

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe describe la Evaluación Específica del Servicio de Drenaje y Alcantarillado del municipio de Centro, Tabasco. Se evaluaron los Programas Presupuestarios E011 y K006 del ejercicio fiscal 2014, así como E011 y K003 correspondiente a 2015, del ayuntamiento de Centro.

Nombre del Servicio:	Servicio de Drenaje y Alcantarillado			
Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015	<p align="center">Eje 4: Bienestar y Calidad de Vida Estrategia 4.2 Fortalecer la infraestructura de los cárcamos, alcantarillado y sistemas de saneamiento.</p>			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:	<p align="center">Eje 8: Ordenamiento Territorial, infraestructura, comunicaciones y transportes para el desarrollo equilibrado. Estrategia 8.8: Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales en el estado para contribuir a la calidad de vida de la población.</p>			
Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	<p align="center">Eje 7. México Incluyente Estrategia 4.4.2. Implementar un manejo sustentable del agua, haciendo posible que todos los mexicanos tengan acceso a ese recurso.</p>			
Años evaluados:	2014		2015	
Presupuesto Programado:	\$301,629,271.26		\$376,125,381.64	
Presupuesto Ejercido:	\$301,629,271.26		\$343,552,028.35	
Evolución de la cobertura:	N/A		N/A	
Principales Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas.	<p align="center">Fortaleza: Personal cuenta con vasta experiencia laboral.</p>	<p align="center">Oportunidades: Disposición de fuentes de financiamiento externas para inversión para potenciar los recursos municipales.</p>	<p align="center">Debilidades: Infraestructura añeja y rebasada por el crecimiento poblacional.</p>	<p align="center">Amenazas: Exceso de basura en vialidades provocado por transeúntes, comercios y viviendas particulares.</p>

Marco teórico

La Evaluación Específica reporta datos de los ejercicios fiscales antes mencionados mediante un informe y un reporte ejecutivo que integran los siguientes temas generales:

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

Marco muestral

Para cubrir todos los estratos socioeconómicos del municipio, el marco muestral utilizado corresponde al Censo de Población y Vivienda del 2010. Por cuestiones de diseño el marco muestral se agrupó para aplicar la encuesta a población abierta y de esta manera conocer la percepción ciudadana.

Se aplicó el cuestionario en 681 viviendas habitadas del municipio de Centro, para obtener la información requerida por la evaluación.

Resultados de la etapa de campo

Dentro de la etapa de campo se debe mencionar la dificultad que representó el alto índice de inseguridad en el municipio. Por su parte las entrevistas a funcionarios directivos y operativos se realizaron de una manera más organizada a pesar de las condiciones laborales del Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Evaluación de la planeación orientada a resultados

El Servicio de Drenaje y Alcantarillado no cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados; existe un diagnóstico inicial del Servicio realizado a principios de la administración municipal, sin embargo este carece de fundamentaciones técnicas que marca la normatividad y por ello no es posible usarlo como herramienta para la planeación.

Evaluación de la cobertura y focalización del servicio

Derivado de la operación del Servicio de Drenaje y Alcantarillado, contamos como población potencial el universo que representan las viviendas habitadas del municipio de Centro. Debido a

que este servicio representa una necesidad para el correcto funcionamiento de las aguas residuales de cada vivienda, su correcta operación y focalización representa un parteaguas para efficientar el servicio.

Evaluación de la operación del servicio

Para el buen funcionamiento de un Servicio de Drenaje y Alcantarillado, no basta un buen diseño de la red, es necesario considerar aspectos importantes durante su construcción y operación, así como su evaluación y mejoramiento continuo.

Satisfacción de los usuarios del servicio

Derivado del análisis de los resultados de la encuesta a usuarios del Servicio de Drenaje y Alcantarillado, a continuación se presenta el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto del servicio recibido durante los ejercicios 2014-2015; es de suma importancia recalcar que la ciudad de Villahermosa presenta condiciones geográficas específicas que la hacen especial respecto al resto del territorio estatal, aunado a esto se encuentra el crecimiento desordenado de la ciudad y la falta de conciencia de la ciudadanía al tirar constantemente basura en las calles y lugares públicos, evitando así que los cárcamos tengan un buen funcionamiento.

Conclusiones de la evaluación y recomendaciones para mejorar

El Servicio sufre un deterioro significativo, debido al paso del tiempo y a la falta de mantenimiento oportuno por parte de las administraciones municipales de las últimas 2 décadas, lo anterior se concluye basado en el estado en el que se encuentran actualmente la red de tubería para drenaje sanitario, y el alcantarillado pluvial; lo anterior sumado a las condiciones climatológicas que presenta el municipio hace imperiosa la necesidad de revisar, ordenar, planear y evaluar continuamente el Servicio de Drenaje, Alcantarillado del ayuntamiento de Centro con la finalidad de poder brindar a la población un servicio con cobertura suficiente y eficaz.

Es de suma importancia el establecer mecanismos y condiciones de atención al usuario, la tramitación, resolución de quejas y reclamaciones, asegurando la imparcialidad en la actuación de los funcionarios; implementando mecanismos modernos para una mejor atención.