

Diagnóstico

Programa 117. CERTEZA JURÍDICA PARA LOS OAXAQUEÑOS

Introducción

Obtener la percepción y satisfacción de las personas con respecto a trámites y servicios que otorgan certeza jurídica a la población oaxaqueña es de importancia para la mejora continua de la Administración Pública Estatal. La forma en que las personas experimentan estos procesos tiene un impacto directo en su confianza y percepción sobre la eficiencia y transparencia del APE.

Esta retroalimentación permite identificar las áreas de oportunidades susceptibles de atender y mejorar de las Dependencias y Entidades de la APE. Al conocer de primera instancia las experiencias de las personas, se pueden implementar estrategias efectivas para optimizar los servicios, reducir tiempos de espera y facilitar el acceso a los trámites que ofrece el Estado.

Así mismo, conocer la satisfacción de las personas con relación a los servicios públicos dota de legitimidad y efectividad a las políticas gubernamentales. Ya que, una alta satisfacción refleja una gestión pública que responde de manera adecuada a las necesidades de las personas, lo cual fortalece la relación entre el Estado y las personas. En otro aspecto, las aportaciones provenientes de las personas son necesarias para detectar deficiencias y diseñar soluciones que mejoren la calidad del servicio. Esta dinámica de retroalimentación no solo contribuye a un entorno más eficiente y transparente, sino que también promueve una mayor participación ciudadana y confianza en las instituciones públicas.

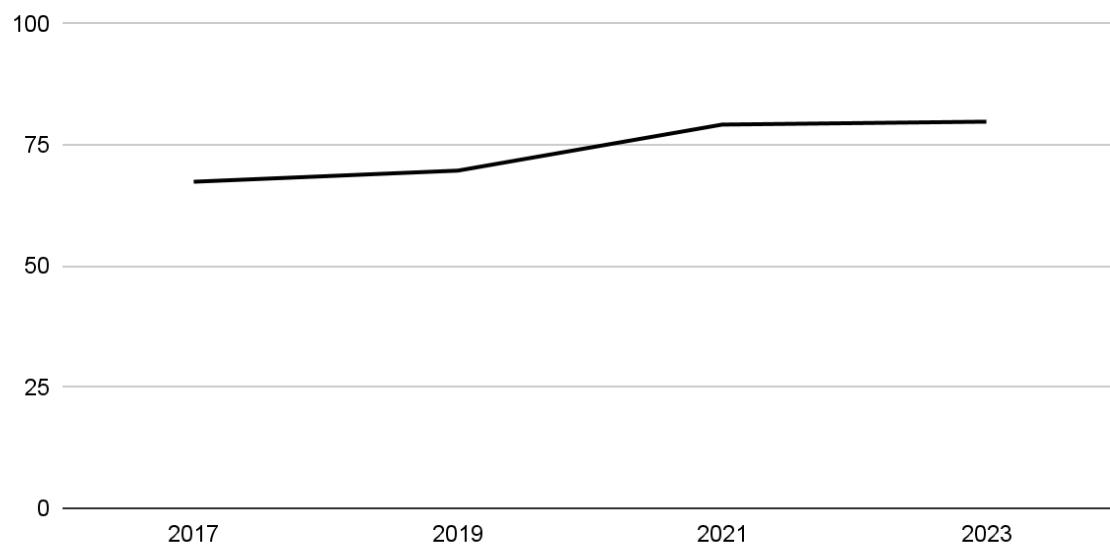
La **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG-2023**, emitido en Marzo de 2024, por el INEGI, en el rubro denominado Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos, se destacan los resultados en cuanto a la percepción de los servicios públicos en el estado de Oaxaca. De conformidad con dicha Encuesta, la calificación y satisfacción general, refiere un 79.8% de los usuarios manifestó sentirse satisfecho(a) con la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en la Entidad Federativa.

Además, la calificación promedio general, otorgada por los usuarios a los servicios públicos en Oaxaca fue de 8, lo que indica que resulta prioritario mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la percepción de la calidad en el otorgamiento de los mismos.

En ese contexto, la satisfacción general de la población respecto a los pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos en Oaxaca, tal como reflejan los datos del INEGI, subraya un avance en la calidad de la APE. En 2017, el porcentaje de la población que está satisfecha era del 67.4%, para 2019, esta cifra había

aumentado a 69.7%. Posteriormente, en 2021 el porcentaje de satisfacción alcanzó el 79.2%, finalmente, en 2023, el porcentaje llegó a 79.8%.

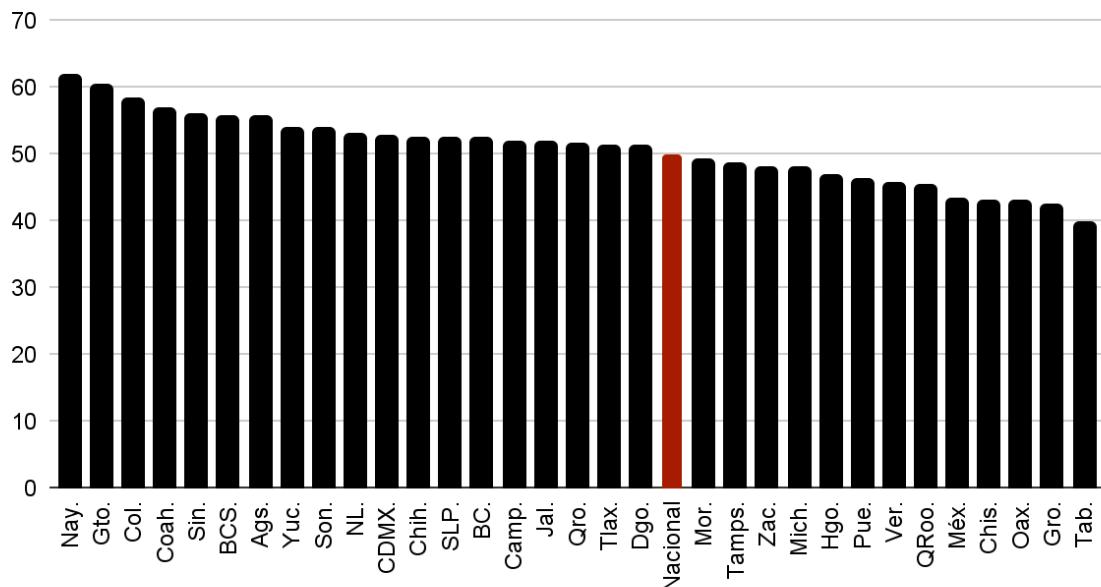
Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios por personas



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos proporcionados por las Encuestas Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG - 2017, 2019, 2021 y 2023 del INEGI.

Sin embargo, a nivel nacional, según datos de dicha Encuesta, durante el 2023, 50% de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes refirió estar satisfecha en términos generales, con la calidad de los servicios públicos básicos y de los servicios públicos bajo demanda. En lo particular, Oaxaca ocupa el lugar 30 de 32 entidades federativas, con un 42.8% de satisfacción por sus usuarios, es decir por debajo de la media nacional.

Satisfacción general por entidad federativa



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos proporcionados por la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG -2023 del INEGI.

La baja satisfacción con los servicios públicos en el Estado no solo refleja problemas de ineficiencia, sino que también tiene un impacto significativo en la confianza de los ciudadanos en sus instituciones gubernamentales. La percepción de un Estado que no cumple con sus deberes básicos genera desilusión y desconfianza, lo que conlleva a una menor participación ciudadana y un distanciamiento entre el gobierno y la sociedad.

El Estado enfrenta varios desafíos que limitan su eficiencia y capacidad para brindar un servicio adecuado a la ciudadanía y a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, como la burocracia y procesos ineficientes, ya que los procesos internos son lentos y burocráticos, lo que provoca retrasos significativos que perjudicaban al Estado. Esta ineficiencia impacta negativamente en la resolución de asuntos jurídicos y en la toma de decisiones por parte de las diferentes Instituciones públicas.

Del mismo modo, se resalta una evidente carencia de recursos humanos capacitados y especializados en las áreas claves de su adscripción, lo cual afecta la calidad de los servicios prestados. Además, la falta de programas de capacitación continua para el personal limita el desarrollo profesional y la actualización de conocimientos en un campo tan dinámico como la función pública.

Así mismo, la infraestructura tecnológica al interior de las Dependencias y Entidades de la Administración es obsoleta o ineficiente, con sistemas de gestión documental y de información que no están alineados con las necesidades actuales. Esto dificulta el acceso y manejo de trámites y servicios que otorgan certeza jurídica a la población oaxaqueña mismos que son de importancia para la mejora continua de la Administración Pública Estatal.

Los programas de asistencia legal para la ciudadanía resultan insuficientes y no cubren de manera integral las necesidades de la población, especialmente en comunidades rurales y marginadas, donde la falta de asesoría jurídica impacta directamente en el acceso a la justicia.

Servicios jurídicos estatales (CJ)

Con la llegada de la actual Administración, se han implementado 34 modificaciones al marco jurídico de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, lo cual se traducirá en avances significativos en su operación y en la calidad del servicio ofrecido.

La ausencia de sistemas avanzados y bases de datos integradas dificulta la emisión rápida y precisa de apostillas y registro de firma y sello de las personas servidoras públicas del Estado.

Así mismo, la falta de personal suficiente y capacitado específicamente en áreas prioritarias como la gestión de apostillas, verificación notarial, revisión de instrumentos jurídicos y defensa legal conlleva una sobrecarga de trabajo, errores administrativos y demoras en la prestación de servicios. Adicional a lo anterior, la carencia de formación continua sobre el marco jurídico de actuación y mejores prácticas impactan negativamente la calidad de la asistencia legal ofrecida.

Los procesos burocráticos ralentizan la emisión de apostillas, la verificación de las funciones notariales y la revisión de instrumentos jurídicos. La falta de procedimientos administrativos simplificados y claros se traduce en demoras significativas, inconformidad para los usuarios y errores en la gestión de servicios legales.

La centralización de servicios en áreas urbanas o la falta de oficinas foráneas dificulta a los usuarios el acceso a los servicios de apostilla, registro de firmas y defensa jurídica, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso. En ese sentido, se limita la capacidad para proporcionar un servicio integral y equitativo a toda la población del Estado.

En ese sentido, en 2023, se atendieron a alrededor de 12,000 usuarios en el servicio de legalizaciones y apostillas, en el cual, de manera general tiene un tiempo de espera de 3 días hábiles y para usuarios que ingresan un mayor número de trámites se les otorga un tiempo de espera de 5 a 10 días hábiles, debido a que la falta de personal e infraestructura tecnológica ralentizan su

operatividad, ya que el personal a cargo, ingresa de manera manual cada documento y folio correspondiente en una base de datos interna.

Las normativas desactualizadas o no alineadas con las mejores prácticas dificultan la implementación de procesos eficientes y modernos para la apostilla de documentos, registro de firmas y verificación notarial. La falta de armonización de la normatividad estatal con la tendencia federal e internacional genera incertidumbre jurídica y desconfianza en los servicios ofrecidos.

La creciente demanda de los asuntos legales dificulta la defensa efectiva de los intereses del Estado debido a la insuficiencia de personal especializado en litigio y defensa jurídica, junto con la falta de herramientas y recursos tecnológicos para la atención de los casos.

DEFENSORÍA

SERVICIOS REGISTRALES (IFREO)

El IFREO enfrenta una serie de desafíos y deficiencias en su estructura y operación, lo cual se traduce en dificultades en la prestación de servicios a la población. La administración anterior dejó un panorama marcado por irregularidades financieras, operativas y éticas que han afectado tanto la calidad del servicio como la imagen de la institución.

En el ámbito financiero, se identificaron irregularidades como la falta de comprobación de un fondo rotatorio y la ausencia de comprobación de más de cinco mil Formas Oficiales Valoradas, lo que representó un impacto negativo en las finanzas públicas por una cantidad de 3 millones 417 mil 99 pesos. Además, el Sistema de Información Registral, que fue costoso en términos de inversión más de 70 millones de pesos, presenta deficiencias operativas que comprometen la capacidad de brindar una atención oportuna a los usuarios, lo que genera descontento y desconfianza en la población.

La corrupción y falta de profesionalismo afectaron el funcionamiento de la función registral. El grado de corrupción previo se reflejó en prácticas como el pago de sobornos por parte de solicitantes hacia los registradores para trámites rápidos, además se encontró personal sin el perfil requerido para la función registral. Esta situación contribuyó a la formación de un entorno corrupto que permitió la operación del "Cartel del Despojo", perjudicando a los usuarios y permitiendo el despojo ilegal de bienes.

La carencia de documentos normativos y organizacionales se tradujo en un rezago de trámites y en la atención deficiente de requerimientos por parte de las autoridades. Esto dejó a la ciudadanía en una posición de vulnerabilidad al no contar con una institución sólida que garantice la certeza jurídica en los actos registrales. La falta de normativas también afectó la misión y objetivos institucionales, lo que resalta la necesidad de una revisión y actualización de los reglamentos internos y manuales.

Las deficiencias técnicas en hardware, infraestructura de red y sistemas informáticos obsoletos impactaron negativamente la operación. Las constantes fallas en los sistemas y la pérdida potencial de información aumentaron la ineficiencia y la insatisfacción de los usuarios. La administración actual deberá afrontar desafíos en materia de modernización tecnológica que permita eficientar y mejorar los procesos y la experiencia de los usuarios.

Respecto del resguardo histórico patrimonial, se heredó una situación caótica en la gestión documental. La ausencia de orden en los registros y la falta de control en las consultas crearon un ambiente propicio para la corrupción y la pérdida de información. El descuido de los libros históricos y mala atención hacia los usuarios empeoraron la problemática. La pérdida de libros y la corrupción del personal reflejan una administración anterior negligente. De acuerdo con los datos del Sistema Integral para la Gestión de información Registral y Catastral en el informe 2021, de las 27 entidades evaluadas tuvieron un promedio de Digitalización de sus acervos de 51.43% siendo Oaxaca el lugar 14 con 54.9%, lo que implica un gran rezago en cuanto al tema.

Respecto de los trámites, existió un rezago considerable ocasionado por tiempos de inscripción excesivos. El acceso a los servicios era difícil para los usuarios debido a problemas procedimentales y a un archivo desordenado.

Finalmente, no existe una relación fehaciente de la implementación de diversos comités institucionales a los que estamos obligados por normatividad, ya que no existen antecedentes de instalaciones, tomas de acuerdos y aplicaciones de carácter gubernamental y administrativo de acuerdo con cada actuación por lo que no se determinaron controles internos eficaces en la toma de decisiones.

SERVICIOS CATASTRALES (CATASTRO)

Durante el inicio del presente sexenio el Instituto Catastral del Estado de Oaxaca (ICEO), se encontró con un rezago de 13 mil trámites y servicio sin atender, regularizar y/o concluir que datan del periodo 2019 a 2022, aunado a que también se detectó la atención prioritaria injustificada para algunas notarías y empresarios, incentivando con esto el abuso y tráfico de influencia dentro del Instituto.

De igual forma se identificaron trámites ingresados con irregularidades que no garantizaban seguridad y certeza jurídica a los usuarios, tampoco se recibieron expedientes de convenio de colaboración catastral vigentes, así como la entrega de boletas prediales a los municipios que firmaron convenio de colaboración, asimismo se detectó que existían denuncias por la extracción de expedientes en el archivo de I.C.E.O.

Por otra parte, se observó el abandono total en la defensa jurídica del instituto existiendo multas, amonestaciones y apercibimientos por las autoridades jurisdiccionales y administrativas.

El ICEO opera con 35 delegaciones catastrales ubicadas en las ocho regiones del estado y un edificio central, en las cuales se identificó un rezago importante en la atención de los trámites por la insuficiencia de personal, así como las malas prácticas que se utilizaban para lucrar con pagos adicionales a los usuarios.

A nivel general se detectó la falta de equipamiento tecnológico como: scanners, drones, computadoras y distanciómetros que permitieran avanzar en la organización y planificación territorial, dando como resultado un atraso significativo en la actualización de la cartografía del territorio estatal y por ende en el ordenamiento y desarrollo territorial.

CORETUR

DERECHO A LA IDENTIDAD JURÍDICA (DRC)

La cultura de registro sobre datos vitales —nacimientos, defunciones, matrimonios y divorcios— en México se ha posicionado de manera muy lenta en nuestra sociedad. Los datos del Registro Nacional de Población para 2020 nos hablan de un subregistro de nacimiento en México de 0.4%, según el Censo 2020 de INEGI. Es decir, 451 mil personas no contaban con acta de nacimiento. Si bien se ha avanzado, pues en 2015 la proporción era de 0.8%, no podemos ignorar el problema.

En 2022, el registro de niños y niñas entre los primeros 60 días fue de sólo 49.4%, lo que aumenta a partir de los 6 meses de edad a los 5 años, hasta llegar al 93.2% de esta población con acta de nacimiento. Es decir, uno de cada cinco niños se registra al año siguiente de su nacimiento y un 6.8%

no se registra durante sus primeros años. Esto, sin ser la intención de las familias, pone en una situación de alta vulnerabilidad a niñas y niños en nuestro país. Uno de los estados con situación de rezago en el registro en los primeros 60 días es Oaxaca con un 17.9%, quedando en 4 lugar de los estados que muestran esta problemática.

Por otra parte, debido a décadas de exclusión, en un gran número de pueblos y comunidades, la población no cuenta con un registro de nacimiento, condición que se repite para el acceso de su acta de nacimiento (certificación de datos de nacimiento), el cual es un requisito indispensable para otorgar beneficios de salud, educación y pensiones.

Cabe mencionar que la ciudadanía manifiesta que los servicios del registro civil no eran accesibles para toda la población por situaciones como los costos elevados, así como la documentación que se solicitaba para realizar el trámite del registro de nacimiento o bien los cobros por acceso a servicios que son totalmente gratuitos.

Así mismo, si bien a través de las diversas reformas en legislación que rigen los servicios registrales se han planteado actualizaciones para la inclusión de todas las personas como iguales y garantizar que tengan las mismas oportunidades y acceso a los mismos servicios, no existían acciones enfocadas a dar prioridad a la inclusión por falta de información y difusión lo cual dificulta en algunos casos obtener un documento con la identidad de género con la cual se identifican y en otros casos recibir un documento que pueda ser leído conforme a las capacidades de ellos, como son las actas en braille.

Si bien durante la administración pasada, personal de la Dirección del Registro Civil asistía a las llamadas audiencias públicas en las cuales se expedían las certificaciones de datos en hojas de gratuidad, es un dato que no se encuentra cuantificado, lo que impide que se pueda obtener una medición sobre la población, o municipios que se beneficiaron de estos servicios.

Esta situación no solo se ha presentado en el territorio estatal, de acuerdo con el INEGI, en 2020 radicaban 166 mil 442 oaxaqueñas y oaxaqueños en la Ciudad de México y 212 mil 929 oaxaqueñas y oaxaqueños en el Estado de México, así como el estado de Baja California donde se encuentra una cantidad importante de oaxaqueños los cuales, por distintos motivos tuvieron que abandonar sus comunidades y por mucho tiempo han sido olvidados y demandan ser escuchados y atendidos.

Fuente: Elaboración propia, con base en los datos de <https://www.gob.mx/conapo/articulos/el-registro-oportuno-de-nacimientos> y en las Encuestas Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del INEGI.