



CÓMO ANDAMOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO
MUNICIPAL SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INFORME CIUDADANO

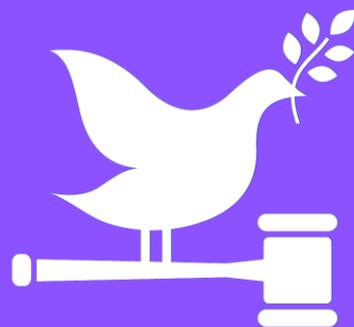




✓
**COMO
ANDAMOS**

EN LA **CALIDAD** DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Coordinación general

Javier Pérez Salazar
Auditor Superior del Estado de Guanajuato

Equipo ¿Cómo Andamos?

Arturo Azael López Estrello
Dirección General

Juan Carlos Aguirre García
Dirección de Área

Ivett Myriam Pérez Madrigal
Coordinación

Lesly Estefania Flores Rivera
Líder

Laura Gabriela García Torres
Líder

Lucía Fernanda Godínez Nila
Evaluadora

Gerardo González Medrano
Evaluador

Martha Patricia Orozco Busso
Evaluadora

José Raúl González Rojo
Evaluador

Colaboración

Dirección de Auditorías al Desempeño

María Guadalupe Quintero Ramírez
Alan Miguel Venegas García
Angélica Caudillo Aguilera
Rafael Rosas Silva

Asistencia operativa y logística

Universidad de Guanajuato

Alejandro Mosiño Jasso
Lari Arthur Viiano
Jeremy Heald

Asistencia técnico-metodológica

Otras colaboraciones

Diana Laura Reyes Hernández
Asistencia de marca

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). Primera Edición.

Los trabajos corresponden a la revisión de la Cuenta Pública 2022. La evaluación forma parte de los compromisos definidos en el Programa General de Fiscalización 2023.

© 2024. Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. Carretera Guanajuato Silao km. 6.5 Colonia Burócratas, 36250, Guanajuato, Guanajuato, México. www.aseg.gob.mx

Se permite el uso total o parcial y de cualquier otra forma de esta publicación para fines educativos o sin fines de lucro, sin ningún otro permiso especial del titular de los derechos, a condición de que se indique la fuente de la que proviene. No está autorizado el empleo de esta publicación para su venta o para usos comerciales sin el permiso previo, por escrito, de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

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

+ **4,200** opiniones



Agradecimientos

La Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos surgió en 2021 como una iniciativa de colaboración entre la entidad de fiscalización superior local, la ciudadanía y los gobiernos municipales del estado de Guanajuato. A partir del 2022, la evaluación adoptó el nombre de ¿Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos?

Durante esta segunda evaluación, los trabajos mantuvieron su enfoque participativo; en consecuencia de ello, se incorporó la destacable participación del sector académico, representado en esta ocasión por la Universidad de Guanajuato (UG), a quienes extendemos un cordial agradecimiento, dirigido especialmente al equipo del Departamento de Economía y Finanzas de la División de Ciencias Económico Administrativas (DCEA).

No omitimos mencionar nuestro más profundo agradecimiento a las y los más de 4,200 ciudadanos, quienes con su valiosa participación y disposición respondieron nuestra encuesta.

Es de destacar que la participación ciudadana es la esencia de este proyecto y sin su apoyo no sería posible llevarlo a cabo. Indicio de ello es que, la suma de encuestas levantadas en los dos años de vida del proyecto ha considerado la opinión acumulada de más de 8,100 residentes habituales de nuestro estado, manteniendo la presencia y proporcionalidad en cada uno de los 46 municipios.

En ASEG estamos convencidos de que la evaluación con participación es el camino correcto para fortalecer la calidad y la eficiencia de los servicios públicos y con ello lograr contribuir a mejorar la calidad de vida de las y los guanajuatenses, por lo que, reiteramos nuestro compromiso para trabajar de la mano con la ciudadanía y seguir promoviendo espacios de colaboración donde las voces de todas y todos puedan ser escuchadas.

En ASEG **#ContamosContigo**

Introducción

La ASEG, a través de la Auditoría Especial de Evaluación y Desempeño (AEED), se complace en presentar los resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos en su edición 2022, ahora bajo el nombre de ¿Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos?

La presente evaluación consiste en un estudio general de opinión que enlaza la acción gubernamental con las percepciones de la ciudadanía, partiendo de la incógnita ¿cómo andamos en cuanto a la calidad de los servicios públicos municipales? Bajo la hipótesis de que, para promover la satisfacción ciudadana y prestar servicios con eficiencia, es necesario que los gobiernos municipales cuenten con información sobre qué tan bien, o no, los están gestionando y cuál es la experiencia de la ciudadanía en general.

Para esta segunda ocasión, el objetivo general consistió en conocer la evaluación ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, limpia de calles y espacios públicos, recolección de basura y seguridad pública; así como la percepción de la interacción entre ciudadanía y gobierno en términos de cercanía, identidad, confianza y sensibilidad sobre las principales preocupaciones en cada uno de los municipios; lo cual permitió, en su conjunto, una aproximación a valorar su desempeño y proveer información para favorecer la toma de decisiones.

Resulta importante precisar que, el alcance temporal de la evaluación abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre del 2022. Por su naturaleza, la técnica de evaluación utilizada para este proyecto consistió en el uso de encuestas para recolectar información, a través de un cuestionario diseñado con preguntas para medir la percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos y la cercanía del gobierno municipal con sus residentes.

En complemento, se incorporó información de datos oficiales, provistos por las autoridades respecto a la organización interna de su administración para la prestación de los servicios públicos a su cargo.

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

Es así que, en **¿Cómo Andamos Guanajuato?** adoptamos la visión de consolidarnos como un espacio objetivo, confiable y sustentable para que tanto la ciudadanía como los gobiernos, se informen constructivamente sobre los retos, logros y expectativas de los temas prioritarios de la agenda pública municipal.



Presentación

Para la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato es un honor compartir los resultados de la segunda Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales 2022, denominada ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Como antecedente reconozco que, en atención al Plan Estratégico de la ASEG 2021-2027, específicamente en lo relativo a la participación ciudadana, en el año 2021 se realizó la primera edición de esta Evaluación, la cual figuró como un ejercicio sin precedentes para nuestra institución; toda vez que se trata de un trabajo que se diferenció de las auditorías, por ser un producto que complementa la información del desempeño y porque sus bases implican asumir un enfoque participativo, al tomar como insumo principal para su construcción, la opinión de la ciudadanía.

Fue así que, derivado del valor de los resultados y la gran aceptación mostrada por las y los usuarios, se realizó esta segunda edición, con el fin de recopilar y comparar la información sobre el grado de satisfacción respecto a los servicios públicos evaluados.

Para el presente ejercicio se mantuvo el alcance de servicios, por lo que contamos con información valiosa sobre la calidad percibida al agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, recolección de residuos sólidos urbanos, limpieza de espacios públicos, así como sobre la función de seguridad pública.

Los resultados obtenidos en el levantamiento de información de 2022, pudieron ser comparados con los generados en la primera edición, permitiendo con ello conocer las variaciones en las calificaciones para cada una de las administraciones municipales.

Ahora bien, en apego a la filosofía de mejora continua de la ASEG, en esta segunda edición se ajustó el diseño de la encuesta y logramos incrementar en más de 10% la proporción de la participación ciudadana; Además, se fortaleció la metodología de recopilación y el análisis de los datos, con el objetivo de ampliar y mejorar la calidad de la información y con ello generar mayor confianza para su uso en la toma de decisiones.

Tal como se advirtió con antelación, los trabajos en campo, fruto de la colaboración entre la ASEG y la ciudadanía, permitieron

compilar los resultados de más de 4 mil 200 encuestas aplicadas a las y los residentes habituales del estado de Guanajuato, lo cual nos llena de orgullo y nos motiva a continuar con la promoción de mecanismos y espacios de participación en las labores de fiscalización.

Una vez más agradezco a todas y todos los involucrados en este proyecto, con mención especial a quienes, mediante su voz, nos otorgaron su valioso tiempo para atender las encuestas. Me dirijo a ustedes para reiterarles que en la ASEG impulsamos la mejora de los servicios básicos y el correcto desarrollo de la gobernanza en la búsqueda de un mejor Guanajuato, para lo cual, nos queda claro que **#ContamosContigo.**

Atentamente,

El Auditor Superior
M.F. y Lic. Javier Pérez Salazar



Metodología

Unidad de análisis

Las y los residentes habituales en los 46 municipios del estado de Guanajuato.

Población objetivo

Personas de 18 años en adelante, que al momento de la entrevista se encontraron radicando en alguno de los 46 municipios de Guanajuato. De acuerdo con estimaciones del Censo de Población y Vivienda 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el total de habitantes en el Estado era de 6,166,934, por lo que la población objetivo para ¿Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos? Edición 2022, fue de 4,188,942.

Diseño muestral

Se utilizó un esquema de muestreo estratificado proporcional. Adicionalmente, se implementó un muestreo por cuotas considerando edad y sexo, para garantizar una distribución equitativa y representativa de estas variables demográficas en la muestra. Los grupos representados incluyeron mujeres y hombres de 18 a 29 años, de 30 a 59 años y de 60 años en adelante.



Margen de error y confiabilidad

Los cálculos muestrales se basaron en un nivel de confianza del 97.0% y un margen de error del $\pm 2.0\%$, utilizando una probabilidad máxima del 50.0% para el tamaño de la muestra. La confiabilidad del instrumento fue verificada con el coeficiente Alfa de Cronbach. El conjunto de ítems relacionados con los servicios públicos obtuvo un $\alpha = 0.87$ en la prueba piloto, mientras que los ítems asociados a la gobernanza registraron un $\alpha = 0.91$, respectivamente. Ambos resultados reflejaron una alta confiabilidad del cuestionario.

Tamaño de la muestra

Se establecieron tamaños de muestra específicos para cada municipio del estado de Guanajuato, basados en el tamaño de su población. En total, se distribuyeron 4,273 encuestas con presencia en todos los municipios, asegurando así la cantidad necesaria para evaluar la percepción ciudadana con estándares estadísticos aceptables.

Fecha del trabajo en campo

La recolección de la información respecto a la percepción ciudadana se realizó del 12 de julio al 19 de septiembre de 2023.

Técnica de levantamiento

Se realizaron entrevistas personales (cara a cara), con personas mayores de 18 años, en zonas de alta concurrencia peatonal de los 46 municipios. Para tal efecto, se emplearon dispositivos móviles para facilitar la captura de información y reducir errores de transcripción. El tiempo promedio de aplicación de cada encuesta fue de 12 minutos.

Representatividad

La muestra incluyó a los 46 municipios del estado de Guanajuato, asegurando una representación adecuada.

¿Cuántas encuestas se aplicaron en mi municipio?

En esta segunda edición se contó con tres escenarios de distribución:

- En los cinco municipios que conforman el corredor industrial (Grupo 1) se determinó una muestra de entre 119 y 871 encuestas;
- En catorce municipios (Grupo 2) se aplicaron entre 60 y 100 encuestas; y
- En los 27 municipios restantes (Grupo 3) se fijó una muestra mínima de 55 encuestas.

En total, se logró la aplicación de 4,273 encuestas con cobertura en los 46 municipios del Estado. Lo que representa un 10.3% de incremento en encuestas aplicadas en comparación con el año 2021.

Rango de aplicación

Encuestas aplicadas (2022)

% Encuestas aplicadas (2022)

Municipios

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Rango de aplicación	Entre 119 y 871	Entre 60 y 100	Mínimo 55
Encuestas aplicadas (2022)	1,743	1,027	1,503
% Encuestas aplicadas (2022)	40.8%	24.0%	35.2%
# Municipios	5	14	27

Grupo 1: Se integra por los municipios de León, Irapuato, Celaya, Silao y Salamanca, mismos que, en su conjunto, conforman el corredor industrial.

Grupo 2: Guanajuato, Pénjamo, Dolores Hidalgo, San Miguel de Allende, San Felipe, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, Santa Cruz de Juventino Rosas, San Luis de la Paz, Manuel Doblado, Ocampo, Pueblo Nuevo, Xichú y Abasolo.

Grupo 3: Los 27 municipios restantes. El número mínimo de 55 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.

¿Cuántas preguntas se aplicaron en mi municipio?

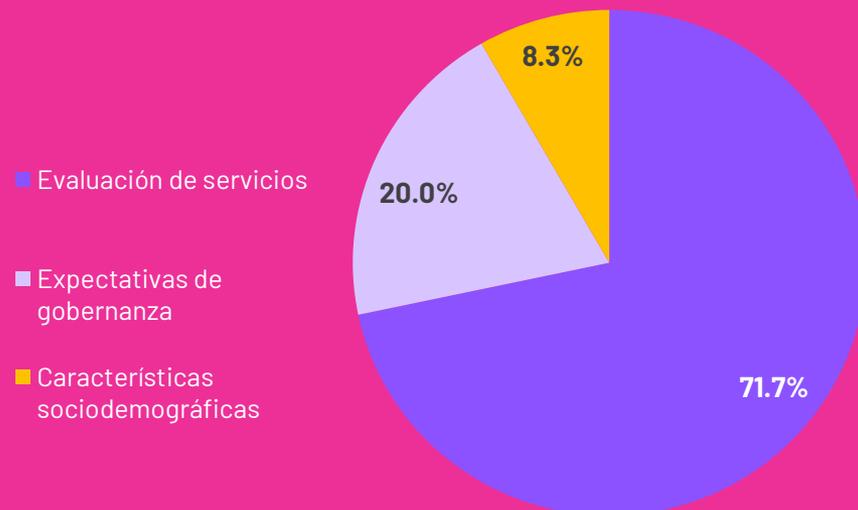
El diseño del cuestionario corrió a cargo del equipo de la Auditoría Especial de Evaluación y Desempeño de la ASEG, con el apoyo del equipo del Departamento de Economía y Finanzas de la **Universidad de Guanajuato**, quienes tuvieron a bien realizar un análisis para la validación del instrumento.

La extensión del cuestionario consta de un total de 60 reactivos, los cuales se distribuyen bajo el siguiente orden:

- 43 se relacionan con los servicios públicos;
- 12 se relacionan con la gobernanza; y
- 5 se relacionan con características sociodemográficas.

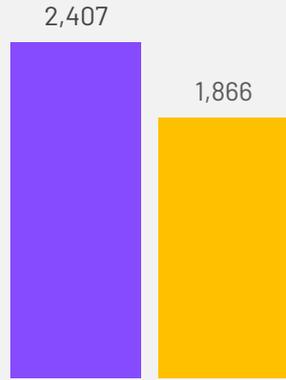
El propósito del cuestionario, en esta edición 2022, fue obtener información que le permitiera a la ASEG identificar y comparar el nivel de satisfacción y la evaluación ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y seguridad pública.

Por su parte, el instrumento también permite conocer la atención de expectativas sobre la gobernanza, en aspectos como la cercanía y confianza hacia las autoridades municipales, el apropiado uso de los recursos, la preocupación sobre las problemáticas locales, entre otros.



Datos generales de la población encuestada

Género



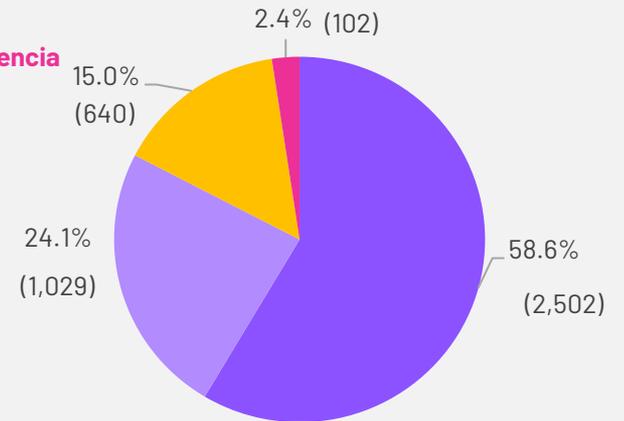
■ Mujeres (56.3%)
■ Hombres (43.7%)

Edad



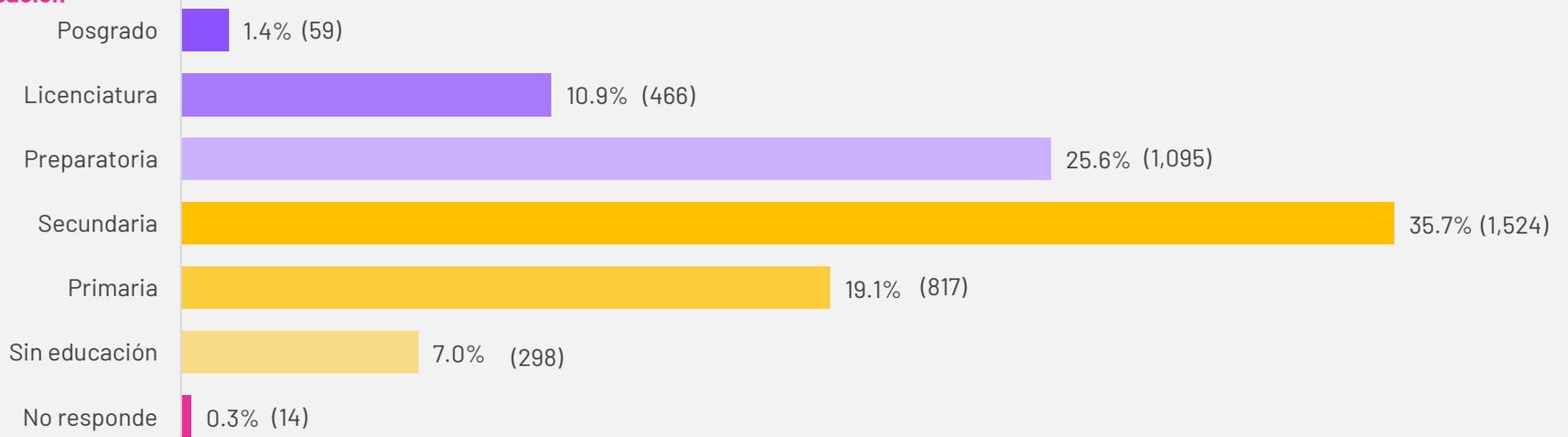
■ 60 años o más ■ 46 a 59 años
■ 30 a 45 años ■ 18 a 29 años

Zona de residencia



■ Cabeceras municipales
■ Zonas urbanas externas a la cabecera
■ Comunidades rurales
■ No responde

Educación



Desde la óptica de la gobernanza democrática que actualmente predomina a nivel internacional, un tema que se vuelve relevante es la modernización de su aparato administrativo y su interacción con la sociedad. Al respecto, un elemento clave ha sido el enfoque en la atención al ciudadano, a partir de conocer la satisfacción de sus expectativas.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2021

Contexto normativo de la política evaluada

El Municipio Libre constituye la base de la división territorial y de la estructura política y administrativa del Estado. Bajo este principio de legalidad, la autoridad municipal está limitada a actuar dentro de lo estipulado por la ley. Es así que, dentro de sus atribuciones, se encuentra la provisión de los servicios públicos.

El servicio público se define como una institución jurídica y administrativa cuyo titular es el Estado o municipio. Su propósito principal es satisfacer de manera regular, continua y uniforme las necesidades públicas esenciales, básicas o fundamentales. Esto se logra a través de prestaciones individualizadas que pueden ser proporcionadas directamente por el Estado o el municipio, o indirectamente por particulares bajo un régimen de concesión. Dada su naturaleza, el servicio público se rige por normas y principios del derecho público (Diccionario Jurídico Mexicano, 1985).

La Carta Magna establece, de manera general, en su numeral 115, el génesis del municipio mediante una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, investidos de personalidad jurídica, teniendo facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia. Es así como, en relación con la prestación de los servicios públicos, el municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia.

De manera específica, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III, señala que los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, entre los que se encuentran los incisos a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b)

Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y h) Seguridad pública. Atribución ratificada 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, enlista los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento, entre ellos se encuentran: el agua potable, drenaje, alcantarillado; el tratamiento y disposición de sus aguas residuales; el alumbrado público; la limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos; y la seguridad pública.

La Ley Orgánica Municipal señala como uno de los derechos de los habitantes del Municipio, el utilizar los servicios públicos que éste preste, atribuyendo al Ayuntamiento la prestación de los mismos en igualdad de condiciones a sus habitantes, de forma permanente, general, uniforme y continua, por lo que se entiende que éstos contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.

Es así que, de acuerdo a la normativa descrita, los servicios públicos juegan un papel primordial dentro de las funciones que competen al 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 de la administración por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

Contexto estatal de la calidad de los servicios públicos

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021*, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con una periodicidad bienal, tiene como propósito dar a conocer la información obtenida sobre la evaluación que la población de 18 años y más otorga a los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, a nivel nacional y estatal.

De lo anterior, se deduce que, con la ENCIG el INEGI contribuye a la medición de temas relativos a la gobernanza en México. Respecto a su cobertura conceptual, se resalta que la Encuesta indaga sobre los servicios públicos básicos de: agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura y seguridad pública, entre otros. Algunos de los resultados destacables, se presentan a continuación:

La ENCIG 2021, reportó para el estado de Guanajuato que, sólo el 59.4% de la población se sintió satisfecha con la calidad de los servicios públicos básicos y de los servicios públicos bajo demanda.

Por otro lado, el porcentaje de la población de 18 años y más que se encontró satisfecha al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios fue cercano al 83.7%.

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

Por su parte, el porcentaje de la población de 18 años y más satisfecha con el servicio de alumbrado público fue del 53.1%. En estos mismos términos, el porcentaje de la población satisfecha con el servicio de recolección de basura fue del 83.6%; con el servicio de agua potable fue de 74.3%; y de drenaje y alcantarillado 58.4%.

En términos generales, se estimó que el porcentaje de satisfacción con los servicios provistos por el Municipio fue del 55.5%, cifra superior en 13 puntos porcentuales a la media nacional, que para ese año se registró en 42.5%.

* Es importante señalar que la ENCIG 2023 se encuentra en periodo de levantamiento de la encuesta (del 30 de octubre al 15 de diciembre de 2023), por lo que una vez que se encuentre disponible la información de la misma se retomará para la actualización del contexto estatal de la calidad de los servicios.

**Media nacional de la satisfacción
con los servicios provistos por el Municipio**

42.5%

**Media estatal de la satisfacción
con los servicios provistos por el Municipio**

55.5%

¿Cómo Andamos?

En la Calidad de los Servicios Públicos Municipales

Resultados de la evaluación otorgada por la ciudadanía-usuaria



Agua potable y drenaje

El acceso al agua potable y saneamiento es un derecho humano esencial, reconocido en el artículo cuarto de la Constitución Federal de México. Este derecho incluye garantizar agua suficiente, salubre, aceptable y asequible para el consumo personal y doméstico, libre de contaminantes que puedan afectar la salud humana. Este compromiso se refleja en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 de la Agenda 2030, que aboga por una gestión sostenible del agua y saneamiento para todas y todos.

A pesar de los avances en la gestión del agua, la Organización Mundial de la Salud (2023a), estima que persisten desigualdades marcadas en el acceso al agua, especialmente en zonas urbanas con asentamientos informales y en zonas rurales, donde el abastecimiento es insuficiente.

Los resultados de ¿Cómo Andamos Guanajuato? muestran las percepciones ciudadanas, resaltando tanto las necesidades de mejoras continuas en la infraestructura como la importancia de una gestión que proporcione calidad en el servicio de agua. Esta encuesta ha evaluado aspectos como la disponibilidad, su olor, color y sabor.

En cuanto al drenaje, el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos menciona que una vivienda adecuada incluye servicios como el saneamiento y el drenaje, sin los cuales no se puede considerar que se proporciona una calidad de vida digna.

A ese respecto, se plantearon cuestionamientos específicos sobre la disponibilidad y la calidad percibida del servicio de drenaje. Como efecto de ello, se refleja la importancia de garantizar un acceso equitativo y de calidad, lo que es fundamental para el bienestar de la población.

Los resultados para ambos servicios se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Calificación general del servicio de Agua Potable

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

8.2

Línea base

2022

7.8↓

Resultado actual



Los primeros cinco:

Santa Catarina	8.7
Coroneo	8.6
Yuriria	8.5
Irapuato	8.4
Manuel Doblado	8.4

Los últimos cinco:

Apaseo el Alto	6.9
Juventino Rosas	6.9
Santiago Maravatío	6.9
Apaseo el Grande	6.6
Cortazar	5.8

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios*

2021

8.2

Línea base

2022

8.1↓

Resultado actual

*Nota: para efectos del presente, el corredor industrial se integra por León, Silao, Irapuato, Salamanca y Celaya.

Agua Potable 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Santa Catarina	8.7	8.6	0.1	↑
Coroneo	8.6	8.2	0.4	↑
Yuriria	8.5	9.1	-0.6	↓
Irapuato	8.4	7.9	0.5	↑
Manuel Doblado	8.4	8.6	-0.2	↓
Moroleón	8.4	8.9	-0.5	↓
Purísima del Rincón	8.4	8.7	-0.3	↓
San Francisco del Rincón	8.4	8.4	0.0	=
Tarimoro	8.4	7.9	0.5	↑
Acámbaro	8.3	8.3	0.0	=
Tarandacuao	8.3	8.6	-0.3	↓
Doctor Mora	8.2	7.7	0.5	↑
León	8.2	8.2	0.0	=
Pueblo Nuevo	8.2	8.3	-0.1	↓
San Miguel de Allende	8.2	8.4	-0.2	↓
Uriangato	8.2	8.5	-0.3	↓
Dolores Hidalgo, C. I. N.	8.1	8.4	-0.3	↓
Romita	8.1	8.3	-0.2	↓
Salamanca	8.1	8.2	-0.1	↓
Abasolo	8.0	7.7	0.3	↑
Atarjea	8.0	9.3	-1.3	↓
Pénjamo	8.0	8.4	-0.4	↓
Tierra Blanca	8.0	7.9	0.1	↑

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Valle de Santiago	8.0	8.2	-0.2	↓
Jerécuaro	7.9	8.0	-0.1	↓
San Felipe	7.9	9.3	-1.4	↓
San José Iturbide	7.9	7.6	0.3	↑
Silao de la Victoria	7.9	8.2	-0.3	↓
Celaya	7.8	8.3	-0.5	↓
Cuerámara	7.8	7.9	-0.1	↓
Guanajuato	7.7	8.4	-0.7	↓
San Luis de la Paz	7.7	6.9	0.8	↑
Victoria	7.7	8.5	-0.8	↓
Huanímaro	7.6	7.6	0.0	=
Villagrán	7.5	7.6	-0.1	↓
Comonfort	7.4	7.7	-0.3	↓
Salvatierra	7.4	7.8	-0.4	↓
Xichú	7.4	6.6	0.8	↑
Ocampo	7.3	7.9	-0.6	↓
San Diego de la Unión	7.3	7.8	-0.5	↓
Jaral del Progreso	7.2	7.7	-0.5	↓
Apaseo el Alto	6.9	8.3	-1.4	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	6.9	8.0	-1.1	↓
Santiago Maravatío	6.9	7.9	-1.0	↓
Apaseo el Grande	6.6	7.9	-1.3	↓
Cortazar	5.8	8.3	-2.5	↓

En el caso de **11 municipios** la cobertura percibida sobre el servicio se reportó en un **100%**:

- Abasolo
- Coroneo
- Jaral del Progreso
- Manuel Doblado
- Moroleón
- Ocampo
- Purísima del Rincón
- Salamanca
- Juventino Rosas
- Uriangato
- Villagrán

Los **5 municipios** donde la ciudadanía percibe menor cobertura del servicio fueron:

- Xichú **77.0%**
- Apaseo el Alto **76.8%**
- San Miguel de Allende **68.2%**
- Atarjea **61.8%**
- Apaseo el Grande **54.2%**

9 de cada **10**
Guanajuatenses señalaron contar con el
servicio de agua potable
en su domicilio

53.4% personas encuestadas reconocieron una buena calidad del agua, en cuanto a su sabor.

66.6% personas encuestadas reconocieron una buena calidad del agua, en cuanto a su color.

64.5% personas encuestadas reconocieron una buena calidad del agua, en cuanto a su olor.

4 de cada **10**
Guanajuatenses reconocieron
Calidad Integral*
en las características del agua

*Si se identifica calidad en los tres aspectos (sabor, color y olor) se entenderá como calidad integral.



¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

El **82.6%** de los municipios considera que posee una buena calidad del agua en cuanto a su sabor.

El **87.0%** de los municipios considera que posee una buena calidad del agua en cuanto a su color.

El **91.3%** de los municipios considera que posee una buena calidad del agua en cuanto a su olor.

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

8.1

Línea base

2022

7.8↓

Resultado actual

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

7.7

Línea base

2022

7.6↓

Resultado actual

Calificación general del servicio de Drenaje

Evaluación otorgada por la ciudadanía



Los primeros cinco:

Santa Catarina	9.0
Coroneo	8.9
Tarandacua	8.8
Doctor Mora	8.6
San Luis de la Paz	8.6

Los últimos cinco:

Villagrán	6.8
Juventino Rosas	6.7
Salvatierra	6.4
Apaseo el Grande	6.3
Cortazar	5.6

Drenaje 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Santa Catarina	9.0	8.6	0.4	↑
Coroneo	8.9	8.5	0.4	↑
Tarandacua	8.8	9.2	-0.4	↓
Doctor Mora	8.6	8.1	0.5	↑
San Luis de la Paz	8.6	7.8	0.8	↑
Moroleón	8.5	8.7	-0.2	↓
Yuriria	8.5	8.6	-0.1	↓
Abasolo	8.3	8.1	0.2	↑
Irapuato	8.3	7.4	0.9	↑
San José Iturbide	8.3	8.1	0.2	↑
Tarimoro	8.3	7.9	0.4	↑
Cuerámara	8.2	7.6	0.6	↑
Ocampo	8.2	8.3	-0.1	↓
Tierra Blanca	8.2	8.5	-0.3	↓
Manuel Doblado	8.1	8.2	-0.1	↓
San Felipe	8.1	8.5	-0.4	↓
Santiago Maravatío	8.1	8.0	0.1	↑
Uriangato	8.1	8.9	-0.8	↓
Valle de Santiago	8.1	7.3	0.8	↑
Xichú	8.1	7.9	0.2	↑
Acámbaro	8.0	8.2	-0.2	↓
Pénjamo	8.0	8.6	-0.6	↓
Purísima del Rincón	8.0	8.2	-0.2	↓

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Romita	8.0	8.1	-0.1	↓
San Francisco del Rincón	8.0	8.3	-0.3	↓
León	7.9	8.1	-0.2	↓
Víctoria	7.9	8.3	-0.4	↓
Pueblo Nuevo	7.8	8.8	-1.0	↓
Silao de la Victoria	7.8	7.8	0.0	=
Guanajuato	7.6	8.0	-0.4	↓
Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.5	8.3	-0.8	↓
Huanímaro	7.5	7.9	-0.4	↓
Jerécuaro	7.5	8.4	-0.9	↓
Atarjea	7.4	8.0	-0.6	↓
San Miguel de Allende	7.4	8.5	-1.1	↓
Apaseo el Alto	7.3	7.5	-0.2	↓
Salamanca	7.3	7.4	-0.1	↓
San Diego de la Unión	7.2	8.4	-1.2	↓
Celaya	7.0	7.9	-0.9	↓
Comonfort	7.0	8.3	-1.3	↓
Jaral del Progreso	7.0	6.9	0.1	↑
Villagrán	6.8	7.2	-0.4	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	6.7	7.6	-0.9	↓
Salvatierra	6.4	7.8	-1.4	↓
Apaseo el Grande	6.3	7.5	-1.2	↓
Cortazar	5.6	7.8	-2.2	↓

8 de cada **10**

Guanajuatenses cuentan con el

servicio de drenaje

en su domicilio

Los **5 municipios** donde la ciudadanía percibe mayor cobertura del servicio fueron:

- Juventino Rosas **98.5%**
- Ocampo **98.4%**
- Acámbaro **98.2%**
- Cortazar **98.2%**
- Moroleón **98.2%**

Los **5 municipios** donde la ciudadanía percibe menor cobertura del servicio fueron:

- Santa Catarina **60.0%**
- Apaseo el Alto **58.9%**
- Tierra Blanca **56.4%**
- Apaseo el Grande **49.2%**
- Atarjea **34.5%**



Alcantarillado

El servicio de alcantarillado, importante para la salud pública, involucra la recolección y conducción de aguas residuales y pluviales (INEGI, 2019). Este sistema no sólo mejora el saneamiento y previene enfermedades, sino que también evita inundaciones durante fuertes lluvias. Esto significa que, contar con servicios eficientes de alcantarillado constituye un beneficio que se traduce en la salud y el bienestar de las y los ciudadanos.

La Organización Mundial de la Salud (2023b) destaca los desafíos del alcantarillado en zonas urbanas densas, especialmente en áreas de bajos ingresos, donde la infraestructura es a menudo deficiente. Esto contribuye a la contaminación y agrava las desigualdades sanitarias. Además, la Organización señala que el cambio climático complica aún más esta situación, haciendo necesario fortalecer la resiliencia de los servicios de saneamiento.

Para evaluar la calidad del alcantarillado en los municipios del Estado, en *¿Cómo Andamos Guanajuato?*, se plantearon cuestionamientos en términos de percepción de disponibilidad, malos olores, obstrucciones y suciedad, alcantarillas en malas condiciones, así como la capacidad de desagüe.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

7.7

Línea base

2022

6.7 ↓

Resultado actual

Calificación general del servicio de Alcantarillado

Evaluación otorgada por la ciudadanía



Los primeros cinco:

Ocampo	8.0
Moroleón	7.8
Purísima del Rincón	7.8
San Luis de la Paz	7.8
Doctor Mora	7.7

Los últimos cinco:

San José Iturbide	5.1
Victoria	5.0
Santa Catarina	4.7
Tierra Blanca	4.3
Atarjea	3.2

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

7.3

Línea base

2022

6.8 ↓

Resultado actual

Alcantarillado 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Ocampo	8.0	8.4	-0.4	↓
Moroleón	7.8	8.4	-0.6	↓
Purísima del Rincón	7.8	7.3	0.5	↑
San Luis de la Paz	7.8	7.7	0.1	↑
Doctor Mora	7.7	8.2	-0.5	↓
San Miguel de Allende	7.6	8.0	-0.4	↓
Santiago Maravatío	7.6	7.5	0.1	↑
Valle de Santiago	7.6	7.5	0.1	↑
Acámbaro	7.5	7.2	0.3	↑
Huanímaro	7.5	7.9	-0.4	↓
San Francisco del Rincón	7.5	7.6	-0.1	↓
Tarímoro	7.5	7.7	-0.2	↓
Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.4	8.2	-0.8	↓
Manuel Doblado	7.4	7.5	-0.1	↓
Yuriria	7.4	8.6	-1.2	↓
Abasolo	7.3	8.3	-1.0	↓
León	7.3	7.6	-0.3	↓
Romita	7.3	7.2	0.1	↑
San Felipe	7.3	8.1	-0.8	↓
Irapuato	7.1	7.0	0.1	↑
Apaseo el Alto	7.0	7.8	-0.8	↓
Pénjamo	7.0	8.6	-1.6	↓
Pueblo Nuevo	7.0	8.2	-1.2	↓

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Uriangato	7.0	8.2	-1.2	↓
Cuerámbaro	6.9	7.4	-0.5	↓
Guanajuato	6.9	7.6	-0.7	↓
Salamanca	6.9	6.8	0.1	↑
Silao de la Victoria	6.9	7.8	-0.9	↓
Tarandacuaio	6.9	8.5	-1.6	↓
Comonfort	6.6	7.2	-0.6	↓
Jaral del Progreso	6.6	6.2	0.4	↑
Salvatierra	6.6	8.1	-1.5	↓
Villagrán	6.6	6.6	0.0	=
Santa Cruz de Juventino Rosas	6.4	7.2	-0.8	↓
Apaseo el Grande	6.3	7.6	-1.3	↓
Coroneo	6.2	8.6	-2.4	↓
San Diego de la Unión	6.0	7.9	-1.9	↓
Xichú	6.0	8.0	-2.0	↓
Celaya	5.9	7.1	-1.2	↓
Cortazar	5.8	7.4	-1.6	↓
Jerécuaro	5.8	7.9	-2.1	↓
San José Iturbide	5.1	7.1	-2.0	↓
Victoria	5.0	7.7	-2.7	↓
Santa Catarina	4.7	7.9	-3.2	↓
Tierra Blanca	4.3	7.5	-3.2	↓
Atarjea	3.2	7.6	-4.4	↓

Los **5 municipios** donde la ciudadanía percibe mayor cobertura del servicio fueron:

- Moroleón **98.2%**
- Juventino Rosas **96.9%**
- Santiago Maravatío **96.5%**
- Villagrán **96.4%**
- Ocampo **95.1%**

Los **5 municipios** donde la ciudadanía percibe menor cobertura del servicio fueron:

- Santa Catarina **47.3%**
- Tierra Blanca **40.0%**
- Atarjea **36.4%**
- Cortazar **34.5%**
- Apaseo el Grande **32.2%**

7 de cada **10**

Guanajuatenses señalaron contar con el **servicio de alcantarillado pluvial** en su colonia

En 2022, las **anomalías** que se reportaron con mayor frecuencia* por las personas encuestadas respecto al **servicio de alcantarillado** fueron:

Baja capacidad de desagüe

40.0%

Malos olores

51.1%

Obstrucciones y suciedad

44.9%

Alcantarillas en malas condiciones

36.8%

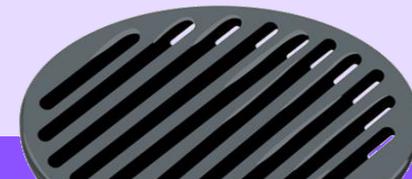
¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

Del total de reportes recibidos por las y los ciudadanos respecto a fallas en el servicio de alcantarillado durante 2022, el

97.0%

de estos fueron atendidos.

*Los datos corresponden a las anomalías que, de acuerdo a la respuesta de las y los ciudadanos encuestados, se presentan «siempre» y «algunas veces».



43 de los **46**

municipios manifestaron que cuentan con un reglamento que regula la prestación del servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado.

De los 43 municipios que cuentan con un reglamento, el

100%

se encuentra aprobado por el H. Ayuntamiento.

#SabíasQue



En los casos de los municipios con reglamento aprobado, el promedio de desactualización ronda los

5.8

años de antigüedad.



Alumbrado

El alumbrado público es un servicio que propicia la seguridad y la calidad de vida; su gestión es una responsabilidad de los municipios. El Manual de Servicios Públicos Municipales 2022 del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) enfatiza que su rol va más allá de la simple iluminación, incluyendo el mantenimiento y supervisión de las luminarias en espacios públicos.

Según Welsh y Farrington (2008), hay dos postulados principales sobre cómo el alumbrado público puede reducir la delincuencia: una se enfoca en la mayor vigilancia y disuasión, y la otra en el aumento del orgullo comunitario y control social. Los estudios demuestran que la mejora del alumbrado reduce la delincuencia y fomenta el orgullo comunitario y control social de la vigilancia.

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

Para comprender la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de alumbrado público, en *¿Cómo Andamos Guanajuato?*, se plantearon preguntas que evalúan aspectos como disponibilidad, funcionalidad, respuestas a fallas y satisfacción con el servicio.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Calificación general del servicio de Alumbrado Público

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

7.6

Línea base

2022

7.6=

Resultado actual



Los primeros cinco:

Moroleón	8.9
Uriangato	8.7
Purísima del Rincón	8.7
Coroneo	8.5
Acámbaro	8.4

Los últimos cinco:

Villagrán	6.7
Cortazar	6.6
Apaseo el Alto	6.1
Salvatierra	6.1
Apaseo el Grande	4.5

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

7.6

Línea base

2022

7.8↑

Resultado actual

Alumbrado Público 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

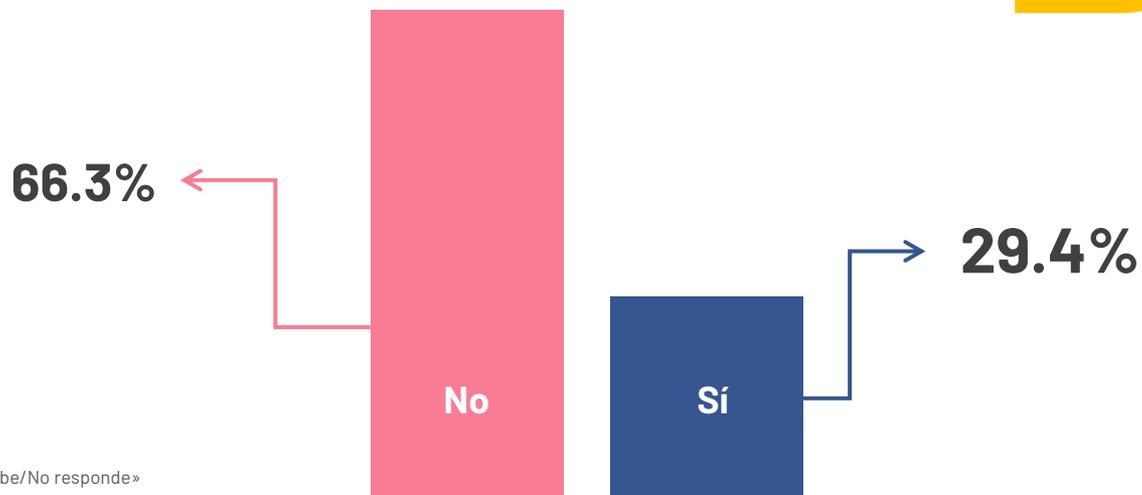
Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Moroleón	8.9	8.7	0.2	↑
Uriangato	8.7	8.6	0.1	↑
Purísima del Rincón	8.7	7.6	1.1	↑
Coroneo	8.5	8.0	0.5	↑
Acámbaro	8.4	7.4	1.0	↑
Irapuato	8.4	7.8	0.6	↑
Yuriria	8.4	8.5	-0.1	↓
Pueblo Nuevo	8.3	8.2	0.1	↑
San Miguel de Allende	8.3	7.8	0.5	↑
Huanímaro	8.3	7.6	0.7	↑
Valle de Santiago	8.2	7.9	0.3	↑
Silao de la Victoria	8.2	7.6	0.6	↑
Santiago Maravatío	8.1	8.5	-0.4	↓
Ocampo	8.1	7.7	0.4	↑
San Luis de la Paz	8.0	7.9	0.1	↑
León	8.0	8.1	-0.1	↓
Cuerámbaro	8.0	7.7	0.3	↑
Santa Catarina	8.0	7.8	0.2	↑
San Francisco del Rincón	7.9	7.7	0.2	↑
San Felipe	7.9	7.8	0.1	↑
Doctor Mora	7.9	7.6	0.3	↑
Tarandacuao	7.8	7.9	-0.1	↓
Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.7	6.9	0.8	↑

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Romita	7.7	6.8	0.9	↑
Jaral del Progreso	7.7	7.7	0.0	=
Victoria	7.7	7.6	0.1	↑
Pénjamo	7.7	8.1	-0.4	↓
Guanajuato	7.6	6.9	0.7	↑
Celaya	7.5	7.6	-0.1	↓
Abasolo	7.5	7.3	0.2	↑
Tarímoro	7.5	7.5	0.0	=
Tierra Blanca	7.3	6.8	0.5	↑
Comonfort	7.3	6.7	0.6	↑
San José Iturbide	7.3	7.9	-0.6	↓
Xichú	7.2	6.9	0.3	↑
Atarjea	7.2	7.0	0.2	↑
Manuel Doblado	7.2	6.7	0.5	↑
Jerécuaro	7.1	6.5	0.6	↑
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.0	7.6	-0.6	↓
Salamanca	7.0	6.8	0.2	↑
San Diego de la Unión	6.8	7.7	-0.9	↓
Villagrán	6.7	7.1	-0.4	↓
Cortazar	6.6	8.2	-1.6	↓
Apaseo el Alto	6.1	7.0	-0.9	↓
Salvatierra	6.1	7.7	-1.6	↓
Apaseo el Grande	4.5	7.8	-3.3	↓

9 de cada **10**

Guanajuatenses cuentan con el
servicio de alumbrado
en su colonia

Sin embargo, al preguntarles **¿Conoce zonas habitadas que no cuenten con servicio de alumbrado?** Los resultados fueron los siguientes:



*El 4.4% restante corresponde a «No sabe/No responde»

El **63.7%** de las y los guanajuatenses consideraron que el servicio de alumbrado fue suficiente para mantener iluminados los espacios públicos y las calles en sus colonias.

El **64.1%** consideraron que el servicio se encuentra en buen estado y funcionando correctamente.



Fallas más frecuentes asociadas al servicio de alumbrado:

Lámpara
fundida

80.0%

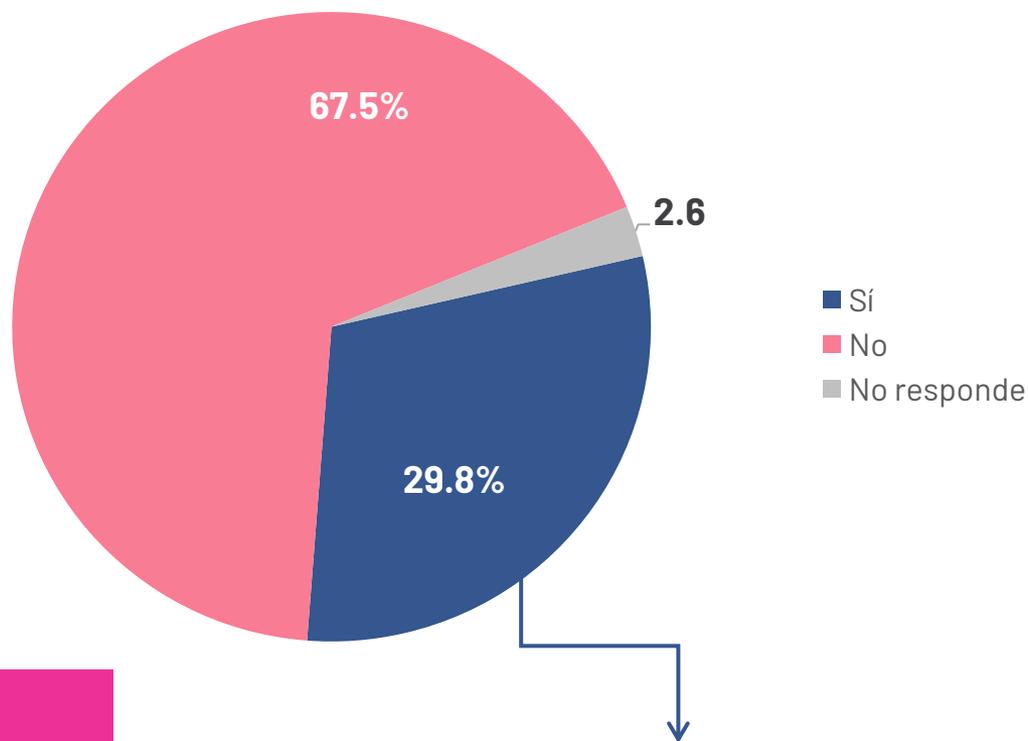
Lámpara
intermitente

66.2%

Lámpara encendida
durante el día

29.1%

El **29.8%** de las y los ciudadanos encuestados manifestaron haber reportado fallas en el servicio de alumbrado en los últimos 12 meses.



A dichas personas se les cuestionó sobre la resolución de las fallas reportadas en el servicio, obteniendo que el **55.0%** indicaron sentirse satisfechos/as con la atención por parte del municipio.

¿Qué dicen **los gobiernos municipales** al respecto?

Del total de reportes recibidos por los ciudadanos respecto a fallas en el servicio de alumbrado durante 2022, el **91.5%** de estos fueron atendidos.



9 de los **46**

municipios afirmaron contar con un reglamento que regula la prestación del servicio de alumbrado público.

De los 9 municipios que cuentan con un reglamento, el

100%

se encuentra aprobado por el H. Ayuntamiento.

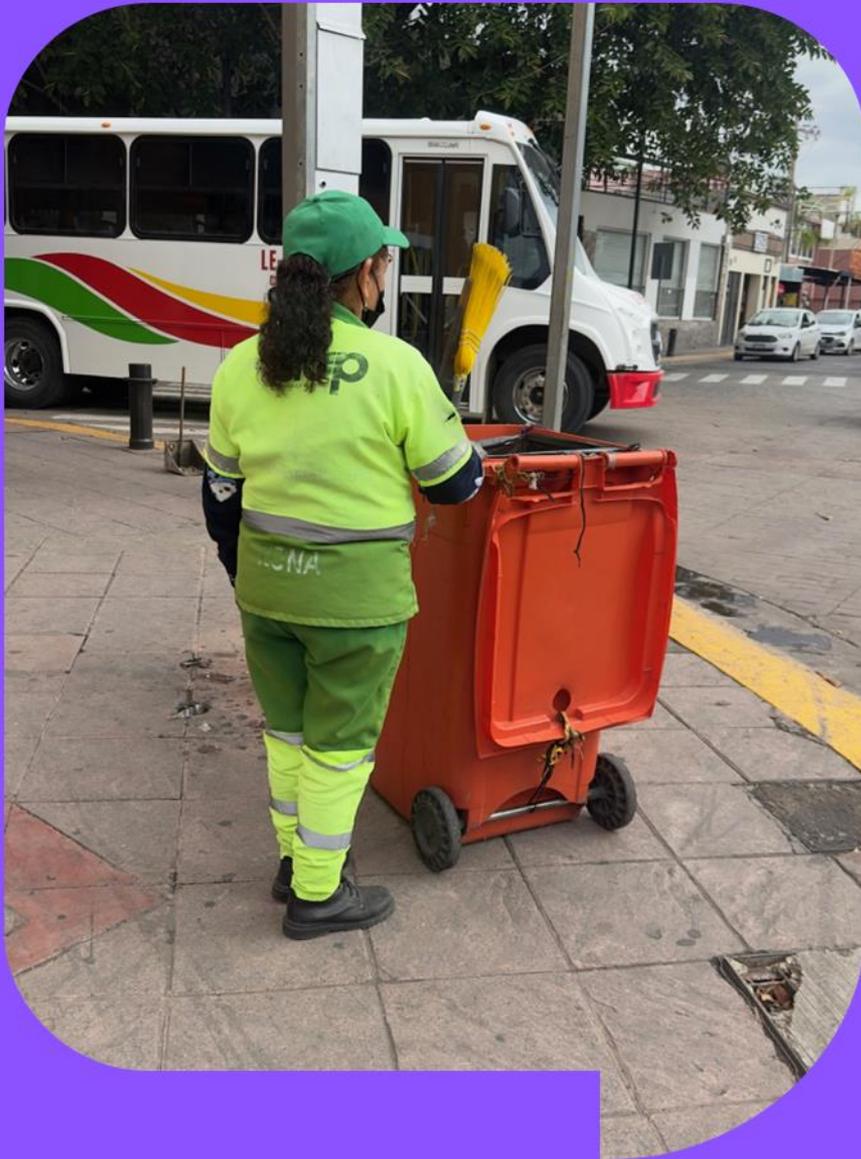
#SabíasQue



En los casos de los municipios con reglamento aprobado, el promedio de desactualización ronda los

6.7

años de antigüedad.



Limpia

El servicio de limpia, indispensable para la calidad de vida de las personas, implica no sólo el aseo de calles y espacios públicos, sino también la recolección y el manejo adecuado de residuos (Instituto Nacional de Administración Pública, 2009).

Este servicio, aunque principalmente es responsabilidad de las administraciones públicas locales, requiere participación activa de la ciudadanía para maximizar su efectividad y mantener un ambiente saludable.

El servicio de limpia no sólo embellece los espacios, sino que también juega un papel en la salud pública (Sáenz, 2011). En este sentido, mantener limpias las calles y espacios públicos constituye un servicio público fundamental que debe recibir la ciudadanía para contar con condiciones adecuadas que les permitan acceder a una mejor calidad de vida y preservar el medio ambiente.

¿Cómo Andamos Guanajuato? mide la percepción ciudadana sobre el servicio de limpia de calles y espacios públicos en el contexto municipal en el Estado de Guanajuato, para lo cual se plantearon cuestionamientos relacionados a la presencia de personal de limpia y a la suficiencia de éste para mantener limpias las calles, parques y zonas verdes de la ciudad.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

7.2

Línea base

2022

7.0 ↓

Resultado actual

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

7.2

Línea base

2022

6.8 ↓

Resultado actual

Calificación general del servicio de Limpia

Evaluación otorgada por la ciudadanía



Los primeros cinco:

Huanímaro	8.2
Moroleón	8.1
Purísima del Rincón	8.1
Pueblo Nuevo	8.0
Coroneo	7.9

Los últimos cinco:

Villagrán	6.1
Salvatierra	5.6
Comonfort	5.3
Apaseo el Alto	5.0
Apaseo el Grande	4.9

Limpia 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Huanímario	8.2	6.9	1.3	↑
Moroleón	8.1	8.0	0.1	↑
Purísima del Rincón	8.1	7.2	0.9	↑
Pueblo Nuevo	8.0	7.1	0.9	↑
Coroneo	7.9	8.0	-0.1	↓
Doctor Mora	7.9	6.8	1.1	↑
Ocampo	7.9	7.4	0.5	↑
Irapuato	7.8	7.5	0.3	↑
Manuel Doblado	7.7	7.0	0.7	↑
Santiago Maravatío	7.7	8.2	-0.5	↓
Valle de Santiago	7.7	6.5	1.2	↑
Yuriria	7.7	8.7	-1.0	↓
Uriangato	7.6	7.3	0.3	↑
San Luis de la Paz	7.5	7.2	0.3	↑
Xichú	7.5	7.9	-0.4	↓
Abasolo	7.4	6.4	1.0	↑
San Francisco del Rincón	7.4	7.2	0.2	↑
Guanajuato	7.3	6.8	0.5	↑
Acámbaro	7.2	7.5	-0.3	↓
Jaral del Progreso	7.2	7.1	0.1	↑
León	7.2	7.4	-0.2	↓
Dolores Hidalgo, C. I. N.	7.1	6.5	0.6	↑
Tierra Blanca	7.1	7.0	0.1	↑

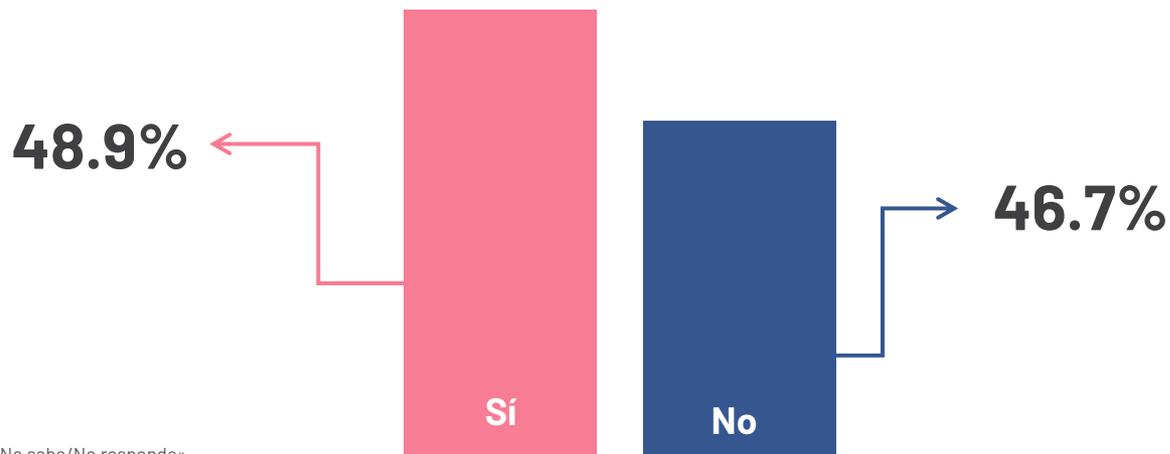
Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Tarandacua	7.0	7.6	-0.6	↓
Victoria	7.0	7.0	0.0	=
Cuerámara	6.9	6.9	0.0	=
San José Iturbide	6.9	7.4	-0.5	↓
San Miguel de Allende	6.9	7.6	-0.7	↓
Tarimoro	6.9	6.9	0.0	=
Santa Catarina	6.8	8.0	-1.2	↓
Romita	6.7	6.3	0.4	↑
Salamanca	6.7	7.1	-0.4	↓
San Felipe	6.7	5.8	0.9	↑
Atarjea	6.6	7.4	-0.8	↓
Jerécuaro	6.6	6.5	0.1	↑
San Diego de la Unión	6.6	8.1	-1.5	↓
Pénjamo	6.5	7.1	-0.6	↓
Silao de la Victoria	6.3	6.9	-0.6	↓
Santa Cruz de Juventino Rosas	6.2	7.6	-1.4	↓
Celaya	6.1	7.1	-1.0	↓
Cortazar	6.1	8.2	-2.1	↓
Villagrán	6.1	6.6	-0.5	↓
Salvatierra	5.6	7.7	-2.1	↓
Comonfort	5.3	7.0	-1.7	↓
Apaseo el Alto	5.0	7.3	-2.3	↓
Apaseo el Grande	4.9	7.1	-2.2	↓

5 de cada **10**

Guanajuatenses cuentan con el
servicio de limpia

en espacios públicos y calles cercanas a su colonia

**¿Considera que fue suficiente el servicio para
mantener limpios los espacios públicos y las calles?**



*El 4.4% restante corresponde a «No sabe/No responde»



Recolección de basura

De acuerdo con la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR), los residuos sólidos urbanos incluyen aquellos generados en domicilios y espacios públicos. La gestión inadecuada de estos residuos, según la Organización Panamericana de la Salud y el Banco Interamericano de Desarrollo, tiene impactos negativos en la salud humana debido a la presencia de agentes físicos, químicos y biológicos. Específicamente, la mala gestión de los residuos da lugar a la aglomeración de residuos no recogidos, la acumulación de poblaciones de roedores e insectos, la quema de residuos a cielo abierto con los consiguientes efectos en la salud pública y la contaminación del aire, el suelo y el agua (UN-Habitat, 2022).

El informe *What a Waste 2.0* de 2018, destaca que, aunque la gestión de residuos sólidos afecta a toda la población, son las personas que habitan cerca de los vertederos quienes sufren mayormente las consecuencias negativas. Estos grupos a menudo pierden sus vidas y hogares debido a deslizamientos de tierra en vertederos, trabajan en condiciones inseguras en la recolección de desechos y sufren grandes repercusiones en su salud.

Por lo tanto, se hace evidente que una gestión eficiente de residuos sólidos es esencial para asegurar un ambiente sano y calidad de vida de las personas en los municipios de Guanajuato.

En *¿Cómo Andamos Guanajuato?*, se plantearon cuestionamientos relativos a la percepción de disponibilidad y al grado de satisfacción con el servicio de recolección de residuos.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

8.0

Línea base

2022

8.1[↑]

Resultado actual

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

8.0

Línea base

2022

8.1[↑]

Resultado actual

Calificación general del servicio de Basura

Evaluación otorgada por la ciudadanía



Los primeros cinco:

Uriangato	9.4
Irapuato	9.1
Coroneo	9.0
San Francisco del Rincón	8.9
Purísima del Rincón	8.8

Los últimos cinco:

Pénjamo	7.2
Apaseo el Alto	6.9
Silao de la Victoria	6.8
Salvatierra	6.7
Apaseo el Grande	5.1

Recolección de basura 2021-2022

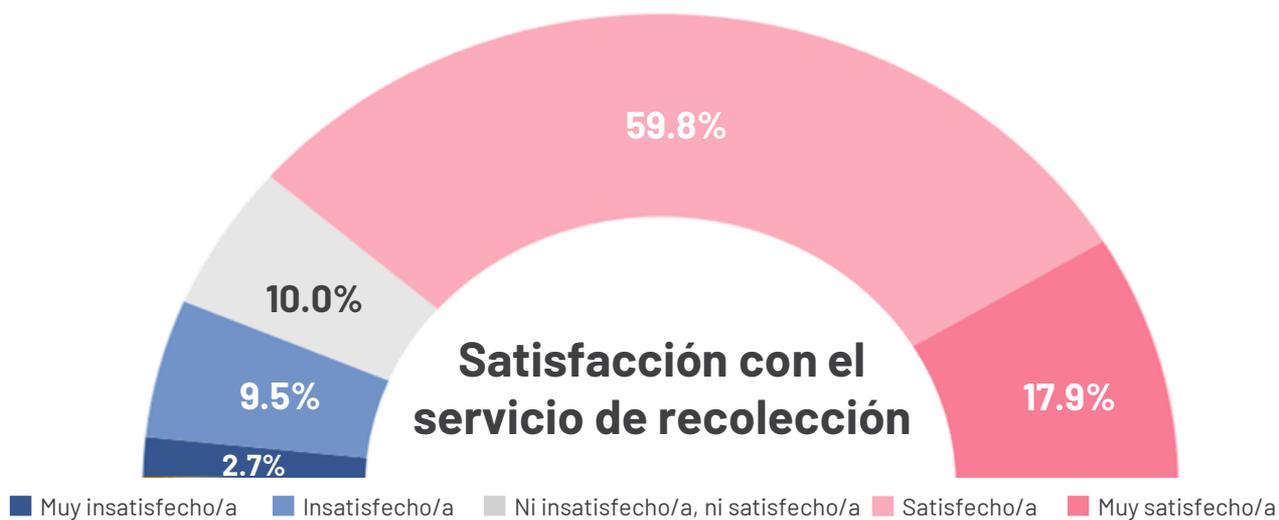
Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Uriangato	9.4	9.1	0.3	↑
Irapuato	9.1	8.6	0.5	↑
Coroneo	9.0	8.4	0.6	↑
San Francisco del Rincón	8.9	8.8	0.1	↑
Purísima del Rincón	8.8	8.2	0.6	↑
Yuriria	8.8	8.6	0.2	↑
Manuel Doblado	8.7	8.0	0.7	↑
Moroleón	8.7	9.2	-0.5	↓
Ocampo	8.7	8.1	0.6	↑
Pueblo Nuevo	8.7	8.0	0.7	↑
Acámbaro	8.6	8.2	0.4	↑
Huanímaro	8.6	8.2	0.4	↑
Cuerámbaro	8.5	8.5	0.0	=
San José Iturbide	8.5	8.1	0.4	↑
San Luis de la Paz	8.5	7.7	0.8	↑
Victoria	8.4	8.1	0.3	↑
Abasolo	8.3	7.3	1.0	↑
Celaya	8.3	8.3	0.0	=
León	8.3	8.5	-0.2	↓
San Diego de la Unión	8.3	8.2	0.1	↑
Xichú	8.3	8.3	0.0	=
Dolores Hidalgo, C. I. N.	8.2	7.3	0.9	↑
Guanajuato	8.2	7.0	1.2	↑

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
San Felipe	8.2	7.9	0.3	↑
Santiago Maravatío	8.2	8.7	-0.5	↓
Tarandacuaio	8.2	8.5	-0.3	↓
Jaral del Progreso	8.1	8.0	0.1	↑
Salamanca	8.1	8.0	0.1	↑
Santa Catarina	8.0	8.1	-0.1	↓
Tarimoro	8.0	7.2	0.8	↑
Cortazar	7.9	8.8	-0.9	↓
Doctor Mora	7.9	7.1	0.8	↑
Jerécuaro	7.9	7.8	0.1	↑
San Miguel de Allende	7.9	8.5	-0.6	↓
Tierra Blanca	7.8	7.3	0.5	↑
Valle de Santiago	7.8	6.5	1.3	↑
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	8.2	-0.6	↓
Atarjea	7.5	7.6	-0.1	↓
Villagrán	7.4	7.0	0.4	↑
Comonfort	7.3	7.7	-0.4	↓
Romita	7.3	6.5	0.8	↑
Pénjamo	7.2	7.5	-0.3	↓
Apaseo el Alto	6.9	7.9	-1.0	↓
Silao de la Victoria	6.8	6.6	0.2	↑
Salvatierra	6.7	8.5	-1.8	↓
Apaseo el Grande	5.1	8.0	-2.9	↓

8 de cada 10

Guanajuatenses cuentan con el **servicio de recolección de basura** en su colonia



*El 0.2% restante corresponde a «No sabe/No responde»



Al respecto, el principal factor de insatisfacción en las y los respondientes fue la **frecuencia de recolección**.

39 de los **46**

municipios manifestaron contar con un reglamento que regula la prestación del servicio de limpia y recolección de residuos sólidos urbanos.

De los 39 municipios que cuentan con un reglamento, el

100%

se encuentra aprobado por el H. Ayuntamiento.

#SabíasQue



En los casos de los municipios con reglamento aprobado, el promedio de desactualización ronda los

14.1

años de antigüedad.

¿Qué dicen los **gobiernos municipales**?

44 de los **46**

municipios afirmaron contar con al menos un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos.

88.6% (39) son gestionados por la propia administración municipal y el **11.4%** (5) por terceros.

1 de cada **4**

sitios cumplen con las características operativas de acuerdo a la NOM-083 que establece las condiciones que deben reunir los sitios destinados a la disposición final de los residuos sólidos municipales.





Seguridad Pública

La seguridad pública es importante para garantizar la tranquilidad y la protección de la integridad física y moral de la población. Este servicio se realiza a través de la vigilancia y la prevención de actos delictivos, como lo estipula el artículo 176 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.

Esta función implica una coordinación y corresponsabilidad de las autoridades de los tres órdenes de gobierno, tal como lo establece la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato. Los objetivos principales son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como mantener el orden público y contribuir a la paz social.

Para mejorar la seguridad pública, es importante incrementar la confianza de la población en las instituciones policiales y promover la participación ciudadana activa en la prevención de la violencia y delincuencia. De conformidad con la Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia del Estado de Guanajuato y sus Municipios, las autoridades deben informar sobre proyectos de prevención, realizar encuestas de percepción ciudadana y desarrollar campañas de discusión.

En *¿Cómo Andamos Guanajuato?* se plantearon cuestionamientos relativos a la percepción de seguridad, desempeño de la policía municipal y acciones de prevención.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

*En los municipios de Atarjea, Coroneo, Manuel Doblado, Juventino Rosas, Tarandacuao, Victoria y Xichú, el servicio de seguridad pública se encuentra a cargo del denominado «Mando Único», lo que implica que la función queda a cargo de las Fuerzas de Seguridad Pública del Estado, no obstante, el cuestionario se aplicó de manera indistinta.

Calificación general del servicio de Seguridad Pública

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2021

5.9

Línea base

2022

6.6↑

Resultado actual



Los primeros cinco:

Coroneo	8.0
Moroleón	7.9
Doctor Mora	7.6
Irapuato	7.6
Manuel Doblado	7.6

Los últimos cinco:

Juventino Rosas	5.6
Comonfort	5.1
Apaseo el Grande	5.0
Cortazar	4.8
Celaya	4.3

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2021

5.5

Línea base

2022

6.1↑

Resultado actual

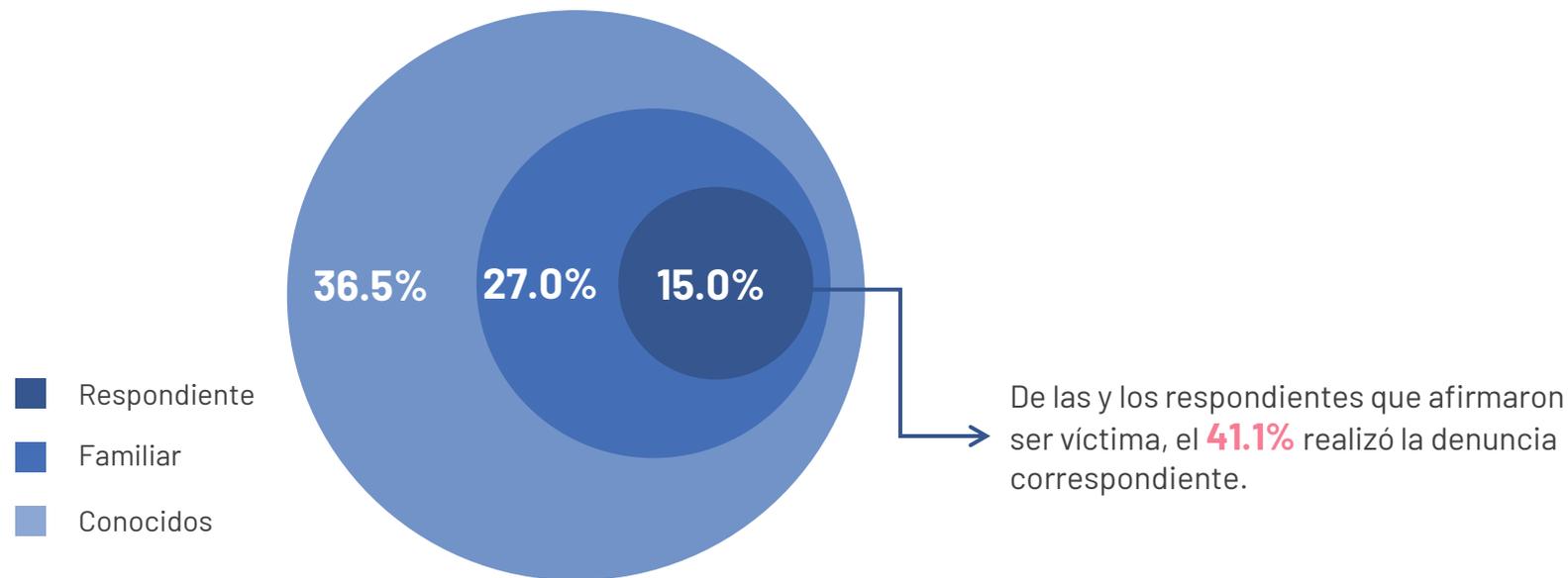
Seguridad Pública 2021-2022

Comparativo de la evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Coroneo	8.0	6.9	1.1	↑
Moroleón	7.9	6.8	1.1	↑
Doctor Mora	7.6	5.6	2.0	↑
Irapuato	7.6	5.9	1.7	↑
Manuel Doblado	7.6	6.6	1.0	↑
San Miguel de Allende	7.5	5.9	1.6	↑
Uriangato	7.5	6.4	1.1	↑
Santa Catarina	7.4	6.7	0.7	↑
Victoria	7.4	6.7	0.7	↑
Atarjea	7.3	7.1	0.2	↑
Huanímaro	7.3	6.8	0.5	↑
Tierra Blanca	7.2	6.2	1.0	↑
Abasolo	7.0	6.0	1.0	↑
Tarandacua	7.0	6.1	0.9	↑
Yuriria	7.0	5.8	1.2	↑
San José Iturbide	6.9	5.6	1.3	↑
San Luis de la Paz	6.9	5.2	1.7	↑
Tarimoro	6.9	5.4	1.5	↑
Xichú	6.9	5.9	1.0	↑
Acámbaro	6.8	5.8	1.0	↑
Dolores Hidalgo, C. I. N.	6.8	6.2	0.6	↑
Ocampo	6.8	5.4	1.4	↑
Romita	6.8	6.4	0.4	↑

Municipio	Calificación 2022	Calificación 2021	Diferencia	¿Cómo Andamos?
San Felipe	6.8	6.3	0.5	↑
Valle de Santiago	6.8	4.6	2.2	↑
Jerécuaro	6.7	6.2	0.5	↑
Jaral del Progreso	6.6	5.7	0.9	↑
Cuerámaro	6.5	7.0	-0.5	↓
Guanajuato	6.5	5.9	0.6	↑
León	6.5	5.5	1.0	↑
Purísima del Rincón	6.5	6.3	0.2	↑
San Diego de la Unión	6.5	6.7	-0.2	↓
Silao de la Victoria	6.4	5.6	0.8	↑
Pénjamo	6.3	6.7	-0.4	↓
San Francisco del Rincón	6.3	6.2	0.1	↑
Apaseo el Alto	6.2	5.1	1.1	↑
Salvatierra	6.1	5.2	0.9	↑
Pueblo Nuevo	5.9	6.2	-0.3	↓
Villagrán	5.8	3.7	2.1	↑
Santiago Maravatío	5.7	5.7	0.0	=
Salamanca	5.6	5.6	0.0	=
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.6	4.3	1.3	↑
Comonfort	5.1	5.1	0.0	=
Apaseo el Grande	5.0	5.7	-0.7	↓
Cortazar	4.8	5.2	-0.4	↓
Celaya	4.3	4.8	-0.5	↓

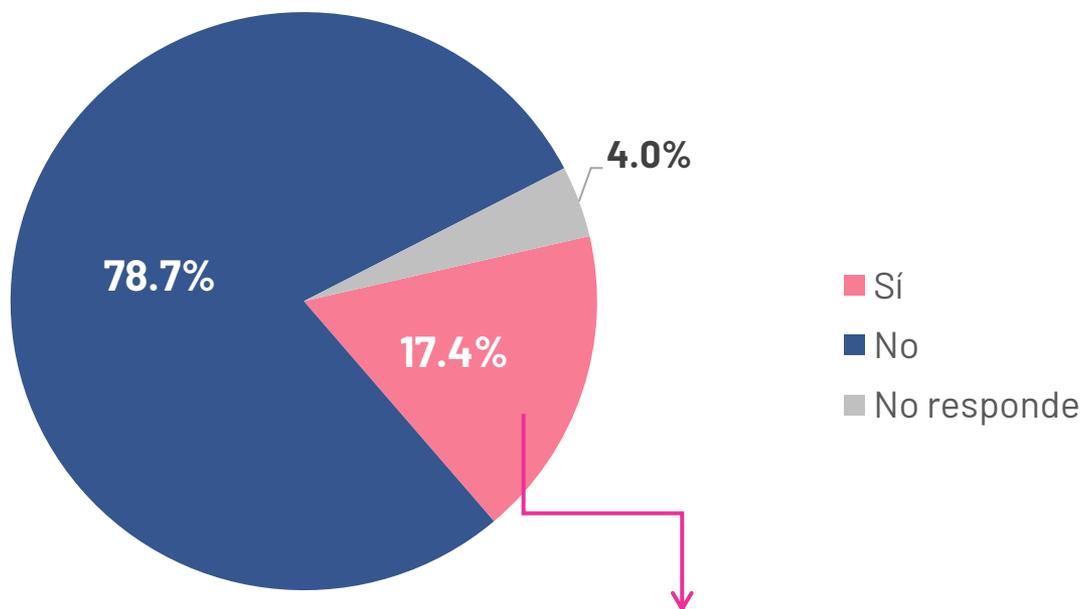
¿Fue usted o conoció a víctimas de algún delito en los últimos 12 meses ?



Para 2022, el INEGI estimó que la tasa de víctimas por cada 100,000 habitantes en el estado de Guanajuato fue de **18,896** hombres y **16,842** mujeres; mientras que para 2021 fue de **26,608** y **24,879**, respectivamente. Lo anterior deduce una disminución en la tasa de variación de víctimas de un **30.6%** en comparación con la registrada el año pasado.

Por su parte, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, indicó que en el año 2022 se registraron **141,340** presuntos delitos del fuero común en la entidad, lo que significó un incremento del 5.0% con respecto del año 2021 (134,626).

Con relación a saber si se realizó algún reporte a la policía municipal, las y los encuestados manifestaron lo siguiente:



Al respecto, el **28.0%** de las personas encuestadas indicaron sentirse muy satisfechas/os o satisfechas/os con el tiempo en el que acudió la policía a atender su reporte.

Por otra parte, el **43.0%** afirmaron sentirse muy satisfechas/os o satisfechas/os con la frecuencia de los patrullajes en su colonia.

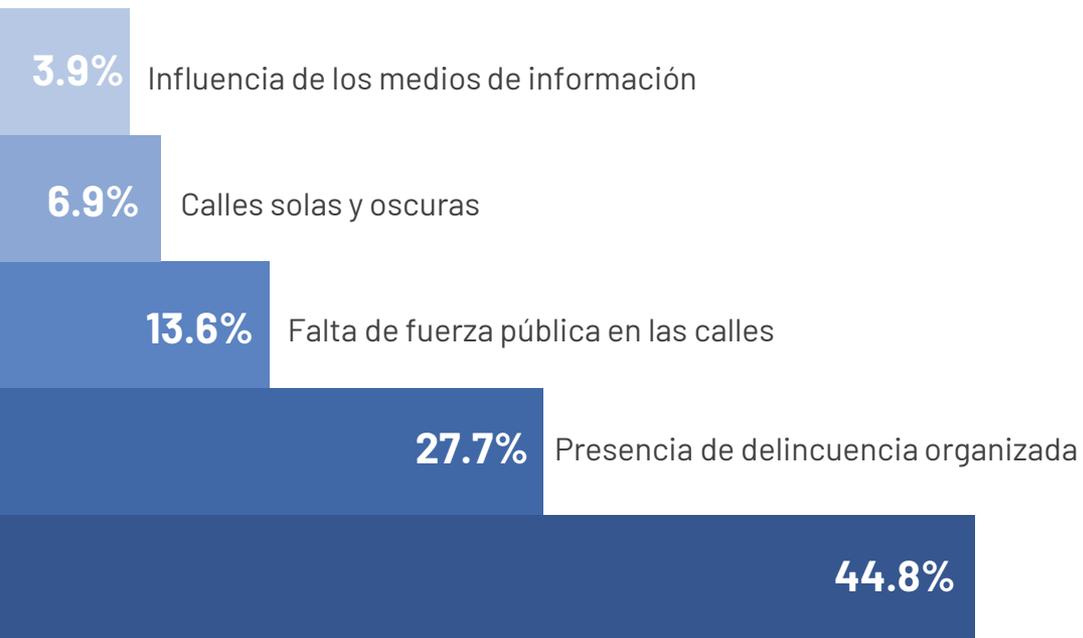
¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

Las Administraciones Públicas Municipales indicaron haber atendido los reportes policiales en

10.3 minutos
en promedio.



¿Qué es lo que más le hace sentirse inseguro/a en su municipio?



La principal razón de sensación de inseguridad en las y los guanajuatenses fue la **existencia de delincuencia** (robos y asaltos)

Respecto a la percepción de seguridad:

54.7%

de las y los respondientes manifestaron sentirse seguras/os o muy seguras/os en su colonia/localidad.

43.0%

indicaron sentirse seguras/os o muy seguras/os en su municipio.

28.5%

manifestaron sentirse seguras/os o muy seguras/os en su estado.

¿Qué dicen los **gobiernos municipales** de las acciones y/o programas que fomenten la denuncia de los delitos?

93.5% de los municipios reportaron haber realizado acciones y/o contar con programas que fomenten la denuncia de los delitos.

Por el contrario, el **25.5%** de los guanajuatenses consideraron que la policía municipal ha realizado acciones y/o programas que fomenten la denuncia de los delitos.



En 2022, el **29.5%** de las personas encuestadas considera que la policía municipal ha realizado acciones y/o programas de prevención del delito.

7 de cada **10**

Guanajuatenses reconocieron

no participar

en actividades de prevención del delito

Las principales razones por las que las y los guanajuatenses **NO** asisten a actividades de prevención de delito son:

- No tienen tiempo
- Falta de información
- Horarios de las actividades

¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

97.8%

de los municipios reportaron que **SÍ** han realizado acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia.



La experiencia ha demostrado que cualquier acción que se emprenda para prevenir la delincuencia y combatir el delito, no tendría éxito si no se cuenta con la participación de la ciudadanía.

Sicre, I. (2015)
Congreso de Sonora

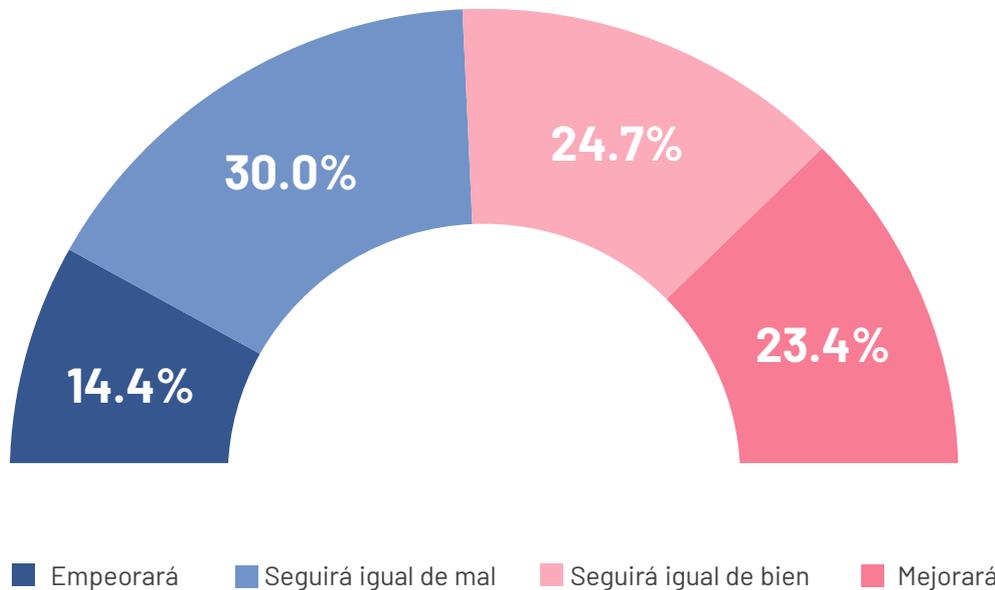
3 de cada **10**

Guanajuatenses consideran que
los espacios públicos
son inseguros para su uso

Los principales motivos por los que consideran inseguros los espacios públicos son:



Para conocer el optimismo sobre las condiciones de seguridad, preguntamos **¿Considera que en lo que resta del 2023, la seguridad pública en su municipio?** Las respuestas fueron las siguientes:



*El 7.5% restante corresponde a «No sabe/No responde»

44 de los **46**

municipios afirmaron contar con un reglamento que regula la función de seguridad pública.

De los 44 municipios que cuentan con un reglamento, el

100%

se encuentra aprobado por el H. Ayuntamiento.

#SabíasQue



En los casos de los municipios con reglamento aprobado, el promedio de desactualización ronda los

6.5

años de antigüedad.

#SomosASEG

**COMO
ANDAMOS**

EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales

El Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales (ICPSM) 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? elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

El índice, en su versión piloto de 2022, 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 son: agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpieza, recolección de basura, así como la función de la seguridad pública.

El Índice se calculó obteniendo la variación promedio del conjunto de las calificaciones de las siete dimensiones, dadas en una escala de 1 a 10 por las personas encuestadas de cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato. Con el fin de garantizar la mayor comparabilidad posible entre los municipios, el Índice de Calidad de los Servicios Públicos se basa únicamente en datos obtenidos de la encuesta.

Ahora bien, 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.

Los resultados del Índice se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales, 2022

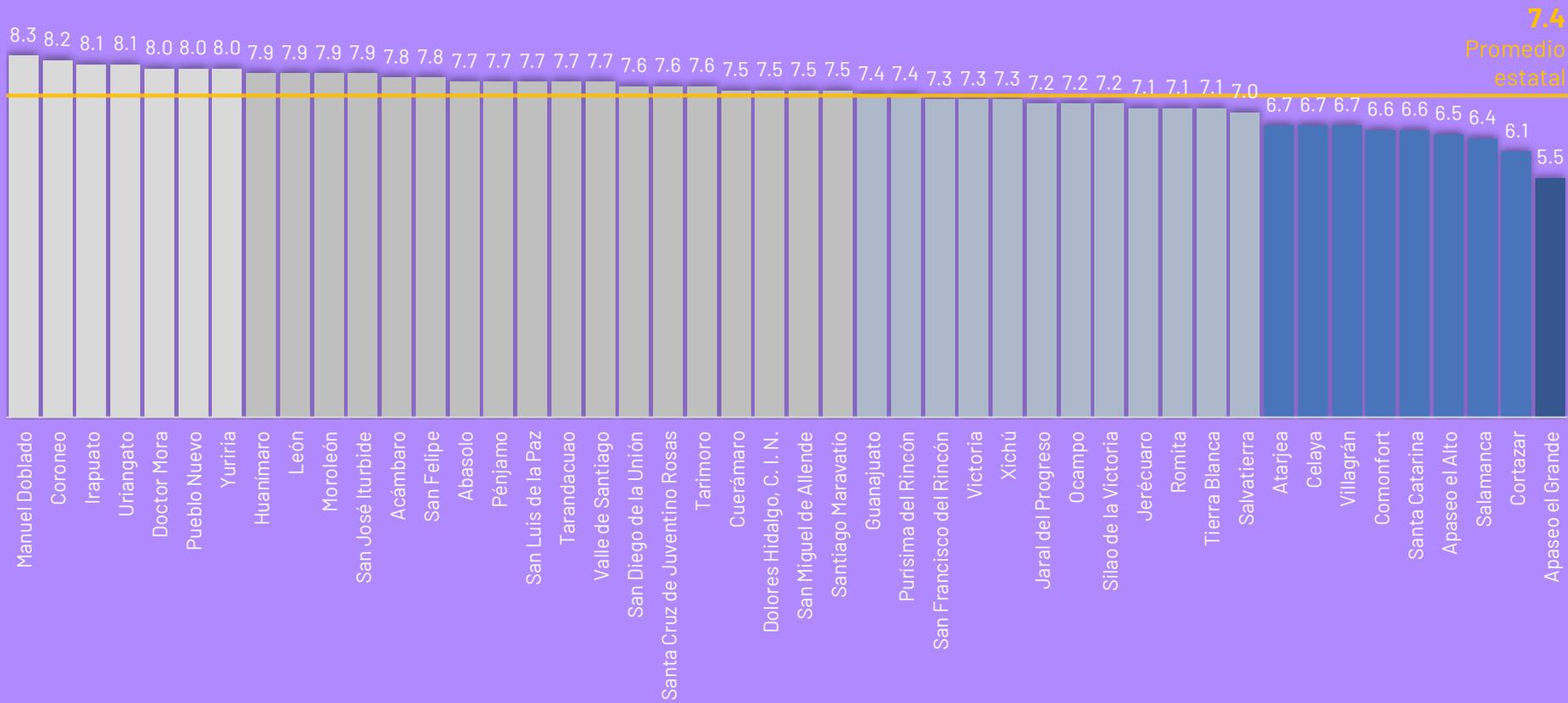
MUN	AGUA	DRENAJE	ALCANTARILLADO	ALUMBRADO	LIMPIA	BASURA	SEGURIDAD	ICPSM 22
Manuel Doblado	8.4	8.5	7.8	8.9	8.1	8.7	7.9	8.3
Coroneo	8.6	8.9	6.2	8.5	7.9	9.0	8.0	8.2
Irapuato	8.4	8.3	7.1	8.4	7.8	9.1	7.6	8.1
Uriangato	8.2	8.1	7.0	8.7	7.6	9.4	7.5	8.1
Pueblo Nuevo	8.4	8.0	7.8	8.7	8.1	8.8	6.5	8.0
Yuriria	8.5	8.5	7.4	8.4	7.7	8.8	7.0	8.0
Doctor Mora	8.2	8.6	7.7	7.9	7.9	7.9	7.6	8.0
León	8.4	8.1	7.4	7.2	7.7	8.7	7.6	7.9
Huanímaro	7.6	7.5	7.5	8.3	8.2	8.6	7.3	7.9
Moroleón	7.3	8.2	8.0	8.1	7.9	8.7	6.8	7.9
San José Iturbide	7.7	8.6	7.8	8.0	7.5	8.5	6.9	7.9
Acámbaro	8.3	8.0	7.5	8.4	7.2	8.6	6.8	7.8
San Felipe	8.4	8.0	7.5	7.9	7.4	8.9	6.3	7.8
Valle de Santiago	8.0	8.1	7.6	8.2	7.7	7.8	6.8	7.7
Tarandacua	8.3	8.8	6.9	7.8	7.0	8.2	7.0	7.7
Pénjamo	8.2	7.8	7.0	8.3	8.0	8.7	5.9	7.7
Abasolo	8.0	8.3	7.3	7.5	7.4	8.3	7.0	7.7
San Luis de la Paz	8.2	7.4	7.6	8.3	6.9	7.9	7.5	7.7
Tarimoro	8.4	8.3	7.5	7.5	6.9	8.0	6.9	7.6
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.2	7.9	7.3	8.0	7.2	8.3	6.5	7.6
San Diego de la Unión	7.9	8.1	7.3	7.9	6.7	8.2	6.8	7.6
Cuerámaro	7.8	8.2	6.9	8.0	6.9	8.5	6.5	7.5
Dolores Hidalgo	8.1	7.5	7.4	7.7	7.1	8.2	6.8	7.5
San Miquel de Allende	8.7	9.0	4.7	8.0	6.8	8.0	7.4	7.5
Santiago Maravatío	6.9	8.1	7.6	8.1	7.7	8.2	5.7	7.5
Purísima del Rincón	8.1	8.0	7.3	7.7	6.7	7.3	6.8	7.4
Guanajuato	7.7	7.6	6.9	7.6	7.3	8.2	6.5	7.4
Xichú	7.4	8.1	6.0	7.2	7.5	8.3	6.9	7.3
Victoria	7.7	7.9	5.0	7.7	7.0	8.4	7.4	7.3
San Francisco del Rincón	7.9	8.3	5.1	7.3	6.9	8.5	6.9	7.3
Ocampo	8.0	8.0	7.0	7.7	6.5	7.2	6.3	7.2
Jaral del Progreso	7.2	7.0	6.6	7.7	7.2	8.1	6.6	7.2
Silao	7.9	7.8	6.9	8.2	6.3	6.8	6.4	7.2
Tierra Blanca	8.0	8.2	4.3	7.3	7.1	7.8	7.2	7.1
Romita	8.1	7.3	6.9	7.0	6.7	8.1	5.6	7.1
Jerécuaro	7.9	7.5	5.8	7.1	6.6	7.9	6.7	7.1
Salvatierra	7.3	7.2	6.0	6.8	6.6	8.3	6.5	7.0
Atarjea	8.0	7.4	3.2	7.2	6.6	7.5	7.3	6.7
Celaya	7.8	7.0	5.9	7.5	6.1	8.3	4.3	6.7
Villaquán	7.5	6.8	6.6	6.7	6.1	7.4	5.8	6.7
Santa Catarina	6.9	6.7	6.4	7.0	6.2	7.6	5.6	6.6
Comonfort	7.4	7.0	6.6	7.3	5.3	7.3	5.1	6.6
Apaseo el Alto	6.9	7.3	7.0	6.1	5.0	6.9	6.2	6.5
Salamanca	7.4	6.4	6.6	6.1	5.6	6.7	6.1	6.4
Cortazar	5.8	5.6	5.8	6.6	6.1	7.9	4.8	6.1
Apaseo el Grande	6.6	6.3	6.3	4.5	4.9	5.1	5.0	5.5
Media Estatal	7.8	7.8	6.7	7.6	7.0	8.1	6.6	7.4

La media estatal de 2022 fue de 7.4 puntos, según la valoración otorgada por la ciudadanía.

25 municipios mantienen una posición superior a la media estatal.

19 municipios mantienen una posición por debajo de la media estatal.

Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales, 2022



¿Cómo Andamos?

En la Calidad de la Gobernanza Local

Resultados de la evaluación
otorgada por la ciudadanía



Cercanía y Confianza

El concepto de gobierno cercano, acorde a lo señalado por el Gobierno Federal de nuestro país, implica un diálogo constante entre entidades gubernamentales y diversos actores sociales para responder eficazmente a las demandas ciudadanas y abordar problemas públicos fundamentales (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2023). Este enfoque sitúa al ciudadano en el centro de la gestión gubernamental, fomentando un gobierno de calidad, eficiente, eficaz y transparente.

La CEPAL define el “gobierno de proximidad” como un modelo de gobierno participativo y cercano, que involucra a entidades públicas, privadas y sociedad civil (Cecchini y Holz, 2021). Los gobiernos municipales, al estar más próximos a las comunidades, están mejor posicionados para comprender y abordar necesidades prioritarias específicas, ofreciendo soluciones innovadoras y servicios flexibles (Blanco y Gomá, 2003).

En el contexto de los municipios de Guanajuato, ¿Cómo Andamos Guanajuato?, mide la percepción ciudadana sobre la cercanía de la administración pública local y la confianza que inspiran estas dependencias.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2022

6.2

Resultado actual

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2022

5.9

Resultado actual

Calificación general de Cercanía

Evaluación otorgada por la ciudadanía



Los primeros cinco:

Irapuato	8.4
Moroleón	8.1
Coroneo	7.8
Doctor Mora	7.6
Purísima del Rincón	7.3

Los últimos cinco:

Juventino Rosas	5.3
Pénjamo	4.8
Apaseo el Grande	4.6
Cortazar	4.5
Celaya	4.1

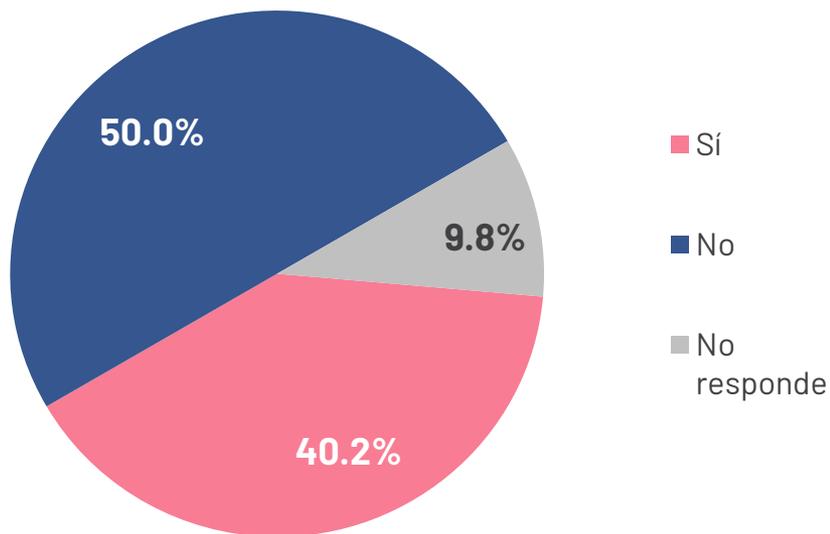
Cercanía 2022

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022
Irapuato	8.4
Moroleón	8.1
Coroneo	7.8
Doctor Mora	7.6
Purísima del Rincón	7.3
Yuriria	7.2
Atarjea	7.0
Huanímaro	7.0
Manuel Doblado	7.0
San Miguel de Allende	7.0
Uriangato	6.8
San Luis de la Paz	6.7
Jaral del Progreso	6.6
Pueblo Nuevo	6.6
San Francisco del Rincón	6.5
San José Iturbide	6.5
Tarimoro	6.5
Tarandacua	6.4
Tierra Blanca	6.4
Dolores Hidalgo, C. I. N.	6.3
Ocampo	6.3
San Diego de la Unión	6.3
Valle de Santiago	6.3

Municipio	Calificación 2022
Santa Catarina	6.2
Xichú	6.2
Acámbaro	6.1
Victoria	6.1
Cuerámara	6.0
Apaseo el Alto	5.9
Guanajuato	5.9
Romita	5.9
Abasolo	5.8
Santiago Maravatio	5.8
León	5.6
Salamanca	5.6
Silao de la Victoria	5.6
Jerécuaro	5.5
Salvatierra	5.5
Villagrán	5.5
Comonfort	5.3
San Felipe	5.3
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.3
Pénjamo	4.8
Apaseo el Grande	4.6
Cortazar	4.5
Celaya	4.1

El **40.2%** de las y los encuestados señalaron que se encuentran satisfechos/as con la cercanía que muestra la Administración municipal.



Por otra parte, el **41.0%** de las y los encuestados señalaron que el Presidente/a municipal muestra cercanía con la población.

¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

El **97.8%** de los gobiernos municipales consideran muy importante la cercanía y comunicación con la ciudadanía.

El **95.7%** de los gobiernos municipales consideran políticas, estrategias, acciones y/o programas que promuevan la cercanía con la ciudadanía.

La calificación promedio de nivel de confianza de la ciudadanía con el gobierno municipal en turno fue de

6.1



La confianza en el gobierno es esencial para la cohesión social y el bienestar, ya que afecta la capacidad del gobierno para implementar reformas. En consecuencia, es necesaria para el funcionamiento justo y efectivo de las instituciones públicas.

OCDE, 2017



Manejo de recursos

La gestión de recursos públicos es un indicador clave del compromiso gubernamental con la ciudadanía. En un contexto de escasez de recursos, el gasto público se debe administrar de manera sostenible y eficiente (Becerra, 2016). Según la CEPAL, las administraciones municipales deben esforzarse por implementar un modelo de gestión pública orientado al desarrollo de su población, garantizando la provisión de bienes y servicios públicos de manera efectiva, eficiente y oportuna.

Es importante que los gobiernos municipales mejoren la transparencia y proporcionen información fiscal detallada para facilitar la toma de decisiones en política económica. “Contar con estadísticas actualizadas, detalladas y comparables entre los países sobre el nivel y la composición del gasto público según su clasificación funcional adquiere especial relevancia para identificar la intencionalidad de la política pública y evaluar si el destino de los recursos se encuentra en armonía con los objetivos acordados” (Podestá, 2020).

La revisión de las políticas de gasto público es vital para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible, erradicar la pobreza y reducir la desigualdad, enfocando los ingresos fiscales en áreas más eficientes.

En *¿Cómo Andamos Guanajuato?*, se plantearon cuestionamientos relativos a la percepción ciudadana sobre el buen uso de los recursos públicos en las administraciones locales.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2022

6.0

Resultado actual

Calificación general sobre el Manejo de los Recursos

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Los primeros cinco:

Irapuato	8.2
Moroleón	7.7
Coroneo	7.3
Doctor Mora	7.3
Manuel Doblado	7.2

Los últimos cinco:

Comonfort	5.1
Salvatierra	4.9
Celaya	4.6
Apaseo el Grande	4.5
Cortazar	3.9



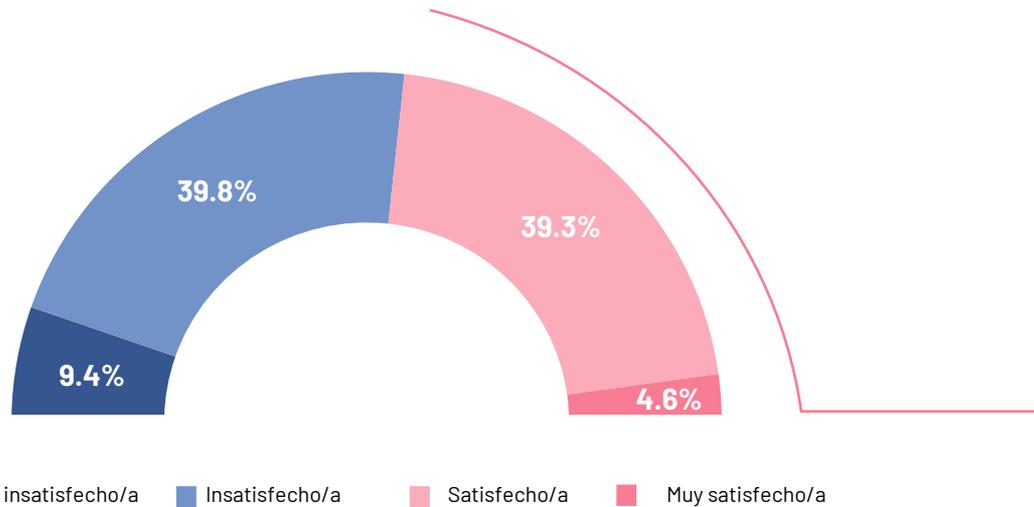
Manejo de los Recursos 2022

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Municipio	Calificación 2022
Irapuato	8.2
Moroleón	7.7
Coroneo	7.3
Doctor Mora	7.3
Manuel Doblado	7.2
Purísima del Rincón	7.1
Yuriria	7.0
Uriangato	6.8
Atarjea	6.7
San Francisco del Rincón	6.7
Santa Catarina	6.7
Huanímaro	6.6
Tarandacuao	6.4
Tierra Blanca	6.4
Valle de Santiago	6.4
Dolores Hidalgo, C. I. N.	6.3
San Luis de la Paz	6.3
San Diego de la Unión	6.2
Jaral del Progreso	6.1
Ocampo	6.1
Pueblo Nuevo	6.1
San José Iturbide	6.1
San Miguel de Allende	6.1

Municipio	Calificación 2022
León	6.0
Tarimoro	5.9
Acámbaro	5.8
Cuerámara	5.8
Salamanca	5.8
Guanajuato	5.7
Santiago Maravatío	5.7
Victoria	5.7
Xichú	5.7
Romita	5.6
Silao de la Victoria	5.6
Villagrán	5.6
Abasolo	5.5
San Felipe	5.5
Jerécuaro	5.4
Apaseo el Alto	5.3
Pénjamo	5.3
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.2
Comonfort	5.1
Salvatierra	4.9
Celaya	4.6
Apaseo el Grande	4.5
Cortazar	3.9

Grado de satisfacción sobre el destino de los recursos públicos *



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.

*El 6.9% restante corresponde a «No sabe/No responde»

¿Qué dicen los **gobiernos municipales** al respecto?

El **97.8%** de los gobiernos municipales afirman contar con políticas, estrategias, acciones y/o programas que promuevan el cuidado del uso de los recursos públicos.





Orgullo y Pertenencia

La medición de la identidad, el conocimiento y las expectativas municipales se torna importante en la comprensión de cómo la ciudadanía percibe y se relaciona con su entorno inmediato. Indagar sobre el conocimiento y orgullo que las y los ciudadanos tienen de su municipio, pueden considerarse reflejo de la identidad social según Tajfel (1981).

Es así que la importancia del componente afectivo de la identidad social radica en comprender el nivel de implicación e identificación de los ciudadanos y ciudadanas (Montero, 1999) con su gobierno municipal. La forma en que las y los individuos entrelazan lo cognitivo, lo evaluativo y lo afectivo en su relación con el gobierno local ofrece una perspectiva valiosa sobre su grado de compromiso cívico y su sentido de pertenencia a la comunidad.

Por lo tanto, la percepción sobre si un gobierno municipal atiende las necesidades y expectativas de las y los ciudadanos está influenciada por suposiciones individuales. Esto implica que cada persona, basada en sus experiencias y conocimientos, forman una opinión sobre la eficacia y orientación (Delgado, 2017) de la gestión municipal. Este juicio individual, a su vez, contribuye a una imagen colectiva del funcionamiento y la dirección en la que se dirige el municipio.

Bajo este contexto, ¿Cómo Andamos Guanajuato?, mide cómo las y los ciudadanos perciben, conocen y se identifican con su municipio, para conocer su relación con el gobierno local y su grado de compromiso con los asuntos públicos. Esta dinámica entre la ciudadanía y las autoridades municipales, influye en el desarrollo y bienestar de la comunidad en su conjunto.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Calificación general del grado de Orgullo

Evaluación otorgada por la ciudadanía

Media Estatal

Promedio de los 46 municipios

2022

8.0

Resultado actual



Los primeros cinco:

Abasolo	9.2
Atarjea	9.2
Huanímaro	9.2
Irapuato	9.2
Manuel Doblado	9.2

Los últimos cinco:

Comonfort	5.2
Salvatierra	5.1
Apaseo el Alto	4.9
Apaseo el Grande	4.7
Cortazar	3.7

Media del Corredor industrial

Promedio de los 5 municipios

2022

7.7

Resultado actual

Orgullo y Pertenencia 2022

Evaluación otorgada por la ciudadanía

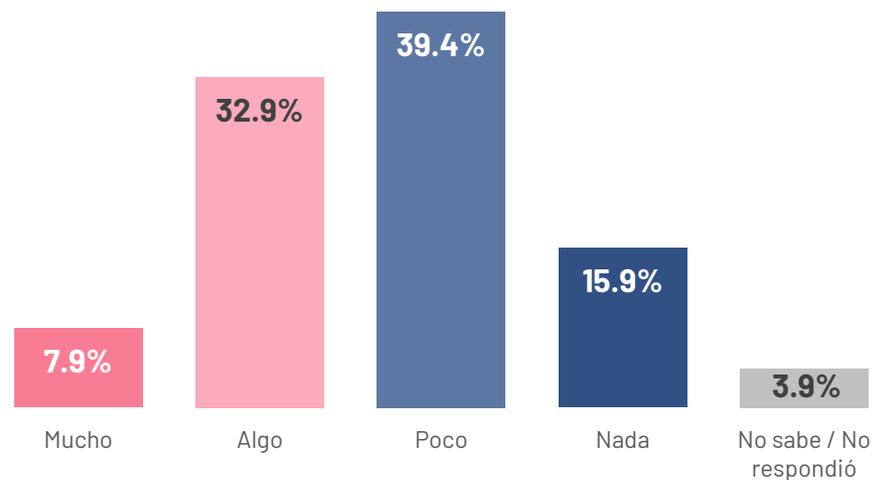


Municipio	Calificación 2022
Abasolo	9.2
Atarjea	9.2
Huanímaro	9.2
Irapuato	9.2
Manuel Doblado	9.2
Santa Catarina	9.2
Tarandacuao	9.1
Coroneo	8.9
Jaral del Progreso	8.9
Jerécuaro	8.9
Moroleón	8.9
Tierra Blanca	8.9
Victoria	8.9
Cuerámaro	8.8
Ocampo	8.8
Purísima del Rincón	8.8
Valle de Santiago	8.8
San Felipe	8.7
Xichú	8.7
Yuriria	8.7
Guanajuato	8.6
San Luis de la Paz	8.6
Doctor Mora	8.5

Municipio	Calificación 2022
Dolores Hidalgo, C. I. N.	8.5
Santiago Maravatío	8.5
San Diego de la Unión	8.4
Pueblo Nuevo	8.3
Romita	8.3
Uriangato	8.3
Acámbaro	8.1
San José Iturbide	8.1
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.1
San Francisco del Rincón	8.0
Silao de la Victoria	8.0
Villagrán	8.0
León	7.8
Pénjamo	7.8
Salamanca	7.4
Tarimoro	7.0
Celaya	6.3
San Miguel de Allende	6.2
Comonfort	5.2
Salvatierra	5.1
Apaseo el Alto	4.9
Apaseo el Grande	4.7
Cortazar	3.7

El **44.1%** de la ciudadanía considera que las cosas van por buen camino en su municipio.

40.8% de las y los encuestados afirmaron tener conocimiento sobre los servicios, actividades y labores que realiza su municipio.



4 de cada **10**

Guanajuatenses considera que el gobierno municipal se preocupa por la satisfacción de su ciudadanía

Calificación otorgada por la ciudadanía a los atributos clave que deberían mostrar los gobiernos municipales para la gestión pública local:





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 un contacto más cercano con 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 2022, 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 3 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 (ASEG, 2023).

Otro reto a nivel municipal es la falta de profesionalización y la discontinuidad en las actividades gubernamentales debido a los cambios de administración cada tres años. Esta falta de continuidad puede afectar la sostenibilidad de las políticas públicas y la identificación de prioridades y problemáticas clave a abordar.

En reconocimientos 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.

Los resultados se presentan a continuación:

#CómoAndamos

En lo que respecta a la oportunidad de mejorar y priorizar la orientación del uso y manejo de los recursos públicos, las y los ciudadanos expresaron lo siguiente:

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

- ▶ Inseguridad **50.2%**
- ▶ Desempleo y pobreza **20.2%**
- ▶ Corrupción **7.9%**

Adicionalmente, otras preocupaciones que fueron comúnmente manifestadas por las y los ciudadanos son: Calidad de los servicios públicos 7.5%; Movilidad y transporte 3.7% y Contaminación 3.3%.



#Contamos**Contigo**

**COMO
ANDAMOS**

EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal

El Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal (ICPGM) es una medida que concentra y resume la valoración otorgada por la ciudadanía hacia los comportamientos y atributos de las capacidades clave de gobernanza que deberían tener las administraciones públicas locales.

El índice, en su versión piloto de 2022, se compone de cuatro dimensiones que incluyen: la actitud de cercanía mostrada por los gobiernos municipales, la confianza ciudadana, la percepción sobre el manejo de los recursos públicos y la valoración de una serie de atributos operativos y estratégicos, tal es el caso de la resolución de problemas, el cumplimiento de promesas y acuerdos, la disposición de trabajar sin distinción alguna para todas y todos, así como su compromiso por la transparencia y la difusión de información.

El Índice se calculó obteniendo la variación promedio del conjunto de las calificaciones de las cuatro dimensiones, dadas en una escala de 1 a 10 por las personas encuestadas de cada uno de los 46 municipios del estado de Guanajuato. Con el fin de garantizar la mayor comparabilidad posible entre los municipios, el Índice de Calidad en la Gobernanza Municipal se basa únicamente en datos obtenidos de la encuesta.

Ahora bien, 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.

Los resultados del Índice se presentan a continuación:

#CómoAndamos

Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal, 2022

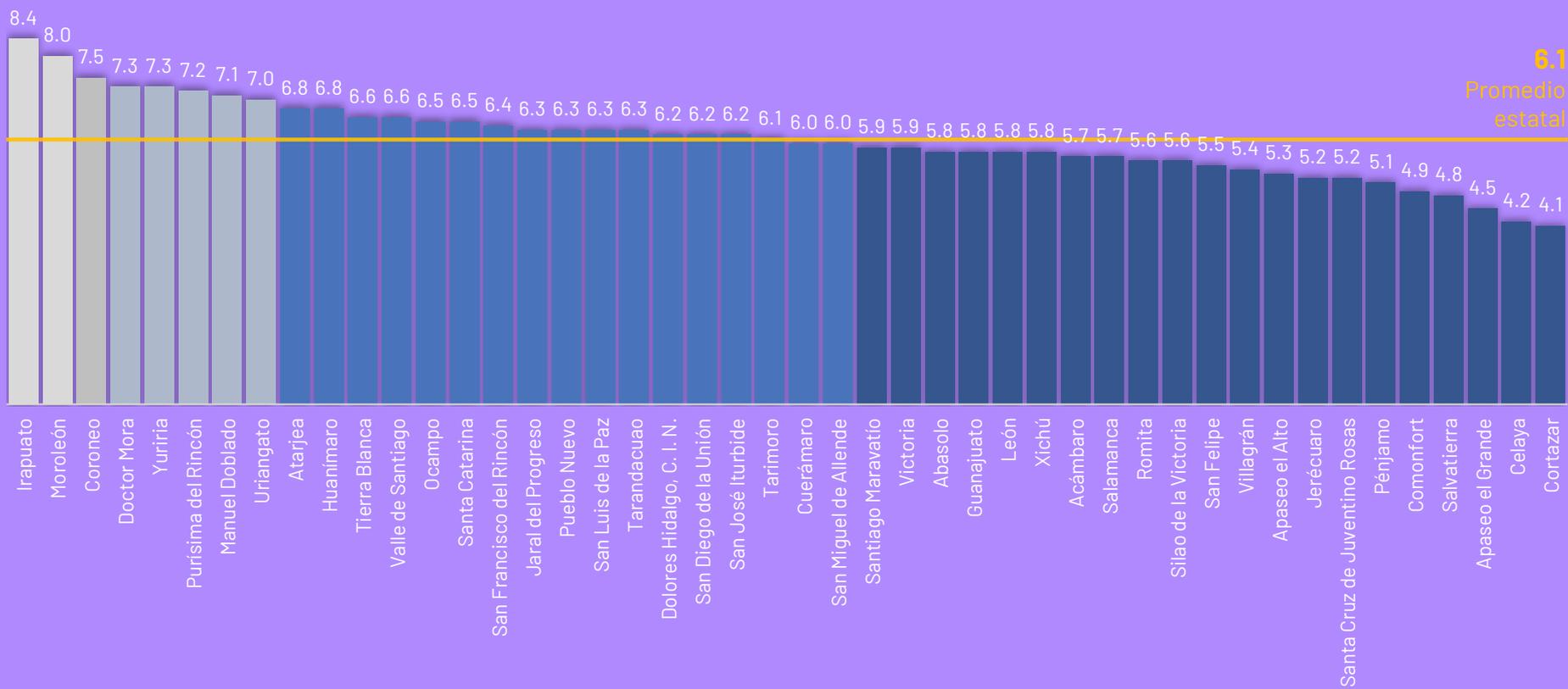
MUNICIPIO	CERCANÍA	CONFIANZA	RECURSOS	OPERATIVIDAD	ICPGM 22
Irapuato	8.4	8.5	8.2	8.3	8.4
Moroleón	8.1	8.2	7.7	7.9	8.0
Coroneo	7.8	7.9	7.3	7.0	7.5
Doctor Mora	7.6	7.5	7.3	6.8	7.3
Yuriria	7.2	7.5	7.0	7.3	7.3
Purísima del Rincón	7.3	7.2	7.1	7.2	7.2
Manuel Doblado	7.0	7.0	7.2	7.1	7.1
Uriangato	6.8	7.1	6.8	7.1	7.0
Atarjea	7.0	7.0	6.7	6.6	6.8
Huanímaro	7.0	6.9	6.6	6.7	6.8
Tierra Blanca	6.4	6.9	6.4	6.6	6.6
Valle de Santiago	6.3	6.7	6.4	6.9	6.6
Ocampo	6.3	6.9	6.1	6.7	6.5
Santa Catarina	6.2	6.9	6.7	6.1	6.5
San Francisco del Rincón	6.5	6.0	6.7	6.4	6.4
Tarandacua	6.4	6.6	6.4	5.9	6.3
San Luis de la Paz	6.7	6.0	6.3	6.1	6.3
Jaral del Progreso	6.6	6.3	6.1	6.0	6.3
Pueblo Nuevo	6.6	6.3	6.1	6.0	6.3
San José Iturbide	6.5	6.5	6.1	5.7	6.2
Dolores Hidalgo, C. I. N.	6.3	6.0	6.3	6.1	6.2
San Diego de la Unión	6.3	5.9	6.2	6.2	6.2
Tarímoro	6.5	6.1	5.9	5.8	6.1
San Miguel de Allende	7.0	5.4	6.1	5.6	6.0
Cuerámbaro	6.0	6.1	5.8	6.2	6.0
Santiago Maravatío	5.8	6.2	5.7	5.9	5.9
Victoria	6.1	6.5	5.7	5.1	5.9
León	5.6	5.7	6.0	6.0	5.8
Guanajuato	5.9	5.6	5.7	5.9	5.8
Xichú	6.2	5.8	5.7	5.4	5.8
Abasolo	5.8	5.7	5.5	6.0	5.8
Salamanca	5.6	5.8	5.8	5.7	5.7
Acámbaro	6.1	5.7	5.8	5.0	5.7
Romita	5.9	5.3	5.6	5.6	5.6
Silao de la Victoria	5.6	5.4	5.6	5.7	5.6
San Felipe	5.3	5.6	5.5	5.6	5.5
Villaquán	5.5	5.4	5.6	4.9	5.4
Apaseo el Alto	5.9	4.9	5.3	5.2	5.3
Jerécuaro	5.5	5.2	5.4	4.8	5.2
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.3	5.1	5.2	5.1	5.2
Pénjamo	4.8	4.7	5.3	5.4	5.1
Comonfort	5.3	4.5	5.1	4.6	4.9
Salvatierra	5.5	4.9	4.9	4.0	4.8
Apaseo el Grande	4.6	4.5	4.5	4.4	4.5
Celaya	4.1	3.7	4.6	4.4	4.2
Cortazar	4.5	3.7	3.9	4.1	4.1
Media Estatal	6.2	6.1	6.0	5.9	6.1

La media estatal de 2022 fue de 6.1 puntos, según la valoración otorgada por la ciudadanía.

22 municipios mantienen una posición superior a la media estatal.

23 municipios mantienen una posición por debajo de la media estatal.

Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal, 2022



¿Cómo Andamos?

Conclusiones y lecciones
aprendidas de la evaluación 2022

Conclusión

La Nueva Gestión Pública (NGP) ha marcado un avance significativo en la administración pública, poniendo énfasis en la calidad de la gestión y los servicios públicos proporcionados por los gobiernos, con un enfoque orientado hacia las y los ciudadanos como clientes o usuarios-beneficiarios. Este cambio de paradigma, respaldado por la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008), busca promover una sociedad más justa y equitativa, centrada en el desarrollo humano, la cohesión y el respeto a los derechos humanos.

Al respecto, **¿Cómo Andamos Guanajuato?** se alinea con estos principios, al evaluar la experiencia y percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales y la calidad en la gobernanza local. En formato de resumen, los resultados de las evaluaciones, de su primera y segunda edición, respecto al promedio de calificación por servicio público, se presentan en la tabla siguiente:

Servicio Público	Calificación promedio 2021	Calificación promedio 2022	Diferencia	¿Cómo Andamos?
Agua Potable	8.2	7.8	-0.4	↓
Drenaje	8.1	7.8	-0.3	↓
Alcantarillado	7.7	6.7	-1.0	↓
Alumbrado	7.6	7.6	0.0	=
Limpia	7.2	7.0	-0.2	↓
Basura	8.0	8.1	0.1	↑
Seguridad	5.9	6.6	0.7	↑
¿Cómo Andamos en la Calidad de los Servicios Públicos?	7.5	7.4	-0.1	↓

Es importante señalar que los puntajes que alcanzan un valor entre 9 y 10 puntos indican alta satisfacción; por su parte, las calificaciones entre 7 y 8 reflejan neutralidad o indiferencia, mientras que las calificaciones de 6 e inferiores, indican insatisfacción o algún grado de descontento por parte de las y los usuarios.



En contexto de lo anterior, es posible deducir que la apreciación general que se tiene sobre la calidad de los servicios públicos en el estado de Guanajuato es de algún grado indiferente para las y los usuarios que participaron en la evaluación, puesto que el resultado general obtenido en 2022 fue de 7.4 puntos, siendo el servicio de recolección de basura el mejor valorado, con una calificación de 8.1 puntos, mientras que la función de seguridad pública se mantuvo, por segundo año consecutivo, como la calificación más baja, logrando la obtención de 6.6 puntos.

Ahora bien, los resultados de la evaluación también pueden ser fácilmente interpretados a partir de la posición que guardan los municipios con respecto de la media estatal; esto es, respecto a la cantidad de municipios que se encuentran por arriba o por debajo del promedio, tal como se presentan a continuación:

Servicio Público	Media Estatal 2022	Media Corredor industrial 2022	Mun. arriba de Media Estatal	Mun. igual a Media Estatal	Mun. abajo de Media Estatal
Agua Potable	7.8	8.1	28	2	16
Drenaje	7.8	7.6	27	2	17
Alcantarillado	6.7	6.8	29	-	17
Alumbrado	7.6	7.8	27	1	18
Limpia	7.0	6.8	23	2	21
Basura	8.1	8.1	26	2	18
Seguridad	6.6	6.1	26	1	19

Como podemos observar, el servicio de alcantarillado y agua potable, son los que registraron un mayor número de municipios por arriba de la calificación promedio, con 29 y 28 casos, respectivamente. Por lo contrario, el servicio de limpia de espacios públicos es el que registró la mayor cantidad de municipios posicionados por debajo de media, con un total de 21 casos.



En el mismo sentido, en la siguiente tabla podemos observar los resultados de la calidad de la gobernanza municipal, desagregados en los cuatro componentes principales que fueron considerados en la evaluación de 2022:

Gobernanza Local	Calificación promedio 2022	Mun. arriba del Promedio	Mun. Igual al Promedio	Mun. abajo del Promedio
Cercanía	6.2	23	2	21
Confianza	6.1	20	2	24
Uso de recursos públicos	6.0	23	1	22
Orgullo	8.0	32	3	11
¿Cómo Andamos en la Calidad de la Gobernanza Local?	6.6	25	2	19

Aunado a lo anterior, los resultados también evidenciaron que los temas de interés público que mas preocupan a la ciudadanía son la inseguridad, la pobreza, el desempleo y la corrupción, por lo que se invita a las autoridades municipales a fortalecer las agendas de gobierno tendientes a combatir dichas problemáticas.

Finalmente, **¿Cómo Andamos Guanajuato?** resalta la importancia del gobierno municipal en la respuesta a las necesidades y expectativas ciudadanas, gracias a su cercanía con la comunidad, los gobiernos locales tienen la oportunidad para identificar y responder rápidamente a las preocupaciones más apremiantes.

Bajo dicho escenario, es importante que los municipios adopten indicadores de calidad en la gestión de servicios públicos y se comprometan con actualizar los marco normativos que rigen su actuación en la prestación de dichos servicios, ya que uno de los principales hallazgos de la evaluación fue que la normativa presenta una desactualización cercana a los 8.4 años de antigüedad. Ambas medidas permitirán una mayor alineación entre la administración municipal y las expectativas de la ciudadanía, mejorando así la satisfacción y bienestar de su población.

Como parte de las conclusiones finales reiteramos que, el adecuado desempeño de los servicios públicos incide en la calidad de vida de los habitantes y, por ello, es conveniente conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos ya que puede servir de apoyo a las decisiones de gestión gubernamental que tengan a bien tomar las administraciones locales.

Lecciones aprendidas 2022

En la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato consideramos que la toma de consciencia respecto de las lecciones aprendidas 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.

Es así que, en ¿Cómo Andamos Guanajuato?, se identificaron dos lecciones aprendidas para 2022, las cuales se señalan a continuación:



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

Se considera idóneo que las Administraciones Públicas en turno establezcan indicadores para monitorear la dimensión de la calidad de los servicios públicos, asociados a niveles de Componente y Propósito (de las Matrices de Indicadores para Resultados), los cuales se distinguen por evaluar tanto los atributos de los servicios generados y entregados, como la percepción ciudadana sobre la atención de sus expectativas de consumo. Esto a fin de comprender y gestionar el bienestar de la ciudadanía usuaria y el impulso de la mejora continua de la forma en que se prestan los servicios.

Actualizar y complementar el marco normativo.

Es indispensable que los municipios cuenten con un reglamento para la prestación de los servicios públicos municipales, o en su caso actualizarlo, ya que otorgan certeza de la gestión pública sobre su prestación y brindan confianza a la ciudadanía. Es importante señalar que, aun cuando las dependencias de la Administración Pública Municipal cuenten con un reglamento, se requiere de un manual de procedimientos con alcance a la prestación de servicios públicos que complemente la operatividad y el seguimiento de su desempeño bajo estándares de calidad.

Seguimiento a lecciones aprendidas de 2021

A diferencia de las recomendaciones de desempeño, las sugerencias advertidas por las evaluaciones, indistintamente su tipo, tienen el carácter de lecciones aprendidas, las cuales pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un determinado asunto, en este caso, sobre la calidad los servicios públicos. Estos conocimientos tienen el potencial de ser tomados en cuenta en el diseño, la ejecución y/o el seguimiento de las intervenciones evaluadas. En términos generales, ofrecen información de apoyo para una mejor toma de decisiones, contribuyendo a reducir la incertidumbre para quienes operan las intervenciones públicas.

Al respecto, la Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos (EDM-CSP 2021) permitió identificar que las y los guanajuatenses exigen una gestión eficiente de los servicios públicos que garantice cobertura, seguridad, atención y calidad. Por lo tanto, se sugirió a las autoridades municipales considerar cuatro lecciones aprendidas; la aceptación de las mismas conlleva acciones realizadas para su implementación, y el resumen se presenta a continuación:

Medida sugerida	Aceptación
Fortalecer o adaptar un Sistema de Gestión de Calidad	40 de 46 municipios
Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno	43 de 46 municipios
Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario	42 de 46 municipios
Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la ciudadanía	44 de 46 municipios

El detalle del estatus en el que se encuentra cada municipio se muestra en el anexo 2 del presente informe.



Reflexiones finales

En esta segunda evaluación, se marca otro paso importante en nuestro esfuerzo por contribuir a lograr una gobernanza eficaz y cercana a la ciudadanía. La meta es clara: queremos que los gobiernos locales no solo reciban esta información, sino que la incorporen en sus prácticas diarias para elevar la calidad de los servicios públicos.

En este sentido, hemos desarrollado índices compuestos de calidad tanto para los servicios públicos como para la gobernanza local, por lo que resulta conveniente que estos sean adoptados por los gobiernos municipales como herramientas para medir la satisfacción ciudadana. Estos indicadores destacan por su beneficio en servir como un barómetro anual para evaluar cómo se sienten las y los ciudadanos respecto a sus gobiernos locales.

Tanto la experiencia de realizar la evaluación como los resultados obtenidos, han generado reflexiones y compromisos para nuestra propia institución, derivado de ello nos hemos motivado a seguir perfeccionando los trabajos realizados y gradualmente ver incrementados los alcances conceptuales y los proyectos orientados a la práctica de la evaluación.

Aunado a lo anterior, por medio de ¿Cómo Andamos?, reafirmamos nuestro compromiso de ser una Entidad de Fiscalización transparente, preventiva y participativa, buscando no solo contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, sino también a fomentar una mayor confianza y legitimidad de proyectos que favorezcan la relación de las y los ciudadanos con sus gobiernos locales, coadyuvando a la transformación de gobiernos eficientes, eficaces, transparentes y responsables, y al mismo tiempo, fomentando una ciudadanía informada, corresponsable y participativa.



¿CÓMO
ANDAMOS

#SomosASEG

Referencias bibliográficas

- Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG). (2023). *Estudio Situacional de los Sistemas de Control Interno y Capacidades de los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Municipal*. Primera edición. ASEG.https://issuu.com/asegto/docs/esci_aseg_2022_para_notificaci_n.
- Becerra, D. (2016). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinaria. *Revista De Economía Crítica*, 1(23), 96-110. <https://revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/134>.
- Blanco, I. y R. Gomà (2003). La crisis del modelo de gobierno tradicional. Reflexiones en torno a la gobernanza participativa y de proximidad. En *Gestión y política pública*, 7(1), 5-42.
- Cecchini, S. & Holz, R. (2021). Políticas sociales en el ámbito local: el gobierno de proximidad. S. Cecchini, R. Holz & Soto, H. (coords.). *Gestión e institucionalidad de las políticas sociales para la igualdad en América Latina y el Caribe* (pp. 88-106). CEPAL.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Acerca de la Gestión Pública*. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>.
- Delgado, A. (2017). *La identidad social desde una sociología aplicada*. Iberoamérica, 3, 99-120.
- H. Congreso Del Estado De Guanajuato. (10-08-2023). *Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato*. Recuperada de https://congreso.gto.s3.amazonaws.com/uploads/reforma/pdf/3489/LSSPEG_REF_10Agosto2023_DL214.pdf (Ley publicada originalmente el 25-11-2014).
- H. Congreso Del Estado De Guanajuato. (21-10-2020). *Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia del Estado de Guanajuato y sus Municipios*. Recuperada de <https://www.congresogto.gob.mx/leyes/168> (Ley publicada originalmente el 12-03-2019).
- H. Congreso Del Estado De Guanajuato. (30-11-2022). *Ley Orgánica Municipal Para El Estado De Guanajuato*. Recuperada de <https://www.congresogto.gob.mx/leyes/ley-organica-municipal-para-el-estado-de-guanajuato> (Ley publicada originalmente el 11-09-2012).
- Instituto de investigación Jurídica de la Universidad Autónoma de México (1985). *Diccionario Jurídico Mexicano tomo IV*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1171/1.pdf>.
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). (2009). *Guías Técnicas Municipales*. INAP.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2019). *Panorama censal de los organismos operadores de agua en México*. Censos Económicos 2019. INEGI.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2023*.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). (2022). *Manual de Servicios Públicos Municipales*. INAFED.
- Kaza, Silpa, Lisa Yao, Perinaz Bhada-Tata, and Frank Van Woerden (2018). *What a Waste 2.0: A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050*. Overview booklet. World Bank.
- Montero, M. (1999). Globalidad, identidad y nacionalismo. En M. Botello (Ed.), *Psicología política del nuevo siglo. Una ventana a la ciudadanía* (pp. 271-285). México: SEP-SOMEPSO.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023a). *Agua para consumo humano*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-wáter>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023b). *Saneamiento*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation>.
- 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.
- Sáenz, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. *Telos*, 13(3), 329-354.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories*. Cambridge: Cambridge University Press.
- United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat). (2022). *World Cities Report 2022. Envisaging the Future of Cities*. https://unhabitat.org/sites/default/files/2022/06/wcr_2022.pdf.
- Welsh, B. & Farrington, D. (2008). Effects of Improved Street Lighting on Crime. *Campbell Systematic Reviews*, 4(1), 1-51.



CÓMO ANDAMOS

Anexos

Anexo 1. Ficha técnica de indicadores

IDENTIFICACION DEL INDICADOR 2023							
NOMBRE DEL INDICADOR:	ICPSM Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la calidad percibida de los servicios públicos municipales.						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	El Índice de Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales es una medida de la satisfacción general que las y los ciudadanos experimentan con respecto a los servicios proporcionados por el gobierno municipal.						
DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA:	Municipal						
DIMENSIÓN DEL INDICADOR:	Calidad						
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual						
ORIENTACIÓN:	Estratégico						
FÓRMULA DEL INDICADOR:	$ICPSM = \frac{1}{7} \left(\frac{\sum x_1}{n} + \frac{\sum x_2}{n} + \frac{\sum x_3}{n} + \frac{\sum x_4}{n} + \frac{\sum x_5}{n} + \frac{\sum x_6}{n} + \frac{\sum x_7}{n} \right)$						
UNIDAD DE MEDIDA							
Calificación (unidad)							
VARIABLES:	<p><u>Numerador</u> Representa la suma de todos los valores en la dimensión, donde cada dimensión indica un servicio público.</p> <p><u>Denominador</u> Indica el número total de valores en la dimensión</p>						
IDENTIFICACIÓN:	<p>X1- Agua Potable X2- Drenaje X3- Alcantarillado X4- Alumbrado X5- Limpia X6- Recolección de residuos sólidos X7- Seguridad n - Tamaño de la muestra</p>						
FUENTE DE LA INFORMACIÓN:	<p>Pregunta 8: ¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio? Pregunta 10: ¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en las calles de su municipio? Pregunta 12: ¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en su municipio? Pregunta 19: ¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado público en su municipio? Pregunta 19: ¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado público en su municipio? Pregunta 22: ¿Qué calificación otorga al servicio de limpia de calles y espacios públicos en su municipio? Pregunta 25: ¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura en su municipio? Pregunta 37: ¿Qué calificación otorga al servicio de seguridad pública en su municipio?</p>						
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR							
RANGO	<table border="1"> <tr> <td>Satisfacción baja</td> <td>1 a 6</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción media</td> <td>7 a 8</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción alta</td> <td>9 a 10</td> </tr> </table>	Satisfacción baja	1 a 6	Satisfacción media	7 a 8	Satisfacción alta	9 a 10
Satisfacción baja	1 a 6						
Satisfacción media	7 a 8						
Satisfacción alta	9 a 10						
META	Satisfacción alta						

Anexo 1. Ficha técnica de indicadores

IDENTIFICACION DEL INDICADOR 2023

NOMBRE DEL INDICADOR:	ICPGM Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la cercanía, confianza, percepción en el uso de recursos públicos y la valoración de una serie de atributos operativos y estratégicos del gobierno municipal.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	El Índice de Calidad Percibida en la Gobernanza Municipal es una medida de la percepción general que las y los ciudadanos otorgan sobre el grado de cercanía, la confianza, el uso de recursos públicos y la valoración de una serie de atributos operativos y estratégicos que ofrece su gobierno municipal.
DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA:	Municipal
DIMENSIÓN DEL INDICADOR:	Calidad
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual
ORIENTACIÓN:	Estratégico
FÓRMULA DEL INDICADOR:	$ICPGM = \frac{1}{4} \left(\frac{\sum x_1}{n} + \frac{\sum x_2}{n} + \frac{\sum x_3}{n} + \frac{\sum x_4}{n} \right)$

UNIDAD DE MEDIDA

Calificación (unidad)

VARIABLES:	<p><u>Numerador</u> Representa la suma de todos los valores en la dimensión, donde cada dimensión indica un aspecto de la gobernanza local.</p> <p><u>Denominador</u> Indica el número total de valores en la dimensión</p>
IDENTIFICACIÓN:	<p>X1- Cercanía con el personal del gobierno municipal X2- Confianza en el gobierno municipal X3- Uso de recursos del gobierno municipal X4- Orgullo de vivir en el municipio n - Tamaño de la muestra</p>
FUENTE DE LA INFORMACIÓN:	<p>Pregunta: En una escala del 1 al 10, ¿Cuál es el grado de cercanía que muestra el personal de la administración pública de su municipio? Pregunta: En una escala del 1 al 10, ¿Cuál es el nivel de confianza que tiene usted sobre el actual gobierno municipal? Pregunta: En una escala del 1 al 10, ¿Cómo califica usted el uso y manejo de los recursos públicos en su municipio? Pregunta: ¿Cómo evaluaría a su municipio en cuanto a la capacidad técnica y resolución de problemas? Pregunta: ¿Cómo evaluaría a su municipio en cuanto a la imparcialidad? Pregunta: ¿Cómo evaluaría a su municipio en cuanto a la transparencia y difusión de información? Pregunta: ¿Cómo evaluaría a su municipio en cuanto al cumplimiento de promesas y acuerdos?</p>

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR

RANGO	Satisfacción baja	1 a 6
	Satisfacción media	7 a 8
	Satisfacción alta	9 a 10
META	Satisfacción alta	

Anexo 2. Estado de implementación de lecciones aprendidas 2021 (Primera evaluación)

Fortalecer o adoptar un Sistema de Gestión de Calidad con alcance a la prestación de los servicios públicos



Anexo 2. Estado de implementación de lecciones aprendidas 2021 (Primera evaluación)

Fortalecer el componente de la Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno

Revisión

10
municipios

Abasolo
Atarjea
Coroneo
Doctor Mora
Jaral del Progreso
Ocampo
San Felipe
Santiago Maravatío
Uriangato
Valle de Santiago

Planeación

11
municipios

Apaseo el Grande
Comonfort
Dolores Hidalgo
Irapuato
Jerécuaro
Salamanca
San Francisco del Rincón
San Luis de la Paz
Silao de la Victoria
Tarandacua
Villagrán

Desarrollo

12
municipios

Acámbaro
Apaseo el Alto
Celaya
Huanímaro
Pénjamo
Romita
Salvatierra
San Diego de la Unión
Santa Catarina
Tierra Blanca
Victoria
Xichú

No aplica

3
municipios

Cuerámbaro
San Miguel de Allende
Tarimoro

Piloto

4
municipios

Cortazar
Guanajuato
Manuel Doblado
Santa Cruz de Juventino Rosas

Optimizada

6
municipios

León
Moroleón
Pueblo Nuevo
Purísima del Rincón
San José Iturbide
Yuriria

Anexo 2. Estado de implementación de lecciones aprendidas 2021 (Primera evaluación)

Sensibilizar la dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario

Revisión

10
municipios

Atarjea
Apaseo el Alto
Coroneo
Valle de Santiago
Uriangato
Ocampo
Pueblo Nuevo
Abasolo
Doctor
Santiago Maravatío

Planeación

10
municipios

San Felipe
Santa Catarina
Apaseo el Grande
Jerécuaro
Victoria
San Luis de la Paz
Silao de la Victoria
Huanímaro
Villagrán
Jaral del Progreso

Desarrollo

8
municipios

Guanajuato
Salamanca
Salvatierra
Celaya
Manuel Doblado
Dolores Hidalgo
Romita
San Diego de la Unión

No aplica

4
municipios

Tarimoro
Cuerámbaro
San Miguel de Allende
Acámbaro

Piloto

7
municipios

Santa Cruz de Juventino Rosas
San Francisco del Rincón
Tarandacuao
Tierra Blanca
Xichú
Moroleón
Cortazar
Pénjamo
Comonfort

Optimizada

5
municipios

San José Iturbide
Purísima del Rincón
León
Yuriria
Irapuato

Anexo 2. Estado de implementación de lecciones aprendidas 2021 (Primera evaluación)

Incentivar la modernización de trámites, comunicación y cercanía con la ciudadanía



Anexo 3. Enlace para consulta de informes individuales y documentos de interés

Informes municipales

20 22

MABA	MCUE	MJPR	MROM	MSJR	MURI
MACA	MCYA	MLEO	MSAL	MSLP	MVIC
MAPA	MDHI	MMDB	MSTC	MSMA	MVIL
MAPG	MDRM	MMOR	MSDU	MSMV	MVST
MATA	MGTO	MOCA	MSFP	MSVT	MXIC
MCOM	MHUA	MPJM	MSFR	MTAR	MYUR
MCOR	MIRA	MPNV	MSIL	MTBL	PGF 2023
MCTZ	MJER	MPRR	MSJI	MTMO	PEI 21-27

Anexo 4. Siglas

MABA	Abasolo	MPRR	Purísima del Rincón
MACA	Acámbaro	MROM	Romita
MAPA	Apaseo el Alto	MSAL	Salamanca
MAPG	Apaseo el Grande	MSCT	Santa Catarina
MATA	Atarjea	MSDU	San Diego de la Unión
MCOM	Comonfort	MSFP	San Felipe
MCOR	Coroneo	MSFR	San Francisco del Rincón
MCTZ	Cortazar	MSIL	Silao de la Victoria
MCUE	Cuerámara	MSJI	San José Iturbide
MCYA	Celaya	MSJR	Santa Cruz de Juventino Rosas
MDHI	Dolores Hidalgo, C. I. N.	MSLP	San Luis de la Paz
MDRM	Doctor Mora	MSMA	San Miguel de Allende
MGTO	Guanajuato	MSMV	Santiago Maravatío
MHUA	Huanímaro	MSVT	Salvatierra
MIRA	Irapuato	MTAR	Tarandacuao
MJER	Jerécuaro	MTBL	Tierra Blanca
MJPR	Jaral del Progreso	MTMO	Tarimoro
MLEO	León	MURI	Uriangato
MMDB	Manuel Doblado	MVIC	Victoria
MMOR	Moroleón	MVIL	Villagrán
MOCA	Ocampo	MVST	Valle de Santiago
MPJM	Pénjamo	MXIC	Xichú
MPNV	Pueblo Nuevo	MYUR	Yuriria



Somos una Auditoría
Transparente, Preventiva
y Participativa
#SomosASEG



Cuestionario
aplicado en la
evaluación 2022

Base de datos de
respuestas de la
Encuesta 2022

**¡Queremos conocer
tu opinión!**



#ContamosContigo

¿Te fue útil la información?

¿Qué podemos mejorar?



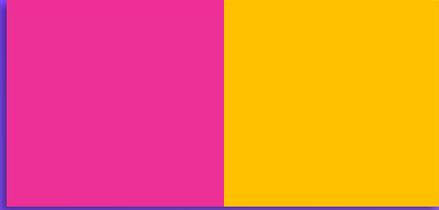


Informe Ciudadano ¿Cómo Andamos Guanajuato en la Calidad de los Servicios Públicos? Resultados de la Segunda Evaluación al Desempeño Municipal sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos (2022). Primera Edición.

Los trabajos corresponden a la revisión de la Cuenta Pública 2022. La evaluación forma parte de los compromisos definidos en el Programa General de Fiscalización 2023.

© 2024. Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. Carretera Guanajuato Silao km. 6.5 Colonia Burócratas, 36250, Guanajuato, Guanajuato, México. www.aseg.gob.mx

Se permite el uso total o parcial y de cualquier otra forma de esta publicación para fines educativos o sin fines de lucro, sin ningún otro permiso especial del titular de los derechos, a condición de que se indique la fuente de la que proviene. No está autorizado el empleo de esta publicación para su venta o para usos comerciales sin el permiso previo, por escrito, de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.



DESEMPEÑO 




CÓMO
ANDA
MOS

