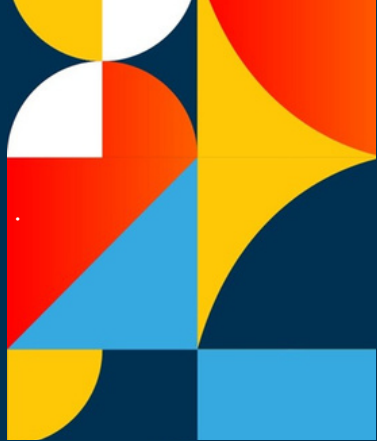




CÓMO ANDAMOS

MUNICIPIO DE
ACÁMBARO, GTO.

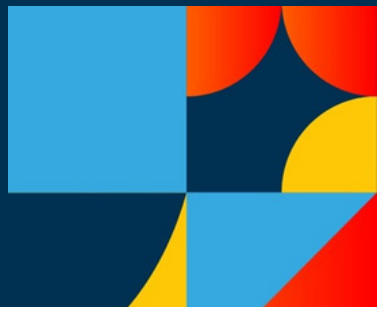
INFORME DE RESULTADOS 20**25**

EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO

SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Enero a Diciembre 2024

Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto por la ley de la materia, es deber de todo servidor público, custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, divulgación, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.



CONTENIDO

NOTAS PARA LA AUDIENCIA	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN ¿POR QUÉ EVALUAMOS?	4
CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA ¿QUÉ EVALUAMOS?	7
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA ¿CÓMO EVALUAMOS?	14
CAPÍTULO IV: RESULTADOS ¿CÓMO ANDAMOS?	23
CAPÍTULO V: LECCIONES APRENDIDAS ¿QUÉ SUGERIMOS?	51
CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN ¿QUÉ DESTACAMOS?	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

NOTAS PARA LA AUDIENCIA

Este informe fue elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG) para compartir los resultados de la Evaluación al Desempeño Municipal **¿Cómo Andamos Guanajuato?** en su edición 2025.

Su desarrollo se organiza en torno a cuatro acciones estratégicas que guían todo el proceso: **escuchar**, **aprender**, **actuar** y **compartir**.

¿Qué encontrarás en este informe?

Una mirada ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y de cómo los gobiernos municipales gestionan recursos y atendieron las necesidades de las comunidades.

El informe se centra en dos dimensiones:

Calidad de los servicios públicos: refleja la percepción ciudadana sobre agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y la función de seguridad pública.

Gobernanza local: recoge la percepción ciudadana sobre la cercanía del gobierno municipal; confianza, integridad del manejo de recursos públicos; expectativas y orgullo, así como las principales preocupaciones ciudadanas.

Además, encontrarás:

Resultados municipales: información por municipio, construida a partir de encuestas ciudadanas y, en algunos temas, complementada con datos reportados por los propios ayuntamientos.

Comparaciones: tendencias de los últimos cuatro años y diferencias entre municipios en indicadores clave.

Índices compuestos:

- > ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos?
- > ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?
- > ¿Cómo Andamos Guanajuato? **[NUEVO]**

Lecciones aprendidas: recomendaciones de mejora y el seguimiento a las aplicadas en ejercicios previos.

Según tu rol, ¿Cómo puedes usarlo?

Poder Legislativo

- + Usa los resultados en comisiones y debates como evidencia del desempeño municipal en la prestación de servicios.
- + Considera los resultados como referente en la discusión presupuestal y en la revisión de programas estatales de apoyos a municipios.

Autoridades municipales

- + Usa estos datos al momento de planear el presupuesto anual, priorizando las necesidades que la ciudadanía señaló.
- + Aplica las lecciones aprendidas que compartimos para mejorar la calidad de los servicios y mejorar la relación gobierno-ciudadanía.
- + Monitorea avances año con año para evaluar si las acciones están dando resultados.
- + Comunica a la ciudadanía cómo se escuchó y tomó en cuenta su opinión.
- + Integra los hallazgos y lecciones aprendidas en el Plan de Desarrollo Municipal, en las agendas de trabajo y en los diagnósticos, para que las decisiones de los próximos años partan de esta evidencia.

Academia y sociedad civil

- + Organiza talleres para explicar los datos y cómo se pueden usar para incidir en políticas públicas.
- + Produce estudios o análisis temáticos que profundicen en los hallazgos.
- + Facilita espacios de diálogo entre ciudadanía y autoridades para transformar los resultados en soluciones.

Ciudadanía

- + Comparte con tus vecinas y vecinos lo que dicen estos resultados y dialoguen sobre las prioridades de su municipio.
- + Usa estos resultados para exigir mejoras en los servicios de tu municipio *¿Basura sin recoger? ¿No hay actividades de prevención del delito?* Ahora tienes evidencia para sustentar tus demandas.
- + Participa en la encuesta *¿Cómo Andamos Guanajuato?* para que tu voz siga contando.

¿Qué significan estas etiquetas?

Con ellas podrás identificar de forma rápida acciones, datos y mejoras en tu lectura al informe.

#ContamosContigo

Muestra cómo la ASEG se vincula con la ciudadanía.

#SeguimosMejorando

Da el seguimiento a lecciones aprendidas de años anteriores.

#AsíAndamos

Presenta los resultados de la evaluación.

En la ASEG creemos que este informe es una herramienta valiosa para la toma de decisiones basadas en evidencia, impulsar la mejora de los servicios y fortalecer la rendición de cuentas.

Esperamos que lo disfrutes, lo uses y lo compartas.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG), a través de la Auditoría Especial de Evaluación y Desempeño (AEED), presenta por cuarto año consecutivo los resultados de ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Se trata de una evaluación complementaria, con carácter sumativo y participativo. Es sumativa porque evalúa resultados al cierre del periodo y orienta decisiones futuras, tal como lo define la OCDE (OCDE, 2023a). Es participativa porque involucra de forma sustantiva a una diversidad de actores clave a lo largo del proceso, en línea con el enfoque descrito por la UNICEF (Guijt, 2014). Y es complementaria, porque no reemplaza la evaluación de desempeño tradicional, sino que aporta evidencia adicional en contextos donde los municipios carecen de información (CONEVAL, 2022).

En la evaluación al ejercicio fiscal 2024 se contó con la participación de más de 5 mil ciudadanas y ciudadanos quienes respondieron nuestra encuesta a lo largo de los 46 municipios del Estado.

El enfoque participativo del ejercicio no se limita a la consulta, ya que el diseño del instrumento contó con el acompañamiento de la Universidad de Guanajuato por tercer año consecutivo. Asimismo, a lo largo del proyecto se ha contado con la participación de Observatorios Ciudadanos, quienes han aportado comentarios y sugerencias de carácter técnico y metodológico. Mientras la ciudadanía aporta su experiencia al responder la encuesta. En coherencia con marcos internacionales, esta participación abarca las etapas de diseño, generación de evidencia, análisis y difusión, y uso de resultados.

Los hallazgos de este trabajo se estructuran en diez resultados clave, que reflejan las percepciones, experiencias y valoraciones ciudadanas sobre los servicios públicos y la gobernanza local. No obstante, para sintetizar la información y lograr conocer cómo andamos, se han incorporado tres índices compuestos que agrupan la información de manera estratégica y permiten

visualizar el desempeño municipal desde una perspectiva integral:

- ✦ El índice ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos? recoge la valoración ciudadana sobre la calidad de siete servicios esenciales que impactan directamente en la vida cotidiana (agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y seguridad).
- ✦ El índice ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local? incluye cinco dimensiones de la gestión municipal relacionadas con la comunicación, cercanía, confianza, integridad en el uso de recursos y orgullo de pertenecer al municipio.
- ✦ El índice ¿Cómo Andamos Guanajuato? ofrece una mirada integral al desempeño municipal, al articular los resultados de servicios públicos y gobernanza local en un solo indicador.

Asimismo, la evaluación ciudadana se fortaleció mediante un proceso de triangulación, que incluyó la emisión de requerimientos de información oficial dirigidos a los ayuntamientos y la consulta de diversas fuentes públicas. La virtud principal de esta combinación es su capacidad para construir una mirada más completa, legítima y accionable del desempeño municipal, al integrar lo que se vive, lo que se reporta y lo que se documenta desde distintos ámbitos del sector público.

En conjunto, los hallazgos de este cuarto año dejan una lección que no puede pasarse por alto: la participación de la ciudadanía en las decisiones presupuestarias no solo es deseable, sino indispensable. Las autoridades encontrarán en esta sugerencia una oportunidad estratégica que, al concretarse, puede convertirse en una verdadera fortaleza.

CAPÍTULO I: CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN

¿POR QUÉ EVALUAMOS?

En el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades de Fiscalización Superior (INTOSAI, por sus siglas en inglés), en particular la Norma Internacional para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 3000¹, la selección de los asuntos auditables debe realizarse en congruencia con el mandato de la Entidad de Fiscalización Superior; para esta evaluación, dicho mandato se expone a continuación.

I.1. Referentes normativos

La función pública de fiscalización se encuentra establecida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos², y se rige conforme a los principios de legalidad³, imparcialidad y confiabilidad. Para lo cual las legislaturas estatales (Congresos) cuentan con entidades de fiscalización, mismas que realizan su labor con base en diferentes leyes, reglamentos y normas de auditoría, las cuales le proporcionan la autonomía técnica y de gestión que contribuyen a que su funcionamiento y resoluciones sean imparciales y confiables.

Es importante señalar que el uso de los recursos públicos con que cuentan los municipios deberá ser evaluado por las entidades de fiscalización, en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, como lo señala el artículo 134 de la CPEUM.

En el Estado, la Constitución Política del Estado de Guanajuato y la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establecen que corresponde a la Auditoría Superior del Estado fiscalizar (evaluar), entre otras, las cuentas públicas municipales, verificar

que las autoridades municipales realicen sus actividades de conformidad a lo establecido en las leyes y reglamentos, así como el cumplimiento de las metas y objetivos contenidos en sus programas y proyectos; y en caso de existir un área de mejora detectada en la revisión, podrá emitir recomendaciones a los sujetos de fiscalización para que los productos, bienes o servicios que presta el municipio sean en la cantidad, la calidad y el tiempo oportuno establecidos en su normativa y en las buenas prácticas aplicables, y que éstos cumplan con el objetivo para el cual se otorgan⁴.

Al respecto, la Auditoría Superior elabora y publica anualmente el Programa General de Fiscalización (2025), en el cual se detallan los actos de fiscalización (evaluaciones) que llevará a cabo. Para realizar este trabajo puede obtener información por los medios establecidos en la ley como son: visitas, entrevistas, aplicación de cuestionarios, requerimientos de información, entre otros. Es importante señalar que el proceso de fiscalización se compone de las etapas de planeación, inicio, ejecución e informe, cada una de ellas se realiza en cumplimiento a las leyes, reglamentos, normas de fiscalización nacionales e internacionales, y mejores prácticas emitidas, las cuales son realizadas por el personal que la Auditoría comisione para tal fin⁵.

Aunado a ello, la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, en su numeral 42 refiere que los integrantes del Sistema Nacional de Fiscalización deberán homologar los procesos, procedimientos, técnicas, criterios, estrategias, programas y normas profesionales en materia de auditoría y fiscalización (LGSNA, 2016). Es así que la presente evaluación se ejecuta y recoge, en gran medida, los principios, conceptos y

¹ISSAI 3000: Norma para la Auditoría de Desempeño, emitida por la INTOSAI dentro de su Marco de Pronunciamientos Profesionales.

²Como se establece en el artículo 116, fracción II, párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

³Como se establece el artículo 2, párrafo primero de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

⁴Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 63, fracción XIX; y 66, fracciones I, II y IV de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 2, fracción II; 3, fracciones I, II, V y XI; 4 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato.

⁵Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6, 7, 11, 13, 14, 16, 24, 25, 26, 30, 31, 37, 56, 57, 59, 60, 82, fracciones III, IV, XXIX, XXXII y XXXV; y 87, fracciones V, XII y XXVI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 3, 10, 13, 18, 20, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y 1, 7, segundo párrafo; 8, fracción I; 9, fracción XVII; 10, fracciones III, XVII, XIX y XX; 14, 16 y 17 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

directrices de las actuales Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, compiladas y editadas por la Auditoría Superior de la Federación, particularmente por lo que hace a sus numerales 100 y 300.

Así también, se puntualiza que las labores de fiscalización de desempeño que se practican por esta Auditoría Superior del Estado atienden las metodologías señaladas en las ISSAI 100, 300, 3000, 3910 y 3920, así como el Manual de Implementación de las ISSAI para las Auditorías de Desempeño, emitidas por la INTOSAI. Destacando que, de manera particular, la presente evaluación retoma la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de INTOSAI.

I.2. Referentes técnicos

Al tratarse de un ejercicio de evaluación, el cual metodológicamente guarda ciertas diferencias con los procesos técnicos de auditoría, se tomó la decisión de adicionar al referente normativo clásico los conceptos y términos de referencia utilizados por el extinto Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2022), cuyos lineamientos siguen siendo referentes técnicos en México, aunque hoy sus funciones han sido asumidas por el INEGI.

Asimismo, debido a que la evaluación asume en gran medida la medición de la dimensión de la calidad basada en la percepción de la población usuaria, se recurrió a una aproximación de los criterios y componentes establecidos por el modelo SERVPERF (calidad de servicio percibida), el cual está sustentado en estándares de desempeño (Cronin & Taylor, 1992). En este enfoque, la opinión del usuario es fundamental, bajo la idea de que el objetivo principal de cualquier servicio es alcanzar la satisfacción del cliente; por lo tanto, la percepción del usuario sobre la calidad del servicio es crucial para su evaluación.

Para el diseño metodológico se asumieron también las sugerencias definidas por la comunidad internacional de BetterEvaluation (2021) aplicables a los enfoques participativos, mientras que para la redacción del informe se incluyeron los Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe emitidos bajo la iniciativa de la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización de América Latina y el Caribe (ReLAC, 2021).

De manera complementaria, se consideraron referentes internacionales oficiales ampliamente reconocidos: los criterios de evaluación del Comité de Ayuda al Desarrollo (DAC) de la OCDE (OECD-DAC, 2019) y las Normas y Estándares de Evaluación del Grupo de Evaluación de Naciones Unidas (UNEG, 2016), que refuerzan los principios de independencia, imparcialidad, ética y calidad metodológica aplicable a la práctica de evaluación.

Estos son solo algunos de los instrumentos metodológicos de referencia, transversales a la práctica de fiscalización pública, emitidos por instancias técnicas competentes. La mención completa se puede consultar en las referencias bibliográficas.

I.3. Referentes de la planeación institucional

En cuanto a su justificación, el presente trabajo guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027, ya que establece una vinculación con el impacto en la participación ciudadana, la confianza y la democracia (Código A2), mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las distintas etapas del ciclo de fiscalización. Además, se reconoce una asociación con la estrategia operativa de valor número siete y su línea de acción número diez, que dice textualmente: «Diseñar e implementar mecanismos que permitan hacer eficiente la cobertura de las revisiones municipales, a través de la evaluación de la percepción de los servicios públicos».

I.4. Antecedentes de la labor de fiscalización

La ASEG presentó su Programa General de Fiscalización 2025 (PGF), en el que se señalan los actos y sujetos de fiscalización comprometidos para el año en cuestión, incluyendo dentro de éstos las 46 evaluaciones al desempeño municipal ¿Cómo Andamos Guanajuato? Al respecto, se destaca la incorporación de la evaluación específica al municipio de Acámbaro, Gto. La enunciación de dicho acto, en el marco de la presentación del PGF 2025, se realizó ante el Congreso del

Estado el pasado 28 de febrero de 2025, mediante el oficio número ASEG-75-2025.

Posteriormente, el 24 de abril de 2025, la ASEG notificó a las autoridades del municipio de Acámbaro, Gto., el inicio de la evaluación al desempeño municipal correspondiente al ejercicio fiscal 2024. Esta notificación se formalizó a través del oficio número ASEG/CPG_MACA_24/108, emitido por la persona titular de la ASEG.

Aunado a las comunicaciones anteriormente referidas, se menciona que, para llevar a cabo el proceso de fiscalización correspondiente a esta evaluación, se realizaron procedimientos técnicos de recolección de información, los cuales se describen a continuación:

Medio de recopilación de información	Número	Fecha
Requerimiento de información para la ejecución	AEED(DAD)/CPG_MACA_24/020	08 mayo 25
Respuesta al requerimiento de información para la ejecución	PM/269/2025	29 mayo 25
Solicitud de prórroga al requerimiento de información	NA	NA
Respuesta a solicitud de prórroga del requerimiento	NA	NA

Nota: N/A indica la no aplicabilidad de dicho proceso de comunicación.
Fuente: Elaborado por la ASEG.

Se avisa también que, al tratarse de un informe del que no se desprenden recomendaciones (técnicamente clasificado de tipo: directo), no fue necesario la emisión de un pliego, en términos de lo dispuesto en el artículo 37, fracción II de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato.

Finalmente, cabe destacar que, como parte de la fase de ejecución del proceso de fiscalización, la ASEG llevó a cabo una encuesta de percepción ciudadana, aplicada del 30 de abril al 1 de agosto de 2025. Dicha información es ampliamente detallada en el Capítulo III del presente informe, correspondiente a la metodología de la evaluación.

CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA

¿QUÉ EVALUAMOS?

La calidad de los servicios públicos municipales en el estado de Guanajuato constituye el eje central de este capítulo, donde se presentan los fundamentos teóricos y las realidades prácticas que sustentan su estructura y gestión. Para ello, se parte de la definición constitucional y legal de los servicios públicos a nivel municipal, a fin de precisar las funciones que corresponden a los Ayuntamientos en su prestación.

Asimismo, se examina su vinculación con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU-CEPAL, 2016), reconociendo el papel estratégico que juegan los municipios en la consecución de metas globales desde el ámbito local.

Con el fin de dimensionar la situación actual, se integran los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023, elaborada por el INEGI, que constituye la fuente oficial más reciente para dimensionar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en Guanajuato a nivel estatal. Cabe señalar que, al tratarse de una encuesta de periodicidad bienal y aplicada únicamente en áreas urbanas de 100 mil habitantes o más, sus datos se presentan como un insumo complementario frente a la información recabada en ¿Cómo Andamos Guanajuato?, la cual resulta más actual y con cobertura en la totalidad de los municipios del estado.

Finalmente, se presenta un análisis específico del municipio de Acámbaro, que combina la revisión de su marco normativo con los resultados obtenidos de evaluaciones previas realizadas por la ASEG.

De esta manera, el capítulo establece un marco integral que combina referentes normativos, compromisos internacionales, datos estatales y evidencias locales, lo cual permitirá dimensionar el contexto estatal y, posteriormente, complementar los hallazgos de la evaluación ciudadana levantada en ¿Cómo Andamos Guanajuato?

II.1. Los servicios públicos municipales

El Municipio Libre constituye la base fundamental de la división territorial del Estado y de su organización política y administrativa. De acuerdo con el principio de legalidad, la autoridad municipal sólo puede ejercer las facultades que la ley le concede. Es así como, por mandato constitucional, los gobiernos municipales de Guanajuato son los responsables de proporcionar los servicios públicos básicos a las y los habitantes de sus demarcaciones.

El servicio público es una institución jurídico-administrativa cuya titularidad corresponde al municipio y cuya finalidad es satisfacer de manera regular, continua y uniforme las necesidades públicas esenciales, básicas y/o fundamentales. Esta prestación se concreta a través de servicios individualizados, los cuales pueden ser suministrados directamente por el municipio o mediante concesión a particulares (García & Gómez, 2011). Se reconoce que, por su naturaleza, el servicio público está sujeto a normas y principios de derecho público (Fernández, 2016).

Por su parte, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece de manera general en su numeral 115, el génesis del municipio mediante una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, investidos de personalidad jurídica, teniendo facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia; es por ello que el municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, por lo que depende de estos la adecuada actualización de los instrumentos normativos correspondientes.

Ahora bien, de manera específica, el artículo 115 en su fracción III, la Constitución establece que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públi-

cos, entre otros, el de: a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y, h) Seguridad pública. Cabe señalar que estas atribuciones son ratificadas en la Constitución Local en su numeral 117, fracción III.

En el mismo sentido, el artículo 193 de la Ley Para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato (LGAMEG, 2024), enlista los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento, entre ellos se encuentran: agua potable y drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos, así como la función de seguridad pública.

En adición, la Ley en comento señala como uno de los derechos de los habitantes del municipio, el utilizar los servicios públicos que suministre éste, atribuyendo al Ayuntamiento la prestación en igualdad de condiciones, en forma permanente, general, uniforme y continua, por lo que se entiende que éstos contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.

Por lo anterior, se sobreentiende que los servicios públicos juegan un papel primordial dentro de las funciones que lleva a cabo el Ayuntamiento, ya que su adecuada prestación es un reflejo del buen desempeño de la administración, y de su satisfacción depende tanto la confianza como las expectativas sobre las capacidades del gobierno local por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

En el mismo sentido, es reiterado el argumento de que el municipio es el nivel de gobierno que, por posición, se encuentra más cercano a la ciudadanía con respecto al estado y la federación y, en consecuencia, se asume que conoce mejor las necesidades de sus habitantes. Sin embargo, pese a esta condición, es común encontrar problemas de calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos.

En este aspecto radica, de alguna forma, la importancia de que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato evalúe constantemente esta política pública desde una perspectiva de calidad, en la cual la voz de las y los usuarios sea el eje central y el principal insumo de la información.

II.2. Los servicios públicos y su alineación con la Agenda 2030

Desde 2015, los 193 países miembros de la ONU, incluido México, acordaron la Agenda 2030, que establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas para promover el progreso económico, social y ambiental en la administración pública. Esto implicó que, tanto estados como municipios y otros actores sociales establecieran esfuerzos para colaborar en el cumplimiento de este compromiso.

Por lo anterior, es importante identificar cómo los servicios públicos evaluados en ¿Cómo Andamos Guanajuato? están relacionados con los objetivos y metas de la Agenda. Al respecto, se tiene que al menos 8 de los 17 ODS están relacionados con la prestación de servicios públicos de calidad, los cuales corresponden a los numerales siguientes:

- + **ODS 1.** Fin de la pobreza;
- + **ODS 3.** Salud y bienestar;
- + **ODS 6.** Agua limpia y saneamiento;
- + **ODS 7.** Energía asequible y no contaminante;
- + **ODS 11.** Ciudades y comunidades sostenibles;
- + **ODS 12.** Producción y consumo responsables;
- + **ODS 13.** Acción por el clima; y
- + **ODS 16.** Paz, justicia e instituciones sólidas.

En cuanto a la vinculación entre las atribuciones municipales y las metas de los ODS, se considera que hay una relación con 11 metas específicas, las cuales están directamente relacionadas con los servicios municipales evaluados.

En definitiva, aunque el desarrollo sostenible requiere el esfuerzo conjunto de todos los niveles de gobierno, el papel de los municipios es clave, ya que su cercanía con la ciudadanía permite un enfoque más directo a los desafíos locales en la implementación de la Agenda 2030.

II.3. El contexto estatal de los servicios públicos

Como se mencionó en los párrafos anteriores, la gestión de los servicios públicos debe basarse en esquemas normativos que regulen su operación, con el fin de fortalecer la cobertura equitativa, garantizar la continuidad del suministro y establecer estándares de calidad, puesto que la provisión de estos servicios es un tema de preocupación constante para la ciudadanía, ya que afecta de manera directa su calidad de vida. En este contexto, se ha constatado que, en promedio durante el año en revisión, 34 de los 46 municipios del estado de Guanajuato contaron con reglamentos aprobados por el H. Ayuntamiento que abarcan los siete servicios evaluados.

Ahora bien, para el caso de las normativas existentes y debidamente publicadas, se determinó que estas tenían una antigüedad promedio de 10.0 años. Cabe destacar que las desactualizaciones normativas podrían comprometer la capacidad para responder a los desafíos y necesidades actuales de la población.

Aunado al contexto de las limitaciones reglamentarias, las Administraciones Municipales enfrentan retos complejos y multifacéticos, relacionados con aspectos presupuestales, profesionales y poblacionales, por mencionar algunos. En este sentido, factores como el incremento de la población intensifican los desafíos para ofrecer servicios en la cantidad y calidad esperada.

Para conocer una aproximación de los desafíos sobre la calidad de los servicios públicos en nuestra entidad, es necesario recurrir a los datos de la última edición de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), emitida por el INEGI. Como punto de partida se reporta que el crecimiento demográfico que vio la población del estado de Guanajuato en las últimas dos décadas fue cercano al 29.7%, esto al aumentar de 4.7 millones de personas en el año 2000 a 6.1 millones en 2020 (INEGI, 2020). De lo cual, se tiene que el 48.6% de la población son hombres y 51.4% son mujeres. Respecto a la distribución territorial, se informó que el 72.0% reside en zonas urbanas y el 28.0% en rurales.

Ahora bien, respecto al servicio público básico de agua potable, la ENCIG (INEGI, 2023) reportó que, el 91.4% de

las personas mayores de edad que residen en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes surten su servicio de agua por medio de la red pública (provista por los Organismos Operadores Municipales), mientras que otro 2.9% se abastece de pozos particulares.

Sobre la satisfacción de este servicio, en aquellos casos donde el agua es provista por la red pública, se reportaron resultados positivos por el 70.0% de las personas. Esto significa 19.3 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 50.7%. En cuanto al suministro constante del servicio de agua, el INEGI reportó para el estado de Guanajuato un valor de 70.6%, mientras que la percepción sobre su pureza y claridad (color), fue del 82.0%.

En el estado de Guanajuato, el 91.6% de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de drenaje y alcantarillado conectado a su vivienda, condición que es necesaria para que los desechos se descarguen adecuadamente. A su vez, el 82.4% indicó no haber tenido problemas de fugas y/o aguas negras. En consecuencia, sobre la satisfacción de este servicio se reportaron resultados positivos en el 58.9% de los casos.

En lo que hace al alumbrado público, en 2023, el 69.0% de la población de 18 años y más refirió que el servicio iluminó de manera adecuada su ciudad. Por otro lado, el 45.1% experimentó atención inmediata como consecuencia de haber reportado fallas. En términos generales, se presentó una satisfacción positiva en el 56.2% de los casos, lo que significa 12.8 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 43.4%.

Sobre la recolección de basura, la ENCIG reportó que el 92.5% de la población considera que el servicio es oportuno, esto con respecto a la frecuencia con que se otorgó el servicio durante el año 2023. Sobre la satisfacción de este servicio se tuvo una valoración positiva en el 87.2% de los casos, lo que implicó una variación de 14.6 puntos porcentuales más que la media nacional, la cual para ese año alcanzó una cifra de 72.6%.

Por su parte, sobre la función de seguridad pública, se destaca que sólo el 31.9% de la población mayor de 18 años refirió que ésta contribuye a generar una sensación de seguridad, mientras que el 44.2% declaró que la policía municipal (de la ciudad) mantiene una disposición adecuada para ayudar y atender a la ciu-

dadanía. Respecto a la calidad, se tiene que este es el servicio peor evaluado, al reportar una satisfacción positiva en el 28.6% de los casos. Esta valoración es acorde a la media nacional pues mantiene una diferencia de menos 1.1 puntos porcentuales con respecto a esta.

En términos generales, la confianza sobre los gobiernos municipales se reportó en niveles del 51.8%, mientras que la satisfacción general de los servicios provistos por este nivel de gobierno se reportó en niveles del 57.1%, resultando en ambos casos un valor por arriba de la media nacional, donde se reportaron cifras del 49.9% y 44.1%, respectivamente.

Del contexto anterior, se puede advertir que hay diferencias notables entre la satisfacción de la calidad con la que se prestan los distintos servicios públicos, siendo la insatisfacción mayor con la función de seguridad y el alumbrado. Cabe señalar que los datos de la ENCIG parten de una cobertura geográfica de nivel urbano alto, es decir, su aplicación se da sólo en ciudades de 100,000 y más habitantes por cada entidad federativa.

Para el estado de Guanajuato, la cobertura de la ENCIG correspondió a siete municipios: León, Purísima del Rincón, San Francisco del Rincón, Celaya, Irapuato, Salamanca, y Guanajuato.

Así, en un esfuerzo por proporcionar una visión ampliada de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local, la ASEG realiza una encuesta que, a diferencia de la ENCIG, cubre la totalidad de los municipios del Estado.

II.4. Contexto estatal de la Gestión por Resultados

La Gestión por Resultados (GpR) es una estrategia que permite a los gobiernos tomar decisiones a partir de los resultados de sus intervenciones públicas (García & García, 2010), lo cual incentiva el uso eficiente y eficaz del recurso público y una mayor rendición de cuentas.

En un contexto donde los municipios enfrentan problemáticas derivadas de la falta de recursos (Ocampo, 2025) y la percepción negativa de la ciudadanía (INEGI, 2024), resulta útil la implementación de este modelo

de gestión pública, toda vez que ataca directamente dichas problemáticas.

En este sentido, el presente apartado explora el estado actual que guarda la implementación de la GpR en el Estado. La información que se plasma proviene de las respuestas proporcionadas por los 46 municipios mediante requerimientos de información. Los principales resultados se muestran a continuación:

CONTEXTO ESTATAL

GpR

#ASÍANDAMOS EN NORMATIVIDAD

- **29 de 46** municipios reportaron contar con un marco jurídico que considere las fases del Ciclo Presupuestario
- De esos 29, el **89.7%** incluye el uso de resultados en la fase de seguimiento y evaluación.

PLANEACIÓN

Largo plazo

84.8% municipios con Plan Municipal de Desarrollo.

Mediano plazo

97.8% con Programa de Gobierno Municipal.

Corto plazo

73.9% con programas operativos anuales.

PROGRAMACIÓN

42 de 46 municipios diseñan programas presupuestarios asociados generalmente a sus unidades administrativas. Sin embargo, solo el **47.6%** suelen realizar **diagnósticos** para justificarlos.

PRESUPUESTACIÓN

87.0% de los municipios reportaron incluir en su Cuenta Pública información programática. No obstante, en su mayoría, esta suele centrarse en la exposición de objetivos institucionales (atribuciones), sin vincularse directamente con programas o proyectos orientados a la solución de problemas específicos.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

35 de 46 municipios cuentan con Indicadores de Desempeño. No obstante, solo **57.1%** se aseguran de aplicar revisiones sobre la calidad técnica al momento de su construcción.

- **39.1%** emiten un Programa Anual de Evaluación.
- **23.9%** procuran dar seguimiento a recomendaciones.

INSTITUCIONALIZACIÓN

- **45.7%** colabora con el Gobierno estatal.
- **50.0%** capacitó a su personal en estos temas.
- **6** municipios cuentan con mecanismos de participación ciudadana en las diferentes etapas del Ciclo Presupuestario.

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

II.5. Antecedentes de la calidad de los servicios en el municipio evaluado

El análisis de la gestión y regulación de los servicios públicos municipales se contextualiza en el municipio de Acámbaro, que comprende una superficie de 877.8 km², lo que constituye el 2.9% del territorio del estado.

El municipio consta de 212 localidades y alberga a una población de 108,697 habitantes, distribuidos en 56,489 mujeres y 52,208 hombres, con un total de 30,171 viviendas habitadas (INEGI, 2020).

Una vez expuesto el contexto geográfico y demográfico, se realizó una revisión de los reglamentos vigentes que rigen el actuar de las dependencias administrativas responsables de la prestación de servicios públicos en el municipio. Este análisis, de tipo formal, se ha centrado en la evaluación de la disponibilidad (existencia), formalidad (aprobación) y la vigencia (actualización) de la normativa correspondiente. Los resultados se presentan en la tabla siguiente:

Servicio Público	¿Cuenta con reglamento?	¿Lo aprobó el Ayuntamiento?	Actualización (año)
Agua y drenaje	Sí	Sí	2023
Alumbrado	Sí	Sí	2023
Limpia y recolección	Sí	Sí	2010
Seguridad	Sí	Sí	1988

Nota: N/A indica la no aplicabilidad de dicho criterio.
Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

En el marco de este análisis, también se realizó una revisión sobre las características normativas que debe atender la prestación del servicio público de recolección de basura. Primeramente, se indagó sobre la existencia específica de un sitio de disposición final. A saber, estos sitios son el lugar donde se realiza el depósito final de los residuos sólidos urbanos, de conformidad con las normativas ambientales. Sobre este asunto el municipio informó que sí cuenta con este tipo de infraestructura.

Es importante señalar que, los sitios de disposición final deben cumplir con ciertos criterios para mini-

mizar el impacto ambiental, como la prevención de la contaminación del suelo y del agua, y la reducción de emisiones de gases. Al respecto, los criterios de cumplimiento se definen, principalmente, en la NOM-083-SEMARNAT2003. Cabe mencionar que, la norma establece diferentes características de acuerdo con una categoría que existe para la distinción de los diversos tipos de sitios.

Derivado de lo anterior y considerando la respuesta realizada por el municipio ante el cuestionamiento sobre la existencia de un sitio de disposición final, se procedió a detallar la atención del cumplimiento de tres características operativas previstas en la citada norma. No se omite la mención de que, en el caso de los municipios que cuentan con más de un sitio de disposición, el análisis se realizó sólo a uno de éstos, el cual haya sido reconocido como el principal o su equivalente. El resultado de dicho análisis se resume en la tabla siguiente:

Características operativas del principal sitio de disposición final	¿Cumple la NOM?
¿La compactación de los residuos sólidos depositados alcanza la densidad establecida?	Sí
¿Los residuos son cubiertos en la forma especificada en la NOM-083-SEMARNAT-2003?	Sí
¿Existen las medidas de control para evitar el ingreso de residuos peligrosos?	Sí

Nota: N/A indica la no aplicabilidad de dicho criterio.
Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Por otra parte, siguiendo con la exposición del estado que guarda la prestación de servicios en el municipio fiscalizado, se tiene que otra forma de conocer los antecedentes sobre su calidad es a partir de los resultados logrados en las tres evaluaciones anteriores realizadas por la ASEG. Estos ejercicios sirven como métrica para conocer la tendencia que se ha presentado en el periodo de referencia.

En ese contexto, se presenta la siguiente tabla que resume y compara las calificaciones obtenidas por el municipio de Acámbaro, Gto., en las evaluaciones a los ejercicios fiscales 2021, 2022 y 2023, tal como se muestra a continuación:

Servicio Público	2021	2022	2023	Así andábamos
Agua	8.3	8.3	8.1	↓
Drenaje	8.2	8.0	8.0	=
Alcantarillado	7.2	7.5	7.7	↑
Alumbrado	7.4	8.4	8.4	=
Limpia	7.5	7.2	8.1	↑
Recoleccion	8.2	8.6	8.9	↑
Seguridad	5.8	6.8	6.4	↓

Nota: Las flechas indican la tendencia de aumento o disminución en la calificación comparada con el año anterior inmediato (2022).
 Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos de la Encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? Para los años 2021, 2022 y 2023.

En complemento a estos antecedentes, resulta relevante conocer el grado de avance del municipio en la implementación de instrumentos de gestión pública orientados a resultados, como el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

II.6. Contexto municipal de la Gestión por Resultados y el Presupuesto basado en Resultados

El presente apartado da a conocer el avance reportado por el municipio de Acámbaro en cuanto a la implementación de los principales instrumentos programáticos relacionados con la prestación de servicios públicos durante 2024.

En primer lugar, se muestran aquellos elementos que se encuentran incorporados en el Programa de Gobierno y que se relacionan con los servicios públicos evaluados:

Servicio Público	Ejes, objetivos generales	Estrategias, objetivos específicos	Proyectos, líneas de acción	Indicadores estratégicos	Metas vinculadas a indicadores
Agua, drenaje, alcantarillado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Alumbrado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Limpia y recolección	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Seguridad	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Adicionalmente, la administración municipal proporcionó información sobre los programas presupuestarios vinculados a los servicios públicos. Esta se presenta en la siguiente tabla:

Servicio Público	¿Cuenta con programas presupuestarios?
Agua, drenaje, alcantarillado	Sí
Alumbrado	Sí
Limpia y recolección	Sí
Seguridad	Sí

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

De manera general, las autoridades municipales reconocieron que se empleó la Metodología del Marco Lógico (MML).

Como complemento a lo anterior, a continuación se enlistan aquellos elementos de la fase de programación con los que contaron los programas presupuestarios para los servicios públicos, según lo reportado por el municipio:

Servicio Público	Diagnóstico particular	Fin	Propósito	Componente	Actividad	FTI
Agua, drenaje, alcantarillado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Alumbrado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Limpia y recolección	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Seguridad	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Nota: Fin, propósito, componente y actividad son Indicadores para cada nivel de la MIR. Ficha técnica de indicadores (FTI).

Una vez presentados los resultados, tanto del contexto estatal de los servicios públicos como los antecedentes y tendencias de los ejercicios previos de ¿Cómo Andamos Guanajuato? y los avances en la implementación del PbR-SED, procedemos a explicar, en el siguiente apartado, la metodología implementada por la ASEG en la presente anualidad.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

¿CÓMO EVALUAMOS?

Desde el momento en que la ASEG decidió evaluar la calidad de los servicios públicos municipales, fue fundamental adoptar un enfoque riguroso y objetivo que permitiera analizar de manera integral las diferentes dimensiones de la calidad en términos del desempeño municipal. En este capítulo se detallan los métodos y herramientas utilizados para recopilar, procesar y analizar los datos que sustentan esta evaluación.

III.1. Estrategia marco y modelo de la evaluación

III.1.1. Propósito de la iniciativa

¿Cómo Andamos Guanajuato? busca ser un puente entre la ciudadanía y los gobiernos municipales con el fin de generar evidencia práctica que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y a una rendición de cuentas diagonal.

Se trata de un espacio de encuentro que aporta datos y está orientado a escuchar, aprender, actuar y compartir para lograr ciudadanizar la vida pública desde el control gubernamental, reconociendo que la participación informada es clave para construir gobiernos más cercanos, transparentes y efectivos.

III.1.2. Acciones estratégicas

En ¿Cómo Andamos Guanajuato?, evaluamos, pero también aprendemos juntas y juntos, proponemos mejoras (lecciones aprendidas) y fomentamos la colaboración. Porque creemos que el cambio verdadero surge del trabajo colectivo y de un diálogo entre la ciudadanía, las autoridades y quienes tenemos un compromiso con el desarrollo de nuestro Guanajuato.

Por ello hemos definido cuatro acciones estratégicas que guían nuestro trabajo: escuchar a las voces clave dando un lugar especial a la ciudadanía, aprender de lo

que nos dicen, actuar con corresponsabilidad y acompañamiento para que las cosas cambien; y compartir los resultados, porque lo público se construye mejor entre todas y todos.

Escuchar como primer paso para transformar

- ✚ Aplicamos encuestas ciudadanas que nos permiten conocer de manera directa las percepciones, experiencias y expectativas de quienes habitan los municipios.
- ✚ Incluimos también la voz y el trabajo de las autoridades municipales, quienes conocen de cerca los retos cotidianos de la gestión pública.
- ✚ Sumamos a la sociedad civil y la academia quienes tienen aquí un espacio de opinión para ayudarnos a construir un Guanajuato mejor informado.

Aprender de lo que nos dicen

- ✚ Analizamos cada respuesta para identificar oportunidades de mejora y reconocer lo que ya está funcionando bien.
- ✚ Traducimos la evidencia en aprendizajes concretos, integrando lo que la gente vive, piensa y propone.

Actuar para que las cosas mejoren

- ✚ Emitimos sugerencias en su calidad de lecciones aprendidas, orientadas a incidir directamente en la transformación de la gestión municipal.
- ✚ Promovemos el uso de la información y brindamos acompañamiento técnico para que los gobiernos profundicen su entendimiento de las políticas orientadas a la mejora de los servicios públicos y la gobernanza local.
- ✚ Damos seguimiento al grado de implementación de las lecciones aprendidas generadas en ejercicios anteriores, asegurando que lo planeado se traduzca en acciones concretas.

Compartir los resultados

- + Retornamos los resultados a quienes participaron en el ejercicio y a la sociedad en general, mediante la publicación de una versión ciudadanizada y la presencia en foros, revistas de divulgación, congresos y otros espacios públicos.
- + Organizamos encuentros con funcionariado de los 46 municipios para presentar resultados y reflexionar colectivamente sobre las lecciones aprendidas, fortaleciendo el vínculo entre evidencia y acción.

III.1.3. Enfoques de la evaluación

¿Cómo Andamos Guanajuato? es un ejercicio de fiscalización que busca fortalecer la rendición de cuentas a través de la evaluación del desempeño municipal desde la voz de la ciudadanía. Su diseño metodológico combina tres enfoques reconocidos en la literatura de evaluación de políticas públicas:

Sumativo: se centra en evaluar los resultados al cierre de un periodo, midiendo los logros alcanzados e identificando áreas de mejora para orientar decisiones futuras. En este sentido, la evaluación aporta una visión de resultados y efectos, más que de procesos (Koura Abdelghani et al., 2024; OCDE, 2023a).

Participativo: se expresa la participación sustantiva de actores sociales y académicos en todas las fases del proceso. La Universidad de Guanajuato aporta asesoría técnica y metodológica en el diseño del cuestionario y en algunas fases preliminares del análisis, mientras que los observatorios ciudadanos han contribuido con recomendaciones y validación social. Además, la propia ciudadanía participa al responder las encuestas y al asistir a foros o espacios de difusión de resultados. De esta manera, este involucramiento aumenta la legitimidad del ejercicio y favorece el uso de los hallazgos (BetterEvaluation, 2021; Cullen et al., 2011; Guijt, 2014).

Complementario: constituye un ejercicio adicional a la evaluación tradicional, comúnmente asociada a la eficiencia, eficacia y economía, el cual fue diseñado para profundizar en aspectos específicos de la calidad como atributo transversal del desempeño municipal y

generar evidencia para mejorar la gestión de los servicios públicos y la interacción de este nivel de gobierno con la ciudadanía (CONEVAL, 2022).

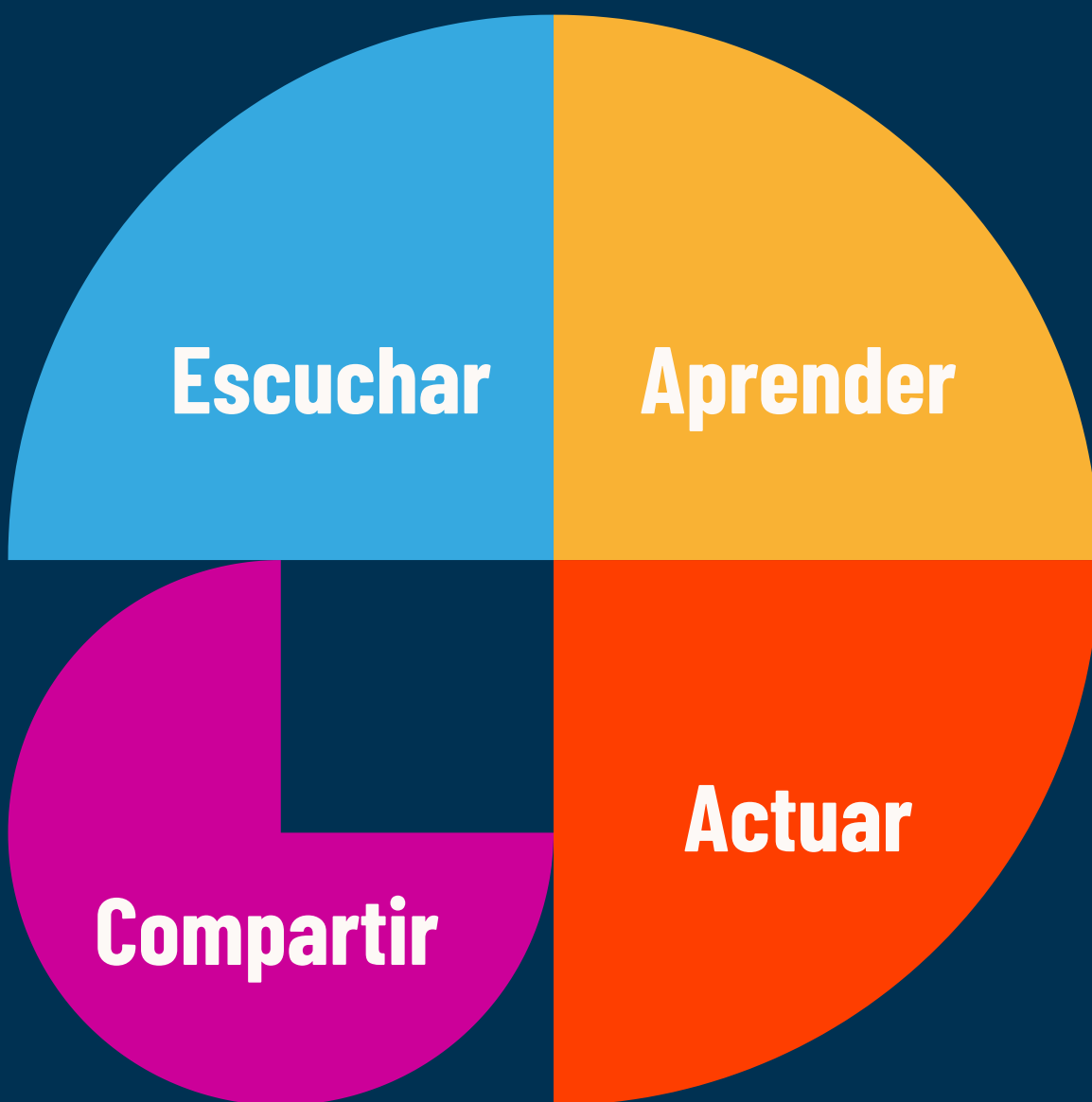
III.1.4. Objetivo de la evaluación

Evaluar la calidad percibida de los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección de basura y la función de seguridad pública; así como los aspectos clave de la gobernanza local, incluyendo la cercanía del gobierno con la comunidad, la confianza en las autoridades, la integridad en el manejo de recursos públicos, el sentido de orgullo y las principales preocupaciones ciudadanas.

III.1.5. Alcance de la evaluación

La evaluación comprendió el ejercicio fiscal de enero a diciembre 2024.

4 ACCIONES PARA NUESTRO ANDAR



III.2. Diseño del cuestionario

Antes de salir a encuestar, así preparamos todo

El cuestionario aplicado en ¿Cómo Andamos Guanajuato? se elaboró con el propósito de conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales y los atributos de la gobernanza local.

Servicios públicos

Para evaluar la calidad de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, limpia, recolección de basura, alumbrado y seguridad pública, se retomaron las dimensiones propuestas en el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), pero adaptadas al enfoque de SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992). Este modelo resulta especialmente pertinente para la evaluación, dado que la encuesta no mide expectativas, sino las experiencias y juicios directos de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios.

Las dimensiones evaluadas fueron las siguientes:

- + **Fiabilidad:** percepción sobre si los servicios municipales funcionan de manera continua y cumplen con lo que deberían ofrecer (ej. la continuidad del agua en el domicilio, el funcionamiento regular del alumbrado).
- + **Capacidad de respuesta:** percepción sobre la rapidez y la calidad con la que el municipio atiende demandas ciudadanas, por ejemplo, la satisfacción la atención en reportes de fallas de alumbrado o agua y el tiempo de respuesta de la policía.
- + **Competencia:** evaluación ciudadana sobre la capacidad técnica y organizativa reflejada en la calidad de los servicios públicos, expresadas en las calificaciones generales otorgadas a cada uno.
- + **Tangibles:** valoración de los aspectos visibles y materiales de los servicios (ej. calidad del agua en cuanto a olor, sabor y color; suficiencia del alumbrado público).

En ¿Cómo Andamos Guanajuato?, la calidad percibida se convierte en un indicador de desempeño, ya que refleja si los servicios funcionan de manera confiable, atienden oportunamente las necesidades de la

población y cuentan con las condiciones adecuadas para su prestación. Este enfoque es consistente con la literatura, que muestra cómo la percepción ciudadana sobre los servicios públicos influye en la satisfacción con la gestión y en la confianza en las autoridades locales (Andhika, 2025; Taufiqurokhman et al., 2024).

Gobernanza local

El bloque de preguntas orientadas a medir la percepción ciudadana sobre la gobernanza municipal permiten valorar aspectos relacionados con la cercanía y la legitimidad de las autoridades, así como la confianza social en las instituciones locales (Kaufmann et al., 2009; OCDE, 2022).

Al respecto, las dimensiones evaluadas fueron las siguientes:

- + **Gobierno cercano:** percepción sobre si las autoridades municipales muestran interés por la ciudadanía y mantienen cercanía con sus necesidades (ej. la preocupación del gobierno por la satisfacción de la población)(OCDE, 2022, 2024).
- + **Confianza:** valoración sobre la credibilidad y capacidad de las autoridades para atender demandas y resolver problemas locales (Kaufmann et al., 2009; OCDE, 2024).
- + **Transparencia:** percepción sobre el uso de recursos públicos y la presencia de prácticas corruptas en la administración municipal (Bajpai & Myers, 2020; Cucciniello et al., 2017; Transparency International, 2024).
- + **Identidad local:** percepción sobre el sentido de pertenencia y apego al municipio (Belanche et al., 2021; Shaw et al., 2022).
- + **Problemáticas prioritarias:** identificación de los principales problemas municipales desde la perspectiva ciudadana (Espirilla Sicos et al., 2024; Gaventa & Barrett, 2012; Nigro & González, 2014).

Para evaluar estas dimensiones, se aplicó un cuestionario estructurado en tres secciones con un total de 64 preguntas. El instrumento traduce los marcos conceptuales en indicadores operativos, combinando preguntas dicotómicas (sí/no), escalas tipo Likert, nominales de opción múltiple y calificaciones numéricas del 1 al 10.

Sección 1: corresponde a servicios públicos e incluye 39 preguntas, que representan el 61.0% del cuestionario. Mide la calidad del agua potable, drenaje, alcantarillado, limpieza, recolección de basura, y seguridad pública. Las preguntas se organizan conforme a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia y otros aspectos tangibles.

Sección 2: aborda la gobernanza local e incluye 18 preguntas, que representan el 28.1% del cuestionario. Evalúa percepciones sobre gobierno cercano, confianza en autoridades, transparencia y corrupción, identidad local y problemáticas prioritarias.

Sección 3: reúne 7 preguntas sociodemográficas, que representan el 10.9% del cuestionario, y recoge información sobre edad, sexo, identidad de género, nivel educativo, zona de residencia y ocupación.

Confiabilidad y validación

De acuerdo con la determinación del coeficiente de omega, la confiabilidad interna fue alta, lo cual se explica a partir de lo siguiente:

- Coeficiente en servicios públicos = 0.92.
- Coeficiente en gobernanza local = 0.94.

¿Qué significa esto? El coeficiente de omega nos ayuda a saber si un cuestionario está bien hecho. Si las preguntas están conectadas entre sí y apuntan al mismo tema, decimos que tiene buena consistencia interna, y eso significa que podemos confiar más en los resultados. Técnicamente se considera que la confiabilidad es alta cuando el coeficiente omega alcanza valores de 0.80 o superiores.

En complemento a esto, no se omite mencionar que el instrumento fue validado mediante juicio experto con profesorado de la Universidad de Guanajuato.

III.3. Marco muestral y distribución de la muestra

Así logramos que la muestra representara a Guanajuato

La encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? se aplicó a 5,029 personas mayores de 18 años, residentes habituales de los 46 municipios del estado. El tamaño de muestra, calculado con base en la población adulta de

Guanajuato, estimada en 4,188,942 habitantes (INEGI, 2020), asegura un margen de error de $\pm 2.0\%$ y un nivel de confianza del 97.0% a nivel estatal.

A nivel individual, para cada municipio, la confianza es de 95.0%; sin embargo, los márgenes varían entre 3.0% y 12.1%, dependiendo del tamaño de muestra. En particular, los resultados en los municipios de los grupos número dos (con márgenes entre el 8.8% y 11.6%) y tres (con márgenes entre 11.7% y 12.1%) deben leerse con cautela, pues reflejan tendencias generales más que estimaciones exactas. Esto no sucede para el primer grupo donde los márgenes oscilan entre 3.0% y 8.7%.

Ahora bien, para reflejar de manera adecuada la estructura de la población, se aplicaron los siguientes criterios:

➤ **Muestreo estratificado por municipio:** cada uno de los 46 municipios del estado fue considerado como un estrato independiente, de modo que el número de encuestas asignado fue proporcional a su población adulta y reflejó su tamaño relativo dentro del estado.

➤ **Cuotas por edad y género:** Dentro de cada municipio, las encuestas se distribuyeron según la estructura demográfica observada en el estado. Se consideraron tres grupos de edad:

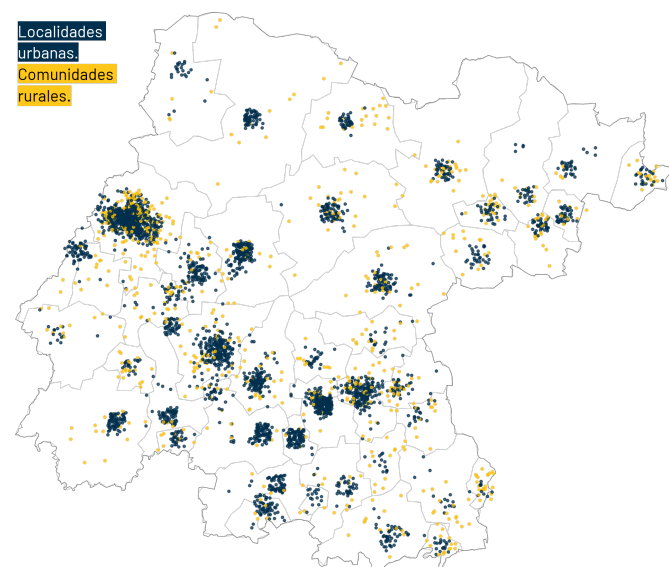
- Jóvenes de 18 a 29 años.
- Adultos de 30 a 59 años.
- Adultos mayores de 60 años y más.

En cada grupo se mantuvo la proporción de hombres y mujeres reportada por el INEGI, con el fin de reflejar de manera adecuada la población de Guanajuato (INEGI, 2020). Cabe mencionar que el muestreo estratificado, al reducir la varianza dentro de cada estrato, y el muestreo por cuotas, al equilibrar la representación por edad y género, en conjunto optimizan la eficiencia muestral y permiten obtener estimaciones más precisas y comparables (Kish, 1965; OCDE, 2025b).

➤ **Cobertura mínima:** Para evitar que los municipios con menor población quedaran subrepresentados,

se fijó un umbral de al menos 65 encuestas⁶ por municipio.

Para identificar de manera aproximada las zonas de residencia dentro de los municipios, se solicitó a las y los encuestados que proporcionaran su colonia o código postal. Con esta información se elaboró el siguiente mapa donde los puntos representan la distribución geográfica de las encuestas aplicadas en el estado:



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

En términos de organización de la muestra, los municipios se dividieron en tres grupos según el número de encuestas aplicadas. El primer grupo, que comprende los 5 municipios del corredor industrial con mayor concentración poblacional, incluyó entre 126 y 1,053 encuestas por municipio. El segundo grupo, se compone de 9 municipios, donde se aplicaron entre 71 y 122 encuestas por cada uno. Finalmente, en el tercer grupo, que abarca los 32 casos restantes, se aseguró una muestra entre 65 y 70 encuestas por municipio. La siguiente tabla presenta la distribución de las encuestas en los diferentes grupos poblacionales:

Grupo	Municipios	Rango de aplicación	Núm. encuestas	%
1	5	126 a 1,053	2,027	40.3%
2	9	71 a 122	821	16.3%
3	32	65 a 70	2,181	43.4%
Total	46		5,029	100.0%

Nota: El Grupo 1 está conformado por los cinco municipios del corredor industrial: León, Silao, Irapuato, Celaya y Salamanca. El Grupo 2 incluye 9 municipios, entre ellos Guanajuato, San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo, Pénjamo, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, San Felipe y Apaseo el Grande. Finalmente, el Grupo 3 corresponde a los 32 municipios restantes: Acámbaro, Salvatierra, Abasolo, Uriangato, Moroleón, Jerécuaro, Manuel Doblado, Jaral del Progreso, Tarimoro, Cuernavaca, Huanimaro, Victoria, Pueblo Nuevo, Tarandacuao, Coroneo, Santiago Maravatío, Santa Catarina, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas, Comonfort, Yuriria, Romita, Apaseo el Alto, San Diego de la Unión, Ocampo, Xichú, Atarjea, San José de Iturbide, Purísima del Rincón, Villagrán, Doctor Mora y Tierra Blanca.

Fuente: Elaborado por la ASEG.

El proceso de recolección de datos en campo se llevó a cabo entre el 30 de abril y el 01 de agosto de 2025. Las encuestas se realizaron de manera presencial en puntos de alta afluencia peatonal en los 46 municipios, utilizando dispositivos móviles para la captura de respuestas, lo que redujo los errores de transcripción. Cabe mencionar que, para minimizar posibles sesgos asociados a la selección de la muestra, se evitó la aplicación de cuestionarios en zonas aledañas a espacios públicos como centros médicos, escuelas y oficinas municipales, por mencionar algunas. Finalmente se indica que, el tiempo promedio que resultó de la aplicación de cada encuesta fue de 10.0 minutos.

III.4. Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas

Quiénes participaron en la encuesta

En este apartado se presenta el perfil sociodemográfico de las 5,029 personas encuestadas, con el propósito de ofrecer un panorama general de quienes participaron.

De antemano, reiteramos nuestro agradecimiento a todas y todos quienes colaboraron con la ASEG, ya que

⁶La subrepresentación ocurre cuando un grupo población tiene tan pocos casos en la muestra que sus características no logran reflejarse adecuadamente en los resultados generales. Al fijar un mínimo de 65 encuestas, se reduce ese riesgo y, conforme al Teorema del Límite Central, se asegura que los promedios muestrales tiendan a estabilizarse y se acerquen más al promedio real de la población.

su participación hizo posible este ejercicio.

#ContamosContigo

A continuación, se muestran las principales características sociodemográficas consideradas:

Género y edad: la distribución por género y edad logró cuotas proporcionales a la estructura demográfica observada en el estado (INEGI, 2020).

Género	%
Hombres	47.1%
Mujeres	52.9%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

En el caso del género, es importante reconocer que las mujeres y los hombres suelen experimentar de manera diferenciada la provisión de servicios públicos, debido a roles sociales diferenciados, responsabilidades de cuidado y condiciones de seguridad (World Health Organization, 2025a).

Además de esta clasificación, la encuesta registró la identidad de género de las personas participantes, lo cual contribuyó a obtener una visión más completa e inclusiva.

Identidad de género	%
Hombre	46.5%
Mujer	52.9%
Hombre transgénero	0.2%
Mujer transgénero	0.2%
No binario	0.1%
Otra identidad de género	0.2%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Por su parte, la edad constituye un criterio relevante porque distintos grupos generacionales tienden a interactuar de forma distinta con su entorno y, en consecuencia, con los servicios públicos (OECD, 2025). Considerar este factor en el diseño de la muestra, mediante cuotas, asegura una mejor representatividad y permite que los resultados reflejen a la población en su conjunto.

Grupos de edad	%
Jóvenes (18-29)	29.9%
Adultos (30-59)	52.4%
Adultos mayores (60+)	17.7%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Zona de residencia: en lo que respecta a la zona de residencia, la encuesta permitió distinguir entre quienes habitan en áreas urbanas (centro y fuera del centro) y quienes residen en comunidades rurales.

Zona de residencia	%
Centro	35.3%
Fuera del centro	41.4%
Comunidad (zona rural)	22.6%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Esta clasificación resulta relevante porque el contexto territorial influye en la manera en que se accede y se valora la provisión de servicios públicos (OECD, 2025).

Nivel educativo: en relación con el nivel educativo, se registraron los distintos grados de escolaridad reportados por las personas encuestadas. En este informe, el dato se presenta únicamente con fines descriptivos.

Nivel educativo	%
Ninguno	7.6%
Primaria	17.5%
Secundaria	32.6%
Preparatoria	26.7%
Licenciatura	14.4%
Posgrado	0.9%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, se presentan las distintas ocupaciones señaladas por las personas encuestadas. Al igual que el nivel educativo, en este informe, el dato se presenta únicamente con fines descriptivos.

Ocupación	%
Trabajó	62.2%
No trabajó, pero sí tenía trabajo	2.3%
Buscó trabajo	2.6%
Es estudiante	5.7%
Se dedica a los quehaceres de su hogar y/o cuidados familiares	15.6%
Está jubilado(a) o pensionado(a)	5.1%
Está incapacitado(a) permanente para trabajar	0.7%
No trabajó	5.6%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Cabe señalar que ¿Cómo Andamos Guanajuato? no realiza, en este informe, análisis específicos de diferencias por género, edad, territorio u otras variables. El objetivo de levantar estos datos es poner a disposición de la ciudadanía, los gobiernos municipales, la academia y otros actores información que pueda ser utilizada en estudios más detallados y en el diseño de políticas y acciones que respondan a las diversas realidades de la población.

III.5. Limitaciones de la metodología

Lo que sí y lo que no podemos decir con esta evaluación

En lo que hace a los insumos obtenidos a través de la encuesta, se advierte que los resultados de ¿Cómo Andamos Guanajuato? se derivan de la percepción ciudadana y, por ello, expresan opiniones, experiencias y valoraciones subjetivas de quienes participaron en el ejercicio de consulta.

Estas percepciones constituyen un insumo valioso para comprender cómo se viven los servicios públicos y la gobernanza local desde la mirada ciudadana, por lo tanto, los hallazgos permiten identificar áreas de oportunidad, orientar decisiones de gestión y promover el diálogo institucional.

En complemento, es importante advertir que esta evaluación no debe interpretarse como una medición objetiva de cobertura, gasto público o corrupción, ya que esto depende de indicadores técnicos alimentados principalmente por registros administrativos.

En lo que respecta a los insumos obtenidos mediante requerimientos oficiales y la consulta de información pública, estos cuentan con el respaldo formal, la trazabilidad documental y la objetividad necesaria para sustentar los hallazgos. Ejemplos de ello incluyen la antigüedad de los reglamentos municipales, las características operativas de los sitios de disposición de residuos (basureros) y la existencia de mecanismos de participación ciudadana en el ciclo presupuestario.

¡Una cosa más! Tomar decisiones sin información es como navegar sin brújula: con suerte se avanza, pero sin rumbo claro. Así que, usar esta información no solo mejora la calidad de las políticas públicas locales, sino que también honra el derecho de la ciudadanía a ser escuchada, reconocida y tomada en cuenta.

III.6. Construcción y descripción de índices

Cómo resumimos la voz ciudadana en índices

Con el propósito de sintetizar de manera clara y comprensible la información recabada en la encuesta, se diseñaron tres índices:

- > ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos?
- > ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?
- > ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Los tres índices se construyeron a partir de las calificaciones emitidas por la ciudadanía sobre una serie de variables representadas en una escala de 1 a 10, donde los valores más altos reflejan mejores niveles de satisfacción o acuerdo. Estas calificaciones se ubicaron al final de cada bloque (después de preguntas dicotómicas y de escala de Likert sobre aspectos específicos) para que operaran como juicios integradores de la experiencia evaluada (DeMoranville & Bienstock, 2003).

Índice ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos?

Dimensión: calidad de los servicios públicos.

Variables: calificación general de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia, recolección de basura y seguridad pública.

Indicadores: siete calificaciones generales, cada una emitida en una escala de 1 a 10.

Método de cálculo: promedio simple, con ponderación equitativa de cada servicio.

Escala de interpretación:

9.0 – 10.0: Satisfacción sobresaliente.
7.0 – 8.9: Satisfacción aceptable.
6.0 – 6.9: Indiferencia.
3.0 – 5.9: Insatisfacción.
1.0 – 2.9: Insatisfacción grave.

Índice ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?

Dimensión: calidad de la gobernanza.

Aspectos evaluados: calificación general de cuatro atributos que forman parte de la actuación deseable del gobierno local como la comunicación, cercanía, confianza e integridad. Asimismo, se incorpora el atributo de orgullo o sentido de pertenencia como un activo cívico, cuya presencia es clave para transformar la relación entre ciudadanía y gobierno.

Indicadores: cinco calificaciones generales, cada una emitida en una escala de 1 a 10.

Método de cálculo: promedio simple, con ponderación equitativa de cada atributo.

Escala de interpretación:

9.0 – 10.0: Satisfacción sobresaliente.
7.0 – 8.9: Satisfacción aceptable.
6.0 – 6.9: Indiferencia.
3.0 – 5.9: Insatisfacción.
1.0 – 2.9: Insatisfacción grave.

Índice ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Dimensiones: calidad integrada que combina la experiencia de servicios y de la gobernanza a partir de los dos índices anteriores.

Aspectos evaluados: integra las doce calificaciones generales (7 de servicios públicos y 5 de gobernanza local).

Indicadores: resultado del índice ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos? y del índice ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?

Método de cálculo: promedio de los dos índices, con ponderación equitativa entre ambos.

Escala de interpretación:

9.0 – 10.0: Satisfacción sobresaliente.
7.0 – 8.9: Satisfacción aceptable.
6.0 – 6.9: Indiferencia.
3.0 – 5.9: Insatisfacción.
1.0 – 2.9: Insatisfacción grave.

El uso de calificaciones generales como insumo para la construcción de los índices responde a la necesidad de contar con medidas replicables y comparables. Además, la literatura especializada respalda este enfoque, al señalar que los ítems únicos de calificación poseen alta validez y ofrecen resultados consistentes con escalas más complejas (Allen et al., 2022; Cheung & Lucas, 2014).

Este enfoque ofrece:

- + **Replicabilidad:** puede aplicarse en cada levantamiento de ¿Cómo Andamos Guanajuato? sin técnicas estadísticas avanzadas o complejas.
- + **Transparencia:** el procedimiento de cálculo es claro y verificable a partir de la información disponible en la base de datos.
- + **Comparabilidad:** facilita el seguimiento de tendencias entre municipios y a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

¿CÓMO ANDAMOS?

El propósito de esta evaluación se concreta en diez resultados que se abordan en el presente capítulo. A esto se suma la mención de los tres índices descritos en el capítulo anterior. Dichos resultados se ordenan y agrupan según la dimensión de desempeño analizada y los alcances temáticos correspondientes.

IV.1. Procedimientos de evaluación

Para el desarrollo de los resultados, se implementaron diversos procedimientos y técnicas propias de la evaluación. Al respecto, la recolección se sustentó en una combinación de fuentes y métodos, que incluyó: requerimientos de información oficial a instancias municipales; la inspección de información pública; la aplicación de cuestionarios; así como el ejercicio de consulta ciudadana.

Por su parte, el tratamiento de la información combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, orientados a verificar la gestión de procesos administrativos, las condiciones institucionales y la calidad percibida de los servicios públicos. El análisis de esto se realizó mediante estadística descriptiva, con énfasis en la determinación de porcentajes, frecuencias y promedios, lo que permitió sintetizar y comparar las percepciones ciudadanas sobre la calidad de los servicios y la gobernanza local. La determinación de dichas estimaciones se realizó considerando la totalidad de casos —opiniones y/o respuestas— recabados de las personas participantes en cada municipio, sin aplicar criterios de exclusión, lo que permitió preservar la integridad de la muestra utilizada. Este enfoque de análisis es consistente con experiencias internacionales en la materia, como Simplificando Vidas del BID (Pareja & Morales, 2022), y con lineamientos nacionales del INEGI para encuestas de percepción ciudadana (INEGI, 2023).

Para efectos de la cuarta evaluación de ¿Cómo Andamos Guanajuato?, los resultados se organizan en tres bloques temáticos, mismos que se enlistan a continuación:

Así andamos en servicios públicos.

1. Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje.
2. Así andamos en la calidad del alcantarillado.
3. Así andamos en la calidad del alumbrado.
4. Así andamos en la calidad de limpia y recolección de basura.
5. Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública.

A. Índice ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos?

Así andamos en gobernanza local

6. Así andamos en cercanía.
7. Así andamos en confianza.
8. Así andamos en la integridad del manejo de recursos públicos.
9. Así andamos en expectativas y orgullo.
10. Así andamos con las preocupaciones ciudadanas.

B. Índice ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?

Así andamos

C. Índice ¿Cómo Andamos Guanajuato?

IV.2. Así andamos en servicios públicos

Resultado 1.
Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje

Contar con agua potable de buen sabor, olor y color, y con un drenaje que funcione adecuadamente, es un derecho básico⁷ que impacta directamente en la salud, la calidad de vida y la protección del entorno (World Health Organization, 2025b, 2025a). En este sentido, de acuerdo con datos de ¿Cómo Andamos Guanajuato? a nivel estatal, 9 de cada 10 personas dicen tener agua potable en su hogar; sin embargo, menos de la mitad la describe con buen sabor, mientras que 7 de cada 10 opinan que tiene buen color y olor. En cuanto al drenaje, 8 de cada 10 personas reportan contar con este servicio en su vivienda.

Los organismos operadores de agua de cada municipio son quienes deben garantizar que el suministro sea constante y apto para su consumo, además de gestionar de forma segura las aguas residuales⁸. En 2024, cerca de una cuarta parte de la población encuestada reportó fallas en el servicio; sin embargo, en la gran mayoría (96.8%) de los casos se dio respuesta por parte de los organismos operadores, según lo reportado en el requerimiento de información.

En términos generales, la ciudadanía calificó con 8.2 el servicio de agua potable y con 8.5 el servicio de drenaje, promedios correspondientes al ámbito estatal.

La calidad percibida del agua, el funcionamiento del drenaje y la capacidad de respuesta ante problemas reflejan el compromiso de los municipios con el bienestar de su población. Por ello, estos aspectos forman parte de los componentes evaluados en ¿Cómo Andamos Guanajuato?

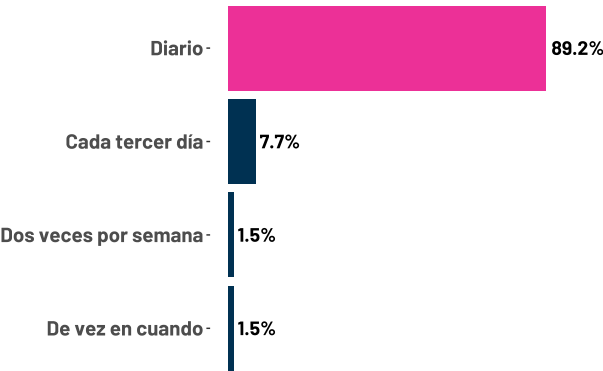
A continuación, se presentan los principales resultados sobre este servicio en el municipio de Acámbaro, Gto.

La cobertura del servicio de agua potable se opera-

cionalizó como la proporción de hogares con conexión reportada. A partir de la pregunta «¿Cuenta con servicio de agua potable en su domicilio?», cuyo resultado fue del 94.2%. De forma análoga, la cobertura de drenaje se midió con la pregunta «¿Su vivienda cuenta con servicio de drenaje conectado a la red pública?»; el porcentaje correspondiente fue 87.0%.

La continuidad del suministro se caracterizó a partir de la frecuencia semanal reportada del servicio en la vivienda, mediante la pregunta «¿Cuántos días a la semana le llega el agua a su vivienda?». La siguiente gráfica presenta la distribución porcentual por categoría y, como referencia, el porcentaje con suministro diario reportado fue 89.2%.

¿Cuántos días a la semana le llega el agua a su vivienda?



Nota: Los porcentajes restantes corresponden a la categoría no sabe / no responde. Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Ahora bien, para describir el desempeño del servicio en términos de calidad, se le cuestionó a las y los responsables de operar el servicio su percepción en cuanto a tres atributos del agua (sabor, color y olor), a lo que señalaron que fue «Buena» en cuanto a sabor, «Buena» en color y «Buena» en olor.

En contraste, esta misma condición se le consultó a la ciudadanía encuestada, a lo que el 40.0% calificó el sabor como «bueno», el 81.5% el color, el 67.7% el olor. En conjunto, el 35.4% señaló como «bueno» a los tres atributos simultáneamente, criterio que en este informe se denomina «calidad integral».

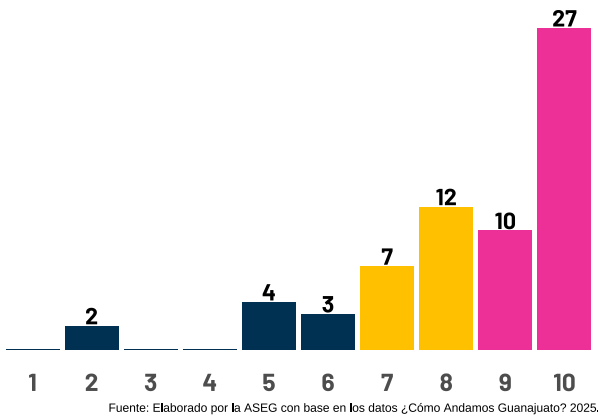
⁷Para el marco jurídico aplicable, véanse: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, arts. 4 y 27; Constitución Política para el Estado de Guanajuato, art. 1; y la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, art. 8. Véase también la Ley de Aguas Nacionales y la NOM-127-SSA1-2021.
⁸De acuerdo con el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 47 de la Ley de Aguas Nacionales.

Respecto a las incidencias y atención, el municipio refirió que recibió un total de 2,646 reportes correspondientes a fallas en el servicio de agua potable durante 2024, de los cuales 2,542 fueron atendidos, lo que se traduce en un 96.1% de eficiencia en la resolución de fallas.

Como complemento, se les preguntó a las personas encuestadas «¿Reportó algún tipo de falla —fugas, cortes, baja presión, etcétera— en el servicio de agua potable durante 2024?»; el 13.8% respondió afirmativamente. A quienes reportaron, se les solicitó evaluar la atención recibida por parte de las autoridades municipales; en este sentido, el 22.2% la calificó como buena.

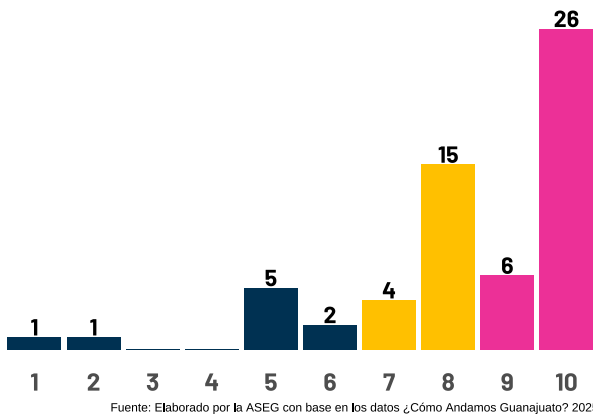
Adicionalmente, se recabó una valoración general del servicio bajo una escala numérica de 1 al 10 mediante la pregunta «¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?»; el promedio para el municipio fue 8.4. La distribución de las calificaciones fue la siguiente.

¿Qué calificación otorga al servicio de agua potable en su municipio?



En el caso del drenaje, también se aplicó una valoración general con la misma escala al preguntar «¿Qué calificación otorga al servicio de drenaje en su municipio?». El promedio municipal fue de 8.4. A continuación, se presenta la gráfica con la distribución de las calificaciones para este servicio.

¿Qué calificación otorga al servicio drenaje en su municipio?



Las evaluaciones periódicas de ¿Cómo Andamos Guanajuato? constituyen un insumo para dar seguimiento, a lo largo del tiempo, a la calidad del servicio de agua potable y drenaje. En este apartado se presentan dos infografías con la evolución 2021-2024 de las calificaciones promedio: la primera corresponde al servicio de agua potable y la segunda al servicio de drenaje, ambas desagregadas por municipio.

#ASÍANDAMOS
EN LA
CALIDAD
DEL
AGUA
POTABLE

MUNICIPIO	2021	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	7.7	8.0	8.0	7.7	-0.3	
Acámbaro	8.3	8.3	8.1	8.4	0.3	
Apaseo el Alto	8.3	6.9	7.7	8.6	0.9	
Apaseo el Grande	7.9	6.6	8.2	8.3	0.1	
Atarjea	9.3	8.0	8.3	8.3	0.0	
Celaya	8.3	7.8	8.2	8.4	0.2	
Comonfort	7.7	7.4	7.4	7.8	0.4	
Coroneo	8.2	8.6	8.3	8.5	0.2	
Cortazar	8.3	5.8	7.8	7.7	-0.1	
Cuerámaro	7.9	7.8	8.4	8.6	0.2	
Doctor Mora	7.7	8.2	8.0	8.0	0.0	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.4	8.1	8.3	8.3	0.0	
Guanajuato	8.4	7.7	8.0	7.7	-0.3	
Huanímaro	7.6	7.6	8.1	7.9	-0.2	
Irapuato	7.9	8.4	8.3	8.5	0.2	
Jaral del Progreso	7.7	7.2	7.0	8.1	1.1	
Jerécuaro	8.0	7.9	8.1	8.7	0.6	
León	8.2	8.2	8.2	8.1	-0.1	
Manuel Doblado	8.6	8.4	8.5	8.3	-0.2	
Moroleón	8.9	8.4	8.5	8.7	0.2	
Ocampo	7.9	7.3	7.7	8.3	0.6	
Pénjamo	8.4	8.0	7.8	7.9	0.1	
Pueblo Nuevo	8.3	8.2	8.0	8.9	0.9	
Purísima del Rincón	8.7	8.4	8.5	8.6	0.1	
Romita	8.3	8.1	8.2	8.6	0.4	
Salamanca	8.2	8.1	8.4	8.5	0.1	
Salvatierra	7.8	7.4	7.9	8.2	0.3	
San Diego de la Unión	7.8	7.3	8.0	7.7	-0.3	
San Felipe	9.3	7.9	8.2	8.1	-0.1	
San Francisco del Rincón	8.4	8.4	8.6	8.9	0.3	
San José de Iturbide	7.6	7.9	7.6	7.0	-0.6	
San Luis de la Paz	6.9	7.7	7.3	7.4	0.1	
San Miguel de Allende	8.4	8.2	8.6	8.6	0.0	
Santa Catarina	8.6	8.7	8.3	8.4	0.1	
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.0	6.9	8.4	8.4	0.0	
Santiago Maravatio	7.9	6.9	7.7	8.7	1.0	
Silao de la Victoria	8.2	7.9	8.3	8.3	0.0	
Tarandacuao	8.6	8.3	7.6	8.6	1.0	
Tarimoro	7.9	8.4	7.8	8.2	0.4	
Tierra Blanca	7.9	8.0	7.3	7.9	0.6	
Uriangato	8.5	8.2	8.3	8.3	0.0	
Valle de Santiago	8.2	8.0	7.5	7.8	0.3	
Victoria	8.5	7.7	7.4	7.6	0.2	
Villagrán	7.6	7.5	7.8	8.4	0.6	
Xichú	6.6	7.4	7.3	7.5	0.2	
Yuriria	9.1	8.5	8.4	8.4	0.0	
Promedio estatal	8.2	7.8	8.0	8.2	0.2	

↑
↓
=

#ASÍANDAMOS EN LA CALIDAD DEL DRENAJE

Municipio	2021	2022	2023	2024	Diferencia (2024-2023)	Así andamos
Abasolo	8.1	8.3	8.6	8.3	-0.3	
Acámbaro	8.2	8.0	8.0	8.4	0.4	
Apaseo el Alto	7.5	7.3	7.9	9.5	1.6	
Apaseo el Grande	7.5	6.3	8.1	8.1	0.0	
Atarjea	8.0	7.4	8.3	8.5	0.2	
Celaya	7.9	7.0	7.9	8.4	0.5	
Comonfort	8.3	7.0	7.7	8.5	0.8	
Coroneo	8.5	8.9	8.3	9.0	0.7	
Cortazar	7.8	5.6	7.8	8.3	0.5	
Cuerámaro	7.6	8.2	8.2	8.3	0.1	
Doctor Mora	8.1	8.6	8.3	8.6	0.3	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.3	7.5	8.3	8.6	0.3	
Guanajuato	8.0	7.6	8.1	8.4	0.3	
Huanímaro	7.9	7.5	8.2	8.5	0.3	
Irapuato	7.4	8.3	7.9	8.1	0.2	
Jaral del Progreso	6.9	7.0	7.8	8.5	0.7	
Jerécuaro	8.4	7.5	7.7	8.8	1.1	
León	8.1	7.9	8.2	8.5	0.3	
Manuel Doblado	8.2	8.1	8.2	8.5	0.3	
Moroleón	8.7	8.5	8.8	9.1	0.3	
Ocampo	8.3	8.2	8.5	9.0	0.5	
Pénjamo	8.6	8.0	8.4	8.7	0.3	
Pueblo Nuevo	8.8	7.8	8.7	8.5	-0.2	
Purísima del Rincón	8.2	8.0	8.6	8.4	-0.2	
Romita	8.1	8.0	8.6	9.0	0.4	
Salamanca	7.4	7.3	8.3	8.6	0.3	
Salvatierra	7.8	6.4	8.5	7.9	-0.6	
San Diego de la Unión	8.4	7.2	8.5	8.4	-0.1	
San Felipe	8.5	8.1	8.0	8.4	0.4	
San Francisco del Rincón	8.3	8.0	8.3	8.4	0.1	
San José de Iturbide	8.1	8.3	7.7	8.2	0.5	
San Luis de la Paz	7.8	8.6	8.1	8.3	0.2	
San Miguel de Allende	8.5	7.4	8.9	8.8	-0.1	
Santa Catarina	8.6	9.0	8.5	8.6	0.1	
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	6.7	7.7	8.3	0.6	
Santiago Maravatío	8.0	8.1	8.6	9.0	0.4	
Silao de la Victoria	7.8	7.8	8.1	8.1	0.0	
Tarandacua	9.2	8.8	8.7	8.9	0.2	
Tarimoro	7.9	8.3	8.1	8.8	0.7	
Tierra Blanca	8.5	8.2	7.4	7.5	0.1	
Uriangato	8.9	8.1	8.5	8.6	0.1	
Valle de Santiago	7.3	8.1	8.2	8.4	0.2	
Victoria	8.3	7.9	7.8	7.9	0.1	
Villagrán	7.2	6.8	7.8	8.5	0.7	
Xichú	7.9	8.1	7.8	7.9	0.1	
Yuriria	8.6	8.5	8.6	8.7	0.1	
Promedio estatal	8.1	7.8	8.2	8.5	0.3	

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ;Cómo Andamos Guanajuato?

Resultado 2.
Así andamos en la calidad del alcantarillado

Un buen desempeño del alcantarillado protege la movilidad, la infraestructura y la salud de la población, y fortalece la residencia urbana frente a eventos de lluvia intensa⁹. De modo que su evaluación debe captar tanto el acceso/alcance territorial del servicio como su desempeño operativo en calle (por ejemplo, obstrucciones, malos olores, alcantarillas dañadas o sin tapa e inundaciones). Este enfoque es consistente con las directrices internacionales de gestión de aguas pluviales (ISO 24536) y, de manera complementaria, con los manuales técnicos nacionales para drenaje pluvial urbano (Comisión Nacional del Agua, 2019; INAFED, 2021).

En el estado de Guanajuato, 7 de cada 10 personas reportó contar con el servicio de alcantarillado en su colonia o comunidad. Entre las incidencias más frecuentes se mencionaron malos olores (18.4%) e inundaciones con la lluvia (15.6%).

En términos generales, la ciudadanía calificó con 7.8 el servicio de alcantarillado, en promedio estatal.

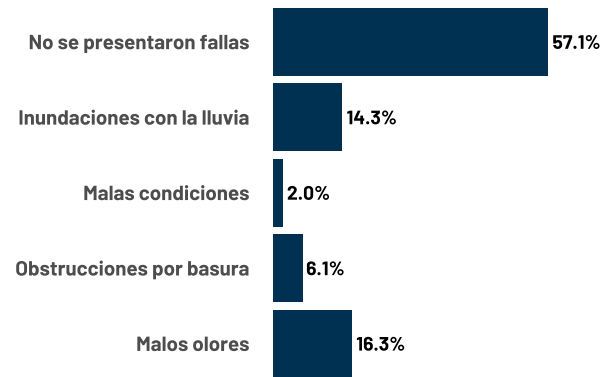
Con este marco, a continuación se presenta el caso del municipio de Acámbaro:

La cobertura se definió como la proporción de personas que reportan contar con el servicio. Con base en la pregunta: «¿Usted cuenta con el servicio de alcantarillado en su colonia o comunidad?», la cobertura fue 71.0%.

Asimismo, se indago la presencia de malos olores, obstrucciones por basura, alcantarillas en malas condiciones o inundaciones durante 2024. Los resultados se muestran a continuación:

⁹En el marco jurídico, la prestación del servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado corresponde al municipio (art. 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos), mientras que las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado se regulan por la NOM-002-SEMARNAT-1996 (cuando aplica, en sistemas combinados).

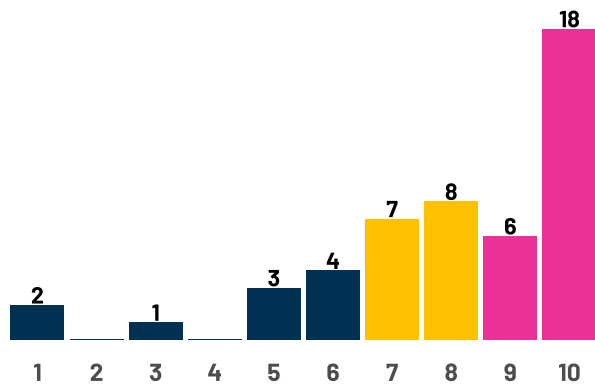
¿El servicio de alcantarillado presentó alguna de las siguientes fallas o anomalías?



Nota: Los porcentajes restantes corresponden a la categoría no sabe / no responde.
Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Como complemento, se pidió a las personas encuestadas asignar una calificación general al servicio. El promedio obtenido fue de 8.0, y su distribución se observa en la siguiente gráfica.

¿Qué calificación otorga al servicio de alcantarillado en su municipio?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

El seguimiento histórico del servicio se aprecia en la siguiente infografía, con las calificaciones 2021 a 2024 desagregados por municipio.

#ASÍANDAMOS EN LA CALIDAD DEL ALCANTARILLADO

MUNICIPIO	2021	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	8.3	7.3	7.7	7.7	0.0	
Acámbaro	7.2	7.5	7.7	8.0	0.3	
Apaseo el Alto	7.8	7.0	8.2	8.9	0.7	
Apaseo el Grande	7.6	6.3	7.9	7.0	-0.9	
Atarjea	7.6	3.2	8.1	7.6	-0.5	
Celaya	7.1	5.9	7.5	7.5	0.0	
Comonfort	7.2	6.6	7.4	7.7	0.3	
Coroneo	8.6	6.2	8.2	8.4	0.2	
Cortazar	7.4	5.8	7.5	8.1	0.6	
Cuerámaro	7.4	6.9	8.3	7.2	-1.1	
Doctor Mora	8.2	7.7	8.3	7.9	-0.4	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.2	7.4	8.1	8.2	0.1	
Guanajuato	7.6	6.9	7.8	7.5	-0.3	
Huanímaro	7.9	7.5	8.1	8.0	-0.1	
Irapuato	7.0	7.1	7.4	7.0	-0.4	
Jaral del Progreso	6.2	6.6	7.1	7.6	0.5	
Jerécuaro	7.9	5.8	7.8	8.6	0.8	
León	7.6	7.3	7.7	7.7	0.0	
Manuel Doblado	7.5	7.4	7.9	7.7	-0.2	
Moroleón	8.4	7.8	8.3	8.4	0.1	
Ocampo	8.4	8.0	8.3	8.7	0.4	
Pénjamo	8.6	7.0	8.1	8.3	0.2	
Pueblo Nuevo	8.2	7.0	8.3	7.9	-0.4	
Purísima del Rincón	7.3	7.8	8.1	7.8	-0.3	
Romita	7.2	7.3	8.0	8.2	0.2	
Salamanca	6.8	6.9	7.5	7.5	0.0	
Salvatierra	8.1	6.6	7.9	6.8	-1.1	
San Diego de la Unión	7.9	6.0	7.9	7.9	0.0	
San Felipe	8.1	7.3	7.9	8.2	0.3	
San Francisco del Rincón	7.6	7.5	8.1	7.5	-0.6	
San José de Iturbide	7.1	5.1	7.6	7.3	-0.3	
San Luis de la Paz	7.7	7.8	8.1	7.5	-0.6	
San Miguel de Allende	8.0	7.6	8.3	8.5	0.2	
Santa Catarina	7.9	4.7	8.1	8.2	0.1	
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.2	6.4	8.0	7.7	-0.3	
Santiago Maravatio	7.5	7.6	8.7	8.5	-0.2	
Silao de la Victoria	7.8	6.9	7.4	6.9	-0.5	
Tarandacuao	8.5	6.9	8.5	8.4	-0.1	
Tarimoro	7.7	7.5	7.9	8.1	0.2	
Tierra Blanca	7.5	4.3	7.8	6.9	-0.9	
Uriangato	8.2	7.0	8.0	8.3	0.3	
Valle de Santiago	7.5	7.6	7.6	7.5	-0.1	
Victoria	7.7	5.0	7.8	7.3	-0.5	
Villagrán	6.6	6.6	7.5	8.1	0.6	
Xichú	8.0	6.0	7.9	7.4	-0.5	
Yuriria	8.6	7.4	8.2	8.0	-0.2	
Promedio estatal	7.7	6.7	7.9	7.8	-0.1	

↑
↓
=

Resultado 3.

Así andamos en la calidad del alumbrado

Un alumbrado público adecuado es un habilitador de seguridad y uso del espacio público¹⁰, ya que mejora la visibilidad y el desempeño visual de peatones, eleva la percepción de seguridad y puede disuadir delitos al aumentar la probabilidad de vigilancia informal y formal (Chalfin et al., 2022; CIE TC 4-52, 2019).

En el marco normativo, la NOM-013-ENER-2013 define el alumbrado como un sistema cuyo propósito es «proporcionar condiciones mínimas de iluminación para el tránsito seguro de peatones y vehículos». Por ello, la cobertura del servicio, la suficiencia y la ausencia de fallas son atributos directamente vinculados a la finalidad del servicio y, por tanto, a su calidad.

En términos agregados, a nivel estatal 9 de cada 10 personas reportaron disponibilidad del alumbrado en la colonia o comunidad. Entre las fallas más frecuentes mencionadas destacan: lámparas fundidas (52.0%) y lámparas parpadeantes (17.9%). En 2024, más de una cuarta parte de la población encuestada reportó fallas en el servicio; sin embargo, en la gran mayoría (92.6%) de los casos se dio respuesta por parte de los organismos operadores, según lo reportado por las autoridades municipales.

En términos generales, la ciudadanía calificó con 8.0 el servicio de alumbrado, en promedio estatal.

Tras reportar las cifras acumuladas del estado, el siguiente paso es examinar las particularidades del municipio de Acámbaro, que enriquecen la evaluación de este servicio.

La cobertura del servicio fue determinada a partir de la pregunta «¿Usted cuenta con el servicio de alumbrado público en su colonia o comunidad?», el indicador alcanzó 91.3%.

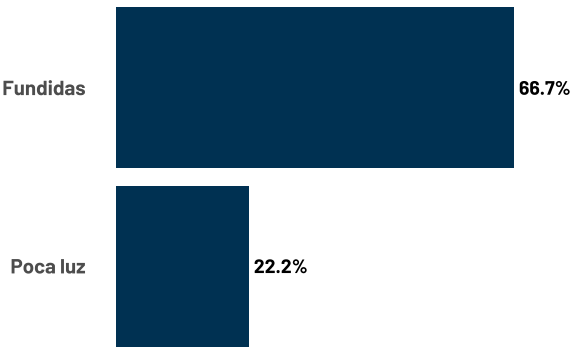
La suficiencia de la iluminación se evaluó mediante la pregunta «¿El alumbrado público de su colonia o comunidad fue suficiente para mantener iluminada la

zona?». El 65.1% respondió afirmativamente.

De manera complementaria, la confiabilidad operativa se caracterizó mediante el reactivo «¿El alumbrado público de su colonia o comunidad se encontró regularmente funcionando correctamente?». En este caso, 85.7% de las personas encuestadas reportó un funcionamiento regular.

Respecto a las anomalías más frecuentes, se aplicó la pregunta «¿Qué falla o anomalía se presentó con mayor frecuencia en su colonia o comunidad?». Los resultados se muestran a continuación:

¿Qué falla o anomalía se presentó con mayor frecuencia en su colonia o comunidad?



Nota: Los porcentajes restantes corresponden a la categoría no sabe / no responde.
Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

En relación con las incidencias y su atención, el municipio informó haber recibido un total de 6,006 reportes por fallas en el servicio de alumbrado durante 2024. De estos, 6,006 fueron atendidos, lo que representa una eficiencia del 100.0% en la resolución de los casos reportados.

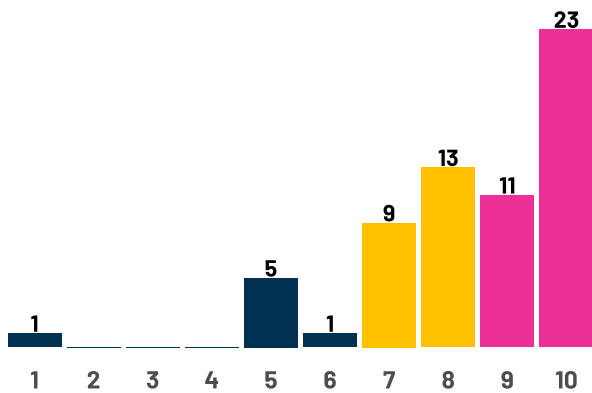
En la misma línea, se formuló la pregunta a la ciudadanía encuestada «¿Reportó usted, ante el gobierno municipal, fallas en el servicio de alumbrado durante 2024?». De quienes respondieron afirmativamente

¹⁰El marco jurídico aplicable al servicio de alumbrado público se sustenta, en primer término, en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato. De manera complementaria, el artículo 110 bis de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Norma Oficial Mexicana NOM-013-ENER-2013, reforzados por un conjunto de normas técnicas (NMX-J-507/1-ANCE-2013, NMX-J-507/2-ANCE-2013, NMX-J-524/2-2-ANCE-2013, NMX-J-524/2-4-ANCE-2013, NMX-J-524/2-6-ANCE-2013, NMX-J-543-ANCE-2013, NMX-J-639-ANCE-2020, NMX-J-667-ANCE-2013 y NMX-J-670-ANCE-2013. 23).

9.5%, se indagó además «¿Cómo fue la atención que recibió al respecto por parte de las autoridades municipales?» Respecto a la atención, 33.3% la evaluó como buena.

De manera adicional, se obtuvo una valoración general del servicio. El promedio municipal fue de 8.4, como se observa en la distribución presentada en la siguiente gráfica.

¿Qué calificación otorga al servicio de alumbrado en su municipio?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

La trayectoria del servicio a lo largo del tiempo se observa en la siguiente infografía, que muestra la evolución de las calificaciones entre 2021 y 2024, diferenciados por municipios.

#ASÍANDAMOS EN LA CALIDAD DEL ALUMBRADO

MUNICIPIO	2021	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	7.3	7.5	8.0	8.0	0.0	
Acámbaro	7.4	8.4	8.4	8.4	0.0	
Apaseo el Alto	7.0	6.1	7.9	8.3	0.4	
Apaseo el Grande	7.8	4.5	8.1	8.1	0.0	
Atarjea	7.0	7.2	7.8	6.7	-1.1	
Celaya	7.6	7.5	8.1	8.1	0.0	
Comonfort	6.7	7.3	7.6	7.6	0.0	
Coroneo	8.0	8.5	8.4	8.3	-0.1	
Cortazar	8.2	6.6	8.2	7.9	-0.3	
Cuerámaro	7.7	8.0	8.2	8.5	0.3	
Doctor Mora	7.6	7.9	8.2	7.9	-0.3	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.9	7.7	8.0	7.4	-0.6	
Guanajuato	6.9	7.6	7.8	7.9	0.1	
Huanímaro	7.6	8.3	8.4	8.3	-0.1	
Irapuato	7.8	8.4	8.0	8.4	0.4	
Jaral del Progreso	7.7	7.7	8.4	8.3	-0.1	
Jerécuaro	6.5	7.1	7.0	7.1	0.1	
León	8.1	8.0	8.3	8.4	0.1	
Manuel Doblado	6.7	7.2	7.3	7.5	0.2	
Moroleón	8.7	8.9	8.7	8.7	0.0	
Ocampo	7.7	8.1	7.9	8.7	0.8	
Pénjamo	8.1	7.7	8.3	8.1	-0.2	
Pueblo Nuevo	8.2	8.3	8.2	8.4	0.2	
Purísima del Rincón	7.6	8.7	8.0	8.2	0.2	
Romita	6.8	7.7	7.9	8.2	0.3	
Salamanca	6.8	7.0	8.0	8.1	0.1	
Salvatierra	7.7	6.1	7.3	7.7	0.4	
San Diego de la Unión	7.7	6.8	8.1	7.3	-0.8	
San Felipe	7.8	7.9	7.6	8.0	0.4	
San Francisco del Rincón	7.7	7.9	8.5	8.5	0.0	
San José de Iturbide	7.9	7.3	7.8	7.8	0.0	
San Luis de la Paz	7.9	8.0	8.3	8.0	-0.3	
San Miguel de Allende	7.8	8.3	8.5	8.4	-0.1	
Santa Catarina	7.8	8.0	7.9	8.3	0.4	
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	7.0	8.4	7.7	-0.7	
Santiago Maravatio	8.5	8.1	9.0	9.2	0.2	
Silao de la Victoria	7.6	8.2	8.2	7.9	-0.3	
Tarandacuao	7.9	7.8	7.8	8.2	0.4	
Tarimoro	7.5	7.5	8.2	8.4	0.2	
Tierra Blanca	6.8	7.3	6.9	7.6	0.7	
Uriangato	8.6	8.7	7.9	7.9	0.0	
Valle de Santiago	7.9	8.2	8.5	8.1	-0.4	
Victoria	7.6	7.7	8.1	7.5	-0.6	
Villagrán	7.1	6.7	7.7	8.0	0.3	
Xichú	6.9	7.2	7.2	6.6	-0.6	
Yuriria	8.5	8.4	8.6	8.6	0.0	
Promedio estatal	7.6	7.6	8.0	8.0	0.0	

Resultado 4.

Así andamos en la calidad de limpia y recolección de basura

La limpieza de calles, parques y plazas también constituye una responsabilidad municipal¹¹. Diversos estudios han documentado que la presencia de basura en calles o áreas comunes deteriora la percepción de calidad de vida, además puede afectar incluso la seguridad subjetiva y la cohesión social (ONU-Habitat, 2020a).

Por otra parte, investigaciones recientes señalan que la satisfacción ciudadana con el servicio de recolección de residuos depende de factores como la puntualidad de las rutas, la frecuencia y la capacidad operativa (Shahzada et al., 2024). Estos elementos justifican medir tanto la cobertura del servicio como la percepción de suficiencia y, en su caso, los motivos de insatisfacción.

En este contexto, los resultados estatales muestran que 5 de cada 10 personas señaló que el personal municipal realiza labores de limpieza en calles, plazas y parques cercanos a su colonia o comunidad. De manera adicional, 73.4% consideró que dicho servicio fue suficiente para mantener estos espacios en condiciones adecuadas.

Respecto a la recolección de basura, 9 de cada 10 personas reportó contar con este servicio en su colonia o comunidad. Aunque la cobertura es elevada, persiste una proporción menor que recurre a recolectores particulares o practicas inadecuadas de disposición, como quemar, enterrar o tirar los residuos en vía pública. Este hallazgo revela desafíos en conciencia ambiental y corresponsabilidad ciudadana para el cuidado del territorio.

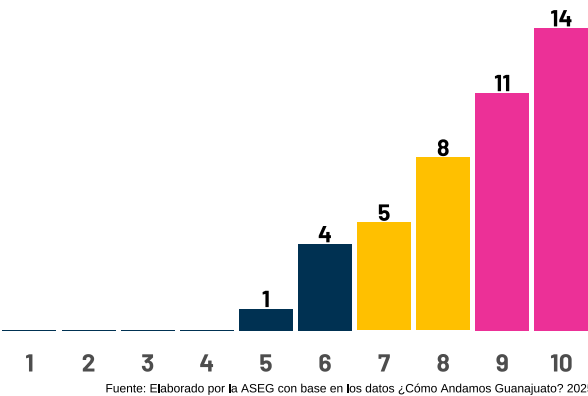
Ahora bien, en términos generales, la ciudadanía calificó con 8.4 tanto el servicio de limpia como el servicio de recolección de basura, promedio correspondiente al ámbito estatal.

Para el caso del municipio de Acámbaro, la cobertura de limpia de espacios públicos se determinó medi-

ante el reactivo «¿El personal del municipio limpia las plazas, parques y calles cercanos a su colonia o comunidad?», el indicador alcanzó 62.3%. A partir del reactivo «¿Considera usted que el servicio fue suficiente para mantener limpias las calles, plazas y parques?», 62.8% manifestó una percepción favorable.

Asimismo, se aplicó una valoración general del servicio de limpia. El promedio municipal fue de 8.5. Se observa en la gráfica siguiente la distribución de estas calificaciones.

¿Qué calificación otorga al servicio de limpia en su municipio?



Por su parte, los municipios tienen la obligación de garantizar la recolección regular, el transporte y la disposición final de los residuos sólidos urbanos. En este sentido, el sitio de disposición final con el que cuenta el municipio de Acámbaro es operado por terceros, según lo señalado en el requerimiento de información.

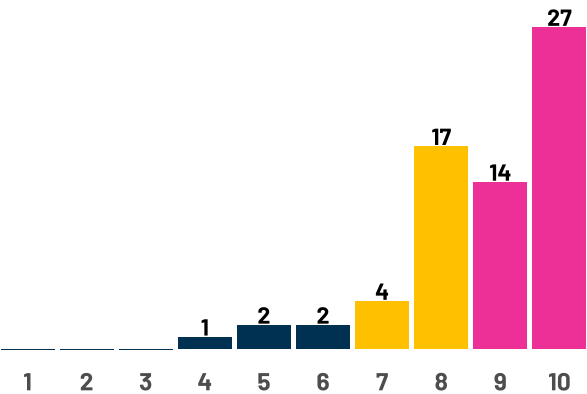
En cuanto a la recolección de basura, la cobertura se estimó con la pregunta «¿Usted cuenta con el servicio de recolección de basura en su colonia o comunidad?». El 97.1% respondió afirmativamente.

¹¹De acuerdo con el marco jurídico aplicable -artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de Residuos; y la Ley para la Gestión Integral de Residuos del Estado y los Municipios de Guanajuato-, corresponde a los municipios la prestación del servicio de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos, el cual puede realizarse de manera directa o mediante concesiones, contratos u otras formas de asociación, conforme a las disposiciones y normas oficiales mexicanas en la materia (por ejemplo, NOM-083-SEMARNAT-2003 y NOM-161-SEMARNAT-2011).

Respecto a la capacidad de respuesta para atender las expectativas de las personas usuarias del servicio, el 71.6% manifestó una percepción satisfactoria.

Adicionalmente, se recabó una valoración general del servicio de recolección de basura. El promedio para este municipio fue 8.7. La gráfica siguiente presenta la distribución de las calificaciones.

¿Qué calificación otorga al servicio de recolección de basura en su municipio?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, en este apartado se presentan dos infografías con la evolución 2021-2024 de las calificaciones promedio: la primera corresponde al servicio de limpia y la segunda a la recolección de basura. Como en los casos anteriores, ambas desagregan la información por cada uno de los 46 municipios.

#ASÍANDAMOS EN LA CALIDAD DE LIMPIA

MUNICIPIO	2021	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	6.4	7.4	6.9	8.4	1.5	
Acámbaro	7.5	7.2	8.1	8.5	0.4	
Apaseo el Alto	7.3	5.0	6.9	8.6	1.7	
Apaseo el Grande	7.1	4.9	6.9	7.9	1.0	
Atarjea	7.4	6.6	7.4	8.1	0.7	
Celaya	7.1	6.1	6.7	8.5	1.8	
Comonfort	7.0	5.3	6.7	8.2	1.5	
Coroneo	8.0	7.9	8.1	9.1	1.0	
Cortazar	8.2	6.1	7.3	8.8	1.5	
Cuerámaro	6.9	6.9	6.4	8.0	1.6	
Doctor Mora	6.8	7.9	7.3	8.2	0.9	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.5	7.1	7.3	8.4	1.1	
Guanajuato	6.8	7.3	6.9	8.2	1.3	
Huanímaro	6.9	8.2	7.0	8.4	1.4	
Irapuato	7.5	7.8	7.4	9.0	1.6	
Jaral del Progreso	7.1	7.2	6.9	9.0	2.1	
Jerécuaro	6.5	6.6	6.6	7.9	1.3	
León	7.4	7.2	7.7	8.7	1.0	
Manuel Doblado	7.0	7.7	7.0	8.3	1.3	
Moroleón	8.0	8.1	8.2	8.8	0.6	
Ocampo	7.4	7.9	7.3	8.8	1.5	
Pénjamo	7.1	6.5	7.0	8.0	1.0	
Pueblo Nuevo	7.1	8.0	7.1	8.9	1.8	
Purísima del Rincón	7.2	8.1	7.6	9.0	1.4	
Romita	6.3	6.7	6.6	8.4	1.8	
Salamanca	7.1	6.7	6.9	8.4	1.5	
Salvatierra	7.7	5.6	8.1	8.2	0.1	
San Diego de la Unión	8.1	6.6	7.8	8.6	0.8	
San Felipe	5.8	6.7	6.5	7.6	1.1	
San Francisco del Rincón	7.2	7.4	7.9	8.0	0.1	
San José de Iturbide	7.4	6.9	7.2	8.2	1.0	
San Luis de la Paz	7.2	7.5	8.1	8.5	0.4	
San Miguel de Allende	7.6	6.9	7.5	9.0	1.5	
Santa Catarina	8.0	6.8	7.3	8.2	0.9	
Santa Cruz de Juventino Rosas	7.6	6.2	7.4	8.4	1.0	
Santiago Maravatio	8.2	7.7	8.1	9.2	1.1	
Silao de la Victoria	6.9	6.3	6.2	7.9	1.7	
Tarandacuao	7.6	7.0	7.3	8.4	1.1	
Tarimoro	6.9	6.9	7.5	9.0	1.5	
Tierra Blanca	7.0	7.1	6.9	7.5	0.6	
Uriangato	7.3	7.6	7.2	8.4	1.2	
Valle de Santiago	6.5	7.7	7.2	8.3	1.1	
Victoria	7.0	7.0	7.5	8.3	0.8	
Villagrán	6.6	6.1	6.6	8.3	1.7	
Xichú	7.9	7.5	7.0	8.5	1.5	
Yuriria	8.7	7.7	7.6	8.1	0.5	
Promedio estatal	7.2	7.0	7.2	8.4	1.2	

An abstract geometric composition on a dark blue background. It features several overlapping shapes: a large light blue circle in the center-right, a thick orange arc overlapping its right side, a red triangle in the top-left corner, a yellow rectangle in the bottom-left, and a red and white diamond shape in the bottom-right.

 ↑
 ↓
 =

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Resultado 5.

Así andamos en la calidad de la función de la seguridad pública

La seguridad ciudadana es reconocida como un derecho fundamental y una condición indispensable para el desarrollo¹² (ONU-Habitat, 2020b). En este contexto, ¿Cómo Andamos Guanajuato? Ofrece un insumo para mostrar cómo se experimenta la seguridad a nivel local.

A nivel estatal, los resultados indican que 55.9% de las personas consideró que vivir en el estado de Guanajuato es inseguro o muy inseguro, y en términos generales, la ciudadanía calificó con 6.9 la función de la seguridad pública, en promedio estatal.

Con base en este panorama, a continuación, se focalizan los resultados para el municipio de Acámbaro.

En primer lugar, se indagó la percepción en el entorno inmediato mediante la pregunta «¿Considera que vivir en su colonia/comunidad fue?». En este caso, 27.5% de las personas encuestadas advirtió una condición con algún grado de inseguridad.

Cuando la misma valoración se trasladó al ámbito territorial del municipio, la proporción de percepción negativa fue 47.8%.

A quienes manifestaron inseguridad en el municipio se les solicitó precisar los factores que más contribuyen a esa percepción. Los tres motivos más frecuentes se presentan a continuación:

1. Homicidios.
2. Robos y asaltos con violencia.
3. Robos y asaltos sin violencia.

En lo relativo con la interacción con la policía municipal, 23.2% de las personas encuestadas declaró haber realizado reportes durante 2024. De ellas, 43.8% evaluó la atención recibida como buena.

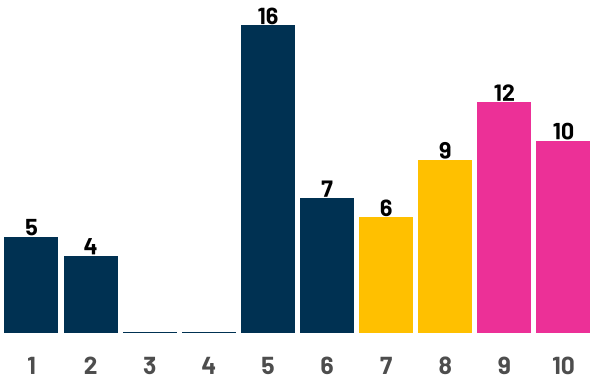
En lo que respecta a los reportes policiales recibidos, el municipio señaló dar atención a estos en un tiempo promedio de 4 minutos. Esto refleja su capacidad de respuesta ante situaciones que requieren su intervención.

¹²El marco jurídico, la función de seguridad pública corresponde a los municipios, a través de la policía preventiva y de tránsito (artículos 21 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 117 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato).

Además, se consultaron las expectativas sobre el futuro inmediato de la situación de seguridad. Al respecto, el 26.1% de las personas encuestadas consideró que la situación mejorará en lo que resta del 2025, 8.7% opinó que seguirá igual y 18.8% estimó que empeorará.

De manera complementaria, se recabo una valoración general de la función de la seguridad pública. El promedio obtenido por este municipio fue de 6.6. La siguiente gráfica presenta la distribución de estas calificaciones.

¿Qué calificación otorga a la seguridad pública en su municipio?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

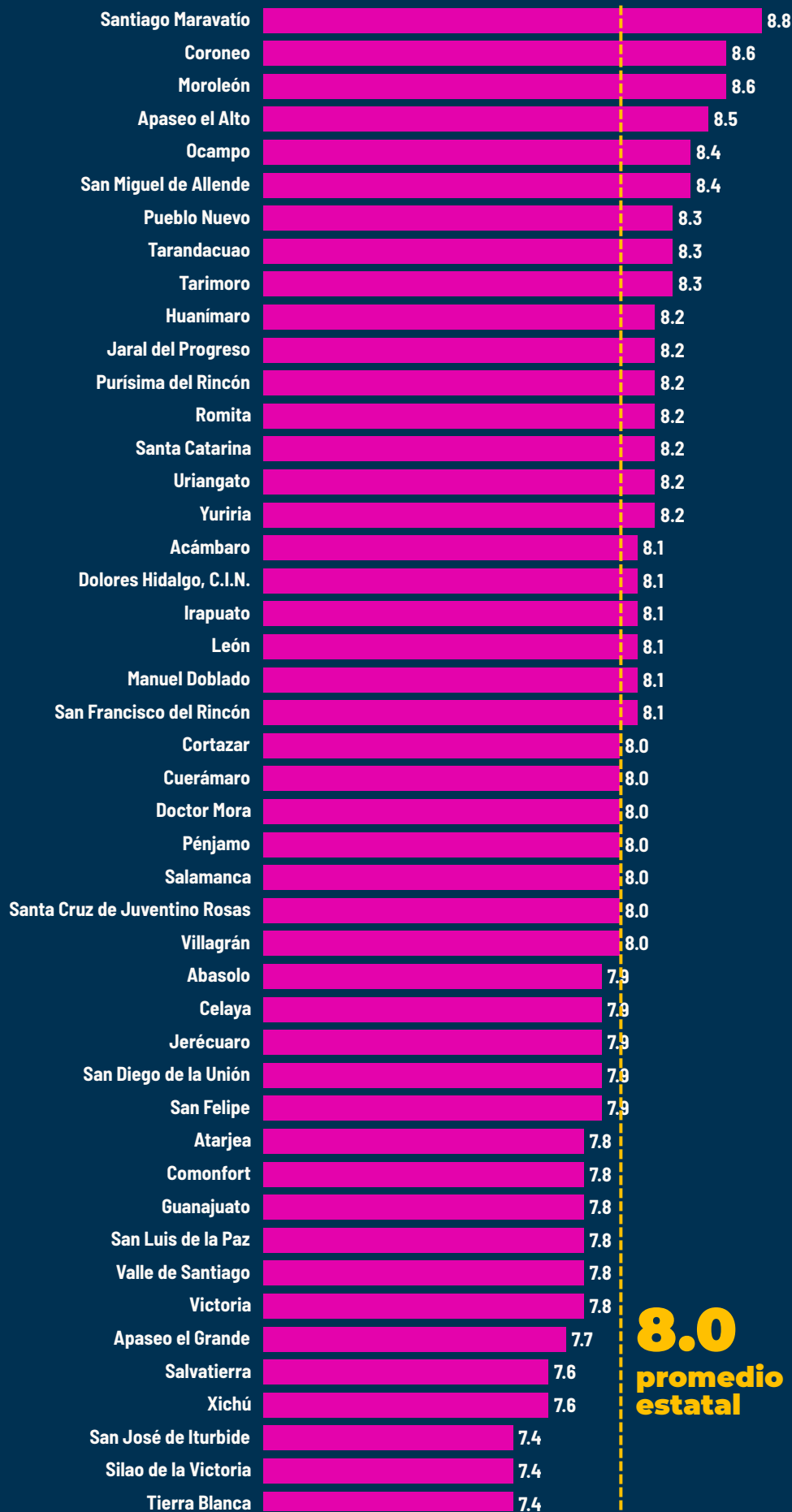
Finalmente, en este apartado se presenta la evolución 2021-2024 de las calificaciones promedio correspondientes a la seguridad pública, desagregadas por municipio.

#ASÍANDAMOS
EN LA
CALIDAD
DE LA
FUNCIÓN DE
SEGURIDAD
PÚBLICA

MUNICIPIO	2021	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	6.0	7.0	7.3	6.7	-0.6	
Acámbaro	5.8	6.8	6.4	6.6	0.2	
Apaseo el Alto	5.1	6.2	6.1	7.2	1.1	
Apaseo el Grande	5.7	5.0	6.6	6.1	-0.5	
Atarjea	7.1	7.3	7.6	7.4	-0.2	
Celaya	4.8	4.3	5.8	6.2	0.4	
Comonfort	5.1	5.1	6.5	6.5	0.0	
Coroneo	6.9	8.0	8.1	8.0	-0.1	
Cortazar	5.2	4.8	6.1	6.7	0.6	
Cuerámaro	7.0	6.5	7.2	6.8	-0.4	
Doctor Mora	5.6	7.6	7.1	7.1	0.0	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.2	6.8	6.9	7.0	0.1	
Guanajuato	5.9	6.5	6.7	6.4	-0.3	
Huanímbaro	6.8	7.3	7.2	7.3	0.1	
Irapuato	5.9	7.6	6.3	6.6	0.3	
Jaral del Progreso	5.7	6.6	6.7	7.1	0.4	
Jerécuaro	6.2	6.7	7.3	6.4	-0.9	
León	5.5	6.5	6.5	6.5	0.0	
Manuel Doblado	6.6	7.6	6.7	7.8	1.1	
Moroleón	6.8	7.9	7.8	7.7	-0.1	
Ocampo	5.4	6.8	6.8	7.3	0.5	
Pénjamo	6.7	6.3	7.1	7.5	0.4	
Pueblo Nuevo	6.2	5.9	7.1	6.9	-0.2	
Purísima del Rincón	6.3	6.5	6.5	6.7	0.2	
Romita	6.4	6.8	6.4	7.2	0.8	
Salamanca	5.6	5.6	6.0	6.3	0.3	
Salvatierra	5.2	6.1	5.7	6.0	0.3	
San Diego de la Unión	6.7	6.5	7.4	6.9	-0.5	
San Felipe	6.3	6.8	6.5	7.1	0.6	
San Francisco del Rincón	6.2	6.3	6.8	6.9	0.1	
San José de Iturbide	5.6	6.9	6.1	5.8	-0.3	
San Luis de la Paz	5.2	6.9	6.5	6.4	-0.1	
San Miguel de Allende	5.9	7.5	7.2	6.7	-0.5	
Santa Catarina	6.7	7.4	7.0	7.6	0.6	
Santa Cruz de Juventino Rosas	4.3	5.6	6.4	7.0	0.6	
Santiago Maravatio	5.7	5.7	7.1	8.1	1.0	
Silao de la Victoria	5.6	6.4	6.4	6.4	0.0	
Tarandacuao	6.1	7.0	6.6	6.9	0.3	
Tarímoro	5.4	6.9	6.5	7.4	0.9	
Tierra Blanca	6.2	7.2	6.8	6.8	0.0	
Uriangato	6.4	7.5	7.3	7.2	-0.1	
Valle de Santiago	4.6	6.8	6.6	6.2	-0.4	
Victoria	6.7	7.4	7.1	7.5	0.4	
Villagrán	3.7	5.8	6.1	6.8	0.7	
Xichú	5.9	6.9	6.9	7.1	0.2	
Yuriria	5.8	7.0	7.3	7.2	-0.1	
Promedio estatal	5.9	6.6	6.8	6.9	0.1	

↑
↓
=

ÍNDICE ¿CÓMO ANDAMOS EN SERVICIOS PÚBLICOS?



IV.3. Así andamos en gobernanza local

Resultado 6. Así andamos en cercanía

La cercanía entre gobiernos municipales y ciudadanía es un elemento clave de la gobernanza local¹³, pues determina en gran medida la legitimidad de la gestión pública y la confianza en las autoridades (OCDE, 2023b). En este sentido, la proximidad municipal se asocia con la construcción de canales de comunicación y participación directa que acercan las decisiones al ámbito comunitario. Asimismo, diversos estudios muestran que, a nivel local, los gobiernos que innovan en sus formas de informar y dialogar con la población logran mayor receptividad y credibilidad frente a las demandas ciudadanas (OCDE, 2020).

En este marco, ¿Cómo Andamos Guanajuato? constituye un insumo para medir la cercanía de los gobiernos locales con su población. A través de indicadores de conocimiento ciudadano sobre las actividades del municipio, los medios de comunicación utilizados y la percepción de cercanía, es posible la caracterización de este atributo deseable para el gobierno local.

En este contexto, a nivel estatal, los datos muestran que 31.3% de las personas encuestadas dijo conocer los servicios, actividades y labores que realiza su gobierno municipal.

En términos generales, la ciudadanía calificó este atributo con un promedio estatal de 6.6. Respecto a los medios de comunicación institucional, la mayoría señaló enterarse a través de redes sociales, siendo Facebook la plataforma más mencionada. Este hallazgo coincide con lo reportado en las respuestas a los requerimientos de información realizados por la ASEG.

En el caso particular del municipio de Acámbaro, la comunicación del gobierno se evaluó mediante el reactivo «¿Conoce los servicios, actividades y labores que realiza su gobierno municipal?». El 24.6% afirmó conocer esta información. En cuanto a los medios de comunicación preferidos o más usados para estos fines, son:

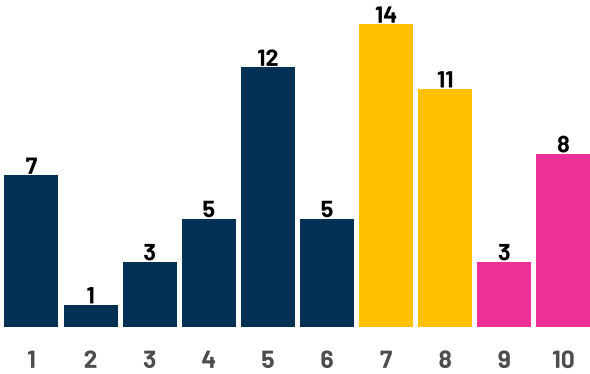
- 1. Redes Sociales.
- 2. Conversaciones.
- 3. Radio.

Respecto a la facilidad para acceder a los apoyos o para recibir atención por parte del gobierno municipal, 20.3% la calificó como sencilla o muy sencilla.

Adicionalmente, la comunicación institucional recibió una calificación promedio de 6.0 en la escala habitualmente usada para esta evaluación general, de 1 a 10.

En cuanto a la cercanía percibida, el promedio municipal fue 6.1. La siguiente gráfica presenta la distribución de estas calificaciones.

¿Qué tan cercano a la ciudadanía considera que es su gobierno municipal?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, se presenta la evolución de 2022 y 2024, años en los que se ha considerado esta variable de la cercanía percibida, desagregando la calificación general por municipio.

¹³La proximidad entre municipios y ciudadanía se encuentra respaldada en marcos jurídicos, entre otros, por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2025), la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Guanajuato (2002) y compromisos internacionales como la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública (CLAD, 2009).

#ASÍANDAMOS EN LA CERCANÍA

MUNICIPIO	2022	2024	DIFERENCIA (2024-2022)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	5.8	7.0	1.2	
Acámbaro	6.1	6.1	0.0	
Apaseo el Alto	5.9	7.4	1.5	
Apaseo el Grande	4.6	6.6	2.0	
Atarjea	7.0	6.9	-0.1	
Celaya	4.1	6.1	2.0	
Comonfort	5.3	5.9	0.6	
Coroneo	7.8	7.7	-0.1	
Cortazar	4.5	7.7	3.2	
Cuerámaro	6.0	6.3	0.3	
Doctor Mora	7.6	6.5	-1.1	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.3	6.7	0.4	
Guanajuato	5.9	5.4	-0.5	
Huanímaro	7.0	6.6	-0.4	
Irapuato	8.4	6.4	-2.0	
Jaral del Progreso	6.6	7.1	0.5	
Jerécuaro	5.5	6.2	0.7	
León	5.6	6.4	0.8	
Manuel Doblado	7.0	7.2	0.2	
Moroleón	8.1	7.0	-1.1	
Ocampo	6.3	7.1	0.8	
Pénjamo	4.8	7.0	2.2	
Pueblo Nuevo	6.6	6.3	-0.3	
Purísima del Rincón	7.3	5.9	-1.4	
Romita	5.9	7.2	1.3	
Salamanca	5.6	6.2	0.6	
Salvatierra	5.5	6.0	0.5	
San Diego de la Unión	6.3	6.9	0.6	
San Felipe	5.3	6.2	0.9	
San Francisco del Rincón	6.5	6.5	0.0	
San José de Iturbide	6.5	5.4	-1.1	
San Luis de la Paz	6.7	5.5	-1.2	
San Miguel de Allende	7.0	6.6	-0.4	
Santa Catarina	6.2	7.6	1.4	
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.3	7.5	2.2	
Santiago Maravatío	5.8	7.9	2.1	
Silao de la Victoria	5.6	5.5	-0.1	
Tarandacua	6.4	6.9	0.5	
Tarimoro	6.5	6.7	0.2	
Tierra Blanca	6.4	6.7	0.3	
Uriangato	6.8	7.2	0.4	
Valle de Santiago	6.3	5.1	-1.2	
Victoria	6.1	6.7	0.6	
Villagrán	5.5	6.9	1.4	
Xichú	6.2	6.1	-0.1	
Yuriria	7.2	6.2	-1.0	
Promedio estatal	6.2	6.6	0.4	

↑

↓

=

Resultado 7.
Así andamos en confianza

La confianza ciudadana es un componente clave para la legitimidad de los gobiernos municipales, pero también funciona como un termómetro que refleja cómo perciben las personas la actuación de las autoridades en la vida cotidiana. La literatura especializada señala que la confianza institucional se asocia con la capacidad de los gobiernos para responder a las demandas ciudadanas, cumplir compromisos, actuar con integridad y sostener procesos abiertos y justos; factores que en conjunto incrementan la legitimidad de la gestión local (Norris, 2011; OCDE, 2024; OECD, 2025).

A partir de estos elementos, ¿Cómo Andamos Guanajuato? evaluó la confianza ciudadana a partir de la orientación de las decisiones gubernamentales, el equipo de trabajo, la honestidad en la gestión y la capacidad de cumplir compromisos y promesas.

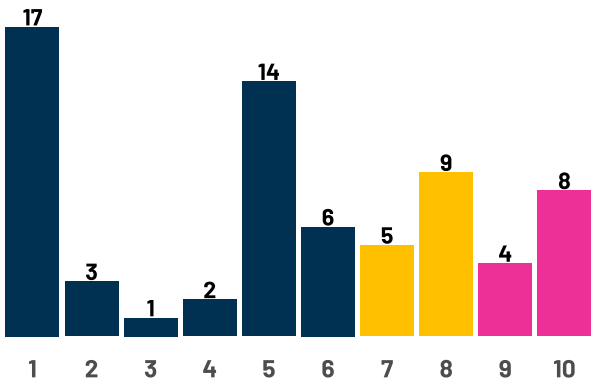
A nivel estatal, los resultados muestran que 46.8% de las personas encuestadas consideró que las decisiones de su gobierno municipal se tomaron pensando en intereses particulares. En cuanto a la capacidad técnica, 33.1% señaló que el equipo de trabajo fue profesional y bien preparado, 34.6% afirmó que los gobiernos municipales actuaron con honestidad y 40.2% reconoció que cuentan con la capacidad de cumplir compromisos y promesas de campaña.

En términos generales, la ciudadanía calificó con 6.3 la confianza, en promedio estatal.

Para el presente municipio, 13.0% de las y los encuestados opinó que las decisiones se orientaron al bienestar del municipio; mientras que 27.5% reconoció la existencia de un equipo profesional y bien preparado; 17.4% señaló que el gobierno actuó con honestidad; y 21.7% confió en su capacidad de cumplir compromisos.

De manera complementaria, se aplicó una pregunta general para captar la valoración de confianza. Al respecto, la ciudadanía otorgó 5.3 puntos. Esta medida se muestra distribuida en el siguiente gráfico:

¿Cuánto confió usted en su gobierno municipal?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, en este apartado se presenta la evolución de 2022 y 2024 de las calificaciones promedio correspondiente a la confianza, desagregadas por municipio.

#ASÍANDAMOS
EN LA
CONFIANZA

MUNICIPIO	2022	2024	DIFERENCIA (2024-2022)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	5.7	6.7	1.0	
Acámbaro	5.7	5.3	-0.4	
Apaseo el Alto	4.9	7.1	2.2	
Apaseo el Grande	4.5	5.8	1.3	
Atarjea	7.0	7.3	0.3	
Celaya	3.7	5.7	2.0	
Comonfort	4.5	5.9	1.4	
Coroneo	7.9	7.8	-0.1	
Cortazar	3.7	6.8	3.1	
Cuerámaro	6.1	6.3	0.2	
Doctor Mora	7.5	6.7	-0.8	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.0	6.1	0.1	
Guanajuato	5.6	4.6	-1.0	
Huanímaro	6.9	6.3	-0.6	
Irapuato	8.5	6.3	-2.2	
Jaral del Progreso	6.3	6.6	0.3	
Jerécuaro	5.2	5.4	0.2	
León	5.7	6.1	0.4	
Manuel Doblado	7.0	7.1	0.1	
Moroleón	8.2	7.1	-1.1	
Ocampo	6.9	6.7	-0.2	
Pénjamo	4.7	6.5	1.8	
Pueblo Nuevo	6.3	6.1	-0.2	
Purísima del Rincón	7.2	6.3	-0.9	
Romita	5.3	7.4	2.1	
Salamanca	5.8	5.7	-0.1	
Salvatierra	4.9	5.3	0.4	
San Diego de la Unión	5.9	6.1	0.2	
San Felipe	5.6	6.1	0.5	
San Francisco del Rincón	6.0	5.8	-0.2	
San José de Iturbide	6.5	5.4	-1.1	
San Luis de la Paz	6.0	5.3	-0.7	
San Miguel de Allende	5.4	5.7	0.3	
Santa Catarina	6.9	7.3	0.4	
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.1	6.9	1.8	
Santiago Maravatío	6.2	7.9	1.7	
Silao de la Victoria	5.4	5.0	-0.4	
Tarandacua	6.6	6.7	0.1	
Tarimoro	6.1	6.7	0.6	
Tierra Blanca	6.9	6.7	-0.2	
Uriangato	7.1	6.9	-0.2	
Valle de Santiago	6.7	4.4	-2.3	
Victoria	6.5	6.6	0.1	
Villagrán	5.4	6.3	0.9	
Xichú	5.8	5.9	0.1	
Yuriria	7.5	5.9	-1.6	
Promedio estatal	6.1	6.3	0.2	

↑
↓
=

Resultado 8.

Así andamos en el uso de recursos públicos

En el ámbito de la gobernanza municipal, la manera en que se administran los recursos públicos resulta decisiva para evaluar la capacidad de los gobiernos locales de rendir cuentas y atender las necesidades de la población¹⁴. En esta perspectiva, la publicación proactiva de información pública y la existencia de datos abiertos se destacan como componentes centrales de la transparencia, ya que facilitan a la ciudadanía vigilar el uso de los recursos y fortalecer la rendición de cuentas(OCDE, 2025a). Asimismo, la disponibilidad de información accesible y de calidad se vincula con una mejor valoración de la calidad de los servicios públicos y con un aumento de la confianza ciudadana en la integridad institucional (World Bank, 2021).

No obstante, cuando la ciudadanía percibe corrupción en el gobierno local, suele aumentar la insatisfacción y predomina la idea de que las decisiones responden a intereses particulares en lugar del bien común (OCDE, 2025a).

En este marco, el ejercicio ¿Cómo Andamos Guanajuato? mide la transparencia en el uso de los recursos municipales. A nivel estatal, los resultados muestran que 33.0% consideró que su gobierno municipal fue transparente en el manejo de los recursos públicos. En cuanto a la percepción de corrupción, 46.7% de las personas encuestadas señaló que esta práctica es muy frecuente o frecuente es sus municipios.

En términos generales, la ciudadanía calificó con 6.4 el uso de los recursos públicos, en promedio estatal.

Ahora bien, en lo relativo al municipio de Acámbaro, el 14.5% de las y los encuestados afirmó que el gobierno municipal fue transparente en el uso de los recursos públicos.

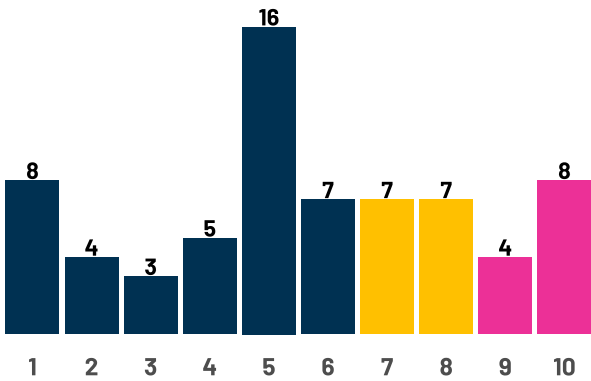
Para operacionalizar la percepción de corrupción, se aplicó el reactivo «¿Qué tan frecuente considera que se presentó la práctica de la corrupción en su municipio?». El 50.7% de las personas señaló que la práctica es muy frecuente o frecuente.

La valoración general sobre el uso de los recursos

¹⁴Se sustenta en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios. Véase también: Convenio de las Naciones Unidas contra la Corrupción (ONU, 2004).

públicos alcanzó una calificación promedio de 5.6. La siguiente gráfica ilustra la distribución de estas calificaciones.

¿Cómo califica usted el uso de los recursos públicos por parte de su gobierno municipal?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, este apartado presenta la evolución de 2022 y 2024 de las calificaciones promedio correspondiente al uso de recursos públicos, desagregadas por municipio.

#ASÍANDAMOS EN EL USO DE RECURSOS PÚBLICOS

MUNICIPIO	2022	2024	DIFERENCIA (2024-2022)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	5.5	6.7	1.2	
Acámbaro	5.8	5.6	-0.2	
Apaseo el Alto	5.3	6.8	1.5	
Apaseo el Grande	4.5	6.0	1.5	
Atarjea	6.7	7.1	0.4	
Celaya	4.6	5.8	1.2	
Comonfort	5.1	5.9	0.8	
Coroneo	7.3	7.7	0.4	
Cortazar	3.9	6.9	3.0	
Cuerámaro	5.8	6.2	0.4	
Doctor Mora	7.3	6.7	-0.6	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	6.3	6.5	0.2	
Guanajuato	5.7	4.9	-0.8	
Huanímaro	6.6	6.3	-0.3	
Irapuato	8.2	6.5	-1.7	
Jaral del Progreso	6.1	6.9	0.8	
Jerécuaro	5.4	5.9	0.5	
León	6.0	6.3	0.3	
Manuel Doblado	7.2	7.2	0.0	
Moroleón	7.7	6.7	-1.0	
Ocampo	6.1	7.0	0.9	
Pénjamo	5.3	6.9	1.6	
Pueblo Nuevo	6.1	5.9	-0.2	
Purísima del Rincón	7.1	6.0	-1.1	
Romita	5.6	7.2	1.6	
Salamanca	5.8	6.0	0.2	
Salvatierra	4.9	5.3	0.4	
San Diego de la Unión	6.2	6.1	-0.1	
San Felipe	5.5	6.0	0.5	
San Francisco del Rincón	6.7	6.0	-0.7	
San José de Iturbide	6.1	5.5	-0.6	
San Luis de la Paz	6.3	5.7	-0.6	
San Miguel de Allende	6.1	5.7	-0.4	
Santa Catarina	6.7	7.4	0.7	
Santa Cruz de Juventino Rosas	5.2	7.0	1.8	
Santiago Maravatío	5.7	7.9	2.2	
Silao de la Victoria	5.6	4.6	-1.0	
Tarandacua	6.4	6.5	0.1	
Tarimoro	5.9	6.7	0.8	
Tierra Blanca	6.4	6.6	0.2	
Uriangato	6.8	7.0	0.2	
Valle de Santiago	6.4	5.3	-1.1	
Victoria	5.7	6.3	0.6	
Villagrán	5.6	6.7	1.1	
Xichú	5.7	6.1	0.4	
Yuriria	7.0	6.2	-0.8	
Promedio estatal	6.0	6.4	0.3	

↑

↓

=

Resultado 9.
Así andamos en expectativas y orgullo

La manera en que la ciudadanía evalúa el rumbo de su municipio y su capacidad para incidir en las decisiones públicas constituye un componente esencial de la legitimidad democrática¹⁵. En este sentido, las expectativas locales reflejan la manera en que la población valora la dirección de la gestión municipal y la apertura institucional para incorporar la voz ciudadana en el proceso de toma de decisiones (Fung, 2015; IDEA, 2023).

De manera complementaria, el orgullo de pertenecer al municipio expresa el vínculo identitario y afectivo de la población con su comunidad. Este sentimiento se asocia con mayores niveles de cohesión social, apego territorial y disposición a participar en asuntos públicos (ONU-Habitat, 2020c; Putnam, 2000; Shaw et al., 2022).

A través de la encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato?, es posible observar como las percepciones ciudadanas sobre el rumbo municipal y la posibilidad de incidir en las decisiones se vinculan con el orgullo de pertenecer a la comunidad.

Las expectativas se operacionalizaron mediante el reactivo «¿Considera usted que las cosas en su municipio van por buen camino?». A nivel estatal, 44.3% respondió afirmativamente.

La noción de incidencia ciudadana se traduce, en este ejercicio, mediante la percepción sobre la posibilidad de influir en las decisiones de los gobiernos municipales. Este aspecto se midió con la pregunta «¿Considera que la ciudadanía puede influir en las decisiones de su gobierno municipal?». A nivel estatal, 60.9% respondió afirmativamente.

En términos generales, la ciudadanía calificó con 8.3 su sentido de orgullo, en promedio estatal.

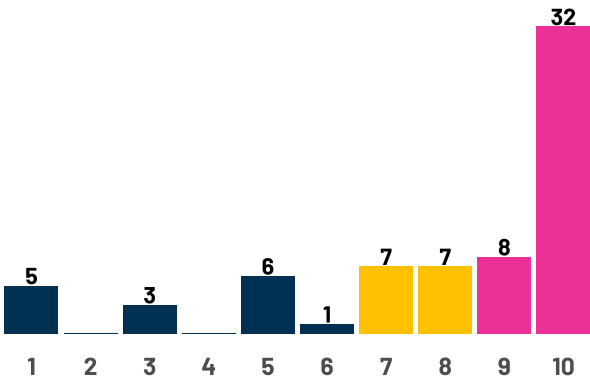
En lo particular, para el municipio en cuestión, el 31.9% de las personas encuestadas consideró que las cosas van por buen camino.

En cuanto a la incidencia, el 53.6% percibió que la ciudadanía tiene capacidad de influir en las decisiones municipales.

¹⁵La medición de la incidencia ciudadana en las decisiones públicas se sustenta en la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Guanajuato (2019).

Respecto al orgullo de pertenencia, la calificación promedio fue de 7.9. La siguiente gráfica muestra la distribución de estas respuestas.

¿Qué tan orgulloso/a se siente de vivir en su municipio?



Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

Finalmente, se presenta la gráfica de la evolución 2022 a 2024 de las calificaciones promedio sobre el orgullo local, diferenciadas por municipio.

#ASÍANDAMOS EN EL ORGULLO

MUNICIPIO	2022	2023	2024	DIFERENCIA (2024-2023)	ASÍ ANDAMOS
Abasolo	9.2	8.7	8.3	-0.4	
Acámbaro	8.1	8.5	7.9	-0.6	
Apaseo el Alto	4.9	8.2	8.6	0.4	
Apaseo el Grande	4.7	7.9	8.6	0.7	
Atarjea	9.2	8.9	9.2	0.3	
Celaya	6.3	7.6	7.8	0.2	
Comonfort	5.2	8.0	8.7	0.7	
Coroneo	8.9	8.8	9.1	0.3	
Cortazar	3.7	8.1	8.2	0.1	
Cuerámaro	8.8	8.8	8.8	0.0	
Doctor Mora	8.5	8.8	8.1	-0.7	
Dolores Hidalgo, C.I.N.	8.5	8.9	8.9	0.0	
Guanajuato	8.6	8.7	7.3	-1.4	
Huanímaro	9.2	8.5	8.8	0.3	
Irapuato	9.2	7.8	8.1	0.3	
Jaral del Progreso	8.9	8.2	8.3	0.1	
Jerécuaro	8.9	7.9	7.9	0.0	
León	7.8	8.2	8.1	-0.1	
Manuel Doblado	9.2	8.3	9.2	0.9	
Moroleón	8.9	8.4	8.9	0.5	
Ocampo	8.8	8.7	8.9	0.2	
Pénjamo	7.8	8.1	8.5	0.4	
Pueblo Nuevo	8.3	8.1	8.3	0.2	
Purísima del Rincón	8.8	8.8	8.1	-0.7	
Romita	8.3	8.6	9.2	0.6	
Salamanca	7.4	7.8	7.7	-0.1	
Salvatierra	5.1	8.3	8.1	-0.2	
San Diego de la Unión	8.4	8.5	8.1	-0.4	
San Felipe	8.7	8.3	8.3	0.0	
San Francisco del Rincón	8.0	8.4	8.4	0.0	
San José de Iturbide	8.1	8.4	7.5	-0.9	
San Luis de la Paz	8.6	7.9	7.6	-0.3	
San Miguel de Allende	6.2	9.1	8.5	-0.6	
Santa Catarina	9.2	9.0	8.4	-0.6	
Santa Cruz de Juventino Rosas	8.1	7.5	8.6	1.1	
Santiago Maravatío	8.5	8.9	9.3	0.4	
Silao de la Victoria	8.0	7.9	7.4	-0.5	
Tarandacuao	9.1	8.9	8.5	-0.4	
Tarímoro	7.0	8.3	8.1	-0.2	
Tierra Blanca	8.9	8.6	6.8	-1.8	
Uriangato	8.3	8.9	8.1	-0.8	
Valle de Santiago	8.8	8.7	6.5	-2.2	
Victoria	8.9	8.3	8.4	0.1	
Villagrán	8.0	7.5	7.8	0.3	
Xichú	8.7	9.3	8.3	-1.0	
Yuriria	8.7	8.6	8.5	-0.1	
Promedio estatal	8.0	8.4	8.3	-0.1	

↑
↓
=

Resultado 10.

Así andamos en preocupaciones ciudadanas

Las prioridades y preocupaciones de la ciudadanía constituyen un insumo clave para orientar la gestión pública y la asignación de recursos municipales, ya que permiten identificar de manera puntual los temas que más impactan la vida cotidiana.

En esta línea, la literatura sobre gobernanza local destaca que reconocer los principales problemas percibidos posibilita comprender tanto las demandas inmediatas de la población como los factores que, en mediano plazo, pueden erosionar la confianza en las instituciones (Baser & Tan, 2023; Belanche et al., 2010; OCDE, 2025a).

En este contexto, ¿Cómo Andamos Guanajuato? incorpora un reactivo específico para conocer los principales problemas que la población identifica en su municipio.

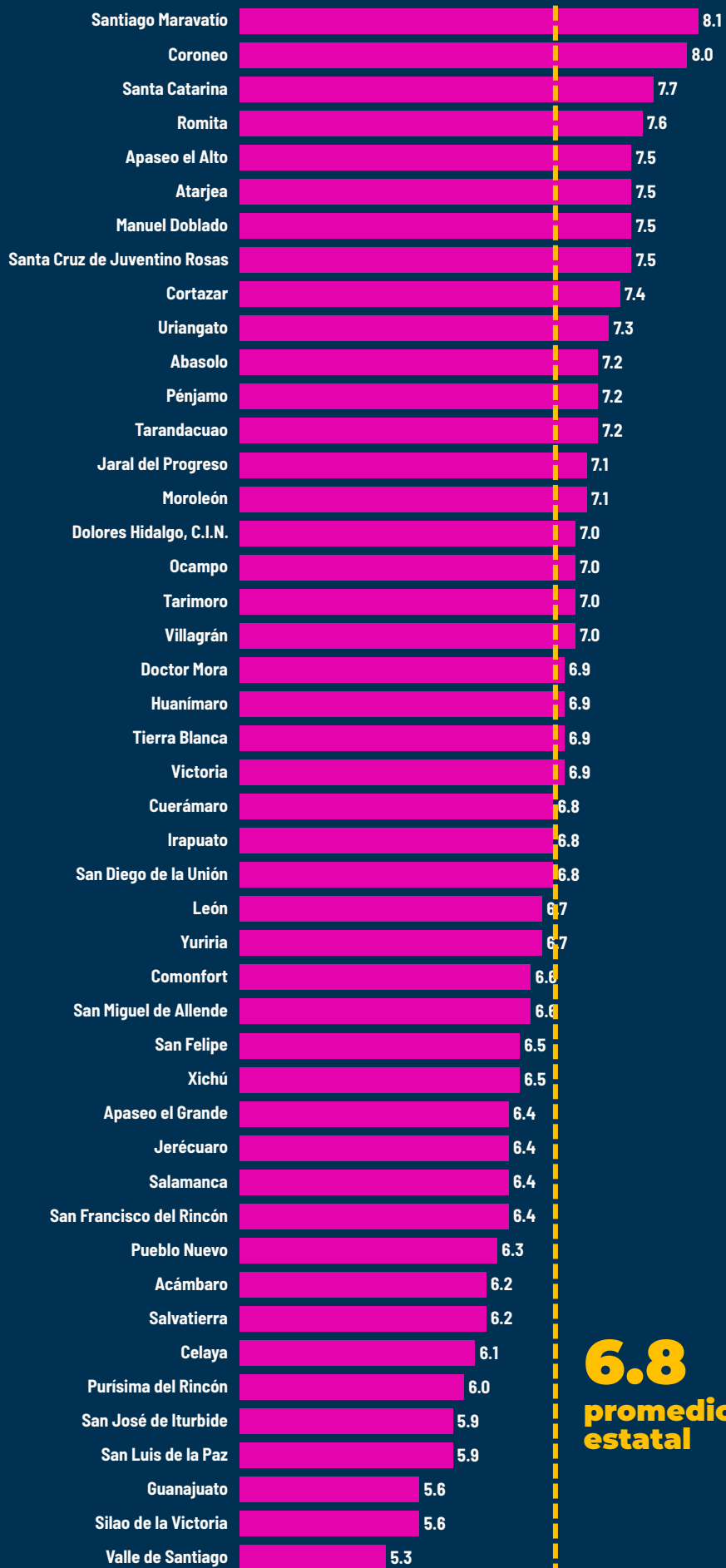
A nivel estatal, los tres problemas más señalados por las personas encuestadas fueron:

- + Inseguridad, 53.7%
- + Desempleo, 13.5%
- + Pobreza, 6.5%

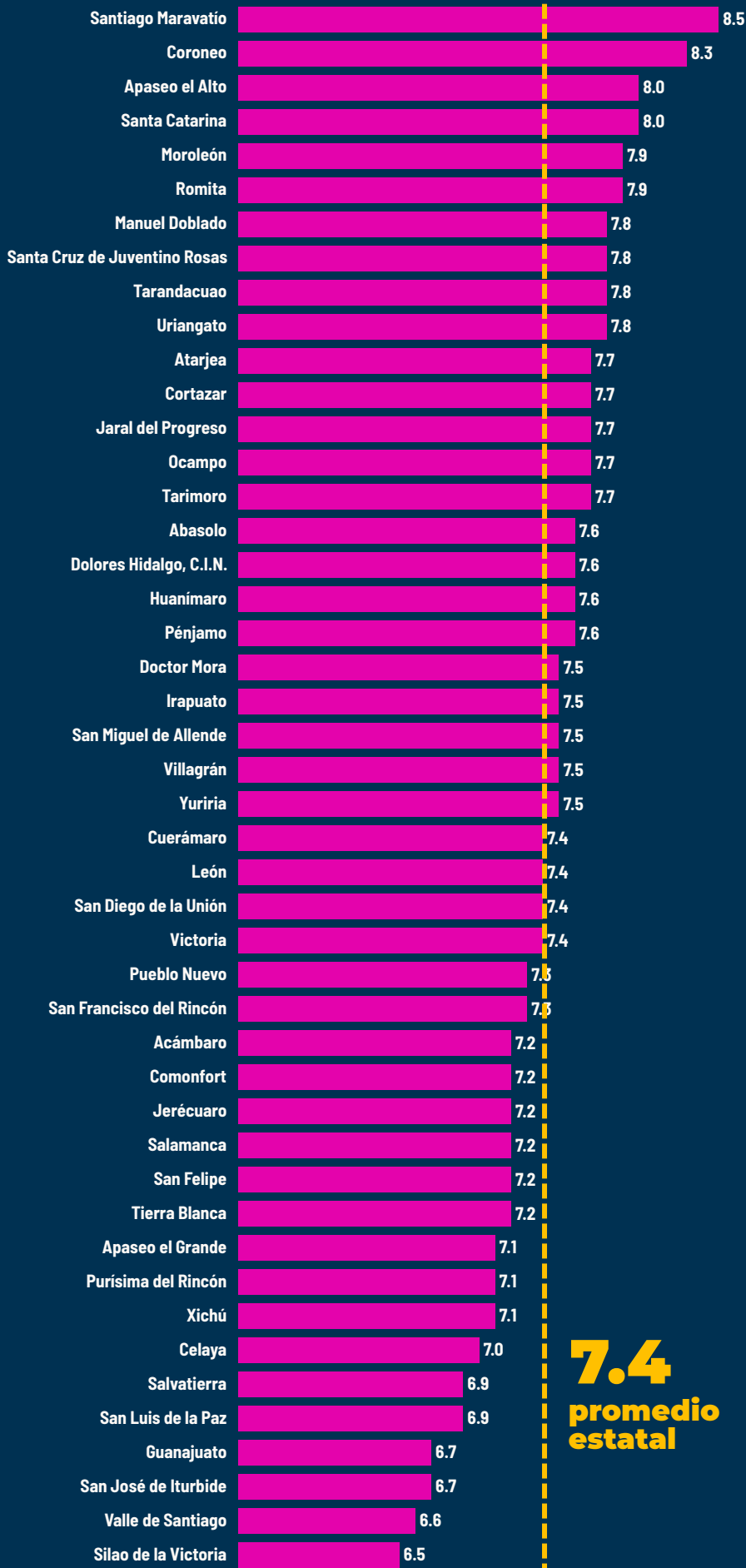
En lo que respecta al municipio de Acámbaro, las tres principales preocupaciones expresadas fueron las siguientes:

1. Inseguridad (incluido narcotráfico y drogadicción).
2. Pobreza.
3. Desempleo.

ÍNDICE ¿CÓMO ANDAMOS EN GOBERNANZA LOCAL?



ÍNDICE ¿CÓMO ANDAMOS GUANAJUATO?



CAPÍTULO V: LECCIONES APRENDIDAS

¿QUÉ SUGERIMOS?

A continuación, se comparte la lección aprendida que surgió a partir del cuarto ejercicio de la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato? A diferencia de las recomendaciones de desempeño, las lecciones reflejan el aprendizaje que se ha ido construyendo sobre cómo se gestiona lo público a nivel municipal, en este caso en lo que se refiere a la calidad de los servicios públicos y a los aspectos de gobernanza.

Las lecciones aprendidas ofrecen acciones prácticas y útiles que pueden ayudar a aplicar lo que se identificó durante la evaluación. En términos generales, sirven como guía para tomar mejores decisiones y enfrentar con menos incertidumbre los retos que surgen en la gestión local.

Aquí podrás ver tanto la nueva lección que se propone en esta edición como el seguimiento que se ha dado a las que se emitieron en los ejercicios anteriores.

V.1. Lección aprendida para mejorar el desempeño

Involucrar a la ciudadanía en las decisiones presupuestarias

El municipio es la instancia gubernamental encargada de atender las funciones públicas con un impacto más directo en la población. Entre sus responsabilidades se encuentran la prestación de servicios como la recolección de residuos, limpieza de espacios públicos, alumbrado, drenaje, agua potable, alcantarillado y seguridad pública, todos ellos sujetos de la presente evaluación. En este marco, se reconoce ampliamente que el municipio constituye el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía; sin embargo, con frecuencia enfrenta limitaciones para responder de manera suficiente y oportuna a las demandas sociales.

Estas condiciones se reflejan en percepciones ciudadanas moderadamente desfavorables. Según la encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato?, en 2024 la ciudadanía calificó con 6.9 sobre 10 la función de seguridad, con 6.3 la confianza en su gobierno municipal, y con 6.4 la percepción sobre el buen uso de los recursos públicos.

Las causas que sostienen esta brecha son multifactoriales, complejas y de carácter estructural, con raíces que se remontan a dinámicas históricas. No obstante, más que centrarse únicamente en la problemática, resulta prioritario definir sugerencias accionables, de implementación común, que permitan avanzar progresivamente en la disminución de la insatisfacción y la desconfianza ciudadana.

En este contexto, un ciclo presupuestario diseñado con mayor empatía, centrado en las vivencias ciudadanas, puede contribuir a mitigar los retos identificados, al mejorar la calidad del gasto público e incentivar la rendición de cuentas. Estos beneficios se amplían cuando el presupuesto se concibe como un instrumento técnico de asignación de recursos y, al mismo tiempo, como un canal de participación ciudadana (International Budget Partnership, 2024).

La evidencia internacional señala que permitir a las personas influir en el presupuesto fortalece la legitimidad gubernamental y ofrece información valiosa sobre necesidades sociales. Esta visión se encuentra plasmada en el décimo principio de la Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal (GIFT, por sus siglas en inglés), que establece que: «La ciudadanía debe tener el derecho de participar directamente en los debates y las deliberaciones públicas sobre la formulación y la ejecución de las políticas»¹⁶.

Este principio representa un avance normativo en el plano local, en el caso de Guanajuato, está establecida en Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato¹⁷, en sintonía con

¹⁶Para consultar los principios, véase la página: <https://fiscaltransparency.net/gift-principios/>

¹⁷Para más información, consulte los artículos 25, fracción V, inciso h); 271; 292, fracción II; 351; y 352, fracción II.

¹⁸Véase los artículos 4, fracción III; 7; 20, fracción III; así como el capítulo VIII.

la Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato,¹⁸ que reconocen la participación ciudadana como elemento fundamental en la definición de prioridades gubernamentales y en la formulación de planes y presupuestos. De esta manera, la inclusión ciudadana en el ciclo presupuestario no constituye una alternativa, sino un mandato que los municipios deben comenzar a cumplir.

Un hallazgo de la presente evaluación fue que, a nivel local, la participación es limitada, ya que solo 6 de 46 municipios de Guanajuato reportaron contar con mecanismos participativos en las distintas etapas del ciclo presupuestario, resultando el caso de León, el de mayor experiencia en ejecución, con apenas 4 años.

Por ello, recomendamos una serie de acciones relacionadas con la inclusión de la participación ciudadana, que se presentan diferenciadas en función de la capacidad institucional, profesional y organizacional de los municipios, la cual suele estar asociada al tamaño de la población y a la disponibilidad de recursos (ASF, 2019; Grindle, 2007).

Ahora bien, las propuestas aquí planteadas son de carácter enunciativo y no limitativo. Cada administración municipal, en función de sus contextos, tienen la posibilidad de pilotear, adaptar y aprender gradualmente sobre lo que les funciona mejor y lo que no. En ese sentido, las acciones recomendadas son:

- + **Presupuestos participativos**, figura que abre la posibilidad de que la ciudadanía defina cómo se invertirá un porcentaje de los recursos públicos, por ejemplo, entre el 3% y el 5%, en proyectos que benefician directamente a su comunidad. (Cabannes, 2015; Garcia-Cervantes et al., 2024; Gonçalves, 2014; Schugurensky & Mook, 2024). Este mecanismo permite a la población proponer, priorizar y elegir iniciativas orientadas a resolver problemáticas locales o mejorar su entorno, cerrando así la brecha entre la intervención pública y las necesidades sociales.
- + **Foros y cabildos abiertos**, instrumento en el que la ciudadanía tiene derecho a voz en una serie de sesiones de ayuntamiento por año. Pueden ser trans-

mitidos en línea y de carácter presencial, donde se discutan proyectos a financiar y se fortalezca la rendición de cuentas (FMI, 2018; GIFT, 2014). Para muestra ejemplos como Zapopan, Jalisco o Cuernavaca, Morelos, en el que las y los habitantes son informados de las acciones de gobierno y se les brinda la oportunidad de participar de viva voz frente a los miembros del Ayuntamiento¹⁹.

- + **Consultas ciudadanas**, mediante encuestas electrónicas o en papel, buzones comunitarios o mensajes por WhatsApp, para decidir prioridades de servicios básicos sin generar costos administrativos elevados (Avritzer, 2009; Peixoto & Fox, 2016). En México, un ejemplo es el buzón digital implementado en Quintana Roo, que permitió recibir propuestas ciudadanas e integrarlas en el proceso de planeación²⁰.

La aceptación y, en su caso, el avance de estas acciones podrá ser monitoreado anualmente por la ASEG, el cual será reportado en futuras ediciones del ejercicio ¿Cómo Andamos Guanajuato?, como parte de una estrategia de mejora continua en la gestión municipal.

V.2. Seguimiento a las lecciones de años anteriores

En la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato estamos convencidas y convencidos de que mirar hacia atrás y aprender de lo que ya se ha recorrido es clave para mejorar los servicios públicos municipales y fortalecer la gobernanza local.

En esta sección, presentaremos cómo se han recibido y, en algunos casos, puesto en práctica las sugerencias de mejora que se plantearon en los informes de 2021, 2022 y 2023 de ¿Cómo Andamos Guanajuato?

Tras la evaluación de 2021, la ASEG propuso cuatro lecciones aprendidas para mejorar la forma en que se prestan los servicios públicos y se gestiona el municipio evaluado. A continuación, se muestra qué tanto se han aceptado e implementando, tres años después de su emisión:

¹⁹Véase las sesiones de Cabildo Abierto documentadas: <https://impepac.mx/sesiones-de-cabildo-abierto/>

²⁰Véase el comunicado de la Secretaría de Finanzas y Planeación de Quintana Roo sobre el buzón digital para propuestas ciudadanas: <https://cgq.qroo.gob.mx/activa-la-sefiplan-buzon-digital-para-recibir-propuestas-ciudadanas-e-integrarlas-al-ped-2022-2027/>

Lecciones aprendidas 2021	¿Se aceptó?	Así andamos
Sistema de Gestión de Calidad	Sí	61-80%
Información y Comunicación en el Sistema de Control Interno	Sí	61-80%
Dimensión de la calidad en las fases del Ciclo Presupuestario	Sí	41-60%
Modernización de trámites, comunicación y cercanía	Sí	61-80%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Posteriormente, en la evaluación de 2022, la Auditoría Superior identificó dos aspectos que requerían atención para mejorar la satisfacción ciudadana. Tras dos años de haber promovido cambios en ciertos procesos, se presenta el avance en su implementación:

Lecciones aprendidas 2022	¿Se aceptó?	Así andamos
Indicadores de calidad a las Matrices de Indicadores para Resultados	Sí	61-80%
Actualizar marco normativo	No	NA

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Finalmente, en la evaluación de 2023, se emitieron dos nuevas lecciones orientadas a promover la mejora continua en la gestión municipal. A partir de esta evaluación, se detalla el seguimiento realizado a un año de su planteamiento, con base en la información reportada por el municipio:

Lecciones aprendidas 2023	¿Se aceptó?	Así andamos
Fortalecer la profesionalización de servidores públicos	Sí	61-80%
Indicadores para la cobertura de los servicios	Sí	61-80%

Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos provistos por las autoridades municipales como respuesta al requerimiento de información.

Estas evaluaciones tienen como propósito generar mejoras constantes en la calidad y eficiencia de los

servicios públicos, y al mismo tiempo, fortalecer la gobernanza local.

Cuando los municipios se comprometen con estas lecciones y las aplican, los beneficios se ven reflejados directamente en la vida cotidiana de las personas. Por ello, invitamos a todas y todos los responsables de la gestión municipal a seguir apostando por la mejora continua, promoviendo prácticas que realmente marquen la diferencia en toda la comunidad.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

¿QUÉ DESTACAMOS?

En el contexto municipal, donde convergen retos institucionales y territoriales con múltiples responsabilidades operativas, normativas y sociales, el generar información confiable y útil para la toma de decisiones representa un desafío difícil de atender. Pese a su relevancia, la sistematización de datos, la escucha ciudadana y la evaluación del desempeño no siempre forman parte de las rutinas institucionales y de la agenda pública en este ámbito de gobierno, donde a pesar de la adversidad, apremia el responder diariamente a los imprevistos que aquejan a la sociedad.

Por ello, contar con iniciativas como el desarrollado por la ASEG mediante ¿Cómo Andamos Guanajuato? adquiere un distinguido valor. Contar con información confiable es indispensable para fortalecer la gestión de las políticas públicas municipales y, en este sentido, esta evaluación se presenta como un ejercicio que pone a disposición datos accesibles y pertinentes sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local.

A través de este esfuerzo es posible conocer, año con año, cómo percibe la ciudadanía el actuar de sus gobiernos municipales y a la vez posibilita contar con un referente técnico que oriente las decisiones, con base en información actualizada con la realidad que vive la población. Al mismo tiempo, se brinda a las autoridades y a la sociedad una herramienta de seguimiento que permite contrastar la experiencia cotidiana con las acciones reportadas por el gobierno local, de modo que la población pueda comparar y así exigir soluciones más cercanas a sus necesidades o, en su caso, reconocer los logros cuando la evidencia así lo respalde.

En ese marco, los resultados obtenidos para el caso de Acámbaro, se sintetizan en la siguiente tabla, la cual presenta las calificaciones promedio en servicios públicos y gobernanza local correspondientes al periodo evaluado, junto con los tres índices compuestos.

Resultado	Calificación municipal 2024	Calificación estatal 2024	Así andamos
Agua	8.4	8.2	↑
Drenaje	8.4	8.5	↓
Alcantarillado	8.0	7.8	↑
Alumbrado	8.4	8.0	↑
Limpia	8.5	8.4	↑
Recolección	8.7	8.4	↑
Seguridad	6.6	6.9	↓
Comunicación	6.0	6.5	↓
Cercanía	6.1	6.6	↓
Confianza	5.3	6.3	↓
Uso de recursos	5.6	6.4	↓
Orgullo	7.9	8.3	↓
Índice ¿Cómo Andamos en Servicios Públicos?	8.1	8.0	↑
Índice ¿Cómo Andamos en Gobernanza Local?	6.2	6.8	↓
Índice ¿Cómo Andamos Guanajuato?	7.2	7.4	↓

Nota: Las flechas indican la posición del municipio respecto al promedio estatal 2024: ↑ por encima, ↓ por debajo, = en la media.
 Fuente: Elaborado por la ASEG con base en los datos de la Encuesta ¿Cómo Andamos Guanajuato? 2025.

A partir de esta información, y conforme a la perspectiva metodológica empleada, resulta pertinente destacar que, en términos generales, la ciudadanía calificó como satisfactoria la calidad de los servicios públicos recibidos durante 2024, así como indiferente la gobernanza local. Se espera que esta valoración, junto con los hallazgos y las lecciones aprendidas sirvan de apoyo para orientar los esfuerzos hacia una mejora progresiva en la atención de las necesidades ciudadanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASEG. (2021). Plan Estratégico 2021-2027. Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG).
- ASEG. (2025). Programa General de Fiscalización 2025. Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG).
- Allen, M. S., Iliescu, D., & Greiff, S. (2022). Single Item Measures in Psychological Science: A Call to Action. *European Journal of Psychological Assessment*, 38(1), 1-5. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000699>
- Andhika, L. R. (2025). Public Service Management: An Emerging Research Trend. *Jurnal Borneo Administrator*, 21(1), 61-74. <https://doi.org/10.24258/jba.v21i1.1581>
- ASF. (2019). *Índice de desarrollo institucional municipal—Guanajuato*. Auditoría Superior de la Federación.
- Avritzer, L. (2009). *Participatory Institutions in Democratic Brazil*. Johns Hopkins University Press.
- Ayuntamiento de León. (2025). *Participa León 2026*. <https://participa.leon.gob.mx/>
- Bajpai, R., & Myers, C. B. (2020). *Enhancing Government Effectiveness and Transparency: The Fight Against Corruption*. World Bank Group. <http://documents.worldbank.org/curated/en/235541600116631094>
- Baser, E. T., & Tan, E. (2023). Citizen expectations, agency reputation and public service quality. *Public Management Review*, 1-27. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2245842>
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Flavián, C. (2010). The Importance of Confirming Citizens Expectations in e-Government. En W. Cellary & E. Estevez (Eds.), *Software Services for e-World* (Vol. 341, pp. 103-111). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-16283-1_14
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Rubio, M. Á. (2021). Local place identity: A comparison between residents of rural and urban communities. *Journal of Rural Studies*, 82, 242-252. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2021.01.003>
- BetterEvaluation. (2021). Participatory evaluation. *Evaluation Approaches*. <https://www.betterevaluation.org/methods-approaches/approaches/participatory-evaluation>
- Cabannes, Y. (2015). The impact of participatory budgeting on basic services: Municipal practices and evidence from the field. *Environment and Urbanization*, 27(1), 257-284. <https://doi.org/10.1177/0956247815572297>
- Chalfin, A., Hansen, B., Lerner, J., & Parker, L. (2022). Reducing Crime Through Environmental Design: Evidence from a Randomized Experiment of Street Lighting in New York City. *Journal of Quantitative Criminology*, 38(1), 127-157. <https://doi.org/10.1007/s10940-020-09490-6>
- Cheung, F., & Lucas, R. E. (2014). Assessing the validity of single-item life satisfaction measures: Results from three large samples. *Quality of Life Research*, 23(10), 2809-2818. <https://doi.org/10.1007/s11136-014-0726-4>
- CIE TC 4-52. (2019). *CIE 236:2019 Lighting for Pedestrians: A Summary of Empirical Data*. International Commission on Illumination (CIE). <https://doi.org/10.25039/TR.236.2019>
- CLAD. (2009). *Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. CLAD.
- Comisión Nacional del Agua. (2019). *Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Alcantarillado Sanitario*. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- CONEVAL. (2022). *Calidad de las evaluaciones del CONEVAL: elementos institucionales y metodológicos*. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada DOF 15-04-2025

- Constitución Política del Estado de Guanajuato (1917). Periódico Oficial del Estado de Guanajuato. Reforma: P.O. Número 163; Segunda Parte; Decreto:81; 15-08-2025
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2017). 25 Years of Transparency Research: Evidence and Future Directions. *Public Administration Review*, 77(1), 32-44. <https://doi.org/10.1111/puar.12685>
- Cullen, A. E., Coryn, C. L. S., & Rugh, J. (2011). The Politics and Consequences of Including Stakeholders in International Development Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 32(3), 345-361. <https://doi.org/10.1177/1098214010396076>
- DeMoranville, C. W., & Bienstock, C. C. (2003). Question order effects in measuring service quality. *International Journal of Research in Marketing*, 20(3), 217-231. [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(03\)00034-X](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(03)00034-X)
- Espirilla Sicos, W. M., Ruiz Caro, D. D. C., & Paca Pantigoso, F. R. (2024). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana: Evaluación de su Influencia en la Gobernanza Local. *Revista de Climatología*, 24, 219-223. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.219-223>
- Fernández, J. (2016). *Derecho administrativo* (Primera edición). Secretaría de Gobernación: Secretaría de Cultura, Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.
- FMI. (2018). *Fiscal transparency handbook*. Fondo Monetario Internacional.
- Fung, A. (2015). Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future. *Public Administration Review*, 75(4), 513-522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- García, R., & Gómez, P. (2011). Servicios públicos en los gobiernos locales: Un análisis a través de las encuestas municipales. En *Los gobiernos municipales a debate: Un análisis de las instituciones municipales a través de la Encuesta INEGI 2009* (pp. 157-213). Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE).
- García-Cervantes, N., Ramírez, M., Pena, M., & Junco, R. (2024). Participatory budget in Monterrey, Mexico: Obstacles, challenges and possibilities. *International Journal of Urban Sustainable Development*, 16(1), 211-230. <https://doi.org/10.1080/19463138.2024.2374390>
- Gaventa, J., & Barrett, G. (2012). Mapping the Outcomes of Citizen Engagement. *World Development*, 40(12), 2399-2410. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2012.05.014>
- GIFT. (2014). *Public Participation and the Budget Cycle: Lessons from Country Examples*. The Global Initiative for Fiscal Transparency.
- Gonçalves, S. (2014). The Effects of Participatory Budgeting on Municipal Expenditures and Infant Mortality in Brazil. *World Development*, 53, 94-110. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.01.009>
- Grindle, M. S. (2007). Good Enough Governance Revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533-574. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7679.2007.00385.x>
- Guijt, I. (2014). Participatory Approaches. *Methodological Briefs: Impact Evaluation*, 5(5).
- IDEA, I. I. for D. and E. A. (International). (2023). *El estado de la democracia en el mundo y las Américas 2023: Los nuevos pesos y contrapeso*. International Institute for Democracy and Electoral Assistance (International IDEA). <https://doi.org/10.31752/idea.2023.86>
- INAFED. (2021). *Manual de Servicios Públicos Municipales*. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal.

- INEGI. (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020* [Dataset].
- INEGI. (2023). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)* [Dataset].
- INEGI. (2024). *Encuesta Nacional De Seguridad Pública Urbana (ENSU)* [Dataset].
- International Budget Partnership. (2024). *Open Budget Survey 2023*. International Budget Partnership.
- INTOSAI 9020. (2019). *GUID INTOSAI 9020*. INTOSAI.
- INTOSAI-P 12. (2019). *INTOSAI-P 12: El Valor y Beneficio de las Entidades Fiscalizadoras Superiores marcando la diferencia en la vida de los ciudadanos*. INTOSAI.
- ISSAI 3000. (2019). *ISSAI 3000 Norma para la Auditoría de Desempeño*. INTOSAI.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2009). *Governance matters VIII: aggregate and individual governance indicators 1996-2008* (Policy Research working paper). World Bank.
- Kish, L. (1965). *Survey sampling*. Wiley.
- Koura Abdelghani, Boudhar Abdeslam, & Oudgou Mohamed. (2024). *Assessing Public Policies A Comprehensive Review of Evaluation Methods*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.14035228>
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción (2016). Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada DOF 20-05-2021
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato (2015). Periódico Oficial del Estado de Guanajuato. Reformada P.O. Núm. 6; 3a Parte; 08-01-2024
- Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato (2024). Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato. Última reforma publicada P.O. 17-09-2024
- Nigro, H., & González, S. (2014). Prediction of citizen satisfaction with local government based on perceptions of physical disorder. *Journal of Place Management and Development*, 7(2), 153-175. <https://doi.org/10.1108/JPM-09-2013-0021>
- Norris, P. (2011). *Democratic Deficit: Critical Citizens Revisited* (1.a ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CB09780511973383>
- Ocampo, O. (2025). *El federalismo mexicano, el municipio y el predial*. Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO)-Centro de Investigación en Políticas Públicas. <https://imco.org.mx/el-federalismo-mexicano-el-municipio-y-el-predial/>
- OCDE. (2020). *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/339306da-en>
- OCDE. (2022). *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>
- OCDE. (2023a). *Glossary of Key Terms in Evaluation and Results-based Management in Sustainable Development (Second Edition)*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/632da462-en-fr-es>
- OCDE. (2023b). *Open Government for Stronger Democracies: A Global Assessment*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/5478db5b-en>
- OCDE. (2024). *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
- OCDE. (2025a). *Government at a Glance 2025*. OCDE. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>

- OCDE. (2025b). *Survey design and technical documentation supporting the OECD Risks that Matter Survey*.
- OECD. (2025). *Government at a Glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- OECD-DAC. (2019). *Evaluation Criteria: Adapted Definitions and Principles for Use*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)- Development Assistance Committee (DAC).
- ONU. (2004). *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*. ONU.
- ONU-CEPAL. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una Oportunidad para América Latina y el Caribe*. Organización de Naciones Unidas-Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- ONU-Habitat. (2020a). *Herramienta Waste Wise Cities*. ONU-Habitat.
- ONU-Habitat. (2020b). *United Nations System-wide Guidelines on Safer Cities and Human Settlements*. ONU-Habitat.
- ONU-Habitat. (2020c). *World Cities Report 2020: The Value of Sustainable Urbanization*. ONU-Habitat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 20-40.
- Pareja, A., & Morales, M. (2022). *Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos: Uruguay 2022*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0004545>
- Peixoto, T., & Fox, J. (2016). *When Does ICT-Enabled Citizen Voice Lead to Government Responsiveness?* World Bank.
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. *Proceedings of the 2000 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 357. <https://doi.org/10.1145/358916.361990>
- ReLAC. (2021). *Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe*. Red de Seguimiento, Evaluación y Sistemización de América Latina y el Caribe (ReLAC).
- Schugurensky, D., & Mook, L. (2024). Participatory budgeting and local development: Impacts, challenges, and prospects. *Local Development & Society*, 5(3), 433-445. <https://doi.org/10.1080/26883597.2024.2391664>
- Shahzada, N., Panezai, S., & Kakar, A. K. (2024). *Citizen Satisfaction with Municipal Services: A Meta-analysis*. 1(3). <https://doi.org/10.30466/grfs.2024.55104.1041>
- Shaw, J., Garling, O., & Kenny, M. (2022). *Townscapes: Pride in Place*. University of Cambridge.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765-772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Transparency International. (2024). *Corruption Perceptions Index 2024*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2024>
- UNEG. (2016). *Normas y estándares de evaluación*. United Nations Evaluation Group (UNEG).
- World Bank. (2021). *Informe sobre el desarrollo mundial 2021: Datos para una vida mejor, cuadernillo del Panorama general* (World Bank).
- World Health Organization. (2025a). *Steps to achieve universal access to safely managed sanitation* (World Health Organization).
- World Health Organization. (2025b). *WHO global water, sanitation and hygiene: Annual report 2024*. World Health Organization.

FIRMA ELECTRÓNICA

El presente Informe de Resultados **se firma electrónicamente** con fundamento en la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; el Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y la Ley Sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Guanajuato y sus Municipios.

A t e n t a m e n t e,

Guanajuato, Gto., a 23 de septiembre de 2025.

El Auditor Superior

Mtro. Juan Victor Fonseca López

El Auditor Especial de Evaluación y Desempeño

Mtro. Arturo Azael López Estrello



Carretera Guanajuato-Silao Km. 6.5, Frente a la Glorieta Santa Fe
Tels.:(473)735-28-00 y 733-02-17 | Guanajuato, Gto. C.P. 36250

www.aseg.gob.mx

Hoja de Firmantes

25/9/2025



Documento

Nombre: informe_Acambaro.pdf
Digestión: 3C/iuJtPZUkKWB0iRPiQWcUgBp1i3KdZueIVGtvvYWQ=
Algoritmo: SHA256

Firmante #1

Vigente

Nombre: ARTURO AZAEL LOPEZ ESTRELLO

Firma

No Serie:	50.4c.45.47.30.31.00.00.00.08.f6	Revocación:	No revocado
Vigencia:	2023-11-28 10:07:53 - 2025-11-27 10:07:53	Estado:	Válida
		Algoritmo:	RSA-SHA256

Cadena Firma:

A5 84 25 27 62 18 AC 3B 3B 54 26 52 5F 9D 9E 9C E6 94 4F 67 79 E7 20 CF 0F FF 4A 8C 25 CD
52 2E 33 E4 03 B7 5E A1 E4 3D 80 3F F0 43 32 33 42 6C 25 6F EC 73 7C 12 B3 A6 DB C2 FF 7B
15 31 93 EA EB BE 4C BF F5 8D FD 74 DD DD 25 46 96 29 7C A7 29 F3 F1 27 29 F7 F0 07 3B 9D
68 DF 82 0D 1E D0 02 40 3E E2 B7 7A 38 F0 00 61 96 E4 AD 0F A8 7B B2 F5 03 15 BB 07 82 4D
F7 D5 F0 58 F6 E0 83 AF 5A 40 33 36 01 A2 B5 EA FD 0A 5F 2B E3 DF EB 08 2B D2 46 71 82 75
33 DC 5C D3 6E C8 65 4B 66 74 FB 18 48 08 12 3A 58 9B 2B D3 03 94 B1 D1 33 F4 4A B2 7F 91
0E CA 57 B9 5A B4 96 A9 0F A5 7C A1 72 5B 70 A2 F6 6F 93 31 AC 6A 76 54 E1 C1 52 4E A7 F4
76 8E 80 99 0A 7B 7D C5 85 68 2E D5 26 8B D0 30 E3 61 1E 39 5F 6E 9D 1F CA E3 4C D3 C4 BE
C6 A9 6B 9A 34 0A 0F 69 77 3A 06 00 CF BF A8 E4

OCSP

Fecha (UTC - CDMX):
25/09/2025 01:08:21 - 24/09/2025 19:08:21

Nombre del Respondedor:
Servicio OCSP de la AC del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato

Emisor del Respondedor:
AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Número de Serie:
50.4c.45.47.30.31.30.35

TSP

Fecha (UTC - CDMX):
25/09/2025 01:07:46 - 24/09/2025 19:07:46

Nombre del Emisor de la Respuesta TSP:
Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

Emisor del Certificado TSP:
Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia

Identificador de Respuesta TSP:
638943376668865700

Datos:
IDsyI70DnqxY5RUyP34y5inxPoE=

Nombre: JUAN VICTOR FONSECA LOPEZ

 Firma

No Serie: 50.4c.45.47.30.31.00.00.00.0a.20

Vigencia: 2024-09-18 13:29:54 - 2026-09-18 13:29:54

Revocación: No revocado

Estado: Válida

Algoritmo: RSA-SHA256

Cadena Firma:

29 41 5A B2 12 7F 88 BE B5 EE C7 65 E6 BF 5B 9A EE 9F 41 17 1C A7 58 24 58 C4 4D 17 69 F2
84 E4 D4 00 DD FF E5 E2 D1 F7 DE 14 71 2D 2D 39 BF 9F 83 B8 10 A0 5D A3 15 E3 2F 6A B5 D7
23 BC 10 BD 6A 9C 11 59 E7 CA 44 F6 65 87 79 58 97 1D CB 53 09 00 07 5C 4A 89 24 53 12 B0
A4 D5 FC 84 D9 85 B0 32 84 CF 13 64 82 4F CB 7D 01 A7 2A 52 50 0C 63 BC 29 31 A2 A5 2C 6A
77 64 71 AF FA BB C1 58 9E C1 8B 01 BB 00 8C 39 A0 8C A3 B4 64 03 C5 DB F3 31 C0 8B 6A 0A
E0 EC D3 8A DF 78 3F 17 D3 41 D4 27 34 EC 39 1A E6 4D 43 04 D2 79 C3 10 E2 D6 76 DB CF 82
46 E8 FC 0B 7D 80 8E EC 2F 14 EC 6E 82 A1 7C 62 C5 8E 18 28 FB 4C E2 F8 7F BC 37 A7 73 B5
81 84 3A 5A 7B 07 15 E7 7C 27 3F BD CF 10 48 68 3D 88 B2 B9 15 78 AC 22 A0 B4 6D CD F3 D4
54 68 34 44 F6 96 2C 80 52 7A 86 E1 1A 52 91 6D

 OCSP

Fecha (UTC - CDMX):
25/09/2025 02:53:36 - 24/09/2025 20:53:36

Nombre del Respondedor:
Servicio OCSP de la AC del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato

Emisor del Respondedor:
AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Número de Serie:
50.4c.45.47.30.31.30.35

 TSP

Fecha (UTC - CDMX):
25/09/2025 02:53:01 - 24/09/2025 20:53:01

Nombre del Emisor de la Respuesta TSP:
Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

Emisor del Certificado TSP:
Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia

Identificador de Respuesta TSP:
638943439814679000

Datos:
qmdI455myBVFrkRrTJXrkNb5jHE=