



**EVALUACIÓN DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
MUNICIPAL; DESDE LA  
PERCEPCIÓN CIUDADANA DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

## Índice

1. Introducción.....	1
2. Los Servicios Públicos Municipales y la Calidad de Vida Ciudadana .....	3
3. Principales Problemáticas de los Servicios Públicos en la Ciudad de León .....	7
3.1 Seguridad Pública.....	9
3.2 Agua Potable .....	14
3.3 Limpia y Recolección de Residuos .....	18
3.4 Movilidad Urbana.....	20
3.5 Áreas Verdes y Espacios Públicos .....	24
4. La percepción ciudadana de los servicios públicos.....	27
4.1 Infraestructura de los servicios públicos.....	27
4.2 Atención de los servidores públicos a la ciudadanía. ....	30
4.3 Satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos .....	31
5. Conclusiones y Propuestas .....	36
6. Referencias .....	39
7. Anexos.....	42
8. Nota técnica .....	44

## **Consejo Directivo del Observatorio Ciudadano de León, A.C.**

Rocío Margarita Naveja Oliva

**Presidenta**

David Carlos Herrerías Guerra

**Secretario**

Jorge Solalinde Mora

**Tesorero**

### **Consejeras y Consejeros Directivos**

Adolfo Lira Carrillo

Antonio Vargas Navarro

César Charles López

David Ramírez Chávez

Edgar González Medina

Erika Llamas Andrade

Evelyn Aguado Jiménez

Fabián Collazo

Fernando Pérez Garcidueñas

Francisco Ríos Jiménez

Gerardo Padilla

Guillermo Velasco Padilla

Guillermo Reyes Reyes

Héctor Rodríguez Aparicio

Hugo Javier Villalobos González

José Javier Leuchter Treviño

José Luis Díaz del Castillo

Julián Tejada Padilla

Paulina Villalobos

Pedro Camarena

Sergio Mora Cázares

Sergio Ponce López

Vicente Aparicio Ramos

Vicente Lahud Martínez

### **Equipo Operativo del Observatorio Ciudadano de León, A.C.**

Mayra Georgina Legaspi Tristán

**Directora ejecutiva**

Brenda Guadalupe Gómez López

**Coordinadora de Seguridad y Justicia**

Alejandra Sánchez Lule

**Coordinadora de Comunicación**

Antonio de Jesús Muñoz Quiroga

**Investigador**

Jessica Ana Patricia Sánchez Rivas

**Asistente ejecutiva**

**Personas y Cámaras que apoyan económicamente al Observatorio Ciudadano de  
León, A.C.**

Asociación de Ingenieros Civiles del Estado de Guanajuato (AICEG)

Colegio de Ingenieros Civiles de León

Colegio de Arquitectos de León

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC)

Asociación de Empresas Proveedoras Industriales de México (APIMEX)

**Agradecimientos especiales por su colaboración:**

**Dirección General de Movilidad:** Alejandrina López Uriarte y Cinthya Milagros Escobar  
Cabrerá

**Fórum Cultural Guanajuato:** Ramón Ignacio Lemus Muñoz Ledo y Luz María Lizette  
Ramírez Morales

## 1. Introducción.

Con base en la misión principal del Observatorio Ciudadano de León (OCL): *observar, investigar, analizar, evaluar, medir y difundir el desempeño de la sociedad y del gobierno*, hemos emprendido un nuevo análisis en torno a una de las problemáticas actuales de la ciudadanía leonesa: el desempeño de los servicios públicos municipales. El objetivo de este es poder evaluar, desde la perspectiva y satisfacción de las y los ciudadanos, cada uno de los servicios públicos en la ciudad, con la finalidad de identificar las principales problemáticas y retos que enfrente nuestra ciudad, y así poder emitir recomendaciones a los distintos actores interesados, integrando un análisis desde las propuestas ciudadanas planteadas en el documento firmado por los candidatos a elección en el periodo 2021-2024 denominado Propuestas GTO 2021<sup>1</sup>.

El enfoque principal es desde los servicios públicos municipales, al considerar que estos son clave para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. De acuerdo con Antúnez y Galilea (2003), uno de los problemas más recurrentes en ciudades Latinoamericanas, es la escasa cobertura de este tipo de servicios, además de la precaria calidad con la que se ofrecen. En nuestra ciudad, la oferta diferenciada de los servicios públicos relega a una parte de la población (principalmente concentrada en los polígonos de desarrollo) a condiciones de vida inferiores, por ello, conocer la percepción ciudadana respecto la calidad de estos servicios, es un paso inicial necesario para exigir a los gobiernos locales, el diseño de mejores estrategias orientadas a garantizar calidad de vida a todos los ciudadanos.

Para poder llevar a cabo este estudio, se realizó una búsqueda extensiva de artículos y metodologías relacionadas con la evaluación de los servicios públicos municipales y se definió desarrollar el análisis de estos a través de la percepción ciudadana de la calidad en los servicios públicos, ya que, como pudo identificarse en trabajos previos como los de Castillo *et al.* (2020), Lagares *et al.* (2015) y Hernández y Pérez (2013), evaluar la percepción

---

<sup>1</sup> Este documento retoma las propuestas desde los distintos sectores de la sociedad civil, el ejercicio fue liderado por el Consejo Coordinador Empresarial de León en colaboración con COPARMEX, sumando más de 12 instituciones de diferentes gremios entre los que se incluye al Observatorio Ciudadano de León con el programa 1,2,3 Compromisos por León.

de calidad por parte de los ciudadanos brinda un panorama general de aquellos servicios y elementos prioritarios a atender por los gobiernos locales.

La evaluación se realizó a través de un instrumento de corte cualitativo diseñado con base en las metodologías SERVQUAL y del American Customer Satisfaction Index (ACSI), las cuales establecen diversos elementos a evaluar en un servicio público de calidad. El alcance de la evaluación comprende los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado, Alumbrado Público, Limpia y Recolección de Residuos, Calles, banquetas y pavimentos, Parques, Jardines y Espacios deportivos y Transporte Público en la ciudad de León para el periodo 2023-2024<sup>2</sup>.

Este documento se encuentra dividido en 4 secciones, en la primera de ellas se definen conceptos relacionados con el análisis y se justifica la importancia de la participación ciudadana para evaluar los servicios públicos municipales e incidir en la mejora de los mismos. En una segunda sección, se hace una revisión, desde diversas fuentes gubernamentales, de los avances en el periodo 2021-2023 en torno a las principales problemáticas y retos que fueron identificados por diversos actores de la ciudadanía en el documento *Propuestas Guanajuato 2021* con la finalidad de brindar un primer acercamiento al desempeño del gobierno local en relación con estas problemáticas, integrando las metas planteadas en el Plan Municipal de Desarrollo 2045. Posteriormente, en el tercer apartado se presentan los resultados de la encuesta *Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos Municipales* y se identifican aquellos servicios con los que la ciudadanía se encuentra más y menos satisfecha. Para concluir, en la última sección se realizan algunas conclusiones respecto al tema abordado y se elaboran algunas propuestas que se consideran pertinentes a las autoridades y la ciudadanía para el mejoramiento de los servicios públicos y con ello la calidad de vida de las y los leoneses.

---

<sup>2</sup> Se considera pertinente en este análisis, además de evaluar la percepción de todos los ciudadanos, poner especial énfasis a lo expuesto por aquellos leoneses que viven en alguno de los polígonos de desarrollo de nuestra ciudad, pues son ellos y ellas, quienes se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad económica y social y deben ser priorizados en las estrategias de mejora del gobierno municipal.

## **2. Los Servicios Públicos Municipales y la Calidad de Vida Ciudadana**

El Ayuntamiento Municipal es el nivel de gobierno más próximo a la ciudadanía, y por tal motivo es el encargado de prestar los servicios públicos municipales, así como de diseñar estrategias de mejoramiento de los mismos. En teoría, su cercanía le permite conocer las características y necesidades reales de los ciudadanos. Respecto a esto, Cordero (2011) y Plata (2010) consideran que la finalidad principal de los gobiernos municipales es la de garantizar la satisfacción ciudadana, velar por sus demandas y fomentar el desarrollo y bienestar de los mismos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115, establece la obligatoriedad de los gobiernos municipales a ofrecer distintos servicios públicos. Se entiende por servicio público, de acuerdo con la definición de Cordero (2011), como “aquellas actividades que los gobiernos municipales realizan, orientadas a satisfacer las necesidades ciudadanas, y que se encuentran estrechamente vinculadas con sus derechos humanos”; o bajo la definición de Ordoñez (2019), como aquellas “actividades realizadas por los Ayuntamientos a través de dependencias gubernamentales o entes privados, cuya finalidad es satisfacer las necesidades básicas de la población relacionadas con su calidad de vida”.

Bajo cualquier definición, el consenso existente entre las diversas definiciones de servicios públicos municipales, es que estos tienen un papel determinante en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, por lo que es primordial que los gobiernos municipales sean capaces de ofertarlos de manera continua y con calidad a todas y todos los ciudadanos. Cordero (2011), considera, que para que los servicios públicos puedan ser prestados de manera satisfactoria por parte de los Ayuntamientos, se necesita de la participación activa del Estado en la regulación de la actividad económica y social, ya que la no prestación de estos servicios constituye una violación flagrante a los derechos humanos de la ciudadanía.

Por su parte, el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED), define cada uno de los servicios públicos municipales a los que está obligado el gobierno municipal como sigue<sup>3</sup>:

Agua potable, alcantarillado y drenaje: Actividades orientadas a la extracción, almacenamiento, potabilización, distribución, desagüe y tratamiento del agua a fin de evitar riesgos sanitarios en la población.

Alumbrado público: Actividades orientadas a brindar iluminación suficiente en espacios públicos durante la noche a fin de facilitar el tránsito de ciudadanos y vehículos.

Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos: Son las actividades orientadas al manejo de Residuos Sólidos Urbanos tomando en cuenta el desarrollo sostenible, con la finalidad de disminuir al máximo la cantidad de residuos desechados y tener un mejor aprovechamiento de los mismos.

Calles, parques y jardines: Son las actividades orientadas al diseño, construcción y mantenimiento de vías públicas, espacios recreativos y áreas verdes. (INAFED, 2022)

De acuerdo con Machín *et al.* (2020), los servicios públicos constituyen una vía de acercamiento entre el Estado y los ciudadanos, por lo cual, es importante evaluar la prestación de los servicios públicos municipales, ya que, el clima de insatisfacción y desconfianza ciudadana podría estar siendo generado por un inadecuado desempeño del gobierno municipal responsable de prestar estos servicios. En adicional, en trabajos como los de Huamaní (2022), se estudia la satisfacción ciudadana con este tipo de servicios fundamentales, y se identifica que siempre que haya una mayor calidad en un servicio público, acrecentando la calidad de vida, el bienestar y la satisfacción ciudadana. En complemento, Díaz (2017) considera que la confianza de los pobladores en los servicios

---

<sup>3</sup> Se citan aquí las definiciones de los servicios públicos municipales evaluados en este estudio, sin embargo, no debe dejar de considerarse que los gobiernos municipales también tienen a su cargo los servicios públicos de Mercados y Centrales de Abasto, Panteones y Cementerios y Rastro, los cuales se decidió dejar fuera del análisis para evaluar primordialmente aquellos servicios con los cuales la ciudadanía suele estar en mayor contacto y presentan mayores problemáticas.

públicos se alimenta de seguir fomentando la participación ciudadana en el mejoramiento de estos.

Ante las carencias presentes en buena parte de las ciudades respecto a los servicios públicos, Ordoñez (2019), considera que debe de mejorar la forma en cómo se prestan los servicios públicos y reconoce que la defensa del interés colectivo y el aprovechamiento de las experiencias ciudadanas son elementos clave para ello.

El mejoramiento de los servicios públicos municipales conlleva una mayor satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, y depende del buen desempeño del gobierno local, el cual debe ser capaz de conocer e identificar las necesidades y problemáticas reales de la ciudadanía. Para Huamaní (2022), la satisfacción ciudadana depende de una adecuada planeación y ejecución de las estrategias de mejora por parte del gobierno local, las cuales se ven mejoradas de incluir la participación ciudadana.

En la búsqueda de la satisfacción ciudadana, suelen presentarse diversas problemáticas comunes, las cuales pueden ser: la falta de cobertura de los servicios públicos, los pobres estándares de calidad con los que se prestan los servicios, las malas prácticas en las administraciones municipales (INAFED, 2022), la segregación de las ciudades que derivan en situaciones de pobreza y deterioro de la calidad de vida de los ciudadanos (Antúnez y Galilea, 2003), el escaso conocimiento del entorno y necesidades reales de la localidad (Machín *et al.* 2020), la limitada participación de los ciudadanos, la falta de innovación en las mejoras propuestas (Ordoñez, 2019), vicios en la administración pública como la corrupción, el soborno, el abuso de poder (Bautista, 2001), entre otros elementos.

En lo que respecta este estudio, de los elementos ya mencionados, se considera que la participación ciudadana es un elemento clave para el mejoramiento de los servicios públicos municipales, pues no son sino los ciudadanos quienes conocen sus propias necesidades respecto a estos servicios, y sus experiencias y perspectivas deberían ser el insumo principal en el diseño de mejoras por parte de cualquier gobierno municipal. En este sentido, autores como Plata (2010), consideran que construir relaciones de participación ciudadana puede influir de manera significativa en el mejoramiento de los servicios públicos, pues generarían toma de decisiones más adecuadas al contexto y las necesidades de la ciudad. Esto se

complementa con lo establecido por Aguilera (2008), quien considera que la participación ciudadana puede incentivar la eficiencia, equidad y justicia en la prestación de los servicios públicos.

Con base a lo estudiado por Porras y González (2008) y Díaz (2017) se entiende por “participación ciudadana al proceso a través del cual los ciudadanos buscan incidir de manera activa en la toma de decisiones de los gobiernos en asuntos que les afectan directamente”; ello pudiendo generar un incremento en la cobertura y calidad de los servicios públicos, así como una relación de confianza entre ciudadanos y gobierno. Autores como Díaz (2017), consideran que existen dos tipos de procesos participativos de la ciudadanía: los de corte consultivo, orientados a incentivar la toma de decisiones informadas, y los de involucramiento, en los que se incorpora la participación ciudadana en las primeras etapas del diseño de políticas públicas.

En este estudio, se considera que la evaluación de los servicios públicos a partir de las experiencias y percepciones de los leoneses, representando un ejercicio de participación consultivo, necesario para comprender el estado actual de los servicios públicos en nuestra sociedad, y fomentar la toma de decisiones gubernamentales informadas y basadas en las necesidades reales de las personas. No obstante, se destaca la necesidad de que el gobierno local implemente procesos participativos que involucren a la ciudadanía desde las primeras etapas en el proceso de generación de políticas públicas.

Este trabajo se fundamenta en lo estudiado previamente por (Castillo *et al.*, 2020; Lagares *et al.*, 2015; Hernández y Pérez, 2013), quienes han puesto de manifiesto la importancia de analizar la satisfacción ciudadana como elemento clave para el mejoramiento de los servicios públicos municipales. Estos autores consideran que la evaluación de estos servicios debe realizarse teniendo en cuenta las experiencias de los ciudadanos, pues son ellos quienes en definitiva conocen sus necesidades reales.

Es por lo anterior, que este análisis, pretende ser un ejercicio de evaluación ciudadana complementario al ya realizado en el mismo sentido en el año 2022 por el Observatorio Ciudadano de León (OCL); sin embargo, se destaca la necesidad de construir a futuro mecanismos y organizaciones desde diversos sectores de la ciudadanía, orientados a incidir

de manera directa en el mejoramiento, no solo de los servicios públicos, sino de la administración pública municipal en su conjunto, pues las decisiones que son tomadas por parte de los gobiernos municipales afectan nuestra calidad de vida.

### **3. Principales Problemáticas de los Servicios Públicos en la Ciudad de León**

Nuestra ciudad enfrenta retos urgentes para garantizar una buena calidad de vida a los ciudadanos a través de los servicios públicos municipales; el rápido crecimiento de la ciudad y los fraccionamientos irregulares<sup>4</sup>, así como la segregación de esta (polígonos de desarrollo) han dado lugar a que una parte importante de la población presente dificultades para poder acceder a servicios públicos básicos como el agua (IMPLAN, 2021).

Diversos esfuerzos se han llevado a cabo por parte de la ciudadanía, con la finalidad de expresar inquietudes y problemáticas en torno a los servicios públicos que oferta el municipio. En este sentido, en el año 2022 el OCL llevó a cabo el estudio: *Eficiencia de los Servicios Públicos Municipales*, donde se evaluó la percepción ciudadana respecto a la eficiencia en los servicios ofrecidos en la ciudad. Se obtuvo que 9 de los servicios públicos evaluados, fueron calificados como regulares (Agua Potable y Alcantarillado, Pavimentación y bacheo, Seguridad Pública, Transporte público, Limpieza de baldíos, Movilidad urbana, Espacios públicos, Acceso y calidad de ciclovías y Tránsitos), mientras que solamente 4 servicios públicos fueron evaluados como buenos (Recolección de basura, Alumbrado Público, Acceso a colonias y Espacios deportivos). Por su parte el servicio público municipal mejor evaluado fueron los Espacios deportivos (72% de los encuestados los identificaron como buenos o muy buenos), mientras que el peor evaluado fue Seguridad Pública (46% de los ciudadanos consideraban que era un servicio malo o muy malo).

---

<sup>4</sup> De acuerdo con datos del Instituto Municipal de Vivienda (IMUVI), en 2023 en León se contaban con un total de 110 asentamientos irregulares en nuestra ciudad, los cuales han disminuido un 57% respecto al 2018, año en el cual se contaban con cerca de 258 asentamientos irregulares (Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1118/2024).

Por otra parte, en el libro *Propuestas Guanajuato 2021*, se pudieron identificar distintas problemáticas que enfrenta la ciudad de León en relación con los servicios públicos municipales.<sup>5</sup> En este documento se realizaron propuestas en materia de Seguridad Pública, Agua Potable, Movilidad Urbana y Espacios públicos; servicios en los cuales se han podido identificar las mayores problemáticas que aquejan a nuestra ciudad<sup>6</sup>. En la actualidad, el panorama de la ciudad respecto a las problemáticas identificadas por la ciudadanía no dista mucho de lo expresado en *Propuestas Guanajuato 2021*, por lo que resulta útil evaluar el desempeño de las autoridades municipales tomando como referencia las problemáticas planteadas en dicho estudio.

En la tabla 1, se encuentran las propuestas ciudadanas a evaluar en esta sección, y aquellas definidas por el municipio destinadas a atender las problemáticas identificadas por el Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) en el Plan Municipal de Desarrollo 2045<sup>7</sup>, en temas como la Seguridad Pública, Agua Potable y Movilidad Urbana; las propuestas en ambos documentos parecen seguir la misma línea. Sin embargo, se considera relevante integrar dentro de la planeación municipal, aquellas propuestas en materia de Manejo de Residuos Sólidos y Movilidad Urbana, que puedan ser vistas como complementarias a lo ya establecido por el Ayuntamiento Municipal, lo que podría enriquecer mucho su actuar.

---

<sup>5</sup> En seguimiento a lo ya expuesto este documento es resultado de los esfuerzos conjuntos de distintas organizaciones, como COPARMEX, Consejo Coordinador Empresarial de León, CONCAMIN Bajío, Observatorio Ciudadano de León, APIMEX, CMIC, CICEG, CICUR, AMEXME, CANADEVI Guanajuato, CANACINTRA, CANACO, líderes juveniles en la academia, sociedad civil y sector privado. Para este estudio se realizó la revisión completa del libro *Propuestas GTO 2021*, haciendo especial énfasis en la sección 1,2,3 x León.

<sup>6</sup> De acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Urbana de INEGI, en el primer trimestre de 2024 en León las problemáticas con mayor presencia entre la ciudadanía fueron: Delincuencia (59.9%), Fallas en el suministro de agua (55.1%), Baches en calles y avenidas (54.4%), Alumbrado público insuficiente (29.9%).

<sup>7</sup> El Plan Municipal de Desarrollo es el documento guía de la administración pública municipal elaborado por el Instituto Municipal de Planeación en el cual se establecen puntos de partida, orientaciones, estrategias, objetivos, acciones y metas a corto, mediano y largo plazo respecto a las problemáticas que afronta la ciudad y la visión a futuro que se tiene de esta.

**Tabla 1**

*Propuestas y metas en torno a las principales problemáticas de los servicios públicos*

Problemática	Propuestas Guanajuato 2021	Propuestas PMD 2045
Seguridad pública	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar los indicadores de seguridad de mayor impacto al ciudadano conforme a la tasa por cada 100 mil habitantes</li> <li>2. Fomentar el modelo de Justicia Cívica para la reducción de la incidencia delictiva y las faltas administrativas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir la tasa de incidencia delictiva</li> <li>2. Incrementar el número de policías por cada mil habitantes</li> </ol>
Agua Potable y Alcantarillado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar la cobertura y la calidad del agua</li> <li>2. Incrementar el volumen de aguas tratadas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir el volumen de extracción de agua subterránea y superficial</li> <li>2. Aumentar la cobertura de las redes de agua potable y alcantarillado</li> <li>3. Incrementar el volumen de aguas residuales tratadas anualmente</li> <li>4. Incrementar el volumen de aguas tratadas para el reúso en la industria, agricultura y áreas verdes</li> </ol>
Manejo de Residuos Sólidos Urbanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disposición adecuada de residuos sólidos urbanos</li> <li>2. Marco regulatorio para la gestión de residuos sólidos urbanos</li> <li>3. Empresas certificadas como "limpia"</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir el volumen de toneladas de residuos domiciliarios recolectados y confinados en el relleno sanitario</li> <li>2. Incrementar el volumen de residuos sólidos valorizables</li> </ol>
Movilidad Urbana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir los tiempos de traslado de la población en el sistema integrado de transporte</li> <li>2. Fomentar la movilidad no motorizada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar el porcentaje de conectividad de las ciclovías existentes con cierre de circuitos</li> <li>2. Incrementar el porcentaje de cobertura del transporte público en la zona urbana</li> </ol>
Áreas verdes y espacios públicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Densidad de áreas verdes urbanas</li> <li>2. Acceso a áreas verdes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar las Hectáreas de superficie de espacios públicos</li> <li>2. Incrementar el porcentaje de cobertura geográfica de los espacios públicos</li> <li>3. Incrementar el porcentaje de espacios públicos en buen estado</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia con base en el Plan Municipal de Desarrollo 2045 y Propuestas Guanajuato 2021.

### 3.1 Seguridad Pública

En materia de Seguridad Pública, en *Guanajuato 2021* se identificó que existe entre la ciudadanía una percepción generalizada de inseguridad<sup>8</sup> gracias a la presencia de diversos delitos que impactan directamente en la calidad de vida de los leoneses como el narcomenudeo, los robos, los homicidios, entre otros; por lo que se consideró importante desde la ciudadanía implementar más programas de prevención social de la violencia y

<sup>8</sup> De acuerdo con datos de la ENSU de INEGI, para el primer trimestre de 2024, aproximadamente el 84.4% de los leoneses se sintió inseguro en la ciudad, porcentaje que incrementó respecto al cuarto trimestre de 2023. Para el primer periodo de 2024, la Policía Preventiva Municipal resultó ser el cuerpo de seguridad peor evaluado; el 45.7% de los ciudadanos los consideró efectivos en el desempeño de sus actividades y solamente el 48.1% de los leoneses los consideran confiables.

delincuencia, así como una mayor coordinación entre los distintos niveles de gobierno para atacar esta problemática.

Lo anterior contrasta con lo expuesto por IMPLAN (2021), quien considera que entre la población el Sistema de Proximidad y Justicia Cívica ha tenido una gran aceptación, y afirma que en la ciudad se percibe un mayor nivel de profesionalismo en los elementos de la policía. No obstante, este mismo organismo identificó que la población considera que la normatividad en materia de seguridad es inadecuada, además de existir una pobre vinculación entre niveles de gobierno<sup>9</sup>. Otras de las problemáticas que identifica este organismo es la presencia de elevados índices de violencia comunitaria, familiar y de género, deficiencias en instalaciones y equipos de la policía, además de contar un número de elementos de la policía menor en comparación con los estándares establecidos por la ONU<sup>10</sup>.

Para poder garantizar mayor seguridad en la ciudad, se planteó desde la ciudadanía el reducir el comportamiento de los delitos definidos como de *mayor impacto al ciudadano*. Tomando como base el año 2021, puede observarse en la tabla 2, como en este sentido en la ciudad de León de acuerdo con las carpetas de investigación generadas por estos delitos ante la Fiscalía General del Estado de Guanajuato entre la población leonesa, se han reducido un 14.52% al año 2023<sup>11</sup>. Cabe destacar que, en términos absolutos, los delitos con mayor número de carpetas de investigación registrados en 2023 son; narcomenudeo, lesiones dolosas y violencia familiar, con base en lo anterior resulta prioritario generar acciones para resolver estas tres problemáticas, podría ayudar a reducir de manera significativa la incidencia

---

<sup>9</sup> “Los temas que preocupan a los habitantes del municipio de León son la **inseguridad** en el entorno urbano y el ámbito rural; la **normatividad inadecuada**; la **deficiente coordinación** entre instituciones de seguridad; la **insuficiente cobertura de infraestructura y de personal de seguridad pública**, además de los **índices de violencia comunitaria, intrafamiliar y de género**.” (IMPLAN, 2021, p. 46).

<sup>10</sup> Para el año 2021, la ciudad contaba con 1 policía por cada mil habitantes, nivel menor en comparación con el estándar internacional de la ONU que es de 1.8 policías por cada mil habitantes. (IMPLAN, 2021). Al cierre del mismo año, el número de policías incrementó a 1.7, sin embargo, disminuyó para el año 2023 a 1.2 policías por cada mil habitantes, por lo que no se observa un desempeño significativo en esta materia. (Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia, mediante oficio UT/SSI-SIDP/1721/2024).

<sup>11</sup> Si el crecimiento de las carpetas de investigación se estima tomando como referencia las generadas en el año 2020, el crecimiento de los delitos de mayor impacto al ciudadano sería de 7%. Es importante considerar que la generación de carpetas de investigación por sí mismas, no son un indicador fehaciente del comportamiento de la incidencia delictiva, ya que muchos de los delitos suelen no denunciarse formalmente. En contraste, de acuerdo con los datos de IMPLAN, la reducción de la incidencia delictiva en la ciudad fue de tan solo 1% en el periodo 2021-2023 (Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI/SIDP/721/2024).

delictiva en nuestra ciudad, pues estos tres delitos representaron en 2023, el 73% de las carpetas de investigación generadas en nuestra ciudad<sup>12</sup>.

**Tabla 2**

*Número de carpetas de investigación de los delitos de mayor impacto al ciudadano  
2021-2023*

Delito	Número de carpetas de investigación generadas por año		
	2021	2022	2023
Homicidio doloso + feminicidio	711	625	781
Homicidio culposo	187	98	61
Secuestro	0	1	1
Extorsión	6	5	15
Robo con violencia	1,856	2,166	1,936
Robo de vehículo	596	873	711
Robo a casa habitación	1,457	1,298	1,050
Robo a negocio	1,576	1,506	1,567
Robo a transeunte	41	22	11
Violación	209	209	220
<b>Violencia familiar</b>	<b>2,846</b>	<b>3,033</b>	<b>3,037</b>
<b>Lesiones dolosas</b>	<b>3,094</b>	<b>3,313</b>	<b>3,514</b>
<b>Narcomenudeo</b>	<b>20,494</b>	<b>18,584</b>	<b>15,367</b>
Trata de personas	0	1	0
Robo en transporte público	0	0	0
<b>Total</b>	<b>33,073</b>	<b>31,734</b>	<b>28,271</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

En el mismo sentido, de los delitos definidos por la ciudadanía, preocupa el comportamiento que han tenido los delitos de extorsión, que tuvo una variación del 150%, en el periodo 2021 a 2023, y robo de vehículo que creció 19.3% en el mismo periodo. En contraparte, los delitos que en mayor medida han disminuido en la ciudad respecto a 2021 son los de robo a

<sup>12</sup> La notable presencia en la ciudad de delitos relacionados con las drogas y el narcomenudeo refleja un creciente problema de salud pública en torno a las adicciones entre la ciudadanía. Con base en datos del SESNSP, del total de carpetas de investigación registradas en el estado de Guanajuato relacionadas con el narcomenudeo, aproximadamente el 77% de ellas se llevaron a cabo en la ciudad de León. La presencia de este tipo de delitos, Según Bataillon (2015), implica la presencia del fenómeno de delincuencia organizada y narcotráfico, el cual está directamente relacionado con la comisión de otro tipo de delitos, por lo que se necesitan acciones urgentes para combatir y prevenir la creciente problemática de drogas en la ciudad.

transeúnte con una disminución del 73.17% y homicidio culposo con una disminución del 67.38%<sup>13</sup>.

Por otra parte, la segunda propuesta ciudadana en torno a la Seguridad Pública en la ciudad radica en fortalecimiento del Modelo de Justicia Cívica para la reducción de la incidencia delictiva y las faltas administrativas. Respecto a esto, puede observarse en la tabla 3 el comportamiento de las atenciones brindadas, distinguiendo 6 tipos de intervenciones en la ciudad como parte del fortalecimiento del Modelo de Justicia Cívica<sup>14</sup>.

**Tabla 3**

*Número de atenciones brindadas como parte del fortalecimiento del Modelo de Justicia Cívica 2021-2023*

<b>Tipo de atención</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Asesorías jurídicas brindadas en Estaciones de Policía	1,925	1,849	2,003
Atenciones de mediación brindadas en Estaciones de Policía	2,801	2,338	1,952
Asesorías psicológicas brindadas en Estaciones de Policía	2,194	1,774	1,537
Atenciones de trabajo social brindadas en Estaciones de Policía	993	1,087	984
Atenciones en favor de la resolución de conflictos comunitarios	168	142	288
Atenciones brindadas por la Dirección de Mediación y Proximidad Social de la Dirección General de Policía Municipal y Policía vial.	4,635	3,895	3,368
<b>Total de atenciones brindadas</b>	<b>12,716</b>	<b>11,085</b>	<b>10,132</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana recuperada a través de plataforma nacional de transparencia mediante oficio UT/SSI- SIDP/0967/2024 y UT/SSI-SIDP/1034/2024

Se puede observar que, durante el periodo las atenciones brindadas como parte de este Modelo en la ciudad tuvieron un decrecimiento del 14%, siendo las atenciones que en mayor medida disminuyeron las de mediación y atenciones psicológicas brindadas en las estaciones

<sup>13</sup> Cabe destacar que, aunque la disminución de las carpetas de investigación por robo a transeúnte es evidente, este tipo de delitos suelen ser de los menos denunciados entre la ciudadanía.

<sup>14</sup> El objetivo del Modelo de Justicia Cívica consiste en atender las problemáticas ciudadanas, evitar que escalen y facilitar su resolución pacífica. (SESNSP, 2020)

de policía (30% cada una); por su parte, las atenciones que tuvieron un mejor desempeño fueron las de resolución de conflictos comunitarios y asesorías jurídicas brindadas en las estaciones de policía, las cuales crecieron un 71% y 4% respectivamente.

La reducción a la baja del número de atenciones brindadas como parte del Modelo de Justicia cívica no ha permitido observar en el periodo un mejoramiento significativo de la incidencia delictiva en la ciudad. De acuerdo con información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en León, aunque si bien se ha reducido la incidencia delictiva en el periodo analizado <sup>15</sup>. En contraste de acuerdo con los registros de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Protección Ciudadana, en el mismo periodo, el comportamiento de las detenciones por faltas administrativas mostró una tendencia a la baja, pues estas se redujeron aproximadamente un 22.8% en el periodo 2021-2023 <sup>16</sup>, el comportamiento anual de cada una de estas se presenta a continuación.

**Tabla 4**  
*Comportamiento de las detenciones por faltas administrativas*  
2021-2023

Falta Administrativa	Número de detenciones		
	2021	2022	2023
Ingerir bebidas alcohólicas, fumar en lugares públicos	100,540	94,784	85,032
Alterar el orden y/o provocar una riña	74,026	50,138	44,048
Consumir o vender drogas	36,942	30,698	33,388
Orinar y defecar en lugares públicos	27,306	33,152	29,092
Conductor en estado de ebriedad	19,622	19,738	14,648
Tirar basura o escombros, peligrosos para la salud	10,120	31,468	27,600

<sup>15</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio:

<sup>16</sup> La disminución de las detenciones por faltas administrativas, no implica por sí solo que el Modelo de Justicia Cívica tenga un impacto positivo aún y cuando se redujo el número de atenciones brindadas. No obstante, tomando como base la información del periodo 2020-2023, la reducción del número de atenciones del modelo fue del 17%, y las detenciones por faltas administrativas crecieron un 2%. Esta información refleja de mejor manera el impacto de la disminución de las atenciones brindadas como parte del Modelo de Justicia Cívica; un peor desempeño en esta materia implica un peor desempeño en materia de seguridad.

Fuente: Elaboración propia con información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia del SIOSP de Control de Detención de Jueces Cívicos mediante oficio: UT/SSI-SIDP/0915/2024.

En términos generales, dentro de las principales faltas administrativas cometidas en la ciudad, destaca la presencia del consumo del alcohol en la vía pública, la alteración del orden público y el consumo o venta de drogas como los principales motivos de detención. En 2023 estas tres causas de detención representaron el 68% de las faltas administrativas cometidas en la ciudad, por lo que son las problemáticas que deberían de ser atendidas primordialmente a partir de estrategias puntuales.

### **3.2 Agua Potable**

Por otro lado, en la ciudad existe una cada vez más notoria preocupación por el acceso al agua derivado de la crisis hídrica que se ha presentado de forma evidente en los últimos años, siendo objeto de demanda ciudadana en torno a garantizar el acceso a toda la población. En *Guanajuato 2021*, pudo identificarse que existe una carencia en el acceso al servicio de agua potable en León, el cual se ve comprometido por la creciente sobreexplotación del acuífero subterráneo <sup>17</sup>.

En este sentido, desde IMPLAN (2021), se pudo identificar que, además de la sobreexplotación del acuífero, existe un déficit importante en la red de distribución de agua potable y alcantarillado. Este mismo organismo asegura que para el 2020, el 96.1% de la población cuenta con el servicio de agua potable, sin embargo, la población que en mayor riesgo se encuentra de no recibir el servicio, son las personas que radican en asentamientos irregulares.

Este porcentaje de acceso se confirma de acuerdo con información del Censo de Población y Vivienda (INEGI 2020), identificando que, del total de las viviendas en la ciudad, el 96.1%

---

<sup>17</sup> Las problemáticas en torno al tema del agua en nuestra ciudad han cobrado gran relevancia en los últimos años. El estrés hídrico al que está sometido León deja a la población (principalmente a aquella cada vez más vulnerable), a una situación crítica a la hora de satisfacer uno de sus derechos humanos básicos.

de ellas contaban con agua entubada en sus hogares gracias a distintos tipos de suministro<sup>18</sup>, no obstante, solamente el 88.3% de las viviendas cuenta con acceso al agua potable al interior del domicilio por parte del Sistema Agua Potable y Alcantarillado de León (SAPAL).

Ante la situación actual de escasez en la ciudad, se han implementado estrategias para mejorar la gestión del agua, la más relevante de ellas ha sido la herramienta de tandeo de agua potable. De acuerdo con información de SAPAL<sup>19</sup>, la estrategia de tandeo comenzó a implementarse en el año 2023 en un total de 97 colonias de la ciudad, cuyo abastecimiento de agua depende principalmente de la presa *El palote*. Del total de colonias en donde se lleva a cabo la estrategia, el 66% pertenecen al polígono de desarrollo de *Los Castillos*.

Por otro lado, una de las metas prioritarias establecidas por la ciudadanía en *Guanajuato 2021*, es la de incrementar el volumen de aguas tratadas y reutilizadas en la ciudad, con la finalidad de contribuir a la reducción de la sobreexplotación de las fuentes de agua disponibles. En relación con esta meta, en la tabla 5, se puede observar cómo en el periodo 2021-2023, el volumen de aguas tratadas en la ciudad ha crecido aproximadamente un 9%, llegando a un volumen total de aguas tratadas en el periodo de 188.05 millones de metros cúbicos<sup>20</sup>.

**Tabla 5**

*Volumen de aguas tratadas en la ciudad*  
2021-2023

<b>Año</b>	<b>Millones de metros cúbicos</b>
2021	59.50
2022	63.79
2023	64.76
<b>Total</b>	<b>188.05</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de SAPAL recuperados a través de PNT mediante oficio: 136/2024

<sup>18</sup> Servicio público, pozos comunitarios, pozos particulares, pipas, otras viviendas, lluvia, entre otros. (INEGI, 2020)

<sup>19</sup> Recuperada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio 168/2024.

<sup>20</sup> De acuerdo con información de IMPLAN, el volumen de agua tratada en la ciudad incrementó solamente un 8% (Información recuperada a través de transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1721/2024)

De acuerdo con información de SAPAL, el volumen de agua tratada en relación con el volumen de agua potable utilizada en la ciudad, ha ido creciendo durante el periodo señalado, pasando del 69.62% de agua potable tratada en la ciudad en 2021 al 75.77% en 2023, lo cual denota un desempeño positivo en torno al tratamiento de aguas en León.

A pesar del desempeño positivo de la ciudad en torno al tratamiento de agua, estos datos pueden ser analizados en dos sentidos. Por un lado, se observa que las metas establecidas por en el Plan Municipal de Desarrollo 2045 respecto al volumen de aguas tratadas en el municipio para el año 2030<sup>21</sup> son poco ambiciosas, toda vez que esta meta fácilmente se alcanzó en el año 2021 y la cual representa utilizar solamente el 59% de la capacidad instalada de tratamiento disponible en SAPAL. Se considera adecuado redefinir esta meta, ya que su cumplimiento, no necesariamente implica una mejor gestión de las fuentes de agua en la ciudad, pues se pudo observar a su vez como a lo largo del periodo la demanda de agua potable creció en el municipio.

En concordancia con lo anterior, y de acuerdo con información recuperada de SAPAL, en la ciudad de León se cuentan con plantas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad de tratamiento de aproximadamente 97.72 millones de metros cúbicos de agua anuales<sup>22</sup>. Tomando en cuenta este dato, y el volumen de agua potable utilizada en la ciudad<sup>23</sup>, se estima que la capacidad instalada de tratamiento solamente sería suficiente para tratar el 86% del total de agua potable utilizada al año 2023, por lo que esta capacidad instalada se encuentra virtualmente rebasada, gracias al incremento de consumo de agua en la ciudad. Aún con lo anterior, el desempeño municipal en términos de tratamiento de agua es insatisfactorio, toda

---

<sup>21</sup> IMPLAN (2021), establecía que la meta a 2030 era incrementar en 5 millones 229 mil 320m<sup>3</sup> el volumen de aguas tratadas anualmente, llegando a un volumen anual de 57 millones 522 mil 529 m<sup>3</sup> de aguas tratadas.

<sup>22</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio 156/2024.

<sup>23</sup> A 2023, el volumen de agua potable utilizado en la ciudad fue de 113.82 millones de metros cúbicos, lo que representó un incremento en la demanda de agua del 13% respecto al año 2021. El sector que más incrementó su consumo de agua en el periodo fue el sector industrial en un 23%, sin embargo, su consumo apenas representa el 2% del consumo total. (Información recuperada del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado mediante oficios 156/2024 y 168/2024)

vez que a 2023, el volumen de aguas tratadas en la ciudad fue 33% menor al que se podría haber tratado de haber hecho uso pleno de la capacidad instalada en el municipio<sup>24</sup>.

Para exponer un panorama completo del uso de estas aguas tratadas, aunado a lo anterior, en el periodo 2021-2023 el volumen reutilizado de aguas tratadas en procesos de agricultura, riego de áreas verdes y la industria fue de 27.36 millones de metros cúbicos, es decir, apenas el 42% del total de aguas tratadas en León <sup>25</sup>.

El crecimiento del volumen de aguas tratadas en la ciudad no es por sí solo un indicador que muestre un buen desempeño de la administración pública municipal ejercido desde las unidades encargadas de la administración y gestión, al no contribuir a disminuir la sobreexplotación de las fuentes de agua disponibles en León. De acuerdo con información de IMPLAN<sup>26</sup>, en el periodo estudiado el nivel de extracción de aguas superficiales y subterráneas en la ciudad creció un 0.4%, lo cual representa un desempeño poco satisfactorio en la consecución de las metas establecidas por el gobierno local <sup>27</sup>.

En complemento cabe destacar que SAPAL, expone respecto al consumo que hacia el año 2023, el principal consumidor en m<sup>3</sup> de agua potable, fue el sector doméstico, quien demandó el 79% (47,230,645 m<sup>3</sup>) del agua potable en la ciudad, seguido del sector comercial 8% (5,074,816 m<sup>3</sup>) y el agua destinada para usos mixtos 7% (4,166,809 m<sup>3</sup>) <sup>28</sup>.

---

<sup>24</sup> En 2020, uno de los retos prioritarios para la Dirección General de Medio Ambiente fue el de dar tratamiento al 100% de las aguas que se utilizaban en la ciudad, escenario que se vislumbra poco probable, ante el nivel de consumo actual de agua en la ciudad.

<sup>25</sup> De estas tres actividades, la agricultura fue quien en mayor medida reutilizó aguas tratadas (23.83 millones de metros cúbicos en 2023), seguida del riego de áreas verdes (1.85) y la industria (1.68). Información recuperada a través de transparencia mediante oficio 168/2024.

<sup>26</sup> Recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1721/2024.

<sup>27</sup> La meta establecida por IMPLAN al año 2030 es de reducir el nivel de agua superficial y subterránea extraída anualmente hasta 76.57 millones de metros cúbicos. Al año 2023, el volumen de extracción fue de 85.85 millones de metros cúbicos.

<sup>28</sup> Es el agua destinada al uso doméstico que de manera adicional se destina a actividades comerciales (SAPAL, 2010), información recuperada del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado mediante oficios 168/2024) información de acuerdo con la respuesta concedida por la Unidad de transparencia otorgada en fecha 3 de mayo de 2024 con número de referencia 110198700016724

### 3.3 Limpia y Recolección de Residuos

En relación con las problemáticas presentadas con el servicio de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos, en *Guanajuato 2021* se identificó la existencia de un escaso nivel de reciclaje de residuos en nuestra ciudad, lo que no permitiría aprovechar de mejor manera los residuos sólidos desde la perspectiva del desarrollo sostenible y la economía circular. Se considera relevante, además, disminuir la cantidad de residuos que se disponen a ser confinados en el relleno sanitario.

A este respecto, y de acuerdo con información disponible por parte de la Dirección General de Medio Ambiente, en la tabla 6 se encuentra el comportamiento del volumen de residuos sólidos reciclados en el periodo 2021-2023. Se observa que, en este lapso de tiempo, se experimentó un buen desempeño en el reciclaje de residuos sólidos urbanos, ya que esta actividad presentó un crecimiento del 6% en el volumen de residuos sólidos reciclados <sup>29</sup>.

**Tabla 6**

*Volumen anual de residuos sólidos urbanos reciclados  
2021-2023*

<b>Año</b>	<b>Volumen de residuos reciclados (kg)</b>
2021	25,169
2022	22,223
2023	26,583

Fuente: Elaboración propia con datos de la DGMA recuperados a través de PNT mediante oficio: UT/SSI-SIDP/0896/2024

Sin embargo, a pesar del crecimiento en el volumen de residuos reciclados en la ciudad, a 2023 este volumen apenas representó un 4% del total de residuos generados en la ciudad, este bajo porcentaje de residuos reciclados en la ciudad, ha tenido poco impacto en la disminución de residuos que son confinados en el relleno sanitario. En el periodo analizado, el volumen de Residuos Sólidos Urbanos confinados en el municipio creció un 6% la

---

<sup>29</sup> No pudo recuperarse información relacionada con la meta establecida por parte de IMPLAN, en relación con las toneladas de residuos sólidos revalorizables recuperados para el reciclaje, cuya meta es alcanzar un total de 237.26 toneladas.

medición permite ubicar que en 2023 aproximadamente 601.9 toneladas de residuos de los cuales ya no se dará uso, tabla 7 <sup>30</sup>.

**Tabla 7**  
*Volumen anual de RSU confinados*  
2021-2023

<b>Año</b>	<b>Volumen de RSU confinados (kg)</b>
2021	570,319
2022	547,357
2023	601,882

Fuente: Elaboración propia con datos de IMPLAN, recuperada a través de plataforma nacional de transparencia mediante oficio: UTI-SSI/SIDP/1721/2024

En otro sentido, con relación a la propuesta ciudadana de incrementar el número de empresas con la certificación de *Empresa Limpia* otorgada por la Procuraduría Ambiental y Ordenamiento Territorial de Guanajuato (PAOT)<sup>31</sup>, se pudieron recuperar datos relacionados al total de número de empresas que cuentan con esta certificación; pudiendo observar que a lo largo del periodo 2021-2023 en la ciudad de León solamente 4 empresas cuentan con dicha certificación <sup>32</sup>.

A pesar de que este resultado depende en gran medida de la disponibilidad de las empresas a mejorar sus procesos y certificarse como limpias, se considera que el gobierno municipal

---

<sup>30</sup> En torno a esta problemática, IMPLAN establece como meta prioritaria la reducción del volumen de residuos domiciliarios recolectados y confinados hasta llegar en 2030 a un total de 413,247 kilogramos de residuos; meta que requiere reducir 188 toneladas de residuos conforme a los datos para 2023.

<sup>31</sup> La certificación de empresa limpia es una certificación ambiental diseñada por la Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial del Estado de Guanajuato para que las industrias y empresas sometan a revisión sus procesos productivos y políticas ambientales, con la finalidad de fomentar una cultura ambiental sostenible y de responsabilidad social y ambiental. (PAOT, s.f.)

<sup>32</sup> Fuente: Información recuperada de la PAOT a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), mediante oficio: 57955-111100500058024.

podría encaminar más acciones orientadas a garantizar la sustentabilidad y responsabilidad social y ecológica de las empresas en la ciudad, ya que se ha caracterizado por concentrar industrias cuyos procesos son altamente contaminantes y contribuyen a la crisis climática vivida en nuestra ciudad.

### **3.4 Movilidad Urbana**

En relación con la Movilidad Urbana en la ciudad, IMPLAN (2021), logra identificar una percepción positiva de la ciudadanía en torno al incremento de las redes de ciclovías en la ciudad, aunque este mismo organismo reconoce la necesidad de ampliar esta red, en conjunto con infraestructura de banquetas. Por otro lado, en lo que refiere al transporte público de la ciudad, este organismo considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha gracias al incremento de las rutas de transporte público, estaciones e infraestructura del Sistema Integrado de Transporte (SIT). No obstante, lo anterior, los ciudadanos se encuentran descontentos con los elevados tiempos de espera y traslado de las rutas. Se consideró importante, además, mejorar la conectividad y pavimentación de las calles, sobre todo en los polígonos de desarrollo.

En coincidencia, entre la ciudadanía que participó en la elaboración de propuestas de *Guanajuato 2021*, se distinguieron las problemáticas más abordadas en materia de movilidad urbana. Identificando en primer lugar, la existencia de una deficiencia importante en las redes e infraestructura de las ciclovías, además de que ellas suelen ser riesgosas para las personas que utilizan este medio de transporte, en parte por no haber sido diseñadas adecuadamente. Además, este libro expone que los ciudadanos también revelan que el SIT cuenta con tiempos elevados de espera y traslado para los usuarios, por lo que estas cuestiones representan aspectos prioritarios de mejora.

En relación con las problemáticas identificadas de falta de calles pavimentadas, de acuerdo con datos de la Dirección General de Obra Pública de la ciudad de León <sup>33</sup>, en el periodo 2021-2023, se celebraron contratos para llevar a cabo la pavimentación de 294 calles en la

---

<sup>33</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1708/2024.

ciudad, siendo el año con mayor número de calles pavimentadas el año 2021 con un total de 120 calles pavimentadas. Del total de proyectos llevados a cabo en el periodo, cerca del 60% de ellos se realizaron en colonias pertenecientes a algún polígono de desarrollo tabla 8 <sup>34</sup>.

**Tabla 8**

*Contratos celebrados por año para construcción o pavimentación de calles  
2021-2023*

<b>Polígono</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Los Castillos	8	12	12
Las Joyas	2	3	8
Piletas	5	2	3
Jacinto López	20	6	2
Diez de mayo	11	4	4
Medina	14	20	10
San Francisco	16	4	8
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>47</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección General de Obra Pública, recuperados a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT-SSI/SIDP/1708/2024

Puede observarse como a lo largo del periodo, el polígono que concentró más proyectos de pavimentación o construcción de calles fue el polígono de *Medina*, que se benefició con el 25% de los contratos celebrados para alguno de los polígonos de desarrollo, seguido del polígono de *Los Castillos* con el 18% de los contratos.

Por otro lado, respecto a la problemática ciudadana relacionada con los elevados tiempos de traslado en el transporte público de la ciudad, en la tabla 9, puede observarse el comportamiento de este indicador para el periodo 2023, con base en datos de la Dirección General de Movilidad de León. Planteando que, en concordancia con la meta establecida por la ciudadanía, los tiempos de traslado durante el periodo 2021-2023 se han reducido, aproximadamente en un 5% promedio en el periodo señalado, sin embargo, esta reducción no representa un cambio significativo, tabla 10.

<sup>34</sup> La ciudad de León enfrenta grandes retos en relación con la pavimentación de calles en la ciudad. Estos retos se identifican en mayor medida en los polígonos de desarrollo que enfrentan un déficit importante en cuestión de pavimentación de calles (Anexo 2). Destacar el caso del polígono de San Juan de Abajo, que de acuerdo a la información compartida por la Dirección General de Obra Pública no contó con ningún proyecto de construcción y o pavimentación de calles en el periodo, siendo desde 2020 el polígono con mayor deficiencia en la infraestructura vial de la ciudad.

**Tabla 9***Tiempo promedio de recorrido del transporte público en León 2023*

	<b>Alimentadoras</b>	<b>Auxiliares</b>	<b>Convencionales</b>	<b>Troncales</b>
Tiempo promedio de espera (min)	30.4	22.4	32.5	16.1
Tiempo promedio de recorrido (min)	52.7	92.7	100.3	75.1
<b>Tiempo total promedio (min)</b>	<b>83.1</b>	<b>115.1</b>	<b>132.8</b>	<b>91.2</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de DGM recuperados a través de PNT mediante oficios: UT/SSI-SIDP/1529/2024 y UT/SSI-2024-0592

De acuerdo con lo anterior, las rutas auxiliares fueron las que en mayor medida disminuyeron este tiempo, aproximadamente 11%, mientras que, por su parte, las rutas troncales a lo largo del periodo solamente lograron reducir el tiempo de traslado en un 0.4%. Esta ligera reducción en los tiempos de traslado en el Sistema Integrado de Transporte resulta incompleta en el impacto esperado en la satisfacción del usuario de no ir acompañada, como bien pudo identificar IMPLAN (2021), con una reducción significativa en los tiempos de espera en paraderos y estaciones de transferencia.

**Tabla 10**

*Tiempos de espera y traslado del transporte público en León  
2021-2023*

<b>Año</b>	<b>Tiempo promedio de recorrido ida y regreso (min)</b>			
	<b>Alimentadoras</b>	<b>Auxiliares</b>	<b>Convencional</b>	<b>Troncal</b>
2021	55	104	107	75.4
2022	54	104	107	75.1
2023	53	92.7	100.3	75.1

Fuente: Elaboración propia con datos de DGM recuperados a través de PNT mediante oficios: UT/SSI-SIDP/1529/2024 y UTT/SSI-2024-0592

De acuerdo con los datos disponibles en la Dirección General de Movilidad <sup>35</sup>, los tiempos promedio que en el último año, un usuario debió esperar alguna ruta de transporte público son elevados; estimando que un leonés, espera aproximadamente 25 minutos en un paradero o estación de transferencia para poder abordar o trasbordar una unidad de transporte público, sin embargo, es importante resaltar, que los tiempos de espera pueden variar en un intervalo

<sup>35</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1529/2024 y UT/SSI-2024-0592.

de tiempo desde los 4 hasta los 107 (ruta 06 convencional estimación promedio en fin de semana) minutos dependiendo de la ruta que se trate<sup>36</sup>.

Es importante distinguir que la ciudad presenta principalmente 2 medios de transporte público para la población, el SIT, que incluye unidades troncales, alimentadoras y auxiliares. De estos datos se observa que, los tiempos de espera en el SIT, no son constantes a lo largo de la semana, ya que suelen incrementarse un 90% los fines de semana, en comparación con los tiempos de lunes a viernes, en este sentido las rutas con mayor incremento de tiempo en fines de semana son las rutas alimentadoras, pues suelen duplicar sus tiempos de espera. Por otra parte, en relación con opciones alternas disponibles para la ciudadanía, son las rutas convencionales, sin embargo, de acuerdo con la información compartida este tipo de unidades son las que presentan mayores tiempos de traslado y de espera <sup>37</sup>.

En complemento, una alternativa al transporte público se encuentra en la presencia de redes de ciclovías en la ciudad. En este sentido se han realizado esfuerzos para fomentar la movilidad urbana no motorizada en la ciudad a través de la construcción y ampliación de la red de ciclovías. En la tabla 11, se puede observar la evolución de los kilómetros de ciclovía construidos en León en el periodo 2021-2023. De acuerdo con estos datos, el total de kilómetros de ciclovía en la ciudad fue de 240.54 km para el año 2023, lo cual representa un crecimiento del 11% en el periodo.

---

<sup>36</sup> Tiempos considerados de acuerdo con la programación de rutas presente en la página oficial de la Dirección de Movilidad de León, recuperado de: <https://www.leon.gob.mx/movilidad/micrositio.php?m=10>

<sup>37</sup> En el año 2024, el Observatorio Ciudadano de León pudo recuperar a través de un sondeo, las principales problemáticas que enfrenta la ciudadanía. Una de las más recurrentes fue el tema del transporte público, cerca del % de los encuestados se encuentran inconformes con el servicio y refieren necesitar una mayor cobertura del mismo (véase Anexo 3)

**Tabla 11**

*Kilómetros construidos y totales de la red de ciclovías de León  
2021-2023*

<b>Año</b>	<b>Kilómetros construidos</b>	<b>Kilómetros totales</b>
2021	1.57	216.58
2022	10.92	227.5
2023	13.04	240.54

Fuente: Elaboración propia con datos de IMPLAN recuperados a través de PNT mediante oficios UT/SSI-SIDP/1539/2024 y UT/SSI-SIDP/0936/2024

A pesar de este esfuerzo por ampliar la red municipal de ciclovías, siguen existiendo enormes áreas de mejora para acercar este servicio a toda la población<sup>38</sup>. Se considera importante continuar con la ampliación de la red, y favorecer la conectividad entre ella, ya que, de acuerdo con información de IMPLAN, la conectividad de la red de ciclovías en la ciudad, se redujo de un 91.56% en el año 2021, a un 89.89 en el 2023. El incremento de la red de ciclovías debe tener una adecuada planeación que favorezca la conectividad de los nuevos tramos, y que priorice la reducción de riesgos que enfrentan los ciclistas en León.

### **3.5 Áreas Verdes y Espacios Públicos**

Como último apartado, se consultaron los avances en materia de Áreas verdes y espacios públicos, temática referente a la cual se pudo identificar un déficit importante de hectáreas de áreas verdes y espacios públicos, así como la falta de cobertura geográfica y acceso a este tipo de espacios para una parte considerable de la ciudad<sup>39</sup>.

En referencia a la necesidad de aumentar el número de espacios públicos y espacios verdes disponibles, así como garantizar el acceso a los mismos para la mayoría de la población, IMPLAN reporta que para el periodo 2021-2023, no se presentó variación alguna en la cantidad de espacios públicos<sup>40</sup>, contando a 2023, con un total de 816.10 hectáreas de

---

<sup>38</sup> Destacar que el municipio no lleva a cabo la medición de la cobertura geográfica de la red de ciclovías en la ciudad, lo que podría limitar la oferta de este servicio a todos los ciudadanos.

<sup>39</sup> Estudios complementarios como el de Reyes y Gabriel (2015), sugieren que este déficit afecta en mayor medida a la población presente en los polígonos de desarrollo, los cuales presentan grandes índices de rezago respecto al acceso a áreas verdes en comparación con otros sectores de la ciudad. Consultar Anexo 1

<sup>40</sup> Entiéndase espacio público bajo la definición: *La suma conformada por los espacios públicos como áreas verdes, parques, parques lineales y plazas que se encuentran dentro de la zona urbana y prestan un beneficio para el intercambio del tejido social. (IMPLAN, 2021)*

espacios públicos, los cuales tienen una cobertura geográfica del 82.22% <sup>41</sup>. Esta información refleja la necesidad de implementar estrategias que garanticen el acceso a este tipo de espacios a toda la población de la ciudad, ya que son elemento clave de la cohesión social y tienen un impacto positivo en la convivencia social.

En otro sentido, del total de hectáreas de espacios públicos referidos por IMPLAN, cerca del 50% son áreas verdes, es decir, el municipio cuenta con 407 hectáreas de áreas verdes clasificadas de la siguiente manera <sup>42</sup>: “Área recreativa, Área Verde, Camellón, Canchas Deportivas, Centro Comunitario, Espacios Deportivos, Espacios Públicos, Glorieta, Jardín Público, Mini Deportiva, Parque, Plaza, Vivero Municipal y Zona Ecológica.”<sup>43</sup>

Con base en los datos analizados en esta sección tabla 12, puede identificarse que el gobierno municipal ha tenido un pobre desempeño en la resolución de diversas problemáticas de los servicios públicos municipales expresadas en *Guanajuato 2021*, e incluso en el cumplimiento de las metas propuestas por el propio gobierno en el *Plan Municipal de Desarrollo 2045*.

Diversos escenarios críticos se presentan en cada uno de los servicios públicos municipales analizados, pues pareciera que las estrategias y avances logrados por el Ayuntamiento en los últimos tres años, en términos cuantitativos no tuvieron un impacto significativo en la satisfacción ciudadana. El mejoramiento de estos escenarios depende de la coordinación entre dependencias municipales, en donde la transversalidad sea una realidad, aunado a la relevancia de la coordinación con otros niveles de gobierno, destacando la necesidad de la participación ciudadana como factor clave para el mejoramiento de la ciudad.

---

<sup>41</sup> Del total de espacios públicos disponibles en la ciudad, solamente el 75% se encuentra en buen estado. (Información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia mediante oficio UT/SSI-SIDP/1721/2024)

<sup>42</sup> La cobertura de las áreas verdes en la ciudad a 2023 fue de 2.73m<sup>2</sup> por habitante del municipio.

<sup>43</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de transparencia de la Dirección General de Parques y Espacios Públicos, mediante oficio UT/SSI-SIDP/1700/2024.

**Tabla 12**

*Avances en torno a los indicadores y metas Guanajuato 2021 y PMD 2045.*

<b>Problemática</b>	<b>Avances Propuestas Guanajuato 2021</b>	<b>Avances Metas 2030 PMD 2045</b>
Seguridad pública	Los delitos de mayor impacto al ciudadano disminuyeron un 14.5% respecto a 2021 (+) (SESNSP) Las actividades de fomento al modelo de Justicia Cívica en la ciudad se redujeron un 20% respecto a 2021 (-) (SSPPC)	Se redujo un 1% la incidencia delictiva en la ciudad respecto a 2021 (+) (SESNSP) Se redujo el número de policías por cada mil habitantes de 1.7 en 2021 a 1.2 en 2023 (-) (SSPPC)
Agua Potable y Alcantarillado	El porcentaje de cobertura de la red de agua potable y alcantarillado en la ciudad es del 97% (SAPAL)  El volumen de aguas tratadas creció 9% (+) (SAPAL)	El volumen de extracción de agua subterránea y superficial creció 0.4% respecto a 2021 (-) (SAPAL) El porcentaje de cobertura de la red de agua potable y alcantarillado en la ciudad permanece en 97% (SAPAL) Se incrementó un 8% el volumen de aguas tratadas anualmente en la ciudad (+) (SAPAL) Se incrementó un 23% el volumen de aguas residuales tratadas para el reúso en la industria, agricultura y áreas verdes (+) (SAPAL)
Manejo de Residuos Sólidos Urbanos	En el periodo 2020-2023, en León solamente 4 empresas se certificaron como limpias (-)	Se incrementó el volumen de residuos domiciliarios recolectados y confinados en 16,461 toneladas (-) (Aseo Público) Se incrementó el volumen de residuos revalorizables en un 6% (+) (DGMA)
Movilidad Urbana	Se disminuyeron los tiempos de traslado en un 5% (+)  La red de ciclovías en la ciudad incrementó un 11% (+)	El porcentaje de conectividad de las ciclovías existentes disminuyó de 91.56% en 2021, a 89.89% en 2023 (-) (IMPLAN) La cobertura del SIT incrementó de 97.7% en 2021 a 98% en 2023 (+) (IMPLAN)
Áreas verdes y espacios públicos	En la ciudad se cuentan con 2.73 metros cuadrados de espacios verdes por habitante  En la ciudad se cuentan con 407 hectáreas de áreas verdes, las cuales cubren un 38% del territorio municipal	El número de hectáreas de espacios públicos permanece en 816.10 El porcentaje de cobertura geográfica de espacios públicos se mantiene en 82.2% El porcentaje de espacios públicos en buen estado permanece en 74.89%

Fuente: Elaboración propia con información recuperada a través de Plataforma Nacional de Transparencia a través de oficio UT/SSI-SIDP/1721/2024, UT/SSI-SIDP/0967/2024, UT/SSI-SIDP/1034/2024

## 4. La percepción ciudadana de los servicios públicos

Con base en los trabajos de Castillo *et al.*, (2020), Lagares *et al.*, (2015) y Hernández y Pérez, (2013), se pretende conocer la percepción que tiene la ciudadanía en relación con cada uno de los servicios públicos municipales. Puede identificarse la calidad con la que se prestan los servicios públicos a través de la percepción que tiene la ciudadanía de cada uno de diversos elementos que los conforman.

Para conocer la percepción ciudadana, se diseñó un instrumento para recopilar la opinión de la ciudadanía, este instrumento fue aplicado a una muestra representativa de la población de León, y consta de 3 preguntas destinadas a recoger información sobre las experiencias ciudadanas con cada uno de los servicios públicos definidos previamente, en las dimensiones de: Seguridad, Elementos Tangibles, Servicio al usuario y Calidad Percibida definidos en las metodologías SERVQUAL y ACSI <sup>44</sup>. Ambas son metodologías utilizadas para dimensionar la calidad de los servicios a partir de distintas categorías relacionadas con la prestación de un servicio (infraestructura, servicio del personal, atención a quejas, profesionalismo, confianza en quien presta el servicio, entre otras). Para facilitar la aplicación del estudio, se decidió optar por evaluar solamente las categorías de infraestructura, servicio del personal y satisfacción con cada uno de los servicios públicos, para la valoración se definió solicito evaluar en una escala del 1 al 5 (considerando el 1 como una calificación negativa y 5 como una calificación positiva). Desde el enfoque de estas metodologías se entiende que un servicio público es prestado con mayor o menor nivel de calidad siempre que las expectativas y necesidades del ciudadano se encuentren en mayor medida satisfechas.

### 4.1 Infraestructura de los servicios públicos.

La infraestructura es uno de los elementos más importantes de un servicio, pues en aquellos en los cuales el usuario se encuentra frecuentemente en contacto con la misma, una percepción negativa del estado de los elementos físicos puede devenir en una percepción negativa del servicio en general. La dimensión de infraestructura refiere a todos aquellos

---

<sup>44</sup> Para mayor referencia respecto a la metodología utilizada para la evaluación de los servicios públicos municipales, se anexa nota técnica al final del documento.

elementos tangibles que intervienen en la prestación de un servicio público, llámese edificios, instalaciones, unidades, mobiliario, equipo, materiales, etc.

En este sentido se les preguntó a los ciudadanos que tan adecuada considera que es la infraestructura de los servicios públicos municipales presentes en sus colonias; si reflejan un mal o buen estado y qué tan suficientes son para la prestación de dicho servicio. De las respuestas obtenidas se obtuvo lo observado en la tabla 13.

**Tabla 13**

*Puntuación promedio de la infraestructura de los servicios públicos municipales*

Servicio público	León	Diez de Mayo	Jacinto López*	Las Joyas	Los Castillos	Medina	Piletas	San Francisco	San Juan de Abajo *
Agua Potable y Alcantarillado	3.72	4.15	3.00	3.68	3.56	3.32	4.00	3.52	3.00
Alumbrado Público	3.75	4.08	4.00	3.44	4.11	3.17	3.83	3.79	<b>3.50</b>
Limpia y Recolección de residuos	<b>4.15</b>	4.13	3.00	<b>4.07</b>	<b>4.29</b>	<b>4.15</b>	<b>4.68</b>	<b>4.17</b>	<b>3.50</b>
Calles y Banquetas pavimentadas	3.79	<b>4.18</b>	<b>5.00</b>	3.88	3.51	3.41	4.13	3.38	<b>1.50</b>
Ciclovías	3.47	4.07	<b>1.00</b>	3.91	3.20	3.69	3.71	3.17	
Parques y Jardines	3.25	3.68	2.00	3.32	3.14	2.98	2.79	3.67	2.00
Espacios Deportivos	3.36	3.48	3.00	3.79	3.31	3.31	<b>2.64</b>	3.53	3.00
Seguridad Pública	<b>2.82</b>	<b>3.11</b>	2.33	2.73	<b>2.77</b>	<b>2.55</b>	2.87	<b>2.86</b>	<b>3.50</b>
Transporte Público	3.05	3.40	3.50	<b>2.49</b>	2.87	3.20	3.18	3.05	2.00

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados en la encuesta "Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos Municipales"

En materia de infraestructura, el análisis de los resultados arroja diferentes contextos al interior de la ciudad. Por un lado, a un nivel general, en la ciudad los servicios públicos que la ciudadanía identifica cuentan con infraestructura deficiente, y, por ende, contaron con las peores calificaciones fueron los de Seguridad Pública (estaciones de policía, patrullas, equipos, entre otros), y el servicio de Transporte Público (estaciones, camiones, orugas, paraderos, entre otros)

Por un lado, de acuerdo con las voces de la ciudadanía, las ponderaciones de la infraestructura de seguridad pública en la ciudad son bajas, dado que la ciudadanía percibe no contar con estaciones de policía lo suficientemente cercanas a su domicilio<sup>45</sup>, además de considerar que

<sup>45</sup> Algunos ciudadanos logran identificar que las estaciones de policía con las que cuentan cercanas a su domicilio se encuentran en mal estado, e incluso algunas han sido abandonadas.

las unidades de patrullaje no son suficientes para realizar adecuadamente labores de vigilancia y seguridad en las colonias.

Por otro lado, resulta importante señalar la necesidad expresada desde la ciudadanía de brindar adecuado mantenimiento a las estaciones de transferencia, paraderos y unidades del transporte público. En relación con estas últimas, la ciudadanía señala no contar con suficientes unidades de ruta de transporte, pues con las que cuentan no son suficientes para brindar un servicio rápido y de calidad, pudiendo encontrarse en mal estado y sucias.

Además de lo anterior, analizando lo expresado por la ciudadanía residente en alguno de los Polígonos de Desarrollo de nuestra ciudad, se puede identificar que en 4 de los 8 Polígonos de Desarrollo (Diez de Mayo, Los Castillos, Medina y San Francisco) se calificó como el peor servicio en materia de infraestructura al servicio de seguridad pública; por su parte en los Polígonos de Las Joyas, Piletas y San Juan de Abajo, los servicios peor evaluados en esta dimensión fueron Transporte Público, Espacios Deportivos y Calles y banquetas pavimentadas respectivamente. En adicional, otro de los servicios peor evaluados fue el de Parques y jardines en Polígonos como Medina, Piletas y Jacinto López, producto del escaso acceso a parques de calidad, seguros y en buen estado en las colonias pertenecientes a estos espacios geográficos.

En contraparte a lo anterior, el servicio público que la ciudadanía refiere contó con la mejor infraestructura es el servicio de Limpia y Recolección de Basura. En la ciudad, la infraestructura de este servicio (camiones recolectores de basura, equipo de limpia, entre otros) se ubica como la mejor puntuada de todos los servicios analizados, tendencia que se observa en 6 de los 8 Polígonos encuestados. La ciudadanía tiene a bien la cantidad y calidad de camiones recolectores de basura, y en su mayoría los consideran suficientes y adecuados para la prestación del servicio. En los Polígonos de Jacinto López <sup>46</sup> y Diez de Mayo, es la infraestructura de Calles y banquetas la que cuenta con mejor calificación de entre los servicios públicos evaluados. Los polígonos que en promedio se encontraron más

---

<sup>46</sup> La información estadística generada en relación con los Polígonos Jacinto López, y San Juan de Abajo debe ser considerada como poco representativa, dado que no se contó con el tamaño de muestra calculado para dichas zonas.

insatisfechos con la infraestructura de los Servicios en su colonia fueron Medina y Los Castillos.

#### 4.2 Atención de los servidores públicos a la ciudadanía.

Otra dimensión de importancia que compone a un servicio es la calidad de la atención que recibe por parte de los encargados de brindárselo, en este caso los servidores públicos (sumado a los servicios que son ofertados desde concesiones de estos). Esta dimensión refiere a que tan buena es la atención concedida por las personas a cargo, si su atención es oportuna y ágil y si la misma dio solución a las necesidades y problemáticas presentadas por los ciudadanos.

En este sentido, para poder dimensionar la calidad con la que se desempeñan los servidores públicos se le preguntó a la ciudadanía que tan buen servicio le brinda el personal encargado de cada uno de los servicios públicos municipales; si la atención es brindada de manera cordial, rápida y si resuelven de manera adecuada las solicitudes e inquietudes que se le presentan. De las respuestas recopiladas de los ciudadanos se obtuvo lo observado en la tabla 14.

**Tabla 14**

*Puntuación promedio a la atención del personal de los servicios públicos*

Servicio público	León	Diez de Mayo	Jacinto López*	Las Joyas	Los Castillos	Medina	Piletas	San Francisco	San Juan de Abajo*
Agua Potable y Alcantarillado	3.27	3.30	2.00	3.08	2.82	2.53	<b>3.23</b>	3.67	2.00
Alumbrado Público	3.29	3.52	<b>1.00</b>	2.95	3.31	2.61	<b>4.10</b>	4.00	<b>3.00</b>
Limpia y Recolección de residuos	<b>4.10</b>	<b>4.48</b>	3.67	<b>3.87</b>	<b>3.91</b>	<b>4.17</b>	4.06	<b>4.39</b>	2.00
Calles y Banquetas pavimentadas	3.12	3.67	2.00	3.36	<b>2.58</b>	2.70	3.44	2.88	2.50
Parques y deportivas	3.27	3.88	3.00	3.54	3.43	3.20	3.67	3.73	<b>1.00</b>
Seguridad Pública	<b>2.73</b>	<b>3.22</b>	<b>3.67</b>	<b>2.52</b>	2.84	<b>2.49</b>	3.27	<b>2.56</b>	2.00
Transporte Público	3.31	3.89	<b>3.67</b>	3.14	3.26	3.44	3.76	2.82	<b>3.00</b>

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados en la encuesta "Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos Municipales"

Con base en las respuestas de la ciudadanía, pudo identificarse que, en la ciudad, se considera que el personal que peor servicio brinda a los ciudadanos es la policía municipal. De acuerdo

con la voz de la ciudadanía, el tiempo de respuesta de este cuerpo policiaco al presentarse alguna incidencia dentro de sus colonias suele ser muy largo, y en algunas ocasiones los policías no atienden al llamado realizado a través del número de emergencia. De acuerdo con los ciudadanos, esta disconformidad también se da con la cantidad de vigilancia que existe al interior de las colonias y pudiera ser producto de la disminución de elementos de la policía municipal en los últimos tres años.

El descontento ciudadano con el servicio de los cuerpos municipales de seguridad, se presenta a su vez en 5 de los 8 Polígonos analizados (Diez de Mayo, Jacinto López, Las Joyas, Medina y San Francisco) quienes evalúan la atención de los elementos con las menores calificaciones. Por su parte en Los Castillos, Piletas y San Juan de Abajo, los servicios peor evaluados en esta dimensión fueron Pavimentación de calles y banquetas, Agua Potable y Alcantarillado, y Parques y Deportivas respectivamente.

En complemento, pudo identificarse entre la ciudadanía una percepción de un servicio de buena calidad recibido por parte del personal de Limpia y Recolección de Residuos. Este personal que brinda el servicio fueron evaluados con la mejor atención en 5 de los 8 Polígonos analizados (Diez de Mayo, Las Joyas, Los Castillos, Medina y San Francisco), mientras que en Jacinto López, Piletas y San Juan de Abajo este lugar lo ocupa el personal de Seguridad Pública, Alumbrado y Transporte Público respectivamente. Los polígonos que en promedio se encontraron más insatisfechos hacia la atención recibida por los servidores públicos fueron los de Medina y Los Castillos.

### **4.3 Satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos**

Como última dimensión de análisis, se consideró pertinente conocer la satisfacción que los ciudadanos presenta con cada uno de los servicios públicos municipales que recibe. Una ciudadanía cuyas necesidades son plenamente satisfechas con los servicios públicos brindados por los gobiernos municipales, tiene diversas implicaciones, una de ellas es la mayor confianza en los encargados de dichos servicios, en este caso, el Gobierno Municipal, lo cual deviene en mayor disposición ciudadana en la participación para el mejoramiento de la ciudad; además implica el aseguramiento de condiciones dignas y sobre todo básicas para la ciudadanía, lo cual impacta directamente en su calidad de vida.

Para poder dimensionar aquellos servicios municipales con los que más y menos conformes se encuentra la ciudadanía se les preguntó en general que tan satisfechos se encontraban con cada uno de ellos, si cumplen completamente sus expectativas o sus necesidades fueron cubiertas con los mismos. Las respuestas obtenidas en esta pregunta fueron analizadas en dos sentidos; por un lado, se identificaron aquellos servicios públicos con los que no cuenta la ciudadanía, y en segundo término se identificó aquellos con los que más y con los que menos se encuentran satisfechos. Del análisis de las respuestas a esta pregunta se obtuvo lo siguiente.

**Tabla 15**

*Porcentaje promedio de encuestados que no cuentan con alguno de los servicios públicos.*

Servicio Público	Total León	Diez de Mayo	Jacinto López*	Las Joyas	Los Castillos	Medina Piletas	San Francisco	San Juan de Abajo*	Colonias no polígono
Agua Potable y Alcantarillado	1.67%	0.00%	0.00%	2.44%	1.79%	0.00%	8.00%	0.00%	1.75%
Alumbrado Público	1.49%	0.00%	0.00%	4.88%	1.79%	9.52%	4.00%	0.00%	0.50%
Recolección de Basura	0.74%	0.00%	0.00%	0.00%	1.79%	1.19%	8.00%	0.00%	0.50%
Calles pavimentadas y banquetas	7.91%	5.00%	25.00%	21.95%	10.71%	42.86%	32.00%	0.00%	2.87%
Ciclovías	<b>34.33%</b>	27.50%	<b>75.00%</b>	<b>43.90%</b>	<b>35.71%</b>	47.62%	<b>52.00%</b>	0.00%	32.17%
Parques y Jardines	19.63%	12.50%	50.00%	24.39%	23.21%	50.00%	36.00%	0.00%	15.71%
Espacios Deportivos	30.05%	<b>30.00%</b>	25.00%	39.02%	33.93%	<b>54.76%</b>	<b>34.78%</b>	36.00%	26.43%
Transporte Público	0.74%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%	0.00%	0.87%

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados en la encuesta "Percepción ciudadana de los Servicios Públicos Municipales"

En la Tabla 15, puede identificarse entre la ciudadanía encuestada un déficit importante en materia de servicios públicos, principalmente relacionado con la falta de ciclovías en las colonias de la ciudadanía. Del total de ciudadanos consultados, aproximadamente el 34.33% de ellos refirió no contar con redes de ciclovías en su colonia; siendo el polígono con mayor rezago en este sentido el de Jacinto López, pues el 75% de los encuestados que residen en dicho polígono no cuentan con esta infraestructura de movilidad <sup>47</sup>, seguido del polígono de San Francisco con 52% de los encuestados.

En segundo término, la ciudadanía refirió la necesidad de contar con un mayor número de espacios deportivos, parques y jardines cercanos a su domicilio. Del total de encuestados

<sup>47</sup> Este déficit puede deberse a la falta de desarrollo de infraestructura complementaria en dicha zona, ya que pudo identificarse, además, un rezago importante en la pavimentación y habilitación de banquetas en el polígono. La información generada en relación con este polígono cuenta con poca representatividad dado el nivel de respuestas obtenido del mismo.

cerca del 30% refirió no contar con un espacio deportivo a máximo 15 minutos a pie desde su lugar de residencia<sup>48</sup>, mientras que el 19% no contó con algún parque o jardín a la misma distancia. Estos datos reflejan un déficit importante en la ciudad en materia de infraestructura deportiva y recreativa, materia en la cual no se ha tenido avance alguno en los últimos tres años, de acuerdo con información analizada en secciones previas.

Los espacios recreativos tienen un papel determinante en el fomento de la cohesión de la comunidad, y contribuyen a la sana convivencia y prevención de conductas antisociales; no obstante, son preocupantes los pocos esfuerzos que se han llevado a cabo por parte de las autoridades municipales a la hora de garantizar el acceso a este tipo de espacios. Gracias a la información recuperada, pudo identificarse que, de los Polígonos analizados, el polígono de Medina, fue aquel que en mayor medida presentó un déficit de espacios deportivos cercanos a su domicilio, pues aproximadamente el 54.76% de los encuestados habitantes de este polígono, refirió no contar con algún espacio deportivo cercano a su hogar. A este polígono le sigue San Francisco con un 52% de los encuestados que refieren no contar con algún espacio deportivo cercano.

En lo relacionado con Parques y Jardines, la encuesta de percepción ciudadana reflejó que el Polígono con mayor rezago fue el polígono de Medina, polígono del cual el 50% de los encuestados respondió no contar con algún Parque o jardín cercano a su domicilio. Le sigue el Polígono de Jacinto López con 50% de sus encuestados.

En complemento a lo anterior, los datos reflejan una desigualdad en el acceso a este tipo de servicios en colonias pertenecientes a algún polígono de desarrollo, en comparación con colonias no pertenecientes a dichos Polígonos. Se observa como en estas últimas, el porcentaje de encuestados que refieren no contar con algún parque o jardín (15.7%) y espacio deportivo (26.4%), es mucho menor a los porcentajes observados en los Polígonos ya mencionados. Ello implica la necesidad de que las autoridades municipales emprendan

---

<sup>48</sup> De acuerdo con Moreno (2022), y su modelo de *15 minutes city*, para poder garantizar plenamente el acceso a satisfactores básicos al interior de las ciudades, estas deben estar pensadas para reunir espacios destinados a satisfacer estas necesidades a máximo 15 minutos a pie o en bicicleta de distancia desde el domicilio de los ciudadanos.

estrategias y políticas públicas que prioricen a dichas zonas en desventaja y con menor calidad de vida.

Por otro lado, en la Tabla 15 se observan las puntuaciones promedio otorgadas por la ciudadanía a cada uno de los servicios públicos municipales con los que contó. Se puede observar cómo consistentemente, el servicio de Seguridad Pública resulta ser el peor evaluado de los servicios públicos analizados, y por ende el servicio con el cual la ciudadanía se encuentra más insatisfecha. En 5 de los 8 Polígonos analizados, la Seguridad Pública resulta ser uno de los dos servicios públicos con los que en mayor medida se encuentra insatisfecha la ciudadanía, siendo el polígono más insatisfecho con este servicio el de Los Castillos.

Esto es consistente con lo expresado en el análisis de las dos dimensiones previas, sin embargo, el mejoramiento de la seguridad en la ciudad escapa de simplemente mejorar la infraestructura disponible y el servicio de los policías, ya que requiere de análisis complementarios y holísticos mucho más complejos, con la finalidad de implementar estrategias adecuadas que permitan reducir las incidencias a las que la ciudadanía se encuentra expuesta día con día.

**Tabla 16**

*Satisfacción promedio ciudadana con los Servicios Públicos Municipales*

Servicio Público	León	Diez de Mayo	Jacinto López <sup>‡</sup>	Las Joyas	Los Castillos	Medina	Piletas	San Francisco	San Juan de Abajo <sup>‡</sup>
Agua Potable y alcantarillado	3.69	<b>4.18</b>	1.75	3.80	3.33	3.14	3.52	3.61	3.00
Alumbrado Público	3.80	4.10	4.00	3.69	3.85	3.43	3.78	3.75	3.00
Limpia y recolección de basura	<b>4.14</b>	4.15	3.00	<b>4.10</b>	<b>4.20</b>	<b>4.19</b>	<b>4.22</b>	<b>4.22</b>	3.00
Calle pavimentadas	3.74	4.16	<b>4.67</b>	4.03	3.38	3.56	3.78	3.18	2.00
Banquetas	3.72	4.16	4.33	3.97	3.50	3.58	3.87	3.29	1.00
Ciclovia	3.40	3.83	1.00	3.74	3.28	3.49	3.50	2.83	3.00
Parques y Jardines	3.30	3.66	1.50	3.23	3.37	3.27	3.16	3.88	1.50
Deportivas	3.38	3.86	2.33	3.72	3.27	3.38	3.43	3.81	1.50
Seguridad Pública	<b>2.66</b>	<b>3.10</b>	3.00	2.73	<b>2.48</b>	<b>2.63</b>	<b>2.61</b>	<b>2.60</b>	2.50
Transporte Público	3.00	3.44	2.00	2.44	2.67	3.16	3.05	3.04	3.00

Fuente: Elaboración propia con datos recopilados en la encuesta "Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos Municipales" Mientras la calificación sea más cercana a 5, la satisfacción de la ciudadanía con el servicio público es mayor

En un segundo plano, el servicio de Transporte Público se encuentra evaluado entre los leoneses como uno de los dos servicios públicos que mayor insatisfacción les genera. Este

servicio público genera insatisfacción en 4 de los 8 Polígonos consultados (Diez de Mayo, Las Joyas, Los Castillos y Piletas). El polígono que peor calificación asignó a este servicio fue Jacinto López.

En contraparte a lo ya expuesto, con base en la información recopilada en este ejercicio, se identificó que en general, el servicio que mayor satisfacción da a la ciudadanía es el servicio de Limpia y Recolección de Basura, siendo consistente con lo expuesto en secciones previas, en donde la ciudadanía lo ubicó como el mejor en infraestructura y atención. Este fenómeno se repite a su vez en 6 de los 8 Polígonos analizados (Las Joyas, Los castillos, Medina, Piletas, San Francisco y San Juan de Abajo). En los Polígonos Diez de Mayo y Jacinto López, este lugar lo ocupan los servicios de Agua Potable y Calles y banquetas respectivamente.

Los Polígonos que mostraron en promedio mayor insatisfacción con los servicios públicos que recibieron, fueron los de Los Castillos y Medina. Se considera importante, mejorar la calidad con la que se ofertan cada uno de los servicios públicos en la ciudad, poniendo especial énfasis en mejorar los servicios de Seguridad y Transporte Públicos. No obstante, ello debe tener en cuenta las necesidades específicas de cada zona de la ciudad, dando prioridad a la mejora de los Polígonos de Desarrollo, ya que han sido zonas relegadas que enfrentan los mayores desafíos para garantizar y materializar una mejora en la calidad de vida respecto al resto de la ciudad.

## 5. Conclusiones y Propuestas

En los últimos tres años, las problemáticas que aquejan a la ciudadanía parecieran no haber tenido cambios significativos a pesar de los avances presentados en algunos de Servicios Públicos. En este estudio se analizaron distintas problemáticas en relación específicamente con los Servicios Municipales, pudiendo identificar que los principales retos que la ciudadanía considera prioritarios de ser resueltos giran en torno a la Seguridad y Movilidad Urbana, sin dejar de lado otros importantes desafíos como el Agua.

Este análisis no constituye más que un primer acercamiento necesario a los retos que enfrenta nuestra ciudad, sin embargo, compete al Gobierno Municipal realizar análisis exhaustivos de estas problemáticas, así como promover espacios de diálogo y participación ciudadana que contribuyan a atacar las problemáticas de una mejor manera, para construir la ciudad que todas y todos merecemos.

En nuestra ciudad ha persistido a través del tiempo la problemática de la seguridad como aquella más crítica y urgente de atender por las autoridades correspondientes. Poco abonan los avances apenas perceptibles respecto a las metas establecidas por el gobierno local, toda vez que la ciudadanía se encuentra insatisfecha ante niveles elevados de violencia y delincuencia, que no pueden ser atendidos de manera adecuada por los encargados de brindar la seguridad en León.

Si bien, en este estudio se ha observado que la ciudadanía considera necesario mejorar e incrementar la infraestructura disponible en esta materia, así como corregir el inadecuado actuar de los cuerpos de seguridad, la complejidad de la problemática requiere de mejores estrategias por parte de las autoridades, que contemple todas las dimensiones implicadas en el fenómeno delictivo. Estas estrategias deben ser planeadas, primeramente, tomando en cuenta las necesidades específicas de la ciudadanía, desde ejercicios más horizontales que impulsen la participación ciudadana, así como en coordinación con otras autoridades municipales, estatales y federales.

En materia de movilidad pudo identificarse desde la ciudadanía la necesidad de mejorar el servicio del Transporte Público tomando como precisión lo concerniente a los tiempos de espera, sin dejar de lado la relevancia del trato digno que debe estar presente del personal a

los usuarios, en el seguimiento a la movilidad destaca la necesidad de incrementar la red de ciclovías disponibles en la ciudad. Conforme al primer apartado, la ciudadanía encuentra prioritario mejorar y ampliar la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte. Para la ciudadanía, esto es importante puesto que los tiempos que invierten en el transporte público son muy elevados.

Por otro lado, ante el gran porcentaje de ciudadanos que no cuenta con infraestructura de ciclovías en su colonia, se destaca la necesidad de seguir ampliando esta red, de manera que este servicio se constituya de infraestructuras seguras y cercanas al ciclista. Es importante que desde el Gobierno Municipal surjan iniciativas encaminadas a brindar mejores alternativas de traslado ante el acelerado crecimiento de nuestra ciudad.

La mejora de los servicios públicos implica un gran esfuerzo por parte de las autoridades municipales, y debe considerarse de manera prioritaria a aquellas zonas en mayor rezago, a fin de mejorar la calidad de vida de las periferias en nuestra ciudad.

Desde el Observatorio Ciudadano de León, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la sociedad leonesa, y con base en la información analizada en este estudio, ha tenido a bien la elaboración de las siguientes propuestas para la ciudadanía y autoridades a fin de contribuir el mejoramiento de las principales problemáticas de nuestra sociedad:

#### **Ciudadanía:**

- Participar en espacios de organización ciudadana, cuya finalidad sea incidir de manera directa en el mejoramiento de las problemáticas presentes en nuestra ciudad y en sus colonias.
- Involucrarse en las estrategias generadas por el gobierno municipal para atacar las problemáticas del municipio, en la suma de esfuerzo ciudadano, por citar algunos; mejor uso del agua, disminuir la cantidad de residuos generados en los hogares e industrias, entre otras.

## **Autoridades:**

- Promover mecanismos de democracia participativa en la ciudad, a fin de incluir las voces de la ciudadanía en la elaboración de diagnósticos y propuestas de mejora para las problemáticas de la ciudad.
- Tener como prioridad a los Polígonos de Desarrollo en el diagnóstico y elaboración de estrategias de mejora de los servicios públicos, a fin de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía residente en estos.
- Repensar y mejorar las estrategias de seguridad implementadas en la ciudad, recogiendo las experiencias ciudadanas y apoyándose de otros niveles de gobierno. Priorizando la prevención social de la violencia y la delincuencia.
- Mejorar e incrementar la infraestructura disponible en materia de seguridad pública, movilidad urbana y espacios recreativos disponibles en la ciudad.
- Incrementar el número de elementos de los cuerpos de seguridad municipales, así como mejorar la atención que los mismos brindan a la ciudadanía.
- Promover alternativas de movilidad urbana en la ciudad más allá del Sistema Integrado de Transporte y el incremento de la cobertura de redes de ciclovías.
- Repensar las metas y estrategias generadas en torno al mejoramiento de los servicios públicos municipales establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2045, dando prioridad a necesidades en torno a la seguridad, movilidad, espacios recreativos y el acceso al agua.
- Desde la conexión que tienen las diversas problemáticas de León; fomentar alternativas de movilidad urbana y habilitamiento de espacios recreativos como estrategias complementarias para el mejoramiento de las problemáticas de movilidad y seguridad en la ciudad.

## 6. Referencias

Aguilera R., (2008). Participación ciudadana, servicios públicos y multiculturalidad, en Cienfuegos D. (Ed.), La actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica.

Antúnez I. y Galilea S., (2003). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Bataillon G., (2015). Narcotráfico y corrupción: las formas de la violencia en México en el siglo XXI. Nueva sociedad, (255), 54-68.

Bautista O., (2001). La ética en los servidores públicos [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Pedagógica Nacional.

COPARMEX, *et al.* (2021). Propuestas Guanajuato 2021.

Castillo R. *et al.*, (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina. Revista multidisciplinar., 4(2), 898-913.

Cordero J., (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. Ciencia y sociedad, 36(4), 682-701.

Díaz A., (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. Gestión y Política pública, 26(2), 341-379.

Dirección General de Medio Ambiente, (2020). Programa Municipal de Desarrollo Urbano y de Ordenamiento Ecológico y Territorial [PDF]. Dirección General de Medio Ambiente: <https://www.leon.gob.mx/medioambiente/>

Guzmán A. y Frausto J., (2012). La determinación de los polígonos de pobreza. Análisis metodológico. Nova Scientia, 4(7), 85-124.

Hernández J. y Pérez B., (2013). Gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la Percepción Ciudadana. Daena International Journal of Good Conscience, 8(13), 1-18.

Huamaní J. *et al.*, (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198.

Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), (2021). Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el Futuro. Visión 2045. Consultado en: <https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/documento/plan-municipal-de-desarrollo-leon-hacia-el-futuro-vision-2045>

Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), (2021). Diagnóstico del Municipio de León, Guanajuato 2021 [PDF]. IMPLAN. <https://www.implan.gob.mx/index.php>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (2024). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU). Primer trimestre 2024. Principales resultados [PDF]. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/programas/ensu/>

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), (2022). Manual de servicios públicos municipales. Médula del municipio. Consultado en: <https://www.gob.mx/inafed/documentos/manual-de-servicios-publicos-municipales-2021?idiom=es>

Lagares N. *et al.*, (2015). El Índice de Cobertura de Servicios (ICS). Un instrumento para la evaluación de los servicios públicos. *Gestión y análisis de políticas públicas*, (13).

Machín M., *et al.*, (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y desarrollo*, 163(1), 1-19.

Moreno C. (2022). Definition of the 15 minute city: What is the 15 minute city? The Orbel Award by the Henrik Frode Obel Foundation

Ordoñez H. y Téllez D., (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de ciencias sociales*, 25(4), 175-185.

Plata E. (2010). Participación ciudadana y control social: los servicios públicos domiciliarios en Bucaramanga, (Col), *Iustitia* (8), 125-144.

Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial del Estado de Guanajuato (PAOT), (s.f.). Certificación ambiental. Gobierno de Guanajuato:

Porras A y González H. (2008) Formación para la administración municipal basada en la participación popular protagónica. Revista Venezolana de Gerencia, 13(44), 595-615

Ramírez P. y Legaspi M. (2021). Los Polígonos de Desarrollo en León Guanajuato; un acercamiento a la caracterización sociodemográfica y la infraestructura de los servicios públicos. [Documento no publicado]

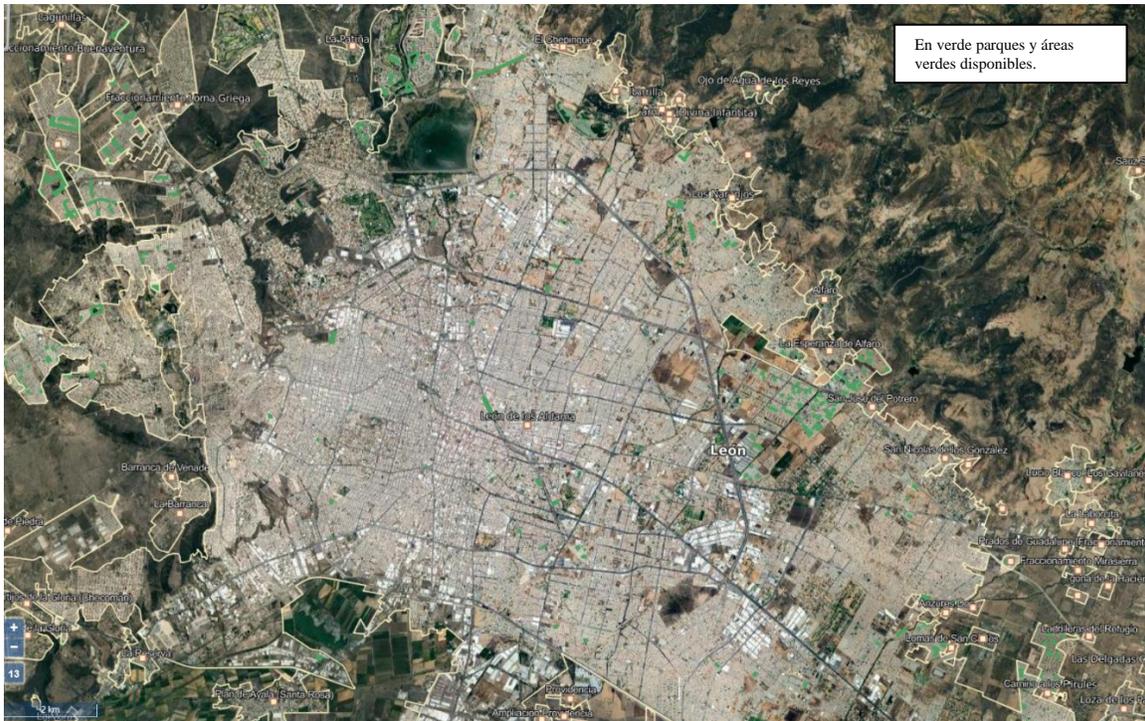
Reyes J. y Gabriel C. (2015). Distribución de las áreas verdes, índice de marginación y justicia ambiental en León, Guanajuato. Desarrollo Regional Sustentable y Turismo, ISBN UNAM: 978-607-02-9999-5

SAPAL (2010). Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de León, Guanajuato.

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), (2020). Justicia Cívica. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública: <https://www.gob.mx/sesnsp>

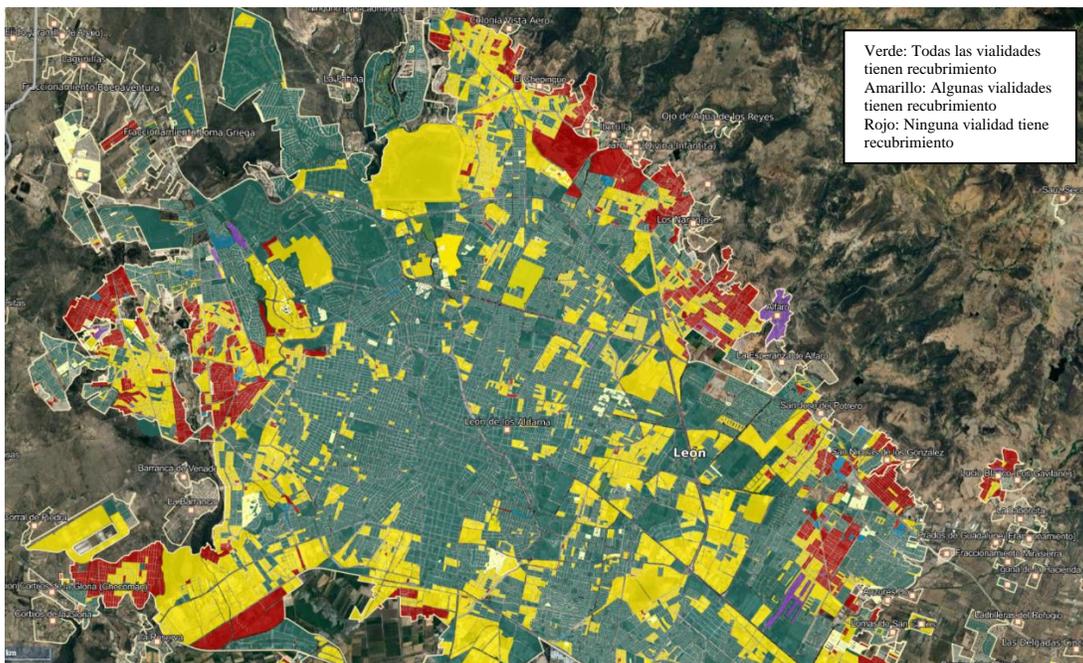
## 7. Anexos

### Anexo 1. Parques y áreas verdes disponibles en León



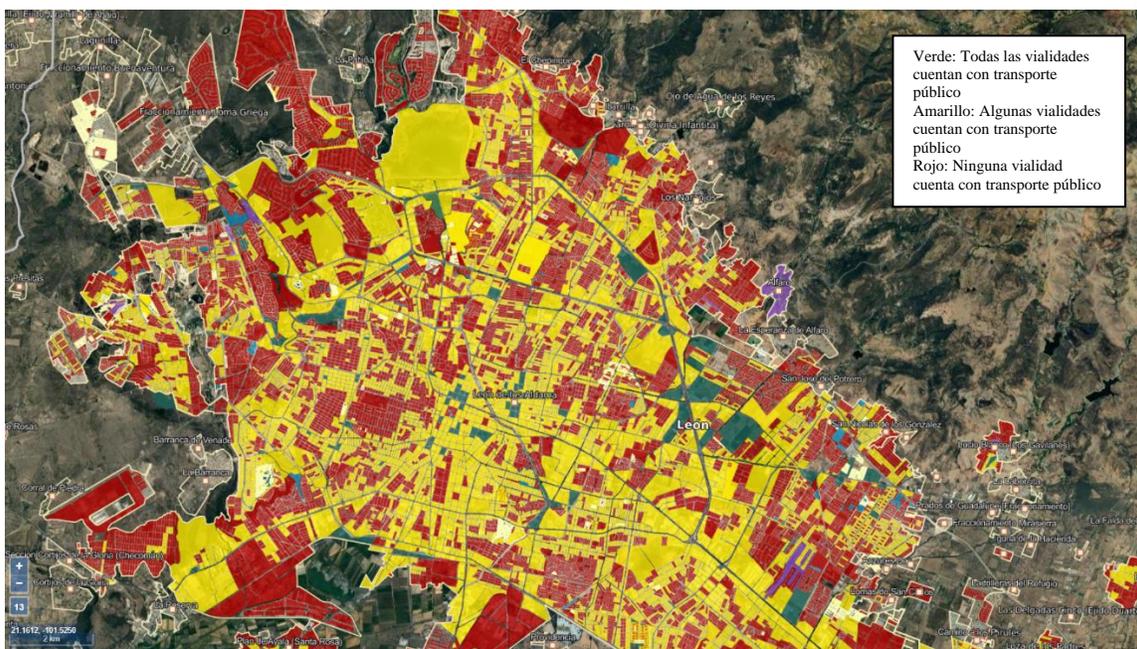
Fuente: INEGI (2020). Inventario Nacional de Viviendas.

### Anexo 2. Recubrimiento de las calles por manzana en León.



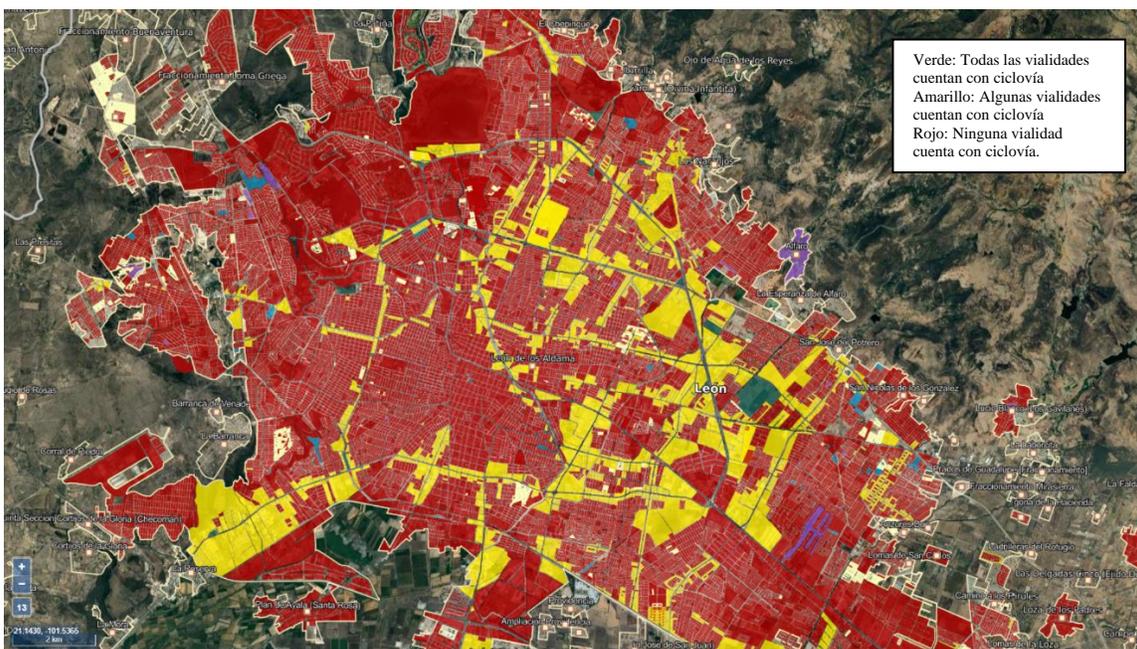
Fuentes: INEGI (2020). Inventario Nacional de Viviendas.

### Anexo 3. Cobertura del transporte público en León



Fuentes: INEGI (2020). Inventario Nacional de Viviendas.

### Anexo 4. Cobertura de la red de ciclovías en León



Fuente: INEGI (2020). Inventario Nacional de Viviendas.

## 8. Nota técnica.

Con base en la metodología SERVQUAL y ACSI<sup>49</sup>, se diseñó una encuesta dirigida a una muestra representativa de la población en León calculada de la siguiente manera:

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

Tomando en cuenta los siguientes valores, se determinó el tamaño de la muestra  $n = 1,066$  respuestas.

Parámetro	Valor
N	1,721,215
Z	1.96
p	0.50
q	0.50
e	3%
n	1,066

Para el diseño del instrumento de recolección de información se seleccionaron diversas categorías propias de las metodologías SERVQUAL y ACSI, que son tomadas en cuenta para la evaluación de la calidad presente en los servicios públicos. Ambas son metodologías que consideran que la evaluación de la calidad de los servicios públicos gira siempre en torno a conocer la percepción ciudadana y satisfacción con cada uno de los servicios públicos. ACSI por su parte, es una herramienta de análisis que permite ligar esta percepción con el nivel de confianza que se tiene en el gobierno local. El instrumento tomó en cuenta las siguientes dimensiones de cada metodología:

Metodología	Dimensiones
SERVQUAL	<b>Seguridad.</b> Busca conocer la percepción que tiene el ciudadano de los encargados de brindarle los servicios públicos, si estos están lo suficientemente capacitados o son profesionales en su trabajo.

<sup>49</sup> Destacar que tanto SERVQUAL como la metodología del American Consumer Satisfaction Index, cuentan con un mayor número de dimensiones a evaluar para que un servicio público sea evaluado como de calidad; no obstante, se definió analizar las dimensiones señaladas, para facilitar la aplicación del instrumento de evaluación a la muestra seleccionada.

	<b>Elementos tangibles.</b> Evalúa la percepción ciudadana respecto a los elementos físicos (instalaciones, materiales, entre otros) con los que le son prestados los servicios públicos.
ACSI	<b>Servicio al usuario.</b> Evalúa la percepción del usuario respecto al profesionalismo con que se prestan los servicios públicos. <b>Calidad percibida.</b> Evalúa la satisfacción ciudadana con cada uno de los servicios públicos utilizados, con base en las experiencias que ha tenido con cada uno de ellos.

Una vez definidas las dimensiones a evaluar con el instrumento, se generó un cuestionario que busca conocer información relacionada con las variables seleccionadas. El cuestionario consta de 3 preguntas divididas en 3 secciones. El sujeto puede responder más o menos preguntas dependiendo de las elecciones que haga previamente. El cuestionario aplicado está conformado como se muestra a continuación:

Sección	Descripción
Sección 1. Demográficos. (3 preguntas)	Se recopila la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Colonia de residencia</li> </ul>
Sección 2. Evaluación de los servicios públicos municipales (3 preguntas)	Se recopila información relacionada con la calificación asignada a la infraestructura, servicio del personal y satisfacción de los ciudadanos respecto a cada uno de los servicios públicos con los que cuenta en su colonia. Dimensiones metodológicas de análisis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al usuario (ACSI)</li> <li>• Calidad percibida (ACSI)</li> <li>• Seguridad (SERVQUAL)</li> <li>• Elementos tangibles (SERVQUAL)</li> </ul>

La aplicación de la encuesta se realizó siguiendo un muestreo de tipo aleatorio estratificado, para el cual se dividió a la muestra en dos grupos: aquellos pertenecientes a Polígonos de desarrollo y los no pertenecientes a Polígonos de Desarrollo. Lo anterior con la finalidad de garantizar que ambos grupos tuvieran representatividad dentro de los datos recopilados; de manera que, para personas pertenecientes a Polígonos de Desarrollo se determinó tomar 243

respuestas<sup>50</sup>; para personas no pertenecientes a Polígonos de Desarrollo, se determinó tomar 824 respuestas.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo en el periodo del 23 de mayo al 18 de junio de 2024 a través de la difusión de un formulario electrónico y la aplicación de encuestas cara a cara en distintos puntos de la ciudad.<sup>51</sup> Se recopilaron un total de 279 respuestas recopiladas a través del formulario electrónico y 796 respuestas cara a cara. En relación con la distribución de respuestas por polígono de desarrollo se obtuvieron 56 respuestas para Los Castillos, 84 para Medina, 44 para Diez de Mayo, 23 para Piletas, 25 para San Francisco, 4 para Jacinto López, 41 para Las Joyas y 2 para San Juan de Abajo; dado este número de respuestas es importante resaltar que Jacinto López y San Juan de Abajo se encuentran subrepresentados y la información generada para estos Polígonos tiene poca validez estadística.

Una vez cerrado el periodo de aplicación del instrumento, se clasificaron las respuestas de acuerdo a aquellas pertenecientes a Polígonos de Desarrollo<sup>52</sup> y aquellas que no. Esta categorización se realizó con base a la categorización de colonias pertenecientes a cada polígono de desarrollo generada por el Instituto Municipal de Planeación<sup>53</sup>.

Polígono de Desarrollo	Colonias pertenecientes
Los Castillos	Adquirientes de Ibarilla, Altavista, Arboledas de Los Castillos II, Cañón de la India, Castillos Viejos, Cuarenteños, El Castillo, La India, Lomas de Guadalupe, Lomas de Los Castillos, Los Arrayanes II, Los Castillos, Nuevo León, Parque del Castillo, Paso Rio de los Castillos, Real del Castillo, Real del Castillo II, Rivera de Los Castillos, San Isidro Azteca, San Isidro

<sup>50</sup> Medina 72 respuestas, Los Castillos 29 respuestas, Las Joyas 45 respuestas, Jacinto López 10 respuestas, San Francisco 28 respuestas, Diez de Mayo 30 respuestas, Piletas 24 respuestas, San Juan de Abajo 5 respuestas.

<sup>51</sup> Se llevó a cabo el levantamiento de encuestas en estaciones de transferencia de San Jerónimo, San Juan Bosco, Delta, Santa Rita e Ibarilla; en el Centro Histórico de la ciudad y Fórum Cultural Guanajuato.

<sup>52</sup> Entiéndase por Polígono de Desarrollo o Pobreza a aquellos espacios geográficos en donde la población experimenta diferentes tipos de pobreza que dificultan la consecución de satisfactores básicos (Guzmán A. y Frausto J., 2012)

<sup>53</sup> Información recuperada a través de Plataforma Nacional de transparencia mediante Oficio UT/SSI-SIDP/1956/2024.

	<p>Labrador, San Javier, San Jorge (Los Castillos), Tajo de la Presa, Valle de las Toronjas, Ampliación el Pochote, El Pochote, El Potrero, Maya, Canteritas de Echeveste, El Pedregal, Fanega de la Nopalera, Jardines de Echeveste, Rinconada de Echeveste, San Nicolás del Palote II, Santa Cecilia, Santa Cecilia II, Santa Cecilia III, Torres de la Presa, Valle Hermoso, Villa la Rioja.</p>
Medina	<p>8 de Marzo, 11 de Junio, Ampliación Mesitas del Consuelo II, Antenas de Arriba, Arboledas de La Selva, Azahares, Cerrito de Las Flores, El Consuelo, El Consuelo 8va Fracción, El Valladito, Ermita de Ibarilla, Escondida de La Selva, Haciendas de Ibarilla I, Haciendas de Ibarilla II, La Nopalera, La Pera, La Selva, Las Presitas II, Laureles de La Selva, Lomas de La Selva, Los Murales II, Mesitas del Consuelo, Palenque de Ibarilla, Paseo de Los Naranjos, Presitas del Consuelo, Real de San Antonio, Roble de San Pablo, San Nicolas De Los Reyes, San Pablo, Santa Cruz I, Santa Cruz II, Unión Comunitaria Los Laureles, Valle Del Consuelo, Valle Del Consuelo II, Ampliación Valle De San Bernardo, Bosque De Los Naranjos, Bosques De Los Naranjos III, Brisas Del Vergel, Cañada De Alfaro, Carmena, El Peñón, Hacienda De Los Naranjos, Haciendas De Guadalupe, Huertas De Medina I, Huertas De Medina II, Jardines De Maravillas I Sección, Jardines De Maravillas II Sección, Lomas De Los Naranjos, Lomas De Medina, Maravillas 1a Sección, Maravillas 2a Sección, Maravillas 3a Sección, Medina, Real Mezquite II, Rivera De San Bernardo, Santa Magdalena, Valle De Los Naranjos, Valle De San Bernardo, Ampliación León I, Deportiva II, La Pirámide, León I, Revolución, San Felipe De Jesús, Uyepac.</p>
Diez de Mayo	<p>Arboledas De San Hilarión, Arboledas Del Refugio, Campestre de Jerez, Deportiva 10</p>

	de Mayo, Diez de Mayo, El Suspiro, Esperanza de Jerez, Guadalajara, Jalisco, Jardines del Rio, Jesús María, La Gloria, Las Torres, Libertad, Luz del Refugio, María de la Luz, Popular Polanco, Refugio de San José, San Juan Bautista, Unión Obrera, Valle de Jerez, Valle de San Nicolás, Villa Sur, Villas Santa Teresita, Villa Sur I, Villas Santa Teresita, Xoconostle.
Piletas	Lomas de Vista Hermosa II, Multifamiliar Granada, Piletas I Y II Sección, Piletas III Sección, Piletas IV Sección, San José Obrero, San Juan Bosco, San Juan Bosco III
San Francisco	Ampliación El Carmen CTM, Ampliación Nuevo Amanecer, Campos Elíseos, Cristo Rey, Cuestas Del Rocío, Desarrollo El Potrero, El Carmen CTM, Flor Del Valle, Gran Paraíso, Haciendas De San Nicolas, Nuevo Amanecer, Paraíso Real, Punta Mixe, San Nicolas de González, Valle del Carmen, Valles de México, Villas De San Nicolas I, Villas de San Nicolas II, Ampliación San Francisco, Ampliación San Francisco II, Brisas de San Francisco I, Brisas de San Francisco II, El Rotario, Lucero de San Nicolas, Mar Sol I, Mar Sol II, Nuevo San Nicolas, Piedra Azul II, Valle de La Luz, Valle de La Luz II, Villas del Rocío, Valle Azul, Valle de Las Aves, Valle de Las Flores.
San Juan de Abajo	La autoridad municipal no cuenta con un listado de colonias para este polígono dado que no es una zona regularizada de la ciudad.
Las Joyas	Balcones de la Joya, Camino a San Juan, Cañada del Real, Centro Familiar La Piedad, Centro Familiar La Soledad, Colinas de la Hacienda, Convive, Cruz de Soledad, El Renacimiento (Mi Esperanza), Estancia de la Joya, Joyas de la Loma, La Fragua, Lomas de San José de la Joya, Montaña del Sol, Paraíso de Las Joyas,

	<p>Paseos de Las Joyas, Pedralta, Real de La Joya, Rizos del Saucillo, Saucillo de la Joya, Siglo XXI, Sinarquista, Valle de La Joya, Villas de La Joya, Cerrito de La Joya, Ejido de San José de La Joya, El Yacimiento, Ermita I y II, Frutal de la Hacienda I, II y III, Horizonte Azul, Lomas de Contreras, Mineral de La Joya, Nueva Ermita, Observatorio, Presa de la Joya, Rincón de La Joya, Valle de San Pedro de La Joya, Valle Diamante.</p>
Jacinto López	<p>Artículo Cuarto Constitucional, Periodistas Mexicanos, Portones de San Jacinto, Valle de los Milagros, Loma de la Cañada I y II, Valle Imperial I.</p>