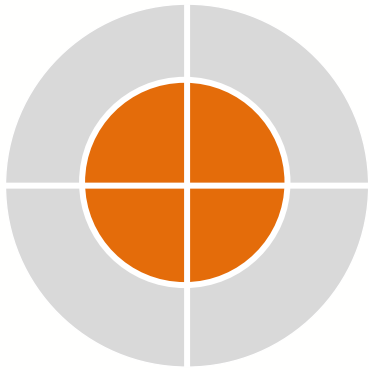


# Indicadores de Desempeño

## Agenda para el Desarrollo Municipal 2015

# Niveles de evaluación

Cada tema es evaluado mediante indicadores de **gestión** (cualitativos) y de **desempeño** (cuantitativos).



## GESTIÓN



Evaluación de la forma en que se organiza y opera internamente el municipio, los recursos con que cuenta, y el marco regulatorio y programático de que dispone.



## DESEMPEÑO



Evaluación de los resultados obtenidos por el municipio en el cumplimiento de sus atribuciones.

Mediante los indicadores de desempeño se evalúan las siguientes dimensiones:

- **Eficacia**: relativa al cumplimiento de los objetivos
- **Eficiencia**: relativa a la relación entre los productos y servicios, respecto a los insumos o recursos utilizados
- **Calidad**: relativa a los atributos, propiedades o características que deben cumplir los bienes y servicios

# Componentes

Sección:

Eje:

A.2. SERVICIOS PÚBLICOS

Tema:

A.2.3. Agua potable

Objetivo:

Abatir el déficit en el servicio de agua potable en viviendas particulares.

No. Total de  
indicadores: 7

Indicador de Desempeño		Estatus			Parámetros	Fuentes de referencia
		D	A	V		
A.2.3.5. Tasa de abatimiento de la carencia del servicio de agua potable en las viviendas.					Menor a 0%.	1.- Listado de viviendas sin toma de agua potable en el año evaluado.  2.- Listado de viviendas sin toma de agua potable en el año previo al evaluado.
Nivel: Desempeño	Dimensión: Eficacia					
<b>Método de cálculo:</b> (Viviendas sin toma de agua potable en el año evaluado - Viviendas sin toma de agua potable en el año previo al evaluado / Viviendas sin toma de agua potable en el año previo al evaluado) * -100						
<b>Criterios de verificación:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se entiende por "vivienda particular" aquella destinada, construida o adaptada para el alojamiento de personas que forman hogares.</li> <li>Se entiende por "hogar" a la unidad formada por una o más personas, vinculadas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular.</li> <li>Se entiende que una vivienda dispone del servicio de agua potable si cuenta con agua entubada dentro de la vivienda o fuera de la vivienda, pero dentro del terreno. Fuente: INEGI.</li> <li>Por listado de viviendas habitadas se entenderá, un listado de viviendas habitadas en la cabecera municipal y otro de las localidades. El Listado se refiere a la identificación, conteo y registro sistemático y ordenado de todas las viviendas ubicadas en la demarcación territorial del municipio. El listado debe conformarse por un folio aplicár de las viviendas. El INEGI y organismos como el Banco Mundial recomiendan construir un croquis paralelamente a la elaboración del listado. Para mayor referencia consultar el apartado de "CALCULADORA Y SELECCIÓN DE VIVIENDAS PARA ENCUESTA" en la sección de anexos.</li> <li>En caso de que el programa sea operado de manera indirecta (a través de convenio con el gobierno del estado, convenio de asociación intermunicipal, contrato de concesión, u otro), para alcanzar la situación en verde el municipio deberá presentar el programa que utilice el operador del servicio, a fin de que sean verificados los elementos descritos en la evidencia del parámetro en verde.</li> </ol>					Mayor o igual a 20%.	
		D= Diagnóstico    A= Actualización de diagnóstico    V= Verificación				

Variables (datos)

- En 2015, la ADM cuenta con **68** indicadores de desempeño
- Sólo **56** son verificables (sección A). De estos:
  - ✓ **11** se verifican mediante una **encuesta**
  - ✓ **13** mediante visitas **presenciales**
  - ✓ **32** mediante revisión **documental**
- Los **12** restantes (sección B) servirán de referencia.

# Encuesta

La encuesta de la Agenda para el Desarrollo Municipal está basada en un cuestionario diseñado por el INAFED, denominada *Encuesta de satisfacción ciudadana de los servicios públicos municipales*, que tiene por objetivo recoger información sobre el grado de satisfacción ciudadana respecto a la calidad en la provisión de los servicios públicos municipales.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE SERVICIOS MUNICIPALES

1. ¿Cuenta con el servicio de agua potable dentro de la vivienda o fuera de ésta, pero dentro del terreno?	
1	Sí
2	No
9	No sabe o no responde

Si contesto afirmativamente pase a la siguiente pregunta, sino pase a la 3.

2. ¿Cómo califica la calidad de este servicio?	
1	Muy aceptable
2	Aceptable
3	Inaceptable
4	Muy inaceptable
9	No sabe o no responde

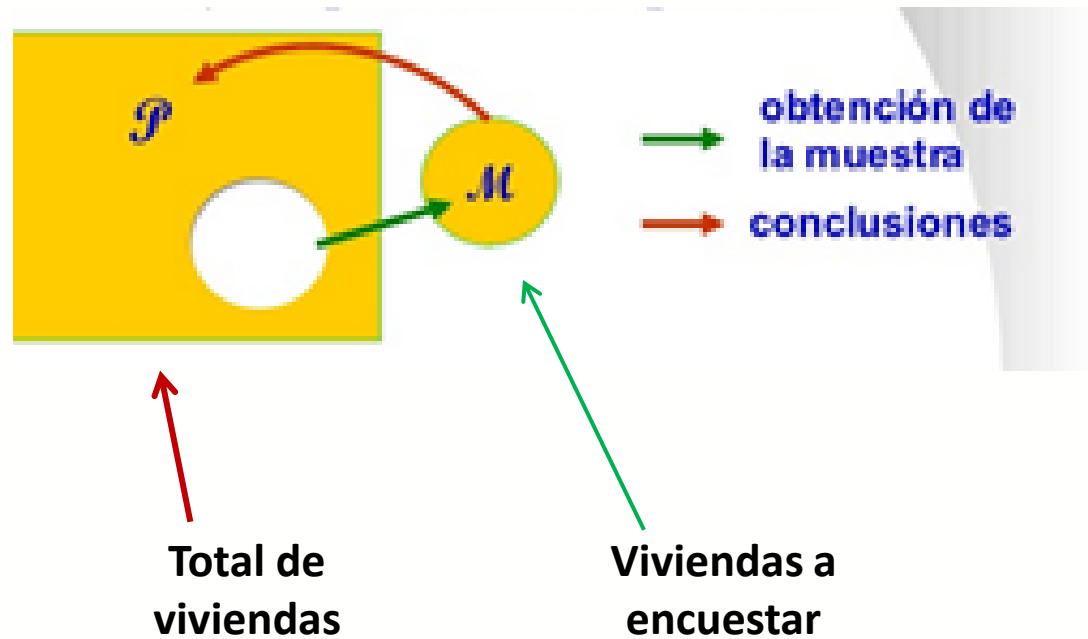
3. ¿Esta vivienda se encuentra conectada al sistema de drenaje público?	
1	Sí
2	No
9	No sabe o no responde

Si contesto afirmativamente pase a la siguiente pregunta, sino pase a la 5.

4. ¿Cómo califica la calidad de este servicio?	
1	Muy aceptable
2	Aceptable
3	Inaceptable
4	Muy inaceptable
9	No sabe o no responde

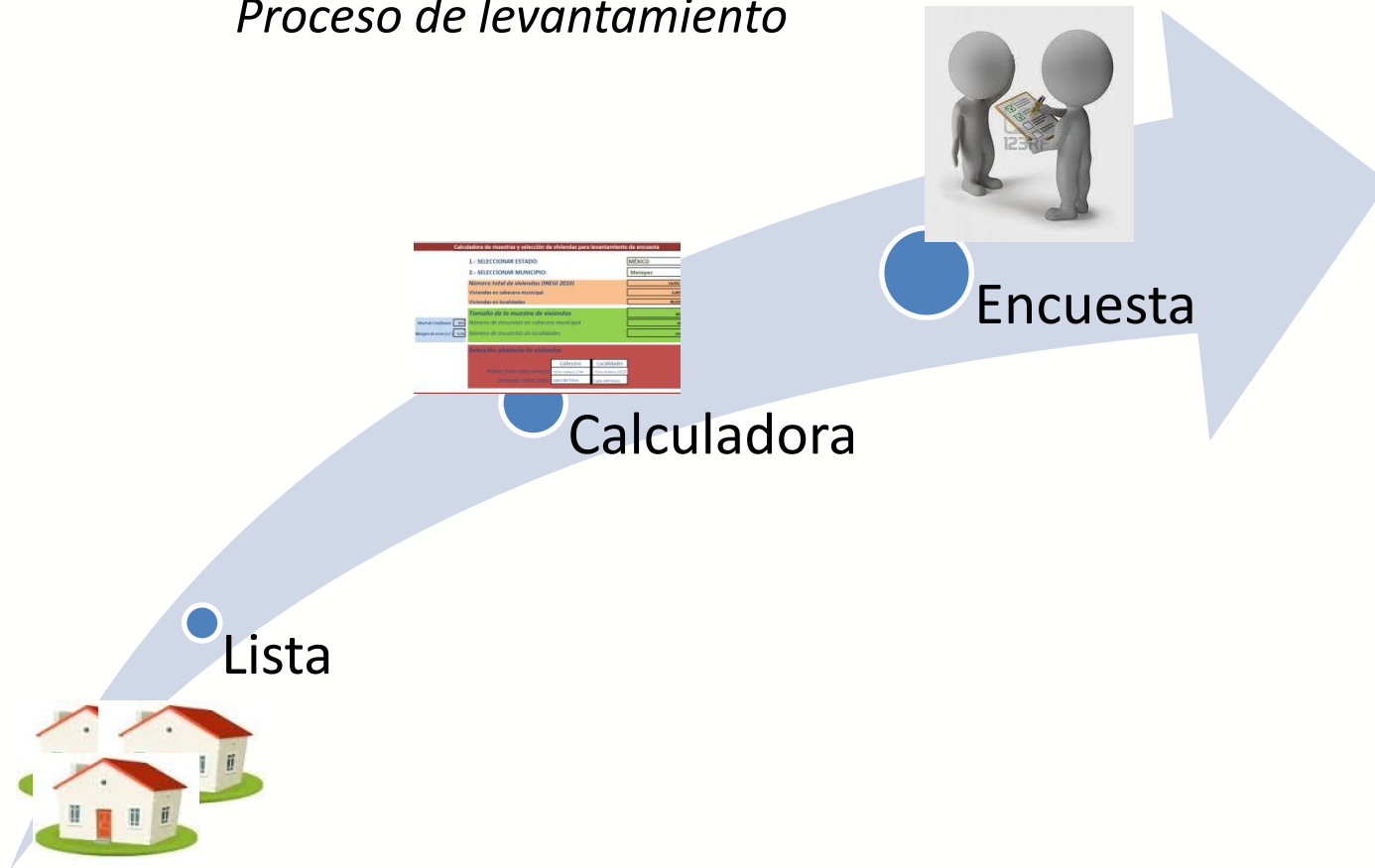
5. ¿El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda dispone del servicio de alcantarillado?	
1	Sí
2	No
9	No sabe o no responde

# Población y muestra



# Encuesta

*Proceso de levantamiento*





Ejemplo (los nombres y números son ficticios):

INAFED

INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO  
Y EL DESARROLLO MUNICIPAL

**Listado de Viviendas Habitadas de las localidades de Abejones, Oaxaca**

Folio	Calle	Colonia	Localidad	No. Exterior*	No. Interior
1	Calle 16	Matamoros	Linda Vista	16	101
2	Calle 16	Matamoros	Linda Vista	18	202
3	Calle 16	Matamoros	Linda Vista	20	303
4	Leona Vicario	Matamoros	Linda Vista	44	1
5	Leona Vicario	Matamoros	Linda Vista	46	2
6	Leona Vicario	Matamoros	Linda Vista	48	3
7	Leona Vicario	Matamoros	Linda Vista	50	4
8	Norte 3	Centro	Linda Vista	13	n/a
9	Norte 3	Centro	Linda Vista	15	n/a
10	Norte 3	Centro	Linda Vista	17	n/a
11	Hidalgo	Centro	Linda Vista	45	11
12	Hidalgo	Centro	Linda Vista	47	12
13	Hidalgo	Centro	Linda Vista	49	13
14	Hidalgo	Centro	Linda Vista	51	14
15	Hidalgo	Centro	Linda Vista	81	2
16	Roma	Centro	Linda Vista	82	3
17	Roma	Centro	Linda Vista	83	4
18	Roma	Centro	Linda Vista	84	5
19	Benito Juárez	El Arenal	Tierra Blanca	920	21
20	Benito Juárez	El Arenal	Tierra Blanca	922	22
21	Benito Juárez	El Arenal	Tierra Blanca	924	23
22	Morelos	El Arenal	Tierra Blanca	213	n/a
23	Morelos	El Arenal	Tierra Blanca	215	n/a
24	Morelos	El Arenal	Tierra Blanca	217	n/a
25	Morelos	El Arenal	Tierra Blanca	219	n/a
26	Zapata	Coyuca	Tierra Blanca	70	n/a
27	Zapata	Coyuca	Tierra Blanca	72	n/a
28	Zapata	Coyuca	Tierra Blanca	74	n/a
29	Zapata	Coyuca	Tierra Blanca	76	n/a
30	Zapata	Coyuca	Tierra Blanca	78	n/a
...					

\*El número exterior puede referirse al número de lote.

## Calculadora de muestras y selección de viviendas para levantamiento de encuesta

1.- SELECCIONAR ESTADO:

OAXACA

2.- SELECCIONAR MUNICIPIO:

Abejones

*Número total de viviendas (INEGI 2010)*

256

*Viviendas en cabecera municipal*

239

*Viviendas en localidades*

17

*Tamaño de la muestra de viviendas*

154

*Número de encuestas en cabecera municipal*

144

*Número de encuestas en localidades*

10

Nivel de Confianza

95%

Margen de error (+/-)

5.0%

*Selección aleatoria de viviendas*

*Primer folio seleccionado*

*Cabecera*

Folio número 153

*Localidades*

Folio número 10

*Intervalo entre folios*

Cada 2 folios

Cada 2 folios

*Listado de Viviendas Habitadas de las localidades de Abejones*

Folio	Calle	Localidad	No. Exterior	No. Interior
1	Calle 16	Cerro Gordo	16	101
2	Calle 16	Cerro Gordo	18	202
3	Calle 16	Cerro Gordo	20	303
4	Leona Vicario	Cerro Gordo	44	1
5	Leona Vicario	Cerro Gordo	46	2
6	Leona Vicario	Cerro Gordo	48	3
7	Leona Vicario	Cerro Gordo	50	4
8	Norte 3	Cerro Gordo	13	n/a
9	Norte 3	Cerro Gordo	15	n/a
10	Norte 3	Cerro Gordo	17	n/a
11	Hidalgo	Cerro Gordo	45	11
12	Hidalgo	Cerro Gordo	47	12
13	Hidalgo	Cerro Gordo	49	13
14	Hidalgo	Cerro Gordo	51	14
15	Hidalgo	Cerro Gordo	81	2
16	Roma	Agua Escondida	82	3
17	Roma	Agua Escondida	83	4
18	Roma	Agua Escondida	84	5
19	Benito Juárez	Agua Escondida	920	21
20	Benito Juárez	Agua Escondida	922	22
21	Benito Juárez	Agua Escondida	924	23
22	Morelos	Agua Escondida	213	n/a
23	Morelos	Agua Escondida	215	n/a
24	Morelos	Agua Escondida	217	n/a
25	Morelos	Agua Escondida	219	n/a
26	Zapata	Miguel Colorado	70	n/a
27	Zapata	Miguel Colorado	72	n/a
28	Zapata	Miguel Colorado	74	n/a
29	Zapata	Miguel Colorado	76	n/a
30	Zapata	Miguel Colorado	78	n/a

Viviendas  
a encuestar

# Recomendaciones al encuestador

- La aplicación del cuestionario se realiza en 7 minutos, aproximadamente. De este modo, se calcula que un mismo encuestador puede levantar hasta 15 encuestas en un día, con lo cual estaría dedicando alrededor de 2 horas efectivas y dispondría de 2 horas para traslados.
- Tomando en cuenta desde el levantamiento, hasta el de procesamiento de los resultados, se recomienda considerar 5 días para la aplicación de la encuesta.
- El encuestador debe recibir la lista de las viviendas que conforman su muestra y debe contar con la localización exacta de la vivienda, por lo que es altamente recomendado que le sea proporcionado un croquis.
- Una vez que el encuestador llegue a la vivienda debe identificarse y explicar el motivo de su visita. Posteriormente, solicitar hablar con alguien mayor de 18 años (lo cual se corrobora mediante la credencial para votar) y explicar el objetivo de la encuesta.
- Debe considerarse que puede no haber respuesta en la vivienda visitada, ya sea porque no la encontró o porque en el momento de la visita no se encontraba nadie mayor a 18 años. En estos casos el encuestador debe regresar una vez más a la vivienda y de encontrarse con las mismas respuestas debe acudir a otra vivienda. Esta vivienda adicional debe resultar de un 10% adicional de la muestra.
- Es muy importante que se le otorgue alguna credencial de identificación a los encuestadores

Ver click para ir a resultados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15
Folio 1															
Folio 2															
Folio 3															
Folio 4															
Folio 5															
Folio 6															
Folio 7															
Folio 8															
Folio 9															
Folio 10															
Folio 11															
Folio 12															
Folio 13															
Folio 14															
Folio 15															
Folio 16															
Folio 17															
Folio 18															
Folio 19															
Folio 20															
Folio 21															
Folio 22															
Folio 23															
Folio 24															
Folio 25															
Folio 26															
Folio 27															
Folio 28															
Folio 29															
Folio 30															
Folio 31															
Folio 32															
Folio 33															
Folio 34															
Folio 35															
Folio 36															
Folio 37															
Folio 38															
Folio 39															
Folio 40															
Folio 41															
Folio 42															
Folio 43															
Folio 44															
Folio 45															
Folio 46															
Folio 47															
Folio 48															
Folio 49															
Folio 50															
Folio 51															
Folio 52															
Folio 53															
Folio 54															
Folio 55															
Folio 56															
Folio 57															
Folio 58															
Folio 59															
Folio 60															
Folio 61															
Folio 62															
Folio 63															
Folio 64															
Folio 65															
Folio 66															

NAFED

NACIONAL PARA EL FEDERALISMO  
Y DESARROLLO MUNICIPAL

Reactivo	Cuenta	No cuenta	No sabe	Aceptable	No aceptable	No sabe o no respondió	Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio
1. ¿Cuenta con el servicio de agua potable dentro de la vivienda o fuera de ésta, pero dentro del terreno?	5	3	1				80.0
2. ¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?				4	1	0	
3. ¿Esta vivienda se encuentra conectada al sistema de drenaje público?	5	3	1				40.0
4. ¿Cómo califica la calidad del sistema de drenaje?				2	3	0	
5. ¿El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda dispone del servicio de alcantarillado?	7	0	2				28.6
6. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alcantarillado?				2	5	0	
7. ¿El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda está pavimentada o cuenta con otro tipo de revestimiento (adoquín, asfalto, gres, hormigón impreso, hidráulico, noxer, empedrado)?	4	4	1				25.0
8. ¿Cómo califica la calidad de la pavimentación?				1	3	0	
9. En el último año, ¿el tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento (bacheo, reencarpetamiento, banquetas, pintura en guarniciones, etc)?	3	5	1				66.7
10. ¿Cómo califica la calidad del mantenimiento?				2	1	0	
11. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?	8	0	1				62.5
12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?				5	3	0	
13. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura) al menos dos veces por semana?	4	5	0				50.0
14. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de basura?				2	2	0	
15. El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ¿cuenta con el servicio de alumbrado público?	2	6	1				50.0
16. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público?				1	1	0	
17. Durante el último año ¿Ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?	5	3	1				100.0
18. ¿Cómo califica la calidad del servicio del panteón municipal?				5	0	0	
19. Durante el último año ¿Ha utilizado el servicio de algún mercado municipal?	4	5	0				25.0
20. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mercado público?				1	3	0	
21. Durante el último año ¿Ha hecho uso de algún parque o jardín municipal?	7	1	1				100.0
22. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los parques y jardines?				7	0	0	

Der click para ir a  
base de datos

# Ficha técnica

Nombre de la Encuestadora	Municipio “x”										
Objetivo de la encuesta	Recoger información del grado de aceptación por parte de los ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios públicos a cargo del municipio.										
Universo/ Población	380 viviendas en el municipio: 300 en la cabecera municipal y 80 en localidades										
Técnica	Encuesta aplicada a través de entrevistas personales										
Tamaño de la muestra	235 viviendas en las que se aplicó la encuesta:169 en la cabecera municipal y 66 en las localidades										
Tipo de muestra	Muestreo probabilístico aleatorio estratificado										
Margen de error	+- 5%										
Nivel de confianza	95%										
Periodo/Fecha de trabajo de campo	10 de julio de 2014 al 15 de julio de 2014										
Resultados: Porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con los servicios	Agua Potable	Drenaje	Alcantarillado	Pavimentación	Mantenimiento	Limpia	Recolección	Alumbrado	Panteones	Mercados	Parques y jardines
	80%	40%	28.6%	25%	66.7%	62.5%	50%	50%	100%	25%	100%



✓ *Guía de verificación*

✓ *Guía para el levantamiento de encuesta*



1. Contar con un **listado** de viviendas de todo el municipio

2. Determinar tamaño de **muestra** e identificar viviendas

✓ *Calculadora de muestras para encuesta*



3. Aplicar **cuestionario** en viviendas seleccionadas

4. Procesar **resultados**

✓ *Hoja de cálculo para procesamiento*



5. Capturar **datos** en SIADDEM



# Ejemplo de captura

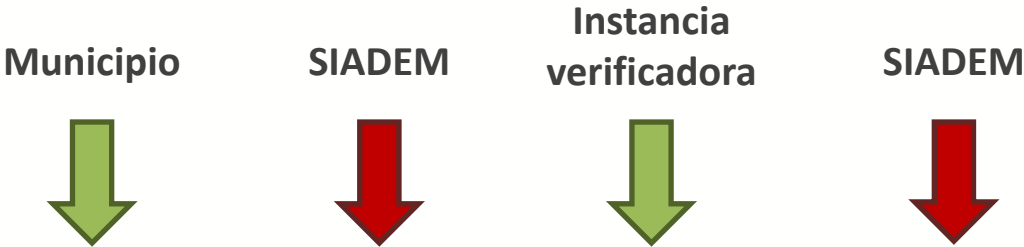
## A. 2.3.7 Satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable


### MÉTODO DE CÁLCULO

(Número de encuestados que dicen estar satisfechos con el servicio de agua potable / Total de encuestados que dicen contar con el servicio) \* 100

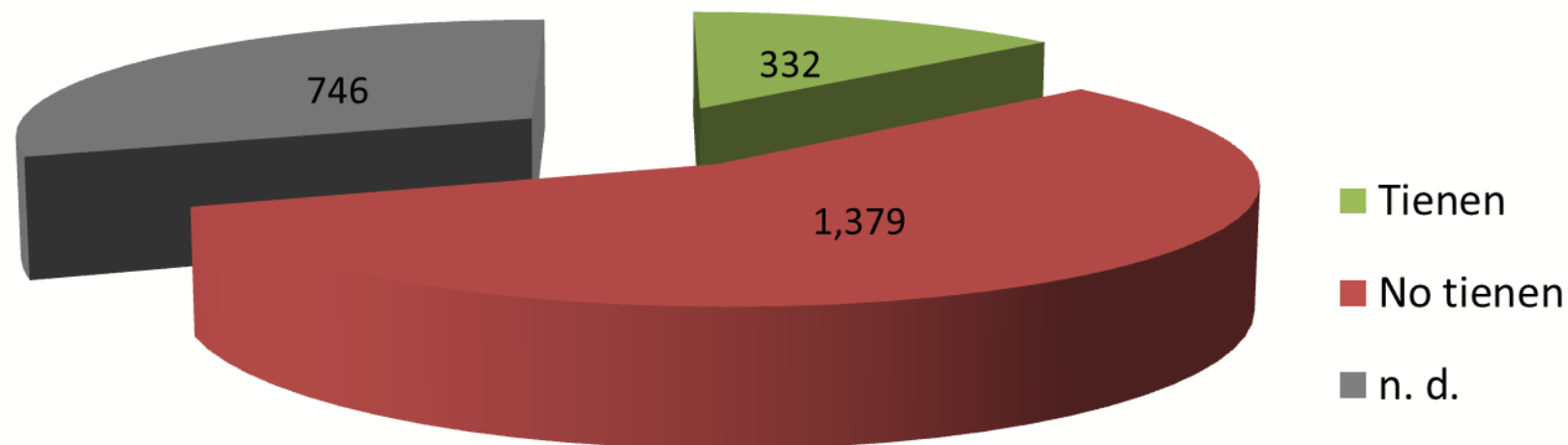
### FUENTES DE REFERENCIA

- Encuesta de satisfacción ciudadana sobre servicios municipales



	Capturar datos	Operación, resultado e interpretar	Capturar datos verificados	Operación, resultado e interpretar
Dato 1	( )		( )	
Dato 2	( )		( )	

## Municipios mexicanos, según existencia de mecanismos para consultar satisfacción de usuarios



FUENTE: elaboración propia con datos de INEGI, *Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales*, 2013. N = 2,457

# Verificación *presencial*



- El municipio proporciona un **informe o reporte** al verificador sobre el estado que guardan los indicadores en cuestión (limpia, áreas verdes, etc)
- El verificador revisa el informe o reporte y, para validarlo, selecciona una muestra de la unidad de medida. Enseguida acude a los sitios para verificar que los resultados reportados en el informe coincidan con la realidad.
- Ejemplo: Memoria fotográfica de mercados. Seleccionar un mercado e ir a verificar que se encuentre donde se señala.
- Los reportes o informes que requiera el verificador estarán detalladas en las evidencias del indicador en el cuestionario de la ADM

# Verificación *presencial*

✓ *Guía para verificación*

1. Revisar **evidencia** documental
2. Identificar **universo** de unidades a verificar
3. Calcular tamaño de **muestra** e identificar unidades a visitar

✓ *Calculadora de muestras para verificaciones presenciales*

3. Realizar **visitas**
4. Capturar **datos** en SIADDEM

## A. 2.1.6. Tasa de abatimiento de calles sin revestimiento

### MÉTODO DE CÁLCULO

(Tramos de calles sin revestimiento en el año evaluado – Tramos de calles sin revestimiento en el año previo al evaluado / Tramos de calles sin revestimiento en el año previo al evaluado ) \* - 100

### FUENTES DE REFERENCIA

- Informe de resultados sobre construcción de calles, que incluya: número de tramos de calles revestidas tanto en el año evaluado como en el año previo al evaluado.

Municipio



SIADEM




Instancia  
verificadora



SIADEM



		Capturar datos	Operación, resultado e interpretar	Capturar datos verificados	Operación, resultado e interpretar
Dato 1	Tramos de calles sin revestimiento en el año evaluado	(   )		(   )	
Dato 2	Tramos de calles sin revestimiento en el año previo al evaluado	(   )		(   )	

1. Revisar que las **fuentes de información** existan y cumplan con las características solicitadas
2. Obtener **datos** requeridos para cada indicador
3. **Capturar** en SIADDEM los datos verificados

# Ejemplo de captura

## A. 2.5.5. Porcentaje de agua tratada

### MÉTODO DE CÁLCULO

(Metros cúbicos de agua tratada en el año evaluado / Metros cúbicos totales de aguas residuales vertidas en el año evaluado) \* 100

### FUENTES DE REFERENCIA

- Registro de volumen de aguas residuales
- Registro de volumen de aguas tratadas en plantas de tratamiento

Municipio



Capturar  
datos

SIADEM



Operación,  
resultado e  
interpretar

Instancia  
verificadora



Capturar datos  
verificados

SIADEM



Operación,  
resultado e  
interpretar

Dato 1

Metros cúbicos de agua tratada en el  
año evaluado

( )

Dato 2

Metros cúbicos totales de aguas  
residuales vertidas en el año evaluado

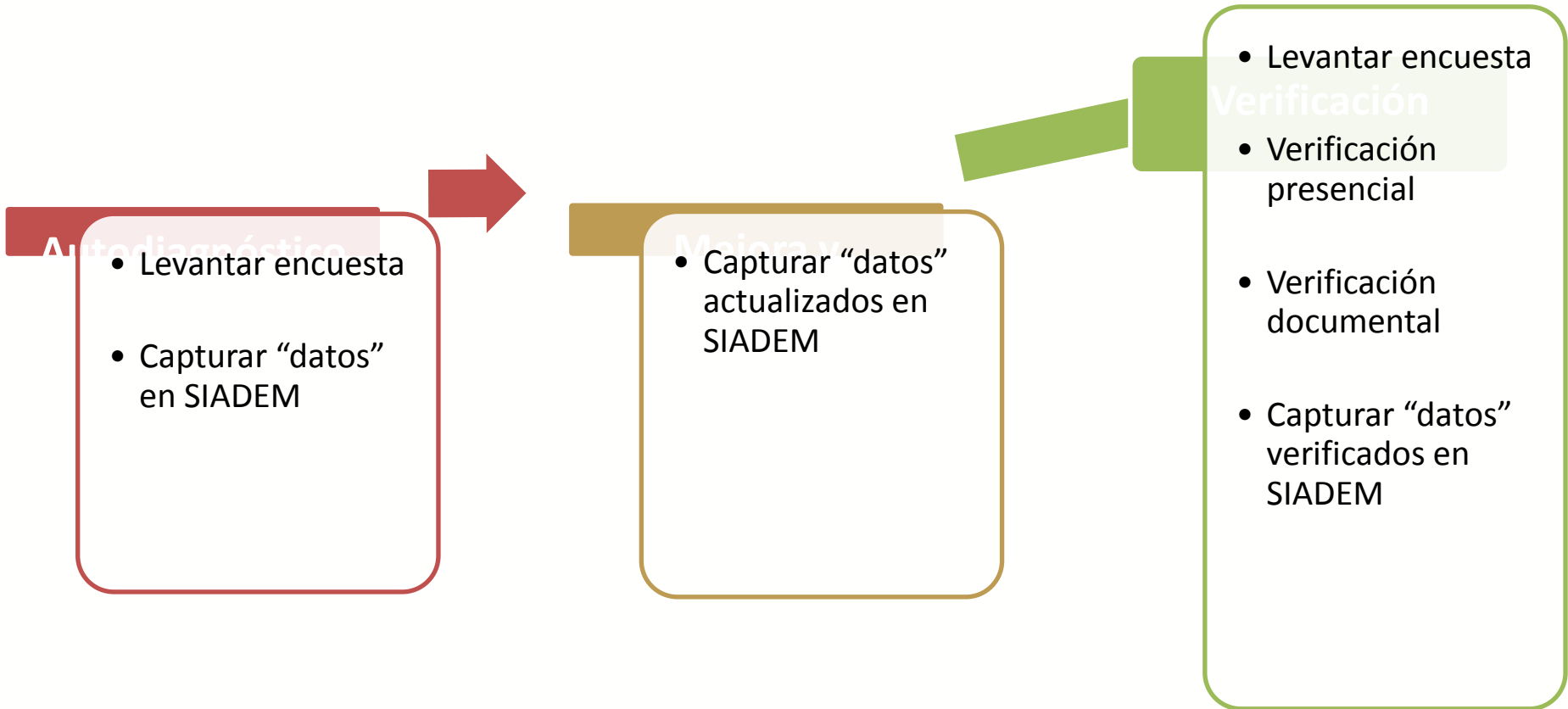
( )



( )

( )

# Etapas





1. Idealmente, las **fuentes de información** debieran ser **públicas** y generadas con **regularidad**
  - ✓ De este modo, cualquier ciudadano podría monitorear el comportamiento de los indicadores del programa
2. Si un municipio carece de **información** real sobre algún indicador, éste **no podrá verificarse**
  - ✓ En este caso, se recomienda que el municipio obtenga dicha información para evaluarse en ejercicios posteriores
3. Hay indicadores que **sólo son evaluables si se cumple determinado supuesto** (por ejemplo, la ocurrencia de contingencias)

## **INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO Y EL DESARROLLO MUNICIPAL**

**Lic. Antonio González Curi**

**Coordinador del INAFED**

[jagonzalez@segob.gob.mx](mailto:jagonzalez@segob.gob.mx)

**Arq. Guillermo de la Torre Sifuentes**

**Director General Adjunto de Apoyo al  
Desarrollo de los Gobiernos Locales**

[gdelatorre@segob.gob.mx](mailto:gdelatorre@segob.gob.mx)

**Lic. Ernesto Rodríguez Sáenz**

**Director de Enlace con Estados y Municipios**

[erodriguezs@segob.gob.mx](mailto:erodriguezs@segob.gob.mx)

**Mtro. Luis Wence Partida**

**Director de Descentralización**

[wence@segob.gob.mx](mailto:wence@segob.gob.mx)

**Lic. Gisela Márquez Benitez**

**Subdirectora de Área**

[rgmarquez@segob.gob.mx](mailto:rgmarquez@segob.gob.mx)

# **iGracias!**

---

**por su atención**