

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Se realizó la Evaluación de Consistencia y Resultados al programa Servicios Públicos Municipales, a cargo de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología del H. Ayuntamiento de Tijuana B.C., dicha evaluación analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa. La evaluación contiene seis temas: diseño, planeación estratégica, operación, cobertura y focalización, percepción de beneficiarios, resultados.

En cuanto al diseño, se aprecia que no se aplicó correctamente la metodología del marco lógico para la determinación del problema y los objetivos del programa ya que únicamente se estableció un nivel de causas y efectos en el árbol de problemas; y un nivel de fines y componentes en el árbol de objetivos. No se define la población potencial y objetivo. Se presentó un diagnóstico del problema, sin embargo, no se utilizó en el diseño del programa. No se establece la vinculación con el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa, ni con otros programas en otros niveles de gobierno, ni con los objetivos de desarrollo del milenio. No se realiza la recopilación de los padrones de beneficiarios, cabe aclarar, que el programa no considera la entrega de apoyos económicos o en especie, por determinarse así en su documento normativo. En las fichas de indicadores del programa, algunos campos establecidos en el formato carecen de información. Los indicadores no se construyeron correctamente puesto que no impulsan el desempeño, ni permiten la medición correcta de la contribución del programa a la solución del problema planteado. En los métodos de cálculo, se utiliza como variables "informes" para el cálculo de las fórmulas, es decir, para la medición la fórmula utilizada es: informe realizado / informe programado, lo que en algunos casos no permite evidenciar efectivamente la acción que se está midiendo.

La dependencia no mostró documentos que soporten una planeación estratégica inicial o que se cuenta con planes de trabajo documentados. Las evaluaciones realizadas no son tomadas en cuenta para el desarrollo de las actividades o el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora. No se recaba información en cuanto a la población beneficiada, sus características socioeconómicas, y el impacto que el programa ha tenido en ellas.

Sin embargo, la dependencia sí recaba información para monitorear las metas de la MIR y su avance presupuestal y programático de manera oportuna por medio del sistema de contabilidad gubernamental. También cuenta con dos sistemas para medir los avances de las actividades del programa, tales como, recolección de residuos sólidos, relación en mapas y listados de los semáforos en funcionamiento, alumbrado público y áreas

verdes adoptadas, el cual le permite conocer la cobertura que tiene el programa; sin embargo, no se presentó evidencia de algún medio de validación.

A la fecha de la evaluación se cumplieron las metas planteadas. Con respecto a las obligaciones de transparencia de sus actividades para con los ciudadanos, encontramos que no se cuenta con evidencia de que se tengan este tipo de mecanismos.

Respecto a la cobertura y focalización del programa, La dependencia no presentó información que proporcione evidencia de contar con una estrategia documentada para identificar y atender a su población objetivo; no se incluye la definición de la población potencial, objetivo y atendida, ni las metas de cobertura anual en los documentos del programa, citando solamente en los documentos proporcionados como población objetivo a toda la población de la ciudad de Tijuana. Derivado de lo anterior, no es posible conocer el impacto en los beneficiarios y la contribución del programa a la solución del problema.

De la operación del programa se realizan las siguientes observaciones. Respecto a la solicitud de apoyos, se consideró que este apartado no aplica a la dependencia, ya que su objeto social no está encaminado a la entrega de apoyos sino a proporcionar servicios. Sin embargo, no se tienen documentados los mecanismos para la solicitud de dichos servicios, por lo que no se conoce la demanda ni las características de los solicitantes. La dependencia no cuenta con procedimientos para la operación del programa, sin embargo, se cuenta con la información sistematizada suficiente para realizarlos y documentarlos.

En cuanto al tema, percepción de los beneficiados, el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, la dependencia señala que no realiza la recopilación de los padrones de beneficiarios, ya que considera que su objeto social no está encaminado a otorgar apoyos de manera directa, sino de un servicio, los cuales no van dirigidos de manera específica a una persona, sino que benefician a un número amplio de la población, por lo que no es posible realizar su cuantificación, motivos por los cuales no realiza la recopilación de ningún tipo respecto a esta información.

Respecto a los resultados, el programa realiza el seguimiento por medio de los indicadores de la MIR, los cuales como se ha mencionado, no se formularon correctamente y no contribuyen a la medición adecuada del programa. Al segundo trimestre las metas programadas se lograron en su totalidad. El programa no realiza evaluaciones externas para identificar hallazgos

relacionados con el propósito y el fin, que compare la situación de los beneficiados y cómo mejoró su situación con el cumplimiento de los fines del programa, el no contar con esa información resulta en que la dependencia no conozca el impacto que ha tenido el programa en la población o si ha contribuido a la solución del problema planteado inicialmente.