



planjuarez.org



Informe

2022

SERVICIOS PÚBLICOS



CITA ESTE DOCUMENTO ASÍ (FORMATO APA):

Plan Estratégico de Juárez, A.C., (2021). Informe de Servicios Públicos 2022. Ciudad Juárez, México: Plan Estratégico de Juárez, A.C.

Este documento está protegido bajo la licencia Creative Commons (CC) de atribución. Esto significa que usted es libre de compartir, copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras derivadas bajo las siguientes condiciones: 1 Reconocimiento-Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra) y 2. Compartir bajo la misma licencia- Si transforma o modifica esta obra para crear una obra derivada, incluirse en una tesis u otro documento, distribúyalo de manera libre y abierta como este documento. Más información sobre los términos y condiciones en <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.es>

Las fuentes de información externas utilizadas en este documento son datos públicos accesibles por toda la ciudadanía a través de los diversos sistemas de transparencia y acceso a la información.



Este informe fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este informe es responsabilidad de Plan Estratégico de Juárez y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.



Así Estamos Juárez, es un esfuerzo de Plan Estratégico de Juárez, A.C. que es financiado por el Fideicomiso para la Competitividad y Seguridad Ciudadana.

Comité Editorial

Sergio Meza de Anda
Director General
Plan Estratégico de Juárez, A.C.

Érika Donjuan Callejo
Coordinadora de Así Estamos Juárez

Alonso Ruiz
Diego Villa
Colaboradores

Isaac Sias
Diseño Editorial

Av. 20 de Noviembre #4305
Col. El Colegio, C.P. 32310
Tel. (656) 625 0640 y (656) 625 0645
Cd. Juárez, Chihuahua, México
www.planjuarez.org



Contenido

5	INTRODUCCIÓN
7	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA
10	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA
12	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CFE)
14	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE BASURA EN LAS CALLES
16	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
19	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE VIALIDADES Y SEMAFORIZACIÓN
21	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO
23	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA DISPONIBILIDAD DE ÁREAS VERDES Y ESPACIOS PÚBLICOS
25	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE ÁRBOLES EN LA CIUDAD
27	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CALLES Y PAVIMENTACIÓN
29	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL ESTADO DE LAS BANQUETAS
31	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL AIRE
33	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS ESPACIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
35	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS COMUNITARIOS
37	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS BIBLIOTECAS
39	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS UNIDADES DEPORTIVAS
41	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Introducción

En Plan Estratégico de Juárez tenemos la certeza de que tener servicios públicos de calidad favorece tanto al desarrollo económico sostenible como a la cohesión social y territorial de nuestro municipio. Algunos de los temas que abarca el Sistema de Indicadores de Calidad de Vida Así Estamos Juárez es el de servicios y espacios públicos, lo que permite ver los avances, retrocesos y áreas de oportunidad de la ciudad en la materia. Además, con la Agenda Juárez 2030 se han establecido metas y objetivos recomendados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para poder llegar a una ciudad sostenible, y la gestión ambiental y los servicios y espacios públicos juegan un rol importante.

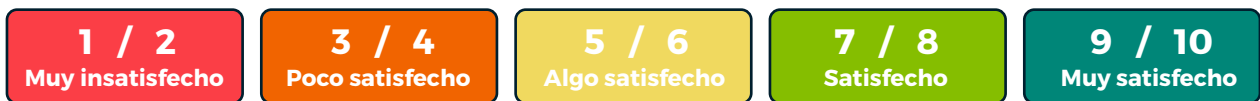
Trabajar por una mejor calidad de vida de la población juareense es una tarea con distintas partes responsables. La población, los gobiernos, la sociedad organizada, la academia y el empresariado deben buscar responder cómo lograr un Juárez más habitable para todas las personas, cómo lograr que

los servicios públicos sean de calidad y estén al alcance de toda la población.

Calidad, como explica Contreras, puede entenderse como “una filosofía de gestión centrada en las expectativas del cliente, a quien se provee de servicios o productos [...]” (2014, p.11) . Ahora bien, en el ámbito público, este concepto debe vincularse con buenos resultados, con procesos transparentes, responsabilidades compartidas, productividad, trabajo en equipo y mejoramiento en el desempeño y servicio a la usuario o el usuario.

La calidad de los servicios públicos debería estar centrada en las expectativas de quienes los utilizan. Desde 2011, Así Estamos Juárez evalúa la satisfacción con la calidad de estos servicios, y, aunque la satisfacción es un concepto subjetivo y no es fácil de medir, se ha trabajado con una escala equilibrada de 10 puntos con valores que van del uno al 10. Una puntuación de 1 representaría mucha insatisfacción, mientras que 10 es el grado máximo de satisfacción.

Escala de medición para la evaluación de la satisfacción de los servicios públicos



En esta edición del Informe de Servicios Públicos en Juárez 2022 se presenta que en todos ellos hubo retrocesos. La información de percepción ciudadana aquí vertida es resultado de la encuesta realizada en 2021, por lo que la responsabilidad a nivel estatal y municipal corresponde a las administraciones anteriores. Estas calificaciones serán la línea de base con la que parten los gobiernos que apenas inician a

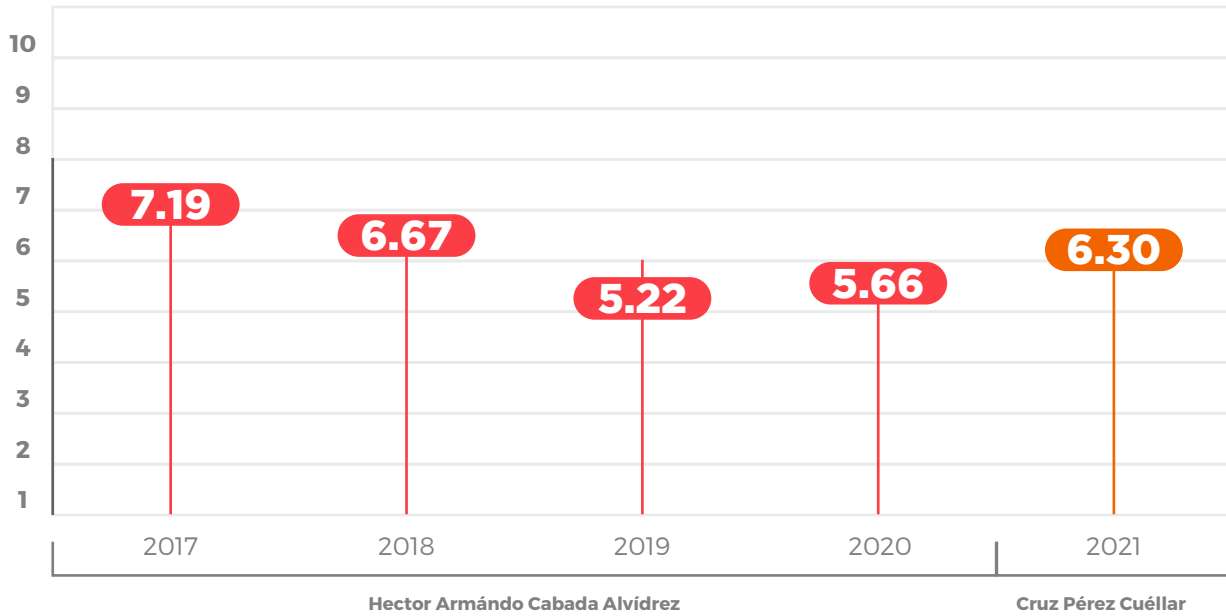
nivel municipal con Cruz Pérez Cuéllar y a nivel estatal con María Eugenia Campos.

Además de los servicios públicos, para este informe se aborda la calificación que dio la ciudadanía juareense a sus gobiernos. Con la misma escala de 1 a 10 puntos, desde 2014 las personas encuestadas

evalúan los distintos niveles de gobierno. En 2021, la población calificó con un 6.30 al gobierno de Pérez Cuéllar, con 6.40 al de Campos y con 7.90 al de Andrés Manuel López Obrador.

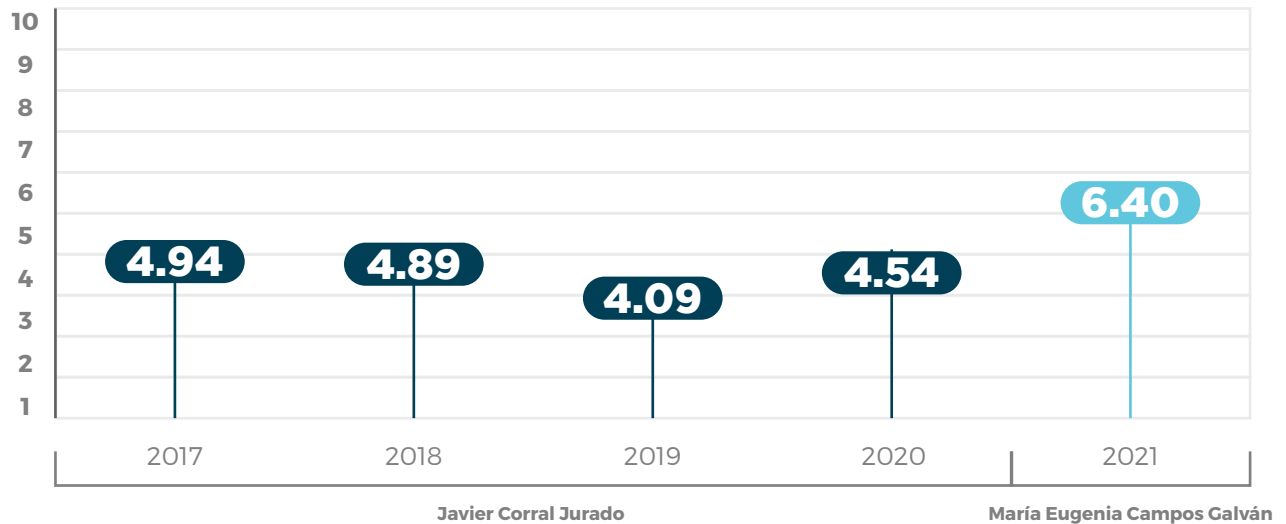
Para Campos y Pérez Cuéllar, esta calificación representa una expectativa de su gobierno y representa su línea de base.

Calificación al gobierno municipal



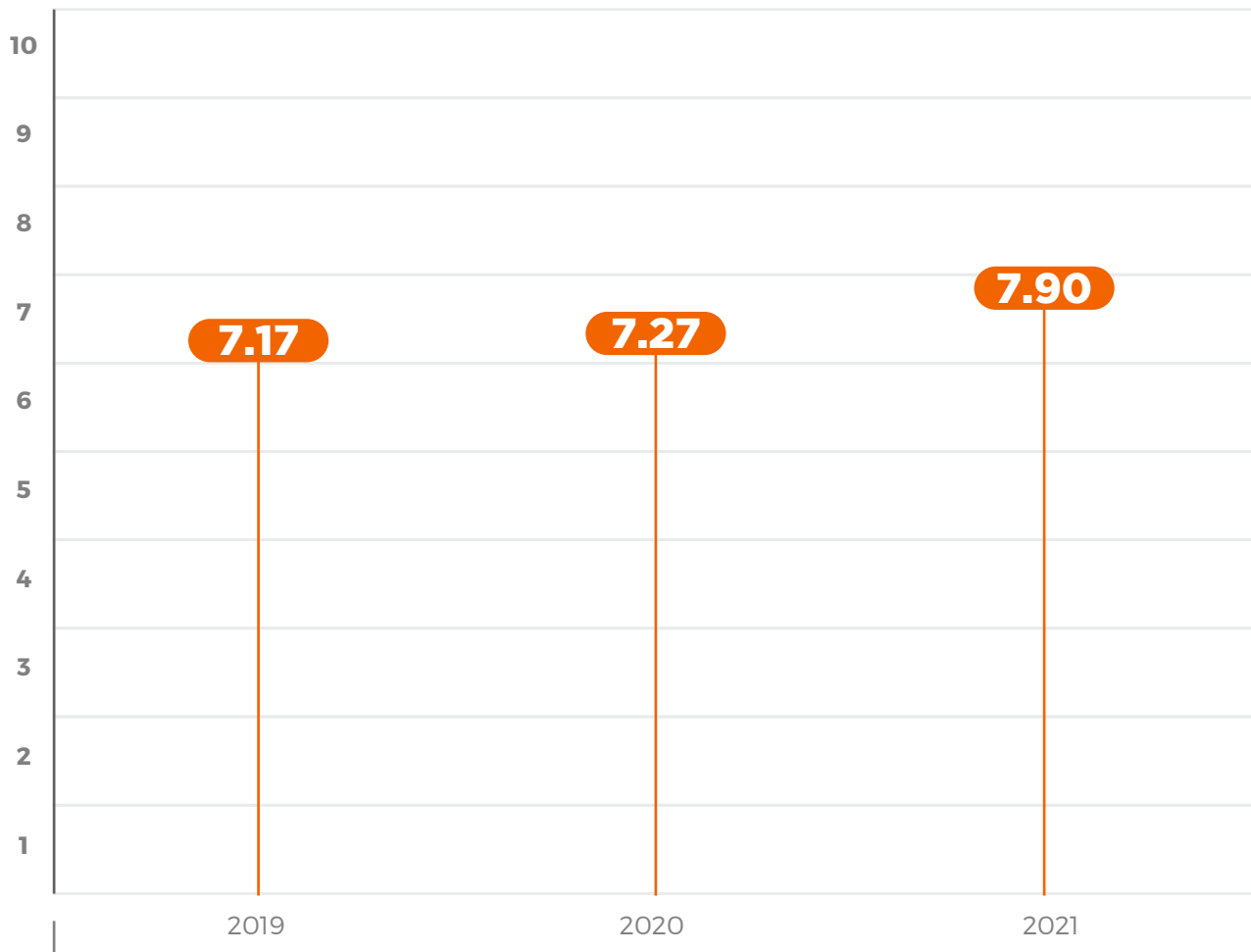
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Calificación al gobierno estatal



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Calificación al gobierno federal



Andrés Manuel López Obrador

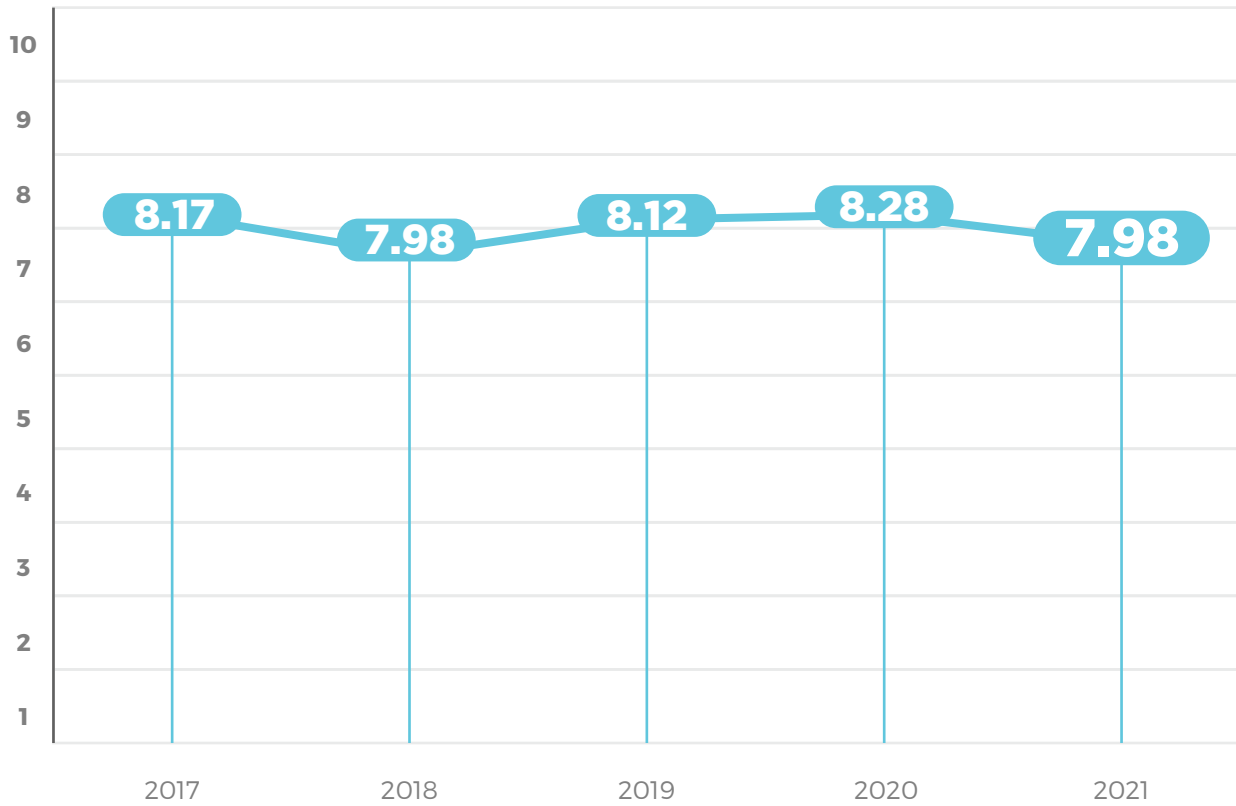
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio y calidad del agua

El servicio de agua ocupa el primer lugar de satisfacción de la población juarense, con 7.98 puntos en 2021. Sin embargo, esta cifra representa un decrecimiento con respecto a 2020, además de que la tendencia histórica demuestra que es una de

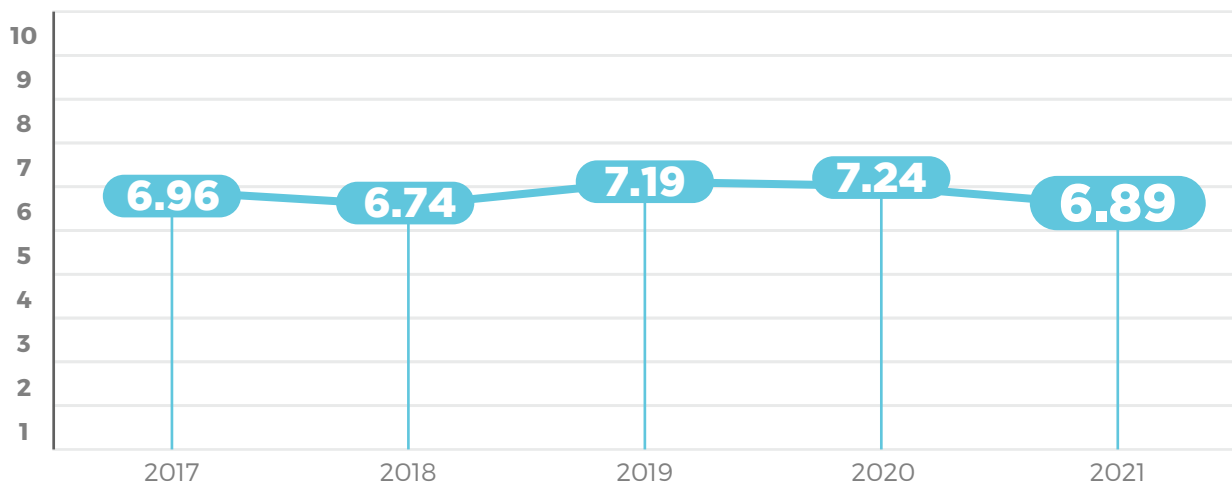
las calificaciones más bajas desde 2018. Con respecto a la calidad del agua, esta ha sido calificada siempre alrededor de 7, aunque en 2021 el promedio disminuyó hasta 6.89.

Satisfacción con el servicio agua



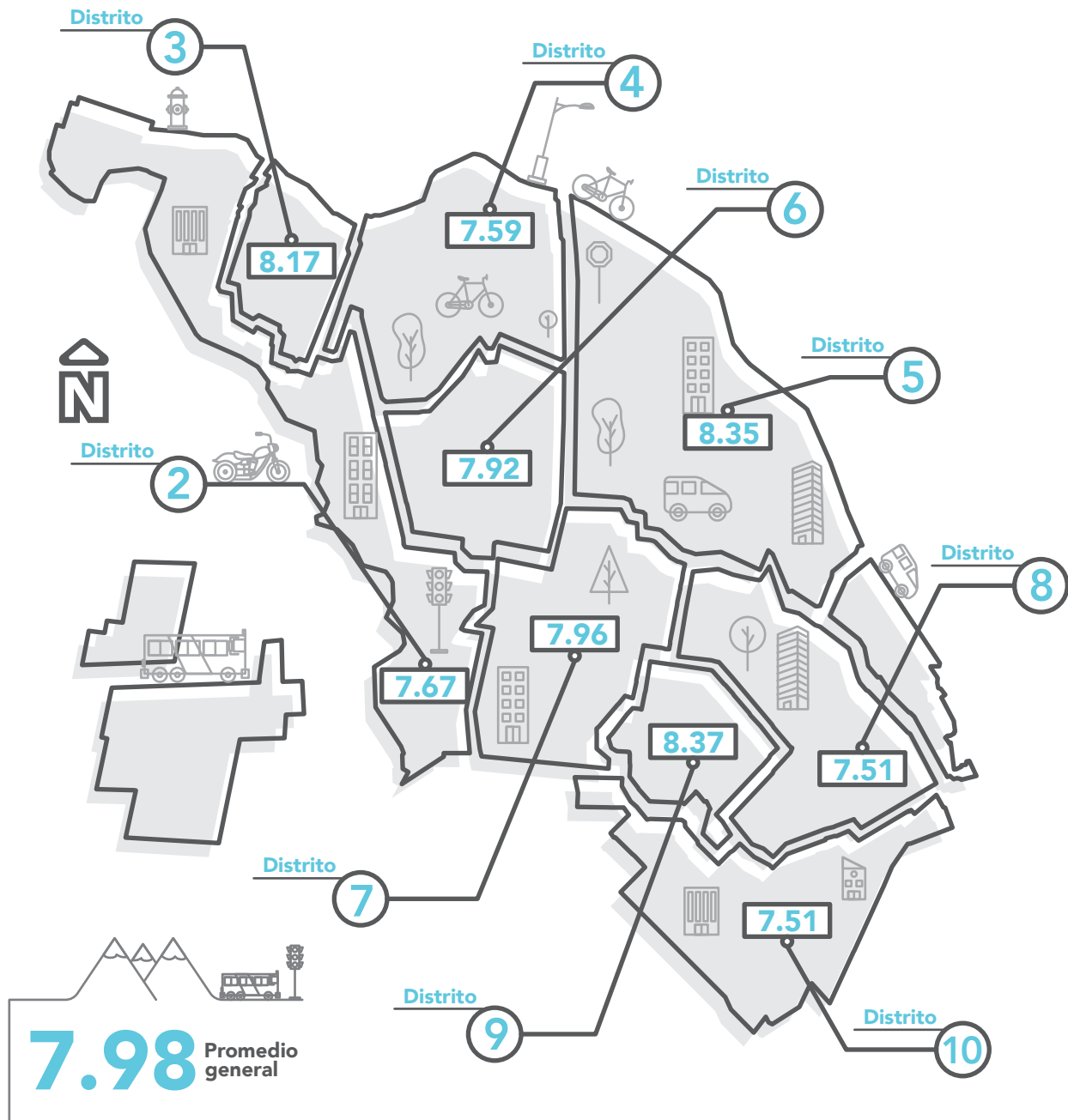
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Satisfacción con la calidad del agua



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Satisfacción con el servicio agua



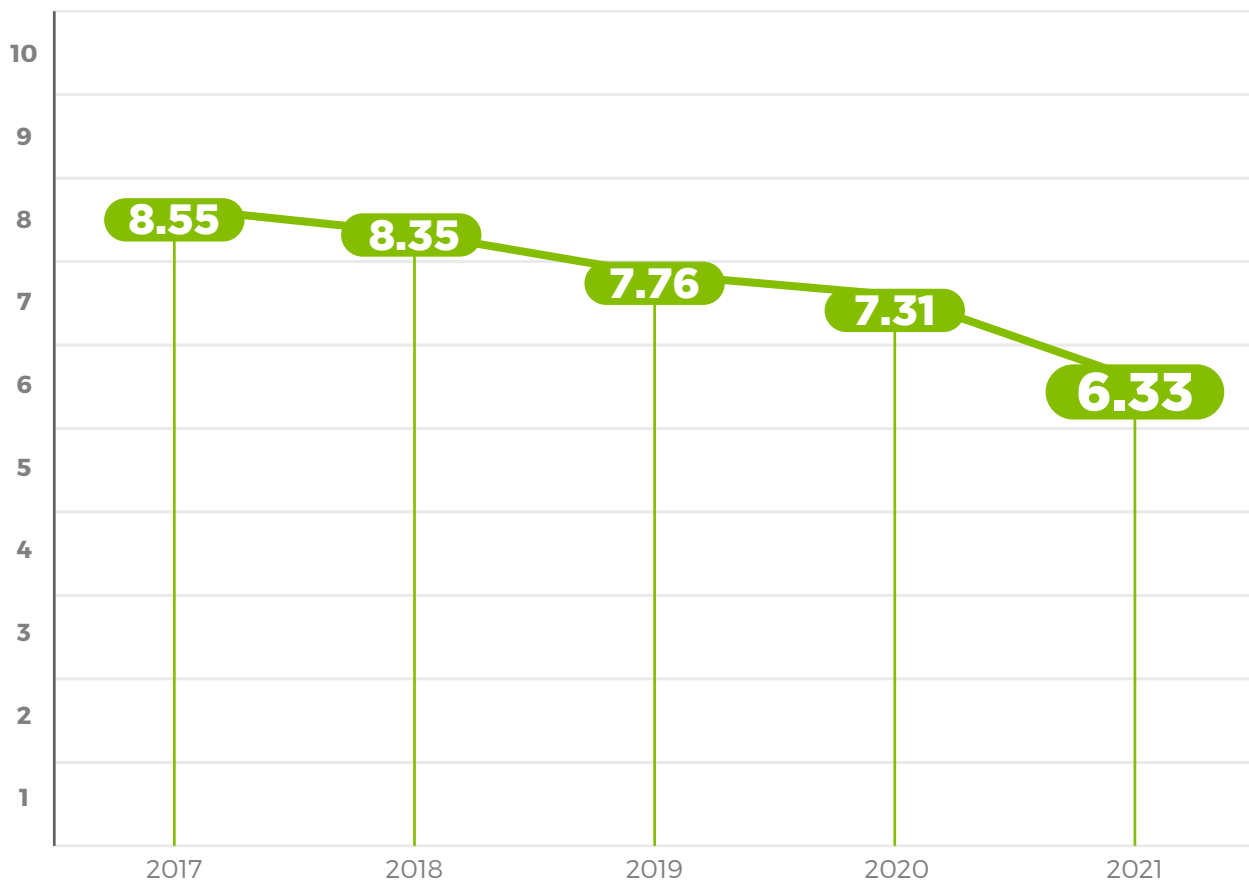
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de recolección de basura

El servicio de recolección de basura se realiza a través de un contrato de concesión celebrado entre el Municipio de Juárez y la empresa Promotora Ambiental de la Laguna S.A. de C.V. (PASA). Desde

2015, tras casi alcanzar los 9 puntos de satisfacción ciudadana, ha ido en picada, y en 2021 el servicio fue evaluado con 6.33 puntos.

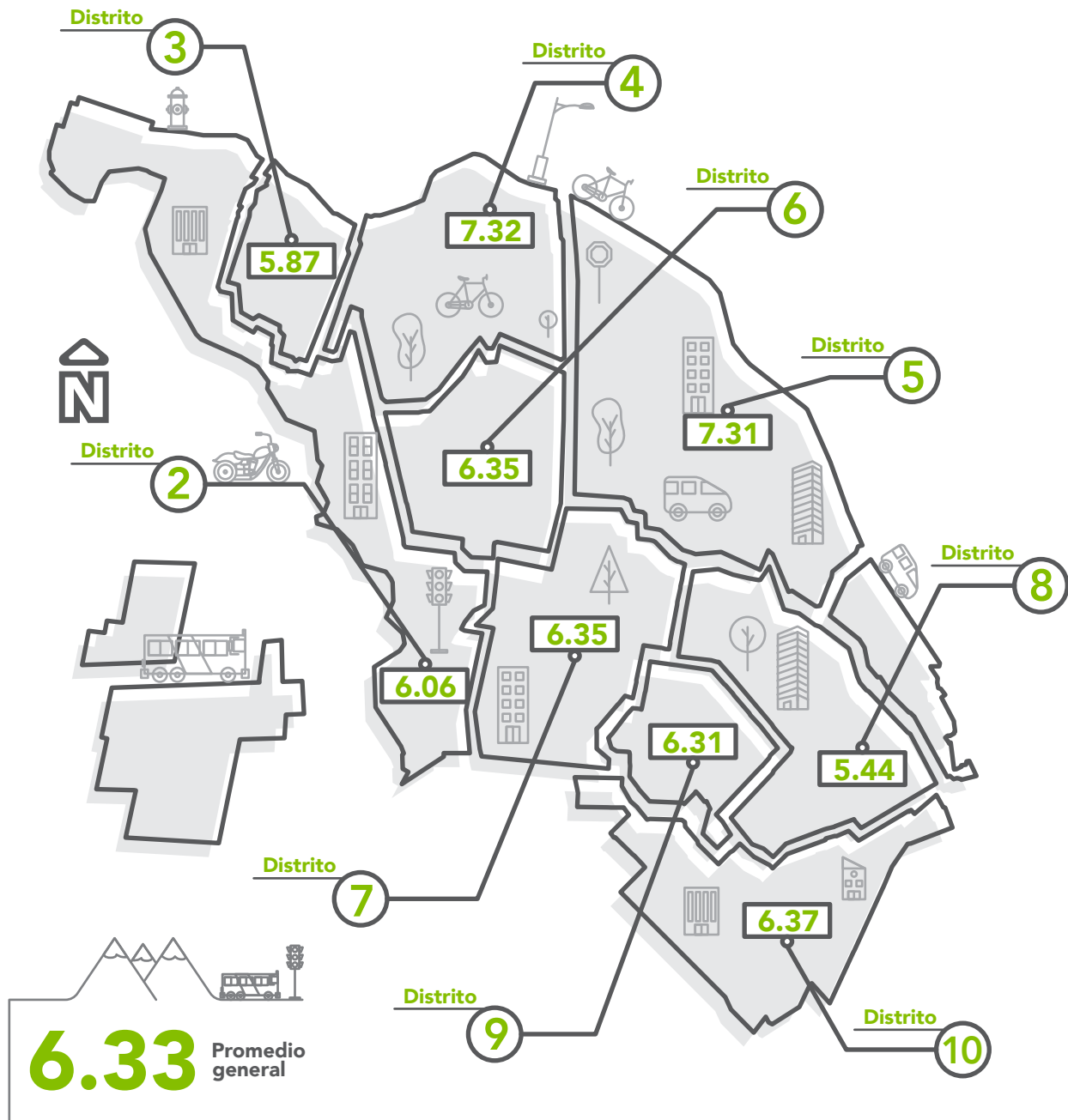
Satisfacción con la calidad del servicio de recolección de basura



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, es el distrito 4 el que califica mejor este servicio.

Satisfacción con el servicio de recolección de basura



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de energía eléctrica (CFE)

Este servicio se empezó a evaluar a partir de 2019. En 2020, tuvo su mayor calificación hasta el momento, con 8.30 puntos, mientras que para 2021 cayó hasta 7.92.

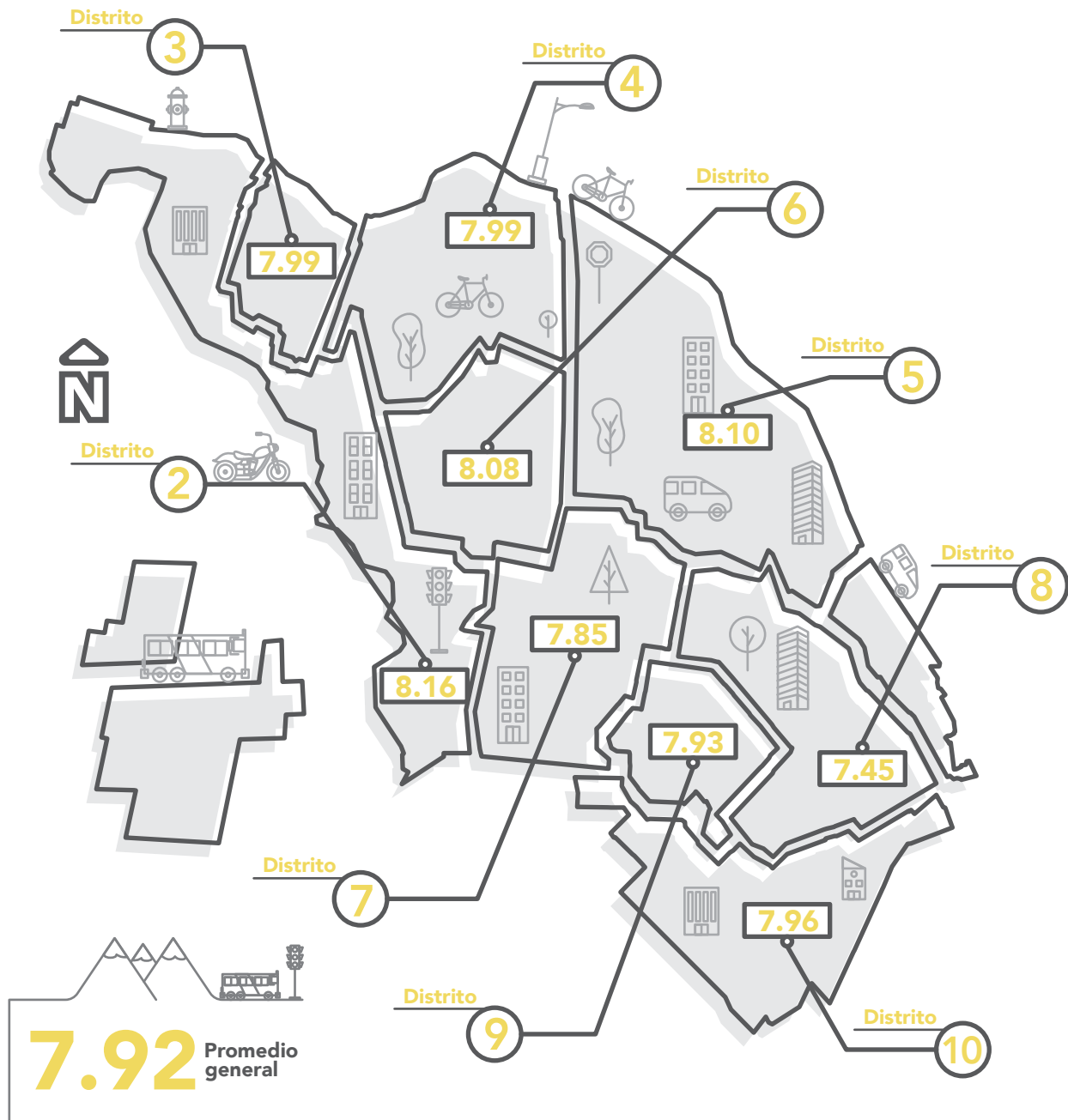
Satisfacción con la calidad del servicio de la energía eléctrica (CFE)



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, el 2 es el que mejor califica este servicio con 8.16 puntos, mientras que el 10 es el que peor lo percibe, con 7.45 puntos en la evaluación.

Satisfacción con la calidad del servicio de la energía eléctrica (CFE)

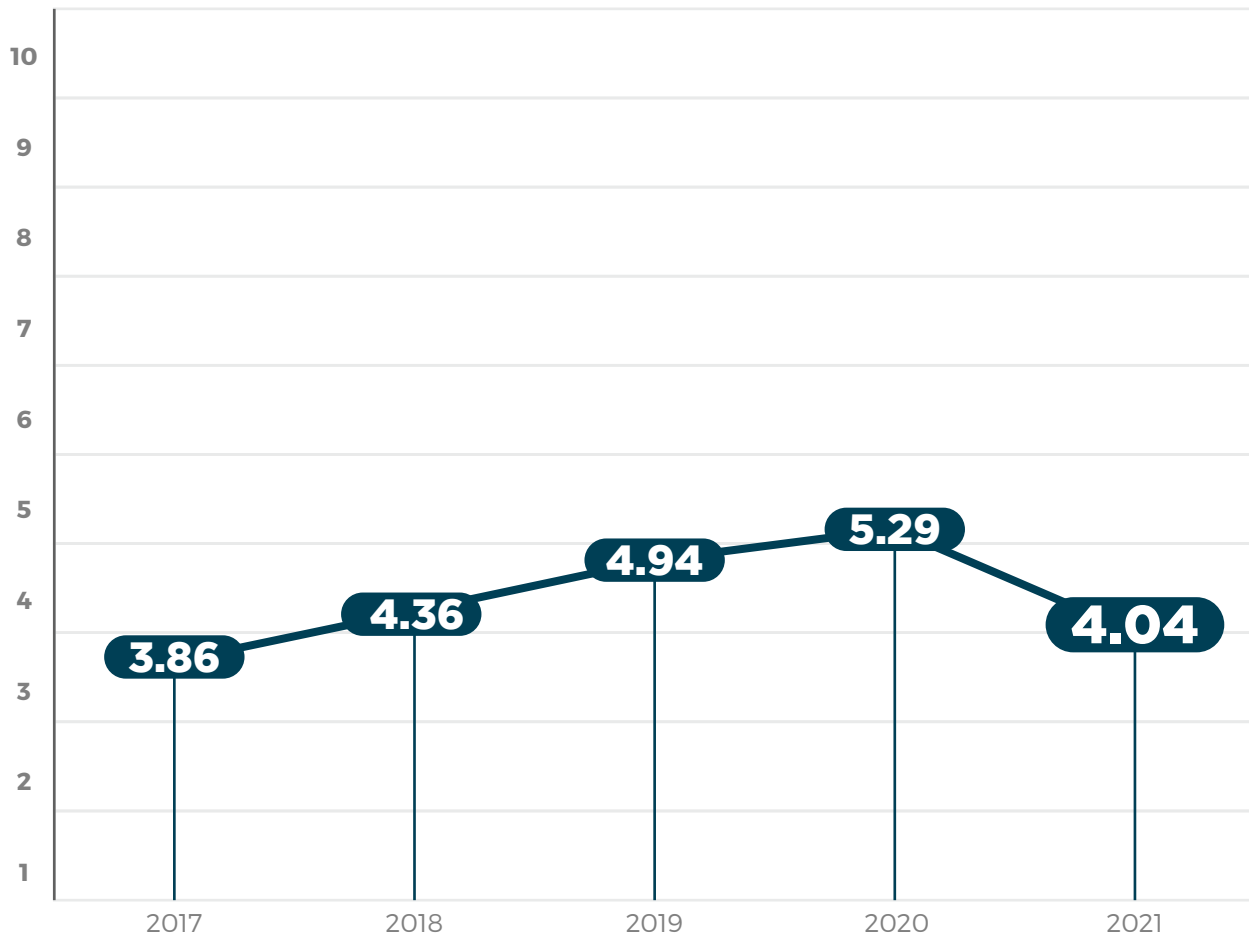


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con la gestión de basura en las calles

Pese a que en 2020 la calificación de la ciudadanía con respecto a la basura en las calles empezaba a mejorar, para 2021 la puntuación cayó hasta 4.04 puntos.

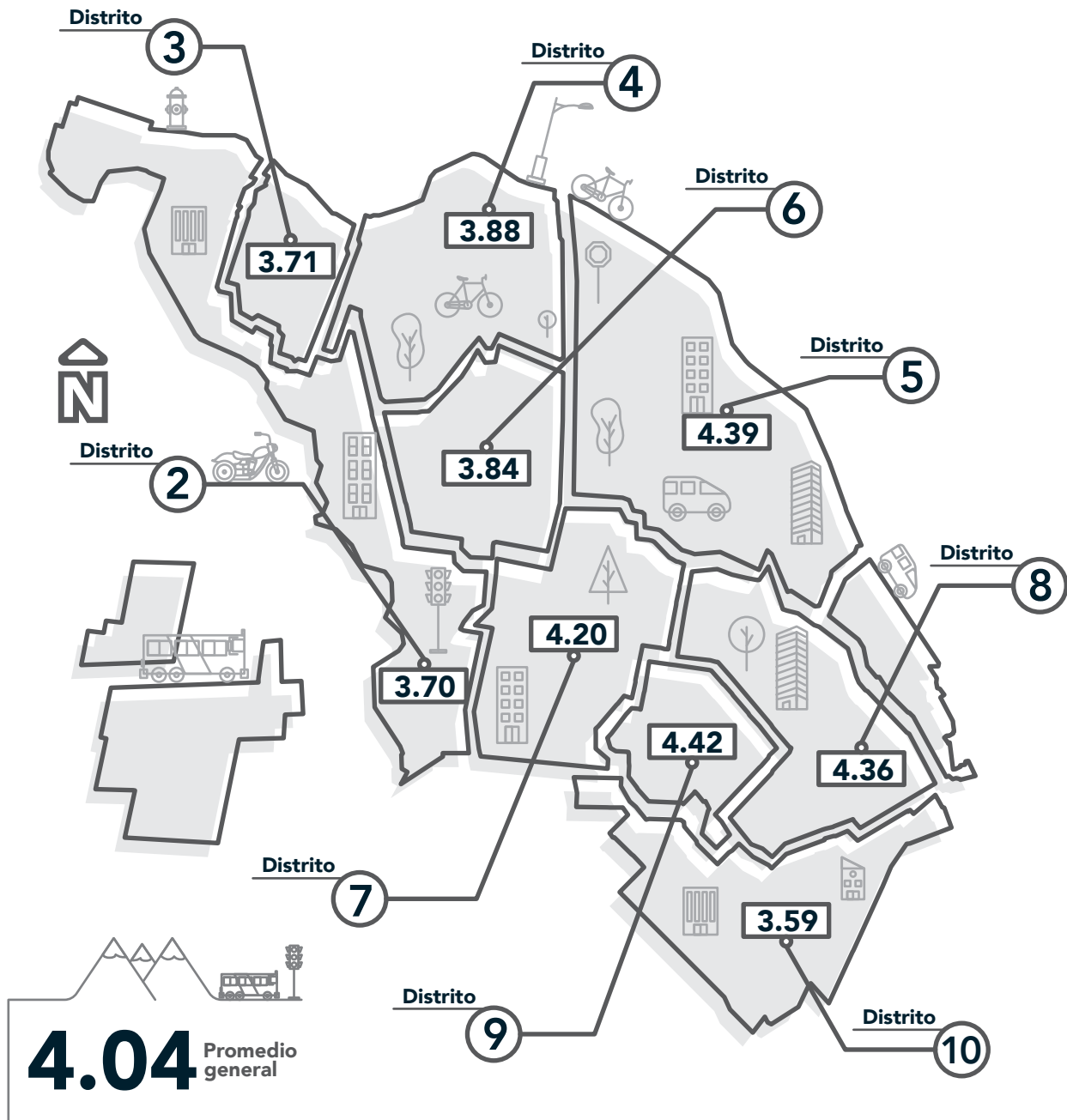
Satisfacción con los resultados de la gestión ambiental: basura de las calles



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, el distrito 8 es el que peor califica esta gestión.

Satisfacción con los resultados de la gestión ambiental: basura de las calles



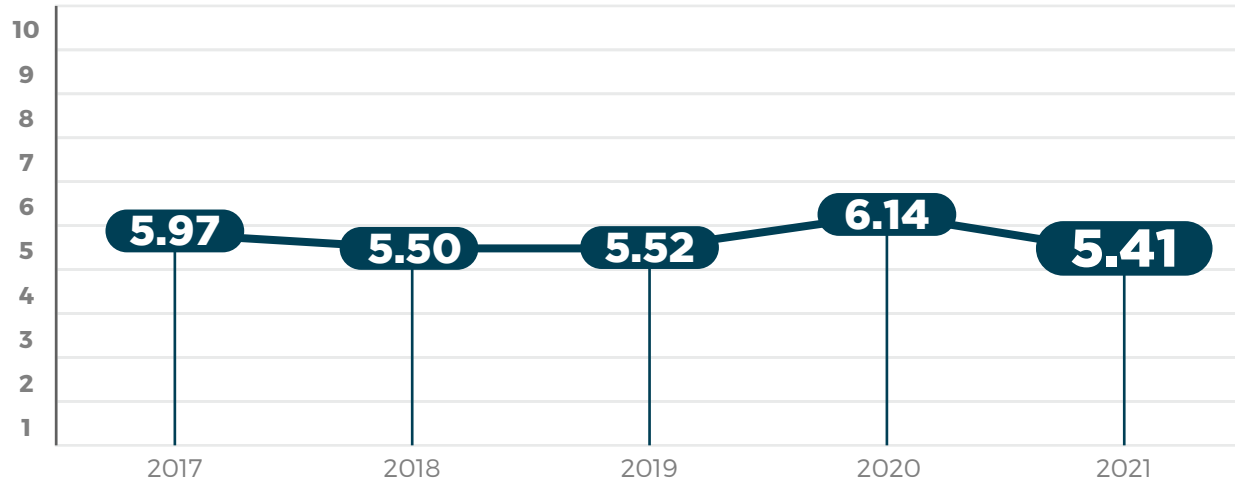
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de transporte público

El servicio de transporte público en Juárez tiene dos modalidades: el camión tradicional (conocido como “rutera”) y el transporte semimasivo (antes Vivebús, luego Bravobús y ahora Ecobús). Históricamente, las

ruteras son uno de los servicios peor evaluados. Para 2021, la calificación de las ruteras cayó, en comparación con el año anterior.

Satisfacción con el transporte público tradicional (rutera)

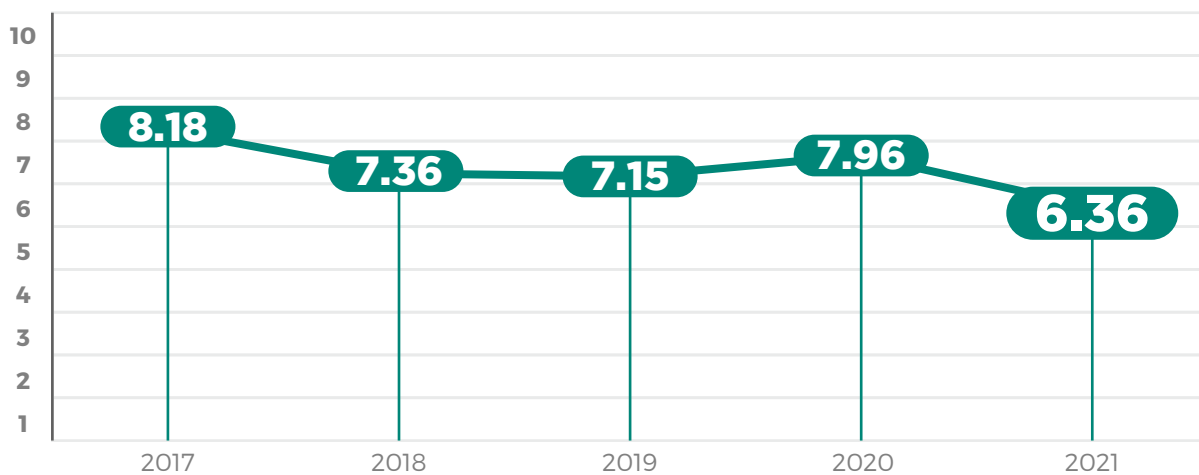


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por otra parte, el transporte semimasivo también fue peor evaluado en 2021, y, aunque sigue por arriba de

las ruteras, este año recibió su calificación más baja histórica.

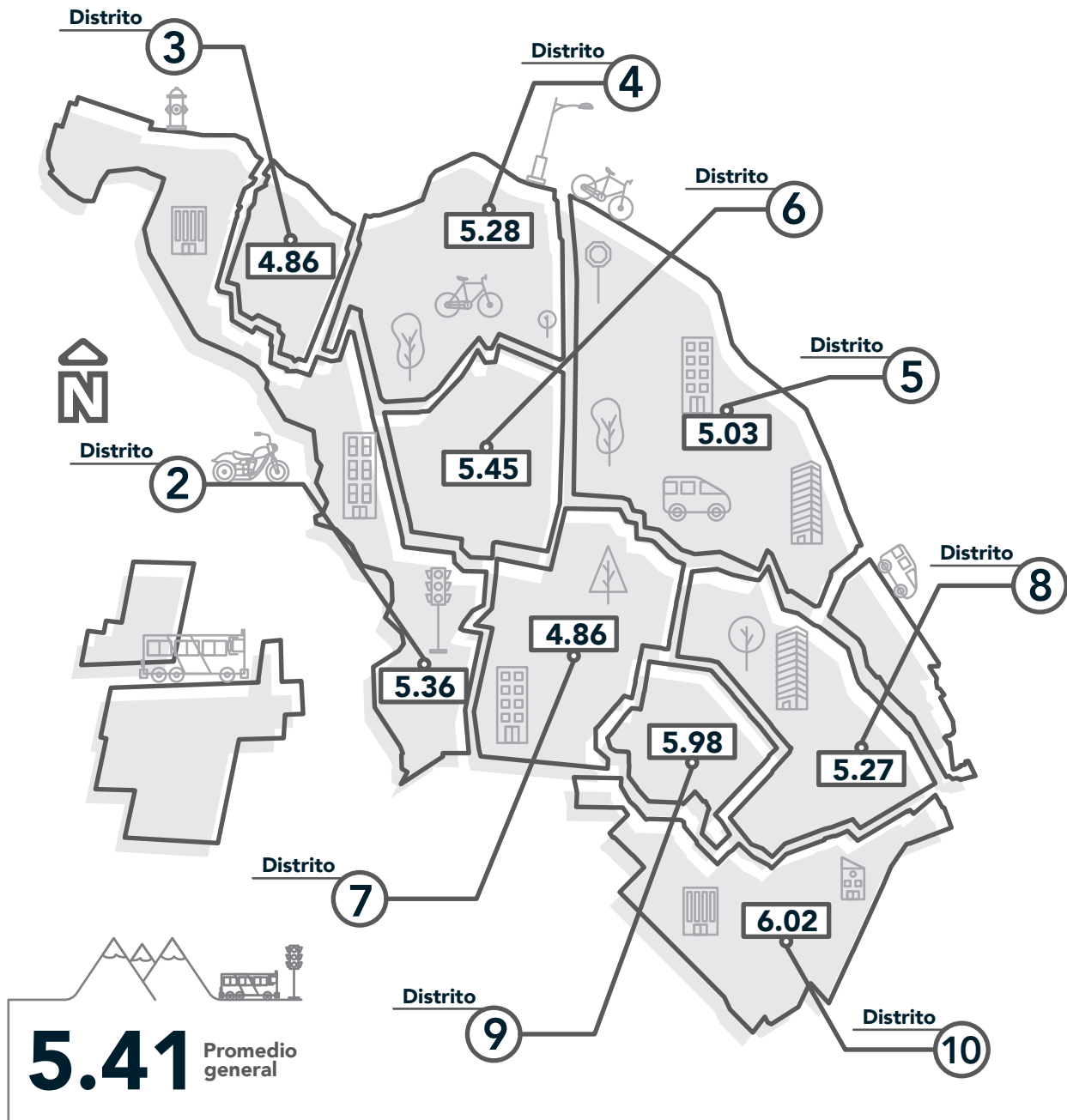
Satisfacción con el transporte público semimasivo (Ecobús)



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, las ruteras son peor calificadas en el distrito 8, y reciben su evaluación más alta en el 10.

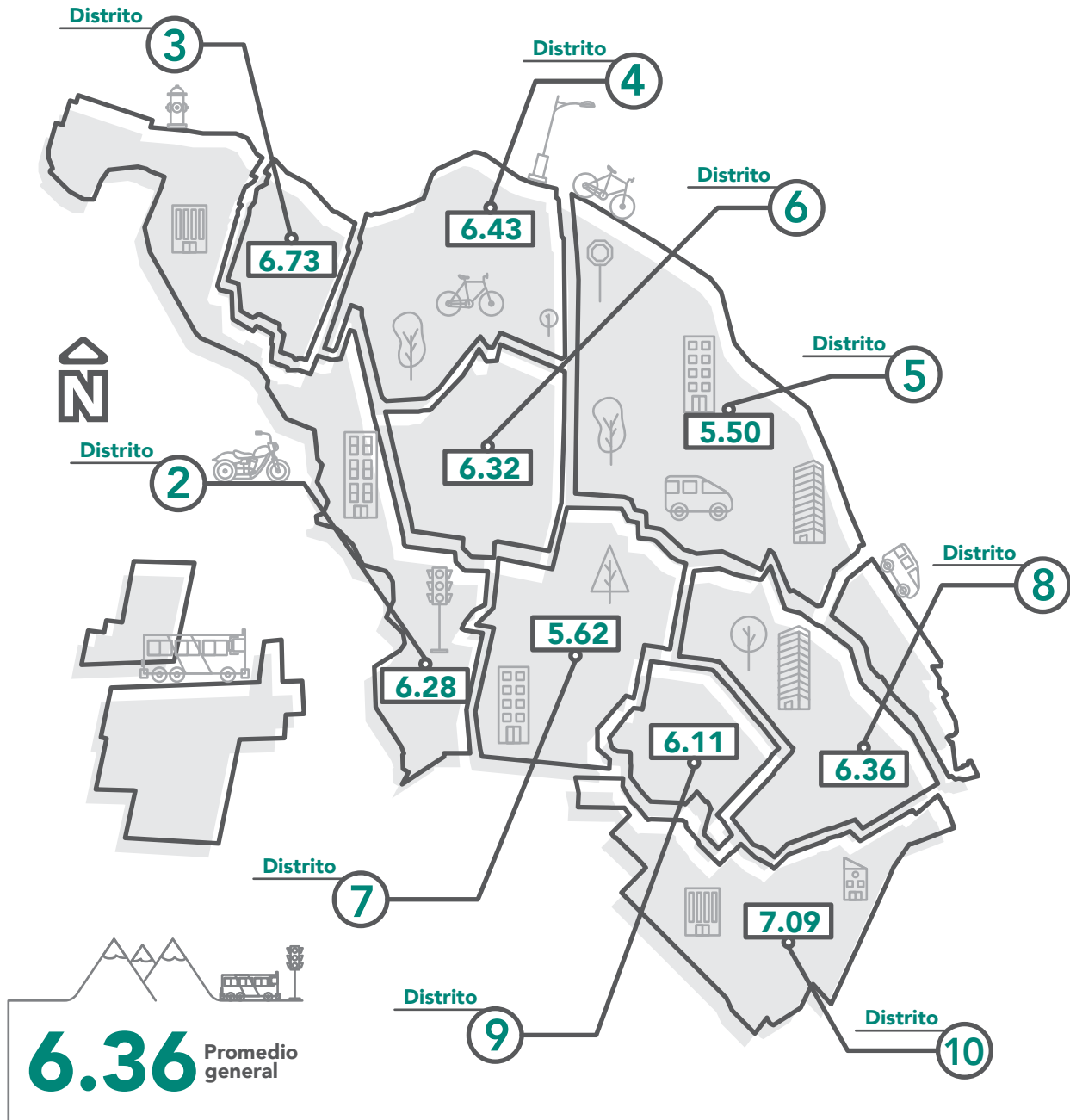
Satisfacción con el transporte público tradicional (rutera)



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Por distrito electoral local, el transporte semimasivo fue peor calificado en el distrito 5 y su mejor evaluación fue del distrito 10.

Satisfacción con el transporte público semimasivo (Ecobús)

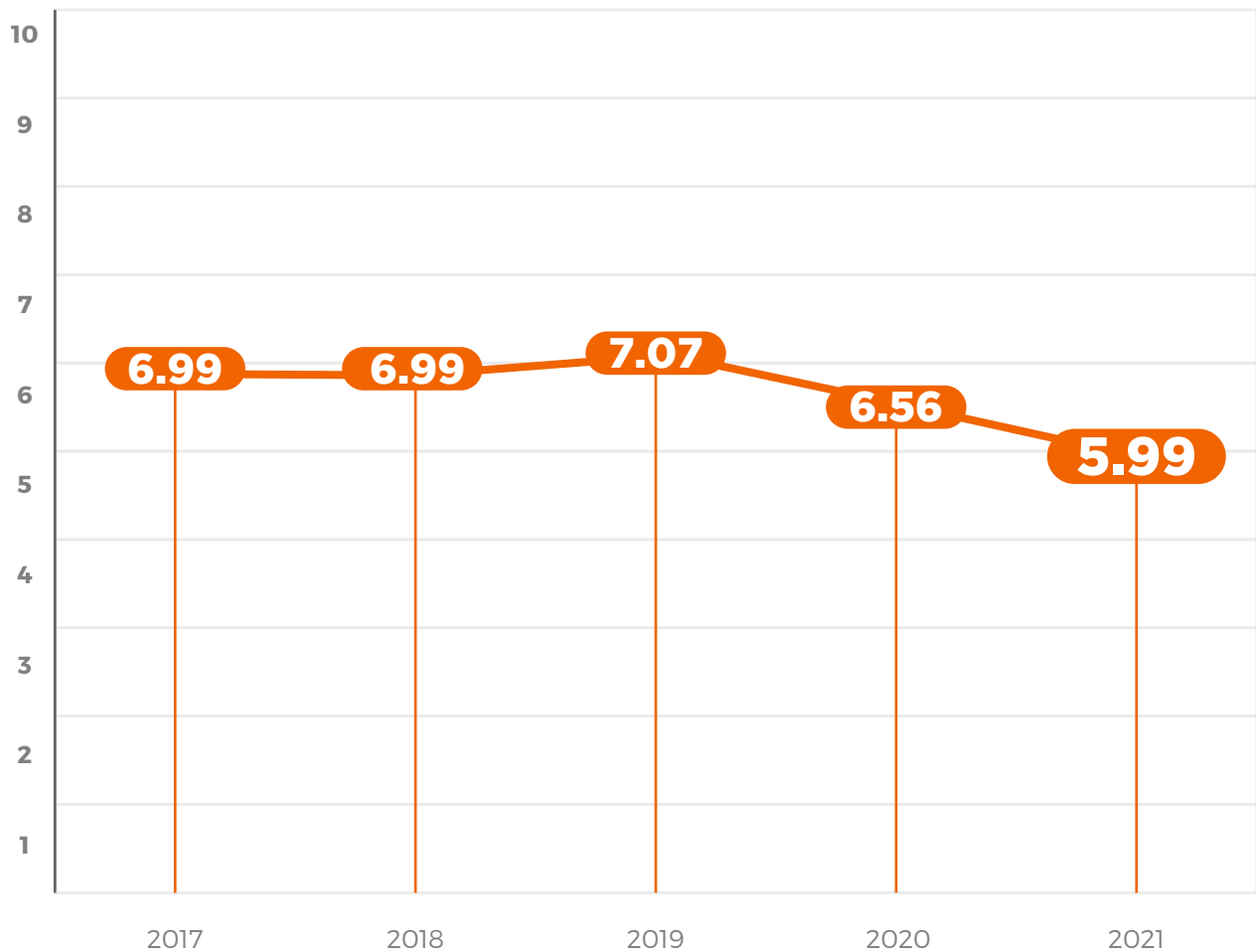


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de vialidades y semaforización

Históricamente estos servicios (agrupados en una sola opción) se han mantenido con calificaciones alrededor de los 7 puntos. Sin embargo, desde 2019, tras registrar 7.07, ha ido en caída.

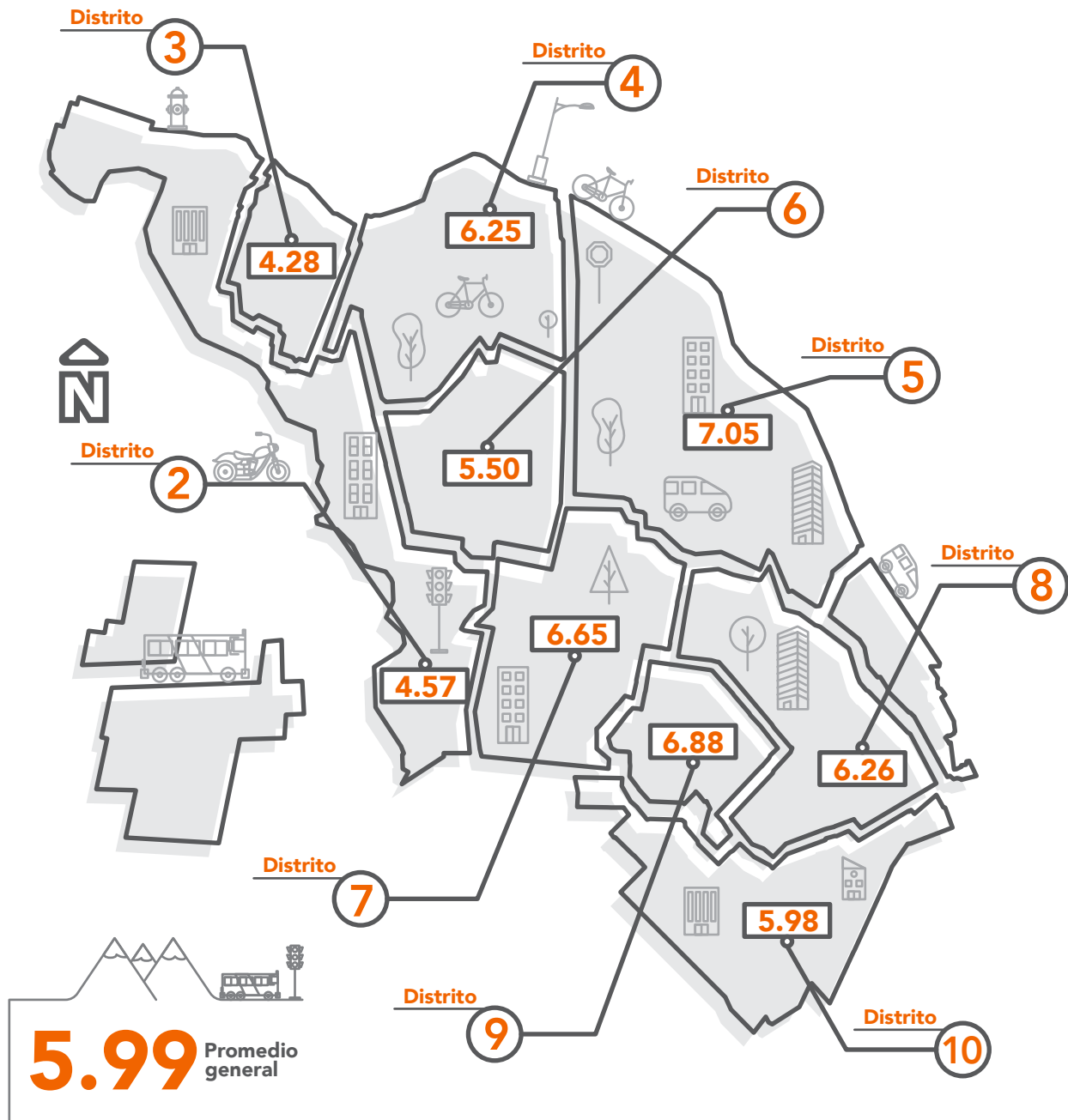
Satisfacción con la calidad del servicio de semaforización y señales viales



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 3 son las menos satisfechas con este servicio.

Satisfacción con la calidad del servicio de semaforización y señales viales

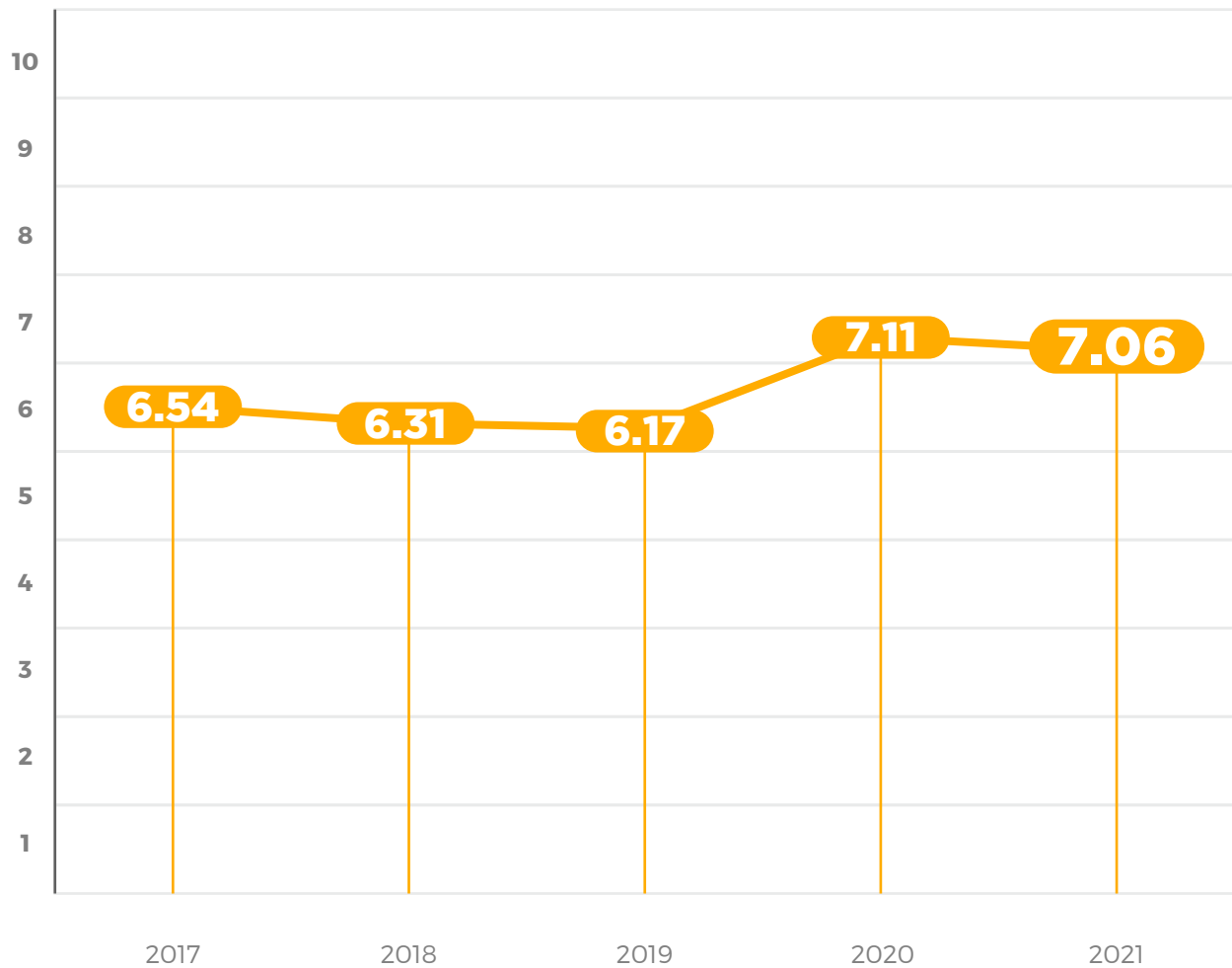


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de alumbrado público

Si bien la evaluación de este servicio nunca ha logrado obtener una calificación por encima de 8 puntos, en los últimos años la satisfacción ciudadana ha ido en detrimento, y aunque en 2020 parecía recuperarse, en 2021 registró otra caída.

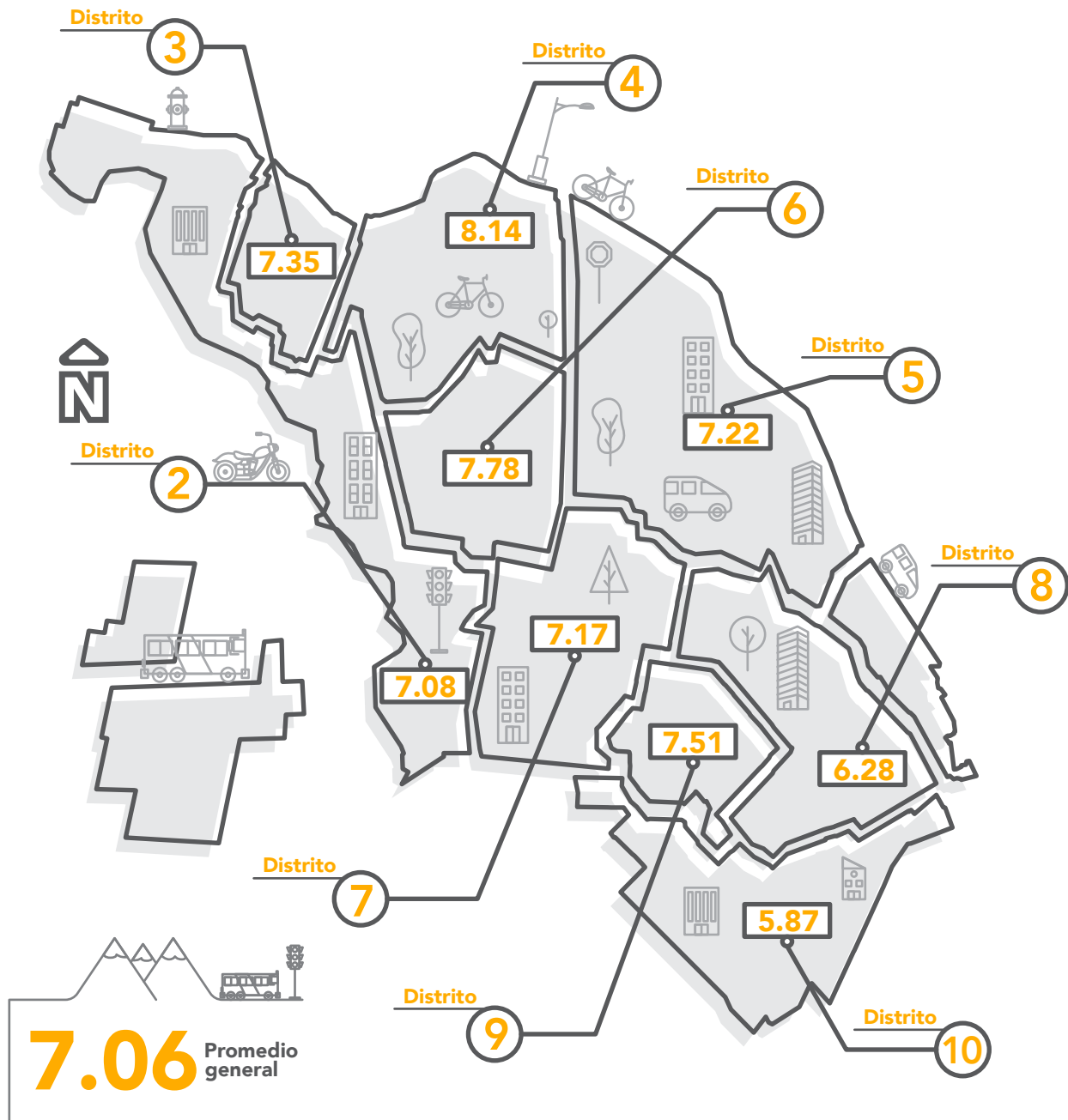
Satisfacción con la calidad del servicio de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 10 son las menos satisfechas con este servicio.

Satisfacción con la calidad del servicio de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con la disponibilidad de áreas verdes y espacios públicos

Las y los juarenses calificaron en 2021 con 5.71 puntos estos espacios públicos. Históricamente, este tema ha sido evaluado de manera inconsistente, con

altas y bajas, aunque la calificación del último año representa la segunda más baja desde el inicio de la medición de este indicador.

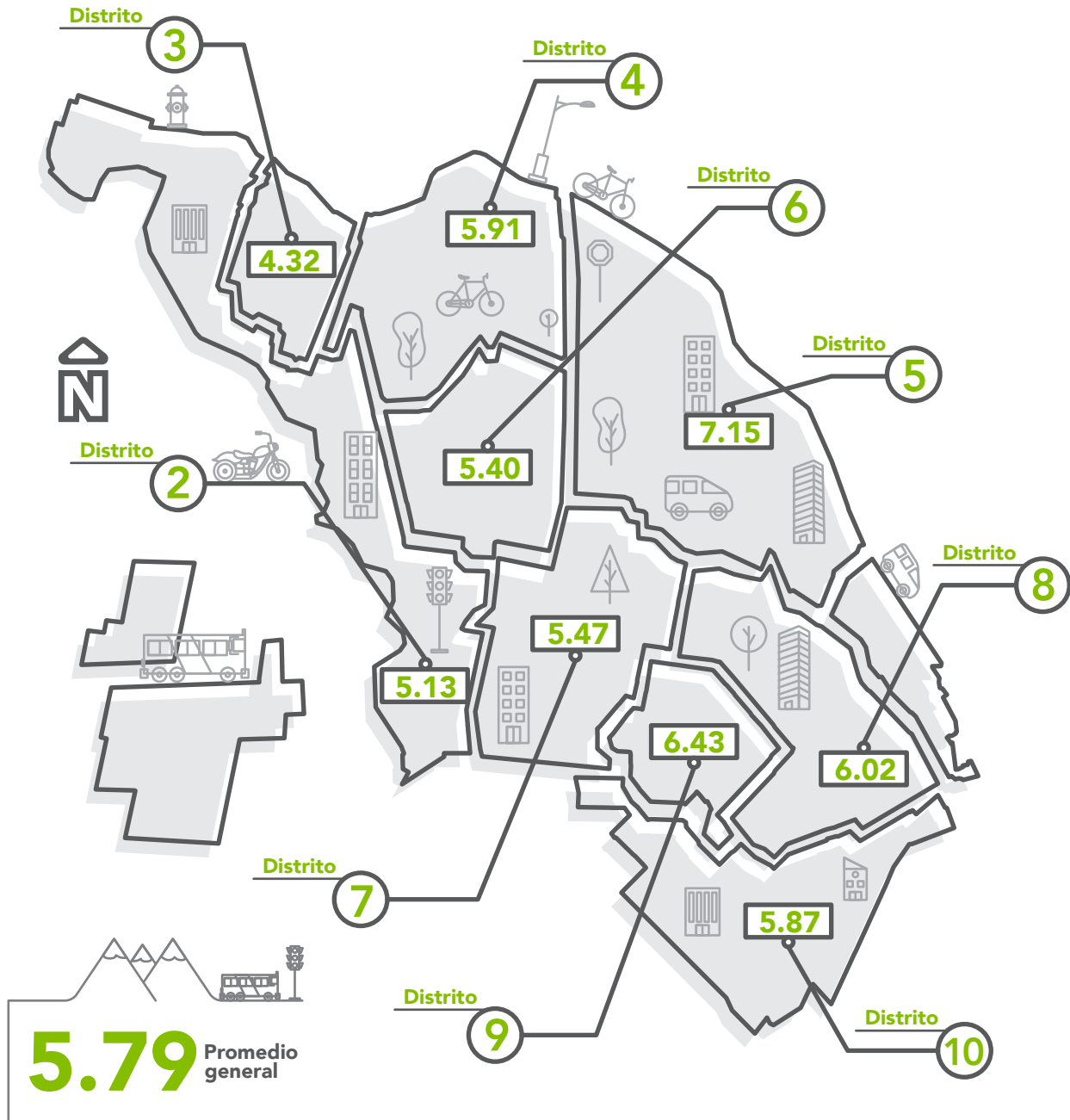
Satisfacción con la disponibilidad de áreas verdes



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 3 son las menos satisfechas con estos espacios públicos

Satisfacción con la disponibilidad de áreas verdes

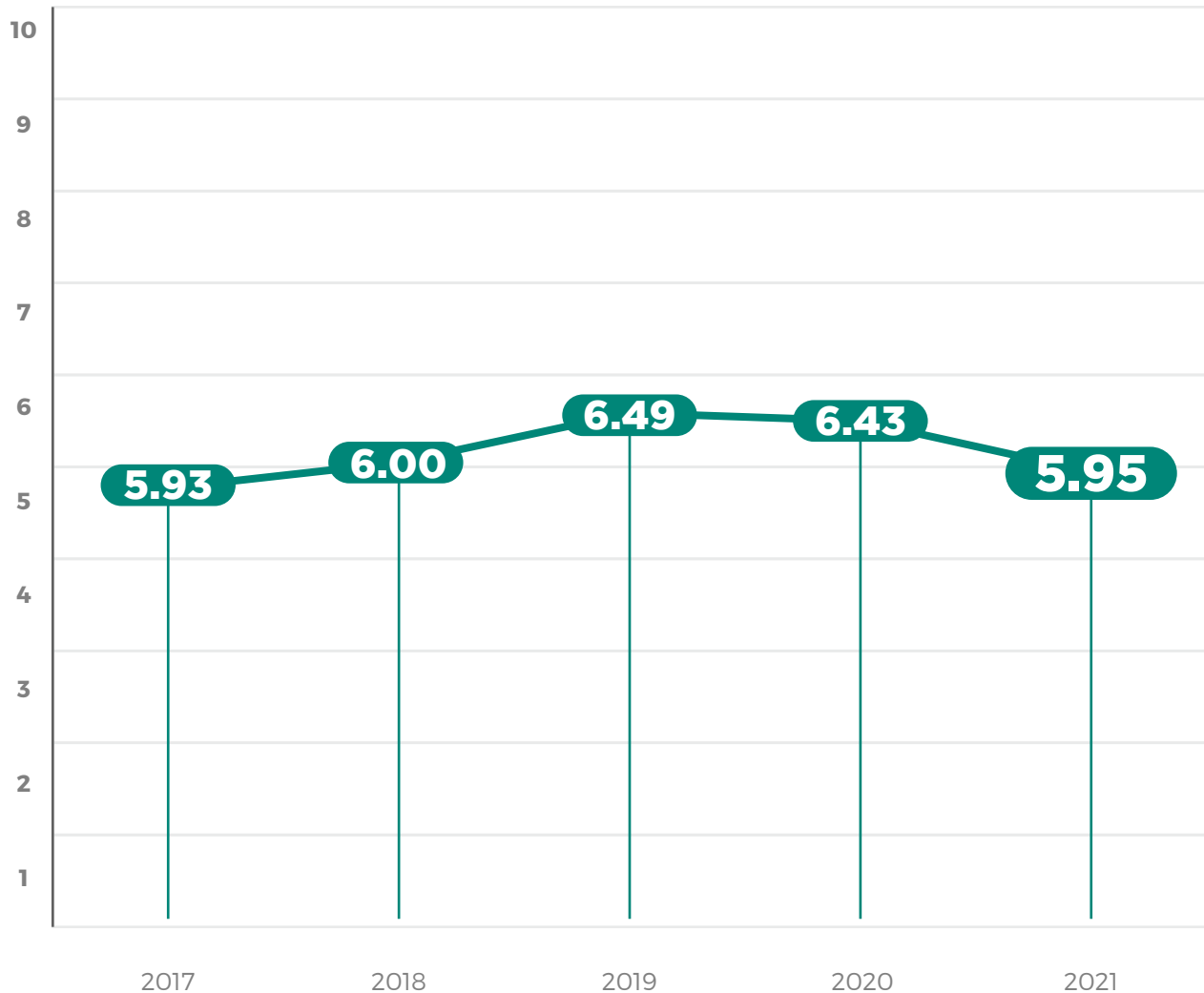


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con la gestión de la cantidad de árboles en la ciudad

En 2021, la ciudadanía calificó con 5.95 esta gestión ambiental. Eso representa 3.05 puntos para llegar a la meta de 9 puntos de satisfacción de la población juarense.

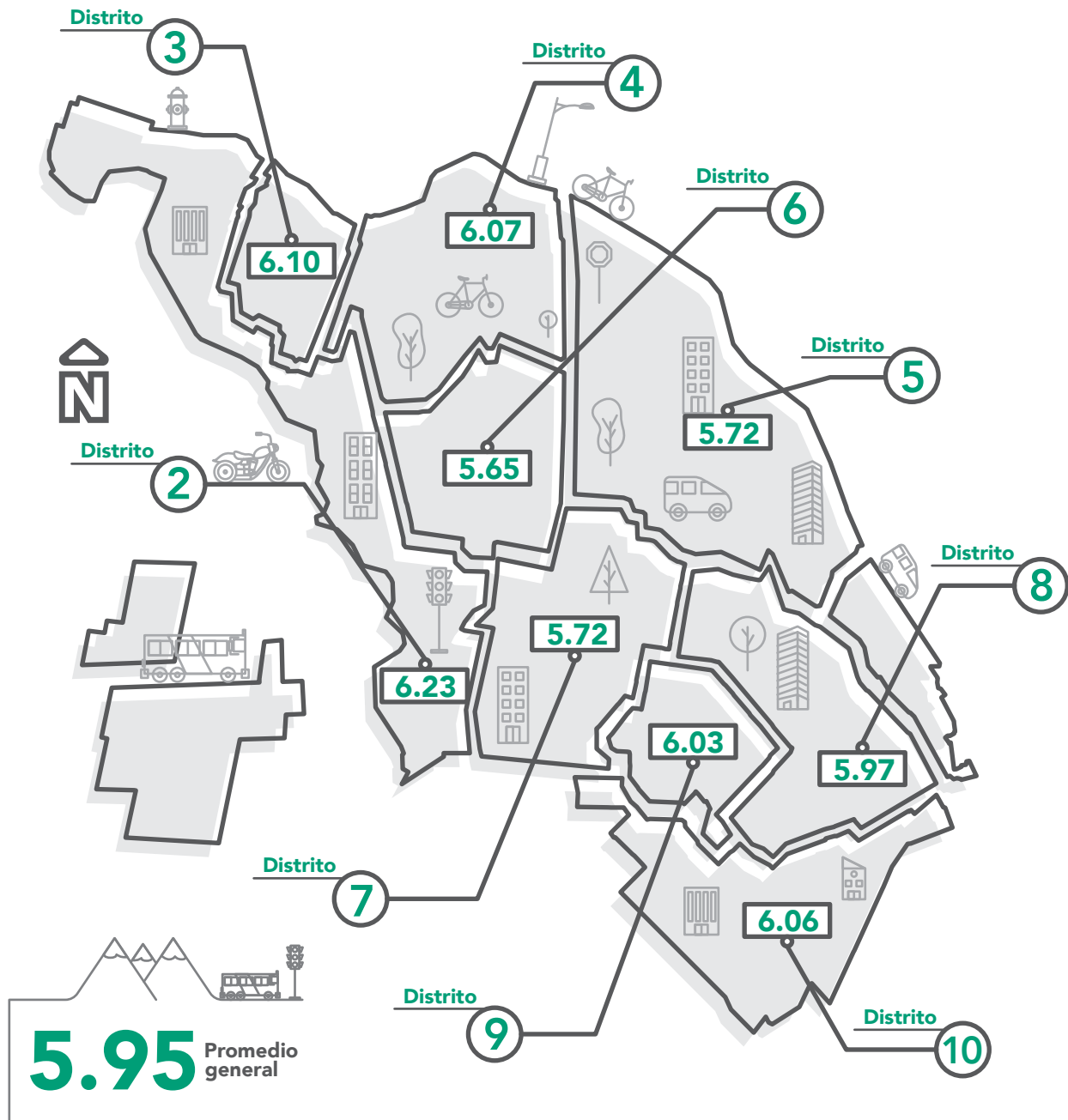
Satisfacción con la cantidad de árboles en la ciudad



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas de los distritos 5 y 7 son las menos satisfechas con esta gestión ambiental.

Satisfacción con la cantidad de árboles en la ciudad



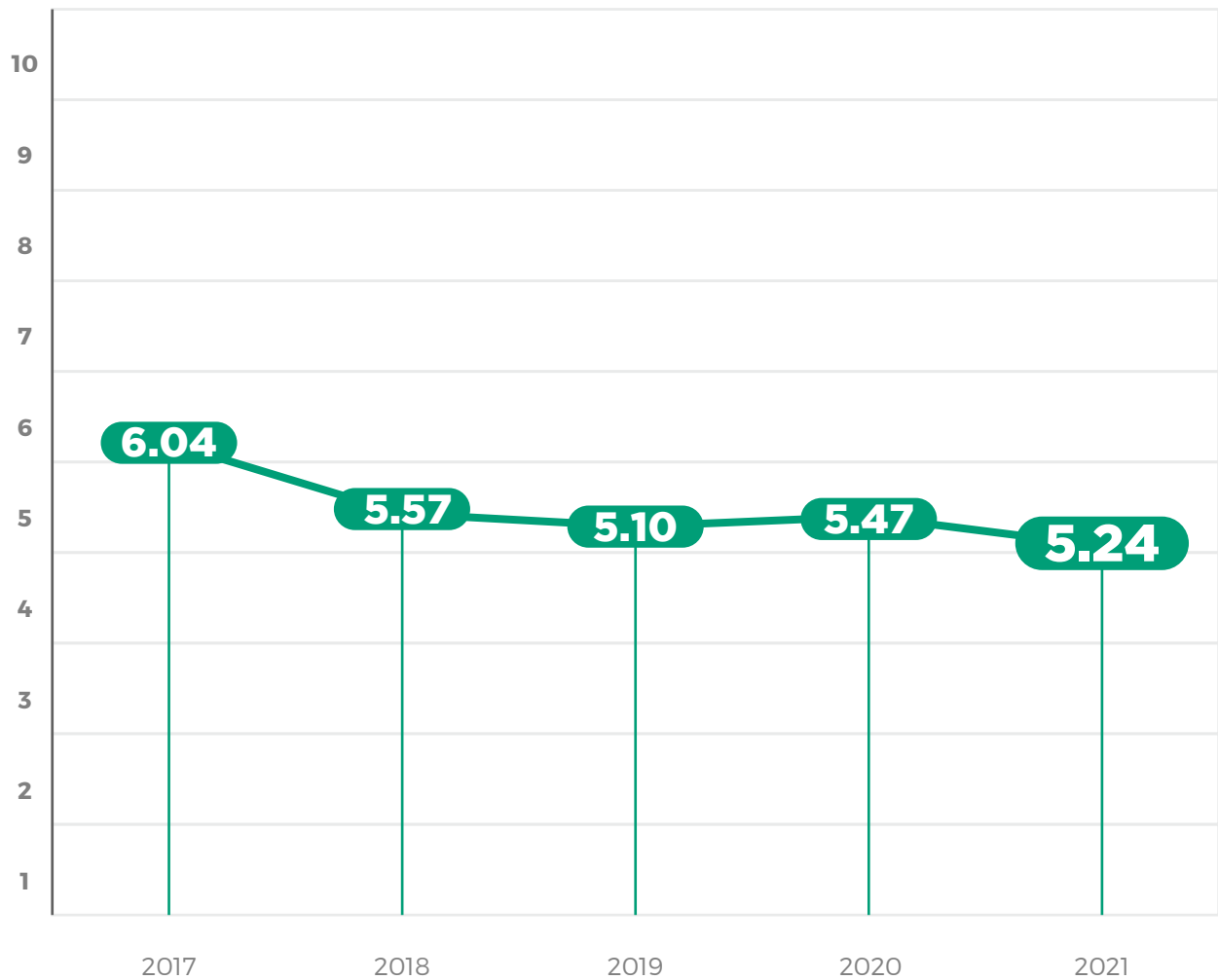
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el servicio de calles y pavimentación

La población de Juárez, históricamente, ha calificado baja su satisfacción con este servicio, que ha ocupado el último o penúltimo lugar de todos los

servicios evaluados. En 2021, la calificación fue de 5.24, que representa la segunda calificación más baja desde el inicio de la encuesta.

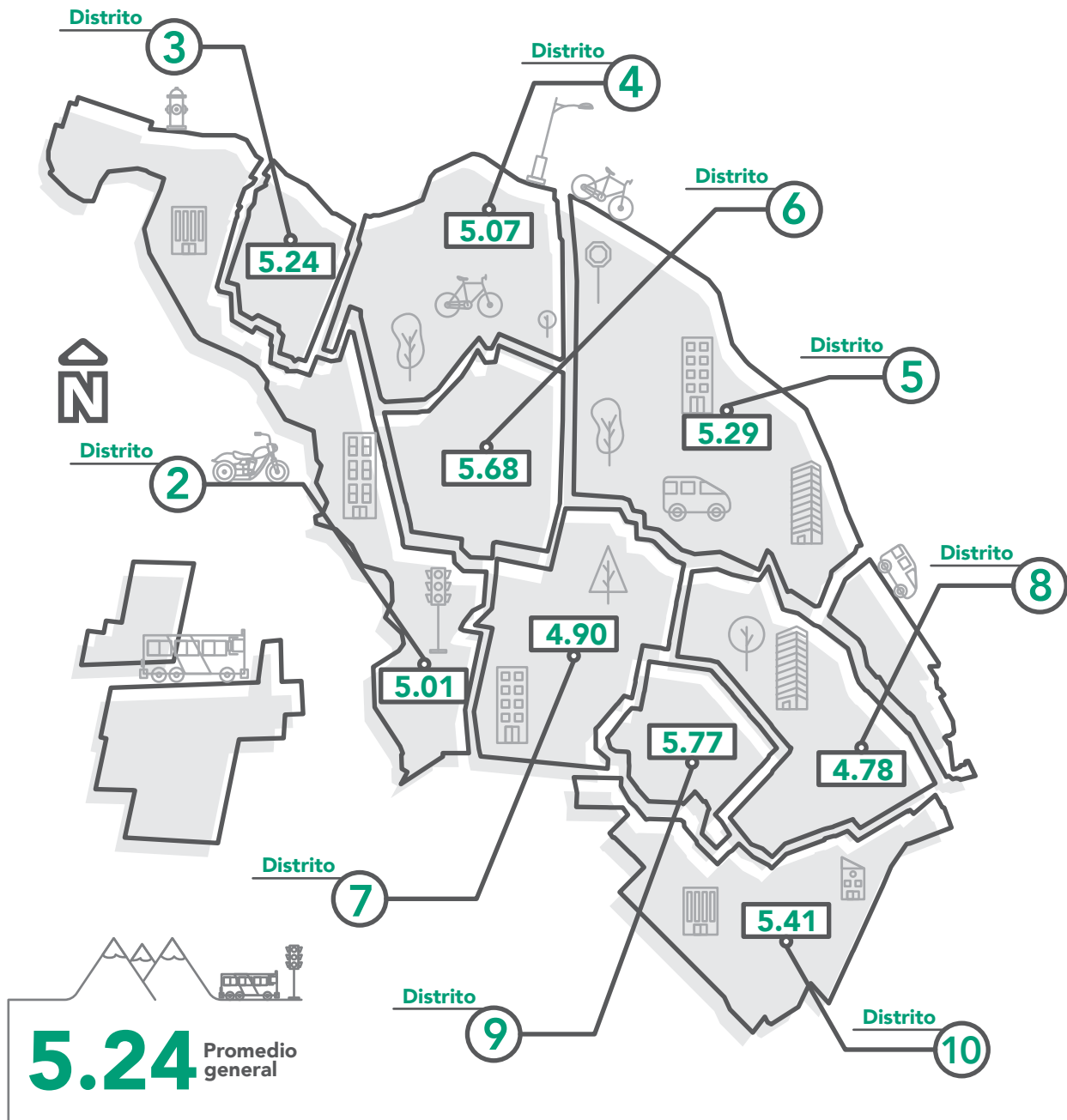
Satisfacción con el servicio de calles y pavimentación



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 8 son las menos satisfechas con este servicio público.

Satisfacción con el servicio de calles y pavimentación



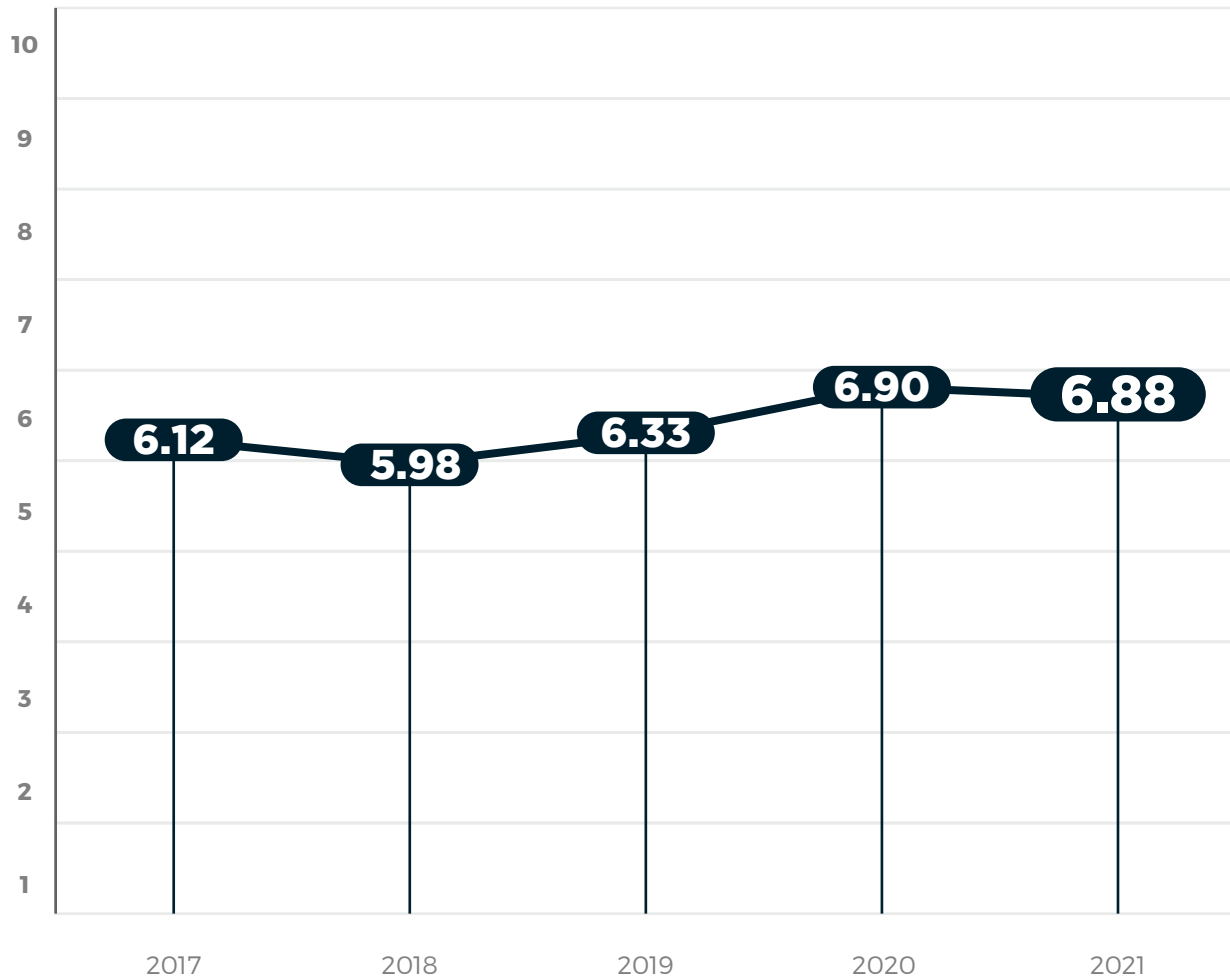
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con el estado de las banquetas

Las banquetas como espacio público obtuvieron una calificación entre 5 y 7 históricamente. Jamás han logrado alcanzar un 7 de calificación, y aunque la

tendencia aparentaba que eso podría suceder para este año, la calificación en 2021 terminó siendo de 6.88 puntos.

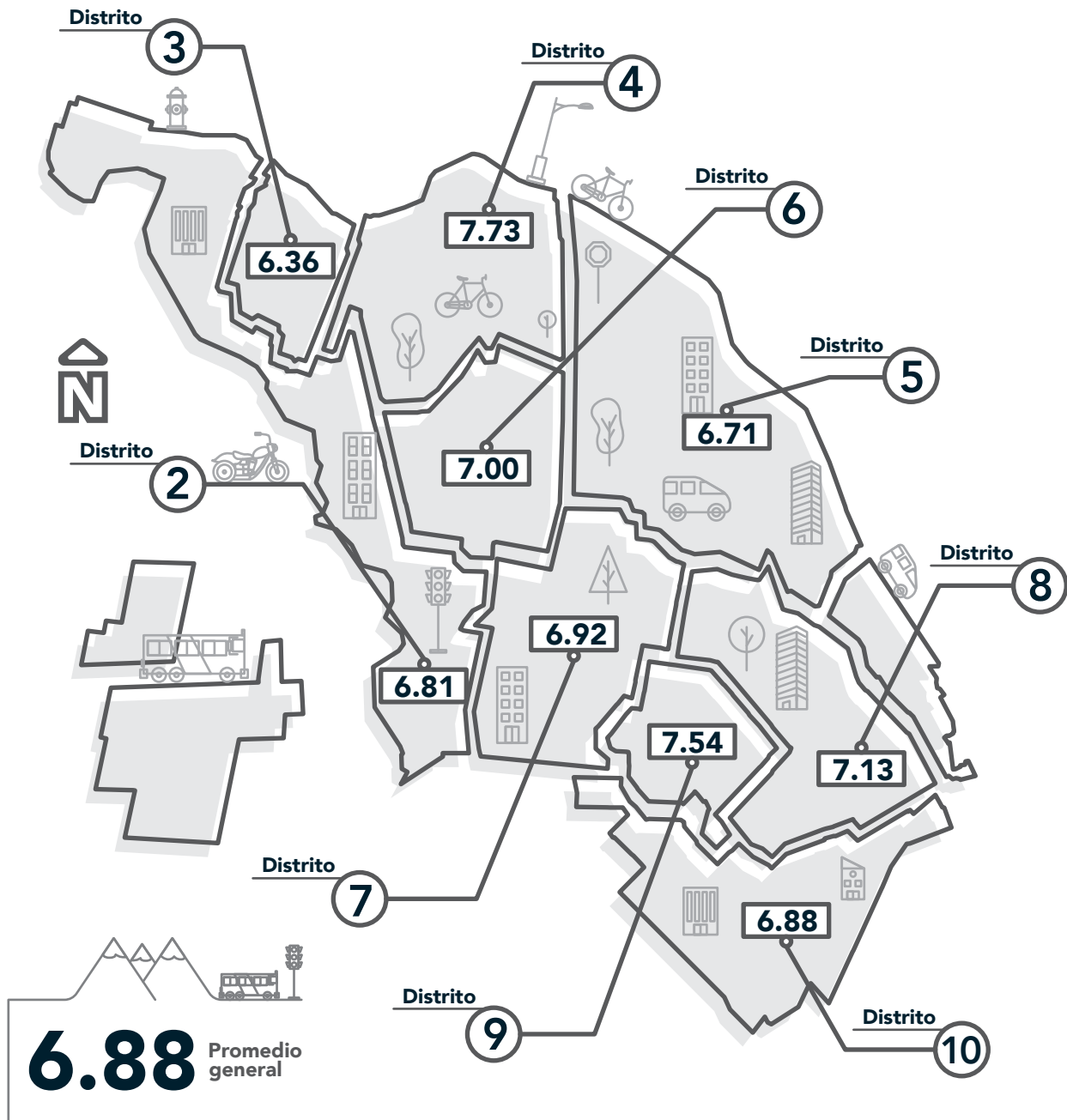
Satisfacción con el estado de las banquetas



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 3 son las menos satisfechas con este espacio público.

Satisfacción con la calidad del servicio de la energía eléctrica (CFE)

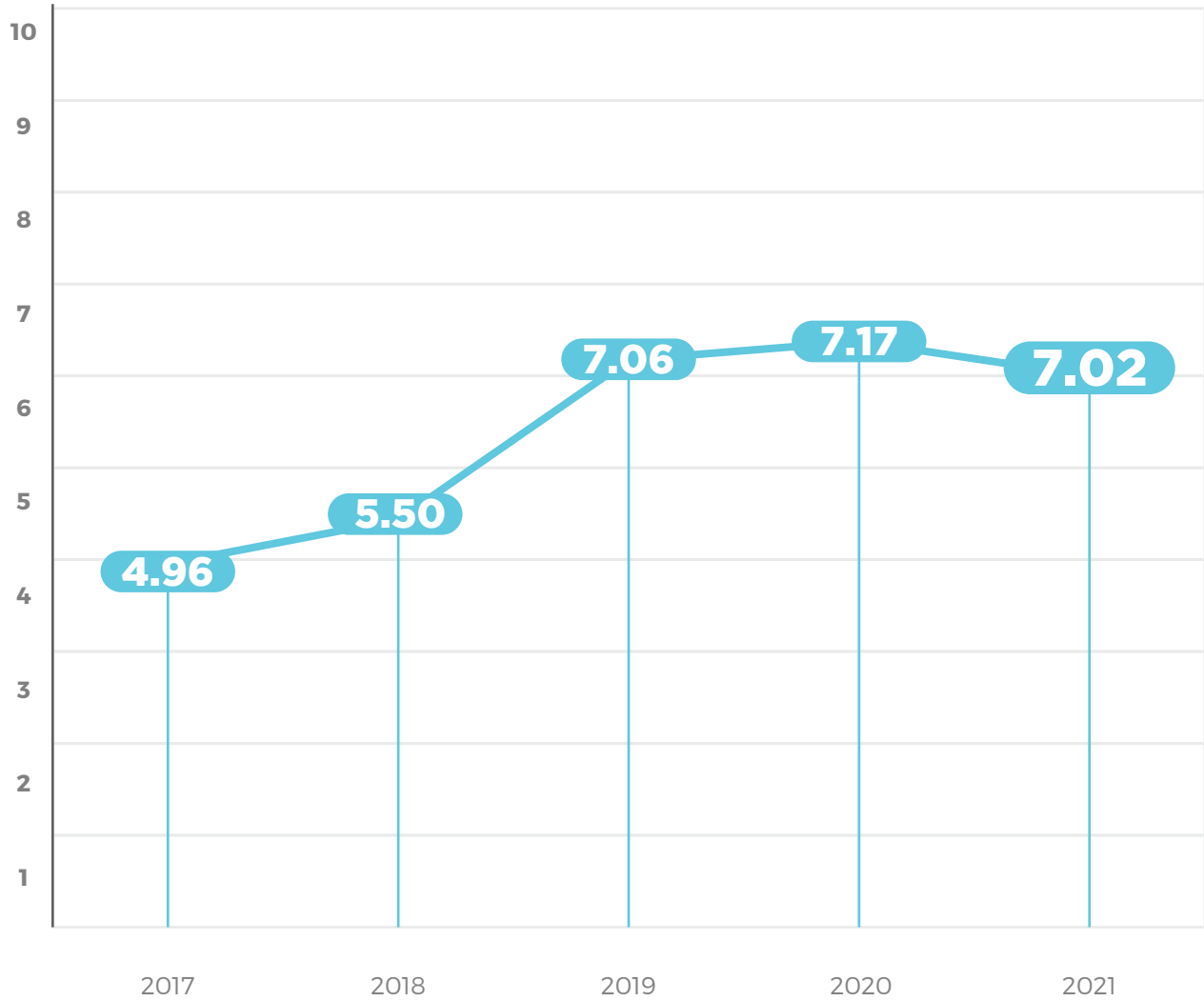


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con la calidad del aire

Con respecto a esta gestión ambiental, las y los juarenses calificaron con 7.02 su satisfacción. Pese a que a partir de 2019 la percepción parecía mejorar, 2021 representa una baja.

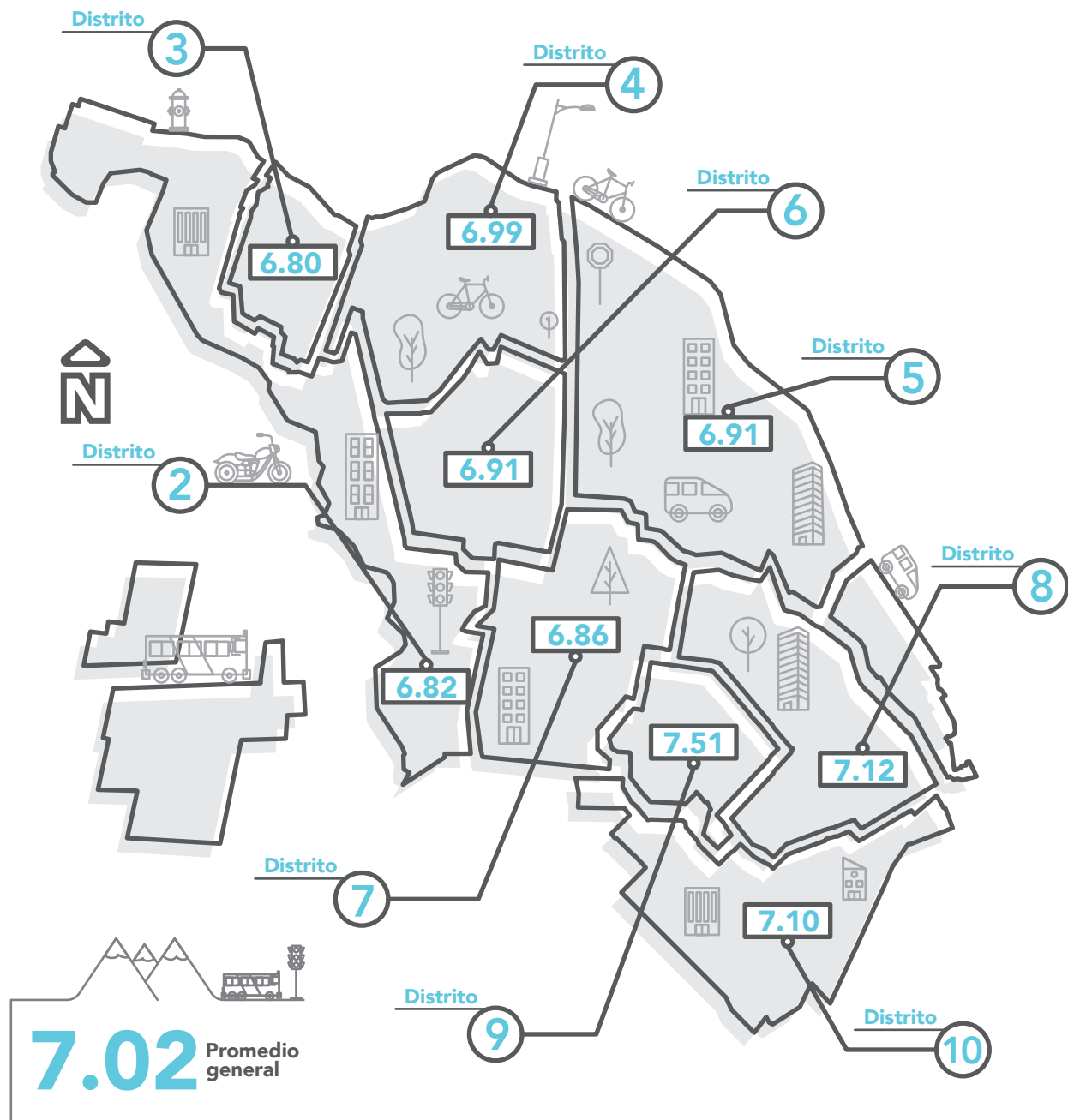
Satisfacción con la calidad del aire



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 3 son las menos satisfechas con esta gestión ambiental.

Satisfacción con el servicio agua



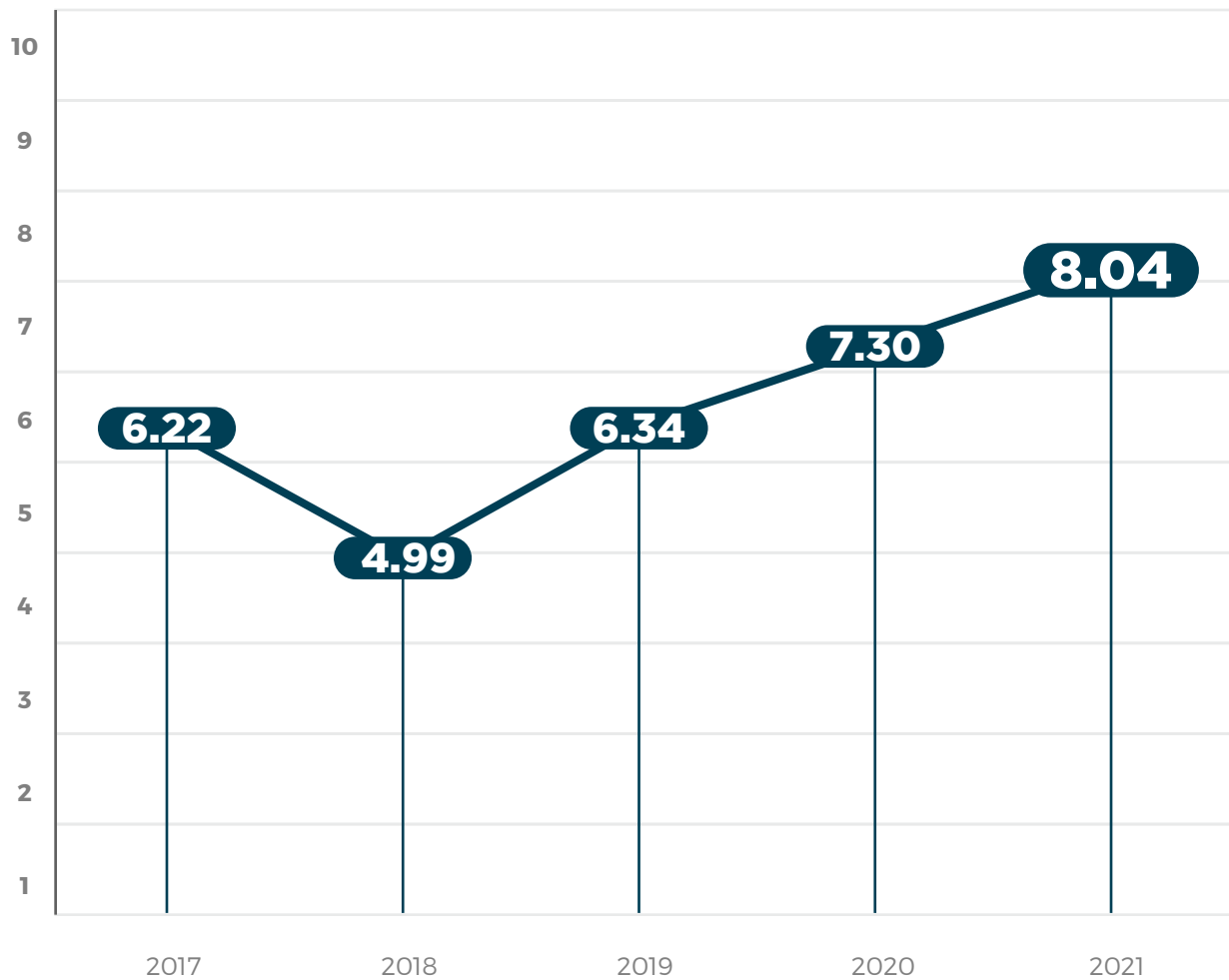
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con los espacios para personas con discapacidad

El 89.6 por ciento de la población juarense dijo que en su colonia no existen espacios para personas con discapacidad. De la población que sí los tiene, una de cada dos personas considera que no están en buen

estado. No obstante, en 2021, este espacio público obtuvo una calificación de 8.04 puntos, la más alta desde que el indicador se encuentra en la encuesta.

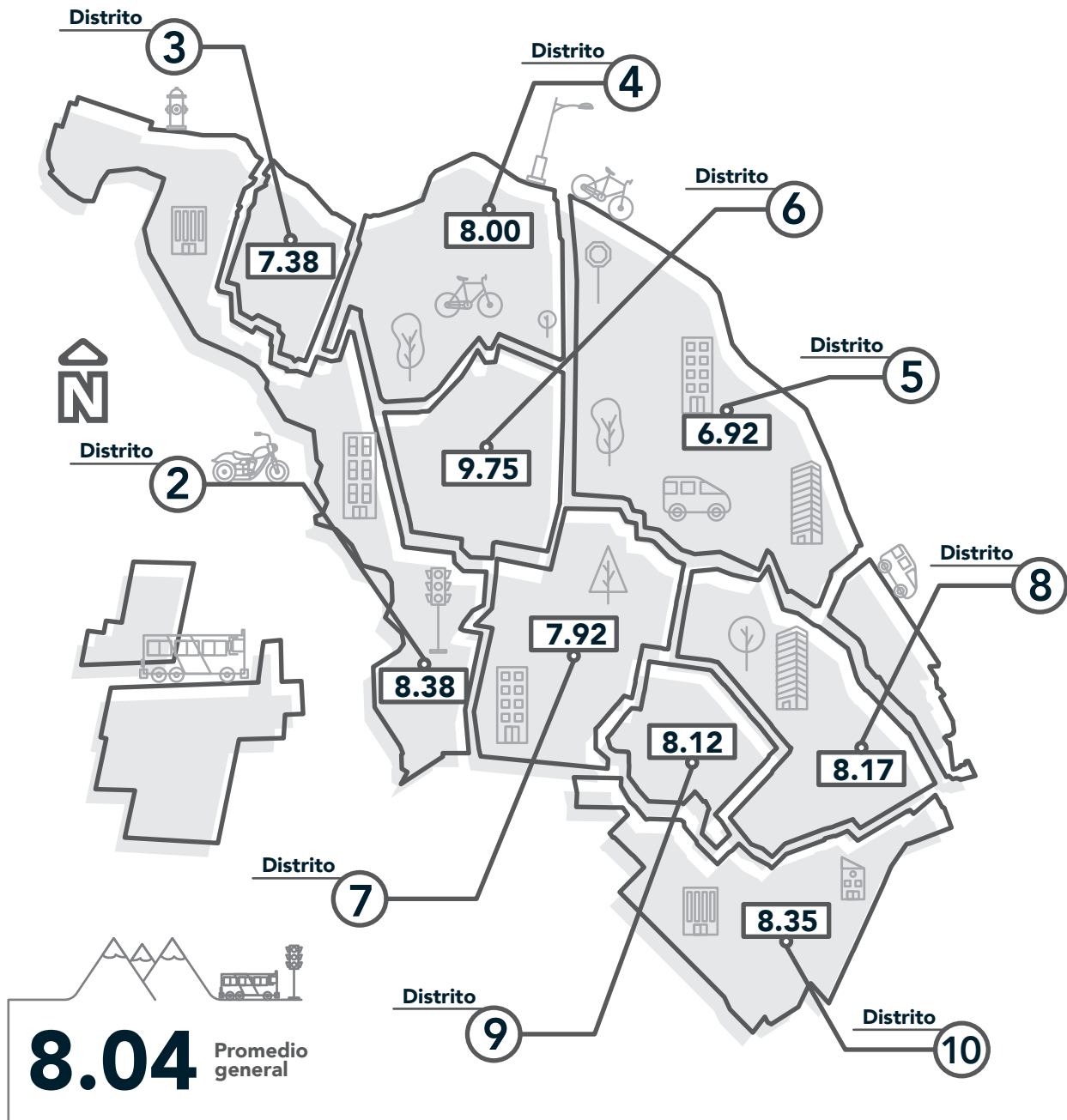
Satisfacción con los espacios para personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 5 son las menos satisfechas con este espacio público.

Satisfacción con los espacios para personas con discapacidad



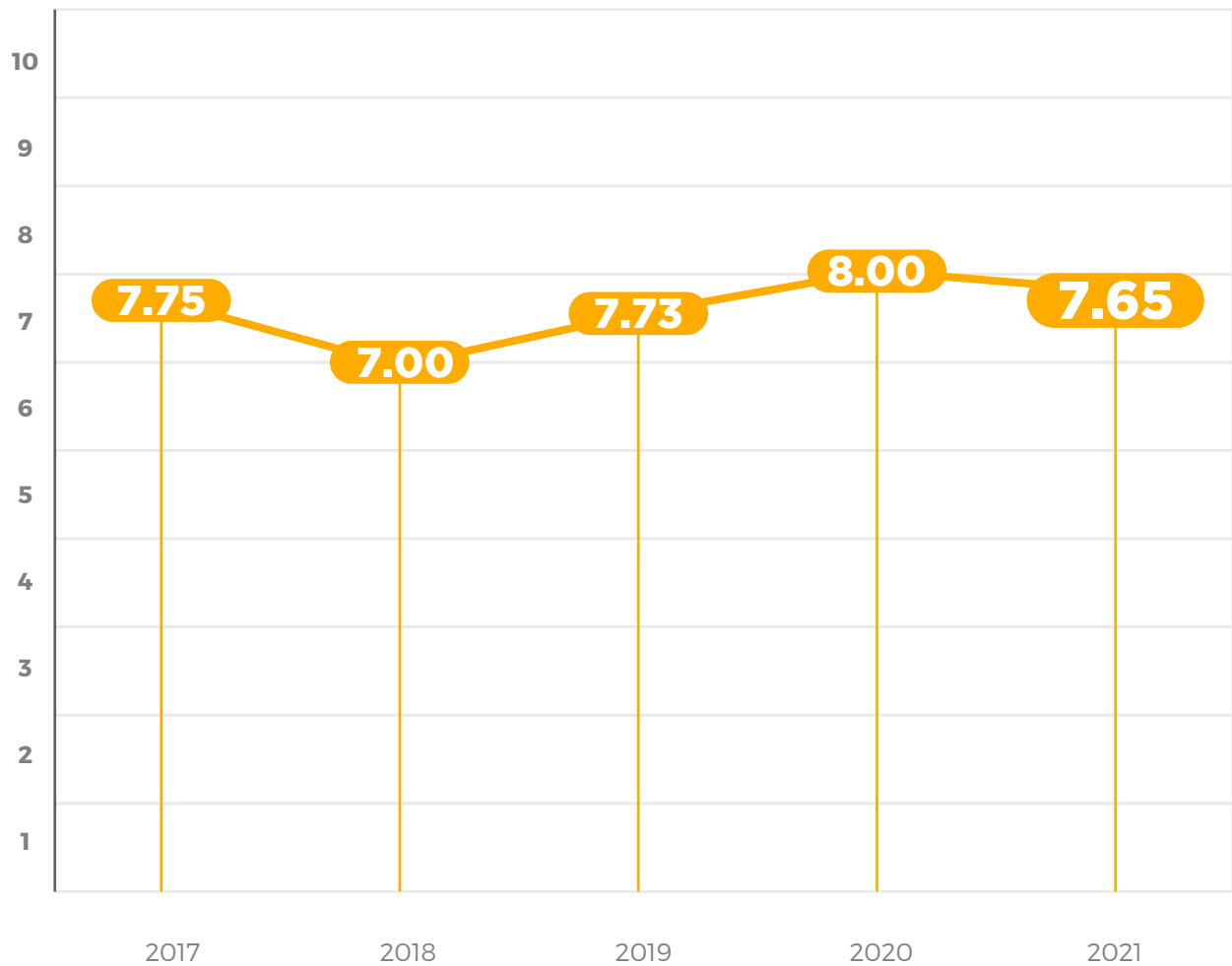
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con los centros comunitarios

La satisfacción con los centros comunitarios se evaluó con 7.65 puntos en 2021, una baja en comparación con el año anterior pese a que en 2020

se había alcanzado la mayor calificación desde que el indicador forma parte de la encuesta.

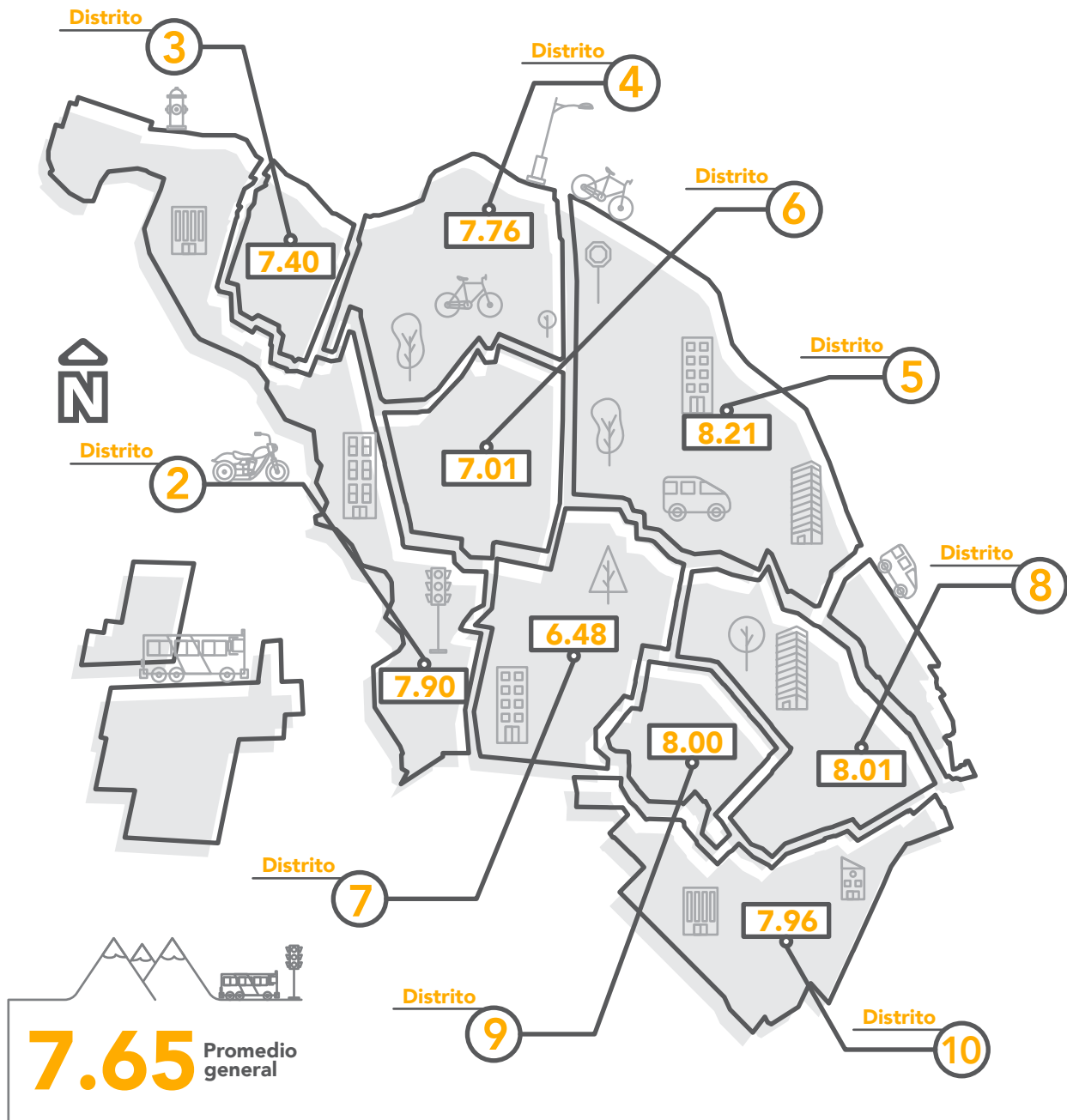
Satisfacción con los centros comunitarios



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2019-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 7 son las menos satisfechas con este espacio público.

Satisfacción con el estado de los centros comunitarios



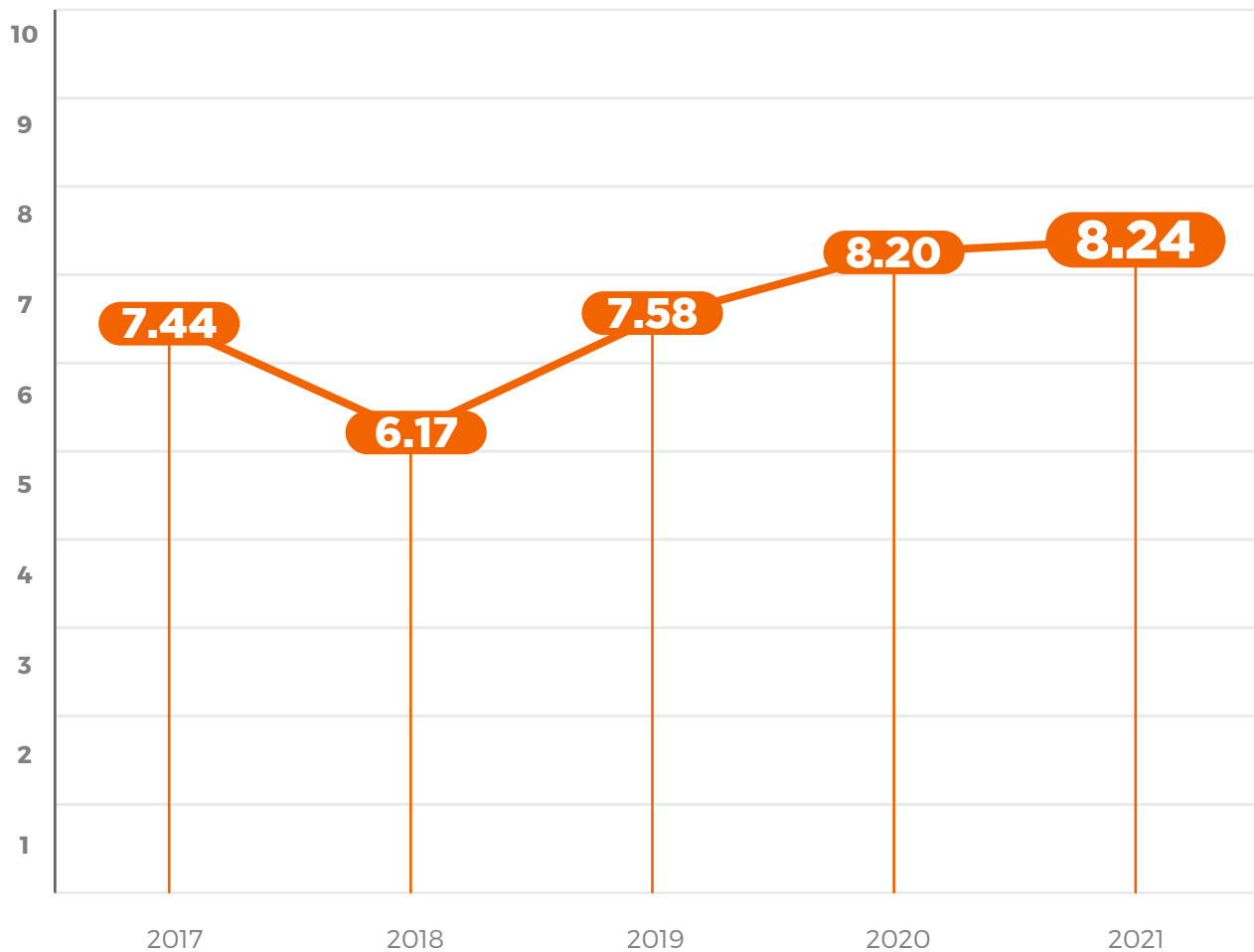
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con las bibliotecas

En 2021, la satisfacción ciudadana con este espacio público fue de 8.24 puntos. Esto representa la calificación más alta desde la inclusión de esta

pregunta a la encuesta. Además, desde 2018 se muestra una tendencia a la alza.

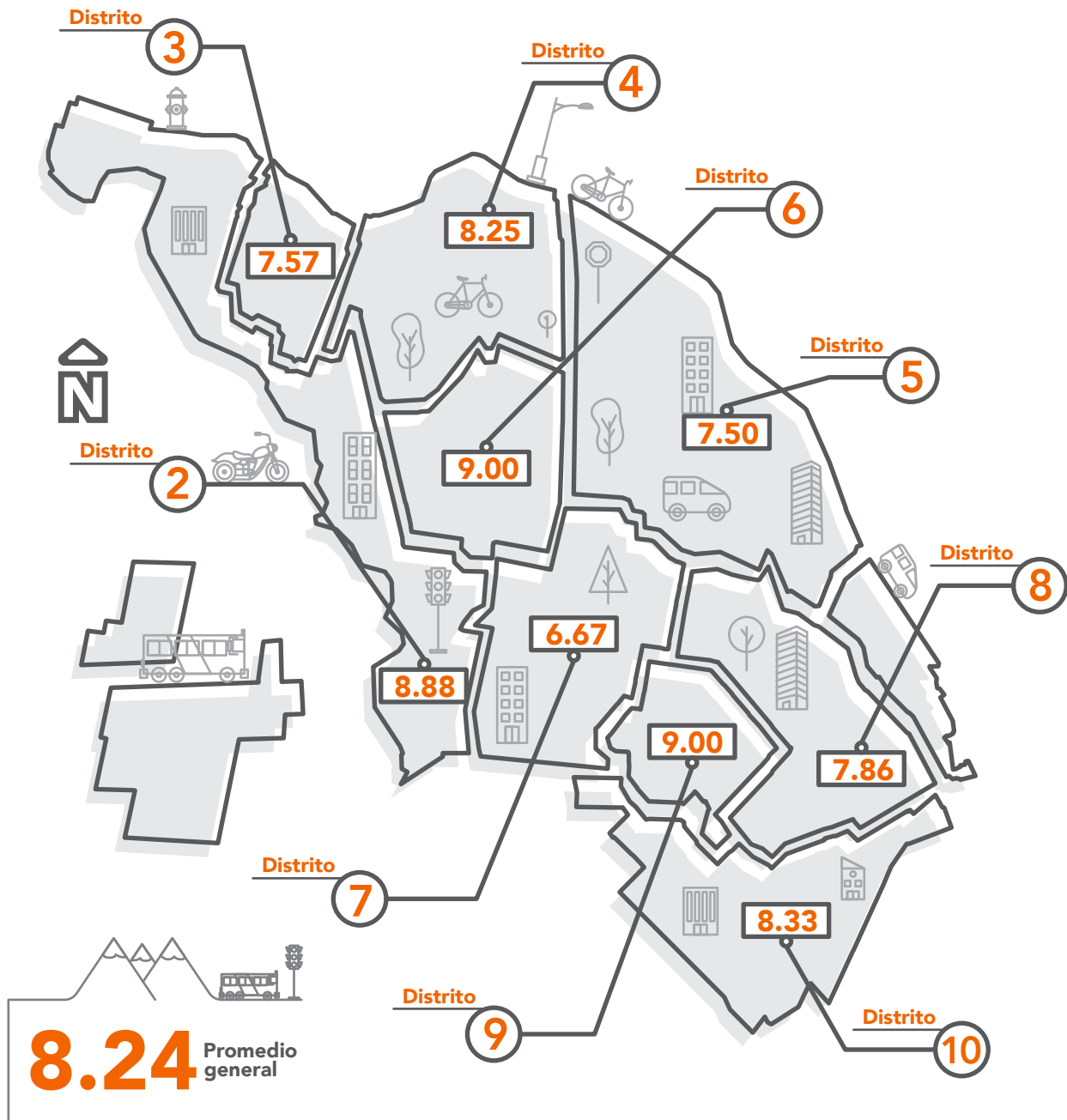
Satisfacción con las bibliotecas



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 7 son las menos satisfechas con este espacio público.

Satisfacción con las bibliotecas

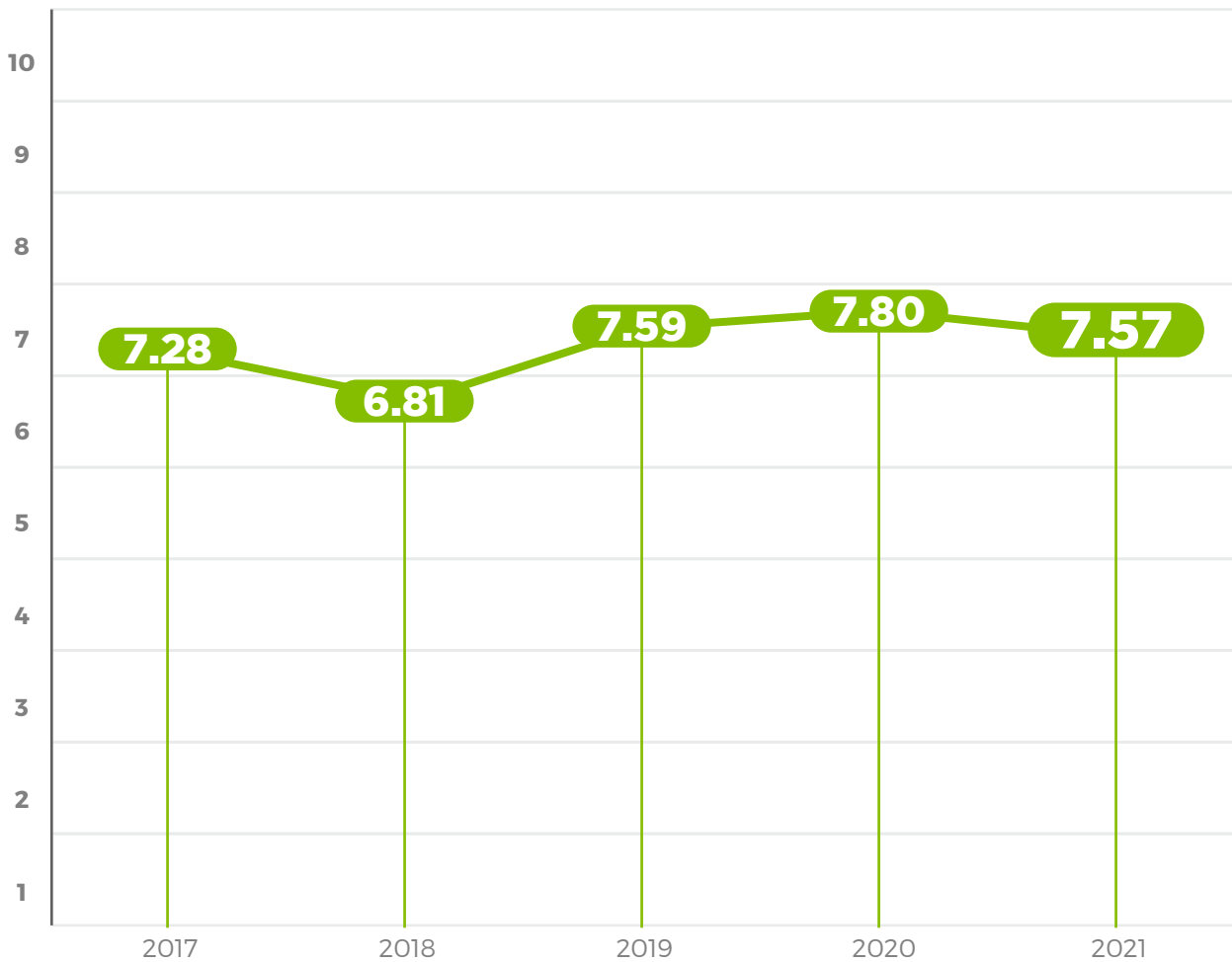


Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Evolución de la satisfacción con las unidades deportivas

De la población que dijo tener unidades deportivas en sus colonias, se obtuvo un promedio de 7.57 puntos en 2021, una calificación menor que la del año anterior.

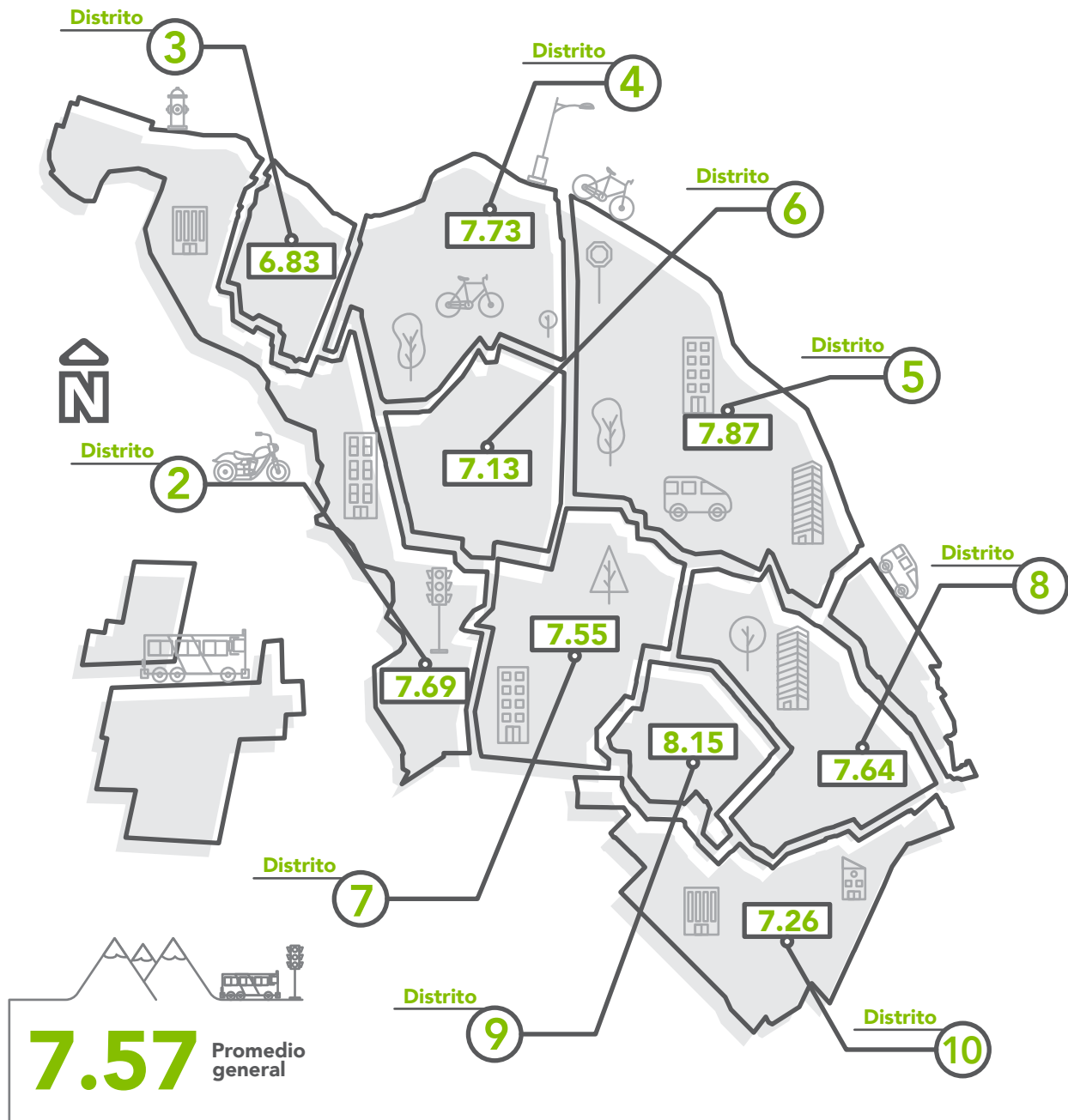
Satisfacción con las unidades deportivas



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2017-2021.

Por distrito electoral local, las personas del distrito 3 son las menos satisfechas con este espacio público.

Satisfacción con las unidades deportivas



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta de Percepción Ciudadana Así Estamos Juárez 2021.

Conclusiones y propuestas

Durante 2020, la pandemia mundial por covid-19 llevó al mundo entero –nuestra ciudad incluida– al confinamiento. Las y los juarenses redujeron sus salidas y quienes tuvieron la oportunidad pudieron trabajar desde casa, o asistir a casas o hasta ir de compras sin salir. En ese año, la percepción sobre algunos servicios públicos mejoró ligeramente, tal vez porque en realidad mejoraron, porque la ciudadanía no los percibió correctamente o porque el covid-19 ocupaba más a las personas.

En 2021, pese a que persiste la situación de emergencia, la Nueva Normalidad empezó a permear las actividades. Las ciudades reabrieron, la economía se reactivó, el empleo incrementó y la movilidad en nuestras calles regresó; se reabrieron los puentes internacionales y la población se enfrentó de nuevo a problemas cotidianos ajenos a la enfermedad.

Este 2021 se caracterizó por una disminución generalizada de la satisfacción que las y los juarenses sienten con respecto a la calidad de los servicios públicos, de los espacios públicos y de las gestiones ambientales. Únicamente las bibliotecas y los espacios para personas con discapacidad tuvieron mejoras en sus evaluaciones.

La baja puntuación que dio la ciudadanía juarense de los servicios públicos que recibieron en 2021 es la línea de base sobre

la que partirán los recientemente elegidos gobiernos municipal y estatal. Ambas administraciones tienen retos grandes, sobre todo porque mejorar estas problemáticas implica escuchar a la población los problemas que la aquejan y tratar de incidir positivamente para mejorar los niveles de satisfacción. Es urgente escuchar a las y los votantes quienes los eligieron para mejorar y superar a los gobiernos que los anteceden.

No obstante, también la ciudadanía juarense tiene el reto de cuidar de nuestra ciudad con acciones de responsabilidad como cuidar la infraestructura, no tirar basura en las calles, consumir responsablemente productos de bajo impacto ambiental, y muchas otras acciones que representan ser una ciudadana o un ciudadano responsable que participa activamente ya sea de manera individual o sumándose a los esfuerzos de organizaciones ciudadanas que buscan mejorar la calidad de vida de todas y todos.



Un proyecto de Plan Estratégico de Juárez, A.C.

Av. 20 de Noviembre #4305
Col. El Colegio, C.P. 32310
Tel. (656) 625 0640 y (656) 625 0645
Cd. Juárez, Chihuahua, México

www.planjuarez.org

