

XI. CONCLUSIONES

En conclusión, en cuanto al diseño las observaciones se centran en la aplicación de la metodología del marco lógico (MML) y la construcción de los indicadores de la MIR. En cuanto a la aplicación de la MML se destaca el planteamiento del problema, el cual no reúne los requisitos de la metodología, utilizándose información muy general sin realizar un análisis completo de las causas y efectos; en cuanto a los indicadores son susceptibles de mejora, se utilizaron como variables la entrega de reportes para medir el desempeño, sin embargo, la dependencia sí está en condiciones de cambiar y replantear sus indicadores, ya que genera la información suficiente para construir indicadores que impulsen el desempeño y reflejen la medición correcta de la contribución del programa a la solución del problema.

Aunque no se realizan las vinculaciones con los programas sectoriales, con programas complementarios, y los objetivos del milenio, el programa tiene la alineación con dichos documentos.

No se encontró evidencia de contar con instrumentos de planeación debidamente documentados, no se cuenta con un programa de trabajo anual, en dónde se identifiquen claramente las actividades a realizar, aunque, el seguimiento de las actividades se realiza de manera aislada por cada encargado. No se han realizado evaluaciones externas al programa, ni se presentó evidencia de que se hayan gestionado por parte de dicha dependencia. Encontrándose que se recaba la información para monitorear las metas de la MIR de manera oportuna, sin embargo, el seguimiento en general de los servicios públicos se realiza por medio de diversos sistemas sin que esto se encuentre documentado o se utilicen para las mediciones de los indicadores, o su planeación.

La dependencia cuenta con información de la población de algunas de las actividades que realiza, sin embargo, no se utilizan para la medición del desempeño del programa, se utilizan para elaborar informes adicionales de la operación, alguna de esa información tiene diversas unidades de medida y no se encuentra documentada su obtención. No se incluye la definición de la población potencial, objetivo y atendida, ni las metas de cobertura anual en los documentos del programa. En los documentos proporcionados se define como población a "los habitantes de la ciudad de Tijuana" o "en beneficio de toda la ciudadanía".

De la misma manera, se tienen procedimientos para la operación del programa, sin embargo, no se encuentran documentados, caso contrario el que sucede con los procedimientos de solicitud de los servicios por parte de la ciudadanía que no son documentados.

En el desarrollo de la evaluación no se encontró documentación que indicara que se realizan los estudios para medir el grado de satisfacción de la población atendida o para la documentación de los resultados. Dado que no se cuenta con dicha información, la dependencia no puede saber si funciona en realidad su programa, si ha logrado cambios en la población beneficiada, o se ha contribuido a solucionar el problema planteado en la aplicación de la metodología del marco lógico.

Tabla 2. "Valoración Final del programa"

Nombre del Programa:	Servicios Públicos Municipales
Modalidad:	Sectorial
Dependencia/Entidad:	Dirección de Servicios Públicos Municipales
Unidad Responsable:	Oficina del Director de Servicios Públicos Municipales
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2017

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	JUSTIFICACIÓN
Diseño	1-13	13	1	La dependencia no vincula con el programa sectorial y con los objetivos del milenio. Se aprecian deficiencias en la definición de los objetivos en su resumen narrativo de la MIR, no define su población potencial, objetivo y atendida. Los indicadores no impulsan el desempeño.
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	2	No cuenta con planeación estratégica documentada, no existen planes de trabajo para lograr objetivos, no cuenta con evaluaciones externas y no recolecta información de cómo se contribuye con la ejecución del programa y sus beneficiados.
Cobertura y Focalización	23-25	3	0	No cuenta con estrategia documentada para atender a la población objetivo, no se incluye la definición de la población objetivo, y tampoco

				las metas de cobertura anual.
Operación	26-42	17	3	No cuenta con diagramas, procedimientos de los procesos de ejecución del programa, no estandariza y tampoco sistematizan la información, no existe evidencia de difusión pública del programa.
Percepción de la Población Atendida	43	1	0	En el programa no se tienen instrumentos para verificar la satisfacción de la población.
Medición de Resultados	44-51	8	2	El programa documenta sus indicadores en la MIR y actualiza por medio del sistema SIAC. No se proporcionó información documentada donde exista evidencia de la utilización de evaluaciones de satisfacción de la población atendida o que documente los resultados.
TOTAL	51	51		

NIVEL	SIGNIFICADO
0	No cumple o cumple con nivel bajo
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
4	

No. PREGUNTA	SEMÁFORO			No. PREGUNTA	SEMÁFORO		
	ROJO	AMARILLO	VERDE		ROJO	AMARILLO	VERDE
1		2		27			4
2			3	28			4
3		2		29			4
4	0			30			4
5			4	31			4
6	0			32			4
7	0			33			4
8	0			34	0		
9	0			35	0		
10	0			36			4
11			4	37	0		
12		1		38		1	
13	0			39			4
14	0			40			3
15	0			41			4
16	0			42	0		
17			4	43	0		
18			4	44			4
19			4	45			3
20	0			46	0		
21			4	47			4
22			3	48			4
23	0			49			4
24	0			50	0		
25	0			51	0		
26	0						

CONCENTRADO DE VALORES POR NIVEL Y APARTADO													
NIVEL	SIGNIFICADO	I		II		III		IV		V		VI	
		RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL
0	No cumple o cumple con nivel bajo	7	0	4	0	3	0	5	0	1	0	3	0
1		1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
2	Cumple con nivel Medio	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		1	3	1	3	0	0	1	3	0	0	1	3
4	Cumple con nivel alto	2	8	4	16	0	0	10	40	0	0	4	16
	Valor de la Sección	13	16	9	19	3	0	17	44	1	0	8	19
	Valor promedio		1		2		0		3		0		2