

# Indicadores de Satisfacción Ciudadana: Una Propuesta Basada en el Derecho a la Buena Administración Pública

## Citizen Satisfaction Indicators: A Proposal Based on the Right to Good Public Administration

Beatriz Escobedo-García<sup>a</sup>, Olivia Leyva-Muñoz<sup>b</sup>

### Resumen

El propósito de este ensayo es analizar los marcos normativos de la Unión Europea, la Carta Iberoamericana y la Constitución de la Ciudad de México, con el fin de diseñar una propuesta de indicadores que permita medir la satisfacción ciudadana en el contexto del Derecho a la Buena Administración Pública, principalmente para evaluar la gestión de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía. Mediante un análisis cualitativo, basado en la revisión documental, se examinaron los principios de equidad, objetividad, transparencia y relevancia en la administración pública con el fin de integrar los principales indicadores de medición dirigidos a los gobiernos municipales en México. Entre los hallazgos más significativos se identificó que el Derecho a la Buena Administración Pública contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos y la legitimidad institucional. Finalmente, se concluye que la implementación de este modelo, fundamentalmente en los gobiernos locales, puede fortalecer la gobernanza, garantizar el bienestar ciudadano y responder a las demandas actuales de rendición de cuentas y, con ello, mejorar la calidad de vida.

**Palabras clave:** Buena administración pública, servicios públicos, gobernanza, percepción ciudadana, legitimidad.

### Abstract

This essay analyses the normative frameworks of the European Union, the Ibero-American Charter, and the Constitution of Mexico City to propose indicators for measuring citizen satisfaction within the context of the right to good public administration. The primary objective is to assess public service management for the benefit of citizens. A qualitative study based on document analysis examines the principles of equity, objectivity, transparency, and relevance in public administration to develop key measurement indicators for municipal governments in Mexico. The findings highlight that the Right to Good Public Administration plays a crucial role in improving public service quality and institutional legitimacy. Finally, the study concludes that implementing this model, particularly at the local government level, can strengthen governance, enhance citizen well-being, and address growing demands for accountability, ultimately improving quality of life.

**Keywords:** Good governance, public services, governance, citizen perception, legitimacy.

<sup>a</sup>Universidad Autónoma de Guerrero, Facultad de Gobierno y Gestión Pública. Calle Xóchitl. No.5. Col. Cipatli, C.P. 39095, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, México.

<sup>b</sup>Universidad Autónoma de Guerrero, Facultad de Gobierno y Gestión Pública. Calle Xóchitl. No.5. Col. Cipatli, C.P. 39095, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, México.

Correspondencia: Olivia Leyva Muñoz.  
Universidad Autónoma de Guerrero.  
Correo electrónico: olivialeya@uagro.mx

## Introducción

La administración pública del gobierno mexicano, en la última década, ha enfrentado múltiples desafíos que demandan adaptaciones constantes para garantizar una gestión eficiente, incluyente y orientada al bienestar de la población. En este orden de ideas, el Derecho a la Buena Administración Pública emerge como un principio indispensable para la modernización administrativa, al establecer un conjunto de valores y derechos que fortalecen la relación entre el Estado y la población. Este derecho se basa en los principios fundamentales de la equidad, objetividad y cumplimiento de plazos razonables, busca optimizar los procesos administrativos, incrementar la transparencia y garantizar la prestación de servicios públicos de calidad (Aragón Reyes, 2011, p. 45).

Recientemente, México pasó por importantes desafíos en su administración pública, tanto a nivel estructural como operativo. Estos desafíos siguen ocupando un lugar central en la agenda del gobierno. Un ejemplo reciente fue la pandemia de COVID-19 que además de la catástrofe de pérdida de vidas humanas también reveló las profundas fallas de carácter administrativo que predominan en los sistemas de salud, así como en otros servicios públicos prioritarios para la ciudadanía. Durante la pandemia fue evidente la urgencia de desarrollar un modelo de administración pública que garantice una gestión más efectiva, eficiente y justa, capaz de responder adecuadamente a las necesidades de la población.

En este panorama, no hay duda de que la administración pública debe atender demandas crecientes asociadas con la rendición de cuentas, promover la participación ciudadana y hacer efectivos los mecanismos de la transparencia. Estas exigencias reflejan un cambio en las expectativas que tiene la ciudadanía en relación con los gobiernos, principalmente

en la capacidad de respuesta, sobre todo los municipales, quienes son los más próximos en garantizar atención a la población. Además, los desafíos de consolidar el Derecho a la Buena Administración Pública en México (Villoria, 2017, p. 112) no solo incluyen la mejora de los procedimientos administrativos, sino también la urgencia de transformar los servicios públicos desde la perspectiva del bienestar humano. En particular, avanzar hacia una administración pública centrada en el Derecho a la Buena Administración aseguraría, en primer término, la calidad y en segundo la accesibilidad de los servicios que debe garantizar el gobierno.

La justificación de esta reflexión la ubicamos en el contexto de transitar hacia un modelo de gobernanza que no solo garantice el acceso a servicios esenciales, sino que además permita fomentar una mayor legitimidad institucional por medio de prácticas administrativas transparentes y orientadas al bienestar humano. En un momento histórico caracterizado por la crisis de confianza hacia las instituciones, la consolidación del Derecho a la Buena Administración Pública es una oportunidad que coadyuba a fortalecer, de inicio, la gobernabilidad y, como resultado, garantizar el bienestar colectivo.

La intención de este ensayo es explorar los marcos normativos emitidos a nivel internacional por la Unión Europea, y en el contexto latinoamericano los lineamientos contenidos en la Carta Iberoamericana, mientras que en el ámbito nacional se consideró la Constitución Política de la Ciudad de México, con el propósito de elaborar una propuesta que incluya indicadores para evaluar la satisfacción ciudadana como parte de los postulados que ha delineado el Derecho a la Buena Administración Pública, con relación a la gestión de los servicios gubernamentales. A través de esta investigación se busca promover el debate desde el ámbito académico la aplicación y

efectividad de este modelo en los gobiernos municipales.

Para lograr este objetivo, el análisis se estructura en cuatro secciones principales. Primero, se examina el enfoque de la administración pública en México, analizando su evolución y los retos actuales. Segundo, se profundiza en el Derecho a la Buena Administración Pública, explorando sus fundamentos y alcance. Tercero, se propone una métrica para evaluar el desempeño de la administración pública, con indicadores de satisfacción ciudadana. Finalmente, se presentan las conclusiones, resumiendo los hallazgos y ofreciendo recomendaciones para futuras investigaciones.

### **Enfoque de la Administración Pública en México**

La administración pública, en su papel esencial dentro del Estado, se encarga de promover el bienestar de la ciudadanía básicamente a través del diseño innovador, la implementación y la evaluación de políticas públicas que buscan atender las necesidades que la sociedad tiene como parte de la dinámica social en la que está inmersa. Este proceso implica un ejercicio político que, al identificar las demandas sociales, permite al Estado establecer prioridades en sus acciones estratégicas, todo ello en un marco que garantice la legalidad, la eficiencia y la transparencia (Peters, 2020, p. 35).

En este sentido, la función del Estado no solo se limita a que la prestación de servicios públicos sea la idónea, también se ocupa de normar y regular el ejercicio del poder para prevenir excesos y promover la institucionalidad en un contexto en el que el dinamismo social propicia una serie de transformaciones globales. Este desafío involucra la articulación de acuerdos entre dos actores clave: los representantes con legitimidad directa por voto popular y los

funcionarios públicos de carrera, quienes deben orientar su labor hacia el interés colectivo (Villoria, 2017, p. 110).

La gestión pública en el entorno de México, como en otros países iberoamericanos, se enfrenta a retos significativos para consolidar procesos más democráticos, profesionales y orientados a resultados. En las últimas décadas, ha crecido la preocupación de diversos estudiosos por esta situación, lo que ha generado un énfasis especial en analizar los mecanismos de gobernanza, mismos que abarcan la rendición de cuentas, la integración de tecnologías para fomentar la innovación administrativa y el fortalecimiento de los sistemas de control interno (Aragón Reyes, 2011, p. 48), con el objetivo de asegurar una administración eficiente y efectiva.

Un referente crucial para la administración pública en México es la Agenda 2030, de manera específica el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16, que promueve la creación de instituciones sólidas, transparentes y justas, además de garantizar el acceso equitativo a la información pública y fomentar la colaboración entre instituciones. Este enfoque ha impulsado la modernización de la gestión pública, estableciendo una conexión más próxima entre el gobierno y la ciudadanía, que exige servicios públicos efectivos y una mayor rendición de cuentas por parte de las autoridades (ONU, 2015).

En este sentido, cuando se implementa la mejora continua en todos los procesos que se gestionan en la esfera pública, puede tener un cambio positivo si se adopta a la gestión pública como un esquema que puede hacer cambios relevantes al transformar toda la administración pública, con especial interés en los gobiernos locales donde la cercanía con la población es crucial para identificar las necesidades ciudadanas, así como diseñar políticas públicas más efectivas y garantizar la prestación de servicios esenciales con calidad, equidad y transparencia.

## El Derecho a la Buena Administración Pública

El Derecho a la Buena Administración Pública ha pasado a convertirse en un principio esencial que pone al ciudadano en el eje central de las acciones gubernamentales. Su propósito es garantizar la justicia, la objetividad y la eficacia en la gestión de los recursos públicos, al tiempo que combate la corrupción y previene el abuso de poder. Según la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, este derecho estipula que toda persona tiene derecho a que sus asuntos sean tratados de manera imparcial, justa y dentro de plazos razonables (Parlamento Europeo, 2000, art. 41).

En el contexto iberoamericano, la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano (2013) refuerza esta perspectiva al señalar que los gobiernos deben promover la dignidad humana y asegurar que las acciones administrativas se realicen conforme a los principios de justicia, objetividad e imparcialidad. Estas directrices actúan como un marco de referencia internacional para fortalecer la legitimidad de las instituciones públicas (CLAD, 2013).

En México, el desafío se centra en la aplicación del Derecho a la Buena Administración Pública. A pesar de contar con normativas como la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley de Planeación, así como marcos estatales y municipales derivados de la Constitución Política, su consolidación como un derecho humano reconocido constitucionalmente aún está pendiente. Es relevante mencionar que la Constitución Política de la Ciudad de México marcó un precedente importante al ser la primera constitución local en reconocer este derecho, estableciendo un precedente para su posible inclusión a nivel nacional.

Cuando se reconoce el Derecho a la Buena Administración Pública no solo garantiza un mejor desempeño de las instituciones

administrativas, sino que también permite generar un entorno en el que la satisfacción de las necesidades ciudadanas se convierte en el eje principal para transformar la función pública. Lo anterior, impulsa la confianza que la población adquiere respecto de los gobernantes y, de esta manera, se contribuye a la construcción de un Estado más democrático y eficiente.

El Derecho a la Buena Administración Pública ha adquirido gran pertinencia como una prerrogativa esencial que se fundamenta en un modo particular de gestionar los asuntos públicos, caracterizado por la equidad, la objetividad y el respeto a plazos razonables. La base del procedimiento administrativo se deriva de este derecho ciudadano fundamental, lo que implica la existencia de un conjunto de principios generales y una serie de derechos para los ciudadanos, formando así el marco jurídico que regula la relación del ciudadano con la Administración Pública (Rodríguez-Arana, 2013).

La prerrogativa de la Buena Administración surge debido a las constantes fallas asociadas con el aparato administrativo respecto a la forma en la que el ciudadano, por décadas, ha estado sometido a la voluntad de los tomadores de decisiones, lo que provocaba su posicionamiento en un estado de indefensión y a la merced de la institución administrativa, por lo que este derecho ha sufrido una serie de transformaciones para adaptarse a las necesidades colectivas de la sociedad (Cornelio Zamudio, 2018).

Por lo tanto, el derecho a la buena administración coloca a la ciudadanía como eje rector de todo lo que constituye la actividad pública (Rey Varela, 2023), para que exija una administración cercana y accesible, que sea capaz de dar respuesta, que esté presente en todo momento para garantizar dicha prerrogativa. Las instituciones públicas necesitan escuchar, en esto la participación ciudadana se considera como el sustento

que facilita el diseño de las políticas públicas. Por ello, el derecho a la buena administración garantiza un desempeño eficaz, adicionalmente, también impacta de manera positiva en la administración de los recursos públicos porque puede hacer más con menos y además la rendición de cuentas tiende a convertirse en una práctica efectiva.

Asimismo, cuando se introduce el Derecho a la Buena Administración a un marco normativo (Pérez Yauli & Tamayo Viera, 2022) trae como consecuencia cambios trascendentales para la administración pública y para el administrado, debido a que la población demanda de los servidores públicos un cumplimiento ecuánime de las atribuciones legales, es decir, cada ciudadano debe ser considerado como el actor principal de la sociedad en la actividad administrativa de carácter transversal, ya sea interna o externa, lo que se ve reflejado al momento de emitir resoluciones absolutorias, establecer responsabilidades, ejecutar obras o prestar bienes y servicios de manera general.

La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea es el primer documento normativo que contempla el reconocimiento expreso del Derecho a la Buena Administración Pública. Este texto fue proclamado por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión en Niza, y se publicó posteriormente en 2001 en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 364 (Orrego Morales, 2023). Es menester subrayar este documento jurídico europeo, ya que en su artículo 41 establece tanto el concepto como los componentes del Derecho a la Buena Administración, considerándolo un derecho humano que toda población debe tener garantizado en todo sistema político. Desde los órganos de la Unión Europea se definen los principios básicos para que el resto de los países tomen como referente y modernicen sus propios marcos normativos. Esto formaliza la noción de que el ciudadano debe ocupar un rol especial en la toma de decisiones, así

como en todo lo relativo al funcionamiento de la Administración Pública dentro del engranaje que representa un Estado social y democrático.

La implementación del Modelo de Buena Administración Pública en México tuvo sus comienzos como parte de la anhelada modernización de la función pública, que fue diseñada para atenuar los conflictos de legitimidad que enfrentaron los gobiernos de la época como resultado del colapso del modelo del Estado de bienestar, como ejemplo de ello podemos referir la crisis económica de 1982, que dejó en evidencia los enormes problemas estructurales que agravaron las desigualdades. De esta manera, las reformas administrativas fueron pensadas para reducir el tamaño de la estructura administrativa y lograr una transformación significativa de los marcos políticos e institucionales. En este escenario, el modelo de la Nueva Gestión Pública, promovida globalmente desde la década de 1980 (Osborne & Gaebler, 1992), surge como una opción viable para realizar un cambio significativo en la administración pública.

En esta línea de ideas, se desprende que los programas de modernización se reflejaron en el avance de la planeación donde la acción gubernamental se cristalizó a través de un programa sectorial mediante los planes de desarrollo nacionales (Sánchez González, 2009). De tal manera que en el ámbito municipal y para detonar el desarrollo regional se tomaron medidas que tuvieron consecuencias a nivel federal, como resultado de la descentralización administrativa, lo que estableció las bases que llevaron a la consolidación de su implementación de acciones estratégicas para transformar la administración pública.

Por ello, el mejoramiento de la administración tiene sus principios en los procesos y estructuras de carácter formal, incluidas las características de los

funcionarios que las integran, los cuales se tratan de condiciones impostergables para la modernización municipal (García del Castillo, 1994). Lo anterior, tiene como finalidad que el ámbito local sea espacio de implementación de estrategias basadas en la inclusión social para la toma de decisiones, es decir, gobiernos de proximidad.

Dentro de esta serie de cambios en la burocracia mexicana, producto de la modernización administrativa, hubo distintos cambios en el aparato gubernamental desde los sexenios de gobierno de Miguel de la Madrid, Carlos Salinas de Gortari y Ernesto Zedillo, que comprenden el periodo de 1982 a 1984 (Sánchez González, 2009). En estos años, los programas consistentes en la modernización de la administración pública se ocuparon fundamentalmente de reducir los tiempos de respuesta a los problemas concretos de la población, a través de la descentralización y simplificación de procesos administrativos (proyecto que también impulsó el gobierno de López Obrador).

Un aspecto político importante que también agitó la necesidad de realizar cambios profundos en la administración pública en México fue la alternancia política que tuvo lugar a principios del milenio con la llegada del mandatario Vicente Fox a la presidencia de México. Dentro de las acciones que consideró prioritarias para acelerar el proceso de mejora en la gestión administrativa, se centró en tres acciones principales, que fueron: el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo, el Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental, y la implementación de acciones para optimizar la administración a través de la Agenda de Buen Gobierno (Sánchez González, 2009, pág. 12).

Este enfoque representó una transformación administrativa que buscó mejorar visiblemente el aparato administrativo

mediante el fomento del capital humano, sin dejar de lado un aspecto importante en el desarrollo administrativo que tiene que ver con la innovación de los recursos tecnológicos, así como de infraestructura, dentro de un escenario donde predomine la transparencia, rendición de cuentas, orden y respeto (De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018).

En suma, los documentos de referencia internacional y latinoamericano si bien han hecho visible reconocer el Derecho a la Buena Administración Pública como un derecho humano, para el caso mexicano, actualmente solo la Ciudad de México ha avanzado de manera particular estableciendo dentro de su Constitución Local este derecho, en la cual quedó plasmado que en toda ciudad democrática todos los ciudadanos tienen el derecho de recibir una administración que sea receptiva, eficaz y eficiente. De tal manera que los servicios públicos deben ser generales, uniformes, regulares, continuos y de calidad, sin dejar de lado el uso indispensable de las tecnologías de la información y comunicación para su correcta implementación.

### **Métrica para evaluar el desempeño de la administración pública**

La percepción ciudadana emana de una actitud individual que surge de la experiencia de cada persona, generalmente asociada con el desempeño de las funciones que realizan los titulares al frente de las diversas áreas administrativas, dicha actitud puede traducirse en una expresión positiva (confianza) o negativa (desconfianza). Ahora bien, es posible que las evaluaciones puedan construirse a través de los instrumentos que miden la calidad del desempeño de las administraciones públicas; estos resultados generan elementos que después de medir la satisfacción ciudadana, los administradores pueden tomar decisiones para orientar el rumbo del funcionamiento institucional

A este respecto, cuando se mide la confianza respecto de cómo se realiza el trabajo gubernamental, se cuenta con indicadores confiables y pertinentes que permiten conocer la opinión de la ciudadanía sobre el desempeño y funcionamiento de todo el engranaje administrativo, estas percepciones suelen ser más significativas en el orden municipal, debido a la cercanía que mantienen los gobernados con sus autoridades locales por la gestión directa de bienes o servicios. La suma de opiniones (percepción) facilita la ponderación de acciones para mejorar el trabajo burocrático.

En este orden de ideas, para que el Derecho a la Buena Administración Pública tenga la posibilidad de unificarse al modelo de la Nueva Gestión Pública, es necesario identificar los indicadores y métricas que sugieren como medir la percepción ciudadana, la cual generalmente se enfoca sobre los servicios públicos, por ello, se requiere especificar los elementos que conforman el derecho fundamental a la buena administración, mismos que de acuerdo con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública y la Constitución Política de la Ciudad de México se han integrado en la siguiente tabla que muestra los aspectos significativos que permiten medir la satisfacción ciudadana dentro del Derecho a la Buena Administración Pública (véase tabla 1).

Para el caso mexicano, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENDIG), es el instrumento que permite hacer una medición a nivel nacional de las percepciones que la ciudadanía manifiesta en relación con la calidad de los servicios públicos que recibe por parte de sus autoridades adicionalmente también evalúa el índice de confianza respecto de las instituciones responsables de garantizar los servicios (Monsiváis Carrillo, 2019). La

ENDIG, en conjunto con las disposiciones orgánicas municipales permiten ponderar aspectos como: el tiempo de respuesta, el acceso a la información y datos personales, la imparcialidad, la eficiencia, la confidencialidad de la información, la continuidad y calidad de los procesos, la participación de la ciudadanía en los mecanismos de consulta, incluidas las audiencias públicas, la atención y cortesía del personal de atención ciudadana, así como la evaluación general de los diversos servicios públicos y, por último, la respuesta del gobierno municipal para reparar daños causados por sus actuaciones.

La integración de los tres documentos en la tabla 1 representa un insumo importante que sistematiza disposiciones generales para diseñar instrumentos de evaluación dirigidos a los gobiernos locales, el siguiente paso es diseñar, estandarizar y aplicar las métricas de evaluación, posteriormente, evaluar los resultados y, por último, diseñar acciones específicas de atención a las problemáticas identificadas.

Las dificultades pueden presentarse al momento de generar propuestas de instrumentos que deben estandarizarse a todos los municipios del país con el propósito de recoger la percepción de la ciudadanía en relación con los servicios públicos, en donde sea posible abordarse puntualmente la medición de la eficiencia, accesibilidad y satisfacción general. Para la aplicación de los instrumentos es menester contar con una capacitación constante al personal el gobierno municipal, quienes disponen de unidades de evaluación al desempeño que usualmente carecen de métricas basadas en disposiciones normativas de orden nacional e internacional, pero diseñada para recopilar información de manera objetiva.

De igual forma, también puede presentarse otra dificultad a considerar, la cual tiene que ver con la capacidad de análisis de la información que se genere a través de la

Tabla 1. Indicadores que miden la satisfacción ciudadana en el Marco del Derecho a la Buena Administración Pública

Derecho	Descripción	Aspectos significativos	Garantía
Imparcialidad y equidad	Es un referente sobre la actuación de las instituciones y órganos públicos dentro del plazo razonable	La administración es efectiva, eficiente y eficaz. Sus servicios son generales, uniformes, de calidad y continuos bajo el uso de las TICs	La evaluación de las actividades es bajo los principios de imparcialidad, equidad y objetividad. La satisfacción ciudadana se mide periódicamente
Audiencia y Participación Ciudadana	La institución administrativa primeramente escucha a la ciudadanía para tomar medidas en su contra, si se requiere	Audiencia previa. Las actuaciones son motivadas y razonadas. Existe una resolución formal del procedimiento	Se llevan a cabo audiencias públicas. Presentación de alegaciones durante el proceso
Acceso a Expedientes e información	El acceso se lleva a cabo bajo confidencialidad y secreto profesional	Se protegen los datos personales. Las soluciones son justas y equitativas	Acceso al Sistema de Índices de Calidad
Comunicación en su idioma original	La comunicación con la institución administrativa, así como las respuestas son en su lengua original	Existencia de menos trámites burocráticos. Uso de TICs para comunicación interna	Formulación de quejas, denuncia de daños en bienes y derechos
Servicios de calidad y evaluación	Se da la participación para conocer, opinar y evaluar los servicios	Cumplimiento con estándares de calidad. Conocimiento de la evaluación para proponer mejoras	Existencia de asociaciones por parte de los usuarios de servicios públicos. Evaluación permanente sobre el grado de satisfacción
Transparencia y Responsabilidad	Acceso a la información, así como saber la identidad del servidor público responsable	Recepción de la copia sellada del inicio del proceso. Atención en oficinas con organigrama público	Exigir el cumplimiento de responsabilidades. Denuncia de irregularidades. Notificación escrita de las resoluciones
Servicio de atención con cortesía	Atención cordial y respetuosa del personal de las instituciones	Se conoce la identidad del Servidor Público Se conoce la situación del procedimiento	El ciudadano es atendido de forma cortés y recibe información completa

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Parlamento Europeo, 2000), la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano (CLAD, 2013) y la Constitución Política de la Ciudad de México (Congreso de la Ciudad de México. 2023).

aplicación de los instrumentos (encuestas), principalmente el uso de software de análisis estadísticos, Así como la interpretación de la información derivada de la relación de variables de análisis para identificar áreas que pueden mejorarse en las administraciones de orden local fundamentalmente. También es importante destacar la utilidad que tiene la retroalimentación de la ciudadanía como parte del acercamiento efectivo entre gobierno y sociedad.

Por otro lado, no se puede dejar de lado que la voluntad política puede estar ausente en algunos casos, lo cual puede derivar en escaso interés por parte de la autoridad municipal, en los mecanismos de la evaluación constante de su actuar cotidiano, por temor a la crítica sobre su desempeño, de igual forma, la escasez de recursos financieros y humanos puede ser otro factor que limite considerar a la evaluación como una práctica recurrente. Superar estos desafíos es esencial para garantizar que las métricas de evaluación realmente contribuyan a mejorar la administración pública y la satisfacción ciudadana.

## Conclusiones

El Derecho a la Buena Administración Pública, desde la perspectiva internacional, es la prerrogativa que garantiza a la ciudadanía el acceso a un servicio público de calidad, donde las instituciones consideren en todo momento que la población se coloca en el centro de la actividad administrativa, por lo que la administración pública debe tener a su alcance los mecanismos y herramientas para realizar las acciones cotidianas desde una perspectiva donde se priorice satisfacer el mayor número de necesidades colectivas. De esta manera, sería posible garantizar los servicios públicos alineados a los estándares de calidad que debe prevalecer como parte del orden político de los estados democrático-sociales, y que se puede escalar en todos los países que reconozcan esta prerrogativa

en su norma fundamental, lo que atiende a los principios de modernización en la esfera administrativa.

Asimismo, para garantizar una buena administración pública se necesita reconocer una serie de derechos cuyo origen deriva de la prerrogativa inicial, los cuales consisten en la petición, acceso a expedientes e información, implementación de tecnologías que faciliten la actividad, respuestas prontas en el menor tiempo posible, garantía de ser escuchado previo a una decisión que atañe a la autoridad, obtención de respuestas verbales o por escrito en las lenguas que así fue requerido, por mencionar los más trascendentales.

Ahora bien, la Buena Administración pretende situar en el centro de la actividad a los ciudadanos y sus derechos fundamentales (Rodríguez-Arana, 2012), por lo que, en este sentido, se puede llegar a acuerdos entre gobierno y sociedad, lo que detonaría en realizar políticas de compromiso real que incidan en mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

En este sentido, se propone la necesidad de implementar un sistema que asegure la calidad total en la administración pública, caracterizado por una atención centrada en el ciudadano, además de orientar la contratación basada en méritos, competencia profesional y presupuestación por resultados. Sin embargo, este esfuerzo enfrenta serias limitaciones debido a la débil vigilancia institucional, la insuficiencia de mecanismos efectivos de rendición de cuentas y un servicio civil de carrera carente de transparencia y en muchos casos inexistente (Arellano Gault, 2016). Estas carencias han transformado al aparato gubernamental en un instrumento maleable al servicio de intereses políticos, lo que limita su efectividad. Para revertir esta situación, es imprescindible complementar estas acciones con el fortalecimiento de los mecanismos de control, vigilancia y transparencia, lo que permitirá transformar a la administración pública en un espacio

que refleje los intereses sociales y sirva como plataforma en la que cada decisión sea resultado del consenso entre Estado y sociedad, de esta manera, la formulación e implementación de políticas públicas tendrán resultados idóneos.

Por último, para desarrollar una administración pública institucional que se encuentre protegida de los movimientos políticos, requiere incluir ordenamientos jurídicos sólidos, así como herramientas procedimentales fuertes que preferentemente deben ser idóneos para dirigir acciones políticas bajo criterios que necesitan ser transparentes y vigilados en todo momento (Arellano Gault, 2016), institucionalmente por el poder legislativo local y de manera ciudadana mediante los comités de participación ciudadana. Además, el fortalecimiento del servicio profesional administrativo debe ser una realidad, así como establecer cuerpos profesionales que tengan disposiciones de orden y funcionamiento y con autonomía suficiente para dar continuidad a los problemas gubernamentales. De tal manera que, para implementar la buena administración pública, se requiere de una ciudadanía responsable y activa, de una academia propositiva, de un sector privado comprometido y de un Estado democrático, fuerte, garante y estrategia (Aceves Díaz de León, 2018). Es decir, de un trabajo en conjunto de todos los sectores de la población y actores estratégicos.

## Referencias

- 1]. Aceves Díaz de León, L. (2018). El derecho a la buena administración pública en la Constitución Política de la Ciudad de México y su aporte a la gobernanza. En J. A. López Velarde Campa (Ed.), *La gobernanza en la Ciudad de México. Visiones multidisciplinarias* (pp. 17-38). Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.2].
- 2]. Moreno-Jaimes, C., & Vélez-Díaz, G. (2021). Lecciones de la pandemia: desafíos para el sistema de salud en México. *Revista de Políticas Públicas*, 18(2), 30-45.
- 3]. Aragón Reyes, M. (2011). *Derecho administrativo y buena administración*. Madrid: Editorial Jurídica.
- 4]. Arellano Gault, D. (2016). De la administración pública a la nueva gestión pública. En E. Cabrero (Ed.), *Administración Pública* (pp. 209-222). Siglo XXI.
- 5]. CLAD. (2013). *Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano*. Panamá: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- 6]. Congreso de la Ciudad de México. (2023). *Constitución Política de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México.
- 7]. Cornelio Zamudio, L. de. (2018). Derecho humano a la buena administración pública. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 5(10), 315-344.
- 8]. De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-43.
- 9]. García del Castillo, R. (1994). Retos y perspectivas de la administración municipal en México. *Gestión y Política Pública*, 3(2), 399-449.
- 10]. García, L. (2019). *La gestión pública local: desafíos y oportunidades*. México: Fondo de Cultura Económica.
- 11]. Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31.
- 12]. Moreno-Jaimes, C., & Vélez-Díaz, G. (2021). Lecciones de la pandemia: desafíos para el sistema de salud en México. *Revista de Políticas Públicas*, 18(2), 30-45.
- 13]. ONU. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Nueva York: Naciones Unidas.

- 14]. Orrego Morales, C. J. (2023). *El principio de la buena administración del Estado*. Colex, S.L.
- 15]. Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley.
- 16]. Parlamento Europeo. (2000). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Estrasburgo.
- 17]. Peña Estrada, I. A. (2021). Evaluación y medición del desempeño de la administración pública. En C. O. Avilés González & M. A. Zeind Chávez (Eds.), *La administración pública del futuro. Retos y prospectiva* (pp. 125-146). Editorial Universidad de Guadalajara.
- 18]. Pérez Yauli, V. L., & Tamayo Viera, J. O. (2022). Derecho a la buena administración pública, referente de eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. *Revista Eruditus*, 3(3), 43-60
- 19]. Peters, B. G. (2020). *La gobernanza en la administración pública: Desafíos y perspectivas*. Nueva York: Routledge.
- 20]. Rey Varela, J. M. (2023). Perspectiva dinámica de los derechos sociales y retos para una buena administración. *Lex Social. Revista de Derechos Sociales*, 13(1), 1-17.
- 21]. Rodríguez-Arana, J. (2012). *El ciudadano y el poder público: El principio y el derecho al buen gobierno y a la buena administración*. Reus.
- 22]. Rodríguez-Arana, J. (2013). *El derecho a una buena administración para los ciudadanos*. Netbiblio.
- 23]. Sánchez González, J. (2009). La administración pública de Vicente Fox: Del modelo estratégico de innovación gubernamental a la agenda de buen gobierno. *Espacios Públicos*, 12(24), 8-31.
- 24]. Villoria, M. (2017). Transparencia y buen gobierno: Fundamentos para una administración pública ética. *Revista Española de Ciencia Política*, 44, 105-127.

**Recibido:** 04 de enero de 2025.

**Corregido:** 04 de marzo de 2025.

**Aceptado:** 25 de marzo de 2025.

**Conflictos de interés:** Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.