

CÓMO ANDAMOS

ASEG

Informe de RESULTADOS

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

Ejercicio 2023

MUNICIPIO DE
LEÓN, GTO.

En colaboración con:



UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



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

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



CONTENIDO

Notas para la Audiencia	1
Presentación	3
Introducción	4
CAPÍTULO I: CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN ¿POR QUÉ EVALUAMOS?	7
CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA ¿QUÉ EVALUAMOS?	10
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA ¿CÓMO EVALUAMOS?	16
CAPÍTULO IV: RESULTADOS ¿CÓMO ANDAMOS?	23
CAPÍTULO V: LECCIONES APRENDIDAS ¿QUÉ SUGERIMOS?	52
CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN ¿QUÉ DESTACAMOS?	56
Referencias bibliográficas	57

Notas para la Audiencia

El presente documento fue elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG) con la finalidad de informar los resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal ¿Cómo Andamos Guanajuato? en su edición 2024.

Bajo esa idea, en estas páginas encontrarás una serie de notas, a modo de sugerencia, sobre cómo usar el informe, las cuales tienen la intención de mejorar tu experiencia de lectura, facilitar el uso de la información y favorecer la toma de decisiones.

Como principales destinatarios del documento se tiene considerado al Poder Legislativo del Estado de Guanajuato; las Administraciones Municipales, particularmente las áreas encargadas de llevar a cabo la prestación de los servicios públicos, incluidos la función de seguridad pública y los Organismos Operadores de Agua; así como la ciudadanía en lo general.

Te invitamos a utilizar este informe para obtener una fotografía de la forma en que se percibió la calidad de los servicios públicos en el año en revisión (2023), así como de la manera en que los gobiernos municipales gestionaron los recursos e interactuaron con la comunidad para atender sus necesidades de manera efectiva.

Conocer esta información te permitirá identificar tanto los niveles de satisfacción manifestados por la ciudadanía (lo que hemos asumido bajo el término de: Calidad), como las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos y actividades implementadas por los ayuntamientos para prestar los servicios públicos y para mantener una buena interacción e imagen con la comunidad (lo que hemos asumido bajo el término de: Gobernanza local).

En la ASEG esperamos que este informe sea una herramienta valiosa para todas y todos aquellos interesados en mejorar la calidad de los servicios públicos y en promover una administración más eficiente y centrada en la ciudadanía. En este sentido, se enlistan a continuación una serie de sugerencias para el uso del informe las cuales se ordenan a partir del rol (la función) que asumes en el ámbito de lo público:

Autoridades del Poder Legislativo

Tienes en tus manos información actualizada y comparable para tomar decisiones sobre los servicios públicos y la gobernanza local. A partir de los resultados y tendencias aquí presentados pueden servirte como un indicador para conocer el estado que guarda la calidad y la confianza. En las lecciones aprendidas, encontrarás insumos para identificar áreas de oportunidad en la gestión de los servicios municipales, con esta información podrás promover iniciativas para mejorar las capacidades organizacionales, profesionales e institucionales que incidan en el ámbito municipal.

Autoridades y Enlaces Municipales

Toma en cuenta que este informe ofrece datos que fueron obtenidos de la opinión de personas mayores de edad que residen de manera específica en el municipio. Puedes usar estos datos como un diagnóstico o punto de partida para establecer metas y mejorar la calidad de los servicios. También podrás identificar oportunidades para mejorar las prácticas administrativas en la gestión de los asuntos públicos locales. Te invitamos a seguir optimizando las lecciones aprendidas, ya que su implementación no sólo mejorará la calidad de los servicios, sino que también generará confianza y legitimidad en tu trabajo.

Ciudadanía (Sociedad civil, Medios y Academia)

Primero que nada, agradecemos tu interés en participar en los asuntos públicos. Gracias por involucrarte en estos espacios que buscan fortalecer la rendición de cuentas y construir un mejor Guanajuato para todas y todos. Los datos plasmados en este informe fueron proporcionados en gran medida por las y los ciudadanos

como tú, quienes dedicaron su tiempo para responder más de 4,500 encuestas en los 46 municipios. Es crucial que la ciudadanía siga participando en los asuntos públicos.

Con los datos de este informe, podrás conocer la situación de tu municipio en comparación con los otros 45, así como la variación de los resultados en los últimos tres años. Esta información te permitirá exigir un mejor desempeño a las autoridades en el cumplimiento de sus compromisos y responsabilidades.

Finalmente, en tu recorrido por el documento, encontrarás un conjunto de etiquetas o #hashtags que han sido clasificadas en tres categorías, mismas que se explican a continuación para una mejor comprensión:

#ContamosContigo

Esta etiqueta resalta las acciones de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato para interactuar con la ciudadanía y conocer sus expectativas sobre el gobierno. Las formas más comunes de colaboración son encuestas y entrevistas.

#SabíasQue

Esta etiqueta destaca información de interés para los usuarios del informe, complementando los hallazgos y el contenido de la evaluación. No se enfoca sólo en la calidad, sino que también abarca otros aspectos del desempeño.

#SeguimosMejorando

Identifica el progreso de las recomendaciones de mejora (lecciones aprendidas) de ediciones anteriores, basado en el seguimiento de la ASEG y con base en la información reportada por los municipios.

Es importante mencionar que los apartados descritos no son obligatorios, sino que dependen de la relevancia y los resultados obtenidos durante la revisión. Por lo tanto, si una etiqueta (hashtag) no aparece en el documento, no debe considerarse como una omisión o error.

Esperamos que disfrutes la lectura y que la información te sea útil para tomar decisiones basadas en evidencia.

#MásPolíticasConDatos

#SomosASEG

Presentación

Desde 2022, la fiscalización del desempeño en la administración pública local del estado de Guanajuato ha dado un paso decisivo hacia el fortalecimiento de la transparencia y la mejora continua. Lo que comenzó como un ejercicio piloto para evaluar la calidad de los servicios públicos municipales ha evolucionado hasta convertirse en una iniciativa interinstitucional y una herramienta clave para orientar la planificación, el monitoreo y la mejora de la gestión municipal, bajo el proyecto denominado ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Uno de los aspectos más destacados de ¿Cómo Andamos Guanajuato? es su enfoque participativo, que va más allá de medir indicadores técnicos o realizar auditorías desde una perspectiva puramente administrativa (de gabinete). En cambio, ha abierto canales de comunicación directa con la ciudadanía guanajuatense, permitiendo que sus voces influyan en la evaluación de la gestión municipal y en la toma de decisiones sobre los asuntos prioritarios, todo ello con el acompañamiento del sector académico y la sociedad civil organizada.

En ese contexto, desde la primera edición, la Auditoría Superior realiza encuestas con el fin de acercar la voz ciudadana a los procesos de fiscalización. Este ejercicio es de gran valor, ya que permite a los gobiernos municipales orientar sus decisiones anualmente en función de las exigencias de la población.

#SabíasQue

¿Cómo Andamos Guanajuato? no es sólo un informe de resultados, es un reflejo de la voluntad colectiva por construir un Estado más eficiente, transparente y cercano a su población.

El informe que hoy presentamos es el resultado de tres años de trabajo y se ha convertido en un puente de comunicación entre la ciudadanía y las autoridades de los gobiernos locales. Este año se aplicaron más de 4,500 encuestas en los 46 municipios, lo que permitió capturar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. A partir de estos datos, se identificaron tanto los logros alcanzados como los desafíos que aún persisten en los gobiernos municipales.

En este sentido, ¿Cómo Andamos Guanajuato? ha fomentado un diálogo constante entre los actores que participan en las diversas fases de la evaluación. Las encuestas realizadas no son eventos aislados ni estáticos, sino que forman parte de un proceso continuo de consulta y retroalimentación, lo que asegura que los servicios evaluados evolucionen conforme a las necesidades y demandas cambiantes de la población.

Mirando hacia adelante, en la ASEG estamos convencidos de que la participación ciudadana seguirá siendo el motor que impulse la mejora continua en la gestión pública. Por ello, esperamos contar con más espacios que fomenten una mayor participación. Así, en las próximas evaluaciones y futuros proyectos, esperamos seguir **#ContandoContigo**.

Introducción

¿Cómo Andamos Guanajuato? es una labor de fiscalización con enfoque de desempeño que combina elementos de evaluación sumativa y participativa. Es una evaluación sumativa porque se centra en medir la efectividad y los resultados de las políticas públicas una vez transcurrida su implementación, considerando la experiencia de las y los usuarios finales (Cirera y Vélez, 2000). En este caso, se realiza mediante la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local.

Además, es una evaluación participativa porque involucra a diversas partes interesadas en el proceso de evaluación. En este caso, la interacción se da tanto en la fase de diseño (elaboración del cuestionario) como en la recolección de la información y la socialización de los resultados, lo que proporciona varias ventajas y algunos desafíos. Primero, facilita el diálogo continuo entre la ciudadanía y las autoridades municipales, trascendiendo más allá de los períodos electorales y fomentando una retroalimentación constante sobre el desempeño. Segundo, incrementa la transparencia del gobierno local mediante la generación de información y acelera la respuesta a los problemas más relevantes identificados por la comunidad. Tercero, permite una mayor expresión de la pluralidad social, reflejando tanto las diversas necesidades e intereses de las personas como sus diferentes enfoques para abordar los asuntos de política pública (Lahera, 2002).

Desde el enfoque participativo se destaca la fase de recolección de información, la cual se implementa a través de una encuesta aplicada a las personas mayores de edad que residen habitualmente en los municipios del Estado. Para esta anualidad se logró la aplicación de 4,551 encuestas. Esta cifra representa un incremento de más del 8.0% respecto al año anterior.

La alta participación en la encuesta refleja el interés de la ciudadanía en la calidad de los servicios públicos y en la gobernanza local, lo que resalta la importancia de continuar mejorando estos servicios y la relación ciudadanía-gobierno.

#SabíasQue

La evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato? es un ejercicio de fiscalización del desempeño que combina múltiples enfoques y metodologías. Se trata de una evaluación sumativa realizada bajo un enfoque participativo. Es sumativa porque mide la efectividad según la percepción de la ciudadanía como usuaria final de los servicios públicos municipales. Además, es participativa porque en la construcción del cuestionario se involucran organizaciones de la sociedad civil y la academia, a través de la Universidad de Guanajuato. Por su parte, la recolección de la información se lleva a cabo de manera directa con la ciudadanía en los 46 municipios del estado. Asimismo, se elabora un informe ciudadano para socializar los resultados de la evaluación, que se presenta en múltiples foros del ámbito estudiantil y comunitario.

A partir de este año (2024), hemos decidido incorporar a la versión de los informes de resultados individuales, un par de elementos clave de la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato?: el Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales (ICPSPM) y el Índice de la Calidad Percibida de la Gobernanza Local (ICPGZL).

El primero tiene como objetivo proporcionar una evaluación agregada y ponderada a partir de la calificación otorgada por la ciudadanía a los siete servicios evaluados. Para el año en revisión (2023) se estimó que el ICPSPM obtuvo un resultado de 7.8 sobre 10 para el estado de Guanajuato, mientras que para el caso del municipio de León, Gto., fue de 7.9.

El segundo tiene como objetivo proporcionar una evaluación agregada y ponderada a partir de la calificación brindada por la ciudadanía a los trece atributos que se asocian a la valoración de la gobernanza, esto es, la forma en que el gobierno interactúa con la comunidad y el efecto que esto tiene sobre su confianza. Para el año en revisión se estimó que el ICPGZL obtuvo un valor de 6.0 para el estado de Guanajuato, mientras que para el caso del municipio fue de 5.7.

Dichas cifras, advertidas por ambos índices, son un resumen del estado que guardó la gestión de la calidad y la gobernanza en el municipio en cuestión para el año en revisión. Sin embargo, no omitimos mencionar que a lo largo del presente informe podrás encontrar un amplio contexto de los resultados obtenidos en las más de 60 variables incorporadas en la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Tal como lo hemos advertido con antelación, la evaluación considera como insumo principal la información provista por la ciudadanía; sin embargo, ésta se complementa con datos recolectados mediante requerimientos de información a los sujetos evaluados y a través de la consulta de datos de naturaleza pública de oficio. Los detalles de dicha información se podrán encontrar en los diversos apartados que conforman el presente documento.

Ahora bien, de la información solicitada por vía de requerimientos se destaca que, durante el año en revisión, se presentó una desactualización del marco regulatorio existente alrededor de la gestión de los servicios públicos, cuyo valor fue equivalente a 9.0 años para la media estatal, mientras que esta misma condición para el municipio de León, Gto., fue de 0.3 años.

Es importante aclarar que, para fines de la presente evaluación, la desactualización normativa se comprende como el lapso de tiempo transcurrido entre el año de la última edición o versión en que fue expedida e inició su vigencia la normativa (año de inicio) y hasta la fecha del año de la cuenta pública sujeta a revisión (2023, considerado como año final). En el contexto legal, es importante que las leyes y reglamentos se mantengan actualizados para garantizar su eficacia y aplicabilidad, ya que cuando una norma está desactualizada, puede generar confusiones, contradicciones o dificultades en su implementación.

Ahora bien, las conclusiones del informe destacan la importancia de los datos obtenidos para identificar áreas de mejora y desarrollar políticas más efectivas a nivel municipal. Por ello, en esta edición se presentan dos lecciones aprendidas, las cuales se suman a las dos emitidas en el año 2023 y a las cuatro del 2022. Estas lecciones se basan en las percepciones y necesidades expresadas por las y los ciudadanos, así como el análisis de la información proporcionada por el municipio, identificando aspectos y prácticas susceptibles de mejora.

#SugerenciasAccionables

Con la información emitida por ¿Cómo Andamos Guanajuato? puedes tomar decisiones y generar incidencia pública para coadyuvar en la transformación y la mejora continua del quehacer gubernamental.

Para lograrlo, te sugerimos aprovechar los datos de la siguiente forma:

- Ajusta la orientación de las políticas y procesos para la gestión de los servicios públicos municipales, poniendo en el centro la satisfacción de la ciudadanía.
- Integra los datos y resultados en tus diagnósticos en la fase de planeación estratégica. Puedes definir tanto las líneas base como las metas que pretendas lograr.
- Amplía tus acciones de monitoreo mediante la aplicación del cuestionario diseñado por ASEG y la Universidad de Guanajuato.
- Utiliza los hallazgos para mejorar la comunicación entre la ciudadanía y las autoridades. Incluso, puedes cargar el presente informe en tu página web y compartirlo.
- Organiza eventos para difundir los resultados de la evaluación. Puedes contactar al equipo de la AEED de ASEG, quienes te pueden acompañar en este tipo de dinámicas.

#SomosASEG

CAPÍTULO I: CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN ¿POR QUÉ EVALUAMOS?

De acuerdo 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, mismo que para el caso de la presente evaluación se detalla a continuación:

I.1. Referentes normativos

La función pública de fiscalización se encuentra establecida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos² (CPEUM), para lo cual las legislaturas (Congresos) de los Estados cuentan con entidades estatales de fiscalización, mismas que realizan su labor con base en diferentes leyes, reglamentos y normas de auditoría, en atención y cumplimiento al principio de legalidad, el cual proporciona la autonomía técnica y de gestión que contribuyen a que su funcionamiento y resoluciones sean imparciales y confiables.

Es importante señalar que el uso de los recursos públicos con que cuentan los municipios deberá ser evaluado por las entidades de fiscalización, en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, como lo señala el artículo 134 de la CPEUM.

En el Estado, la Constitución Local y la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establecen que corresponde a la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG) fiscalizar (evaluar), entre otras, las cuentas públicas municipales, verificar que las autoridades municipales realicen sus actividades de conformidad a lo establecido en las leyes y reglamentos, así como el cumplimiento de las metas y objetivos contenidos en sus programas y proyectos; y en 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 sean en la cantidad, la calidad y el tiempo oportuno establecidos en su normativa y en las buenas prácticas aplicables, y que éstos cumplan con el objetivo para el cual se otorgan³.

Al respecto, la ASEG elabora y publica anualmente el Programa General de Fiscalización, en el cual se detallan los actos de fiscalización (evaluaciones) que llevará a cabo, señalando el programa y el sujeto fiscalizado. Para realizar su trabajo de fiscalización, la Auditoría Superior puede obtener información por los medios establecidos en la ley como son: visitas, entrevistas, aplicación de cuestionarios, requerimientos de información, entre otros. Es importante señalar que el proceso de fiscalización se compone de las etapas de planeación, inicio, ejecución e informe, cada una de ellas se realiza en cumplimiento a las leyes, reglamentos, normas de fiscalización nacionales e internacionales, y mejores prácticas emitidas, las cuales son realizadas por el personal que la Auditoría comisione para tal fin⁴.

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

¹ISSAI 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.

²Como se establece en los artículos 2, párrafo primero, y 116, fracción II, párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).

³Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 63, fracción XIX; y 66, fracciones I, II y IV de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 2, fracción II; 3, fracciones I, II, V y XI; 4 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato.

⁴Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6, 7, 11, 13, 14, 16, 24, 25, 26, 30, 31, 37, 56, 57, 59, 60, 82, fracciones III, IV, XXIX, XXXII y XXXV; y 87, fracciones V, XII y XXVI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 3, 10, 13, 18, 20, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y 1, 7, segundo párrafo; 8, fracción I; 9, fracción XVII; 10, fracciones III, XVII, XIX y XX; 14, 16 y 17 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

la presente evaluación se ejecuta y recoge, en gran medida, los principios, conceptos y directrices de las actuales Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, compiladas y editadas por la Auditoría Superior de la Federación, particularmente por lo que hace a sus numerales 100 y 300.

Así también, se puntualiza que las labores de fiscalización de desempeño que se practican por esta Auditoría Superior del Estado atienden las metodologías señaladas en las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI, por sus siglas en inglés) 100, 300, 3000, 3910 y 3920, así como el Manual de Implementación de las ISSAI para las Auditorías de Desempeño, emitidas por la Organización Internacional de Instituciones de Fiscalización Superior (INTOSAI, por sus siglas en inglés). Destacando que, de manera particular, la presente evaluación retoma la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de INTOSAI.

I.2. Referentes técnicos

Al tratarse de un ejercicio de evaluación, el cual metodológicamente guarda ciertas diferencias con los procesos técnicos de auditoría, se tomó la decisión de adicionar al referente normativo clásico los conceptos y términos de referencia utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

Se aclara también 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), el cual está sustentado en estándares de desempeño (Cronin y Taylor, 1992). Cabe resaltar que, en este enfoque, la opinión del usuario es fundamental, bajo la idea de que el objetivo principal de cualquier servicio es alcanzar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la percepción del usuario sobre la calidad del servicio es crucial para su evaluación.

Asimismo, 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 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), esto por mencionar algunos de los instrumentos metodológicos referenciales, transversales a la práctica de auditoría, emitidos por instancias técnicas competentes.

I.3. Referentes de la planeación institucional

En cuanto a su justificación, el presente trabajo guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027 de la ASEG, ya que establece una vinculación con el impacto en la participación ciudadana, la confianza y la democracia (Código A2), mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las distintas etapas del ciclo de fiscalización. Además, se reconoce una asociación con la estrategia operativa de valor número siete y su línea de acción número diez, que dice textualmente: «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».

I.4. Antecedentes de la labor de fiscalización

La ASEG presentó su Programa General de Fiscalización 2024 (PGF), en el que se señalan los actos y sujetos de fiscalización comprometidos para el año en cuestión, incluyendo dentro de éstos las 46 evaluaciones al desempeño municipal ¿Cómo Andamos Guanajuato? Al respecto, se destaca la incorporación de la evaluación

específica al municipio de León, Gto. La enunciación de dicho acto, en el marco de la presentación del PGF 2024, se realizó ante el Congreso del Estado el pasado 22 de diciembre de 2023, mediante el oficio número ASEG-918-2023.

Posteriormente, el 05 de abril de 2024, la ASEG notificó a las autoridades del municipio de León, Gto., el inicio de la evaluación al desempeño municipal correspondiente al ejercicio fiscal 2023. Esta notificación se formalizó a través del oficio número ASEG/CPG_MLEO_23/119, emitido por la persona titular de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

Aunado a las comunicaciones anteriormente referidas, se menciona que, para llevar a cabo el proceso de fiscalización correspondiente a esta evaluación, se realizaron procedimientos técnicos de recolección de información, los cuales se describen a continuación:

Medio de recopilación de información	Número	Fecha
Requerimiento de información para la ejecución	AEED(DAD)/CPG_MLEO_23/148	17 de Abr de 2024
Respuesta al requerimiento de información para la ejecución	TML/0540/2024	25 de Abr de 2024
Solicitud de prórroga al requerimiento de información	NA	NA
Respuesta a solicitud de prórroga del requerimiento	NA	NA

Fuente: Elaborado por ASEG. (N/A) Nota indicativa de la no aplicabilidad de dicho proceso de comunicación.

Además, como parte de la fase de ejecución del proceso de fiscalización, la ASEG llevó a cabo una encuesta para medir la percepción ciudadana, realizada desde el 03 de abril hasta el 14 de junio de 2024. Dicha información es ampliamente detallada en el Capítulo III del presente informe, correspondiente a la metodología de la evaluación.

CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA ¿QUÉ EVALUAMOS?

Este capítulo tiene como objetivo exponer el marco conceptual de la política pública evaluada. Para el caso, nos hemos centrado en la calidad de los servicios públicos municipales en el estado de Guanajuato, por lo que se ofrece un análisis introductorio de los fundamentos teóricos y las realidades prácticas que configuran la estructura y gestión de estos servicios. Además, se incorporan los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para ofrecer una perspectiva estatal basada en datos recientes.

A través de esta información, las y los lectores podrán comprender mejor las complejidades y desafíos que conlleva la administración de los servicios públicos municipales y comparar estos datos con la evaluación realizada por la ciudadanía mediante ¿Cómo Andamos Guanajuato?

II.1. Los servicios públicos municipales

El Municipio Libre constituye la base fundamental de la división territorial del Estado y de su organización política y administrativa. De acuerdo con el principio de legalidad, la autoridad municipal sólo puede ejercer las facultades que la ley le concede. Es así como, por mandato constitucional, los gobiernos municipales de Guanajuato son los responsables de proporcionar los servicios públicos básicos a las y los habitantes de sus demarcaciones.

El servicio público es una institución jurídico-administrativa cuya titularidad corresponde al municipio y cuya finalidad es satisfacer de manera regular, continua y uniforme las necesidades públicas esenciales, básicas y/o fundamentales. Esta prestación se concreta a través de servicios individualizados, los cuales pueden ser suministrados directamente por el municipio o mediante concesión a particulares. A ese respecto, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (1985) reconoce que, por su naturaleza, el servicio público está sujeto a normas y principios de derecho público.

Por su parte, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2024) establece de manera general en su numeral 115, el génesis del municipio mediante una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, investidos de personalidad jurídica, teniendo facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia; es por ello que el municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, por lo que depende de estos la adecuada actualización de los instrumentos normativos correspondientes.

Ahora bien, de manera específica, el artículo 115 en su fracción III, la Constitución establece que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, entre otros, el de: a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y, h) Seguridad pública. Cabe señalar que estas atribuciones son ratificadas en la Constitución Local en su numeral 117, fracción III.

En el mismo sentido, el artículo 167 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato (2022)⁵, enumera los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento, entre ellos se encuentran: agua potable

⁵En septiembre del año 2024 se abroga la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato y entra en vigor la Ley para el Gobierno y administración de los Municipios del Estado de Guanajuato; sin embargo, por tratarse de un análisis realizado al ejercicio 2023, sigue enunciándose la Ley Orgánica por ser la disposición normativa que se encontró vigente durante la gestión del ejercicio fiscal en revisión.

y drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos, así como la función de seguridad pública.

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

Por lo anterior, se sobrentiende que los servicios públicos juegan un papel primordial dentro de las funciones que lleva a cabo el Ayuntamiento, ya que su adecuada prestación es un reflejo del buen desempeño de la administración, y de su satisfacción depende tanto la confianza como las expectativas sobre las capacidades del gobierno local por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

En el mismo sentido, es reiterado el argumento de que el municipio es el nivel de gobierno que, por posición, se encuentra más cercano a la ciudadanía con respecto al estado y la federación y, en consecuencia, se asume que conoce mejor las necesidades de sus habitantes. Sin embargo, pese a esta condición, es común encontrar problemas de calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos.

En este aspecto radica, de alguna forma, la importancia de que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato evalúe constantemente esta política pública desde una perspectiva de calidad, en la cual la voz de las y los usuarios sea el eje central y el principal insumo de la información.

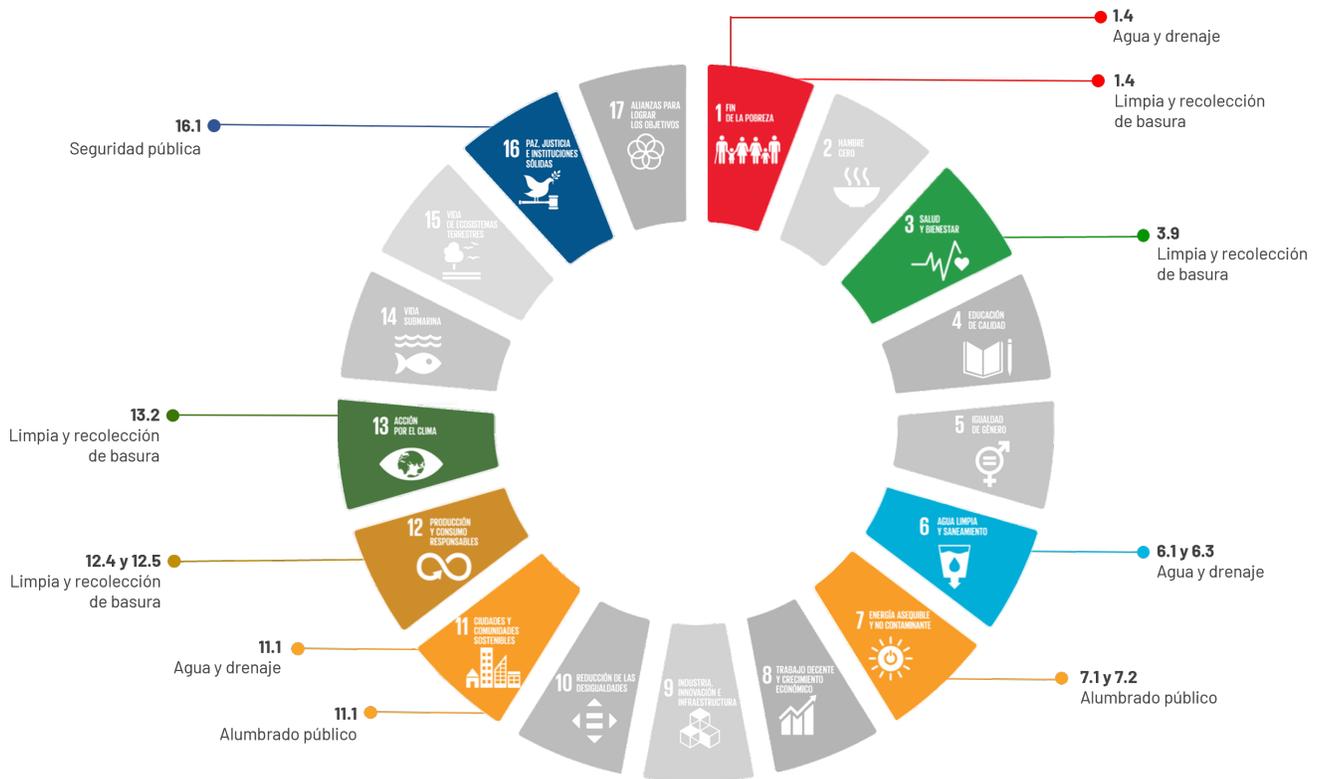
II.2. Los servicios públicos y su alineación con la Agenda 2030

Desde 2015, los 193 países miembros de la ONU, incluido México, acordaron la Agenda 2030, que establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas para promover el progreso económico, social y ambiental en la administración pública. Esto implicó que, tanto estados como municipios y otros actores sociales establecieran esfuerzos para colaborar en el cumplimiento de este compromiso.

Por lo anterior, es importante identificar cómo los servicios públicos evaluados en ¿Cómo Andamos Guanajuato? están relacionados con los objetivos y metas de la Agenda. Al respecto, se tiene que al menos 8 de los 17 ODS están relacionados con la prestación de servicios públicos de calidad, los cuales corresponden a los numerales siguientes:

- ODS 1. Fin de la pobreza;
- ODS 3. Salud y bienestar;
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento;
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante;
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles;
- ODS 12. Producción y consumo responsables;
- ODS 13. Acción por el clima; y
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

En cuanto a la vinculación entre las atribuciones municipales y las metas de los ODS, se considera que hay una relación con 11 metas específicas, las cuales están directamente relacionadas con los servicios municipales evaluados. El detalle de la asociación entre metas y objetivos se muestra a continuación:



En definitiva, aunque el desarrollo sostenible requiere el esfuerzo conjunto de todos los niveles de gobierno, el papel de los municipios es clave, ya que su cercanía con la ciudadanía permite un enfoque más directo a los desafíos locales en la implementación de la Agenda 2030.

II.3. El contexto estatal de los servicios públicos

Como se mencionó en los párrafos anteriores, la gestión de los 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, puesto que la provisión de estos servicios es un tema de preocupación constante para la ciudadanía, ya que afecta de manera directa su calidad de vida.

En este contexto, se ha constatado que, en promedio durante el año en revisión, 33 de los 46 municipios del estado de Guanajuato contaron con reglamentos aprobados por el H. Ayuntamiento que abarcan los siete servicios evaluados.

Ahora bien, para el caso de las normativas existentes y debidamente publicadas, se determinó que estas tenían una antigüedad promedio de 9.0 años⁶. Cabe destacar 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.

⁶Datos obtenidos de requerimientos de información realizados a los municipios por la ASEG en el 2024.

Para conocer una aproximación de los desafíos sobre la calidad de los servicios públicos en nuestra entidad, es necesario recurrir a los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, emitida por el INEGI.

Como punto de partida se reporta que el crecimiento demográfico que vio 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 72.0% reside en zonas urbanas y el 28.0% en rurales.

Ahora bien, respecto al servicio público básico de agua potable, la 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 otro 2.9% se abastece de pozos particulares.

Sobre la satisfacción de este servicio, en aquellos casos donde el agua es provista por la red pública, se reportaron resultados positivos (opciones de respuesta: muy satisfecho/a y satisfecho/a) por el 70.0% de las personas. Esto significa 19.3 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 50.7%.

En cuanto al suministro constante del servicio de agua, el INEGI reportó para el estado de Guanajuato un valor de 70.6%, mientras que la percepción sobre su pureza y claridad (color), fue del 82.0%.

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 y/o aguas negras. En consecuencia, 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 69.0% de la población de 18 años y más refirió que el servicio iluminó de manera adecuada su ciudad. Por otro lado, 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 ENCIG 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%.

Por su parte, sobre la función de seguridad pública, se destaca que sólo el 31.9% de la población mayor de 18 años refirió que ésta 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, se tiene que 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 está.

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, donde se reportaron cifras del 49.9% y 44.1%, respectivamente.

Del contexto anterior, se puede advertir 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. Cabe señalar que los datos de la ENCIG 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.

Así, en un esfuerzo por proporcionar una visión ampliada de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local, la ASEG realiza una encuesta que, a diferencia de la ENCIG, cubre la totalidad de los municipios del Estado.

II.4. Antecedentes de la calidad de los servicios en el municipio evaluado

El análisis de la gestión y regulación de los servicios públicos municipales se contextualiza en el municipio de León, Gto., que comprende una superficie de 1,221.6 km², lo que constituye el 4.0% del territorio del estado.

El municipio consta de 569 localidades y alberga a una población de 1,721,215 habitantes, distribuidos en 874,542 mujeres y 846,673 hombres, con un total de 440,662 viviendas habitadas. Esto de acuerdo con los datos del INEGI (2020).

Una vez expuesto el contexto geográfico y demográfico, se realizó el examen de los reglamentos vigentes que rigen el actuar de las dependencias administrativas responsables de la prestación de servicios públicos en el municipio. Este análisis, de tipo formal, se ha centrado en la evaluación de la disponibilidad (existencia), formalidad (aprobación) y la vigencia (actualización) de la normativa correspondiente. Los resultados se presentan en la tabla siguiente:

Servicio Público	Existencia del reglamento	Aprobado por el H. Ayuntamiento	Año de aprobación
Agua y drenaje	Sí	Sí	2023
Alumbrado público	No	NA	NA
Limpia y recolección	Sí	Sí	2023
Seguridad Pública	Sí	Sí	2022

Fuente: Elaborado por ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información. (N/A) Nota indicativa de la no aplicabilidad de dicho criterio.

En el marco de este análisis, también se realizó una revisión sobre las características normativas que debe atender la prestación del servicio público de recolección de basura. Primeramente, se indagó sobre la existencia específica de un sitio de disposición final. A saber, estos sitios son el lugar donde se realiza el depósito final de los residuos sólidos urbanos, de conformidad con las normativas ambientales. Sobre este asunto el municipio informó que sí cuenta con este tipo de infraestructura.

Es importante señalar que, los sitios de disposición final deben cumplir con ciertos criterios para minimizar el impacto ambiental, como la prevención de la contaminación del suelo y del agua, y la reducción de emisiones de gases. Al respecto, los criterios de cumplimiento se definen, principalmente, en la NOM-083-SEMARNAT-2003. Cabe mencionar que, la norma establece diferentes características de acuerdo con una categoría que existe para la distinción de los diversos tipos de sitios.

Derivado de lo anterior y considerando la respuesta realizada por el municipio ante el cuestionamiento sobre la existencia de un sitio de disposición final, se procedió a detallar la atención del cumplimiento de tres características operativas previstas en la citada norma. No se omite la mención de que, en el caso de los municipios que cuentan con más de un sitio de disposición, el análisis se realizó sólo a uno de éstos, el cual haya sido reconocido como el principal o su equivalente. El resultado de dicho análisis se resume en la tabla siguiente:

Características operativas del principal sitio de disposición final	¿Cumple la NOM?
¿La compactación de los residuos sólidos depositados alcanza la densidad establecida?	Sí
¿Los residuos son cubiertos en la forma especificada en la NOM-083-SEMARNAT-2003?	Sí
¿Existen las medidas de control para evitar el ingreso de residuos peligrosos?	Sí

Fuente: Elaborado por ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información. (N/A) Nota indicativa de la no aplicabilidad de dicho criterio.

Por otra parte, siguiendo con la exposición del estado que guarda la prestación de servicios en el municipio fiscalizado, se tiene que otra forma de conocer los antecedentes sobre su calidad es a partir de los resultados logrados en las dos evaluaciones anteriores realizadas por la ASEG. Estos ejercicios sirven como métrica para conocer la tendencia que se ha presentado en el periodo de referencia.

En ese contexto, se presenta la siguiente tabla que resume y compara las calificaciones obtenidas por el municipio de León, Gto., en las evaluaciones a los ejercicios fiscales 2021 y 2022, tal como se muestra a continuación:

Servicio evaluado	Calificación 2021	Calificación 2022	¿Cómo Andamos?
Agua Potable	8.2	8.2	=
Drenaje	8.1	7.9	↓
Alcantarillado	7.6	7.3	↓
Alumbrado	8.1	8.0	↓
Limpia	7.4	7.2	↓
Basura	8.5	8.3	↓
Seguridad	5.5	6.5	↑

Fuente: Elaborado por ASEG con base en los datos de la Encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? Para los años 2021 y 2022. Nota: Las flechas indican la tendencia de aumento o disminución en la calificación comparada con el año base.

Una vez presentados los resultados, tanto del contexto estatal de los servicios públicos como los antecedentes y tendencias de los ejercicios previos de ¿Cómo Andamos Guanajuato? Procedemos a explicar, en el siguiente apartado, la metodología implementada por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato en la presente anualidad.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA ¿CÓMO EVALUAMOS?

Desde el momento en que la ASEG decidió evaluar la calidad de los servicios públicos municipales en Guanajuato, fue fundamental adoptar un enfoque riguroso y objetivo que permitiera analizar de manera integral las diferentes dimensiones de la calidad en términos del desempeño municipal. En este capítulo se detallan los métodos y herramientas utilizados para recopilar, procesar y analizar los datos que sustentan esta evaluación.

Tal y como lo mencionamos en el primer capítulo del presente informe, la metodología aplicada atiende en primera instancia a la normativa vigente, y se fortalece a partir de una base de estándares técnicos e institucionales, asegurando con ello la fiabilidad de los resultados. A través de encuestas ciudadanas, indicadores clave (los índices) y análisis comparativos, buscamos ofrecer una visión clara y precisa del estado actual de los servicios públicos, facilitando así la toma de decisiones para su mejora continua.

III.1. Enfoque, alcance y objetivos de la evaluación

¿Cómo Andamos Guanajuato? Es una labor de fiscalización orientada a medir el desempeño. Respecto al tipo de evaluación, se trata de un modelo sumativo, ya que se centra en medir los resultados propiciados por la política pública una vez transcurrida su implementación, considerando como insumo principal la opinión de los usuarios finales (Cirera y Vélez, 2000). En este caso, se evalúa la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la presencia de una serie de atributos deseables en la interacción dada entre la comunidad y las autoridades de los gobiernos locales.

Es un trabajo que adopta un enfoque complementario a partir de que su modelo metodológico se ajusta específicamente a las necesidades y objetivos de la instancia evaluadora. Este enfoque promueve la mejora de la gestión pública y enriquece el análisis del desempeño municipal al integrar la evaluación de la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. En otras palabras, se visibiliza la importancia de evaluar la calidad como un elemento complementario al desempeño tradicional, comúnmente asociado a la eficiencia, eficacia y economía.

¿Cómo Andamos Guanajuato? También se caracteriza por tener un enfoque participativo. A saber, la evaluación participativa es un enfoque que incorpora la participación de las partes interesadas de una determinada política pública en el proceso de evaluación (Sette, 2022). De acuerdo con los referentes de este enfoque evaluativo, se reconoce que la participación puede llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso. En este sentido, se destaca que la ASEG incorpora la participación desde el diseño de la evaluación, donde intervienen tanto las organizaciones de la sociedad civil como el sector académico, representado habitualmente por la Universidad de Guanajuato (UG). Los alcances de la participación también pasan por la recolección de información y la socialización del estudio, en los cuales se involucra la ciudadanía de manera directa. En su conjunto, ambas características proporcionan información para la toma de decisiones relacionadas con el diseño, operación y resultados de los servicios públicos, proporcionando datos para una administración municipal efectiva.

Bajo ese contexto, el objetivo general de ¿Cómo Andamos Guanajuato? Es evaluar la calidad subjetiva 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, el fenómeno de la corrupción, el uso de recursos públicos, el sentido de orgullo y las principales preocupaciones públicas, mediante las percepciones, experiencias y preferencias de la ciudadanía, con el fin de valorar el desempeño municipal y ofrecer información relevante para la toma de decisiones.

Para el logro de lo anterior, se realiza un desdoblamiento operativo a partir de los siguientes cuatro objetivos específicos:

1. Analizar los datos sobre las percepciones ciudadanas relacionadas con la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local para identificar áreas de mejoras y proponer lecciones aprendidas.
2. Proveer a las autoridades información actualizada sobre el desempeño de los servicios públicos desde la percepción ciudadana.
3. Fomentar una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión municipal utilizando los resultados de la evaluación.
4. Establecer un mecanismo de retroalimentación continua que permita a las autoridades municipales implementar mejoras en los servicios públicos y su relación con la ciudadanía, en respuesta a las necesidades y expectativas ciudadanas.

Finalmente, en términos de temporalidad, se informa que el alcance de la revisión abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023 (también referido en las encuestas como los últimos doce meses).

III.2. Diseño de la encuesta

La encuesta aplicada por ¿Cómo Andamos Guanajuato? Evalúa la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. Con respecto a la calidad de los servicios públicos, esta se define como el grado en que los servicios y productos se ajustan a las expectativas y necesidades de la ciudadanía (Pareja et al., 2016). Por su parte, la gobernanza, en un sentido amplio se entiende como la forma en que se toman y se implementan las decisiones públicas, incluyendo aspectos de transparencia, participación y eficiencia (Kaufmann et al., 2009). En otras palabras, ésta busca que todas y todos trabajen juntos para lograr una mejor comunidad, por lo que se requiere de una ciudadanía activa y de un gobierno cercano que se comunique ágil y asertivamente; asimismo, la gobernanza implica amplios esfuerzos por la transparencia, de manera que se sepa cómo se usan los recursos y, con base en ello, se logren lazos de confianza entre la ciudadanía y el gobierno.

Para evaluar estos conceptos, se diseñó un cuestionario estructurado en tres secciones con un total de 62 preguntas. La primera sección consta de 6 preguntas para la obtención de datos sociodemográficos, representando el 9.7% del cuestionario. La segunda sección incluye 40 preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos, representando el 64.5%, que cubren los servicios de agua potable y drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia y recolección de basura, y seguridad pública. La tercera sección se compone de 16 preguntas relativas a la evaluación de la gobernanza local, representando el 25.8%, e incluye aspectos como la cercanía de la administración pública, la confianza en las autoridades, la corrupción y el uso de recursos públicos, el sentido de pertenencia (orgullo) y las principales preocupaciones de la ciudadanía.

Un aspecto técnico por comentar es que, para medir la satisfacción y la percepción de las personas encuestadas se utilizaron principalmente preguntas dicotómicas (sí y no) y cerradas con escala de Likert⁷, además de calificaciones del 1 al 10.

En el proceso de elaboración de la encuesta, la Auditoría Superior contó con la colaboración de profesoras y profesores investigadores de la Universidad de Guanajuato, tanto del Departamento de Estudios Políticos

⁷A saber, la escala de Likert es una herramienta utilizada en encuestas para medir las opiniones o actitudes de las personas sobre un tema específico. La escala de Likert presenta una serie de afirmaciones relacionadas con el tema de interés, en la cual los encuestados deben indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Algunas de sus principales ventajas son su facilidad para de entender y usar; así como su flexibilidad y adaptabilidad a diversos temas y contextos.

y de Gobierno del campus Guanajuato, como del Departamento de Estudios Sociales del campus León. Esta colaboración permitió que el diseño del instrumento fuera sometido a una validación de contenido mediante juicio experto a través de reuniones de trabajo con la red de especialistas, lo que fortaleció la garantía de su calidad y pertinencia. Cabe mencionar que el cuestionario también fue presentado ante un Observatorio Ciudadano en su calidad de representante de la Sociedad Civil Organizada, quienes emitieron comentarios y sugerencias para el fortalecimiento de su diseño.

Ahora bien, la confiabilidad interna del cuestionario fue evaluada utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach⁸, obteniendo puntuaciones satisfactorias. En los ítems que evalúan la calidad de los servicios públicos, se obtuvo un alfa de 0.86. En cuanto a los ítems relacionados con la gobernanza local, el coeficiente de alfa fue de 0.91. Estos resultados confirman que el cuestionario presenta una fiabilidad robusta en ambas dimensiones de análisis.

III.3. Marco muestral y recolección de datos

La unidad de análisis seleccionada para la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato? corresponde a las y los residentes habituales de los 46 municipios del estado de Guanajuato.

De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la población total del estado ascendía a 6,166,934 habitantes; no obstante, para los propósitos de la evaluación, la población objetivo se definió como los 4,188,942 individuos mayores de edad (18 años o más) que residen en los 46 municipios de Guanajuato.

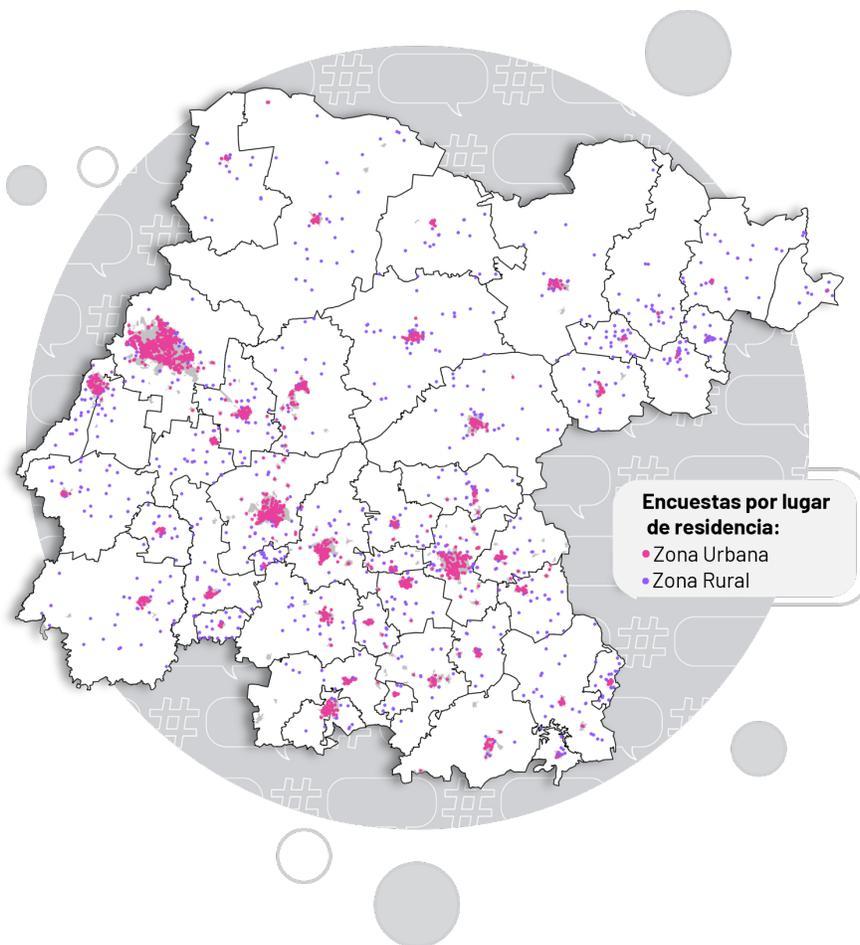
El diseño muestral adoptado en esta evaluación combina un enfoque de muestreo estratificado con uno por cuotas. Este diseño fue elegido para garantizar una representación adecuada y proporcional de la población objetivo de cada uno de los municipios de Guanajuato.

El muestreo estratificado se basó en la distribución poblacional de cada municipio, definiendo los estratos proporcionalmente al tamaño de la población adulta. Así, los municipios con mayor población aportaron un mayor número de encuestas, mientras que los municipios menos poblados contribuyeron con un número menor de encuestas, ajustado a su peso demográfico. Cabe señalar que, para estos casos se aseguró una muestra mínima de 60 encuestas por municipio.

El tamaño de la muestra, que fue calculado para obtener un margen de error del $\pm 2.0\%$ y un nivel de confianza del 97.0%, resultó en 4,551 cuestionarios distribuidos proporcionalmente entre los 46 municipios de Guanajuato.

Para facilitar la identificación geográfica de las respuestas obtenidas en la presente edición, 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. A continuación, se presenta un mapa que ilustra la distribución geográfica de las encuestas aplicadas en el estado de Guanajuato, donde los puntos en el mapa representan las ubicaciones derivadas de los datos proporcionados por las y los encuestados:

⁸A saber, el coeficiente de alfa de Cronbach es una medida utilizada para evaluar la fiabilidad o consistencia interna de un conjunto de preguntas en un cuestionario. Básicamente, nos dice qué tan bien las preguntas de una prueba están midiendo el mismo concepto. Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna. Nuestro cuestionario se considera fiable y consistente en sus dos grandes apartados, debido a que estima un coeficiente de 0.86 para el apartado de calidad y de 0.91 para el de gobernanza. Esto porque ambas cifras son cercanas al 1.



Fuente: Elaborado por ASEG con base en los datos de las encuestas aplicadas en 2024.

En términos de organización de la muestra, los municipios se dividieron en tres grupos⁹ según el número de encuestas aplicadas. El primer grupo, que comprende los cinco municipios del corredor industrial¹⁰ con mayor concentración poblacional, incluyó entre 114 y 958 encuestas por municipio. El segundo grupo, se compone de 36 municipios, donde se aplicaron entre 61 y 110 encuestas por cada uno. Finalmente, en el tercer grupo, que abarca los 5 casos restantes, se aseguró una muestra mínima de 60 encuestas por municipio¹¹. La siguiente tabla presenta la distribución de las encuestas en los diferentes grupos poblacionales.

⁹Tal como se precisó, el Grupo 1 está integrado por los cinco municipios del corredor industrial. Por su parte el Grupo 2 lo conforman los municipios de Guanajuato, San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo, Pénjamo, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, San Felipe, Apaseo el Grande, Acámbaro, Salvatierra, Abasolo, Uriangato, Moroleón, Jerécuaro, Manuel Doblado, Jaral del Progreso, Tarimoro, Cuerámbaro, Huanímaro, Victoria, Pueblo Nuevo, Tarandacua, Coroneo, Santiago Maravatío, Santa Catarina, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas, Comonfort, Yuriria, Romita, Apaseo el Alto, San Diego de la Unión, Ocampo, Xichú y Atarjea; mientras que el Grupo 3 se integra de los cinco municipios restantes: San José de Iturbide, Purísima del Rincón, Villagrán, Doctor Mora y Tierra Blanca.

¹⁰Los municipios del corredor industrial referidos en este estudio son León, Silao, Irapuato, Celaya y Salamanca.

¹¹El número mínimo de 60 unidades se decidió debido a que el Teorema del Límite Central para poblaciones normales señala que una muestra tenderá a presentar un comportamiento a una población normal a partir de 30/50 unidades muestrales, por lo que se consideró tomar un rango ligeramente superior.

Grupo	Municipios	Rango de aplicación	Encuestas aplicadas	Porcentaje
Grupo 1	5	Entre 114 y 958	1,843	40.5%
Grupo 2	36	Entre 61 y 110	2,408	52.9%
Grupo 3	5	Mínimo 60	300	6.6%
Suma	46		4,551	100.0%

Fuente: Elaborado por ASEG.

Una vez definidos los estratos por tamaño de población, se aplicó un muestreo por cuotas dentro de cada estrato. Este método se utilizó para asegurar que la muestra reflejara las principales características demográficas de la población, particularmente en términos de edad y género. Debido a lo anterior, las cuotas se establecieron para tres grupos etarios: jóvenes (18 a 29 años), adultos (30 a 59 años) y adultos mayores (60 años en adelante), considerando además la proporcionalidad entre hombres y mujeres dentro de cada grupo.

Es importante destacar que el muestreo estratificado, al reducir la varianza intra-estrato, y el muestreo por cuotas, al asegurar la representatividad demográfica, en conjunto optimizan la eficiencia del diseño muestral, proporcionando datos robustos que reflejen de manera precisa la diversidad de percepciones dentro de la población estudiada (Kish, 1965).

El proceso de recolección de datos en campo se llevó a cabo entre el 03 de abril y el 14 de junio de 2024. 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. Cabe mencionar que, para minimizar posibles sesgos contextuales asociados a la selección de la muestra, se evitó la aplicación de cuestionarios en zonas aledañas a ciertos espacios públicos, tales como centros médicos, hospitales, escuelas y oficinas municipales, por mencionar algunas. Finalmente se indica que, el tiempo promedio que resultó de la aplicación de cada encuesta fue de 10.6 minutos.

III.4. Datos demográficos de la población encuestada

En el presente apartado se informa una descripción sociodemográfica de las personas que participaron en la encuesta del año 2024, con el fin de proporcionar una visión general del perfil de las y los participantes que amablemente nos regalaron su valioso tiempo. Reiteramos nuestro agradecimiento a todas y cada una de las 4,551 personas que colaboraron con la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, ya que sin su ayuda no sería posible generar el presente informe.

Para efectos de orden, los datos aquí descritos se desglosan a partir de cuatro categorías: género, rango de edad, zona de residencia y nivel educativo, tal como se presenta a continuación:

Respecto al género, la participación se dio en márgenes del 47.2% de hombres y 52.8% de mujeres.

En lo que hace al rango de edad, se decidió realizar una segregación a partir de tres grupos etarios, comenzando por la población joven, quienes están representados por las personas entre 18 y 29 años de edad. Este grupo significó el 30.0% de las personas encuestadas. A estos le sigue la población adulta, conformada por quienes reportaron tener entre 30 y 59 años. Dicho grupo registró una participación equiparable al 52.5% de las personas encuestadas. Finalmente, se tiene a las personas adultas mayores, es decir, las personas de 60 años y más, cuya participación alcanzó una proporción del 17.5% de las personas encuestadas.

#SabíasQue

Al comparar los datos sociodemográficos de las personas encuestadas, como la edad y el género con los parámetros reales de la población del Estado, se observa que la muestra refleja fielmente la composición de la población objetivo de ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Sobre la zona de residencia, la encuesta planteó como opciones de respuesta la posibilidad de elegir entre cuatro categorías: 1) Centro, 2) Cerca del centro, 3) Fuera del centro, y 4) Comunidad (zona rural). Al respecto, las frecuencias de dichas respuestas se presentaron de la siguiente manera: La primera opción representó un 18.2%; la segunda un 24.6%; la tercera se dio en frecuencia del 35.0%. Cabe mencionar que estas tres alternativas se consideran como zonas urbanas; por el contrario, la cuarta opción, relativa a la zona rural, se respondió en una proporción del 21.9%.

Por último, sobre el grado de escolaridad de las y los participantes, los datos de la encuesta reportaron las frecuencias siguientes: 15.8% indicó tener Primaria; 35.6% Secundaria; 26.0% Preparatoria, bachillerato o equivalente; 11.9% Licenciatura o ingeniería; mientras que sólo el 0.9% indicó tener estudios a nivel de Posgrado. Contrario a lo anterior, el 9.5% mencionó tener primaria trunca o ningún tipo de estudios, mientras que el 0.3% reveló no saber o prefirió no responder.

#ContamosContigo

Dedicamos este espacio para expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que participaron en la encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? en su versión 2024.

En la ASEG valoramos profundamente cada conversación, así como la paciencia y el tiempo que nos brindaron, entendiendo que es su recurso más preciado. Nuestro compromiso es fomentar la implementación de los cambios necesarios para mejorar la calidad de los servicios públicos y sensibilizar a las autoridades municipales para que fortalezcan sus prácticas gubernamentales.

Es un honor para nosotros, como entidad de fiscalización, servir como el espacio de participación más constante y de mayor alcance para hacer valer la voz de la ciudadanía. Estamos convencidos de que, con el apoyo continuo de la ciudadanía, la sociedad civil y la academia, cada año haremos de Guanajuato un lugar mejor para todos y todas.

#SomosASEG

CAPÍTULO IV: RESULTADOS ¿CÓMO ANDAMOS?

El objetivo general y los objetivos específicos de esta evaluación se desarrollaron a partir de 10 resultados, los cuales se abordan detalladamente en el presente apartado capitular. Los resultados se ordenan y agrupan en función de la dimensión de desempeño analizada y sus alcances temáticos correspondientes.

IV.1. Procedimientos de evaluación

En los siguientes 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 2023, y algunos de ellos se comparan con los datos obtenidos de los ejercicios fiscales 2021 y 2022. Además, se desarrollaron dos índices compuestos: el primero mide la percepción de la calidad de los servicios públicos, y el segundo, la percepción de la gobernanza local.

Para efectos de la tercera evaluación de ¿Cómo Andamos Guanajuato?, la enunciación de los resultados es la siguiente:

¿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
5. Así andamos en la calidad de la recolección de basura
6. Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública
7. Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales

¿Cómo andamos en la calidad de la gobernanza local?

8. Así andamos en la gobernanza local
9. Así andamos con las preocupaciones ciudadanas
10. Índice de la Calidad Percibida en la Gobernanza Local

IV.2. ¿Cómo andamos en la calidad de los servicios públicos?

Resultado número 1.

Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje.

El acceso al agua potable de calidad y a un sistema de drenaje eficiente son derechos fundamentales¹² para la salud pública y la protección de nuestros ecosistemas. En respuesta a estas necesidades, las reformas y las políticas actuales buscan garantizar que toda persona tenga derecho al agua para consumo personal y doméstico, al mismo tiempo que se establecen regulaciones para la prevención y control de la contaminación de las aguas que se descargan en los sistemas de drenaje sanitario¹³.

En el ámbito municipal, los Organismos Operadores de Agua tienen la responsabilidad de proveer agua potable¹⁴, lo que incluye asegurar su disponibilidad continua hasta garantizar su potabilidad. El INAFED (2022) y la ENCIG (2023) subrayan la importancia de la calidad y constancia del suministro. Esta gestión debe apoyarse en la innovación tecnológica y en estrategias de financiamiento sostenible que permitan asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua (Consejo Consultivo del Agua, 2024).

Además, los municipios enfrentan el desafío de gestionar el desalojo de las aguas servidas o aguas residuales. Esto requiere la construcción de un sistema de drenaje sanitario que manejen de manera eficiente y segura el transporte de las aguas residuales hasta lugares adecuados para su tratamiento (CONAGUA, 2019), protegiendo así la salud y los ecosistemas vinculados al ciclo del agua (INAFED, 2022).

La atención a estos detalles técnicos se recomienda complementarse con la evaluación subjetiva sobre la calidad del agua potable¹⁵ y drenaje, para que los gobiernos municipales cuenten con las herramientas necesarias para garantizar que se cumplen con las expectativas ciudadanas y con los estándares normativos. En este sentido, *¿Cómo Andamos Guanajuato?* se presenta como una herramienta para la toma de decisiones locales, presentando en el resultado 1 las opiniones sobre el acceso y la disposición tanto del agua potable como del drenaje.

La calidad del agua potable y del sistema de drenaje sanitario debe seguir siendo una prioridad para los municipios en cuanto a la salud y bienestar de sus habitantes. A través de una gobernanza del agua¹⁶, que implica una gestión adecuada y la implementación de políticas basadas en datos, los municipios pueden garantizar la continuidad y mejora de estos servicios públicos (Jiménez et al., 2020; OCDE, 2015). En este contexto, basar esta gestión en los datos obtenidos de encuestas ciudadanas permite desarrollar acciones más focalizadas en reducir las brechas en el acceso. Este compromiso con la calidad del agua cumple con un derecho constitucional y, además, representa una inversión en nuestro futuro colectivo, asegurando un ambiente más saludable y sostenible para todas y todos.

Este apartado explora el estado actual de estos servicios, destacando tanto logros como desafíos en su provisión a nivel municipal. Los resultados se muestran a continuación:

¹²Para más detalles, consulta el artículo 4 y 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 1 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

¹³Véase el artículo 8 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

¹⁴Véase el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 47 de la Ley de Aguas Nacionales.

¹⁵Véase el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 47 de la Ley de Aguas Nacionales.

¹⁶La gobernanza del agua, según la OCDE, se basa en 12 principios: asignar roles y responsabilidades claras para la formulación y ejecución de políticas hídricas, gestionar el agua a escalas apropiadas, adecuar la capacitación de las autoridades, implementar marcos regulatorios sólidos, promover prácticas innovadoras, garantizar la integridad y transparencia, involucrar a las partes interesadas, y realizar un monitoreo y evaluación regular de las políticas. Estos principios buscan mejorar la gestión y sostenibilidad de los recursos hídricos (OCDE, 2015).

La cobertura del servicio de agua potable no solo demuestra su disponibilidad física, sino también su fiabilidad, evidenciando la capacidad de proporcionar el servicio de manera uniforme y segura a la población.

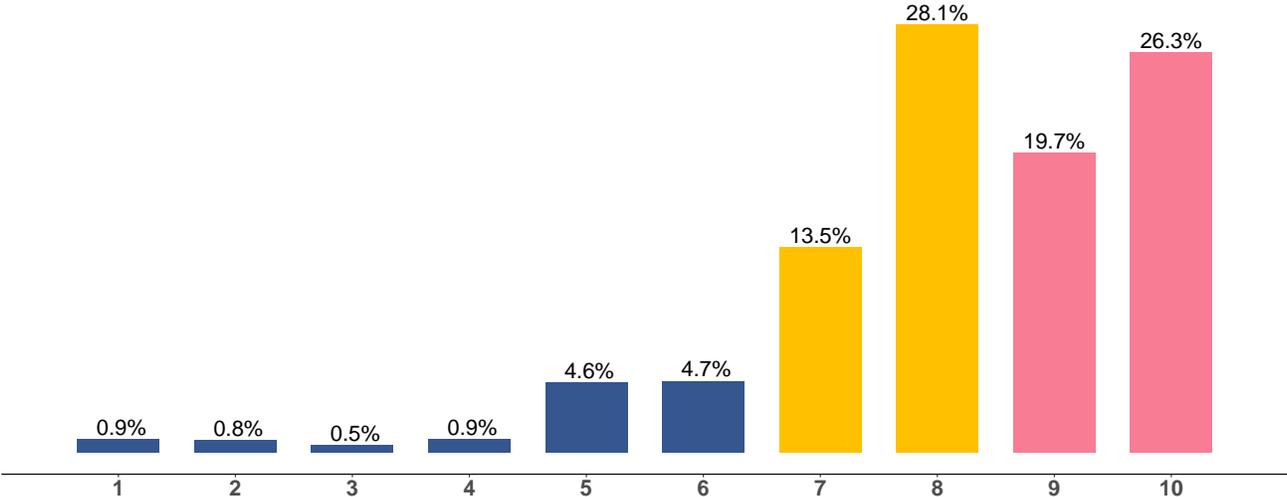
Para profundizar en la accesibilidad y consistencia del servicio de agua potable, se planteó la siguiente pregunta: **¿Cuenta con servicio de agua potable en su domicilio?** En atención a esto, el 95.6% de las y los encuestados afirmó contar con este servicio.

La fiabilidad del servicio de agua potable puede complementarse a partir de la medición de las características directamente perceptibles por la población usuaria, tal como el sabor, el color y el olor. Para evaluar esta condición, se preguntó: **¿Cómo considera la calidad del agua que recibe en su domicilio en cuanto a sabor, color y olor?** Los resultados de la encuesta revelan que un 54.9% calificó el sabor del agua como bueno; el 75.2% afirmó que el color del agua era bueno, y el 73.0% consideró que el olor era bueno.

De forma general, un 46.4% reconoció que el agua que reciben en su domicilio posee una **calidad integral** (total), siendo consistentemente buena en sabor, color y olor.

Tras evaluar las variables anteriores, se exploró la satisfacción general con la gestión del servicio de agua potable. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?**, considerando un rango del 1 al 10. Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio en cuestión fue de 8.2. Las calificaciones obtenidas se desglosan de la siguiente manera¹⁷:

¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?



Las evaluaciones periódicas del informe *¿Cómo Andamos Guanajuato?* proporcionan datos que permiten tanto a los municipios como a las y los ciudadanos monitorear la calidad del servicio público de agua potable a lo largo del tiempo. En ese sentido, presentamos a continuación los datos comparables sobre la calificación promedio del servicio de agua potable de 2021, 2022 y 2023, detallando los resultados para cada uno de los 46 municipios:

¹⁷Las cifras relativas a la frecuencia con que se emitieron las calificaciones de los servicios públicos pueden presentar variaciones en los decimales debido al redondeo, especialmente al compararlas con las tablas que resumen la calificación promedio (identificadas por la etiqueta #AsiAndamos). Al respecto, se informa que estas variaciones son inmatrimales o poco significativas y no alteran la interpretación general de los resultados. Cabe señalar que estas diferencias también se deben al uso de diversos programas estadísticos, como RStudio y Excel, empleados para el análisis y visualización de los datos. La presente nota tiene alcance para los resultados enumerados del 1 al 7 del presente informe.

#AsíAndamos en la calidad del agua potable

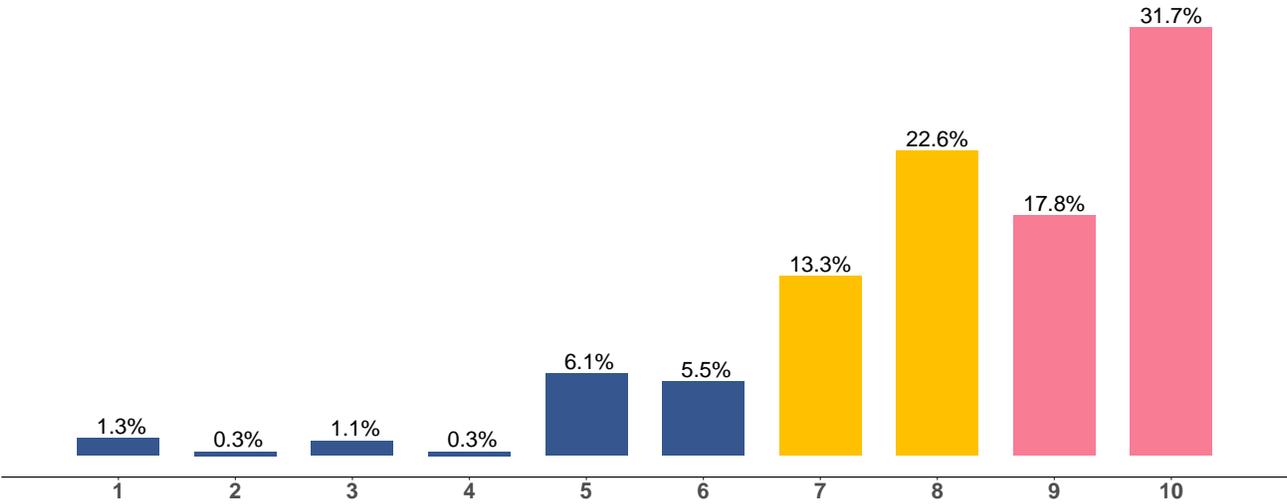
Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	7.7	8.0	8.0	0.0	=
Acámbaro	8.3	8.3	8.1	-0.2	↓
Apaseo el Alto	8.3	6.9	7.7	0.8	↑
Apaseo el Grande	7.9	6.6	8.2	1.6	↑
Atarjea	9.3	8.0	8.3	0.3	↑
Celaya	8.3	7.8	8.2	0.4	↑
Comonfort	7.7	7.4	7.4	0.0	=
Coroneo	8.2	8.6	8.3	-0.3	↓
Cortazar	8.3	5.8	7.8	2.0	↑
Cuerámara	7.9	7.8	8.4	0.6	↑
Doctor Mora	7.7	8.2	8.0	-0.2	↓
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.4	8.1	8.3	0.2	↑
Guanajuato	8.4	7.7	8.0	0.3	↑
Huanímaro	7.6	7.6	8.1	0.5	↑
Irapuato	7.9	8.4	8.3	-0.1	↓
Jaral del Progreso	7.7	7.2	7.0	-0.2	↓
Jerécuaro	8.0	7.9	8.1	0.2	↑
León	8.2	8.2	8.2	0.0	=
Manuel Doblado	8.6	8.4	8.5	0.1	↑
Moroleón	8.9	8.4	8.5	0.1	↑
Ocampo	7.9	7.3	7.7	0.4	↑
Pénjamo	8.4	8.0	7.8	-0.2	↓
Pueblo Nuevo	8.3	8.2	8.0	-0.2	↓
Purísima del Rincón	8.7	8.4	8.5	0.1	↑
Romita	8.3	8.1	8.2	0.1	↑
Salamanca	8.2	8.1	8.4	0.3	↑
Salvatierra	7.8	7.4	7.9	0.5	↑
San Diego de la Unión	7.8	7.3	8.0	0.7	↑
San Felipe	9.3	7.9	8.2	0.3	↑
San Francisco del Rincón	8.4	8.4	8.6	0.2	↑
San José de Iturbide	7.6	7.9	7.6	-0.3	↓
San Luis de la Paz	6.9	7.7	7.3	-0.4	↓
San Miguel de Allende	8.4	8.2	8.6	0.4	↑
Santa Catarina	8.6	8.7	8.3	-0.4	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.0	6.9	8.4	1.5	↑
Santiago Maravatío	7.9	6.9	7.7	0.8	↑
Silao de la Victoria	8.2	7.9	8.3	0.4	↑
Tarandacua	8.6	8.3	7.6	-0.7	↓
Tarímoro	7.9	8.4	7.8	-0.6	↓
Tierra Blanca	7.9	8.0	7.3	-0.7	↓
Uriangato	8.5	8.2	8.3	0.1	↑
Valle de Santiago	8.2	8.0	7.5	-0.5	↓
Victoria	8.5	7.7	7.4	-0.3	↓
Villagrán	7.6	7.5	7.8	0.3	↑
Xichú	6.6	7.4	7.3	-0.1	↓
Yuriria	9.1	8.5	8.4	-0.1	↓
Promedio estatal	8.2	7.8	8.0	0.2	↑

En el mismo sentido, se valoró la accesibilidad del servicio de drenaje, para lo cual se planteó la siguiente pregunta: **¿Cuenta con servicio de drenaje en su domicilio?** En atención a esto, el 94.8% de las y los encuestados afirmó contar con este servicio.

Finalmente, se exploró también la satisfacción general con la gestión de este servicio. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en su municipio?**, considerando un rango del 1 al 10.

Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio en cuestión fue de 8.2. Las calificaciones obtenidas se desglosan de la siguiente manera:

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



Las evaluaciones periódicas del informe *¿Cómo Andamos Guanajuato?* proporcionan datos que permiten tanto a los municipios como a la ciudadanía monitorear la calidad de los servicios públicos a lo largo de diversos momentos, en este caso en lo relativo al drenaje. Bajo ese precepto, a continuación, se presentan los datos sobre la calificación promedio del servicio evaluado para los años 2021, 2022 y 2023, detallando los resultados para cada uno de los 46 municipios:

#AsíAndamos en la calidad del drenaje

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	8.1	8.3	8.6	0.3	↑
Acámbaro	8.2	8.0	8.0	0.0	=
Apaseo el Alto	7.5	7.3	7.9	0.6	↑
Apaseo el Grande	7.5	6.3	8.1	1.8	↑
Atarjea	8.0	7.4	8.3	0.9	↑
Celaya	7.9	7.0	7.9	0.9	↑
Comonfort	8.3	7.0	7.7	0.7	↑
Coroneo	8.5	8.9	8.3	-0.6	↓
Cortazar	7.8	5.6	7.8	2.2	↑
Cuerámara	7.6	8.2	8.2	0.0	=
Doctor Mora	8.1	8.6	8.3	-0.3	↓
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.3	7.5	8.3	0.8	↑
Guanajuato	8.0	7.6	8.1	0.5	↑
Huanímara	7.9	7.5	8.2	0.7	↑
Irapuato	7.4	8.3	7.9	-0.4	↓
Jaral del Progreso	6.9	7.0	7.8	0.8	↑
Jerécuaro	8.4	7.5	7.7	0.2	↑
León	8.1	7.9	8.2	0.3	↑
Manuel Doblado	8.2	8.1	8.2	0.1	↑
Moroleón	8.7	8.5	8.8	0.3	↑
Ocampo	8.3	8.2	8.5	0.3	↑
Pénjamo	8.6	8.0	8.4	0.4	↑
Pueblo Nuevo	8.8	7.8	8.7	0.9	↑
Purísima del Rincón	8.2	8.0	8.6	0.6	↑
Romita	8.1	8.0	8.6	0.6	↑
Salamanca	7.4	7.3	8.3	1.0	↑
Salvatierra	7.8	6.4	8.5	2.1	↑
San Diego de la Unión	8.4	7.2	8.5	1.3	↑
San Felipe	8.5	8.1	8.0	-0.1	↓
San Francisco del Rincón	8.3	8.0	8.3	0.3	↑
San José de Iturbide	8.1	8.3	7.7	-0.6	↓
San Luis de la Paz	7.8	8.6	8.1	-0.5	↓
San Miguel de Allende	8.5	7.4	8.9	1.5	↑
Santa Catarina	8.6	9.0	8.5	-0.5	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	6.7	7.7	1.0	↑
Santiago Maravatío	8.0	8.1	8.6	0.5	↑
Silao de la Victoria	7.8	7.8	8.1	0.3	↑
Tarandacuao	9.2	8.8	8.7	-0.1	↓
Tarímoro	7.9	8.3	8.1	-0.2	↓
Tierra Blanca	8.5	8.2	7.4	-0.8	↓
Uriangato	8.9	8.1	8.5	0.4	↑
Valle de Santiago	7.3	8.1	8.2	0.1	↑
Victoria	8.3	7.9	7.8	-0.1	↓
Villagrán	7.2	6.8	7.8	1.0	↑
Xichú	7.9	8.1	7.8	-0.3	↓
Yuriria	8.6	8.5	8.6	0.1	↑
Promedio estatal	8.1	7.8	8.2	0.4	↑

Resultado número 2.

Así andamos en la calidad del alcantarillado.

La gestión del servicio de alcantarillado pluvial es una responsabilidad municipal¹⁸ que impacta directamente en la calidad de vida y el desarrollo de la comunidad. Esto se debe a que un sistema de calidad, bien mantenido, previene las inundaciones que pueden causar daños a la propiedad, disminuir la accesibilidad y la seguridad, y aumentar el riesgo de enfermedades transmitidas por el agua. En este sentido, al garantizar que las aguas pluviales sean adecuadamente recolectadas y canalizadas, los municipios protegen tanto la infraestructura como el bienestar de sus habitantes (CONAGUA, 2019; Comisión Estatal del Agua de Guanajuato, 2021; INAFED, 2022).

Es importante que los organismos operadores del servicio de alcantarillado conozcan las características de la hidrología urbana, incluyendo como varían las precipitaciones en diferentes tiempos y lugares. A medida que las ciudades crecen, la manera en que el agua se mueve y se acumula también cambia, por lo que se necesitan datos a largo plazo para mejorar los sistemas que manejan esta agua. Además, debido a los cambios en el clima y el uso del suelo, es necesario desarrollar modelos hidrológicos capaces de ajustarse a estas nuevas condiciones (Rentachintala et al., 2022).

Para mejorar la infraestructura existente y garantizar la calidad de los sistemas de alcantarillado pluvial, se han establecido varios parámetros. Estos buscan proteger la infraestructura y mejorar las condiciones de vida de las y los ciudadanos¹⁹, e incluyen la eficacia del drenaje, el control de inundaciones, volumen de escurrimiento, entre otros (Department of Energy and Water Supply, 2013; CONAGUA, 2019).

A su vez, el Guidelines on Municipal Wastewater Management (2004), proporciona directrices para abordar los problemas generados por sistemas de alcantarillado no adecuados, a través de factores que incluyen compromiso político, la selección adecuada de tecnología, entre otros. Es una guía que los municipios pueden utilizar para planificar y diseñar sistemas de alcantarillado apropiados y ambientalmente racionales.

Sin embargo, es oportuno complementar los detalles técnicos mencionados con un monitoreo que evalúe la percepción de la calidad del alcantarillado pluvial en los municipios. Esto se justifica con investigaciones recientes que señalan que los sistemas pluviales urbanos deben diseñarse y adaptarse basándose tanto en datos técnicos como en la percepción del usuario (Mishra et al., 2020). En este sentido, el resultado 2 refleja la evaluación ciudadana respecto al acceso, disponibilidad y satisfacción del servicio.

Este apartado explora el estado actual del servicio de alcantarillado pluvial, destacando tanto logros como desafíos en su provisión a nivel municipal. Los resultados se muestran a continuación:

¹⁸Para más detalles, consulta el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y el artículo 47 de la Ley de Aguas Nacionales. Sin embargo, la prestación del servicio de drenaje y alcantarillado puede estar a cargo de organismos de la administración pública, de personas físicas o morales, o incluso de organizaciones sociales o comunitarias (INAFED, 2022).

¹⁹Estos parámetros buscan evitar inundaciones y encharcamientos que afecten la salud pública, proteger vías de comunicación y asegurar la seguridad del tránsito. También buscan captar el volumen de agua de diseño sin dañar los ecosistemas o cuerpos receptores. Finalmente, procuran que los costos sean asequibles y sostenibles para los organismos operadores (CONAGUA, 2019).

Para profundizar en la accesibilidad y consistencia del servicio de alcantarillado, se planteó la siguiente pregunta: **¿En su colonia cuenta con servicio de alcantarillado?** En respuesta a esto, el 91.8% de las y los encuestados afirmó contar con este servicio.

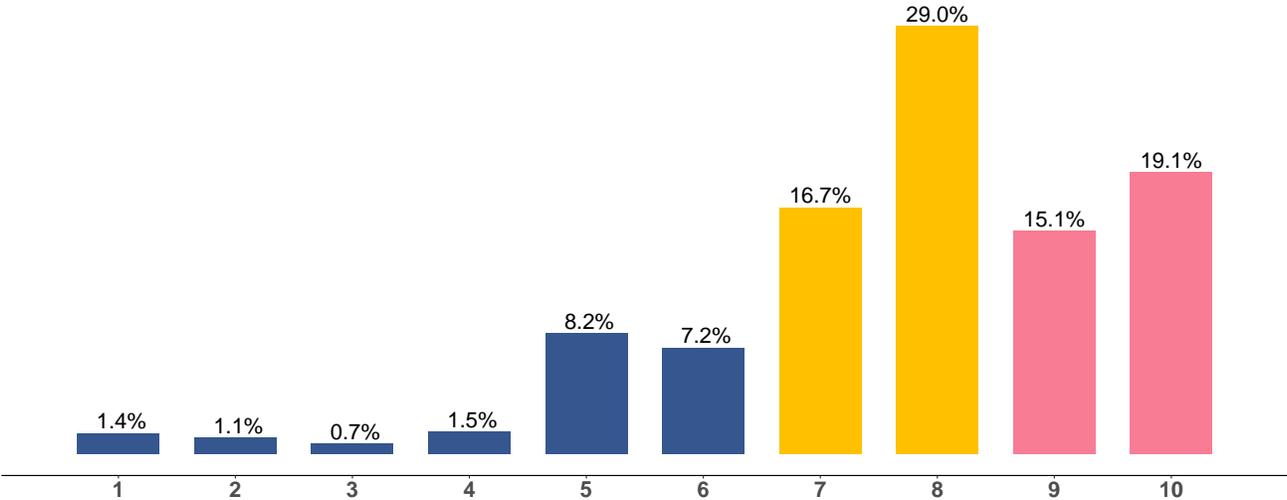
A su vez, para evaluar la fiabilidad del servicio de alcantarillado en términos de su correcta ejecución, se invitó a las personas encuestadas a reportar la frecuencia de ciertos problemas, mediante la pregunta: **¿Qué tan común es que el alcantarillado presente las siguientes situaciones: malos olores, obstrucciones de basura, alcantarillas en malas condiciones e inundaciones?**

A continuación, se presentan los detalles de estos hallazgos, incluyendo la incidencia acumulada de las categorías que advierten, de alguna forma, fallas constantes en el servicio (siempre y algunas veces):

- Recurrencia de malos olores, con el 60.1%;
- Recurrencia de obstrucciones de basura, con el 55.9%;
- Recurrencia de alcantarillas en malas condiciones (dañadas, sin tapa, etc.), con el 31.6%;
- Recurrencia de inundaciones, con el 32.2%.

Tras evaluar las variables anteriores, se exploró la satisfacción general con la gestión del servicio en comento. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en su municipio?**, considerando un rango del 1 al 10. Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio en cuestión fue de 7.7. Los valores y frecuencias de las calificaciones obtenidas se desglosan a continuación:

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



Tal como se ha precisado con antelación, el ejercicio constante de evaluaciones realizadas por la ASEG proporciona datos que permiten monitorear la calidad de los servicios públicos a lo largo del tiempo. En ese sentido, presentamos a continuación los datos de la calificación promedio del servicio de alcantarillado para los años 2021 a 2023, detallando los resultados obtenidos para la totalidad de los municipios:

#AsíAndamos en la calidad del alcantarillado

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	8.3	7.3	7.7	0.4	↑
Acámbaro	7.2	7.5	7.7	0.2	↑
Apaseo el Alto	7.8	7.0	8.2	1.2	↑
Apaseo el Grande	7.6	6.3	7.9	1.6	↑
Atarjea	7.6	3.2	8.1	4.9	↑
Celaya	7.1	5.9	7.5	1.6	↑
Comonfort	7.2	6.6	7.4	0.8	↑
Coroneo	8.6	6.2	8.2	2.0	↑
Cortazar	7.4	5.8	7.5	1.7	↑
Cuerámara	7.4	6.9	8.3	1.4	↑
Doctor Mora	8.2	7.7	8.3	0.6	↑
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.2	7.4	8.1	0.7	↑
Guanajuato	7.6	6.9	7.8	0.9	↑
Huanímara	7.9	7.5	8.1	0.6	↑
Irapuato	7.0	7.1	7.4	0.3	↑
Jaral del Progreso	6.2	6.6	7.1	0.5	↑
Jerécuaro	7.9	5.8	7.8	2.0	↑
León	7.6	7.3	7.7	0.4	↑
Manuel Doblado	7.5	7.4	7.9	0.5	↑
Moroleón	8.4	7.8	8.3	0.5	↑
Ocampo	8.4	8.0	8.3	0.3	↑
Pénjamo	8.6	7.0	8.1	1.1	↑
Pueblo Nuevo	8.2	7.0	8.3	1.3	↑
Purísima del Rincón	7.3	7.8	8.1	0.3	↑
Romita	7.2	7.3	8.0	0.7	↑
Salamanca	6.8	6.9	7.5	0.6	↑
Salvatierra	8.1	6.6	7.9	1.3	↑
San Diego de la Unión	7.9	6.0	7.9	1.9	↑
San Felipe	8.1	7.3	7.9	0.6	↑
San Francisco del Rincón	7.6	7.5	8.1	0.6	↑
San José de Iturbide	7.1	5.1	7.6	2.5	↑
San Luis de la Paz	7.7	7.8	8.1	0.3	↑
San Miguel de Allende	8.0	7.6	8.3	0.7	↑
Santa Catarina	7.9	4.7	8.1	3.4	↑
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.2	6.4	8.0	1.6	↑
Santiago Maravatío	7.5	7.6	8.7	1.1	↑
Silao de la Victoria	7.8	6.9	7.4	0.5	↑
Tarandacuao	8.5	6.9	8.5	1.6	↑
Tarímoro	7.7	7.5	7.9	0.4	↑
Tierra Blanca	7.5	4.3	7.8	3.5	↑
Uriangato	8.2	7.0	8.0	1.0	↑
Valle de Santiago	7.5	7.6	7.6	0.0	=
Victoria	7.7	5.0	7.8	2.8	↑
Villagrán	6.6	6.6	7.5	0.9	↑
Xichú	8.0	6.0	7.9	1.9	↑
Yuriria	8.6	7.4	8.2	0.8	↑
Promedio estatal	7.7	6.7	7.9	1.2	↑

Resultado número 3.

Así andamos en la calidad del alumbrado.

La Constitución otorga a los municipios la responsabilidad directa de prestar el servicio de alumbrado público²⁰, y por lo tanto, les permite administrar este servicio, implementar políticas de modernización y mantener la infraestructura de manera eficiente²¹. Esta responsabilidad implica que los municipios aseguren que el servicio de alumbrado sea de calidad y cumpla con las normas técnicas vigentes²².

No obstante, más allá de estas responsabilidades legales, el alumbrado público es un componente esencial en el desarrollo urbano, influyendo en la percepción de seguridad y en el desarrollo de las actividades cotidianas. En este sentido, un sistema de alumbrado bien gestionado puede marcar la diferencia entre un municipio que se percibe como seguro y uno que no lo es (Belitardo, 2023; Kaplan y Chalfin, 2022; Acuña-Verano, et al. 2019; Peña-García et al. 2015).

Además de su impacto en el desarrollo urbano y la seguridad, los municipios también deben considerar la percepción ciudadana sobre la calidad del alumbrado público para garantizar que efectivamente las personas puedan sentirse seguras al realizar sus actividades cotidianas. Al respecto, el resultado 3 de la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato? ofrece a los municipios las opiniones de las y los ciudadanos en cuanto a la cobertura del servicio. Además, se examinó la fiabilidad del servicio a través de la percepción de su buen estado, funcionamiento y, en su caso, la frecuencia de fallas. Finalmente, se recopiló una calificación general del servicio para obtener una estimación de la satisfacción ciudadana.

Los estudios sugieren que el alumbrado público es un medio a través del cual los responsables de las políticas pueden controlar el crimen y mejorar el bienestar de la comunidad²³. En este sentido, es responsabilidad de los municipios asegurar que el servicio de alumbrado sea de calidad y, por lo tanto, generar condiciones que permitan el uso seguro de espacios públicos.

Este apartado explora el estado actual de la calidad del alumbrado público, destacando tanto logros como desafíos en su provisión a nivel municipal. Los resultados obtenidos por el municipio en cuestión se muestran a continuación:

²⁰Para más detalles, consulta el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

²¹Véase el artículo 110 bis de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

²²Véase la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades. También véase las Normas: NMX-J-507/1-ANCE-2013, NMX-J-507/2-ANCE-2013, NMX-J-524/2-2-ANCE-2013, NMX-J-524/2-4-ANCE-2013, NMX-J-524/2-6-ANCE-2013, NMX-J-543-ANCE-2013, NMX-J-639-ANCE-2013, NMX-J-667-ANCE-2013 y NMX-J-670-ANCE-2013.

²³Para un análisis más detallado de los resultados del impacto de la iluminación en la seguridad, véase a Kaplan, J., Chalfin, A. (2022). Ambient lighting, use of outdoor spaces and perceptions of public safety: evidence from a survey experiment. *Security Journal*, 35, 694-724. <https://doi.org/10.1057/s41284-021-00296-0>

Para abordar la accesibilidad del servicio de alumbrado, se aplicó la siguiente pregunta: **¿En su colonia cuenta con servicio de alumbrado?** En atención a esto, el 95.1% de las y los encuestados afirmó contar con este servicio.

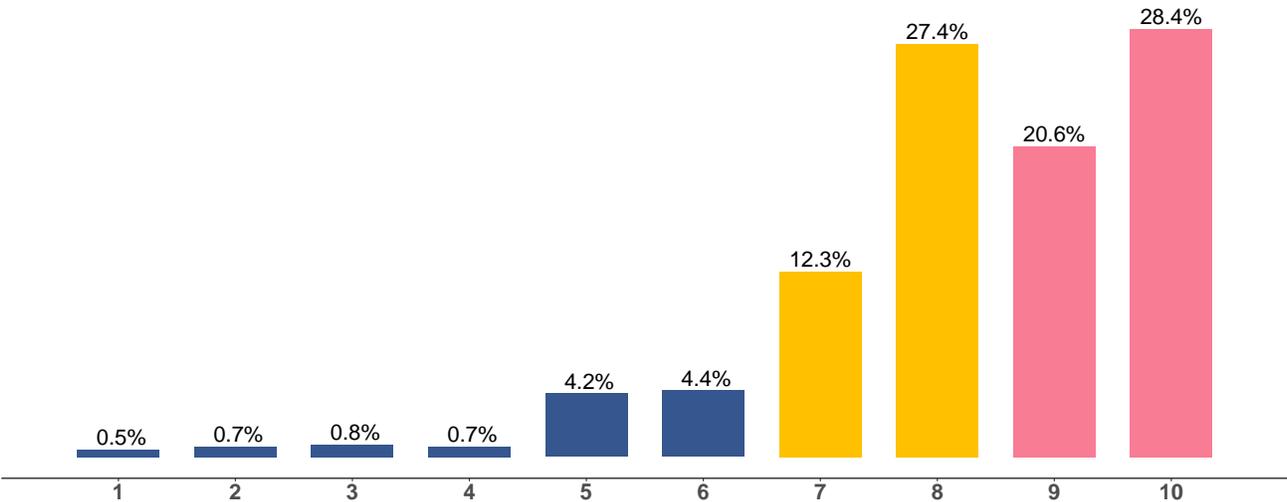
En complemento a lo anterior se preguntó: **¿Considera usted que el alumbrado público instalado en su colonia es suficiente para mantener iluminada la zona?** Resultando que, el 70.0% de las personas encuestadas afirmó que el alumbrado es suficiente para mantener una buena iluminación.

Ahora bien, con el objetivo de evaluar la capacidad del alumbrado público para funcionar correctamente, se indagó a las y los residentes sobre la frecuencia de problemas mediante la pregunta: **¿Qué tan común es que el alumbrado público presente las siguientes fallas: parpadeante, poca luz, lámpara fundida y lámpara prendida durante el día?** A continuación, se presentan los detalles de estos hallazgos, incluyendo la incidencia acumulada de las categorías que advierten, de alguna forma, fallas constantes en el servicio (siempre y algunas veces):

- Luminarias parpadeantes, con el 71.7%;
- Luminarias que emiten poca luz, con el 81.3%;
- Lámparas fundidas, con el 73.5%;
- Lámparas prendidas durante el día, con el 13.7%.

Finalmente, se cuestionó también la satisfacción general. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado en su municipio?**, considerando para ello un rango del 1 al 10. Al respecto, se registró una calificación promedio de 8.3, para el municipio evaluado. Las calificaciones obtenidas se desglosan de la siguiente manera:

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



La constancia de las evaluaciones *¿Cómo Andamos Guanajuato?* permite monitorear la calidad a lo largo del tiempo. Bajo ese precepto, se presentan los datos sobre la calificación promedio del servicio de alumbrado para los tres años de referencia, detallando los resultados para cada uno de los 46 municipios:

#AsíAndamos en la calidad del alumbrado

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	7.3	7.5	8.0	0.5	↑
Acámbaro	7.4	8.4	8.4	0.0	=
Apaseo el Alto	7.0	6.1	7.9	1.8	↑
Apaseo el Grande	7.8	4.5	8.1	3.6	↑
Atarjea	7.0	7.2	7.8	0.6	↑
Celaya	7.6	7.5	8.1	0.6	↑
Comonfort	6.7	7.3	7.6	0.3	↑
Coroneo	8.0	8.5	8.4	-0.1	↓
Cortazar	8.2	6.6	8.2	1.6	↑
Cuerámara	7.7	8.0	8.2	0.2	↑
Doctor Mora	7.6	7.9	8.2	0.3	↑
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.9	7.7	8.0	0.3	↑
Guanajuato	6.9	7.6	7.8	0.2	↑
Huanímara	7.6	8.3	8.4	0.1	↑
Irapuato	7.8	8.4	8.0	-0.4	↓
Jaral del Progreso	7.7	7.7	8.4	0.7	↑
Jerécuaro	6.5	7.1	7.0	-0.1	↓
León	8.1	8.0	8.3	0.3	↑
Manuel Doblado	6.7	7.2	7.3	0.1	↑
Moroleón	8.7	8.9	8.7	-0.2	↓
Ocampo	7.7	8.1	7.9	-0.2	↓
Pénjamo	8.1	7.7	8.3	0.6	↑
Pueblo Nuevo	8.2	8.3	8.2	-0.1	↓
Purísima del Rincón	7.6	8.7	8.0	-0.7	↓
Romita	6.8	7.7	7.9	0.2	↑
Salamanca	6.8	7.0	8.0	1.0	↑
Salvatierra	7.7	6.1	7.3	1.2	↑
San Diego de la Unión	7.7	6.8	8.1	1.3	↑
San Felipe	7.8	7.9	7.6	-0.3	↓
San Francisco del Rincón	7.7	7.9	8.5	0.6	↑
San José de Iturbide	7.9	7.3	7.8	0.5	↑
San Luis de la Paz	7.9	8.0	8.3	0.3	↑
San Miguel de Allende	7.8	8.3	8.5	0.2	↑
Santa Catarina	7.8	8.0	7.9	-0.1	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	7.0	8.4	1.4	↑
Santiago Maravatío	8.5	8.1	9.0	0.9	↑
Silao de la Victoria	7.6	8.2	8.2	0.0	=
Tarandacuao	7.9	7.8	7.8	0.0	=
Tarímoro	7.5	7.5	8.2	0.7	↑
Tierra Blanca	6.8	7.3	6.9	-0.4	↓
Uriangato	8.6	8.7	7.9	-0.8	↓
Valle de Santiago	7.9	8.2	8.5	0.3	↑
Victoria	7.6	7.7	8.1	0.4	↑
Villagrán	7.1	6.7	7.7	1.0	↑
Xichú	6.9	7.2	7.2	0.0	=
Yuriria	8.5	8.4	8.6	0.2	↑
Promedio estatal	7.6	7.6	8.0	0.4	↑

Resultado número 4.

Así andamos en la calidad de limpia.

La prestación del servicio público de limpia también es una función a cargo de los gobiernos municipales²⁴, la cual consiste en el barrido de las calles y plazas públicas, para mantener limpios y en condiciones estéticas los espacios públicos en los municipios, por lo que es considerada una de las actividades más importantes para los núcleos urbanos porque restablece la imagen, el orden y, sobre todo, garantiza la seguridad y el bienestar de los ciudadanos²⁵.

Este servicio es una de las funciones más visibles y esenciales de los gobiernos municipales y contribuye a la salud pública, el bienestar social y la protección del medio ambiente, además, mantiene la imagen de la ciudad, importante no solo para sus habitantes sino también para los turistas que visitan el Estado. Un entorno limpio contribuye a una mejor calidad de vida y a la sostenibilidad ambiental.

El éxito de este servicio depende de una gestión eficiente por parte de las autoridades, de mantener los niveles de calidad elevados en la prestación del servicio, así como de la colaboración de la ciudadanía para tener un medio ambiente limpio y adecuado para la salud de sus habitantes²⁶.

Una de las problemáticas más comunes a la que se enfrentan los municipios en la prestación del servicio es la insuficiente cobertura que genera en las calles y espacios públicos, los cuales al permanecer sucias reflejan una mala imagen. (INAFED, 2022).

Bajo el contexto anterior, medir la calidad del servicio de limpia es crucial para asegurar su eficiencia ya que esta impacta directamente en el bienestar de los ciudadanos y la imagen de la ciudad, siendo una de las maneras de medirla a partir de la valoración de las y los usuarios, mediante encuestas levantadas a la ciudadanía para conocer su opinión respecto a la satisfacción en la limpieza de calles, parques y espacios públicos. En este sentido, ¿Cómo andamos Guanajuato? se ha reiterado como una herramienta para la toma de decisiones locales, presentando en el resultado 4, el reflejo de las opiniones sobre la suficiencia del barrido de calles y espacios públicos, así como la calificación otorgada al servicio.

Este apartado explora el estado actual del servicio de limpia informando la opinión de los ciudadanos en su provisión a nivel municipal. Los resultados se muestran a continuación:

²⁴Véase el artículo 115 Fracción III inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

²⁵Véase el Manual Servicios Públicos Municipales 2022 presentado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal.

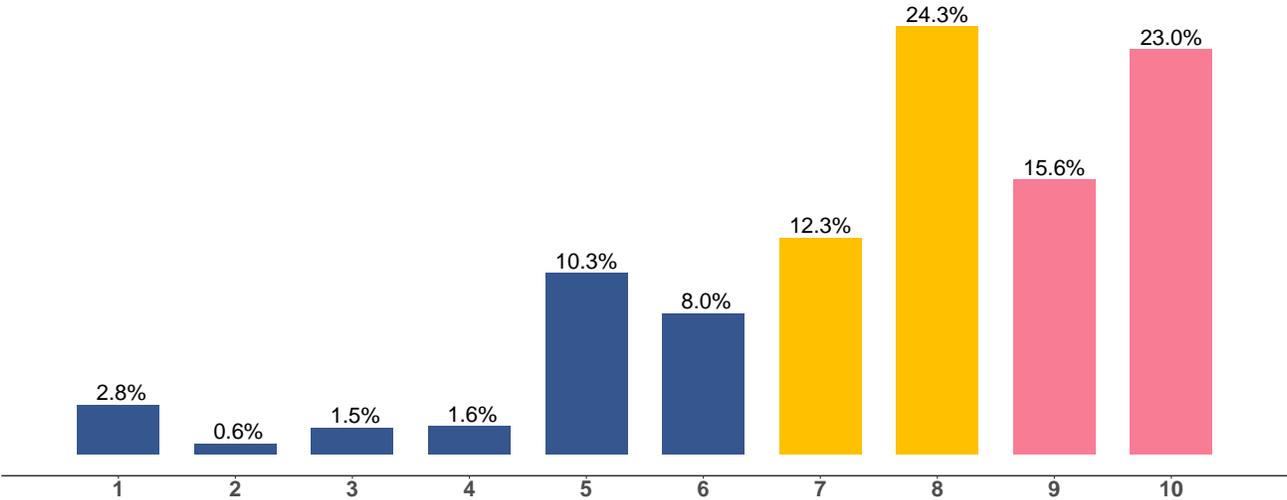
²⁶Sáenz, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. Telos, 13(3), 329-354

Para adentrarnos en la cobertura del servicio, se planteó la siguiente pregunta: **¿El personal del municipio barre y limpia los espacios públicos (parques y zonas verdes) y calles cercanas a su colonia?** En atención a esto, el 65.2% de las y los encuestados afirmó conocer que cerca de su zona de residencia el personal del municipio realiza actividades de limpia.

Además, se extendió el análisis sobre la suficiencia de este servicio, mediante la pregunta siguiente: **¿Considera usted que el servicio de limpieza fue suficiente para mantener limpios los espacios públicos y calles del municipio en los últimos doce meses?** Como respuesta a ello, se registró que el 54.4% de las personas encuestadas afirmó que el servicio fue suficiente.

Tras evaluar ambos escenarios, se exploró la satisfacción general con la gestión del servicio de limpia. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de limpia de calles y espacios públicos en su municipio?**, considerando un rango del 1 al 10. Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio evaluado fue de 7.7. Los valores y frecuencias de las calificaciones obtenidas se desglosan a continuación:

¿Qué calificación otorga al servicio de limpia de calles y espacios públicos en su municipio?



Tal como se ha mencionado, el ejercicio constante de las evaluaciones realizadas por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato proporciona datos que permiten monitorear la calidad de los servicios públicos a lo largo del tiempo. En ese sentido, presentamos a continuación los datos de la calificación promedio del servicio de limpia para los años 2021, 2022 y 2023, detallando los resultados obtenidos para la totalidad de los municipios:

#AsíAndamos en la calidad de limpia

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	6.4	7.4	6.9	-0.5	↓
Acámbaro	7.5	7.2	8.1	0.9	↑
Apaseo el Alto	7.3	5.0	6.9	1.9	↑
Apaseo el Grande	7.1	4.9	6.9	2.0	↑
Atarjea	7.4	6.6	7.4	0.8	↑
Celaya	7.1	6.1	6.7	0.6	↑
Comonfort	7.0	5.3	6.7	1.4	↑
Coroneo	8.0	7.9	8.1	0.2	↑
Cortazar	8.2	6.1	7.3	1.2	↑
Cuerámara	6.9	6.9	6.4	-0.5	↓
Doctor Mora	6.8	7.9	7.3	-0.6	↓
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.5	7.1	7.3	0.2	↑
Guanajuato	6.8	7.3	6.9	-0.4	↓
Huanímara	6.9	8.2	7.0	-1.2	↓
Irapuato	7.5	7.8	7.4	-0.4	↓
Jaral del Progreso	7.1	7.2	6.9	-0.3	↓
Jerécuara	6.5	6.6	6.6	0.0	=
León	7.4	7.2	7.7	0.5	↑
Manuel Doblado	7.0	7.7	7.0	-0.7	↓
Moroleón	8.0	8.1	8.2	0.1	↑
Ocampo	7.4	7.9	7.3	-0.6	↓
Pénjama	7.1	6.5	7.0	0.5	↑
Pueblo Nuevo	7.1	8.0	7.1	-0.9	↓
Purísima del Rincón	7.2	8.1	7.6	-0.5	↓
Romita	6.3	6.7	6.6	-0.1	↓
Salamanca	7.1	6.7	6.9	0.2	↑
Salvatierra	7.7	5.6	8.1	2.5	↑
San Diego de la Unión	8.1	6.6	7.8	1.2	↑
San Felipe	5.8	6.7	6.5	-0.2	↓
San Francisco del Rincón	7.2	7.4	7.9	0.5	↑
San José de Iturbide	7.4	6.9	7.2	0.3	↑
San Luis de la Paz	7.2	7.5	8.1	0.6	↑
San Miguel de Allende	7.6	6.9	7.5	0.6	↑
Santa Catarina	8.0	6.8	7.3	0.5	↑
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	6.2	7.4	1.2	↑
Santiago Maravatío	8.2	7.7	8.1	0.4	↑
Silao de la Victoria	6.9	6.3	6.2	-0.1	↓
Tarandacua	7.6	7.0	7.3	0.3	↑
Tarímoro	6.9	6.9	7.5	0.6	↑
Tierra Blanca	7.0	7.1	6.9	-0.2	↓
Uriangato	7.3	7.6	7.2	-0.4	↓
Valle de Santiago	6.5	7.7	7.2	-0.5	↓
Victoria	7.0	7.0	7.5	0.5	↑
Villagrán	6.6	6.1	6.6	0.5	↑
Xichú	7.9	7.5	7.0	-0.5	↓
Yuriría	8.7	7.7	7.6	-0.1	↓
Promedio estatal	7.2	7.0	7.2	0.2	↑

Resultado número 5.

Así andamos en la calidad de la recolección de basura.

El acceso ciudadano a un servicio de recolección de basura adecuado tiene efectos positivos en el cuidado del medio ambiente, así como en la salud pública, lo que implica la consecución de derechos fundamentales reconocidos en nuestra Carta Magna, así como en normativas estatales²⁷. Ante tal relevancia, se ha promovido la regulación y gestión adecuada de los residuos a efecto de prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente y la protección de la salud humana²⁸.

Los municipios tienen a su cargo la función de regular y garantizar una adecuada gestión de los residuos sólidos urbanos mediante el servicio de recolección de basura²⁹, lo que requiere de una cobertura y suficiencia adecuada. En este sentido, se han establecido disposiciones³⁰ dirigidas a los tres niveles de gobierno para solventar tales necesidades a partir del manejo integral y sustentable de los residuos.

Sin embargo, en muchas de las ocasiones, las administraciones públicas municipales se enfrentan a ciertos problemas relacionados al otorgamiento adecuado de este servicio, entre los que destaca la falta de recursos (humanos, financieros y técnicos), poca conciencia, o sistemas de gobernanza deficientes (ONU, 2018). Ante ello, se han establecido esfuerzos por concientizar sobre la importancia de este tema, a partir de diversas directrices que marquen la pauta para guiar acciones que fomenten la correcta prestación de este servicio³¹.

Resulta conveniente que la atención a estos detalles técnicos, normativos y de ejecución en el referido servicio se complemente con la evaluación de la calidad subjetiva proveniente de la opinión de la ciudadanía usuaria respecto a la satisfacción del servicio de recolección de basura, a fin de que los municipios cuenten con los insumos necesarios para garantizar el cumplimiento de las diversas disposiciones relacionadas a la gestión de los residuos. En este sentido, ¿Cómo Andamos Guanajuato? se constituye como una herramienta para la toma de decisiones locales, presentando en el resultado 5 las opiniones referentes al acceso y la calidad en la recolección de residuos sólidos.

Este apartado explora el estado actual de este servicio, destacando tanto logros como desafíos en su provisión a nivel municipal. Los resultados se muestran a continuación:

²⁷Para más detalles, consulta los artículos 4 y 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 2 de la Ley de Salud del Estado de Guanajuato; así como el artículo 2 de la Ley para la Protección y Preservación del Ambiente del Estado de Guanajuato.

²⁸Véase el artículo 1, numeral II de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

²⁹Véase el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 10 de la Ley General para la Prevención y gestión Integral de los Residuos, así como el artículo 10 de la Ley para la Gestión Integral de Residuos del Estado y los Municipios de Guanajuato.

³⁰Para más detalles, consulta las Leyes Generales para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos a nivel nacional y estatal.

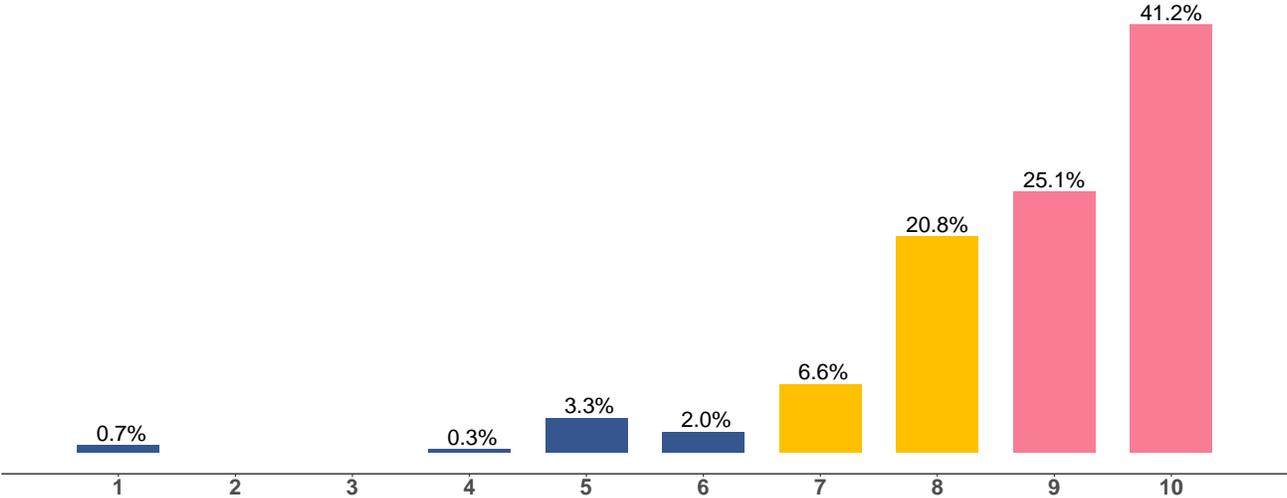
³¹Véase la meta 11.6 del ODS 11, disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Para profundizar en la accesibilidad del servicio, se planteó la siguiente pregunta: **¿En su colonia cuenta con el servicio de recolección de basura?** En respuesta a esto, el 95.4% de las y los encuestados afirmó contar con este servicio.

Respecto a la capacidad de respuesta del servicio para cumplir con las expectativas de las personas usuarias del municipio evaluado, se planteó la siguiente pregunta: **¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el servicio de recolección de basura en su colonia?** Al respecto, el 87.7% de las y los encuestados indicó una satisfacción de alguna forma positiva, al responder entre las opciones de «muy satisfecho» o «satisfecho» con el servicio de recolección de basura.

Finalmente, se exploró también la satisfacción general con la gestión de este servicio. Para ello, se formuló la siguiente pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura en su municipio?**, considerando para ello un rango del 1 al 10. Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio en cuestión fue de 8.8. Las calificaciones obtenidas se desglosan de la siguiente manera:

¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura en su municipio?



Tal como se ha reconocido a lo largo del presente informe, las constantes evaluaciones de *¿Cómo Andamos Guanajuato?* tienen la capacidad de proporcionar datos que permiten tanto a los municipios como a la ciudadanía monitorear la calidad de los servicios públicos a lo largo de diversos momentos, en este caso en lo relativo al servicio de recolección de residuos. Bajo ese precepto, a continuación, se presentan los datos sobre la calificación promedio del servicio evaluado para los tres años de referencia, detallando los resultados para cada uno de los 46 municipios:

#AsíAndamos en la calidad de la recolección de basura

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	7.3	8.3	8.2	-0.1	↓
Acámbaro	8.2	8.6	8.9	0.3	↑
Apaseo el Alto	7.9	6.9	8.4	1.5	↑
Apaseo el Grande	8.0	5.1	7.9	2.8	↑
Atarjea	7.6	7.5	7.4	-0.1	↓
Celaya	8.3	8.3	8.2	-0.1	↓
Comonfort	7.7	7.3	8.0	0.7	↑
Coroneo	8.4	9.0	8.7	-0.3	↓
Cortazar	8.8	7.9	8.1	0.2	↑
Cuerámara	8.5	8.5	8.4	-0.1	↓
Doctor Mora	7.1	7.9	8.0	0.1	↑
Dolores Hidalgo, C.I.N.	7.3	8.2	8.5	0.3	↑
Guanajuato	7.0	8.2	7.9	-0.3	↓
Huanímara	8.2	8.6	8.5	-0.1	↓
Irapuato	8.6	9.1	9.0	-0.1	↓
Jaral del Progreso	8.0	8.1	8.2	0.1	↑
Jerécuaro	7.8	7.9	8.1	0.2	↑
León	8.5	8.3	8.8	0.5	↑
Manuel Doblado	8.0	8.7	8.3	-0.4	↓
Moroleón	9.2	8.7	9.1	0.4	↑
Ocampo	8.1	8.7	8.3	-0.4	↓
Pénjamo	7.5	7.2	7.7	0.5	↑
Pueblo Nuevo	8.0	8.7	8.3	-0.4	↓
Purísima del Rincón	8.2	8.8	8.5	-0.3	↓
Romita	6.5	7.3	7.4	0.1	↑
Salamanca	8.0	8.1	8.6	0.5	↑
Salvatierra	8.5	6.7	8.8	2.1	↑
San Diego de la Unión	8.2	8.3	8.7	0.4	↑
San Felipe	7.9	8.2	7.2	-1.0	↓
San Francisco del Rincón	8.8	8.9	8.6	-0.3	↓
San José de Iturbide	8.1	8.5	8.7	0.2	↑
San Luis de la Paz	7.7	8.5	8.9	0.4	↑
San Miguel de Allende	8.5	7.9	8.9	1.0	↑
Santa Catarina	8.1	8.0	8.1	0.1	↑
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.2	7.6	8.7	1.1	↑
Santiago Maravatío	8.7	8.2	9.0	0.8	↑
Silao de la Victoria	6.6	6.8	6.5	-0.3	↓
Tarandacuao	8.5	8.2	8.2	0.0	=
Tarímoro	7.2	8.0	8.4	0.4	↑
Tierra Blanca	7.3	7.8	7.6	-0.2	↓
Uriangato	9.1	9.4	8.7	-0.7	↓
Valle de Santiago	6.5	7.8	7.4	-0.4	↓
Victoria	8.1	8.4	8.2	-0.2	↓
Villagrán	7.0	7.4	7.7	0.3	↑
Xichú	8.3	8.3	7.5	-0.8	↓
Yuriria	8.6	8.8	8.3	-0.5	↓
Promedio estatal	8.0	8.1	8.2	0.1	↑

Resultado número 6.

Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública.

La función de Seguridad Pública en el ámbito municipal se lleva a cabo en coordinación con diversas instancias y niveles de gobierno³², donde las autoridades municipales son responsables de colaborar e implementar estrategias que reduzcan el delito, protejan a las y los habitantes, y mantengan el orden y la paz social³³. Esto implica que, conforme al marco normativo, los municipios deben garantizar una provisión de seguridad que incluya la presencia de cuerpos policiacos, así como la capacidad para prevenir, atender y resolver situaciones que pongan en riesgo a la población³⁴.

Además del marco normativo que define las responsabilidades de los municipios en la seguridad pública, resulta necesario complementar estas disposiciones con herramientas que garanticen su correcta aplicación. Entre ellas se encuentran las auditorías de prevención del delito mediante el diseño ambiental (CPTED)³⁵, que han demostrado ser útiles para identificar áreas problemáticas, como la falta de iluminación o el deterioro de la infraestructura (Cozens, 2023)³⁶. Estas auditorías permiten reconocer las zonas que requieren atención urgente y proporcionan recomendaciones específicas para mejorar el entorno, lo que contribuye a reducir las oportunidades delictivas y minimizar la inseguridad.

Sin embargo, la implementación de estrategias de seguridad debe ir acompañada de un sistema de evaluación continua, tanto objetiva (cifras oficiales) como subjetiva (percepción ciudadana), que permita monitorear los resultados y hacer los ajustes necesarios en función de los cambios en las condiciones locales. Este seguimiento contribuye a la reducción del delito³⁷ y, al mismo tiempo, mejora la percepción de seguridad entre las y los habitantes (UNODC, 2011). A medida que la población observa que las políticas de seguridad tienen un impacto positivo, aumenta su disposición a colaborar y participar en los esfuerzos de seguridad.

En este contexto, el resultado 6 presenta un ejercicio donde las personas participaron en la evaluación de la seguridad pública municipal. En esta sección, se recoge la percepción de la ciudadanía sobre la seguridad en su municipio, así como las principales razones por las que se sienten inseguras. Además, se consultó sobre las expectativas que tienen las personas en relación con la seguridad en su municipio para lo que resta del año. Finalmente, se recopiló una calificación general del servicio, para obtener una medida de la satisfacción ciudadana.

Este apartado analiza el estado actual de la función de la seguridad pública a nivel municipal, destacando tanto logros como desafíos en su provisión. Los resultados se muestran a continuación:

³²Para más detalles, consulta el artículo 3 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

³³Véase el artículo 21 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 2 y 7 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. También véase el artículo 11 y 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

³⁴Véase el artículo 4 y 16 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato.

³⁵Las estrategias de prevención de la delincuencia mediante diseño ambiental (CPTED por sus siglas en inglés) buscan influir en las decisiones de las personas infractoras potenciales para prevenir la actividad criminal, modificando el entorno urbano. Para más información sobre CPTED, se puede consultar Cozens et al (2005; 2023).

³⁶Para otra referencia, véase la Guía sobre Auditorías Locales de Seguridad.

³⁷El monitoreo continuo permite responder rápidamente a patrones emergentes de criminalidad (Aguirre, 2016).

La percepción de seguridad se define como la sensación que tiene la población de ser víctima de algún evento o hecho delictivo que pueda atentar contra su integridad. Al respecto, se preguntó: **¿Cómo considera que es vivir en su colonia, su municipio y su estado?** El resultado incluye sólo la incidencia acumulada de los escenarios que advierten sensaciones de inseguridad (Inseguro y muy inseguro):

- Sensación de inseguridad en la colonia o localidad, con el 62.8%;
- Sensación de inseguridad en el municipio, con el 74.4%;
- Sensación de inseguridad en el Estado, con el 77.7%.

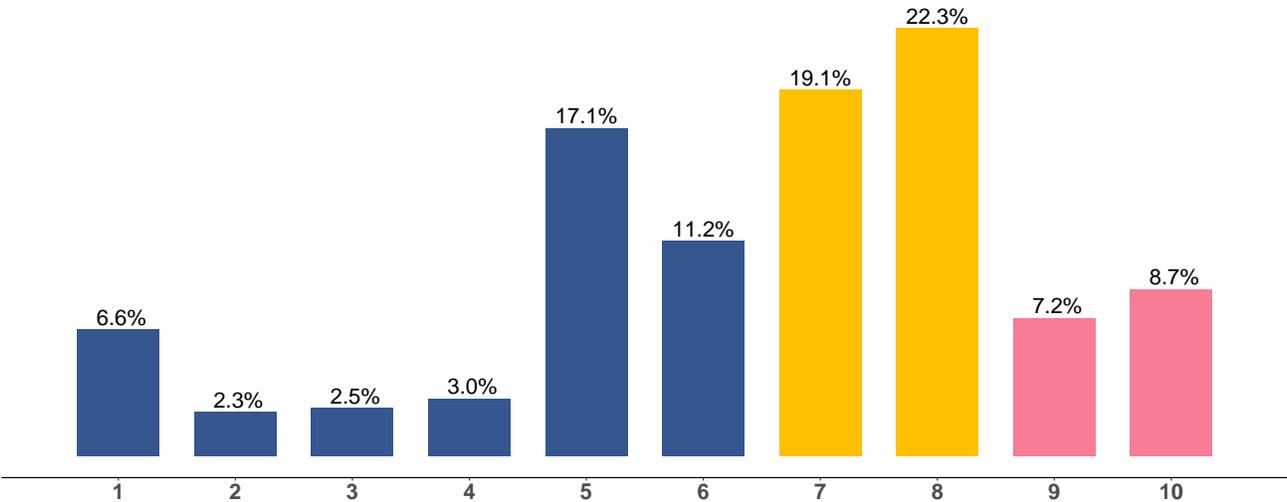
Para comprender de mejor manera la percepción de inseguridad, se realizó un análisis de las causas de esta sensación, basado en la pregunta: **¿Qué es lo que más le hace sentir inseguro(a) en su municipio?** Al respecto, las tres principales razones referidas para el municipio en cuestión fueron las siguientes:

1. Robos y asaltos, razón señalada por un 47.3%;
2. Homicidios, razón señalada por un 21.5%;
3. Narcomenudeo, razón señalada por un 10.4%.

Ahora bien, se indagó sobre las expectativas respecto a la situación de seguridad para lo que resta del año 2024, obteniendo lo siguiente: el 31.1% consideró que la situación mejorará; el 8.2% que seguirá igual de bien; el 30.7% que seguirá igual de mal, y el 21.1% que empeorará.

Tal como en el resto de servicios, se exploró la satisfacción general con la pregunta: **¿Qué calificación otorga al servicio de seguridad pública en su municipio?** Al respecto, la calificación promedio para el municipio fue de 6.5. Los valores y frecuencias obtenidas se desglosan a continuación:

¿Qué calificación otorga al servicio de seguridad pública en su municipio?



Los datos generados por ASEG permiten monitorear la calidad de los servicios públicos a lo largo del tiempo. En ese sentido, presentamos a continuación la calificación promedio de la seguridad para los tres años evaluados, detallando los resultados obtenidos para los 46 municipios:

#AsíAndamos en la calidad de la función de la seguridad pública

Municipio	Calificación ciudadana 2021	Calificación ciudadana 2022	Calificación ciudadana 2023	Variación (2023-2022)	¿Cómo andamos?
Abasolo	6.0	7.0	7.3	0.3	↑
Acámbaro	5.8	6.8	6.4	-0.4	↓
Apaseo el Alto	5.1	6.2	6.1	-0.1	↓
Apaseo el Grande	5.7	5.0	6.6	1.6	↑
Atarjea	7.1	7.3	7.6	0.3	↑
Celaya	4.8	4.3	5.8	1.5	↑
Comonfort	5.1	5.1	6.5	1.4	↑
Coroneo	6.9	8.0	8.1	0.1	↑
Cortazar	5.2	4.8	6.1	1.3	↑
Cuerámara	7.0	6.5	7.2	0.7	↑
Doctor Mora	5.6	7.6	7.1	-0.5	↓
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.2	6.8	6.9	0.1	↑
Guanajuato	5.9	6.5	6.7	0.2	↑
Huanímara	6.8	7.3	7.2	-0.1	↓
Irapuato	5.9	7.6	6.3	-1.3	↓
Jaral del Progreso	5.7	6.6	6.7	0.1	↑
Jerécuaro	6.2	6.7	7.3	0.6	↑
León	5.5	6.5	6.5	0.0	=
Manuel Doblado	6.6	7.6	6.7	-0.9	↓
Moroleón	6.8	7.9	7.8	-0.1	↓
Ocampo	5.4	6.8	6.8	0.0	=
Pénjamo	6.7	6.3	7.1	0.8	↑
Pueblo Nuevo	6.2	5.9	7.1	1.2	↑
Purísima del Rincón	6.3	6.5	6.5	0.0	=
Romita	6.4	6.8	6.4	-0.4	↓
Salamanca	5.6	5.6	6.0	0.4	↑
Salvatierra	5.2	6.1	5.7	-0.4	↓
San Diego de la Unión	6.7	6.5	7.4	0.9	↑
San Felipe	6.3	6.8	6.5	-0.3	↓
San Francisco del Rincón	6.2	6.3	6.8	0.5	↑
San José de Iturbide	5.6	6.9	6.1	-0.8	↓
San Luis de la Paz	5.2	6.9	6.5	-0.4	↓
San Miguel de Allende	5.9	7.5	7.2	-0.3	↓
Santa Catarina	6.7	7.4	7.0	-0.4	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	4.3	5.6	6.4	0.8	↑
Santiago Maravatío	5.7	5.7	7.1	1.4	↑
Silao de la Victoria	5.6	6.4	6.4	0.0	=
Tarandacuao	6.1	7.0	6.6	-0.4	↓
Tarímoro	5.4	6.9	6.5	-0.4	↓
Tierra Blanca	6.2	7.2	6.8	-0.4	↓
Uriangato	6.4	7.5	7.3	-0.2	↓
Valle de Santiago	4.6	6.8	6.6	-0.2	↓
Victoria	6.7	7.4	7.1	-0.3	↓
Villagrán	3.7	5.8	6.1	0.3	↑
Xichú	5.9	6.9	6.9	0.0	=
Yuriria	5.8	7.0	7.3	0.3	↑
Promedio estatal	5.9	6.6	6.8	0.2	↑

Resultado número 7.

Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales.

El Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales (ICPSPM) ofrece una visión simplificada y unidimensional de la calidad de los servicios municipales. Este indicador compuesto sintetiza las calificaciones en un solo valor, lo que facilita su análisis e interpretación.

Los beneficios de este índice incluyen su capacidad para resumir información, facilitando la comparabilidad entre municipios y períodos, con el objetivo de proporcionar una evaluación agregada y ponderada de la calidad percibida. Esto es esencial para evaluar la efectividad de políticas y asegurar la rendición de cuentas por parte de las y los funcionarios (Schuschny y Soto, 2009). Además, contribuye a la transparencia y ayuda a los gobiernos locales en la toma de decisiones, al proporcionar una medida cuantificable y unificada de la satisfacción ciudadana.

El ICPSPM es una medida que concentra y resume la satisfacción general que las y los ciudadanos experimentan con respecto a los servicios evaluados en el proyecto *¿Cómo Andamos Guanajuato?* elaborado por la Auditoría Superior. Técnicamente, se compone de siete dimensiones, donde cada servicio constituye una dimensión. Al respecto, como lo hemos aclarado a lo largo del presente informe, los servicios considerados en la evaluación, y por lo tanto en el índice, son: agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura, así como la función de la seguridad pública.

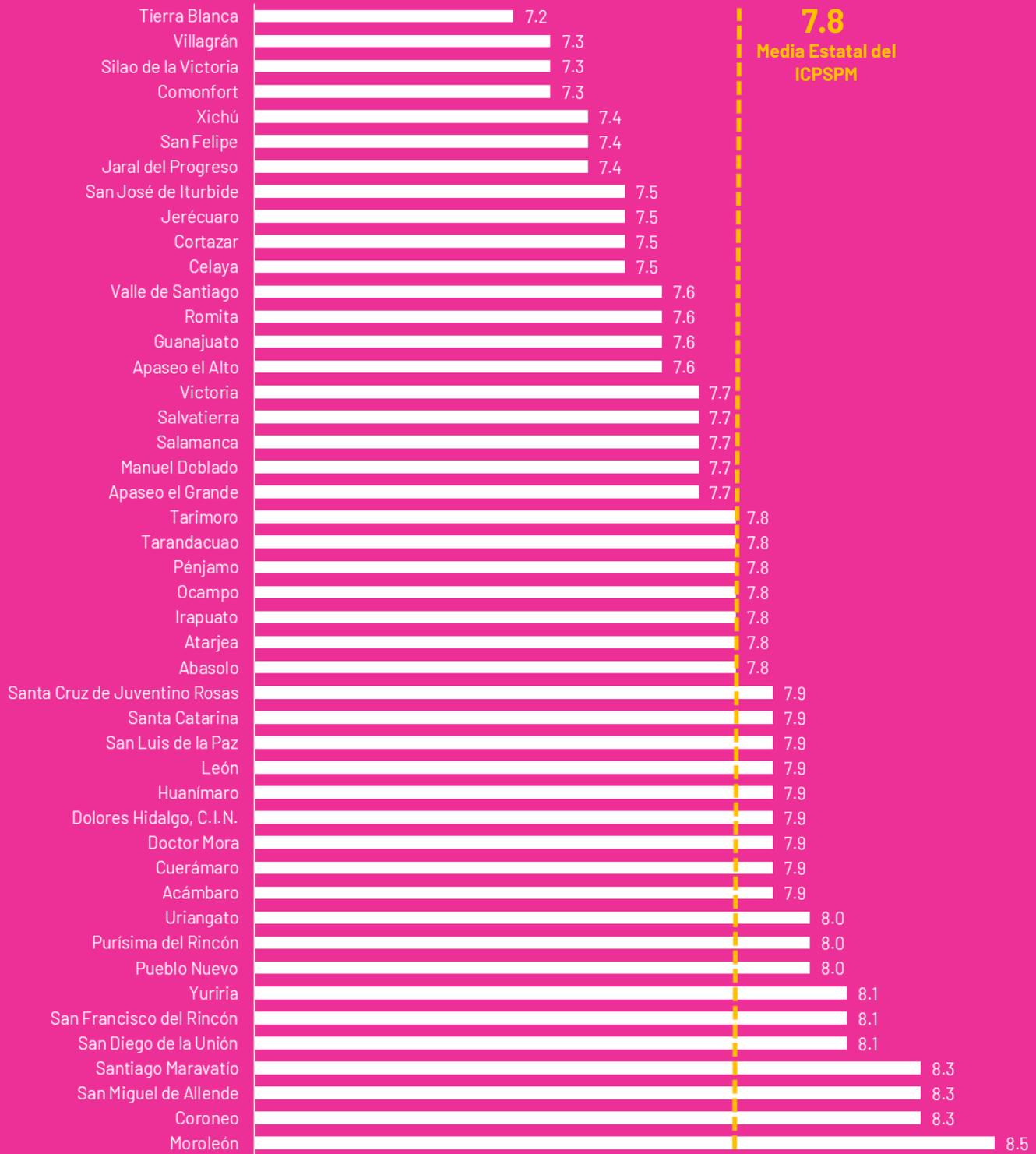
El Índice se calculó obteniendo el promedio del conjunto de las calificaciones de las siete dimensiones, dadas en una escala de 1 a 10 por las personas encuestadas en cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato, donde 1 representa la peor calidad percibida y 10 la mejor calidad percibida. Con el fin de garantizar la mayor comparabilidad posible entre los municipios, el ICPSPM se basa únicamente en datos obtenidos de la encuesta.

Cabe mencionar que, para construir el índice, se asignaron ponderaciones equitativas para cada servicio, es decir, todos valen lo mismo. De esta forma, por su practicidad, el índice puede ser calculado anualmente o con la periodicidad que se realice la encuesta de *¿Cómo Andamos Guanajuato?*

Ahora bien, los resultados se pueden comprender a partir de los siguientes criterios: los valores que se encuentran entre un 9 y 10 pueden ser interpretados como indicativo de experiencias positivas por parte de las y los ciudadanos-usuarios, es decir, se trata del nivel de satisfacción alto. Por su parte, los valores que se encuentran entre 7 y 8 son muestra de satisfacción neutra, mientras que, los valores entre 1 y 6 son indicativo de baja satisfacción o cierto grado de inconformidad.

Una vez explicado lo anterior, los resultados del Índice que se obtuvieron para el año en revisión se presentan a continuación:

#AsíAndamos en el Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales



IV.3. ¿Cómo andamos en la calidad de la gobernanza local?

Resultado número 8.

Así andamos en la gobernanza local.

¿Cómo Andamos Guanajuato? evalúa la calidad de la gobernanza local a través de los siguientes ejes: el gobierno cercano, el uso de los recursos públicos y la corrupción, la confianza en el gobierno local y el sentido de pertenencia.

El primer eje, un **gobierno cercano**, se caracteriza por mantener una comunicación constante, transparente y accesible con sus habitantes, lo que facilita el acceso a información sobre decisiones, acciones y actividades gubernamentales³⁸. La intención es que las y los ciudadanos puedan supervisar y participar en los procesos de toma de decisiones, promoviendo una mayor cercanía entre la ciudadanía y las instituciones gubernamentales, y mejorando la percepción de responsabilidad y rendición de cuentas.

La participación ciudadana desempeña un papel central en fortalecer la cercanía entre los gobiernos locales y la población, dado que cuando las y los ciudadanos tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones, se genera un entorno donde el gobierno y la población están más conectados, y, por lo tanto, se refuerza la proximidad entre ambas partes. Diversas investigaciones han explorado cómo la falta de comunicación efectiva entre gobiernos y ciudadanía puede erosionar la confianza institucional, afectando negativamente la legitimidad del gobierno (USAID, 2004; Coleman y Blumler, 2009; Norris, 2011).

Por otro lado, el **uso de recursos públicos** está intrínsecamente ligado a la percepción de corrupción en los gobiernos locales, dado que una gestión ineficiente y opaca aumenta las oportunidades para la corrupción (Rose-Ackerman y Palifka, 2016). En este sentido, la gestión eficiente y transparente de los recursos públicos es un indicador del compromiso gubernamental que afecta directamente en la confianza que las y los ciudadanos depositan en sus autoridades. Por ello, los gobiernos locales deben asegurar un gasto público responsable, garantizando la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, para asegurar su adecuado manejo³⁹. De esta forma, una administración responsable y clara en el uso de recursos públicos ayuda a reducir la percepción de corrupción y a fortalecer la legitimidad del gobierno (Podestá, 2020).

Además, Shah (2006) sostiene que la corrupción en el sector público es consecuencia de una mala gobernanza, esta puede surgir de una gestión del sector público de baja calidad, una falta de rendición de cuentas, malas relaciones entre el gobierno y los ciudadanos, un marco jurídico débil, una falta de transparencia en relación con los procesos del sector público y una mala difusión de la información. Además, la falta de competencia y capacidad debido a una formación inadecuada también contribuye a la mala gobernanza.

La **confianza** es uno de los pilares fundamentales para la gobernabilidad y la cohesión social, como destacan Philip y Scartascini, (2022). Cuando las y los ciudadanos perciben que el gobierno es transparente, responsable y cercano, la confianza pública se fortalece. Sin embargo, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas se ve afectada negativamente cuando los gobiernos no logran una comunicación transparente, lo que puede derivar en una baja legitimidad para implementar políticas públicas exitosamente (O'Neill, 2006).

En contra parte, la desconfianza tiene repercusiones directas en la legitimidad de las autoridades, el desarrollo económico y la cohesión social. A modo de contexto, y tal como se mencionó en el Capítulo II del presente informe, la confianza sobre los gobiernos municipales del estado de Guanajuato reportó niveles ligeramente

³⁸Para más detalles, consulta el artículo 71 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Además, el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, que fue uno de los diversos programas transversales de política pública implementados por el gobierno federal mexicano como parte del Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2013-2018.

³⁹Para más detalles, consulta la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

superiores al 50.0%. Para recuperar la confianza, los gobiernos deben generar expectativas claras y cumplirlas mediante formas que fortalezcan el vínculo con la ciudadanía. Las transformaciones en el sector público y las reformas institucionales orientadas a consolidar los compromisos entre ciudadanos y autoridades permiten restaurar la confianza (Philip y Scartascini, 2022).

Finalmente, el **orgullo ciudadano** es un indicador del nivel de identificación y compromiso cívico que las y los habitantes sienten hacia su municipio. Según Tajfel (1981), la identidad social de las personas se ve reflejada en su relación con el gobierno, su grado de implicación puede medirse a través de su conocimiento y orgullo hacia su comunidad.

Además, se sabe que el orgullo hacia la comunidad y el gobierno municipal está estrechamente relacionado con la satisfacción ciudadana. Un gobierno que logra consolidar una imagen positiva a través de la transparencia, la responsabilidad y el buen uso de los recursos públicos aumenta la identificación de las y los ciudadanos con su municipio, lo que se traduce en un mayor apoyo a sus políticas y una participación más activa en la vida cívica (Rothstein, 2011; Philip y Scartascini, 2022).

Para concluir, ¿Cómo Andamos Guanajuato? ofrece los elementos para comprender cómo los gobiernos municipales son percibidos por su ciudadanía, y en ese sentido, se recomienda que los gobiernos utilicen esta información para fortalecer su relación con la ciudadanía, mejorar la percepción pública y fomentar una mayor participación cívica. La transparencia, la eficiencia en la gestión de los recursos y la promoción de un sentido de pertenencia son esenciales para construir una gobernanza más sólida y confiable.

Este apartado explora el estado actual sobre la calidad de la gobernanza informando la opinión de las y los ciudadanos encuestados. A continuación, se presentan los resultados en el marco de los ejes incorporados al alcance temático del presente estudio:

En primera instancia se estudió el conocimiento que las personas respondientes tuvieron con respecto al quehacer público. Esto mediante la pregunta: **¿Conoce los servicios, actividades y labores que realiza su gobierno municipal?** En respuesta, se registró que el 19.6% de las y los encuestados afirmó tener algún grado de conocimiento sobre las funciones que realiza su gobierno.

Algunas de las ventajas de escuchar las voces de la ciudadanía e incorporarlas a la toma de decisiones públicas son obtener mayor legitimidad y el fortalecimiento de la democracia. Al respecto, se le cuestionó a los habitantes del municipio evaluado sobre esta condición a través de la pregunta: **¿Cuánto considera que las y los ciudadanos pueden influir en las decisiones de su gobierno municipal?** Los resultados de la encuesta revelaron que un 39.6% indicó un escenario poco favorable, al considerar que su incidencia en las decisiones públicas es poca o nula.

Para evaluar la gestión de los recursos públicos por parte del gobierno municipal, se planteó la siguiente pregunta a las y los ciudadanos: **¿Considera que el gobierno municipal es transparente con el uso de los recursos públicos?** De forma positiva se registró que el 30.0% resaltó esta virtud en la forma en que se conduce el uso de los recursos. En los mismos términos se cuestionó lo siguiente: **¿Considera que el gobierno municipal ha hecho un buen uso de los recursos públicos?** Un 36.8% de las y los encuestados afirmó que sí.

Tras evaluar las variables anteriores, se exploró la percepción sobre la prevalencia de la corrupción. Por lo que, en complemento a las formas en que se manejan los recursos públicos, se preguntó: **¿Qué tan común es que se presente la práctica de la corrupción en su municipio?** El resultado dio a conocer que, el 64.1% manifestó que este fenómeno se presenta con cierta regularidad, al elegir las opciones de mayor recurrencia (siempre y algunas veces).

Por otra parte, se evaluó la confianza que tienen las y los ciudadanos sobre su gobierno municipal, a partir de varios criterios. Los principales resultados se presentan a continuación:

El 27.7% cree que las decisiones se toman pensando en el bienestar de la comunidad (el municipio);

El 30.9% considera que se ha cumplido con las promesas;

El 43.4% confía en el profesionalismo del equipo al mando de la administración;

El 42.7% cree que existe la capacidad de resolver los problemas del municipio.

La preocupación del gobierno municipal por la calidad de vida de sus habitantes es crucial por múltiples razones, siendo una de estas el fortalecimiento del sentido de comunidad y pertenencia entre los habitantes. Sobre este asunto se realizaron un par de cuestionamientos: **¿Considera usted que el gobierno municipal se preocupa por la calidad de vida de la ciudadanía?** De forma positiva se registró que el 40.9% afirmó que sí. En complemento se cuestionó lo siguiente: **¿Qué tan orgulloso/a se siente de vivir en su municipio?**, considerando un rango del 1 al 10. Al respecto, se tiene que la calificación promedio para el municipio evaluado fue de 8.2.

Finalmente, para conocer las expectativas de las y los ciudadanos sobre la dirección en la que se encuentra el municipio, se les preguntó: **¿Considera que las cosas en su municipio van por buen camino?** Ante dicho cuestionamiento, el 40.1% de las y los encuestados respondió que sí.

Resultado número 9.

Así andamos con las preocupaciones ciudadanas.

En el ámbito municipal, se percibe comúnmente que las exigencias e inconformidades de la ciudadanía son más fácilmente identificables. Esto se debe a que se considera al municipio como el nivel de gobierno con información más directa y con un contacto más cercano a la sociedad, facilitando así una interacción más efectiva para la solución de problemas locales (Pineda, 2013). Esta proximidad permite una comunidad más fluida y una respuesta más ágil a las necesidades de las y los ciudadanos.

Sin embargo, el escenario que enfrenta este nivel de gobierno afronta numerosos desafíos, incluyendo limitaciones financieras, políticas, sociales y administrativas. Un aspecto crítico en este contexto es la implementación de sistemas de control interno. Según un estudio situacional realizado por la ASEG en 2023, se encontró que, en los municipios del estado de Guanajuato, el grado de implantación de estos sistemas es de un 36.3%, lo que indica un nivel bajo de aplicación. De los 46 municipios evaluados, sólo tres cuentan con un sistema de control interno consolidado. Estos sistemas permiten asegurar operaciones organizadas, económicas, eficientes y eficaces, proteger el patrimonio de la comunidad de posibles pérdidas y obtener datos financieros y de gestión confiables.

En reconocimiento de estos desafíos, en *¿Cómo Andamos Guanajuato?* se ha incluido una sección donde las propias administraciones pueden recibir retroalimentación sobre los problemas sociales más apremiantes desde la perspectiva de las y los ciudadanos.

En este contexto, con relación a los retos y problemáticas que percibe la ciudadanía del municipio evaluado, se extendió el siguiente cuestionamiento: **¿Cuál considera que es el principal problema que se vive en su municipio?** Al respecto, los tres principales asuntos referidos por las y los habitantes encuestados en el municipio, fueron los siguientes:

1. Seguridad, asunto señalado por un 63.6%;
2. Corrupción, asunto señalado por un 12.3%;
3. Desempleo, asunto señalado por un 6.2%.

No se omite la mención de que, a la hora de implementar las políticas públicas, lo primero y más importante que hay que tener en cuenta es que los intereses y preocupaciones de los ciudadanos deben estar en el centro de lo que se hace. Conocer estas problemáticas o preocupaciones descritas por la ciudadanía, le permitirá al gobierno municipal focalizar sus intervenciones y brindar una atención más oportuna.

Resultado número 10.

Índice de la Calidad Percibida de la Gobernanza Local.

El Índice de la Calidad Percibida de la Gobernanza Local (ICPGZL) ofrece una visión simplificada y unidimensional de la calidad de la gobernanza local. Este indicador compuesto sintetiza las calificaciones en un solo valor, lo que facilita su análisis e interpretación.

El ICPGZL, al igual que otros índices de gobernanza como los Worldwide Governance Indicators (WGI) (Kaufmann y Kraay, 2023), ofrece un marco para evaluar y mejorar la gobernanza; sin embargo, este índice en particular se centra en medir la gobernanza a nivel local. Uno de los principales beneficios de este índice es su capacidad para proporcionar una medida cuantificable de la interacción e imagen que la ciudadanía tiene sobre sus gobiernos locales, facilitando a su vez la comparación entre municipios y periodos.

A través del ICPGZL se concentra y resume la percepción de las y los ciudadanos sobre la gobernanza local evaluada en *¿Cómo Andamos Guanajuato?* Este indicador abarca cuatro dimensiones: cercanía, uso de los recursos públicos y percepción de la corrupción, confianza en la administración pública local, y el orgullo y expectativas.

Para su cálculo, se utilizaron las respuestas a trece preguntas⁴⁰ que miden dichas dimensiones. Doce de las cuales son dicotómicas (sí/no), mientras que una se mide en una escala del 1 al 10, donde 1 representa el valor menor y 10 el valor mayor. Las preguntas fueron transformadas a una escala del 1 al 10 para garantizar su comparabilidad y obtener un índice con valores en este rango. El ICPGZL se construyó utilizando únicamente los datos de la encuesta aplicada por la Auditoría Superior.

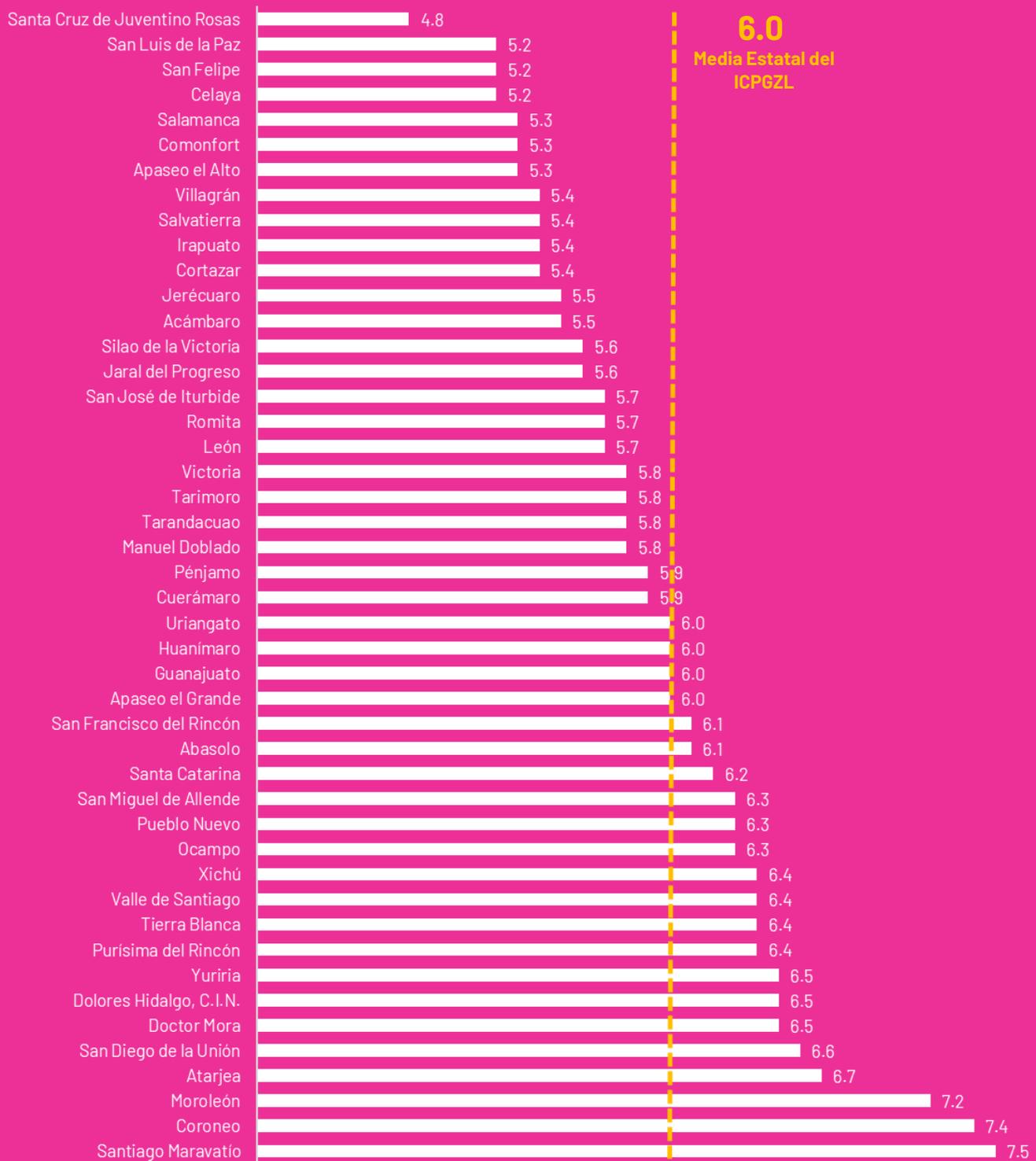
Al considerar la construcción del índice, se optó por asignar ponderaciones equitativas a cada dimensión, de modo que todas tuvieran el mismo peso. De esta forma, por su practicidad, el índice puede ser calculado anualmente o con la periodicidad que se realice la encuesta *¿Cómo Andamos Guanajuato?*

Los resultados pueden interpretarse de la siguiente manera: los valores entre 9 y 10 indican una percepción positiva entre las y los ciudadanos hacia el desempeño del municipio en términos de la gobernanza local. Los valores entre 7 y 8 indican una percepción neutral, mientras que los valores entre 1 y 6 señalan una percepción negativa o cierto grado de inconformidad.

Una vez explicado lo anterior, los resultados del índice que se obtuvieron para el año en revisión se presentan a continuación:

⁴⁰Las preguntas del índice exploran si las y los ciudadanos conocen los servicios y actividades de su gobierno municipal, y cuánto consideran que pueden influir en las decisiones del gobierno. También incluye preguntas sobre la transparencia percibida en el uso de los recursos públicos, si el gobierno municipal ha hecho un buen uso de ellos, y qué tan común se percibe la corrupción municipal. El índice también evalúa si el presidente(a) ha cumplido sus promesas de campaña, si cuenta con un equipo capacitado y si es considerado honesto(a). Igualmente, la capacidad del presidente(a) para resolver problemas del municipio, el orgullo de las y los ciudadanos por vivir en su municipio, la preocupación del gobierno por la calidad de vida de la ciudadanía, y finalmente, si se percibe que las cosas van por el buen camino en el municipio.

#AsíAndamos en el Índice de la Calidad Percibida en la Gobernanza Local



CAPÍTULO V: LECCIONES APRENDIDAS ¿QUÉ SUGERIMOS?

En el presente capítulo se enuncian las lecciones aprendidas derivadas del tercer ejercicio evaluativo de ¿Cómo Andamos Guanajuato? A diferencia de las recomendaciones de desempeño, éstas pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un determinado asunto, en este caso, sobre la gestión municipal alrededor de la calidad de los servicios públicos.

De alguna manera, mediante las lecciones aprendidas, 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. A continuación, podrás conocer tanto la emisión de nuevas lecciones como el seguimiento correspondiente a los dos ejercicios anteriores.

V.1. Lecciones aprendidas para mejorar el desempeño

Lección 1: Fortalecer la profesionalización para un mejor desempeño de la Gestión Pública.

El grado en que las Administraciones Públicas Municipales pueden prestar servicios de calidad y que generen valor público depende en gran medida de sus capacidades. Entre estas destaca la capacidad profesional, que incluye tanto los procesos para el ingreso, permanencia y promoción, como la profesionalización de las y los funcionarios.

La profesionalización de los servidores públicos se refiere al proceso mediante el cual se busca mejorar las capacidades, conocimientos y competencias de quienes trabajan en la administración pública lo cual se espera se traduzca en un beneficio directo a la ciudadanía, mediante la mejora en su capacidad de respuesta para brindar una gestión eficaz y una prestación de servicios de calidad. Este proceso puede incluir formación académica, capacitación continua, certificaciones y desarrollo de habilidades específicas relacionadas con el desempeño de sus funciones.

En el sector público, las y los funcionarios deben gestionar recursos, políticas y, a la vez, identificar oportunidades para crear valor público en sus municipios. Mark Moore (1995) llama a esto una «imaginación inquieta en busca de valor» (restless, value-seeking imaginations), donde destaca la importancia de que las y los funcionarios públicos desarrollen esta capacidad para incentivar la mejora del bienestar colectivo.

Ahora bien, como se ha mencionado a lo largo de este informe, las y los servidores públicos municipales, en especial quienes se encuentran a cargo de la prestación de los servicios públicos, son la fracción del gobierno más cercana a la población, por lo que el buen desempeño de estos, en términos de sus competencias y habilidades para cumplir cabalmente con sus funciones, inciden directamente en la generación de una buena percepción de la cercanía y la confianza hacia su gobierno.

Al respecto, el INAFED señala la importancia de la profesionalización en el servicio público municipal, reconociendo a su vez que éste presenta ciertas debilidades a causa de la elevada rotación del personal, los bajos niveles educativos de algunas de las personas que ocupan puestos de gobierno, así como la escasa o nula experiencia previa en las funciones que desempeñan, entre otras cuestiones (2020).

Aunado a lo anterior, a nivel local, y a partir del Estudio Situacional elaborado por la ASEG (2023), se identificó que sólo el 13.0% de los municipios en el Estado disponían de un manual de procedimientos formalizado para la administración de los recursos humanos; y que 9 (15.2%) municipios acreditaron contar con un programa de capacitación para el personal.

Además, según datos del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023, solamente el 40.0% del personal adscrito a las instituciones de la Administración Pública Municipal del estado de Guanajuato cuenta con un nivel de escolaridad de licenciatura o superior (INEGI, 2024).

En contexto de lo anterior, y considerando que derivado de la jornada electoral local de 2024, en 26 de los 46 municipios del estado de Guanajuato habrá alternancia política, y que 27 alcaldes electos ingresaran a su primer periodo de gobierno, se reitera la oportunidad de prever estrategias para profesionalizar a las administraciones entrantes.

En el mismo sentido, según los datos de la encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? levantados para la presente evaluación, se hizo constar que el 48.4% de las personas encuestadas percibe que los municipios no cuentan con un equipo capacitado, mientras que el 48.5% considera que existen capacidades limitadas para resolver los problemas del municipio.

Por esta razón, se recomienda a los municipios se generen estrategias para el fortalecimiento de las capacidades profesionales de las y los servidores públicos que vayan acorde a los objetivos y el contexto de cada administración, ya que resulta esencial para mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la legitimidad pública y asegurar la creación de valor público en los gobiernos locales.

La profesionalización implica una preparación previa y a lo largo del desempeño del servidor público a fin de que cuenten con las herramientas necesarias que le permita actuar con el mayor nivel de eficiencia, eficacia y efectividad (INAFED, 2020).

En el mejor de los casos, se invita a reglamentar los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos. En este sentido, el servicio profesional de carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y a efecto de impulsar el desarrollo de la función pública en beneficio de la sociedad (LSPCAPF, 2006).

Finalmente, es importante mencionar que la institucionalización de un servicio profesional de carrera fomenta la vocación de servicio, promueve la capacitación permanente del personal, mejora las condiciones laborales de las y los servidores públicos y garantiza promociones justas con base en méritos.

Lección 2: Definir, homologar e implementar indicadores para la cobertura objetiva de los servicios.

La prestación de los servicios públicos es un medio para mejorar las condiciones de vida de la población, por lo que tienen como principio fundamental su universalidad; es decir que todos tenemos el derecho de acceso a ellos.

Al respecto, la esencia de los gobiernos municipales reside en la prestación de dichos servicios, por lo que es necesario que se les preste la importancia que requieren, y es que, aunque los municipios se hacen cargo ya sea de manera directa o indirecta, tanto la cobertura como la calidad en su prestación son temas pendientes de atender por una amplia mayoría de municipios.

Según la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU), uno de los principales problemas que las personas sienten en su entorno es la deficiencia en términos de cobertura de algunos servicios públicos⁴¹. A su vez, de acuerdo con el Informe Ciudadano ¿Cómo Andamos? de 2022 los servicios públicos con menor cobertura fueron el de limpia, alcantarillado, drenaje y recolección de basura, principalmente⁴².

⁴¹Los servicios públicos con menor percepción de cobertura, según la ENSU, son el alumbrado público, limpia, recolección de basura y la función de seguridad pública.

⁴²Alrededor del 50% de las y los encuestados reconoció carecer del servicio de limpia, el 30% del servicio de alcantarillado, y aproximadamente el 20% de los servicios de drenaje y recolección de basura.

Asimismo, se han detectado ciertas debilidades en la gestión de la información (recolección, procesamiento y análisis de datos), por parte de los municipios, lo que afecta su capacidad para informar la cobertura objetiva de los servicios públicos que otorgan, pues para este ejercicio se detectó el uso de una gran variedad de indicadores para medir este fenómeno⁴³, con imprecisiones en los datos, así como que aproximadamente uno de cada tres municipios del Estado no mide la cobertura en zonas rurales para los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Por lo tanto, se sugiere homologar y precisar los indicadores para medir la cobertura de los servicios públicos, a efecto de generar información de calidad y confiable que pueda ser comparada en el tiempo. Para ello, se recomienda generar fichas técnicas para cada indicador, a fin de describir sus características principales para una mejor comprensión, interpretación y uso de los datos.

Existen diversas fuentes que son referente en la construcción de estos indicadores, mismas que pueden ser tomadas en cuenta por las administraciones municipales. Al respecto, la ISO 37120 contiene indicadores para medir la cobertura del agua potable y el drenaje; el CONEVAL establece indicadores para los servicios de alumbrado público y limpia; mientras que el INAFED hace lo propio para los servicios de alcantarillado y recolección de basura.

Una correcta medición de la cobertura de los servicios públicos fomenta la transparencia y el acceso a la información, incidiendo en una mayor rendición de cuentas; a su vez, genera información confiable para realizar diagnósticos certeros que atiendan las necesidades reales de la población.

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

Por último, no se omite señalar que las lecciones aprendidas son enunciativas, más no limitativas, cada una de ellas surgen de los referentes bibliográficos consultados y son motivados por los hallazgos y resultados generales (no particulares) de la presente evaluación, por lo que las autoridades pueden optar, inclusive, por atender medidas alternativas que les resulten de mayor efectividad, según el contexto, los recursos y las capacidades disponibles.

V.2. Seguimiento a las lecciones de años anteriores

En la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato creemos que aprender de las experiencias pasadas es crucial para mejorar la calidad de los servicios públicos municipales y fortalecer la gobernanza local. Sin embargo, para que estos aprendizajes se apliquen de manera efectiva, es fundamental que las administraciones municipales tomen decisiones adecuadas. En esta sección, presentaremos un seguimiento sobre cómo se han aceptado y, en algunos casos, implementado las sugerencias de mejora que se ofrecieron en los informes de 2021 y 2022 de *¿Cómo Andamos Guanajuato?*

En respuesta a la evaluación de 2021, la ASEG recomendó una serie de cuatro lecciones aprendidas para mejorar la prestación de los servicios públicos y la gobernanza local en el municipio evaluado. A continuación, se presenta el grado de aceptación e implementación reportado, tras dos años de su emisión:

⁴³Los servicios de alcantarillado y recolección de basura fueron medidos a partir de diez indicadores distintos.

Lecciones aprendidas 2021	Aceptación	¿Cómo andamos?
Sistema de Gestión de Calidad	Sí	81-100%
Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno	Sí	81-100%
Dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario	Sí	81-100%
Modernización de trámites, comunicación y cercanía	Sí	81-100%

Tras la segunda evaluación en 2022, la Auditoría Superior identificó dos nuevas áreas de mejora que requerían atención para elevar las calificaciones y la satisfacción de los ciudadanos. A partir de esta evaluación, hemos realizado el seguimiento a un año después de haber promovido la transformación de ciertos procesos. En este sentido, los datos obtenidos a través de los requerimientos de información indican el siguiente avance en la implementación:

Lecciones aprendidas 2022	Aceptación	¿Cómo andamos?
Indicadores de calidad a las Matrices de Indicadores para Resultados	No	NA
Actualizar marco normativo	No	NA

La serie de evaluaciones realizadas por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG) está diseñada para impulsar mejoras continuas en la calidad y eficiencia de los servicios públicos, así como para fortalecer la gobernanza local de los municipios. A medida que los municipios muestren un mayor compromiso con la aceptación e implementación de las lecciones aprendidas, esto se traducirá en mejores condiciones de vida para sus habitantes.

Por lo tanto, hacemos un llamado a todos los funcionarios y responsables de la gestión municipal a seguir trabajando en la optimización de estas prácticas, promoviendo una cultura de mejora continua que beneficie a toda la comunidad.

#SeguimosMejorando

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN ¿QUÉ DESTACAMOS?

En este capítulo, se presentan las conclusiones generales del informe de resultados de ¿Cómo Andamos Guanajuato? A partir de los hallazgos y análisis realizados, se sintetizan los principales mensajes sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. Así, se busca ofrecer una visión integral de los resultados obtenidos, mismos que esperamos sirvan como guía para las autoridades y funcionarios municipales en su compromiso por elevar la calidad de vida de los ciudadanos.

VI.1. Hacia un futuro con decisiones informadas por datos

¿Cómo Andamos Guanajuato? evalúa la calidad de los servicios públicos y la gobernanza, basándose en la percepción ciudadana complementada con datos oficiales solicitados a los municipios. Los resultados para el municipio de León, Gto., incluyen la calificación promedio otorgada por la ciudadanía, los cuales fueron comparados con la media estatal advirtiendo también la tendencia con respecto a ese referente. El detalle de la evaluación se presenta a continuación:

Servicio evaluado	Calificación 2023	Media Estatal 2023	¿Cómo Andamos?
Agua Potable	8.2	8.0	↑
Drenaje	8.2	8.2	=
Alcantarillado	7.7	7.9	↓
Alumbrado	8.3	8.0	↑
Limpia	7.7	7.2	↑
Basura	8.8	8.2	↑
Seguridad	6.5	6.8	↓

Desde una perspectiva metodológica, las puntuaciones entre 9 y 10 indican una alta satisfacción y lealtad de los ciudadanos hacia los servicios recibidos. Las puntuaciones entre 7 y 8 reflejan una postura neutral o de indiferencia, mientras que las calificaciones de 1 a 6 señalan una clara insatisfacción. Estas últimas puntuaciones destacan áreas críticas que requieren atención para cerrar la brecha de desconfianza entre los ciudadanos y el gobierno.

Los hallazgos de ¿Cómo Andamos Guanajuato? proporcionan a los gobiernos municipales datos para tomar decisiones informadas, en línea con lo que sugieren Cartwright y Hardie (2012), al enfatizar que, para que las políticas públicas sean efectivas, los datos deben ser adecuados al contexto y directamente relevantes para las circunstancias locales.

El uso de datos promueve una gestión municipal más eficaz y transparente, incrementando así la legitimidad y la confianza pública en las instituciones. Dado que, la ciudadanía puede monitorear y evaluar las acciones gubernamentales, lo que fomenta una relación de corresponsabilidad entre el gobierno y sociedad (Moynihan, 2008).

#MásPolíticasConDatos

Referencias bibliográficas

- Acuña-Verano, A. P., Tovar-Tavares, A. C., & Antonio-Anderson, C. (2019). Impacto económico y social de la calidad de servicio de alumbrado público en el municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León. *Vinculatégica EFAN*, 5(1), 479-489.
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) (2004). *Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI)*. USAID.
- Aguirre, J (2016). La prevención comunitaria del delito a través de la gobernanza local. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), 383-418. doi:10.14198/OBETS2016.11.2.01
- Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. (2023). Estudio Situacional de los Sistemas de Control Interno y Capacidades de los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Municipal. Primera edición.
- Banco Mundial (2017). *Governance and the Law. World Development Report 2017*. World Bank Group.
- Belitardo A. (2023) La importancia del alumbrado público sensible al género.
- Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión. (2006). Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
- Cartwright, N., & Hardie, J. (2012). *Evidence-based policy: A practical guide to doing it better*. Oxford University Press.
- Cirera, A., & Vélez, C. (2000). *Guía para la evaluación de políticas públicas*. Instituto de desarrollo regional.
- Coleman, S. & Blumler, J. G. (2009). *The Internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy*. Cambridge University Press.
- Comisión Estatal del Agua de Guanajuato (2021). Manual de operación y mantenimiento de un sistema de alcantarillado sanitario.
- Comisión Nacional del Agua (CONAGUA). (2019). Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
- Consejo Consultivo del Agua. (2024). *Derecho humano al agua*.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. México, DF: CONEVAL, 2013.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, (2024). Diario Oficial de la Federación.
- Cozens, P. M., Saville, G. & Hillier, D. (2005). Crime prevention through environmental design (CPTED): A review and modern bibliography. *Property Management*, 23(5), 328-356.
- Cozens, P., Babb, C., & Stefani, D. (2023). Exploring and developing crime prevention through environmental design (CPTED) audits: An iterative process. *Crime Prevention and Community Safety*, 25(1), 1.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Daniel Kaufmann & Aart Kraay (2023). *Worldwide Governance Indicators, 2023*. Disponible en www.govindicators.org.
- Department of Energy and Water Supply (2013). Disponible en <https://www.energy.gov/femp/2013-federal-energy-and-water-management-award-winners>.
- Informe Ciudadano ¿Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos? Resultados de la Segunda Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos (2022).

Instituto de Investigación Jurídica de la Universidad Autónoma de México. (1985). *Diccionario jurídico mexicano (Tomo IV)*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENICIG) 2023*.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2024). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENICIG) 2023*. Principales Resultados para el estado de Guanajuato.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, ENSU. Primer trimestre 2024, Principales Resultados: INEGI.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (28 de febrero de 2024). Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023. Tabulados básicos.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal(s.f.). Guía consultiva de desempeño municipal 2022-2024.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal(INAFED). (02 de abril de 2020). La importancia de la profesionalización en el servicio público municipal.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal(INAFED). (2022). *Manual de Servicios Públicos Municipales. La médula del municipio*. INAFED

International Organization for Standardization (2018). Sustainable cities and communities. Indicators for city services and quality of life. (ISO 37120).

Jiménez, A., Saikia, P., Giné, R., Avello, P., Leten, J., Liss Lymer, B., & Ward, R. (2020). Unpacking water governance: A framework for practitioners. *Water*, 12(3), 827.

Kaplan, J., Chalfin, A. (2022). Ambient lighting, use of outdoor spaces and perceptions of public safety: evidence from a survey experiment. *Security Journal*, 35, 694-724.

Kaufman, E., 2009. Informe Final. Foro Iberoamericano sobre Estrategias para la Implantación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. 16 y 17 de abril de 2009, Isla Margarita. Venezuela.

Keefer, P., & Scartascini, C. (2022). *Confianza: la clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*. BID.

Kish, L. (1965). *Survey sampling*. Wiley.

Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Fondo de Cultura Económica.

Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, (2022). Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.

Mishra, B. K., Chakraborty, S., Kumar, P., Saraswat, C., Mishra, B. K., Chakraborty, S. & Saraswat, C. (2020). Urban stormwater management: practices and governance. *Sustainable Solutions for Urban Water Security: Innovative Studies*, 115-146.

Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Constructing information and reform*. Georgetown University Press.

Norris, P. (2011). *Democratic Deficit: Critical Citizens Revisited*. Cambridge University Press.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) (2011). *Instrumento de evaluación de las necesidades en materia de prevención de la delincuencia*. UNODC.

O'Neill, O. (2006) *Transparency and the Ethics of Communication*. *Proceedings-British Academy*. Oxford University Press.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2015) *Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE*. Adoptados por el Comité de Políticas de Desarrollo Regional de la OCDE.

Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Nueva York: BID.

Peña-García, A., Hurtado, A., & Aguilar-Luzón, M. C. (2015). Impact of public lighting on pedestrians' perception of safety and well-being. *Safety Science*, 78, 142-148.

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

Podestá, A. (2020). *Gasto público para impulsar el desarrollo económico e inclusivo y lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. CEPAL.

Rentachintala, L.; Reddy, M. M., & Mohapatra, P. K. (2022). Urban stormwater management for sustainable and resilient measures and practices: a review. *Water Science and Technology*, 85(4), 1120-1140.

Rose-Ackerman, S., & Palifka, B. J. (2016). *Corruption and government: Causes, consequences, and reform*. Cambridge University Press.

Rothstein, B. (2011). *The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.

Schuschny, A. & Soto, H. (2009). *Guía metodológica. Diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Sette, C. (2022). *Evaluación participativa*. Better Evaluation. <https://www.betterevaluation.org/es/methods-approaches/approaches/evaluacion-participativa>

Shah, Anwar (2006). *Corruption and Decentralized Public Governance*. *Policy Research Working Paper; No. 3824*. World Bank.

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

United Nations Environment Programme (UNEP). (2004). *Guidelines on Municipal Wastewater Management*.

FIRMA ELECTRÓNICA

El presente Informe de Resultados de la evaluación al desempeño municipal ¿Cómo Andamos Guanajuato? se firma electrónicamente con fundamento en la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; el Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y la Ley Sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Guanajuato y sus Municipios.

Atentamente,
Guanajuato, Gto., a 24 de septiembre de 2024.

El Auditor Superior
Mtro. Juan Víctor Fonseca López.

El Auditor Especial de Evaluación y Desempeño
Mtro. Arturo Azael López Estrello.

ENCUESTA DE OPINIÓN

En ASEG tu opinión cuenta. ¿Te fue útil la información? ¿Hay algo en lo que podamos mejorar? Ayúdanos a contestar una breve encuesta para conocer tu nivel de satisfacción sobre el informe o publicación consultada. Utiliza el siguiente código QR para comenzar:



#ContamosContigo

Hoja de Firmantes

24/9/2024



Documento

Nombre: 3200_01_MLEO_23.pdf
Digestión: tsnDr27GGzCM3VMlCyLqxJsgVS05NnYPjwXQh4Zwd5M=
Algoritmo: SHA256

Firmante #1

Vigente

Nombre: ARTURO AZAEL LOPEZ ESTRELLO

Firma

No Serie: 50.4c.45.47.30.31.00.00.00.08.f6	Revocación: No revocado
Vigencia: 2023-11-28 08:07:53 - 2025-11-27 08:07:53	Estado: Válida
	Algoritmo: RSA-SHA256

Cadena Firma:

2F B6 34 2E 07 E8 B0 5A 50 F9 62 41 33 1C 16 D5 17 F2 8D 2A F7 26 75 12 28 42 A2 A9 6D D1
FD 22 6D CA 82 BF D4 89 A2 B7 B7 53 07 22 25 F2 91 54 FA 07 02 CF E0 CD E9 08 12 5C D4 A8
63 E3 BA 02 6B 8F 49 94 8D 90 43 76 78 09 34 3B 4A EF 42 92 74 D0 DF 17 A1 05 6F 16 F5 94
8D AA FF 24 24 0C A0 81 1B 9C 10 54 0D 18 E6 2F B0 73 DD 5A 87 22 E0 5A 87 2C 2B AB 40 DF
FA C2 C9 01 82 36 05 30 2C 4E EC 4A 3A 0F A8 0A A8 3C 3C 1E 98 C5 C6 8B 87 AD A8 71 33 89
F9 F0 0C 8D A3 B2 75 0C 04 7E CB 83 BA DF E2 8D 5B A1 43 CB F3 29 08 AA F3 B6 68 B5 30 BD
25 9A 81 52 98 77 AB BB AD 2C 70 0B 97 A1 AC DE C7 E0 92 CE 7D E3 72 76 02 D7 F7 22 DF 50
E9 3F F4 CF B9 1C CC FE 9A 88 59 49 A1 10 B4 E6 BF ED 54 B9 7C BE 4A 7F ED 55 6F 02 82 1B
FC 5F EC 22 05 C7 DF 2A A1 A2 82 50 93 97 02 BE

OCSP

Fecha (UTC - CDMX):
24/09/2024 21:39:28 - 24/09/2024 15:39:28

Nombre del Respondedor:
Servicio OCSP de la AC del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato

Emisor del Respondedor:
AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Número de Serie:
50.4c.45.47.30.31.30.35

TSP

Fecha (UTC - CDMX):
24/09/2024 21:39:36 - 24/09/2024 15:39:36

Nombre del Emisor de la Respuesta TSP:
Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

Emisor del Certificado TSP:
Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia

Identificador de Respuesta TSP:
638627891768370000

Datos:
fy+rINN9vk9An2n1x5J1DQJAUtE=

Firmante #2

Vigente

Nombre: JUAN VICTOR FONSECA LOPEZ

Firma

No Serie: 50.4c.45.47.30.31.00.00.00.0a.20

Vigencia: 2024-09-18 12:29:54 - 2026-09-18 12:29:54

Revocación: No revocado

Estado: Válida

Algoritmo: RSA-SHA256

Cadena Firma:

03 5E 69 F8 8D 72 FB 65 C3 A3 9C 32 B6 7A 14 F8 F0 0F 07 C7 22 20 BA 24 F4 59 00 27 BE 89
D9 42 16 16 CC BC 98 93 57 31 50 BD FF 7F EC 43 2C 7F 06 59 EE 90 AD EC 67 88 FE 0D 8A AF
C5 53 83 68 CC 1B 8E 75 8D D0 B1 CD 1E FE 06 09 97 03 68 FF EF 16 59 E9 1D FC 23 46 76 31
C8 DF 46 A2 5F 21 4D 08 3A 4E 46 80 86 3D D1 B9 43 37 19 5B 72 37 84 81 F3 DE D4 48 C3 D4
19 35 84 1B 80 3A DF 93 50 AF DF 8E BF 20 C6 ED DB E6 AE 8B 10 0E F3 45 6F E0 DD 69 C7 8E
22 85 44 17 F2 D9 2A B9 CC EA 68 D7 64 CE 22 97 7F FF D1 2B 39 99 19 B5 36 2B B3 A9 68 58
0F 5A 4D 53 C4 81 5E 49 0D F4 2E 63 4C 4E 1A AA 43 3A 7A 3F E0 F6 2A 71 2D 3B BE 61 66 FC
B5 ED C3 59 88 95 E9 9B AB E1 F2 E0 4A F1 73 EE 24 7C A9 F2 D2 C9 60 4B 38 8A BB 9C 53 89
34 CA C1 F9 4C 24 4F A8 3C 8E C9 DB EC D4 96 8F

OCSP

Fecha (UTC - CDMX):

24/09/2024 22:42:28 - 24/09/2024 16:42:28

Nombre del Respondedor:

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

Emisor del Respondedor:

AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Número de Serie:

50.4c.45.47.30.31.30.35

TSP

Fecha (UTC - CDMX):

24/09/2024 22:42:31 - 24/09/2024 16:42:31

Nombre del Emisor de la Respuesta TSP:

Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

Emisor del Certificado TSP:

Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia

Identificador de Respuesta TSP:

638627929514170600

Datos:

1pBgBXpML03f3tVId42mB33Zkrw=