

QUERÉTARO
— MUNICIPIO —

TERCER INFORME MUNICIPAL







Hablan los
HECHOS
LAS PERSONAS
TAMBIÉN

CONTENIDO

Mensaje de **Luis Nava** 09

EJE **1**

Municipio Seguro 10

Programa 1:
Seguros Todos 12

Programa 2:
Cultura de la Paz 28

EJE **2**

Municipio Próspero 48

Programa 3:
Ciudad Ordenada 50

Programa 4:
Desarrollo Económico 62

EJE
3

Municipio Incluyente

76

Programa 5:
Querétaro Amigable

78

Programa 6:
Alcalde en tu Calle

96

EJE
4

**Municipio con Calidad
de Vida y Futuro**

118

Programa 7:
Tierra de Bienestar

120

Programa 8:
Infraestructura para el Futuro

132

EJE
5

**Gobierno Abierto
y de Resultados**

146

Programa 9:
Cero Impunidad

148

Programa 10:
Administración Óptima y Finanzas Sanas

164



Luis Bernardo Nava Guerrero

Mensaje

Hace tres años me comprometí a dirigir este municipio para lograr el bienestar de todas y todos. Durante mi gobierno, escuché a la gente para poder trabajar y resolver las problemáticas sociales en un esquema de un Gobierno Abierto y de Resultados, que trabaja con una visión incluyente, de la mano de la ciudadanía, favoreciendo el crecimiento económico de todos los sectores.

Hoy me honra informar de los buenos resultados que hemos alcanzado, gracias al intenso trabajo emprendido por esta Administración, siempre en aras de satisfacer las necesidades más sentidas de la población y guiando todas nuestras acciones al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.

Afrontamos como gobierno un entorno complicado por la pandemia de Covid-19 lo cual, sin duda, fue uno de los desafíos más grandes que enfrentamos para proteger, en la medida de lo posible, a todos los sectores de la población, dando especial atención a los más vulnerables, quienes resultaron más afectados a causa de los estragos económicos ocasionados por la contingencia sanitaria.

Gracias a la fortaleza de nuestra capacidad financiera, el Municipio de Querétaro continúa teniendo unas finanzas saludables, logrando destinar una importante parte de los recursos a programas sociales que mitigaran el deterioro económico de quienes perdieron su empleo y estuvieron en situación de riesgo alimenticio.

Pese a la adversidad, de la mano, sociedad y gobierno hemos consolidado una ciudad moderna, desde un entorno de equidad, respeto y bienestar social, con base en un proyecto integral orientado a reducir la brecha social atendiendo las demandas más sentidas de las y los queretanos.

Hemos trabajado con una visión clara y responsable de gobierno: sabemos lo que tenemos que hacer y cómo debemos hacerlo. Por ello, creamos programas de apoyos emergentes enfocados a la recuperación de las MiPyMES, a fin de fortalecer el mercado interno y poder

hacer frente a los embates de la pandemia. Gracias a todo esto, el municipio ha entrado en un proceso acelerado de reactivación de su economía, al mismo tiempo que los indicadores de contagio por el Covid-19 apuntan a la baja.

Como resultado del clima de paz social que hemos construido de la mano los habitantes y el gobierno, la inversión productiva continúa llegando a tierra queretana, tierra fértil para los emprendedores, para el empleo y para todas y todos aquellos que contribuyen con su trabajo y con su integridad para hacer de la capital de Querétaro el mejor lugar para vivir.

En el ámbito de la seguridad, podemos afirmar con satisfacción que se consolidaron las acciones establecidas para alcanzar las metas y los objetivos que nos propusimos al arranque de esta Administración, entre los que se encuentran el fortalecimiento de los recursos humanos, materiales y tecnológicos de las fuerzas policiales y una inmejorable coordinación con el sistema de seguridad estatal y federal.

De manera paralela, hemos impulsado estrategias y acciones transversales e interinstitucionales que han consolidado la cultura de paz, sostenida en los valores y en el fortalecimiento de la familia como núcleo social.

Como resultado de tres años de haber implementado y consolidado un Gobierno Abierto, basado en la transparencia y rendición de cuentas, y una participación permanente y ordenada de las y los ciudadanos para lograr un entorno libre de corrupción, el Municipio de Querétaro se ubica dentro de los primeros lugares a nivel nacional en Transparencia, lo que ha renovado la confianza ciudadana.

Finalmente, podemos afirmar con mucho orgullo que vivimos en una de las ciudades más hermosas del mundo, con una cultura e historia que la hacen Patrimonio de la Humanidad, una ciudad próspera y con una de las economías más sólidas a nivel nacional, con un entorno de armonía y paz social, como pocas en el país.

1

MUNICIPIO SEGURO





En el tercer año de trabajo de esta Administración Municipal, en materia de seguridad y conforme al Plan Municipal de Desarrollo y al Programa Municipal de Seguridad Pública 2018-2021, se consolidaron las acciones establecidas para cumplir con los objetivos orientados al fortalecimiento de las fuerzas policiales y de sus recursos humanos, materiales y tecnológicos.

La solidez de la estrategia y de los cuerpos de seguridad, se refleja en una mejora en la percepción de esta por parte de la ciudadanía. Al inicio de la presente Administración (2018), la percepción de inseguridad se encontraba en un 50.8%. Como resultado del Programa Municipal de Seguridad Pública (2018-2021), al primer trimestre de 2021, un 59.5% de la población que habita en la capital de Querétaro la considera segura, es decir que la percepción de inseguridad disminuyó a un 40.5%, ubicándola en un 25.9% por debajo de la media nacional. En el mismo periodo, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en su Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) que comprende el periodo de diciembre 2018 a marzo 2021. Así, se observa una tendencia a la baja desde septiembre de 2019, que se refleja en las condiciones de seguridad a nivel estatal: de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2020 el estado de Querétaro ocupa el tercer lugar del ranking nacional de mejor percepción de seguridad entre sus habitantes, logrando escalar tres posiciones con respecto al mismo periodo del año inmediato anterior.

Estos son tan solo algunos resultados del combate frontal al delito y del desempeño profesional institucional que han consolidado al Programa Municipal de Seguridad Pública 2018-2021 como referente nacional.

PROGRAMA 1

SEGUROS TODOS

Este programa tiene como objetivo **consolidar la seguridad en el municipio como un derecho fundamental y base del desarrollo social e individual**, con un impacto positivo en la calidad de vida de sus habitantes, a través del fortalecimiento integral de una institución de Seguridad Pública sólida y profesional.





PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

El 3 de noviembre de 2020 se estableció en la Gaceta Municipal que de acuerdo al Modelo de Desarrollo Policial del Municipio de Querétaro (2018-2021) –único en el estado–, queda la política de profesionalización policial como parte integral de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPM). De esta manera se dió cumplimiento al protocolo en materia de control de confianza y vigilancia para la permanencia de los elementos en el cuerpo de seguridad y en el proceso de su promoción, que abarca desde las pruebas toxicológicas hasta evaluaciones del desempeño y de competencias básicas de la función, entre otras.

Este sistema garantiza que quienes integran el cuerpo de seguridad municipal hayan aprobado las evaluaciones de preselección, selección y control de confianza, y que hayan probado con sus capacidades que son las personas indicadas para proteger a la población de la delincuencia.

Durante el periodo que se informa se aplicaron un total de 16,434 evaluaciones de desempeño al personal policial, con la finalidad de monitorear los rubros de imagen y disciplina, productividad y rendimiento y vocación policial, teniendo como resultado la aprobación del 100% del personal evaluado.

Como parte de las acciones para la formación de los elementos de la policía municipal, se realizó una inversión de 2 millones 119 mil pesos en la impartición

de 65 programas de capacitación que consistieron en actualización, especialización y alta dirección, en los que se contó con un total de 6,213 asistencias, lo que se traduce en un promedio de 5 capacitaciones al año por cada elemento.

Destacan los cursos especializados para los integrantes de la Unidad de Policía Cibernética nivel 00 y nivel 01, los cursos de Metodología de la Investigación Criminal y de Inteligencia para el Combate al Narcomenudeo, así como el Diplomado en Alta Dirección de Habilidades Interpersonales para operadores del sistema de justicia penal acusatorio.

Del mismo modo, el 100% del personal policial adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (52 elementos) recibió capacitación especializada en Técnicas de Investigación Policial en el Delito de Femicidio y en Justicia Penal para Adolescentes.

Cabe destacar que el Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP), adscrito a la SSPM, se convirtió en la sede nacional del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL) para la aplicación del examen general, siendo el primero a nivel nacional en ser distinguido con esta capacidad.

Con el fin de fortalecer el ISPCP, se implementaron diversas acciones que impulsan el crecimiento profesional del personal policial y que reconocen su desempeño para efectos de promoción profesional. Muestra de ello es que el 20 de febrero de 2021 se

otorgaron 80 nombramientos al grado inmediato superior: 1 Policía Primero, 20 Policía Segundo y 59 Policía Tercero. Lo anterior como resultado del 3er. Concurso por Oposición publicado por esta Administración, única convocatoria anual en el estado de Querétaro para promociones y ascensos, que fomenta la vocación en el servicio y el sentido de pertenencia institucional del personal policial del municipio, al satisfacer sus expectativas de desarrollo profesional.

En lo referente a la Línea de Emergencias 911, se capacitó a 106 operadores en temas especializados como: "Primer Respondiente Médico" y "Evacuación de Inmuebles, Búsqueda y Rescate", y "Uso de Extintores".

Asimismo, se llevó a cabo una capacitación especializada al personal de Supervisión y Operadores de Videovigilancia, que les brindó las herramientas para la atención inmediata de reportes de seguimiento, análisis y coordinación con el área de despacho policial, frente a eventos que ponen en riesgo la integridad y el patrimonio de la ciudadanía. Esta capacitación abarcó temas relevantes como: zonas de riesgo para la videovigilancia, Criminogénesis, Tipología de la personalidad, Delitos patrimoniales y Transformación positiva de conflictos.



Durante el periodo que se informa se entregaron un total de 61 estímulos, de los cuales 28 fueron dirigidos a la capacitación continua, con una inversión de 193 mil pesos, y 33 al desempeño por puestas a disposición por delitos de alto impacto y actuación sobresaliente en el ejercicio de las funciones, por un monto de 339 mil 600 pesos, lo que se traduce en una inversión de 532 mil 600 pesos en estímulos a los elementos de seguridad municipal.

Además, hasta el mes de abril se habían entregado 60 reconocimientos al servicio policial a elementos que realizaron acciones destacables en beneficio de la sociedad queretana, y 54 reconocimientos al mejor desempeño policial en el marco del programa 10x100 "Defendamos Querétaro". Se entregó así un total de 114 reconocimientos por la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial.

A fin de mejorar las condiciones laborales, profesionales y personales de los integrantes de la policía municipal, además de la capacitación en técnicas y tácticas, la SSPM cuenta con un programa permanente de atención psicológica gratuita. En este periodo se llevaron a cabo 812 sesiones psicológicas para personal adscrito y, en algunos casos, para sus familiares, con una inversión de 371 mil 768 pesos.

De igual manera, a través del área de nutrición del ISPCP, se impartieron 170 pláticas nutricionales y se atendió de manera personalizada a 214 policías con programas especiales. En este periodo se brindaron también 1,546 consultas nutricionales para coadyuvar con la buena salud de los elementos policiales y su certificación bajo los mejores estándares.

Con la finalidad de consolidar la certificación del cuerpo policial dentro de los estándares que establece el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y cumplir con los requisitos del Modelo Óptimo de la Función Policial, el ISPCP desarrolló el proyecto para la construcción del Centro de Formación, Evaluación y Profesionalización del Municipio de Querétaro, que contará con: un stand de tiro real de última generación sistematizado y cerrado, un stand de tiro virtual, dos simuladores de manejo de vehículo radio patrulla, un módulo de instructor y plataforma de movimiento, dos aulas de capacitación totalmente equipadas y certificadas, oficinas administrativas, un comedor, un consultorio médico y un consultorio de nutrición. Para este proyecto se invirtieron 28 millones 600 mil pesos.

FORMACIÓN INICIAL

Conscientes de la importancia de incrementar el número de policías cada vez mejor preparados, con la capacidad y sensibilidad para garantizar seguridad a la ciudadanía, el Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP) continuó con la tarea de fortalecer sus programas de Formación Inicial: Técnico Superior Universitario (TSU) en Policía Preventiva, Policía de Reacción y Policía Cibernética. En este periodo se cuenta con dos generaciones egresadas y una generación en proceso de ingreso, esto como resultado de tres convocatorias abiertas a la ciudadanía para reclutar hombres y mujeres interesados en formar parte de la corporación policial, en las que se contó con 1,111 aspirantes inscritos, y en las que se invirtieron 4 millones 282 mil pesos. Como resultado de lo anterior, se sumaron 98 nuevos policías, haciendo un total de 301 nuevos elementos y 24 en formación inicial que se han integrado durante la presente Administración.

Cabe destacar que 93 alumnas y alumnos del Programa de Policía de Reacción obtuvieron su certificado de estudios de nivel medio superior y 122 policías obtuvieron su título como Técnico Superior

Universitario (TSU) en Policía Preventiva, mientras que 13 policías siguen cursando sus estudios de nivel medio superior y 72 cursan el nivel de TSU. Así, al término de este periodo suman 300 elementos de un total de 410 policías, que obtuvieron su título como Técnico Superior Universitario en esta Administración, lo cual evidencia que el Municipio de Querétaro ha reforzado e incrementado la profesionalización de su policía.

Como parte esencial de los conocimientos con los que debe contar el personal policial está el marco normativo, por lo que en el periodo que se informa se dio asesoría y asistencia a través de la dirección jurídica a 191 policías, con la finalidad de encausar su actuación dentro del marco legal.

Asimismo, se implementaron dos programas de mejora de las condiciones laborales del Programa de Fortalecimiento para la Seguridad (FORTASEG), que consistieron en apoyos económicos para la adquisición de útiles, uniformes y becas escolares, así como material y equipo para la remodelación de la vivienda, esto con una inversión de 6 millones 563 mil pesos.

Otro de los logros alcanzados en esta Administración es el acuerdo para la implementación del Programa de Apoyo Extraordinario para Beneficiarios de Policías del



Municipio de Querétaro Caídos en Cumplimiento de su Deber, publicado el 22 de diciembre de 2020, y que consiste en el apoyo económico de un millón de pesos para que los familiares estén en condiciones de afrontar su duelo, pagando sus deudas y los gastos inmediatos.

INFRAESTRUCTURA POLICIAL

Es indiscutible que en materia de seguridad pública, la tecnología cumple una función primordial. Actualmente se cuenta con 10 nuevas aplicaciones digitales que registran información relacionada con labores policiales y administrativas de la SSPM, y con 50 sistemas desarrollados entre los que destacan los del programa "De la mano por tu seguridad" y los del inventario de armamento y equipo tecnológico del personal policial, que coadyuva al control de su uso y ubicación.

Dando continuidad al programa "Fortalecer la infraestructura y operación de la tecnología para el combate y atención a los delitos", en el último año se invirtieron 50 millones 149 mil 618 pesos para la puesta en marcha de 162 botones de asistencia ciudadana adicionales que conectan a la población con la línea de emergencias 911. Con esta acción se alcanzó la meta



de colocar 200 botones en las principales avenidas del municipio, con un registro de 6,011 activaciones; adicionalmente, a finales de julio se concluyó la instalación de 43 Botones de Asistencia Ciudadana dentro de condominios del municipio, como parte de las acciones del Programa para la Dignificación de Condominios, con una inversión de 20 millones 95 mil pesos, concluyendo con esto con un total de 243 botones funcionando en el municipio.

El mantenimiento y la ampliación de la infraestructura de fibra óptica y de videovigilancia municipal es una condición imprescindible para el adecuado funcionamiento del Centro de Comunicaciones, Cómputo y Comando (C4) y de su conexión con todos los equipos de vigilancia instalados en la vía pública. En el periodo que se reporta, la red de fibra óptica tuvo un incremento de 260 km, por lo que se extendió de 390 km a 650 km, con una inversión de 9 millones 800 mil pesos que incluyó el mantenimiento de la red.

La videovigilancia es uno de los principales inhibidores de la delincuencia y una herramienta fundamental para el videopatrullaje y el seguimiento de eventos desde el C4. Al cierre de esta Administración, el Municipio de Querétaro cuenta con un total de 3,317 cámaras instaladas operando en calle, lo que representa un incremento de 2,501 (816 se recibieron de la pasada administración). Para ello se invirtieron 110 millones 469 mil pesos.

FORTALECIMIENTO DEL C4

Con la finalidad de fortalecer la operación del C4 se instalaron 18 líneas adicionales al Número Único de Emergencias 911, lo que da un total de 40 líneas telefónicas para la atención efectiva del Sistema de Botones de Asistencia Ciudadana. Para la ampliación de las líneas de emergencia, cámaras de videovigilancia, botones de asistencia y cámaras lectoras de placas, así como el incremento de la plantilla de operadores de atención y monitoreo, en este periodo se realizó una inversión de 5 millones 191 mil 956 pesos.



EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Respecto del equipamiento de automotores, se adquirieron 30 camionetas tipo SUV equipadas con video a bordo y con GPS y 27 motocicletas. Asimismo, se adquirió equipo para las actividades de Primer Respondiente, uniformes, y equipo de protección y seguridad para el 100% del personal policial. Con este propósito se ejercieron 13 millones 418 mil pesos del recurso FORTASEG y 45 millones 795 mil pesos de fuente municipal y FORTAMUN.

Por otro lado, con recurso FORTASEG por 10 millones 492 mil 523 pesos, más una inversión municipal adicional de 1 millón 384 mil 986 pesos, se adquirió mobiliario y equipamiento tecnológico para el arranque de operaciones de la Subcomandancia Sur, otra meta cumplida del Plan Municipal de Desarrollo. Con esto, el Municipio de Querétaro cuenta con más infraestructura para la seguridad, incluyendo ahora las tres Subcomandancias Sur, Peñaflores y Menchaca, que permiten mayor cobertura territorial para acciones de proximidad, y mejorar en los tiempos de respuesta y de vigilancia para la prevención de actos delictivos y faltas administrativas.

ATENCIÓN CIUDADANA

A través de las solicitudes y recomendaciones que se reciben por parte de la ciudadanía, esta Administración continúa escuchando, trabajando y resolviendo.

Mediante el Número Único de Emergencias 911 se recibieron un total de 879,811 llamadas, de las cuales el 43.96% se clasificaron como procedentes y se atendieron en un tiempo de respuesta promedio de 00:11:19 minutos. El resto de llamadas se encuentran clasificadas en los rubros de solicitud de información, orientación o competencia de otras instituciones.

En cuanto a trámites y servicios directamente relacionados con la operación policial, se atendieron 24,857 peticiones ciudadanas para cierres viales y otros servicios, además de realizar 10,274 rondines de vigilancia a los planteles educativos.

De igual manera, gracias al registro de la evidencia que proveen las cámaras de videovigilancia durante los 365 días del año, la Dirección Jurídica de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro atendió en tiempo y forma el 100% de las 3,354 solicitudes que fueron analizadas y contestadas, en cumplimiento de legalidad y servicio por personal del Departamento de videovigilancia.

A través de la Coordinación de Servicios y Enlace Ciudadano, se generaron 139,755 trámites y/o peticiones en el área de liberación de vehículos; como resultado se autorizó la liberación de 7,324 vehículos que se encontraban retenidos en el Corralón Municipal Sur. Cabe agregar que se implementó una estrategia para mejorar este servicio: se aplicó una encuesta de satisfacción a 3,987 ciudadanas y ciudadanos, que arrojó un 83% de satisfacción, superando la expectativa institucional del 80%.

ESTRATEGIAS DE OPERACIÓN

Con el sistema de arcos lectores de placas se agilizó notablemente la recuperación de vehículos con reporte de robo. Así, en este periodo se remitieron a la Fiscalía 225 vehículos, y en lo que va de la Administración se recuperaron 1,046, es decir, un 43% más respecto al periodo 2015-2018.

Gracias a la tecnología del C4, a través de la Red de Videovigilancia se pudieron visualizar 34,644 eventos

en el periodo que se informa, lo que permitió elevar la efectividad de la intervención del personal policial en calle.

Por otro lado, la tranquilidad en los espacios públicos, la inhibición del delito y la disminución de las faltas administrativas dependen en gran medida de la vigilancia preventiva. Con este propósito se implementaron diez dispositivos inteligentes que incluyen patrullaje inteligente y puntos de observación estratégicos, con la siguiente frecuencia de intervención:

DISPOSITIVO	FRECUENCIA
PATRULLAJE INTELIGENTE	9,434
COMERCIOS	4,791
TRANSPORTE PÚBLICO	701
QROBUS	730
ESCUDO	656
PUNTOS DE CONTROL	369
MERCADOS	360
CARRETERO	265
COMUNIDAD SEGURA	256
ACCIONES DISUASIVAS	3,040



En lo que se refiere a las acciones operativas, se realizaron 20,602 intervenciones que resultaron en la detención de 7,706 personas que fueron remitidas al Juzgado Cívico por faltas administrativas, así como 2,045 personas no aptas para continuar conduciendo un vehículo de motor en la vía pública, puestas a disposición del Juez Cívico. Además, 4,706 personas fueron puestas a disposición de la Fiscalía General del Estado y de la Fiscalía General de la República, de acuerdo a su competencia, por la comisión de diversos delitos.

En el rubro de armas de fuego se aseguraron 204 armas cortas, 38 armas largas y 2,097 cartuchos útiles, que fueron puestos a disposición de la Fiscalía del Fuero Común y/o Federal, y se recuperaron 1,104 vehículos con reporte de robo.

Como parte de las acciones preventivas, se decomisaron 3,598 dosis de sustancias tóxicas ilegales, se aseguraron 2,300 litros de hidrocarburo, y se desarticularon 225 bandas delictivas dedicadas al robo de vehículos, comercios, casa habitación y robo a transeúnte, entre otros.



OPERACIÓN POLICIAL

En un esfuerzo preventivo y estratégico para reducir el número de accidentes automovilísticos provocados por conductores que manejan en estado de ebriedad, durante este periodo se mantuvo en operación el programa “Diversión Responsable”, implementando 298 dispositivos en diferentes puntos de la ciudad, con un total de 30,568 pruebas de alcoholemia a conductores de vehículos de motor. De estos se pusieron a disposición del Juzgado Cívico a 2,045 por presencia de alcohol en aire expirado, por lo que resultaron no aptos para continuar circulando en la vía pública.

En lo que concierne a infracciones al Reglamento de Movilidad y Tránsito del Municipio de Querétaro, en este periodo se registraron 52,460 por las siguientes causas: estacionarse en lugar prohibido, no obedecer señales de tránsito, conducir sin licencia, estacionarse en guarnición amarilla y no circular en primera persona. También se registraron 5,888 hechos de tránsito terrestre donde resultaron 371 personas lesionadas y 49 personas fallecidas. Del total de los hechos de tránsito se realizaron 1,855 convenios, se denunciaron 130 hechos de tránsito terrestre a la Fiscalía, 1,174 a la Dirección de Mediación y 334 al Juzgado Cívico.



Como resultado de los dispositivos viales de control de velocidad, hubo una disminución de hechos de tránsito terrestre en calles y avenidas de 17.9% y un decremento del 18% en decesos por la misma causa.

Para darle continuidad al Modelo de Policía de Proximidad –que fomenta la participación ciudadana en materia de prevención del delito y, a su vez, fortalece el liderazgo comunitario para una sana convivencia–, se realizaron 3,333 acciones: 12 visitas de seguimiento, 24 reuniones comunitarias, 3,221 patrullajes dirigidos, 76 apoyos ciudadanos y 157 apoyos en coordinación con otras instituciones. Lo anterior se llevó a cabo en conjunto con el programa operativo “Acción es Prevenir” en cuanto a la implementación de dispositivos enfocados a comercios, con el fin de verificar las medidas sanitarias ante la contingencia por Covid-19.

INTEGRIDAD Y ÉTICA POLICIAL

La notable disminución del delito en esta Administración incidió favorablemente en el incremento de la percepción de seguridad y del desempeño policial, lo que ha colocado a la Secretaría de Seguridad

Pública Municipal de Querétaro (SSPM) como una de las mejores corporaciones del país y como la segunda institución mejor evaluada por el Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. (INSYDE) y por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, al obtener 34 de 35 puntos posibles, así como 8 puntos extraordinarios por buenas prácticas en los indicadores de: Condiciones Laborales, Unidades de Desarrollo Policial, Estado de Fuerza, Armamento y Equipamiento, Infraestructura, Policía de Proximidad y Policía Orientada a Resolución de Problemas, Medición y Resultados, y Normatividad.

En el balance de las acciones establecidas en el Programa 1 “Seguros Todos” y ejecutadas en los tres años de gobierno Municipal, se cuenta con un comparativo respecto a la Administración 2015-2018, esto conforme a los registros internos de la Unidad de Inteligencia.

DELITO PATRIMONIAL	OCTUBRE 2015 - ABRIL 2018	OCTUBRE 2018 - ABRIL 2021	PORCENTAJE DE VARIACIÓN
ROBO A CASA HABITACIÓN	5,224	4,111	-21%
ROBO DE VEHÍCULO AUTOMOTOR	8,863	6,818	-23%
ROBO A TRANSEÚNTE	3,862	3,285	-15%
ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO	1,152	865	-25%
DAÑO A LA PROPIEDAD	7,110	3,859	-46%

*Fuente Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, con fecha de consulta del 21 de mayo de 2021.



Asimismo, de los resultados de la encuesta ENVIPE-INEGI respecto al primer trimestre de 2021, la confianza ciudadana en el desempeño policial aumentó un 7.49%, mientras que la percepción de inseguridad disminuyó un 59.2%, ambas en comparación con el mismo periodo del año 2016.

COMBATE A LA CORRUPCIÓN

La Secretaría General de Gobierno, en el ámbito de la prevención social y comunitaria orientada a contrarrestar factores de riesgo, así como en la ejecución de acciones de mejora regulatoria, impulsó la reforma al Reglamento de Justicia Administrativa aprobada en Sesión de Cabildo el 13 de abril de 2021. Con lo anterior

se garantizan las condiciones de transparencia y certeza jurídica en el actuar del Juzgado Cívico, y de protección y acceso a la justicia para las víctimas o partes agraviadas.

En materia de transparencia, se propiciaron las condiciones para generar el Registro Nacional de Detenciones por Faltas Administrativas, que busca proteger los Derechos Humanos de las personas detenidas en el territorio municipal, garantizando la trazabilidad absoluta del proceso de detención, desde que ocurre el hecho hasta la consignación ante los juzgados cívicos municipales. A través del desahogo de audiencias públicas orales, en este periodo se determinó la responsabilidad de 11,968 personas por realizar conductas que alteraron el orden y la paz pública.

CONCERTACIÓN CIUDADANA Y MUNICIPAL

Como parte de las acciones que promueven la sana convivencia ciudadana, establecidas en el Eje 1 Municipio Seguro, se dio continuidad a los mecanismos alternativos de solución de conflictos que se implementaron en los siete Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal, cuyo propósito es procurar la cohesión social y mejorar la calidad de vida comunitaria. Con este fin en este periodo se invirtieron 1 millón 402 mil pesos en la atención de más de 8,200 personas, con servicios de mediación que se registraron en 951 expedientes de mediación vecinal y 107 para conciliación condominal, además de 1 mil 073 sesiones de mediación y 66 sesiones de conciliación que incluyen orientación jurídica a las y los ciudadanos para garantizar el ejercicio de sus derechos fundamentales.

El número de conflictos atendidos y registrados se divide en: 3,836 en materia vecinal, 840 en materia familiar, 186 en materia de arrendamiento, 361 por deuda de dinero, 405 de índole penal, 32 en materia laboral y 147 por prestaciones de servicios irregulares o insatisfactorias. Así mismo, de conformidad con el Código Urbano, se atendieron 1,141 controversias de ciudadanos que habitan en régimen de condominio, además de asesorías para la creación de las Asociaciones Civiles y la integración de las mesas directivas

condominales, así como capacitación en cuanto a pago de cuotas y solución de conflictos entre condóminos.

De la misma manera, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos se atendieron a más de 5,300 personas, esto derivado de la despenalización del delito por daño culposo, derogado en la fracción I del artículo 77 del Código Penal para el Estado de Querétaro.

En este sentido, también se atendió a más de 1,500 partes involucradas en accidentes que derivaron en 1,381 expedientes y 958 sesiones de mediación, donde se resarcieron los daños materiales entre las partes del hecho de tránsito, y a los bienes que son patrimonio del municipio.

Debido a la contingencia sanitaria y las restricciones como el confinamiento y la sana distancia, se pusieron a disposición de las y los ciudadanos los medios electrónicos necesarios para su atención, así como la vía telefónica mediante la cual se atendió a 2,267 personas. A través de las plataformas digitales se dio continuidad a las sesiones de mediación, orientaciones y capacitaciones a vecinos de colonias y condominios. Se atendieron solicitudes de mediación por el correo electrónico oficial de 96 personas en hechos de tránsito y a 179 en materia de mediación comunitaria, para apoyarlos a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos por la vía virtual.



OFICIALES DE MOVILIDAD

Como parte de las acciones para crear y fortalecer los mecanismos que ayuden a garantizar el cumplimiento de todos los ordenamientos en materia administrativa municipal para la pacífica y sana convivencia de la ciudadanía, se fortaleció la presencia de los oficiales de movilidad en los puntos de conflicto hasta en un 40%, lo que mejoró la atención en los problemas de tráfico en los semáforos del municipio.

Para fortalecer la seguridad vial, el 30 de junio del año 2020 arrancó el programa “Campaña de Velocidad Segura”, que consiste en el uso de un radar que registra la velocidad de los vehículos que circulan por las vialidades del municipio. Al detectar que los conductores exceden los límites de velocidad permitidos, se les aplica la infracción correspondiente al artículo 31 fracción II y/o III del Reglamento para la Movilidad y del Reglamento de Tránsito del Municipio de Querétaro. En este periodo se registró el levantamiento de 603 infracciones y se identificaron las avenidas en las que ocurrieron con mayor frecuencia: Espuelas del Ferrocarril, Paseo Querétaro y Av. Del Parque. Las boletas de infracción emitidas en la “Campaña de Velocidad Segura” representan el 26% del total de las boletas de infracción emitidas en el periodo. Como parte de este programa, se cuenta con la participación de los oficiales de movilidad, quienes promueven el manejo responsable en su labor de concientizar a la ciudadanía.



En otras acciones que promueven el orden vial, como reservar los espacios de estacionamiento y retirar de la vía pública cualquier artefacto, anuncio, letrero, mobiliario u obstáculo, se retiraron de la vía pública 3,841 objetos en el periodo informado, la mayor parte de estos en la delegación Centro Histórico

Asimismo, cabe mencionar que debido a la ejecución del proyecto denominado “Sistema Pluvial y Reingeniería Vial Avenida Pie de la Cuesta”, se llevaron a cabo trabajos de modificaciones geométricas, intervención que requirió del apoyo de los oficiales de movilidad.



COVID-19 Y PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL (PCM)

Para salvaguardar la integridad de la ciudadanía, así como de sus bienes y el entorno, y con el propósito de mitigar los efectos de los fenómenos perturbadores de la pandemia, el gobierno del Municipio de Querétaro, a través de su área de Protección Civil, implementó programas y planes de prevención y atención entre los que destaca el “Programa Municipal de Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil”, que consta de tres etapas: 1) Adecuación e integración de los esquemas de atención a emergencias para una operación eficaz y eficiente, 2) Elaboración del fundamento jurídico, técnico y operativo, e 3) Implementación de los lineamientos establecidos ante situaciones de emergencia frente a la pandemia.



Planes de Protección Civil y acciones en este periodo:

1. *Plan de Incendios Forestales para salvaguardar el bienestar de la población, sus bienes y el entorno. Se emitieron 47 campañas con recomendaciones en relación con la prevención de incendios forestales, en las que se dieron a conocer varias acciones preventivas mediante redes sociales. Asimismo, durante el periodo que se informa se atendieron alrededor de 969 incendios en predios baldíos y forestales.*

2. *Plan de Temporada Invernal para salvaguardar la vida y la salud de las personas vulnerables en situación de calle: informa a la población de los frentes fríos y emite recomendaciones para evitar los contagios por causa de enfermedades respiratorias, así como la propagación del Covid-19. Mediante redes sociales, se emitieron 44 campañas en relación con la temporada invernal a fin de informar a la población y evitar cualquier enfermedad o situación de riesgo.*

3. *Plan de Fenómenos Hidrometeorológicos para prevenir y/o controlar situaciones de riesgo a la población generadas por causas naturales o antropogénicas que puedan escalar a desastres. Como parte de este plan se creó el Comité Técnico de Atención a Fenómenos Hidrometeorológicos 2021 del Municipio de Querétaro. Se realizaron trabajos preventivos de mantenimiento y limpieza de cuerpos de agua y drenes, así como monitoreos permanentes en las siete delegaciones y con otras instancias gubernamentales.*

4. *Plan de Semana Santa para salvaguardar la vida de las personas próximas a los cuerpos acuíferos (bordos, presas, ríos, etc): se realizaron 47 operativos con el apoyo de grupos voluntarios especializados en la atención de emergencias, con la finalidad de concientizar a la población del peligro que corren al realizar actividades acuáticas, logrando como resultado un saldo blanco durante dicho periodo.*

5. *Plan de Medidas de Seguridad Sanitarias de Pandemia por Covid-19 para frenar la curva de contagios y generar entornos seguros, mediante la aplicación y verificación de lineamientos de sanidad: se efectuaron 147 operativos interinstitucionales en espacios públicos y privados, así como actividades de promoción de una cultura resiliente, con un alcance de 447,324 mujeres y 431,607 hombres que habitan en la capital.*

Mediante una inversión de 3 millones 216 mil pesos, se adquirió un total de 8,515 insumos esenciales entre los que se cuenta equipamiento para la operación de la Coordinación Municipal de Protección Civil.

En este periodo se atendieron 3,297 reportes de emergencias de diversa índole: accidentes terrestres, atención médica prehospitolaria, incendios, fugas de gas natural y LP, riesgos por sustancias químicas, contaminación del aire, derrames, caída de árboles, cableado y postes en malas condiciones, anuncios y espectaculares, entre otros, que fueron atendidos a través de la Línea Única de Emergencias 911 en el Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C4).

Por otro lado, con la finalidad de atender a las personas en situación de vulnerabilidad, se realizaron recorridos rutinarios en puntos estratégicos del municipio, en los que se detectaron 15,338 personas en situación de calle.

Con un enfoque de Gestión Integral del Riesgo se convocó a los sectores social, académico, privado y público, y se llevaron a cabo acciones en materia de educación, prevención y resiliencia, para generar entornos más seguros. Gracias a esta colaboración ciudadana se impartieron 145 cursos de capacitación a

14,664 personas en los siguientes temas: Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) y uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA), Manejo de heridas y hemorragias, Plan familiar de emergencia, Evacuación de inmuebles, Prevención de incendios, Primeros auxilios adultos y pediátricos, Uso y manejo de gas LP y natural, Inducción a Protección Civil, Manejo de enjambres, Cuidados del medio ambiente, Aproximación en lengua de señas mexicana, Movilización e inmovilización de pacientes, Manejo adecuado de residuos, Materiales peligrosos, Uso de la Guía de Respuesta a Emergencias, Uso y manejo de extintores, Jornada de resiliencia y discapacidad, Activación 911, RCP masivo, Identificación de un infarto, Evaluación del paciente, Triage, Manejo de la vía aérea y oxígeno terapia y Manejo del estrés durante la pandemia, entre otros.

Es preciso mencionar que en el contexto del confinamiento, estas capacitaciones se realizaron a través de las redes sociales oficiales y de plataformas como Zoom y Google meets, y algunas otras de manera presencial, con las medidas sanitarias pertinentes.

También en materia de difusión, mediante las redes y los medios oficiales de comunicación se realizaron 765 publicaciones en relación con las campañas



informativas de Protección Civil con un alcance de 2,509,649 visualizaciones.

Es importante resaltar que en este periodo se creó el Centro de Monitoreo ubicado en las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil Municipal, el cual fue equipado con siete pantallas que, de acuerdo con el Atlas de Riesgo Municipal, monitorean de manera permanente las zonas más susceptibles a los fenómenos perturbadores hidrometeorológicos, sanitario-ecológicos y geológicos.

Por último, en relación con la pandemia se mantuvo un monitoreo permanente a nivel municipal, estatal, federal y mundial para contar con información de primera mano.

REGULACIÓN DEL COMERCIO

Con el propósito de garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento irrestricto de todos los ordenamientos en materia administrativa municipal, en lo que concierne al comercio verificado y ordenado, se realizaron 33,112 visitas de verificación, de las cuales 2,468 (7.5%) fueron por denuncias ciudadanas, 29,408 (88.8%) a través de recorridos y censos, y 1,236 (3.7%) derivado de operativos interinstitucionales, incluyendo los realizados por la Unidad Especializada Anti-Covid-19 con el objetivo de disminuir los contagios en establecimientos. Como resultado de estas inspecciones se registraron 1,245 procedimientos administrativos.



En materia de espectáculos, se llevaron a cabo 86 visitas de verificación en establecimientos, de las que resultaron 4 procedimientos administrativos.

En cuanto al ordenamiento del comercio en vía pública, se realizaron 91,325 visitas de verificación, de las cuales 800 (0.9%) fueron por denuncias ciudadanas y derivaron en 609 procedimientos administrativos, y 90,525 se realizaron por recorridos en diferentes puntos del Municipio de Querétaro, así como en los puntos de mayor afluencia como el primer y segundo cuadro del Centro Histórico y los mercados públicos más concurridos.



PROGRAMA 2

CULTURA DE LA PAZ

Este programa tiene como objetivo **integrar de manera transversal dependencias del gobierno municipal y estatal, organizaciones de la sociedad civil, sector empresarial y sector académico de todos los niveles**, para sumar esfuerzos con actividades sociales, culturales, artísticas, deportivas y formativas, encaminadas a hacer de Querétaro la capital de la paz a través de cuatro pilares: fortalecimiento de la familia, resolución no violenta de conflictos, respeto e inclusión, y un sólido sentido de participación ciudadana.



EVENTOS CULTURALES

El acceso a la cultura y el arte, así como promover y preservar la memoria histórica, las tradiciones y las expresiones artísticas y culturales, fortalece el sentido de identidad y de pertenencia entre los habitantes de una región. El patrimonio cultural y artístico es un bien común y bajo esta premisa es que debe estar al alcance de todos. Por ello, pese al obstáculo que representó el confinamiento por la pandemia del Covid-19 y el cierre de los espacios culturales, apoyados por la tecnología se dio continuidad a los programas y acciones establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.

De esta manera, con una inversión de 6 millones 400 mil pesos, se llevaron a cabo 1,378 actividades y 3 festivales, con un alcance de 2.1 millones de personas que participaron a través de las redes sociales del Municipio de Querétaro.

Con el propósito de mitigar los efectos económicos adversos provocados por la pandemia, se implementó el Programa Ocupación Temporal que integró a 149 ciudadanas y ciudadanos, quienes colaboraron en la organización de 115 actividades, entre las que destacaron 353 videos de talleres artísticos, puestas en escena y conciertos, así como 49 tutoriales. Con una inversión de 2 millones 980 mil pesos, a través de este programa se les entregó un apoyo económico de 10 mil pesos bimestrales durante 4 meses.

Con la participación ciudadana y de la comunidad artística se concretaron propuestas innovadoras, creativas y lúdicas que enriquecieron el programa de cultura en una amplia gama para todas las edades. Destacan la edición y publicación de 15 talleres por la plataforma Zoom y la transmisión de 44 talleres en 504 sesiones a través de la página de Facebook, con un alcance de 724,697 personas.

Con este mismo apoyo y con el propósito de ser implementados por las y los maestros talleristas de los recintos culturales del municipio, se desarrollaron 20 programas en disciplinas como: danza, artes plásticas, música, fotografía, comic, gastronomía tradicional y teatro musical, entre otras. Cabe destacar que las niñas y los niños fueron los principales participantes de estos talleres, entre los que se cuentan “Libertades de expresión corpórea”, “Viviendo el Teatro en casa: Comprendiendo el hecho escénico a través del mundo”, “Malabares para todos”, “Arte procesual para niños” e “Introducción al folklore regional”.



Las y los jóvenes participaron en talleres como “Lectura y escritura creativa”, “Pintando la Historia: procesos y técnicas de pintura de los distintos estilos artísticos”, “Capoeira Breakin” y “Danza Contemporánea”.

Como se mencionó anteriormente, también se llevaron a cabo 3 festivales en los que se contó con la participación de la comunidad cultural de las siete delegaciones del Municipio de Querétaro. El festival del Día de Muertos 2020 tuvo lugar del 27 de octubre al 2 de noviembre, con una inversión de 1 millón 900 mil pesos, y contó con 42 contenidos virtuales y 12 presenciales que abordaron el origen prehispánico, la ritualidad y la importancia de conmemorar esta tradición mexicana. En su modalidad presencial congregó a 1,251 personas, quienes, previa cita y siguiendo el protocolo de sanidad establecido, acudieron a los 12 eventos en diversas sedes, entre las que destacan la ofrenda monumental

dedicada a 12 compositores queretanos que vivieron desde mediados del siglo XIX hasta los primeros años del siglo XXI, que sirvió como punto de partida para eventos virtuales como el Concierto Magno del Coro de la Cámara del Conservatorio de Música José Guadalupe Velázquez, grabado en el templo de San Antonio.

Como parte de las actividades de este Festival, se lanzó la convocatoria “Calaverita en Familia” para incentivar la creación de calaveritas literarias temáticas que exaltaran la tradición queretana a través de personajes históricos o de leyenda. Esta convocatoria tuvo 11,231 interacciones con el público virtual, 130,084 reproducciones y un alcance de 456,963 personas.

Para realizar el Festival Navideño 2020 se invirtieron 700 mil pesos y participaron 110 artistas de la capital de Querétaro, quienes sumaron su talento para organizar 26 eventos entre pastorelas, obras de teatro y conciertos. Enriquecieron este festival las charlas de los cronistas delegacionales y los talleres que impartieron los maestros del sistema de casas de cultura y bibliotecas públicas municipales. A través de la página de Facebook se tuvo un alcance de 494,300 personas, 4,300 interacciones y 119,300 reproducciones.

El Festival de la Ciudad Maxei 2021 tuvo lugar del 26 al 29 de marzo con una inversión de 1 millón 300 mil pesos; se realizaron 58 actividades artísticas y culturales que se transmitieron de manera virtual. En ellas participaron 244 artistas locales en la creación de contenidos que abarcaron casi seis siglos de vida de nuestra ciudad, fomentando el sentido de pertenencia, el arraigo y el orgullo de vivir en Querétaro. Destacan la participación de los grupos culturales de cada Delegación, así como la continuidad de “El Sabor de tu Delegación”, que difunde de manera virtual la tradición de los platillos típicos más representativos de cada demarcación como son las carnitas de Santa Rosa Jaurégui, el mole de Felipe Carrillo Puerto, el pozole de Epígenio González, los tacos de guiso del Centro Histórico, las gorditas de Josefa Vergara y Hernández, los tacos de Félix Osore y la nieve de Cayetano Rubio.

Con motivo de la conmemoración del 490 aniversario de la fundación de la ciudad, así como el 25 aniversario de la declaración de la zona de monumentos históricos como Patrimonio Cultural de la Humanidad, y con una inversión de 4 millones 731 mil 651 pesos, se realizó el festival Maxei 490 Aniversario Santiago de Querétaro del 22 al 25 de julio de 2021, el cual contó con 50 eventos





presenciales y virtuales, contando con una participación de más de 400 artistas locales, teniendo un impacto en más de 400,000 personas. Como parte de los festejos, se publicó el libro “490 aniversario de la ciudad Santiago de Querétaro. Historia e identidad a través de sus siete delegaciones”, el cual tuvo un tiraje de 2,000 ejemplares.

Paralelamente, se llevó a cabo el Foro Iberoamericano del Patrimonio Cultural, con la presencia de países tales como: España, Francia, Ecuador, Perú, Brasil y México, siendo la sede el Municipio de Querétaro; se contó con la presencia de 21 especialistas, mismos que intercambiaron experiencias y conocimiento en torno a prácticas de conservación de los patrimonios material e inmaterial por medio de la plataforma digital.

También se realizó la exposición “Contando Historias de mi Barrio, Hagamos Fotografía” dentro de La Galería Perímetro Alameda, conformada por más de 126 ciudadanos de las 7 delegaciones que participaron en el curso-taller, donde pudieron aprender de herramientas sobre narración fotográfica y clases magistrales con fotógrafos reconocidos a nivel internacional.

Además, se impartieron siete talleres (uno por cada delegación) a través de los cuales se dieron a conocer los juegos tradicionales prehispánicos de diversas regiones del país, como son el Ehecamolotl o juego del remolino,

la Pitarra, el Malakachajuilij o juego de los aros, la Kantsákata o papalote, el Ulama de cadera o juego de pelota, la Rayuela, la Serpiente y la Lotería, todos ellos relacionados con las tradiciones comunitarias. Al finalizar el festival se registraron 91,643 reproducciones, 12,206 interacciones, y un alcance de 401,400 espectadores.

Por otra parte, en cuanto a las actividades cotidianas del quehacer cultural de la Secretaría, en este periodo se llevaron a cabo 569 actividades que alcanzaron tanto de manera virtual como presencial a 262,076 personas. Destacan dos exposiciones en la Vieja Estación del Ferrocarril: “Autoretrata”, que convocó a once fotógrafas locales para reflexionar cómo se vive el confinamiento provocado por la pandemia a través de la imagen, y “El sabor del viaje”, exposición fotográfica que tuvo lugar en el marco del Día Nacional del Ferrocarrilero, en colaboración con el Centro Nacional para la Preservación y Documentación del Patrimonio Ferrocarrilero.

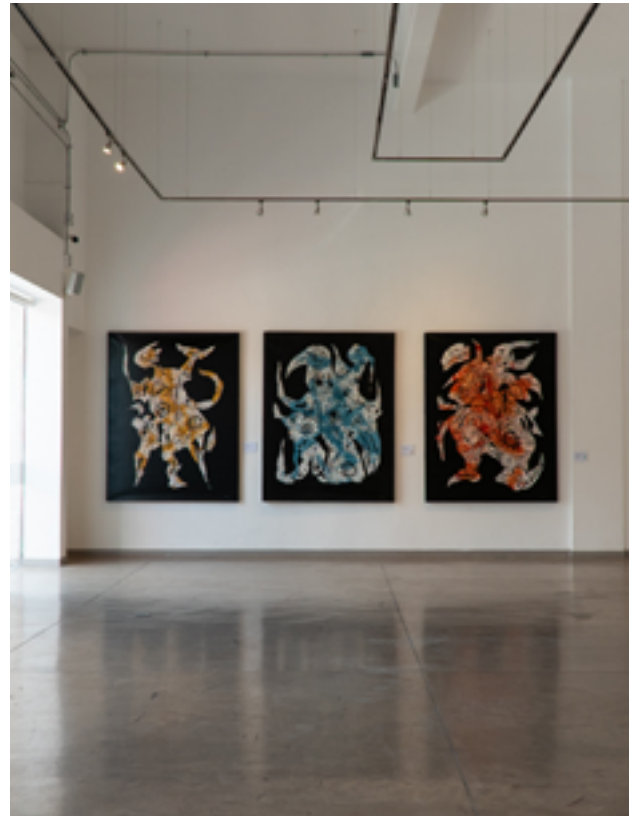
Para fomentar la lectura y conmemorar el Día Nacional del Libro, a través del programa Letras Vivas se realizaron actividades en las bibliotecas públicas municipales, entre las que destaca la entrega de mil libros a igual número de familias de las siete delegaciones.

A través de la Secretaría de Cultura, se emitió la convocatoria de cuento “Ignacio Padilla” en su edición 2020, que recibió 40 trabajos de escritoras y escritores queretanos, los cuales fueron remitidos al jurado que eligió a tres ganadores y se otorgaron cinco menciones honoríficas y dos menciones especiales.

En cuanto a las actividades musicales, se dio continuidad al programa de formación y práctica musical para niñas, niños y jóvenes, quienes formaron parte de los grupos que tomaron clases de música y danza, lo que fue posible a través de las plataformas digitales del municipio.

De igual manera, los integrantes de las agrupaciones Camerata Santiago de Querétaro, Coro Santiago de Querétaro y Voces Concertistas, se dieron a la tarea de aprender a producir y editar videos que permitieron acercar la música a más personas y familias.

Para continuar fortaleciendo la parte formativa de la cultura, se elaboraron y publicaron a través de la página de Facebook 235 videos tutoriales de música, danza, artes plásticas, teatro e historia del arte. Asimismo, se impartieron 629 sesiones de talleres virtuales sobre literatura, computación, ensamble musical, guitarra y piano, a cargo de los centros culturales comunitarios.



Por su parte, los teatros y galerías municipales llevaron a cabo 33 actividades donde se invitó a participar a 54 artistas locales para su programación cultural que alcanzó a 126,780 personas. Destacó la Galería Perímetro Alameda con la exposición “Memoria de nuestro Querétaro. Tradición, identidad y pertenencia”, que narra gráficamente la historia de la ciudad a través de más de 100 fotografías, mapas y planos. Asimismo, se presentó “Bitácora de Confinamiento”, una muestra de 21 artistas locales que integraron la exposición “Días de Pandemia”, muestra fotográfica integrada por 111 imágenes como un homenaje realizado por 18 fotoperiodistas locales, obras que han cubierto los hechos más relevantes que involucran al personal de salud en la atención y contingencia de la pandemia por Covid-19.

Por su parte, la Galería Municipal Rosario Sánchez de Lozada contó con cinco exposiciones de las que destacan “Ojos en silencio” y “Un respiro”; también se presentó el libro Arte Nuevo Colectiva y en la Cineteca Rosalío Solano se llevó a cabo la 68ª Muestra Internacional de Cine, además de ciclos de cine que incluyeron “Día de Muertos”, “Mexicanos con Óscar” y “Homenaje a Robin Williams”.

DEPORTE Y RECREACIÓN

Como parte de la estrategia para impulsar las prácticas deportivas y fortalecer con ello el tejido social, se destinaron 62 mil pesos a la entrega de apoyos sociales a la comunidad deportiva del municipio, y 4 millones 305 mil pesos en uniformes deportivos para las asociaciones, clubes y ligas deportivas de futbol, basquetbol y voleibol que tienen actividad en los espacios deportivos de la capital de Querétaro.

Del total de 7,995 uniformes, 6,292 fueron para jugadores de futbol, 910 para basquetbol, y 793 para voleibol.

DEPORTE	EQUIPOS BENEFICIADOS	JUGADORES BENEFICIADOS
Futbol	484	6,292
Basquetbol	76	910
Voleibol	66	793
Totales	626	7,995





La Carrera Nocturna tiene por objetivo promover la práctica de la actividad física, la recreación y la convivencia, además de contribuir al fomento de un estilo de vida saludable y al fortalecimiento de un entorno de equidad entre las y los ciudadanos. Este evento se llevó a cabo el 27 de marzo de 2021 atendiendo a las disposiciones sanitarias de distanciamiento social por el Covid-19.

Para su organización se destinaron 2 millones 792 mil pesos que abarcaron el servicio de la plataforma App para el proceso de registro y manejo de resultados, el staff, las playeras y las medallas para los 5,000 participantes: 52.08% mujeres y 44.92% hombres.

Participación por Delegación:

DELEGACIÓN MUNICIPAL	PARTICIPACIÓN
Centro Histórico	33.04%
Villa Cayetano Rubio	7.76%
Santa Rosa Jáuregui	3.54%
Josefa Vergara y Hernández	12.94%
Epigmenio González	18.72%
Felipe Carrillo Puerto	7.92%
Félix Osoreo Sotomayor	16.08%
Participación total	100%

MÁS Y MEJORES ESPACIOS PÚBLICOS

La recuperación y acondicionamiento de espacios seguros que permitan la convivencia familiar ha sido uno de los distintivos de este gobierno.

Desde su creación, el Parque Bicentenario ha sido una alternativa para el deporte y el esparcimiento tanto individual como familiar y colectivo. Debido al confinamiento por la pandemia (marzo 2020) tuvo que cerrar sus puertas al público, tiempo que se aprovechó para darle mantenimiento a sus atracciones y realizar actividades relativas a la conservación de sus 160,450m² de áreas verdes y de las especies endémicas que ahí habitan. Lo anterior fue posible con una inversión de 2 millones 850 mil pesos.

Es preciso mencionar que este parque ha funcionado como sede para la aplicación de la vacuna contra el virus SARS-CoV-2, tarea en la que se han coordinado con varias instancias, como la Secretaría del Bienestar, Bomberos Querétaro, Protección Civil del Municipio de Querétaro y la Guardia Municipal para cuidar la logística de ingreso, vacunación, recuperación y salida de la personas.

En cuanto al mantenimiento y la mejora de los inmuebles patrimoniales, se gestionaron recursos para el cambio del cableado de la instalación eléctrica del Museo del Cerro de las Campanas, la reposición de piezas de la Maqueta Artística y Arquitectónica en Bronce, así como la colocación de mica y vinil en los cristales del Foro La Chimenea de la Antigua Estación del Ferrocarril.



Como medida de prevención sanitaria, en el Teatro de la Ciudad se realizó la limpieza, aspirado, lavado y retoque en tinta de 50 m² de la alfombra en pasillos, el aspirado y lavado de las vestiduras de 472 butacas, así como el retoque a los plásticos y el lavado de pisos de plástico de la salida de emergencia. Por otro lado en la Cineteca Rosalío Solano se replicaron las actividades de aspirado y lavado en los 200 asientos.

Asimismo, al inicio de este año se llevó a cabo la reparación del plafón en el área de camerinos del Teatro de la Ciudad, en beneficio de las y los artistas, y de las compañías que hacen uso de este recinto cultural.

Con la finalidad de mejorar los espacios que se utilizan para la capacitación y los ensayos de las agrupaciones artísticas adscritas a la Secretaría de Cultura, se instaló una ventana en el salón de ensayo del Coro y Camerata Santiago de Querétaro, y se le dotó de material eléctrico y electrónico para mejorar las extensiones y cables de micrófono que son utilizados para los eventos artísticos.

CULTURA DE LA PREVENCIÓN

En este periodo se dio continuidad al programa AcciónES Prevenir, que tiene por propósito desarrollar estrategias y acciones integrales en materia de prevención social para atender los factores de riesgo que generan violencia y delincuencia en las siete delegaciones, de acuerdo a las necesidades de cada colonia.

Con una inversión de 15 millones 661 mil 227 pesos, se desarrollaron actividades focalizadas e integrales, entre ellas 3,414 campañas de difusión que tuvieron un alcance de 100,813 personas, en temas como: Cultura de la Legalidad, Cultura de la Denuncia, Comunicación y Organización Vecinal, Derechos Humanos, Equidad de Género, Protocolo de la Línea de Emergencia 911, Prevención Comunitaria, Prevención en Llamadas de Extorsión, Prevención de Delitos Patrimoniales y Recuperación de Espacios Públicos.

Como parte de las acciones de prevención situacional se llevaron a cabo 112 acercamientos con locatarios que redundaron en el beneficio de 712 personas y la realización de 131 autodiagnósticos en los que participaron 1,389 ciudadanas y ciudadanos para conocer su percepción en materia de seguridad.

Como resultado de estos recorridos exploratorios en cada colonia para la detección de factores de riesgo, se llevaron a cabo 68 planes de acción en materia de prevención que guían el trabajo focalizado de las delegaciones en el corto, mediano y largo plazo, facilitando el seguimiento y monitoreo de las responsabilidades establecidas.

Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPM) diseñó la "Encuesta para la detección de factores de riesgo", que en su segunda aplicación de 5,016 cuestionarios a la ciudadanía reflejó: una disminución de un 9% en el número de personas que indicaron conocer de manera próxima la comisión de algún delito, un incremento del 36.66% al 38.26% del número de personas que denunciaron algún delito, y una disminución de un 5.38% en el número de personas que indicaron haber sido víctimas de algún delito.

La iluminación de los espacios públicos es uno de los factores inhibidores de la delincuencia. En este tema, la encuesta reflejó que el número de personas que identifican a qué dependencia reportar las luminarias dañadas se incrementó de un 25.8% al 50.46%. En términos del orden y limpieza de las colonias, el



63.36% percibe su colonia cuidada y reconocen las áreas de oportunidad para solicitar lo necesario a las dependencias involucradas.

En conclusión, la implementación del programa AcciónES Prevenir continúa con un impacto positivo que se refleja en las colonias intervenidas con una variación porcentual de -28% en promedio en la incidencia delictiva, respecto de la evaluación inicial previa a la intervención. De acuerdo con la última Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana del INEGI 2021, la capital de Querétaro se sitúa entre las 20 ciudades con menor percepción de inseguridad al mantenerse 25.9 puntos por debajo de la media nacional de 66.4 puntos.

La participación ciudadana tiene un rol fundamental en materia de prevención. En función de ello se convocó a la creación de 26 redes ciudadanas integradas por 204 personas, quienes organizaron 1,056 actividades, jornadas de recuperación de espacios, sesiones informativas, talleres y acercamientos a locatarios, esto con un alcance de 16,690 personas.

En lo que concierne al sistema de vigilancia para la prevención del delito en las escuelas y sus alrededores, se continuó con el programa Patrullaje Escolar, mediante el cual se impartieron 364 capacitaciones virtuales al alumnado, personal directivo y docente e integrantes de los establecimientos comerciales, con una participación de 956 personas.



Por su parte, los Centros Integrales de Prevención Social (CIPRES) –ubicados estratégicamente en zonas con factores de riesgo potenciales– continuaron con sus actividades educativas, lúdicas, artístico-culturales, deportivas, psicosociales y productivas, en las que han participado 114,362 habitantes de 378 colonias en lo que va de esta Administración. Asimismo, en coordinación con otras dependencias gubernamentales, con la sociedad civil, el sector académico y las organizaciones no gubernamentales, se impartieron 336 actividades con 1,309 sesiones de trabajo a 6,706 personas, en temas como: Perspectiva de género, Cultura de paz, Cultura de la legalidad, Cohesión social, Respeto a los Derechos Humanos, Solución pacífica de conflictos y Autoempleo, entre otros.

El acercamiento de la ciudadanía a la SSPM se realiza de diferentes maneras y una de ellas son las visitas guiadas a las instalaciones del Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo C4, y al Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP). Hasta la fecha se han realizado 521 recorridos con 3,813 personas.

Es así que, a través del Programa Integral de Prevención Social impulsado por el Consejo Municipal para la Implementación de las Estrategias Integrales, y una Coordinación Municipal que diseña, desarrolla y evalúa la operatividad de las acciones para el fortalecimiento del tejido social, mediante 14,444 acciones implementadas, se ha institucionalizado la prevención social de la violencia y la delincuencia.

HECHOS DE TRÁNSITO

Derivado de las reformas al marco regulatorio, se facultó a los jueces cívicos municipales para conocer y resolver daños en bienes de propiedad pública, se simplificó el procedimiento de atención a daños culposos y se creó la figura del Médico Regulador, cuya función consiste en la supervisión de los trabajos de los paramédicos, que fungen como Primer Respondiente en la atención de eventualidades médicas de las personas que cumplen sanciones administrativas al interior de las celdas de los juzgados cívicos.

Asimismo, se ampliaron los plazos para el ofrecimiento de pruebas en los daños culposos por hechos de tránsito de 3 a 12 días, permitiendo que las partes involucradas tengan mayor tiempo para allegarse elementos probatorios en su defensa, y se incorporó un apartado para brindar seguridad y protección a víctimas de violencia familiar a través del cumplimiento de órdenes de restricción o protección.

En el periodo que se informa, fueron presentados ante los jueces cívicos municipales 609 asuntos por

daños culposos en hechos de tránsito flagrantes, en Audiencia Oral se resolvió la responsabilidad administrativa, y se lograron 536 acuerdos reparatorios en favor de la parte afectada, con una efectividad del 88.01% de casos resueltos.

De la misma forma, fueron atendidos 1,636 asuntos por daños culposos en hechos de tránsito no flagrantes, de los que en Audiencia Oral se resolvió la responsabilidad administrativa y se lograron 1,458 acuerdos reparatorios en favor de la parte afectada, con una efectividad del 89.11% de casos resueltos.

COMBATE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

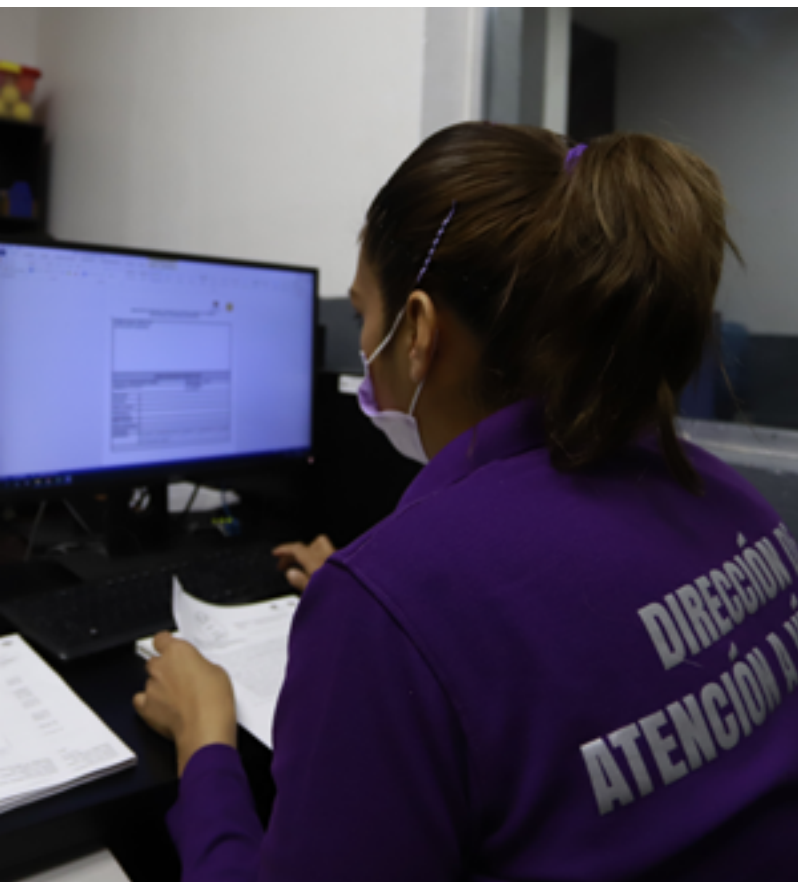
Un tema central para este gobierno municipal ha sido la prevención de la violencia familiar y de género, así como la atención integral a sus víctimas. A través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, se implementaron acciones concretas y de carácter permanente que coadyuvan a la construcción de una sociedad libre de violencia y más participativa en la denuncia de este tipo de hechos.

Tal como se establece en las líneas de acción del Plan Municipal de Desarrollo, se dio atención psicológica urgente a 807 personas (612 son mujeres y 195 hombres) y asistencia social que comprende seguimiento y canalización, así como orientación jurídica a 1,250 personas.

Conscientes del riesgo que enfrentan principalmente las mujeres a causa de los actos de violencia, se atendió el 100% de las órdenes de restricción y medidas de protección dictadas por las autoridades judiciales y de procuración de justicia, para salvaguardar la integridad física de las víctimas; que en este periodo fueron 2,379 mujeres, 575 hombres y 325 personas con datos de identidad reservada.

De los seguimientos que se llevaron a cabo sobre las medidas de protección emitidas, se rindieron 567 informes a las autoridades correspondientes con información relevante (indicadores) que permiten prevenir los riesgos de violencia en el entorno familiar y social de las víctimas.

En la búsqueda permanente para garantizar la seguridad de las personas defensoras de los Derechos Humanos, así como de las y los periodistas, se dio trámite al 100% de los Mecanismos de Protección emitidos por la Coordinación para la Protección y Promoción de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro.





Por otro lado, la búsqueda de personas de las cuales se desconoce su paradero, se opera en coordinación con la Fiscalía General del Estado y la Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro, y en este periodo se dio trámite al 100% de las solicitudes de búsqueda y localización de personas, colaborando en la localización de 75 de ellas.

Desde la creación de la Dirección de Atención a Víctimas de la Violencia Familiar y de Género en el año 2019, se dio continuidad a la implementación del Protocolo Alba con un 100% de efectividad, lo que ubica a la capital de Querétaro en el primer lugar estatal en el manejo efectivo de su operación. Lo anterior en concordancia con el Convenio de Colaboración del Protocolo Alba para la Búsqueda de Niñas, Adolescentes y Mujeres Adultas para el Estado.

Para responder de manera integral a los problemas sociales desde un enfoque de perspectiva de género, además, la policía especializada en la atención a víctimas de violencia familiar y de género atendió en este periodo a 3,316 personas, de las cuales 2,264 son mujeres (488 niñas y/o adolescentes, 1,659 mujeres adultas y 117 adultas mayores) y 1,052 hombres (377 niños y/o adolescentes, 582 hombres adultos y 93 adultos mayores). Entre los servicios que se les dio están los primeros auxilios psicológicos y/o contención emocional. Asimismo, en cumplimiento con las medidas y órdenes de protección a víctimas de violencia, se realizaron 2,483 seguimientos en campo, velando por su seguridad e integridad personal y psicoemocional.



ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

En materia de servicios de asesoría y representación jurídica en asuntos familiares para personas en situación de vulnerabilidad, a través de los Bufetes Jurídicos Gratuitos situados en cada una de las siete delegaciones, se atiende a las y los ciudadanos de manera gratuita y mediante mecanismos alternos de solución de conflictos, privilegiando en todo momento el interés superior de los menores y adolescentes, con un enfoque de perspectiva de género y grupos vulnerables. En este periodo se llevaron a cabo 1,784 asesorías en materia familiar, penal, mercantil y civil, así como 289 juicios de índole familiar. De esta manera se garantiza el apoyo legal y con ello el acceso a la justicia para las personas en situación de vulnerabilidad económica que no cuentan con la posibilidad de ser representadas por un abogado particular. Estas acciones contribuyen a promover la cultura de paz, una sociedad justa y equitativa, y a fortalecer el Estado de Derecho.

Los adultos mayores son considerados un sector vulnerable y para protegerlos de las condiciones propias de su edad (posible pérdida de memoria, desorientación, enfermedades crónicas, etc.), esta Administración lanzó, en coordinación con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el programa "De la mano por tu seguridad", cuyo objetivo es contribuir al bienestar y seguridad de este sector social mediante el uso de tecnología a través de un brazalete para que en caso de extravío o alguna necesidad urgente, puedan solicitar ayuda. En este periodo 290 personas adultas mayores

recibieron su brazalete con un código QR para su identificación.

Uno de los efectos colaterales de la pandemia y de la contingencia sanitaria por causa del Covid-19 a nivel mundial ha sido su impacto en la salud mental. En este sentido y con el propósito de atender a los habitantes del municipio, desde el 30 de marzo de 2020 se habilitó la Línea 070 de Atención Psicológica que opera los 365 días del año.

A través de esta línea se realizan intervenciones de primer contacto y se canalizan a instituciones especializadas en caso de requerirse y atendiendo a la gravedad de los casos, de acuerdo a un semáforo de riesgo.

SEMÁFORO	CLASIFICACIÓN
 Rojo	Riesgo bajo
 Amarillo	Riesgo medio
 Verde	Riesgo alto

Durante este periodo, se atendieron 1,750 llamadas de atención psicológica, de las cuales 863 fueron de primer contacto y 887 de seguimiento. En cuanto al grado de riesgo, 925 llamadas se clasificaron en semáforo verde, 626 en semáforo amarillo y 199 en semáforo rojo. Del total de estas llamadas, 1,357 corresponden a mujeres y 393 a hombres. Del sector conformado por niñas, niños y adolescentes se registraron 67 llamadas y del sector de adultos mayores 1,683. Las causas por las que usaron la Línea 070 de Atención Psicológica fueron: estrés, ansiedad, angustia, miedo, sintomatología depresiva, situaciones de duelo, riesgo suicida, abuso de sustancias, situaciones de violencia, violencia de género, rencillas de pareja y problemáticas familiares, entre otras.



Para fortalecer esta asistencia en materia de prevención y en el cuidado de la salud mental, mediante el programa “Primeros Auxilios Psicológicos” se habilitó la página www.primerosauxiliospsicologicos.com, una plataforma digital dirigida al sector educativo del municipio que tiene como objetivo brindar contención emocional a alumnos, docentes, padres y madres de familia, a través del chat de atención psicológica y la vinculación a la línea 070 de Atención Psicológica. Cuenta con las siguientes categorías: niñas y niños de primaria, adolescentes de secundaria, docentes, y madres y padres de familia.

En este periodo se registraron 95 atenciones psicológicas por esta vía, de las cuales 73 fueron de primer contacto y 22 de seguimiento. De estas intervenciones 39 fueron para estudiantes, 37 para padres y madres de familia, y 19 para otros usuarios de la plataforma en busca de atención psicológica. Del total de las intervenciones, 32 corresponden a hombres y 63 a mujeres.

Cabe mencionar que para la atención por medio de esta plataforma se maneja la misma semaforización de riesgo que para la Línea 070 Atención Psicológica. Las atenciones brindadas se clasificaron en: 50 semáforo verde, 31 semáforo amarillo y 14 semáforo rojo.

En lo concerniente a la intervención enfocada al desarrollo de habilidades socioemocionales, como la identificación y el manejo de emociones, y el autocuidado, el programa tuvo un alcance a nivel primaria de: 11 instituciones educativas de las que se ha dado seguimiento a 110 grupos que representan un total de 3,579 estudiantes (1,873 hombres y 1,706 mujeres); seguimiento a seis grupos de 57 docentes (50 mujeres y 7 hombres) en sesiones de trabajo que se han llevado a cabo de manera virtual; y pláticas de inteligencia emocional y crianza a 78 madres y padres de familia (13 hombres y 65 mujeres) a través de plataformas digitales. Aunado a lo anterior se entregaron 117 ejemplares de la Guía Primeros Auxilios Psicológicos.

En lo referente al nivel secundaria, se tuvo un alcance de 18 grupos que representan un total de 768 alumnos (364 hombres y 404 mujeres), se ha dado seguimiento con sesiones de trabajo a 74 docentes (20 hombres y 54 mujeres) y se entregaron 46 ejemplares de la Guía Primeros Auxilios Psicológicos.

Asimismo, en coordinación con la USEBEQ se asignaron 18 escuelas primarias y 11 secundarias más para la aplicación del programa Primeros Auxilios Psicológicos, y se ha cumplido con el objetivo de darles seguimiento.

Como parte de la atención psicológica a los grupos vulnerables, en el Parque Los Alcanfores se abrió un Centro de Servicios para Personas en Situación de Calle para promover la reinserción social a través de actividades psicoterapéuticas, educativas, de capacitación y construcción de un proyecto de vida para esta parte de la población, todo en un entorno con las medidas sanitarias de distanciamiento social y la implementación de un confinamiento seguro. En la segunda fase de este proyecto tuvo lugar la inauguración de las nuevas instalaciones del Hogar de Transición "Cambiando Vidas" el 22 de febrero de 2021, con una inversión de 2 millones 480 mil pesos, de los cuales 1 millón 211 mil pesos fueron destinados a rehabilitación y equipamiento del inmueble y 1 millón 269 mil pesos para los gastos de operación.

Dirigido a la atención de personas en situación de calle, "Cambiando Vidas" es un espacio temporal de puertas abiertas, libre de violencia y de consumo de sustancias. Tiene como objetivo principal fomentar procesos de sociabilización entre las y los beneficiarios, y organismos e instituciones públicas y privadas, para contribuir al desarrollo de un proyecto de vida mediante estrategias y acciones de acompañamiento que impulsen y mejoren su situación social.



Mediante acciones para impulsar la reintegración social de este grupo en situación de riesgo que ha sido víctima de marginación y discriminación, se generan las condiciones para el cuidado de su salud ante la pandemia y se continúa con la construcción de un proyecto de vida para cuando esta termine. En estas instalaciones se les brindan los servicios básicos para cubrir sus necesidades esenciales: tres comidas al día, una cama, regaderas con agua caliente e instalaciones limpias en donde se fomenta la sana convivencia.

Así mismo, las personas que hacen uso de estos espacios son recibidas, atendidas y acompañadas entre cinco y seis meses, tiempo en el cual los usuarios pasan por diferentes procesos de reinserción sociolaboral, así como de trabajo psicoeducativo, emocional y recreativo para la estabilización, capacitación y vinculación a un empleo y cartera de vivienda, rompiendo así con el ciclo de pobreza y brindando una nueva oportunidad de vida.

Con este programa se ha logrado la reinserción social de 17 personas, brindando una nueva oportunidad laboral para 36 beneficiarios y logrando el regreso escolar de 6 infantes vinculados por medio de la USEBEQ.



Actualmente en el Hogar de Transición se encuentran 27 personas: 3 mujeres, 2 adultas mayores, 18 hombres, 3 adultos mayores y un menor. Se ha logrado la documentación de 72 personas, la atención médica de 44 y 18 vinculaciones al Centro Estatal de Salud Mental con 5 ingresos a Centros de Rehabilitación.

PERSPECTIVA FAMILIAR TRANSVERSAL

Con el fin de promover acciones psicoeducativas dirigidas a padres, madres y adultos responsables, y para fortalecer la Cultura de Paz desde la familia como célula básica de la sociedad, con una inversión de 105 mil pesos se realizaron actividades que promueven el fortalecimiento de los lazos familiares, en las que participaron 7,790 habitantes del Municipio de Querétaro. Las actividades incluyeron ciclos de talleres de "Crianza Positiva", talleres de "Formación en Valores para la Familia", conferencias de "Desarrollo de Habilidades Parentales y Filiales" y conferencias para el fortalecimiento de los lazos familiares y el manejo de emociones durante la contingencia por Covid-19, entre otras.

Asimismo, mediante un convenio realizado con el Pontificio Instituto Juan Pablo II de la Universidad Anáhuac, se llevaron a cabo dinámicas familiares de comunicación, establecimiento de límites, y vínculos estrechos y saludables, fortaleciendo así el tejido social de la comunidad en la que estas familias se desenvuelven.

A través de la Red Municipal de Apoyo a la Familia, se capacitó en Perspectiva Familiar y Comunitaria, así como en Formación en Valores para Familias, a





organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de impulsar el trabajo desde este enfoque, a través del programa “El Valor social de la Familia”. Se fomentó además la integración de nuevas organizaciones, el trabajo en conjunto con los integrantes de la red, las reuniones de trabajo con el Consejo Consultivo del Instituto Municipal de la Familia, y mesas de análisis para el desarrollo de políticas públicas en favor de las familias.

Aunado a lo anterior, se realizaron diversas acciones para el fortalecimiento de los vínculos familiares y comunitarios. Con este fin, en enero de 2021 se comenzó a realizar la “Guía para la Implementación de Políticas Públicas para Promover y Fortalecer el Valor Social de la Familia”, con la cual –como su nombre lo indica– se promoverán acciones con Perspectiva Familiar y Comunitaria en las diversas organizaciones civiles. A través de estas actividades se tuvo un impacto en 176,799 ciudadanas y ciudadanos de las siete delegaciones del Municipio de Querétaro, con una inversión de 90 mil pesos.

A través del Programa “Empresas Familiarmente Responsables, Reconocidas y Certificadas”, se realizó una inversión de 105 mil pesos en acciones que promovieron el balance entre la vida familiar y la vida laboral de los colaboradores de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas. El distintivo municipal “Equilibrio Trabajo-Familia” reconoce a los centros de trabajo que, desde sus políticas internas y prácticas laborales, promueven dicho balance. A este distintivo

pueden aspirar instituciones públicas o privadas establecidas en la capital de Querétaro. Desde el 1 de octubre de 2020 a la fecha se han reconocido 28 centros de trabajo, con un total de 1,142 colaboradores.

En relación con la contingencia por Covid-19 se apoyó a las 149 empresas ya certificadas a través de boletines informativos, conferencias y actividades de capacitación para la implementación y seguimiento de prácticas de balance trabajo-familia. Se sensibilizó sobre la importancia del balance entre la vida laboral y la vida familiar a través de 37 reuniones con cerca de 637 colaboradores de los centros de trabajo inscritos en el programa del Distintivo Municipal Equilibrio Trabajo-Familia. Asimismo, se realizaron acciones para la promoción de buenas prácticas dirigidas a las 291 empresas que a la fecha se han registrado.

Finalmente, con una inversión de 105 mil pesos se implementó el programa “Familias en Red”, a través del cual se ha conformado una comunidad de padres y madres de familia y de adultos responsables de la crianza de menores. En este sentido, se realizaron diversas actividades para el fortalecimiento de los vínculos al interior de las familias y de los lazos comunitarios, con la certeza de que la reconstrucción del tejido social puede y debe realizarse a partir de su célula fundamental, es decir, la familia.

Fomentar y desarrollar la perspectiva familiar y comunitaria es posible a través de actividades que promuevan la convivencia familiar, permitan la

recreación de la familia y brinden herramientas para el fortalecimiento de los vínculos familiares. Una familia que ha sido fortalecida desde su interior, genera mayor capital social; esto se traduce en ciudadanas y ciudadanos comprometidos con su comunidad que impactan de manera positiva en su entorno. Por este motivo durante el periodo que se reporta se realizaron 40 eventos, jornadas y convivencias familiares culturales y artísticas, beneficiando directamente a 4,911 personas de las siete delegaciones del municipio. Además, se dio difusión de contenidos referente al fortalecimiento de los vínculos familiares y de las actividades que realiza el Municipio de Querétaro a través de sus diferentes dependencias para impulsar el desarrollo de la familia y los lazos comunitarios, impactando a los 4,196 padres y madres de familia, así como a los adultos responsables de la crianza que actualmente conforman esta Red.

JÓVENES

Derivado de la contingencia sanitaria y con el afán de seguir apoyando a la juventud en este tiempo de confinamiento, se creó un plan de acción virtual que contiene 31 cápsulas y 37 infografías de carácter preventivo ante situaciones de riesgo en temas como: salud sexual y reproductiva; prevención de violencia física, emocional/psicológica, sexual y de género; habilidades para la vida; autoestima y proyecto de vida, entre otros tópicos de interés. Este plan de acción tuvo un alcance de 8,574 hombres y 7,962 mujeres

Con el fin de fortalecer y apoyar la cultura y el arte urbano se realizaron 30 actividades virtuales entre las que destacan: entrevistas de “Jóvenes que inspiran” con Topo Gómez y el tema La animación digital, una puerta a la imaginación; la exposición pictórica del Día de Muertos; el documental de “Skate, una forma de vida”; talleres de teatro con jóvenes del Centro de Internamiento y Ejecución de Medidas para Adolescentes (CIEMA); talleres de circo Multidisciplinario, entre otros, con el fin de generar una actividad comercial y recreativa buscando alejar a los jóvenes de situaciones de riesgo. El alcance fue de 5,932 hombres y 3,986 mujeres.

Aunado a lo anterior se abrieron espacios para entrevistas de “Jóvenes que Inspiran” a Jonathan Badillo y a Aarón Mendoza con el tema: ¿Cómo obtener una beca y estudiar en Corea del Sur?, además de una entrevista a la ganadora del Premio Municipal de la Juventud 2020, Brissa Piñera Kachok acerca de su experiencia. Participaron 1,622 mujeres y 1,121 hombres.



Para que las y los jóvenes conozcan de forma clara y detallada el trabajo que se está desarrollando a través del Instituto de la Juventud, se creó el Manual del Programa para el Desarrollo Integral de la Juventud, un documento donde, además, encontrarán información detallada de la situación que viven las personas de su edad y así comprender de mejor manera los fines del programa.

Como parte de la labor de difusión, se publica una revista donde las y los colaboradores son jóvenes que promueve la participación, la reflexión y el intercambio de información e ideas.

Reconociendo el esfuerzo y las capacidades que tienen las y los jóvenes, se lanzó la convocatoria del Premio Municipal de la Juventud 2020 con una inversión de 40 mil pesos, resultando cuatro ganadores cuya dedicación y trabajo causó entusiasmo y admiración entre la juventud queretana. Las categorías que se consideraron fueron:





Logro Académico, Ciencia y Tecnología, Integración y Compromiso Social, Emprendimiento, y Expresiones Artísticas, Culturales y Deportivas. El alcance fue de 51,000 mujeres y 52,098 hombres.

A las y los jóvenes les gusta conectarse en proyectos donde pueden desarrollar sus capacidades; tomando esto en cuenta se conformaron 37 vínculos productivos con organizaciones de la sociedad civil, empresas e instituciones educativas donde participaron 185 jóvenes a fin de aumentar sus posibilidades de desarrollo. De la misma manera, se conformó la alianza Jóvenes por los Derechos Humanos para la generación de acuerdos de participación juvenil, con beneficios tanto para el Municipio de Querétaro como para la organización involucrada.

En materia de cultura y arte urbano, se llevaron a cabo 23 actividades donde participaron mil jóvenes, tanto de manera presencial como virtual, en diversas áreas artísticas y urbanas, entre las que destacan: skate, madonari, bmx, graffiti y muralismo. Así mismo, se impartieron talleres en diversas plataformas como Facebook Live, en donde las y los jóvenes solicitan información y aclaran sus dudas en cuanto a ilustración digital, dibujo artístico y arte urbano.

Adicionalmente, se realizaron 7 concursos de prácticas urbanas y demos, donde aproximadamente 400 jóvenes expusieron, tanto de manera presencial como virtual, su talento de la música, el break dance y el grabado en linóleo, fortaleciendo sus habilidades artísticas.

Para seguir vinculando dependencias gubernamentales, instituciones educativas, empresas y organizaciones de la sociedad civil con las y los jóvenes, se inauguró la "Semana de la Sustentabilidad" con autoridades de la ONU Medio Ambiente, donde se dictaron 9 conferencias sobre esta temática.

Comprometidos en consolidar una cultura de paz, la Coordinación del Programa Querétaro por la Paz, en conjunto con la USEBEQ, desarrolló un programa de estudio con el apoyo de psicólogos y pedagogos aplicado en todas las primarias públicas y privadas del municipio.

El fomento de valores es un pilar importante en la formación integral de las y los niños, ya que en esta etapa comienzan a formar su identidad personal y a diferenciar las acciones y comportamientos positivos y negativos; es por ello que se diseñó el programa Aprendiendo a Convivir, con el objetivo de ayudar a promover en la educación primaria la sana convivencia y la cultura de paz, a través del fomento de valores y

la educación emocional. El programa está compuesto de 6 libros, uno por grado, así como una Guía de Orientaciones Didácticas para el Docente. Entre los meses de agosto y septiembre de 2020, estos libros se distribuyeron en 371 escuelas primarias públicas y privadas del municipio, llegando a 109,000 alumnas y alumnos, gracias al apoyo de más de 3,300 docentes involucrados y comprometidos con el objetivo del programa. Lo anterior fue posible con una inversión de 5 millones 689 mil pesos.

Asimismo, en febrero de 2021 se aplicó una encuesta digital a las y los docentes participantes en el programa para conocer su percepción sobre el impacto en los estudiantes de Aprendiendo a Convivir, arrojando los siguientes resultados: el 64% expresó que a pesar de no estar en clases presenciales, están contentos con la aplicación de los libros porque promueven la unión familiar y las habilidades para la vida en estos tiempos de pandemia; el 85.9% dijo que el libro contribuye en gran medida al desarrollo humano integral de las y los niños; y el 72% piensa que los libros son útiles para trabajar la educación en valores y la salud emocional con sus alumnas y alumnos.

Con estos parámetros se confirma la importancia de promover valores y habilidades socioemocionales en esta etapa de la vida donde se construyen los cimientos para la formación humana, ya que el día de mañana será fundamental que las y los ciudadanos hayan crecido en un ambiente de respeto, civilidad, paz, salud emocional y buenas prácticas.



2

MUNICIPIO PRÓSPERO



La reactivación económica está ligada a la calidad de vida en el contexto de la pandemia, por ello ha sido una de las prioridades de esta Administración, particularmente en términos de captación de inversión productiva y de la recuperación de los empleos perdidos. Uno de los retos de la contingencia fue proteger a la clase media en la medida de lo posible y atemperar los daños en los sectores más vulnerables y afectados en el municipio.

Como resultado de las acciones emprendidas, en el primer trimestre de 2021 el Municipio de Querétaro ocupó el quinto lugar a nivel nacional en la recuperación de 8,150 empleos, de los cuales el 37.6% lo ocuparon mujeres y el 62.4% hombres, de acuerdo a los datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

PROGRAMA 3

CIUDAD ORDENADA

Entre los objetivos de este programa destaca la **mejora continua de las condiciones de vivienda y del entorno urbano de la población menos favorecida**, así como la creación de estrategias y acciones que contribuyan a la **solución de los problemas de movilidad** generados por el incremento de la densidad poblacional en la capital.



TRANSPORTE ESCOLAR GRATUITO (TEG)

Tanto el Programa de Transporte Escolar Gratuito (TEG) como el de Transporte Universitario Gratuito (TUG) – ambos emblemáticos en el municipio– tienen como finalidad disminuir la emisión de contaminantes, al mismo tiempo que se aligera la carga vehicular en las principales vialidades y en las zonas escolares. Este programa tiene repercusiones favorables principalmente en el medio ambiente y en la economía familiar.

Mediante un sistema de autobuses se traslada de manera gratuita a los y las alumnos desde sus respectivas instituciones educativas hasta puntos cercanos a sus

domicilios, con rutas óptimas para mejorar los tiempos de traslado y en condiciones de seguridad.

Cabe mencionar que, debido a la pandemia y a las restricciones impuestas por el confinamiento, este programa se tuvo que suspender temporalmente. Sin embargo, para su mejor aprovechamiento este recurso se orientó al programa Acciones Emergentes, consistente en apoyo para la ciudadanía en dos temas principales: movilidad segura y reactivación económica.

De las Acciones Emergentes gratuitas con las que cuenta la Secretaría de Movilidad, así como el número de traslados realizados en el último año de esta Administración, se tiene el siguiente registro:

ACCIONES EMERGENTES	TRASLADOS
Rutas por la salud	111,000
Apoyo a habitantes de la Delegación Cayetano Rubio	160,000
Vigilante Ciudadano	120,500
Rutas Nocturnas	1,600
Empleo Temporal	7,815
Total	400,915



Gracias a la inversión destinada a este programa, actualmente se cuenta con una flota vehicular de 81 unidades, una plantilla de 113 operadores, y 115 asistentes debidamente capacitados, así como con un sistema de monitoreo en tiempo real que da seguimiento al trayecto de las y los beneficiarios para su mayor tranquilidad y seguridad, y genera, a su vez, información que permite evaluar la eficiencia del servicio.

Es importante señalar que, una vez que las autoridades sanitarias indiquen que las y los estudiantes pueden regresar a clases presenciales, el programa de Acciones Emergentes dará paso al restablecimiento del TEG y del TUG.

TRANSPORTE GENERALIZADO (TG)

Este programa que deriva del TEG y TUG se implementó para abarcar a las instituciones educativas privadas y a las zonas industriales ubicadas en el Municipio de Querétaro. Mediante un sistema de autobuses se traslada a las y los alumnos de escuelas particulares y al personal administrativo empresarial hacia su destino, con rutas óptimas para mejorar los tiempos de traslado y en condiciones de seguridad. De esta manera se contribuye con el propósito de disminuir la carga vehicular en horas pico.

Actualmente se cuenta con una carta compromiso con 13 instituciones educativas a las que se dará el servicio una vez que se reanuden las actividades escolares, y ya se encuentra operando con una empresa automotriz.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Instituto Ferguson
Colegio Salesiano
Instituto Asunción
Colegio Montpellier
Anglo Mexicano
Instituto Rembrandt
Reina Elizabeth
Instituto La Paz
Gran Bretaña
Colegios Bosques
Colegio Montessori
Viktor Frankl
Thomas Jefferson

Derivado del confinamiento, dentro de este programa se generó la Acción Emergente “Acercándote”, la cual inició el 14 de diciembre de 2020 y consiste en trasladar de manera gratuita y segura a las y los ciudadanos desde puntos cercanos a su zona de residencia hasta los ejes viales en donde puedan trasbordar a las unidades del Transporte Público Estatal.

Se cuenta con 10 líneas que ofrecen este servicio de lunes a domingo en un horario de 6:00 de la mañana a



EMPRESAS

Distribuidor autorizado Volkswagen (VACQSA)	
56 usuarios registrados	1,516 traslados

10:00 de la noche. Actualmente se tiene registrado un total de 45,434 usuarios y 1,832,864 traslados.

No obstante, cuando las autoridades sanitarias indiquen que los estudiantes pueden regresar a clases presenciales, el programa Acciones Emergentes dará paso a la operación normal del Transporte Generalizado dirigido a las instituciones educativas privadas y a las empresas ubicadas dentro del municipio.

PROYECTOS QROBICI

Acorde a los nuevos estándares de desarrollo sostenible, el Municipio de Querétaro, a través de la Secretaría de Movilidad, impulsa el uso de la bicicleta como un medio de transporte eficiente, seguro, ecológico y saludable, pues contribuye a crear un entorno que mejora la calidad de vida y la salud de la población, al tiempo que permite mitigar el tránsito vehicular motorizado.

QroBici es un sistema alternativo de transporte en bicicletas que facilita al usuario el realizar viajes desde una estación cercana a su origen hasta otra cercana a su destino, dentro de la zona centro del Municipio de Querétaro. Hoy en día, el sistema de bicicletas públicas cuenta con gran aceptación por parte de la población y representa una opción viable y poco onerosa para trasladarse.

Desde julio de 2020, la Secretaría de Movilidad se ha hecho responsable de la operación y mantenimiento de este programa, y a partir del 17 de agosto del mismo año se ha dado el servicio de manera gratuita, en apoyo a la movilidad en el contexto de la pandemia.

En el balance, al término de esta Administración se cuenta con un registro de 4,800 usuarios y 37,000 viajes realizados.

Durante el tercer año de gobierno municipal se continuó trabajando en el proyecto “Red Preliminar de Carriles para Bicicleta”, con base en los resultados de levantamientos y estudios técnicos realizados durante el primer año de gobierno, con los que se pudieron identificar aspectos como la seguridad vial, pendientes, tipos de vialidad, parámetros de velocidad y longitud de la ruta, además de la observación de las áreas de oportunidad para la creación de propuestas en términos de ampliación de la red existente y la red preliminar.

Este trabajo dio paso al “Proyecto de la Red de Carriles para Bicicleta del Municipio de Querétaro 2018-2021”, diseñado y proyectado técnicamente, y actualmente en ejecución, del que se derivaron los proyectos geométricos de movilidad de los siguientes corredores: “Epigmenio González”, tramo 5 de Febrero-Prol. Tecnológico y Universidad parte central; “Universidad Poniente”, tramo Carretera a Campo Militar; y “Universidad Oriente”, tramo Blvd. Bernardo Quintana-Av. Emeterio González-calle Pan de Dulce, todos ellos concluidos en el mes de abril. Por ello, se está en condiciones de arrancar la ejecución de la obra que tiene como finalidad ampliar la red de carriles para uso de la bicicleta en el Municipio de Querétaro, de tal



manera que cada vez más personas tengan acceso a este medio de transporte, seguro y rápido, para llegar a sus destinos.

Aunado a lo anterior, se concluyó el diagnóstico y diseño de cuatro corredores ciclistas (57.56 kilómetros), lo que da paso al desarrollo del proyecto, ya que permite conocer el estado actual de la infraestructura ciclista existente y validar la de los nuevos tramos de la red. De acuerdo con estos resultados, la construcción y el mantenimiento de estos cuatro corredores ciclistas beneficiarán a 220,971 habitantes (113,224 mujeres y 107,281 hombres) de las delegaciones Josefa Vergara y Hernández, Felipe Carrillo Puerto, Félix Osores Sotomayor y Epigmenio González.

DESARROLLO URBANO Y ORDENAMIENTO

Un avance importante en esta materia es el convenio de colaboración establecido entre los municipios de la zona metropolitana; Querétaro, El Marqués, Corregidora y Huimilpan, que delinea el mecanismo de coordinación de diversos proyectos de desarrollo y planeación territorial.

Con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y la Nueva Agenda Urbana, definidos en la Estrategia Territorial del Índice de Prosperidad Urbana Q500, así como en la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, se aprobó por unanimidad en Sesión de Cabildo la implementación del Plan Querétaro 2050 como un instrumento de planeación a largo plazo, consolidando así el desarrollo integral y sostenible de la capital de Querétaro.

Es pertinente señalar que la Estrategia Q500 se dio como resultado de la participación ciudadana a través de talleres virtuales con enlaces de cada dependencia municipal, donde se analizó su operatividad, complejidad y viabilidad, lo que derivó en líneas de acción que se enmarcan en el Plan Querétaro 2050, mismo que contiene 50 programas distribuidos en 5 ejes rectores orientados al desarrollo urbano, ambiental, social, económico y de gobernanza a través de 20 enfoques detonadores de políticas públicas.

En un primer avance de implementación a corto, mediano y largo plazo, se estableció un convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para la integración de un Sistema de Información Geográfica a nivel metropolitano que incluya variables de la dimensión físico-ambiental, sociodemográfica y económica, urbana y urbano-rural, establecidas por la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano para la elaboración de los Programas de Desarrollo Urbano Metropolitanos.





Actualmente ya se cuenta con 76 mapas digitalizados que permiten una visualización del cambio de las variables en el periodo 2000-2020, lo cual facilita la elaboración de instrumentos de planeación y proporciona información para el monitoreo y evaluación de dichos instrumentos.

Derivado de estos trabajos, se actualizó el Índice Socioeconómico de la Zona Metropolitana de Querétaro a nivel de Área Geoestadística Básica (AGEB), con datos del Censo de Población y Vivienda del año 2020, lo cual es de suma importancia ya que permite conocer las características de la población que habita esta ciudad y que puede ser de gran utilidad para la planeación, gestión y elaboración de proyectos sociales y económicos.

Esta información es pública y se encuentra disponible como material de difusión de las estadísticas municipales en formato compacto. A la fecha se cuenta con dos ejemplares de las “Estadísticas Municipales” del año 2019 y 2020, en los que se compilan datos en

materia de Geografía, Economía, Salud, Medio Ambiente, Participación, Festividades, Población Indígena, Demografía, Género, Educación, Gobierno, Vivienda, Capacidades Diferentes, Transporte, Infraestructura, Turismo y Seguridad.

Por otro lado, cabe señalar que se concluyó satisfactoriamente con la agenda de trabajo convenida con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) en la implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal, obteniendo el estatus óptimo en indicadores de evaluación de desempeño en la Administración actual, en los rubros de finanzas, organización municipal y transparencia.

En resumen, para realizar de manera eficiente y eficaz los programas y acciones enfocadas al ordenamiento estratégico e integral del desarrollo urbano y ecológico del municipio, es imprescindible la coordinación con el Gobierno del Estado y con otras entidades que en su conjunto favorezcan una visión metropolitana del desarrollo urbano.

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

A través de la Dirección de Desarrollo Urbano del Municipio de Querétaro se atendieron 11,667 trámites como licencias de construcción, permisos para uso de suelo y seguimiento e inspección de construcciones.

Se atendieron 4,386 trámites que incluyen Licencias de Construcción, Terminación de Obra y Licencia de Construcción con terminación de Obra Integral.

DESCRIPCIÓN	NO. DE TRÁMITES
Licencia de Construcción	2,836
Terminación de Obra	933
Licencia de Construcción con Terminación de Obra Integral (LRT)	617
Total	4,386

Con la finalidad de brindar certeza jurídica a la ciudadanía en lo que se refiere al Uso de Suelo, se atendieron 7,048 trámites en los siguientes rubros:

DESCRIPCIÓN	NO. DE TRÁMITES
Factibilidades de Giro	1,187
Dictámenes de Uso de Suelo	1,461
Informes de Uso de Suelo	765
Dictámenes de Uso de Suelo con Factibilidad de Giro	453
Factibilidades de Giro dentro de Aperturas de Negocio	1,074
Factibilidades de Giro Aperturas Simplificación	1,386
Dictámenes de Uso de Suelo con Factibilidad de Giro dentro de Apertura de Negocio	722
Total	7,048



En lo que corresponde al Seguimiento e Inspección de Construcciones, se realizaron 233 acciones en atención a las denuncias ciudadanas presentadas en las siete delegaciones municipales.

DESCRIPCIÓN	NO. DE ACCIONES
Infracciones por faltas administrativas en materia de Desarrollo Urbano	130
Clausuras	34
Verificaciones a construcciones para corroborar que correspondan a su respectiva Licencia de Construcción autorizada	60
Suspensiones de obras por no respetar el proyecto autorizado	9
Total	233

Uno de los objetivos de este gobierno ha sido implementar programas que simplifiquen el proceso administrativo mediante mecanismos, herramientas y acciones orientadas a facilitar al usuario la realización de los trámites, al mismo tiempo que incidan en la reducción de los costos económicos y sociales.

Ejemplo de ello es la “Licencia de Construcción Integral 5 en 1” consistente en la realización de cinco trámites en un solo proceso, lo que reduce el tiempo de respuesta y el número de requisitos. Además, el usuario puede gestionarlo por Internet a través de la página del municipio.

LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN INTEGRAL 5 EN 1

- Dictamen de Uso de Suelo

- Visto Bueno de Proyecto en Condominio

- Claves Catastrales preasignadas

- Certificados de Números Oficiales

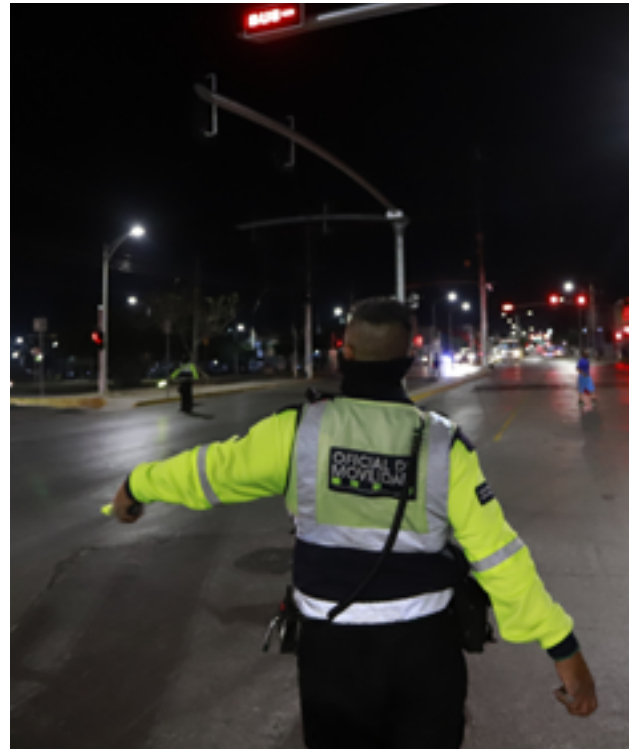
- Licencia de Construcción

Su implementación coadyuva al crecimiento ordenado y sostenible, impulsa la inversión privada en el ramo de la construcción y con ello promueve la creación de empleos para dinamizar la reactivación económica.

Actualmente se está trabajando en programas de capacitación orientados a los colegios de arquitectos e ingenieros y a las cámaras de la construcción, para darles a conocer estas nuevas herramientas que les permiten realizar sus permisos para la ejecución de obra con una disminución aproximada del 40% en el tiempo de respuesta y un 38% en requisitos para los trámites.

NORMATIVIDAD VIAL Y SEÑALÉTICA

Mejorar las condiciones de movilidad ha sido una de las prioridades de esta Administración, así como modernizar la señalética vial. Respecto a esto último, el Departamento de Ingeniería Vial adscrito a la Dirección de Gestión para la Movilidad de la Secretaría de Movilidad ha elaborado el diagnóstico, implementación y homologación de la misma en todo el municipio.



Entre las metas alcanzadas en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, se instalaron 934 señalamientos verticales homogéneos, de acuerdo a la normativa vigente y a las características de cada vialidad, con una inversión de 1 millón 923 mil pesos.

Dando continuidad a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro (aprobado en Sesión de Cabildo el 27 de marzo de 2020), en donde se contemplan las medidas de restricción a la circulación de los vehículos de transporte de carga en los horarios comprendidos de las 06:30 a las 9:00 y de las 17:30 a las 20:30 horas, el 14 de julio de 2020 se estableció una prórroga de 45 días naturales para la entrada en vigor del horario de las 06:30 a las 9:00 horas, y otra de 60 días naturales para el horario de las 17:30 a las 20:30 horas, por lo que su implementación de manera oficial comenzó el 11 de septiembre de 2020.

Con esta medida se redujo el impacto generado por la circulación de vehículos de carga respecto a lo que sucedía previo a su implementación, en un 16.4% en el horario de las 06:30 a 09:00 horas y un 9.4% de las 17:30 a 20:30 horas. Esta acción beneficia a 1,049,777 personas (535,188 mujeres y 514,589 hombres) en el Municipio de Querétaro.

SEMÁFOROS INTELIGENTES

A través de la Dirección de Gestión para la Movilidad y de su Departamento de Semaforización, se realizó un análisis para la detección de puntos críticos y de fallas en la comunicación y programación.

Respecto a la sincronización de semáforos para mejorar los tiempos de recorrido vehicular, se invirtieron 600 mil pesos del presupuesto corriente, con los siguientes resultados: una reducción del 30% en los corredores de Av. de La Luz, Av. Constituyentes y Av. Universidad; reducción del 50% en Av. Cerro del Sombrero entre la calle Playa Roqueta y Tláloc (en el horario pico de las 18:00 a las 21:00 horas), así como en el Blvd. de Las Américas, desde la calle Ámsterdam hasta la calle Camino Real.

Para lograr lo anterior se cuenta con un sistema de monitoreo que da seguimiento a los tiempos de semáforo y volúmenes transitados, lo que ha impactado favorablemente en los tiempos de los usuarios.



PROGRAMA AUTO COMPARTIDO

Con el fin de mitigar el tránsito, la congestión vehicular y disminuir así los tiempos de traslado, se lanzó una convocatoria para la realización de la aplicación móvil “Vamos Juntos” y de un portal web para la administración de la información. El ganador fue el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), institución educativa con la cual ya se firmó un convenio de colaboración, con una inversión de 818 mil 931 pesos.

El desarrollo de la aplicación concluyó en diciembre de 2020 dando inicio a las pruebas de funcionamiento por parte de la Secretaría de Movilidad. La capacitación al personal del Centro Cívico para realizar la prueba piloto del programa dio inicio en enero de 2021. Sin embargo, debido a las restricciones sanitarias de distanciamiento social, la aplicación móvil “Vamos Juntos” está en espera del semáforo verde para arrancar su operación.



MOVILIDAD INCLUYENTE

La Secretaría de Movilidad, a través de la Dirección de Planeación de la Movilidad, elaboró y concluyó el proyecto de mejora a diecisiete intersecciones del municipio que presentan un alto índice de hechos de tránsito, de las cuales se tiene registro entre 2016 y 2020.

NO.	INTERSECCIONES	DELEGACIÓN
1	Av. Corregidora y Av. Universidad	Centro Histórico
2	Av. Juárez y Av. Universidad	
3	Calle Marte y Av. Universidad	
4	Calle Damián Carmona y Av. Universidad	
5	Calle Mariano Arista y Av. Universidad	
6	Av. Los Arcos y calle Independencia	
7	Av. Constituyentes y Av. Corregidora	
8	Av. Zaragoza y Av. 5 de Febrero	
9	Av. Zaragoza y Av. Corregidora	
10	Av. Tecnológico y Av. Zaragoza	
11	Calle San Mateo Atenco y Av. Corregidora	
12	Calle Juana de Arco y Av. Corregidora	
13	Av. 5 de Febrero y calle San Diego	Felipe Carrillo Puerto
14	Av. Revolución y Av. del Sol	
15	Carr. al Campo Militar y Av. 5 de Febrero	
16	Blvd. Bernardo Quintana y Av. de La Luz	Félix Osores Sotomayor
17	Blvd. de Las Américas y Av. Constituyentes	Josefa Vergara y Hernández

En total son diecisiete propuestas de intervención para mejorar la infraestructura de los espacios públicos y permitir a la ciudadanía desplazarse de manera más segura y accesible.

El desarrollo de este proyecto beneficiará a por lo menos 664,939 habitantes (339,586 mujeres y 323,539 hombres) de la delegación Centro Histórico; de ellos 7,851 son personas que presentan alguna dificultad para caminar o para desplazarse por sí mismas.

PROGRAMA 4

DESARROLLO ECONÓMICO

El propósito de este programa es **promover el desarrollo económico mediante el impulso de las actividades productivas**, creando las condiciones que estimulen la inversión directa para que esta, a su vez, genere más y mejores empleos en un marco de respeto al equilibrio ambiental.





REGULARIZACIÓN Y CERTEZA JURÍDICA DEL PATRIMONIO

El Ayuntamiento de Querétaro, en la Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 15 de diciembre de 2020, aprobó el acuerdo por el que se autoriza la regularización, lotificación, autorización de la venta de lotes y la denominación de los asentamientos humanos "Nuevo Plan Santa María II", del Ejido Santa María Magdalena en la delegación Felipe Carrillo Puerto, y "Manuel Gómez Morín", ubicado en el predio llamado "El Rincón", exhacienda San Pedro Mártir en la delegación Félix Osores Sotomayor.

A través de estas regularizaciones se dio certeza jurídica a 377 familias que desde entonces ya cuentan con su escritura pública, además de la posibilidad de solicitar créditos para mejorar su vivienda, contar con servicios públicos y con ello brindar condiciones de seguridad para sus integrantes y su patrimonio.

Acciones como estas que consolidan las áreas urbanas formales y sustentables, se suman al combate del rezago social en materia de vivienda, servicios básicos, salud, seguridad, energía, educación y medio ambiente.

CULTURA DEL CUIDADO AMBIENTAL

Con la aprobación del Programa Municipal de Gestión Ambiental y Cambio Climático de Querétaro se sientan las bases para transitar a un desarrollo municipal sustentable, mediante acciones que contrarresten los efectos del cambio climático. Este programa definirá las políticas públicas ambientales hasta el 2030 y está orientado a mejorar la calidad de vida de los 1,049,777 habitantes del municipio (535,188 mujeres y 514,589 hombres).

El Fideicomiso Queretano para la Conservación del Medio Ambiente (FIQMA) es una entidad paramunicipal con personalidad jurídica y patrimonio propio. Desde su creación fue concebida para emprender acciones conjuntas con la ciudadanía que salvaguarden y conserven los recursos naturales de la capital de Querétaro, garantizando la inmutabilidad, sostenibilidad y desarrollo de sus predios en beneficio del medio ambiente. Entre sus funciones están la recuperación, mejoramiento, conservación y desarrollo de los bienes inmuebles del Fideicomiso y de los recursos naturales del municipio.

El Ayuntamiento de Querétaro destinó 21 predios con una superficie total de 1,256,106 m² que se suman a las áreas de conservación ambiental a cargo del FIQMA, de los cuales se han sometido a fideicomiso 10 y el resto (donados por acuerdo del Ayuntamiento) se encuentran en proceso de escrituración.

El vivero del FIQMA es el único dedicado en forma especializada a la producción de 5,100 plantas nativas, principalmente las de Palo Blanco y Patol o Colorín, consideradas especies protegidas por la NOM-059-SEMARNAT-2010. Además está certificado ante la SEMARNAT como Unidad para la Conservación, Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre (UMA), con lo cual se garantiza el adecuado mantenimiento de

los 35,000 ejemplares que ahí habitan.

Durante el año 2020 se suspendieron las usuales campañas de reforestación por la contingencia. Sin embargo, con las debidas medidas sanitarias se realizaron algunos trabajos de reforestación con el Programa de Ocupación Temporal, tales como 29 reforestaciones en predios del FIQMA y 4,425 árboles plantados en los predios de El Vergel, Peña Colorada, Ciudad del Sol, Cuesta Bonita, Privada Juriquilla y en jardines públicos y condominales.

Asimismo, se dio continuidad a la actualización y ejecución de programas enfocados a optimizar el potencial ambiental de los predios del FIQMA a través de 142 acciones de conservación.

ACCIONES DE CONSERVACIÓN

Jornadas de reforestaciones
Jornadas de mantenimiento con riegos de apoyo y conformación de cajetes para optimizar la captación de agua pluvial
Ejecución de podas fitosanitarias que consisten en la conformación del dosel, optimizan el crecimiento y coadyuvan en el saneamiento.
Mantenimiento en obras de conservación de suelo y agua
Prevención de incendios como brechas corta fuego y desmalezado
Reubicación y fertilización de flora nativa
Acondicionamiento de jardineras para el sembrado de flora silvestre
Colocación de malla ciclónica
Instalación de apiarios para el desarrollo de la polinización (Las Américas)

Estas acciones se llevaron a cabo en colaboración con el apoyo de algunos becarios, en 12 predios ubicados en La Ermita, Privada Juriquilla, Ciudad del Sol, Cuesta Bonita, El Vergel, Cañada Bolaños, Milenio III, Peña Colorada, Lucepolis, San Pablo Infonavit, Cañada Juriquilla y Vivero San Pablo. El proceso incluyó una evaluación que considera varios aspectos como la densidad de la vegetación, la uniformidad, la salud de la flora e indicios de fauna silvestre, así como de las áreas compatibles con las actividades de conservación del medio ambiente que abarcan del 60 al 85%, lo cual permite sentar las bases para la zonificación de los predios y la detección y programación de las acciones necesarias para su pleno desarrollo.

En el periodo que se informa se ha dado atención a 153 denuncias ciudadanas, vigilando el cumplimiento del marco legal en materia ambiental.

Las denuncias ambientales más frecuentes, con un 56% del total, corresponden al ruido en comercios como restaurantes, gimnasios, talleres mecánicos, entre otros.

Otros rubros de denuncias atendidas son:

- **Descargas al suelo y agua: 8%**
- **Humos: 8%**
- **Olores y partículas: 6%**
- **Residuos: 10%**
- **Otros: 4%**
- **Vegetación: 8%**

RESPIRA QUERÉTARO

Este proyecto de corresponsabilidad ciudadana busca generar alianzas entre los diversos sectores sociales para mitigar el cambio climático y mejorar la calidad del aire con la entrega para su plantación de 127,764 árboles en 200 colonias, mediante el Programa de Ocupación Temporal y los comités comunitarios.

Gracias a estas y otras acciones de reforestación y su compromiso con el mantenimiento y generación de áreas verdes en zona urbana, el Municipio de Querétaro fue reconocido internacionalmente como parte de la Red Tree Cities of the World 2020 por Arbor Day Foundation y la Food and Agriculture Organization (FAO).

DESARROLLO SUSTENTABLE: MÁS INVERSIÓN Y MEJORES EMPLEOS

La sustentabilidad, además del cuidado del medio ambiente, abarca varias dimensiones, entre ellas la económica, que impacta en la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones.

Con el objetivo de acercar la Bolsa de Empleo Municipal a toda la ciudadanía, incluyendo a quienes no cuentan con las herramientas para el acceso electrónico, se cuenta con ventanillas en todas las delegaciones municipales para que quien lo desee pueda darse de alta, integrando en este servicio a las personas en situación de calle, vulnerables, con capacidades diferentes y/o adultos mayores.

A través del portal electrónico de la Bolsa de Empleo Municipal, el Departamento de Fomento al Empleo ha desarrollado mecanismos que lograron vincular en este periodo a 8,710 buscadores de trabajo (4,591 mujeres y 4,119 hombres) con empresas que ofertaron empleos dignos y remunerados conforme a la ley.

Actualmente se tiene un registro de 857 empresas de los sectores de industria, comercio y servicios que participan con el municipio ofertando vacantes en diferentes niveles educativos: 874 plazas operativas (primaria y secundaria), 1,400 técnicas (preparatoria, bachillerato y con preparación técnica) y 994 profesionales.



CULTURA EMPRENDEDORA

El Municipio de Querétaro ha sido el epicentro de importantes alianzas internacionales para la realización de proyectos de cooperación bilateral o multilateral, en un esquema de triple hélice para promover proyectos innovadores y sustentables.

A manera de antecedente, habrá que recordar que desde el año 2017 el municipio forma parte de la Red Internacional de Ciudades Michelin, la cual agrupa a 32 ciudades de 19 países que son sede de alguna planta o centro de investigación de esta empresa. El objetivo de la red es generar espacios de cooperación internacional y el intercambio de prácticas exitosas en materia de sostenibilidad, movilidad e innovación pública.

En el año 2019, el Municipio de Querétaro fue elegido para albergar en el 2021 a la 3ra. Conferencia de la Red Internacional de Ciudades Michelin, asumiendo la copresidencia de la misma en conjunto con el gobierno de Clermont-Ferrand, Francia. Con una participación de 200 representantes de las ciudades de la Red se posicionó a este municipio como el foco internacional para la inversión extranjera, la innovación

y la sustentabilidad. Este evento generó una derrama económica de alrededor de 2 millones de pesos para la ciudad de Querétaro.

La política económica del gobierno municipal promueve las interacciones productivas con otras ciudades del mundo para extender las posibilidades de las MiPyMES establecidas en la capital de Querétaro, y que estas puedan comercializar sus productos y servicios más allá de nuestras fronteras.

A través del Programa Emprende, que tiene como propósito impulsar a los emprendedores y fortalecer a las MiPyMES, en colaboración con la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), y con una inversión aproximada de 1 millón de pesos, se otorgaron 35 becas para capacitar a micro, pequeñas y medianas empresas en rubros como el desarrollo de páginas web, diseño de imagen y papelería, desarrollo de manuales organizacionales, asesoría publicitaria, servicio de contabilidad, asesorías fiscal, laboral, comercio exterior, consultoría, redes sociales, así como sala de juntas y bolsa de trabajo.

Para fomentar en los emprendedores el desarrollo creativo e innovador, se realizaron 30 eventos de



transferencia de conocimiento entre webinars, capacitaciones, talleres, conferencias y seminarios, en los que participaron 1,012 emprendedores.

Asimismo, en un esquema de apoyos de coinversión a emprendedores y MiPyMES, se otorgaron 84 apoyos en Diseño de Imagen y Registro de Marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI).

Como parte importante del Programa Emprende, se cuenta con la Plataforma Emprende, que es una “oficina virtual” que permite acceso a simuladores de negocios y datos para la toma de decisiones, con un registro de 61,000 visitas al sitio en el periodo que se informa.

Durante el confinamiento y las restricciones sanitarias fue más que evidente la necesidad de fomentar el consumo local y promover los productos y servicios que se ofertan en el municipio. Para ello se diseñó la tienda en línea “Hecho en Querétaro”, una plataforma digital gratuita a disposición de los productores y comerciantes locales para promocionar y comercializar sus productos

a nivel estatal, nacional e internacional, donde los compradores pueden seleccionar los productos de su preferencia, hacer la compra, realizar el pago de manera segura y dar seguimiento del pedido realizado.

Con una inversión de 440 mil 800 pesos se dio inicio a la primera etapa en la cual se registraron 50 productores y se estima recibir alrededor de 5,000 visitas durante el primer año.

“PA’LLEVAR”: APOYO A LA ECONOMÍA LOCAL ANTE LA PANDEMIA

Otra estrategia de apoyo a los emprendedores es la plataforma “Pa’llevar”, que durante la contingencia facilitó la compra y el consumo local en línea sin necesidad de salir de casa. Esta plataforma digital cuenta con 518 negocios registrados y tuvo más de 8,400 visitas que, a su vez, generaron 17,961 vistas a las páginas web o redes sociales de los negocios dados de alta.



JÓVENES EMPRENDEDORES

El Municipio de Querétaro, a través de la Secretaría de Desarrollo Sostenible y en sinergia con Sony Channel, lanzó el programa “Experiencia Universitaria Shark Tank Querétaro” (EUSTQ), una creación original de esta Administración y sin antecedentes a nivel nacional.

El objetivo del EUSTQ es impulsar el espíritu emprendedor de las y los jóvenes queretanos a través de asesorías, capacitaciones y vinculación con empresarios queretanos, quienes podrían acompañarlos, sumarse como socios capitalistas de su negocio y contribuir en el incremento de la planta productiva y/o el mejoramiento de sus planes de negocio para constituir empresas fuertes que generen más y mejores empleos.

Como seguimiento a este programa, en su tercera fase, que constó de dos rondas de inversión, los participantes tuvieron la oportunidad de presentar sus proyectos a los posibles inversionistas para convencerles de que le apostaran a sus ideas de negocio.

La primera ronda de inversión se llevó a cabo en 2020 en colaboración con Sony Channel, con la participación de 10 proyectos, de los cuales 5 tuvieron una respuesta positiva de parte de los inversionistas rumbo a una alianza que les permita impulsar su idea de negocio.

Durante la segunda ronda de inversión realizada en 2021 se tuvo la participación de 21 proyectos, de los cuales 12 fueron de especial interés de los inversionistas. Además, se realizó la transmisión del programa especial a través de Sony Channel para dar a conocer a nivel nacional el talento de las y los jóvenes queretanos.

Desde el inicio del programa “Experiencia Universitaria Shark Tank”, en Querétaro se benefició a 55 proyectos en los que participaron 94 jóvenes y se impartieron 558 horas de mentoría de expertos, 9 talleres y 4 conferencias; y se contó además con la colaboración de 9 inversionistas queretanos.

Por otro lado, para apoyar a las MiPyMES a insertarse en las cadenas de proveeduría de las empresas tractoras a nivel nacional e internacional, se firmaron tres convenios de colaboración con el Aeroclúster de Querétaro, el clúster de Energía de Querétaro y el clúster de Plásticos de Querétaro. Para ello, se impartieron 10 cursos de capacitación especializada que beneficiaron a 255 personas empleadas en los sectores estratégicos, esto con una inversión de 471 mil 934 pesos, lo que incide en la preparación constante de los trabajadores y el fortalecimiento de más empresas.

ORDENAMIENTO DEL COMERCIO

A través del programa de Mejora Regulatoria, se continúan agilizando los trámites de Licencias de Funcionamiento en diferentes plataformas electrónicas, sin dejar de considerar a quienes realizan sus trámites de manera presencial en las ventanillas del Centro Cívico y en las delegaciones municipales.

En este contexto, para fortalecer el programa #SÚMATE, en marzo de 2021 se integraron 25 colonias más a las 235 autorizadas en el periodo anterior, haciendo un total de 260 colonias y 49 asentamientos beneficiados, con el registro de 178 actividades de comercio establecido en la categoría de riesgo bajo, que hoy en día se encuentran en posibilidad de obtener su Licencia de Funcionamiento de manera rápida. En este periodo se otorgaron 139 licencias de funcionamiento en el marco del Programa #SÚMATE.

En cuanto a la renovación de licencias de funcionamiento, mediante la plataforma en línea se realizaron 3,244 refrendos y 5,756 atenciones a trámites vía correo electrónico.

Como estímulo a los contribuyentes cumplidos, mediante el trámite Apertura de Negocios y Renovación de Licencia Municipal de Funcionamiento Multianual,



se benefició a 449 titulares con 60 licencias de funcionamiento con vigencia de dos años y 389 licencias de funcionamiento por tres años.

Con el programa de apoyo para el Refrendo de Licencias de Funcionamiento 2021 de los restaurantes, bares, cantinas y similares, centros nocturnos, discotecas, hoteles, moteles, salones de fiestas, gimnasios, teatros y estancias infantiles, se benefició a 231 establecimientos que por causa de la contingencia sanitaria permanecieron cerrados atendiendo al semáforo epidemiológico.

Este apoyo por parte del municipio consistió en la condonación del pago de los derechos por refrendo de Placa de Empadronamiento y/o Licencia de Funcionamiento 2021 para los establecimientos que cumplieron con los requisitos establecidos en el programa, lo que implicó una inversión de 522 mil 902 pesos.

De igual forma, con la estrategia implementada para la emisión de la Licencia de Funcionamiento Preautorizada, se incentivó a los establecimientos que se encontraban al corriente en el pago de predial y regularizados en materia de Protección Civil para que pudieran obtener automáticamente su refrendo, mismo que se les hizo llegar por correo postal y electrónico. Con esta iniciativa se benefició a 3,285 titulares de establecimientos comerciales, industriales y de servicios, con un recurso asignado de 26 mil 861 pesos.

APOYO A LOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

Con el fin de incentivar la producción agrícola en las zonas rurales del Municipio de Querétaro, se dio continuidad al “Programa de Mecanización Agrícola”. Este tiene como objetivo apoyar a los productores agrícolas de las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto en las labores de labranza y cultivo de la tierra, así como en el mantenimiento, reparación de implementos y refacciones de la maquinaria. En este periodo se incidió en 5,130 hectáreas de 64 comunidades, con 18 tractores propiedad del municipio a través de actividades como barbecho, siembra, escarda y rastra, entre otras. Con esto se benefició a 2,070 familias, quienes ahorraron hasta un 70% en los costos de las labores propias de cultivo. Cabe destacar que este programa es el único a nivel nacional con este tipo de apoyo para los campesinos.



De manera complementaria y para desarrollar e implementar programas agrícolas y pecuarios sustentables, se realizó la firma del convenio de colaboración entre la Secretaría de Desarrollo Agropecuario de Gobierno del Estado (SEDEA) y el Municipio de Querétaro para el programa “Municipalizado 2020”.

Se trata de conjuntar acciones y recursos para apoyar la implementación de un programa integral de innovaciones tecnológicas agropecuarias en el municipio, que permitan incrementar la productividad de manera sustentable mediante el fomento al desarrollo y la tecnificación de las unidades agropecuarias, acuícolas y forestales en beneficio de los agricultores y ganaderos del medio rural y de las unidades de producción familiar.

Con una coinversión de 2 millones de pesos con la SEDEA (en partes iguales) se alcanzó a 451 familias con apoyos en especie a precios subsidiados, tales como: paquete de gallinas, generador de luz, ordeñadoras, hule para invernadero, invernadero de traspatio, revolvedora de alimentos, núcleo apícola, cisternas, molinos de nixtamal, estufas ecológicas, molinos de martillo, remolques, entre otros.

Como parte del programa “Municipalizado 2021” se asignó 1 millón de pesos en la compra de molinos de nixtamal que se entregaron solamente a mujeres, lo que impactó favorablemente en la economía de 200 familias que habitan las zonas rurales del municipio.



Respecto a la vacunación de ganado en comunidades de las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto, y con una inversión de 550 mil pesos, se vacunaron 6,421 cabezas de ganado, lo que benefició a 314 familias ganaderas, de las cuales los jefes de familia son 208 hombres y 106 mujeres.

Además de la aplicación de vacunas a bovinos, ovinos, caprinos y conejos, también se llevó a cabo la desparasitación, vitaminado, diagnósticos, tratamientos, y muestreo, entre otras acciones, complementado con capacitación y asesoría en materia de sanidad, manejo y comercialización.

Al cierre de la presente Administración, se espera beneficiar a otras 242 familias con el tratamiento a 5,447 animales.



Cabe señalar que la situación apícola en el Municipio de Querétaro observa una caída del 96.26% en el inventario de colmenas en el periodo comprendido de 1984 a 2019, pasando de 14,100 a solamente 527, lo que le dio un estatus de emergentes y prioritarias a las acciones emprendidas en esta materia. Con el objetivo de contrarrestar esta caída, la Dirección de Desarrollo Rural y Agropecuario desarrolló el proyecto integral denominado “Rescate, Desarrollo y Consolidación de la Apicultura en el Municipio de Querétaro”, así como el Santuario de la Abeja, que se ubica en la delegación Santa Rosa Jauregui, dentro de un predio de FIQMA, en donde se vincula a:

- *Protección Civil y el Fideicomiso Queretano para la Conservación del Medio Ambiente (FIQMA), encargadas de salvaguardar y conservar el capital natural del municipio.*

- *Comité Estatal para el Fomento y Protección Pecuaria del Estado S.C., que brinda capacitación a los apicultores y realiza monitoreo sanitario constante a los enjambres rescatados y a los apiarios de los productores del municipio.*

- *Universidad Autónoma de Querétaro, con un compromiso de trabajo en materia de actualización en biológica ambiental, veterinaria y de nutrición humana.*

Dos de los propósitos de estas vinculaciones estratégicas son la regeneración del medio ambiente, al ser las abejas las principales polinizadoras, y la reactivación del sector apícola del municipio, en beneficio de la economía de las familias que viven de esta actividad.

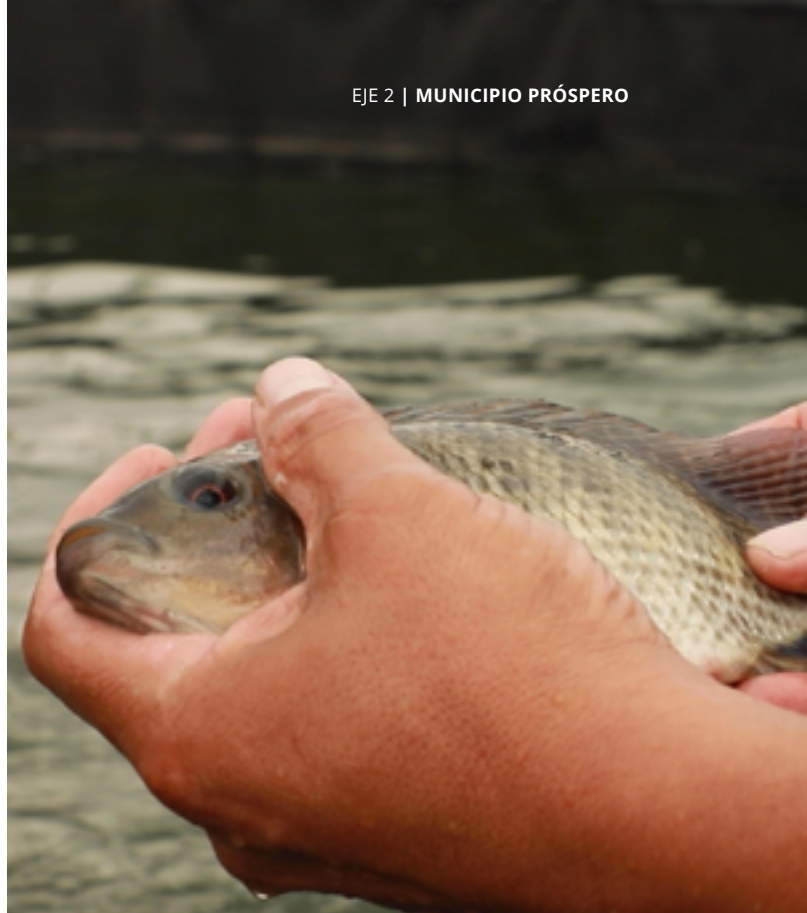
Para lograr lo anterior, en los últimos tres años se trabajó en diversas actividades, tales como:

- *Impartición de capacitación constante a los apicultores para que logren la certificación de buenas prácticas.*

- *Capacitación a personal de Protección Civil para la activación del protocolo de primer contacto y traslado al Santuario de la Abeja.*

- *Nutrición a los apiarios con azúcar y proteína, tratamientos sanitarios preventivos (Varroa), genética (abejas reinas) y equipamiento.*

Como resultado de estas acciones se logró el mejoramiento productivo y el crecimiento de los apiarios hasta en un 11%. Con ello, el Municipio de



Querétaro se posiciona como pionero en el país, por ser el primero en implementar el rescate de enjambres silvestres e introducirlos al Santuario de la Abeja, en el que los enjambres rescatados entran a un proceso de mejoramiento genético, nutricional y sanitario para estar en condiciones de ser donados a los apicultores del municipio, integrándolos a la vida productiva y abonando al crecimiento del inventario de colmenas en el municipio.

Cabe resaltar que el incremento del 11% en el número de colmenas productivas impactará geométricamente en el incremento de abejas polinizadoras, de la flora, y de la producción de miel, jalea real y polen, entre otros productos. De manera indirecta beneficiarán también a todos los expendios que comercializan estos productos de calidad certificada.

En lo que se refiere a la prevención y control de plagas y malezas, se realizó un convenio de colaboración con el Comité Estatal de Sanidad Vegetal del Estado de Querétaro (CESAVEQ) para la implementación del programa “Sanidad Vegetal”, que apoya con dotación en productos a costos accesibles para la erradicación de plagas y control de malezas en el campo, además de proporcionar capacitación y asesoría en materia de sanidad vegetal. Para dar cumplimiento a lo estipulado en este convenio, se requirió una inversión de 200 mil pesos beneficiando a 1,226 familias de las delegaciones Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto.

HUERTOS FAMILIARES Y CULTIVO DE PECES

La implementación de unidades de producción tanto de hortalizas como de peces fortalece la autosuficiencia alimentaria de muchas familias que habitan en el Municipio de Querétaro.

Es por ello que se dio continuidad al Proyecto de Huertos Familiares (urbanos y rurales), detectado como una de las necesidades prioritarias durante las jornadas de atención en las comunidades que presentan altos índices de desnutrición en las siete delegaciones del municipio.

Con una inversión de 8 mil pesos se entregaron módulos de producción de horticultura a 793 familias, lo que ha representado un ahorro de 200 pesos semanales por familia al consumir sus propias hortalizas; además contaron con capacitación para el manejo adecuado de los módulos.

En esta materia, una de las prioridades de esta Administración fue impartir capacitación teórica y práctica a familias e instituciones escolares en temas como la eliminación de plagas, la fertilización de la tierra y la cosecha de semilla en plantas madre generadas en cada uno de los huertos, evitando así el abandono de los mismos.



OBSERVATORIO TURÍSTICO

Uno de los sectores más afectados por la pandemia a nivel mundial ha sido el turístico y la capital de Querétaro no fue la excepción. Pese a ello, entre octubre de 2020 y junio de 2021 se contó con la visita de 386,486 personas que se tradujeron en 651,705 turistas noche, dejando una derrama económica de 1,642 millones de pesos. Con ello, la ocupación hotelera alcanzó un 24% de su capacidad en 172 hoteles (9,876 habitaciones), lo cual generó un ingreso al municipio por concepto del impuesto sobre el uso de inmuebles destinados a la prestación de servicios de hospedaje de 4 millones 600 mil pesos, mismos que se reinvertieron en la promoción del municipio.



En el contexto de la pandemia, una de las prioridades de esta Administración ha sido proteger la salud de las y los habitantes de la capital de Querétaro y la de sus visitantes. Gracias a dicho compromiso el 2 de marzo de 2021, a través de la Secretaría de Turismo, el Municipio de Querétaro obtuvo el sello “Safe Travels Stamp”, creado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés) y que cuenta con el respaldo de organismos internacionales de la salud y del turismo.

Con este sello, los viajeros pueden confiar en que se han adoptado los protocolos estandarizados globales de salud e higiene, mediante la implementación de buenas prácticas sanitarias acorde a las normas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Con este recurso y con el compromiso de los prestadores de servicios para dar continuidad a los protocolos de seguridad sanitaria, la reactivación económica en el sector es una meta alcanzable en el mediano plazo.

EVENTOS ATRACTIVOS

Tomando en cuenta las restricciones que impuso la contingencia en cuanto a la sana distancia y la medida “Quédate en casa”, la Secretaría de Turismo del Municipio de Querétaro implementó la difusión y promoción de todos los eventos para que se llevaran a cabo de manera virtual a través de las redes sociales oficiales, lográndose un impacto de 746,713 personas que pudieron disfrutar desde sus hogares del programa de recreación y esparcimiento en su nuevo formato.

Para la realización de estas actividades, se tuvo un monto de inversión en pautas publicitarias para redes sociales de 483 mil 364 pesos, destacando los siguientes eventos virtuales:

1. *Fiesta Mexicana en Perú*
2. *Primer Encuentro de Comida Virreinal y Postres Conventuales*
3. *Especial de Leyendas Queretanas*
4. *Lo Que Callamos los Teatros*
5. *Probando Ando*

En la realización virtual de la Novena Edición de Noche de Museos, que tuvo lugar el 25 de septiembre de 2020, participaron 27 recintos y se logró un alcance de 3,913 personas, con una inversión en pauta publicitaria para redes sociales de 7 mil pesos.

De la misma manera, con una inversión de 7 millones 313 mil pesos del 25 al 28 de marzo de 2021 se llevó a cabo el 13° Festival de Comunidades Extranjeras, en el que participaron 39 países con un alcance de 494,000 visualizaciones en videos y 9,000 interacciones a través de redes sociales a nivel local, nacional e internacional.

Para difundir de manera lúdica los atractivos turísticos de la ciudad, también se utilizó el juego de mesa llamado “Turisteando por Querétaro”.



PRODUCTOS TURÍSTICOS

Como parte de las estrategias de promoción de los atractivos del municipio, la Secretaría de Turismo creó nuevas formas de impactar en las y los ciudadanos y turistas que han elegido a Querétaro como su destino a descubrir.

Con la finalidad de mejorar las 11 rutas turísticas de la capital, se invirtieron 2 millones 572 mil pesos en el desarrollo de los “Circuitos Turísticos Quiero Querétaro”, integrando actividades y experiencias que rescatan la identidad queretana, su historia, su patrimonio y el legado colonial para alcanzar audiencias con segmentos específicos. Como resultado de lo anterior, se benefició a más de 250 empresas de este sector, con un impacto de 202,795 turistas.


Sumado a lo anterior, con una inversión de 432 mil 250 pesos se continuó con el calendario de capacitación y mejora para prestadores de servicios turísticos, que incluyó más de 20 cursos en línea como: Excelencia en el Servicio, Creando mi Experiencia Diferenciada en mi Negocio, Introducción al Marketing en Hotelería, Imagen Corporativa, Nuevas Formas de Empezar, así como el Seminario en Gestión de Eventos y Banquetes, beneficiando a un total de 315 empresas del sector y con un impacto en 202,795 turistas.

Además, se continuó con la colaboración y vinculación con las principales universidades locales para el fortalecimiento y beneficio del sector, con la elaboración de evaluaciones y manuales para cada una de las rutas turísticas, así como reportes de evaluación para los anfitriones, con el fin de garantizar la mejora continua de sus establecimientos y así atraer a un mayor número de visitantes al destino.

3

MUNICIPIO INCLUYENTE





El desarrollo y el progreso garantizan el bien común siempre que tengan una perspectiva incluyente que permita garantizar los derechos de la infancia, crear las condiciones necesarias para que las y los adolescentes y jóvenes disfruten de una vida sana y productiva, permitir a los adultos mayores una vida digna, garantizar un vida libre de violencia para las mujeres y mitigar las condiciones que reproducen la pobreza.

La visión incluyente asume la diversidad y la pluralidad como una oportunidad para crear programas y estrategias que fomenten el sentido de pertenencia, y que además propicien la construcción de comunidades más nutridas culturalmente.

PROGRAMA 5

QUERÉTARO AMIGABLE

Conscientes de la importancia que tiene la familia como institución social y de su trascendencia en la reproducción de los valores y las conductas cívicas que forman a las personas desde su infancia y que las relacionan socialmente, este programa tiene por objetivo **crear las condiciones y los entornos propicios para el desarrollo saludable de los habitantes del Municipio de Querétaro.**





DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

En este periodo se dio continuidad a los programas establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo orientados al fortalecimiento de las familias y de sus integrantes, ejemplo de ello es el programa de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Querétaro, que tiene entre sus objetivos asegurar el acceso universal de niñas, niños y adolescentes a los servicios de salud, garantizar la seguridad alimentaria y un buen estado nutricional, lograr la igualdad sustantiva, garantizar una educación de calidad y asegurar su acceso, permanencia y conclusión oportuna en todos los niveles educativos, y garantizar una vida libre de violencia, entre otros.

Hacer cumplir estos derechos fundamentales ha sido posible gracias a la coordinación que ha mantenido esta Administración con la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA); trabajo colaborativo que implicó un intercambio de información con diversas dependencias y entidades gubernamentales para la aprobación del Programa de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) del Municipio de Querétaro, que

ha beneficiado a un total de 49,233 niñas, niños y adolescentes. Al corpus de este programa lo integran los apartados siguientes: Antecedentes, Conceptos Generales, Marco Normativo, Diagnóstico sobre Niñas, Niños y Adolescentes en el Municipio de Querétaro, y en él se establecen los objetivos generales, estrategias y líneas de acción. Asimismo, refiere a 55 programas que el Municipio de Querétaro lleva a cabo.

En materia jurídica, a través de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes se brindó atención y representación jurídica en derecho familiar concerniente a casos de maltrato infantil. Asimismo, se brindó apoyo psicológico para coadyuvar a la sana convivencia y comunicación dentro del núcleo familiar. Esta atención integral (física, emocional, psicológica y social) benefició a 6,996 niñas, niños y adolescentes.

En cuanto a los servicios dirigidos a los menores de edad que presentan alguna situación de vulnerabilidad, se encuentran sesiones de hemodiálisis, dotación de pañales, suplementos alimenticios, material de curación, sillas de ruedas, andaderas, muletas y bastones, así como becas económicas para estancias infantiles (guarderías, preescolar y escuelas de educación especial); y becas de transporte para personas con discapacidad, entre otras.

A través de los programas alimentarios se beneficiaron a los habitantes de 107 comunidades y colonias de las siete delegaciones del municipio. Entre los servicios que se dan a las y los niños y adolescentes, y también a los adultos mayores están: valoración nutricional, entrega de despensas a familias y desayunos (caliente y frío) en escuelas y centros de día.

Dentro de los 21 Centros de Atención Familiar (CAF), se atendieron a los niños de preescolar para que pudieran continuar con sus actividades escolares en medio del confinamiento por la pandemia; de esta manera, a través de educación en línea se atendieron a 940 niñas y niños con edades entre los 3 y 6 años de edad. Así mismo, se impartieron talleres a 2,500 mujeres en condiciones de vulnerabilidad económica, con la finalidad de capacitarlas y proporcionarles las herramientas que les permitan mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, mediante el Albergue Yimpathí se dio asistencia social a 2,818 personas que pernoctaban en las calles del municipio.

Para atender a quienes presentan algún padecimiento físico, lesión y/o discapacidad, y para que puedan integrarse a sus actividades diarias con mayor autonomía, mediante el Centro Integral de Rehabilitación Regional (CIRR), ubicado en la delegación Santa Rosa Jáuregui, se realizaron 15,239 servicios a personas provenientes de 140 colonias y comunidades ubicadas dentro e incluso fuera del municipio.

Para hacer posible todo lo anterior se destinó un presupuesto de 218 millones 200 mil 433 pesos, distribuidos de la siguiente manera:

COORDINACIÓN	SERVICIOS Y APOYOS	BENEFICIARIOS	PRESUPUESTO
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	116,179	6,996	\$3,035,526.75
Coordinación de Alimentación y Desarrollo Comunitario	1,811,776	45,190	\$8,881,502.33
Coordinación de Protección Social para Adultos Mayores	828,467	60,986	\$97,452,537.21
Coordinación Atención Familiar y Desarrollo Infantil	101,020	24,802	\$84,660,728.44
Coordinación Atención a Población Vulnerable	25,535	5,590	\$9,624,114.79
Coordinación de Participación Ciudadana para el Desarrollo Comunitario	26,272	4,669	\$6,171,972.20
Coordinación de Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil	15,699	337	\$3,317,190.41
Comparte Tu Navidad	26,046	25,596	\$3,465,686.97
SIPINNA	205,384	49,233	-
Casa de Adulto Mayor Josefa Vergara y Hernández	0	500	\$1,591,174.59
Total	3,156,378	223,399	\$218,200,433.69



Durante este periodo se inauguró el nuevo Centro de Adulto Mayor de la delegación Josefa Vergara, donde se realizarán actividades recreativas, deportivas y culturales; talleres como cachibol, computación, tai chi, ritmoterapia, tejido, bordado, danza folclórica, guitarra, cartonería, inglés, artes plásticas y yoga; asistencia de la salud en temas de nutrición, tanatología, fisioterapia y apoyo psicológico. Para crear este espacio que beneficiará a 500 personas adultas mayores se invirtió 1 millón 591 mil 174 pesos.

DIF A TU LADO

A través de las Jornadas Multidisciplinarias que llegan a todas las delegaciones del municipio se detectan las necesidades de las diversas comunidades y se les provee de las condiciones para mejorar su entorno social.

En materia de salud se cuenta con un equipo de médicos especialistas, quienes proporcionan servicios de optometría, audiometría, escáner mamario y tamizaje de diabetes. En este periodo se entregaron lentes, aparatos auditivos, glucómetros, bastones, andaderas y sillas de ruedas a 20,862 personas. Estas acciones mejoran la calidad de vida de la población que vive en condiciones de pobreza y/o vulnerabilidad. En total, se realizaron 70,000 servicios y apoyos, con una inversión de 83 millones 540 mil 89 pesos.



“MÉDICO EN TU CALLE”; PRUEBAS COVID-19 GRATUITAS Y A DOMICILIO

Con el propósito de mitigar el número de contagios en la pandemia, se hicieron pruebas para la detección de Covid-19 en los domicilios y mediante módulos instalados en mercados y plazas comerciales, para lo cual se empleó una plantilla de 34 médicos y se contó con la colaboración del sector salud estatal. Además de las pruebas, se distribuyeron oxímetros y libretas para el seguimiento de los niveles de saturación de oxígeno. Asimismo, a los pacientes se les dio el apoyo de concentradores de oxígeno a domicilio para estabilizarlos ambulatoriamente.

Para dar continuidad al programa “Médico en tu calle”, que tiene como propósito brindar consultas médicas, entregar medicamentos y realizar análisis clínicos gratuitos en el domicilio de los adultos mayores y de personas con discapacidad, en este periodo se realizaron 66,828 servicios que llegaron a 28,229 personas, con una inversión de 66 millones 305 mil 333 pesos.





“COMEDOR EN TU CALLE”

Conscientes de la situación crítica que vivieron muchas familias ya que la pandemia puso en riesgo su acceso a la alimentación, mediante un convenio de colaboración entre el Sistema Municipal DIF Querétaro y la Secretaría de Desarrollo Humano y Social arrancó el programa “Alimentos en Caliente”, que consistió en la entrega gratuita de porciones de comida en las delegaciones municipales.

A partir del mes de enero 2021, la modalidad de este programa se adecuó a la necesidad de acercar el apoyo alimentario a un mayor número de beneficiarios, llamándose “Comedor en tu calle”. Desde entonces,

la repartición gratuita de raciones de comida caliente, nutritiva y saludable, se llevó a cabo de lunes a viernes mediante motos food truck que llegaron a las colonias y comunidades de las siete delegaciones.

Por otro lado, con el programa “Comparte tu Navidad” se distribuyeron cenas navideñas para las personas y/o familias en riesgo de alimentación por la pandemia, con el apoyo de las delegaciones municipales en las entregas.

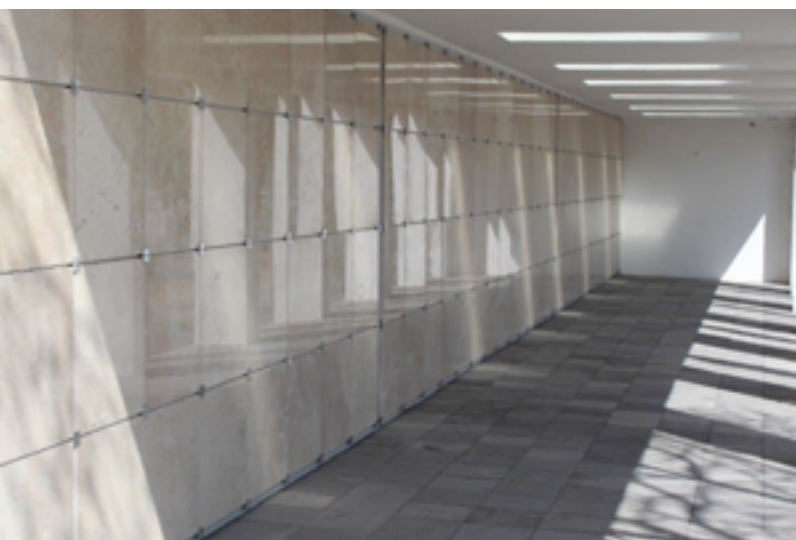
Para lo anterior se destinaron 5 millones 734 mil 990 pesos y se prepararon 695,276 porciones de comida que consumieron 31,865 personas en condiciones de vulnerabilidad económica.

ACCIONES DISTINTIVAS	SERVICIOS Y APOYOS	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN (ASIGNADO / EJERCIDO)
Programa “DIF a tu lado”	70,000	20,862	\$83,540,089.09
Programa “Médico en tu Calle”, Atención COVID	66,828	28,229	\$66,305,333.77
Comedor en Tu Calle	695,276	31,865	\$5,734,990.16
Total	832,104	80,956	\$155,580,413.02

ACTOS REGISTRALES

Para garantizar los derechos que les corresponden a las y los ciudadanos, y abonar al fortalecimiento de los vínculos familiares, el Municipio de Querétaro cuenta con 12 oficialías de Registro Civil ubicadas en todas las delegaciones, dentro de 4 hospitales, y un módulo en el nuevo Hospital General de la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, en donde se han atendido a más de 100 usuarios de marzo a la fecha.

En total, entre los registros de nacimientos, adopciones, reconocimientos, matrimonios, divorcios, defunciones e inscripción de sentencias (susceptibles de constituir o modificar el estado civil de las personas) se cuentan para este periodo 69,489.



Para salvaguardar el interés superior de las y los niños y adolescentes, con fundamento en el Código Civil vigente en el Estado de Querétaro, así como en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, y en la Convención sobre los Derechos del Niño de la UNICEF, a partir de esta Administración se empezó a realizar el registro de nacimiento de recién nacidos cuyos padres (ambos) son menores de edad. Anteriormente se requería del consentimiento de los abuelos maternos del recién nacido, y el padre tenía que iniciar un juicio civil a efecto de reconocerse como tal.

En las jornadas comunitarias de “Alcalde en tu calle” se incluyó el servicio de Registro Civil con los siguientes resultados: la expedición de 10,142 actas de nacimiento locales y 423 copias de actas de nacimiento a personas que se encuentran en situación de calle, lo que les permite acceder a los beneficios que proporcionan los programas sociales.

EXHUMACIONES Y CREMACIONES

Durante esta Administración se llevó a cabo la “Campaña de exhumaciones y cremaciones de restos áridos con temporalidad vencida 2020”, esto para mitigar la saturación de fosas en los panteones municipales, principalmente en los del Cimatarío, San Pedro Mártir, Hércules y Santa Rosa Jáuregui. Como incentivo de esta campaña, se hizo efectivo un descuento de hasta un 67% sobre la tarifa establecida, con fundamento en el artículo 32, fracción III y V de la Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2020 del Municipio de Querétaro. De esta manera, el precio general por este servicio fue de 109 pesos por exhumación y 238 por permiso de cremación, con lo cual se beneficiaron 873 familias.

Desde el inicio de 2021, en apoyo solidario a las y los ciudadanos que sufrieron la pérdida de algún ser querido por causa del Covid-19, se emitió el acuerdo AA/SF/04/2021 por medio del cual se autoriza a la Dirección Municipal del Registro Civil la condonación de los pagos por concepto de registro de acta de defunción y permiso de traslado del cuerpo y/o cremación.

Cabe mencionar que desde el inicio de la pandemia (marzo 2020) la presidencia de este gobierno municipal giró instrucciones para habilitar la oficialía 01 del Registro Civil a efecto de expedir actas de defunción (a causa de Covid-19) de manera pronta y expedita, las 24 horas de los 365 días del año. Más de 3,000 familias requirieron de este servicio.

APOYOS PARA REDUCIR LA DESERCIÓN ESCOLAR

Otro de los efectos colaterales de la pandemia es el riesgo de deserción escolar. Para mitigarlo, a través del DIF se proporcionó el servicio de preescolar certificado a distancia a un total de 76 niñas y niños inscritos, a quienes se entregaron cuadernillos de trabajo para la realización en casa de sus actividades de lecto-escritura y ejercicios de motricidad.

En este sentido, mediante el programa “Tu Beca”, también se incentivó con apoyos económicos a los estudiantes de secundaria, preparatoria y licenciatura que se encuentran en una situación económica adversa, para que pudieran continuar con sus estudios. En el mes de septiembre de 2020 se entregaron 4,544 becas (3,092 a mujeres y 1,452 a hombres) con una inversión de 10 millones 746 mil 500 pesos.

SEPTIEMBRE 2020

NIVEL ESCOLAR	CANTIDAD	MONTO	TOTAL
Secundaria	2,257	\$1,600	\$3,611,200
Preparatoria	1,206	\$2,600	\$3,135,600
Licenciatura	1,081	\$3,700	\$3,999,700
Total	4,544		\$10,746,500

Por su parte, en lo que corresponde al mes de marzo 2021, con un monto de inversión de 11 millones 59 mil 500 pesos, se entregaron 4,631 becas (3,161 a mujeres y 1,470 a hombres).

MARZO 2021

NIVEL ESCOLAR	CANTIDAD	MONTO	TOTAL
Secundaria	2,245	\$1,600	\$3,592,000
Preparatoria	1,237	\$2,600	\$3,216,200
Licenciatura	1,149	\$3,700	\$4,251,300
Total	4,631		\$11,059,500

La inversión total en ambas entregas (9,175 becas) correspondientes a este periodo fue de 21 millones 806 mil pesos.

ARTES Y OFICIOS

A casi dos años de haber ampliado la oferta de talleres que se imparten en el Instituto de Artes y Oficios del Municipio de Querétaro (IAOMQ), con una inversión de 1 millón 239 mil pesos se ha beneficiado a 373 ciudadanas y ciudadanos que ahora cuentan con las herramientas para poner su propio negocio y con ello fortalecer su economía. La oferta de talleres incluye repostería, estilismo, serigrafía, carpintería y panadería, entre otros. Cabe destacar que para mejorar la calidad

de estos talleres se cuenta con la colaboración de Grupo VATEL en materia de gastronomía y con ATELIER, escuela de alta costura.

Por otro lado, para incentivar a la población a llevar un estilo de vida más saludable mediante la práctica de algún deporte, con una inversión de 1 millón 400 mil pesos y a través del Instituto del Deporte se brindaron servicios de acondicionamiento físico y deporte a 2,561 niñas, niños y jóvenes, en las siguientes delegaciones:

DELEGACIÓN	UBICACIÓN	NO. DE APOYOS
Centro Histórico	La Estación	48
	Unidad Deportiva Josefa Ortiz de Domínguez	
Epigmenio González	Parque Querétaro 2000	845
	Parque Peñuelas	
	Parque Holland	
	Cancha Sombrerete	
Felipe Carrillo Puerto	Parque Azucenas	693
	Parque Ara	
	Parque Santa Mónica	
Félix Osores Sotomayor	Cerrito Colorado	371
	Cancha Tonatituh	
	Unidad Deportiva Paseos de San Miguel	
Josefa Vergara y Hernández	CDC Reforma Lomas	386
	Parque Venustiano Carranza	
	Unidad Deportiva Truchuelo	
Santa Rosa Jáuregui	Estadio Bicentenario	221
	Estancia de la Rochera (comunidad)	

“CAMBIEMOS SU FUTURO”

Los Centros de Día cuentan con los educadores sociales de calle, cuya función consiste en desalentar el trabajo urbano marginal de las niñas, niños y adolescentes. En este periodo se hizo trabajo de intervención con 258 familias, de entre las cuales se identificaron 465 beneficiarios para este programa.

Como parte de los apoyos se les proveyó mensualmente de un paquete de despensa a fin de contribuir a su economía familiar, y se entregaron 1,032 despensas a 152 familias que fueron consideradas como las más vulnerables. Debido a las restricciones de movilidad por la pandemia, el personal de los Centros de Día acudió hasta los domicilios de las familias a entregar los apoyos.



“CON ELLAS, HACEMOS LA DIFERENCIA”

En Sesión Extraordinaria de Cabildo celebrada el 6 de marzo de 2021, el Ayuntamiento de Querétaro aprobó el acuerdo por el que se autoriza iniciar el procedimiento para la creación de la Universidad de las Mujeres como una plataforma profesional para impulsar su movilidad social e integración al desarrollo de la ciudad, así como fortalecer su economía en condiciones de igualdad y equidad.

Una de las innovaciones en materia de política social y atención a las mujeres es el programa “Con ellas hacemos la diferencia”, que empodera a las mujeres al potencializar sus capacidades y habilidades por medio de cursos y talleres que abarcan temas como el autoconocimiento, el emprendimiento, las finanzas personales y la perspectiva de género. Además, el programa cuenta con servicios como terapias de círculos de mujeres, acondicionamiento físico y nutricional, y prevención en materia de salud femenina.

En el contexto del confinamiento por la pandemia se amplió el catálogo de cursos y talleres, incluyendo: Prevención de Conductas de Riesgo en mi Entorno, Prevención de la Violencia de Género, Violentómetro, Derechos Humanos, así como terapias grupales para fortalecer el proceso de empoderamiento. Se incluyeron también temas como seguridad, confianza y sororidad, acondicionamiento físico y nutricional, entre otros. Esto se llevó a cabo a través de una plataforma digital capacitándose a 7,579 mujeres, 3,451 que corresponden a la segunda generación y 4,128 a la tercera. Lo anterior fue posible con una inversión de 5 millones 365 mil pesos.

Por su parte, para fortalecer la formación profesional técnica, a través de la plataforma digital del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro (ICATEQ), y con una inversión de 770 mil pesos, se impartieron talleres de artes y oficios, entre los que destacan: estilismo y cuidado de la imagen, panadería y repostería internacional, mecánica automotriz básica y electricidad básica, en los que participaron 95 ciudadanas de la primera generación y 724 de la segunda, dando un total de 819 beneficiarias que ya cuentan con la constancia con validez ante la SEP, lo que facilita su integración al mercado laboral y de emprendimiento.

Para fortalecer aún más a las mujeres inscritas al programa de capacitaciones y promover la generación de esquemas de emprendimiento se implementó el Apoyo Económico al Emprendimiento, que busca promover su empoderamiento y mejorar las finanzas familiares. La entrega de este apoyo se dio en dos categorías:

1. Fortalecimiento Económico.-

Dirigido a negocios ya existentes (sector terciario) que requieren de una inversión para su fortalecimiento.

2. Impulso Económico.-

Dirigido a proyectos de negocios de nueva creación (sector terciario), que requieren de inversión inicial para ponerlos en marcha.

Con una inversión de 7 millones 256 mil pesos se entregaron 353 apoyos económicos para 50 mujeres de la primera generación y 303 de la segunda. Todas las solicitudes fueron previamente dictaminadas como viables por parte del Comité de Validación.

Por otro lado, en tiempos de pandemia y confinamiento se creó la plataforma de la “Feria Virtual del Empleo”, con la finalidad de impulsar el autoempleo y fortalecer sus finanzas personales y familiares. La mecánica consistió en un pre-registro en la plataforma de aprendizaje del programa, que las hizo acreedoras a 1,500 pesos para su inscripción, para la adquisición de kits de microemprendimiento y un espacio dentro





de los 52 stands a elegir, donde participaron empresas como: Clarity Perfect, Yves Rocher, Inmunotec México, Expertis México, Randstad México, Quickshine Qro, Usana, Queratinas Verde Menta, Pdv Global, Vida Divina, Yatvii S. De RI, Nikken, Natufrey, Seytu Royal Prestige, Young Living, St. Thomas, Blen, Soona, Shelo Nabel, Ledao, Pa Consultores, Sors Consultores, Evoluciono, Abba Servicios de Personal, Empleo México, Rhs Human Capital, Chemisette, Kyani, Black Fusion, Herbalife, Yanbal, Mary Kay, Amway, Flower Moradita, Kuailian, Swissjust, Betterware, Forever Living, By Dzyne, Incienso D Santi, Ecolosía, Futuraleza, Belcorp, Natura, Oriflame, Hinode, Im Academy, Soy Rio, Flash, Super Q y Farmacia Guadalajara.

Con una inversión de 2 millones de pesos se realizó el diseño y la administración de la plataforma a través de la cual, durante una semana, participaron en esta Feria 1,144 mujeres.

Como parte del programa “Con ellas hacemos la diferencia”, se implementó también el curso Con ellas al volante, que en su primera convocatoria contó con 350 ciudadanas interesadas en tomar clases de manejo como una herramienta adicional para fortalecer su autonomía e independencia. Actualmente se encuentra en proceso la segunda convocatoria en la que se esperan alrededor de 500 participantes, para lo cual se invertirán 525 mil pesos.

Con motivo de las fiestas decembrinas y para preservar las tradiciones, se realizó una jornada de talleres de decoración de esferas navideñas, decoración de galletas e introducción a la carpintería, en los que participaron 500 mujeres egresadas de la primera y segunda generación. Para lo anterior se invirtieron 461 mil pesos, que incluyeron la dotación de algunos alimentos de la temporada como tamales y atole en los distintos centros comunitarios.

En un esfuerzo por atender también la salud, mediante el programa “No tires la toalla” se promovió la activación física y la salud nutricional de 350 beneficiarias del programa, quienes asistieron a las unidades deportivas de tres delegaciones: Epigmenio González, Félix Osores y Josefa Vergara. Con una inversión de 112 mil pesos que se destinaron a la adquisición de insumos (botellas de agua, bebidas hidratantes, barras nutritivas, etc.).

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (OSC)

Como se estableció en el Plan Municipal de Desarrollo, esta Administración ha promovido la participación social considerando la importancia del rol que desempeñan las OSC dedicadas a la atención de problemáticas sociales específicas como adicciones, salud, casas hogar, discapacidad, educación, desarrollo comunitario y tercera edad. En este rubro el Sistema Municipal DIF, a través de la Coordinación de Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil, canalizó mensualmente donativos a 64 OSC que cumplieron con los requisitos de normatividad y lineamientos del SMDIF, para lo cual se ejerció un presupuesto de 2 millones 645 mil pesos. Adicionalmente, se otorgaron 16 donativos económicos extraordinarios con un monto de 289 mil pesos, para que pudieran continuar con sus actividades en la dimensión social.

Por otro lado, se realizó una inversión de 3 millones 466 mil pesos en la entrega de 26,046 porciones de cenas navideñas para las personas y/o familias en riesgo de alimentación por la pandemia, esto a través del programa “Comparte tu Navidad”, en el que participaron 18 OSC con un alcance de 25,596 beneficiarios.

Mediante el Fondo de Apoyo a las Organizaciones de la Sociedad Civil se otorgaron recursos públicos concursables (subsidios) en el ejercicio 2021, peso a peso en conjunto con el Gobierno del Estado y con la Fundación Merced A.C., lo que hizo un monto total de 7 millones de pesos con los que se benefició a 32 OSC para que pudieran continuar con su labor social orientada a mitigar algunas carencias de los grupos vulnerables.

ESTANCIAS INFANTILES

Es importante mencionar que por causa de la pandemia y las restricciones sanitarias, las actividades que se llevan a cabo en los Centros de Día fueron suspendidas, a fin de salvaguardar la salud de las niñas, niños y adolescentes, así como del personal a cargo. No obstante, se continuó con los apoyos educativos y alimentarios, en la modalidad de sana distancia y a domicilio.



IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Con la finalidad de generar conciencia sobre la importancia de romper con las prácticas de desigualdad, y como una medida de sensibilización y prevención de la violencia de género, se llevaron a cabo diversos tipos de intervenciones en materia de género, Derechos Humanos, tipos y modalidades de violencia, y cuidado de la salud sexual y reproductiva, dirigidas al público en general, así como al alumnado de las escuelas públicas y privadas. Para ello se invirtieron 330 mil pesos destinados a las siguientes acciones: 63 pláticas en escuelas por medio de plataformas virtuales que tuvieron un alcance de 1,564 alumnas y 1,022 alumnos de diversos institutos públicos y privados; 38 intervenciones en temas de género, Derechos Humanos y prevención de la violencia por medio de plataformas virtuales; la elaboración y difusión de cápsulas informativas por redes sociales, con un alcance de 17,268 mujeres y 1,913 hombres.

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas se lanzó una campaña por redes sociales que abarcó: cápsulas informativas a cargo de especialistas en género, recomendaciones de documentales, películas, series temáticas, infografías para fortalecer la cultura de la denuncia, y el acompañamiento y asesoría para mujeres en situación de violencia. Esta campaña tuvo un alcance de 8,040 mujeres y 4,563 hombres.

Asimismo, para conmemorar el Día Internacional de la Mujer, se transmitieron por redes sociales programas con temas como: cuidado emocional y físico, emprendimiento, Historia de la lucha de las mujeres y Derechos Humanos, esto con un alcance de 8,014 mujeres y 889 hombres.

Para fomentar la cultura de la prevención en materia de salud femenina, en el Día contra el Cáncer de Mama se llevó a cabo un ciclo de conferencias para promover la realización de estudios preventivos a través de un intercambio de experiencias entre quienes han sufrido este padecimiento, con un alcance en redes de 10,096 mujeres y 1,121 hombres. Como parte del programa, en conjunto con el Instituto Municipal de las Mujeres de Corregidora se realizaron 96 estudios de termografías y se difundieron 23 cápsulas informativas en temas de salud sexual y reproductiva, con un alcance en redes de 1,407 mujeres.

Entre los estragos causados por la pandemia se encuentra la agudización de la violencia de género en el hogar, por lo que se destinaron 290 mil pesos en la instalación de dos módulos de atención psicológica y asesoría jurídica para proveer de estos servicios a mujeres en situación de riesgo por violencia. Estos módulos se ubican en las delegaciones Epigmenio González y Centro Histórico y se han prestado a la fecha 491 servicios a 123 mujeres.

Para erradicar la violencia de género y fortalecer la cultura de la igualdad sustantiva en los servidores públicos del Municipio de Querétaro y con una inversión de 330 mil pesos, se les impartieron a 341 mujeres y 185 hombres, 40 capacitaciones relativas a: prevención de la violencia, prevención del acoso y hostigamiento sexual, incorporación del lenguaje incluyente y no sexista, masculinidades y género y Derechos Humanos.



PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN

La igualdad y el derecho a la no discriminación constituyen un pilar fundamental del sistema democrático, basado en la premisa de que todas las personas nacemos libres e iguales en dignidad y derechos.

En este rubro, durante este tercer año de gobierno, se realizaron 21 líneas de acción correspondientes al Programa Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (PMPED 2018-2021), entre las cuales destacan:

1. *Dos exposiciones artesanales y multiculturales indígenas en la explanada del Jardín Guerrero, en las que participaron de manera directa 200 artesanas y artesanos indígenas con sus familias (9,567 personas de pueblos originarios que radican en la capital). Estas exposiciones han contribuido al mejoramiento de sus ingresos, a través de la venta de sus productos que en tiempos de confinamiento se promovieron por redes sociales.*

2. *Difusión de 18 webinars en temáticas de Derechos Humanos y No Discriminación con la presencia de 10,035 espectadores, para fortalecer la conciencia de la igualdad y no discriminación.*

3. *Creación de espacios comunitarios saludables y libres de discriminación en los polígonos de la delegación Felipe*

Carrillo Puerto y en coordinación con el programa "Tejiendo Comunidades de Paz", donde participaron 132 personas.

4. *Capacitación a las mujeres interesadas en desarrollar sus habilidades en disciplinas como: autoconocimiento, emprendimiento, finanzas personales, empoderamiento, liderazgo y sororidad, con el objetivo de fortalecer su autoestima y su autoimagen.*

5. *Difusión de 7 funciones de Cine Club Callejero que de manera virtual acercaron contenidos de inclusión a 1,402 personas que habitan en la capital.*

6. *Emisión de 10 convocatorias para cursos que refuerzan estas temáticas, en los que se inscribieron 582 ciudadanas y ciudadanos, y 241 servidoras y servidores públicos, esto en coordinación con el Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación.*

7. *Capacitación de 21 jóvenes para replicar estos contenidos en espacios comunitarios y escolares, con un registro de 425 personas.*

8. *Capacitación para promotores universitarios por la Igualdad y No Discriminación, mediante convocatoria.*

9. *Realización de 41 gestorías sociales para personas en situación de vulnerabilidad y 61 atenciones psicológicas de manera presencial y a través de la línea 070 de Atención Municipal.*



envenidas!



10. Atención legal por parte del INMUPRED a 27 personas que fueron presuntas víctimas de actos discriminatorios, lo que derivó en la modificación de 16 reglamentos municipales para incorporar la cláusula antidiscriminatoria y la perspectiva de Igualdad y No Discriminación.

11. Capacitación de perspectiva de Igualdad y No Discriminación a 144 servidores de Seguridad Pública Municipal.

Por otro lado, para conmemorar el Día Nacional contra la Discriminación, en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos se dictó una conferencia magistral virtual sobre Inclusión y No Discriminación, en la que participaron 321 personas.

Por su parte, el Comité de Seguimiento Municipal al PMPED, que busca transversalizar la perspectiva antidiscriminatoria en todas las instancias municipales, cuenta actualmente con 32 dependencias y 13 proyectos de acciones.

Además, al interior del municipio se instalaron dos comités adicionales: 1. Comité de Atención y Prevención de casos de Acoso y Hostigamiento Sexual del Municipio de Querétaro y 2. Comité de Igualdad laboral y No Discriminación.

Asimismo, se instaló el Sistema Municipal para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del Municipio de Querétaro, que tiene

como objetivo evaluar las actividades y acciones que realiza la Administración Pública Municipal en términos de perspectiva de género, y realizar el seguimiento puntual con cada una de las dependencias, entidades u organismos pertenecientes al sistema municipal, para que las actividades que se realicen tengan una perspectiva de género. Lo anterior con el propósito de alcanzar la igualdad sustantiva y dar cumplimiento al respeto a los Derechos Humanos de las mujeres y las niñas. En el periodo que se informa se obtuvieron los siguientes resultados:

-Entrega del Informe Anual 2020 del Sistema Municipal para la Igualdad Sustantiva y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, para su aprobación y publicación.

-Aprobación de la Guía Práctica para la Incorporación del Lenguaje Incluyente con Perspectiva de Género en la Administración Pública, así como la impartición de capacitaciones para su manejo y aplicación.

-Presentación de resultados de la Certificación de la Norma 025 para la Igualdad Laboral y No discriminación.

-Presentación de avances alcanzados por las dependencias que integran el Sistema Municipal para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021.

Contra el hostigamiento y el acoso sexual



Dale voz y denuncia todo aquello que atenta contra tu integridad



¡DETENTE!
si has hostigado o acosado



¡NO TOLERES!
si has presenciado que alguien lo hace



¡INFÓRMATE!
sobre qué hacer, cómo y ante quien denunciar

COMITÉ DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Se encarga del seguimiento, consulta y asesoría especializada en conductas referentes a la violencia, acoso y hostigamiento sexual en su modalidad laboral al interior del Municipio de Querétaro. Tiene como objetivo principal ser el impulsor para el diseño de planes de acción en temas de prevención que contemplen la difusión, capacitación y sensibilización de las y los servidores públicos, así como dar seguimiento a casos de acoso y hostigamiento sexual. En este periodo se trabajó en la elaboración de un convenio de colaboración con Servicios de Salud del estado de Querétaro para coordinar la canalización pertinente de quienes se encuentren en una situación de acoso u hostigamiento sexual en el trabajo. Asimismo, se llevó a cabo un programa de difusión para prevenir conductas de acoso y hostigamiento sexual al interior del Ayuntamiento, con el apoyo de Comunicación Social.

COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

Su objetivo principal es promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia, así como cualquier forma de discriminación en el Municipio de Querétaro. El comité se encarga de vigilar el desarrollo e implementación de las prácticas de igualdad laboral y no discriminación, así como de mantener la información actualizada sobre protocolos de actuación, planes de accesibilidad y bases de datos con estadísticas de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas que laboran en el municipio.

Con el propósito de recertificar al municipio en la Norma NMX-R025-SCFI-2015 "Igualdad Laboral y No Discriminación" se destinó una inversión de 123 mil 672 pesos. La recertificación requiere cumplir con el procedimiento que incluye: evaluaciones y certificaciones de las prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación que se llevan a cabo en las dependencias municipales; verificación de cumplimiento con la normatividad nacional e internacional en materia de igualdad y no discriminación laboral, previsión social,

clima laboral adecuado, accesibilidad, ergonomía y libertad sindical. Como resultado del esfuerzo realizado, se obtuvo la recertificación en octubre de 2019 y se refrendó en septiembre de 2021.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A través de la implementación del Proyecto de Atención a las Personas con Discapacidad se entregaron 209 Tarjetones de Estacionamiento Reservado, lo que fomenta una cultura cívica incluyente. En materia reglamentaria, se realizaron 3 diagnósticos de accesibilidad en espacios privados y públicos, que derivó de la aprobación en Sesión Ordinaria de Cabildo (22 de octubre de 2019) para llevar a cabo los ajustes necesarios en diversos reglamentos municipales, en los inmuebles de propiedad municipal, y en la página web del municipio, lo que dio por resultado en este periodo la actualización de 19 reglamentos en formato accesible (sistema braille y audio).

Con la intención de promover la inclusión a través del deporte, se realizaron 3 Jornadas de Deporte adaptado en el Albergue Temporal ubicado en el Parque Alcanfores Norte, con la participación de 26 personas con alguna discapacidad.

La Lengua de Señas Mexicana permite un mayor acceso a la educación y a los espacios laborales a las personas sordas que habitan en el Municipio de Querétaro. Por ello se impartió un curso de manera virtual a 56 ciudadanas y ciudadanos.

Para conmemorar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en coordinación con el Consejo Temático de Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad en el Municipio de Querétaro, en la Semana Municipal sobre la Discapacidad se realizaron conversatorios virtuales sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Educación Inclusiva y Discapacidad Psicosocial, entre otros, esto con un alcance de 1,200 espectadores.



PROGRAMA 6

ALCALDE EN TU CALLE

El objetivo que se persigue es **construir un gobierno cercano que estimule la participación ciudadana para emprender juntos y de manera corresponsable** el mejoramiento de los entornos y de los espacios públicos, a través de las jornadas de servicios.



TIANGUIS Y MERCADOS

El acceso a la salud es un derecho universal, por lo que es preciso encontrar los mecanismos para proteger a quienes carecen de él. En este sentido, en la Sesión Extraordinaria de Cabildo que se llevó a cabo de manera virtual el 28 de enero de 2021, el Ayuntamiento de Querétaro aprobó la implementación del programa “Salud en tu tianguis y mercado”, mediante el cual se extiende la cobertura del seguro de vida y atención médica, contratado por el municipio, para proteger a quienes se dedican al comercio en los tianguis y mercados municipales.

De esta manera fue posible proteger con un seguro de vida a 962 hombres y a 1,835 mujeres de entre 18 y 99 años de edad, por una suma asegurada de 100 mil pesos, más 20 mil pesos para gastos funerarios, además de un servicio de asistencia para los 2,797 titulares que se extiende hasta 3 integrantes de su familia (cónyuge y/o concubino, y parientes consanguíneos en línea directa ascendente, lateral y descendente en primer grado). Los beneficiarios de las siete delegaciones quedaron distribuidos de la siguiente manera.



DELEGACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Cayetano Rubio	14	37	51
Centro Histórico	112	217	329
Epigmenio González	271	547	818
Felipe Carrillo Puerto	116	255	371
Félix Osores	218	437	655
Josefa Ortiz de Domínguez	182	271	453
Santa Rosa Jáuregui	49	71	120



ATENCIÓN CIUDADANA

Debido al confinamiento causado por la pandemia del Covid-19, el programa “Alcalde en tu calle”, que durante tres años de gobierno ha llevado una amplia gama de servicios a todas las colonias del Municipio de Querétaro, continuó con su dinámica, en la modalidad de cita previa para evitar aglomeraciones.

De esta manera, se llevaron a cabo 73 jornadas de servicios con la participación de funcionarios públicos de las siete delegaciones, que atendieron de manera cercana las necesidades de 16,951 ciudadanas y ciudadanos en materia de: mantenimiento y mejora de espacios públicos, reforestación y áreas verdes, limpia y manejo de residuos, servicios de atención médica en unidades móviles (lentes, aparatos auditivos y aparatos ortopédicos), reparación de electrodomésticos, corte de cabello gratuito, actividades culturales, y vacunación y esterilización de perros y gatos a través de la Unidad de Control Animal (UCAM).



“REGULARIZACIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR”

La presente Administración asumió el compromiso de brindar certeza jurídica a quienes habitan en asentamientos irregulares. Para ello, a través del programa de “Regularización del Patrimonio Familiar”, se escrituraron 203 predios que corresponden a 88 mujeres y a 115 hombres con sus familias, lo que proyecta un beneficio a más de 900 personas.

Asimismo, con una visión de inclusión, se amplió la cobertura de regularización en asentamientos ubicados en superficies de régimen Ejidal, donde de manera conjunta con las autoridades ejidales y con los órganos de Procuración de Justicia Agraria, se obtuvo la procedencia para la titulación de 537 solares, de los cuales 242 corresponden a mujeres y 295 a hombres.

La continuidad del Programa de “Regularización del Patrimonio Familiar” fortalece el Estado de Derecho al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de las personas beneficiadas con el acceso a más obras y servicios públicos. En este periodo se favorecieron 740 familias, lo que representa a alrededor de 2,400 personas que habitan en las inmediaciones de Santa Rosa Jáuregui, Felipe Carrillo Puerto, Epigmenio González Flores y Félix Osoreo Sotomayor.



DIGNIFICACIÓN DE ESPACIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS

Con el objetivo de mejorar los espacios deportivos y mantenerlos funcionando, con el programa "Mi cuadra, mi orgullo" a través del Instituto del Deporte y la Recreación del Municipio de Querétaro (IDRMQ), en colaboración con la Dirección de Obras Públicas Municipales, se llevaron a cabo trabajos de rehabilitación y remodelación (en algunos casos aún en proceso) como a continuación se reporta:

NO.	PROYECTO	DELEGACIÓN	ACCIONES	BENEFICIARIOS
1	Rehabilitación del Centro de Desarrollo Comunitario Reforma Lomas	JVH	<ul style="list-style-type: none"> · Construcción de dos arcotelescos en las canchas de usos múltiples · Modernización de baños · Instalación de bebederos 	\$30,000
2	Rehabilitación de la Unidad Deportiva José María Truchuelo	JVH	<ul style="list-style-type: none"> · Rehabilitación de canchas de usos múltiples · Cambio de pasto sintético en canchas de fútbol 7 y rehabilitación de malla perimetral · Instalación de nueva área lúdica · Modernización de fachada · Rehabilitación al circuito de trote · Rehabilitación del estacionamiento · Modernización de baños · Instalación de bebederos 	\$20,000
3	Rehabilitación de la Unidad Deportiva Juriquilla	SRJ	<ul style="list-style-type: none"> · Construcción de arcotelesco en cancha de usos múltiples · Cambio de pasto sintético en cancha de fútbol soccer y rehabilitación de malla perimetral · Modernización de baños · Modernización de fachada · Instalación de bebederos 	\$20,000
4	Rehabilitación en Estadio Bicentenario	SRJ	<ul style="list-style-type: none"> · Modernización de baños · Rehabilitación de vestidores · Instalación de bebederos 	\$10,000
5	Rehabilitación en la Unidad Deportiva Josefa Ortiz de Domínguez	CH	<ul style="list-style-type: none"> · Modernización de fachada · Instalación de bebederos 	\$25,000

Así mismo, se le dio mantenimiento de manera permanente a los 23 espacios deportivos de este Instituto, a través de la Coordinación de Administración y Mantenimiento de Infraestructura Deportiva.

Por otro lado, para fomentar la práctica de las actividades deportivas y recreativas, el IDRMQ realizó un promedio mensual de 55 talleres, 26 eventos y se apoyó a 72 academias, alcanzando a 23,809 usuarios.

PROGRAMA DE OCUPACIÓN TEMPORAL

Como parte de las estrategias implementadas por esta Administración para apoyar a quienes perdieron su empleo a causa del impacto económico que generó el confinamiento por la pandemia, los beneficiarios del Programa de Ocupación Temporal recibieron un apoyo económico mensual de 5 mil pesos por dos meses mientras colaboraron en actividades como: cuidado de medidas sanitarias, sanitización de espacios públicos, labores administrativas, mantenimiento de espacios, mantenimiento e instalación de señalética, mantenimiento vial, poda, preparación y entrega de alimentos, protección civil, recolección de tiliches, reforestación y entrega de árboles.

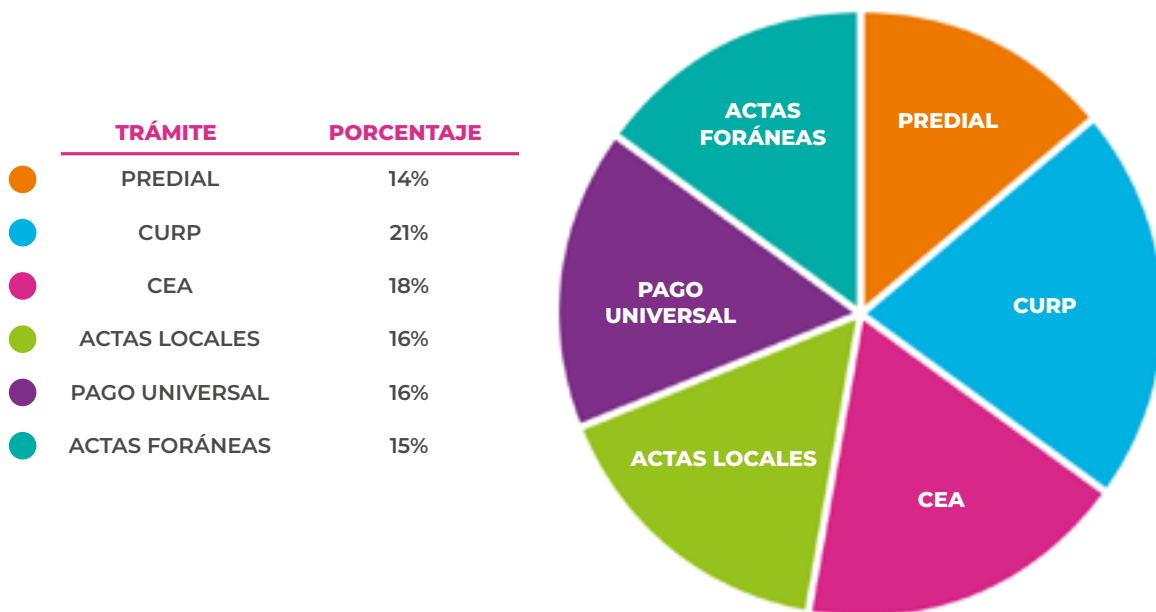
Este programa tuvo dos convocatorias: para la primera (julio 2020) se destinaron 17 millones 190 mil pesos para apoyar a 1,798 personas de las cuales 1,134 fueron mujeres y 664 hombres; para la segunda (enero 2021) se destinaron 10 millones 405 mil pesos para apoyar a 1,114 personas, de las cuales 746 son mujeres y 368 hombres.

PROGRAMA CERCA (CENTRO DE RESPUESTA CIUDADANA)

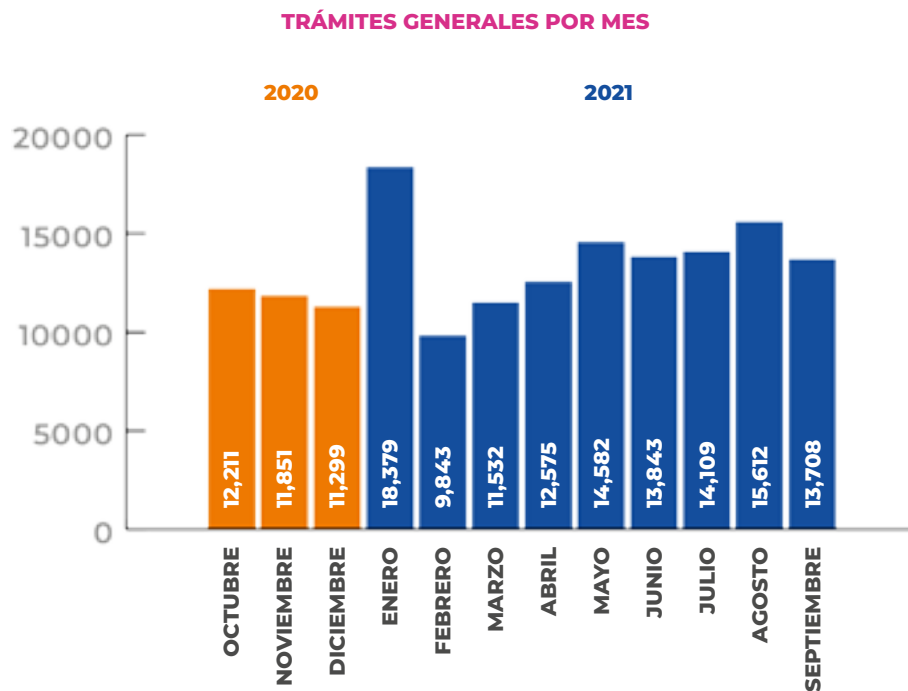
Este programa cuenta con 60 cajeros instalados y en funcionamiento, ubicados en 56 puntos estratégicos en las siete delegaciones, en centros comerciales, plazas, centros culturales, paradas de transporte y juzgados cívicos, etc., en los cuales se pueden realizar algunos trámites y/o solicitar algún servicio de la Administración Municipal.

Lo anterior permite que un mayor número de ciudadanas y ciudadanos puedan acceder al modelo de atención de auto-servicio de manera rápida y fácil, minimizando los tiempos de gestión de trámites como el pago del impuesto predial, la impresión de actas de nacimiento (locales y foráneas), el pago de liquidación de adeudo universal, la impresión de CURP, el pago a la CEA, y programación de citas para el Registro Civil. El gráfico muestra los trámites atendidos.

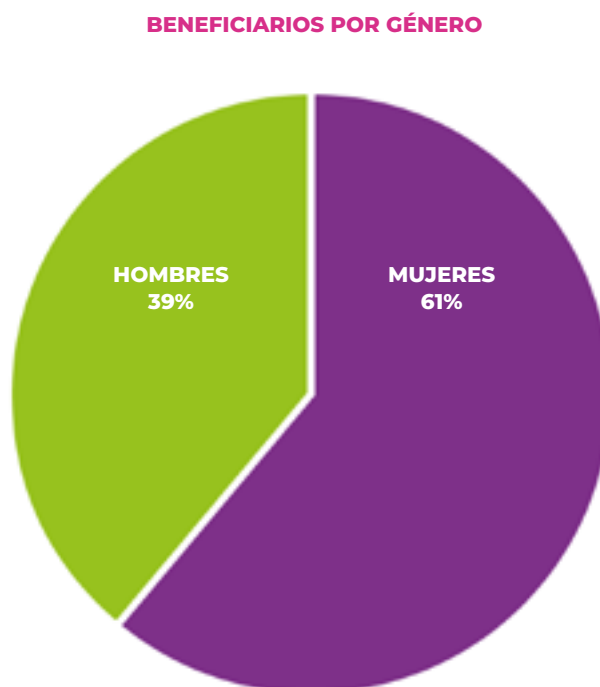
% POR TIPO DE TRÁMITE



En este periodo se realizaron un total de 159,544 operaciones en los distintos cajeros, distribuidas de la siguiente manera:



Por género, los usuarios beneficiados se distribuyeron de la siguiente forma:

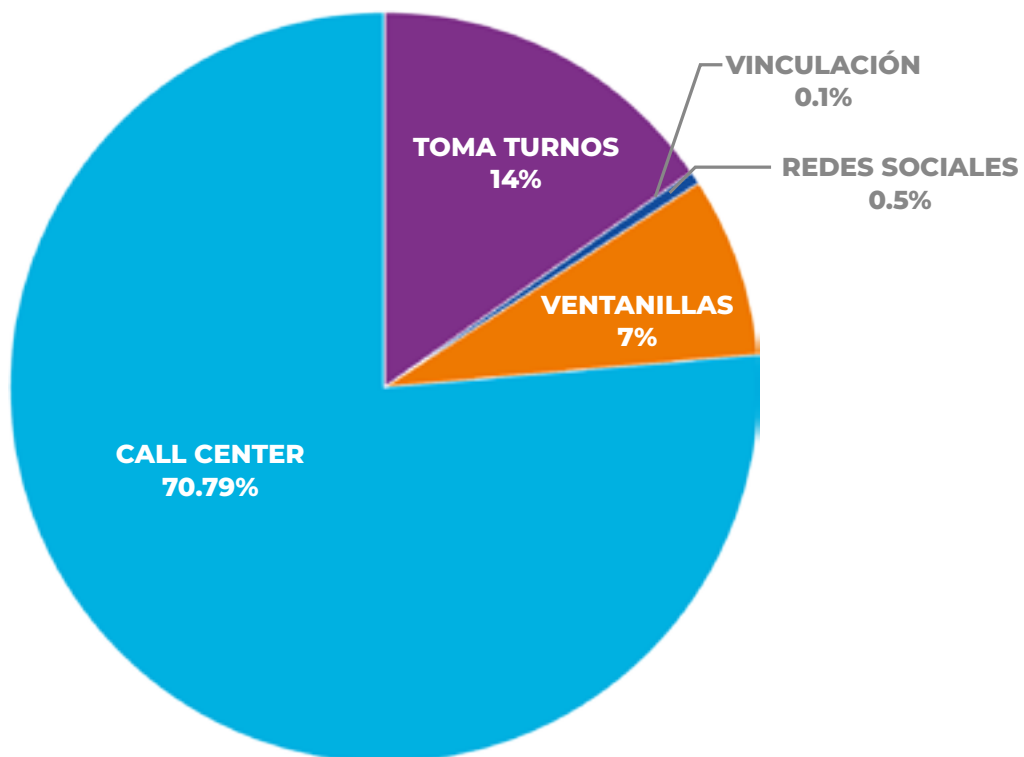


En este periodo se recaudaron 33 millones 168 mil pesos, recursos provenientes de las operaciones de 535,188 mujeres y 514,589 hombres usuarios de estos cajeros.

En lo que refiere a la línea de atención 070 se registraron 317,379 llamadas (solicitud de algún trámite, servicio y/o información) que fueron atendidas o canalizadas a su área correspondiente. Sumado a la atención en línea, las y los ciudadanos cuentan con este servicio en ventanilla única, módulos de atención ciudadana ubicados en las siete delegaciones, redes sociales y vinculación.



SECRETARIA DE ATENCIÓN CIUDADANA





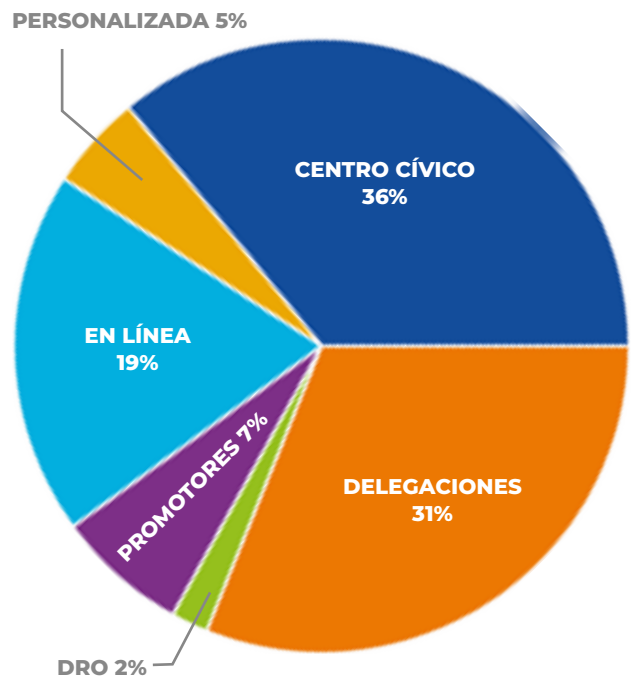
VENTANILLA ÚNICA

Hasta 20 trámites distintos se pueden realizar en estas ventanillas:

- **Ventanilla única de ingreso:** se encuentra en las siete delegaciones y en el Centro Cívico, y tiene la función de ingresar los trámites de manera física.
- **Ventanilla única de respuesta:** se encuentra en las siete delegaciones y en el Centro Cívico, y tiene la función de entregar las respuestas de los trámites ya resueltos.
- **Ventanilla única digital:** es virtual y se puede acceder vía Internet para el ingreso y respuesta de los trámites.
- **Ventanilla única de promotores:** se encuentra únicamente en el Centro Cívico y se especializa en el ingreso y respuesta de trámites a promotores.
- **Ventanilla única especial:** se encuentra únicamente en el Centro Cívico y por medio de ella se atiende a las personas de la tercera edad, a personas con alguna discapacidad y a mujeres embarazadas.

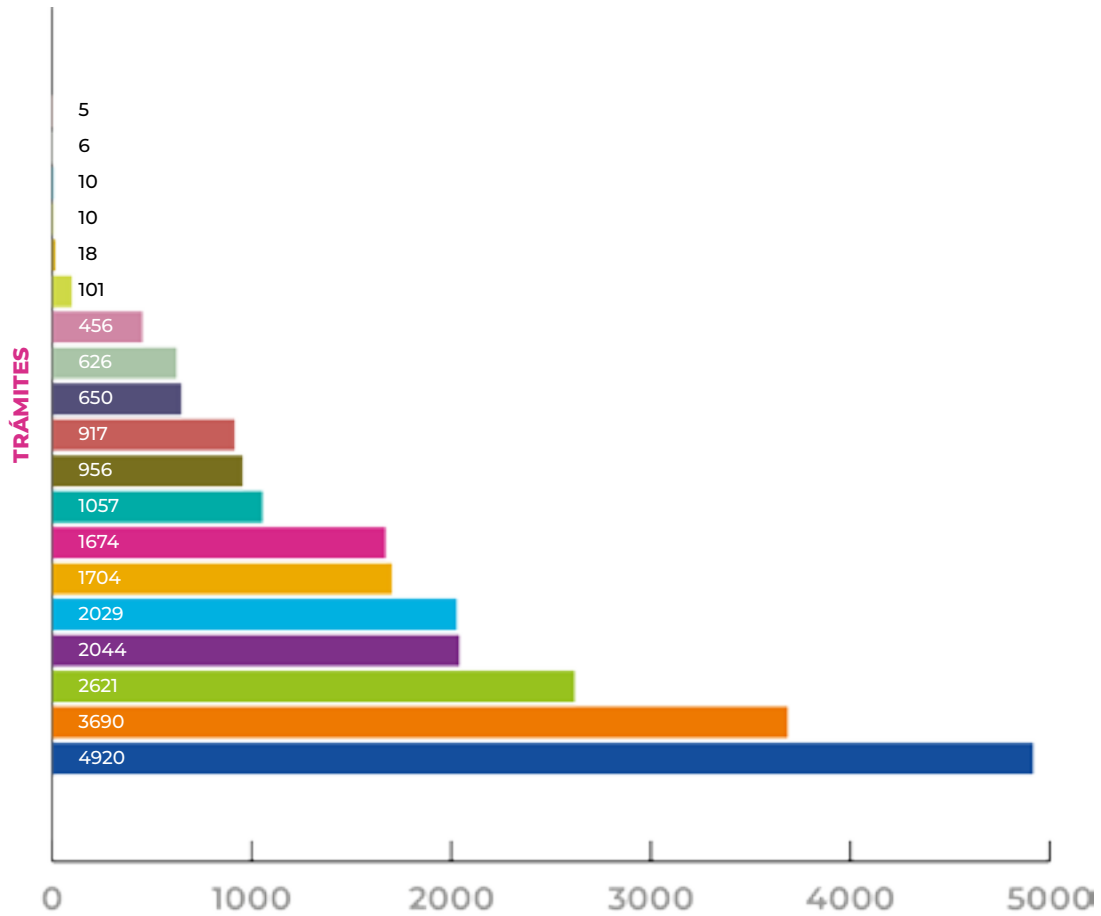
Los trámites más solicitados fueron: Apertura de Negocio, Expedición de Certificado de Número Oficial, Anuncios, Dictamen de Uso de Suelo, Licencias de Construcción y Factibilidad de Giro, entre otros. En este periodo se registraron 23,497 solicitudes de trámites, distribuidos de la siguiente forma:

TOTALES POR VENTANILLA



De todas las solicitudes recibidas se encuentran en status de entregado un 86%, lo que significa que fueron canalizadas y resueltas por la dependencia correspondiente, mientras que el otro 14% está en proceso de resolución.

VENTANILLAS CENTRO CÍVICO / DELEGACIONES / PERSONALIZADA / PROMOTORES

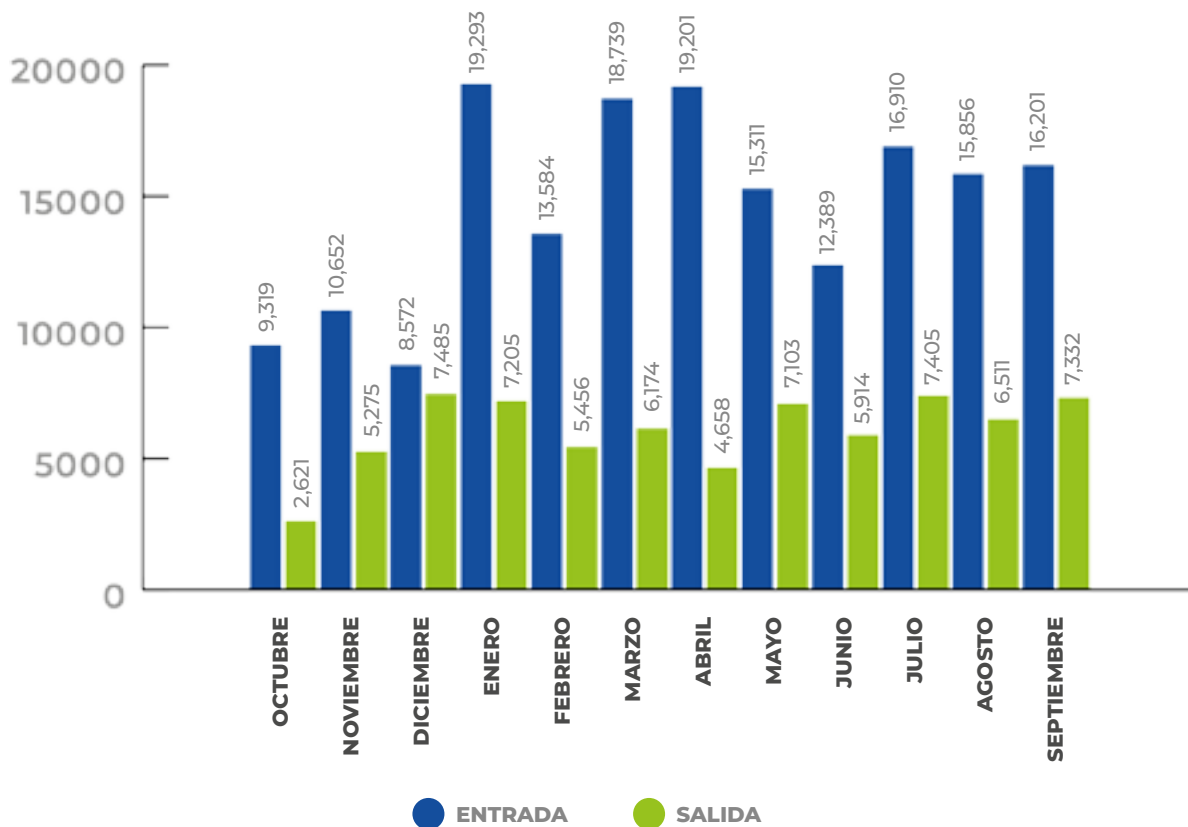


- Mobiliario particular en vía pública
- Constancias
- Catastro
- Informe de uso de suelo
- Ruptura de pavimento
- Ventanilla promotores
- Autorización de proyecto en condominio
- Factibilidad de giro
- Certificado de número oficial en bloque
- Licencias de construcción
- Certificado de número oficial exprés
- Dictamen de uso de suelo
- Dictamen de factibilidad de giro
- Anuncios
- Fusiones y subdivisiones
- Certificado de número oficial
- Regularización con terminación de obra
- Apertura de negocio
- Terminación de obra

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 070

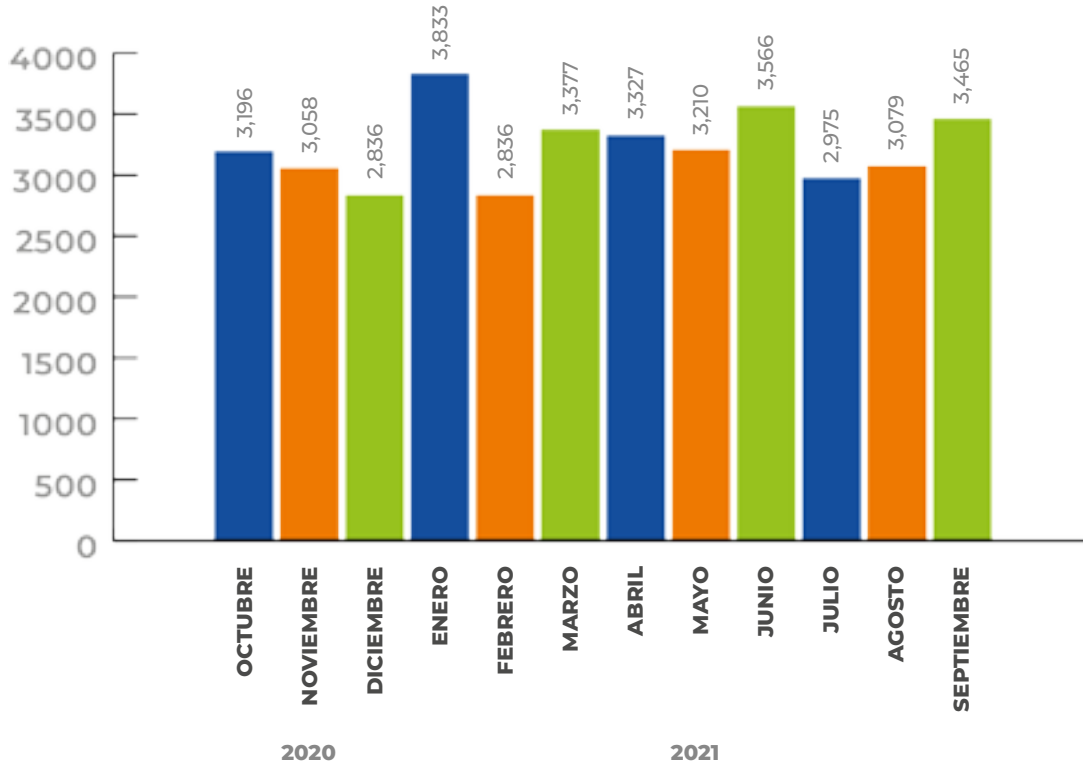
Este servicio cuenta con 30 agentes telefónicos capacitados, quienes a través de una plataforma digital atienden todas las llamadas ciudadanas. En este periodo se registraron 249,166 llamadas entrantes y salientes, distribuidas por mes de la siguiente manera:

TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS 070



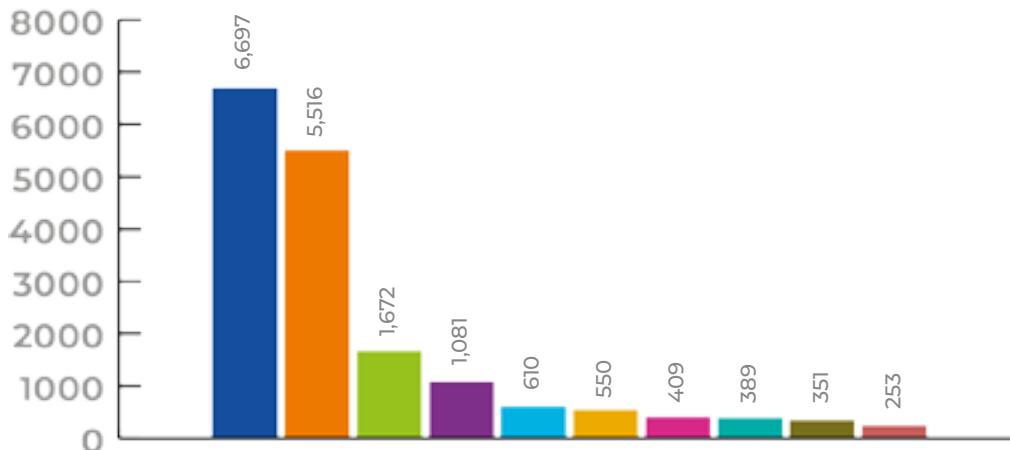
De estas llamadas, 38,758 generaron un reporte que se registró en la Plataforma Siebel, distribuidos por meses como se muestra la siguiente gráfica:

SOLICITUDES SIEBEL 070

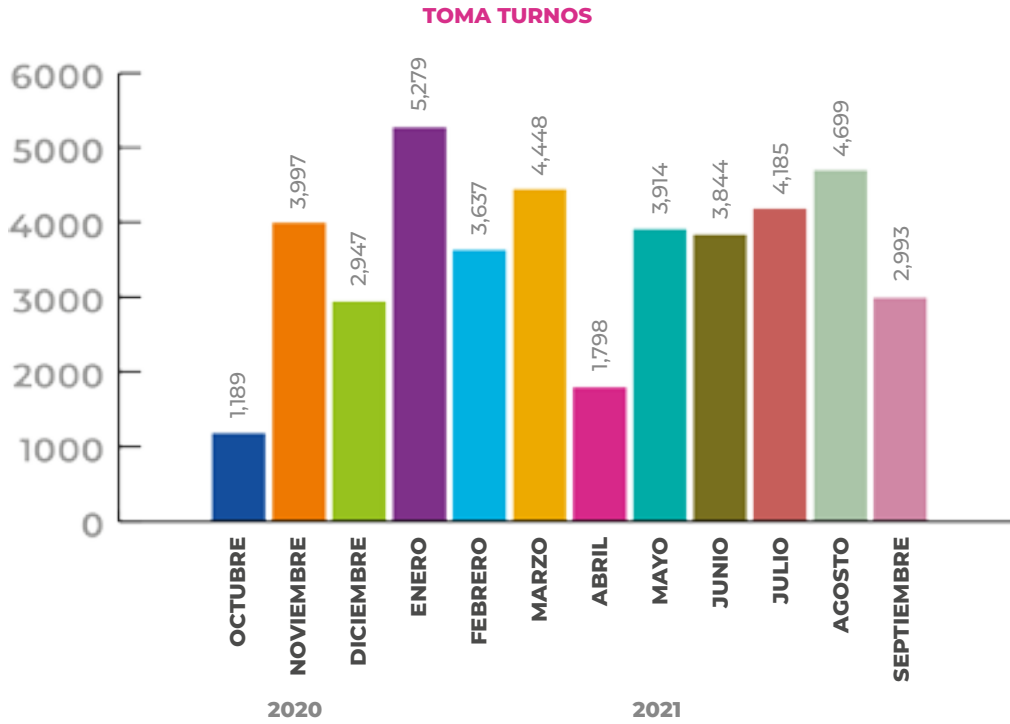


Respecto de las llamadas entrantes, los servicios más solicitados fueron: recolección de tiliches, recolección de poda, mantenimiento de luminarias, quejas a Obras Públicas, inspección a obra por falta de Licencia, riego con pipa en áreas verdes, animales muertos, mantenimiento, desmalezado de área verde, queja recolección de basura y verificación de servicio.

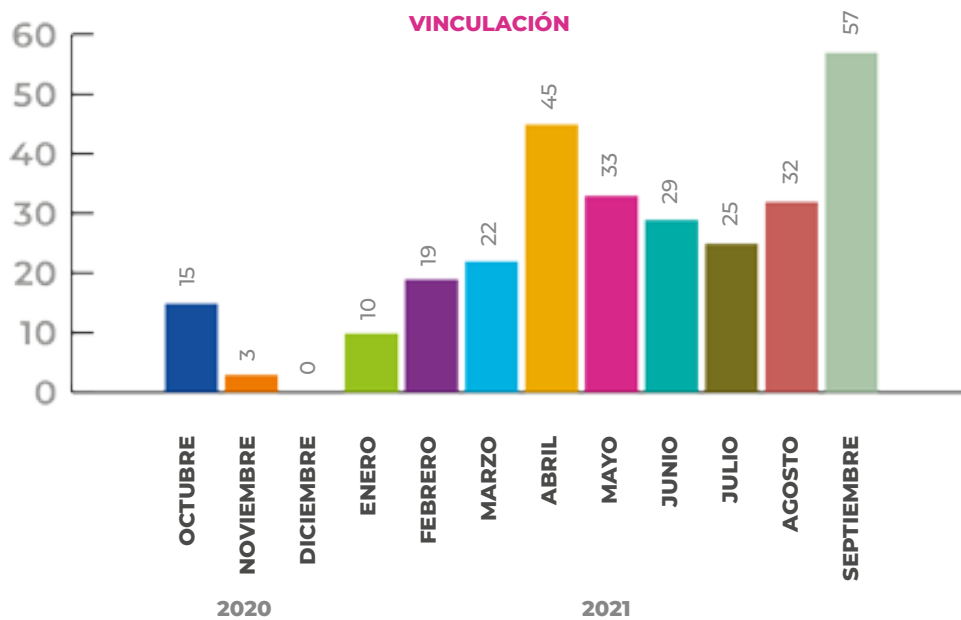
TOP 10 MÁS SOLICITADOS



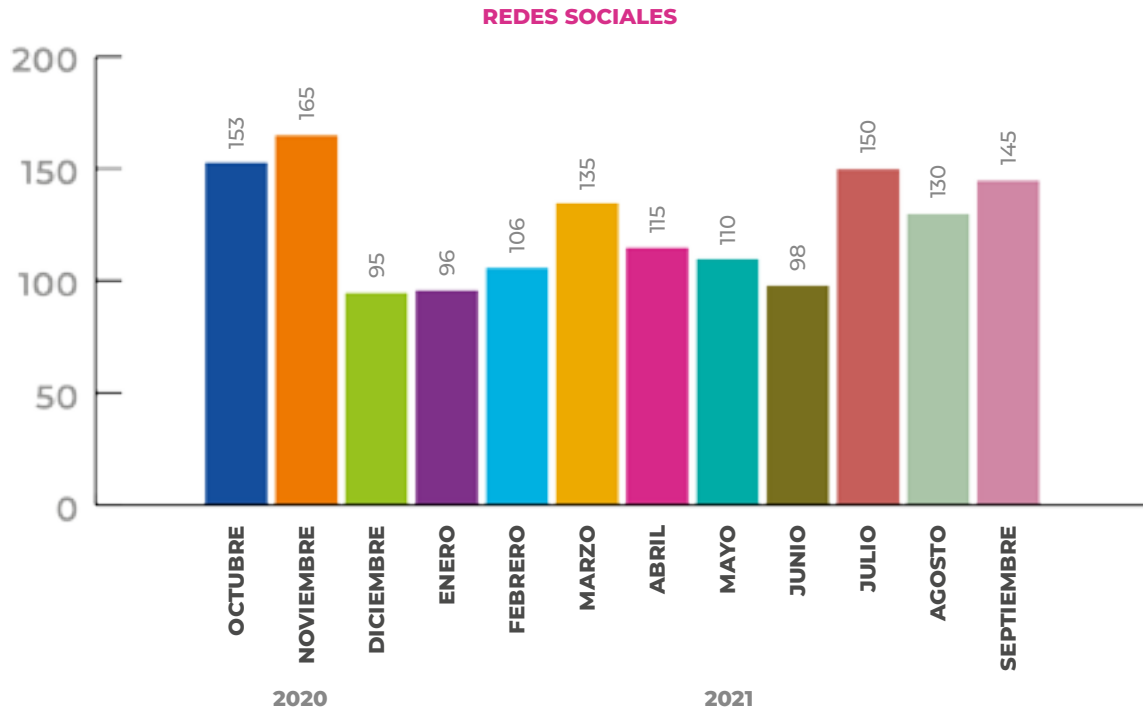
Por otra parte mediante el Toma turnos ubicado en el módulo de atención del Centro Cívico, se canalizaron las solicitudes de 42,929 ciudadanas y ciudadanos, y además se les apoyó con asesorías y orientación.



El área de Vinculación Ciudadana se encarga del seguimiento y la atención de las solicitudes ciudadanas que en este periodo fueron 290, derivadas de las jornadas, recorridos comunitarios, programas municipales y eventos organizados por las diferentes secretarías.



Respecto a la atención y seguimiento de los reportes generados por medio de las redes sociales de Atención Ciudadana en Facebook, Twitter, Instagram y chat web, se recibieron 1,498 que en su mayoría son de seguimiento a oficios y solicitudes para servicios públicos.



Por medio del área de recepción de peticiones se atendió a 535,188 mujeres y 514,589 hombres, en las siete delegaciones.

De esta manera, a través de la atención personalizada y ágil por parte de los servidores públicos municipales, se fortalece el vínculo con las y los ciudadanos, al ser escuchados y atendidos en su necesidad específica.

"MEJORA Y EQUIPAMIENTO DE VIVIENDA"

Este programa (autorizado por acuerdo de Cabildo el 28 de julio de 2020) contribuye con la mejora de las condiciones de vida de familias que viven en situación de hacinamiento, rezago y pobreza. En este periodo se invirtieron 7 millones 803 mil pesos en 145 acciones de vivienda, de las cuales 110 fueron para un cuarto adicional y 35 para techos firmes, lo que benefició a 507 personas de 44 localidades y colonias de las delegaciones Santa Rosa Jáuregui, Epigmenio González, Felipe Carrillo Puerto y Josefa Vergara y Hernández.

DIGNIFICACIÓN DE CONDOMINIOS

Con el objetivo de dignificar las áreas y bienes de uso común de los condominios habitacionales del municipio, a través del fortalecimiento de la seguridad, la promoción del deporte, la recreación y el mejoramiento de la imagen urbana, el 24 de noviembre de 2020 el Ayuntamiento de Querétaro aprobó el Acuerdo para la implementación del “Programa para la Dignificación de Condominios del Municipio de Querétaro”, por medio de dos convocatorias que beneficiaron en total a 611 condominios.

Primera convocatoria: con una inversión de 47 millones 50 mil pesos, se beneficiaron a 36,560 viviendas, lo que representa 135,372 habitantes de los condominios. Los beneficios ordinarios consistieron en: 1,046 luminarias de led, 598 luminarias de led solares, 520 reflectores de luz led, 360 cubetas de 19 lts. de pintura acrílica, 298 cubetas de 19 lts. de pintura tráfico blanco, 275 cubetas de 19 lts. de pintura tráfico amarillo, 47 cubetas de 19 lts. de impermeabilizante acrílico, 214,800 m² de bacheo, limpieza y riego de sello premezclado, 1,600 señales viales preventivas y 600 señales viales restrictivas, 2,472 m. de malla ciclónica



y 126 contenedores de basura de polietileno de 1,100 lts. Aunado a lo anterior, se entregaron 457 alarmas vecinales. En cuanto a los beneficios extraordinarios, estos se sujetaron al esquema de coinversión peso a peso, en donde el municipio aporta el 50% del costo y el beneficiario el otro 50%. Bajo este esquema se proyecta la entrega de 4 paquetes de juegos infantiles para exterior y 3 paquetes de aparatos de ejercicio para exterior.

Segunda convocatoria: con una inversión de 35 millones 336 mil pesos, se benefició a 12,240 viviendas, lo que representa 45,288 personas habitantes de los condominios. Los beneficios ordinarios fueron: 154 alarmas vecinales, 571 luminarias de led, 163 luminarias de led solares, 269 reflectores de luz led, 123 cubetas de 19 lts. de pintura acrílica, 133 cubetas de 19 lts. de pintura tráfico blanco, 184 cubetas de 19 lts. de pintura tráfico amarillo, 11 cubetas de 19 lts. de impermeabilizante acrílico, 219,700 m² de bacheo, limpieza y riego de sello premezclado, 56 señales viales preventivas y 56 señales viales restrictivas, 1,248m. de malla ciclónica y 44 contenedores de basura de polietileno de 1,100 lts.

Cabe mencionar que en ambas convocatorias hubo beneficios complementarios como: poda alta, desmalezado, recolección de tiliches, entrega de masa vegetal para reforestación y rehabilitación de áreas verdes en camellones al interior del condominio.

ACTIVIDADES EN LAS DELEGACIONES MUNICIPALES

CENTRO HISTÓRICO

Mediante el programa “Alcalde en tu calle” se realizaron 13 jornadas en la delegación Centro Histórico, con la participación de varias secretarías municipales, atendiendo las colonias: Palmas, Girasoles, San Pablo, Paisaje, Carretas, El Tepetate, Niños Héroe, Centro Histórico, Molinos 1, San Gregorio, San Sebastián, La Era, La Piedad y Mercado de la Cruz.

Conforme al Modelo de Gestión establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 de Escuchar, Trabajar y Resolver, y atendiendo las medidas de sanidad establecidas para contener la pandemia, se continuó con el programa de atención a la ciudadanía por medios digitales y módulos en la Delegación, así

como de actividades que consistieron en: 41 recorridos, 7 reuniones vía Zoom, 93 citas en oficina y 6 visitas en las que participaron los comités comunitarios de cada una de las colonias. De esta forma se atendió a 1 mil 156 ciudadanas y ciudadanos (693 mujeres y 463 hombres).

Adicionalmente, dándole continuidad al proyecto de atención y seguimiento llamado “Enlaces delegacionales”, se atendieron 1,235 peticiones ciudadanas a través del trabajo de los enlaces delegacionales (23 trabajadores de las diferentes áreas agrupados en parejas) que mantuvieron comunicación constante con los comités comunitarios, líderes, párrocos, deportistas e instituciones educativas, entre otros.

Durante este periodo se atendieron los trámites y solicitudes de servicios de 5,159 ciudadanas y ciudadanos (2,837 mujeres y 2,322 hombres). En la siguiente tabla se muestra a detalle el número de personas atendidas por modalidad y tipo de trámite:

CIUDADANOS ATENDIDOS

DEPARTAMENTO	TELÉFONO	MÓDULO	TOTAL	%
Información	732	993	1,725	33%
Ventanilla única	203	251	454	9%
Comercio en vía pública	186	125	311	6%
Bienestar	42	65	107	2%
Reclutamiento	336	58	394	8%
Registro Civil	81	101	182	4%
Centro Cívico	248	188	436	8%
Predial	89	97	186	4%
DIF Municipal	112	132	244	5%
Jurídico	17	38	55	1%
Qrobus	38	29	67	1%
Movilidad	14	24	38	1%
Becas	31	21	52	1%
Antecedentes penales	11	16	27	1%
Atención ciudadana	312	365	677	13%
Catastro	22	7	29	1%
Empleo	15	32	47	1%
Operaciones	31	25	56	1%
Poda	27	47	74	1%
Total	2,547	2,614	5,161	100%



En coordinación con el Instituto Municipal para la Prevención de Conductas de Riesgo se le dio continuidad al programa “Intervención Integral para las Personas en Situación de Calle”, que tiene la finalidad de dignificar la calidad de vida de las personas que viven en situación de indigencia mediante oportunidades de salud, educativas y laborales, para que no tengan necesidad de pernoctar en los espacios públicos. En este periodo, con asistencia social fue posible que 16 personas regresaran a sus hogares, que 5 ingresaran de manera voluntaria a centros de rehabilitación, 6 reingresaran a los centros escolares y 24 se reinsertaran en alguna actividad laboral. Cabe mencionar que con la instalación del Hogar de Transición “Cambiando Vidas”, las personas vulnerables encuentran un espacio de preparación para su reinsertión social.

Con la finalidad de reforzar las medidas de prevención y reducir el riesgo de contagio por Covid-19, se organizaron las Jornadas de Limpieza en el primer cuadro de la ciudad, lo que propicia un entorno favorable para la reactivación económica del sector servicios. Durante este periodo se realizaron 11 Jornadas de Limpieza en las que participaron activamente comerciantes, vecinos, sociedad organizada, autoridades y visitantes del Centro Histórico, en actividades como: lavado de plazas, barrido de calles y limpieza de frentes de negocio. Además, se organizaron recorridos en las principales avenidas de esta Delegación para concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de respetar las medidas de sanidad, esto acompañado de la entrega de 30,000 cubrebocas donados por el Municipio de Querétaro.



EPÍGMENIO GONZÁLEZ FLORES

En este periodo se dio continuidad a los recorridos en colonias para escuchar las principales demandas y peticiones ciudadanas. De esta manera, en 37 recorridos se atendieron 19,240 personas (9,850 mujeres y 9,390 hombres) que se expresaron en un 70% satisfechas en la resolución de sus peticiones. Entre las colonias atendidas destacan San Pablo Comevi I, Granjenal del Silencio, Desarrollo San Pablo, Arboledas, Horno del Muerto, Los Arroyitos, Las Margaritas, Paseos del Pedregal, El Sabino, San José El Alto, El Oasis y Monarcas II.

Para mejorar la imagen urbana de los espacios públicos municipales y contribuir con el medio ambiente,

se llevaron a cabo 23 jornadas de rehabilitación en las colonias: Amalia Solórzano, Movimiento Obrero, San Pedrito Los Arcos, Menchaca II, Nuevo San Pedrito, Las Margaritas y San José El Alto. Se realizaron también 3 jornadas de reforestación con 106 árboles en las colonias Desarrollo San Pablo, El Parque y El Sabino. Estas acciones beneficiaron a 14,930 personas (7,800 mujeres y 7,130 hombres).

Asimismo, se recibieron 1,125 peticiones ciudadanas que fueron canalizadas a diferentes dependencias para su resolución inmediata. Por otro lado, se llevaron a cabo 72 reuniones de trabajo (unas presenciales, otras mediante la plataforma Zoom) con distintos grupos y sectores de la sociedad, entre ellos asociaciones civiles, comités comunitarios, dependencias municipales, comerciantes y ciudadanos, esto con la finalidad de atender temas de interés común en 120 colonias de la Delegación.

Con el fin de fortalecer el tejido social mediante la participación ciudadana en la búsqueda de soluciones a los problemas comunitarios, los Comités de Participación Ciudadana realizaron 44 reuniones de trabajo donde se expusieron las inquietudes de 28,556 personas (14,560 mujeres y 13,996 hombres). Asimismo, se conformaron 8 comités de obra con la participación de 60 ciudadanas y ciudadanos a fin de supervisar, realizar y socializar los trabajos de construcción y/o rehabilitación de los espacios públicos en las colonias: Lomas de San Pablo, Peñuelas, Los Arroyitos, Lomas de San Pedrito Peñuelas, San José El Alto y en la colonia Independencia.

En materia de cuidado animal se gestionaron 39 Jornadas de Esterilización con la Unidad de Protección



Animal Municipal Querétaro, a las que acudieron 400 familias que llevaron a sus mascotas, en las colonias Heberto Castillo, Las Américas III, Misión Bucareli, Altos de San Pablo, Lomas del Mirador, Puertas de Belén, Jardines de Santiago e Ignacio Pérez.

Por otro lado, se realizaron 5 jornadas para dar a conocer y poner a disposición de la ciudadanía los servicios que ofrece el municipio a través de sus diferentes programas. Las colonias visitadas fueron: Desarrollo San Pablo, Las Maravillas, Paseos del Pedregal, Nueva Realidad y Victoria Popular, y se contó con la asistencia de 20,119 ciudadanas y ciudadanos.

Con el propósito de apoyar la jornada de vacunación, durante el mes de abril se pusieron a disposición de la ciudadanía 5 camiones y 2 camionetas tipo van para el traslado de 7,850 adultos mayores que recibieron su vacuna en el Eco Centro Expositor.



FELIPE CARRILLO PUERTO

Con el fin de continuar en la tarea de conocer y resolver los requerimientos y necesidades de las y los ciudadanos, se realizaron 58 recorridos que cubrieron 19 comunidades de la Delegación y 140 colonias y asentamientos humanos irregulares. Las comunidades y colonias atendidas fueron: San Isidro El Alto, El Sol, La Luna, Santa María Magdalena, Los Laureles, San Antonio de la Punta, Felipe Carrillo Puerto, La Sierrita, La Aurora, Plutarco Elías Calles, El Tintero, El Higo, Loma IX, La Carambada, Tonatihu, Rancho San Pedro, Rancho Bellavista y Ejido Modelo, Santa Anita, Tlacote el Bajo, El Laurel, Patria Nueva, Mompani, Frida Kahlo, San Antonio del Maurel, Ciudad del Sol, Las Teresas, Tinaja

de la Estancia, Jardines del Valle, Las Flores, Sonterra, Viñedos, Valle de San Pedro, San Sebastián, Ensueño y Prados de la Capilla, entre otras.

Durante el periodo que se informa, se atendieron 206 solicitudes de las cuales 172 se canalizaron a las dependencias correspondientes y 34 se atendieron directamente en la Delegación. En ambos casos se hizo un seguimiento a los reportes que se ingresaron para dar respuesta a las necesidades e inquietudes de la ciudadanía. Entre los trámites más solicitados están la aprobación de apertura de negocio a través del Programa de Apoyo Temporal para Micro Negocios (PATMIN), la simplificación del trámite de Licencia de Funcionamiento, el Visto Bueno para la apertura de licencias de comercio en vía pública, y las solicitudes de instalación de tianguis. Mediante la gestión de estos trámites se apoyó a la ciudadanía para que mejore su fuente de ingresos y su economía.

En lo que concierne al Programa de Esterilización, se apoyó con la difusión, logística y la atención de 500 mascotas, con apoyo para el resguardo en el módulo de esterilización.

FÉLIX OSORES SOTOMAYOR

En el periodo que se informa se realizaron 224 recorridos, con la finalidad de detectar, prevenir y resolver problemáticas en 40 colonias y comunidades, realizando un trabajo conjunto con diferentes dependencias municipales. Entre las principales colonias atendidas se encuentran: Puertas de San Miguel, Fernando de Tapia, Miguel Hidalgo, Francisco Villa I, Satélite, Cerrito Colorado, Villas de Guadalupe, El Romerillal, Rosendo Salazar, Rubén Jaramillo, La Loma, Huertas de Jurica, Colinas de Santa Cruz II, La Obrera, Geo plazas, El Rocío y Los Sauces.

Con lo anterior se beneficiaron a 46,054 habitantes. Además, se efectuaron 304 reuniones en la Delegación en la que se atendieron a 613 ciudadanos y ciudadanas, escuchando sus requerimientos de manera puntual, resolviendo y/o canalizando sus demandas.

En relación a los requerimientos de trámites y servicios, se recibieron 2,262 peticiones ciudadanas relacionadas principalmente con bacheo, poda de árboles, alumbrado público, desazolve, inspección de obra de construcción e inspección a comercios, las cuales fueron atendidas y/o canalizadas oportunamente a la dependencia correspondiente.



Así mismo, se validaron 297 trámites de apertura de negocios, licencias municipales, comercio en vía pública, eventos religiosos y de espectáculos entre otros, apoyando de esta forma a la economía familiar.

JOSEFA VERGARA Y HERNÁNDEZ

El personal de la Delegación, en conjunto con diferentes dependencias municipales, realizó 224 recorridos con la finalidad de prevenir, detectar y resolver problemáticas en 40 colonias y comunidades, entre las que se encuentran: Puertas de San Miguel, Fernando de Tapia, Miguel Hidalgo, Francisco Villa I, Satélite, Cerrito Colorado, Villas de Guadalupe, El Romerillo, Rosendo Salazar, Rubén Jaramillo, La Loma, Huertas de Jurica, Colinas de Santa Cruz II, La Obrera, Geo Plazas, El Rocío y Los Sauces. Como resultado, se atendieron a 46,054 habitantes.

Sumado a los recorridos, se efectuaron 304 reuniones en las oficinas de la Delegación donde se les dio atención a 613 ciudadanas y ciudadanos, escuchando sus requerimientos, resolviendo y/o canalizando sus demandas.

En cuanto a trámites y servicios se recibieron 2,262 peticiones ciudadanas relacionadas principalmente con bacheo, poda de árboles, alumbrado público, desazolve, inspección de obra de construcción e inspección a comercios, las cuales fueron atendidas y/o canalizadas oportunamente a la dependencia correspondiente. Destacan por su frecuencia los trámites de apertura de negocios, licencias municipales, comercio en vía pública, eventos religiosos y de espectáculos.



Con el cuidado que establecen las medidas sanitarias, en este periodo se realizaron 33 recorridos donde participaron 502 ciudadanas y ciudadanos (301 mujeres y 201 hombres) de diferentes colonias y comunidades de la Delegación. Asimismo, se hicieron recorridos en 9 mercados y tianguis con el fin de atender las problemáticas de los comerciantes y apoyarlos en los trámites de licencias de funcionamiento, recolección de basura, condiciones de seguridad y mejoras de la infraestructura, entre otros. Los establecimientos atendidos se ubican en las colonias: Presidentes, Lomas de Casa Blanca, Lázaro Cárdenas, Reforma Agraria y Central de Abastos.

Es así como se atendieron 2,163 peticiones de las cuales 1 mil 840 corresponden a servicios diversos y 323 a trámites como: mejoramiento de imagen urbana, reportes para rondines de vigilancia y funcionamiento de cámaras de vigilancia, cierres de calle, petición de señalética, recolección de escombros y tiliches, solicitudes de protección civil, información sobre apoyos de QroBus e información de las vacunas de Covid-19 e Influenza H1N1, entre otros. De los 323 trámites gran parte corresponden a vistos buenos para apertura de licencias de funcionamiento, cambio de uso de suelo, dictamen de uso de suelo, colocación de juegos mecánicos y permisos provisionales para eventos.

Adicionalmente, fueron atendidos directamente por el Delegado Municipal 238 habitantes de esta demarcación para tratar solicitudes personales y conflictos vecinales.

SANTA ROSA JÁUREGUI

Durante este periodo se atendieron 630 solicitudes de trámites, servicios y asesorías, entre los que destacan el visto bueno para licencias de funcionamiento, asesorías agrarias y solicitudes para el mejoramiento de imagen urbana de las colonias y comunidades, beneficiando a 6,283 habitantes (3,079 mujeres y 3,204 hombres) de las siguientes colonias: Las Rosas, La Cruz, Pedregal, Centro, Palo Alto, La Gotera, La Luz, Montenegro, Pinto, La Barreta, La Carbonera, La Versolilla, Santa Catarina, Juriquilla, Jofre, Puerto de Aguirre, Acequia Blanca, Buenavista, La Monja, La Solana, Ojo de Agua, Loma del Chino, Estancia de La Rochera, Estancia de Palo Dulce, San Isidro Buenavista, La Palma, Pie de Gallo, Cerro de la Cruz, Corea, El Herrero, Jofrito, La Cañada, La Estacada y San José Buenavista.

Con el apoyo de la empresa Harman de México, se llevó a cabo el programa “Abrigando Corazones”, entregándose cobijas a 710 adultos mayores y grupos de personas vulnerables de las comunidades de Cerro Colorado, San Miguelito, San Isidro el Viejo, Puerto de Aguirre, Acequia Blanca, Pie de Gallo, Santa Rosa Jáuregui y Col. El Pedregal.

Para reforzar la estrategia del plan de estudios de educación básica en tiempos de contingencia y reducir la deserción escolar, se impartieron asesorías y se dio apoyo para la elaboración de tareas a 66 alumnas y alumnos de nivel preescolar y primaria que habitan en las comunidades: La Carbonera, San Miguelito, Acequia Blanca y Santa Rosa Jáuregui.





VILLA CAYETANO RUBIO

En el periodo que se informa se realizaron 26 recorridos delegacionales en los que participaron 721 personas (354 mujeres y 367 hombres), quienes solicitaron 192 gestiones y 207 acciones de intervención en diferentes colonias y comunidades de la Delegación, entre las que destacan: La Purísima, Puertas del Cielo, Bolaños, Rancho San Antonio, Lomas del Marqués, Hércules, Balcones Coloniales, Calesa II Sección y Milenio III.

Mantener las colonias en óptimas condiciones es fundamental para el buen desarrollo y convivencia de la población. Por lo anterior, se realizaron 8 jornadas de rehabilitación de espacios públicos con la finalidad de cambiar la imagen urbana en la comunidad. Estas jornadas se realizaron en las comunidades de: Rancho San Antonio, Lomas del Marqués, Hércules (canchas de basquetbol), 2 de Abril (canchas de futbol), Loma Dorada y Ejido La Purísima, con una participación de 800 ciudadanas y ciudadanos que realizaron actividades de reforestación, limpieza de calles, borrado de grafiti, desmalezado y recolección de tiliches, entre otros.

Asimismo, se llevaron a cabo 8 jornadas "Alcalde en tu calle" que en coparticipación con otras dependencias municipales atendieron a los habitantes de las colonias: 2 de Abril, Rancho San Antonio, Hércules, Loma Dorada, Puertas del Cielo, Bolaños, Lomas del Marqués y La

Purísima, beneficiando a un total de 1,506 habitantes de esta demarcación, de los cuales 738 son mujeres y 768 hombres.

Por otro lado, la cercanía y participación de las y los ciudadanos es fundamental para el desarrollo social de la comunidad, por lo que, durante el periodo que se reporta, se llevaron a cabo 21 reuniones ciudadanas con los Comités Comunitarios y las organizaciones civiles que expresaron las inquietudes de 536 habitantes (289 hombres y 247 mujeres).

Por su parte, la Delegación resolvió de manera directa 606 trámites y peticiones ciudadanas, de las cuales algunas se resolvieron al momento y otras fueron canalizadas a las respectivas dependencias, como Protección Civil, Dirección de Desarrollo Urbano, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Movilidad, Dirección de Inspección a Comercio y Espectáculos, y Dirección de Gobernación.

Para reforzar la atención ciudadana, adicionalmente se atendieron a 240 personas vía telefónica y/o de manera presencial en la Delegación para canalizar u orientar alguna gestión o trámite.

Por otro lado, se realizaron 31 recorridos de supervisión de obra con la finalidad de dar atención y seguimiento a 270 solicitudes referentes a la verificación de diferentes obras, entre las que destaca la vialidad principal de Hércules.

4

MUNICIPIO CON CALIDAD DE VIDA Y FUTURO





Uno de los compromisos asumidos por esta Administración ha sido generar las condiciones que mejoren la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Querétaro. Para lograrlo, se han atendido puntualmente dos rubros: los servicios públicos y la infraestructura, ambos orientados –con un sentido humano y social– a las comunidades rezagadas para reducir la desigualdad.

Sumado a lo anterior, se ha asumido el reto de conservar en buenas condiciones la infraestructura existente, lo cual ha implicado planear el desarrollo urbano para crecer ordenadamente, mejorar los servicios públicos para hacerlos más eficientes e implementar la tecnología de punta para modernizar a la capital, todo ello en un esquema de sustentabilidad.

PROGRAMA 7

TIERRA DE BIENESTAR

El principal objetivo de este programa es **contar con servicios públicos de calidad, ejecutar obras que dignifiquen el entorno y conservar en buenas condiciones el patrimonio** que es el bien común de quienes habitan en la capital de Querétaro.





QUERÉTARO VERDE

Conforme crece la capital y el número de personas que la habitan, se torna más urgente preservar las áreas verdes que constituyen los pulmones de la ciudad. De cara al cambio climático y considerando la geografía de la entidad ubicada en el semidesierto, el reto toma mayores dimensiones.

De su conservación, cuidado y reproducción depende la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones que cohabitan este ecosistema y de su biodiversidad.

Actualmente el municipio cuenta con 8,240,488 m² de áreas verdes urbanas (que requieren de mantenimiento permanente), constituidas principalmente por plazas, andadores, jardines, distribuidores, glorietas, parques, unidades deportivas, panteones, camellones y jardines.

TIPO DE ÁREA VERDE	TOTAL DE M ²
Áreas verdes no definidas	396,439.88
Remanentes	2,861.92
Parques	3,276,925.28
Jardines	1,006,128.50
Andadores	64,757.72
Unidades deportivas	970,821.80
Panteones	297,114.25
Plazas	87,243.51
Glorietas	18,316.64
Camellones	1,221,605.23
Distribuidores viales	898,272.77
Total	8,240,487.50

Superficie en m² de áreas verdes públicas en 2021.

Fuente: Municipio de Querétaro, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, 2021.

De los 8,240,487.50 m² de áreas verdes urbanas, casi siete mil están bajo el resguardo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales. Respecto a dichas áreas el último año de gobierno se reporta una cobertura del 74%, (5,087,874 m²) con las siguientes acciones: desmalezado, limpieza, recolección, riego, fumigación, poda, forestación, reforestación y recuperación de espacios públicos.

En seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía, además, se atendieron 32,579 peticiones, las cuales correspondieron a: 11,816 acciones de mantenimiento de áreas verdes, 7,308 acciones de recolección de restos de poda, 12,342 acciones de poda formativa, estructural, de saneamiento, de aclareo, control de altura, liberación de luminarias y derribo de árboles de alto riesgo que ponen en peligro la integridad de los transeúntes. Así mismo, se atendieron 1,113 solicitudes de abastecimientos a cisternas y riegos en parques y áreas verdes que constituyen los pulmones de la ciudad, lo que requirió 48,600 viajes de agua tratada equivalente a 923,400 m³.

Con estas acciones se contribuye a la protección, funcionamiento y conservación de los espacios verdes para una mejor imagen urbana y el sano esparcimiento.



MANTENIMIENTO DE LAS REDES SANITARIA Y PLUVIAL

Con la finalidad de mitigar las contingencias que pudieran presentarse por la temporada de lluvias y salvaguardar así el patrimonio e integridad física de la ciudadanía del Municipio de Querétaro, se llevaron a cabo acciones de mantenimiento, limpieza y desmalezado en 80 km de 26 tramos de drenes pluviales a cielo abierto, en los cuales se recolectaron 1,657.62 toneladas de maleza, basura y azolve.

De igual manera, se dio mantenimiento a las redes sanitaria y pluvial con 1,286 acciones de desazolve en rejillas pluviales, bocas de tormenta y pozos de visita, en las siete delegaciones municipales.

Con la misma finalidad, se atendieron y monitorearon diariamente los 21 cárcamos pluviales existentes en el municipio, con 40 actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. Destaca la puesta en funcionamiento de los cárcamos de La Aurora y el Nuevo Hospital General.

IMAGEN URBANA

Comprometidos con mejorar la imagen urbana, se realizaron actividades de pintura y borrado de grafiti como parte del mantenimiento a las plazas y jardines del Centro Histórico (Patrimonio Cultural de la Humanidad), en un área de 11,160 m², y se rehabilitó la pintura en parques públicos en una superficie de 19,857 m². Además, se llevaron a cabo diferentes actividades de mantenimiento a la infraestructura de parques, jardines, espacios públicos, fuentes y sistemas de riego, en las siete delegaciones municipales con un total de 33,963 acciones.

Sumado a lo anterior, se realizaron labores de desmalezado y limpieza en ocho de los veinte pulmones urbanos, que equivalen a un área de 259,327 m².

Por otro lado, en lo que concierne específicamente a los trabajos de pintura en cada una de las siete delegaciones municipales, se cubrió un área de 21,222 m² en guarniciones, camellones, vialidades, lomos de toro, taludes en vialidades, fuentes públicas y jardines, además del borrado de grafiti en fachadas, muros de drenes, puentes peatonales no concesionados y puentes vehiculares.

Dando seguimiento al programa “Rehabilitación de parques”, con una inversión total de 23 millones 387 mil pesos, se continuó con las intervenciones en 26,647.42 m² de áreas verdes que corresponden a: Fiscalía, (Corregidora Norte, col. Álamos), parque Mansiones del Valle (Hacienda El Jacal esquina Hacienda Vanegas, col. Mansiones del Valle), Parque Industrial Viaducto (Prol. Bernardo Quintana y Acceso III, col. Industrial), parque Hacienda Sta. Rosa (Boulevard Hacienda Sta. Rosa esquina Hacienda de Abajo, Fracc. Hacienda Sta. Rosa), área verde de Loma Dorada (Boulevard Bernardo Quintana y Paseo Loma Dorada, col. Loma Dorada), glorieta Arboledas (Paseo Constitución y Prolongación Corregidora Norte, col. Arboledas), parque Las Plazas (Plaza de La Constitución y calle Prudencia Grifell), parque Universo 2000 (calles Órbita, Astro y Siglo, col. Universo 2000), parque Mercurio (Encarnación Cabrera y José Siurob, col. Mercurio), parque Hacienda Galeras (Hacienda Galeras, Hacienda La Muralla y Hacienda El Salitre, col. Jardines de la Hacienda), parque Plazas del Sol (calle de la Concepción entre San Juan Bautista y Ayuntamiento, col. Plazas del Sol II sección), parque de la colonia Del Valle (calle Del bosque casi esquina con Del Monte, Fracc. Residencial Del Valle).



Asimismo, mediante el proyecto de “Colocación de juegos y gimnasios en delegaciones”, se logró la habilitación y/o rehabilitación de diversas áreas, como: canchas de la colonia Burócrata (calles Rafaela López de Rayón, Gertrudis Bocanegra y Manuela Medina, col. Burócrata), parque La Joya (calle Dolores del Río y Joaquín Pardavé, col. La Joya), área de juegos del Parque Alfalfares (Camino a San Pedro Mártir s/n col. Loma de Sta. Cruz), parque Misión Carrillo (Luis Herrera Vázquez, col. Misión Carrillo), parque Rancho San Pedro (Circuito Merlot esquina Av. Valle Verde, Fraccionamiento Rancho San Pedro): estas acciones sumaron una cobertura total de 9,969.03 m², con una inversión de 9 millones 938 mil pesos.

De igual manera, mediante el proyecto de “Rehabilitación de áreas verdes” y con una inversión total de 11 millones 135 mil pesos, se rehabilitó una superficie de 14,624.00 m² en zonas aledañas a la Av. Pie de la Cuesta, como: parque Nuevo Horizonte (calle 1 y calle Técnicos, col. Nuevo Horizonte), parque Holland (Av. Tláloc y Av. Pie de la Cuesta, col. San Pablo) y la glorieta Los Robles (Av. Pie de la Cuesta esquina Eurípides, col. Los Robles).



También se rehabilitaron las áreas verdes del parque Ignacio Pérez (10 de Mayo y calle Josefa Vergara y Hernández, Fracc. Ignacio Pérez) y el parque La Lagartija (Boulevard Universitario esquina Misión San Francisco, col. Jurica Real Convento), con una superficie total de 34,961.00 m² y una inversión de 12 millones de pesos.

Sumado a lo anterior, se destinó una inversión de 50 millones de pesos para la rehabilitación de 19 áreas verdes que abarcan camellones y parques ubicados en las siete delegaciones del municipio, con una superficie total de 104,057 m².

En cuanto a las acciones realizadas en el Vivero Municipal, continúa la reproducción de árboles, arbustos, herbáceas, flores y cubresuelos, con la finalidad de donarse a la población y con ello contribuir al cuidado del medio ambiente, y también para la reforestación de más áreas verdes. Al respecto, en el periodo que se informa se tuvo una producción de 1,006,314 plantas.

Con estas acciones se mejoraron la calidad de los espacios públicos y de la imagen urbana para el disfrute de 1,049,777 habitantes (535,188 mujeres y 514,589 hombres) de las siete delegaciones.

EQUIPAMIENTO Y MODERNIZACIÓN DEL RASTRO



El Rastro Municipal de Querétaro (RMQ), ubicado en la delegación Epigmenio González, cuenta con la categoría Tipo Inspección Federal (TIF) 412, que es garantía de inocuidad y calidad en la carne que se procesa en este establecimiento, y que es distribuida principalmente en el municipio por nuestros usuarios. En el periodo que se reporta, el volumen de cabezas de ganado de abasto procesadas fue de 127,147, de las cuales 5,044 fueron de la especie bovina, 5,848 de la ovina y 116,255 de la porcina.

Cabe destacar que el RMQ cuenta con procesos sanitarios que cumplen con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (POES), Programa de Prerrequisitos, Programas de Análisis Microbiológicos y Toxicológicos, Programas de Control de Fauna Nociva, Programa de Bienestar Animal, y otros controles requeridos para evitar los posibles riesgos en el consumo de productos cárnicos. Todo esto es reforzado con un programa de capacitación (25 eventos) dirigido al personal del Rastro.

Para el manejo de residuos orgánicos que se generan en estos procesos, se cuenta con un Biodigestor

Anaerobio tipo laguna, el cual produjo energía renovable de 117,757 m³ de biogás, sustituyendo 40,521 litros de diesel que no se utilizaron para la operación de la caldera, representando un ahorro del 77%. De esta forma, se ejecutaron acciones a favor del medio ambiente al dejar de quemar combustibles derivados de hidrocarburos, además de evitar la contaminación de suelos y la creación de focos de infección, dando un adecuado manejo a los residuos generados en el Rastro Municipal.

Con el objetivo de mantener la operatividad conforme a la capacidad establecida y la certificación TIF, se destinó una inversión total de 1 millón 650 mil pesos para la segunda etapa del Proyecto de Modernización de Equipamiento e Infraestructura del Rastro Municipal, beneficiando directamente a los introductores con un producto cárnico de calidad e inocuo, lo que se verá reflejado en la salud pública del municipio. Este proyecto consiste en:

- Ampliación de corrales de porcinos, considerándose la construcción y equipamiento de corraletas para resguardar 200 porcinos.
- Modificación y reparación del horno incinerador.
- Adquisición de una báscula ganadera con capacidad de 10,000 kg.

El Rastro se distingue por su apertura para recibir visitas de estudiantes. Durante el periodo que se informa acudieron 12 estudiantes de nivel medio y superior provenientes de diversas instituciones

educativas, quienes requerían adquirir las habilidades para su formación profesional, por lo cual se integraron en la mejora continua de los procesos, ya sea mediante la realización de su servicio social, estadías y/o prácticas profesionales.

DIGNIFICACIÓN DE MERCADOS Y TIANGUIS

Los mercados, además de ser espacios para la venta de productos y alimentos, son considerados espacios de tradición y folclor local. Por ello, es de suma importancia preservarlos y dignificar sus instalaciones en beneficio de los comerciantes y locatarios, así como de los consumidores y visitantes.

Con este propósito se destinaron 1 millón 500 mil pesos en la ejecución de 7,215 acciones de mantenimiento para los 8 mercados públicos municipales, tales como: limpieza y desinfección de baños, limpieza y desinfección dentro y fuera de las instalaciones, lavado de áreas comunes, reparación de la red hidráulica y eléctrica, y acciones de mantenimiento en general.

Asimismo, y siguiendo las recomendaciones de la Secretaría de Salud del Estado, se realizaron actividades de saneamiento y fumigación con el fin de evitar la propagación del Covid-19, así como de plagas, beneficiando tanto a los locatarios como a la población que asiste a estos espacios. Estas actividades tienen el propósito de mejorar la imagen y atención a la ciudadanía. Actualmente, en los mercados del municipio se tiene una afluencia promedio mensual de 166,928 visitantes.



ANTES



DESPUÉS

ALUMBRADO Y LIMPIEZA

La calidad de la infraestructura instalada en el municipio ha contribuido a mejorar la percepción ciudadana y, en este sentido, la iluminación juega un papel importante. Es por ello que se continuó con el uso de tecnología LED en la red de alumbrado público, lo que posibilita una eficiente distribución de luz y con ello mayor seguridad en el desplazamiento peatonal y de motor. Además del aspecto estético, es un factor que inhibe a la delincuencia y disminuye el daño ambiental.

En este periodo se incrementó la red de alumbrado público de 68,858 a 69,800 luminarias, como consecuencia de la entrega de fraccionamientos y obras al Municipio de Querétaro.

DELEGACIÓN MUNICIPAL	TOTAL DE LUMINARIAS
Epigmenio González Flores	11,120
Centro Histórico	13,002
Josefa Vergara y Hernández	8,620
Villa Cayetano Rubio	4,700
Felipe Carrillo Puerto	6,820
Félix Osoreo Sotomayor	11,320
Santa Rosa Jáuregui	8,380
Luminarias colocadas en vialidades	5,810
Luminarias colocadas en fuentes públicas	28
Total	69,800



Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del alumbrado público del municipio, así como a las acciones para el ahorro y promoción del uso eficiente de la energía eléctrica, se destinaron en este periodo 65 mil 940 pesos, con lo cual se benefician 1,049,777 habitantes (535,188 mujeres y 514,589 hombres) del municipio.

En lo que concierne al tema de residuos sólidos, a través de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, se trabajó en la “Elaboración del Diagnóstico Básico de Residuos Sólidos Urbanos del Municipio de Querétaro”, instrumento que permitirá evaluar, planificar y monitorear los esfuerzos en el rubro de residuos sólidos urbanos, así como generar estrategias y mecanismos que permitan la implementación de acciones y proyectos orientados al fomento de una cultura de desarrollo sustentable; mediante el cuidado, prevención, protección, conservación y aprovechamiento del patrimonio natural del estado de Querétaro. Además, el diagnóstico fortalece el acervo documental y estadístico en materia ambiental para la toma de decisiones y el desarrollo de políticas públicas, beneficiando con esto a toda la población del municipio. El diagnóstico tuvo una inversión total de 580 mil pesos.

El cuidado y mantenimiento de los espacios públicos mejora la calidad de vida de los habitantes del municipio, a través de la imagen urbana, la salud y la higiene, fomentando así la realización de actividades que promueven su desarrollo integral.

Es por ello que se han desarrollado e implementado programas anuales como las jornadas de recolección de tiliches (1,488.28 toneladas), escombros (433.70 toneladas), limpieza de 75 predios urbanos baldíos (353.50 toneladas y 9,458.51 metros cuadrados), limpieza de drenes (390.02 toneladas), recolección de residuos sólidos urbanos a establecimientos públicos y privados (7,026.49 toneladas), barrido manual (254.44 toneladas) y mecánico (1,066.88 toneladas), papeleo en vialidades primarias y secundarias (578.15 toneladas), recolección de residuos sólidos urbanos en eventos públicos y privados (555.80 toneladas), entre otros. De esta manera, se contribuye a que el municipio siga siendo una de las ciudades más limpiadas del país.

Es importante señalar la importancia de la participación ciudadana en cuanto a el cumplimiento con la disposición de residuos en los horarios y días establecidos para su recolección, así como en el concientizar a sus círculos más cercanos para no sacar la basura fuera de la



frecuencia establecida, depositar la basura ocasional en las papeleras, y solicitar a través del 070 la recolección de tiliches que se encuentran en las calles.

En este rubro, además, se crearon convenios de colaboración y programas de manejo adecuado de residuos especiales, como llantas, pilas y aparatos electrónicos, para asegurar que estos tengan un destino final apropiado, evitando que sean dispuestos en el relleno sanitario y reducir así el grado de saturación del mismo.

Además de los programas de acopio permanente, a inicios de 2021 se realizaron dos jornadas extraordinarias en el estacionamiento del Auditorio Josefa Ortiz de Domínguez, siguiendo todas las medidas sanitarias y sin que la ciudadanía tuviera que descender de sus vehículos.

Así, el 23 de enero de 2021 se llevó a cabo la “Jornada de recolección de residuos eléctricos y electrónicos” en la que se recolectaron 68.7 toneladas y se recuperaron 150 kg. de pilas usadas. En la jornada participaron 1,206 vehículos en los que las personas acudieron a depositar sus residuos, con lo que se evitó que fueran dispuestos en el relleno sanitario, representando un ahorro de espacio de 450 m³.

Por su parte, la jornada “RespiraQro y recicla tus llantas” que tuvo lugar el 6 de marzo de 2021, contó con la participación de Industrias Michelin y Cementos Fortaleza. En cinco puntos de acopio se recolectaron 42.45 toneladas, lo que significa que 3,376 neumáticos de desecho se retiraron de la vía pública y con esto se ahorró un espacio de 500 m³ en el relleno sanitario. Cabe destacar que lo recolectado fue enviado a coprocesamiento, y con ello se generaron 231 Gigajoules de energía alterna.

Con estas acciones se aporta a la economía circular, al reincorporar estos residuos a la cadena productiva y evitar la explotación innecesaria de otros recursos, beneficiando a toda la población del municipio.

ATENCIÓN CIUDADANA Y DENUNCIAS

A través de diversas líneas de comunicación se atienden diariamente los reportes ciudadanos, se realizan visitas de inspección para verificar la procedencia o improcedencia de la denuncia y se da seguimiento a las mismas para solventar el reporte, el cual incluye: realizar invitaciones para el cumplimiento por parte de la persona infractora (con buenos resultados en la mayoría de las ocasiones) y dar seguimiento a los procedimientos administrativos en caso contrario.

En el periodo que se informa, se llevaron a cabo 1,750 visitas de inspección, de las cuales 753 fueron por residuos sólidos fuera de horarios, 385 por verificación de servicios especiales de recolección de residuos sólidos en establecimientos comerciales, 159 por poda y tala de árboles y 453 por limpieza de predios urbanos baldíos. Asimismo, se registraron 1,750 reportes y denuncias ciudadanas que en su mayoría fueron atendidas satisfactoriamente, excepto en 32 casos que derivaron en procedimientos administrativos; 5 concernientes a residuos sólidos (por falta de contrato o no respetar el horario de recolección de basura), 20 por poda y tala de árboles indebida y 2 por predios urbanos baldíos y por falta de limpieza.



FOMENTO AL CUIDADO ANIMAL

En colaboración con asociaciones civiles protectoras de animales y rescatistas, el programa “AdoptaQro” realiza actividades de manejo y control animal, además promueve la adopción responsable de las mascotas que han sido abandonadas y/o maltratadas. En este periodo se realizaron siete jornadas en las delegaciones municipales y plazas importantes, que derivaron en la adopción de 435 mascotas.

Por su parte, la Dirección de Protección, Cuidado y Control Animal continuó con el programa “Can-confiable”, dirigido a las y los ciudadanos que han adoptado mascotas con el objetivo de disminuir el abandono de animales de compañía debido a su comportamiento. A través de este programa, se brindan entrenamientos gratuitos en las instalaciones del Parque Alcanfores Sección Sur, en los que se asesora a las y los propietarios para mejorar el comportamiento de las mascotas y su interacción con los miembros de la familia; en este periodo se entrenaron 89 mascotas.

Como parte del programa, se realizaron 17 eventos de bienestar animal en diferentes espacios del municipio, entre los que destacan: el Segundo Concurso de Fotografía, que contó con la participación de 650

personas, en donde las y los niños fueron un factor importante para sensibilizarlos acerca del maltrato animal. También se realizó el Festival de Adopción y las jornadas de Bienestar Animal a los que acudieron alrededor de 1,000 personas, así como el Primer Foro de Bienestar Animal en el que participaron 700 personas, de las cuales 400 obtuvieron constancia con valor curricular.

Estos eventos están dirigidos a toda la población del municipio, y se contó con una participación del 35% en la delegación Centro Histórico, 30% en Félix Osores Sotomayor, 20% en Epigmenio González y 15% en las delegaciones Josefa Vergara y Hernández, Santa Rosa Jáuregui, Villa Cayetano Rubio y Felipe Carrillo Puerto.

La Unidad de Rescate Animal, integrada por personal altamente capacitado y expertos en rescate animal, está diseñada con los estándares internacionales para vehículos de rescate y ha sido equipada para atender las emergencias de las mascotas, incluso cuenta con grúa hidráulica para atender a los animales de granja que puedan encontrarse en peligro, además de escalera, reflectores de emergencia, lancha inflable con remos, extintor, hacha, pala y motosierra.

Finalmente, mediante la línea telefónica especial con que se cuenta para atender las denuncias de maltrato y solicitudes de rescate, en este periodo se atendieron 1,351 reportes de rescate animal y/o canalizaron 1,060 reportes de maltrato animal en las siete delegaciones.

ESTERILIZACIÓN Y VACUNACIÓN GRATUITAS

Mediante las jornadas “Alcalde en tu calle” se incrementaron las esterilizaciones gratuitas en las diferentes colonias y comunidades del municipio, fomentando así el bienestar animal y el cuidado responsable de las mascotas; con estas acciones se evitó la reproducción masiva de perros y gatos en situación de calle y abandono. Además, estas jornadas ofrecen el servicio gratuito de vacunación antirrábica, promoviendo la salud animal y el bienestar de las mascotas y sus dueños.

En este periodo se realizaron 7,953 esterilizaciones y se aplicaron 23,536 vacunas antirrábicas y 1,819 vacunas polivalentes; el 40% corresponde a la delegación Félix Osores Sotomayor, el 30% a Santa Rosa Jáuregui, el 15% a Epigmenio González, el 10% a Josefa Vergara y Hernández, y el 5% restante a las delegaciones Felipe Carrillo Puerto, Villa Cayetano Rubio y Centro Histórico.



PANTEON MUNICIPAL

DIGNIFICACIÓN DE PANTEONES MUNICIPALES

Con la finalidad de contribuir al mejoramiento y dignificación de los 8 panteones municipales, en los que se cuenta con un total de 42,432 fosas (de las cuales se tienen disponibles 3,200), con una inversión de 600 mil pesos se realizaron 8,257 acciones de mantenimiento que comprenden: barrido, papeleo, retiro de flor seca, rastrillado, desmalezado, vaciado de tambos, pintura y trabajos de mejora continua. También se elaboró un censo para ordenar y hacer eficiente la ubicación de las tumbas y se realizaron 1,394 inhumaciones y 921 exhumaciones que estuvieron a cargo de una cuadrilla compuesta por 55 servidores públicos.

La ejecución de diversas obras y rehabilitaciones en los distintos panteones realizadas en este periodo, se desglosan a continuación:

PANTEÓN	OBRAS Y/O REHABILITACIONES	MONTO DE INVERSIÓN
San Pedro Mártir	• Construcción y rehabilitación de 240 fosas	\$240,000.00
	• Asignación de 200 espacios para inhumaciones	\$0
Cimatario	• Construcción de 1,400 fosas	\$1,000,000.00
	• Construcción de 1,024 nichos para cenizas o restos áridos	\$0.00
	• Asignación de 285 espacios para las inhumaciones	\$0.00
Comunidad de Pintillo	• Entrega de oficina, bodega y baños	\$0.00
Total		\$1,240,000.00

Cabe añadir que debido a la contingencia sanitaria y por recomendación de la Secretaría de Salud, los días 1 y 2 de noviembre no se recibieron visitantes.

PROGRAMA 8

INFRAESTRUCTURA PARA EL FUTURO

El objetivo de este programa es **optimizar los recursos para cuidar y preservar el patrimonio cultural del Centro Histórico**, así como **fortalecer la infraestructura urbana y mejorar los servicios públicos** con visión social.



PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

El Centro Histórico de Santiago de Querétaro fue declarado Patrimonio Mundial y Cultural de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desde 1996, y con ello se adquirió el compromiso para el óptimo mantenimiento, conservación, rehabilitación y revalorización de todos los sitios considerados dentro de esta declaratoria.

En este último año de gestión se invirtieron 1 millón 200 mil pesos en la restauración de la Capilla del Espíritu Santo que data de 1550, colocándose entre los monumentos más antiguos de Querétaro. Ubicada en la esquina de las calles Melchor Ocampo y Arteaga, a esta Capilla se le realizaron las siguientes intervenciones para su conservación: remozamiento de la fachada tanto interior como exterior con el retiro de aplanados y pintura en mal estado, así como la restitución de los mismos, rehabilitación de los aerodrenes, restitución de juntas de cantera en mal estado, tratamiento del portón de madera, rehabilitación del vitral y cambio de vidrios de ventanas, colocación de pintura en herrería, rehabilitación del sistema eléctrico exterior, así como la impermeabilización de las cubiertas y limpieza de bajadas pluviales y rehabilitación de extensiones de gárgolas. De esta forma sigue siendo un recinto bien conservado que recibe la visita de alrededor de 41,000 habitantes de la zona centro y de los turistas.



Como parte de los compromisos para conservar la declaratoria como Patrimonio Mundial de la Humanidad del primer cuadro de la ciudad, se actualizó el Plan de Manejo y Conservación de la Zona de Monumentos y Barrios Tradicionales de Santiago de Querétaro, coordinada por personal especializado de la UNESCO.

De acuerdo con las medidas sanitarias recomendadas por la Secretaría de Salud por causa de la pandemia, los talleres de capacitación se impartieron de forma virtual, en una primera etapa, con la representación de la sociedad e instituciones colegiadas, así como de los grupos organizados de comerciantes del Centro Histórico.

REHABILITACIÓN DEL EQUIPAMIENTO URBANO

En este último año de la Administración, se destinaron 12 millones 939 mil pesos en 11 estudios y proyectos dentro de los cuales destacan: estudios de movilidad para proyectos prioritarios en el municipio; estudio hidrológico de la Cuenca Tlacote para el proyecto ejecutivo de obras de conducción y regulación; estudio costo-beneficio Mercado Lomas; estudios ambientales en su primera y segunda etapa; estudios de topografía para la ejecución de obra pública; elaboración de proyectos estructurales y firmas responsivas para ejecución de obra; estudio geodésico y análisis de riesgo estructural de talud en calle Río Hondo, Menchaca III; levantamiento topográfico Parque Alcanfores Sur y supervisión externa para el Polideportivo San Pedro Mártir. Con la ejecución de estos estudios se proyecta un beneficio para 433,150 personas (220,906 mujeres y 212,244 hombres) que habitan en estas demarcaciones.

Con la finalidad de tener una mejor imagen urbana en comunidades y colonias, y con una inversión de 798 millones 160 mil pesos, se realizaron 125 obras, entre las que destacan:

DELEGACIÓN	OBRAS REALIZADAS
Villa Cayetano Rubio	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura de Fábrica Hércules a calle del Deporte en la Colonia Hércules
Josefa Vergara y Hernández	<ul style="list-style-type: none"> La construcción del estacionamiento, reconstrucción de locales comerciales y mejoramiento general del mercado Lomas de Casa Blanca Construcción de hombros o parapetos a lo largo del dren pluvial sobre Av. José Ma. Lozano hasta Av. de Las Américas, col. Reforma Agraria, conformación de hombros y talud en dren El Arenal. Construcción de la torrentera pluvial frente a parque ubicado en Serapio Rendón Centro de Adulto Mayor Red sanitaria y de agua potable en calles de Prados de Miranda Infraestructura Av. San Rafael frente a la entrada principal a CONALEP, urbanización de la calle Moctezuma y terminación de la calle Tenochtitlan, col. Las Águilas Urbanización de calles Turín, Génova Norte y Florencia, col. La Roma Urbanización de calles Orquídeas, Gardenias y Tulipanes, col. Jardines del Cimatario
Epigmenio González	<ul style="list-style-type: none"> Construcción de dos aulas didácticas en la Secundaria Técnica No. 12 Ignacio Manuel Altamirano, col. Menchaca II Techumbre en cancha de usos múltiples en la primaria Benito Juárez, Localidad de San José El Alto Techumbre tipo Ionaria en preescolar Guadalupe Victoria, col. Victoria Popular Techumbre y rehabilitación en plaza cívica del preescolar Conín, col. Bolaños Urbanizaciones de la calle Quintana Roo entre Carretera a Chichimequillas y Baja California, calle Guanajuato, de calle Quintana Roo a calle Michoacán, col. San José El Alto
Felipe Carrillo Puerto	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de espacios de sano esparcimiento "Deportiva La Purísima", la primera etapa de rehabilitación de unidades deportivas Obra exterior del Polideportivo San Pedro Mártir Construcción de biblioteca en CETIS 105, col. Santa María Magdalena Aula de usos múltiples en preescolar Tenoch, col. San Pedro Mártir Construcción de cancha de usos múltiples y techumbre en Telesecundaria Bicentenario de la Independencia de México, Localidad El Pie Infraestructura pluvial, mejoramiento de la red de drenaje sanitario y reconstrucción de calles de la col. Felipe Carrillo Puerto primera etapa Urbanización de la calle 25 de Julio, de calle Hidalgo hasta el Libramiento Norponiente (Puente Santo Niño de Praga), Localidad Tlacote El Bajo
Félix Osos Sotomayor	<ul style="list-style-type: none"> Red sanitaria y de agua potable en calles de Ampliación Loma Bonita Urbanización de calle Cerro de Pathe, Cerro de las Campanas y Cerro de San Gremal, col. Ampliación Loma Bonita Urbanización en las calles 11, 8 y 12, col. El Paraíso
Santa Rosa Jáuregui	<ul style="list-style-type: none"> Urbanización de la calle que se encuentra frente a la primaria desde la calle principal hasta 290 m con dirección al oeste, Localidad de Cerro Colorado Red sanitaria y de agua potable en las calles de La Gotera, San Miguelito Techumbre sobre cancha de usos múltiples en Secundaria José Ma. Morelos y Pavón, Localidad de Buenavista Urbanización en la calle Mariano Escobedo, Localidad Buenavista Urbanización de la calle Miguel Hidalgo lado sur, Localidad Pie De Gallo

Asimismo, se iniciaron los trabajos en su segunda etapa de la obra distintiva de renovación y complemento de alumbrado público en el municipio.

Con estas acciones fueron beneficiados 884,211 habitantes (450,948 mujeres y 433,263 hombres) del municipio.

MEJORA EN SUPERFICIES DE RODAMIENTO, GUARNICIONES Y BANQUETAS

Durante el tercer año de gobierno se destinó una inversión de 665 millones 486 mil de pesos para realizar el mantenimiento parcial y/o total a las superficies de rodamiento de las vialidades primarias y de penetración del municipio.

Como acción distintiva se reconstruyó la vialidad e infraestructura pluvial de la calle Miguel Hidalgo en Tlacote El Bajo, en la delegación Felipe Carrillo Puerto. Con esta obra se regresa la funcionalidad de la vialidad y se mejora el tránsito vehicular de la zona, además de equiparla con un nuevo dren pluvial que aumenta la seguridad en tiempo de lluvias encauzando los escurrimientos fuera de la localidad.

Asimismo, en el rubro de conservación vial se realizaron 29 obras de habilitación, con una inversión de 488 millones 875 mil pesos, y 5 obras de construcción integrales, con una inversión de 176 millones 611 mil pesos, lo que representa un beneficio para 950,000 habitantes (484,500 mujeres y 465,500 hombres) de la capital.

Aunado a lo anterior, se realizaron obras de rehabilitación y mantenimiento a 66,026 m² de vialidades con superficies de rodamiento de diferentes materiales, entre las que destacan la mezcla asfáltica, material fresado y adoquín, con lo que se benefician 283,795 usuarios (144,735 mujeres y 139,059 hombres) de estas vialidades.

DELEGACIÓN	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	394
Epigmenio González Flores	603
Felipe Carrillo Puerto	18,821
Félix Osores Sotomayor	19,902
Josefa Vergara y Hernández	3,336
Santa Rosa Jáuregui	19,063
Villa Cayetano Rubio	3,907
Total	66,026

En este último año de gestión se mejoraron 10,009 m² con acciones de construcción, rehabilitación y mantenimiento de banquetas, guarniciones y nuevos pavimentos, facilitando con esto la movilidad de 214,484 peatones (109,387 mujeres y 105,097 hombres).



BORRADO DE GRAFITI

Se dio continuidad al programa de mejoramiento de la imagen urbana que incluye eliminar la contaminación visual a través de la limpieza y pintura de muros, fachadas y calles de la ciudad. Para ello se eliminó el grafiti en una superficie total de 141,613 m², beneficiando a 240,896 habitantes (122,857 mujeres y 118,039 hombres). La distribución por colonia se puede observar en la siguiente tabla:

DELEGACIÓN	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	22,348
Epigmenio González Flores	11,746
Felipe Carrillo Puerto	7,950
Félix Osores Sotomayor	54,237
Josefa Vergara y Hernández	4,266
Santa Rosa Jáuregui	20,430
Villa Cayetano Rubio	20,636
Total	141,613



OBRA MENOR

En cuanto a los servicios de obra menor, se realizaron 1,357 obras de construcción de bardas, muretes, reparación de drenaje, construcción de registros, aplanados e impermeabilizados, lo que favorece a 101,660 habitantes (51,847 mujeres y 49,813 hombres) de estas inmediaciones.

DELEGACIÓN	OBRAS
Centro Histórico	611
Félix Osores Sotomayor	48
Santa Rosa Jáuregui	264
Villa Cayetano Rubio	434
Total	1,357





PINTURA DEL MOBILIARIO URBANO

Como parte de las acciones de mejora en el equipamiento urbano, se rehabilitaron y pintaron 534 piezas del mobiliario urbano como son los juegos infantiles y aparatos para realizar gimnasia al aire libre, lo que beneficia a 82,871 usuarios (42,264 mujeres y 40,607 hombres).

DELEGACIÓN	PIEZAS DE MOBILIARIO URBANO
Felipe Carrillo Puerto	127
Félix Osores Sotomayor	281
Santa Rosa Jáuregui	126
Total	534



DESMALEZADO

En el último año de gobierno se incrementaron significativamente los trabajos de desmalezado en las colonias y comunidades de las siete delegaciones, atendiendo una superficie de 753,067 m², que mejora el entorno de 258,278 habitantes (131,722 mujeres y 126,556 hombres) de estas demarcaciones. Con áreas más limpias disminuye la cantidad de fauna nociva y aumenta la seguridad para los transeúntes en temporada de lluvias, evitándose las inundaciones ocasionadas por coladeras tapadas.

DELEGACIÓN	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	94,691
Epigmenio González Flores	118,387
Felipe Carrillo Puerto	35,898
Félix Osores Sotomayor	183,133
Josefa Vergara y Hernández	193,819
Santa Rosa Jáuregui	47,973
Villa Cayetano Rubio	79,166
Total	753,067

PODA (BAJA) DE ÁRBOLES

Referente al servicio de poda de árboles, se atendieron 444 biounidades con poda baja, lo que mejoró la iluminación en calles y colonias del municipio, y con ello 51,504 transeúntes (26,267 mujeres y 25,237 hombres) pueden caminar más seguros.

DELEGACIÓN	UNIDADES
Epigmenio González Flores	67
Felipe Carrillo Puerto	198
Félix Osores Sotomayor	54
Santa Rosa Jáuregui	3
Villa Cayetano Rubio	122
Total	444



ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN PIPA

La atención a colonias y comunidades que carecen de agua potable adquirió mayor relevancia por la contingencia sanitaria del Covid-19. Por ello, en el periodo que se reporta se apoyó con 1,980 viajes de pipa con entrega de agua potable con capacidad de 10,000 lts. a 84,773 habitantes (43,234 mujeres y 41,539 hombres) de estas demarcaciones, que pudieron mejorar las condiciones de limpieza y sanidad de sus hogares y entornos.

DELEGACIÓN	SERVICIOS
Epigmenio González Flores	131
Felipe Carrillo Puerto	19
Félix Osoros Sotomayor	96
Josefa Vergara y Hernández	443
Santa Rosa Jáuregui	899
Villa Cayetano Rubio	392
Total	1,980





MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PLUVIAL

Para mantener en buenas condiciones la infraestructura pluvial, se realizaron 1,306 servicios, entre los que destacan la limpieza y desazolve de los principales drenes, torrenteras, alcantarillas y registros. Con estos trabajos se disminuye el riesgo de inundaciones para 172,526 habitantes (87,988 mujeres y 84,538 hombres) de estas demarcaciones.

DELEGACIÓN	SERVICIOS
Centro Histórico	16
Epigmenio González Flores	2
Felipe Carrillo Puerto	93
Josefa Vergara y Hernández	664
Santa Rosa Jáuregui	493
Villa Cayetano Rubio	38
Total	1,306



RECOLECCIÓN DE TILICHES

Uno de los servicios que la población más demanda es la recolección de tiliches, escombro y residuos de poda. En el periodo que se reporta se realizaron 1,917 servicios en colonias y comunidades, en atención a 179,353 personas (91,470 mujeres y 87,883 hombres).

DELEGACIÓN	SERVICIOS
Centro Histórico	524
Epigmenio González Flores	144
Felipe Carrillo Puerto	152
Félix Osores Sotomayor	706
Santa Rosa Jáuregui	101
Villa Cayetano Rubio	290
Total	1,917

APOYO CON CAMIÓN DE VOLTEO Y MAQUINARIA

Atendiendo los requerimientos de la población para el movimiento y acarreo de los materiales que se emplean en los procesos de mejora de sus hogares, colonias y comunidades, se realizaron 2,899 servicios de apoyo con máquina retroexcavadora y camión de volteo, en beneficio de 142,789 habitantes (72,822 mujeres y 69,967 hombres).

DELEGACIÓN	SERVICIOS
Epigmenio González Flores	733
Felipe Carrillo Puerto	565
Félix Osores Sotomayor	555
Santa Rosa Jáuregui	991
Villa Cayetano Rubio	55
Total	2,899

Con estas actividades y acciones en materia de mejora de los espacios y de la imagen urbana, se cumplió con el Eje 4 Municipio con Calidad de Vida y Futuro establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.



5

GOBIERNO ABIERTO Y DE RESULTADOS



QUERÉTARO
MUNICIPIO





El gobierno abierto es la piedra angular de una sociedad en la que se pueden escuchar la diversidad de voces, debatir propuestas, intercambiar ideas y construir oportunidades entre todos los actores que la conforman. Refiere a un cambio de paradigma de gestión pública transversal a las dependencias del gobierno municipal, que entiende a la ciudadanía desde una visión de corresponsabilidad social en el quehacer público.

En congruencia con esta visión, como resultado de tres años de haber implementado y consolidado el modelo de Gestión para Resultados, el Presupuesto basado en Resultados, el Blindaje Anticorrupción, el Sistema de Evaluación de Desempeño y la Mejora Regulatoria, el Municipio de Querétaro se ubica dentro de los primeros lugares a nivel nacional en Transparencia, esto de acuerdo al reporte anual del Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de los Municipios (ITDIF-M), emitido por Aregional.

PROGRAMA 9

CERO IMPUNIDAD

Este programa tiene como objetivo **transparentar y digitalizar los procesos que intervienen en la atención ciudadana** para eliminar las posibilidades de que se materialicen actos de corrupción derivados de las gestiones municipales y con ello reforzar el vínculo con la sociedad.



BLINDAJE ANTICORRUPCIÓN

Dos de los temas medulares en esta materia son la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía, por lo que se emitió una convocatoria para las y los interesados en formar parte de la Comisión Ciudadana para la Rendición de Cuentas del Municipio de Querétaro 2020-2023.

En la Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 28 de julio de 2020, el Ayuntamiento aprobó por mayoría de votos la designación de las y los integrantes de esta Comisión, que se encarga de vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción para garantizar el correcto desempeño de los servidores públicos de la administración pública municipal.

En el periodo que se informa y para dar cumplimiento al Reglamento del Blindaje Anticorrupción, se llevaron a cabo 45 sesiones.



DEL 1 OCTUBRE 2020 AL 30 ABRIL 2021

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL BLINDAJE	NO. DE SESIONES
Coordinación General	4
Comisión Ciudadana para la Rendición de Cuentas	11
Consejos Ciudadanos por Eje	20
Comité de Transparencia	7
Consejo de Mejora Regulatoria	3
Total	45

Una de las condiciones del principio de Transparencia es la máxima publicidad. Para cumplir con este precepto se diseñó e implementó una herramienta digital que se encuentra en el website <https://municipiodequeretaro.gob.mx/blindaje-anticorrupcion/> para que las y los ciudadanos tengan acceso a las acciones y los resultados del Blindaje Anticorrupción.

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

En materia de prevención y seguridad, durante el último año de gestión la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPM) emitió 800 comunicados de prensa a los diversos medios de comunicación impresos, digitales, audiovisuales y radiofónicos.

Por su parte, la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género lanzó la campaña del programa "De la mano por tu seguridad", que tiene como propósito coadyuvar al bienestar y seguridad de las personas adultas mayores que pueden padecer episodios de pérdida de memoria.

Asimismo, en coordinación con la Dirección de Visitaduría Interna se lanzó la campaña #ValorEsProteger, con el fin de transparentar la conducta policial en calle, estimular la cultura de la denuncia ciudadana y fortalecer los Derechos Humanos.

De manera complementaria, mediante el conversatorio virtual "Acciones por la integridad y confianza ciudadana", a través de las plataformas digitales se facilitaron las herramientas para poder identificar a las unidades y policías de esta dependencia municipal, y que en caso de notar alguna anomalía, las y los ciudadanos la denuncien al 070 o por medio de

la App Denuncianet. Aunado a lo anterior, se difundió información impresa que se entregó directamente a los habitantes de la capital.

En lo que concierne a la Coordinación General de Comunicación Social, esta realizó las campañas de difusión de los programas institucionales que corresponden a los 5 Ejes que conforman el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.

En el contexto de la contingencia sanitaria por causa del Covid-19, se creó una campaña integral de difusión en materia de salud, economía y beneficio social a través de los diferentes medios de comunicación impresos y digitales, para informar oportunamente sobre acciones preventivas.

CÓDIGOS DE ÉTICA Y CONDUCTA

Por medio de las acciones del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro que fomenta la cultura ética de los servidores públicos en cuanto a los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, y además, se fortaleció la confianza ciudadana.



Para ello, se llevaron a cabo trabajos de análisis y revisión a la normativa municipal en materia de ética y conducta en la función pública, de los que se derivó el Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del municipio.

En cumplimiento al artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de octubre de 2018), se instaló el Comité de Ética del Municipio de Querétaro, del cual forma parte el titular del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro.

En este periodo, dicho Comité trabajó en la implementación de acciones permanentes para el fomento del comportamiento ético e íntegro en el desempeño del servicio público. Destaca la difusión del Código de Ética y Conducta y la exhortación para su cumplimiento basada en una cultura de servicio orientada en principios y valores sólidos.

En este sentido, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal obtuvo 98 muestras biológicas para la obtención de perfil genético de las y los alumnos que cursan Formación Inicial, cubriendo con ello el 100% de los elementos en activo de la corporación (1,285). Cabe detallar que las muestras biológicas se concentran en un Banco de ADN que permite la identificación e individualización de las y los policías que conforman las instituciones de seguridad municipal y estatal. Lo anterior se realizó con una inversión de 633 mil 599 pesos.

Así mismo, para reforzar el código de conducta con un enfoque de respeto a los Derechos Humanos, en este periodo se capacitó a 244 policías en activo y con ello se cubrió al 100% del personal policial en activo, en congruencia con los acuerdos del Consejo Estatal de Seguridad.



RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

El Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro, apelando a su facultad de Autoridad Sustanciadora y Resolutoria, tiene bajo su cargo el procedimiento de responsabilidad administrativa desde la admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa hasta la emisión de la resolución que impone –en su caso– la sanción administrativa al servidor público (siempre que se califique la falta como no grave).

Desde enero del año en curso, se inició un programa de capacitación constante a través de la Dirección de Investigación, ante la creación de una nueva plataforma unificada para los tres niveles de gobierno para emitir las declaraciones patrimoniales por parte de los servidores públicos y en vísperas del periodo legal para la emisión de declaraciones patrimoniales de modificación. Para lograr dicho objetivo, personal adscrito al Órgano Interno de Control (OIC) recibió capacitación por parte de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Querétaro e implementó herramientas tales como trasladar dicha información robustecida con las aportaciones del OIC, a los servidores públicos adscritos a la entidad municipal, así como la creación

gradual y temporal de diversos módulos de atención personalizada para aquellas personas que no cuenten con los medios electrónicos necesarios para emitir su declaración patrimonial, a fin de generar acciones de prevención para evitar omisiones en la presentación de declaraciones de situación patrimonial y que la totalidad de los servidores públicos del Municipio de Querétaro, en cumplimiento en tiempo y forma a la obligación prevista por los artículos 32 y 33 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. La última declaración se presentó en el mes de mayo del presente año, con un total de 5,588 declaraciones.

En este sentido, se iniciaron 343 procedimientos de responsabilidad administrativa en contra de servidores públicos, de los cuales 166 fueron calificados por la autoridad investigadora como faltas administrativas no graves y solo cuatro como graves; el 84% concierne a responsabilidad patrimonial por la omisión de presentar en tiempo y forma las declaraciones patrimoniales y de intereses señaladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y en un 16% a una responsabilidad disciplinaria por la deficiencia en el desempeño del puesto, cargo o comisión asignada.

La incidencia en las dependencias municipales respecto de las presuntas faltas administrativas denunciadas ante la Dirección de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, se presentó en la siguiente forma: 17.68% Secretaría de Seguridad Pública Municipal, 23.92% Secretaría de Servicios Públicos Municipales, 18.72% Secretaría de Finanzas, 9.36% Secretaría General de Gobierno, 6.24% Secretaría de Administración, 2.8% Secretaría de Movilidad, 5.2% Secretaría de Desarrollo Humano y Social, 4.16% Secretaría de Obras Públicas Municipales y 12.64% otras dependencias.

De los procedimientos de responsabilidad administrativa calificados como no graves se resolvieron 10, mientras que 90 se encuentran en las etapas procesales correspondientes. Respecto a los cuatro procedimientos calificados como faltas administrativas graves, fueron remitidos para su resolución al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro.

De los expedientes resueltos, se impusieron las siguientes sanciones administrativas a seis servidores públicos: 3 amonestaciones públicas y 3 suspensiones del empleo, cargo o comisión.



Como una acción preventiva en lo que refiere a responsabilidad administrativa, se dio inicio a 19 cuadernos administrativos en los que participa el Órgano Interno de Control del Estado de Querétaro.

Durante el periodo de octubre 2020 a abril 2021, la Dirección de Responsabilidades del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro emitió 57 expedientes para sustanciar en contra de personal operativo de la SSPM, de los cuales 10 procedieron a sustanciación y fueron remitidos al Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría para su resolución.

Este es uno de los mecanismos inhibidores de la comisión de conductas delictivas y/o de aquellas que atenten contra el honor, el decoro, la dignidad, la imagen y el prestigio de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

RESPONSABILIDAD POR DAÑO PATRIMONIAL

En esta categoría se registraron 70 reclamaciones ciudadanas de las cuales 43 se encuentran solventadas y 27 en proceso de resolución. De los procedimientos concluidos, en 18 de ellos se determinó la procedencia de la indemnización reclamada, con la responsabilidad consiguiente por parte del Municipio de Querétaro en los siguientes casos:

- *Baches, con una incidencia de 7 eventos.*
- *Alcantarillas y/o coladeras, con una incidencia en 3 eventos.*
- *Desmalezamiento, con una incidencia de 8 eventos.*



CONSEJO DE HONOR Y JUSTICIA

A través de la Dirección de Visitaduría Interna de la SSPM, se efectúa la investigación sobre el desempeño irregular del personal policial de la corporación, a fin de esclarecer los hechos y determinar la existencia o no de la comisión de una falta administrativa y/o la presunta participación de la, él o los imputados.

En este periodo se radicaron 706 cuadernos de investigación administrativa, y una vez que se efectuó la investigación correspondiente, se determinaron un total de 518 expedientes administrativos correspondientes a este y otros años, lo que representa una efectividad del 121.67%. Derivado de ello se remitieron 336 informes de presunta responsabilidad administrativa al Consejo de Honor y Justicia, 3 vistas a la Dirección de Guardia Municipal para conocimiento y resolución de faltas competencia de mando, y 29 vistas al Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro para la instauración del procedimiento administrativo correspondiente.

**COMPARATIVO DE EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN
INICIADOS Y DETERMINADOS POR AÑO DE ADMINISTRACIÓN**

Periodos	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL			ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		
	2015-2018			2018-2021		
	01/10/2015 al 01/09/2016	01/10/2016 al 01/09/2017	01/10/2017 al 01/09/2018	01/10/2018 al 01/09/2019	01/10/2019 al 01/09/2020	01/10/2020 al 30/09/2021
Iniciados	184	323	431	516	642	560
Determinados	129	265	323	505	659	671
Efectividad	70.10%	82.04%	74.94%	97.86%	102.64%	119.82%

**COMPARATIVO DE EXPEDIENTES DETERMINADOS
POR AÑO DE ADMINISTRACIÓN**

Tipo de determinación/total de determinaciones	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL			ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		
	2015-2018			2018-2021		
	01/10/2015 al 01/09/2016	01/10/2016 al 01/09/2017	01/10/2017 al 01/09/2018	01/10/2018 al 01/09/2019	01/10/2019 al 01/09/2020	01/10/2020 al 30/09/2021
Tipo de determinación/total de determinaciones	129	265	323	505	659	671
Archivo	40	99	188	367	377	356
Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa	57	144	96	89	212	261
Vista a mando	25	16	15	3	5	1
Tribunal Municipal de Responsabilidades Administrativas / Auditoría de Fiscalización/Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro	7	6	17	38	30	26
Acumulación	0	0	6	7	35	27
Amonestación directa	0	0	0	1	0	0

Asimismo, se realizaron 97 visitas ordinarias de inspección, de las cuales 65 (67.01%) se llevaron a cabo en áreas operativas, esencialmente en las estaciones de policías, y las 32 restantes (32.98%) en áreas administrativas de la dependencia. Como resultado de las visitas se implementaron medidas preventivas y correctivas a las diversas áreas de la Institución, a fin de incrementar la calidad en el servicio público e identificar las áreas de oportunidad.

En suma, el Órgano de Control Interno ha supervisado 67 procesos efectuados en esta Secretaría, como son entregas-recepción, toxicológico masivo, actas circunstanciadas, entre otros, a fin de dotarlos de certeza, transparencia y legalidad.

Se atendió el 100% de las denuncias realizadas a través de la aplicación tecnológica Denuncia Querétaro (Denuncianet), radicándose los respectivos expedientes de investigación.

Durante este periodo se implementaron también diversas estrategias a fin de contribuir con la inhibición de actos de corrupción. Una de ellas se refiere a la permanencia de personal policial, a través de la aplicación de exámenes de control de confianza, aplicándose 380 evaluaciones, con una inversión de 3 millones 382 mil 818 pesos.

Para garantizar que el actuar policial se encuentre apegado a la legalidad y a los principios constitucionales del servicio público, el Consejo de Honor y Justicia de la

SSPM dio continuidad a las labores de inicio, integración y resolución de procedimientos disciplinarios instruidos en contra de elementos operativos de la corporación, originados por presuntas infracciones disciplinarias, labor de la que derivó el desahogo de cinco sesiones en las que, con la participación de tres vocales ciudadanas y un consejero policial, se resolvió respecto a las conductas aludidas.

PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS

MES	INICIADOS	RESUELTOS	TOTAL DE EXPEDIENTES POR SESIÓN
Agosto 2020	17	14	31
Diciembre 2020	36	31	67
Enero 2021	7	6	13
Marzo 2021	51	20	71
Mayo 2021	31	27	58
Total	142	98	240

De estas resoluciones, las que derivaron en responsabilidad disciplinaria remitieron a 80 policías adscritos a la Dirección de Guardia Municipal, con sanciones que van desde amonestación y suspensión temporal sin goce de sueldo hasta la remoción e inhabilitación para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público estatal y municipal.



RENDICIÓN DE CUENTAS (AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS)

A fin de verificar la correcta aplicación de los recursos públicos municipales, así como de observar el cumplimiento de lo asentado en los manuales de procedimientos elaborados por la Secretaría de Administración, se realizaron auditorías internas a todas las dependencias, entidades y organismos de la Administración Pública; esto en apego a las disposiciones legales aplicables en materia administrativa y financiera de conformidad con el artículo 8, fracciones I,II,III,XI del Reglamento del Órgano Interno de Control.

Con fundamento en el Programa Anual de Auditoría, se aplicaron 59 auditorías internas: 32 entre julio y diciembre de 2020, 5 en el primer trimestre de 2021, 14 en el segundo trimestre, y 8 en el tercer trimestre de 2021.

En lo que respecta a las auditorías externas realizadas al municipio por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SC) y la Entidad Superior de Fiscalización del Estado (ESFE); se concluyeron tres y existen cuatro en proceso.

En cuanto a dos auditorías practicadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF), se informa que se encuentran concluidas, así como publicado el respectivo Informe Individual de Auditoría de las siguientes: la 1082-DS-GF con el título Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN-DF) y la 1083-GB-GF con el título Recursos de Otorgamiento del Subsidio para el Fortalecimiento del Desempeño en Materia de Seguridad Pública a los Municipios y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México y, en su caso, para las Entidades Federativas que Ejercen de Manera Directa o Coordinada la Función (FORTASEG).

Por su parte, la Auditoría realizada por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro se encuentra concluida, así como publicado su respectivo Informe Individual de Auditoría: la ESFE/CP/1455, con el título Cuenta Pública correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019.

Respecto a las auditorías en proceso, una es la ESFE/CP/1622, con título Cuenta Pública correspondiente al Ejercicio Fiscal 2020 y tres más por parte de la ASF: la primera, 1185-GB-GF con título Recursos del Otorgamiento del Subsidio para el Fortalecimiento



del Desempeño en Materia de Seguridad Pública a los Municipios y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México y, en su caso, para las Entidades Federativas que Ejercen de Manera Directa o Coordinada la Función; la segunda, 1183-DE-GF con título Participaciones Federales a Municipios; y la tercera, 1184-DS-GF con título Recursos del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.

Por su parte, el Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contrataciones de Servicios del Municipio de Querétaro llevó a cabo 80 eventos: 40 Invitaciones Restringidas, 36 Licitaciones Públicas Nacionales, 3 Enajenaciones Públicas Nacionales y 1 Invitación Restringida Federal.

En el rubro de Auditorías de Obra Pública, se constituyeron 20 comités de selección de contratistas solicitados por la Secretaría de Obras Públicas Municipales, donde participaron: la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, el Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Querétaro, el Colegio de Arquitectos, el Colegio de Ingenieros Responsables de Obra, y Directores Responsables de Obra, Corresponsables y Especialistas de la Ingeniería del Estado de Querétaro, A. C. (CIROCEQ).

Asimismo, se convocó a participar en 49 concursos de obra pública (por invitación restringida o licitación pública), previa verificación del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en la materia y observando el cumplimiento de los manuales de procedimientos elaborados por la Secretaría de Administración.

Por otro lado, se atendieron 65 actos de entrega-recepción de obra pública, por invitación de la Secretaría de Obras Públicas Municipales. En lo que respecta al Padrón de Contratistas de Obra Pública y en el Padrón de Laboratorios de Calidad de Obra Pública del Municipio de Querétaro se registraron 398 contratistas, incluyendo personas físicas y morales. Además, se llevaron a cabo 53 sesiones en el Comité de Daños y Evaluación de Siniestros.

ACCIONES POR LA SEGURIDAD

De manera coordinada con el Consejo Estatal de Seguridad de Querétaro, se implementó el programa “10 Acciones por la Seguridad”, que promueve la integridad policial y el fortalecimiento institucional a nivel estatal y municipal mediante evaluaciones que abarcan: perfil genético, código de conducta, Denuncianet, investigación especializada, control de las radiocomunicaciones, justicia administrativa, prevención del delito, redes ciudadanas, estímulos al desempeño y reformas al Código Penal.



MEJORA REGULATORIA

Uno de los principios del gobierno abierto es la simplificación administrativa mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), esto para alcanzar la meta de cero impunidad e implementar el Blindaje Anticorrupción.

En este sentido, la Comisión de Mejora Regulatoria da seguimiento a los proyectos de las diferentes dependencias relacionados con la optimización y mejora de los trámites y servicios que brindan a la ciudadanía, al tiempo que promueve la mejora de las regulaciones.

En el periodo que se reporta se concluyó el Programa Anual 2020 con 16 proyectos integrados, y el Consejo de Mejora Regulatoria aprobó el correspondiente al 2021 que integrará 8 proyectos adicionales.

En congruencia con la Ley General de Mejora Regulatoria, en este periodo se dio continuidad con el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores y Visitadores Domiciliarios, el cual contiene los datos de 82 servidores públicos facultados para desempeñar las actividades mencionadas. Esta herramienta permite a la ciudadanía verificar la identidad del servidor público que lo visita en su domicilio o negocio.

La Protesta Ciudadana es un mecanismo que permite al interesado manifestarse cuando ocurren acciones u omisiones por parte del servidor público encargado de atenderle en algún trámite o servicio y que sin causa justificada altere o incumpla con lo dispuesto en las

cédulas del Registro Municipal de Trámites y Servicios. En el periodo que se reporta se han ingresado y atendido un total de 20 solicitudes.

A través de la Agenda Regulatoria se dan a conocer a la ciudadanía las iniciativas municipales que se someterán a la aprobación del Ayuntamiento de manera semestral. Así mismo, las que tienen un impacto sobre los trámites y servicios o que representan costos sociales para la población, se someten al Análisis de Impacto Regulatorio que demuestre que sus beneficios son superiores a sus costos.

Por su parte, el Registro Municipal de Regulaciones contiene la información de los 88 reglamentos municipales, que se pueden visualizar y descargar mediante el portal del municipio. Asimismo, se mantuvo actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios con información de los 318 trámites del municipio, para que la ciudadanía conozca los requisitos, tiempos de respuesta, formatos, costos, etc.

Como un reconocimiento a los avances en Mejora Regulatoria, en diciembre de 2020 la Asociación Nacional de Alcaldes (ANAC) entregó al Municipio de Querétaro el Galardón Felipe Villarreal Torres.

En conjunto con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria y la Dirección de Desarrollo Urbano se implementó la “Ventanilla Especializada de Construcción”, que unifica en un solo proceso los trámites referentes a: Dictamen de Uso de Suelo,

Certificado de Número Oficial, Alineamiento, Licencia de Construcción y Aviso de Terminación de Obra. Con ello, se beneficiará a las y los ciudadanos con proyectos de obras nuevas menores de hasta 1,500 m², reduciendo en un 41% el tiempo de respuesta de 19 días hábiles a 7.

Para ello, en una primera etapa se expide el Dictamen de Uso de Suelo y los certificados de números oficiales exterior e interiores, y en una segunda etapa, el Alineamiento, la Licencia de Construcción y Terminación de Obra, para aquellas construcciones edificadas de uso comercial, habitacional e industrial, en giros de bajo riesgo, y para predios con un máximo de 1,500 m².

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO CIUDADANO

Se trata de una herramienta tecnológica que facilita la realización de los trámites de Licencia de Construcción y Licencia de Funcionamiento, al unificarlos en un solo proceso, tanto en las ventanillas presenciales como en los trámites por Internet. La entrega de documentos se realiza una sola vez, se digitaliza y se guarda en un expediente electrónico para futuros trámites. Durante el 2021 se trabajó en la ampliación del catálogo de servicios y trámites. Cabe mencionar que durante el 2020 se lograron simplificar 63 trámites y en el 2021 se incluyeron 27 adicionales que, en suma, en tres años de gobierno representa más del 50% de los trámites.



REFORMAS A ORDENAMIENTOS MUNICIPALES

Como producto de un exhaustivo análisis sobre la reglamentación municipal que está relacionada con los trámites, se detectaron los reglamentos que inciden de una manera más directa en los trámites y servicios del municipio.

Buscando disminuir en un 50% el número de improcedencias y generando mejores canales de comunicación con las y los ciudadanos dedicados a la construcción, se trabajó de la mano con el Colegio de Arquitectos, el Colegio de Ingenieros y Directores Responsables de Obra, Corresponsables y Especialistas de la Ingeniería del Estado de Querétaro, A. C. (CIROCEQ).

Con la reforma al Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro, se redujo a 72 horas la emisión de Licencia de Construcción como trámite individual, es decir, 66% menos en el tiempo de respuesta a quien lo solicita.

Esto derivó en reformas a 7 reglamentos y en la emisión de 2 reglamentos nuevos, que en conjunto impactaron en la simplificación de 50 trámites municipales, lo que hizo posible una reducción

sustancial en los tiempos de respuesta de licencias de construcción (67% de reducción) y licencias de funcionamiento (89% de reducción).

Por otro lado, se promovió una iniciativa de Ley ante la Legislatura del Estado para la implementación de un programa que agiliza la entrega-recepción de los fraccionamientos. El programa piloto se trabajó en coordinación con CANADEVI y gracias a él en la actualidad se pueden realizar entregas parciales por servicios, infraestructura, fases, etc.

Este programa es aplicable tanto para desarrolladores como para asociaciones de colonos, y facilita el acceso más rápido de sus habitantes a los servicios públicos en sus fraccionamientos.

Después de una exhaustiva revisión del Marco Normativo Municipal contemplado en el Programa de Actualización del Marco Normativo Municipal, cuya principal Línea de Acción consiste en actualizar el Sistema Jurídico Municipal (incorporando los tres pilares del gobierno: la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana), del 1 de octubre de 2020 al 30 de abril de 2021 se autorizó la reforma de 4 reglamentos y la creación de 2 reglamentos adicionales.

NO.	REFORMA A ORDENAMIENTOS MUNICIPALES	SESIÓN DE CABILDO
1	Reforma diversos artículos del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro	10 de noviembre de 2020
2	Reforma al artículo 20 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro	Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada de manera virtual el 8 de diciembre de 2020
3	Reforma al Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del Municipio de Querétaro	8 de septiembre de 2020

NO.	CREACIÓN DE ORDENAMIENTOS MUNICIPALES	SESIÓN DE CABILDO
1	Reglamento del Comité para la Atención Integral de Personas en Situación de Calle del Municipio de Querétaro	9 de febrero de 2021
2	Reglamento Interior Secretaría de Cultura del Municipio de Querétaro	9 de febrero de 2021



Asimismo, es importante señalar que el Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, en el periodo que se informa, ha celebrado 23 Sesiones de Cabildo, en las cuales se han desahogado diversos temas de interés municipal, sesiones que se clasifican de la siguiente manera:

TIPO	NO. DE SESIONES
Ordinarias	14
Extraordinarias	5
Solemnes	2
Ordinaria Itinerante	2
Total	23

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Mediante la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Querétaro (UTAIP), el gobierno municipal recibe los requerimientos por parte de la ciudadanía y emite la información, atendiendo sus solicitudes en tiempo y forma. Durante este periodo se recibieron un total de 1,362 solicitudes a las que se atendió en un 100%.

Por parte de otras dependencias municipales se atendieron 1,574 requerimientos de información (publicada en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia); con mayor incidencia se encuentran la Secretaría de Desarrollo Sostenible, Secretaría General de Gobierno y Secretaría de Administración.

De conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, de octubre a diciembre de 2020 se actualizaron 99 formatos que contienen la información que generan las dependencias municipales sujetas a la obligación de transparencia, en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia.

En cuanto a la reforma de los Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (marzo de 2021), en el primer trimestre de este año se publicaron –en los portales de Internet del Municipio y en la Plataforma Nacional de Transparencia– más de 100 formatos que contienen la información que generan las dependencias municipales sujetas a la obligación de transparencia.

Durante este periodo se impartieron diversas capacitaciones en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales a los enlaces de Transparencia de las dependencias que integran la Administración como sujetos obligados. Asimismo, dentro del programa de capacitación continua, se preparó a más de 200 servidoras y servidores públicos que intervienen en alguno de los procedimientos o trámites de transparencia, en materia de protección de datos personales y elaboración de versiones públicas de documentos, a fin de brindar siempre un mejor servicio a la ciudadanía.



CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN HISTÓRICA Y ADMINISTRATIVA

El Archivo Municipal es el responsable de administrar, organizar, describir, conservar y divulgar la información histórica y administrativa del Municipio de Querétaro.

En cumplimiento a lo dispuesto en La Ley General de Archivos, en el mes de enero se concluyó el instrumento de planeación orientado a coadyuvar en el proceso de la administración de los archivos de los sujetos obligados, denominado Programa Anual de Desarrollo Archivístico (PADA) 2021, el cual se convertirá en la herramienta de los procesos de administración de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística. Cabe mencionar que en el PADA 2020 quedaron plasmados proyectos y actividades dirigidos a la mejora de diversas áreas del Sistema Institucional de Archivos (SIA) y de las estrategias implementadas para mejorar los procesos y procedimientos de la administración, organización y conservación documental de los Archivos de Trámite, Concentración e Históricos del Municipio de Querétaro.

Por otro lado, en cumplimiento de la obligación del Archivo Histórico Municipal en materia de difusión, se continuó con la edición de la revista Estudios Históricos Nuevas Lecturas, mediante la cual se divulga material de investigación en las disciplinas de historia, antropología, y ciencias sociales. En esta publicación periódica participan investigadores de reconocido prestigio adscritos a instituciones de educación superior y a centros de investigación como la UAQ y el Instituto Nacional de Antropología e Historia.



GOBIERNO ABIERTO

Con el objetivo de optimizar los recursos municipales mediante una administración transparente, regulada y abierta que permita incrementar los logros alcanzados y recuperar la confianza ciudadana, se llevó a cabo por segunda ocasión el ejercicio ciudadano Gobierno Abierto, mediante el cual se convocó a las colonias Rancho San Pedro I, II, III, y IV, San Pedro Mártir, Ciudad Del Sol, La Loma IX, Fundadores, Josefa Vergara, El Álamo, Valle de San Pedro, Viñedos, Sonterra, Coli del Poniente, Geo Villas, Azucenas, Cerrito Colorado, Colinas del Poniente y Jardines de Jurica, pertenecientes a las delegaciones Felipe Carrillo Puerto y Félix Osores Sotomayor, para poner a su consideración la ejecución de obra pública con una bolsa de aportación municipal de 15 millones de pesos.

El 8 de octubre de 2020 se llevaron a cabo de manera virtual las mesas de trabajo con las y los ciudadanos participantes de las colonias previamente convocadas, de las que se desprendieron dos propuestas de obra: 1. Urbanización a base de carpeta asfáltica con guarniciones y banquetas de concreto en la calle Prol. Miguel Hidalgo en San Pedro Mártir; 2. Urbanización a base de empedrado asentado y junteado con mortero con guarniciones y banquetas de concreto, en calles de la colonia Jardines de Jurica.

Estos ejemplos de ejercicio de Gobierno Abierto constituyen una práctica de transparencia y promoción de la participación ciudadana que en este caso se realizó de manera conjunta entre el Municipio de Querétaro, Infoqro y el Instituto Electoral del Estado de Querétaro.

PROGRAMA 10

ADMINISTRACIÓN ÓPTIMA Y FINANZAS SANAS

La crisis generada por la pandemia causó, entre otros efectos, serios estragos en las finanzas a nivel mundial, por el colapso en la economía debido a la contingencia sanitaria y el consiguiente cierre de negocios y desplome del índice de empleos.

Uno de los objetivos de este programa es **incrementar y optimizar los recursos públicos mediante la implementación de sistemas y mecanismos tecnológicos y administrativos para su eficaz manejo y evaluación.**



SOLIDEZ Y AUTONOMÍA FINANCIERA

Esta Administración ha mantenido durante tres años las finanzas sanas y sin necesidad de contratar deuda pública. No obstante el lento crecimiento económico en México y las reducciones en las transferencias federales, se pudieron privilegiar las obras y acciones orientadas a la reactivación de la economía.

Tanto por el rubro recaudatorio como por un Producto Interno Bruto (PIB) per cápita por encima de la media nacional, se espera que el crecimiento económico del Municipio de Querétaro se recupere favorablemente a partir de este 2021, sostenido además por el entorno positivo para la Inversión Directa (ID).

En medio de este complicado escenario, el gobierno municipal mantuvo una gestión financiera responsable, pese a una mayor presión en el gasto al crear programas emergentes que sostuvieran la economía de familias en situación de riesgo.

Gracias a esta solidez financiera, el 27 de enero de 2021, la calificadora Standar & Poor's Global Ratings confirmó la calificación crediticia a escala global de BBB/ Negativa y en escala nacional de mxAA+/Estable para el Municipio de Querétaro, el cual se ha distinguido por tener una capacidad de planeación de largo plazo.

EVALUACIONES DE LOS FACTORES DE CALIFICACIÓN

TABLA 1

MUNICIPIO DE QUERÉTARO - RESUMEN DE LAS EVALUACIONES DE LOS FACTORES DE CALIFICACIÓN

FACTORES CLAVE DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN
Marco institucional	5
Economía	4
Administración financiera	3
Desempeño presupuestal	2
Liquidez	1
Deuda	1
Perfil crediticio individual	bbb
Calificación crediticia de emisor	BBB
Calificación crediticia de emisión en escala nacional	mxAA+

S&P Global Ratings basa sus calificaciones de los gobiernos locales y regionales (GLR) en los seis principales factores de calificación de esta tabla. En la "Metodología para calificar gobiernos locales y regionales fuera de Estados Unidos", publicada el 15 de julio de 2019, explicamos los pasos que seguimos para obtener la calificación en moneda extranjera en escala global de cada GLR. El marco institucional se evalúa sobre una escala de seis puntos: La clasificación 1 es la más fuerte y 6 la más débil. Nuestras evaluaciones de la economía, la administración financiera, el desempeño presupuestal, la liquidez y la deuda se basan en una escala de cinco puntos, donde 1 es la clasificación más fuerte y 5 la más débil.

ESTADÍSTICAS PRINCIPALES

TABLA 2

MUNICIPIO DE QUERÉTARO - INDICADORES PRINCIPALES

(MILLONES DE MXN)	AÑO FISCAL QUE CONCLUYE EL 31 DE DICIEMBRE					
	2018	2019	2020eb	2021eb	2022eb	2023eb
Ingresos operativos	5,750	5,920	5,555	5,816	6,102	6,393
Gastos operativos	4,479	4,064	4,686	4,510	4,656	4,793
Balance operativo	1,271	1,856	869	1,305	1,446	1,600
Balance operativo (% de los ingresos operativos)	22.1	31.4	15.6	22.4	23.7	25.0
Ingresos de capital	97	172	348	240	200	200
Gastos de capital	2,000	1,124	2,350	1,200	1,350	1,500
Balance después de gasto de inversión	(632)	904	(1,132)	345	296	300
Balance después de gasto de inversión (% de los ingresos totales)	(10.8)	14.8	(19.2)	5.7	4.7	4.6
Repago de deuda	0	0	0	0	0	0
Endeudamiento bruto	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Balance después de endeudamiento	(632)	904	(1,132)	345	296	300
Deuda directiva (vigente al cierre de año)	0	0	0	0	0	0
Deuda directiva (% de los ingresos operativos)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Deuda respaldada con impuestos (en circulación al cierre de año)	0	0	0	0	0	0
Deuda respaldada por impuestos (% de los impuestos operativos)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Intereses (% de los ingresos operativos)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
PBI (nominal) per cápita local (unidades individuales en US\$)	15,953	16,397	(N/A)	(N/A)	(N/A)	(N/A)
PBI (nominal) per cápita nacional unidades individuales en US\$	9,682	9,858	8,212	9,190	9,574	9,873

Los datos e índices de la tabla son en parte resultado de los cálculos propios de S&P Global Ratings, obtenidos de fuentes nacionales e internacionales, y reflejan la opinión independiente de S&P Global Ratings sobre la oportunidad, cobertura, precisión, credibilidad y viabilidad de la información disponible. Las fuentes principales son los estados financieros y presupuestos, como los entregó el emisor. eb | El escenario base refleja las expectativas de S&P Global Ratings del escenario más probable. N/A -- No aplica. N. D. -- No disponible N. M. No significativo.

Para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus contribuciones municipales, se amplió la red de cajeros CERCA, que actualmente cuenta con 60, los cuales se encuentran ubicados en las delegaciones, centros comerciales, centros culturales, paradas de transporte público y juzgados cívicos. A través de ellos se realizan varios trámites municipales y estatales, así como pagos diversos.

GASTO PÚBLICO CON SENTIDO SOCIAL

Uno de los objetivos de este gobierno es optimizar los recursos municipales mediante una administración transparente, regulada y abierta que permita incrementar los logros alcanzados y recuperar la confianza ciudadana.

Para conseguirlo, la Secretaría de Finanzas implementó los mecanismos necesarios para la ejecución, seguimiento y optimización de

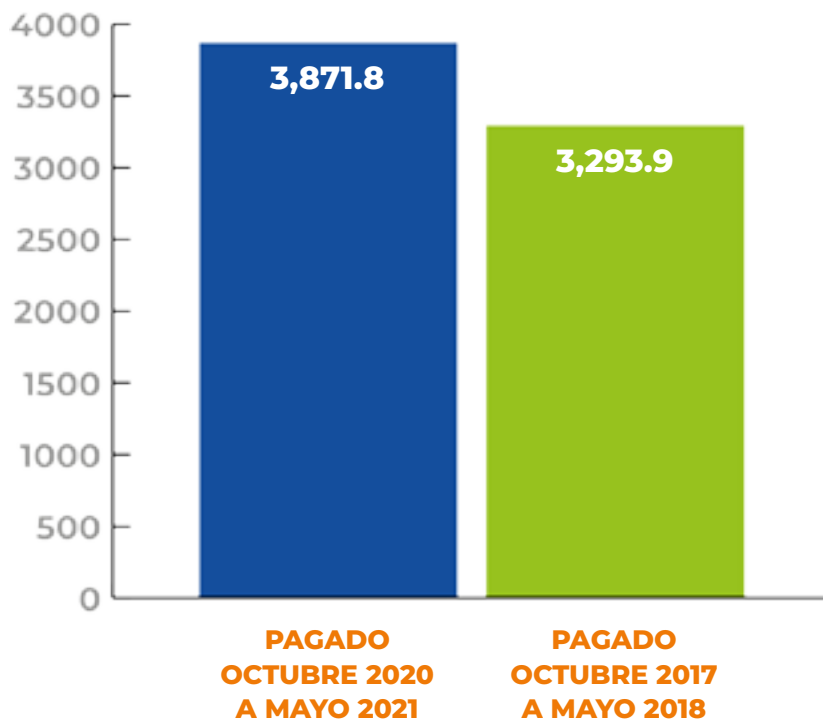
los recursos. En ese sentido, en el tercer año de gestión, el presupuesto destinado a gasto social –cuyos fines son infraestructura, previsión social, seguridad, cultura, justicia y alimentación, entre otros– se mantuvo como prioridad.

Para este rubro se destinaron 3,871 millones 827 mil 216 pesos, lo que representa el 89.7% del total del recurso correspondiente al periodo octubre 2020 - mayo 2021, en contraste con el mismo periodo de la administración anterior, que destinó el 84.5%.

CONCEPTO	OCT - 20 A	%	OCT - 17 A	%
	MAYO - 21		MAYO - 18	
Social	\$3,871,827,216.68	89.7%	\$3,293,852,596.49	84.5%
Administrativo	\$445,317,105.14	10.3%	\$604,366,703.77	15.5%
Total	\$4,317,144,321.82	100.00%	\$3,898,219,300.26	100.00%

Lo anterior representa un incremento en gasto social del 17.5%, es decir, 577 millones 974 mil 620 pesos más, destinados a obras y proyectos sociales.

COMPARATIVO GASTO SOCIAL 3ER AÑO DE GESTIÓN



GASTO SOCIAL DESTINADO A INVERSIÓN PÚBLICA

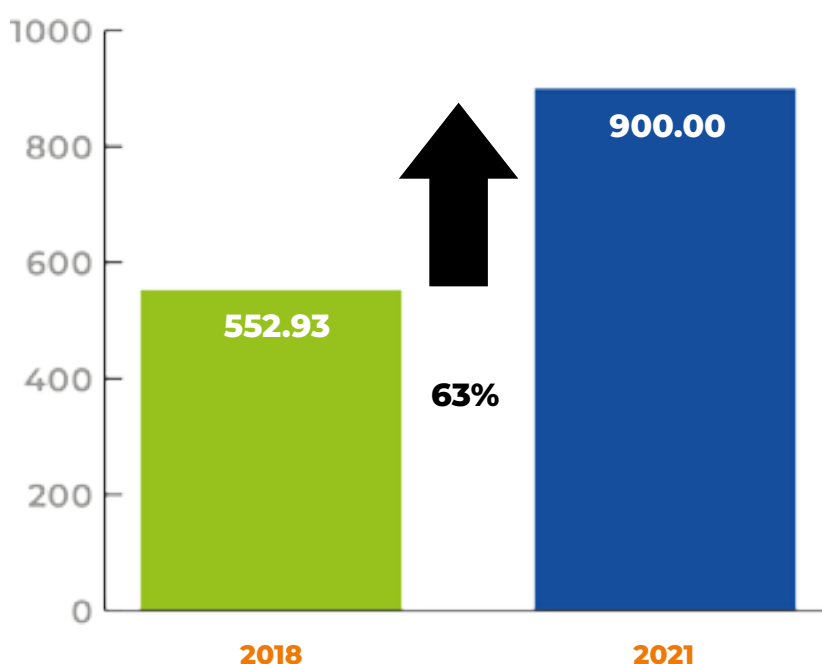
En materia de inversión pública, las políticas de control presupuestal han permitido planear y contar con los recursos suficientes para la realización de obras y servicios prioritarios que requieren las y los habitantes del Municipio de Querétaro.

De las obras, servicios públicos y acciones en los que se han invertido los recursos federales a

cargo de la Administración del Municipio se informa trimestralmente en el sistema de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Se fortaleció el programa de obras y acciones con un incremento en el Presupuesto de Egresos, al pasar de 552 millones 938 mil 814 pesos en el Ejercicio Fiscal 2018 a 900 millones de pesos en el de 2021. En lo que se refiere a infraestructura pública, representó una inversión superior del 63%.

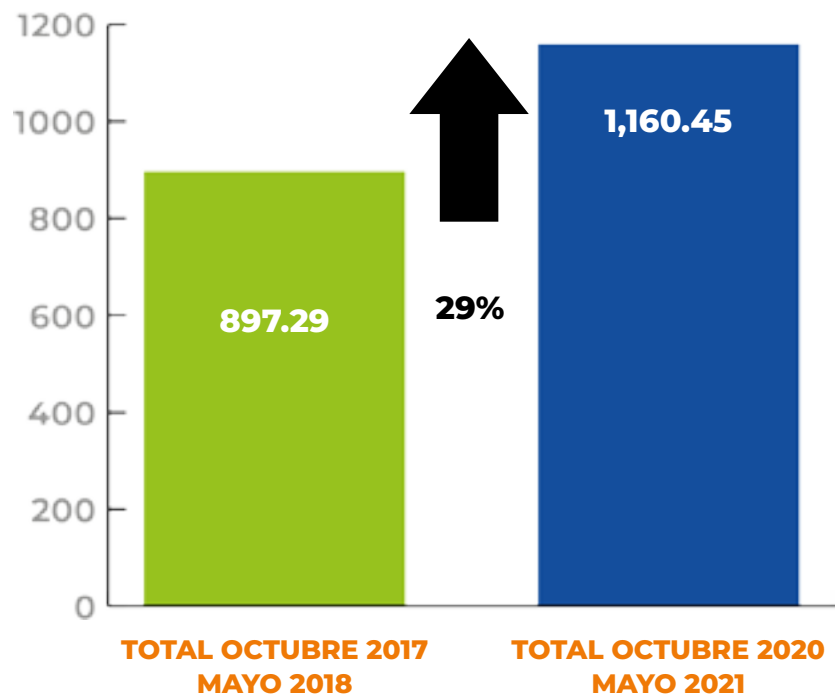
COMPARATIVO DE INVERSIÓN PÚBLICA



Para los rubros de infraestructura social, infraestructura de movilidad, barrios mágicos, estudios y proyectos, infraestructura deportiva, infraestructura educativa, infraestructura pluvial, mercados, mantenimiento vial y seguridad pública, en el periodo comprendido de octubre de 2020 a mayo de 2021 se asignó la cantidad de 2,175 millones 122 mil 061 pesos, mediante recurso de procedencia municipal en un 79% y de recursos transferidos por la Federación y el estado en un 21%.

Del total asignado a inversión pública se ejerció la cantidad de 1,160,458,959.82 pesos para la realización de obras en los rubros: educativa (1.0%), estudios (1.0%), hidráulica (15.0%), infraestructura deportiva (5.0%), mantenimiento vial (36.0%) y obra social (42.0%).

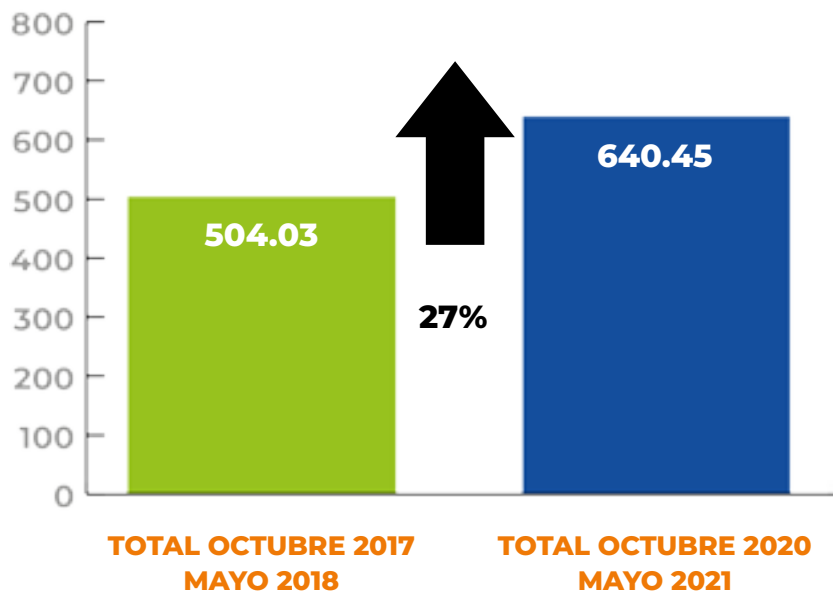
**COMPARATIVO EJERCIDO EN OBRA PÚBLICA
3ER AÑO DE GESTIÓN**



Es importante señalar que la presente Administración, durante el tercer año de gestión, superó el presupuesto de egresos en un 43% a la Administración Municipal del periodo 2015-2018.

Por otra parte, para el rubro de la seguridad pública de los ciudadanos, se realizó una inversión por la cantidad de 640 millones 454 mil 987 pesos en equipamiento, construcción de infraestructura, prevención del delito y el fortalecimiento de la seguridad pública.

**COMPARATIVO EJERCIDO EN SEGURIDAD PÚBLICA
3ER AÑO DE GESTIÓN**



Cabe señalar que la presente administración, durante el tercer año de gestión, destacó en un 27% respecto a la administración Municipal del periodo 2015-2018.

ARMONIZACIÓN CONTABLE AL 100%

El Municipio de Querétaro se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% con las disposiciones impuestas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) y el Consejo Estatal de Armonización Contable del Estado de Querétaro, lo cual garantiza que se cuentan con los mecanismos necesarios de transparencia y rendición de cuentas ante las y los ciudadanos.

ESTADO	PREGUNTA		CUMPLIMIENTO
	APLICAN	RESPONDIDAS	
Lenado Inicial	35	35	100%
EFSL Inicial	35	35	100%
EFSL Final	35	35	100%

TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y FISCALIZACIÓN

Respecto de la atención a solicitudes de información requeridas en la Plataforma Nacional de Transparencia, en este periodo se recibieron 81 registros que fueron atendidos en su totalidad por la Secretaría de Finanzas, instancia que dio a conocer de manera precisa la recaudación, administración, manejo y destino del erario municipal.

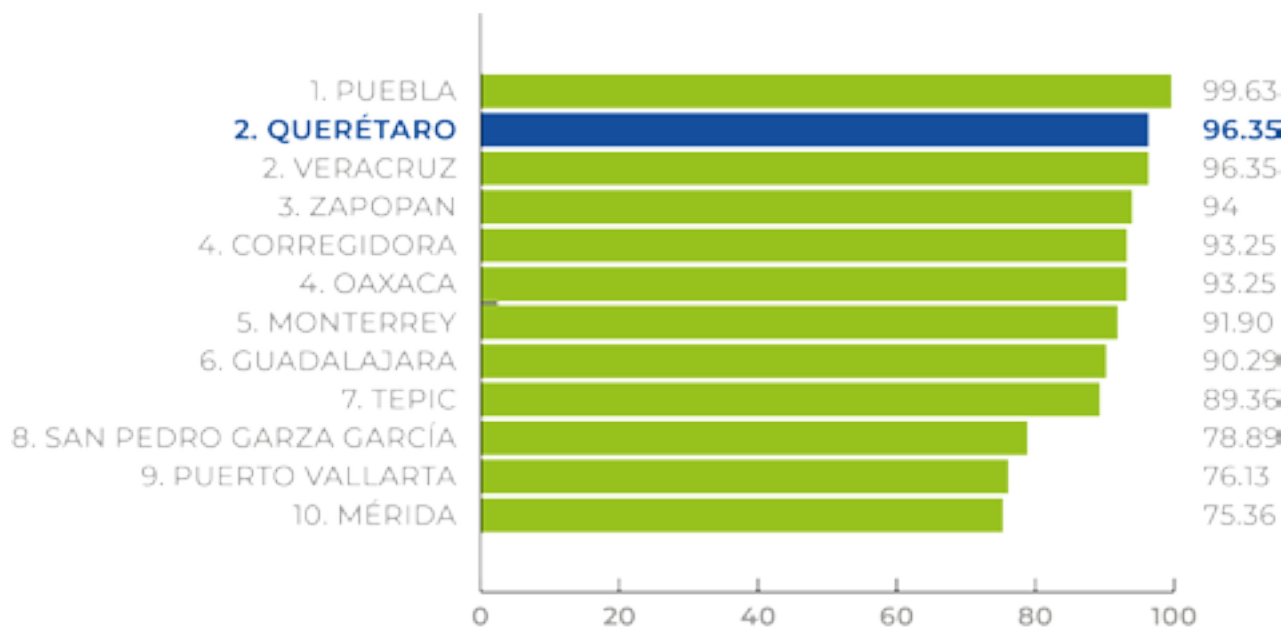
Es importante precisar que de la totalidad de solicitudes de información recibidas y atendidas, no se promovió recurso de revisión alguno a la Secretaría de Finanzas, lo que confirma el cumplimiento de la Ley, así como la satisfacción de la ciudadanía al recibir la información solicitada.

A continuación, se presentan de forma numérica y gráfica las solicitudes de información registradas mensualmente.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN REGISTRADAS	
PERIODO	CANTIDAD
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	9
DICIEMBRE	1
ENERO	15
FEBRERO	16
MARZO	13
ABRIL	7
MAYO	14
ACUMULADO 2020- 2021	81

Actualmente, también se cuenta con un portal de Transparencia Fiscal, que puede ser consultado en la página oficial del Municipio de Querétaro.

Por otro lado, el Municipio de Querétaro fue seleccionado entre 60 municipios del país por Aregional para la evaluación del Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de los Municipios (ITDIF-M). Como resultado, el municipio destacó entre los tres mejor evaluados (escaló 3 posiciones en comparación con 2019 cuando ocupaba el quinto lugar), con una puntuación de 96.35. Es preciso mencionar que de los 33 municipios considerados capitales, los nueve mejores se colocaron por encima de los 89.36 puntos.



PADRÓN CATASTRAL

Durante este último año de gestión, a través de la Dirección de Catastro se llevaron a cabo acciones de actualización de registros catastrales, lo que dio certeza jurídica inmobiliaria a 33,000 ciudadanas y ciudadanos:

- *Se realizaron 18,141 operaciones traslativas de dominio, dentro de las cuales se encuentran 3,447 trámites hechos de forma presencial y 14,694 a través del Sistema Electrónico de Traslado de Dominio.*
- *Se empadronaron 90 desarrollos inmobiliarios, integrando al padrón catastral 6,900 predios.*
- *Se actualizó la superficie de construcción de más de 2,000 predios.*
- *Se actualizaron más de 25,000 registros catastrales (Padrón Catastral y Cartografía), dando atención a correcciones en nombres de propietarios, números oficiales y la actualización de domicilio fiscal, fusiones y subdivisiones, entre otros.*

Asimismo, en coordinación con la Dirección de Ingresos, se continuó brindando apoyo durante los meses de enero y febrero de 2020 con un módulo de atención en las delegaciones municipales, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía la actualización de sus datos básicos en el padrón catastral, atendiendo a 4,000 usuarios.

En cumplimiento con el artículo 115 constitucional, se realizaron trabajos técnicos para la aprobación de las Tablas de Valores Unitarios de Suelo y Construcciones del Municipio de Querétaro para el Ejercicio Fiscal 2021, con lo que se tiene una actualización real y constante de los valores de los inmuebles ubicados dentro del territorio de esta municipalidad.

En ese sentido, y con la premisa de brindar un catastro transparente y eficiente, se garantiza a los contribuyentes que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias se materialicen en obras y acciones en favor del municipio, fortaleciendo con ello la confianza ciudadana.





RECAUDACIÓN EFICIENTE

En el periodo comprendido de octubre a diciembre 2020, se incrementó la recaudación del Impuesto Predial en un 31.5% en comparación con el mismo periodo del año 2019. En los meses de enero a septiembre de 2021 el crecimiento fue del 10% comparado con el mismo periodo del año anterior.

Entre octubre de 2020 a septiembre de 2021 fue de 1,317 millones 110 mil 636 pesos, lo que representa un incremento porcentual del 12%, que se traduce en un monto de 137 millones 812 mil 346 pesos, esto último en comparación con el periodo de octubre de 2019 a septiembre de 2020.

El monto presupuestado por Impuesto Predial en la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro (LIMQ) para el Ejercicio Fiscal 2020 se rebasó en un 23%. Respecto al periodo de enero a septiembre 2020, el avance en recaudación de este impuesto es del 120% en relación con lo presupuestado en la LIMQ 2021, por un monto de 994 millones 187 mil 684 pesos.



CAMPAÑAS DE APOYO A LOS CIUDADANOS

En los meses de noviembre y diciembre de 2020 se realizó la campaña de “Regularización” donde se beneficiaron 11,398 claves catastrales, con un importe recaudado de 64 millones 609 mil 244 pesos, lo cual representa un incremento del 11% en el número de claves recuperadas y un 28% en la recaudación del Impuesto Predial respecto al mismo periodo de 2019.

En enero y febrero de 2021 se llevó a cabo la campaña “Pronto Pago de Impuesto Predial”, recaudando un total de Impuesto Predial de 963 millones 817 mil 675 pesos que, comparado con el año anterior, representa un incremento del 7% y un monto de 62 millones 715 mil 213 pesos. Con esta campaña, en enero 2021 se beneficiaron 234,128 predios con un descuento del 12% en el pago anual de esta contribución y 18,481 predios en febrero con un descuento del 8%. Esto se traduce en un crecimiento del 3% en beneficiados por esta campaña respecto al año anterior.

Cabe destacar que en el periodo de enero a septiembre 2021 se lograron recuperar 30,577 claves catastrales que estaban en estatus de rezago.

El programa de Recaudamóviles, que opera en las siete delegaciones, generó una recaudación total de 20 millones 668 mil 428 pesos entre octubre de 2020 y febrero de 2021.

De igual forma y en aras de facilitar el cumplimiento del pago de las contribuciones municipales, se incorporaron otros puntos de recaudación externa en tiendas de conveniencia y en nueve instituciones bancarias, lo que da un total de 14,869 puntos de cobro a nivel nacional, incluyendo pagos QR, transferencias electrónicas, pagos de servicios y cheques. Adicionalmente se instaló otra caja municipal en Plaza Quintanal Mercado de La Cruz.

Respecto al Impuesto sobre Traslado de Dominio, en el periodo de octubre de 2020 a septiembre de 2021, la recaudación fue de 1,370 millones 805 mil 518 pesos. Cerrando el Ejercicio Fiscal 2020 con 1,346 millones 520 mil 200 pesos, cifra 28% mayor a lo presupuestado en 2020. Para el cierre de septiembre 2021, el avance acumulado en la recaudación de este impuesto es de 810 millones 497 mil 903 pesos, que representa un avance del 86% en lo presupuestado para el 2021.

En cuanto a los Ingresos Propios del Municipio, en el periodo de octubre de 2020 a septiembre de 2021, se recaudó un total de 3,654 millones 180 mil 796 pesos. Los Ingresos Propios se integraron durante el mismo



periodo de la siguiente manera: 83.2% por concepto de Impuestos, 12.2% por Derechos, 1.8% por Productos y 3.4% por Aprovechamientos.

Para el periodo de enero a septiembre de 2021 se recaudaron 2,718 millones 472 mil 951 pesos de Ingresos Propios, lo cual representa un 101% de avance de lo presupuestado en la Ley de Ingresos de 2021.

Por su parte, los Ingresos Externos a la gestión municipal están constituidos por los conceptos de Participaciones, Aportaciones y Convenios. Durante el periodo de octubre de 2020 a septiembre de 2021, en este rubro se registraron un total de 2,585 millones 306 mil 510 pesos que, comparado con el periodo anterior, representa un incremento del 4%.

Tomando lo anterior en consideración, se superó lo presupuestado en la Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2020 en un 23% en Impuesto Predial con 228 millones 554 mil 498 pesos, en un 28% en el Impuesto sobre Traslado de Dominio con 296 millones 641 mil 200 pesos y en un 26% en Ingresos Propios con 716 millones 014 mil 009 pesos.

Para el Ejercicio Fiscal 2021, los Ingresos Totales tienen un avance de casi el 99% en relación con el presupuesto anual al cierre de septiembre, con un ingreso acumulado de 4,763 millones 666 mil 126 pesos, lo cual permite observar un comportamiento favorable de la recaudación municipal respecto al presupuesto del ejercicio en curso.

Finalmente, tomando en cuenta las acciones adoptadas durante el año 2020 como consecuencia de la contingencia sanitaria provocada por el Covid-19, se estableció como estrategia de recaudación para los contribuyentes que realizaran el pago del Impuesto Predial durante el mes de enero de 2021, un seguro de daños patrimoniales para casa habitación o comercio, para salvaguardar su patrimonio.

Este programa, dirigido a los Predios Urbanos Edificados, tuvo como resultado la recaudación de 466 millones 912 mil 480 pesos relativo a 193,017 claves catastrales de casa habitación y 217 millones 112 mil 299 pesos correspondiente a 15,408 claves de comercios, con un total de 208,405 Predios Urbanos Edificados que cuentan con una cobertura de seguro por posibles daños, lo que representa un ingreso de 684 millones 024 mil 779 pesos.

TECNOLOGÍA PARA UNA MEJOR ATENCIÓN CIUDADANA

La infraestructura de comunicaciones y aplicaciones tecnológicas cumple un papel fundamental para la gestión de la Administración Municipal. En ese sentido y para dar cumplimiento a los ejes establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo, se llevaron a cabo actividades que permiten ir a la vanguardia tecnológica para la mejora de los servicios que se ofrecen a las y los ciudadanos.

En el periodo que se informa se actualizaron y mejoraron 64 aplicaciones informáticas y se crearon 20 nuevas para la atención ciudadana durante la pandemia, coadyuvando con esto a agilizar los procesos de diversas áreas municipales.



Por otro lado, se realizaron acciones que permitieron incrementar la vida útil de los equipos e infraestructura de cómputo, y se dio especial atención a la seguridad informática para proteger los datos que permiten las gestiones diarias de los trámites internos y externos.

SISTEMA MUNICIPAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (SEDMQRO)

Durante los tres años de esta Administración se ha estado trabajando en todas las dependencias municipales con base en el modelo de la Gestión para Resultados (GpR), el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED).

Uno de los objetivos primordiales desde el inicio de esta Administración fue alcanzar el 100% del cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 (PMD) mediante sus 5 Ejes rectores integrados por 10 Programas Presupuestales y, a su vez, por 130 líneas de acción. Es por ello que desde el inicio de la gestión, se trabajó para lograr este propósito, por lo que con los resultados alcanzados, se ha fortalecido el modelo de Gestión para Resultados.

Una de las herramientas esenciales para realizar este modelo ha sido el Sistema de Evaluación del Desempeño (SEDMQRO), el cual se convirtió en un instrumento vital para mejorar la planeación y la elaboración del presupuesto con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados (PbR), así como para evaluar los efectos e impactos sociales de los programas presupuestarios, esto con la finalidad de mejorar la toma de decisiones y la aplicación de los



recursos en la administración, así como incrementar la transparencia en el quehacer gubernamental.

Durante el periodo comprendido del 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, se realizaron 8 Evaluaciones de Desempeño a los 10 Programas Presupuestarios derivados del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, (con un total de 13 evaluaciones realizadas en lo que va de esta Administración), dando seguimiento a los indicadores del desempeño, estratégicos y de gestión que se establecieron en la

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual supera los estándares mínimos establecidos, al contar con 30 columnas de indicadores de medición.

A continuación, se presentan los Resultados Anuales de las Evaluaciones por Programa Presupuestario, en valor porcentual y conforme a las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) de los ejercicios 2019 y 2020, para el caso del año 2021 y con base en el Programa Anual de Evaluación (PAE 2021).

EJE	PROGRAMAS	2019	2020	*2021
EJE 1 MUNICIPIO SEGURO	SEGUROS TODOS	100%	100%	58.57%
	CULTURA DE PAZ	91.79%	96.26%	41.05%
EJE 2 MUNICIPIO PRÓSPERO	CIUDAD ORDENADA	71.83%	92.33%	89.00%
	DESARROLLO ECONÓMICO	91.40%	62.03%	39.69%
EJE 3 MUNICIPIO INCLUYENTE	QUERÉTARO AMIGABLE	100%	88.23%	67.58%
	ALCALDE EN TU CALLE	80.33%	86.15%	74.28%
EJE 4 MUNICIPIO CON CALIDAD DE VIDA Y FUTURO	TIERRA DE BIENESTAR	98.12%	94.01%	88.28%
	INFRAESTRUCTURA PARA EL FUTURO	98.47%	99.86%	73.28%
EJE 5 GOBIERNO ABIERTO Y DE RESULTADOS	CERO IMPUNIDAD	87.81%	100%	45.64%
	ADMINISTRACIÓN ÓPTIMA Y FINANZAS SANAS	100%	100%	76.65%

*Estos datos son resultados parciales al primer trimestre del 2021.

Es importante señalar que las evaluaciones físicas realizadas en el Sistema de Evaluación de Desempeño están ligadas al Presupuesto basado en Resultados, ya que ambos módulos se coordinan e interrelacionan en el Sistema de Información Municipal (SIM), lo que ha permitido realizar la evaluación física y financiera por Componente, Programa Presupuestario y Eje de Desarrollo.

Así mismo, con el objetivo de cumplir con el principio de máxima publicidad, todas las evaluaciones se encuentran publicadas en el portal de Internet del Municipio de Querétaro.

<https://municipiodequeretaro.gob.mx/evaluaciones-municipales-transparencia/>

MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En aras de asegurar la continuidad del Sistema Integral de Gestión de la Calidad y dejar los cimientos para preservarlo, en el periodo que se informa se capacitó de manera virtual al 52% del personal administrativo, representado por 1,127 personas del total de los 2,163 empleados con los que cuenta la Administración Municipal. Lo anterior se realizó en dos periodos: en diciembre de 2020 se capacitaron a 255 y en marzo de 2021 a 872 personas a quienes, al término de la capacitación, les fue aplicada una evaluación que fue aprobada de manera satisfactoria.

AGENDA CIUDADANA 2018-2021

Durante los comicios electorales realizados el 19 de junio de 2018, como una acción trascendental para esta Administración, se firmó la carta compromiso para la colaboración y cooperación activa de la sociedad en la integración de temas de interés común en la Administración Pública Municipal, con la finalidad de que la Agenda Ciudadana del Observatorio Ciudadano de Querétaro se integrara al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, carta que fue firmada por la presidenta del Observatorio Ciudadano, Lic. Yamile David Gallegos, y por el Mtro. Luis Bernardo Nava Guerrero como candidato electo.

Con base en lo anterior, la Agenda Ciudadana 2018-2021 representa un ejercicio de rendición de cuentas entre la sociedad organizada y el Gobierno Municipal, y consta de cinco temas principales orientados a diagnosticar, tanto la fortaleza institucional como el desempeño operativo y financiero de los programas gubernamentales.

Por otro lado y en seguimiento al Programa Anual de Evaluación (PAE 2020), el Observatorio Ciudadano realizó un ejercicio de análisis y retroalimentación, por municipio, de las distintas acciones realizadas para hacerle frente a la pandemia. Esta evaluación se denominó "Evaluación Alterna Covid-19". Los programas y/o acciones implementadas por la Administración Municipal en el manejo de la contingencia fueron:

PROGRAMAS Y/O ACCIONES

CUIDADOS DE LAS SALUD

- Aplicación de pruebas de detección de Covid-19
- Apoyo con entrega de oxímetros a domicilio
- Apoyo con préstamo de concentradores de oxígeno a domicilio
- Programa social "Vigilante ciudadano"
- Entrega de gel antibacterial y cubrebocas para las organizaciones de la sociedad civil
- Se brindó transporte a brigadas de sanitización, vigilantes ciudadanos y personal de limpieza

APOYOS A LA ECONOMÍA

- Entrega de alimentos a la población con el programa "Comidas en caliente"
- Entrega de apoyos económicos a la población económicamente activa que haya sufrido el deterioro de su actividad económica durante la contingencia ocasionada por la propagación del virus SARS-CoV-2
- "Programa Ocupación Temporal" para ciudadanos que perdieron su empleo
- Condonación de la cuota de remuneración para los usuarios del Albergue Yimpathi
- Ampliación del plazo para el refrendo de licencias municipales de funcionamiento por el periodo abril-junio, 2020
- Apoyo de acceso preferencial al financiamiento
- Creación de la plataforma "Pa'llevar" (esta plataforma tiene como objetivo el fomentar el consumo local)

ACCIONES VARIAS COVID-19

- Atención a reportes al 911 por aglomeración de personas
- Seguimiento a reportes de violencia derivados del confinamiento por Covid-19 realizado por la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (DAVVFG)
- Asesoría psicológica a grupos de atención prioritaria durante la temporada de contingencia por Covid-19
- Capacitación para operación del acuerdo de medidas extraordinarias para mitigar la enfermedad Covid-19 y potencializar el distanciamiento social
- Campañas de difusión sobre los cuidados del Covid-19 para grupos en situación de discriminación

Los resultados de esta evaluación se publicaron en el portal de Internet del Municipio de Querétaro:

<https://municipiodequeretaro.gob.mx/evaluaciones-municipales-transparencia/>

<https://municipiodequeretaro.gob.mx/wp-content/uploads/Evaluacion-Ciudadana-Alternativa-COVID19-2020..pdf>



EVALUACIONES A LOS RECURSOS FEDERALES

La evaluación de la aplicación de los recursos públicos ha jugado un papel importante en el Municipio de Querétaro, incentivando y logrando que mejore la planificación, programación y presupuestación de los recursos; para invertirlos de manera eficaz, eficiente y transparente de acuerdo con los requerimientos y destinos de cada Fondo.

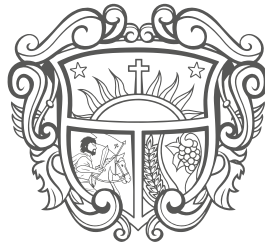
Es así como el Municipio de Querétaro elaboró el Programa Anual de Evaluación (PAE) para cada uno de los tres años de este gobierno, dentro del cual forman parte las evaluaciones de los tres fondos de aportaciones que se reciben en el municipio:

- *Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FISM-DF).*
- *Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN-DF).*
- *Programa de Fortalecimiento para la Seguridad (FORTASEG).*

En la presente Administración se realizaron 9 evaluaciones de los fondos de aportaciones federales, con lo cual el municipio ha mejorado en su planeación, distribución y transparencia del recurso, lo cual se ve reflejado en beneficio de las y los habitantes de esta ciudad.

Cumpliendo con el principio de máxima publicidad, estas evaluaciones se encuentran a disposición de la ciudadanía en el portal del municipio.

<https://municipiodequeretaro.gob.mx/evaluaciones-municipales-transparencia/>



QUERÉTARO

— MUNICIPIO —

“Esta (obra, programa o acción) es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta (obra, programa o acción) con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta (obra, programa o acción) deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.