

## REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL 2019

Periodo: Julio a diciembre de 2019

### **DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN**

#### **Nombre de la evaluación:**

Evaluación Específica del Desempeño (Proyectos de Atención Ciudadana)

#### **Datos de la Instancia Técnica Evaluadora:**

##### **COORDINADOR DE EVALUACIÓN:**

**Nombre:** Lic. Abel Alcaraz Alcantar  
**Cargo:** Director de Planeación y Evaluación  
**Institución:** H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta  
**Correo electrónico:** abel.alcaraz@zihuatanejodeazueta.gob.mx  
**Teléfono:** 01 755 55 5 07 00

##### **EQUIPO DE COLABORADORES:**

**Nombre:** Ing. Nubia Pineda Aquino  
**Cargo:** Jefa de Evaluación al Desempeño  
**Institución:** H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta  
**Correo electrónico:** planeacionevaluacion@zihuatanejodeazueta.gob.mx  
**Teléfono:** 01 755 55 5 07 00

**Nombre:** Lic. Jesús Jonathan Ayuso Salinas  
**Cargo:** Analista  
**Institución:** H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta  
**Correo electrónico:** planeacionevaluacion@zihuatanejodeazueta.gob.mx  
**Teléfono:** 01 755 55 5 07 00

#### **Objetivo general de la evaluación:**

Evaluar el desempeño y los resultados de la aplicación de los recursos, con base a indicadores estratégicos y de gestión, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y economía, siempre orientados a la mejora continua para

optimizar el uso de recursos públicos y rendir de mejor manera a la ciudadanía. Verificar las metas establecidas y los resultados alcanzados en el proceso de ejecución de los planes y programas municipales.

### Objetivos específicos de la evaluación:

- Verificar y analizar las metas establecidas y los resultados alcanzados en el proceso de ejecución de los planes y programas municipales.
- Identificar los principales hallazgos, fortalezas y debilidades para establecer los mecanismos de seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación, para implementar una mejora continua.
- Analizar los resultados con base en indicadores estratégicos y de gestión a fin de que se pueda medir el impacto de los programas.
- Medir los logros de la administración municipal, en base a efectividad, impacto y calidad de atención a la ciudadanía.
- Definir acciones para mejorar los planes y programas municipales
- Comparar avances o cambios relevantes en ejercicios anteriores evaluados.

### Metodología utilizada en la evaluación:

La metodología de Evaluación está basada en los términos de referencia emitidos por el Consejo Nacional de la Política de Desarrollo Social y apego a las disposiciones de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; se utilizará un modelo de Evaluación basado en medición de metas y desempeño.

### Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación interna se realizó a través de un análisis y trabajo de gabinete con base a la información remitida por las diferentes unidades responsables de la ejecución de los proyectos evaluados, así como también información adicional necesaria para la realización de la evaluación, mediante la cual se obtuvo utilizando la formulación para la obtención de los indicadores estratégicos y de gestión los porcentajes de avance de cada uno de los proyectos.

### **PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN**

- Los programas evaluados están integrados en los Programas Operativos Anuales de las áreas responsables correspondientes.
- Los proyectos están vinculados a la MIR correspondiente.
- En el Programa Operativo Anual que corresponde a cada proyecto están definidos los objetivos y líneas de acción vinculadas al Plan Municipal de Desarrollo.
- En el Presupuesto Basado en Resultados correspondiente al periodo fiscal 2019, se programaron las metas para cada proyecto.
- Las unidades responsables de los proyectos evaluados cuentan con un programa de trabajo anual, así como la calendarización de las actividades a realizar.
- En algunos de los programas no se definió específicamente los beneficiarios directos.
- Es necesario implementar indicadores con perspectiva de género.
- No se cuentan con datos estadísticos o de referencia del periodo fiscal anterior.

## Hallazgos de la evaluación

<b>Fortalezas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con un Plan de Desarrollo Municipal con ejes estratégicos claros y líneas de acción bien definidas.</li><li>• Las unidades responsables de los Programas cuentan con un Programa Operativo Anual definido con su árbol de problemas, a partir del cual se genera la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).</li></ul>
<b>Oportunidades:</b>	Seguimiento a la Evaluación y recomendaciones sobre los aspectos susceptibles de mejora.
<b>Debilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiencia en el diseño de indicadores estratégicos y de gestión.</li><li>• La entrega de información remitida por las áreas responsables no se realiza en tiempo y forma.</li></ul>
<b>Amenazas:</b>	La disposición de dichos recursos asignados a las programas están sujetos a la disponibilidad presupuestal.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

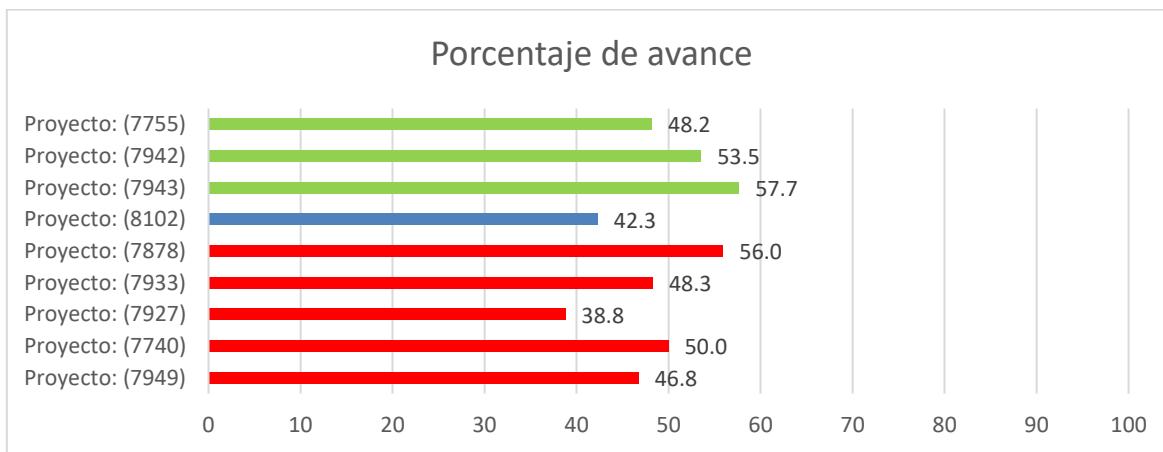
El resultado del cumplimiento de las acciones encaminadas a la ejecución de los proyectos específicos de Atención ciudadana fue satisfactorio; obteniendo un porcentaje general respecto a las metas programadas y alcanzadas de un 49.1 % en el periodo evaluado (Enero-Junio 2019).

Obteniendo los siguientes avances por proyecto:

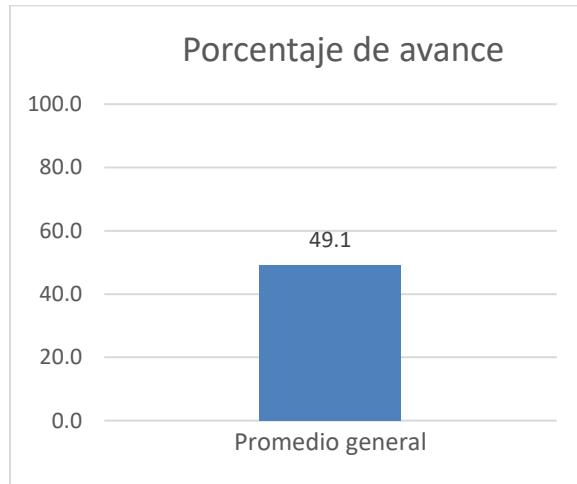
Proyecto	Avance
Proyecto: (7949) Asesoría a la ciudadanía	46.8%
Proyecto: (7740) Atención a la ciudadanía	50%
Proyecto: (7927) Atención a ciudadanos del municipio: - Audiencias para la atención de solicitudes de la ciudadanía. - Atención a la ciudadanía a través de la línea de atención ciudadana.	30% 47.5%
	<b>Avance promedio:</b> <b>38.8%</b>
Proyecto: (7933) Programas de atención ciudadana en comunidades y colonias regulares.	48.3%
Proyecto: (7878) Mejoramiento de atención a la ciudadanía en apoyos y solicitudes.	56%
Proyecto: (8102) Atención de Solicitud Ciudadana: - Atención, prevención y combate de incendios en casa, habitación, comercios, automóviles, lotes baldíos, basura, incendios forestales, entre otros. - Atención a la ciudadanía en emergencia médica hospitalaria. - Atención a reportes de fuga de gas. - Atención en el combate de abejas en la zona urbana, sub urbana y rural del municipio.	51.8% 51.2% 27.4% 38.9%
	<b>Avance Promedio:</b> <b>42.3%</b>
Proyecto: (7943) Atención de reportes ciudadanos en el municipio.	57.7%
Proyecto: (7942) Atención a los oficios y reportes telefónicos de la ciudadanía.	53.5%
Proyecto: (7755) Atención a quejas y denuncias por afectaciones al aire, suelo, agua, flora y fauna.	48.2%

### **Gráfica de Resultados**

#### **a) Por proyecto**



#### **b) Promedio general**



### Recomendaciones:

- Actualizar los datos de referencia y estadísticos de los indicadores de desempeño en cada uno de los programas.
- Llevar un registro y control de la población atendida de los Programas.
- Replantear las metas en sus Programas Operativos Anuales de acuerdo a las generadas en el ejercicio fiscal anterior.
- Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la instancia evaluadora derivadas de los procesos de evaluación anteriores, para lograr un mayor desempeño.

### Identificación de los programas:

No.	Programa o proyecto	Unidades Administrativas responsables
7949	Asesoría a la ciudadanía	Dirección de Asuntos jurídicos
7740	Atención a la ciudadanía	Oficialía Mayor
7927	Atención a ciudadanos del municipio	Presidencia Municipal
7933	Programas de atención ciudadana en comunidades y colonias regulares	Presidencia Municipal
7878	Mejoramiento de atención a la ciudadanía en apoyos y solicitudes	Presidencia Municipal
8102	Atención de Solicitud Ciudadana	Dirección de Protección Civil y Bomberos
7943	Atención a reportes ciudadanos en el municipio	Dirección de Servicios Públicos
7942	Atención a los oficios y reportes telefónicos de la ciudadanía	Dirección de Servicios Públicos
7755	Atención a quejas y denuncias por afectaciones del aire, suelo, agua, flora y fauna	Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales