



Evaluación al Desempeño de los Servicios Municipales

INDICE

1.	Introducción	1
2.	Objetivo de la auditoría al desempeño.....	2
3.	Antecedentes.	2
4.	Objetivo del Fondo.....	3
5.	Encuestas de Satisfacción e Impacto de los Servicios Municipales en el Estado de Colima.....	6
6.	Índice de calidad del agua	10
7.	Resultados de la Evaluación por municipios.....	12
7.1.	Armería	12
7.2.	Colima	15
7.3.	Comala	18
7.4.	Coquimatlán	21
7.5.	Cuauhtémoc.....	24
7.6.	Ixtlahuacán	27
7.7.	Manzanillo	30
7.8.	Minatitlán	33
7.9.	Tecomán	36
7.10.	Villa de Álvarez.....	39
8.	Conclusiones	42
9.	Recomendaciones al desempeño	44
10.	Dictamen.....	44



Evaluación al Desempeño de los Servicios Municipales

1. Introducción

Los esfuerzos por implementar un Sistema de Evaluación al Desempeño tienen su origen en el análisis y estudio de las experiencias de otros países, particularmente entre los integrantes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Los elementos teóricos de la evaluación al desempeño se remontan a los años ochenta, cuando se despertó el interés creciente en el seno de los organismos internacionales, de enfocar la administración hacia resultados y responsabilizar a quienes ejecutan las políticas públicas de los desvíos injustificables o adversos a los programas aprobados en sus respectivos presupuestos.

Es en este sentido, en lo nacional, reviste primordial importancia la disposición del 134 Constitucional, en el cual señala que los recursos que ejerzan los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal; se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados y serán evaluados por instancias independientes. Esto con la finalidad de orientar el presupuesto hacia aquellas actividades donde se produce un mayor beneficio hacia la población, es decir, orientar los presupuestos en base a los resultados que se pretenden y medir el impacto social de los mismos.

El presupuesto en base a resultados debe alinear las políticas públicas de los tres niveles de gobierno en sus respectivos planes de desarrollo y derivar de ellos los programas y sus asignaciones presupuestales. Esto se logra bajo un esquema de gestión secuencial que inicie en la planeación, seguido de la programación y luego las asignaciones presupuestarias. Los programas así concebidos, deberán contar con indicadores medibles para poder ser evaluados, desde su operatividad y hasta la efectiva rendición de cuentas. Todo esto es posible con la herramienta metodológica del Marco Lógico.

Asimismo, con la herramienta del Marco Lógico, se desarrollaron estos indicadores, plasmando en el árbol de problemas y de objetivos la información vertida por los servidores públicos encargados de la gestión de los fondos, y cuyo resultado nos permite realizar las evaluaciones y recomendaciones que se presentan en este documento. Advirtiendo que las imprecisiones, que se encuentren, obedecen a la falta o inconsistencia de algunos datos estadísticos que la entidad proporcionó y de lo cual es responsable.



2. Objetivo de la auditoría al desempeño

Consiste en verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de los programas y políticas públicas, así como el desempeño de las instituciones, basándose para ello en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados del ejercicio del gasto público.

3. Antecedentes

La evaluación al desempeño se encuentra normada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 134, que dispone: “Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.”

Disposición que deriva en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, en su artículo 107 que dispone: “Los recursos económicos de que dispongan el Estado, los Ayuntamientos y los organismos públicos estatales y municipales, así como las entidades privadas que reciban fondos públicos, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.” La misma Constitución faculta al Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Superior del Estado, en su artículo 116, para evaluar los recursos económicos Federales, Estatales y Municipales, Asimismo se regula la evaluación en la Ley Orgánica del Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Superior del Estado, la Ley de Fiscalización Superior del Estado, en sus artículos 10, 15, 17 inciso d), 18, 19 y 20, regula la evaluación de las políticas públicas y los programas de las instituciones, con base en indicadores de desempeño.

Con base en las atribuciones señaladas, se desarrollaron la Matriz de Indicadores de Resultados de los principales servicios municipales. Este instrumento permite medir y valorar los resultados de la gestión pública, a través de los niveles de eficiencia, eficacia e impacto de los programas municipales de los servicios municipales.



4. Análisis de Información

Realizar el análisis de la información en las fichas técnicas y formatos de captación de información en 12 servicios municipales, la cual fue proporcionada por las diez entidades municipales del Estado. Del análisis se determinó que la información presentada se encuentra con datos **No Procesables** y únicamente cuatro servicios se encuentra con datos **Parcialmente Procesables**, situación que se especifica a continuación en el siguiente cuadro:

Servicio Municipal	Número de indicadores reportados a través de las fichas técnicas y formatos de captación de información			Observaciones	
	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes		
1. Agua	162	67	49	46	No Procesable
2. Drenaje	153	57	43	53	No Procesable
3. Calles	160	73	35	52	Parcialmente Procesable
4. Parques	160	65	32	63	No Procesable
5. Limpia	220	72	41	107	No Procesable
6. Alumbrado	150	61	44	45	No Procesable
7. Seguridad	81	45	29	7	Parcialmente Procesable
8. Registro civil	140	56	45	39	No Procesable
9. Catastro	150	81	41	28	Parcialmente Procesable
10. Mercados	65	32	11	22	Parcialmente Procesable
11. Rastros	90	35	24	31	No Procesable
12. Panteones	110	41	27	42	No Procesable
TOTAL	1,641	685	421	535	

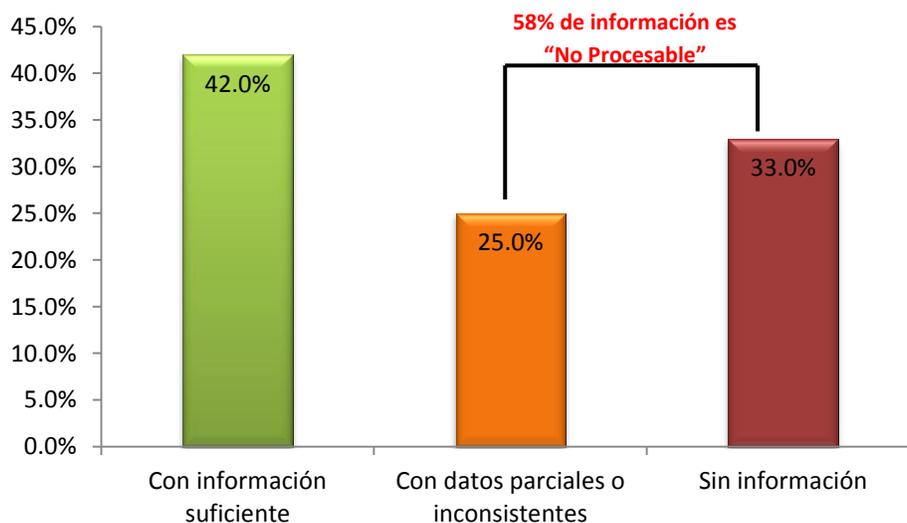


A través de este tabulado se puede afirmar que:

- a. Sólo dos de cada cinco fichas técnicas presentaron información suficiente para realizar la evaluación del SED.
- b. El 33% de los indicadores carecen totalmente de datos, es decir, 535 fichas técnicas fueron remitidas por los municipios al OSAFIG en blanco.
- c. 421 indicadores fueron requeridos con información parcial o insuficiente para alguna de las aproximadamente 972 variables independientes participantes en estos indicadores, por lo que no es posible efectuar evaluación alguna con ellos.
- d. Únicamente los servicios de Catastro y Seguridad Pública presentaron poco más del 50% de sus indicadores con información suficiente para su evaluación (54 y 56 por ciento respectivamente).

El Servicio de Limpia registró el nivel más bajo de información suficiente para su análisis, pues sólo uno de cada tres indicadores podría ser considerado en su proceso de evaluación. Lo anterior es producto de que la mitad de las fichas técnicas de éste servicio municipal, fueron remitidas al OSAFIG sin información alguna.

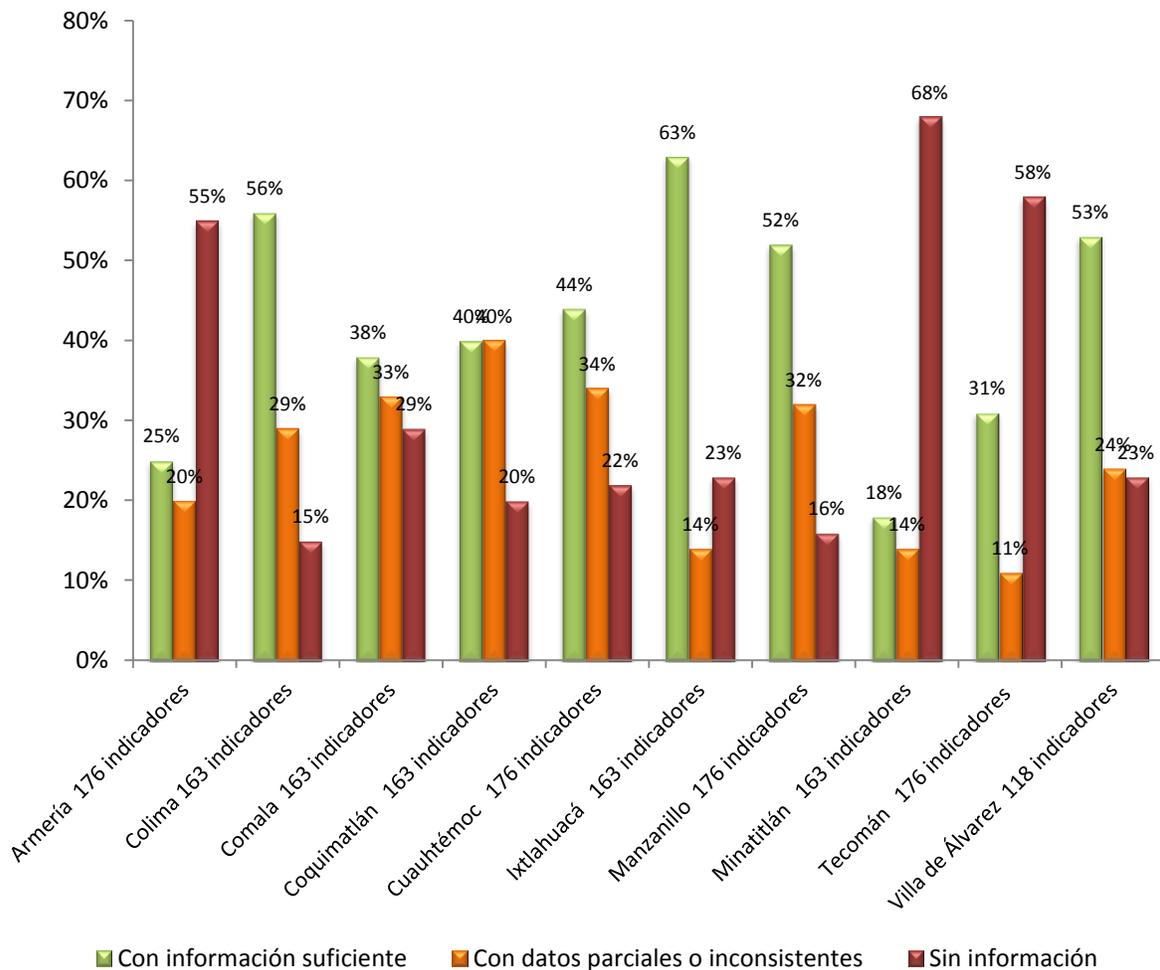
Análisis general de la información





En general, de los 1,641 indicadores derivados de las Matrices, el 58 % de los indicadores no son procesables de lo cual se deriva que la información que enviaron las entidades es de deficiente calidad.

Análisis de información por municipio



Como se verá más adelante, la ausencia de información válida destaca en los municipios de Armería y Minatitlán, **pues la información contenida en sus indicadores y remitida al OSAFIG, es ausente o inconsistente y por tanto no procesable** para efectos del Sistema la Evaluación al Desempeño (SED).



Con base en lo antes expuesto, el resultado de la **Evaluación de Consistencia de los Datos del SED Municipal es poco favorable**, dada la gran ausencia, inconsistencia y parcialidad de datos proporcionados, por los municipios al OSAFIG, imposibilitando realizar la evaluación del desempeño del SED de los Servicios Municipales, pues **sólo se dispone de dos quintas partes** de los indicadores para desarrollar una valoración adecuada y completa de la prestación de los 12 servicios otorgados por los Ayuntamientos en los años 2012 y 2013.

Para complementar la evaluación al desempeño de los servicios municipales, se realizó una encuesta de satisfacción e impacto de los servicios municipales en la población trabajo que realizó la empresa Eficaz Marketing Inteligente S.C. y un estudio para conocer el Índice de Calidad del Agua (ICA) y los parámetros de los metales pesados como el aluminio, arsénico, bario, cadmio, cobre, zinc, hierro, manganeso, mercurio, plomo y zinc, actividad que realizó el laboratorio ABC Química Investigación y Análisis S.A de C.V; en colaboración con la Comisión Nacional del Agua en el Estado, quienes proporcionaron la ubicación de cada uno de los pozos en los que se realizó el muestreo así como la interpretación de los resultado.

5. Encuesta de satisfacción e impacto de los servicios municipales del Estado de Colima

Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción e impacto de los servicios públicos municipales y de seguridad pública entre la población abierta de cada uno de los 10 municipios del Estado de Colima.

Ficha metodológica:

Población objetivo: Ciudadanos: mayores de edad.

Muestra: 2000 entrevistas

Universo: 10 municipios del Estado de Colima.

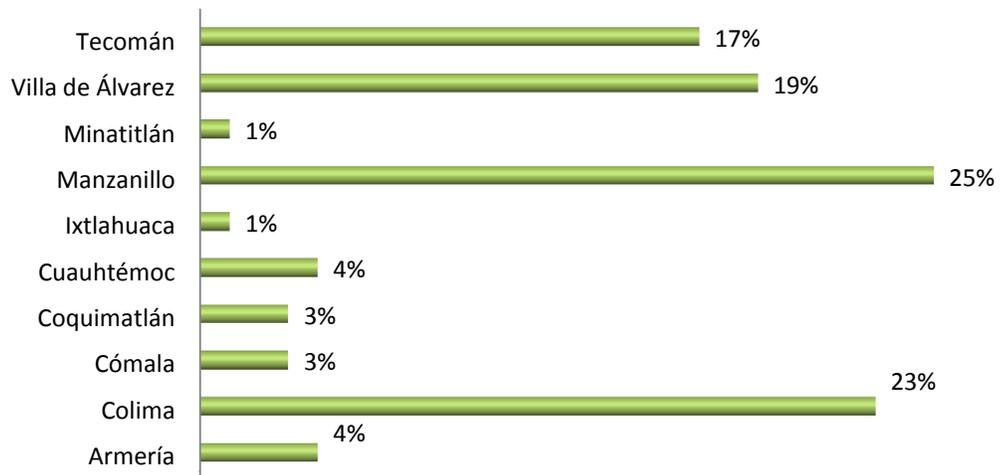
Nivel de confianza: 99%

Margen de error: $\pm 3.1\%$



Distribución de la muestra

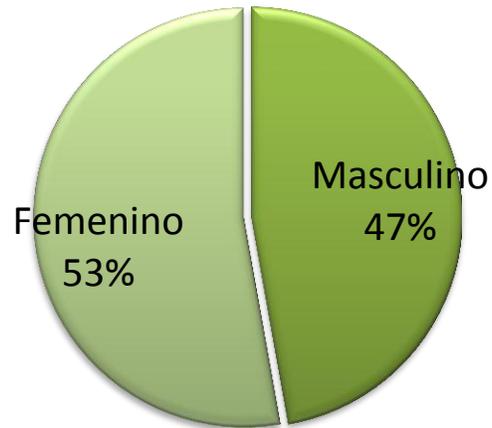
MUNICIPIO	CANTIDAD
COLIMA	460
VILLA	380
TECOMAN	340
MANZANILLO	500
MINATITLAN	20
IXTLAHUACAN	20
CUAUHTEMOC	80
ARMERIA	80
COQUIMATLAN	60
COMALA	60
TOTAL	2000



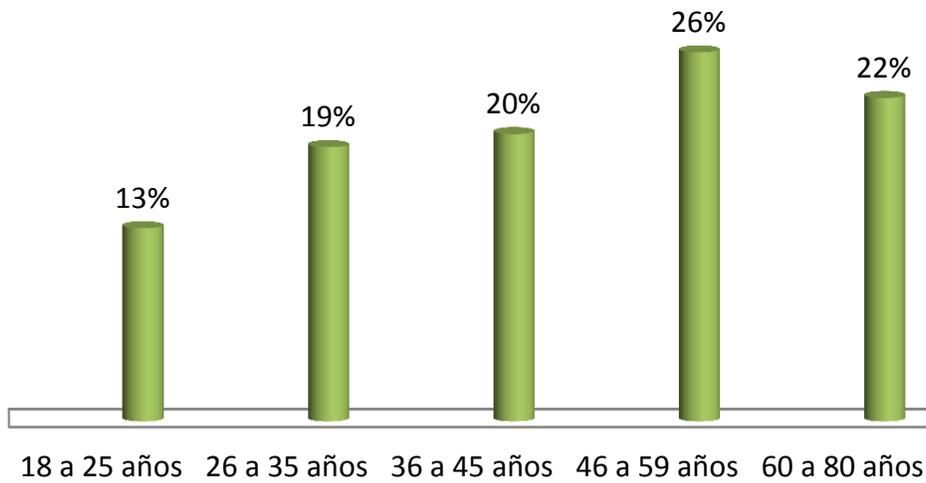


Características de los entrevistados

SEXO

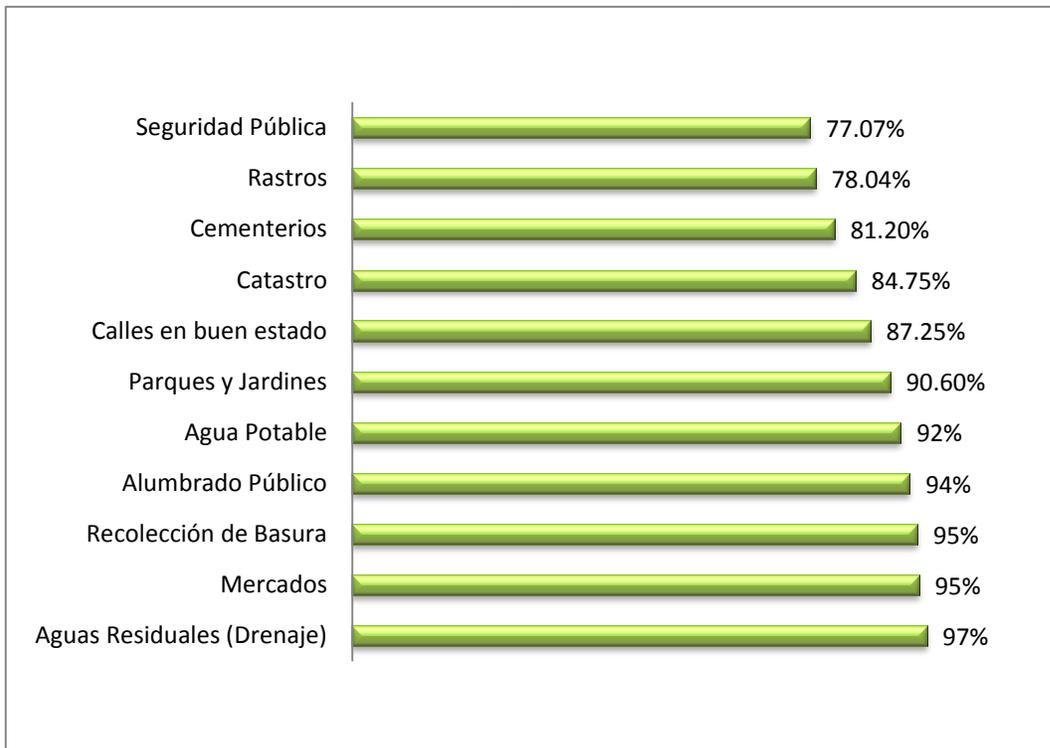


EDAD





Índice de satisfacción con servicios municipales



Impacto en los servicios municipales





6. Índice de Calidad del Agua por municipio

Municipio	Pozo	ICA	Clasificación
Armería	Carretera cuatro caminos	86.3	Calidad Aceptable
Colima	La Oriental	73.5	Contaminada Leve
Comala	El Llano	87.4	Calidad Aceptable
Coquimatlán	La Bombita 54	86.8	Calidad Aceptable
Cauhtémoc	Torrecillas 744	87.5	Calidad Aceptable
Ixtlahuacán	Unidad Deportiva Ixtlahuacán	84.2	Calidad Aceptable
Manzanillo	Santiago	83.1	Calidad Aceptable
Minatitlán	La Loma	86.6	Calidad Aceptable
Tecomán	Col. Griselda Álvarez	85.3	Calidad Aceptable
Villa de Álvarez	Villa Izcalli	87.5	Calidad Aceptable

Rangos ICA	Clasificación
0-39	Contaminada en exceso
40-49	Contaminada fuerte
50-69	Contaminada
70-79	Contaminada Leve
80-89	Calidad Aceptable
90-100	Excelente Calidad

Resultados proporcionados por el Laboratorio ABC Química Investigación y Análisis S.A de C.V; y procesados por la Comisión Nacional del Agua Dirección Local Colima.



Metales Pesados por municipio

Parámetro	Armería	Colima	Comala	Coquimatlán	Cuauhtémoc	Ixtlahuacán	Manzanillo	Minatitlán	Tecomán	Villa de Álvarez
Aluminio	N/D	0.0341	0.01340	N/D	0.00850	0.01170	N/D	N/D	N/D	0.00790
Arsénico	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Bario	0.10380	0.0453	N/D	0.01700	0.01380	0.07440	0.06190	N/D	0.09380	N/D
Cadmio	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Cobre	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Cromo	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Fierro	0.02850	0.0876	0.0.730	0.46840	0.1874	0.31160	0.02110	0.01910	0.02260	0.04670
Manganeso	0.03970	1.1600	0.00340	N/D	0.22360	0.00510	N/D	N/D	0.17260	0.14730
Mercurio	0.00060	0.0002	0.000200	0.000100	0.00020	0.00010	0.00010	0.00010	0.00010	0.000200
Plomo	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Zinc	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	0.03870	N/D	N/D	N/D	N/D

Parámetro/ Metales Pesados	Limite Permisible
Aluminio	0.2
Arsénico	0.05
Bario	0.07
Cadmio	0.005
Cobre	2
Cromo	0.05
Fierro	0.3
Manganeso	0.15
Mercurio	0.001
Plomo	0.01
Zinc	5

Municipios "Fuera" del Limite Permisible	
Colima	1.16000
Coquimatlán	0.46840
Cuauhtémoc	0.22360
Ixtlahuacán	0.31160
Tecomán	0.17260

Resultados proporcionados por el Laboratorio ABC Química Investigación y Análisis S.A de C.V; y procesados por la Comisión Nacional del Agua Dirección Local Colima.



7. Resultados de la evaluación por municipio

A continuación se presenta para cada municipio, el resultado de la evaluación de consistencia de la información, cuyos cuadros resumen pueden consultarse en el anexo así como las Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) con resultados por municipio de este documento.

Como se verá más adelante, la ausencia de información válida destaca en los municipios de Armería y Minatitlán, **pues la información contenida en sus indicadores remitidos al OSAFIG respectivamente, es ausente o inconsistente y por tanto no procesable** para efectos de la evaluación del desempeño del SED.

7.1. Armería

Como resultado del análisis de consistencia de la información enviada por el Municipio de Armería se observó lo siguiente:

- De los 12 servicios sólo el de Seguridad Pública presenta el 67% de sus indicadores con información suficiente; de tal manera que éste sería el único servicio procesable.
- En general, de los 176 indicadores derivados de las Matrices, sólo 44 cuentan con información suficiente, 96 aparecen totalmente sin dato alguno y de 36 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.

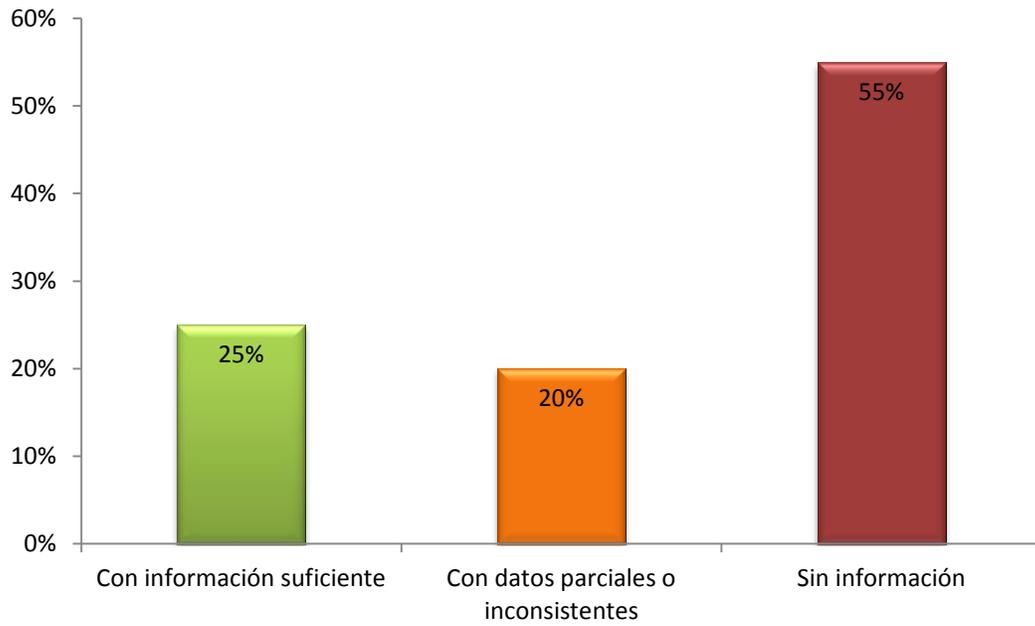
Del análisis realizado puede considerarse que en **general el resultado de la evaluación de consistencia de la información del Municipio de Armería es de muy deficiente, ya que tan sólo el 24% de ella es aceptable para evaluar su desempeño.**



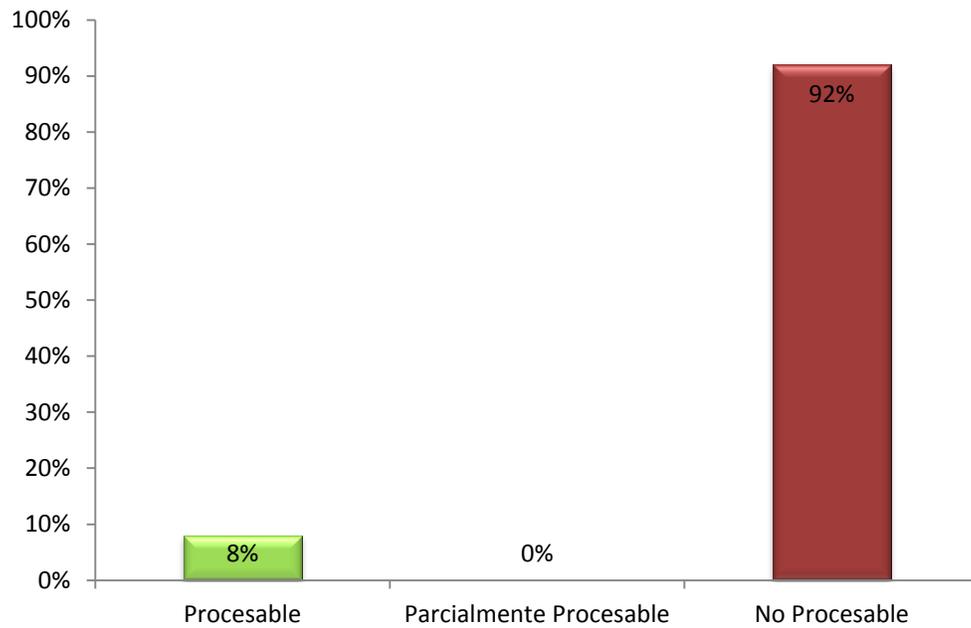
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	4	4	10	No procesable
Drenaje	17	3	2	12	No procesable
Calles	16	2	0	14	No procesable
Parques	16	3	2	11	No procesable
Limpia	22	4	3	15	No procesable
Alumbrado	15	4	5	6	No procesable
Seguridad	9	6	3	0	Procesable
Registro civil	14	2	5	7	No procesable
Catastro	15	4	4	7	No procesable
Mercados	13	5	4	4	No procesable
Rastros	10	3	3	4	No procesable
Panteones	11	4	1	6	No procesable
TOTAL	176	44	36	96	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.2. Colima

Las Fichas técnicas de los 12 servicios analizados del Municipio de Colima presentaron los siguientes resultados:

- Los servicios de: Agua Potable, Calles, Registro Civil, Catastro y Rastros, presentan el 60% de sus indicadores con información suficiente para ser procesable en su evaluación del desempeño para los años 2012 y 2013.
- Los servicios de Drenaje, Parques y Jardines y Mercados presentaron entre el 53 y 56% de sus indicadores con información, por lo que con ellos podrá realizarse una evaluación parcial de su desempeño.
- Para Seguridad Pública no se presentó información, puesto que el municipio no la proporciona, es el Gobierno del Estado quien proporciona directamente este servicio.
- En general, de los 167 indicadores derivados de las Matrices, 94 cuentan con información suficiente, 25 aparecen totalmente sin información y de 48 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, la evaluación del desempeño del Municipio tendrá como base los 119 indicadores de los ocho servicios antes citados, mismos que fueron clasificados con información parcialmente procesable.

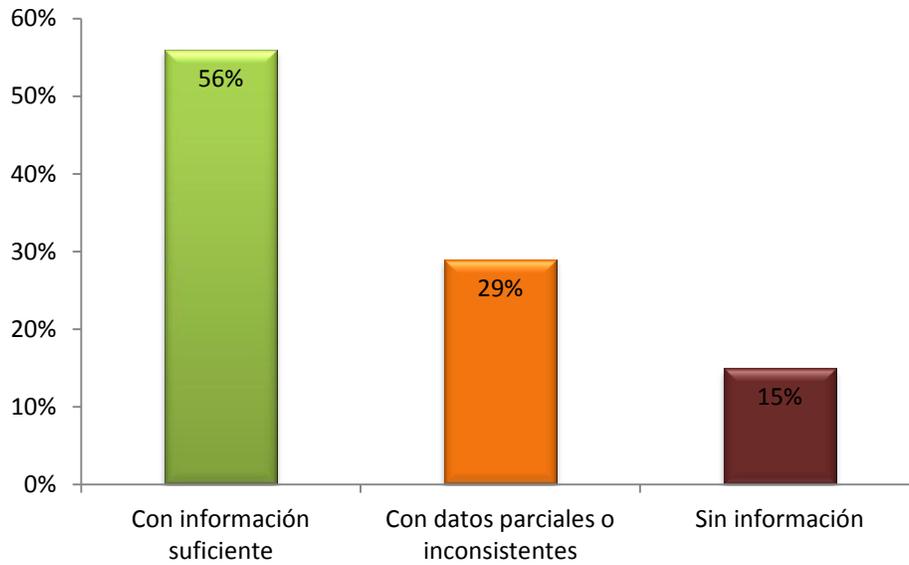
Del análisis realizado puede considerarse que en **general la información del Municipio de Colima registró un nivel de consistencia en su evaluación de regular, considerando que poco más de la mitad de sus indicadores (56%) son factibles para evaluar su desempeño para los años 2012 y 2013.**



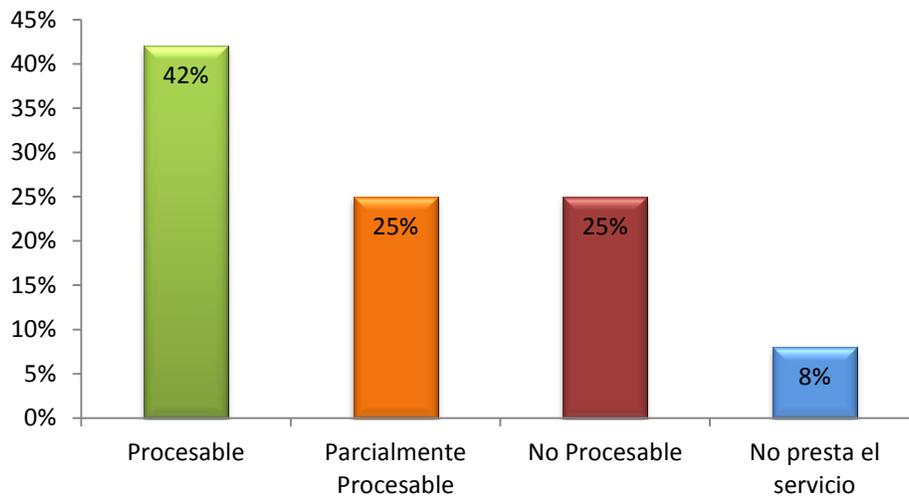
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	13	4	1	Procesable
Drenaje	17	9	6	2	Parcialmente procesable
Calles	16	13	2	1	Procesable
Parques	16	9	4	3	Parcialmente procesable
Limpia	22	8	5	9	No procesable
Alumbrado	15	5	10	0	No procesable
Seguridad					No se presta el servicio
Registro civil	14	10	3	1	Procesable
Catastro	15	12	3	0	Procesable
Mercados	13	7	3	3	Parcialmente procesable
Rastros	10	6	1	3	Procesable
Panteones	11	2	7	2	No procesable
TOTAL	167	94	48	25	



Indicadores Registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.3. Comala

El análisis realizado a la información de las 163 fichas técnicas observó lo siguiente para el Según informó el Ayuntamiento, el municipio no brinda el servicio de Mercados.

- De los 11 servicios restantes, sólo el de Catastro presentó el 73% de sus indicadores con información suficiente para ser evaluado su desempeño.
- Las matrices de los servicios de Agua Potable, Alumbrado Público y Registro Civil presentaron entre el 43 y 53 por ciento de sus indicadores con información suficiente; sumando entre los tres 47 en total, por lo que la evaluación del desempeño de dichos servicios será parcial.
- En general, de los 163 indicadores derivados de las Matrices, sólo dos de cada cinco cuentan con información suficiente; 48 fueron reportados totalmente sin dato alguno y de 53 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, el Municipio sólo puede ser evaluado parcialmente para los servicios de Catastro, Agua Potable, Alumbrado Público y Registro Civil, pues de los 62 indicadores que agrupan estos cuatro servicios, únicamente 34 presentan información suficiente.

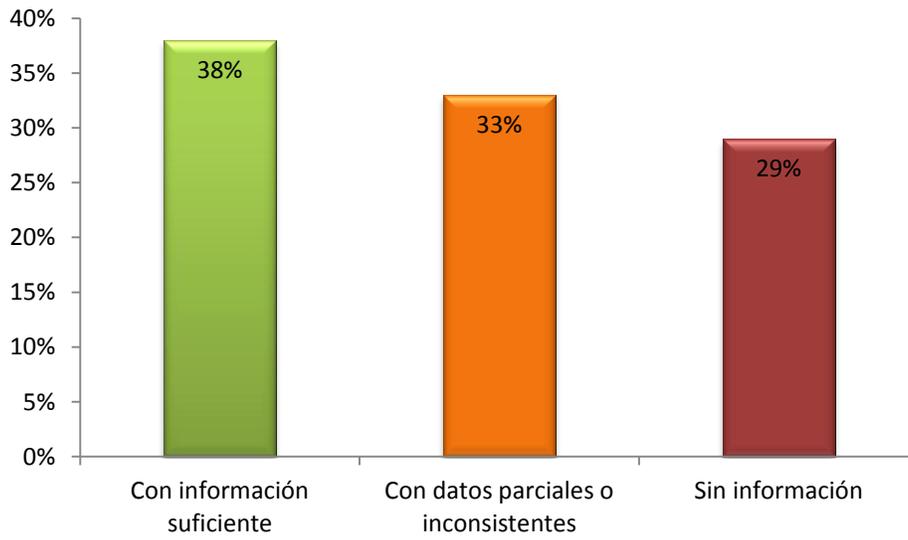
Del análisis realizado puede considerarse que en **general el resultado de la evaluación de consistencia de la información del SED Municipal de Comala es deficiente calidad, ya que tan sólo el 38% de ella es viable para evaluar su desempeño.**



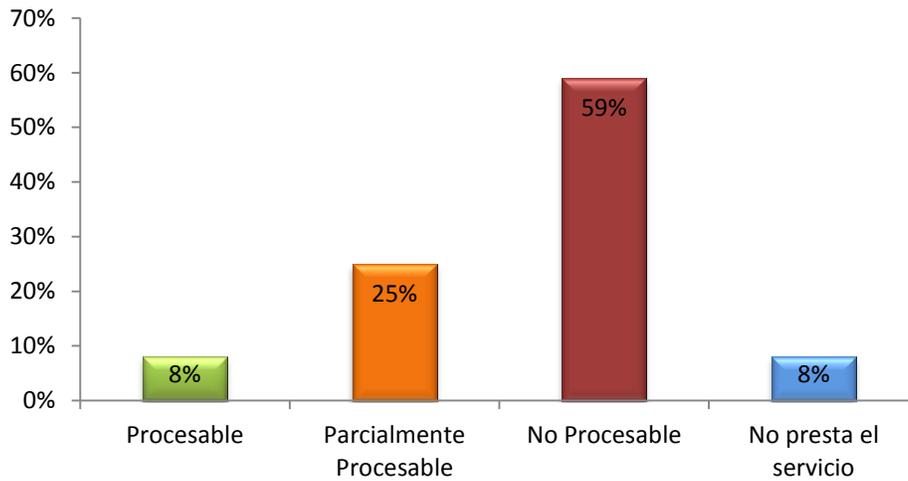
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	9	7	2	Parcialmente procesable
Drenaje	17	5	8	4	No procesable
Calles	16	4	12	0	No procesable
Parques	16	5	4	7	No procesable
Limpia	22	8	3	11	No procesable
Alumbrado	15	8	3	4	Parcialmente procesable
Seguridad	9	3	6	0	No procesable
Registro civil	14	6	4	4	Parcialmente procesable
Catastro	15	11	2	2	Procesable
Mercados					No se presta el servicio
Rastros	10	3	2	5	No procesable
Panteones	11	0	2	9	No procesable
Total	163	62	53	48	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.4. Coquimatlán

La evaluación de consistencia de los datos proporcionados por el Municipio de Coquimatlán a través de sus 163 fichas técnicas concluyó en lo siguiente:

- Según informó el Ayuntamiento, el servicio de Mercado no se brinda bajo la jurisdicción del municipio.
- De los 11 servicios restantes sólo es procesable la información de los servicios de Calles, Alumbrado y Seguridad Pública, por medio de 29 indicadores cuyos datos se consideraron suficientes para la evaluación de su desempeño.
- Un procesamiento parcial de la información podrá realizarse para los servicios de Catastro y Panteones, pues sus fichas técnicas reportaron en promedio el 50% de sus indicadores con información suficiente.
- En general, de los 163 indicadores derivados de las Matrices de Coquimatlán, sólo 66 cuentan con información suficiente, 31 se reportaron totalmente sin datos y de 66 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, el Municipio sólo puede ser evaluado parcialmente para los servicios de Calles, Alumbrado, Seguridad Pública, Catastro y Panteones, pues de los 66 indicadores que agrupan estos servicios, 42 presentaron información suficiente.

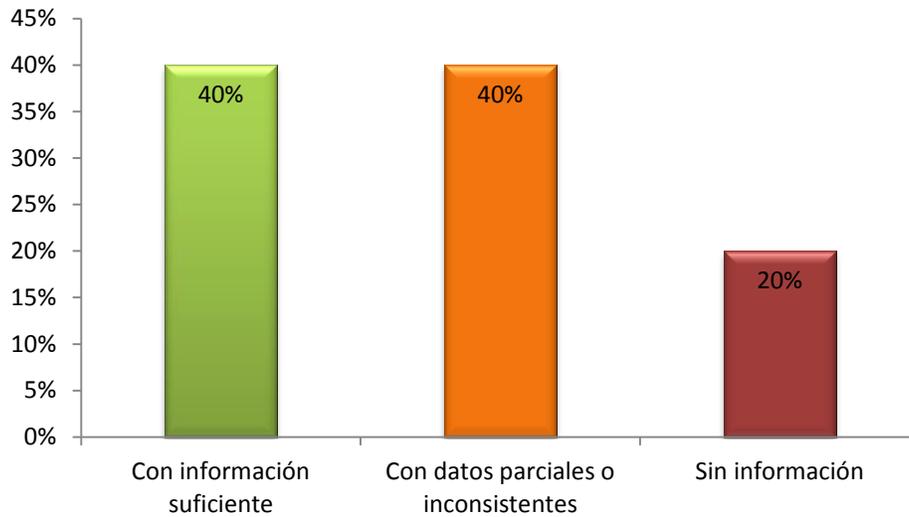
En general, el resultado de **la evaluación de consistencia de la información del Municipio de Coquimatlán puede calificarse deficiente, ya que tan sólo el 40%** de ella es viable para evaluar su desempeño.



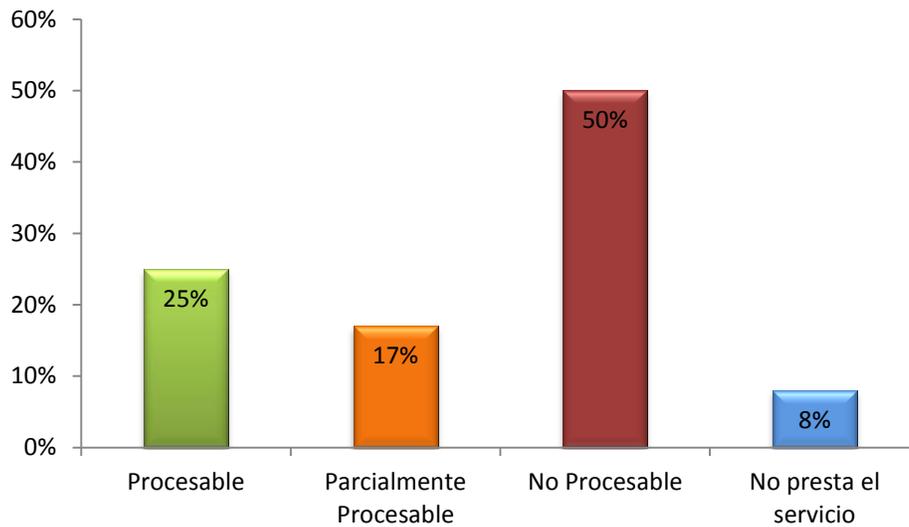
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	6	7	5	No procesable
Drenaje	17	3	9	5	No procesable
Calles	16	12	4	0	Procesable
Parques	16	5	7	4	No procesable
Limpia	22	4	11	7	No procesable
Alumbrado	15	10	5	0	Procesable
Seguridad	9	7	2	0	Procesable
Registro civil	14	5	7	2	No procesable
Catastro	15	7	4	4	Parcialmente procesable
Mercados					No se presta el servicio
Rastros	10	1	7	2	No procesable
Panteones	11	6	3	2	Parcialmente procesable
TOTAL	163	66	66	31	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.5. Cuauhtémoc

El análisis realizado a la información de las fichas técnicas observó lo siguiente para el De los 12 servicios analizados, los de Alumbrado Público, Catastro y Rastros presentaron información suficiente para ser procesable la evaluación de su desempeño (67, 60 y 80 por ciento respectivamente)

- Los servicios de Limpia, Registro Civil, Mercados y Panteones disponen de información para ser procesada parcialmente en la evaluación de su desempeño, pues presentaron datos con información suficiente entre el 43 y 55 por ciento de los casos.
- En general, de los 176 indicadores derivados de las Matrices, sólo 78 cuentan con información suficiente, 39 aparecen totalmente sin información y de 59 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, el Municipio sólo puede ser evaluado parcialmente para los servicios de Limpia, Alumbrado, Catastro, Rastros, Mercados y Panteones pues de los 86 indicadores que agrupan estos servicios, 51 presentan información suficiente para la evaluación de su desempeño para los años 2012 y 2013.

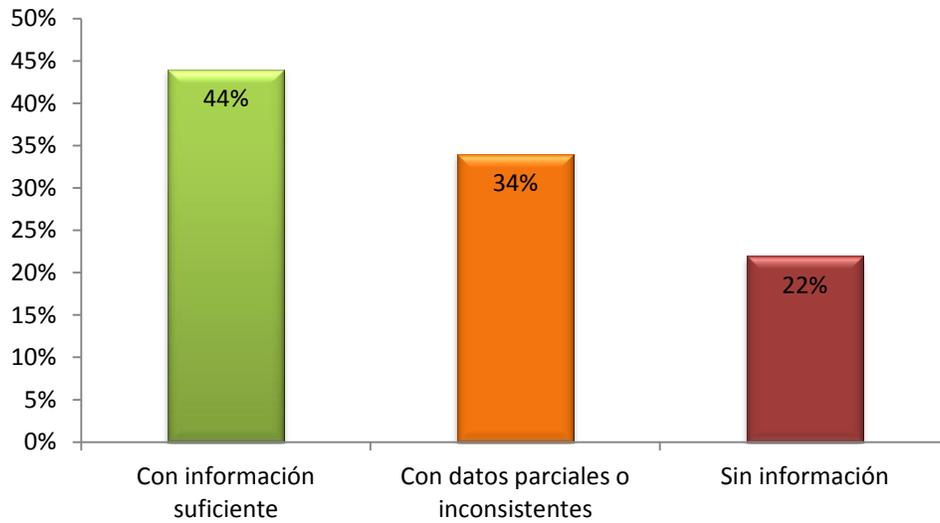
Del análisis realizado puede considerarse que **la evaluación de consistencia de la información del Municipio de Cuauhtémoc puede calificarse deficiente, ya que tan sólo el 44% de ella** presentó datos válidos para evaluar su desempeño.



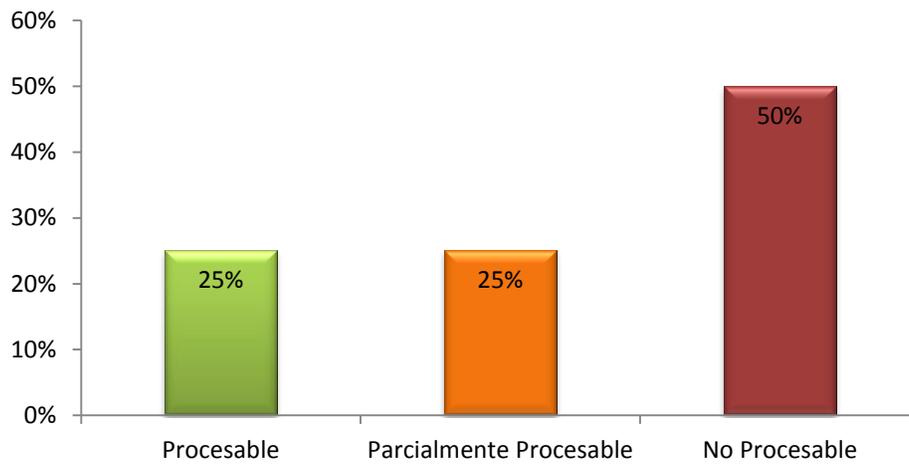
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	6	9	3	No procesable
Drenaje	17	4	9	4	No procesable
Calles	16	2	13	1	No procesable
Parques	16	6	4	6	No procesable
Limpia	22	11	3	8	Parcialmente procesable
Alumbrado	15	10	4	1	Procesable
Seguridad	9	3	6	0	No procesable
Registro civil	14	6	5	3	No procesable
Catastro	15	9	3	3	Procesable
Mercados	13	7	1	5	Parcialmente procesable
Rastros	10	8	1	1	Procesable
Panteones	11	6	1	4	Parcialmente procesable
Total	176	78	59	39	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.6. Ixtlahuacán

Los datos de las 163 fichas técnicas remitidas por el **Municipio de Ixtlahuacán** observaron los siguientes resultados generales:

- Según informó el Ayuntamiento, el servicio de Mercados no es brindado bajo su jurisdicción.
- De los 11 servicios restantes analizados, los de Drenaje, Calles, Parques y Jardines, Seguridad Pública, Registro Civil, Catastro y Panteones disponen de información procesable para evaluar su desempeño, en la medida que presentaron datos suficientemente válidos en tres de cada cuatro casos en promedio.
- Los servicios de Limpia y Rastros podrán evaluarse parcialmente pues se cuenta con información suficiente para evaluar su desempeño en el 59 y 50 por ciento de sus indicadores respectivamente.
- En general, de los 163 indicadores derivados de las Matrices, 103 cuentan con información suficiente, 27 fueron reportados sin información alguna y de 33 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, el Municipio podrá ser evaluado parcialmente para 9 de sus 11 servicios, pues los de Agua y Alumbrado Público sólo cuentan con menos del 40% de sus datos con información suficiente.

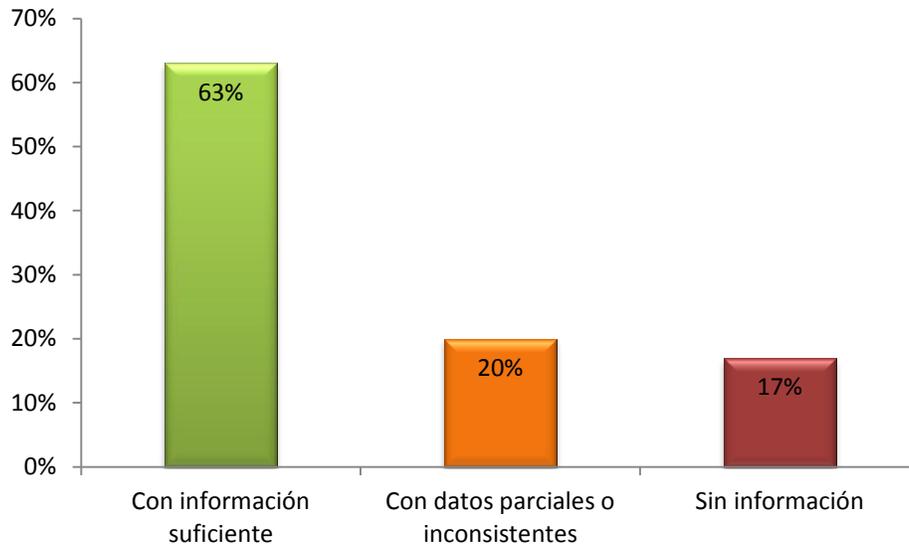
Del análisis realizado puede considerarse que en **general la evaluación de consistencia de la información del Municipio de Ixtlahuacán es de regular, pues el 63% es aceptable para evaluar su desempeño.**



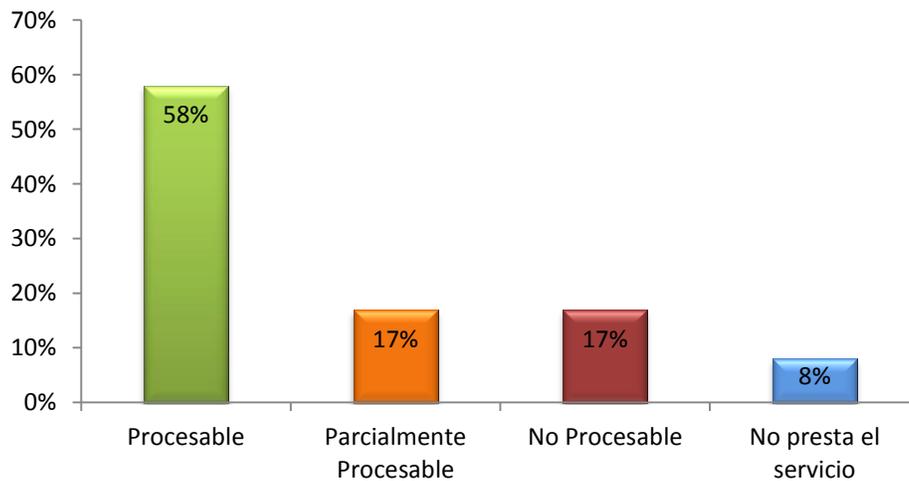
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	7	6	5	No procesable
Drenaje	17	11	3	3	Procesable
Calles	16	15	0	1	Procesable
Parques	16	12	3	1	Procesable
Limpia	22	13	3	6	Parcialmente procesable
Alumbrado	15	5	6	4	No procesable
Seguridad	9	7	1	1	Procesable
Registro civil	14	9	3	2	Procesable
Catastro	15	11	3	1	Procesable
Mercados					No se presta el servicio
Rastros	10	5	2	3	Parcialmente procesable
Panteones	11	8	3	0	Procesable
Total	163	103	33	27	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.7. Manzanillo

El análisis realizado a la información de las 176 fichas técnicas del **Municipio de Manzanillo** observaron lo siguiente:

- De los 12 servicios analizados, los de Drenaje, Calles, Alumbrado Público y Catastro registraron entre el 60 y 94 por ciento de su información suficiente para procesar su evaluación del desempeño.
- Por su parte, los servicios de Agua, Limpia, Seguridad Pública, Mercados y Panteones, presentaron datos con información suficiente en un 52% en promedio, lo cual hará posible evaluar parcialmente su desempeño.
- Para los servicios de Parques y Jardines y Rastros, sólo se presentaron datos con información suficiente en uno de cada tres casos, en tanto que para Registro Civil **no se dispone de dato alguno** con información suficiente para evaluar su desempeño.
- En general, de los 176 indicadores derivados de las Matrices, sólo 92 cuentan con información suficiente, 29 se reportaron totalmente sin información y de 55 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.
- En conclusión, el Municipio sólo será evaluado parcialmente para 9 servicios, pues de los 136 indicadores que los integran, 83 presentan información suficiente para evaluar su desempeño.

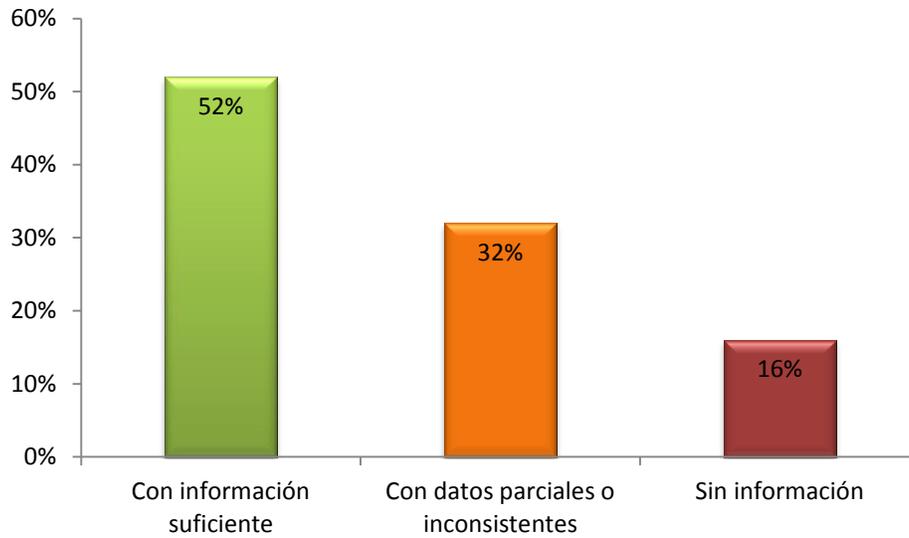
El resultado de la evaluación de consistencia de la información del SED del **Municipio de Manzanillo puede calificarse de regular, en la medida que tan sólo el 52% de ella es aceptable para evaluar su desempeño.**



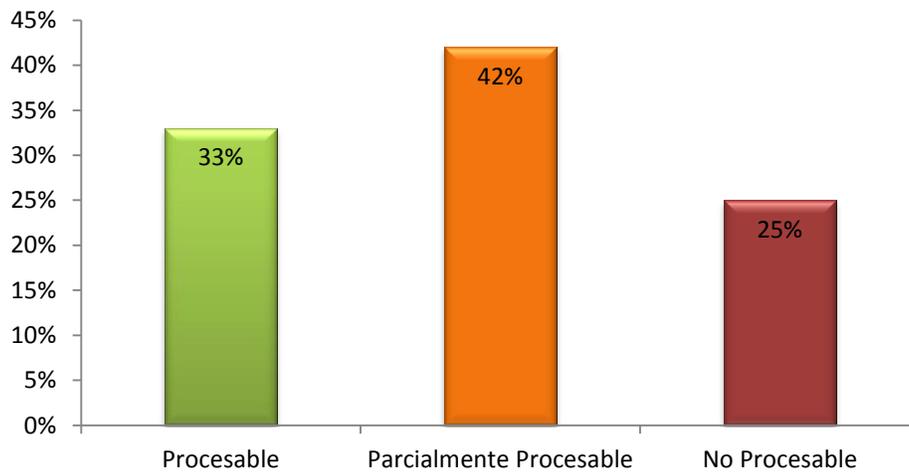
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	9	9	0	Parcialmente procesable
Drenaje	17	11	4	2	Procesable
Calles	16	15	1	0	Procesable
Parques	16	6	6	4	No procesable
Limpia	22	12	7	3	Parcialmente procesable
Alumbrado	15	9	6	0	Procesable
Seguridad	9	5	4	0	Parcialmente procesable
Registro civil	14	0	7	7	No procesable
Catastro	15	10	5	0	Procesable
Mercados	13	7	1	5	Parcialmente procesable
Rastros	10	3	3	4	No procesable
Panteones	11	5	2	4	Parcialmente procesable
Total	176	92	55	29	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.8. Minatitlán

El resultado de la evaluación de consistencia de la información del SED Municipal de Minatitlán se resume en lo siguiente:

- Según informó el Ayuntamiento el servicio de Mercados no se brinda bajo su jurisdicción.
- De los 11 servicios restantes, sólo el servicio del Registro Civil podrá evaluarse parcialmente pues es el único que reportó datos suficientes en 6 de sus 14 indicadores.
- Para los 10 servicios restantes, **no podrá evaluarse su desempeño**, pues de los 149 indicadores que los integran, sólo 29 registraron información suficiente.
- En general, de los 163 indicadores derivados de las Matrices, sólo 29 cuentan con información suficiente, 111 fueron reportados totalmente sin información y de 23 la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.

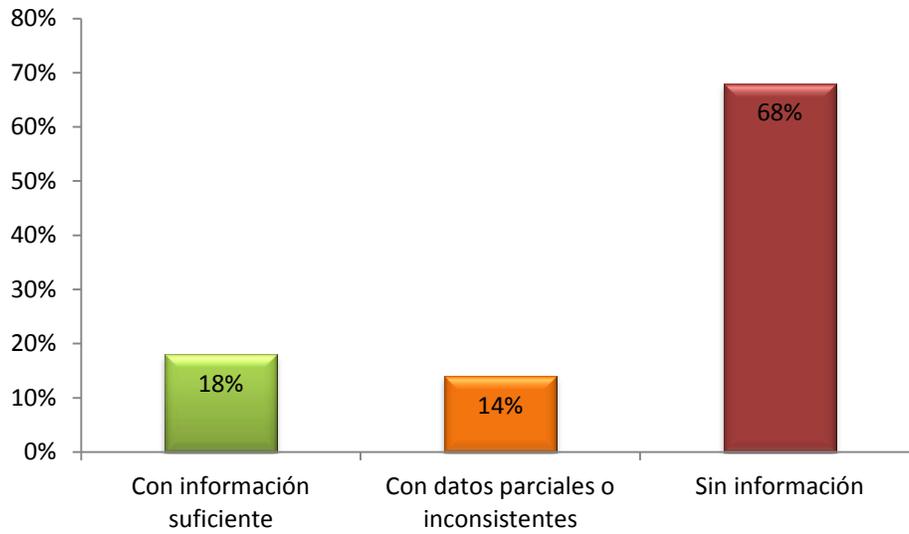
En general, el resultado de la evaluación de consistencia del SED Municipal de **Minatitlán puede calificarse de muy deficiente, pues tan sólo el 18% de sus indicadores contienen información aceptable para evaluar su desempeño.**



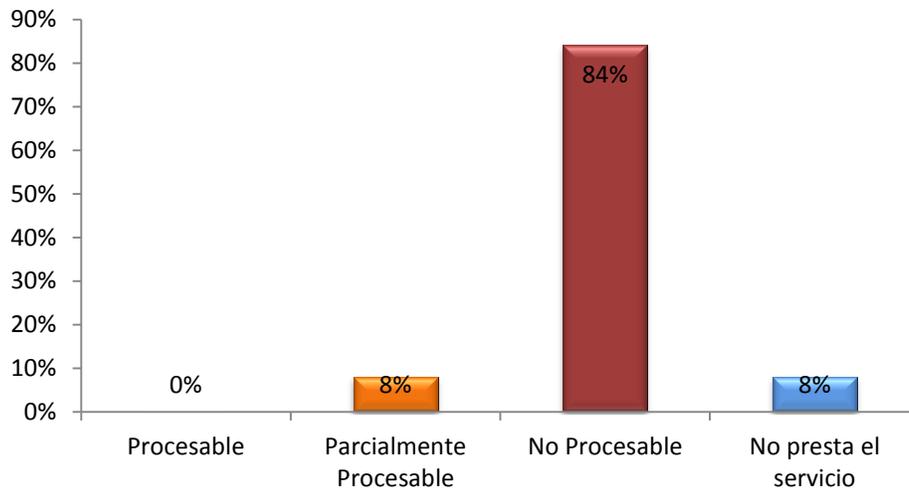
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	6	1	11	No procesable
Drenaje	17	1	1	15	No procesable
Calles	16	1	0	15	No procesable
Parques	16	3	0	13	No procesable
Limpia	22	1	0	21	No procesable
Alumbrado	15	1	0	14	No procesable
Seguridad	9	3	5	1	No procesable
Registro civil	14	6	3	5	Procesable parcialmente
Catastro	15	4	9	2	No procesable
Mercados					No presta el servicio
Rastros	10	2	4	4	No procesable
Panteones	11	1	0	10	No procesable
Total	163	29	23	111	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.9. Tecomán

Como resultado de la evaluación de consistencia del **SED Municipal de Tecomán**, practicada a través de las 176 fichas técnicas enviadas al OSAFIG se resume en lo siguiente:

- Los servicios de Drenaje, Seguridad Pública, Catastro, Mercados, Rastros y Panteones, reportaron indicadores con información suficiente que oscila entre el 40 y 59 por ciento de los casos, por lo que la evaluación de su desempeño sólo podrá ser realizada parcialmente.
- Los 6 servicios restantes, mismos que agrupan 101 indicadores, no podrán ser procesados en la evaluación del SED, pues sólo el 18% de ellos cuenta con información suficiente.
- En general, de los 176 indicadores derivados de las Matrices, sólo 54 cuentan con información suficiente, 102 fueron reportados totalmente sin información y de 20 indicadores la información es deficiente, insuficiente o inconsistente.

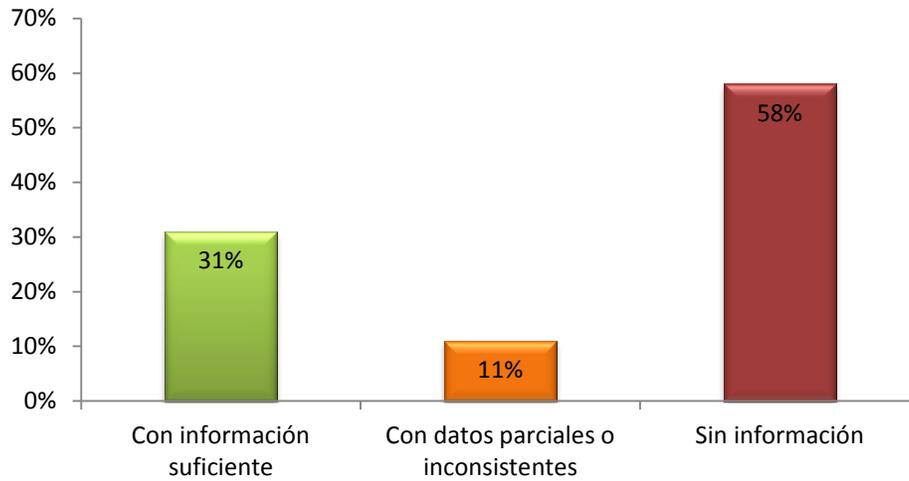
El resultado de la **evaluación de consistencia de la información reportada por el municipio para el SED de Tecomán es deficiente, dado que tan sólo el 31% de ella contiene información válida para evaluar su desempeño.**



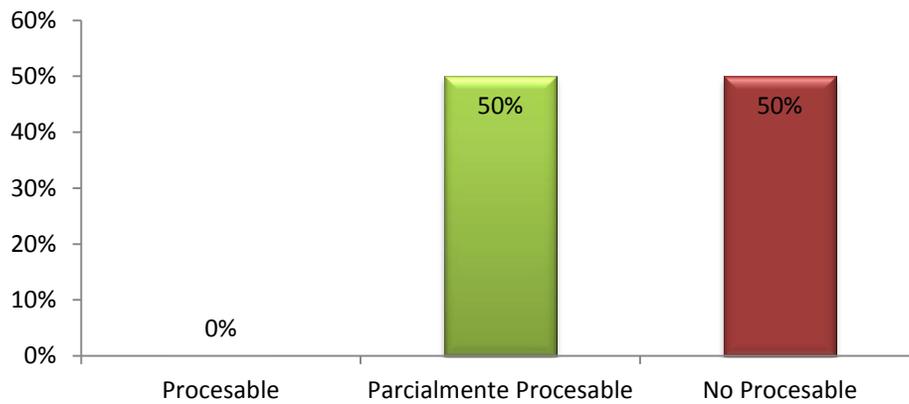
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	7	2	9	No procesable
Drenaje	17	10	1	6	Parcialmente procesable
Calles	16	1	0	15	No procesable
Parques	16	4	0	12	No procesable
Limpia	22	1	0	21	No procesable
Alumbrado	15	1	0	14	No procesable
Seguridad	9	4	0	5	Parcialmente procesable
Registro civil	14	5	5	4	No procesable
Catastro	15	6	4	5	Parcialmente procesable
Mercados	13	6	2	5	Parcialmente procesable
Rastros	10	4	1	5	Parcialmente procesable
Panteones	11	5	5	1	Parcialmente procesable
Total	176	54	20	102	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios municipales





7.10. Villa de Álvarez

El resultado de la evaluación de consistencia del SED de Villa de Álvarez a través de las 118 fichas técnicas enviadas al OSAFIG se resume en lo siguiente:

- El Ayuntamiento informó que los servicios de Agua y Drenaje están fuera de su jurisdicción pues se los brinda el Municipio de Colima, por lo que no se turnó información para ellos.
- Los servicios de Mercados y Rastros tampoco están bajo su jurisdicción, según reportó el Ayuntamiento de Villa de Álvarez, por lo que estos servicios (al igual que agua y drenaje) quedaron excluidos de su SED Municipal.
- De los 8 servicios restantes, sólo el de Parques y Jardines y Seguridad Pública reportaron entre el 75 y 78 por ciento de sus indicadores respectivamente con información suficiente para la evaluación de su desempeño.
- Los servicios de Calles, Limpia, Alumbrado Público, Registro Civil y Catastro disponen de información suficiente en promedio para el 55% de los 76 indicadores que éstos agrupan, por lo que la evaluación del desempeño en ellos podrá procesarse parcialmente.
- En general, de los 118 indicadores derivados de las Matrices, sólo 63 cuentan con información suficiente, 59 fueron reportados totalmente sin información y los 28 restantes su información es deficiente, insuficiente o inconsistente.

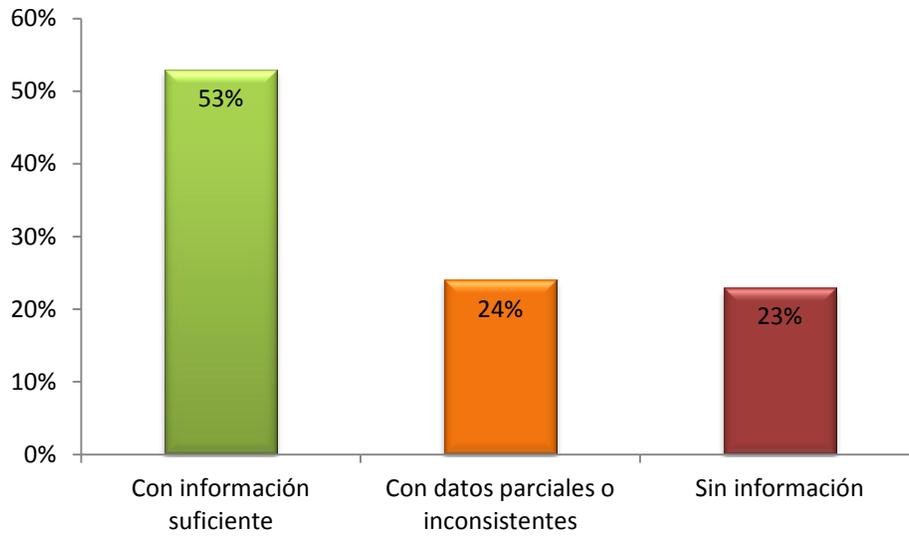
El resultado de la **evaluación de consistencia de la información del SED Municipal de Villa de Álvarez puede calificarse de regular, considerando que el 53% de ella es aceptable para evaluar su desempeño.**



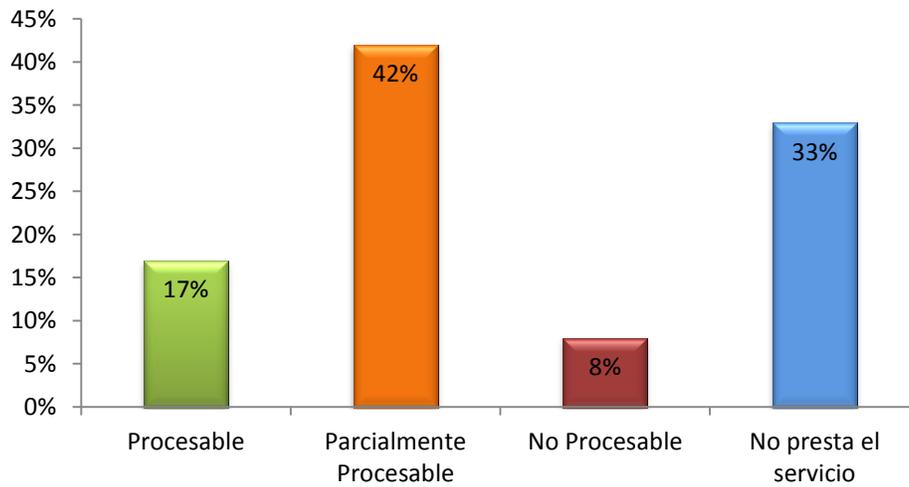
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua					No Procede
Drenaje					No Procede
Calles	16	8	3	5	Parcialmente procesable
Parques	16	12	2	2	Procesable
Limpia	22	10	6	6	Parcialmente procesable
Alumbrado	15	8	5	2	Parcialmente procesable
Seguridad	9	7	2	0	Procesable
Registro civil	14	7	3	4	Parcialmente procesable
Catastro	15	7	4	4	Parcialmente procesable
Mercados	0				No se presta el servicio
Rastros	0				No se presta el servicio
Panteones	11	4	3	4	No procesable
Total	118	63	28	27	



Indicadores registrados en captura



Dictamen de los servicios públicos municipales





8. Conclusiones

El Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servicios Municipales del Estado de Colima (SED) es un trabajo que se desarrolló con la finalidad de que las autoridades municipales puedan orientar las políticas públicas al mejor uso y aprovechamiento de los recursos destinados a los servicios municipales; que dispongan de una herramienta que les permita estar informados de manera sintética, oportuna y veraz, sobre los logros que están alcanzando los servicios, que por mandato constitucional, prestan a la población en sus demarcaciones geográficas.

Llevar a cabo la evaluación del desempeño del SED para los años 2012 y 2013 representa una labor que en primera instancia debe servirle a las instancias municipales como un elemento importante a considerar en el fortalecimiento de sus actividades encaminadas a brindar con mayor calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad, cobertura y transparencia, los servicios ordenados constitucionalmente a su población.

Para llevar a cabo dicha evaluación del desempeño es indispensable contar con información válida en el SED. Por ello, el primer paso para determinar el nivel de robustez de los datos plasmados en las fichas técnicas del SED fue evaluar la consistencia de la información, para con ello establecer la fortaleza o limitantes de las inferencias que puedan hacerse con la aplicación de la información a los indicadores integrantes del SED.

La construcción de 12 matrices de indicadores de resultados aplicables de manera transversal a cada uno de los 10 municipios del Estado de Colima, derivaron en un total de 1,641 indicadores conformados por cerca de 3,755 variables independientes, cuya mayor fuente de información de los datos son registros administrativos municipales, los censos de población publicados por el INEGI y las proyecciones de población elaboradas por el CONAPO con base en las cifras censales del 2010, es decir, información disponible por los ayuntamientos. Por ello, llama la atención que cerca del 34% de los indicadores los hayan reportado los funcionarios municipales sin información alguna y que uno de cada cuatro fichas técnicas las hayan requeridos con datos parciales o inconsistentes, lo que marca una limitante seria para evaluar el desempeño de los servicios municipales.

Como resultado del análisis por servicio se observó que 10 de ellos fueron reportados con menos del 50% de sus indicadores con información suficiente para su evaluación del desempeño; siendo únicamente Catastro y Seguridad Pública los que registraron en el conjunto de los 10 municipios, el 54 y 56 por ciento de sus indicadores respectivamente, con información suficiente para su evaluación.

Destaca el servicio de Limpia con el nivel más bajo de información suficiente para su análisis, pues sólo uno de cada tres indicadores podría ser considerado en su proceso de evaluación, producto de que la mitad de las fichas técnicas de éste servicio municipal, fueron reportadas sin información alguna.



Los resultados de la evaluación de consistencia de la información a nivel municipal indican que ninguno obtuvo una calificación favorable en la valoración, pues 2 de ellos obtuvieron una calificación muy deficiente, 4 están en la categoría de deficiente y los 4 restantes sólo lograron un nivel de regular. Lo anterior es producto de que sólo el Municipio de Ixtlahuacán registro el 63% de sus indicadores con información suficiente para ser considerados en el proceso de evaluación, pero ninguno logró más del 70% como lo muestra el siguiente cuadro, mismo que incluye la escala aplicada en la calificación:

Municipio	Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Minatitlán	18%	Muy Deficiente
Armería	24%	Muy Deficiente
Tecomán	31%	Deficiente
Comala	38%	Deficiente
Coquimatlán	40%	Deficiente
Cuauhtémoc	44%	Deficiente
Manzanillo	52%	Regular
Villa de Álvarez	53%	Regular
Colima	56%	Regular
Ixtlahuacán	63%	Regular

Escala de Evaluación aplicada:

Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Menos del 30%	Muy Deficiente
Del 30% al 49%	Deficiente
Del 50% al 69%	Regular
Del 70% al 85%	Buena
Mas del 85%	Muy Buena



9. Recomendaciones al desempeño

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es una herramienta que permite dirigir las políticas públicas con información sintética, oportuna y veraz. La toma de decisiones se respalda, con la metodología del Marco Lógico, en la evaluación periódica de los logros alcanzados con los programas presupuestales, durante la gestión de los mismos. El Marco Lógico permite visualizar en forma práctica y simplificada, la problemática y las medidas para posibles soluciones, esto con una definición del objetivo y metas claramente definidas.

Del análisis realizado a la información de los Servicios Públicos Municipales, consideramos que la información proporcionada por los diez municipios del Estado es muy deficiente. Los municipios no cuentan con datos estadísticos formales que les permita alimentar las Matrices de Indicadores, sólo el 42% de información es aceptable para evaluar el desempeño.

Sin embargo el resultado de las encuestas revela un grado aceptable de satisfacción e impacto positivo en los Servicios Públicos, con lo que se comprobó que si se cumplieron los objetivos municipales en proporcionar bienestar a la población.

Recomendación 1.- Se recomienda a los diez municipios del Estado de Colima: Armería, Colima, Comala, Coquimatlán, Cuauhtémoc, Ixtlahuacán, Manzanillo, Minatitlán, Tecomán y Villa de Álvarez, implementen las acciones necesarias para obtener registros estadísticos necesarios para alimentar los indicadores.

Recomendación 2.- Hacer del conocimiento a los Organismos Operadores de Agua Potable de los Municipios de Coquimatlán, Cuauhtémoc, Ixtlahuacán, Tecomán, Colima y Villa de Álvarez, a la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Colima, a la Comisión Nacional del Agua, Dirección local Colima, así como a la Comisión Estatal del Agua, a efecto que tomen conocimiento de los resultados del *Índice de Calidad de Agua*, para que en ejercicio de sus facultades tomen las medidas necesarias de protección a la población usuaria. Anexando los resultados proporcionados por el laboratorio ABC química investigación y análisis S.A. de C.V. y procesados por la Comisión Nacional del Agua, Dirección local Colima.

10. Dictamen con salvedad

Por lo antes expuesto la auditoría de desempeño se practicó sobre la información proporcionada por las entidades sujetas a evaluación, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de evaluación al desempeño que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe



una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a los servicios evaluados.

El OSAFIG considera que, en términos generales, los servicios municipales a cargo de los diez municipios del Estado: 1) Agua, 2) Drenaje, 3) Calles, 4) Parques, 5) Limpia, 6) Alumbrado, 7) Seguridad, 8) Registro Civil, 9) Catastro, 10) Mercados, 11) Rastros, y 12) Panteones, se encuentran en imposibilidad de una evaluación al desempeño con base a la información captada y proporcionada por los municipios, en las fichas técnicas, para alimentar las Matrices de Indicadores de Resultados. Por la carencia o insuficiencia de la información, el resultado positivo en las encuestas de satisfacción e impacto y el resultado en el estudio del Índice de Calidad del Agua se emite un *Dictamen con Salvedad*.

C.P. CA. María Cristina González Márquez
Auditor Superior del Estado

Colima, Col. 23 de junio de 2014