

# Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana

## Secretaría de Protección Ciudadana

---

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 Protección Ciudadana** se evaluó el accionar de la Policía Comunal, el servicio de monitoreo de seguridad a través de cámaras, el accionar de los inspectores de Control Vehicular y la situación comparada con el año pasado en materia de seguridad, y entre los resultados más sobresalientes se destacan:

- ❖ El 80% de la ciudadanía se muestra satisfecho con el accionar de la policía comunal.
- ❖ Un 63% de la población considera que las cámaras de monitoreo de seguridad son adecuadas como instrumento para la disminución de los delitos.
- ❖ Un 61% aprueba el accionar de los inspectores de control de tránsito.
- ❖ En relación a los actos de vandalismo, grafitis, daño deliberado a la propiedad o a vehículos, el 51% de la población declara estar peor que el año pasado.

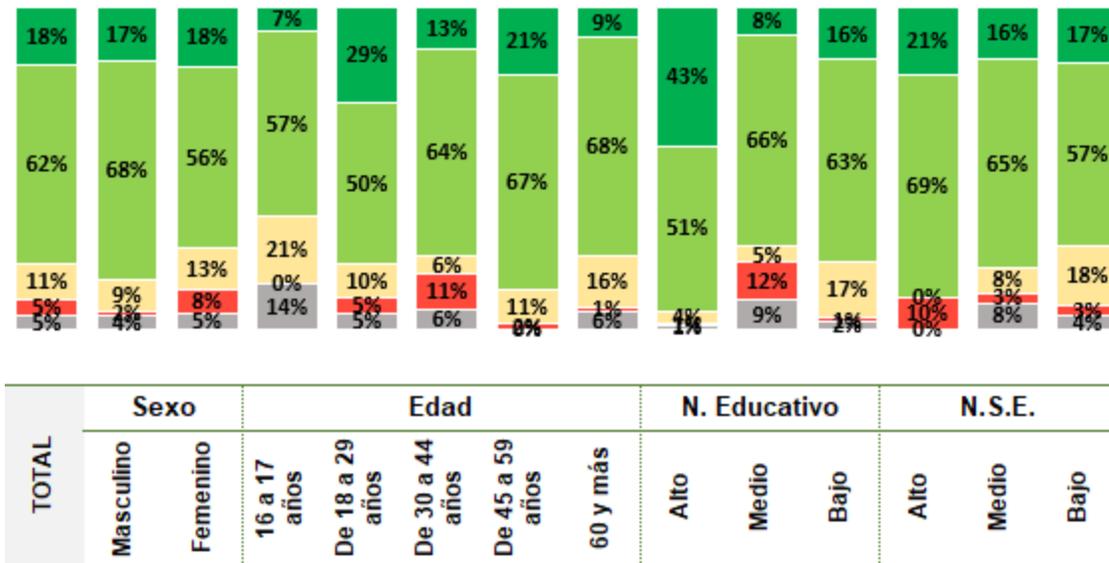
La evaluación del accionar de la Policía Comunal se presenta en el gráfico 1:

**Gráfico 1: Evaluación del accionar de la Policía Comunal**



El 80% de la ciudadanía se mostró conforme 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 del accionar de la policía comunal por sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.**



Se observa que la percepción del servicio es mejor entre los hombres, aunque se mantienen proporciones similares al promedio. La heterogeneidad de las respuestas se hace más evidente cuando se evalúan los grupos etarios: la percepción del servicio como satisfactorio (bueno o muy bueno) es menor en los jóvenes de 16 y 17 años, y alcanza casi un 90% en los adultos entre 45 y 59 años. El nivel educativo también influye en esta percepción. Mientras

que el 94% de las personas que reportan un nivel educativo alto señalan estar satisfechos con el accionar de la policía comunal, este valor disminuye 20 puntos porcentuales y alcanza un mínimo para el nivel educativo medio. Algo similar ocurre cuando se analizan las respuestas según nivel socioeconómico: cerca del 90% de las personas de nivel socioeconómico alto están satisfechos con el servicio, valor que disminuye conforme se pasa al nivel medio y bajo en esta categoría.

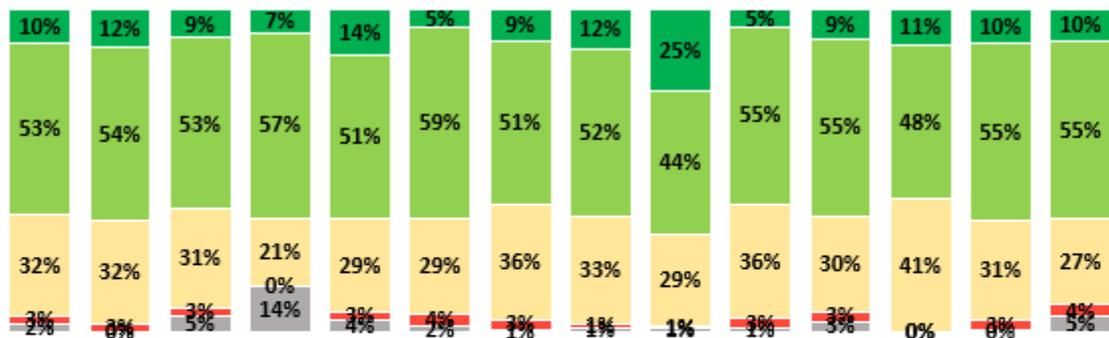
Se consultó también acerca de la pertinencia de las cámaras de monitoreo de seguridad en la disminución de los delitos, como se observa en el gráfico 3:

**Gráfico 3: Evaluación de la contribución de las cámaras de monitoreo de seguridad en la disminución de los delitos.**



A este respecto, mientras que el 35% de la población se mostró en desacuerdo y muy en desacuerdo con la consigna planteada, un 63% se pronunció de acuerdo y muy de acuerdo.

**Gráfico 4: Evaluación de la contribución de las cámaras de monitoreo de seguridad en la disminución de los delitos según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.**



TOTAL	Sexo		Edad				N. Educativo			N.S.E.			
	Masculino	Femenino	16 a 17 años	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 59 años	60 y más	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo

Si se considera que la población está conforme con el servicio cuando se declara de acuerdo y muy de acuerdo con la contribución de las cámaras de seguridad en la disminución de los delitos, se observa que esta percepción prácticamente no difiere según la edad, el sexo, el nivel educativo y el nivel socioeconómico.

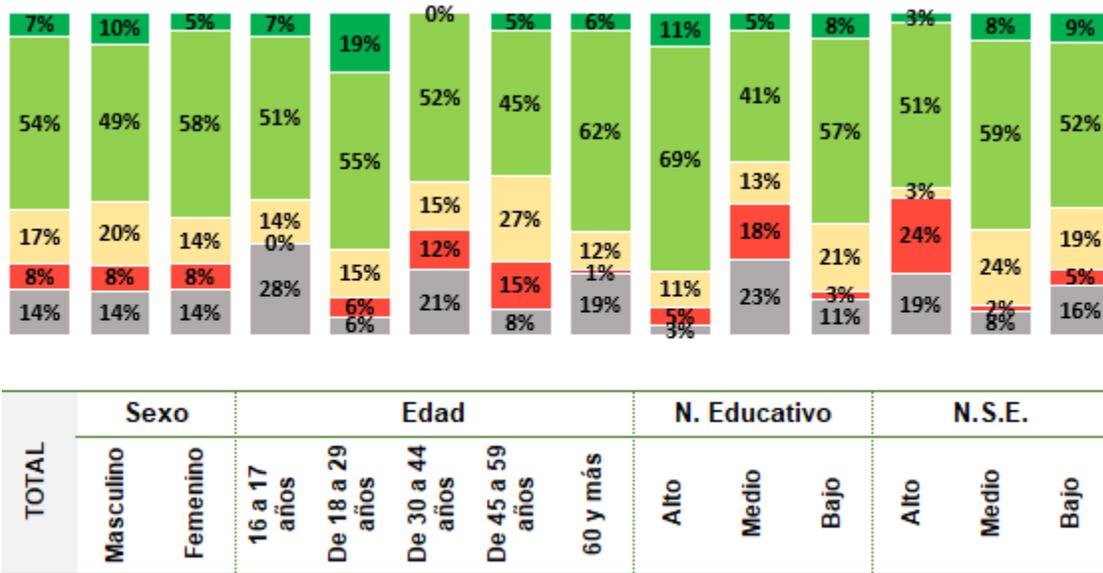
A continuación, se consultó sobre el accionar de los inspectores de control de tránsito, cuyas respuestas se observan en el gráfico 5:

**Gráfico 5: Evaluación del accionar de los inspectores de control de tránsito.**



Más de la mitad de la ciudadanía considera bueno este servicio, y un 17% lo percibe como malo. En los casos extremos, un 7% lo considera muy bueno y un 8% muy malo, teniendo esta pregunta un porcentaje de no respuesta superior a las demás.

**Gráfico 6: Evaluación del accionar de los inspectores de control de tránsito según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.**



Se observa 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 accionar de los inspectores de control de tránsito son los que tienen entre 18 y 29 años, y mayores de 60 años. Con respecto al nivel educativo, las personas con un nivel alto valoran más el servicio, en tanto los de nivel educativo medio lo valoran menos y además presentan un alto porcentaje de no respuesta. Finalmente, el servicio genera una mayor conformidad entre las personas con un nivel socioeconómico medio.

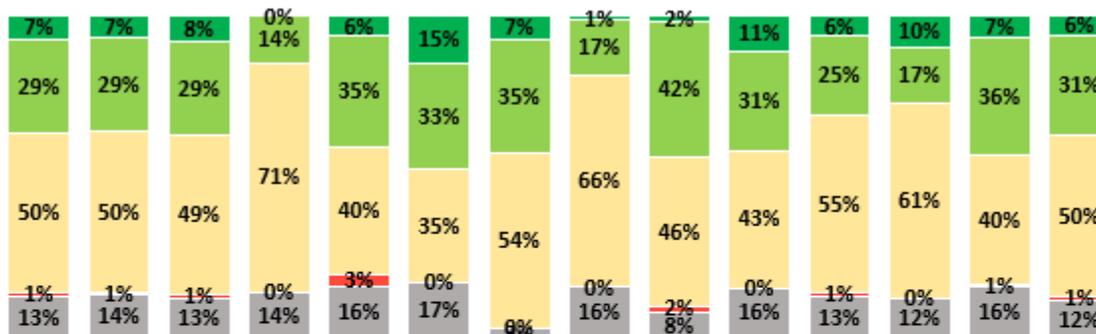
Por último, en el gráfico 7 se presentan las respuestas relativas a la protección ciudadana de este año en relación al año pasado:

**Gráfico 7: Evaluación de actos de vandalismo, grafitis y daño deliberado a la propiedad en relación al año pasado.**



Esta pregunta es la que revela una mayor insatisfacción por parte de la ciudadanía. En relación a los actos de vandalismo, grafitis, daño deliberado a la propiedad o a vehículos, el 51% de la población declara estar peor o mucho peor que el año pasado. El 29% considera estar mejor, y el 7% mucho mejor.

**Gráfico 8: Evaluación de actos de vandalismo, grafitis y daño deliberado a la propiedad en relación al año pasado según sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico.**



TOTAL	Sexo		Edad				N. Educativo			N.S.E.		
	Masculino	Femenino	16 a 17 años	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 59 años	60 y más	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio

Las percepciones acerca de cuánto cambiaron los actos de vandalismo y daño a la propiedad entre este año y el pasado prácticamente no difiere entre hombres y mujeres. En la clasificación de las respuestas por edad si se observa una mayor heterogeneidad, siendo el grupo de encuestados más jóvenes (16 y 17 años) los que declararon estar peor en una mayor proporción (71%). En relación al nivel educativo, los del nivel más bajo son los que peor percepción tienen de la mencionada situación, mientras que entre los de nivel educativo alto se observa cierto balance en las respuestas. Finalmente, respecto al nivel socioeconómico, el sector de mayor poder adquisitivo es el que declara haber empeorado en esta dimensión del año pasado a esta parte.

## 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.