



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan: Estudio de Opinión Pública

Seminario Taller Extracurricular

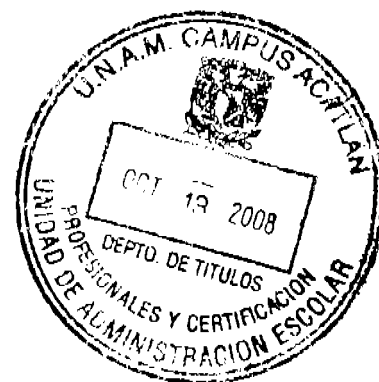
Trabajo de Investigación que para obtener el título de  
Licenciada en Periodismo y Comunicación Colectiva

P r e s e n t a

Verónica Pinal González

Asesora: Mtra. Laura González Morales

Octubre de 2008





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## *Dedicatoria*

### *A mis Padres*

*Tengo tantas cosas que agradecerles a ambos  
que este espacio sería insuficiente, sin embargo lo aprovecho  
para darles las gracias por estar siempre e incondicionalmente a mi lado,  
por mostrarme el camino de la lucha y el trabajo,  
por alentarme ante todo y ante todos  
por ser el pilar de mi andar por este mundo,  
por ser mi guía y la de esos dos pequeños a quienes tanto  
amor y cuidados brindan.  
Gracias por respetar todas y cada una de mis decisiones  
por alegrarse con mis logros y por su presencia en  
los momentos dolorosos  
Mamá Te Amo  
Papá Te Amo*

### *A mis hijos Mariana y Luis Uriel*

*Mis queridos pequeños, seguramente Dios me ama mucho, me ha premiado  
desde el momento que ustedes llegaron a mi vida,  
grandiosos Ángeles que llegaron a mí para mostrarme cuan bello es existir,  
caritas que a través de su mirada me muestran lo valioso  
que resulta el transitar por este mundo.  
sonrisas que me llevan a no olvidar que lo importante de la vida  
está precisamente en eso, en las cosas simples pero  
extraordinarias que por momentos dejamos de percibir.  
Son mi motor, mi razón de hacer las cosas.  
Gracias por entender el que mamá salga a trabajar o vaya a la escuela, o llegue cansada,  
mi mayor recompensa la recibo todos los días  
con esos besos y abrazos incondicionales, llenos de amor,  
los más sinceros sin lugar a dudas  
Todos y cada uno de mis actos, de mis sueños, de mis planes, de mis logros  
son por y para ti Mariana  
son por y para ti Luis Uriel  
Mariana Te Amo  
Luis Uriel Te Amo*

*Este logro es para ustedes.*

## *Agradecimientos*

*Este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin el respaldo del Lic. José Adolfo Murat Macías, a quien agradezco sinceramente la oportunidad de formar parte de su equipo de trabajo.*

*A Rodrigo Reina Liceaga, por el apoyo moral y técnico que me ha brindado en el tiempo que hemos trabajado juntos. Sus palabras de aliento me han impulsado a seguir adelante.*

*A mi asesora Mtra. Laura González Morales, por sus comentarios y constantes palabras de aliento.*

*A mis sinodos: Mtro. Héctor Jesús Torres Lima, Venus Armenta Fraga, Olga Gallo Romo, Eduardo Juan Escamilla, por sus comentarios que enriquecieron el presente trabajo de investigación.*

*A mi amiga Vero Martínez, gracias por estar siempre, en el momento justo y con las palabras adecuadas. Te quiero.*

*A Luis Antonio Izquierdo, por sus palabras que, aunque duras, siempre han causado un efecto positivo en mí.*

*A todas aquellas personas que han dejado una huella entrañable en mi ser... Mil gracias*

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la  
UNAM a publicar en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Verónica Rival González  
FECHA: 15 de Octubre 2008  
FIRMA: Verónica Rival G.

# ÍNDICE

	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
1. Teoría General de Sistemas.....	17
1.1. El Sistema y su Organización.....	18
1.1.1. El sistema como entidad real.....	18
1.1.2. El sistema como método de análisis.....	19
1.1.3. Componentes del Sistema.....	20
1.1.3.1. La Selección.....	21
1.1.3.2. La Distinción.....	22
1.1.3.3. La Relación.....	22
1.1.4. Análisis Sistemico.....	24
1.1.5. Modelo General de Sistemas.....	25
1.2. Teoría Social de la Comunicación.....	26
1.2.1. Definición de Comunicación.....	26
1.2.2. Modelo Dialéctico de la Comunicación.....	26
1.2.2.1. Actores.....	27
1.2.2.2. Instrumentos.....	28
1.2.2.3. Expresiones.....	28
1.2.2.4. Representaciones.....	29
1.3. La Opinión Pública desde el enfoque comunicativo.....	29
1.3.1. Componentes del Sistema de Opinión Pública.....	30
1.3.2. Identificación de los Componentes de la OP en el referente del presente estudio. ....	31
1.3.3. Características de la Opinión Pública.....	32
1.4. Teoría de la Mediación Social.....	32
1.4.1. Definición de la Mediación.....	32
1.4.2. Planos Mediacionales.....	36
1.4.3. Modelos Mediacionales.....	37
1.5. Historia de la Opinión Pública.....	38
1.5.1. Comunidad Primitiva.....	38
1.5.2. Mesopotamia.....	42
1.5.3. La Opinión Pública en la Comunidad Egipcia.....	45
1.5.4. Grecia y Roma.....	48
1.5.5. Edad Media.....	49
1.5.6. La Ilustración.....	51
1.5.6.1. La Opinión Pública en la Época Liberal.....	52
1.6. La Opinión Pública en la Actualidad.....	60
1.6.1. Vertientes actuales de la Opinión Pública.....	63
1.6.2. Diferencias entre Modelo Clásico de la Ilustración y la Actualidad.....	64
1.6.3. Dinámica de la Opinión Pública.....	64
1.6.4. La Encuesta.....	68
1.6.4.1. Definición de Encuesta.....	68
1.6.4.2. Algunas virtudes de la investigación por Encuesta.....	70
1.6.4.3. Diferencia entre Sondeo y Encuesta.....	71
1.6.4.4. Características de la Encuesta.....	72
<b>CAPÍTULO DOS. MARCO CONTEXTUAL</b> .....	73
2. Marco Contextual de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.....	73
2.1. Sistema Histórico de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.....	74
2.1.1. Antecedentes.....	74
2.1.2. Desarrollo.....	76
2.1.3. Situación y Problemática Actual.....	77
2.2. Sistema Referencial de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.....	78
2.2.1. Visión.....	78

2.2.2. Misión.....	79
2.2.3. Valores.....	79
2.2.4. Principios.....	80
2.3. Sistema Social de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.....	81
2.3.1. Organigrama.....	81
2.3.2. Descripción de Puestos.....	83
2.3.3. Servicios que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.....	85
2.3.4. Descripción de la población a encuestar.....	89
<b>CAPÍTULO TRES. METODOLOGÍA PARA ELABORAR EL CUESTIONARIO.....</b>	<b>93</b>
3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Operacionalización.....	93
3.2. El Sistema Hipotético.....	96
3.3. Variables.....	98
3.4. Tabla de Operacionalización.....	100
3.5. Arboreación del Cuestionario.....	116
3.6. Tabla de Equivalencias.....	122
3.7. Cuestionario Piloto.....	124
3.8. Reporte de Levantamiento de Datos.....	127
3.9. Resultados de la Prueba Piloto.....	133
<b>CAPÍTULO CUATRO. LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>135</b>
4.1. Características de la Población.....	135
4.2. Tipos de Levantamientos de Datos.....	138
4.3. Estrategia del Levantamiento de Datos.....	142
4.4. Reporte del Levantamiento de Datos.....	143
4.5. Método para el Análisis de Resultados.....	151
4.5.1. Vaciado de Datos.....	151
4.5.2. Cruce de datos para obtener el Conocimiento.....	153
4.5.3. Cruce de datos para obtener la Opinión.....	154
4.6. Presentación y Análisis de Resultados.....	155
4.6.1. Resultados por frecuencia e indicador.....	155
4.6.2. Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas.....	171
4.6.3. Resultados de opinión por variables sociodemográficas.....	214
4.6.4. Interpretación de Resultados.....	269
4.6.4.1. Datos que responden directamente a la justificación de la investigación.....	270
4.6.4.2. Datos que soportan la misión, visión y objetivos de la institución mediadora.....	277
4.6.4.3. Datos más relevantes del referente de estudio.....	280
4.6.4.4. Para concluir con la comprobación o disprobación del Sistema Hipotético.....	286
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>291</b>
A. Conclusiones Conceptuales.....	291
B. Conclusiones Metodológicas.....	293
C. Conclusiones Temáticas.....	296
Bibliografía.....	299
Anexos.....	301

## INTRODUCCIÓN

Hoy día, la problemática nacional es compleja: pobreza extrema, desigualdad, marginación, inaccesibilidad a los beneficios de desarrollo, son situaciones reales que no se resuelven fácilmente.

El municipio como base de la sociedad mexicana se convierte en el punto clave para observar las necesidades cotidianas de las comunidades que lo conforman. Es precisamente en el municipio en donde las instituciones están obligadas a ofrecer instrumentos que brinden certidumbre al ciudadano, a través de la prestación de servicios de carácter social, que respondan a las necesidades inmediatas de los individuos y de las comunidades.

La sociedad requiere de instituciones que apuesten a la creación de acciones siempre en apoyo y beneficio de ella: alimentación, vivienda, equipamiento urbano, escuelas dignas, salud y esparcimiento.

La Institución que nos ocupa fue creada el 7 de mayo del año 2004, bajo la representación de Tres Diputados Federales Plurinominales pertenecientes a la Quinta Circunscripción del Estado de México.

Con la instalación de dicha oficina se planteó como objetivo principal trabajar permanentemente a favor de las comunidades del municipio de Naucalpan, proporcionándoles programas de apoyo social, tales como: gestión ciudadana, mejoramiento urbano, distribución de paquetes nutricionales, mejoramiento y equipamiento de escuelas, apoyo a la vivienda, programa de "Six Flag's en tu comunidad", donación de juguetes y dulces, jornadas de salud, asesoría jurídica, asesoría contable y donación de medicamentos.



Es por ello que la presente investigación permite conocer la Opinión Pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, respecto a la prestación de los servicios.

A partir de la realización de esta investigación la Institución podrá contar con información cuantitativa que le permita ubicar el grado de conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la institución, así como la opinión que expresan respecto a la utilidad de los mismos.

Es por ello que el objetivo general de este estudio es conocer la Opinión Pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

El eje de investigación se presenta desde el ámbito de la Comunicación, la cual se define como la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un médium.

En el Capítulo Uno se abordan teorías específicas propuestas por el autor Manuel Martín Serrano, mismas que dan soporte y proporcionan los elementos necesarios al estudio: Teoría General de Sistemas, Teoría Social de la Comunicación y la Teoría de la Mediación Social.

De igual manera se presenta un breve recorrido por los periodos claves de la historia del hombre, iniciando con la Comunidad Primitiva. Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma, la Edad Media, la Ilustración y finalmente la historia de la Opinión Pública en la actualidad.

Los interesados en el ámbito de la Comunicación podrán encontrar en la presente investigación, un material útil y de apoyo en cuanto a los aportes teóricos que en ella se presentan:

La Teoría General de Sistemas explica a un "sistema" como entidad real y como método de análisis. Esta teoría sirvió para definir y conocer la organización y funcionamiento del sistema, en este caso el sistema de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

A partir de la Teoría General de Sistemas se ubican a los elementos estructurantes del Sistema Comunicativo: actores, instrumentos, expresiones y representaciones (representados en el modelo dialéctico de la comunicación), los cuales se relacionan, distinguen y seleccionan entre sí.

La Teoría General de Sistemas se tomó como base para el análisis de los elementos que componen el sistema de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

La Teoría Social de la Comunicación permite que se explique a la Opinión Pública como objeto de estudio, al ser ésta un subsistema del sistema comunicativo y compartir sus elementos estructurales.

A la Opinión Pública se le considera como un subsistema del Sistema Comunicativo los cuales comparten elementos obligatorios y estructurales (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

En este trabajo se define a la Opinión Pública como el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producidas por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.

En este capítulo se aborda a la Opinión Pública no sólo como un fenómeno característico de las primeras civilizaciones humanas, sino que a partir de ciertos periodos se identifica las maneras en que los actores se relacionaban, sus referentes y la forma de construir consensos.

En el Capítulo Dos se desarrolla el Marco Contextual conformado por los sistemas histórico, referencial y social del referente de estudio de esta investigación: Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

Como primer punto se ubica el sistema histórico de la Institución, considerando en él sus antecedentes, desarrollo y situación actual. Se presenta también el sistema referencial de la Oficina de Atención; es decir la misión como la razón de ser; y la visión como el querer ser de la organización.

En este apartado se realiza el planeamiento de la Hipótesis Nula de la presente investigación: *“No se conoce la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios”*.

La metodología que sirvió para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de Opinión Pública, se plantea en el Capítulo Tres, así como los elementos que intervienen en la tabla de operacionalización, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto.

De igual forma se presentan las Hipótesis Alternativas, planteadas de acuerdo a las variables de conocimiento, opinión y sociodemográficas.

En el capítulo cuatro se da cuenta de los criterios y la metodología que se llevaron a cabo para el Levantamiento de Datos y conocer la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios de la misma.

Asimismo, se mencionan los tipos de levantamiento de datos que existen para llevar a cabo un estudio de Opinión Pública. Para el levantamiento de datos se empleó el Censo, ya que la totalidad de los elementos de la población que acude a la Oficina de

Atención Ciudadana de Naucalpan fue encuestada, además de contar un marco muestral de dicha población.

Se hace la presentación tanto de la planeación, estrategia y reporte del levantamiento de datos, consecuentemente se indican los resultados arrojados por el mismo de la siguiente manera: resultados por frecuencia e indicador, resultados de conocimiento por variables sociodemográficas y resultados de opinión por variables sociodemográficas.

Con los resultados obtenidos a partir de levantamiento de datos, se ofrece al lector un análisis de la información cuantitativa que se lleva a cabo a partir de preguntas que se construyeron a partir de la naturaleza de cada uno de los programas de apoyo social.

Este trabajo no sólo pretende dejar un testimonio de experiencia acumulada, sino también ofrecer un conjunto de elementos que podrán ser considerados y valorados por todas aquellas personas interesadas en conocer el papel que juegan las instituciones u organizaciones encargadas de ofrecer apoyos en beneficio de la sociedad. De igual manera, suscitar nuevas reflexiones, análisis y propuestas que contribuyan al constante mejoramiento y eficacia de las instituciones que tienen la encomienda de llevar a las comunidades mayores oportunidades de bienestar a través de estudios de Opinión Pública.

## CAPÍTULO UNO. MARCO TEÓRICO

En la presente Investigación se explicaron teorías específicas propuestas por Manuel Martín Serrano, mismas que darán soporte y proporcionarán los elementos necesarios al estudio: Teoría General de Sistemas, El Modelo Dialéctico de la Comunicación y la Teoría de la Mediación Social.

El Modelo General de Sistemas identifica al Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multiafectado por otros sistemas. Es en este apartado precisamente en donde se coloca a la Opinión Pública como un subsistema del Sistema Comunicativo pues comparte sus elementos estructurales, como lo precisaremos más adelante.

De igual manera se presentará un breve recorrido por los periodos claves de la historia del hombre, iniciando con la Comunidad Primitiva. Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma, la Edad Media, la Ilustración y finalmente la historia de la Opinión Pública en nuestros días.

En este capítulo se abordará a la Opinión Pública no sólo como un fenómeno característico de las primeras civilizaciones humanas, sino que a partir de ciertos periodos se va a identificar la manera en que los actores se relacionaban, cuáles eran sus referentes y de qué manera construían los consensos.

### 1. Teoría General de Sistemas

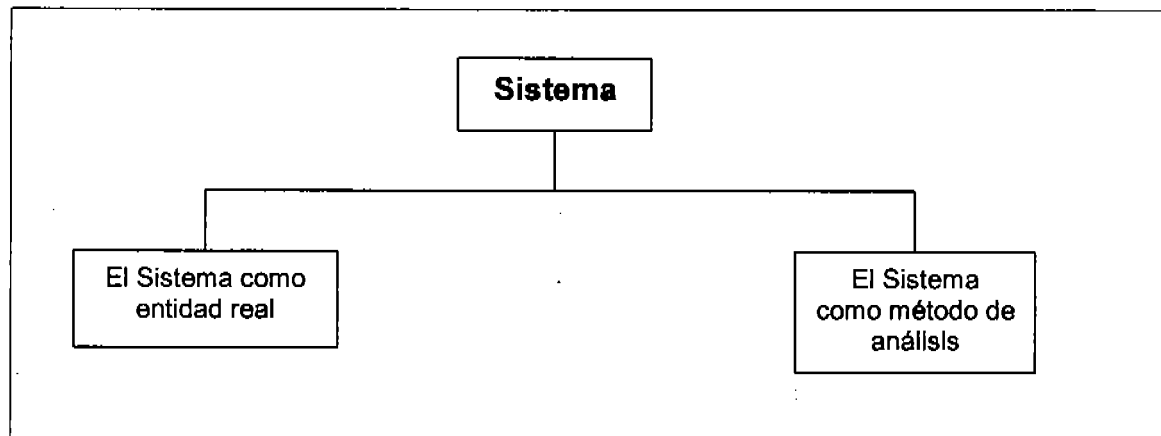
Manuel Martín Serrano<sup>1</sup> propone la Teoría General de Sistemas, en la que plantea la definición de sistema como entidad real y como método de análisis.

---

<sup>1</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, pp.

## 1.1. El Sistema y su Organización

Martín Serrano dice que para llevar a cabo la descripción de “sistema” es necesario conocer la definición, organización y funcionamiento de un sistema el cual se representa en el siguiente esquema:



*Esquema # 1 .Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

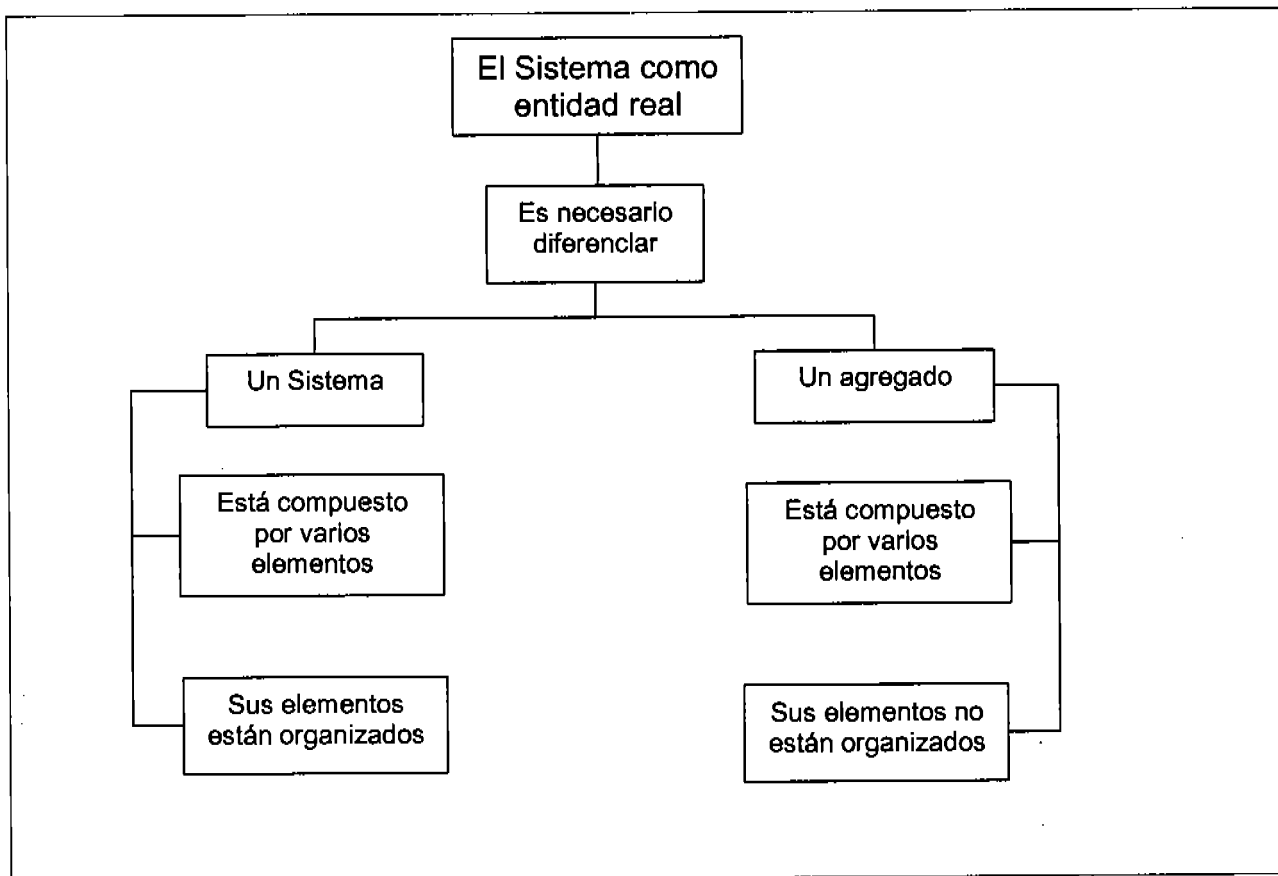
Al hablar de sistema es necesario hacerlo desde dos perspectivas esenciales; el sistema como entidad real y el sistema como método de análisis.

### 1.1.1. El sistema como entidad real

“El término *sistema* cuando se utiliza para designar entidades reales, se opone al término “agregado”. Un sistema y un agregado son igualmente conjuntos, es decir, entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento; la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de los elementos de un sistema muestra una organización de la que carecen los elementos del agregado”.<sup>2</sup>

En el siguiente esquema se observa la diferencia entre un sistema y un agregado:

<sup>2</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia*. México, UNAM. ENEP Acatlán, 1991, pp. 94,95.



*Esquema # 2 .Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

### 1.1.2. El Sistema como Método de Análisis

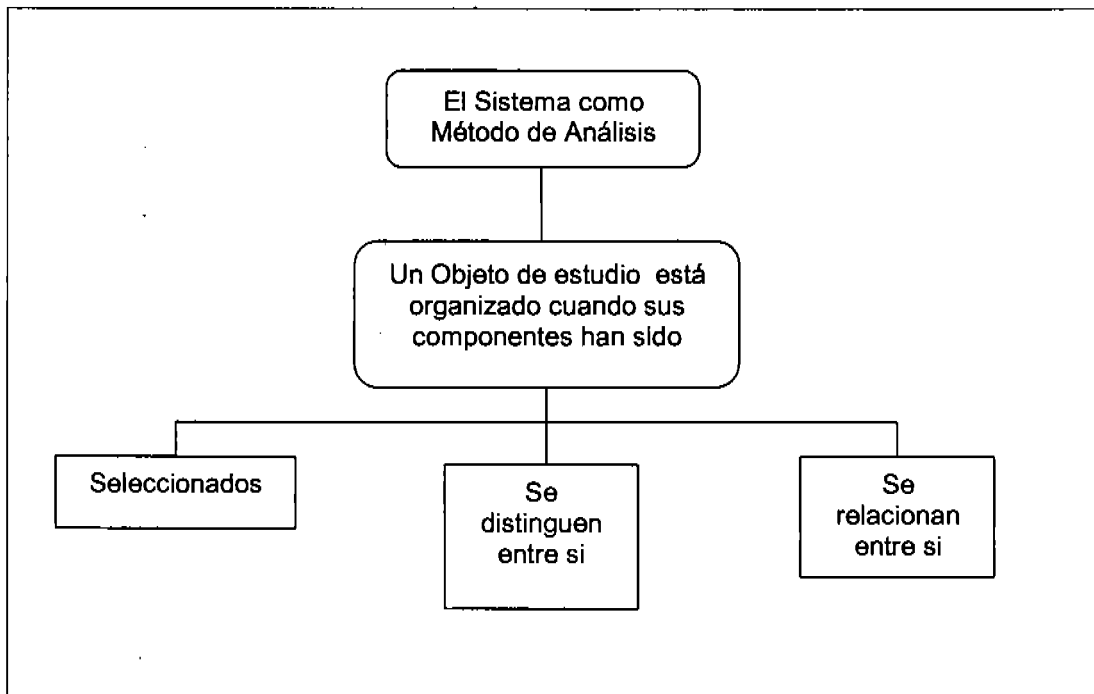
El análisis sistémico de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio. A los elementos que se organizan en un sistema se les denomina, componentes del sistema.

El objeto de estudio debe reunir ciertos requisitos para que sea posible el análisis sistémico; el requisito previo es que el objeto debe poseer una organización, es decir, que sea un sistema a nivel real.

“La comunicación puede ser estudiada sistemáticamente porque es un objeto organizado de estudio”.<sup>3</sup>

Un objeto de estudio está organizado, y por tanto puede ser analizado como un sistema, cuando sus componentes presentan las siguientes características: han sido seleccionados, se distinguen entre si y se relacionan entre si”.<sup>4</sup>

Lo citado antes se representa a continuación de manera esquemática:



*Esquema # 3 .Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

### 1.1.3. Componentes del Sistema

“Un componente pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema”.<sup>5</sup>

Manuel Martín Serrano denomina a los elementos que se organizan en un sistema, componentes del sistema

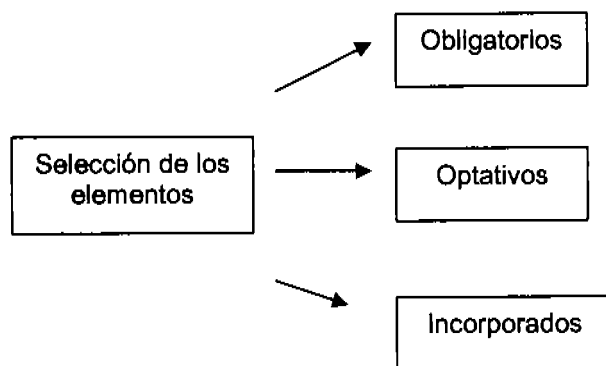
<sup>3</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia*. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, p. 95

<sup>4</sup> *Ibidem*. p. 95

<sup>5</sup> *Ibidem* p. 96-97



### 1.1.3.1. La Selección de los componentes del sistema puede ser:



- a) **“Obligatoria.-** Cuando la desaparición de ese elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente, o su incapacidad para funcionar como tal sistema.
- b) **Optativa.-** Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer, o reproducirse sin transformarse en otros sistemas, sustituyendo ese componente por otro.
- c) **Incorporados.-** existen elementos que sin ser obligatorios y ni siquiera optativos para la existencia o el funcionamiento del sistema en el que se encuentran, aparecen tan frecuentemente que se les atribuye erróneamente una implicación en la organización del sistema. Son elementos que precisan de la existencia del sistema, pero no están implicados en él”.<sup>6</sup>

Manuel Martín Serrano indica que en la medida en que cada sistema selecciona componentes obligatorios y optativos, se puede observar la flexibilidad que posee la organización del sistema. Un sistema en el que todos sus componentes sean obligatorios sería completamente rígido; un sistema en el que todos sus elementos fuesen optativos sería completamente elástico.

Por lo tanto los componentes del sistema pueden ser obligatorios, optativos o incorporados.

<sup>6</sup> Ibidem. pp. 97, 98

### 1.1.3.2. La Distinción entre los elementos de un sistema.

Permite distinguir qué componentes distintos entran a formar parte del sistema. "Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus diferentes comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema".<sup>7</sup>

La Distinción en el interior de un sistema puede ser de dos tipos; Estructural y Funcional.

- a) "**Estructural**.- Existe al menos una configuración o estado del sistema en la cual la existencia de ese componente es necesaria para que ocupe al menos una de las posiciones que presenta esa configuración, sin que en esa configuración tales posiciones puedan ser ocupadas por otros componentes.
- b) **Funcional**.- Existe al menos una configuración o estado del sistema, en el cual la existencia de ese comportamiento es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que contiene ese estado, sin que en ese estado tales funciones puedan ser asumidas por otros componentes".<sup>8</sup>

### 1.1.3.3. La Relación entre los elementos componentes de un sistema.

Permite distinguir qué intervenciones diferentes tiene cada componente en el funcionamiento del sistema. "Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que se establece con otro u otros componentes del sistema, son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema".<sup>9</sup> A estas relaciones Manuel Martín Serrano las denomina **Dependencias**, indicando con ello que cada componente del sistema se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa y los describe de la siguiente manera:

---

<sup>7</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, pp. 98-99

<sup>8</sup> *Ibidem* p. 99

<sup>9</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, p. 101

- a) **Solidarias**.- Cuando el cambio del componente significa necesariamente que le antecede, acompaña o sucede el cambio de otro u otros componentes y viceversa.

Interdependencia      A ↔ B

- b) **Causales**.- Cuando el cambio del componente significa necesariamente que le antecede, acompaña o sucede el cambio de otro u otros componentes pero no a la inversa.

Determinación      A → B

- c) **Específicas**.- Cuando el cambio del componente significa que algunas veces cambian otro u otros componentes, pero no necesariamente, y viceversa.

A - - - - -> B  
A <- - - - - B

La dependencia entre los componentes de un sistema no significa necesariamente que cada elemento tenga que mantener relaciones directas de afectación con todos y cada uno de los demás. Para que un componente pertenezca a un sistema, es suficiente con que mantenga al menos una relación directa con otro componente. Respecto a los demás podrá establecer una afectación indirecta.

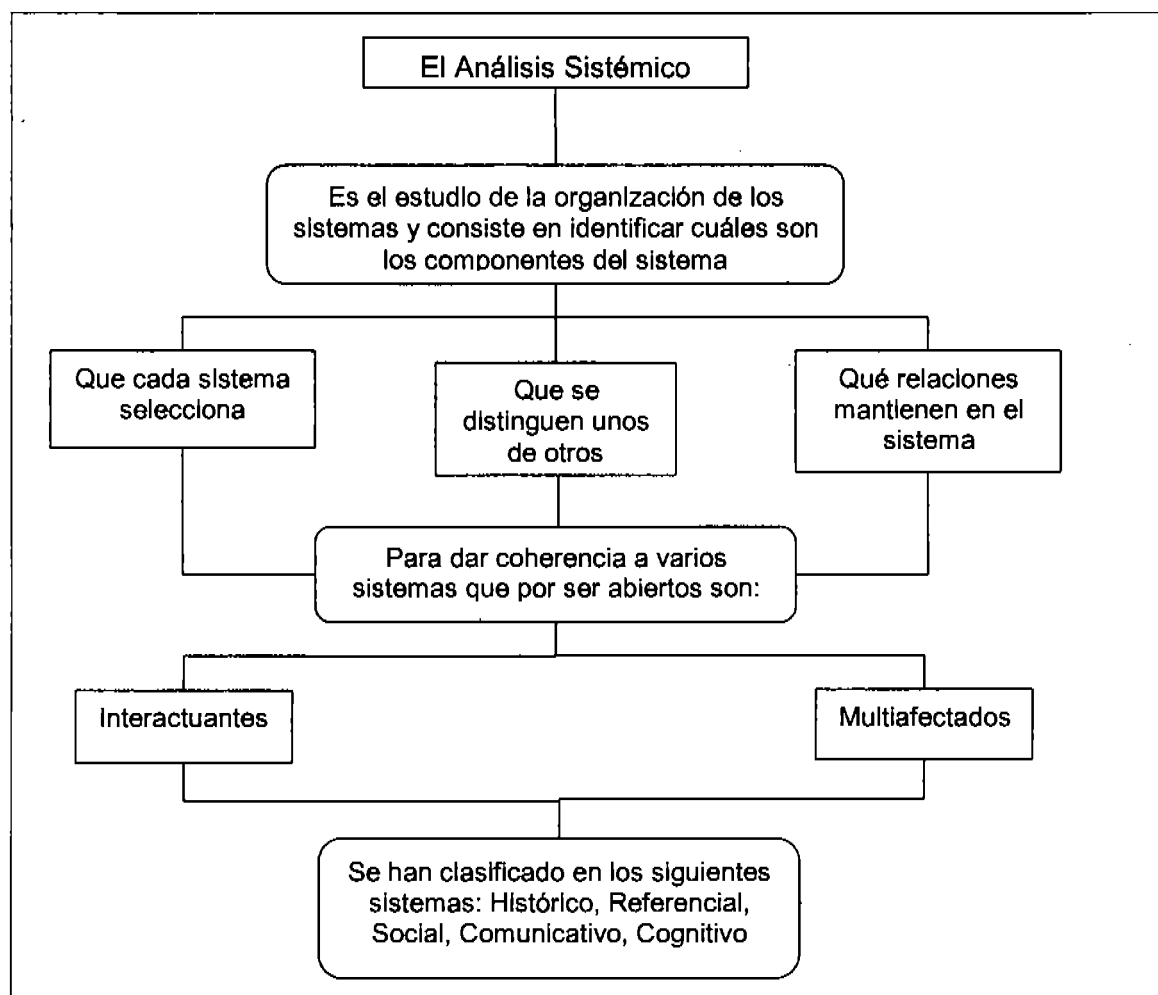
La dependencia entre los componentes del sistema, afirma Manuel Martín Serrano, tampoco significa necesariamente que cada componente manifieste aquellas que le afectan en todos y cada uno de los momentos en los cuales existe ese sistema. Para que un componente pertenezca a un sistema, es suficiente que una vez afecte a otro componente, aunque ese efecto se manifieste en otro momento distinto".<sup>10</sup>

<sup>10</sup> *Ibidem*, pp. 101-102

### 1.1.4. Análisis Sistémico

El análisis sistémico se define como “el estudio de la organización de los sistemas, consistente en identificar cuáles son los componentes que cada sistema selecciona, cómo se distinguen unos de otros y qué relaciones mantienen dentro del sistema”.<sup>11</sup>

En el siguiente cuadro se esquematiza el Análisis Sistémico que propone Manuel Martín Serrano:



*Esquema # 4 .Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

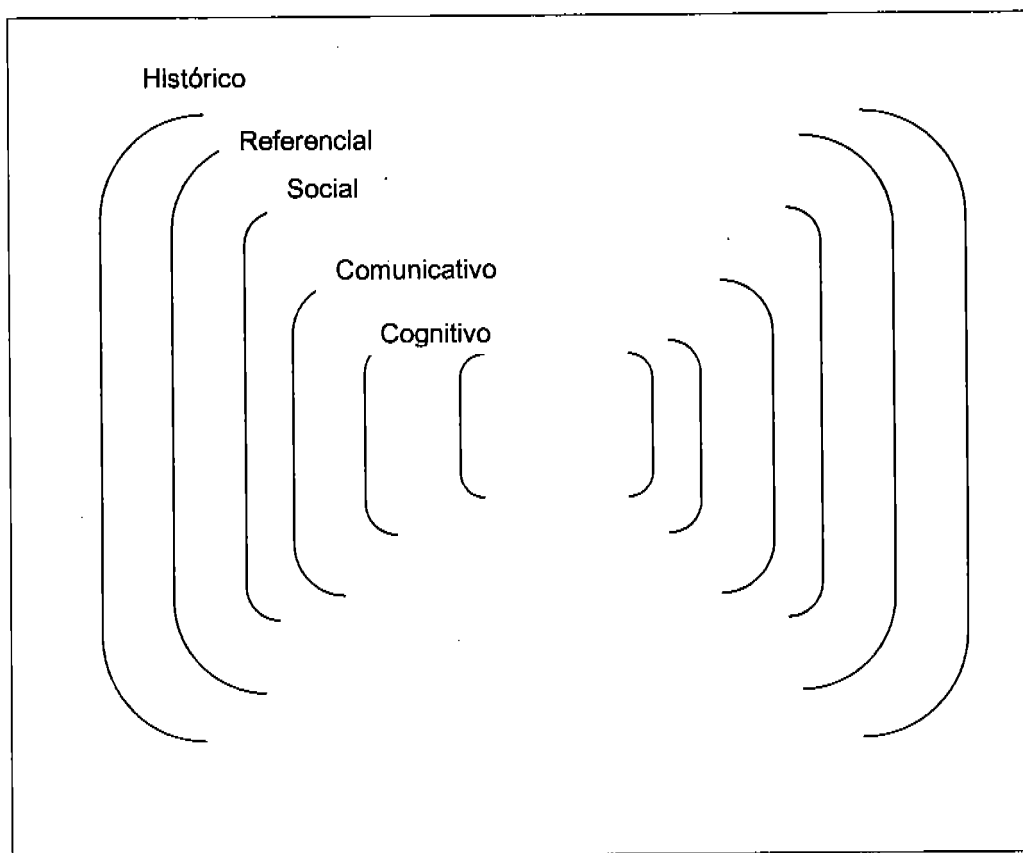
<sup>11</sup> *Ibidem* p. 103

### 1.1.5. Modelo General de Sistemas

La Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano define al Sistema como el conjunto de elementos organizados. Por lo tanto la Comunicación es un sistema que se encuentra inmerso en otros sistemas que interactúan y son multifacetedos entre sí.

En el Modelo General de Sistemas, se podrá observar que “el Sistema Comunicativo (SC) no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas comunicativos”.<sup>12</sup>

#### Modelo General de Sistemas



*Esquema # 5. Modelo General de Sistemas, acuñado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlán. 2007*

<sup>12</sup> Martín Serrano Manuel. Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, p. 160

El Modelo Sistémico o Modelo General de Sistemas, identifica al Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multiafectado con otros sistemas como se observa en la figura anterior; sistema histórico, referencial, social y cognitivo.<sup>13</sup>

## **1.2. Teoría Social de la Comunicación**

Existen características específicas de la Comunicación que permiten que sea abordada como un Sistema y que permiten estudiar los intercambios de la información como procesos que ocurren al interior de un sistema.

### **1.2.1. Definición de Comunicación**

Es la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un médium.<sup>14</sup>

### **1.2.2. Modelo Dialéctico de la Comunicación**

La comunicación humana como generadora de expresiones, es considerada como un sistema, el Sistema Comunicativo posee componentes que están organizados, que han sido seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí.

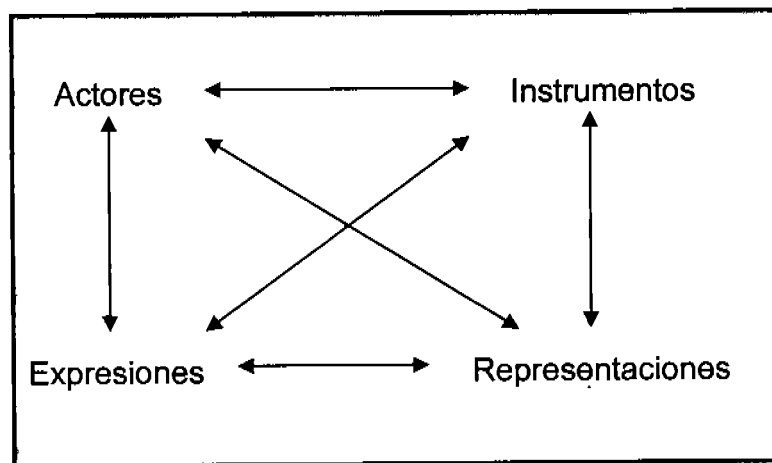
El Modelo Dialéctico de la Comunicación, afirma Manuel Martín Serrano, pretende alcanzar los siguientes objetivos: analizar de manera sistémica los distintos componentes que intervienen en el sistema comunicativo SC; sistematizar el análisis de las interdependencias existentes entre el Sistema Comunicativo y el Sistema Social y, aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes.

---

<sup>13</sup> Información proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 2, impartido por la Lic. Olga Gallo Romo, FES Acatlán, Septiembre 2007.

<sup>14</sup> Información proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 2, impartido por la Lic. Olga Gallo Romo, FES Acatlán, Septiembre 2007.

A continuación se describen los elementos del Modelo Dialéctico de la Comunicación, que por su naturaleza están implicados en el Sistema Comunicativo: Actores, Expresiones, Representaciones e Instrumentos.



*Esquema # 6. Modelo Dialéctico de la Comunicación propuesto por Manuel Martín Serrano*

### 1.2.2.1. Actores

Son Actores:

- a) "Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos instituciones u organizaciones están en comunicación con otros Actores.
- b) Las personas físicas por cuya mediación técnica unos Actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros actores".<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Martín Serrano Manuel. *Teoría Social de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia*. México. UNAM. ENEP Acatlán, 1991, p. 161

### 1.2.2.2. Instrumentos

Los instrumentos de la comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.

“Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, como mínimo”.<sup>16</sup>

### 1.2.2.3. Expresiones

“Para poder explicar el componente ‘expresiones’ se tiene que abordar brevemente el concepto de sustancia expresiva y de expresión. Entendiendo como sustancia cualquier cosa de la naturaleza, cualquier objeto fabricado o cualquier organismo vivo.

“Son sustancias expresivas las materias informadas, o cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre la cual Ego ha realizado un trabajo expresivo. Las sustancias expresivas cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales, es decir, de modular las energías que puedan afectar a los sentidos de algún ser vivo”.<sup>17</sup>

“Una sustancia está informada cuando puede presentar diferencias perceptibles o pueden adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados designan algo para alguien. Cada variedad o estado distinto (respecto a otra variedad o estado) es una expresión (distinguible respecto a otras expresiones)”.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibidem.* p. 163.

<sup>17</sup> Información proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 2, impartido por la Lic. Olga Gallo Romo, FES Acatlán, Septiembre 2007.

<sup>18</sup> *Ibidem.* p. 165.



#### 1.2.2.4. Representaciones

“La representación en el campo de la comunicación, actúa organizando un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación”.<sup>19</sup>

Las Representaciones pueden diferenciarse según su uso:

- a) “Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.
- b) Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.
- c) Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor”.<sup>20</sup>

Manuel Martín Serrano, concluye este apartado diciendo, “creo que la comunicación aporta datos de referencia para que en la comunicación se susciten representaciones generales (accionales, cognitivas o intencionales), esas representaciones, para que sean eficaces a la hora de identificar los objetos de referencia o de pautar la interacción entre los agentes, tienen que ser completas, es decir, deben de contener un modelo dotado de sentido”.

### 1.3. La Opinión Pública desde el enfoque comunicativo

Como se ha explicado anteriormente, los elementos del Modelo Dialéctico de la Comunicación son: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. Este modelo se traspolo a la Opinión Pública; ya que la OP se observa a través de la expresión y permite el consenso o disenso de los asuntos de interés público.

La Opinión Pública sólo puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión.

---

<sup>19</sup> Ibidem. P.p. 167, 168

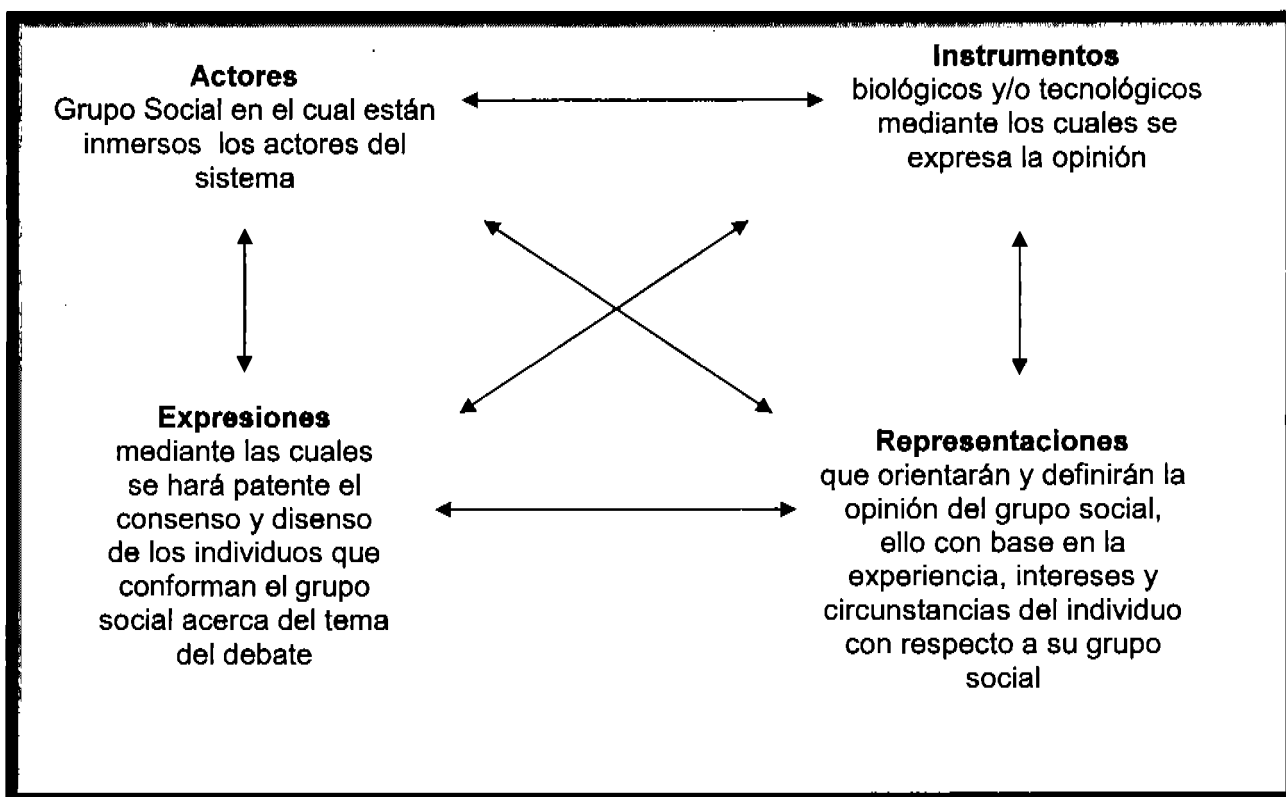
<sup>20</sup> Ibidem. p. 168

Para estudiar a la Opinión Pública dentro del Sistema Comunicativo, la Opinión Pública va a ser un subsistema del Sistema Comunicativo, ya que comparte los mismos elementos estructurales (actores, instrumentos, expresiones y representaciones), por lo que le da la pertenencia al Sistema Comunicativo.

La Opinión Pública se define como: el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producidas por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público”.<sup>21</sup>

### 1.3.1. Componentes del Sistema de Opinión Pública

En el siguiente esquema aparecen representados los componentes del Sistema de la Opinión Pública.

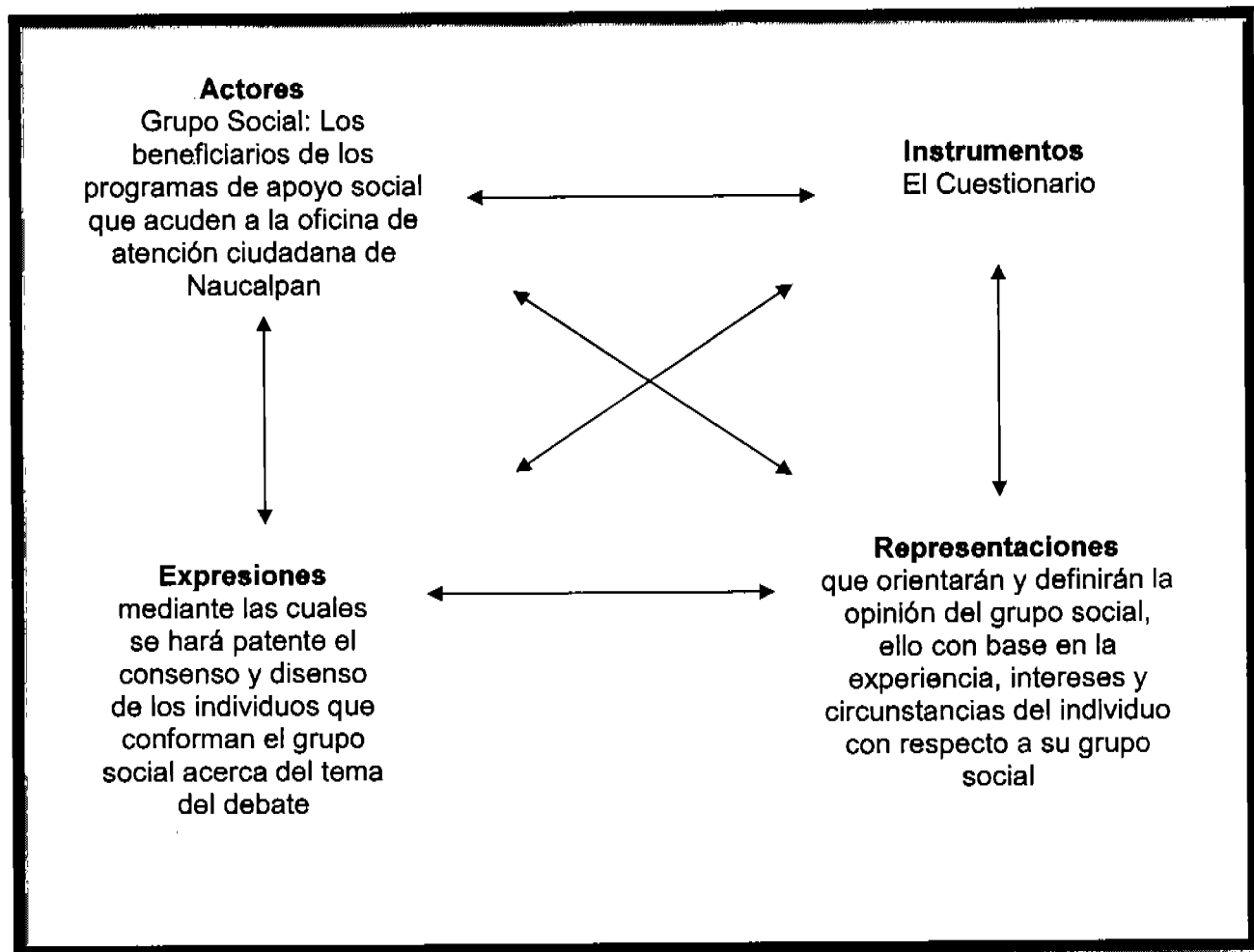


*Esquema # 7. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

<sup>21</sup> Información proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 2, impartido por la Lic. Olga Gallo Romo, FES Acatlán, Septiembre 2007.

### 1.3.2. Identificación de los Componentes de la Opinión Pública en el referente del presente estudio

El presente estudio de Opinión Pública se abordará desde el enfoque de la naturaleza comunicativa; a continuación se identifican los componentes del Sistema de la Opinión Pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.



Esquema # 8 Componentes del referente de estudio

### 1.3.3. Características de la Opinión Pública

En el presente estudio se reconoce a la Opinión Pública como un Sistema, ya que tiene elementos y éstos están organizados, además de que presenta las siguientes características:

- a) Cumple con la condición de ser una entidad real
- b) Los elementos que la constituyen como sistema son:
  - Actores
  - Expresiones
  - Instrumentos
  - Representaciones
- c) Es una expresión (con las características que estableció Sócrates) por lo que es un subsistema de la comunicación
- d) Está conformada por opiniones de individuos que no necesariamente tienen la misma dirección e intensidad
- e) Se da entre los miembros de un grupo social
- f) Tiene como referentes a los temas públicos.

### 1.4. Teoría de la Mediación Social

Inicialmente se puede decir que la Teoría de la Mediación Social es un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen en el interior de un proceso social.

#### 1.4.1. Definición de la Mediación

“Desde el punto de vista cognitivo, la mediación equivaldría al sistema de reglas y de operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos, o de cosas pertenecientes a planos heterogéneos de la realidad, para introducir un orden”.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Martín Serrano Manuel. La Mediación Social. Madrid, Akal, 1976, p.49

Mediación: es la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

### Hipótesis de la Teoría Social de la Mediación

Cada sociedad está interesada en transmitir y conservar el conjunto de sistemas de orden mediante los cuales impone una determinada visión del mundo.

Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007

Se trata de que el sistema de orden no cambie, aunque cambien los objetos que sirven para transmitir el repertorio de mensajes.

La Teoría de la Mediación Social permite darle orden a las cosas, hechos y conceptos, que se han estado dando de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales.

Este orden se puede formalizar en modelos, a los que Manuel Martín Serrano nombra: **MODELOS MEDIACIONALES.**

La Mediación está encomendada a las Instituciones:

- Culturales
- Científicas
- Profesionales

Cuando el mediador introduce un modelo de orden entre las cosas, para ofrecer una visión estable del mundo, se produce un cambio importante. La información del mediador cesa de tener por objeto la realidad original y por el contrario, por la realidad trata de explicar el orden como forma de interpretar al mundo.

## Instancias Mediadoras

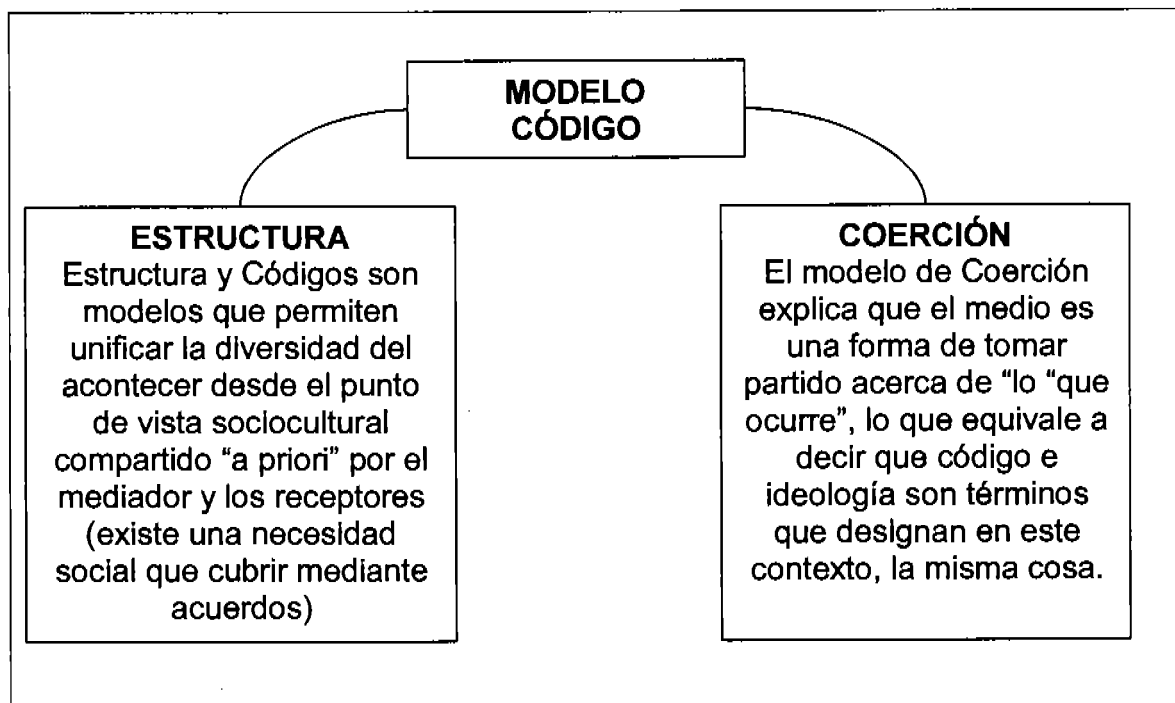
Todas las instancias normativas podrían ser estudiadas desde el punto de vista de la Teoría de la Mediación Social, ya que se consideran mediadoras en los procesos sociales:

- La Clase Social como instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción.
- La Política como instrumento de mediación entre los recursos y las aspiraciones.
- La Educación como instrumento de mediación entre los recursos y los comportamientos.
- La Psicoterapia como instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

## Modelos Mediacionales

Desde el punto de vista operacional, modelo de mediación y código son comparables porque:

- Puede interpretarse como un mero sistema codificante que significa lo mismo que ESTRUCTURA.
- Si todo método es un Código entonces significa lo mismo que COERCIÓN.



Tal información contenida en un Modelo de Mediación indica los grados de libertad de las definiciones de la realidad, de las interpretaciones alternativas que puede tener un miembro de una comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el Código.<sup>23</sup> La información también mide hasta qué punto la estructura del modelo de orden que se aplica al acontecer es complejo. Los códigos se hacen más restrictivos o más abiertos, según las circunstancias sociales que atraviesa el grupo.

La significación del Código como control social es una constante cultural.

En la medida que el mediador utiliza los mismos supersignos, puede PENSAR y ACTUAR.

En las sociedades se generan disonancias, desajustes. La Disonancia ha sido descrita por Festinger (1957) como un estado de incomodidad, tensión producida por la concurrencia de dos elementos cognoscitivos, igualmente aceptados por el sujeto que lleva a los sujetos afectados a realizar algún esfuerzo por reestablecer la consonancia.

<sup>23</sup> Ibidem. P. 56

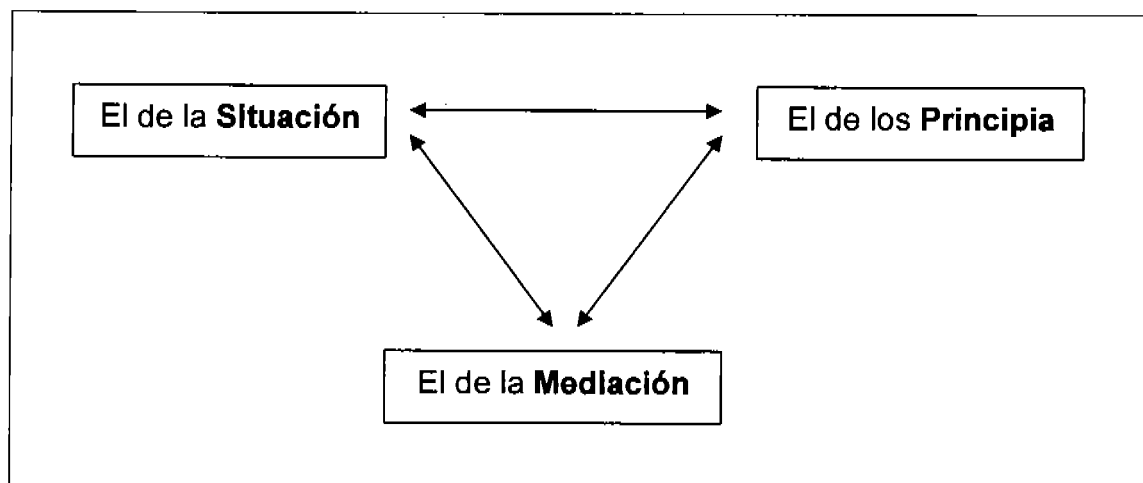
Un elemento cognoscitivo es cualquier opinión o creencia acerca del Ambiente, de uno mismo o de la conducta de uno mismo. Ejemplo: *La Tecnología antifecundatoria es disonante respecto a las normas católicas de procreación para un creyente.*

### 1.4.2. Planos Mediacionales

Cuando existe disonancia entre lo que se informa y lo que acontece, entonces surgen planos que permiten la reducción de la disonancia.

Los tres Planos que propone Manuel Martín Serrano son:

- 1.- Plano de la Situación. Está constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social, un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo, etc.
- 2.- El Plano de los Principia. Constituido por las circunstancias cuya preservación es fundamental para la preservación del grupo; bienes de producción, normas, etc.
- 3.- El Plano de la Mediación. Es el plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre los dos planos (plano de la situación y plano de los principia).

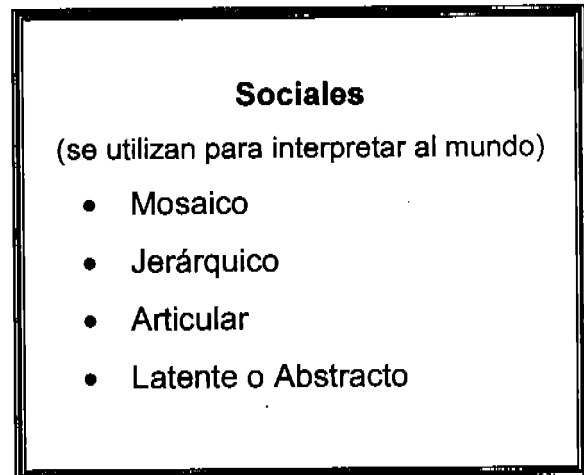


*Esquema #9. Propuesto por Manuel Martín Serrano en el Texto de la Mediación Social*



### 1.4.3. Modelos Mediacionales

La Mediación se propone como un análisis histórico de las relaciones sociales. En el Texto de Manuel Martín Serrano de la Mediación Social, menciona dos tipos de Modelos: los Culturales y los Sociales:



**MODELOS CULTURALES:** Interpretación histórica que se hace del acontecer.

Medieval = DIOS  $\implies$  Obra de Dios

Ilustración o Enciclopedismo = RAZÓN  $\implies$  Ciencia Experimental

CAPITALISMO  $\implies$  Desarrollo Tecnológico

CAPITALISMO MONOPÓLICO  $\implies$  Modelo Artificial

**MODELOS SOCIALES:** Ideología que se utiliza para interpretar al mundo.

MOSAICO  $\implies$  Datos desunidos unos junto a otros

JERÁRQUICO  $\implies$  Datos Dependientes

ARTICULAR  $\implies$  Cambio de códigos para transmitir los mismos datos

LATENTE O ABSTRACTO  $\implies$  Oculta los Datos.

## 1.5. Historia de la Opinión Pública

En el presente apartado se aborda a la Opinión Pública desde dos perspectivas: la primera a partir de las teorías propuestas por Manuel Martín Serrano y la segunda proporcionada por el Seminario de Opinión Pública. En consecuencia, la naturaleza comunicativa se da desde dos vertientes: desde el autor Manuel Martín Serrano y la parte histórica del ser, de las personas. Es por ello que se hace una revisión histórica de la humanidad partiendo de la Comunidad Primitiva. Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma, la Edad Media, la Ilustración y finalmente la historia de la Opinión Pública en nuestros días.

Se abordará a la Opinión Pública no sólo como un fenómeno característico de las primeras civilizaciones humanas, sino que a partir de ciertos periodos se va a identificar la manera en que los actores se relacionaban, cuáles eran sus referentes y de qué manera construían los consensos.

### 1.5.1. Comunidad Primitiva

Comunicación Humana: Es una conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social que a su vez se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto.

Como lo han mostrado las ciencias sociales y demostrado las biológicas:

La **comunicación** es una conquista de la evolución de las especies.

La **comunicación** tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, tanto en el nivel filogenético (de especie) como en el ontogenético (de individuo). Además de estar presente en todas las sociedades que han existido, la comunicación es un elemento estructurante de la personalidad del hombre.

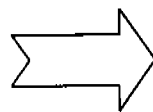
La **comunicación** permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

La **comunicación** es un *hecho social* que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

No son las capacidades innatas que posee el hombre lo que lo hacen ser una de las especies más desarrolladas; sino es precisamente su capacidad para aprender de su entorno, y así, no sólo saciar sus necesidades básicas y buscar formas de trascendencia espiritual.

Todo lo anterior lleva a caracterizar a la **Opinión Pública** dentro de este período como **fenómeno**, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social, que es precisamente en lo que se denomina **Comunidad Primitiva**.

En el período histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres las temáticas que afectaban al grupo social y sobre las cuales había que llevar a cabo el consenso, éstas eran:



1. La protección de los individuos frente a la naturaleza
2. El abastecimiento de alimentos
3. La posesión de un territorio

Estos se clasifican en los rubros de sobre vivencia y conservación de la propiedad privada.

Para recapitular sobre este período, se deja por argumentado que:

a) En cuanto a los referentes de interés común:

\* La realidad de la muerte estimuló desde el Paleolítico Inferior, alguna forma de pensamiento sobre la continuidad de la vida no física del individuo, lo que propició la construcción de enterramientos no naturales.

\* La visualización de los restos del arte paleolítico permite establecer los principales referentes comunicativos acerca de los animales, los hombres, el tiempo.

\* Desde que el hombre llega a tener conciencia de sí mismo y del medio que lo rodea, siempre ha tenido como referente a la muerte, a la que se le ha representado de múltiples maneras, ya sea de manera simbólica o a través de ceremonias religiosas y espirituales.

\* La escultura neolítica parece estar directamente relacionada, por lo menos en sus inicios con las prácticas funerarias.

\* Las tres temáticas que afectaban al grupo social -y sobre las cuales había que llevar a cabo un consenso- son la protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos, el abastecimiento de alimentos y la posesión de un territorio. Aspectos que se clasifican en el rubro de la sobre vivencia y conservación de la incipiente propiedad privada.

b) En lo referente a los roles de los actores de la comunicación se puede mencionar que:

\* Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el período paleolítico.

\* Se atribuye a los neanderthales formas avanzadas de comportamiento y pensamiento simbólico.

\* El homo sapiens apareció en el período paleolítico superior y significó un paso definitivo en su desarrollo lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habrían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

- La sedentarización supuso un cambio fundamental en la manera de concebir el hábitat humano. El hombre se agrupó en poblados en los que, aparte de los recintos privados, se hicieron precisos los lugares comunitarios y las construcciones defensivas.

c) En lo tocante a la forma en que llegaban a los consensos:

\* Al conformarse la humanidad en los albores de las comunidades primitivas, se desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social.

\* La llamada libertad civil, colectiva permite protección, alimento y territorio, a través de la creación, desarrollo y consolidación de un Estado como conformación política, económica y social.

De manera general se puede decir que:

La **Opinión Pública**, en su aspecto fenoménico, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta forma tiene pertenencia en estos grupos.

La **Opinión Pública** en esta etapa, se presenta como fenómeno que cumple una función de carácter comunicativo, no ejecutivo sino expresivo, con capacidad simbólica, ya que rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente sino también sobre ideas y sucesos del pasado y del futuro, con lo cual se ahorra energía y se cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes.

Los primeros referentes que el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de luz del día, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbics, jabalíes, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts peludos. En algunas ocasiones también pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.

La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir el mundo: el cuidado del entorno ecológico se convirtió en un apremiante, pero a la vez decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades. El medio ambiente es un tema de interés público.

El *tempo* del desarrollo se toma conciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza.

Lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

En el paleolítico, periodo caracterizado por el tallado de la piedra, se inicia el proceso de hominización caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y su correlación con el cerebro; desarrollo de las estructuras cerebrales. El período culminó con la aparición del hombre, quizá a fines de la Era Terciaria (perhaps) hace 1.8 millones de años.

### **1.5.2. Mesopotamia**

Mesopotamia significa "lugar entre dos ríos", cultura asentada entre las cuencas de dos ríos Tigres y Eufrates. Es considerada la primera cultura de la historia a través de la cual aparecen las primeras aportaciones de la escritura; aspecto fundamental para distinguirla de otras culturas, a este periodo corresponden el Poema del Gilgames y el Código de Hamurabi.

La sobre vivencia estaba ligada a la caza, la pesca y la recolección de frutos.

Algunos referentes de esta cultura se plasman en paredes y cuevas: animales tales como ciervos, cabras, venados, caballos, así como figurillas humanas (empezaban a tallar la piedra).

Periodos del Imperio Mesopotámico:

1. Sumerio - Arcadio (3000 – 2340 a.J.C.). En este periodo se erigieron ciudades como Ur, Uruk, Mari.

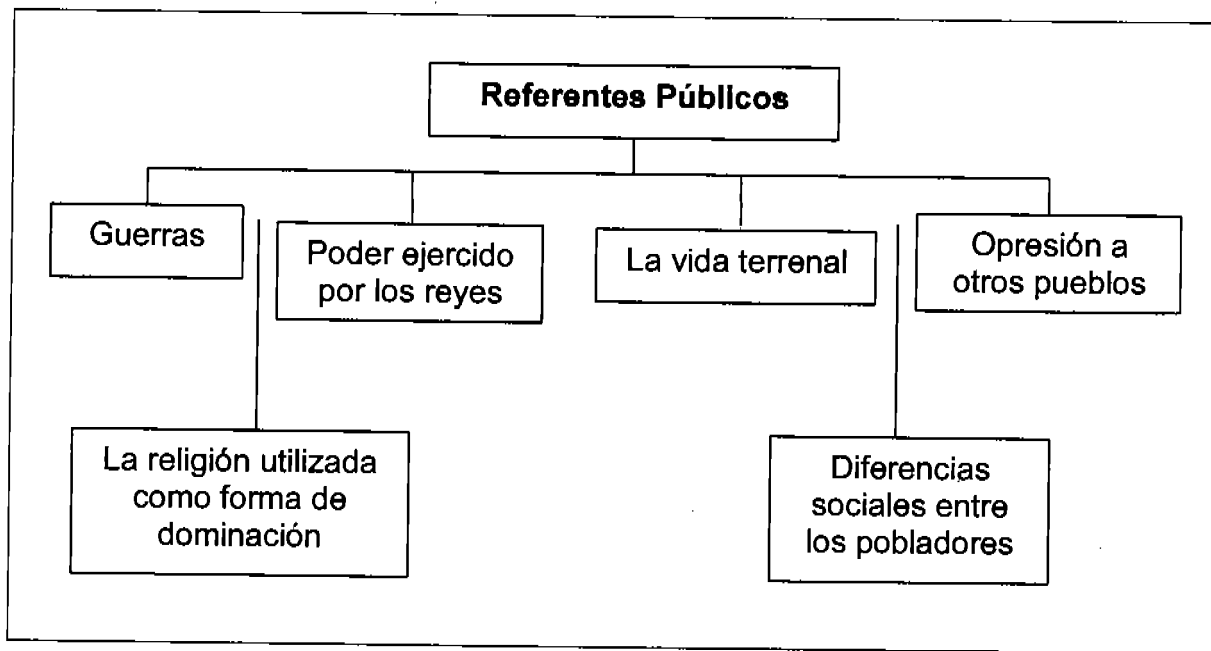
2. Reinado de Nabuconodosor (605 – 562 a.J.C.). Mesopotamia se convierte en el centro del mundo por su poder y desarrollo. Se construyó la fastuosa ciudad de Nínive.
3. Periodo de decadencia. Se da la conquista de Mesopotamia por parte de los persas.

En el Siglo XIX (1849-1850) se descubrieron parte de las ruinas del palacio de Nínive, en el que se encontró la biblioteca de Assurbanipal con más de 26 mil tablillas, centro del saber de los babilónicos y asirios. Gracias a estas inscripciones se supo que la famosa Babilonia poseía: 53 templos dedicados a diferentes dioses, 55 al Dios Marduk y 300 deidades de la tierra y 600 a las del cielo.

Mesopotamia entra en la historia en el paso del IV al III milenio. De esta época datan las primeras tablillas de la escritura pictórica halladas en el Tell Abu Salabij. En estas tablillas se recogen no sólo las transacciones comerciales, sino mitos, himnos, construcciones pedagógicas e historia.

A diferencia de la cultura egipcia que tenía su fundamento en una vida más allá de la muerte, la mesopotámica negó la posibilidad ultraterrena. Por ello las formas artísticas surgieron como exaltación del poder temporal, encarnado por el rey.

El arte desarrollado en Mesopotamia difiere de otras culturas, responde más a una estética hedonista con predominio de los sentidos más que del intelecto. Las expresiones son demandas del Rey, nunca del pueblo pobre y hambriento. Los referentes públicos de esta cultura son la exaltación de los triunfos y glorias, la dominación de pueblos y la guerra:



*Esquema # 10. Proporcionado por el Taller Seminario Extracurricular de Opinión Pública, 2007.*

Debido a la creencia que existía vida después de la muerte, no resulta extraño que las tumbas no adquirieran especial relevancia en el arte mesopotámico, aunque no significara por ello que la muerte no les angustiara y que los héroes mitológicos buscaran las hierbas de la inmortalidad.

Los dioses eran seres que podían intervenir en las cosas de los hombres poseedores de la tierra, de los frutos y sus riquezas. Los campesinos cultivaban las tierras de la divinidad y entregaban las cosechas al templo. Los gobernantes eran sólo administradores de las divinidades.

La cultura mesopotámica al igual que otras culturas, siempre creyó en seres superiores, no terrenales, sino más bien seres divinos.

El poderío irracional de los reyes en algunas ocasiones, provocó la generación de una nueva clase social reconocida y respetada: la Burocracia, hombres que trabajaban en palacio y que eran conocidos como "hijos de palacio", envidiados por las clases más desprotegidas.



### 1.5.3. La Opinión Pública en la Comunidad Egipcia

La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de divinidades egipcias. La primera cosmología que se elaboró para construir un verdadero sistema teológico fue la del Santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.

Para los egipcios la vida en la tierra era solamente un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder.

El clero tenía como función asegurar el mantenimiento permanente de la creación del equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual, se alejó el caos y se hizo posible la vida.

Al Dios Halcón Horus, primer dios del estado egipcio se le relacionó estrechamente a la figura del Faraón, éste término se utilizó para designar al rey hasta el primer milenio, cuando su figura ya no despertaba el respeto y la veneración de las épocas clásicas.

El Faraón era considerado como una figura cercana más a los dioses que a los hombres; era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil, haciendo que reinase la justicia.

En relación a la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el Rey (Faraón), quien era tenido por un Dios o emisario de él y por tanto, digno de adoración.

La venida del Faraón significaba la renovación de la primera creación, el reestablecimiento del equilibrio de la naturaleza. En Egipto cualquier cambio en el trono, no era algo exclusivamente temporal, sino de orden cósmico. A la muerte del Faraón, el caos amenazaba el orden del universo.

El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio del año I, sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento.

La historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del periodo predinástico) con una primera dinastía de los años de 2920 a 2770 a.J.C.

Ello no quiere decir que la civilización egipcia comience en este periodo, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

Para adentrarse y comprender el mundo egipcio es fundamental tomar en consideración la cronología, y más aún si se tiene en cuenta que los egipcios no poseían un sistema cronológico único ni continuo.

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al periodo Neolítico, cuando coexistían dos culturas; la primera denominada Alto Egipto, ubicada en el sur y la segunda en el Bajo Egipto, en el tercer milenio antes de nuestra era, bajo la autoridad de un solo monarca, convirtió a Egipto faraónico en el imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y pervivió durante aproximadamente 3000 años.

#### **\* Los roles de los actores de la comunicación en la comunidad egipcia:**

Es precisamente en el imperio antiguo cuando se asentaron los principios que posteriormente definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

Es la época en la que la piedra desbancó por completo al adobe en las construcciones; se levantaron las grandes pirámides y los templos solares; se desarrolló la estatuaria, el relieve y la pintura y proliferaron las tumbas.

Entre las aportaciones más importantes de la cultura egipcia cabe destacar la escritura jeroglífica, heredada por los sumerios.

Egipto es el imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

**\* Los referentes de interés común en este periodo:**

La génesis de lo humano; representada en la creación del mundo que generó una compleja red de divinidades egipcias. La primera cosmología que se elaboró para construir el sistema teológico fue la del santuario de Hellópolis, que tuvo en el número nueve sus sistema de ordenación.

La religión; caracterizada por un rey que era tenido por un Dios. El Faraón era un ser omnisciente y de bondad absoluta que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. La venida del Faraón significaba la renovación de la primera creación; el establecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono no era algo exclusivamente temporal sino de orden cósmico. A la muerte del Faraón, el caos amenazaba el orden del universo.

La muerte-vida / felicidad eterna; ya que para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero para lograrla el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas en la ética emanada del poder.

**\* Forma en que se llegaba a los consensos:**

Existe un poder real, absoluto que se apoyaba en una rígida teología basada en la preeminencia del Dios Solar Ra, lo que hacía que la administración interna del país obedeciera a una regulación muy estricta y escasamente flexible.

El clero tenía como función, por delegación real, asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida.

**1.5.4. Grecia y Roma**

El empleo de la Opinión Pública como aspecto del gobierno democrático, tiene su historia y se remonta a los griegos.

Los supuestos de esta comunidad son: la comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos responsables de la comunidad. Estos adultos (elegidos por la comunidad eran los ancianos, estudiosos, científicos, pensadores sociales, filósofos, clase aristócrata, todos ellos con un nivel alto de honorabilidad) tienen el derecho y el deber de discutir problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad.

En Esparta y Roma, la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en las Asambleas en las que se reunían todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar.

En Roma los comicios y plebiscitos eran una práctica democrática de uso más frecuente, así como las charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en las diversas ágoras de la ciudad.

El debate político y de las ideas ya era un referente importante en este periodo. De este tipo de debate podía resultar cierto grado de acuerdo. El consenso será la base de la

acción pública, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tenían el control, pero las minorías recibían protección.

Al hablar de repúblicas democráticas se supone que los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectaban al grupo social, se resolvían mediante consenso ciudadano (sin considerar en este caso a los esclavos) y no por imposición soberana o gubernamental.

### 1.5.5. Edad Media

En la Edad Media el referente de la Opinión Pública cambió notablemente al perder la relevancia política a cambio de la religiosa.

La Opinión Pública disminuyó su matiz política preponderante en los siglos de la dominación romana y se confundió con la religiosa.

Un ejemplo claro de ello son las ideas religiosas que dominaban, como es el caso de la frase histórica tan bien conocida hasta nuestros días; *“Bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos”*.

Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano (cuya culminación fue el Senado en el que todos los ciudadanos contaban con una representación) surge el Cristianismo que instaura su Iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo Pedro y que éste a su vez delegó en otros transmitiéndose este poder de generación en generación.

Los siervos y en general el grupo social, aceptaban y no replicaban: ¿para qué discutir los asuntos políticos si en esta vida sólo se está de paso?; así que se daba por hecho que a los únicos que debía incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y preservación del poder político era a la parte minoritaria del grupo social conformado por la familia real. Por lo tanto, el único asunto de interés común a todo grupo era la Fe.

La Fe cobró una importancia tan preponderante que llegó a institucionalizarse, siendo la Iglesia Católica la institución medidora y propagandística de ésta, lo que trajo consigo la institucionalización de la comunidad pública, ya que si el único asunto considerado de interés público era la fe, entonces todo lo que se debatiera y hablara acerca de ella tenía que ser verificado y aprobado por la institución medidora.

El elemento ordenador del hombre y de la naturaleza era Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los Reyes, los Señores Feudales.

Jesucristo en vida posee el poder de su Padre, éste al morir se lo otorga a Pedro; la posesión de dicho poder significó que él sería su representante en la tierra; Pedro al morir transmitió el poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los Reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados.

Es importante rescatar tres aspectos en este periodo:

1. El referente público más importante de la Edad Media fue la Fe (en su ambiente religioso) que vista como institución, la Fe aseguraba la sobre vivencia eterna de los individuos en espíritu.
2. La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren en la categoría que se ha señalado como asunto de índole público.
3. Los actores son los Reyes o Señores Feudales y los representantes del Clero, quienes en la tierra eran los representantes de Dios.
4. En cuanto a la forma en que se construían los consensos en esta época, es importante mencionar que sólo intervenían los reyes, señores feudales y el clero, ellos imponían a los siervos los consensos tomados.

### 1.5.6. La Ilustración

En el mundo occidental la Edad Media tuvo su fin aproximadamente en el siglo XV, a partir de éste da inicio la etapa que se conoce con el nombre de Renacimiento, se le llama de esta manera porque en este periodo renacen las artes, la ciencia y la tecnología, mismas que no habían encontrado cabida dentro del medioevo.

El reconocimiento de las funciones de la Opinión Pública en una sociedad junto con el requisito de las verdades públicas para el ejercicio de la libre discusión, se funda sobre la idea del hombre como ser racional, plenamente capaz de alcanzar por sí mismo la verdad en el orden político, social y económico.

La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de responsabilidad individual, por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son: el poder político descansa en los ciudadanos; al ejercer este poder a través de la expresión libre y organizada implica necesariamente el ejercicio de la Opinión Pública. En otras palabras, el poder de la democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad.

Es entonces cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado, en donde cede el derecho individual en busca del derecho social, en el cual todos los integrantes del grupo social están debidamente representados.

El ejercicio de la Opinión Pública en el ámbito político volvió a considerarse un derecho de todos los ciudadanos, además de que se le reconoció una importancia preponderante dentro de los regímenes democráticos, ya que a través de ella podía ejercerse el concepto libre de expresión de ideas, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al nuevo Mundo con inclinaciones libertadoras, todo ello implicó que se valorara a la Opinión Pública como objeto de estudio y no sólo como un fenómeno de la naturaleza.

El valor de la Opinión Pública dentro del Renacimiento, se liga de manera estrecha al concepto de democracia, ya que a través de ésta el poder político adquiere legitimidad.

### **1.5.6.1. La Opinión Pública en la Época Liberal**

El Liberalismo abarca de la segunda mitad del siglo XVIII, en él aparece la filosofía de la clase burguesa, y sus características de este periodo se definen por: la confianza en el hombre como ser racional y libre; por el progreso y por la felicidad universal; por la creencia en una armonía natural social y por su visión individualista pragmática y utilitarista de la vida.

La Revolución Francesa es la revolución social por excelencia y con ella triunfa la libertad de expresión. Con ella, la Opinión Pública sale de los círculos ilustrados y llega a la calle, aunque haya que soportar ciertas opiniones contrarias a la Revolución.

La verdad y la justicia ya no dependen en esta época del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, en la que todos pueden opinar, escuchar y plantear problemas.

La expresión de la Opinión Pública es diversa, contradictoria, plural, persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la supervivencia del mismo grupo, y que cobra importancia para otros grupos sociales, por lo tanto, cada grupo busca definir, comunicar y persuadir a otros grupos de la importancia de prever fenómenos.

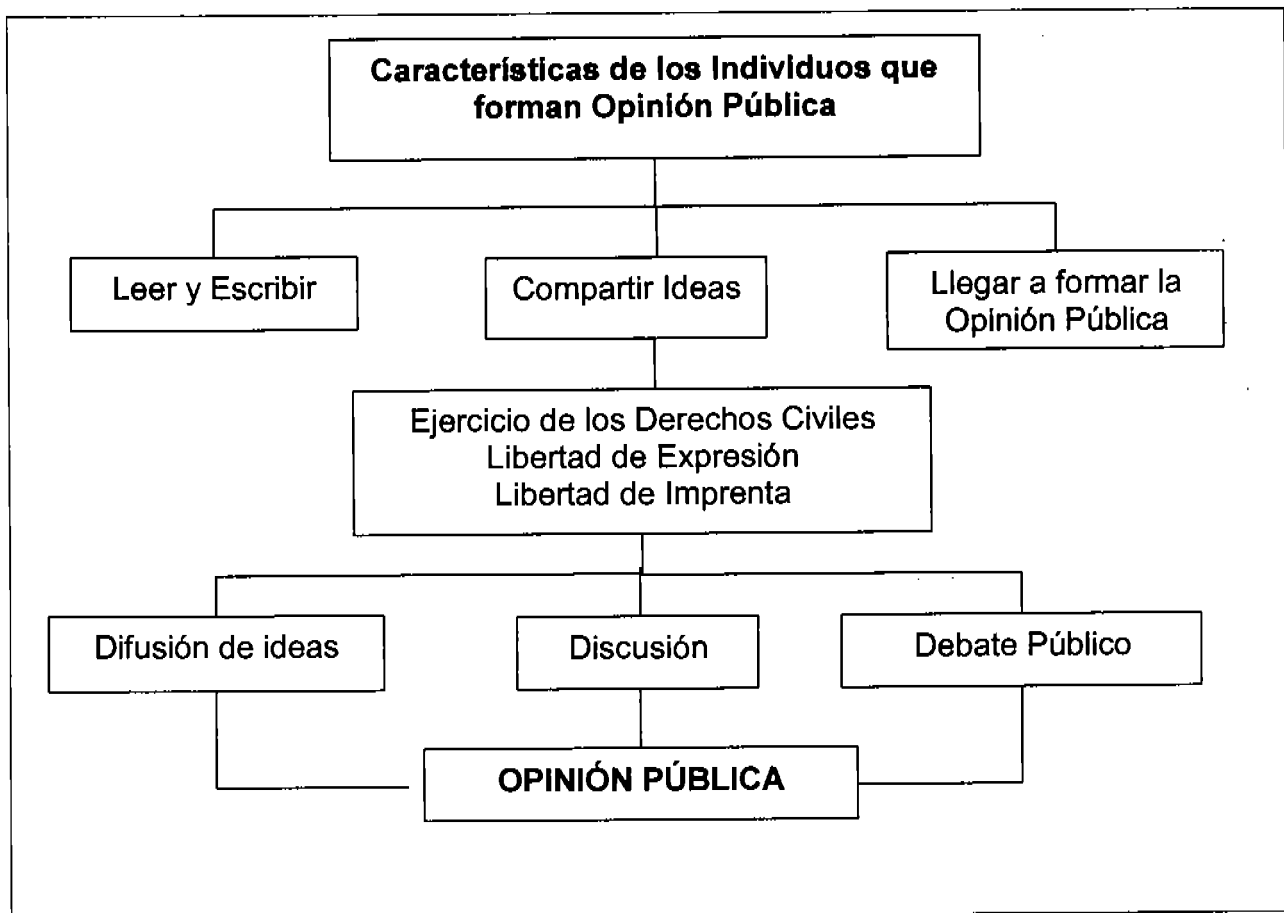
La Opinión Pública se traslada al terreno de la vida pública, la idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda también regulan el intercambio de opiniones. Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público.

El mercado en esta época se ha cambiado por:



- a) El público y los productos por las opiniones.
- b) El precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en el producto (negociación de la Opinión Pública).
- c) La Opinión Pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común.

En el siguiente esquema se observan las características de los individuos que formaban la opinión pública en la época del Liberalismo:

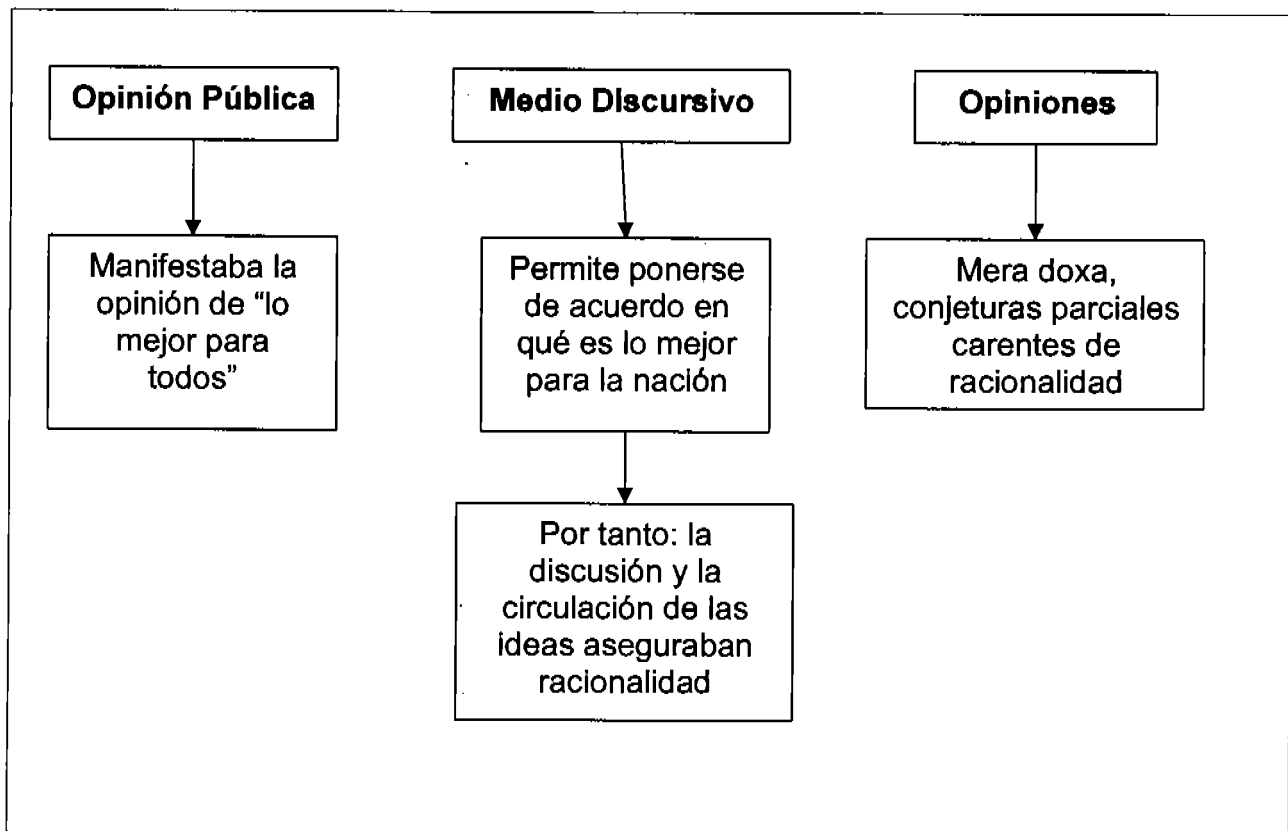


*Esquema # 11. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007.*

La Opinión Pública emerge cuando las restricciones que se aplican en la formulación de la voluntad general y se reproduce en el ámbito social.

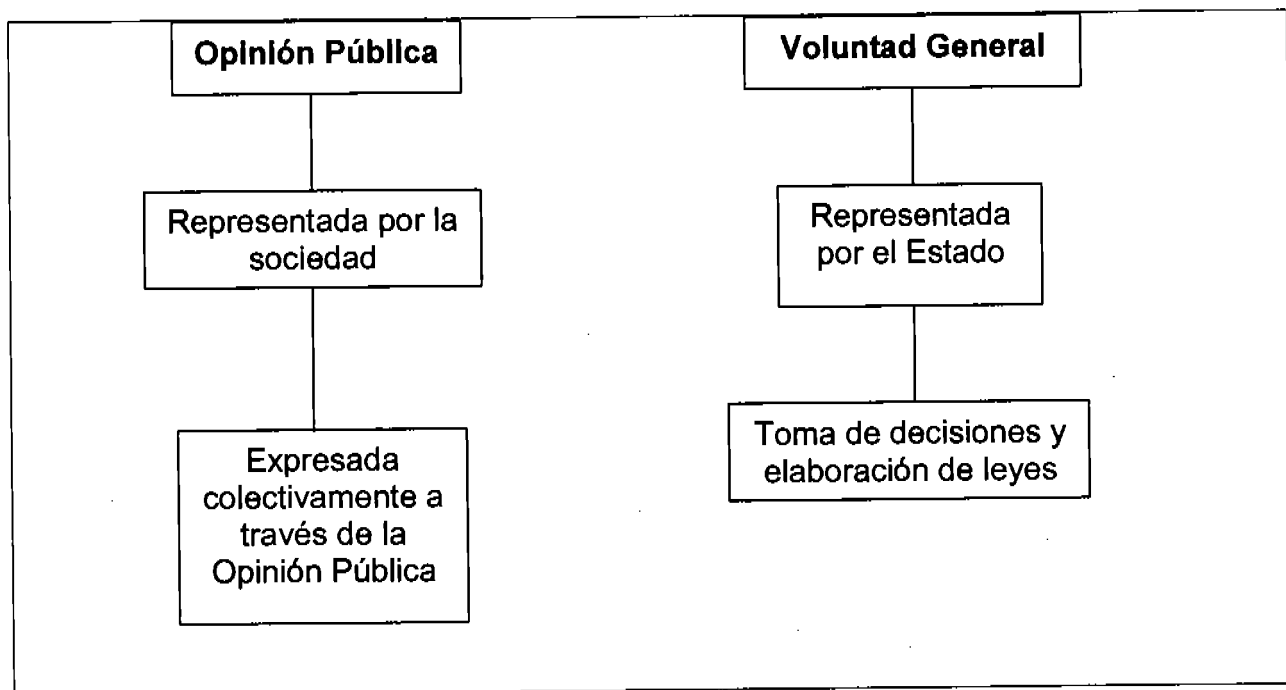
La reflexión y la discusión son insuficientes para alcanzar la Opinión Pública, para ello se requiere del “Intercambio de ideas”.

La Opinión Pública es susceptible a diversas interpretaciones, por ello es importante diferencias entre: Opinión Pública, Medio Discursivo y Opiniones tal como se observa en el siguiente cuadro:



*Esquema # 12. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007.*

De igual forma es importante hacer una distinción más entre Opinión Pública y Voluntad General:



*Esquema # 13. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007.*

En esta época surge el Parlamento, a éste le correspondía en exclusiva dictar la ley "Manifestar la voluntad general".

Mientras que en el debate parlamentario su momento decisorio y procedimental se daba mediante la votación, la voluntad general era identificable a través de la ley aprobada por la mayoría.

La participación de los individuos se convierte en presencia mediata no directa. A través de la Opinión Pública el Parlamento debe determinar cuál es la voluntad general.

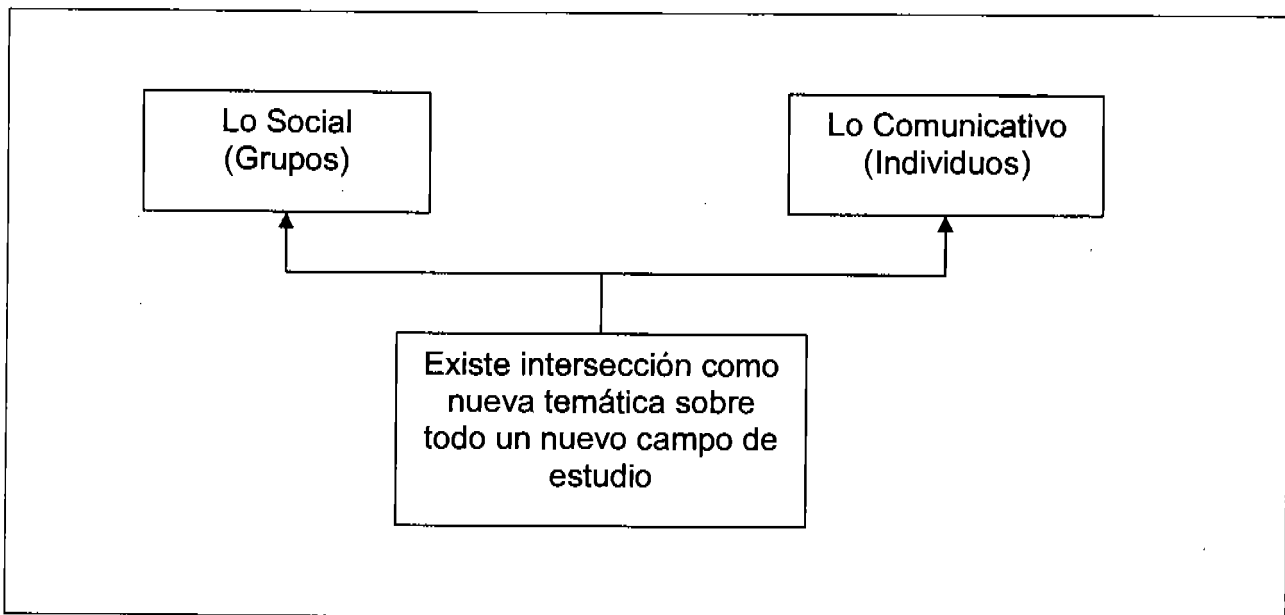
La mal llamada democracia del Liberalismo consistía en que sólo las personas que no podían corromperse, podrían elegirse y en consecuencia, defender el interés de la nación, aunque los intereses de la nación no sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos quienes deben votar por quienes si defienden los intereses de la nación, pero no de los electores.

Existía el Sufragio Restringido el cual pretendía seleccionar a aquellos individuos que si representaban el interés general; personas ilustradas, preparadas que son capaces de renunciar a intereses personales por el bienestar y prosperidad de la nación.

La representación de la nación estaba dada por un arte abstracto y unitario y no un mero agregado de provincias o estamentos. La justificación de este argumento era que no todos los individuos podían representar la voluntad general, por lo tanto, no participaban en las decisiones.

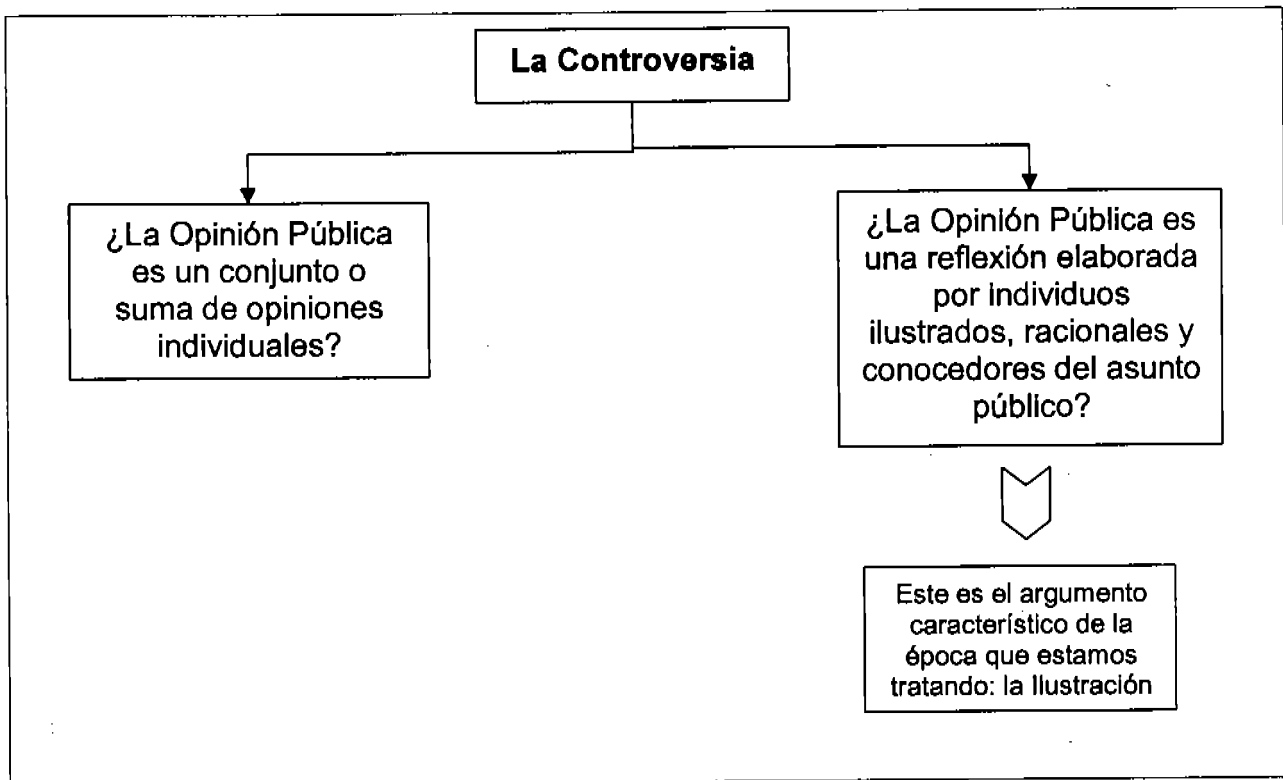
La doctrina liberal negó la democracia directa y el sufragio universal, ya que el representante o gobernante era el que manifestaba la voluntad de toda la nación y no la de un grupo social.

La Opinión Pública en esta época estaba interrelacionada entre lo social y lo comunicativo, es decir, entre los grupos y los individuos:



*Esquema # 14. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007.*

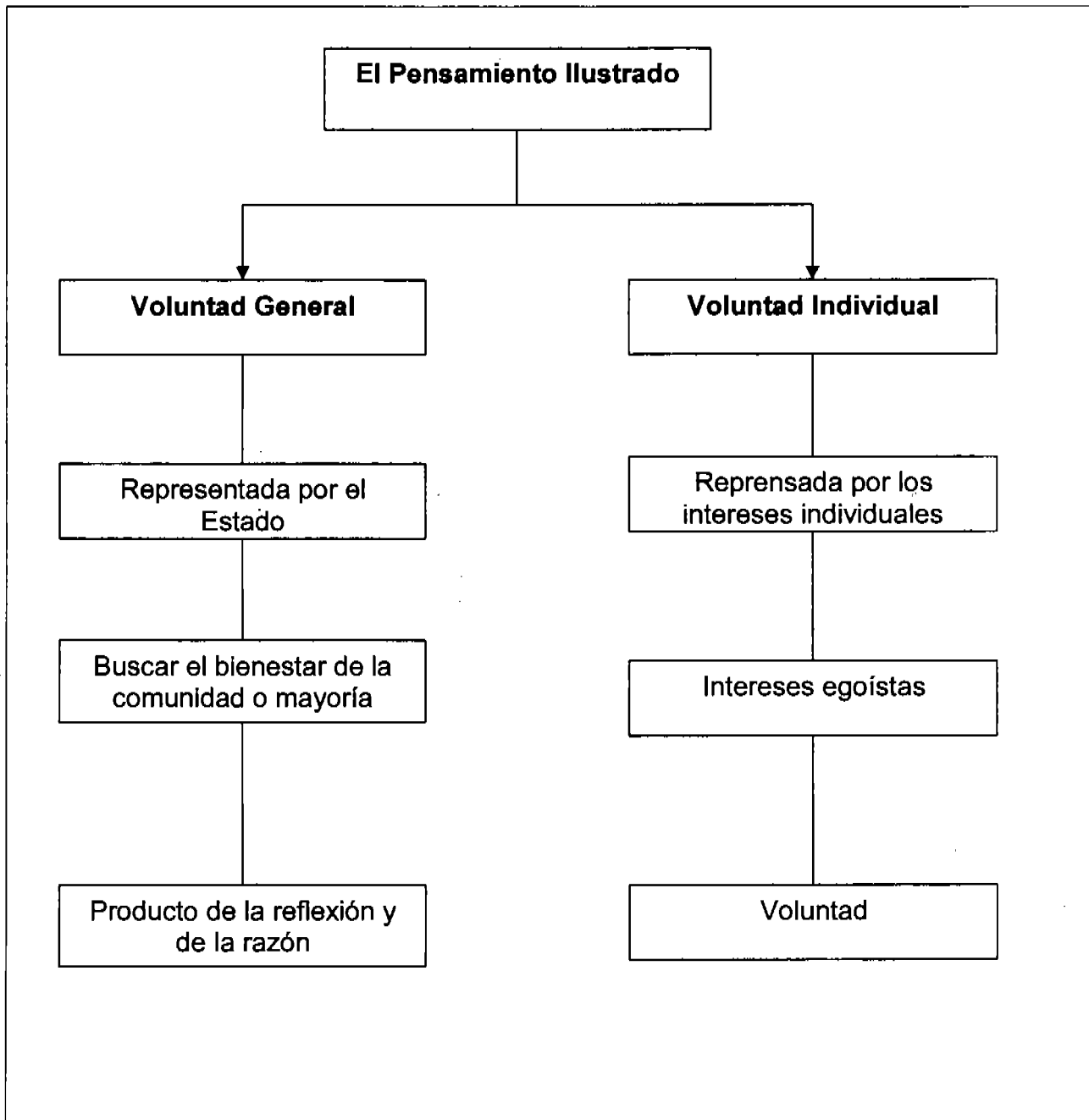
Es en este momento de la época de la Ilustración cuando surge la controversia de lo que es la Opinión Pública:



*Esquema # 15. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlán. 2007.*

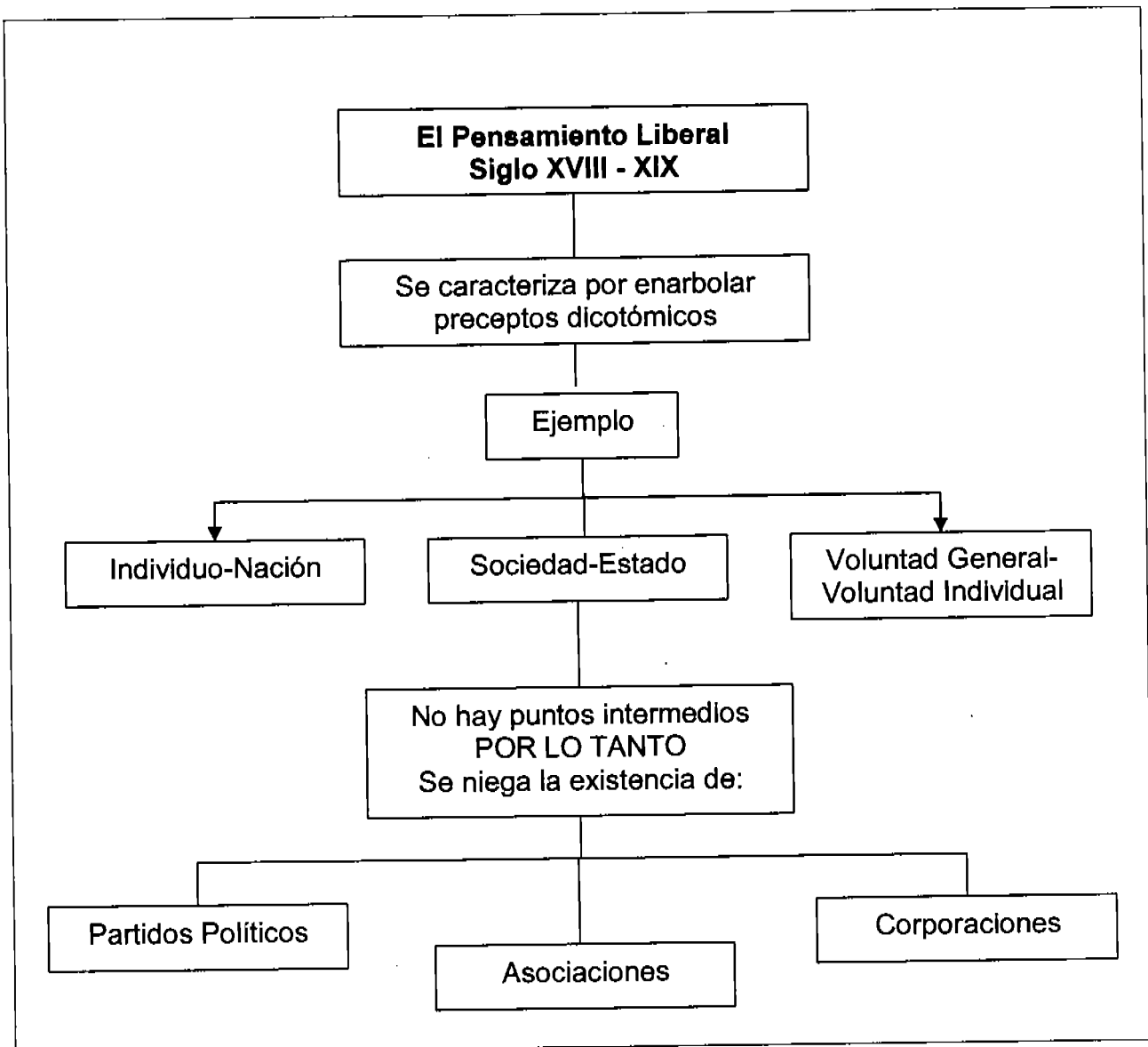
Rousseau pensador de la Ilustración, decía que para que se diera la Opinión Pública era necesario un pacto social; la sociedad, no los grupos, se rigen por la voluntad general, pese a que la voluntad general son las voluntades individuales, que de manera concreta busca el bienestar colectivo.

En el siguiente esquema se describe de manera esquemática el Pensamiento Ilustrado:



*Esquema # 16. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007.*

Las características del Pensamiento Liberal eran primordialmente dicotómicas como se muestra en el cuadro siguiente:



Esquema # 17. Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. FES Acatlan. 2007

A continuación se mencionan las características de los Actores, Referentes y Consensos de este periodo:

Actores: El Estado, los senadores y en general el cuerpo legislativo, los ciudadanos, principalmente hombres sabios e ilustrados, quienes expresaban la voluntad colectiva.

Referentes: la política, el bienestar social, la democracia.

### Consensos:

*Primera forma:* mediante la aplicación de la voluntad general, contraria a la voluntad individual o egoísta; la voluntad general estaba en manos de los funcionarios públicos del Estado, quienes argüían que en cada voluntad general estaban representados los intereses de la mayoría.

*Segunda forma:* la Opinión Pública se constituye para hacer contrapeso e incidir en la toma de decisiones políticas.

*Tercera forma:* se supuso que la voluntad general regía políticamente debido a que se consideraba producto de la reflexión desinteresada y sobre todo, porque poseía la razón.

## **1.6. La Opinión Pública en la Actualidad**

Actualmente la Opinión Pública no se discute como fenómeno humano, sino como un proceso elaborado con cimientos teóricos que permiten conocer lo que "dice" determinado grupo social acerca de una temática (referente) específica.

Las temáticas de lo público son:

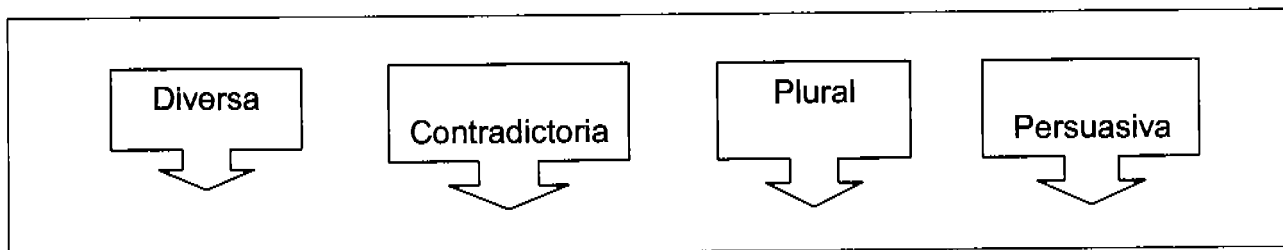
1. La sobre vivencia del grupo social.
2. La producción de bienes materiales e inmateriales
3. La conservación de la propiedad privada
4. El Estado (el ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción).
5. La Cultura
6. La Ecología

Cada uno de los referentes que se acaban de mencionar presentan tres variables:

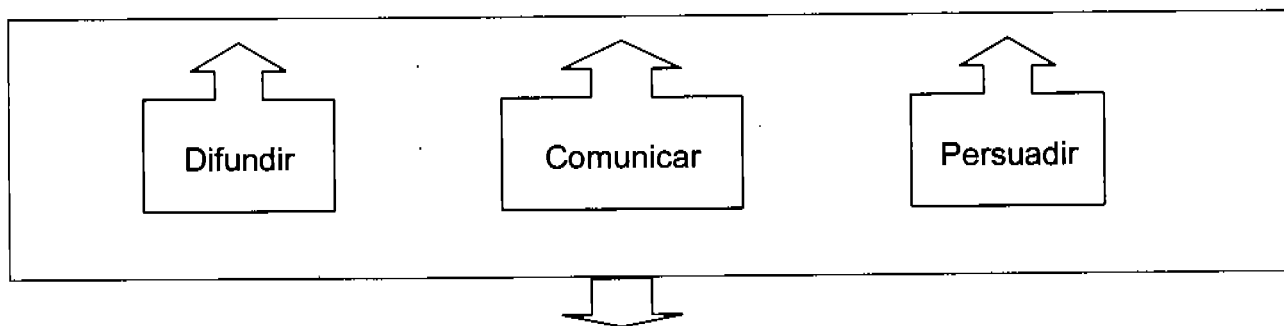
1. El grado de afectación de la sobre vivencia
2. El número de afectados
3. La cercanía de los receptores.



A partir de los referentes y de las variables antes citadas, hoy sabemos que la Opinión pública es:



Sobre los diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobre vivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales, sólo en la medida en que le afecta, por lo cual cada grupo busca:



A otros grupos de la importancia de prever fenómenos.

Como resultado de lo anterior, se puede decir lo que NO es y lo que SI es la Opinión Pública:

Lo que **NO** es la Opinión Pública:

- El proceso de investigación: Opinión Pública manifiesta.
- Lo que dicen algunos analistas sobre "la Opinión Pública": Opinión Pública publicada.
- Los sondeos

- Las llamadas telefónicas que los televidentes o radioescuchas hacen a las estaciones: comentarios del público.
- La comunicación pública: Comunicación Social en la que la distribución se produce y distribuye por el recurso a un sistema de comunicación especializada en el manejo de la información que concierne a la comunidad como conjunto.
- La comunicación interpersonal: se lleva a cabo entre dos o más personas.

Lo que **SI** es la Opinión Pública:

“Es el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producidas por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público”.<sup>24</sup>

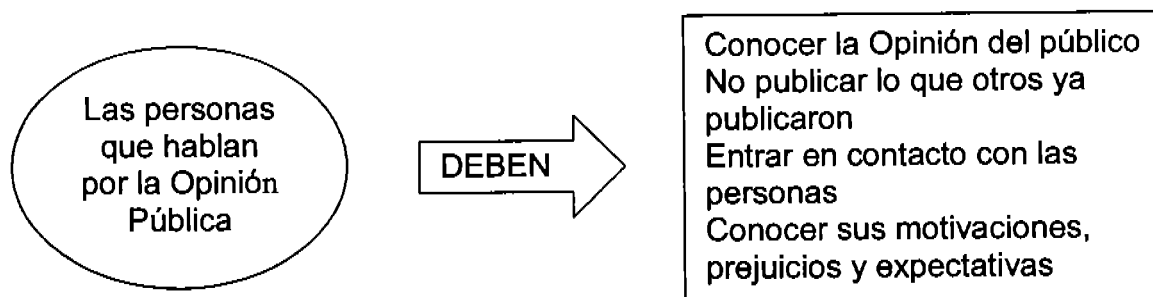
Una vez definida la Opinión Pública es necesario hacer una distinción entre la Opinión del Opinión del Público y la Opinión Publicada:

<u>Opinión del Público</u>
La Opinión del Público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre un determinado asunto y no se publica.

<u>Opinión Publicada</u>
La Opinión Publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado.

La distinción entre la Opinión del Público y la Opinión Publicada nos lleva a abordar un argumento con validez el cual afirma que:

<sup>24</sup> Definición proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, FES Acatlán, Septiembre 2007.



### 1.6.1. Vertientes actuales de la Opinión Pública

La Opinión Pública está planteada desde dos vertientes:

1. "Aquellos que tratan de conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de certidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hacen."
2. Aquellos que tratan de hacer teoría de la expresión de la opinión pública; aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales".<sup>25</sup>

El presente estudio está planteado desde la vertiente que número 1, "*Aquellos que tratan de conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de certidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hacen*", ya que se pretende conocer la Opinión Pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social proporcionados por la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

Es entonces y a partir de esta conclusión que resulta importante diferenciar el Modelo Clásico de la Ilustración y la Actualidad.

<sup>25</sup> Información proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 2, Impartido por la Lic. Olga Gallo Romo, FES Acatlán, Septiembre 2007.

### 1.6.2. Diferencias entre el Modelo Clásico de la Ilustración y la Actualidad

1. En el Modelo Clásico de la Ilustración, la Opinión Pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que se terminará imponiendo el mejor argumento.
2. Mientras que en la actualidad la Opinión Pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, en donde los individuos, en su mayoría que no en su totalidad, están desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino absorben una agenda de discusión y expresan en sus respuestas en monosílabos a preguntas no complicadas sobre circunstancias complejas como por ejemplo la marcha del país y de los asuntos de su gobierno.

### 1.6.3. Dinámica de la Opinión Pública

La dinámica de la Opinión Pública en la actualidad se da

1. Actualmente en quienes producen la opinión pública y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos, es decir, dependen de su visibilidad.
2. En los asuntos de interés público lo cuales presentan mayores complicaciones técnicas y hacen de las opiniones un asunto de competencia en saberes especializados.
3. En los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la opinión pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.

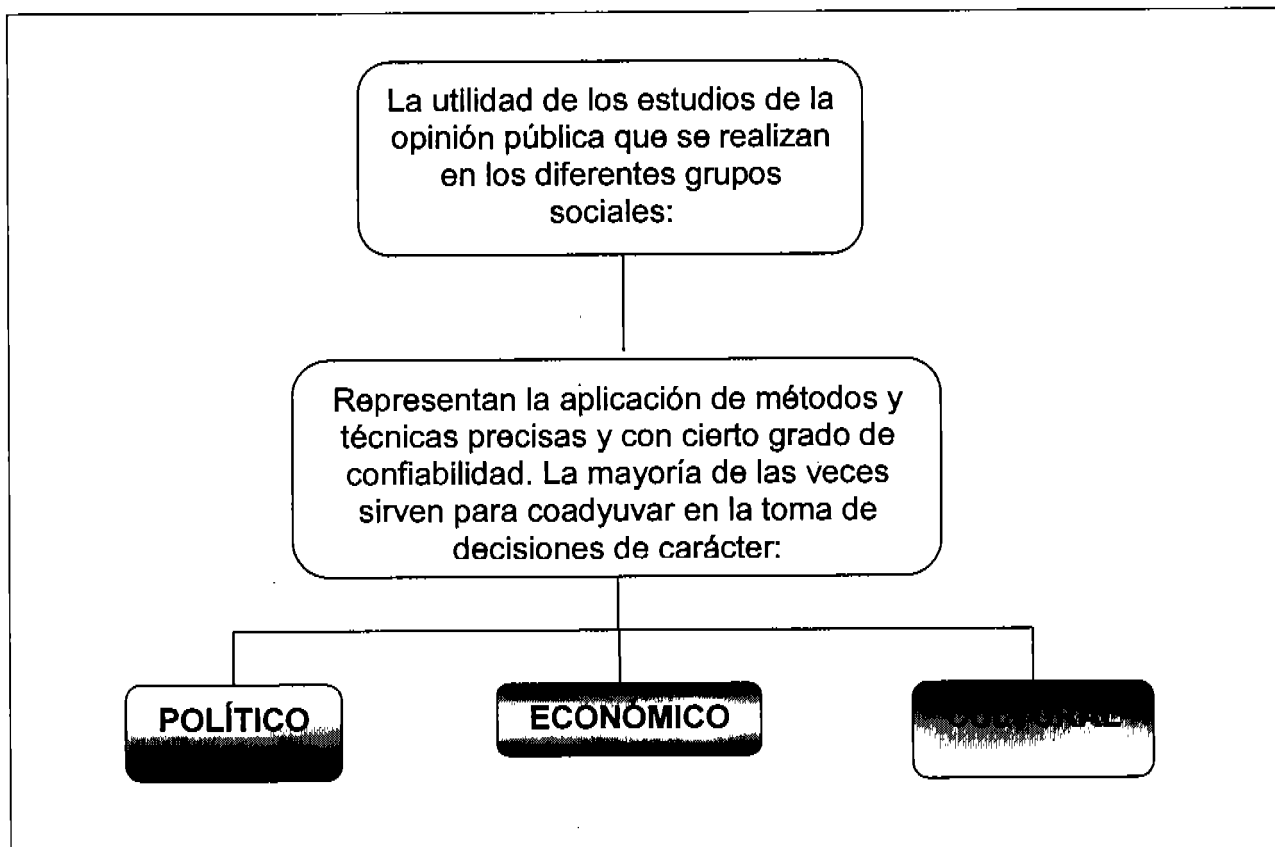
4. En la actual esfera pública que se encuentra fragmentada. Por un lado perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración; Informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan de la discusión pública: los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas entre otros. En la otra parte, casi como una muda audiencia, se amontona el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o si quiere, informado o interesado a medias.
5. En quienes dicen sustentar la opinión pública a través de los parajes de la esfera pública clásica, los de la opinión pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de registros de encuestas.
6. Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta, a lo más, registran lo que se llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen verbalmente, qué harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.
7. Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, se almacenan y se usan como anclas de la verdad; y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular; dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar las preferencias públicas con el acierto que la experiencia ha documentado sobradamente, más aún, tratándose de cuestiones electorales en competencias democráticas.
8. Pensar que en general el público miente a los encuestadores, o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados; carece de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero los buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación como cualquier otra actividad humana, dispuestas a facturar datos

- a la medida del solicitante, pero son las menos y en el mercado de la credibilidad, principal activo de la bolsa demoscópica, terminan naufragando.
9. La opinión pública que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el cual es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informan qué hacen los grupos e individuos y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tienen en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.
  10. Los registros de la opinión pública en materia política, es decir, las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrar a través de técnicas de investigación diferentes. En otras palabras, mal haríamos si pensamos que la encuesta agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Pero mal haríamos también, si pensamos que la encuesta nada desentraña.

La expresión de lo que los miembros de distintos grupos sociales producen con respecto a referentes públicos:

- no es única
- no es homogénea
- no es verdadera
- ni válida
- no representa la mejor
- no es la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales.

En el siguiente esquema se representa la utilidad de los estudios de opinión pública aplicados con ciertas reservas teóricas, ya que sirven para coadyuvar en la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural.



*Esquema # 18. Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

Los gobiernos, las empresas, las organizaciones, las instituciones y diversas disciplinas, recurren cada vez más a estudios de opinión pública con el fin de diagnosticar, explicar y planificar acciones que inciden en la conformación de la vida cotidiana de los individuos, no sólo a nivel regional y nacional, sino a nivel internacional.

#### 1.6.4. La Encuesta

La investigación por encuesta es cada vez más utilizada por diversos sectores de la sociedad. En este método se emplea como instrumento el cuestionario y es aplicado a un grupo específico de la población, para conocer acerca de un referente común.

Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival.

##### 1.6.4.1. Definición de Encuesta:

“Es un método que consiste en recopilar información sobre una parte de la población muestra, a través de un cuestionario estructurado sobre un determinado tema”.<sup>26</sup>

La investigación contemporánea mediante encuestas es producto principalmente del siglo XX, específicamente de investigadores norteamericanos como Samuel A. Stouffer y Paul F. Lazarsfeld.

Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia como:

- El Centro Nacional de Investigación de la Opinión de la Universidad de Chicago.
- El Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan
- El Centro de Investigaciones de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.

En seguida se describen algunas de las aportaciones realizadas por los investigadores antes mencionados:

---

<sup>26</sup> Rojas Soriano. Guía para realizar investigaciones sociales. Pp. 137-138



Samuel A. Stouffer:

Fue uno de los pioneros en la investigación al aplicar métodos empíricos a problemas sociales, empezando con análisis de los efectos de la depresión en los Estados Unidos, y la compilación de datos respecto a la condición de los negros norteamericanos durante los años treinta.

Al inicio de la Segunda Guerra Mundial, dirigió la Rama de la Información y Educación del Ejército de los Estados Unidos de Norteamérica, reuniendo a un grupo de científicos sociales para examinar cuestiones tocantes a la prosecución de la guerra

En el inicio de los años cincuenta, durante el macartismo, dirigió encuestas nacionales para examinar los efectos de la cruzada anticomunista.

El legado de Stouffer continúa con los diseños de estudio utilizados actualmente, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, entre los más importantes.

En cuanto a la contribución al método de las encuestas:

Se creó la Oficina del Censo de los Estados Unidos. Su contribución radica en los aportes al campo del muestreo y la recolección de datos.

Ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo.

Paul F. Lazarsfeld

También considerado como pionero de la investigación por encuestas, específicamente en la comunicación política, desarrolló técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales.

Empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas.

Formó el centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, empezando con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia.

En la actualidad existen institutos similares en universidades en todo Estados Unidos y en países latinoamericanos como Brasil y México.

Actualmente la práctica de las encuestas exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra principalmente en la naturaleza de los cuestionarios: ¿Cómo confeccionar las preguntas cómo y quién debe formularlas, a través de un medio?, entre otros aspectos.

Más recientemente, las encuestas comerciales han resultado fuente inapreciable de datos para el análisis secundario y se han publicado muchos libros y artículos académicos en los que se informa detalladamente acerca de éstos, aplicando procesos descriptivos y comerciales.

#### **1.6.4.2. Algunas virtudes de la Investigación por Encuesta**

Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con el propósito de describir la muestra particular que se está estudiando; más bien se efectúan con el propósito de comprender a la población más general entre la cual se tomó inicialmente la muestra.

De manera similar, los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.

Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones deben adoptar una actitud determinista.

El formato de la encuesta permite hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista de causa-efecto.

En la práctica, los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Su formato permite el riguroso desarrollo y la prueba de tales explicaciones lógicas.

Mediante el examen de cientos y aún de miles de interrogados en las encuestas, es posible poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.

Resulta importante mencionar la definición de sondeo y sus características específicas para entender sus diferencias con la Encuesta:

#### **1.6.4.3. Diferencia entre Sondeo y Encuesta**

Es preciso diferenciar al sondeo de la encuesta, el primero se realiza de manera indiscriminada y la segunda, se lleva a cabo a través de una metodología justificada y estructurada.

"El sondeo son preguntas que se hacen a algunas personas que se encuentran o caminan por alguna parte de la ciudad, cuyo levantamiento de datos es azaroso y sin validez metodológica".<sup>27</sup>

Características del Sondeo:

1. Carece de método
2. Es azaroso
3. Aborda temas de interés público
4. No permite generalizaciones
5. Es frecuentemente utilizado en los medios masivos de comunicación por su facilidad y bajo presupuesto para realizarlo
6. Se realiza con fines informativos e ideológicos

---

<sup>27</sup> Gallo Romo Olga. Tests de Maestría, FCPyS-UNAM

7. Se usa con frecuencia en el periodismo actual
8. No da cuenta de la realidad social
9. Su formulación es sencilla

#### **1.6.4.4. Características de la Encuesta**

La Encuesta es empleada por diversas disciplinas: sociología, ciencias políticas, psicología, etc. y tiene las siguientes características:

1. La información recogida se emplea para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas sociales
2. Sirven para diagnosticar, evaluar, pronosticar y llegar a la toma de decisiones
3. El instrumento para levantar una encuesta es el cuestionario, el cual se formula considerando: un marco teórico conceptual, una hipótesis (con sus variables) y los objetivos de la investigación.
4. La encuesta es elaborada por especialistas en el tema e investigadores sociales.
5. En el ámbito de la comunicación se emplea para conocer la opinión pública de un grupo social específico acerca de un tema público

## CAPÍTULO DOS. MARCO CONTEXTUAL

### 2. Marco Contextual de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan

Es importante mencionar que la información que se presenta en este capítulo ha sido elaborada a partir de un intercambio de ideas entre uno de los fundadores de la Institución y las personas que colaboramos en ella, ya que nos enfrentamos a la situación que nuestro referente a estudiar no contaba con los datos requeridos.

En el presente capítulo se desarrolla el Marco Contextual conformado por los sistemas histórico, referencial y social del referente de estudio de esta investigación: Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

Como primero punto, se ubica el sistema histórico de la Institución, considerando en él sus antecedentes, desarrollo y situación actual.

Se presenta también el sistema referencial de la Oficina de Atención, es decir la misión como la razón de ser, la visión como el querer ser y los valores como las normas o acciones que rigen la conducta de los miembros de la organización.

En cuanto a la estructura de la organización, ésta se representa gráficamente a través de un organigrama de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan; se especifican las funciones de los diferentes departamentos así como de las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos.

Respecto a las características demográficas de la población a encuestar, se proporcionan algunos datos tales como; edad, sexo, ocupación, nivel de estudios, nivel socioeconómico, tipo de localidad a la que pertenecen, filiación política.

## 2.1. Sistema Histórico de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan

A continuación se desarrollarán los antecedentes de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, así como el desarrollo que ha tenido a partir de creación en el año 2004, y la evolución que ha tenido hasta llegar a la situación actual.

### 2.1.1. Antecedentes

El 7 de mayo del 2004 fue inaugurada la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan de Juárez Estado de México, bajo la representación de tres diputados federales plurinominales pertenecientes al Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México: Rebeca Godínez y Bravo, José Adolfo Murat Macías y Guillermo Martínez Nolasco.

La creación de esta Oficina de Atención, responde a la aplicación de los derechos que poseen los integrantes del Grupo Parlamentario del partido Revolucionario Institucional, el cual consiste en "establecer oficinas de representación en sus respectivos distritos electorales o circunscripciones plurinominales; contar con el apoyo administrativo de que se disponga, para el desempeño de sus labores legislativas; realizar labores de gestión ante cualquier autoridad, dependencia u organismo público y atender a los ciudadanos y a las organizaciones sociales".<sup>1</sup>

A partir de estas prerrogativas, la Fracción Parlamentaria del Partido Revolucionario Institucional de la LIX Legislatura, después de valorar la necesidad de apoyar a los Comités Municipales, tomó la determinación de comisionar a todos los diputados plurinominales (que no son elegidos por el voto directo del ciudadano) del Estado de México, para que se convirtieran en un punto de apoyo para dar solución a los compromisos contraídos dentro de la política social, no importando los tiempos electorales.

---

<sup>1</sup> Reglamento Interno del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional en la Cámara de Diputados. Capítulo II, Artículo 6, fracciones m, n y o. 2007

Naucalpan de Juárez fue el municipio en el cual se implementó esa nueva relación entre el Poder Legislativo y los ciudadanos naucalpenses. Uno de los principales retos de este proyecto, era que lo encabezaban tres Diputados desconocidos para la sociedad, pero que obedecen a las mismas funciones que un Legislador elegido por el voto directo de la población; sin dejar de mencionar que este proyecto iniciaría en una localidad gobernado por la oposición desde el año de 1997 (Partido Acción Nacional).

“La tarea esencial de los representantes populares consiste precisamente en considerar, valorar y respetar los usos y costumbres arraigados en la población y en la práctica diaria, factores que le ha otorgado a la gestión un papel relevante, con mayor importancia, alejándose de su concepción tradicional como acción meramente de trámite de escritorio y burocracia.

De tal manera que actualmente es necesaria una vinculación entre los representantes de la sociedad y la sociedad misma para llegar de manera directa a los problemas de la gente y realzar la labor de rescatar la ética política, la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones”.<sup>2</sup>

“Se requiere implementar estrategias de gestión, responsables, que conduzca a un esfuerzo tanto por parte de las autoridades como de la sociedad misma, con el fin de concretar programas en beneficio de la comunidad; que permitan proyectar instituciones dinámicas que ejecuten políticas públicas de inclusión social, promoviendo la participación corresponsable del bienestar individual y colectivo, observando resultados confiables y medibles”.<sup>3</sup>

El municipio es la unidad fundamental para la ejecución de los programas sociales, así mismo es fundamental otorgar servicios de calidad en beneficio de la población vulnerable y a las comunidades de alta marginación.

---

<sup>2</sup> Entrevista a la Lic. Rebeca Godínez y Bravo, Diputada Federal de la LIX Legislatura y Fundadora de la Oficina de Gestión Junio 2004.

<sup>3</sup> Entrevista realizada al Lic. José Adolfo Murat Macías, Diputado Federal de la LIX Legislatura y Fundador de la Oficina de Gestión. Junio de 2004

## 2.1.2. Desarrollo

En los primeros meses de funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan se trazaron los siguientes objetivos:

- Recibir y captar las solicitudes de los ciudadanos, así como las quejas y demandas de gestión a fin de que ésta se convirtiera en un medio para que se plantearan los requerimientos tanto individuales como sociales, actuando como un vínculo entre sociedad e instituciones;
- Proporcionar a los ciudadanos el apoyo y la asesoría necesarias en cumplimiento al Derecho de Petición;<sup>4</sup>
- Concretar proyectos y programas de apoyo a la comunidad;
- Ofrecer una nueva alternativa de participación ciudadana a cualquier persona de cualquier posición política;
- Posicionar a la Oficina de Atención dentro del municipio y hacer de ella un espacio alternativo para la gestión social.

Una vez posicionada la Oficina de Gestión en diversas comunidades del municipio a través de los ciudadanos, líderes naturales, presidentes de los consejos de participación ciudadana y delegados municipales, se buscó crear un enlace directo con la Asociación Civil denominada "Esfuerzos Conjuntos por México"; con la finalidad de incrementar los servicios a favor de las comunidades naucalpenses, dichos servicios se llevan a cabo a través de un trabajo conjunto entre la asociación y la oficina de atención, éstos son:

- Jornadas Médico-Asistenciales (consulta dental, medicina general, nutricional, ginecología, etc.);
- Donación de Juguetes para los niños de comunidades populares, en fechas como el Día de Reyes y el Día del Niño;
- Campañas periódicas de donación de Aparatos Auditivos y Sillas de Ruedas;

---

<sup>4</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Capítulo I, Artículo 8. México, Leyenda, 2003.



- Programa permanente de visitas al parque de diversiones Six Flags, encaminado a niños de zonas populares de escasos recursos económicos, a los que se les otorga un pase gratuito a este lugar;
- La Asociación Civil funciona como enlace con instituciones del Sector Salud, para poder ayudar y canalizar a quien presente algún problema (cáncer, diabetes, problemas severos de la piel, etc.).

### **2.1.3. Situación y Problemática Actual**

La problemática nacional es compleja: pobreza extrema, desigualdad, marginación, inaccesibilidad a los beneficios de desarrollo; son situaciones reales que no se resuelven fácilmente; el municipio como base del desarrollo de las comunidades, es el punto clave para observar la constante evolución de la sociedad, la cual, hoy es más informada y participativa, lo que obliga a las instituciones a seguir ampliando los instrumentos que brinden la certidumbre a los desafíos cotidianos a través de la renovación de las representaciones de carácter social.

Una vez concluido el período del H. Congreso de la Unión, específicamente de la Legislatura LIX, el 31 de agosto de 2006, las actividades descritas anteriormente, se aplican de manera regular; sin embargo hoy en día se enfrenta a una situación más compleja al no ser representada directamente por un actor político posicionado en un cargo de representación social.

A lo largo de estos tres años que tengo de colaborar en esta organización, no se ha realizado un estudio a fondo respecto a lo que la gente "dice" acerca de los programas de apoyo social que se han llevado a cabo, con la finalidad de saber si los servicios que se ofrecen satisfacen parte de las necesidades de las comunidades atendidas o, qué se tiene que hacer para optimizarlos.

La permanencia de la Oficina de atención, aún sin la representación y apoyo de Legisladores, significa buscar alternativas de subsidio para seguir trabajando con responsabilidad y contribuir a la creación de condiciones de bienestar para la sociedad.

“Para la Institución, resulta necesario y al mismo tiempo inaplazable conocer lo que dice la gente acerca de los beneficios que ha recibido por parte de nuestra Institución; así como fortalecer, enriquecer e incluso modificar la manera en que se está trabajando, con el fin de hacer de los intereses populares el pilar de la estructura de la organización”.<sup>5</sup>

El presente estudio pretende aportar a la institución, elementos que le permitan conocer la opinión de las personas que han recibido los servicios, y con ello lograr una mejora en la calidad de la prestación de los mismos.

Es por ello que se plantea esta investigación, como un elemento clave que proporcionará las herramientas para realizar estudios de Opinión Pública con el material humano con el que contamos, y sobre todo, que este tipo de investigaciones se conviertan en una constante en la búsqueda de beneficios para la sociedad que nos ocupa.

## **2.2. Sistema Referencial de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan**

Como se mencionó en el texto introductorio a este capítulo, el sistema referencial fue elaborado a través de reuniones de trabajo sostenidas con los principales colaboradores de la institución.

### **2.2.1. VISIÓN**

A continuación se presenta la visión como la idealización del futuro de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan:

---

<sup>5</sup> Entrevista realizada al Coordinador General de la Oficina de Atención Ciudadana, Rodrigo Reina Liceaga

Llegar a generar los canales de comunicación e interacción con las instancias gubernamentales y no gubernamentales, que permitan multiplicar las oportunidades de desarrollo social elevando la calidad de los habitantes del municipio de Naucalpan.

### **2.2.2. MISIÓN**

La razón de ser de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan está expresada en su misión:

Ser una institución que coordine los esfuerzos para dar solución a la demanda social, promoviendo el desarrollo municipal con auténtica vocación de servicio productiva, consolidando la participación de los ciudadanos para la solución de los problemas comunes, elevando con ello el bienestar de los mismos.

### **2.2.3. Valores**

Los valores son el conjunto de cualidades fundamentales en el buen desarrollo de las organizaciones.

La Oficina de Atención Ciudadana creada por actores políticos cuya filiación política pertenece al Partido Revolucionario Institucional PRI, fundamenta sus valores en el Código de Ética<sup>6</sup> de ese partido:

- Honorabilidad
- Justicia
- Lealtad
- Trabajo a favor del ciudadano
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Confianza

---

<sup>6</sup> [www.pri.org.mx](http://www.pri.org.mx). Agosto, 2007

- Disciplina
- Constancia
- Honestidad
- Eficacia
- Participación
- Igualdad

#### 2.2.4. Principios

Así mismo la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan se rige por los principios del Partido Revolucionario Institucional (PRI) en los siguientes aspectos:

*“Ideología:* Nuestro nacionalismo basado en los principios de la Revolución Mexicana conjuga libertad, igualdad y democracia en la defensa de los intereses nacionales y es base para interactuar en el mundo, sin pérdida de identidad, soberanía e independencia de la Nación.

*Justicia Social:* La justicia social, concepto de raigambre revolucionaria, es mandato para los priístas en nuestra búsqueda de un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural de la Nación, generador de oportunidades con equidad para que todos los mexicanos accedan al bienestar pleno.

*Igualdad:* Las desigualdades inadmisibles producto de una mala distribución del ingreso, exigen nuestro compromiso de combatir la pobreza que ofende a la dignidad humana. De ahí que el PRI se pronuncie por la modernización incluyente de México, que comience por atender a los que menos tienen y que garantice un lugar de identidad y prosperidad a todos, haciéndolos partícipes en la producción de la riqueza y beneficiarios de su distribución”.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> [www.pri.org.mx](http://www.pri.org.mx). Declaración de Principios. 28 de agosto de 2007.

### **2.3. Sistema Social de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan**

El sistema social de la oficina de atención ciudadana lo encontraremos plasmado en su organigrama y funciones de cada una de las instancias que la componen.

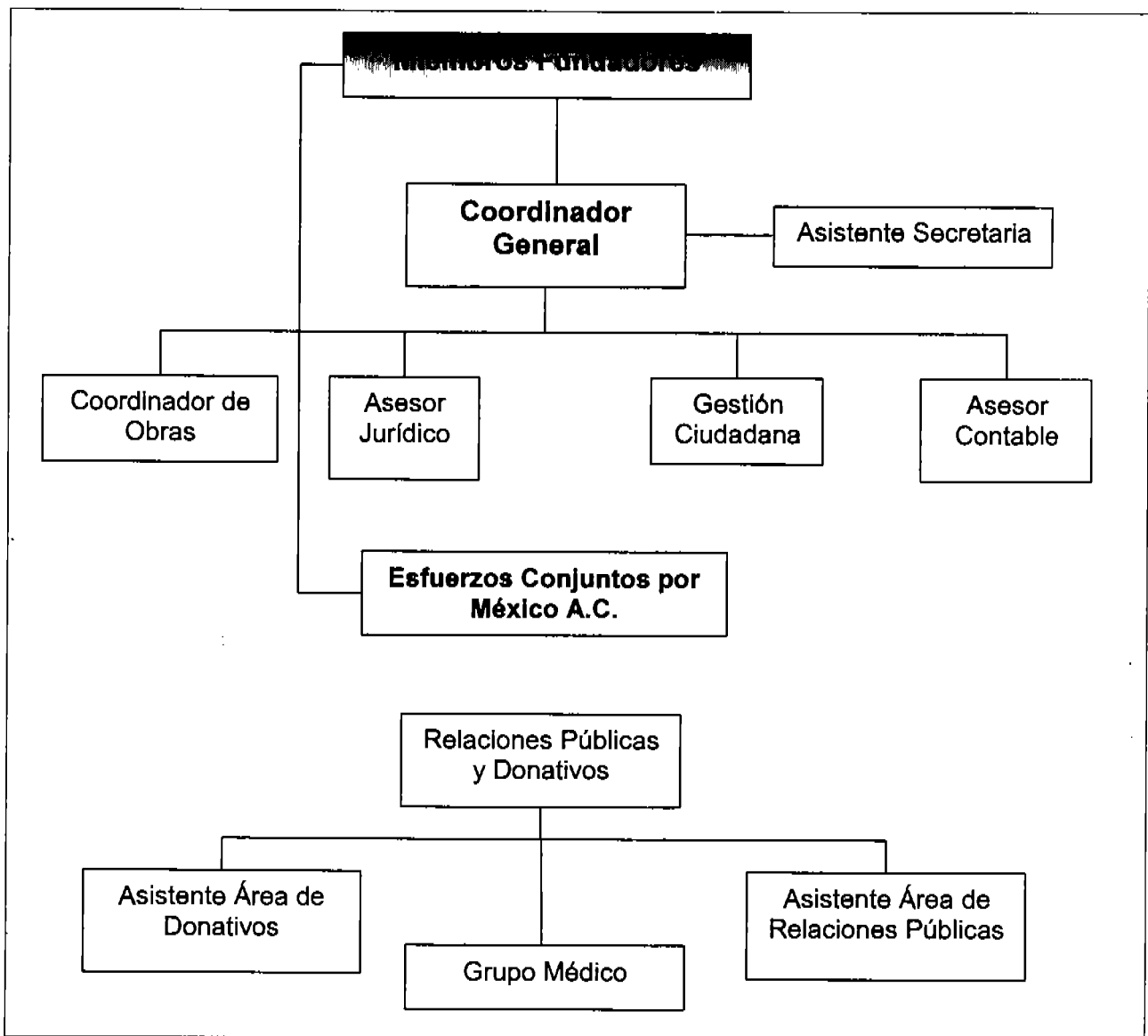
Al igual que la información proporcionada y desarrollada en los sistemas antes mencionados, la estructura orgánica de la Oficina de Gestión Ciudadana fue elaborada por el Coordinador General y la que presenta esta investigación.

#### **2.3.1 Organigrama\***

A continuación se presenta el organigrama de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan:

---

\* Ver Anexo No. 1



### 2.3.2. Descripción de Puestos

Conforme al organigrama antes expuesto, las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas de la Oficina de Atención Ciudadana son:

Cargo	Actividad que desempeña
Miembros Fundadores	Diputados Federales de la LIX Legislatura, Godinez y Bravo, José Adolfo Murat Macías y Guillermo Martínez Nolasco; Inauguraron la Oficina de Atención Ciudadana el 7 de mayo de 2007.
Coordinador General	Se encarga de vigilar que se lleven a cabo los planes y programas que se implementan en la institución en pro del beneficio social.
Coordinador de Obras	La persona que está al frente es un arquitecto que se encarga de realizar recorridos en las diferentes comunidades del municipio, específicamente en los puntos en los que la ciudadanía ha solicitado alguna obra en particular: pavimentación de calles, avenidas, construcción de banquetas, guarniciones, andadores, etc.
Asesor Jurídico	Atiende de manera gratuita a la ciudadanía que acude a la oficina a solicitar asesoría de tipo legal.
Gestión Ciudadana	En esta área se atiende a la ciudadanía para que exponga sus solicitudes ya sea individuales o comunitarias. Se tiene un

	programa permanente de elaboración de peticiones, mismas que se canalizan y se les da seguimiento a las mismas.
Asesor Contable	Atiende de manera gratuita a la ciudadanía que acude a la oficina a solicitar asesoría de tipo contable.
Asistente-Secretaria	Es la encargada de la organización de los documentos que se reciben en la oficina, así como la encargada de dar atención tanto personal como telefónicamente a los usuarios de la institución.
Asociación Civil "Esfuerzos Conjuntos por México"	Esta Asociación forma parte integral de las actividades que se llevan a cabo en la Oficina de Atención Ciudadana.
Dirección de Relaciones Públicas y Donativos	Actividad esencial dentro de la Asociación y por consiguiente dentro de la Oficina. Se encarga de conseguir, fortalecer y mantener el contacto con las diversas instituciones que apoyan a la asociación.
Asistente en el Área de Donativos	Da seguimiento a los donativos que realizan las diferentes instituciones y organizaciones, desde la logística para obtener el donativo hasta la entrega del apoyo a los beneficiarios.
Grupo Médico	Este Grupo Médico apoya en las diferentes Jornadas Médico-Asistenciales que se organizan en las comunidades del municipio de Naucalpan.
Asistente en el Área de Relaciones Públicas	Mantiene constante comunicación con las organizaciones e instituciones que apoyan a la Asociación; así mismo realiza las



	gestiones correspondientes para lograr incrementar las relaciones institucionales.
--	--

Innegablemente y como se ha explicado a lo largo de este capítulo, existe una relación estrecha entre los actores de la Oficina de Atención Ciudadana y el Partido Revolucionario Institucional (PRI), lógicamente los fundadores de la Institución que nos ocupa, poseen una amplia trayectoria dentro del partido. En consecuencia, la razón de ser, el funcionamiento y la operación de la oficina de gestión están ligados, tanto en conducción como en la obtención de presupuestos, a la relación que inherentemente existe con el prísmo y en consecuencia, con el Gobierno del Estado de México y las entidades que de él dependen.

### 2.3.3. Servicios que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana de Nuacalpan.

Servicio	Descripción del Servicio
1. Programa permanente de Gestión Ciudadana	Asesoría en la elaboración de peticiones del ciudadano hacia diversas instituciones gubernamentales. Se elabora la petición, se canaliza y se le da seguimiento.
2. Asesoría Jurídica y Contable gratuita	El ciudadano acude a la oficina de atención a solicitar asesoría legal (divorcios, testamentos, escrituración, etc.) el profesional en la materia se la brinda de manera gratuita. Si el caso lo amerita, se le canaliza a un despacho, juzgado, etc.

3. Distribución de paquetes nutricionales	Este programa se lleva a cabo en diferentes colonias del municipio, sobre todo en aquellas en las que la comunidad se caracteriza por su bajo nivel socioeconómico. El ciudadano acude a la oficina a realizar su petición, se estudia la posibilidad de brindar el apoyo. Dicha petición entra en una bitácora que ubica a la petición dentro de una lista de comunidades que han solicitado el apoyo.
4. Programa de Apoyo a la Vivienda	El ciudadano, representante de la comunidad, delegado municipal, etc. acude a la oficina de gestión para solicitar apoyo de material de construcción para mejorar las condiciones de vivienda de gente de escasos recursos económicos.
5. Programa de Apoyo para el mejoramiento Urbano	El ciudadano, representante de la comunidad, delegado municipal, etc. acude a la oficina de gestión para solicitar apoyo de material de construcción para llevar a cabo diversas obras en su comunidad: (pavimentación de calles y avenidas, construcción de guarniciones y banquetas, muros de contención, andadores, etc.). Se recibe la petición, se analiza y si existen la posibilidad de aplicar el programa, se lleva a cabo una reunión con los vecinos que resultarán beneficiados con la obra en cuestión y se

	<p>organiza un Comité de Obra el cual será el encargado de verificar la correcta aplicación del material, así mismo reportará a la oficina el avance y la conclusión de dicha obra.</p>
<p>6. Programa de mejoramiento y equipamiento de Escuelas</p>	<p>El ciudadano, la directiva escolar, la asociación de padres de familia, etc. acuden a la oficina de gestión para solicitar apoyo de material de para llevar a cabo diversas obras para el mejoramiento de Escuelas (construcción de aulas, impermeabilización, pintura, donación de mobiliario, equipos de cómputo, etc).</p> <p>Se recibe la petición, se analiza y si existen la posibilidad de aplicar el programa, se lleva a cabo una reunión con los padres de familia y cuerpo docente de la escuela en cuestión y se organiza un Comité de Obra el cual será el encargado de verificar la correcta aplicación del material, así mismo reportará a la oficina el avance y la conclusión de dicha obra.</p>
<p>7. Jornadas Médicas-Asistenciales</p>	<p>El ciudadano, representante de la comunidad, delegado municipal, etc. acuden a la oficina de gestión para solicitar que se realice una jornada médica-asistencial en su colonia. Se realiza la petición por escrito, y se le pide el apoyo a la Asociación Civil "Esfuerzos Conjuntos por México", ésta asociación apoya a la Oficina de gestión para llevar a</p>

	<p>cabo dicha actividad; programa la fecha, organiza al grupo médico con el que cuenta y se realiza el evento ofreciendo servicios a la población como: consulta con médico general. Dentistas, ginecólogos, optometristas, nutriólogos, etc.</p>
8. Donación de Juguetes y Dulces	<p>Este programa se lleva a cabo en dos fechas representativas para los niños de la comunidad: Día del Niño y Día de Reyes. La Asociación Civil gestiona donativos de juguetes con algunas instituciones, entre ellas Fundación "Azteca" "Mattel" y "Ferrero Roche". De igual manera existe un registro de peticiones de ésta índole y en el momento que se tiene el donativo se lleva a cabo la entrega del mismo.</p>
9. Donación de Medicamentos a Centros de Salud.	<p>A través de la Asociación Civil "Esfuerzos Conjuntos por México", existen donativos de medicamentos otorgados por distintas asociaciones, como por ejemplo "Farmacias del Ahorro". Estos donativos son destinados a los Centros de Salud de diferentes colonias del municipio, previo a una petición realizada en la Oficina de Atención.</p>
10. Programa "Six Flags en tu comunidad"	<p>Este programa está destinado a niños de escasos recursos económicos de las colonias populares del municipio de Naucalpan. A través de la Asociación Civil</p>

	"Esfuerzos Conjuntos por México", el parque de diversiones Six Flag`s México, otorga un apoyo permanente a los niños que no tienen las posibilidades económicas de acudir a un lugar de este tipo; otorgando pases totalmente gratuitos a los niños.
--	--

#### 2.3.4. Descripción de la Población a Encuestar

Para el presente estudio de Opinión Pública la población a encuestar pertenece al municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México y abordaremos algunas de sus características:

El municipio de Naucalpan de Juárez forma parte de los 125 municipios que conforman el Estado de México y es parte del área metropolitana de la Ciudad de México.

Su división territorial se integra por:

18 pueblos

127 colonias

84 fraccionamientos residenciales

6 fraccionamientos industriales, y

2 fraccionamientos campestres

Tiene una población total de 916,437 habitantes, de los cuales 453,399 (48%) son Hombres y 463,038 (51%) son Mujeres.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> [www.naucalpan.gob.mx](http://www.naucalpan.gob.mx). Septiembre 2007.

El presente Estudio se enfocará a 31 comunidades del municipio de Naucalpan:

1. Adolfo López Mateos
2. Ampliación Mártires de Río Blanco
3. Ampliación San Esteban
4. Capulín Soledad
5. Colinas de San Mateo
6. Cumbres de Himalaya
7. Ex Ejido Santiago Occipaco
8. Lázaro Cárdenas
9. La Cañada San Lorenzo
10. La Luna
11. La Mancha III
12. La Tolva
13. Las Huertas II
14. Lomas del Cadete
15. Minas San Martín
16. Minas Tecolote
17. Olímpica
18. Olímpica Radio I
19. Olímpica Radio II
20. Praderas de San Mateo
21. Santiago Occipaco
22. Santiago Tepatlaxco
23. San Antonio Zomeyucan
24. San Francisco Chimalpa
25. San Lorenzo Totolinga
26. San Lorenzo Totolinga II
27. San Mateo Nopala Zona Sur
28. San Miguel Tecamachalco
29. San Rafael Chamapa
30. Rincón Verde
31. Valle Dorado

Estas colonias están ubicadas dentro del Bando Municipal de Naucalpan de Juárez vigente.<sup>9</sup>

Los diferentes recorridos que se han realizado por parte de la Oficina de Atención Ciudadana, en específico por parte de la Coordinación de Obras a través de las diferentes comunidades reflejan las siguientes características

---

<sup>9</sup> Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México. 2007

- "Falta de equipamiento urbano (calles y avenidas sin pavimentar, escuelas deficientes en cuanto a equipamiento y condiciones de construcción)
- Comunidades con poco apoyo para satisfacer las necesidades de alimentación, salud y educación;
- Deficiencia en los servicios básicos (falta o deficiencia en el servicio de agua potable, alumbrado público, recolección de basura, etc.)".<sup>10</sup>

Se cuenta con registro de 96 personas captadas y que acuden frecuentemente a la Oficina de Atención Ciudadana, de los cuales 45 son mujeres y 51 hombres.

Sus características son:

- Son Líderes Naturales, Miembros de la Delegación Municipal, Miembros del Consejo de Participación Ciudadana de las comunidades antes mencionadas.
- Son el enlace entre la Oficina de Atención y la comunidad que representan para gestionar y hacer llegar los servicios que ofrece la Institución.
- Socioeconómicas: son sujetos de escasos recursos económicos;
- Sus ocupaciones varían: amas de casa, desempleados, obreros, comerciantes;
- El grado de estudios se observa entre primaria y secundaria;
- Las edades oscilan entre los 40 y 60 años;
- Viven en zonas populares en las que se observa diversas carencias: falta de equipamiento urbano; deficiencia en los servicios públicos (carencia de agua potable, alumbrado público, recolección de basura, etc.).
- Poseen una simpatía y/o afiliación al Partido Revolucionario Institucional (PRI).

---

<sup>10</sup> Información proporcionada por la Coordinación de Obras de la Oficina de Atención Ciudadana. Septiembre 2007.

## CAPÍTULO TRES

### 3. METODOLOGIA PARA ELABORAR EL CUESTIONARIO

En este capítulo se enuncia la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de opinión pública, entre ellos todos los elementos que intervienen en la tabla de operacionalización, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, es decir, la forma en que se abordará a los encuestados para mejorar el cuestionario final.

#### 3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Operacionalización.

En el Marco Teórico, sub capítulo 1.3., la naturaleza comunicativa de la opinión pública, se definió a la opinión pública como el conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social específico con respecto a un referente público, se entiende como público a todo lo que interesa y o afecta al grupo social en sí mismo a diferencia del público que es el grupo en sí mismo.

La definición anterior conduce a diferenciar:

- Las expresiones de los individuos del grupo social
- El referente público
- El grupo social en sí mismo.

En el mismo marco teórico se mencionó que los elementos del sistema comunicativo son:

- Los actores de la comunicación
- Los instrumentos
- Las representaciones
- Las expresiones



Así mismo, se hizo la analogía entre:

- Actores de la comunicación con individuos del grupo social y el investigador
- Instrumentos de la comunicación con cuestionario (presencial)
- Las expresiones con el conjunto de respuestas de los miembros del grupo social específico, en donde se manifestarán los consensos/disensos
- Las representaciones de la comunicación son el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para los actores de la comunicación.

Interesa resaltar que los actores de la comunicación pueden tener como referente de las expresiones a:

- Lo que hacen (acciones ejecutivas)
- A otras expresiones (ya enunciadas o por enunciar)
- Al pensamiento (ya pensado o que se esté pensando)

En el presente trabajo, en el apartado 1.1.5. Modelo General de los Sistemas se indicó que hay varios sistemas y que uno de ellos es el de la referencia [SR]. En este sistema se contempla todo aquello que es nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- Lo que se hace (como acción ejecutiva)
- Lo que se dice (como acción expresiva)
- Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- Lo que se hace de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico).

Si se considera la definición de opinión pública, se tendría que aclarar que:

- La indagación de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero si que es necesario considerar los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los agentes sociales y que serían el género, la edad, la posición política, la posición religiosa, el nivel de escolaridad, la posición económica y la posición social
- La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el plano de lo simbólico [SR] pero si resulta pertinente que el investigador de la opinión pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que él grupo social conoce acerca de los referentes es decir, que se debe tener cierto grado de certeza acerca del conocimiento de la temática con la finalidad que lo expresado como opinión en el cuestionario diferencia a los actores que conocen o no al referente
- La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial es lo propio de la opinión pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los roles que desempeña el actor de la comunicación y del grado de conocimiento sobre la temática.

Por lo antes mencionado resulta imprescindible:

- Considerar como variable de estudio de opinión pública a los diferentes roles de los actores de la comunicación y que en la tabla de operacionalización se denominará bajo el concepto de sociodemográfico
- Considerar como variable de un estudio de opinión el grado de conocimiento de la temática de los actores de la comunicación y que en la tabla de operacionalización de denominará bajo el término de concepto a conocer.
- Considerar como variable de un estudio de opinión a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y que en la tabla de operacionalización se denominará bajo concepto opinión.

### 3.2. El sistema hipotético

Este sistema hipotético contempla una hipótesis nula ( $H_0$ ) y las hipótesis alternativa ( $H_1$ ). En donde el criterio de validación de las mismas será de carácter estadístico expresado en porcentaje del grado de conocimiento sobre la temática y en frecuencia de las opiniones de acuerdo a una escala estimativa (LIKERT) con un rango de entre 1 y 5 donde 1 es lo mínimo y 5 es el máximo.

#### Hipótesis Nula

No se conoce la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

#### Hipótesis Alternativas

Las hipótesis alternativas que se plantean a continuación están enunciadas de acuerdo a las variables del conocimiento, opinión y sociodemográficas:

1. **El conocimiento** que tienen los beneficiarios de de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de 80%.
2. **La opinión** que tienen los beneficiarios de de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de 4.
3. **El género** determina en un 80% el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
4. **El género** determina en un 3 la opinión de los beneficiarios de de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios

5. **La edad** determina en un 80% el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
6. **La edad** determina en un 2 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
7. **La escolaridad** determina en un 30% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
8. **La escolaridad** determina en un 2 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
9. **La posición social** determina en un 90% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
10. **La posición social** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
11. **La ocupación** determina en un 40% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
12. **La ocupación** determina en un 2 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
13. **La posición económica** determina en un 80% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
14. **La posición económica** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.

15. **El lugar de residencia** determina en un 90% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
16. **El lugar de residencia** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.

### 3.3. Variables

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes de este estudio, así como la relación con las hipótesis planteadas.

1. Con respecto a la hipótesis número tres la variable independiente es el **género** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.
2. Con respecto a la hipótesis número cuatro la variable independiente es el **género** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.
3. Con respecto a la hipótesis número cinco la variable independiente es la **edad** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.
4. Con respecto a la hipótesis número seis la variable independiente es la **edad** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.
5. Con respecto a la hipótesis número siete la variable independiente es la **escolaridad** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que

tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

6. Con respecto a la hipótesis número ocho la variable independiente es la **escolaridad** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

7. Con respecto a la hipótesis número nueve la variable independiente es la **posición social** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

8. Con respecto a la hipótesis número diez la variable independiente es la **posición social** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

9. Con respecto a la hipótesis número diecisiete la variable independiente es la **ocupación** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

10. Con respecto a la hipótesis número dieciocho la variable independiente es la **ocupación** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

11. Con respecto a la hipótesis número once la variable independiente es la **posición económica** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

12. Con respecto a la hipótesis número doce la variable independiente es la **posición económica** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

13. Con respecto a la hipótesis número trece la variable independiente es el **lugar de residencia** del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

14. Con respecto a la hipótesis número catorce la variable independiente es el **lugar de residencia** del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

### 3.4. Tabla de Operacionalización

La tabla de operacionalización es un instrumento que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario, considera los conceptos, las variables dependientes e independientes utilizadas en las hipótesis de esta investigación<sup>1</sup>.

La función de la tabla de operacionalización consiste en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que trata esta investigación.

La tabla de operacionalización contiene cuatro columnas; en la primera se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un numeral; en la segunda, se anotan las categorías por concepto y se enumeran en orden progresivo con dos numerales; en la tercera se anotan los indicadores por categoría y se enumeran en orden progresivo con tres numerales; la cuarta columna, contiene los reactivos, uno por cada indicador y se enumera con el mismo número del indicador correspondiente. Así la tabla de operacionalización se refiere a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento, opinión y datos socio demográficos del grupo social a estudiar.

---

<sup>1</sup> Definición proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 3, Impartido por el Maestro Héctor Jesús Torres Lima, FES Acatlán. Octubre 2007

El término categorías es la dimensión del concepto, son las características que asumen en la realidad (temática a estudiar) el concepto.

El término indicador es la determinación en la categoría y se expresa como la medida única y unívoca que se presenta en la realidad social, en el caso particular de la temática a estudiar.

Se entenderá por reactivo a una pregunta (bases de reactivos) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base de reactivos y de las cuales sólo una será válida).

En la redacción de los reactivos se deberán considerar los siguientes criterios:

1. Reactivos precisos, con sujeto y verbo en la oración
2. Planteados de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra
3. Planteados de acuerdo al vocabulario de los encuestados
4. Deben posibilitar una sola respuesta
5. En caso de ser opción múltiple deben ser ordenadas, las opciones, de la menor a la mayor extensión
6. No deben sugerir respuestas
7. Deben referirse a un solo tema y a una sola persona
8. Deben ser pertinentes al tema.

La tabla de operacionalización se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la tabla:



Tabla de Operacionalización

Concepto	Categorías	Indicadores	Reactivos
1. Conocimiento	1.1. Prestación de Servicios de apoyo social	1.1.1. Programa permanente de gestión ciudadana	1.1.1. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención, tiene como función principal: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano</li> <li>b. Elaborar programas de asistencia social</li> <li>c. Organizar y publicitar eventos culturales</li> <li>d. Ofrecer al ciudadano un espacio de expresión</li> <li>e. Proporcionar a los consejos y delegaciones una oficina de enlace</li> </ul>
		1.1.2. Programa permanente de Asesoría Jurídica	1.1.2. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece

		gratuita	el programa permanente de: a. Asesoría jurídica b. Ferias del empleo c. Eventos culturales d. Conferencias para mujeres e. Jornadas médico asistenciales
		1.1.3. Programa permanente de Asesoría contable gratuita	1.1.3. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a. Obras de teatro b. Asesoría contable c. Obtención del CURP d. Becas para estudiantes e. Cursos de manualidades
		1.1.4. Programa gratuito de Distribución de paquetes nutricionales	1.1.4. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe:

			<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Llevar a cabo su filiación política</li> <li>b. Hacer una solicitud vía internet</li> <li>c. Presentar al coordinador la petición</li> <li>d. Presentar comprobante de domicilio</li> <li>e. Realizar una junta vecinal en su colonia</li> </ul>
		1.1.5 Programa gratuito de apoyo a la vivienda	<p>1.1.5. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El COINCIDES</li> <li>b. El delegado municipal</li> <li>c. El coordinador de gestión de obra</li> <li>d. El director de obras públicas</li> </ul>

			e. El presidente del consejo de participación ciudadana
		1.1.6. Programa gratuito de apoyo para el mejoramiento urbano	1.1.6. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: a. Construcción de jardines b. Construcción de escuelas c. Pavimentación de calles y avenidas d. Embellecimiento de parques y jardines e. construcción de puentes y distribuidores viales
		1.1.7. Programa gratuito de mejoramiento y equipamiento de escuelas	1.1.7. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por:

			<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alumnos</li> <li>b. Padres de familia</li> <li>c. El director de la escuela</li> <li>d. Autoridades municipales</li> <li>e. La asociación de padres de familia</li> </ul>
		<p>1.1.8. Programa gratuito de Jornadas Médico-Asistenciales</p>	<p>1.1.8. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. La asociación civil esfuerzos conjuntos por México</li> <li>a. El sistema municipal de para el desarrollo integral de la familia</li> <li>b. Secretaría de salud del Estado de México</li> <li>c. La delegación municipal de cada comunidad</li> <li>e. El consejo de</li> </ul>

			participación ciudadana
		1.1.9. Programa gratuito de Donación de juguetes y dulces	1.1.9. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: a. Mayo b. Enero-abril c. Abril-diciembre d. Enero-diciembre e. Noviembre-diciembre
		1.1.10. Programa gratuito de donación de medicamentos	1.1.10. La oficina de atención ciudadana destina la donación de medicamentos a: a. Hospitales b. Los centros de salud c. La delegación municipal d. La cruz roja del municipio e. El consejo de participación ciudadana
		1.1.11. Programa gratuito	1.1.11. El Programa de "Six

		“Six Flags en tu comunidad”	Flags en tu comunidad” está destinado a: a. Estudiantes b. Padres de familia c. Escuelas de gobierno d. Niños de escasos recursos económicos e. La población en general
2. Opinión	2.1. Prestación de Servicios de apoyo social	2.1.1. Programa permanente de gestión ciudadana gratuito	2.2.1. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una eficiencia de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5
		2.1.2. Programa permanente de Asesoría Jurídica	2.1.2. La utilidad que ofrece el programa de asesoría

		gratuita	contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5
		2.1.3. Programa permanente de Asesoría contable gratuita	2.1.3. La utilidad que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5
		2.1.4. Programa gratuito de distribución de paquetes nutricionales	2.1.4. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado



			<p>por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una utilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1</li> <li>b. 2</li> <li>c. 3</li> <li>d. 4</li> <li>e. 5</li> </ul>
		2.1.5 Programa gratuito de apoyo a la vivienda	<p>2.1.5. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una utilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1</li> <li>b. 2</li> <li>c. 3</li> <li>d. 4</li> <li>e. 5</li> </ul>
		2.1.6. Programa gratuito de	2.1.6. La utilidad que se

		<p>apoyo para el mejoramiento urbano</p>	<p>observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1</li> <li>b. 2</li> <li>c. 3</li> <li>d. 4</li> <li>e. 5</li> </ul>
		<p>2.1.7. Programa gratuito de mejoramiento y equipamiento de escuelas</p>	<p>2.1.7. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la utilidad del programa en un:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1</li> <li>b. 2</li> <li>c. 3</li> <li>d. 4</li> </ul>

			e. 5
		2.1.8. Programa gratuito de Jornadas Médico-Asistenciales	2.1.8. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una utilidad para los ciudadanos de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5
		2.1.9. Programa gratuito de donación de juguetes y dulces	2.1.9. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una utilidad de: a. 1 b. 2

			<p>c. 3</p> <p>d. 4</p> <p>e. 5</p>
		2.1.10. Programa gratuito de donación de medicamentos a centros de salud	<p>2.1.10. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una utilidad de:</p> <p>a. 1</p> <p>b. 2</p> <p>c. 3</p> <p>d. 4</p> <p>e. 5</p>
		2.1.11. Programa gratuito "Six Flags en tu comunidad"	<p>2.1.11. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una utilidad de:</p> <p>a. 1</p> <p>b. 2</p> <p>c. 3</p>

			d. 4 e. 5
<b>3. Sociodemográficos</b>	3.1. Género		3.1. Género a. Masculino b. Femenino
	3.2. Edad		3.2. Su edad en años cumplidos es de: a. 25 o menos b. 26 a 35 años c. 36 a 45 años d. 46 a 50 años e. más de 51 años
	3.3. Escolaridad		3.3. Su último grado de estudios (con título) es de: a. Primaria b. Secundaria c. Preparatoria d. Comercial e. Profesional
	3.4. Posición social		3.4. Su participación social en la comunidad a la que

			<p>pertenece es como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Líder Natural</li> <li>b. Miembro de la delegación municipal</li> <li>c. Miembro del consejo de participación ciudadana</li> </ul>
	3.5. Ocupación		<p>3.5. Su ocupación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hogar</li> <li>b. Empleado</li> <li>c) Comerciante</li> <li>d) otro</li> </ul>
	3.6. Posición económica		<p>3.6. Su ingreso familiar mensual es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menos de 3 mil</li> <li>b. Entre 3 mil y 5 mil</li> <li>c. Entre 5 mil y 7 mil pesos</li> <li>d. Entre 7 mil y 10 mil pesos</li> <li>e. Más de 10 mil pesos</li> </ul>
	3.7. Lugar de residencia		<p>3.7. Nombre de la colonia en la que vive:</p>

### 3.5. Arboreación del cuestionario

La arboreación se refiere a la ordenación de los reactivos conforme aparecerán en el cuestionario, para ello se establecen los siguientes criterios:

1. Por tipo de reactivo
  - a. Sociodemográficos
  - b. Conocimiento
  - c. Opinión
  
2. De lo más conocido a lo menos conocido

A continuación se presenta la arboreación de los reactivos de acuerdo a los criterios antes citados:

Reactivos	No. Cuestionario
3.1. Género a. Masculino b. Femenino	1
3.2. Su edad en años cumplidos es de: a. 25 o menos b. 26 a 35 años c. 36 a 45 años d. 46 a 50 años e. más de 51 años	2
3.3. Su último grado académico (con título) es de: a. Primaria b. Secundaria c. Preparatoria d. Comercial e. Profesional	3

3.4. Cuál es la posición social que ocupa dentro de su comunidad: a. Líder natural b. Miembro de la delegación municipal c. Miembro del consejo de participación ciudadana	4
3.5. Cuál es su ocupación:	5
3.5. Su ingreso familiar mensual es de: a. Menos de 3 mil b. Entre 3 mil y 5 mil c. Entre 5 mil y 7 mil pesos d. Entre 7 mil y 10 mil pesos e. Más de 10 mil pesos	6
3.7. Cuál es el nombre de su colonia:	7
1.1.1. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención, tiene como función principal: a. Captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano b. Elaborar programas de asistencia social c. Organizar y publicitar eventos culturales d. Ofrecer al ciudadano un espacio de expresión e. Proporcionar a los consejos y delegaciones una oficina de enlace	8
1.1.2. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a. Asesoría jurídica b. Ferias del empleo c. Eventos culturales d. Conferencias para mujeres e. Jornadas médico asistenciales	16
1.1.3. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a. Obras de teatro b. Asesoría contable c. Obtención del CURP	17



d. Becas para estudiantes e. Cursos de manualidades	
1.1.4. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe: a. Llevar a cabo su filiación política b. Hacer una solicitud vía Internet c. Presentar al coordinador la petición d. Presentar comprobante de domicilio e. Realizar una junta vecinal en su colonia	10
1.1.5. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: a. El COINCIDES b. El delegado municipal c. El coordinador de gestión de obra d. El director de obras públicas e. El presidente del consejo de participación ciudadana	12
1.1.6. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: a. Construcción de jardines b. Construcción de escuelas c. Pavimentación de calles y avenidas d. Embellecimiento de parques y jardines e. construcción de puentes y distribuidores viales	9
1.1.7. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: a. Alumnos b. Padres de familia c. El director de la escuela d. Autoridades municipales e. La asociación de padres de familia	11
1.1.8. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del	15

<p>municipio son organizadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. La asociación civil esfuerzos conjuntos por México</li> <li>a. El sistema municipal de para el desarrollo integral de la familia</li> <li>b. Secretaría de salud del Estado de México</li> <li>c. La delegación municipal de cada comunidad</li> <li>e. El consejo de participación ciudadana</li> </ul>	
<p>1.1.9. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayo</li> <li>b. Enero-abril</li> <li>c. Abril-diciembre</li> <li>d. Enero-diciembre</li> <li>e. Noviembre-diciembre</li> </ul>	14
<p>1.1.10. La oficina de atención ciudadana destina la donación de medicamentos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hospitales</li> <li>b. Los centros de salud</li> <li>c. La delegación municipal</li> <li>d. La cruz roja del municipio</li> <li>e. El consejo de participación ciudadana</li> </ul>	18
<p>1.1.11. El Programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Estudiantes</li> <li>b. Padres de familia</li> <li>c. Escuelas de gobierno</li> <li>d. Niños de escasos recursos económicos</li> <li>e. La población en general</li> </ul>	13
<p>2.2.1. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una eficiencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1</li> <li>b. 2</li> <li>c. 3</li> </ul>	19

d. 4 e. 5	
2.1.2. La utilidad que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	27
2.1.3. La utilidad que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	28
2.1.4. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una utilidad de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	21
2.1.5. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una utilidad de: a. 1 b. 2 c. 3	23

d. 4 e. 5	
2.1.6. La utilidad que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	20
2.1.7. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la utilidad del programa en un: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	22
2.1.8. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una utilidad para los ciudadanos de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	26
2.1.9. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una utilidad de: a. 1 b. 2 c. 3	25

d. 4 e. 5	
2.1.10. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una utilidad de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	29
2.1.11. Para la comunidad Infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una utilidad de: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5	24

### 3.6. Tabla de Equivalencias

La tabla de equivalencias es una lista doble que indica en la columna de la izquierda el número del reactivo en el cuestionario seguido de otra columna que indica el número de reactivo en la tabla de operacionalización.

Reactivos	No. Cuestionario
3.1.	1
3.2.	2
3.3.	3
3.4.	4
3.5.	5

3.6.	6
3.7.	7
1.1.1.	8
1.1.6.	9
1.1.4.	10
1.1.7.	11
1.1.5.	12
1.1.11.	13
1.1.9.	14
1.1.8.	15
1.1.2.	16
1.1.3.	17
1.1.10.	18
2.1.1.	19
2.1.6.	20
2.1.4.	21
2.1.7.	22
2.1.5.	23
2.1.11.	24
2.1.9.	25
2.1.8.	26
2.1.2.	27
2.1.3.	28
2.1.10.	29

### 3.7. Cuestionario Piloto.

A continuación se presenta el cuestionario piloto.

#### Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan

Este cuestionario tiene la intención de recopilar la información necesaria para realizar un diagnóstico que permitirá evaluar los servicios que se brindan en esta institución. Le solicito responda con honestidad cada una de las preguntas elaboradas.

Gracias por participar, nuestro interés es proporcionarle mejores servicios.

**INSTRUCCIONES:** Anote los datos que se le piden a continuación:

1. Género a) Masculino      b) Femenino	( )
2. Su edad en años cumplidos es de: a) 25 o menos    b) 26 a 35 años    c) 36 a 45 años    d) 46 a 50 años    e) más de 51 años	( )
3. Su último grado académico (con título) es de: a) Primaria      b) Secundaria      c) Preparatoria    d) Comercial      e) Profesional	( )
4. Cuál es la posición social que ocupa dentro de su comunidad: a) Líder natural b) Miembro de la delegación municipal c) Miembro del consejo de participación ciudadana	( )
5. Cuál es su ocupación: _____	
6. Su Ingreso familiar mensual es de: a) Menos de 3 mil      b) Entre 3 mil y 5 mil      c) Entre 5 mil y 7 mil pesos d) Entre 7 mil y 10 mil pesos      e) Más de 10 mil pesos	( )
7. Cuál es el nombre de su colonia: _____	

**INSTRUCCIONES:** Marque con una "X" la opción que considere válida

<p>8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención, tiene como función principal:</p> <p>a) Elaborar programas de asistencia social</p> <p>b) Organizar y publicitar eventos culturales</p> <p>c) Ofrecer al ciudadano un espacio de expresión</p> <p>d) Captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano</p> <p>e) Proporcionar a los consejos y delegaciones una oficina de enlace</p>	( )
<p>9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a:</p> <p>a) Construcción de jardines</p> <p>b) Construcción de escuelas</p> <p>c) Pavimentación de calles y avenidas</p> <p>d) Embellecimiento de parques y jardines</p> <p>e) construcción de puentes y distribuidores viales</p>	( )
<p>10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe:</p> <p>a) Hacer una solicitud vía Internet</p> <p>b) Llevar a cabo su filiación política</p> <p>c) Presentar al coordinador la petición</p> <p>d) Presentar comprobante de domicilio</p> <p>e) Realizar una junta vecinal en su colonia</p>	( )
<p>11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por:</p> <p>a) Alumnos</p> <p>b) Padres de familia</p> <p>c) El director de la escuela</p> <p>d) Autoridades municipales</p> <p>e) La asociación de padres de familia</p>	( )
<p>12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a:</p> <p>a) El COINCIDES</p> <p>b) El delegado municipal</p> <p>c) El presidente del COPACI</p> <p>d) El director de obras públicas</p> <p>e) El coordinador de gestión de obra</p>	( )
<p>13. El Programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a:</p> <p>a) Estudiantes</p> <p>b) Padres de familia</p> <p>c) Escuelas de gobierno</p> <p>d) La población en general</p> <p>e) Niños de escasos recursos económicos</p>	( )



<p>14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en:</p> <p>a) Mayo                      b) Enero-Abril                      c) Abril-Diciembre d) Enero-Diciembre                      e) Noviembre-Diciembre</p>	( )
<p>15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por:</p> <p>a) El COPACI                      b) La delegación municipal                      c) El Sistema Municipal DIF d) La Secretaría de Salud del Estado                      e) Esfuerzos Conjuntos por México, A.C.</p>	( )
<p>16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de:</p> <p>a) Asesoría jurídica                      b) Ferias del empleo                      c) Eventos culturales d) Conferencias para mujeres                      e) Jornadas médico asistenciales</p>	( )
<p>17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de:</p> <p>a) Obras de teatro                      b) Asesoría contable                      c) Obtención del CURP d) Becas para estudiantes                      e) Cursos de manualidades</p>	( )
<p>18. La oficina de atención ciudadana destina la donación de medicamentos a:</p> <p>a) Hospitales                      b) Los centros de salud                      c) La delegación municipal d) La cruz roja del municipio                      e) El consejo de participación ciudadana</p>	( )

**INSTRUCCIONES:** Coloque una "X" en la opción que más se acerque a su juicio, considere que 1 es lo menos y 5 lo más.

	Pregunta	Lo menos			Lo más	
		1	2	3	4	5
19	La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de					
20	La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:					
21	El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de					
22	En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un					
23	Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el					

	programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de					
24	Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de					
25	Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de					
26	El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de					
27	La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de					
28	La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de					
29	La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de					

Gracias por su colaboración.

### 3.8. Reporte de levantamiento de datos de la Prueba Piloto

El levantamiento de los datos del cuestionario piloto se realizó el día 8 de noviembre del 2007 a las 12 horas en la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan. Este cuestionario piloto fue aplicado por la investigadora. El número de encuestados fue de 10 y se procedió de la siguiente manera:

- 1.- El día miércoles 7 de noviembre, se invitó a los 10 encuestados vía telefónica para que asistieran el día jueves 8 de noviembre a la Oficina de Atención Ciudadana.
- 2.- El día jueves 8 de noviembre a las 12:10 se presentaron 5 de las personas que fueron convocadas para realizar la aplicación de la encuesta; se les invitó a pasar a la sala de juntas y se les propuso esperar 5 minutos más al resto de los convocados.
- 3.- A las 12: 25 ya se contaba con la presencia de los 10 encuestados.
- 4.- Ya todos concentrados en la sala de juntas, se les pidió que tomaran asiento y se les ofreció agua, café y galletas.
- 5.- Se les repartió el cuestionario y un lápiz para el llenado del mismo.

6.- En seguida se les explicó que el cuestionario que iban a llenar tenía la finalidad de conocer su opinión acerca de los servicios que se brindan en la Oficina de Atención Ciudadana.

7.- Se les explicó que el cuestionario constaba de 3 partes; la primera parte correspondía de la pregunta número 1 a la 7, de tipo sociodemográficas; la segunda parte de la pregunta 8 a la pregunta 18 son para identificar cada uno de los servicios que se brindan en la institución, así como características específicas de los mismos, y la última parte de la pregunta 19 a la 29 son preguntas en la que ellos otorgarían una calificación a juicio personal a los servicios que presta la oficina, explicándoles que la evaluación menor era 1 y la mayor 5.

8.- Se les comentó que en el cuestionario no se les solicitaba que pusieran su nombre para que se sintieran con mayor confianza para contestarlo.

9.- A las 12: 35 dio inicio la aplicación del cuestionario piloto a los diez encuestados.

10.- Alrededor de las 13 horas empezaron a entregar los cuestionarios ya contestados, el último encuestado lo entregó a las 13:15 horas.

11.- Una vez entregados los cuestionarios se les solicitó que de manera oral dijeran si habían encontrado alguna dificultad, falla o error al momento de contestar el mismo.

Los comentarios recibidos de manera oral fueron los siguientes:

1.- Sólo uno de los encuestados hizo la observación de que no era lo suficientemente clara la instrucción que dice "Marque con una "X" la opción que considere válida" , la confusión surgió debido a los paréntesis que se encuentran del lado izquierdo de la pregunta 8 a la 18. Comentó que si tenía que colocar una "X" en la opción y dejar en blanco el paréntesis o colocar en el paréntesis la letra que él consideraba como respuesta válida.

2.- Los comentarios que se dieron por parte de los encuestados se refirieron a que las preguntas fueron sencillas, entendibles y con buena redacción

Con base en los puntos anteriores y después del siguiente razonamiento se decidió:

1. Aceptar la propuesta del encuestado de cambiar la redacción de la instrucción que dice "Marque con una "X" la opción que considere válida", para que quede como sigue "Coloque en el paréntesis que corresponda la opción que considere válida", esta decisión se tomó para proporcionarle al encuestado un mayor entendimiento al momento de contestar las preguntas específicamente en el apartado de la pregunta 8 a la 18.
2. Así mismo se ha decidido considerar el cambio de pregunta abierta a pregunta con opciones al reactivo número 5 el cuál dice "¿Cuál es su ocupación? Para que quede como sigue ¿Cuál es su ocupación? a) comerciante, b) empleado), c) hogar, y d) otro; todo ello para darle mayor fluidez tanto a la contestación por parte del encuestado y al momento del vaciado de datos del cuestionario.

Dado lo anterior el cuestionario final queda de la siguiente manera:

### Cuestionario final

#### OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Este cuestionario tiene la intención de recopilar la información necesaria para realizar un diagnóstico que permitirá evaluar los servicios que se brindan en esta institución. Le solicito responda con honestidad cada una de las preguntas elaboradas.

Gracias por participar, nuestro interés es proporcionarle mejores servicios.

**INSTRUCCIONES:** Anote los datos que se le piden a continuación:

1. Género a) Masculino      b) Femenino	( )
2. Su edad en años cumplidos es de: a) 25 o menos    b) 26 a 35 años    c) 36 a 45 años    d) 46 a 50 años    e) más de 51 años	( )
3. Su último grado académico (con título) es de: a) Primaria      b) Secundaria      c) Preparatoria    d) Comercial      e) Profesional	( )
4. Cuál es la posición social que ocupa dentro de su comunidad: a) Líder natural b) Miembro de la delegación municipal c) Miembro del consejo de participación ciudadana	( )
5. Cuál es su ocupación: a) Hogar      b) Empleado      c) Comerciante    d) Otro	( )
6. Su ingreso familiar mensual es de: a) Menos de 3 mil              b) Entre 3 mil y 5 mil              c) Entre 5 mil y 7 mil pesos d) Entre 7 mil y 10 mil pesos              e) Más de 10 mil pesos	( )
7. Cuál es el nombre de su colonia: _____	

**INSTRUCCIONES:** Coloque en el paréntesis que corresponda la opción que considere válida

<p>8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención, tiene como función principal:</p> <p>a) Elaborar programas de asistencia social</p> <p>b) Organizar y publicitar eventos culturales</p> <p>c) Ofrecer al ciudadano un espacio de expresión</p> <p>d) Captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano</p> <p>e) Proporcionar a los consejos y delegaciones una oficina de enlace</p>	( )
<p>9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a:</p> <p>a) Construcción de jardines</p> <p>b) Construcción de escuelas</p> <p>c) Pavimentación de calles y avenidas</p> <p>d) Embellecimiento de parques y jardines</p> <p>e) construcción de puentes y distribuidores viales</p>	( )
<p>10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe:</p> <p>a) Hacer una solicitud vía Internet</p> <p>b) Llevar a cabo su filiación política</p> <p>c) Presentar al coordinador la petición</p> <p>d) Presentar comprobante de domicilio</p> <p>e) Realizar una junta vecinal en su colonia</p>	( )
<p>11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por:</p> <p>a) Alumnos</p> <p>b) Padres de familia</p> <p>c) El director de la escuela</p> <p>d) Autoridades municipales</p> <p>e) La asociación de padres de familia</p>	( )
<p>12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a:</p> <p>a) El COINCIDES</p> <p>b) El delegado municipal</p> <p>c) El presidente del COPACI</p> <p>d) El director de obras públicas</p> <p>e) El coordinador de gestión de obra</p>	( )
<p>13. El Programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a:</p> <p>a) Estudiantes</p> <p>b) Padres de familia</p> <p>c) Escuelas de gobierno</p>	( )

d) La población en general	e) Niños de escasos recursos económicos	
<p>14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en:</p> <p>a) Mayo                      b) Enero-Abril                      c) Abril-Diciembre</p> <p>d) Enero-Diciembre                      e) Noviembre-Diciembre</p>		( )
<p>15. Las Jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por:</p> <p>a) El COPACI                      b) La delegación municipal                      c) El Sistema Municipal DIF</p> <p>d) La Secretaría de Salud del Estado                      e) Esfuerzos Conjuntos por México, A.C.</p>		( )
<p>16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de:</p> <p>a) Asesoría jurídica                      b) Ferias del empleo                      c) Eventos culturales</p> <p>d) Conferencias para mujeres                      e) Jornadas médico asistenciales</p>		( )
<p>17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de:</p> <p>a) Obras de teatro                      b) Asesoría contable                      c) Obtención del CURP</p> <p>d) Becas para estudiantes                      e) Cursos de manualidades</p>		( )
<p>18. La oficina de atención ciudadana destina la donación de medicamentos a:</p> <p>a) Hospitales                      b) Los centros de salud                      c) La delegación municipal</p> <p>d) La cruz roja del municipio                      e) El consejo de participación ciudadana</p>		( )

**INSTRUCCIONES:** Coloque una "X" en la opción que más se acerque a su juicio, considere que 1 es lo menos y 5 lo más.

	Pregunta	Lo menos			Lo más	
		1	2	3	4	5
19	La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de					
20	La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:					
21	El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de					
22	En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un					
23	Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de					

24	Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de					
25	Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de					
26	El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de					
27	La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de					
28	La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de					
29	La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de					

Gracias por su colaboración.

### 3.9. Resultados de la Prueba Piloto\*

En este apartado (anexo) se presentan los resultados arrojados a través de la aplicación del cuestionario piloto.

\* Ver Resultados de la Prueba Piloto en el Anexo No. 2 y Base de Datos (vacío de datos resultado de la Prueba Piloto) en Anexo 3



## CAPÍTULO CUATRO. LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se abordarán los criterios y la metodología para llevar a cabo el Levantamiento de Datos para conocer la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios de la misma<sup>40</sup>.

Así mismo, se hará mención de los tipos de levantamiento de datos que existen para llevar a cabo un estudio de Opinión Pública, además de explicar el tipo y los motivos del por qué se eligió el Censo como tipo de levantamiento para el presente estudio.

Se hará la presentación tanto de la planeación, estrategia y reporte del levantamiento de datos, consecuentemente se indicarán los resultados arrojados por el mismo de la siguiente manera: Resultados por frecuencia e indicador, Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas y Resultados de opinión por variables sociodemográficas.

### 4.1. Características de la Población

Para llevar a cabo el levantamiento de datos es necesario considerar los siguientes criterios respecto a la población:

1. Definir los sujetos que van a ser medidos
2. Identificar a la población.

Para ello es importante proporcionar la definición de Población: Conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de la investigación.

---

<sup>40</sup> Criterios proporcionados por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 4, impartido por la Maestra Laura González Morales, diciembre 2007.

Así mismo, identificaremos a la población objeto de la presente investigación a través del Objetivo de la misma: Conocer la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios.

Cabe mencionar que se entenderá por “beneficiarios” a aquellos ciudadanos que han presentado una solicitud por escrito en la oficina antes mencionada, para formar parte de algún programa de apoyo social y cuya petición ha sido sometida a un proceso de evaluación para ser parte de dichos programas.

A continuación se presentan las características de la población de la presente investigación:

El presente Estudio se enfocará a los 86 representantes de 31 colonias populares en las que la Oficina de Atención Ciudadana tiene ingerencia a través de los programas de apoyo a la comunidad que en ella se manejan. Estos representantes son líderes naturales, miembros de la delegación municipal y miembros del consejo de participación ciudadana, y poseen representatividad dentro de sus comunidades y son el enlace entre la Oficina de Atención Ciudadana y las comunidades a las que pertenecen

Los diferentes recorridos que se han realizado por parte de la Oficina de Atención Ciudadana, en específico por parte de la Coordinación de Obras a través de las diferentes comunidades reflejan las siguientes características:

- “Falta de equipamiento urbano (calles y avenidas sin pavimentar, escuelas deficientes en cuanto a equipamiento y condiciones de construcción)
- Comunidades con poco apoyo para satisfacer las necesidades de alimentación, salud y educación;
- Deficiencia en los servicios básicos (falta o deficiencia en el servicio de agua potable, alumbrado público, recolección de basura, etc.)”.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Información proporcionada por la Coordinación de Obras de la Oficina de Atención Ciudadana. Septiembre 2007.

Las comunidades en las que la Oficina de Atención Ciudadana tiene ingerencia son:

1. Adolfo López Mateos
2. Ampliación Mártires de Río Blanco
3. Ampliación San Esteban
4. Capulín Soledad
5. Colinas de San Mateo
6. Cumbres de Himalaya
7. Ex Ejido Santiago Occipaco
8. Lázaro Cárdenas
9. La Cañada San Lorenzo
10. La Luna
11. La Mancha III
12. La Tolva
13. Las Huertas II
14. Lomas del Cadete
15. Minas San Martín
16. Minas Tecolote
17. Olímpica
18. Olímpica Radio I
19. Olímpica Radio II
20. Praderas de San Mateo
21. Santiago Occipaco
22. Santiago Tepatlaxco
23. San Antonio Zomeyucan
24. San Francisco Chimalpa
25. San Lorenzo Totolinga
26. San Lorenzo Totolinga II
27. San Mateo Nopala Zona Sur
28. San Miguel Tecamachalco
29. San Rafael Chamapa
30. Rincón Verde
31. Valle Dorado

Se cuenta un documento (directorío) en el que se establecen las características de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan. Dicho documento posee la importancia de un Marco Muestral (requerimiento del Censo como Tipo de Levantamiento de Datos) ya que en él están registrados los siguientes datos: nombre, colonia, posición social y teléfono.

Las características de la población son:

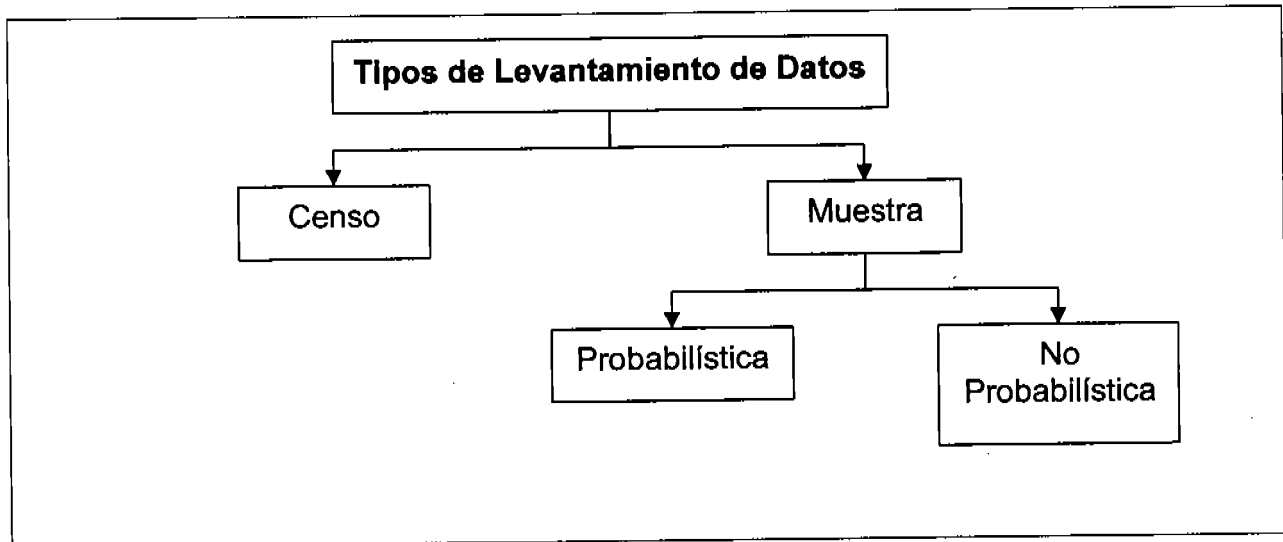
- Son Líderes Naturales: Se entiende como Líder Natural a los ciudadanos que participan voluntaria y activamente en la búsqueda de soluciones comunes en las diferentes comunidades del municipio. buscan beneficios de apoyo social a través del gobierno, asociaciones civiles, partidos políticos, etc.
- Miembros de la Delegación Municipal: Son autoridades auxiliares del gobierno municipal, electos por los habitantes de las comunidades, tienen atribuciones delegadas por el Ayuntamiento tales como, mantener el orden, la tranquilidad, la paz social, la seguridad y la protección de los vecinos, conforme a lo establecido en las leyes y reglamentos correspondientes.  
Miembros del Consejo de Participación Ciudadana: Son el órgano de comunicación y colaboración entre la comunidad y las autoridades municipales. Son electos por los habitantes de las comunidades. Su función principal es promover la participación ciudadana en la realización de los programas del gobierno municipal<sup>42</sup>.
- Son sujetos que en su mayoría tienen un ingreso familiar mensual menor a 5 mil pesos;
- La ocupación de los sujetos varía: amas de casa, empleados y comerciantes;
- El grado de estudios se observa entre primaria, secundaria y preparatoria;
- Las edades oscilan entre los 40 y 60 años;
- Viven en zonas populares en las que se observa diversas problemáticas: falta de equipamiento urbano; deficiencia en los servicios públicos (carencia de agua potable, alumbrado público, recolección de basura, servicios de salud, apoyos de alimentación, esparcimiento, principalmente).
- Son el enlace entre la Oficina de Atención y la comunidad que representan para gestionar y hacer llegar los servicios que ofrece la Institución.

#### 4.2. Tipo de Levantamiento de Datos

Existen dos tipos de Levantamiento de Datos para llevar a cabo una investigación de Opinión Pública; Censo y Muestra, ésta puede ser Probabilística y No Probabilística.

---

<sup>42</sup> Reglamento de Participación Ciudadana de Naucalpan de Juárez, México, H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, 2003.



*Esquema # . Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

A continuación se darán las características de cada uno de ellos:

**Censo:** Es el conteo completo de los elementos de una población.

**Muestra:** La Muestra es en esencia un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se denomina población.

Son muestras representativas de las características de la población, permiten medir el tamaño de error en las predicciones, para ello se necesita principalmente de dos criterios:

Primer Criterio: determinar el tamaño de la muestra a través de la fórmula.

$$n = \frac{Npq}{ME^2} (N - 1) + PQ$$

$$NC^2$$

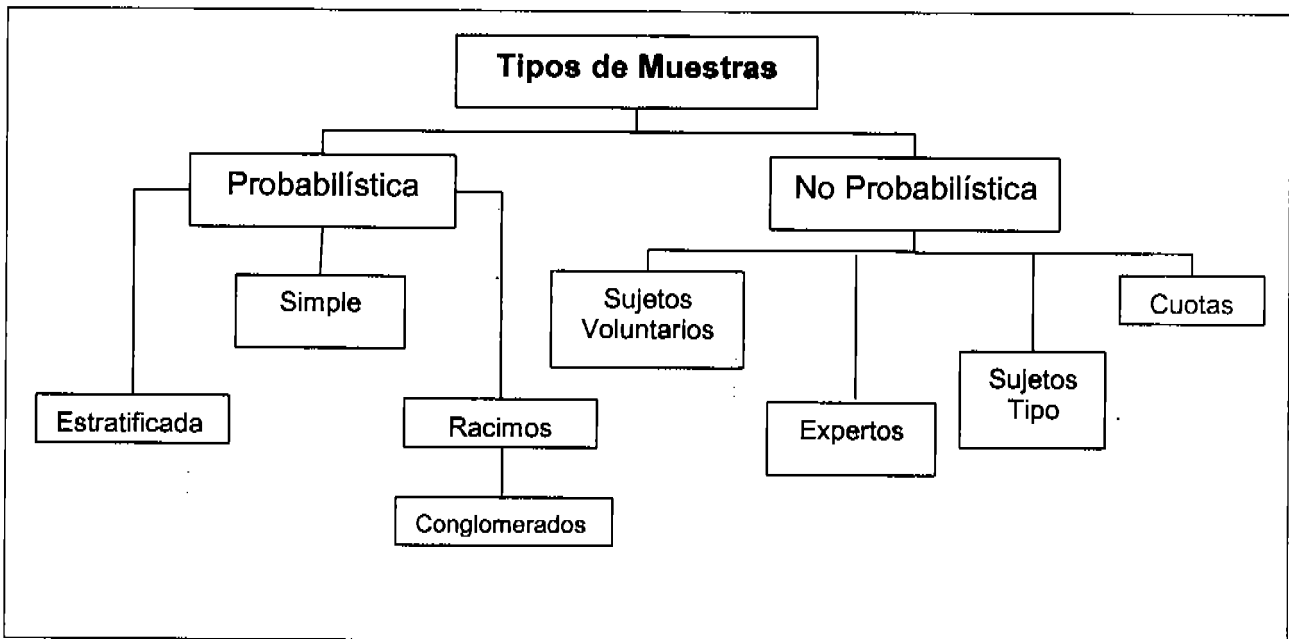
N= tamaño de la población

Pq= la probabilidad de que ocurra o no el fenómeno

ME= margen de error

NC= nivel de confianza

Segundo Criterio: Seleccionar los elementos muestrales de manera que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos.



*Esquema # . Proporcionado por el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. 2007.*

### **Muestra No Probabilística:**

Son muestras no representativas conocidas también como intencionales o de criterio; cuando se utiliza este tipo de muestra no se puede calcular el grado de error ya que se utilizan con fines exploratorios.

*Muestra No Probabilísticas de Sujetos Voluntarios:* Se procura que los sujetos sean homogéneos en variables tales como edad, sexo, etc., de manera que los resultados se originen a partir de las condiciones en que se recogieron los datos.

*Muestra No Probabilística de Expertos:* Se emplea con sujetos expertos en un determinado tema.

*Muestra No Probabilística de Sujetos Tipo:* Se emplea en estudios cuyo objetivo es la riqueza profundidad y calidad de la información, no así la cantidad ni la estandarización. Se conforma con sujetos con características bien identificadas.

*Muestra No Probabilística por Cuotas:* Se aplica en estudios que requieren de sujetos con perfiles específicos; a solicitud del cliente se conforman grupos, por ejemplo, un estudio que requiere de 150 encuestados, 50% mujeres de las cuales el 25% mayores de 30 años y el otro 25% menores de 30 años, 50% hombres, de los cuales el 25% mayores de 30 años y el otro 25% menores de 30 años.

En la presente investigación se llevó a cabo bajo el Levantamiento de Datos de tipo **CENSO**, ya que como se indica en el marco contextual la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan es de 96 sujetos, quienes conforman la totalidad de la población así mismo, se cuenta con un marco muestral es decir, “el documento en el que se establecen las características de los miembros de la población”<sup>43</sup>, el cual consiste en un directorio en el que se indica nombre, lugar de residencia, posición social y teléfonos, este documento posee la importancia de un marco muestral ya que indica las características de la población que acude a la institución. Este marco muestral fue elaborado y actualizado por el personal de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan (Encargado de la atención ciudadana y secretaria). Sin embargo cabe señalar que la prueba piloto reportada en el capítulo anterior, fue aplicada a 10 de los 96 sujetos antes mencionados. Es por ello que el levantamiento de datos (censo) se aplicó a 86 sujetos el total de los sujetos captados por la institución.

---

<sup>43</sup> Definición proporcionada por el Seminario Taller Extracurricular de Titulación de Opinión Pública, Módulo 4, Impartido por la Maestra Laura González Morales, diciembre 2007.

### 4.3. Estrategia del Levantamiento de Datos

A continuación se describe la estrategia bajo la cual se llevó a cabo la planeación del levantamiento de datos.

- El lugar en donde serán aplicados los cuestionarios será en la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, ubicada en Av. Valle de México No. 2-H, Fraccionamiento el Mirador, Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México.
- El levantamiento de datos se llevará a cabo el día viernes 30 de noviembre y del día 3 de diciembre al día 7 de diciembre de 2007.
- Los días 29 y 30 de noviembre del presente año, se llevarán a cabo las llamadas telefónicas para realizar la invitación a los 96 ciudadanos que llevarán a cabo la contestación de los cuestionarios.
- Los días 3, 4, 5 y 6 de diciembre, se citarán a 20 elementos de la muestra cada día, divididos en dos grupos de 10; el primer grupo asistirá a las 11 de la mañana y el segundo grupo asistirá a las 13 horas de cada uno de los días antes mencionados.
- El día 7 de diciembre se citarán a los 16 elementos restantes de la muestra, se dividirán en dos grupos de 8; el primer grupo asistirá a las 10 de la mañana y el segundo grupo asistirá a las 12 horas.
- A cada uno de los grupos convocados se les dará 10 minutos de tolerancia para dar inicio a la aplicación de la encuesta.
- Se les invitará a pasar a la sala de juntas donde tomarán asiento y se les proporcionará un lápiz para contestar el cuestionario; así mismo se les ofrecerá agua, café o té.
- Una vez reunidos los ciudadanos convocados, se iniciará con la exposición de motivos por la cual se está llevando a cabo la aplicación de dicho cuestionario.
- Se les leerán claramente las instrucciones para contestar el cuestionario.
- Una vez terminada la aplicación de la encuesta, se les agradecerá su participación.



- El cuestionario aplicado en el levantamiento de datos se llevará a cabo de manera autoadministrada.

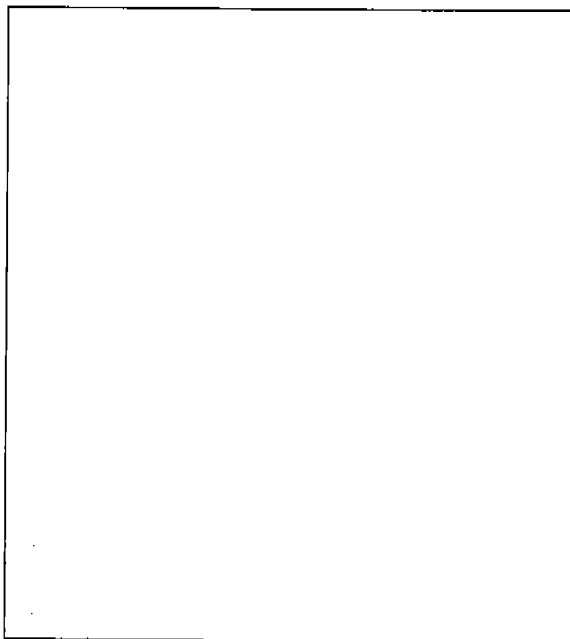
#### 4.4. Reporte del Levantamiento de Datos

El levantamiento de Datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p style="text-align: center;"><b>Viernes 30 de Noviembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha dio inició el levantamiento de datos. Cabe señalar que en la estrategia señalada con anterioridad, el día 30 de noviembre no aparece contemplado para la aplicación de la encuesta, sin embargo, y debido a que se presentó la oportunidad de invitar a un grupo de 15 personas a la Oficina de Atención Ciudadana, se llevó a cabo el levantamiento al mismo número de sujetos.</p> <p>Diez de los sujetos citados llegaron a la Oficina de Atención Ciudadana a las 11:00 hrs.</p> <p>Se les invitó a tomar asiento.</p> <p>Después de 10 minutos llegaron los 5 restantes.</p> <p>Se les invitó a tomar asiento.</p> <p>Una vez que el grupo convocado estuvo completo, se les repartió el cuestionario.</p> <p>Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>A las 11:15 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.</p> <p>El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 25 minutos.</p> <p>Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.</p> <p>Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p><b>Total de aplicaciones: 15</b></p>

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p style="text-align: center;"><b>Lunes 3 de Diciembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha fueron convocados 20 sujetos a la Oficina de Atención Ciudadana; mismos que se dividieron en 2 grupos de 10 sujetos cada uno; el primero se citó a las 11:00 horas y el segundo a las 16:00 horas</p> <p>El primer grupo llegó puntual a la convocatoria.  Se les invitó a tomar asiento.  Se les repartió el cuestionario.  Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>A las 11:15 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.  El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 30 minutos.  Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.  Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p>El segundo sólo estuvo integrado por 7 sujetos ya que 3 de ellos no pudieron asistir y se disculparon vía telefónica.  Se les invitó a tomar asiento.  Se les repartió el cuestionario.  Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>A las 16:10 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.  El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 20 minutos.  Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.  Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p><b>Total de aplicaciones: 17</b></p>

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p style="text-align: center;"><b>Martes 4 de Diciembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha fueron convocados 20 sujetos a la Oficina de Atención Ciudadana; mismos que se dividieron en 2 grupos de 10 sujetos cada uno; el primero se citó a las 11:00 horas y el segundo a las 16:00 horas</p> <p>El primer grupo llegó puntual a la convocatoria.  Se les invitó a tomar asiento.  Se les repartió el cuestionario.  Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.  A las 11:10 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.  El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 35 minutos.  Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.  Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p>Con el segundo grupo la aplicación de la encuesta no se pudo realizar sino hasta las 16:30 horas, ya que los sujetos convocados presentaron algunos problemas en el traslado hacia la Oficina de Atención.  Se les invitó a tomar asiento.  Se les repartió el cuestionario.  Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.  A las 16:40 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.  El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 20 minutos.  Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.  Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p>



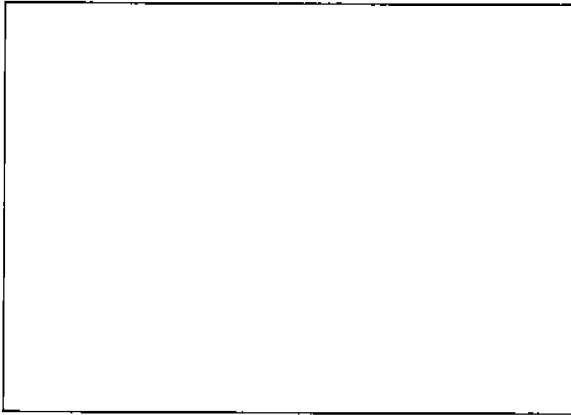
Cabe mencionar que a lo largo de esta fecha, se presentaron los 3 sujetos convocados un día anterior y 4 sujetos que decidieron adelantar su visita a la Oficina de Atención, ya que habían sido convocados para el día miércoles pero debido a actividades en su comunidad decidieron presentarse en esta fecha.

Estos sujetos se fueron presentando en la Oficina de Atención en diferentes horarios.

Se les aplicó la encuesta de manera individual con la misma explicación que se les ha dado a cada uno de los grupos convocados.

**Total de aplicaciones: 27**

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p><b>Miércoles 5 de Diciembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha fueron convocados 20 sujetos a la Oficina de Atención Ciudadana; mismos que se dividieron en 2 grupos de 10 sujetos cada uno; el primero se citó a las 11:00 horas y el segundo a las 16:00 horas</p> <p>En el primero horario sólo se presentaron 5 sujetos. El resto de los convocados en este horario no asistieron.</p> <p>Motivo por el cual el levantamiento de la encuesta de este grupo se retrasó hasta las 11:35 horas.</p> <p>Se les invitó a tomar asiento.</p> <p>Se les repartió el cuestionario.</p> <p>Se les explicó que el cuestionario permitirá a la Institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>A las 11:45 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.</p> <p>El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 20 minutos.</p> <p>Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.</p> <p>Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p>En el segundo horario correspondiente a las 16:00 horas, se presentaron 6 sujetos.</p> <p>Se dio un tiempo de tolerancia de 10 minutos para el resto de las personas, sin embargo no se presentaron a la convocatoria.</p> <p>Se les repartió el cuestionario.</p> <p>Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>A las 16:20 horas dio inicio la aplicación de la encuesta a este grupo.</p> <p>El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 25 minutos.</p> <p>Los sujetos hicieron entrega de los</p>



cuestionarios.

Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.

Cabe mencionar que los 9 sujetos que no llegaron a la cita, serán convocados por segunda ocasión para que presenten en la Oficina de Atención Ciudadana el día jueves 6 de diciembre del 2007 a las 11:00 horas.

**Total de aplicaciones: 11**

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p style="text-align: center;"><b>Jueves 5 de Diciembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha fueron convocados 19 sujetos a la Oficina de Atención Ciudadana. En el primer grupo se consideraron a los 9 sujetos que no asistieron el día miércoles 5 de diciembre, a los cuales se les hizo una segunda invitación.</p> <p>El primer grupo de 9 sujetos se citó a las 11:00 hrs.; Sólo llegaron 5 sujetos a la convocatoria.</p> <p>Por lo que se les hará una tercera y última invitación para el día viernes 7 de diciembre de 2007.</p> <p>El grupo de 5 personas que llegó a las 11:05 hrs.</p> <p>Se les invitó a tomar asiento.</p> <p>Se les repartió el cuestionario.</p> <p>Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.</p> <p>El levantamiento de la encuesta de este grupo inició a las 11:15 hrs.</p> <p>El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 20 minutos.</p> <p>Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.</p> <p>Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.</p> <p>El segundo grupo fue citado a las 13:00 hrs. sin embargo los sujetos no atendieron a la convocatoria por lo que recibirán una segunda invitación para el día viernes 7 de diciembre de 2007 a las 11:00 hrs.</p> <p><b>Total de aplicaciones: 5</b></p>

Fecha del Levantamiento	Descripción del Evento
<p style="text-align: center;"><b>Viernes 7 de Diciembre de 2007</b></p>	<p>En esta fecha fueron convocados 11 sujetos de los cuales sólo respondieron a la convocatoria 11 sujetos.            La cita para la aplicación de la encuesta fue a las 11:00 hrs.            El grupo logró reunirse en un horario de las 11:05 a las 11: 20 hrs.            Se les invitó a tomar asiento.            Se les repartió el cuestionario.            Se les explicó que el cuestionario permitirá a la institución tener la información para realizar un diagnóstico para evaluar los servicios que se brindan en la misma.            El levantamiento de la encuesta de este grupo inició a las 11:30 hrs.            El tiempo aproximado que se llevó este grupo en promedio fue de 20 minutos.            Los sujetos hicieron entrega de los cuestionarios.            Se les agradeció por haber participado en la aplicación de la encuesta.  <b>Total de aplicaciones: 11</b></p>

Cabe hacer la aclaración que una vez realizado el levantamiento de datos, la estrategia de descrita anteriormente no se cumplió al 100% ya que hubo algunos encuestados que no asistieron el día que fueron convocados a la aplicación del cuestionario, motivo por el cual se les reprogramó en una fecha diferente a la programada inicialmente; algunos otros fue necesario hacerles en dos ocasiones la convocatoria.

Es importante señalar que los folios no fueron aplicados en estricto orden debido a que los grupos que se habían organizado en la estrategia no asistieron puntualmente al levantamiento de datos. Sin embargo, se cumplió con el objetivo de realizar el censo de los 86 sujetos captados en la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, no existieron cuestionarios desechados.



## 4.5. Método para el Análisis de Resultados

### 4.5.1. Vaciado de datos

A continuación se presentan los pasos o criterios que se siguieron para llevar a cabo el vaciado general de datos.

1. Numerar los cuestionarios para facilitar la identificación y captura de los mismos.
2. Abrir una hoja de Excel y nombrarla (base general levantamiento.xls)<sup>44</sup>.
3. En la primera columna se coloca en orden consecutivo los sujetos encuestados (*ejemplo sujeto 1, sujeto2, sujeto3, sujeto4, etcétera*).
4. En la columnas subsecuentes se ordenan los reactivos por categoría; perfil sociodemográfico, conocimiento y opinión.
5. En cada columnas se incluyen todas las opciones correspondientes a los reactivos de carácter sociodemográfico (*por ejemplo; edad y sus rangos, escolaridad y sus niveles, etcétera*).
6. En la categoría de conocimiento se incluyen todos los reactivos de acuerdo al número asignado en el cuestionario final y sus opciones (*por ejemplo; pregunta 8, opción a, b, c, d, e*).
7. En la categoría de opinión se incluyen todos los reactivos de acuerdo al número asignado en el cuestionario final y sus opciones (*por ejemplo; pregunta 18, opción 1, 2, 3, 4, 5*).
8. Se hace el llenado de todas las celdas con el dígito "0".
9. Para mejor visualización de la tabla se asigna un color intercalado por columna.
10. Se procede al vaciado de los datos por sujeto.
11. Cada respuesta del cuestionario debe de ser representada en las celdas de Excel con el número "1" a fin de facilitar la sumatoria de opciones contestadas en cada cuestionario.
12. Vaciar los resultados de cada cuestionario en la coordenada de fila asignada y columnas correspondientes a cada una de las preguntas que lo conforman

---

<sup>44</sup> Ver Anexo 4. Base de Datos Levantamiento.

13. Se obtiene la sumatoria por opciones. Esto por medio de la fórmula:  
"=suma(C2:C12)".
14. Se obtiene la sumatoria por cada reactivo. Esto por medio de la fórmula:  
"=suma(C12:G12)".
15. Se obtiene el porcentaje por opciones. Esto por medio de la fórmula:  
"=suma(C2:C12)/100"; donde el dividendo representa el universo.
16. Se obtiene el porcentaje por cada reactivo. Esto por medio de la fórmula:  
"=suma(C2:C12)/100"; donde el dividendo representa el universo.
17. Se sombrea la respuesta de la opción correcta en los reactivos de la categoría conocimiento.
18. Estos resultados se presentan en el capítulo cuatro en el punto 4.6.1. nombrado Resultados por frecuencia e indicador.
19. Se elaboran tantas tablas como número de reactivos contempla el cuestionario.
20. En este documento se hace una tabla en Word con tres columnas y tantas filas como corresponda al número de opciones de los reactivos de cada categoría (perfil sociodemográfico, conocimiento y opinión). Por ejemplo:

( 1 ) 3.1 GÉNERO		
Opciones	Frecuencia	%
Masculino	49	56.97
Femenino	37	43.02
Total	86	100

21. Para realizar la lectura de las tablas se señala cada uno de los resultados obtenidos en la categoría de variables sociodemográficas; en la categoría de conocimiento se señala el porcentaje que indica la opción correcta; en la categoría de opinión se señala el porcentaje que indica la valoración más alta.

#### 4.5.2. Cruce de datos para obtener el conocimiento

Para obtener los resultados de conocimiento por variables sociodemográficas se llevan a cabo los siguientes pasos:

1. Regresar al archivo de Excel donde se copia la base de datos general (mencionada en el punto 4.5.1.) se abren libros por cada variable sociodemográfica en el mismo archivo; esto para obtener resultados de cruces de categorías con cada indicador sociodemográfico; *sexo, edad, grado académico, posición social, ocupación, ingreso familiar y lugar de residencia.*
2. Cada indicador sociodemográfico se segmenta por opción (por ejemplo; rango de edad) junto con los indicadores de conocimiento para llevar a cabo los cruces (por ejemplo; los sujetos cuyo rango de edad se encuentra entre los 26 a 35 años con la categoría de conocimiento).
3. Se realizan tantas tablas como cruces como lo indique el número de reactivos de la categoría del perfil sociodemográfico.
4. Para mostrar los resultados de conocimiento por variables sociodemográficas, se elabora en una tabla de Word y se presenta como sigue:

Tabla de promedios de conocimiento por edad  
26 a 35 años

Reactivo	Si conoce	No conoce
9. Texto de reactivo:	%	%
c) La opción de la respuesta correcta		
10.	%	%
e)		
11.	%	%
e)		
12.	%	%
b)		

5. Para realizar la lectura de los resultados de conocimiento por variable sociodemográfica, se toma el porcentaje de los sujetos que si conocen y como consecuencia, el porcentaje de los que no conocen, porcentajes que se obtiene de la tabla correspondiente) y a partir de estos dos porcentajes se obtiene la diferencia con una resta.

6. Estos resultados aparecen como parte integral de este capítulo en el punto 4.6.2.).

#### 4.5.3. Cruce de datos para obtener la opinión

Para obtener los resultados de opinión por variables sociodemográficas se llevan a cabo los siguientes pasos.

1. Regresar al archivo de Excel donde se copia la base de datos general (mencionada en el punto 4.5.1.) se abre otro libro en el mismo archivo; esto para obtener resultados de cruces de categorías con cada indicador sociodemográfico; se crearán tantos libros como lo indique la categoría de reactivos sociodemográficos, sexo, edad, grado académico, posición social, ocupación, ingreso familiar y lugar de residencia.
2. Cada indicador sociodemográfico se segmenta por opción (por ejemplo; rango de edad) junto con los indicadores de opinión para llevar a cabo los cruces; (por ejemplo, los sujetos cuyo rango de edad se encuentra entre los 26 a 35 años con cada uno de los reactivos de la categoría de opinión.
3. Se realizan tantas tablas como cruces como lo indique el número de reactivos de la categoría de perfil sociodemográficos.
4. Para mostrar los resultados de opinión por variables sociodemográficas, se elabora en una tabla de Word y se presenta como sigue:

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad  
20 a 30 años

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
18	Texto de reactivo	%	%	%	%	%
19		%	%	%	%	%
20		%	%	%	%	%

5. Para realizar la lectura de los resultados de opinión por variable sociodemográfica, se toma el promedio de la valoración más alta.

6. Estos resultados aparecen como parte integral de este capítulo en el punto 4.6.3.).

## 4.6. Presentación y Análisis de Resultados

### 4.6.1. Resultados por frecuencia e Indicador

A continuación se presentan, en tablas de frecuencia y porcentaje, por indicador de los resultados del levantamiento de datos.

3.1. Género		
Opciones	Frecuencia	%
Masculino	49	56.97
Femenino	37	43.02
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los sujetos encuestados representan en un 57 % al género masculino y en un 43 % al género femenino.

3.2. Edad		
Opciones	Frecuencia	%
a) 25 o menos	3	3.5
b) 26 a 35 años	19	22.1
c) 36 a 45 años	19	22.1
d) 46 a 50 años	14	16.3
e) Más de 51 años	31	36.0
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los sujetos encuestados presentan los siguientes rangos de edad: el 3.5 % de 25 años o menos, el 22.1 % entre

26 a 35 años; 22.1 % entre 36 y 45 años; 16.3 % entre 46 a 50 años y el 36 % restante se encuentra en el rango de edad de más de 51 años.

3.3. Grado Académico		
Opciones	Frecuencia	%
a) Primaria	31	36
b) Secundaria	29	33.7
c) Preparatoria	14	16.3
d) Comercial	7	8.1
e) Profesional	5	5.8
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los encuestados se encuentran en los siguientes grados académicos: 36% primaria, 33.7 % secundaria; 16.3 % preparatoria, 8.1 % comercial y 5.8 presenta el grado académico profesional.

3.4. Posición Social		
Opciones	Frecuencia	%
a) Líder Natural	63	73.3
b) Miembro de la delegación municipal	7	8.1
c) Miembro del consejo de participación ciudadana	16	18.6
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los encuestados presentan las siguientes posiciones dentro de sus comunidades: 73.3 % líder natural; 8.1 % miembro de la delegación municipal y el 18.6 % restante miembros del consejo de participación ciudadana.

3.5. Ocupación		
Opciones	Frecuencia	%
Hogar	21	24.41
Empleado	22	25.58
Comerciante	21	24.41
Otro	22	25.58
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los encuestados refirieron en un 24.41 % que su ocupación es el hogar, un 25.58 % su ocupación es empleado, un 24.41 % su ocupación es de comerciante; en un 25.58 % reportan otra ocupación.

3.6. Posición Económica		
Opciones	Frecuencia	%
a) Menos de 3 mil	37	43
b) Entre 3 mil y 5 mil	27	31.4
c) Entre 5 mil y 7 mil	14	16.3
d) Entre 7 mil y 10 mil	8	9.3
e) Más de 10 mil	0	0
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, la posición económica de los encuestados se reflejó de la siguiente manera: el 43 % reporta que su ingreso familiar mensual es menor a 3 mil pesos; el 31.4 % entre 3 y 5 mil pesos; un 16.3 % entre 5 mil y 7 mil pesos, un 9.3 % entre 7 mil y 10 mil pesos y 0 % de los sujetos reportó un ingreso económico mayor a los 10 mil pesos.

3.7. Lugar de residencia		
Nombre Colonia	Frecuencia	%
1. Adolfo López Mateos	2	2.32
2. Ampliación Mártires de Río Blanco	1	1.16
3. Ampliación San Esteban	1	1.16
4. Capulín Soledad	1	1.16
5. Colinas de San Mateo	2	2.32
6. Cumbres de Himalaya	2	2.32
7. Ex Ejido Santiago Occipaco	1	1.16
8. Lázaro Cárdenas	1	1.16
9. La Cañada San Lorenzo	1	1.16
10. La Luna	1	1.16
11. La Mancha III	1	1.16
12. La Tolva	1	1.16
13. Las Huertas II	6	6.97
14. Lomas del Cadete	1	1.16
15. Minas San Martín	1	1.16
16. Minas Tecolote	1	1.16
17. Olímpica	6	6.97
18. Olímpica Radio I	4	4.65
19. Olímpica Radio II	2	2.32
20. Praderas de San Mateo	2	2.32
21. Santiago Occipaco	3	3.48
22. Santiago Tepatlaxco	6	6.97
23. San Antonio Zomeyucan	1	1.16
24. San Francisco Chimalpa	18	20.93
25. San Lorenzo Totolinga	1	1.16
26. San Lorenzo Totolinga II	1	1.16
27. San Mateo Nopala Zona Sur	3	3.48
28. San Miguel Tecamachalco	9	10.46
29. San Rafael Chamapa	1	1.16
30. Rincón Verde	2	2.32
31. Valle Dorado	3	3.48
Total	86	100



De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, el lugar de residencia de los sujetos encuestados se presenta de la siguiente manera; las comunidades de Ampliación Mártires de Río Blanco, Ampliación San Esteban, Capulín Soledad, Ex Ejido de Santiago Occipaco, Lázaro Cárdenas, La Cañada San Lorenzo, La Luna, La Mancha III, La Tolva, Lomas del Cadete, Minas San Martín, Minas Tecolote, San Antonio Zomeyucan, San Lorenzo Totolinga, San Lorenzo Totolinga II y San Rafael Chamapa representan el 1.16 % cada una de ellas; las comunidades de Adolfo López Mateos, Colinas de San Mateo, Cumbres de Himalaya, Olímpica Radio II, Praderas de San Mateo y Rincón Verde representan el 2.32 % cada una de ellas; el 3.48 % pertenece a la comunidad de San Mateo Nopala Zona Sur; el 4.65 % a la colonia Olímpica Radio I; las comunidades de las Huertas II, Olímpica y Santiago Occipaco representan el 6.97 % cada una de ellas; el 10.46% tiene su residencia en la comunidad de San Miguel Tecamachalco y el 20.93 % en la comunidad de San Francisco Chimalpa.

1.1.1. Programa permanente de gestión ciudadana		
Opciones	Frecuencia	%
a) Elaborar programas de asistencia social	18	20.9
b) Organizar y publicitar eventos culturales	1	1.2
c) Ofrecer al ciudadano un espacio de expresión	5	5.8
d) Captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano	53	61.6
e) Proporcionar a los consejos y delegaciones una oficina de enlace	9	10.5
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, las personas que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, conocen en un 61.6% el programa permanente de atención que ofrece la misma.

1.1.6. Programa gratuito de apoyo para el mejoramiento urbano		
Opciones	Frecuencia	%
a) Construcción de jardines	3	3.5
b) Construcción de escuela	7	8.1
c) Pavimentación de calles y avenidas	72	83.7
d) Embellecimiento de parques y jardines	3	3.5
e) Construcción de puentes y distribuidores viales	1	1.2
Total	86	100

De acuerdo a los resultados del levantamiento de datos, los ciudadanos encuestados conocen en un 83.7 % que el programa de apoyo al mejoramiento urbano se refiere a la pavimentación de calles y avenidas.

1.1.4. Programa gratuito de distribución de paquetes nutricionales		
Opciones	Frecuencia	%
a) Hacer una solicitud vía Internet	2	2.3
b) Llevar a cabo su filiación política	0	0
c) Presentar al coordinador la petición	63	73.3
d) Presentar comprobante de domicilio	15	17.4
e) Realizar una junta vecinal en su colonia	6	7
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, los ciudadanos conocen en un 73.3% que deben presentar una petición al coordinador de la oficina para formar parte del programa de distribución de paquetes nutricionales.

1.1.7. Programa gratuito de mejoramiento y equipamiento de escuelas		
Opciones	Frecuencia	%
a) Alumnos	2	2.3
b) Padres de Familia	40	46.5
c) El director de la escuela	1	1.2
d) Autoridades municipales	5	5.8
e) La asociación de padres de familia	38	44.2
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, los ciudadanos saben en un 46.5 % que los comités de obra que se organizan para llevar a cabo el programa de mejoramiento y equipamiento de escuelas debe estar conformado por los padres de familia.

1.1.5. Programa gratuito de apoyo a la vivienda		
Opclones	Frecuencia	%
a) El COINCIDES	38	44.2
b) El delegado municipal	2	2.3
c) El presidente del COPACI	10	11.6
d) El director de obras públicas	3	3.5
e) El coordinador de gestión de obra	33	38.4
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, el 61.6 % de los encuestados desconoce que para formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe acudir con el coordinador de gestión de obra de la oficina de atención.

1.1.11. Programa gratuito "Six Flags en tu comunidad"		
Opclones	Frecuencia	%
a) Estudiantes	9	10.5
b) Padres de Familia	1	1.2
c) Escuelas de gobierno	8	9.3
d) La población en general	15	17.4
e) Niños de escasos recursos económicos	53	61.6
Total	86	100

El 61.6 % de los encuestados en el levantamiento de datos conocen que el programa gratuito de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a niños de escasos recursos económicos mientras que el 38.4 % desconoce a quiénes está destinado dicho programa.

1.1.9. Programa gratuito de donación de juguetes y dulces		
Opciones	Frecuencia	%
a) Mayo	0	0
b) Enero-Abril	32	37.2
c) Abril-Diciembre	22	25.6
d) Enero-Diciembre	8	9.3
e) Noviembre-Diciembre	24	27.9
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, el 74.4 % de los encuestados desconoce que debe realizar sus peticiones de juguetes y dulces en la oficina de atención ciudadana en los meses de abril y diciembre.

1.1.8. Programa gratuito de jornadas Médico-Asistenciales		
Opciones	Frecuencia	%
a) El COPACI	7	8.1
b) La delegación municipal	3	3.5
c) El Sistema Municipal DIF	13	15.1
d) La Secretaría de Salud del Estado	24	27.9
e) Esfuerzos Conjuntos por México, A.C.	39	45.3
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, sólo el 45.3 % de los encuestados sabe que la Asociación Civil Esfuerzos Conjuntos por México es parte de la estructura de la Oficina de Atención Ciudadana y que por lo tanto es dicha institución la que organiza las jornadas médico-asistenciales.

1.1.2. Programa permanente de asesoría jurídica gratuita		
Opciones	Frecuencia	%
a) Asesoría Jurídica	70	81.4
b) Ferias del empleo	5	5.8
c) Eventos culturales	2	2.3
d) Conferencias para mujeres	0	0
e) Jornadas médico asistenciales	9	10.5
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, el 81.4 % de los encuestados saben que el programa permanente de asesoría jurídica gratuita es parte integral de los servicios que brinda la Oficina de Atención Ciudadana.

1.1.3. Programa permanente de asesoría contable gratuita		
Opciones	Frecuencia	%
a) Obras de teatro	3	3.5
b) Asesoría contable	39	45.3
c) Obtención del CURP	19	22.1
d) Becas para estudiantes	17	19.8
e) Cursos de manualidades	8	9.3
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, sólo el 45.3 % de los encuestados conocen que existe un programa de asesoría contable dentro de los servicios que brinda la Oficina de Atención Ciudadana.

1.1.10. Programa gratuito de donación de medicamentos		
Opciones	Frecuencia	%
a) Hospitales	3	3.5
b) Los centros de salud	49	57
c) La delegación municipal	4	4.7
d) La cruz roja del municipio	4	4.7
e) El consejo de participación ciudadana	26	30.2
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos, el 57 % de los encuestados conoce que el programa de donación de medicamentos está destinado a los centros de salud de las comunidades del municipio.

2.1.1. Programa permanente de gestión ciudadana		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	2	2.3
b) 2	3	3.5
c) 3	5	5.8
d) 4	26	30.2
e) 5	50	58.1
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 58.1 % de los encuestados otorga la calificación más alta (de 5) al programa de gestión ciudadana en cuanto a la eficiencia del mismo.

2.1.6. Programa gratuito de apoyo para el mejoramiento urbano		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	5	5.8
b) 2	4	4.7
c) 3	7	8.1
d) 4	26	30.2
e) 5	44	51.2
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 51.2 % de los encuestados opina que la utilidad del programa de mejoramiento urbano el cual consiste en llevar a cabo la pavimentación de calles y avenidas es de 5 (calificación más alta).

2.1.4. Programa gratuito de distribución de paquetes nutricionales		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	10	11.6
b) 2	4	4.7
c) 3	11	12.8
d) 4	14	16.3
e) 5	47	54.7
Total	86	100



De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos 54.7 % de los encuestados otorga la calificación más alta (de 5) a la utilidad que tiene el programa de distribución de paquetes nutricionales.

2.1.7. Programa gratuito de mejoramiento y equipamiento de escuelas		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	7	8.1
b) 2	4	4.7
c) 3	14	16.3
d) 4	25	29.1
e) 5	36	41.9
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 41.9 % de los encuestados califica la utilidad del programa de mejoramiento y equipamiento de escuelas con la calificación más alta (de 5).

2.1.5. Programa gratuito de apoyo a la vivienda		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	13	15.1
b) 2	7	8.1
c) 3	5	5.8
d) 4	18	20.9
e) 5	43	50
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 50 % de los encuestados califica la utilidad del programa de apoyo a la vivienda con 5 (la más alta).

2.1.11. Programa gratuito "Six Flags en tu comunidad"		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	12	14
b) 2	1	1.2
c) 3	2	2.3
d) 4	11	12.8
e) 5	60	69.8
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 69.8 % de los encuestados califica la utilidad del programa de Six Flags en tu comunidad con 5 (la más alta).

2.1.9. Programa gratuito de donación de juguetes y dulces		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	11	12.8
b) 2	3	3.5
c) 3	8	9.3
d) 4	13	15.1
e) 5	51	59.3
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 59.3 % de los encuestados califica la utilidad del programa de donación de juguetes y dulces con 5 (la más alta).

2.1.8. Programa gratuito de Jornadas Médico-Asistenciales		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	9	10.5
b) 2	8	9.3
c) 3	10	11.6
d) 4	26	30.2
e) 5	33	38.4
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos sólo 38.4 % de los encuestados califica la utilidad del programa de jornadas médico asistenciales con 5 (la más alta).

2.1.2. Programa permanente de Asesoría Jurídica gratuita		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	7	8.1
b) 2	2	2.3
c) 3	7	8.1
d) 4	23	26.7
e) 5	47	54.7
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 54.7 % de los encuestados califica la utilidad del programa de asesoría jurídica gratuita con 5 (la más alta).

2.1.3. Programa permanente de Asesoría contable gratuita		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	8	9.3
b) 2	5	5.8
c) 3	11	12.8
d) 4	18	20.9
e) 5	44	51.2
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos el 51.2 % de los encuestados califica la utilidad del programa de asesoría contable gratuita con 5 (la más alta).

2.1.10. Programa gratuito de donación de medicamentos a centros de salud		
Opciones	Frecuencia	%
a) 1	9	10.5
b) 2	5	5.8
c) 3	14	16.3
d) 4	23	26.7
e) 5	35	40.7
Total	86	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de datos sólo 40.7 % de los encuestados califica la utilidad del programa de donación de medicamentos a centros de salud con 5 (la más alta).

## 4.6.2. Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas

Tabla de Promedios de conocimiento por género

Reactivo	Masculino		Femenino	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	63.3	36.7	59.5	40.5
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	83.7	16.3	83.8	16.2
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	73.5	26.5	73	27
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	46.9	53.1	45.9	54.1
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	30.6	69.4	48.6	51.4
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	53.1	46.9	73	27
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	22.4	77.6	29.7	70.3
15. Las Jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	38.8	61.2	54.1	45.9
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	79.6	20.4	83.8	16.2
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	42.9	57.1	48.6	51.4
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	51.0	40.0	64.9	35.1
Total	585.8	505.2	664.9	435.1
Promedio de porcentajes por opción	53.25	45.92	60.44	39.55

Las mujeres conocen, en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 60.44%, mientras que los hombres conocen en un 53.25 % los servicios. Es decir, el género afecta el conocimiento en una diferencia de 7.19 %.

Tabla de Promedios de conocimiento por rango de edad

Reactivo	25 o menos		26 a 35		36 a 45		46 a 50		más de 51	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0	57.9	42.1	73.7	26.3	64.3	35.7	51.6	48.4
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0	84.2	15.8	94.7	5.3	71.4	28.6	80.6	19.4
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0	63.2	36.8	89.5	10.5	57.1	42.9	74.2	25.8
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	33.3	66.7	52.6	47.4	47.4	52.6	57.1	42.9	38.7	61.3
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	33.3	66.7	21.1	78.9	52.6	47.4	35.7	64.3	41.9	58.1
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0	57.9	42.1	73.7	26.3	50.0	50.0	58.1	41.9
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100	21.1	78.9	42.1	57.9	21.4	78.6	22.6	77.4
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	66.7	33.3	42.1	57.9	73.7	26.3	21.4	78.6	38.7	61.3
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	66.7	33.3	84.2	15.8	78.9	21.1	64.3	35.7	90.3	9.7
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece	33.3	66.7	52.6	47.4	42.1	57.9	28.6	71.4	51.6	48.4

el programa permanente de: b) Asesoría contable										
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	33.3	66.7	36.8	63.2	78.9	21.1	50.0	50.0	61.3	38.7
	666.6	433.4	573.7	526.3	747.3	352.7	521.3	578.7	609.6	490.4
Promedio de porcentajes por opción	<b>60.6</b>	39.4	<b>52.15</b>	47.84	<b>67.93</b>	32.06	<del>32.3</del>	52.60	<b>55.41</b>	44.58

Los sujetos con rango de edad de 36 a 45 años conocen en promedio los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 67.93 %; mientras que los sujetos con rango de edad de 46 a 50 años conocen en un 47% los servicios que presta la oficina de atención ciudadana. Es decir, el rango de edad afecta el conocimiento en una diferencia de 20.54 %.



Tabla de Promedios de conocimiento por grado académico

Reactivo	Primaria		Secundaria		Preparatoria		Comercial		Profesional	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	54.8	45.2	65.5	34.5	64.3	35.7	71.4	28.6	60.0	40.0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	80.6	19.4	82.8	17.2	92.9	7.1	85.7	14.3	80.0	20.0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	67.7	32.3	79.3	20.7	71.4	28.6	85.7	14.3	60.0	40.0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	45.2	54.8	41.4	58.6	57.1	42.9	57.1	42.9	40.0	60.0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	35.5	64.5	34.5	65.5	50.0	50.0	42.9	57.1	40.0	60.0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	54.8	45.2	65.5	34.5	71.4	28.6	57.1	42.9	60.0	40.0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	25.8	74.2	31.0	69.0	21.4	78.6	14.3	85.7	20.0	80.0
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	38.7	61.3	41.4	58.6	57.1	42.9	71.4	28.6	40.0	60.0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	80.6	19.4	82.8	17.2	85.7	14.3	71.4	28.6	80.0	20.0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	38.7	61.3	48.3	51.7	64.3	35.7	42.9	57.1	20.0	80.0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	58.1	45.2	48.3	51.7	64.3	35.7	57.1	42.9	80.0	20.0
Promedio de porcentajes por opción	580.5	522.8	620.8	479.2	699.9	400.1	657	443	580	520
	<b>52.77</b>	<b>47.52</b>	<b>56.43</b>	<b>43.56</b>	<b>63.62</b>	<b>36.37</b>	<b>59.72</b>	<b>40.27</b>	<b>52.72</b>	<b>47.27</b>

Los sujetos cuyo grado académico es de nivel preparatoria conocen, en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 63.62 %, mientras que los sujetos con grado académico de nivel profesional conocen en un 52.72 % los servicios. Es decir, el grado académico afecta el conocimiento en una diferencia de 10.9 %.

Tabla de Promedios de conocimiento por posición social

Reactivo	Líder natural		Miembro Del. Municipal		Miembro COPACI	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	66.7	33.3	71.4	28.6	37.5	62.5
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	85.7	14.3	71.4	28.6	81.3	18.7
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	71.4	28.6	85.7	14.3	75.0	25.0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	46.0	54.0	42.9	57.1	50.0	50.0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	39.7	60.3	42.9	57.1	31.3	68.7
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	58.7	41.3	85.7	14.3	62.5	37.5
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	22.2	77.8	14.3	85.7	43.8	56.2
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	49.2	50.8	28.6	71.4	37.5	62.5
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	77.8	22.2	100.0	0.0	87.5	12.5
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	47.6	52.4	42.9	57.1	37.5	62.5
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a:	57.1	42.9	57.1	42.9	56.2	43.8

b) Los centros de salud							
	622.1	477.9		642.9	457.1		600.2 499.9
Promedio de porcentajes por opción	<b>56.55</b>	43.44		<b>58.44</b>	41.55		<b>54.56</b> 45.44

Los sujetos cuya posición social es como miembro de la delegación municipal conocen, en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 58.44 %, mientras que los sujetos cuya posición social es como miembro del consejo de participación ciudadana conocen en un 54.56 % los servicios. Es decir, la posición social afecta el conocimiento en una diferencia de 3.88 %.

Tabla de Promedios de conocimiento por ocupación

Reactivo	Hogar		Empleado		Comerciante		Otro	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	57.1	42.9	63.3	36.7	66.7	33.3	59.1	40.9
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	81.0	19.0	90.9	9.1	85.7	14.3	77.3	22.7
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	66.7	33.3	77.3	22.7	76.2	23.8	72.7	27.3
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	33.3	66.7	54.5	45.5	57.1	42.9	40.9	59.1
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	47.6	52.4	36.4	63.3	42.9	57.1	27.3	72.7
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	61.9	38.1	54.5	45.5	66.7	33.3	63.6	36.4
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	28.6	71.4	31.8	68.2	23.8	76.2	18.2	81.8
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	52.4	47.6	54.5	45.5	42.9	57.1	31.8	68.2
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	81.0	19.0	77.3	22.7	81.0	19.0	86.4	13.6
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	47.6	52.4	50.0	50.0	38.1	61.9	45.5	54.5
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	66.7	33.3	50.0	50.0	47.6	52.4	63.6	36.4

Total	623.9	476.1	640.5	459.2	628.7	471.3	586.4	513.6
Promedio de porcentajes por opción	<b>56.7</b>	43.28	<b>58.22</b>	41.74	<b>57.15</b>	42.84	<b>53.30</b>	46.69

Los sujetos cuya ocupación es empleado, conocen en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 58.22 %, mientras que los sujetos cuya ocupación es "otra" conocen en un 53.30 % los servicios. Es decir, la ocupación afecta el conocimiento en una diferencia de 4.92 %.

Tabla de Promedios de conocimiento por ingreso familiar

Reactivo	Menor 3 mil		Entre 3 y 5 mil		Entre 5 y 7 mil		Entre 7 y 10 mil	
	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	54.1	45.9	74.1	25.9	57.1	42.9	62.5	37.5
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	81.1	18.9	88.9	11.1	78.6	21.4	87.5	12.5
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	67.6	32.4	81.5	18.5	71.4	28.6	75.0	25.0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	37.8	62.2	55.6	44.4	42.9	57.1	62.5	37.5
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	37.8	62.2	44.4	55.6	35.7	64.3	25.0	75.0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	51.4	48.6	70.4	29.6	71.4	28.6	62.5	37.5
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	35.1	64.9	29.6	70.4	0.0	100.0	12.5	87.5
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	40.5	59.5	51.9	48.1	35.7	64.3	62.5	37.5
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	75.7	24.3	88.9	11.1	78.6	21.4	87.5	12.5
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	35.1	64.9	55.6	44.4	57.1	42.9	37.5	62.5
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	56.8	43.2	63.0	37.0	50.0	50.0	50.0	50.0

Total	573	527	703.9	396.1	578.5	521.5	625	475
Promedio de porcentajes por opción	<b>52.09</b>	47.90	<b>63.99</b>	36.0	<b>52.59</b>	47.40	<b>56.81</b>	43.18

Los sujetos cuyo ingreso económico mensual familiar se encuentra entre 3 y 5 mil pesos, conocen en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 63.99 %, mientras que los sujetos cuyo ingreso económico familiar mensual es menor a los 3 mil pesos, conocen en un 52.09 % los servicios. Es decir, la posición económica afecta el conocimiento en una diferencia de 11.9 %.



**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Adolfo López Mateos)**

Reactivo	Si conoce	No conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>300</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>72.72</b>	<b>27.27</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Ampliación Mártires de Río Blanco)**

Reactivo	SI conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	0	100
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>800</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>27.27</b>	<b>72.72</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Ampliación San Esteban)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	0	100
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
Total	500	600
Promedio de porcentajes por opción	<b>45.45</b>	<b>54.54</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Capulín Soledad)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
Total	700	400
Promedio de porcentajes por opción	<b>63.63</b>	<b>36.36</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Collinas de San Mateo)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	50	50
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	50	50
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	0	100
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	50	50
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	50	50
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	50	50
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	50	50
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>750</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>31.81</b>	<b>68.18</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Cumbres de Himalaya)**

Reactivo	SI conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	50	50
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	50	50
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	50	50
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	50	50
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
Total	900	200
Promedio de porcentajes por opción	<b>81.81</b>	18.18

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Ex Ejido Santiago Occlpaco)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>200</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>81.81</b>	<b>18.18</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Lázaro Cárdenas)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	0	100
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	0	100
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las Jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	0	100
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
Total	200	900
Promedio de porcentajes por opción	<b>18.18</b>	81.81



**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia La Cañada San Lorenzo)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>400</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>63.63</b>	<b>36.36</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia La Luna)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	0	100
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>700</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>36.36</b>	<b>63.63</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia La Mancha III)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	100	0
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>200</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>81.81</b>	<b>18.18</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia La Tolva)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>500</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>54.54</b>	<b>45.45</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Las Huertas II)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	66.7	33.3
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	83.3	16.7
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	83.3	16.7
<b>Total</b>	<b>1033.3</b>	<b>66.7</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>93.93</b>	<b>6.06</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Lomas del Cadete)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	100	0
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
Total	800	300
Promedio de porcentajes por opción	<b>72.72</b>	<b>27.27</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonla Minas San Martín)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	0	100
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	0	100
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	100	0
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>700</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>36.36</b>	<b>63.63</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Minas Tecolote)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	100	0
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>300</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>72.72</b>	<b>27.27</b>



**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	33.3	66.7
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	33.3	66.7
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	33.3	66.7
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	66.7	33.3
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	33.3	66.7
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	83.3	16.7
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	50	50
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
<b>Total</b>	<b>483.2</b>	<b>616.8</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>43.92</b>	<b>56.07</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica Radio I)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	50	50
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	75	25
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	50	50
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	50	50
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	0	100
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	50	50
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	75	25
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	50	50
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
Total	450	650
Promedio de porcentajes por opción	<b>40.90</b>	<b>59.09</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica Radlo II)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	50	50
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las Jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>250</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>77.27</b>	<b>22.72</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Praderas de San Mateo)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	50	50
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	50	50
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	50	50
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>500</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>54.54</b>	<b>45.45</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Santiago Occipaco)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	33.3	66.7
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	33.3	66.7
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	33.3	66.7
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	66.7	33.3
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>366.6</b>	<b>733.4</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>33.32</b>	<b>66.67</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Santiago Tepatlaxco)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	50	50
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	33.3	66.7
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	16.7	83.3
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	16.7	83.3
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>816.7</b>	<b>283.3</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>74.24</b>	<b>25.75</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Antonio Zomeyucan)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	0	100
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
Total	800	300
Promedio de porcentajes por opción	<b>72.72</b>	<b>27.27</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Francisco Chimalpa)**

Reactivo	SI conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	77.8	22.2
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	88.9	11.1
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	77.8	22.2
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	16.7	83.3
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	27.2	72.8
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	50	50
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	55.6	44.4
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	38.9	61.1
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	83.3	16.7
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	27.2	72.8
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
Total	593.4	506.6
Promedio de porcentajes por opción	<b>53.94</b>	46.05



**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Lorenzo Totolinga)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	0	100
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>500</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>54.54</b>	<b>45.45</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Lorenzo Totolinga II)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	0	100
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	0	100
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
Total	700	400
Promedio de porcentajes por opción	<b>63.63</b>	<b>36.36</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Mateo Nopala Zona Sur)**

<b>Reactivo</b>	<b>Si conoce</b>	<b>No Conoce</b>
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	66.7	33.3
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	66.7	33.3
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	66.7	33.3
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	33.3	66.7
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	66.7	33.3
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	33.3	66.7
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	66.7	33.3
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	100	0
<b>Total</b>	<b>700.1</b>	<b>399.9</b>
<b>Promedio de porcentajes por opción</b>	<b>63.64</b>	<b>36.35</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Miguel Tecamachalco)**

Reactivo	SI conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	33.3	66.7
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	55.6	44.4
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	33.3	66.7
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	44.4	55.6
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	55.6	44.4
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad" está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	44.4	55.6
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	22.2	77.8
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	77.8	22.8
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	33.3	66.7
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	55.6	44.4
<b>Total</b>	<b>455.5</b>	<b>645.1</b>
Promedio de porcentajes por opción	<b>41.40</b>	<b>58.64</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia San Rafael Chamapa)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	0	100
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	100	0
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	100	0
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
Total	700	400
Promedio de porcentajes por opción	<b>63.63</b>	<b>36.36</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Rincón Verde)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	100	0
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	100	0
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	100	0
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	50	50
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	100	0
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	100	0
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	50	50
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	50	50
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	50	50
Total	700	400
Promedio de porcentajes por opción	<b>63.63</b>	<b>36.36</b>

**Tabla de Promedios de conocimiento por lugar de residencia  
(Colonia Valle Dorado)**

Reactivo	Si conoce	No Conoce
8. El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana: d) Captar y enlazar las necesidades sociales	33.3	66.7
9. El programa de mejoramiento urbano que aplica la oficina de atención se refiere a: c) Pavimentación de calles y avenidas	66.7	33.3
10. Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales el interesado debe: c) Presentar al coordinador su petición	66.7	33.3
11. El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por: b) Padres de familia	66.7	33.3
12. El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a: e) El coordinador de gestión de obra	0	100
13. El programa de "Six Flags en tu comunidad está destinado a: e) Niños de escasos recursos económicos	33.3	66.7
14. La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en: c) Abril-Diciembre	0	100
15. Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por: e) Esfuerzos Conjuntos por México A.C.	66.7	33.3
16. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: a) Asesoría jurídica	100	0
17. La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de: b) Asesoría contable	33.3	66.7
18. La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a: b) Los centros de salud	0	100
Total	466.7	633.3
Promedio de porcentajes por opción	<b>42.42</b>	57.57

Los sujetos cuyo lugar de residencia es la comunidad de Las Huertas II, conocen en promedio, los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, en un 93.93 %, mientras que los sujetos cuyo lugar de residencia es la comunidad de Lázaro Cárdenas, conocen en un 18.18 % los servicios. Es decir, el lugar de residencia afecta el conocimiento en una diferencia de 75.75 %.

## 4.6.3. Resultados de opinión por variables sociodemográficas

Tabla de Promedios de opinión por género masculino

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de	4.1	2.0	8.2	30.6	55.1
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	8.2	2.0	10.2	32.7	46.9
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	14.3	4.1	10.2	20.4	51.0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	6.1	6.1	12.2	40.8	34.7
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	18.4	8.2	6.1	20.4	46.9
24. Para la comunidad Infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	22.4	0.0	4.1	14.3	59.2
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	18.4	4.1	8.2	16.3	53.1
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	10.2	14.3	12.2	34.7	28.6
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.1	4.1	8.2	32.7	49.0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	8.2	4.1	16.3	26.5	44.9
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.2	10.2	14.3	32.7	32.7
	127.6	61.2	113.2	306.1	507.1
Promedio de porcentajes por opción	11.6	5.56	10.29	27.82	46.1



Tabla de Promedios de opinión por género femenino

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de	0.0	5.4	2.7	29.7	62.2
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	2.7	8.1	5.4	27.0	56.8
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	8.1	5.4	16.2	10.8	59.5
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	10.8	2.7	21.6	13.5	51.4
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.8	8.1	5.4	21.6	54.1
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	2.7	2.7	0.0	10.8	83.8
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	5.4	2.7	10.8	13.5	67.6
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	10.8	2.7	10.8	24.3	51.4
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	10.8	0.0	8.1	18.9	62.2
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	10.8	8.1	8.1	13.5	59.5
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.8	0.0	18.9	18.9	51.4
	84.7	47.9	111	206.5	664.9
Promedio de porcentajes por opción	7.7	4.35	10.09	18.77	60.44

Las mujeres opinan, en promedio, que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5, en un 60.44 %.

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad (25 o menos)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	66.7	33.3
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	33.3	33.3	33.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	66.7	33.3
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	33.3	0	0	0	66.7
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	33.3	33.3	33.3
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	33.3	0	33.3	33.3
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	33.3	0	0	33.3	33.3
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	33.3	0	33.3	33.3
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	66.7	33.3
	66.6	66.6	66.6	366.6	533.1
Promedio de porcentajes por opción	6.05	6.05	6.05	33.32	48.46

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad (26 a 35 años)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	10.5	5.3	42,1	42,1
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	5.3	0	5.3	26.3	63.2
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	5.3	5.3	15.8	10.5	63.2
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	10.5	15.8	26.3	47.4
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	15.8	5.3	0	21.1	57.9
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	15.8	5.3	0	10.5	68.4
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.5	10.5	5.3	15.8	57.9
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	5.3	5.3	10.5	21.1	57.9
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	5.3	0	15.8	21.1	57.9
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	5.3	0	26.3	21.1	47.4
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.5	5.3	10.5	15.8	57.9
	79.1	58	110.6	232.6	622.1
Promedio de porcentajes por opción	7.19	5.27	10.05	21.14	56.55

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad (36 a 45 años)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	5.3	5.3	5.3	36.8	47.4
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	10.5	5.3	15.8	26.3	42.1
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	26.3	10.5	21.1	15.8	26.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	26.3	10.5	5.3	36.8	21.1
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	21.1	5.3	10.5	31.6	31.6
24. Para la comunidad Infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	15.8	0	0	21.1	63.2
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	26.3	0	10.5	15.8	47.4
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	21.1	5.3	21.1	26.3	26.3
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	15.8	5.3	10.5	21.1	47.4
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	21.1	15.8	10.5	15.8	36.8
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	21.1	5.3	10.5	31.6	31.6
	210.7	68.6	121.1	279	421.2
Promedio de porcentajes por opción	19.09	6.23	11.0	25.36	38.29

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad (46 a50 años)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	7.1	21.4	71.4
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	7.1	7.1	42.9	42.9
21. El programa de distribución de paquetes nutrcionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	7.1	0	0	28.6	64.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	21.4	28.6	50.0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	14.3	7.1	28.6	35.7
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	0	7.1	7.1	78.6
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	0	14.3	28.6	50.0
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	7.1	7.1	64.3	21.4
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	35.7	64.3
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	35.7	64.3
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	7.1	21.4	42.9	28.6
	35.6	35.6	92.6	364.4	571.5
Promedio de porcentajes por opción	3.23	3.23	8.41	33.12	51.95

Tabla de Promedios de opinión por rango de edad (más de 51 años)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	3.2	0	6.5	19.4	71.0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	6.5	6.5	6.5	32.3	48.4
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	9.7	3.2	9.7	12.9	64.5
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	6.5	0	22.6	22.6	48.4
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.9	9.7	6.5	12.9	58.1
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.9	0	3.2	12.9	71.0
25. Para la comunidad Infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.7	3.2	6.5	6.5	74.2
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	12.9	12.9	9.7	22.6	41.9
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.5	3.2	6.5	29.0	54.8
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	9.7	3.2	12.9	16.1	58.1
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.7	6.5	22.6	19.4	41.9
	100.2	48.4	113.2	206.6	632.3
Promedio de porcentajes por opción	9.10	4.4	10.29	18.78	57.48

Los sujetos con rango de edad de más de 51 años opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5 en un 57.48 %.

Tabla de Promedios de opinión por grado académico (primaria)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	3.2	0.0	3.2	29.0	64.5
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	6.5	6.5	0.0	35.5	51.6
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	16.1	0.0	12.9	16.1	54.8
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	9.7	3.2	19.4	22.6	45.2
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.1	6.5	9.7	22.6	45.2
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.1	0.0	6.5	9.7	67.7
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.1	3.2	3.2	16.1	61.3
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	12.9	9.7	12.9	25.8	38.7
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	9.7	3.2	3.2	29.0	54.8
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.5	9.7	9.7	22.6	51.6
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.7	9.7	12.9	32.3	35.5
	122.6	51.7	93.6	261.3	570.9
Promedio de porcentajes por opción	11.14	4.7	8.5	23.75	51.9

Tabla de Promedios de opinión por grado académico (secundaria)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	6.9	13.5	34.5	44.8
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	6.9	3.4	13.5	34.5	41.4
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	13.4	6.9	17.2	13.5	48.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	10.3	10.3	13.8	34.5	31.0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	20.7	10.3	3.4	20.7	44.8
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	20.7	0.0	0.0	17.2	62.1
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	17.2	3.4	3.4	10.3	65.5
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	10.3	10.3	17.2	27.6	34.5
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.9	3.4	3.4	27.6	58.6
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	13.8	6.9	10.3	20.7	48.3
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	13.8	6.9	20.7	20.7	37.9
	134	68.7	116.4	261.8	517.2
Promedio de porcentajes por opción	12.18	6.24	10.58	23.8	47.01



Tabla de Promedios de opinión por grado académico (preparatoria)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	7.1	7.1	0.0	28.6	57.1
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	7.1	0.0	0.0	21.4	71.4
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	7.1	21.4	57.1
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	7.1	0.0	0.0	35.7	57.1
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	0.0	7.1	78.6
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	0.0	7.1	78.6
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	21.4	21.4	42.9
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	7.1	7.1	7.1	21.4	57.1
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	7.1	0.0	14.3	21.4	57.1
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	7.1	0.0	14.3	21.4	57.1
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	0.0	14.3	21.4	57.1
	78.1	42.6	78.5	228.3	671.2
Promedio de porcentajes por opción	7.1	3.87	7.13	20.75	61.01

Tabla de Promedios de opinión por grado académico (comercial)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	0.0	42.9	28.6	28.6
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	14.3	14.3	71.4
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0.0	0.0	42.9	14.3	42.9
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	14.3	14.3	28.6	42.9
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	28.6	14.3	57.1
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0.0	14.3	0.0	57.1	28.6
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	28.6	28.6	42.9
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	28.6	14.3	57.1
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	28.6	42.9	28.6
	0.0	28.6	228.8	285.9	557.2
Promedio de porcentajes por opción	0.0	2.6	20.8	25.99	50.65

Tabla de Promedios de opinión por grado académico (profesional)

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	20.0	0.0	0.0	80.0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0.0	0.0	20.0	40.0	40.0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	20.0	0.0	0.0	40.0	40.0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	20.0	20.0	60.0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	20.0	0.0	0.0	60.0	20.0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	20.0	0.0	20.0	20.0	40.0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	20.0	0.0	20.0	20.0	40.0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	20.0	0.0	0.0	20.0	60.0
	100	40	80	280	600
Promedio de porcentajes por opción	9.09	3.63	7.27	25.45	54.54

Los sujetos con grado académico de nivel preparatoria opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana en cuanto a la utilidad de los mismos, son de 5 en un 61.01 %.

**Tabla de Promedios de opinión por posición social  
(Líder natural)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	1.6	1.6	7.9	27.0	61.9
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	6.3	3.2	7.9	33.3	49.2
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	12.7	6.3	14.3	15.9	50.8
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	7.9	4.8	14.3	30.2	42.9
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	15.9	7.9	4.8	20.6	50.8
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	1.6	3.2	11.1	69.8
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	1.6	11.1	17.5	55.6
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	7.9	9.5	9.5	30.2	42.9
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.3	3.2	9.5	23.8	57.1
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	6.3	7.9	12.7	19.0	54.0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	6.3	14.3	25.4	42.9
	104.6	53.9	109.5	254	577.9
Promedio de porcentajes por opción	9.5	4.9	9.95	23.09	52.53

**Tabla de Promedios de opinión por posición social  
(Miembro de la delegación municipal)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	0.0	28.6	28.6	42.9
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	28.6	28.6	42.9
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0.0	0.0	28.6	42.9	28.6
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	28.6	28.6	28.6	14.3
24. Para la comunidad Infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	0.0	0.0	0.0	85.7
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	14.3	14.3	0.0	71.4
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0.0	28.6	42.9	28.6	0.0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	14.3	28.6	57.1
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	28.6	28.6	42.9
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	0.0	57.1	28.6	14.3
	14.3	71.5	271.6	328.8	414.4
Promedio de porcentajes por opción	1.3	6.5	24.69	29.89	37.67

**Tabla de Promedios de opinión por posición social  
(Miembro del consejo de participación ciudadana)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	6.3	12.5	0.0	18.8	62.5
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	6.3	12.5	0.0	18.8	62.5
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	0.0	12.5	75.0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	12.5	6.3	18.8	18.8	43.8
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	18.8	0.0	0.0	18.8	62.5
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	0.0	25.0	62.5
25. Para la comunidad Infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	6.3	0.0	12.5	68.8
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	25.0	0.0	6.3	31.3	37.5
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	18.8	0.0	0.0	37.5	43.8
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	25.0	0.0	6.3	25.0	37.5
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	6.3	6.3	31.3	37.5
	162.7	43.9	37.7	250.3	593.9
Promedio de porcentajes por opción	14.79	3.99	3.42	22.75	<b>53.99</b>

Los sujetos cuya posición social es como miembro del consejo de participación ciudadana, opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5 en un 53.99 %.

**Tabla de Promedios de opinión por ocupación  
(Hogar)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	9.5	4.8	23.8	61.9
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	4.8	9.5	33.3	52.4
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	9.5	4.8	19.0	4.8	61.9
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	9.5	4.8	19.0	9.5	57.1
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.5	9.5	9.5	14.3	57.1
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	4.8	4.8	0.0	14.3	76.2
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	4.8	4.8	14.3	4.8	71.4
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	4.8	0.0	14.3	9.5	71.4
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	9.5	0.0	9.5	19.0	61.9
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	9.5	9.5	9.5	14.3	57.1
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.5	0.0	19.0	14.3	57.1
	71.4	52.5	128.4	161.9	685.5
Promedio de porcentajes por opción	6.49	4.77	11.67	14.71	62.31

**Tabla de Promedios de opinión por ocupación  
(Empleado)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	4.5	9.1	40.9	45.5
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	9.1	0.0	4.5	36.4	50.0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	13.6	4.5	22.7	13.6	45.5
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0.0	9.1	9.1	40.9	40.9
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	22.7	0.0	9.1	18.2	50.0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	27.3	0.0	9.1	13.6	50.0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	18.2	4.5	4.5	27.3	45.5
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	4.5	13.6	9.1	45.5	27.3
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	9.1	4.5	9.1	36.4	40.9
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	4.5	9.1	18.2	31.8	36.4
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.1	13.6	4.5	40.9	31.8
	118.1	63.4	109	345.5	463.8
Promedio de porcentajes por opción	10.73	5.76	9.90	31.40	42.16



**Tabla de Promedios de opinión por ocupación  
(Comerciante)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	0.0	4.8	38.1	57.1
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	4.8	9.5	38.1	47.6
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	9.5	0.0	4.8	23.8	61.9
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	9.5	4.8	28.6	28.6	28.6
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	4.8	19.0	4.8	33.3	38.1
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	4.8	0.0	0.0	9.5	85.7
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	4.8	9.5	14.3	57.1
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	9.5	9.5	19.0	28.6	33.3
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	9.5	23.8	66.7
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	4.8	0.0	14.3	19.0	61.9
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	14.3	0.0	33.3	28.6	23.8
	71.5	42.9	138.1	285.7	561.8
Promedio de porcentajes por opción	6.5	3.9	12.55	25.97	51.07

**Tabla de Promedios de opinión por ocupación  
(Otro)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	9.1	0.0	4.5	18.2	68.2
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	13.6	9.1	9.1	13.6	54.5
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	13.6	9.1	4.5	22.7	50.0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	13.6	0.0	9.1	36.4	40.9
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	22.7	4.5	0.0	18.2	54.5
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	18.2	0.0	0.0	13.6	68.2
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	13.6	0.0	9.1	13.6	63.6
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	22.7	13.6	4.5	36.4	22.7
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	13.6	4.5	4.5	27.3	50.0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	18.2	4.5	9.1	18.2	50.0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	9.1	9.1	9.1	22.7	50.0
	168	54.4	63.5	240.9	572.6
Promedio de porcentajes por opción	15.27	4.94	5.77	21.9	<b>52.05</b>

Los sujetos cuya ocupación es el hogar opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5 en un 62.31 %.

**Tabla de Promedios de opinión por ingreso familiar  
(Menos de 3 mil)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	2.7	5.4	10.8	24.3	56.8
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	8.1	8.1	5.4	43.2	35.1
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	13.5	0.0	21.6	13.5	51.4
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	2.7	8.1	24.3	27.0	37.8
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	24.3	13.5	10.8	13.5	37.8
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	21.6	0.0	5.4	13.5	59.5
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.2	5.4	8.1	13.5	56.8
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	8.1	8.1	16.2	27.0	40.5
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	10.8	2.7	5.4	29.7	51.4
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	8.1	8.1	16.2	21.6	45.9
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	10.8	10.8	18.9	27.0	32.4
	126.9	70.2	143.1	253.8	505.4
Promedio de porcentajes por opción	11.53	6.38	13.0	23.07	45.94

**Tabla de Promedios de opinión por ingreso familiar  
(Entre 3 y 5 mil)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	0.0	3.7	40.7	55.6
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0.0	3.7	7.4	18.5	70.4
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	14.8	7.4	11.1	18.5	48.1
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	14.8	0.0	11.1	29.6	44.4
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	0.0	0.0	33.3	55.6
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.4	0.0	0.0	7.4	85.2
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	0.0	7.4	18.5	63.0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	14.8	11.1	7.4	29.6	37.0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	7.4	3.7	7.4	18.5	63.0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	7.4	7.4	7.4	22.2	55.6
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	3.7	14.8	25.9	44.4
	99.9	37	77.7	262.7	622.3
Promedio de porcentajes por opción	9.08	3.36	7.06	23.88	56.57

**Tabla de Promedios de opinión por ingreso familiar  
(Entre 5 y 7 mil)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0.0	7.1	0.0	28.6	64.3
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	7.1	0.0	14.3	21.4	57.1
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0.0	14.3	0.0	21.4	64.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	7.1	7.1	7.1	28.6	50.0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0.0	7.1	0.0	21.4	71.4
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	0.0	21.4	64.3
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	7.1	14.3	21.4	50.0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	7.1	14.3	7.1	42.9	28.6
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0.0	0.0	14.3	42.9	42.9
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	14.3	0.0	7.1	28.6	50.0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	7.1	0.0	14.3	28.6	50.0
	56.9	64.1	78.5	307.2	592.9
Promedio de porcentajes por opción	5.17	5.82	7.13	27.92	53.9

**Tabla de Promedios de opinión por ingreso familiar  
(Entre 7 y 10 mil)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	12.5	0.0	0.0	25.0	62.5
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	12.5	0.0	12.5	25.0	50.0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	0.0	12.5	75.0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	12.5	0.0	12.5	37.5	37.5
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	12.5	12.5	12.5	50.0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	0.0	12.5	75.0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	12.5	0.0	75.0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	12.5	0.0	12.5	25.0	50.0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	12.5	0.0	12.5	12.5	62.5
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	12.5	0.0	25.0	0.0	62.5
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	12.5	0.0	12.5	25.0	50.0
	137.5	12.5	112.5	187.5	650
Promedio de porcentajes por opción	12.5	1.13	10.22	17.04	<b>59.09</b>

Los sujetos cuya posición económica se encuentra en el rango de ingreso familiar mensual de entre 7 mil y 10 mil pesos, opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5 en un 59.09 %.

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Adolfo López Mateos)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Santiago Tepatlaxco)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad Infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	100	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
Promedio de porcentajes por opción				9.09	90.90



**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Ampliación Mártires de Río Blanco)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	100	0	0	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	100	0	0	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	100	0	0	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	400	0	0	0	700
Promedio de porcentajes por opción	36.36	0	0	0	63.63

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Ampliación San Esteban)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	100	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	100	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	100	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	100	0	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	100	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
	0	0	200	400	500
Promedio de porcentajes por opción	0	0	18.18	36.36	45.45

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Capulín Soledad)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	100	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	100	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	100	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	100	0	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	100	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	500	0	600
Promedio de porcentajes por opción	0	0	45.45	0	<b>54.54</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Collinas de San Mateo)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	50	0	50	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	100	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	50	0	50
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	50	50	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	50	50	0	0	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	100	0	0	0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	50	0	50	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	50	0	0	50	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	50	0	50	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	50	0	50	0	0
	350	250	250	200	50
Promedio de porcentajes por opción	31.81	22.72	22.72	18.18	<b>4.54</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Cumbres de Himalaya)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	50	50
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	50	50
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	50	50
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	50	50
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	50	0	50
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	50	0	50
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
	0	0	100	350	650
Promedio de porcentajes por opción	0	0	9.09	31.81	<b>59.09</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Ex Ejido Santiago Occipaco)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	100	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	100	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	100	0	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	100	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	100	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	100	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	100	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
	0	100	100	900	0
Promedio de porcentajes por opción	0	9.09	9.09	81.81	0

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Lázaro Cárdenas)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	100	0	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	100	0	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	100	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de		0	0	0	100
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	100	0	0	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
	400	200	100	0	200
Promedio de porcentajes por opción	36.36	18.18	9.09	0	18.18

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia La Cañada San Lorenzo)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	100	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	100	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	100	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	100	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	100	0	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad Infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	100	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	100	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	100	0	0
	0	0	600	200	300
Promedio de porcentajes por opción	0	0	54.54	18.18	<b>27.27</b>



**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia La Luna)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia La Mancha III)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	100	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
	0	0	0	200	900
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	18.18	81.81

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia La Tolva)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	100	0	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	100	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	100	200	800
Promedio de porcentajes por opción	0	0	9.09	18.18	<b>72.72</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Las Huertas III)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	50	50
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	16.7	83.3
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	16.7	83.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	33.3	66.7
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	16.7	83.3
25. Para la comunidad Infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	16.7	33.3	50
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	16.7	0	66.7	16.7
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	33.3	50	16.7
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	33.3	33.3	33.3
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	16.7	33.3	50
	0	16.7	100	400	583.3
Promedio de porcentajes por opción	0	1.51	9.09	36.36	<b>53.02</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Lomas del Cadete)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Minas San Martín)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	100	0	0	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	100	0	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	100	0	0	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	100	0	0	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
	800	200	0	0	100
Promedio de porcentajes por opción	72.72	18.18	0	0	<b>9.09</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Minas Tecolote)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	100	0	0	0	1000
Promedio de porcentajes por opción	9.09	0	0	0	<b>90.90</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	16.7	0	0	16.7	66.7
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	16.7	0	33.3	50
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	16.7	0	0	16.7	66.7
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	33.3	16.7	50
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	33.3	0	0	16.7	50
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	33.3	0	0	0	66.7
25. Para la comunidad Infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.7	0	33.3	0	50
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	16.7	16.7	0	0	66.7
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	16.7	0	0	50	33.3
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	16.7	0	0	33.3	50
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3
	183.5	50.1	83.3	200.1	583.4
Promedio de porcentajes por opción	16.68	4.55	7.57	18.19	53.03



**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica Radio I)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	50	50
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	25	75
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	50	50
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	25	75
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	25	75
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	25	75
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	25	75
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	50	50
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
	0	0	0	375	725
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	34.09	65.90

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Olímpica Radio II)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	50	50
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	100	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	100	0	0	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	100	0	0	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
	500	0	0	250	350
Promedio de porcentajes por opción	45.45	0	0	22.72	31.81

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Praderas de San Mateo)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	50	50
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	50	0	50
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	50	0	50
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	50	50
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	50	0	50	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	50	50
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	50	0	50
	0	50	150	250	650
Promedio de porcentajes por opción	0	4.54	13.63	22.72	59.09

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Santiago Occipaco)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	100	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	33.3	66.7
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	66.7	33.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	100	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	66.7	33.3
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	66.7	33.3
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	66.7	0	33.3
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	100	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	33.3	66.7	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	66.7	33.3	0
	0	0	266.7	533.4	299.9
Promedio de porcentajes por opción	0	0	24,24	48.49	27.26

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Santiago Tepatlaxco)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	83.3	16.7
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	16.7	50	33.3
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	16.7	83.3	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	16.7	16.7	66.7	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	16.7	33.3	50
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	16.7	50	33.3
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	16.7	83.3	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	33.3	33.3	16.7	16.7	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	83.3	16.7	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
	33.3	150	200.2	533.3	183.3
Promedio de porcentajes por opción	3.02	13.63	18.2	48.48	<b>16.66</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Antonio Zomeyucan)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	100	0	0	0	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	100	0	0	0	0
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	100	0	0	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	100	0	0	0	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	100	0	0	0	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	100	0	0	0	0
	1100	0	0	0	0
Promedio de porcentajes por opción	100	0	0	0	0

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Francisco Chimalpa)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	16.7	5.6	77.8
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	16.7	5.6	0	50	27.2
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	22.2	0	5.6	27.2	44.4
22. En las <b>escuelas</b> que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	5.6	5.6	16.7	38.9	33.3
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	38.9	27.2	11.1	5.6	16.7
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	33.3	0	11.1	0	55.6
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	27.2	0	16.7	11.1	44.4
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	5.6	16.7	22.2	33.3	22.2
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	27.2	72.2
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	16.7	22.2	61.1
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	5.6	22.2	27.2	16.7	27.2
	155.1	77.3	144	237.8	482.1
Promedio de porcentajes por opción	14.1	7.02	13.09	21.61	43.82

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Lorenzo Totolinga)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>



**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Lorenzo Totollnga II)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	100	0
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	200	900
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	18.18	81.81

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Mateo Nopala Zona Sur)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	33.3	0	33.3	33.3
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	33.3	66.7
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	33.3	33.3	0	33.3
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	33.3	66.7
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	33.3	0	0	66.7
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	33.3	0	0	66.7
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	33.3	0	0	66.7
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	33.3	0	66.7
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	33.3	0	66.7
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	33.3	0	66.7
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	33.3	0	66.7
	0	166.5	166.5	99.9	666.9
Promedio de porcentajes por opción	0	15.13	15.09	9.08	60.62

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Miguel Tecamachalco)**

Reactivo	1	2	3	4	5
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	11.1	11.1	77.8
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	33.3	66.7
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	22.2	77.8
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	11.1	0	33.3	55.6
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	22.2	77.8
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	11.1	88.9
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	0	0	22.2	66.7
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	11.1	0	44.4	44.4
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	11.1	44.4	44.4
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	11.1	0	0	22.2	66.7
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	11.1	0	11.1	33.3	44.4
	33.3	22.2	33.3	299.7	711.2
Promedio de porcentajes por opción	3.02	2.01	3.02	27.24	64.65

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia San Rafael Chamapa)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Rincón Verde)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	100	0
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	50	0	50
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	50	0	0	50	0
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	50	0	50	0	0
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	100	0
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	50	0	50
26. El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	50	50
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	50	50
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	50	0	0	50	0
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	50	50
	150	0	150	450	350
Promedio de porcentajes por opción	13.63	0	13.63	40.90	31.81

**Tabla de Promedios de opinión por lugar de residencia  
(Colonia Valle Dorado)**

<b>Reactivo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión de la oficina de atención ciudadana posee una <b>eficiencia</b> de:	0	0	0	0	100
20. La <b>utilidad</b> que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de:	0	0	0	0	100
21. El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la oficina de atención, ofrece al ciudadano una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
22. En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la <b>utilidad</b> del programa en un	0	0	0	0	100
23. Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
24. Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
25. Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la oficina de atención de manera periódica, ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
26. El programa de las Jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una <b>utilidad</b> para los ciudadanos de	0	0	0	0	100
27. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
28. La <b>utilidad</b> que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la oficina de atención es de	0	0	0	0	100
29. La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una <b>utilidad</b> de	0	0	0	0	100
	0	0	0	0	1100
Promedio de porcentajes por opción	0	0	0	0	<b>100</b>

Los sujetos cuyo lugar de residencia son las comunidades de Adolfo López Mateos, La Luna, Lomas del Cadete, San Lorenzo Totolinga, San Rafael Chamapa y Valle Dorado opinan que los servicios que presta la oficina de atención ciudadana, son de 5 en un 100 %.

#### 4.6.4. Interpretación de resultados

El análisis de los resultados de un estudio puede llevarse desde unas cuantas horas hasta años. Todo depende del tipo de investigación que se está llevando a cabo y de la profundidad que se quiere lograr.

En la investigación cuantitativa, el dato es importante en sí mismo y la interpretación está dada a partir de las variables manejadas en el estudio. Recuérdese que en este trabajo se manejaron las variables sociodemográficas género, edad, ocupación, grado académico, posición económica, posición social y lugar de residencia, que fueron cruzadas con los conceptos de conocimiento y opinión.

Además, en este trabajo se empleó un cuestionario de 29 reactivos de los cuales 7 fueron para obtener datos sociodemográficos, 11 reactivos de conocimiento y 11 de opinión. Al llevar a cabo la aplicación de la encuesta se obtuvieron 1364<sup>6</sup> datos simples, mismos que se presentan en la lectura de datos (apartados 4.6., 4.6.1., 4.6.2. y 4.6.3.) mismos que se analizan de manera descriptiva.

Pero para la explicación de éstos, es necesario priorizar o jerarquizar los datos relevantes y relacionarlos con los datos obtenidos a partir del levantamiento de datos que se llevó a cabo en este estudio y que se aplicó a los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan. Los datos se analizaron de acuerdo a los siguientes aspectos, contenidos a lo largo de los capítulos de esta investigación:

- a) Datos que responden directamente a la justificación que motivó la investigación
- b) Datos que soportan la misión, visión y objetivos de la institución mediadora

---

<sup>6</sup> Este resultado se obtuvo al multiplicar el número de reactivos por el número de cada una de las variables sociodemográficas planteadas en el cuestionario y, finalmente se hizo la sumatoria.

- c) Datos más relevantes del referente de estudio. En este caso los servicios de apoyo social que presta la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, en cuanto a la opinión de aquellos que conocen.
- d) Para concluir con la comprobación o disprobación del sistema hipotético.

#### **4.6.4.1. Datos que responden directamente a la justificación que motivó la investigación**

En el proyecto de la presente investigación se planteó que la justificación por la cual se llevaría a cabo la presente investigación respondía a la necesidad que tenía la Institución de contar con información a partir de la cual, el Coordinador General de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, podría tomar las decisiones pertinentes tendientes a mejorar el funcionamiento de los programas sociales.

Resultaba necesario para la institución ubicar el grado de conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que se brindan en ella, así como la opinión que expresen respecto a la utilidad de los mismos. Todo ello con el fin de optimizar la prestación de los servicios que se ofrecen en dicha oficina

Para ello, se analizaron algunos datos que arrojó la encuesta a partir de los reactivos de conocimiento y opinión, los cuales se clasificaron de acuerdo a la naturaleza de los mismos, lo que permitió entender la orientación de cada pregunta.

Dicha clasificación se realizó de la siguiente manera:

- ✓ *Respecto a la existencia del programa,*
- ✓ *Respecto a la función y/o características del programa*
- ✓ *Respecto a las personas que son las responsables del programa*
- ✓ *Respecto a las personas a las que se dirige el programa*
- ✓ *Respecto a cuáles son las dependencias u oficinas responsables de aplicar el programa*
- ✓ *Respecto a los requisitos del programa*
- ✓ *Respecto a los tiempos que requiere la aplicación del programa.*



Respecto a la **existencia del programa**, los reactivos que responden a esta clasificación son:

*Reactivo de Conocimiento No. 16. ¿La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de?*

*Reactivo de Opinión No. 27. ¿La utilidad que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la Oficina de Atención es de?*

- El Indicador que se refiere el Programa permanente de asesoría jurídica gratuita y que corresponde a los reactivos antes mencionados, de acuerdo al levantamiento de datos el **81.4 %** de los encuestados conoce de la existencia de este programa y opinan que ha tenido utilidad para ellos otorgándole una valoración de **4.2**. El porcentaje de conocimiento y la valoración de opinión, indican que este programa tiene utilidad para el ciudadano y un porcentaje aceptable de conocimiento. *Por lo que se sugiere que este programa siga formando parte integral de los servicios de apoyo social que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana.*

*Reactivo de Conocimiento No. 17. ¿La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de?*

*Reactivo de Opinión No. 28. ¿La utilidad que ofrece el programa de asesoría contable gratuita al ciudadano que acude a la Oficina de Atención es de?*

- El **45.3%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana conoce la existencia del programa de asesoría contable y sólo el **51.2%** opina que dicho programa posee una utilidad **5**. Con los resultados obtenidos se puede observar que existe un desconocimiento significativo respecto a que el programa de asesoría contable forma parte de los programas de apoyo social con los que cuenta la Oficina de Atención Ciudadana. *Se sugiere que la institución realice un análisis posterior que indique la relevancia que ofrecer este tipo de servicio para*

la población y en determinado momento cómo darlo a conocer entre los ciudadanos que acuden a la oficina.

Respecto a la **función y características del programa**; los reactivos que responden a esta clasificación son:

*Reactivo de Conocimiento No. 8.* ¿El programa permanente de gestión ciudadana que ofrece la Oficina de Atención, tiene como función principal?

*Reactivo de opinión No. 19.* ¿La alternativa de participación ciudadana que ofrece el programa de gestión ciudadana de la Oficina de Atención Ciudadana posee una eficiencia de?

- ✚ El indicador que se refiere el Programa permanente de gestión ciudadana y que corresponde a los reactivos antes mencionados, de acuerdo al levantamiento de datos, el **61.6 %** de los encuestados conoce que la función principal de dicho programa consiste en captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano. La calificación que se le otorgan los encuestados en cuanto a la eficiencia como alternativa de de participación ciudadana que ha tenido el programa fue de **4.2**. El porcentaje promedio de conocimiento con respecto a la función principal del programa permanente de gestión ciudadana se encuentra por debajo del 75 %, resultado que no es satisfactorio para la institución. *Por lo que se sugiere a la institución dar a conocer la función principal del Programa permanente de gestión ciudadana la cual consiste en captar y enlazar las necesidades sociales del ciudadano, a través de reuniones informativas, trípticos informativos.*

*Reactivo de Conocimiento No. 9.* ¿El programa de mejoramiento urbano que aplica la Oficina de Atención se refiere a?

*Reactivo de Opinión No. 20.* ¿La utilidad que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de?

- ↓ El **83.7%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, conoce que el programa de mejoramiento urbano tiene como característica principal la pavimentación de calles y avenidas, y le otorga una calificación de **4.2** en cuanto a la utilidad que ha tenido dicho programa para las comunidades que han recibido este apoyo. Datos que indican que dicho programa ha tenido una utilidad aceptable para el ciudadano y que está posicionado dentro de las comunidades del municipio.

*Reactivo de Conocimiento No. 11. ¿El comité de obra que se organiza para llevar a cabo las acciones de mejoramiento y equipamiento en escuelas está integrado por?*

*Reactivo de Opinión No. 22. ¿En las escuelas que son beneficiadas con la donación de equipo de cómputo y material de construcción para mejorar las instalaciones de las mismas, se observa la utilidad del programa en un?*

- ↓ Sólo el **46.5%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, conoce que para llevar a cabo el programa de mejoramiento y equipamiento en escuelas la Oficina de Atención Ciudadana organiza un comité de obra integrado por los padres de familia de las escuelas; a este programa le otorgaron una valoración **3.4** en cuanto a la utilidad que ha tenido para las instituciones educativas de las comunidades. *Este resultado indica que dicho programa debe ser objeto de un replanteamiento en cuánto a los mecanismos que se emplean para llevarlo a cabo.*

*Respecto a las **personas que son responsables del programa**, los reactivos que responden a esta clasificación son:*

*Reactivo de Conocimiento No. 12. ¿El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a?*

*Reactivo de Opinión No. 23. ¿Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una utilidad de?*

- ↓ El **38.4%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana conoce que para formar parte del el programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse al coordinador de gestión de obra de la Oficina de Atención Ciudadana y le otorga una calificación de **3.8**. Datos que indican que dicho programa no es reconocido por la población y no ha tenido utilidad para ella. *Se sugiere que la Institución realice un diagnóstico del programa que le permita iniciar gestiones con las dependencias correspondientes para concretar acciones y canalizar las gestiones de este tipo.*

Respecto a **quién se destina el programa** los reactivos que responden a esta clasificación son:

*Reactivo de conocimiento No. 13. ¿El programa de Six Flags en tu comunidad está destinado a? .*

*Reactivos de opinión No. 24. ¿Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una utilidad de?*

- ↓ El **61.6%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana conoce que el Programa de “Six Fla’s en tu comunidad” está destinado a niños de escasos recursos económico y le otorga una calificación en cuanto a su utilidad de **4.2**, ya que considera que es un programa útil para los niños que no tienen oportunidad de asistir a este tipo de lugares debido a su situación económica. *Sin embargo se sugiere que se de a conocer este programa a través de folletos informativos que refiera las características del programa. Esta recomendación se hace a partir de considerar el perfil de los encuestados, ya que éste indica que el 36 % estudió la primaria y el 33.7 % la secundaria mientras que el 30.2 % restante han estudiado preparatoria, comercial y/o profesional; por lo que se considera pertinente la realización de un folleto informativo dirigido a una población que fundamentalmente sabe leer.*

*Reactivo de Conocimiento No. 18. ¿La Oficina de atención Ciudadana destina la donación de medicamentos a?*

*Reactivo de Opinión No. 29. ¿La donación de medicamentos a los centros de salud de las comunidades del municipio ha tenido una utilidad de?*

- ✚ El **57%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, conoce que la Oficina de Atención Ciudadana destina la donación de medicamento a los centro de salud del municipio y le otorga una calificación de **3.8**. Se sugiere a la Institución llevar a cabo evaluación para saber *en qué comunidades del municipio están ubicados los centros de salud y cuáles son los requerimientos de medicamento para hacerles llegar la información respecto a este programa.*

*Respecto a cuáles son las **dependencias responsables de aplicar el programa**, los reactivos que responden a esta clasificación son:*

*Reactivo de Conocimiento No. 15. ¿Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por?*

*Reactivo de Opinión No. 26. ¿El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una utilidad para los ciudadanos de?*

- ✚ El **45.3%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana, conoce que el programa de jornadas de salud son organizadas por la Asociación Civil, Esfuerzos Conjuntos por México, parte integral de la estructura de la Oficina de Atención Ciudadana y le otorga una valoración de **3.8** en cuanto a la utilidad que ha presentado este programa en las comunidades. Lo que indica que dicho programa ha tenido poca utilidad en las comunidades del municipio ya que no se ha implementado en la mayoría de ellas. *Se sugiere que dicho programa se de a conocer a través de los ciudadanos que tiene una posición social y que acuden a*

*la Oficina de Atención Ciudadana para que ellos evalúen la necesidad de implementar este programa en su comunidad.*

*Respecto a los **requisitos del programa** los reactivos que responden a esta clasificación son:*

*Reactivo de Conocimiento No. 10. ¿Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe?*

*Reactivo de Opinión No. 21. ¿El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la Oficina de Atención Ciudadana, ofrece al ciudadano una utilidad de?*

El **73.7%** de la población que acude la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan conoce que para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe presentar la petición al coordinador de la Oficina de Atención, sin embargo, le otorga una calificación de **2.7** en cuanto a su utilidad que dicho programa ha tenido. Aunque este programa muestra un porcentaje no desfavorable en conocimiento, si refleja una baja valoración en cuanto a la utilidad que ha representado para las personas. *Se sugiere que la institución lleve a cabo una evaluación de este programa con respecto a la manera en que se proporciona el servicio, así mismo se recomienda llevar a cabo la elaboración de fichas técnicas que le permitan al ciudadano saber qué es lo que tiene que hacer y con quién debe dirigirse cuando lleve a cabo la petición.*

*Respecto a los **tiempos que requiere la aplicación del programa** los reactivos que responden a esta clasificación son:*

*Reactivo de Conocimiento No. 14. ¿La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en?*

*Reactivo de Opinión No. 25.* ¿Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la Oficina de Atención de manera periódica, ha tenido una utilidad de?

- ↓ El **25.6%** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana conoce que para recibir el donativo de juguetes y dulces el peticionario tiene que realizar su petición en los meses de Abril y Diciembre y le otorga una calificación de **4**. lo que indica que los ciudadanos consideran que este programa tiene un grado de utilidad aceptable, sin embargo, no saben en qué momento deben acudir a la Institución para realizar su peticiones. *Se sugiere a la Institución que informe en tiempo y forma al ciudadano cuándo este tipo de programa se lleve a cabo.*

#### **4.6.4.2. Datos que soportan la misión y visión de la Institución medladora**

En este apartado se aborda la Misión y Visión de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan:<sup>7</sup>

**Misión:** *Ser una institución que coordine los esfuerzos para dar solución a la demanda social, promoviendo el desarrollo municipal con auténtica vocación de servicio productiva, consolidando la participación de los ciudadanos para la solución de los problemas comunes, elevando con ello el bienestar de los mismos.*

**Visión:** *Llegar a generar los canales de comunicación e interacción con las instancias gubernamentales y no gubernamentales, que permitan multiplicar las oportunidades de desarrollo social elevando la calidad de los habitantes del municipio de Naucalpan.*

- ↓ Ahora se sabe que los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, conocen en un **56.33 %** los servicios que presta la Institución y les otorgan una calificación de **3.8**. Este

<sup>7</sup> Información presentada en el Apartado 2.2., 2.2.1, 2.2.2. del Capítulo Dos.

resultado indica que no se está cumpliendo con la Misión de la Institución respecto a dar solución a la demanda social.

- ✦ Ahora se sabe que el estrato correspondiente a la posición social (presidentes de los consejos de participación ciudadana, delegados municipales y líderes naturales) conoce en un **56.51%** los servicios que presta la oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, y les otorgan una valoración en promedio de **4** en cuanto a la utilidad de los mismos. Resultados que indican que la institución no se apega a lo que plantea en su Misión con respecto a consolidar la participación de los ciudadanos. Ya que la Institución no ofrece reuniones de manera periódica para informar con qué programas se cuenta.
  
- ✦ Ahora se sabe que el estrato correspondiente al lugar de residencia correspondiente a la colonia Las Huertas II conoce en un **93.93 %** y califica la utilidad de los servicios que presta la oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con un **4.4**; mientras que la comunidad de Lázaro Cárdenas conoce en un **18.18%** los servicios y les otorga una calificación de **2.5**, por lo que no está cumpliendo con lo que se plantea en la Institución en su Misión respecto a promover el desarrollo social, ya que debe considerar implementar mecanismos que le permitan tener un acercamiento real con las comunidades para proporcionar de manera equitativa los programas de apoyo social con los que cuenta la Oficina de Atención Ciudadana.
  
- ✦ Ahora se sabe que los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de Atención Ciudadana, conocen la característica principal del programa de mejoramiento urbano en un **83.7%** y le otorgan una calificación de **4.2**. Por lo que la Institución si se apega con su Visión respecto a llegar a ser una institución que genere oportunidades de desarrollo para las comunidades.
  
- ✦ Ahora se sabe que los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de Atención Ciudadana, conocen en un **38.4%** que para ser



beneficiarios del programa de apoyo a la vivienda deben dirigirse al coordinador de gestión de obra, otorgándole una calificación de **3.8**. Por lo que dicho programa no está cumpliendo con la Visión respecto a llegar a ser una institución que eleve la calidad de vida de los habitantes del municipio de Naucalpan.

### **Sugerencias generales**

- *Realizar de manera periódica reuniones con los consejos de participación ciudadana, delegados municipales y líderes naturales que acuden a la institución, con el fin de darles a conocer los programas con los que se cuenta y las características de los mismos y que éstos a su vez, los den a conocer en sus respectivas comunidades.*
- *Implementar como parte de las funciones de la Institución, visitas a las diversas comunidades para dar a conocer los programas que en ella pueden encontrar y con ello evaluar las necesidades y características de cada comunidad para hacerles llegar los apoyos.*
- *Buscar y concretar los canales de comunicación con las dependencias que regulan los programas de apoyo social dentro de la entidad para canalizar las necesidades de la población y así elevar la utilidad de los servicios al dar respuesta a las demandas.*
- *Se sugiere que la Institución gestione con las dependencias correspondientes los recursos financieros suficientes para ampliar las posibilidades de atención de las demandas sociales.*

**4.6.4.3. Datos más relevantes del referente de estudio. En este caso los servicios de apoyo social que presta la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, en cuanto a la opinión de aquellos que conocen.**

Los datos que a continuación se presentan dan cuenta de los reactivos que se originaron a partir de los indicadores construidos en la tabla de operacionalización, es decir, los programas que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan, y los resultados que se han obtenido en la presente investigación.

#### ↳ Programa de Mejoramiento Urbano

*Reactivo de Conocimiento No. 9. ¿El programa de mejoramiento urbano que aplica la Oficina de Atención se refiere a?*

*Reactivo de Opinión No. 20. ¿La utilidad que se observa en las comunidades que han sido beneficiadas con el programa de mejoramiento urbano es de?*

El **83.7 %** del estrato correspondiente al género masculino *conoce* el Programa de Mejoramiento Urbano, y saben que dicho programa se refiere a la pavimentación de calles y avenidas y le otorgan una calificación de **4.1**. Mientras que el género femenino conoce este programa en un **83.8 %** sin embargo le otorga una calificación de **2.8**. Dichos datos indican que el programa ha sido de mayor utilidad para los hombres. Se sugiere que la institución realice reuniones en las que se involucre a las mujeres en este tipo de programas.

#### ↳ Programa de donación de juguetes y dulces

*Reactivo de Conocimiento No. 14. ¿La solicitud que el ciudadano hace para recibir el donativo de juguetes y dulces debe presentarse en?*

*Reactivo de Opinión No. 25. ¿Para la comunidad infantil el programa de donación de juguetes y dulces que realiza la Oficina de Atención de manera periódica, ha tenido una utilidad de?*

El **77.6 %** de la población correspondiente al género masculino *desconoce que para formar parte del programa de donación de donación de dulces y juguetes tiene que realizar su petición en los meses de abril y diciembre*, este estrato le otorga una calificación de **3.8**. Mientras que el género femenino muestra un desconocimiento respecto a este programa de **70.3 %** y le otorga una calificación de **4.4**. Los datos mencionados anteriormente indican que aunque las mujeres no tienen conocimiento de cuándo hacer su petición, consideran que el programa es de utilidad para sus comunidades. *Se sugiere que la institución informe del funcionamiento del programa en tiempo y forma así como de las características específicas del mismo.*

#### ↘ Programa de Asesoría Jurídica

*Reactivo de Conocimiento No. 16. ¿La Oficina de Atención Ciudadana ofrece el programa permanente de?*

*Reactivo de Opinión No. 27. ¿La utilidad que ofrece el programa de asesoría jurídica gratuita al ciudadano que acude a la Oficina de Atención es de?*

El estrato correspondiente a posición social presenta los siguientes resultados de conocimiento respecto a este programa: líder natural **77.8 %**, miembro de la delegación municipal **100 %** y miembro del consejo de participación ciudadana **87.5%**. Este estrato le otorga una calificación en promedio de **4.1**. Dichos datos colocan al programa en un posicionamiento significativo para la institución, ya que reflejan que tiene un buen porcentaje de conocimiento y una calificación representativa en cuanto a la utilidad que ha tenido para las personas que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana.

#### ↘ Programa de Apoyo a la Vivienda

*Reactivo de Conocimiento No. 12. ¿El ciudadano que desea formar parte del programa de apoyo a la vivienda debe dirigirse a?*

*Reactivo de Opinión No. 23. ¿Para el ciudadano que ha sido beneficiado con material de construcción, el programa de mejoramiento a la vivienda ha tenido una utilidad de?*

Los datos obtenidos del estrato correspondiente a posición social respecto al programa de apoyo a la vivienda son los siguientes: líder natural **39.7 %**, miembro de la delegación municipal **42.9 %** y miembro del consejo de participación ciudadana **31.3 %** otorgándole una calificación de **3.7** en promedio. Los datos proporcionados indican que existe un nivel de conocimiento por debajo del 75 %, no satisfactorio para los objetivos de la institución y del programa en sí mismo; Los encuestados desconocen que para formar parte de él tienen que acudir con el Coordinador de gestión de obra de la Oficina de Atención Ciudadana. *Se sugiere a la institución valorar la existencia del programa de apoyo a la vivienda, o bien, llevar a cabo gestiones con las dependencias correspondientes para concretar programas financieros que atiendan este tipo de demandas sociales.*

#### ↓ Programa de Jornadas de Salud

*Reactivo de Conocimiento No. 15. ¿Las jornadas de salud que se implementan en las colonias del municipio son organizadas por?*

*Reactivo de Opinión No. 26. ¿El programa de las jornadas médico asistenciales en las colonias populares del municipio tiene una utilidad para los ciudadanos de?*

Los datos obtenidos del estrato correspondiente a ocupación respecto al programa de jornadas de salud son los siguientes: hogar **52.4 %**, empleados **54.5 %**, comerciantes **42.9 %** y los sujetos que tienen "otra" ocupación **31.8 %**. En promedio este estrato le otorga una calificación a este programa de **3.9**. Estos datos indican que el nivel de conocimiento que dicho estrato tiene acerca del programa de jornadas de salud es bajo y no refleja la utilidad deseada en las comunidades. Dicho estrato desconoce que las jornadas de salud son organizadas por la Asociación Civil Esfuerzos Conjuntos por México, parte integral de la estructura de la Oficina de Atención Ciudadana. *Se sugiere a la institución informar a las personas que acuden a ella, de la existencia de los programas y apoyos que se brindan a través de la Asociación Civil, así como los mecanismos a seguir para tener acceso a ellos.*

### ↓ Programa de distribución de Paquetes Nutricionales

*Reactivo de Conocimiento No. 10.* ¿Para ser beneficiario del programa de distribución de paquetes nutricionales, el interesado debe?

*Reactivo de Opinión No. 21.* ¿El programa de distribución de paquetes nutricionales implementado por la Oficina de Atención Ciudadana, ofrece al ciudadano una utilidad de?

Los sujetos ubicados dentro del estrato de rango de ingreso familiar, específicamente el que oscila entre los 3 mil y 5 mil pesos, conocen el programa de distribución de paquetes nutricionales en un **81.5 %** mientras que los que reportan un ingreso mensual menor a los 3 mil pesos conocen el programa en un **67.6 %**. Este dato puede indicar que los sujetos cuyo ingreso familiar es de 3 mil a 5 mil pesos tiene mayor oportunidad de asistir a la Oficina de Atención Ciudadana a solicitar dicho apoyo, mientras que los sujetos cuyo ingreso familiar mensual es menor a los 3 mil pesos no tiene oportunidad económica de trasladarse a la Oficina y solicitar su ingreso a dicho apoyo. *Se sugiere a la institución lleve a cabo una evaluación de la manera en que se está ofreciendo el programa y considerar la posibilidad de visitar las comunidades en las cuales, previo análisis, se encuentren las personas de presentan ingresos económicos bajos.*

### ↓ Programa de “Six Flag’s en tu comunidad”

*Reactivo de conocimiento No. 13.* ¿El programa de Six Flags en tu comunidad está destinado a?

*Reactivos de opinión No. 24.* ¿Para la comunidad infantil que ha asistido de manera gratuita al parque de diversiones Six Flags ha tenido una utilidad de?

El **73 %** del género femenino conoce que el programa de “Six Flag’s en tu comunidad” está destinado a niños de escasos recursos económicos del municipio, y le otorga una calificación de **4.7**; mientras que el género masculino conoce el objetivo del programa en un **53.1 %** y le otorga una calificación de **3.8**. Lo que indica que el género femenino ha tenido un mayor acercamiento a la Oficina de Atención Ciudadana en busca de apoyos dirigidos a la niñez de escasos recursos económicos. Se sugiere a la

institución realizar reuniones tanto con hombres como con mujeres para fortalecer la realización de este programa.



Para la institución resulta de gran interés ver reflejados los resultados obtenidos a través de la presente investigación respecto al estrato que corresponde a la posición social, es por ello que a continuación se presentan los resultados obtenidos de la población con mayor representatividad dentro de la Oficina de Atención Ciudadana, los líderes naturales.

La posición social de la población encuestada se reflejó en el levantamiento de datos de la siguiente manera:

#### Género Femenino

Posición Social: **Líder Natural 68 %**, Miembro de la Delegación Municipal 5 % y miembro del Consejo de Participación Ciudadana 27 %.

El 68 % de las mujeres encuestadas tiene un posicionamiento social como Líder Natural, de las cuales el 32 % es mayor de 50 años, el 40 % sólo ha estudiado la primaria, el 64 % se dedica al hogar y el 52 % reporta un ingreso familiar menor a los 3 mil pesos.

Las mujeres cuyo posicionamiento social es como líderes naturales representa el **68 %** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana, tiene un conocimiento del **59.63 %** respecto a las características que poseen los programas de apoyo social es y otorgan una calificación promedio de **4.1** a los mismos. Lo anterior indica que a pesar de ser un grupo importante y representativo de algunas comunidades, los resultados satisfactorios para la institución.

#### Género Masculino

Posición Social: **Líder Natural 78 %**, Miembro de la Delegación Municipal 10 % y miembro del Consejo de Participación Ciudadana 12 %.

El 78 % de los hombres encuestados tiene un posicionamiento social como Líder Natural, de los cuales el 35 % es mayor de 50 años, el 39 % sólo ha estudiado hasta la secundaria, el 38 % no reporta una actividad específica y el 32 % son comerciantes y 48 % reporta un ingreso mensual familiar de entre 3 mil y 7 mil pesos.

Los hombres cuyo posicionamiento social es como líderes naturales representa el **78 %** de la población que acude a la Oficina de Atención Ciudadana, el conocimiento que tiene de los programas de apoyo social es del **54.54 %** y le otorgan una calificación de **3.9** a los mismos. Lo anterior indica que a pesar de ser un grupo importante y representativo de algunas comunidades, los resultados no son satisfactorios para la institución.

*Se sugiere a la institución promover la participación ciudadana en la realización de los programas de apoyo social.*

*Implementar acciones que busquen la cooperación directa de los interesados en llevar a las comunidades los programas de apoyo social.*

*Informar oportunamente de la existencia de los programas y de cómo se llevará a cabo su aplicación.*

*Implementar estrategias de comunicación individual o colectivamente con el fin de que se conozca de manera permanente las propuestas del beneficiario en los asuntos de interés general, en este caso los programas de apoyo social que ofrece la institución.*

4.6.4.4. Para concluir con la comprobación o disprobación del Sistema Hipotético<sup>8</sup>

HIPÓTESIS ALTERNATIVAS	DATOS ACTUALES
<p><b>EL CONOCIMIENTO</b> que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de <b>80%</b>.</p>	<p><b>Ahora se conoce que:</b>  <b>EL CONOCIMIENTO</b> que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de <b>56.33%</b>.</p>
<p><b>LA OPINIÓN</b> que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de <b>4</b>.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b>  <b>LA OPINIÓN</b> que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios es de <b>3.9</b>.</p>
<p><b>EL GÉNERO</b> determina en un <b>80%</b> el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b>  <b>EL GÉNERO</b> determina en un <b>56.8%</b> el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>EL GÉNERO</b> determina en un <b>3</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b>  <b>EL GÉNERO</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de</p>

<sup>8</sup> Es el promedio de la sumatoria de las preguntas de opinión. Por cada estrato de cada variable sociodemográfica se obtuvo el promedio de la sumatoria de las preguntas de opinión.



Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<b>LA EDAD</b> determina en un <b>80%</b> el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	<b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA EDAD</b> determina en un <b>56.69%</b> el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<b>LA EDAD</b> determina en un <b>2</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	<b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA EDAD</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<b>LA ESCOLARIDAD</b> determina en un <b>30%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	<b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA ESCOLARIDAD</b> determina en un <b>57.05%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<b>LA ESCOLARIDAD</b> determina en un <b>2</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	<b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA ESCOLARIDAD</b> determina en un <b>4.1</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<b>LA POSICIÓN SOCIAL</b> determina en un <b>90%</b> el conocimiento de los	<b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA POSICIÓN SOCIAL</b> determina en un

<p>beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>56.51%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>LA POSICIÓN SOCIAL</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA POSICIÓN SOCIAL</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>LA OCUPACIÓN</b> determina en un <b>40%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA OCUPACIÓN</b> determina en un <b>56.34%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>LA OCUPACIÓN</b> determina en un <b>2</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA OCUPACIÓN</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>LA POSICIÓN ECONÓMICA</b> determina en un <b>80%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b> <b>LA POSICIÓN ECONÓMICA</b> determina en un <b>56.37%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención</p>

Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.	Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
<p><b>LA POSICIÓN ECONÓMICA</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b></p> <p><b>LA POSICIÓN ECONÓMICA</b> determina en un <b>4.1</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>EL LUGAR DE RESIDENCIA</b> determina en un <b>90%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b></p> <p><b>EL LUGAR DE RESIDENCIA</b> determina en un <b>57.37%</b> el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>
<p><b>EL LUGAR DE RESIDENCIA</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>	<p><b>Ahora se sabe que:</b></p> <p><b>EL LUGAR DE RESIDENCIA</b> determina en un <b>4</b> la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.</p>

## CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones, conceptuales, metodológicas y temáticas que se derivaron de la presente investigación

### A. CONCLUSIONES CONCEPTUALES

La Teoría General de Sistemas aporta elementos para abordar al Sistema como una entidad real y organizada, lo que nos permitió tomar al Sistema como método de análisis. La teoría sirvió para definir, conocer la organización y funcionamiento del sistema. A partir de ella, se sabe que los elementos de un Sistema se seleccionan, distinguen y relacionan entre sí, y que sus elementos son: actores, instrumentos, expresiones y representaciones.

Por lo tanto la Comunicación es un sistema que se encuentra inmerso en otros sistemas que interactúan y son multiafectados entre sí.

En el Modelo General de Sistemas, se observó que el Sistema Comunicativo (SC) no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas comunicativos".

En el Modelo Sistémico o Modelo General de Sistemas, se identificó al Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multiafectado con otros sistemas: histórico, referencial, social y cognitivo.

Se llevó a cabo la descripción de los elementos del Modelo Dialéctico de la Comunicación, que por su naturaleza están implicados en el Sistema Comunicativo: Actores, Expresiones, Representaciones e Instrumentos.

El Modelo Dialéctico de la Comunicación se traspoló a la Opinión Pública; ya que la OP se observa a través de la expresión y permite el consenso o disenso de los asuntos de interés público.

En el presente estudio se abordó a la Opinión Pública como un subsistema del Sistema Comunicativo, ya que comparte los mismos elementos estructurales: actores, instrumentos, expresiones y representaciones.

La Teoría General de Sistemas se tomó como base para el análisis de los elementos que componen el sistema de la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

En este trabajo se definió a la Opinión Pública como el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producidas por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.

En esta investigación se encontraron como elementos del sistema Opinión pública a:

- ❖ *Actores:* Los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.
- ❖ *Instrumentos:* El Cuestionario, por medio del cual se obtuvieron las opiniones del grupo social específico.
- ❖ *Expresiones:* Conjunto de respuestas de los miembros del grupo social específico, en donde se manifestaron los consensos y disensos. La opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan, respecto a la prestación de servicios.
- ❖ *Representaciones:* Conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social. Los resultados de la investigación.

La Teoría de la Mediación Social dice que la comunicación es una acción mediadora; una actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

La Teoría de la Mediación Social es considerada un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de los elementos que se constituyen al interior de un proceso social, lo cual permitió ordenar la realidad del sistema que se estudió.

Los Planos de la Mediación, enunciados en la Teoría de la Mediación Social, permitieron dar orden, interpretar y sistematizar los elementos que integran el sistema social estudiado.

La tabla de operacionalización fue construida para sistematizar los conceptos que determinaron el diseño del cuestionario, lo cual permitió identificar la relación que existe entre el *plano de los principios* y el *plano de la mediación*: la ideología; la relación que existe entre el *plano de la mediación* y el *plano de la situación*: las funciones y, la relación entre el *plano de la situación* y el *plano de los principios*: las representaciones.

## **B. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS**

La tabla de operacionalización se utilizó como instrumento metodológico. A través de ella se sistematizaron los conceptos que determinaron el diseño del cuestionario. Su función consistió en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores, acordes al contexto del tema particular que trata esta investigación.

La tabla de operacionalización arrojó las preguntas del cuestionario instrumento de la encuesta.

Se empleó la técnica de la encuesta por ser una metodología que registra márgenes de precisión y confianza suficientes para cuantificar preferencias públicas con base en lo dicho por el encuestado

La Tabla de Operacionalización se integró por cuatro columnas

En la primera columna se especifican los conceptos, es ahí donde se ubicaron los Planos de la Realidad planteados en la Teoría de la Mediación Social:

- El Plano de la Situación, se ubica el plano del conocimiento.
- El Plano de los Principia, conformado por las variables sociodemográficas.
- El Plano de la Mediación o Expresión, en el que se ubica la opinión, lo que se dice.

En la segunda columna, se especificaron las Categorías (temática a estudiar), es decir, en el Marco Teórico, la naturaleza de la Opinión Pública define a ésta como el conjunto de expresiones de un grupo social específico con respecto a un referente público, entendiendo como público a todo lo que interesa y/o afecta al grupo social en sí mismo. En el presente trabajo de investigación el referente es la Prestación de los servicios que presta las Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

En la tercera columna se especificaron los Indicadores por categoría, y de los cuales se hace referencia en el Marco Contextual del presente trabajo. Los Indicadores responden a cada uno de los programas que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan.

En la cuarta columna, se construyeron los Reactivos, consecuencia de cada Indicador. La construcción de cada uno de los reactivos fue posible al hacer las siguientes consideraciones: reactivos precisos, con sujeto y verbo en la oración, se plantearon de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra, se plantearon de acuerdo al vocabulario de los encuestados, posibilitaron una sola respuesta, se plantearon opciones de la

mayor a la menor en cuanto a la extensión de las mismas, no sugirieron respuestas, se refirieron a un solo tema y a una sola persona y fueron pertinentes al tema.

En el caso específico de la presente investigación es importante señalar que los reactivos se construyeron respecto a: la existencia del programa, función y/o característica del programa, a las personas responsables del programa, a las personas a las que se dirige el programa, a las dependencias u oficinas responsables de aplicar el programa, requisitos del programa y a los tiempos que se requiere para la aplicación de los programas.

La Arboreación permitió ordenar los reactivos conforme aparecieron en el cuestionario, para ello se establecieron los siguientes criterios:

Por tipo de reactivo

- a. Sociodemográficos
- b. Conocimiento
- c. Opinión

De lo más conocido a lo menos conocido, en este caso los servicios más conocido a los menos conocidos que presta la Institución.

Posteriormente se realizó una tabla de equivalencias (tabla de dos columnas) que permitió relacionar el número de reactivo en el cuestionario con el de la tabla de operacionalización.

La aplicación de la prueba piloto permitió ubicar las irregularidades en el instrumento, así se identificaron y corrigieron para que no aparecieran en el cuestionario final.

Para la aplicación del cuestionario final se definió a la población como el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación. Para esta investigación la



población estuvo conformada por los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención ciudadana de Naucalpan.

En el levantamiento de datos se aplicó un Censo a 86 sujetos, ya que la población a encuestar cumple con la condición de contar completamente con los elementos de la población.

Como instrumento de investigación se aplicó un cuestionario de tipo presencial y auto administrado a los sujetos que conformaron a la población, el cual se formuló considerando un marco teórico conceptual, una hipótesis nula e hipótesis alternativas, por lo que requirió de método, el cual validó los resultados mediante la operacionalización de variables, selección de la muestra, levantamiento de datos, sistematización de interpretación de resultados.

Para el vaciado de información se creó una base de datos en Excel. Con esta base se obtuvieron los resultados de las tablas generales, así como de los cruces de las variables sociodemográficas.

### C. CONCLUSIONES TEMÁTICAS

Con base en el sistema hipotético referido en el capítulo tres, ahora se sabe que la opinión pública de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la oficina de atención ciudadana de Naucalpan respecto a la prestación de los servicios, es de 3.9.

Respecto a las hipótesis alternativas se concluye lo siguiente:

- ❖ **EL GÉNERO** determina en un **56.8%** el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.

- ❖ **EL GÉNERO** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA EDAD** determina en un 56.6 el conocimiento que tienen los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA EDAD** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA ESCOLARIDAD** determina en un 57.05% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA ESCOLARIDAD** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA POSICIÓN SOCIAL** determina en un 56.51% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA POSICIÓN SOCIAL** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA OCUPACIÓN** determina en un 56.34% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA OCUPACIÓN** determina en un 4 la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **LA POSICIÓN ECONÓMICA** determina en un 56.37% el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.

- ❖ **LA POSICIÓN ECONÓMICA** determina en un **4.1** la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **EL LUGAR DE RESIDENCIA** determina en un **57.37%** el conocimiento de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.
- ❖ **EL LUGAR DE RESIDENCIA** determina en un **4** la opinión de los beneficiarios de los programas de apoyo social que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana de Naucalpan con respecto a la prestación de los servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Fernández Escalante, Fernando M. Ciencia de la información y relaciones públicas: comunicaciones teoría de la opinión pública. Buenos Aires, Macchi, 1993.
- ❖ Habermas, Jürgen. Historia y crítica de la opinión pública, la transformación estructural de la vida pública. México, G. Gilli, 1981.
- ❖ Lazarsfeld, Paul, Metodología de la investigación social.
- ❖ Martín, Serrano Manuel, Teoría de la comunicación: epistemología y análisis de la referencia. México, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, 1991.
- ❖ Martín, Serrano Manuel, Teoría de la mediación. México, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, 1991.
- ❖ Rivadeneira Prada, Raúl. La Opinión Pública: análisis, estructura y métodos para su estudio. México, Trillas, 1995.

## Otras Fuentes

- ❖ [www.naucaipan.gob.mx](http://www.naucaipan.gob.mx)
- ❖ [www.pri.org.mx](http://www.pri.org.mx)

## ANEXOS\*

- **Anexo 1.** Resultados de la Prueba Piloto
  
- **Anexo 2.** Base de Datos de la Prueba Piloto
  
- **Anexo 3.** Base de Datos del Levantamiento de Datos

---

\* Véase CD anexo.