

Diagnóstico

Pp Gestión Ciudadana y Comunicación Estratégica para un Gobierno Cercano

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el gobierno municipal mediante una gestión transparente, eficiente y cercana que atienda las necesidades de la población.

Unidad Administrativa Responsable: Presidencia

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027

Acuerdo 1: Gobierno honesto, eficiente, cercano y en paz

Objetivos Estratégicos:

1.1.: Fomentar la participación ciudadana en el municipio de Metepec, a través de canales de comunicación accesibles y efectivos para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la población

1. Antecedentes del problema Público

El derecho de la ciudadanía a ser escuchada, atendida y debidamente informada sobre las acciones de gobierno es un componente esencial de la democracia local y la gobernanza efectiva. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su Artículo 6º el derecho de acceso a la información pública y la obligación de los gobiernos de difundir de forma proactiva la información relativa a su gestión. Asimismo, el Artículo 115 establece la autonomía de los municipios para gestionar asuntos de interés local, incluyendo mecanismos de participación, atención ciudadana y rendición de cuentas.

A nivel estatal, la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Hidalgo y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo establecen disposiciones específicas para garantizar que los gobiernos municipales cuenten con canales formales de recepción de solicitudes, consultas, quejas y peticiones, así como estrategias de comunicación clara y oportuna de las acciones gubernamentales.

El Plan Estatal de Desarrollo 2022–2028 reconoce como prioridad fortalecer los canales de diálogo directo con la población, reforzar la atención ciudadana y optimizar la difusión de la información gubernamental para elevar la confianza en las instituciones públicas.

En este contexto, el Municipio de Metepec, Hidalgo, enfrenta el reto de construir una relación de cercanía y retroalimentación constante con su población, garantizando que las demandas y solicitudes de la ciudadanía sean escuchadas, gestionadas y respondidas de manera eficaz, y que la información sobre programas, obras, apoyos y decisiones del gobierno municipal se difunda de forma clara, accesible y verificada.

2. Definición del problema público

El gobierno municipal de Metepec carece de mecanismos para dar atención a las solicitudes ciudadanas y para mantener una cercanía con la población y dar a conocer sus acciones.

3. Estado actual del problema público

Actualmente, el Municipio de Metepepec cuenta con áreas básicas de atención a la ciudadanía a través de ventanillas físicas instaladas en la presidencia municipal. Sin embargo, según el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales (CNGMDT) 2021, Metepepec no dispone de una unidad especializada ni de un protocolo integral para la gestión sistemática de solicitudes ciudadanas.

El portal oficial del municipio y el micrositio de Transparencia presentan información general sobre programas y trámites, pero carecen de herramientas interactivas para que la ciudadanía realice solicitudes, quejas o sugerencias en línea, dé seguimiento a su estado o reciba retroalimentación formal.

De acuerdo con la Cuenta Pública Municipal 2022, no existe presupuesto etiquetado para plataformas de gestión digital ciudadana ni para estrategias de comunicación social de amplio alcance. Las redes sociales oficiales funcionan de forma reactiva, limitándose a publicar eventos o comunicados generales sin establecer espacios de diálogo digital, encuestas o consultas interactivas.

A nivel estatal, el Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022–2028 identifica como desafío recurrente en municipios de menor población la falta de profesionalización de personal en comunicación social y la carencia de equipos o canales multimedios que permitan diversificar los mensajes y hacerlos llegar de forma efectiva a toda la población, en especial a comunidades rurales o con acceso limitado a internet.

En el caso de Metepepec, esta carencia se traduce en rezagos en la atención eficiente de solicitudes ciudadanas, duplicidad de gestiones y baja transparencia de la respuesta, lo que debilita la confianza de la población y reduce la percepción de cercanía del gobierno municipal.

4. Evolución del problema público

En la última década, se han desarrollado lineamientos y herramientas para fortalecer la gestión ciudadana y la comunicación estratégica a nivel local. Por ejemplo, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2015) impulsó la adopción de Portales de Obligaciones de Transparencia y Sistemas de Solicitudes de Información en línea (SIPOT, Infomex). En Hidalgo, la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública ha promovido cursos y manuales para facilitar la implementación de estas herramientas.

No obstante, la evolución de estos mecanismos en Metepec ha sido limitada. Según la verificación directa del Portal SIPOT (2024), el municipio cumple con publicar información mínima obligatoria, pero no cuenta con un buzón digital de solicitudes ciudadanas integrado con su unidad de transparencia ni con un sistema de gestión de quejas.

Tampoco existen campañas continuas de comunicación estratégica que expliquen de forma clara y proactiva qué obras, programas o acciones se realizan con recursos públicos. La comunicación se basa en boletines y publicaciones en redes sociales sin un plan segmentado por audiencias ni evaluación de impacto.

En comparación con otros municipios de Hidalgo como Pachuca o Mineral de la Reforma, que cuentan con portales de atención ciudadana, sistemas de seguimiento de reportes y líneas de atención telefónica 24/7, Metepec muestra un rezago importante. Este rezago perpetúa un ciclo de atención improvisada, respuestas lentas y escasa interacción directa, generando desconfianza en la población.

5. Experiencias de atención

Comunicación Multicanal – Mérida, Yucatán

Mérida implementa estrategias de comunicación segmentadas por colonias y comunidades rurales mediante brigadas informativas, medios comunitarios, cápsulas audiovisuales y redes sociales, asegurando que la población conozca obras, trámites y programas de forma cercana y sencilla.

Sistema de Atención Ciudadana “311” – Chihuahua, Chih.

El Municipio de Chihuahua implementó una línea telefónica 311 complementada con una aplicación móvil y portal web para reportar fallas en servicios, solicitar información y dar seguimiento en tiempo real.

6. Cobertura del problema público.

Población o área de enfoque potencial:

Población del Municipio de Metepec

Población o área de enfoque objetivo:

100% de la población que asiste a las oficinas del ayuntamiento

Fuentes de información consultadas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022–2028: <https://plandeestatal.hidalgo.gob.mx/>
- CNGMDT 2021, INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmdtm/>
- Cuenta Pública Municipal 2022, ASEH: <https://aseh.gob.mx/>
- Portales oficiales de Chihuahua y Mérida.