

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

Coordinación General de Servicios Municipales



**E050**  
Servicio de  
Alumbrado Público



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación Específica de Operación y Resultados del Programa Presupuestario **E050 Servicio de Alumbrado Público**, es resultado de un análisis de gabinete y de campo, con base en información proporcionada por la Coordinación General de Servicios Municipales 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.

El municipio cuenta con un buen marco jurídico para la implementación del PbR-SED, sin embargo, el proceso de planeación tiene deficiencias en su integración, por lo que la definición de objetivos es imprecisa, no se cuenta con un diagnóstico a partir del cual se busquen alternativas de solución; la unidad responsable prácticamente atiende las demandas ciudadanas conforme van llegando.

Se debe contextualizar el problema de forma negativa, haciendo mención de la población objetivo, los plazos para la revisión y actualización.

En el registro de los documentos que forman parte del proceso de planeación se identificó un diagnóstico situacional del problema dentro del PMD 2016-2018 y el PDUCP 2015-2030. Para complementar el diagnóstico es necesario implementar mecanismos de seguimiento que permitan monitorear la evolución del fenómeno, actualizar los datos en el corto y mediano plazo, para ello deberán elaborar un programa de revisión y actualización, baste decir que según datos del Censo General de Población y Vivienda 2010, en el apartado Infraestructura y Características del entorno urbano se identificó 3.8 % de manzanas que no tienen alumbrado público en sus vialidades y 43.2% solo en alguna de sus vialidades, la información citada corresponde a las localidades del municipio mayores a 5,000 habitantes.

Se cuenta con una matriz de alineación de los programas municipales al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Estatal de Desarrollo. Se recomienda en primer lugar vincular el propósito de la MIR con los objetivos del PMD 2016-2018, hacer una búsqueda de los programas sectoriales de los niveles superiores de gobierno y determinar su vinculación con estos, para de evitar duplicidades o concertar convenios de colaboración con la finalidad de optimizar el servicio.



El programa cuenta con un programa de trabajo, el cual es publicado en el periódico oficial del estado trimestralmente, es integrado por la unidad responsable del programa y validado colegiadamente en el seno de la comisión de Planeación del Honorable Cabildo. El POA es conocido por todos los actores que intervienen en el proceso dado que este es difundido por la Dirección de Programación para su evaluación y adecuación necesaria. El proceso de integración del POA está fundamentado en el Reglamento de la Administración Pública Municipal, donde la Dirección de Programación a través de la Subdirección de Planeación tiene la atribución de coordinar junto con las dependencias del Gobierno Municipal la evaluación del Programa Operativo Anual, así como elaborar el informe trimestral de adecuaciones al mismo. En este punto 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 programa presupuestario, el cual debe contener los objetivos y estrategias, la calendarización de las acciones, la unidad de medida, los montos presupuestados para su ejecución, así como las unidades administrativas responsables.

El propósito del programa de E050 Servicio de Alumbrado Público está vinculado con la línea de acción del PLED 2013-2018, 2.6.1.6. “Incrementar la capacidad de los servicios públicos mediante convenios con instituciones del Gobierno Federal y organizaciones de los sectores privado y social” y los programas que de esta se deriven. Además, es complementario del Programa de Infraestructura que lleva a cabo la SEDATU que en el capítulo 4 “De las vertientes del programa “, en los que se mencionan apoyos para Obras para introducción o mejoramiento de servicios, infraestructura básica y complementaria en el medio urbano, suburbano y rural y Construir, ampliar y mejorar el alumbrado público.

Así mismo, se recomienda fortalecer 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 propósito del programa, “Los habitantes del municipio cuentan con espacios públicos iluminados” contribuye al cumplimiento del objetivo del **Programa 22 Luz para tu seguridad**, cuyo objetivo es “disminuir la inseguridad en espacios públicos y zonas potencialmente peligrosas mediante la instalación de alumbrado público moderno a fin de disminuir la inseguridad en espacios públicos”. Es necesario reconstruir la MIR y a partir de ello reorientar los objetivos del programa Luz para tu seguridad, para que estos tengan consistencia y congruencia en el ciclo presupuestario.

En el ámbito del siguiente nivel de gobierno, se observó que el programa se vincula a los objetivos del eje 9 Programas y Proyectos Estratégicos para el Desarrollo Regional en el Contexto Nacional y Global PLED 2013-2018, en el siguiente nivel de gobierno, el municipio coadyuva al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Vivienda el cual está alineado al Eje 2, México



Incluyente, Objetivo 2.5. Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna, el cual está vinculado con el Programa de Infraestructura de la SEDATU. Adicionalmente, 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 al cierre del Estado presupuestal 2016, se pudo verificar que el presupuesto del Pp se puede desglosar por tipo de gasto (de operación, mantenimiento y capital) y por concepto del objeto del gasto. Al cierre del ejercicio el estado del ejercicio presupuestal era:

Presupuesto ejercido en el Programa E050 según tipo de gasto, al cierre del ejercicio 2016

Capítulo del gasto	Tipo de gasto			
	Total	Operación	Mantenimiento	Capital
Total	160.22	148.82	11.36	0.04
1000	29.59	29.59	0.00	
2000	22.97	15.39	7.58	0.00
3000	107.62	103.84	3.78	
5000	0.04	0.00	0.00	0.00

Del total de los recursos invertidos en el programa el 69% se destina a la operatividad del servicio y 69.8% de estos se aplican en el pago del consumo de energía eléctrica y 19.9% son pagos al personal operativo. Para mantenimiento se ejerció 7.1% del total de recursos disponibles y solo 0.03 en bienes de capital.

Por concepto del gasto, 67.7% del presupuesto del programa se destina al pago del servicio de energía eléctrica, capítulo 3000; 18.5 se aplican al capítulo 1000 servicios personales y 14.3 por ciento en materiales y suministros. Gracias a que esta información se genera mediante sistema, es posible elaborar un reporte que permite 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.

En el estado presupuestal de cierre 2016, se observó que para la ejecución del programa se contó con recursos de cuatro fuentes de financiamiento: 61.9% provienen del Ramo 33 Fondo IV y se ejercieron en el pago del servicio de energía eléctrica, 33% son participaciones y el resto proviene de otras fuentes. Es importante señalar que existen proyectos que inciden en la prestación del servicio de alumbrado público, que se ejercen a través del programa presupuestario K005 Urbanización.



## **Cobertura y Focalización.**

No se encontró evidencia de una estrategia para erradicar el problema de la prestación del servicio de alumbrado público. Es necesario que la unidad responsable de la operación de este programa realice las modificaciones en donde sean plasmadas las estrategias de cobertura de manera explícita y considere el crecimiento demográfico natural de la ciudad, a fin de satisfacer la demanda del servicio.

Solo se identificó la demanda ciudadana como el procedimiento único para la prestación del servicio directamente a los beneficiarios. Se recomienda hacer más explícito el procedimiento, si este se basa en la demanda ciudadana, es el resultado de un diagnóstico, cuales son las rutas a seguir para llevar a cabo la actividad.

A su vez, el Pp cuenta con un programa operativo anual, pero este no permite dar el seguimiento físico o financiero del mismo, más bien es un informe de actividades del periodo. Para el seguimiento físico y financiero del programa presupuestario municipal se cuenta con sistemas informáticos que permiten el seguimiento y control de sus avances físico y financiero, los cuales son administrados por la Contraloría Municipal. Mediante estos, se genera mensualmente el reporte con la información de los momentos contables del presupuesto desde el SIAM, el cual se descarga mensualmente de la base de datos del SIAM, así mismo la unidad responsable del proyecto captura los avances físicos en el SICAFI, todo esto implica un proceso descrito en el manual de procedimientos de la Contraloría Municipal. Sin embargo, 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.

Las características evaluadas de los planes de trabajo anuales son resultados 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 del programa presupuestario, las cuales se incluyen en el mismo acuerdo, de igual forma a través del proceso normal, son conocidos por los responsables del programa. Aun cuando se ha asignado una calificación satisfactoria en este rubro, es necesario señalar que si bien es cierto en los POA's se mencionan las metas, éstas son las alcanzadas en el periodo de referencia del documento, y no las programadas para el ejercicio, además se presentan en forma descriptiva y no se comparan con lo programado, toda vez que este dato no existe, con lo cual se dificulta el seguimiento de las acciones del programa.

De la evaluación a la información y documentación proporcionada, se ponderó el cumplimiento en un nivel 1, debido a que el procedimiento para registrar y dar trámite a la demanda del servicio es totalmente empírico. El problema planteado en el programa de alumbrado público tiene dos áreas de atención: la demanda ciudadana y el recuento administrativo de los daños que sufre la infraestructura de alumbrado público, los beneficiarios son todos los habitantes del municipio, y la unidad de análisis o atención son las luminarias, luego entonces las unidades responsables



deberán hacer asequibles a la ciudadanía los procedimientos para solicitar los servicios que ofrecen y darle seguimiento a sus solicitudes; además se deben establecer los procedimientos de mantenimiento preventivo a la infraestructura de alumbrado público que a fin de prevenir daños por el uso y desgaste de la misma. Se recomienda difundir los trámites y la documentación necesaria para gestionar los servicios en la página de trámites del ayuntamiento, para contribuir a la mejora regulatoria y a la eficiencia del programa.

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

La administración municipal cuenta con una unidad administrativa responsable de la contratación de proveedores para la ejecución del Programa Presupuestario E005 Servicio de Alumbrado Público, además existe una unidad administrativa que atiende la construcción y ampliación de obras para el alumbrado público. Se requiere incluir dentro de la MML la problemática en un sentido más amplio de tal modo que se incluyan los proyectos que desarrollan las dos unidades administrativas que ejercen recursos del programa presupuestario, así mismo es necesario establecer las relaciones de complementariedad y coincidencias que existen con el programa presupuestario K005 Urbanización ya que también aplica proyectos de alumbrado público. Uno de los principales problemas del Programa presupuestario es la insuficiencia de recursos para satisfacer la demanda del servicio, lo obsoleto de la infraestructura, los vandalismos entre otros factores hacen que constantemente haya fallas en el alumbrado público y no se disponen de recursos para su mantenimiento, ya que más del 60% del presupuesto se destina al pago de energía eléctrica, y 18% son pago de servicios personales. Desde otro punto de vista para el mantenimiento del alumbrado público solo se destina el 7%, 92% son gastos de operación.

No se encontró evidencia documental del proceso de registro y seguimiento de las solicitudes de apoyo en el servicio de alumbrado público. Se recomienda incluir en los manuales de procedimientos, los procesos de registro de solicitudes, así como los mecanismos para dar seguimiento a la atención de las solicitudes de apoyo, esto implica la coordinación de las áreas de atención ciudadana, la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, y la Contraloría Municipal.

Es pertinente integrar 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 servicio a través de una ventanilla digital, vincular a otras áreas como la Dirección de Atención Ciudadana.

A través del procedimiento Revisión y validación del registro de los avances físicos de las Unidades Administrativas documentado en el Manual de Procedimientos de la Contraloría se establecen los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones. Es imprescindible reestructurar el Programa Operativo Anual, en el cual se deben reflejar no solo los indicadores de desempeño, sino también los de gestión, se deben programar con anticipación para el ejercicio, de lo contrario solo servirá como reporte de avance, además 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.

Las aplicaciones informáticas utilizadas para el seguimiento cumplen con los criterios de evaluación del Pp y están documentadas en el procedimiento Revisión y validación del registro de los avances físicos de las Unidades Administrativas. 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 un sistema 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.

No se presentaron evidencias suficientes y consistentes para acreditar la existencia de diagramas de flujo de los procesos claves para cumplir con la prestación del servicio. Es necesario integrar un manual de procedimientos más detallado que registre el proceso desde que se recibe la demanda ciudadana, hasta la entrega del reporte de operaciones, así mismo se debe realizar un procedimiento para realizar las acciones preventivas para lo cual se deben revisar los diagnósticos donde se plasma la cobertura del servicio.

Aunque no existen documentos que describan el procesos de ejecución del programa con las evidencias de cumplimiento de las reglas de operación, se encontró dentro de la información presentada expedientes técnicos de proyectos de alumbrado público los cuales cumplen con la criterios establecidos en las reglas de operación, estos se agrupan por etapas del proceso de ejecución de la obra, que incluyen la presentación ejecutiva, actividades de planeación, programación hasta presentar la documentación de conclusión de las adquisiciones de bienes o servicios. La evidencia documental no garantiza la correcta aplicación de los lineamientos. Por otro lado, como ya se mencionó en párrafos anteriores, más del 60 por ciento de los recursos se aplica al pago de energía eléctrica, y 32% es para servicios personales y materiales y suministros. Es necesario que el Pp cuente con manuales de procedimientos donde se especifiquen los criterios para la correcta aplicación de los recursos.

## **Matrices de Indicadores para Resultados**

La MIR cuenta con dos componentes con dos actividades cada uno, el Componente uno Servicio de alumbrado público entregado, se pretende alcanzar con la operación del área de alumbrado público, lo cual es la razón por la que fue creada, no especifica los bienes o servicios que contribuirán al componente, por otro lado, propone como actividad 2, el pago de energía eléctrica lo que representa más una actividad administrativa financiera. Por otro lado, el Componente dos



se refiere al Alumbrado festivo en espacios públicos implementados, el cual es complementario al componente 1, pero el no cumplimiento del mismo no afecta significativamente al propósito y al fin. Se debe realizar un análisis exhaustivo de la MML para redefinir la MIR y sus componentes, partiendo de un diagnóstico que contenga un inventario de la infraestructura y sus características, el flujo promedio de la demanda ciudadana, para, a partir de estos, analizar la problemática real en cuanto a alumbrado público.

La estructura horizontal de la MIR muestra deficiencias en cuanto a los supuestos y la construcción de algunos de sus indicadores, además dos de estos son endeble en su contribución al fin del programa. Es necesario fortalecer la capacitación en la definición de indicadores para los diferentes niveles de la MIR, ya que el programa está bien diseñado, pero aún presenta carencias elementales que pueden dar como resultado que no se logren los objetivos.

Las inconsistencias observadas en la lógica vertical y horizontal de la MIR, no permiten la evaluación de los indicadores con los criterios CREMA. Durante trabajo participativo, las unidades responsables, deben desarrollar indicadores, que además de permitir alcanzar el objetivo, cumplan con los criterios CREMA.

La MIR está compuesta de 8 indicadores los cuales muestran ciertas deficiencias, sin embargo, los medios de verificación pueden ser suficientes para monitorear su avance. Documentalmente se puede afirmar que los medios de verificación son consistentes, sin embargo, no se encontró evidencia de los resultados alcanzados, por lo que es necesario difundir los avances del programa entre la estructura de la unidad responsable, así como las demás áreas involucradas.

La Unidad Responsable, presentó un documento que cuenta con una MIR del programa presupuestario donde se establecen los elementos, de resumen narrativo de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, pero no se presentó evidencia de su relación con las ROP. 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.

Se cuenta con un archivo pdf, que contiene la MIR. En esta se referenciaron las características de cada uno de los indicadores, es decir no existe un documento específico que describa las características técnicas del indicador, por lo anterior se infiere la ausencia de la ficha técnica, aún bajo estas circunstancias se pueden identificar el 100% de los elementos de cada indicador. 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.



La falta de consistencia en la definición de los indicadores hace que las metas sean laxas o no estén bien orientadas al logro de los objetivos del Programa presupuestario alumbrado público. Es necesario fortalecer la capacitación para la elaboración de la MIR y sus diferentes documentos asociados ya que existen carencias en la información, ya que no es consistente en todos sus documentos normativos.

De acuerdo con la Cédula de Resultado Final Emitida por la ASF el 14 de marzo de 2017, la unidad responsable del programa alumbrado público, que los resultados de la evaluación del desempeño realizada en 2016 no fueron considerados para apoyar una gestión eficiente y transparente de los recursos federales transferidos. Por lo tanto, se debe concluir con la atención de los aspectos susceptibles de mejora pendientes de terminarse.

## **Principales Resultados del Pp**

La Contraloría municipal, es la unidad administrativa encargada de recolectar la información necesaria para monitorear el desempeño de los programas presupuestarios, realizándolo de manera trimestral, lo que la hace oportuna y actualizada, esta es sometida a procesos de validación por los actores que intervienen en el procedimiento, lo cual le da confiabilidad; esta información se encuentra sistematizada en aplicaciones informáticas, SEDEM, SICAFI y el SIAM. A pesar de lo anterior, es recomendable desarrollar manuales de procedimientos más específicos donde se evidencie la interacción del programa con los sistemas antes mencionados del programa y 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.

Una debilidad del programa con relación a los sistemas antes mencionados es que la MIR tiene deficiencias en su estructura por lo que no se garantiza una correcta evaluación, y el seguimiento es más sobre la fiscalización de los proyectos.

La administración pública municipal cuenta con procedimientos para dar seguimiento del programa presupuestario, mediante los cuales se recolecta información para monitorear su desempeño, los cuales son Revisión y validación del registro de los avances físicos de las Unidades Administrativas y el procedimiento Revisión, integración y entrega del Sistema de Evaluación del Desempeño. Se dispone también de los programas operativos anuales, sin embargo, estos no cumplen con las especificaciones necesarias para dar seguimiento al programa. 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. Por otro lado, los indicadores utilizados por el SEDEM son propuestos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de Tabasco.

La Contraloría Municipal en coordinación con la Subdirección de Programación realizan el seguimiento de los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo y a indicadores de



desempeño a través de procedimientos específicos para tal fin, para ello utiliza los indicadores contenidos en el SEDEM, los cuales son propuestos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de Tabasco. Es importante señalar que el POA estaba definido como el instrumento para dar seguimiento a los indicadores de desempeño de la MIR, sin embargo, sufrió adecuaciones conceptuales en su estructura de presentación y se volvió un informe de actividades.

En 2016 el municipio realizó una evaluación de consistencia y resultados al programa Alumbrado Público, correspondiente a 2015. 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 alumbrado público, 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 valoró la calidad del servicio de alumbrado público con un índice de construcción propio de la consultora el cual incluía 7 indicadores: Cobertura universal de vialidades, Cobertura de espacios públicos, La Red de alumbrado opera más del 80% de los días del año, Existencia del plan maestro de iluminación del municipio, Implementación del programa maestro de iluminación, Percepción ciudadana (calidad de la iluminación y de seguridad), Pago del consumo de energía eléctrica y Reducción del consumo de energía eléctrica.

De acuerdo a las ponderaciones asignadas a cada uno de los indicadores se obtuvo un índice de calidad del 76% el cual coincide con uno de los indicadores propuestos en la MIR del presente ejercicio que se define como Eficacia del Servicio de Alumbrado Público y tiene como meta el 75%.

Se verificó que existen elementos suficientes para garantizar que se realiza un monitoreo del avance físico y financiero del programa a través del SICAFI, en el cual se registran los avances físicos y el SIAM donde se analizan los avances financieros. 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.

El procedimiento lo lleva a cabo la Contraloría Municipal en coordinación con la Subdirección de Evaluación de la Gestión Municipal, y el departamento de Integración y sistemas de Información, este se lleva a cabo trimestralmente y se rinden cuentas al Órgano Superior de Fiscalización.

Adicionalmente a este proceso al inicio de la administración se elaboraba un reporte de avance de los indicadores de desempeño del programa en el POA, sin embargo, para el segundo trimestre la estructura del POA cambio y se presenta como un reporte descriptivo de las acciones



realizadas en el periodo de referencia, el POA dejó de ser un instrumento de seguimiento para convertirse en un informe de actividades realizadas. Se requiere mayor capacitación para que los procesos de planeación estratégica fundamenten la operación del programa, y no sean simples 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 los resultados de estos, la construcción de los indicadores es tan endeble que no permiten tener resultados que sirvan para la toma de decisiones. Se debe reestructurar la MIR, y a partir de los resultados 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.

De ocho indicadores construidos en la MIR, únicamente el de Eficacia del Servicio de Alumbrado Público tiene establecida una meta, equivalente al 75 por ciento y mide el total de días en que al menos el 80% de las luminarias disponibles estaban funcionando, sobre el total de días de cada periodo de medición (trimestral o anual). De acuerdo con el POA 2016 seguimiento de los indicadores, al cierre del ejercicio se había alcanzado el número de 322 días con el 80% de luminarias funcionando equivalentes al 88% del periodo. Aunque se supera la meta propuesta sería interesante conocer las áreas en las cuales no fue posible prestar al 100% el servicio, esto permitiría realizar ajustes al programa para eficientar el servicio.

No se encontró evidencia de un mecanismo de transparencia. 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.

No se cuenta con evidencias de mecanismos que permitan evaluar los resultados de los indicadores de la MIR. No se perciben los resultados sobre los componentes y actividades de la MIR, se necesita fortalecer la capacitación y modificar los formatos con que se pide esta información.

Además, derivado de lo anterior, no es posible correlacionar con los objetivos y metas del PMD 2016-2018.

## **Percepción de los beneficiarios**

El Pp cuenta con mecanismos propios para el registro de la satisfacción de usuarios, sin embargo, no se encontró evidencia documental de esto. De acuerdo al levantamiento realizado para determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa E050, en la cual se evaluó la Cobertura, la Calidad, la eficiencia en la atención de las solicitudes de servicio, y el grado de satisfacción, se observó la insatisfacción de la ciudadanía ya que más del 25% de la población se siente insatisfecha y 21% prefirió no opinar.



Cobertura: 87.5% de los entrevistados dijeron que en las vialidades aledañas a su vivienda existen luminarias, y 14% manifestó que no contaba con el servicio.

Calidad: al cuestionarse a la población de como calificaba el servicio de alumbrado público prestado por el municipio 47% lo considera bueno, 39 regular y 14 por ciento lo considera deficiente.

En cuanto a la eficiencia en la atención de las solicitudes de servicio, 60% considera que es deficiente ya que no hay una pronta respuesta, 33 por ciento la considera pronta y expedita el resto no sabe.

Finalmente, de pregunto qué tan satisfecho se encontraban con el servicio, 54% se encuentra entre satisfecho, 25% insatisfecho el resto se mostró apático, ni satisfecho ni insatisfecho.

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

El programa presupuestario E050 Servicio de Alumbrado Público fue evaluado en 2016 con respecto al ejercicio 2015, como resultado de este ejercicio se le observaron 6 ASM, la unidad responsable emitió su oficio de posicionamiento e inicio la atención de los ASM, al 14 de marzo de 2017 había concluido 3 y mantenía tres en proceso, aparénteme estas acciones solo se han realizado para cumplir con los ordenamientos derivados de la auditoria puesto que en el proceso de planeación y operación del programa, no se observa la aplicación de las recomendaciones.

