número ASEG/CPG_MSLP_22/542, emitido por el Auditor Superior, Lic. y M.F. Javier Pérez Salazar.

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	Número	Fecha
Requerimiento de información para la ejecución	AEED(DAD)/CPG_MSLP_22/461	7 de Jul del 2023
Respuesta al requerimiento de información para la ejecución	TESO 0882/2023	17 de Jul del 2023
Solicitud de prórroga al requerimiento de información	NA	NA
Respuesta a solicitud de prórroga al requerimiento de información	NA	NA

En complemento, como resultado del proceso de fiscalización, en su fase de ejecución, la ASEG realizó el levantamiento de la percepción ciudadana del 12 de julio al 19 de septiembre de 2023.

I.6. Contexto de la política pública evaluada.

El Municipio Libre, 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 como, dentro de sus atribuciones, se encuentra la de otorgar los servicios públicos.¹¹

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 las necesidades públicas de carácter esencial, básico o fundamental, hecho que se concreta a través de las prestaciones individualizadas, las cuales podrán ser suministradas directamente por el municipio o por los particulares mediante concesión. Por su naturaleza, estará sujeta a normas y principios de derecho público.¹²

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, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia.

¹¹ Congreso 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.

¹² Instituto 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>

De manera específica, en su fracción III, establece 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. Cabe señalar que estas atribuciones son ratificadas 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: agua potable y drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos, así como la función de seguridad pública.¹³

En adición, la Ley en comento señala como uno de los derechos de los habitantes del municipio, el utilizar los servicios públicos que suministre el mismo, atribuyendo al Ayuntamiento la prestación de éstos, en igualdad de condiciones a sus habitantes, en forma permanente, general, uniforme y continua; por lo que se entiende que éstos contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.¹⁴

Por lo anterior, se sobreentiende que los servicios públicos juegan un papel primordial dentro de las funciones que lleva a cabo 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 del gobierno local por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

I.6.1. Alineación de la Agenda 2030 con los Servicios Públicos.

El desarrollo sostenible consiste en lograr un equilibrio entre satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Bajo este contexto, 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, en México, sus estados y municipios, así como diferentes actores sociales, asumieran la corresponsabilidad para el logro de la Agenda. En este sentido, se consideró relevante la identificación de la vinculación de los objetivos y metas de la multicitada agenda en relación con los servicios objeto del presente estudio.

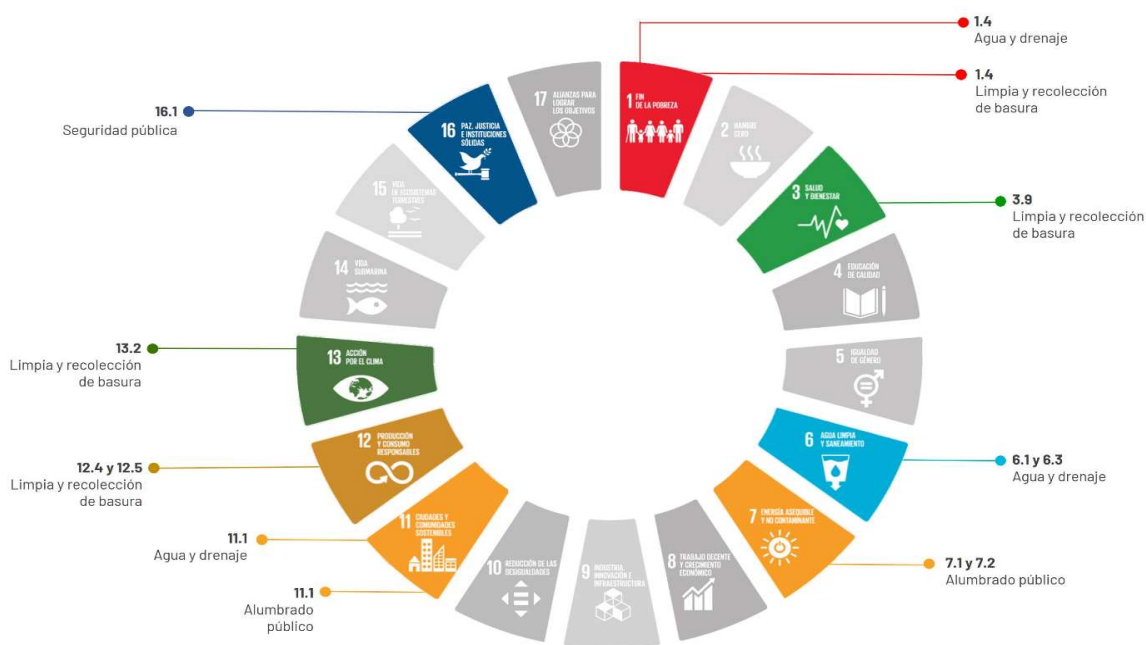
El criterio tomado en cuenta, mediante el cual se considera que hay un vínculo entre las facultades municipales y los ODS, deriva directamente del cumplimiento de alguna de sus metas. Así, de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, se encuentra que, por lo menos en 8, existe alguna meta que guarda relación con la prestación de servicios públicos de calidad, tal es el caso de los objetivos número 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; y 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

Sobre la particularidad de las metas, la alineación directa se ajusta con once de ellas, tal es el caso de la 1.4 centrada en garantizar el acceso a los servicios básicos; la 3.9 relacionada con la reducción de enfermedades derivadas de la contaminación; las 6.1 y 6.3 enfatizadas en la gestión y tratamiento del agua; seguido de las metas 7.1 y 7.2 que abordan el uso y acceso a energías; y la 11.1 relacionada con las atribuciones de los municipios para promover ciudades sostenibles. Por su parte, también se encuentra relación con las metas 12.4 y 12.5 centradas en una gestión adecuada de residuos; la 13.2 orientada a integrar medidas contra el cambio climático; y por último, la 16.1 relativa a la reducción de violencia. El resumen de la alineación se muestra a continuación:¹⁵

¹³ Artículo 167 fracciones I, II, IX y XIV.

¹⁴ Fracción I del artículo 11, así como el 76, fracción III incisos a) y b), y 165.

¹⁵ Infografía elaborada por ASEG.



Si bien, alcanzar el desarrollo sostenible es una labor que demanda participación de los tres órdenes 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 ciudadanía y a los desafíos a los que se enfrentan.

I.6.2. Contexto Estatal de los Servicios Públicos.

En nuestro país, la gestión de los servicios públicos se ha venido sustentando bajo esquemas normativos que regulan su operación, con la intención de fortalecer y garantizar la cobertura en igualdad de condiciones, la continuidad en el suministro, los atributos que definan su calidad, entre otros; empero, la realidad de Guanajuato nos indica que, sólo 7 de cada 10 municipios cuentan con reglamentación operativa, debidamente aprobada, para gestionar las acciones clave en la prestación de los servicios. Aunado a ello, se destaca que, en aquellos casos en que se cuenta con la existencia de normativa, el promedio de desactualización ronda en los 8.4 años de antigüedad.

Aunado al contexto de las limitaciones normativas, las administraciones municipales se han visto superadas por factores como el aumento en el número de habitantes y la tecnología. Respecto al incremento de la población, en el año 2000 Guanajuato contaba con un total de 4.7 millones de personas y pasó al 2020 a 6.1 millones, lo que representa un aumento del 30% en relación con el periodo de referencia, según datos del INEGI.¹⁶

Complementariamente, 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, mismas que imposibilitan o dificultan la eficiencia

¹⁶Censos de Población y Vivienda de 2000 y 2020, emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

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 por parte de las administraciones en turno.

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 públicos y sobreexplotación de los mantos acuíferos.

Por otro lado, las condiciones del alumbrado público reflejaron que, permanece un reto para consolidar el uso de energías más favorables con el ambiente que, a su vez, permitan la disminución de costos y la optimización de los recursos públicos. En esta materia también se advierten situaciones asociadas a la existencia de localidades sin cobertura, teniendo consecuencias como el incremento de la inseguridad.

Del mismo modo, con respecto al servicio de limpia y recolección de basura, se observó la preocupación por el incremento en la generación de residuos sólidos urbanos, debido al rápido crecimiento de estas zonas y por la inadecuada disposición final de la basura, derivado de que el Estado no cuenta con sitios e infraestructura técnica y ambientalmente adecuada para la disposición final, ya que sólo el 82.0% de los residuos generados son dispuestos en sitios con infraestructura adecuada, con control de acceso, equipo de compactación, manejo de lixiviados, control de biogás, entre otros.

Desde la primera edición de la Evaluación (2021), se identificó que, no en todos los municipios del Estado se cuenta con sitios adecuados de disposición final de residuos sólidos, por lo que una cantidad considerable de desechos que se tiran a cielo abierto aumentan la posibilidad de contaminación de suelo, agua, aire y los puntos de fuentes de infección. En el recuento de la presente evaluación (2022), se identificó que, aproximadamente el Estado cuenta con 44 sitios de disposición final, de los cuales, se tiene que 16 son rellenos sanitarios, 13 son sitios controlados y 15 son sitios no controlados (botaderos).

Ahora bien, en cuanto a la seguridad pública conviene reconocer que, se trata de una función de responsabilidad compartida entre todos los niveles de gobierno e involucra la intervención de diversos actores, inclusive la propia ciudadanía. Como contexto, se observó que, al cierre del año 2022 se registró una incidencia delictiva equivalente a 141,340 ¹⁷ carpetas de investigación, lo que representa un incremento del 4.9% en comparación con 2021.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de la calidad, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2021), reportó que, 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 la función de la policía fue de 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%.

La ENCIG reportó también 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. Mientras que, el porcentaje de la población de 18 años y más que se sintió satisfecha al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios fue cercano al 83.7%. En términos generales, se estimó que el porcentaje de satisfacción con los servicios provistos por el Municipio fue del 55.5%, tal como se observa en la tabla siguiente:

¹⁷Secretariado Ejecutivo Del Sistema Nacional De Seguridad Pública (2022).

Entidad federativa	Satisfacción (%)	Variación con Media	Posición
Nuevo León	58.7	16.2	1
Coahuila	56.6	14.1	2
Querétaro	55.6	13.1	3
Guanajuato	55.5	13	4
Durango	51.1	8.6	5
Aguascalientes	50.4	7.9	6
Sinaloa	48.2	5.7	7
Media nacional	42.5	-	-

Cabe señalar que, aunque el resultado reportado para Guanajuato se encuentra en valores cercanos al cincuenta por ciento, esta cifra es superior en 13 puntos porcentuales a la media nacional, que para ese año se registró en 42.5%.¹⁸

Finalmente, la ENCIG reporta el nivel de confianza sobre los gobiernos municipales o alcaldías, para ello utiliza una escala de cero a diez (donde cero es nada y diez es completamente). Al respecto, el resultado de 2021 para los municipios del Estado fue de 5.7 puntos, mientras que, la calificación promedio nacional fue de 5.9 puntos.

I.6.3. Contexto Municipal de los Servicios Públicos.

El municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato, está constituido por un total de 434 localidades,¹⁹ las cuales se distribuyen en una superficie de 2,031.3 km², lo que representa el 6.6% de la extensión territorial del estado.²⁰

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por el INEGI, los datos sociodemográficos señalan que el municipio cuenta con una población de 128,536 habitantes. El dato de población, desagregado por sexo, registró 67,884 mujeres y, un total de 60,652 hombres. En cuanto a los hogares, se reportó la existencia de 30,386 viviendas habitadas en el municipio.

Por lo que se refiere a las capacidades institucionales y organizacionales de la Administración Pública Municipal, se observa la importancia de contar con un reglamento vigente que regule la gestión de los servicios públicos municipales. Por lo tanto, se analizó la disponibilidad y la vigencia de los reglamentos de las dependencias administrativas a cargo de la prestación de dichos servicios. Al respecto, el estatus del municipio de San Luis de la Paz es el siguiente:²¹

Servicio público	Existencia de reglamentación	Aprobado por el H. Ayuntamiento	Año de aprobación
Agua y drenaje	Sí	Sí	2021
Alumbrado público	No	NA	NA
Limpia y recolección de basura	Sí	Sí	1989
Seguridad pública	Sí	Sí	2015

En lo concerniente a la prestación del servicio público de recolección de basura, el municipio de San Luis de la Paz señaló Sí contar con sitio(s) de disposición final. Derivado de lo anterior, en cuanto al cumplimiento de las características operativas de acuerdo

¹⁸ Los datos se encuentran disponibles en los informes estatales derivados de la ENCIG 2021, bajo el concepto denominado: promedio de satisfacción con los servicios públicos provistos por el municipio. Cabe resaltar que, para este caso, no se toman en cuenta diez entidades federativas (Baja California Sur, Chihuahua, CDMX, Guerrero, Jalisco, Nayarit, San Luis Potosí, Tabasco, Tlaxcala y Yucatán), ya que éstos tomaron a cuenta el grado de satisfacción con los servicios públicos provistos por la entidad federativa (esto es, se omitió la desagregación municipal).

¹⁹ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Tabulados>

²⁰ Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM). <http://www.snim.rami.gob.mx/>

²¹ Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

con la NOM-083, resultó lo siguiente: ²²

Características operativas del sitio de disposición final	¿Cumple?
¿La compactación alcanza la densidad establecida?	Sí
¿Los residuos son cubiertos de forma adecuada?	Sí
¿Existen las medidas de control para evitar el ingreso de residuos peligroso?	No

Ahora bien, como antecedente a los resultados de la presente evaluación, es importante recordar la evaluación ciudadana que obtuvo el municipio de San Luis de la Paz en la pasada edición de esta evaluación (línea base 2021); bajo este señalamiento, se presenta el siguiente resumen de las calificaciones: ²³

Servicio	Resultado de la calificación	Calificación media estatal	Estado
Agua potable	6.9	8.1	↓
Drenaje	7.8	8.1	↓
Alcantarillado	7.7	7.7	=
Alumbrado	7.9	7.6	↑
Limpia	7.2	7.2	=
Recolección de residuos	7.7	8	↓
Seguridad pública	5.2	5.9	↓

La consideración de los resultados de ambas evaluaciones y los posteriores ejercicios, posibilitarán comparar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en momentos diferentes, lo cual permite a las administraciones públicas reconocer los avances o retrocesos en la gestión de la calidad de los servicios públicos.

En complemento al resumen de los resultados, presentamos también el avance reportado sobre las lecciones aprendidas derivadas de la evaluación del año anterior. Para el caso del municipio en comento, los detalles del seguimiento a las acciones sugeridas son los siguientes: ²⁴

Medida sugerida	Aceptación	Progreso
Fortalecer o adaptar un Sistema de Gestión de Calidad.	Sí	21-40%
Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno.	Sí	21-40%
Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario.	Sí	21-40%
Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la ciudadanía.	Sí	21-40%

Bajo ese contexto y de conformidad con la metodología señalada en el apartado anterior, damos paso a los resultados y reflexiones de 2022, sobre ¿Cómo andamos en la calidad de los servicios públicos? En el caso particular del municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato.

²²Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

²³Informe de Resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos 2021, emitida por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

²⁴Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

II. RESULTADOS.

El objetivo general y los objetivos específicos de esta evaluación se desarrollan a partir de diez resultados, los cuales se abordan en el presente apartado capitular. Cabe resaltar que, los resultados se ordenan y agrupan en función de la vertiente de desempeño analizada y los alcances temáticos correspondientes, en este caso, para cada uno de los servicios públicos revisados.

II.1. Procedimientos.

Ahora bien, el desarrollo de los resultados implicó la realización de una serie de procedimientos y técnicas, tanto para el levantamiento de información como para su análisis. Tal como se advirtió en el apartado metodológico, la recolección de información dependió, en gran medida, de la aplicación de una encuesta de opinión ciudadana; aunado a ello, se llevaron a cabo una serie de indagaciones con las y los funcionarios municipales, así como inspecciones a información pública de oficio con alcance a repositorios de información estadística relacionada con la materia. Por su parte, los procedimientos consistieron en análisis estadísticos para la determinación de frecuencias y medidas de tendencia central, así como análisis cruzados para la estimación de relaciones significativas entre variables, principalmente.

Para efectos de la segunda edición de la Evaluación de Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos (Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos), la enunciación de los resultados es la siguiente:

¿Cómo andamos en la calidad de los Servicios Públicos?

- 1) Evaluación ciudadana del agua potable y drenaje.
- 2) Evaluación ciudadana del alcantarillado.
- 3) Evaluación ciudadana del alumbrado.
- 4) Evaluación ciudadana de la limpia.
- 5) Evaluación ciudadana de la recolección de basura.
- 6) Evaluación ciudadana de la seguridad pública.

¿Cómo andamos en la confianza y calidez de la Gobernanza local?

- 7) Percepción ciudadana sobre la cercanía de los gobiernos locales.
- 8) Percepción ciudadana sobre el uso de los recursos municipales.
- 9) Percepción ciudadana e interés sobre los asuntos públicos municipales.
- 10) Percepción ciudadana sobre la priorización de las problemáticas locales.

II.2. Calidad de los servicios públicos.

Resultado 1.

Evaluación ciudadana del agua potable y drenaje.

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.

En virtud de lo anterior, para conocer ¿Cómo andamos? en cuanto a la calidad percibida por la ciudadanía sobre la forma en que se presta el servicio de agua potable y drenaje en el municipio, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron, entre otros, aspectos relativos a la disponibilidad del servicio; su olor, color y sabor; así como la resolución de las fallas. Los principales resultados se presentan a continuación:

Con relación al acceso del servicio de agua, se preguntó a las personas encuestadas del municipio de San Luis de la Paz, lo siguiente **¿Cuenta con el servicio de agua potable en su domicilio?**

Al respecto, el 92.2% de las y los respondientes indicaron, en sentido afirmativo, que cuentan con dicho servicio en sus hogares.

Según los resultados de la encuesta, el promedio estatal de la disponibilidad de agua potable en los hogares representó un 93.2% para el año 2022, lo que sitúa al municipio en una posición inferior al valor de la media estatal.

Por otra parte, 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 del agua. En esencia, dichas normas precisan el deber ser en cuanto a su sabor, color y olor, para que éstos sean aceptables para los usos personales y domésticos.

En ese sentido, desde la perspectiva de los responsables de operar el servicio de agua en el municipio, señalan que la calidad del agua potable que se suministró a la población, en 2022, fue Buena en cuanto a sabor; Buena en color; y Buena en olor.²⁵

La misma condición fue cuestionada a la ciudadanía del municipio, 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 23.7% clasificó como bueno el sabor; a su vez, el 45.8% calificó como bueno el color; y el 47.5% como bueno el olor del agua que recibieron en su domicilio.

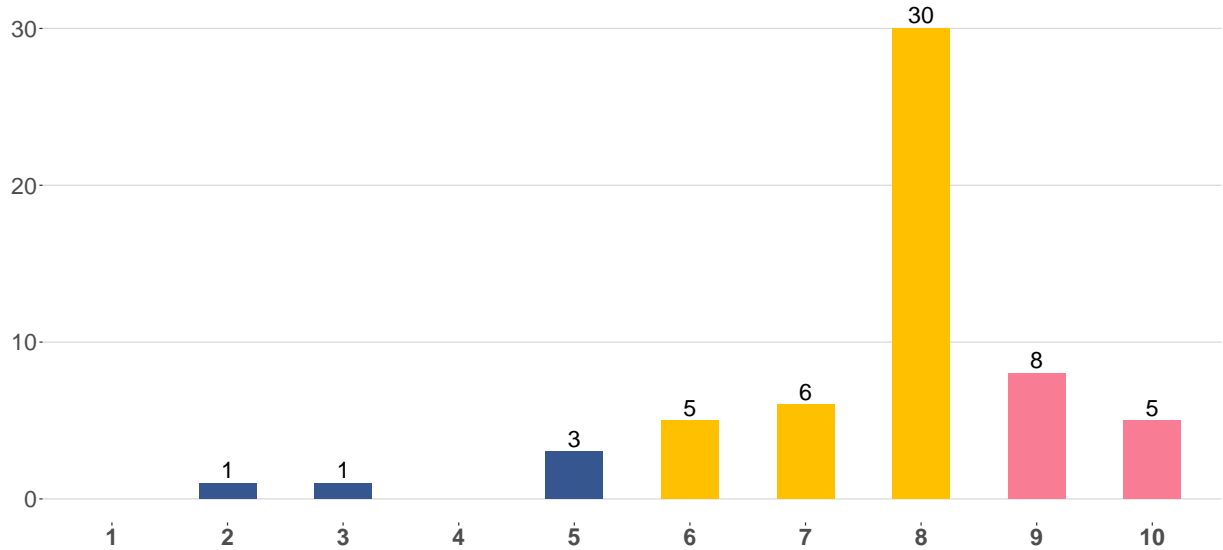
De forma general, el 23.7% de las personas encuestadas reconocieron una calidad integral (total) en las características del agua, al responder que el servicio que reciben en su hogar mantiene un buen sabor, color y olor.

²⁵ Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

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

Sobre dicho asunto, la administración en turno señaló que se recibieron en total 312 reportes correspondientes a fallas en el servicio de agua durante 2022, de los cuales, 312 fueron atendidos, lo que significó un 100% de eficiencia en la resolución de fallas.

Una vez abordadas las variables anteriores, se preguntó acerca de la satisfacción general sobre la gestión municipal del servicio de agua potable, mediante la pregunta siguiente **¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?** Considerando un rango del 1 al 10 ²⁶, el desglose de las opiniones se presenta a continuación:



El resultado general de 2022 sobre la evaluación ciudadana al servicio de agua indicó una calificación promedio de 7.7 sobre 10 para el municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato.

Ahora bien, tal como se advirtió en el apartado del contexto municipal, el hecho de desarrollar estos ejercicios evaluativos de manera continua permitirá, a los usuarios de la información, realizar un análisis de la evolución de los resultados, mismos que facilitarán la rendición de cuentas sobre ¿Cómo andamos?

En tal sentido, la variación de la calificación ciudadana otorgada al servicio de agua en comparación con la del año anterior, fue de puntos 0.8, al pasar de 6.9 en 2021, a 7.7 en 2022.

De acuerdo con lo anterior, los resultados muestran que la calificación del servicio de agua en el municipio de San Luis de la Paz aumentó con respecto del año anterior.

²⁶Donde 1 es significado de mucha insatisfacción y 10 es indicio de mucha satisfacción. Para tal efecto, los valores que van del 1 al 5, representados en color azul, indican un grado insatisfacción; los valores que van de 6 a 8, representados en color amarillo, detonan una posición neutral o indiferente; y los valores que van de 9 a 10, representados en color rosa, sugieren un grado de satisfacción.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **agua potable** durante el 2022 fue de 7.8 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	8.0	7.7	0.3	↑
MACA	Acámbaro	8.3	8.3	0.0	=
MAPA	Apaseo el Alto	6.9	8.3	-1.4	↓
MAPG	Apaseo el Grande	6.6	7.9	-1.3	↓
MATA	Atarjea	8.0	9.3	-1.3	↓
MCYA	Celaya	7.8	8.3	-0.5	↓
MCOM	Comonfort	7.4	7.7	-0.3	↓
MCOR	Coroneo	8.6	8.2	0.4	↑
MCTZ	Cortazar	5.8	8.3	-2.5	↓
MCUE	Cuerámbaro	7.8	7.9	-0.1	↓
MDRM	Doctor Mora	8.2	7.7	0.5	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	8.1	8.4	-0.3	↓
MGTO	Guanajuato	7.7	8.4	-0.7	↓
MHUA	Huanímaro	7.6	7.6	0.0	=
MIRA	Irapuato	8.4	7.9	0.5	↑
MJPR	Jaral del Progreso	7.2	7.7	-0.5	↓
MJER	Jerécuaro	7.9	8.0	-0.1	↓
MLEO	León *	8.2	8.2	0.0	=
MMDB	Manuel Doblado *	8.4	8.6	-0.2	↓
MMOR	Morelón *	8.4	8.9	-0.5	↓
MOCA	Ocampo *	7.3	7.9	-0.6	↓
MPJM	Pénjamo *	8.0	8.4	-0.4	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	8.2	8.3	-0.1	↓
MPRR	Purísima del Rincón *	8.4	8.7	-0.3	↓
MROM	Romita *	8.1	8.3	-0.2	↓
MSAL	Salamanca *	8.1	8.2	-0.1	↓
MSVT	Salvatierra *	7.4	7.8	-0.4	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	7.3	7.8	-0.5	↓
MSFP	San Felipe *	7.9	9.3	-1.4	↓
MSFR	San Francisco del Rincón *	8.4	8.4	0.0	=
MSJI	San José Iturbide *	7.9	7.6	0.3	↑
MSLP	San Luis de la Paz *	7.7	6.9	0.8	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	8.2	8.4	-0.2	↓
MSCT	Santa Catarina *	8.7	8.6	0.1	↑
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	6.9	8.0	-1.1	↓
MSMV	Santiago Maravatío	6.9	7.9	-1.0	↓
MSIL	Silao de la Victoria	7.9	8.2	-0.3	↓
MTAR	Tarandacuao	8.3	8.6	-0.3	↓
MTMO	Tarimoro	8.4	7.9	0.5	↑
MTBL	Tierra Blanca	8.0	7.9	0.1	↑
MURI	Uriangato	8.2	8.5	-0.3	↓
MVST	Valle de Santiago	8.0	8.2	-0.2	↓
MVIC	Victoria	7.7	8.5	-0.8	↓
MVIL	Villagrán	7.5	7.6	-0.1	↓
MXIC	Xichú	7.4	6.6	0.8	↑
MYUR	Yuriria	8.5	9.1	-0.6	↓
ME2022	Media Estatal 2022	7.8	8.2	-0.4	↓

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición inferior al promedio estatal registrado para el año evaluado.

En lo que respecta al servicio de drenaje, 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 e instalaciones; es por ello que la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no tienen drenaje, instalaciones sanitarias adecuadas, energía para la cocción, la calefacción, el alumbrado y conservación de alimentos o eliminación de residuos.²⁷

En consecuencia, se reconoce que la prestación de un servicio de calidad es de suma importancia para asegurar que las y los ciudadanos cuenten con una vivienda adecuada.

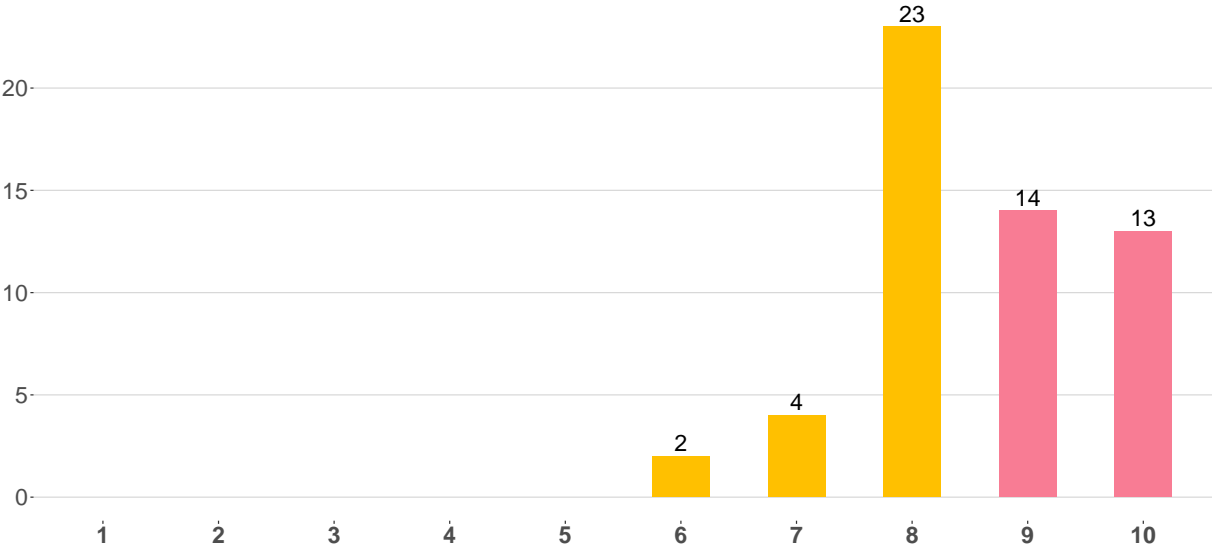
En virtud de lo anterior, para la evaluación de 2022, se establecieron un par de cuestionamientos relacionados con la disponibilidad o acceso y con la calificación general otorgada al servicio. Los principales resultados del mencionado servicio se presentan a continuación:

En cuanto al acceso del servicio, las y los encuestados respondieron la pregunta **¿Cuenta con el servicio de drenaje en su domicilio?** Al respecto, el 87.5% indicaron, favorablemente, que en sus hogares cuentan con éste.

Para el año 2022, según los resultados de la encuesta, la media estatal de la disponibilidad de drenaje en los hogares representó un 84.6%, lo que sitúa al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al valor de la media estatal.

A su vez, cuestionamos la satisfacción general sobre la gestión municipal del servicio de drenaje, mediante la pregunta **¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en las calles de su municipio?**

El detalle de los resultados se presenta a continuación:



Tal como se observa, la evaluación ciudadana al servicio de drenaje en el municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato, indicó una calificación promedio de 8.6 sobre 10.

Al analizar la evolución de la calificación ciudadana otorgada al servicio, en comparación con la del año previo, se destaca que la variación fue de 0.8 puntos, al pasar de 7.8 en 2021, a 8.6 en 2022.

De acuerdo con lo anterior, los resultados muestran que la calificación del servicio de drenaje en el municipio de San Luis de la Paz aumentó con respecto del año anterior.

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

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **drenaje** durante el 2022 fue de 7.8 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	8.3	8.1	0.2	↑
MACA	Acámbaro	8.0	8.2	-0.2	↓
MAPA	Apaseo el Alto	7.3	7.5	-0.2	↓
MAPG	Apaseo el Grande	6.3	7.5	-1.2	↓
MATA	Atarjea	7.4	8.0	-0.6	↓
MCYA	Celaya	7.0	7.9	-0.9	↓
MCOM	Comonfort	7.0	8.3	-1.3	↓
MCOR	Coroneo	8.9	8.5	0.4	↑
MCTZ	Cortazar	5.6	7.8	-2.2	↓
MCUE	Cuerámbaro	8.2	7.6	0.6	↑
MDRM	Doctor Mora	8.6	8.1	0.5	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.5	8.3	-0.8	↓
MGTO	Guanajuato	7.6	8.0	-0.4	↓
MHUA	Huanímaro	7.5	7.9	-0.4	↓
MIRA	Irapuato	8.3	7.4	0.9	↑
MJPR	Jaral del Progreso	7.0	6.9	0.1	↑
MJER	Jerécuaro	7.5	8.4	-0.9	↓
MLEO	León *	7.9	8.1	-0.2	↓
MMDB	Manuel Doblado *	8.1	8.2	-0.1	↓
MMOR	Morelón *	8.5	8.7	-0.2	↓
MOCA	Ocampo *	8.2	8.3	-0.1	↓
MPJM	Pénjamo *	8.0	8.6	-0.6	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	7.8	8.8	-1.0	↓
MPRR	Purísima del Rincón *	8.0	8.2	-0.2	↓
MROM	Romita *	8.0	8.1	-0.1	↓
MSAL	Salamanca *	7.3	7.4	-0.1	↓
MSVT	Salvatierra *	6.4	7.8	-1.4	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	7.2	8.4	-1.2	↓
MSFP	San Felipe *	8.1	8.5	-0.4	↓
MSFR	San Francisco del Rincón *	8.0	8.3	-0.3	↓
MSJI	San José Iturbide *	8.3	8.1	0.2	↑
MSLP	San Luis de la Paz *	8.6	7.8	0.8	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	7.4	8.5	-1.1	↓
MSCT	Santa Catarina *	9.0	8.6	0.4	↑
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	6.7	7.6	-0.9	↓
MSMV	Santiago Maravatío	8.1	8.0	0.1	↑
MSIL	Silao de la Victoria	7.8	7.8	0.0	=
MTAR	Tarandacuao	8.8	9.2	-0.4	↓
MTMO	Tarimoro	8.3	7.9	0.4	↑
MTBL	Tierra Blanca	8.2	8.5	-0.3	↓
MURI	Uriangato	8.1	8.9	-0.8	↓
MVST	Valle de Santiago	8.1	7.3	0.8	↑
MVIC	Victoria	7.9	8.3	-0.4	↓
MVIL	Villagrán	6.8	7.2	-0.4	↓
MXIC	Xichú	8.1	7.9	0.2	↑
MYUR	Yuriria	8.5	8.6	-0.1	↓
ME2022	Media Estatal 2022	7.8	8.1	-0.3	↓

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2022.

Resultado 2.

Evaluación ciudadana del alcantarillado.

El servicio de alcantarillado se define como la red o sistema de conductos y dispositivos para coleccionar y conducir las aguas residuales y pluviales²⁸. 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 sucedan 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 las y los ciudadanos.

De lo anteriormente expuesto y para conocer ¿Cómo andamos? en el tema de calidad del servicio de alcantarillado pluvial, se implementó una serie de interrogantes dirigidas a la ciudadanía; las cuales abarcaron frecuencias relativas a la disponibilidad del servicio; malos olores; obstrucciones y suciedad; alcantarillas en malas condiciones; así como la capacidad de desagüe. A continuación, se detallan los resultados al respecto:

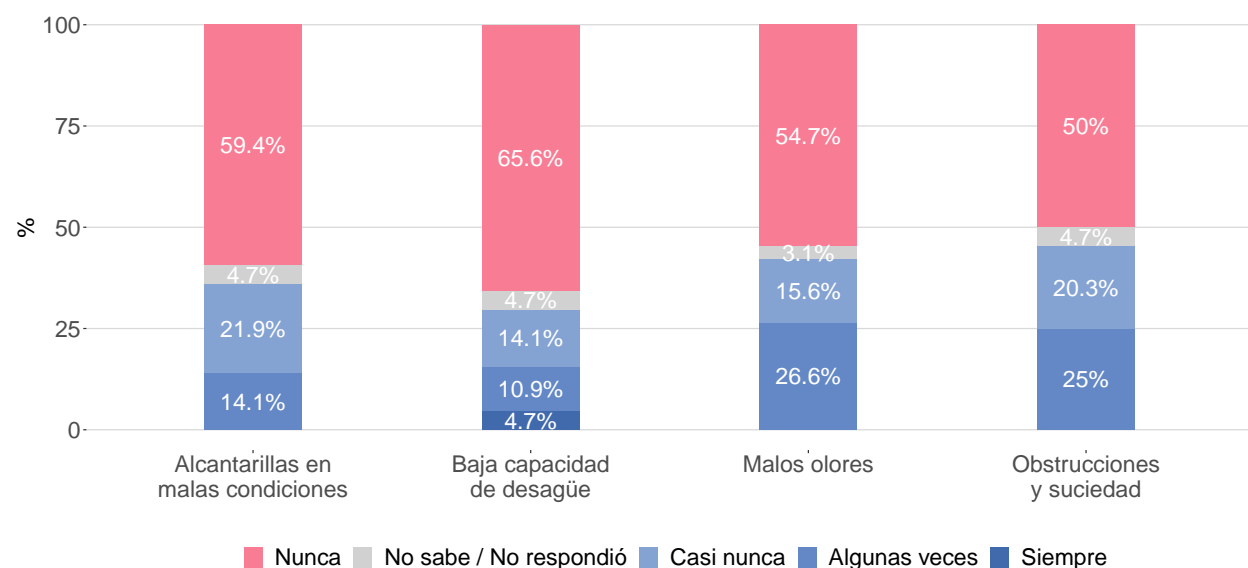
Con relación al acceso del servicio de alcantarillado, se cuestionó a las y los ciudadanos del municipio de San Luis de la Paz, lo siguiente **¿Cuenta con servicio de alcantarillado en su colonia?**

En atención a lo anterior, el 87.5% de las y los encuestados afirmaron tener acceso al mencionado servicio en su colonia de residencia.

De la información derivada de la encuesta, se identificó que el promedio estatal de la disponibilidad del servicio de alcantarillado corresponde a un 75.5% para el año 2022, situando al municipio en una posición superior al valor de la media estatal.

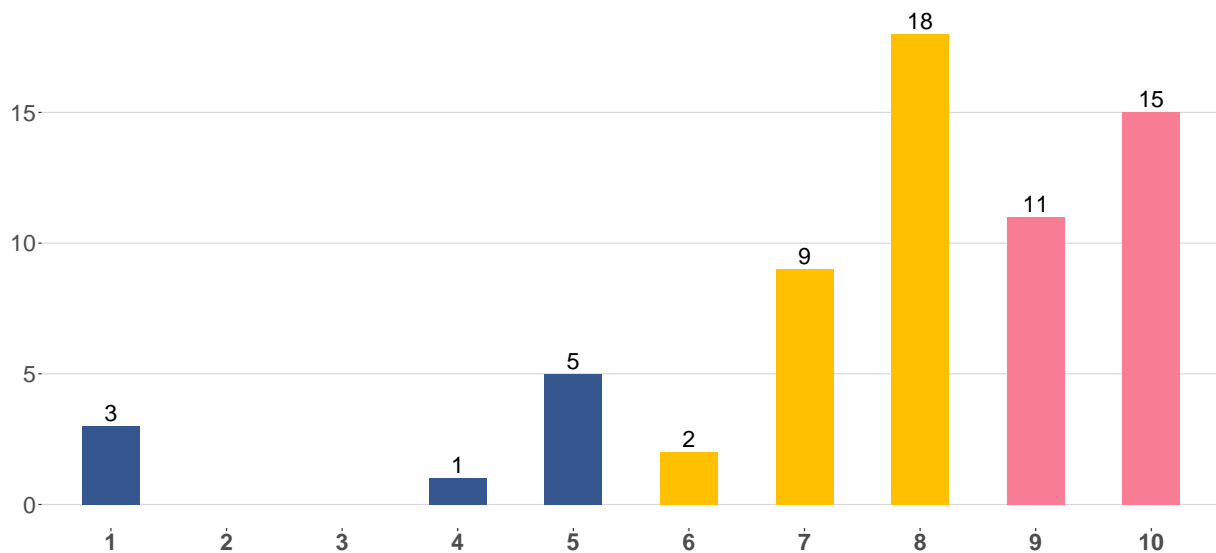
Una vez que se identificó a aquellos ciudadanos encuestados que contaron con experiencia en el servicio, se les pidió ubicar la frecuencia de las siguientes características del servicio de alcantarillado pluvial: malos olores; obstrucciones y suciedad; alcantarillas en malas condiciones; así como la baja calidad del desagüe. Lo anterior, mediante la pregunta **¿Cómo califica la calidad del servicio de alcantarillado que ofrece su municipio de acuerdo con la frecuencia de las anomalías?**

El detalle de las frecuencias para cada una de las anomalías se presenta en el siguiente gráfico:



²⁸ Instituto 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

Finalmente, se interrogó a las y los ciudadanos acerca de la satisfacción general en el servicio de alcantarillado, mediante lo siguiente **¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en su municipio?** El desglose de las opiniones se presenta a continuación:



El resultado general de 2022 sobre la evaluación ciudadana al servicio de alcantarillado pluvial indicó una calificación promedio de 7.8 sobre 10 para el municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato.

En ese sentido, la variación de la calificación ciudadana otorgada al servicio de alcantarillado en comparación con la del año previo, fue de 0.1 puntos, al pasar de 7.7 en 2021, a 7.8 en 2022. De acuerdo con lo anterior, los resultados muestran que la calificación del servicio de alcantarillado en el municipio de San Luis de la Paz aumentó.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **alcantarillado pluvial** durante el 2022 fue de 6.7 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	7.3	8.3	-1.0	↓
MACA	Acámbaro	7.5	7.2	0.3	↑
MAPA	Apaseo el Alto	7.0	7.8	-0.8	↓
MAPG	Apaseo el Grande	6.3	7.6	-1.3	↓
MATA	Atarjea	3.2	7.6	-4.4	↓
MCYA	Celaya	5.9	7.1	-1.2	↓
MCOM	Comonfort	6.6	7.2	-0.6	↓
MCOR	Coroneo	6.2	8.6	-2.4	↓
MCTZ	Cortazar	5.8	7.4	-1.6	↓
MCUE	Cuerámara	6.9	7.4	-0.5	↓
MDRM	Doctor Mora	7.7	8.2	-0.5	↓
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.4	8.2	-0.8	↓
MGTO	Guanajuato	6.9	7.6	-0.7	↓
MHUA	Huanímaro	7.5	7.9	-0.4	↓
MIRA	Irapuato	7.1	7.0	0.1	↑
MJPR	Jaral del Progreso	6.6	6.2	0.4	↑
MJER	Jerécuaro	5.8	7.9	-2.1	↓
MLEO	León *	7.3	7.6	-0.3	↓
MMDB	Manuel Doblado *	7.4	7.5	-0.1	↓
MMOR	Morelón *	7.8	8.4	-0.6	↓
MOCA	Ocampo *	8.0	8.4	-0.4	↓
MPJM	Pénjamo *	7.0	8.6	-1.6	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	7.0	8.2	-1.2	↓
MPRR	Purísima del Rincón *	7.8	7.3	0.5	↑
MROM	Romita *	7.3	7.2	0.1	↑
MSAL	Salamanca *	6.9	6.8	0.1	↑
MSVT	Salvatierra *	6.6	8.1	-1.5	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	6.0	7.9	-1.9	↓
MSFP	San Felipe *	7.3	8.1	-0.8	↓
MSFR	San Francisco del Rincón *	7.5	7.6	-0.1	↓
MSJI	San José Iturbide *	5.1	7.1	-2.0	↓
MSLP	San Luis de la Paz *	7.8	7.7	0.1	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	7.6	8.0	-0.4	↓
MSCT	Santa Catarina *	4.7	7.9	-3.2	↓
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	6.4	7.2	-0.8	↓
MSMV	Santiago Maravatío	7.6	7.5	0.1	↑
MSIL	Silao de la Victoria	6.9	7.8	-0.9	↓
MTAR	Tarandacuao	6.9	8.5	-1.6	↓
MTMO	Tarimoro	7.5	7.7	-0.2	↓
MTBL	Tierra Blanca	4.3	7.5	-3.2	↓
MURI	Uriangato	7.0	8.2	-1.2	↓
MVST	Valle de Santiago	7.6	7.5	0.1	↑
MVIC	Victoria	5.0	7.7	-2.7	↓
MVIL	Villagrán	6.6	6.6	0.0	=
MXIC	Xichú	6.0	8.0	-2.0	↓
MYUR	Yuriria	7.4	8.6	-1.2	↓
ME2022	Media Estatal 2022	6.7	7.7	-1.0	↓

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2022.

Resultado 3.

Evaluación ciudadana del alumbrado.

El alumbrado público, importante para garantizar seguridad y calidad de vida, representa una de las responsabilidades esenciales de la administración pública municipal. Según el Manual de Servicios Públicos Municipales 2021 del INAFED, su propósito va más allá de iluminar; implica también mantener y supervisar luminarias en los espacios públicos.

A pesar de las oportunidades que la tecnología moderna ofrece para potenciar la eficiencia y calidad del alumbrado, las auditorías de desempeño municipal ejecutadas por la Auditoría Superior en 2021, bajo el propósito de verificar las capacidades de las administraciones públicas municipales en cuanto a la prestación eficaz del servicio de alumbrado público, identificaron áreas significativas de mejora en su implementación y mantenimiento.

Con el objetivo de conocer ¿Cómo andamos? respecto a la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de alumbrado público, nos acercamos a la ciudadanía del municipio de San Luis de la Paz para indagar sobre la disponibilidad, funcionalidad, respuesta ante fallas y, en general, su grado de satisfacción general con el servicio. A continuación, se presentan los resultados principales de la evaluación:

Respecto al acceso al servicio de alumbrado público, se indagó lo siguiente **¿Conoce usted zonas habitadas en su municipio que no cuentan con servicio de alumbrado público?** De las respuestas, el 32.8% de la ciudadanía encuestada indicó conocer zonas habitadas que carecen de dicho servicio.

Adicionalmente, se preguntó a las personas encuestadas sobre la disponibilidad del servicio de alumbrado público **¿En su colonia cuenta con el servicio de alumbrado público?**

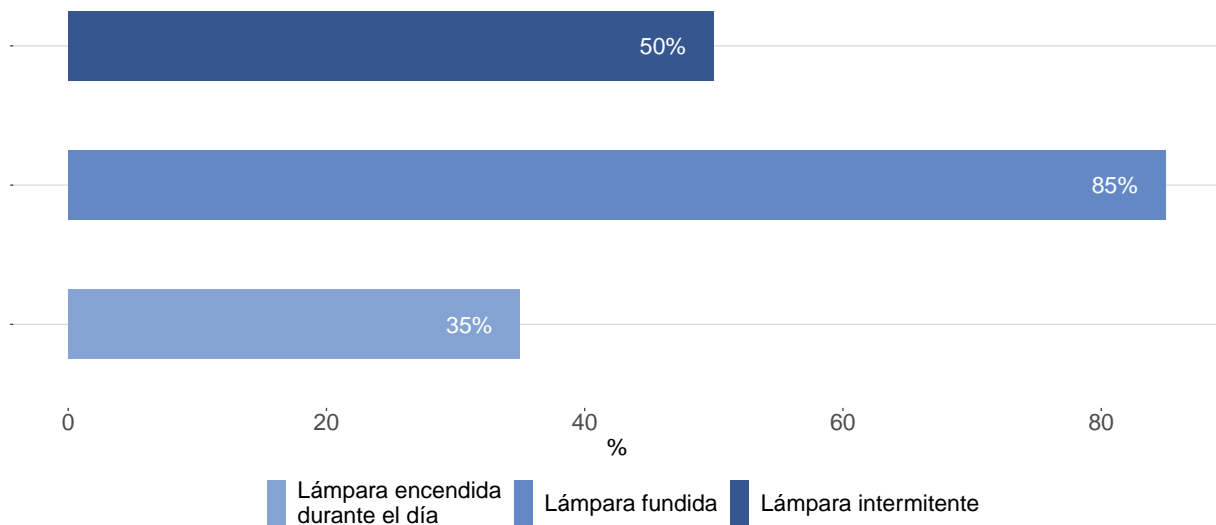
Del conjunto de respuestas, el 100% mencionó que sí cuenta con este servicio en su colonia. Según la encuesta, el promedio estatal de disponibilidad de alumbrado público en las colonias para el año 2022 fue del 89.3%, lo que sitúa al municipio en una posición superior al promedio estatal.

Además de la disponibilidad del servicio, es fundamental que la cantidad y distribución de las lámparas proporcione una iluminación adecuada en calles y espacios públicos. En este contexto, se planteó a las personas del municipio de San Luis de la Paz la siguiente pregunta **¿Considera usted que el alumbrado público instalado en su colonia es suficiente para mantener iluminada la zona?**

Del total de respuestas, el 62.5% de las y los participantes consideró que el alumbrado existente en su colonia es adecuado para mantener la zona bien iluminada.

No obstante, para garantizar la eficiencia de servicio, no es suficiente la disponibilidad (cantidad) de luminarias instaladas en los espacios públicos, para ello, se requiere, además, su correcto funcionamiento y operación, por ello, en cuanto a la condición del alumbrado, se consultó a la ciudadanía **¿Considera usted que el alumbrado público de su colonia se encuentra en buen estado y funcionando correctamente?** El 68.8% tiene una percepción positiva sobre estos aspectos del servicio.

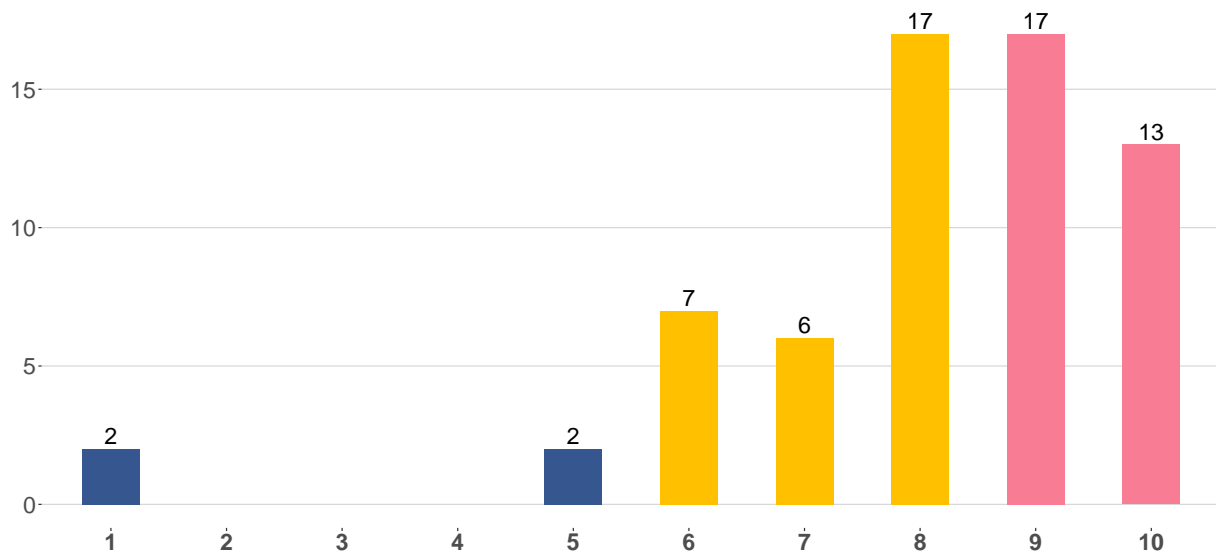
Sobre las anomalías más recurrentes del servicio de alumbrado público en las colonias donde habita la ciudadanía encuestada, la pregunta formulada fue **¿Cuál de las siguientes fallas considera usted que se ha presentado de manera frecuente en su colonia?** Obteniéndose los siguientes resultados:



Para la atención de fallas en el alumbrado público la colaboración ciudadana es esencial al informar la detección de fallos en el servicio al organismo operador para gestionar y solucionar los reportes. Sobre el asunto en cuestión, la administración actual reportó que, durante 2022, recibió 3,244 reportes vinculados con fallos en el alumbrado público. De éstos, 2,969 fueron debidamente atendidos, reflejando una eficiencia del 91.5% en la atención de incidencias.

Finalmente, para conocer el nivel general de satisfacción sobre la gestión del servicio de alumbrado público, se planteó a las personas encuestadas **¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado en su municipio?**

La compilación de sus valoraciones se detalla a continuación:



En ese sentido, la variación de la calificación ciudadana otorgada al servicio de alumbrado en comparación con la del año previo, fue de 0.1 puntos, al pasar de 7.9 en 2021, a 8 en 2022. De acuerdo con lo anterior, los resultados muestran que la calificación del servicio de alumbrado en el municipio de San Luis de la Paz, aumentó.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **alumbrado público** durante el 2022 fue de 7.6 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	7.5	7.3	0.2	↑
MACA	Acámbaro	8.4	7.4	1.0	↑
MAPA	Apaseo el Alto	6.1	7.0	-0.9	↓
MAPG	Apaseo el Grande	4.5	7.8	-3.3	↓
MATA	Atarjea	7.2	7.0	0.2	↑
MCYA	Celaya	7.5	7.6	-0.1	↓
MCOM	Comonfort	7.3	6.7	0.6	↑
MCOR	Coroneo	8.5	8.0	0.5	↑
MCTZ	Cortazar	6.6	8.2	-1.6	↓
MCUE	Cuerámbaro	8.0	7.7	0.3	↑
MDRM	Doctor Mora	7.9	7.6	0.3	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.7	6.9	0.8	↑
MGTO	Guanajuato	7.6	6.9	0.7	↑
MHUA	Huanímaro	8.3	7.6	0.7	↑
MIRA	Irapuato	8.4	7.8	0.6	↑
MJPR	Jaral del Progreso	7.7	7.7	0.0	=
MJER	Jerécuaro	7.1	6.5	0.6	↑
MLEO	León *	8.0	8.1	-0.1	↓
MMDB	Manuel Doblado *	7.2	6.7	0.5	↑
MMOR	Morelón *	8.9	8.7	0.2	↑
MOCA	Ocampo *	8.1	7.7	0.4	↑
MPJM	Pénjamo *	7.7	8.1	-0.4	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	8.3	8.2	0.1	↑
MPRR	Purísima del Rincón *	8.7	7.6	1.1	↑
MROM	Romita *	7.7	6.8	0.9	↑
MSAL	Salamanca *	7.0	6.8	0.2	↑
MSVT	Salvatierra *	6.1	7.7	-1.6	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	6.8	7.7	-0.9	↓
MSFP	San Felipe *	7.9	7.8	0.1	↑
MSFR	San Francisco del Rincón *	7.9	7.7	0.2	↑
MSJI	San José Iturbide *	7.3	7.9	-0.6	↓
MSLP	San Luis de la Paz *	8.0	7.9	0.1	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	8.3	7.8	0.5	↑
MSCT	Santa Catarina *	8.0	7.8	0.2	↑
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	7.0	7.6	-0.6	↓
MSMV	Santiago Maravatío	8.1	8.5	-0.4	↓
MSIL	Silao de la Victoria	8.2	7.6	0.6	↑
MTAR	Tarandacuao	7.8	7.9	-0.1	↓
MTMO	Tarimoro	7.5	7.5	0.0	=
MTBL	Tierra Blanca	7.3	6.8	0.5	↑
MURI	Uriangato	8.7	8.6	0.1	↑
MVST	Valle de Santiago	8.2	7.9	0.3	↑
MVIC	Victoria	7.7	7.6	0.1	↑
MVIL	Villagrán	6.7	7.1	-0.4	↓
MXIC	Xichú	7.2	6.9	0.3	↑
MYUR	Yuriria	8.4	8.5	-0.1	↓
ME2022	Media Estatal 2022	7.6	7.6	0.0	=

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año evaluado.

Resultado 4.

Evaluación ciudadana de la limpia.

El servicio de limpia es indispensable en la vida cotidiana de cualquier persona. Al respecto, lo podemos comprender como una actividad que consiste en el aseo de las calles y de los lugares públicos urbanos, y es complementado por el retiro de basura y residuos de tales sitios, así como su traslado a zonas idóneas de almacenamiento para que se proceda a su clasificación, tratamiento y adecuada disposición final.²⁹

Si bien, este servicio corresponde a una actividad atribuida a la administración pública, la participación ciudadana es de suma importancia para que el beneficio sea de carácter común y favorezca a un ambiente sano para todos. Así entonces, mantener limpias las ciudades constituye un servicio público fundamental que debe recibir la ciudadanía para contar con condiciones adecuadas que les permitan acceder a una mejor calidad de vida y preservar el medio ambiente.

Además de embellecer el entorno, permite tener un medio ambiente limpio y adecuado para la salud de sus habitantes, motivo por el cual es primordial mantener los niveles de calidad elevados en la prestación de este servicio.³⁰

Es así como, a efecto de conocer ¿Cómo andamos? con relación a la calidad percibida sobre el servicio de limpia de calles y espacios públicos en el municipio de San Luis de la Paz, se plantearon algunos cuestionamientos relacionados a la presencia de personal municipal y la suficiencia de éste para mantener limpias las calles, parques y zonas verdes de la ciudad. Los principales resultados se presentan a continuación:

Para comenzar, se preguntó si **¿El personal del municipio barre y limpia los espacios públicos (parques y zonas verdes) y calles cercanas a su colonia?** Como resultado, se obtuvo que el 57.8% refirieron conocer que cerca de su colonia el personal del municipio realiza actividades de limpia.

En lo que respecta a la suficiencia del servicio evaluado, las y los encuestados respondieron a la pregunta **¿Considera usted que el servicio de limpia fue suficiente para mantener limpios los espacios públicos (parques y zonas verdes) y calles del Municipio?**

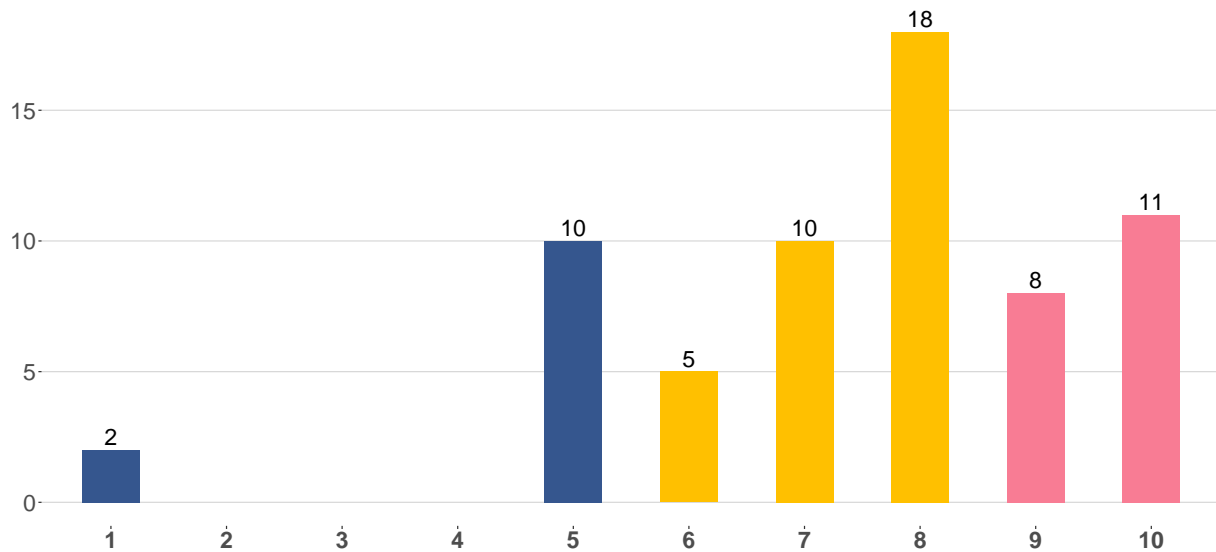
Al respecto, la opinión registrada de las y los respondientes de la encuesta mostró que el 50% considera que es suficiente el servicio para que las calles, parques y zonas verdes del municipio se encuentren limpias.

Una vez presentados los resultados anteriores, se preguntó acerca de la satisfacción general sobre la gestión municipal del servicio de limpia, lo siguiente **¿Qué calificación otorga al servicio de limpia de calles y espacios públicos en su municipio?**

En virtud de la opinión de la ciudadanía, en el siguiente gráfico se muestran las calificaciones otorgadas al servicio:

²⁹Instituto Nacional de Administración Pública (2009) Guías Técnicas Municipales.

³⁰Sáenz, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. Telos, 13(3), 329-354.



Derivado de lo anterior, la evaluación ciudadana al servicio de limpia de calles y espacios públicos reflejó una calificación promedio de 7.5 sobre 10 para el municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato.

Con relación a lo mencionado, los datos muestran que existe una variación de 0.3 puntos en la calificación ciudadana otorgada al servicio de limpia, al pasar de una calificación promedio de 7.2 en 2021, a 7.5 en 2022, lo que representa que la calificación del servicio de limpia aumentó con respecto al año anterior en el municipio de San Luis de la Paz.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **limpia** durante el 2022 fue de 7 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	7.4	6.4	1.0	↑
MACA	Acámbaro	7.2	7.5	-0.3	↓
MAPA	Apaseo el Alto	5.0	7.3	-2.3	↓
MAPG	Apaseo el Grande	4.9	7.1	-2.2	↓
MATA	Atarjea	6.6	7.4	-0.8	↓
MCYA	Celaya	6.1	7.1	-1.0	↓
MCOM	Comonfort	5.3	7.0	-1.7	↓
MCOR	Coroneo	7.9	8.0	-0.1	↓
MCTZ	Cortazar	6.1	8.2	-2.1	↓
MCUE	Cuerámbaro	6.9	6.9	0.0	=
MDRM	Doctor Mora	7.9	6.8	1.1	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.1	6.5	0.6	↑
MGTO	Guanajuato	7.3	6.8	0.5	↑
MHUA	Huanímaro	8.2	6.9	1.3	↑
MIRA	Irapuato	7.8	7.5	0.3	↑
MJPR	Jaral del Progreso	7.2	7.1	0.1	↑
MJER	Jerécuaro	6.6	6.5	0.1	↑
MLEO	León *	7.2	7.4	-0.2	↓
MMDB	Manuel Doblado *	7.7	7.0	0.7	↑
MMOR	Morelón *	8.1	8.0	0.1	↑
MOCA	Ocampo *	7.9	7.4	0.5	↑
MPJM	Pénjamo *	6.5	7.1	-0.6	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	8.0	7.1	0.9	↑
MPRR	Purísima del Rincón *	8.1	7.2	0.9	↑
MROM	Romita *	6.7	6.3	0.4	↑
MSAL	Salamanca *	6.7	7.1	-0.4	↓
MSVT	Salvatierra *	5.6	7.7	-2.1	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	6.6	8.1	-1.5	↓
MSFP	San Felipe *	6.7	5.8	0.9	↑
MSFR	San Francisco del Rincón *	7.4	7.2	0.2	↑
MSJI	San José Iturbide *	6.9	7.4	-0.5	↓
MSLP	San Luis de la Paz *	7.5	7.2	0.3	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	6.9	7.6	-0.7	↓
MSCT	Santa Catarina *	6.8	8.0	-1.2	↓
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	6.2	7.6	-1.4	↓
MSMV	Santiago Maravatío	7.7	8.2	-0.5	↓
MSIL	Silao de la Victoria	6.3	6.9	-0.6	↓
MTAR	Tarandacuao	7.0	7.6	-0.6	↓
MTMO	Tarimoro	6.9	6.9	0.0	=
MTBL	Tierra Blanca	7.1	7.0	0.1	↑
MURI	Uriangato	7.6	7.3	0.3	↑
MVST	Valle de Santiago	7.7	6.5	1.2	↑
MVIC	Victoria	7.0	7.0	0.0	=
MVIL	Villagrán	6.1	6.6	-0.5	↓
MXIC	Xichú	7.5	7.9	-0.4	↓
MYUR	Yuriria	7.7	8.7	-1.0	↓
ME2022	Media Estatal 2022	7.0	7.2	-0.2	↓

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año evaluado.

Resultado 5.

Evaluación ciudadana de la recolección de basura.

Con apego a lo establecido en la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, son reconocidos como residuos sólidos urbanos aquellos provenientes de actividades con características domiciliarias, así como los producidos en lugares públicos, siempre que no sean considerados como residuos de otra índole.

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud, en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo, advierten que el efecto principal de una deficiente gestión de los residuos sólidos son las afectaciones en la salud humana, causadas por agentes físicos, químicos y biológicos contenidos en éstos. Por lo que se deduce que, una gestión eficaz de los residuos es esencial para propiciar ciudades con un ambiente sano.

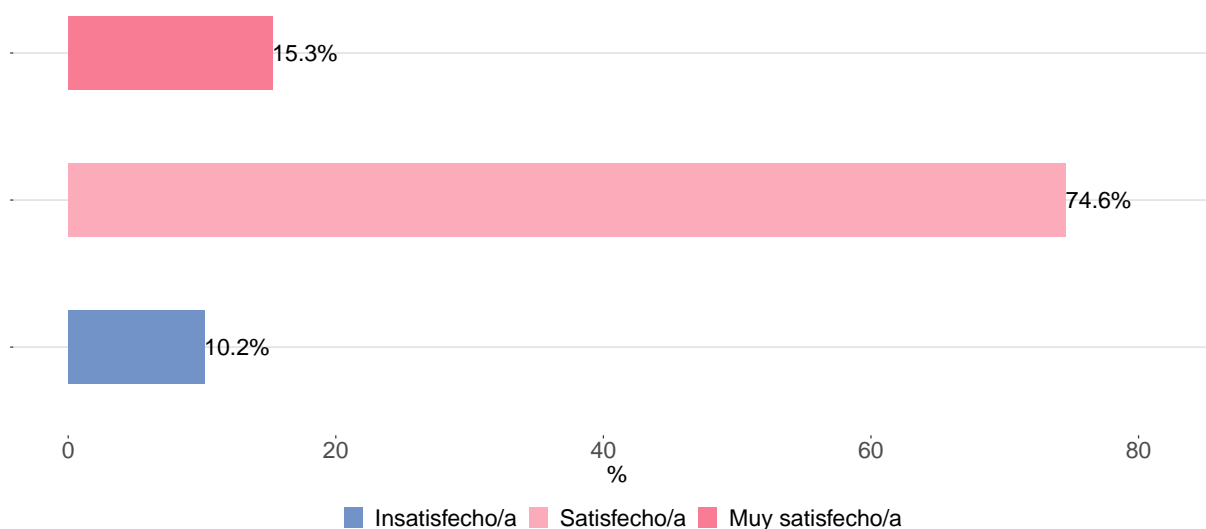
Por consiguiente, a fin de conocer ¿Cómo andamos? en cuanto a aspectos relativos a la disponibilidad y al grado de satisfacción con el servicio de recolección de residuos, así como la calificación general otorgada al servicio, se plantearon una serie de cuestionamientos al respecto. Los principales resultados se detallan a continuación:

En cuanto al acceso al servicio, se preguntó a la ciudadanía del municipio de San Luis de la Paz, lo siguiente **¿En su colonia cuenta con el servicio de recolección de basura?** Al respecto, el 92.2% de las personas encuestadas indicaron, de forma positiva, que cuentan con el servicio de recolección en su colonia.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, para el año 2022, la media estatal de la disponibilidad de recolección de basura en sus colonias representó un 84.6%, situando al municipio en una posición superior al valor de la media.

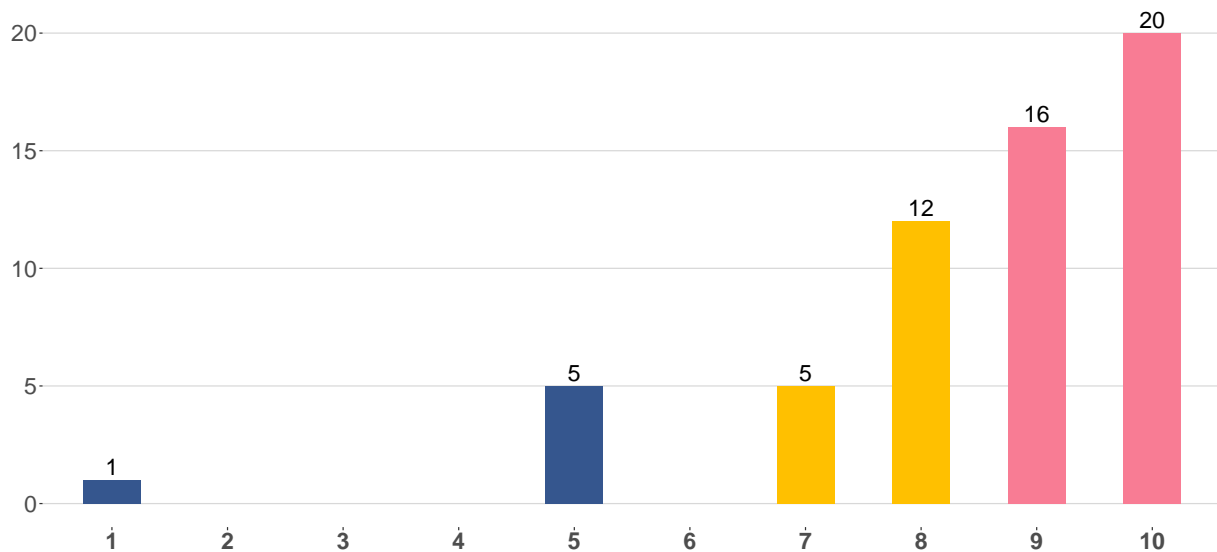
De manera similar, se cuestionó a las y los ciudadanos del municipio **¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio de recolección de basura en su colonia?**

Los resultados revelan que el 15.3% de las y los participantes se encuentran en el mayor grado de satisfacción con el servicio de recolección de residuos sólidos en su colonia, como se muestra a continuación:



Una vez conocida la opinión ciudadana del municipio de San Luis de la Paz respecto al acceso y grado de satisfacción con el servicio, se planteó a la ciudadanía la siguiente pregunta **¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura de su municipio?**

Las calificaciones otorgadas por los respondientes se precisan en el siguiente gráfico:



Como se puede observar, la evaluación ciudadana otorgó al servicio de recolección de basura una calificación promedio de 8.5 sobre 10 para el municipio de San Luis de la Paz, Guanajuato. Lo anterior indica una variación de 0.8 puntos, en comparación con la calificación ciudadana del 2021, que fue de 7.7 para el servicio de recolección. Lo que señala que el municipio aumentó respecto al año anterior.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **recolección de basura** durante el 2022 fue de 8.1 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	8.3	7.3	1.0	↑
MACA	Acámbaro	8.6	8.2	0.4	↑
MAPA	Apaseo el Alto	6.9	7.9	-1.0	↓
MAPG	Apaseo el Grande	5.1	8.0	-2.9	↓
MATA	Atarjea	7.5	7.6	-0.1	↓
MCYA	Celaya	8.3	8.3	0.0	=
MCOM	Comonfort	7.3	7.7	-0.4	↓
MCOR	Coroneo	9.0	8.4	0.6	↑
MCTZ	Cortazar	7.9	8.8	-0.9	↓
MCUE	Cuerámbaro	8.5	8.5	0.0	=
MDRM	Doctor Mora	7.9	7.1	0.8	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	8.2	7.3	0.9	↑
MGTO	Guanajuato	8.2	7.0	1.2	↑
MHUA	Huanímaro	8.6	8.2	0.4	↑
MIRA	Irapuato	9.1	8.6	0.5	↑
MJPR	Jaral del Progreso	8.1	8.0	0.1	↑
MJER	Jerécuaro	7.9	7.8	0.1	↑
MLEO	León *	8.3	8.5	-0.2	↓
MMDB	Manuel Doblado *	8.7	8.0	0.7	↑
MMOR	Moroleón *	8.7	9.2	-0.5	↓
MOCA	Ocampo *	8.7	8.1	0.6	↑
MPJM	Pénjamo *	7.2	7.5	-0.3	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	8.7	8.0	0.7	↑
MPRR	Purísima del Rincón *	8.8	8.2	0.6	↑
MROM	Romita *	7.3	6.5	0.8	↑
MSAL	Salamanca *	8.1	8.0	0.1	↑
MSVT	Salvatierra *	6.7	8.5	-1.8	↓
MSDU	San Diego de la Unión *	8.3	8.2	0.1	↑
MSFP	San Felipe *	8.2	7.9	0.3	↑
MSFR	San Francisco del Rincón *	8.9	8.8	0.1	↑
MSJI	San José Iturbide *	8.5	8.1	0.4	↑
MSLP	San Luis de la Paz *	8.5	7.7	0.8	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	7.9	8.5	-0.6	↓
MSCT	Santa Catarina *	8.0	8.1	-0.1	↓
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	7.6	8.2	-0.6	↓
MSMV	Santiago Maravatío	8.2	8.7	-0.5	↓
MSIL	Silao de la Victoria	6.8	6.6	0.2	↑
MTAR	Tarandacuao	8.2	8.5	-0.3	↓
MTMO	Tarimoro	8.0	7.2	0.8	↑
MTBL	Tierra Blanca	7.8	7.3	0.5	↑
MURI	Uriangato	9.4	9.1	0.3	↑
MVST	Valle de Santiago	7.8	6.5	1.3	↑
MVIC	Victoria	8.4	8.1	0.3	↑
MVIL	Villagrán	7.4	7.0	0.4	↑
MXIC	Xichú	8.3	8.3	0.0	=
MYUR	Yuriria	8.8	8.6	0.2	↑
ME2022	Media Estatal 2022	8.1	8.0	0.1	↑

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año evaluado.

Resultado 6.

Evaluación ciudadana de la seguridad pública.

La seguridad pública es un «conjunto de acciones que realiza la autoridad municipal para garantizar la tranquilidad, paz y protección de la integridad física y moral de la población, mediante la vigilancia, prevención de actos delictuosos y orientación ciudadana»³¹. Como servicio público, éste se otorga a través de tránsito y vialidad, así como de la policía preventiva, en términos del artículo 176 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato. Dado lo anterior, es uno de los principales servicios que debe otorgar el municipio de forma gratuita, directa y permanente.

Cabe señalar que, es una función que implica tanto la coordinación, como la corresponsabilidad de las autoridades de los tres órdenes de gobierno para su óptimo desarrollo. En este sentido, la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato señala que dicha función se encuentra a cargo del Estado y de los municipios, y cuyos fines principales 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.

A efecto de lograr tales propósitos, las autoridades deben promover que la población en general incremente su confianza en las instituciones policiales al optimizar su labor, así como fomentar la participación social activa en materia de seguridad pública; esta última, a partir del impulso de la participación ciudadana y comunitaria en la prevención social de la violencia y la delincuencia.

Ahora bien, 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 a la presente evaluación son, entre otras, informar a la sociedad sobre proyectos y programas instrumentados en materia de prevención social, desarrollar encuestas de percepción ciudadana e informar sus resultados, desarrollar campañas de difusión en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia, entre otras.

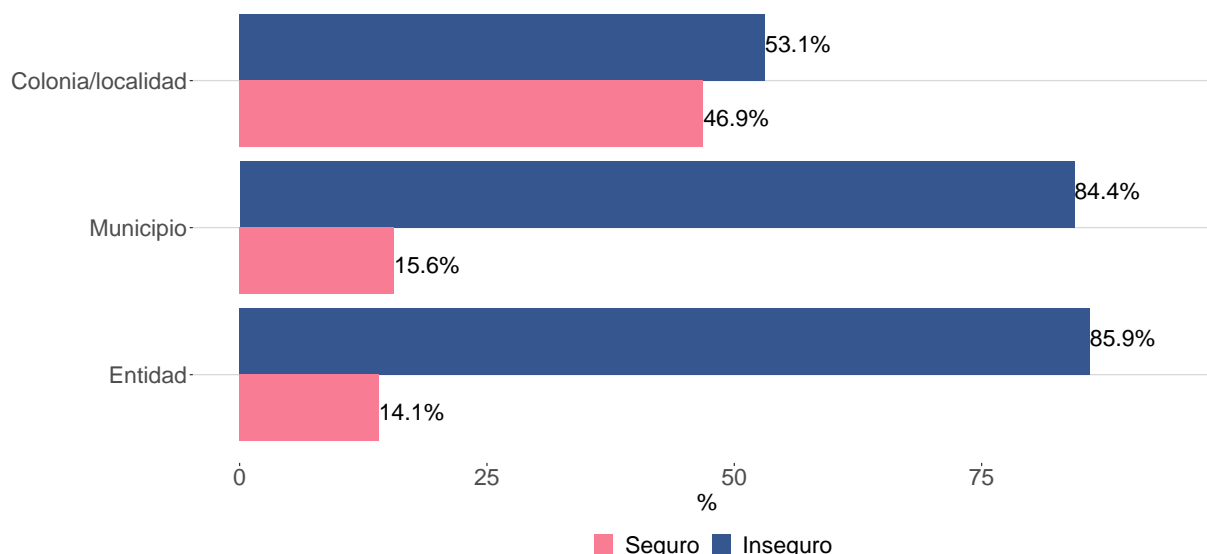
En virtud de lo anterior, para conocer ¿Cómo andamos? en cuanto a la calidad percibida por la ciudadanía respecto a la seguridad pública en el municipio de San Luis de la Paz, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron, entre otros aspectos, elementos relativos a la percepción de seguridad, desempeño de la policía municipal y acciones de prevención. Los principales resultados se presentan a continuación:³²

Respecto a la percepción de seguridad, entendida como la sensación que tiene la población de ser víctima de algún evento o hecho delictivo que pueda atentar contra su integridad física o moral, su seguridad o que vulnere sus derechos y le conlleve a un peligro, daño o riesgo; se les preguntó a las personas encuestadas, en términos de delincuencia **¿Cómo considera que es vivir en su colonia o localidad; su municipio; y su estado?**

³¹ Guías Técnicas para la Administración Municipal, Instituto Nacional de Administración Pública.

³² Es de mencionarse que en algunos municipios del Estado de Guanajuato el servicio de seguridad pública se encuentra a cargo del denominado «Mano 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 2022 fueron: Atarjea, Coroneo, Manuel Doblado, Santa Cruz de Juventino Rosas, Tarandacuao, Victoria y Xichú.

Al respecto, el 46.9% de las y los respondientes indicaron tener una percepción positiva respecto al tema de seguridad, afirmando sentirse muy seguros y seguros en su colonia/localidad; por su parte, el 15.6% indicaron tener una percepción positiva de seguridad en su municipio; mientras que el 14.1% indicó tener una percepción positiva bajo el mismo sentido en su Estado, tal como se muestra a continuación:



Por otra parte, una de las estrategias más comunes que implementan las instituciones encargadas de la seguridad pública, es la presencia policial, mediante los patrullajes, con el fin de contribuir a disminuir o evitar los actos delictivos, para atender de manera rápida y oportuna los reportes hechos por la ciudadanía.

En este sentido, se les preguntó a las personas encuestadas lo siguiente **¿Qué tan satisfecha/o está con la frecuencia de los patrullajes de la policía municipal en su colonia?**

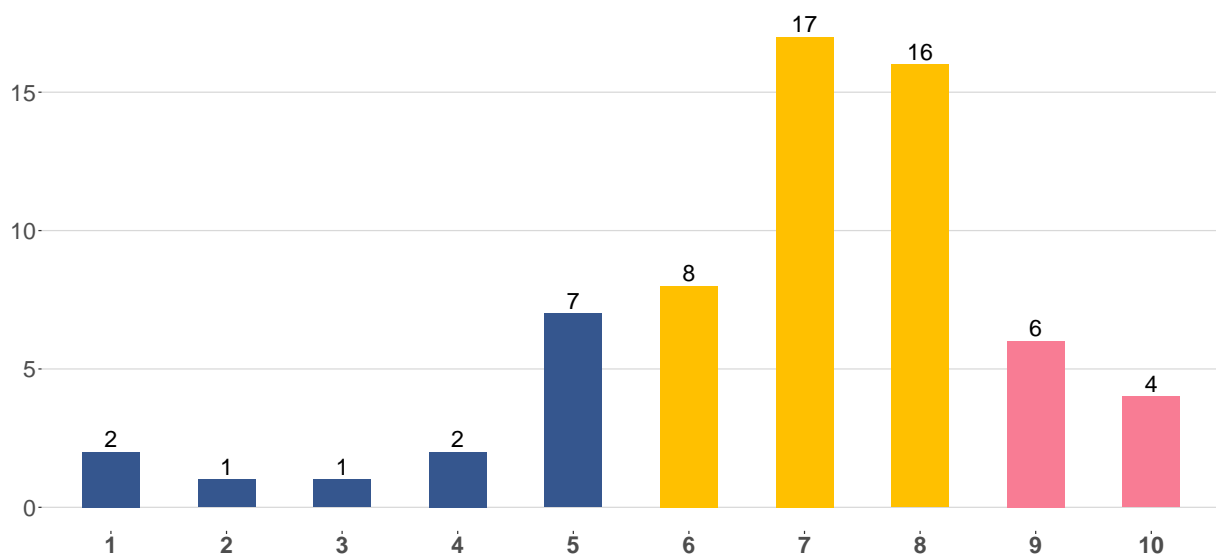
Al respecto, el 43.8% de las y los encuestados indicó un grado positivo de satisfacción respecto a la frecuencia de patrullajes de la policía en sus colonias, mientras que el 56.2% refirió un grado negativo de satisfacción en este sentido.

Cabe resaltar que, dicho resultado puede estar condicionado por diversos factores, tales como la estrategia de proximidad definida por las autoridades, así como por el personal y equipamiento disponible, por mencionar algunos.

Continuando con la descripción de los resultados de la encuesta, respecto al fomento de la cultura de denuncia se le preguntó a las y los encuestados lo siguiente **¿Considera usted que la policía municipal ha realizado acciones y/o programas que fomenten la denuncia de los delitos?**

Como resultado se obtuvo que, el 20.3% de las personas encuestadas consideran que la policía municipal realizó actividades que incentivaron la denuncia de los delitos.

Finalmente, se procedió a cuestionar en términos generales, sobre la satisfacción ciudadana de la gestión municipal en función de la seguridad pública, mediante la pregunta **¿Qué calificación otorga al servicio de seguridad pública en su municipio?** El resultado obtenido se muestra en el siguiente gráfico:



El resultado general sobre la satisfacción de este servicio público indicó que las personas encuestadas otorgaron una calificación promedio de 6.9 sobre 10, a la gestión de la seguridad pública en el municipio de San Luis de la Paz.

A ese respecto, la variación de la calificación ciudadana otorgada al servicio de seguridad pública en comparación con la del año previo, fue de 1.7 puntos, al pasar de 5.2 en 2021, a 6.9 en 2022. De acuerdo con lo anterior, los resultados muestran que la calificación del servicio de seguridad pública en el municipio de San Luis de la Paz aumentó.

De acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, la media estatal de la evaluación ciudadana al servicio de **seguridad pública** durante el 2022 fue de 6.6 puntos, tal como se representa en la tabla siguiente:

Clave	Municipio	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2021	Variación (2022-2021)	¿Cómo andamos?
MABA	Abasolo	7.0	6.0	1.0	↑
MACA	Acámbaro	6.8	5.8	1.0	↑
MAPA	Apaseo el Alto	6.2	5.1	1.1	↑
MAPG	Apaseo el Grande	5.0	5.7	-0.7	↓
MATA	Atarjea	7.3	7.1	0.2	↑
MCYA	Celaya	4.3	4.8	-0.5	↓
MCOM	Comonfort	5.1	5.1	0.0	=
MCOR	Coroneo	8.0	6.9	1.1	↑
MCTZ	Cortazar	4.8	5.2	-0.4	↓
MCUE	Cuerámbaro	6.5	7.0	-0.5	↓
MDRM	Doctor Mora	7.6	5.6	2.0	↑
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	6.8	6.2	0.6	↑
MGTO	Guanajuato	6.5	5.9	0.6	↑
MHUA	Huanímaro	7.3	6.8	0.5	↑
MIRA	Irapuato	7.6	5.9	1.7	↑
MJPR	Jaral del Progreso	6.6	5.7	0.9	↑
MJER	Jerécuaro	6.7	6.2	0.5	↑
MLEO	León *	6.5	5.5	1.0	↑
MMDB	Manuel Doblado *	7.6	6.6	1.0	↑
MMOR	Morelón *	7.9	6.8	1.1	↑
MOCA	Ocampo *	6.8	5.4	1.4	↑
MPJM	Pénjamo *	6.3	6.7	-0.4	↓
MPNV	Pueblo Nuevo *	5.9	6.2	-0.3	↓
MPRR	Purísima del Rincón *	6.5	6.3	0.2	↑
MROM	Romita *	6.8	6.4	0.4	↑
MSAL	Salamanca *	5.6	5.6	0.0	=
MSVT	Salvatierra *	6.1	5.2	0.9	↑
MSDU	San Diego de la Unión *	6.5	6.7	-0.2	↓
MSFP	San Felipe *	6.8	6.3	0.5	↑
MSFR	San Francisco del Rincón *	6.3	6.2	0.1	↑
MSJI	San José Iturbide *	6.9	5.6	1.3	↑
MSLP	San Luis de la Paz *	6.9	5.2	1.7	↑
MSMA	San Miguel de Allende *	7.5	5.9	1.6	↑
MSCT	Santa Catarina *	7.4	6.7	0.7	↑
MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas *	5.6	4.3	1.3	↑
MSMV	Santiago Maravatío	5.7	5.7	0.0	=
MSIL	Silao de la Victoria	6.4	5.6	0.8	↑
MTAR	Tarandacuao	7.0	6.1	0.9	↑
MTMO	Tarimoro	6.9	5.4	1.5	↑
MTBL	Tierra Blanca	7.2	6.2	1.0	↑
MURI	Uriangato	7.5	6.4	1.1	↑
MVST	Valle de Santiago	6.8	4.6	2.2	↑
MVIC	Victoria	7.4	6.7	0.7	↑
MVIL	Villagrán	5.8	3.7	2.1	↑
MXIC	Xichú	6.9	5.9	1.0	↑
MYUR	Yuriria	7.0	5.8	1.2	↑
ME2022	Media Estatal 2022	6.6	5.9	0.7	↑

* Los datos de la Calificación ciudadana de 2021, Variación y ¿Cómo andamos? fueron reacomodados conforme a la FE de erratas notificada.

Como se puede observar, la calificación obtenida ubica al municipio de San Luis de la Paz en una posición superior al promedio estatal registrado para el año evaluado.

II.3. Confianza y calidez de la Gobernanza local.

Puede llamar la atención que, en una evaluación sobre la calidad subjetiva -la satisfacción de las y los usuarios- en términos de los servicios, se suma el análisis de la confianza; sin embargo, esto no es ninguna novedad. Al respecto, el Banco Interamericano de Desarrollo, en sus iniciales BID, ha reconocido que existe un vínculo directo entre confianza, calidad y eficiencia.³³

Asociando lo anterior a la presente evaluación, conviene mencionar un hallazgo revelado en el ámbito internacional, el cual advierte que: una mayor confianza facilita la cooperación entre la sociedad y el gobierno para mejorar el desempeño de los servicios públicos. Lo anterior, es reiterado por el BID, de la siguiente forma: es más fácil (y más barato) gobernar en un contexto de ciudadanos que confían que en uno donde no lo hacen.³⁴

Otro determinante de la gobernanza lo encontramos en la comunicación, particularmente en la cercanía y la empatía que debe permanecer en la relación entre gobierno y ciudadanía, toda vez que se trata de condiciones transversales que buscan estrechar la interacción entre ambas partes.

Bajo ese sentido, los diagnósticos existentes no resultan alentadores, puesto que éstos han reconocido que: cuando un gobierno se aleja o deja de escuchar a la población, corre el riesgo de perder de vista las necesidades e inquietudes que más afectan a su desarrollo. Al respecto, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) concluyó que, la mitad de la población de nuestro país no suele mostrar interés por los asuntos públicos. De la misma forma, se reportó que seis de cada diez personas creen que las y los presidentes municipales hacen poco caso a la ciudadanía.³⁵

Derivado de esto, los gobiernos locales deben conocer y resolver los temas que más preocupan a la ciudadanía, por lo que resulta importante optimizar la información y los canales de comunicación y, en consecuencia, se debe refrendar y fortalecer el compromiso con la rendición de cuentas. Lo anterior sólo es funcional en un ambiente empático, de cordialidad y honestidad, en el que se perciba la adecuada disposición para prestar servicios en aras de atender las necesidades sociales. Así, ambos elementos: la confianza y la comunicación cercana y empática (calidez), encuentran un punto de coincidencia en la gobernanza local, esta última entendida como las interacciones a través de las cuales las autoridades locales y la ciudadanía colaboran entre sí para alcanzar metas y beneficios de mutuo interés.³⁶

El contexto antes referido explica la importancia de incorporar, a la presente evaluación, una serie de resultados que buscan informar sobre ¿Cómo andamos en la gobernanza local? Con alcance a la actitud de cercanía mostrada por los gobiernos municipales, la confianza ciudadana, la percepción en el manejo de los recursos públicos, el optimismo y conocimiento sobre el quehacer de las alcaldías, así como las principales preocupaciones de sus habitantes.

³³Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos. BID.

³⁴En el estudio denominado Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos (2016), el BID recoge que, diversos autores señalan que la calidad y la satisfacción respecto de los servicios públicos impactan en la confianza en las instituciones prestadoras y en el gobierno. Por ello, el suministro de servicios de calidad no es solo un mandato misional, sino que, al mejorar la confianza, se contribuye a reducir los costos transaccionales involucrados. Los resultados del SV muestran, efectivamente, este impacto positivo en la confianza.

³⁵Encuesta Nacional sobre Cultura Constitucional: legalidad, legitimidad de las instituciones y rediseño del Estado", elaborada en marzo del 2011 por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

³⁶Dicho de otra forma, la gobernanza se refiere esencialmente a los patrones y estructuras mediante las cuales los actores políticos y sociales llevan a cabo procesos de intercambio, coordinación, control, interacción y toma de decisiones dentro y entre órdenes sociales y regímenes democráticos. Fuente: Sánchez, D. C., & Ruiz, E. J. La gobernanza local: una simbiosis desde y hacia el territorio.

Resultado 7.

Percepción ciudadana sobre la cercanía de los gobiernos locales.

El Gobierno Federal de nuestro país reconoció que un gobierno cercano es aquél que tiene como precepto construir un diálogo entre las dependencias, entidades y los diferentes actores de la sociedad; todo ello con el objeto de atender oportunamente las demandas ciudadanas y resolver los principales problemas públicos.³⁷

En el mismo sentido, advierte que la actitud de cercanía pretende ubicar al ciudadano como eje central del quehacer gubernamental para, corresponsablemente, promover un gobierno de calidad, eficiente, eficaz y que rinda cuentas.

En ese contexto, para conocer ¿Cómo andamos? en el municipio de San Luis de la Paz respecto a la percepción de la cercanía de la administración pública con sus ciudadanas y ciudadanos, se planteó una serie de preguntas que generaron los siguientes resultados:

Como preámbulo, para conocer la perspectiva interna de la administración municipal, se le cuestionó **¿Qué tan importante es para su gobierno municipal la cercanía y comunicación con la ciudadanía?** Al respecto, las autoridades del municipio de San Luis de la Paz, manifestaron que, tanto la cercanía como la comunicación con su ciudadanía es un asunto que consideran Muy importante.

Asimismo, se les cuestionó sobre las prioridades reconocidas para mantener e impulsar la cercanía con la ciudadanía, a través de la siguiente interrogante **¿En sus instrumentos de planeación municipal considera políticas, estrategias, acciones y/o programas que promuevan la cercanía de las dependencias con la ciudadanía?** De lo señalado por el municipio, se informa que éste Sí contempló políticas, estrategias, acciones y/o programas en sus instrumentos de planeación para favorecer una relación cercana con sus habitantes.

En los mismos términos, se le preguntó a la ciudadanía de esa municipalidad sobre la interacción que mantienen con su gobierno local, mediante el siguiente cuestionamiento **¿Considera usted que el presidente municipal (alcalde) muestra cercanía con la población?**

Como resultado de la consulta realizada, se precisa que el 53.1% de las y los encuestados evaluaron positivamente que la persona titular de la presidencia municipal ha mostrado una actitud de cercanía con la población; en complemento, el 45.3% opinó lo contrario.

Una vez conocida dicha percepción, se les cuestionó **¿Se encuentra satisfecha/o con la cercanía que muestra la administración actual de su municipio?** Los datos muestran que el 37.5% de las personas encuestadas afirmaron encontrarse satisfechas.

Tal como se realizó en el caso de los servicios públicos, se requirió a la ciudadanía otorgar una calificación para evaluar, en una escala del 1 al 10, **¿Cuál es el grado de cercanía que muestra el personal de la administración pública de su municipio?** El resultado obtenido indicó una calificación promedio de 6.7 sobre 10.

³⁷Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2013). Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

Resultado 8.

Percepción ciudadana sobre el uso de los recursos municipales.

La forma de gestionar los recursos públicos ha llegado a catalogarse como una medida de esfuerzo y compromiso del gobierno hacia la ciudadanía. Actualmente, y ante el constante escenario de escasez, resulta indispensable que se administre un gasto público de manera sostenible y eficiente.³⁸ Al respecto, las administraciones municipales deben buscar constantemente un modelo de gestión pública de calidad que se encuentre orientado al desarrollo de su población y que incluya la entrega y provisión de bienes y servicios públicos de manera efectiva, eficiente y oportuna.³⁹

En ese orden de ideas, para lograr una mejor gestión local es importante que el manejo de los recursos públicos busque incrementar el rendimiento de éstos, es decir, conseguir que el gasto público maximice el beneficio para la sociedad, esto de acuerdo con la capacidad del gobierno para asignar y gestionar los recursos públicos.⁴⁰

Es así que, a fin de conocer la opinión ciudadana en cuanto al uso de los recursos públicos en el municipio de San Luis de la Paz, se establecieron una serie de cuestionamientos, los cuales abarcaron los siguientes aspectos:

Primeramente, y previo a presentar los resultados de la opinión ciudadana, se les consultó a las autoridades municipales respecto a la prioridad que les significa el contar con una administración eficiente de los recursos, mediante la pregunta **¿En sus instrumentos de planeación municipal considera políticas, estrategias y/o programas que promuevan el buen uso de los recursos públicos?**

De lo señalado por el municipio, se informa que éste Sí priorizó políticas, estrategias, acciones y/o programas en sus instrumentos de planeación para favorecer el cuidado del buen uso del presupuesto.

Así entonces, para conocer la percepción ciudadana sobre este mismo asunto se le preguntó a las y los encuestados **¿Qué tan satisfecha/o está con la forma en la que el municipio destina los recursos públicos en su comunidad?**

De las y los respondientes, sólo el 34.4% indicó un grado positivo de satisfacción, lo que significa que estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la forma en que los recursos públicos se hicieron llegar a localidad en que éstos residen.

Por último, se le pidió evaluar en una escala del 1 al 10, **¿Cómo califica usted el uso y manejo de los recursos públicos en su municipio?** El resultado general indica que las personas encuestadas otorgaron una calificación promedio de 6.3 sobre 10.

³⁸Becerra, D. (2016). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinaria. VII Congreso Internacional en Gobierno (España), pág. 1.

³⁹CEPAL, acerca de la Gestión Pública. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>.

⁴⁰Becerra, D. (2016). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinaria. VII Congreso Internacional en Gobierno (España), pág. 15.

Resultado 9.

Percepción ciudadana e interés sobre los asuntos públicos municipales.

La medición de la identidad, el conocimiento y las expectativas municipales se torna importante en la comprensión de cómo las y los ciudadanos perciben y se relacionan con su entorno inmediato. En este sentido, las preguntas que indagan acerca de cuánto conocen las y los ciudadanos sobre su municipio o cuán orgullosos se sienten de pertenecer a él, pueden considerarse reflejo de esta identidad social.⁴¹

La percepción de si un gobierno municipal se preocupa por la satisfacción ciudadana y si en general el municipio va por buen camino, se condiciona por las suposiciones que cada ciudadana o ciudadano pueda tener.⁴²

Por lo tanto, el componente afectivo de la identidad es importante para comprender el grado de implicación e identificación, ofreciendo una perspectiva de cómo la ciudadanía entrelaza lo cognitivo, lo evaluativo y lo afectivo en relación con el gobierno municipal.⁴³

Así, para aproximarnos a conocer el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía de San Luis de la Paz, sobre las acciones que realiza su administración, se preguntó **¿Cuánto diría que conoce los servicios, actividades y labores que realiza su municipio?**

Derivado del análisis de las respuestas obtenidas, se informa que el 18.8% de las y los encuestados aseguran tener un conocimiento significativo sobre los quehaceres de su gobierno local.

Ahora bien, en lo que respecta a la identidad y arraigo que tiene cada persona con el municipio en el que vive, se preguntó **¿Qué tan orgullosa u orgulloso se siente de vivir en su municipio?**

Al respecto, la calificación promedio referida por las y los encuestados en el municipio fue equivalente a 8.6 sobre 10.

Lo anterior en el entendido de que una calificación alta es indicio de un arraigo consolidado, que a su vez implica que las personas se sienten insertadas social y culturalmente, y que por lo tanto se sienten unidas a su entorno.

En consecuencia, el hecho de que la ciudadanía se sienta arraigada trae como consecuencia un mayor involucramiento y participación en la colectividad, por lo tanto, las acciones cívicas y políticas del territorio. Por lo contrario, las calificaciones medias y bajas pueden resultar en una actitud de apatía o indiferencia, acrecentando con ello las brechas de confianza y de satisfacción.

⁴¹ Tajfel, H. (1981). Human groups and social categories. Cambridge: Cambridge University Press.

⁴² Delgado, A. (2017). La identidad social desde una sociología aplicada. Iberoamérica, 3, 99-120.

⁴³ Montero, M. (1999). Globalidad, identidad y nacionalismo. En M. Botello (Ed.), Psicología política del nuevo siglo. Una ventana a la ciudadanía (pp. 271-285). México: SEP-SOMEPSO.

Resultado 10.

Percepción ciudadana sobre la priorización de las problemáticas locales.

Es habitual encontrar la mención de que, en el ámbito municipal es donde se identifican las exigencias e inconformidades de la ciudadanía, ya que se concibe como el orden de gobierno que cuenta con información de primera mano, y donde se da una mayor interacción entre el gobierno y la sociedad por ser el contacto más cercano para plantear la solución de sus exigencias.⁴⁴

Sin embargo, el escenario que enfrenta este nivel de gobierno presenta innumerables dificultades, como lo son las típicas limitaciones financieras, así como las políticas, sociales y administrativas. Un ejemplo de esta última se retoma de los resultados del Estudio Situacional realizado por la ASEG en 2022, en el que se concluye que, de manera general, el grado de implantación de los sistemas de control interno en los municipios del estado de Guanajuato es de 36.3%, lo que es indicativo de un nivel bajo de aplicación; destacando que sólo 3 de los 46 municipios cuentan con un Sistema consolidado.

A saber, el Control Interno es el plan de organización, y el conjunto de métodos, procedimientos y otras medidas, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los objetivos siguientes: Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; Preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades y; Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.⁴⁵

Aunado a lo anterior, otro reto generalmente atribuible a este orden de gobierno, son las limitantes de la profesionalización, así como una falta de continuidad de las actividades por el cambio que frecuentemente enfrentan cada trienio. Este conjunto de condiciones, que enfrentan las administraciones locales, puede influir tanto en la sostenibilidad de las políticas como en la identificación de prioridades o problemáticas que se pretenden atender.

En ese sentido, en la presente edición de la Evaluación al Desempeño Municipal, se decidió incorporar un apartado en el que las propias administraciones puedan encontrar una retroalimentación sobre los problemas sociales que más aquejan a la municipalidad, desde la opinión ciudadana, mismos que se ponen a su consideración.

En este contexto, con relación a los retos y problemáticas que percibe la ciudadanía, se extendió el siguiente cuestionamiento **¿Cuál sería el tema clave en la actualidad al que debería prestarle más atención el gobierno municipal?** Al respecto, se obtuvo que los temas clave que requieren de una mayor atención por parte de la administración municipal de San Luis de la Paz, son:

1. Inseguridad
2. Calidad de los servicios públicos
3. Corrupción

Lo anterior, debido a que fueron señalados con mayor frecuencia por parte de las y los respondientes.

⁴⁴Pineda, J. (2013). Los retos del gobierno municipal en México: eficiencia en la gestión pública.

⁴⁵ASEG. (2023). Estudio Situacional de los Sistemas de Control Interno y Capacidades de los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Municipal. Primera edición. Disponible en: https://issuu.com/asegto/docs/esci_aseg_2022_para_notificaci_n

III. LECCIONES APRENDIDAS.

Una vez abordados los 10 resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de los Servicios Públicos (Cómo Andamos, 2022), este ente fiscalizador pone a consideración de las autoridades correspondientes, lo siguiente:

1) Incorporar indicadores de calidad a las Matrices de Indicadores para Resultados.

Las áreas encargadas de planificar, operar, monitorear y reglamentar la prestación de los servicios públicos en el municipio tienen la oportunidad de fortalecer las actividades de seguimiento orientadas a la gestión de la calidad de los servicios públicos municipales. Por lo anterior, se considera idóneo que las Administraciones Públicas en turno establezcan indicadores para monitorear la dimensión de la calidad de los servicios públicos, los cuales se distinguen por evaluar tanto los atributos de los servicios producidos respecto a normas o estándares, como la percepción que ciudadanas y ciudadanos tienen sobre las condiciones y características en que los reciben.

Para ambos casos, se considera que el valor (utilidad) de los indicadores de calidad recae en la capacidad para comprender y gestionar el bienestar de la ciudadanía usuaria y el impulso de la mejora continua de la forma en que se prestan los servicios. En ese sentido, su ámbito de desempeño es un híbrido entre eficiencia y eficacia, puesto que los resultados permiten conocer una aproximación sobre la capacidad de la Administración para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios.

A ese respecto, es importante precisar algunas cuestiones metodológicas a tener en cuenta sobre los indicadores de calidad; por lo que conviene distinguir entre indicadores objetivos y subjetivos. Los primeros orientados a monitorear los atributos y las características de los servicios; los segundos, para dar seguimiento a la satisfacción de las y los usuarios.

Ahora bien, de acuerdo con el CONEVAL, el alcance de la medición de la calidad puede abordar diferentes perspectivas, tal es el caso de la oportunidad, la accesibilidad, la continuidad y precisión en la entrega, la percepción del usuario, así como la comodidad y cortesía en la atención.⁴⁶

Asimismo, se reconoce que la estimación de dichas variables puede realizarse mediante métodos cualitativos y cuantitativos de recolecta de información, como encuestas de satisfacción o el procesamiento de la información recibida a través de los buzones de quejas, por mencionar algunos.

A su vez, se sugiere que los indicadores de calidad se asocien a niveles de Componente y Propósito (en el contexto de las MIR), en razón de que se miden los atributos de los servicios generados y entregados a la población usuaria; así como la percepción que tienen estos sobre la atención de sus expectativas de consumo. No omitimos mencionar que para cada indicador se debe de contar con una ficha técnica que contenga por lo menos: nombre, definición, método de cálculo, frecuencia de medición, unidad de medida y metas, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, emitidos por el CONAC.

Finalmente, se reitera que la decisión de incluir las diferentes dimensiones, entre ellas la calidad, depende de las áreas operativas, quienes deben concientizarse sobre el hecho de que los indicadores, más que un elemento para la fiscalización, deben ser vistos como herramientas de aprendizaje para la toma de decisiones.

⁴⁶ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2013). Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. México, DF: CONEVAL.

2) Actualizar y complementar el marco normativo.

Los municipios, de conformidad a las facultades establecidas en la CPEUM, tienen la atribución de emitir Reglamentos, cuya importancia radica en la organización de las tareas constitucionales encomendadas a la Administración Pública Municipal, para el caso concreto, la prestación de los servicios públicos. Estos reglamentos pueden emitirse para cada tipo de servicio: agua, drenaje, alumbrado público, limpia, recolección de basura, seguridad pública, entre otros.

Para que un reglamento cumpla con su finalidad, se requiere que el mismo contenga, como elementos mínimos los siguientes: Disposiciones generales; atribuciones y obligaciones de las autoridades; forma de prestación del servicio; derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio; disposiciones generales de la prestación del servicio; conductas u omisiones que se consideran faltas al reglamento, así como las sanciones que resultan aplicables; medios de defensa de los usuarios para combatir las resoluciones de la autoridad encargada de dotar el servicio; y, los artículos transitorios.⁴⁷

En virtud de lo anterior, es indispensable que los municipios cuenten con un reglamento para la prestación de los servicios públicos municipales, o en su caso actualizarlo, ya que otorgan certeza de la gestión pública sobre su prestación y brindan confianza a la ciudadanía. Además, da cumplimiento a las reformas que se emiten para cada uno de los servicios, como son las normas oficiales mexicanas; así como la atención de las necesidades de las y los habitantes que reciben o requieren de éstos.

Es importante señalar que, aun cuando las dependencias de la Administración Pública Municipal cuenten con un reglamento, se requiere de un manual de procedimientos que complemente la operatividad y el seguimiento de su desempeño.

El implementar o fortalecer un Manual de Procedimientos, con alcance a la prestación de servicios públicos, es de suma importancia, ya que constituye el instrumento donde se describen los procedimientos para su operatividad de manera secuencial y cronológica, así como la definición de las actividades a realizar, los plazos y los actores que intervienen; además considera las unidades administrativas y el personal interno o externo que intervienen en los procesos.⁴⁸

En este sentido, las administraciones públicas tienen la responsabilidad permanente de la elaboración, revisión y, en su caso, la actualización de los sistemas y procesos de trabajo de las dependencias municipales, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de proveer bienes y servicios de calidad mediante el establecimiento de estándares; es decir, que reúnan las condiciones o requisitos que exige la sociedad, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias. Contar con manuales actualizados, permite no caer en la improvisación de actividades, que conlleven a errores de origen sistémico que impidan la consecución del objetivo principal, que es el de otorgar servicios públicos de calidad para la ciudadanía.

⁴⁷ Manual para la elaboración de Reglamentos Municipales "Tipo", emitida por el INAFED, consultable en el vínculo electrónico <https://www.gob.mx/inafed/documentos/manual-para-la-elaboracion-de-reglamentos-municipales-tipo?idiom=es>

⁴⁸ Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos emitida por el gobierno del Estado de México, consultable en el vínculo electrónico: https://www.edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_procedimientos.pdf

En la **Auditoría Superior del Estado de Guanajuato** consideramos que la toma de consciencia respecto de la trascendencia de estas dos (2) sugerencias es un paso importante para fortalecer la gestión de la calidad en los servicios públicos municipales, así como en las características clave de la gobernanza local. Sin embargo, su consolidación depende de las decisiones que tomen las administraciones públicas municipales.

Aunado a las lecciones referidas, es importante mencionar que persiste la oportunidad de seguir fortaleciendo el conjunto de sugerencias remitidas en la primera edición (2021) de la evaluación, las cuales se resumen de la siguiente manera: 1) Fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos; 2) Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno ⁴⁹; 3) Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario; y 4) Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la Ciudadanía.

De todas ellas, en el apartado correspondiente al contexto municipal, se ha comentado el grado de avance reportado por el municipio en turno; sin embargo, el estado deseable debería de ser una implementación optimizada, lo que implica encontrar su mejor funcionamiento para obtener buenos resultados; por lo que aún quedan pendientes por atender.

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

Por último, no se omite señalar que las lecciones aprendidas son enunciativas, más no limitativas, cada una de ellas surgen de los referentes bibliográficos consultados 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.

⁴⁹A saber, el componente de «Información y Comunicación» tiene como propósito fundamental propiciar el flujo efectivo de la información que se genera dentro de la Administración, cuidando en todo momento que la misma sea de calidad y transmitida a través de canales de comunicación efectivos e idóneos, con la finalidad de dar sustento y respaldar su Sistema de Control Interno, en cumplimiento del mandato legal, en congruencia con lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno. Este componente se integra de tres principios: Usar información de calidad, comunicar internamente y comunicar externamente. En este orden de ideas y de acuerdo con el estudio situacional realizado por ASEG, los principios del componente información y comunicación presentaron, a 2022, un nivel medio de implementación, equivalente a un 44.3%; lo que particularmente tiene implicaciones relacionadas con la falta de canales de comunicación adecuados con la ciudadanía y partes interesadas; Limitado o inexistencia de flujo de información vertical y horizontal en el municipio; Carencia de información para la toma de decisiones, por destacar algunas. Dichos resultados constatan la oportunidad de seguir fortaleciendo dicho componente. Fuente: ASEG. (2023). Estudio Situacional de los Sistemas de Control Interno y Capacidades de los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Municipal. Primera edición. Disponible en: https://issuu.com/asegto/docs/esci_aseg_2022_para_notificaci_n

IV. CONCLUSIÓN GENERAL.

Los resultados de la presente evaluación, al municipio de San Luis de la Paz, se resumen en mencionar la calificación promedio otorgada por la ciudadanía y el estado que guarda en comparación con la media estatal determinada, mismos que se muestran a continuación:

Servicio	Resultado de la calificación	Calificación media estatal	¿Cómo andamos?
Agua potable	7.7	7.8	↓
Drenaje	8.6	7.8	↑
Alcantarillado	7.8	6.7	↑
Alumbrado	8.0	7.6	↑
Limpia	7.5	7.0	↑
Recolección de residuos	8.5	8.1	↑
Seguridad pública	6.9	6.6	↑

Ahora bien, metodológicamente, es conveniente explicar que los valores que se encuentran entre un 9 y 10 pueden ser interpretados como indicativo de fidelidad por parte de los ciudadanos-usuarios, es decir, 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, mientras que, los valores entre 1 y 6 son indicativo de insatisfacción, por lo que éstos no son resultados favorables, ya que se alejan de la expectativa de la ciudadanía y, en consecuencia, no ayudan a cerrar la brecha de la desconfianza.

En virtud de lo anterior, se comprende que la confianza de las personas en las instituciones públicas se moldea por sus experiencias con los servicios públicos que reciben. Si la percepción promedio acerca de estos servicios es positiva, las y los ciudadanos también manifiestan una mayor confianza institucional.

Como parte de las reflexiones finales, reiteramos que el correcto funcionamiento de los servicios públicos influye directamente en la calidad de vida de las y los ciudadanos. Por lo tanto, es primordial que se garantice su óptima operación, continuidad y equidad, procurando una cobertura completa y accesible para todos y todas en el municipio.

Ante este desafío, conocer la percepción ciudadana sobre estos servicios es fundamental para tomar decisiones gubernamentales informadas. Es así que, los resultados expuestos en la presente evaluación tienen la oportunidad de ser considerados por las autoridades responsables, con el propósito de ajustar, complementar o actualizar las fases de planeación, programación, ejercicio y seguimiento de los recursos asociados a la prestación de servicios públicos.

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 25 de septiembre de 2023

El Auditor Superior

Lic. y M.F. Javier Pérez Salazar

El Auditor Especial de Evaluación y Desempeño

C.P. Arturo Azael López Estrello

Hoja de Firmantes

Documento			
Nombre	3200_02_ MSLP_22_AJUSTE FE DE ERRATAS.pdf		
Digestión del Archivo:	KcDMmIEm7Fthx0xDCNA9YBooS2IHXP5xMCxqJGshDtc=		
Algoritmo de Digestión:	SHA256		
FIRMANTE			
Nombre:	ARTURO AZAEL LOPEZ ESTRELLO - AUDITOR ESPECIAL DE EVALUACION Y DESEMPEÑO		Validez: Vigente
FIRMA			
No Serie:	50.4c.45.47.30.31.00.00.00.06.0b	Revocación:	No Revocado
Fecha (UTC / CD MX):	13/10/2023 16:24:59 - 13/10/2023 10:24:59		Status: Valida
Algoritmo:	RSA - SHA2		
Cadena de firma:	35 57 81 94 bd c0 51 db 3d a6 56 b5 e7 fa 94 c1 d8 10 7b c1 4e 61 d4 c9 1a dc aa cc a0 c7 cf 5e d6 ba 54 e8 84 7a 3b f1 e3 8d f2 cd b5 82 2e 24 7e bd ff a2 34 ab 0c 10 33 42 d5 17 38 0f a3 e2 2d c7 99 2b 96 2b f9 2f f3 0d 5c d7 46 e9 bf 1e 28 7d 8a c1 91 17 fb 1e 03 93 e7 34 bd 4a 18 6d 22 86 29 14 cd 91 0d 9b 13 a7 b1 43 53 4d 93 68 78 ae a2 f4 a2 f7 e9 a1 9a 82 a5 72 8e 6c 5a 6e 50 aa 0f 6d 85 c5 2f 29 80 f9 09 7a 91 f2 e6 ce 3b c1 e5 bc 81 3d a0 8d 0c e9 72 a0 fd 5e fd 1e 70 d1 d3 2a 39 43 11 ff 8d e7 9a cf 5e 3a 2f bb b8 fd 38 8b 11 65 d2 db a1 fb fc 6c 0f 52 91 00 6d 97 72 71 31 78 d9 5c db ce 4e 59 28 7b d9 31 4e db 17 61 68 9b 91 76 74 ba 61 16 63 30 0d 4b c1 75 cc e7 ee c6 da 49 10 fd e0 ce 64 74 f7 0d 0b e0 fe c0 b1 3d 05 56 a6 29 96 69 e4 67 25 32 7d		
,			
OCSP			
Fecha (UTC / CD MX):	13/10/2023 16:25:59 - 13/10/2023 10:25:59		
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):	13/10/2023 16:26:15 - 13/10/2023 10:26:15		
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:	638327895753684070		
Datos:	vvw6n/6694MKvIVkTWCfq+11hK8=		
,			
Firma Electrónica Certificada			
FIRMANTE			
Nombre:	JAVIER PEREZ SALAZAR - AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO DE GUANAJUATO		Validez: Vigente
FIRMA			
No Serie:	50.4c.45.47.30.31.00.00.00.07.5f	Revocación:	No Revocado
Fecha (UTC / CD MX):	13/10/2023 16:58:31 - 13/10/2023 10:58:31		Status: Valida
Algoritmo:	RSA - SHA2		
Cadena de firma:	8a 19 b4 84 9b 3c c1 ad 3e b0 f9 6b db 4f b4 1b d7 8a a4 38 f7 ff 1c be 44 3e 26 50 54 e0 6b c9 4a ff de 91 e3 bc 9c 29 6d bc 8a ef 70 0a d6 e2 a3 71 46 e5 d0 96 e5 ea d8 9d 3d 5a 6e 66 19 c2 d6 7c 4c 1a e6 52 30 60 c1 95 81 63 00 01 4c bb 68 fc a2 10 e0 53 d5 90 69 ab f1 f0 a4 1d 24 2b f0 9e ea 9a a5 49 18 a4 8f b8 6c 0f 91 40 5a 15 78 af 34 13 90 b1 55 b0 8f f4 bc 5a ae db b9 20 df a2 fc d8 7a fa 7d 9a 9d ec 22 5b 3d 63 3a e4 ab 48 d9 da 3b 40 0d 18 0d 5d 7b 73 a6 68 14 d9 4d 9a 01 9d 61 dd 85 c4 b3 75 ec 50 a3 34 3b 02 3b a8 3c 21 d5 8c 44 f3 15 08 2d 5b 7a 16 d5 db fc 61 51 f7 c4 fd 36 ee 6c 0f a3 58 df ce 12 0d 97 07 43 21 58 fd 4f c8 81 bc 88 3a 27 6d 31 49 c2 f7 91 0a d5 2a 5f 18 0a 44 f2 36 0d 54 68 ab 60 83 30 31 86 46 8b f6 79 d3 19 f1 85 78 09 f9		
,			
OCSP			
Fecha (UTC / CD MX):	13/10/2023 16:59:31 - 13/10/2023 10:59:31		

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):

13/10/2023 16:59:50 - 13/10/2023 10:59:50

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:

638327915902913125

Datos:

5qmj6aaqKy0lcYiZfDOsqph+3cA=

Firma Electrónica Certificada