CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

CESOP
Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública

Servicios Públicos en México

Encuesta telefónica nacional

Encuestas que fortalecen el quehacer legislativo

Diciembre, 2016
diputados.gob.mx/cesop

RESUMEN

Servicio de Luz

- Al preguntarle a los encuestados sobre cómo evaluarían el servicio de luz que reciben en su domicilio, 82.9% manifestó que el servicio es Excelente/Bueno, 15.3% expresó que es Malo/Muy Malo y 1.8% No Sabe/No Contesta.
- Cuando existe alguna falla en el servicio de luz, 62.3% de la población encuestada manifestó que el tiempo de respuesta para solucionar el problema es de uno a dos días, 13.7% respondió que es de tres a cinco días, 5.4% opinó que es de 5 a 10 días, 3.4% afirmó que es de 15 a 20 días, 4.9% aseguró ser más de 20 días, y 10.2% No Sabe/No Contesta.
- El 75.2% de los encuestados manifestó que la atención que recibe del personal de atención al cliente de la Comisión Federal de Electricidad es Excelente/Buena, 18.3% lo califica como Mala/Muy Mala, y 6.4% No Sabe/No Contesta.
- El 54.6% de la muestra considera que el costo por el consumo de luz con relación al servicio que recibe es Muy Adecuado/Adecuado, mientras que 43.1% cree que el costo es Inadecuado/Muy Inadecuado, y 2.3% No Sabe/No Contesta.

Servicio de Agua

- El 98.3% de la población encuestada afirma contar con servicio de agua entubada, ya sea dentro de su vivienda o fuera de ésta, pero dentro de su terreno; el 1.6% no cuenta con el servicio, y 0.1% No Sabe/No Contesta.
- Cabe destacar que al solicitarle a este 98.3% que evaluaran el servicio de suministro de agua, 69.3% lo calificó como Excelente/Bueno, contra 28% que expresó que el servicio es Malo/Muy Malo, y 1% No Sabe/No Contesta.
- A este mismo universo de 98.3% que sí cuenta con agua entubada dentro de su terreno se les cuestionó el tiempo de respuesta para solucionar un problema cuando existe alguna falla en el servicio: 43.9% de los encuestados considera Muy Eficiente/Eficiente el tiempo de respuesta, mientras que para 46.3% es Poco Eficiente/Ineficiente, y 8.1% No Sabe/No Contesta.
- En opinión de quienes sí cuentan con agua entubada dentro de su terreno, 68.3% considera que la atención que recibe por parte del personal del servicio de agua es Excelente/Buena, 24.7% cree que es Mala/Muy Mala, y 5.3% No Sabe/No Contesta.
- Asimismo, del 98.3% que sí cuenta con agua entubada dentro de su terreno, 66.8% asegura que la relación entre el costo por el consumo de agua contra el servicio que recibe es Muy Adecuado/Adecuado, 29.8% opina que el costo es Inadecuado/Muy Inadecuado, y 1.8% No Sabe/No Contesta.
- El 93.1% del total de la muestra manifestó que su vivienda está conectada al sistema de drenaje público, 6.1% no se encuentra conectada, y 0.8% No Sabe/No Contesta. De este 93.1%, el 74.6% considera Excelente/Buena la calidad de este servicio, 18% manifiesta que la calidad del servicio es Mala/Muy Mala y 0.6% No Sabe/No Contesta.

Servicios Municipales

- Al preguntarle a los encuestados si el tramo de calle donde se encuentra su vivienda está pavimentada, 86% contestó que sí, mientras que 14% dijo que no.
- A este respecto, se les cuestionó si en el último año el tramo de calle donde se encuentra su vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento:
    - Bacheo o reencarpetado: 24.7% afirma que sí se ha dado mantenimiento, 73.7% que no se le ha dado mantenimiento, y 1.7% No Sabe/No Contesta.
    - Luminaria: 48.6% asegura que sí se ha dado mantenimiento, 50.3% que no se le ha dado mantenimiento, y 1.1% No Sabe/No Contesta.
    - Banquetas: 23.8% manifiesta que sí se ha dado mantenimiento, 75% que no se le ha dado mantenimiento, y 1.2% No Sabe/No Contesta.
    - Pintura en guarniciones: 18.2% opina que sí se ha dado mantenimiento, 80.2% que no se le ha dado mantenimiento, y 1.6% No Sabe/No Contesta.
- El 77.9% de los encuestados opina que el servicio de recolección de basura en su comunidad es Excelente/Bueno, 21.2% cree que es Malo/Muy Malo, y 0.9% No Sabe/No Contesta.
- A este respecto, 73.7% de la muestra considera que el servicio de recolección de basura de su comunidad no está diseñado para la separación de basura orgánica e inorgánica, 24.4% opina que sí, y 1.9% No Sabe/No Contesta.

Servicios Municipales

- Al preguntarles sobre la frecuencia del servicio de recolección de basura en su domicilio, 30.7% afirma que el servicio se realiza diariamente, 55.1% menciona que es cada 2 o 3 días, 10.3% comenta tener el servicio semanal, 2.1% cuenta con el servicio mensualmente, 1.2% declara no contar con el servicio, y 0.6 % No Sabe/No Contesta.

- Sobre los horarios del servicio de recolección de basura, 62% se concentra en el horario de 7:00 am a 12:00 pm, el 11.8% de 1:00 pm a 6:00 pm, el 10.1% de las 7:00 pm a las 12:00 am, y 8.3% de la 1:00 am a las 6:00 am.

- El 77.8% de los encuestados considera que el horario de recolección, con relación a sus actividades personales es adecuado, 18.8% opina que es inadecuado, y 3.4% No Sabe/No Contesta.

- Al preguntarle a los encuestados si en el último año han hecho uso de los panteones municipales, 15.1% manifestó haberlos usado, mientras que 84.9% no los ha utilizado. Del total de personas que sí lo han utilizado, 10.1% afirma que la calidad del servicio es Excelente/Buena, 4.9% la califica como Mala/Muy Mala y 0.1% No Sabe/No Contesta.

- Se le cuestionó a la población si en el último año han acudido al mercado de su localidad, 63.1% manifestó que sí ha acudido, 36.3% no lo ha visitado y 0.6% No Sabe/No Contesta.

- De las personas que han visitado el mercado de su localidad en el último año, 39.6% opina que la calidad de las instalaciones es Excelente/Buena, 22.2% manifiesta que es Mala/Muy Mala, y 1.3% No Sabe/No Contesta.

Servicios Municipales

- El 65.4% de los encuestados, afirma que cerca de su casa hay algún jardín o parque público, el 34.0% manifestó que no hay, y el .6% No Sabe/No Contesta.
- Del 65.4% que afirma tener algún jardín o parque público cerca de su casa, se le solicitó que calificara del 1 al 5 (donde 1 significa muy malo y 5 significa excelente) los siguientes puntos:
    - Vegetación – calificación total 3.1
    - Limpieza – calificación total 3.0
    - Accesibilidad – calificación total 3.7
    - Seguridad – calificación total 2.4
    - Iluminación – calificación total 3.1
- De la misma manera, se le preguntó al universo de la muestra si cerca de su casa existen instalaciones para ejercitarse o unidades deportivas, 51.6% afirmó que sí hay, 48.0% manifestó que no hay, y 0.4% No Sabe/No Contesta.
- El 40.7% de los que opinaron que sí hay instalaciones para ejercitarse o unidades deportivas cerca de su casa calificaron dichas instalaciones como Excelentes/Buenas, 8.8% la considera Malas/Muy Malas y 2.1% No Sabe/No Contesta.
- En lo que se refiere a la evaluación de las labores de la policía en su colonia o municipio, 39.1% manifestó que son Excelentes/Buenas, 57.4% las califica como Malas/Muy Malas y 3.4% No Sabe/No Contesta.
- En este mismo tenor, se les cuestionó sobre el desempeño de la policía de su colonia o municipio, a lo cual: 25.6% afirma que a pesar de su presencia ocurren algunos delitos; 22.4% cree que están coludidos con la delincuencia; 17.2% manifiesta que no evita que ocurran delitos; 12.8% considera que evita que sucedan delitos; 7% opina que disminuyen los delitos; y 15.0% No Sabe/No Contesta.

Desempeño de los Servidores Públicos

- En los últimos tres meses el 42.1% de los encuestados ha realizado algún trámite en su municipio o delegación, 57.8% no ha realizado trámite alguno, y 0.1% No Sabe/No Contesta.
- Las personas que han realizado trámites, 35.2% lo ha hecho directamente en una oficina del municipio o delegación, 4.9% por internet, 1.8% por otro medio y 0.2% No Sabe/No Contesta.
- Cabe destacar que de este 35.2% de personas que han realizado trámites, 33.7% evalúa como Excelente/Buena la eficiencia y calidad del servicio para realizar su trámite, mientras que 8.2% la califica como Mala/Muy Mala, y 0.2% No Sabe/No Contesta.
- Al preguntarle al total de la población encuestada cómo considera la relación de los servicios que recibe del estado respecto al pago de impuestos, 48.2% lo considera Inadecuado/Muy Inadecuado, mientras que 47.6% cree que es Muy Adecuado / Adecuado, y 4.2% No Sabe/No Contesta.
- Asimismo, se les preguntó si en los últimos 12 meses ha tenido que ofrecer o lo invitaron a entregar dinero a un servidor público a cambio de agilizar su trámite: 91.6% respondió que no, 7.9% que sí, y 0.6 No Sabe/No Contesta.
- El 89.6% de los encuestados estaría de acuerdo en que se instrumentara la certificación de procesos para garantizar el tiempo de atención y la eficiencia de los servicios que brinda el gobierno, 5.7% no está de acuerdo y 4.8% No Sabe/No Contesta.
- Además, el 95.9% estaría de acuerdo con que se instrumentara una certificación de capacidades y habilidades a todos los servidores públicos para garantizar la calidad de la atención al público, 2.6% no está de acuerdo, y 1.6% No Sabe/No Contesta.

Servicios de Transporte Público

- El 70% de los encuestados es usuario del transporte público, y 30% restante no lo utiliza.
- De este 70% de usuarios, 30.6% califica como Excelente/Bueno el servicio que ofrece, mientras que 37.6% considera que el servicio es Malo/Muy Malo, y 1.9% No Sabe/No Contesta.
- Aunado a ello, 34% manifestó que el servicio que brindan con relación al servicio que recibe es Muy Adecuado/Adecuado, mientras que 35.7% considera que es Inadecuado/Muy Inadecuado, y 0.3% No Sabe/No Contesta.

Servicios Privados:
Gas, Internet, TV Cable, Teléfono Fijo, Celular

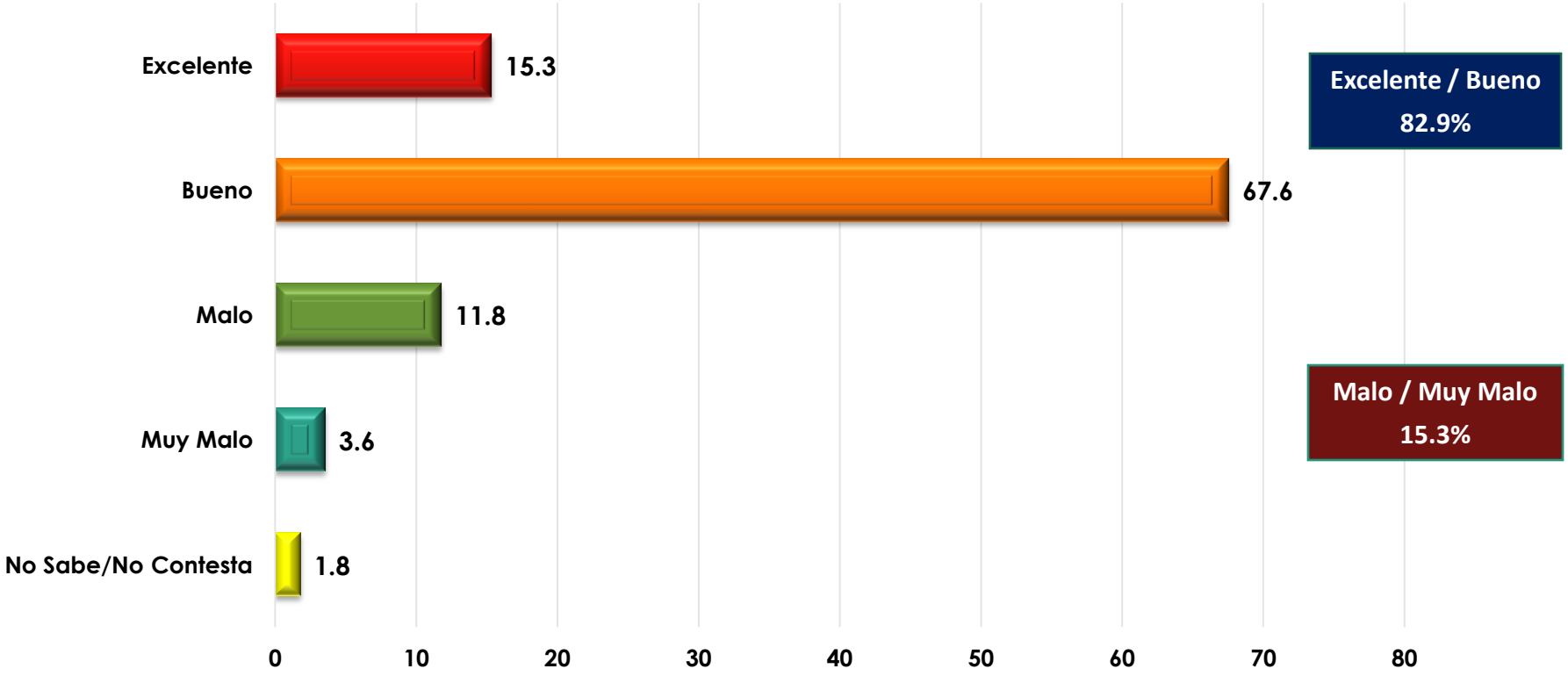
- El 52.4% de la muestra refirió que cuenta con servicio de gas por cilindros en su casa, 31.2% cuenta con tanque estacionario, 16% tiene servicio de gas natural, 0.1% no tiene servicio de gas y 0.2% No Sabe/No Contesta.
- El 89.1% considera que la atención que recibe de los encargados de suministrarle el servicio de gas es Excelente/Buena, mientras que 9.6% la considera Mala/Muy Mala, y 1.3% No Sabe/No Contesta.
- El 50% considera que el costo por el consumo de gas con relación al servicio que recibe es Muy Adecuado/Adecuado, mientras que 48.2% cree que es Inadecuado/Muy Inadecuado, y 1.8% No Sabe/No Contesta.
- El 73.3% de la muestra cuenta con servicio de internet en su casa, 26.6% no cuenta con el servicio y 0.1% No Sabe/No Contesta. De ese 73.3% que cuenta con servicio en su casa, 53.6% considera que la calidad de los servicios es Excelente/Bueno, mientras que 19.1% es Malo/Muy Malo y 0.7% No Sabe/No Contesta.
- En lo que respecta al servicio de telefonía convencional, 95.1% cuenta con ese servicio, mientras que 4.9% no tiene. De las personas que cuentan con servicio de telefonía convencional, 82.9% considera que la calidad del servicio es Excelente/Buena, 11.8% la considera Mala/Muy Mala, y 0.4% No Sabe/No Contesta.

Servicios Privados:
Gas, Internet, TV Cable, Teléfono Fijo, Celular

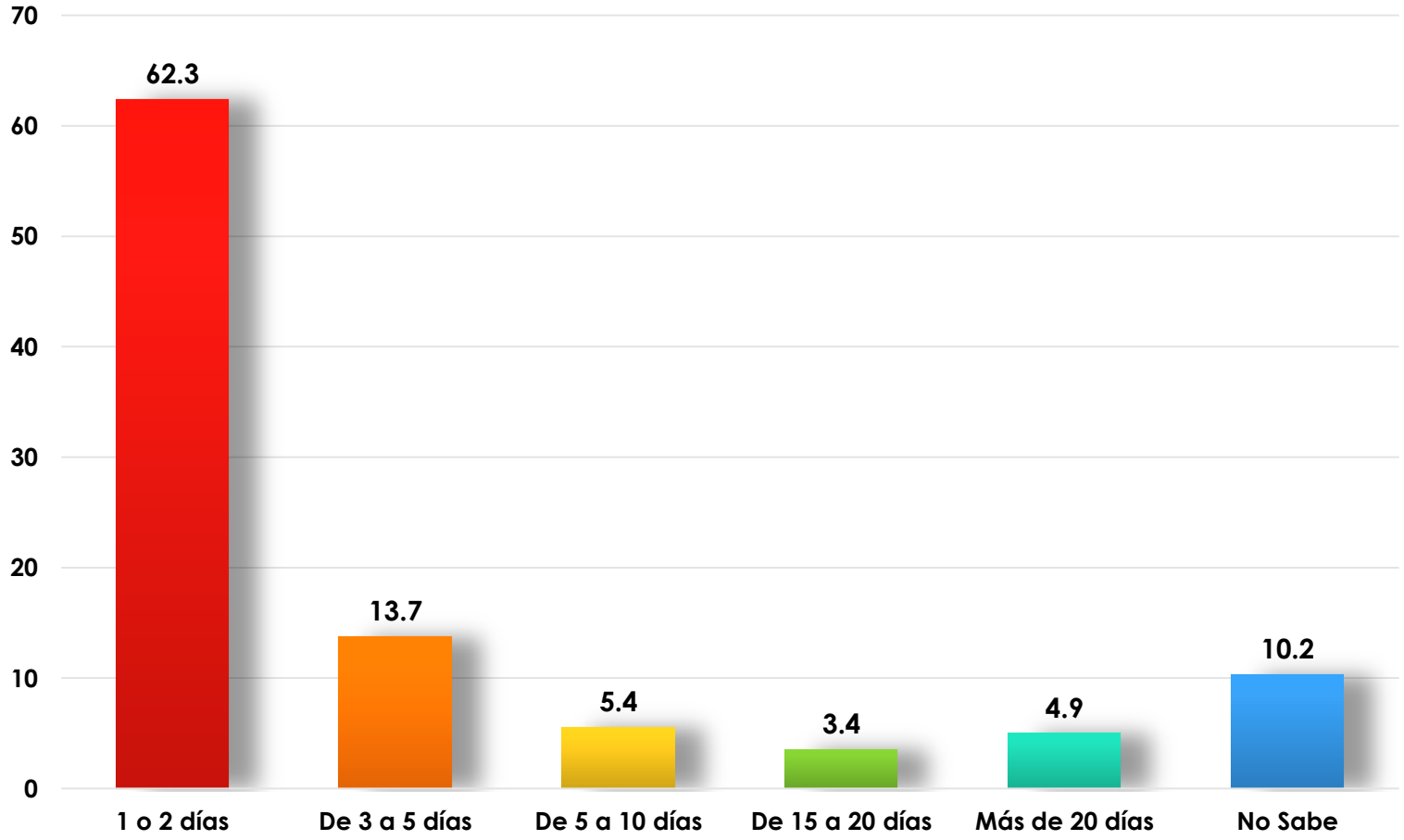
- Por otro lado, al preguntar si considera adecuada la calidad del servicio de telefonía fija contra el costo del servicio, 64.4% le parece Muy Adecuado/Adecuado, 29.1% Inadecuado/Muy Inadecuado, y 1.6% No Sabe/No Contesta.
- El 69.7% de los encuestados cuentan con teléfono celular, mientras que 30.3% no tienen.
- El 56.6% de estos usuarios considera que la calidad del servicio es Excelente/Bueno, mientras que 12.3% lo califica como Malo/Muy Malo, y 0.8% No Sabe/No Contesta.

SERVICIO DE LUZ

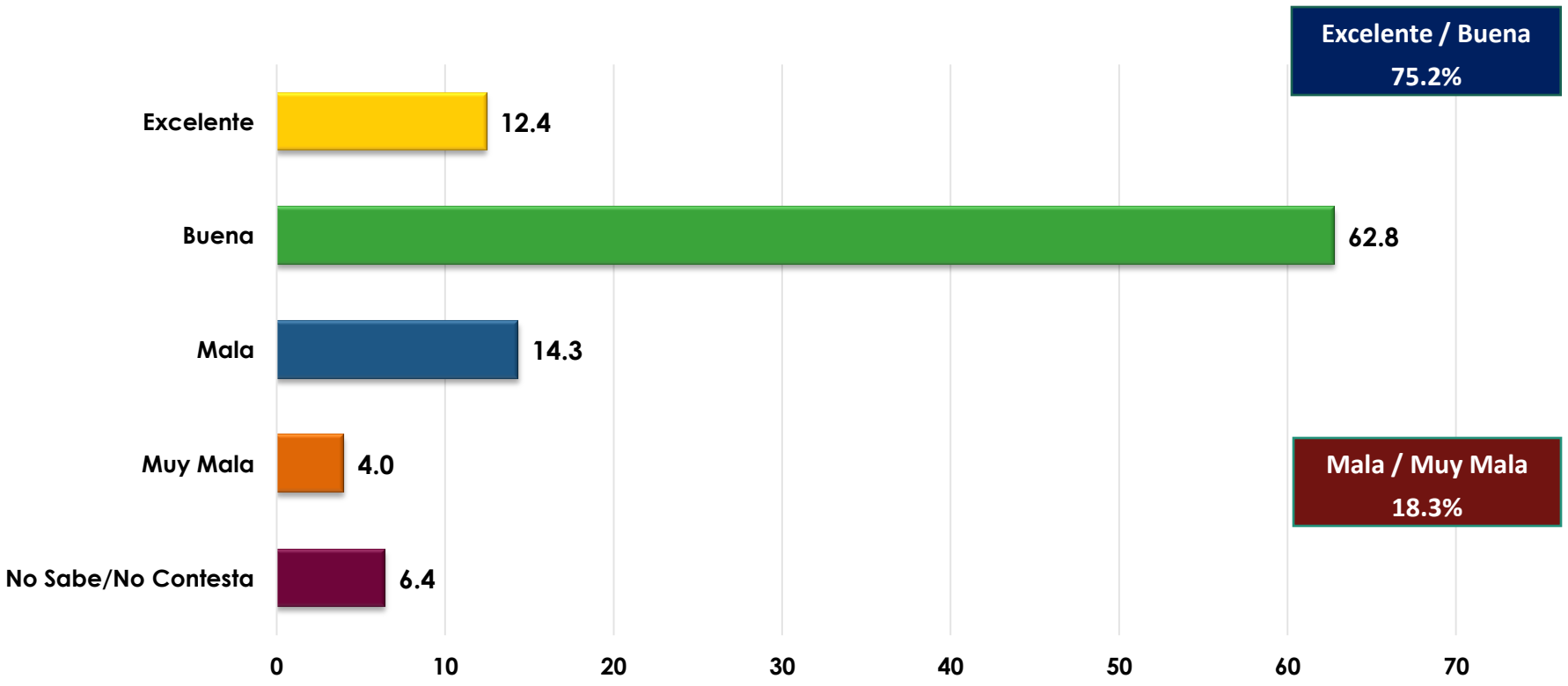
¿Cómo evaluaría el servicio de luz que recibe en su domicilio?



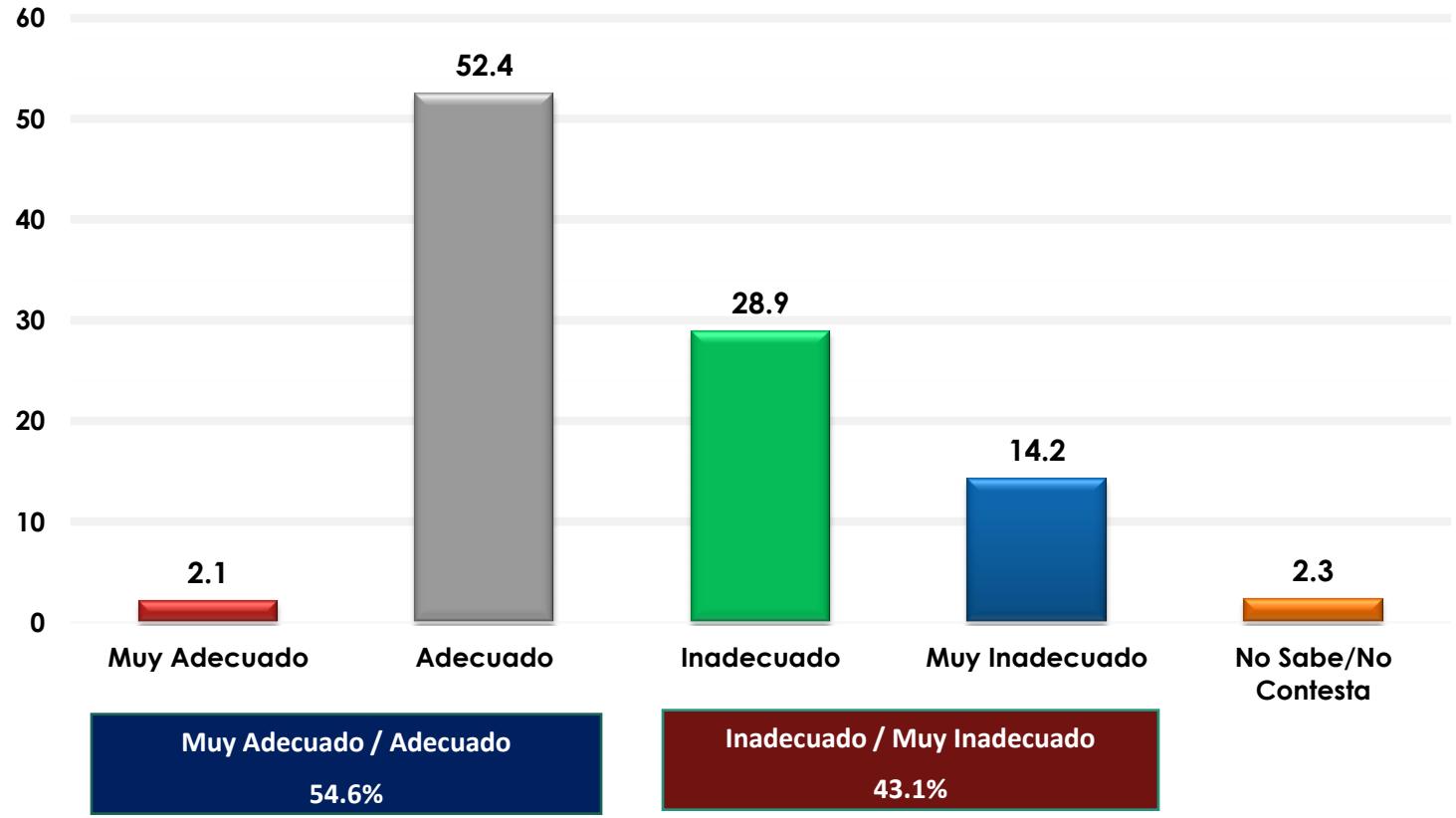
Cuando existe alguna falla, el tiempo de respuesta para solucionar el problema es:



En general, la atención que recibe del personal de atención al cliente de la Comisión Federal de Electricidad es:



En su opinión, el costo por el consumo de luz en relación al servicio que recibe es:

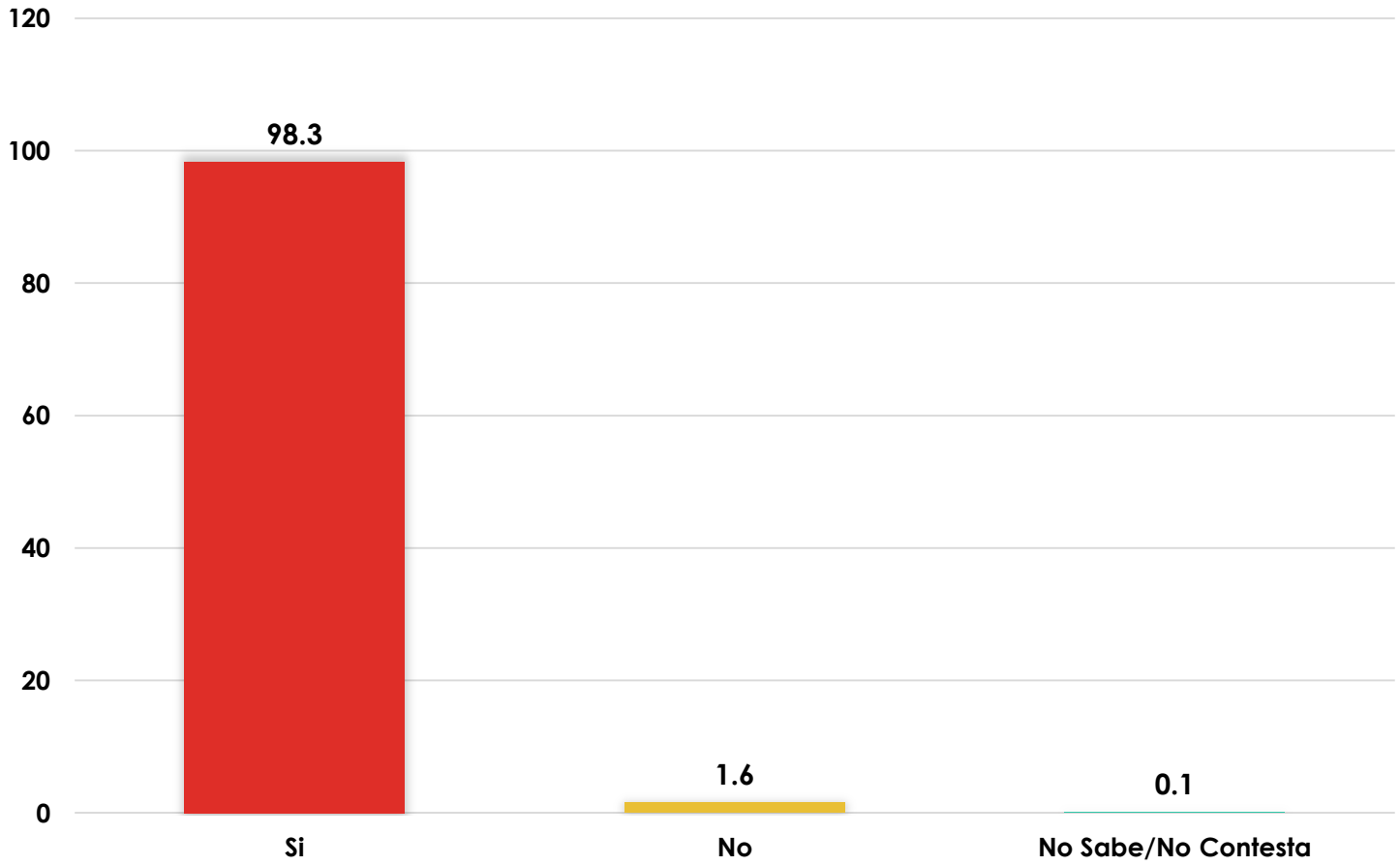


SERVICIO DE AGUA

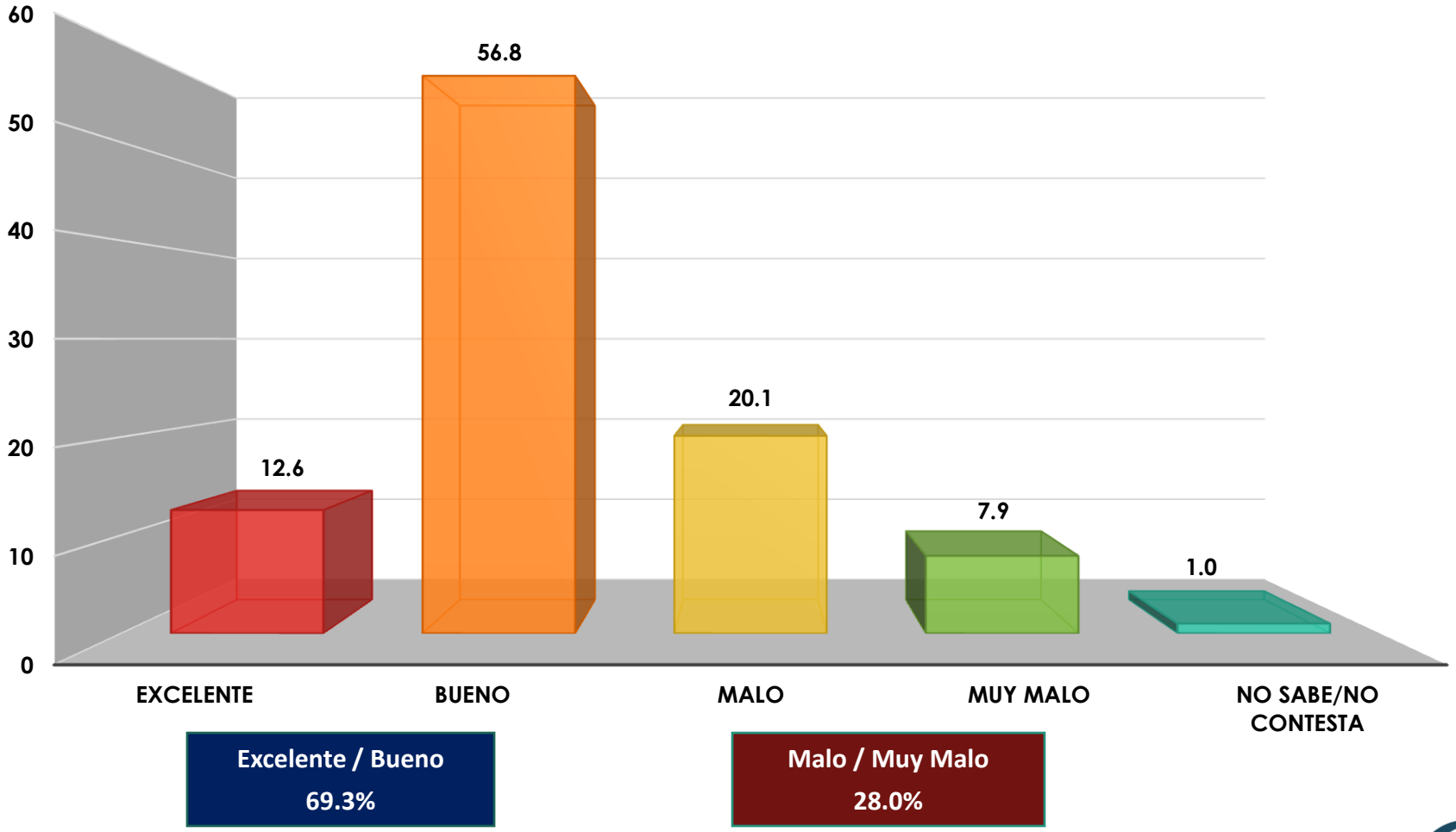
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

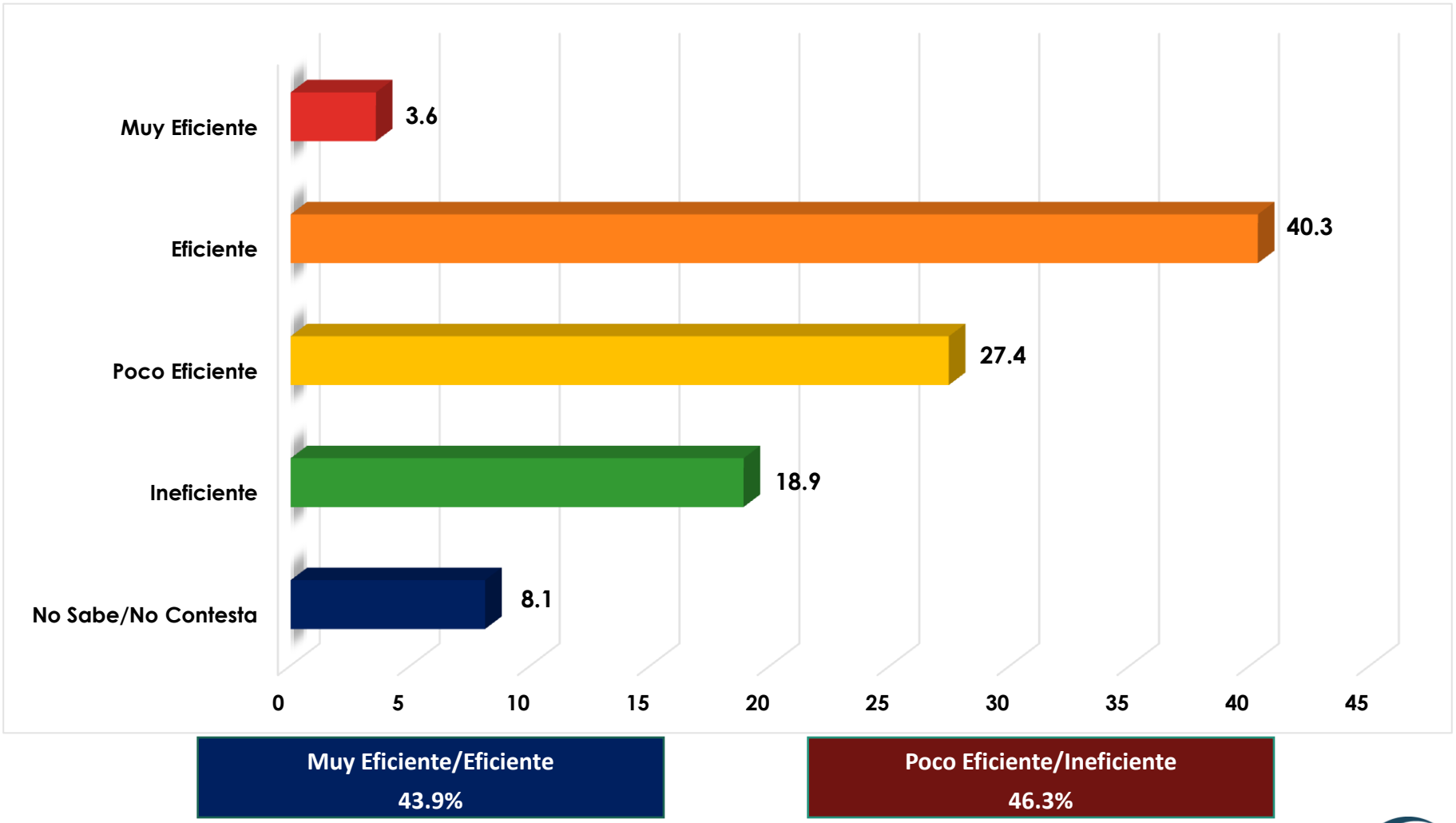
¿Cuenta con el servicio de agua entubada dentro de la vivienda o fuera de ésta, pero dentro de su terreno?



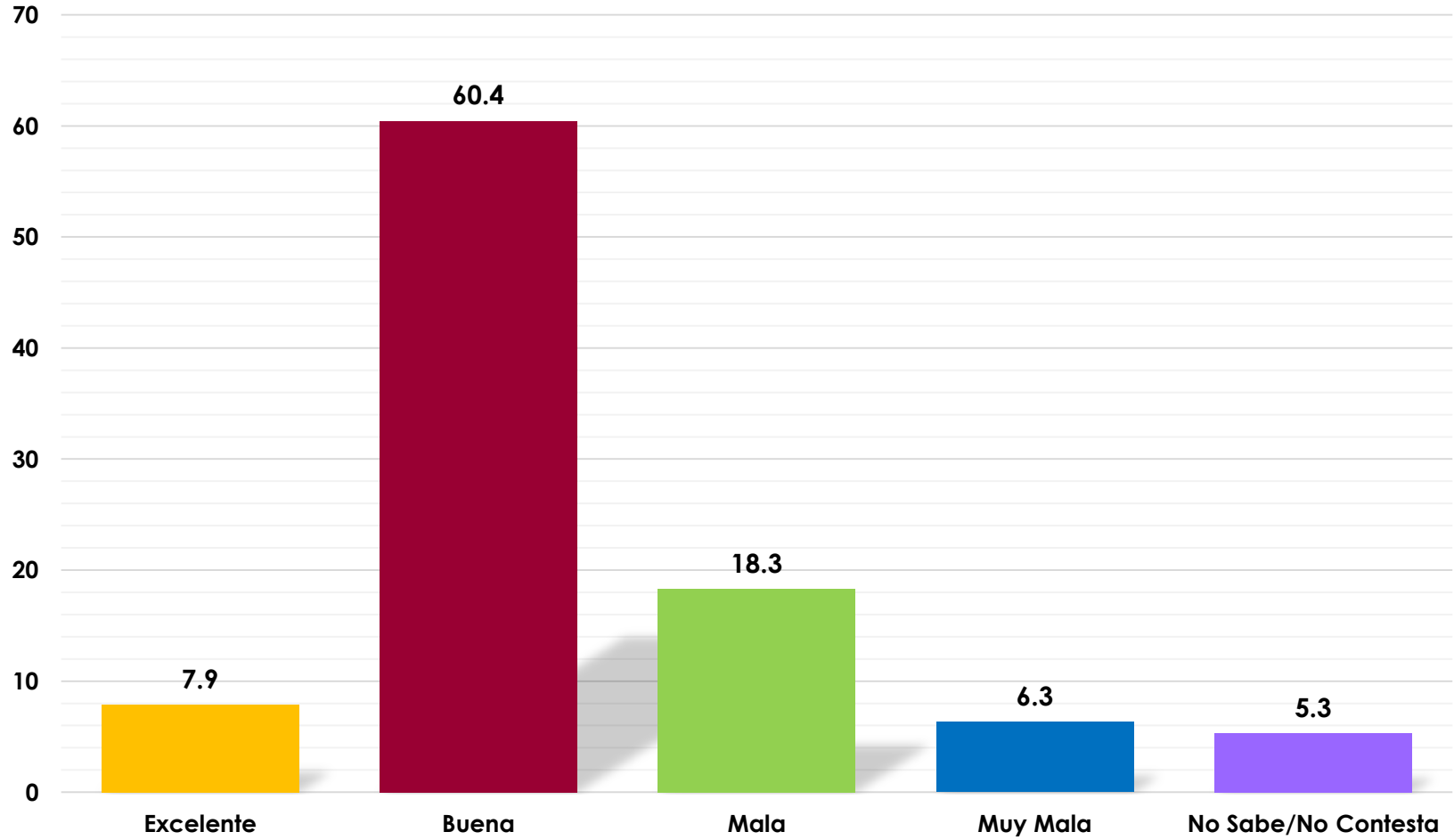
¿Cómo evaluaría el servicio de suministro de agua?



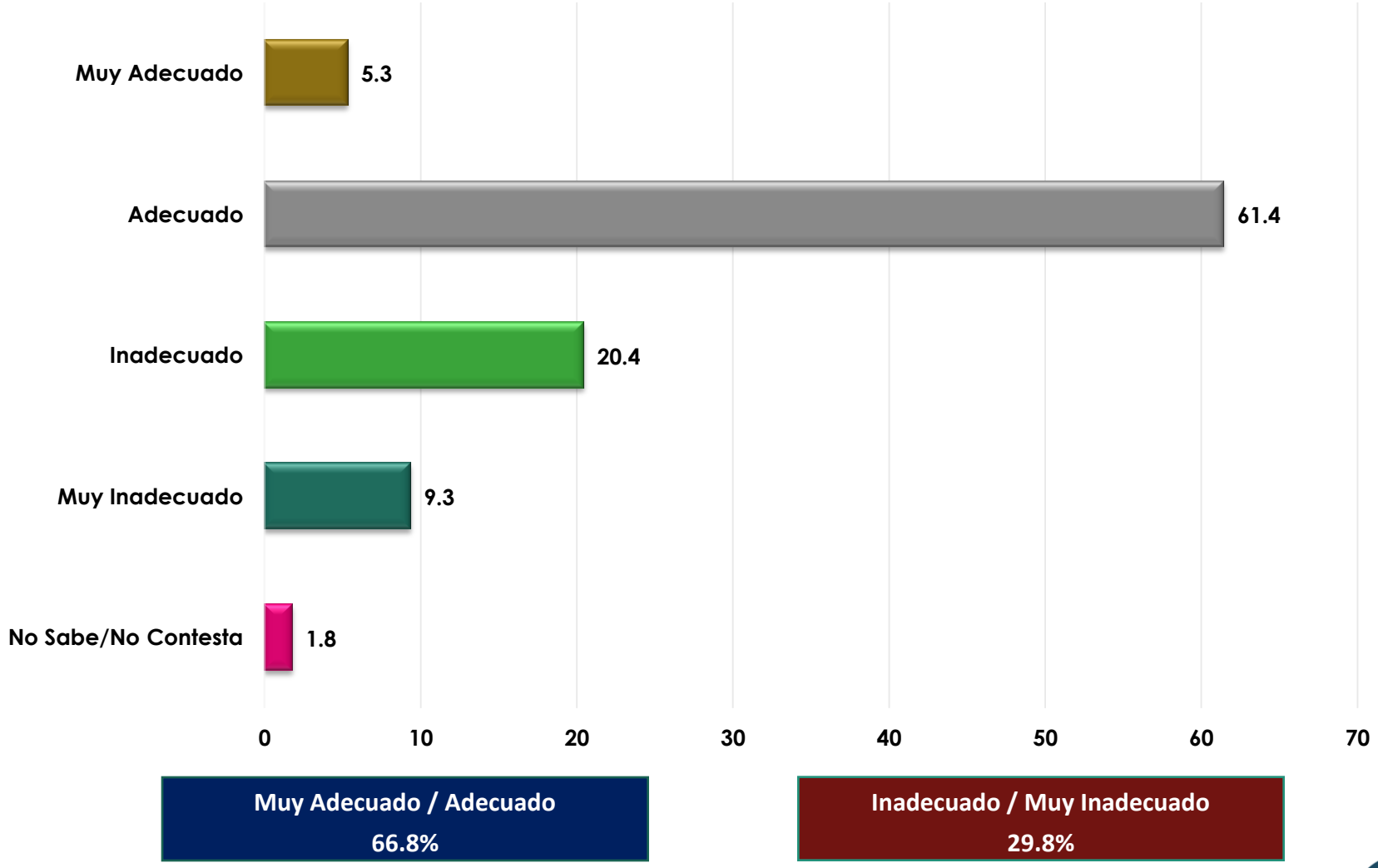
Cuando existe alguna falla, el tiempo de respuesta para solucionar el problema es:



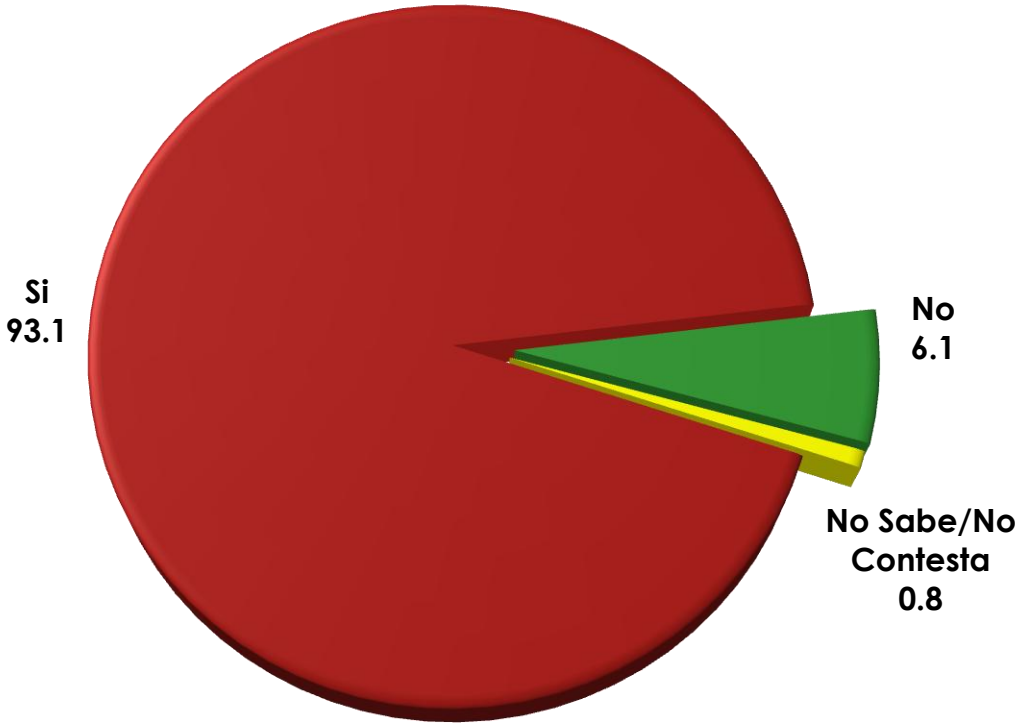
En general, la atención que recibe del personal del servicio de agua es:



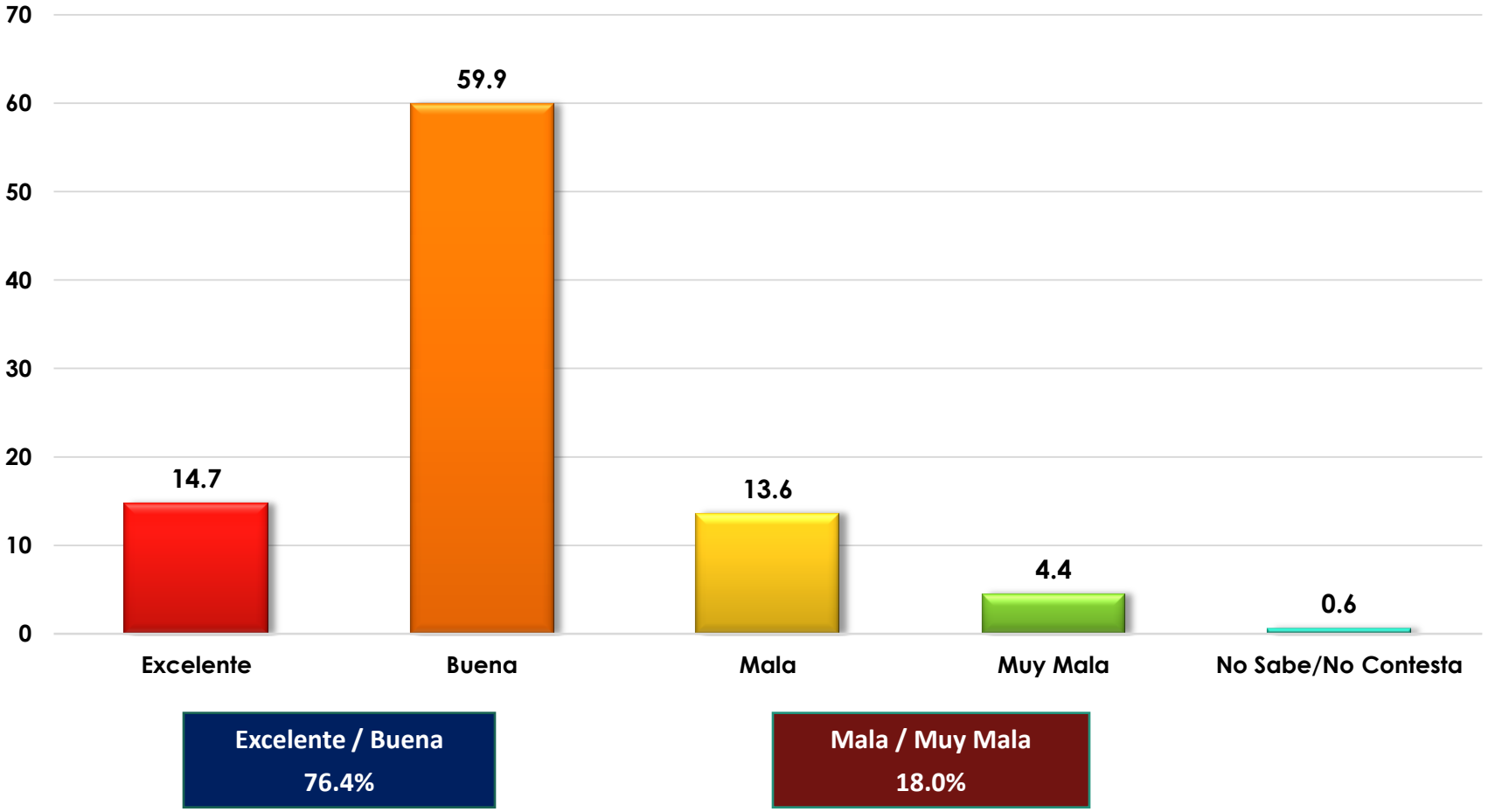
En su opinión, el costo por el consumo de agua en relación al servicio que recibe es:



¿Su vivienda se encuentra conectada al sistema de drenaje público?



¿Cómo califica la calidad de este servicio?

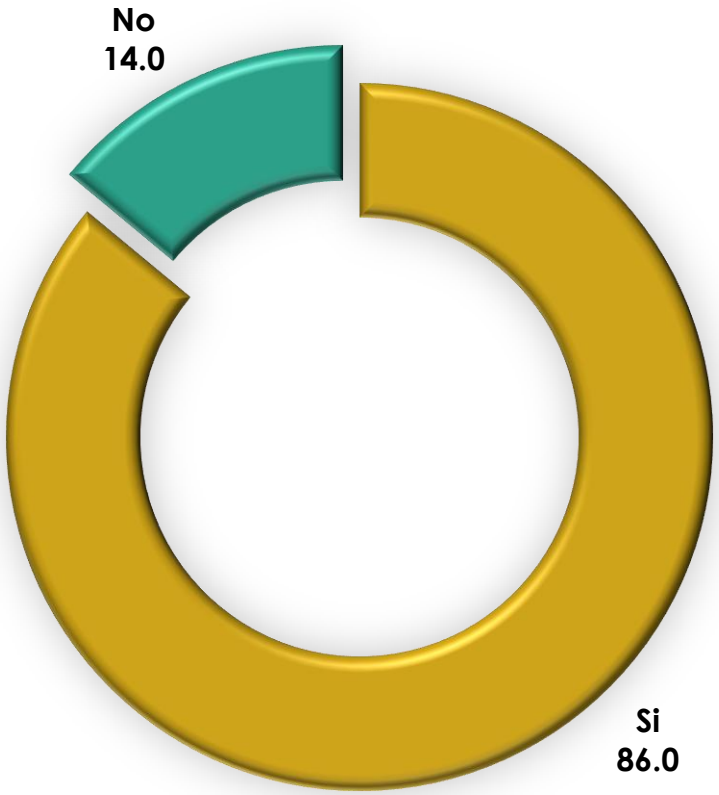


SERVICIOS MUNICIPALES

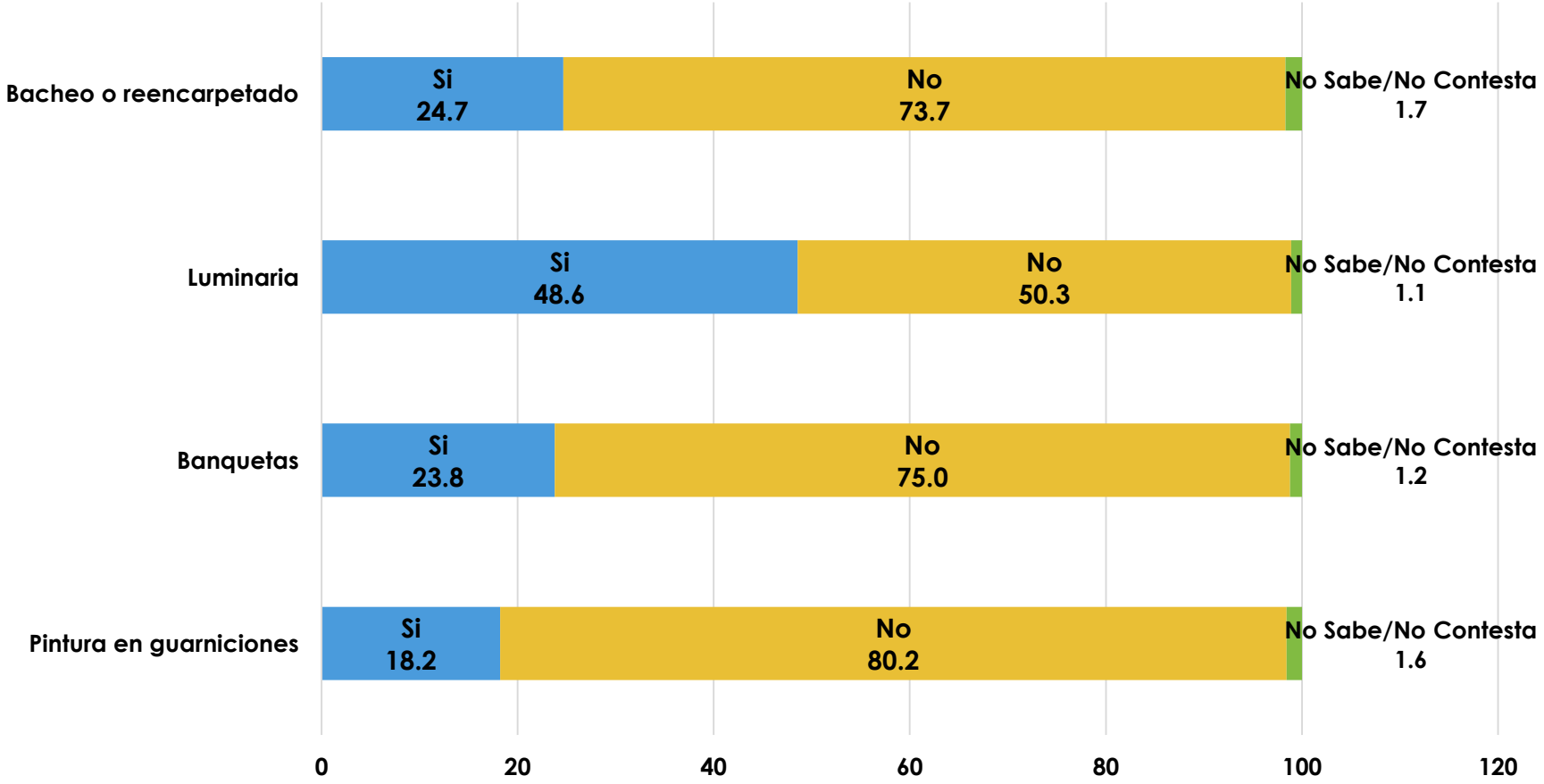
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

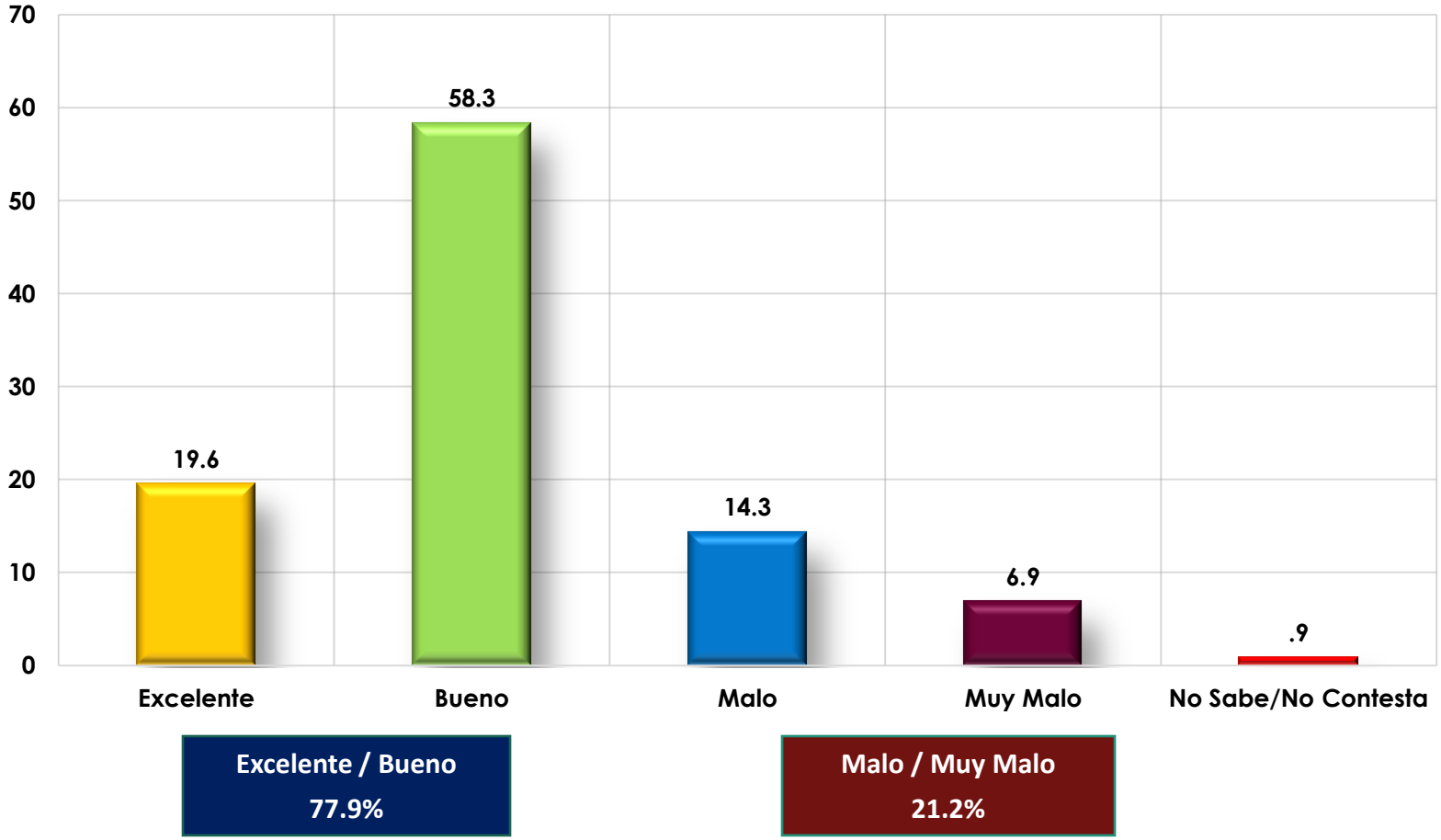
¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda está pavimentada?



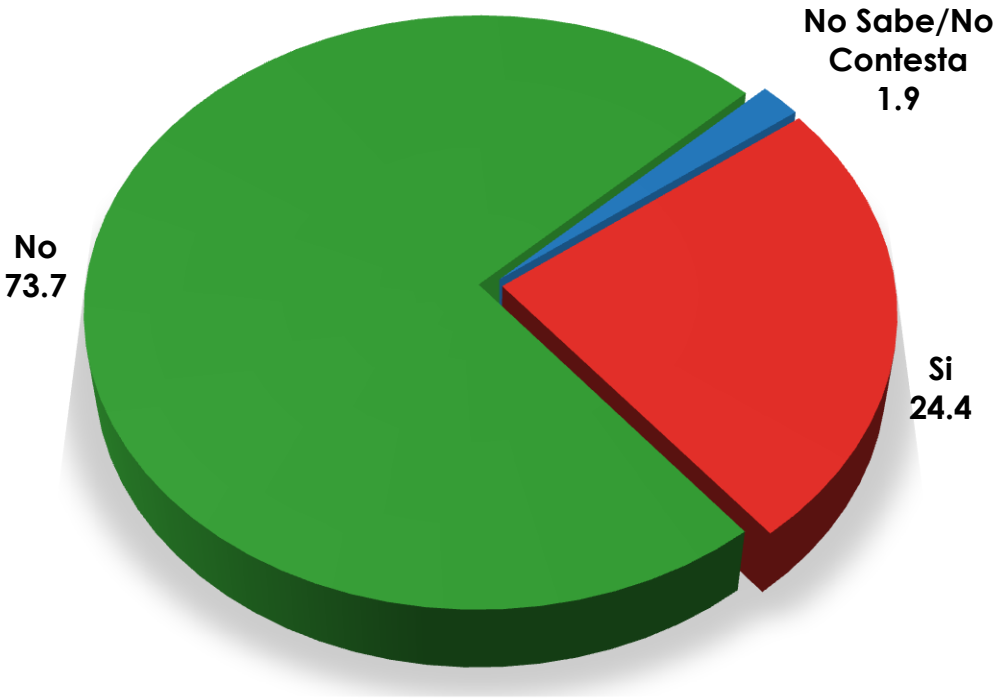
En el último año ¿el tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento …?



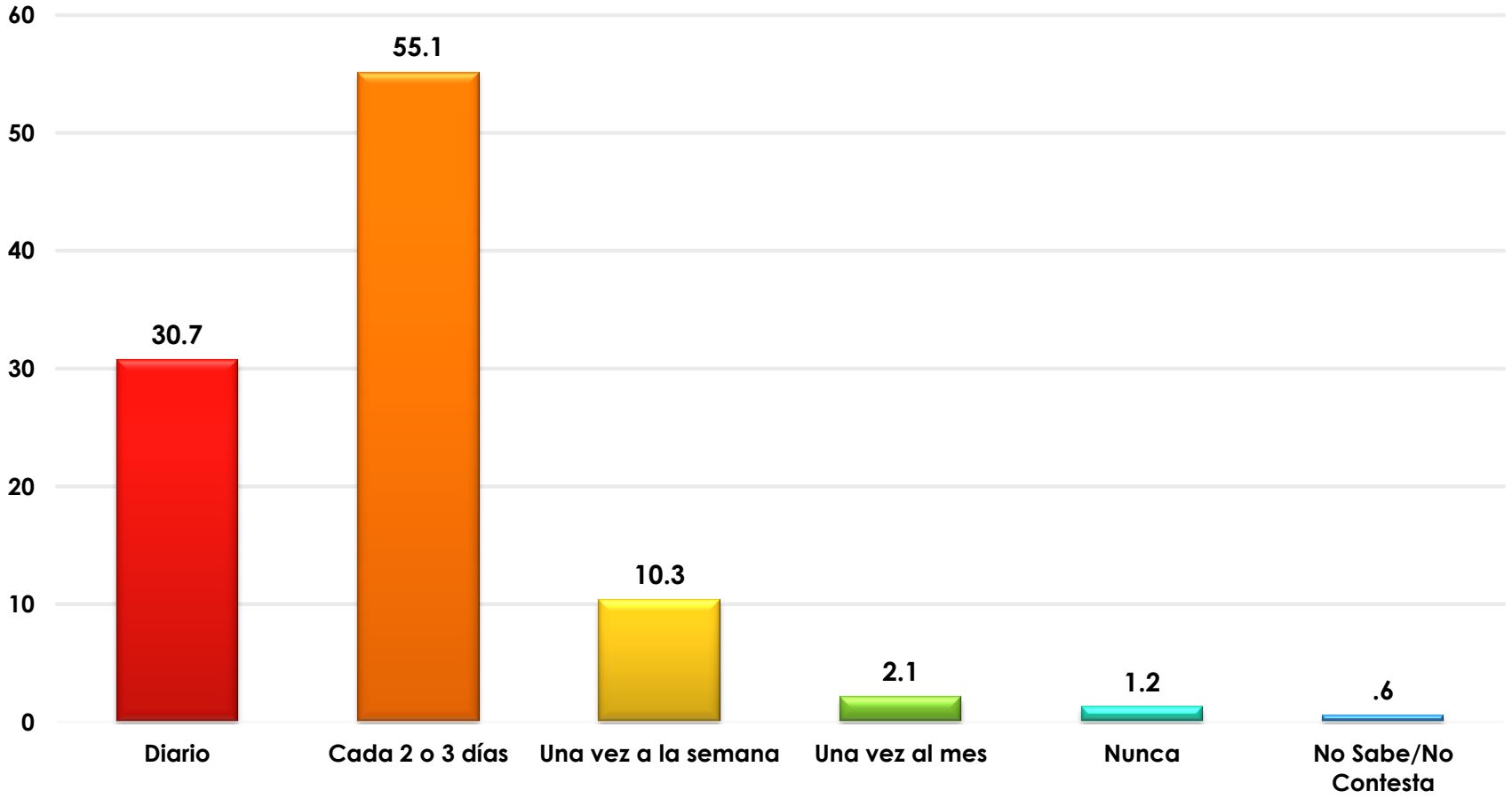
En general, cómo evaluaría el servicio de recolección de basura en su comunidad



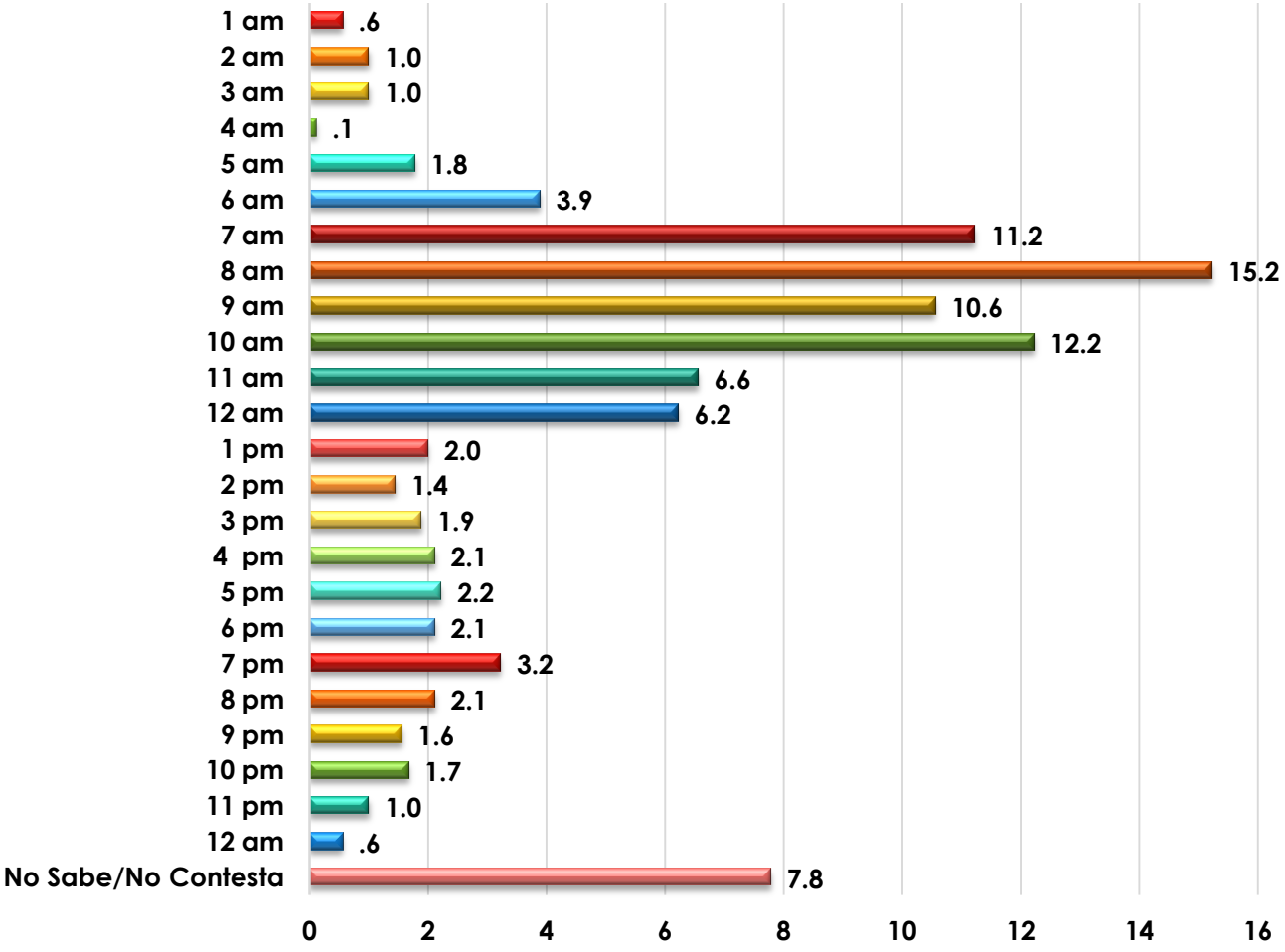
¿El servicio de recolección de basura de su comunidad está diseñado para la separación de basura orgánica e inorgánica?



¿Con que frecuencia se realiza el servicio de recolección de basura en su localidad?



¿Me podría indicar el horario en el cual se implementa el servicio de recolección de basura en su localidad?



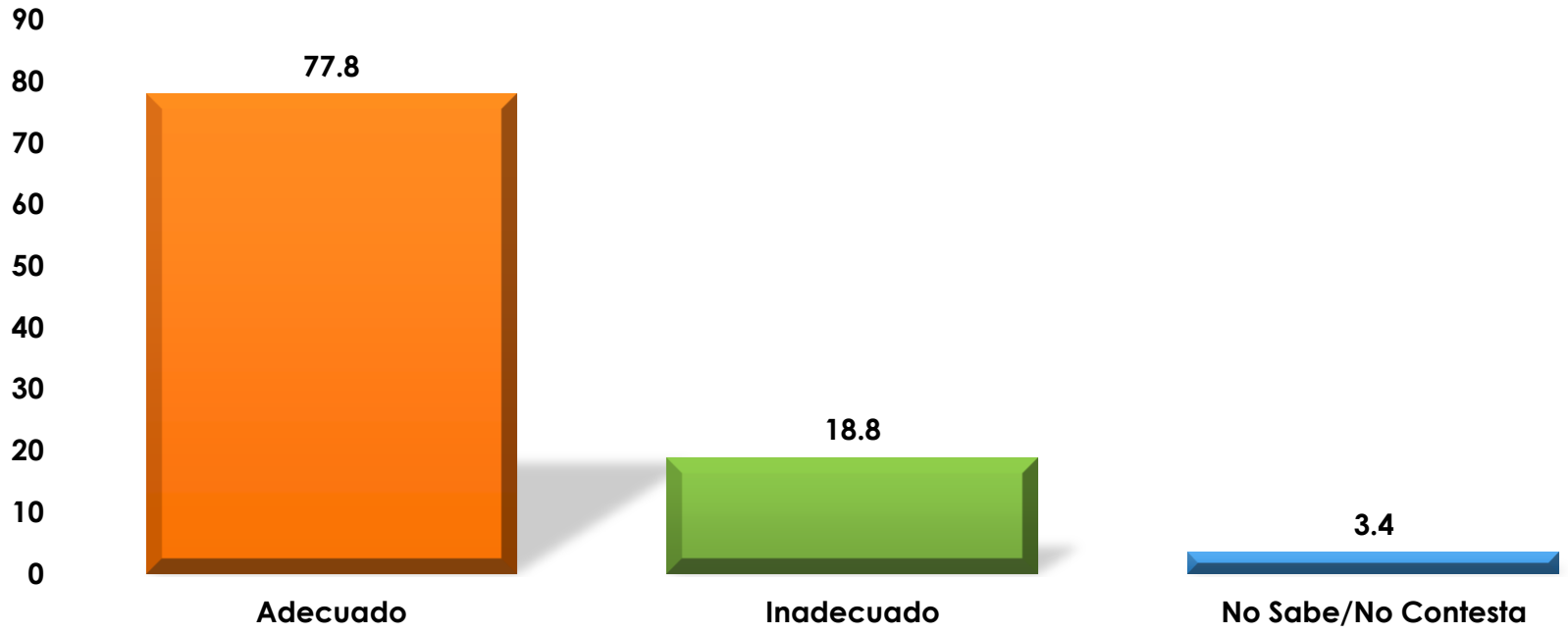
1.00 am a 6.00 am
8.3%

7.00 am a 12.00 pm
62.0%

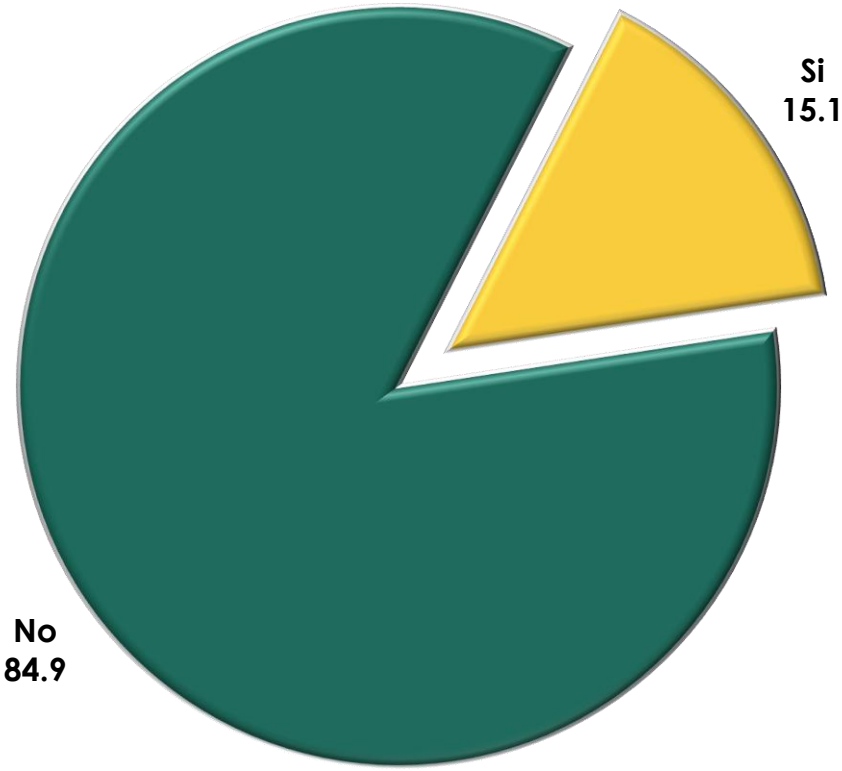
1.00 pm a 6.00 pm
11.8%

7.00 pm a 12.00 am
10.1%

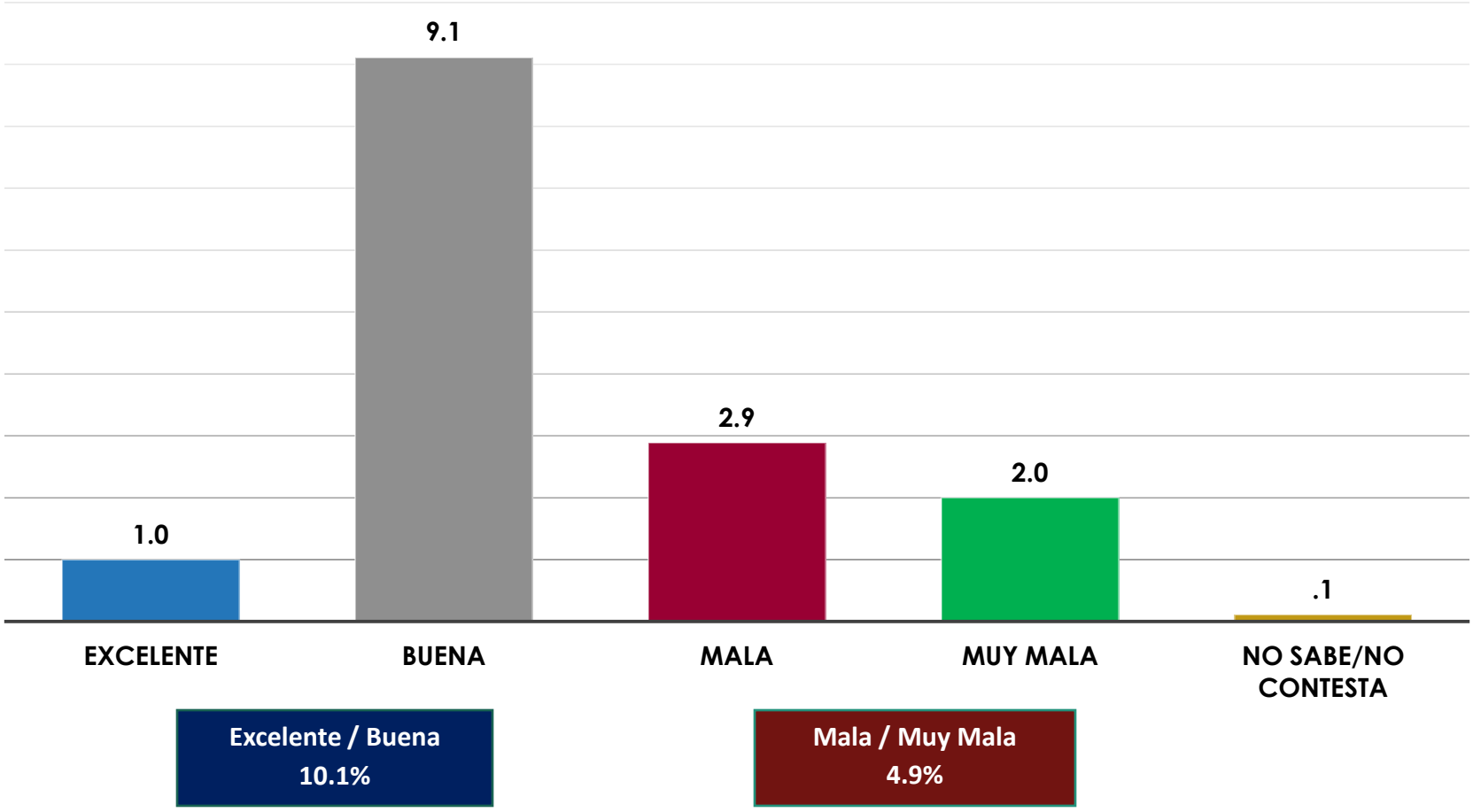
¿Cómo evaluaría el horario de recolección, en relación a sus actividades personales?



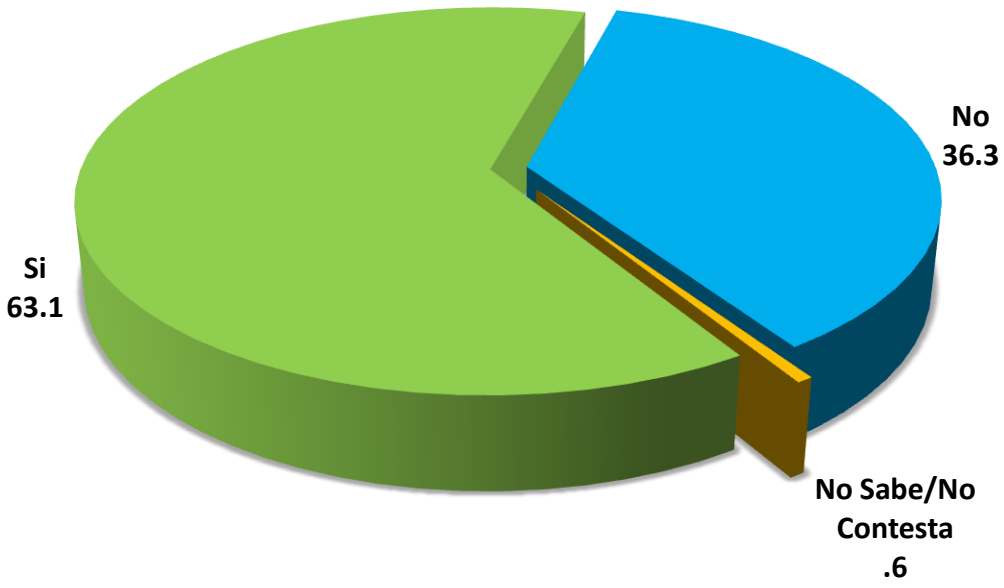
Durante el último año ¿ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?



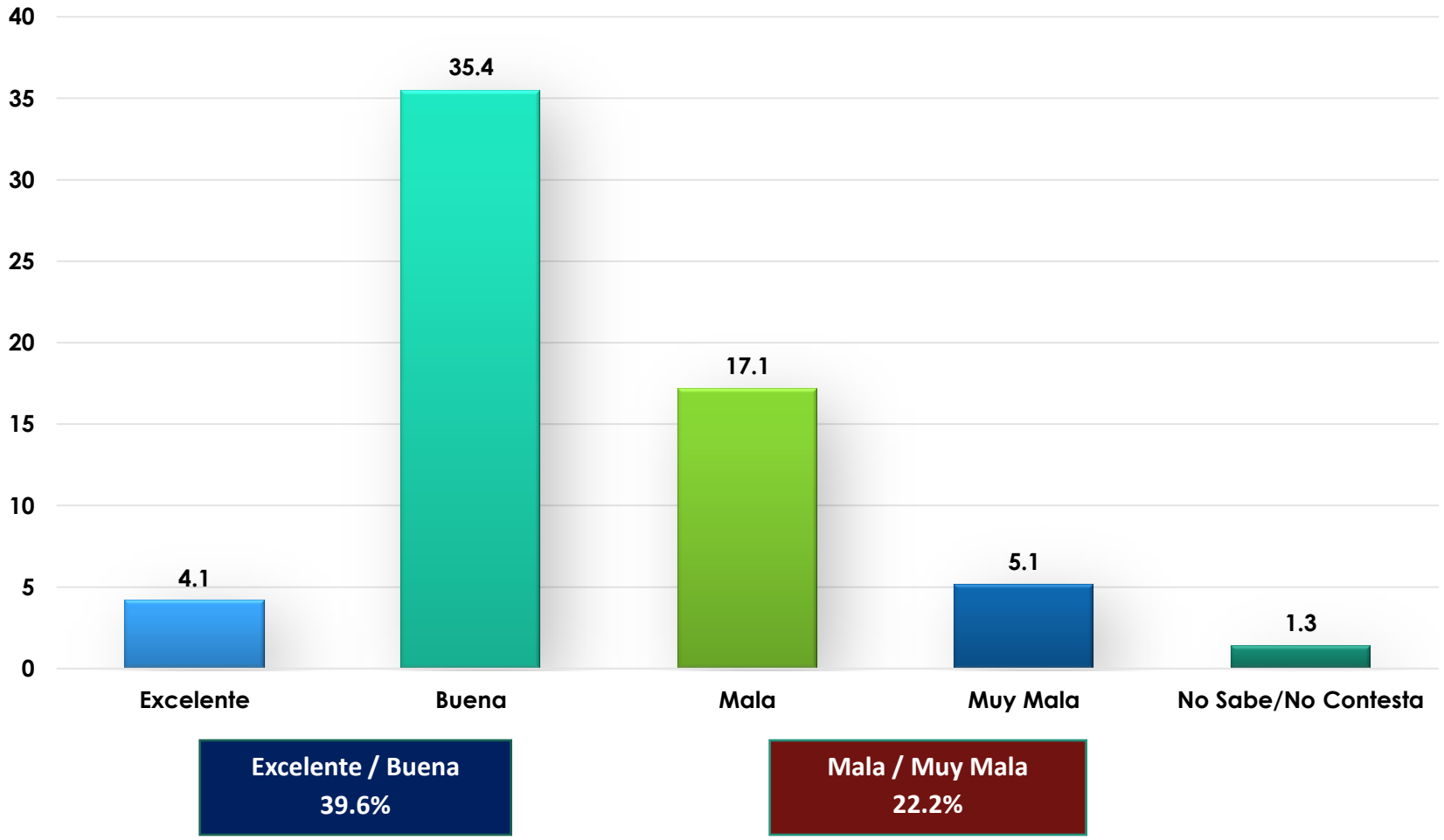
¿Cómo califica la calidad de este servicio?



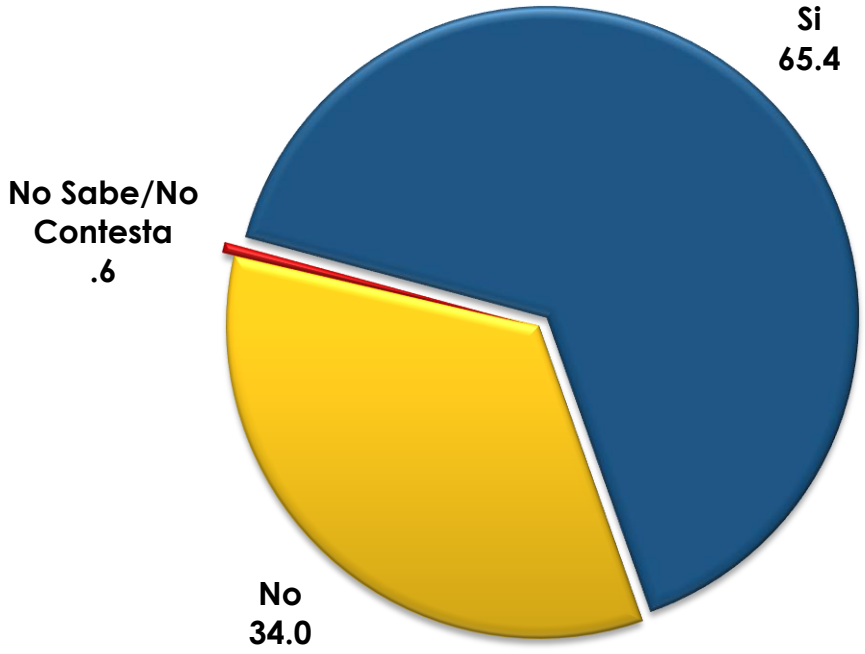
Durante el último año ¿ha acudido al mercado de su localidad?



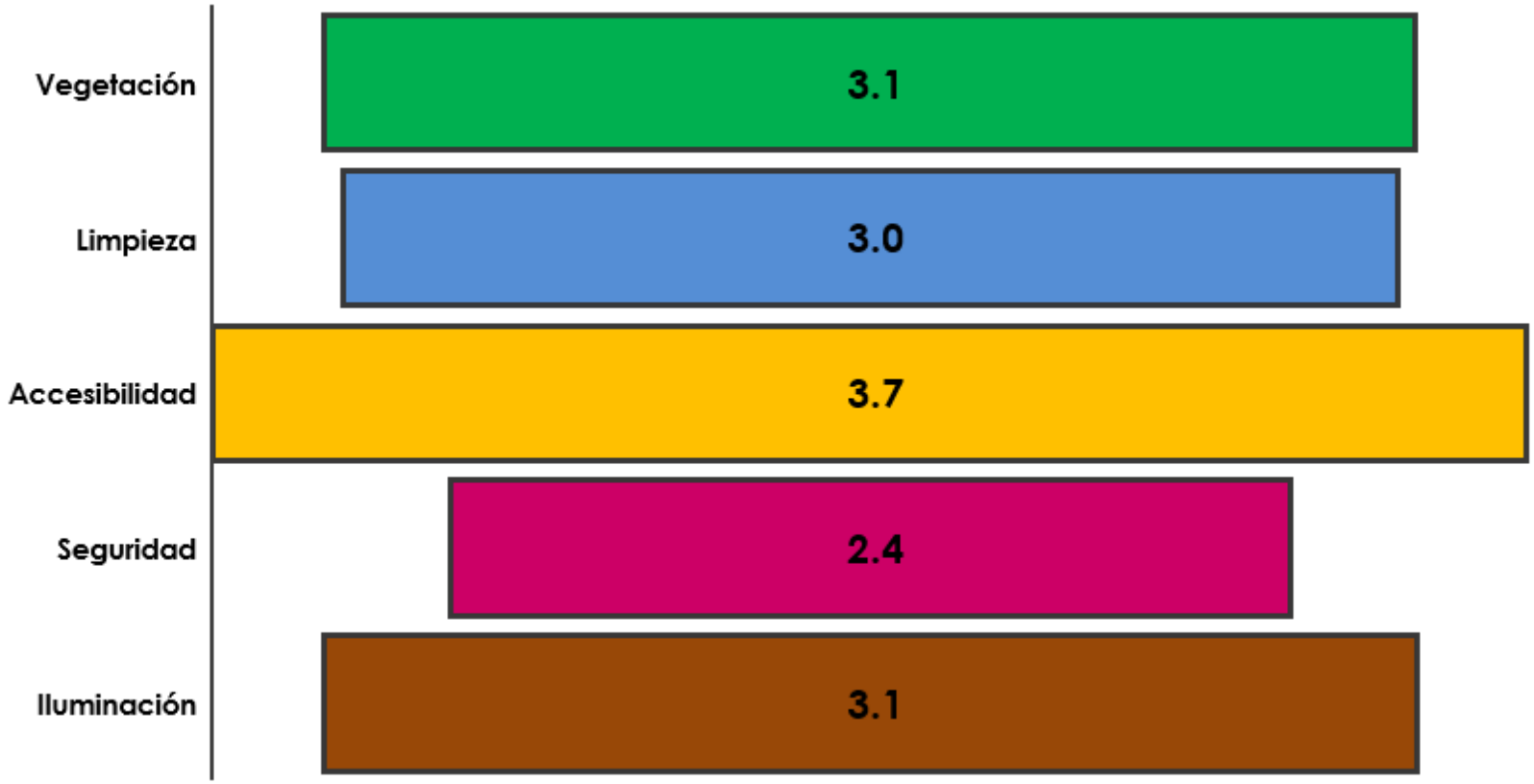
¿Cómo califica la calidad de las instalaciones?



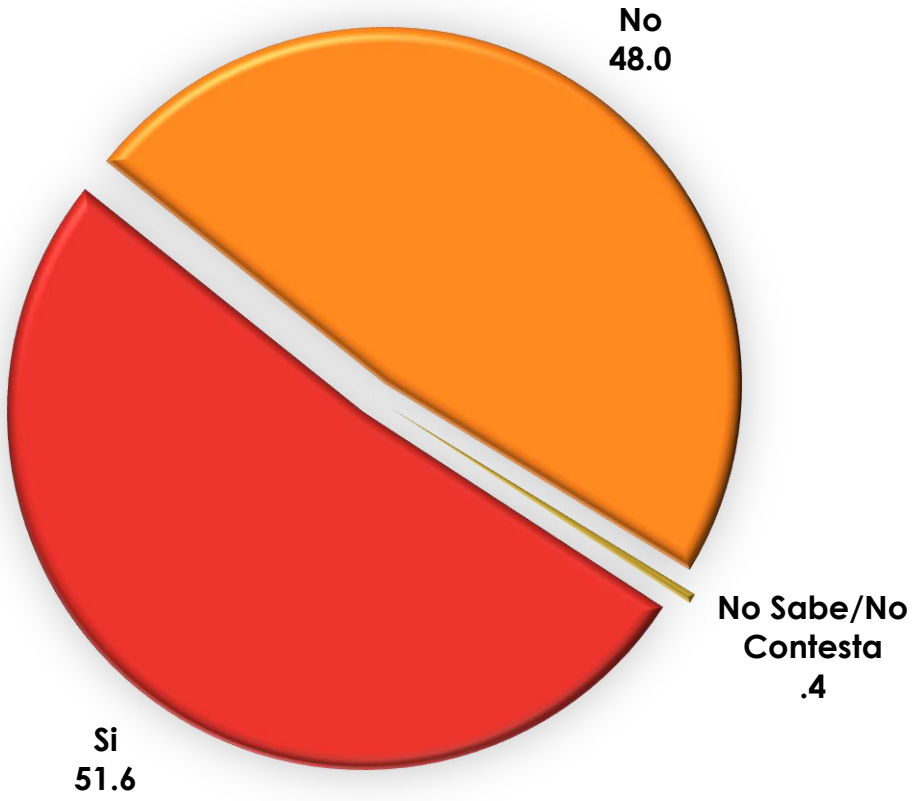
¿Cerca de su casa hay algún jardín o parque público?



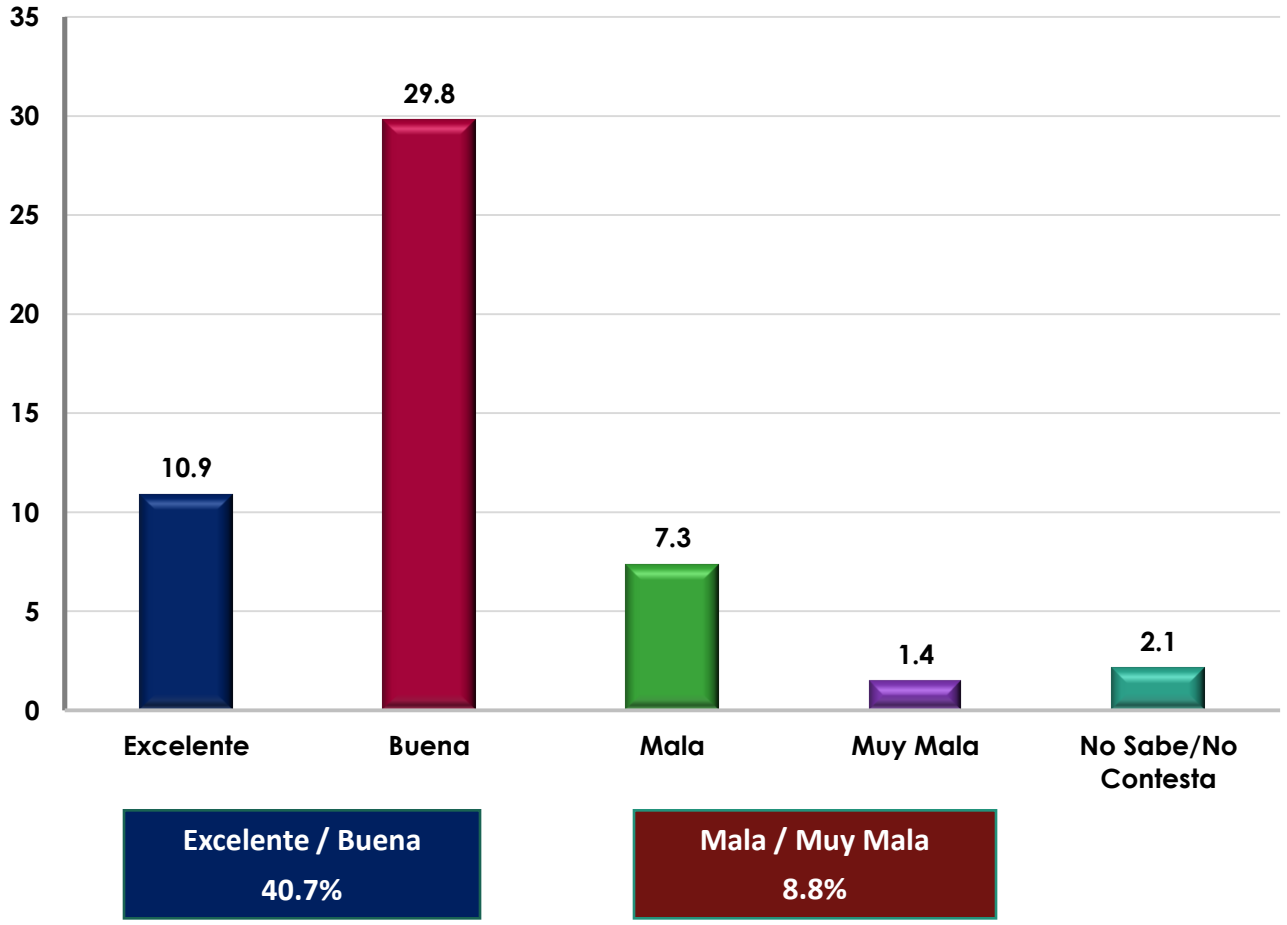
En una evaluación del 1 al 5 en donde 1 significa muy malo y 5 significa excelente ¿Cómo evaluaría el estado de parques y jardines de su localidad…?



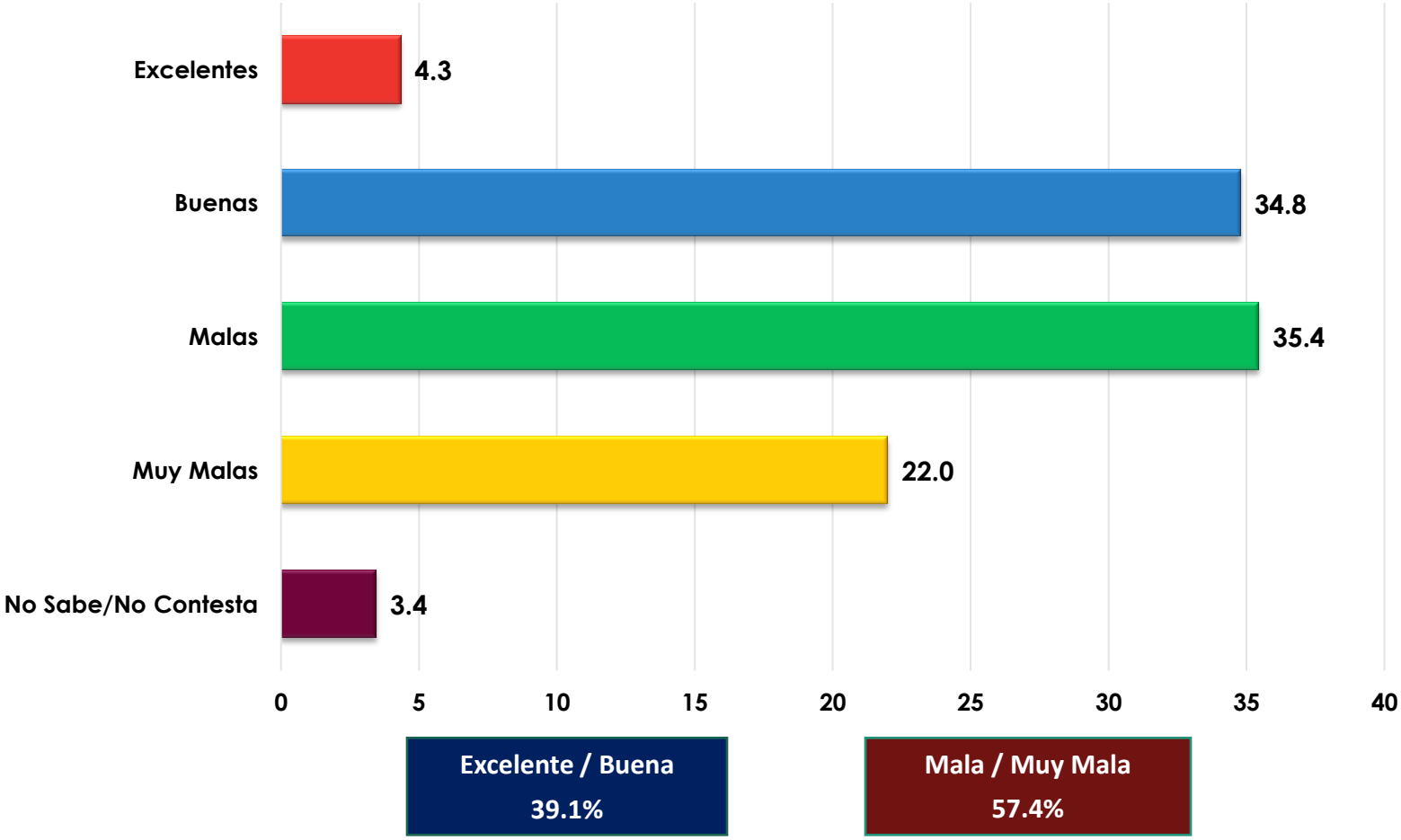
¿Cerca de su casa existen instalaciones para ejercitarse o unidades deportivas?



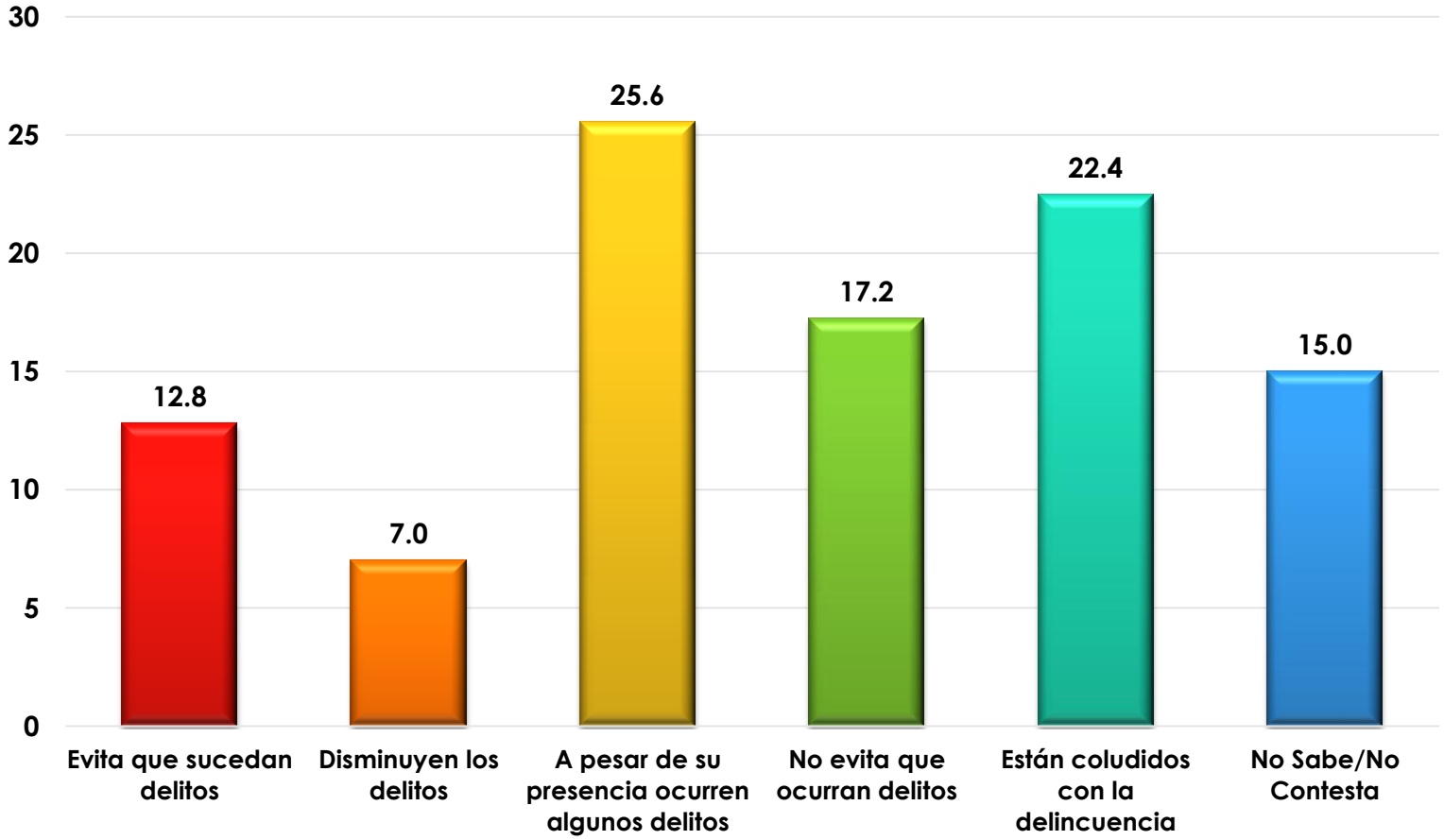
¿Cómo calificaría la calidad de esas instalaciones?



¿Cómo evaluaría las labores de la policía en su colonia o municipio?



El desempeño de la policía de su colonia o municipio diría que…

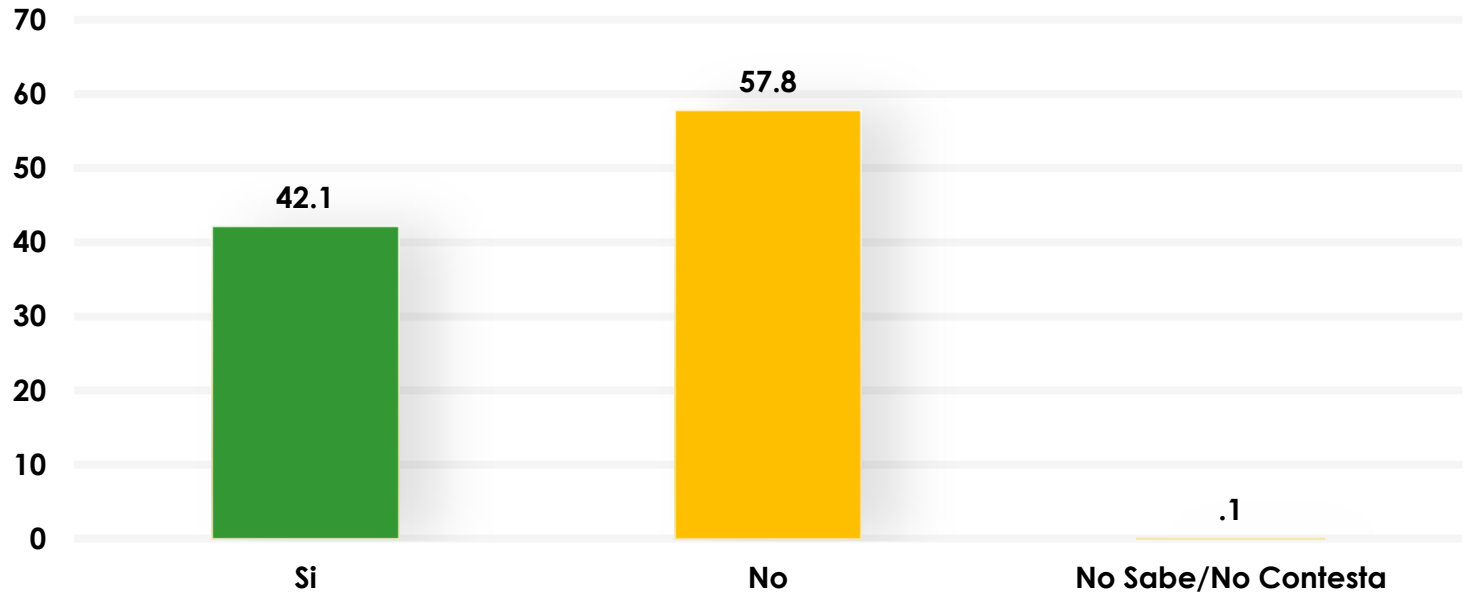


DESEMPEÑO DE SERVIDORES PÚBLICOA

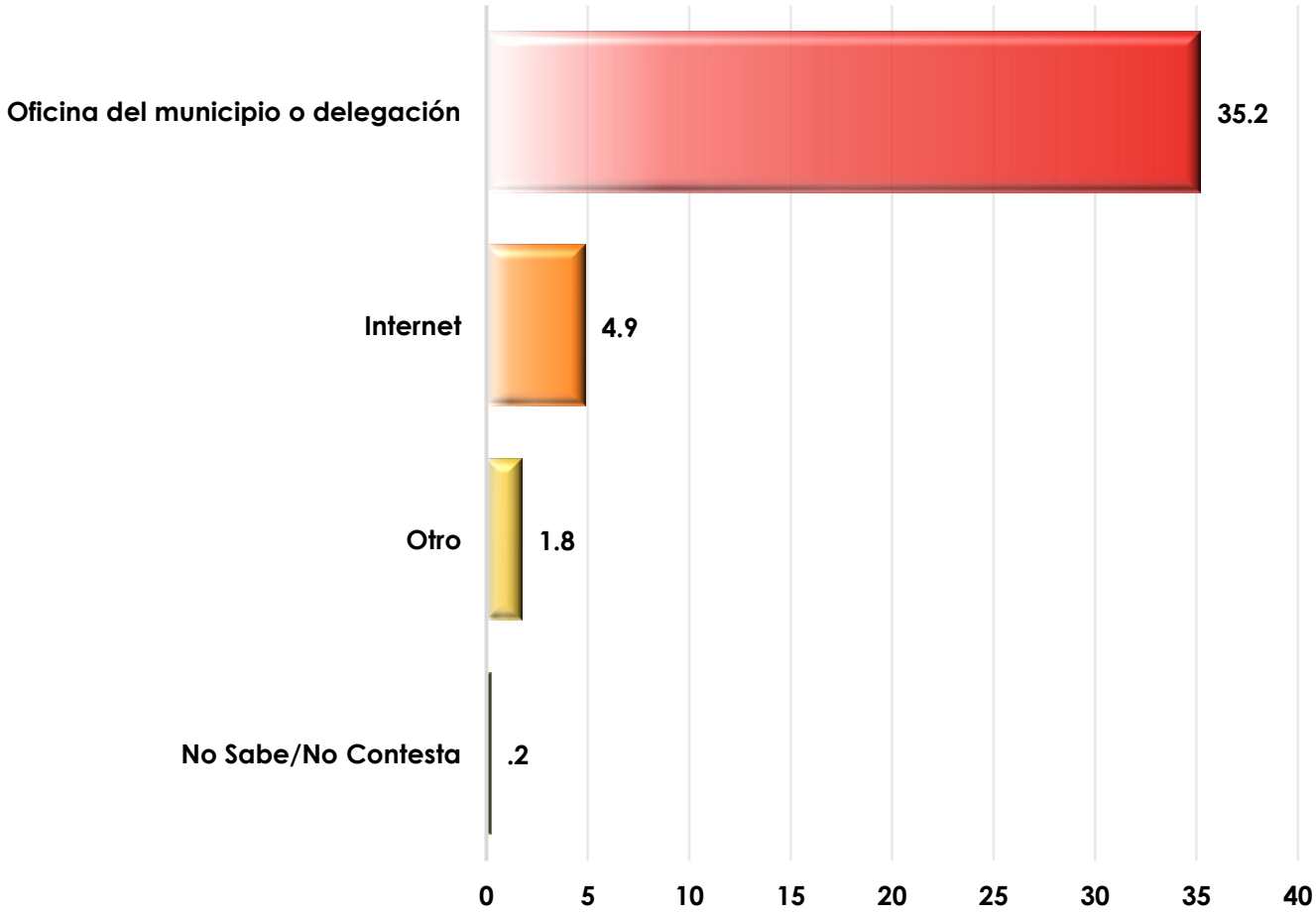
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

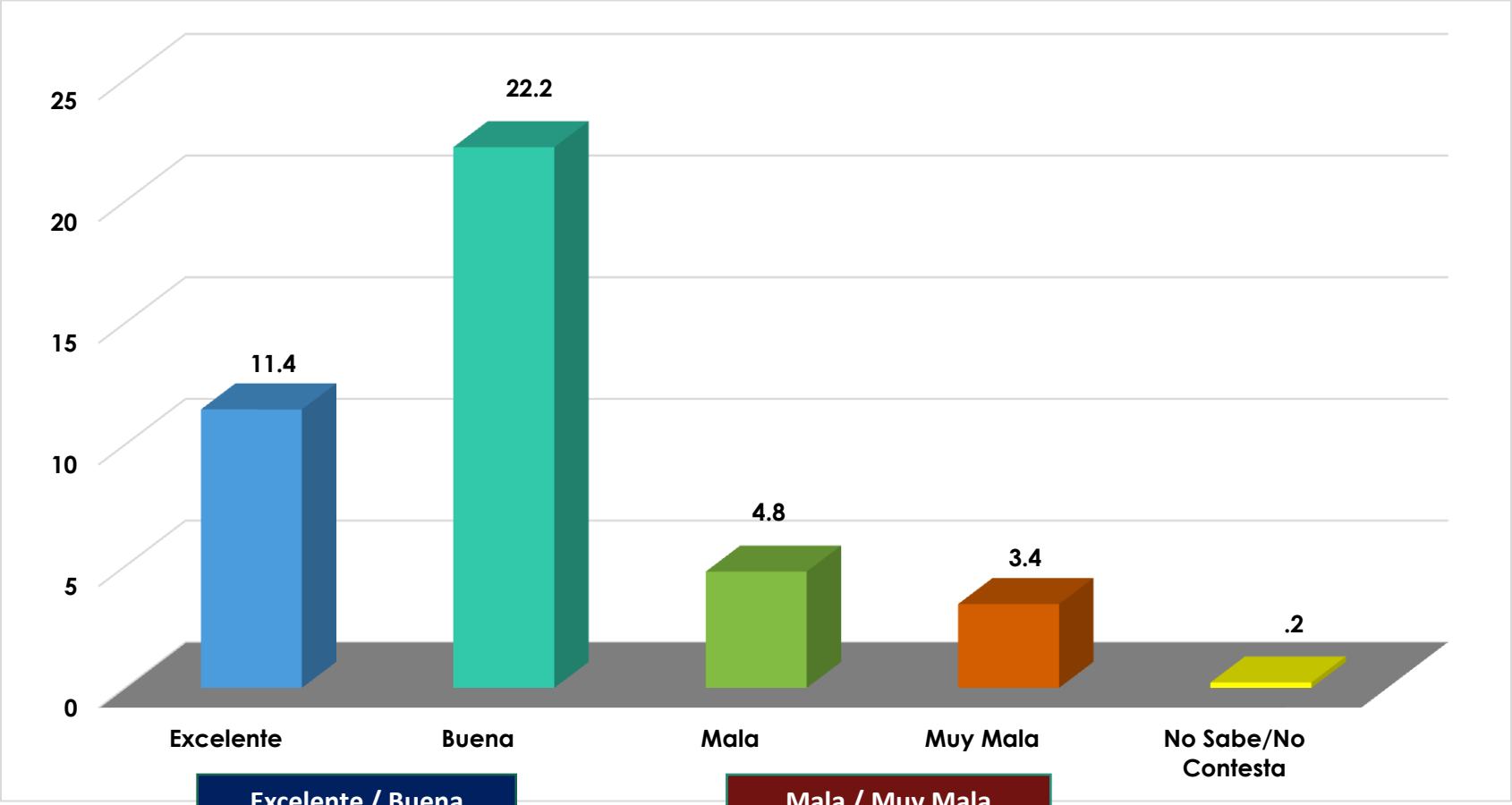
¿En los últimos tres meses ha realizado alguno de los siguientes trámites en su municipio o delegación?: licencia de conducir, trámite de credencial para votar, alta o baja de placas vehiculares, pago de multas, expedición de acta de nacimiento, entre otros?



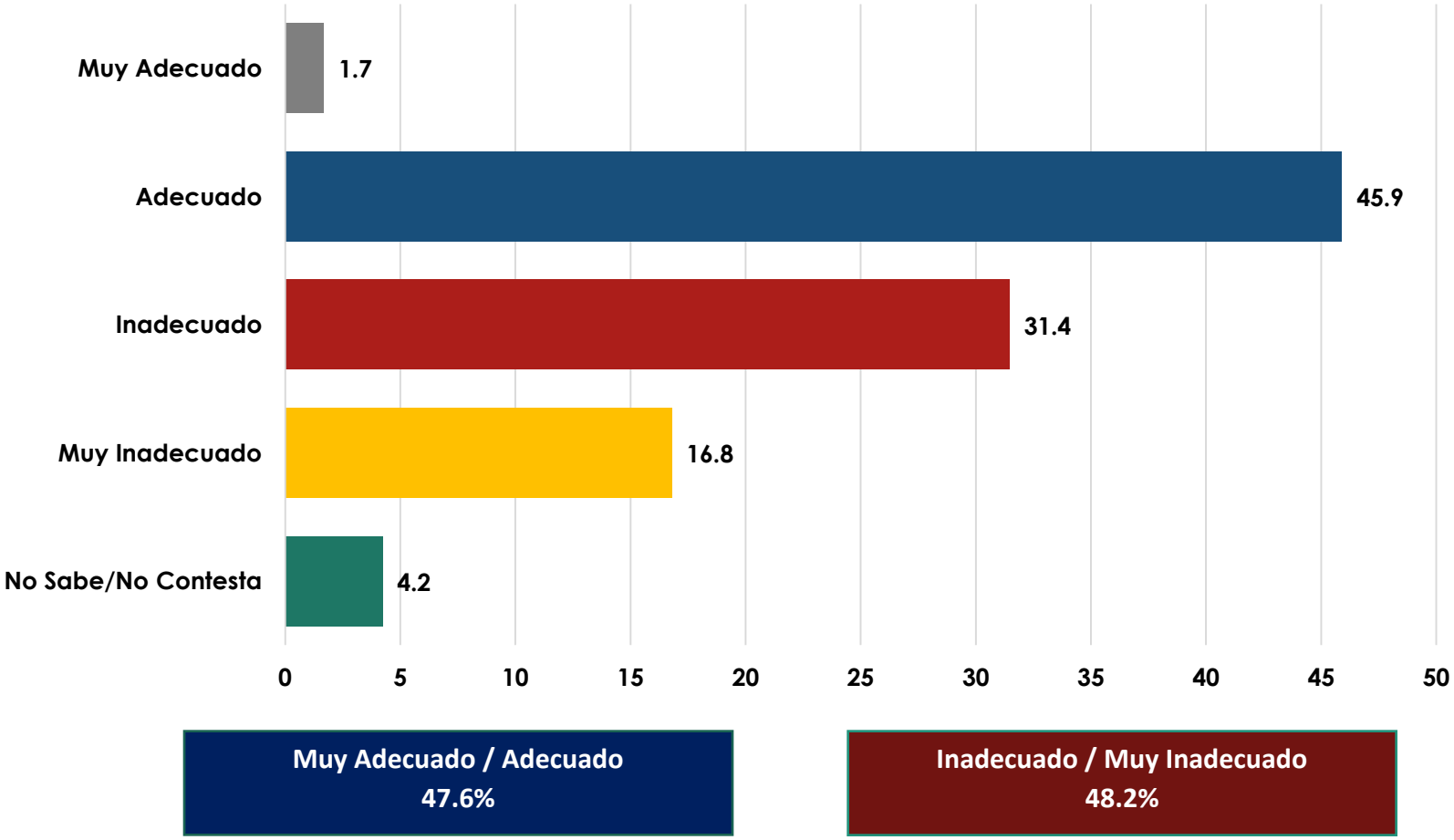
A través de que medio realizó su trámite



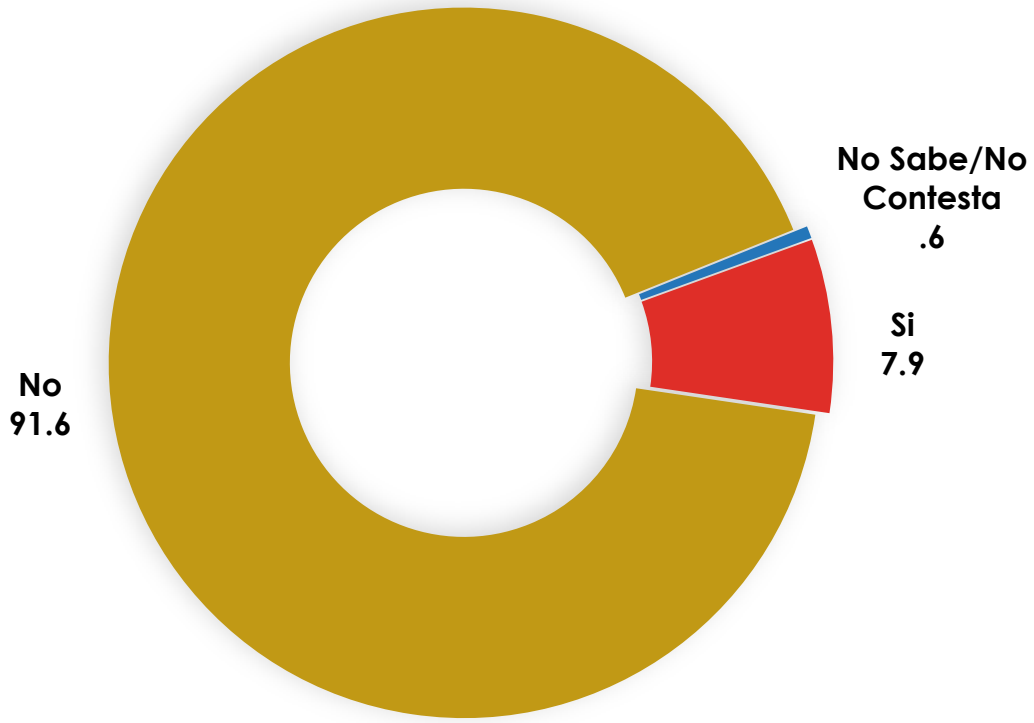
¿Cómo evaluaría la eficiencia y calidad del servicio para realizar su trámite?



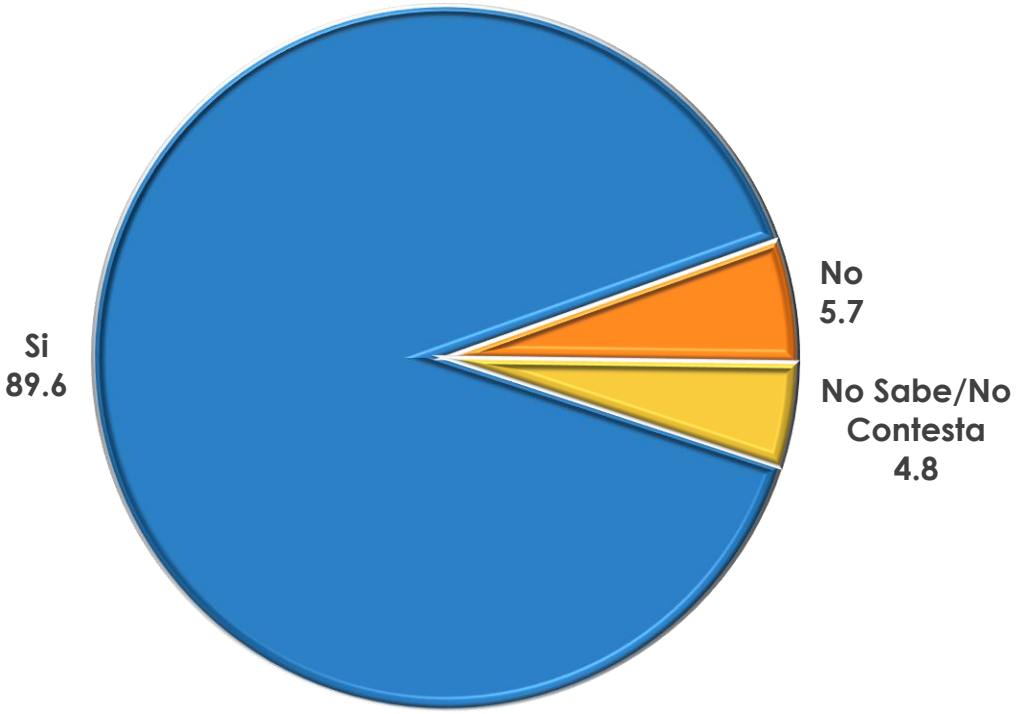
En relación a los servicios que recibe del estado, considera que su pago de impuestos es:



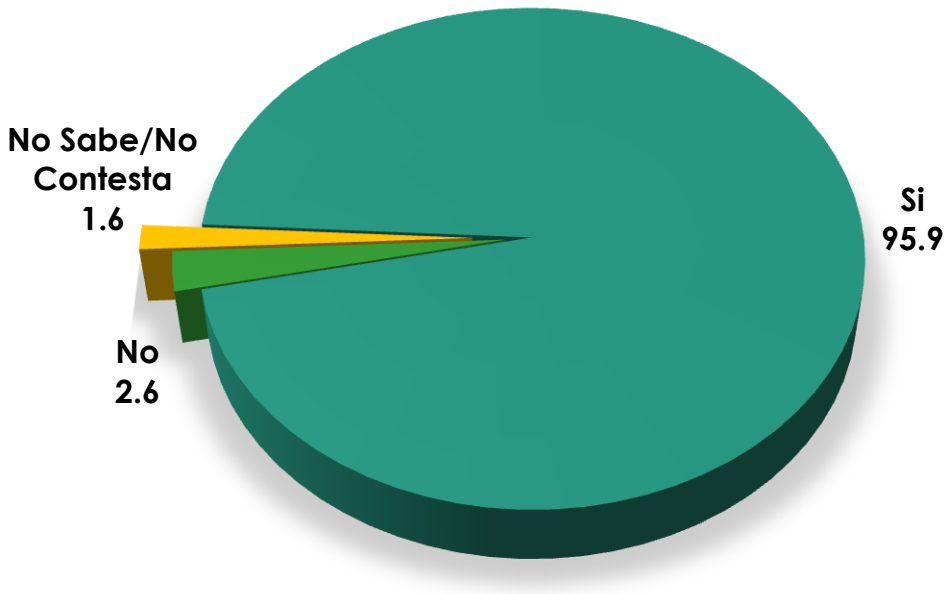
En los últimos 12 meses, en trámites de gobierno, ¿ha tenido que ofrecer o lo invitaron a entregar dinero a un servidor público a cambio de agilizar su trámite?



¿Estaría de acuerdo en que se instrumentara la certificación de procesos para garantizar el tiempo de atención y la eficiencia de los servicios que brinda el gobierno?



¿Estaría de acuerdo en que se instrumentara una certificación de capacidades y habilidades a todos los servidores públicos para garantizar la calidad de la atención al público?

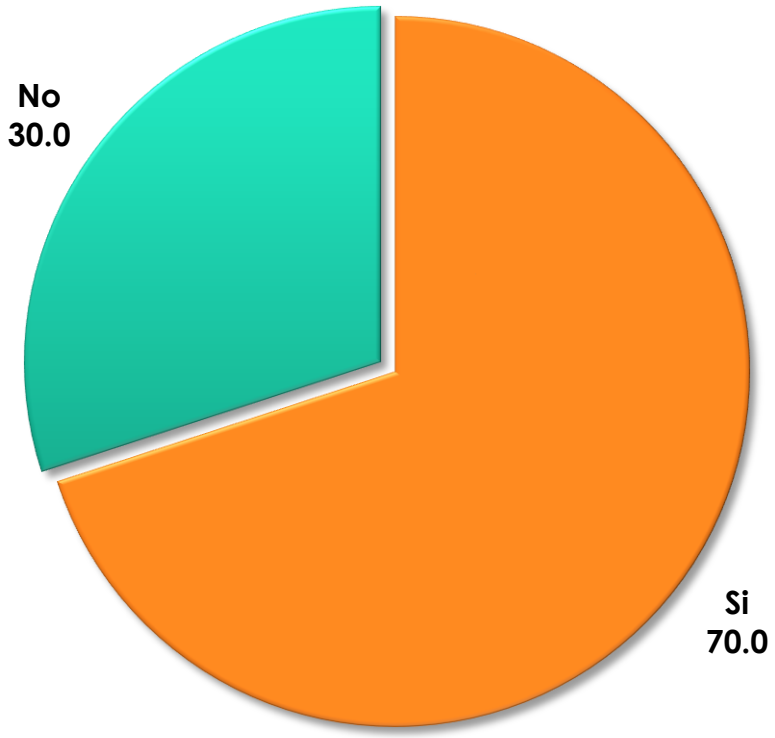


SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

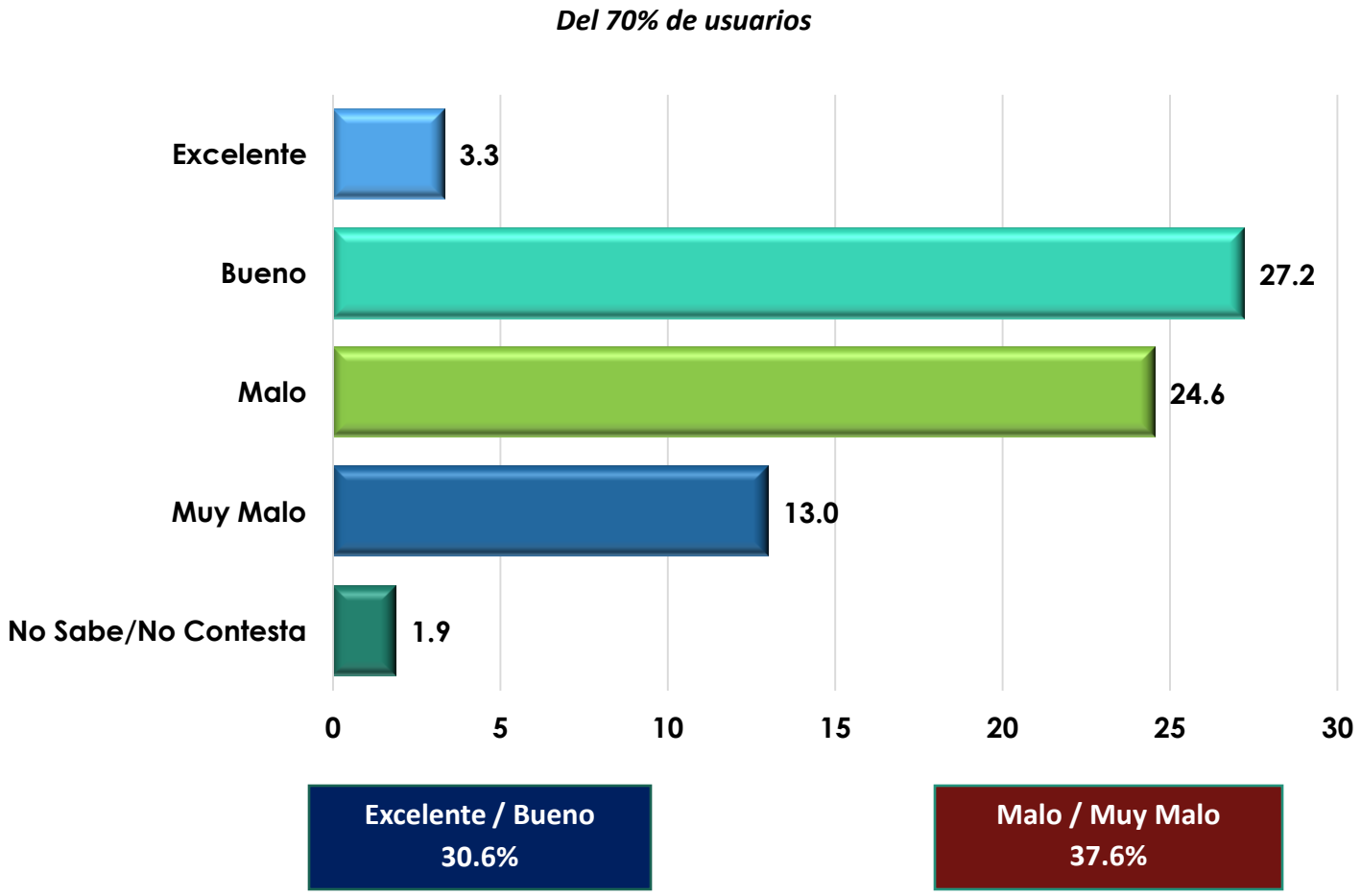
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

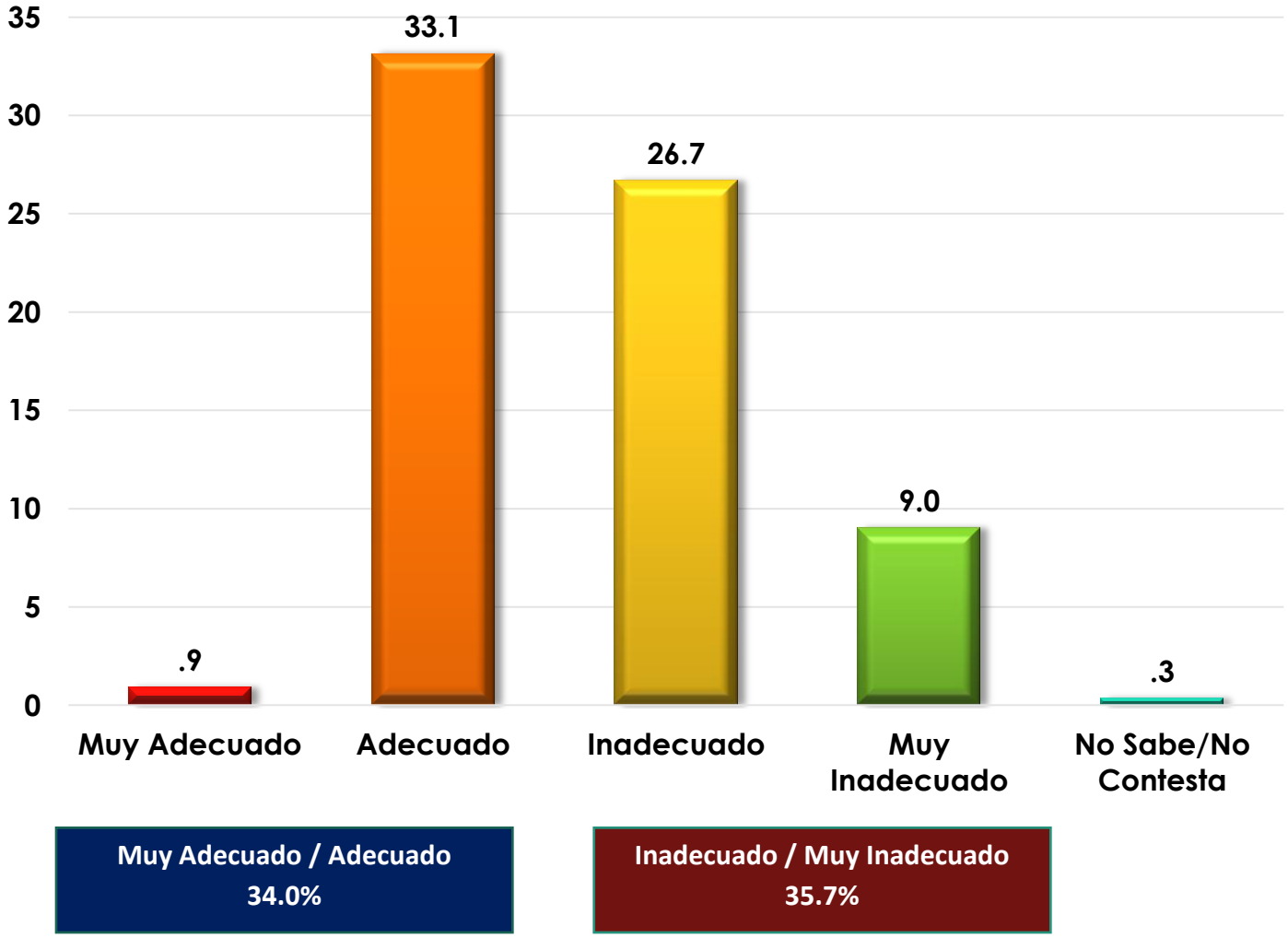
¿Usted es usuario del transporte público?



¿Cómo evaluaría el servicio que le ofrece?



En su opinión, el costo del servicio que brindan en relación al servicio que recibe es:



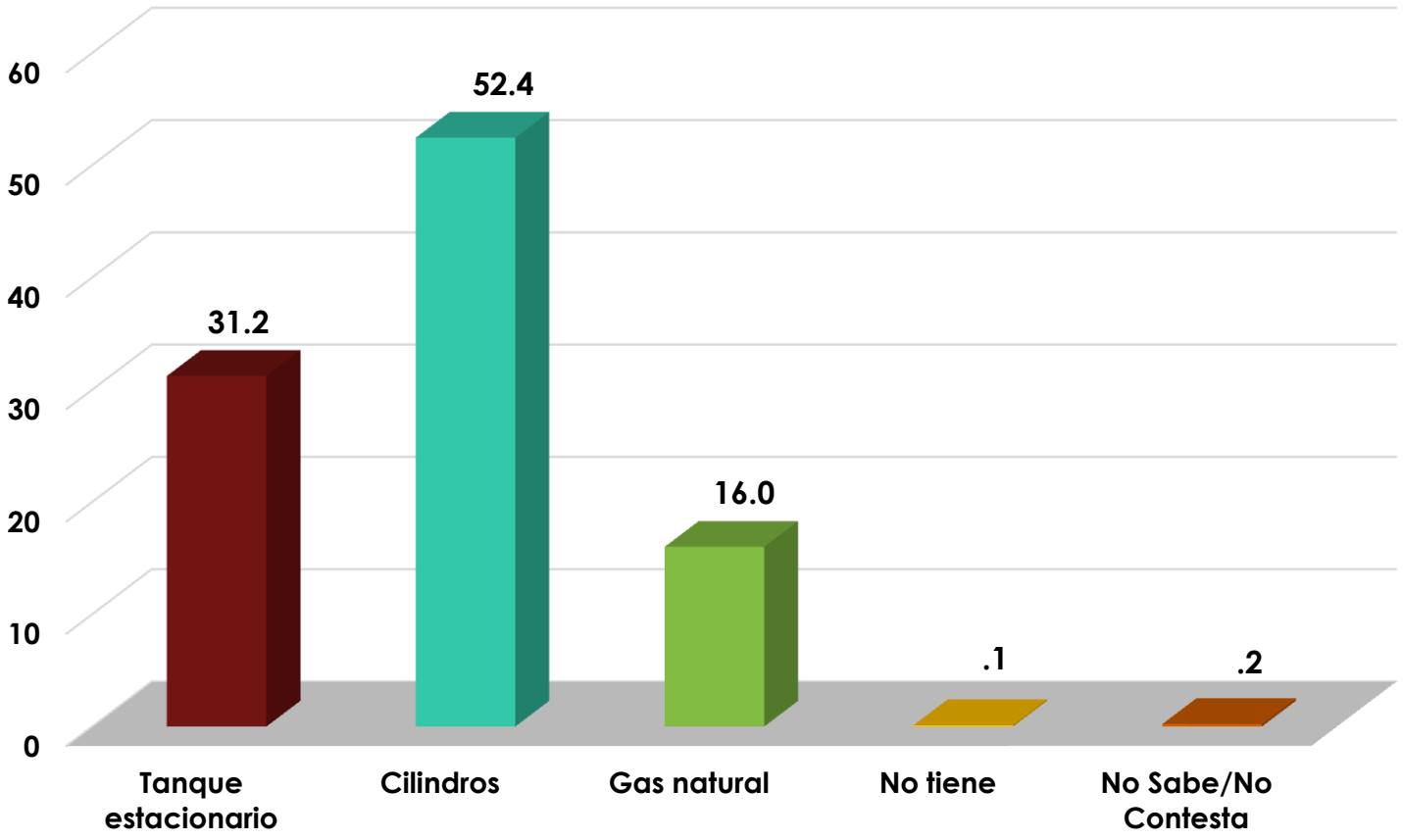
SERVICIOS PRIVADOS:

Gas, Internet, TV Cable, Teléfono fijo y celular

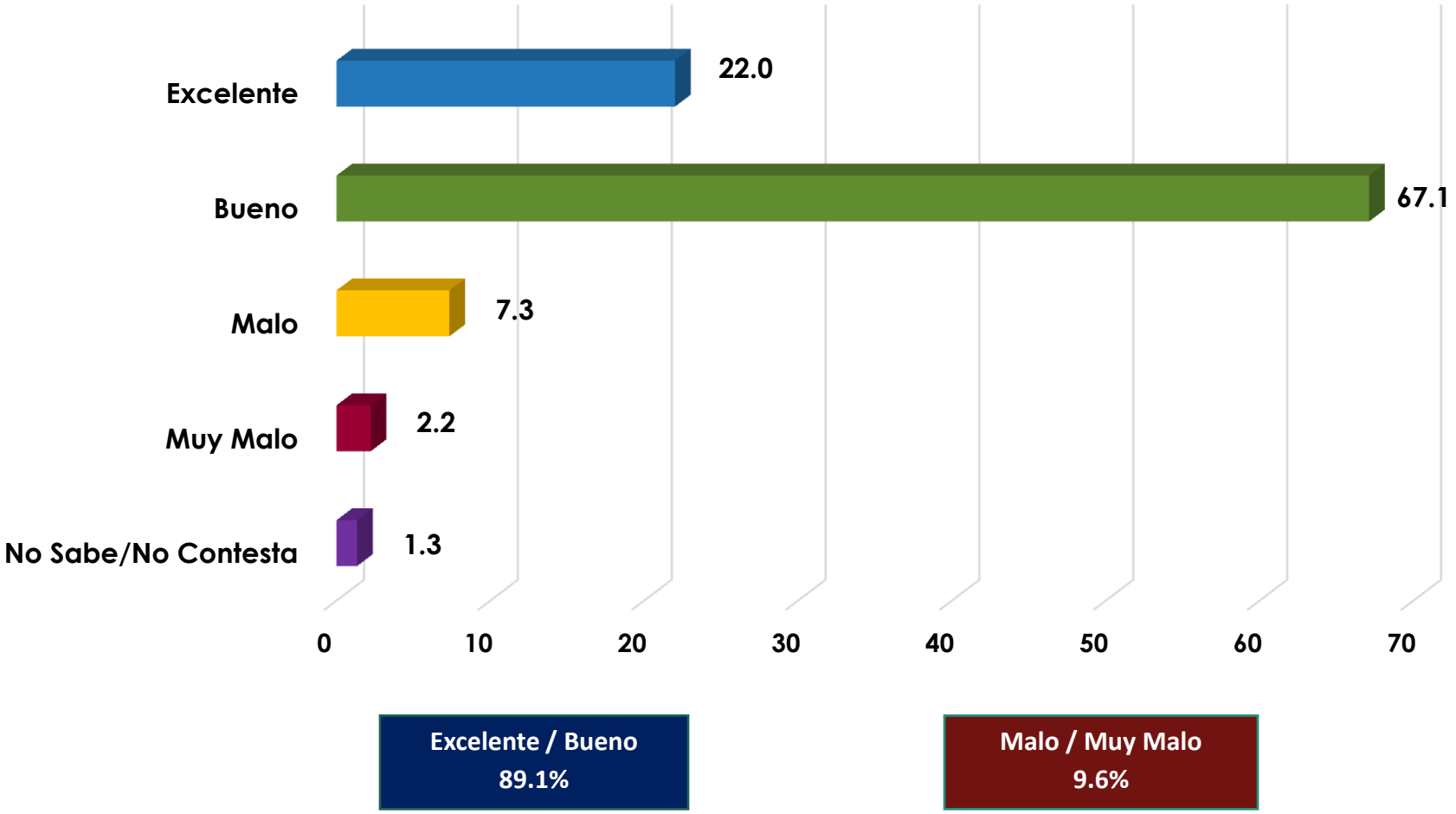
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

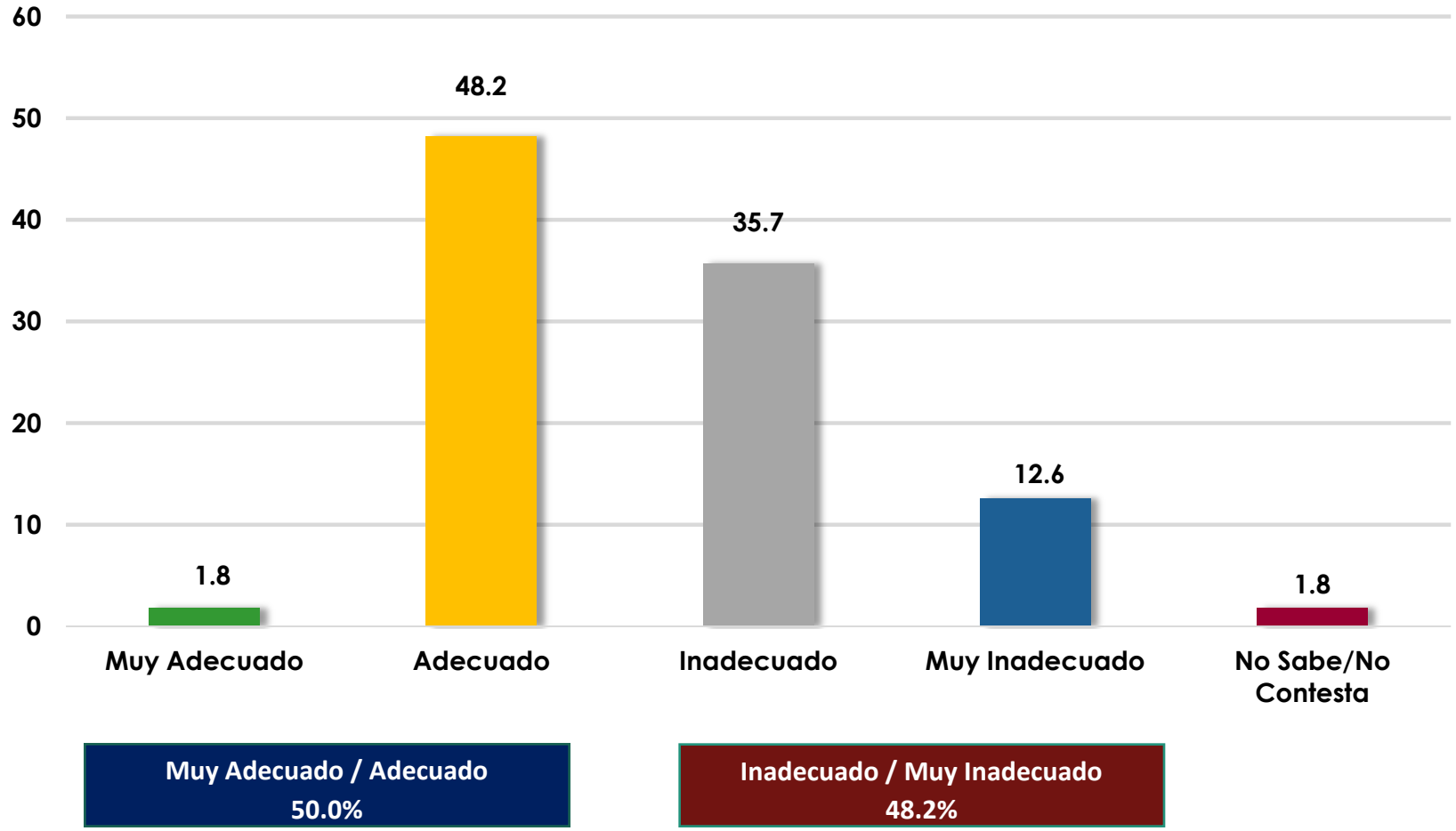
¿Qué tipo de servicio de gas tiene en su casa?



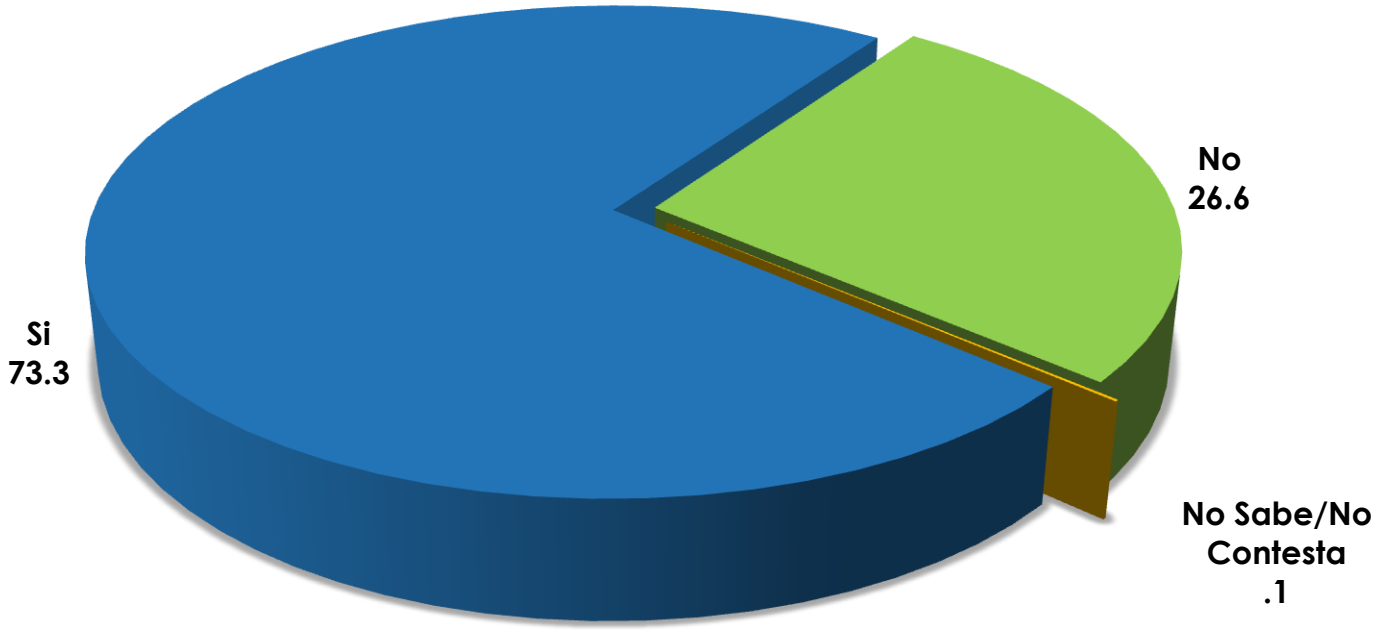
¿Cómo evaluaría la atención que recibe de los encargados de suministrarle el servicio?



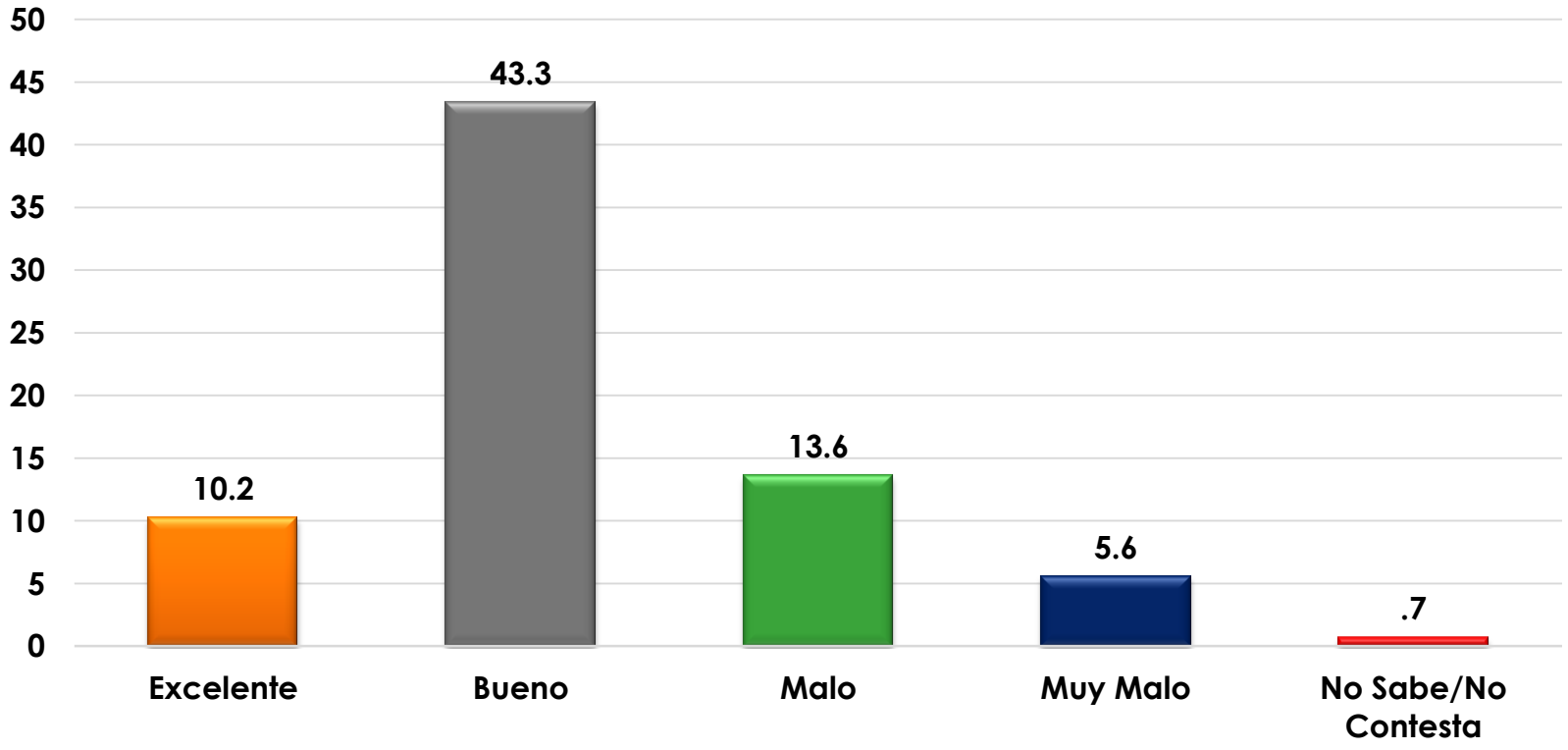
En su opinión, el costo por el consumo de gas en relación al servicio que recibe es:



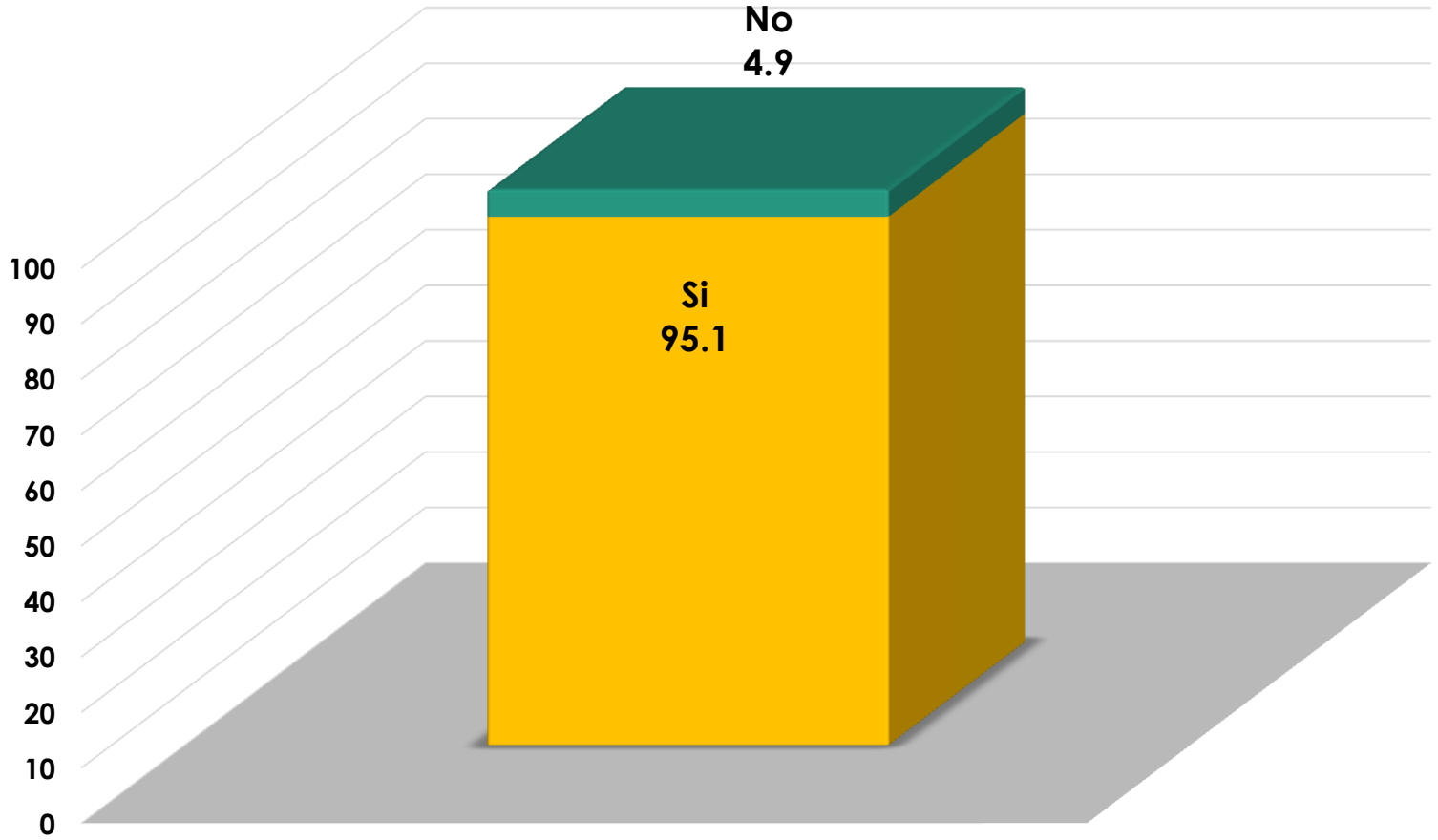
¿Tiene servicio de internet en su casa?



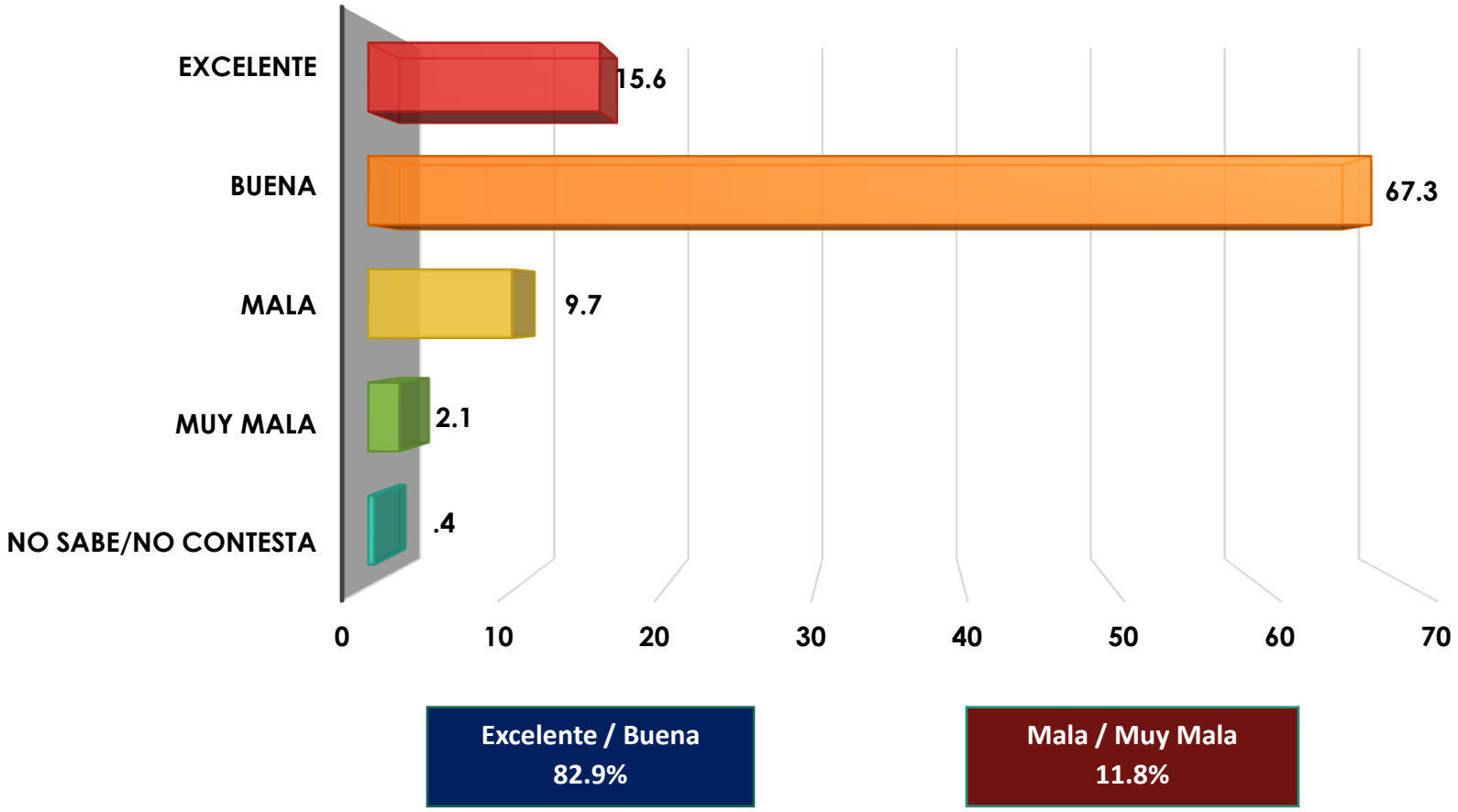
¿Cómo evaluaría la calidad de los servicios de internet que recibe?



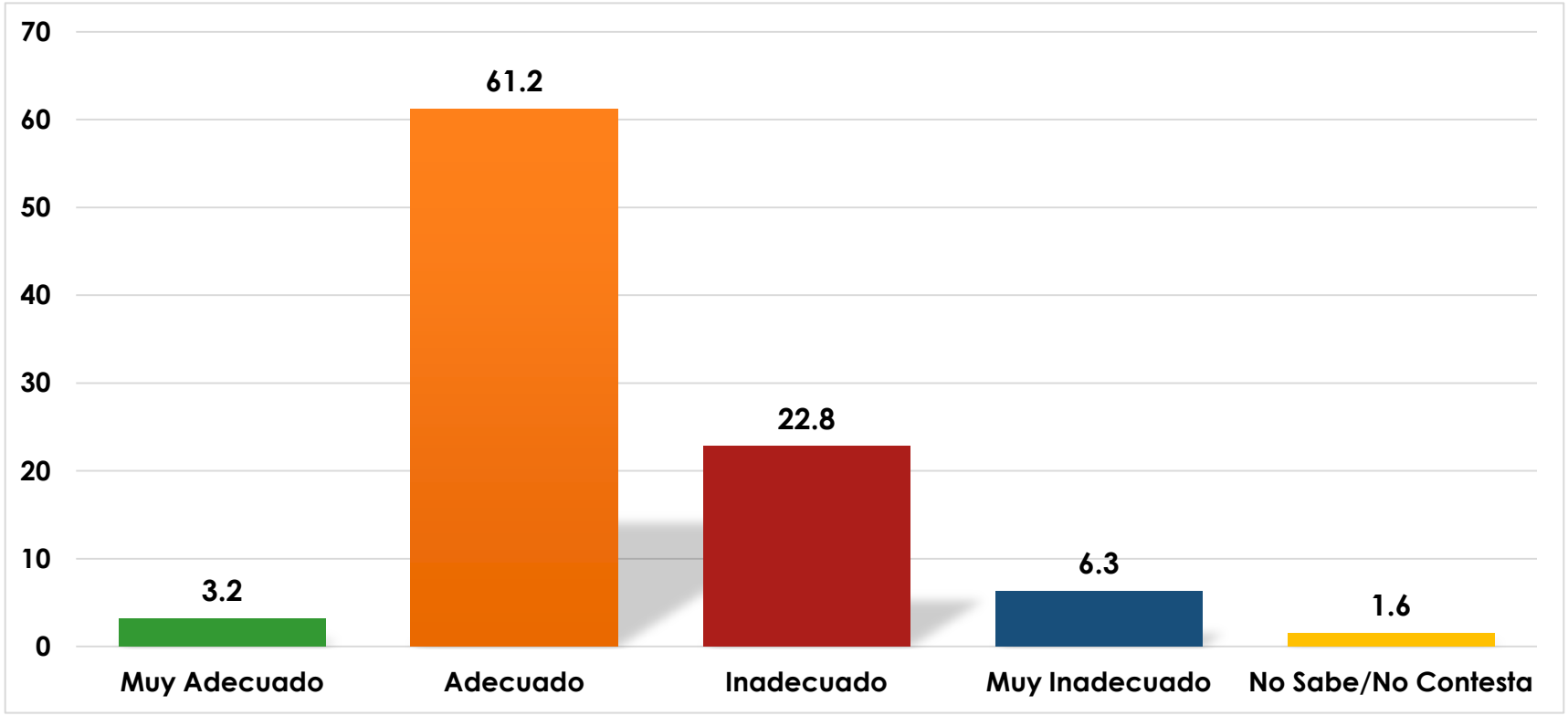
¿Cuenta usted con servicio de telefonía? (telefonía convencional)



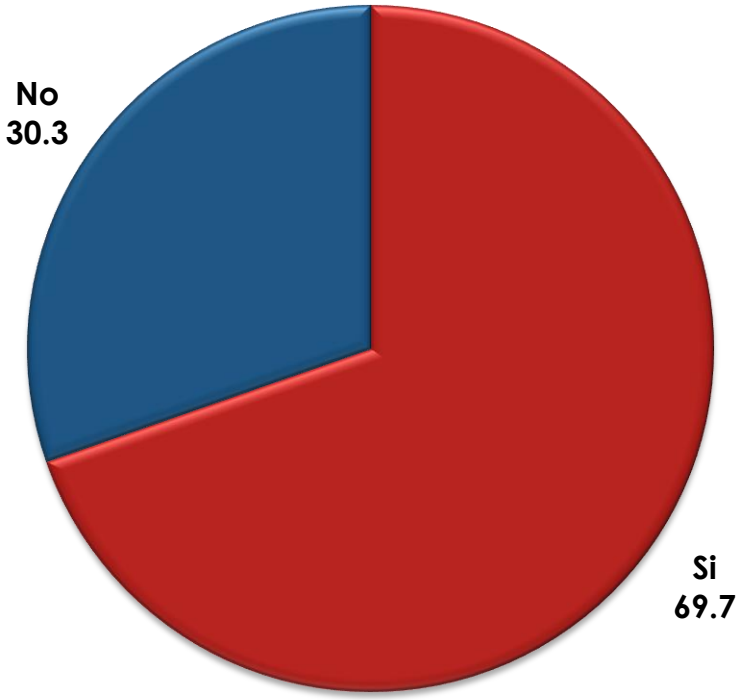
¿Cómo evaluaría la calidad del servicio telefónico, (telefonía convencional), que tiene en su casa?



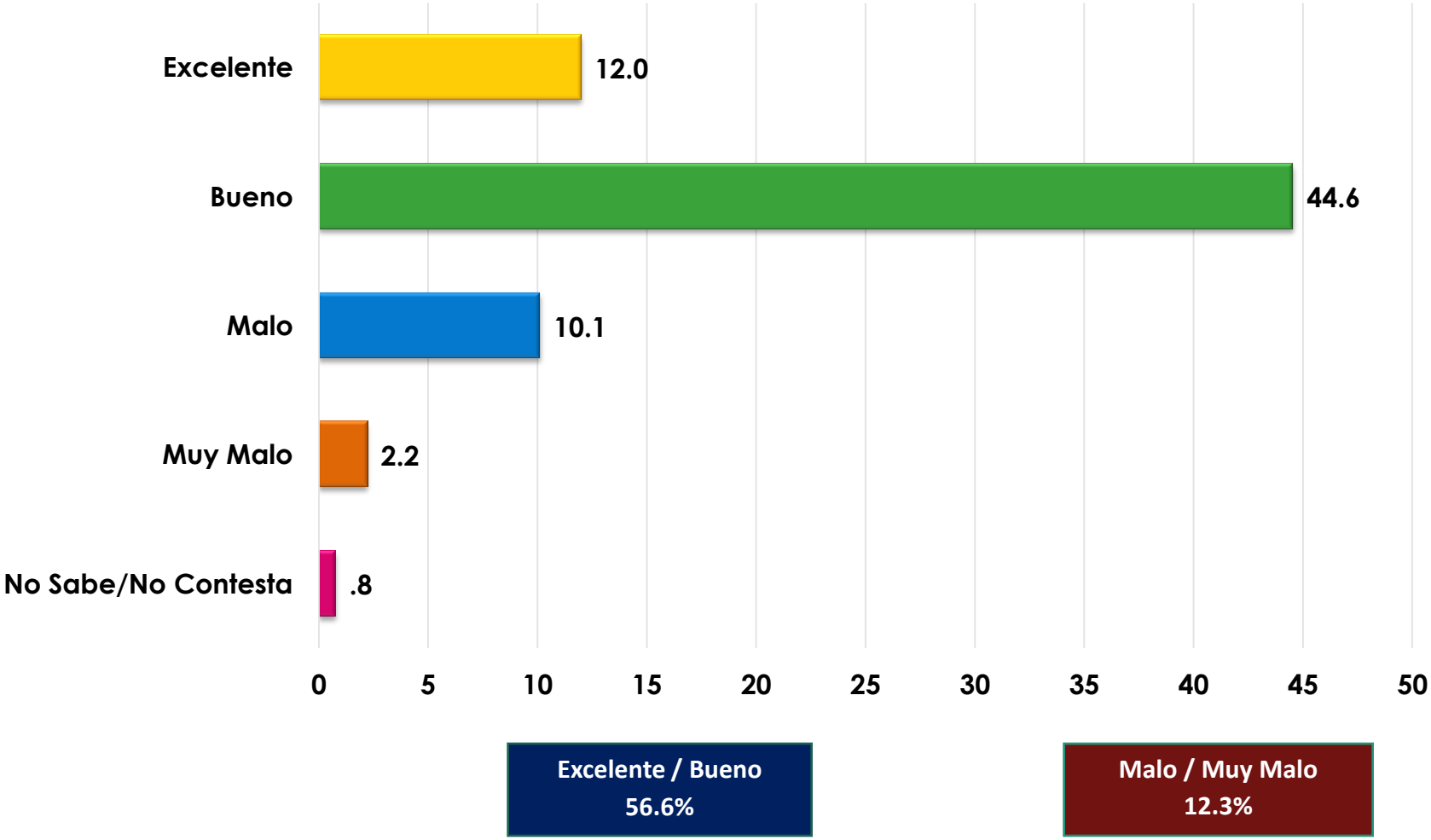
En relación la calidad del servicio que recibe por su línea telefónica, ¿el costo del servicio le parece?



¿Cuenta con teléfono celular?



En general, ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio que recibe en su teléfono celular?

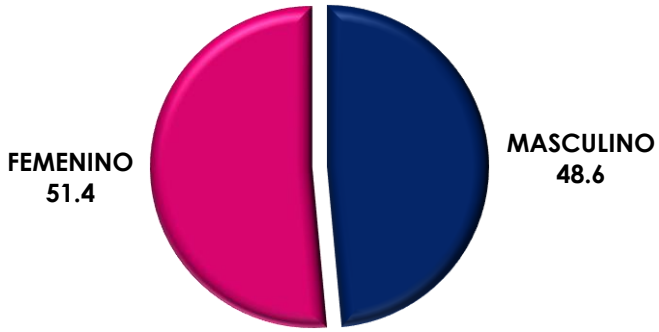


VARIABLES SOCIODEMO-GRÁFICAS Y NSE

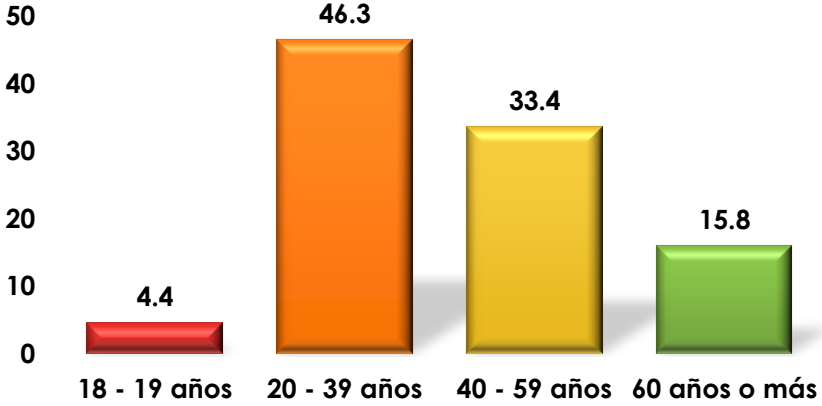
Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

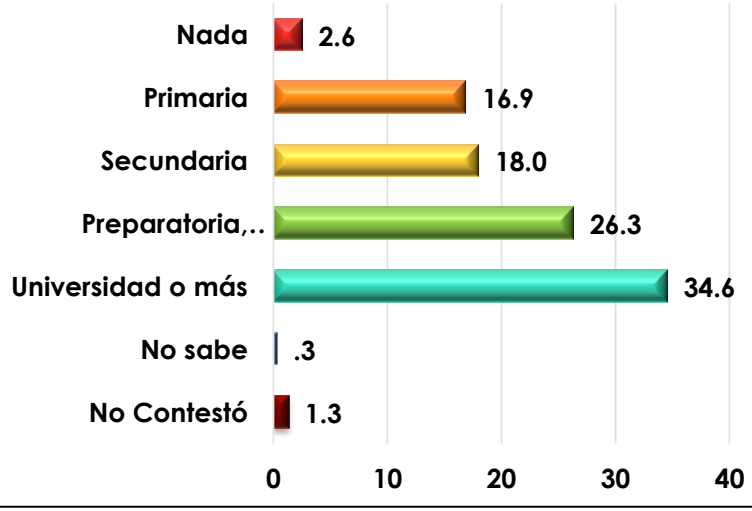
Género



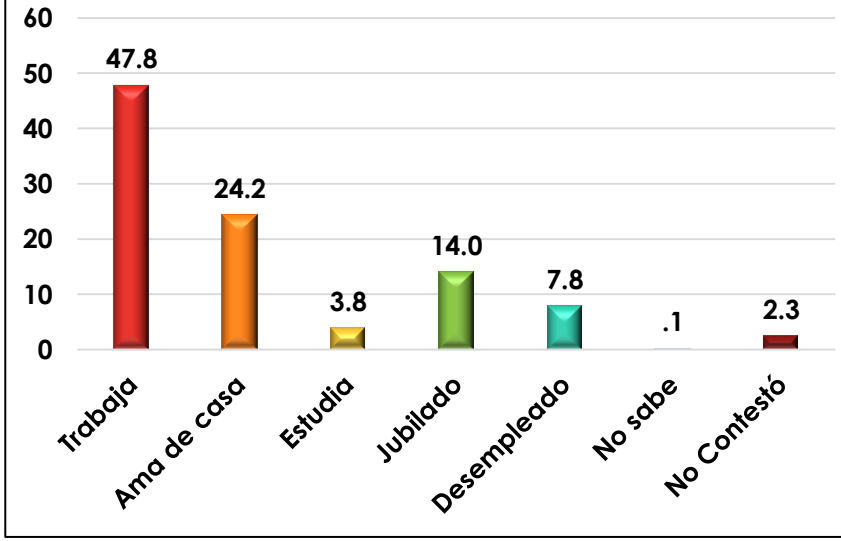
Edad

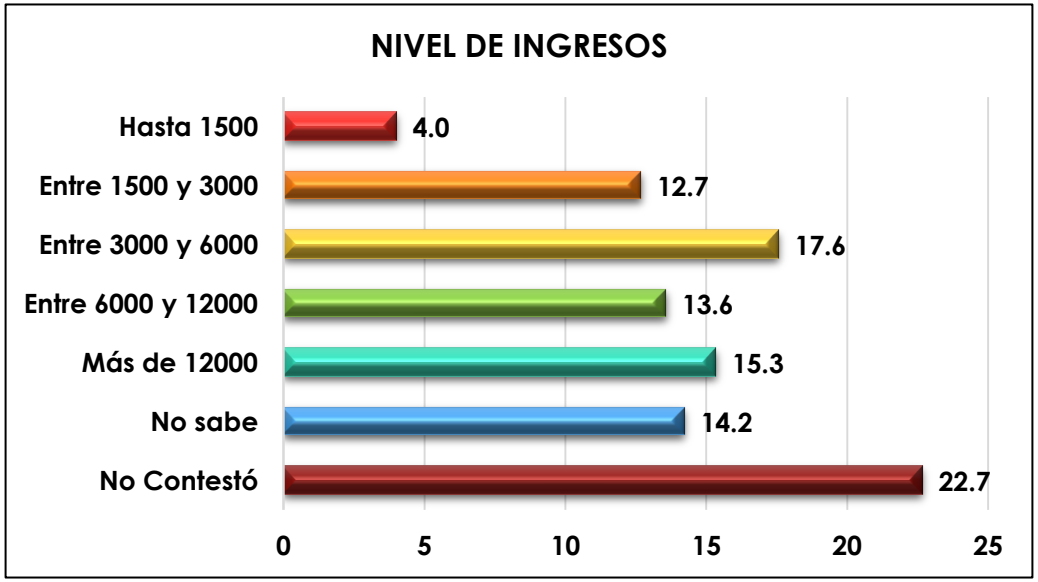


ESCOLARIDAD



SITUACIÓN LABORAL




NIVEL DE INGRESOS
Hasta 1500
4.0
Entre 1500 y 3000
12.7
Entre 3000 y 6000
17.6
Entre 6000 y 12000
13.6
Más de 12000
15.3
No sabe
14.2
No Contestó
22.7
0
5
10
15
20
25

VITRINA METODOLÓGICA

Encuesta telefónica nacional

Servicios Públicos en México

Objeto:
Evaluar la opinión de la población en el tema de Servicios Públicos en México

Cuestionario:
El cuestionario fue elaborado por el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública de la Cámara de Diputados.
Tipo: Cerrada / Categorizada / De respuesta sugerida / Respuesta abierta.

Fecha del levantamiento de datos: 23 al 26 de Noviembre 2016

Lugar de levantamiento de datos: República Mexicana

Población de Estudio:

Universo: Adultos mayores de 18 años, con teléfono en su vivienda.

Recolección de Datos: Entrevistas Telefónicas a números fijos.

Tamaño de la muestra: 900 entrevistas efectivas.

El método de muestreo: Selección aleatoria sistemática estratificada con probabilidades proporcionales al número de líneas telefónicas en todo el país; cuotas de Género y Edad conforme al censo de habitantes del país.

Margen de Error y Nivel de Confianza: Cada proporción tiene un error de estimación que depende de la variabilidad de la muestra. El error máximo permitido es de ± 4.5% para el ámbito nacional. El error de este estudio es de ± 3.27%. Los errores presentados en este reporte se estimaron considerando un nivel de confianza del 95%.