

## **Encuesta de satisfacción sobre el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de Toluca**

### **Opinión de los Delegados del Ayuntamiento**

#### **Introducción**

Hoy en día identificar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos es de suma importancia, e implementar una encuesta de este tipo tiene como objetivo medir la satisfacción de la ciudadanía que se beneficia del servicio público en cuestión. Conocer la percepción del usuario trae diversos beneficios, pues “la queja de un ciudadano es una oportunidad de superación para un servidor público”.

Particularmente, la presente Encuesta tuvo por objeto medir la Satisfacción de los usuarios del servicio de Alumbrado Público del Municipio de Toluca del Estado de México.

#### **Contexto 2021**

La pandemia de COVID-19 y la contingencia 2020 ha trastocado la economía, la política y la cultura global y local, así como la organización social y la cotidianidad laboral 2021, pues para algunos continua la suspensión de labores, para otros el trabajo desde casa y otros se han reincorporado a sus centros de trabajo bajo medidas sanitarias.

Aunado al proceso de adaptación, está la crisis sanitaria y económica que agudiza los problemas de tipo operativo (gestión, ministración y administración de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos) que enfrenta el sector gubernamental para dar cauce a los programas que hacen posible la operación de los servicios públicos.

El Ayuntamiento de Toluca es una entidad pública activa en materia de acciones contra el COVID, para lo cual ha sido necesario la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros, sin menos cabo del ejercicio de la función gubernamental y del logro de los objetivos institucionales, lo cual ha requerido un doble esfuerzo por parte de las dependencias de la administración municipal y de organismos descentralizados, descentrados y autónomo.

#### **Nota Metodológica**

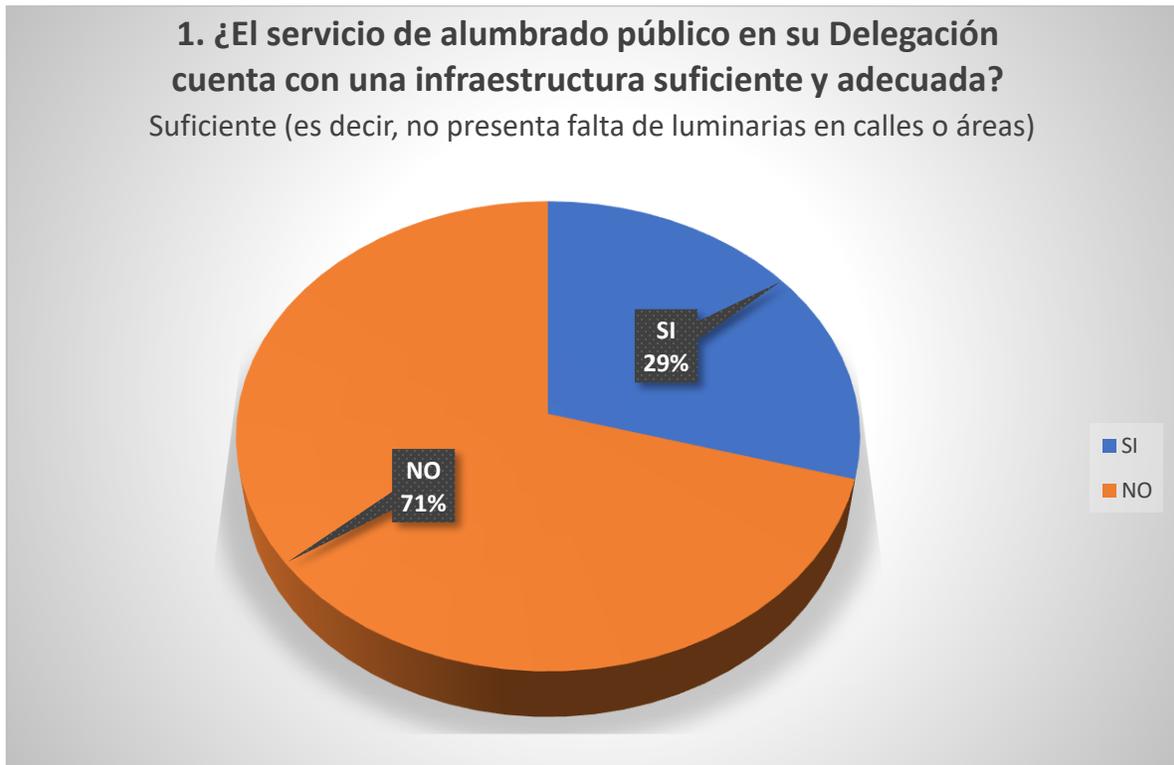
En el marco de la **Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp de Alumbrado Público**, establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2021, se realizó durante el mes de junio la presente encuesta de satisfacción sobre la calidad y cobertura del servicio, la cual se aplicó vía telefónica y cara a cara, a una muestra por cuota de 51 delegados municipales de la ciudad de Toluca. Se acordó aplicar el cuestionario a los delegados debido al conocimiento que tienen de las condiciones de los servicios públicos en la Delegación a la que representan.

Cabe mencionar que el 2021 fue un año electoral para el país, particularmente para la entidad y los municipios con la renovación de la Cámara de Diputados local y las alcaldías, coincidiendo en el mes de junio las votaciones y el levantamiento de la encuesta; por lo que los tiempos estuvieron impregnados de susceptibilidad y expectativas políticas ante las ratificaciones y alternancias del poder que se manifestaron, lo cual sin duda tuvo influencia en las esferas de la vida municipal, esto, sobre todo cuando se trata de actores políticos, como lo son los delegados o los líderes de opinión del municipio.

# Encuesta de satisfacción sobre el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de Toluca

## Opinión de los Delegados del Ayuntamiento

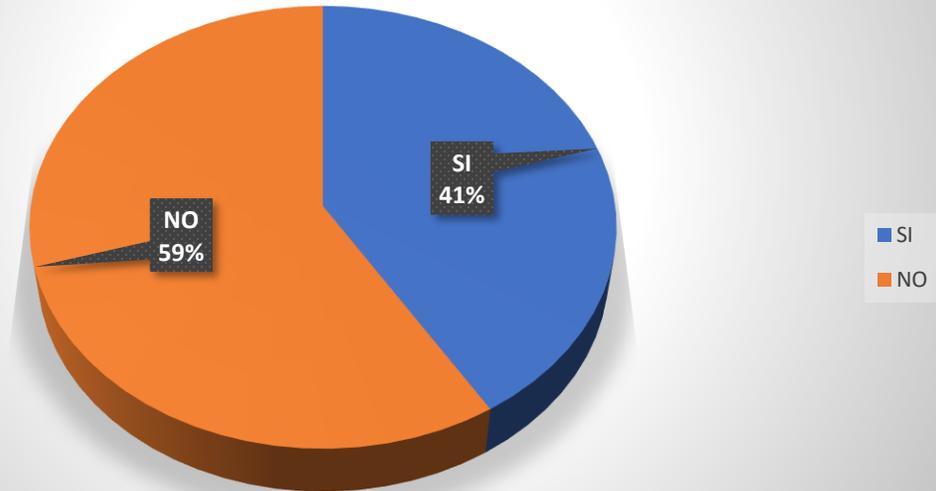
### A. INFRAESTRUCTURA



El 71% de los delgados entrevistados contestaron que no es suficiente la infraestructura con la que cuenta el servicio de alumbrado público municipal y el 29% respondió que sí es suficiente, es decir, **3 de cada 10 encuestados opina que no presenta falta de luminarias en calles o áreas.**

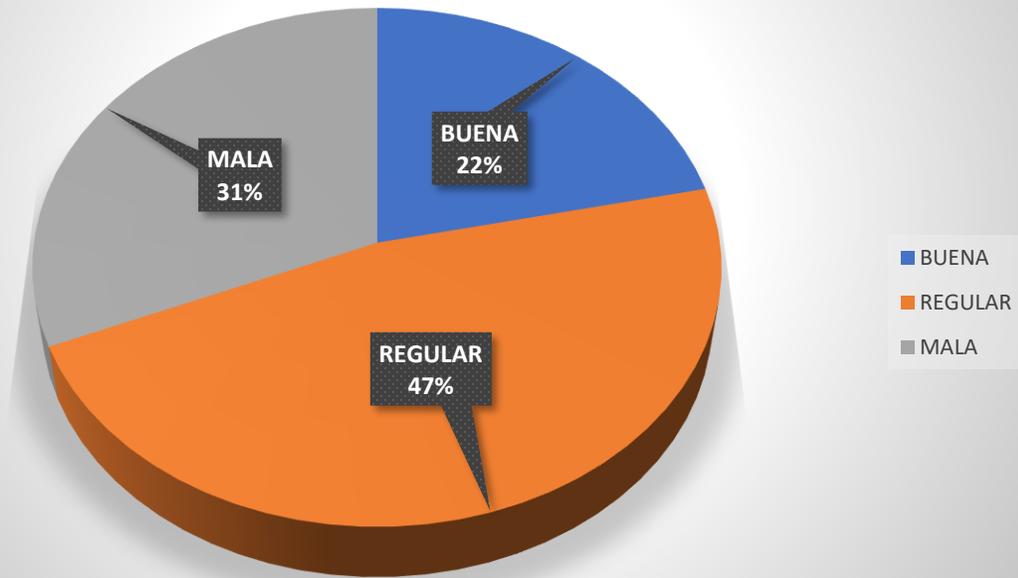
### 1. ¿El servicio de alumbrado público en su Delegación cuenta con una infraestructura suficiente y adecuada?

Adecuada (las luminarias no presentan fallas y brindan una adecuada iluminación)



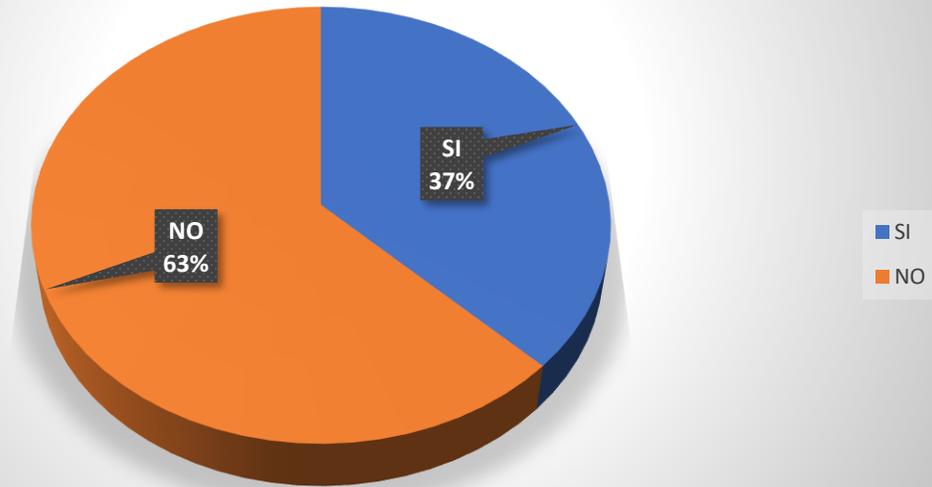
El 59% de los delgados entrevistados contestaron que no es adecuada la infraestructura con la que cuenta el servicio de alumbrado público municipal y **4 de cada 10 entrevistados (el 41%) respondió que sí es adecuada**, es decir, **que las luminarias no presentan fallas y brindan una adecuada iluminación nocturna**.

## 2. ¿Cómo calificaría las condiciones en las que se encuentran los postes y cableado del alumbrado público en su Delegación?



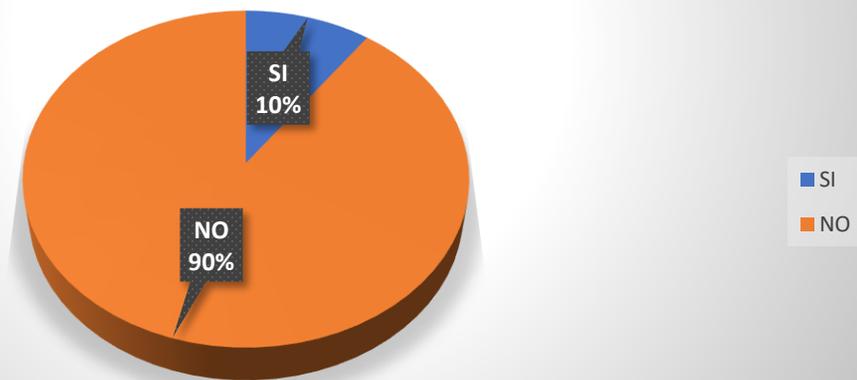
El 47% de los delegados, es decir, **5 de cada 10 entrevistados** declararon que las condiciones en las que se encuentran los postes y cableado del alumbrado público en su Delegación son regulares, mientras, el 22% manifestó que la condición de los materiales era buena y el 31% dijo que los postes y el cable, estaban en mal estado.

### 3. ¿En su Delegación existen trabajos de mejoramiento y ampliación del servicio de alumbrado público de manera frecuente?



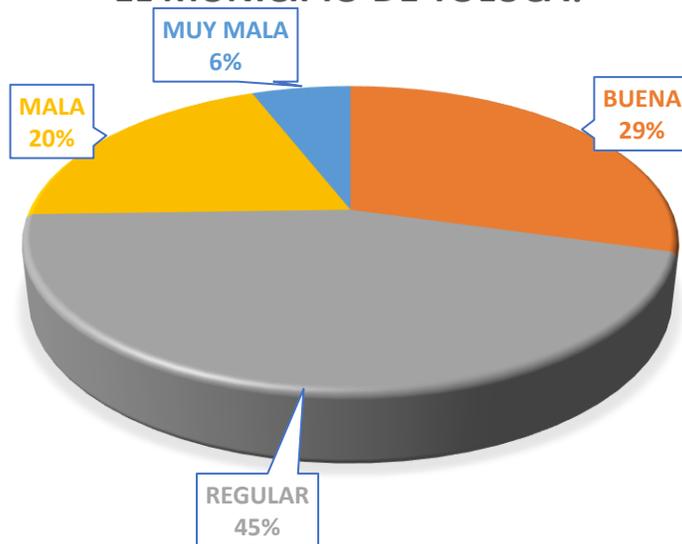
El 63% de los delgados entrevistados declararon que en su delegación no existen de manera frecuente trabajos de mejoramiento y ampliación del servicio de alumbrado público, mientras **4 de cada 10 encuestados dijeron que los trabajos de mantenimiento y ampliación eran habituales.**

**4. En su Delegación el H. Ayuntamiento de Toluca lleva a cabo actividades que impulsen la participación de la sociedad para contribuir al mejoramiento del servicio de alumbrado público.**



El 90% de los entrevistados dijo que en su delegación el Ayuntamiento de Toluca no llevó a cabo actividades que impulsaran la participación de la sociedad para contribuir al mejoramiento del servicio de alumbrado público y el 10% manifestó que sí.

**5. USTED COMO USUARIO ¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA CON LA QUE CUENTA EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE TOLUCA?**



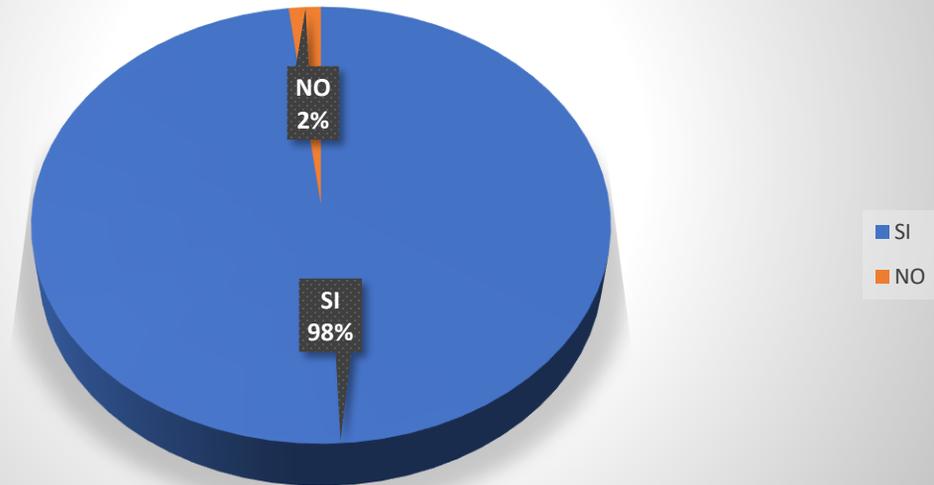
El 45% de los delegados, es decir, **5 de cada 10 entrevistados** declararon que la calidad de la **infraestructura con la que cuenta el servicio de alumbrado público es de regular**, mientras el 29% la calificó de buena y el 26% dijo que la calidad de la infraestructura era mala o muy mala.

## SINTESIS DE LA OPINION SOBRE LA INFRAESTRUCTURA DEL ALUMBRADO PÚBLICO

<b>Aspectos Susceptibles de Mejora</b>
<p>El <b>29%</b> de los entrevistados <b>declararon que la calidad de la infraestructura</b> del servicio de alumbrado público es <b>Buena</b>, aspecto a mejorar para cambiar la opinión del <b>45%</b> que consideran es <b>Regular</b> y más aún para los que mencionaron que la calidad es <b>Mala</b> (26%).</p>
<p>El <b>47%</b> de los entrevistados declararon que se encuentran en <b>Regular estado los postes y cableado</b> del alumbrado público en su delegación; por lo que es importante mejorar para elevar el porcentaje de quienes opinan se encuentran en <b>Buen estado (22%)</b>; asimismo disminuir notablemente los que opinan que se están en <b>Mal estado (31%)</b>.</p>
<b>Áreas de Oportunidad</b>
<p>El <b>90%</b> de los entrevistados dijo que no se llevan a cabo actividades que impulsen la participación de la sociedad para contribuir al mejoramiento del servicio de alumbrado público.</p>
<p>El <b>71% y el 59%</b> de los entrevistados dice que la infraestructura de alumbrado público es insuficiente e inadecuada en su delegación, respectivamente.</p>
<p>El <b>63%</b> de los delgados entrevistados declararon que en su delegación no existen trabajos frecuentes de mejoramiento y ampliación del servicio de alumbrado público.</p>

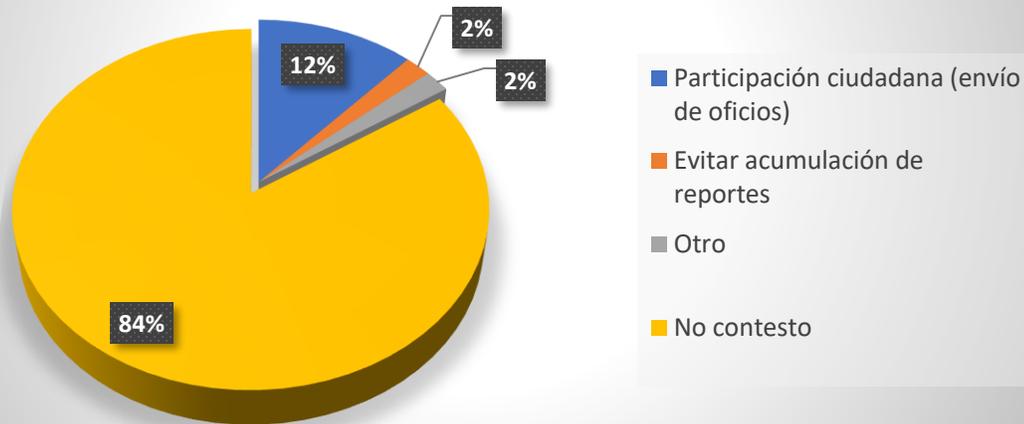
## B. MANTENIMIENTO

6. Usted como usuario ¿Si tiene alguna falta o falla de alumbrado público en su calle, lo reporta?



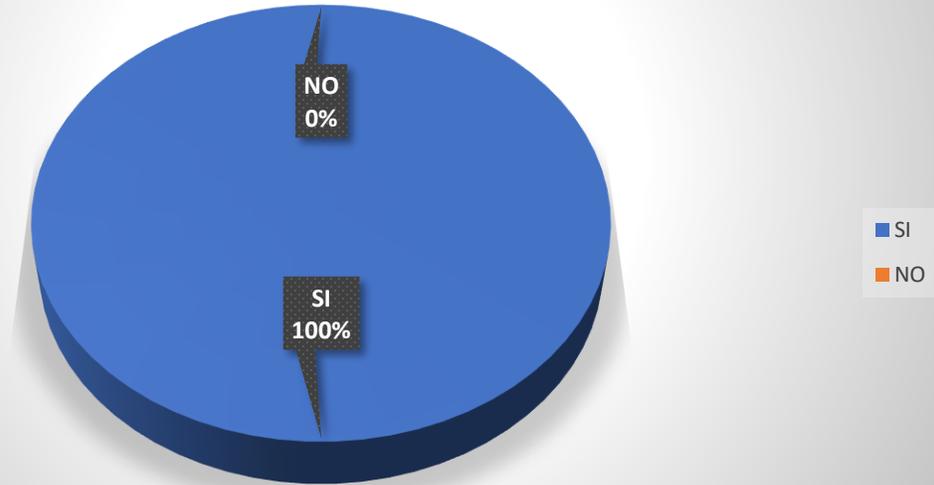
El 98% de los delegados, es decir, **9.8 de cada 10 entrevistados** declararon que **si reportaron alguna falta o falla de alumbrado público en su calle**, y solo el 2% no lo hizo.

**Usted como usuario ¿Si tiene alguna falta o falla de alumbrado público en su calle , lo reporta? Sí  
¿Por qué?**



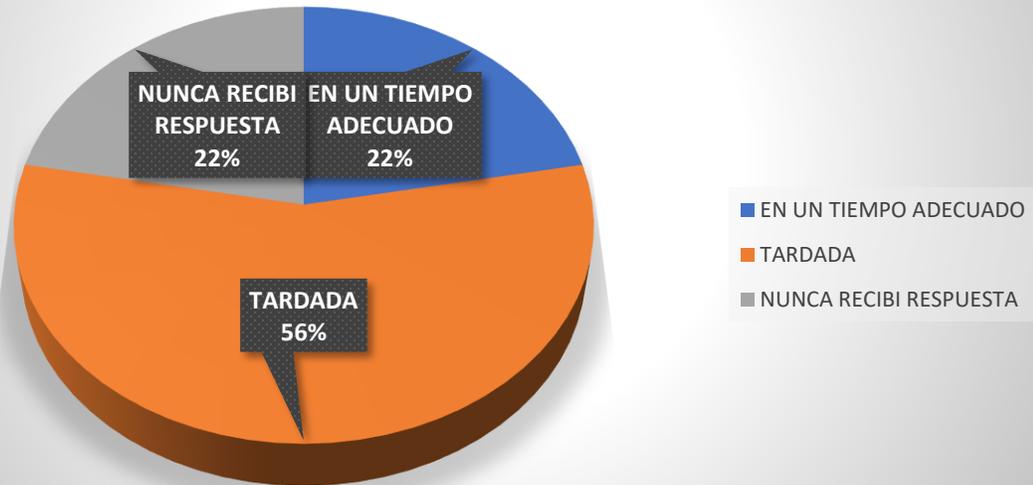
De los 51 Delegados entrevistados, el 14% dieron razones de por qué sí reportan alguna falta o falla de alumbrado público en su calle, al respecto, el 12% respondió que forma parte de las acciones de la participación ciudadana, mientras que el 2% contesto que es necesario para evitar la acumulación de reportes y otro 2% más dio una respuesta diferente. Asimismo, el 84% no dio argumentación en su respuesta de porque se requiere reportar las faltas o fallas de alumbrado público.

**7. ¿Ha realizado algún reporte al H. Ayuntamiento de Toluca por falta o falla de luminarias en su calle?**



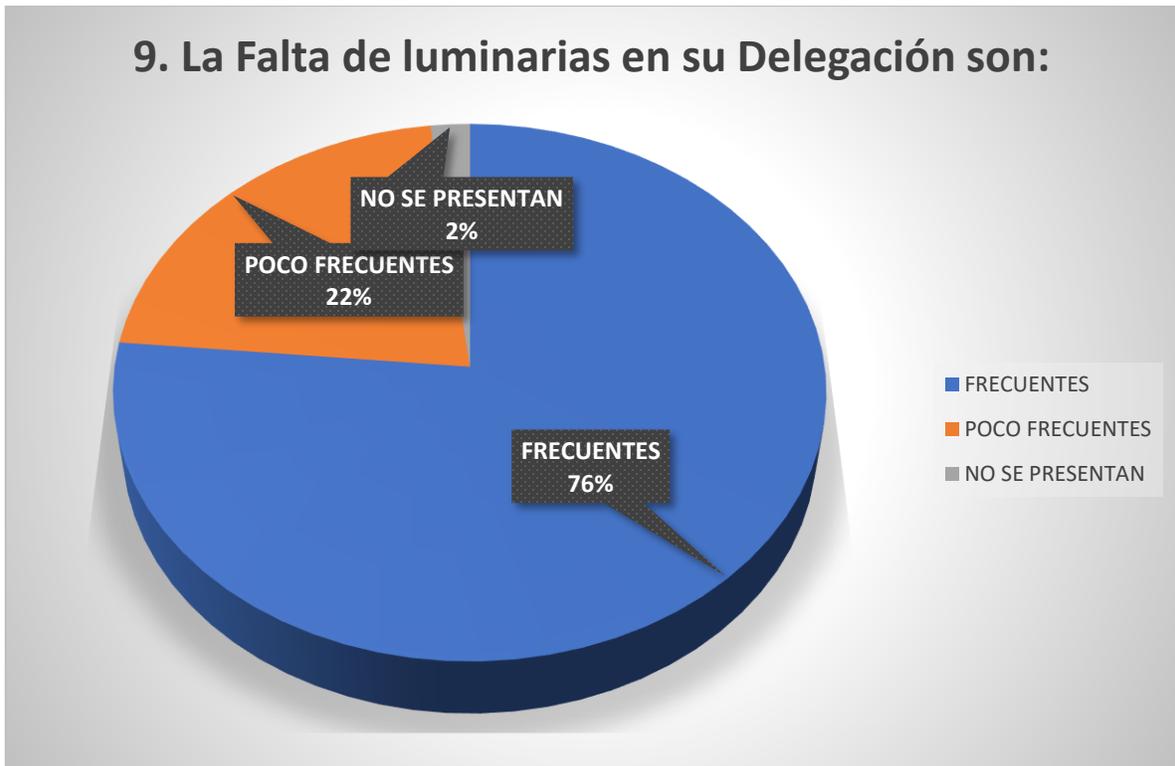
El 100% de los delegados declararon que si realizaron algún reporte de falta o falla de alumbrado público en su calle.

## 8. ¿Cuándo ha reportado una falta o falla de luminarias la respuesta del área encargada por lo general considera que ha sido?



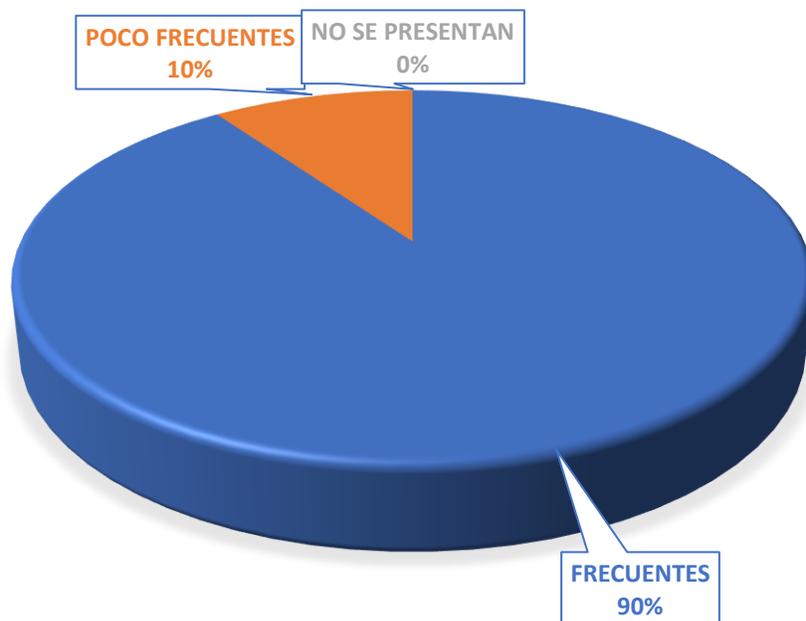
El 56% de los delegados dijeron que cuándo han reportado una falta o falla de luminarias la respuesta, del área encargada, por lo general consideran que ha sido tardada y el 22% manifestó que la respuesta ha sido en un tiempo adecuado, mientras que otro 22% declaró nunca haber recibido respuesta.

## 9. La Falta de luminarias en su Delegación son:



El 76% de los delegados entrevistados manifestaron que la falta de luminarias en el municipio fue frecuente, mientras que el 24% restante dijo que no se presentó falta de luminarias o bien que fue poco frecuente.

## 9. LA FALLA DE LUMINARIAS EN SU DELEGACIÓN SON:



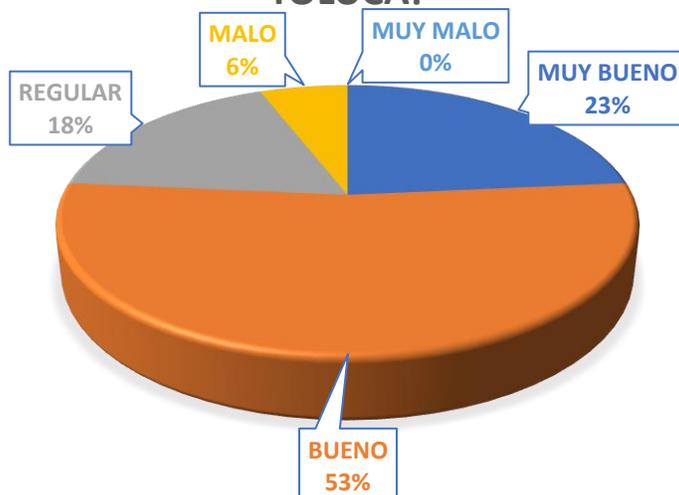
El 90% de los delegados entrevistados manifestaron que las fallas de luminarias en el municipio fueron frecuentes, mientras que el 10% restante dijo que fue poca la frecuencia.

### SINTESIS DE LA OPINION SOBRE EL MANTENIMIENTO AL ALUMBRADO PÚBLICO

Fortalezas
El <b>98%</b> de los delegados <b>si reportan la falta o la falla</b> de alumbrado público en su calle.
El <b>100%</b> de los delegados ha reportado la <b>falta o falla</b> de alumbrado público en su calle.
Áreas de oportunidad
El 78% de los delegados consideran que el reporte de falta o falla es atendido de manera tardada o no hay respuesta.
El 76% de los delegados entrevistados manifestaron que la falta de luminarias en el municipio fue frecuente.
El 90% de los delegados entrevistados manifestaron que las fallas de luminarias en el municipio fueron frecuentes.

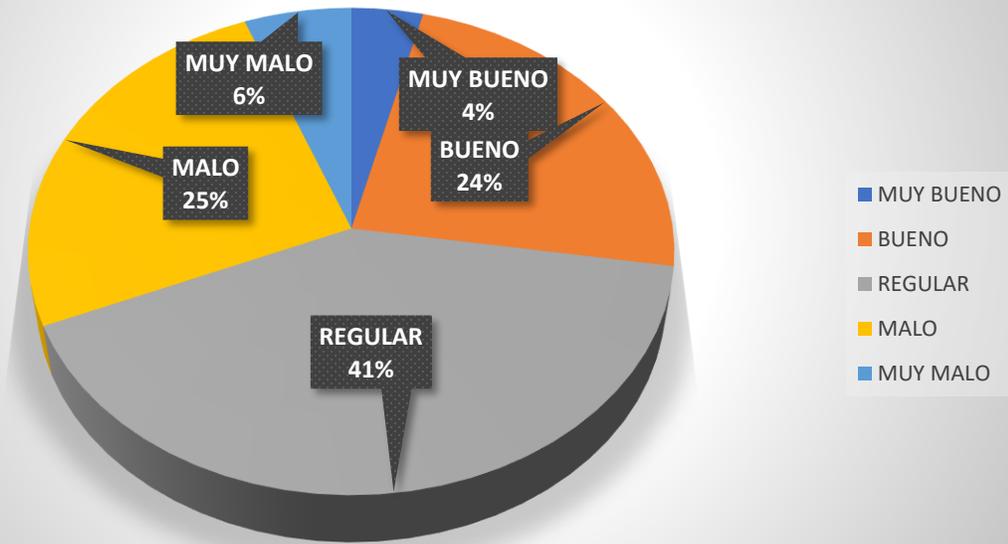
### C. OPINION O SATISFACCIÓN

#### 10. USTED COMO USUARIO ¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y/O REHABILITACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO PROPORCIONADO POR EL H. AYUNTAMIENTO DE TOLUCA?



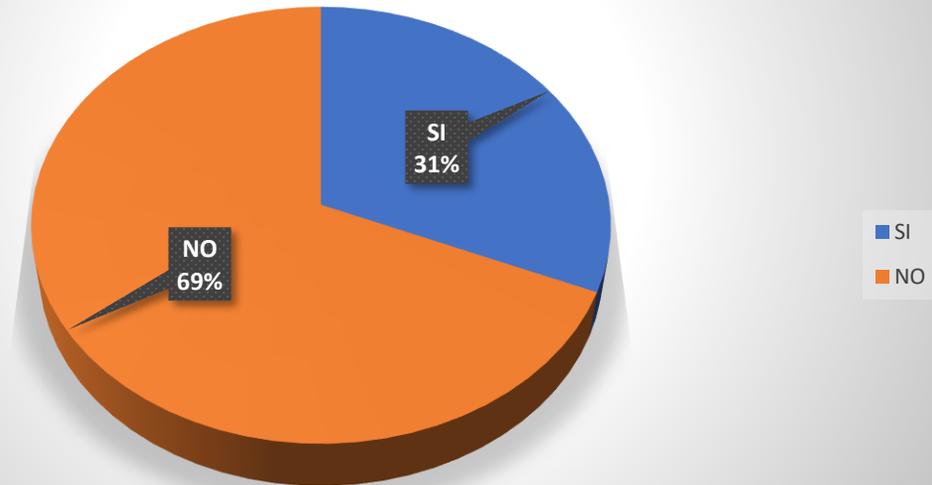
El 76% de los delegados, es decir, **8 de cada 10 entrevistados califica la calidad del servicio de mantenimiento y/o rehabilitación del alumbrado público** proporcionado por el H. Ayuntamiento de Toluca **como buena y muy buena** y solo el 18% la califica como regular y el 6% de mala.

## 11. En general ¿Cómo califica el servicio de Alumbrado Público en su Delegación?



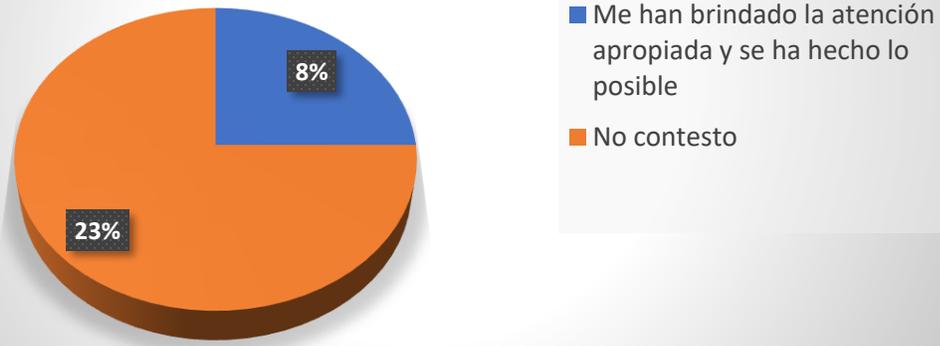
El 41% de los delgados, es decir 4 de cada 10 entrevistados califica el servicio de Alumbrado Público en su Delegación como regular, el 28% lo califica de bueno y muy bueno y un 31% lo califica como malo y muy malo.

## 12. ¿Está satisfecho con el servicio de Alumbrado Público, que presta el Ayuntamiento?



El 69% de los delgados entrevistados declaró no estar satisfecho con el servicio de Alumbrado Público que presta el Ayuntamiento, mientras que el 31% manifestó que si, es decir, **3 de cada 10 entrevistados están satisfechos con el servicio.**

## ¿Está satisfecho con el servicio de Alumbrado Público, que presta el Ayuntamiento? Sí, ¿Por qué?



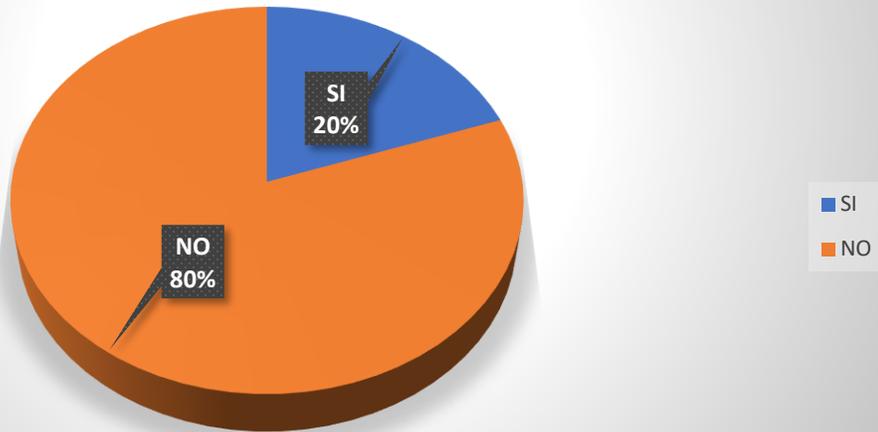
De los 51 Delegados entrevistados, el 31% dieron razones de por qué SÍ está satisfecho con el servicio de Alumbrado Público, que presta el Ayuntamiento de Toluca, al respecto, el 8% respondió que se les ha brindado atención apropiada y se ha hecho lo posible, mientras que el 23% No argumentó su respuesta del porque está satisfecho con el servicio de Alumbrado Público, que presta el Ayuntamiento de Toluca.

**¿Está satisfecho con el servicio de Alumbrado Público, que presta el Ayuntamiento? No, ¿Por qué?**



Asimismo, de los 51 delegados entrevistados que respondieron la pregunta que no están satisfechos con el servicio de alumbrado público que presta el Ayuntamiento, el 16% dijeron que no se les da respuesta, que hay falta de atención, o bien, que la respuesta es tardada; por otro lado, el 23% mencionó que faltan o están rezagadas las luminarias y que también hace falta material y refacciones, mientras que el 12% argumentó que no se da mantenimiento, repara o supervisa el alumbrado público, el 14% respondió otra cosa y el 4% no argumentó su respuesta.

**13. ¿Considera usted que la cantidad de luminarias instaladas en su Delegación le proporcionan la iluminación necesaria, para aumentar la percepción de seguridad?**



El 80% de los delegados entrevistados consideraron que la cantidad de luminarias instaladas en su Delegación no le proporcionan la iluminación nocturna necesaria para aumentar la percepción de seguridad, mientras el 20% dijo que sí.

¿Considera usted que la cantidad de luminarias instaladas en su Delegación le proporcionan la iluminación necesaria, para aumentar la percepción de seguridad ?

**NO ¿Por que?**



Como se observa las razones dadas por los delgados de por qué no considera que la cantidad de luminarias instaladas en su Delegación que les proporcionan la iluminación necesaria para aumentar la percepción de seguridad versan sobre el estado que guarda la infraestructura de la red del alumbrado público municipal, solo un 7% no contesto.

## ¿Qué propondría al H. Ayuntamiento de Toluca para mejorar el servicio de Alumbrado Público?



Un tercio de los delegados entrevistados manifestaron como recomendación a la necesidad de llevar a cabo acciones tendientes a mejorar al recurso humano en aras de promover una mayor calidad en el servicio de alumbrado público, el resto, el 70%, realizó sugerencias relativas a la eficacia del proceso operativo, así como a la suficiencia de los recursos implicados éste.

## SINTESIS DE LA OPINION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO

<b>Fortalezas</b>
El <b>76%</b> de los delegados <b>califica la calidad</b> del servicio de mantenimiento y/o rehabilitación del alumbrado público como Regular.
<b>Aspecto Susceptible de Mejora</b>
El <b>28%</b> de los delgados califica como <b>Bueno y Muy bueno</b> el servicio de Alumbrado Público en su Delegación; aspecto a mejorar para sumar la opinión de <b>Regular (41%)</b> y disminuir significativamente las opiniones de <b>Malo y Muy Malo (31%)</b> .
<b>Áreas de oportunidad</b>
El 69% de los delgados declararon no estar satisfecho con el servicio de Alumbrado Público.
El 80% de los delegados consideró que la cantidad de luminarias instaladas en su delegación no le proporcionan la iluminación necesaria para aumentar la percepción de seguridad.
La baja percepción de seguridad, por parte de los encuestados, se fundamenta en la falta de luminarias (instalación de nuevas y reparación de las descompuestas), lo que origina que existan zonas y calles a las que les hace falta iluminación.
La principal propuesta que los encuestados hacen al Ayuntamiento es que se cuente con el equipo y el material, suficiente y de calidad, para llevar a cabo las reparaciones. Aspecto ha destacar es que, la solicitud de un mejor servicio y supervisión de las áreas responsables, así como la demanda del trabajo colaborativo entre delegados, autoridades municipales y personal operativo presenta un empate. De igual manera, presentando el mismo puntaje, se hayan la recomendación de contar con un mayor número de luminarias, así como, la de dar una respuesta más rápida a los reportes.

## Conclusiones generales

**Los delegados municipales presentan una opinión favorable en los siguientes puntos:**

- El **73%** de los delegados **califica la calidad del servicio de mantenimiento y/o rehabilitación** del alumbrado público como **Buena y Muy Buena**.
- El **98%** de los delegados **si reportan la falta o la falla** de alumbrado público en su calle.
- El **100%** de los delegados ha realizado algún **reporte de falta o falla** de alumbrado público en su calle.

**La percepción de “regular a bueno y muy bueno” de los delegados sobre aspectos susceptibles de mejora, son los siguientes puntos:**

- El **69%** de los delgados **califica como regular, bueno y muy bueno** el servicio de Alumbrado Público en su Delegación.
- El **74%** de los entrevistados **declararon que la calidad** de la infraestructura del servicio de alumbrado público es **regular, buena y muy buena**.
- El **69%** de los entrevistados **declararon** que se encuentran **en regular o buen estado los postes y cableado** del alumbrado público en su delegación.

**Las áreas de prioritarias a atender para la mejora del servicio son las siguientes:**

El **90%** de los delegados entrevistados manifestaron que las fallas de luminarias en el municipio fueron frecuentes.

No se llevan a cabo actividades que impulsen la participación de la sociedad para contribuir al mejoramiento del servicio de alumbrado público (**90%**).

El **78%** de los delegados consideran que el reporte de falta o falla es atendido de manera tardada o no hay respuesta.

El **76%** de los delegados entrevistados manifestaron que la falta de luminarias en el municipio fue frecuente.

El **71%** opina que la infraestructura es insuficiente.

El **63%** indico que no observó trabajos de mejoramiento y ampliación de alumbrado público en su delegación.

**La percepción cualitativa del servicio:**

- La baja percepción de seguridad, por parte de los encuestados, se fundamenta en la inadecuada iluminación que tiene la ciudad (calles y zonas).
- La principal recomendación que los delegados hacen al Ayuntamiento se refiere a que cuenten con insumos para llevar a cabo la mejora, el mantenimiento y las reparaciones, lo cual tiene que ver con la cantidad de los recursos públicos y su ministración.
- Se aprecia que la población esta interesada en participar para mejorar el servicio de alumbrado público para su calidad de vida y percepción de seguridad.

Nota: El periodo en el que se llevó a cabo la encuesta de satisfacción, coincidió con las elecciones en las que la entidad renovó cámara de diputados y alcaldía. Esta situación es mencionada ya que no puede separarse de la opinión y perspectiva de los actores políticos tales como los delegados municipales.