

ENCUESTA  
DE  
PERCEPCIÓN  
CIUDADANA  
**2014**

*¿Cómo  
nos vemos  
los tapatíos?*

# SERVICIOS PÚBLICOS

**Jalisco**  
Cómo Vamos



OBSERVATORIO CIUDADANO DE CALIDAD DE VIDA



*Calidad de vida en cuanto a servicios públicos se refiere tiene que ver con la imparcialidad para otorgar bienes y servicios, es decir: que los reciban todos, sin distincos”.*

**NICHOLAS CHARRON,  
LEWIS DIJKSTRA, VICTOR LAPUENTE**

MAPPING THE REGIONAL DIVIDE IN EUROPE: A MEASURE FOR ASSESSING QUALITY OF GOVERNMENT IN 206 EUROPEAN REGIONS. SOCIAL INDICATORS RESEARCH. 2014.



**Encuesta de Percepción Ciudadana 2014**  
**¿Cómo nos vemos los tapatíos?**

**Tomo 10. Servicios Públicos**

Primera edición, 2015

Marzo de 2015

Hecho en México

Todos los derechos reservados. Aparte de los usos legales relacionados con la investigación, el estudio privado, la crítica o la reseña, esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, en español o cualquier otro idioma, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro inventado o por inventar sin el permiso expreso previo o por escrito de los editores de esta obra.

## Iconografía

### Escalas

En la aplicación de los cuestionarios a los tapatíos, se utilizan varias escalas las principales son:



En concreto Donde se abordan los temas de cada capítulo.



### Municipios

El municipio en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) del que se habla.



El Salto



Guadalajara



Tlajomulco



Tlaquepaque



Tonalá



Zapopan



Área Metropolitana de Guadalajara (AMG)

# SERVICIOS PÚBLICOS

## EN CONCRETO



- La policía es el servicio que más insatisfacción produce con 45% que le otorga algún grado de insatisfacción.
- Tonalá es el municipio más satisfecho con sus servicios públicos con 63% que tiene algún grado de satisfacción.
- El Salto es el municipio con menos satisfacción con sus servicios públicos con 27% que reporta algún grado de satisfacción .

# SERVICIOS PÚBLICOS

## A DETALLE

Para los tapatíos el suministro luz y electricidad les produce el grado de satisfacción más alto, mientras que para cerca de la mitad de los ciudadanos la policía les causa la más alta insatisfacción.

En este tomo se expresan los porcentajes de respuestas de las personas satisfechas e insatisfechas con los servicios públicos de acuerdo a una escala del 1 al 7 donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho



Cuando se habla de los satisfechos se esta refiriendo a aquellos que dieron una calificación arriba de 5 y para los insatisfechos se está contemplado a aquellos que calificaron los aspectos abajo de 3.



**“¿Podría decirme cuál es su nivel de satisfacción con cada uno de los siguientes servicios?”**

Satisfacción	Porcentaje policía	Porcentaje luz y electricidad
Algún grado de insatisfacción	45%	16%
Ni uno ni otro	20%	14%
Algún grado de satisfacción	35%	71%

Los encuestados que tienen la mejor calidad de vida están más satisfechos con el agua potable y alcantarillado, así como con el suministro de luz y la energía eléctrica, e igual que en el ejercicio anterior, la policía es la peor evaluada. Las personas que reportan la peor calidad de vida califican el suministro de luz y electricidad como el mejor, y la policía mantiene el liderazgo como el peor.

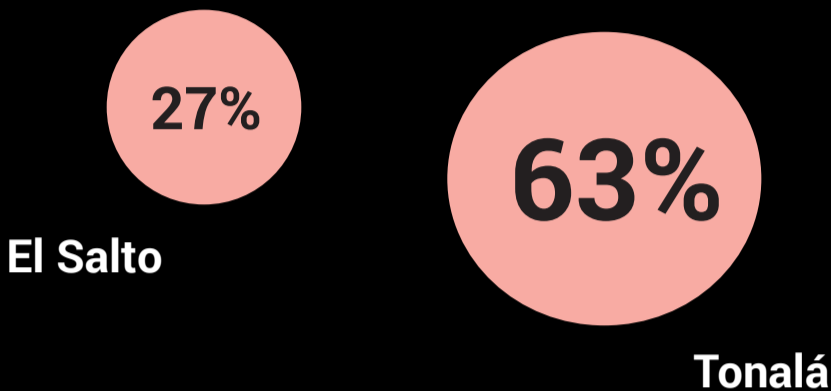
### Satisfacción e insatisfacción en relación a su calidad de vida



Tonalá es el municipio que mejor califica los servicios públicos; El Salto es el que ostenta la menor satisfacción.

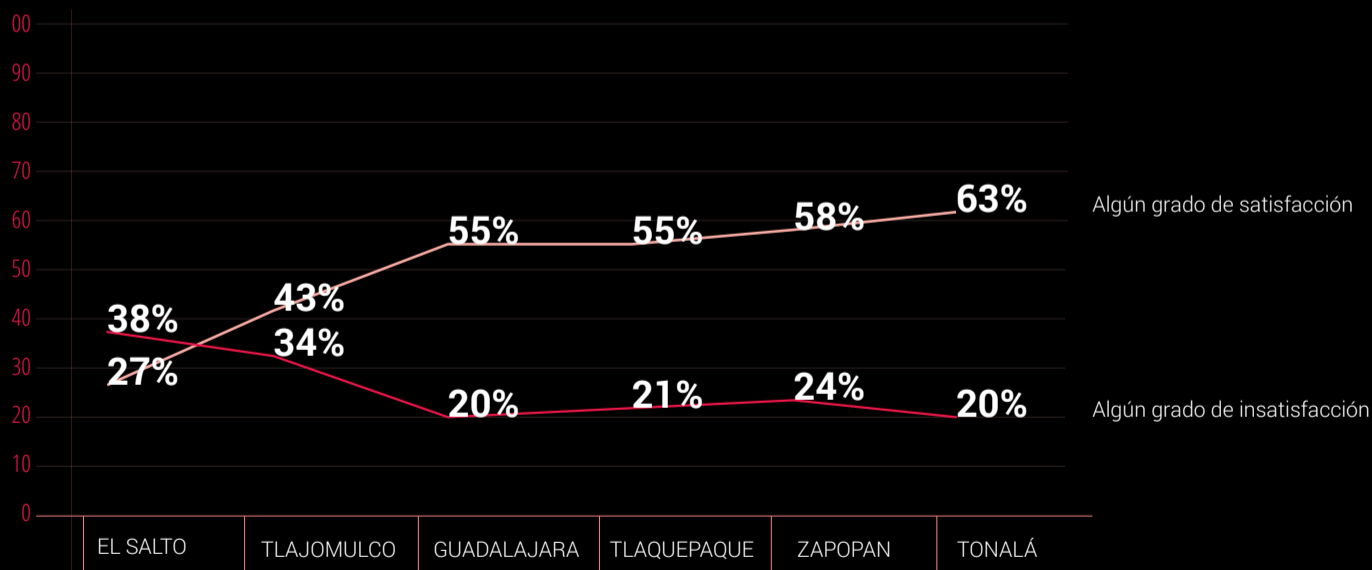
*Tonalá es el municipio que mejor califica los servicios públicos; El Salto es el que ostenta la menor satisfacción.*


**Satisfacción con sus servicios públicos en general**



En Tlajomulco la satisfacción merece 43%, Zapopan lo califica con 58%, Tlaquepaque le asigna 55% y Guadalajara, 55%. En el lado contrario, El Salto registra su insatisfacción con 38%, Tlajomulco la sitúa en 34%, Zapopan 24%, Tlaquepaque 21%, Tonalá 20% y Guadalajara también 20%.

“¿Podría decirme cuál es su nivel de satisfacción con cada uno de los siguientes servicios?”  
(Porcentaje de servicios en general)



El agua potable no es un servicio equitativo para todos los tapatíos; si se analiza la muestra que tiene disponible agua potable, resulta evidente que entre más satisfacción existe, mejores son las condiciones del servicio; los más satisfechos consideran que su situación en comparación con los demás es mejor, de igual manera evalúan mejor la calidad del agua. 

“¿Podría decirme cuál es su nivel de satisfacción con cada uno de los siguientes servicios?”

Servicio de agua potable	Agua potable en comparación con los demás		Calidad de agua	
	Peor	Mejor	Mala	Buena
Algún grado de satisfacción	7%	5%	9%	6%
Ni uno ni otro	3%	5%	5%	7%
Algún grado de satisfacción	5%	30%	7%	45%

## ¿Cómo leer nuestro estudio 2014?

Este año dividimos los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana *¿Cómo nos vemos los tapatíos?* en 17 fascículos independientes divididos por los temas que estudiamos. No necesitan leerse en ningún orden en particular ni necesitan de otros para ser comprendidos.

Puedes descargar todos los tomos desde [www.jaliscocomovamos.org](http://www.jaliscocomovamos.org)

**Jalisco**  
Cómo Vamos 



[www.jaliscocomovamos.org](http://www.jaliscocomovamos.org)

### Editores

Augusto Chacón Benavides  
Vicki Foss  
Francisco J. Núñez de la Peña  
Erick Felipe Rodríguez Rodríguez  
Ester Soto González  
Ana Vicencio Huerta

### Corrección de estilo

Alicia Aldrete Haas

### Diseño editorial

Pilar Gómez Ruiz

### Diseño gráfico

Juan Pablo Ramos Valadez

### Diagramado

Gizeht Bernal

### Fotografías

Pilar Gómez  
(portada)  
Yorch Gómez  
(segunda de forros  
y contraportada)

### Con el soporte también de

Arancia Industrial S.A. de C. V.  
César de Anda  
CompuSoluciones  
Dalton Corporación  
Enrique Michel Velasco  
Farmacias Guadalajara SA de CV  
Grupo Cube Inmobiliario SA de CV  
Grupo DMI  
Grupo ICLAR  
Grupo Minsa SA de CV  
Grupo Quest  
Guillermo Romo de la Peña  
Ing. Salvador Ibarra Álvarez del Castillo  
Jesús Sainz Salman y Jesús Sáinz Orozco  
Marisa Lazo  
Promomedios

De igual manera agradecemos a las personas y entidades que dieron apoyo al proyecto y prefieren que su identidad se mantenga reservada.

Nuestra encuesta fue levantada durante el mes de octubre de 2014 a 2 mil 400 habitantes del Área Metropolitana de Guadalajara por la casa encuestadora Data Opinión Pública y Mercados (OPM) [www.dataopm.net](http://www.dataopm.net).



Tomo 1.  
Gobierno



Tomo 2.  
Economía



Tomo 3.  
Movilidad



Tomo 4.  
Seguridad



Tomo 5.  
Educación



Tomo 6.  
Vivienda



Tomo 7.  
Ciudadanía



Tomo 8.  
Relaciones  
Interpersonales



Tomo 9.  
Medio  
Ambiente



Tomo 10.  
Servicios  
Públicos



Tomo 11.  
Cultura y  
Recreación



Tomo 12.  
Desarrollo  
Urbano



Tomo 13.  
Municipios



Tomo 14.  
Religión



Tomo 15.  
Información y  
Comunicación



Tomo 16.  
Salud



Tomo 17.  
Calidad  
de Vida



## Socios fundadores

FUNDACIÓN  
J. ÁLVAREZ DEL CASTILLO

