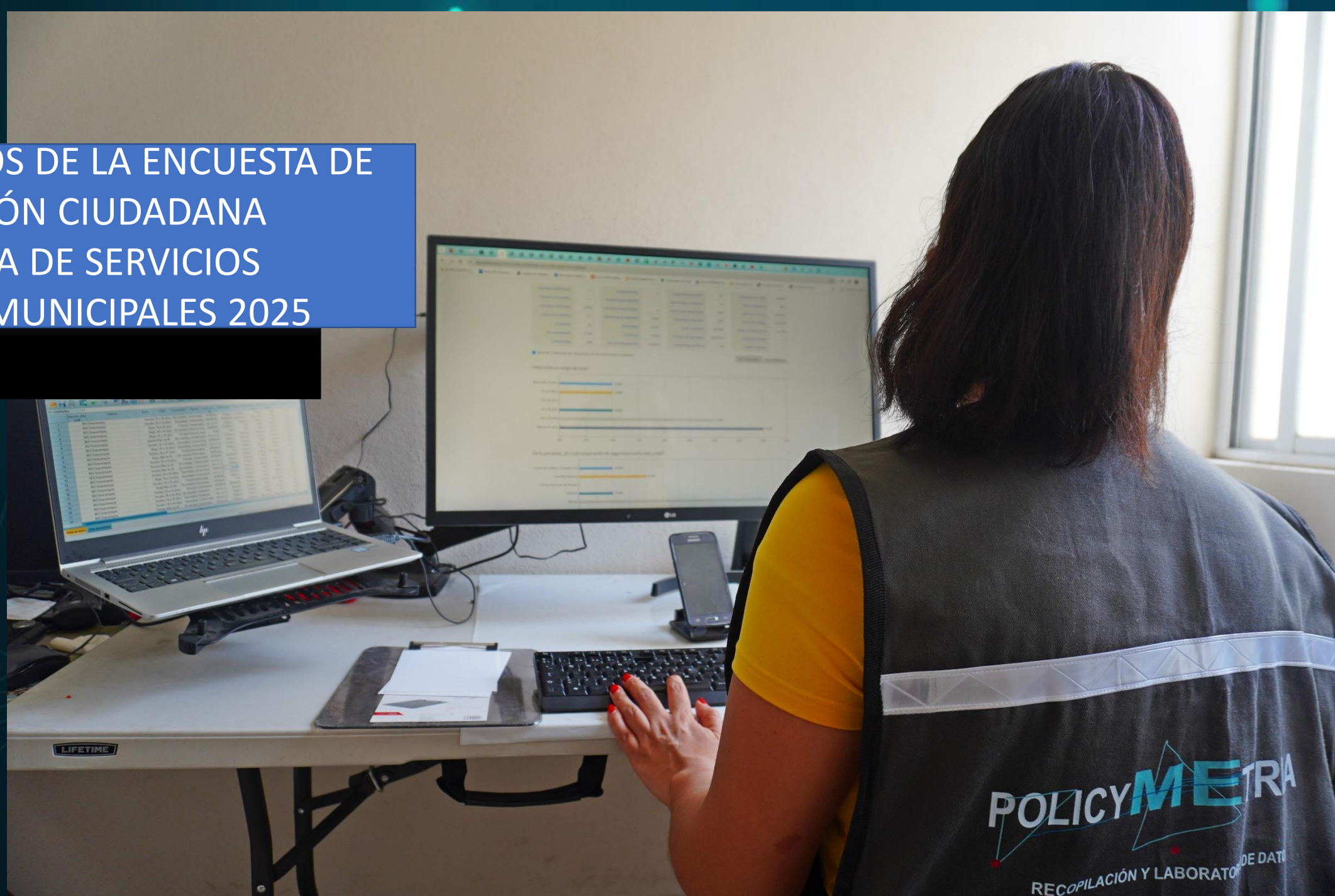


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES 2025



Introducción



La Encuesta de Satisfacción Ciudadana en Materia de Servicios Públicos Municipales 2025, es una herramienta diseñada para evaluar la situación que guarda la gestión y desempeño de las Dependencias y Entidades municipales, apoyándolas con la obtención de información para identificar las áreas en las que puedan mejorar sus resultados, de acuerdo a las tareas que les corresponden, y con apego al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Los resultados se muestran en dos vertientes, por un lado, para cada uno de los 15 servicios públicos evaluados sobre su disponibilidad. La segunda resalta el grado de satisfacción en función de la calidad con el que se prestan los mismos.

Objetivo



Conocer la percepción de la ciudadanía, a través de información representativa sobre el grado de satisfacción, disponibilidad y evaluación de la calidad de los servicios públicos proporcionados por el gobierno municipal en los últimos 12 meses (anual) o en el último trimestre (Informes para el órgano de fiscalización), a partir de una encuesta aplicada a población de 15 años y más que habitan dentro de los límites de la Unidad Territorial de Primer Orden (UTPO).



Aspectos técnicos

SATISFACCIÓN

Puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o necesidad. La calidad de los servicios se mide en parte con la satisfacción de los ciudadanos.

CALIDAD

Es “la ausencia de deficiencias o algo excepcionalmente bueno en su tipo”. Los enfoques principales tienen una orientación hacia las personas usuarias de los servicios más que a las organizaciones que los brindan. Esta reside en satisfacer las expectativas ciudadanas sobre los servicios públicos.

SERVICIOS PÚBLICOS

Actividad que tiende a satisfacer necesidades públicas y que de acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115, es realizada directamente por la administración pública o por los particulares mediante concesión. La opinión o sugerencia ciudadana es considerada “... la manera más directa y efectiva para conocer el grado de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como para explorar y formular opciones con el fin de mejorarlos”.

Metodología

TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población total del Municipio de Celaya es de 521, 169; de la cual, la población objeto de estudio es de 361, 653 que representan a los ciudadanos mayores de 18 años en el Municipio. El tamaño de la muestra esperada para esta encuesta es de 1,077.

Con 95% de nivel de confianza, +/- 3% margen de error.

DISEÑO DE LA METODOLOGÍA

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población o universo

Z = Parámetro estadístico del que depende el nivel de confianza

e = Error de estimación

p = Probabilidad de que ocurra el evento

$q = (1-p)$ = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado.

Metodología

DISEÑO DE LA MUESTRA

Determinístico: Se desconoce la probabilidad de selección de las unidades de la población objeto de estudio.

Unidades de observación: Residentes del Municipio de Celaya.

Cobertura geográfica: Unidad Territorial de Primer Orden del Municipio de Celaya.

Población objeto de estudio: Población de 15 años y más que reside en el Municipio de Celaya (UTPO).

Aplicación: Cuestionario digital e impreso que consta de 20 a 84 preguntas.

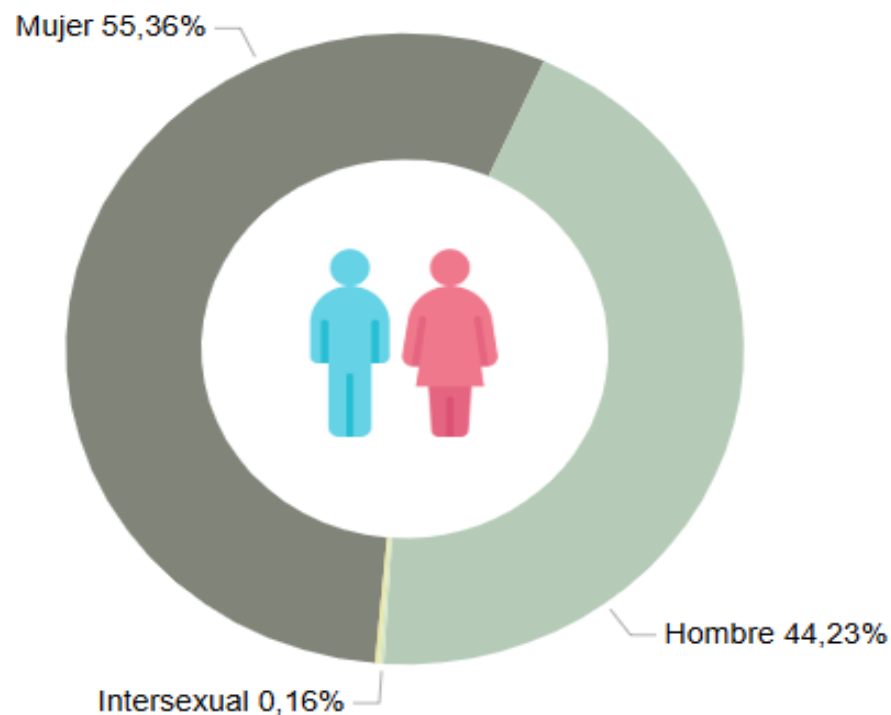
Momento de referencia: Durante los últimos 12 meses o por trimestre.

PERIODO DEL LEVANTAMIENTO

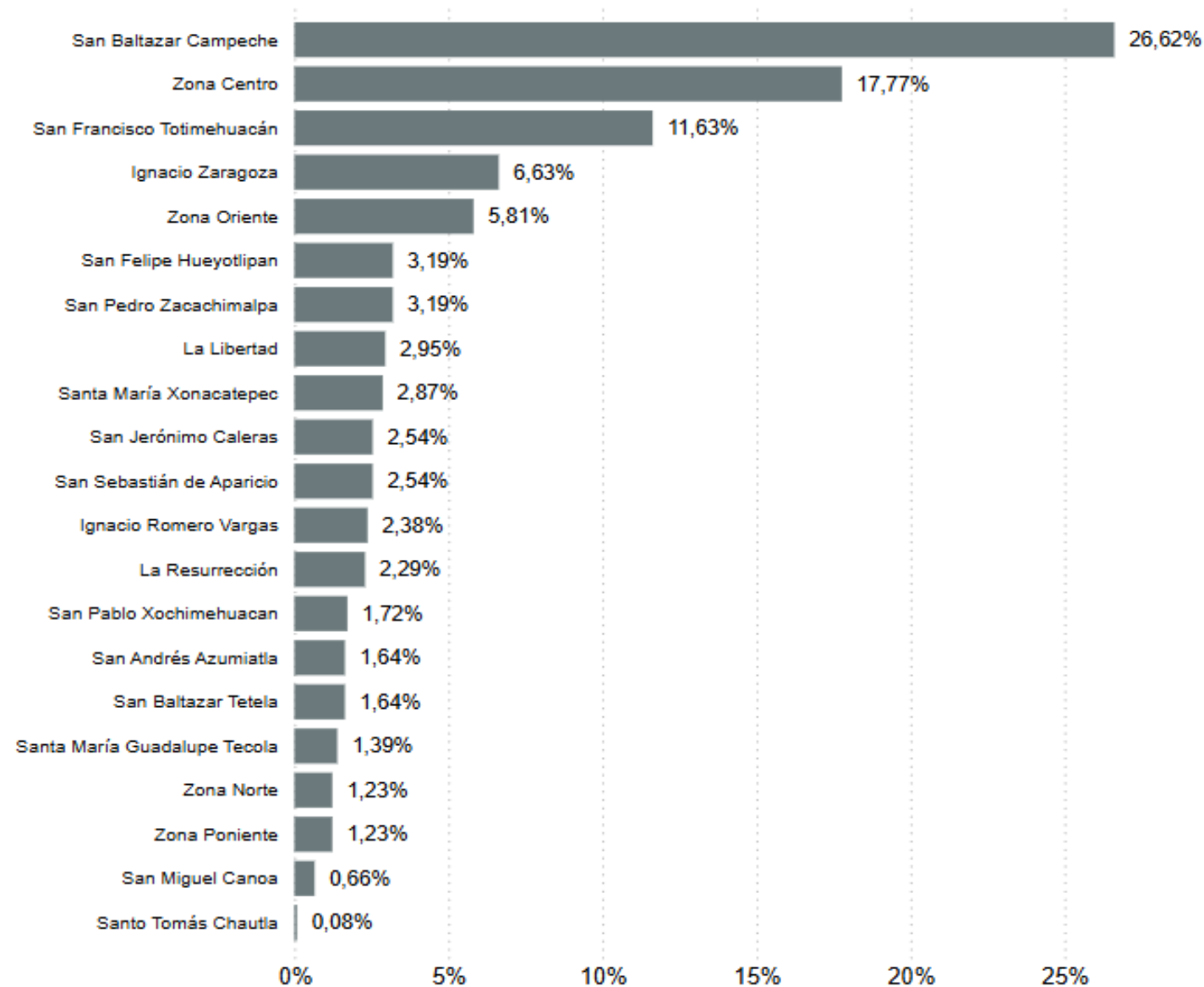
- El periodo de levantamiento de encuestas se realizó del 02 al 29 de febrero de 2025.
- Cuestionario publicado en: www.policymetria.com
- Se utilizó un software interno de la empresa para la realización del levantamiento de las encuestas realizadas casa a casa por un equipo de encuestadores y el monitoreo en tiempo real de la encuesta.
- De forma complementaria, se visitaron las zonas centrales de las juntas auxiliares, donde se abordaba a la población para aplicar el cuestionario de forma impresa.

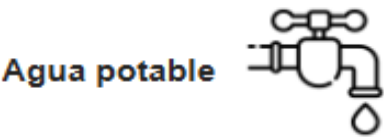


Participación por sexo



Porcentaje de participación por Junta Auxiliar

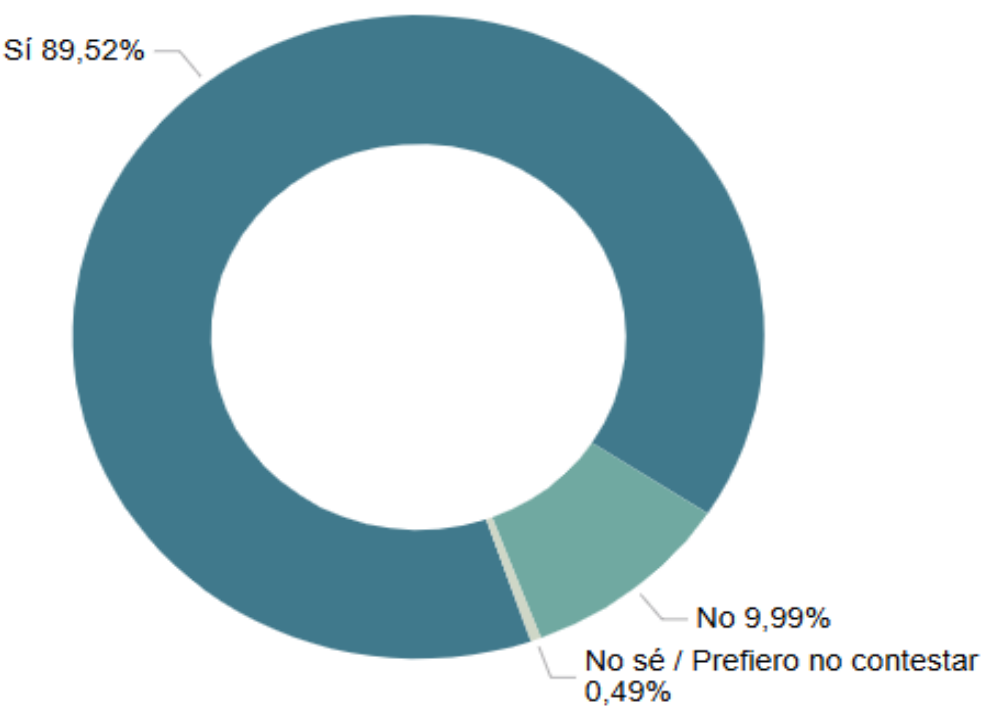




Agua potable

¿Cuenta con el servicio de agua potable?

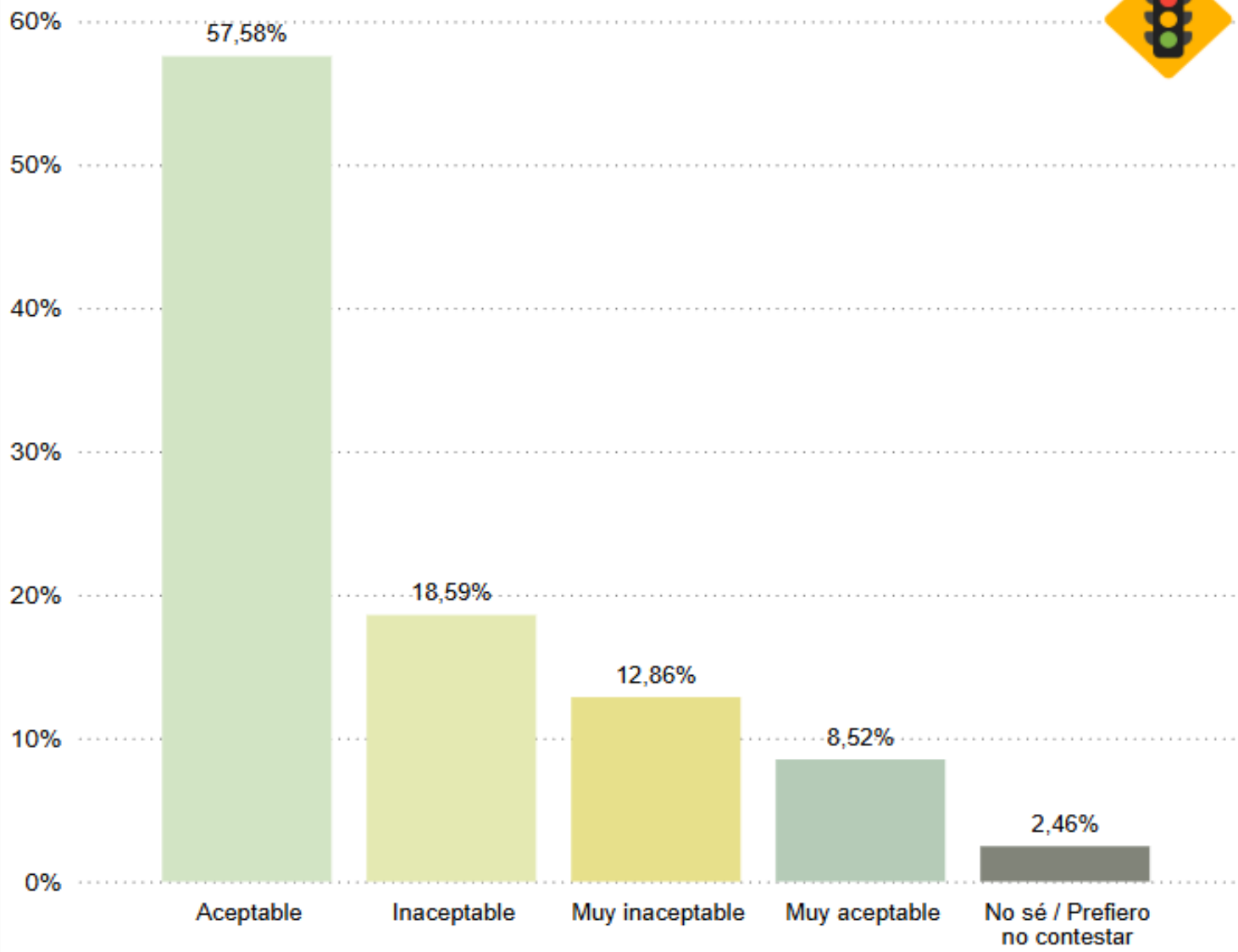
Disponibilidad



Del 89.52% que respondieron que cuentan con el servicio de agua potable, el 72.83% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?

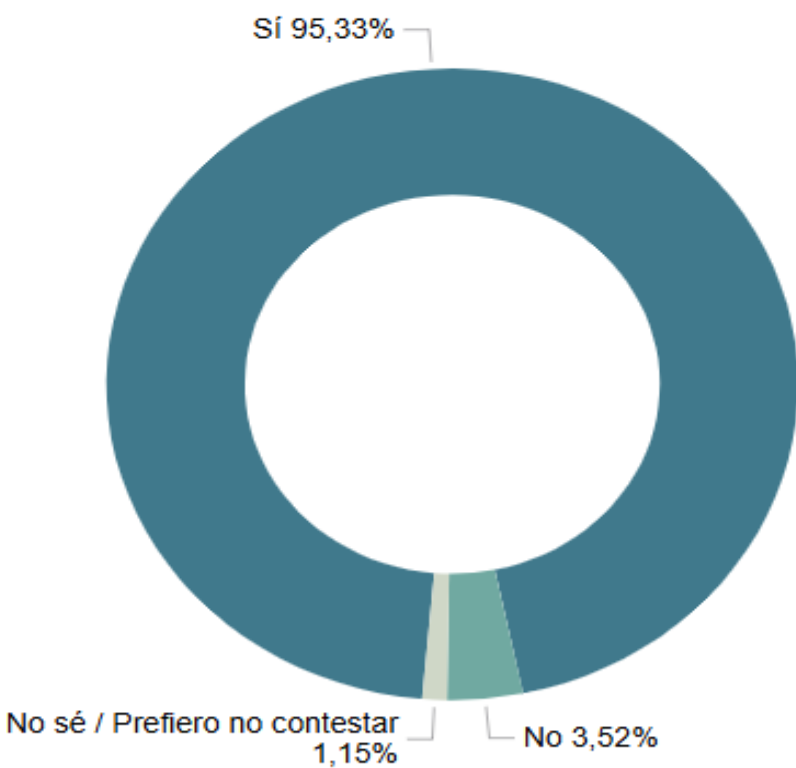
Satisfacción





Su vivienda está conectada a la red de drenaje público?

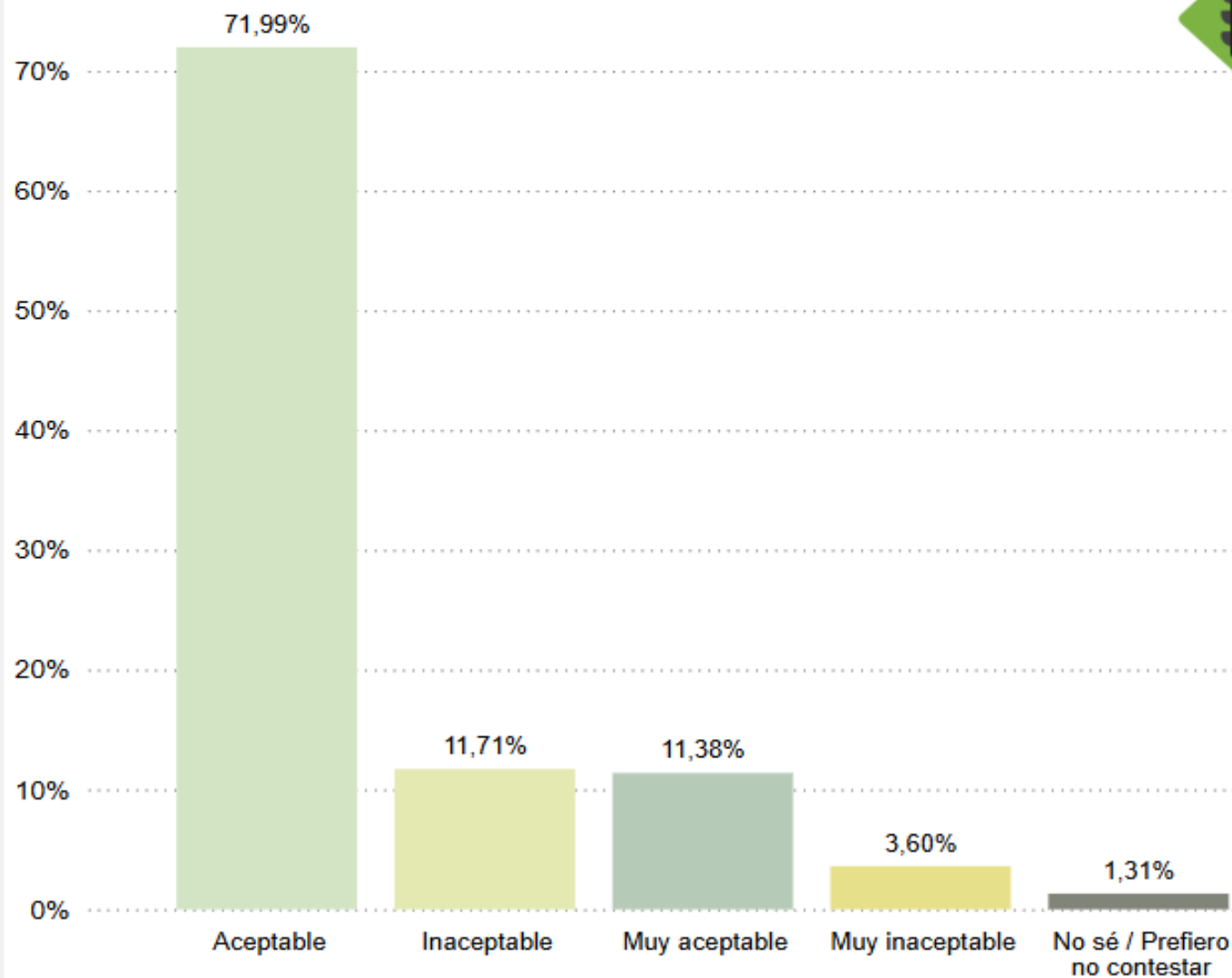
Disponibilidad

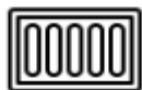


Del 95.33% que respondieron que cuentan con el servicio de drenaje en su hogar, el 86.60% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del servicio de drenaje público?

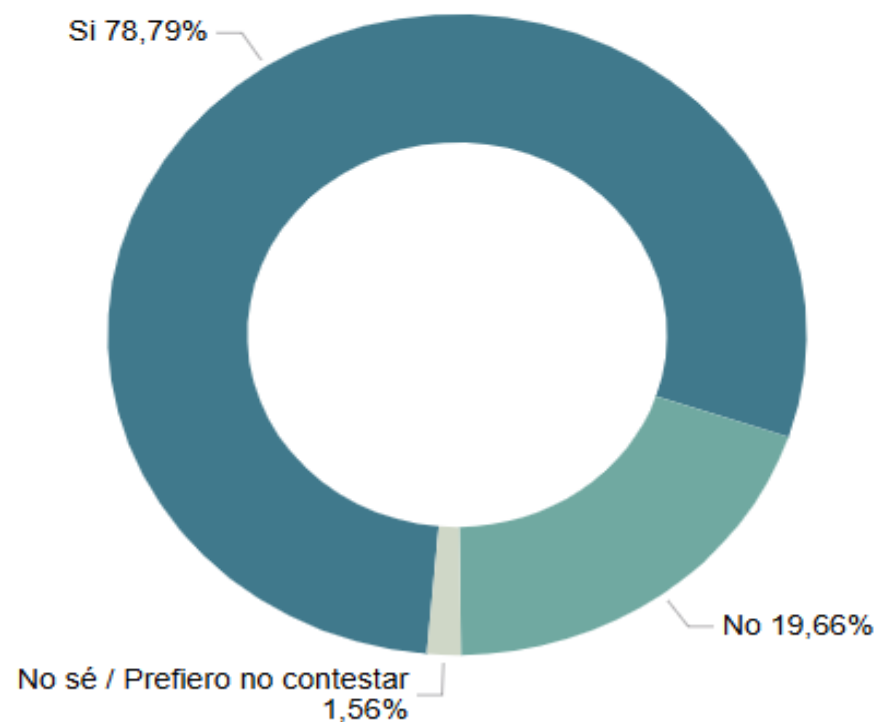
Satisfacción





El tramo de calle donde se encuentra su vivienda, dispone de servicio de alcantarillado?

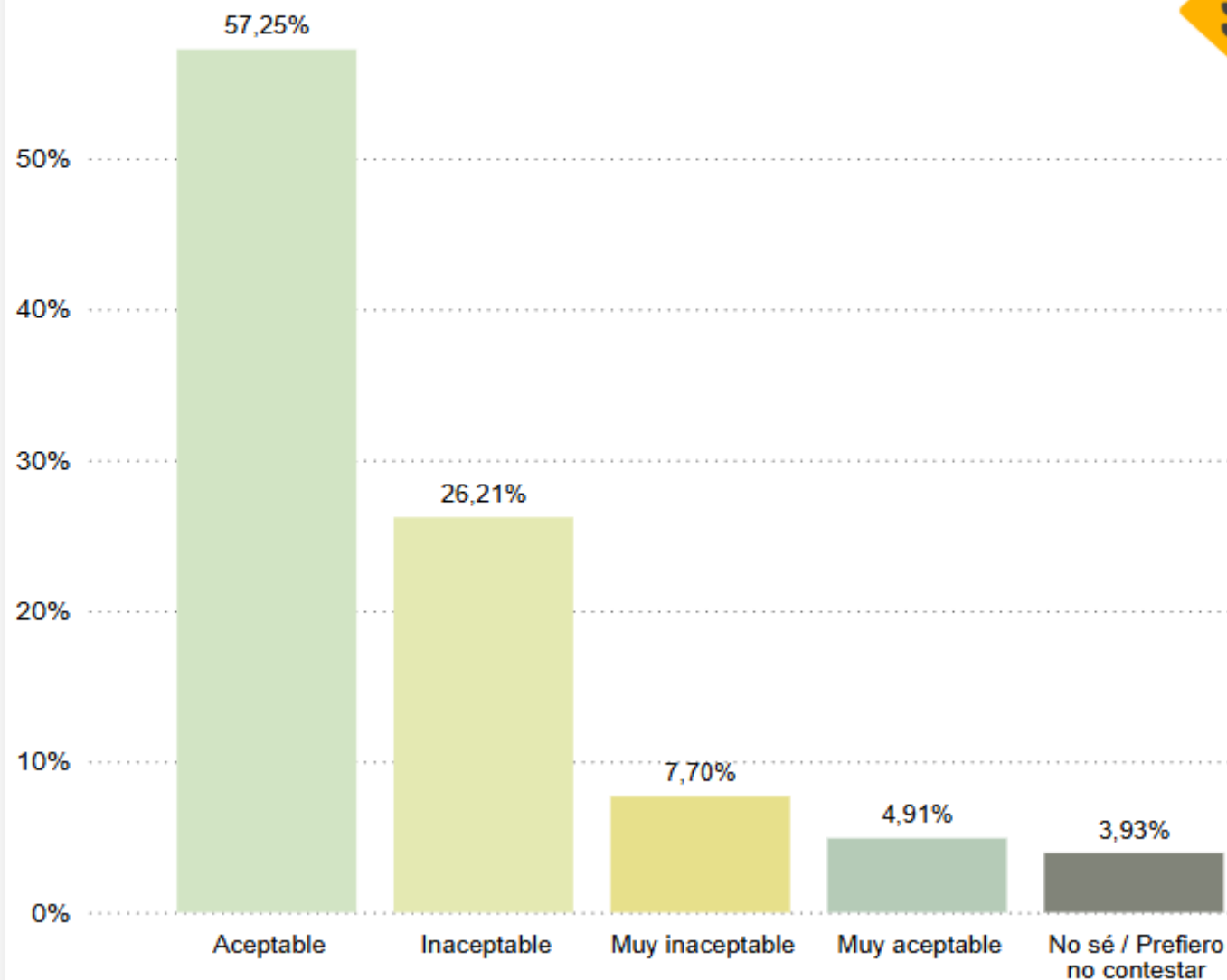
Disponibilidad



Del 78.79% que respondieron que cuentan con el servicio de alcantarillado en el tramo donde se encuentra su vivienda, el 72.98% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del servicio de alcantarillado?

Satisfacción



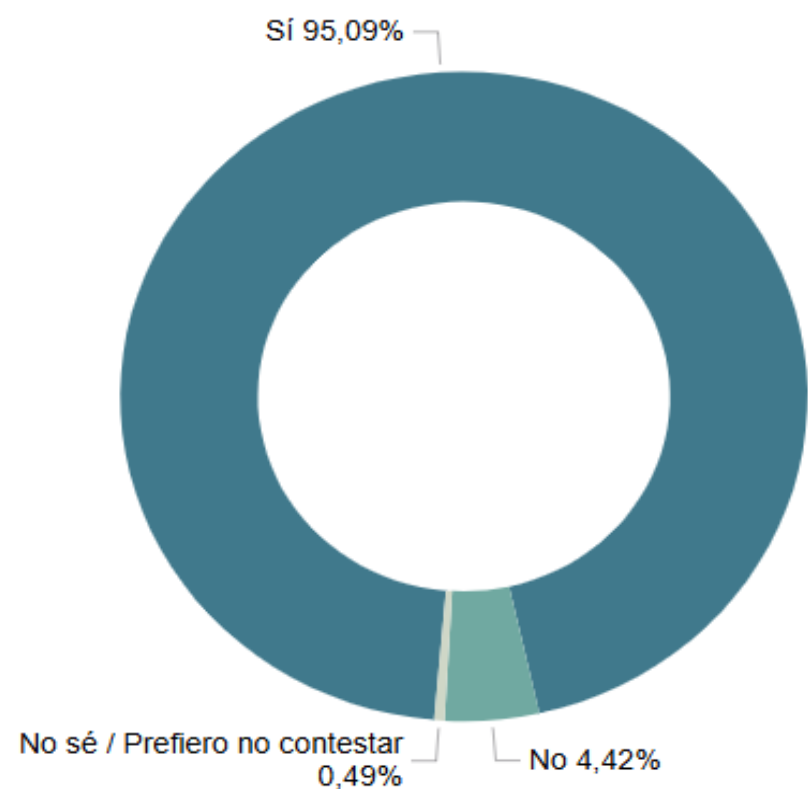


Alumbrado público



El tramo de calle donde se encuentra su vivienda, ¿Cuenta con el servicio de alumbrado público?

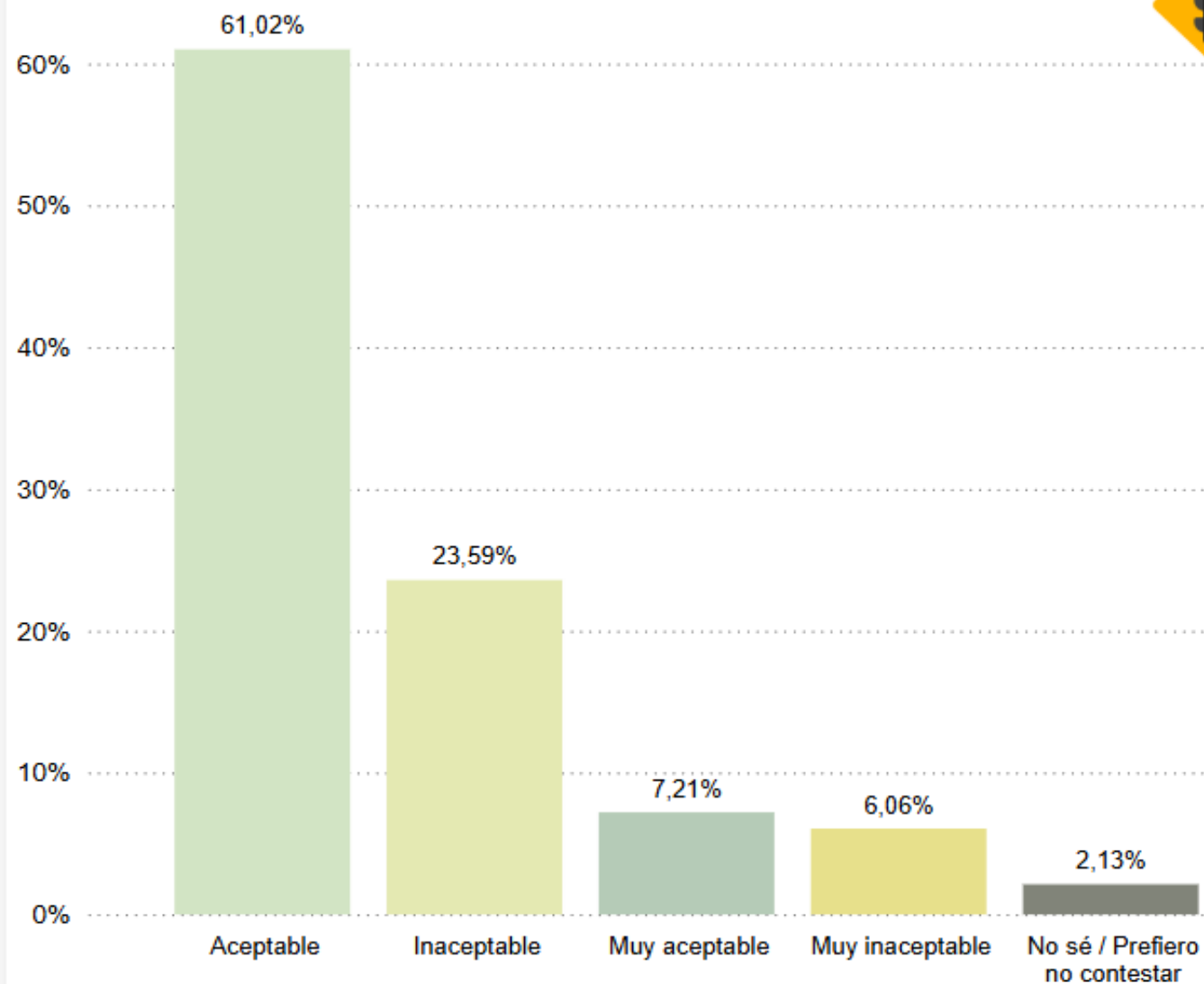
Disponibilidad



Del 95.09% que respondieron que cuentan con el servicio de alumbrado público, el 71.15% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público?

Satisfacción





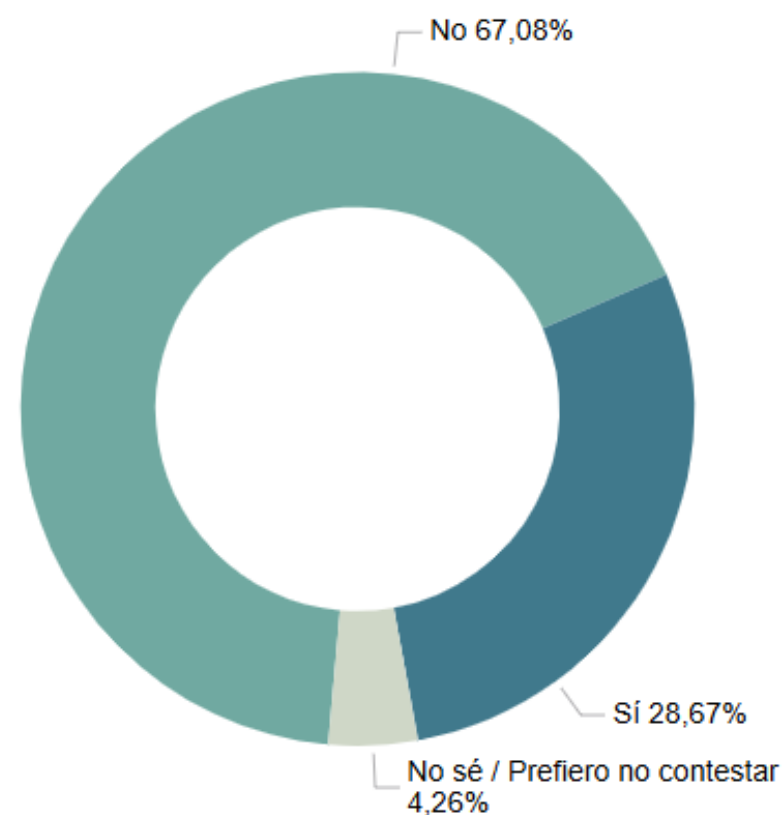
Mantenimiento de calles



Del total de la población encuestada, el 47.18% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

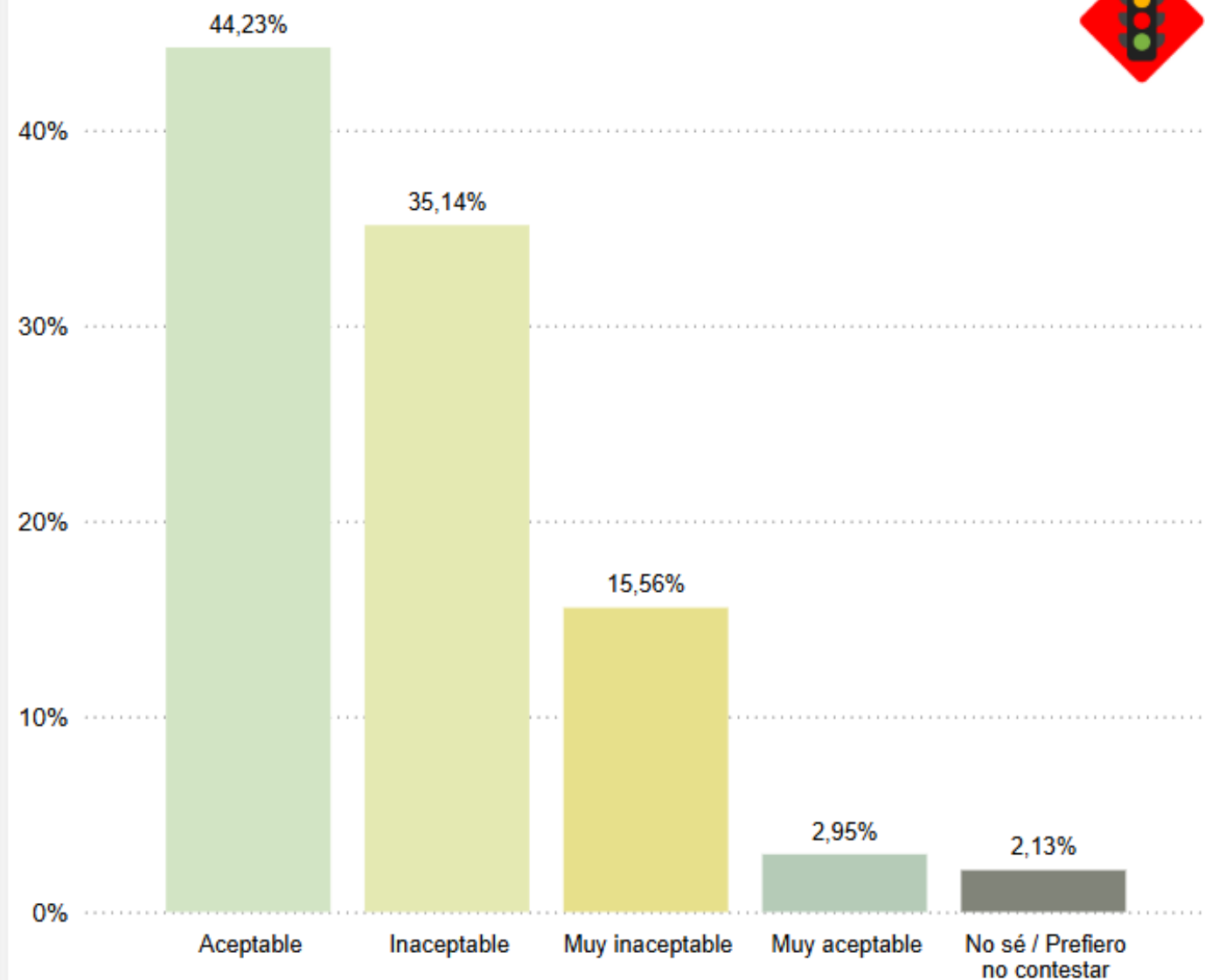
El tramo de calle donde se encuentra su vivienda, ¿Ha recibido algún tipo de mantenimiento (bacheo, re encarpetamiento, banquetas, pintura en guarniciones, etc.)?

Disponibilidad



¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de calles?

Satisfacción





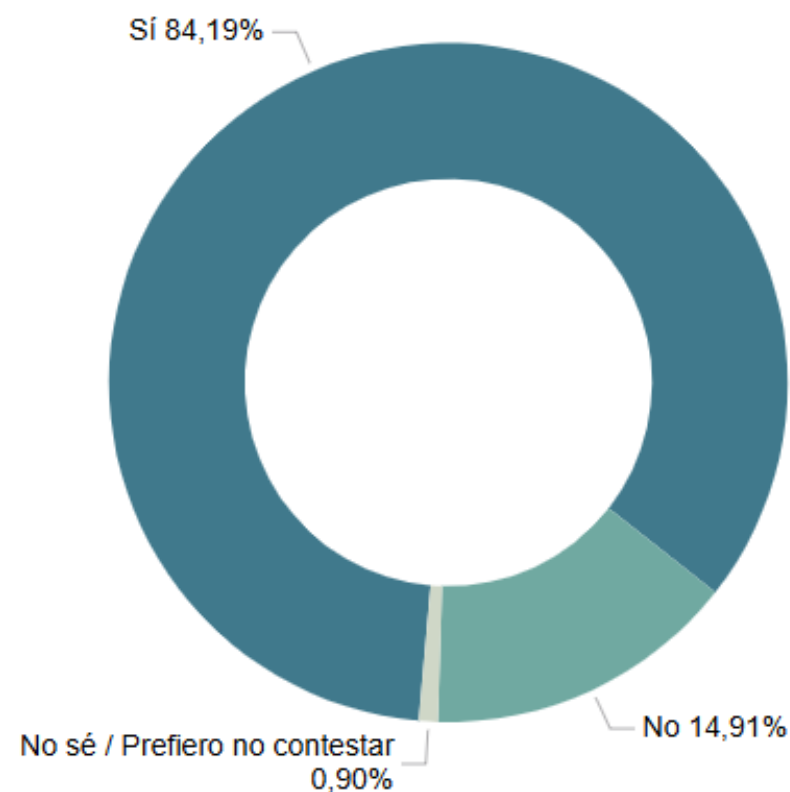
Pavimentación



Del 84.19% que respondieron que el tramo de calle donde se encuentra su vivienda está pavimentada, el 54.76% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

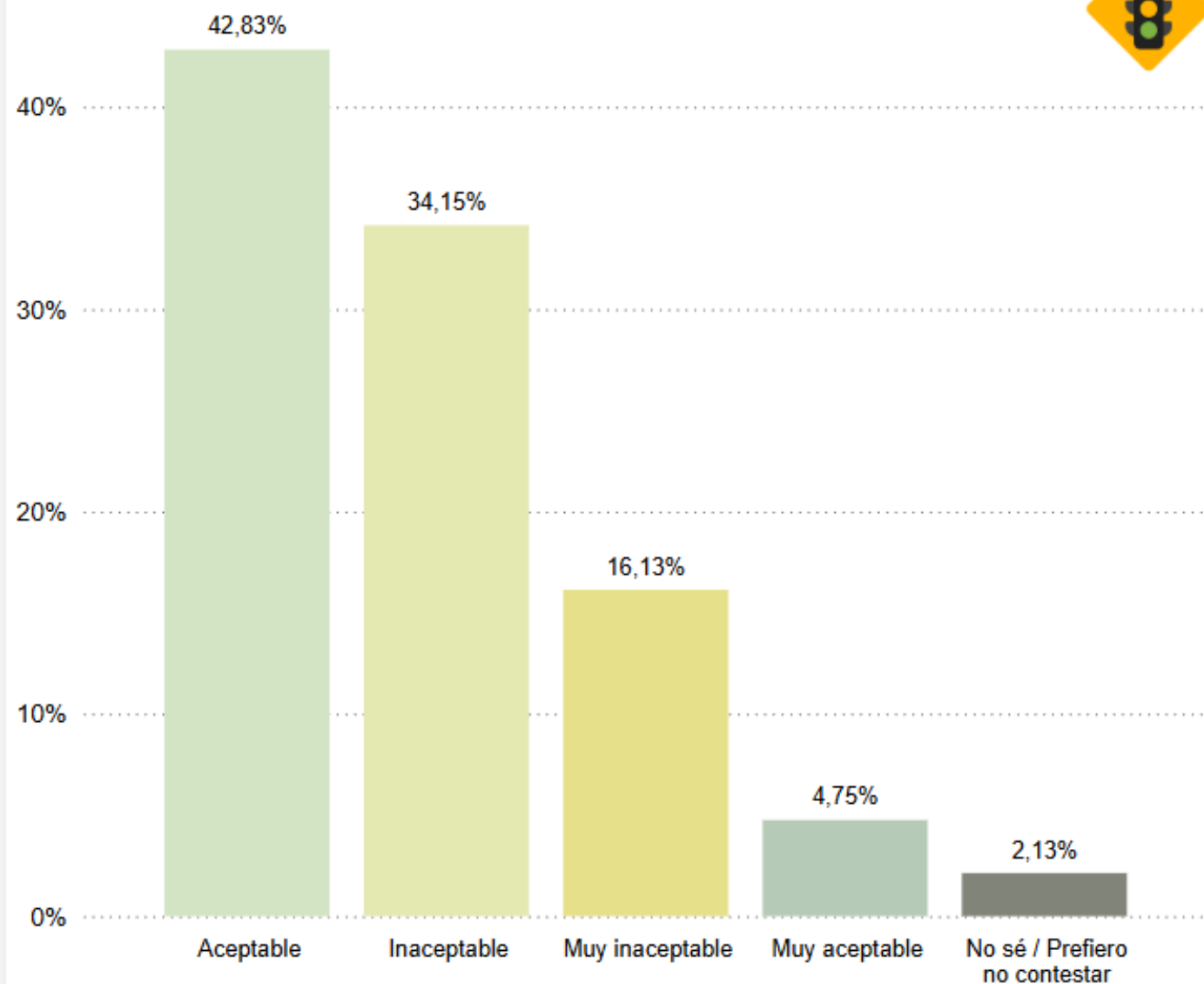
El tramo de calle donde se encuentra su vivienda, ¿Está pavimentada o cuenta con otro tipo de revestimiento (adoquín, asfalto, gres, hormigón impreso, hidráulico, noxer, empedrado)?

Disponibilidad



¿Cómo califica la calidad del servicio de pavimentación?

Satisfacción



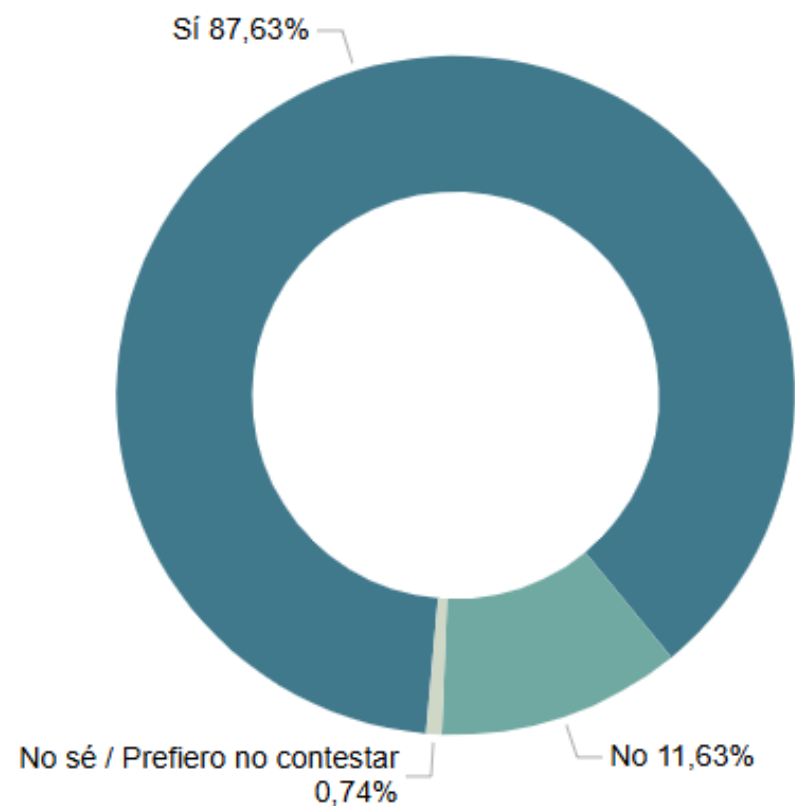


Banquetas



El tramo de calle donde se encuentra su vivienda, ¿Cuenta con banquetas?

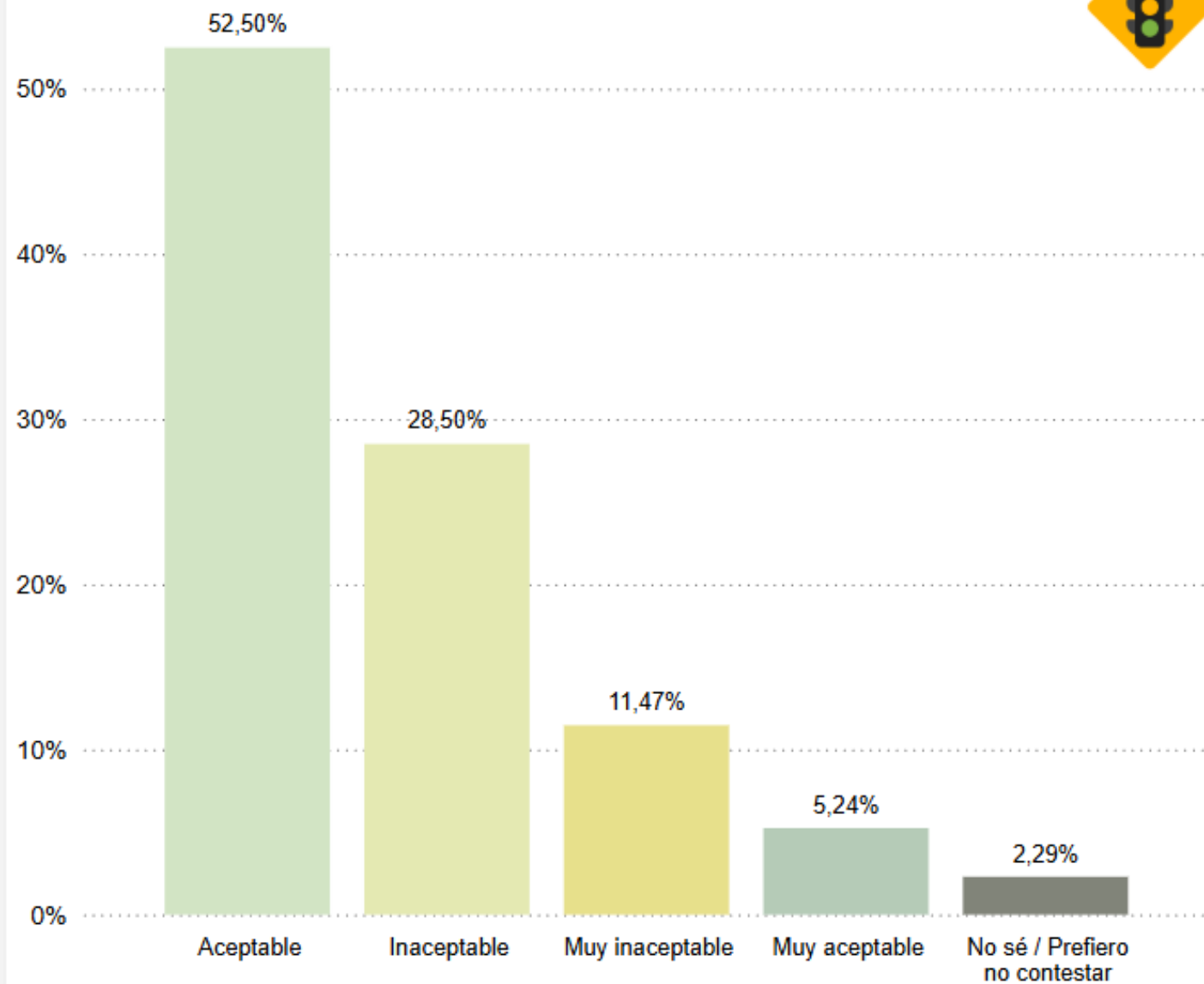
Disponibilidad



Del 87.63% que respondieron que el tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con banquetas, el 65.05% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del mantenimiento y construcción de banquetas?

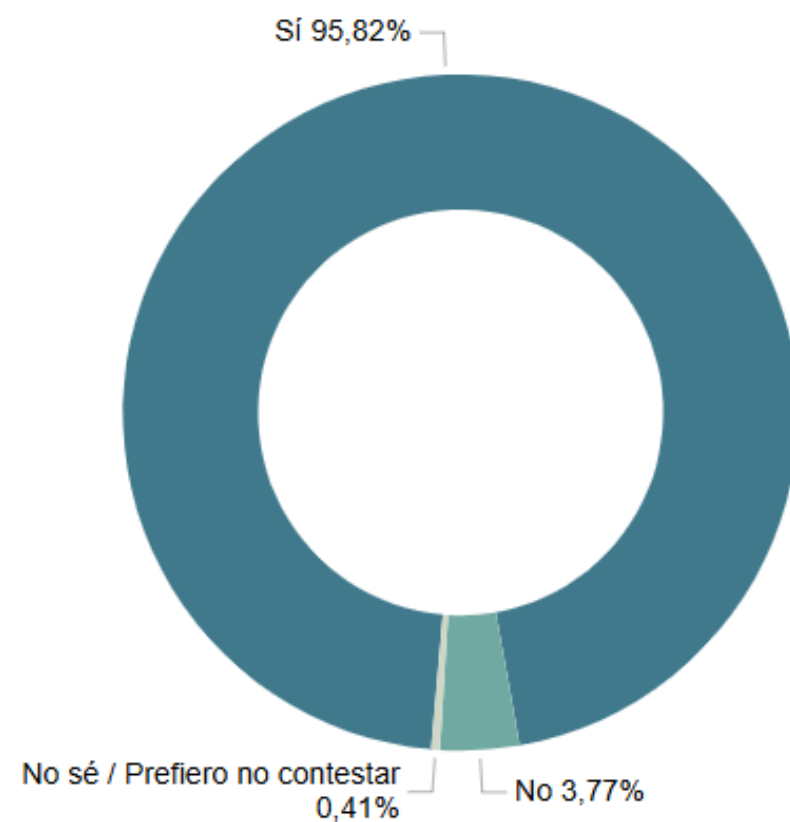
Satisfacción





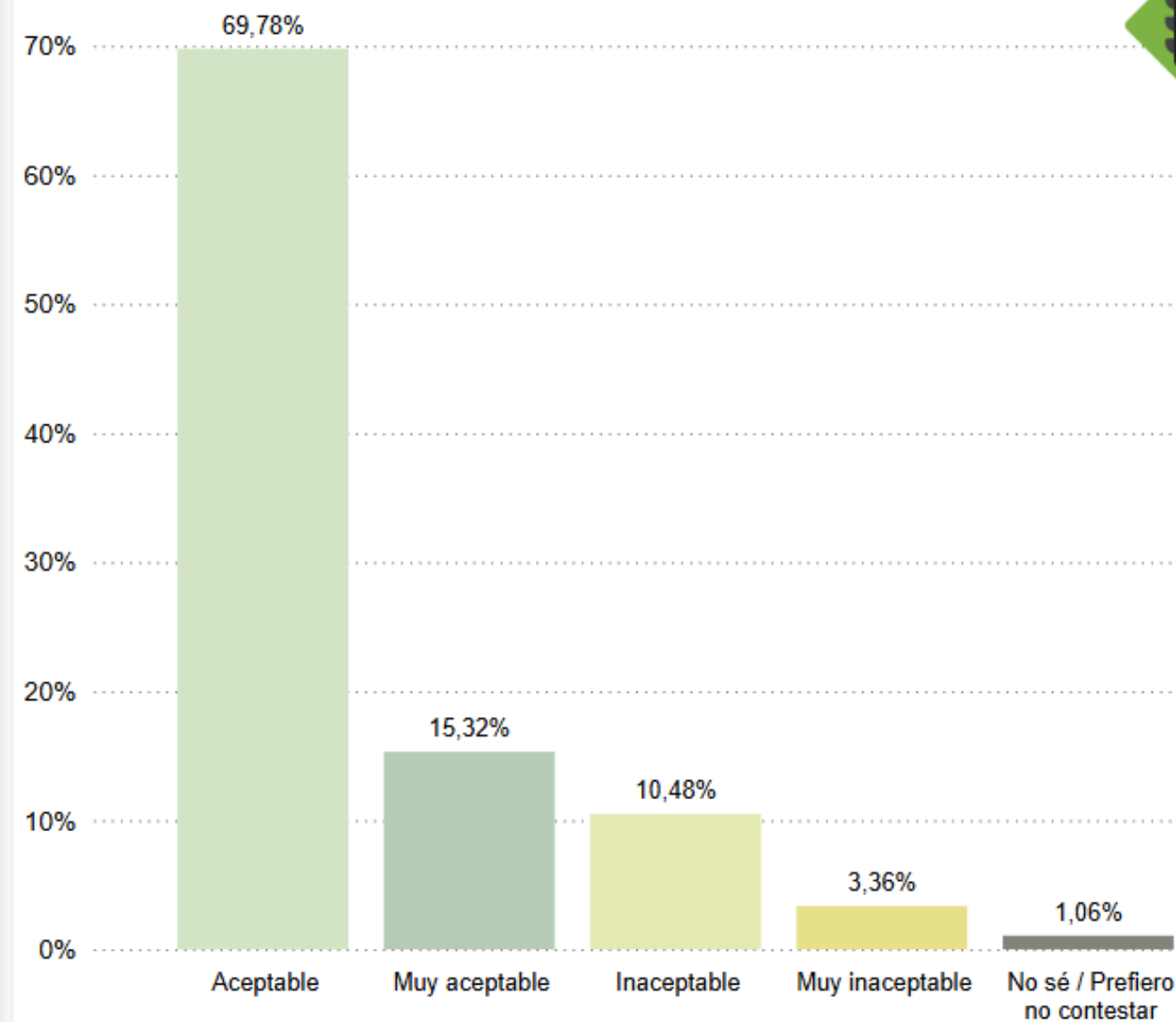
¿Cuenta con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura) al menos una vez por semana?

Disponibilidad



¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?

Satisfacción



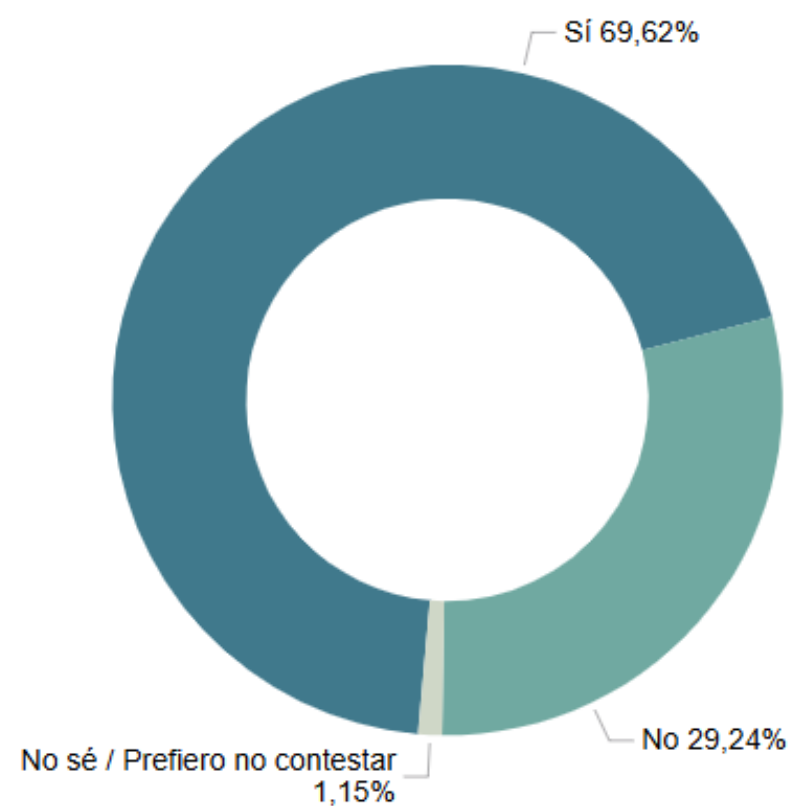


Espacios públicos



¿Se encuentra algún parque, jardín, plaza pública o espacio deportivo cerca de su vivienda (máximo 15 minutos caminando)?

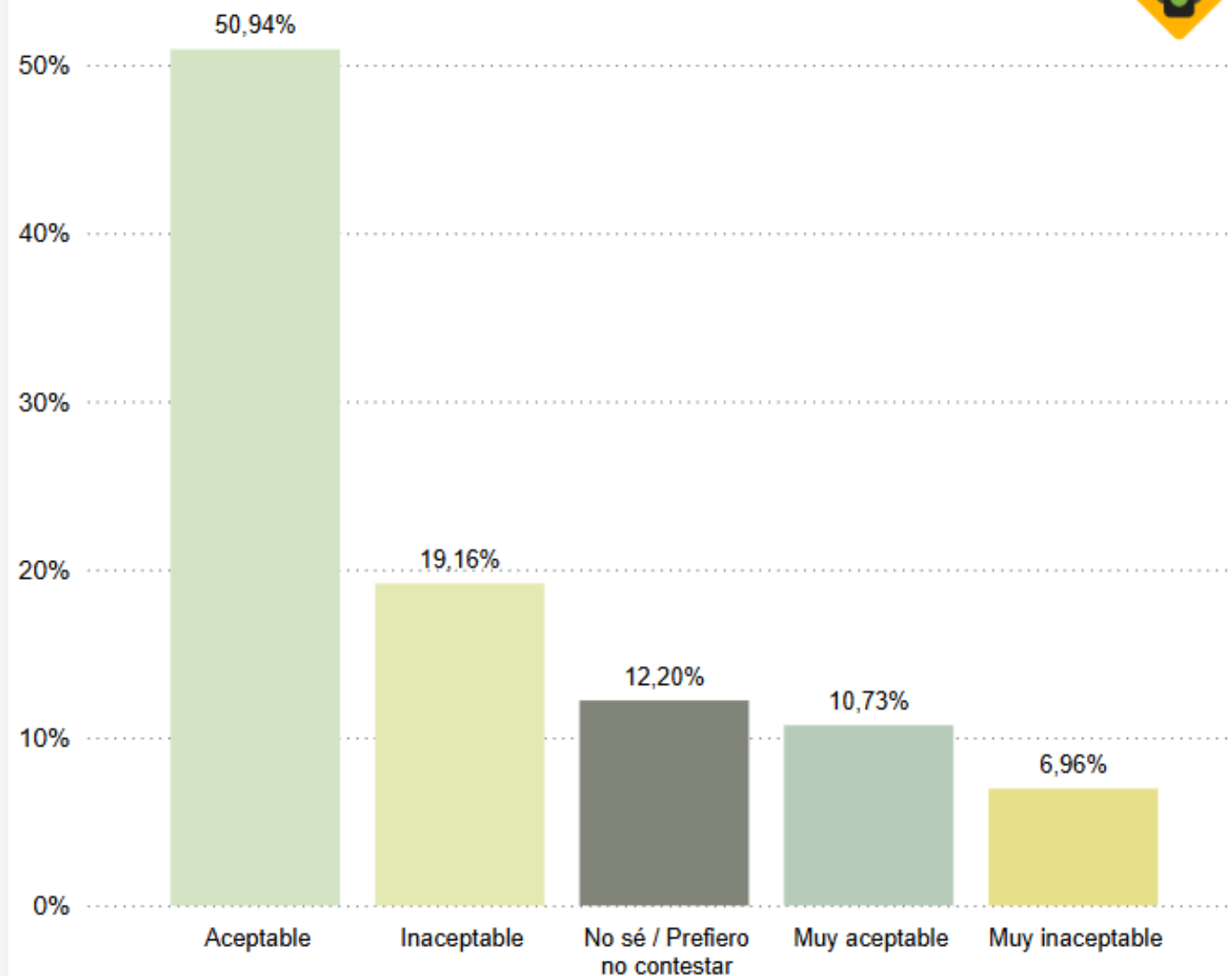
Disponibilidad



Del 69.62% que respondieron que cuentan con el servicio de espacios públicos, el 73.65% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los parques, jardines, plazas públicas y espacios deportivos?

Satisfacción



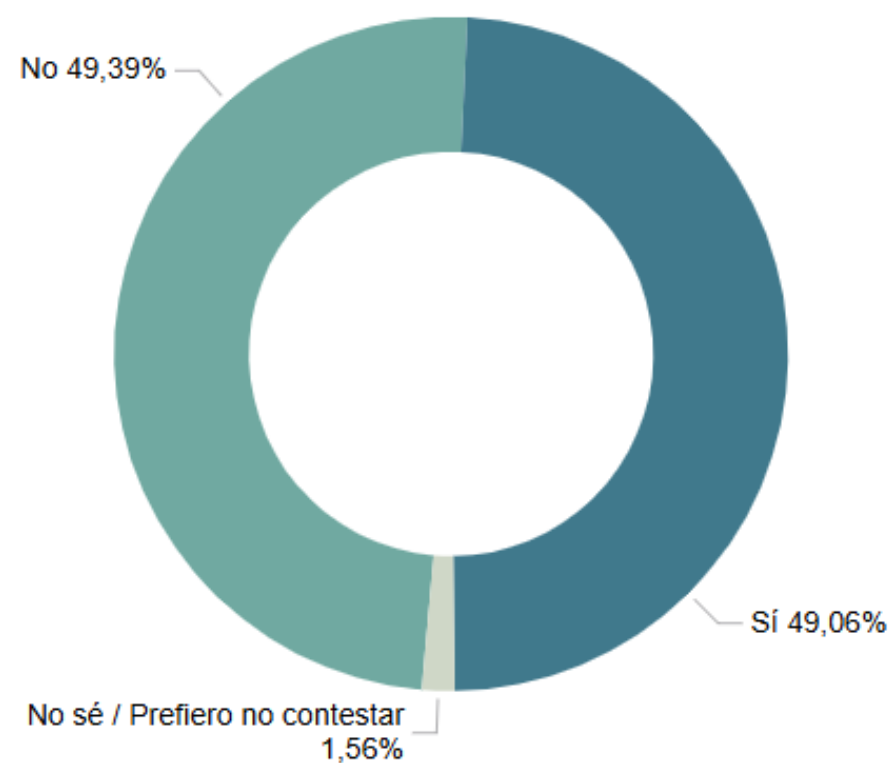


Mercados municipales



¿Se encuentra cerca de su vivienda algún mercado municipal (máximo 15 minutos caminando)?

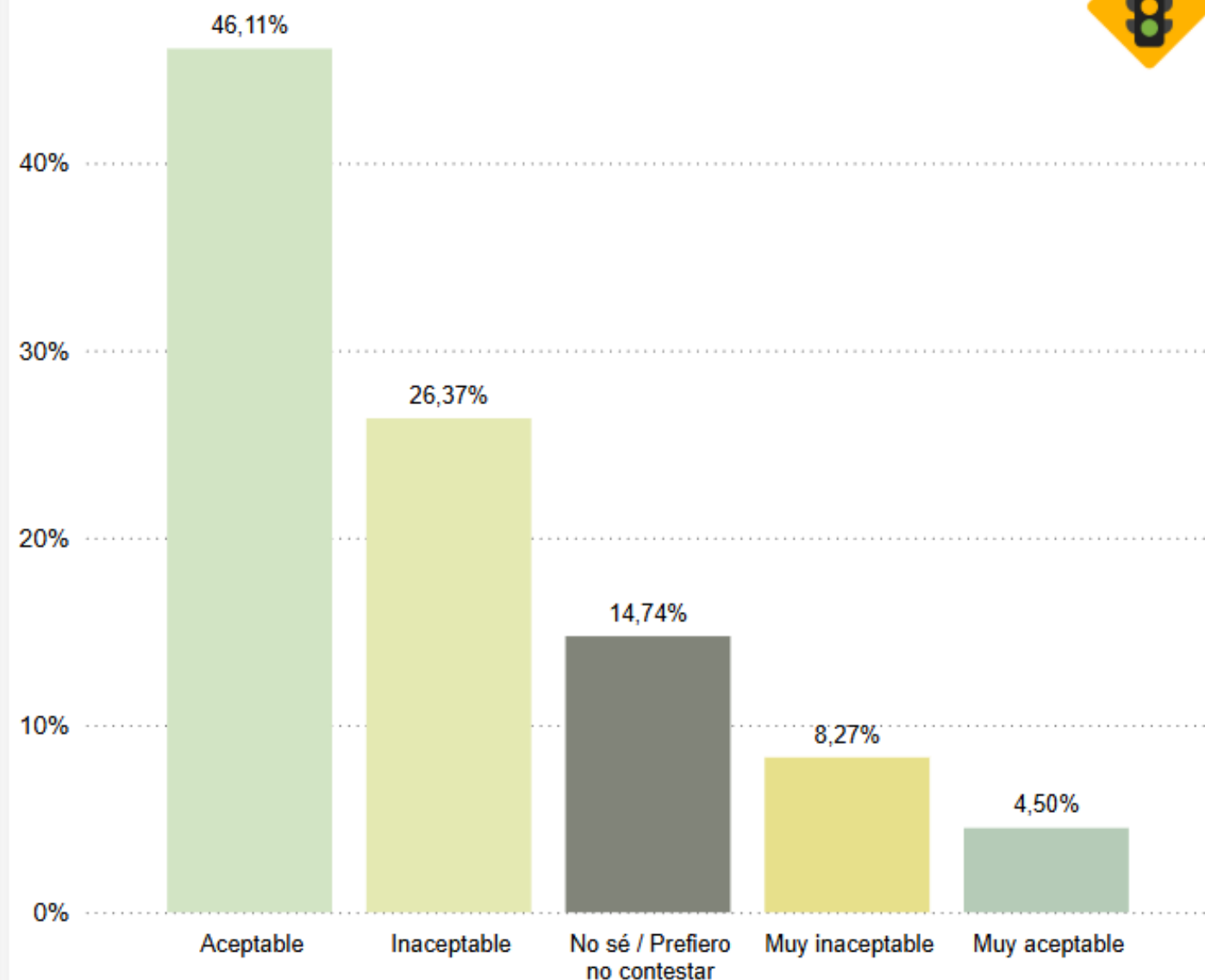
Disponibilidad



Del 49.06% que respondieron que cuentan con el servicio de mercados, el 65.27% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad de los servicios de los mercados municipales?

Satisfacción



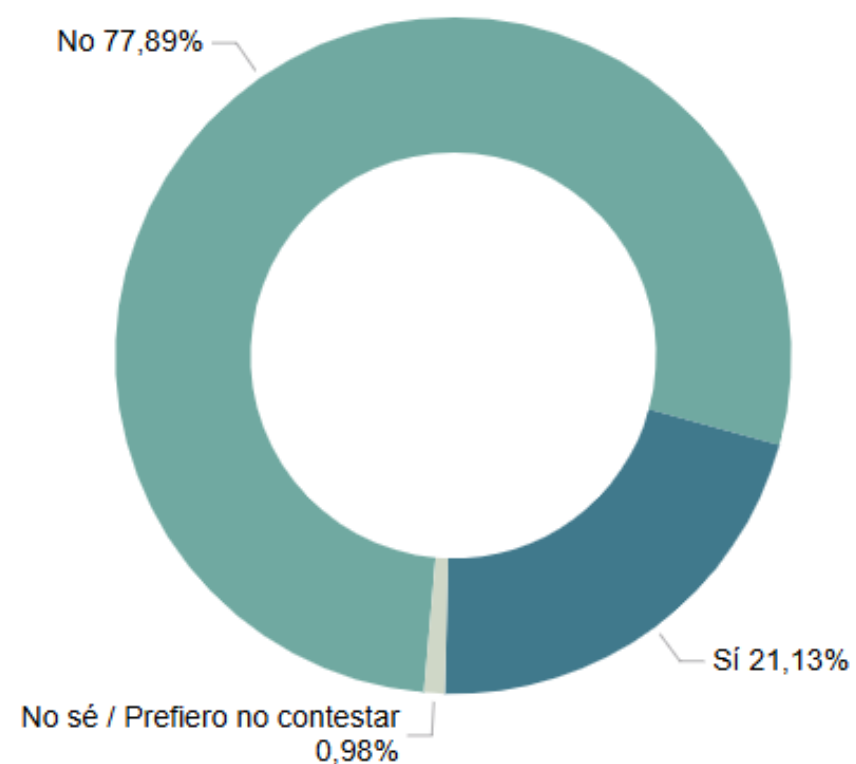


Panteones municipales



En los últimos 12 meses, ¿Ha hecho uso de los servicios proporcionados por los panteones municipales?

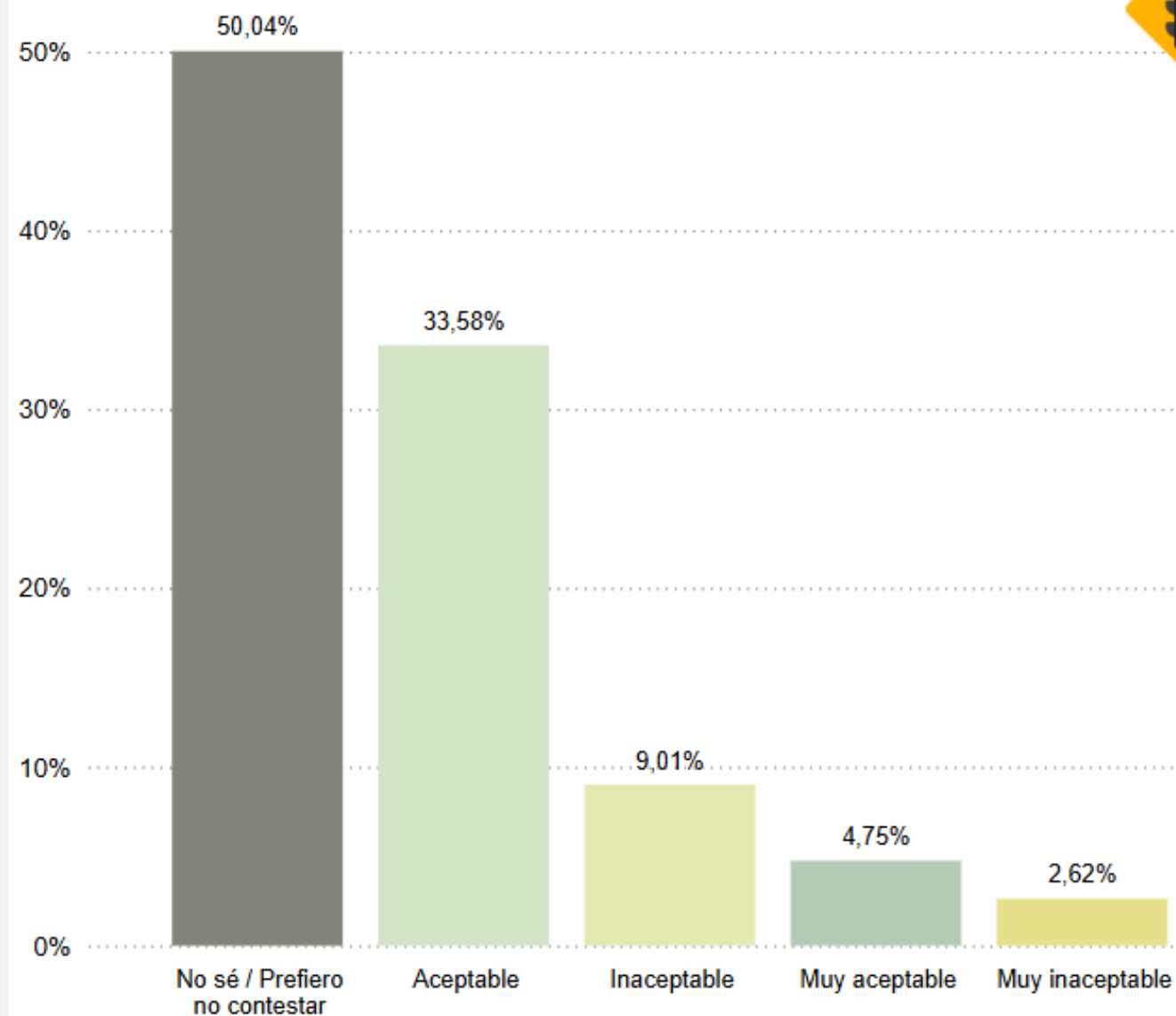
Disponibilidad



Del 21.13% que respondieron que si han hecho uso de los panteones municipales en los últimos 12 meses, el 74.80% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad de los servicios de los panteones municipales?

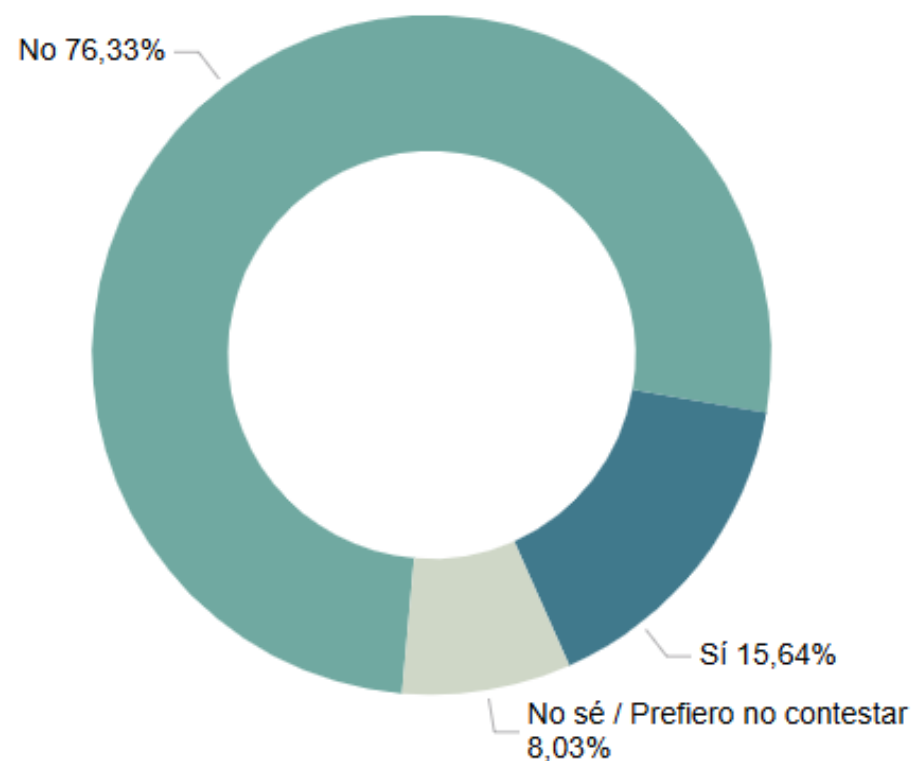
Satisfacción





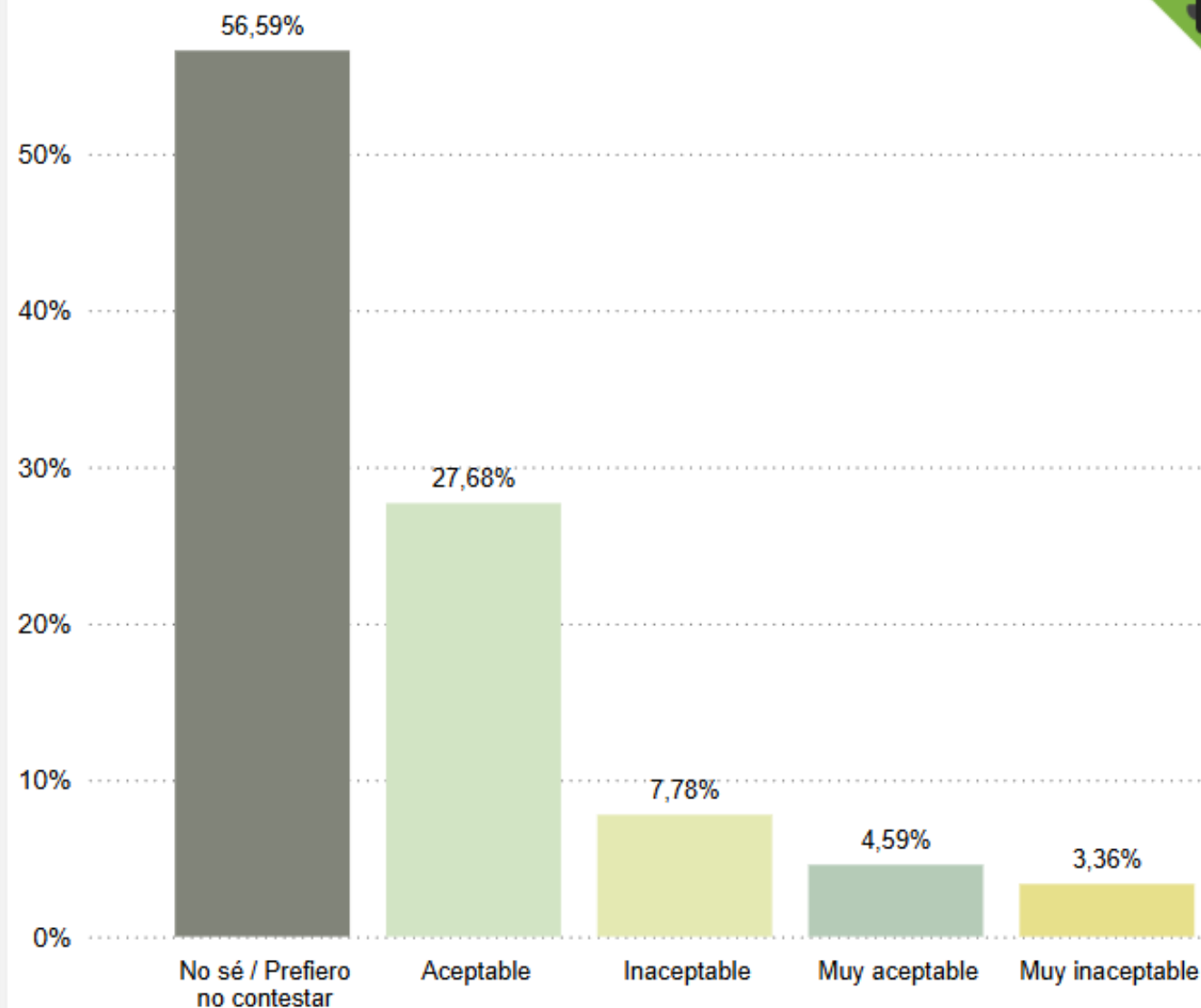
¿Ha hecho uso de los servicios proporcionados por la Dirección de Protección Animal?

Disponibilidad



¿Cómo califica la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección de Protección Animal?

Satisfacción



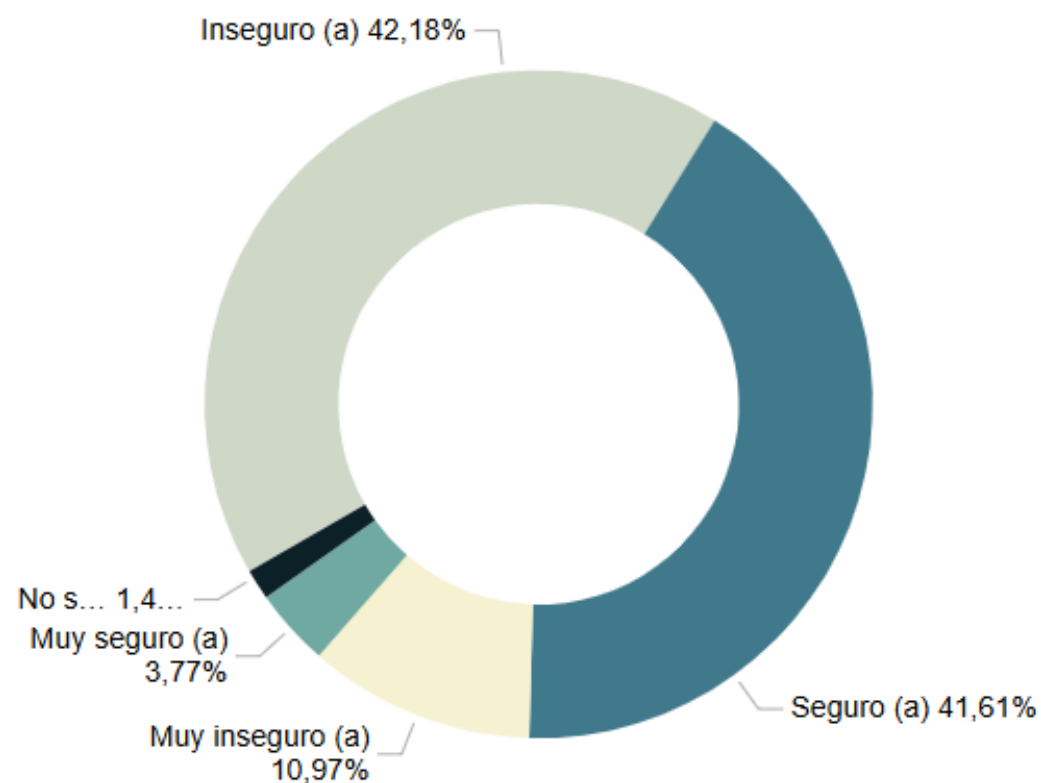


Seguridad pública



¿Cómo se sintió durante el trayecto de su casa al trabajo / escuela / mercado / tienda / centros comerciales, etc.?

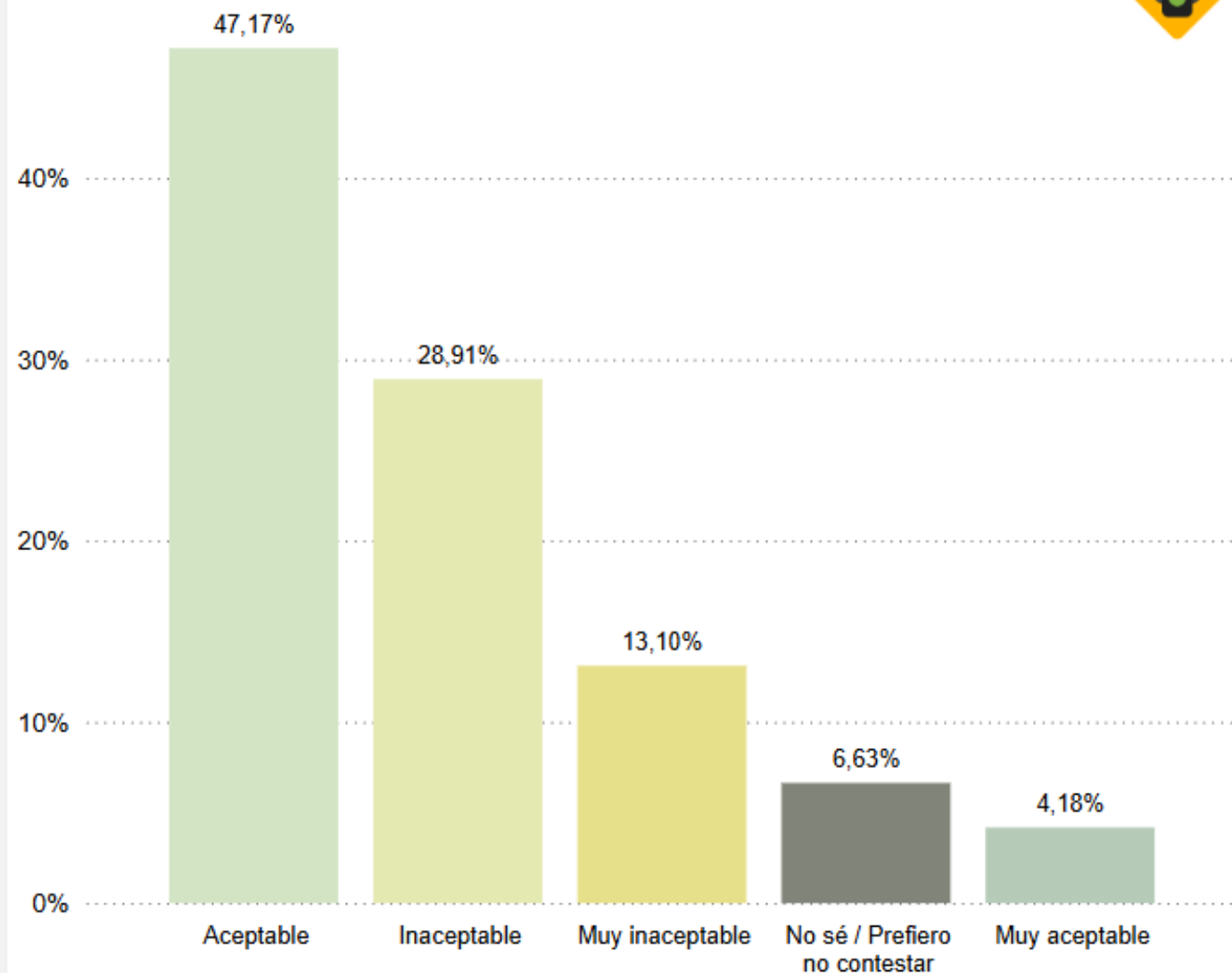
Disponibilidad



Del total de la población encuestada, el 51.35% calificó el servicio de seguridad pública entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad del servicio de seguridad ciudadana (policía preventiva municipal y tránsito)?

Satisfacción



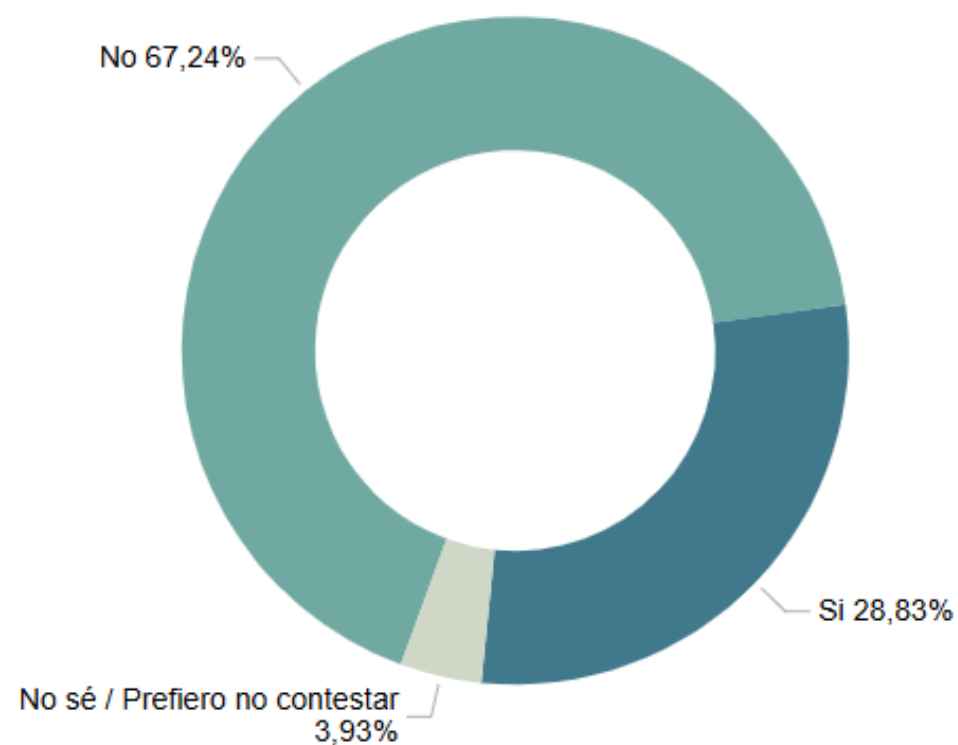


Ciclo vías



Cerca de su vivienda, ¿Existe alguna infraestructura ciclista?

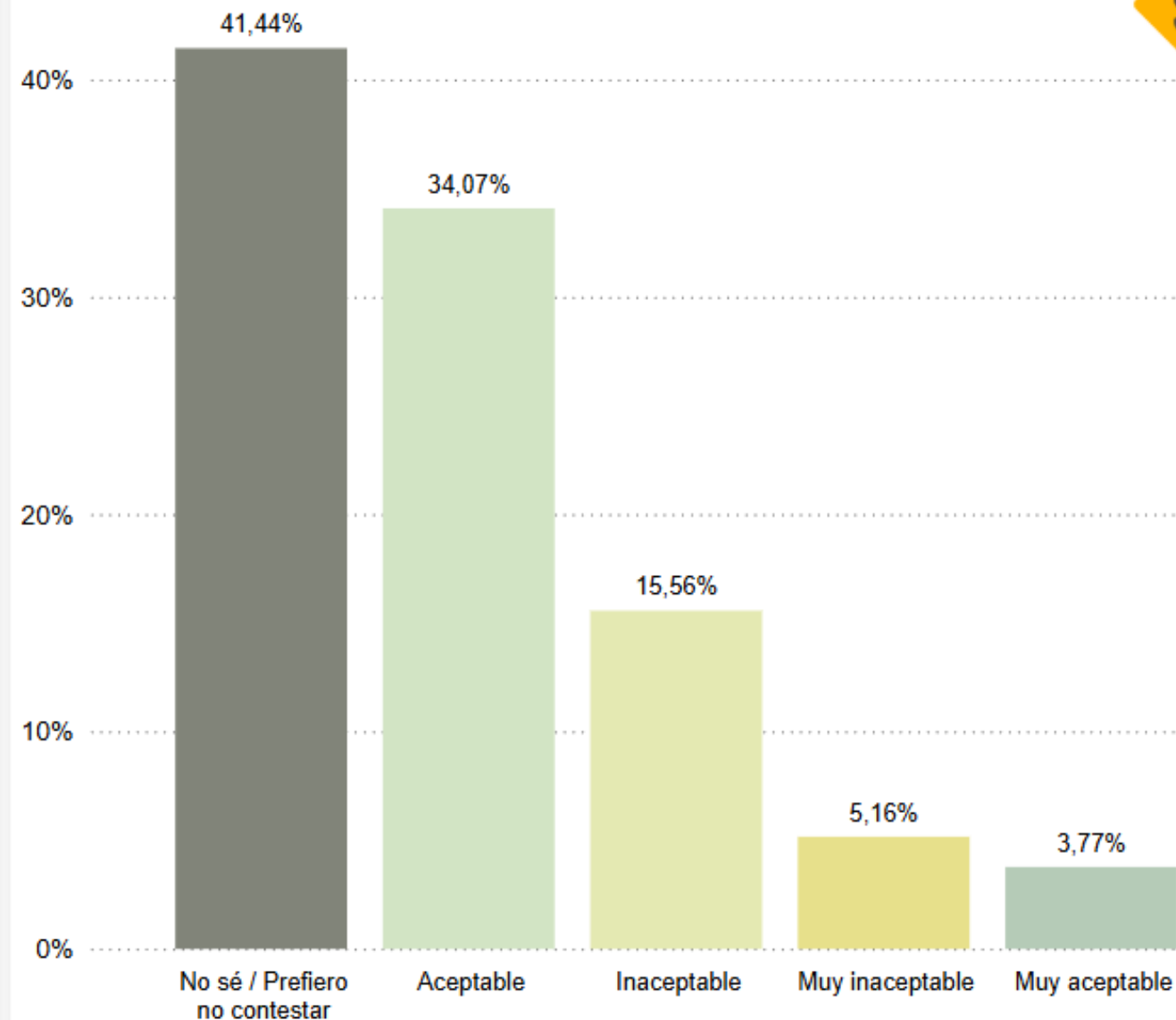
Disponibilidad



Del 28.83% que respondieron que si existen ciclo vías cerca de su vivienda, el 63.92% calificó el servicio entre muy aceptable y aceptable.

¿Cómo califica la calidad de la infraestructura ciclista en el municipio de Celaya?

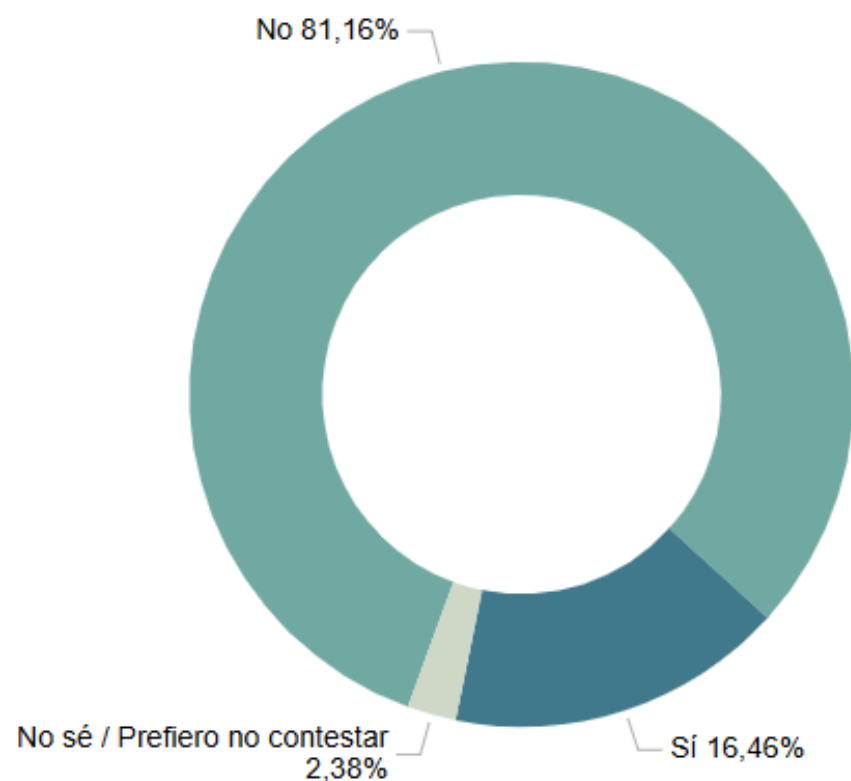
Satisfacción





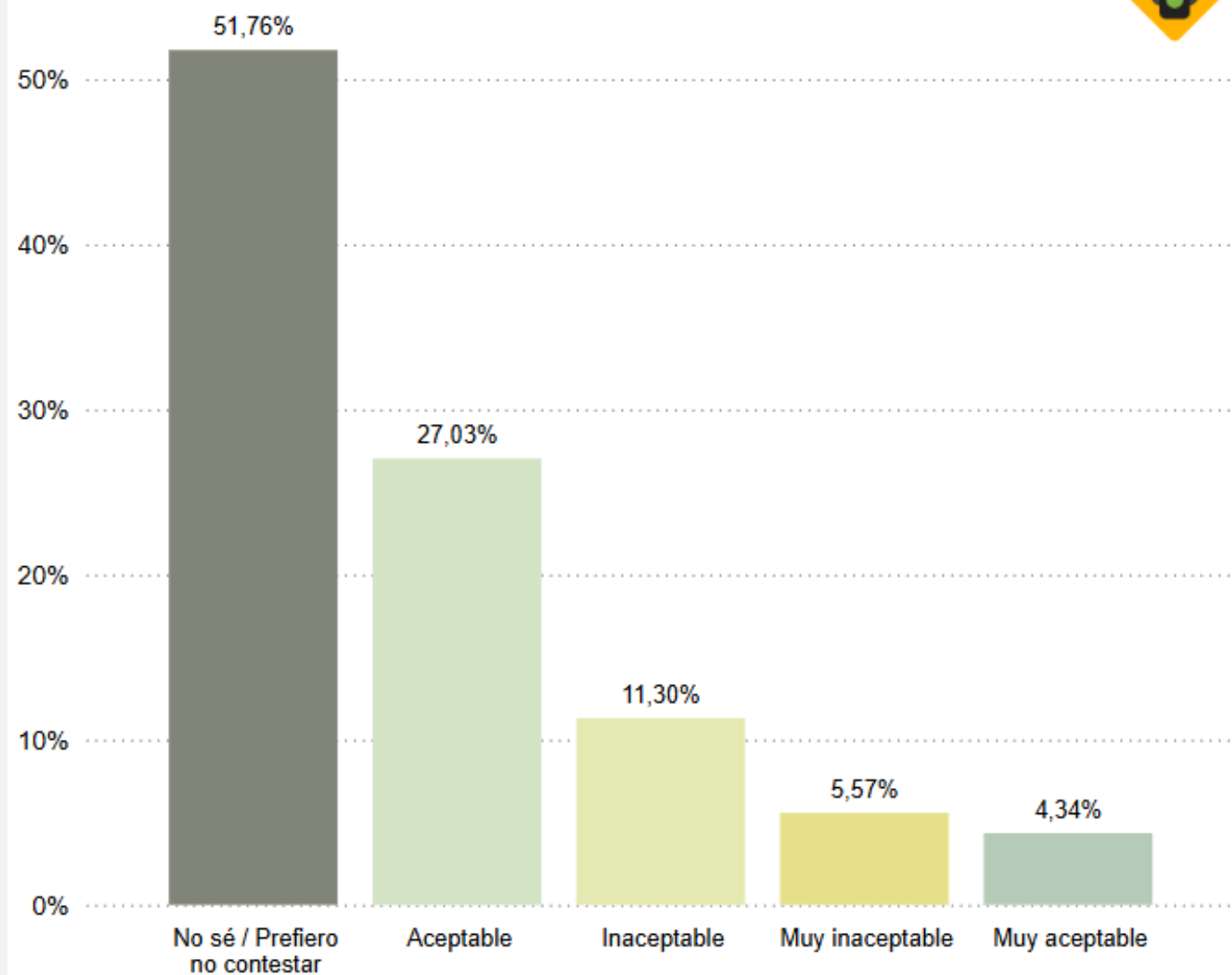
En los últimos 12 meses, ¿Ha realizado algún reporte o denuncia relacionada a los servicios públicos municipales?

Disponibilidad



¿Cómo califica la atención a los reportes o denuncias relacionadas a los servicios públicos brindados por el Ayuntamiento?

Satisfacción



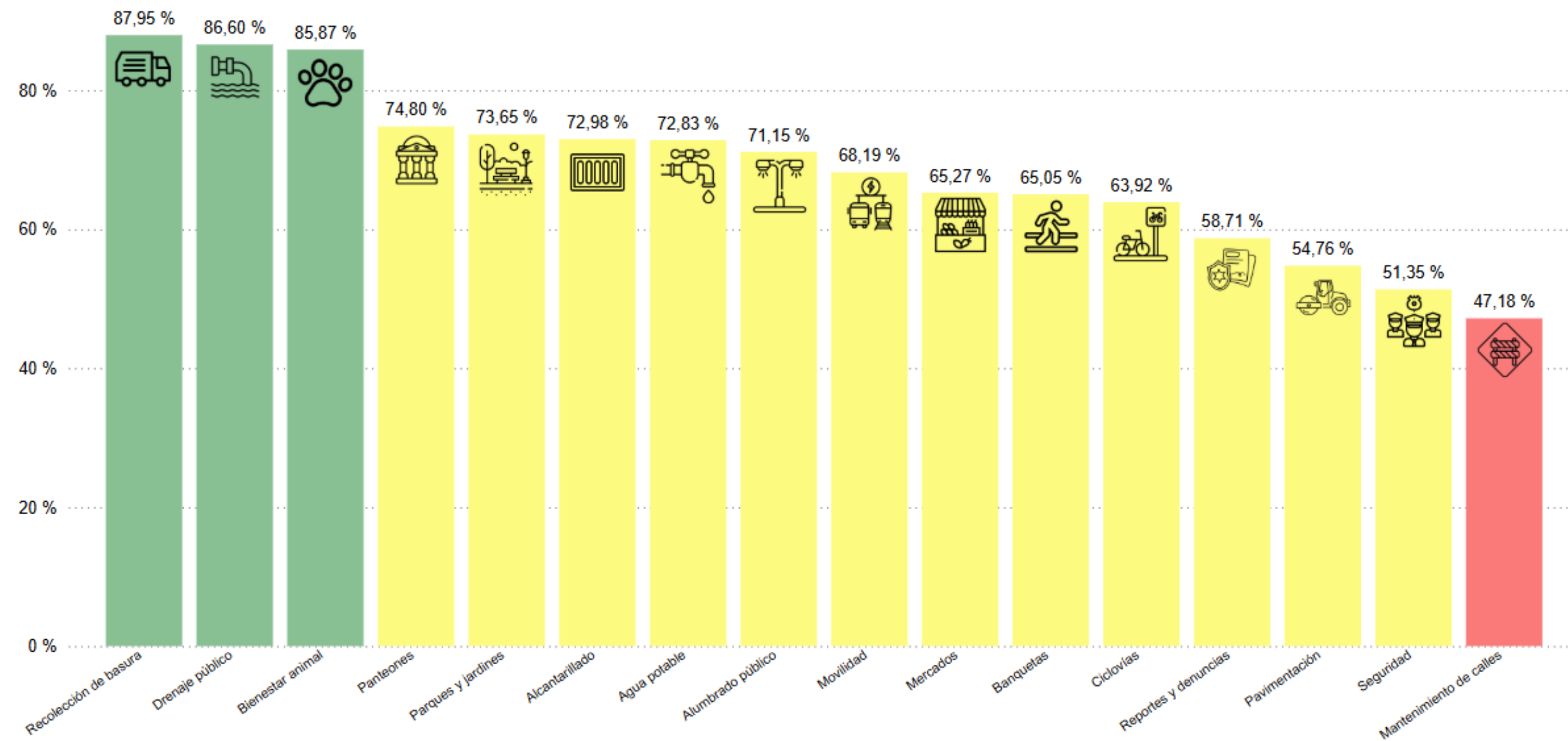


Valoración global



Los servicios mejor calificados este año fueron Recolección de basura, Drenaje público y Bienestar animal ya que se encuentran por arriba del 80% de aceptación, mientras que el servicio de Mantenimiento de calles sólo obtuvo el 47.18% de aprobación por la ciudadanía.

Servicios municipales



¡GRACIAS!

policymetria@gmail.com | contacto@policymetria.com

Oficina: +(443) 3425236 Whatsapp: 4434142087

Domicilio comercial: Blvd. Sansón Flores #101, Morelia, Mich.

