

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Secretaría de Planeamiento y Obras Públicas

Durante el mes de julio se llevó a cabo un relevamiento en el Partido de Tandil, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción que reporta la ciudadanía por los servicios municipales que prestan las diferentes secretarías de la comuna.

El operativo se realizó en el marco de un convenio entre la Municipalidad de Tandil y la Facultad de Exactas de la UNICEN, y sus resultados aportan herramientas de mejora continua para construir un modelo de gestión basado en la transparencia y la proximidad comunal.

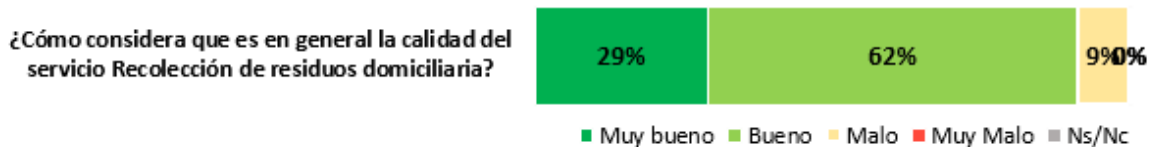
En lo que respecta a la **Secretaría de Planeamiento y Obras Públicas**, se evaluó la recolección de residuos, el estado y mantenimiento de espacios verdes, plazas y calles, los planes de pavimentación y urbanización del Municipio y el suministro de agua. Entre los resultados más sobresalientes se destacan:

- ❖ Alrededor del 90% de la población está satisfecha con la calidad y frecuencia del servicio de recolección de residuos.
- ❖ Más del 85% de la población estaría de acuerdo con la implementación de la recolección diferenciada de los residuos.
- ❖ El 70% de los encuestados declara no utilizar el Punto Limpio.
- ❖ El 95% de la ciudadanía aprueba el accionar del municipio en materia de mantenimiento de espacios verdes y plazas.

- ❖ El 74% de la población se declara disconforme con el estado general de las calles de la ciudad, valor que disminuye al 58% cuando se consulta sobre el estado de las calles en los barrios particulares de cada encuestado.
- ❖ El accionar municipal en relación al mantenimiento de las calles es percibido como insatisfactorio en el 69% de los casos.
- ❖ El 37% de la ciudadanía está al tanto de los planes de urbanización y pavimentación previstos por el Municipio para el corriente año.
- ❖ El 97% de los encuestados está conforme con el servicio de suministro de agua, y el 87,5% no tuvo cortes en su domicilio. Dentro de los que si los tuvieron, el 58,3% declara que han sido esporádicos, y el 67,3% que no se comunica con el gobierno municipal ante estas circunstancias.

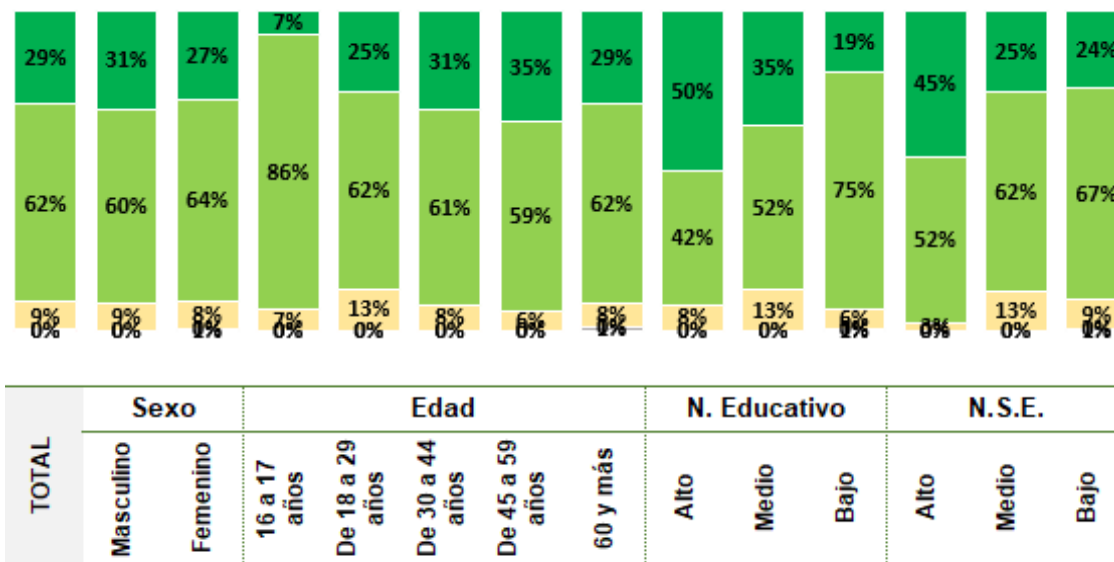
La evaluación de la calidad del servicio de recolección de residuos se presenta en el gráfico 1:

Gráfico 1: Evaluación de la calidad del servicio de recolección de residuos.



Más del 90% de la población está satisfecha con el servicio, en tanto lo evaluaron como bueno y muy bueno. La desagregación de estos resultados por sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico se presenta en el gráfico 2:

Gráfico 2: Evaluación de la calidad del servicio de recolección de residuos según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.



Al clasificar por sexo, los resultados prácticamente no cambian. En cuanto a la edad, los jóvenes de 16 y 17 años y los adultos de entre 45 y 59 años son los que reportan un mayor nivel de conformidad con este servicio. Con respecto al nivel educativo y socioeconómico, ocurre que los mayores niveles en estas dos variables presentan un mayor porcentaje de evaluaciones del servicio como “muy bueno”.

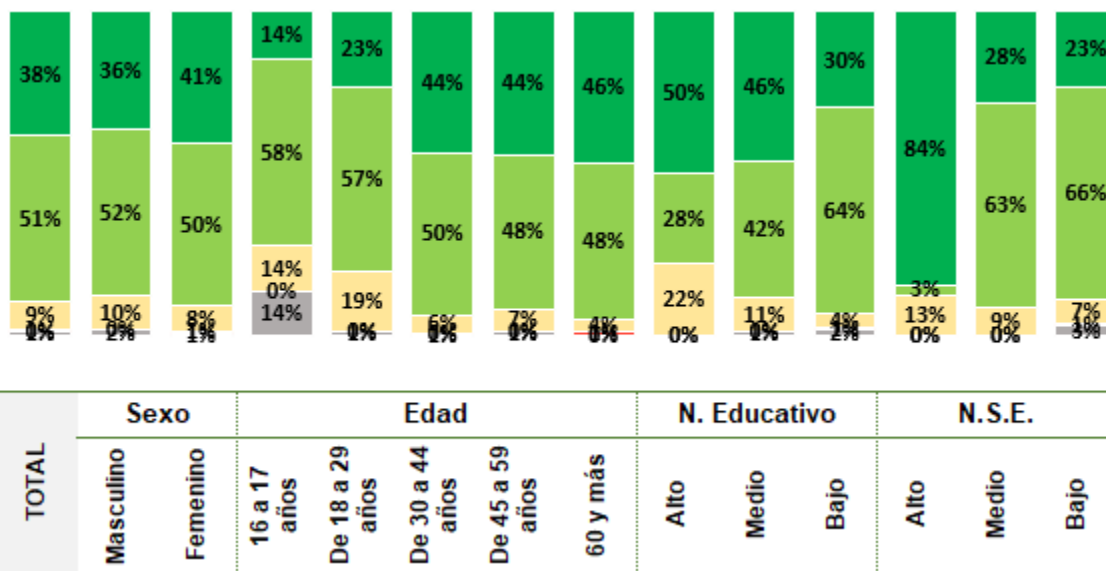
La recolección de residuos también fue evaluada en términos de frecuencia, como se observa en el gráfico 3:

Gráfico 3: Evaluación de la frecuencia del servicio de recolección de residuos.



Cerca del 90% de la población evalúa como satisfactoria la frecuencia del servicio de recolección de residuos.

Gráfico 4: Evaluación de la frecuencia del servicio de recolección de residuos según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.

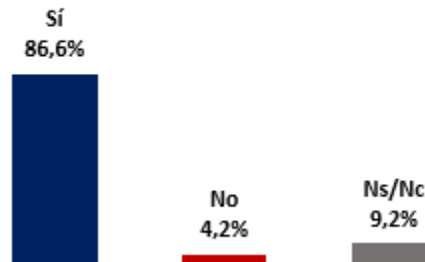


Si se observan las respuestas según grupos de edad, los jóvenes de 16 y 17 años son los que se mostraron relativamente menos satisfechos, aunque puede existir cierto grado de desconocimiento, por el aumento en la tasa de no respuesta en esta consulta. La población mayor de 30 años, por su parte, declara estar de acuerdo con el servicio en más de un 92% de los casos. Por sexo, las respuestas no difieren del promedio, y por nivel educativo, ocurre que a mayor nivel se reduce el porcentaje de respuestas de “buena frecuencia” y aumentan las que califican al servicio como “muy bueno” y “malo” simultáneamente. Según nivel socioeconómico, lo de nivel medio y bajo consideran bueno el servicio en alrededor de un 65%, en tanto los de nivel alto lo consideran muy bueno en un 84%.

La encuesta también permitió observar que la gran mayoría de la ciudadanía se muestra a favor de una posible implementación de recolección diferenciada de residuos.

Gráfico 5: Consulta sobre la opinión acerca de la recolección diferenciada de residuos.

¿Estaría usted de acuerdo en que el municipio recolecte por separado la basura clasificada?



En relación a las instalaciones del Punto Limpio, se encontró que menos de un 7% de la población utiliza el Punto Limpio con frecuencia, en tanto el 18,7% lo utiliza esporádicamente y el 70,1% no lo hace en absoluto, si bien el 96% de la población se mostró conforme con la atención.

Gráfico 6: Consulta sobre la frecuencia de utilización del servicio de Punto Limpio.

¿Qué tan a menudo utiliza el servicio de Punto Limpio?

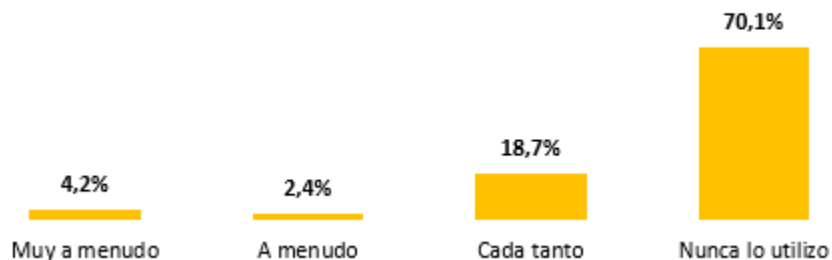
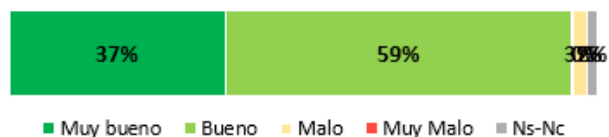


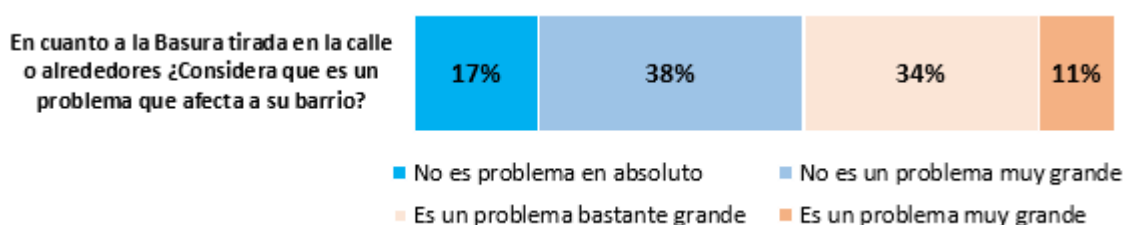
Gráfico 7: Consulta sobre la calidad de atención en el Punto Limpio.

¿Cómo considera que es la calidad del servicio de atención en el Punto Limpio?



Finalmente, y para cerrar el eje de preguntas vinculadas a los residuos, se consultó acerca de la presencia de basura tirada en la calle o alrededores, encontrando opiniones divididas. El 45% de la población lo considera un problema, bastante o muy grande, mientras que el otro 55% no lo considera un problema en absoluto, o al menos no le da mayor importancia.

Gráfico 8: Consulta sobre la opinión acerca de la problemática de la basura tirada en la calle o alrededores en los barrios.



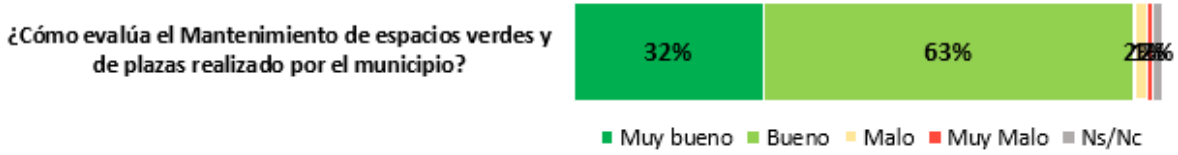
Entre los que consideraron esta situación como un problema, la opinión también se encuentra dividida entre quienes piensan que es un problema que aumentó en relación a años anteriores (40,2%) y los que no lo creen así (47,6%).

Gráfico 9: Consulta sobre la opinión acerca de la problemática de la basura tirada en la calle o alrededores en los barrios, en relación a años anteriores.



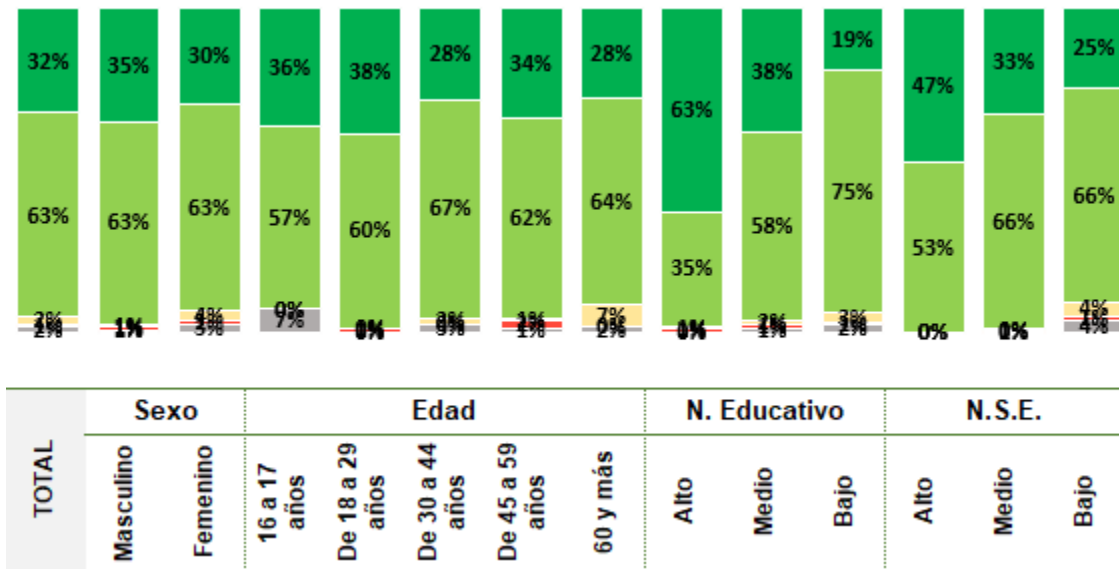
Por otro lado, se consultó acerca del mantenimiento de espacios verdes y plazas en el municipio, cuyas respuestas se observan en el gráfico 10:

Gráfico 10: Evaluación del mantenimiento de espacios verdes y plazas.



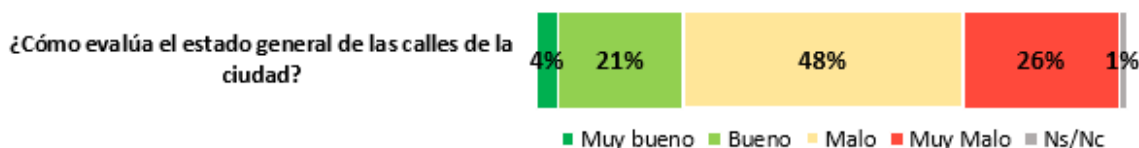
El 63% de la ciudadanía considera bueno el servicio, y el 32% muy bueno. Un mayor nivel de apertura de estas respuestas permite ver que los hombres están ligeramente más conformes con este servicio que las mujeres, mientras que si se agrupan las personas por edad, los que mejor opinión tienen sobre el mantenimiento de los espacios verdes y las plazas son los que tienen entre 18 y 29 años. Con respecto a los niveles educativo y socioeconómico, a mayor nivel aumenta la percepción del servicio como “muy bueno”.

Gráfico 11: Evaluación del mantenimiento de espacios verdes y plazas según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.



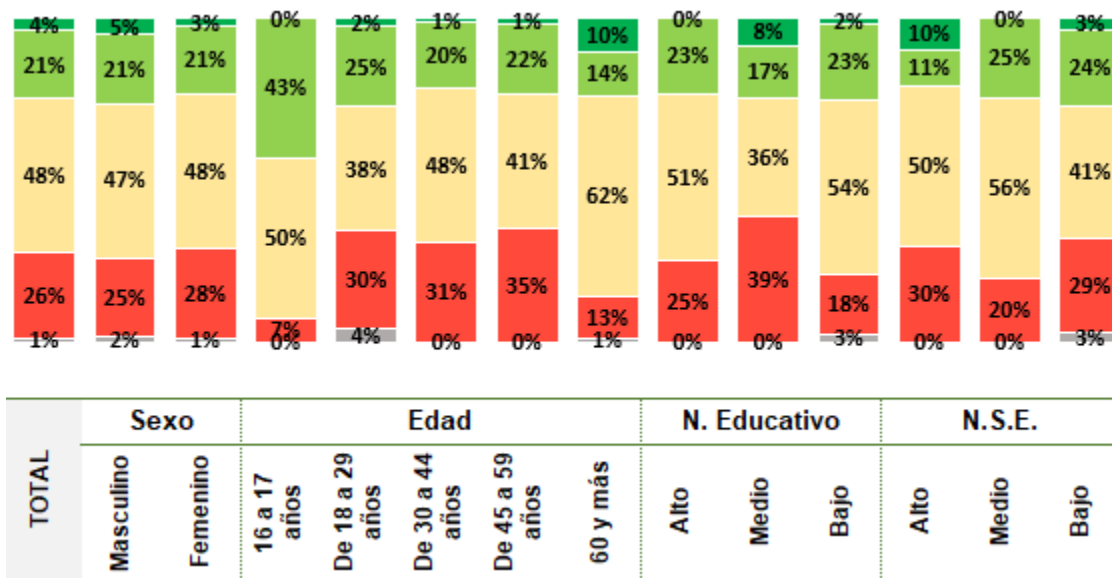
Las consultas concernientes al estado y mantenimiento de las calles son las que evidenciaron un mayor nivel de insatisfacción. En el gráfico 12 se observa la evaluación ciudadana del estado general de las calles de la ciudad:

Gráfico 12: Evaluación del estado general de las calles de la ciudad.



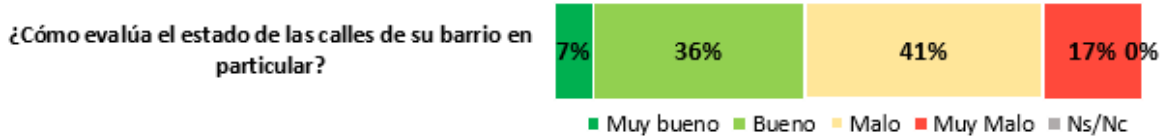
El 74% de la población considera que las calles de la ciudad están en un estado malo o muy malo. Se observa que esta percepción prácticamente no difiere según el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico y la edad, con la única excepción en el grupo de jóvenes de 16 y 17 años, en donde aumenta ligeramente el nivel de satisfacción.

Gráfico 13: Evaluación del estado general de las calles de la ciudad según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.



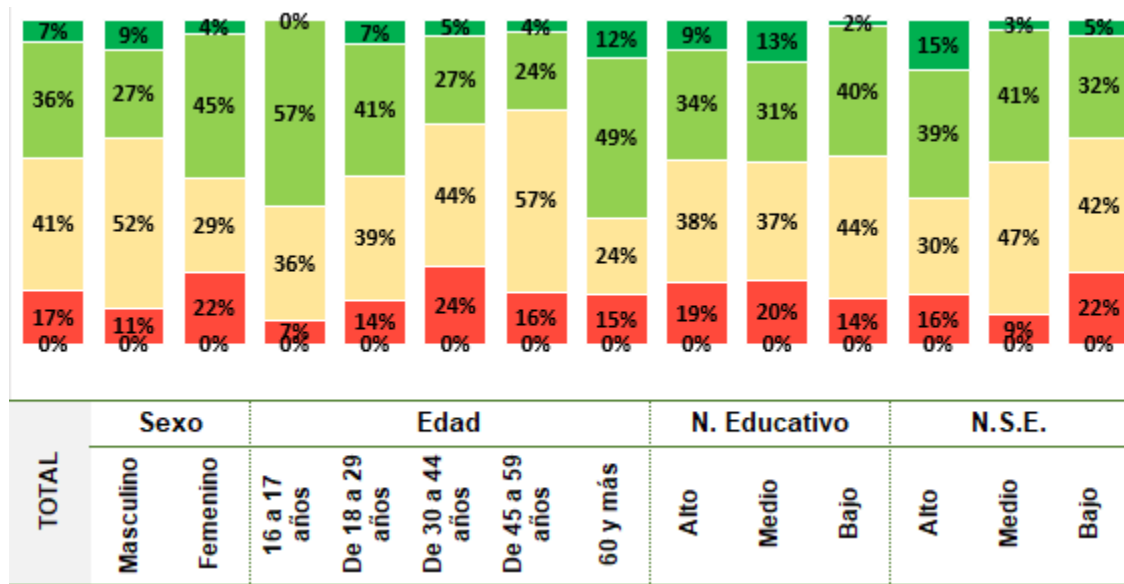
Cuando esta evaluación se hizo sobre el estado de las calles en los barrios particulares, las respuestas fueron levemente más favorables, como se ve en el gráfico 14:

Gráfico 14: Evaluación del estado de las calles de los barrios.



Aquí, la evaluación del estado como “bueno” o “muy bueno” pasa de 25% a 42% en relación a la consulta anterior, si bien sigue siendo mayor el porcentaje de respuestas desfavorables.

Gráfico 15: Evaluación del estado de las calles de los barrios según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.



Las respuestas presentan mayores heterogeneidades al clasificarlas según sexo, edad y nivel socioeconómico. Se observa que la evaluación es relativamente mejor en las mujeres, en los jóvenes de 16 y 17 años y los mayores de 60 (en donde, de hecho, la satisfacción supera el 50%) y en las personas con mayor nivel socioeconómico, en tanto no difiere mucho del promedio si se evalúa por nivel educativo.

En materia de mantenimiento municipal de calles, vuelve a evidenciarse una mayor disconformidad. Casi el 70% de la ciudadanía considera insuficiente el accionar del

municipio en lo que respecta a actividades de bacheo, repavimentación y mantenimiento de calles de tierra.

Gráfico 16: Evaluación del accionar del municipio en materia de mantenimiento de calles.

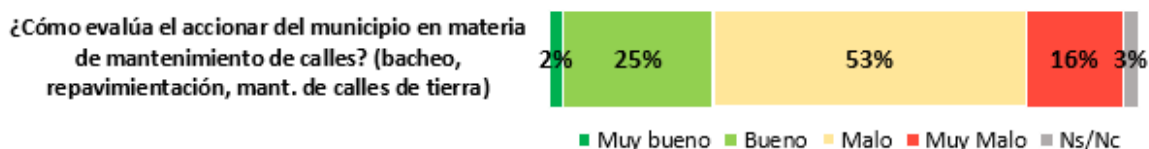
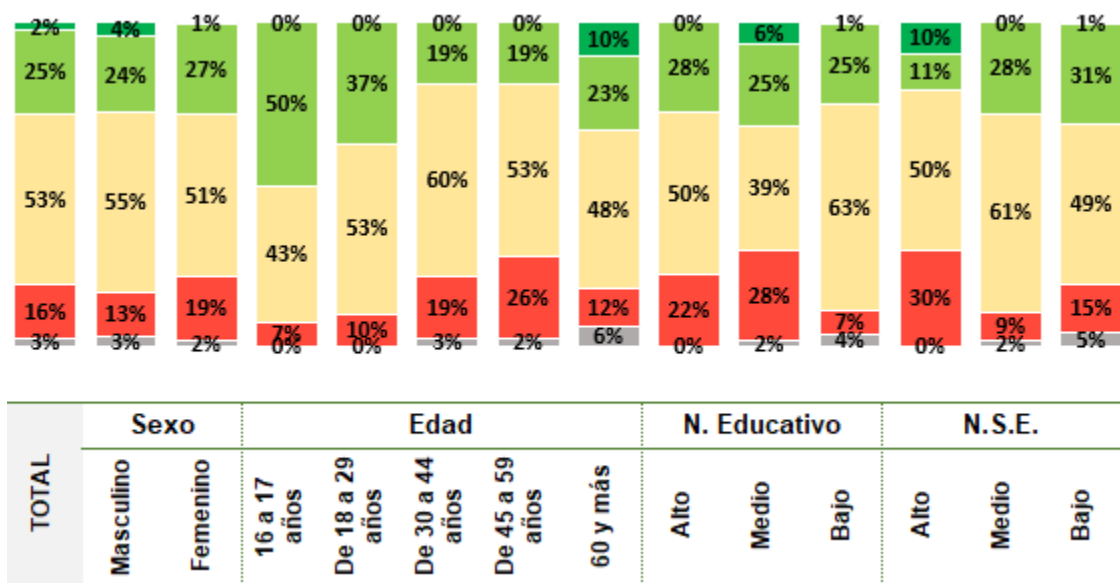


Gráfico 17: Evaluación del accionar del municipio en materia de mantenimiento de calles según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.

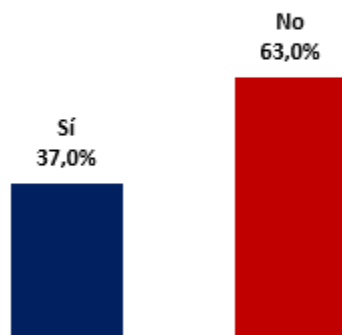


Las percepciones acerca del accionar municipal en el mantenimiento de las calles prácticamente no difiere entre hombres y mujeres. En la clasificación de las respuestas por edad se observa una mayor heterogeneidad, siendo los grupos de encuestados de entre 30 y 59 años los que declararon estar disconformes en una mayor proporción. Las mejores evaluaciones relativas se observan en los grupos de nivel educativo medio y nivel socioeconómico bajo.

Por otra parte, a partir de una consulta acerca del conocimiento sobre los planes de urbanización y pavimentación previstos por el municipio para el corriente año, se encontró que sólo el 37% de la ciudadanía estaba al tanto.

Gráfico 18: Consulta sobre el conocimiento sobre los planes de urbanización y pavimentación previstos por el municipio para el corriente año.

¿Tiene usted conocimiento sobre los Planes de Urbanización y Pavimentación previstos por el municipio para este año?



Finalmente, se consultó acerca del suministro de agua. Las respuestas a la evaluación acerca del servicio de suministro de agua en los domicilios se presentan en el gráfico 19:

Gráfico 19: Evaluación del servicio de suministro de agua en el domicilio.

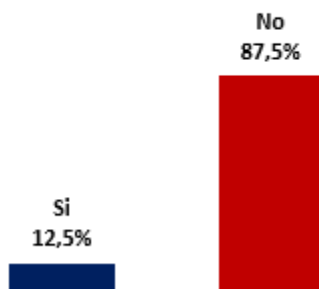
¿Cómo evalúa el servicio de suministro de agua de su domicilio?



El 97% de la ciudadanía considera al servicio bueno o muy bueno. Una dimensión que sirve para calificar el servicio es su continuidad, y a este respecto el 87,5% de la población declara no haber tenido cortes de agua en su domicilio, como se ve en el gráfico 20:

Gráfico 20: Evaluación de la continuidad del servicio de suministro de agua en el domicilio.

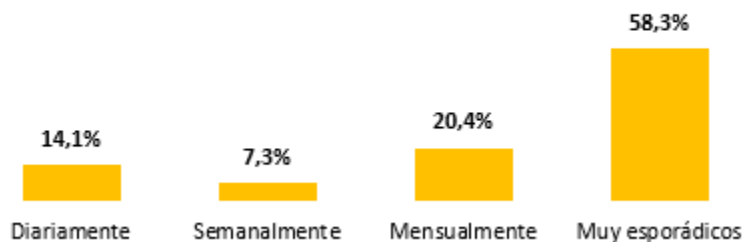
¿Ha sufrido cortes de agua en su hogar?



Cabe destacar que dentro de las respuestas afirmativas, casi el 60% asegura registrar los cortes muy esporádicamente, como se ve en el gráfico 21:

Gráfico 21: Evaluación de la frecuencia de los cortes de agua en el domicilio.

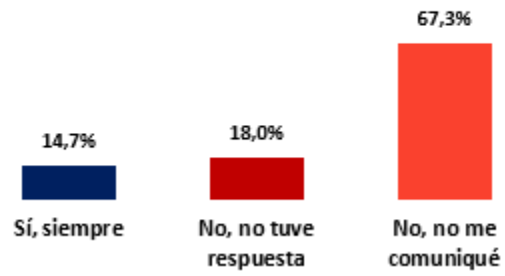
¿Cada cuánto se producen esos cortes?



Finalmente, se consultó acerca de la respuesta estatal ante los cortes de agua, encontrando que en casi el 70% de los casos los usuarios no comunican con el gobierno municipal ante estas circunstancias.

Gráfico 22: Evaluación de la respuesta estatal ante los cortes de agua.

En los momentos en los que ha sufrido cortes de agua ¿tuvo respuesta por parte del estado?



Ficha Técnica

Universo | Población general mayor de 16 años con residencia habitual en los lugares de realización de la encuesta.

Tamaño de la muestra | 253 casos.

Error estadístico muestral | +/- 6,2 %.

Nivel de significación | 95,0 %.

Instrumento de recolección de datos | Cédula de entrevista estructurada y pre-codificada.

Diseño muestral | Probabilístico por conglomerados de fases múltiples. Selección de la unidad final con ajuste a cuotas de sexo, edad y zona.

Fecha de realización | Del 1 al 30 de Julio de 2017.