

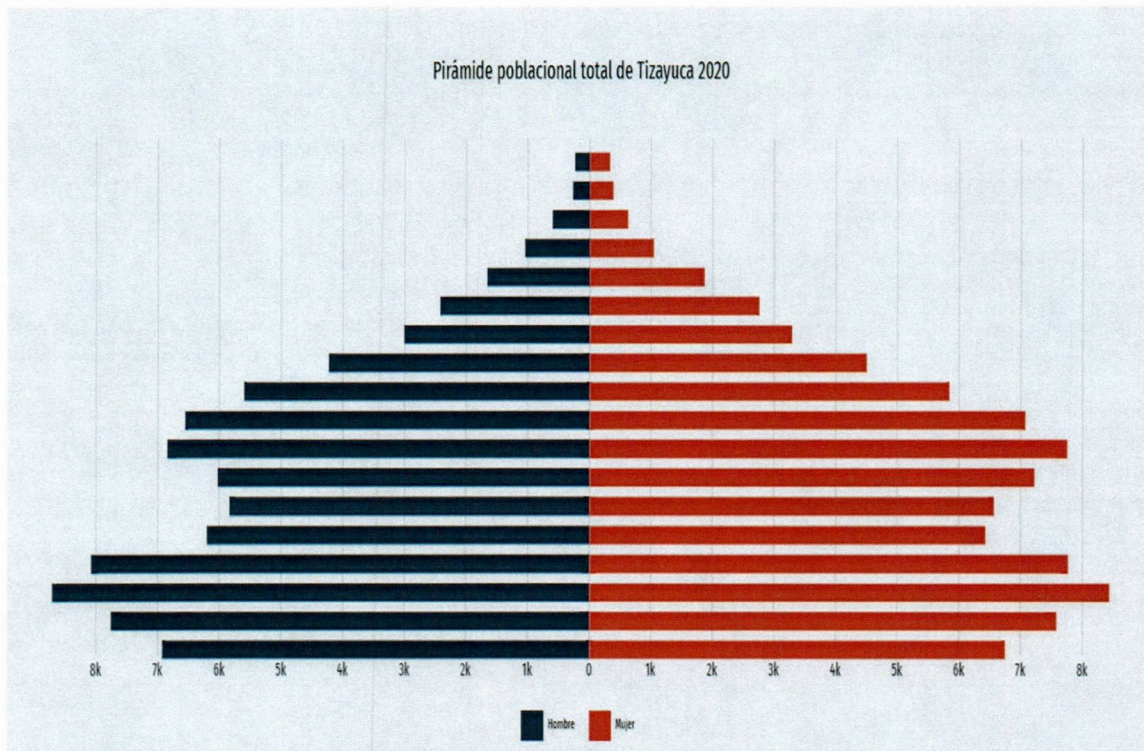
**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL SOBRE
ATENCIÓN CIUDADANA,
COMUNICACIÓN SOCIAL,
PROCURACIÓN DE DERECHOS DE
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE
TIZAYUCA.**



DIAGNÓSTICO

Para llevar a cabo la identificación de la problemática, se optó por seguir un proceso de análisis y diagnóstico de la situación que guardan las siguientes materias: atención ciudadana, comunicación social, procuración de derechos de niñas, niños y adolescentes, supervisión de personal policial en desempeño de sus funciones, procesos de planeación para el desarrollo municipal, evaluación de gasto público y digitalización.

Según el *Censo de Población y Vivienda 2020* del INEGI, en Tizayuca, Hidalgo viven 168,302 habitantes de los cuales 82,047 son hombres y 86,255 son mujeres, y una población de niñas, niños y adolescentes de 0-17 años de 55,875 habitantes (el 33.2% del total municipal):



Fuente: Censo de población y Vivienda 2020, INEGI.

La *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023* realizada por INEGI, refiere a que en Hidalgo el promedio de pagos, trámites y/o solicitudes realizadas por una persona en el 2023 entre 3 órdenes de gobierno, es de 11.3 pagos, trámites y/o solicitudes al año, y que el tipo de lugar en donde realizan estas acciones es mayoritariamente 55.1% las instalaciones del gobierno,

mientras que el 22% de estas se realiza mediante el uso de internet, 8.5% mediante cajeros automáticos o kioscos inteligentes y solo 3.2% mediante líneas de atención telefónica.

En Hidalgo, 53% de la población de 18 años y más tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de internet. 31.8% llenó y envió en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite, mientras que el 6.1% utilizó redes sociales para presentar quejas o comentarios en las cuentas del gobierno.

La *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH)* del Instituto Federal de Telecomunicaciones menciona que actualmente el 80% de la población en el Municipio de Tizayuca, cuenta con acceso a internet en sus hogares. Y según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2020 del INEGI, el 54.2% de las viviendas del municipio cuentan con acceso a internet, dato por encima de la media estatal y nacional, destacando, además, que el 94.9% cuenta con teléfono celular.

En Hidalgo, según la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023*, 50.1% de la población de más de 18 años refirió que la policía de su ciudad está dispuesta a ayudarlo; sin embargo, el 37.4% mencionó que contribuye a generar una sensación de inseguridad, sumado a ello la satisfacción con respecto al servicio que brinda la policía es de apenas el 27.2%.

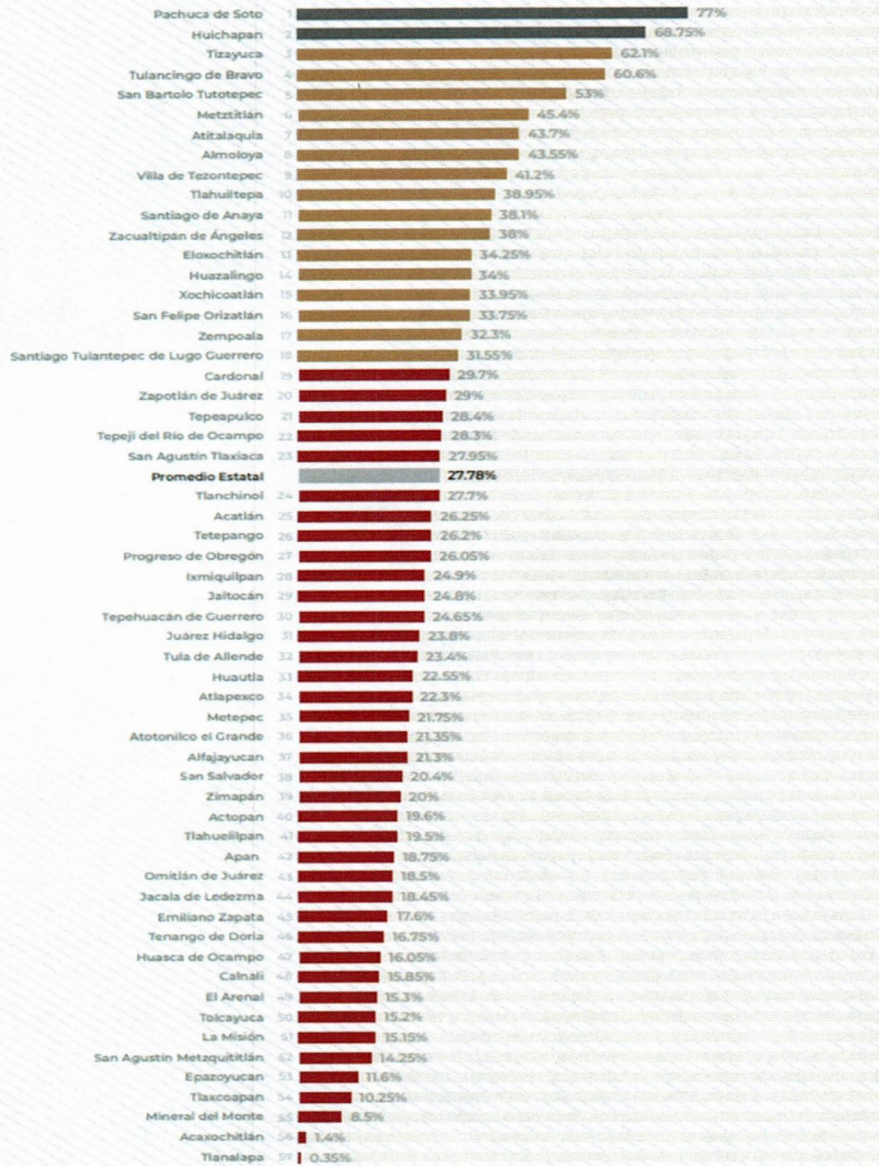
En cuanto a "Experiencias de corrupción", lo que menciona la ENCIG, es que el 85.7% de las personas encuestadas percibió que la corrupción es una práctica muy frecuente en los policías (85.7%) y en el Gobierno Municipal (72%). En cuanto a la confianza que inspira el Gobierno Municipal en Hidalgo, según la población encuestada es de 52% de percepción de confianza.

Según el *4º Informe de Gobierno de la Presidencia Municipal de Tizayuca*, en el año 2023 se atendieron a 122 personas en la Dirección de Asuntos Internos, recibiendo quejas por faltas de probidad y cohecho, mientras que durante los nueve meses del año 2024 se recibieron 31 quejas por presuntas faltas realizadas por elementos de la policía del municipio.

En cuanto a la cultura de planeación y evaluación de gasto, en la Administración Pública Municipal centralizada encontramos, que Tizayuca ocupa el 3er lugar a nivel estatal en el *Índice General de Avance en la Implementación del PBR-SED en los municipios del Estado de Hidalgo 2023*, realizado por la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Hidalgo, alcanzando el 62.1% de la calificación.



Índice General de Avance en la Implementación del PbR - SED en los municipios del Estado de Hidalgo 2023

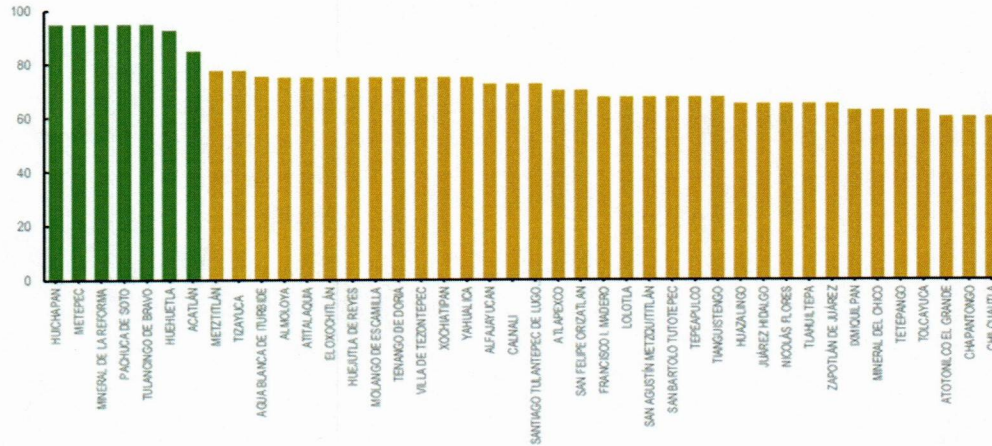


Fuente: UTED, Secretaría de Hacienda, Gobierno del Estado de Hidalgo.

En mismo sentido, el municipio de Tizayuca se encuentra dentro de la posición 8 a nivel estatal en cuanto al *Índice de Evaluación del Desempeño 2023* realizado por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo, obteniendo una valoración de 77.5%.



Gráfico 1. Nivel de avance ALTO y MEDIO en Municipios



Fuente: Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

Resultados del Índice 2023 por apartado

Apartado	Puntaje
Normatividad en materia de PBR-SED	5
Áreas encargadas del seguimiento y evaluación del gasto público	5
Indicadores estratégicos y de gestión	20
Estrategia programática	10
Programa anual de evaluaciones	17.5
Seguimiento a la implementación del PBR-SED	20

Fuente: Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

Sobre la evaluación del desempeño la ASEH emite el siguiente juicio:

Fortalezas:

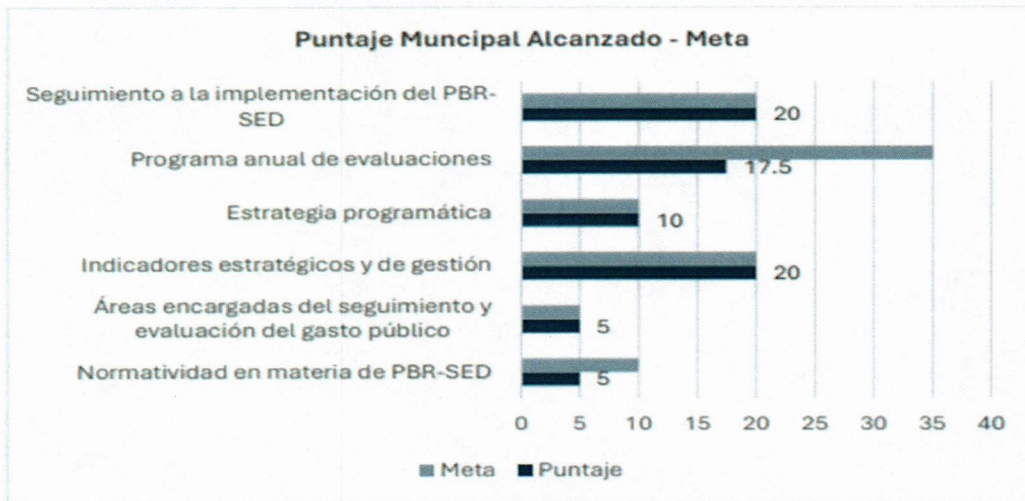
- a) El municipio de Tizayuca monitorea periódicamente sus indicadores de resultados para sus Programas presupuestarios derivados del Plan Municipal de Desarrollo.
- b) Se cuenta con Programas presupuestarios o similares derivados del Plan Municipal de Desarrollo y esta guarda consistencia con los Programas reportados en el monitoreo de sus indicadores.
- c) Presenta evidencia de realizar Matrices de Indicadores para Resultados y/o Fichas Técnicas de Indicador.

d) El municipio cuenta con un área o personal que realiza claramente funciones asociadas a la implantación u operación del Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño, sustentando su evidencia en su Organigrama y su Manual de Organización.

Áreas de Oportunidad:

a) Se identificó que la normativa interna sobre el PbR-SED es insuficiente para constatar la formalización de procesos de planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y/o rendición de cuentas.

b) El municipio presentó evidencia respecto de contar con un Programa Anual de Evaluaciones 2023, sin embargo, no se presentó evidencia consistente de la metodología utilizada y de sus resultados.



Fuente: Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

En materia de comunicación social e institucional, el 4º Informe de Gobierno de la Presidencia Municipal de Tizayuca menciona que en el año 2023 se realizaron 20 transmisiones de eventos educativos, deportivos, culturales y de salud, 8 transmisiones de inauguraciones de obras mediante redes sociales. De igual forma, dicho Informe menciona que se realizaron 150 publicaciones semanales de obras y acciones del Gobierno Municipal difundidas en las páginas oficiales de redes sociales, siete boletines de prensa semanales sobre las actividades específicas que se realizan en la administración municipal, con información, datos, estadísticas y acciones que son relevantes para el interés público.

Respecto a la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA municipal identifica los siguientes derechos vulnerados:

- Derecho a vivir en condiciones de Bienestar y a un Sano Desarrollo Integral;

- Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal;
- Derecho a la Salud;
- Derecho a la Educación; y
- Derecho a la crianza positiva.

En el 4º Informe de Gobierno de la Presidencia Municipal de Tizayuca en el año 2023 fueron reportadas las acciones implementadas para el combate de esta problemática, como la realización de 31 capacitaciones al interior de la Administración Pública Municipal, así como en las escuelas del Municipio.

Además, en el año 2023 mediante la Unidad de Primer Contacto fueron atendidos 47 casos de vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes; y en nueve meses del año 2024 23 casos. Además, mediante la Ruta NAME (Niñas, Adolescentes, Madres y/o Embarazadas) se canalizaron 32 casos de atención durante el periodo 2021-2024.

Las deficiencias encontradas están dificultando la atención ciudadana cercana y de calidad, la adecuada administración de recursos públicos municipales y optimización y calidad del gasto, dificultan la planeación operativa y por ende dificultan la obtención de logros de la planeación para el desarrollo municipal. Lo anterior no garantiza el correcto cumplimiento de los proyectos y acciones y pone en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la Administración Pública Municipal.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La población de Tizayuca, Hidalgo que solicita peticiones al municipio, recibe una atención poco eficiente, poco eficaz y clara; la comunicación social es deficiente y tiene áreas de oportunidad; hay presencia de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes; la Administración Pública Municipal centralizada no cuenta con la cultura de evaluación de gasto público, ni con gobierno digital.

COBERTURA

- a) Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial: 168,302 habitantes de Tizayuca, Hidalgo, el Ayuntamiento y las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tizayuca.

- b) Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo: 168,302 habitantes de Tizayuca, Hidalgo, Ayuntamiento y las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Tizayuca.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Derivado del análisis de la situación actual que presenta la Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca respecto a su capacidad institucional en materias de atención ciudadana, comunicación social, digitalización de procesos y planeación para desarrollo y evaluación de gasto; se llega a la conclusión que la problemática es la siguiente:

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL CENTRALIZADA DE TIZAYUCA PRESENTA DEFICIENTE ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN SOCIAL, EXISTIENDO LA VIOLACIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, PRESENTA DEFICIENCIA EN PROCESOS DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y PROGRAMAS Y NO CUENTA CON GOBIERNO DIGITAL.

ANÁLISIS FODA


Con base en los resultados observados a partir del diagnóstico, se genera un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:


FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de servidores públicos con vocación del servicio y competentes en su materia. - Existencia de buenas prácticas en seguimiento a consecución de objetivos y metas. - Existencia de avance en la implementación del PbR-SED. - Existencia de avances en uso de TIC's. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada e insuficiente comunicación interna. - Servidores públicos con resistencia al cambio. - Poca regulación y reglamentación interna. - Equipo de cómputo inadecuado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La mitad de la población municipal cuenta con acceso a internet y redes sociales. - Existencia de normatividad federal y local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento exponencial y desordenado de la población. - Presencia de migración ilegal. - Aumento de la violencia intrafamiliar.

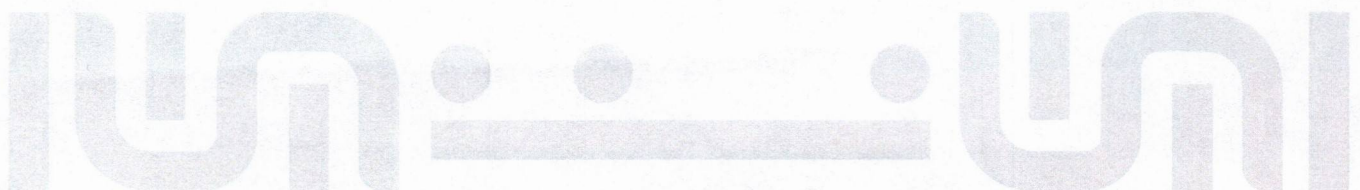
OBJETIVOS POR ATENDER


Contribuir al fortalecimiento de Administración Pública Municipal centralizada de Tizayuca, cercana, moderna e incluyente, a través de atención ciudadana eficiente y eficaz, efectiva comunicación social, procuración de derechos de niñas, niños y adolescentes, con revisión de personal policial en desempeño de sus funciones, con procesos de planeación fortalecidos y enfocados a resultados, con sistema de evaluación de desempeño funcionando, con gobierno digital.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

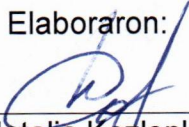
Nombre	Índice General de Avance en la implementación PbR-SED en los municipios del Estado de Hidalgo.		
Definición	Mide el nivel de implementación del PbR-SED en los municipios del Estado De Hidalgo.		
Periodicidad	Anual		
	Dato actual 2024	Meta 2027	Meta 2040
	62.1%	75%	100%
FUENTE	Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Hidalgo		

Nombre	Índice de Gobierno Digital		
Definición	Mide el nivel de implementación de gobierno digital en la Administración Pública Municipal mediante el desarrollo de 4 capacidades: página web municipal, correo institucional, automatización de trámites, programa "cero papel".		
Periodicidad	Anual		
	Dato actual 2024	Meta 2027	Meta 2040
	.25	1	1
FUENTE	Elaboración propia Unidad de Planeación y Evaluación, Presidencia Municipal de Tizayuca, Hidalgo		

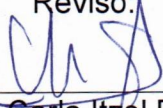


Nombre	Índice de atención ciudadana cercana		
Definición	Mide el nivel de cercanía en atención ciudadana a través del desarrollo de 4 capacidades: audiencias ciudadanas en Oficina de Presidencia Municipal, audiencias públicas, recorridos en colonias, Sesiones del Ayuntamiento in situ.		
Periodicidad	Anual		
 ODS	Dato actual 2024	Meta 2027	Meta 2040
	.25	1	1
FUENTE	Elaboración propia Unidad de Planeación y Evaluación, Presidencia Municipal de Tizayuca, Hidalgo		


Elaboraron:



Ing. Natalia Kozlenkova,
Encargada del
Despacho de la Unidad
de Planeación y
Evaluación

Revisó:

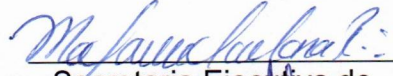

Lic. Carla Itzel Piña
Hernández
Enlace PbR de la
Oficina de la
Presidencia Municipal

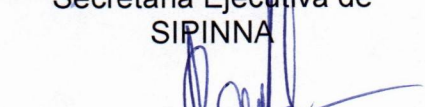
Autorizó:


Mtra. Esmeralda
Merchan Navarrete
Secretaria Particular de
la Presidencia


Titular de la Unidad de
Comunicación Social


Titular de la Unidad de
Innovación y
Transformación Digital


Secretaria Ejecutiva de
SIPINNA


Titular de la Unidad de
Asuntos Internos