

PROGRAMA:

DIAGNÓSTICO: DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS AUTORIZADOS 2021.

Problemática: Insatisfacción de la ciudadanía por la poca claridad para acceder a la Información Generada por la Administración Pública Municipal.

**MUNICIPIO DE APASEO EL GRANDE, GUANAJUATO**

**Elaboró: MC Jesús Alberto Peña Martínez**

**Autorizó:**

**Fecha modificación: 25/06/2021**

**1.- ANTECEDENTES.**

En los últimos años los portales, las páginas y/o las plataformas de información han constituido uno de los principales medios para examinar la información generada por las Instituciones Gubernamentales, además de agilizar las consultas, trámites y servicios para las personas que residen dentro o fuera del Municipio.

El Municipio de Apaseo el Grande no es una excepción, ya que cuenta con un Portal de Gobierno Oficial en el cual se puede consultar la información o servicios que actualmente son ofrecidos por parte de las Autoridades Administrativas, y una Gaceta Municipal para consultar las sesiones que la Secretaria del H. Ayuntamiento ha efectuado.

Aunado a lo anterior y para dar mayores herramientas al ciudadano, la Secretaria del H. Ayuntamiento gestiona la Subdirección de Vinculación Social y Atención Ciudadana (administración 2012-2015, la subdirección se creó en el 2013), de acuerdo al Reglamento Orgánico para la Administración Municipal de Apaseo el Grande, Gto., sus funciones son:

**Artículo 22.** La Secretaría del Ayuntamiento, para el despacho de los asuntos, y funcionalidad tendrá la siguiente estructura orgánica:

* + 1. Subdirección Jurídica.
    2. Subdirección de vinculación Social y Atención Ciudadana.
    3. Subdirección de Jueces Calificadores.

**Artículo 24.** La Subdirección de Vinculación Social y Atención Ciudadana, tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir los escritos dirigidos a la Administración Municipal y turnarlos a las Dependencias administrativas correspondientes;
2. Realizar el control mediante la concentración, clasificación, registro, inventarios y catálogos de los documentos que constituyan los acervos del Archivo General e Histórico del municipio, divulgando su contenido a la sociedad, y que se constituyan como un legado histórico para las próximas generaciones;
3. Atender y coordinar a los Delegados Municipales en sus peticiones y demandas dando seguimiento a las mismas para el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios en sus comunidades;
4. Las demás que le confieran las Leyes y Reglamentos, así como en todos los demás asuntos que le confiera el Secretario del Ayuntamiento en el uso de sus funciones.

Además, es la dependencia encargada de canalizar las solicitudes de información a las áreas que corresponde, estas solicitudes son emitidas por los ciudadanos al no poder encontrar la información que necesitan dentro del Portal de Gobierno Oficial o la Gaceta. Hay que tomar en cuenta que el Portal de Gobierno entro en funcionamiento a lo largo del año 2011 y poco a poco se ha ido expandiendo.

No obstante, el Portal presenta una robustez, el cual no favorece su navegación para los ciudadanos.

Actualmente no se cuentan con datos estadísticos de la problemática, ya que el Portal en 2018 fue renovado y las ligas fueron eliminadas, se conserva la información de administraciones pasadas en el servidor actual, pero no están indexadas las ligas correspondientes, esto dificulta en gran medida la búsqueda de información actualmente.

**2.- OBJETIVO.**

Que la Información de Interés Público sea difundida proactivamente para facilitar la búsqueda y acceso a la misma, esto para garantizar el derecho de los ciudadanos al efectivo acceso a la información pública Municipal; siendo esta misma completa, oportuna y accesible. Logrando así transparentar el ejercicio de la gestión pública y la rendición de cuentas.

Esto para generar una cultura de transparencia buscando propiciar la participación ciudadana.

**2.1.- Fines.**

* Diseño simple y estructurado de la página para una búsqueda rápida en la plataforma digital.
* Información actualizada en medio digitales.
* Fomentar y promover las tecnologías de información.
* Proporcionar capacitaciones constantes.

**2.2.- Población: Potencial y Objetivo.**

El Municipio de Apaseo el Grande se localiza en el estado de Guanajuato, en el centro de la República Mexicana. Un municipio pequeño con 117, 883 habitantes (INEGI, encuesta intercensal 2020), cuenta con 46 comunidades, todas alrededor de la cabecera municipal, la mayoría está a aproximadamente a 30 minutos, se estima que la mayoría de los ciudadanos de estas comunidades les es difícil o muy tardado el traslado hacia la Presidencia, el municipio está ubicado entre dos centros de población de importancia regional como son Celaya en el estado de Guanajuato y Querétaro en el estado del mismo nombre.

La población objetivo serán personas mayores de 18 años y adultos mayores, en general, la personas o grupos que estén insatisfecho con la información pública Municipal de Apaseo el Grande.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Población de referencia: 117, 883 ciudadanos. | Población no afectada: 83, 399 ciudadanos\*. |  |  |
|  | (Población potencial + Población con problema): 34, 484 ciudadanos. | Población postergada: 3, 226 ciudadanos. |  |
|  | Población objetivo: 5, 980 ciudadanos. | Población atendida: 5, 980 ciudadanos. |
| Total | 117, 883 | 117, 883 | 9, 206 | 5, 980 |

\*Aproximadamente.

La Población Objetico que ha sido asignada el total de personas que ingresaron en 2020 a la página del municipio (Portal), actualmente es muy difícil saber la cantidad total de personas que no cuentan con los medios para ingresar a la página, se ha gestionado una actualización para agregar una encuesta, para así poder medir la inconformidad de una manera más precisa, así que la meta a alcanzar será la Población Potencial.

**3.- ESTRUCTURA GENERAL.**

**3.1.- Antecedentes Históricos en Apaseo el Grande.**

“En un sistema democrático representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales de participación, política, votación, educación y asociación, entre otros, a través de una amplia libertad de expresión y de un libre acceso a la información”

*Comisión Interamericana de Derechos Humanos 2002*

Durante la administración del 2012 – 2015 se gestionó la Subdirección de Vinculación y Atención Ciudadana a garantizar el derecho de la información, de conformidad con los principios y bases establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

Posterior a lo antes mencionado, se aprobó la Gaceta Municipal en la administración 2018 – 2021, la cual publica los acuerdos, resolutivos o reglamentos que son generados por el Ayuntamiento del Municipio de Apaseo el Grande, los cuales son de carácter permanente.

**3.2.- Identificación y descripción del problema.**

**3.2.1.- Identificación y estado actual del problema.**

Aunque actualmente se cuenta con un Portal de Gobierno, donde está incluida la Gaceta Municipal, el actual diseño y formato que se tiene, dificulta la consulta de la información deseada, lo cual genera la insatisfacción en las personas, esto hace que el número de solicitudes para pedir información aumente considerablemente.

**Causas y Efectos:**

Imagen que contiene blanco, agua, hombre

Descripción generada automáticamente

**Falta de Acceso**

**Falta de Información**

Dificultad de Transparencia

Falta de compromiso

Dificultad de Contacto Gubernamental

Falta de colaboración

Difusión de rumores

Falta de compromiso

Desconfianza

Falta de colaboración

**Información Desactualizada**

**Desinformación**

Los factores internos que podemos identificar son los siguientes, además de mencionarlos serán explicado en como tienen que ver con la problemática, y son:

* **Área o infraestructura adecuada.**
* **Servidores públicos.**
* **Plataforma municipal.**

**ÁREA O INFRAESTRUCTURA ADECUADA.**

Un área adecuada con insuficiente personal en ella.

El Municipio de Apaseo el Grande cuenta con la Subdirección de Vinculación y Atención Ciudadana, la cual está conformada solamente por el encargado del área, el cual tiene su propia estación de trabajo.

Esta área se encarga de Recibir los escritos dirigidos a la Administración Municipal y turnarlos a las Dependencias administrativas correspondientes, Realizar el control mediante la concentración, clasificación, registro, inventarios y catálogos de los documentos que constituyan los acervos del Archivo General e Histórico del municipio, divulgando su contenido a la sociedad, y que se constituyan como un legado histórico para las próximas generaciones, Atender y coordinar a los Delegados Municipales en sus peticiones y demandas dando seguimiento a las mismas para el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios en sus comunidades y Las demás que le confieran las Leyes y Reglamentos, así como en todos los demás asuntos que le confiera el Secretario del Ayuntamiento en el uso de sus funciones.

Además, el encargado es quien atiende en persona a la ciudadanía que viene a pedir información o asesoría respecto a algún tópico, desde atención hasta quejas.

Resumen: El área hace lo correspondiente a sus actividades, pero al tener muy poco personal dentro de ella, no puede abarcar sus actividades o se queda justa de tiempo al momento de realizarlas, lo cual, en algunas veces, trae un retraso de información junto al tiempo de entrega.

Al contar con poco personal dentro de la Subdirección, es recomendable el diseño e implementación de una estrategia para dar seguimiento al estatus de cada solicitud de información.

**SERVIDORES PÚBLICOS.**

La parte medular del Municipio de Apaseo el Grande, su fuerza de trabajo, está conformado tanto por hombres como mujeres, con edades de oscilan poco arriba de los 21 hasta los 60 años.

Es bastante difícil medir el nivel académico promedio, pero es fácil determinarlo de manera personal, ya que los niveles de estudio van desde la Primaria concluida hasta alguna Maestría o Licenciatura (en curso o concluida), que esto no nos engañe al momento de poder medir su desempeño laboral, ya que es bastante notorio al momento de usar alguna plataforma digital o nueva tecnología.

Al entrar a laboral el servidor público, sea el área que sea, la mayoría de estos desconocen por completo la totalidad de sus obligaciones dentro de la Presidencia, aunque al principio se le da una pequeña introducción de estos, no siempre se abarcan todas las actividades, lo cual puede generar ciertos problemas o contratiempos a futuros.

El punto anterior, va de la mano para una inadecuada atención al ciudadano con respecto de sus peticiones, ya que el servidor al no conocer todas sus obligaciones (una de estas ayudar a la persona que lo necesite, ya sea con un servicio o indicación), este no sabe cómo tratar al ciudadano correctamente o indicarle el camino a seguir para que su duda sea atendida, lo cual cae en malos entendidos.

Por lo cual es recomendable capacitar constantemente a los servidores publicas referente a sus atribuciones y obligaciones con respecto a su área.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total de Servidores Públicos:** | **Servidores Públicos capacitados:** | **%** |
| 6 | 4 | **66.67%** |

**PORTAL DE GOBIERNO.**

Internet nos provee de muchas ventajas, ya sea para hacer algún trámite o consultar alguna información en la comodidad de nuestros hogares, hoy en día es una necesidad básica, hay muchas personas que no cuentan con acceso a él o si lo cuentan, no saben navegar en el Portal De Gobierno para revisar información. Esto se puede dar por la robustez o complejidad del Portal, enlaces desactualizados, etc.

Es importante recalcar que la población que generalmente se muestra interesada en obtener información pública de cualquier entidad en la plataforma por lo general son adultos mayores que no corresponden a la población joven (en su mayoría), que tienen un mejor domino y uso de la vía web en la era digital, sin embargo, su interés en la información pública es mínima o nula. Es decir, el diseño del portal está estructurado para un mercado que no está familiarizado con la Web.

Muchas personas que viven en las comunidades de Apaseo el Grande no cuentan con un fácil acceso Internet para poder consultar lo que necesitan, en caso de tener acceso y entrar a la Plataforma, muy pocos sabrían como navegar dentro de esta, tenemos que considerar que la Plataforma se ve diferente en computadora y en celular, lo cual puede llegar a confundir aún más.

Hay que tomar en cuenta cual es el lenguaje que se maneja dentro de la Plataforma, ya que pueda haber palabras, termino y conceptos muy raros y/o diferentes para las personas, lo cual hace aún más difícil la labor de poder saber con exactitud lo que ellos necesitan o requieran.

En el supuesto de que puedan llegar al enlace que requieran, donde está la información que necesitan, en algunos de estos casos la información esta desactualizada o en el peor de los casos, no hay, lo cual genera molestia en los usuarios y de aquí surgen las inconformidades.

La página de la Gaceta Municipal es actualiza conforme las Sesiones de Ayuntamiento se llevan a cabo, en esta página se carga lo que son las Ordenes del Día y Documentos de Sesión.

Una de las limitantes para mejorar el Portal de Gobiernos y la página de la Gaceta Municipal es la falta de equipo tecnológico.

**3.2.2.- Evolución del problema.**

Cuando una persona entra al Portal de Gobierno y no encuentra la información del tipo cuantitativa o cualitativa que busca, genera una solicitud de consulta o viene directamente para pedir la información requerida, donde el tiempo de espera es de 2 a 3 días, esto genera un índice de insatisfacción.

Derivado de la pandemia del COVD – 19, es importante contar con un portal con información clara y precisa, ya que muchos usuarios no pueden solicitar la información directamente en las oficinas.

Por lo que es vital contar con una plataforma con las características necesarias para que los usuarios obtengan la información clara y precisa.

**3.2.3.- Árbol de Problemas.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ARBOL DE PROBLEMAS** | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Disminuye la confianza de la Administración Pública por parte de los ciudadanos.** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Afectación social. | |  | Afectación social. | |  | Afectación económica. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Grupos sociales inconformes. | |  | Inconformidad diplomática. | |  | Mala imagen. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Insatisfacción de la ciudadanía por la limitación al acceso de la información generada por la Administración Pública Municipal.** | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aumento de quejas y reportes hacia los servidores públicos. | |  | Nula profesionalización de los servidores públicos. | |  | Dificultad para acceder de manera digital a la información generada dentro de la página municipal. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ineficientes medios para informar al ciudadano. | |  | Falta de capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los servidores públicos. | |  | Difícil manejo del sitio web para el ciudadano. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ineficientes servidores públicos para atender a la ciudadanía. | |  | Lenta respuesta al proporcionar la información solicitada. | |  | Falta de actualizaciones de la información. | |

**3.3.- Objetivos.**

**3.3.1.- Árbol de Objetivos.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ARBOL DE OBJETIVOS** | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Aumenta la confianza de la Administración Pública por parte de los ciudadanos.** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Beneficio social. | |  | Beneficio social. | |  | Beneficio económico. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Grupos sociales satisfecho. | |  | Satisfacción política. | |  | Buena imagen. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Satisfacción de la ciudadanía por el acceso a la información generada por la Administración Pública Municipal.** | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reducción de quejas y reportes hacia los servidores públicos. | |  | Eficiente profesionalización de los servidores públicos. | |  | Facilidad para acceder de manera digital a la información generada dentro de la página municipal. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Eficiente medios para informar al ciudadano. | |  | Capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los servidores públicos. | |  | Fácil manejo del sitio web para el ciudadano. | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Eficientes servidores públicos para atender a la ciudadanía. | |  | Efectiva respuesta al proporcionar la información solicitada. | |  | Actualización periódica de la información. | |

**3.3.2.- Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.**

Los objetivos específicos en los cuales nos enfocaremos es: Aumentar la confianza en la administración pública por parte de los ciudadanos en función de la correcta información actualizada en la Gaceta Municipal por parte de los servidores públicos, además de un Portal de Gobierno más amigable.

Estos objetivos van enfocados de la siguiente manera:

* Contar con el espacio necesario para operar correctamente junto con el personal necesario, en caso de no tener el personal, el que actualmente se tiene deberá estar capacitado y preparado.
* Contar con servidores públicos altamente preparados, capacitados y eficaces.
* Reestructurar o rediseñar una página, más amigable y eficiente, con un lenguaje entendible, de fácil acceso y con información actualizada, en la que cualquier consulta se pueda hacer sin problema, no importa el medio por el cual se haga.

**3.4.- Cobertura.**

**3.4.1.- Identificación y caracterización de la población potencial.**

Las personas que se verán beneficiadas no solo será el personal que labora en las áreas de la Presidencia Municipal, sino que además las personas interesadas en la información pública. que radiquen dentro y fuera del municipio de Apaseo el Grande.

**3.4.2.- Identificación y caracterización de la población objetivo.**

La población objetivo será el personal que alimenta la plataforma en la página del municipio y el personal que da contestación a la información solicitada de cada una de las diferentes áreas de la Presidencia Municipal del municipio de Apaseo el Grande, administración 2018 – 2021.

**3.4.3.- Cuantificación de la población objetivo.**

El total del personal que labora en el área de Secretaria del H. Ayuntamiento es de 20 personas.

**3.4.4.- Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo.**

La frecuencia de la población potencial y objetivo va a ir cambiando con el tiempo. La población potencial ira en aumento conforme pasa el tiempo, ya que la tasa de natalidad subirá, la población objetivo no cambiará mucho, a menos que los habitantes del Municipio incrementen, solo así se podrá incrementar el número de servidores públicos.

**3.4.5.- Experiencia de Atención.**

Actualmente la gran mayoría de los municipios cuentan con un Portal donde se puede consultar la información, además de que existen varias plataformas dedicadas a esto, como lo son: el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM) o el INAI (El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales).

Un sinónimo para llamar a este es Gobierno Abierto, para poder medir la calidad se han llevado a cabo varias revisiones estructurales en los portales de los municipios y delegaciones más poblados del país, tomando como base los siguientes pilares: Transparencia, Participación ciudadana y Colaboración. A partir de estos pilares se construyeron indicadores para poder sumarlos en un total de 100 puntos, a partir del resultado del análisis de los portales de los 204 municipios y delegaciones más poblados del país, un número bastante reducido ha logrado implementar estrategias de gobierno abierto y en el resto hace falta mucho trabajo en la materia.

La calificación promedio de los municipios evaluados fue de 25 puntos. Sólo 15 de ellos sobrepasaron los 50 puntos, mientras que 164 tuvieron 30 puntos o menos. El municipio que obtuvo la mejor calificación fue Tlajomulco de Zúñiga en Jalisco con 91 puntos, en cambio, hay cuatro municipios que obtuvieron 0 puntos (Apizaco, Fresnillo, Hidalgo del Parral y Tantoyuca, 15 de octubre 2016).

**CONCLUSIÓN.**

Lo mencionado a lo largo de este diagnóstico nos ofrece un claro panorama del porque los ciudadanos están insatisfechos con la Administración Pública hoy día. Por supuesto, no se trata de un asunto que se puede resolver de un momento para el otro, sino que, por el contrario, representa la etapa inicial de un fenómeno que va ajustándose a la par de las exigencias.

Aunque van desde distintas circunstancias, desde propias hasta no propias, es evidente el tamaño que abarca en los diferentes aspectos de la sociedad, de la cual todos tenemos que hacernos partícipes.

Otro de los problemas en cuestión no es solamente identificar las causas, sino el tratar de evitarlas y corregirlas lo más pronto posible. La correcta implementación de ellas no acaba en solo aplicarlas una vez y ya está, sino en aplicarlas constantemente para que los cambios se vean poco a poco.

No obstante, la falta de acciones de las personas en general es lo que lleva a que muchas veces nos quejemos de nuestra situación actual, la cual pudo haberse corregido hace muchos años.

La Transparencia llego para quedarse.