

Evaluación Específica de Operación y Resultados  
Fondos III y IV Ramo General 33  
Ejercicio Fiscal 2016

Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento



**E002**  
Servicio de Drenaje  
y Alcantarillado



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación Específica de Operación y Resultados del Programa Presupuestario E002 – Servicio de Drenaje y Alcantarillado, es resultado de un análisis de gabinete y de campo, con base en información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento del Municipio de Centro, Tabasco, así como información de otras fuentes que permitieran contextualizar el desempeño de la Unidad Responsable.

Se consideraron los criterios establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y se desarrollaron reactivos propios a fin de realizar la evaluación de todos los temas contenidos en los términos de referencia para la evaluación específica de operación y resultados de programas presupuestarios del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, que contaron con financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33, ejercicio fiscal 2016, cuyos hallazgos se resumen de la siguiente forma:

### **Planeación.**

Fueron revisados los documentos Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018, y la Matriz de Indicadores para Resultados, donde se identifica el problema como un hecho negativo y se define la población objetivo. Se requiere generar un documento donde se haga hincapié en la definición de la población a atender, así como la población objetivo con el fin de alinear las acciones y proyectos para integrar la MIR. La definición del problema debe ser consistente con la Matriz de Indicadores del programa presupuestario y los proyectos que de él deriven.

Derivado de la revisión de la MIR que integra el Pp, se cuenta con la identificación de las causas y los efectos que inciden en la solución de la problemática. Integrar en el planteamiento del problema la magnitud del problema, así como los plazos para la revisión de la MIR y de las metas a alcanzar por la ejecución del programa en un documento normativo para su ejecución. Asimismo, se requiere determinar la magnitud del problema y que este sea consistente entre los instrumentos de planeación presentados. Retomar la información del diagnóstico del PDUCP 2'15-2018 en los documentos de planeación.

Se cuenta con una matriz de alineación de los programas municipales al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Estatal de Desarrollo, donde se encuentra el Programa Agua y Drenaje para todos, el cual está alineado al eje 3 del Plan Estatal de Desarrollo y a la meta nacional 3, México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo. Se recomienda agregar la alineación de la MIR del programa Servicio de Alcantarillado a las metas nacionales, para identificar la secuencia de contribución estratégica del Programa Presupuestario, así mismo hacer una revisión exhaustiva en el PLED 2013-2018 y el PND 2012-2018 para definir con mayor precisión la vinculación con otros niveles de gobierno.



Se reviso el Reglamento de la Administración Pública Municipal, donde la Dirección de Programación a través de la Subdirección de Planeación quien en coordinación con las dependencias del Gobierno Municipal deberán evaluar el Programa Operativo Anual, así como elaborar el informe trimestral de adecuaciones al mismo. Con lo que se establece un procedimiento para realizar la planeación institucional, que sean del conocimiento de los responsables y tienen metas establecidas.

Asimismo, los programas operativos anuales son conocidos por los responsables del proceso del programa, ya que se presentó evidencia de que la entrega de información de avances es enviada por los titulares de las áreas correspondientes, además de hacer la publicación del mismo en la página de transparencia municipal.

Por otra parte, derivado de la revisión de los programas operativos anuales que integran el programa de servicio de alcantarillado, se encontró evidencia de que se establecen metas a alcanzar durante la ejecución del programa. Se recomienda generar un lineamiento más explícito, que contenga formatería estándar para la elaboración del Programa Operativo Anual a fin de homogeneizar la entrega de la información por parte de las áreas responsables del Pp, el formato del POA con la finalidad de permitir dar seguimiento a su cumplimiento y a las metas del PMD, los indicadores de desempeño y los de resultados.

El propósito del Pp, es que la población del municipio del centro recibe un servicio de alcantarillado sanitario eficiente, respecto a esto, CONAGUA, a través de los programas federales de agua potable y saneamiento, apoyan el fortalecimiento e incremento de la cobertura de los servicios de agua potable.

De acuerdo a los aspectos susceptibles de mejora del programa de alcantarillado sanitario, se recomienda, fortalecer más el mecanismo denominado Seguimiento a aspectos susceptibles de mejora 2016, para alinearlos a la normatividad federal a fin de que contengan los elementos mínimos siguientes: 1) Comentarios Generales, 2) Comentarios Específicos, 3) Referencia a las fuentes de información utilizadas, 4) Referencia a las unidades y responsables que participaron en la elaboración.

El programa establece la relación del propósito: la población del municipio de centro recibe un servicio de alcantarillado sanitario eficiente, con el objetivo 16.1 del Plan Municipal de Desarrollo:

Mejorar el servicio de agua potable para disminuir los riesgos de la salud y elevar la calidad de vida de la población. Se requiere la definición correcta de los objetivos a través de la MIR, lo que implicaría una modificación en los objetivos y metas definidos en el PDM, para que estos sean consistentes durante todo el ciclo presupuestario.

Existe una vinculación a las metas y objetivos del Plan Nacional, esto se debe a que la alineación de la MIR, considera su contribución al objetivo 16.1 del PMD, el cual forma parte del Programa Agua y Drenaje para Todos, y este a su vez se encuentra vinculado a la meta 3 del



PND, México Próspero. Sin embargo, esta alineación no presenta metas para determinar la contribución marginal a las metas del PND, así como no mostrar de manera explícita la contribución a las estrategias transversales del PND.

Así mismo, se requiere realizar la alineación del programa presupuestario a una estrategia transversal que permita vincular los objetivos del programa en un marco de políticas compensatorias de género.

De acuerdo a las cifras preliminares de los momentos contables por programa presupuestario y capítulo del gasto, no se puede identificar y cuantificar los conceptos de los gastos, los cuales vienen implícitos dentro de cada uno de los proyectos. Gracias a que esta información se genera mediante sistema, es posible elaborar un reporte que permita la identificación de acuerdo a los criterios establecidos por el CONEVAL. Asimismo, es importante vincular estos costos a los componentes del programa presupuestario para determinar el costo de la producción de bienes y servicios.

Del análisis de los momentos contables por programa presupuestario, proyecto y capítulo del gasto para el programa presupuestario Servicio de Alcantarillado Sanitario se encontraron 6 fuentes de financiamiento, tanto estatales, municipales y federales. El presupuesto ejercido en proyectos asciende a 232, 866,699.30.

### **Cobertura y Focalización.**

De la revisión realizada al documento cobertura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se aprecia que esta cuenta con dos características establecidas, las cuales son definición de la población objetivo y metas de cobertura anual. Es necesario que la unidad responsable de la operación de este programa elabore un programa donde se plasme la estrategia de cobertura de manera explícita y considere el crecimiento demográfico natural de la ciudad, a fin de satisfacer la demanda del servicio.

Se presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establecen procedimientos para emitir el dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, asimismo, se cuenta con el procedimiento para la revisión de las infraestructuras hidráulica, sanitaria y pluvial para la recepción por parte del órgano operador SAS, estos permiten generar bases de datos de los usuarios. Asimismo, en el manual de procedimientos, se muestra la documentación que estandariza la autorización de proyectos de interconexión de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. Por otra parte, estos documentos se encuentran en la página del Ayuntamiento, en el portal de transparencia, los cuales pueden ser consultados en la siguiente página [http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia\\_13\\_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016](http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016)



Se recomienda difundir los criterios de elegibilidad en la pagina de tramites del ayuntamiento para contribuir a la mejora regulatoria, y contribuir a la eficiencia del programa.

El programa presupuestario si cuenta con mecanismos de monitoreo de avance físico-financiero durante su periodo ejecución, ya que integra el Programa Operativo Anual, los avances de indicadores de gestión, y estos son consistentes en el Manual de Organización presentado. Se requiere actualizar la normatividad para que esta permita la integración de los diferentes mecanismos para dar seguimiento explicito a la MIR que se establece como instrumento de planeación.

Los planes de trabajo anuales son resultado de ejercicios de planeación, al estar integrados en el acuerdo mediante el cual se aprueban los Programas Presupuestarios, y Programa Operativo Anual (POA), con fecha 16 de enero de 2016. Por otra parte, también se cuentan con las metas establecidas a nivel Fin, las cuales se incluyen en el mismo acuerdo, de igual forma a través del proceso normal, son conocidos por los responsables del programa. Se requiere vincular los programas presupuestarios definidos en el acuerdo con la documentación comprobatoria, para asegurar que la MIR contenga el mismo indicador de desempeño. Al contrastar ambos documentos de evidencias se observo que los indicadores de nivel fin propuestos en la MIR, no son consistentes. Por lo que se requiere fortalecer la estrategia de capacitación para asegurar que la información sea consistente en toda la documentación probatoria.

Se presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establecen procedimientos para la reparación por hundimiento por drenaje colapsado, así como autorización de proyectos de interconexión de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial; de igual forma, se cuenta con los procedimientos para limpieza y desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial mediante equipos hidroneumáticos. Se recomienda difundir los trámites y la documentación necesaria para realizar los tramites en la pagina de tramites del ayuntamiento para contribuir a la mejora regulatoria, y contribuir a la eficiencia del programa.

### **Operación, control y seguimiento.**

De acuerdo al Reglamento de la Administración Pública Municipal, se cuenta con la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), el cual es la unidad responsable de la ejecución del programa presupuestario.

Una de las problemáticas principales detectadas fue el retraso en la disponibilidad de recursos impide ejecutar obras que permitan disminuir el retraso existente en la red sanitaria, de igual forma la falta de planeación en la priorización de obras que no cuentan con estudios y proyectos provoca subejercicio y esta falta de mantenimiento y poco avance en la cobertura.



Por otra parte, el rezago en la cobertura de atención de drenaje sanitario tiene su origen en el crecimiento desmedido de la población y a los asentamientos irregulares en zonas de riesgo donde el ayuntamiento no tiene injerencia ni capacidad legal para invertir, además de la falta de atención a los requerimientos de mantenimiento del propio servicio.

Se observó que el SAS remite información a la Contraloría Municipal para cumplir con los lineamientos para capturar los Avances Físicos del ejercicio del gasto público. Se requiere complementar la evidencia, y se deja como una recomendación mejorar los canales de comunicación para evitar falta de información que justifique la existencia de los sistemas.

Se presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establece el procedimiento de limpieza y desazolve del alcantarillado sanitario. Asimismo, en el manual de procedimientos, se muestran la documentación que estandariza la contratación, arrendamiento y comodato. Estos documentos se encuentran en el portal de transparencia del Ayuntamiento, para ser consultados en la siguiente pagina electrónica [http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia\\_13\\_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016](http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016)

Se recomienda incluir en los manuales de procedimientos, una hoja que valide que este fue aprobada por las instancias correspondientes, como puede ser el acta de cabildo o las publicaciones en el periódico oficial donde se hayan realizado las mismas.

En este documento también se observa que los procedimientos están estandarizados, sistematizados y difundidos públicamente. Sin embargo, no se incluyen los criterios para la contratación del servicio de alcantarillado sanitario. Es pertinente formalizar el procedimiento para el otorgamiento de apoyos, los cuales deben incluir los criterios de elegibilidad, así como incidir en la mejora regulatoria al establecer la simplificación administrativa para la elaboración de los diferentes tipos de contrato a través de una ventanilla digital.

Existen procesos documentados de seguimiento a la ejecución de obras y acciones que permiten identificar si estas se realizan acorde a lo establecido con los documentos normativos. Además, son documentos que se utilizan para todas las áreas de la administración pública, por lo que están estandarizados, asimismo, son sistematizados en el sistema del SICAFI, SIAM y Alpha. De igual forma, son conocidos por los operadores del programa ya que son estos quienes deben enviar la información a las distintas normativas para su integración en el sistema. Se requiere integrar los Procesos de seguimiento de ejecución de obras en un solo sistema, ya que la normativa sobrecarga de procedimientos el monitoreo de avance, tanto de gestión como estratégico, y pueden generar discrepancias entre los mismos reportes.

La Coordinación del SAS, mostro evidencia de que existe una aplicación informática institucional para la captura de información la cual establece un periodo y fecha límite para su actualización.



Estos sistemas permiten, tanto a los usuarios, como a los tomadores de decisiones, contar con información integrada de sus propios proyectos y programas presupuestarios, respecto a sus avances físicos y financieros. Sin embargo, al ser ellos mismos los generadores de la información, la confiabilidad requiere procesos de verificación y validación de la información. Asimismo, también se ha observado que existe una sobrecarga en el seguimiento de la información, ya que existen diferentes formatos los cuales presentan una posibilidad muy grande de presentar cifras distintas, además que requieren considerar el ciclo presupuestario completo. De la revisión realizada se observó que existen diversas solicitudes de información. Esto es un fenómeno común entre organismos públicos que empiezan a generar sistemas de información a partir de aplicaciones informáticas. Estos sistemas muchas veces son creados por petición de una unidad responsable con el fin de contar con información que sea de utilidad propia y con las características específicas para sus fines. Sin embargo, no es sano para una unidad responsable sobrecargarse de sistemas. A partir de esto, la realización del POA, de los expedientes técnicos, del llenado del SICAFI, de los registros contables, aunque no son innecesarios, es prudente validar la pertinencia de cada uno de ellos y su posible integralidad.

La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia de diagramas de flujo que den cuenta del proceso general para cumplir con el servicio, sin embargo, estos no cumplen con una alineación estratégica con la MIR. Es necesario que el Programa Presupuestario cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el procedimiento a través de diagramas de flujo donde se cumpla con los componentes establecidos en la MIR.

La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia sobre el cumplimiento de los lineamientos programa. Es necesario que el Programa Presupuestario cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el seguimiento a la MIR.

## **Matrices de Indicadores para Resultados**

Las actividades enlistadas: separar los drenajes sanitarios, los pluviales y desazolver las tuberías permiten generar el componente tiempo de retorno de las aguas disminuido, mientras que, por otra parte, la actividad reparar tramos de tuberías dañadas, generan el componente hundimientos y socavones reparados. Estos componentes, si tienen una incidencia directa en el logro del propósito que es que la población reciba un servicio de alcantarillado sanitario eficiente. Por otra parte, el Fin del Programa, muestra dos indicadores distintos en el mismo documento, uno en la Matriz de Indicadores para Resultados y otro en la Matriz de Marco Lógico. El programa tiene elementos suficientes de lógica vertical, sin embargo, existen elementos que deben ser revisados para garantizar su consistencia y evaluación a través del tiempo.

Se considera que existe una lógica vertical debido a que cuenta con concordancia entre el indicador, el medio de verificación y los supuestos, aunque no la exista en el resumen narrativo y el indicador. Es necesario fortalecer la capacitación en la definición de indicadores para los



diferentes niveles de la MIR, ya que el programa esta bien diseñado, pero aun presenta carencias elementales que pueden dar como resultado que no se logren los objetivos.

Los indicadores no son consistentes con los criterios de Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable, Adecuado. Durante trabajo participativo, las unidades responsables, deben desarrollar indicadores, que además de permitir alcanzar el objetivo, cumplan con los criterios CREMA.

Se determinó establecer un criterio de cumplimiento ya que si existe evidencia de que los medios de verificación son consistentes para validar la información de los indicadores, sin embargo, los avances registrados por estos no son claros ni pertinentes para monitorear el avance. Fortalecer la capacitación para elaborar mejores MIR, que, además, permitan monitorear el avance del Pp respecto a los proyectos, sin importar si son de inversión o de gasto corriente.

La Unidad Responsable, presento un documento que cuenta con una MIR del programa presupuestario donde se establecen los elementos, de resumen narrativo de Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Es necesario establecer un procedimiento de administración gerencial para unificar criterios en tanto al momento de establecer los manuales de procedimientos, o bien, establecer Reglas de Operación del Programa para que este funcione y sea consistente con la MIR que elabora la unidad responsable.

En la MML, se observan las fichas de indicadores para cada nivel de la MIR, con lo cual del 85 al 100% de las fichas técnicas tienen las características establecidas. Sin embargo, se deben establecer formalmente los procedimientos para la elaboración de fichas técnicas de acuerdo a los criterios mencionados y verificar que sean consistentes para dar monitoreo y evaluación al Pp.

En la MML, se aprecia que existe una meta, definida como un índice, y esta fue factible de alcanzar, ya que el programa registro un avance del 91.49% de la meta planteada. Es necesario fortalecer la capacitación para la elaboración de la MIR y sus diferentes documentos asociados ya que existen carencias en la información, al no ser consistente en todos sus documentos normativos.

Con el fin de mejorar en el desempeño del programa, la unidad responsable integro siete documentos que responden a diferentes aspectos susceptibles de mejora, derivados de evaluaciones externas anteriores. De estos, se realizo en análisis de que la toma de decisiones para la ejecución del programa es a partir de los resultados de dichas evaluaciones, en especial en el punto de regularizar a usuarios para incrementar los ingresos. De igual forma, este proceso se realiza de forma institucionalizada, evidenciado en los diferentes oficios que se envían a las áreas de coordinación de la programación del Ayuntamiento. Es necesario que las evaluaciones externas permitan mejorar el desempeño y los resultados del programa, para ello, se requiere que toda la documentación se encuentre explícita en los manuales de procedimientos, ya que estos carecen





de un procedimiento para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora determinados por la evaluación.

## **Principales Resultados del Pp**

El Pp cuenta con elementos para determinar que la información recolectada para monitorear el desempeño es oportuna, ya que se le da un seguimiento trimestral, de igual forma, esta sistematizada para contar con un sistema de indicadores de desempeño, y de igual forma esta actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente. A pesar de lo anterior, es recomendable fortalecer los lineamientos del programa que permitan establecer de manera explícita el procedimiento para la recolección de información para el monitoreo de los indicadores de desempeño que sean responsabilidad del área ejecutora.

Como se menciona anteriormente, el programa reporta información a diferentes sistemas de información, como son el SIAM, SICAFI y Alpha. Los indicadores de desempeño presentan ciertas inconsistencias, ya que no son los mismos en diferentes sistemas de monitoreo, es necesario fortalecer la construcción de indicadores para verificar mejor el grado de cumplimiento.

Para el programa de alcantarillado sanitario, se cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados, una Matriz de Marco Lógico, un seguimiento a indicadores de desempeño de la subdirección de Programación y los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

Derivado de estos elementos, se observó que los niveles de Fin y Propósito son inconsistentes en estos documentos y su alineación es endeble. Para corregir este error se requiere mayor capacitación en materia de Planeación Estratégica, pero aun más, tratar de ordenar los procedimientos ya que, una fortaleza de este programa es la normatividad con la que cuenta para realizar su trabajo, sin embargo, esta no mayor fuerza al momento de remitir información sin las características necesarias para realizar un proceso de planeación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación.

De igual forma, el programa tiene una evaluación externa realizada el año pasado, sin embargo, esta presenta carencias metodológicas que no permitan dar un acercamiento a la medición real del objetivo del programa, asimismo, no se tiene establecido si este es un buen objetivo.

**Se** realizaron evaluaciones externas al programa, las cuales fueron elaboradas por una empresa ajena al Ayuntamiento y con una metodología establecida de acuerdo a los parámetros del Programa Anual de Evaluación, vigente en ese entonces. Se requiere que los nuevos Programas Anuales de Evaluación, presenten Términos de Referencia que garanticen el cumplimiento de la metodología para la evaluación del CONEVAL.



La evaluación practicada fue denominada “Evaluación Específica”, sin embargo, durante la redacción del informe final se enmarca como una “Evaluación del Desempeño”. Por otra parte, la metodología se circunscribe a determinar la importancia de un servicio de agua potable de calidad, y posteriormente a realizar encuestas de satisfacción del servicio. Se requiere mayor capacitación para generar grupos de trabajo que planteen programas desde una visión participativa para generar estrategias de planeación consistentes con la operación misma y la naturaleza del programa.

A pesar de la carencia metodológica de la evaluación externa realizada, se obtuvo un porcentaje de 64% de aceptación entre la población encuestada. Sin embargo, esta ponderación podría considerarse a modo, ya que simplifica los atributos de un sistema de agua potable de calidad, mismos que están considerados por la ONU, pero que no tienen pesos específicos como los que plantea la evaluación. Por ello, asegurar que 64% es un nivel de aceptación válido sería demasiado arriesgado ya que no se estipula a que nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados podría atribuirse.

Derivado del análisis de la información proporcionada por el área responsable, se verificó que existen elementos suficientes para garantizar que se realiza un monitoreo del avance físico y financiero del programa a través de distintos sistemas que se tienen. A pesar de que se realiza un monitoreo, no se encontró evidencia de este sea consistente para todas las áreas que reciben esta información, asimismo, es mejor integrar un solo sistema que permita generar la información para las demás áreas.

Se observó que se realiza un monitoreo trimestral a los indicadores de desempeño que fueron establecidos en el presupuesto de egresos. Se requiere mayor capacitación para que los procesos de planeación estratégica fundamenten la operación del programa, y no sean meros formatos que se integren y pierdan consistencia en diferentes etapas del ciclo presupuestal.

A pesar de que se cuenta con un monitoreo para indicadores de desempeño, no se encontró evidencia documental de que se realice un análisis sobre estos, especialmente en su construcción, así como la periodicidad de medición. Realizar mesas de trabajo, reuniones hasta determinar un documento que sirva de guía para la mejora en la construcción de los indicadores de desempeño, tanto a nivel fin como a nivel propósito.

Derivado del análisis al documento POA 2016, seguimiento de los indicadores. Se observa que, en primer punto, no se tiene identificado el nivel de la MIR al que pertenece el indicador; este sí mide el desempeño al establecer un Porcentaje de eficiencia del sistema de drenaje y alcantarillado, como el porcentaje que se obtiene al comparar el número de equipos en buen estado operativo con respecto del total de equipos instalados multiplicado por 100. Asimismo, la medición de los indicadores de desempeño es trimestral, y acumulada al final del año, para el primer trimestre se obtuvo un índice de 92.61%, para el segundo, 92.61%, para el tercero 88.46% y para el cuarto, 91.49%, a razón de estos datos se observa que el comportamiento es nominal y su



dimensión es de eficacia. Por lo anterior es recomendable identificar claramente su vinculación con la MIR a fin de contar con elementos que permitan reconocer que el impacto de las acciones realizadas, en otras palabras, los proyectos que se asocian a este programa, permitan una concatenación lógica para identificar la cadena de generación de valor.

Este programa cuenta con mecanismos de transparencia delimitados en su Manual de Procedimientos. Se recomienda establecer lineamientos o procedimientos específicos para el programa que permitan rendir cuentas a la población, así como ofrecer mayor transparencia de los recursos del programa de alcantarillado sanitario.

El programa da seguimiento a indicadores de desempeño a través del documento del Programa Operativo Anual, los cuales dan seguimiento a lo establecido desde el presupuesto de egresos del municipio. Fortalecer la capacitación en la elaboración de las Matrices de Indicadores para Resultados, asimismo, identificar que formatos no son necesarios ya que existe sobrecarga de trabajo por el número de ellos.

### **Percepción de los beneficiarios**

Se observa la ausencia de una medición periódica del grado de satisfacción, el programa presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado no cuenta con instrumentos propios para medir el grado de satisfacción de la población que atiende, sin embargo a través del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), la Secretaria de Gobernación promovió la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en Materia de Servicios Públicos Municipales, finalmente con la intervención de la Coordinación General de Apoyo al Desarrollo Municipal (CADEM) y la Universidad Tecnológica de Tabasco, se realizaron las encuestas que coadyuvaron en la actualización de sus indicadores de desempeño en el Marco de la Verificación de la Agenda para el Desarrollo Municipal.

Los resultados principales de las encuestas aplicadas a través de la EGV en el apartado del servicio de Drenaje y Alcantarillado, debe ofrecer la oportunidad de identificar nuevas acciones de mejora, verificar los objetivos alcanzados respecto evaluaciones y mediciones anteriores.

Al respecto, se obtuvieron resultados poco positivos en sus encuestas, la EGV ha dejado una metodología de medición de la satisfacción eficaz que debiera retomarse a nuevas oportunidades de mejora en futuros levantamientos, independientemente de los resultados que pueda aportar este estudio de medición sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de cada programa, también es importante evaluar y mejorar dicho proceso para garantizar su eficiencia y eficacia. Así mismo, la EGV incluyo en este levantamiento técnicas innovadoras de recolección y sistematización de datos, desarrolladas sobre el análisis de procesos anteriores y de las técnicas de medición expuestas en los términos de referencia y otros referentes metodológicos. Por lo tanto, la coordinación de este programa deberá estar consciente de la necesidad en implementar,



fortalecer y mejorar el método.

Finalmente, los resultados abren a detalle las observaciones a nivel de localidad y colonia si así lo requieren analizar en las bases de datos que fueron producto del levantamiento. Los objetivos y aspectos de mejora deberán centrarse en los resultados que están por debajo del 70%, para este programa los temas relevantes son relacionados al desazolve de las alcantarillas donde el 20.5% de la población encuestada tiene conocimiento que si se realiza de manera periódica, por otra parte únicamente el 17.3% opina que si se da la atención por parte del ayuntamiento a los problemas relacionados con el drenaje y alcantarillado, finalmente la satisfacción de la población esta por debajo del 55% respecto a los servicios de drenaje y alcantarillado.

Por tanto, se recomienda al programa que realice una evaluación y no solo una medición de la satisfacción de la población atendida y/o beneficiada por el programa, con la participación de quienes conocen el tema y de quienes viven los problemas y necesidades.

### **Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora**

La unidad responsable de la ejecución del programa ha cumplido con el 20% de los aspectos susceptibles de mejora. Se deben elaborar los documentos de trabajo para dar seguimiento a estos aspectos que deriven de la presente evaluación.

El programa ha demostrado que, con base en la implementación de los mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, se alcanzan las metas establecidas en su programa operativo anual. Sin embargo, se deben fortalecer los procedimientos de planeación para articularlos respecto al ciclo presupuestal, de tal forma que el programa tenga una concatenación lógica para evidenciar que los proyectos alineados al Pp permitan alcanzar el logro del propósito y fin establecido.

