

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

Descripción de la Evaluación

Nombre de la evaluación	Tipo de evaluación	Fecha de inicio de la evaluación	Fecha de conclusión de la evaluación
Evaluación Estratégica de Desempeño	Interna	26 de diciembre de 2023	29 de diciembre de 2023
Objetivo General de la evaluación		Objetivos Específicos de la evaluación	
<p>Analizar el diseño, resultados y evolución de la cobertura del Programa presupuestario, identificar sus principales hallazgos y establecer acciones, mejoras y recomendaciones para fortalecer el desempeño del programa, asimismo, asegurar su alineación con los objetivos institucionales y las necesidades de la ciudadanía.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la lógica y congruencia del diseño del Programa presupuestario (Pp); - Analizar el avance y cumplimiento de metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como la relación con las metas establecidas; - Examinar los resultados del Pp en relación con la atención del problema para el que fue creado; - Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Programa; y - Proporcionar las principales mejoras y recomendaciones para fortalecer el desempeño del Programa presupuestarios. 	

Metodología de la evaluación

La evaluación se realizará mediante un análisis de gabinete tomando como base la información proporcionada por la Unidad Administrativa contenida en el Diagnóstico del Problema del Programa presupuestario, así como la información contable reportada por la Administración Pública Municipal reportada en el Portal Institucional.

Se realizará el llenado de una ficha de evaluación interna por cada Programa presupuestario evaluado, en la que se registrarán los hallazgos, observaciones y recomendaciones generadas a través de la evaluación.

Identificación del programa

Nombre del programa evaluado:	Atención Ciudadana 070		
Clave:	UA03		
Ente público coordinador del programa:	Unidades de apoyo de la o el Presidente Municipal		
Ejercicio fiscal del programa:	2022		
Poder público al que pertenece:	Ejecutivo	Ámbito gubernamental:	Municipal
Nombre de la entidad coordinadora del programa:	Dirección de Atención Telefónica SERVITEL		
Nombre y cargo del servidor público encargado:	Mtra. Ana Stefanía García Camacho, Secretaria Particular del Presidente Municipal Constitucional		
Presupuesto asignado	Aprobado	Modificado	Ejercido
	\$1,109,255.00	\$881,313.00	\$845,594.00

Contexto

Definición del Problema: Los ciudadanos del municipio de Pachuca de Soto reciben atención telefónica ineficiente en la recepción de sus solicitudes y demandas, Se carece de herramientas y medios de difusión para proporcionar a la ciudadanía información veraz sobre la vía correcta para contactarnos, así como del servicio que se proporciona.

Propuesta de Intervención: Se proporcionará información a la ciudadanía mediante redes sociales y folletaje con la finalidad de que el ciudadano identifique cuales son las vías de comunicación con las que contamos y así pueda hacer llegar sus peticiones.

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

Principales hallazgos		
Elemento	Valoración	Observación
Programa presupuestario	Bueno	El Programa presupuestario se encuentra requisitado y signado.
Alineaciones del Programa presupuestario		El Programa presupuestario cuenta con la alineación al Plan Municipal de Desarrollo en todos sus niveles, lo mismo con los Objetivos de la ODS y de la GDM.
MIR		El Programa presupuestario cuenta con la MIR de manera estructurada y coherente, señalando los indicadores, los medios de verificación, fuentes de información y supuestos.
Metodología del Marco Lógico	Regular	El Programa presupuestario presenta información correspondiente a la Metodología del Marco Lógico de manera poco precisa sin embargo cuenta con la mayoría de los elementos correspondientes (Definición del Problema, Definición del Objetivo o Propuesta de Intervención, Estructura Analítica, MIR).
Población o área de enfoque potencial y objetivo		El Programa presupuestario señala de manera general la población o área de enfoque potencial u objetivo, no específica de dónde obtiene el dato estadístico.
Indicadores de referencia		El Programa presupuestario menciona que no le son aplicables los indicadores de referencia.
Objetivo del Programa presupuestario	Mala	El Objetivo del Programa presupuestario no empata con el indicador ni con lo que se reporta trimestralmente, ya que la propuesta de intervención habla sobre la promoción de las vías de comunicación y mediante el indicador se reportan las solicitudes efectivamente canalizadas.
Selección o Matriz de Alternativas		El Programa presupuestario no cuenta con la Selección o Matriz de Alternativas.
Estructura Analítica		En la Estructura Analítica, el Programa presupuestario no registra los Componentes, la línea base ni la meta.
Fichas de indicadores		El Programa presupuestario solamente cuenta cuenta con Fichas de indicador correspondientes a "Componente", no contiene a nivel Fin, Propósito y Actividades.
Calendarización de metas vs. avance real		La información sobre las metas planteadas presentada del Programa Presupuestario no coincide con las metas reportadas, o en su caso, no están registradas de manera correcta.
Calendarizado Programado		Las metas establecidas en el calendarizado programado perteneciente a la MIR, no coinciden con las metas establecidas en los calendarizados programados de los reportes del último trimestre del año 2022, en una se tiene 3,732 como meta, y en el reporte trimestral aparece la cantidad de 3,903.
Cumplimiento de metas		En cuanto al único componente, el cumplimiento de la meta se excede por mucho, ya que resulta en un total de 4,398 lo que indica una mala planeación de las actividades o una mala administración del presupuesto asignado.

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

Fortalezas	Oportunidades
<p>El Pp cuenta con una MIR estructurada, lo cual le da sentido y describe los indicadores para medir los resultados. En todos los componentes, se cumple con la meta establecida. El Pp se encuentra alineado al PMD lo cual da certeza del seguimiento al cumplimiento de los objetivos</p>	<p>El Pp cuenta con la mayoría de los elementos propios de la Metodología de Marco Lógico. Al rebasar la meta establecida por una gran diferencia, se habla de una mala planeación o una mala ejecución del recurso asignado, por lo que existe la posibilidad de incrementar las metas para los siguientes ejercicios fiscales.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>El Pp no cuenta con algunos de los elementos de la Metodología de Marco Lógico como la Matriz de Alternativas y una Definición del Problema robusta y bien fundamentada. La Población beneficiaria del Pp no se registró de tal manera que se entienda quiénes son y porqué son los beneficiarios, así como de dónde se obtuvo el dato, lo que puede repercutir en un mal control de padrón de beneficiarios. Aunque la MIR está bien planteada, no coincide con el planteamiento del problema, lo que indica un error en la estructuración del Programa presupuestario.</p>	<p>El hecho de que el componente haya rebasado la meta establecida por una cantidad considerable, representa una amenaza grave al planteamiento del Pp y a la asignación del recurso presupuestal. Las decisiones tomadas a partir de los números que son resultado de la implementación del Pp, corren el riesgo de estar erradas al no establecerse un correcto Planteamiento del Problema y el no realizar una correcta planeación financiera con base en las metas establecidas y las reales.</p>

Recomendaciones

- Respecto al componente en el que se excede el cumplimiento, se recomienda hacer una mejor planeación de los indicadores, las metas, el presupuesto y la implementación de las fórmulas, con la finalidad de cumplir con lo establecido dentro de los parámetros.
- Respecto a la integración del Planteamiento del Problema, se recomienda robustecer los elementos que lo conforman, con la finalidad de fortalecer el Programa presupuestario.
- Se recomienda que los Programas presupuestarios cumplan con todos los elementos que correspondan a la Metodología de Marco Lógico.
- En referencia a los Calendarizados, tanto Real como Programado, se recomienda seguir la misma metodología, es decir, porcentaje para Propósito, Objetivo y Componente, y en número para Actividades, también es importante mencionar que no se pueden realizar modificaciones en el calendarizado programado cuando se formulan los reportes trimestrales.
- Hay un espacio que no fue llenado completamente, el presupuesto asignado al Programa presupuestario, por lo que se recomienda no dejar ningún campo sin llenar.

Datos de la instancia evaluadora

Nombre del coordinador de la evaluación:	L.A. Roxana Sánchez Pérez
Cargo:	Directora de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos
Nombre de la institución:	Secretaría de Planeación y Evaluación
Principales colaboradores:	L.T. Casandra Jaimes Hernández
Correo:	casandra.jaimes@pachuca.gob.mx
Teléfono:	7712419045

Difusión de la evaluación

Difusión en internet de la evaluación	https://datos.pachuca.gob.mx/evaluacion/index.html
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboró

L.T. Casandra Jaimes Hernández
 Coordinadora de Proyectos Estratégicos

Revisó

L.A. Roxana Sánchez Pérez
 Directora de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Autorizó

L.T. Samantha Kay Pérez Cortés
 Secretaria de Planeación y Evaluación