



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



EVALUACIÓN DE DISEÑO

PROGRAMA CENTROS DE ATENCIÓN MUNICIPAL



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Empresa evaluadora:
***Evaluaciones & Consultoría
Gubernamental AYEWO***
www.ayewo.com.mx

Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022
Noviembre, 2023



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Centros de Atención Municipal busca desarrollar como parte de las políticas públicas la incorporación de la inteligencia artificial dentro de la gestión gubernamental para mejorar los servicios públicos y agilizar los trámites entre los ciudadanos y las dependencias de la administración pública local, hace sinergias entre los diferentes habitantes y residentes en la comunidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. El objetivo del Programa es “Apoyar al ciudadano en los trámites y servicios que ofrece el municipio, para que tengan una accesibilidad y facilitar los procesos para la entrega de los servicios; así como mejorar la gestión en el interior de las dependencias de la administración pública municipal de Aguascalientes”.

Desde la planeación estratégica, presenta una vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, con el eje estratégico: economía. producción para el bienestar. Plan Estatal de Desarrollo Aguascalientes 2022-2027, bajo el eje 5. estado inteligente y abierto. objetivo estratégico innovación digital; y el Plan de Desarrollo Municipal 2021.2024 Aguascalientes, eje 2. Municipio solidario. 2.12 Centros de Atención Municipal en delegaciones CAMD. Así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, trabajo decente y crecimiento económico (8), industria, innovación e infraestructura (9), y ciudades y comunidades sostenibles (11).

El Programa Centros de Atención Municipal no cuentan con un diagnóstico que nos permita identificar el problema o necesidad que busca atender, se sustenta con el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, busca consolidar la visión del Gobierno Inteligente de Aguascalientes con beneficio y acercamiento a sus habitantes

En atención a que el Programa Centros de Atención Municipal es un programa de servicios y no de intervención social, la población potencial y objetivo se les identifica como a los habitantes que residen y a las personas que transiten en el municipio de Aguascalientes, sus bases de datos se registran en una plataforma digital denominada CIAC_A, para el ingreso en línea se debe contar con un registro previo que se clasifica como ciudadanos, ciudadano con actividad empresarial, persona moral y gestor. Las características de los beneficiarios se encuentran establecidas dentro del Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, por lo cual no incluye el tipo de apoyo, ni solicitud, se registra la petición y/o el servicio que se le brinda al peticionario.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



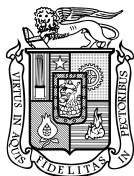
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Una debilidad que atiende el programa es que no cuenta con una MIR propia y se le da seguimiento mediante la MIR de la Secretaría de Administración, misma que presenta una oportunidad de mejora en todos sus niveles. Entre las fortalezas identificadas son que el Programa Centros de Atención Municipal registra la operación programática y presupuestal, en el ejercicio fiscal 2022 reporta en gastos directos, indirectos, y de capital. Presenta una transversalidad con las diversas dependencias de la administración municipal por estar vinculada con los trámites y servicios en la gestión municipal; tiene un procedimiento para dar atención a las solicitudes y/o peticiones, el acceso puede ser electrónico o presencial, están disponibles a todos los habitantes.

Entre las recomendaciones más importantes es que el Programa cuenta con una MIR propia que permita medir sus alcances, así como el cumplimiento de metas y objetivos; se mejore el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes en el que se establezca el problema que se busca atender en un hecho negativo o en una situación que puede ser revertida y se sume la justificación internacional que sustenta el tipo de intervención y se agreguen datos socioeconómicos a sus beneficiarios para conocer mejor a las personas que acceden al programa.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

TABLA DE CONTENIDO

-----	0
Resumen Ejecutivo -----	1
Introducción -----	5
Características del programa Centros de Atención Municipal -----	7
Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa. -----	11
Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos nacionales. -----	16
Análisis de la Población, Potencial y Objetivo, y Mecanismos de Elegibilidad -----	22
<i>Población potencial y objetivo.</i> -----	22
<i>Mecanismos de elegibilidad.</i> -----	26
Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de Atención -----	32
<i>Padrón de beneficiarios</i> -----	32
<i>Mecanismos de atención y entrega del apoyo</i> -----	33
Evaluación y Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados -----	37
<i>De la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados</i> -----	37
<i>De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados</i> -----	43
Presupuesto y Rendición de Cuentas -----	51
<i>Registro de operaciones programáticas y presupuestales</i> -----	51
<i>Rendición de cuentas</i> -----	53
Análisis de Posibles Complementariedades y Coincidencias con otros Programas -----	56
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones -----	57
Conclusiones -----	60

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

Bibliografía	63
ANEXOS	66
<i>Anexo 1. “descripción general del programa”</i>	<i>66</i>
<i>Anexo 2 “metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”</i>	<i>67</i>
<i>Anexo 3 “procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”</i>	<i>69</i>
<i>Anexo 4 “indicadores”</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 5 “Metas del programa”</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 6 “Propuesta de Mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados”</i>	<i>73</i>
<i>Anexo 7 “ Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”</i>	<i>74</i>
<i>Anexo 8 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo”</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 9. Metas y objetivos vinculados con la planeación institucional municipal de Aguascalientes.</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 10. Formatos para el registro de las solicitudes del programa centro de atención ciudadana.</i>	<i>84</i>



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

INTRODUCCIÓN

La Evaluación de Diseño al Programa Centros de Atención Municipal fue elaborada dentro del Programa Anual de Evaluación 2023 emitido por el Municipio de Aguascalientes, Estado del mismo nombre, a manera de consolidar el Sistema de Evaluación al Desempeño a nivel local y cumplir con su normatividad dentro del marco Constitucional, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Coordinación Fiscal y el Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024 de Aguascalientes.

La metodología seguida para la presente evaluación son los Términos de Referencia publicado por el CONEVAL; mismos que presentan como *Objetivo General* evaluar el diseño del Programa Centros de Atención Municipal con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Como *Objetivos Específicos* atiende:

- Analizar la justificación de la creación y diseño del programa;
- Identificar y analizar su vinculación con la planeación sectorial y nacional;
- Identificar a sus poblaciones y mecanismos de atención;
- Analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos;
- Analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable;
- Identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas, e
- Identificar posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas.

La estructura del informe se integra en 7 apartados con 30 preguntas sus respectivos anexos. La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, análisis a la información interna y/o externa y documentación pública. Asimismo, se llevaron a cabo diversas entrevistas con los responsables del programa y demás personal involucrado con el acopio de información para culminar el proceso de evaluación.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



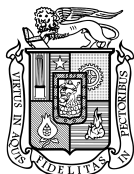
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA CENTROS DE ATENCIÓN MUNICIPAL

1. Identificación del programa.

Nombre: Programa Centros de Atención Municipal.

Siglas: CAM.

Dependencia y/o entidad coordinadora: Secretaría de Administración, Secretaría de Finanzas y Secretariado de Enlace Ciudadano.

Año de inicio de operación del Programa: 2018.

2. Problema o necesidad que pretende atender.

El Programa CAM busca dar eficiencia en los procesos de los servicios municipales en las Delegaciones con la dignificación y modernización de los espacios públicos.

3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Eje Estratégico: Economía.

Producción para el Bienestar

Plan Estatal de Desarrollo Aguascalientes 2022-2027.

Eje 5. Estado Inteligente y Abierto.

Objetivo Estratégico Innovación Digital.

Hacer uso de las TICS para mejorar la experiencia de los ciudadanos al realizar sus trámites y servicios.

- **Programa Estratégico de Gestión Interinstitucional.**

Estrategia Sinergia Interinstitucional.

Meta (actividad) CERCA DE TI. Establecer mecanismos que permitan atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver sus principales necesidades.

- **Programa Estratégico de Atención Ciudadana.**

Ofrecer a la ciudadanía diferentes canales de comunicación con la gobernadora para atender y dar seguimiento a sus peticiones, en busca de la gestión ante las diferentes dependencias, sin condicionamientos de carácter étnico, de género, por capacidades diferentes, edad, filiación política o nivel socioeconómico.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Meta (actividad).

Fortalecer la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, incrementando la oferta de canales de comunicación y mejorando los que tradicionalmente se han utilizado para recibir, canalizar y atender las peticiones e inquietudes de la población. Unificando el esquema de comunicación y atención.

Plan de Desarrollo Municipal 2021.2024 Aguascalientes.

Eje 2. Municipio Solidario.

2.12. Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAMD.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

El programa ofrece una accesibilidad cercana, rápida y eficiente a los habitantes, mediante el acceso electrónico y presencial para el trámite de pagos y/o servicios; busca otorgar procesos ágiles en la gestión del servicio; así como mejorar los niveles de calidad en el servicio al interior de las diversas dependencias de la administración pública municipal de Aguascalientes.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique).

- **Las poblaciones Potencial y Objetivo:** son los 948,990 habitantes que residen en el municipio de Aguascalientes.
- **La población atendida** es aquella que presenta una petición ciudadana que involucre algunos de los servicios establecidos en el artículo 115, fracción III Constitucional.

6. Cobertura y mecanismos de focalización.

La cobertura en el ejercicio fiscal 2022 fueron 91,725 ciudadanos que presentaron alguna solicitud de servicio y que se identifican como población atendida.

Los mecanismos de focalización se realizan a partir de la ubicación geográfica que se encuentra el servicio solicitado y que se registra en la plataforma Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC), elaboradora para el Programa Centros de Atención Municipal.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

7. Presupuesto aprobado 2022 (en el caso de programas que haya que considerar la evolución del presupuesto).

\$78,595,000.00

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con una MIR propia y leda seguimiento a los indicadores de la MIR de la Secretaría de Administración presentando las siguientes metas: a nivel de Fin del 7.0% (pagos realizados online) de Propósito del 30% (Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónico) y a nivel componente del 96.0% en (evaluación del servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención).

Es importante que el Programa cuente con una MIR propia y sus metas que estén acorde a los fines que busca obtener.

9. Valoración del diseño del programa respecto de la atención del problema o necesidad.

El Programa Centros de Atención Municipal no cuentan con un diagnóstico que nos permita identificar el problema o necesidad que busca atender; el municipio presenta un Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, dentro del cual, se precisa que el municipio busca desarrollar las políticas públicas que promuevan la incorporación de las inteligencia artificial para mejorar el servicio público que brinda la Ciudad de Aguascalientes para el ciudadano y hacer sinergias entre los diferentes actores de la sociedad para el beneficio de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida, como parte de la visión del Gobierno Inteligente de Aguascalientes.

10. Otras que sean relevantes a las características del programa a evaluar.

El Programa Centros de Atención Municipal presentó una cercanía con el 9.66% de la población de Aguascalientes que realizó una solicitud de trámite y/o servicio, que busca conformar una Smart City, promover el desarrollo integral a través de los servicios públicos eficientes e implementar medidas de simplificación mediante un gobierno electrónico que optimicen la tramitación municipal.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

II. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Si

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con un diagnóstico como tal que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver. No obstante, de la información proporcionada, se observó que está sustentado en el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, dentro del mismo, precisa que el municipio busca desarrollar las políticas públicas que promuevan la incorporación de la inteligencia artificial para mejorar el servicio público que brinda la Ciudad de Aguascalientes para el ciudadano y hacer sinergias entre los diferentes actores de la sociedad para el beneficio de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida, como parte de la visión del Gobierno Inteligente de Aguascalientes, dicho documento cuenta con datos importantes para ser considerado un diagnóstico.

Define a la población potencial y objetivo a las personas que residen habitual o transitoriamente dentro de su territorio y que se conforman de 91,725 personas (censo 2020). Precisa que el plazo para su revisión y actualización de 5 años a partir del incremento poblacional en la localidad o al cambio de la administración municipal; sin embargo el problema no se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) **Causas, efectos y características del problema.**
- b) **Cuantificación y características de la población que presenta el problema.**
- c) **Ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- d) **El plazo para la revisión y actualización del diagnóstico.**

Respuesta Sí

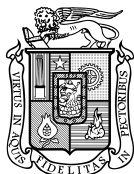
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa. • El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

Como se precisó en la pregunta anterior, el Programa Centros de Atención Municipal no tiene un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver. El citado programa nace para todos los habitantes de Aguascalientes, busca la participación de las personas que son afectadas por un servicio que no esté funcionando y para evitar que estén dando diversas vueltas a varias dependencias para solucionar un trámite; su fin es tener una gestión participativa dentro de la comunidad y contar con una gobernanza activa, para que los ciudadano disfruten de una digan calidad de vida, formen parte de la dinámica productividad de la ciudad, generando prosperidad compartida y estabilidad social.

Dentro del Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes refiere que el crecimiento de la zona metropolitana de Aguascalientes es en un 80% del total de la población estatal, por ende, señala busca mejorar la infraestructura urbana, los servicios públicos, la cohesión social y la gestión municipal; cuantifica a la población en el año 2020 de 91,725 personas, con un incremento de tasa de crecimiento de 0.92 por ciento anual; proyecta al año 2030 un total de 1,600,083 personas y en el 2050 1,797,232. Asimismo, busca atender las necesidades establecidas en el territorio del Municipal, conformado por 16 Delegaciones Municipales, 12 son urbanas y 4 rurales, conformados en fraccionamientos, colonias, condominios, comunidades, poblados y rancherías, sus habitantes quedan obligados al cumplimiento y observancia del Código Municipal y demás normatividad local, sin distinción, todas y todos los habitantes.

Define el plazo para su revisión y actualización de 5 años a partir del incremento poblacional en la localidad o al cambio de la administración municipal.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo. • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

Derivado de que el Programa Centros de Atención Municipal es un programa público que tiene como finalidad la entrega de los servicios públicos y facilitar la gestión municipal, su origen son las facultades y obligaciones que debe entregar la administración pública municipal a sus habitantes, no cuenta con un diagnóstico que permita conocer la justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención. No obstante, a partir del análisis vertido dentro del Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, se observa que la intervención del Programa es brindar a sus beneficiarios un servicio público de calidad, con eficiencia y efectividad con acceso fácil ya sea de manera presencial, por medios electrónicos, por redes sociales, aplicación telefónica, llamada y demás acciones que se lleguen a dar.

A nivel nacional se cuenta con experiencia empírica de plataformas para la atención ciudadana por medio de la página de oficial de la administración pública y módulo presencial para la atención ciudadana como lo son la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Querétaro, Colima, Torreón, Hermosillo, León, entre otras.

A nivel internacional el Banco Interamericano de Desarrollo, en el año 2015 realizó un estudio denominado: “simplificando vidas calidad y satisfacción con los servicios públicos”



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

a las ciudades de Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay, Trinidad y Tobago y Uruguay, dentro de sus conclusiones se observó:

- Los servicios en línea no solo permiten mayor eficiencia para el gobierno y menores costos transaccionales para los ciudadanos, sino que presentan mayores niveles de satisfacción.
- En promedio, el 44% no tendría preferencia por un canal alternativo al que utilizaron (presencial), mientras que un 41% habría preferido utilizar la alternativa en línea. Esto sería coherente con el conjunto de atributos que son más importantes para los ciudadanos, pues el canal en línea contribuye a una mejora considerable del tiempo de tramitación, la diligencia y la imparcialidad (los tres principales).
- La misión principal de los Estados es suministrar a ciudadanos y organizaciones servicios de calidad, con eficiencia y efectividad. Los tres conceptos no son totalmente independientes y, en algunos casos, podrían derivar en objetivos contrapuestos.
- La política de calidad de los servicios debería tener en cuenta que probablemente haya instituciones responsables de algún servicio que no cuenten con las capacidades de gestión necesarias para implementar las reformas ni para asegurar su sustentabilidad.
- En general, los resultados indican que lo que más valoran los ciudadanos es el tiempo. En segundo lugar, se encontraría el desempeño de los empleados públicos, fundamentalmente en los aspectos actitudinales pero también en los profesionales. En tercer lugar estaría el confort de las instalaciones. Y en muchos casos el desempeño en esos atributos es bajo, lo cual indicaría la necesidad de identificar proyectos de mejora que contribuyan, sobre todo, a la reducción de los tiempos de tramitación y a mejorar el trato que se les brinda a los ciudadanos.
- La citada información puede ser retomada para elaborarse el diagnóstico del Programa Centros de Atención Municipal.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

III. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y OBJETIVOS NACIONALES.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y OBJETIVOS NACIONALES.

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

El municipio de Aguascalientes no integra una MIR al Programa Centros de Atención Municipal, el seguimiento se realiza en la MIR de la Secretaría de Administración, identificando al propósito como: *“Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal”* con dicha descripción no es posible realizar una vinculación con los objetivos de los programas sectoriales, especiales o institucionales.

Ahora bien, el Programa Centros de Atención Municipal tiene como objetivo estratégico definido en el Plan de Desarrollo Municipal como **“Eficientar los procesos de los servicios municipales en las Delegaciones con la dignificación y modernización de los servicios públicos.”** Del anterior objetivo es posible hacer la siguiente vinculación sectorial:

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Eje Estratégico: Economía.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Producción para el Bienestar.

Plan Estatal de Desarrollo Aguascalientes 2022-2027.

Eje 5. Estado Inteligente y Abierto.

Objetivo Estratégico Innovación Digital.

Hacer uso de las TICS para mejorar la experiencia de los ciudadanos al realizar sus trámites y servicios.

Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024 Aguascalientes.

Eje 2. Municipio Solidario.

2.12. Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAMD.

Adicional, se observó que el Programa Centros de Atención Municipal presentan una vinculación en transversalidad con las diversas MIR que integra cada una de las dependencias de la administración municipal, mismas que se detallan en el **ANEXO 9**, de la presente evaluación, identificando a las siguientes:

- Secretaría de Administración.
- Secretariado de Enlace Ciudadano.
- Secretaría de Servicios Públicos.
- Secretaría Particular.
- Secretaria del H. Ayuntamiento y Dirección General de Gobierno.
- Secretaría de Finanzas.
- DIF Municipal.
- Coordinación General de Delegaciones Urbanas y Rurales.
- Coordinación General de Gobierno Digital de la Secretaría de Administración.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el programa?

Del análisis a la información proporcionada, se observó que el Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con metas, objetivos y estrategias transversales con el Plan Nacional de Desarrollo. Ahora bien, a nivel local es posible hacer una identificación transversal dentro de las diversas dependencias de la administración pública municipal la estrategia transversal con las diversas dependencias del municipio; los que se describen en el Anexo 9 de la presente evaluación.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024




Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030?

Como se ha precisado anteriormente en la evaluación, el Programa Centros de Atención Municipal no integra una MIR propia, el seguimiento se realiza en la MIR de la Secretaría de Administración, identificando al propósito como: *“Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal”* con dicha descripción no es posible realizar una vinculación con los objetivos del desarrollo sostenible.



En consecuencia, se considerará al objetivo del Programa Centros de Atención Municipal definido como: *“Apoyar al ciudadano en los trámites y servicios que ofrece el municipio, para que tengan una accesibilidad y facilitar los procesos para la entrega de los servicios; así como mejorar la gestión en el interior de las dependencias de la administración pública municipal de Aguascalientes”* para realizar el presente análisis.

La vinculación del objetivo antes citado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, son los siguientes:

ODS	METAS
	<p>8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>
	<p>8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.</p>

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



ODS	METAS
	<p>9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p>
	<p>9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas</p>
	<p>11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público...</p>
	<p>11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.</p>
	<p>11.a Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional.</p>



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

IV. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN, POTENCIAL Y OBJETIVO, Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Tienen una misma unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta: SI

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y

Desde el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, identifica a la población potencial y objetivo en el 2020 de 948,990 habitantes; con una proyección al año 2030 de 1,604,083 y al año 2050 a 1,797,232 personas, con un crecimiento de la zona metropolitana de Aguascalientes del 80% de la población estatal, el territorio municipal se divide en 16 Delegaciones (12 son urbanas y 4 son rurales). Dicho documento es el sustento oficial del Programa Centros de Atención Municipal y se considera como el diagnóstico del programa.

La metodología que retoma para la cuantificación de la población es el censo de población y vivienda emitido por INEGI al año 2020, el plazo de revisión es de 5 años a partir del incremento de la población en el municipio o bien, cuando sea substanciales en los cambios de la administración pública municipal.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

No obstante lo anterior, es conveniente que el Programa Centros de Atención Municipal cuente con una definición de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, para ello, se recomienda la siguiente redacción:

- **Población potencial y objetivo:** Los habitantes que residen en el municipio de Aguascalientes y las personas que transiten por el municipio y,
- **Población atendida:** Los habitantes que acuden al municipio para presentar alguna solicitud, queja, trámite o servicios que genere la administración local.

Asimismo, se sugiere que los operadores del Programa consideren la elaboración de un diagnóstico sustentado en los aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación, publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para que se fortalezca metodológicamente y se pueda apoyar en la toma de decisiones en materia presupuestaria y orientar a resultados el programa ahora evaluado, el documento puede ser consultado en la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/shcp/documentos/aspectos-a-considerar-para-la-elaboracion-del-diagnostico-de-los-programas-presupuestarios-de-nueva-creacion>



8. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales u otras)

Respuesta Si.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

Como se ha mencionado con anterioridad, el Programa Centros de Atención Municipal es de servicios y no de intervención social, las bases de datos se registran en una plataforma digital denominada CIAC_A; de su contenido, se observa que a los beneficiarios los pre-selecciona en 4 vertientes y se les solicita los siguientes datos:

- **Ciudadano** contiene datos como el nombre, apellido paterno, materno, CURP, municipio, localidad, fraccionamiento, calle, numero exterior, interior, correo electrónico y teléfono.
- **Ciudadano con actividad empresarial:** se registran datos como el nombre, apellido paterno, materno, CURP, RFC, municipio, localidad, fraccionamiento, calle, numero exterior, interior, correo electrónico y teléfono.
- **Persona moral:** razón social, nombre de la empresa, RFC, municipio, localidad, fraccionamiento, calle, numero exterior, interior, correo electrónico y teléfono.
- **Gestor:** nombre, apellido paterno y materno, RFC, CURP, municipio, localidad, fraccionamiento, calle, numero exterior, interior, correo electrónico y teléfono.

El registro de la petición se realiza en una base de datos a cargo de los responsables del programa, en la misma se integra la información desagrega por mes y año fiscal, iniciando el 1 de enero y concluyendo el 31 de diciembre, registrándose consecutivamente todas las peticiones o trámites, bajo el contador inicial de 1 y al cierre del 2022 fueron 91,726 solicitudes. La depuración es anual pero puede presentar datos por mes, por secretaría por tipo de petición, y por zona de incidencia,



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

En la base de datos se registra información del origen de la petición (línea 072, app servicios, ventanilla, WhatsApp, apoyos especiales, miércoles ciudadano, ventanilla secretaria, línea directa de alguna Secretaría, ventanilla de alguna de las delegaciones, Facebook, correspondencia de la Secretaría Particular, entre otros).

Asimismo refleja el tipo de solicitud como lo es de servicio, reparación y rehabilitación, reporte, apoyo, revisión, recolección, gestión de apoyos, apoyos, permiso, inspectores, instalación, supervisión y/o verificación, limpieza, vigilancia, reubicación, emprendedores, retiro, concientización, verificación desmalezado, apoyos a PyME, servicios SEDUM, uso de suelo, construcción, obra, rastreo, nivelación, licencias, imagen urbana, supervisión, reparación y mantenimiento, renovación, eventos, ampliación, programas, aclaración, asesoría e información, asesoría, apoyo a parques y jardines) abuso de autoridad, fraccionamientos, programas educativos y demás.

También contiene información del área de la administración que le corresponde atender como es alumbrado, CCAPAMA, C. Poniente, limpia, parques y jardines, SOPMA, bolsa de trabajo, AT'N ciudadana, SEDUM, tránsito, C-Honda, Morelos, mercados, DIF, Ojocaliente C-Oriente, financiamiento, salud pública, seguridad, reglamentos, M-Ilustres, Insurgentes, Villas, Pocitos, Calvillo, P-Bravo, G-Peralta, S-Marcos, S-Anita, IMPLAN, SEMADESU, S-Salado, Panteones, Línea Verde, Peñuelas, Prevención del delito, servicios y SHAYGG.

No obstante, para mejorar el Programa es importante que dentro de los requisitos establecidos se sume información de los ciudadanos como es su educación o el tipo de vivienda que residen, para tener un factor socioeconómico dentro de la base de datos y se puedan realizar análisis posteriores de los beneficiarios y lugares de atención.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD.

9. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Como se ha mencionado anteriormente, el Programa Centros de Atención Municipal no es un programa que entregue apoyos o subsidios económicos, sino facilita al ciudadano la simplificación en algún trámite, servicio y/o solicitud al municipio, con una accesibilidad rápida, para ser eficiente en sus procesos y/o en la entrega del servicio (dar atención al reporte); así como mejorar los niveles de calidad de la gestión pública en el interior de las diversas dependencias de la administración municipal de Aguascalientes. Identifica a la población potencial y objetivo a los 91,725 habitantes del Municipio de Aguascalientes, que residen habitual más las personas que transitan dentro de su territorio.

La información que se genera con el Programa, se registra y sistematiza una plataforma digital denominada CIAC_A en donde se detallan los datos de los solicitantes, el origen de la petición: línea 072, app servicios, ventanilla, WhatsApp, apoyos especiales, miércoles ciudadano, ventanilla secretaria, línea directa de alguna Secretaría, ventanilla de alguna de las delegaciones, Facebook, correspondencia de la Secretaría Particular y otros, el tipo de petición: recolección, reporte, reparación y rehabilitación, concientización, inspectores, permiso, reubicación, limpieza, apoyo, retiro, rastreo, nivelación y mantenimiento, instalación, entre otros.

Se registra el tipo de petición como puede ser de servicio, reparación y rehabilitación, reporte, apoyo, revisión, recolección, gestión de apoyos, apoyos, permiso, inspectores, instalación, supervisión y/o verificación, limpieza, vigilancia, reubicación, emprendedores, retiro, concientización, verificación desmalezado, apoyos a PyME, servicios SEDUM, uso de suelo, construcción, obra, rastreo, nivelación, licencias, imagen urbana, supervisión, reparación y mantenimiento, renovación, eventos, ampliación, programas, aclaración, asesoría e información, asesoría, apoyo a parques y jardines) abuso de autoridad, fraccionamientos, programas educativos.

Asimismo, reporta el área en donde se ubica la petición, la dependencia de la administración pública a la que fue canaliza, el número asignado en el CIAC_A, el tipo de atención y el estado que guarda al cierre de mes y año.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Posteriormente el personal a cargo del Programa se pone en contacto con el peticionario para informar el tipo de seguimiento y/o respuesta otorgada a su solicitud. De la base de datos se observa que los reportes con mayor incidencia en el ejercicio fiscal 2022 fueron para luminarias, limpieza de calles, fugas de agua, alumbrado público, empleo, falta de agua, apoyo económico, drenaje tapado, limpieza perimetral, recolección de muebles, recolección de ramas, muebles y poda de áreas verdes, recolección de basura.

Una deficiencia detectada es que una vez entregado el bien y/o servicio, no existe una encuesta de satisfacción donde se permita conocer la calidad interna y la satisfacción de la ciudadanía, se puede sumar información de los beneficiarios respecto al servicio otorgado vs. respecto al esperado, así como el tiempo de tramitación, el confort del CAM, la empatía de los funciones, la profesionalización (conocimiento) de los funcionarios, el uso de los medios electrónicos, entre otros aspectos a conocer.

Para ello, se puede consultar al manual simplificando vidas, calidad y satisfacción con los servicios públicos, publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo donde se presenta el marco analítico para medir la calidad de los servicios públicos, se propone la medición de la calidad de los servicios y satisfacción de los ciudadanos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

10. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta Si.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.

Como se ha mencionado a lo largo de la presente evaluación, el Programa Centros de Atención Municipal es un programa que recibe las peticiones, quejas y solicitudes de los habitantes de Aguascalientes y posteriormente los canaliza a las diversas áreas de la administración pública municipal para su atención y respuesta al solicitante. Asimismo, el sustento está dentro del Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes.

En el citado Plan Estratégico se señala que la población objetivo son los 91,725 habitantes del Municipio de Aguascalientes, que residen habitual más las personas que son transitoriamente dentro del territorio, conformados por 16 Delegaciones Municipales (12 son urbanas y 4 son rurales).

Si bien no especifica las metas de la cobertura anual, señala la proyección de atención al año 2030 de 1,604,083 habitantes y al año 2050 de 1,797,232 personas, las cuales residirán en el territorio municipal, lo que será la cobertura en un horizonte a mediano y largo plazo. Adicional se observó que el Programa Centros de Atención Municipal, busca establecer a 16 oficinas del CAM, en cada una de las Delegación municipales para tener cercanía con la ciudadanía y dar atención con calidez, profesionalismo y personalizada a la solicitud.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

11. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

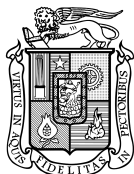
- a) **Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Están difundidos públicamente.**
- e) **Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

El Programa Centros de Atención Municipal no es un programa que permita seleccionar beneficiarios y/o proyectos, es un programa que recibe las peticiones, quejas y solicitudes de los habitantes de Aguascalientes y posteriormente los canaliza a las diversas áreas de la administración pública municipal para su atención y respuesta al solicitante. En consecuencia, no presenta criterios para que el beneficiario sea elegible toda vez que brinda el servicio a la población en general y son los habitantes que acuden a solicitarlo.

El procedimiento está estandarizado por ser utilizados por todas las instancias ejecutoras, está sistematizado al integrarse en una plataforma digital, el resultado de su gestión solo es del conocimiento de los titulares de las dependencias, así como en el informe de gobierno, más no están difundidos públicamente y es congruentes con los criterios establecidos para la identificación de la población objetivo. El procedimiento está inmerso dentro de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes y se sustenta en las funciones establecidas en el artículo 115 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 69 de la Constitución Política del Estado de Aguascalientes, Código Municipal de Aguascalientes y el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

12. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) **Están adaptados a las características de la población objetivo.**
- b) **Los procedimientos cuentan con formatos definidos.**
- c) **Están disponibles para la población objetivo.**
- d) **Están apegados al documento normativo del programa.**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

El Programa Centros de Atención Municipal no es un programa que haga entrega de apoyos a los beneficiarios, es un programa que recibe las peticiones, quejas y solicitudes de los habitantes de Aguascalientes y posteriormente los canaliza a las diversas áreas de la administración pública municipal para su atención y respuesta al solicitante. Derivado de ello, el procedimiento para recibir y registrar las solicitudes es de diversas formas tanto digital con la app servicios, línea 072, WhatsApp, Facebook, en línea www.ags.gob.mx/cam/ así como de forma presencial en la ventanilla del CAM, apoyos especiales, miércoles ciudadano, ventanilla secretaria, línea directa de alguna Secretaría, y/o en la ventanilla de alguna de las delegaciones.

Los formatos que se tienen para el registro los clasifican de 4 vertientes para gestor, ciudadano, persona moral y ciudadano con actividad empresarial, los cuales se describen en el Anexo 10 de la presente evaluación, son adaptados a las características de la población objetivo, los formatos están establecidos, están disponibles para la persona que desee acceder al Programa y se encuentran apegados al documento que lo rige que es el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes.

Una oportunidad de mejorar el programa es que cuando se realice el registro del peticionario (presencial o electrónico) se solicite información del rango de la población y en su caso del tipo de vivienda en que reside, para conocer un carácter socioeconómico del mismo.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

V. PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

PADRÓN DE BENEFICIARIOS

13. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuenten con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.

La información que se obtiene a partir del Programa Centros de Atención Municipal, el municipio de Aguascalientes la registra en la plataforma digital _22 CIAC-A, en la cual contiene el nombre del petionario, su número telefónico, la ubicación de donde se pide el servicio o trámite, el estado del trámite, el área de la administración pública que se canalizó y le dio atención.

La sistematización no contiene una clave única que permita identificar al petionario; pero si cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización, el cual es mensual y anual.

MECANISMOS DE ATENCIÓN Y ENTREGA DEL APOYO

14. Los procedimientos para otorgar los bienes o servicios a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- b) **Están sistematizados.**
- c) **Están difundidos públicamente.**
- d) **Están apegados al documento normativo del programa.**
- e) **Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.

El Programa Centros de Atención Municipal no entrega bienes, ni servicios a los beneficiarios, solamente gestiona las solicitudes de servicio que realizan los peticionarios; en consecuencia, el procedimiento se encuentra estandarizado porque lo conocen las áreas que operan al Programa, está sistematizado en una base de datos donde se suman e integran, no son difundidos públicamente y sólo los conocen los operadores del programa y los titulares de las dependencias.

El procedimiento está inmerso dentro de la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes, para dar atención a las obligaciones que tiene la administración pública con la población establecidas en el artículo 115 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 69 de la Constitución Política del Estado de Aguascalientes, y Código Municipal de Aguascalientes.

Se sugiere que dentro del grupo de trámites y/o solicitud de servicios, se identifique la cobertura conceptual por servicios públicos básicos (agua potable, drenaje y alcantarillados, alumbrado público, parque y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenida, carreteras y caminos sin cuota), así como en trámites de baja frecuencia (que son lo que



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

se realizan de manera esporádica en el año de referencia) los trámites solicitud de servicios y actos de autoridad (multa de tránsito, infracciones, etc.) para empatar los indicadores con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental que emite el INEGI a los gobiernos estatal.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

15. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

Respuesta: No

Como se ha precisado en la pregunta 8 de la presente evaluación, de la información que reciben no se cuenta con información socioeconómica, ni cuenta con variables para su medición. En consecuencia se sugiere que se sumen dentro de los requisitos para el beneficiario, la edad y datos de su nivel de educación o el tipo de vivienda que reside, para ser integrados en su base de datos.

Como ejemplo se propone que se recopilen datos del beneficiario especifique su edad en grupo: Hasta 9 años, de 10 a 14 años, de 15 a 19 años, de 20 a 24 años, de 25 a 29 años, 30 a 34 años, de 35 a 39 años, de 40 a 44 años, de 45 a 49 años, de 50 a 54 años, de 55 a 59 años y de 60 y más, así como el sexo (considerar mujer, hombre), y el nivel de escolaridad: primaria, secundaria, bachillerato, carrera técnica, licenciatura/ingeniería, posgrado y otra.

Para la información del beneficiario a nivel vivienda (factor socioeconómico) los indicadores propuesta son la clasificación de la vivienda: casa única en el terreno, casa que comparte terreno con otra(s), casa dúplex, departamento en edificio, vivienda en vecindad o cuartería, vivienda en cuarto de azotea de un edificio, local no construido para habitación, vivienda móvil, refugio, viviendas colectivas, no especificado de vivienda particular y blanco por pase.

Lo anterior para homologar los indicadores con la información que opera el INEGI y en su momento se obtenga información confiable y eficiente para medir el programa evaluado.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

VI. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DE LA LÓGICA VERTICAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

16. Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que:

- a) **Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Están ordenadas de manera cronológica.**
- c) **Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.**
- d) **Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

Para dar respuesta al presente apartado, se observa que el Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con una MIR propia, el seguimiento se realiza con el MIR de la Secretaría de Administración, es por ello que será esta MIR la que sujetará al análisis del presente apartado de la evaluación.

De la MIR y los indicadores que se le asignan al Programa Centros de Atención Municipal presenta una oportunidad de mejora en todos sus niveles, toda vez que la función de los indicadores a nivel Fin deben permitir verificar los efectos sociales y económicos a los que contribuye el programa. En el nivel Propósito permiten tener la posibilidad de verificar la solución de una problemática concreta en la población objetivo. A nivel Componente los indicadores que permiten verificar la producción o entrega de bienes y servicios del programa y a nivel Actividades deben presentar indicadores a través de los cuales es posible verificar la gestión de los procesos del programa.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

En ese sentido de la información proporcionada, se observó que la MIR de la Secretaría de Administración que atiende al Programa Centros de Atención Municipal en el indicador a nivel Componente lo describe como: *“1. Gobierno Digital Inteligente.- Promover el uso de las nuevas tecnologías para aquellos trámites gubernamentales que, de ser posibles, puedan realizarse de manera virtual, optimizando tiempos, recursos humanos y económicos, creando un expediente único digital para la ciudadanía, vinculado al CURP y utilizable ante cualquier ente público”*.

En el indicador a nivel Actividad es: *“1.1 Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAD.- Ampliar la instalación de más CAM en las delegaciones municipales que permita ofrecer los servicios y trámites municipales que se puedan realizar en espacios más confortables, implementando sistemas tecnológicos de vanguardia, así como el otorgamiento de otros servicios complementarios que permita convertir en un espacio multimodal para la población.”*

Del análisis se observa que si bien no existe ambigüedad en su redacción, no es prescindible para producir el Componente, ni presenta una realización para sus objetivos, toda vez que las actividades deben ser las principales acciones que se deben realizar para producir o entregar los bienes del componente.

Derivado de lo anterior, se propone que los responsables del Programa elaboren una nueva MIR siguiendo la metodología establecida por el CONEVAL (Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados), en donde se establezcan indicadores que sean una herramienta cuantitativa o cualitativa que permite mostrar indicios o señales de una situación, actividad o resultado; toda vez que las actividades son las principales acciones que se deben realizar para la producción o entrega de los componentes.

17. Los Componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características:

- a) **Son los bienes o servicios que produce el programa.**
- b) **Están redactados como resultados logrados, por ejemplo, becas entregadas.**
- c) **Son necesarios, es decir, ninguno de los Componentes es prescindible para producir el Propósito.**
- d) **Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el Propósito.**

Respuesta: No

Como se precisó en la pregunta anterior, la MIR debe considerar indicadores a nivel Fin permiten verificar los efectos sociales y económicos a los que contribuye el programa. En el nivel Propósito permiten tener la posibilidad de verificar la solución de una problemática concreta en la población objetivo. A nivel Componente verifican la producción o entrega de bienes y servicios del programa y a nivel Actividades deben ser posible verificar la gestión de los procesos del programa.

Por ello, la MIR que respalda al Programa Centros de Atención Municipal presenta el nivel Componente *“1.Gobierno Digital Inteligente.- Promover el uso de las nuevas tecnologías para aquellos trámites gubernamentales que, de ser posibles, puedan realizarse de manera virtual, optimizando tiempos, recursos humanos y económicos, creando un expediente único digital para la ciudadanía, vinculado al CURP y utilizable ante cualquier ente público”*. De su análisis, se advierte que en el nivel Componente no reporta a los bienes o servicios que produce el programa, ni están redactados como un resultado logrado; asimismo no refleja que sea prescindible para producir el Propósito; y su realización no genera junto con los supuestos en ese nivel de los objetivos del Propósito, ya que en su redacción cita: *“Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal.”*

Por lo cual se sugiere modificar la redacción de la MIR, atendiendo a la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitidos por el CONEVAL, a efecto de que las actividades sean las principales acciones que se deben realizar para la producción o entrega de los componentes.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



18. El Propósito de la MIR cuenta con las siguientes características:

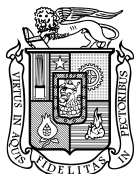
- a) Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos.
- b) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- c) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- d) Está redactado como una situación alcanzada, por ejemplo: morbilidad en la localidad reducida.
- e) Incluye la población objetivo.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Propósito cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

En atención a lo que se precisando anteriormente, el Propósito de la MIR debe permitir tener la posibilidad de verificar la solución de una problemática concreta en la población objetivo; en la redacción del nivel Propósito para el Programa Centros de Atención Múltiple lo define como: *“Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal”*, en este sentido se advierte que no es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos; su logro está controlado por los responsables del programa, no tiene un solo objetivo, si está redactado en una situación alcanzada u no incluye a la población objetivo.

Por lo cual se sugiere modificar la redacción de esa MIR, atendiendo al a Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitidos por el CONEVAL, a efecto de que las actividades sean las principales acciones que se deben realizar para la producción o entrega de los componentes. Asimismo, se elabore una MIR solamente para el Programa Centros de Atención Municipal que permita conocer el logro de metas y objetivos.



19. El Fin de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) **Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el Fin.**
- c) **Su logro no está controlado por los responsables del programa.**
- d) **Es único, es decir, incluye un solo objetivo.**
- e) **Está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Fin cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

En atención a lo señalado en las preguntas anteriores, el Fin de la MIR debe permitir verificar los efectos sociales y económicos a los que contribuye el programa, a este nivel el Programa Centros de Atención Municipal está definido como “impulsar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en el desempeño institucional de la Administración Pública Municipal, así como en la realización de trámites y servicios ofrecidos a la población”.

De su redacción se advierte que si bien no existe ambigüedad en su redacción, no presenta el objetivo superior al que el programa contribuye, toda vez que para que se realice el impulso de tecnologías de la información y comunicación deben estar controlado por los responsables del programa, no el único en su objetivo y si se encuentra vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia.

Por lo cual se sugiere modificar la redacción de la MIR, atendiendo a la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitidos por el CONEVAL, a efecto de que las actividades sean las principales acciones que se deben realizar para la producción o entrega de los componentes.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

20. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: No

Del análisis a la información proporcionada se advierte que el Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con una MIR propia y la MIR que le da seguimiento es la de la Secretaría de Administración. En ese sentido, el documento que regula al Programa evaluado es el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, de su lectura se observa que no es posible ubicarla en el contenido de su documento.

En consecuencia, es recomendable que el Programa Centros de Atención Municipal tenga su propia MIR y posteriormente sea vinculada dentro de los Lineamientos que se elaboren al Programa; asimismo se establezca la operación del Programa donde se detalle como mínimo el objetivo, alcances, marco jurídico, datos generales, diagnóstico, identificación del problema, características del problema, objetivo del programa, contribución del programa a la planeación estratégica, lineamientos y formatos con sus anexos.

Para ello, se sugiere dar seguimiento a los Lineamientos para la Vinculación de la Matriz de Indicadores para Resultados y las Reglas de Operación de los Programas Presupuestarios, para mejorar la calidad del programa, lo cual puede ser consultado en la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/shcp/documentos/lineamientos-para-la-vinculacion-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados-y-las-reglas-de-operacion-de-los-programas-presupuestarios>

DE LA LÓGICA HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

21. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:

- a) Claros.
- b) Relevantes.
- c) Económicos.
- d) Monitoreables.
- e) Adecuados.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Del 0 al 49% de los indicadores del programa tienen todas las características.

En atención a lo que se ha mencionado con anterioridad, el Programa Centros de Atención Municipal no tiene con una MIR propia y se le da seguimiento con la matriz de la Secretaría de Administración, dentro de ésta se observa que presenta un componente para cada uno de los indicadores.

Por ello al nivel Fin detalla: “*Pagos realizados online (Indicador Smart City)*”, aun y cuando este indicador es claro, económico, monitoreable, presenta unidad de medida, tiene línea base y meta, tiene una oportunidad de mejora, se propone cambiar el método de cálculo de la siguiente manera: $(\text{número de pagos en línea al mes}) / (\text{número de pagos en línea al mes actual}) * 100$; con ello se cambia el nivel de relevante, adecuado, la definición, y se establezca la frecuencia de medición de manera mensual.

El indicador a nivel Propósito: “*Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos*” de su redacción se observa que si bien cumple con ser claro, monitoreable, definido, unidad de medida, frecuencia de medición y meta, no es apropiado para el Programa y el método de cálculo no es adecuado, que remite a la encuesta <https://www.inegi.org.mx/programas/ENCIG/2019/> y en la misma no evidencia información concreta para el municipio de Aguascalientes, solo la media nacional.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

El indicador a nivel componente (evaluación del servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención) no tiene relación directa con los objetivos del programa evaluado, sino con la gestión pública municipal, no obstante que sea claro, relevante, económico, esté definido y tenga unidad de medida.

El indicador a nivel actividad: número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes, no marca la eficiencia que tiene el Programa al haberse tramitado 91,725 solicitudes, ya que en todo caso, hay que precisar el medio del ingreso de la solicitud, por consecuencia no es claro, relevante, esté definido y presente unidad de medida.

Por lo cual es importante hacer una reestructura de los indicadores, en donde se permitan tener los medios de verificación acorde y permita tener una base objetiva para monitorear y evaluar el comportamiento del programa.

22. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) **Nombre.**
- b) **Definición.**
- c) **Método de cálculo.**
- d) **Unidad de Medida.**
- e) **Frecuencia de Medición.**
- f) **Línea base.**
- g) **Metas.**
- h) **Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).**

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Del 0 al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen todas las características establecidas.

Del análisis a la información proporcionada se observó que la MIR del Programa Centros de Atención Municipal presenta información de sus indicadores y el seguimiento de sus fichas técnicas, de su contenido se desglosa la información detalla en el Anexo 4 de la presenta evaluación. En general se advierte que todos los indicadores presentan una oportunidad de mejora en su nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base y metas. Por lo cual, se puede considerar la información que el propio programa genera y se concentra en la base de datos (CIAC-A), como lo es la línea base y las metas que se buscan atender, derivado del resultado previo del programa (ejercicios fiscales anteriores).

Las fichas técnicas tienen la función de monitorear y evaluar el cumplimiento de sus metas y objetivos del Programa, por lo cual, se puede atender a la guía para el establecimiento y cálculo de líneas base y metas publicada por el CONEVAL, localizada https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/Guia_lineas_base_metas.pdf

23. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a. **Cuentan con unidad de medida.**
- b. **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c. **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

Respuesta: Sí.

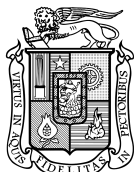
Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Del 0 al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen todas las características establecidas.

Del análisis a la MIR de la Secretaría de Administración que atiende al Programa Centros de Atención Municipal presenta las siguientes metas.

Nivel	Nombre indicador	Unidad de Medida	Meta 2022
Fin	Pagos realizados online (Indicador Smart City)	Trámite	7%
Propósito	Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. (ver Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).	Porcentaje	30%
Componente	Evaluación del Servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención.	Porcentaje	96.0%
Actividad 1	Número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes.	Fotografías	0

De su análisis se advierte que no están orientados al desempeño, dos de los indicadores no presentan línea base, sus metas no son claras y no es claro si es posible alcanzar la meta.

Por lo cual, sugiere reestructurar los indicadores y tomar en cuenta la base de datos (CIAC-A), para establecer la línea base y las metas que se buscan alcanzar al inicio de la operación del programa.



24. Cuántos de los indicadores incluidos en la MIR tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:

- a) **Oficiales o institucionales.**
- b) **Con un nombre que permita identificarlos.**
- c) **Permiten reproducir el cálculo del indicador.**
- d) **Públicos, accesibles a cualquier persona.**

Respuesta: No.

Del análisis a los indicadores presentados para el Programa Centros de Atención Municipal, se observa que ninguno presenta medios de verificación que cumplan con las características citadas, los que se detallan a continuación.

<i>Nivel</i>	<i>Nombre indicador</i>	<i>Medios de verificación</i>	<i>Observación</i>
Fin	Pagos realizados online (Indicador Smart City).	Portal de internet ver https://www.agsgob.mx/cam/index.html	<i>Si bien es oficial, la página lleva una página para hacer los trámites en el municipio. No es oficial, no permiten identificarlos, no permiten producir el cálculo del indicador y no es accesible a cualquier persona.</i>
Propósito	Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. (ver Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).	Encuesta ver https://www.inegi.org.mx/programas/ENCIG/2019/	<i>La liga direcciona a la encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental, solo presenta indicadores a nivel estatal y del gobierno electrónico lo cita a nivel nacional, mas no estatal, ni municipal. Si es oficial, pero no permiten identificarlos, no permiten producir el cálculo del indicador y no es accesible a cualquier persona.</i>
Componente	Evaluación del Servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención. (Encuesta de evaluación del Servicio.	Estudio de opinión ciudadana oficina ejecutiva.	<i>No es oficial, no permiten identificarlos, no permiten producir el cálculo del indicador y no es accesible a cualquier persona.</i>
Actividad 1	Número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes.	Fotografías.	<i>No es oficial, no permiten identificarlos, no permiten producir el cálculo del indicador y no es accesible a cualquier persona.</i>



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



25. Considerando el conjunto *Objetivo-Indicadores-Medios de verificación*, es decir, cada renglón de la MIR del programa es posible identificar lo siguiente:

- a) Los medios de verificación son los necesarios para calcular los indicadores, es decir, ninguno es prescindible.
- b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.
- c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.

Respuesta: No.

Como se ha precisado en la pregunta anterior, el Programa Centros de Atención Municipal presenta un indicador para cada nivel descritos de la siguiente manera:

Nivel	Nombre indicador	Medios de verificación	Observación
Fin	Pagos realizados online (Indicador Smart City)	Portal de internet ver https://www.ags.gob.mx/cam/index.html	<i>El medio de verificación no es suficiente para calcular los pagos relajados, ni son prescindibles, ni permiten medirlo directa o indirectamente.</i>
Propósito	Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. (ver Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).	Encuesta ver https://www.inegi.org.mx/programas/ENCIG/2019/	<i>El medio de verificación de la encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental. No es necesaria ni prescindible para calcularlo, aunado a que solo contiene información a nivel estado y no municipal.</i>
Componente	Evaluación del Servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención. (Encuesta de evaluación del Servicio)	Estudio de opinión ciudadana oficina ejecutiva.	<i>Este medio de verificación debe ser excluido al dejar incierto su realización y los alcances que busca obtener, pues se corre el riesgo de que no se relaciones con el programa.</i>
Actividad 1	Número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes.	Fotografías	<i>Este medio de verificación no es necesario, ni suficiente, ni permiten medir, directa o indirectamente el objetivo del indicador.</i>



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

26. Sugiera modificaciones en la MIR del programa o incorpore los cambios que resuelvan las deficiencias encontradas en cada uno de sus elementos a partir de sus respuestas a las preguntas de este apartado.

Del análisis realizado a la MIR que opera al Programa Centros de Atención Municipal se lleva dentro de la MIR de la Secretaría de Administración del municipio de Aguascalientes, pero ende es recomendable que se elabore y de seguimiento a la MIR de forma particular, toda vez que es una herramienta para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del programa, dentro de la cual se debe establecer con claridad el objetivo de los programas y su alineación con los objetivos de la planeación nacional y sectorial, incorpora los indicadores que expresan los objetivos y resultados esperados, presentar los medios para obtener y verificar la información de sus indicadores; describe los bienes y servicios que entrega el programa a la sociedad, para cumplir su objetivo, así como las actividades e insumos para producirlos, y considera los riesgos y contingencias que se deseen considerar su desempeño.

Aunado a lo anterior, en la MIR se organizan los objetivos, indicadores y metas en la estructura programática municipal, su vinculados al Programa presupuestario y establecer el ejercicio de sus recursos. Así como presentar propuestas de inclusión de indicadores desagregados por sexo, que permitan observar los cambios en las condiciones de vida de mujeres y hombres, lo que la actual MIR no presenta.

Finalmente se deja a consideración de los operadores del programa una propuesta de MIR al Programa Centros de Atención Municipal en el Anexo 4 de la presenta evaluación.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

VII. PRESUPUESTO Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

PRESUPUESTO Y RENDICIÓN DE CUENTAS

REGISTRO DE OPERACIONES PROGRAMÁTICAS Y PRESUPUESTALES

27. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024

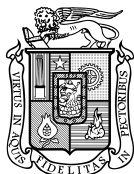


Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

El municipio de Aguascalientes cuenta con una base de datos adicional a la información de transparencia, rendición de cuentas, contabilidad gubernamental e información financiera, en donde identifica a los programas que atiende el municipio y la clasificación de su gasto, por ende, atendiendo a lo solicitado, el municipio erogó \$85,764,000.00 en el ejercicio fiscal 2022, bajo el presupuesto modificado y/o ejercido.

Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para la clasificar cada concepto de gasto.
Gastos en Operación Directos	78,210,000.00	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio se registran Gastos en Operación Directos
Gastos en Operación Indirectos	17,592,000.00	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio, se registran Gastos en Operación Indirectos
Gastos en Mantenimiento	No aplica-	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio, no se registran Gastos en Mantenimiento
Gastos en Capital	846,000.00	Los Gastos en Capital corresponden a los capítulos 6000
Gasto Total	\$85,764,000.00	Total de los Gastos en Capital
Gastos unitarios	\$ 935.01	De acuerdo con la información en el 2022 se benefició a 91,725 personas

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

RENDICIÓN DE CUENTAS

28. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

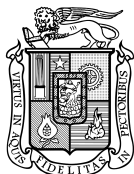
- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.

El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con reglas de operación, ni lineamientos, sus resultados son dados a conocer a los titulares de las Secretarías municipales y a los operadores del programa en reuniones de trabajo o de gabinete.

El acceso al resultado del Programa Centros de Atención Municipal por parte de los ciudadanos es mediante la plataforma de transparencia y rendición de cuentas del municipio. La información generada en el programa apoyo a la toma de decisiones públicas a efecto de mejorar la gestión de la administración pública que busca mejorar los bienes y servicios en preferencia y necesidades que la comunidad solicita.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



29. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta Si.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Como se ha mencionado con anterioridad, el Programa Centros de Atención Municipal no es un programa otorgue bienes, obras y/o acciones a sus beneficiarios, sino es un programa de facilita el trámite y/o servicio de apoyo a los habitantes del municipio de Aguascalientes.

En consecuencia, el procedimiento para la ejecución es que una vez recibida la petición se canaliza al área correspondiente de la Administración Pública Municipal, para un pronto atención y respuesta al solicitante.

El resultado al peticionario se realiza por escrito cuando así lo requiera la naturaleza (trámite o requisito para un proceso administrativo); en el caso de que sea reparación o servicio, una vez que el área atiende la queja, se notifica el resultado por el conducto que se recibió. (vía llamada telefónico, aplicación telefónica, redes sociales y por escrito)



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

VIII. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS

30. ¿Con que otros programas y/o acciones de desarrollo social el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Atendiendo a que el nivel Propósito de la MIR del Programa Centros de Atención Ciudadano está definido como: *Consolidar la participación ciudadana, con el propósito de fortalecer la cohesión social y las acciones destinadas a contribuir al bien común*, no es posible identificar una complementariedad y coincidencia entre programas federales y/o estatales, bajo los parámetros solicitados dentro de la población: nombre del programa, modalidad y clave, dependencia/ entidad, propósito, población objetivo, tipo de apoyo, cobertura geográfica, fuentes de información, ¿coincide con el programa evaluado?, ¿se complementa con el programa evaluado? y justificación.

No obstante lo anterior, se cuenta con evidencia de que en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Querétaro, Colima, Torreón, Hermosillo, León, cuentan con plataformas electrónicas para la atención ciudadana por medio de la página de oficial de la administración pública y módulo presenciales para la atención ciudadana, que por su naturaleza corresponde a una coincidencia del Programa Centros de Atención Municipal.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

Se debe integrar en la tabla “*Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones*” presente en esta sección, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, especificadas por cada tema de la evaluación. En dicha tabla se debe incluir máximo 5 fortalezas y/o oportunidades, 5 debilidades y/o amenazas, y 5 recomendaciones por tema de la evaluación.

El formato la tabla, donde se debe responder, es el siguiente:

Tabla 1. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

Apartado de la evaluación	Fortaleza y oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Análisis de la justificación de la creación y diseño del programa	El Programa Centros de Atención Municipal se sustenta dentro del Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes.	1, 2	
Análisis de la Contribución del Programa a las Metas y Objetivos Nacionales.	El Programa Centros de Atención Municipal está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional y los ODS 2030.	4, 6	
	El Programa Centros de Atención Municipal presenta una transversalidad con las diversas dependencias de la administración municipal por estar vinculada con los trámites y servicios de la gestión municipal.	5	
Análisis de la población potencial y objetivo y	El Programa Centros de Atención Municipal, señala como causas el crecimiento de la zona metropolitana de Aguascalientes; cuantifica a la población	7, 8	



Apartado de la evaluación	Fortaleza y oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
mecanismos de elegibilidad.	en el año 2020 es de 948,990 habitantes que residen en 16 Delegaciones (12 son urbanas y 4 rurales) y sistematiza la información que en una plataforma digital CIAC_A.		
	El Programa Centros de Atención Municipal cuenta con un procedimiento para dar atención a las solicitudes y/o peticiones, el acceso puede ser electrónico o presencial, están disponibles a todos los habitantes.	11, 12,	
Presupuesto y rendición de cuentas.	El programa reporta la información de presupuesto y rendición de cuentas.	27	

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/ debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Debilidad o Amenaza			
Análisis de la justificación de la creación y diseño del programa	El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver.	1, 2, 3	Se elabore un diagnóstico al Programa Centros de Atención Municipal o se mejore el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes con identificar al problema que se busca atender en un hecho negativo o en una situación que puede ser revertida. Se le sume la justificación internacional que sustenta el tipo de intervención.
Análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad	El Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes no define a la población potencial y objetivo.	7	Se identifique en el Plan Estratégico a la población del Programa Centros de Atención Municipal a las poblaciones potencial, objetivo y atendida,

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



			<p>atendiendo a la metodología del CONEVAL.</p> <p>Se sugieren las siguientes definiciones:</p> <p>Población potencial y objetivo: Los habitantes que residen en el municipio de Aguascalientes y las personas que transiten por el municipio y a la</p> <p>Población atendida: Los habitantes que acuden al municipio para presentar alguna solicitud, queja, trámite o servicios que genere el municipio</p>
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	El programa no contiene una clave única que permita identificar al peticionario, ni recolecta información socioeconómica	13, 14, 15	Se establezcan requisitos socioeconómicos a los beneficiarios del programa como es un factor de edad y datos de su nivel de educación o el tipo de vivienda que reside.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	El programa no cuenta con un MIR propia que permita conocer sus avances y medición.	16, 17, 18, 19, 20, 21,	Se elabore un MIR al Programa donde se permita conocer a nivel Fin verificar los efectos sociales y económicos a los que contribuye el programa. Propósito permiten tener la posibilidad de verificar la solución de una problemática concreta en la población objetivo. Componente verificar la producción o entrega de bienes y servicios. Actividades deben verificar la gestión de los procesos del programa, integre a la lógica vertical y horizontal. Atendiendo a la metodología establecida por el CONEVAL.
	El Programa no cuenta con metas en los indicadores establecidas en una MIR.	22, 23, 24, 25	Se establezcan las Fichas de Indicadores de la MIR al Programa Centros de Atención Municipal.

CONCLUSIONES

El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver. No obstante, tiene su sustento en el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, en el cual define a la población potencial y objetivo a las personas que residen habitual o transitoriamente dentro de su territorio y que se conforman de 91,725 personas para el censo del 2020. Cuenta con un plazo para su revisión y actualización de 5 años a partir del incremento poblacional en la localidad o al cambio de la administración municipal, existe evidencia nacional o internacional documentada de este tipo de intervención.

El municipio de Aguascalientes no integra una MIR al Programa Centros de Atención Municipal, el seguimiento se realiza con la MIR de la Secretaría de Administración; en consecuencia, su objetivo estratégico está definido en el Plan de Desarrollo Municipal como *“eficientar los procesos de los servicios municipales en las Delegaciones con la dignificación y modernización de los servicios públicos”*. Se observa que presenta vinculación es en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 con el eje estratégico economía, en el Plan Estatal de Desarrollo Aguascalientes 2022-2027. Eje 5. Estado Inteligente y Abierto. Objetivo Estratégico Innovación Digital y en el Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024 Aguascalientes. Eje 2. Municipio Solidario. 2.12. Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAMD; así como con los ODS 2030, 8 trabajo decente y crecimiento económico. 9 industria, innovación e infraestructura y 11 ciudades y comunidades sostenibles.

Desde el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, se cuantifica a la población potencial y objetivo a 948,990 habitantes que residen dentro del territorio municipal, dividido en 16 Delegaciones (12 son urbanas y 4 son rurales). La ejecución, solución y sistematización del Programa evaluado se registra en la base de datos denominada CIAC-A, en donde se registra el tipo de solicitud, el área a la cual fue turnada, el resultado y la resolución al peticionario; la cobertura es en todo el territorio municipal, no presenta criterios para la elegibilidad de los beneficiarios, toda vez que brinda el servicio a la población en general y son los habitantes que acuden a solicitarlo. Su procedimiento está estandarizado por ser utilizados por todas las instancias ejecutoras, está sistematizado al integrarse en una plataforma digital, el resultado de su gestión solo es del conocimiento de los titulares de las dependencias, así como en el informe de



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

gobierno, más no están difundidos públicamente y es congruentes con los criterios establecidos para la identificación de la población objetivo.

Los operadores del Programa reportan los indicadores dentro de la MIR de la Secretaría de Administración, es recomendable que se elabore una MIR propia atendiendo a la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitidos por el CONEVAL, a efecto de que las actividades sean las principales acciones que se deben realizar para la producción o entrega de los componentes. Asimismo se cumpla la metodología para fijar los indicadores que permitan medir el desempeño y permita medir su comportamiento en la ejecución del programa.

Una fortaleza identificada es el registro de operaciones programáticas y presupuestales del programa, en el año 2022 se beneficiaron a 91,725 personas y el costo unitario fue de 935.01 pesos por persona, reportándolo en gastos directos, indirectos y de capital. Dentro de la rendición de cuentas se observó que la información que genera el programa solo es considerada para la toma de decisiones de manera interna de la administración pública, no se reporta a los ciudadanos y no es posible identificar la complementariedad y coincidencias de otros programas; pero existen intervenciones con el mismo objetivo en otras ciudades.



Tabla 2. "Valoración Final del programa"

Tema	Nivel	Justificación
Justificación de la creación y del diseño del programa	3.66	El Programa cuenta con un Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, que fortalece la justificación y diseño del programa.
Contribución a la meta y objetivos nacionales	3.0	El Programa presente vinculación perfecta y clara con la planeación estatal, municipal y con los objetivos de desarrollo sostenible.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	3.4	El programa identifica a la población potencial y objetivo, así como el mecanismo para su atención detallada en el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	2.5.	La fortalece es el registro de las solicitudes y trámites en el Plataforma digital CIAC-A, que se integra cada año y se encuentra con toda la información del programa.
Matriz de Indicadores para Resultados	0.6	El seguimiento y atención de la MIR está en la matriz de la Secretaría de Administración, que no refleja los objetivos, metas y seguimiento apropiado al programa evaluado.
Presupuesto y rendición de cuentas	2.66	El personal a cargo del programa registra las etapas presupuestales de su ejecución.
Complementariedades y coincidencias con otros programas federales	NA	No es posible realizar la complementariedad del Programa al carecer de una MIR propia, que permita identificarla dentro de las diversas estructuras programática.
Valoración final	2.08	Una mejora importante al programa será contar con su propia MIR y las fichas técnicas acorde a lo que se busca medir, así como mejorar la información requerida para fortalecer a la base de datos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de Simplificación de Trámites y Servicios del Municipio de Aguascalientes.
- Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes. Tomo LXXXIII. Núm. 8. Del 24 de febrero de 2020,
- Código Municipal de Aguascalientes
<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/MUN-4-2.pdf>
- Reglamento del Sistema de Participación Ciudadana Municipal
[https://www.ags.gob.mx/transparencia/art.9/secc1/municipal/REGLAMENTO%20DEL%20SISTEMA%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANA%20MUNICIPAL\(27.Julio\).pdf](https://www.ags.gob.mx/transparencia/art.9/secc1/municipal/REGLAMENTO%20DEL%20SISTEMA%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANA%20MUNICIPAL(27.Julio).pdf)
- Manual de Organización Secretaría Particular
https://www.ags.gob.mx/Tu_Presidencia/MANUALESDEORGANIZACION/2018/MANUAL%20DE%20ORGANIZACIÓN%202018%20SP.pdf
- Manual de Organización de la Secretariado de Enlace Ciudadano
https://www.ags.gob.mx/Tu_Presidencia/MANUALESDEORGANIZACION/2018/Nuevo%20doc%202019-02-05%2014.18.05.pdf
- Ley Municipal para el Estado de Aguascalientes
<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/EDO-18-82.pdf>
- Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024. Aguascalientes.
https://www.ags.gob.mx/PDM/PDM-2021-2024_12ene22.pdf
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027
https://aguascalientes.gob.mx/SEPLADE/docs/biblioteca_digital/Planes_y_Programas/PDE_2022_2027.pdf
- Estudio “simplificando vidas calidad y satisfacción con los servicios públicos el Banco Interamericano del Desarrollo Resultados al año 2015. Alejandro Parejo, Cecilia Fernández, Bárbara Blanco, Katharina Theobald y Alejandra Martínez.
<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos>



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

Tabla 3. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

Nombre de la instancia evaluadora	AYEWO, S.C.
Nombre del coordinador de la evaluación.	Yolanda Trujillo Carrillo
Nombres de los principales colaboradores.	Eder Abarca H.
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación.	Director de Evaluación
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación.	Rodrigo Rodríguez Camacho
Forma de contratación de la instancia evaluadora.	Adjudicación directa
Costo total de la evaluación.	\$140,000.00
Fuente de financiamiento.	Recursos propios



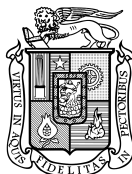
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

ANEXOS

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



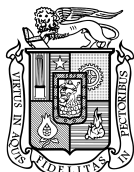
Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

ANEXOS

ANEXO 1. “DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA”

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Administración Secretaría de Finanzas Públicas
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

Este anexo se encuentra en el Apartado I. “Características del Programa”, de la presente evaluación.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

ANEXO 2 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO”

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Administración Secretaría de Finanzas Públicas
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

El Programa Centros de Atención Municipal no cuenta con un diagnóstico que presente la metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo. La población potencial y la población objetivo del Programa se encuentra plasmada en el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, en el que se identifica desde sus objetivos que es facilitar al habitante de Aguascalientes el acceso a las funciones y servicios públicos que están obligados a garantizar a partir del 115 fracción III Constitucional: (Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines y su equipamiento).

Aunado a ello, el programa ofrece una accesibilidad cercana, rápida y eficiencia a los habitantes solicitantes y busca que los procesos de la gestión de los servicios; así como mejorar los niveles de calidad en el servicio al interior de las diversas dependencias de la administración pública municipal de Aguascalientes. Para ello, en el Código Municipal de Aguascalientes identifica que el Municipio de Aguascalientes está conformado por fraccionamientos, colonias, condominios, comunidades, poblados y rancherías que se ubican dentro de su territorio y se organizan políticamente en Delegaciones y Comisarías. Quedan obligados al cumplimiento y observancia del presente Código, sin distinción, todas y todos los habitantes que conformen la población del Municipio de Aguascalientes. (artículo 2°). Asimismo como población identifica los habitantes del Municipio de Aguascalientes, las personas que residen habitual o transitoriamente dentro de su territorio (artículo 7), los que se consideran a la población potencial y objetivo para el presente programa evaluado.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



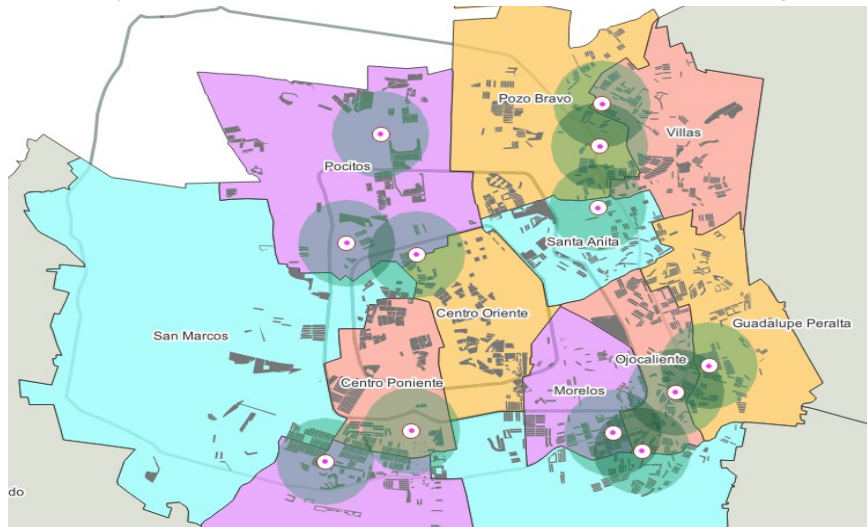
Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo, el programa atiende al Censo de Población y Vivienda emitido por el INEGI, sus datos son retomados en la información en el Plan Estratégico para la Mejora de la Atención Ciudadana en el Municipio de Aguascalientes, en el cual señala como causas el crecimiento de la zona metropolitana de Aguascalientes en un 80% de la población estatal, por ello busca mejorar la gestión urbana, social y municipal, presentando una cuantificación de la población de la siguiente manera:

AÑO	No. HABITANTES	% INCREMENTO
2015	877,190	-----
2020	948,990	0.82 % anual
2030	1,604,083	0.92 % anual
2050	1,797,232	0.24 % anual

La prestación del servicio es dentro del territorio del Municipio de Aguascalientes, que se divide en 16 Delegaciones Municipales, de las cuales 12 son urbanas y 4 rurales, para lo cual al cierre del ejercicio 2022, se cuenta con un Centro de Atención Municipal y busca incrementarlos en las zonas urbanas; asimismo el acceso desde la página oficial del gobierno municipal de Aguascalientes, por redes sociales, vía telefónica, miércoles ciudadano, giras de gobierno, recepción en oficinas administrativas, entre otras.

Imagen 1. Proyección de los Centros de Atención Municipal en Aguascalientes.



Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

ANEXO 3 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS”

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Administración Secretaría de Finanzas Públicas
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

El Programa Centros de Atención Municipal lleva una base de datos de 204 trámites que registra en una base de datos electrónica identificado como “22 CIAC-A”, en donde se registran los trámites y solicitudes realizadas por los habitantes del municipio de Aguascalientes, donde refleja el seguimiento y conclusión. En dicha base de datos se registran todas y cada de las solicitudes, independientemente de la manera en que fuera recibida: como puede ser presencial, en las consultas del miércoles ciudadano, de manera telefónica, las recibidas por internet, redes sociales y/o, medio de comunicación

El acceso por internet al Centro de Atención Municipal es desde la página: <https://www.ags.gob.mx/cam/#Page01R>

En la citada base de datos reporta datos como es el año, el mes, el origen de la queja, la dependencia que le corresponde dar atención, estatus, la ubicación de la delegación, el tipo de petición, el tipo de servicio solicitado, si es de agua, el área geográfica de localización, si es alcantarilla. Colonia, la ubicación de la delegación, el total de solicitudes, el estado y su avance.

Adicional para el registro se tienen 5 tipos de bases diferentes, como ciudadano, como ciudadano empresarial, como personal moral, y como gestor, en donde se suma información del ciudadano como es el nombre, apellido paterno, apellido materno, CURP, el nombre de la localidad, fraccionamientos, calle, número, correo electrónico y teléfono, sí como se proporcionen datos de la dirección de notificación en caso de que sea distinta a la registrada.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

La base de datos se integra de manera anual y inicia con el ejercicio fiscal correspondiente. Al cierre del año 2022, se resume la base de datos del Programa Centros de Atención Municipal.

_22 CIAC_A

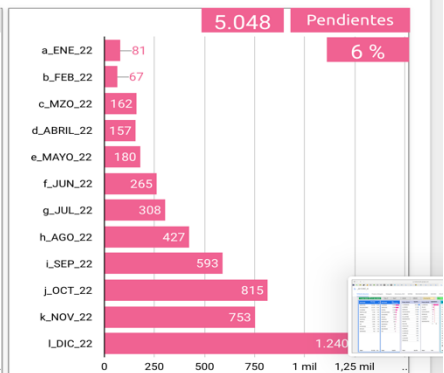
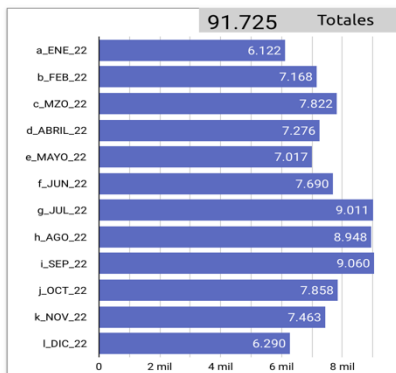
Restablecer Compartir

TOTALES_Resumen Propias_Delegado Delegado Estructura_CIAC SOPMA DELEGADO_SOPMA BACHEO DELEGACIONES 2022_CCAPAMA SEG SERVICIOS

1 ene 2022 31 dic 2022 Tipo_P Que? AGUA AREAS Alcantarrilla COL Delegado x Folio NO REALIZADOS 16.810

ENTIDAD	FOLIOS	%	ENTIDAD	No realizados	Propio_DELEG	FOLIOS	Propio_DELEG	PENDIENTE	_DELEGADO	LO QUE HA PEDIDO	%	_DELEGADO	LOGRADO
SERVICIOS	32.346	35 %	CCAPAMA	5.235	C_PONIENTE	10.332	S_MARCOS	83	C_ORIENTE	5.115	13,5 %	C_ORIENTE	3.798
DELEGACIONES	22.270	24 %	SERVICIOS	4.399	C_HONDA	2.110	VILLAS	11	C_PONIENTE	4.569	12,0 %	C_PONIENTE	3.401
CCAPAMA	13.312	15 %	SOPMA	2.570	MORELOS	2.040	S_ANITA	10	G_PERALTA	4.485	11,8 %	G_PERALTA	3.013
PARTICULAR	7.196	8 %	DELEGACIONES	1.506	OJOCALIENTE	1.733	OJOCALIENTE	5	P_BRAVO	3.970	10,4 %	P_BRAVO	2.827
SOPMA	4.345	5 %	ECONOMÍA	955	C_ORIENTE	1.470	MORELOS	4	MORELOS	3.668	9,7 %	MORELOS	2.825
SEGURIDAD	3.346	4 %	SEDUM	819	M_ILUSTRES	775	G_PERALTA	2	S_ANITA	2.963	7,8 %	S_ANITA	2.188
SHAYDGG	2.792	3 %	SHAYDGG	722	INSURGENTES	769	P_BRAVO	2	S_MARCOS	2.592	6,8 %	S_MARCOS	1.760
SEDUM	2.709	3 %	PARTICULAR	447	VILLAS	586	INSURGENTES	1	POCITOS	2.216	5,8 %	POCITOS	1.688
DIF	1.905	2 %	SEMADESU	58	POCITOS	572		0	M_ILUSTRES	2.192	5,8 %	M_ILUSTRES	1.531
ECONOMÍA	1.205	1 %	IMPLAN	49	CALVILLITO	478		50	VILLAS	1.551	4,1 %	VILLAS	1.022
IMPLAN	163	0 %	SEGURIDAD	47	P_BRAVO	383			C_HONDA	1.307	3,4 %	OJOCALIENTE	858
SEMADESU	136	0 %	DIF	3	G_PERALTA	378			OJOCALIENTE	1.144	3,0 %	C_HONDA	842
					S_MARCOS	274			INSURGENTES	799	2,1 %	INSURGENTES	586
					S_ANITA	254			CALVILLITO	613	1,6 %	CALVILLITO	445
					S_SALADO	91			PEÑUELAS	585	1,5 %	PEÑUELAS	404
					PEÑUELAS	25			S_SALADO	235	0,6 %	S_SALADO	157
									CIU	1	0,0 %	CIU	1
									SALTO DE LOS SALADOS	1	0,0 %		
Total	91.725	100,0 %	Total	16.810	Total	22.270	Total	118	Total	38.006	100,0 %	Total	27.346

COLONIA	FOLIOS	%
ZONA CENTRO	2.354	2,6 %
INSURGENTES	2.081	2,3 %
GENERAL JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN (CAÑADA HONDA)	1.753	2,0 %
SAN MARCOS	1.565	1,8 %
MORELOS INFONAVIT	1.533	1,7 %
PILAR BLANCO	1.448	1,6 %
BULEVARES 1A SECCION	1.246	1,4 %
GREMIAL	1.226	1,4 %
EL DORADO 1A SECCION	1.205	1,4 %
MUNICIPIO LIBRE	1.187	1,3 %
OJOCALIENTE I	1.096	1,2 %
MORELOS	1.048	1,2 %



Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

ANEXO 4 "INDICADORES"

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Administración Secretaría de Finanzas Públicas
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Pagos realizados online (Indicador Smart City)	Portal de internet ver https://www.ags.gob.mx/cam/index.html	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. (ver Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)).	Encuesta ver https://www.inegi.org.mx/programas/ENCIG/2019/	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Componente	Evaluación del Servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención. (Encuesta de evaluación del Servicio)	Estudio de opinión ciudadana oficina ejecutiva.	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Ascendente
Actividad 1	Número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes.	Fotografías	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No	Ascendente

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

ANEXO 5 “METAS DEL PROGRAMA”

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Administración Secretaría de Finanzas Públicas
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin <i>Impulsar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en el desempeño instruccional de la Administración Pública Municipal, así como en la realización de trámites y servicios ofrecidos a la población.</i>	<i>Pagos realizados online (Indicador Smart City)</i>	7.00%	<i>Sí</i>	NO	<i>Sí</i>	No	<i>Sí</i>	No	Porcentaje de pagos realizados en línea del mes t (indicador smart city)
Propósito <i>Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal.</i>	<i>Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos.</i>	30.00%	<i>Sí</i>	No	<i>Sí</i>	No	<i>Sí</i>	No	Se sugiere modificar la base de datos para establecer la edad del beneficiario y considerar el indicador.
Componente Gobierno Digital Inteligente <i>Proporcionar el servicio de análisis, diseño, programación e instalación de todo tipo de sistemas computacionales que requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal.</i>	<i>Evaluación del Servicio que ofrece el gobierno municipal en materia de pago y atención. (Encuesta de evaluación del Servicio</i>	96.0%	<i>No</i>	No	<i>Sí</i>	No	<i>No</i>	No	Porcentaje de unidades electrónicas instaladas en las dependencias de la administración pública municipal
Actividad 1 <i>1.1 Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAD.- Ampliar la instalación de más CAM en las delegaciones municipales que permita ofrecer los servicios y trámites municipales que se puedan realizar en espacios más confortables, implementando sistemas tecnológicos de vanguardia, así como el otorgamiento de otros servicios complementarios que permita convertir en un espacio multimodal para la población.</i>	<i>Número de Centros de Atención Delegacional instalados en el Municipio de Aguascalientes.</i>	0	<i>Sí</i>	Si	<i>Sí</i>	Si	<i>Sí</i>	Si	No

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



ANEXO 6 "PROPUESTA DE MEJORA DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS"

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Finanzas Públicas Secretaría de Administración
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

Nivel de objetivo	RESUMEN NARRATIVO/OBJETIVO	INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	MEIOS DE VERIFICACIÓN
Fin	Contribuir al fortalecimiento del gobierno digital inteligente y de los Centros de Atención Municipal para facilitar los trámites y/o servicios de los habitantes de Aguascalientes.	Porcentaje de habitantes que solicitaron un trámite y/o servicios.	(Número de solicitudes recibidas) / (Número de habitantes en el municipio) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
Propósito	Los habitantes de Aguascalientes tienen acceso rápido y eficiente a los trámites y/o servicios municipales.	Promedio de eficacia a las solicitudes registradas en el CIAC-A	(Sumatoria de solicitudes atendidas en el mes t) / (Sumatoria de solicitudes recibidas en el mes t)	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
Componente 1	1.- Plataformas inteligentes creadas.	Número de aplicaciones inteligentes que operan para trámites y/o solicitudes.	Sumatoria de aplicaciones inteligentes vigente al mes.	Numero	Plan de Trabajo de la Secretaría de Administración. Programa de adquisiciones
Componente 2	2. Centros de Atención Municipal establecidos.	Número de CAM operando en el mes	Sumatorio de CAM operando en el mes	Número	Bases de datos del CIAC-A
Actividad 1	1.1.-Promoción para el uso de plataformas digitales.	Porcentaje de trámites y/o servicios atendidos en plataformas digitales.	(Número quejas recibidas en plataformas digitales mes t) / (Número de quejas recibidas de manera presencial mes t) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
	1.2. Recepción de solicitudes en línea.	Porcentaje de solicitudes de trámites y/o servicios atendidos en línea.	(Número quejas recibidas presencialmente mes t) / (Número de quejas recibidas en plataformas digitales mes t) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
	1.3. Apertura de nuevos trámites y/o servicios digitales.	Porcentaje de Incremento de trámites y/o servicios nuevos que recibe el Programa por año	(Número de trámites y/o servicios recibidos de nuevas plataformas digitales) / (número de trámites y/o servicios recibidos en las plataformas digitales establecidas) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
Actividad 2	2. 1. Apertura de Centros de Atención Municipal en Delegaciones.	Número de CAM con nueva apertura en las Delegaciones urbanas y rurales.	Número de CAM con nueva apertura en las Delegaciones urbanas y rurales.	Número	Presupuesto de Egresos del año t
	2.2. Recepción de peticiones para servicio el CAM.	Porcentaje de solicitudes de trámite y/o servicio atendidas en el CAM	(Número de trámites y/o servicios atendidos en el CAM) / (Número de solicitudes de trámite y/o servicio recibidas en el CAM) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A
	2.3. Atención de trámites y/o servicios de las Secretarías Municipales.	Porcentaje de solicitudes de trámite y/o servicio atendidas en las diversas dependencias de la administración pública municipal	(Número de trámites y/o servicios atendidos) / (Número de solicitudes de trámite y/o servicio presentadas ante las Secretarías Municipales en el CAM) x 100	Porcentaje	Bases de datos del CIAC-A

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

ANEXO 7 "GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN"

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Finanzas Públicas Secretaría de Administración
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

S_CAP	S_PART	S_DPART	SUM de ORIGINAL_(MDP)	SUM de MODIFICADO_(MDP)
1000	1131	SUELDO BASE	34.766	35.399
	1211	HONORARIOS ASIMILADOS	0.923	1.807
	1311	QUINQUENIO	0.189	0.195
	1321	GRATIFICACIÓN ANUAL	0.347	0.774
	1322	PRIMA VACACIONAL	1.076	1.092
	1331	HORAS EXTRAS	0.000	0.000
	1341	COMPENSACIONES	5.807	4.852
	1343	GRATIFICACIONES	2.103	2.539
	1411	PRESTACIONES ECONÓMICAS	3.314	3.150
	1412	CUOTAS PATRONALES IMSS	3.060	3.076
	1413	GUARDERÍAS	0.049	0.092
	1421	FONDO DE VIVIENDA MUNICIPIO	0.228	0.210
	1431	SAR	0.228	0.240
	1443	SEGURO DE VIDA PPS1	13.083	12.457
	1511	AHORRO	0.326	0.300
1521	INDEMNIZACIONES	1.368	1.047	

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



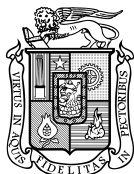
S_CAP	S_PART	S_DPART	SUM de ORIGINAL_(MDP)	SUM de MODIFICADO_(MDP)
	1711	PREMIO DE PUNTUALIDAD	0.003	0.020
	1713	BONO AÑOS SERVICIO	0.074	0.066
	1714	BONO DE EDUCACIÓN	0.015	0.010
Total 1000			66.995	67.326
2000	2111	PAPELERÍA Y ARTÍCULOS DE OFICINA	0.502	0.666
	2112	BIENES MUEBLES MENORES	0.020	0.176
	2141	MATERIAL DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	0.138	0.022
	2151	MATERIAL DE INFORMACIÓN	0.028	0.004
	2161	ARTÍCULOS DE LIMPIEZA	0.256	0.436
	2211	ALIMENTOS	0.268	0.216
	2491	PINTURAS BARNICES Y SIMILARES	0.612	0.098
	2521	FERTILIZANTES, PESTICIDAS Y OTROS AGROQUÍMICOS	0.008	0.000
	2532	MEDICAMENTOS VETERINARIOS	0.154	0.268
	2561	FIBRAS SINTÉTICAS, HULES, PLÁSTICOS Y DERIVADOS	0.146	0.204
	2591	OTROS PRODUCTOS QUÍMICOS BÁSICOS	0.052	0.008
	2611	COMBUSTIBLES	2.388	2.388
	2612	LUBRICANTES Y ADITIVOS	0.016	0.676
	2711	VESTUARIO Y UNIFORMES	0.152	0.296
	2721	PRENDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PERSONAL	0.276	0.520
	2741	PRODUCTOS TEXTILES	0.244	0.040
	2911	HERRAMIENTAS MENORES	0.134	0.190
	2961	REFACCIONES	1.248	3.900
2962	NEUMÁTICOS	0.244	0.664	
2981	REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES DE MAQUINARIA Y OTROS EQUIPOS	0.000	0.011	
2991	REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES OTROS BIENES MUEBLES	0.005	0.000	

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



S_CAP	S_PART	S_DPART	SUM de ORIGINAL_(MDP)	SUM de MODIFICADO_(MDP)
Total 2000			7.040	10.884
3000	3111	ENERGÍA ELÉCTRICA	0.000	0.158
	3131	AGUA	0.870	0.870
	3141	TELEFONÍA TRADICIONAL	0.106	0.106
	3171	SERVICIOS DE ACCESO DE INTERNET, REDES Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	0.144	0.144
	3221	PERSONAS FÍSICAS	0.418	0.488
	3223	PENSIÓN Y ESTACIONAMIENTO	0.128	0.096
	3232	EQUIPO DE SONIDO	0.000	0.000
	3233	EQUIPO DE FOTOCOPIADO	0.134	0.134
	3291	OTROS ARRENDAMIENTOS	0.050	0.036
	3451	SEGURO VEHICULAR	0.562	0.564
	3531	INSTALACIÓN, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	0.000	0.012
	3551	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	0.326	0.350
	3574	MANTENIMIENTO, INSTALACIÓN, REPARACIÓN Y DE MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTA	0.358	0.360
	3591	FUMIGACIONES	0.012	0.034
	3922	PLACAS Y TENENCIAS	0.050	0.050
	3923	VERIFICACIÓN	0.044	0.044
	3981	IMPUESTO SOBRE NÓMINAS Y OTROS QUE SE DERIVEN DE UNA RELACIÓN LABORAL	1.256	1.326
Total 3000			4.458	4.770
4000	4411	AYUDAS SOCIALES A PERSONAS	2.112	1.938
Total 4000			2.112	1.938
5000	5671	HERRAMIENTAS Y MÁQUINAS-HERRAMIENTA	0.000	0.846
Total 5000			0.000	0.846
Total General			80.605	85.764

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

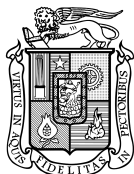


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

Elija por renglón el concepto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique elegir la opción "No aplica"		
Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para la clasificar cada concepto de gasto.
Gastos en Operación Directos	78,210,000.00	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio se registran Gastos en Operación Directos
Gastos en Operación Indirectos	17,592,000.00	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio, se registran Gastos en Operación Indirectos
Gastos en Mantenimiento	-	De acuerdo con la información proporcionada por el municipio, se registran Gastos en Mantenimiento
Gastos en Capital	846,000.00	Los Gastos en Capital corresponden a los capítulos 6100 y 9900.
Gasto Total	\$85,764,000.00	Total de los Gastos en Capital
Gastos unitarios	\$ 935.01	De acuerdo con la información en el 2022 se benefició a 91,725 personas



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

ANEXO 8 “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO”

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Finanzas Públicas Secretaría de Administración
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

El Programa Centros de Atención Ciudadano no cuenta con una MIR propia y es la MIR de la Secretaría de Administración, en la cual se observa que a nivel Propósito está definido como: *Consolidar la participación ciudadana, con el propósito de fortalecer la cohesión social y las acciones destinadas a contribuir al bien común.* Derivado de tal descripción, no es posible identificar una complementariedad y coincidencia entre programas federales y/o estatales, bajo los parámetros solicitados como es nombre del programa, modalidad y clave, dependencia/ entidad, propósito, población objetivo, tipo de apoyo, cobertura geográfica, fuentes de información, ¿coincide con el programa evaluado?, ¿se complementa con el programa evaluado? y justificación.

No obstante lo anterior, se cuenta con evidencia de que en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Querétaro, Colima, Torreón, Hermosillo, León, cuentan con plataformas electrónicas para la atención ciudadana por medio de la página de oficial de la administración pública y módulo presenciales para la atención ciudadana, que por su naturaleza corresponde a una coincidencia del Programa Centros de Atención Municipal.

Po lo cual es recomendable que se establezca una MIR para el Programa Centros de Atención Municipal y se pueda identificar la complementariedad y coincidencia entre programas federales y/o estatales.

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022

TABLA 9. METAS Y OBJETIVOS VINCULADOS CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL MUNICIPAL DE AGUASCALIENTES.

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Finanzas Públicas Secretaría de Administración
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

Atendiendo a la naturaleza del Programa Centros de Atención Municipal, sus actividades presentan vinculación con la planeación institucional del gobierno municipal, identificado de la siguiente manera:

Dependencia del municipio.	Nivel del indicador	Definición
Secretaría de Servicios Públicos	Componente	1. Servicio Público: Limpia y Aseo.
	Actividad	1.1 Sistema Inteligente de Limpia. (comp. camp.)
		1.2 5'R: Reducir, Reparar, Recuperar, Reutilizar, Reciclar. (comp. camp.)
		1.3 Relleno Sanitario PMDUOT ECOS-DUE4-A6.0).
		1.4 Inventario Municipal (limpia) (GM 4.4.1-11).
	Componente	2. Servicio Público: Alumbrado.
	Actividad	2.1 Sistema Inteligente de Alumbrado Público (comp. camp.)
		2.2 Energías limpias. (comp. camp.)
		2.3 Inventario Municipal (alumbrado) (GM 4.4.1-11).
	Componente	3. Servicio Público: Parques y Jardines.
	Actividad	3.1 Mantenimiento, conservación y rehabilitación de los espacios públicos urbanos.
		3.2 Acceso Universal
		3.3 Fortalecer el esquema de adopción de áreas verdes por parte de empresas privadas.
3.4 Línea Morada.		
3.5 Construcción de muros verdes en diferentes puntos de la ciudad.		

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



Dependencia del municipio.	Nivel del indicador	Definición
		3.6 Inventario Municipal (parques y jardines) (GM 4.4.1-11).
	Componente	4. Servicio Público: Salubridad Pública.
	Actividad	4.1 Sistema Inteligente de Salubridad Pública.
		4.2 Hospital Veterinario Municipal. (comp. camp.)
		4.3 Verificaciones sanitarias.
	Componente	5. Servicio Público: Panteones.
	Actividad	5.1 Sistema Inteligente de Panteones Municipales.
		5.2 Ampliación de espacios en panteones municipales.
5.3. Mitos y leyendas.		
Secretaría Particular	Componente	1. Atención Institucional de calidad.- Aprovechar las herramientas de la tecnología para atender de manera integral a los ciudadanos de Aguascalientes.
	Actividad	1.1 Miércoles Ciudadano.- Seguir impulsando los programas de miércoles ciudadano con la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas.
Secretaría del H. Ayuntamiento y Dirección General de Gobierno.	Componente	3 Sistema Inteligente de Protección Civil Municipal.
	Actividad	3.1 Protección Civil Municipal.- Regular las acciones que en materia de protección civil se lleven a cabo en el Municipio estableciendo las bases de la integración, coordinación y funcionamiento del Sistema Municipal de Protección Civil.
	Componente	4. Sistema Inteligente de Verificación y Control Municipal.
	Actividad	4. Mercados, estacionamientos, áreas comerciales y Reglamentos.- Impulsar el cumplimiento de la normatividad de operación de los estacionamientos, áreas o giros comerciales, mercados y giros reglamentados instalados en el municipio.
Secretaría de Finanzas	Componente	Egresos Inteligentes.- Promover un ejercicio del gasto público responsable, eficaz, eficiente y transparente que promueva condiciones de bienestar para la población
	Actividad	Disminución de los tiempos de pagos por cubrir
	Actividad	Incrementar la recaudación del impuesto predial e ingresos propios.- Generar mejores acciones y de gasto inteligente mediante la recaudación de los ingresos propios del municipio de Aguascalientes.
	Actividad	Crearemos los Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAMD.- Agilizar los trámites en tiempo y forma dando un mejor servicio, teniendo así una mayor capacidad de atención en cerca de la ciudadanía en tu delegación urbana y rural. (Comp. Camp.).



Dependencia del municipio.	Nivel del indicador	Definición
	Actividad	AppSmart card todo en un mismo lugar.- Contar con aplicaciones móviles interconectadas con todas las entidades y secretarías del municipio que permitan atender a las demandas ciudadanas de manera eficiente y que fomenten a un buen gobierno. (Comp. Camp.).
	Actividad	Tu predial Seguro”: seguro por daños.- El programa consiste en un incentivo positivo para el pago oportuno del impuesto predial otorgando a los primeros contribuyentes cumplidos y que estén al corriente de sus pagos, un seguro que cubre daños a casa habitación por incendio o explosiones. En experiencias exitosas el apoyo se otorga a los primeros 30,000 contribuyentes de manera gratuita, y a partir del expediente 30,001 y hasta el último contribuyente que pague en tiempo, puede comprar el seguro a un precio accesible. (Com. Cam).
	Actividad	Información Financiera Inteligente.- Generar información financiera para los ciudadanos, en la que ellos entiendan la necesidad del gasto inteligentes mediante las mejores herramientas de comunicación.
DIF Municipal	Componente	Salud total para Aguascalientes para las familias. Implementar un Aguascalientes más unido a las familias en el que se den espacios de alimentación, monitorear al adulto mayor en su bienestar y su salud y con el apoyo a las mujeres en su salud.
	Actividad	Estaciones Saludables”.- Espacios que promoverán una alimentación consciente y hábitos saludables que colaboren en disminuir la obesidad y el sobrepeso siendo un lugar de encuentro, esparcimiento y ejercicio para todas y todos; adultos mayores, personas con discapacidad, niñas, niños y jóvenes (gimnasios y consulto urbanos). Com Cam.
		“Médico en Tu Casa”, atender la salud de nuestros adultos mayores en situación vulnerable en sus casas para que no salgan. Se trabajará de la mano de instituciones de salud y universidades. Com Cam.
		“Salud Total”.- Apoyo con prótesis mamarias externas a mujeres que han sido víctimas de esta enfermedad que representa uno de los desafíos más grandes para la salud pública en el país, reiterando mi apoyo e interés por la salud de las mujeres brindando atención médica, acompañamiento y rehabilitación física a las pacientes que ya han vencido esta enfermedad y que pasaron por una mastectomía radical. Com Cam.



Dependencia del municipio.	Nivel del indicador	Definición
	Actividad	Acción Implementar la atención médica virtual en situaciones especiales (Contacto Médico).
	Actividad	"Entregar vales de medicamentos básicos durante las Brigadas (Tu Salud Vale).
Coordinación General de Delegaciones Urbanas y Rurales.	Componente	1. Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAMD.- Agilizar los trámites en tiempo y forma dando un mejor servicio, teniendo así una mayor capacidad de atención en cerca de la ciudadanía en tu delegación urbana y rural. (Comp. Camp) ver MIR administración.
	Actividad	1.1 Sistema Integral de Atención Ciudadana Delegacional, CIAC-CAMD. Mantener permanente comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana y demás dependencias municipales, a efecto de responder, atender y dar seguimiento a las demandas y necesidades de la población (ver Código Municipal Art. 105 BIS Fracc V). ver MIR Secretaría Particular.
Coordinación General de Gobierno Digital de la Secretaría de Administración.	Componente	1.Gobierno Digital Inteligente.- Promover el uso de las nuevas tecnologías para aquellos trámites gubernamentales que, de ser posibles, puedan realizarse de manera virtual, optimizando tiempos, recursos humanos y económicos, creando un expediente único digital para la ciudadanía, vinculado al CURP y utilizable ante cualquier ente público.
	Actividad	1.1 Centros de Atención Municipal en Delegaciones CAD.- Ampliar la instalación de más CAM en las delegaciones municipales que permita ofrecer los servicios y trámites municipales que se puedan realizar en espacios más confortables, implementando sistemas tecnológicos de vanguardia, así como el otorgamiento de otros servicios complementarios que permita convertir en un espacio multimodal para la población (Comp. Camp.).
	Componente	1.Gobierno Digital Inteligente.- Promover el uso de las nuevas tecnologías para aquellos trámites gubernamentales que, de ser posibles, puedan realizarse de manera virtual, optimizando tiempos, recursos humanos y económicos, creando un expediente único digital para la ciudadanía, vinculado al CURP y utilizable ante cualquier ente público.
	Actividad	1.4.Desarrollo Organizacional Inteligente.- Impulsar el desarrollo organizacional mediante acciones que permitan el desarrollo personal del servidor público de la administración municipal.
	Componente	1.Gobierno Digital Inteligente.- Promover el uso de las nuevas tecnologías para aquellos trámites gubernamentales que, de ser posibles, puedan realizarse de manera virtual, optimizando

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Dependencia del municipio.	Nivel del indicador	Definición
		tiempos, recursos humanos y económicos, creando un expediente único digital para la ciudadanía, vinculado al CURP y utilizable ante cualquier ente público.
	Actividad	1.6 Digitalización de trámites.- Ofrecer a la ciudadanía la realización de trámites en línea y presenciales y se forme el expediente del ciudadano de forma digital, que ayude a eliminar requisitos en los trámites realizados.
	Actividad	1.9 App Geodelito.- Ofrecer a la ciudadanía una aplicación con el objetivo de fomentar estrategias que permitan un mayor alcance de monitoreo y brindar una atención a reportes más oportuna y eficaz en materia de seguridad pública.
	Actividad	1.12.Pulsera rosa.-Ofrecer a las mujeres del municipio de Aguascalientes esta herramienta tecnológica la cual estará vinculada a un dispositivo móvil que facilitará la atención inmediata ante un llamado de auxilio en una situación de peligro, enviando una señal y alertando inmediatamente a una unidad (patrulla) hasta el sitio donde quienes lo activen y se encuentren en peligro.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024

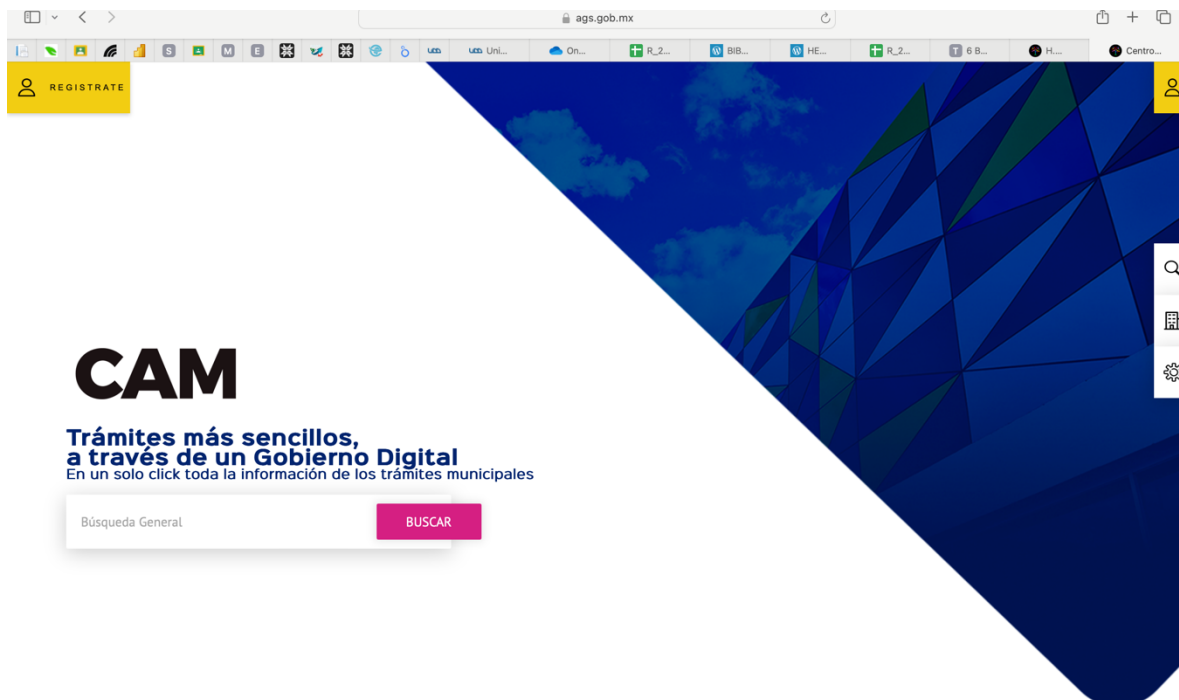


Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

TABLA 10. FORMATOS PARA EL REGISTRO DE LAS SOLICITUDES DEL PROGRAMA CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Nombre del Programa:	Programa: Centros de Atención Municipal
Modalidad:	CAM
Dependencia/Entidad:	Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.
Unidad Responsable:	Secretaría de Finanzas Públicas Secretaría de Administración
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Diseño
Año de la Evaluación:	Ejercicio Fiscal 2022

El procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo por parte de los beneficiarios para el Programa Centros de Atención Municipal son los siguientes:



Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



ags.gov.mx/cam/#Page01R

REGISTRATE

Pago Impuesto Predial

Trámite a través del cual el/la Ciudadano realiza el pago por concepto del Impuesto Predial, que es una contribución por parte...

Certificado de No Adeudo del Impuesto a la Propiedad Raíz

Trámite a través del cual el/la Ciudadano/a acude al mostrador del Departamento de Impuestos Predial e ISABI a solicitar el Certifica...

Estado de Cuenta del Impuesto Predial

Trámite a través del cual el/la Ciudadano/a se presenta a solicitar el Estado de Cuenta, para lo que se requiere el nombre del/a prop...

Registro de la Tercera Edad / Grupos Vulnerables

Trámite a través del cual el/la ciudadano/a se presenta a solicitar el empadronamiento a la base de personas perteneciente...

ags.gov.mx/camSistema/Ciudadano

Reiniciar para actualizar

Registro / Tipo de usuario

Selecciona la opción de interés

Ciudadano

Ciudadano con actividad empresarial

Persona moral

Gestor

Regresar




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
Planeación y Evaluación
de Aguascalientes

ags.gov.mx/camSistema/Ciudadano/Registro_Gestor

Nueva pestaña Nueva pestaña LEARN Moodle Cl... Buscador Sitio IN... LEARN Moodle Cl... Grants Database L... Webmail - Principal Inicio - Ayuntamie... Liberación Genéti...



REGISTRO DE Gestor

*Nombre(s)	*Apellido paterno	Apellido materno
*RFC	*CURP	AGUASCALIENTES
*Municipio	*Localidad	*Fraccionamiento
*Calle	*Número exterior	Número interior
*Correo electrónico	*Teléfono	

Dirección de notificación

Misma Dirección


*Estado	*Municipio	*Localidad
*Fraccionamiento	*Calle	*Número exterior
Número interior		

Los datos personales proporcionados en este expediente serán protegidos y utilizados únicamente para el proceso de preinscripción al identificador de personas acreditadas en el municipio de Aguascalientes. El solicitante debe manifestar bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en esta solicitud son correctos, verídicos.

Cancelar Guardar

ags.gov.mx/camSistema/Ciudadano/Registro_Ciudadano

Nueva pestaña Nueva pestaña LEARN Moodle Cl... Buscador Sitio IN... LEARN Moodle Cl... Grants Database L... Webmail - Principal Inicio - Ayuntamie... Liberación Genéti...



Registro de ciudadano

*Nombre(s)	*Apellido paterno	Apellido materno
*CURP	AGUASCALIENTES	*Municipio
*Localidad	*Fraccionamiento	*Calle
*Número exterior	Número interior	
*Correo electrónico	*Teléfono	

Dirección de notificación

Misma Dirección

*Estado	*Municipio	*Localidad
*Fraccionamiento	*Calle	*Número exterior
Número interior		

Los datos personales proporcionados en este expediente serán protegidos y utilizados únicamente para el proceso de preinscripción al identificador de personas acreditadas en el municipio de Aguascalientes. El solicitante debe manifestar bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en esta solicitud son correctos, verídicos.

Cancelar Guardar

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE AGUASCALIENTES
2021-2024



Instituto Municipal de
**Planeación y Evaluación
de Aguascalientes**

ags.gov.mx/camSistema/Ciudadano/Registro_Ciudadano_Actividad_Empresarial

CAM

Registro de ciudadano con actividad empresarial

Indicar los datos fiscales, ya que con ellos se realizará la factura de tus pagos

*Nombre(s)	*Apellido paterno	Apellido materno
*RFC	*CURP	AGUASCALIENTES
*Municipio	*Localidad	*Fraccionamiento
*Calle	*Número exterior	Número interior
*Correo electrónico	*Teléfono	

Dirección de notificación

Misma Dirección

*Estado	*Municipio	*Localidad
*Fraccionamiento	*Calle	*Número exterior
Número interior		

Los datos personales proporcionados en este expediente serán protegidos y utilizados únicamente para el proceso tu preinscripción al Identificador de personas acreditadas en el municipio de Aguascalientes. El solicitante debe manifestar bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en esta solicitud son correctos, verídicos.

[Cancelar](#) [Guardar](#)

ags.gov.mx/camSistema/Ciudadano/Registro_Persona_Moral

CAM

Registro de persona moral

Indicar los datos fiscales, ya que con ellos se realizará la factura de tus pagos

*Razón social		
*Nombre de la empresa		
*RFC	AGUASCALIENTES	*Municipio
*Localidad	*Fraccionamiento	*Calle
*Número exterior	Número interior	
*Correo electrónico	*Teléfono	

Dirección de notificación

Misma Dirección

*Estado	*Municipio	*Localidad
*Fraccionamiento	*Calle	*Número exterior
Número interior		

Los datos personales proporcionados en este expediente serán protegidos y utilizados únicamente para el proceso tu preinscripción al Identificador de personas acreditadas en el municipio de Aguascalientes. El solicitante debe manifestar bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en esta solicitud son correctos, verídicos.

[Cancelar](#) [Guardar](#)

Evaluación de Diseño
Programa: Centros de Atención Municipal
Ejercicio Fiscal Evaluado: 2022