



San Andrés Cholula

Ayuntamiento 2021-2024

ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL: SAN ANDRÉS CHOLULA, PUEBLA.

**C. EDMUNDO TLATEHUI PERCINO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

Índice de Confianza Gubernamental: San Andrés Cholula, Puebla. Administración 2021-2024.

Mensaje del Presidente Municipal sobre el Índice de Confianza Gubernamental.

Trabajar por el bien de las familias de nuestro municipio ha sido un reto continuo, la interculturalidad es determinante para comprender a la población que habita su territorio, al mismo tiempo las necesidades que se tienen son diversas. Hablar de San Andrés Cholula es, referirnos a la historia, la antropología, a la herencia cultural milenaria y el desarrollo, es de esa manera, que logramos comprender la importancia de formar parte de la cuarta zona conurbada más importante del país.

Los gobiernos debemos esforzarnos en otorgar servicios de calidad, los cuales sean evaluados constantemente por la población, para ello, la creación de instrumentos que permitan conocer la percepción de la ciudadanía sobre el funcionamiento del Ayuntamiento, es de vital importancia.

El presente Índice de Confianza Gubernamental, busca obtener información para detectar áreas de mejora continua en el desempeño de la administración pública municipal; con el apoyo de la academia y sociedad civil, este instrumento nos permite conocer la opinión colectiva, del trabajo que día a día se ofrece por las y los servidores públicos municipales.

La metodología que sigue el Índice de Confianza Gubernamental, nos invita como tomadores de decisiones dentro de la administración pública, a escuchar y atender las demandas de la ciudadanía, es por ello, que resulta ser una propuesta para las siguientes administraciones municipales, como un ejercicio de participación ciudadana.

El esfuerzo de las partes que intervinieron para la presentación de los resultados de la medición del Índice de Confianza Gubernamental, se ofrece como documento de consulta, con la finalidad de poner a disposición a de la población interesada, una

radiografía municipal sobre la percepción de la ciudadanía, con relación al trabajo del Ayuntamiento, en general.

La ejecución de la medición del Índice de Confianza Gubernamental, es parte del ejercicio por tener un gobierno cercano a la ciudadanía, que es desde el primer día de la administración que encabezo el pilar y sello distintivo, por tal motivo las y los invito a leer sus resultados

Mtro. Edmundo Tlatehui Percino
Presidente Municipal Constitucional de
San Andrés Cholula, Puebla.

Introducción

El marco teórico conceptual del gobierno abierto propone el repensar las estructuras rígidas que presupone la administración pública convencional. En su lugar, la estructura de gobierno se entiende como un sistema abierto, permeable, en donde las instituciones permiten la inclusión de nuevos elementos culturales que van incorporándose en el desarrollo de las sociedades contemporáneas. La participación ciudadana es uno de los cuatro pilares fundamentales en la formación y ejercicio de las prácticas del gobierno abierto, junto con la transparencia, rendición de cuentas y la colaboración e innovación pública y ciudadana (Arroyo Chacón, 2017). Pensar la administración pública como el establecimiento de procesos transversales entre las autoridades, instituciones y ciudadanos conlleva a su vez a la toma de responsabilidades y derechos compartidos entre los actores mencionados. Por lo tanto, la colaboración y responsabilidad coordinada y compartida entre actores refuerza la consolidación de un Estado democrático, considerando su participación en la toma de decisiones para la solución de problemáticas de orden público.

La administración actual del Gobierno Municipal en San Andrés Cholula tiene un claro compromiso con la consolidación de procesos de gobierno abierto en todos los niveles. Una muestra de dicho compromiso es el incentivar la innovación pública. La innovación pública es la apertura del gobierno frente a la generación y adquisición de nuevos conocimientos, así como a la implementación de nuevas metodologías y herramientas tecnológicas para responder de manera más eficiente a las demandas ciudadanas (Arroyo Chacón, 2017, pág. 25).

En correspondencia al compromiso establecido especialmente con la participación ciudadana y también con los demás elementos del gobierno abierto, la administración municipal 2021-24 ha incorporado el diseño y medición del presente Índice de Confianza Gubernamental. En este sentido, el índice está estrechamente relacionado con la participación ciudadana y la innovación pública como elementos propios del gobierno abierto.

Primero, la participación ciudadana está presente de facto, ya que los datos que nutren la estimación del índice vienen directamente recolectados de la opinión ciudadana, quienes a través de las metodologías del índice pueden plasmar sus impresiones directas sobre la prestación de servicios, entornos digitales de la administración, el trato de servidores públicos, transparencia, seguridad y en general la eficiencia de las instituciones en servicio de la población. Segundo, la aplicación de esta metodología es una muestra de cómo aplicar el concepto de la innovación pública en el ejercicio de una administración, particularmente, la elaboración del índice permite la incorporación de nuevos conocimientos para el desarrollo de estrategias útiles en la identificación y solución de problemas. La conjunción de la participación ciudadana y la innovación pública son un reflejo de los esfuerzos de la administración actual por establecer espacios de gobierno abierto en servicio de la población del municipio de San Andrés Cholula.

El índice establece un vínculo directo entre la ciudadanía y la administración municipal. Indaga en la percepción personal de cómo es percibido el trabajo del gobierno municipal desde la visión del ciudadano de San Andrés Cholula. Para ello se ha realizado un levantamiento de encuestas, las cuáles se han llevado a cabo tanto de manera presencial como vía electrónica, distribuidos en todo el territorio del municipio y estableciendo cuotas de edad y género en la distribución de la muestra. Las encuestas indagan en la opinión pública sobre seis rubros específicos que componen el trabajo de la administración pública: buen gobierno, fácil acceso a la información pública útil, efectividad de los servicios públicos, atención a grupos vulnerables, grado de socialización de la información pública útil y entornos seguros.

La interpretación de los datos requiere un manejo específico y detallado en concordancia con la multiculturalidad que expresa la población de un municipio tan diverso como es San Andrés Cholula. En este sentido, se apela a un entendimiento amplio de los retos que supone la diversidad cultural del territorio. Es decir, respetar y considerar las posiciones que provienen de la población de los barrios y pueblos tradicionales, donde se mantienen dinámicas económicas y socioculturales propias de entornos suburbanos y por tanto que demandan un tipo de necesidades

específicas, incluidos asentamientos autodeterminados como pueblos originarios, quienes componen gran parte de la riqueza y diversidad cultural de San Andrés Cholula. Por otro lado, también es necesario complementar el estudio con el posicionamiento de áreas conurbadas a la Ciudad de Puebla, donde la vida pública y las necesidades urbanas corresponden a las demandas que implica la cercanía e intercambio de actividades con una de las ciudades más importantes del país. Por tanto, el análisis del Índice de Confianza Gubernamental se lleva a cabo desde una visión integradora y multicultural, que identifica y es consciente de la heterogeneidad local, considerando que el mutuo entendimiento de las necesidades de los diferentes sectores sociales es un tema indispensable en la consolidación de prácticas de gobierno abierto y en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones.

El presente documento describe la recolección de datos de percepción ciudadana en San Andrés Cholula respecto a la administración municipal actual. Con el fin de identificar tendencias en la observación de la eficiencia en servicios públicos, conocimiento de los diferentes programas de apoyos, participación ciudadana, seguridad y en general del trabajo de la administración pública. Lo anterior se lleva a cabo mediante la estimación de los seis indicadores mencionados (buen gobierno, fácil acceso a la información pública útil, efectividad de los servicios públicos, atención a grupos vulnerables, grado de socialización de la información pública útil y entornos seguros) a través de preguntas de estimación de satisfacción. Los datos serán ordenados en función del posicionamiento ciudadano, haciendo hincapié en la heterogeneidad de la población, que es resultado de la distribución territorial del municipio, así como de la invaluable herencia cultural que compone un municipio tan diverso como es San Andrés Cholula. Para ello, el índice estimará porcentajes de opinión entre población nativa de San Andrés y vecinos foráneos que radican en el territorio y participan de los procesos de la administración pública.

La distribución de los datos arrojará conclusiones parciales sobre la confianza ciudadana en la administración pública, niveles de participación ciudadana y áreas de oportunidad. El Índice de Confianza Gubernamental, por lo tanto, servirá como

un termómetro que mida el nivel de confianza, colaboración y satisfacción entre los dos principales actores del gobierno abierto: la administración pública y población civil. Los resultados y áreas oportunidad serán una retroalimentación importante que señalará cuáles áreas y responsabilidades del gobierno municipal están siendo más eficientes en términos del gobierno abierto y en cuáles es necesario reforzar esfuerzos, desde una perspectiva del actor principal de este marco, que es el ciudadano.

El diseño y la construcción del Índice de Confianza Gubernamental es realizado como un trabajo colaborativo entre la administración municipal actual, a través de la Coordinación General de Transparencia y la Unidad de Gobierno Abierto, en conjunción con especialistas académicos en áreas de ciencias políticas, estadística y estudios culturales pertenecientes a instituciones de la región, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Por tanto, se refuerza la innovación pública y la participación ciudadana, mediante este tipo de colaboraciones entre gobierno y sociedad civil, para la generación y aplicación de conocimientos y metodologías en la identificación y solución de problemas sociales, como corresponsabilidad con los objetivos de un gobierno abierto.

¿Qué es el Índice de Confianza Gubernamental?

Desde la Unidad de Gobierno Abierto y Vinculación con la Sociedad Civil adscrita a la Coordinación General de Transparencia del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula se busca generar una medición que permita valorar la percepción de la ciudadanía sobre las actividades e intervenciones del gobierno para atender las necesidades que aquejan a la población del municipio. Las variables que se analizan son la confianza social y la confianza política, que tienen como fin generar cohesión social, formando capital social en favor del gobierno municipal por parte de la población del municipio. Para ello analizaremos a la confianza social desde los mecanismos de integración social que existen para generar gestiones ante las Dependencias del Ayuntamiento, la forma en cómo la ciudadanía se comunica y genera intereses colectivos que motivan a organizarse y formar los comités de

participación social, su nivel de empoderamiento y su interlocución con las y los servidores públicos.

En el caso de la confianza política o gubernamental la medición estará en torno a la capacidad de respuesta que tienen las Dependencias del Ayuntamiento a las demandas presentadas por parte de los comités de participación social y por la ciudadanía en general, la efectividad que tienen al momento de atender las necesidades, el alcance del presupuesto asignado, el tratamiento a las demandas no atendidas y el tipo de comunicación que mantienen con la ciudadanía para dar atención a las solicitudes. Atendiendo las variables de la confianza social y política, mediremos la confianza gubernamental, bajo el entendido que la confianza gubernamental genera cohesión social, que parte de atender satisfactoriamente las demandas de la sociedad por parte del gobierno; mientras que la ciudadanía reconoce los mecanismos de comunicación, interacción y participación para visibilizar sus necesidades y lograr la solución de éstas.

Con esta medición obtendremos el grado de confianza que hay de las acciones de gobierno, a partir de la aprobación de la ciudadanía, su involucramiento en la solución, la apropiación de los procesos y procedimientos administrativos del Ayuntamiento, el reconocimiento a la autoridad municipal y la participación ciudadana. Esta medición nos dará el grado de involucramiento que existe por parte de la población con el gobierno municipal, permitiendo así una mejor interlocución, no sólo se trata de difundir la información útil a la ciudadanía para que acceda a ella, se trata de hacer partícipe a la ciudadanía en tomas de decisiones para la solución de problemas públicos, permitiendo mejorar la comunicación entre gobernante gobernados, mostrando empatía con la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, el fortalecimiento al sistema democrático a través del Gobierno Abierto permite generar el reconocimiento a la autoridad gubernamental, a las Dependencias de gobierno y la identidad de la ciudadanía con el gobierno; como resultado tenemos el aumento de la confianza social y de la confianza política, creando una mejor cooperación entre la población con su gobierno, para buscar y concretar soluciones a los problemas públicos, creando capital social que legitime

el actuar del gobierno. Por tanto, el Índice de Confianza Gubernamental es un instrumento que permitirá medir el grado de confianza en el gobierno a través de la generación de capital social, que respalde las acciones de gobierno y a las instituciones pertenecientes al Ayuntamiento.

Variables que integran el Índice de Confianza Gubernamental

Para el análisis sobre la aprobación de las acciones de gobierno se pretende medir el nivel de confianza de la ciudadanía en el Gobierno Municipal a partir de la información, atención y respuesta que se otorga por el Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, con base en la confianza política, las variables que se proponen para integrar el Índice de Confianza Gubernamental son las siguientes:

Buen gobierno

“Un buen gobierno precisa de instituciones legítimas y efectivas, representativas y eficaces, que, junto a una sociedad participativa, organizada y bien informada, se constituyen en bases sólidas para una democracia estable. De igual manera, se establecen los vínculos entre confianza institucional, confianza política y confianza social” (Del Campo, 2018, pág. 55).

El vínculo del Buen Gobierno está ligado con acciones que combatan la corrupción, para efectos del presente Índice entenderemos a la corrupción como “el incumplimiento intencionado del principio de imparcialidad con el propósito de derivar de tal tipo de comportamiento un beneficio personal o para personas relacionadas” (Begovic, 2005, pág. 2).

El indicador nos ayudará a medir el nivel de conocimiento, seguimiento y recepción del producto final de la gestión que la ciudadanía tramita en las Dependencias del Ayuntamiento, teniendo fácil acceso a la información sobre el procedimiento que se hace al interior de cada área administrativa.

Fácil acceso a la información pública útil

Entendemos que la actuación imparcial y no discriminatoria de la burocracia, evita la existencia de corrupción, ayuda a que las acciones del gobierno se vuelvan de fácil acceso y hasta predecibles debido a su programación, permitiendo a la ciudadanía desarrollar sus planes de vida de manera cooperativa (Rothstein & Teorell, 2005).

Difundir de manera orgánica y digital la información a la ciudadanía, detallando la forma de operación de programas, proyectos, servicios, trámites y productos, ayudará a gestar potenciales usuarias y usuarios de los servicios y se vean favorecidos con este esquema de información, mejorando la interacción con el gobierno, el sentido de pertenencia, su identificación con las instituciones públicas, incluyendo a los servidores públicos y representantes populares.

Efectividad de los servicios públicos

Con apego al artículo 115 constitucional la obligación de los municipios como primer nivel de gobierno es ofrecer servicios públicos de calidad mismos que son la fuente de generación de confianza en el desempeño del H. Ayuntamiento. El esquema de medición está basado en la eficiencia y eficacia en la dotación de los servicios, mismos que son valorados por la ciudadanía.

Atención a grupos vulnerables

Se refiere a la capacidad que tiene el Gobierno para generar programas de atención a grupos vulnerables, que por su condición están limitados a tener acceso a servicios públicos, seguridad alimentaria, servicios de salud, el acceso a la educación y a una vivienda digna como lo marca el artículo sexto la Ley General de Desarrollo Social, haciendo énfasis en la percepción que tiene la ciudadanía beneficiada sobre el tipo de apoyos que recibe del Ayuntamiento y que tiene direccionados para atender alguna carencia sobre la medición de la pobreza (educación, salud, seguridad social, vivienda, servicios básicos y alimentación) que hace el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social en México.

Grado de socialización de la información pública útil

La socialización política, definida como los grupos y organizaciones a través de los cuales los individuos adquieren valores políticos, como la escuela y la familia, siendo el nivel de educación un importante agente de socialización para la confianza política (Silva Sánchez, Bustos Gutiérrez, & Morales Casetti, 2018, pág. 10).

El nivel educativo atiende a niveles de socialización, interacción y comunicación entre las personas para lograr cohesión social, respeto a las leyes y a las instituciones, implica en consecuencia la identificación del espacio público y privado, así como sus alcances en la participación democrática. Por ello, los mecanismos de divulgación de la información pública útil deben estar alineados a la naturaleza de las formas de comunicación que usa la población que se pretende acceda a la misma, su medición beneficia en la evaluación de la efectividad de los medios que se usan para difundir programas, actividades, servicios que brinda el gobierno municipal, además de las acciones de gobierno para ser sometidas al juicio popular, implicando *per se* el fomento hacia una cultura de la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Entornos seguros

La Dependencia encargada de la seguridad pública y protección ciudadana municipal, tiene la responsabilidad de promover un ambiente de paz social, contribuyendo a la gobernabilidad y gobernanza, fortaleciendo así la confianza política, por ello, medir la percepción de la población con respecto a las actividades en materia de protección ciudadana, exige que el gobierno municipal difunda sus programas y estrategias, principalmente aquellas que involucra la participación de la ciudadanía, con la intención que las y los ciudadanos intervengan, se agrupen y tengan una participación activa, para coadyuvar con generar entornos seguros dentro de la jurisdicción municipal.

Resultados

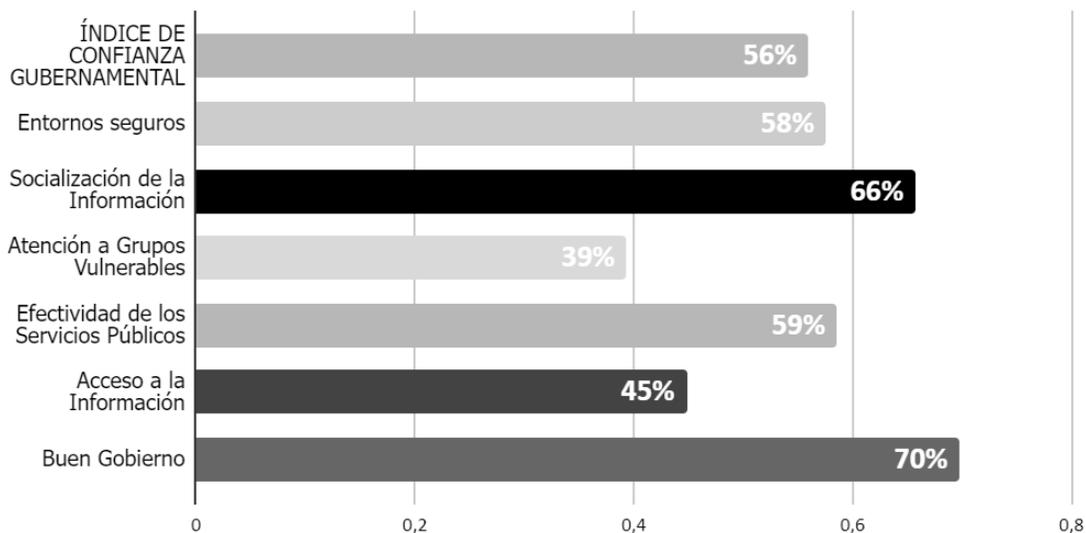
Estimación general del Índice de Confianza Gubernamental:

MEDICIÓN GENERAL	
ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL	56%
INDICADOR	
Buen Gobierno	70%
Acceso a la Información	45%
Efectividad de los Servicios Públicos	59%
Atención a Grupos Vulnerables	40%
Socialización de la Información	66%
Entornos seguros	58%

Tabla 1. Índice de Confianza Gubernamental: medición general.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL



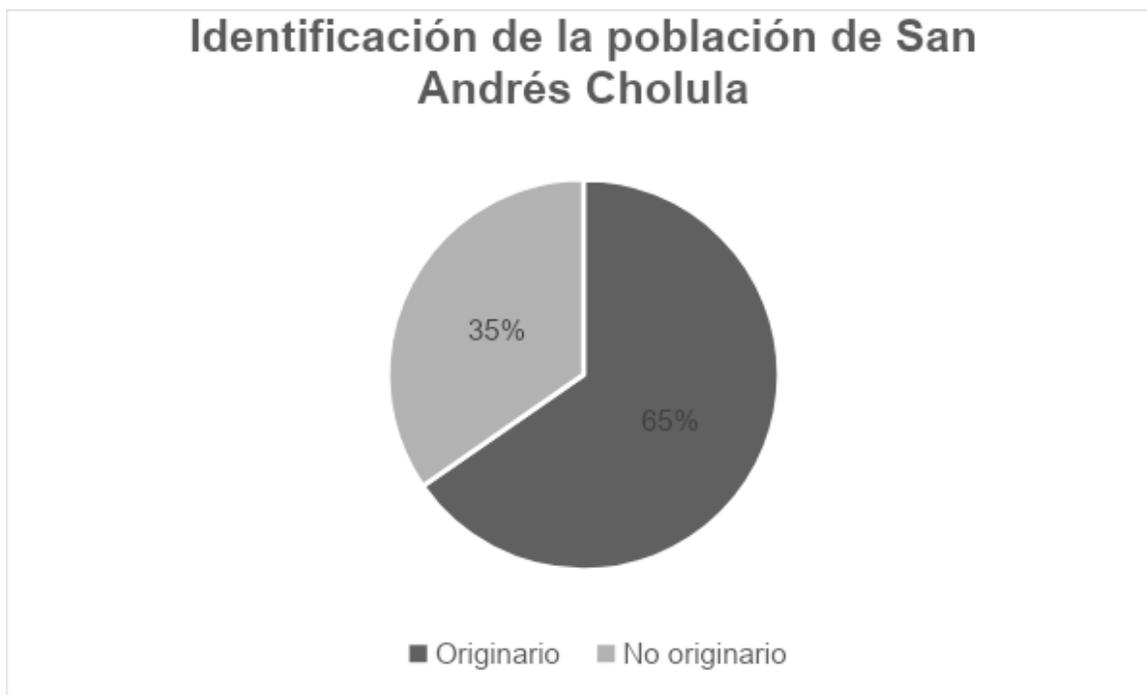
Gráfica 1. Variables del índice de Confianza Gubernamental.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Posicionamiento para la interpretación del Índice de Confianza Gubernamental: Un enfoque desde la diversidad cultural de la población de San Andrés Cholula.

San Andrés Cholula es un municipio de una gran diversidad cultural. La región de Cholula tiene orígenes milenarios que datan de asentamientos humanos del período preclásico mesoamericano (Bonfil, 1988). Su cercanía con la Ciudad de Puebla, una de las zonas industriales más grandes de México, así como el alojamiento de instituciones educativas y centros comerciales y de esparcimiento, han propiciado un crecimiento urbano, industrial y comercial que ha atraído a una gran cantidad de personas de distintos orígenes culturales, quienes se han asentado dentro del territorio e intercambiado costumbres y formas de vida en la convivencia con la población local.

Desde esta diversidad, el ejercicio de la administración pública tiene el reto de gestionar los recursos y servicios públicos con una perspectiva inclusiva y desde el respeto a cada uno de los grupos culturales y sus necesidades específicas. En este sentido, la diversidad no es considerada como una división desde el enfoque de gobierno abierto de la administración actual, por el contrario, se trata de crear soluciones integrales donde quepan todos los posicionamientos, ideologías y modos de vida que comparten y forman parte de San Andrés Cholula. Tal situación de heterogeneidad conlleva un manejo desde la opinión que se recupera en los datos de los cuestionarios, de la autoidentificación de la población en dos grupos: originarios y no originarios de San Andrés. Donde se obtuvo la siguiente distribución:



Gráfica 2. Distribución de la población: Originarios y No-originarios de San Andrés Cholula.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

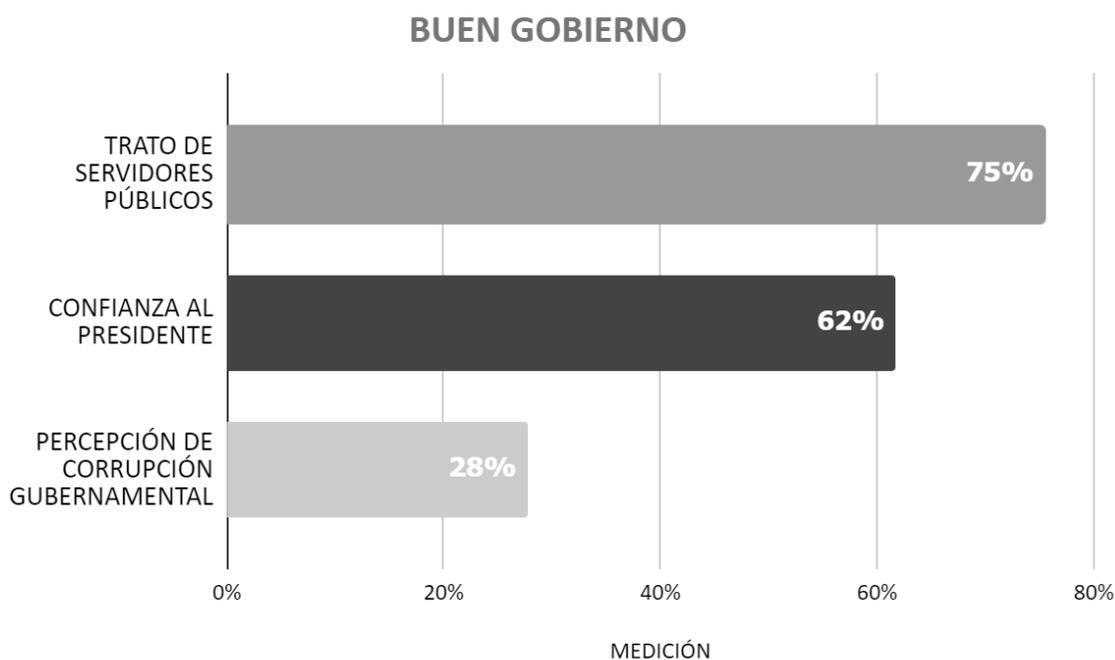
Esta distinción obedece a la diversa distribución de la población, que se identifica como originaria o no en el territorio del municipio, sin que ésta sea una condición exclusiva por localidad. La consideración de identificar a la población originaria es una estrategia que permite relacionar distintas demandas ciudadanas desde su condición cultural, permitiendo espacios para una participación ciudadana efectiva.

Análisis de la información

A continuación, se presenta una revisión minuciosa de los resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios. Se analizará individualmente cada uno de los indicadores que conforman el Índice de Confianza Gubernamental, considerando las respuestas dadas a partir de la condición del ciudadano originario o no de San Andrés Cholula. A partir de esta distinción se elaborará la explicación de cada indicador, además de identificar áreas de oportunidad que sean necesarias desde la participación ciudadana en este ejercicio.

Análisis de indicador: Buen Gobierno

El indicador está conformado por tres variables: El trato de los servidores públicos (hacia la ciudadanía); Confianza en el trabajo del Presidente Municipal; Percepción de la corrupción gubernamental. Con los siguientes resultados generales.

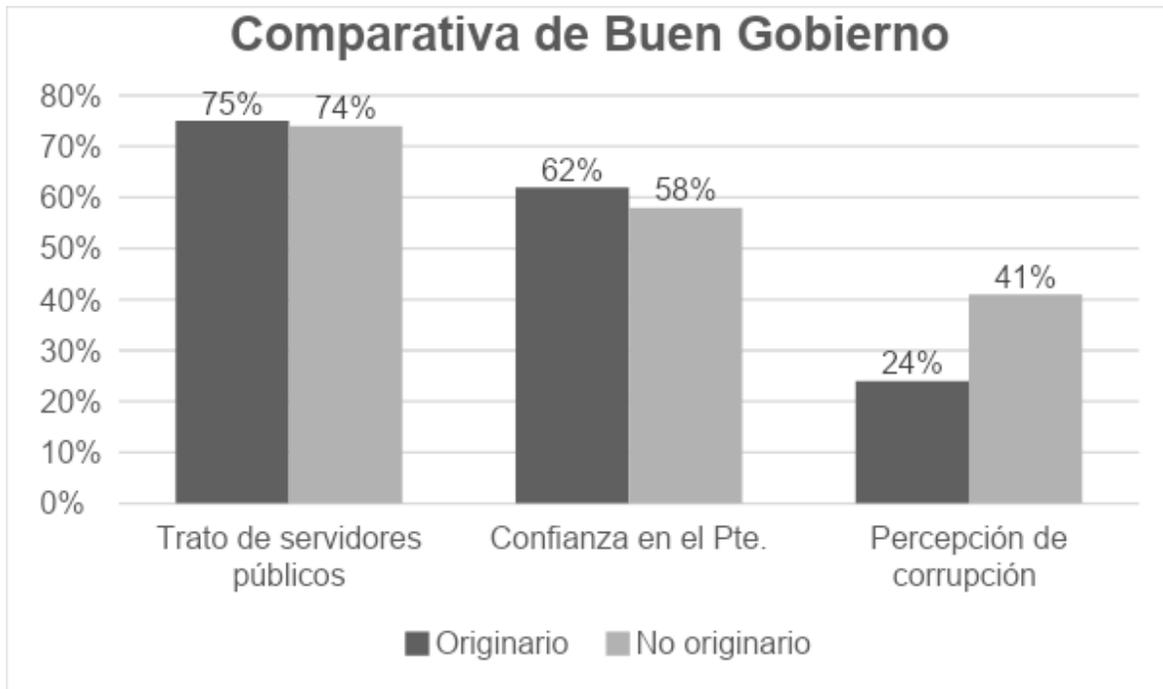


Gráfica 3. Estimación general del indicador de Buen Gobierno

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

En términos generales del índice, el indicador de Buen Gobierno es el que se ha estimado en mayor porcentaje respecto a los demás con un 70% (Tabla 1). Principalmente por la alta aprobación ciudadana hacia el trato que reciben por parte de los servidores públicos (75%), así como la baja percepción de la existencia de corrupción que se tiene de esta administración (28%), reflejando también un porcentaje positivo a la confianza en el trabajo del Presidente Municipal (62%).

La estimación del indicador de buen gobierno puesta en contraste, según la distribución población identificada como originarios y no originarios, es la siguiente:



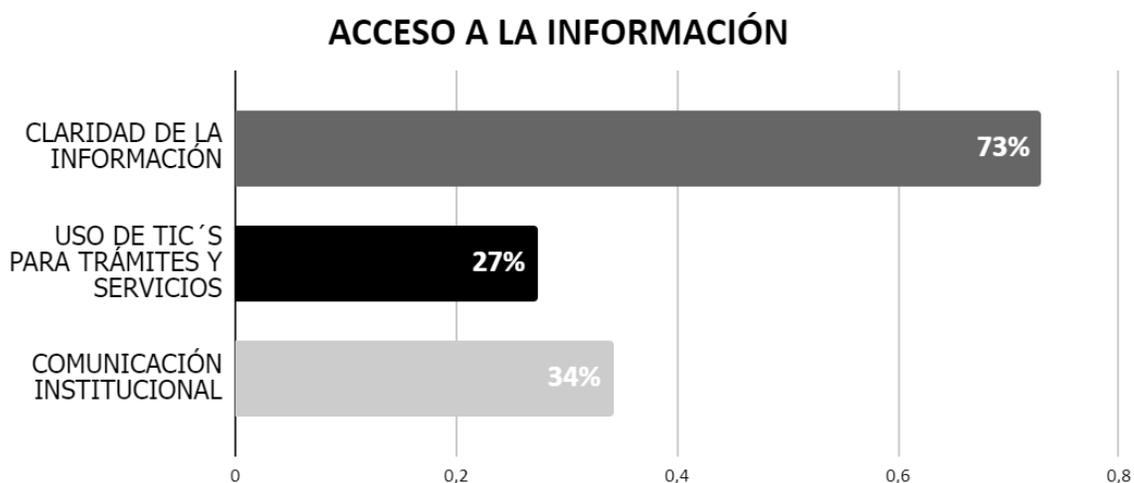
Gráfica 4. Comparativa de indicador de buen gobierno.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Los datos arrojan que existe paridad en la percepción ciudadana del Buen Gobierno, ya sea que se identifican como originarios o no. Principalmente en la variable del trato por parte de los servidores públicos del Ayuntamiento, donde se manifiesta como “bueno” en un 75% dentro de la población originaria y en un 74% dentro de la no originaria, respectivamente, lo cual refleja que no existe distinción en la atención a la ciudadanía por parte de trabajadores del Ayuntamiento. La variable de “Confianza en el Presidente Municipal” se comporta de manera similar entre ambos grupos, siendo positiva para más de la mitad de las personas dentro de ambas poblaciones (62% y 58% respectivamente). Mientras que la percepción de la variable “Percepción de la Corrupción” sí muestra una diferencia importante entre la población originaria con un 24%, en contraste con el 41% de la población no originaria.

Análisis de indicador: Fácil acceso a la información pública útil

El indicador está conformado por tres variables: Comunicación institucional; Uso de TIC's para la realización de trámites y servicios; Claridad de la información, las cuales muestran los siguientes resultados en la medición general:



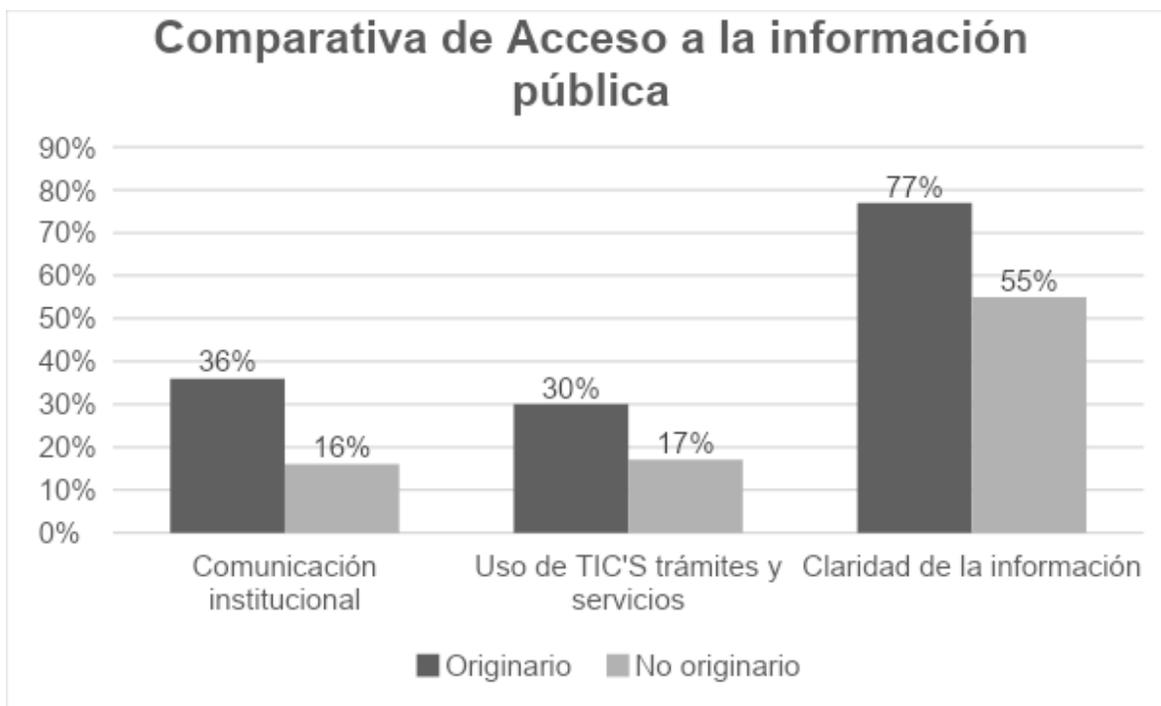
Gráfica 5. Estimación general del indicador de Acceso a la información pública útil.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

El “Acceso a la información pública útil” es uno de los indicadores que en la medición general presentan un porcentaje bajo, 45% (Tabla 1). Las variables explicativas indagan en si las personas conocen los mecanismos oficiales mediante los cuales el Ayuntamiento da a conocer las actividades que desarrolla o programa, al respecto sólo el 34% de la población en general comentó conocer los medios oficiales de comunicación. Para la variable de uso de las tecnologías de TIC's para hacer trámites o solicitar servicios, el 27% de las personas encuestadas lo hacen de esta manera. Este último es uno de los retos principales por parte de la administración pública, siendo más eficientes en el aprovechamiento de los entornos digitales. En contraste, a pesar del bajo porcentaje en el uso de medios digitales, el 73% de las

personas cuestionadas indicaron que la información que se comparte es comprensible o clara.

El Acceso a la información pública útil ha sido valorada de la siguiente manera dentro de cada uno de los dos sectores de la población desde su definición respecto a su identificación como originaria o no originaria:



Gráfica 6. Comparativa de indicador de Fácil acceso a la información pública útil.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

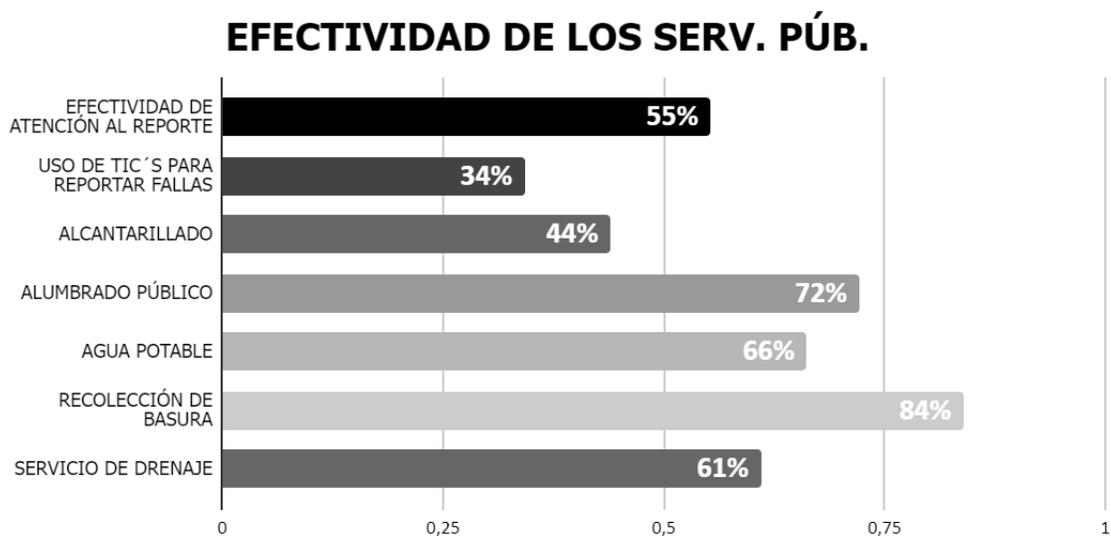
Dentro de las variables de este indicador existe una marcada diferencia entre la percepción de la población originaria con respecto a quienes no son originarios. Especialmente en la variable de comunicación institucional se muestra gran diferencia entre el porcentaje de población originaria que conoce y le llega la información institucional del Ayuntamiento (36%), y quienes conocen dicha información dentro de la población no originaria (16%).

De manera similar se comporta el uso de las TIC's en realización de trámites y servicios, es mayor dentro de la población originaria 30%, frente al 17% de la población no originaria que hace uso de estas herramientas. La correlación entre ambas variables sugiere que, dado que mayor porcentaje de la población originaria conoce y tiene acceso a la información institucional, en correspondencia conoce y hace uso de los entornos digitales oficiales; mientras que en la medida que menor es el conocimiento de la información institucional, también lo es el uso de las herramientas digitales para llevar a cabo trámites municipales.

Por su parte, en ambos grupos se mantiene la percepción de claridad en la información transmitida desde el Ayuntamiento, aunque con diferencias evidentes, donde, a pesar de expresar que la información disponible es clara en un 77% de la población originaria, únicamente el 55% de la población no originaria tiene esta percepción de claridad de la información. Al mismo tiempo, esta claridad de la información, expresada en la medición general (73% Gráfica 5), no se refleja en el uso de los medios oficiales de información, especialmente en los entornos digitales, principalmente dentro de la población no originaria. Confirmando que a pesar de la claridad de la información si el conocimiento de los medios oficiales de comunicación es bajo, también lo es su uso en la misma proporción.

Análisis de indicador: Efectividad de los servicios públicos

Este indicador se compone de la valoración directa que las personas cuestionadas dieron a los principales servicios públicos que brinda el gobierno municipal: Drenaje; recolección de basura; agua potable; alumbrado público; alcantarillado; uso de TIC's para reportar fallas; efectividad en la atención a los reportes que realizaron:



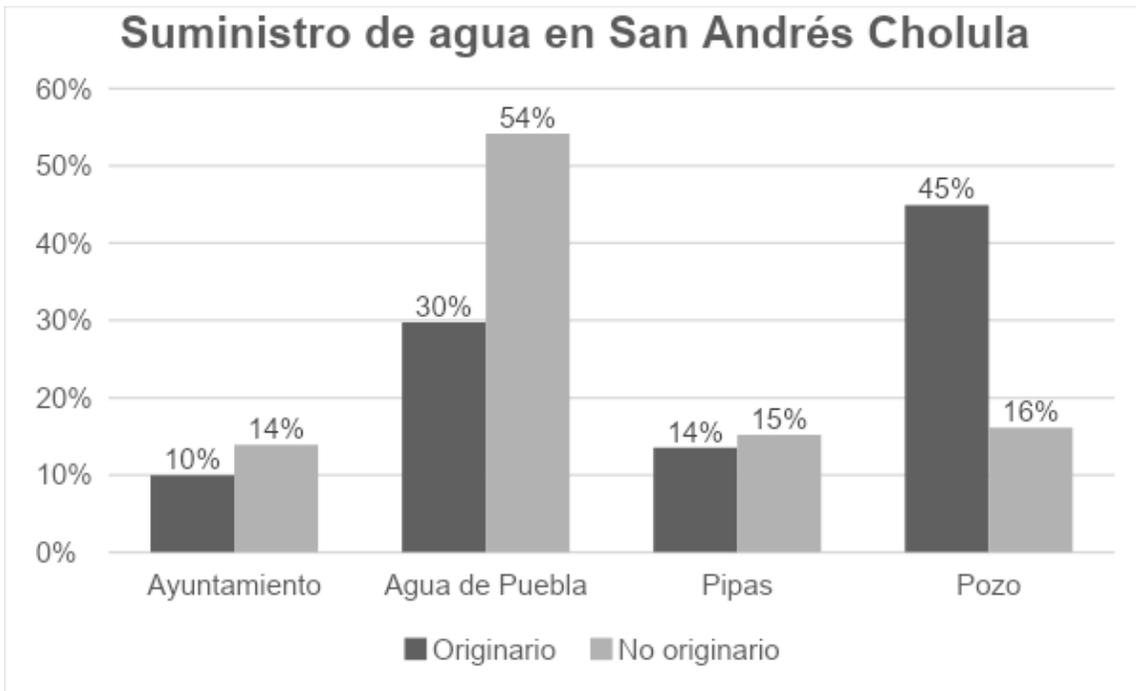
Gráfica 7. Estimación general efectividad de los servicios públicos.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

La efectividad de los servicios públicos es valorada como buena dentro de la medición general, con un 59% (Tabla 1).

Es importante destacar que existen áreas tanto dentro de la cabecera municipal, como en las juntas auxiliares que mantienen por cuestiones de usos y costumbres en la población, métodos de autoabastecimiento en los servicios de agua potable mediante el uso de pozos y norias tradicionales.

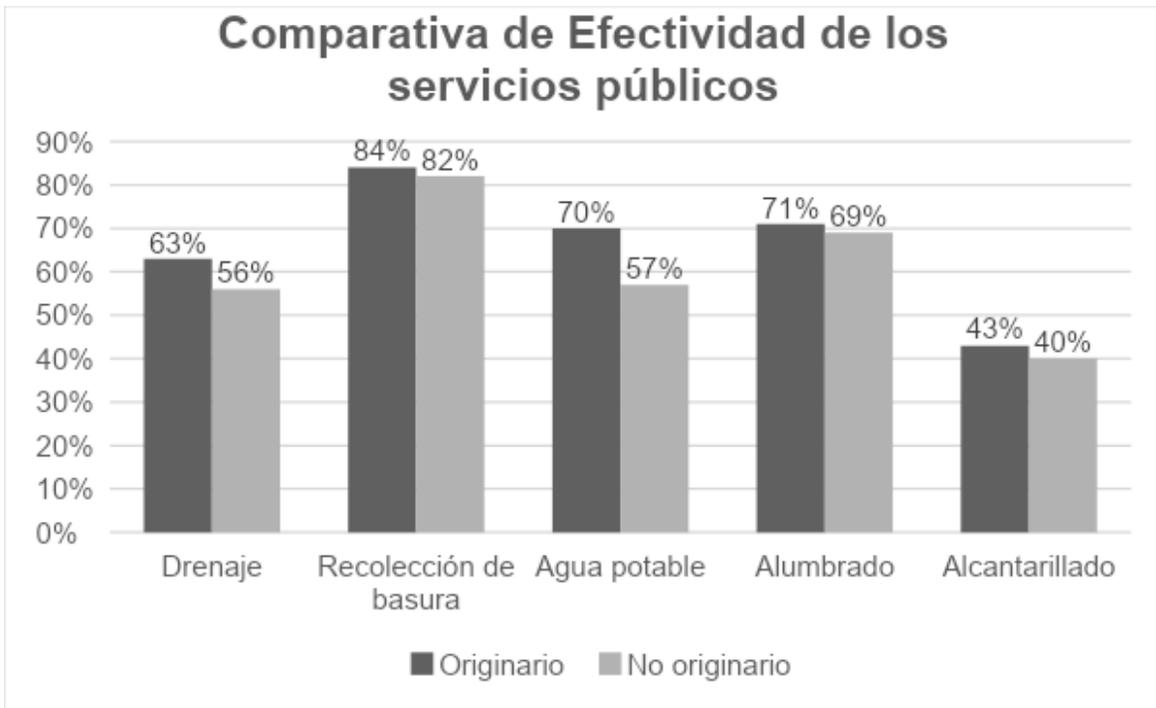
Por estas razones, la medición específica únicamente la valoración de los servicios que efectivamente son prestados por el Gobierno de San Andrés Cholula. Tal es el caso del suministro de agua en el hogar, donde la ciudadanía que participó en la medición arrojó la siguiente distribución:



Gráfica 8. Suministro de agua potable en San Andrés Cholula.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Por otro lado, la valoración de los servicios prestados por el Ayuntamiento respecto a la definición de identidad en la población es la siguiente:

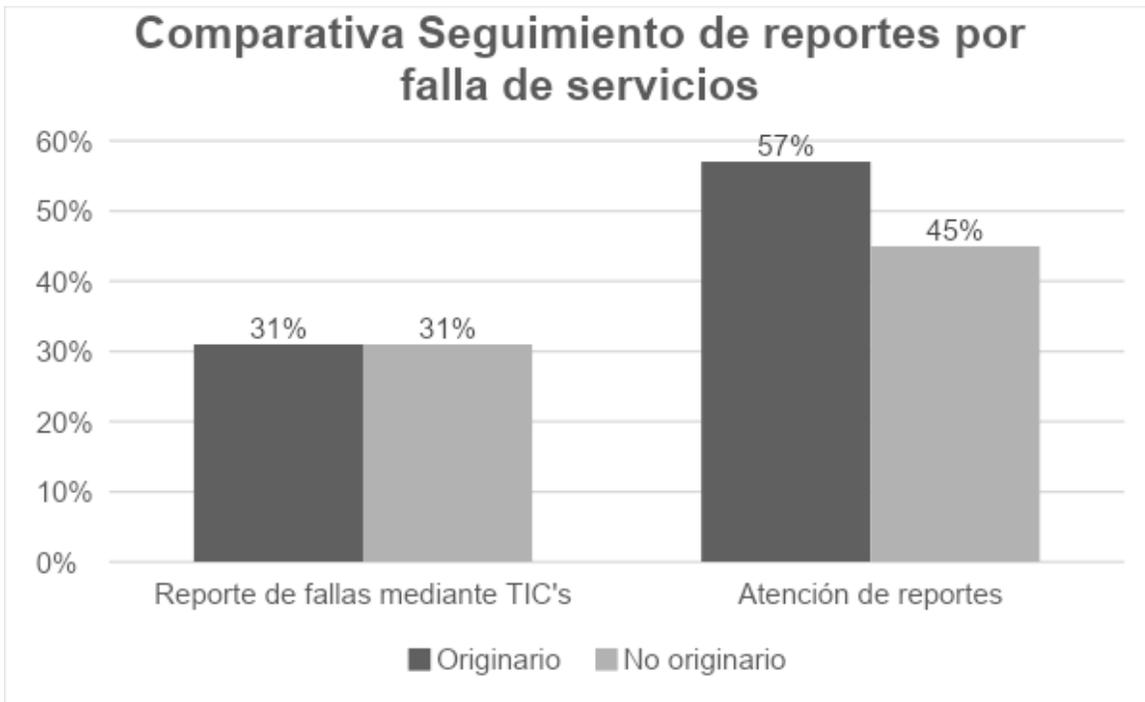


Gráfica 9. Comparativa de indicador de Efectividad de los servicios públicos.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Existe paridad en la valoración de la mayoría de los servicios, es decir, el porcentaje de población originaria que valora como eficiente la prestación de servicios públicos es proporcional al porcentaje de población no originaria que comparte dicha valoración. Únicamente mostrando menores porcentajes de población no originaria que tiene una buena percepción de los servicios de drenaje y agua potable. Teniendo en cuenta que la no exclusividad de la prestación del servicio por parte del municipio, puede influenciar en la percepción ciudadana, incluso puede presentarse casos de desconocimiento de si su domicilio es parte del área de cobertura de los servicios municipales o no, especialmente hablando del servicio del drenaje.

En lo que corresponde al levantamiento de reportes de fallas en los servicios mediante el uso de TIC's, y su respectivo seguimiento, se obtuvo la siguiente valoración:



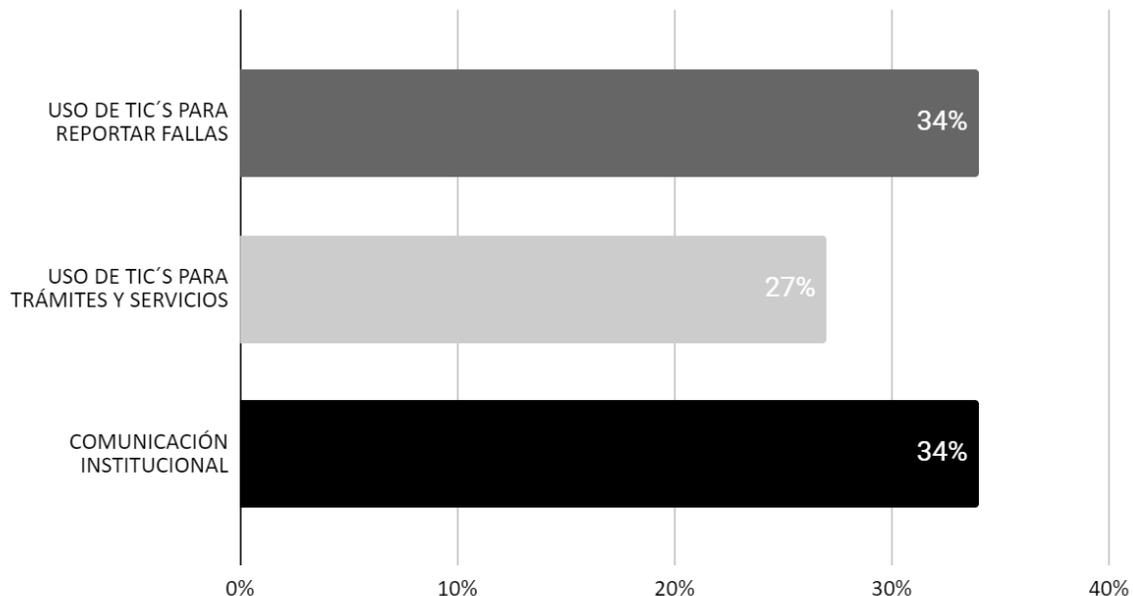
Gráfica 10. Comparativa levantamiento y atención a reportes de fallas en servicios públicos.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

La atención a los reportes por fallas en los servicios está mejor valorada por un mayor porcentaje de la población originaria. Sin embargo, lo que llama la atención es que existe un bajo porcentaje de la población (31%), exactamente igual entre ambos grupos en el uso de TIC's para el reporte de fallas en los servicios.

El resultado anterior puede relacionarse en términos de la medición general, con la variable de "Uso de TIC's para trámites y servicios", que pertenece al indicador de "Fácil acceso a la información pública útil" (Gráfica 5):

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y USO DE TIC'S (MEDICIÓN GRAL)



Gráfica 11. Correlación: comunicación institucional y uso de TIC's.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

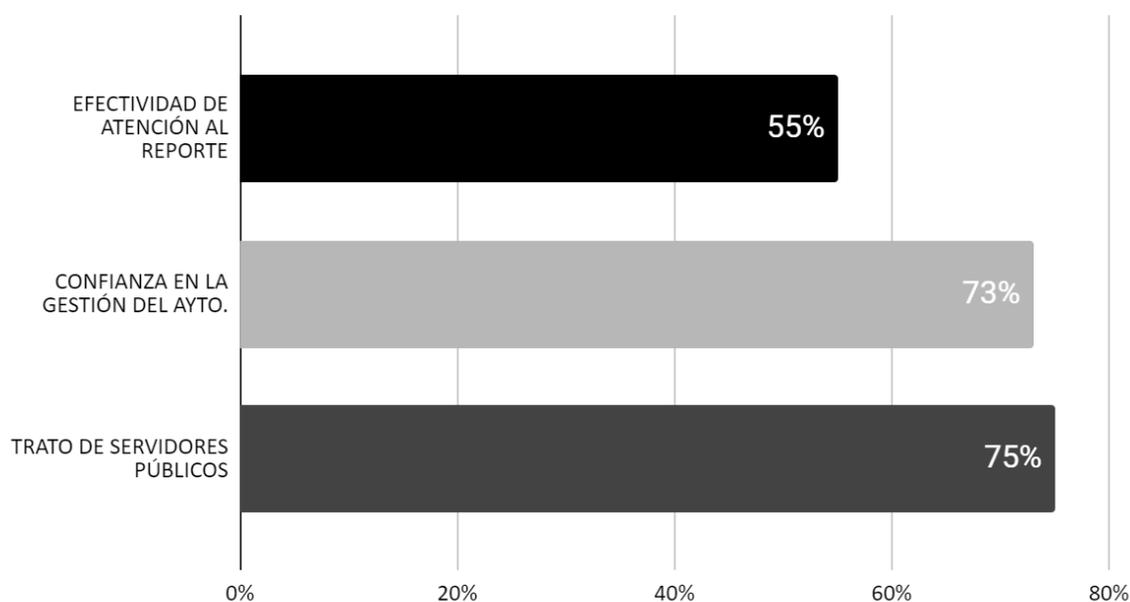
Con esta gráfica que correlaciona variables de dos distintos indicadores, se observa que el bajo nivel en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) ya sea para trámites o servicios municipales, coincide proporcionalmente con el porcentaje sobre el conocimiento de los canales de comunicación oficial para generar “comunicación institucional”.

La variable de “comunicación institucional” estima que el conocimiento de la ciudadanía sobre los medios de información oficiales sea directamente proporcional en tareas de difusión de los servicios y trámites del Ayuntamiento, con el objetivo de provocar conocimiento colectivo para la comprensión de los requisitos al momento de hacer trámites de los servicios que se ofrecen. Por lo tanto, la correlación de esta última variable es relevante cuando se observan los bajos niveles en los que la población hace uso de las tecnologías de la información y

comunicación, tanto en la medición general (Gráfica 5, Gráfica 7), como en la comparativa por grupos (Gráfica 6, Gráfica 10).

Por otro lado, la confianza en el trabajo del Ayuntamiento (73%, Tabla 1) es cercana a la variable del buen trato por parte de los servidores públicos (75%, Tabla 1). Sin embargo, en cuanto a la efectividad de los servicios, esta buena valoración en la medición general tiene una baja percepción en cuanto a la correcta atención a los reportes de fallas (55%, Gráfica 7). En este sentido, si bien existe un trabajo de buena atención por parte de los servidores públicos claramente reconocido por la ciudadanía, no es la misma percepción en cuanto a la resolución de sus reportes en las fallas de los servicios.

ATENCIÓN A REPORTES Y CONFIANZA EN EL AYUNTAMIENTO

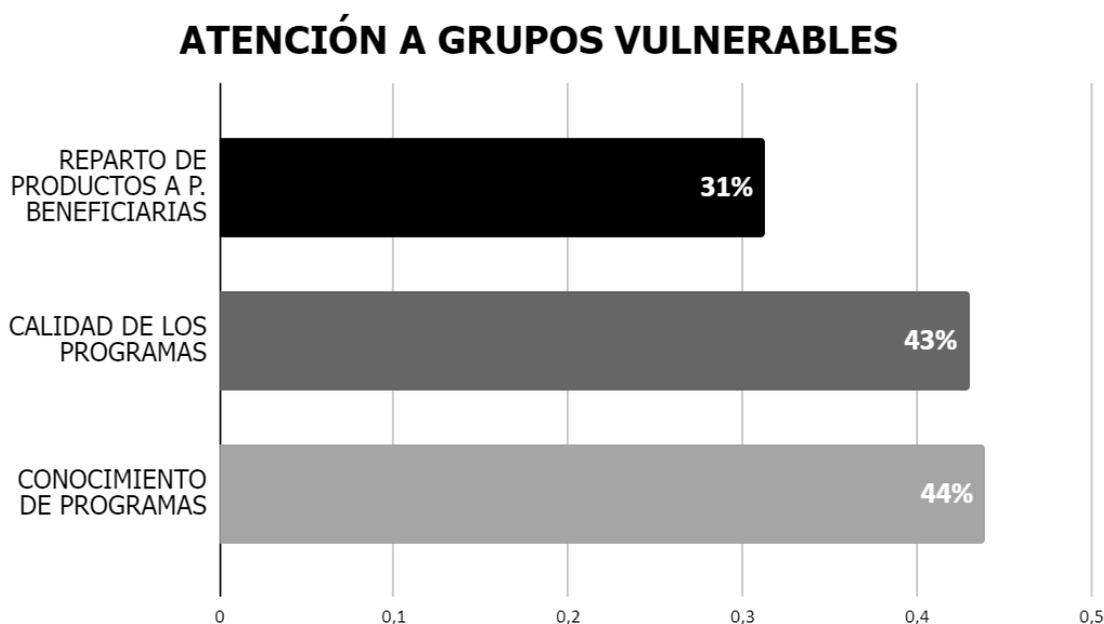


Gráfica 12. Correlación: Atención a reportes y confianza en el Ayuntamiento.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Análisis de indicador: Atención a grupos vulnerables

La atención a grupos vulnerables es un indicador que se compone por tres variables: Conocimiento de programas sociales; Calidad de los programas sociales; Reparto de productos a personas beneficiadas, las cuales buscan obtener de la ciudadanía su percepción sobre el funcionamiento de los programas sociales del Ayuntamiento.



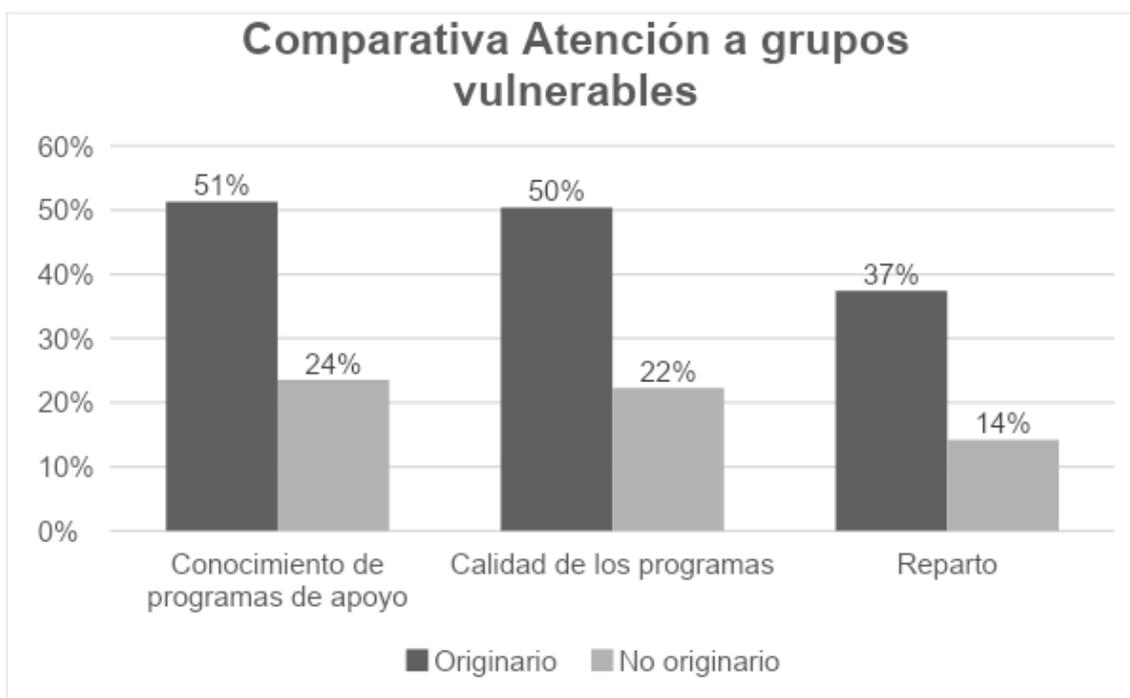
Gráfica 13. Estimación general atención a grupos vulnerables.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Para el Gobierno un tema sensible por atender es buscar cerrar las brechas de desigualdad social, mismas que mediante los programas sociales se busca atender el rezago social de la población, por ello los esfuerzos se focalizan para atender a las personas que se encuentran en los niveles con el mayor número de carencias, buscando beneficiar a la población de manera directa, es por ello que los programas atienden a condiciones sociales de rezago muy específicas, de ahí que la asignación de los productos obedecen al cumplimiento de los requisitos y el perfil de las personas beneficiarias con apego a las reglas de operación, con base en ello,

se entiende que al momento de cuestionar abiertamente a la ciudadanía su percepción sobre el conocimiento de los programas, la calidad de los productos que se entregan, así como, la asignación de los productos a las personas beneficiarias, se obtengan esos niveles de porcentajes al no tener los programas sociales una condición universal para atender a la población.

La comparativa entre población originaria y no originaria es la siguiente:



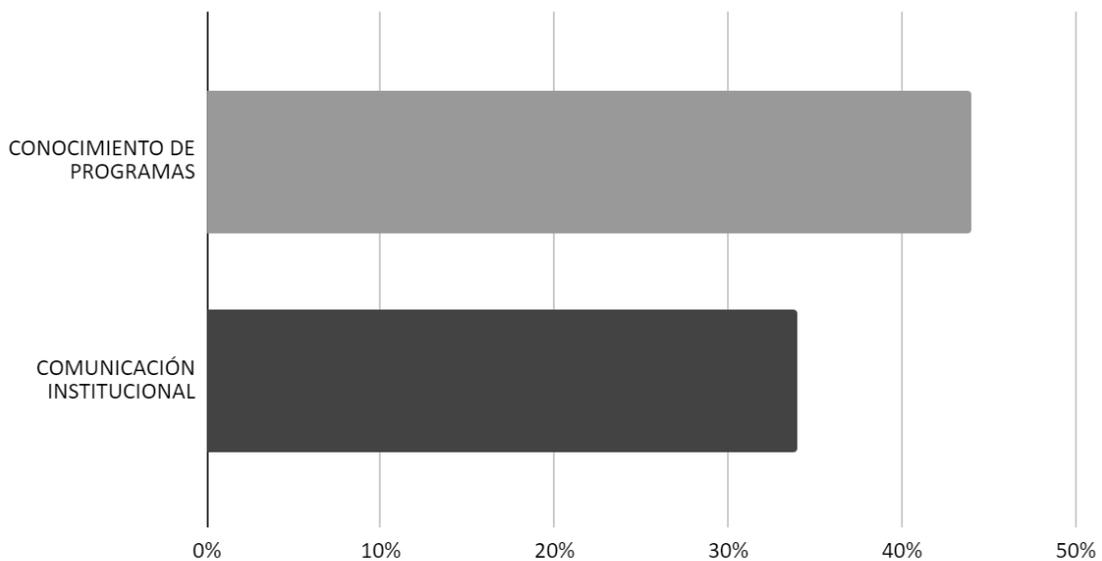
Gráfica 14. Comparativa de Atención a grupos vulnerables.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Para este indicador existe la mayor disparidad entre el porcentaje de población originaria y no originaria que hace una buena valoración de los programas de atención a grupos vulnerables. Destaca la diferencia que hay en el conocimiento de los programas, y en la valoración de los mismos, donde el porcentaje de población no originaria es muy bajo para ambas variables. Por su parte, el porcentaje de

personas beneficiadas por los programas de apoyo social que pertenece a la población no originaria del municipio, es mínimo (14%). Si bien, esta medida es coherente con el bajo conocimiento de los programas de apoyo, es un foco de atención para la administración municipal. Esto último puede comprobarse al comparar las bajas mediciones generales de la “variable de comunicación institucional” con la de “conocimiento de programas de apoyo”:

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y CONOCIMIENTO DE PROGRAMAS DE APOYO.

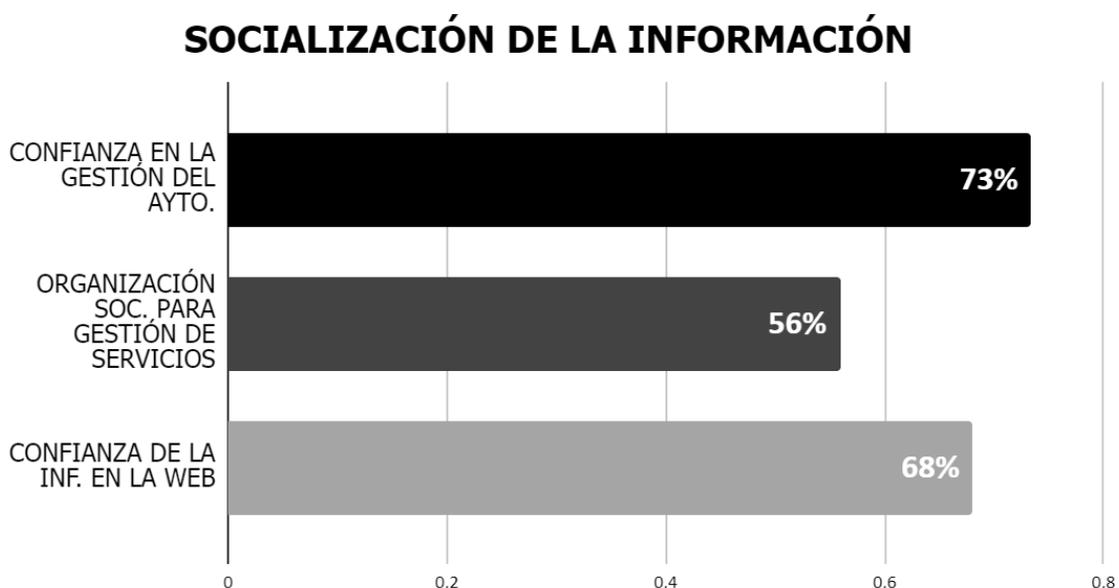


Gráfica 15. Correlación: comunicación institucional y conocimiento de programas de apoyo.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Análisis de indicador: Socialización de la información pública útil

La Socialización de la información es un indicador que estima el grado en el que la ciudadanía se comunica e intercambiar información entre sí, su impacto para la gestión de prestación de servicios y la confianza de solicitar la prestación de los servicios solicitados por el Ayuntamiento. Se compone de tres variables específicas: Confianza en la información de la Internet; Organización (ciudadana) para la gestión de servicios; Confianza en la gestión del Ayuntamiento. La medición general del indicador es la siguiente:



Gráfica 16. Estimación general socialización de la información pública útil.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Esta "Socialización de la información" se distribuye de la siguiente manera entre la población originaria y no originaria del municipio:



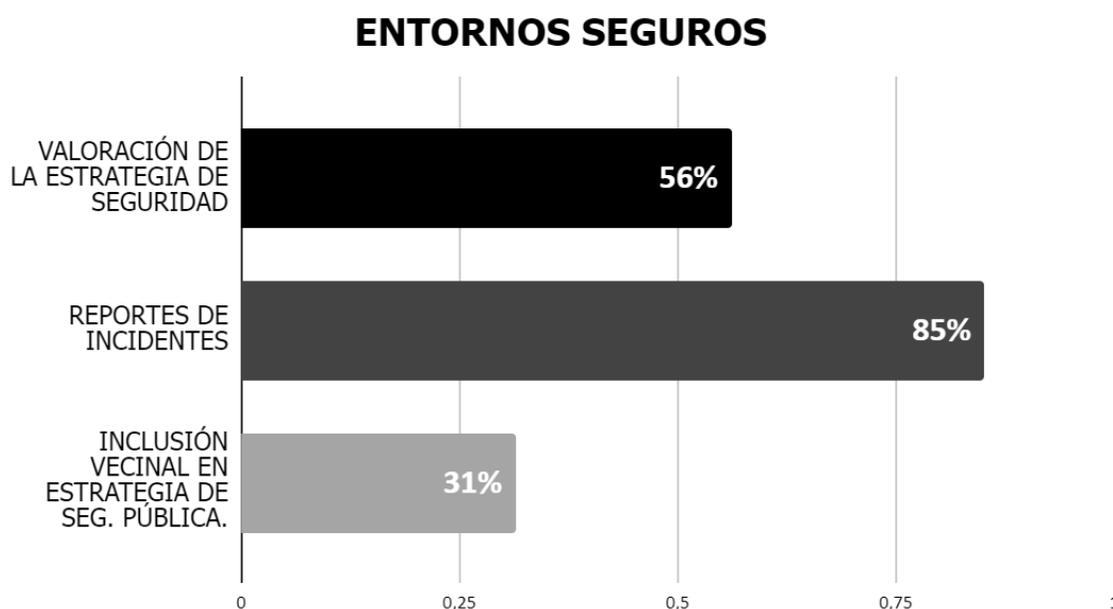
Gráfica 17. Comparativa de Socialización de la información pública útil.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

La última gráfica refleja que los entornos digitales están funcionando más como fuente de información oficial, que como herramienta de comunicación o vehículo facilitador en la gestión de trámites o servicios públicos. Es decir, si bien hay un alto grado de “claridad en la información” (73%, Gráfica 5) y “confianza en el sitio web” (68%, Gráfica 16), no lo hay en el uso de las TIC’s, para “trámites y servicios (27%, Gráfica 11), ni para el “reporte de fallas en los servicios” (34%, Gráfica 11). Al margen, la capacidad en “la organización ciudadana para la gestión” es de un porcentaje más alto (56%, Gráfica 16), lo que a su vez deriva en una confianza que estas redes de socialización de la información y gestión de servicios se deriva de la confianza en que dichas gestiones serán atendidas por el Ayuntamiento (Nivel de confianza la gestión Ayuntamiento: 73%, Gráfica 16).

Análisis de indicador: Entornos seguros

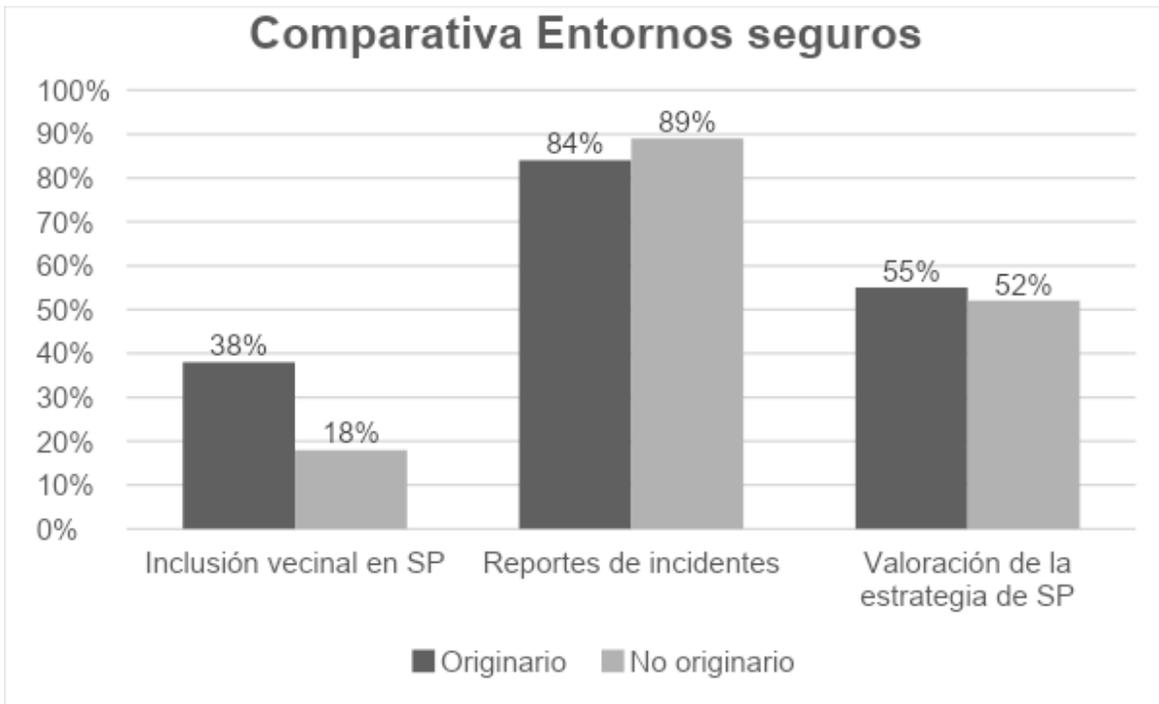
Los “Entornos seguros” estiman la percepción ciudadana sobre las medidas de seguridad pública que lleva a cabo la administración municipal, así como el grado de participación ciudadana en las estrategias de seguridad. Para este indicador se estiman tres variables. Inclusión vecinal en la estrategia de seguridad pública, a partir de la participación ciudadana en programas de seguridad como “vecinos vigilantes”, “alarmas vecinales” o “junta de vecinos”; Reportes de incidentes, si es que conocen las líneas de atención y el tipo de incidentes que corresponde a cada línea o entidad de seguridad pública (línea 911, policía municipal, protección civil, tránsito municipal); Valoración de la estrategia de seguridad pública, corresponde a la opinión ciudadana directamente al estado de la seguridad pública municipal:



Gráfica 18. Estimación general de Entornos seguros.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

La percepción de la seguridad pública tiene la siguiente distribución entre la población originaria y no originaria:



Gráfica 19. Comparativa de Entornos seguros.

Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Claramente existe mayor participación ciudadana en las estrategias de seguridad pública dentro de la población originaria (a pesar de tener un bajo porcentaje de inclusión). Sin embargo, eso no significa que no haya un alto porcentaje en los reportes de incidentes de inseguridad, siendo incluso ligeramente mayor el porcentaje de reportes por parte de la población no originaria. Por último, la paridad en la “valoración de la estrategia de seguridad pública municipal”, es coherente con la medición general de esta variable (56%, Gráfica 18) y en la medición general del indicador de entornos seguros (58% Tabla 1).

Reflexiones finales

Mejorar la relación de la ciudadanía con el gobierno, es un reto. El desgaste de los modelos tradicionales del ejercicio del poder nos exige la creación e implementación de instrumentos de participación ciudadana efectivos, a través de los cuales se fortalezcan los sistemas democráticos.

La participación de la ciudadanía nos permite crear espacios de opinión, análisis y construcción, con el fin de lograr el bien común.

Cuando inició la administración pública 2021-2024, la idea de tener un Gobierno Abierto fue el motor principal para crear una Coordinación General de Transparencia, por medio de la cual se ejerciera el derecho de acceso a la información, y fomentara la transparencia al interior del Ayuntamiento.

A través de la Unidad de Gobierno Abierto y Vinculación con la Sociedad Civil, adscrita a la Coordinación General de Transparencia, se construyen mecanismos que nos permiten involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones; la medición del Índice de Confianza Gubernamental es el resultado de la colaboración activa de la sociedad civil, como impulsores de un instrumento que nos permitiera a las servidoras y servidores públicos conocer la opinión de las y los ciudadanos.

Los resultados presentados, dan cuenta de los aciertos y desaciertos; es un área de oportunidad para mejorar las acciones que se realizan, sin olvidar que el único fin es mejorar la calidad de vida de quienes habitan el municipio.

Desde el ámbito local, a través de esta medición, nos sumamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, estamos convencidos que ningún esfuerzo es menor, si lo que se busca es contribuir a tener sociedades más justas, inclusivas y prósperas.

Agradezco a todas y todos los que participaron en la elaboración de este documento, quienes dieron su tiempo y esfuerzo para tener un instrumento que seguramente, será referente para futuros gobiernos.

Bibliografía

- Arroyo Chacón, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revista enfoques: Ciencia política y administración pública*, vol. XV, no. 27, 13-41.
- Begovic, B. (2005). Corrupción: conceptos, tipos, causas y consecuencias. *Centro para la apertura y el desarrollo de América Latina (Serie Documentos CADAL año 3) 1-7*, Buenos Aires.
- Del Campo, M. E. (2018). Buen gobierno y confianza institucional . *ILEMATA, Revista internacional de éticas aplicadas no 27*, 55-71.
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2005). *What is Quality of Government? A Theory of Impartial Political Institutions*. Gothenburg: University of Gothenburg.
- Silva Sánchez, J., Bustos Gutiérrez, M., & Morales Casetti, M. (2018). Determinantes de la confianza política. Un estudio transversal. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (71), 5-26.

Índice temático

Mensaje del Pte. Municipal sobre el Índice de Confianza Gubernamental	2
Introducción	4
¿Qué es el Índice de Confianza Gubernamental?	7
Variables que integran el Índice de Confianza Gubernamental	9
Resultados	12
Posicionamiento para la interpretación del Índice de Confianza Gubernamental:	13
Análisis de la información	15
Análisis de indicador: buen gobierno	16
Análisis de indicador: Fácil acceso a la información pública útil	18
Análisis de indicador: Efectividad de los servicios públicos	20
Análisis de indicador: Atención a grupos vulnerables	27
Análisis de indicador: Socialización de la información pública útil	30
Análisis de indicador: Entornos seguros	32
Reflexiones finales	34
Bibliografía	35
Índice de temático	36
Índice de Gráficas	37
Responsables y colaboradores del Índice de Confianza Gubernamental	38

Índice de Gráficas y tablas

Tabla 1. Índice de Confianza Gubernamental: medición general.	12
Gráfica 1. Variables del índice de confianza gubernamental.	13
Gráfica 2. Distribución de la población: Originarios, No-originarios San Andrés Cholula.	14
Gráfica 3. Estimación general del indicador de Buen Gobierno	16
Gráfica 4. Comparativa de indicador de buen gobierno.	17
Gráfica 6. Comparativa de indicador de Fácil acceso a la información pública útil.	19
Gráfica 7. Estimación general efectividad de los servicios públicos.	21
Gráfica 8. Suministro de agua potable en San Andrés Cholula.	22
Gráfica 9. Comparativa de indicador de Efectividad de los servicios públicos.	23
Gráfica 10. Comparativa levantamiento y atención a reportes de fallas en servicios.	24
Gráfica 11. Correlación: comunicación institucional y uso de TIC's.	25
Gráfica 12. Correlación: Atención a reportes y confianza en el Ayuntamiento.	26
Gráfica 13. Estimación general atención a grupos vulnerables.	27
Gráfica 14. Comparativa de Atención a grupos vulnerables.	28
Gráfica 15. Correlación: comunicación institucional y conocimiento de programas de apoyo.	29
Gráfica 16. Estimación general socialización de la información pública útil.	30
Gráfica 17. Comparativa de Socialización de la información pública útil.	31
Gráfica 18. Estimación general de Entornos seguros.	32
Gráfica 19. Comparativa de Entornos seguros.	33

Responsables de la Medición denominada: Índice de Confianza Gubernamental.

Montserrat Reyes Alfaro.
Coordinadora General de Transparencia del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla.

Francisco Rafael Osorio Coatl.
Titular de la Unidad de Gobierno Abierto y Vinculación con la Sociedad Civil en la Coordinación General de Transparencia del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla.

Colaborador en la revisión metodológica de la Medición denominada: Índice de Confianza Gubernamental.

Fabián Alejandro Gerónimo Castillo.
Profesor Investigador de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Editor del Documento de Resultados de la Medición denominada: Índice de Confianza Gubernamental.

David Alonso Pérez Rebolledo.
Doctorante en Creación y Teorías de la Cultura de la Universidad de las Américas Puebla.

Colaboradores en el levantamiento de la información en campo de la Medición denominada: Índice de Confianza Gubernamental.

María Fernanda Cuaya Juárez.
Víctor Manuel Valdivia Ortiz.

Prestadores de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.