



# INFORME FINAL

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

**ROMERO**  
CONSULTORES



Romero Consultores Especializados En Asesoría,  
Capacitación, Asistencia Técnica y Evaluación

# CONTENIDO

<b>CONTENIDO .....</b>	<b>I</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>IV</b>
<b>SIGLAS .....</b>	<b>V</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>11</b>
1.1 ANTECEDENTES .....	11
1.2 MARCO LEGAL DE LA EVALUACIÓN .....	12
1.2.1 MARCO LEGAL ESTATAL.....	13
1.3 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	13
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN.....	13
1.4 ALCANCES DE LA EVALUACIÓN .....	14
1.5 CONTENIDO DEL INFORME DE EVALUACIÓN.....	15
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA EVALUACIÓN .....</b>	<b>17</b>
2.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....	17
2.2 CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO MUNICIPAL DE CALIDAD .....	18
2.3 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS .....	19
<b>CAPÍTULO III UNIVERSO MUESTRAL, TAMAÑO DE LA MUESTRA E INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS.....</b>	<b>21</b>
3.1 SELECCIÓN DE LA MUESTRA .....	21
3.2 DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS.....	23
3.2.1 <i>Revisión del Planteamiento de hipótesis .....</i>	<i>23</i>
3.2.2 <i>Revisión de modelos de encuestas utilizadas para levantar información sobre el tema por instituciones nacionales e internacionales .....</i>	<i>25</i>
3.2.3 <i>Determinación de población a entrevistar o encuestar.....</i>	<i>26</i>
3.2.4 <i>Instrumentos para recolección de información de fuentes primarias .....</i>	<i>26</i>
3.3 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ETAPA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS.....	52
3.3.1 EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	52
3.3.2 ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS DEL AYUNTAMIENTO .....	52
3.3.2.1 <i>Entrevistas a funcionarios normativos y operativos.....</i>	<i>53</i>

---

3.3.3 ENCUESTAS A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES .....	53
<b>CAPITULO IV EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO V EVALUACIÓN DE COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO VI EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO VII SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPLES .....</b>	<b>63</b>
<b>CAPÍTULO VIII PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES .....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO IX CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO 1 EVALUACIÓN DE LA MIR.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 2 ANÁLISIS FODA .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO 3 ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO EJERCIDO .....</b>	<b>90</b>

# ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 2.3.1 PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....</b>	<b>20</b>
<b>CUADRO 3.1.1 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA URBANA - RURAL .....</b>	<b>22</b>
<b>CUADRO 3.1.1.2 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR LOCALIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>CUADRO 3.2.1.1 PONDERACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....</b>	<b>25</b>
<b>CUADRO 3.2.2.1 INSTRUMENTOS CONSIDERADOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>CUADRO 3.2.3.1 TIPOS DE INFORMANTES PRIMARIOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CUADRO 3.3.1.1 RECURSOS HUMANOS Y EQUIPO DESTINADO AL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>CUADRO 3.3.2.1.1 FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS POR EVALUACIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>CUADRO 3.3.3.1 CONCENTRADO DE ENCUESTAS A USUARIOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....</b>	<b>53</b>
<b>CUADRO A.1 RESUMEN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS .....</b>	<b>82</b>
<b>CUADRO A.2 RESUMEN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA ALUMBRADO PÚBLICO .....</b>	<b>84</b>
<b>CUADRO A.2 RESUMEN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO.....</b>	<b>85</b>
<b>CUADRO A.2 RESUMEN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA MERCADOS PÚBLICOS .....</b>	<b>86</b>
<b>CUADRO A.2 RESUMEN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PANTEONES.....</b>	<b>87</b>
<b>CUADRO A.3 PRESUPUESTO INICIAL, EJERCIDO Y POR COMPROMETER EJERCICIO FISCAL 2014.....</b>	<b>90</b>
<b>CUADRO A.3.1 PRESUPUESTO INICIAL, EJERCIDO, COMPROMETIDO Y POR DEVENGAR 2015.....</b>	<b>91</b>

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1.1.1 LA UTILIDAD DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>11</b>
<b>GRÁFICO 7.1.1 SEXO DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA .....</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO 7.1.2 INGRESO MENSUAL POR HOGAR ENCUESTADO.....</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO 7.1.3 ¿QUE DEBERÍAN HACER LOS CIUDADANOS PARA CONTRIBUIR A MANTENER LIMPIAS LAS VIALIDADES Y ESPACIOS PÚBLICOS?.....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 7.1.4 POBLACIÓN QUE CUENTA CON EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>GRÁFICO 7.1.5 ¿SEPARA LA BASURA ANTES DE ENTREGARLA AL CAMIÓN RECOLECTOR? .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 7.1.6 ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR MENSUALMENTE POR EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA? .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 7.1.7 ¿CUENTA CON ALUMBRADO PÚBLICO EN SU COLONIA O SECTOR? .....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 7.1.8 ¿EL TIEMPO QUE TARDARON EN DAR SOLUCIÓN A SU REPORTE FUE?.....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 7.1.9 ¿CONSIDERA QUE VIVIR EN ESTE MUNICIPIO ES? .....</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO 7.1.10 ¿USTED HA ACEPTADO DAR DINERO A CAMBIO DE NO SER INFRACCIONADO? .....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO 7.1.11 ¿QUÉ DEBERÍA HACER EL AYUNTAMIENTO PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO DE TRÁNSITO?.....</b>	<b>71</b>
<b>GRÁFICO 7.1.12 ¿DURANTE 2014 O 2015 HIZO USTED O ALGUIEN DE SU FAMILIA USO DEL SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL DE MUNICIPIO DE TENOSIQUE? .....</b>	<b>72</b>
<b>GRÁFICO 7.1.13 ¿CÓMO CONSIDERA LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL?.....</b>	<b>72</b>
<b>GRÁFICO 7.1.14 ¿QUÉ DEBE HACER EL AYUNTAMIENTO PARA MEJORAR ESTE SERVICIO? .....</b>	<b>73</b>
<b>GRÁFICO 7.1.15 ¿EN QUÉ CONDICIONES SE ENCUENTRA EL MERCADO PÚBLICO DE SU LOCALIDAD? .....</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO 7.1.16 ¿QUÉ DEBERÍA HACER EL AYUNTAMIENTO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MERCADO PÚBLICO? .....</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO 7.1.17 ¿PAGA UNA CUOTA O CONTRIBUCIÓN POR EL USO DEL PANTEÓN PÚBLICO?.....</b>	<b>75</b>
<b>GRÁFICO 7.1.18 ¿QUÉ DEBERÍA HACER EL AYUNTAMIENTO PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL PANTEÓN PÚBLICO? .....</b>	<b>76</b>

## SIGLAS

GpR	Gestión para Resultados
PbR	Presupuesto basado en Resultados
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CPELST	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco
LPET	Ley de Planeación del Estado de Tabasco
LDSET	Ley de Desarrollo Social del Estado de Tabasco
LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
CONEVAL	Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
LED	Light Emitting Diode (Diodo Emisor de Luz)

# PRESENTACIÓN

El proceso de la aplicación de la Armonización Contable, el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), son componentes importantes que apoyan al sistema nacional de planeación democrática.

La participación ciudadana en la orientación del gasto público, se complementa con el uso eficiente y transparente en su aplicación. La evaluación es la práctica gobierno-ciudadanía que vincula ambos momentos de la democracia participativa: ¿Qué se requiere? y ¿Cómo se hizo?

En virtud de la calendarización para aplicar la Evaluación del Desempeño que obliga a su realización en 2015 y su coincidencia con el tercer año del gobierno municipal, resulta de interés su aplicación práctica como parte del quehacer gubernamental. Ésta última se inició con la consulta y foros ciudadanos, que guiaron las acciones de la administración municipal, corresponde ahora evaluar los resultados.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe describe la Evaluación Específica los Servicios Públicos municipales del ayuntamiento de Tenosique, en sus ejercicios 2014 y 2015. Dentro de los servicios evaluados se encuentran:

1. Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Solidos
2. Alumbrado Publico
3. Seguridad Publica
4. Tránsito municipal
5. Registro civil
6. Mercados Públicos
7. Panteones

La Evaluación Específica reporta datos de los ejercicios fiscales antes mencionados y tiene como fundamento legal lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH ); y en el orden local el presente estudio se realiza en cumplimiento a lo que estable la Ley del Planeación del Estado de Tabasco en su artículos 16 y 17, así como lo señalado por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

El presente informe muestra los principales resultados de la evaluación, con base en la siguiente temática:

1. *Resultados.* Avance en la atención del problema o necesidad para el que fue creado.
2. *Productos.* Avance en la cobertura del servicio a la población y el ejercicio del presupuesto.
3. *Presupuesto.* Cambios en los recursos ejercidos por el programa en los ejercicios fiscales evaluados.
4. *Cobertura.* Definición y cuantificación de la población potencial, objetiva y atendida, así como la localización geográfica de la población atendida.
5. *Seguimiento de aspectos susceptibles de mejora.* Avance en los compromisos de mejora que definen los programas a partir de evaluaciones anteriores.

La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete, con base en información proporcionada por las direcciones responsables de estos servicios, así como información adicional que se consideró necesaria para justificar su análisis, además se realizaron encuestas a los usuarios y entrevistas a funcionarios relacionados con los Servicios Públicos.

## Marco teórico

El sustento teórico se refiere al tipo de enfoque que se utilizó para determinar la valoración de los procesos de planeación, operación y control del programa o servicios; de igual forma se establecen las hipótesis nulas que estaremos buscando comprobar con la información de campo referente a los resultados y satisfacción de usuarios.

En el procedimiento de campo se describió el proceso de levantamiento de información y del diseño de los instrumentos para la evaluación.

## Marco muestral de la evaluación y principales resultados de la etapa de campo

Para la evaluación específica se determinó que la mejor fuente de información para determinar el universo muestral es el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI; el cual para el municipio de Tenosique reporta un total municipal de 15,617 viviendas particulares habitadas. El cálculo de tamaño de la muestra se realizó con la fórmula de proporciones para poblaciones finitas tal como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} \quad n = \frac{15,617 \cdot 1.96^2 \cdot 0.2 \cdot 0.8}{0.03^2(15,617-1) + 1.96^2 \cdot 0.2 \cdot 0.8} \quad n = 654$$

*Dónde:*

*N = Total de la población*

*Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)*

*p = proporción esperada (en este caso 20% = 0.2)*

*q = 1 - p (en este caso 1-0.2 = 0.8)*

*d = precisión (se emplea 3%)*

Derivado del método muestral se obtuvo un tamaño de muestra n=654 viviendas particulares habitadas del municipio de Tenosique; muestra que para cumplir con lo establecido en la propuesta técnica presentada fue distribuida en urbana y rural; para esto se utilizó como base la distribución proporcional de las viviendas particulares habitadas, de acuerdo con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2010.

## Conclusiones y Recomendaciones

Después de realizar el análisis del proceso de planeación y la operación los Servicios Públicos se proponen una serie de conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficiencia del mismo y optimizar los recursos que para este se destinan.

Los Servicios Públicos operará eficientemente siempre y cuando se organice y se de mantenimiento a la infraestructura con la q se cuenta, por ello se requiere también la calendarización del mantenimiento a la infraestructura del servicio, pues aunque es inevitable

el deterioro en la calidad, aún en instalaciones bien mantenidas, este será mayor si el mantenimiento no se lleva a cabo.

Cabe señalar que la normatividad vigente es un gran complemento para el servicio eficiente, por ello se recomienda adecuarla a las necesidades de los servicios para un mejor desempeño.

## INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas consiste en informar y explicar a los ciudadanos las acciones realizadas por el gobierno de manera transparente y clara para dar a conocer sus estructuras y funcionamiento, y por consecuencia, ser sujeto de la opinión pública. En este sentido, desde el año 2000, el Gobierno Federal avanza en la transparencia y la rendición de cuentas, con las reformas realizadas en materia de transparencia presupuestaria: Presupuesto Basado en Resultados; Evaluación del Desempeño Institucional y Homologación de Contabilidad Pública.<sup>1</sup>

Debido a esto y a petición del ayuntamiento de Tenosique, se realizó la evaluación específica de *los Servicios Públicos Municipales*, de esta forma se cumple con un mandato federal y estatal, mientras que ofrece a los contribuyentes resultados contundentes del uso de sus impuestos en materia de atención a necesidades básicas del municipio.

La Evaluación Específica según CONEVAL es la que se realiza con trabajo de gabinete y campo, que pese a no estar definida dentro de los lineamiento generales para la evaluación de los programas federales de la administración pública es utilizada para evaluar programas como los de servicios básicos dada la naturaleza del origen y operación de éstos, ya que no se diseñan ni operan como los programas tradicionales de desarrollo social. La presente evaluación abarca presupuesto ejercido de los años fiscales 2014 y 2015, para su correcto desarrollo se comprenderá de tres capítulos en los que se explicará de manera detallada el proceso, ejecución, evaluación y seguimientos de los resultados que abarca el mencionado sistema.

La finalidad de esta evaluación no representa una calificación sino un análisis profundo que se cotejará con los objetivos planteados que en primera instancia se definieron, se busca eficientar la operación y mejorar la eficacia en la consecución de los objetivos de la planeación municipal, para ello se elaboraron recomendaciones generales y específicas que el programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo y que permitan su ejecución de manera eficaz, eficiente y a su vez cumpla con los lineamientos de referencia de la nueva administración pública bajo el esquema de presupuesto basado en resultados.

---

<sup>1</sup> Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Rendición de Cuentas y Transparencia*, [www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio\\_pbr/Paginas/Rrendicion\\_cuentas.aspx](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/Paginas/Rrendicion_cuentas.aspx)

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

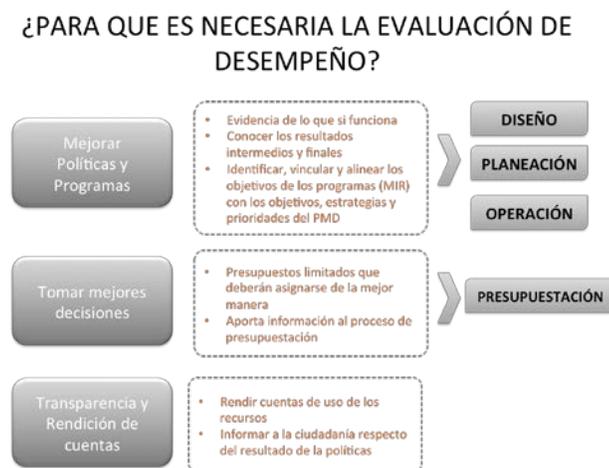
### 1.1 Antecedentes

La actualización del marco legal del Estado de Tabasco para la implementación de la Gestión para Resultados (GpR) a que hace referencia el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comenzó con la reforma a la Ley de Planeación del Estado de Tabasco publicada el 2 de noviembre de 2011 en el suplemento 7216 del Periódico Oficial del Estado; esta reforma estableció el marco legal para la implementación de la Gestión para Resultados en los órdenes estatal y municipal de Tabasco y tuvo como objetivo:

*“Introducir los conceptos y bases para la implementación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema Estatal de Evaluación del Desempeño, así como Planeación Estratégica Participativa, Evaluación del Desempeño, e Indicadores de Desempeño.”*

La GpR requiere que la planeación para el Desarrollo Municipal facilite la programación y presupuestación del gasto público con base en objetivos y metas que permitan evaluar adecuadamente su cumplimiento, a fin de conocer los resultados obtenidos apoyándose en la metodología del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y en un Sistema de Evaluación del Desempeño.

**Gráfico 1.1.1 La utilidad de la evaluación de desempeño**



Fuente: Romero Consultores; Construcción propia.

El PbR es una metodología que permite mejorar la calidad del gasto público y promover una adecuada rendición de cuentas; éste se basa en la orientación de las acciones del gobierno hacia los resultados que la ciudadanía espera obtener y no en las actividades que los servidores públicos realizan cotidianamente para cumplir con sus obligaciones.

El Sistema de Evaluación de Desempeño, basa su diseño en la metodología de Marco Lógico (MML) o Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) como la ha bautizado la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHyCP); Los indicadores que se utilizan para el monitoreo y evaluación del presupuesto permiten obtener una medición del logro de los objetivos y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados esperados y alcanzados.

Internacionalmente la OCDE define a la Evaluación del Desempeño como la evidencia que describe los resultados generados por las mediciones que se realizan sobre el desempeño, en términos de la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios y políticas públicas que se prestan, y del impacto que generan los mismos, así como de las metas y objetivos de los programas presupuestarios.

## **1.2 Marco legal de la evaluación**

Para 2008 se llevó a cabo una reforma de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en materia de gasto público y fiscalización. Esta reforma estableció que los resultados del ejercicio de los recursos económicos de que dispongan la federación, los estados, el Distrito Federal y los municipios serán evaluados por instancias técnicas, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Su implantación en la Constitución Política bajo el artículo 134 obliga a los órdenes de gobierno (federal, estatal y municipal) de administrar los recursos con eficacia, eficiencia, honradez y economía, y de igual forma estableció la realización de evaluación de desempeño para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la política pública en México. En este sentido, el primer paso hacia la transformación en la administración de los recursos públicos se dio en 2006 con la emisión de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) que en sus artículos 85 fracción I y 49 fracciones II y V de la Ley de Coordinación Fiscal establecen la obligatoriedad de la evaluación de los recursos federales transferidos a las entidades federativas y los municipios.

La evaluación de resultados a los programas de desarrollo, también se encuentra señalado La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 115 constitucional, fracción III que establece que los municipios tendrán a su cargo los servicios públicos y deben trabajar en conjunto con los ayuntamientos del mismo estado para la ejecución y eficacia en la prestación de los servicios públicos. Y presentar con obligatoriedad al término de su gobierno un informe de resultados como se señala en la Ley General de Contabilidad Gubernamental en el capítulo V, art 79.

### **1.2.1 Marco legal estatal**

La evaluación se encuentra establecida en el marco jurídico estatal dentro de la Ley de Planeación del Estado de Tabasco y la Ley de Desarrollo Social del Estado de Tabasco así como en el artículo 76 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco, el artículo 81 fracciones I, VII y VIII de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, el artículo 3 y 12 fracción II, 29 fracciones I, III, IV, VIII y IX de la Ley Orgánica de Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, así como los artículos 19, 54, 61, 65 y capítulo V de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

## **1.3 Objetivo de la evaluación**

El objetivo general es evaluar la operación y los resultados de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, abarcando los ejercicios 2014-2015; con la finalidad de proveer información que retroalimente el diseño, operación y control de los servicios; mejorando sus resultados.

### **1.3.1 Objetivos específicos de la evaluación**

Los objetivos específicos de la evaluación:

- 1) Identificar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- 2) Examinar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en los ejercicios fiscales evaluados;
- 3) Analizar los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a cada servicio; así como los sistemas de información con los que cuentan los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- 4) Identificar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique cuentan con

- instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- 5) Examinar los resultados de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique respecto a la atención del problema para el que fueron creados.

## 1.4 Alcances de la evaluación

Para este ejercicio de evaluación se analizó la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los entes responsables de proporcionar los Servicios Municipales a la población del municipio, y demás áreas involucradas en la operación de los mismos.

La evaluación abarcará 5 grandes hitos:

1. **Planeación estratégica.** Identificar si los Servicios Municipales cuentan con instrumentos de planeación de corto mediano y largo plazo; así como su orientación hacia resultados.
2. **Operación.** Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación de los Servicios Municipales o en la normatividad aplicable a cada Servicio Municipal; así como los sistemas de información con los que cuentan y los mecanismos de rendición de cuentas sobre sus programas y acciones.
3. **Cobertura y focalización.** Examinar si los Servicios Municipales han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
4. **Percepción de beneficiarios.** Identificar si los Servicios Municipales cuentan con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales y sus resultados.
5. **Resultados.** Examinar los resultados de los Servicios Municipales respecto a la atención del problema para el que fueron creados.

Derivado de los 5 aspectos, arriba descritos, se elaboraran recomendaciones generales y específicas que los servicios puedan implementar a través de los programas presupuestarios del Municipio, tanto a nivel normativo como operativo, con la finalidad de eficientar la operación y mejorar la eficacia en la consecución de los objetivos de la planeación municipal.

## **1.5 Contenido del informe de evaluación**

El presente documento constituye el informe de la *Evaluación Específica de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco*; y tiene el contenido siguiente:

*Capítulo 1 Antecedentes y justificación del estudio.*- Este apartado contiene el marco normativo federal y estatal (leyes, reglamentos y programas) en los que se sustenta la realización de la evaluación, y la coyuntura de la necesidad de evaluar el resultado de las políticas públicas municipales en orden de contribuir al proceso de mejora continua.

*Capítulo 2. Marco teórico del estudio.*- El capítulo referente a la metodología del estudio comprenderá dos elementos: el sustento teórico y una breve descripción del procedimiento metodológico utilizado para el levantamiento de la información de campo y su procesamiento.

El sustento teórico se refiere al tipo de enfoque que se utilizó para determinar la valoración de los procesos de planeación, operación y control del programa o servicios; de igual forma se establecen las hipótesis nulas que estaremos buscando comprobar con la información de campo referente a los resultados y satisfacción de usuarios.

En el procedimiento de campo se describió el proceso de levantamiento de información y del diseño de los instrumentos para la evaluación.

*Capítulo 3. Marco Muestral, diseño muestral y determinación del tamaño de muestra.*- Este capítulo incluye la memoria de la determinación del universo de población de estudio, la descripción de método muestral y la memoria de cálculo de determinación del tamaño de muestra.

*Capítulo 4 Principales Resultados etapa de Campo.* En este apartado se redactó la información recabada en la etapa de campo proveniente de las entrevistas a funcionarios de los Servicios Públicos Municipales y la encuesta aplicada a viviendas habitadas del Municipio de Tenosique, para población abierta.

*Capítulo 5. Evaluación de la planeación y orientación a resultados de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* Este apartado contiene una valoración del proceso de planeación para la operación de los servicios, la cual se constituye con base en la documentación de gabinete recabada y las entrevistas a funcionarios operativos y directivos del servicio, el objeto del capítulo es determinar si la planeación del servicio cumple con los preceptores de la gestión de resultados.

*Capítulo 6. Evaluación de la cobertura y focalización de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* Este capítulo contiene un análisis de la cobertura brindada por los servicios comparándola con la población objetivo que lo demanda; estableciendo una valoración respecto de la evolución de la cobertura y las previsiones para la atención del crecimiento poblacional.

*Capítulo 7. Evaluación de la operación de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* El capítulo ofrece una valoración de la estructura organizacional de las áreas responsables de operar los servicios, así como de aspectos de la operación diaria que condicionan el servicio que se brinda a los usuarios.

*Capítulo 8. Satisfacción de los usuarios del servicio de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* Durante el desarrollo de este capítulo se establece el grado de satisfacción y la percepción del usuario respecto de los elementos claves de los servicios: oportunidad, calidad, usabilidad, costo, continuidad; esto con base a la información recabada de fuentes primarias (encuestas a usuarios).

*Capítulo 9. Principales resultados de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* Este apartado contiene una descripción de los resultados de los servicio con base en los indicadores oficiales y nacionales que existen para el servicio en cuestión.

*Capítulo 10. Conclusiones de la evaluación y recomendaciones para mejorar de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.* Este apartado contiene dos sub-apartados: Conclusiones y Recomendaciones: el primero presenta las principales conclusiones sobre cada uno de los apartados del informe de la evaluación. Por su parte el segundo apartado marca las recomendaciones de mejora a cada una de las etapas del servicio: planeación, operación, seguimiento, control, evaluación y difusión de resultados.

## **CAPÍTULO II**

# **MARCO TEÓRICO DE LA EVALUACIÓN**

La Evaluación de Específica es definida por el CONEVAL como evaluaciones que se realizan con trabajo de gabinete y campo, que pese a no estar comprendidas dentro de los lineamientos generales para la evaluación de los programas federales de la administración pública es utilizada para evaluar programas como los de servicios básicos dada la naturaleza del origen y operación de éstos, ya que no se diseñan ni operan como los programas tradicionales de desarrollo social.

El reto de evaluar un servicio público municipal con el enfoque de evaluación de desempeño, implica un reto por demás desafiante e innovador, el cual en principio nos presenta una serie de incógnitas bastante interesantes:

1. ¿Qué es un Servicio Público Municipal de calidad para el Ayuntamiento?
2. ¿Qué es un Servicio Público Municipal de calidad para el ciudadano?
3. ¿Qué es un Servicio Público Municipal de calidad para el empresario?
4. ¿Existe un límite aceptable para la cobertura de los Servicios Municipales?
5. ¿Se debe pagar por los Servicios Municipales?
6. ¿Qué debe considerar la planeación de un servicio básico municipal que tiene carácter universal?
7. ¿Cuál es la responsabilidad del Ayuntamiento con respecto al eficaz funcionamiento de los Servicios Municipales?
8. ¿Cuál es la responsabilidad de la ciudadanía y el sector empresarial con respecto al eficaz funcionamiento de los Servicios Municipales?

### **2.1 Definición e importancia de los Servicios Municipales**

Antes de comenzar con el análisis de la definición e importancia de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, debemos establecer un marco de referencia legal local e internacional al respecto; en primer término tenemos el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las obligaciones de los Ayuntamientos del

país, de brindar los servicios básicos municipales.

La medición de resultados abarca los dos últimos años de la gestión de la actual administración municipal, esto es 2014 y 2015; centrándose la atención en la prestación de los siguientes servicios municipales:

1. Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos
2. Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos
3. Alumbrado Público
4. Seguridad pública municipal
5. Vigilancia de tránsito municipal
6. Registro Civil
7. Servicio de Mercados públicos
8. Servicio de Panteones públicos

## **2.2 Características de un Servicio Municipal de calidad**

Los servicios municipales deben cumplir con una serie de atributos que generan en el ciudadano sentimientos de confianza, seguridad, oportunidad y satisfacción; estos atributos son:

- a) Oportunidad
- b) Universalidad
- c) Accesibilidad
- d) Calidez en el trato
- e) Transparencia
- f) Honradez
- g) Aprovechamiento de las Tics
- h) Funcionalidad
- i) Legalidad

## 2.3 Planteamiento de hipótesis

El planteamiento de hipótesis es dentro de una Evaluación de Desempeño es una parte fundamental para el posterior desarrollo del estudio, para el caso de la evaluación Específica de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, y en apego a la propuesta técnica presentada; se han planteado en total 5 hipótesis; esto con la finalidad de conocer una valoración ponderada de la eficacia y eficiencia de los programas presupuestarios ejercidos en 2014 y 2015 para el funcionamiento de los Servicios Municipales.

Las hipótesis nulas planteadas para los 5 objetivos específicos de la evaluación son:

*H<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados*

*H<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales municipal tiene definida una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo*

*H<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales cuentan con documentos normativos, procesos establecidos, sistemas de información, y procesos de transparencia y acceso a la información adecuados*

*H<sub>0</sub>= Las áreas responsables de operar los Servicios Municipales cuentan con sistemas para medir el grado de satisfacción de los usuarios y los resultados de su operación*

*H<sub>0</sub>= El ayuntamiento de Tenosique cuenta con la capacidad (financiera, humana y tecnológica) para garantizar el acceso a los servicios municipales a toda la población municipal.*

Con base en las hipótesis nulas antes descritas, se propone la calificación de calidad en los servicios municipales con base en la siguiente tabla de ponderación de los atributos de calidad de un servicio municipal:

**Cuadro 2.3.1 Ponderación de los atributos de calidad de los Servicios Municipales**

<b>ATRIBUTO</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
1.-Cobertura universal	15%
2.-Oportunidad en el acceso al servicio	15%
3.-Calidez en el trato al ciudadano	10%
4.- Planeación de la operación y cobertura del servicio	10%
5.- Corresponsabilidad social para el funcionamiento del servicio	10%
6.- Difusión del servicio	10%
7.-Accesibilidad al servicio (costo para el ciudadano)	10%
8.- Utilización de las Tics en beneficio de la eficiencia y calidad en la atención	10%
9.-Cantidad y calidad de los recursos humanos, infraestructura y recursos financieros	10%

*Fuente: Romero Consultores; construcción propia con base en el marco metodológico para la evaluación específica de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique Tabasco.*

Los valores para la evaluación ponderada de la calidad del sistema se obtuvieron de fuentes de información secundaria y primaria tal como fue establecido en la propuesta técnica de la presente evaluación.

# CAPÍTULO III

## UNIVERSO MUESTRAL, TAMAÑO DE LA MUESTRA E INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS

Para la evaluación específica se determinó que la mejor fuente de información para determinar el universo muestral es el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI; el cual para el municipio de Tenosique reporta un total municipal de 15,617 viviendas particulares habitadas. El cálculo de tamaño de la muestra se realizó con la fórmula de proporciones para poblaciones finitas tal como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} \quad n = \frac{15,617 \cdot 1.96^2 \cdot 0.2 \cdot 0.8}{0.03^2(15,617-1) + 1.96^2 \cdot 0.2 \cdot 0.8} \quad n = 654$$

*Dónde:*

*N = Total de la población*

*Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)*

*p = proporción esperada (en este caso 20% = 0.2)*

*q = 1 - p (en este caso 1-0.2 = 0.8)*

*d = precisión (se emplea 3%)*

Derivado del método muestral se obtuvo un tamaño de muestra n=654 viviendas particulares habitadas del municipio de Tenosique; muestra que para cumplir con lo establecido en la propuesta técnica presentada fue distribuida en urbana y rural; para esto se utilizó como base la distribución proporcional de las viviendas particulares habitadas, de acuerdo con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2010.

### 3.1 Selección de la muestra

El presente estudio contempla, de acuerdo con lo establecido en la propuesta técnica un muestreo con representación de la población urbana y rural del municipio. Para la distribución de la muestra se empleó el catálogo y clasificación de localidades del INEGI; con la finalidad de garantizar la representatividad estadística se distribuyó proporcionalmente la

muestra entre las localidades con acceso a servicios públicos municipales.

**Cuadro 3.1.1 Distribución de la muestra urbana - rural**

Tipo de localidad	Muestra
Urbana	372
Rural	282
Municipio	654

*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en el diseño muestral y selección de la muestra.*

Desde el punto de vista de localidades la muestra se distribuyó proporcionalmente de acuerdo a la distribución de la población, como se muestra en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3.1.1.2 Distribución de la muestra por localidad**

CLAVE LOC. INEGI	LOCALIDAD	MUESTRA
0001	Tenosique	372
0023	Estampilla	62
0042	La Isla	29
0086	Usumacinta	46
0221	Certeza	33
0005	Arena de Hidalgo	71
0069	Redención del Campesino	42

*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en el diseño muestral, distribución y selección de la muestra.*

La selección de localidades para el levantamiento de la encuesta se realizó teniendo en consideración dos criterios, el primero fue la concentración poblacional y el segundo fue el tema de dispersión geográfica de la muestra.

Estando en la localidad seleccionada para seleccionar la vivienda se realizará el siguiente procedimiento:

1. *La selección de la manzana inicial se realizó de forma aleatoria numerando las manzanas de la localidad.*
2. *A partir de esta manzana inicial se seleccionó con la tabla de números aleatorios el número de viviendas a contar para seleccionar una vivienda en la manzana seleccionada.*
3. *Al llegar a la manzana y vivienda seleccionada, se levantó el cuestionario a la persona mayor de 18 años que fuere miembro de la familia.*
4. *De no contar con una respuesta o no poder recabar la información por la razón que sea, se siguió con el mismo número seleccionado de la tabla aleatoria, contando el número de*

*viviendas alrededor de la manzana en el sentido de las manecillas del reloj.*

5. *Para continuar con el muestreo se aplicó la técnica de la escalera para seleccionar la siguiente vivienda.*

Al completar el número de muestra en la localidad se procedió con las otras localidades seleccionadas. Con este método se tuvo una distribución aleatoria y al mismo tiempo una cobertura geográfica que garantiza la representatividad de la muestra.

## **3.2 Diseño de instrumentos para levantamiento de información de fuentes primarias**

Se realizó una amplia revisión de los diversos instrumentos y métodos de recolección de información primaria utilizados en las evaluaciones de servicios públicos tanto a nivel nacional como internacional, con la finalidad de seleccionar los más adecuados para el estudio, recurriendo a herramientas tales como cuestionarios, encuestas, entrevistas, grupos de enfoque, estudios de caso, entre otros.

El proceso de diseño de instrumentos tuvo cuatro etapas a decir:

1. Revisión del planteamiento de hipótesis para determinar necesidades de información
2. Revisión de modelos de encuestas utilizadas para levantar información sobre el tema por instituciones nacionales e internacionales
3. Determinación de población a entrevistar o encuestar
4. Diseño de instrumentos

### **3.2.1 Revisión del Planteamiento de hipótesis**

El planteamiento de hipótesis es dentro de una Evaluación de Desempeño parte fundamental para el posterior desarrollo del estudio, para el caso de la evaluación específica de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, y en apego a la propuesta técnica presentada; se presentaron 5 hipótesis; esto con la finalidad de conocer una valoración ponderada de la eficacia y eficiencia de los programas presupuestarios ejercidos durante los ejercicios fiscales 2014 y 2015 para el funcionamiento de los Servicios Municipales.

Derivado del análisis de las necesidades de información para la comprobación de las hipótesis nulas planteadas para los 5 objetivos específicos de la evaluación se concluyó lo siguiente:

*H1<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.*

Para análisis y comprobación de la primera hipótesis nula se requiere recolectar de información de fuentes secundarias tales como: Reglas de operación, lineamientos operativos, reglamentos, normatividad en general; y de forma complementaria se incluirán reactivos en la entrevista a funcionarios para detectar el grado de consolidación del proceso de planeación de los servicios.

*H2<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales tienen definida una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo.*

La comprobación de esta hipótesis nula requiere datos provenientes de información de fuentes secundarias tales como: Reglas de operación, lineamientos operativos, reglamentos, normatividad en general de operación de los servicios.

*H3<sub>0</sub>= Los Servicios Municipales cuentan con documentos normativos, procesos establecidos, sistemas de información, y procesos de transparencia y acceso a la información adecuados.*

La comprobación de esta hipótesis nula requiere datos provenientes de información de fuentes secundarias tales como: Reglas de operación, lineamientos operativos, reglamentos, normatividad en general de operación de los servicios; así como de evidencia recolectada a través de página web, en específico portal de transparencia y acceso a la información pública municipal.

*H4<sub>0</sub>= Las áreas responsables de operar los Servicios Municipales cuentan con sistemas para medir el grado de satisfacción de los usuarios y los resultados de su operación.*

Para este efecto se incluirán reactivos específicos en el guión para entrevistas semi-estructuradas que se realizaron a funcionarios normativos y operativos del Ayuntamiento y que están relacionados con los servicios públicos municipales evaluados.

*H5<sub>0</sub>= El ayuntamiento de Tenosique cuenta con la capacidad (financiera, humana y tecnológica) para garantizar el acceso a los servicios municipales a toda la población municipal.*

Esta hipótesis requiere de información recabada mediante visita a las áreas responsables de la operación de los servicios municipales evaluados; adicionalmente se incluyeron reactivos dentro del guion para entrevista semiestructurada a funcionarios tanto normativos como operativos con la finalidad de conocer su opinión respecto de la cantidad, calidad de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta el ayuntamiento para la operación de los servicios.

Con base en las hipótesis nulas antes descritas, y el análisis preliminar de la situación que guardan los servicios municipales en Tenosique, se propuso la modificación a la calificación de calidad en los servicios municipales con base en la siguiente tabla de ponderación de los atributos de calidad de un servicio municipal:

**Cuadro 3.2.1.1 Ponderación de los atributos de calidad de los Servicios Municipales**

ATRIBUTO	PONDERACIÓN
1.- Los servicios cuentan con planeación orientada a resultados	15%
2.- Cobertura universal (al menos el 60% de los habitantes)	15%
3.-Calidez en el trato al ciudadano	10%
4.- Planeación operativa eficiente	10%
5.- Corresponsabilidad social para el funcionamiento del servicio	10%
6.- Difusión del servicio	10%
7.-Accesibilidad al servicio (costo para el ciudadano)	10%
8.- Utilización de las Tics en beneficio de la eficiencia y calidad en la atención	10%
9.-Cantidad y calidad de los recursos humanos, infraestructura y recursos financieros	10%

*Fuente: Romero Consultores; construcción propia con base en el marco metodológico para la evaluación Específica de los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.*

Los valores para la evaluación ponderada de la calidad del sistema se obtuvieron de fuentes de información secundaria y primaria tal como fue establecido en la propuesta técnica de la presente evaluación.

### 3.2.2 Revisión de modelos de encuestas utilizadas para levantar información sobre el tema por instituciones nacionales e internacionales

Derivado del diseño metodológico y la revisión de los instrumentos diseñados y aprobados por el INEGI, la AMAI, la CONAGUA, la SEDESOL y el CONEVAL; se llevó a cabo el proceso de diseño y construcción de los instrumentos para el levantamiento de información primaria.

**Cuadro 3.2.2.1 Instrumentos considerados en el proceso de revisión**

ID	Instrumento
01	Cuestionario del Censo de Población y Vivienda 2010 INEGI
02	Cuestionario Ampliado del Censo de Población y Vivienda 2010 INEGI
03	Cuestionario del Conteo de Población y Vivienda 2015 INEGI
04	Cuestionario Ampliado del Conteo de Población y Vivienda 2015 INEGI
05	Cedula de Registro al programa Oportunidades, SEDESOL.
06	Determinación de niveles socioeconómicos 6x4, AMAI

*Fuente: Romero Consultores, Construcción propia con base en los instrumentos recabados durante la revisión de bibliografía sobre el tema de servicios públicos municipales.*

### 3.2.3 Determinación de población a entrevistar o encuestar

El planteamiento de hipótesis presentó el reto de recolectar información de diversas fuentes de información primaria, adicionales a la información obtenida de las fuentes de información secundaria formales; para poder cubrir todas las hipótesis; a lo largo de la etapa de recolección fue necesario realizar entrevistas semiestructuradas y encuesta a usuarios de los servicios públicos municipales.

**Cuadro 3.2.3.1 Tipos de informantes primarios**

ID	INFORMANTE	INSTRUMENTO
01	Funcionarios Normativos y operativos del Ayuntamiento	Entrevista semiestructurada sobre la planeación, programación, operación, seguimiento y control de los servicios públicos municipales
02	Usuarios de los servicios públicos municipales	Encuesta a población abierta, levantamiento de encuesta siendo la unidad muestral las viviendas particulares habitadas

*Fuente: Romero Consultores, Construcción propia con base en la determinación de informantes primarios para la evaluación Específica de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.*

### 3.2.4 Instrumentos para recolección de información de fuentes primarias

Se diseñaron 2 instrumentos para recabar información de los informantes primarios descritos en el apartado anterior:

1. Guion para entrevista a funcionarios normativos y operativos de los servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Tenosique.
2. Encuesta a población abierta; usuarios de los servicios públicos municipales del ayuntamiento de Tenosique.

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TENOSIQUE

(Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos; Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos; Alumbrado Público; Seguridad pública municipal; Vigilancia de tránsito municipal; Registro Civil; Servicio de Mercados públicos; Servicio de Panteones públicos)

### ENTREVISTA A FUNCIONARIOS NORMATIVOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_ 2015

Entrevistador: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL FUNCIONARIO ENTREVISTADO

Nombre:						
Apellido paterno:						
Apellido materno:						
Edad:			años	Sexo:	Masculino	Femenino
Telefono:			e-mail:			

#### DATOS LABORALES

1. Área de adscripción:			
2. Cargo:			
3. Antigüedad en el cargo:	años	4. Antigüedad en el Ayuntamiento:	años
5. Último grado de estudios:			

6.- Servicio Público con el que se realaciona:

No.	Descripción	Respuesta
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;	
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;	
3	Alumbrado Público;	
4	Seguridad pública municipal;	
5	Vigilancia de tránsito municipal;	
6	Registro Civil;	
7	Servicio de Mercados públicos;	
8	Servicio de Panteones públicos	

7. Indique sus principales funciones en relación a los servicios públicos municipales

No.	Descripción
1	
2	
3	
4	
5	

8. Tiempo que ha estado vinculado con el Servicio o servicio:

No.	Descripción	Respuesta
1	Menos de 1 año	
2	Entre 1 y 2 años	
3	Más de 2 años	

## II. Diseño y planeación

9. ¿Participó en el diseño y la planeación para la instrumentación de los servicios o acciones ?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	

10. En caso afirmativo, indique las acciones en las que participó

No.	Descripción	Respuesta
1	Elaboración del diagnóstico	
2	Delimitación de población potencial y objetivo	
3	Diseño de Reglas de Operación / Lineamientos de operación / Reglamento del servicio / Documentos normativos del servicio	
4	Diseño de estrategia de difusión, transparencia y acceso a la información pública	
5	OTRO, Especifique:	

11. ¿Con qué instrumentos de planeación orientada a resultados cuentan los servicios?

No.	Descripción	Respuesta
1	Diagnóstico (delimitación y cuantificación del problema o situación actual)	
2	Programa de acción con visión de mediano y largo plazo	
3	Matriz de indicadores de resultados (MIR)	
4	Matriz de alineación con la Planeación municipal, estatal y federal	
5	Estudios técnicos complementarios sobre la evolución del problema	
6	Evaluaciones externas de desempeño (Resultados, Impacto, Consistencia, ETC)	
7	Reglas de Operación, Lineamientos para la operación o prestación del servicio	

12. ¿Cree usted que el criterio aplicado para la calificación y priorización de los proyectos, servicios, acciones o el más adecuado?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si	
2	No	

13. ¿Considera que los proyectos, servicios, acciones o solicitudes responden a las necesidades de los habitantes del municipio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si, totalmente de acuerdo	
2	Si, parcialmente	
3	No	
4	No sabe	

14. ¿Por qué?

---



---

15. ¿Qué acciones considera que deberían llevarse a cabo para mejorar el diseño y la instrumentación de los los servicios públicos municipales?

---



---

### III. Operación y seguimiento del Servicio

#### III.1 Participación de los usuarios de los servicios públicos municipales

16. Existen mecanismos para que el ciudadano participe en la planeación de los proyectos, servicios, acciones?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No (pase a la pregunta No. 19)	
3	No sabe (pase a la pregunta No. 19)	

17.-¿Se han presentado propuestas por parte de los beneficiarios por medio de estos mecanismos?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	
3	No sabe	

18. En caso afirmativo, ¿Cuáles han sido las propuestas más importantes?

### III.2 Difusión del Servicio y gestión de solicitudes

19.- ¿Cuáles fueron las 3 acciones realizadas para difundir las acciones del (los) servicio(s) ?

No.	Descripción
1	
2	
3	

20. ¿Considera que las acciones de la difusión fueron suficientes?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	

20.A. ¿Cómo podrían mejorarse la promoción y difusión?

### III.3. Operación del Servicio

21. ¿Conoce cuales fueron los mecanismos y criterios utilizados para la operación del servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si, totalmente	
2	Si, parcialmente	
3	No	

22. ¿Considera que la asignación de recursos a los proyectos fue adecuada?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si, totalmente	
2	Si, parcialmente	
3	No	

23. Explique por que:

24. ¿Cómo es la relación del municipio con organismos u organizaciones relacionadas con el servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Muy buena	
2	Buena	
3	Mala	
4	Muy mala	

25. ¿Cuáles fueron los plazos en que se llevó a cabo la gestión de los proyectos?

No.	Descripción	Días
1	Presentación de expedientes tecnicos de los proyectos	
2	Notificación de proyecto incompleto	
3	Segunda fecha de presentacion del proyecto	
4	Notificacion de la asignación de presupuesto del proyecto	

26.- Como se determinó el monto del presupuesto asignado al programa?

---



---

27- ¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No (pase a la pregunta No. 29)	
3	No sabe (pase a la pregunta No. 29)	

28. En caso de No, ¿En cuánto se debería de incrementar el presupuesto?

			%
--	--	--	---

29. En particular que renglones del presupuesto cree usted que deberían fortalecerse?

---



---



---

30. ¿Hubo retrasos en la realización de las acciones?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	

31. ¿Cuáles fueron las 3 principales causas del retraso en la realización de las acciones?

1.

2.

3.

32. ¿Se ejerció el 100% del presupuesto del Servicio?

No.	Descripción	2014	2015
1	Sí		
2	No		

33. En caso de no haberse ejercido todo el presupuesto ¿Cuál es la causa de esto?

---



---



---

34. ¿Los resultados del Servicio responden a los objetivos del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	
3	No sabe	

35. ¿Considera que el diseño actual responde a las necesidades de los ciudadanos?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	

36. Explique su respuesta

---



---

37. ¿Cuáles fueron los principales problemas operativos del Servicio?

---



---

38. ¿Qué proponer para solucionar estos problemas?

---



---

39- ¿Qué papel juegan las Reglas de operación de programas federales en la operación del servicio?

---



---

### III.4 Control y seguimiento del Servicio

40.- Señale los mecanismos de control y seguimiento de las acciones:

No.	Descripción	Respuesta
1		
2		
3		
4		
5		

41. ¿Cuáles son las principales razones para que las acciones no se estén ejerciendo los recursos en los tiempos esperados?

No.	Descripción
1	
2	
3	

42. Con respecto al sistema de control y seguimiento del Servicio

No.	Descripción	Respuesta	
		Sí	No
1	¿Se encuentra funcionando algún sistema de información?		
2	En caso negativo ¿Se cuenta con un sistema informático alternativo que cumpla sus funciones?		

43. ¿Cómo califica usted al sistema de supervisión y seguimiento en función de su utilidad para la toma de decisiones oportunas para mejorar la operación?

No.	Descripción	Respuesta
1	Muy bueno	
2	Bueno	
3	Malo	
4	Muy malo	

44. ¿Se verifica en campo la correcta realización de las acciones del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	

45. ¿De que manera se lleva a cabo la verificación?

---



---

46. ¿Qué criterios se utilizaron para evaluar el avance el Servicio?

No.	Descripción
1	
2	
3	

47. Partiendo de los criterios anteriores señale el porcentaje de avance?

No.	Descripción	2014	2015
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;		
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;		
3	Alumbrado Público;		
4	Seguridad pública municipal;		
5	Vigilancia de tránsito municipal;		
6	Registro Civil;		
7	Servicio de Mercados públicos;		
8	Servicio de Panteones públicos		

48. ¿Cómo calificaría usted la relación entre los responsables de operar el Servicio (instituciones) y los beneficiarios del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Optima	
2	Buena	
3	Regular	
4	Mala	

49. ¿Cómo califica usted (de 1 a 10) la transparencia en el manejo de recursos del Servicio y la rendición de cuentas a los participantes y la sociedad en general?

No.	Descripción	Respuesta
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;	
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;	
3	Alumbrado Público;	
4	Seguridad pública municipal;	
5	Vigilancia de tránsito municipal;	
6	Registro Civil;	
7	Servicio de Mercados públicos;	
8	Servicio de Panteones públicos	

#### IV. Aspectos generales

50. ¿Cómo califica (de 1 a 10) el desempeño de las diferentes instancias responsables de la operación del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;	
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;	
3	Alumbrado Público;	
4	Seguridad pública municipal;	
5	Vigilancia de tránsito municipal;	
6	Registro Civil;	
7	Servicio de Mercados públicos;	
8	Servicio de Panteones públicos	

51. ¿Cómo califica usted (de 1 a 10) la infraestructura y equipo que se emplea para la operación del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;	
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;	
3	Alumbrado Público;	
4	Seguridad pública municipal;	
5	Vigilancia de tránsito municipal;	
6	Registro Civil;	
7	Servicio de Mercados públicos;	
8	Servicio de Panteones públicos	

52. ¿Cómo califica la capacidad del recurso humano que participa en la operación del Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Limpia y mantenimiento de vialidades y espacios públicos;	
2	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos;	
3	Alumbrado Público;	
4	Seguridad pública municipal;	
5	Vigilancia de tránsito municipal;	
6	Registro Civil;	
7	Servicio de Mercados públicos;	
8	Servicio de Panteones públicos	

53. ¿Cuáles son los dos principales problemas de los usuarios para obtener un servicio de calidad?

No.	Descripción
1	
2	
3	

54. A su juicio ¿cuáles son los dos principales logros del Servicio?

55. En su opinión, ¿qué aspectos del Servicio deberían fortalecerse para mejorar resultados?

No.	Descripción	Respuesta
1		
2		
3		

56.- ¿Considera que las acciones del Servicio pueden continuar en el futuro?

No.	Descripción	Respuesta
1	Sí	
2	No	
3	No sabe	

57.- Que aspectos cree que garanticen la continuidad del Servicio?

**V. Opiniones sobre el Servicio y acciones realizadas.**

58.- ¿Cuál es su opinión acerca del Servicio y acciones realizadas?

No.	Descripción	Respuesta
1	Buena	
2	Regular	
3	Mala	

59. ¿Considera usted que el Servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Debe continuar como está	
2	Debe continuar con algunos ajustes	
3	No debe continuar	

60. ¿Qué modificaciones le haría?

---

61. ¿Cuáles son las principales virtudes o fortalezas?

---

62. ¿Cuáles son las principales debilidades?

---

**VI.- Apartado específico de servicios municipales**

63.- ¿Considera que el servicio cumple las normas y regulaciones vigentes?

---

64.- ¿Por qué?

---

65.- ¿El servicio que se ofrece a la ciudadanía cumple con lo que anuncia? (frecuencia, calidad, rutas, volumen de distribución entre otros)

---



---

66.- ¿El municipio tiene previsto planes y/o acciones para poder ofrecer el servicio acorde con el crecimiento poblacional?

---

---

67.- De tener considerado el crecimiento poblacional ¿cuantos años se está considerando?

---

---

68.- El servicio actual que se ofrece a la ciudadanía a cuanta población se ofrece

---

---

69.- ¿Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones y de qué forma?

---

---

70.- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios?

---

---

71.- ¿Qué mecanismos se tienen para la atención de quejas y denuncias?

---

---

72.- ¿Qué le falta al servicio hoy para ser un servicio de calidad?

---

---

73.- ¿Qué le falta al servicio hoy para ser eficiente?

---

---

74.- ¿Qué le falta al servicio hoy para tener cobertura suficiente?

---

---

---

**Nombre del entrevistado**

---

**Firma del entrevistado**

## **Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco**

### **Evaluación Específica de los Servicios Públicos Municipales**

#### **Ejercicio fiscal 2014 y 2015**

ENCUESTA A POBLACIÓN ABIERTA

FOLIO: 0000000

#### **PRESENTACIÓN**

Buenos días (tardes) mi nombre es: \_\_\_\_\_ y represento a ROMERO CONSULTORES; somos una firma consultora con más de diez años de experiencia en estudios de evaluación de desempeño de políticas y programas públicos; actualmente estamos realizando una evaluación de los Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco. Me permitiría usted realizarle una breve encuesta para conocer su opinión sobre los servicios públicos municipales; su opinión es muy importante para nosotros; le recuerdo que los datos que nos proporciona son confidenciales y estarán protegidos en todo momento.

¡G R A C I A S!

#### **I. Datos de identificación**

- 1.1. Clave INEGI
- 1.2. Nombre oficial
2. Localidad
  - 2.1. Clave INEGI
  - 2.2. Nombre oficial
3. Identificación de la vivienda
  - 3.1. Calle
  - 3.2. Número exterior
  - 3.3. Número interior
  - 3.4. Colonia o Sector
  - 3.5. Referencia de ubicación
4. Identificación del encuestado
  - 4.1. Nombre
  - 4.2. Apellido paterno
  - 4.3. Apellido materno
  - 4.4. Sexo
  - 4.5. Edad
  - 4.6. Ocupación

#### **II. Características de la vivienda**

Instrucciones: Realice la pregunta y marque la opción correcta

1. ¿La vivienda en que habita es?

(A) Propia (B) Rentada (C) Familiar (D) Prestada (E) Otro

2. ¿De qué material son la mayoría de los muros de la vivienda?

- (A) Block (B) Lámina (C) Madera / Ceto (D) Cartón/plástico (E) Otro

3. ¿De qué material son la mayoría de los pisos de la vivienda?

- (A) Mosaico (B) Cemento (C) Madera (D) Tierra (E) Asfalto

4. ¿De qué material es el techo de la vivienda?

- (A) Losa (B) Lámina (C) Teja (D) Cartón (E) Palma

5. ¿Cuántos cuartos tiene su vivienda? Contando la cocina, no se cuentan pasillos ni baños

- (A) 01 (B) 02 (C) 03 (D) 04 (E) Más de 4

6. ¿Cuántos cuartos se usan para dormir?

- (A) 01 (B) 02 (C) 03 (D) 04 (E) Más de 4

### III. Características de los habitantes de la vivienda

7. ¿Cuántas personas (incluyéndolo a usted) viven de forma regular en la vivienda (duermen 3 o más noches a la semana)?

\_\_\_\_\_ Personas.

8. ¿Todos comparten el gasto para comer? Es decir son un solo hogar

- (A) Si (pase a la pregunta 10) (B) No

9. ¿Cuántos grupos de personas hay en la vivienda que no comparten el gasto para comer?

- (A) 01 (B) 02 (C) 03 (D) 04 (E) Más de 4

10. ¿Quién es el jefe del hogar? Es decir quién toma las decisiones importantes del hogar

- (A) Hombre (B) Mujeres (C) Ambos

11. Su hogar es de tipo:

- (A) Unipersonal (B) Familiar (C) No familiar

12. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado del hogar?

- a) Hasta \$2,699.00 b) \$2,700.00 HASTA \$6,799.00 c) \$6,800.00 HASTA \$11,599.00

d) \$11,600.00 HASTA \$34,999.00                      e) \$36,000.00 HASTA \$84,999.00                      f) más de \$85,000.00

13. ¿Cuántos de los habitantes de la vivienda trabajan y reciben un ingreso por su trabajo?

(A) 01                      (B) 02                      (C) 03                      (D) 04                      (E) Más de 4

#### **IV. Servicios Públicos Municipales**

##### **A. Servicio de Recolección, Traslado y Disposición de residuos solidos**

14. La vivienda cuenta con servicio de recolección de basura

(A) Si                      (B) No, (pase a la pregunta 29)

15. Con que frecuencia recibe el servicio en la semana:

(A) Más de 3 veces                      (B) 2 a 3 veces                      (C) 1 vez por semana                      (D) Ocasionalmente

16. El horario en que se recolecta la basura es adecuado:

(A) Si, siempre                      (B) Si, ocasionalmente                      (C) No, nunca.

17.- En que horario sería conveniente se hiciera la recolección:

(A) Mañanas                      (B) Tardes                      (C) Noches                      (D) Otro especifique

18. Paga usted una cuota/propina/cooperación voluntaria por el servicio de recolección de basura

(A) Si                      (B) No

19. Usted clasifica su basura antes de entregarla al camión recolector

(A) Si                      (B) No,

20. ¿Por qué?

---

---

---

21. Que calificación le daría el servicio de recolección de basura

(A) Muy bueno                      (B) Bueno                      (C) Regular                      (D) Malo                      (E) Pésimo

22. Que debería hacer el municipio para mejor el servicio:

---

---

---

23. ¿Cómo calificaría usted el servicio municipal de traslado de residuos? (Camiones)

(A) Muy bueno (B) Bueno (C) Regular (D) Malo (E) Pésimo

24. Conoce usted el procedimiento para la disposición final de residuos sólidos en el Municipio de Tenosique

(A) Si (B) No

25. Como dispone usted de la basura que se genera en su hogar

(A) La lleva al basurero (B) La tira en lotes baldíos (C) La quema (D) Otro Especifique:

**B. Servicio de limpia de vialidades y espacios públicos**

26. Quién cree usted que es responsable de mantener limpias las vialidades

(A) Los ciudadanos (B) Gobierno del Estado (C) Ayuntamiento (D) No sabe / No contesto

27. La limpieza de vialidades y espacios públicos del municipio es

(A) Muy buena (B) Buena (C) Regular (D) Mala (E) Pésima

28. El personal que realiza la limpieza de vialidades está plenamente identificada

(A) Si (B) No (C) No sabe / No contesto

29. Las vialidades y espacios públicos cuentan con suficientes botes para depositar la basura

(A) Si, totalmente (B) Si, Parcialmente (C) No (D) No sabe / No contesto

30. ¿Qué debería hacer el ayuntamiento para mejorar el servicio de limpia de vialidades y espacios públicos?

---

---

31. Que deberían hacer los ciudadanos para contribuir a mantener limpias las vialidades y espacios públicos

(A) No tirara basura (B) Limpiar la acera de su casa (C) Jornadas de limpieza en vía pública

(D) Otro especifique:

32. ¿Qué deben hacer las empresas y comercios para contribuir a la limpieza de vialidades y espacios públicos?

---



---



---

33. Quién ensucia más las vialidades y espacios públicos

(A) El ciudadano (B) Los comercios (C) Las empresas (D) Todos (E) Otro

34. Con qué frecuencia se realiza la limpieza de vialidades y espacios públicos

(A) Diario (B) 2 o 3 veces a la semana (C) 1 Vez a la semana (D) Ocasionalmente

35. En su opinión, ¿La Ciudad de Villahermosa es una ciudad?

(A) Muy limpia (B) Limpia (C) Sucia (D) Depende de la zona (E) Muy sucia

### **C. Servicio de Mercados Públicos**

36. ¿En su municipio o localidad existen mercados públicos?

(A) No localidad (B) No sabe (C) Si, pero no en mi localidad (D) Si en mi

(Pase a la siguiente sección)

37. Con que frecuencia asiste al mercado público en la semana

A) 1 o 2 días B) 3 o 4 días C) 5 o 6 días D) Diario E) No asiste; ¿Por qué?

38. ¿En qué condiciones se encuentra el mercado público de su localidad?

A) Muy buena B) Buena C) Regular D) Mala E) Pésima

39. ¿En qué condiciones de aseo o limpieza se encuentra el mercado público?

A) Muy buena B) Buena C) Regular D) Mala E) Pésima

40. ¿El mercado público cuenta con suficiente lugar de estacionamiento?  
(A) Si, suficiente      (B) No, es insuficiente      (C) No cuenta con estacionamiento
41. ¿Es seguro ir de compras al mercado público?  
(A) Si, siempre      (B) Si, a veces      (C) No sabe / No contesto
42. ¿La calidad de los productos que se venden en el mercado público es?  
A) Muy buena    B) Buena    C) Regular    D) Mala    E) Pésima
43. ¿Quién es el responsable de mantener en buen estado las instalaciones del mercado público?  
A) Los locatarios      B) Los ciudadanos      C) El Ayuntamiento      D) Otro, Especifique:
44. ¿Sabe a dónde reportar un desperfecto o daño en las instalaciones del mercado público?  
A) Locatarios      B) Ayuntamiento      C) Otro, especifique:
45. ¿Qué debería hacer el Ayuntamiento para mejorar el servicio de mercado público?
- 
- 

46. En una escala de 1 a 10, siendo 1 la más mala y 10 la mejor calificación, ¿Qué calificación le daría al servicio de mercado municipal?

---

---

#### **D. Servicio de Panteones Públicos**

47. ¿En su localidad existe panteón público?  
A) Si      B) No, pase a la siguiente sección
48. ¿Alguna vez han usado Ud. o su familia el servicio del panteón público?  
A) Si      B) No
49. ¿En qué condiciones se encuentra el Panteón público?  
A) Muy buena    B) Buena    C) Regular    D) Mala    E) Pésima
50. ¿Se paga una cuota o contribución por el uso del panteón público?

A) Si      B) No, pase a la pregunta 58

51. ¿Cuánto se paga por el uso del panteón municipal?

\$ \_\_\_\_\_.-

52. ¿El panteón municipal es seguro?

(A) Si      (B) No, ¿por qué?

53. ¿Sabe si el panteón municipal cumple con las leyes y normas que regulan este tipo de infraestructura?

(A) Si, cumple totalmente (B) Si, cumple parcialmente (C) cumple (D No,) No sabe (E) No contestó

54. ¿Considera que es adecuada la cuota que se cobra por el servicio de panteón público?

(A) Si, totalmente (B) Si, Parcialmente (C) No

55. ¿Quién es el responsable de mantener en buen estado las instalaciones del panteón público?

A) Los usuarios      B) El gobierno del estado      C) El Ayuntamiento      D) Otro, Especifique:

56. ¿Dónde se debe reportar un desperfecto o daño en las instalaciones del panteón público?

A) Encargado del panteón      B) Ayuntamiento      C) Otro, especifique:

57. ¿Qué debería hacer el Ayuntamiento para mejorar el servicio del panteón público?

---

---

58. En una escala de 1 a 10, siendo 1 la más mala y 10 la mejor calificación, ¿Qué calificación le daría al servicio de panteón municipal?

---

## **E. Servicio de Alumbrado Público**

59. ¿Cuenta con servicio de Alumbrado Público en su colonia o sector?

(A) Si      (B) No

60. ¿Qué porcentaje de vialidades cuentan con Alumbrado Público en su colonia o sector?

(A) Menos de 20%      (B) 20% al 40%      (C) 41% al 60%      (D) 61% al 80%      (E)

---

Más del 80%

61. Que tan frecuentemente falla el servicio de Alumbrado

(A) Frecuentemente (B) Regularmente (C) Ocasionalmente (D) Nunca falla

62. ¿A qué se deben las fallas en el Alumbrado Público?

(A) Lluvias (B) Vandalismo (C) Falta de mantenimiento (D) Otro, especifique

63. El Alumbrado Público brinda iluminación homogéneamente a la vialidad:

(A) Si; (B) No, es intermitente con espacios sin luz (C) La luz no llega al suelo

(D) Solo alumbrado bajo el poste (E) Otro, especifique:

64. En general desde su punto de vista el servicio de Alumbrado Público Municipal es:

(A) Excelente (B) Bueno (C) Regular (D) Malo (E) Pésimo

65. ¿Sabe usted cuanto se paga al año en energía eléctrica por concepto de Alumbrado Público?

(A) No (B) No contesto (C) Si

66. ¿Alguna vez ha hecho un reporte o queja por el servicio de Alumbrado Público?

A) Si B) No, pase a la pregunta 90

67. ¿El trato que recibió al hacer su reporte fue?

(A) Excelente (B) Bueno (C) Regular (D) Malo (E) Pésimo

68. ¿Atendieron su reporte positivamente, le resolvieron el problema?

A) Si B) No, pase a la pregunta 106

69. ¿El tiempo que tardaron en dar solución a su reporte fue?

A) Menor a 1 día b) 1 a 3 días C) 4 a 5 días D) Más de 5 días E) Nunca resolvieron el problema

## **F. Servicio de Seguridad Pública y Tránsito Municipal**

70. ¿Considera que vivir en este municipio es?

(A) Muy Seguro (B) Seguro (C) Inseguro

71. ¿Considera que vivir en esta localidad es?

(A) Muy Seguro (B) Seguro (C) Inseguro

72. Por lo que usted notó en su municipio durante 2014 a 2015, ¿considera que los delitos?

(A) Aumentaron (B) Disminuyeron (C) Permanecieron Igual

73. Durante 2014 a 2015, ¿Por causa de la delincuencia su vida se vio afectada?

(A) Si, mucho (B) Si, poco (C) No me afecto (D) No contesto

74. De acuerdo con el trabajo que realiza **Policía preventiva local/municipal**, ¿qué calificación le daría de 1 a 10?

---

75. ¿Usted confía en los elementos de la policía municipal?

(A) Si, mucho (B) Si, poco (C) No confió en ellos (D) No contesto

76. ¿Qué autoridad le inspira **más** confianza?

(A) Policía Estatal (B) Ejercito (C) Policía Municipal (D) Policía Federal (E) Ninguna

77. Que autoridad le inspira **menos** confianza

(A) Policía Estatal (B) Ejercito (C) Policía Municipal (D) Policía Federal (E) Todas

78. ¿Ha sido víctima de la delincuencia en los últimos dos años?

A) Si (B) No, pase a la pregunta 114

79. ¿Lo ha denunciado a las autoridades?

A) Si (B) No, pase a la pregunta 114

80. ¿Cuál es el principal motivo para la no denuncia?

---

81. De acuerdo con el trabajo que realiza **Policía de tránsito**, ¿qué calificación le daría de 1 a 10?

---

82. ¿Los agentes de tránsito están plenamente identificados en la vía pública?

---

A) Si, siempre    B) No siempre (C) Nunca

83. ¿Alguna vez lo ha detenido un agente de tránsito?

A) Si    B) No, pase a la pregunta 121

84. ¿El trato del agente de tránsito fue?

A) Amable    B) Poco amable    (C) Nada amable    (D) Prepotente    (E) Otro, especifique:

85. ¿El agente de tránsito le explico por qué lo detuvo?

A) Si    B) No

86. ¿El agente de tránsito tenía conocimiento del reglamento de tránsito?

(A) Excelente    (B) Bueno    (C) Regular    (D) Malo    (E) Pésimo

87. ¿Alguna vez le ha solicitado dinero (mordida) un agente de tránsito?

A) Si    B) No, pase a la pregunta 121

88. ¿Usted ha aceptado dar dinero a cambio de no ser infraccionado?

A) Si    B) No, ¿Por qué?

89. ¿Qué debería hacer el ayuntamiento para brindar un mejor servicio de tránsito?

### G. Servicio de Registro Civil

90. ¿Durante 2014 o 2015 hizo usted o alguien de su familia uso del servicio del Registro Civil?

A) Si    B) No

91.- ¿Califique los siguientes aspectos del servicio, en cuanto a la cantidad?

No.	Descripción	Cantidad
1	Las instalaciones donde se presta el servicio	
2	El mobiliario donde se presta el servicio	
3	El equipamiento tecnológico donde se presta el servicio	
4	El personal que presta el servicio	

92.- ¿Califique los siguientes aspectos del servicio, en cuanto a la calidad?

No.	Descripción	Calidad
1	Las instalaciones donde se presta el servicio	
2	El mobiliario donde se presta el servicio	
3	El equipamiento tecnológico donde se presta el servicio	
4	El personal que presta el servicio	

122.- ¿El proceso o servicio cumple con lo ofertado?

93.	Descripción	SI	No
1	Puntualidad en el horario de atención		
2	Disminución de requisitos		
3	Calidez en la atención por parte del personal		
4	Existe una reducción del tiempo de espera		
5	Incorpora Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar el servicio		

94.- ¿El personal está capacitado para atender al ciudadano?

No.	Descripción	SI	No
1	Conocimiento del servicio		
2	Falicidad de palabra para explicar el proceso a los usuarios		
3	Calidez en la atención usuario		
4	La presentación del personal es la adecuada		

95.- ¿El proceso requiere que usted realice un pago por el servicio?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si	
2	No, (pase a la pregunta 129)	

96.- ¿El proceso para realizar el pago es?

No.	Descripción	Respuesta
1	Rapido y sencillo	
2	Complicado	
3	Lento y complicado	
4	Otro, especifique:	

97.- ¿Durante el proceso de este servicio le fue solicitado algún pago o cooperación extra?

No.	Descripción	Respuesta
1	Si	
2	No	

98.- ¿Qué debe hacer el Ayuntamiento para mejorar este proceso o servicio?

---

### 3.3 Principales resultados de la etapa de recolección de información de fuentes primarias

El presente apartado contiene un resumen de los principales resultados del proceso de recolección de información de las fuentes primarias; comenzando por las entrevistas semiestructuradas que se realizaron con los funcionarios tanto normativos como operativos del Ayuntamiento de Tenosique; y la encuesta a usuarios y beneficiarios de los diferentes programas y servicios públicos municipales evaluados.

#### 3.3.1 El Proceso de recolección de información

El proceso de recolección de información es tan importante como el diseño mismo de los instrumentos (Guiones de entrevistas y encuestas) por lo que con la finalidad de garantizar un eficiente y eficaz proceso de recolección de la información el despacho Romero Consultores destino un amplio equipo de personal y equipo tecnológico para esta tarea.

**Cuadro 3.3.1.1 Recursos humanos y equipo destinado al proceso de recolección de información de fuentes primarias**

ID	Descripción	Cantidad
01	Consultores Sr para entrevista a funcionarios	2
02	Consultores Jr. para entrevistas a funcionarios	4
03	Supervisores de encuestadores	2
04	Coordinadores de brigadas de encuestadores	4
05	Encuestadores	16
06	Tabletas de 7" para encuestar	20
07	Vehículos para movilización y supervisión	3

*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la planeación de la etapa de campo.*

La etapa de recolección de información de fuentes primarias tuvo una duración de 15 días.

#### 3.3.2 Entrevistas a funcionarios del Ayuntamiento

Durante esta etapa se trabajó arduamente de la mano de la Dirección de Programación del ayuntamiento de Tenosique para establecer un calendario de trabajo para la realización de las entrevistas a funcionarios, tanto normativos como operativos relacionados con los servicios públicos municipales contemplados en el proceso de evaluación 2015.

### 3.3.2.1 Entrevistas a funcionarios normativos y operativos

Como resultado del proceso de entrevistas a funcionarios normativos y operativos relacionados con los servicios públicos municipales incluidos en el proceso de evaluación 2015 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro 3.3.2.1.1 Funcionarios entrevistados por evaluación**

ID	Evaluación	Funcionarios Entrevistados
1	Evaluación Específica de los Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.	28

*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en las entrevistas realizadas a funcionarios normativos del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.*

En general existió de parte de los funcionarios normativos una amplia disposición para llevar a cabo las entrevistas, lo que permitió poder realizar las 28 entrevistas dentro de los tiempos programados, además de que debido a la disposición de los funcionarios se obtuvo un cúmulo de información complementaria, la que fue solicitada previamente por escrito; mismo que nos permitirá realizar una mejor valoración de los procesos de planeación, operación, control y seguimiento de las acciones realizadas por la actual administración municipal.

### 3.3.3 Encuestas a usuarios de los servicios públicos municipales

En el estudio se contempla la medición de la satisfacción de usuarios y la medición de los resultados de la acción gubernamental; esto significa la utilización de fuentes primarias de información (aplicación de encuesta).

**Cuadro 3.3.3.1 Concentrado de encuestas a usuarios de los Servicios Municipales**

ID	EVALAUACIÓN	Encuesta a usuarios
1	Evaluación Específica de los Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.	654
	TOTAL	654

*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia, con base en los diseños muestrales para la realización de los 2 estudios de evaluación.*

En total se proyectó el levamiento de 654 casos en conjunto por todos los instrumentos de campo que se diseñaron para cubrir las necesidades de información primaria para la realización del estudio de evaluación de los Servicios Públicos.

## CAPITULO IV

# EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Podemos definir a los servicios públicos municipales como todo programa o prestación concreta que beneficie a la ciudadanía en general, mismos que deben estar planeados, correctamente establecidos y normados, los cuales se deben determinar con base en los contextos de planeación estratégica y operativa, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.

Es un deber para los Ayuntamientos municipales la prestación de los servicios públicos básicos establecidos en el art. 115 de la CPEUM; y para los funcionarios es primordial conocer su marco jurídico que reglamenta la operación de los mismos, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter básicos para la población en general, son actividades de gran valía para la administración municipal, quien tiene la obligación de realizarlas ya sea directamente o de manera indirecta por medio de particulares, por ello y en cumplimiento a lo señalado en los capítulos anteriores se presenta la Evaluación Específica de los Servicios Públicos Municipales del ayuntamiento de Tenosique, Tabasco.

Con clave presupuestal en el 2014 E006 y en el 2015 E050 encontramos al **Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos** el cual tiene como función la limpieza de calles, parques, mercados, central camionera, es decir las vías y espacios públicos, además de la recolección domiciliaria, industrial-y comercial de la basura y desechos sólidos producidos dentro del municipio.

Por salud pública y protección del medio ambiente, los residuos sólidos deben ser retirados de las viviendas lo más pronto posible, para no dar tiempo a que se vuelvan un foco de infección, lo mismo pasa con los provenientes de la vía pública, los cuales deben recolectarse con rapidez y ser trasladados a centros adecuados para su depósito.

Es parte fundamental de la presente evaluación el poder analizar la forma en que se planeó el servicio, el cual por mandato constitucional brinda el ayuntamiento de Tenosique., no hubo planeación ni diseño del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, los funcionarios normativos y operativos, actualmente no cuentan con un

diagnostico real de la cobertura que atienden, el Servicio está planeado a tres años es decir realizan una planeación operativa mas no estratégica, ya que solo van resolviendo las necesidades del corto plazo, las personas encargadas de la operatividad desconocen de los instrumentos de planeación orientada a resultados como son los diagnósticos de la problemática, la MIR, o la Matriz de alineación con la Planeación municipal, estatal y federal. No cuentan con manuales de procedimientos de sus actividades, realizan de manera empírica su trabajo, el Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, se encontró funcionando mejor que en otras administraciones, pero es un hecho que requieren equipo de transporte moderno es decir vehículos con depósito, contenedores, equipo de tratamiento para los residuos, al igual que herramientas y equipo adecuado para la limpieza de la ciudad, además de una planeación sobre las rutas y su área de acción, la ciudadanía necesita involucrarse más y colaborar con el buen desempeño de este Servicio, ya que para cualquier administración siempre es de los más conflictivos pero también de los más necesarios y propensos a ser mejorados.

Los logros y resultados del servicio han sido difundidos por medio de la prensa y por el portal de internet, pero se podría mejorar para que la ciudadanía este más en contacto por medio de carteles o espectaculares, se requiere mayor presupuesto para poder ampliar la cobertura y ofrecer un servicio de calidad, el control, planeación y seguimiento pueden y deben armarse desde un concepto integral pero es conveniente dividir las acciones para poder resolverlas de mejor manera.

***El Servicio de Alumbrado Público Municipal*** con clave presupuestal E006 para el año 2014 y E050 para el año 2015, depende de la Coordinación General de Servicios Municipales y esta a su vez de la Dirección de Obras, Ordenamiento Territorial y Servicios Municipales, las cuales coadyuvan al buen funcionamiento de este servicio.

En la presente evaluación se entrevistó a funcionarios normativos y operativos quienes manejan y tienen relación con el servicio, además de que se recolectaron y analizaron documentos operativos y técnicos del mismo, con lo cual se pudo determinar que no se cuenta con una planeación estratégica con visión de mediano y largo plazo que ayude a impulsar la eficiencia energética del Alumbrado Público que utiliza el municipio.

Mientras que mantener la cobertura del servicio con la que cuenta hasta ahora ha sido uno de los alcances más notorios en la presente administración, es importante mencionar que las acciones de mantenimiento correctivo ocupan gran parte del tiempo y el presupuesto que se destina al mismo, cabe destacar que se han cambiado algunas luminarias con tecnología LED, pero aún faltan muchas para homogenizar la iluminación; esto debería ser tomado en cuenta por el gobierno municipal como una oportunidad para la reducción del consumo de energía

eléctrica y por lo tanto ahorros en el pago a la CFE, lo que fortalecería las finanzas públicas municipales, además de cumplir con otros rubros como son el mejoramiento de la imagen urbana, seguridad en las calles para los habitantes y la reducción de la contaminación ambiental generadas por la iluminación de luminarias de tecnología obsoleta.

Los funcionarios normativos y el personal operativo que se encuentran laborando en el servicio de Alumbrado no participaron en el diseño, la planeación estratégica y la instrumentación con la que se rige el programa, existe un instrumento como lo es el Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015, el cual es un documento rector para su planeación y es solamente a tres años, a pesar de que en la Ley de Planeación de estado de Tabasco se establece que los ayuntamientos deberán incluir en sus planes municipales programas estratégicos con visión de largo plazo (hasta 10 años), los cuales deben interconectar los componentes dentro de la administración municipal y así ayudar a optimizar todo su funcionamiento.

El Servicio de Alumbrado Público trabaja con base en la necesidad diaria, proveniente de los reportes ciudadanos que realizan en la DOOTSM o en la coordinación de Alumbrado, además de las quejas de los delegados municipales.

El servicio de **Seguridad Pública Municipal** el cual tiene rango de Dirección, tuvo como clave presupuestal en el año 2014: E002 y para el año 2015: E046, el personal normativo y operativo no participo en el diseño de la planeación estratégica, pero si en la planeación operativa anual que es de corto plazo, por la ubicación geográfica del municipio de Tenosique, requiere mayor atención ya que es frontera de nuestro estado y país. La población potencial y objetivo son todos los habitantes, se rigen por el Reglamento del Bando de Policía y Gobierno, quien a su vez se encuentra normado por el artículo 115, fracción II, de la CPEUM, 64 y 65 de la constitución política del estado libre y soberano de Tabasco y los artículos 29, fracción III, 47, 48, 49, 50, 51, 52 y 65 fracción II, de la ley orgánica de los municipios del estado de Tabasco.

Cuentan con programas y operativos de Seguridad a la población que aplican diariamente y algunos en épocas especiales en el año (Carnaval, Feria, Semana Santa, Día de Muertos, Navidad por decir algunos), cuando se solicita el apoyo por parte de autoridades como la Policía Estatal o el Ejército Mexicano, Cruz Roja o Bomberos trabajan de manera coordinada. Saben de la MIR aunque ellos no la manejan, para un mejor desempeño de servicio se requiere capacitación constante al personal tanto de oficina como de campo y equipo de seguridad y transporte, es necesario que se penetre en redes sociales sobre el alcance y avance sobre el tema de Seguridad municipal, y que la ciudadanía participe de forma activa en sus programas y operativos, además que con sus opiniones ayuden a la mejora en la planificación del servicio.

La gestión de sus proyectos es rápida, el problema es que no se cuenta con el presupuesto para

poder solventar sus requerimientos diarios como gasolina o falla de las patrullas por mencionar algunos. Es por ello que es indispensable equiparlos con armamento funcional y vehículos modernos para dar con mayor rapidez y eficiencia la atención inmediata al Servicio.

**El Servicio de Vigilancia de Tránsito Municipal.** En el año 2014 la clave presupuestal fue E003 Y en el año 2015 E019, en la dirección de tránsito municipal requieren mucho apoyo tanto en presupuesto como en recursos humanos, este servicio tiene un contacto directo con la ciudadanía y debe ser de calidad y calidez para los habitantes, turistas o personas en general que transiten por las o vialidades del municipio, el personal que ahí labora participo en la planeación operativa con la cual desempeñan su trabajo, más no así en una planeación estratégica que les ayude a prestar un mejor servicio a la población, se encuentran normados por el Reglamento de Tránsito y Vialidad del municipio de Tenosique, Tabasco. El cual fue elaborado por la actual administración y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco con fecha 14 de junio de 2014. Saben que existe una Matriz de indicadores de resultados pero no conocen su función y utilidad, creen que se deben de realizar proyectos donde se tome en cuenta la opinión de los ciudadanos y que ayuden a mejorar la educación vial en el municipio, consideran que las acciones que realizan cumplen parcialmente con los objetivos del servicio ya que la ciudadanía no respeta las leyes y la mayoría desconoce del reglamento, requieren más presupuesto para la realización de sus actividades para vehículos y material para poder señalar bien las calles y avenidas, y material de difusión para concientizar a los ciudadanos y aplicar la ley. Se requiere una planeación a más años para darle continuidad al servicio.

**El Servicio de Registro Civil.** Con clave presupuestal E001 en el año 2014 y E047 para el año 2015, es una institución de orden público y de interés social, donde las autoridades hacen constar en forma autentica y da publicidad a los hechos y actos constitutivos, modificativos y extintivos del estado civil de las personas, como es de orden público toda persona puede solicitar extractos certificados de las actas del estado civil así como de los documentos archivados y de las constancias de todo lo referente a la función propia del Registro Civil. La normatividad de sus trámites en la oficialía No. 01 del registro civil del municipio de Tenosique, se basa de manera supletoria en el orden jurídico que rige al Reglamento Civil del estado de Tabasco, donde se encuentra plasmada la normatividad a seguir en el funcionamiento de las oficialías, no cuentan con manual de procedimientos ni de operación del mismo. El personal declara no haber participado en la planeación y la instrumentación de los servicios que brinda el Registro Civil, brindan el servicio a todos los habitantes del municipio, necesitan una planeación estratégica para su mejor funcionamiento sobre todo en la

digitalización de las actas, ya que el poder lograr la mayor cantidad posible de la digitalización ayuda a mantener la continuidad del servicio por muchos años con atención inmediata cuando se requiera, han escuchado hablar de la MIR pero no la utilizan, en su área por desconocimiento, se debe difundir más los servicios que prestan para que la ciudadanía tenga una mejor percepción del ayuntamiento ya que están trabajando y alcanzando las metas del Plan Municipal de Desarrollo conforme a su área, se requiere que dentro de la planeación se puedan normar o establecer mecanismos que definan dentro de un manual claramente las obligaciones de cada uno de los funcionarios que laboran en la Oficialía, y trabajar en la modernización e innovación de los servicios.

**Servicio de Mercados Públicos.** Clave presupuestal E007 en el año 2014 y E007 en el 2015. El mercado público es un lugar donde se pueden comercializar diversos productos que cubren las necesidades de la población, el Ayuntamiento es el encargado de facilitar la instalación, organización y funcionamiento del mercado público, actualmente no se encuentra con una planeación estratégica para el buen funcionamiento de los Mercados Públicos del municipio de Tenosique, carecen de manuales para su administración, no tienen presupuesto municipal de acorde a sus necesidades, y no corresponde su funcionamiento a las necesidades de los ciudadanos, requieren remodelación a sus estructuras pensando en el largo plazo, además de personal capacitado para poder administrar de manera eficiente y eficaz estas áreas. No tienen objetivos y metas por lo cual su planeación es operativa a la necesidad diaria y no a un crecimiento y obtener resultados positivos.

**Servicio de Panteones Públicos.** Con clave presupuestal E008 en el año 2014 y E052 en el 2015. Este servicio es el más raquítico de todos los evaluados, no cuenta con ningún tipo de planeación, no hay personal que administre esta área, debería estar normado por la Ley de Hacienda Municipal y el Reglamento Municipal de Panteones, pero no hubo persona alguna que pudiera presentar esta información, la plaza está vacante. Carece de planeación operativa y estratégica del servicio.

# **CAPÍTULO V**

## **EVALUACIÓN DE COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Los servicios públicos, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, las que están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado.

Para el caso del municipio de Tenosique, los servicios públicos son atendidos de manera directa por el Ayuntamiento.

# CAPÍTULO VI

## EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

La operación de los Servicios Públicos Municipales es la forma en que se están llevando a cabo su forma de trabajar diariamente, en capítulos anteriores nos da como resultado que no operan con una planeación estratégica y orientación basada a resultados, que lo hacen dependiendo de las necesidades diarias y con el presupuesto asignado, sin duda alguna estos servicios municipales públicos elevan la calidad de vida de los habitantes. A continuación el análisis de la operación de los Servicios Públicos Municipales que son objetos de la presente evaluación:

### **Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos**

Este servicio carece de manuales de organización o de procedimientos, se manejan de forma empírica, y la relación con la ciudadanía en ocasiones no es tan buena, ya que todos quieren que se le dé prioridad a sus solicitudes, teniendo como base que los servicios son el acercamiento entre el gobierno y la gente, en la forma que se puedan ir cumpliendo sus demandas se genera un percepción positiva o negativa. Requieren que haya mayor promoción de la forma en se va avanzando con el Servicio y la cobertura, trabajan de acuerdo a la necesidad diaria, sin embargo hay rutas establecidas para la recolección de la basura y la limpieza de las vialidades y espacios públicos. Se requiere aumentar el presupuesto para invertirlo en equipo y en personal. El presupuesto programado en los años 2014 y 2015 se ejercieron, los principales problemas para la operación fue la falta de herramientas, material y personal.

### **El Servicio de Alumbrado Público Municipal**

El personal operativo externo desconocer cómo fueron los mecanismos y criterios que utilizaron para la operación del servicio, ellos con su conocimiento van resolviendo la problemática con forme a la marcha, carecen de manuales de procedimientos, hace falta más recurso para la correcta operación del Servicio ya que como no tienen planeación estratégica, el presupuesto que se asigna es con base en el ejercido en el año fiscal próximo anterior, para

que sea un servicio eficaz y eficiente se requiere que el presupuesto para la compra de refacciones y material se amplíe y esté disponible para el momento que se necesita y así poder realizar también acciones preventivas ya que actualmente trabajan en mantenimiento correctivo, la relación del municipio con la CFE es buena y con otras dependencias federales igual, han podido bajar recursos para poder modernizar parte de la red de luminarias del municipio, se le ha podido cumplir a la gente con la mayoría de sus demandas, externaron que si cuentan con el material, están cumpliendo en un máximo de 24 horas con la solución de su reporte.

### **Servicio de Seguridad Pública Municipal**

Los funcionarios entrevistados no conocen el criterio de asignación del presupuesto para el servicio debido a que no son tomados en cuenta durante la planeación de los programas. Desconocen totalmente el proceso que se realiza por falta de coordinación y comunicación entre las áreas normativas y operativas, se rigen bajo su reglamento propio para trabajar, requieren de mayor presupuesto y que se invierta en la compra de mobiliario y equipo de oficina, equipo de seguridad, vehículos y contratación de personal.

### **El Servicio de Vigilancia de Tránsito Municipal**

Los funcionarios operativos externan que se requiere una planeación y coordinación entre las áreas del ayuntamiento para mejorar su sistema de operación por medio de una planeación y el correcto ejercicio del presupuesto, ya que necesitan un sistema de información para el registro y control de los incidentes. Los cuales permitirían tener un diagnóstico real de la problemática. Les faltan vehículos y recursos humanos.

### **El Servicio de Registro Civil**

En este rubro los funcionarios operativos entrevistados no conocen la forma en que fueron asignados los recursos para esta área, son muchas las carencias para la operatividad como el espacio reducido con el que cuentan, ya que no pueden atender bien a la ciudadanía que llega a la oficina a efectuar algún trámite, se requiere de vehículos para viajar a la capital del estado a realizar sus diligencias propias de la Oficialía, la relación con otros organismos con los que se relaciona a nivel estatal o federal es muy buena, al igual de la calidez del servicio con la ciudadanía, ya que las actas de nacimiento certificadas o de defunción, por mencionar algunos de los servicios que prestan se están entregando en el mismo día si llegas antes de las 2 de la

tarde, si no a más tardar al día siguiente. Para mejorar la operación se requiere un archivo con seguridad física para resguardar los libros propios de la oficialía ya que se encuentran en mal estado por el paso del tiempo o por no estar fijos en algún lugar.

### **Servicio de Mercados Públicos**

La operatividad en este rubro es muy mala solo cuentan con una persona que es la encargada del mercado resuelve necesidades diarias como se van presentando, requiere de personal que le ayude en las labores y documentación normativa que le ayude en sus actividades, no tiene el recurso presupuestal necesario, no ha tenido proyectos que beneficien la infraestructura, la relación que tiene con los usuarios es ríspida por la falta de apoyos para brindar un servicio eficiente y de Calidad que cumpla con los objetivos. Proponen invertir más en infraestructura principalmente en los sanitarios.

### **Servicio de Panteones Públicos**

Se opera de manera empírica en la Coordinación de Servicios Municipales que depende de la DOOTSM, al momento de la evaluación no existía encargado de los panteones, estaba vacante la plaza.

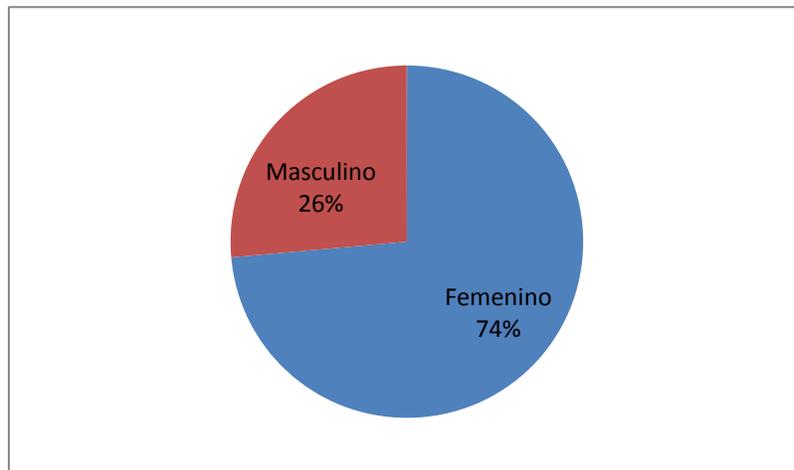
## CAPÍTULO VII

# SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Dentro de la etapa de campo realizada para recabar información de primera mano y conocer necesidades e inquietudes de la ciudadanía respecto a los servicios otorgados, se aplicaron un total de 651 encuestas distribuidas equitativamente en el territorio que comprende el municipio de Tenosique, cabe mencionar que ésta fue aplicada a mayores de edad que se encontraron en los domicilios señalados.

De acuerdo al INEGI, Censo General de Población y Vivienda, México, 2010 el 2.6% de los habitantes de Tabasco residen en Tenosique y forman parte de los 15,539 hogares del municipio, de los cuales 4,034 estaban encabezados por jefas de familia; dato que coincide con la cifra de la población encuestada ya que 74% fueron mujeres y 26% hombres.

**Gráfico 7.1.1 Sexo de la población encuestada**



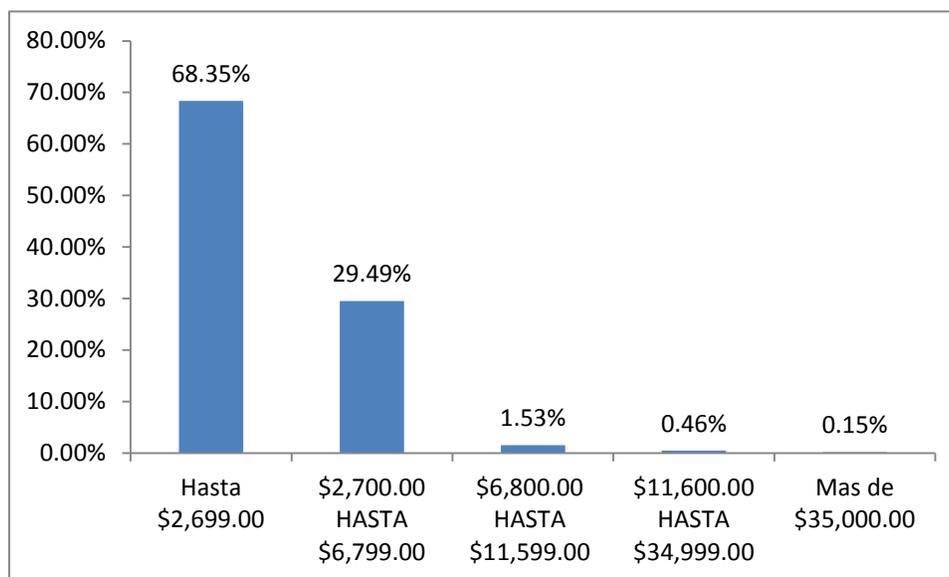
*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

Con base en los resultados del INEGI en éste municipio del total de habitantes existe una relación hombres-mujeres de 95.6, es decir, hay 96 hombres por cada 100 mujeres, siendo la edad mediana de 25 años, esto es que la mitad de la población tiene 25 años o menos.

Respecto a las actividades productivas, tenemos que estadísticamente por cada 100 personas

en edad productiva de 15 a 64 años hay 60 en edad de dependencia (menores de 15 años o mayores de 64 años). Por lo que se preguntó el tipo de actividad productiva a los encuestados siendo la respuesta más común las labores del hogar con 59.44 % de la población, mientras que en un menor porcentaje trabaja por su cuenta con pequeños negocios (12.7%) entre otros. Para conocer el estrato socioeconómico de la población en general se puede determinar que la mayoría de los entrevistados cuenta con una vivienda propia con la mayoría de sus muros de block con techo en su mayoría de lámina o teja.

**Gráfico 7.1.2 Ingreso mensual por hogar encuestado**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

Es importante señalar que el ingreso mensual de 68.35% de la población encuestada es de apenas \$2,699, por lo que el nivel de vida se sitúa en bajo y medio-bajo. Debido a ello la dependencia de servicios públicos municipales eficientes cobran mayor valía al no poder solventar ciertas necesidades con particulares.

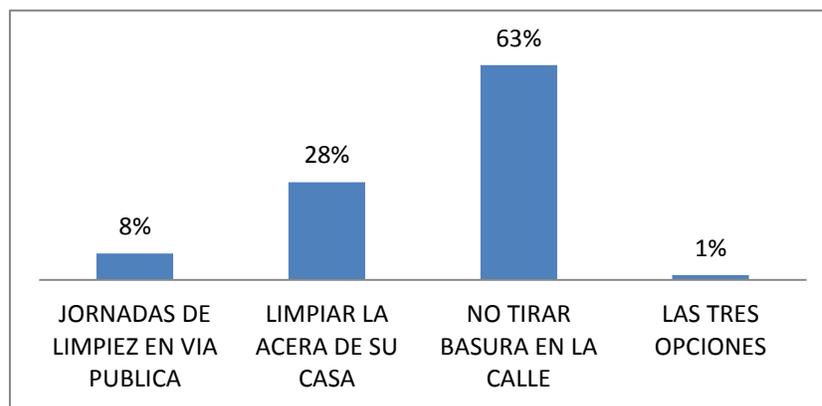
Por antes expuesto se desprende también la necesidad ecológica y salubre del entorno del municipio, vialidades limpias y sin olores desagradables, labor que debe ser cubierta por ley por los entes públicos municipales.

En cuanto al mantenimiento y limpieza de vialidades la población del municipio mantiene una percepción de buena a regular, lo anterior debido a notables fallas en el servicio como lo es el número insuficiente de contenedores para la población que transita por las calles; ya que

debido a la falta de costumbre y la escasez de estos instrumentos la basura es dejada en las vías públicas, ocasionando esto mal aspecto y malos olores de las mismas.

A pesar de saber que el Ayuntamiento está obligado a cubrir dicha necesidad con las cuadrillas de barrenderos y demás personal que desempeña la labor de limpia de vialidades, la ciudadanía esta consiente del daño que ocasiona el tirar basura en la calle. Por lo que al preguntar cuáles serían las medidas adecuadas que se deben tomar para combatir esta situación, más de la mitad de ella (63%) respondió que el no tirar basura en la calle ayudaría a eficientar el servicio.

**Gráfico 7.1.3 ¿Que deberían hacer los ciudadanos para contribuir a mantener limpias las vialidades y espacios públicos?**



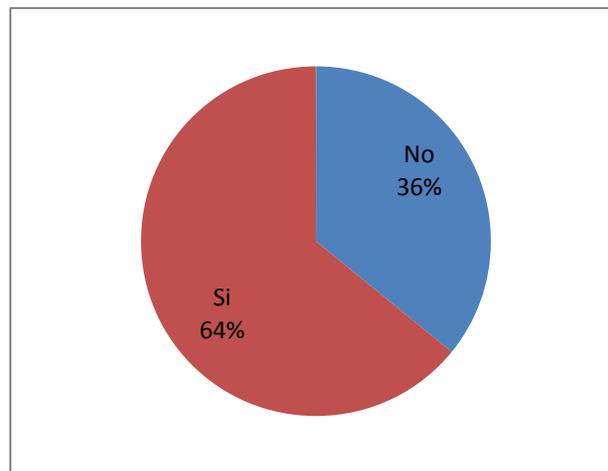
*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

La percepción ciudadana dista mucho del lugar del que se habla si se pregunta por la limpieza del municipio, ya que el servicio de limpia de vialidades solo se presta en la cabecera municipal, esto justificando la población que en ella reside, sin embargo y de acuerdo a la normatividad vigente en *Reglamento para el Servicio Público de Limpia del municipio de Tenosique, Tabasco*, el servicio debe ser brindado a toda la población que residen en el territorio.

De acuerdo a la encuesta aplicada el servicio no tiene la cobertura suficiente y en las zonas en la que se presenta el servicio no es constante, ocasionalmente en la semana se puede encontrar al personal, por ello una de las recomendaciones de la ciudadanía es la implementación de contrataos temporales a los pobladores y la inversión en mayores contenedores de basura.

Sin embargo el problema de la basura va más allá que solo la limpieza de calles, el volumen de residuos sólidos urbanos recolectados a Diciembre 2011 en Tenosique era de 18,000 toneladas.

**Gráfico 7.1.4 Población que cuenta con el Servicio de Recolección**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

El municipio de Tenosique brinda el servicio de recolección de basura, sin embargo éste tampoco llega a toda la población, lo anterior debido a las difíciles condiciones carreteras en las que se encuentran diversos poblados y rancherías del municipio, mismos que dificultan poder brindar el servicio de manera eficaz.

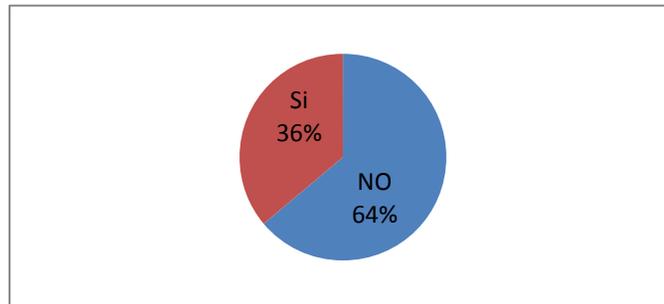
El servicio de recolección de basura es brindado en base a los itinerarios de rutas diseñadas, por lo que el servicio puede variar en horario y días en un lugar y otro. Los usuarios reciben el servicio de manera frecuente, es decir, de 2 a 3 veces por semana. El resultado hace referencia y refleja definitivamente las zonas en las que las rutas están estructuradas.

La creación de desechos sólidos derivados de actividades productivas suele tener efectos negativos en el medio ambiente. Por ello la necesidad de separar la basura orgánica de la inorgánica, para de este modo reciclar.

Sin embargo al cuestionar a la población tenosiquenses acerca de esta actividad, 64% de los encuestados no separan la basura organica de la inorgánica por falta de costumbre, falta de tiempo o simplemente porque no le da la gana.

Sin embargo el resto sí realiza la separación pero los camiones recolectores no respetan esto y al carecer de la capacidad para separar la basura se vuelve un solo montón y se mezcla una con otra, por ello de nada sirve la buena acción que pudiesen tener los ciudadanos que sí realizan la separación.

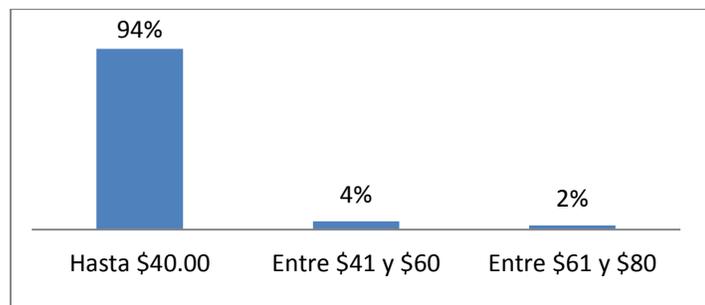
**Gráfico 7.1.5 ¿Separa la basura antes de entregarla al camión recolector?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco*

Es de suma importancia mencionar que no se cuenta con un contrato por el servicio de recolección, sin embargo y con base en la encuesta realizada el 67% de los usuarios exponen que realizan un pago para que se les brinden el servicio en su domicilio, mientras que el resto de los usuarios reciben el servicio sin una cuota de por medio. Por otro lado el hecho de pagar una cuota por un servicio eficiente no es mal visto por la ciudadanía, ya que menciona que estarían dispuestos a pagar hasta \$40.00 por el servicio de manera periódica.

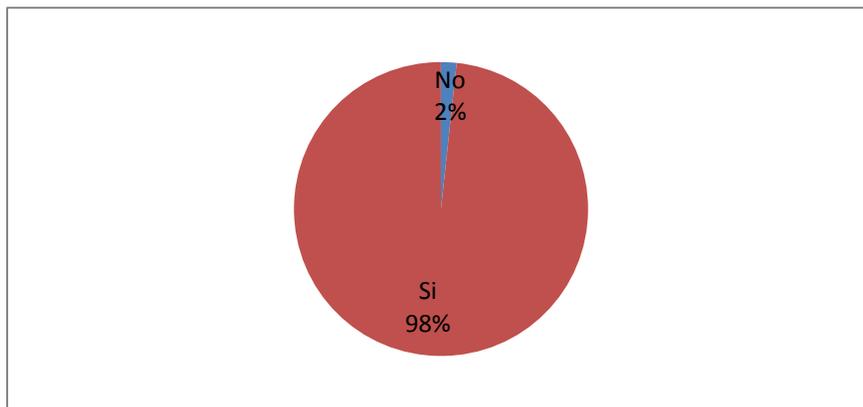
**Gráfico 7.1.6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por el servicio de recolección de basura?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco*

Dentro del cuestionario aplicado a la ciudadanía para conocer la satisfacción del servicio otorgado, se calificó si en la colonia se contaba con Alumbrado Público, teniendo conocimiento que la energía eléctrica dentro de sus hogares no le compete al Ayuntamiento, se explicó que el ayuntamiento solo tiene competencia sobre luminarias y vialidades públicas. Cabe mencionar que del mínimo 2% que menciona no cuenta con el servicio, son asentamientos que se encuentran en cauces de ríos o zonas de riesgo, donde no son autorizados los proyectos.

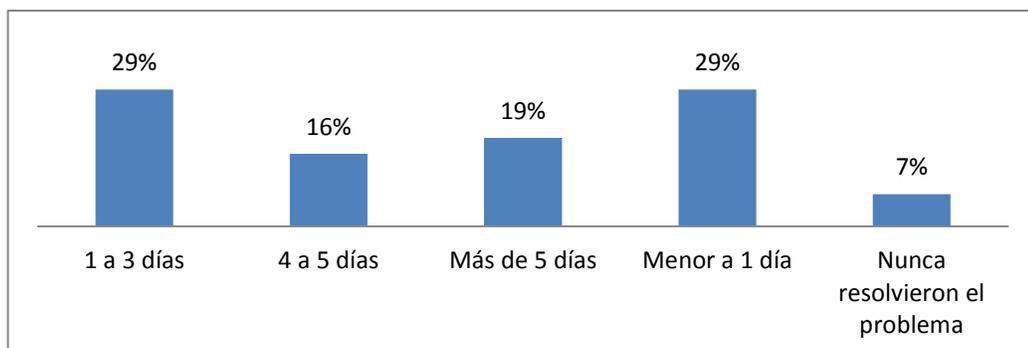
**Gráfico 7.1.7 ¿Cuenta con Alumbrado Público en su colonia o sector?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

También señalaron que es la luz de los negocios y casas particulares la que da iluminación a las calles; consideran que el servicio es deficiente ya que la mayoría de las luminarias no funcionan y tardan mucho en cambiarlas; además hace falta instalar más, pues las existentes se descomponen frecuentemente; y al momento de reportar los incidentes para su corrección o reemplazo tardan mucho en atenderlo y, en la mayoría de los casos nunca lo hacen.

**Gráfico 7.1.8 ¿El tiempo que tardaron en dar solución a su reporte fue?**



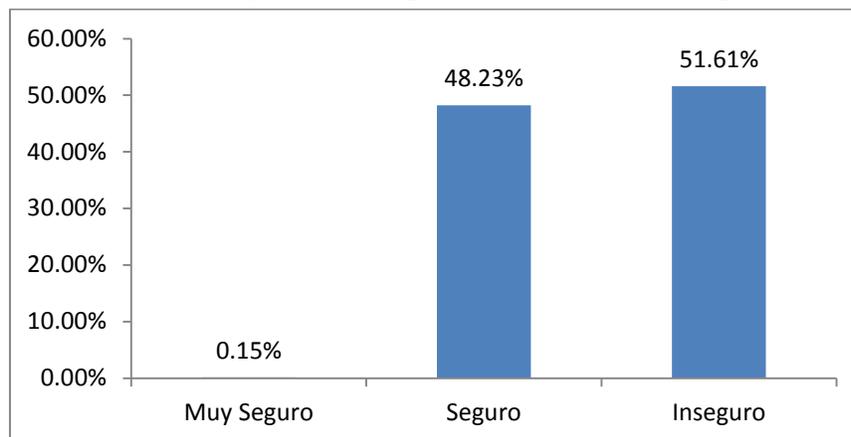
*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

En la mayoría de las colonias solicitan que se instalen más luminarias atendiendo sobre todo las zonas donde el Alumbrado no ha llegado, asimismo, piden que se hagan revisiones por la noche para que detecten las calles que más necesidad tienen del Alumbrado Público.

El Alumbrado Público se clasifica como un servicio público intermitente, por proporcionarse sólo durante la, por ello se considera al Alumbrado Público como un complemento de la seguridad pública, por ello el interés de la ciudadanía de una mejora en este servicio.

Este tema cobra mayor importancia ya que en Tenosique la inseguridad es uno de los problemas que los ciudadanos y sus familias observan con más aprehensión y preocupación. Ello ocupa de manera recurrente el primer lugar en todas las encuestas que recogen la opinión de los ciudadanos acerca de la situación del Municipio. En todos los casos, las personas manifiestan sentirse amenazadas en su integridad física y patrimonial, al mismo tiempo que manifiestan su preocupación ante el desempeño de las instituciones y cuerpos de seguridad responsables de combatir a la delincuencia.

**Gráfico 7.1.9 ¿Considera que vivir en este municipio es?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

Más de la mitad de la población encuestada (51.61%) considera que Tenosique es un lugar inseguro, por lo que se necesita tomar mayores precauciones al andar en la calle. Sin embargo y de manera contradictoria el 89% de la población encuestada no ha sufrido en su persona, actos delictivos.

En cuanto a seguridad pública existen un total de 226 funcionarios distribuidos en oficinas administrativas y campo, de éstos 206 son hombres y solo 20 son mujeres; empero y de acuerdo a la percepción ciudadana los agentes no son suficientes.

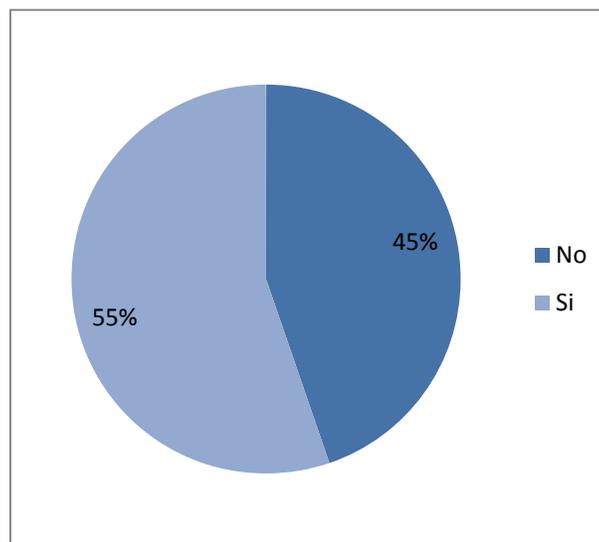
Al preguntar acerca del nivel de confianza del cuerpo policiaco en el municipio, solo 3.69% contestó sentirse seguro con la policía actual, mencionan tener mayor confianza en el ejército que resguarda la zona fronteriza. Califican el servicio de Seguridad Publica con un 5.

Por otra parte los miembros de las corporaciones de policía municipal (incluidos los encargados del control del tránsito) están sujetos a un régimen jurídico especial: el Bando de Policía y Buen Gobierno del municipio de Tenosique.

La ordenación y control del tránsito es sin duda una de los más complejas actividades atribuidas al municipio; Según INEGI hasta el 2014 en Tenosique se encuentran registrados 9,363 vehículos de los cuales 120 son para uso oficial de las diferentes dependencias gubernamentales en el municipio, 39 pertenecen al servicio público y 8,926 y; hasta 2014 se registraron 84 accidentes viales mortales. Por lo anterior y debido al crecimiento demográfico del municipio, la necesidad de controlar el orden vial es de suma importancia para mantener un municipio organizado. Sin embargo las condiciones del servicio en Tenosique no presentan las características que debería para ser considerado de calidad.

En primera instancia y según versiones ciudadanas se presentan de manera prepotente para intimidar al ciudadano que, como muchos desconoce el reglamento vigente. Además, la corrupción es otro de los inconvenientes para un servicio de calidad.

**Gráfico 7.1.10 ¿Usted ha aceptado dar dinero a cambio de no ser infraccionado?**

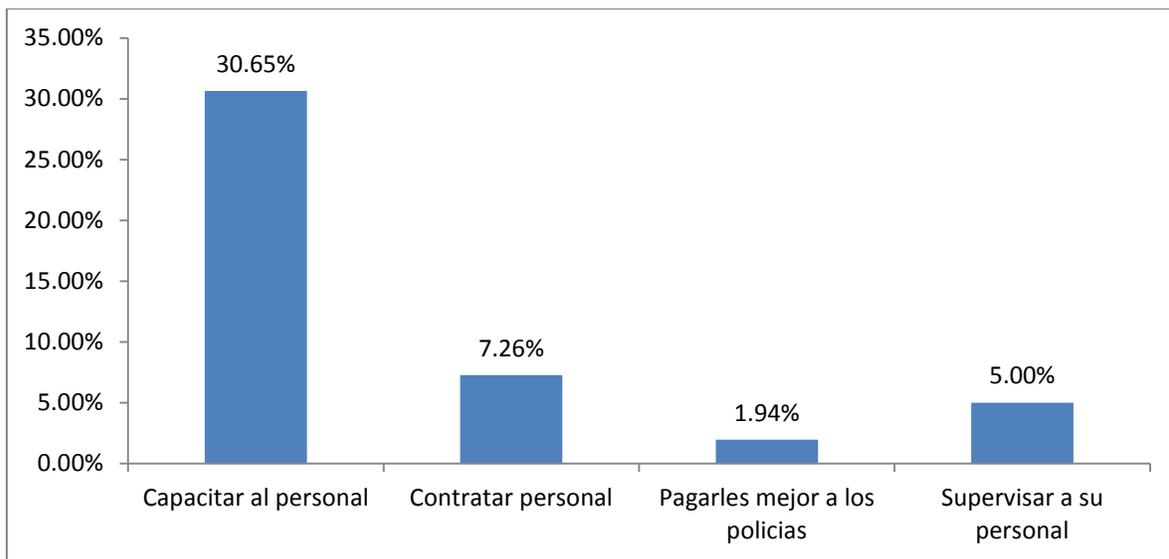


*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

En otros municipios, las funciones de seguridad pública y tránsito se suelen encomendar a una misma unidad administrativa, (Coordinación de seguridad pública y tránsito);

De acuerdo a la encuesta aplicada, se pidió evaluar al trabajo de los agentes de tránsito del municipio y asignarles una calificación, misma que fue reprobatoria. En su mayoría las inquietudes son por la deficiente señalización en la cabecera municipal, el hecho que al ser detenidos no se les especifique el motivo y las intenciones de pedir la famosa “mordida”.

**Gráfico 7.1.11 ¿Qué debería hacer el Ayuntamiento para brindar un mejor servicio de tránsito?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

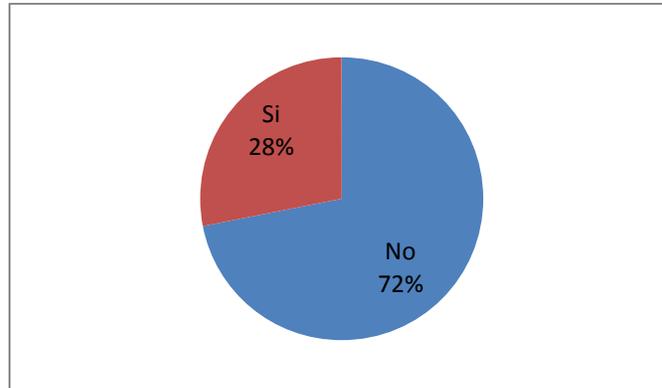
Al ser el servicio de tránsito un derecho innegable dictado por la CPEUM, la atención a esta necesidad cobra importancia sobre todo en la cabecera municipal, donde se reúne mayor parte de la población del municipio y por ende un gran número de vehículos.

Por ello se pidió hacer recomendaciones a la ciudadanía para mejorar el servicio que se ofrece; 30.65% concuerda en que la capacitación al personal activo es la mejor solución para contrarrestar los vicios del servicio. En menor porcentaje con 7.26 % mencionan que se debe contratar más personal, 5% sugiere mantener una supervisión constante y 1.94% solicita se pague mejor a los agentes para evitar las tentaciones de “las mordidas”.

Otro de los servicios públicos de la evaluación es el Registro Civil, mismo que tiene su pertenencia en el Reglamento del Registro Civil del estado de Tabasco, mismo que es una Institución pública de interés social a través de la cual el Estado inscribe, autoriza, certifica y da publicidad a los hechos y actos constitutivos o modificativos del estado civil de las

personas. En el municipio de Tenosique ésta labor compete al Oficial del Registro Civil en turno, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento. En éste se expiden actas de nacimiento, defunción, matrimonio, divorcios, y demás trámites relacionados con la personería jurídica de los habitantes del municipio.

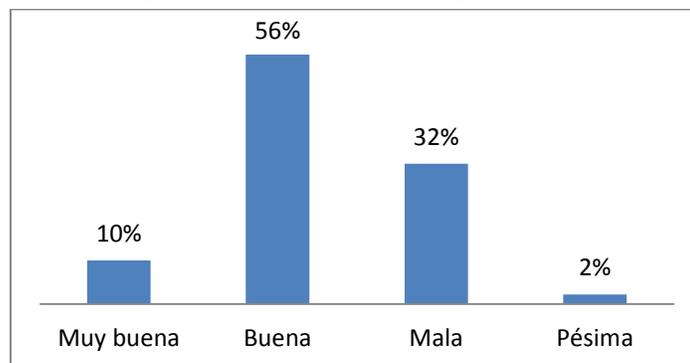
**Gráfico 7.1.12 ¿Durante 2014 o 2015 hizo usted o alguien de su familia uso del servicio del Registro Civil de municipio de Tenosique?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

Debido a que no es un servicio recurrente, la necesidad de su uso no es continua, por ello al preguntar si había hecho uso del servicio durante los años evaluados 72% de la población contestó no haberlo usado. Por ello, en adelante la información que se presenta en gráficos solo corresponde al universo del 28% que sí realizó algún trámite en la oficialía.

**Gráfico 7.1.13 ¿Cómo considera las instalaciones donde se presta el servicio de Registro Civil?**

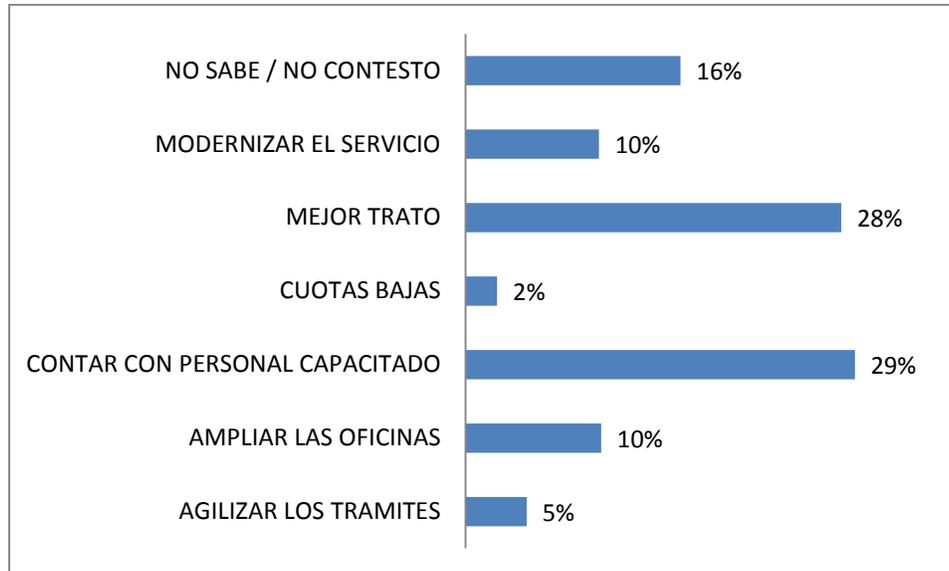


*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del*

*municipio de Tenosique, Tabasco*

En general la opinión del servicio brindado por la oficialía es buena, dentro de las carencias que presta el servicio es el lugar reducido donde se hacen los trámites, ya que resulta incómodo el tiempo de espera. En cuanto a la atención mencionan los horarios burócratas y la desidia de algunos funcionarios para mejorar el trato.

**Gráfico 7.1.14 ¿Qué debe hacer el Ayuntamiento para mejorar este servicio?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco*

Se pidió ofrecer opciones de mejora para eficientar el servicio del Registro Civil, 29% argumenta que contratar personal joven y capacitado es la mejor estrategia para mejorar el servicio, el trato humano como se mencionó antes es otra de las sugerencias (28%).

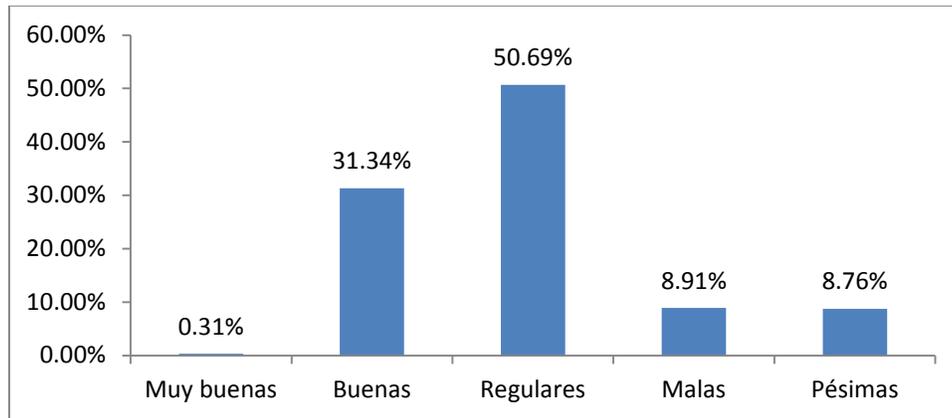
Otro de los servicios evaluados es el Mercado Publico, lugar expresamente determinado por el ayuntamiento, destinado a la compra o venta al detalle de productos de primera necesidad de las diversas localidades y poblaciones del municipio; Las principales funciones de los mercados son las siguientes:

1. Concentrar el comercio de la localidad al menudeo.
2. Abastecer y distribuir al detalle diariamente los productos básicos que necesita la comunidad.
3. Organizar dentro de un local a pequeños comerciantes.

Casi en su totalidad, los habitantes del municipio conocen las instalaciones del mercado

público y mencionan tener condiciones no muy buenas debido a la falta de mantenimiento del mismo.

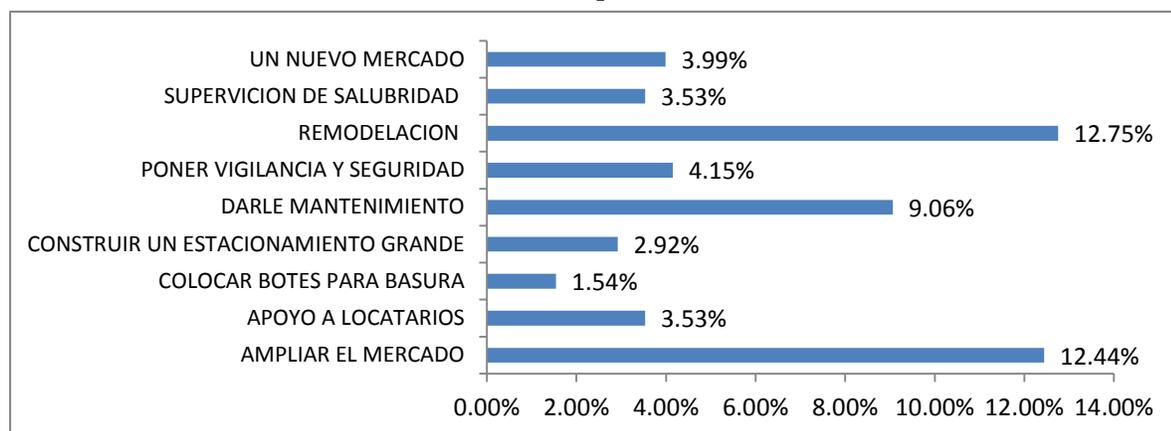
**Gráfico 7.1.15 ¿En qué condiciones se encuentra el mercado público de su localidad?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

Una de las tantas quejas ciudadanas al servicio es la falta de estacionamiento, por lo que diariamente existen problemas viales al estacionarse en doble y hasta triple fila para hacer las compras. Algunas de las sugerencias de la ciudadanía encuestada es la urgente remodelación de las instalaciones, ya que como se dijo el espacio es insuficiente en todos sus casos.

**Gráfico 7.1.16 ¿Qué debería hacer el Ayuntamiento para mejorar el servicio de mercado público?**

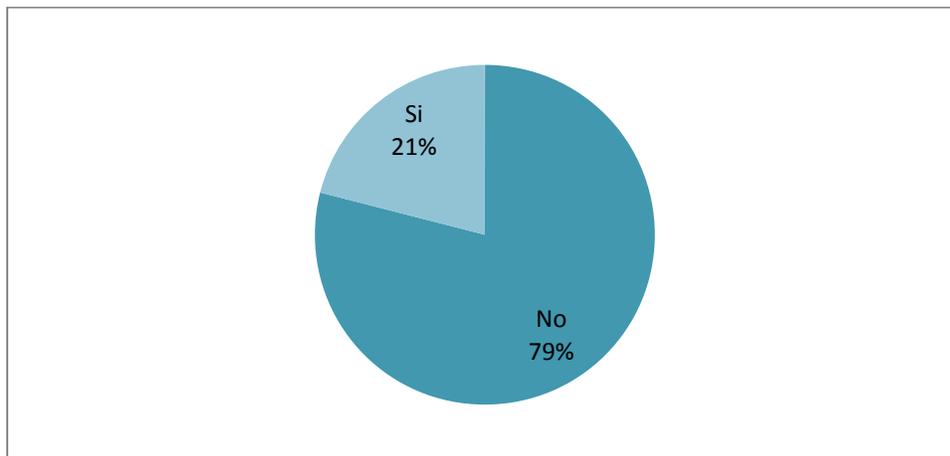


*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

El reglamento que rige los mercados públicos, requiere una actualización que especifique las obligaciones y derechos de los locatarios así como la intervención del propio Ayuntamiento, ya que las condiciones en que se encuentran física y sanitariamente los mercados públicos del municipio han sido un tema recurrente y la situación, lejos de mejorar, sigue empeorando según la percepción ciudadana.

Caso similar con el servicio de panteones en el municipio, el cual según la normatividad representa la actividad técnica, destinada a satisfacer la necesidad de carácter general, de cremar, exhumar, etc. En las actividades relacionadas con los cementerios tradicionalmente considerados como manifestaciones de un servicio público, el particular que acude ante la administración en solicitud del mismo y obtiene, previo pago de los derechos y cumplimiento de las formalidades establecidas en las normas reglamentarias respectivas, el acto de admisión al servicio, adquiere por ello la calidad de usuario. Sin embargo, a pesar de ello 79% de la población que ha hecho uso de este beneficio (familiares) no paga la cuota establecida para el mantenimiento del mismo.

**Gráfico 7.1.17 ¿Paga una cuota o contribución por el uso del panteón público?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

El servicio público municipal de panteones requiere para su prestación de una infraestructura que cuente cuando menos, con fosas, tumbas o criptas para inhumación o re inhumación de cadáveres o restos humanos; fosa común para los cadáveres de personas desconocidas o no identificadas, así como de aquellas cuyos deudos sean indigentes; sin embargo la población como usuario final desconoce esta normatividad y las demás aplicables para el servicio.

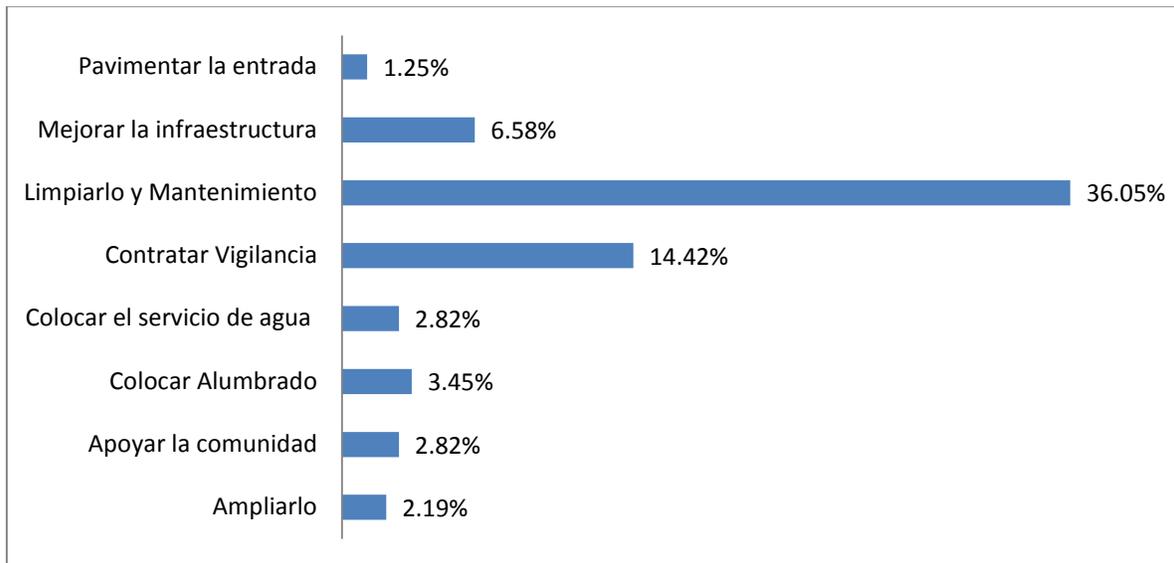
Debido a este desconocimiento, el mantenimiento que tienen los panteones, es el ofrecido por los particulares (deudos). Dentro de la encuesta también se mencionó la responsabilidad del Ayuntamiento para con el servicio, los reportes de incidentes en los panteones se reportan al

delegado y éste hace lo propio con el Ayuntamiento.

Acerca de las opciones de mejora, según percepción ciudadana el mantenimiento constante a la infraestructura de los panteones municipales es primordial, sin embargo la implementación de vigilancia es una de las penurias de este sector.

El Alumbrado Público es también impórtate así como la vigilancia acerca de la salubridad de los panteones.

**Gráfico 7.1.18 ¿Qué debería hacer el Ayuntamiento para mejorar el servicio del panteón público?**



*Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base en la encuesta aplicada a pobladores del municipio de Tenosique, Tabasco.*

En general los servicios públicos del municipio de Tenosique, están en funciones, con carencias por la limitante de la ubicación geográfica y con una deficiente medición de las acciones realizadas, sin embargo en general las calificaciones de la propia ciudadanía permite apreciar los esfuerzos por mantener calidad, hace falta mucho aún, sin embargo el trabajo se está llevando a cabo.

## CAPÍTULO VIII

# PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

El Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos es un servicio de primera necesidad que se brinda a los habitantes del municipio de Tenosique, Tabasco, mismo que se encuentra señalado en el artículo 115 constitucional, y busca mantener limpia las vialidades, espacios públicos y la recolección de basura a los habitantes del municipio.

La cobertura del servicio en el municipio no es total; la falta de insumos, mantenimiento, de recurso humano y la lejanía de algunas localidades son algunos de los puntos medulares para ello. Según los trabajos y acciones que se han realizado hasta el momento poco más de 70% de la ciudadanía reciben el servicio en el municipio. Las peticiones más constantes son contar con más contenedores de basura, contar con personal capacitado y tener más unidades de transporte en buena calidad y mantenimiento para tener una cobertura total y contar con el servicio de manera constante.

Por su parte al ser el Alumbrado Público una necesidad prioritaria y universal para cualquier comunidad, se espera que la cobertura que se tenga sea la mayor posible, sin embargo y como se mencionó antes existen diversas razones por las cuales en el Ayuntamiento no cumple en su totalidad. Sin embargo el trabajo realizado permite aseverar que más del 90% de la población total del municipio sí es beneficiada con este servicio.

Si bien es cierto que la calidad de las luminarias se ha visto deteriorada por falta de mantenimiento y el paso del tiempo así como los cambios climatológicos, sí se cuenta con la infraestructura para el mejoramiento de las mismas, así como las condiciones de mejora necesarias para eficientar el servicio.

En cuanto a la Seguridad Pública y Tránsito municipal, la percepción ciudadana no es la mejor, dichas corporaciones carecen de una metodología de trabajo que permita implementar estrategias reales para su actuación, son agentes que trabajan en campo sin una meta clara diaria.

Dichas corporaciones desconocen en su mayoría las atribuciones que les competen y las que no, por lo que el desconocimiento da cabida a un deterioro la calidad del servicio y la confianza

ciudadana.

Dentro del Registro Civil se inscriben los hechos concernientes al estado civil de las personas físicas (nacimiento, matrimonio civil, defunción, etc.) y que prueba ante cualquier tercero persona o institución dichos hechos. Por lo que eficientar el servicio es una necesidad latente para la ciudadanía, la modernización con el uso de tecnologías de la información y la ampliación de la infraestructura son menesteres urgentes para mejorar el servicio que de por sí, ya es considerado bueno.

Por lo que a Mercados y Panteones se refiere, son servicios que brinda el Ayuntamiento, pero que carecen per se de autonomía, pues a pesar que encuentran normados no son administrados como se debe. La falta de mantenimiento y la carencia de inversión en el rubro los hacen los servicios olvidados por el Ayuntamiento, pese a ser su responsabilidad su correcto manejo.

## CAPÍTULO IX

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del análisis de la información obtenida por las etapas de recolección de gabinete y recolección de campo, podemos concluir lo siguiente:

### **Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos**

Este servicio no cuenta con planeación estratégica, y su planeación responde a una programación operativa anual y a los ejes rectores del PMD, sus actividades la realizan de manera empírica, la forma en que se trabaja es por medio de una planeación operativa la cual no involucra a todos los responsables que tienen que ver con el área, es decir una comunicación efectiva entre los funcionarios normativos y operativos, lo que ocasiona que no puedan coordinarse para maximizar los recursos y cumplir con los tiempos de ejecución de sus proyectos, no están trabajando de manera que sus acciones sean planeadas tomando en cuenta el crecimiento de la población, información que podría ser tomada en cuenta de algunas instancias como el INEGI. La población crece día a día, cada vez hay más personas que requieren de este Servicio, aunque las acciones han sido buenas no han sido suficientes debido a la falta de presupuesto, al mantenimiento de los camiones recolectores, el personal insuficiente para cubrir todas las rutas tanto de recolección como de limpia, se requiere el poder crear estrategias enfocadas a eficientar el servicio.

Es necesario la participación ciudadana por ello se deben hacer campañas de difusión para que las personas conozcan sobre la forma en que se realiza en servicio, los reglamentos existentes y a donde va a parar la basura que se recolecta, todo esto para crear conciencia y hacer una alianza para poder brindar un mejor servicio, que responda a las necesidades actuales. El servicio no tiene directamente un sistema establecido para medir satisfacción de usuarios, ni instrumentos que midan el grado de cobertura del servicio, lo cual sería importante conocer para realizar una planeación estratégica basada en resultados.

Para priorizar sus labores lo hacen ponderando las necesidades cotidianas, carecen de una clasificación y disposición final de los residuos, la supervisión del trabajo de limpia como de recolección se realiza mediante los reportes de las cuadrillas.

### **El Servicio de Alumbrado Público Municipal**

La administración municipal de Tenosique focalizo sus esfuerzos por darle prioridad al tema del Alumbrado Público el cual contaba con un gran rezago y no se había hecho inversión en este rubro, la falta de recursos y la mala planeación impiden el avance, no se cuenta con un censo real ni con un diagnóstico de las luminarias existentes en el municipio, lo cual debe ser punto de partida para planear y organizar el presupuesto que se requiere y en las etapas que se irán desarrollando para que puedan contar con un plan maestro de iluminación que sin lugar a dudas el municipio requiere. Se pueden también explorar nuevas opciones para ahorrar energía y tener un control del gasto de la misma como el servicio medido.

Es necesario capacitar al personal que labora en esa área para que puedan contribuir al alcance de los objetivos del servicio y del PMD, además de dotarlos de las herramientas básicas y los insumos necesarios para la realización de su trabajo.

### **Servicio de Seguridad Pública Municipal**

Están normados por el Bando de Policía y Buen Gobierno, no tienen una planeación estratégica, tienen planeación operativa anual y cumplen con los ejes plasmados en el plan municipal de desarrollo, el personal no participa en las actividades para poder contemplar los recursos que se deberían asignar al área y desconocen cómo fue esta asignación, tienen buena relación con las autoridades estatales y federales y trabajan muy bien en un esquema de coordinación para operativos, requieren recursos técnicos de informática, telecomunicaciones y equipos necesarios para la seguridad pública es decir para el cuerpo policiaco, se puede implementar una estrategia de comunicación social para dar a conocer a la ciudadanía los programas y como pueden participar para que en conjunto mejoren el servicio y hagan buen uso de él, hace falta presupuesto para contratar más personal, capacitarlos y equiparlos. Se podría buscar financiamiento federal para poder mejorar el Servicio de Seguridad Pública o poder dar el servicio a terceros cobrando una cuota.

### **El Servicio de Vigilancia de Tránsito Municipal**

Necesitan un diagnóstico de las condiciones de las vialidades municipales, calles, avenidas, caminos, puentes, para poder identificar los principales problemas en materia de vialidad, y elaborar un plan para señalar la vía pública, mejorar los sentidos de las calles y en esta planeación contemplar semáforos para poder mejorar la circulación. Esto lo deben hacer en conjunto los funcionarios operativos y normativos, se requiere de mayor presupuesto para contratar más personal y el equipo necesario para el patrullaje en moto y en automóviles o camionetas. Además de una estrategia de difusión para concientizar a la ciudadanía que debe

respetar las leyes del reglamento de tránsito municipal vigentes en el municipio.

### **El Servicio de Registro Civil**

La Oficialía No. 01 del Registro Civil de Tenosique, requiere mayor presupuesto para acondicionar sus áreas de atención a la ciudadanía ya que donde se encuentran actualmente es un espacio reducido, requieren de un lugar adecuado para resguardar los libros y la información con la que cuentan, es de vital importancia para dar un servicio de calidad el poder modernizar e innovar los procesos con los que trabajan, esto es contar con un sistema informático o software propio, su planeación y forma de actuar es regida por el Reglamento de Registro Civil del estado de Tabasco. El servicio opera de manera empírica al conocimiento que tienen y han adquirido al paso de los años, no cuentan con manual de procedimientos donde se especifiquen las acciones que debe realizar cada funcionario, es por ello que se deben de elaborar dichos manuales tomando en cuenta a los funcionarios operativos, requieren de equipo de cómputo y recurso humano, si bien en el penúltimo trimestre del 2015 se compró mobiliario para acondicionar el área este no es suficiente, se está haciendo un gran esfuerzo por parte del personal para la entrega oportuna en el mismo día de los tramites que se lleguen a realizar, se requiere de personal joven para poder inyectarle dinamismo a sus actividades, ya que cuentan con personal mayor y sindicalizado que se enferman constantemente. Este servicio es de los más solicitados en el ayuntamiento y la demanda es constante. No se tienen prevista una planeación de acorde al crecimiento poblacional.

### **Servicio de Mercados Públicos**

En este servicio se requiere que se le ponga especial atención para fortalecerlo, ya que no se le ha invertido para mejorarlo, le falta personal para su correcta operación, identificar las necesidades reales en la infraestructura es decir las condiciones de las instalaciones, planear como se debe mejorar el servicio con una planeación estratégica que tenga objetivos que se puedan medir y cuantificar, manuales de procedimientos, requieren de un control sanitario y un sistema de información, para así también mejorar la recaudación por cuotas o por el pago de uso de espacios públicos.

### **Servicio de Panteones Públicos**

No se encontró información sobre este servicio, en el tiempo en el que se recabo información para la presente evaluación se pudo constatar que no hay una persona que administre o tenga a su cargo este servicio, que la plaza estaba vacante, por lo cual no pudimos identificar si existe diagnóstico sobre las condiciones en que operan, normatividad o estructura y funcionamiento del servicio de panteones en el municipio de Tenosique.

# ANEXO 1

## EVALUACIÓN DE LA MIR

**Cuadro A.1 Resumen de la Matriz de Indicadores para Resultados Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos**

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>Fin</b>	<b>Propósito</b>	<b>Componente</b>	<b>Actividad</b>
E048 Recolección de Residuos Sólidos	Contribuir al abatimiento de sitios contaminados mediante la recolección de residuos sólidos domésticos	Municipio saludable sin contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos	1.-Generadores de residuos sólidos domésticos tienen buena cultura en el manejo y disposición final de estos  2.- Recolección de residuos sólidos domésticos eficiente	1.- Difundir el Reglamento de Servicio Público de Limpia  2.- Programar rutas de recolección  3.- Capacitar a personal responsable del área

<p>E49 Limpia de vialidades</p>	<p>Contribuir al mejoramiento del Bienestar Social de los habitantes del municipio, mediante la conservación de vialidades y espacios públicos limpios y en buenas condiciones para ser utilizados con seguridad</p>	<p>Los habitantes del Municipio cuentan con vialidades y espacios públicos limpios y en buenas condiciones para su uso</p>	<p>1 - Servicio de mantenimiento y limpieza de vialidades y espacios públicos mejorado 2 - Cultura ciudadana en la preservación de vialidades y espacios públicos fomentado</p>	<p>1.1 - Ampliar cobertura en bacheo de vialidades, pintura de guarniciones, muros y estructuras metálicas de espacios públicos 1.2 - Ampliar la cobertura de limpieza en vialidades y espacios públicos</p>
---------------------------------	--	--	---	--

**Cuadro A.2 Resumen de la Matriz de Indicadores para Alumbrado Público**

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>Fin</b>	<b>Propósito</b>	<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>
E050 Alumbrado Público	Contribuir a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes del municipio mediante los espacios público iluminados	Los habitantes del municipio cuentan con espacios públicos iluminados	1 - Servicio de alumbrado público entregado. 2 - Alumbrado festivo en espacios públicos implementados	1.1 - Operar eficazmente el área de alumbrado público. 1.2 - Realizar pago de consumo de energía eléctrica del alumbrado público. 2.1 - Decorar espacios públicos con motivos septembrinos. 2.2 - Decorar espacios públicos con motivos decembrinos

**Cuadro A.2 Resumen de la Matriz de Indicadores para Seguridad Pública y Tránsito**

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>Fin</b>	<b>Propósito</b>	<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>
E019 Tránsito Municipal	Contribuir al mejoramiento del servicio de seguridad vial mediante la adecuada señalización y capacitación de los usuarios	Se reduce la incidencia de accidentes de tránsito en el municipio	1. Vías de circulación señalizadas. 2. Los automovilistas y peatones tienen buena cultura de educación vial	1.1 Mejorar la señalización vial. 1.2 Incrementar campañas de educación vial
E046 Seguridad Pública	Contribuir con la seguridad pública a la población municipal mediante recorridos de vigilancia	Disminuir la inseguridad física y patrimonial de la población	1. Cuerpo policial capacitado y certificado. 2. Vigilancia reforzada en el municipio.	1.1 - Realizar programas para la seguridad Física y patrimonial de los habitantes del municipio. 2.1 - Realizar recorridos de vigilancia

**Cuadro A.2 Resumen de la Matriz de Indicadores para Mercados Públicos**

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>Fin</b>	<b>Propósito</b>	<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>
E051 Mercados Públicos	Contribuir al mejoramiento del servicio en los mercados públicos mediante el mantenimiento de las instalaciones	Mejora la calidad del servicio en el mercado público.	<p>1.Mantenimiento al mercado público Realizado.</p> <p>2. Higiene en el mercado publico mejorada.</p> <p>3 Espacios para estacionamiento controlado.</p>	<p>1.1 - Dar mantenimiento a los baños públicos del mercado.</p> <p>1.2.Dar mantenimiento al drenaje del Mercado</p> <p>2.1 - Realizar colocación y limpieza de contenedores de basura</p> <p>3.1 - Realizar mantenimiento de estacionamiento del mercado</p>

**Cuadro A.2 Resumen de la Matriz de Indicadores Panteones**

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>Fin</b>	<b>Propósito</b>	<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>
E052 Panteones	Contribuir con el servicio de panteones mediante un adecuado mantenimiento	La población recibe un eficiente servicio de panteones	1.Servicio a panteones realizados	1.1.Dar mantenimiento a panteones Municipales. 1.2.Identificar localidades que no cuentan con servicio de panteones

## ANEXO 2

### ANÁLISIS FODA

<b>Fortaleza y Oportunidad</b>	<b>Recomendación</b>
Personal con experiencia para la planeación.	Cambio de actividades al personal que demuestre capacidad y propuestas de mejora.
Voluntad de mejorar la calidad y el servicio que se ofrece.	Compromiso de parte del personal para la mejora constante del servicio. Implementación de incentivos de mejora continua.
Se cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados para complementar la planeación estratégica.	Se debe tomar en cuenta las MIR de los diferentes programas para la toma de decisiones.
Se tiene la capacidad presupuestal para contener el problema del mantenimiento.	Se debe realizar un análisis exhaustivo de los gastos de mantenimiento de la maquinaria para poder tener la suficiencia necesaria en las partidas que correspondan.
Reglas de operación marcadas	Existe un marco normativo al que debe darle seguimiento y acatarlo con las modificaciones pertinentes.
Capacidad de concesionar servicios públicos a entes privados.	La capacidad de hacer contratos con la iniciativa privada es una opción latente y legal.
Se cuenta con una amplia cobertura de espacios públicos (limpia y Alumbrado)	Fortalecer la cobertura con acciones de mantenimiento preventivo.
§ Fuentes de financiamiento para la modernización del Alumbrado Público.	Implementar proyectos de modernización paulatina (escalonados) de la infraestructura del Sistema (luminarios Leds).

<b>Debilidades y Amenazas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Procesos burocráticos para mantenimiento y/o compra de insumos.	Realizar estudios de caso para la modernización de trámites y agilizar los procesos necesarios.
Carencia de un sistema de atención de reportes y quejas que dé seguimiento.	Implementación de un sistema de información que retroalimente la supervisión y de seguimiento de los reportes.
No se cuenta con un diagnóstico de la situación actual de la infraestructura del Alumbrado.	Elaboración de un diagnóstico de necesidades prioritarias y un censo de luminarias con especificaciones técnicas.
Fenómenos naturales perturbadores.	Mayor coordinación y organización de cuadrillas de mantenimiento preventivo y correctivo.
Desconocimiento de la MIR y la gestión de los procesos y/o proyectos	Capacitación constante en la implementación del plan de acción basado en la Matriz existente y su constante evaluación.

## ANEXO 3

# ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO EJERCIDO

**Cuadro A.3 Presupuesto inicial, ejercido y por comprometer Ejercicio Fiscal 2014**

Presupuesto	Descripción	Inicial	Ejercido	Por Comprometer
E001	Registro e identificación de población	\$1,289,000.76	\$1,289,000.76	
E003	Policía preventiva de tránsito	\$ 4,340,210.95	4,068.218.24	\$ 271,992.71
E004	Recolección, traslado y disposición final de residuos solidos	\$19,430,004.59	\$19,430,004.59	\$ -
E005	Mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos	\$ 2,000,525.68	\$ 2,000,525.68	
E007	Servicios a mercados públicos	\$361,521.81	\$ 361,521.81	
E008	Servicios a panteones municipales	\$192,584.95	\$ 192,584.95	\$ -

*Fuente: Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base el estado analítico funcional programático del presupuesto 2014.*

**Cuadro A.3.1 Presupuesto inicial, ejercido, comprometido y por devengar 2015**

Presupuesto	Descripción	Modificado	Ejercido	Por Comprometer	Saldos por devengar
E019	Vigilancia de tránsito	\$3,597,484.07	\$2,713,885.34	\$53,684.53	\$88,714.35
E046	Salvaguarda de la integridad física y patrimonial de los habitantes	\$25,633,956.26	\$23,415,848.70	\$2,679,175.98	\$7,536,024.62
E047	Registro e identificación de población	\$1,571,472.46	\$1,130,284.40	\$3,407.56	\$420,727.11
E048	Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos	\$21,984,483.90	\$16,799,521.29	\$302,431.30	\$4,406,503.74
E049	Mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos	\$9,214,841.15	\$7,225,011.38	\$191,945.09	\$1,581,164.67
E050	Servicio de Alumbrado Público	\$48,583,401.27	\$21,898,003.09	\$4,314,082.93	\$322,273.36
E052	Servicios a panteones	\$209,061.00	\$141,916.83	\$858.08	\$ 60,783.52
Total		110,794,700.11	73,324,471.03	7,545,585.47	14,416,191.37

*Fuente: Fuente: Romero Consultores; Construcción propia con base el estado analítico funcional programático del presupuesto 2014.*