

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE METEPEC, HIDALGO
EVALUACIÓN DE PROCESOS

**EVALUACIÓN DE PROCESOS A PROGRAMAS
PRESUPUESTARIOS**

FORTALECIMIENTO AL DESARROLLO INSTITUCIONAL MUNICIPAL

Palacio Municipal s/n Col Centro Metepec, Hidalgo C.P. 43400
Tel. (774) 746-51-00.
e-mail: presidencia@metepechidalgo.gob.mx

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO DE LA EVALUACIÓN.....	4
DATOS GENERALES DEL PROGRAMA EVALUADO.....	6
ANÁLISIS DE CREACIÓN Y DISEÑO DEL PROGRAMA.....	6
ANÁLISIS DE COBERTURA	8
ANÁLISIS DE INDICADORES	9
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	10
METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	10
ANÁLISIS FODA.....	15
VALORACIÓN FINAL.....	16

INTRODUCCIÓN

La presente evaluación se realizó en cumplimiento del programa anual de evaluación 2023. Lo que la evaluación de procesos pretende realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del programa presupuestario que ejecuta seguridad pública del municipio de Metepec para valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa y con ello formular recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras. Para lograrlo, se realizaron análisis documentales y entrevistas.

El programa de Fortalecimiento al desarrollo Institucional Municipal tiene el objetivo de conocer el porcentaje de acciones administrativas que se llevan a cabo de forma adecuada.

El presente documento constituye el Informe trimestral de la evaluación específica de desempeño aplicada a este programa el cual es operado por la Contraloría Municipal y el Área de Recursos Humanos, se realizó con el propósito de proporcionar información relevante y de utilidad sustentada en evidencia documental que permita mejorar la gestión y el desempeño de este programa.

La presente evaluación tiene el objeto de valorar el desempeño del programa durante el ejercicio 2022 y 2023, analizando sus metas y objetivos para retroalimentar su operación, gestión y desempeño. El informe incorporará resultados y hallazgos de la evaluación, derivados de los temas: creación y diseño del programa, contribución a las metas y estrategias, cobertura, indicadores, resultados, FODA, valoración final y resultado.

Se verificó la lógica vertical y horizontal de la matriz de Indicadores para resultado del programa presupuestal “Fortalecimiento al desarrollo Institucional Municipal” a cargo de la Contraloría Municipal y el Área de Recursos Humanos con lo que respecta al programa, así como el avance, respecto de los años evaluados, y las metas establecidas. A su vez se analizaron las metodologías e información sobre los conceptos poblacionales, cobertura y presupuesto del programa, se identificó si existen mecanismos internos para la mejora continua del desempeño del programa.

Este ejercicio de evaluación se realizó mediante el análisis de la creación y diseño del programa, su contribución a las metas y estrategias, cobertura, indicadores y resultados.

La presente evaluación es realizada en cumplimiento a los artículos 134 de la constitución Política de los estados unidos mexicanos, párrafos segundo y quinto, 85 fracción I y 110 fracción IV, 111 párrafo segundo de la ley federal de presupuesto y responsabilidad Hacendaria y con fundamento al Reglamento de la administración publica para el municipio de Metepec, Hgo , objetivo estratégico del eje 1 “Metepec con un gobierno eficiente, honesto, transparente, humano y cercano a la ciudadanía” del plan de desarrollo municipal, que establece el requerimiento de llevar a cabo actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño de manera organizada y calendarizada por la unidades responsables en la materia.

En relación a lo anterior el programa anual de evaluaciones es el documento que determina las acciones de seguimiento, calendario de ejecución, tipo de evaluación, términos de referencia a los que sujetaran el programa, así como las responsabilidades de llevar a cabo los procesos de seguimiento y evaluación.

Es responsabilidad de la instancia evaluadora cumplir con lo establecido en los términos de referencia; sin embargo, dichas disposiciones son enunciativas mas no limitativas, pues podrán sumarse elementos que pudieran considerarse pertinentes para la ejecución.

Criterios técnicos y metodológicos para la evaluación.

La propuesta metodológica para la evaluación responde a la metodología establecida por el CONEVAL, cuya herramienta principal es el análisis de gabinete.

El evaluador empleo la información proporcionada por la unidad responsable del programa evaluado para realizar la valoración y análisis correspondiente, considerando el acopio, organización y valoración de información concentrada, en registros administrativos, base de datos, evaluaciones internas y documentación pública.

Adicionalmente se realizo trabajo de campo que consistió en realizar encuesta de satisfacción Ciudadana, misma que contara con un mismo apartado de análisis dentro de esta evaluación, mostrando opiniones desde la perspectiva del ciudadano.

Temas de Investigación
1. Análisis de creación y diseño del programa
2. Análisis de cobertura
3. Análisis de indicadores
4. Análisis de resultados
5. Análisis FODA

A continuación, se presenta el esquema de actividades sustanciales para desarrollar la evaluación específica de desempeño del programa fortalecimiento al desarrollo Institucional Municipal



UN GOBIERNO DE 7000 DATOS GENERALES DEL PROGRAMA EVALUADO

Nombre del programa evaluado	Programa de fortalecimiento al desarrollo institucional municipal
Responsable del programa	Contraloría interna municipal y área de recursos humanos
Año de inicio de operación del programa	2022,2023
Tipo de evaluación	Evaluación específica de desempeño
Año del ejercicio fiscal evaluado	2022,2023
Problema o necesidad que el programa pretende atender	Escasa profesionalización, sistematización y transparencia en los procesos, ordenamientos y lineamientos institucionales municipales.
Contribución a las metas y objetivos del PMD	Contribuir a que la población mejore la percepción que tiene de la administración pública municipal.
Población potencial	Ciudadanía en general 13,078 habitantes del Municipio de Metepec, Hidalgo
Población objetivo	Servidores públicos municipales 154 Población mayor de edad

ANÁLISIS DE CREACIÓN Y DISEÑO DEL PROGRAMA

Descripción del problema público		
Diagnostico	Árbol de problema	Análisis de la población objetivo
<p>El trabajo en la administración pública ya sea en la esfera federal, estatal o municipal, implica cumplir con las responsabilidades, obligaciones y deberes que se desarrollan en el desempeño de los cargos y en el servicio a la sociedad. Estas responsabilidades pueden variar según el cargo y la función que desempeñen, pero generalmente incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la ley • Integridad y ética • Transparencia y rendición de cuentas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de los procesos administrativos 2. Poco personal capacitado 3. Falta de incentivos para el pago de obligaciones fiscales 	<p>Servidores públicos municipales 154</p> <p>Población mayor de edad</p>

<ul style="list-style-type: none">• Servicio publico y bienestar de la sociedad• Igualdad y no discriminación• Protección y promoción de los derechos humanos• Gestión responsable de los recursos públicos		
--	--	--



UN GOBIERNO DE **7000A** continuación, se muestra la recomendación de la definición del problema público, así como la población afectada (árbol del problema)

Problemática (proviene del árbol del problema)	Solución (proviene del árbol de objetivos)
Efectos	finés
Baja recaudación fiscal	Aumento en la recaudación fiscal
Observaciones negativas por parte de la entidad fiscalizadora	Observaciones positivas por parte de la entidad fiscalizadora
Desconocimiento puntual del cumplimiento de metas	Conocimiento puntual del cumplimiento de metas
Inconformidad de la ciudadanía en el ejercicio del gasto público	Ciudadanía conforme en la ejecución de programas
imagen negativa de la administración municipal	Imagen positiva de la administración pública municipal
Problema	Objetivo
población objetivo	Población objetivo
154 servidores públicos municipales	154 servidores públicos municipales
definición del problema	Resultado esperado
Escasa profesionalización, sistematización y transparencia en los procesos, ordenamientos y lineamientos institucionales municipales.	Adecuada profesionalización, sistematización y transparencia en los procesos, ordenamientos y lineamientos institucionales municipales.
Causas	Medios
1. ordenamientos municipales obsoletos	1. Ordenamientos municipales actualizados
1.1 Incumplimiento público de la legalidad	1.1 Cumplimiento público de la legalidad
2. Incumplimiento en las responsabilidades estatales y federales en materia de planeación y evaluación	2. Cumplimiento en las responsabilidades estatales y federales en materia de planeación y evaluación
2.2 Desconocimiento de los procesos a cumplir	2.2 Cumplimiento de procesos a cumplir
3. Escasa transparencia en los procesos administrativos municipales	3. Transparencia en los procesos administrativos municipales
3.1 Escaso control interno	3.1 Control interno adecuado
4. Escasa transparencia en los procesos administrativos municipales	4. Transparencia en los procesos administrativos municipales

ANÁLISIS DE COBERTURA

A partir de la documentación a la que se tuvo acceso se identifica que el programa evaluado cuenta con una definición para su población potencial, objetivo y atendida, sin embargo, se llegó a la conclusión que se tomara una muestra para obtener el resultado de la evaluación del programa.

La muestra se obtuvo mediante el número de comunidades existentes en el municipio y la aplicación de la metodología del 50 + 1, es decir en el municipio de Metepec se cuenta con 38 comunidades, de

UN GOBIERNO DE TODOS los cuales se tomará como muestra para la aplicación de encuestas 20 comunidades que representa el 50 % más una comunidad.

Para el indicador porcentaje de acciones administrativas adecuadas realizadas y el indicador porcentaje de colaboradores del ayuntamiento capacitados se tomará el total de servidores públicos adscritos a la administración pública municipal Metepec, Hidalgo.

ANÁLISIS DE INDICADORES

Para el Informe de este trimestre se evaluará los primeros cuatro indicadores del programa de fortalecimiento al desarrollo Institucional Municipal.

	Resumen narrativo	Indicador	Medios de verificación	Supuestos
Fin	contribuir a que la población mejore la percepción que tiene de la administración pública municipal	porcentaje de la población que tiene una imagen positiva de la administración pública municipal	encuesta de satisfacción	la población participa en la encuesta de satisfacción
Propósito	adecuada profesionalización, sistematización y transparencia en los procesos, ordenamientos y lineamientos institucionales municipales.	porcentaje de acciones administrativas adecuadamente realizadas	informe anual de actividades	los trabajadores del ayuntamiento aprovechan las capacitados para cumplir correctamente con sus funciones
Componente I	profesionalización del capital humano	porcentaje de colaboradores de ayuntamiento capacitados	concentrado de constancias de participación	los trabajadores del ayuntamiento acuden a las capacitaciones
Actividad 1.1	capacitación brindada a los colaboradores del ayuntamiento	porcentaje de capacitaciones brindadas	calendario de capacitaciones listas de asistencia evidencia fotográfica	se logran las gestiones para brindar las capacitaciones.

Según lo reportado por la unidad responsable del programa evaluado, en el ejercicio 2023 se emitieron por primera vez lineamientos de operación, para la implementación de este programa; resultado del trabajo evaluativo a los procesos del programa presupuestario del ejercicio 2022, esto con el fin de mejorar los esquemas de selección y priorización para un control eficaz.

Los procesos claves en la operación y componentes del programa, así como el área responsable involucrada en cada etapa del proceso, se encuentra referido en los lineamientos antes mencionados y se enlistan a continuación:

1. Proponer el plan de trabajo
2. Realizar procedimientos pertinentes para llevar a cabo el programa
3. Proponer lineamientos de operación
4. Calendarizar las actividades
5. Revisa resultados

En el ejercicio de evaluación a los procesos del programa ejecutado por la contraloría municipal y el área de recursos humanos, se pudo observar que los procesos implementados se adaptan a las condiciones y características de la población potencial, siendo el medio de acercamiento el referido a la coordinación con los delegados de las 20 comunidades muestra.

Dentro de la recopilación de Información realizada por el evaluador, se da cuenta de la existencia de trabajos documentales en lo que refiere a la Matriz de Indicadores para resultados, que muestra el avance del programa 2023, se muestra un incremento con respecto al año anterior, hasta el momento con un 70% de la meta establecida.

Es recomendable efectuar año con año un ejercicio de programa de trabajo, donde se establezcan metas claras para sus indicadores, así como diagnóstico claro que justifique la realización, actuación y cumplimiento del programa.

METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De conformidad con los términos de referencia para la aplicación de la presente evaluación, se tomó en cuenta 2 dimensiones para la encuesta, haciéndose énfasis en la satisfacción de dichas dimensiones y sus variables se obtuvieron 5 preguntas, como resultado teniendo un cuestionario corto, conciso y fácil de implementar para la población encuestada.

Obtención de la muestra:

Número total de Comunidades: 38 comunidades, de las cuales se tomaron 20 comunidades para la aplicación de la encuesta, a cada comunidad se aplica 200 encuestas, el total de encuestas aplicadas que se espera al finalizar este ejercicio es 4000 encuestas de satisfacción.

La entrega de levantamiento, se realizó durante la entrega de apoyos, arranque de obras, visitas programadas a comunidades.

Formula del indicador

Porcentaje de la población que tiene una imagen positiva de la administración pública Municipal:

VARIABLES			
NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	FUENTES
PIPAPM	NÚMERO	POBLACIÓN CON UNA IMAGEN POSITIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PTE	NÚMERO	POBLACIÓN TOTAL ENCUESTADA	DISEÑO CONCEPTUAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
PORCENTAJE		ANUAL	
LÍNEA BASE		METAS	
VALOR:	N/A (0%)	META PROGRAMADA:	70%
AÑO:	2022	AÑO:	2023
PERIODO:	ENERO - DICIEMBRE	PERIODO DE CUMPLIMIENTO:	ENERO - DICIEMBRE
SENTIDO DEL INDICADOR		PARÁMETRO DE SEMAPORIZACIÓN	
ASCENDENTE		VERDE	70% - 100%
		AMARILLO	50% - 69%
		ROJO	0% - 49%




Cedula de cuestionario



Encuesta de satisfacción Ciudadana



Buenos días, estamos realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con las oficinas que ofrecen atención al público en el gobierno Municipal de Metepec, Hgo, por lo que le agradecería que me considerara unos minutos para responder a este cuestionario. Le garantizamos el anonimato, así como el secreto de sus respuestas en cumplimiento a la ley protección de datos personales vigente. Muchas Gracias.

DATOS GENERALES					
Localidad:				Ocupación:	
Sexo:	Mujer	<input type="checkbox"/>	Hombre	<input type="checkbox"/>	Dependientes económicos:
Edad:				No. de encuesta	

Partiendo del servicio que ha recibido, conteste lo siguiente, colocando una X en el cuadro correspondiente.

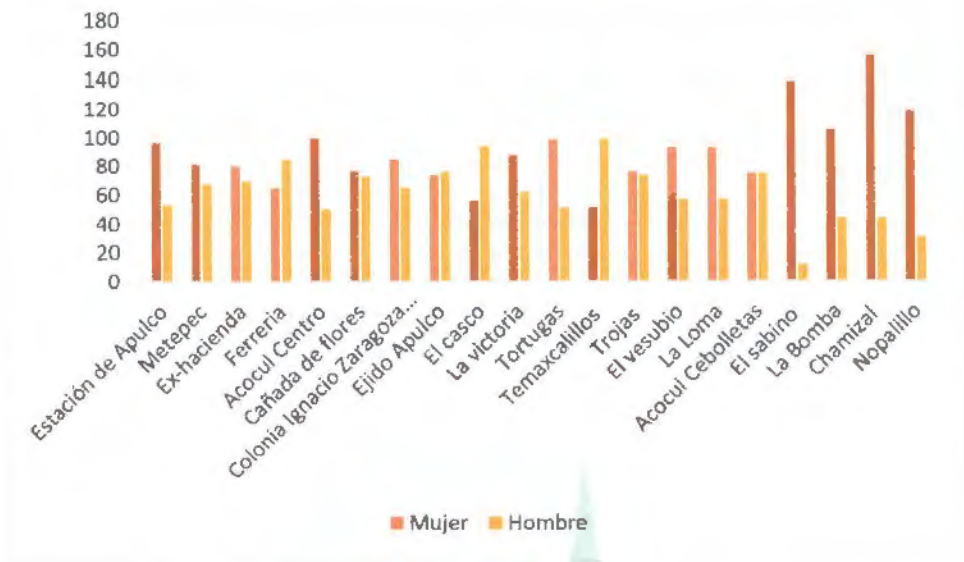
1. Fue atendido su solicitud o trámite	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3. Tiempo dedicado a su consulta o gestión	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4. Trato amable y considerado.	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
5. Información facilitada fiable, completa y sin errores.	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>



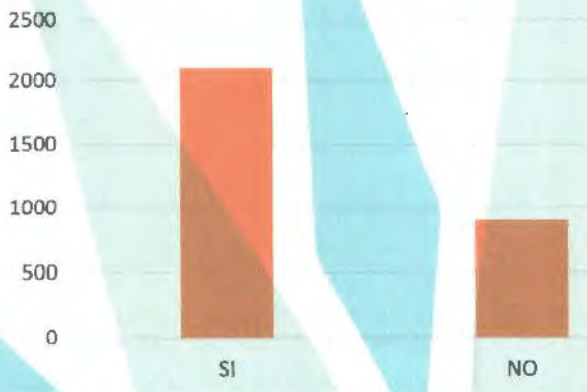

De este ejercicio, hasta el momento se obtuvieron las siguientes respuestas

Total de encuestas: 3000 Encuestas de satisfacción

El 60% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 40% son hombres, se logró captar información de las diferentes comunidades, como se muestra en la siguiente gráfica:



En primer sentido se pregunto acerca de la atención de solicitud o trámite del ciudadano, el 70% por ciento de la encuesta informo que fue atendido su solicitud o tramite.





UN GOBIERNO DE 70000s mayoría de los beneficiarios coincide con una buena comunicación de la oficina donde fue atendido.



■ Buena Comunicación ■ Mala comunicación

75% Buena Comunicación

25% Mala Comunicación

En la pregunta 3 tiempo dedicado a su consulta o gestión el 83 % de la población encuesta contesto que fue atendido con el suficiente tiempo para la solicitud o tramite que realizo.



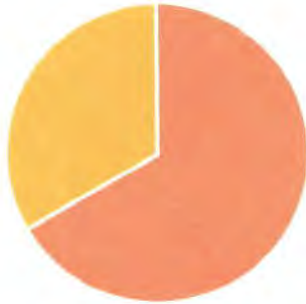
■ Tiempo dedicado eficazmente
■ Tiempo mal empleado

En la pregunta 4, la ciudadanía contesto que fue atendida con un trato amable y considerado con un 90 %



■ Trato amable ■ Mal trato

En la ultima pregunta que corresponde acerca de la Información facilitada fiable, completa y sin errores el 66% de la población contesto que recibe la información fiable, completa y sin errores, mientras que el 34% contesto que la información que recibe no es la adecuada.



■ Información fiable ■ Mala Información obtenida

ANÁLISIS FODA

<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento empírico de las personas ejecutoras 2. Profesionalización para la implementación del presupuesto basado en resultados 3. Coordinación y buena comunicación con los delegados de las comunidades 	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptación y satisfacción alta de las personas entrevistadas 2. Mayor incremento en el porcentaje de la población que tiene una imagen positiva de la administración pública Municipal
<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente diseño del programa evaluado 2. Falta de estudio y diagnostico 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Negación para contestar la encuesta por parte del ciudadano. 2. Mala participación de la población.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

VALORACIÓN FINAL

Apartado	Valoración	Justificación
I. Creación y diseño del programa		El programa presenta áreas de oportunidad en cuanto a la definición del problema publico el cual pretende atender, no cuenta con una justificación teórica o empírica
II. Cobertura		El programa no define de manera adecuada a su población.
III. Indicadores		Se cuenta con más indicadores, sin embargo, solo se evalúa 1 indicador, se requiere mas información del programa para poder evaluar al programa al 100%
IV. Resultados		Pese que al cumplimiento de las metas programadas es reportado con cumplimiento, sin embargo, se espera que exista un incremento en la meta.
V. valoración Final		El programa muestra un vinculo estrecho entre la administración publica municipal y la ciudadanía. Se presenta conocimiento empírico para la construcción de un programa publico a pesar de la falta de capacitación en materia de la implementación de la gestión de resultados.

Por la Unidad coordinadora de la evaluación




C. JOEL HUAZO CANALES
PRESIDENTE MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL




L.C. VICTOR MANUEL MENDOZA
RODRIGUEZ
CONTRALOR MUNICIPAL




LIC. MA. DE LA PAZ FRANCO GARCIA
TESORERA MUNICIPAL




ING. MACLOVIO PRISCILIANO GODÍNEZ
HERNANDEZ
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y
DESARROLLO