



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES 2025**



Zihuatanejo
de Azueta

Gobierno Municipal de Zihuatanejo de Azueta

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.
2024-2027

C.P. Lizette Tapia Castro
PRESIDENCIA
Presidente Municipal Constitucional

Lic. Juan Manuel Juárez Meza
Secretario del Ayuntamiento

Mtra. Lisseth de Jesús Gutiérrez Solís
Tesorera Municipal

Mtro. Christopher Torres Ríos
Director de Planeación

Ing. Jesús Jonathan Ayuso Salinas
Director de Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño

Presentación.

La prestación eficiente de los servicios públicos municipales es una de las principales responsabilidades de los ayuntamientos en México. De acuerdo con el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los municipios tienen la obligación de proporcionar y administrar servicios esenciales para un desarrollo adecuado y sostenible. La correcta gestión de estos servicios no solo influye en la calidad de vida de la ciudadanía, sino que también impacta en el bienestar social, el crecimiento económico y la imagen del municipio. Una administración eficiente en la prestación de los servicios públicos es clave para garantizar la confianza de la población en sus autoridades y fortalecer la gobernanza local.

En este contexto, la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la Participación de los Servicios Públicos Municipales** tienen como objetivo conocer la percepción de la ciudadanía de Zihuatanejo de Azueta respecto a la calidad y eficiencia de los servicios municipales. A través de esta evaluación, se busca identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la prestación de los servicios de **alumbrado público, recolección de residuos sólidos urbanos, barrido de calles, mercados, panteones, mantenimiento de calles, parques y jardines y su equipamiento** durante el ejercicio 2025.

Esta encuesta forma parte del **Programa Anual de Evaluación y Seguimiento 2025** y se aplicó con la finalidad de obtener información que permita medir el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de los programas **Zihua Brilla, Zihua Limpio, Servicios Públicos Eficientes y Zihua al 100**, establecidos en el **Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027**.

La medición de la calidad y satisfacción en la prestación de servicios públicos es un elemento clave para la mejora continua de la administración municipal. Conocer la percepción de la ciudadanía permite fortalecer las acciones gubernamentales y

garantizar un uso eficiente de los recursos públicos para responder a las necesidades de la población. Además, la retroalimentación ciudadana facilita el diseño de estrategias que mejoren la eficacia y cobertura de los servicios, contribuyendo al desarrollo sustentable del municipio.

En este sentido, este informe presenta los hallazgos clave de la encuesta, proporcionando una visión clara sobre los logros y retos en la prestación de los servicios públicos. Con esta información, se busca generar un compromiso compartido entre autoridades y ciudadanía para consolidar un Zihuatanejo de Azueta más eficiente, limpio y habitable para todos.



Metodología.

Para obtener una visión integral de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos municipales, se diseñó una metodología que combinó la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos. El objetivo fue generar información precisa y representativa que permitiera evaluar tanto la satisfacción de la población como identificar áreas de mejora en la gestión de estos servicios. A continuación, se detallan los procedimientos utilizados para llevar a cabo la encuesta, desde el diseño hasta el análisis de los resultados obtenidos, lo que garantiza la fiabilidad y pertinencia de la información recabada.

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 que se encuentran al corriente, es decir que contribuyen a través de sus contribuciones al financiar los programas presupuestarios. 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.

Razón por la cual, y en virtud que de acuerdo al padrón de cuentas prediales que se encontraron durante el ejercicio 2025, **se determina como población objetivo para la aplicación un universo de 13,043 habitantes** cantidad equivalente al número de cuentas prediales que se encontraron al corriente durante el periodo evaluado.

Procedimiento de Recolección de la Información

La técnica de administración y aplicación de los cuestionarios se realizará 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 levantarán en **el periodo comprendido entre el 20 y el 31 de enero del 2025 en un horario de 8:30 am a 3:30 pm.**

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

Presentación de Resultados.

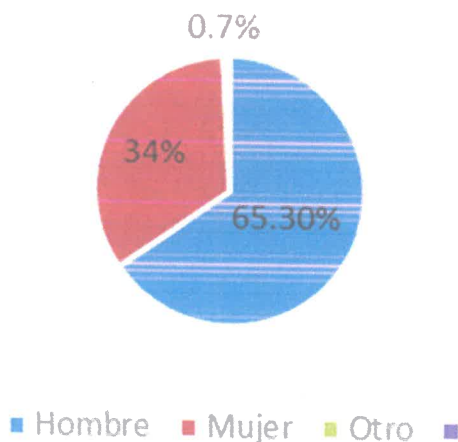
La presentación de los resultados se segmenta en tres secciones principales: la primera aborda las características generales de la población encuestada, incluyendo sexo, edad y ubicación geográfica; la segunda sección ofrece un análisis general sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos evaluados. A través de esta estructura, se busca proporcionar una visión clara de las percepciones ciudadanas, a lo que facilitará el análisis de los datos obtenidos y permitirá tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios prestados.

➤ Datos Generales de la Población Encuestada

Se presentan las características demográficas de la población que participo en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Estos datos son relevantes para comprender el perfil de los ciudadanos que contribuyen a la evaluación de los servicios públicos municipales, permitiendo una interpretación más detallada de los resultados de la encuesta.

1. Sexo de los Encuestados.

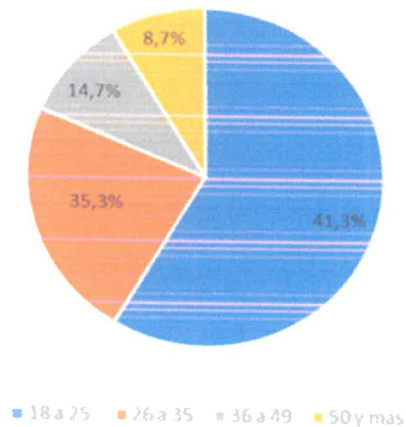
De los 150 cuestionarios aplicados, el 65.3% de los participantes fueron mujeres, el 34% fueron hombres y el 0.7% se identificó con otro género. Este reparto refleja la diversidad en la muestra, lo que permite una visión más representativa de las distintas perspectivas sobre los servicios públicos municipales.



2. Distribución de Edad de los Encuestados.

En cuanto a la distribución de edad de los participantes, el grupo con mayor representación fue el de 50 años o más, con un 41.3% de los encuestados. Continuo el grupo de 36 a 49 años, que represento un 35.3% de la muestra. Los grupos de 18 a 25 años y 26 a 35 años fueron menos representados, con un 8.7% y un 14.7%, respectivamente. En esta distribución muestra una mayor participación de las personas adultas mayores y adultos de mediana edad, lo que podría reflejar un mayor interés o conocimiento sobre los servicios públicos municipales en estos grupos etarios.

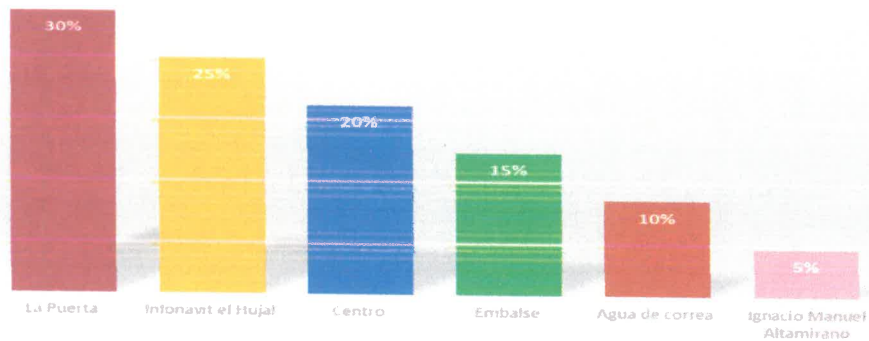
POBLACIÓN ENCUESTADA POR RANGO DE EDAD



3. Ubicación geográfica de los encuestados

Entre las colonias con mayor número de encuestados destacan **Conjunto Habitacional "La Puerta"**, **Colonia el Infonavit el Hujal**, **Colonia Centro**, **Colonia el Embalse** y **Colonia Agua de Correa**. La concentración de encuestados en estas zonas sugiere una mayor participación de habitantes de áreas con alta actividad comercial y residencial, lo que aporta una visión relevante sobre la percepción de los servicios públicos en sectores clave del municipio.

Colonia de Residencia

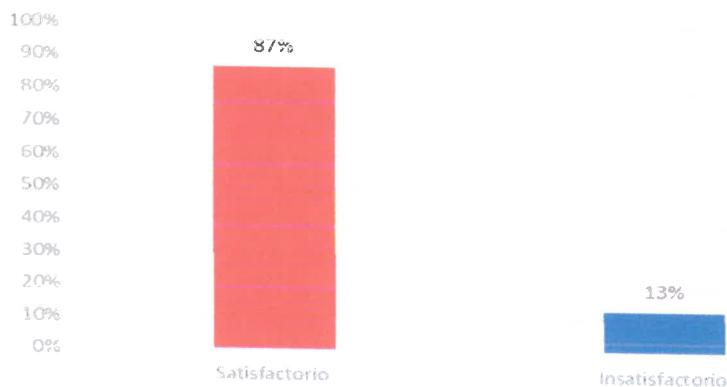


➤ Resultados Generales de Satisfacción

En términos generales, la percepción de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos municipales ha mostrado una tendencia positiva. Según los resultados obtenidos, un 87% de los encuestados expresó estar satisfecho con los servicios recibidos, frente a un 13% de insatisfacción. Este nivel de satisfacción refleja una aceptación considerable por parte de la población en cuanto a la calidad de los servicios públicos que se prestan.

Comparado con los índices de satisfacción de los años anteriores, **se observa una baja notable en los resultados:** en el 2022, el índice de satisfacción fue de **91.64%**, mientras que en 2023 y 2024 se obtuvo un nivel de satisfacción del **95.60%**, lo que **indica una baja significativa en la percepción de los ciudadanos hacia la administración municipal y los servicios públicos.**

Resultados Generales de Satisfacción



> Nivel de Satisfacción por Tipo de Servicio

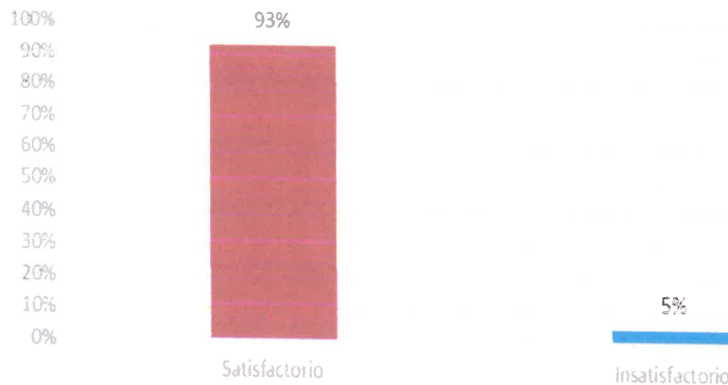
En esta sección, se presentan los resultados de satisfacción desglosados por tipo de servicio público, con el objetivo de ofrecer una visión más clara de la percepción ciudadana sobre cada uno de los servicios proporcionados por la administración municipal. A continuación, se detallan los índices de satisfacción de los principales servicios evaluados:

Servicio Público	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Manejo de Residuos Sólidos	92.7%	7.3%
Alumbrado Público	92%	8%
Imagen Urbana	96%	4%
Mercados	97.4%	2.6%
Panteones	75.3%	24.7%

1. Manejo Integral de Residuos Sólidos.

El grado de satisfacción ciudadana con el servicio de **Manejo Integral de Residuos Sólidos** en 2025 alcanzó un **92.7%**, mientras que el **4.6%** de los encuestados expresó insatisfacción. Es importante destacar que, en comparación con el ejercicio 2024, se observa un porcentaje similar en la valoración positiva del servicio.

El servicio de Recolección de Basura, que presta la administración municipal es óptimo, suficiente y eficiente.



2. Alumbrado Público

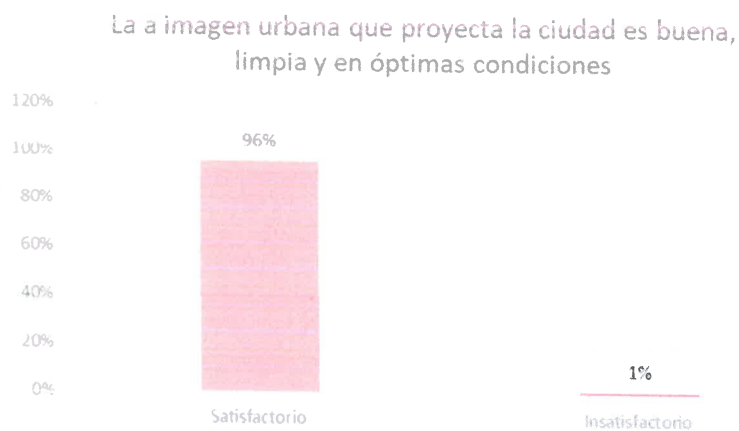
El servicio de **Alumbrado público** registro un **índice de satisfacción del 92%**, mientras que el **4%** de los encuestados expresó insatisfacción. En este resultado se observa un porcentaje similar en la valoración positiva del servicio.

Adicionalmente, se evaluó la **percepción de seguridad ciudadana** en relación con este servicio, obteniendo un **94% de ciudadanos que manifestaron sentirse seguros** gracias al alumbrado público.



3. Imagen Urbana

En cuanto al equipamiento, mejoramiento y mantenimiento de la imagen urbana, los resultados reflejan un índice de satisfacción del **96%**, mientras que el **4%** manifestó insatisfacción.



4. Mercados Municipales

En cuanto al servicio de **Mercados Municipales**, el índice de satisfacción se ubicó en **79%**, mientras que la insatisfacción alcanzó un **9%**.

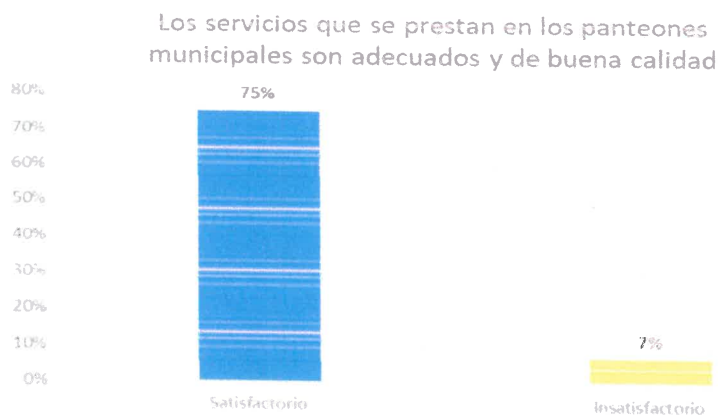
Cabe destacar que este servicio **registró el nivel de satisfacción ciudadana más alto en comparación con los demás servicios evaluados.**



5. Panteones Municipales

El servicio de **Panteones Municipales** obtuvo un **índice de satisfacción de 75.3%**, con un **6.7%** de insatisfacción, lo que representa el **índice más bajo** de todos los servicios evaluados.

Es importante resaltar que este servicio mostró un **aumento significativo** en comparación al ejercicio anterior, ya que en el 2024 la satisfacción se situó en un **68.65%**.



Interpretación de los Resultados: Fortalezas y Áreas de Oportunidad.

El análisis de los resultados obtenidos en la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana** ha proporcionado una visión clara y precisa sobre la percepción de los habitantes de Zihuatanejo de Azueta respecto a los servicios públicos ofrecidos por la administración municipal. A continuación, se presentan los principales hallazgos detectados que se derivan de los datos obtenidos, así como las fortalezas y las áreas de oportunidad identificadas.

Fortalezas:

1. **Satisfacción General:** El índice de satisfacción global de los servicios públicos alcanza un 87%, un resultado positivo que refleja un grado de aprobación de la población hacia los servicios proporcionados. Este índice indica que los ciudadanos, en general, están satisfechos con la gestión pública municipal, lo cual es un buen indicativo de que los esfuerzos realizados están alineados con las expectativas de la comunidad.
2. **Manejo Integral de Residuos Sólidos:** Con un 92.7% de satisfacción, este servicio se mantiene en uno de los más valorados por la población. Se ha mantenido dentro de los márgenes de aceptación por la ciudadanía.
3. **Mercados:** Este servicio obtuvo una satisfacción de 79.4%, logro el índice más alto entre los servicios evaluados. La mejora continua en el mantenimiento de los mercados municipales refleja un claro compromiso con mejorar las condiciones de trabajo para los vendedores y asimismo otorgar un servicio de calidad a sus clientes.
4. **Imagen Urbana:** Este servicio destacó con una aceptación del 96% de satisfacción, este servicio destacó como uno de los más valorados por la población. La mejora continua en el equipamiento y el mantenimiento de la imagen urbana refleja un claro compromiso con el embellecimiento y el orden del municipio.

5. **Alumbrado Público:** El servicio de alumbrado público obtuvo una satisfacción de 92%, en la percepción de seguridad alcanzó un 94% de los encuestados que indicaron sentirse más seguros gracias a la iluminación. En este aspecto crucial para el bienestar de los ciudadanos, pues una adecuada iluminación contribuye directamente a la sensación de seguridad en el municipio.

Áreas de Oportunidad:

1. **Panteones Municipales:** Con un índice de satisfacción de 75.3%, el servicio de panteones presenta el valor intermedio entre los evaluados, lo que. Además, se observó una disminución con respecto a los índices de satisfacción de años anteriores 2022 en 79.63%, en el 2023 se observó un 88.80% y en el 2024 fue un 68.65%. Es fundamental que se lleve a cabo una revisión profunda de las condiciones y servicios en los panteones municipales, abordando posibles problemas de infraestructura, limpieza o atención al público.

Conclusiones Generales.

La **Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025** ha revelado datos valiosos que reflejan, en su mayoría, una respuesta positiva en los habitantes de Zihuatanejo de Azueta sobre los servicios públicos proporcionados por la administración municipal.

Con un índice general de satisfacción del 87%, esto no solo destaca el trabajo constante de la administración, sino que también resalta la importancia de mantener un enfoque orientado al ciudadano en la toma de decisiones públicas. Sin embargo, los resultados también evidencian que, a pesar de los avances, aún existen áreas de oportunidad que requieren atención. Principalmente el servicio de Panteones que representan índices de satisfacción más bajos, se necesita evaluar las políticas actuales, los recursos disponibles y la efectividad del programa implementado.

En conclusión, los resultados de estas encuestas sirven como una brújula para orientar las acciones futuras del gobierno municipal. Es una herramienta invaluable para ajustar estrategias, mejorar los servicios que más impactan a la comunidad.



Autorizaciones



C.P. Lizette Tapia Castro
Presidente Municipal Constitucional
2024-2027
PRESIDENCIA



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.
2024-2027**
INSTANCIA TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

Ing. Jesús Jonathan Ayuso Salinas
Director de Instancia Técnica de Evaluación al
Desempeño

L.C. Lizbeth Vázquez García
Titular del Órgano de Control Interno Municipal



El Presente Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales, fue elaborado y emitido por la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño del Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta; lo anterior, para dar cumplimiento al Programa Operativo Anual de Evaluación y Seguimiento (PAES 2025)

Este documento fue elaborado y publicado en el mes de febrero 2026.