

## Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa, Guatemala

### Información sobre los servicios municipales

**Tabla #1.** Alcantarillado

<b>ALCANTARILLADO</b>		
<b>Sueño: Servicio de drenajes para todo el municipio.</b>		
<b>Deficiencias</b>		
	No.	Votos
<b>1</b>	Ausencia de tragantes	84
<b>2</b>	La Municipalidad no prioriza los proyectos de Alcantarillado	45
<b>3</b>	Pocos depósitos de basura	35
<b>4</b>	Pocas unidades de recolección de basura <sup>1</sup>	23
<b>5</b>	El camión de basura no da cobertura a todo el municipio	17
<b>6</b>	No existen plantas de tratamiento	14
<b>7</b>	La recolección de la basura tiene un alto costo	9
<b>8</b>	No hay camión exclusivo para basura	8
<b>9</b>	La recolección de basura únicamente se realiza dos veces por semana	3
<b>Causas</b>		
<b>1</b>	La Municipalidad no prioriza la prestación del servicio	
<b>2</b>	Debilidad presupuestaria	
<b>3</b>	La geografía del municipio no contribuye de forma positiva a las condiciones de infraestructura de la red de Alcantarillado	

<sup>1</sup> Solo opera un camión en Santa Cruz Naranjo, cuya extensión territorial es de 97 km<sup>2</sup> según el Instituto Geográfico Nacional de Guatemala (IGN).

4	Las autoridades municipales no les dan seguimiento a los proyectos
5	El sistema de alcantarillado anterior no tuvo seguimiento ni mantenimiento.
6	Poca inversión en el sistema de recolección de basura.
7	Falta de responsabilidad ciudadana
8	La Municipalidad no les da seguimiento a las solicitudes de los COCODES y de la ciudadanía
9	Falta de voluntad política
10	Falta de asesoramiento al alcalde sobre el tema
<b>Acciones</b>	
1	La priorización municipal de la red de alcantarillado sobre la pavimentación
2	La presentación de un informe de gestión municipal
3	Mayor inversión en la red de alcantarillado
4	Incrementar las unidades de recolección de basura
5	Implementar programas de recolección de basura
6	Estudio técnico para un proyecto de alcantarillado
7	Construcción de plantas de tratamiento
8	Mejorar el funcionamiento de los recolectores de basura
9	La utilización técnica y no política de los fondos municipales.

**Tabla #2. Alumbrado Público**

<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>		
<b>Sueño: Mayor accesibilidad económica del alumbrado público</b>		
<b>Deficiencias</b>		
	No.	Votos
1	Mantenimiento ineficaz de las áreas en donde está el alumbrado público.	58
2	Los costos son muy altos	54
3	La falta de cobertura propicia violencia	30

4	Falta de interés de la Municipalidad para mejorar el servicio	30
5	Los focos de luz no reciben mantenimiento	19
6	Mala calidad de focos y equipos de alumbrado eléctrico.	13
7	Personal insuficiente para mantenimiento del alumbrado público	7
8	Mala atención al usuario	6
9	Mala distribución del equipo	3
<b>Causas</b>		
1	No existe evaluaciones continuas	
2	Falta de comunicación entre comunidades para denunciar	
3	Falta de interés municipal	
4	Mantenimiento exclusivo de la carretera principal	
5	Irresponsabilidad por parte de la Municipalidad y la ciudadanía	
<b>Acciones</b>		
1	Realizar un cronograma de visitas para evaluación del estado y el cuidado del alumbrado público	
2	Plantear solicitudes para revisión de las áreas afectadas	
3	Mejorar la coordinación entre comunidades	
4	Reforzar la línea eléctrica para mejorar la iluminación	
5	Realizar evaluaciones periódicas sobre el estado del servicio	
6	Incentivar a los ciudadanos a denunciar las deficiencias	
7	Controlar la calidad del equipo	
8	Concientización para cuidar el equipo del alumbrado público	

**Tabla #3.** Manejo de Desechos Sólidos

<b>MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS</b>
<b>Sueño: Instalación de una planta de tratamiento</b>

<b>Deficiencias</b>		
	No.	Votos
<b>1</b>	No todos pueden pagar el servicio de recolección de basura	65
<b>2</b>	Falta de conciencia de los productores de café en el manejo de desechos.	45
<b>3</b>	No existe un reglamento que contemple multas por el mal manejo de desechos sólidos	37
<b>4</b>	No se han delegado funciones ni responsabilidades en la temática	25
<b>5</b>	No hay espacios disponibles para ubicar los desechos	25
<b>6</b>	Ausencia de programas de reutilización de desechos	18
<b>7</b>	No hay programas de reciclaje	11
<b>8</b>	La Municipalidad no tiene herramientas para otorgar un buen servicio de manejo de desechos sólidos	7
<b>9</b>	Existe desconocimiento sobre cómo se debe clasificar la basura	7
<b>Causas</b>		
<b>1</b>	Indiferencia y desinterés	
<b>2</b>	El servicio es muy caro	
<b>3</b>	El camión excede el nivel de ocupación de la vía y no atiende a todo el municipio	
<b>4</b>	El camión que otorga el servicio no tiene días establecidos para operar	
<b>5</b>	Se incumplen los reglamentos que regulan el servicio	
<b>6</b>	Debilidad presupuestaria	

<b>Acciones</b>	
<b>1</b>	Programas de educación sobre manejo y reutilización de desechos sólidos
<b>2</b>	Campañas de colaboración para juntar y clasificar la basura
<b>3</b>	Reducir los precios del servicio y crear una tarifa variable como el boleto de ornato para la recolección de basura
<b>4</b>	Construcción de fosas para los desechos por parte del sector cafetalero
<b>5</b>	Certeza jurídica, cumplimiento del esquema de multas, control de los infractores y sanciones en función del daño cometido
<b>6</b>	Pagos colectivos (entre vecinos) de la recolección de basura
<b>7</b>	Mejorar como los cafetaleros desechan su basura
<b>8</b>	Involucrar a las comunidades en el proceso de limpieza
<b>9</b>	Estudios técnicos sobre el destino de la basura que no termina en el relleno sanitario
<b>10</b>	Incrementar el número de camiones recolectores de basura, ampliar sus rutas y crear nuevas vías de acceso
<b>11</b>	Ampliar la red de drenajes e implementar capacitaciones para compostaje con desecho de café

**Tabla #4.** Mantenimiento y Apertura de Vías

<b>MANTENIMIENTO Y APERTURA DE VÍAS</b>		
<b>Sueño: Recuperación y pavimentación de la red vial municipal</b>		
<b>Deficiencias</b>		
	<b>No.</b>	<b>Votos</b>
<b>1</b>	Falta de mantenimiento y de cunetas	55
<b>2</b>	Ausencia de recursos para inversión	50
<b>3</b>	Las calles no cumplen con los requisitos de tamaño que establece el código municipal	34
<b>4</b>	Falta de transparencia por parte de la Municipalidad	29

5	Falta de voluntad política y ciudadana	21
6	Material de construcción deficiente	15
7	No existe reglamentación para el uso ciudadano de la red vial	14
8	No se realizan denuncias ciudadanas	12
9	Falta de conciencia ciudadana	9
10	Las carreteras siguen siendo de terracería	1
<b>Causas</b>		
1	Falta de profesionalización de los servidores públicos	
2	Falta de información pública sobre reglamentos y ejecución de recursos	
3	La permanencia de carreteras de terracería	
4	Debilidad presupuestaria	
5	Pasividad ciudadana	
6	Colapso y mal estado de puentes y calles	
7	La Municipalidad no atiende las solicitudes de mejoramiento de las calles más deterioradas	
8	Ausencia de mecanismos de resolución de conflictos territoriales y de vías de comunicación	
9	La poca disposición para vender tierras que pueden ser utilizadas para construir y ampliar calles y carreteras	
<b>Acciones</b>		
1	Aumentar y garantizar el cobro de los impuestos municipales	
2	Abrir ventanillas de atención a las demandas ciudadanas	
3	Portales de transparencia y políticas de rendición de cuentas para mejorar gestión financiera	
4	Mejorar los mecanismos de reclutamiento y contratación	
5	Programas de pavimentación general de calles y carreteras	
6	La reconstitución del COCODE como enlace y representante de las demandas ciudadanas	

7	Ejecución racional de los recursos
8	Cumplimiento del código municipal y leyes que regulan la compraventa de tierras
9	Censo catastral
10	Plan municipal de ordenamiento territorial

**Tabla #5. Ornato y Vía Pública**

<b>ORNATO Y VÍA PÚBLICA</b>		
<b>Sueño: Generalizar la señalización vial</b>		
<b>Deficiencias</b>		
	No.	Votos
1	No existe ningún tipo de señalización	96
2	No hay información del municipio	51
3	Las señales de tránsito que existen están mal ubicadas	27
4	Las formas de señalización no duran	17
5	Las señales de tránsito que existen no están actualizadas	16
6	No hay señales de advertencia	12
7	No hay voluntad política	7
8	No se realizan denuncias ciudadanas	5
9	Las señales no se adaptan al entorno	4
<b>Causas</b>		
1	No se fomenta una cultura de cuidado y conservación	
2	Indiferencia y desinterés ciudadana	
3	Desinterés por parte de la Municipalidad	
<b>Acciones</b>		
1	Aumentar la gestión de proyectos	
2	Aumentar el monitoreo y evaluación de las políticas de ornato y vía pública	
3	Realizar un croquis con información y diagnósticos del estado del servicio	

4	Aumentar la inversión en prevención
5	Implementar campañas de sensibilización
6	Priorizar los proyectos más necesarios
7	Invertir en el servicio desde el inicio

### Cuadro de mejora de servicios


<b>Alcantarillado</b>	
<b>Meta ciudadana priorizada</b>	<i>Alcanzar la cobertura completa del servicio de la red de alcantarillado en el municipio de Santa Cruz Naranjo.</i>
<b>Entidad municipal responsable y otros actores involucrados</b>	
<b>Statu Quo del Servicio</b>	<p><i>El objetivo estratégico para el año 2019 de la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo establece la construcción de una planta de tratamiento que mejore la condición de vida de los pobladores del municipio. Para lograrlo, se planificó la construcción de una planta de tratamiento.</i></p> <p><i>Para 2017 no se había iniciado la construcción de la planta, pero se había realizado la planificación de la factibilidad y prefactibilidad, un plan de gestión ambiental y un manual de operaciones relacionados a la planta de tratamiento. El presupuesto asignado a su construcción fue de Q.1200,000.00. El cual representó el 15% del presupuesto municipal anual.</i></p>
<b>Deficiencias identificadas por la ciudadanía</b>	<i>Según los vecinos que participaron en el ideatón, el deterioro de las alcantarillas se debe a la ausencia de tragantes, la falta de depósitos y unidades de recolección de basura, la inexistencia de plantas de tratamiento, la no priorización de</i>



	<p><i>proyectos de alcantarillado por parte de la Municipalidad y el alto costo de la recolección de basura. Además, señalaron que no existe un camión exclusivo para el servicio de recolección y el que opera no da cobertura a todo el municipio por lo que el servicio se recibe únicamente dos veces por semana.</i></p>
<p><b>Causas principales que afectan el servicio</b></p>	<p><i>Las causas que identificaron los vecinos fueron: la debilidad presupuestaria; el poco seguimiento<sup>2</sup> a los proyectos por parte de las autoridades municipales; la complejidad geográfica que dificulta las condiciones de infraestructura de la red de alcantarillado; la poca inversión en el sistema de recolección de basura; la falta de responsabilidad ciudadana, voluntad política y de asesoramiento al alcalde para la mejora del servicio; así como la ausencia de seguimiento a las solicitudes de los COCODES y de la Ciudadanía por parte de la Municipalidad.</i></p>
<p><b>Acciones propuestas</b></p>	<p><i>Para superar los problemas relacionados a la red de alcantarillado, los vecinos propusieron la incrementación y mejora del funcionamiento de las unidades recolectoras y la implementación de programas de recolección de basura; la realización de un estudio técnico y aumentar la inversión en la red de alcantarillado; la presentación de informe de gestión municipal sobre el estado del servicio; la priorización municipal de la red de alcantarillado sobre la pavimentación; la construcción de plantas de tratamiento; y la utilización técnica y no política de los fondos municipales.</i></p>

---

<sup>2</sup> Los vecinos señalaron que el sistema de alcantarillado anterior no tuvo seguimiento ni mantenimiento.

<b>Evaluación de las acciones propuestas</b>				
<b>ACCIONES</b>	<b>VP</b>	<b>TI</b>	<b>PC</b>	<b>IP</b>
<b>1.</b>				

<b>Alumbrado Público</b>	
<b>Meta ciudadana priorizada</b>	<i>Garantizar mayor accesibilidad económica del alumbrado público del municipio de Santa Cruz Naranjo.</i>
<b>Entidad municipal responsable y otros actores involucrados</b>	
<b>Statu Quo del Servicio</b>	<p><i>El objetivo estratégico para el año 2019 de la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo establece las mejoras al servicio de alumbrado público en lugares estratégicos, principalmente donde las personas tienen dificultades para transitar debido a la oscuridad y a las situaciones de riesgo que surgen. Para lograrlo, planificaron aumentar la cantidad de lámparas en los lugares que aún faltaba.</i></p> <p><i>Para el año 2017, la Municipalidad les había dado mantenimiento a las 950 lámparas instaladas y había cambiado las fotoceldas, limpiado el sarro y cambiado las lámparas dañadas. El monto asignado fue de Q200, 000.00.</i></p>

	<i>Del cual para 2017 se había ejecutado el 60%. El monto total asignado representó el 2% del presupuesto municipal anual.</i>
<b>Deficiencias identificadas por la ciudadanía</b>	<i>Según los vecinos que participaron en el ideatón, la poca accesibilidad y calidad del servicio del alumbrado público se debe a la mala atención al usuario y distribución del equipo; la violencia que genera la falta de cobertura; el desinterés de la Municipalidad para mejorar el servicio; los altos costos; la insuficiencia de personal para el mantenimiento del servicio; así como la mala calidad de los focos y equipos de alumbrado eléctrico y el mantenimiento ineficaz de los focos de luz y de las áreas en donde se ubica el alumbrado público.</i>
<b>Causas principales que afectan el servicio</b>	<i>Las causas que identificaron los vecinos fueron: La inexistencia de evaluaciones continuas sobre el servicio; la falta de comunicación entre comunidades para denunciar; el mantenimiento exclusivo de la carretera principal y el desinterés y la irresponsabilidad por parte de la Municipalidad y la Ciudadanía.</i>
<b>Acciones propuestas</b>	<i>Para superar los problemas relacionados al servicio de alumbrado público, los vecinos propusieron realizar un cronograma de visitas para evaluar de forma periódica el estado y el cuidado del servicio; mejorar la coordinación entre comunidades para lograr un mayor alcance del servicio; reforzar la línea eléctrica para mejorar la iluminación; formular solicitudes para la revisión de áreas afectadas; impulsar campañas para incentivar a los ciudadanos a denunciar las deficiencias y para concientizarlos sobre el cuidado del equipo del alumbrado público. Además, propusieron que la Municipalidad realice controles para cuidar y aumentar la calidad del equipo y del servicio en general.</i>

<b>Manejo de Desechos Sólidos</b>		
<b>Meta prioritizada</b>	<b>ciudadana</b>	<i>La instalación de una planta de tratamiento en el municipio de Santa Cruz Naranjo.</i>
<b>Entidad responsable y otros actores involucrados</b>	<b>municipal</b>	
<b>Statu Quo del Servicio</b>		
<b>Deficiencias identificadas por la ciudadanía</b>		
<b>Causas principales que afectan el servicio</b>		
<b>Acciones propuestas</b>		

<b>Mantenimiento y Aperturas de Vías</b>		
<b>Meta prioritizada</b>	<b>ciudadana</b>	<i>La recuperación y pavimentación de la red vial del municipio de Santa Cruz Naranjo.</i>

<b>Entidad municipal responsable y otros actores involucrados</b>	
<b>Statu Quo del Servicio</b>	<p><i>El objetivo estratégico para el año 2019 de la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo establece la mejora de la situación vial en el municipio para que las personas que cuentan con una carretera de terracería tengan una mejor accesibilidad para viajar y transitar. Para lograrlo, planificaron la conservación de conservación de caminos rurales del municipio.</i></p> <p><i>Para el año 2017, la Municipalidad había realizado mejoras en la red vial y dado mantenimiento a los caminos (balasto y reacondicionamiento de la subrasante). El monto asignado fue de Q500, 000.00<sup>3</sup>. El cual representó el 5% del presupuesto municipal anual</i></p>
<b>Deficiencias identificadas por la ciudadanía</b>	<p><i>Según los vecinos que participaron en el ideatón, el deterioro de la red vial se debe a la falta de mantenimiento; la ausencia de recursos para inversión; la poca transparencia por parte de la Municipalidad; la nula voluntad política y ciudadana; el deficiente material de construcción; la inexistencia de normas que regulen el uso ciudadano de la red vial; la ausencia de denuncias ciudadanas. También mencionaron como deficiencias que las carreteras siguen siendo de terracería, que no se construyen cunetas y las calles no cumplen con los requisitos de tamaño que establece el código municipal.</i></p>

---

<sup>3</sup> Para el año 2017 solo había sido ejecutado el 20% del monto asignado.

<p><b>Causas principales que afectan el servicio</b></p>	<p><i>Las causas que identificaron los vecinos fueron: La falta de profesionalización de los servidores públicos y de información pública sobre reglamentos y ejecución de recursos públicos; la debilidad presupuestaria; la pasividad ciudadana; la permanencia de carreteras de terracería; el colapso y mal estado de calles y puentes; el desinterés de la Municipalidad de atender las solicitudes de mejoramiento de las calles más deterioradas; la ausencia de mecanismos de resolución de conflictos territoriales y de vías de comunicación; así como la poca disposición para vender tierras que pueden ser utilizadas para construir y ampliar calles y carreteras.</i></p>
<p><b>Acciones propuestas</b></p>	<p><i>Para superar los problemas relacionados al servicio de alumbrado público, los vecinos propusieron aumentar y garantizar el cobro de los impuestos municipales; abrir ventanillas de atención a las demandas ciudadanas; la apertura de portales de transparencia y la generación de políticas de rendición de cuentas para mejorar la gestión financiera; mejorar los mecanismos de reclutamiento y contratación; implementar programas de pavimentación general de calles y carreteras; lograr la reconstitución del COCODE como enlace y representante de las demandas ciudadanas; la ejecución racional de los recursos; garantizar el cumplimiento del código municipal y de las leyes que regulan la compraventa de tierras; realizar un censo catastral; y la implementación de un plan municipal de ordenamiento territorial.</i></p>

<b>Ornato y Vía Pública</b>	
<b>Meta ciudadana priorizada</b>	<i>Generalizar la señalización vial del municipio de Santa Cruz Naranjo.</i>
<b>Entidad municipal responsable y otros actores involucrados</b>	
<b>Statu Quo del Servicio</b>	<p><i>El objetivo estratégico para el año 2019 de la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo establece la mejora del ornato y el desarrollo a cada comunidad, aldea o caserío. Para lograrlo, planificaron el mejoramiento del parque central (área frontal y plazoleta) y de la aldea el Teocinte.</i></p> <p><i>Para el año 2017 no se había ejecutado ninguna acción. El monto asignado a los proyectos fue de Q250, 000.00. El cual representó el 10% del presupuesto municipal anual.</i></p>
<b>Deficiencias identificadas por la ciudadanía</b>	<i>Según los vecinos que participaron en el ideatón, el deterioro del ornato y la vía pública se deben a la inexistencia de señales de advertencia y de información del municipio; la mala ubicación y la baja duración de las señales de tránsito que existen; la ausencia de voluntad política y denuncias ciudadanas; así como la desactualización y la no adaptación al entorno de las señales de tránsito.</i>
<b>Causas principales que afectan el servicio</b>	<i>Las causas que identificaron los vecinos fueron: La indiferencia y el desinterés por parte de la Municipalidad y la Ciudadanía; y la inexistencia de campañas y programas que fomenten una cultura de cuidado y conservación.</i>
<b>Acciones propuestas</b>	<i>Para superar los problemas relacionados al servicio de ornato y vía pública, los vecinos propusieron la implementación de campañas de sensibilización; el aumento de la gestión de proyectos y del monitoreo y evaluación de</i>

	<p><i>las políticas de ornato y vías pública; realizar un croquis con información y diagnósticos del estado del servicio; la priorización de los proyectos más necesarios; y mejorar la inversión en prevención vial y en el servicio en general.</i></p>
--	---