



**San Andrés**  
CHOLULA Ayuntamiento  
2021-2024



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

**CONTIGO HACEMOS FUTURO**



## Contenido

Índice de Gráficas .....	4
Presentación. ....	5
Diagnóstico .....	6
Análisis político, social y de la Administración pública en San Andrés Cholula .....	6
Marco Teórico sobre el Índice de Confianza Gubernamental .....	10
Importancia de la medición de la Confianza en el Gobierno .....	13
¿Qué es el Índice de Confianza Gubernamental? .....	15
VARIABLES QUE INTEGRAN EL ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL .....	16
Metodología del Índice de Confianza Gubernamental .....	18
CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL .....	25
Reflexiones finales .....	30
Referencias .....	31
Mensaje del Pte. Municipal sobre el Índice de Confianza Gubernamental .....	34
Introducción .....	35
¿Qué es el Índice de Confianza Gubernamental? .....	38
VARIABLES QUE INTEGRAN EL ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL .....	39
Resultados .....	41
Posicionamiento para la interpretación del Índice de Confianza Gubernamental: .....	42
Análisis de la información .....	43
Análisis de indicador: buen gobierno .....	43
Análisis de indicador: Fácil acceso a la información pública útil .....	45
Análisis de indicador: Efectividad de los servicios públicos .....	47
Análisis de indicador: Atención a grupos vulnerables .....	52
Análisis de indicador: Socialización de la información pública útil .....	54
Análisis de indicador: Entornos seguros .....	56
Reflexiones finales .....	58
Bibliografía .....	59
Responsables y colaboradores del Índice de Confianza Gubernamental .....	60

## Índice de Gráficas y tablas

Tabla 1. Índice de Confianza Gubernamental: medición general.-----	41
Gráfica 1. Variables del índice de confianza gubernamental.-----	41
Gráfica 2. Distribución de la población: ----- Originarios, No-originarios San Andrés Cholula.	42
Gráfica 3. Estimación general del indicador de Buen Gobierno-----	43
Gráfica 4. Comparativa de indicador de buen gobierno:-----	44
Gráfica 5. Estimación general del indicador de Acceso a la información pública útil-----	45
Gráfica 6. Comparativa de indicador de Fácil acceso a ----- la información pública útil.	46
Gráfica 7. Estimación general efectividad de los servicios públicos.-----	47
Gráfica 8. Suministro de agua potable en San Andrés Cholula.-----	48
Gráfica 9. Comparativa de indicador de Efectividad de los servicios públicos.-----	49
Gráfica 10. Comparativa levantamiento y atención a ----- reportes de fallas en servicios.	50
Gráfica 11. Correlación: comunicación institucional y uso de TIC's.-----	51
Gráfica 12. Correlación: Atención a reportes y confianza en el Ayuntamiento.-----	52
Gráfica 13. Estimación general atención a grupos vulnerables.-----	52
Gráfica 14. Comparativa de Atención a grupos vulnerables.-----	53
Gráfica 15. Correlación: comunicación institucional y----- conocimiento de programas de apoyo.	54
Gráfica 16. Estimación general socialización de la información pública útil.-----	54
Gráfica 17. Comparativa de Socialización de la información pública útil.-----	55
Gráfica 18. Estimación general de Entornos seguros.-----	56
Gráfica 19. Comparativa de Entornos seguros.-----	57

## Presentación

Dentro de los cambios que actualmente la sociedad exige a las instituciones públicas se encuentra la forma en cómo atiende y resuelve las demandas; la ciudadanía cada vez observa con mayor rigor la aplicación de los recursos públicos como parte de la transparencia y rendición de cuentas.

Los procesos democráticos dentro de la administración pública implican que la ciudadana se integre en el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas con la finalidad de participar en las acciones de gobierno. De esta manera las instituciones públicas producen un mayor valor público al ser reconocidas por su capacidad de respuesta y atención a las demandas de la población mediante procesos, estrategias y programas que permitan la solución pacífica, concertada y oportuna de los problemas sociales.

Son las instituciones públicas, incluyendo a los servidores públicos, los directos responsables de mantener la vigencia del modelo democrático como un sistema de vida que involucra valores cívicos, conductas que generan participación ciudadana, identidad y pertinencia con la autoridad civil, y se espera como resultado la cohesión social necesaria para trabajar de manera inclusiva, generando el capital social necesario para resolver de manera conjunta los problemas públicos.

La población de San Andrés Cholula es intercultural, y exige de la autoridad civil la sensibilidad para atender las necesidades y prepararse constantemente ante la naturaleza de sus demandas, situación que motiva a los servidores públicos en reconocerse como la parte del gobierno que materializa su existencia al ser quienes proveen los medios para garantizar el orden, la seguridad y el bienestar de la población.

El papel de la confianza social y gubernamental es fundamental para asegurar una convivencia pacífica que aporte certeza a los diferentes actores de la sociedad en el respeto irrestricto al estado de derecho, a la diferencia y a la integración inclusiva en las acciones que realiza el gobierno a favor de la ciudadanía. La importancia de crear un Índice de Confianza Gubernamental del Ayuntamiento de San Andrés Cholula radica en su posibilidad de visualizar el grado de reconocimiento que la ciudadanía le otorga a las acciones de gobierno en la satisfacción de sus demandas.

## Diagnóstico

### **Análisis político, social y de la Administración pública en San Andrés Cholula**

La particularidad en la que se desenvuelve la población del municipio es diversa, contamos con asentamientos humanos urbanos, sub urbanos y rurales; mismos que se distribuyen en su territorio.

Además de la cabecera municipal, donde reside el Gobierno, se cuenta con seis juntas auxiliares, cuatro inspectorías, una delegación y un número importante de fraccionamientos; derivado de ello la vocación que tienen las distintas Juntas Auxiliares determina sus formas de organización y cooperación.

La cabecera municipal ha transitado en su actividad económica de ser una población agrícola – ganadera principalmente, a un centro de comercio en el sector servicios y mobiliario; para el caso de San Bernardino Tlaxcalancingo la dinámica se centra en el sector de la industria de la transformación, manufactura, el agrícola y el comercio de perecederos; en Santa María Tonantzintla la principal actividad económica es el comercio de perecederos, agrícola y ganadera con sus derivados; San Luis Tehuiloyocan es la población que guarda su forma tradicional de comercio en hortalizas, siendo su principal actividad económica la ganadería y la agricultura; San Francisco Acatepec se especializa en el sector servicios, ganadero con sus derivados y agrícola; San Rafael Comac en el sector agrícola, comercio de perecederos y panificadoras; por último San Antonio Cacalotepec se caracteriza por el comercio de perecederos, los servicios y la agricultura.

Mientras que las inspectorías en su momento pertenecieron a los ejidos de las poblaciones que forman parte del Municipio, como es el caso de la Inspectoría Concepción Guadalupe ex ejido de Tlaxcalancingo, Inspectoría de Lázaro Cárdenas, Emiliano Zapata y Concepción la Cruz ex ejidos de la Cabecera Municipal.

Datos proporcionados por el Índice Básico de Ciudades Prósperas 2018, describen cómo sucedió el tránsito de lo rural a lo urbano en el municipio de San Andrés Cholula, producto a su vez de la transformación espacial de la Ciudad de Puebla, trayendo una inadecuada prestación de servicios públicos y desigualdades territoriales (OCDE, 2013, citado en el ICP, 2018), debido principalmente a la forma acelerada y desordenada de los asentamientos inmobiliarios que se dieron en el territorio del municipio, un ejemplo es en 1992 cuando se le expropiaron al municipio 691 hectáreas ejidales para destinarlas a la reserva territorial urbana.

Derivado del contexto anterior, comprendemos que en las comunidades de las Juntas Auxiliares se haya provocado una cooperación solidaria para la defensa del territorio debido al crecimiento de la mancha urbana de la zona metropolitana de la Ciudad de Puebla. Tal es el caso de la Asociación de ejidatarios de San Andrés Cholula, radicada en la Inspectoría de la Colonia Emiliano Zapata, la mencionada organización social surge como resultado de la expropiación hecha a los ejidos de San Andrés Cholula para defender el justo pago de las tierras de labranza y la reposición de algunos terrenos, para generar comercio y servicios en sustitución de la actividad agrícola, de esta manera lograron un predio donde se construyó el salón de

ejidatarios y el proyecto de un mercado municipal que cuenta con algunos locales, mismo que a la fecha sigue sin avance y que aún la Asociación sigue demandando.

Por otro lado, tras el conflicto de los límites territoriales entre el municipio de Puebla y San Andrés Cholula se crea el Consejo Ciudadano “Habitantes de San Andrés Cholula Unidos para la Defensa y Respeto del Territorio”, que agrupó a vecinos de las diferentes localidades del municipio de San Andrés Cholula, su principal consigna era el respeto del territorio y la conservación de la derrama económica que representa la zona comercial de Angelópolis (Llaven, 2013).

Derivado de este conflicto territorial el Congreso del Estado de Puebla determinó en el Decreto de diciembre de 2013 nuevos límites territoriales dejando “3.8 kilómetros de la franja que ambos se disputaban como territorio correspondiente a Puebla y 4.7 a Cholula. Dentro de los límites de Puebla quedó la zona comercial de Angelópolis, el nuevo Parque Lineal, el Complejo Cultural Universitario y el Centro Integral de Servicios y el Tecnológico de Monterrey. En contraste, en San Andrés Cholula quedó la Universidad Iberoamericana, Hospital del Niño Poblano (HNP) y los centros comerciales de la Vía Atlixcáyotl. Asimismo, unas 16 colonias en las que habitan 8 mil 731 personas fueron declaradas dentro de los límites de Puebla; en Cholula quedaron otras 23 colonias en las que viven alrededor de 17 mil 365 personas” (Hernández, 2013).

Siguiendo este nuevo contexto, marcado por el número de habitantes en la franja territorial reconocida al municipio de San Andrés Cholula, la demanda de servicios y atención social una vez resuelto el conflicto, los habitantes tuvieron la certidumbre que sus demandas serían atendidas por el Ayuntamiento de San Andrés Cholula, situación que exigió la especialización de la estructura administrativa del Ayuntamiento y el aumento de servidores públicos. El 6 de enero de 2021, ante el crecimiento exponencial de la población en la zona de la Reserva Atlixcáyotl, se aprobó por Cabildo Municipal el Dictamen por el que se crea la Delegación Atlixcáyotl dentro de la franja conurbada con la ciudad de Puebla, bajo la premisa de generar acercamiento de los servicios y atención a los habitantes de la zona, teniendo además representación administrativa y política.

Bajo el discurso de crecimiento de la mancha urbana, los desarrollos inmobiliarios en la Reserva Atlixcáyotl y a lo largo del boulevard del mismo nombre, se edificaron los fraccionamientos de lujo, incluyendo Lomas de Angelópolis, teniendo como vías de movilidad urbana dos arterias: el Periférico Ecológico y el boulevard Atlixcáyotl; mismos que marcan la dualidad dentro del municipio entre el urbanismo con la zona suburbana – rural, que ha generado algunas resistencias culturales con base en el uso de suelo, los recursos naturales y los servicios que se demandan al Ayuntamiento, como ejemplo de las resistencias mencionadas se puede considerar la organización social de “Cholultecas Unidos en Resistencia”, cuyo principal objetivo es observar los cambios al Programa Municipal de Desarrollo Urbano del Municipio, impulsando una Consulta Ciudadana denominada como indígena, promovida por los pueblos originarios del municipio donde se debate el uso de suelo al interior de los pueblos, el diseño de la movilidad urbana y el desarrollo sustentable.

Desde la perspectiva del principio de espacio vital, que ve en el territorio un elemento importante para entender la formación de las organizaciones sociales, las demandas sociales que se desprenden de ellas y de la población en general; analizar a las organizaciones sociales, vecinales o comunitarias junto con las demandas sociales desde esta perspectiva, permitiría generar planes de intervención que nos ayuden a comprender a las diferentes poblaciones que componen a San Andrés Cholula, además de diagnosticar con mayor precisión las necesidades que se originan en ellas, y de esta manera medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la intervención hecha por el Ayuntamiento, logrando así la legitimidad en las instituciones político democráticas.

Con la intención de tener una referencia sobre el nivel de confianza con el que comienza la Administración Pública del actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula, ocupamos como referencia las elecciones del pasado 6 de junio de 2021, celebradas de manera concurrente con las elecciones federales. El capital político – electoral obtenido en la elección del 2021 por el actual Cabildo de San Andrés Cholula, con base en la votación total efectiva publicada en el sitio oficial digital del Instituto Estatal Electoral del Estado de Puebla, nos indica que el Cabildo actual obtuvo en coalición un total de 22,581 votos que representa 41.17% de la votación total efectiva, con una participación ciudadana en la elección de 56.52%; con respecto a la votación total efectiva y el número total de electores en la lista nominal, la proporción de la aceptación por medio del voto al Cabildo actual fue de 22.43%. El nivel de apoyo obtenido de la votación del 6 de junio de 2022, es la base que tenemos para hacer un análisis comparativo sobre los resultados que arroje la aplicación del presente proyecto de Índice de Confianza Gubernamental.

En cuanto al desarrollo de la administración pública actual con base a sus actividades programadas, se presentan datos proporcionados por la Sindicatura Municipal, Secretaría de Bienestar, Secretaría para la Igualdad Sustantiva de Género, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Servicios Públicos y, Secretaría de Seguridad Pública y Protección Ciudadana, todas Dependencias del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

Se presenta información de cuatro actividades que se programaron en el presupuesto, el cumplimiento de éstas, así como la atención que se ha dado a las solicitudes de servicios o trámites presentados en el día a día por parte de la ciudadanía, con la intención de conocer si el presupuesto programado ha sido capaz de atender las demandas sociales.

En la Secretaría de Infraestructura, las solicitudes que recibe con mayor frecuencia por parte de la población son las siguientes: adoquinamiento de calles, ampliación de drenaje sanitario, rehabilitación de escuelas y rehabilitación de espacios públicos; por otro lado, las nuevas demandas que ingresan sobre las actividades que se enunciaron, se programan para seguimiento, aprobación y ejecución bajo disposición del presupuesto. En suma, las solicitudes y las actividades programadas se ajustan al presupuesto para la ejecución de obra, mientras las demandas que ingresan durante el ejercicio fiscal quedan en espera para el nuevo presupuesto de año consecutivo ascendente.

En la Secretaría de Bienestar se han programado tres acciones que tienen que ver con los programas sociales que actualmente se están ejecutando y que son los más importantes para la atención de la población del municipio, los cuales son los siguientes: Nutriendo el Futuro Contigo, Mujeres Trabajadoras con Futuro, Presupuesto Participativo/ entrega de calentadores solares.

Con apego a información proporcionada por la Dependencia, los programas sociales funcionan con reglas de operación que se difunden por medios digitales oficiales y mediante convocatoria pública, colocando fechas de recepción de documentos de la ciudadanía interesada. Una vez culminando las fechas de recepción, se contabiliza el número de solicitantes que cumplieron con los requisitos del programa; la intención es observar el cumplimiento de la meta establecida por cada programa, si la meta de beneficiarios no se logra, se apertura una fecha más para ampliación de recepción de documentos para lograr el cumplimiento de las metas establecidas. Según la experiencia de la ejecución de los programas en este primer año, el número de beneficiarios corresponde a los expedientes que reunieron los requisitos para acceder al programa durante el periodo ordinario y extraordinario de recepción, cumpliendo así las metas estimadas de cada programa y con apego al presupuesto programado.

En el caso de la Secretaría para la Igualdad Sustantiva de Género del Ayuntamiento, las actividades dentro de su programa presupuestario que han tenido mayor demanda son las siguientes: atención jurídica y psicológica, talleres en temas de prevención de la violencia hacia las mujeres, adolescentes mujeres y hombres de nivel secundaria y bachillerato, talleres dirigidos a mujeres para mejorar su economía, y capacitación en temas de perspectiva de género, violencia de género, acoso y hostigamiento laboral. Siendo las acciones anteriores las que han sido demandadas por la ciudadanía con mayor frecuencia para su atención, sin tener alguna otra solicitud que sea relevante para tomarse en cuenta, de acuerdo con la capacidad de respuesta que se tiene, es la oferta programada en el presupuesto.

Para el caso de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, los servicios que se encuentran más demandados son: bacheo, poda de áreas verdes, cambio de luminarias y pintura de guarderías. Los servicios que rebasan las acciones programadas para el ejercicio fiscal 2022 son el bacheo y la poda de áreas verdes, para cubrir la atención a las solicitudes de la ciudadanía se han hecho ajustes al presupuesto de la Dependencia de algunos otros servicios de los que se tienen menor demanda.

Tomando en cuenta el ejemplo de la Dependencia de Servicios Públicos, la atención de los servicios que se encuentran bajo demanda, tiende a que las solicitudes de la ciudadanía rebasen lo programado en el presupuesto, obligando a realizar revisiones al presupuesto de la Dependencia y hacer ajustes al proyecto de egresos.

Dependencias que atienden trámites administrativos, como es el caso de la Sindicatura Municipal, el proceso es distinto ya que se maneja con relación al personal con el que se tiene para dar atención a las solicitudes de la ciudadanía. Los servicios que se ofrecen y han tenido mayor demanda son: asesorías jurídicas al ciudadano que, para el mes de julio se habían rebasado

las acciones programadas en 105 solicitudes, gestionar juicios de rectificación de actas del Registro del Estado Civil de las Personas, juicios intestamentarios y jurídicos no contenciosos, trámites administrativos de escrituración, regulación de predios, asesorías jurídicas en materia de arbitraje condominal, entre otros.

Los servicios anteriores son atendidos sin mayor contratiempo por motivo de presupuesto, quedando en manos de las y los servidores públicos adscritos a la Dependencia del Ayuntamiento dar la atención a la ciudadanía.

## **Marco Teórico sobre el Índice de Confianza Gubernamental**

Desde la literatura especializada se ha descrito el proceso que tiene la ciudadanía para reconocer a la autoridad civil a través de su intervención en acciones de gobierno en la atención de sus demandas, sin embargo, la poca difusión, la falta de conocimiento y la nula participación ciudadana vulnera la percepción que se tiene sobre el desempeño del gobierno y por ende la falta de confianza en las instituciones políticas.

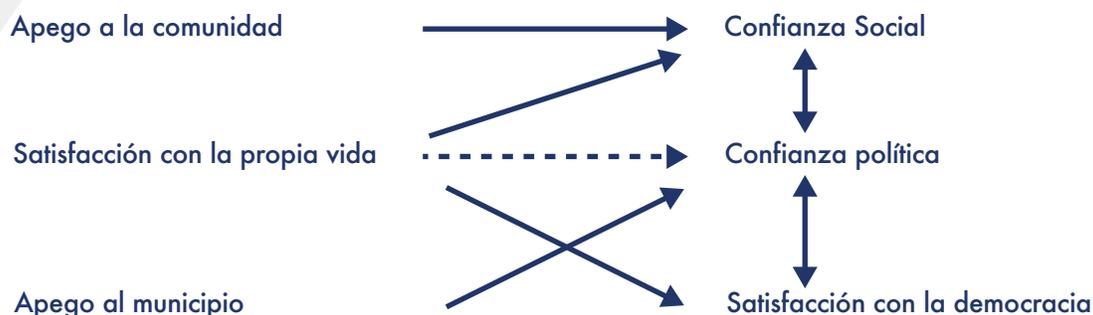
La confianza es la base para construir sociedades donde las personas se vean parte de un todo y caminen juntos como un solo cuerpo, que vinculen valores como la honestidad, fiabilidad y buena voluntad, para buscar soluciones a sus necesidades y de esta manera construir un sistema de recompensas, pues “las personas dignas de confianza hacen promesas que pueden cumplir, cumplen esas promesas y no transgreden las normas sociales; la confianza es la creencia de que otros no actuarán de manera oportunista” (BID, 2022:2).

En la búsqueda de un instrumento que permita medir la percepción de la ciudadanía sobre el desempeño del gobierno, la confianza política (gubernamental) es la variable que puede tener una medición más cercana a la percepción real de la ciudadanía sobre el desempeño del gobierno, las experiencias más cercanas en su medición son la Encuesta Mundial de Valores, la Encuesta Nacional de Cultura Cívica y Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019.

Para poder comprender la importancia de medir la confianza en el gobierno partiremos analizando tres conceptos que están íntimamente ligados: confianza política (gubernamental), confianza social, y capital social. En el presente documento la confianza política “supone una evaluación positiva de los atributos más relevantes que hacen a cada institución digna de credibilidad, justicia, competencia, transparencia y apertura ante puntos de vista distintos; extrapolando el tratamiento de la confianza social, la confianza política en una institución conlleva la creencia de que ésta no actuará de una forma arbitraria o discriminatoria que resulte dañina para nuestros intereses o los del país, sino que nos tratará, a nosotros y a los demás ciudadanos, de una forma igualitaria, justa y correcta” (Montero, Zmerli y Newton, 2008:20).

Para tener una mejor claridad sobre la forma en como interactúa los niveles de confianza en la sociedad y el gobierno, el diagrama que se presenta enseguida muestra su interacción y el proceso de formación del capital social.

Gráfico 1. Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia.



Fuente: Montero, Zmerli y Newton, (2008) Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia.

En el diagrama anterior, la confianza se analiza en dos niveles, por un lado es la confianza social o trust y la confianza política o confidence, la primera implica más una interrelación personal y que ayuda a generar lazos de cooperación y colaboración social, ello implica que existan intereses, necesidades o amenazas en común, lo que motiva a la organización de la sociedad y la participación ciudadana; mientras que en un segundo nivel la confianza política o confidence que vincula la interacción de la ciudadanía con las instituciones políticas, entiendo que “la confianza en las instituciones [es] el indicador central del sentimiento básico de los ciudadanos sobre su sistema político” (Newton y Norris, 2000, como se citó en Montero, Zmerli y Newton, 2008:21).

En la población de las Juntas Auxiliares y Cabecera municipal de San Andrés Cholula la herencia cultural ha sido la promotora para crear redes sociales con base en costumbres y tradiciones, por un lado las tradiciones basadas principalmente en torno a la religión las podemos clasificar en dos vertientes, la primera en las formas de participación en las festividades religiosas, cuando los vecinos aportan económicamente para los gastos de las compras que se hacen para la organización de la fiesta patronal del pueblo o barrio, o alguna otra festividad religiosa, de la misma manera sucede con otras religiones que no son la católica, además de la participación que las y los pobladores tienen para hacer sus cargos de servicio a la comunidad, principalmente en la religión católica en servicios como mayordomías, síndigos y fiscales; cargos de servicio religioso que son parte de la responsabilidad de la comunidad para mantener, resguardar y preservar los templos.

La otra vertiente que pudiera ser la más representativa, ya que no es exclusiva de la religión, y une con mayor fuerza a las y los habitantes en un solo cuerpo, son las costumbres, que al paso del tiempo han ido cambiando por el dinamismo de la sociedad; ejemplos de ello son: el responso (apoyo económico) que se da junto al pésame de los familiares que tienen duelo por el fallecimiento de un familiar, otro ejemplo es la ayuda en convivios familiares para preparar los alimentos y servirlos, uno más es el saludo en la calle como señal de respeto, así como el reconocimiento a nuestras y nuestros adultos mayores en sus aportaciones al desarrollo de las poblaciones.

El territorio de los pueblos está compuesto por predios heredados entre los integrantes de las familias originarias de cada uno de ellos, aunque muchos de los predios han sido vendidos a particulares que no son originarios, el respeto a los predios en sus colindancias para aperturar calles o solicitar servicios, motivan a las y los vecinos a convivir, generando de esta manera una red de colaboración social.

Bajo el contexto expuesto y pasando a la confianza política que se basa en el desempeño de las instituciones de gobierno, trata de la capacidad de respuesta que dan a las solicitudes que hace la ciudadanía ante sus necesidades.

En los ejemplos que se dieron sobre cómo se construye la confianza social en San Andrés Cholula, se detalla el proceso de formación de comités de participación ciudadana, mismos que se erigen como gestores y representantes de las y los vecinos; éstos comités actúan acercándose a las instituciones que tienen próximas, tradicionalmente a las Presidencias Auxiliares e Inspectorías del Municipio, otros acuden al Ayuntamiento buscando directamente la atención de la o el titular de la Presidencia Municipal.

De acuerdo a Montero, Zmerli y Newton (2008) la correlación entre la confianza social y política es alta, por ello mantener la confianza en las instituciones gubernamentales es sinónimo de contribuir en el fortalecimiento de la cohesión social y de las instituciones políticas democráticas. En este sentido se plantea que “la democracia y el buen gobierno crearían a continuación las condiciones en las que la confianza social y la confianza política puedan florecer, permitiendo a los ciudadanos desarrollar su sentido de ciudadanía, promoviendo la implicación en la comunidad, el compromiso cívico y la participación democrática, y completando así el círculo virtuoso” (Montero, Zmerli y Newton, 2008:46).

Es así que los cambios sociales desde la ciudadanía dependen del nivel de cohesión social, por lo tanto para el logro de sociedades participativas, las variables que la determinan tienen que ver con la seguridad, el empleo, ingreso, la no discriminación, la atención a la marginación y las desigualdades.

Para lograr cohesión social es importante generar un sistema de valores aceptados por la población, su construcción corresponde a todas las formas de organización social sin dejar de lado la participación de las instituciones públicas; la garantía de desarrollo y crecimiento de

una sociedad corresponde a las instituciones públicas, en consecuencia la responsabilidad de coordinar los esfuerzos por mejorar la confianza social en las instituciones depende de cada individuo.

La cohesión social tiene como base el respeto a las reglas del juego, alta empatía, responsabilidad individual y la escucha activa entre la ciudadanía para comprender demandas, objetivos y metas comunes; en el caso de servidores públicos son quienes crean fuertes vínculos con la ciudadanía y las instituciones gubernamentales.

*“En el nivel individual, la confianza es la piedra angular, la respuesta directa que se encuentra asociada a un clima de confianza social que permite a los ciudadanos cooperar entre sí, construir una identidad común y perseguir objetivos comunes. En el nivel estructural, unas organizaciones comunitarias efectivas, y en especial las asociaciones voluntarias, constituyen un presupuesto esencial y necesario para construir las instituciones sociales, económicas y políticas de la sociedad democrática moderna” (Montero, Zmerli y Newton, 2008).*

La cohesión social está ligada directamente con la confianza social, que se explica a través de la asociación voluntaria entre la ciudadanía con el objetivo de satisfacer sus necesidades que se gestionan en las instituciones gubernamentales para su tratamiento y solución, generando así confianza política.

El principio de legitimidad del gobierno tiene como base la confianza política, que pertenece a la esfera pública, y se construye bajo esquemas de comunicación gubernamental y su relación con los medios de comunicación de masas, fortaleciendo la confianza política y al mismo tiempo la satisfacción con la democracia.

### **Importancia de la medición de la Confianza en el 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 con bases sólidas para una democracia estable. De igual manera, se establecen los vínculos entre confianza institucional, confianza política y confianza social” (Del Campo, 2018:55).*

La cita a la que se hace referencia, clarifica de primera mano la importancia en someter a evaluación la actuación del gobierno para garantizar estabilidad política y social, de tal manera que obteniendo la percepción de la ciudadanía sobre el desempeño del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula sabremos el grado de reconocimiento que tiene la ciudadanía en su gobierno, con miras a mejorar la atención, servicios e inclusión social para resolver las necesidades de manera conjunta, bajo el binomio ciudadanía – Gobierno.

El diseño de políticas públicas, programas y proyectos que promuevan prácticas de Gobierno Abierto, desde una óptica de participación ciudadana con mira al cumplimiento de la Agenda

2030 en el ODS 16, tiene como objetivo “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles” (Naciones Unidas, 2018) desde la administración municipal, con lo que hace posible a la ciudadanía expresarse libremente, tener acceso a los servicios públicos, a recibir una atención digna por parte del servicio público y tener acceso a información útil para una mejor rendición de cuentas, con la mira de no dejar a nadie atrás.

Para generar confianza en las instituciones del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula aplicando las premisas del ODS 16, en el marco del Estado de Derecho, el primer paso sería garantizar el pleno ejercicio del derecho humano de acceso a la información pública y rendición de cuentas, a través de la difusión de información útil relevante a la ciudadanía, que le permita realizar gestiones efectivas, encontrando soluciones a sus necesidades, esto implica doble impacto y ejercicio como se ha analizado, por un lado en el fortalecimiento de la organización vecinal para integrarse y participar junto al gobierno en la solución de las necesidades, mejorando la cohesión social y confianza social; y la otra cara sería el impacto en la confianza política por la atención efectiva que se otorgue por parte de las Dependencias del Ayuntamiento a las asociaciones o grupos de gestión vecinal, en cuanto vean resueltas sus demandas, mejorando en ese sentido la vida cotidiana de la población.

Para ello el gobierno requiere desarrollar “la legitimidad del gobierno, la responsabilidad del gobierno, la competencia del gobierno y la protección de los derechos humanos a través del Estado de derecho” (Del Campo, 2018:56).

Llevar a cabo esta medición ayudaría a identificar áreas de oportunidad en el ejercicio de la administración pública y junto con ello la formación de capital político, importante para la generación de vínculos sociales, que le permitan a los demandantes obtener la satisfacción de sus necesidades y atención de sus solicitudes, además que el gobierno lograría un puente de comunicación indirecta con la ciudadanía para conocer la percepción de la aceptación que tienen sobre el desempeño gubernamental, las acciones de apoyo social que realiza, así como la intervención que hace el gobierno para resolver las demandas colectivas.

Medir la confianza gubernamental ayudaría a tener una retroalimentación de la percepción ciudadana sobre la valoración que tiene de la efectividad de las Dependencias del Ayuntamiento, en torno a la capacidad de respuesta sobre las demandas que se formalizan por parte de las asociaciones vecinales, logrando la legitimidad del gobierno, la estabilidad social, además de fortalecer al sistema democrático y el desarrollo social.

Los actores principales de la medición de la confianza gubernamental son las y los servidores públicos que laboran en las Dependencias del Ayuntamiento de San Andrés Cholula y la ciudadanía en general del municipio, con énfasis en las asociaciones vecinales que ingresan una gestión al Ayuntamiento.

La intervención de estos actores se debe al modelo de gestión gubernamental que se encuentra definido en el marco del derecho administrativo de la administración pública, incluyendo al derecho municipal.

## ¿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 solo se trata de difundir la información útil a la ciudadanía para que acceda a ella, se trata de hacer partícipe a la ciuda-

danía en tomas de decisiones para la solución de problemas públicos, permitiendo mejorar la comunicación entre gobernantes – 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, 2018:55). El vínculo del Buen Gobierno está ligado con acciones que combatan a la corrupción, para efectos del presente Índice entenderemos a la corrupción como “el incumplimiento intencional del principio de imparcialidad con el propósito de derivar de tal tipo de comportamiento un beneficio personal o para personas relacionadas” (Tanzi, 1995; citado en Begovic, 2005: 2).

La variable 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 (Rohtstein y 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 esta con base 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 estén 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 (Van der Meer, 2017, citado por Morales, Bustos y Silva, 2018: 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 gober-

nabilidad 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 intensidad que las y los ciudadanos intervengan, se agrupen y tengan una participación activa, para coadyuvar con generar entornos seguros dentro de la jurisdicción municipal.

## Metodología del Índice de Confianza Gubernamental

La construcción del presente índice tiene como principal insumo la opinión de la ciudadanía; de acuerdo con el Instituto Nacional Electoral (INE) la lista nominal de electores proporcionada en el portal de transparencia a través de Datos Abiertos con corte al 15 de julio de 2022, en el Municipio de San Andrés Cholula existen 102, 841 ciudadanas y ciudadanos que cuentan con su credencial de elector, mismos que forman la población de la muestra a encuestar en 38 secciones electorales y una extraordinaria por razones geográficas entre la Junta Auxiliar de Tlaxcalancingo y el Fraccionamiento de Lomas de Angelópolis, con un nivel de confianza del 95%, segmentando la encuesta de acuerdo a la proporción que tienen en la lista nominal tanto para mujeres y hombres, asignando cuotas con respecto a la proporción que se tiene por rango en las edades de 18 a 29 años, de 30 a 64 años y de 65 años a más (INE, 2022).

Tamaño de la muestra.

Cómo calcular el tamaño de muestra para una población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n:** Tamaño de muestra buscado  
**N:** Tamaño de población o universo  
**Z:** Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e:** Error de estimación máximo aceptado  
**p:** Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)  
**q:** (1-p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tamaño de la población: 102, 841

Nivel de confianza: 95%

Error estadístico estimado: 3%

Tamaño de la muestra: 1068 encuestas

Encuestas para mujeres según la proporción al número de integrantes en la lista nominal (51.9%): 554

Encuestas para hombres según la proporción al número de integrantes en la lista nominal (47%): 514

Encuestas para mujeres en el rango de 18 a 29 años (29%): 161

Encuestas para hombres en el rango de 18 a 29 años (32%): 165

Encuestas para mujeres en el rango de 30 a 64 años (61%): 338

Encuestas para hombres en el rango de 30 a 64 años (59%): 303

Encuestas para mujeres en el rango de 65 a más años (10%): 55

Encuestas para hombres en el rango de 65 a más años (9%): 46

Tabla Número 1. Distribución de la Muestra

Centros de Población	Número de encuestas (por sección electoral)		Mujeres			Hombres (14)		
			18 - 29 (161)	30 - 64 (338)	65 a + (55)	18 -29 (165)	30 - 64 (303)	65 a + (46)
Cabecera Municipal	1651	27	4	9	1	4	8	1
	1652	27	4	9	1	4	8	1
	1653	27	4	9	1	4	8	1
	1654	26	4	8	1	4	8	1
	1655	27	4	9	1	4	8	1
San Bernardino Tlaxcalancingo	1666	28	4	9	2	4	8	1
	1667	27	4	9	1	4	8	1
	1668	27	4	8	2	4	8	1
	1669	27	4	9	1	4	8	1
San Antonio Cacalotepec	1670	27	4	9	1	4	8	1
	1671	26	4	9	1	4	7	1
San Rafael Comac	1659	26	4	9	1	4	7	1
San Francisco Acatepec	1660	25	4	8	1	4	7	1
Santa María Tonantzintla	1658	26	4	9	1	4	7	1
	1661	26	4	9	1	4	7	1
	1662	27	4	9	2	4	7	1
Colonias: Zapata, Morillotla y Buena Vista	1663	26	5	8	1	4	7	1
Concepción la Cruz	1665	28	5	9	1	4	8	1
Delegación Atlixcayotl	2633	28	4	8	2	5	8	1
	2634	28	4	8	2	5	8	1
	2635	29	4	8	2	5	8	2
	2636	29	4	8	2	5	8	2
	2637	29	4	8	2	5	8	2
	2638	29	4	8	2	5	8	2
	2639	30	5	8	2	5	8	2
	2640	30	5	8	2	5	8	2
	2641	28	4	8	1	5	8	2
	2642	28	4	9	2	4	8	1
	2645	28	4	9	2	4	8	1
	2647	28	4	9	2	4	8	1
	2644	28	4	9	2	4	8	1
Lomas de Angelópolis	1669	28	5	9	1	4	8	1
Colonia Concepción Guadalupe	2646	27	4	9	1	4	8	1
La Vista	2659	27	4	9	1	4	8	1
Calzada Zavaleta y Camino Real	2660	27	4	9	1	4	8	1
	2661	27	4	9	1	4	8	1
	2662	27	4	9	1	4	8	1
San Luis Tehuiloyocan	1656	27	4	9	2	4	7	1
	1657	26	4	9	1	4	7	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos abiertos del INE (2022).

Cuestionario  
Preguntas filtro.

¿Este es su domicilio permanente?

Sí ( ) No ( ) (Si responde "No" terminar la entrevista)

¿Cuenta con credencial de elector con fotografía?

Sí ( ) No ( ) (Si responde "No" terminar la entrevista y registrar)

¿Cuántos años tiene?

Anotar edad (cumplir cuota de sexo y edad para continuar entrevista).

VARIABLES DE LA ENCUESTA	BLOQUE DE PREGUNTAS
<p>Buen Gobierno</p>	<p>El trato que recibe por parte del personal del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle cuando hace trámites. ¿En general, cómo diría usted que es el trato recibido por las personas que atienden en el actual H. Ayuntamiento? (ENCUCI, 2020)</p> <p>1. Bueno 2. Malo</p> <p>Por favor dígame, desde su punto de vista, ¿Tiene usted confianza en el actual Presidente Municipal de San Andrés Cholula Edmundo Tlatehui Percino?</p> <p>a) Sí b) No</p> <p>La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor público o empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos o favores por parte de la ciudadanía.</p> <p>¿Actualmente usted ha visto, escuchado o ha sido víctima de servidores públicos en el Ayuntamiento de San Andrés Cholula que le hayan condicionado hacer un trámite o recibir un servicio a cambio de dinero, regalos o favores?</p> <p>a) Sí b) No</p>
<p>Fácil Acceso a la Información</p>	<p>Desde su experiencia, podría decirme por favor ¿conoce los medios de información que utiliza el actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula para que la ciudadanía conozca los requisitos para hacer trámites de los servicios que ofrece?</p> <p>a) Sí ¿Cuál? _____ b) No</p> <p>De acuerdo con sus propios medios y vida cotidiana, ¿Usted cómo se entera de las convocatorias para trámites de los programas y servicios que brinda el actual Ayuntamiento?</p> <p>a) Directamente en oficinas, b) medios digitales oficiales del ayuntamiento c) Por medio de vecinos, d) perifoneo.</p> <p>Cuando Usted requiere información para hacer un trámite en el actual Ayuntamiento, diría usted que la información brindada es:</p> <p>a) Comprensible b) Nada comprensible</p>

VARIABLES DE LA ENCUESTA	BLOQUE DE PREGUNTAS												
<p>Efectividad de los servicios públicos</p>	<p>Los servicios públicos son aquellos que el gobierno municipal ofrece a la ciudadanía para tener una calidad de vida comunitaria, como es el drenaje, recolección de basura, agua potable, alumbrado público, alcantarillado, limpia.</p> <p>Considerando los servicios públicos que usted recibe del actual H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula, ¿cómo califica el servicio que recibe de?:</p> <table border="0"> <tr> <td>Drenaje</td> <td>Alumbrado público</td> </tr> <tr> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> </tr> <tr> <td>Recolección de basura</td> <td>Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> </tr> <tr> <td>Agua potable</td> <td>Limpia</td> </tr> <tr> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> <td>( ) Bueno ( ) Malo</td> </tr> </table> <p>Cuando observa Usted alguna falla en la prestación de algún servicio del actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula, ¿cuál es la forma que usted prefiere para hacer el reporte?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A través de medios digitales (tecnologías de la información)</li> <li>2. Personalmente</li> </ol> <p>Cuando reporta Usted una falla de un servicio público al actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula, la atención para resolver el problema, diría que por su tiempo de respuesta es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buena</li> <li>2. Mala</li> </ol>	Drenaje	Alumbrado público	( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo	Recolección de basura	Alcantarillado	( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo	Agua potable	Limpia	( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo
Drenaje	Alumbrado público												
( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo												
Recolección de basura	Alcantarillado												
( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo												
Agua potable	Limpia												
( ) Bueno ( ) Malo	( ) Bueno ( ) Malo												
<p>Atención a grupos vulnerables</p>	<p>En el gobierno municipal de San Andrés Cholula actualmente se han diseñado programas de apoyo a personas de grupos vulnerables que necesitan ayuda para mejorar su calidad de vida, ¿usted está enterado(a) de alguno de los programas de apoyo que se tienen actualmente por parte de la Secretaría de Bienestar del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>2. No</li> </ol> <p>(pasar a sección de Grado de socialización de la información pública útil)</p> <p>Con apego a su experiencia, por lo que sabe o le han contado sus vecinas o vecinos, ¿cómo califica Usted a los programas de apoyo social que tiene el gobierno municipal actual de San Andrés Cholula para las personas en condición de vulnerabilidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buenos</li> <li>2. Malos</li> </ol>												

### Atención a grupos vulnerables

Con apego a su experiencia, por lo que sabe o le han contado sus vecinas o vecinos, ¿cómo califica Usted la asignación de los beneficios que entrega el gobierno municipal actual de San Andrés Cholula a las personas que se inscriben a los programas?

1. Transparente
2. Nada Transparente

### Grado de socialización de la información pública útil

¿Diría usted que se puede confiar en la información que se encuentra publicada en espacios digitales?

- 1) Sí
- 2) No

Usted confiaría en una organización, cooperativa, asociación o grupo de vecinas y vecinos que el ayuntamiento integre para mejorar la atención, servicios y en general mejorar la Administración Pública Municipal.

1. Sí
2. No

Puede apoyarme con decirme si el actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula le genera confianza para hacer algún trámite, ya sea de manera personal o en grupo de vecinas y vecinos, para beneficio colectivo.

- a) Sí
- b) No

### Entornos seguros

¿Conoce Usted o se ha enterado de algún programa de gobierno que tiene el H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula donde se incluye la participación de la ciudadanía para prevenir el delito?

1. Sí
2. No

¿Conoce Usted la forma de reportar un acto de inseguridad que se llegue a presentar dentro del municipio de San Andrés Cholula?

1. Sí
2. No

Desde su experiencia podría decirme, ¿cómo califica usted la estrategia en seguridad pública y protección ciudadana en el municipio de San Andrés Cholula?

1. Buena
2. Mala

Formato de Cálculo para la medición del Índice de Confianza Gubernamental

VARIABLES DE LA ENCUESTA	BLOQUE DE PREGUNTAS
<p>Buen gobierno. =</p> $\frac{(\text{Conf\_Inst} + \text{Conf\_Pres} + \text{Anticorrupción})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Conf_Inst = (número de personas que señalan tener confianza en el Ayuntamiento) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Conf_Pres = (número de personas que señalan tener “confianza” en la Presidencia Municipal) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Anticorrupción = (número de personas que responden “no”) / (número total de personas que responden la pregunta)</p>
<p>Fácil acceso a la información pública útil. =</p> $\frac{(\text{Con\_Inf} + \text{Acc\_Inf} + \text{Inf\_C})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Con_Inf = (número de personas que responden “sí” conocer los medios de divulgación de la información) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Acc_Inf = (número de personas que responden “Directamente en oficinas, aplicaciones en el celular o medios digitales oficiales del ayuntamiento) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Inf_C = (número de personas que responden que la información proporcionada es “Comprensible”) / (número total de personas que responden la pregunta)</p>
<p>Efectividad de los servicios públicos. =</p> $\frac{(\text{Calf\_sp} + \text{Rep\_sp} + \text{Calf\_Atn})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Calf_sp = (número de personas que califican como “bueno” a los servicios públicos) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Rep_sp = (número de personas que responden usar algún medio tecnológico para reportar falta de servicios) / (número total de personas que responden la pregunta)</p> <p>Calf_Atn = (número de personas que responden “buena” atención para atender reportes de fallas en servicios públicos) / (número total de personas que responden la pregunta)</p>

VARIABLES DE LA ENCUESTA	BLOQUE DE PREGUNTAS
<p>Atención a grupos vulnerables.</p> $= \frac{(\text{Con\_PR} + \text{Part\_PR} + \text{Trans\_PR})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Con_PR = (número de personas que están enteradas de los programas de atención a grupos vulnerables del Ayuntamiento de San Andrés Cholula) / (número de personas que contestan la pregunta)</p> <p>Part_PR = (número de personas que califican como "buenos" a los programas) / (número de personas que contestan la pregunta que son "malos")</p> <p>Trans_PR = (número de personas que califican como "transparente" la asignación de los beneficios) / (número de personas que contestan la pregunta que "no es transparente")</p>
<p>Grado de Socialización de la información pública útil.</p> $= \frac{(\text{Conf\_Egob} + \text{Part\_Ciu} + \text{Con\_Tram})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Conf_Egob = (número de personas que responden "sí" confiar en la información publicada en espacios digitales) / (número de personas que contestan la pregunta)</p> <p>Part_Ciu = (número de personas que responden "sí" confiar en las organizaciones, cooperativas o agrupaciones integradas por el Ayuntamiento para mejorar su entorno) / (número de personas que contestan la pregunta)</p> <p>Con_Tram = (número de personas que responden "sí" tener confianza en el Ayuntamiento de San Andrés Cholula para hacer trámites de servicios o atención a sus necesidades) / (número de personas que contestan la pregunta)</p>
<p>Entornos seguros.</p> $= \frac{(\text{Prog\_Seg} + \text{Rep\_Inseg} + \text{Perc\_Seg})}{(\text{número total de personas que responden las preguntas})}$	<p>Prog_Seg = (número de personas que responden estar enteradas de los programas de participación ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública y Protección Ciudadana del Ayuntamiento de San Andrés Cholula) / (número de personas que contestan la pregunta)</p> <p>Rep_Inseg = (número de personas que responden saber la forma de generar un reporte de acto de inseguridad para ser atendida por la Secretaría de Seguridad Pública y Protección Ciudadana del Ayuntamiento de San Andrés Cholula) / (número de personas que contestan la pregunta)</p> <p>Perc_Seg = (número de personas que califican como "buena" la estrategia de seguridad pública y protección ciudadana del Ayuntamiento de San Andrés Cholula) / (número de personas que contestan la pregunta)</p>

## Cuestionario del Índice de Confianza Gubernamental H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula

Muy buenos días, mi nombre es (mencionar el nombre de pila) y estamos haciendo un trabajo académico en colaboración con el Ayuntamiento de San Andrés Cholula para saber la opinión de la ciudadanía sobre el trabajo que hace para la atención de las necesidades de la población.

I. ¿Este es su domicilio permanente?

Sí ( ) No ( )

### CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL

$$\text{ICG} = \frac{\text{(Buen gobierno + Fácil acceso a la información pública útil + Efectividad de los servicios públicos + Atención a grupos vulnerables + Grado de Socialización de la información pública útil + Entornos seguros)}}{\text{(número de variables involucradas en la medición)}}$$

(Si responde "No" checar catálogo de colonias/localidades con cuota para seguir, de lo contrario termine entrevista)

Es originario de San Andrés Cholula

Sí ( ) No ( )

¿Cuántos años lleva radicando?

5 a 10 años ( ) 11 a 15 años ( ) Más de 15 ( )

¿Cuál es su escolaridad? Nula ( ) Básica ( ) Media Superior ( )

(LOC) Anotar Localidad: \_\_\_\_\_

(SECC) Anotar sección electoral: \_\_\_\_\_

II. ¿Usted participa cuando hay elecciones de las autoridades municipales?

Sí ( ) No ( )

(EDAD) Usted ¿Cuántos años tiene? Anotar edad: \_\_\_\_\_

(SEXO) Anotar sexo: \_\_\_\_\_

(cumplir cuota de sexo y edad para continuar entrevista).

## CUESTIONARIO

### I. Buen Gobierno.

1. El trato que recibe por parte del personal del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle cuando hace trámites. ¿En general, cómo diría usted que es el trato recibido por las personas que atienden en el actual H. Ayuntamiento?

1. Bueno    2. Malo    ¿Qué dependencia le dio mal atención? \_\_\_\_\_

2. Por favor dígame, desde su punto de vista, ¿Tiene usted confianza en el trabajo que realiza el Presidente Municipal de San Andrés Cholula?

1 Sí    2 No    ¿Por qué? (preguntar para ambas respuestas)

---

---

La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor público o empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos o favores por parte de la ciudadanía.

3. ¿Actualmente usted ha visto, escuchado o ha sido víctima de servidores públicos en el Ayuntamiento de San Andrés Cholula que le hayan condicionado hacer un trámite o recibir un servicio a cambio de dinero, regalos o favores?

1 Sí ¿En cuál Dependencia observó el acto de corrupción? \_\_\_\_\_ 2 No

## CUESTIONARIO

### II. Acceso a la Información Pública Útil.

4. Desde su experiencia, podría decirme por favor ¿conoce los medios de difusión de la información que utiliza el actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula para que la ciudadanía conozca los requisitos para hacer trámites de los servicios que ofrece?

1. Sí ¿Cuál? \_\_\_\_\_ 2. No

5. De acuerdo con sus propios medios y vida cotidiana, ¿Usted cómo se entera de las convocatorias para trámites de los programas y servicios que brinda el actual Ayuntamiento?

1. Directamente en oficinas,
2. Medios digitales oficiales del Ayuntamiento
3. Por medio de vecinos,
4. Perifoneo.

6. Cuando Usted requiere información para hacer un trámite en el actual Ayuntamiento, diría usted que la información brindada es:

1. Comprensible    2. Nada comprensible

**CUESTIONARIO**

**III. Efectividad de los servicios públicos.**

7. Los servicios públicos son aquellos que el gobierno municipal ofrece a la ciudadanía para tener una calidad de vida comunitaria.

Considerando los servicios públicos que usted recibe del Ayuntamiento de San Andrés Cholula, ¿cómo califica el servicio que recibe de? (coloque una X según la respuesta):

Servicio	Bueno	Malo
Drenaje		
Recolección de basura		
Alumbrado público		
Alcantarillado		

¿Qué dependencia le otorga el servicio de agua potable?

Ayuntamiento ( ) Aguas de Puebla ( ) Pipa de agua ( ) Pozo ( )

Preguntar si responde Ayuntamiento

¿Cómo califica el servicio de agua potable que recibe del Ayuntamiento?

Bueno ( ) Malo ( )

8. Cuando observa o si se llegara a presentar alguna falla en la prestación de algún servicio en el actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula, ¿cómo prefiere usted hacer el reporte?

1. A través de medios digitales (tecnologías de la información)
2. Personalmente

9. De acuerdo a su experiencia por lo que ha visto, escuchado o usted al momento de reportar una falla de un servicio público al actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula, la atención para resolver el problema, diría que por su tiempo de respuesta es:

1. Buena
2. Mala

## CUESTIONARIO

### IV. Atención a grupos vulnerables.

10. En el gobierno municipal de San Andrés Cholula actualmente se han diseñado programas de apoyo a personas de grupos vulnerables que necesitan ayuda para mejorar su calidad de vida, ¿usted está enterado(a) de alguno de los programas de apoyo que se tienen actualmente por parte del Ayuntamiento de San Andrés Cholula?

1. Sí ¿Cuál programa conoce, el primero que recuerde? \_\_\_\_\_
2. No (pasar a sección de Grado de socialización de la información pública útil)

11. De acuerdo con su experiencia, por lo que sabe o le han contado, ¿cómo considera que son los programas de apoyo social que tiene el gobierno municipal actual para las personas en condición de vulnerabilidad?

1. Buenos
2. Malos

12. Por lo que sabe o le han contado, ¿cómo considera el reparto de los beneficios que se entregan por el gobierno municipal actual a las personas que se inscriben a los programas?

1. Bueno
2. Malo

## CUESTIONARIO

### V. Grado de socialización de la información pública útil.

13. ¿Diría usted que se puede confiar en la información que se encuentra publicada en espacios digitales?

1. Sí
2. No

14. Usted confía en organizaciones, cooperativas, asociaciones o grupos de vecinas y vecinos para gestionar o mejorar la atención de servicios públicos que brinda el Ayuntamiento.

1. Sí

1 a. Usted participa en algún grupo o asociación civil que busque mejorar la prestación de servicios públicos, ¿Cuál? \_\_\_\_\_.

2. No

15. Puede apoyarme con decirme si el actual Ayuntamiento de San Andrés Cholula le genera confianza para hacer algún trámite, ya sea de manera personal o en grupo de vecinas y vecinos, para beneficio colectivo.

1. Sí
2. No

## CUESTIONARIO

### VI. Entornos seguros.

16. ¿Conoce o se ha enterado de algún programa de gobierno que tiene el Ayuntamiento de San Andrés Cholula donde se incluye la participación de la ciudadanía para prevenir el delito?

1. Sí 1 a. ¿cuál es el que conoce? \_\_\_\_\_
2. No

17. ¿Conoce Usted la forma de reportar un acto de inseguridad que se llegue a presentar dentro del municipio de San Andrés Cholula?

1. Sí ¿Cómo ha sido la atención? Buena ( ) Mala ( )
2. No

18. Desde su experiencia podría decirme, ¿cómo considera usted la estrategia en seguridad pública y protección ciudadana en el municipio de San Andrés Cholula?

1. Buena
2. Mala

## Reflexiones finales

Los retos que enfrenta la administración pública en los Ayuntamientos están observados por el dinamismo con la que las demandas de la sociedad ingresan a las diferentes Dependencias.

Desde el Municipio, como primer orden de gobierno, el proceso de legitimidad radica en la aceptación de las actividades que se realizan en la administración pública, la percepción que tiene la ciudadanía sobre el desempeño del servicio público implica que las instituciones persistan, no solo como una forma de autoridad, sino como parte de la gobernanza de la comunidad política a la que rige, aplicando las normas, recaudando impuestos o simplemente postergando la permanencia del estilo de gobernar.

Pensar en una evaluación negativa de la ciudadanía al desempeño del servicio público, que derive en la desconfianza de la administración pública, es una provocación para buscar las áreas de oportunidad, para mejorar la atención a la ciudadanía, desde el momento que se solicita la asistencia del gobierno, así como los procedimientos que se siguen para hacer entrega del servicio o producto.

La medición de la confianza gubernamental amplía el panorama sobre la gobernanza, determina el nivel de reconocimiento institucional y de la autoridad frente a la ciudadanía.

No solo se trata del desempeño de la administración, la confianza gubernamental exige diálogo social, empatía del servicio público con la ciudadanía, generar diagnósticos integrales, intervenciones del gobierno a través de acciones con impacto social, en suma, la generación de capital social – político.

La desconfianza política gubernamental genera un alto riesgo de ingobernabilidad, poca legitimidad y pérdida del poder político, no solo del grupo gobernante, sino a la figura institucional que lo representa.

## Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo (2022) *Confianza: la clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*.

Begovic, Boris (2005), "Corrupción: conceptos, tipos, causas y consecuencias", Buenos Aires, Centro para la Apertura y el Desarrollo de América Latina (Serie Documentos CADAL; Año 3 N° 26), pp. 1-7.

Del Campo García, María Esther. (2018) "Buen gobierno y confianza institucional", en Cotino Hueso, Lorenzo y Boix Palop, Andrés: *El buen gobierno y la transparencia, a caballo entre la Ética y el Derecho*. ILEMATA, Revista Internacional de Éticas Aplicadas, n° 27, 55-71

Encuesta Nacional de Cultura Cívica 2020: ENCUCI: informe operativo / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México: INEGI

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019: ENCIG: Presentación de resultados / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México: INEGI

Freyre, María Laura (2013). El capital social. Alcances teóricos y su aplicación empírica en el análisis de políticas públicas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XXIV (47), 95-118. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14529884004>

González Seoane, Javier; Harris, Maximiliano; Ibarra, Juan Justo (2004). El Índice de Confianza en el Gobierno y la pérdida de legitimidad: Un análisis de regresión lineal múltiple para el período 2002-2004. VI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

González Tule, Luis (2018). Organización del espacio global en la geopolítica "clásica": una mirada desde la geopolítica crítica. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 13(1), 221-238. [fecha de Consulta 3 de Mayo de 2022]. ISSN: 1909-3063. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92754537010>

Hernández, Gabriela (2013, diciembre, 6) Define Congreso límites entre municipios de Puebla y Cholula, *Proceso*, consultado 2022, julio, 25 en <https://www.proceso.com.mx/nacional/estados/2013/12/6/define-congreso-limites-entre-municipios-de-puebla-cholula-126707.html>

Índice Básico de Ciudades Prósperas 2018: CPI: Medición e Informe Básico de San Andrés Cholula, Puebla, México / Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores - ONU-Habitat. México: INFONAVIT – ONU-Habitat

Instituto Electoral del Estado de Puebla (2022), *Proceso Electoral Estatal Ordinario Concurrente 2020 – 2021, Resultados y Declaración de validez de la Elección, Resultados Electorales de los Cómputos Municipales por partido político a nivel casilla*. Consultado el 3 de agosto de 2022 en [https://www.iee-puebla.org.mx/categorias.php?Categoria=resuldecla20\\_21](https://www.iee-puebla.org.mx/categorias.php?Categoria=resuldecla20_21)

Instituto Nacional Electoral (2022), Estadísticas Lista Nominal y Padrón Electoral - Datos Abiertos, consultado el 26 de julio 2022 en <https://www.ine.mx/transparencia/datos-abiertos/#/archivo/datos-por-rangos-de-edad-entidad-de-origen-y-sexo-del-padron-electoral-y-lista-nominal-2022>

Lagares Diez, Nieves, & Jaráiz Gulías, Erika, & Pereira López, María (2015). El Índice de Cobertura de Servicios (ICS). Un instrumento para la evaluación de los Servicios Públicos. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (13), .[fecha de Consulta 4 de Mayo de 2022]. ISSN: 1134-6035. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281538241001>

Llaven Anzures, Yadira (2013, septiembre, 11) Desmienten ejidatarios de San Andrés Cholula que negocien ceder territorio a Puebla. *La Jornada de Oriente*, consultado 2022, julio, 25 en <https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/desmienten-ejidatarios-de-san-andres-cholula-que-negocien-ceder-territorio-a-puebla/>

Lineamientos y criterios generales para la definición, identificación y medición de la pobreza (2018), *Diario Oficial de la Federación* del 30 de octubre de 2018.

Ley General de Desarrollo Social, 20 de enero 2004, *Diario Oficial de la Federación*, última reforma publicada el 11 de mayo de 2022.

Montero, J., Zmerli, S., & Newton, K. (2008). Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, 122(1), 11-54.

Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*, Santiago.

Rothstein, Bo y Teorell, Jan (2005), "What is Quality of Government? A Theory of Impartial Political Institutions", Gothenburg, University of Gothenburg. *The Quality of Government Institute (QOG Working Paper Series; N° 2005: 6)*.

Silva Sánchez, Javiera, Bustos Gutiérrez, Marco, & Morales Casetti, Marjorie (2018). Determinantes de la confianza política. Un estudio transversal. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (71),5-26.[fecha de Consulta 2 de Mayo de 2022]. ISSN: 1315-2378. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357559213001>

Valor Compartido, 2020: *Cohesión social: integración de la ciudadanía a su comunidad*, publicado en: <https://www.valor-compartido.com/cohesion-social-integracion-de-la-ciudadania-a-su-comunidad/>



**RESULTADOS:  
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 muni-

pal 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

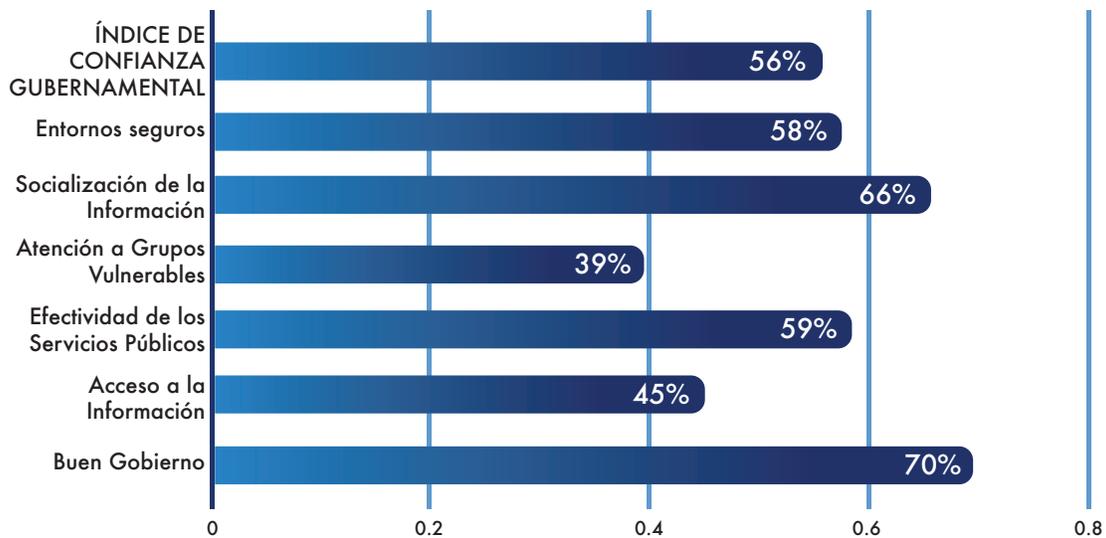
### Estimación general del Índice de Confianza Gubernamental:

MEDICIÓN GENERAL	
ÍNDICE DE CONFIANZA GUBERNAMENTAL	56%
INDICADOR	NIVEL DE CONFIANZA
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.

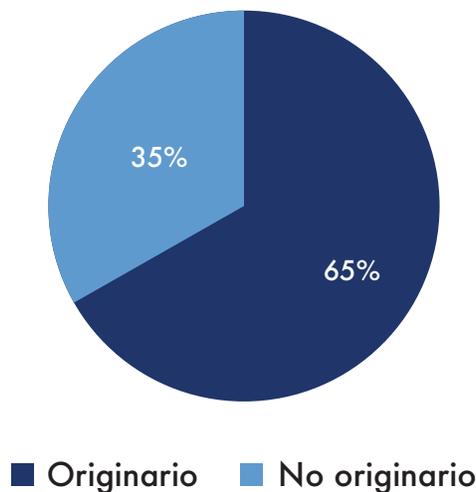
Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

## 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:

Identificación de la población de San Andrés Cholula



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.

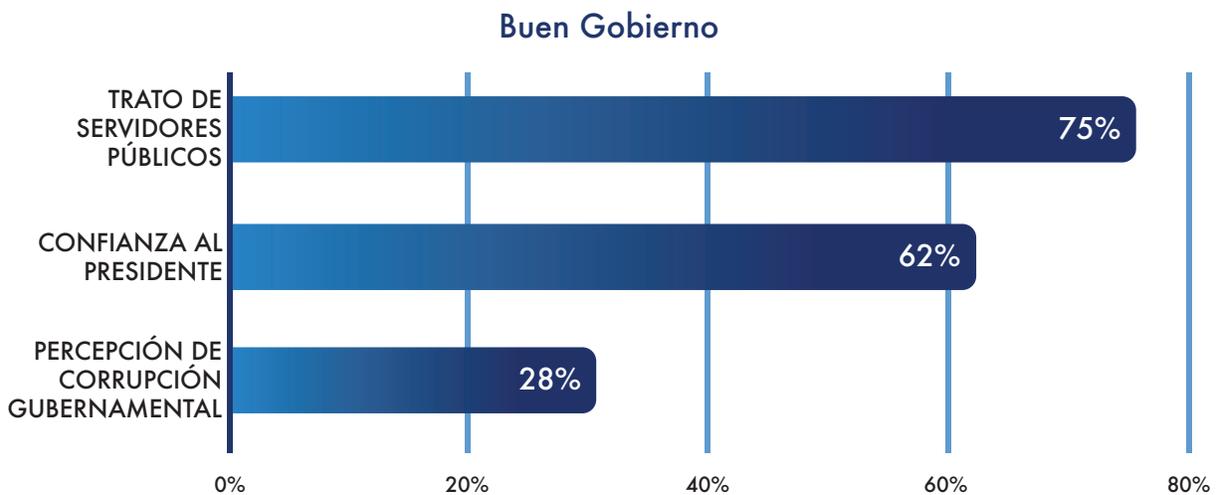
Esta distinción obedece a la diversa distribución de la población, que se identifica como originaria o no en el territorio del municipio, sin que ésta sea una condición exclusiva por localidad. La consideración de identificar a la población originaria es una estrategia que permite relacionar distintas 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.

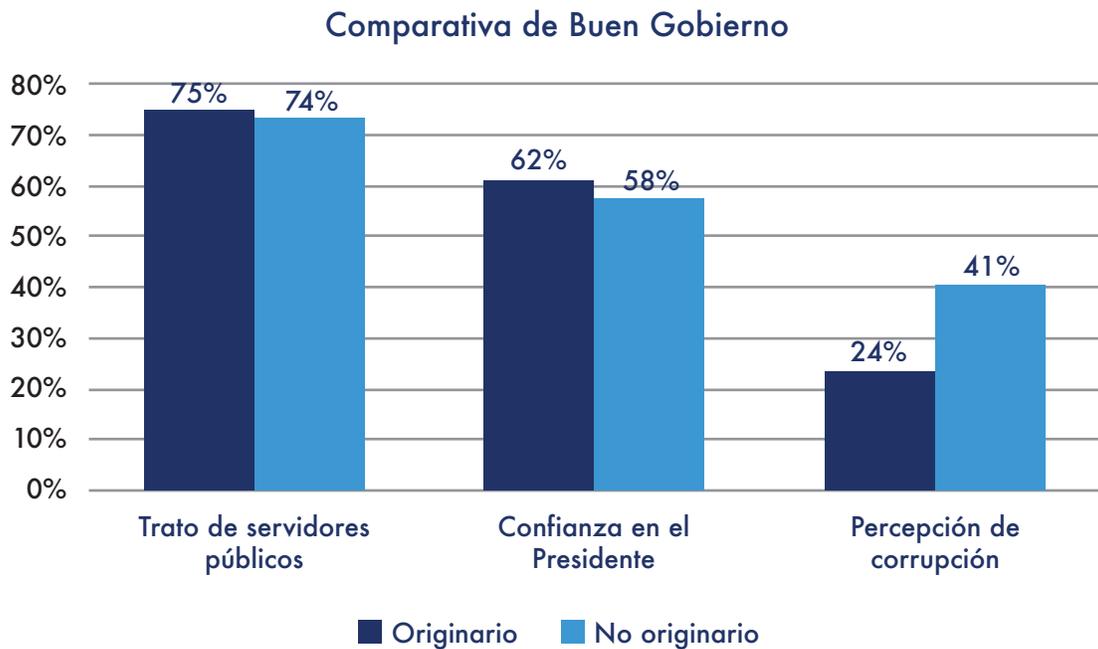


Gráfica 3. Estimación general del indicador de Buen Gobierno

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:



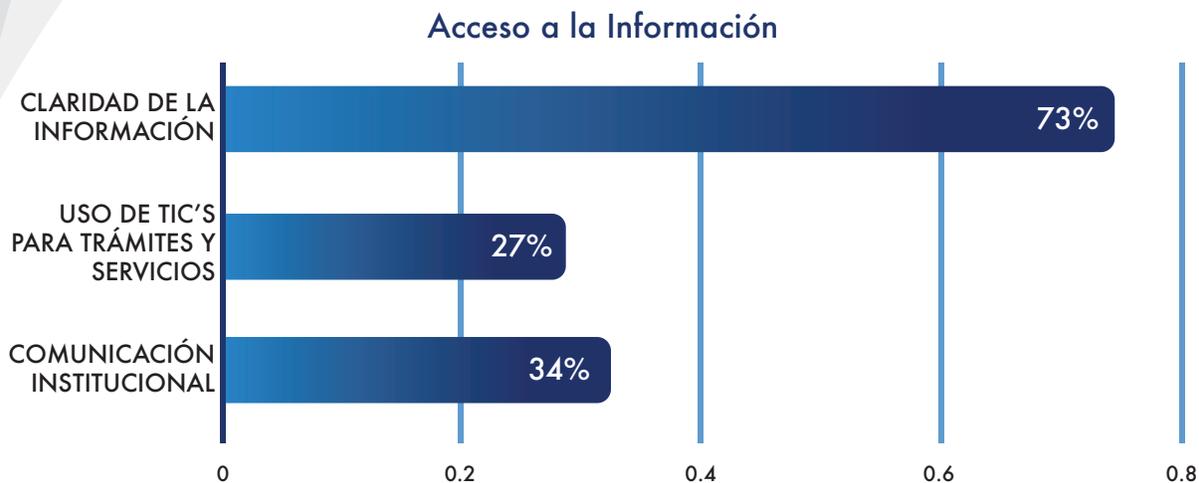
Gráfica 4. Comparativa de indicador de buen gobierno.

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:

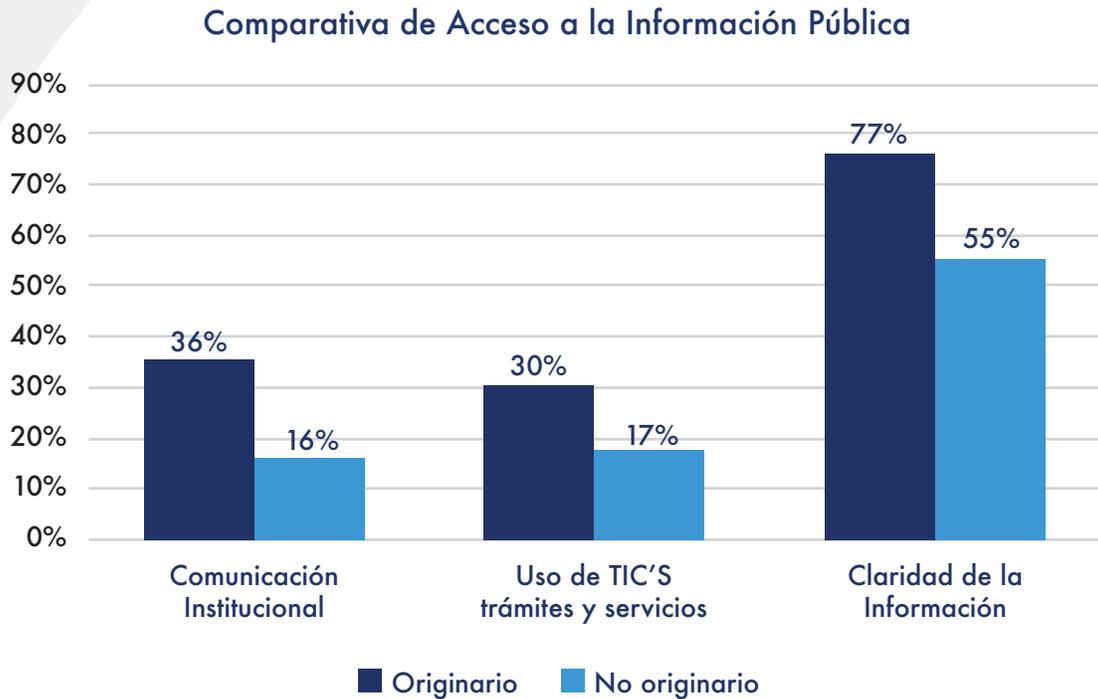


Gráfica 5. Estimación general del indicador de Acceso a la información pública útil.

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.

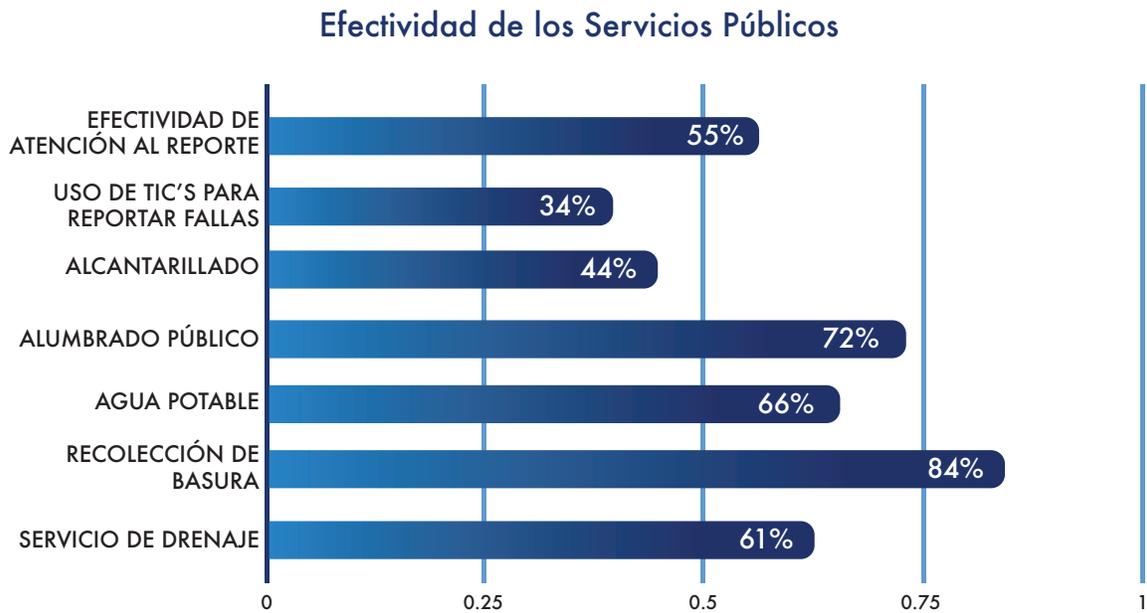
Dentro de las variables de este indicador existe una marcada diferencia entre la percepción de la población originaria con respecto a quienes no son originarios. Especialmente en la variable de comunicación institucional se muestra gran diferencia entre el porcentaje de población originaria que conoce 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:



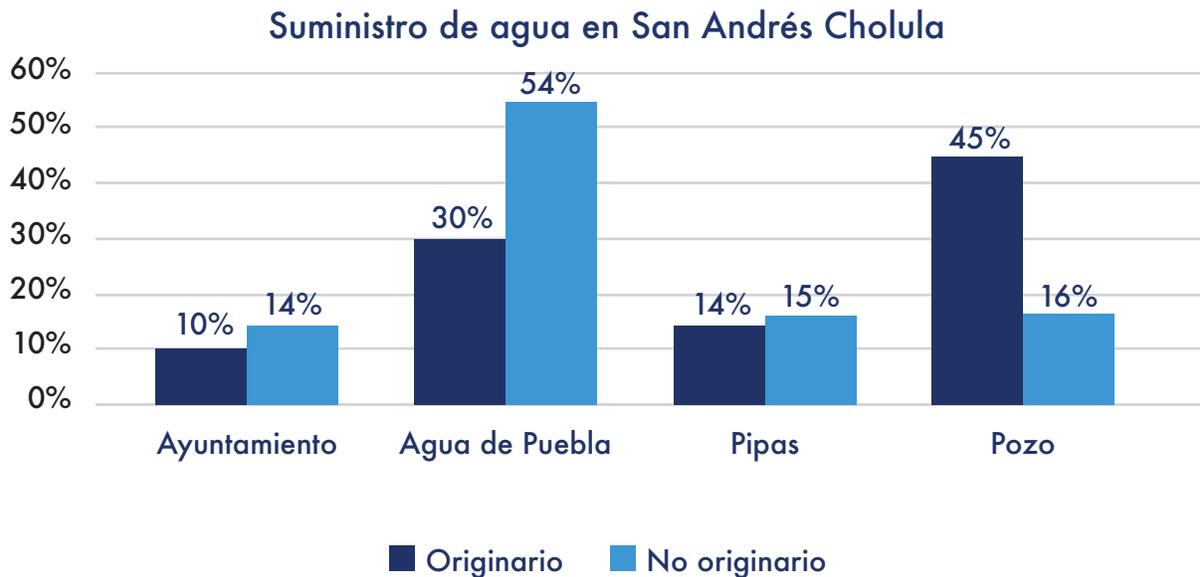
Gráfica 7. Estimación general efectividad de los servicios públicos.

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).

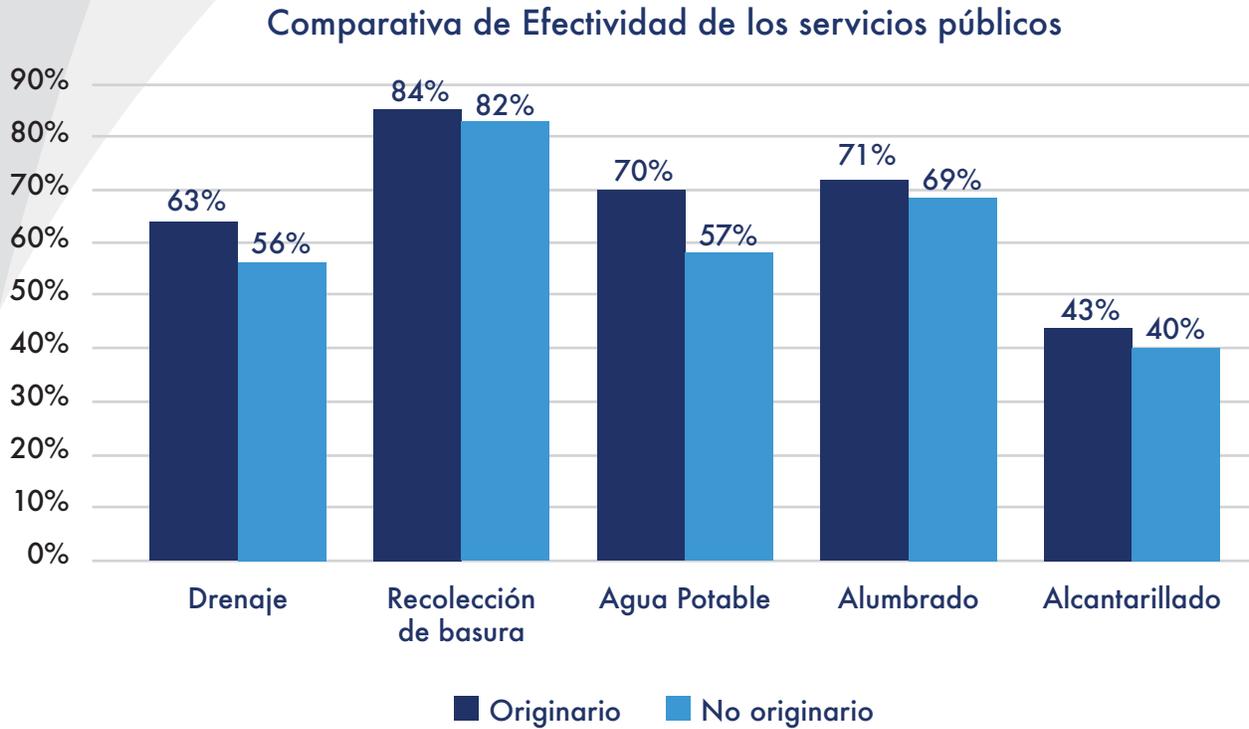
Es importante destacar que existen áreas tanto dentro de la cabecera municipal, como en las juntas auxiliares que mantienen por cuestiones de usos y costumbres en la población, métodos de autoabastecimiento en los servicios de agua potable mediante el uso de pozos y norias tradicionales.

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:

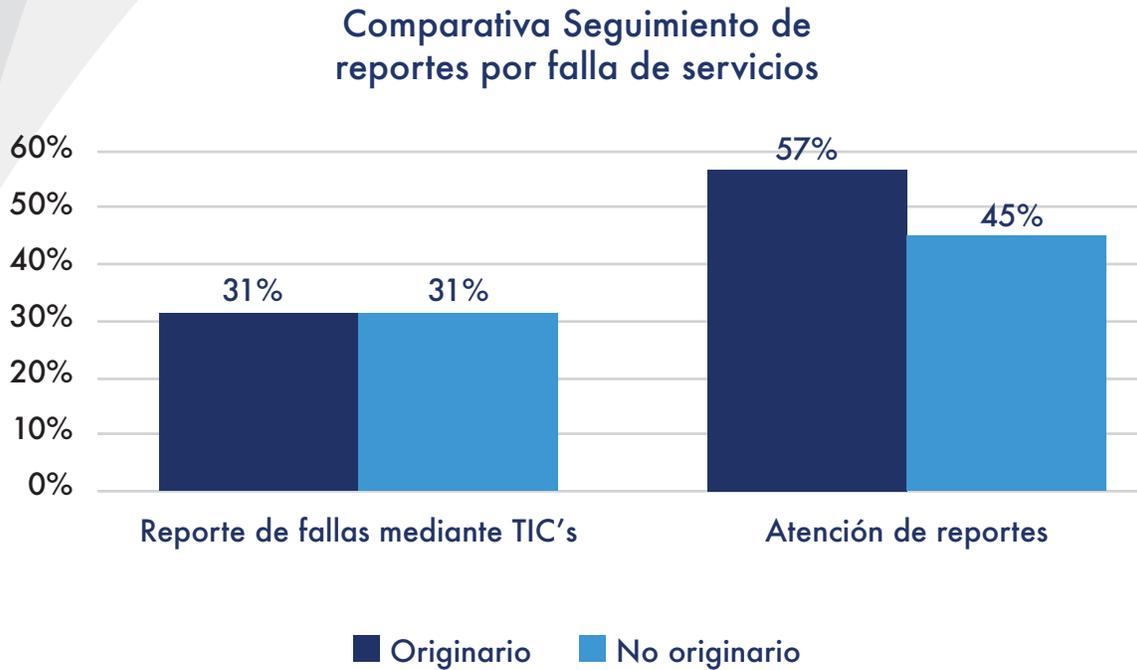


Gráfica 9. Comparativa de indicador de Efectividad de los servicios públicos.

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.

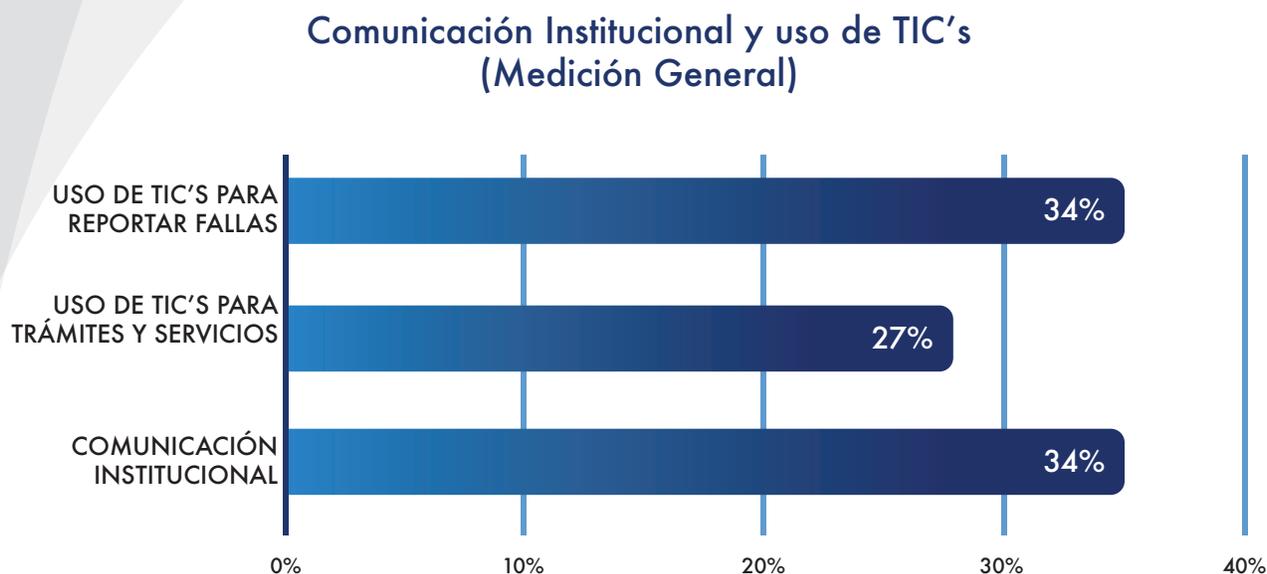
En lo que corresponde al levantamiento de reportes de fallas en los servicios mediante el uso de TIC's, y su respectivo seguimiento, se obtuvo la siguiente valoración:



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):



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

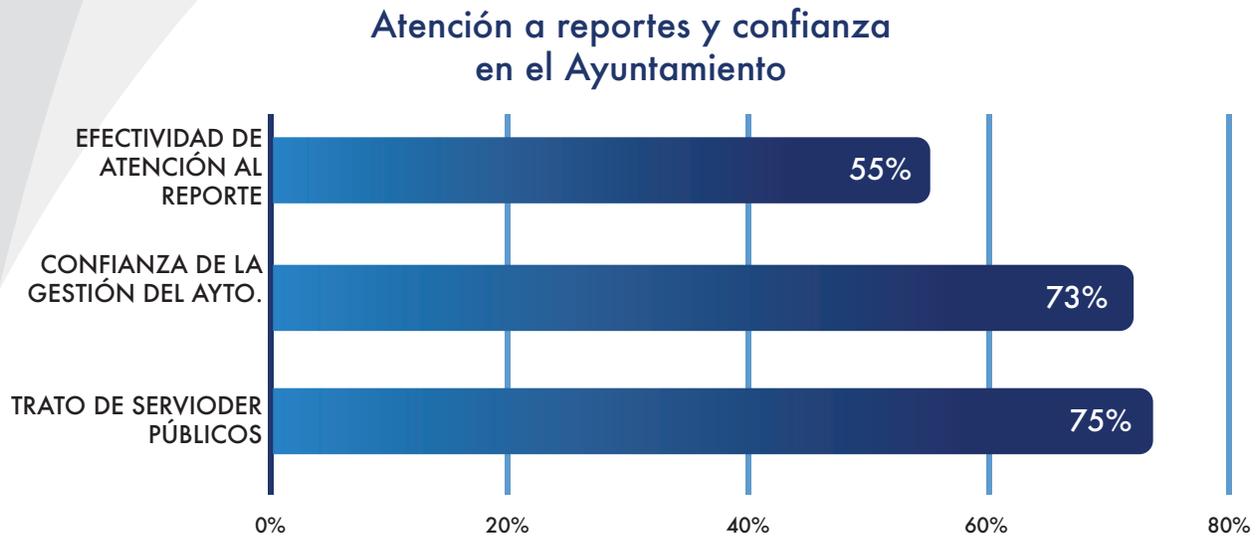
Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

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.

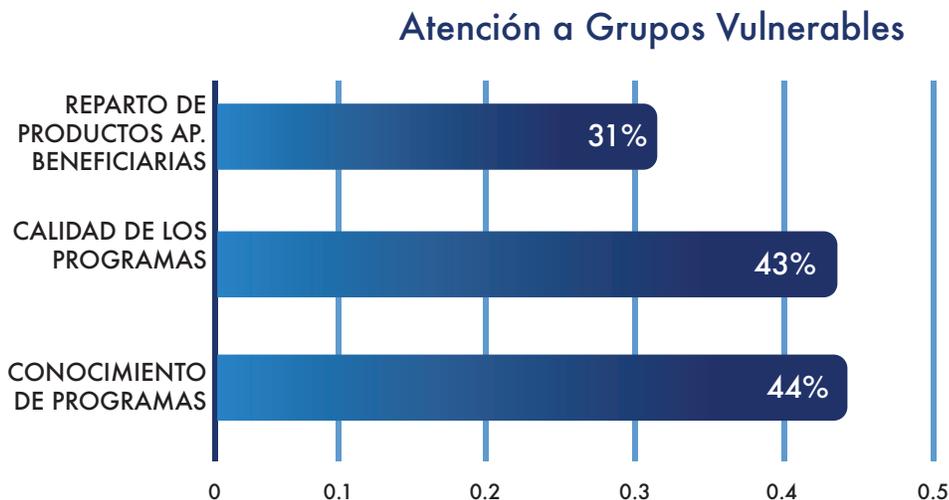


Gráfica 12. Correlación: Atención a reportes y confianza en el Ayuntamiento.

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



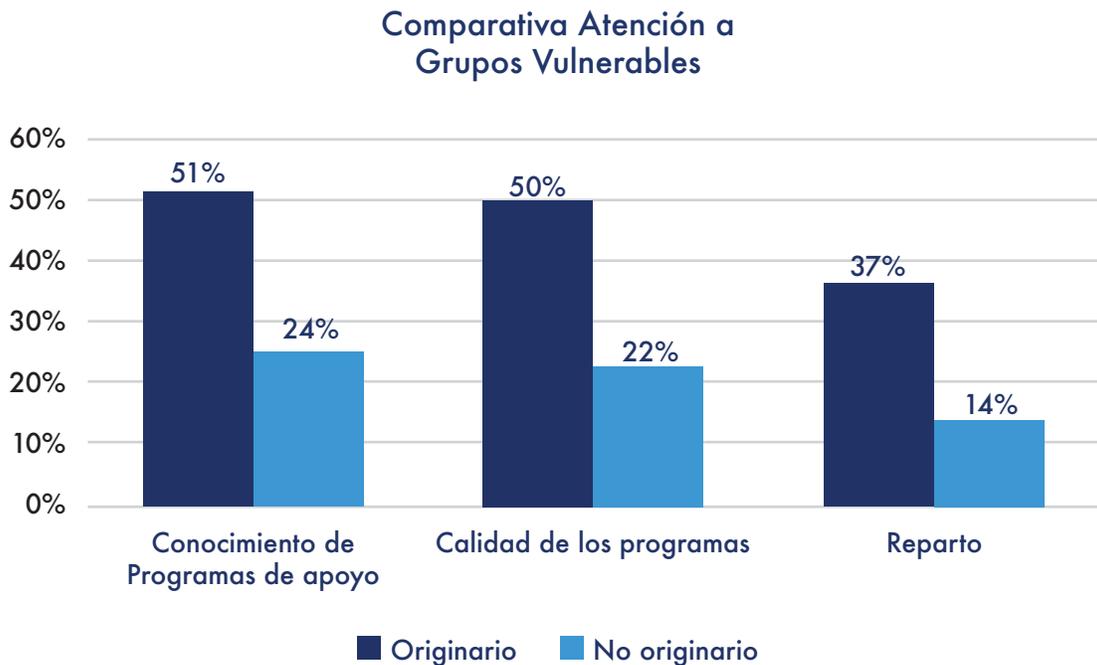
Gráfica 13.

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:



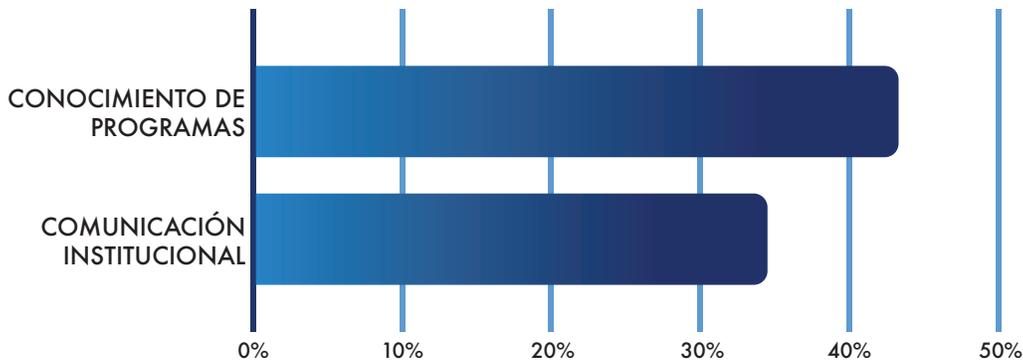
Gráfica 14. Comparativa de Atención a grupos vulnerables.

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 cohe-

rente 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

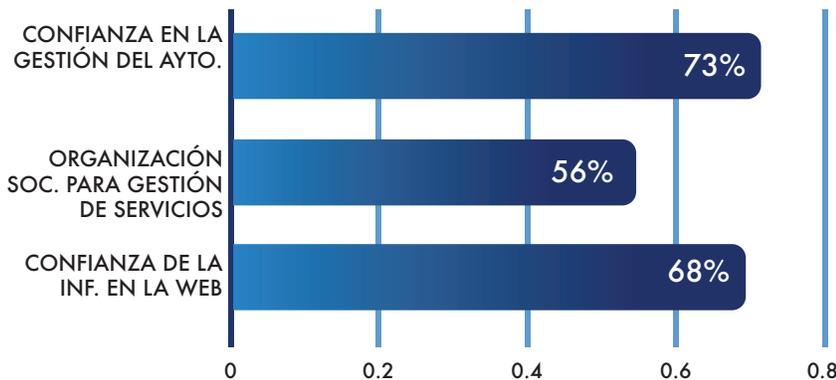


Gráfica 15. Correlación: comunicación institucional y conocimiento de programas de apoyo. Fuente: Elaboración propia con base en cifras obtenidas del Índice de Confianza Gubernamental 2023 del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula.

### 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:

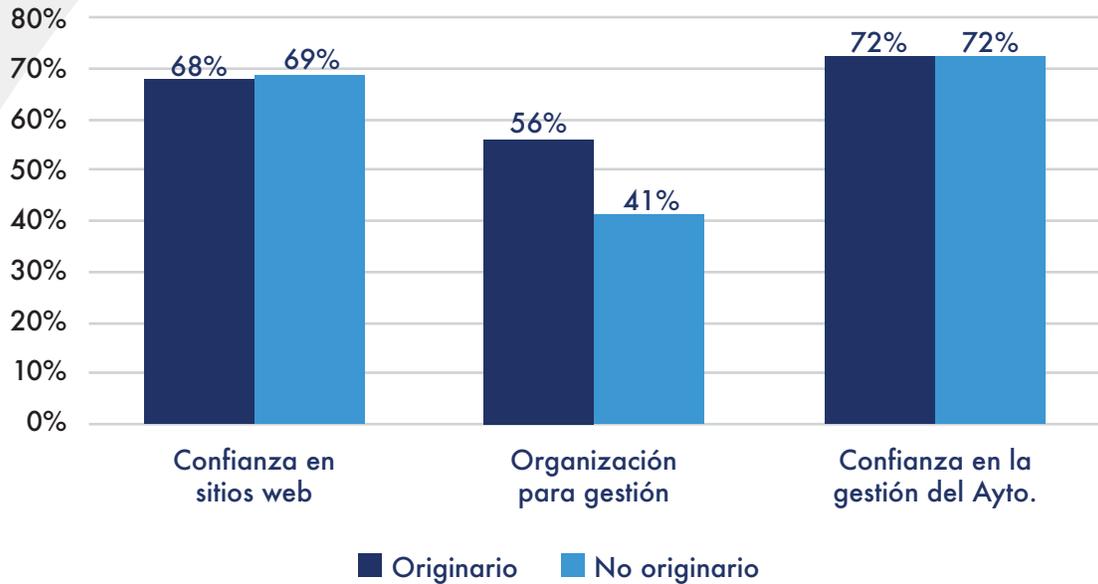
### Socialización de la Información



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:

### Comparativa Socialización de la Información



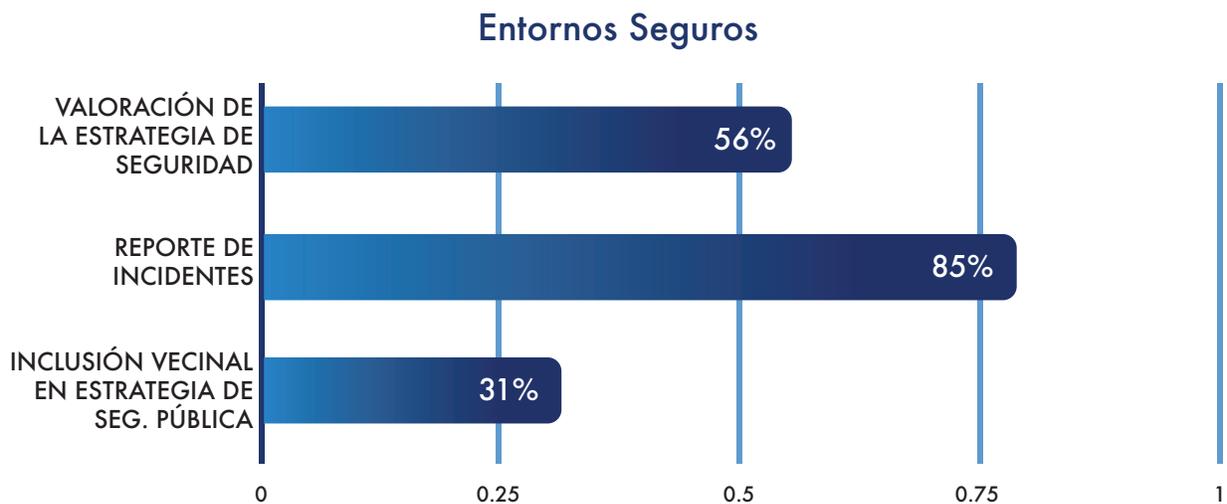
Gráfica 17. Comparativa de Socialización de la información pública útil.

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

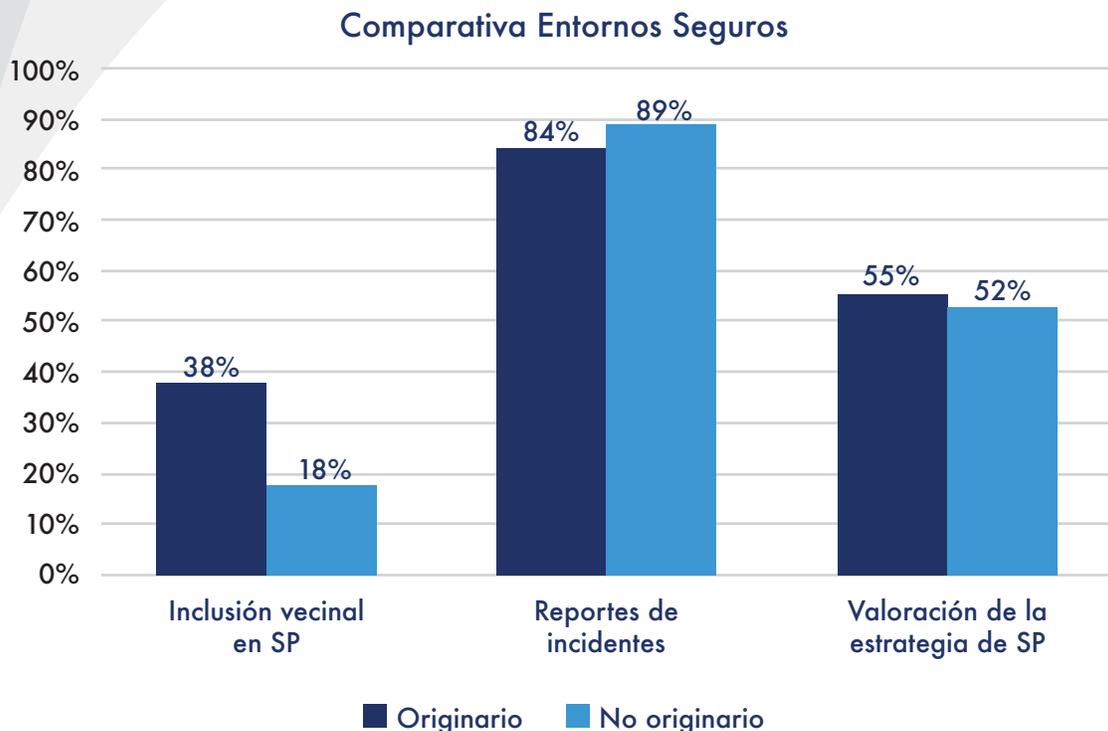
Los “Entornos seguros” estiman la percepción ciudadana sobre las medidas de seguridad pública que lleva a cabo la administración municipal, así como el grado de participación ciudadana en las estrategias de seguridad. Para este indicador se estiman tres variables. Inclusión vecinal en la estrategia de 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.

## **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 Ortíz.

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