



*Ciudad
de Progreso*

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en Materia de Servicios Públicos Municipales de Puebla, 2018.



ÍNDICE DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO
- ASPECTOS TÉCNICOS
- RESULTADOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra los resultados generales de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en Materia de Servicios Públicos Municipales aplicada en las zonas urbana y rural del municipio de Puebla en su edición 2018.

La información se estructura en dos vertientes, por un lado, para cada servicio público consultado se presentan los datos de disponibilidad o uso de 11 servicios públicos, y por otro, los porcentajes de satisfacción en función de la calidad con la que se prestan los mismos.

Adicionalmente, se refiere una valoración dentro de rangos de semaforización predefinidos conforme el porcentaje de satisfacción: verde en el rango de 80 a 100%, amarillo entre 50 y 79% y rojo, menor a 50%.

OBJETIVO

Integrar un compendio de información del grado de aceptación de los ciudadanos respecto a la calidad con la que se brindan los servicios públicos municipales en Puebla para el año 2018.

La presente encuesta se elaboró según la guía metodológica del Programa “Agenda para el Desarrollo Municipal” que formula el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED). Siendo el insumo para reportar el porcentaje de encuestados que dicen estar satisfechos con la calidad con la que se prestan los servicios públicos en la zona urbana y rural del municipio de Puebla.

ASPECTOS TÉCNICOS

Cobertura geográfica
Municipal

JULIO
2018

Desglose geográfico
Municipal

95%
Nivel de confianza
+/- 5
margen de error



Muestreo aleatorio
sistemático

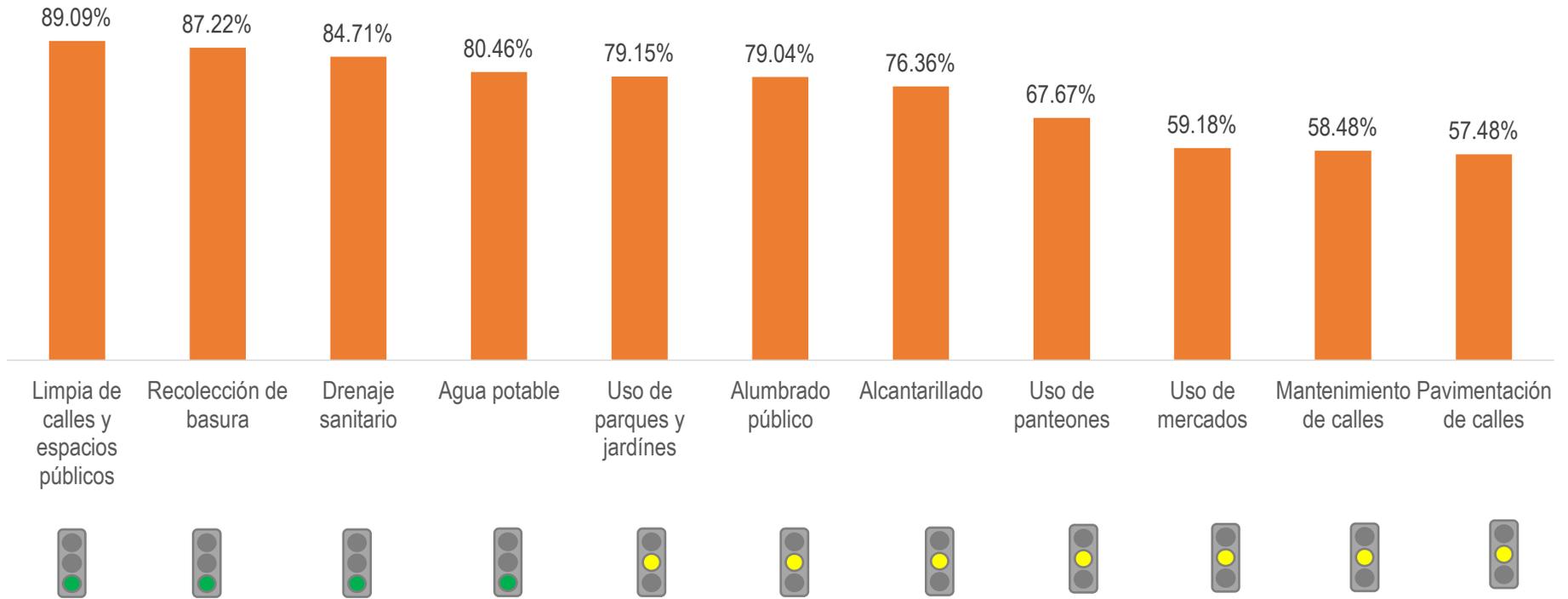
571

Cuestionarios

Encuesta 100% **Digital**

RESULTADOS GENERALES.

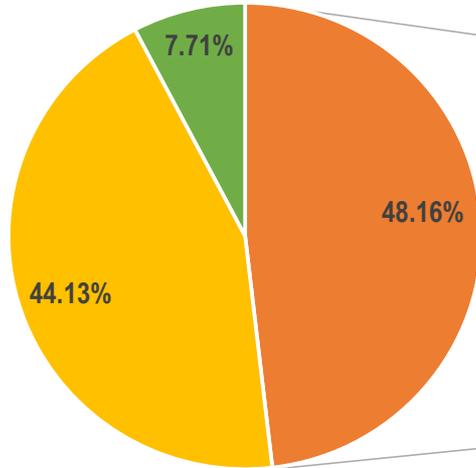
RESULTADOS SEGÚN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS, 2018





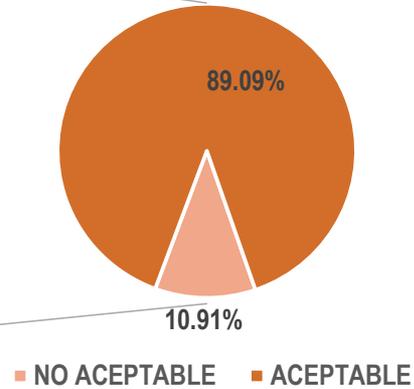
SERVICIO DE LIMPIA EN ESPACIOS PÚBLICOS

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



■ DISPONIBILIDAD ■ NO DISPONIBILIDAD ■ NO SABE

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

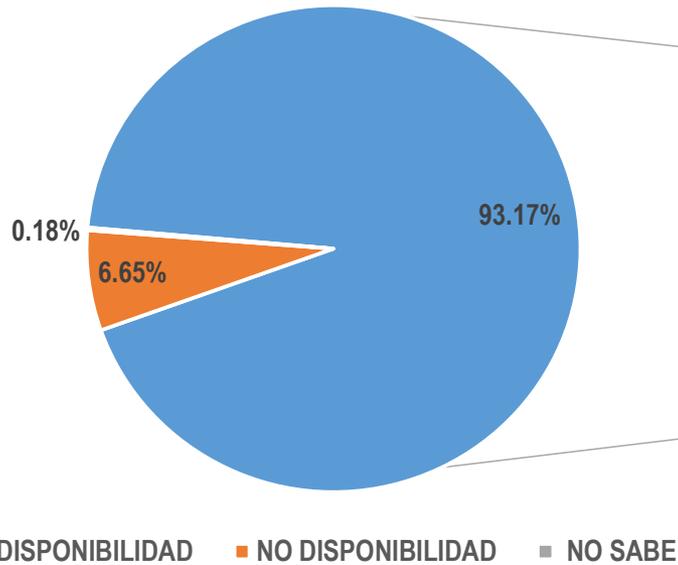


Semáforo de satisfacción INAFED
-VERDE-
Mayor o igual a 80 %

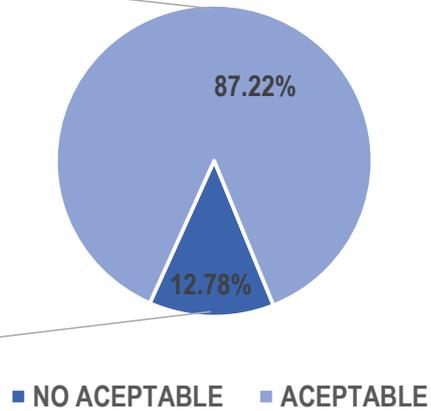


RECOLECCIÓN DE BASURA

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



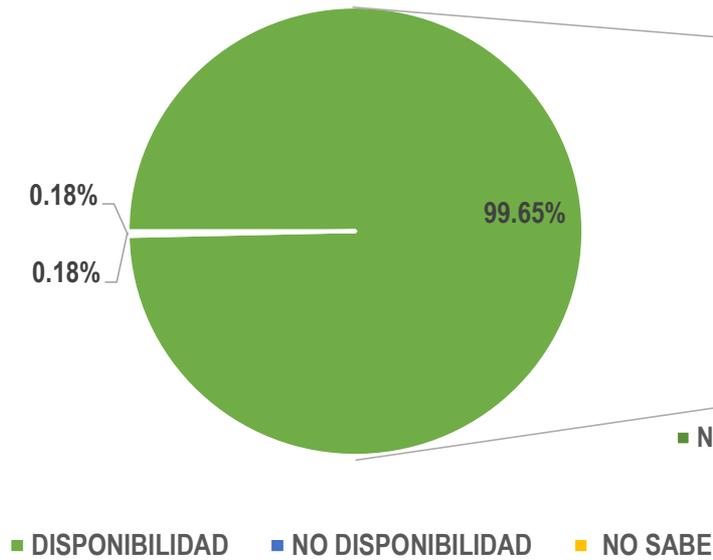
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



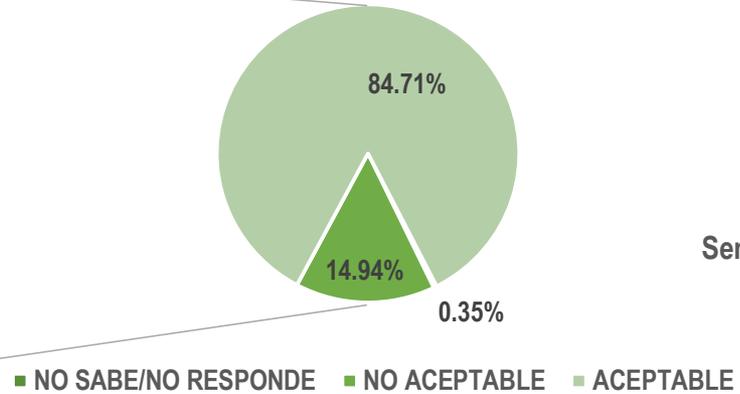
Semáforo de satisfacción INAFED
-VERDE-
Mayor o igual a 80 %



PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

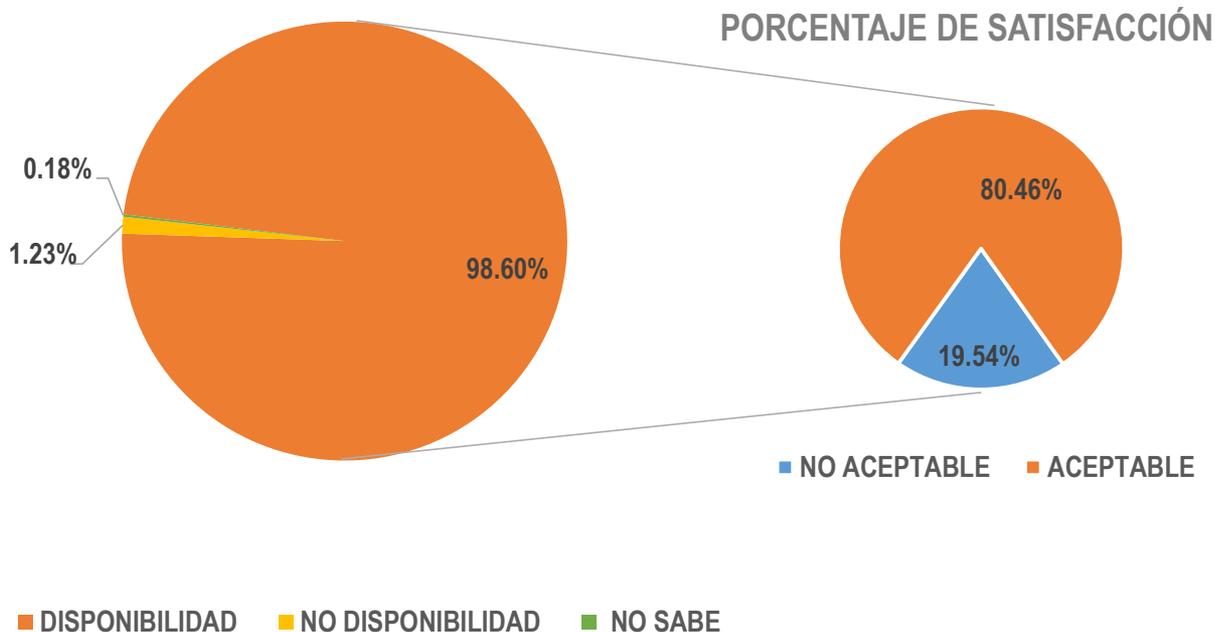


Semáforo de satisfacción INAFED
-VERDE-
Mayor o igual a 80 %



AGUA POTABLE

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD

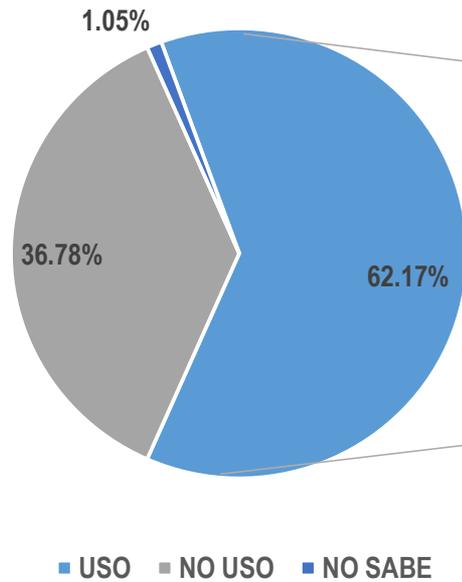


Semáforo de satisfacción INAFED
-VERDE-
Mayor o igual a 80 %

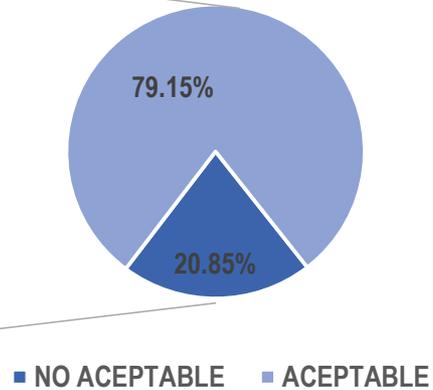


USO DE PARQUES Y JARDINES

USO DEL SERVICIO



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

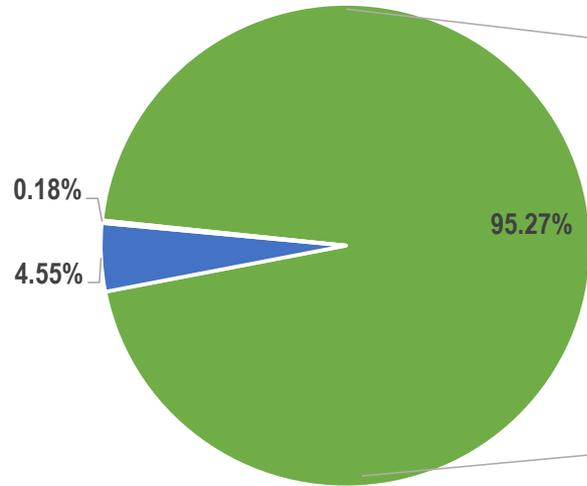


Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

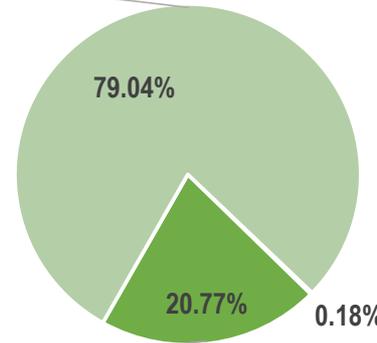


ALUMBRADO PÚBLICO

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



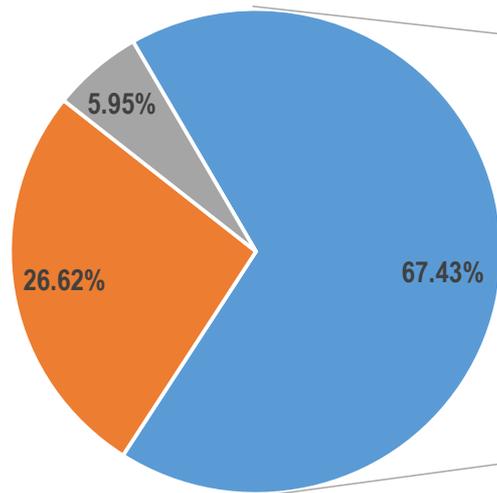
Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

■ DISPONIBILIDAD ■ NO DISPONIBILIDAD ■ NO SABE

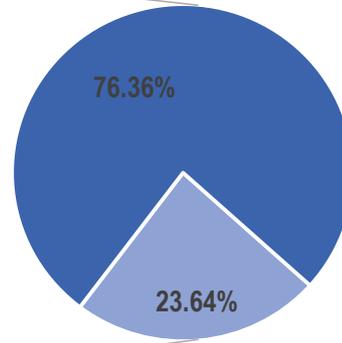
■ NO SABE/NO RESPONDE ■ NO ACEPTABLE ■ ACEPTABLE



PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

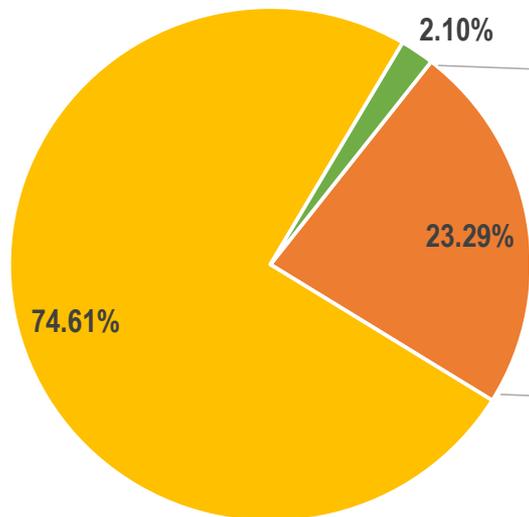
■ DISPONIBILIDAD ■ NO DISPONIBILIDAD ■ NO SABE

■ NO ACEPTABLE ■ ACEPTABLE



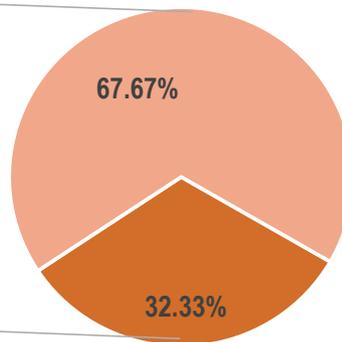
USO DE PANTEONES

USO DEL SERVICIO



■ USO ■ NO USO ■ NO SABE

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



■ NO ACEPTABLE ■ ACEPTABLE

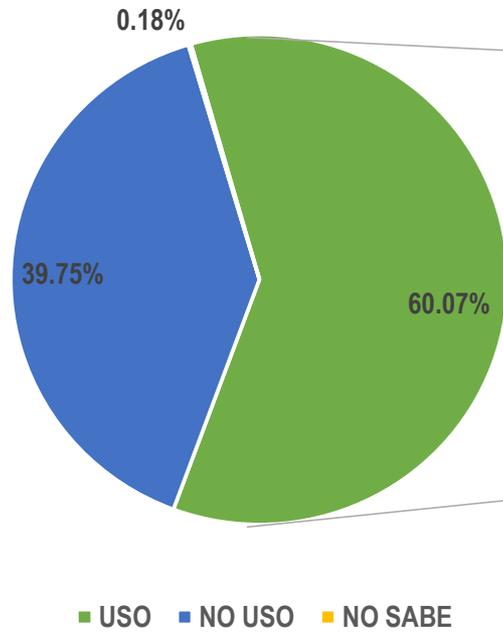


Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

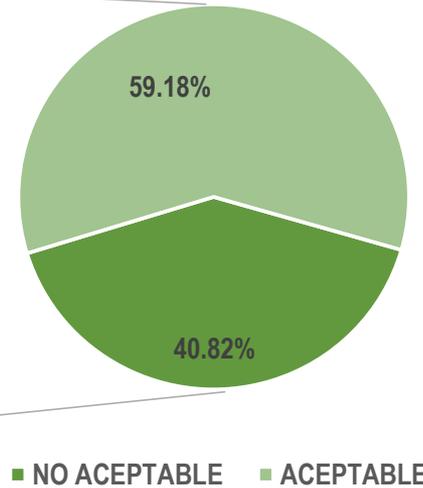


USO DE MERCADOS

USO DEL SERVICIO



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

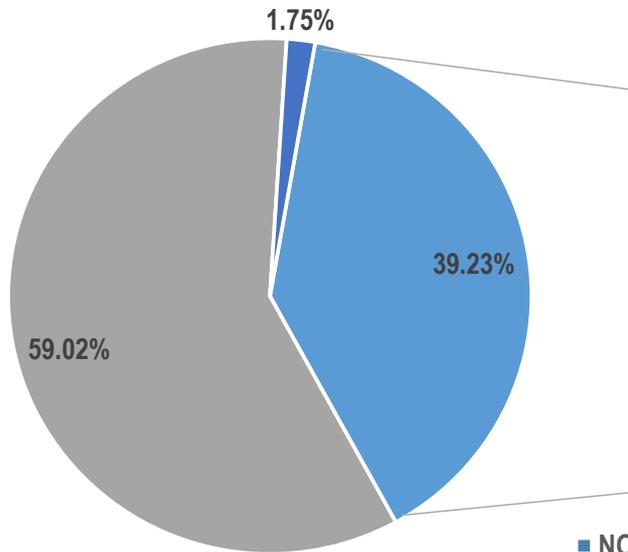


Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

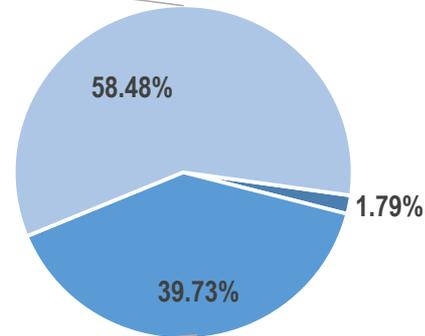


MANTENIMIENTO DE CALLES

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

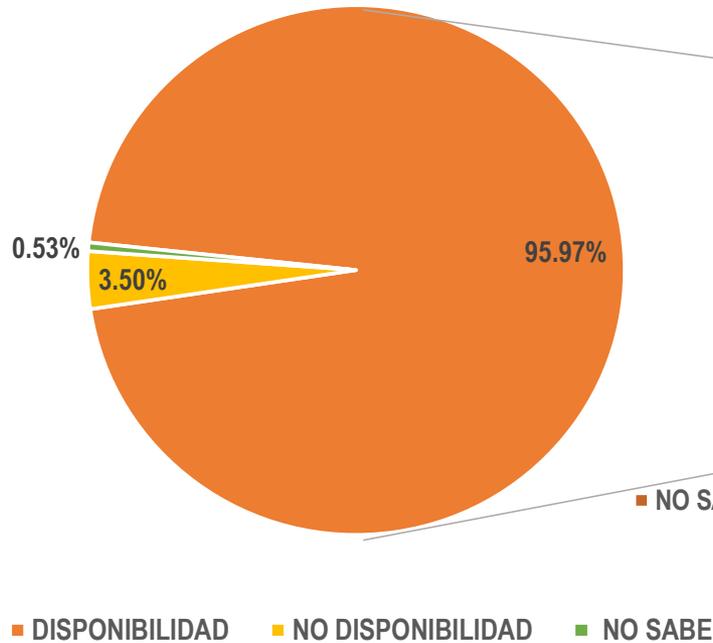
■ DISPONIBILIDAD ■ NO DISPONIBILIDAD ■ NO SABE

■ NO SABE/NO RESPONDE ■ NO ACEPTABLE ■ ACEPTABLE

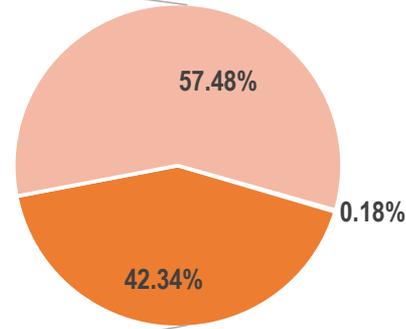


PAVIMENTACIÓN DE CALLES

PERCEPCIÓN DE DISPONIBILIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN



Semáforo de satisfacción INAFED
-AMARILLO-
Mayor o igual a 50% y menor a 80%

■ NO SABE/NO RESPONDE ■ NO ACEPTABLE ■ ACEPTABLE

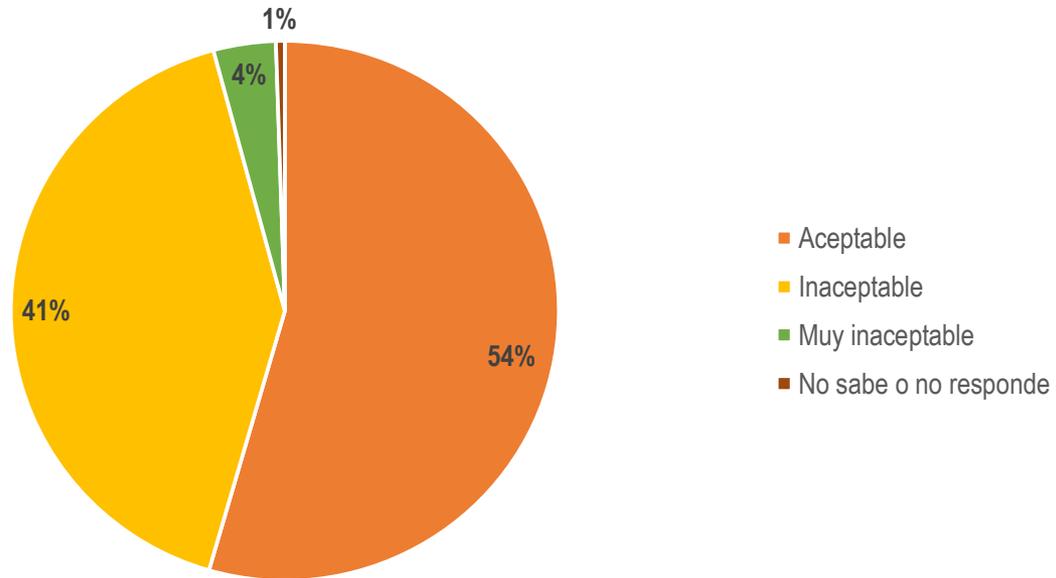
■ DISPONIBILIDAD ■ NO DISPONIBILIDAD ■ NO SABE

Preguntas adicionales



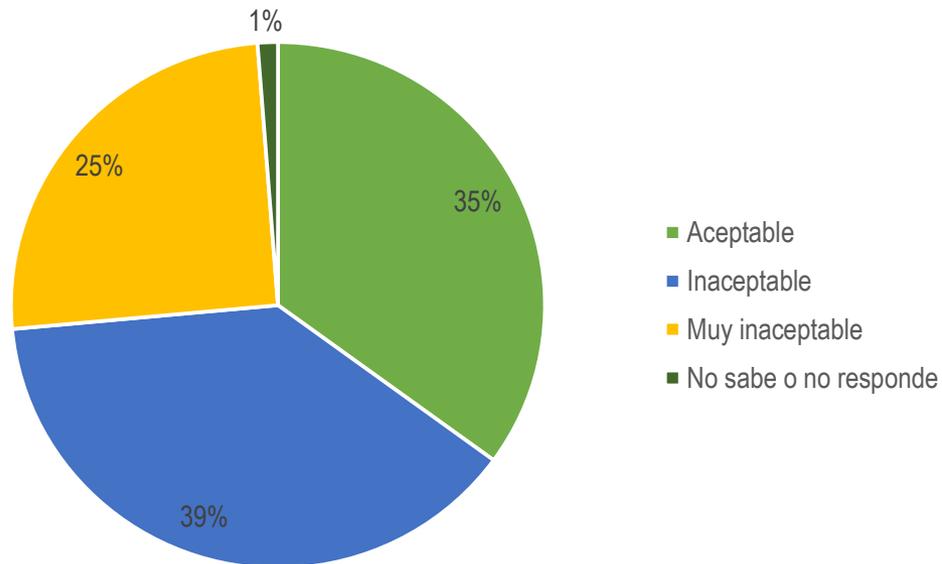
CALIFICACIÓN GENERAL

SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS BRINDADOS POR EL GOBIERNO MUNICIPAL



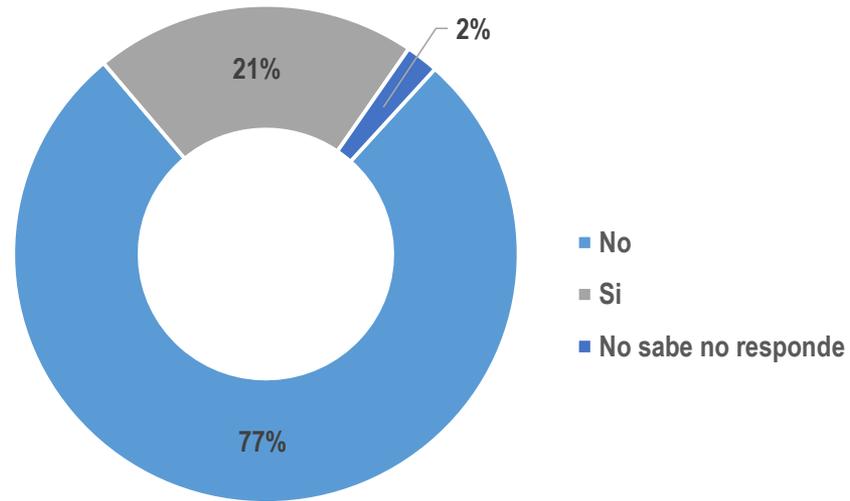


CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO





PERCEPCIÓN DE MEJORA DE SEGURIDAD PÚBLICA POR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL





*Ciudad
de Progreso*

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en Materia de Servicios Públicos Municipales de Puebla, 2018.



Agosto de 2018