

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

en la Prestación de los

Servicios Públicos
Municipales

2023

Punto No. 26 Correspondiente a la Auditoría de Desempeño con Número 2023-D-D83-028-2024 para la Fiscalización de la Cuenta Pública 2023.

 Avanzamos **JUNTOS** 





SECRETARÍA DE GOBIERNO FEDERAL
 INSTITUCIONAL
 AZUETA, GRO.
 224
 AYUNTAMIENTO



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES 202

ZIHUA
 CIUDAD DE TODOS

Avanzamos
JUNTOS



Gobierno Municipal de Zihuatanejo de Azueta

Lic. Jorge Sánchez Allec
Presidente Municipal Constitucional

Lic. Juan Manuel Juárez Meza
Secretario del Ayuntamiento

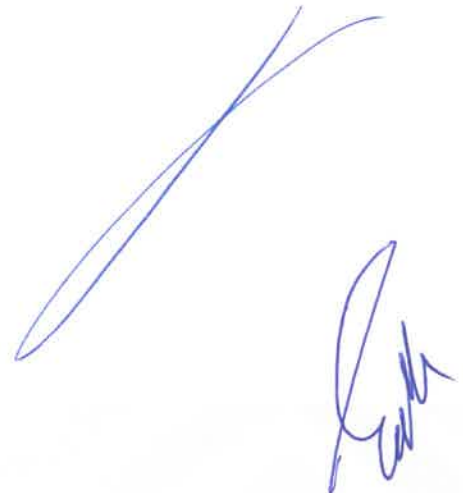
Mtra. Lisseth de Jesús Gutiérrez Solís
Tesorera Municipal

Lic. Ana Lilia Jiménez Rumbo
Coordinadora de Planeación

Mtro. Christopher Torres Ríos
Director de Planeación

Ing. Jesús Jonathan Ayuzo Salinas
Encargado de Despacho de la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño

Mtro. Jorge Armando Rodríguez Carrillo
Asesor Externo



STITUCIONAL
AZUETA, GRO.
UNTAMIENTO
EVALUACIÓN Y
DESEMPEÑO



PRESENTACIÓN

Basado en las teorías contractualistas del Estado moderno, este surge como *una macro institución social encargada de administrar el desarrollo, de concentrar y distribuir el poder político y de orientar la toma de decisiones sociales con el fin de buscar el bienestar común* (Ortegón, 2008:19). Por lo tanto, el Estado como un orden social, tiene como propósito de existencia fundamental el garantizar el desarrollo armónico y ordenado de una sociedad. Por lo que, podemos referir que su existencia tiene como fines esenciales el bienestar social, el desarrollo económico y la seguridad colectiva.

Sin duda alguna la prestación de los Servicios Públicos corresponde a una actividad del Gobierno Municipal para satisfacer las necesidades básicas y elevar las condiciones de vida de las comunidades. Para llevar a cabo ésta función de gobierno, el municipio realiza las tareas de organización, administración, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, define los rubros en los que el municipio es responsable de la atención. Tales como Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; Mercados y centrales de abasto; Panteones; Rastros; Calles, parques y jardines y su equipamiento; Seguridad pública en los términos del art. 21 de la CPEUM, policía preventiva municipal y de tránsito; así como los demás que las legislaturas estatales determinen.

Hoy en día el nuevo paradigma de la Gestión pública, obliga a los entes de gobierno a generar una gobernanza efectiva mediante la interrelación equilibrada del Estado, la sociedad civil y el mercado, para lograr un desarrollo económico, social e institucional estable. Parte de estas estrategias de Gobernanza sin duda alguna recae en conocer la percepción que tiene el ciudadano respecto de los servicios que recibe por parte de la administración pública municipal.

La satisfacción del ciudadano como beneficiario de la prestación de servicios públicos municipales, no es más que el grado de conformidad experimentado por este al momento de utilizar o recibir determinado servicio. Con base en lo anterior y con la intención



de contar con elementos e indicadores que determinen el nivel de satisfacción que perciben los ciudadanos en la prestación de dichos servicios públicos por parte del gobierno de Zihuatanejo de Azueta resulta indispensable generar instrumentos que permitan desde una perspectiva cuantitativa evaluar el nivel de satisfacción (percepción) ciudadana que presentan los contribuyentes y beneficiarios de las acciones gubernamentales.

Razón por la cual, y en el marco de la Programa Anual de Evaluaciones 2023 y con el fin de contar con elementos que permitan generar información para medir la satisfacción de la población de Zihuatanejo de Azueta y medir el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de los diferentes programas a través de los cuales se prestan los servicios públicos (Zihua Brilla, Zihua Limpio, Zihua al 100 y Servicios Públicos Eficientes), por segundo año consecutivo la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño en coordinación con la Dirección de Planeación, diseñaron y ejecutaron la "Encuesta de Satisfacción ciudadana en la prestación de los servicios públicos municipales 2023".

Por consiguiente se pone a consideración por medio del presente informe los resultados generados de la aplicación metodológica implementada misma que se describe a continuación.



☞ MARCO TEÓRICO

La encuesta es uno de los instrumentos de investigación, más intensamente utilizado por profesionales del campo de las Ciencias Sociales. Los estudios que refieren el uso de la encuesta van desde las investigaciones teóricas hasta los sondeos de opinión entre otras. La encuesta como instrumento está conformada por un conjunto de indicadores que a su vez se solapan bajo un número de preguntas, reunidas en aspectos a capturar mediante la técnica de relación interpersonal como lo es la entrevista.

En la estructuración de la encuesta como instrumento técnico, las preguntas no son colocadas al azar y mucho menos por albedrío de quien las genera, ellas se formulan siguiendo objetivos y contemplando aspectos teóricos y metodológicos así como también bajo un conocimiento de los contenidos de la realidad de la temática que se va auscultar. Cada pregunta o conjunto de ellas al estar en concordancia con respuestas esperadas se comportan como una realidad hipostasiada.

Las encuestas pueden ser percibidas o han sido percibidas como instrumento, como técnica y como investigación, y en el caso de un instrumento identificado con la metodología de una investigación, la encuesta viene a ser un resultado o una consecuencia, de la vinculación de los elementos teóricos, metodológicos y temática problematizada con la realidad a capturar.

☞ OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía del municipio de Zihuatanejo de Azueta, respecto a la prestación de los servicios Públicos de Alumbrado público, Limpia, Recolección de Residuos Sólidos, Mercados, Panteones, Calles, Parques , Jardines y su equipamiento, durante el ejercicio 2023 por la Administración del Gobierno municipal.

Con la finalidad de contar con elementos que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de los programas **Zihua Brilla, Zihua Limpio, Servicios Públicos Eficientes y Zihua a 100**, establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

TITUCIDRAL
META, GRO.
CONTAMINAMIENTO
MUNICIPAL
ZIHUATANEJO, GRO.



METODOLOGÍA

Técnica de la Encuesta

La presente encuesta se realizó tomando en consideración la **Escala de Likert**. Dicha escala, es una herramienta de medición que, a diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite **medir actitudes y conocer el grado de conformidad** del encuestado respecto a las afirmaciones (Ítems), que se le proponen.



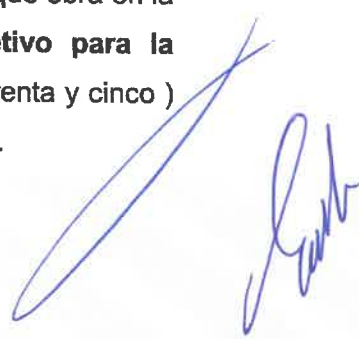
Dicha técnica de recopilación de datos, resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia las afirmaciones (Ítems) presentados. Mediante lo anterior podremos estar en condiciones óptimas para conocer el grado de satisfacción de la población.

Universo y Población Objetivo.

De acuerdo al último Censo de población levantado por Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) el municipio de Zihuatanejo de Azueta cuenta con una población total de 126,001 habitantes.

Ahora bien, tomando en consideración que dentro de esa población total se considera a personas de diferentes edades y lugares geográficos del municipio, de los cuales no todos son usuarios de los servicios públicos que ofrece la administración municipal. En razón de lo anterior es que se determinó considerar como población objetivo para la aplicación de la presente encuesta a los contribuyentes del impuesto predial municipal. Toda vez que son estos quienes mediante el pago de dicho impuesto, contribuyen en gran medida a generar los recursos económicos necesarios para la prestación de los citados servicios públicos.

En razón de lo anterior y de acuerdo al padrón de cuentas prediales que obra en la Dirección de Catastro municipal, **se determina como población objetivo para la aplicación un universo un total de 51,145** (Cincuenta y un mil ciento cuarenta y cinco) habitantes cantidad equivalente al número de cuentas prediales registradas.

Tamaño de la Muestra

Se conoce como tamaño de la muestra, aquel número determinado de sujetos o cosas que componen la muestra extraída de una población, necesarios para que los datos obtenidos sean representativos de la población.

En el caso particular de la presente encuesta, el tamaño de la muestra se determinó con base en el cálculo de muestras para poblaciones finitas. Misma que nos permitió generar una muestra de carácter representativo. A continuación se presenta la fórmula aplicada para la determinación del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = 1 - p = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tomando como base el universo determinado y determinando parámetros estadísticos de 95% de confianza y +/- 5% de margen de error de los resultados, nos generó un tamaño de la muestra equivalente a la aplicación de un **total de 382 cuestionarios por aplicar**. No obstante lo anterior, y con la finalidad de contar con un nivel de confianza superior y ampliar la opinión ciudadana se **determió aplicar un total de 500 cuestionarios**.

Instrumento Recolector

Para la recolección de la información de la presente encuesta y para la determinación del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos que presta la administración municipal, se aplicó un cuestionario digital mediante la plataforma "Google Forms", el cual consta de un total de 25 variables, clasificados en 4 apartados (Alumbrado Público, Limpia, Recolección de Residuos Sólido, Imagen Urbana,



Panteones y Mercados) y cuya duración promedio de aplicación fue de 5 minutos por cuestionario.

Cada variable contó con un total de 5 posibles respuestas, dos opciones negativas, una opción neutra o intermedia y dos opciones positivas, las cuales sirvieron para medir y determinar el grado de satisfacción de los usuarios, clasificadas de la siguiente manera:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente o Neutro	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
				

El instrumento de recolección puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/MFtAc1mKn9B1Qo2P6>

Procedimiento de Recolección de la Información

La técnica de administración y aplicación de los cuestionarios se realizó mediante entrevistas cara a cara, garantizando el anonimato de la persona entrevistada, pero recolectando datos generales tales como Sexo, edad y colonia donde habita. Las entrevistas se realizaron en el periodo comprendido entre el 4 y 31 de Enero del 2024 en un horario de 8:30 am a 3:30 pm.

La selección de los encuestados se realizó de manera aleatoria de los ciudadanos que en el citado periodo realizaron el pago del impuesto predial en las instalaciones del Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta.



VALIDACIÓN DE RESULTADOS

Una vez recolectada la información de acuerdo a la metodología planteada, se procedió a realizar la validación de los resultados obtenidos, a efecto de poder determinar la confiabilidad y consistencia de los mismos, previo a su análisis. Para la citada validación se tomó como referencia la técnica denominada "Alfa de Cronbach".

El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert). Cuantifica qué tan bien un conjunto de variables o ítems mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario.

Se trata de un **índice de consistencia interna** que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un **instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes**.

Para la determinación del citado cociente se utilizó siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

En el caso particular de la presente encuesta y una vez aplicada la formula, nos dio como resultado un cociente de confiabilidad del **0.9317751**, lo cual de acuerdo a los criterios de interpretación, **nos demuestra que los resultados arrojados mediante la aplicación del instrumento recolector, son confiables y consistentes, por lo tanto el análisis y conclusiones que se derivan de estos, tienen una alta confiabilidad.**

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

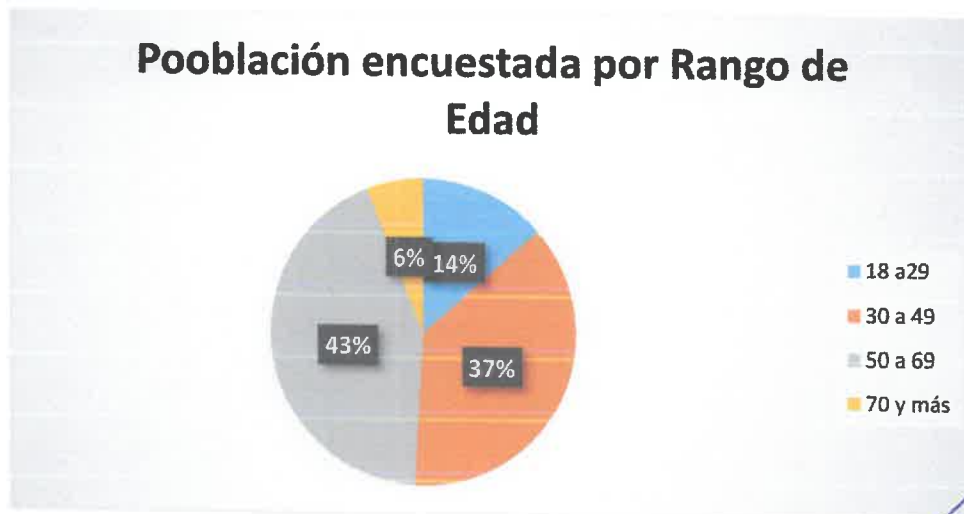
Una vez que se determinó la confiabilidad y consistencia de la información recolectada, se procedió a sus análisis, arrojando los resultados que se presentan a continuación:

DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.

Se levantaron un total de 500 cuestionarios de los cuales el 52.2 de los encuestados son del sexo femenino y el 47.8% del sexo masculino



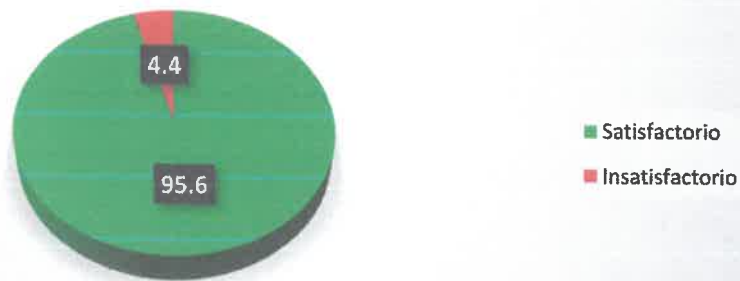
Rango de Edad: A continuación se presenta los rangos y porcentajes de edad de la población encuestada.



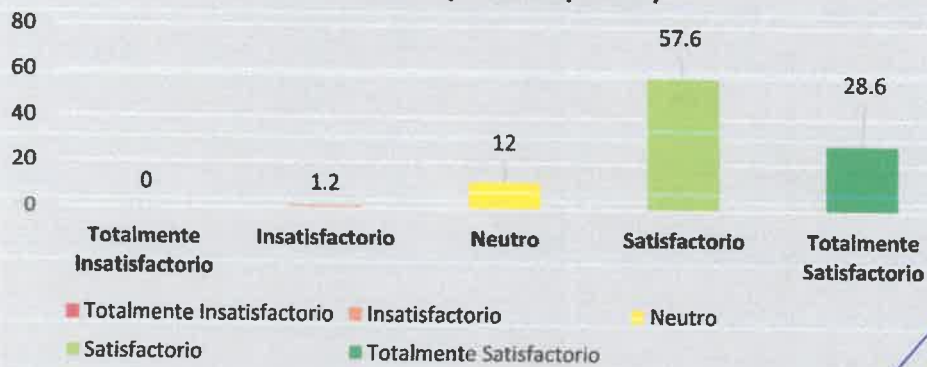
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

- **INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.** Respecto a la percepción de satisfacción que presentan los ciudadanos del municipio de Zihuatanejo de Azueta, por cuanto a la percepción de calidad en la prestación de los servicios de alumbrado público, limpia, recolección de residuos sólidos, imagen urbana, panteones y mercados municipales podemos apreciar un grado de satisfacción del 95.60% contra un 4.40% de nivel de insatisfacción. Con dichos resultados podemos apreciar un aumento significativo respecto al ejercicio 2022 en el que dicho índice se situó en un 91.64%

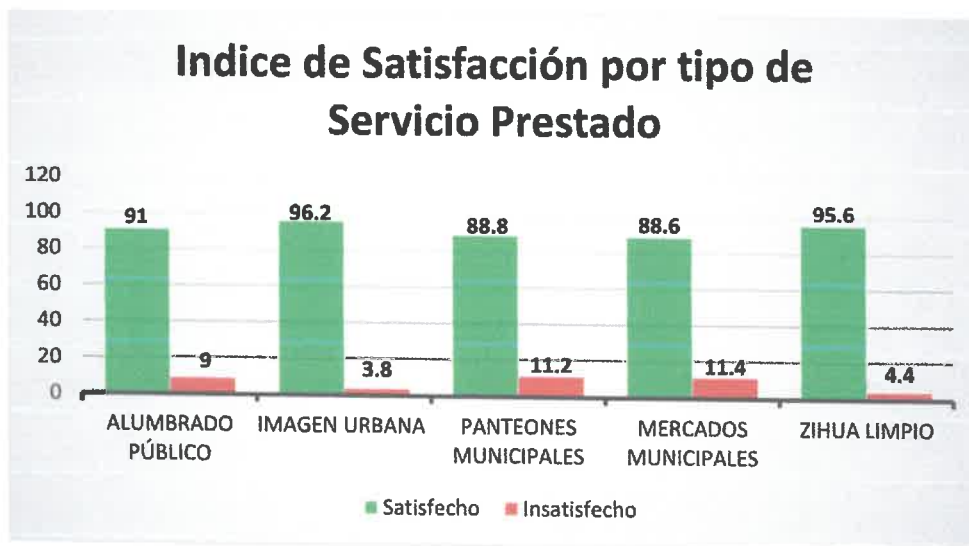
Indice General de Satisfacción en la Presentación de Servicios Públicos 2023



Indice General de Satisfacción en la Prestación de Servicios Públicos 2023 (Por tipo de respuesta)



- **INDICE DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE SERVICIO PRESTADO:** De acuerdo al tipo de servicio prestado podemos observar, que el servicio de alumbrado público cuenta con un nivel de satisfacción del 91%; de limpia y recolección de residuos sólidos un nivel de 95.6%; de equipamiento y mejoramiento de imagen urbana muestra un nivel del 96.20% de satisfacción; por su parte el servicio de panteones municipales presentó una satisfacción de 88.80%; mientras que el servicio de mercados alcanzaron un nivel del 88.60% de satisfacción.



ALUMBRADO PÚBLICO

- **INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.** Referente a la prestación de servicio de alumbrado público, se puede observar que si bien es cierto existe un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía con un 91% de la población, este refleja un pequeña disminución del 0.38% respecto al año 2022 donde dicho indicador arrojó un resultado del 91.38%.

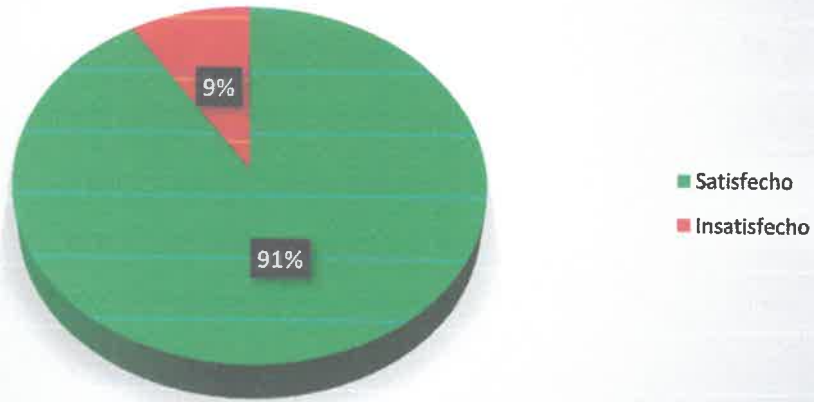
Por cuanto respecta a la percepción de seguridad ciudadana el 87% de los encuestados expresó sentirse seguro gracias al servicio de alumbrado público que presta la administración municipal, dicho porcentaje se sitúa por debajo del 92.6% reflejado en el ejercicio 2022.

[Handwritten signature]

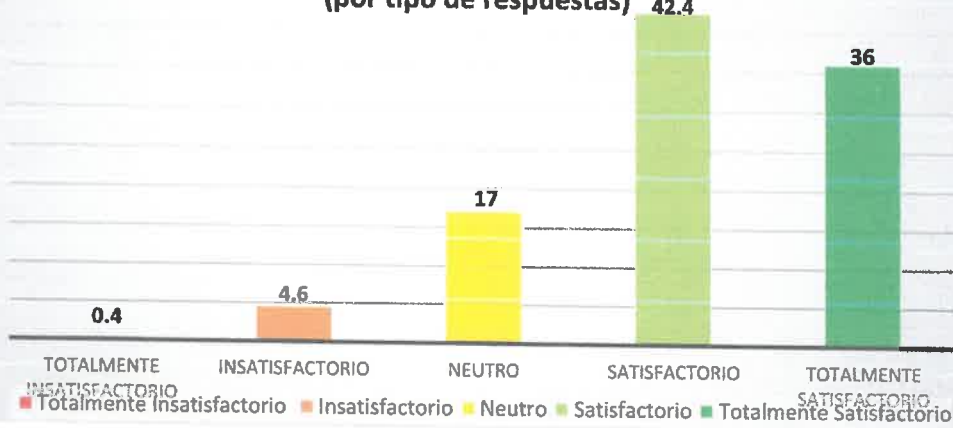
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

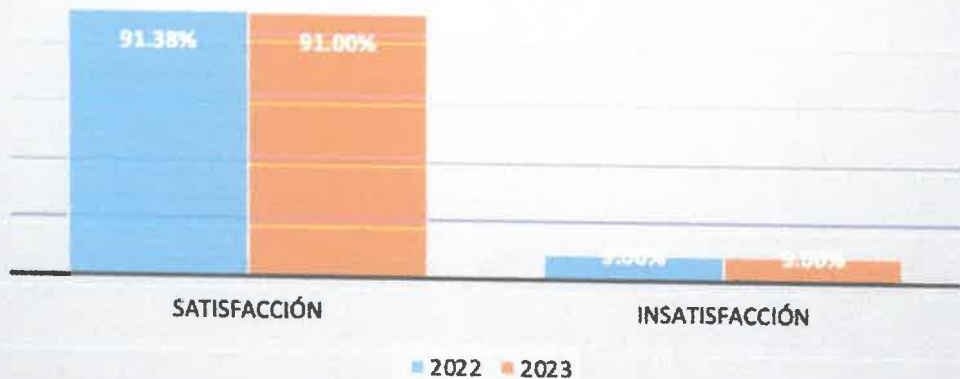
Indice General de Satisfacción en la Prestación de Servicio de Alumbrado Público



Indice General de Satisfacción en la Prestación de Servicio de Alumbrado Público (por tipo de respuestas)



Comparativo Satisfacción Ejercicio 2022-2023




AYUNTAMIENTO
 CONSTITUCIONAL
 DE AZUETA, GRO.
 1-2024

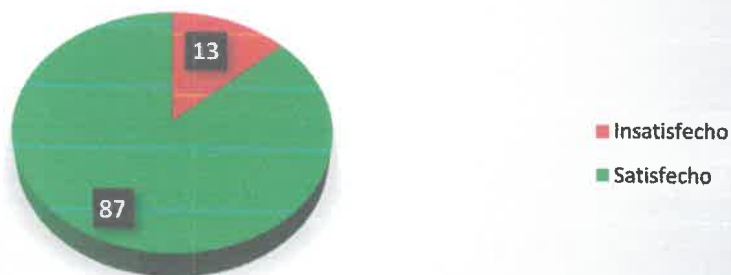




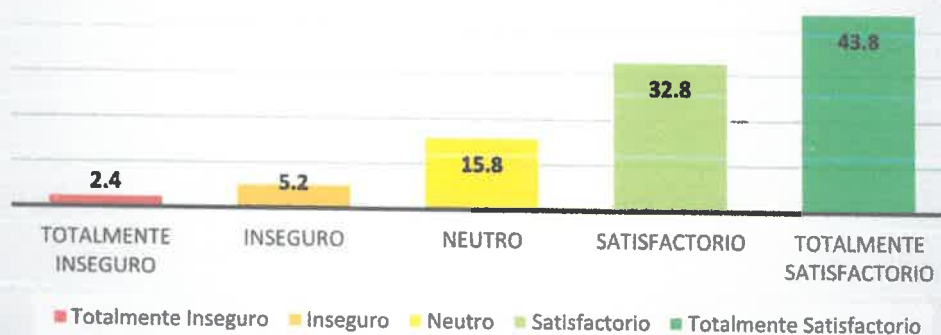




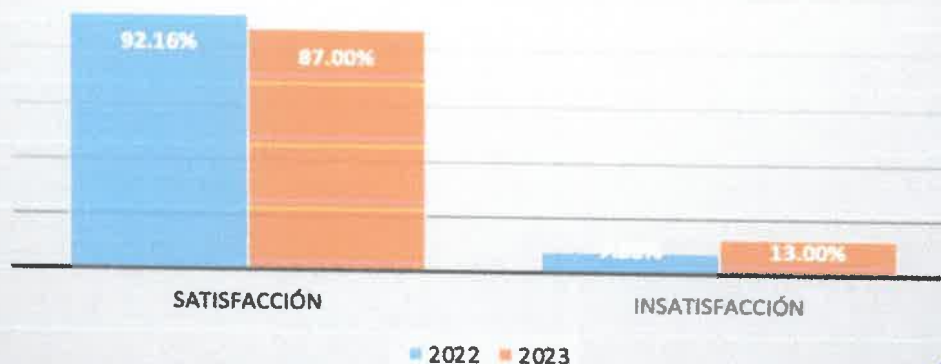
Percepción de Seguridad Ciudadana por el Servicio de Alumbrado Público



Percepción de Seguridad Ciudadana por el Servicio de Alumbrado Público



Comparativo de Seguridad Ejercicio 2022-2023

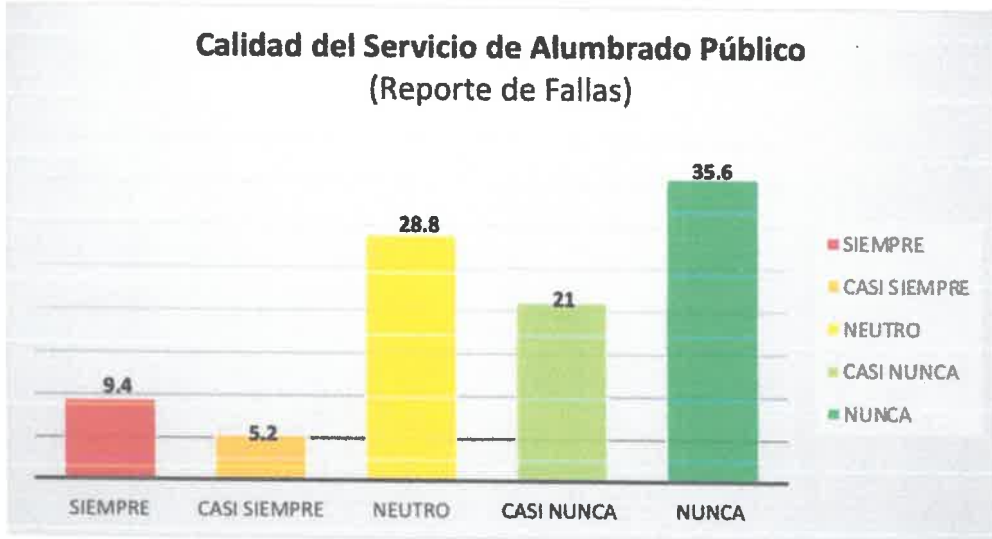


CONSTITUCIONAL
DE AZUETA, GRO.
2024
AYUNTAMIENTO

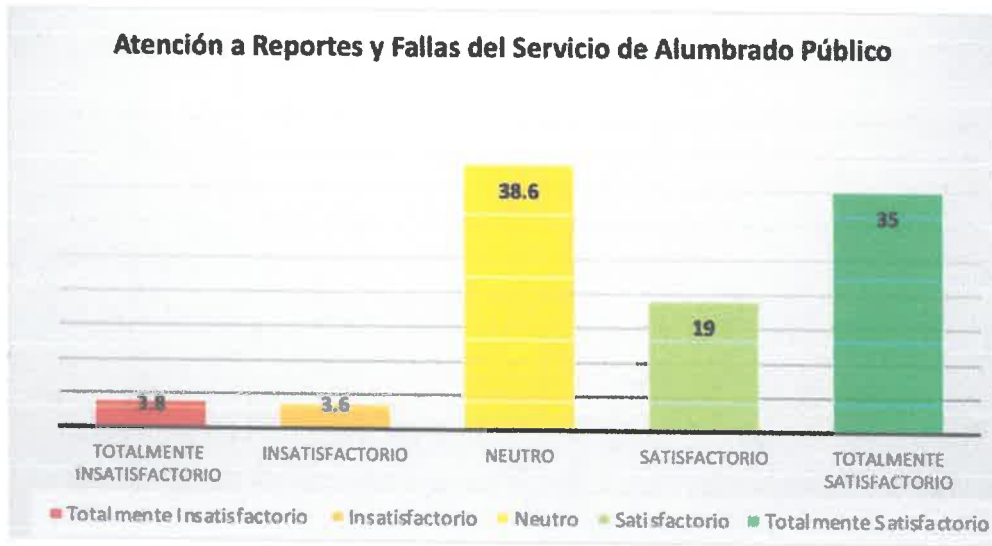
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Calidad del Servicio de Alumbrado Público (Reporte de Fallas)



Atención a Reportes y Fallas del Servicio de Alumbrado Público

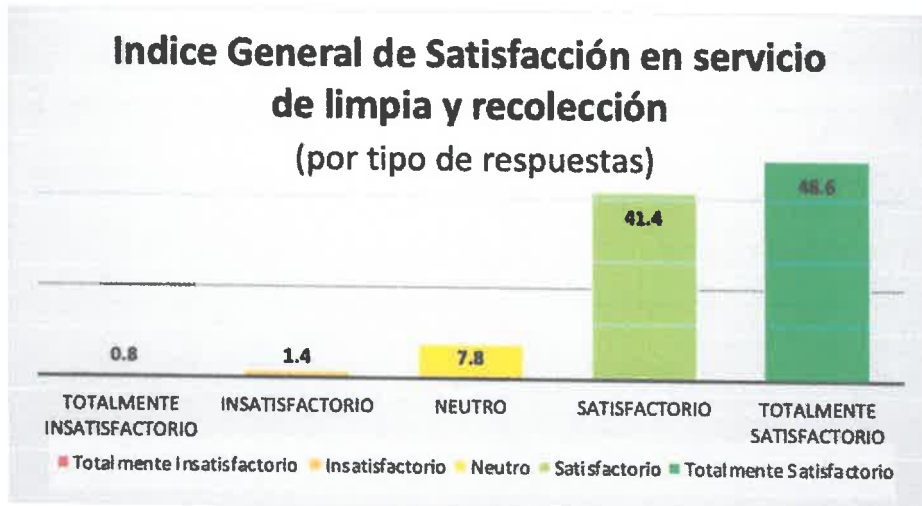


INSTITUCIONAL
AZUETA, GRO.
24
AYUNTAMIENTO
H. H. ALARCON

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

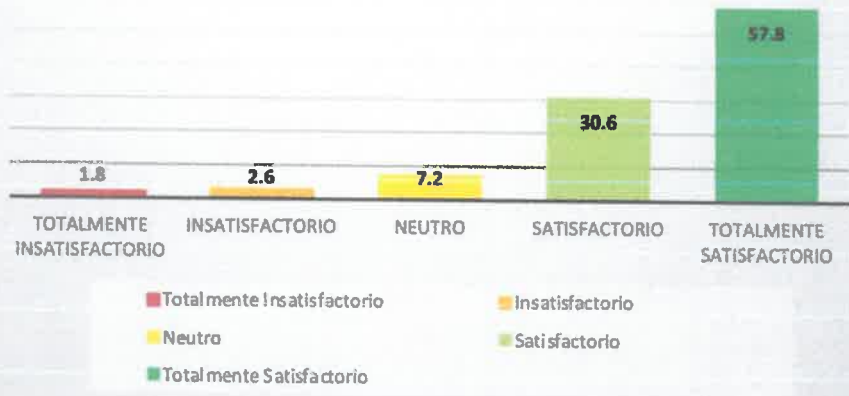
INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS. Por lo que atañe a este servicio prestado bajo el programa Zihua Limpio, los resultados analizados reflejan un índice de satisfacción equivalente al 95.6% de la población.



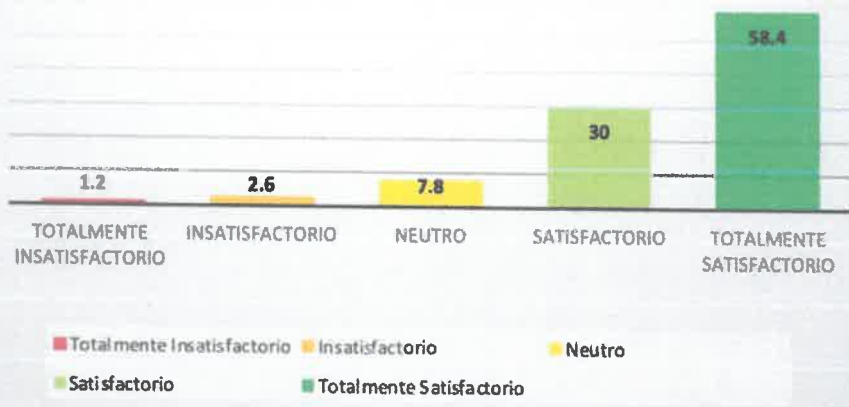
INSTITUCIONAL
LAZUETA, GRO.
024
AYUNTAMIENTO



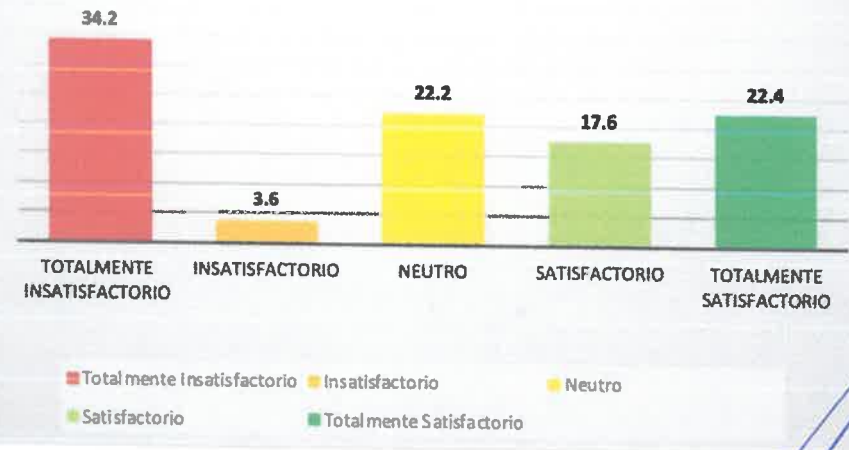
Percepción de eficiencia en el servicio de limpia



Eficiencia del Servicio de Recolección de Basura



Reportes por fallas en el servicio de recolección de basura



AYUNTAMIENTO

UETA, GRO.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Acciones de la Administración Municipal encaminadas a generar una cultura del reciclaje.

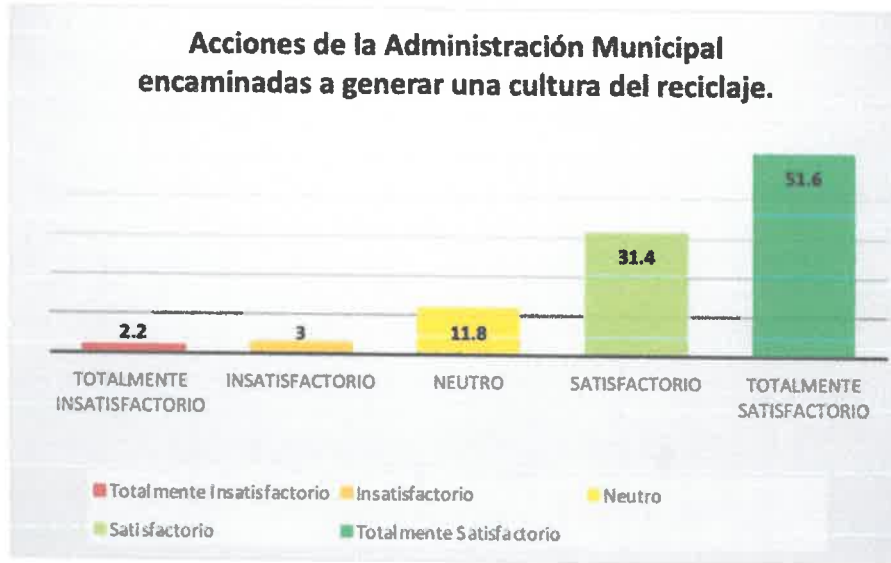


IMAGEN URBANA

INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN EL EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA IMAGEN URBANA. Respecto al equipamiento, cuidado, mantenimiento y orden de la imagen urbana, podemos apreciar que la ciudadanía muestra el nivel mas alto de satisfacción, toda vez que el 96.20% de la población manifiesta estar satisfecha con la imagen urbana que presenta la ciudad y con las acciones que implementa la administración municipal para la conservación de la misma. Porcentaje superior al expresado en el 2022 con un 95% de satisfacción.

Indice General de Satisfacción en la Imagen Urbana de la Ciudad



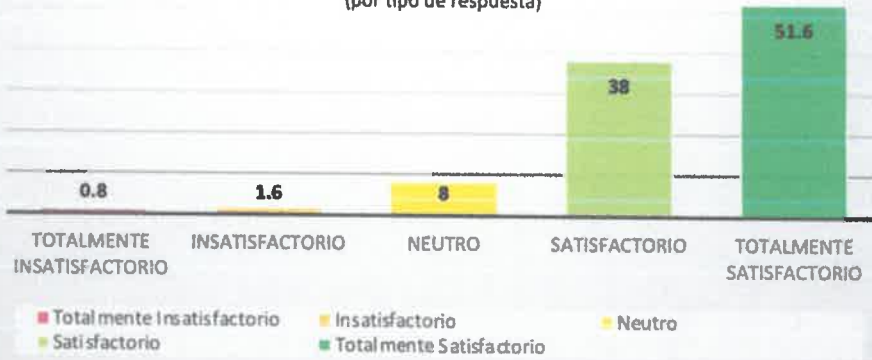
REGIONAL
ETA. CRO.
MANTENIMIENTO

[Handwritten signature]

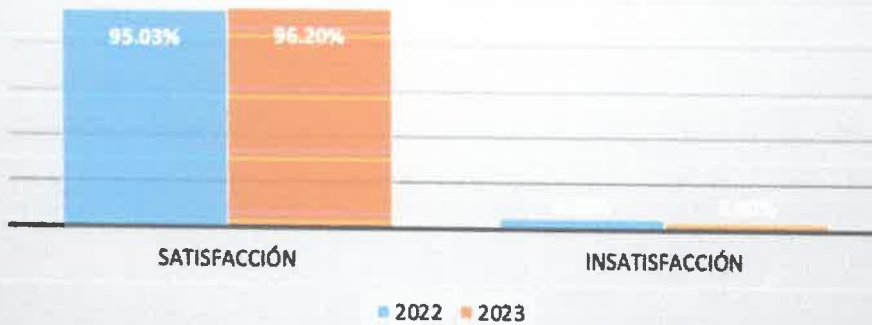
[Handwritten signature]



Indice General de Satisfacción en la Imagen Urbana de la Ciudad (por tipo de respuesta)



Comparativo Satisfacción Ejercicio 2022-2023




 INSTITUCIONAL
 ZUETA, GRO.
 24
 YUNTAMIENTO

[Handwritten signature]

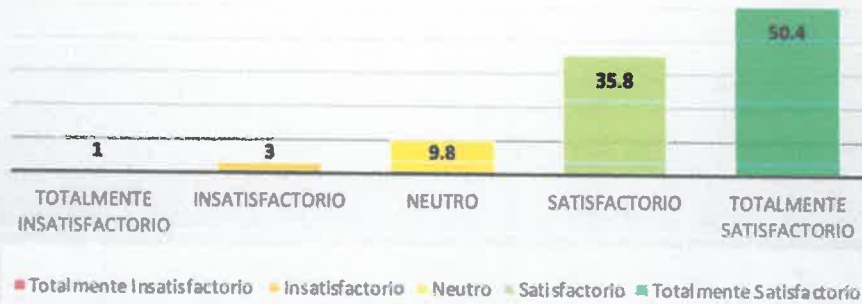
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



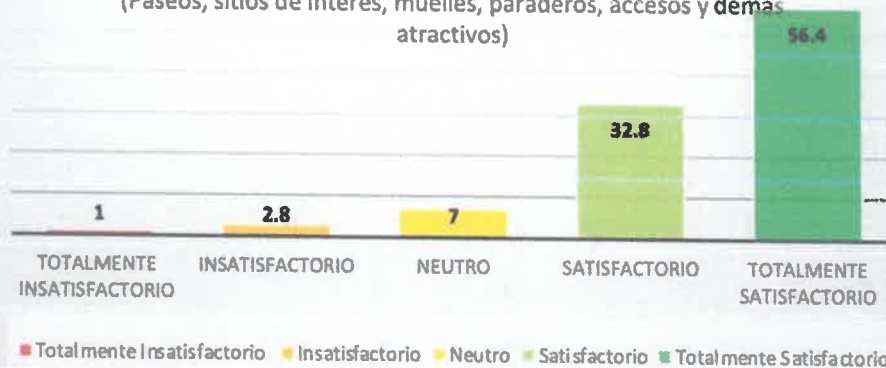
Imagen, Calidad y Mantenimiento de espacios públicos

(Parques, jardines, áreas verdes, canchas deportivas, ciclistas, etc.)



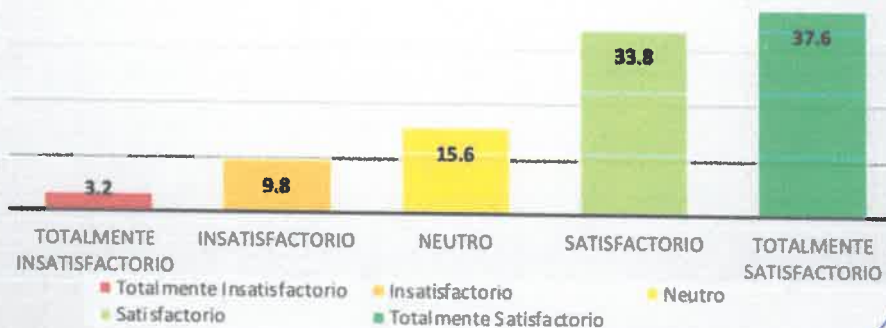
Imagen, Calidad y Mantenimiento de la Infraestructura Turística

(Paseos, sitios de interés, muelles, paraderos, accesos y demás atractivos)



Cuidado, Mantenimiento y Orden de Banquetas y Guarniciones

(Espacios adecuados para transitar)

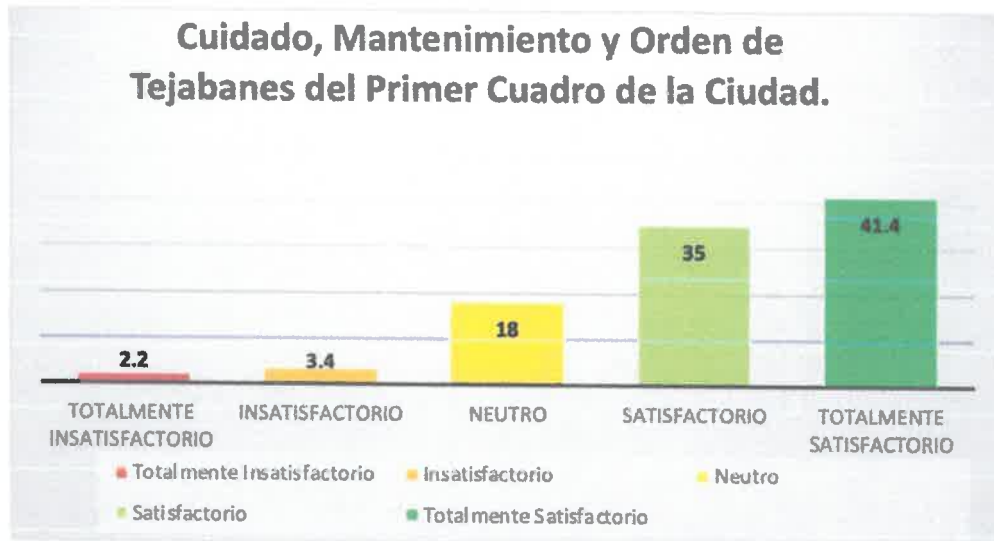


TITUCIONAL
VETA, GDO.
UNTAMIENTO

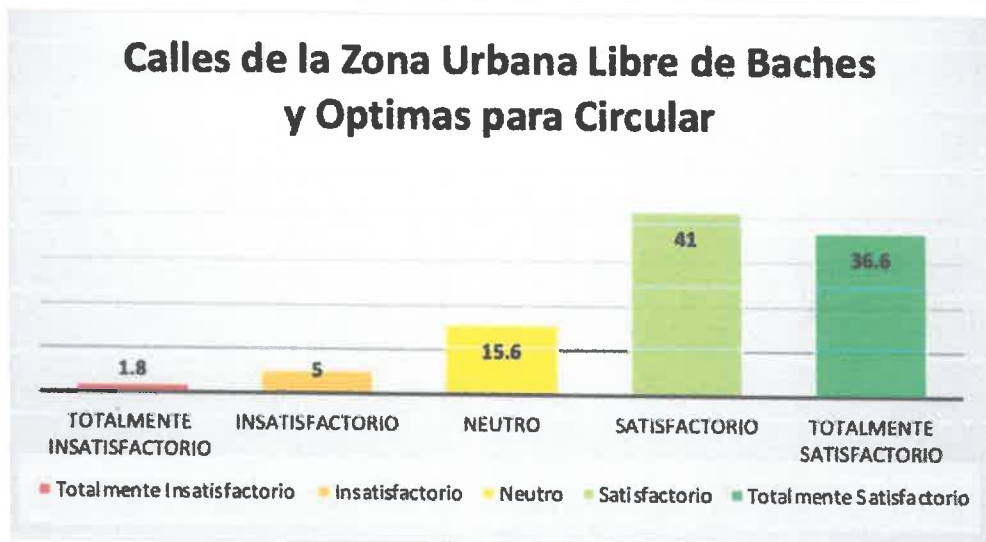
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Cuidado, Mantenimiento y Orden de Tejabanes del Primer Cuadro de la Ciudad.



Calles de la Zona Urbana Libre de Baches y Optimas para Circular

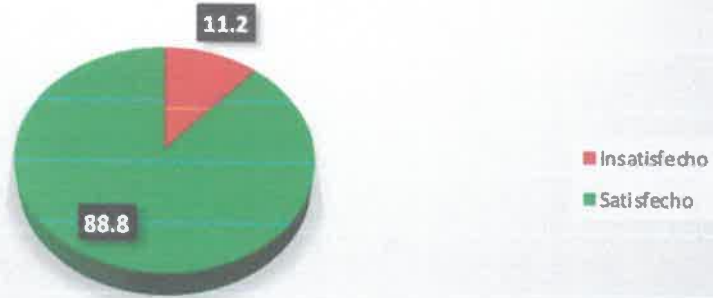


PANTEONES MUNICIPALES

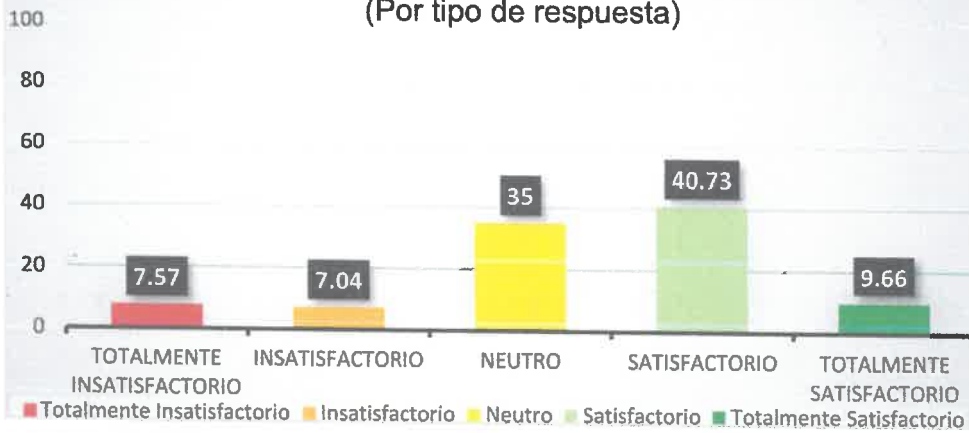
- **INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PANTEONES MUNICIPALES.** Respecto a la percepción ciudadana por la prestación del servicio de panteones prestado por la administración municipal, podemos apreciar que la ciudadanía presenta un nivel bueno de satisfacción, al reflejar un índice del 88.80%. En razón de lo anterior se puede observar un aumento considerable respecto al ejercicio 2022 en el que el 79.63% de la población manifestó una tendencia satisfactoria respecto a la imagen y servicios prestados en materia de panteones.



Indice General de Satisfacción en la Prestación del Servicio de Panteones Municipales



Indice General de Satisfacción en la Prestación del Servicio de Panteones Municipales (Por tipo de respuesta)



Comparativo Satisfacción Ejercicio 2022-2023

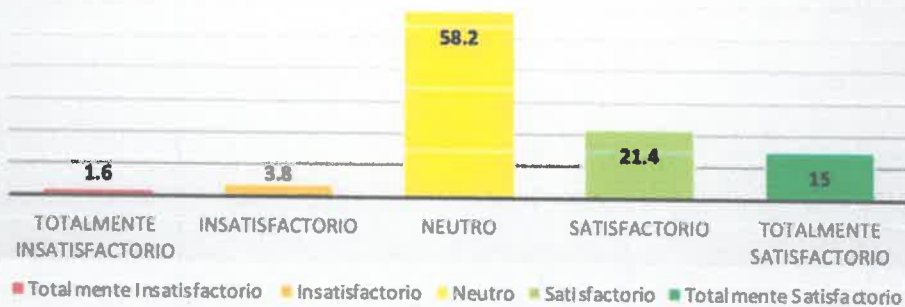


INSTITUCIONAL AZUETA, GRO.
AYUNTAMIENTO

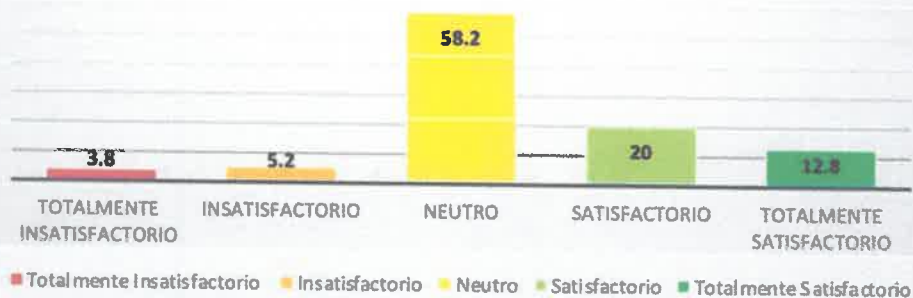
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Servicio de Agua en Panteones Municipales



Iluminación de panteones municipales



Acceso a Panteones Municipales Limpios en Optimas Condiciones




 INSTITUCIONAL
 AZÚETA, GRO.
 124
 AYUNTAMIENTO

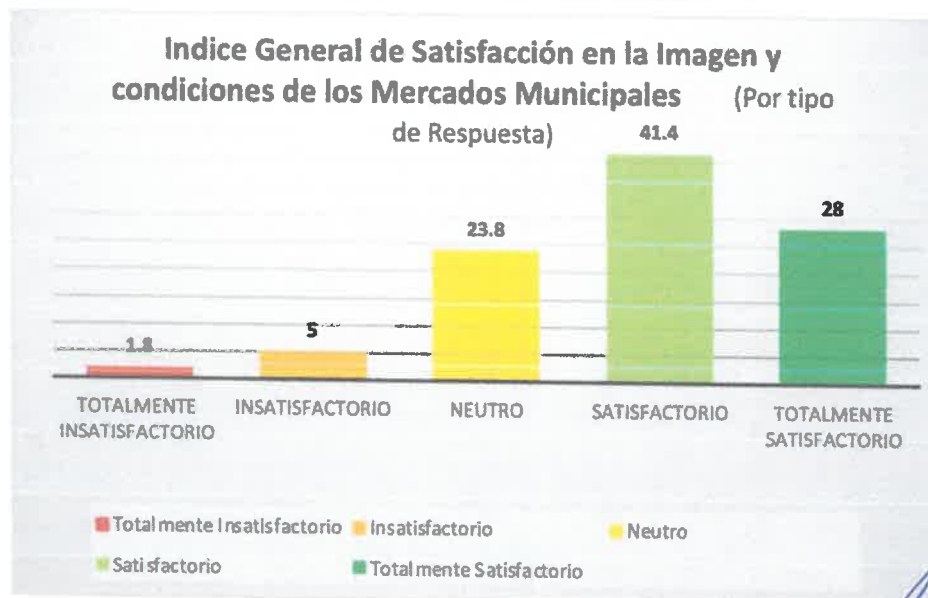
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

MERCADOS MUNICIPALES

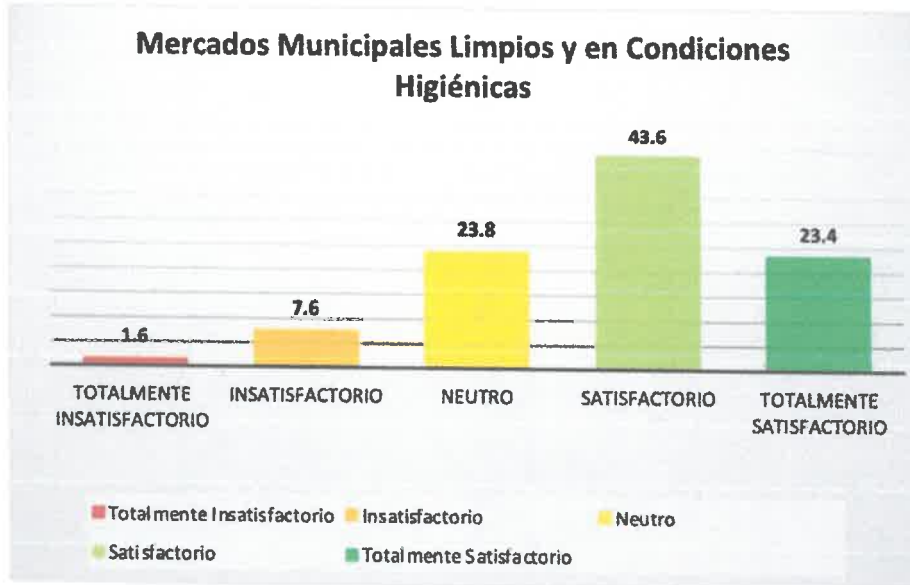
- **INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA IMAGEN Y CONDICIONES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES.** En relación a la percepción ciudadana respecto a la imagen y condiciones que presentan los mercados públicos municipales, podemos distinguir que la ciudadanía presenta un nivel bueno de satisfacción, toda vez que el 88.60% de la población manifiesta una tendencia satisfactoria respecto a la imagen y condiciones físicas de los mercados, es de resaltar que dicho servicio presenta un satisfacción superior al ejercicio 2022 en el que solo el 70% de la población consideraba una calidad satisfactoria en la prestación de dicho servicio.



Comparativo Satisfacción Ejercicio 2022-2023



Mercados Municipales Limpios y en Condiciones Higiénicas




 INSTITUCIONAL
 AZUETA, GRO.
 2024
 AYUNTAMIENTO

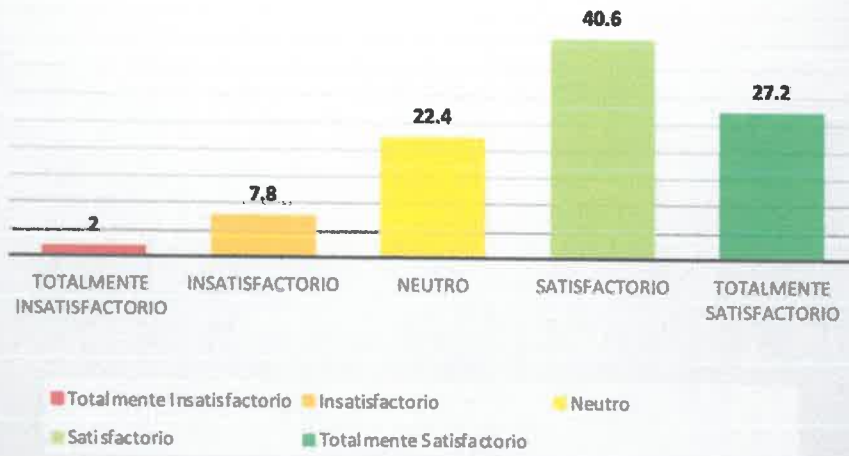
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

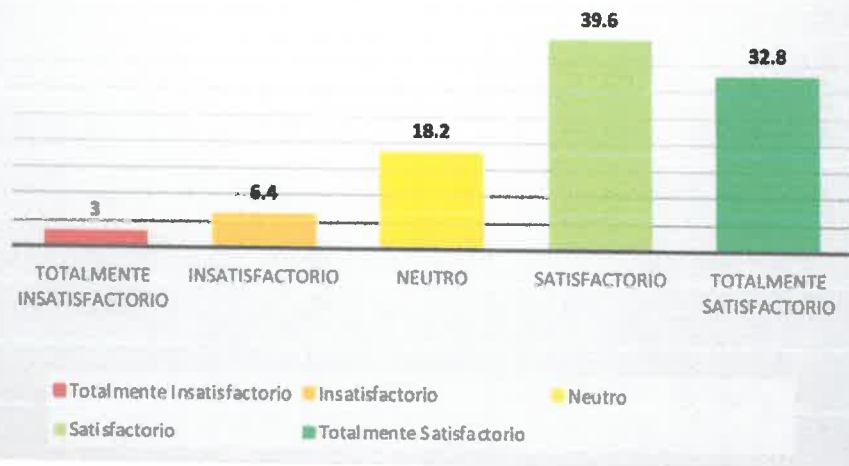
[Handwritten signature]



Locales Comerciales Ordenados y con Buena Imagen



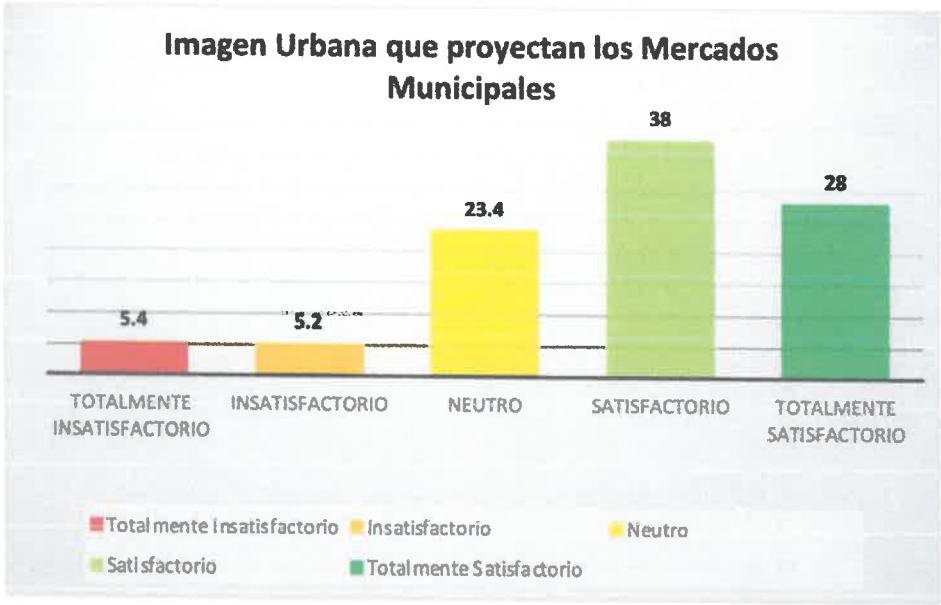
Áreas Perimetrales de los Mercados Municipales Limpias y Ordenadas



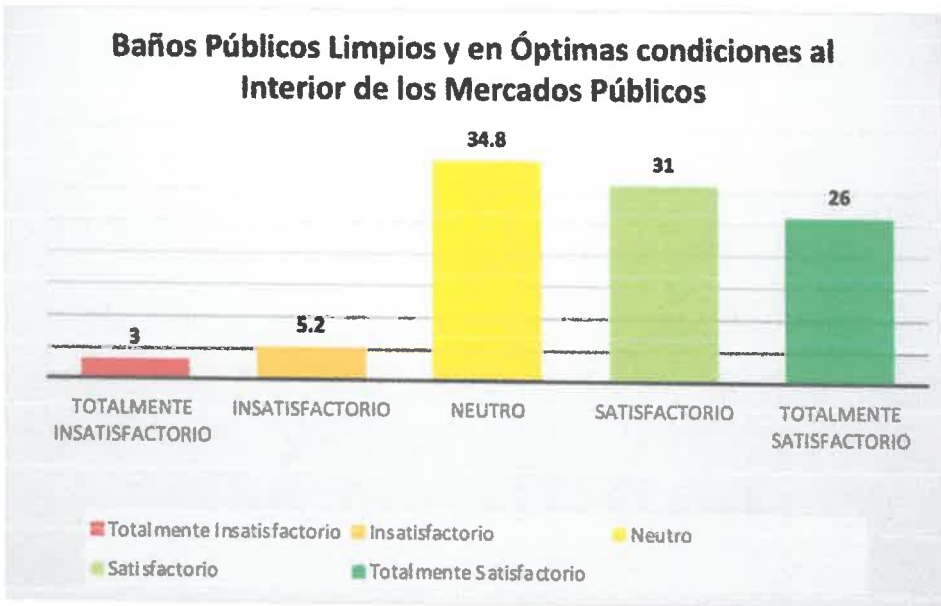
CONSTITUCIONAL
DE AJUETA, GRO.
2024
AYUNTAMIENTO



Imagen Urbana que proyectan los Mercados Municipales



Baños Públicos Limpios y en Óptimas condiciones al Interior de los Mercados Públicos



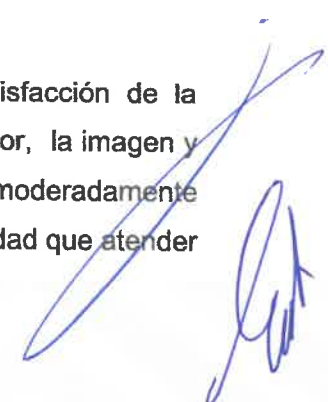
INSTITUCIONAL
AZUETA, GRO.
024
AYUNTAMIENTO



CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.

Una vez analizados los resultados que se presentan anteriormente, se puede concluir lo siguiente:

- Existe una percepción general con niveles altos de satisfacción entre la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios públicos municipales durante el ejercicio 2023.
- Existe un índice superior de satisfacción en la prestación de los citados servicios en relación al ejercicio 2022.
- La población considera que el servicio de alumbrado público es óptimo y eficiente, pero expresa que a pesar de contar calles debidamente iluminadas ha disminuido la percepción de seguridad en el municipio.
- El servicio de limpia y recolección de basura que se presta mediante el programa Zihua limpio proyecto niveles optimo de satisfacción en la ciudadanía pues a criterio de esta el mismo es eficiente y suficiente, se cuenta con equipamiento necesario para la prestación del mismo. Aunado a lo anterior la ciudadanía percibe la implementación de acciones encaminadas a la generación de la cultura de reciclaje de los residuos sólidos.
- La imagen urbana que proyecta el municipio es altamente satisfactoria, pues muestra una ciudad limpia, ordenada y en óptimas condiciones.
- A pesar de que la población percibe una imagen satisfactoria en los servicios que se prestan en los panteones municipales, existen áreas de mejora por cuanto hace al servicio de agua, iluminación y accesos al interior y exterior de los mismos.
- Si bien es cierto existe un aumento en los niveles de satisfacción de la prestación del servicio de mercados respecto al ejercicio anterior, la imagen y condiciones que presentan los mercados municipales son moderadamente satisfactorias entre la ciudadanía. Existiendo áreas de oportunidad que atender para generar una imagen e instalaciones óptimas.



MUNICIPAL
ETA. GRO.
CONTAMINAMIENTO





El presente Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales 2023, fue elaborado y emitido por la Dirección de Planeación y la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño del Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta; lo anterior, para dar cumplimiento al Programa Anual de Evaluación y Seguimiento (PAES 2023).

Este documento fue elaborado y publicado en el mes de febrero de 2024. Todos los derechos reservados. Gobierno del Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero

INSTITUCIONAL
AZUETA, GRO.
024
AYUNTAMIENTO

ZIHUA
CIUDAD DE TODOS

Avanzamos
JUNTOS





AUTORIZACIONES

CONSTITUCIONAL
DE AZUETA, GRO.
2024
1. AYUNTAMIENTO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.
2021 - 2024

Lic. Jorge Sánchez Alarcón
Presidente Municipal

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
Christopher Torres Ríos
Director de Planeación

PRESIDENCIA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.
2021 - 2024

INSTANCIA TÉCNICA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO
ING. Jesús Jonathan Ayuso Salinas
Encargado de Despacho de la
Instancia Técnica de Evaluación al
Desempeño

LC. Erika Vázquez García
Titular del Órgano de Control
Interno Municipal

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.
2021 - 2024
ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL