



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

**C. PRESIDENTA DEL CONGRESO DEL ESTADO.  
P R E S E N T E.**

A esta Comisión de Hacienda y Fiscalización le fue turnado para su estudio y dictamen, el informe de resultados de la evaluación de desempeño practicada por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato respecto de la calidad percibida por la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados por la administración municipal de Guanajuato, Gto., correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021. (ELD 173/LXV-IRASEG)

Una vez analizado el referido informe de resultados, con fundamento en los artículos 112 fracción XII, primer párrafo y 171 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos rendir el siguiente:

**D i c t a m e n**

**I. Competencia:**

Las facultades de la legislatura local en materia de fiscalización de las cuentas públicas tienen su fundamento en lo dispuesto por el artículo 63 fracciones XVIII, XIX y XXVIII de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato. Estos dispositivos establecen que el Congreso del Estado tiene la facultad de fiscalizar la cuenta pública del Poder Ejecutivo, incluyendo las de las entidades y organismos de la administración pública paraestatal, las del Poder Judicial y de los organismos autónomos; así como las cuentas públicas municipales, incluyendo las de las entidades y organismos de la administración pública paramunicipal; y verificar el desempeño en el cumplimiento de los objetivos de los programas. De igual manera, puede acordar la práctica de auditorías a los sujetos de fiscalización, cuando exista causa justificada para ello, auxiliándose para el cumplimiento de dichas facultades por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

Asimismo, el artículo 66 fracción VIII de dicho Ordenamiento Constitucional establece que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato deberá informar al Congreso del Estado del resultado de la revisión de la cuenta pública y demás asuntos derivados de la fiscalización, incluyendo los dictámenes, informes de resultados, comentarios y observaciones de las auditorías, constituyendo una de las fases del proceso de fiscalización.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

De igual forma, el artículo 82, fracción XXIV de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece como atribución de la Auditoría Superior del Estado, rendir al Congreso, los informes derivados del ejercicio de la función de fiscalización.

En razón de lo cual, la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece que la Auditoría Superior debe remitir los informes de resultados al Congreso del Estado, a efecto de que éste realice la declaratoria correspondiente, señalándose en el artículo 38 que el informe de resultados únicamente podrá ser observado por las dos terceras partes de los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

Con la finalidad de que el Congreso dé cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior, la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato establece en su artículo 112, fracción XII, primer párrafo que, a esta Comisión de Hacienda y Fiscalización, le compete el conocimiento y dictamen de los asuntos relativos a los informes de resultados que emita la Auditoría Superior del Estado.

A efecto de cumplir con las atribuciones conferidas a esta Comisión, y en observancia a lo que establece la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, el presente dictamen se ocupará exclusivamente del aspecto que la propia Ley señala y por el cual podría ser observado o no, el informe de resultados.

## **II. Antecedentes:**

De conformidad con el artículo 16 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, la Auditoría Superior establecerá un Programa General de Fiscalización, señalando los actos y sujetos de fiscalización, los que serán objeto de auditoría o revisión conforme a los criterios y normas que se establezcan en el Reglamento de la Ley.

En ejercicio de esta función, el Auditor Superior del Estado aprobó el Programa General de Fiscalización 2022. En dicho Programa se contempló la práctica de una evaluación a la administración municipal de Guanajuato, Gto., orientada a conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales, correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

El 5 de julio de 2022 se notificó al sujeto fiscalizado el inicio de la evaluación de desempeño materia del presente dictamen.

En fechas 11 de mayo y 5 de agosto de 2022, la Auditoría Superior del Estado requirió al sujeto de fiscalización diversa información que se consideró necesaria para llevar a cabo la evaluación, a los cuales se dio respuesta los días 3 de junio -en razón de haberse autorizado una prórroga- y 12 de septiembre de 2022.

En el periodo comprendido del 2 de agosto al 22 de septiembre de 2022, el órgano técnico realizó el levantamiento de la percepción ciudadana.

El informe de resultados se notificó a la presidencia municipal de Guanajuato, Gto., el 27 de septiembre de 2022.

Una vez lo cual, el Auditor Superior del Estado remitió a este Congreso del Estado, el informe de resultados, el cual se turnó a la Comisión de Hacienda y Fiscalización el 6 de octubre de 2022 para su estudio y dictamen, siendo radicado el 10 de octubre del mismo año.

### **III. Contenido del Informe de Resultados:**

Con fundamento en los artículos 59 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y 26 del Reglamento de dicha Ley, el informe de resultados contiene los siguientes apartados: Introducción; Resultados de la evaluación; Reflexiones y lecciones aprendidas; y Conclusión general.

#### **a) Introducción**

Por lo que se refiere a esta parte, se señala que la evaluación de actividades, programas, servicios y políticas públicas es un componente que guarda semejanzas a las auditorías de desempeño, por lo tanto, se trata de labores de fiscalización complementarias a los actos practicados con regularidad.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

Es así, que la naturaleza técnico-jurídica de dicho acto de fiscalización difiere de las auditorías, pues el resultado se expresa con la emisión, en su caso, de exclusivamente aspectos susceptibles para la mejora, distinguiéndose de otros actos de fiscalización o control que pueden arrojar observaciones y recomendaciones, en su caso. La principal diferencia a otras técnicas enfocadas al cumplimiento normativo o de criterios, es que la evaluación está ligada a aspectos sociales y a la participación plural de los actores, es decir, no se limita a un sujeto y una temporalidad particular. Se trata de una tarea que tiene la posibilidad de responder a la exigencia ciudadana sobre la necesidad de una gestión de la calidad en el quehacer público, que resuelva sus necesidades de forma efectiva y con calidad.

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

En este apartado se señala que la evaluación de los servicios públicos municipales es una investigación que reúne las percepciones y actitudes de la ciudadanía que ha caracterizado a todos los municipios del estado de Guanajuato durante los últimos doce meses, a través de un cuestionario que fue diseñado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

En cuanto a la técnica de evaluación, se precisa que una de las más utilizadas es tomar en cuenta la opinión de la comunidad, usando muestras de encuestas para evaluar la calidad de los servicios, la cual es respaldada por el Instituto de Desarrollo Económico del Banco Mundial que ha dado herramientas de evaluaciones de gestión a través de las encuestas de opinión.<sup>1</sup>

En el cuestionario formulado por la Auditoría Superior del Estado se incluyeron preguntas que miden la percepción respecto a los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje y alcantarillado; alumbrado público; limpia y recolección de residuos sólidos urbanos; y seguridad pública. De igual forma, se mide la percepción en cuanto a la cercanía de las autoridades a través de los ayuntamientos municipales y las capacidades institucionales municipales en la gestión de los servicios públicos.

---

<sup>1</sup> 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.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

También se establece que la evaluación permitirá generar un juicio valorativo de la calidad, la eficacia y la eficiencia del quehacer político municipal a nivel Meso-calidad<sup>2</sup>; con la finalidad de comprobar si los servicios públicos municipales ofrecen los resultados satisfactorios para la ciudadanía. Es así, que considerando que la retroalimentación debe incluirse en la evaluación de los servicios, se debe tener en cuenta la percepción de quienes utilizan dichos servicios. Tales observaciones se relacionan con la perspectiva organizativa, pues resulta de utilidad conocer el cumplimiento de los objetivos de los servicios brindados por las autoridades municipales, al realizar un diagnóstico que posibilite la presentación de ambas perspectivas.

Ante la exigencia de la Nueva Gestión Pública de optimizar el quehacer gubernamental, la Auditoría Superior del Estado busca contribuir en la construcción de la participación ciudadana en la gestión pública municipal, desde la percepción y la confianza de los guanajuatenses, además, la participación ciudadana es parte de un sistema democrático y crea condiciones para el pleno desarrollo.

Al respecto, se establece que en un entorno social, el ciudadano construye la evaluación al desempeño de su gobierno a partir de su percepción sobre la calidad de los servicios públicos recibidos. Evaluar es, por tanto, un ejercicio constante de comprensión de parte del ciudadano sobre la actividad que realiza su gobierno.

De lo anterior, podemos desprender que el objetivo del informe de resultados materia del presente dictamen es ofrecer una herramienta de evaluación sumativa<sup>3</sup>, pues se utilizó la información recopilada de satisfacción ciudadana para emitir una calificación global que puede servir como diagnóstico a las administraciones municipales para la nueva gestión e implementación de los servicios públicos.

---

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

<sup>3</sup> La evaluación sumativa es aplicada al finalizar el programa y es un proceso que pretende recibir feedback.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

Respecto al marco competencial, se precisa la normatividad aplicable a la función de fiscalización a cargo del Poder Legislativo del Estado, siendo esta: artículos 116, fracción II y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, párrafo primero, 63, fracción XIX y 66, fracciones I, II y IV de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 2, fracciones II y III, 3, fracciones I, II, V y XI, 4, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 24, 25, 26, 30, 31, 37, 56, 57, 59, 60, 82, fracciones III, IV, XXIX, XXXII y XXXV y 87, fracciones V, XII y XXVI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 3, 10, 13, 18, 20, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 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; y 42 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Con base en lo anterior, la evaluación materia del presente dictamen, se ejecutó bajo 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, de manera particular por lo que hace a sus numerales 100 y 300.

En esta parte también se puntualiza que los trabajos de fiscalización de desempeño que se practican por la Auditoría Superior del Estado son congruentes con las metodologías señaladas en las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores 100, 300, 3000, 3910 y 3920 y el Manual de Implementación de las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores para las Auditorías de Desempeño, emitidas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores; precisando que en la evaluación de manera particular se consideraron la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, así como los conceptos y términos de referencia utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social y los Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe emitidos por la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización de América Latina y el Caribe, entre instrumentos metodológicos referenciales emitidos por instancias técnicas competentes.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

En el punto correspondiente a la estructura del informe, se señala que el informe de resultados es el documento técnico en el que se presentan los datos e información que identifican una revisión, las reflexiones y lecciones aprendidas que se darán a conocer al sujeto fiscalizado.

Asimismo, se refiere que el artículo 26 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece los requisitos mínimos que deben contener los informes de resultados, los cuales se cumplieron en la formulación del informe de resultados.

También se precisa que el principal insumo de la evaluación de servicios públicos fue la *«calidad percibida (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 informe de resultados no considera la inclusión de recomendaciones de desempeño, no se realizaron valoraciones de manifestaciones, argumentos, acciones y evidencias presentadas por el sujeto fiscalizado, emitiéndose el informe de resultados de manera directa.

En este orden de ideas se establece que la evaluación de desempeño municipal a la calidad de los servicios públicos contiene un apartado denominado *«Reflexiones y lecciones aprendidas»*, en el que se sugieren medidas alternas que fortalecerán el desempeño de su gestión pública respecto a la calidad de los servicios públicos municipales, mismas que podrán implementarse por los sujetos fiscalizados, sin que esto signifique que se realicen las valoraciones sobre dicha implementación.

Es así que 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 la población.

Respecto al enfoque, objetivo y alcance de la evaluación se señala que en del ámbito gubernamental, esta es una herramienta para la mejora del desempeño. En tal virtud, en México, las evaluaciones a las acciones, servicios, programas y políticas públicas han transitado por distintos objetivos y uso de técnicas, siendo los enfoques más conocidos los orientados al diseño; los procesos; las específicas de desempeño; de consistencia y resultados; y de impacto, clasificadas así por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, mismo que cuenta con una tipología de más de nueve enfoques



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

de evaluación. Derivado de lo anterior, existe una clasificación denominada «Evaluaciones Complementarias», las cuales son de aplicación opcional y se configuran de acuerdo con necesidades e intereses particulares, con el fin de mejorar la gestión de la materia evaluada y obtener evidencia adicional sobre su desempeño.

En ese sentido, conocer la percepción de los clientes o usuarios sobre un servicio, o en su caso, los beneficios de participar en un programa público son escenarios frecuentes que ilustran la relevancia de evaluar la satisfacción como un elemento complementario a su desempeño, es decir, conocer la calidad percibida, como un elemento transversal a la eficiencia, la eficacia y la economía. En esos términos, evaluar la satisfacción es 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.

En razón de lo antes señalado, la evaluación al desempeño municipal sobre la percepción de los servicios públicos se clasifica bajo un «Enfoque Complementario» (concepto supraordenado), al tratarse de un estudio general de opinión que enlaza la acción gubernamental con las percepciones de sus ciudadanos. Su principal aporte es contribuir, a partir de la información generada, a fortalecer de manera significativa el conocimiento que los gobiernos municipales puedan tener sobre la satisfacción de sus ciudadanos, de forma que les permita una mejor toma de decisiones respecto del diseño, operación y resultados de los servicios públicos evaluados.

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

De dicho objetivo general se desprenden objetivos específicos, los cuales indican lo que se pretende realizar en cada uno de los resultados de la evaluación. Dichos objetivos son: 1. Medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios públicos municipales básicos en el periodo de referencia; 2. Conocer las principales causas de las problemáticas operativas reconocidas por la ciudadanía, en alcance a la calidad de los servicios públicos municipales; y 3. Conocer las experiencias de los usuarios sobre la interacción y la cercanía de las autoridades y



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

dependencias del gobierno municipal, así como su percepción sobre la solución de las demandas sociales.

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

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

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

Por lo que hace a la metodología del estudio se describen las características del diseño muestral y de la implementación de la Encuesta sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2021.

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



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

---

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

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el Estado de Guanajuato presenta una población de 6'166,934 habitantes, de los cuales 4'188,942 corresponde a habitantes mayores de 18 años, población objetivo del estudio que nos ocupa. De este universo se analizó una muestra a fin de conocer la percepción ciudadana en 2021 sobre los servicios públicos municipales.

Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra, con un margen de precisión -o margen de error- de  $\pm 0.03$  y un nivel de confianza del 97%, resultando en un total de 2,942 casos; no obstante, considerando el número de habitantes por Municipio registrados en el Censo de Población y Vivienda 2020, se realizó un diseño estratificado de tipo proporcional, de acuerdo a la distribución detallada en el informe de resultados. En tal sentido, en los 4 municipios con mayor población (Grupo 1) se determinó una muestra de entre 137 y 827 encuestas; en 11 municipios (Grupo 2) se aplicaron entre 51 y 96 encuestas; y en los 31 municipios restantes (Grupo 3) se les fijo una muestra mínima de 50 encuestas.

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

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



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

La fiabilidad del instrumento se determinó con base en los resultados de la prueba piloto y fue medida a través del coeficiente denominado «Alfa de Cronbach»<sup>4</sup>. El resultado de la prueba fue de .722, lo que significa que la confiabilidad del instrumento es satisfactoria.<sup>5</sup>

Respecto a los antecedentes de las labores de fiscalización, estos ya se detallaron en el apartado correspondiente.

En cuanto al contexto de la política pública evaluada, se refiere que 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, encontrándose dentro de sus atribuciones la de otorgar los servicios públicos.

*En este orden de ideas, el servicio público «es la institución jurídica administrativa en la que el titular es el Estado (municipio) y cuya finalidad consiste en satisfacer de manera regular, continua y uniforme necesidades públicas de carácter esencial, básico o fundamental; se concreta a través de las prestaciones individualizadas las cuales podrán ser suministradas directamente por el Estado (municipio) o por los particulares mediante concesión. Por su naturaleza, estará sujeta a normas y principios de derecho público».*<sup>6</sup>

Por su parte, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en términos generales en su artículo 115 la base del Municipio a través de una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, contando con personalidad jurídica y con facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia. En este sentido, respecto a la prestación de los servicios públicos, el Municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de su jurisdicción, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimiento, funciones y servicios públicos de su competencia.

<sup>4</sup> En Statistics notes: Cronbach's Alpha, Bland y Altman (1997) consideraron a la evaluación de la fiabilidad como una medición necesaria para probar la calidad en términos de la validez de constructo por medio del análisis de la consistencia interna, es decir, todos los elementos deben medir lo mismo, por lo que deben estar correlacionados entre sí

<sup>5</sup> De acuerdo con Tavakol y Dennick, el alfa de Cronbach se expresa como un número entre 0 y 1. Los valores aceptables del alfa van desde el 0.70 a 0.95. Para mayor información véase Tavakol, M. y Dennick, R. (2011) Making sense of Cronbach's Alpha. International Journal of Medical Education, 2, 53-55.

<sup>6</sup> 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>.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III consigna que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, entre los que señala en los incisos a, b, c y h, agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y seguridad pública. Atribución ratificada en la Constitución Política Local en su artículo 117, fracción III, inciso a, b, c y h.

Por su parte, el artículo 167, fracciones I, II, IX y XIV de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato establece entre los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento los siguientes: Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos; y seguridad pública.

De igual forma, la referida ley contempla como uno de los derechos de los habitantes del Municipio, el utilizar los servicios públicos a cargo de este, estableciendo como atribución del Ayuntamiento la prestación de los mismos, en igualdad de condiciones a sus habitantes, en forma permanente, general, uniforme y continua, los cuales contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.

Derivado de lo cual, la adecuada prestación de los servicios públicos es un reflejo del buen desempeño de la administración y de su satisfacción depende tanto la confianza como las expectativas sobre las capacidades de la administración por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

En el apartado correspondiente al contexto estatal se refiere que, en la gestión gubernamental se requiere la identificación de problemáticas sociales que dificultan el cumplimiento de los objetivos de las administraciones gubernamentales, lo cual permite la conformación de la agenda de intervención pública a implementar durante los periodos de gobierno.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

En este orden de ideas, para la comprensión de la situación que guardan los servicios públicos en el Estado, la Auditoría Superior del Estado 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; realizando además un análisis de fenómenos relacionados con los servicios, los cuales fueron identificados en documentos e información de fuentes públicas oficiales.

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

Respecto al servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado, se refiere que 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, entre otros.

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

Asimismo, entre las principales problemáticas asociadas al servicio de limpia y recolección de residuos sólidos urbanos, se identificó el incremento en la generación de residuos sólidos urbanos, debido al rápido crecimiento de las zonas urbanas y la inadecuada disposición final de los residuos urbanos, derivado de que el Estado no cuenta con sitios e infraestructura técnica y ambientalmente adecuada para la disposición final de los residuos sólidos urbanos y especiales, ya que sólo el 82% de los residuos sólidos urbanos generados son dispuestos en sitios con infraestructura adecuada, con control de acceso, equipo de compactación, manejo de lixiviados, control de biogás, etc.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

También 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 alta cantidad de desechos que se tiran a cielo abierto aumentan la posibilidad de contaminación de suelo, agua, aire y los puntos de fuentes de infección, por lo tanto, la recolección es el punto de partida de los sistemas para la gestión integral de los residuos.

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

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

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

En este apartado se reconoció que el porcentaje de la población de 18 años y más satisfecha con el servicio de alumbrado público fue del 53.1%. El porcentaje de la población satisfecha con el servicio de recolección de basura fue del 83.6%, 74.3% con el servicio de agua potable y el 58.4% con el servicio de drenaje y alcantarillado. Por lo anterior, en términos generales, se estimó que el porcentaje de satisfacción con los servicios provistos por el Municipio fue del 55.5%, cifra



superior en 13 puntos porcentuales a la media nacional, que para ese año se registró en 42.5%.

Por lo que hace al contexto municipal se refiere que, el municipio de Guanajuato, Gto., está constituido por un total de 219 localidades, las cuales se distribuyen en una superficie de 1,014.1 km<sup>2</sup>, lo que representa el 3.3% de la extensión territorial del Estado de Guanajuato.

También se refiere que los datos sociodemográficos más relevantes, de acuerdo con las cifras del Censo de Población y Vivienda 2020 emitido por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía señalan que el municipio de Guanajuato, Gto., cuenta con una población total cercana a los 194,500 habitantes. De acuerdo a su desagregación por sexo, el Municipio registró una población de mujeres equivalente a las 100,462 habitantes, y un total de 94,038 hombres. En cuanto a los hogares, en dicho Municipio se reportaron 51,675 viviendas habitadas.

Respecto de las capacidades institucionales y organizacionales de la administración pública municipal, teniendo en cuenta la importancia de contar con un reglamento vigente que regule la organización, estructura, planificación, operación y seguimiento de los servicios públicos municipales, se analizó la disponibilidad y la vigencia de los reglamentos de las dependencias administrativas encargadas de estos, señalando que en el caso del servicio público de agua potable existe un reglamento aprobado en 2019; por lo que hace al servicio de limpia existe un reglamento aprobado en 2011 y respecto al servicio de seguridad pública el reglamento se aprobó en 2021. Sin embargo, en cuanto al servicio de alumbrado público no se cuenta con un reglamento.

De igual forma, se establece que, en el municipio de Guanajuato, Gto., el servicio público de recolección de residuos sólidos es gestionado de forma directa, precisando que, independientemente del tipo de gestión, los municipios deben disponer de una política municipal de prevención y gestión de los residuos sólidos. No obstante, en el citado Municipio no se cuenta con el «*Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos*», o su equivalente.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

En el rubro correspondiente a la Alineación de la Agenda 2030 y los servicios públicos municipales, se señala que el desarrollo sostenible consiste en lograr la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades; precisando que para alcanzarlo, en 2015, los 193 estados que conforman la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, entre ellos México, acordaron la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, integrada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas de alcance mundial, que abarcan las vertientes de desarrollo económico, social y ambiental para lograr un progreso multidimensional.

Dicho compromiso internacional implicó que México, sus estados y municipios, así como diferentes actores sociales asumieran la corresponsabilidad para el logro de dicha Agenda, considerando de relevancia la identificación de la vinculación de los objetivos y metas de la misma en relación con los servicios objeto del informe de resultados materia del presente dictamen.

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

#### **b) Resultados de la evaluación**

En esta parte se señala que los objetivos específicos se desarrollaron en la evaluación a partir de nueve resultados, mismos que se agrupan en función de la vertiente de desempeño y sus alcances, conforme a lo siguiente:

##### **Calidad:**

1. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de agua potable.
2. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de drenaje.
3. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del alcantarillado pluvial.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

4. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de alumbrado público.
5. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de limpia.
6. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de recolección de residuos.
7. Satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal de la seguridad pública.
8. Satisfacción ciudadana sobre la atención y cercanía de las dependencias municipales.
9. Expectativa ciudadana sobre recaudación y uso de los recursos públicos municipales.

Es así, que se presentan los resultados de la revisión realizada en la vertiente de calidad, con base en las encuestas realizadas a los habitantes del municipio de Guanajuato, Gto., en los que se detallan las preguntas realizadas y las sugerencias formuladas por el Órgano Técnico, concluyendo con la calificación otorgada a cada uno de los servicios y su posición respecto al promedio estatal.

Respecto al Resultado número 01, relativo a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de agua potable, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de agua potable durante el periodo evaluado fue de 8.15 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 8.37 puntos, por lo que lo ubica en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

En el Resultado número 02, referido a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de drenaje, se establece que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de drenaje durante el periodo evaluado fue de 8.09 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 7.96 puntos, ubicándolo en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

En cuanto al Resultado número 03, referente a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del alcantarillado pluvial, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de alcantarillado durante el periodo evaluado fue de 7.7 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 7.61 puntos, por lo que lo ubica en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

Por lo que hace al Resultado número 04, correspondiente a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de alumbrado público, se desprende que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada al servicio de alumbrado público durante el periodo evaluado fue de 7.59 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 6.95 puntos, lo que lo ubica en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

En el Resultado número 05, relativo a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de limpia, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 7.24 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 6.84 puntos, ubicándolo en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

Respecto al resultado número 06, referido a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal del servicio de recolección de residuos, se establece que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 7.97 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 6.98 puntos, por lo que se ubica en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

En el Resultado número 07, referente a la satisfacción ciudadana sobre la gestión municipal de la función de seguridad pública, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre el grado de satisfacción asignada a dicha función durante el periodo evaluado fue de 5.88 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 5.9 puntos, ubicándolo en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año 2021.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

Del Resultado número 08, correspondiente a la satisfacción ciudadana sobre la atención y cercanía de las dependencias municipales, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la percepción de cercanía por parte de la administración pública durante el periodo evaluado fue de 44.38% de aprobación, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es del 41.41%, ubicándolo en una posición inferior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

Finalmente, por lo que hace al resultado número 09, relativo a la Expectativa ciudadana sobre recaudación y uso de los recursos públicos municipales, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la percepción en el manejo apropiado de recursos por parte de la administración pública durante el periodo evaluado fue de 37.33%, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Guanajuato, Gto., es de 37.37%, ubicándolo en una posición superior al del promedio estatal registrado para el año 2021.

Es así que, en el caso de 3 resultados, el municipio de Guanajuato, Gto., se ubicó en una posición superior al promedio estatal; mientras que en los 6 restantes se ubicó por debajo del promedio estatal.

### **c) Reflexiones y lecciones aprendidas**

En este punto se establece que, a diferencia de las recomendaciones de desempeño, las sugerencias derivadas de la evaluación tienen el carácter de lecciones aprendidas, las cuales se definen como el conocimiento adquirido sobre un determinado asunto, para el caso que nos ocupa, respecto la calidad de los servicios públicos, a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pueden incidir positiva o negativamente a la materia de estudio.

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



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

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

El Órgano Técnico concluyó que de los 9 resultados de la evaluación al desempeño municipal sobre la percepción de los servicios públicos derivan en términos generales las siguientes oportunidades de mejora que se ponen a consideración del sujeto fiscalizado: Fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos; fortalecer el componente de la información y comunicación en el Sistema de Control Interno; sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del ciclo presupuestario; e incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la ciudadanía. Dichas oportunidades de mejora se detallan en el informe de resultados.

En esta parte también se señala que dichas oportunidades de mejora constituyen un paso importante para integrar la calidad y satisfacción ciudadana como un aspecto básico en la gestión de los servicios públicos municipales. No obstante, su consolidación depende de las decisiones que tome la administración pública municipal de Guanajuato, Gto.

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

Finalmente, se establece que las lecciones aprendidas son enunciativas, más no limitativas, 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; reiterando que las sugerencias no necesariamente deben de implementarse en el orden que fueron mencionadas en el informe de resultados materia del presente dictamen.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

#### **d) Conclusión General**

La Auditoría Superior del Estado concluyó que en los fundamentos de la Nueva Gestión Pública destaca la orientación a la calidad en los servicios y bienes que provee el Estado, cuya pretensión es propiciar un cambio en la cultura administrativa del sector público anteponiendo la preocupación por el ciudadano-usuario, en su calidad de cliente.

En este sentido, a partir de las reformas hacendarias del periodo 2006-2008 se impulsó la adopción del modelo de la Nueva Gestión Pública en México, lo que significó el inicio de la implementación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED). Al respecto, el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los gobiernos federal, estatales y municipales están obligados a administrar los recursos públicos bajo principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, posibilitando con ello la evaluación de los resultados del ejercicio de dichos recursos.

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

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

Derivado de lo anterior, la incorporación y la evaluación de la calidad en los productos y servicios públicos representa una de las etapas de consolidación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño en la perspectiva gubernamental en México.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

También se refiere que, conceptualmente la calidad consiste en aquellas características del producto o servicio que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción<sup>7</sup>. Además, la calidad es un elemento de uniformidad (igualdad en las características y formas en que se provee un servicio) y confiabilidad (capacidad de desempeñarse con base en los estándares requeridos). Para el sector público, habría que considerar que el reto de la calidad es también recuperar la credibilidad y la confianza ciudadana, por tanto, sin credibilidad no hay calidad.<sup>8</sup>

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

Los resultados de la evaluación se resumen en establecer de manera específica, la posición que guarda el municipio de Guanajuato, Gto., respecto de las medias estatales determinadas para cada uno de los aspectos clave evaluados, mismos que se detallaron en el apartado de resultados de la evaluación.

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

<sup>7</sup> Arias, E. (2019). Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. Universidad Central de Ecuador. Quito: UCE 81 p.

<sup>8</sup> Moyado Estrada, F. (2002). Nueva gestión pública y calidad: relación y perspectivas en América Latina. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, (23), 135–145. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi23.303>.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

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

A partir de la planeación y la ejecución de la evaluación realizada, se reconocieron 4 lecciones aprendidas que tienen a bien impulsar la calidad en la prestación de los servicios públicos, las cuales se resumen en: La oportunidad por fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de incentivar el aseguramiento de la calidad en su prestación y, en consecuencia, se satisfagan las necesidades de los usuarios; fortalecer el Sistema de Control Interno en torno a la consideración de la calidad en la prestación de los servicios públicos, lo que implica la identificación de los requerimientos de información y el establecimiento de métodos apropiados de comunicación interna y externa, y definir objetivos, normas, políticas internas, estándares e indicadores para dar seguimiento a su desempeño y, con base en los resultados, definir programas de trabajo para responder a los riesgos asociados; consolidar la integración de la dimensión de calidad en las fases de planeación, programación y seguimiento del ciclo presupuestario, lo que traerá como beneficio mayor asertividad en la toma de decisiones; y avanzar en la modernización de los trámites y servicios, por ser una clave para mejorar tanto la calidad de los servicios públicos como la confianza en el gobierno.

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



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

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

El aprovechamiento de las citadas oportunidades depende de las decisiones que tomen las autoridades correspondientes, pues como ya se estableció las sugerencias resultan enunciativas, más no limitativas; al tratarse de medidas preventivas orientadas a la mejora continua, por lo que estas no tienen un carácter vinculante, pudiendo incluso asumirse con medidas alternativas que impliquen una mayor conveniencia para las administraciones municipales según su contexto, recursos y capacidades disponibles.

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

#### **IV. Conclusiones:**

Como ya lo habíamos señalado en párrafos anteriores, el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece que los informes de resultados únicamente podrán ser observados por las dos terceras partes de los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

En este sentido, quienes integramos esta Comisión analizamos el informe de resultados materia del presente dictamen, considerando la hipótesis referida en el precepto anteriormente señalado.

En tal sentido, existe en el informe de resultados la constancia de que este se notificó al sujeto fiscalizado a fin de que surtiera los efectos legales correspondientes. En tal virtud, se considera que fue respetado el derecho de audiencia o defensa por parte del Órgano Técnico.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

---

Asimismo, del informe de resultados podemos inferir que el Órgano Técnico en el desarrollo del procedimiento de evaluación dio cumplimiento a las formalidades esenciales que la misma Ley establece para el proceso de fiscalización, al haberse practicado una evaluación al desempeño que estaba contemplada en el Programa General de Fiscalización 2022, aprobado por el Auditor Superior del Estado. Asimismo, la evaluación se efectuó atendiendo a lo establecido en la normatividad aplicable en la materia.

En este orden de ideas, como se desprende del informe de resultados, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato en su Plan Estratégico 2021-2027 estableció el compromiso por crear mecanismos de evaluación, estudios e investigaciones, en materia de políticas públicas, para ampliar el impacto y valor público de la fiscalización, a través de diversas líneas de acción y estrategias operativas.

Al considerar la evaluación una herramienta fundamental para impulsar la rendición de cuentas, la transparencia y la inclusión, se incorporó por primera vez la prestación de servicios públicos municipales, mediante un ejercicio de participación ciudadana, en el cual, a través de su experiencia y satisfacción se contribuya a la mejora de la calidad de los gobiernos municipales.

Tanto las evaluaciones como las auditorías son herramientas de gran utilidad para respaldar la toma de decisiones sobre la forma y los resultados del manejo de los recursos públicos; sin embargo, como ya se estableció es necesario reconocer sus diferencias para ayudar a garantizar un uso eficaz de cada herramienta y, como resultado, contribuir a la toma de decisiones de calidad.

Evaluar no solo es un proceso analítico, sino también un proceso de reflexión para valorar si las determinaciones tomadas por las autoridades involucradas en una determinada intervención han tenido como resultado la atención efectiva del problema que la justifica. Mediante la evaluación al desempeño se pretende contribuir a la generación de información útil para mejorar aspectos sobre su definición, implementación y resultados.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

Por lo anterior, podemos concluir que la evaluación representa un producto de mayor profundidad entre las diversas labores de fiscalización, pues su realización permitirá incentivar cambios en los gobiernos en este caso municipales; y la posiciona como un proceso de aprendizaje para los actores involucrados en la configuración de las intervenciones públicas, a partir de la reflexión crítica sobre los aciertos, oportunidades y errores. Lo anterior, nos permitirá diagnosticar debilidades, fortalezas y oportunidades de las administraciones públicas municipales en cuanto a los avances en la implementación de la gestión para resultados para el desarrollo, así como en la implementación de la Agenda 2030 del desarrollo sostenible en las políticas locales.

Es así que el informe de resultados materia del presente dictamen es de gran relevancia e impacto en la función de fiscalización, pues considera la percepción ciudadana sobre el quehacer gubernamental en el ámbito municipal, en el caso que nos ocupa respecto a la prestación de los servicios públicos a cargo del Municipio, lo que contribuirá al fortalecimiento y a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales en beneficio de la ciudadanía.

Finalmente, es de destacar que el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 está presente en el dictamen puesto a su consideración, pues el mismo incide de manera directa en los Objetivos 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.

En razón de lo anteriormente señalado, concluimos que el informe de resultados de la evaluación de desempeño respecto de la calidad percibida por la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados por la administración municipal de Guanajuato, Gto., correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021, debe sancionarse por el Congreso en los términos presentados por la Auditoría Superior del Estado y proceder a su aprobación, considerando que no se presenta el supuesto contenido en el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, razón por la cual no podría ser observado por el Pleno del Congreso.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

---

---

Por lo expuesto, con fundamento en el artículo 204 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos someter a la consideración de la Asamblea, la aprobación del siguiente:

### ACUERDO

**Único.** Con fundamento en el artículo 63 fracción XIX de la Constitución Política para el Estado, en relación con los artículos 5, fracción IV de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y 18, segundo párrafo y 28 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, se aprueba el informe de resultados formulado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato de la evaluación de desempeño respecto de la calidad percibida por la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados por la administración municipal de Guanajuato, Gto., correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021.

Se ordena dar vista del informe de resultados al ayuntamiento del municipio de Guanajuato, Gto., a efecto de que las sugerencias derivadas de la evaluación puedan considerarse en la implementación de una política de gestión de la calidad en la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE GUANAJUATO

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, remítase el presente acuerdo junto con su dictamen y el informe de resultados a la Auditoría Superior del Estado, para efectos de su notificación.

**Guanajuato, Gto., 2 de marzo de 2023**  
**La Comisión de Hacienda y Fiscalización**

**Diputado Víctor Manuel Zanella Huerta**

**Diputada Ruth Noemí Tiscareño Agoitia**

**Diputado Miguel Ángel Salim Alle**

**Diputado José Alfonso Borja Pimentel**

**Diputada Alma Edwviges Alcaraz Hernández**

La presente hoja forma parte del dictamen formulado por la Comisión de Hacienda y Fiscalización, relativo al informe de resultados de la evaluación de desempeño respecto de la calidad percibida por la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados por la administración municipal de Guanajuato, Gto., correspondientes al ejercicio fiscal del año 2021.