

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y PRIMERA SEMANA NOVIEMBRE 2014





En los meses de septiembre, octubre y la primera semana de noviembre del presente año, se realizó la aplicación de una encuesta formulada por IGAVIM Observatorio Ciudadano, propiciando un ejercicio en conjunto con la ciudadanía del municipio de Tehuacán, Puebla.

Por lo que; toda administración gubernamental debe vincular en todo momento la participación ciudadana para la mejor toma de decisiones.

Agradecemos la colaboración de la ciudadanía que manifestó abiertamente su percepción a través de la encuesta, a la ciudadanía que solo consideró hacerlo de manera verbal y a las universidades que amablemente permitieron la participación de los jóvenes en este ejercicio.



INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Percepción ciudadana se enmarca en las labores de seguimiento que IGAVIM Observatorio Ciudadano vincula y constituye uno de los elementos de evaluación, como herramienta para testar el sentimiento de la población en relación con su ciudad y su gobierno, las perspectivas y retos a los que se enfrenta, así como ante el Plan de Desarrollo Municipal, las promesas de campaña, los proyectos y actuaciones promovidas por el mismo.

Los objetivos generales de esta encuesta quedan recogidos a continuación:

- Percepción y valoración general de la ciudadanía sobre la ciudad y el actuar gubernamental
- Valoración de la evolución reciente de los principales temas y aspectos de interés e incidencia ciudadana

ESQUEMA METODOLÓGICO

Establecidos los objetivos de la encuesta de percepción se procede a la elaboración del cuestionario propiamente dicho. El diseño del mismo viene condicionado por tales objetivos así como por las características inherentes en este tipo de encuestas.

El número de encuestas aplicadas fue de un total de 1837, donde las observaciones y propuestas que la ciudadanía señala, están descritas en estos resultados.

Los resultados se presentan de manera gráfica para su mejor interpretación.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Se realiza a personas residentes en el municipio de Tehuacán, Puebla;

Diseño y elaboración del cuestionario

La selección de preguntas se ha realizado valorando su utilidad en función de los objetivos arriba señalados, teniendo presente el conjunto de indicadores de mayor relevancia en relación con la calidad de vida en la ciudad y el contenido del Plan de Desarrollo Municipal de la actual administración 2014 – 2018.

El cuestionario se estructura a partir de una batería de items en una serie de preguntas para obtener la opinión del ciudadano (nivel de satisfacción, nivel de importancia o grado de acuerdo) respecto a:

- Sus circunstancias particulares en relación con la ciudad
- Los servicios e infraestructuras de la ciudad



- La evolución reciente de la ciudad
- Los proyectos propuestos por la actual administración gubernamental.

Definición del perfil del encuestado

El perfil del encuestado se establece a partir de las características demográficas de la población del municipio de Tehuacán. A tal efecto, se utilizan como criterios: la edad, el sexo, la colonia de residencia, el nivel de estudios y la situación laboral. La definición de la muestra según las características demográficas queda recogida a continuación:

- Edades

Entre 16 y 75 años

- Situación laboral



Estudiantes, desempleados, jubilados, comerciantes, empresarios, profesores, profesionistas, amas de casa.

El presente apartado recoge los principales resultados de la encuesta, como se ha señalado, el número total de encuestas aplicadas fue de 1837, distribuidas en el municipio de Tehuacán, Puebla

El 64% de las personas encuestadas es menor de 45 años y el 36% restante de edad superior

Asimismo, la muestra se ha distribuido entre las diferentes zonas de la ciudad.

MODELO DE ENCUESTA

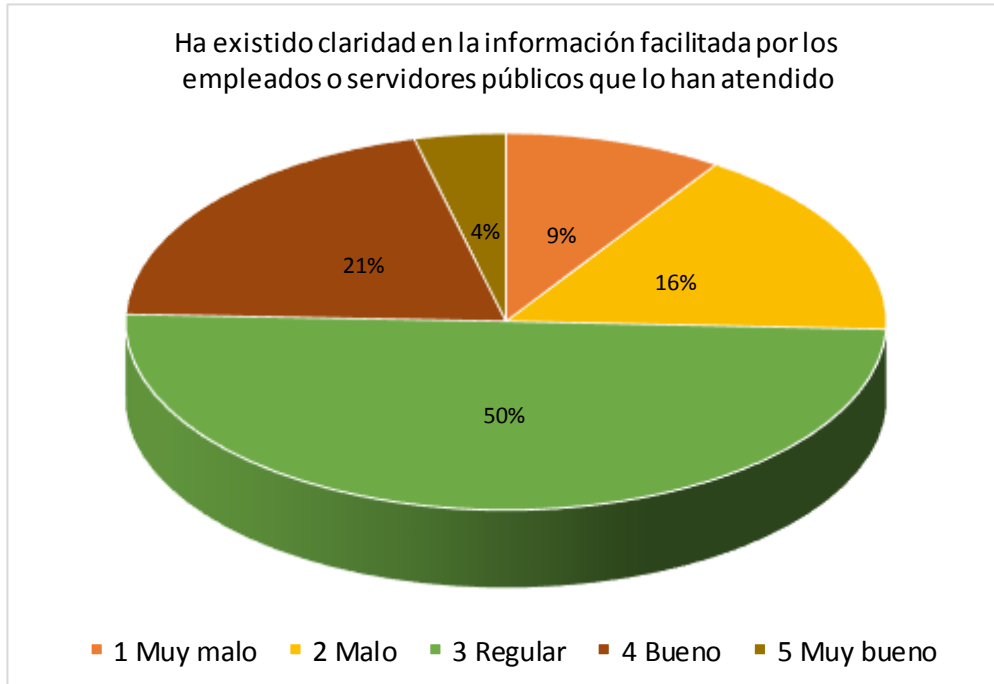
	Encuesta de percepción ciudadana		
	Folio: _____	Fecha: _____	

DATOS PERSONALES					
SEXO	H	M	EDAD		OCUPACIÓN

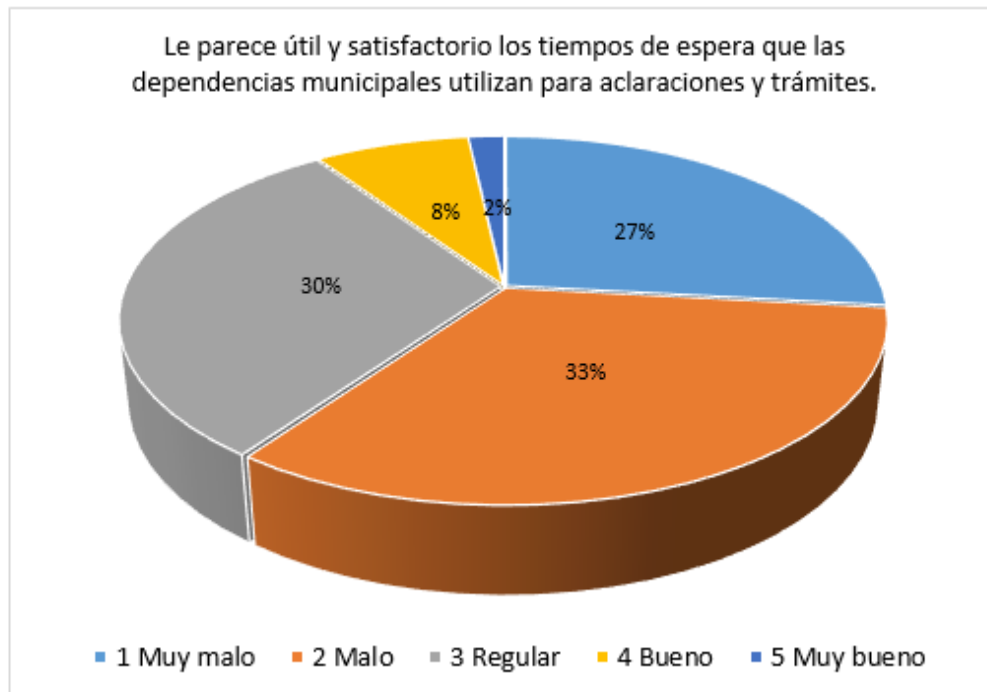
Señale con una x el recuadro que corresponda a su percepción: Siendo 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Regular, 4 Bueno y 5 Muy bueno.

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Ha existido claridad en la información facilitada por los empleados o servidores públicos que lo han atendido	1	2	3	4	5
2	Le parece útil y satisfactorio los tiempos de espera que las dependencias municipales utilizan para aclaraciones y trámites.	1	2	3	4	5
3	Considera que cada dependencia del H. Ayuntamiento, cuenta con el Recurso material y herramientas suficientes para sus labores para la atención del ciudadano	1	2	3	4	5
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la realización de trámites?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera la rendición de cuentas del H. Ayuntamiento?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera la rendición de cuentas de los diputados?	1	2	3	4	5
7	¿Está satisfecho con la prestación de servicios públicos que el ayuntamiento proporciona al municipio?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera el medio ambiente en el municipio?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la Seguridad Pública en el municipio?	1	2	3	4	5
	¿Ha sido víctima de la delincuencia en el municipio?				SI	NO
10	Si ha sido víctima, mencione en cuál de los siguientes rubros lo clasifica: Extorsión <input type="checkbox"/> Privación de la libertad <input type="checkbox"/> Robo o/arma de fuego <input type="checkbox"/> Robo o/arma blanca <input type="checkbox"/> Robo o/violencia <input type="checkbox"/> Robo a casa habitación <input type="checkbox"/> Robo a negocio <input type="checkbox"/> Robo de vehículo <input type="checkbox"/> Robo a transeúnte					
11	Ha accedido a la Web Municipal www.tehuacan.gob.mx				SI	NO
12	¿Conoce el Plan de Desarrollo Municipal 2014 - 2018?				SI	NO
13	¿Señale cuales son los medios más habituales por los que recibe información o noticias de las actuaciones del Ayuntamiento de Tehuacán y de los diputados? Tripticos, dípticos <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Prensa Escrita <input type="checkbox"/> Web Municipal <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otros (escribalo):					
14	¿Qué dependencia del H. Ayuntamiento considera, no está cumpliendo con su accionar?					
15	¿Qué dependencia del H. Ayuntamiento considera, está cumpliendo con su accionar?					
16	Qué recomendaría y/o mejoraría del H. Ayuntamiento para que cumpla sus acciones.					
17	Qué recomendaría y/o mejoraría del accionar de los diputados.					

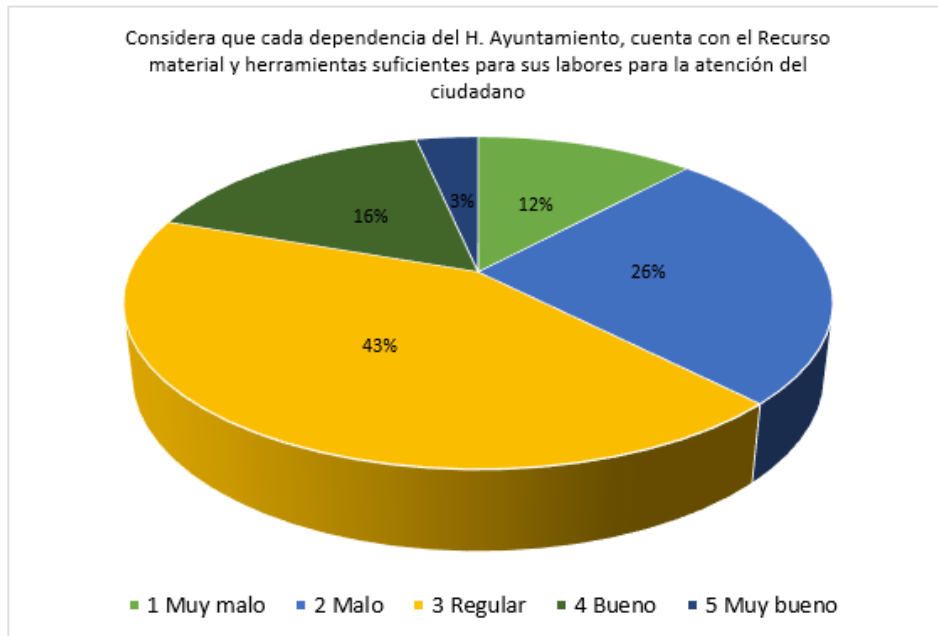
El 50% de los encuestados opina que la información facilitada por los empleados o servidores públicos ha sido regular y con un 21% que ha sido bueno lo indicado por el servidor público.



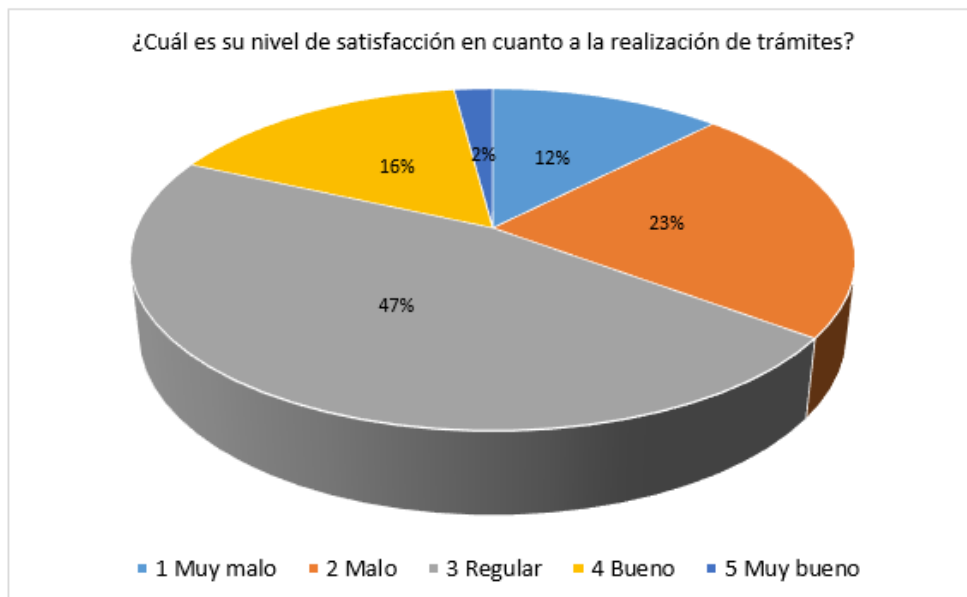
El 33% indica que los tiempos de espera en las dependencias es malo, el 30% que es regular y el 27% que es muy malo.



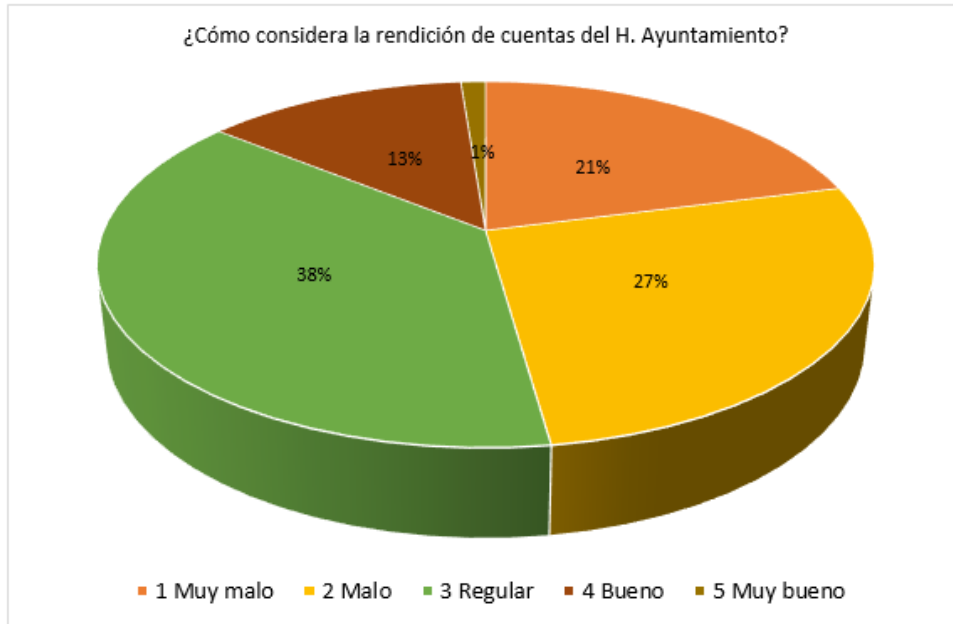
El 43% de los encuestados considera que es regular que las dependencias cuenten con material y herramientas suficientes para sus labores, el 26% que es malo el material y herramientas para sus labores y el 16% menciona que es bueno.



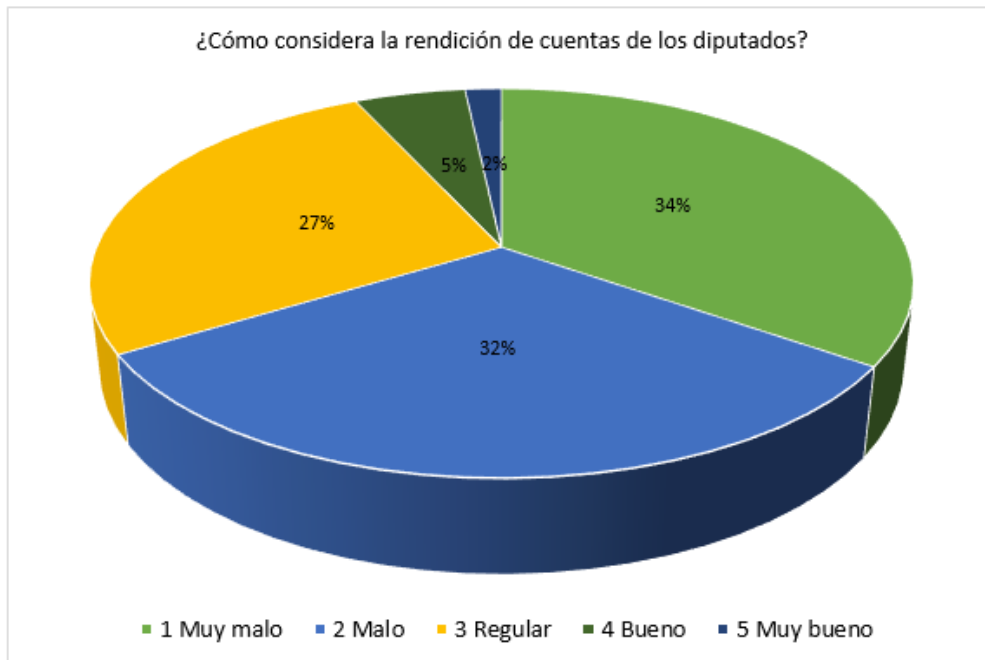
El 47% de los encuestados destaca que es regular su nivel de satisfacción en cuanto a la realización de trámites, el 23% que es malo y el 16% que es bueno.



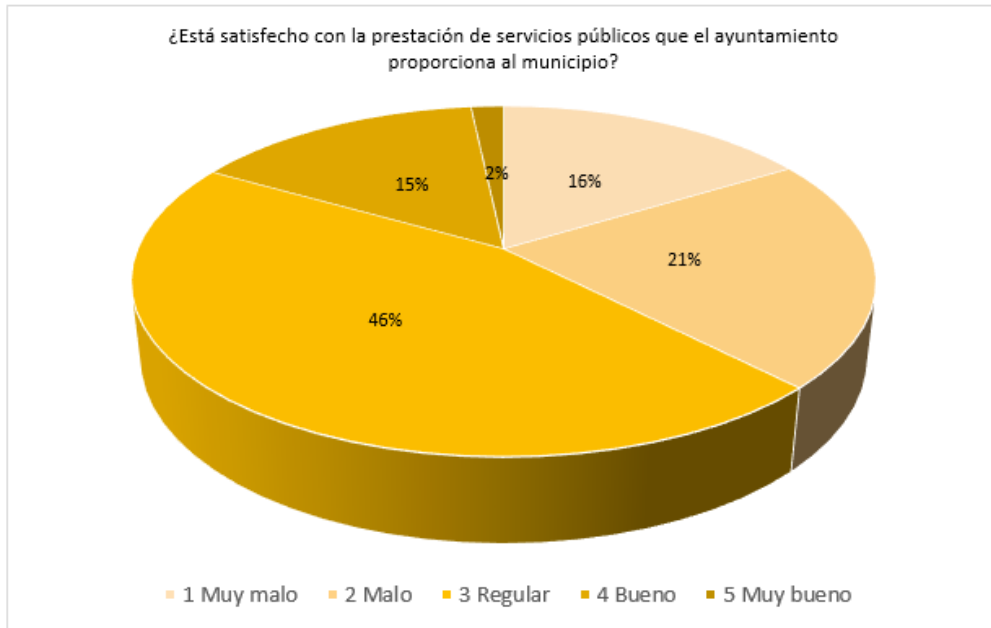
El 38% de los encuestados puntualiza que es regular la rendición de cuentas por parte del Ayuntamiento, el 27% considera que es mala y el 21% menciona que es muy mala.



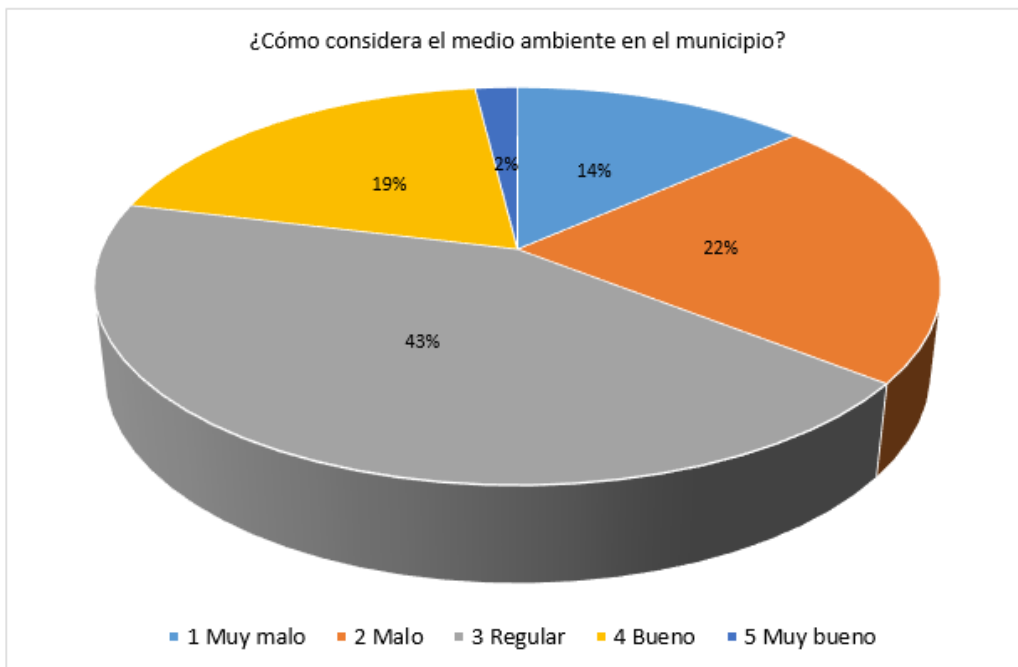
El 32% de los encuestados indica que es mala la rendición de cuentas por parte de los diputados, el 34% que es muy mala y el 27% menciona que es regular.



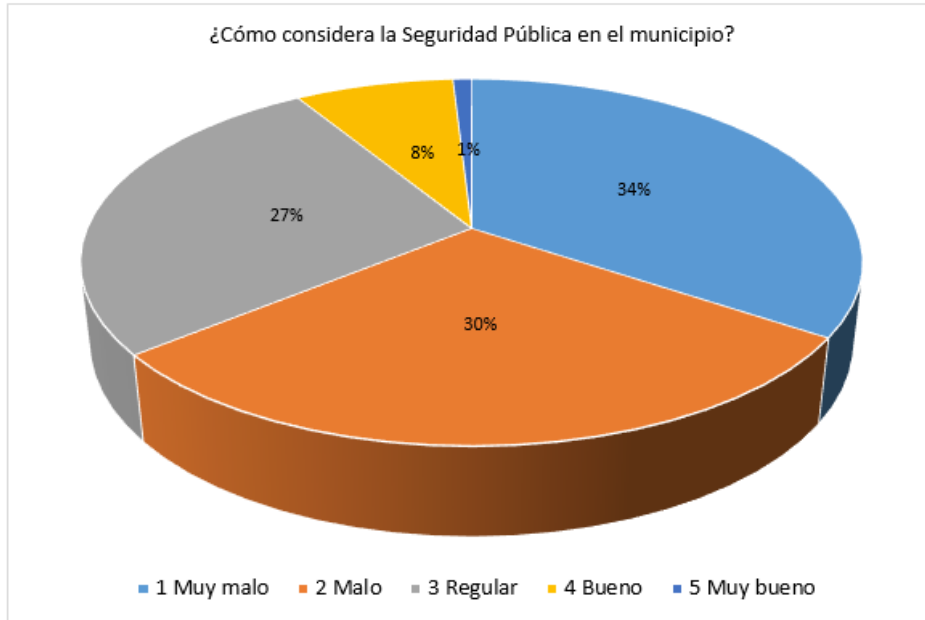
El 46% de los encuestados señala, que es regular la prestación de los servicios públicos que el Ayuntamiento proporciona, el 21% que es malo y el 16% que es muy malo.



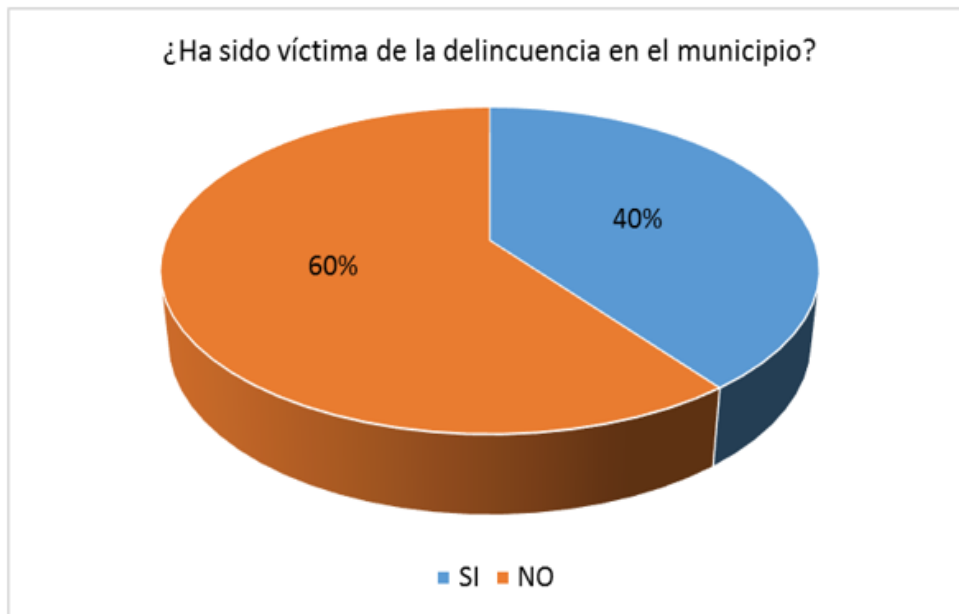
El 43% de los encuestados dice que el medio ambiente en el municipio es regular, el 22% que es malo y el 19% que es bueno.



El 34% de los encuestados opina que la Seguridad Pública en el municipio es muy malo, el 30% que es malo y el 27% que es regular.

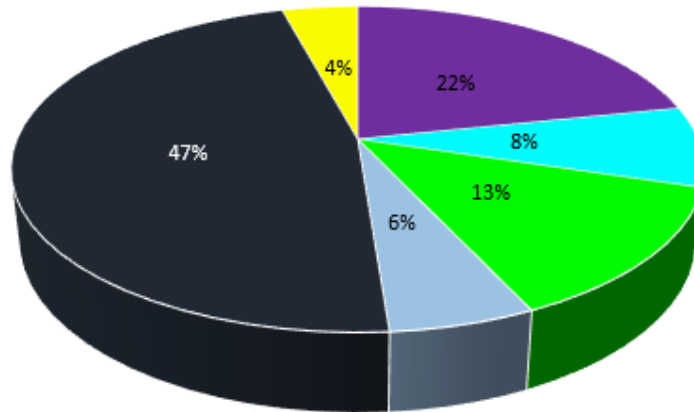


El 60% de los encuestados menciona que ha sido víctima de la delincuencia en el municipio y el 40% que no ha sido víctima



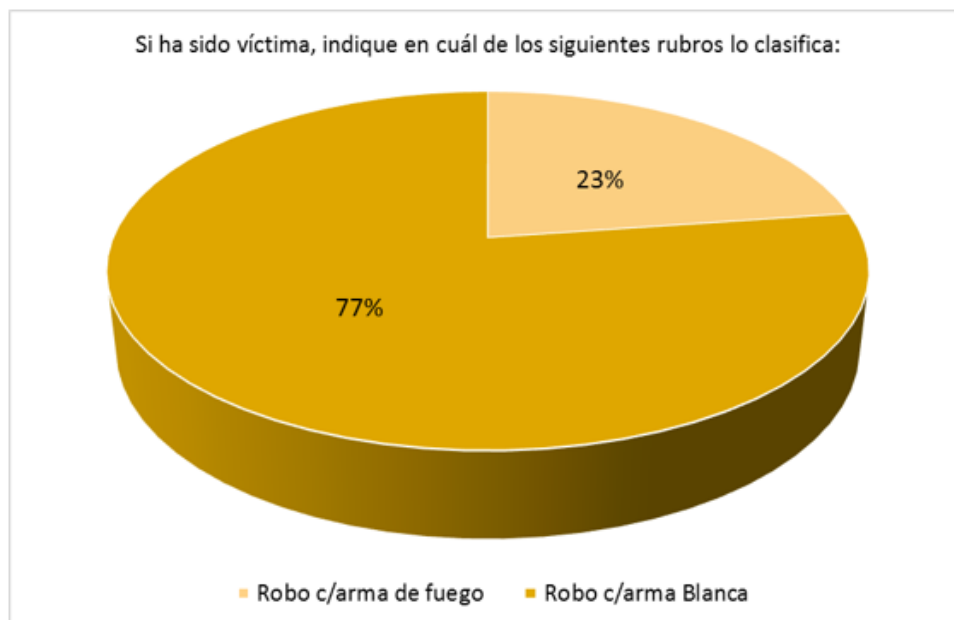
El 47% de los encuestados indica que ha sido víctima del robo cuando camina, el 22% que ha sufrido extorsión, el 13% robo a negocio, el 8% robo a casa habitación, el 6% en robo de vehículo y el 4% deriva en otros.

Si ha sido víctima, indique en cuál de los siguientes rubros lo clasifica:



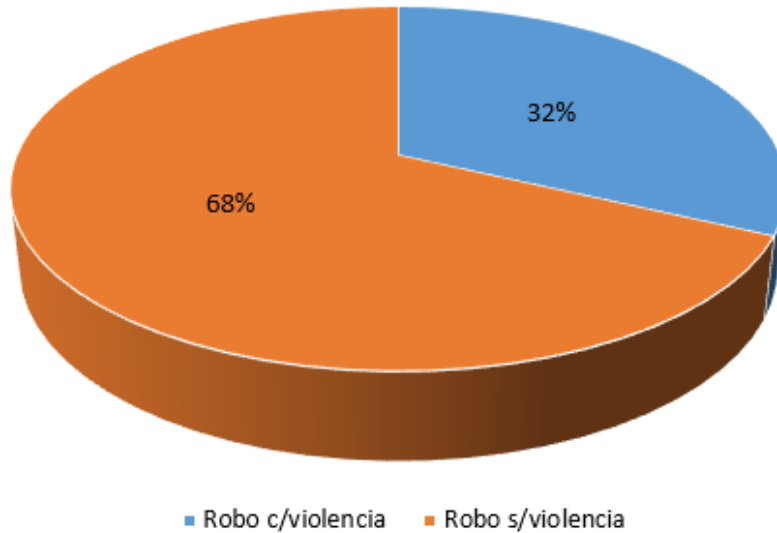
- Extorsión
- Robo a casa habitación
- Robo a negocio
- Robo de vehículo
- Robo a transeúnte
- Otros

El 77% de los encuestados fue víctima de robo con arma blanca y el 23% con arma de fuego.



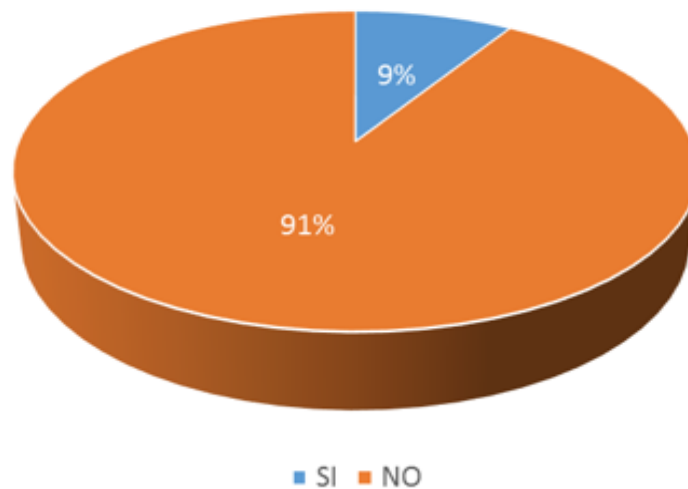
El 68% de los encuestados fue víctima de robo sin violencia y el 32% con violencia.

Si ha sido víctima, indique en cuál de los siguientes rubros lo clasifica:

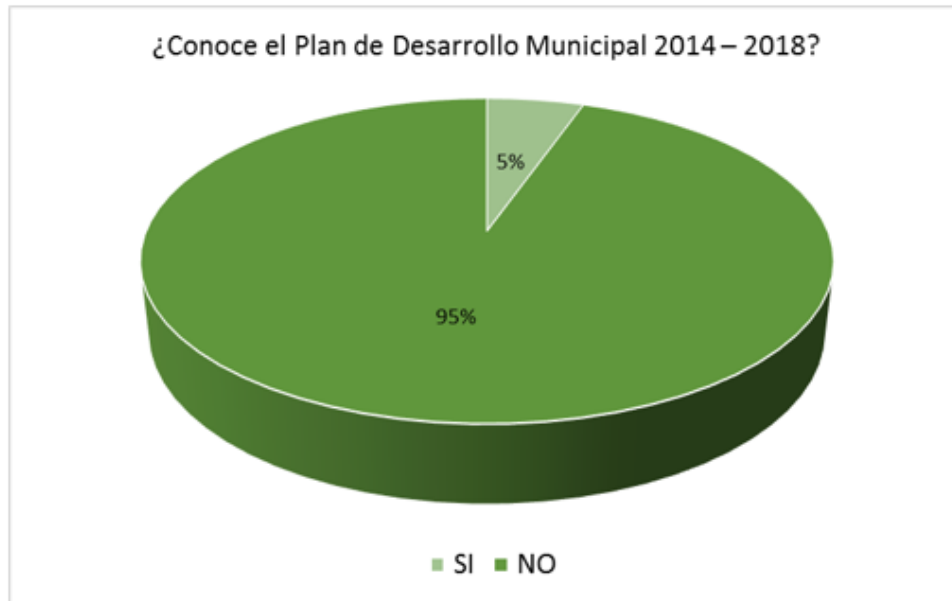


El 91% de los encuestados no ha accedido al portal y solo el 9% lo ha hecho, de este porcentaje que ha ingresado mencionan el portal, no está actualizado, no da opinión de la misma, falta claridad, no responden preguntas, falta información o la información está revuelta, solo 33 encuestas consideraron que está bien estructurada

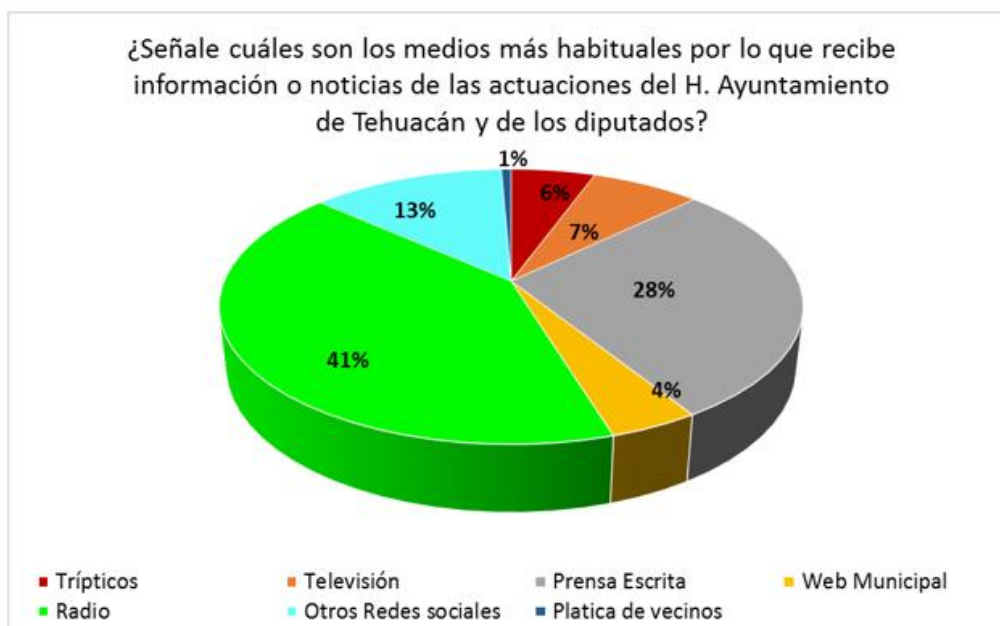
Ha accedido al portal del Ayuntamiento
www.tehuacan.gob.mx



El 95% opina que no conoce el plan de desarrollo municipal 2014 – 2018 y solo el 5% si lo conoce.

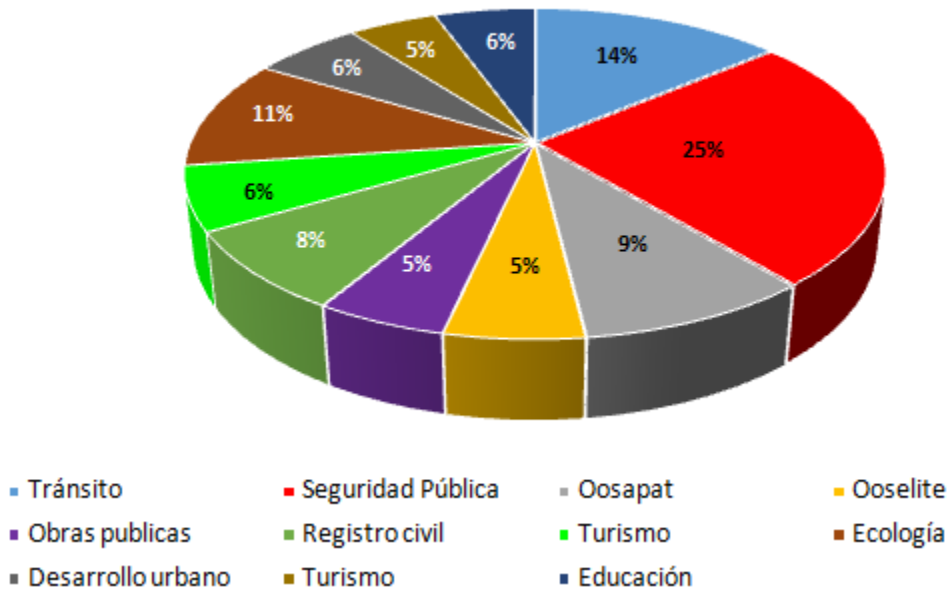


El 41% de los encuestados reciba información de las actuaciones del ayuntamiento y de los diputados a través de la radio, el 28% por medio de la prensa escrita, el 13% a través de redes sociales, el 7% por televisión, el 6% a través de trípticos, el 4% por web municipal y un 1% a través de plática de vecinos.

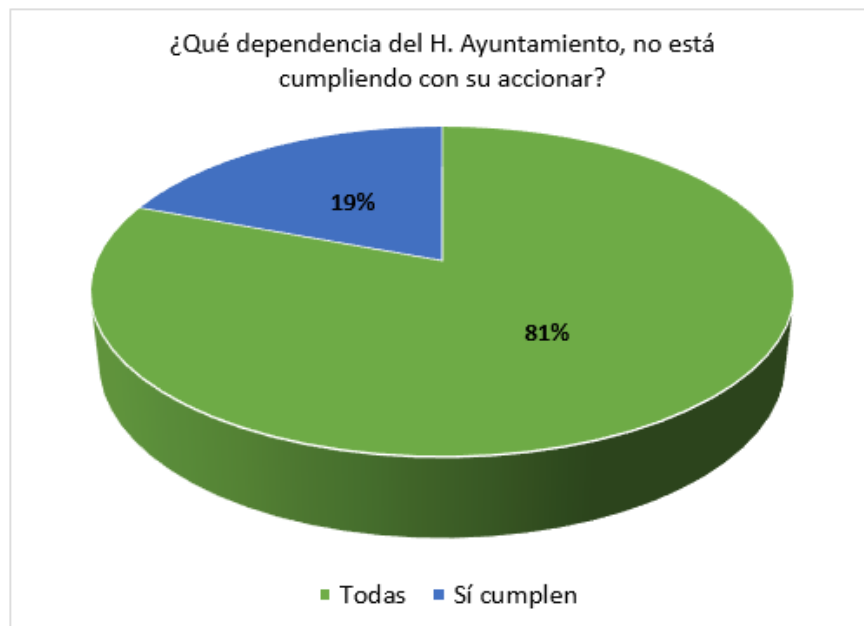


El 25% de los encuestados opina que no está cumpliendo con su accionar seguridad pública, el 14% tránsito municipal, el 11% ecología, el 9% OOSAPAT, 8% registro civil, 6% desarrollo urbano y educación y el 5% obras públicas y turismo.

¿Qué dependencia del H. Ayuntamiento no está cumpliendo con su accionar?

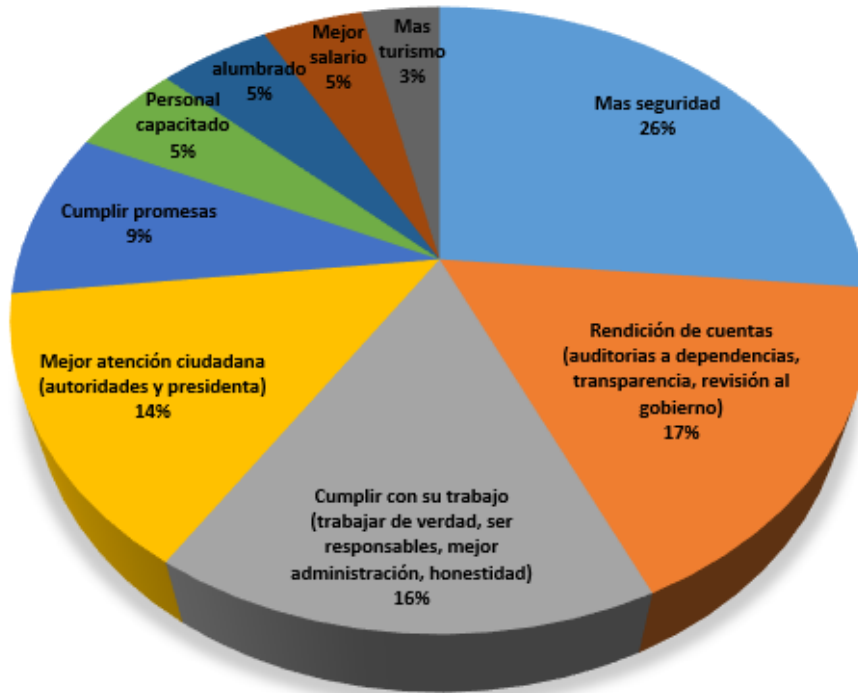


Las consideraciones generales indicaron que el 81% no está cumpliendo y solo el 19% si lo hace.



A continuación se desglosan las recomendaciones que la ciudadanía considera necesarias para esta Administración 2014 – 2018.

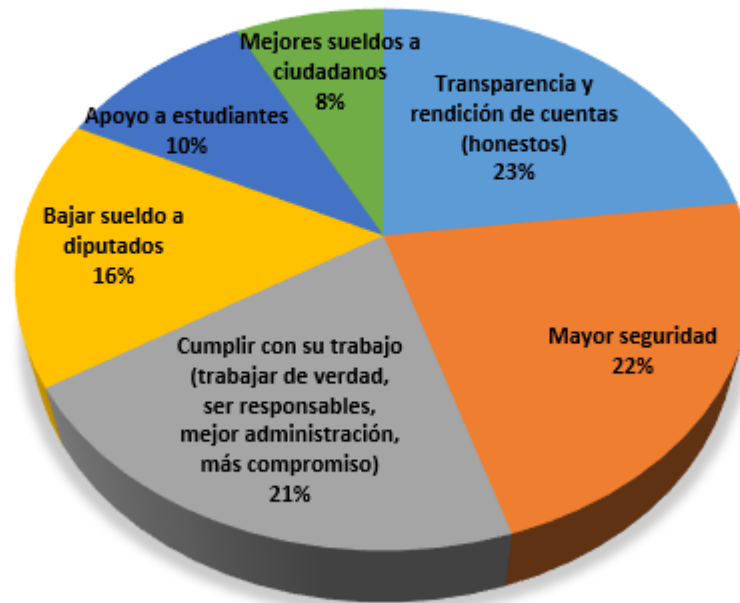
¿Qué recomendaría y/o mejoraría del H. Ayuntamiento para que cumpla sus acciones?



- | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|------------------|---------------------|-----------|---------------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Más seguridad | Rendición de cuentas (auditorías a dependencias, transparencia, revisión al gobierno) | Cumplir con su trabajo (trabajar de verdad, ser responsables, mejor administración, honestidad) | Mejor atención ciudadana (autoridades y presidenta) | Cumplir promesas | Personal capacitado | alumbrado | Mejor salario | Más turismo |

A continuación se desglosan las recomendaciones que la ciudadanía considera necesarias para los diputados.

¿Qué recomendaría y/o mejoraría del accionar de los diputados?



1
Transparencia y rendición de cuentas (honestos)

2
Mayor seguridad

3
Cumplir con su trabajo (trabajar de verdad, ser responsables, mejor administración, más compromiso)

4
Bajar sueldo a diputados

5
Apoyo a estudiantes

6
Mejores sueldos a ciudadanos



CONCLUSIÓN

Es necesario señalar que, hasta la primera semana de noviembre la valoración de las encuestas iba disminuyendo; con una tendencia a la baja; situación preocupante para la consolidación de una administración gubernamental municipal.

De acuerdo con la percepción ciudadana, la mayoría de las dependencias gubernamentales y los diputados no están cumpliendo cabalmente con su desempeño.

El talón de Aquiles de la presente administración sigue siendo Seguridad Pública, seguido de tránsito, ecología, OOSAPAT, registro civil, desarrollo urbano, educación, obras públicas y turismo.

Es importante aseverar, que al día de hoy, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2014 (ENVIPE) realizada por el INEGI, menciona que el 93.8% corresponde a cifra negra, es decir; solo el 6.2% aproximadamente de la población a nivel nacional denuncia (*menos de 1 persona de cada 10 denuncia*), por lo que la estadística que generan las dependencias encargadas en este rubro resulta ser limitada, mostrando y presentando estrategias deficientes y diagnósticos de riesgos carentes de precisión sin una jerarquización de riesgos adecuada.

Dentro de las recomendaciones que expone la ciudadanía a la Administración gubernamental 2014 – 2018 se encuentra en primer lugar más seguridad, en segundo lugar; en segundo lugar; rendición de cuentas con auditorías confiables, en tercer lugar; que trabajen de verdad, que sean responsables y honestos, en cuarto lugar; mejor atención ciudadana y en quinto lugar; cumplimiento de promesas

Por el contrario; dentro de las recomendaciones que expone la ciudadanía a los actuales diputados en primer lugar está: Transparencia y rendición de cuentas (ser honestos), en segundo lugar; mayor seguridad, en tercer lugar; que trabajen de verdad, que sean responsables y más compromiso, en cuarto lugar; bajar sueldo a diputados y en quinto lugar; apoyo a estudiantes” cumplen con seguridad pública sigue siendo el talón de Aquiles de la administración 2014 -2018,

No obstante, que sí la administración gubernamental 2014 – 2018 y los diputados actuales pretenden rendir informes y cuentas a través de un portal o a través de redes, nunca lograrán llegar a toda la población, por lo que deben mejorar sus estrategias de contacto ciudadano, como en su momento se les planteó.

A modo de reflexión final, la presente administración 2014 – 2018 de acuerdo con la percepción de los ciudadanos sobre su actuar, **ES MALA**, sin embargo; puede ser mejorable, si honestamente detectan y fortalecen con urgencia sus debilidades.



RECOMENDACIÓN

Se le invita a la administración 2014 – 2018, replanté su jerarquización de riesgos en la planificación de cada dependencia, observe, analice y monitoree, las necesidades y herramientas tanto del trabajador como del ciudadano, coordinen cada una de sus acciones empatándolas con las propuestas de campaña, el Plan de Desarrollo Municipal y la Ley Orgánica Municipal, así como debe mejorar las estrategias de acercamiento con el ciudadana., procurando la inclusión y participación ciudadana.

Las encuestas de percepción ciudadana son un instrumento complementario que utiliza IGAVIM Observatorio Ciudadano para evaluar a la administración gubernamental, recalando que las acciones gubernamentales deben estar empatadas con la realidad, de lo contrario, el desempeño será limitado.