



**Evaluación de Servicios
Municipales:** Pilar para la
Transformación y la Sostenibilidad
Local (**TALLER**)



gLOCAL
**SEMANA DE LA
EVALUACIÓN**

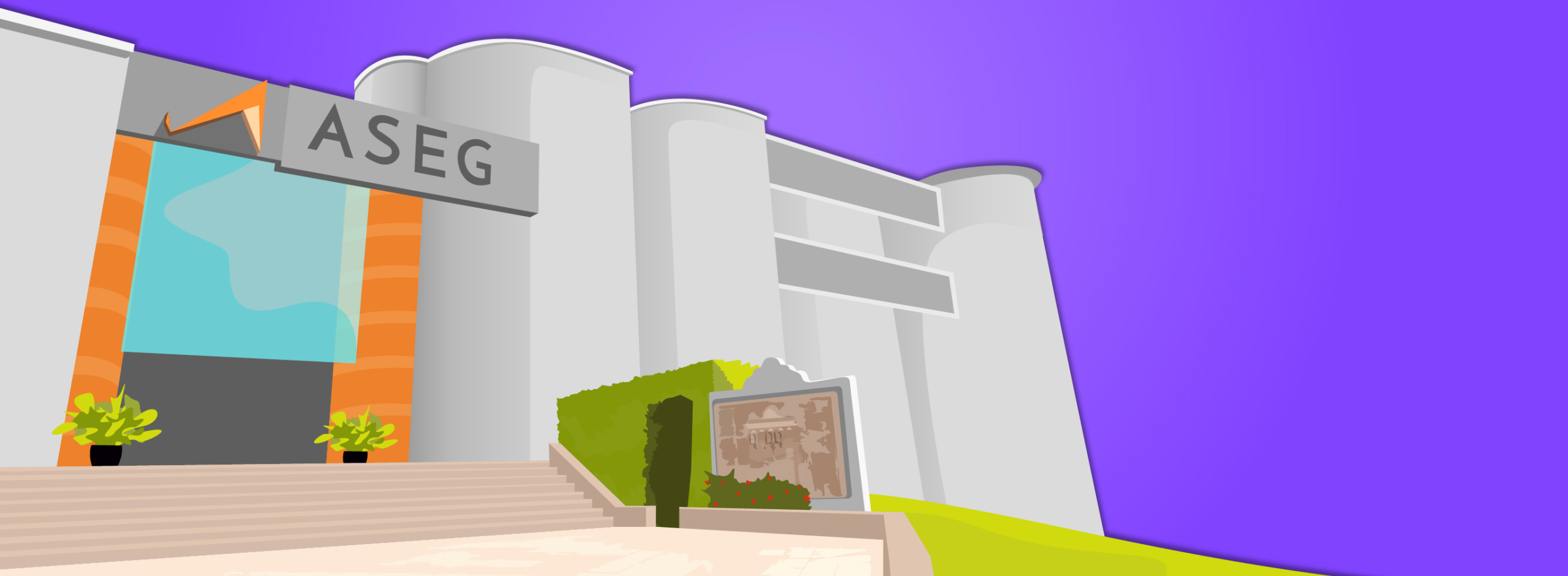
powered by GΞI



¡HOLA!

SOMOS ASEG

¡HOLA!
SOMOS ASEG



SOMOS UNA AUDITORÍA

TRANSPARENTE, PARTICIPATIVA Y
PREVENTIVA



FISCALIZAMOS

RECAUDACIÓN, MANEJO, CUSTODIA,
CONTROL, APLICACIÓN, DESTINO Y
RESULTADOS DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



FINANCIERO
CUMPLIMIENTO
DESEMPEÑO



DESEMPEÑO

Estudios Situacionales
Evaluaciones de Pp y PP
Auditorías de Desempeño

Eficiencia
Eficacia
Economía

Sugerencias de mejora

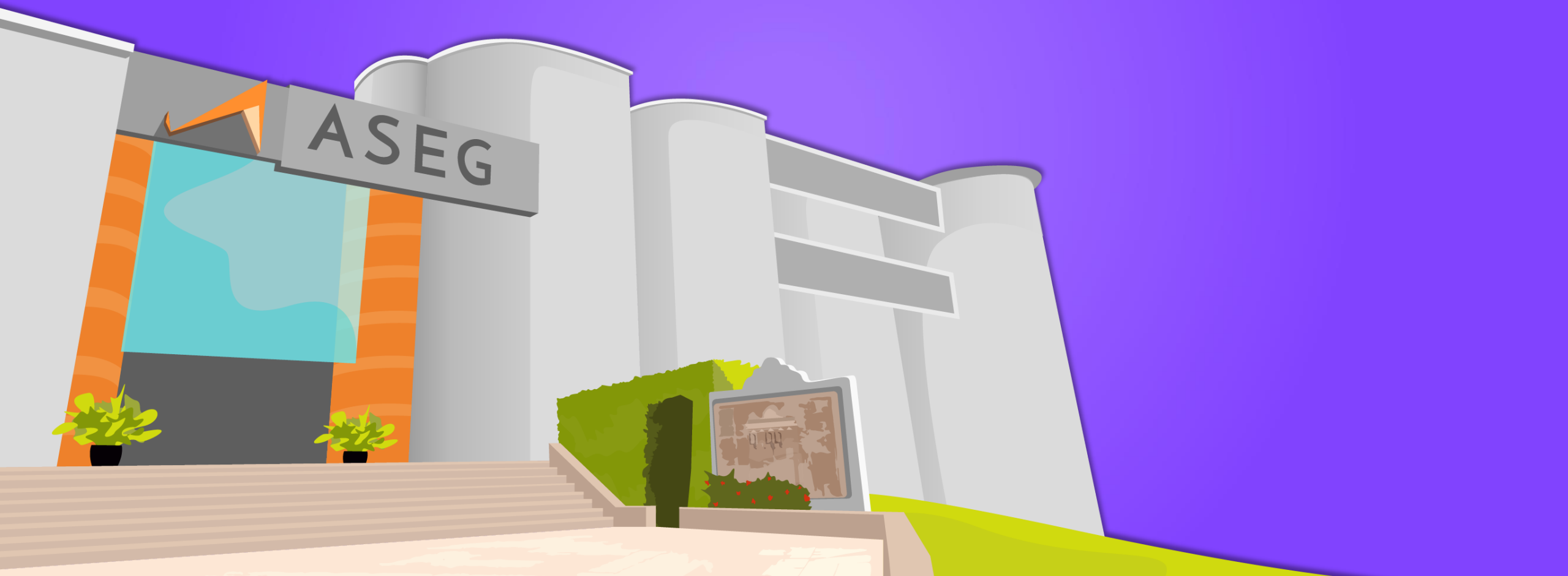


Nos integramos por más de **10 profesiones** distintas:

- + Administración Empresarial
- + Administración Pública
- + Ciencia Política
- + Comunicación
- + Contaduría Pública
- + Derecho
- + Economía
- + Filosofía
- + Negocios Internacionales
- + Seguridad Pública
- + Sociología
- + Desarrollo y Gestión Interculturales
- + Bioquímica y Biología Molecular



¡HOLA!
SOMOS ASEG

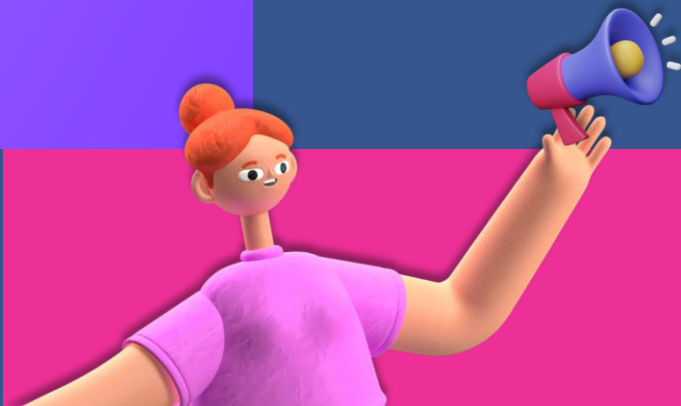




CÓMO ANDAMOS

Taller: EVALUACIÓN CIUDADANA DE LOS
SERVICIOS MUNICIPALES

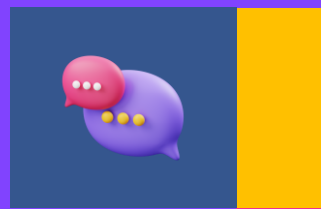
20 22



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



20 22



ANTECEDENTES

2021



Plan Estratégico ASEG 21-27

- Fortalecer la participación ciudadana.



ANTECEDENTES

2022

1ª Evaluación al Desempeño Municipal

- Calidad Percibida de los Servicios Públicos

+3.8k

ANTECEDENTES

2023

2ª Evaluación al Desempeño Municipal

- ¿Cómo Andamos Guanajuato?
Calidad Percibida de los Servicios Públicos
- Incorporamos cuotas de sexo y edad

+4.2k

+10%

ANTECEDENTES



Universidad de Guanajuato

#ContamosContigo



ANTECEDENTES

2023

2ª Evaluación al Desempeño Municipal

- ¿Cómo Andamos Guanajuato?
Calidad Percibida de los Servicios Públicos
- Incorporamos cuotas de sexo y edad

+4.2k

+10%



ANTECEDENTES

2024

3ª Evaluación al Desempeño Municipal

- ¿Cómo Andamos Guanajuato?
Calidad Percibida de los Servicios Públicos
- Colaboración con UG campus Guanajuato y León



OBJETIVO

CONOCER LA

PERCEPCIÓN CIUDADANA

RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS Y LA GOBERNANZA
LOCAL



OBJETIVO

CONOCER LA

PERCEPCIÓN CIUDADANA

RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS Y LA GOBERNANZA
LOCAL

Con la finalidad de:

- Presentar resultados confiables e imparciales;
- Ser una herramienta para la toma de decisiones a nivel municipal;
- Incentivar y fomentar la participación ciudadana en el actuar gubernamental;
- Contribuir a la rendición de cuentas.

OBJETIVO

CONOCER LA

PERCEPCIÓN CIUDADANA

RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS Y LA GOBERNANZA
LOCAL

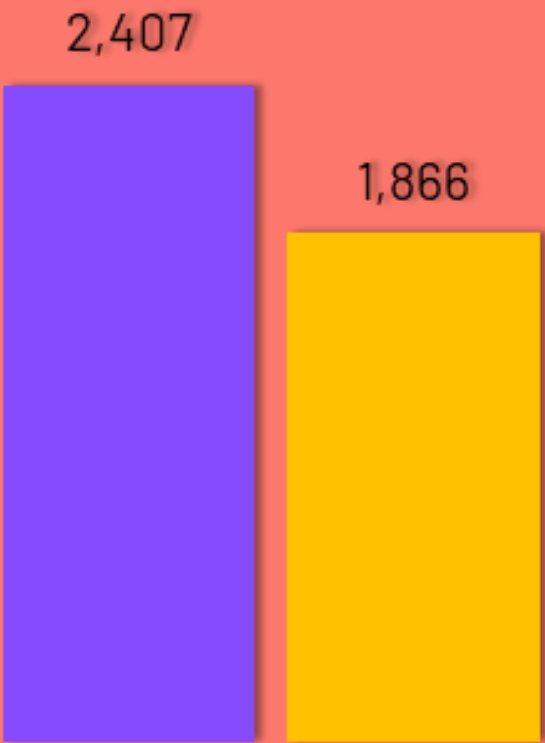


METODOLOGÍA



Aspectos clave

- + Unidad de análisis
- + Población objetivo
 - + Diseño muestral
- + Técnica de levantamiento



Edad



■ Mujeres (56.3%)
■ Hombres (43.7%)

■ 60 años o más ■ 46 a 59 años
■ 30 a 45 años ■ 18 a 29 años

Los clave

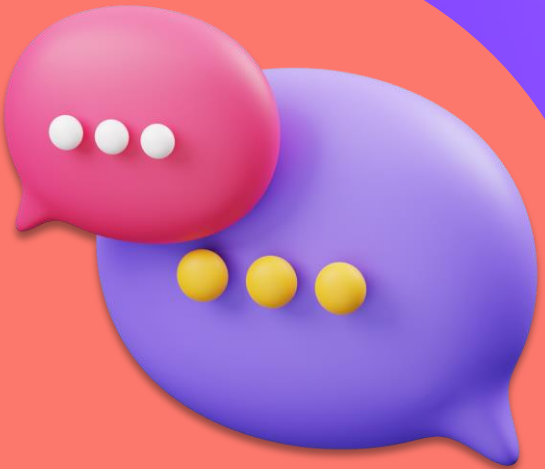
de análisis
ón objetivo
ño muestral
antamiento

METODOLOGÍA



Cobertura temática Servicios Públicos

- + AGUA POTABLE Y DRENAJE
- + ALCANTARILLADO PLUVIAL
 - + ALUMBRADO PÚBLICO
- + LIMPIA DE CALLES Y ESPACIOS PÚBLICOS
 - + RECOLECCIÓN DE BASURA
 - + SEGURIDAD PÚBLICA



METODOLOGÍA



Cobertura temática Gobernanza Local

- + CERCANÍA
- + USO DE RECURSOS
- + ORGULLO Y EXPECTATIVAS
- + PREOCUPACIONES CIUDADANAS



¿Cómo Andamos?

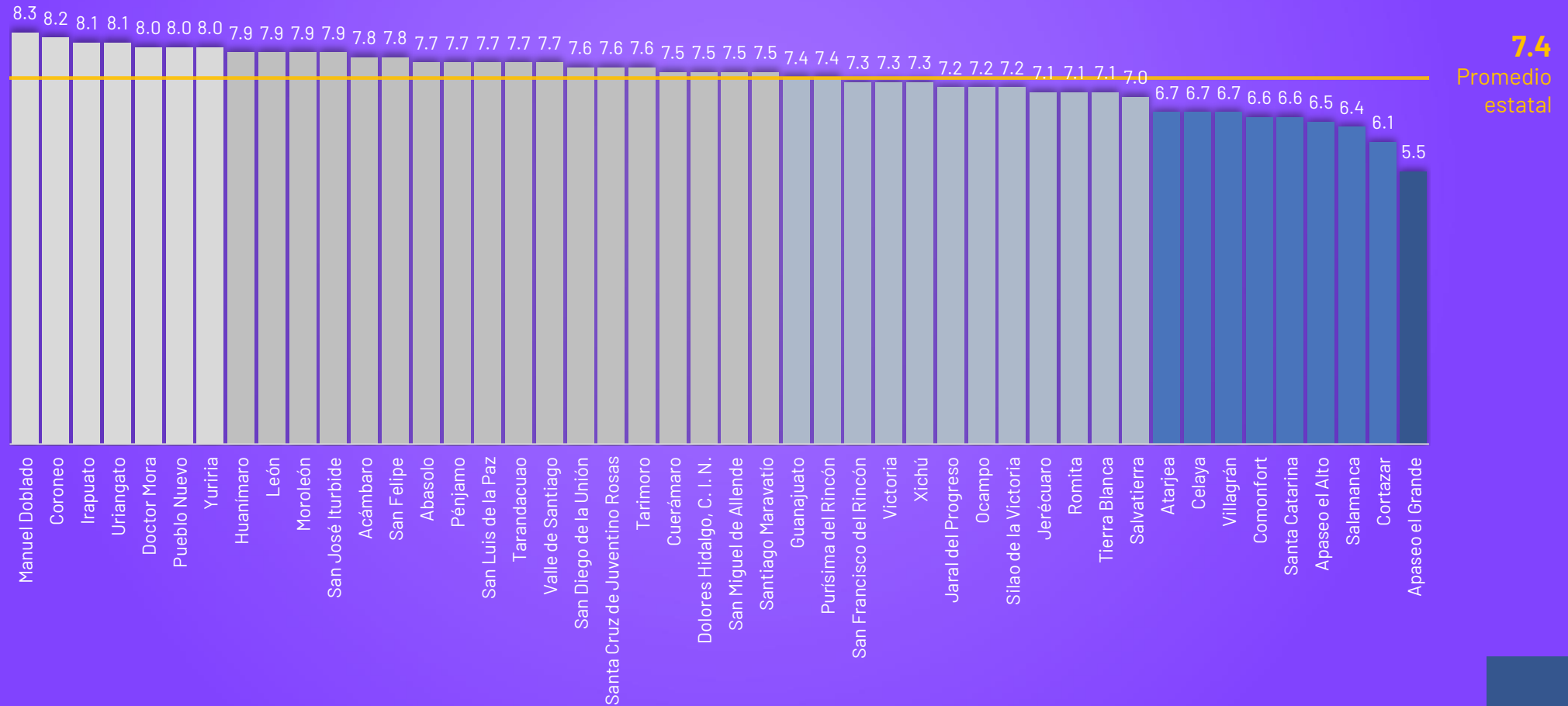
En la Calidad de los Servicios
Públicos Municipales

Resultados de la evaluación
otorgada por la ciudadanía-usuaria



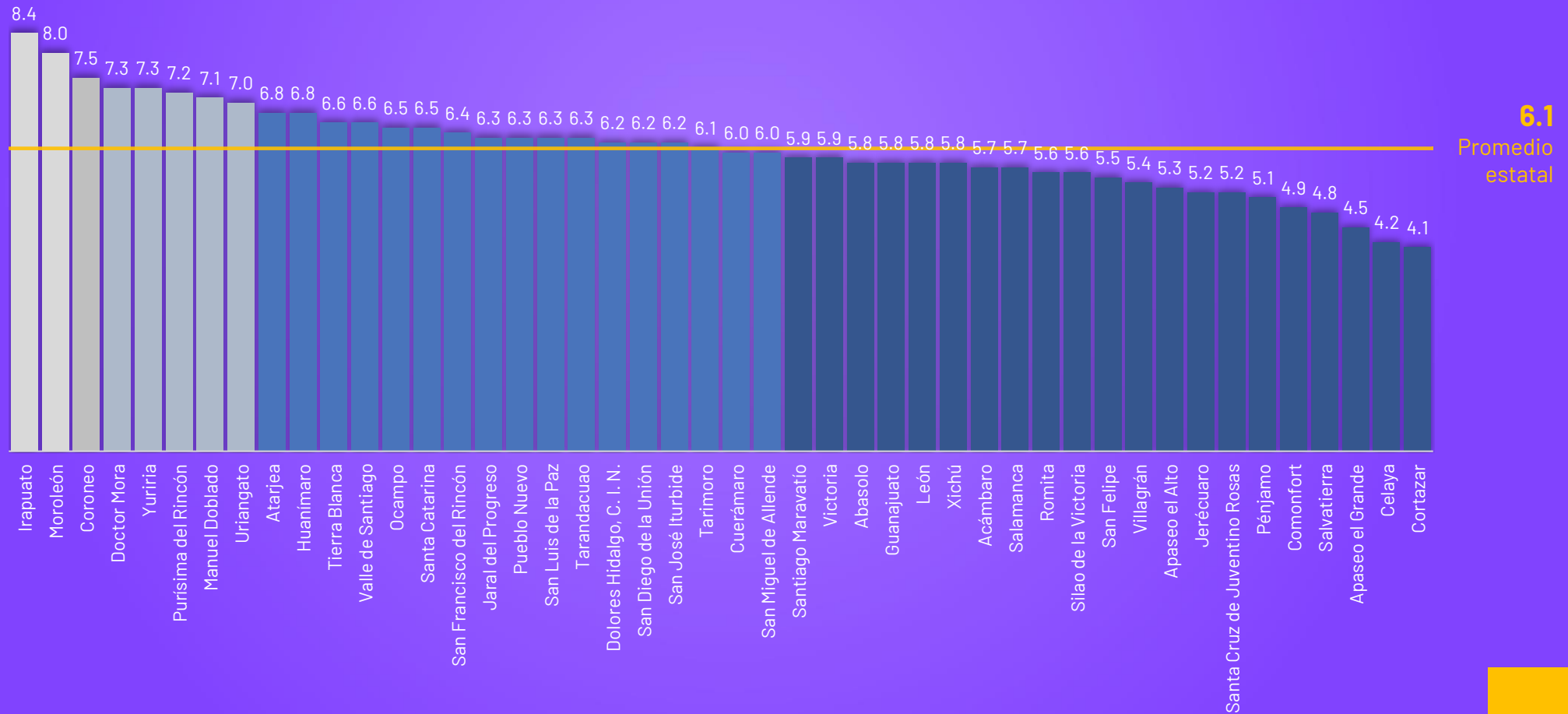
RADIOGRAFÍA

ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



RADIOGRAFÍA

ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA EN LA GOBERNANZA MUNICIPAL



RADIOGRAFÍA



El servicio público mejor calificado por las y los guanajuatense fue **recolección de basura (8.1)**, mientras que el peor calificado fue **seguridad pública (6.6)**

RADIOGRAFÍA



7 de cada 10 Guanajuatenses reconocieron no participar en actividades de prevención del delito

RADIOGRAFÍA



De las y los encuestados, el **43.9%** afirmaron sentirse conformes con la forma en la que el municipio destina los recursos públicos en su comunidad

RADIOGRAFÍA



¿Hacia que temas se debería prestar más atención por parte del gobierno municipal?

| | |
|---------------------|--------------|
| Inseguridad | 50.2% |
| Desempleo y pobreza | 20.2% |
| Corrupción | 7.9% |

¿CA LEÓN?



| Año | León | ZCI | Trend |
|------------|-------------|------------|--------------|
| 2022 | 8.2 | 8.1 | ↑ |
| 2023 | 8.2 | 8.2 | = |

¿CA LEÓN?



| Año | León | ZCI | Trend |
|------|------|-----|-------|
| 2022 | 8.1 | 7.7 | ↑ |
| 2023 | 8.0 | 7.6 | ↑ |

¿CA LEÓN?



| Año | León | ZCI | Trend |
|------------|-------------|------------|--------------|
| 2022 | 8.5 | 8.0 | ↑ |
| 2023 | 8.3 | 8.1 | ↑ |

¿CA LEÓN?



| Año | León | ZCI | Trend |
|------------|-------------|------------|--------------|
| 2022 | 5.5 | 5.5 | = |
| 2023 | 6.5 | 6.1 | ↑ |

¿CA LEÓN?



| Año | León | ZCI | Trend |
|------------|-------------|------------|--------------|
| 2023 | 6.0 | 6.0 | = |

¿CA LEÓN?



Preocupaciones ciudadanas

Inseguridad

Pobreza

Corrupción

RECOMENDACIONES

2022

4

lecciones
aprendidas

2023

2

lecciones
aprendidas



RECOM

2022

1. Fortalecer o adaptar un Sistema de Gestión de Calidad.
2. Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno.
3. Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario.
4. Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la ciudadanía

91.8 % de aceptación



RECOMENDACIONES

2022

4

lecciones
aprendidas

2023

2

lecciones
aprendidas



RECOM

2023

- + Incorporar indicadores de calidad a las matrices de indicadores para resultados
- + Actualizar y complementar el marco normativo



RECOMENDACIONES

2022

4

lecciones
aprendidas

2023

2

lecciones
aprendidas



RESULTADOS

- /+10,000 opiniones ciudadanas
- /8 Menciones en la prensa
- /2 Informes ciudadanos
- /8 Foros universitarios y ciudadanos



RESULTADOS

Interacción con Informes Ciudadanos

| | 2021 | 2022 | Suma |
|-------------|-------|-------|--------------|
| Impresiones | 7,779 | 1,850 | 9,629 |
| Consultas | 1,162 | 728 | 1,890 |
| Clics | 168 | 59 | 205 |
| Descargas | 59 | 48 | 107 |



INFORME

- / Cuestionario
- / Informes individuales
- / Base de datos de respuestas
- / Evaluar nuestro trabajo



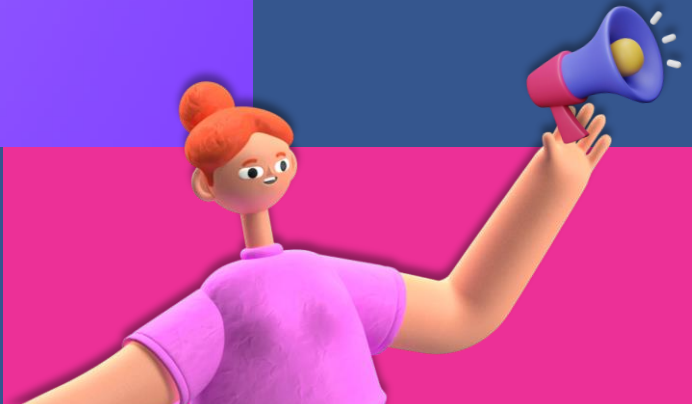


CÓMO ANDAMOS

Taller: EVALUACIÓN CIUDADANA DE LOS
SERVICIOS MUNICIPALES



20 22





CONTENIDO

Pág. 01
Agradecimientos

Pág. 02
Introducción

Pág. 03
Presentación

Pág. 04
Metodología

Pág. 07
Datos generales de la población encuestada

Pág. 09
Contexto normativo de la política evaluada

Pág. 10
Contexto estatal de la calidad de los servicios públicos

Pág. 11
¿Cómo Andamos en la Calidad de los Servicios Públicos?

Pág. 56
Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales

Pág. 59
¿Cómo Andamos en la Calidad de la Gobernanza Local?

Pág. 77
Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal

Pág. 81
Conclusión

Pág. 84
Lecciones aprendidas

Pág. 86
Reflexión final

Pág. 88
Referencias bibliográficas

Pág. 90
Anexos

Rally

1. Formar equipos de trabajo

2. Resolución de Pruebas:

- a. Cada equipo debe resolver 4 pruebas.
- b. Tienen un total de 40 minutos para completar todas las pruebas.
- c. Las pruebas deben completarse en el orden indicado. No se permite saltar ni omitir ninguna prueba.
- d. Cada equipo recibirá un informe ciudadano impreso para completar todas las pruebas. También pueden descargar el informe desde el siguiente QR:



3. El primer equipo que resuelva correctamente todas las pruebas será el ganador.



CÓMO ANDAMOS

Taller: EVALUACIÓN CIUDADANA DE LOS
SERVICIOS MUNICIPALES

20 22

