

## ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES ATTENTION FROM 2019 2022 IN MEXICO CITY

# Análisis de la Atención de Servicios Públicos de 2019-2022 en la Ciudad de México

Gómez Granados, David Pavel\*

Profesor Asociado de la División de Administración Pública (DAP) del Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C. CIDE

\*Contacto: pavel.gomez@cide.edu

[doi.org/10.5281/zenodo.12709040](https://doi.org/10.5281/zenodo.12709040)

### Resumen

Los ciudadanos demandan servicios públicos de calidad y una comunicación continua con los diferentes niveles de gobierno. Los actores gubernamentales en los últimos años van construyendo diferentes herramientas con el uso de la tecnología para facilitar la comunicación con los ciudadanos y mejorar los procesos relacionados con los servicios públicos. el artículo hace un análisis de 2019 a 2022 de las solicitudes de atención a servicios públicos en la Ciudad de México. En el análisis se observa como se distribuyen las solicitudes en las diferentes Alcaldías y se muestran los tiempos de respuesta, los cuales, en la mayoría de los casos, rebasan los límites establecidos por el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México. Por último, se reconoce que el proceso de modernización de la Administración Pública de la Ciudad de México ha facilitado el proceso de captación, procesamiento, asignación y atención a las solicitudes, favoreciendo la construcción de esquemas de gobierno abierto en la Ciudad de México.

**Palabras clave:** Servicios Públicos, Gobiernos Locales, Gestión Local

### Abstract

Citizens demand quality public services and continuous communication with the different levels of government. Government actors in recent years are building different tools with the use of technology to facilitate communication with citizens and improve processes related to public services. the article makes an analysis from 2019 to 2022 of requests for attention to public services in Mexico City. The analysis shows how the requests are distributed in the different municipalities and shows the response times, which, in most cases, exceed the limits established by the integral model of citizen attention for the public administration of Mexico City. Finally, it is recognized that the modernization process of the Public Administration of Mexico City has facilitated the process of capturing, processing, assigning and attending to requests, favoring the construction of open government schemes in Mexico City.

**Keyboards:** Public Services, Local Governments, Local Management.

## 1. Introducción

Las grandes ciudades ofrecen beneficios por la concentración de las actividades económicas que en muchos casos se traduce en mejor infraestructura y prestación de servicios públicos. En otros casos, el aumento de la población y los crecientes asentamientos humanos regulares e irregulares ponen a prueba las capacidades de los gobiernos locales y subnacionales para enfrentar el reto no solo de aumentar la cobertura, también la continuidad y la atención coordinada de los diferentes niveles de gobierno de fallas en los diferentes servicios públicos.

En la mayoría de los estados del país las atribuciones y atención de los servicios públicos, de acuerdo con el artículo 115 constitucional, recae en los municipios; sin embargo, existen casos en las ciudades capitales que los gobiernos estatales intervienen, o en otros, donde la federación a través de programas como mejoramiento urbano realizan obras de infraestructura para introducir o mejorar los servicios públicos.

Un caso diferente es la Ciudad de México que muestra de acuerdo con el artículo 122 constitucional una gestión más centralizada en la forma de prestación y atención de los servicios públicos. El gobierno de la Ciudad de México concentra la mayor parte de las funciones, y a diferencia de las demás entidades federativas que tienen una división territorial de municipio, se tiene una división territorial de dieciséis Alcaldías. Las presencias de las Alcaldías tienen limitadas funciones como en la prestación de servicios públicos que de acuerdo con la Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México se reduce considerablemente a alumbrado público en las vialidades; limpia y recolección de basura; poda de árboles, regulación de mercados; y pavimentación. En otros casos se remite solo a la reparación de fugas de agua, mantenimiento del drenaje.

Estas limitaciones en la prestación de servicios por parte de las Alcaldías requieren de una coordinación adecuada no solo con el gobierno de la Ciudad de México, también en ocasiones con el gobierno federal, para atender las demandas de los ciudadanos. Aunque en la reciente promulgada Constitución de la CDMX modificó el estatus de la capital pasando de un Distrito Federal que estaba –en cierta medida– bajo la tutela del gobierno federal a una entidad federativa más descentralizada, sus Alcaldías quedaron atoradas en un proceso de descentralización, porque aunque les dan autonomía en ciertas decisiones, no terminaron por recibir todas las atribuciones que tienen los municipios del país y quedaron atrapadas en mantener algunos vínculos que disminuyen su autonomía como la recaudación del impuesto predial y su posterior uso.

Estas condiciones de las Relaciones Intergubernamentales que muestra la Ciudad de México y sus Alcaldías, en ocasiones entran en conflicto por la delimitación de distritos especiales como es el caso del centro histórico. Su particularidad se forma con la presencia del gobierno federal, la intervención del gobierno de la Ciudad de México y la exclusión de la Alcaldía Cuauhtémoc.

A partir de estas condiciones que muestra la Ciudad de México con sus formas de Relaciones Intergubernamentales (Wright, 1997, Agranoff, 1993), el incremento de la población, el constante tránsito de población flotante y de los asentamientos humanos aumentan la complejidad de la atención y prestación de los servicios públicos. Este contexto, la necesidad de establecer mecanismos adecuados para detectar necesidades, canalizarlas y atenderlas se convierte en un instrumento estratégico para mejorar la gestión local.

En este contexto de una ciudad tan grande y poblada, es importante conocer ¿cuáles son los mecanismos que existen para atender las necesidades de la población relacionadas con los servicios públicos? ¿en alguna Alcaldía la atención de los servicios públicos es diferente a las demás o es homogénea? ¿Cuánto tardan en atender alguna solicitud de atención? Estas interrogantes establecen un mecanismo de identificación que se analiza a partir de las solicitudes de atención a servicios públicos en la CDMX.

Como una primera hipótesis se esperaría que la mayor cantidad de solicitudes de atención se realizarán en las alcaldías donde existe mayor población. Una segunda hipótesis estaría relacionada con la prontitud de atención, es decir, las Alcaldías con afinidad política con el gobierno de la Ciudad de México tendrían una mejor coordinación y apoyo para generar mayor atención y celeridad en la atención de las solicitudes.

## **2. El Sistema Único de Atención (SUAC) de la Ciudad de México**

En la década de los noventa del siglo veinte las tendencias a promover la descentralización, modernización y mejora de las administraciones públicas permeó en la elaboración de los programas y acciones para enfrentar los problemas públicos. Al mismo tiempo, la necesidad de incorporar a los ciudadanos en las acciones gubernamentales requirió del diseño de nuevos instrumentos capaces de incorporar mecanismos de participación ciudadana para disminuir las tensiones entre la eficacia, eficiencia y legitimidad del gobierno (Cabrero y Nava, 2006).

El caso de la Ciudad de México (antes Distrito Federal) inició un proceso de modernización administrativa desde 1994 con la creación de las Ventanillas Únicas Delegacionales para simplificar los trámites (DOF, 1994). Su creación trataría de atender la demanda de los ciudadanos para realizar trámites de una forma más sencilla, teniendo espacios en las dieciséis Delegaciones atender trámites en materia de agua y drenaje, alumbrado público, anuncios, bacheo, construcción, dispensa de edad, espectáculos públicos, establecimientos mercantiles, estacionamientos públicos, mercados públicos, microindustria, y usos de suelo. En total, las Ventanillas tendrían treinta y seis trámites que podrían atender.

Más tarde, el gobierno federal diseñaría el Programa de Modernización de la Administración Pública (PROMAP) 1995-2000 como respuesta a la necesidad de generar que la administración pública tomara un papel estratégico para mejorar la competitividad, promover la participación social en la toma de decisiones y evaluar la gestión gubernamental (DOF, 1996). Este Programa reconocía la ausencia de participación y promovió la necesidad de incorporar las opiniones de los usuarios mediante sistemas de Quejas, Denuncias y Atención Ciudadana; Atención y Resolución de Inconformidades; y Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL), como una medida de mejora en definición de políticas y servicios públicos. En este sentido, se estableció un cambio de paradigma con la intención de mejorar la cobertura, calidad y efectividad de la prestación de los servicios públicos.

En la medida que se observó un avance con el funcionamiento de las Ventanillas Únicas por la asistencia de los ciudadanos a realizar trámites, se amplió la estructura y trámites, se establecieron módulos en las Delegaciones denominados Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y se amplió el catálogo de trámites pasando

a 77 trámites con opción a más de acuerdo con el Manual de Trámites y Servicios al Público (DOF, 1997). Este modelo de atención y participación ciudadana encontró un espacio importante en la forma de cómo se vincula la administración pública con los ciudadanos.

El proceso de modernización de la Administración Pública de la Ciudad de México (antes Distrito Federal) incorporó a principios del siglo veintiuno el Manual de Trámites y Servicios al Público de la Administración Pública del Distrito Federal que permitiría establecer rutinas y formatos estandarizados para la captación y trámite de solicitudes de atención (Gaceta, 2003). Este Manual sería modificado en 2012 con la tendencia internacional a simplificar trámites y facilitar los negocios en las ciudades, disminuyendo trámites y tiempos de atención. La simplificación administrativa realizada concluyó en tener 37 procedimientos para trámites distribuidos en temas de constricciones y obras, establecimientos mercantiles, mercados, protección civil, uso de suelo, y procedimientos para servicios (Gaceta, 2012).

En los últimos años, con la incorporación de la tecnología en la Administración Pública se establecieron diferentes canales de integrar información para la atención de los ciudadanos. Por una parte, se mantienen los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en las Alcaldías, se tienen canales de recepción de solicitudes vía telefónica, en algunos casos reciben solicitudes a través de redes sociales, se habilitó el servicio de asistencia e información LOCATEL, y en los últimos años se creó una plataforma denominada Sistema Único de Atención (SUAC).

Un punto de partida fue el diseño e implementación del modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México en 2019 (Gaceta, 2019) para unificar, coordinar y establecer un proceso relacionado con las solicitudes de atención elaboradas por los distintos canales de recepción. Los esfuerzos se han concentrado en la unificación de sistemas evitando la fragmentación y buscando eficiencia en el proceso. El Sistema Único de Atención (SUAC) incorpora los diferentes instrumentos de recepción de solicitudes de atención, organiza la información, canaliza las solicitudes de acuerdo con la responsabilidad de cada nivel de gobierno, registra el tiempo de respuesta a las solicitudes, y concluye la solicitud de atención.

La operación del SUAC requiere de la colaboración de las dieciséis Alcaldías, las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y en ocasiones del gobierno federal. Los esfuerzos de modernización han tenido grandes avances que encabeza la Agencia de Innovación Pública (ADIP) del gobierno de la Ciudad de México mediante plataformas y aplicaciones móviles que permiten recabar las solicitudes de atención e información necesaria para atender diferentes problemas y desperfectos en los servicios públicos de la capital del país.

### **3. Marco teórico y revisión empírica**

La prestación y atención a los servicios públicos en las ciudades es uno de los puntos centrales de la gestión local (García y Gómez, 2011) y son considerados en algunos casos como derechos fundamentales que deben cumplirse (Matias, 2014), y específicamente servicios como el agua potable y la seguridad pública son considerados derechos humanos (Cordero, 2011; Sacristán, 2019).

Estos servicios públicos consideran desde una perspectiva de la oferta en su op-

eración a los ciudadanos como los principales usuarios (Gaviría, & Delgado, 2020). Sin embargo, a medida que las ciudades crecen es necesario ampliar la cobertura y mantener la continuidad de servicio. Estas condiciones requieren de una coordinación y colaboración tanto horizontal como vertical para el logro de objetivos comunes (Koeble, 2019; Ferreira, 2006; Pérez, 2008; Agranoff y McGuire, 2011; Mazzalay, 2015).

Los procesos de descentralización regularmente contribuyen al aumento de responsabilidades y tareas en los gobiernos locales, pero se ha visto que estos procesos no han sido acompañados de transferencias económicas y técnicas para enfrentar sus responsabilidades. Los resultados que se tienen en los gobiernos locales por los procesos de descentralización son diversos en términos de equidad y eficiencia por variaciones en la densidad de población, condiciones del territorio y hasta la participación de los ciudadanos (Sánchez y Usaquén, 2012). Estas condiciones se mantienen y requieren de colaboración para facilitar el cumplimiento de objetivos; sin embargo, la pluralidad democrática genera tensiones en los diferentes niveles de gobierno que podrían contribuir a generar colaboración (Jordana, 2001)

En algunas ciudades las brechas entre gobiernos son amplias y requieren de la colaboración de los diferentes niveles de gobierno para enfrentar los retos que se presentan. Las responsabilidades y funciones inherentes a su figura principalmente son la prestación de servicios públicos. Estas responsabilidades se desempeñan de acuerdo con el tamaño de los gobiernos locales y suelen ampliarse en las áreas metropolitanas donde se establecen acuerdos para proveer servicios urbanos. En este sentido, algunos municipios o Alcaldías cuando tienen limitadas capacidades tienen que establecer relaciones con otros para ampliar sus responsabilidades (León Moreta, 2019).

De esta forma, la colaboración ofrece una perspectiva de análisis que permite identificar procesos y arreglos multiorganizacionales para resolver problemas que no pueden ser resueltos con facilidad (Pérez, 2008). En este contexto, el establecimiento de mecanismos de colaboración son un punto central de construir gobernanza urbana y establecer redes de actores que permitan operar una gestión urbana tanto individual como coordinada con los gobiernos vecinos (Castillo, 2019).

Algunas ciudades con mayores capacidades institucionales buscan aumentar las ventajas de la colaboración con diferentes actores identificando recursos comunes como son los servicios públicos, los cuales pueden mejorar su prestación mediante coordinación, y en muchos casos, el uso de la tecnología puede favorecer la disminución de costos y ampliar la cobertura compartiendo conocimiento y creando plataformas de lograr objetivos comunes (Chávez y Sánchez, 2013).

En años recientes la incorporación de la tecnología en el proceso de la prestación de los servicios públicos ha favorecido la eficiencia y transparencia del uso de recursos, ampliado los mecanismos de captación de demandas, rompiendo las barreras burocráticas y ha buscado satisfacer las necesidades de la población que demanda servicios (Monsalve y Gómez, 2021; Lucas, 2020). Esta condición se aceleró en los últimos años por la pandemia de COVID-19 incrementando las herramientas digitales para la prestación y acceso a servicios públicos como es la digitalización de trámites y servicios en los diferentes niveles de gobierno (Roseth, Reyes, Yee, 2021).

El uso de la tecnología y su transferencia se ha convertido en uno de los temas

que favorecen la coordinación, estableciendo aplicaciones e iniciativas que permitan construir esquemas de gobierno abierto y transitar a configurar servicios públicos como plataformas abiertas que promuevan la participación ciudadana y un intercambio bidireccional entre las partes interesadas (Milakovich, 2012; Ramírez, 2012).

#### 4. Metodología

Esta investigación se realiza mediante un método de tipo exploratorio descriptivo y se utiliza un Sistema de Información Geográfica (SIG) para comparar territorialmente las Alcaldías de la Ciudad de México. Los datos que se analizan son las solicitudes realizadas a través del Sistema Único de Atención (SUAC) que a partir del 2021 cambia de nombre a Sistema 0311 Locatel para el periodo de 2019 a 2022. El sistema integra todas las solicitudes que los ciudadanos realizan para solicitar al gobierno de la Ciudad de México y las 16 Alcaldías la atención a los reportes para atender desperfectos o mal funcionamiento de servicios públicos y otras solicitudes relacionadas con programas sociales y asesorías.

Los cuatro años de análisis integran una base de datos de 1'640,580 observaciones distribuidas entre las dieciséis Alcaldías las cuales son: Coyoacán, Cuauhtémoc, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Xochimilco, Miguel Hidalgo, Tlalpan, Iztacalco, Benito Juárez, Iztapalapa, Tláhuac, Venustiano Carranza, Cuajimalpa De Morelos, La Magdalena Contreras, Milpa Alta. La base de datos presenta un catálogo de ochenta servicios que van desde la prestación de servicios públicos (Y que demandan atención por parte de los ciudadanos.

Para el análisis de esta investigación se revisa el periodo de 2019 a 2022 donde se utilizaron las variables del número de solicitudes por Alcaldía, población por Alcaldía, porcentaje de solicitudes por Alcaldía, partido o alianza política gobernante en las Alcaldías. Se construyeron las variables de solicitudes de atención per cápita por Alcaldía y promedio de atención anual por Alcaldía.

#### 5. Resultados

El análisis de las solicitudes de atención a lo largo de cuatro años muestra en la Tabla 1 una concentración en las Alcaldías Coyoacán (11.6%), Cuauhtémoc (11.1%) y Azcapotzalco (10.4%) como las más representativas. Un segundo grupo de Alcaldías como Gustavo A. Madero (9%), Álvaro Obregón (8.3%), Xochimilco (7.2%), Miguel Hidalgo (6.8%), Tlalpan (6.6%), Iztacalco (5.8%). Por último, las menos representativas son las Alcaldías Benito Juárez (4.1%), Iztapalapa (4.1%), Tláhuac (2.3%), Venustiano Carranza (1.9%), Cuajimalpa de Morelos (1%), La Magdalena Contreras (0.8%), y Milpa Alta (0.4%).

En este periodo, se observan algunos cambios importantes con el registro de las solicitudes de información. En 2019 las Alcaldías más representativas en la recepción de solicitudes de atención fueron Azcapotzalco (14%), Cuauhtémoc (13.4%), Álvaro Obregón (13.3%). Para 2020, las Alcaldías con mayor cantidad de solicitudes fueron Coyoacán (12.9%), Cuauhtémoc (10.8%), Azcapotzalco (10.3%), y Miguel Hidalgo (10.2%). En 2021 con el paso de la pandemia, las condiciones cambiaron y solo dos Alcaldías tuvieron solicitudes superiores a diez puntos porcentuales, Azcapotzalco

(11.9%) y Cuauhtémoc (10.2%). Por último, las condiciones se mantuvieron sin cambios en las Alcaldías de mayor porcentaje, solo se incrementó el número de solicitudes en ellas, es decir, Azcapotzalco llegó a 15% y Cuauhtémoc a 11.2% del total de las solicitudes.

	2019		2020		2021		2022		Total		Población 2020
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>Azcapotzalco</b>	30221	14.0%	37429	10.3%	66631	11.9%	35860	7.2%	170141	10.4%	432205
<b>Álvaro Obregón</b>	28730	13.3%	32366	8.9%	44225	7.9%	30401	6.1%	135722	8.3%	759137
<b>Benito Juárez</b>	7819	3.6%	13682	3.8%	25268	4.5%	20329	4.1%	67098	4.1%	434153
<b>Coyoacán</b>	19821	9.2%	46962	12.9%	47784	8.5%	75154	15.0%	189721	11.6%	614447
<b>Cuajimalpa De Morelos</b>	3886	1.8%	4258	1.2%	4801	0.9%	4270	0.9%	17215	1.0%	217686
<b>Cuauhtémoc</b>	28775	13.4%	39343	10.8%	57292	10.2%	55979	11.2%	181389	11.1%	545884
<b>Gustavo A. Madero</b>	19003	8.8%	31072	8.6%	51578	9.2%	46606	9.3%	148259	9.0%	1173351
<b>Iztacalco</b>	10405	4.8%	18298	5.0%	35150	6.3%	30819	6.2%	94672	5.8%	404695
<b>Iztapalapa</b>	9010	4.2%	14626	4.0%	25068	4.5%	18297	3.7%	67001	4.1%	1835486
<b>La Magdalena Contreras</b>	1726	0.8%	3776	1.0%	4588	0.8%	3806	0.8%	13896	0.8%	247622
<b>Miguel Hidalgo</b>	4539	2.1%	37001	10.2%	35940	6.4%	34806	6.9%	112286	6.8%	414470
<b>Milpa Alta</b>	414	0.2%	1162	0.3%	1957	0.3%	2740	0.5%	6273	0.4%	152685
<b>Tláhuac</b>	1914	0.9%	3754	1.0%	13086	2.3%	19787	3.9%	38541	2.3%	392313
<b>Tlalpan</b>	7051	3.3%	18516	5.1%	41470	7.4%	40794	8.1%	107831	6.6%	699928
<b>Venustiano Carranza</b>	3662	1.7%	5824	1.6%	10416	1.9%	11481	2.3%	31383	1.9%	443704
<b>Xochimilco</b>	16354	7.6%	22863	6.3%	34448	6.1%	43744	8.7%	117409	7.2%	442178
<b>NA</b>	21932	10.2%	32133	8.9%	61611	11.0%	26067	5.2%	141743	8.6%	NA
<b>Total</b>	<b>215262</b>	<b>100.0%</b>	<b>363065</b>	<b>100.0%</b>	<b>561313</b>	<b>100.0%</b>	<b>509040</b>	<b>100.0%</b>	<b>1640580</b>	<b>100.0%</b>	

Figura 1. Solicitudes de atención a servicios públicos en la Ciudad de México 2019-2022

Fuente: Elaboración propia con datos de SUAC y Censo de Población 2020, INEGI.

En números brutos pareciera importar la cantidad de solicitudes de atención que se realizan por Alcaldía; sin embargo, es necesario contextualizar los hallazgos con el total de la población por Alcaldía para realizar una comparación. El Mapa 1 muestra como se distribuyen las solicitudes per cápita (SpC) en las dieciséis Alcaldías. En el Mapa se observa que en 2019 la concentración de solicitudes fueron Milpa Alta (966.5 SpC) La Magdalena Contreras (231.8 SpC) Tláhuac (209 SpC) Venustiano Carranza (109.2 SpC) Cuajimalpa De Morelos (102.9 SpC).

Para 2020, las Alcaldías mantienen el patrón de concentración, pero disminuyeron considerablemente las solicitudes per cápita, las Alcaldías son Milpa Alta (371.9 SpC), Tláhuac (115.1 SpC) La Magdalena Contreras (114.4 SpC) Cuajimalpa De Morelos (101.5 SpC), Venustiano Carranza (74.2 SpC). En 2021, el mapa mantiene el patrón de concentración en las Alcaldías y la disminución de solicitudes mostrándose en Milpa Alta (220.8 SpC), La Magdalena Contreras (94.2 SpC), Cuajimalpa De Morelos (90 SpC), Venustiano Carranza (41.4 SpC), Tláhuac (33 SpC). Por último, en 2022 Milpa Alta (157.7 SpC), La Magdalena Contreras (113.5 SpC), Cuajimalpa De Morelos (101.2 SpC), Venustiano Carranza (37.5 SpC), Iztapalapa (21.8 SpC).

El mapa 1 muestra un cambio importante en la conformación de las fuerzas políticas quienes gobiernan las Alcaldías. En 2019 apenas el 31.25% de las Alcaldías eran gobernadas por la oposición, es decir, cuatro Alcaldías eran gobernadas por la coalición del PAN, PRD y Movimiento Ciudadano, y una por el PRI. El resto (68.75%) de las Alcaldías, es decir, once Alcaldías eran gobernadas por la coalición Morena, PT, Encuentro Social. Este contexto se modificó en 2021 donde el territorio de la CDMX se dividió en dos partes. El poniente, ocho Alcaldías fueron ganadas por la

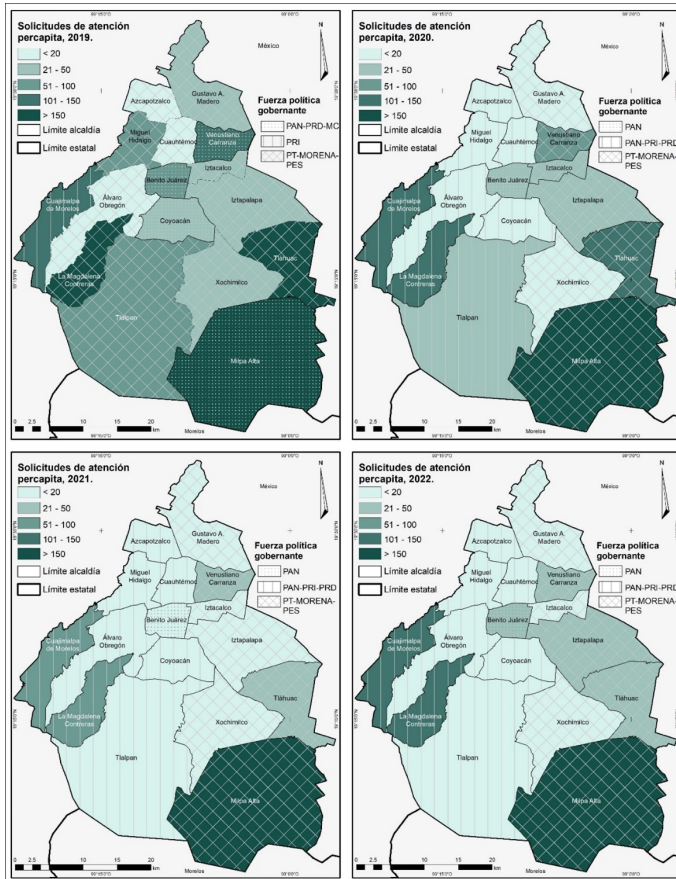


Figura 2. Solicitudes de atención per cápita en la Ciudad de México 2019-2022

Fuente: Elaboración propia con información de SUAC



coalición PAN, PRI, PRD, y una por el PAN, disminuyendo los espacios por el partido o coalición gobernante en la CDMX (Morena, PT), los cuales pasaron de 11 a 7 en 2021.

Este cambio en la forma de atender las solicitudes se convierte en un punto importante para determinar si la coordinación entre niveles de gobierno con corrientes políticas similares es mejor respecto a las Alcaldías que tienen una filiación política diferente. En este sentido, en el Mapa 2 se observa la evolución del promedio de días que las Alcaldías tardan en solucionar las solicitudes de atención. Si bien diferentes Alcaldías han generado manuales de trámites y servicios donde establecen los tiempos de respuesta y responsables de la atención a las solicitudes recibidas; sin embargo, se estableció en el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México un plazo máximo de 40 días hábiles para responder a las solicitudes.

De esta forma, el mapa 2 muestra como las diferentes Alcaldías responden a las solicitudes de atención. En 2019 el promedio de días de respuesta en la Ciudad de México fue 155.4 días (d), muy por encima de los cuarenta días hábiles que establece el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México. En el caso de las Alcaldías se observa en el mapa 2 que las Alcaldías con mayor rezago de atención de las solicitudes fueron Azcapotzalco (295.3), Álvaro Obregón (265.3), Gustavo A. Madero (261.1), Iztacalco (235.9), y Tláhuac (199.5). En contraste, las Alcaldías que atiende con mayor prontitud las solicitudes fueron Xochimilco (68), Cuajimalpa de Morelos (71.3), Miguel Hidalgo (100.9), Cuauhtémoc (109.7).

En 2020 el promedio de atención de la Ciudad de México disminuyó a 135.5 días pero la tendencia respecto a las Alcaldías con mayor rezago se mantiene. Azcapotzalco (390.6), Álvaro Obregón (213.4), Tláhuac (196.3), Iztacalco (184.9), y Gustavo A. Madero (182.6). En cambio, las Alcaldías que atienden más pronto tuvieron variaciones, apareció Milpa Alta (34.6), se mantuvieron Cuauhtémoc (72.1) y Miguel Hidalgo (77), y mejoró La Magdalena Contreras (77.6).

## **6. Resultados**

Con la presencia de la crisis sanitaria de COVID-19 y el cambio de gobierno en 2021 las condiciones de las Alcaldías y su relación con los ciudadanos se modificó considerablemente. El promedio de tiempos de respuesta de la Ciudad de México tuvo ajustes a la baja llegando a 86.8 días, aún muy por encima de lo que dispone el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México. Las Alcaldías con mayor rezago en la atención fueron Azcapotzalco (245), Tláhuac (141.2), Coyoacán (126.1), Álvaro Obregón (104.9), y Xochimilco (100.5). En contraste, las que tuvieron mejores respuestas y lograron mantenerse por debajo del modelo de atención fueron Milpa Alta (29.2), La Magdalena Contreras (34.9), Miguel Hidalgo (37.7), Cuajimalpa de Morelos (50.5).

Por último, en 2022 el promedio de atención en la Ciudad de México fue de 44.7 días. Este promedio tiene una cercanía con los tiempos que establece el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México mejorando con el tiempo la respuesta a las solicitudes. Las Alcaldías con mayor rezago para este año son Xochimilco (96), Azcapotzalco (85.5), Venustiano

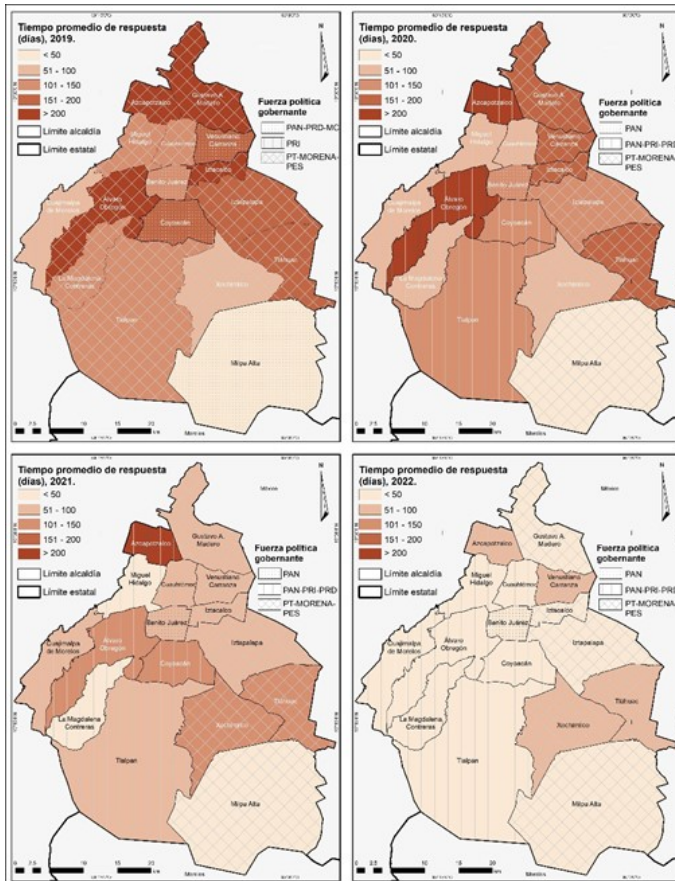


Figura 3. Tiempo promedio de respuesta (días) en la Ciudad de México 2019-2022

Fuente: Elaboración propia con información de SUAC

Carranza (63.2), Tláhuac (57.4), y Álvaro Obregón (49). En cambio, las Alcaldías con menores tiempos de respuesta son Magdalena Contreras (18.9), Cuajimalpa de Morelos (25.1), Milpa Alta (27.2), Miguel Hidalgo (30.3), y Benito Juárez (31.1). Es relevante observar que Alcaldías como Azcapotzalco, Álvaro Obregón, Tláhuac y Gustavo A. Madero consistentemente se presentan en los cuatro años con mayor rezago en la respuesta a las solicitudes de atención. Por el contrario, Alcaldías como Milpa Alta, Cuajimalpa, Miguel Hidalgo, y Magdalena Contreras son las que tienen menores tiempo de respuesta.

## **7. Discusión**

Las solicitudes de atención a los servicios públicos se muestran como un panorama de las condiciones en las que se encuentra la Ciudad de México, es decir, cada Alcaldía refleja el deterioro o necesidad de atención de diversos servicios públicos que tienen una prestación deficiente. Por otra parte, el tiempo de respuesta refleja las condiciones y capacidades que las Alcaldías tienen para enfrentar la demanda de atención a los servicios. De esta forma, una de las primeras consideraciones es que en la medida que las Alcaldías reciben y responde a las solicitudes de atención muestran la fortaleza de su gestión.

A lo largo del texto se puede observar que la modernización administrativa, la simplificación de trámites, el establecimiento de rutinas y un modelo de atención unificado, y la incorporación de la tecnología para la captación y atención de solicitudes representó un cambio importante en los últimos años. Asimismo, se observa que la amplitud de canales de recepción de solicitudes permite tener un panorama amplio de las condiciones en las que se encuentra la gestión local.

Una de las premisas que se establecen es que a mayor población en las Alcaldías tendería a generar mayor número de solicitudes de atención; sin embargo, se puede observar que no es del todo cierto. Las Alcaldías Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón y Tlalpan como las más pobladas no son consistentes con el número de solicitudes generadas. Especialmente Iztapalapa como la Alcaldía más poblada se encuentra en el lugar once de las Alcaldías con número de solicitudes. El caso de Gustavo A. Madero se presenta como la segunda más poblada pero como la cuarta con mayor número de solicitudes.

Este panorama de solicitudes puede observarse de mejor forma en solicitudes per cápita, buscando explicar la cantidad si la cantidad de solicitudes son acordes a la población. En este sentido se observa que en los cuatro años revisados las Alcaldías que presentan mayor número de solicitudes por habitante son Milpa Alta, La Magdalena Contreras, Cuajimalpa de Morelos, y Tláhuac como las más representativas.

Esta condición permitiría observar que a menores solicitudes menor el tiempo de respuesta, ya que se infiere que tendrían la posibilidad de atender de manera más expedita las solicitudes. Bajo esta premisa, se confirma que las Alcaldías de Milpa Alta, Cuajimalpa de Morelos, y La Magdalena Contreras son las de menor tiempo de respuesta; sin embargo, la Alcaldía Tláhuac es la tercera de mayor rezago en estos cuatro años de análisis por lo que habrá que explorar otras razones para comprender los tiempos de respuesta.

Otra hipótesis que se planteó desde un inicio es conocer si la filiación política

favorece la coordinación para la atención de solicitudes. En este caso, considerando que el gobierno de la Ciudad de México representa a la coalición de Morena, PT y Encuentro Social (solo permaneció antes de 2021), y se tiene una diferenciación en dos periodos, antes y después de 2021. Esta hipótesis no se puede corroborar ya que existe una variación en las Alcaldías y en los diferentes momentos.

El primer periodo que va de 2019 a 2020 las Alcaldías que tenían mejores tiempos de respuesta son las Alcaldías Milpa Alta y Cuajimalpa de Morelos pertenecientes a la coalición PAN, PRD y MC, y PRI respectivamente. El segundo periodo, con cambio de gobierno que va de 2021 a 2022 se observa que la de mejor tiempo de respuesta es Milpa Alta, perteneciente a la alianza de Morena y PT, acorde al gobierno de la Ciudad de México, pero puede deberse a la inercia de los años anteriores. Las otras Alcaldías de menor tiempo de respuesta son La Magdalena Contreras y Miguel Hidalgo pertenecientes a la coalición PAN, PRI, PRD, lo cual no hace posible confirmar la hipótesis.

Un punto adicional en la revisión de literatura muestra la importancia de la incorporación de la tecnología en los diferentes procesos que están asociados a los servicios públicos. En un primer momento se observa no solo la ampliación de canales con la creación del Sistema Único de Atención (SUAC) también de como esta plataforma contribuye a mejorar la sistematización desde la captura, el procesamiento, la asignación a los responsables y su posible atención, y en cierta medida, el control de esa atención al determinar el tiempo que tardan en responder.

El uso de la tecnología en un segundo momento confirma como estas iniciativas construyen esquemas de gobierno abierto. En especial, la ADIP ha desarrollado un portal de datos abiertos, generando visualizaciones y tableros que permite a la ciudadanía en general revisar la distribución de solicitudes de atención a servicios en la Ciudad de México y conocer el estado de la solicitud.

Por último, esta plataforma y en general el mecanismo del modelo de atención integral favorece la participación ciudadana, aunque sea en un nivel muy bajo donde la población solo demanda un servicio y no necesariamente participa en la toma de decisiones o en la deliberación de programas o políticas públicas específicas.

## 8. Conclusiones

El análisis de las solicitudes de atención a servicios que prestan los diferentes niveles de gobierno en la Ciudad de México ofrece un panorama sobre las condiciones que guardan los servicios públicos. Asimismo, muestra las diferencias entre la gestión de estos asuntos en las Alcaldías y que no necesariamente estás asociadas a una fuerza política, en algunos casos las inercias de la gestión local permiten tener una atención pronta, y en otras, una atención con grandes rezagos.

Es importante mencionar que en al menos tres años, casi la totalidad de la Alcaldías incumplía en los tiempos de respuesta que están establecidos en el modelo integral de atención ciudadana para la administración pública de la Ciudad de México y que al momento no existe ninguna evidencia de que exista una sanción administrativa por no cumplir con los tiempos establecidos.

La tecnología ha facilitado el proceso de captación y asignación de solicitudes de atención, pero son los procesos internos de las Alcaldías los que establecen los tiempos

de atención. Asimismo, se establecieron formatos y catálogos para el registro de las solicitudes pero aun se tienen errores en la captura de información por lo que no es posible identificar todas las solicitudes con precisión.

Es necesario continuar con el análisis de las solicitudes para realizar un análisis espacial de cómo están distribuidas las solicitudes por Alcaldía, colonia y tipo de solicitud para identificar patrones de concentración de problemas y demandas de la ciudadanía respecto a los servicios públicos en la Ciudad de México.

## 9. Referencias

- Agranoff, R. (1993). Las relaciones intergubernamentales y el Estado de las Autonomías. *Política y sociedad*, 13, 87-105.
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2011). *Collaborative Public Management. New strategies for local governments*. Washington, D.C.
- Aviso por el que se dan a conocer los Formatos o Cédulas Informativas de los Trámites y Servicios que han obtenido la Constancia de Registro en el Registro Electrónico de los Trámites y Servicios del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal (2015). *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, México, 13 de marzo.
- Cabrero, E & Nava, G. (2000). *Gerencia pública municipal. Conceptos básicos y estudios de caso*. Editorial Porrúa-CIDE, México.
- Castillo, M. F. (2019). Beyond Institutional Collective Action: Why and When Do Metropolitan Governments Collaborate? *State and Local Government Review*, 51(3), 197-209.
- Chávez, M. G., & Sánchez, P. S. (2013). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como recurso común: Coordinación, competencia y brecha digital en ocho municipios de Oaxaca. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 137-170.
- Constitución Política de la Ciudad de México, *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 5 de febrero de 2017.
- Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y sociedad*.
- Ferreira, X. (2006). La cooperación municipal en España: los entes supramunicipales en el orden jurídico. *Urban Public Economics Review* (6) 6988.
- Gaviría, R. & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.
- Jordana, J. (2001). Relaciones intergubernamentales y descentralización en América Latina: una perspectiva institucional.
- Koebele, E. A. (2019). Cross-coalition coordination in collaborative environmental governance processes. *Policy Studies Journal*.
- Leon-Moreta, A. (2019). Functional responsibilities of municipal government: Metropolitan disparities and instruments of intergovernmental management. *Urban Studies*, 56(12), 2585-2607.
- Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 4 de mayo de 2018.
- Lucas, H. B. D. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias*

- Informáticas, 13(10), 145-156.
- Matias, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y realidad*, 12(24), 315-329.
- Mazzalay, V. (2015). Redes de cooperación intermunicipal en contextos de autonomía local. Cambios y continuidades en el caso de la Región Metropolitana de Córdoba. *STUDIA POLITICÆ*, (36), 5-36.
- Milakovich, M. E. (2012). *Digital governance: New technologies for improving public service and participation*. Routledge.
- Monsalve, D., & Gómez Domínguez, J. G. (2021). TRANSFORMACIÓN DIGITAL: LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA NUEVA ERA. *Debates IESA*, 25(2).
- Pírez, P. (2008). Gobernanza metropolitana, centralización jurisdiccional y relaciones políticas. Ciudad, poder, gobernanza, Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales-Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, 91-115.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (2013). *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, México, 11 de septiembre.
- Distrito Federal, México, 11 de septiembre. Ramírez, A (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿ El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. *Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, (19), 5-50.
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas.
- Sacristán, E. B. (2019). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigações Constitucionais*, 3, 125-143.
- Sánchez, M. & Usaquén, M. (2012). Economía de los servicios públicos domiciliarios, más allá del mercado y del Estado. *Equidad y Desarrollo*, (17), 31-56.
- Tormo, V. C., & Lahiguera, L. H. (2015). Servicios públicos, diferencias territoriales e igualdad de oportunidades. *Fundacion BBVA*.
- Wright, D. (1997). Para entender las relaciones intergubernamentales. UCOL.
- \*0311 locatel. \*0311 Locatel. (n.d.). <https://311locatel.cdmx.gob.mx/>