DIPUTADA KAROL JARED GONZÁLEZ MÁRQUEZ
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 formulado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato de la evaluación al desempeño sobre la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos municipales denominada ¿Cómo Andamos Guanajuato? practicada a la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024 –ELD 150/LXVI-IRASEG-.

Una vez analizado el referido informe de resultados, con fundamento en los artículos 115 fracción XII, primer párrafo y 86 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos rendir el siguiente:

D i c t a m e n

I. Competencia:

El artículo 63 fracción XIX de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato establece la facultad del Congreso del Estado para fiscalizar 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.

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.

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 este realice la declaratoria correspondiente, señalándose en el artículo 38 que el informe de resultados únicamente podrá ser observado por las dos terceras partes de las personas diputadas 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 115, fracción XII, 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 del Estado de Guanajuato 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, la persona titular de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato aprobó el Programa General de Fiscalización 2025. En dicho Programa se contempló la práctica de las cuarenta y seis evaluaciones de desempeño sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos municipales denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?*, incluyendo la evaluación específica a la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas Gto., por el ejercicio fiscal del año 2024. El citado Programa en su momento se hizo del conocimiento de esta Comisión.

El 28 de abril de 2025 se notificó a las autoridades del municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., el inicio de la evaluación al desempeño materia del presente dictamen.

El 15 de mayo de 2025, la Auditoría Superior del Estado requirió al sujeto de fiscalización diversa información que se consideró necesaria para llevar a cabo la evaluación, dando respuesta a dicho requerimiento de información el 22 de mayo de 2025.

En el periodo comprendido del 30 de abril al 1 de agosto de 2025, el órgano técnico realizó una encuesta para medir la percepción ciudadana.

El informe de resultados se notificó a la persona titular de la presidencia municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., el 25 de septiembre de 2025.

La revisión concluyó con la elaboración del informe de resultados materia del presente dictamen, remitiéndose al Congreso, en sesión ordinaria celebrada el 9 de octubre de 2025, se presentó –mediante informe de turno-; mismo que fue turnado el mismo día a través del sistema de documentación integral, por la presidencia del Congreso para su estudio y dictamen a la Comisión de Hacienda y Fiscalización, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115 –fracción XII- de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato; y dando cuenta del mismo el 16 de octubre de 2025.

III. Contenido del Informe de Resultados:

El informe de resultados contiene los siguientes apartados: Introducción; Contexto de la Evaluación *¿Por qué evaluamos?*; Contexto de la Política Pública *¿Qué evaluamos?*; Metodología *¿Cómo evaluamos?*; Resultados *¿Cómo andamos?*; Lecciones Aprendidas *¿Qué sugerimos?*; y Conclusión *¿Qué destacamos?*

a) Introducción

La fiscalización del desempeño de las administraciones públicas municipales comenzó como un ejercicio para evaluar la calidad de los servicios públicos municipales y se ha convertido en una herramienta clave para orientar la planificación, el monitoreo y la mejora de la gestión municipal, bajo el proyecto denominado *¿Cómo Andamos Guanajuato?,* ahora en su cuarta edición.

Esta evaluación está orientada a conocer la percepción ciudadana en los 46 municipios del Estado respecto a la calidad percibida de los servicios públicos de agua potable y drenaje; alcantarillado; alumbrado público; limpia de calles y espacios públicos; recolección de basura y seguridad pública.

Se incorpora el análisis de la atención de las expectativas sobre la interacción entre ciudadanía y gobierno, en términos de cercanía, confianza, identidad y sensibilidad sobre las principales preocupaciones en el municipio. A lo largo de tres ejercicios se ha logrado sumar la participación de más de 12,650 personas ciudadanas que han expresado su opinión sobre la calidad de los servicios públicos y su percepción sobre la calidez y cercanía de los gobiernos municipales.

La cuarta edición mantiene la finalidad del reconocimiento que su principal aporte es contribuir, a partir de la información generada a fortalecer el conocimiento de los gobiernos municipales sobre la satisfacción de las personas usuarias, de tal manera que puedan tomar decisiones informadas respecto del diseño, operación y resultados de los servicios públicos evaluados.

En apego a lo establecido en la Constitución Política del Estado de Guanajuato en la Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Guanajuato, corresponde a la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato fiscalizar entre otras, las cuentas públicas municipales, verificar que las autoridades realicen sus actividades en apego a lo señalado en las leyes y reglamentos, así como el cumplimiento de las metas y objetivos contenidos en los programas y proyectos, y en el caso de existir un área de mejora detectada en la revisión, podrá emitir recomendaciones a los sujetos de fiscalización para que los productos, bienes o servicios que presta el municipio se presten en la calidad, cantidad y tiempo oportuno establecido en la normativa y en las buenas prácticas aplicables, así como que cumplan con el objetivo para el cual se otorgan.

La naturaleza técnico-jurídica del acto de fiscalización materia del presente dictamen 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. Procedimentalmente, 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.

La evaluación *¿Cómo Andamos Guanajuato?* es una labor de fiscalización que busca fortalecer la rendición de cuentas desde la voz de la ciudadanía, con una combinación de los enfoques sumativo, participativo y complementario; sumativo porque evalúa resultados al cierre del periodo y sirva para orientar la toma de decisiones futuras; participativo ya que involucra de manera sustantiva a una diversidad de actores a lo largo del proceso; y complementario ya que no reemplaza la evaluación de desempeño tradicional, sino que aporta evidencia adicional en contextos donde los municipios carecen de información.

Los hallazgos se estructuran en diez resultados que reflejan las percepciones, experiencias y valoraciones ciudadanas sobres los servicios públicos y la gobernanza local; se presentan a través de tres índices compuestos que permiten visualizar el desempeño municipal de manera integral.

El índice ¿Cómo andamos en servicios públicos? muestra la valoración ciudadana sobre la calidad de los siete servicios esenciales de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y seguridad que impactan directamente en la vida cotidiana.

El índice ¿Cómo andamos en Gobernanza Local? Incluye cinco dimensiones de la gestión municipal relacionadas con la comunicación, cercanía, confianza, integridad en el uso de recursos y el orgullo de pertenecer al municipio.

El índice ¿Cómo andamos Guanajuato? Presenta una mirada integral al desempeño municipal ya que articula los resultados de servicios públicos y gobernanza local en un solo indicador.

Asimismo, se refiere que la evaluación se fortaleció mediante un proceso de triangulación que incluyó la emisión de requerimientos de información oficial dirigidos a los ayuntamientos y la consulta de diversas fuentes públicas, a fin de construir una mirada más completa, legítima y accionable de desempeño

municipal integrando lo que se vive, lo que se reporta y lo que se documenta desde distintos ámbitos del sector público.

b) Contexto de la Evaluación ¿Por qué evaluamos?

De conformidad con el marco de pronunciamientos profesionales aplicables a la auditoría del sector público (ISSAI 3000/90)[1], los asuntos o materias por auditar se deben seleccionar y realizar en congruencia con el mandato correspondiente.

Por lo que hace al referente normativo, se precisa la normatividad aplicable a la función de fiscalización a cargo del Poder Legislativo del Estado, siendo esta: artículos 116, fracción II, párrafo sexto 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, 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; 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

[1] ISSAI 3000: Norma para la Auditoría de Desempeño. Emitida por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como parte del Marco INTOSAI de Pronunciamientos Profesionales.

evaluación de manera particular se consideraron la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

En la parte relativa a referentes técnicos se establece que al tratarse de un ejercicio de evaluación que metodológicamente guarda ciertas diferencias con los procesos técnicos de auditoría, se adicionaron al referente normativo clásico los conceptos y términos de referencia utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

De igual forma, se precisa que, debido a que la evaluación asume en gran medida la medición de la dimensión de la calidad basada en la percepción de la población usuaria, se recurrió a una aproximación de los criterios y componentes establecidos por el modelo SERVPERF (calidad de servicio percibida), mismo que está sustentado en estándares de desempeño (Cronin y Taylor, 1992). En dicho enfoque, la opinión de las personas usuarias es fundamental, bajo la idea de que el objetivo principal de cualquier servicio es alcanzar la satisfacción del cliente. Por lo cual, la percepción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio es crucial para su evaluación.

Para el diseño de los trabajos realizados se asumieron las sugerencias definidas por la comunidad de BetterEvaluation aplicables a los enfoques participativos, mientras que para la redacción del informe de resultados se incluyeron 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), entre otros instrumentos metodológicos referenciales, transversales emitidos por instancias técnicas competentes.

Complementariamente se consideraron referentes internacionales oficiales ampliamente reconocidos como los criterios de evaluación del Comité de Ayuda al Desarrollo (DAC) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD-DAC,2019) y las Normas y Estándares de Evaluación del Grupo de Evaluación del Grupo de Evaluación de Naciones Unidas (UNEG, 2016) que refuerzan los principios de independencia, imparcialidad, ética y calidad metodológica aplicable a la práctica de evaluación.

En el punto correspondiente a referentes de la planeación institucional se establece que la evaluación realizada guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027 de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato ya que establece una vinculación con el impacto en la participación ciudadana, la confianza y la

democracia, mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las etapas del ciclo de fiscalización. También se reconoce una asociación con la estrategia operativa de valor número siete y su línea de acción número diez, que establece: *«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».*

Por lo que hace a los antecedentes de la labor de fiscalización, estos ya se detallaron en el apartado correspondiente.

c) Contexto de la Política Pública ¿Qué evaluamos?

Se establece un análisis introductorio de los fundamentos teóricos y las realidades prácticas que configuran la estructura y gestión de los servicios evaluados. También se incorporan los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023 proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía para ofrecer una perspectiva estatal basada en datos recientes.

En cuanto a los servicios públicos municipales se refiere que el Municipio libre constituye la base fundamental de la división territorial del Estado y de su organización política y administrativa.

Conforme al principio de legalidad, la autoridad municipal sólo puede ejercer las facultades que la ley le concede. Es así que, por mandato constitucional, los ayuntamientos del Estado de Guanajuato son los responsables de proporcionar los servicios públicos básicos a las personas habitantes de sus demarcaciones.

El servicio público es la institución jurídica administrativa cuya titularidad corresponde al Municipio y cuya finalidad es satisfacer de manera regular, continua y uniforme las necesidades públicas esenciales, básicas o fundamentales. La prestación se concreta a través de servicios individualizados, los cuales pueden ser suministrados directamente por el Municipio o mediante concesión a particulares. En tal sentido, por su naturaleza, el servicio público está sujeto a normas y principios de derecho público (Fernández 2016).

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, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, por lo que depende de este la adecuada actualización de los instrumentos normativos correspondientes.

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, incisos a, b, c y h.

El artículo 193, fracciones I, II, XI y XVI de la Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del 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 las personas 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 rubro correspondiente a los servicios públicos y su alineación con la Agenda 2030 se señala que al menos 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible están relacionados con la prestación de servicios públicos de calidad, siendo estos:

- 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.

Por lo que hace a la vinculación entre las atribuciones municipales y las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se considera que hay una relación con 11 metas específicas, las cuales están directamente relacionadas con los servicios municipales evaluados.

Derivado de lo anterior, se señala que el papel de los municipios en el desarrollo sostenible cobra especial relevancia, ya que su cercanía con la ciudadanía permite un enfoque más directo a los desafíos locales en la implementación 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.

La gestión de servicios públicos debe basarse en esquemas normativos que regulen su operación, con el fin de fortalecer la cobertura equitativa, garantizar la continuidad del suministro y establecer estándares de calidad. Al respecto, se constató que, en promedio durante el ejercicio evaluado, 34 de los 46 municipios del estado de Guanajuato contaron con reglamentos aprobados por el Ayuntamiento que abarcan los siete servicios evaluados.

En el caso de las normativas existentes y debidamente publicadas, se determinó que estas tenían una antigüedad promedio de 10 años. En tal sentido, se refiere que las desactualizaciones normativas podrían comprometer la capacidad para responder a los desafíos y necesidades actuales de la población.

Aunado al contexto de las limitaciones reglamentarias, las administraciones municipales enfrentan retos complejos y multifacéticos, relacionados con aspectos presupuestales, profesionales y poblacionales, por mencionar algunos. En este sentido, factores como el incremento de la población intensifican los desafíos para ofrecer servicios en la cantidad y calidad esperada.

Para conocer una aproximación de los desafíos sobre la calidad de los servicios públicos en nuestra entidad, se recurrió a los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Como punto de partida se reporta que el crecimiento demográfico de la población del estado de Guanajuato en las últimas dos décadas fue cercano al 29.7%, esto al aumentar de 4.7 millones de personas en el año 2000 a 6.1 millones en 2020 (INEGI, 2020). De lo cual, se tiene que el 48.6% de la población son hombres y 51.4% son mujeres. Respecto a la distribución territorial, se informó que el 72% reside en zonas urbanas y el 28% en rurales.

En cuanto al servicio público básico de agua potable, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2024) reportó que, el 91.4% de las personas mayores de edad que residen en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes surten su servicio de agua por medio de la red pública (provista por los organismos operadores municipales), mientras que el 2.9% se abastece de pozos particulares.

Por lo que hace a la satisfacción de este servicio, en aquellos casos donde el agua es provista por la red pública, se reportaron resultados positivos por el 70% de las personas. Esto significa 19.3 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 50.7%.

En relación al suministro constante del servicio de agua, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía reportó para el estado de Guanajuato un valor de 70.6%, mientras que la percepción sobre su pureza y claridad (color), fue del 82%.

Por otra parte, se señala que, en el estado de Guanajuato, el 91.6% de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de drenaje y alcantarillado conectado a su vivienda, condición que es necesaria para que los desechos se descarguen adecuadamente. A su vez, el 82.4% indicó no haber tenido problemas de fugas o aguas negras. En razón de lo anterior, sobre la satisfacción de este servicio se reportaron resultados positivos en el 58.9% de los casos.

En lo que hace al alumbrado público, en 2023, el 69% de la población de 18 años y más refirió que el servicio iluminó de manera adecuada su ciudad. Por su parte, el 45.1% experimentó atención inmediata como consecuencia de haber reportado fallas. En términos generales, se presentó una satisfacción positiva en el

56.2% de los casos, lo que significa 12.8 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 43.4%.

Sobre la recolección de basura, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental reportó que el 92.5% de la población considera que el servicio es oportuno, esto con respecto a la frecuencia con que se otorgó el servicio durante el año 2023. Sobre la satisfacción de este servicio se tuvo una valoración positiva en el 87.2% de los casos, lo que implicó una variación de 14.6 puntos porcentuales más que la media nacional, la cual para ese año alcanzó una cifra de 72.6%.

En el caso de la función de seguridad pública, sólo el 31.9% de la población mayor de 18 años refirió que la misma contribuye a generar una sensación de seguridad, mientras que el 44.2% declaró que la policía municipal (de la ciudad) mantiene una disposición adecuada para ayudar y atender a la ciudadanía. Respecto a la calidad, este es el servicio peor evaluado, al reportar una satisfacción positiva en el 28.6% de los casos. Esta valoración es acorde a la media nacional pues mantiene una diferencia de menos 1.1 puntos porcentuales con respecto a esta.

Es así que, en términos generales, la confianza sobre los gobiernos municipales se reportó en niveles del 51.8%, mientras que la satisfacción general de los servicios provistos por este nivel de gobierno se reportó en niveles del 57.1%, resultando en ambos casos un valor por arriba de la media nacional, en la que se reportaron cifras del 49.9% y 44.1%, respectivamente.

Del contexto anterior, se advierte que hay diferencias notables entre la satisfacción de la calidad con la que se prestan los distintos servicios públicos, siendo la insatisfacción mayor con la función de seguridad y el alumbrado. Al respecto, se refiere que los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental parten de una cobertura geográfica de nivel urbano alto, es decir, su aplicación se da sólo en ciudades de 100,000 y más habitantes por cada entidad federativa.

Finalmente, se refiere que, a fin de proporcionar una visión ampliada de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato realizó una encuesta que, a diferencia de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental cubre la totalidad de los municipios del Estado.

La Gestión por Resultados (GpR) es una estrategia que permite a los gobiernos tomar decisiones a partir de los resultados de sus intervenciones públicas lo cual incentiva el uso eficiente y eficaz del recurso público y una mayor rendición de cuentas. En un contexto donde los municipios enfrentan problemáticas derivas de la falta de recursos y la percepción negativa de la ciudadanía, resulta útil la implementación de este modelo de gestión pública ya que ataca directamente dichas problemáticas.

Con relación a la **normatividad**, 29 de los 46 municipios reportaron contar con un marco jurídico que considera las fases del ciclo presupuestario; de esos 29, el 89.7% incluyen el uso de resultados en la fase de seguimiento y evaluación.

En ese contexto, la **planeaci**ón a largo plazo se presenta en el 84.8% de los municipios con un Plan Municipal de Desarrollo; a mediano plazo se presenta en el 97.8% de los municipios con un Programa de Gobierno Municipal y a corto plazo se presenta en el 73.9% de los municipios con programas operativos anuales.

Respecto de la **programación**, 42 de los 46 municipios diseñan programas presupuestarios asociados generalmente a sus unidades administrativas, sin embargo, sólo el 47.6% suelen realizar diagnósticos para justificarlos.

Por lo que hace a la **presupuestación**, el 87% de los municipios reportaron incluir en su cuenta pública información programática, no obstante, en su mayoría, la presupuestación suele centrarse en la exposición de objetivos institucionales (atribuciones) sin establecer vinculación directa con programas o proyectos orientados a la solución de problemas específicos.

Para el tema de **seguimiento y evaluación**, 35 de los 46 municipios cuentan con indicadores de desempeño, no obstante, sólo el 57.1% se aseguran de aplicar revisiones sobre la calidad técnica al momento de su construcción, teniendo que el 39.1% emiten un programa anual de evaluación y el 23.9% procuran dar seguimiento a recomendaciones.

Finalmente, por lo que se refiere a la **institucionalización**, el 45.7% colabora con el gobierno estatal; el 50% ha capacitado a su personal en temas de gestión por resultados, y 6 municipios cuentan con mecanismos de participación ciudadana en las diferentes etapas del ciclo presupuestario.

Respecto a los **antecedentes** de la calidad de los servicios en el Municipio evaluado se establece que el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., comprende una superficie de 429.1 km², lo que constituye el 1.4% del territorio del Estado, el cual consta de 165 localidades y alberga a una población de 82,340 habitantes, distribuidos en 43,178 mujeres y 39,162 hombres, con un total de 19,426 viviendas habitadas, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020).

Una vez realizado el examen de los reglamentos vigentes que rigen el actuar de las dependencias administrativas responsables de la prestación de servicios públicos en el Municipio se determinó que en el caso del servicio de seguridad cuenta con un reglamento aprobado por el Ayuntamiento actualizado al año 2008; los servicios de agua y drenaje cuentan con un reglamento aprobado por el Ayuntamiento actualizado al año 2021; los servicios de limpia y recolección cuentan con un reglamento aprobado por el Ayuntamiento actualizado al año 2023 y el servicio de alumbrado no cuenta con reglamento.

De igual forma, se establece respecto al servicio público de recolección de basura, que la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., manifestó sí contar con sitios de disposición final. Derivado de lo cual, por lo que hace al cumplimiento de las características operativas de acuerdo con la NOM-083-SEMARNAT-2003[2], la referida administración municipal no cumple lo referente a que la compactación de los residuos sólidos depositados alcance la densidad establecida; que los residuos sean cubiertos conforme a la referida norma oficial; y que existan las medidas de control para evitar el ingreso de residuos peligrosos.

Como antecedente a los resultados de la evaluación materia del presente dictamen, se refiere que las evaluaciones ciudadanas que obtuvo el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., en el ejercicio 2023, respecto de los servicios de agua, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección y seguridad estuvieron por arriba del 2022.

Por lo que hace al contexto municipal de la **Gestión por Resultados y el Presupuesto basado en Resultados**, se encuentran incorporados en el Programa de Gobierno, el servicio de seguridad relacionado con los ejes, objetivos generales; estrategias, objetivos específicos; proyectos, líneas de acción; indicadores estratégicos y metas vinculadas a indicadores; los servicios de agua,

[2] Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

drenaje y alcantarillado relacionados con las estrategias, objetivos específicos; indicadores estratégicos y metas vinculadas a indicadores, no así con los ejes, objetivos generales y proyectos, líneas de acción y los servicios de alumbrado, limpia y recolección relacionados con los proyectos, líneas de acción; indicadores estratégicos y metas vinculadas a indicadores y no con los ejes, objetivos generales; estrategias, objetivos específicos.

Con información proporcionada por el municipio sobre los programas presupuestarios vinculados a los servicios públicos, los servicios de agua, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia y recolección y seguridad si cuentan con programas presupuestarios.

Las autoridades municipales reconocen de manera general haber empleado la **Metodología del Marco Lógico**. Y los servicios de agua, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia y recolección y seguridad contaron con los elementos de la fase de programación de los programas presupuestarios de fin, propósito, componente, actividad y ficha técnica de indicadores, pero no de diagnóstico particular.

d) Metodología ¿Cómo evaluamos?

En este apartado se detallan los métodos y herramientas utilizados para recopilar, procesar y analizar los datos que sustentan la evaluación materia del presente dictamen.

La evaluación tiene por **propósito** tender un puente entre la ciudadanía y los gobiernos municipales a fin de generar evidencia práctica que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y una rendición de cuentas diagonal. A través de las acciones estratégicas de *escuchar como primer paso para transformar, aprender de lo que nos dicen, actuar para que las cosas mejoren y compartir los resultados*.

En tal sentido, en cuanto al enfoque de la evaluación, se combinaron los **enfoques sumativo, participativo y complementario**; centrando la evaluación en los resultados al cierre de un periodo, midiendo los logros alcanzados e identificando áreas de mejora para orientar decisiones futuras; se contó con la participación sustantiva de actores sociales y académicos en todas las fases del proceso; así como a través de un ejercicio adicional a la evaluación tradicional se profundizó en aspectos específicos de la calidad como un atributo transversal del

desempeño municipal y la generación de evidencia para mejorar la gestión de los servicios públicos y la interacción del gobierno municipal con la ciudadanía.

El **objetivo** general de *¿Cómo Andamos Guanajuato?* es evaluar la calidad percibida de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección de basura y la función de la seguridad pública; así como los aspectos clave de la gobernanza local, que incluyen la cercanía del gobierno con la comunidad, la confianza en las autoridades, la integridad en el manejo de recursos públicos, el sentido de orgullo y las principales preocupaciones públicas.

En términos de temporalidad, el alcance de la evaluación abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre de 2024.

Respecto al diseño de la encuesta se refiere que dicho instrumento evalúa la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. En cuanto a la **calidad de los servicios públicos**, se utilizaron las dimensiones –fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia y tangibles- propuestas en el modelo SERVQUAL (*Parasuraman et al., 1988*) adaptadas al enfoque SERVPERF (C*ronin & Taylor, 1992*), logrando esta manera medir experiencias y juicios directos de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios. Por lo que respecta a la gobernanza local, las preguntas se orientaron a valorar los aspectos relacionados con la cercanía y la legitimidad de las autoridades, así como la confianza en las instituciones locales (*Kaufmann et al., 2009; OCDE, 2022*) utilizando las dimensiones de gobierno cercano, confianza, transparencia, identidad local y problemáticas prioritarias, a través de un cuestionario estructurado en tres secciones con un total de 64 preguntas.

Para medir la satisfacción y la percepción de las personas encuestadas se utilizaron principalmente preguntas dicotómicas (sí y no), escalas tipo Likert, nominales de opción múltiple y calificaciones del 1 al 10.

La **primera** sección sobre servicios públicos consta de 39 preguntas organizadas conforme a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia y otros aspectos tangibles, que representan el 61% del cuestionario. La **segunda** sección respecto de la gobernanza local incluye 18 preguntas para evaluar las percepciones de un gobierno cercano, confianza en autoridades, transparencia y corrupción, identidad local y problemáticas prioritarias, representando un 28.1% del cuestionario. La **tercera** sección en el tema demográfico se integró por 7 preguntas para conocer información sobre la edad,

sexo, identidad de género, nivel educativo, zona de residencia y ocupación, que representó un 10.9% del cuestionario.

La **confiabilidad y validación** del cuestionario fue evaluada, contando con la validación del juicio experto de personas profesoras de la Universidad de Guanajuato y con el coeficiente de omega, que permite saber si en un cuestionario las preguntas están concatenadas entre sí y apuntan al mismo tema se entiende que tiene una buena consistencia interna y que por ello, se puede confiar en los resultados, siendo que la confiabilidad es alta cuando el coeficiente omega alcanza valores de 0.80 o superiores; en este caso el cuestionario obtuvo una confiabilidad interna alta, dado que en los ítems que evalúan el coeficiente en servicios públicos se obtuvo un 0.92 y en los que evalúan el coeficiente en gobernanza local se obtuvo 0.94.

En cuanto al **marco muestral** y distribución de la muestra se establece que la encuesta se aplicó a 5,029 personas mayores de 18 años residentes habituales de los 46 municipios del Estado de Guanajuato. El tamaño de la muestra fue calculado con base en la población adulta del estado, estimada en 4,188,942 personas (INEGI, 2020), asegurando un margen de error de ± 2% y un nivel de confianza del 97%.

A nivel individual, para cada municipio, la confianza fue de 95%; sin embargo, los márgenes variaron entre 3% y 12.1%, dependiendo del tamaño de muestra. En particular, los resultados en los municipios de los grupos número dos (con márgenes entre el 8.8% y 11.6%) y tres (con márgenes entre 11.7% y 12.1%) reflejaron tendencias generales más que estimaciones exactas, lo que no sucede para el primer grupo donde los márgenes oscilan entre 3% y 8.7%.

El diseño muestral adoptado en la evaluación combina un enfoque de muestreo estratificado con uno por cuotas. Este diseño fue elegido para optimizar la eficiencia muestral y lograr obtener estimaciones más precisas y comparables.

En el muestreo estratificado, cada municipio fue considerado como un estrato independiente, de manera que el número de encuestas asignado fue proporcional a su población adulta y reflejó su tamaño relativo dentro del Estado.

Para facilitar la identificación geográfica de las respuestas obtenidas se solicitó a las y los encuestados que proporcionaran su colonia o código postal, lo que permitió determinar la ubicación aproximada de las zonas de residencia dentro de los municipios.

En términos de organización de la muestra, los municipios se dividieron en tres grupos[3] según el número de encuestas aplicadas. El **Grupo 1,** con los 5 municipios del corredor industrial con mayor concentración poblacional, incluyó entre 126 y 1,053 encuestas por Municipio. El **segundo grupo**, se compone de 9 municipios, en los que se aplicaron entre 71 y 122 encuestas por cada uno. En el **tercer grupo**, que comprende 32 municipios, se aseguró una muestra mínima entre 65 y 70 encuestas por municipio.

Cada uno de los municipios fue considerado como un **estrato** independiente, de tal manera que el número de encuestas asignado fue proporcional a su población adulta y reflejó el tamaño relativo dentro del Estado. Las **cuotas por edad y género** se determinaron en cada municipio según la estructura demográfica que conforma el Estado, considerando tres grupos etarios: jóvenes (18 a 29 años), personas adultas (30 a 59 años) y personas adultas mayores (60 años en adelante), manteniendo en cada grupo la proporción de mujeres y hombres reportada por el INEGI para reflejar de manera adecuada a la población guanajuatense (INEGI, 2020). Asimismo, a fin de evitar que los municipios con menor población quedaran subrepresentados[4] se fijó un umbral de cuota mínima de al menos 65 encuestas por municipio.

También se refiere que el proceso de recolección de datos en campo se llevó a cabo entre el 30 de abril y el 1 de agosto de 2025. Las encuestas se realizaron de manera presencial en puntos de alta afluencia peatonal en los 46 municipios, utilizando dispositivos móviles para la captura de respuestas, lo que redujo los errores de transcripción. El tiempo promedio que resultó de la aplicación de cada encuesta fue de 10 minutos.

Respecto al **perfil sociodemográfico** de la población encuestada se establece una descripción sociodemográfica de las personas que participaron en la encuesta, con el fin de proporcionar un panorama general de las personas

[3] El grupo 1 está integrado por los 5 municipios del corredor industrial, León, Silao de la Victoria, Irapuato, Celaya y Salamanca. El grupo 2 lo conforman los municipios de Guanajuato, San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, Pénjamo, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, San Felipe y Apaseo el Grande. El grupo 3 se integra por los municipios de Acámbaro, Salvatierra, Abasolo, Uriangato, Moroleón, Jerécuaro, Manuel Doblado, Jaral del Progreso, Tarimoro, Cuerámaro, Huanímaro, Victoria, Pueblo Nuevo, Tarandacuao, Coroneo, Santiago Maravatío, Santa Catarina, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas, Comonfort, Yuriria, Romita, Apaseo el Alto, San Diego de la Unión, Ocampo, Xichú, Atarjea, San José de Iturbide, Purísima del Rincón, Villagrán, Doctor Mora y Tierra Blanca.

4 La subrepresentación ocurre cuando un grupo población tiene tan pocos casos en la muestra que sus características no logran reflejarse adecuadamente en los resultados generales. Al fijar un mínimo de 65 encuestas, se reduce ese riesgo y, conforme al Teorema del Límite Central, se asegura que los promedios muestrales tiendan a estabilizarse y se acerquen más al promedio real de la población.

participantes. Los datos se desglosan a partir de cuatro categorías: género, rango de edad, zona de residencia y nivel educativo, como se presenta a continuación:

Género y edad. La distribución se realizó proporcionalmente a la estructura demográfica observada en el Estado (INEGI, 2020), con el 52.9% de mujeres y el 47.1% de hombres. Destacando que las mujeres y los hombres experimentan de manera diferenciada la provisión de servicios públicos, debido a los roles sociales diferenciados, responsabilidades de cuidado y condiciones de seguridad (World Health Organization, 2025). Aunado a esta clasificación de género, en la aplicación de la encuesta se registró la identidad de género de las personas participantes. Obteniendo así una participación de 46.5% de personas que se identifican como hombres, 52.9% de personas que se identifican como mujeres, 0.2% de personas que se identifican como hombres transgénero, 0.2% de personas que se identifican como mujeres transgénero, 0.1% de personas que se identifican como no binarias y 0.2% de personas que se identifican con otra identidad de género.

Atendiendo a que la edad constituye un criterio relevante, ya que los distintos grupos generacionales interactúan de manera distinta con su entorno y con los servicios públicos (OECD,2025), por lo que se consideró este facto en la aplicación de los cuestionarios para asegurar una mejor representatividad de la población, aplicándose a personas jóvenes que representan un 29.9%, a personas adultas que representan un 52.4% y a personas adultas mayores que representan un 17.7% de las personas encuestadas.

Por lo que respecta a la **zona de residencia** en la aplicación de la encuesta se permite distinguir si las personas habitan en zonas urbanas o comunidades rurales, atendiendo a que esta clasificación es relevante porque el contexto territorial influye en la manera en que se accede y se valora la provisión de los servicios públicos (OECD,2025), el 35.3% de las personas encuestadas habitan en la zona urbana del centro. 41.4% en la zona urbana fuera del centro y el 22.6% en las comunidades rurales.

Relacionado con el **nivel educativo** de las personas encuestadas, el 7.6% no tienen ningún estudio, el 17.5% tienen estudios de primaria, el 32.6% tienen estudios de secundaria, el 26.7% tienen estudios de preparatoria, el 14.4% tienen estudios de licenciatura y el 0.9% tienen estudios de posgrado.

Asimismo, a manera descriptiva se clasificó la **ocupación** de las personas encuestadas, resultando que el 62.2% trabajó; el 2.3% no trabajó, pero si tenía

trabajo; el 2.6% buscó trabajo; el 5.7% es estudiante; el 15.6% se dedica a los quehaceres de su hogar y/o a los cuidados familiares; el 5.1% son personas jubiladas o pensionadas; el 0.7% es una persona con incapacidad permanente para trabajar; y el 5.6% no trabajó.

En lo que hace a los insumos obtenidos a través de la encuesta, se advierte que los resultados derivan de la percepción ciudadana y, por ello, expresan opiniones, experiencias y valoraciones subjetivas de quienes participaron en el ejercicio de consulta, estas percepciones constituyen un insumo valioso para comprender cómo se viven los servicios públicos y la gobernanza local desde la mirada ciudadana, por lo tanto, los hallazgos permiten identificar áreas de oportunidad, orientar decisiones de gestión y promover el diálogo institucional.

Para sintetizar de manera clara y comprensible los resultados, se diseñaron tres índices a partir de las calificaciones emitidas sobre una serie de variables representadas en una escala del 1 al 10 donde los valores más altos reflejan mejores niveles de satisfacción o acuerdo.

Para la **construcción y descripción de los índices**, en el índice ¿Cómo andamos en servicios públicos?, la dimensión es la calidad de los servicios públicos y las variables son la calificación general de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y seguridad pública, los indicadores fueron siete calificaciones generales, cada una emitida en una escala del 1 al 10; en el índice ¿Cómo andamos en gobernanza local?, la dimensión es la calidad de la gobernanza y los aspectos evaluados es la calificación general de cuatro atributos que forman parte de la actuación deseable del gobierno local, incorporando el atributo de orgullo o sentido de pertenencia, los indicadores fueron cinco calificaciones generales, cada una emitida en una escala del 1 al 10 y en el Índice ¿Cómo andamos Guanajuato?, la dimensión es la calidad integrada que combina la experiencia de servicios y de la gobernanza a partir de los índices anteriores, los indicadores fueron los resultados de los dos índices anteriores; en los tres índices la escala de interpretación fue de 1 a 2.9 como insatisfacción grave, de 3 a 5.9 como insatisfacción, de 6 a 6.9 como indiferencia, de 7 a 8.9 como satisfacción aceptable y de 9 a 10 como satisfacción sobresaliente.

El uso de calificaciones generales como insumo para la construcción de los índices responde a la necesidad de contar con medidas replicables y comparables, un enfoque que señala que los ítems únicos de calificación poseen alta validez y ofrecen resultados consistentes con escalas más complejas (Allen et

al., 2022; Cheung & Lucas, 2014), ofreciendo en este caso Replicabilidad, transparencia y comparabilidad.

e) Resultados ¿Cómo andamos?

En esta parte se señala que los objetivos específicos se desarrollaron en la evaluación en tres índices, con 10 resultados.

En dichos resultados se presentan porcentajes, frecuencias y medias que permiten identificar patrones y tendencias en las respuestas de las personas encuestadas. Estos resultados corresponden al ejercicio fiscal 2024, y algunos de ellos se comparan con los datos obtenidos de los ejercicios fiscales 2021, 2022 y 2023.

Los resultados son los siguientes:

¿Cómo andamos en la calidad de los servicios públicos:
1. Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje;
2. Así andamos en la calidad del alcantarillado;
3. Así andamos en la calidad del alumbrado;
4. Así andamos en la calidad de limpia y recolección de basura;
5. Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública;

A. Índice ¿Cómo andamos en Servicios Públicos?

¿Cómo andamos en la calidad de la gobernanza local:
6. Así andamos en cercanía;
7. Así andamos en confianza;
8. Así andamos en la integridad del manejo de recursos públicos;
9. Así andamos en expectativas y orgullo;
10. Así andamos con las preocupaciones ciudadanas;

B. Índice ¿Cómo andamos en Gobernanza Local?

Así andamos

C. Índice ¿Cómo andamos Guanajuato?

Respecto al **Resultado número 1**, Así andamos en la calidad del **agua potable y drenaje**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a los servicios de **agua potable y drenaje** durante el periodo evaluado fue de 8.2 y 8.5 puntos respectivamente, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 8.4 y 8.3 puntos respectivamente, por lo que los ubica, el primero, en una posición superior y el segundo, en una posición inferior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dichas calificaciones, en el primer caso es igual y en el segundo es mayor a las otorgadas por la ciudadanía en el año 2023.

Respecto al **Resultado número 2**, Así andamos en la calidad del **alcantarillado**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada al servicio del **alcantarillado** durante el periodo evaluado fue de 7.8 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.7 puntos, por lo que los ubica, en una posición inferior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es menor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2023.

Respecto al **Resultado número 3**, Así andamos en la calidad del **alumbrado**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada al servicio del **alumbrado** durante el periodo evaluado fue de 8.0 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.7 puntos, por lo que los ubica, en una posición inferior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es menor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2023.

Respecto al **Resultado número 4**, Así andamos en la calidad de **limpia y recolección de basura**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a los servicios de **limpia y recolección de basura** durante el periodo evaluado fue de 8.4 y 8.4 puntos respectivamente, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 8.4 y 8.3 puntos respectivamente, por lo que los ubica, el primero, en una posición igual y el segundo, en una posición inferior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dichas calificaciones, en el primer caso es mayor y en el segundo es menor a las otorgadas por la ciudadanía en el año 2023.

Respecto al **Resultado número 5**, Así andamos en la calidad de **la función de seguridad pública**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada al servicio **de la función de seguridad pública** durante el periodo evaluado fue de 6.9 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.0 puntos, por lo que los ubica, en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es mayor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2023.

El municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., se ubicó en 2 servicios en una posición por arriba del promedio estatal, en 4 servicios por debajo de, promedio estatal y en 1 servicio su calificación fue a la par del promedio estatal.

Por lo que hace al **Índice ¿Cómo andamos en Servicios Públicos?**, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho índice durante el periodo evaluado fue de 8.0 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 8.0, por lo que lo ubica en una posición igual al promedio estatal registrado para el año 2024.

Respecto al **Resultado número 6**, Así andamos en la **cercanía**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a la **cercanía** durante el periodo evaluado fue de 6.6 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.5 puntos, por lo que lo ubica, en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es mayor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Respecto al **Resultado número 7**, Así andamos en la **confianza**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a la **confianza** durante el periodo evaluado fue de 6.3 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 6.9 puntos, por lo que lo ubica, en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es mayor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Respecto al **Resultado número 8**, Así andamos en **el uso de recursos públicos**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada al **uso de recursos públicos** durante el periodo evaluado fue de 6.4 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.0 puntos, por lo que los ubica, en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es mayor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Respecto al **Resultado número 9**, Así andamos en el **orgullo**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada en el **orgullo** durante el periodo evaluado fue de 8.3 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 8.6 puntos, por lo que los ubica, en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024. Dicha calificación es mayor a la otorgada por la ciudadanía en el año 2023.

Respecto al **Resultado número 10**, Así andamos en **las preocupaciones ciudadanas**, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, a nivel estatal, durante el periodo evaluado los tres problemas más señalados por las personas fueron: inseguridad en un 53.7%, desempleo en un 13.5% y pobreza en un 6.5%; en el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., las tres preocupaciones expresadas fueron: inseguridad (incluido narcotráfico y drogadicción), desempleo y corrupción.

Por lo que hace al **Índice ¿Cómo andamos en Gobernanza Local?**, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho índice durante el periodo evaluado fue de 6.8 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.5, por lo que lo ubica en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024.

Por lo que hace al **Índice ¿Cómo andamos Guanajuato?**, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho índice durante el periodo evaluado fue de 7.4 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., es de 7.8, por lo

que lo ubica en una posición superior al promedio estatal registrado para el año 2024.

f) Lecciones aprendidas ¿Qué sugerimos?

En este apartado se proponen consideraciones prácticas y útiles para la aplicación de los conocimientos advertidos en el proceso de la evaluación. En términos generales, ofrecen información de apoyo para una mejor toma de decisiones y reducen la incertidumbre del quehacer gubernamental.

En las lecciones aprendidas para mejorar el desempeño se establecen las siguientes:

1. Involucrar a la ciudadanía en las decisiones presupuestarias.

El municipio es la instancia gubernamental encargada de atender las funciones públicas con un impacto más directo en la población. Entre sus responsabilidades se encuentran la prestación de servicios como la recolección de residuos, limpia de espacios públicos, alumbrado, drenaje, agua potable, alcantarillado y seguridad pública, todos ellos sujetos de la evaluación. En este sentido, se reconoce ampliamente que el municipio constituye el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía; sin embargo, con frecuencia enfrenta limitaciones para responder de manera suficiente y oportuna a las demandas sociales.

Dichas condiciones se reflejan en percepciones ciudadanas moderadamente desfavorables. Según la encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato?, en 2024 la ciudadanía calificó con 6.9 sobre 10 la función de seguridad, con 6.3 la confianza en su gobierno municipal, y con 6.4 la percepción sobre el buen uso de los recursos públicos.

Las causas que sostienen esta brecha son multifactoriales, complejas y de carácter estructural, con raíces que se remontan a dinámicas históricas. No obstante, más que centrarse únicamente en la problemática, resulta prioritario definir sugerencias accionables, de implementación común, que permitan avanzar progresivamente en la disminución de la insatisfacción y la desconfianza ciudadana.

Bajo este contexto, un ciclo presupuestario diseñado con mayor empatía, centrado en las vivencias ciudadanas, puede contribuir a mitigar los retos

identificados, al mejorar la calidad del gasto público e incentivar la rendición de cuentas. Estos beneficios se amplían cuando el presupuesto se concibe como un instrumento técnico de asignación de recursos y, al mismo tiempo, como un canal de participación ciudadana (International Budget Partnership, 2024).

Evidencia internacional señala que permitir a las personas influir en el presupuesto fortalece la legitimidad gubernamental y ofrece información valiosa sobre necesidades sociales. Esta visión está plasmada en el décimo principio de la Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal, que establece que: «*La ciudadanía debe tener el derecho de participar directamente en los debates y las deliberaciones públicas sobre la formulación y la ejecución de las políticas*».

Este principio representa un avance normativo en el plano local, en el caso de Guanajuato, está establecida en Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato, en sintonía con la Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato, que reconocen la participación ciudadana como elemento fundamental en la definición de prioridades gubernamentales y en la formulación de planes y presupuestos.

De esta manera, la inclusión ciudadana en el ciclo presupuestario no constituye una alternativa, sino un mandato que los municipios deben comenzar a cumplir.

Un hallazgo de la evaluación fue que, a nivel local, la participación es limitada, ya que solo 6 de 46 municipios de Guanajuato reportaron contar con mecanismos participativos en las distintas etapas del ciclo presupuestario, resultando el caso de León, el de mayor experiencia en ejecución, con apenas 4 años.

Es así que se recomiendan una serie de acciones relacionadas con la inclusión de la participación ciudadana, que se presentan diferenciadas en función de la capacidad institucional, profesional y organizacional de los municipios, la cual suele estar asociada al tamaño de la población y a la disponibilidad de recursos (ASF, 2019; Grindle, 2007).

Cada administración municipal, en función de sus contextos, tienen la posibilidad de pilotear, adaptar y aprender gradualmente sobre lo que les funciona mejor y lo que no. Por lo que, de manera enunciativa y no limitativa, las acciones recomendadas son: presupuestos participativos, foros y cabildeos abiertos y consultas ciudadanas.

2. Seguimiento a las lecciones de años anteriores.

En esta sección, se presenta cómo se han recibido y, en algunos casos, puesto en práctica las sugerencias de mejora que se plantearon en los informes de 2021, 2022 y 2023 de ¿Cómo Andamos Guanajuato?, con el pleno convencimiento de que mirar hacia atrás y aprender de lo que ya se ha recorrido es clave para mejorar los servicios públicos municipales y fortalecer la gobernanza local.

A partir de la evaluación de 2021, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato propuso **cuatro** lecciones aprendidas para mejorar la forma en que se prestan los servicios públicos y se gestiona el municipio evaluado, consistentes en 1. Sistema de gestión de calidad, que fue aceptada y presenta un avance del 0 al 20%; 2. Información y comunicación en el sistema de control interno, que fue aceptada y presenta un avance del 0 al 20%; 3. Dimensión de la calidad en las fases del ciclo presupuestario, que fue aceptada y presenta un avance del 41 al 60%; y 4. Modernización de trámites, comunicación y cercanía, que fue aceptada y presenta un avance del 41 al 60%.

En la evaluación de 2022, la Auditoría Superior identificó **dos** aspectos que requerían atención para mejorar la satisfacción ciudadana, consistentes en: 1. Indicadores de calidad a las Matrices de Indicadores para Resultados, que fue aceptada y presenta un avance del 41 al 60%; y 2. Actualizar marco normativo, que fue aceptada y presenta un avance del 41 al 60%.

Por lo que respecta a la evaluación de 2023, se emitieron **dos** lecciones orientadas a promover la mejora continua de la gestión municipal, a partir de esta evaluación se detalla el seguimiento realizado a un año de su planteamiento, consistentes en: 1. Fortalecer la profesionalización de las personas servidoras públicas, que fue aceptada y presenta un avance del 0 al 20%; y 2. Indicadores para la cobertura de los servicios, que fue aceptada y presenta un avance del 0 al 20%.

g) Conclusión ¿Qué destacamos?

En esta parte se establece un resumen de los resultados de la evaluación practicada a la administración pública municipal de Santa Cruz de Juventino

Rosas Gto., considerando la calificación promedio otorgada por la ciudadanía y el estado que guarda en comparación con la media estatal determinada.

La evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato? practicada a la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024 permite al municipio contar con información confiable indispensable para fortalecer la gestión de sus políticas públicas.

Como parte de las reflexiones finales, el Órgano Técnico reitera que a través de la evaluación es posible conocer el cómo percibe la ciudadanía el actuar de su gobierno municipal y contar con un referente técnico para orientar la toma de decisiones basadas en información actualizada con la realidad que vive su población y poder, en su caso, ajustar, complementar o actualizar las fases de planeación, programación, ejercicio y seguimiento de los recursos asociados a la prestación de servicios públicos.

A partir de los resultados obtenidos por el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., resulta pertinente destacar que, en términos generales, la ciudadanía calificó como satisfactoria la calidad de los servicios públicos recibidos durante el año 2024 y calificó satisfactoria la gobernanza local.

IV. Conclusiones:

La Comisión de Hacienda y Fiscalización ha analizado el informe de resultados materia del presente dictamen, considerando lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato referente a que los informes de resultados únicamente podrán ser observados por las dos terceras partes de las personas diputadas integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

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.

Asimismo, de acuerdo al contenido del informe de resultados se infiere 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 2025, aprobado por la persona titular de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. Asimismo, la evaluación se efectuó atendiendo a lo establecido en la normatividad aplicable en la materia.

De igual manera, se desprende del informe de resultados, que el mismo se encuentra alineado al Plan Estratégico 2021-2027, ya que establece una vinculación con el impacto en la participación ciudadana, la confianza y la democracia, mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las distintas etapas del ciclo de fiscalización, específicamente en la línea de acción del diseño e implementación de mecanismos que permitan hacer eficiente la cobertura de las revisiones municipales a través de la evaluación de la percepción de los servicios públicos.

En el contexto municipal, donde convergen retos institucionales y territoriales con múltiples responsabilidades operativas, normativas y sociales, el generar información confiable y útil para la toma de decisiones representa un desafío difícil de atender.

Con la información recabada en la evaluación, los municipios pueden utilizar los datos en la etapa de planeación del presupuesto, teniendo conocimiento de las necesidades referidas por la ciudadanía; aplicar las lecciones aprendidas para mejorar la calidad de los servicios y la relación gobierno-ciudadanía; monitorear los avances anuales de los resultados de las acciones implementadas; hacer de conocimiento a la ciudadanía que escuchó y tomó en cuenta su opinión, así como integrar los hallazgos y lecciones aprendidas en sus tomas de decisiones basadas en evidencias.

La evaluación al desempeño municipal *¿Cómo Andamos Guanajuato?* que lleva a cabo la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato es consecuencia de los resultados y la gran aceptación mostrada por las personas usuarias en su edición piloto, del año 2022, por lo que ha permanecido con el objetivo de consolidarse 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.

A través del informe de resultados que se dictamina, la ciudadanía puede conocer el compromiso y los resultados obtenidos por las administraciones públicas municipales con respecto a la calidad en la prestación de los servicios de

agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia y recolección de residuos y de la función de seguridad pública.

En razón de lo anterior, concluimos que la evaluación representa un producto con alcance de mayor profundidad entre las diversas labores de fiscalización, ya que su realización permite la identificación de información que proporciona a las administraciones municipales datos concretos sobre la necesidad de reforzar acciones, mejorar procesos, realizar los cambios o ajustes que resulten necesarios para avanzar en la implementación de una gestión pública municipal que dé resultados para el desarrollo, satisfaga las necesidades de la población, 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 formulado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato de la evaluación al desempeño sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos municipales denominada ¿Cómo Andamos Guanajuato? practicada a la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024, 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.

Por lo expuesto, con fundamento en el artículo 218 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, fracciones II y VII de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, 18, párrafo segundo 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 al desempeño sobre la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos municipales denominada ¿Cómo Andamos Guanajuato? practicada a la administración municipal de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024.

Se ordena dar vista del informe de resultados al ayuntamiento del municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, 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.

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., 29 de octubre de 2026
La Comisión de Hacienda y Fiscalización

Diputado Víctor Manuel Zanella Huerta
Presidente

H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

Diputada Karol Jared González Márquez
Vocal

Diputada Angélica Casillas Martínez
Vocal

en contra

Diputado Carlos Abraham Ramos Sotomayor
Vocal

Diputada María del Pilar Gómez Enríquez
Secretaria