2014 Ciudad de San Antonio Encuesta Comunitaria

INFORME FINAL

Presentado a

La Ciudad de
San Antonio, Texas

ETC Institute
725 W. Frontier Circle
Olathe, KS
66061

Agosto 2014

Contenidos

Resumen Ejecutivo i

Sección 1: Diagramas y Gráficos 1

Sección 2: Análisis Comparativo 2008-2014 43

Sección 3: Comparaciones con el Promedio Nacional 64

Sección 4: Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar 70

Sección 5: Instrumento de Encuesta 76

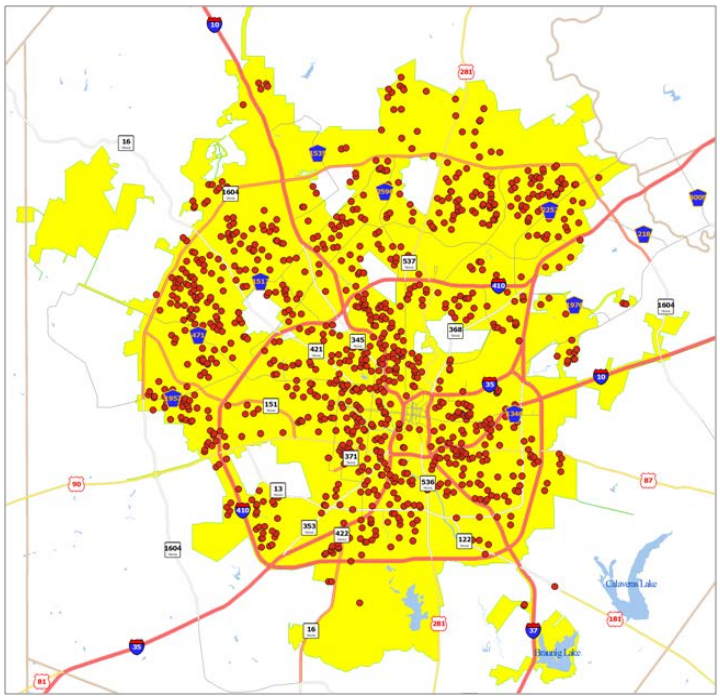
2014 San Antonio Encuesta Comunitaria Informe Resumen Ejecutivo

VISTA GENERAL Y METODOLOGÍA

Vista General. ETC Institute realizó una encuesta comunitaria de la Ciudad de San Antonio durante el verano de 2014. El propósito de la encuesta era evaluar objetivamente la satisfacción del residente con la entrega de servicios de la ciudad y para reunir información acerca de las prioridades para la Ciudad.

Metodología. La encuesta fue realizada en inglés y español a una muestra aleatoria de 1,006 residentes por teléfono. Al menos 100 encuestas fueron completadas en cada uno de los diez distritos del consejo de la Ciudad. Los resultados de la muestra aleatoria de 1,006 hogares tienen un nivel de confianza del 95% con una precisión de al menos +/- 3%.

Ubicacion de Encuestados. Para entender mejor qué tan bien los servicios están siendo entregados en diferentes partes de la ciudad, el domicilio de los encuestados se llevó a geocodificar. Los puntos en el mapa a la derecha muestran la distribución de los encuestados sobre la base de la ubicacion de su casa.



No sé. El porcentaje de "no sé" y "no opinión" respuestas ha sido excluido de los gráficos que muestran las tendencias del 2008 al 2014 para facilitar las comparaciones válidas. Ya que el número de "no sé" y "no opinión" respuestas muchas veces refleja la utilización y conocimiento de los servicios de la ciudad, el porcentaje de "no sé" y "no opinión" respuestas se ha proporcionado en el Apéndice D.
Al comparar los datos de tendencias en este informe, un "aumento significativo / disminución" se define como un cambio en la satisfacción de más del 3%.

PRINCIPALES RESULTADOS

- **La Ciudad de San Antonio Tiene Una de Las Más Altas Calificaciones de Satisfacción General de la Nación.** En comparación con los resultados de una encuesta nacional que fue administrado por ETC Institute para los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, la satisfacción general con los servicios de la ciudad de San Antonio tiene un 22% por encima de la media nacional.

- **Satisfacción General con la Calidad de Servicios de la Ciudad Continúa Mejorando.** El porcentaje de residentes que calificaron la calidad general de los servicios de la Ciudad como "excelente" o "bueno" aumentó de 69% en 2012 a 70% en 2014. Desde 2008, el índice de satisfacción global de la ciudad se ha incrementado en un 4%, lo que es un aumento significativo.

- **San Antonio Está Fijando el Estándar Para la Prestación de Servicios en Muchos Areas.** En comparación con los resultados de una encuesta nacional que fue administrada por ETC Institute para los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, San Antonio calificó en o por encima de la media nacional en la mayoría de las principales categorías de servicios de la Ciudad que se evaluaron.

  Las principales categorías de servicios de la ciudad que fueron identificados como fortalezas y debilidades comparativas, debido a que los índices de satisfacción fueron más del 5% por encima (fortalezas) o por debajo (debilidades) que los promedios nacionales fueron los siguientes:

  FORTALEZAS Comparativas
  - Servicios de biblioteca pública (+15%)
  - Programas y instalaciones de Parques y Recreación (+9%)
  - Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje (+8%)
  - Servicios de Desechos Sólidos (+7%)

  DEBILIDADES Comparativas
  - Servicios de Cuidado de Animales (-6%)

  En comparación con otras grandes ciudades de Texas, la ciudad de San Antonio tuvo el nivel más alto o el segundo más alto de satisfacción en siete de los ocho áreas que se muestran en la siguiente tabla.

Nivel de Satisfacción de Las Cinco Más Grandes Ciudades de Texas						
Servicio	Houston	Fort Worth	Austin	Dallas	San Antonio	San Antonio Rank
Bombero	89%	88%	86%	87%	91%	1 º
Biblioteca	No se preguntó	80%	72%	78%	91%	1 º
Desechos Sólidos	74%	71%	85%	75%	81%	2 º
Centro de Llamadas 3-1-1	53%	60%	68%	49%	81%	1 º
Parques	52%	63%	73%	57%	76%	1 º
Policía	59%	77%	68%	55%	72%	2 º
Cuidado de Animales	42%	49%	67%	40%	48%	3 ª
Código	40%	46%	39%	41%	47%	1 º

- **Los Residentes Que Piensan San Antonio es un Gran Lugar Para Vivir, Criar Una Familia, y Jubilarse.** Al comparar las percepciones de los residentes de la Ciudad de los resultados de una encuesta nacional que se administró por ETC Institute con los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, la Ciudad de San Antonio calificó muy por encima del promedio nacional en cada una de las siguientes áreas:
    - Como un lugar para retirarse (+23%)
    - Como un lugar para criar una familia (+14%)
    - Como un lugar para vivir (+12%)
    - En general la calidad de vida (+9%)

- **Residentes se Sienten Más Seguros de lo Que Sentían Hace Dos Años.** El porcentaje de residentes que calificaron su sentimiento general de seguridad en la ciudad como "excelente" o "bueno" aumentó 5% a partir de 61% en 2012 al 66% en 2014.

- **Satisfacción con el 3-1-1 Centro de Llamadas de la Ciudad Aumentó Significativamente.** El porcentaje de residentes que indicaron que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con el 3-1-1 Centro de Llamadas de la Ciudad aumentó un 4% desde el 77% en 2012 al 81% en 2014.

- **A Pesar de la Satisfacción General con Los Servicios de la Ciudad Aumentó, Hubo Disminuciones Significativas en Cuatro Áreas Principales.** De los 13 principales categorías de servicios de la ciudad que fueron calificados, los niveles de satisfacción fueron significativamente más bajos en 2014 que en 2012, en las siguientes áreas:
    - Servicios de Cuidado de Animales (-7%)
    - La Ejecución de Código (-7%)
    - Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje (-5%)
    - Servicios de Desarrollo (-5%)

PRINCIPALES RESULTADOS POR ÁREA

Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje

La clasificación general de satisfacción para esta área en el año 2014 fue del 43%, que bajo 5% a partir de 2012. El servicio que los residentes estaban más satisfechos con, basado en el porcentaje combinado de las respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos", entre los que tenían un opinión, fueron: control de inundaciones (77%), los esfuerzos para mantener limpias las calles del vecindario (73%), y la calidad de los proyectos de capital realizadas (73%). Hubo una disminución significativa en la rapidez con que se reparan los baches (38% índice de satisfacción, en comparación con 43% en 2012).

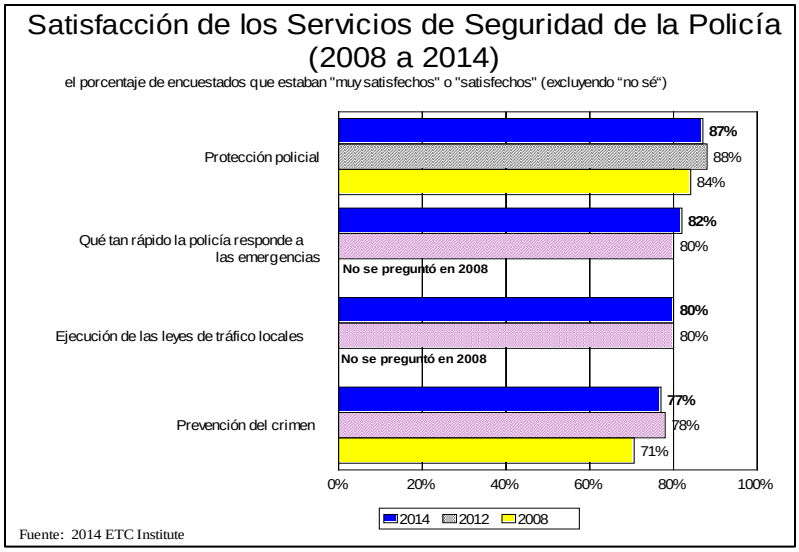
Los dos servicios que los residentes percibían como más importante para la Ciudad para proporcionar fueron: (1) estado de las calles de la ciudad y (2) reparaciones rápidas de baches.

Servicios de Seguridad de la Policía

La clasificación general de satisfacción por los servicios de seguridad de la policía en el 2014 fue del 72%, lo que supone un descenso del 1% a partir de 2012. Los servicios de policía que los residentes estaban más satisfechos con, en base a una combinación de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes quienes tuvieron una opinión, fueron los siguientes: la protección policial (87%), la rapidez con la que la policía responde a las emergencias (82%) y la aplicación de las leyes de tráfico locales (80%).

El servicio de seguridad de la policía que los residentes consideraron que era más importante para la Ciudad para ofrecer era prevención del crimen.

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con el Seguridad de la Policía.** No hubo cambios significativos en los índices de satisfacción de cualquiera de los servicios de seguridad de la policía que fueron valorados a partir de 2012.



- **Cómo se Compara la Seguridad de la Policía con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de seguridad de la policía fueron identificados como fortalezas comparativas porque los índices de satisfacción con los servicios de seguridad de la policía fueron más de un 5% por encima del promedio nacional en cada una de las áreas que fueron valorados:

  FORTALEZAS Comparativas
  - Prevención de Crimen (+30%)
  - Aplicación de las leyes de tráfico locales (+23%)
  - Protección de la policía local (+21%)
  - Tiempo de respuesta de la policía a las emergencias (+21%)

  DEBILIDADES Comparativas
  - Ninguno

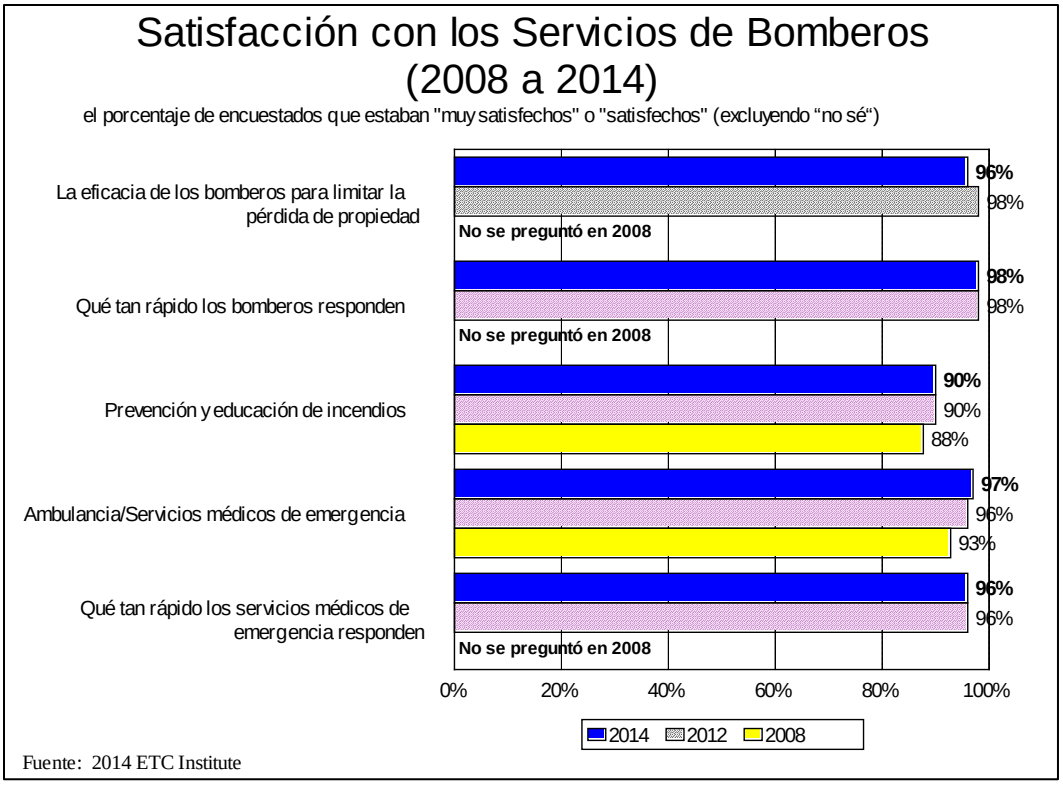
- **Cómo Satisfacción General con Los Servicios de Policía se Compara con Ciudades de Tamaño similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de policía segundo más alto; Fort Worth tuvo la calificación más alta. Calificación de San Antonio de los servicios de policía fue 6% superior a la calificación promedia para las 7 ciudades con datos comparables.

Servicios de Bomberos

La clasificación general de satisfacción de los servicios de bomberos en 2014 fue del 91%, lo que produjo un ligero aumento de 90% en 2012. Los servicios de bomberos que los residentes estaban más satisfechos con, en base a una combinación de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, eran la rapidez con la que bomberos responden a situaciones de emergencia (98%) y la eficacia con la que los bomberos limitan la pérdida de la propiedad (96%).

El servicio de bomberos que los residentes consideraron que era más importante para la Ciudad para mejorar era que tan rápido los bomberos responden a las emergencias.

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con Los Servicios de Bomberos.** Calificaciones de satisfacción se mantuvo igual o mostraron una ligera mejoría en 4 de los 5 servicios de bomberos valorados a partir de 2012; Sin embargo, ninguno de los cambios a partir de 2012 fueron estadísticamente significativos (ver tabla de la página siguiente).



- **Cómo Servicios de Bomberos se Comparan con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de bomberos calificados fueron identificados como fortalezas comparativas porque los niveles de satisfacción fueron al menos un 5% por encima del promedio nacional:

  FORTALEZAS Comparativas
  - Programas de educación de incendios (+22%)
  - Emergencia tiempo de respuesta médica (+10%)
  - La calidad general de los servicios de bomberos (+8%)
  - Tiempo de respuesta de los bomberos (+8%)

  DEBILIDADES Comparativas
  - Ninguna

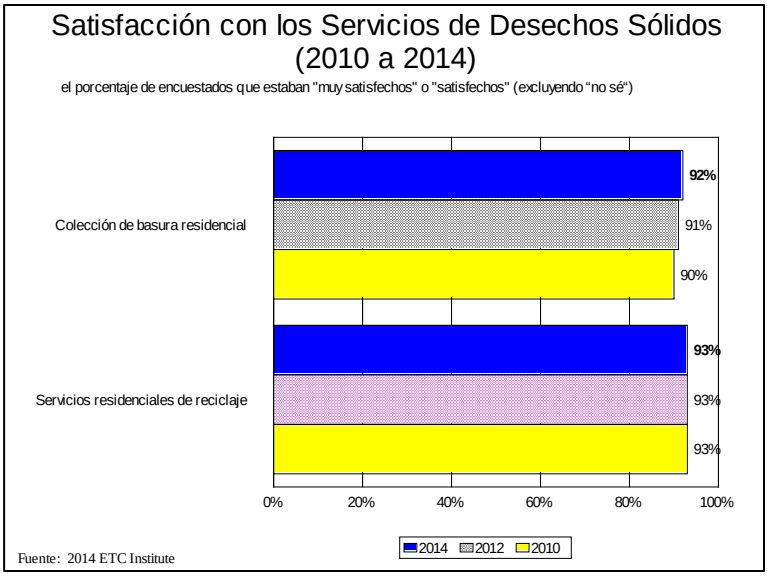
- **Cómo Satisfacción General con los Servicios de Bomberos se Compara con Ciudades de Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de bomberos en el 91%, que ocupó el primer lugar, junto con Oklahoma City. Calificación de San Antonio de los servicios de bomberos fue del 4% superior a la calificación promedio de los 7 ciudades con datos comparables.

Servicios de Desechos Sólidos

La clasificación general de satisfacción de los servicios de residuos sólidos en 2014 fue del 81%, con un incremento del 2% a partir de 2012. Los servicios de residuos sólidos que los residentes estaban más satisfechos con, en base a una combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre residentes que tenían una opinión, eran: servicios residenciales de reciclaje (93%) y la recolección de basura residencial (92%).

El servicio de desechos sólidos que los residentes consideraron que era más importante para la Ciudad para ofrecer era la recolección de basura residencial.

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos.** Calificaciones de satisfacción de los servicios de residuos sólidos se mantuvo igual o mostraron una ligera mejora en todas las áreas calificaron a partir de 2012; Sin embargo, ninguno de los cambios a partir de 2012 fueron estadísticamente significativas. Las tendencias desde 2010 se muestran en la tabla a la derecha.



Cómo los Servicios de Desechos Sólidos se Comparan con el Promedio Nacional. Todos los servicios de desechos sólidos de la ciudad fueron identificados como fortalezas comparativas, ya que anotaron al menos un 5% por encima del promedio nacional. Los resultados se proporcionan a continuación:

FORTALEZAS Comparativas

- Servicios para recoger objetos voluminosos (+20%)
- Servicios de reciclaje residencial (+19%)
- Servicios de collección de basura residencial (+10%)

DEBILIDADES Comparativas

- Ningunas

- **Cómo Satisfacción General con Desechos Sólidos se Compara con Ciudades de Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, la calificación de San Antonio de desechos sólidos fue el tercero más alto; Oklahoma City tuvo la calificación más alta y Austin tuvo la segunda más alta calificación. Calificación de San Antonio de desechos sólidos fue del 3% más alto que el promedio de clasificación de los 7 ciudades con datos comparables para este servicio.

Servicios de Cuidado de Animales

La clasificación general de satisfacción de los servicios de cuidado de animales en el año 2014 fue del 48%, que se redujo un 7% desde 2012. Los servicios que los residentes estaban más satisfechos con, en base a una combinación de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, el 77% se mostraron satisfechos con la adopción/rescate de la ciudad y los esfuerzos de No Matar; 55% se mostraron satisfechos con el control de la población mascota extraviada a través de programas de Esterilización/Castración y la educación pública, y el 54% se mostraron satisfechos con la aplicación del Código de los Animales.

El servicio de cuidado de animales que los residentes consideraron que era más importante para la Ciudad para proveer fue el control de la población de mascotas callejeros a través de programas de Esterilización/Castración y la educación pública.

- **Cómo Han Cambiado las Percepciones de Servicios de Cuidado de Animales.** El porcentaje de residentes que estaban satisfechos con la aplicación de código de los animales disminuyó significativamente, desde 60% en 2012 al 54% en 2014 (-6%). También hubo una disminución significativa en el control de las poblaciones de animales domésticos callejeros a través dirigida programas de Esterilización/Castración y la educación pública, a partir de la satisfacción de 59% en 2012 al 55% en 2014 (-4%).

- **Cómo Satisfacción General con Servicios de Cuidado de Animales se Compara con Ciudades de Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de cuidado de animales tercera más alta; Austin tuvo la calificación más alta. Calificación de San Antonio de los servicios de cuidado de los animales fue la misma que la calificación promedio de los 7 ciudades con datos comparables.

Aplicación del Código

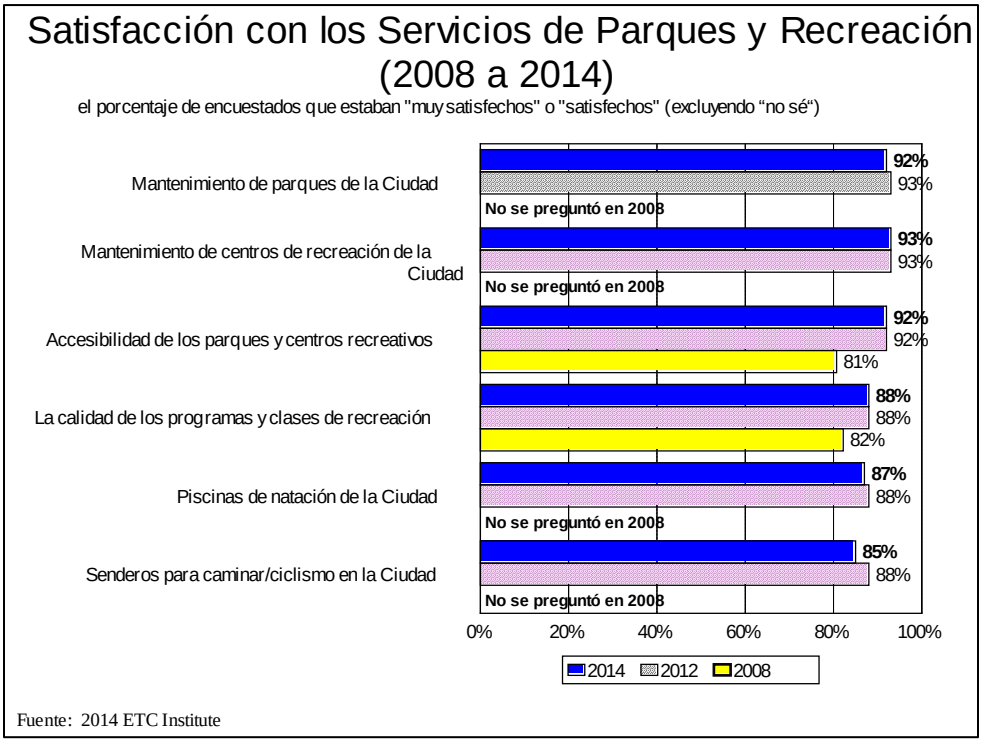
La clasificación general de la satisfacción de la aplicación del código en 2014 fue del 47%. Esto representó una disminución significativa en la satisfacción del 54% en 2012 (-7%).

Servicios de Parques y Recreación

La clasificación general de satisfacción de servicios de parques y recreación en 2014 fue del 76%, lo que produjo un ligero aumento de 75% en 2012. Los más altos niveles de satisfacción con los servicios de parques y recreación en San Antonio, en base al porcentaje combinado de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron los siguientes: el mantenimiento de los centros de recreación de la ciudad (93%), el mantenimiento de los parques de la ciudad (92%) y la accesibilidad de los parques y instalaciones de recreación (92%).

Los servicios de parques y recreación que los residentes percibían como más importante para la Ciudad para proporcionar fueron: (1) el mantenimiento de parques de la ciudad y (2) senderos para caminar/ciclismo en la ciudad.

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con Parques y Recreación.** Calificaciones de satisfacción se mantuvo igual en tres de los servicios de parques y recreación calificaron a partir de 2012; no hubo mejoras. Hubo disminuciones en la satisfacción en tres de los seis servicios de parques y recreación a partir de 2012; ninguna de estas disminuciones fueron significativas.



- **Cómo Servicios de Parques y Recreación se Comparan con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de parques y recreación de la Ciudad fueron identificados como fortalezas comparativas, ya que anotaron al menos un 5% por encima del promedio nacional. Los resultados se proporcionan a continuación:

FORTALEZAS Comparativas

- Piscinas de natación de la Ciudad (+41%)
- Programas de educación temprana y después de clases (+27%)
- Senderos para caminar/ciclismo (+26%)
- Mantenimiento de los parques de la Ciudad (+26%)
- Mantenimiento de los centros de recreación (+22%)
- Los programas y clases recreativos (+22%)

DEBILIDADES Comparativas

- Ningunas

- **Cómo Satisfacción General con Parques y Recreación se Compara con Ciudades de Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los parques y recreación más alta.

Calificación de San Antonio de parques y recreación era 13% más alto que el promedio de clasificación de los 8 ciudades con datos comparables.

3-1-1 Centro de Llamadas

La clasificación general de satisfacción para el 3-1-1 Centro de Llamadas en 2014 fue del 81%, lo que supuso un 4% desde el 77% en 2012. De los encuestados que habían usado el 3-1-1 servicio al cliente de la Ciudad (604 encuestados), el 93% consideró que era "muy fácil" o "fácil" de usar. Cuando se les pidió calificar diversos aspectos del servicio 3-1-1 de la Ciudad, el 95% de los residentes que tenían una opinión clasificado la cortesía de 3-1-1 operadoras de llamadas como "excelente" o "bueno", y el 88% calificó la capacidad de operadoras de llamada para responder a sus preguntas como "excelente" o "buena".

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con el Servicio de 3-1-1.** El porcentaje de residentes que sentía 3-1-1 servicio de la ciudad era "muy fácil" o "fácil" de utilizar aumentó en un 1% desde 92% en 2012 al 93% de 2014. Calificaciones de satisfacción mejoraron o se mantuvieron igual en tres de los cuatro 3-1-1 servicios calificaron a partir de 2012; hubo una disminución significativa en la satisfacción (6%) en las horas en que está disponible el servicio 3-1-1.

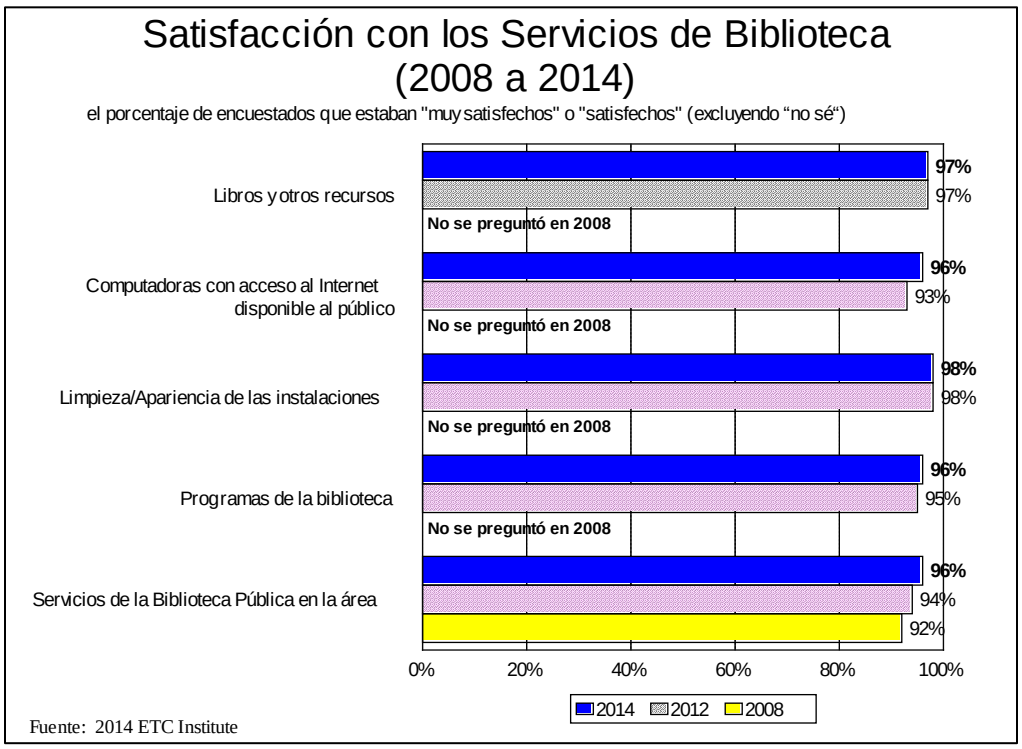
- **Cómo Satisfacción General con el 3-1-1 Centro de Llamadas de la Ciudad se compara con ciudades de tamaño similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con el servicio 3-1-1 de la Ciudad más alta. Calificación de San Antonio para 3-1-1 fue 20% más alto que el promedio de clasificación de los 7 ciudades con datos comparables.

Servicios de Biblioteca Pública

La clasificación general de satisfacción por los servicios de las bibliotecas públicas en 2014 fue del 91%, que aumentó un 3% a partir de 88% en 2012. Los servicios de las bibliotecas que los residentes estaban más satisfechos con, basado en la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: la limpieza y el aspecto de las instalaciones de la biblioteca (98%) y la calidad de los recursos de información como libros, e-libros, CDs/DVDs, música descargable, etc (97%).

El servicio de biblioteca que los residentes consideraron que era más importante para la Ciudad para ofrecer fue la calidad de los recursos de información como libros, E-libros, CDs/DVDs, música descargable, etc.

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con Servicios de Biblioteca Público en la Área.** Calificaciones de satisfacción mejoraron o se mantuvieron igual en todos de los 5 servicios de biblioteca calificaron a partir de 2012; Sin embargo, ninguno de los cambios a partir de 2012 fueron significativos (ver tabla abajo).



- **Cómo Satisfacción General con Servicios de Biblioteca Público Compara con el Promedio Nacional.** La satisfacción general con servicios de biblioteca público calificaron muy por encima del promedio para grandes comunidades de 250,000 o más (+ 10%).

- **Cómo Satisfacción General con Servicios de Biblioteca se Compara con Otras Grandes Ciudades de Texas.** Entre la otras ciudades de tamaño similar, donde se evaluó la satisfacción general con servicios de biblioteca (que en esta comparación sólo incluía grandes ciudades de Texas), la calificación de San Antonio fue la más alta. Calificación de San Antonio de los servicios de biblioteca era 11% más alta que el promedio de clasificación de las 4 grandes ciudades de Texas.

Servicios Sociales

La clasificación general de satisfacción de los servicios sociales en 2014 fue del 60%. De los cuatro tipos de servicios sociales que fueron calificados, los residentes dieron las calificaciones más altas para la calidad de los servicios prestados a personas de bajos ingresos (62%) y la calidad de los servicios de educación y alfabetización de adultos (62%). En comparación con 2012, las calificaciones mejoraron significativamente en 3 de las 4 áreas que se evaluaron, incluyendo: servicios para las personas de bajos ingresos (+ 11%), la calidad de la asistencia de vivienda para personas sin hogar en situación de riesgo (+ 7%), y los servicios para las personas mayores (+ 4%). No hubo reducciones significativas en ninguno de los servicios sociales que fueron calificados.

Servicios de Desarrollo

La clasificación general de satisfacción de servicios de desarrollo en 2014 fue del 63%, que es una disminución significativa de la satisfacción del 68% en 2012. Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 82% estaban satisfechos con la facilidad de obtención de permisos de venta de garaje; 80% estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la facilidad de obtención de "otros" permisos, y el 57% estaban satisfechos con la eliminación de graffiti.

Servicios de Salud Pública

El calificación general de satisfacción de los servicios de salud pública en 2014 fue del 67%.

Instalaciones de Convención, Deportivas y Entretenimiento

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 87% estaban satisfecho con la calidad / variedad de entretenimiento, exposiciones y eventos deportivos en el Alamodome; este porcentaje era el mismo en 2012.

Servicios de Planificación

La clasificación general de satisfacción de los servicios de planificación en 2014 fue del 52%, que se redujo de 3% a partir de 2012. Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 78% estaban satisfechos con los esfuerzos de la Ciudad para planificar el crecimiento futuro; esto fue una disminución significativa del 82% en 2012.

Servicios de Aviación

La clasificación general de la satisfacción del Aeropuerto Internacional de San Antonio en el 2014 fue del 81%, un aumento del 3% a partir de 2012. Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 91% se mostraron satisfechos con el estado de las instalaciones en el aeropuerto de la Ciudad, y el 83% se mostraron satisfechos con la disponibilidad de estacionamiento en el aeropuerto de la ciudad. No hubo cambios significativos en la satisfacción en cualquiera de la servicios de aviación calificaron a partir de 2012.

Artes y Cultura

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 90% estaban satisfechos con su experiencia con las artes y la cultura en San Antonio y el 79% estaban satisfechos con lo bien informados que estaban a punto con eventos de artes y cultura en San Antonio. No hubo cambios significativos en la satisfacción en la categoría de las artes y cultura calificaron a partir de 2012.

Programas de Pagos Electrónicos

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 86% se mostraron satisfechos con los programas de pago electrónicos de la Ciudad; esto fue una disminución del 4% desde el 90% en 2012.

Programas de Capacitación Laboral

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 71% se mostraron satisfechos con los programas de capacitación laboral de la Ciudad; esto fue una disminución del 4% a partir de 2012.

Calidad de la Educación Temprana/Programas Después de Escuela

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 78% se mostraron satisfechos con la Ciudad de la calidad de la educación temprana y los programas después de escuela; este porcentaje era el mismo en 2012.

Esfuerzos de Conservación Histórica

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 88% estaban satisfechos con los esfuerzos de preservación histórica de la Ciudad; esto fue una disminución del 3% a partir de 2012.

Proporcionando a los Residentes Información en Inglés y Español

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, 90% estaban satisfechos con los esfuerzos de la Ciudad para proveer a los residentes con información en inglés y español; esto produjo un aumento significativo del 81% en 2012 (+ 9%).

Calidad de los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad

Sobre la base de la combinación de "muy satisfecho" y las respuestas "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, el 74% se mostraron satisfechos con la calidad de los servicios prestados a las personas con discapacidad; esto produjo un aumento significativo del 56% en 2012 (+ 18%).

Sostenibilidad

La clasificación general de la satisfacción de los esfuerzos de sostenibilidad de la Ciudad para ayudar a preservar el medio ambiente, incluyendo el reciclado, el ahorro de energía, la protección de la calidad del agua/aire y la promoción de caminar/ciclismo/transporte público, fue del 66%. Esta fue la primera vez que el rendimiento general de la Ciudad en la categoría de "sostenibilidad" se había evaluado. Las acciones de sostenibilidad que los residentes percibían como más importante, en base a una combinación de "muy importante" y las respuestas "importantes" entre los residentes que tenían una opinión, eran garantizar la disponibilidad de aire limpio y agua (95%), la preparación para las tormentas más frecuentes (88%), proporcionando oportunidades para reducir el uso de energía (84%), y el apoyo a peatones, bicicletas y actividades del transporte público (78%).

Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente

Los atributos de los empleados de la Ciudad servicio al cliente que los residentes estaban más satisfechos con, en base a una combinación de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, estaban con la cortesía de los empleados de la ciudad (82%) y el conocimiento de los empleados de la Ciudad (78%).

- **Cómo ha Cambiado la Satisfacción con Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente.** Hubo descensos en todos los elementos de servicio al cliente de la ciudad calificaron desde 2012. Atributos de la empleados de la Ciudad servicio al cliente que mostraron una disminución significativa a partir de 2012 fueron la cortesía de los empleados de la Ciudad (-7%) y el conocimiento de los empleados de la Ciudad (-4%).

- **Cómo Satisfacción General con los Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente se Compara con el Promedio Nacional.** Todos los atributos de empleados de la Ciudad servicio al cliente evaluados en la encuesta calificaron mínima de 5% por encima del promedio nacional. Los elementos identificados como fortalezas y debilidades comparativas se enumeran a continuación:

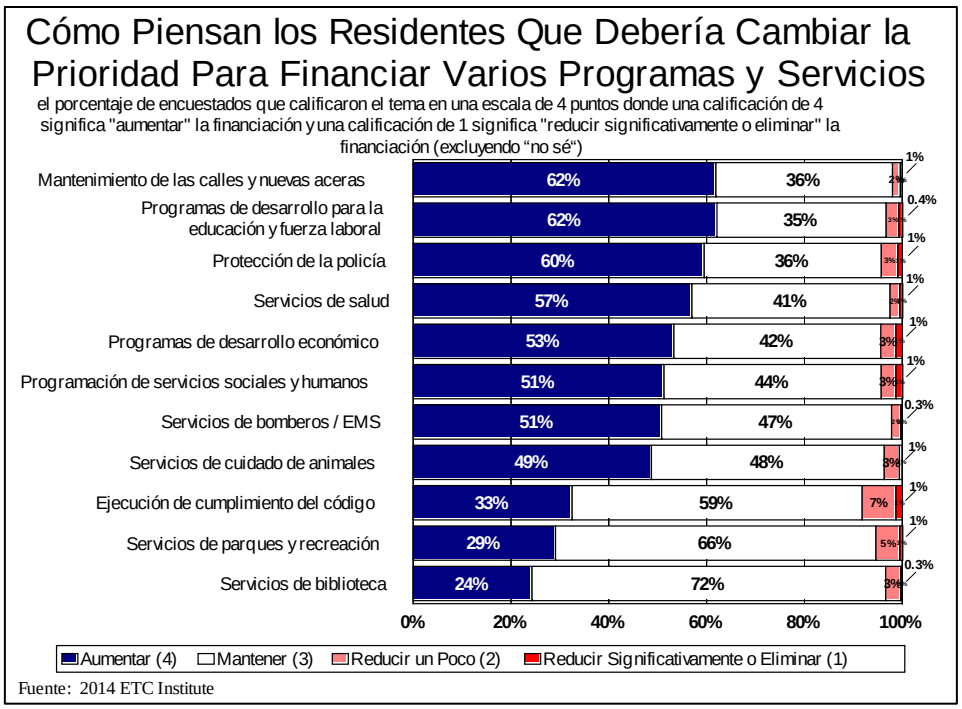
  FORTALEZAS Comparativas
  - En general el servicio al cliente de empleados de la Ciudad (+32%)
  - Capacidad de respuesta de empleados de la Ciudad (+18%)
  - Cortesía de empleados de la Ciudad (+7%)
  - Conocimiento de los empleados de la Ciudad (+7%)

DEBILIDADES Comparativas

- Ningunas

Presupuesto de la Ciudad

- **Prioridades de Financiación para Servicios de la Ciudad.** Se pidió a los residentes que indiquen si la prioridad que se coloca en diversos servicios debería aumentar, mantener, disminuyeron ligeramente, o disminuyeron significativamente / eliminado en el próximo presupuesto. Los tres servicios con el mayor porcentaje de encuestados que cree se debe aumentar la prioridad de financiación fueron: (1) mantenimiento de las calles y aceras nuevas, (2) los programas de la educación y el desarrollo de la fuerza de trabajo, y (3) la protección de la policía. Los resultados de todas las áreas que se evaluaron se muestran en la tabla siguiente.



Fuente: 2014 ETC Institute

Percepciones de la Comunidad

- **Percepciones de Problemas Potenciales.** Segun los residents, los problemas más grandes de la ciudad, basado en el porcentaje de encuestados que calificaron estos artículos como "principales problemas" fueron: la obesidad (67%), el consumo de drogas (60%), la deserción escolar de los jóvenes (56%) y los embarazos de adolescentes (56%).

- **Cómo Percepciones de los Problemas Han Cambiado Desde 2012**. Los temas que mostraron cambios significativos en el porcentaje de residentes que calificaron el artículo como un "problema importante" a partir de 2012 se proporcionan en la siguiente página.

AUMENTOS Significativos en Calificaciones de Cuestiones Como un GRAVE PROBLEMA

- Pobreza (+9%)
- Personas sin hogar (+9%)
- Analfabetismo de adultos (+8%)
- Deserción escolar de juventud (+7%)
- La economía/desempleo local (+5%)
- Edificios en mal estado, lotes descuidados, y vehículos abandonados (+4%)
- El embarazo adolescente (+4%)
- El consume de drogas (+4%)
- Animales callejeros (+4%)

DISMINUCIONES Significativas en Calificaciones de Cuestiones Como un GRAVE PROBLEMA

- Graffiti (-4%)

- **Más Importante Asuntos Comunitarios Para Abordar en los Próximos Dos Años**. Los temas que los residentes se sentían sería más importante para la ciudad para hacer frente a lo largo de los próximos dos años fueron: el embarazo adolescente (31%) y obesidad (30%).

Programa de Pre-K 4 SA

Más de las tres cuartas partes (78%) de los residentes encuestados son conscientes del programa Pre-K 4 SA de educación temprana de la Ciudad.

Contribuciones al Seguro Médico del Personal de Seguridad

El setenta por ciento (70%) de los residentes encuestados cree que el personal de seguridad pública de San Antonio debe contribuir al costo del seguro médico al igual que otros empleados de la ciudad; 11% no estan de acuerdo, y el 19% respondieron "no sé".

Conclusiones

En base a los resultados de la 2014 encuesta de la Ciudad y el posterior análisis de los datos del estudio, ETC Institute ha llegado a las siguientes conclusiones:

- **La Ciudad de San Antonio Está Fijando el Estándar Para la Administración de Servicios de la Ciudad.** La Calificación de satisfacción general de la Ciudad de 70% es 22% superior al promedio nacional para las ciudades con más de 250,000 habitantes. Entre casi 40 servicios que fueron evaluados en la encuesta de 2014, la Ciudad de San Antonio fue clasificada en o por encima del promedio de Estados Unidos para las ciudades con más de 250,000 residentes en casi todas las áreas clasificadas. En comparación con otras grandes ciudades de Texas, los índices de satisfacción de San Antonio fueron los más altos en 5 de las 8 áreas principales que se evaluaron.

- **La Ciudad de San Antonio se Está Moviendo en la Dirección Correcta.** Calificación de satisfacción general de la ciudad aumentó de 69% a 70%, y desde 2008, la calificación total se ha incrementado en un 4%.

- **Residentes Apoyan Tener Personal de Seguridad Pública Contribuir al Costo de los Beneficios del Seguro Médico.** El setenta por ciento (70%) de los encuestados cree que personal de seguridad pública de la Ciudad deben contribuir al costo del seguro médico al igual que otros empleados de la ciudad. Sólo el 11% no estan de acuerdo, y el 19% no tenía una opinión.

Recomendaciones

Áreas de Énfasis Recomendados Para los Próximos Dos Años. Con el fin de ayudar a la Ciudad a identificar áreas para enfatizar en los próximos dos años, ETC Institute realizó una-análisis de Satisfacción Importancia (IS). Este análisis examinó la importancia de que los residentes colocan en cada servicio de la ciudad y el nivel de satisfacción con cada servicio. Mediante la identificación de los servicios de alta importancia y baja satisfacción, el análisis identificó que los servicios tendrán el mayor impacto en la satisfacción general con los servicios de la ciudad durante los próximos dos años. Con base en los resultados de la Importancia-Satisfacción (IS) Análisis, ETC Institute recomienda lo siguiente:

- **Prioridades Generales Para la Ciudad:** Para aumentar la satisfacción general con los servicios de la ciudad, San Antonio debe hacer hincapié en las mejoras de las siguientes áreas principales durante los próximos dos años:

  - Mantenimiento de las Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje
  - Seguridad de la Policía
  - Servicios Sociales

- **Prioridades Para Departamentos:** Para aumentar calificaciones de satisfacción de los departamentos y servicios individuales, líderes departamentales deben destacar las mejoras en las siguientes áreas:

  - **Seguridad de Policía:** Prevención de crimen

  - **Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje:** Condición de calles de la ciudad y la rapidez que baches son reparados.

  - **Servicios de Cuidado de Animales:** Programa de esterilización/castración, educación pública y de aplicación del código de animales.

  - **Servicios de Bomberos:** No hubo prioridades altas o muy altas identificadas en el I-S análisis para los servicios de bomberos, así que no se recomienda ningún cambio importante en la prestación de estos servicios.

- **Servicios de Desechos Sólidos:** No hubo prioridades altas o muy altas identificadas en el I-S análisis para los servicios de desechos sólidos, así que no se recomienda ningún cambio importante en la prestación de estos servicios.

- **Servicios de Parques y Recreación:** No hubo prioridades altas o muy altas identificadas en el I-S análisis de servicios de parques y recreación, así que no se recomienda ningún cambio importante en la prestación de estos servicios.

- **Servicios de biblioteca:** No hubo prioridades altas o muy altas identificadas en el I-S análisis para los servicios de la biblioteca, así que no se recomienda ningún cambio importante en la prestación de estos servicios.

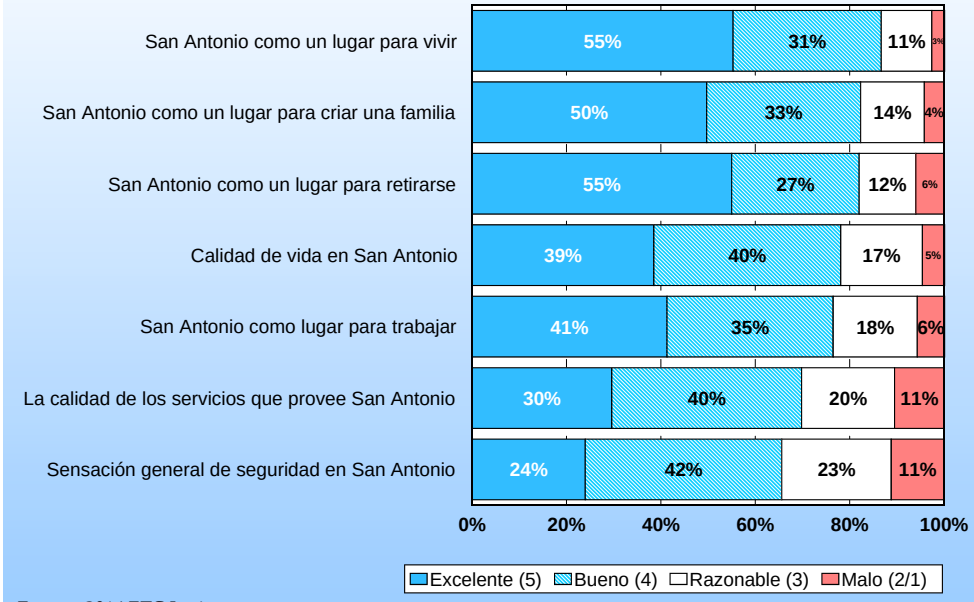
Al hacer hincapié en los aspectos antes mencionados, la Ciudad de San Antonio debe ser capaz de mantener altos niveles de satisfacción del cliente en los próximos años y aumentar la satisfacción en las áreas donde se necesitan mejoras.

Sección 1:
Diagramas y Gráficos

Percepciones de la Comunidad

Las Percepciones de la Comunidad

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo “no opinión”)

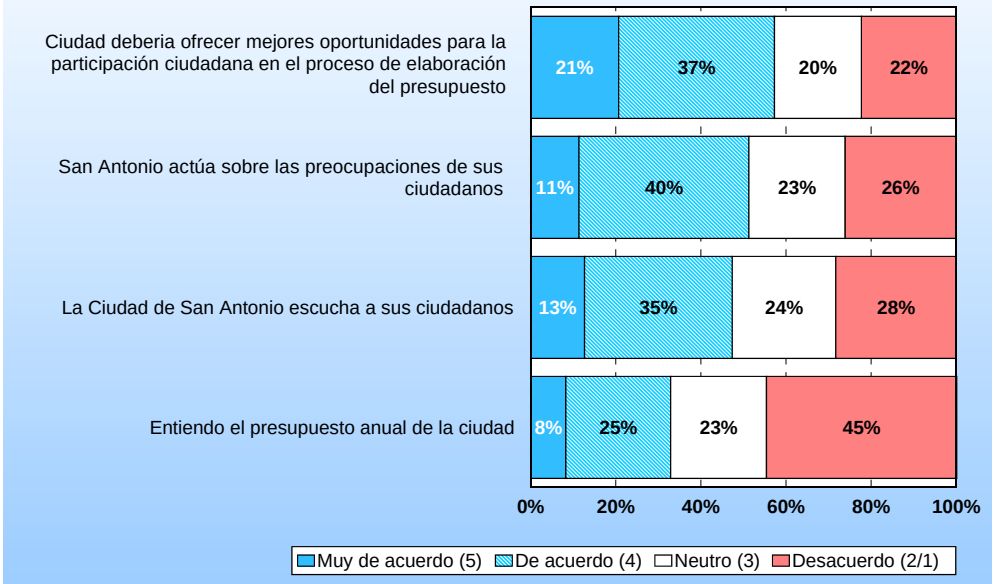


Fuente: 2014 ETC Institute

Percepciones del Gobierno de la Ciudad

Las Percepciones del Gobierno de la Ciudad

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo "no opinión")

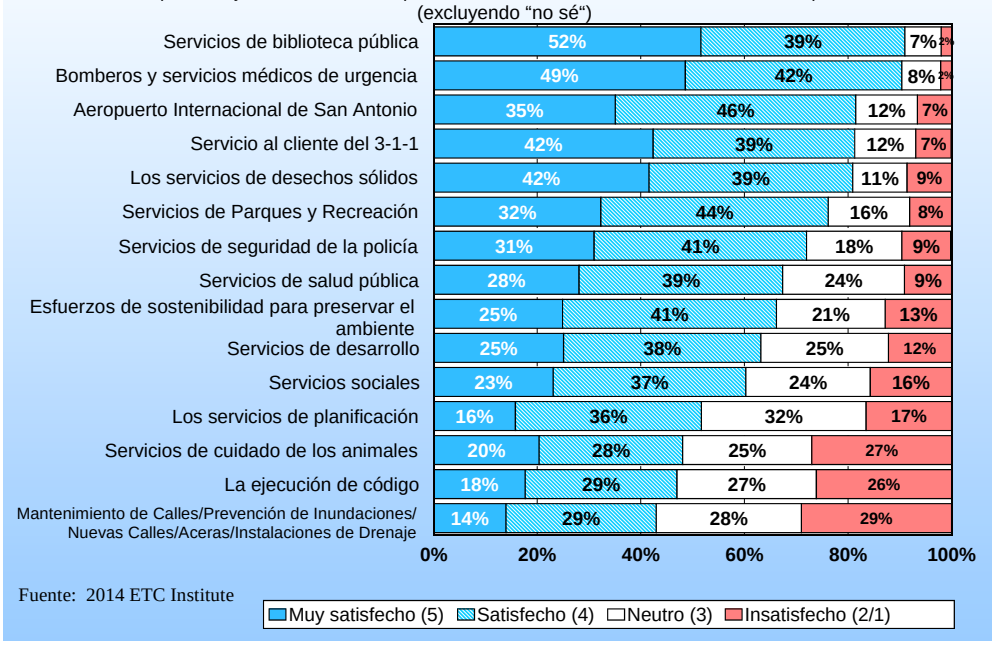


Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad

La Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad

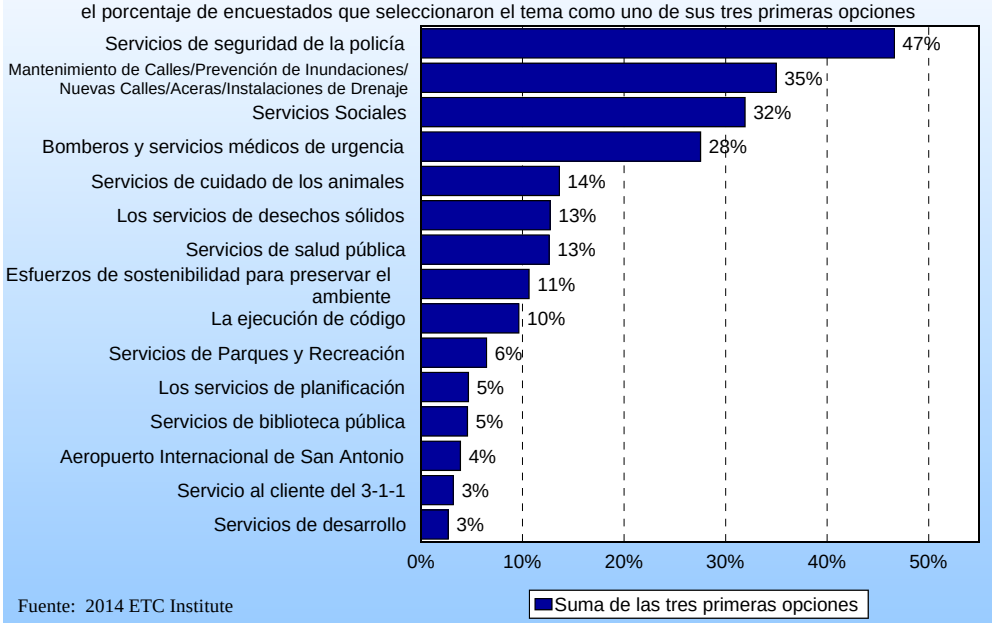
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Categorías Principales de Servicios de la Ciudad Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes Para la Ciudad Proveer

el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones

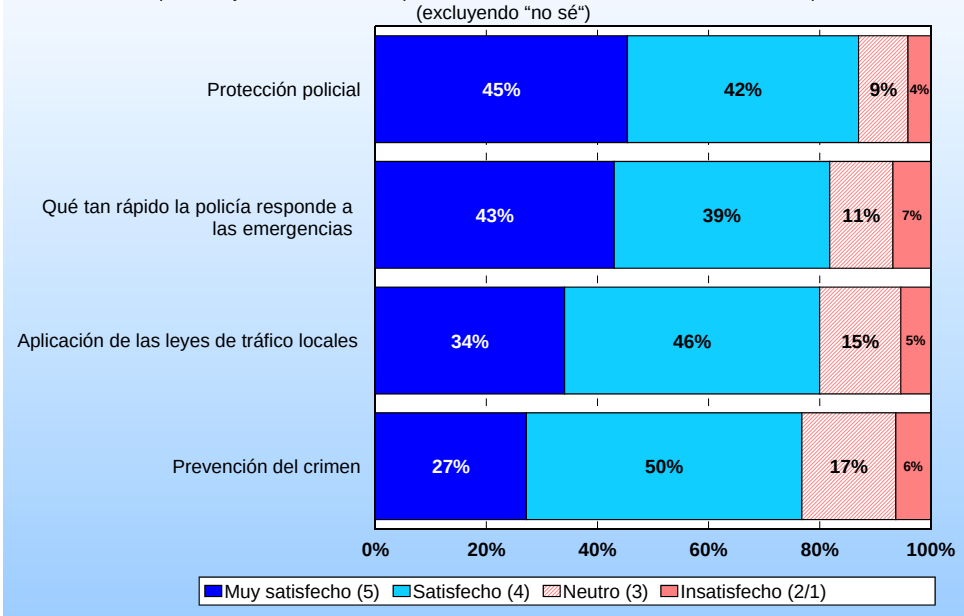


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Seguridad de la Policía

Satisfacción de los Servicios de Seguridad de la Policía

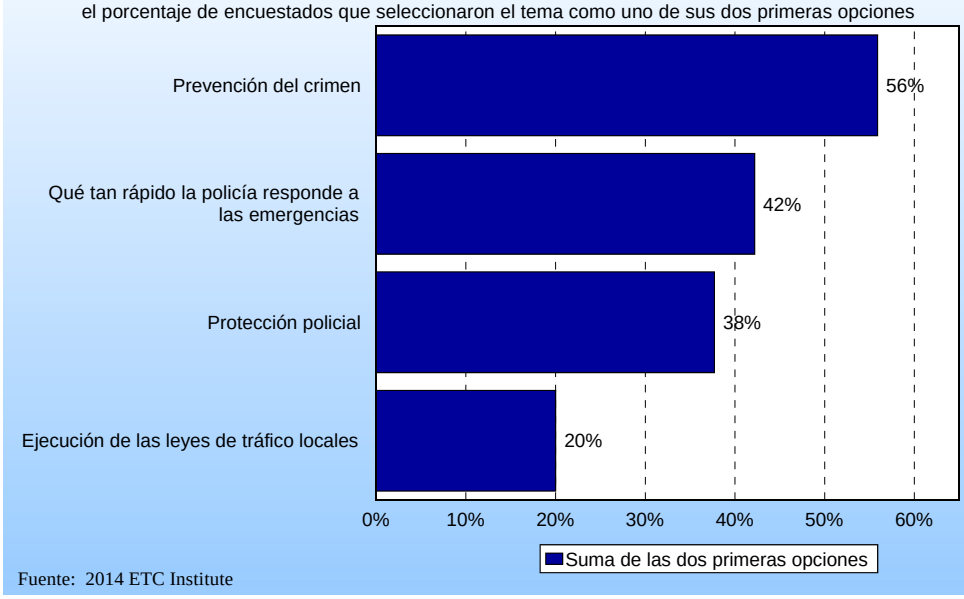
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Seguridad Pública que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes Para la Ciudad Proveer

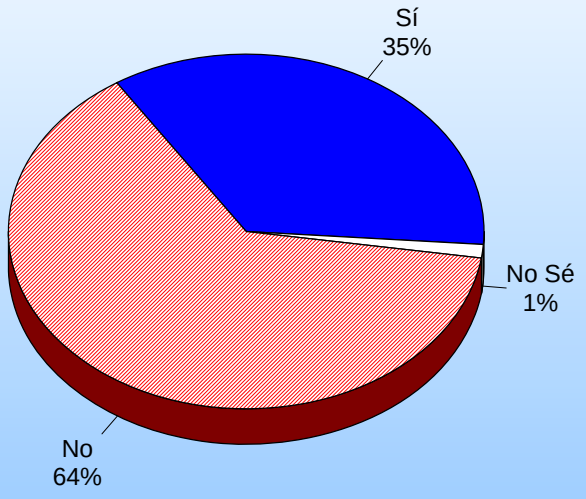
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Ha Solicitado los Servicios del Departamento de Policía de San Antonio en los últimos 2 años?

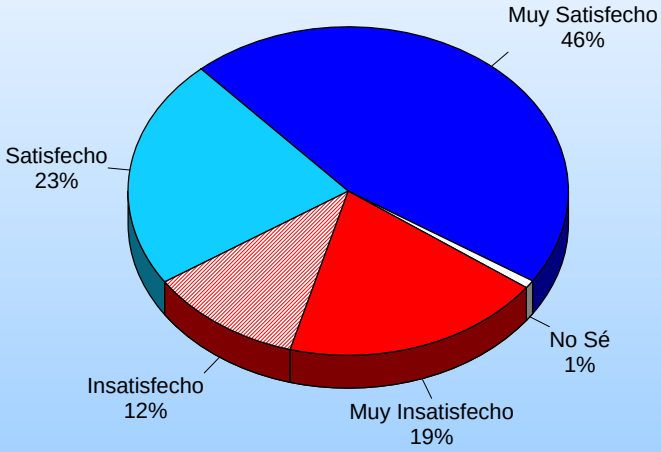
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Policía de San Antonio

por el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Policía de San Antonio durante los últimos 2 años

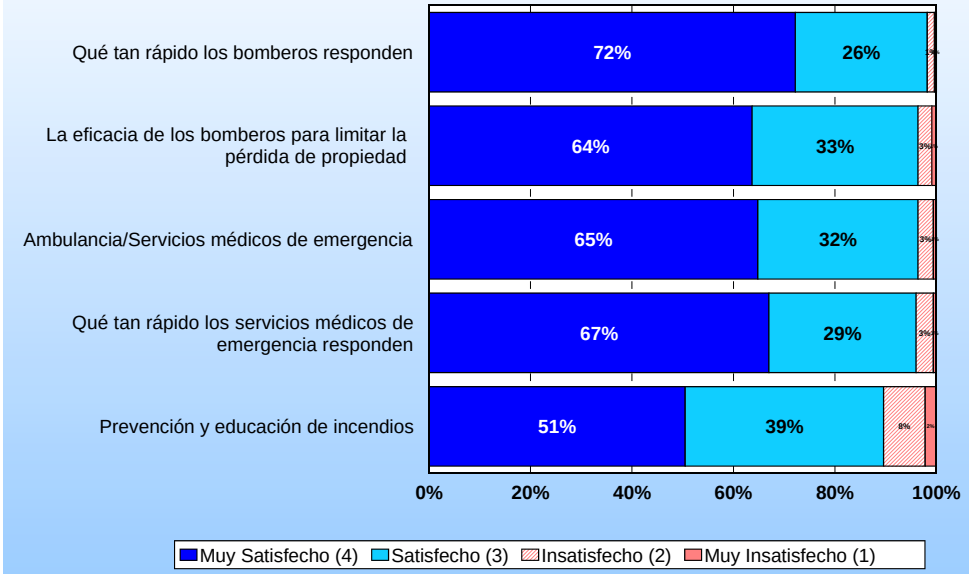


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Bomberos

Satisfacción con los Servicios de Bomberos

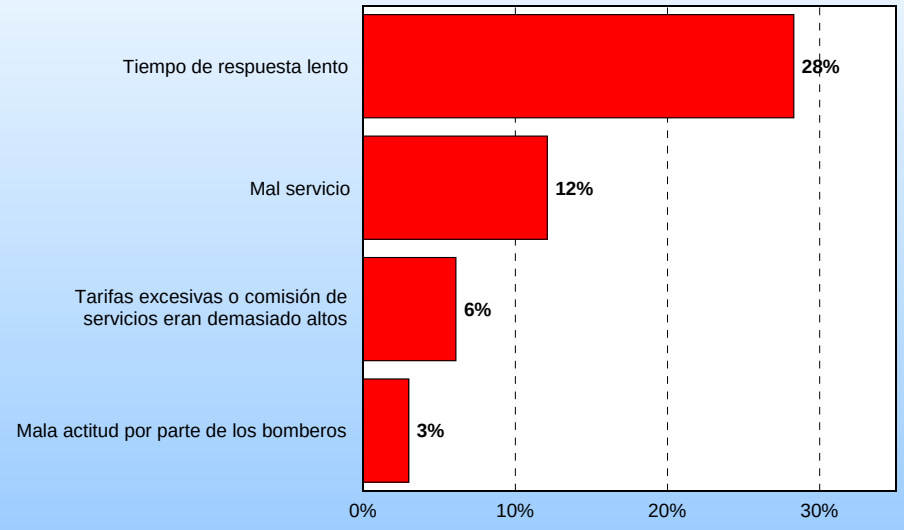
por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no sé“)



Fuente: 2014 ETC Institute

Razones Principales por Estar Insatisfecho Con Alguno de los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica

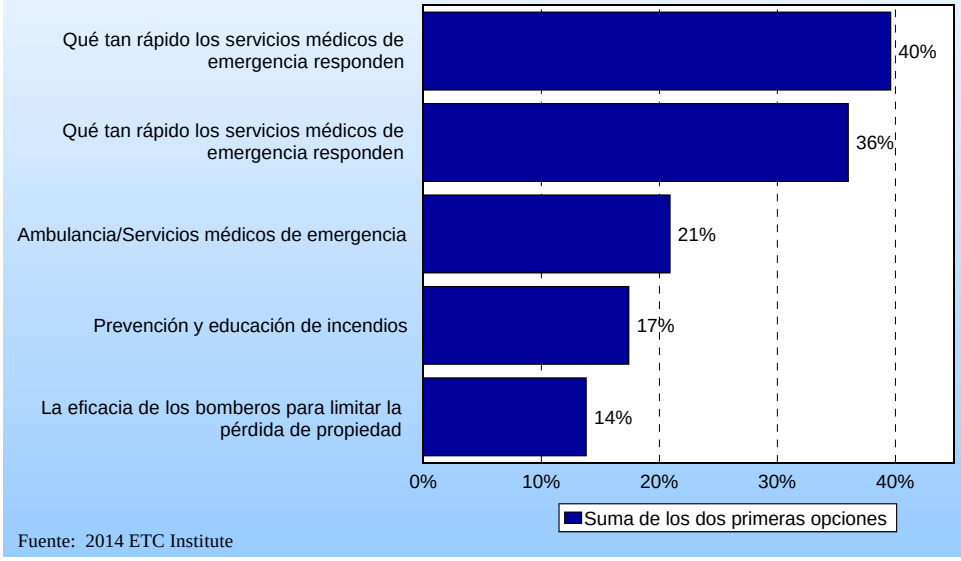
el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Bomberos y Emergencias Médicas Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

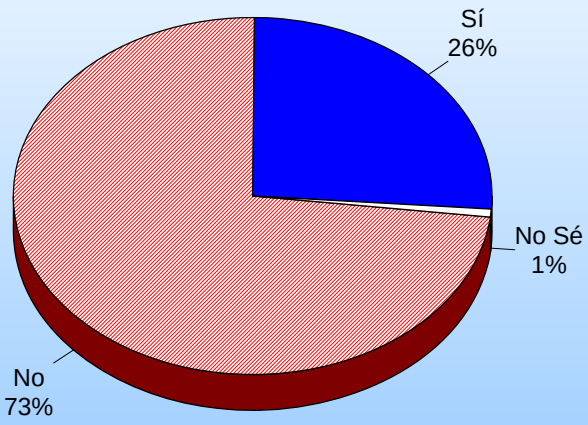
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Ha recibido usted Servicios de Bomberos o Servicios Médicos de Emergencia del Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años?

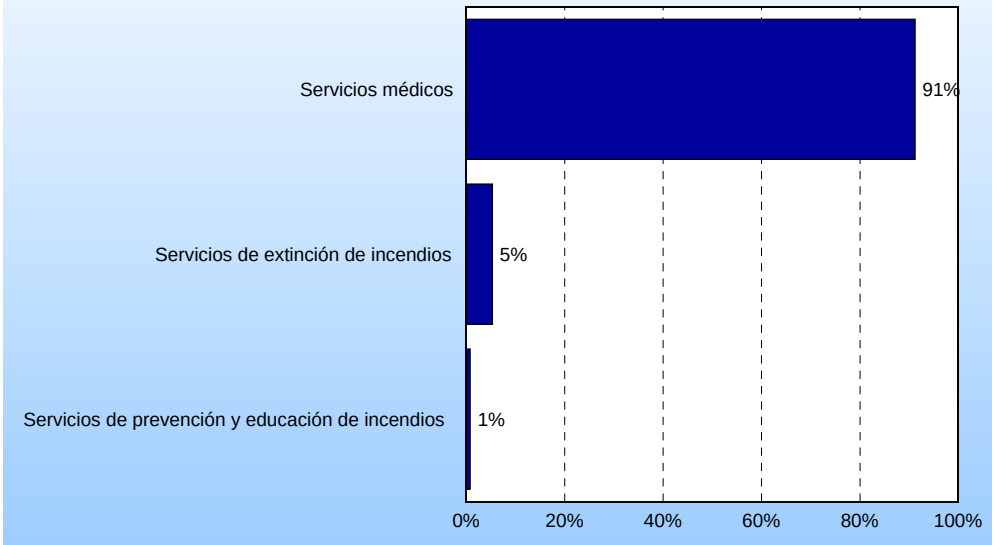
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Qué Tipo de Servicio de Bomberos y Emergencia Médica Solicitó Usted?

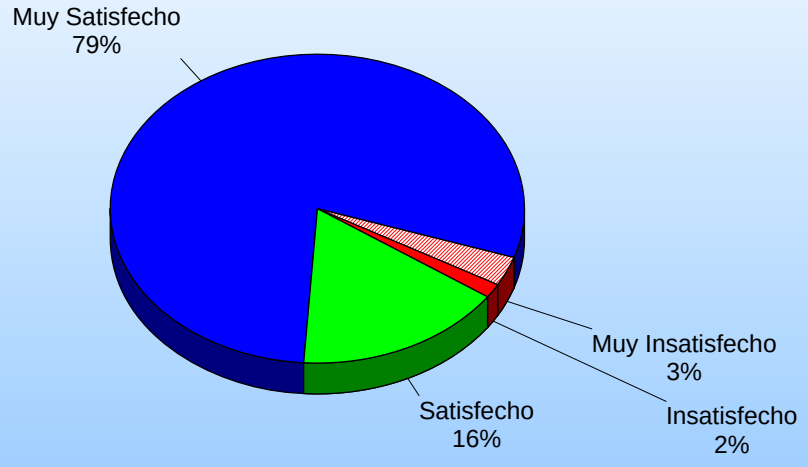
el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años



Fuente: 2014 ETC Institute

La Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Bomberos de San Antonio

por el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años

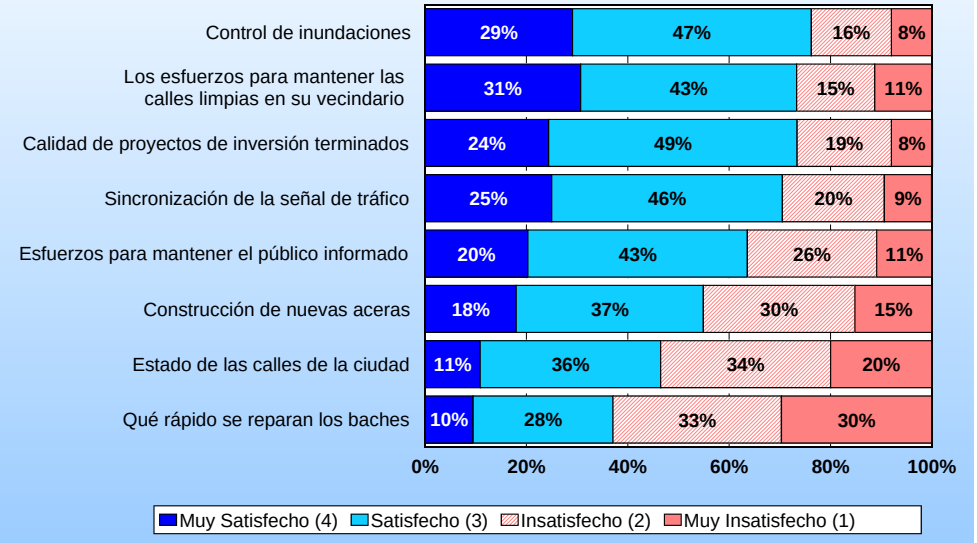


Fuente: 2014 ETC Institute

Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje

Satisfacción con Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje

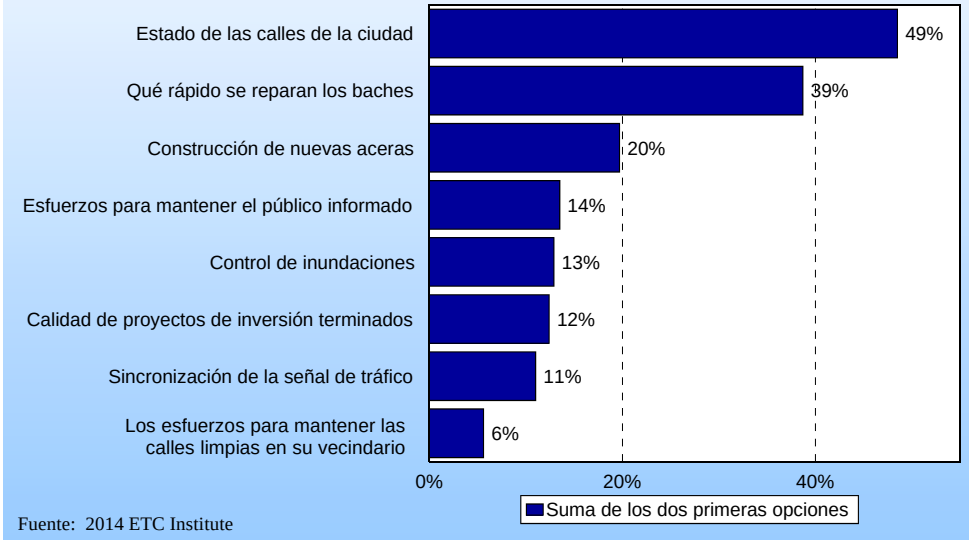
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje Residentes se Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones

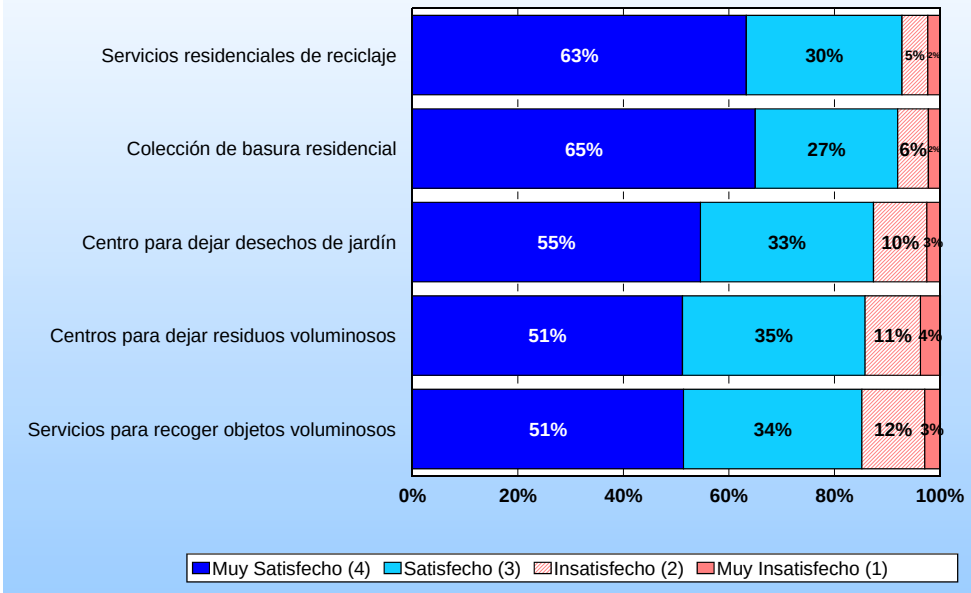


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Desechos Sólidos

Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos

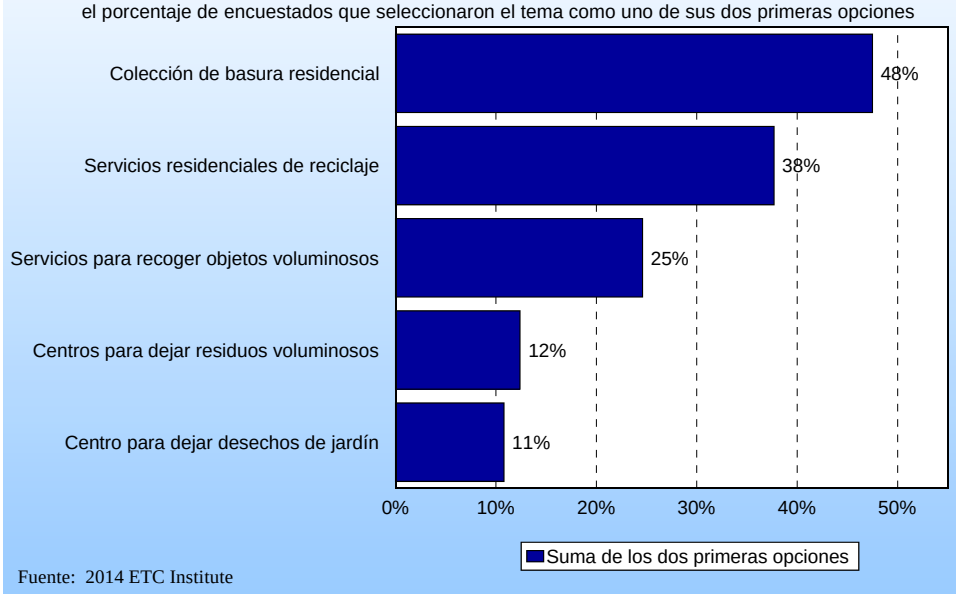
por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no sé“)



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Desechos Sólidos Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

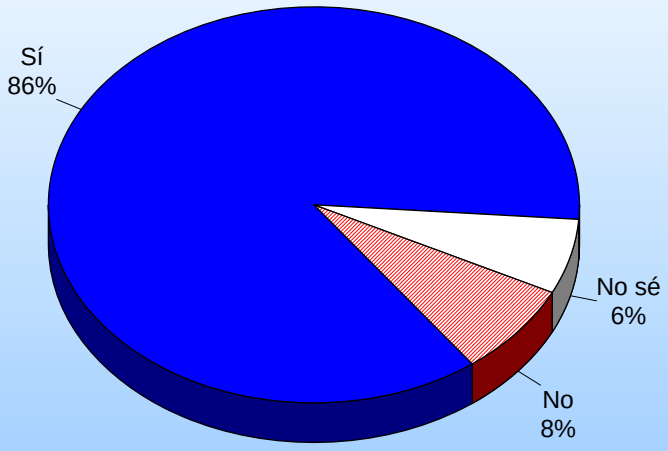
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Cree Usted Que el Programa Municipal de Reciclaje es Fácil de Usar?

por el porcentaje de encuestados

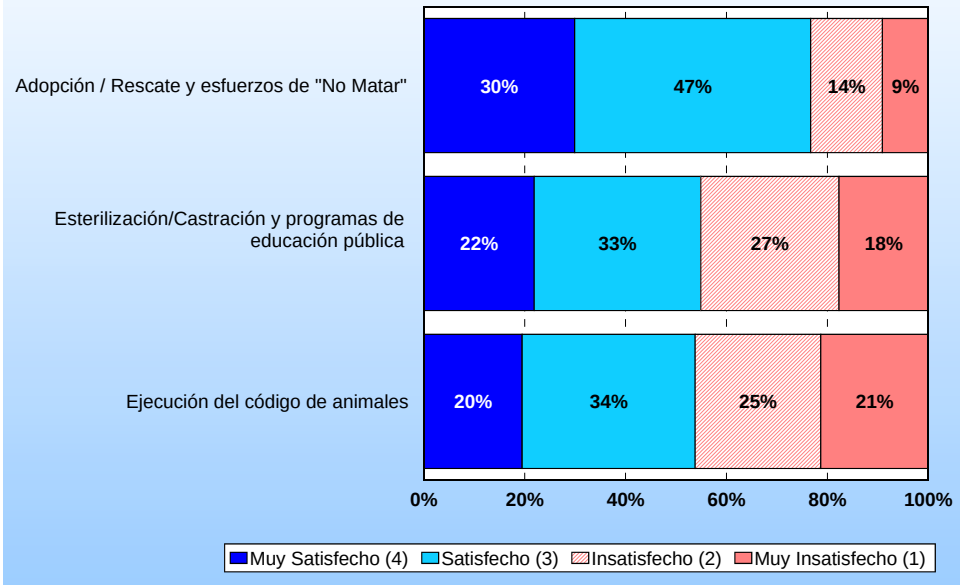


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Cuidado de Animales

Satisfacción con los Servicios de Cuidado de Animales

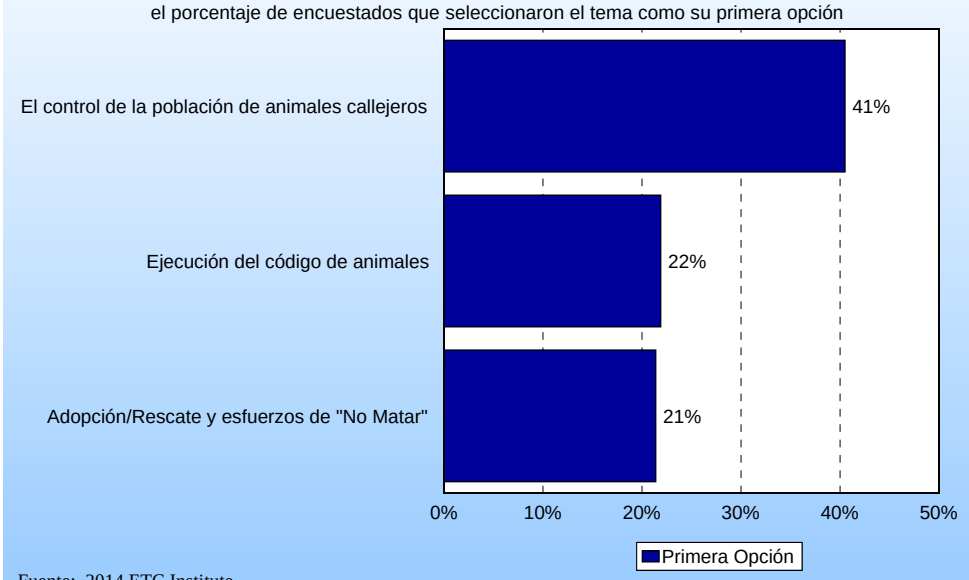
por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no sé“)



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Cuidado de Animales Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como su primera opción

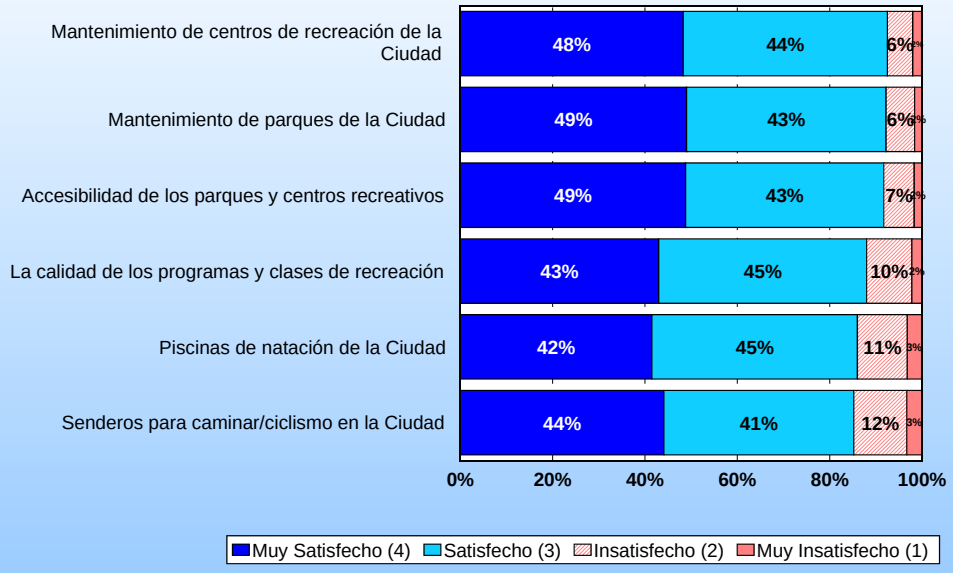


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación

Satisfacción con los Servicios de Parques y Recreación

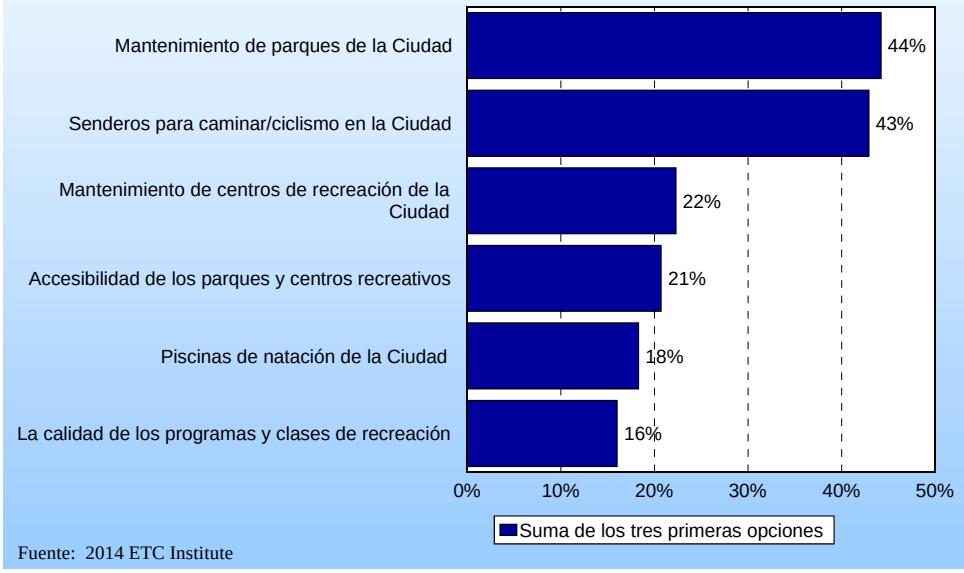
por el porcentaje de encuestados excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones

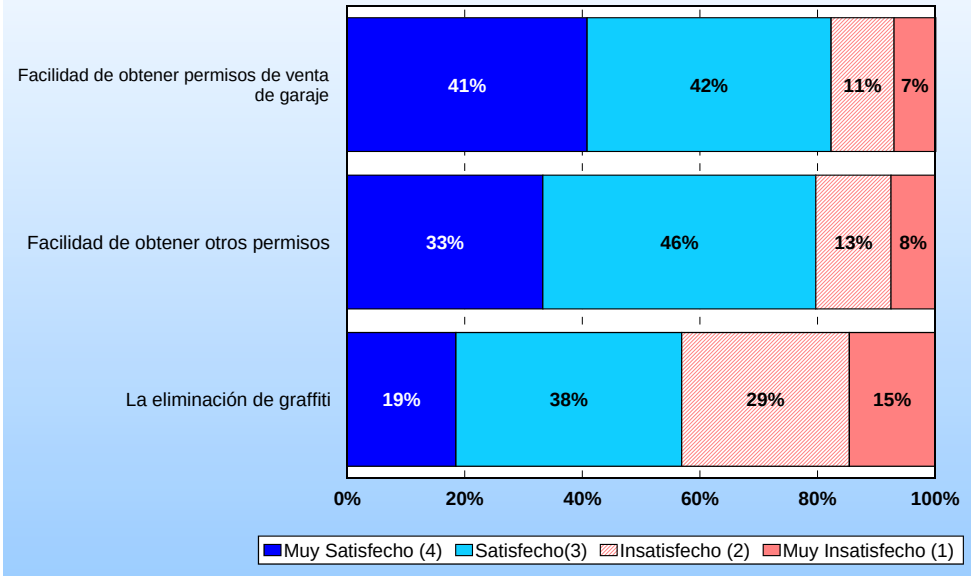


Fuente: 2014 ETC Institute

Otros Servicios de la Ciudad

Satisfacción con los Servicios de Desarrollo

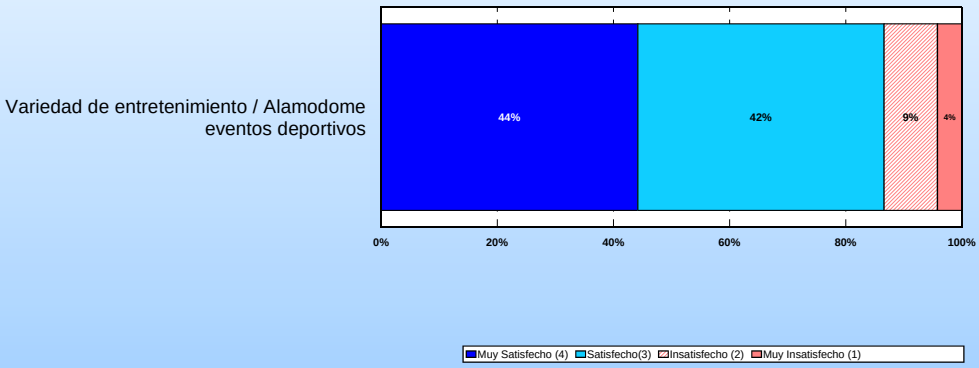
por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Instalaciones de Convención/Deportes/Entretenimiento

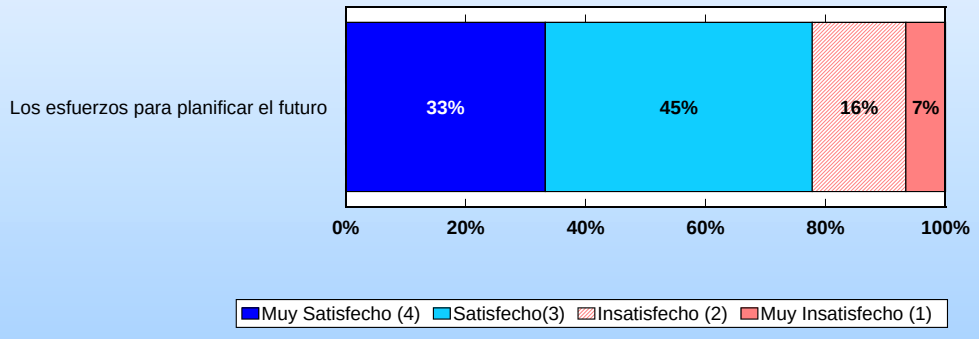
por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con los Servicios de Planificación

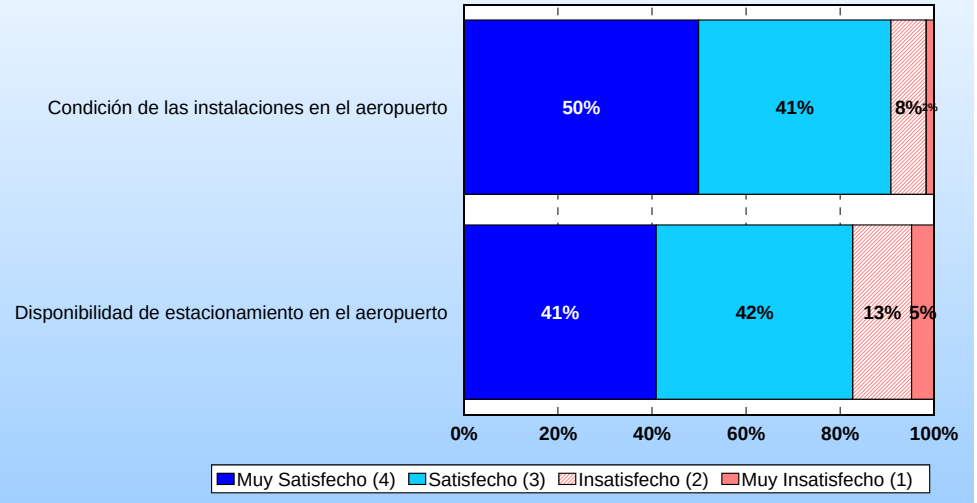
por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con los Servicios de Aviación

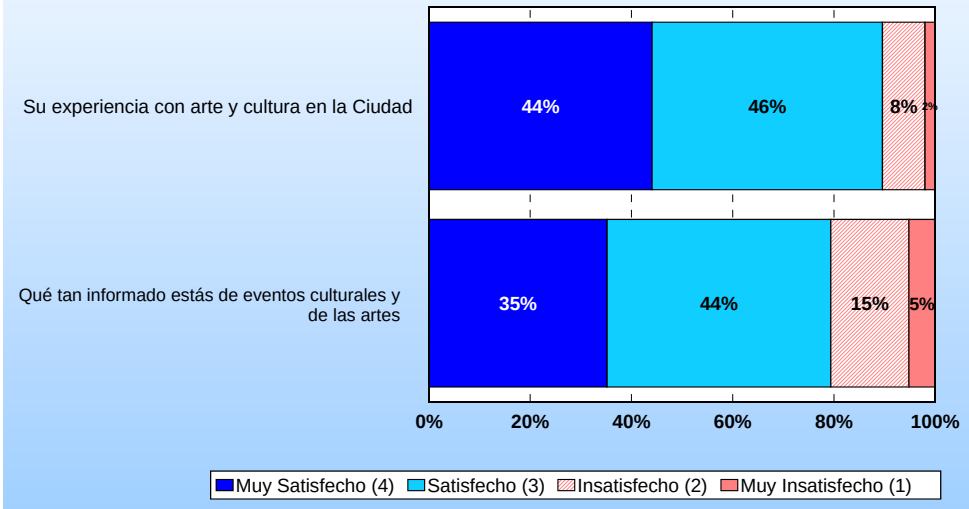
por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Arte y Cultura

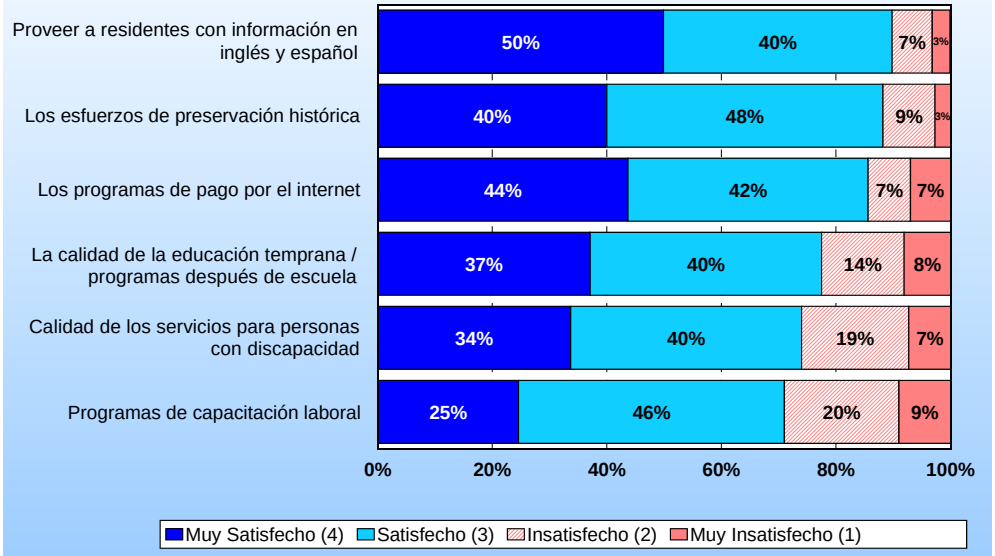
por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Otros Servicios

por el porcentaje de encuestados (excluyendo "no sé")

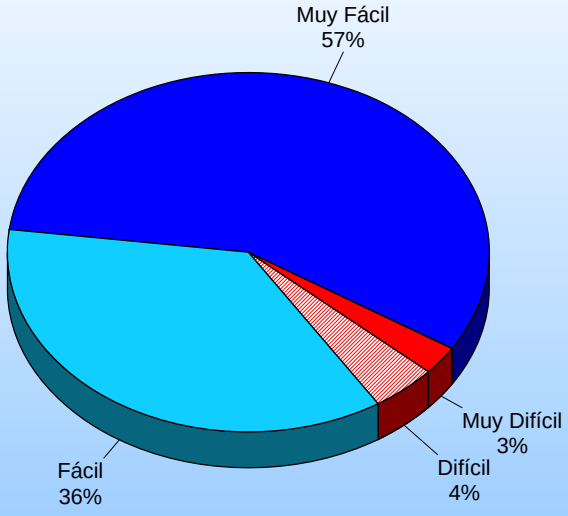


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios al Cliente del 3-1-1

Facilidad de Uso del Servicio al Cliente 3-1-1 Línea de Teléfono

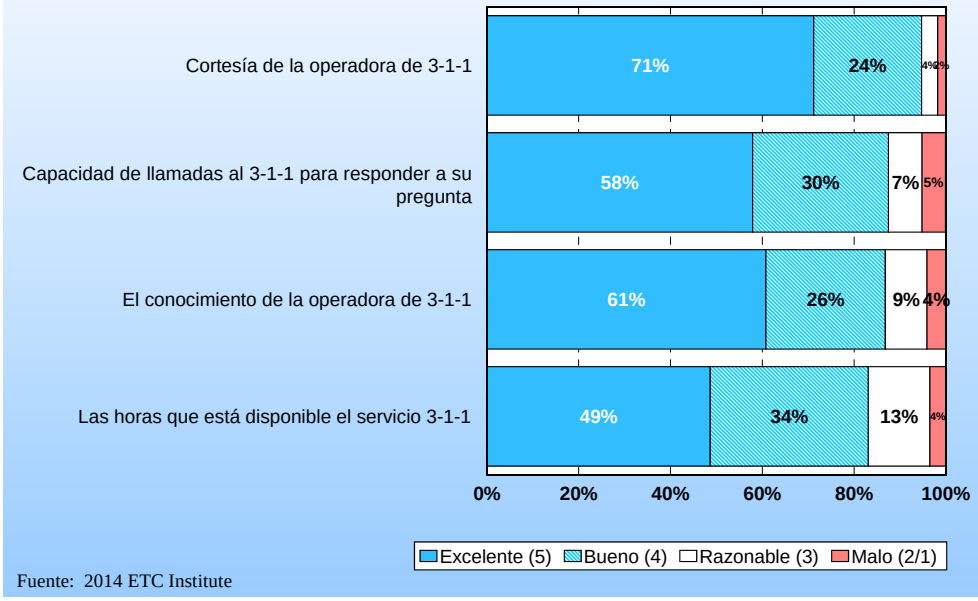
por el porcentaje de encuestados que han utilizado el servicio de 3-1-1 de la Ciudad



Fuente: 2014 ETC Institute

La Satisfacción con la Línea Telefónica 3-1-1 Servicio al Cliente

por el porcentaje de encuestados que han utilizado el servicio de 3-1-1 de la Ciudad (excluyendo "no opinión")

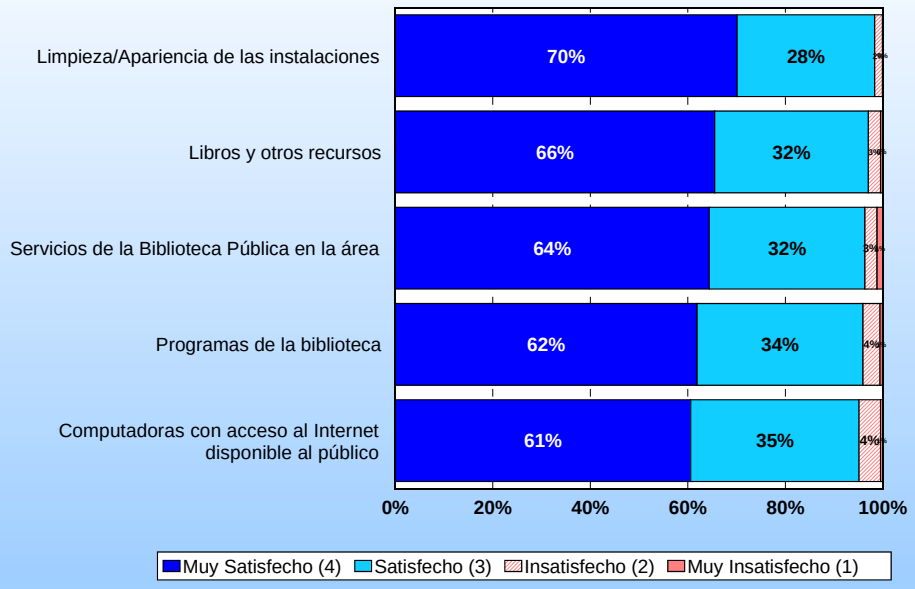


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Biblioteca

Satisfacción con los Servicios de Biblioteca

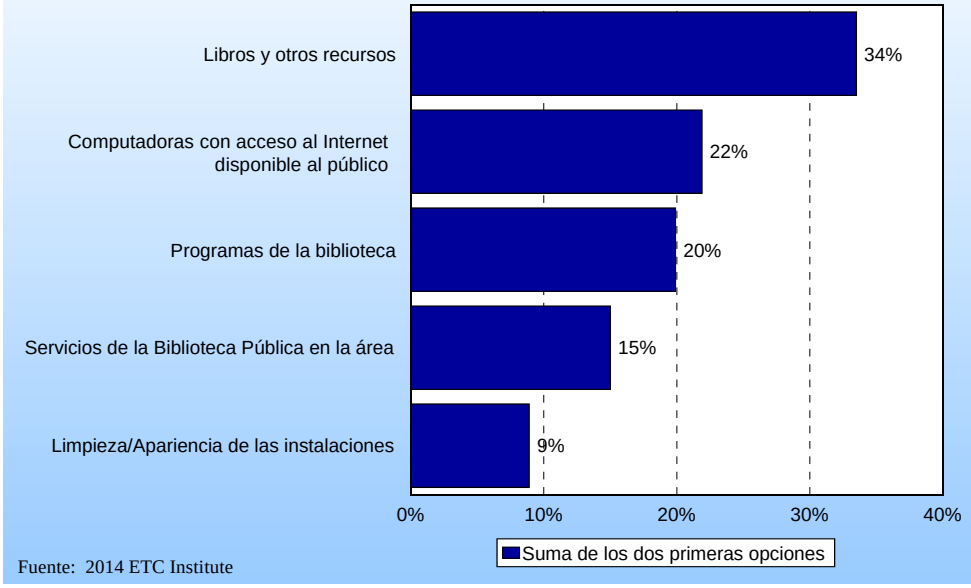
por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no sé“)



Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Biblioteca Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

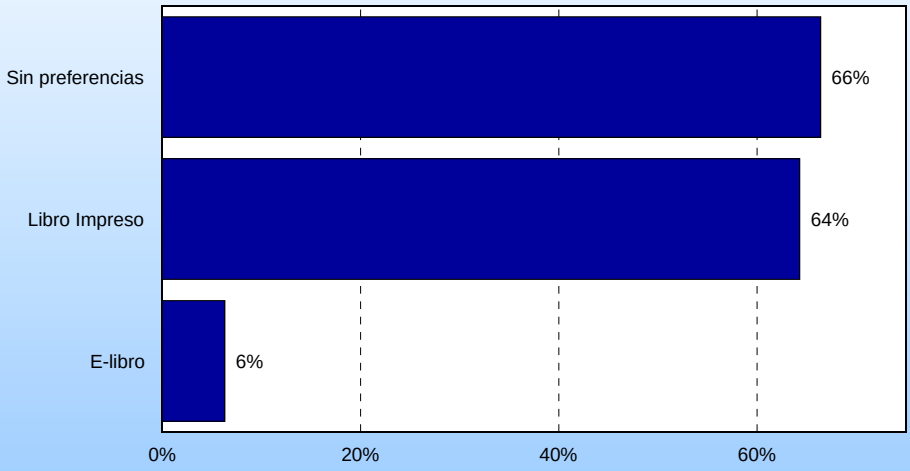
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Prefiere la Lectura de un Libro Impreso, E-libro, o Cualquier Formato?

por en porcentaje de los encuestados (se permitieron respuestas múltiples)

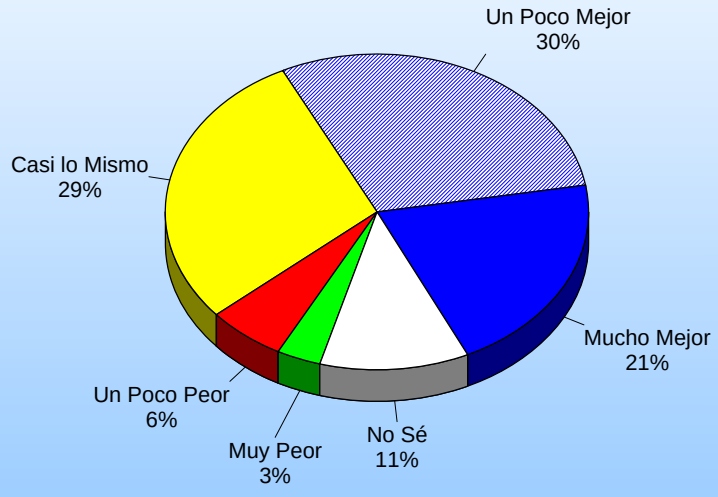


Fuente: 2014 ETC Institute

Centro de San Antonio

¿Cree Usted Que el Centro de San Antonio es Mucho Mejor, un Poco Mejor, Casi lo Mismo, Un Poco Peor o Muy Peor de lo Que Era Hace un Año?

por el porcentaje de encuestados

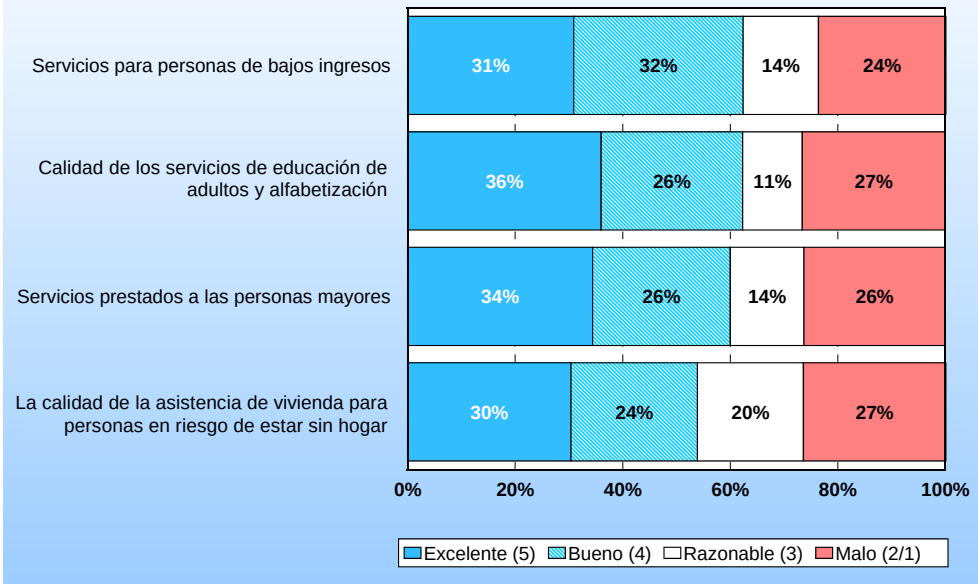


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios Sociales

Calificaciones de Servicios Sociales

por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no opinión”)

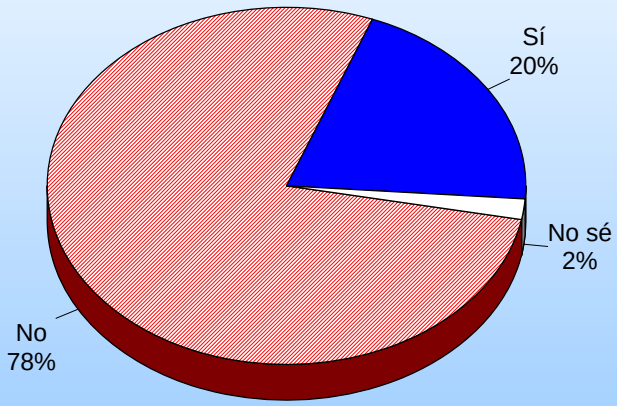


Fuente: 2014 ETC Institute

Empleado de la Ciudad Servicio al Cliente

En los Últimos 12 Meses, ¿Ha Tenido Algún Contacto con un Empleado de la Ciudad Que no Sea la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o 3-1-1?

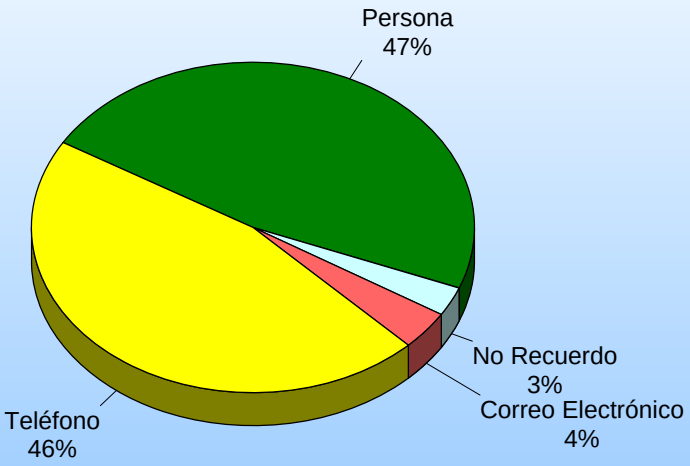
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Fue Su Más Reciente Contacto en Persona, por Teléfono o Correo Electrónico?

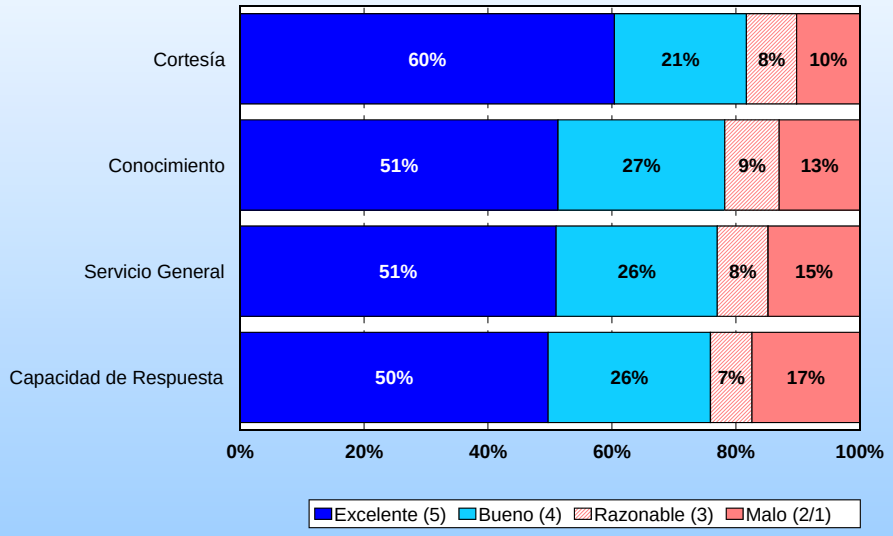
por porcentaje de los encuestados que habían contactado a un empleado de la Ciudad que no sea la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o Servicio 3-1-1



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Empleado de la Ciudad Servicio al Cliente

por porcentaje de los encuestados que habían contactado a un empleado de la Ciudad que no sea la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o Servicio 3-1-1

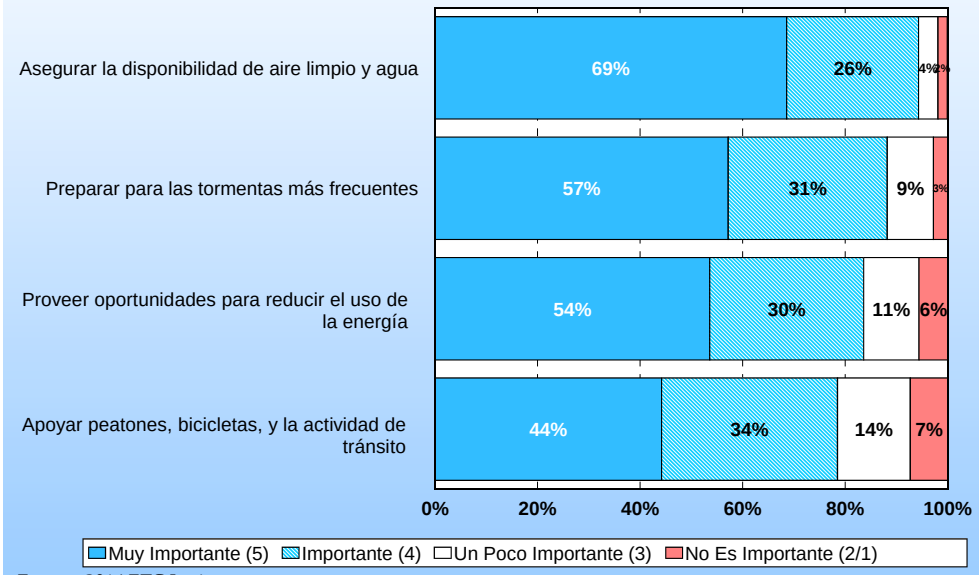


Fuente: 2014 ETC Institute

Sostenibilidad

La Importancia de Ciertas Acciones para Apoyar la Sostenibilidad en la Comunidad

por el porcentaje de encuestados (excluyendo “no opinión”)

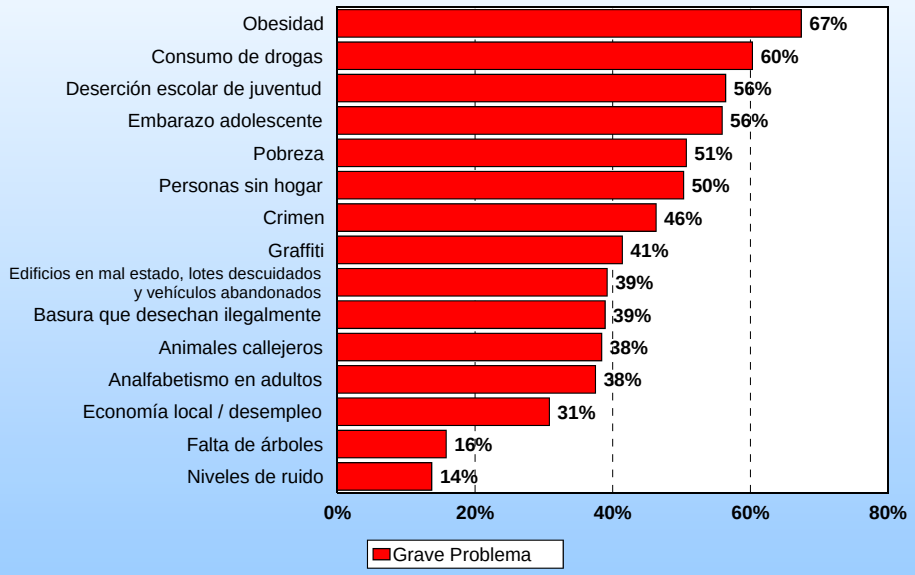


Fuente: 2014 ETC Institute

Las Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad

Las Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad

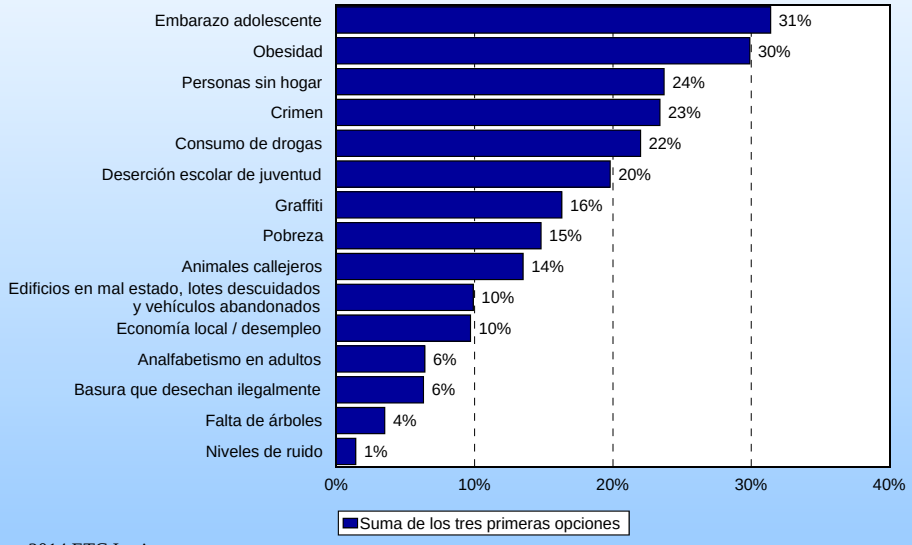
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema como un "grave problema"



Fuente: 2014 ETC Institute

Los Problemas Que los Residentes Sintieron Eran Los Más Importantes Para la Ciudad Para Abordar en los Próximos 2 Años

el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones

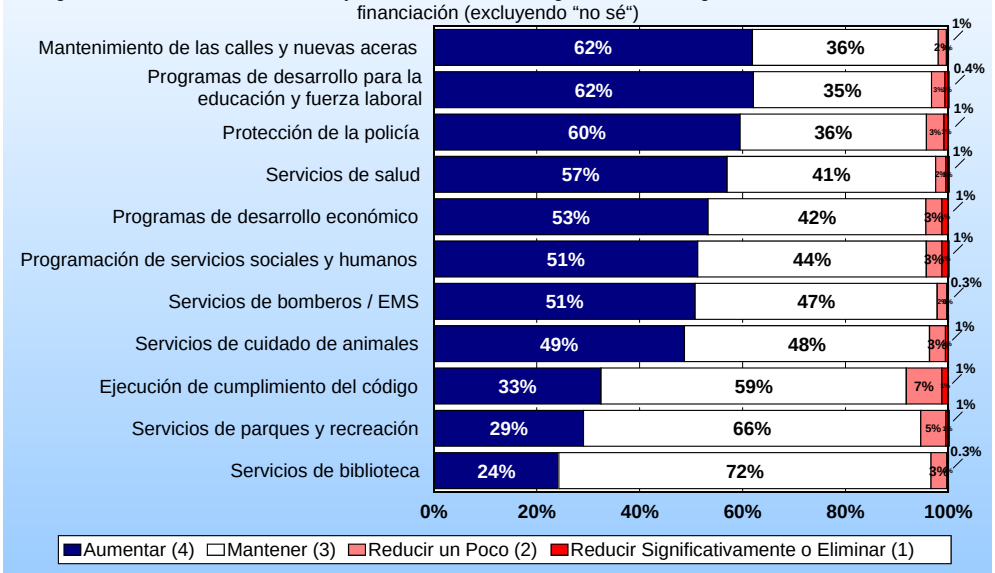


Fuente: 2014 ETC Institute

Priorización del Presupuesto

Cómo Piensan los Residentes Que Debería Cambiar la Prioridad Para Financiar Varios Programas y Servicios

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema en una escala de 4 puntos donde una calificación de 4 significa "aumentar" la financiación y una calificación de 1 significa "reducir significativamente o eliminar" la financiación (excluyendo “no sé“)

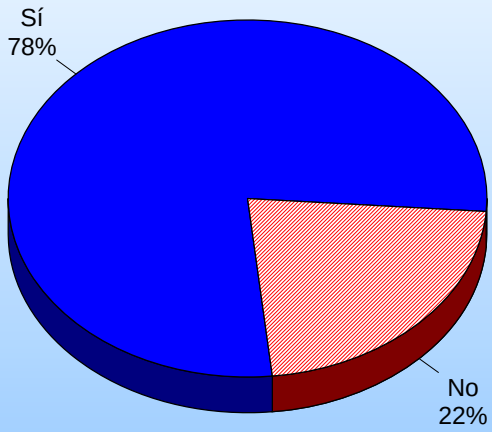


Fuente: 2014 ETC Institute

Otros Temas

¿Es usted consciente del programa de educación de la primera infancia Pre-K 4 SA de la ciudad?

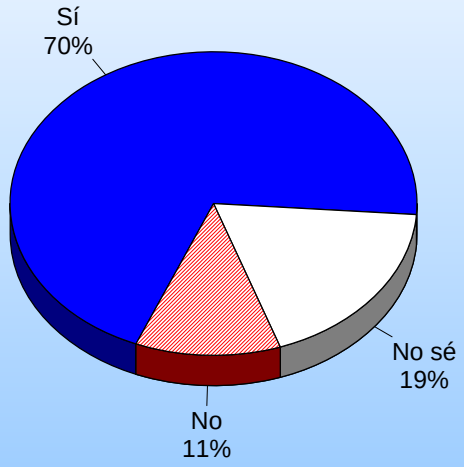
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

¿Apoya Usted Que Personal de Seguridad Pública de San Antonio Contribuyen Con el Costo del Cuidado de Salud al Igual Que Otros Empleados de la Ciudad de San Antonio?

por el porcentaje de encuestados

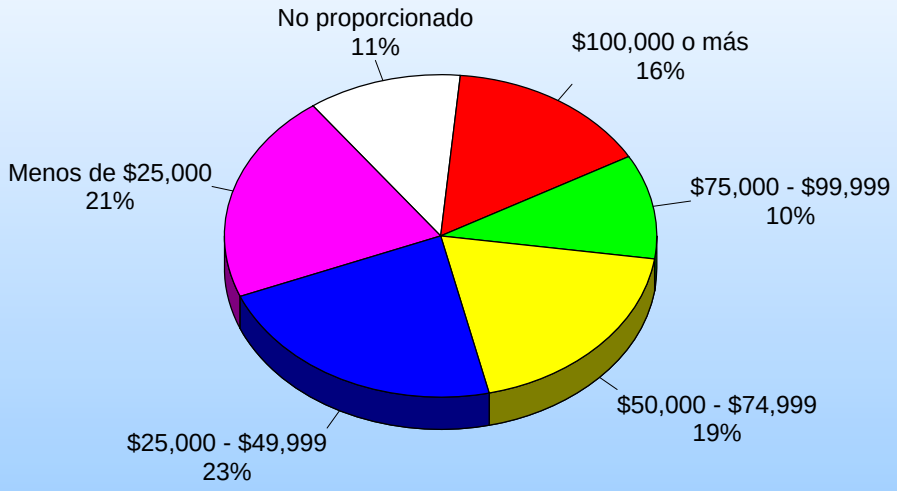


Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos

Demográficos: Ingreso Anual Total del Hogar

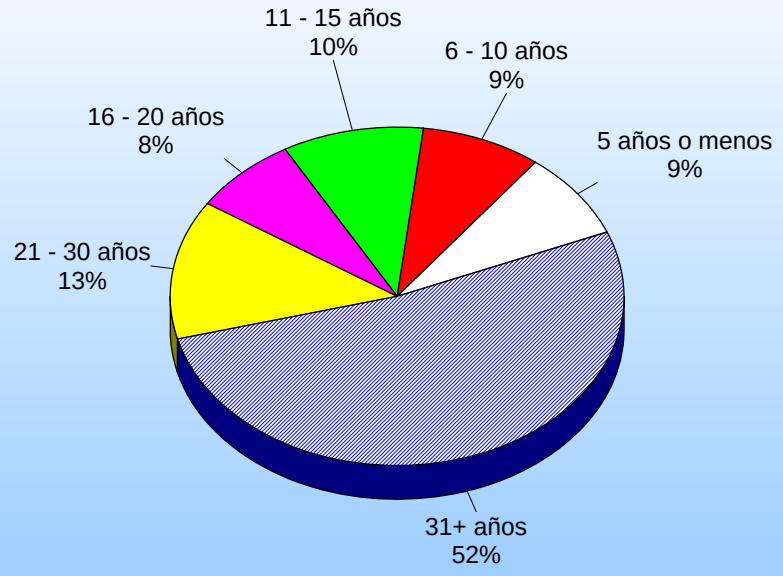
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demografícos: Número de Años Vividos en San Antonio

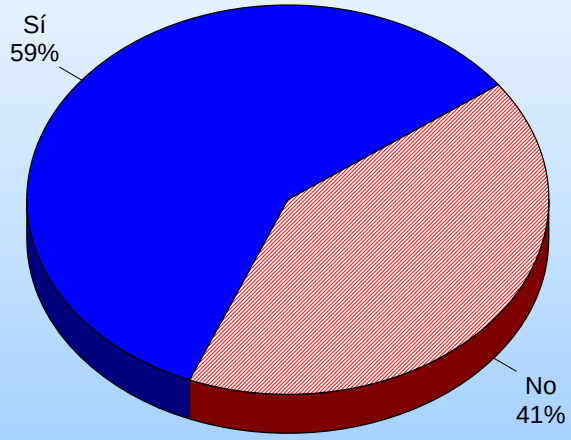
por el porcentaje de encuestados



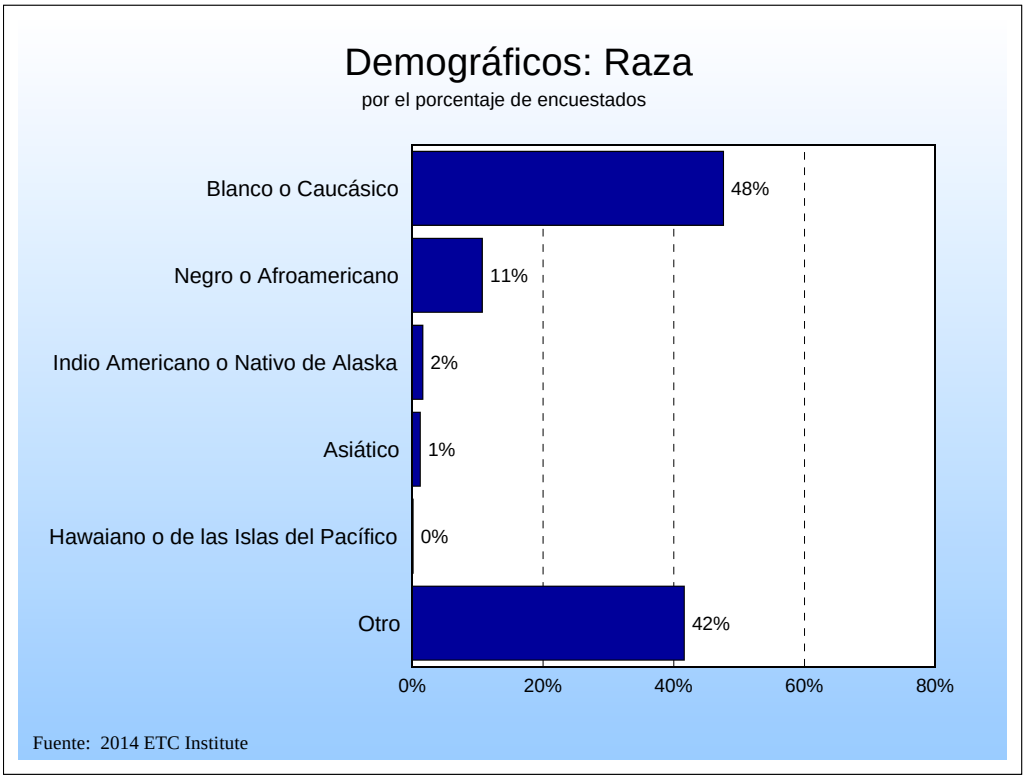
Fuente: 2014 ETC Institute

Demografícos: ¿Se considera usted ser Hispano/Latino?

por el porcentaje de encuestados



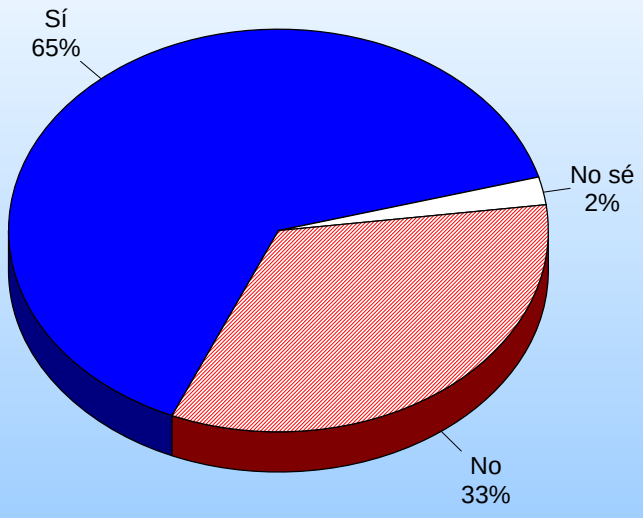
Fuente: 2014 ETC Institute


Demográficos: Raza
por el porcentaje de encuestados
Blanco o Caucásico
48%
Negro o Afroamericano
11%
Indio Americano o Nativo de Alaska
2%
Asiático
1%
Hawaiano o de las Islas del Pacífico
0%
Otro
42%
0%
20%
40%
60%
80%
Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Está usted registrado para votar en su distrito?
por el porcentaje de encuestados
Sí
88%
No sé
1%
No
11%
Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Votó usted en la Eleccion Municipal Anterior?

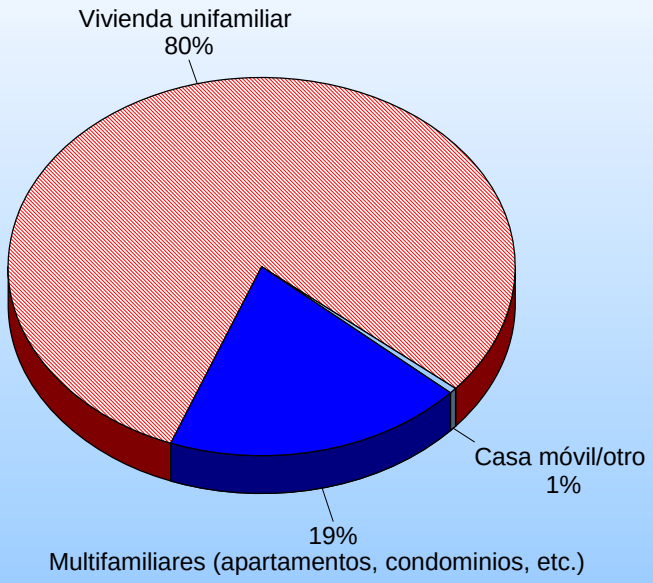
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿En qué tipo de vivienda vive usted?

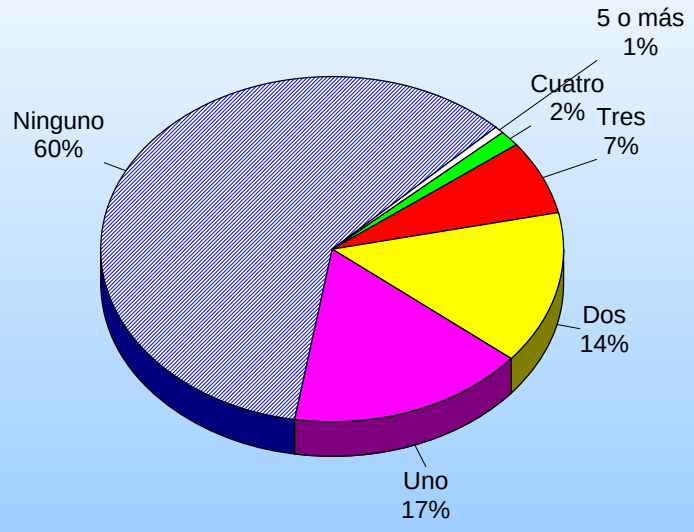
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Cuántos niños viven en su hogar?

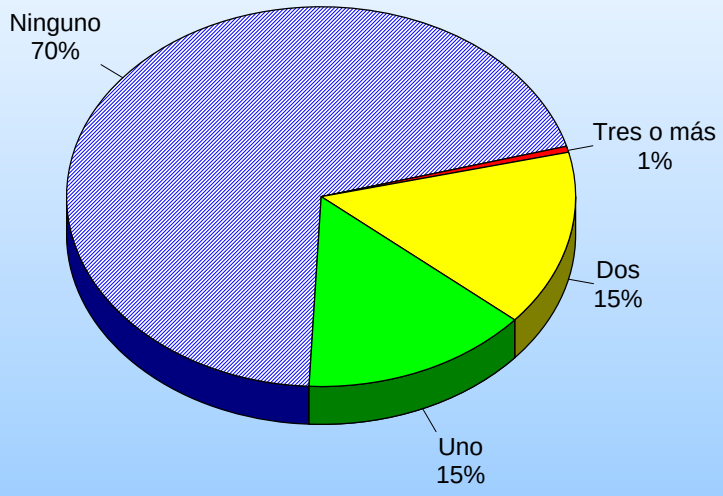
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Cuántas personas de edad avanzada viven en su casa?

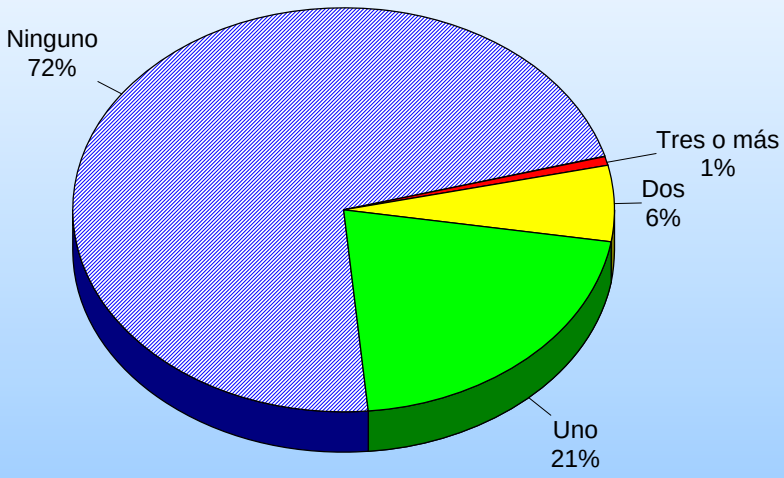
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Cuántas personas con discapacidad viven en su hogar?

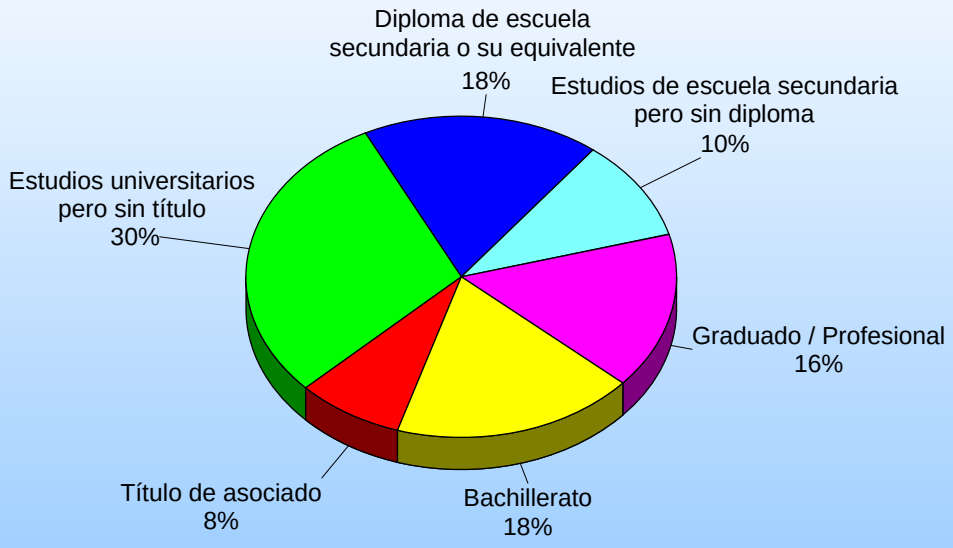
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: Educación

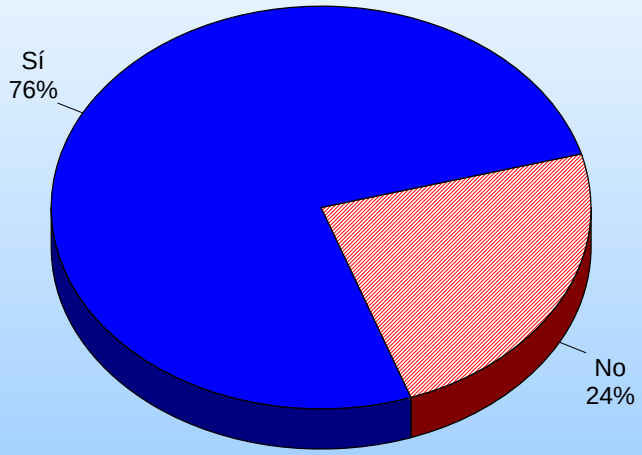
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demografía: ¿Tiene usted acceso a Internet de alta velocidad en su casa?

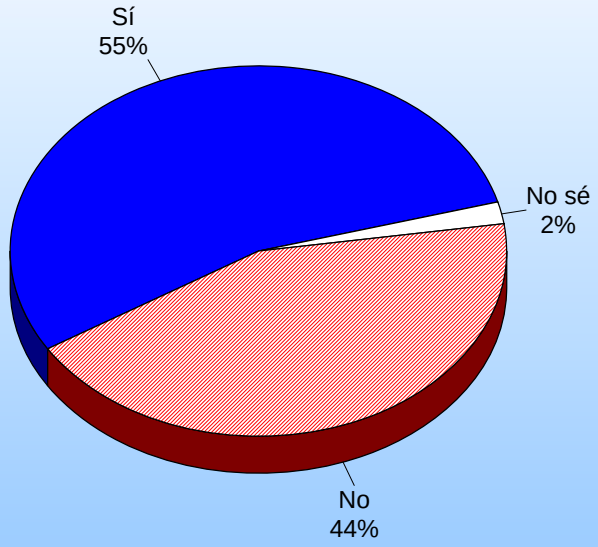
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demografía: ¿Tiene usted un plan de datos o el uso de Internet en un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil?

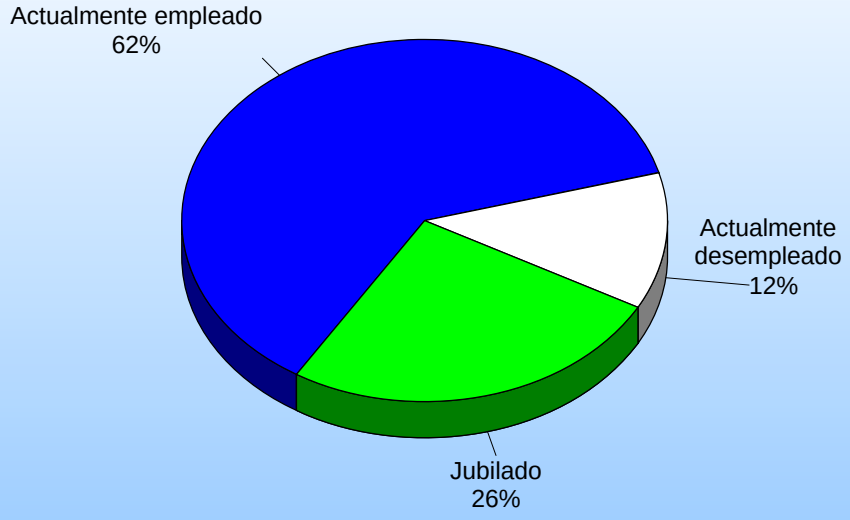
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Está usted empleado actualmente?

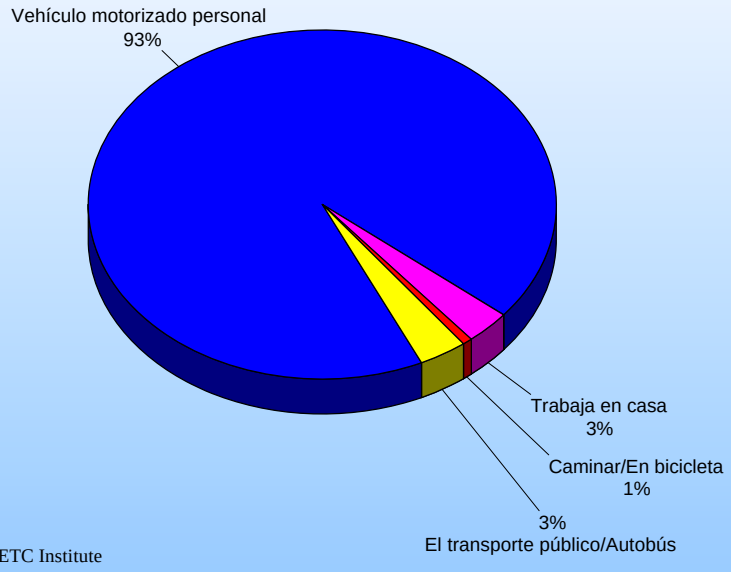
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: ¿Cuál es su método primario de transporte que usted utiliza para ir al trabajo?

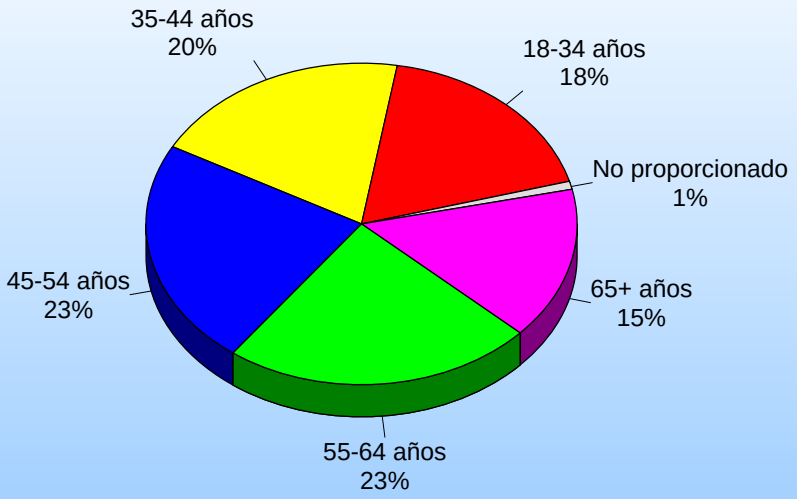
por porcentaje de encuestados que indicaron que fueron empleados en la actualidad



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: Edad de los Encuestados

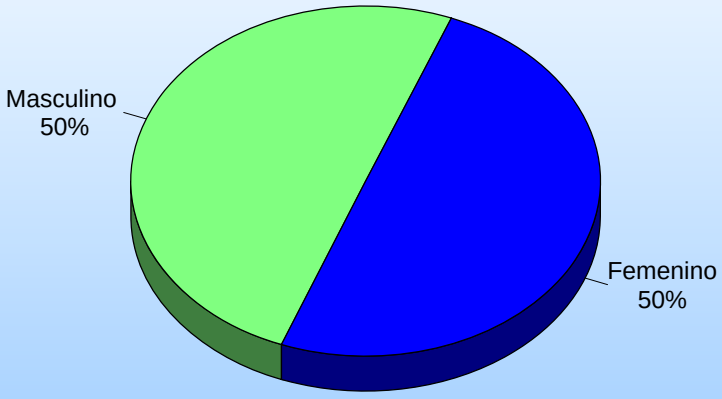
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2014 ETC Institute

Demográficos: Sexo de los Encuestados

por el porcentaje de encuestados



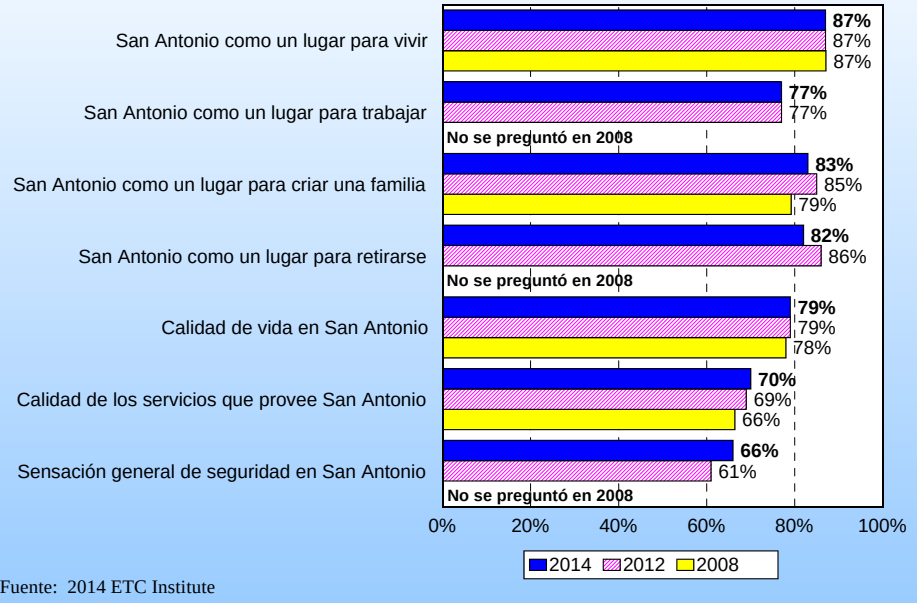
Fuente: 2014 ETC Institute

Sección 2:
2008-2014
Análisis Comparativo

Percepciones de la Comunidad

Las Percepciones de la Comunidad (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema como “excelente” o “bueno” (excluyendo “no opinión”)

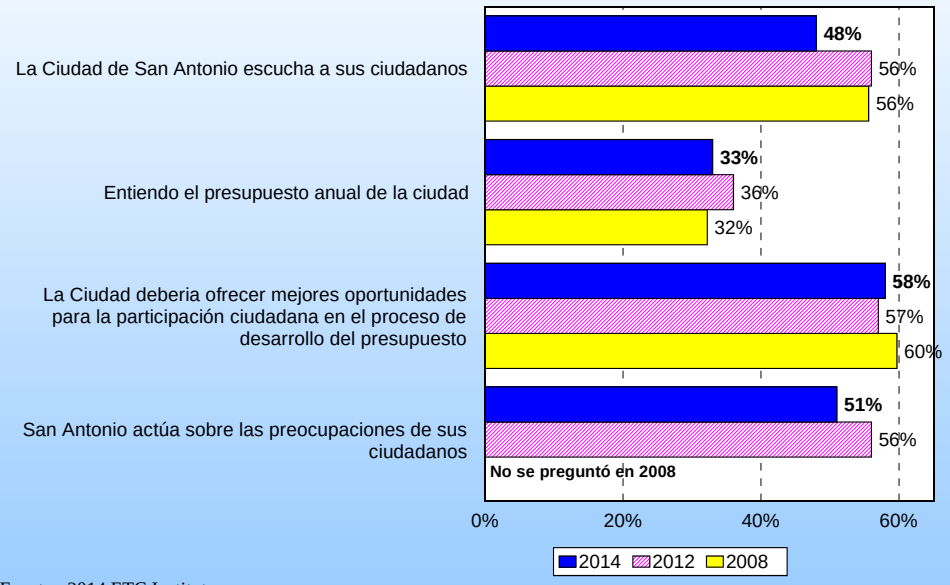


Fuente: 2014 ETC Institute

Percepciones del Gobierno de la Ciudad

Las Percepciones del Gobierno de la Ciudad (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estan "muy de acuerdo" o "de acuerdo" con la declaración (excluyendo “no opinión”)

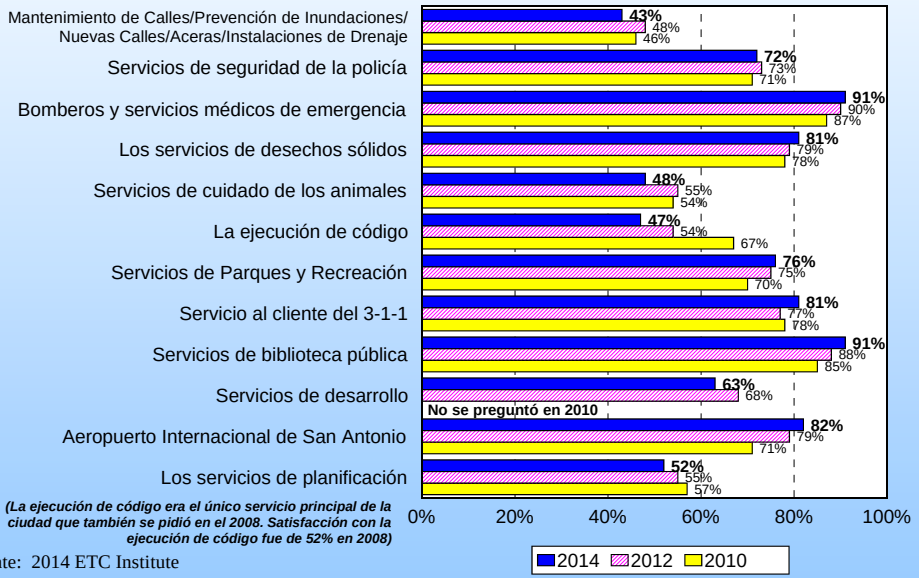


Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con los Servicios Principales de la Ciudad

La Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad (2010 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



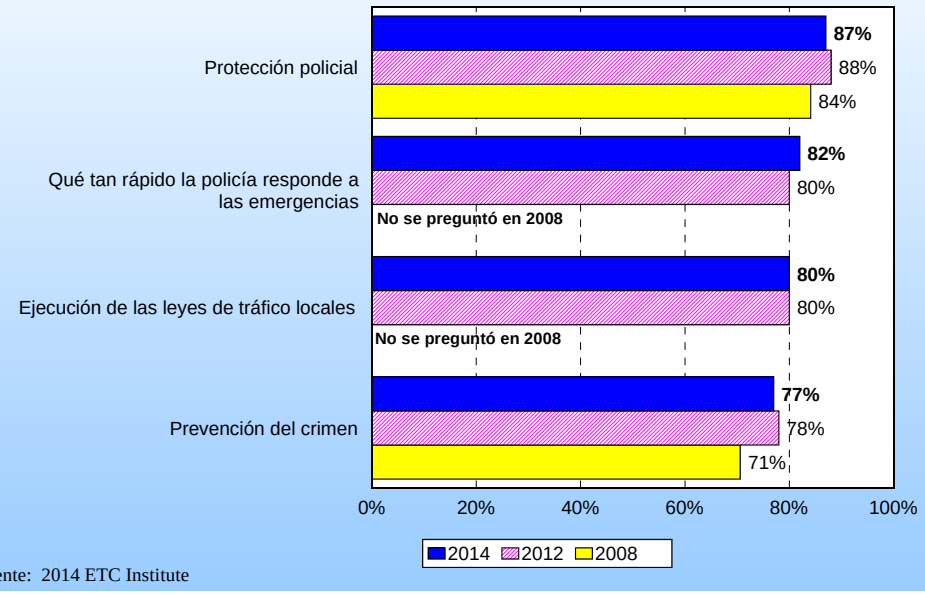
(La ejecución de código era el único servicio principal de la ciudad que también se pidió en el 2008. Satisfacción con la ejecución de código fue de 52% en 2008)

Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Seguridad de la Policía

Satisfacción de los Servicios de Seguridad de la Policía (2008 a 2014)

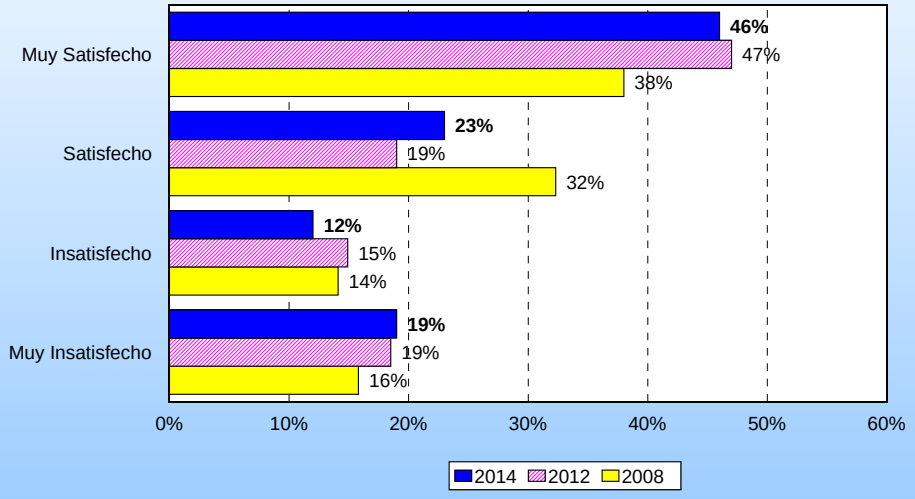
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Policía de San Antonio (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Policía de San Antonio durante los últimos 2 años (excluyendo " no opinión"/"no sé")

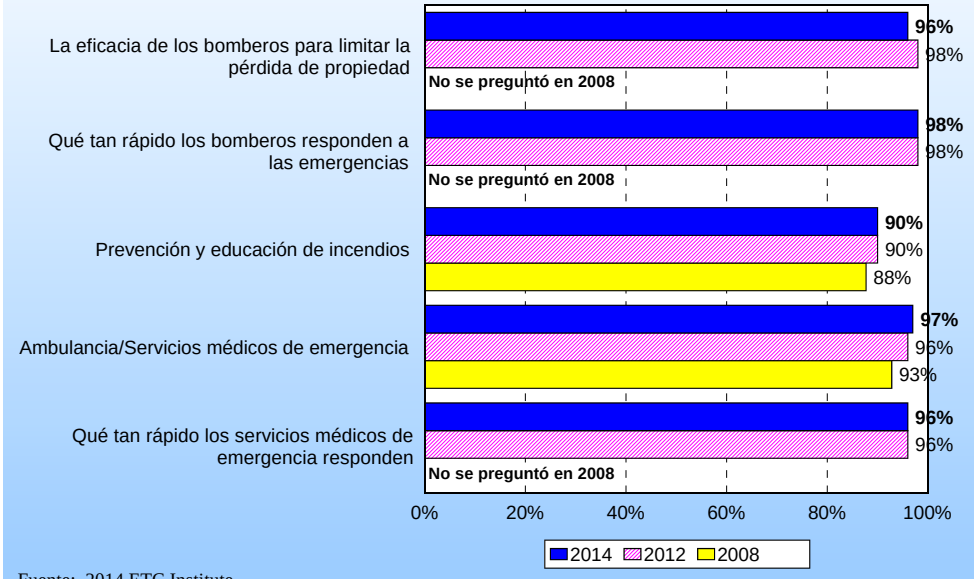


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Bomberos

Satisfacción con los Servicios de Bomberos (2008 a 2014)

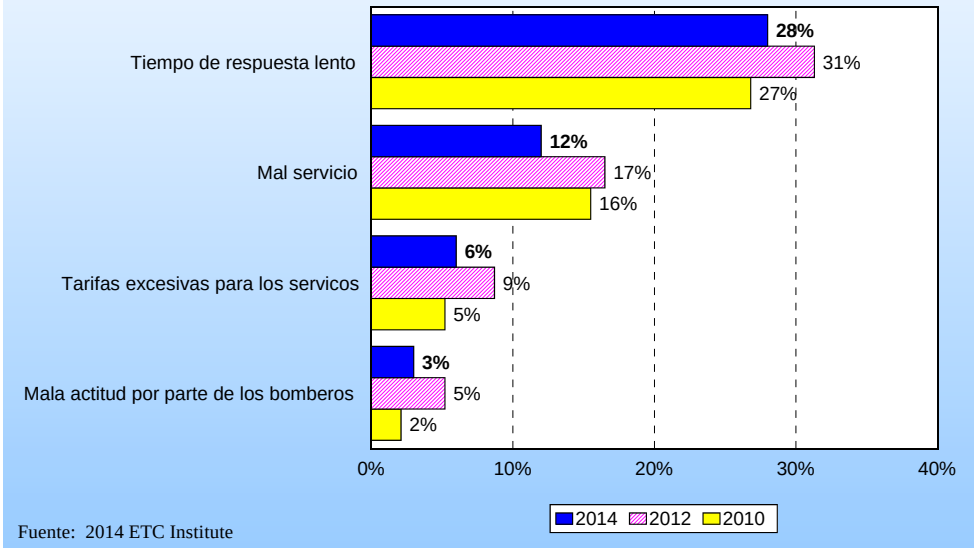
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Las Razones Principales que los Residentes Estaban Insatisfechos con Alguno de los Servicios de Bomberos y EMS (2010 a 2014)

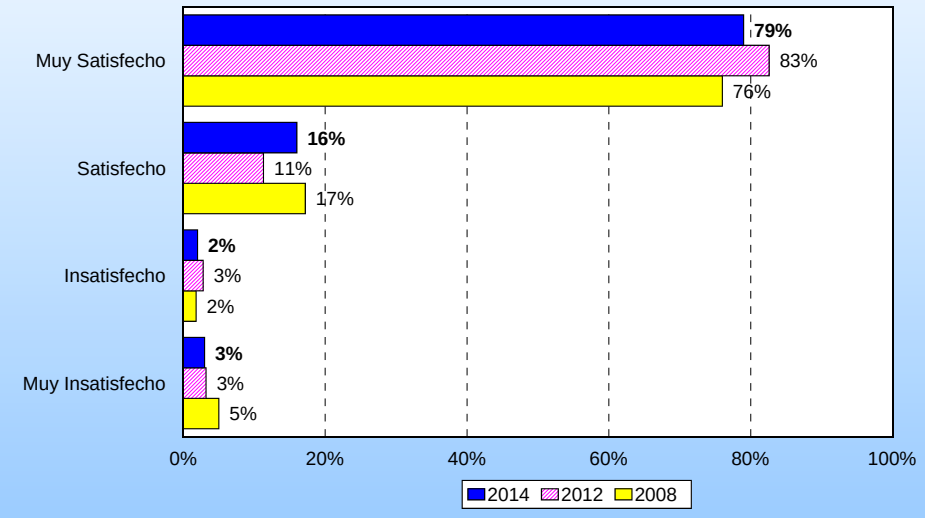
el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años



Fuente: 2014 ETC Institute

La Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Bomberos de San Antonio (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años (excluyendo " no opinión"/"no sé")

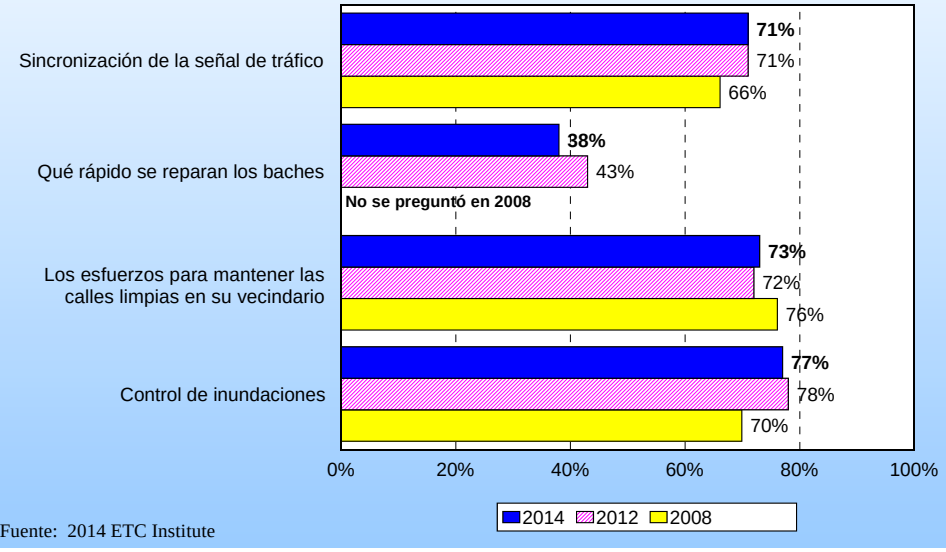


Fuente: 2014 ETC Institute

Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje

Satisfacción con el Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y Instalaciones de Drenaje (2008 to 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo “no sé“)

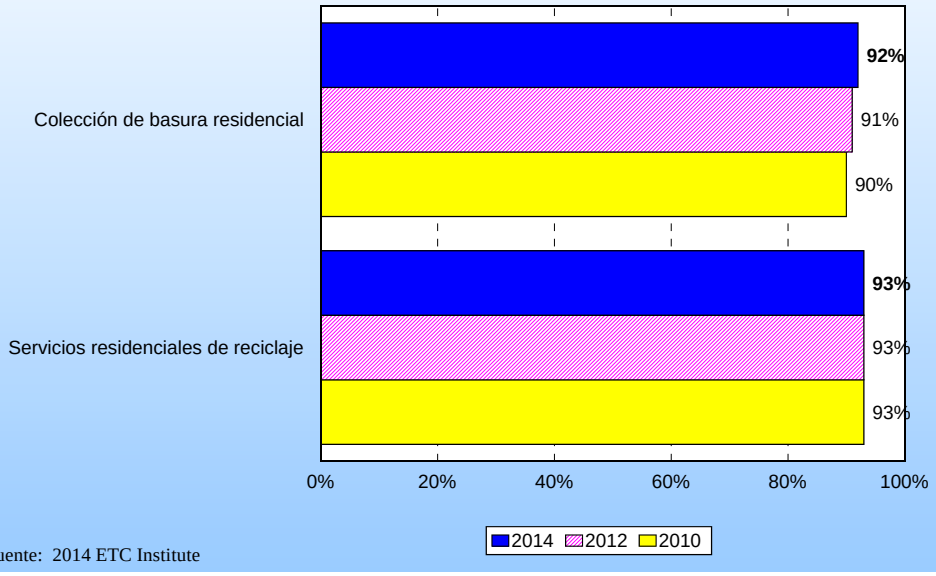


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Desechos Sólidos

Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos (2010 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

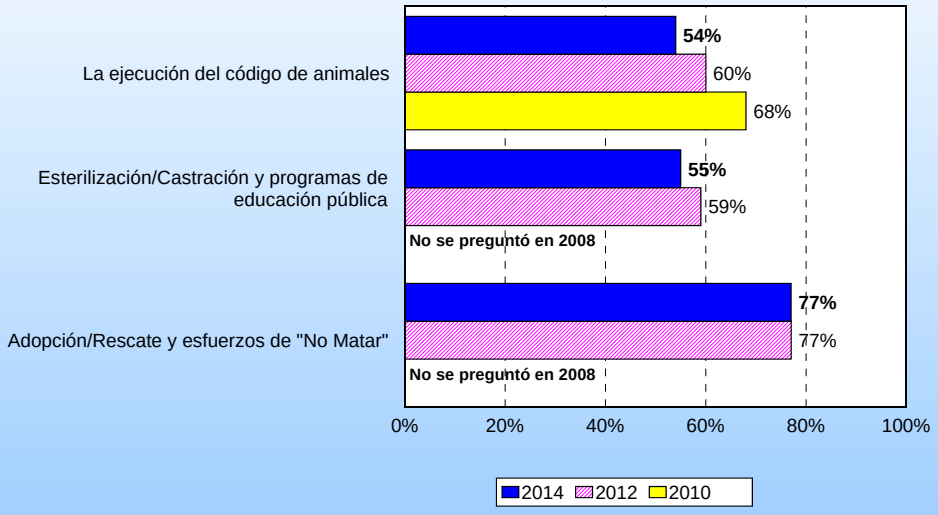


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Cuidado de Animales

Satisfacción con los Servicios de Cuidado de Animales (2010 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

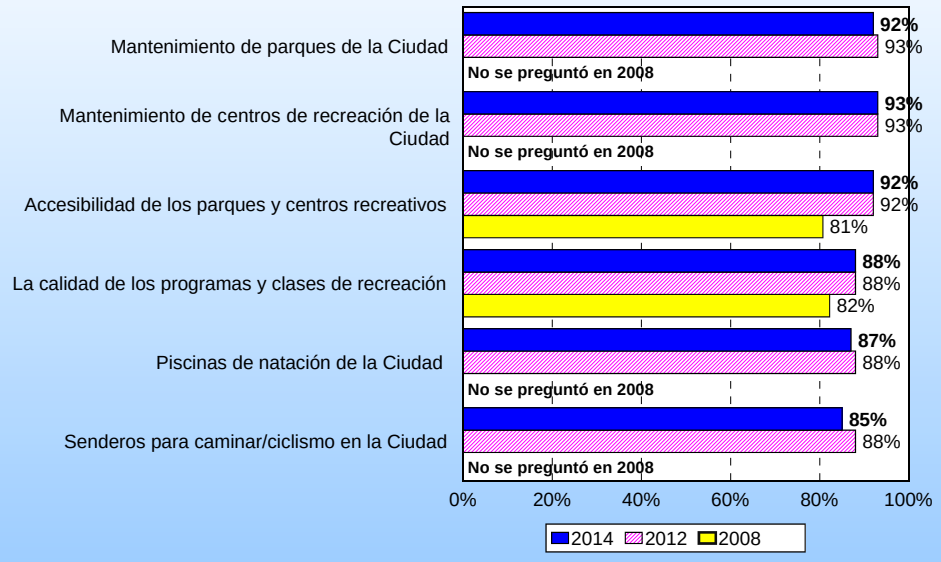


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación

Satisfacción con los Servicios de Parques y Recreación (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo “no sé“)

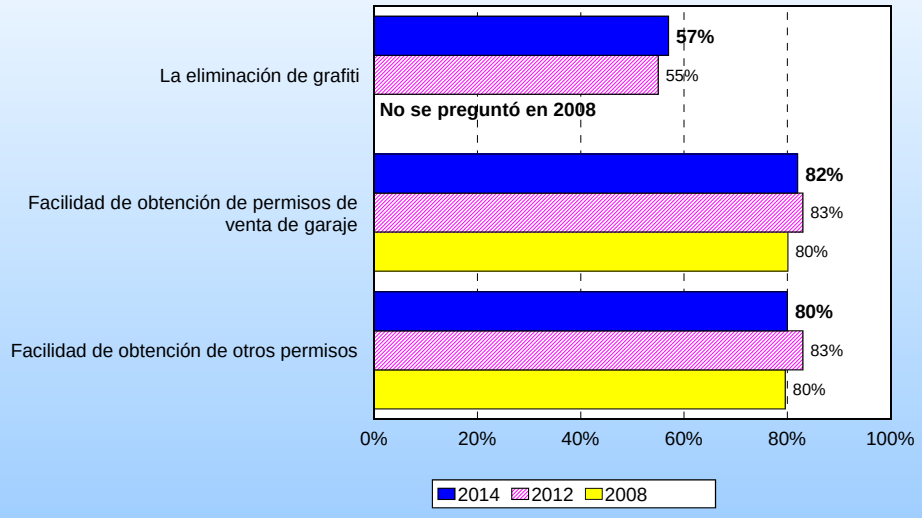


Fuente: 2014 ETC Institute

Otros Servicios de la Ciudad

Satisfacción con Servicios de Desarrollo (2008 a 2014)

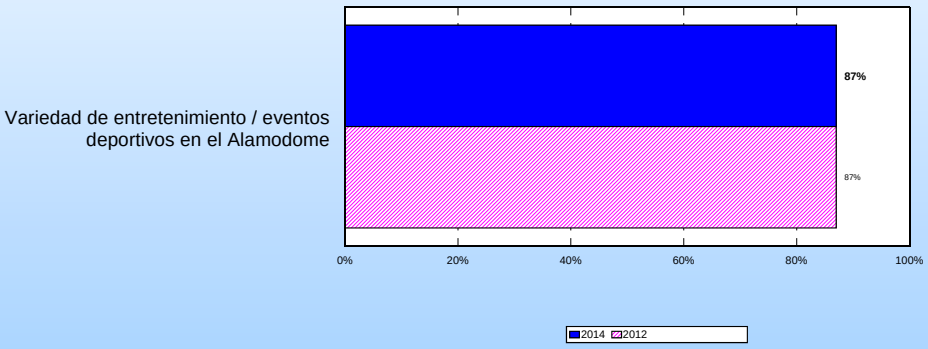
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Instalaciones de Convención, Deportivas y Entretenimiento (2012 y 2014)

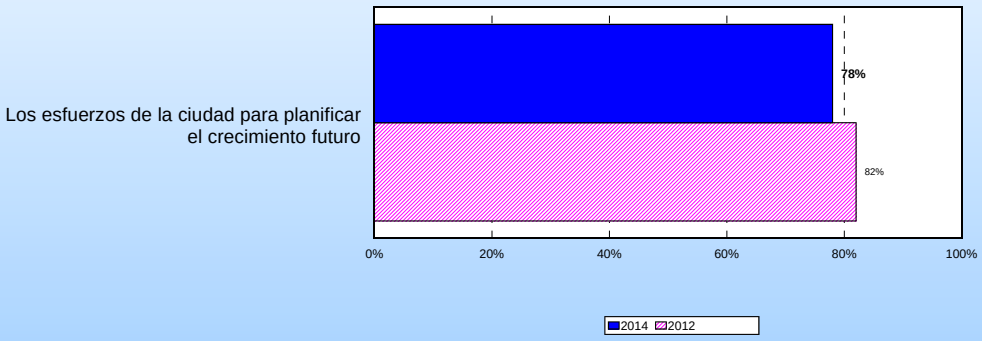
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con los Servicios de Planificación (2012 y 2014)

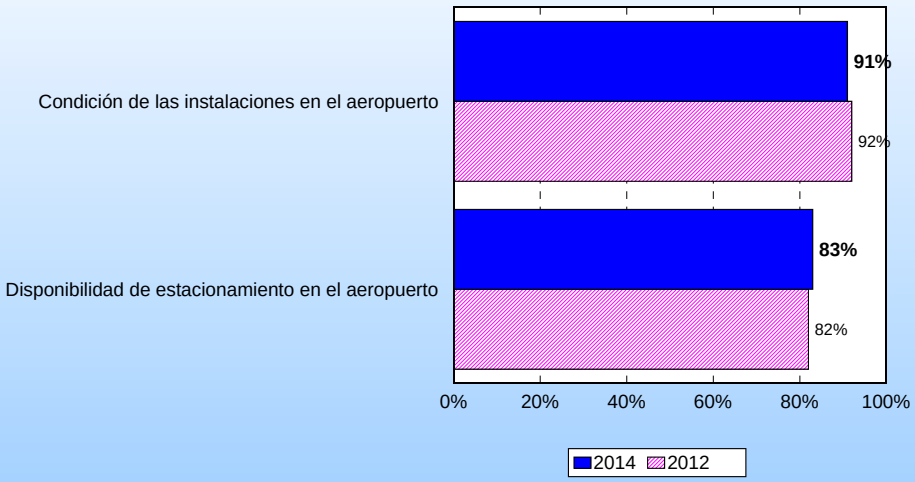
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con los Servicios de Aviación (2012 y 2014)

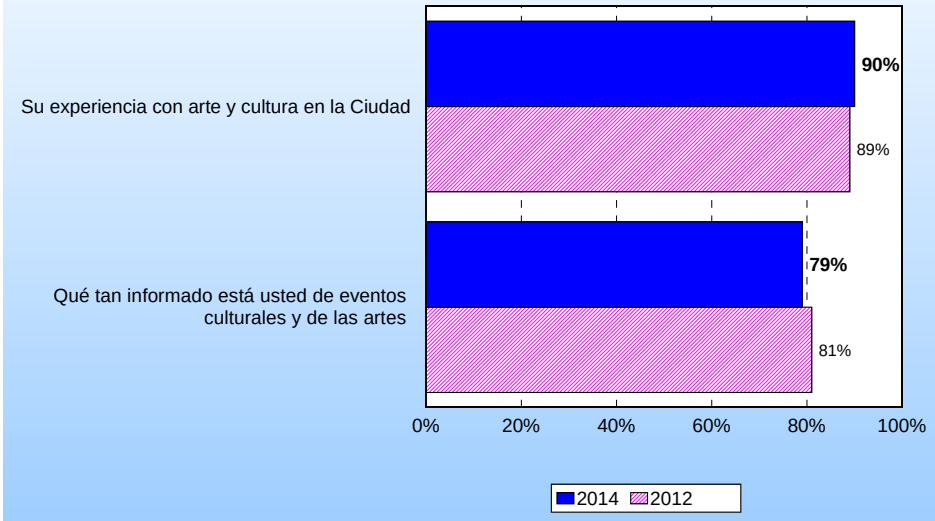
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con las Artes y Cultura (2012 y 2014)

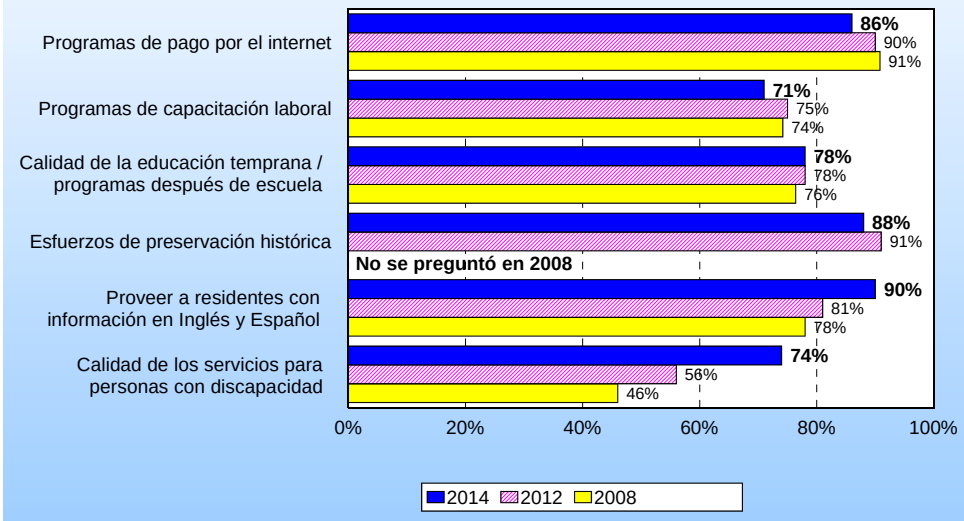
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con Otros Servicios (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

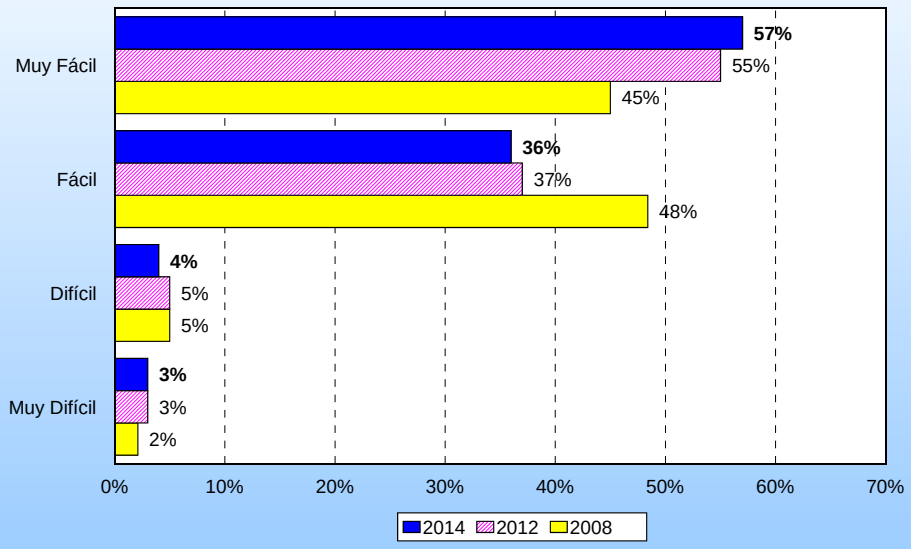


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios al Cliente del 3-1-1

Facilidad de Uso del Servicio al Cliente 3-1-1 (2008 a 2014)

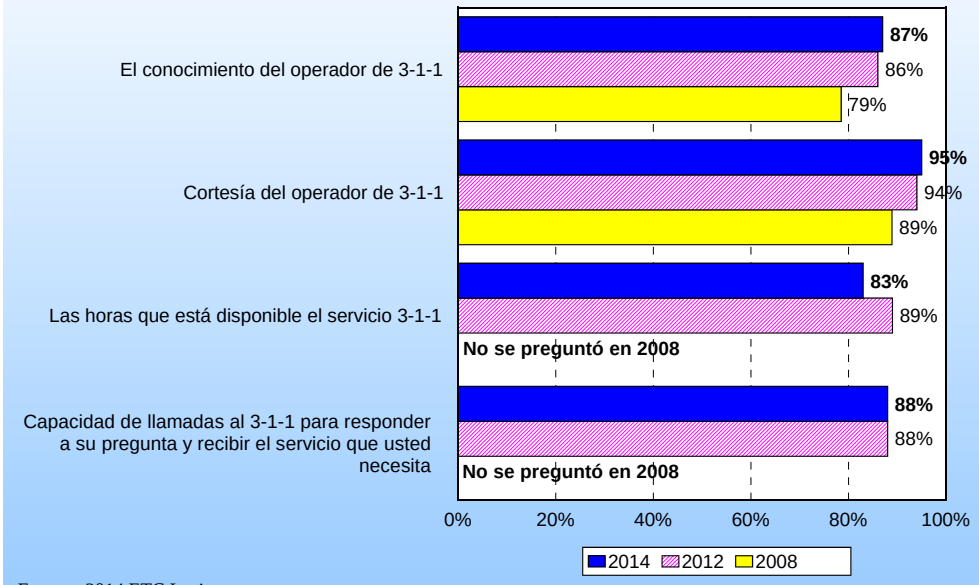
el porcentaje de encuestados que han utilizado el servicio de 3-1-1 de la Ciudad



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción con el Servicio al Cliente 3-1-1 (2008 a 2014)

el porcentaje de personas que creyeron que el servicio era "excelente" o "bueno" (excluyendo “no opinión”)

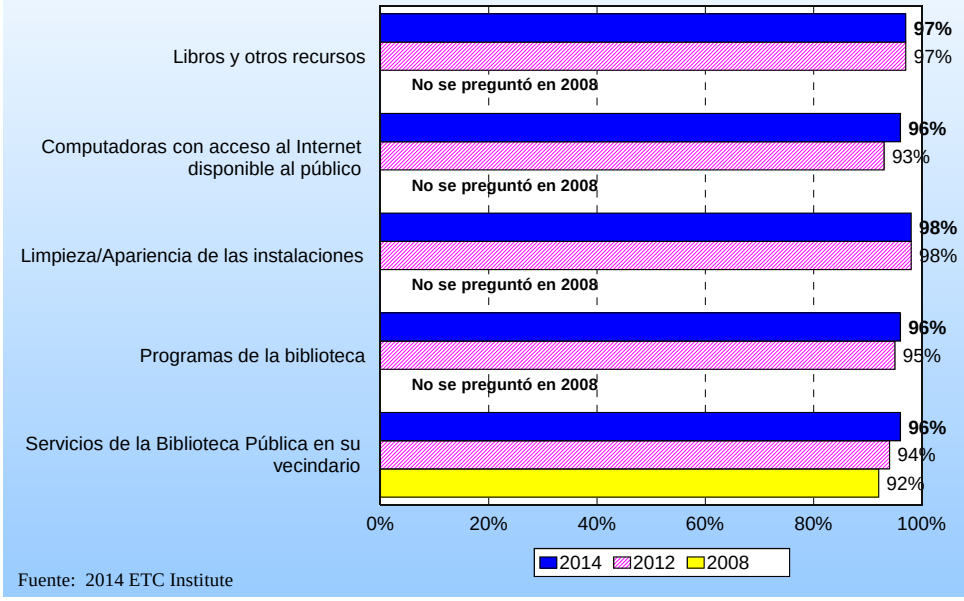


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicios de Biblioteca

Satisfacción con los Servicios de Biblioteca (2008 a 2014)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

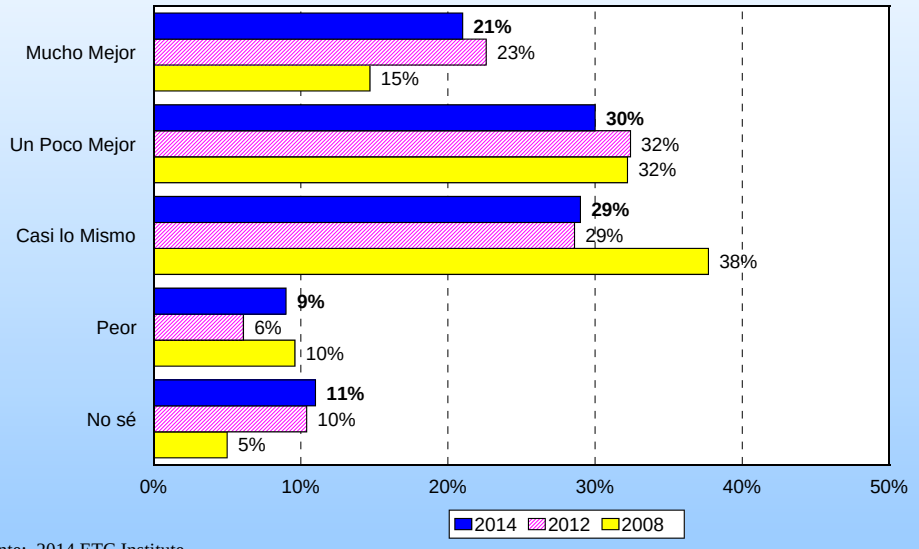


Fuente: 2014 ETC Institute

Centro de San Antonio

¿Cree usted que el centro de San Antonio es mucho mejor, un poco mejor, igual o peor de lo que era hace un año? (2008 to 2014)

por el porcentaje de encuestados

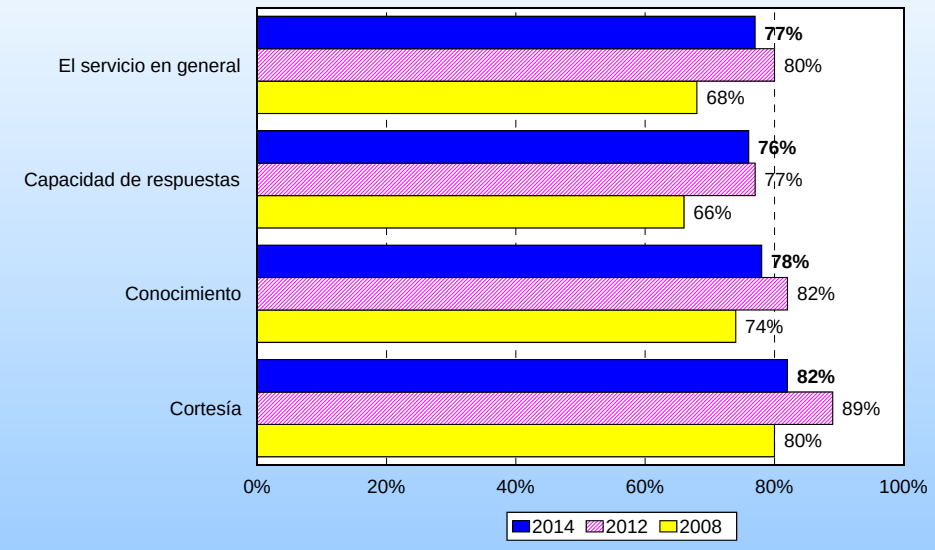


Fuente: 2014 ETC Institute

Servicio al Cliente en General de los Empleados de la Ciudad

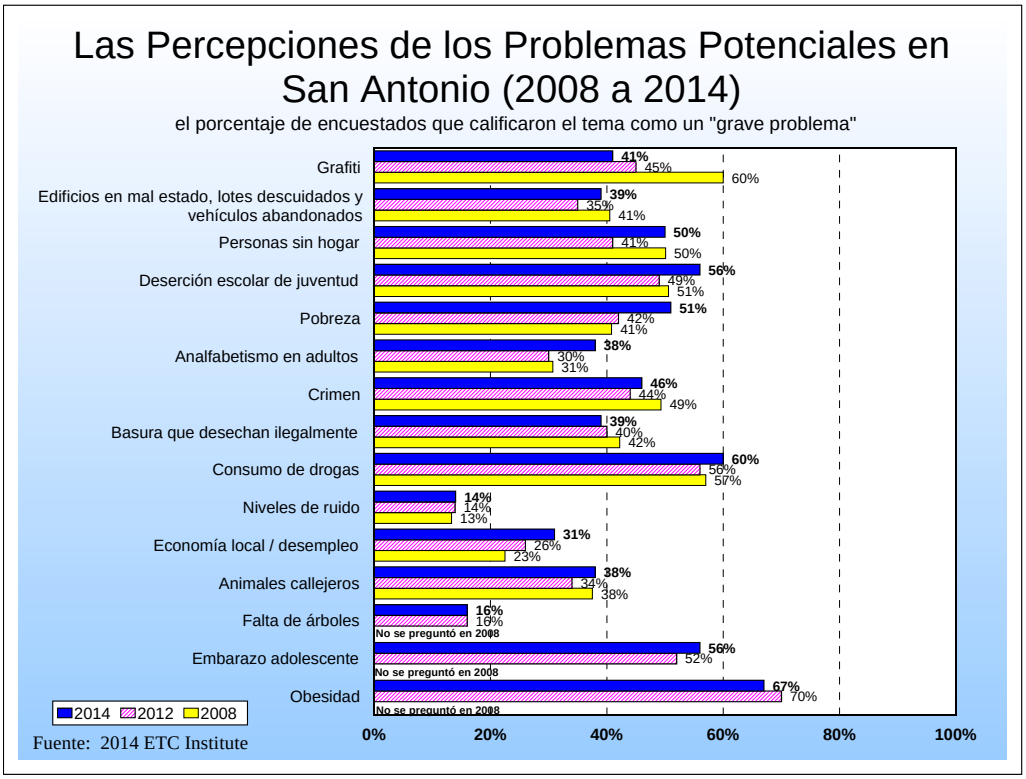
Satisfacción con el Servicio al Cliente de los Empleados de la Ciudad (2008 a 2014)

el porcentaje de personas que creyeron que el servicio era "excelente" o "bueno" (excluyendo “no opinión”)



Fuente: 2014 ETC Institute

Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad



Fuente: 2014 ETC Institute

Sección 3:
Comparaciones con el Promedio Nacional

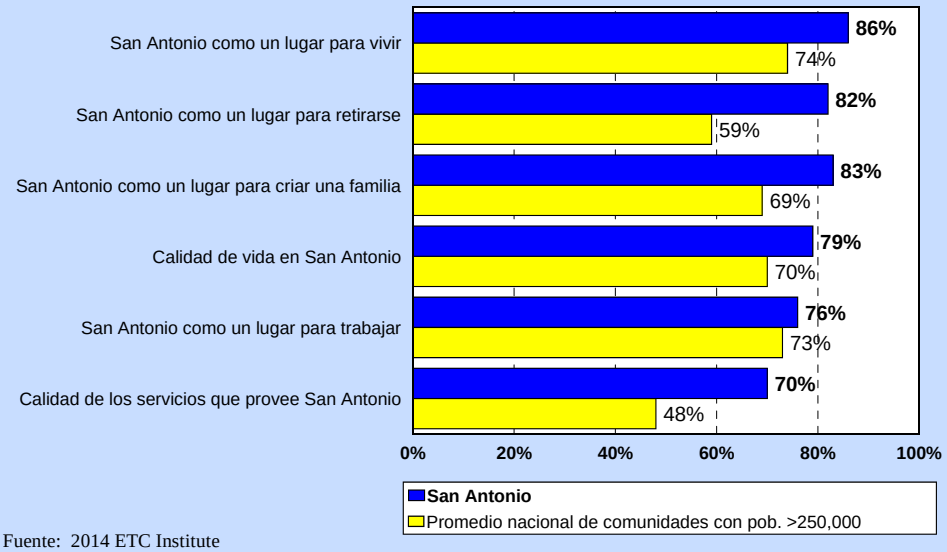
Comparaciones con el Promedio Nacional

Nota: Los datos de comparación contenidas en este informe es propiedad intelectual protegida. Cualquier reproducción de la información contenida en este informe por parte de personas u organizaciones que no están directamente afiliados con la Ciudad de San Antonio no está autorizada sin el consentimiento por escrito de ETC Insitute.

Satisfacción con Temas que Influyen en la Percepción de la Ciudad

San Antonio vs. El Promedio Nacional

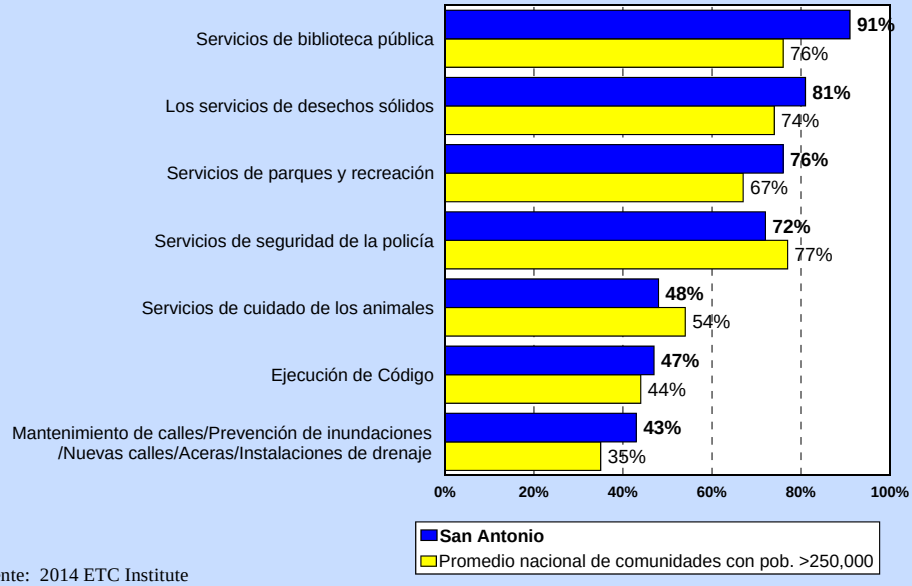
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Varios Servicios de la Ciudad
San Antonio vs. El Promedio Nacional

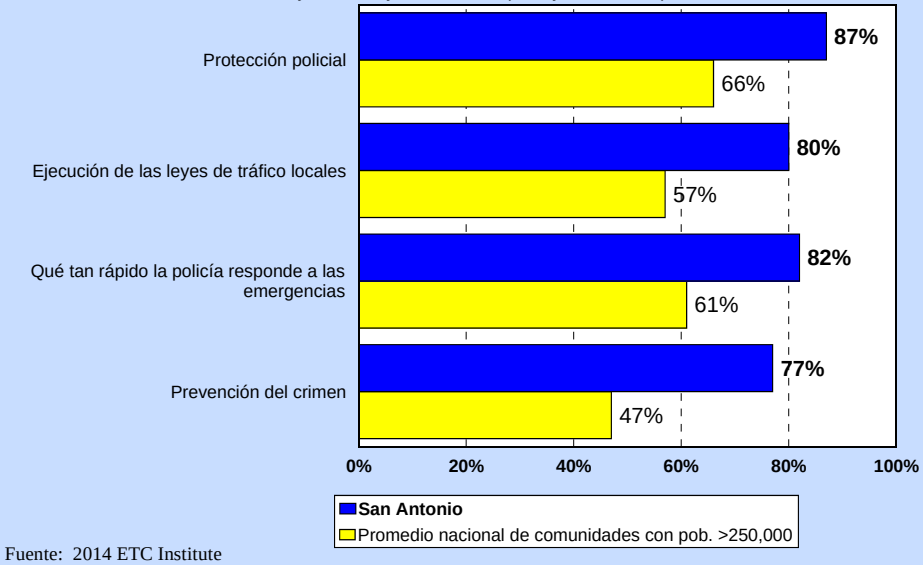
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Servicios de Seguridad de la Policía
San Antonio vs. El Promedio Nacional

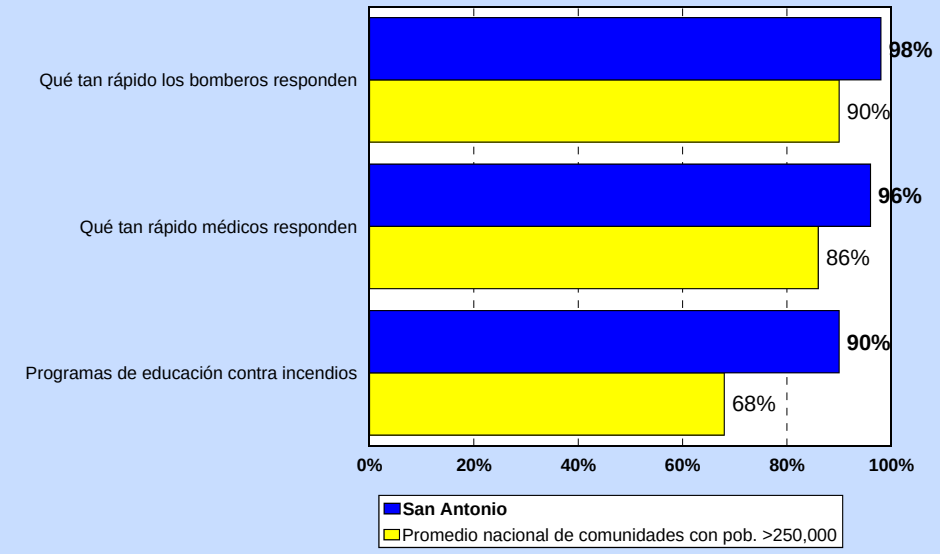
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Servicios de Bomberos
San Antonio vs. El Promedio Nacional

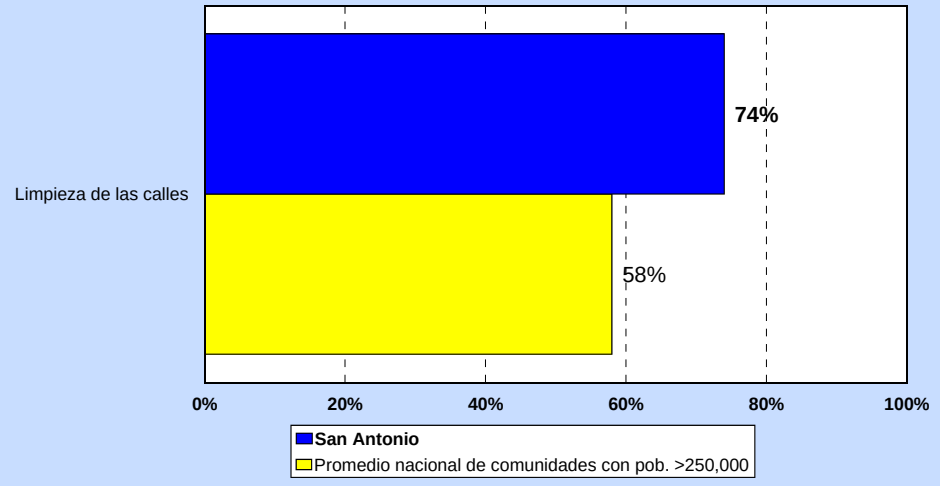
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Servicios de Mantenimiento de Calles/Prevención de Inundaciones /Nuevas Calles/Aceras/Instalaciones de Drenaje
San Antonio vs. El Promedio Nacional

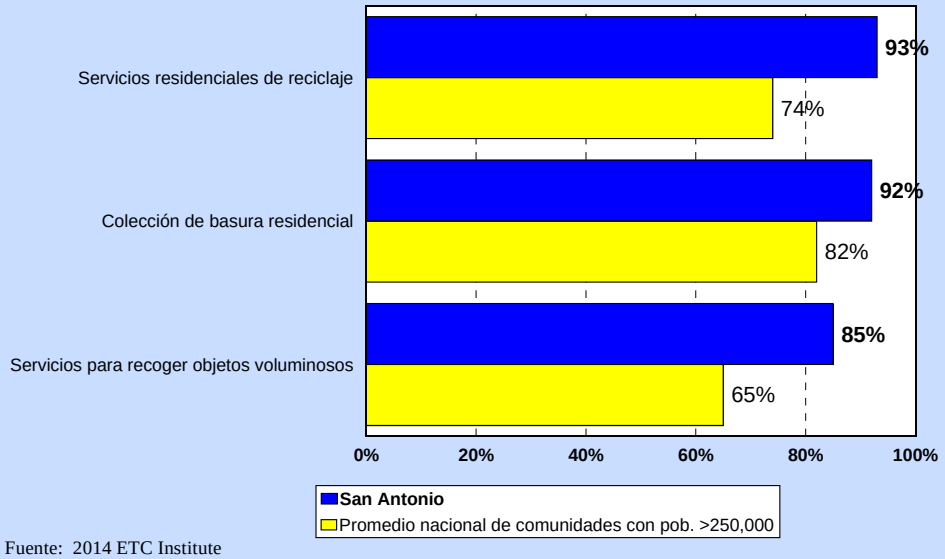
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Servicios de Desechos Sólidos
San Antonio vs. El Promedio Nacional

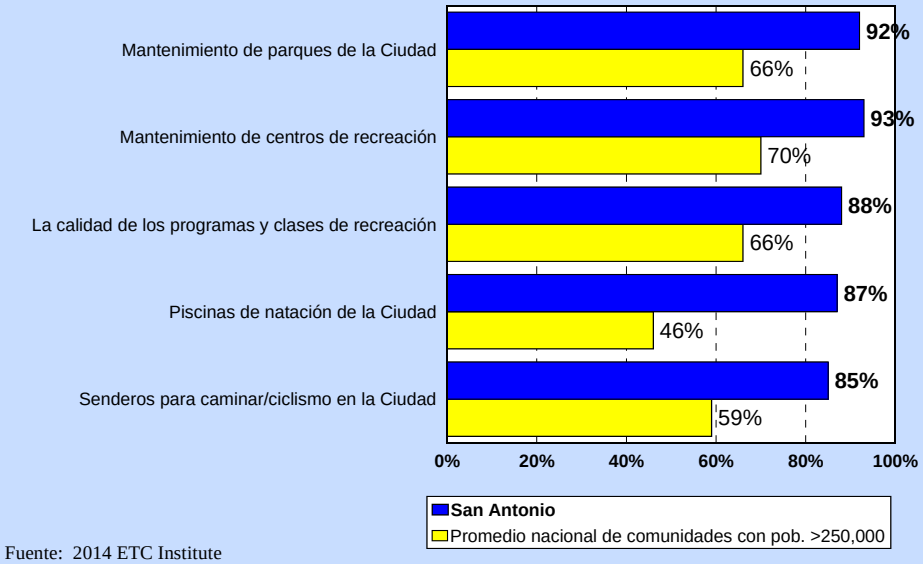
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



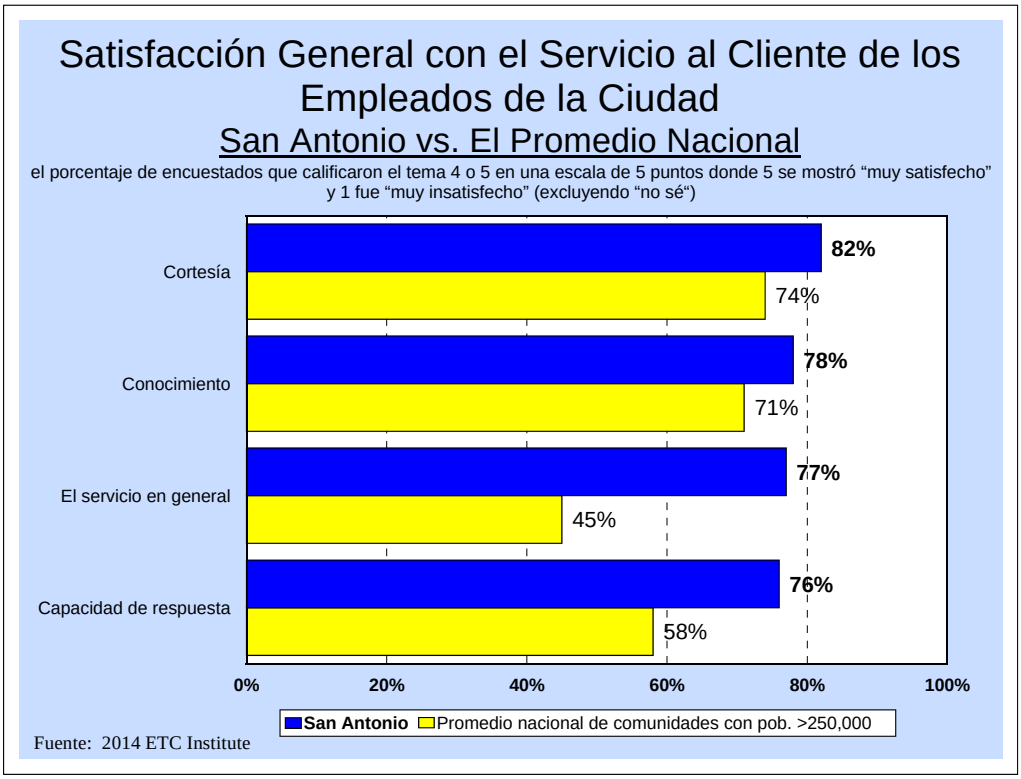
Fuente: 2014 ETC Institute

Satisfacción General con Parques y Recreación
San Antonio vs. El Promedio Nacional

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2014 ETC Institute


Satisfacción General con el Servicio al Cliente de los Empleados de la Ciudad
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Cortesía
82%
74%
Conocimiento
78%
71%
El servicio en general
77%
45%
Capacidad de respuesta
76%
58%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2014 ETC Institute

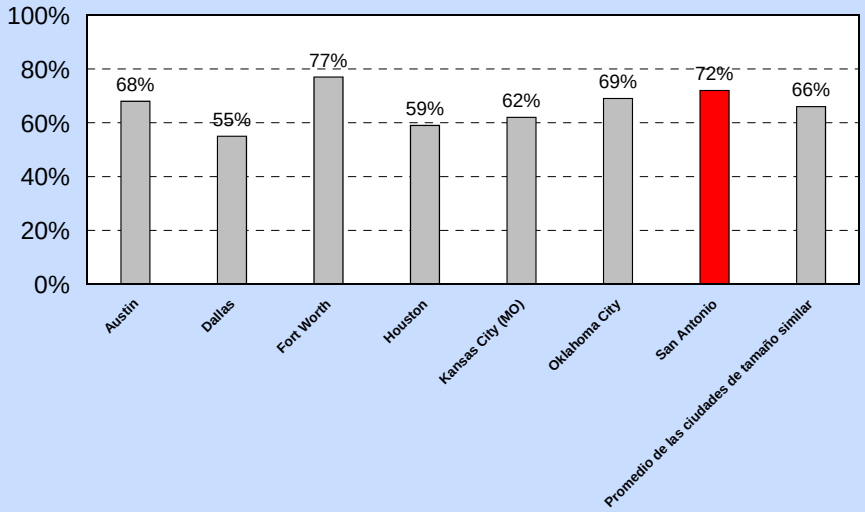
Sección 4:
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar

Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar

Satisfacción General con los Servicios Policiales - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)

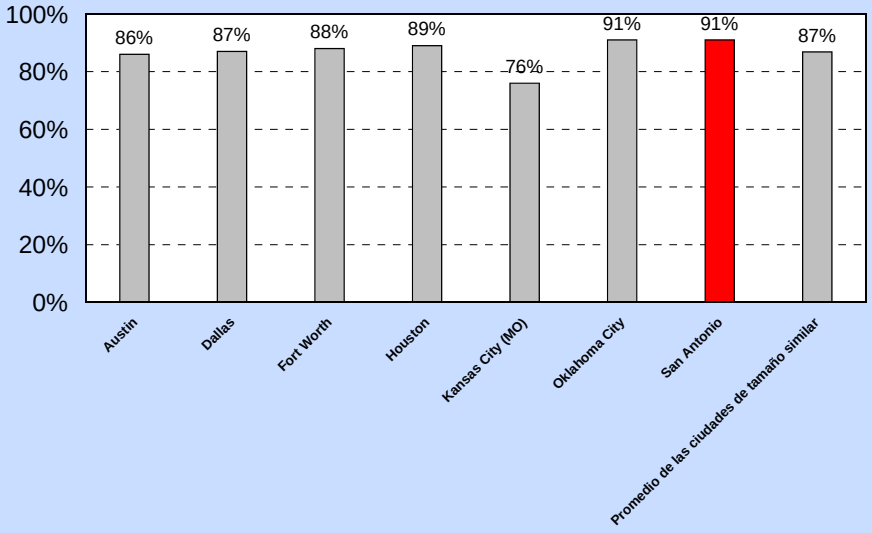
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con los Servicios de los Bomberos - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

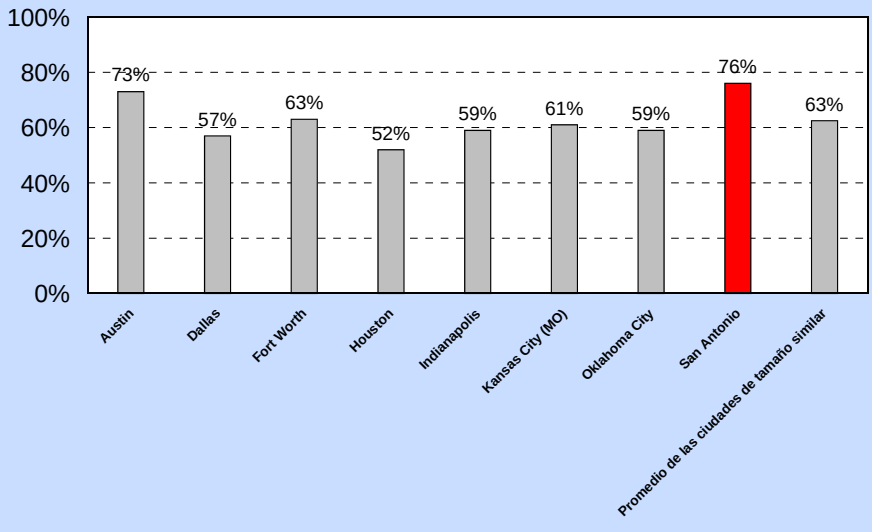
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con los Servicios de Parques y Recreación - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

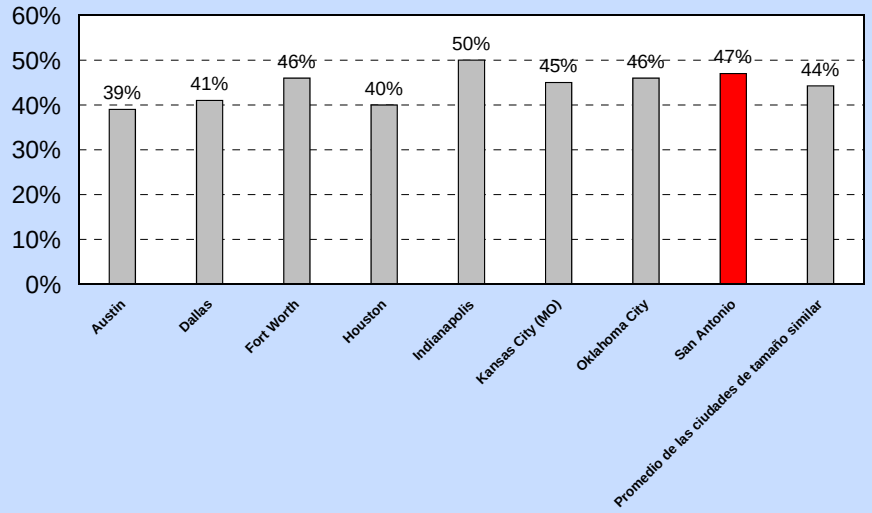
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con el Ejecución del Código - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

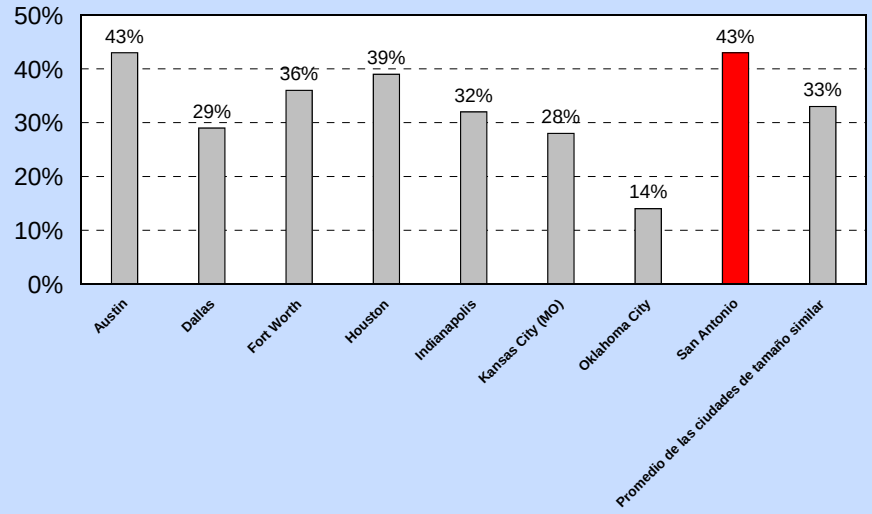
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con el Mantenimiento de Calles, Prevención de Inundaciones, Nuevas Calles, Aceras y las Instalaciones de Drenaje - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

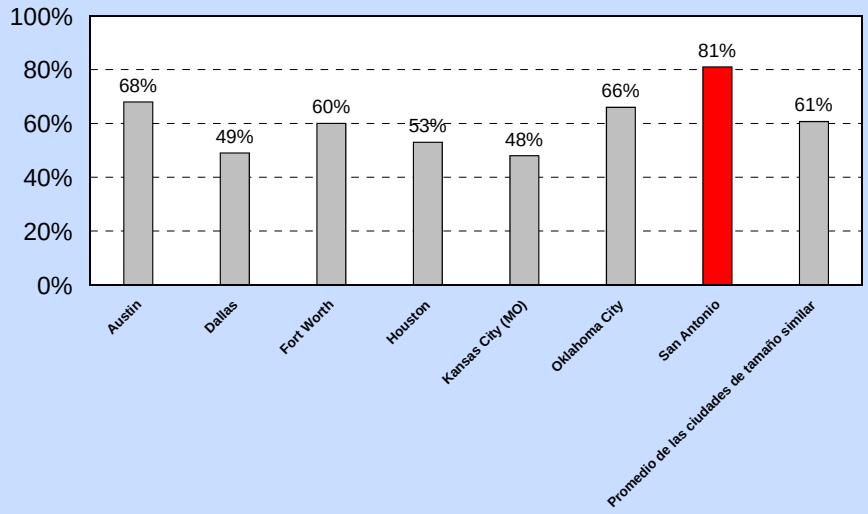
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con 3-1-1/Servicio al Cliente- 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

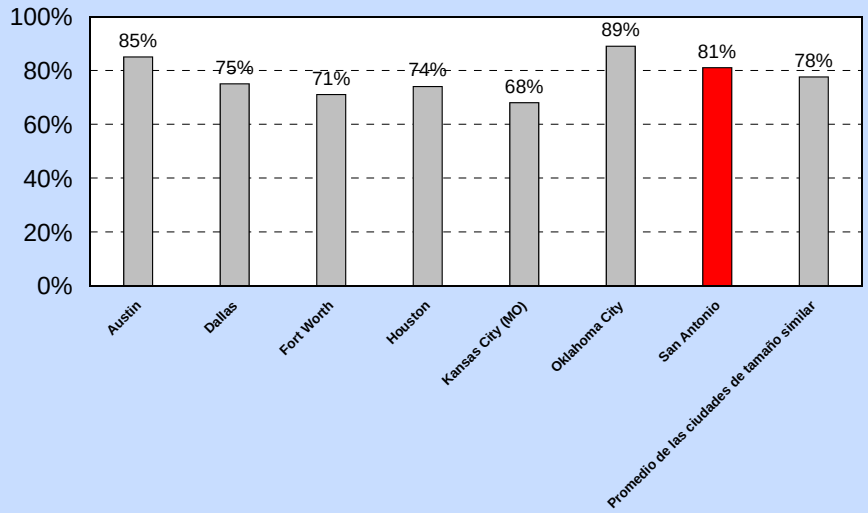
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con los Desechos Sólidos - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

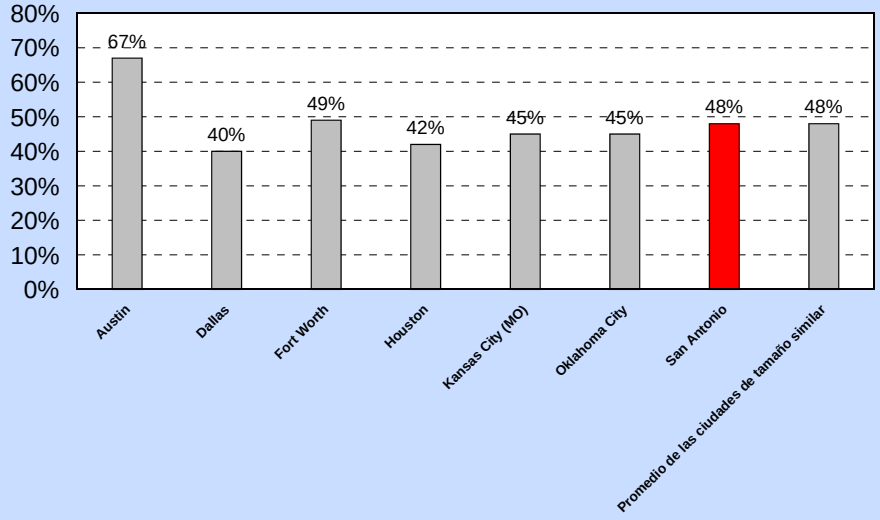
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con Servicios de Cuidado de Animales - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)

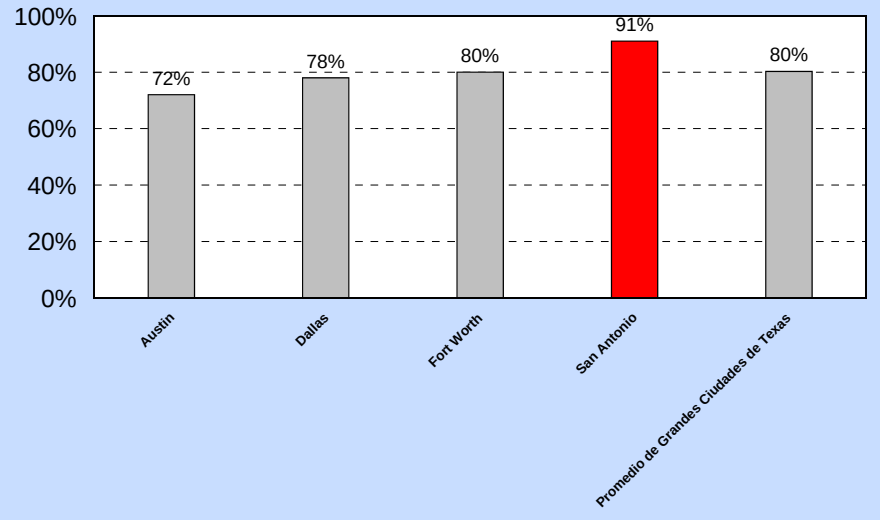
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Satisfacción General con los Servicios de Biblioteca - 2014

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)

Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar



Sección 5:
Instrumento de Encuesta

2014 San Antonio Encuesta Cumunitaria

Entrevistador: _____Fecha:_____ Número de Teléfono:_____

Mi nombre es _____. Estoy llamando de parte del gobierno municipal de San Antonio. Los líderes de la ciudad quieren su opinión para ayudar a mejorar los servicios de la ciudad y establecer las prioridades de la comunidad. ¿Puedo tener unos minutos de su tiemp para hacerle unas cuantas preguntas? (Si se le pregunta: la encuesta toma aproximadamente 10 minutos)

¿Vive usted dentro de los límites de San Antonio? Si responde **SI** continúe; Si **NO** termine la entrevista

1. Percepciones de la Comunidad Me gustaría empezar pidiéndo que calificara los siguientes elementos que pueden influir su percepción de la ciudad de San Antonio. Por favor, califique cada elemento en una escala de 1 a 5, donde 5 significa "Excelente" y 1 significa "Muy Malo".		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	Muy Malo	No Opinión
A.	San Antonio como un lugar para vivir	5	4	3	2	1	9
B.	San Antonio como un lugar para trabajar	5	4	3	2	1	9
C.	San Antonio como un lugar para criar una familia	5	4	3	2	1	9
D.	San Antonio como un lugar para retirarse	5	4	3	2	1	9
E.	Calidad de vida en San Antonio	5	4	3	2	1	9
F.	La calidad de los servicios que provee San Antonio	5	4	3	2	1	9
G.	Sensación general de seguridad en San Antonio	5	4	3	2	1	9

2. Percepciones del Gobierno de la Ciudad A continuación, me gustaría que indique si está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones acerca de su percepción del gobierno de la Ciudad.		Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo	Muy en desacuerdo	No Opinión
A.	La ciudad de San Antonio escucha a sus ciudadanos	5	4	3	2	1	A.
B.	Entiendo el presupuesto anual de la ciudad	5	4	3	2	1	B.
C.	La Ciudad deberia ofrecer mejores oportunidades para la participación ciudadana en el proceso de elaboración del presupuesto	5	4	3	2	1	C.
D.	San Antonio actúa sobre las preocupaciones de sus ciudadanos	5	4	3	2	1	D.

3. Satisfacción de Servicios Principales de la Ciudad Utilizando una escala de 1 a 5, donde 5 significa "muy satisfecho" y 1 significa "muy insatisfecho", por favor califique su satisfacción general con los siguientes servicios mayores que provee la Ciudad de San Antonio:		Muy satisfecho	Satisfeho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Los servicios de obras públicas (por ejemplo: mantenimiento de las calles/aceras y prevención de inundaciones)	5	4	3	2	1	A.
B.	Servicios de seguridad de la policía	5	4	3	2	1	B.
C.	Bomberos y servicios médicos de urgencia	5	4	3	2	1	C.
D.	Los servicios de desechos sólidos (por ejemplo: servicio de basura y reciclaje)	5	4	3	2	1	D.
E.	Servicios de cuidado de los animales	5	4	3	2	1	E.
F.	La ejecución de código	5	4	3	2	1	F.
G.	Servicios de parques y recreación	5	4	3	2	1	G.
H.	Servicio al cliente del 3-1-1	5	4	3	2	1	H.
I.	Servicios de la biblioteca pública	5	4	3	2	1	I.
J.	Servicios de desarrollo (por ejemplo: obtener permisos)	5	4	3	2	1	J.
K.	Salud y servicios sociales	5	4	3	2	1	K.
L.	Aeropuerto Internacional de San Antonio	5	4	3	2	1	L.
M.	Los servicios de planificación (por ejemplo: zonificación)	5	4	3	2	1	M.
N.	Los esfuerzos de sostenibilidad de la Ciudad para ayudar a preservar el medio ambiente, incluido el reciclado, el ahorro de energía, protección del agua/aire calidad y la promoción de caminar/ciclismo/transporte público	5	4	3	2	1	9
O.	Servicios sociales (por ejemplo, servicios para ancianos y ayudas familiares)	5	4	3	2	1	9

4. **¿Cuáles TRES de los temas que acaba de leer cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?**[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 3

1ro.:____ 2do.:____ 3ro.: ____

5. Servicios de Seguridad de la Policía A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de seguridad de la policía que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfeho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Protección policial	4	**3**	2	1	A.
B.	Qué tan rápido la policía responde a las emergencias	4	3	2	1	B.
C.	Ejecución de las leyes de tráfico locales	4	3	2	1	C.
D.	Prevención del crimen	4	3	2	1	D.

5e. [Si el encuestado no estaba satisfecho con cualquiera de los servicios de seguridad de la policía mencionados anteriormente pregunta]
¿Por qué estaba insatisfecho con [el nombre del servicio(s)]**?**

_____

6. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de seguridad de la policia cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 5].
1ro:____ 2do:____

7. ¿Ha solicitado los servicios del Departamento de Policía de San Antonio en los últimos 2 años?
___(1) Sí **[Pregunte Q7a-b]**
___(2) No **[Pase a Q8]**

7a. [Si **SI** a Q 7] **¿Qué tipo de servicio solicitó usted?**_____

7b. [Si **SI** a Q 7] **Por favor, indique su satisfacción con el servicio que recibió usando la siguiente escala: "Muy satisfecho", "Satisfecho", "insatisfecho" o "muy insatisfecho".**
___(4) Muy satisfecho ....___(1) Muy insatisfecho
___(3) Satisfecho .... ___(9) No sé
___(2) Insatisfecho

8. Servicios de Bomberos A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de <u>bomberos</u> que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	La eficacia de los bomberos para limitar la pérdida de propiedad	4	3	2	1	9
B.	Qué tan rápido los bomberos responden	4	3	2	1	9
C.	Prevención y educación de incendios	4	3	2	1	9
D.	Ambulancia/Servicios médicos de emergencia	4	3	2	1	9
E.	Qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden	4	3	2	1	9

8g. [Si el encuestado no estaba satisfecho con cualquiera de los servicios de bomberos y EMS mencionados anteriormente pregunta]
¿Por qué estaba insatisfecho con [el nombre del servicio(s)]**?**
____(1) Tiempo de respuesta lento
____(2) Mal servicio
____(3) Mala actitud por parte de los bomberos (por ejemplo: descortés, maleducados)
____(4) Tarifas excesivas o comisión de servicios eran demasiado altos
____(5) Otro: _____

9. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de bomberos y emergencia médica cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 8].
1ro:____..... 2do:____ ....

10. ¿Ha recibido usted Servicios de Bomberos o Servicios Médicos de Emergencia del Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años?
___(1) Sí **[Pregunte Q10a-b]** ___(2) No **[Pase a Q11]**

10a. [Si SI a Q10] **¿Qué tipo de servicio solicitó usted?**
___(1) Servicios de extinción de incendios
___(2) Servicios médicos
___(3) Servicios de prevención y educación de incendios
___(9) Otro: _____

10b. [Si SI a Q10] **Por favor, indique su satisfacción con el servicio que recibió usando la siguiente escala: "Muy satisfecho", "Satisfecho", "insatisfecho" o "muy insatisfecho".**
___(4) Muy Satisfecho
___(3) Satisfecho
___(2) Insatisfecho
___(1) Very Unsatisfied
___(9) Don't Know

11. Servicios de Obras Públicas A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de obras públicas y mantenimiento que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Estado de las calles de la ciudad	4	3	2	1	9
B.	Construcción de nuevas aceras	4	3	2	1	9
C.	Sincronización de la señal de tráfico	4	3	2	1	9
D.	Qué tan rápido se reparan los baches	4	3	2	1	9
E.	Los esfuerzos para mantener las calles limpias en su vecindario	4	3	2	1	9
F.	Control de inundaciones	4	3	2	1	9
G.	La calidad de los proyectos de inversión terminados, que incluye la realización de nuevas calles y edificios (como bibliotecas, centros comunitarios y centros de mayores de la ciudad)	4	3	2	1	9
H.	Actividades de extensión relacionadas con mantener al público informado acerca de los proyectos de capital, que incluye la realización de nuevas calles y edificios de la ciudad	4	3	2	1	9

12. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de obras públicas cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 11].
1ro:____..... 2do:____

13. Servicios de Desechos Sólidos A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de desechos sólidos que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Colección de basura residencial	4	3	2	1	9
B.	Servicios residenciales de reciclaje	4	3	2	1	9
C.	Centros para dejar desechos de jardín (Bitters/Nelson Gardens)	4	3	2	1	9
D.	Servicios para recoger objetos voluminosos	4	3	2	1	9
E.	Centros para dejar residuos voluminosos	4	3	2	1	9

14. ¿Cuáles DOS de estos servicios de desechos sólidos cree que son los más importantes para la Ciudad proveer?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 13].

1ro:____ 2do:____

15. ¿Cree usted que el programa municipal de reciclaje es fácil de usar? ___(1) Sí ___(2) No

16. Servicios de Cuidado de Animales A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de cuidado de animales que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Ejecución del código de animales	4	3	2	1	9
B.	Esterilización/Castración y programas de educación pública	4	3	2	1	9
C.	Adopción / Rescate y esfuerzos de "No Matar"	4	3	2	1	9

17. ¿Cuál de las temas que acaba de leer sobre los servicios de cuidado de animales cree que es el más importante que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe la letra abajo usando las letras de la lista en la pregunta 13].
.....1ro.____

18. Servicios de Parques y Recreación A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de parques y recreación que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Mantenimiento de parques de la Ciudad	4	3	2	1	9
B.	Mantenimiento de centros de recreación de la Ciudad	4	3	2	1	9
C.	Accesibilidad de los parques y centros recreativos	4	3	2	1	9
D.	La calidad de los programas y clases de recreación	4	3	2	1	9
E.	Piscinas de natación de la Ciudad	4	3	2	1	9
F.	Senderos para caminar/ciclismo en la Ciudad	4	3	2	1	9

19. Which THREE of those parks and recreation services do you think are most important for the City to provide? [Enter the letters below using the letters from the list in Question 18 above].
1st:____ 2nd:____ 3rd: ____

20. Otros Servicios de la Ciudad A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con varios otros servicios que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
Servicios de Desarrollo						
A.	La eliminación de grafiti	4	3	2	1	9
B.	Facilidad de obtener permisos de venta de garaje en el Centro de Servicios de Desarrollo	4	3	2	1	9
C.	Facilidad de obtener otros permisos en el Centro de Servicios de Desarrollo	4	3	2	1	9
Convención/Deportes/Entretenimiento						
D.	Variedad de entretenimiento/eventos deportivos en el Alamodome	4	3	2	1	9
Servicios de Planificación						
E.	Los esfuerzos de la Ciudad para planificar el futuro	4	3	2	1	9
Servicios de Aviación						
F.	Condición de las instalaciones en el aeropuerto	4	3	2	1	9
G.	Disponibilidad de estacionamiento en el aeropuerto	4	3	2	1	9
Arte y Cultura						
H.	Su experiencia con arte y cultura en San Antonio	4	3	2	1	9
I.	Qué tan informado estás de eventos culturales y artísticos en San Antonio	4	3	2	1	9
Otros Servicios						
J.	Los programas de pago por el internet	4	3	2	1	9
K.	Programas de capacitación laboral	4	3	2	1	9
L.	La calidad de la educación temprana / programas después de escuela	4	3	2	1	9
M.	Los esfuerzos de preservación histórica	4	3	2	1	9
N.	Proveer a residentes con información en Inglés y Español	4	3	2	1	9
O.	La calidad de los servicios prestados a las personas con discapacidad	4	3	2	1	9

21. SERVICIOS AL CLIENTE 3-1-1. Por favor califique lo fácil que es utilizar la línea telefónica de *Servicio al Cliente 3-1-1* de la Ciudad en la siguiente escala: "Muy Difícil de Usar", "Difícil de Usar," "Fácil de Usar" y "Muy Fácil de Usar." Si usted nunca ha utilizado este servicio anteriormente, por favor conteste "Nunca he Tratado."

___(4) Muy Difícil ___(3) Difícil ___(2) Fácil __(1) Muy Fácil ___(9) Nunca Tratado **[pase a Q22]**

Pregunte 21a-d sólo si el entrevistado ha tratado de usar el Servicio al Cliente 3-1-1

21a-d. Servicio al Cliente 3-1-1 Por favor califique lo siguiente sobre la base de su experiencia con el 3-1-1 como excelente, bueno, razonable, o malo.		Excelente	Bueno	Razonable	Malo
A.	¿El conocimiento de la operadora de 3-1-1?	4	3	2	A.
B.	¿La cortesía de la operadora de 3-1-1?	4	3	2	B.
C.	¿Las horas que está disponible el servicio 3-1-1?	4	3	2	C.
D.	Capacidad de llamadas al 3-1-1 para responder a su pregunta y recibir el servicio que usted necesita	4	3	2	D.

22. Servicios de Biblioteca A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de biblioteca y acceso a información que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Libros y otros recursos	4	3	2	1	9
B.	Computadoras con acceso al Internet disponible al público	4	3	2	1	9
C.	Limpieza/Apariencia de las instalaciones	4	3	2	1	9
D.	Programas de la biblioteca	4	3	2	1	9
E.	Servicios de la Biblioteca Pública en su área	4	3	2	1	9

23. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de Biblioteca cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 23].

1ro: _____ 2do:_____

23a. ¿Prefiere la lecture de un libro impreso, e-libro, o cualquier formato?
___(1) Libro impreso ___(2) E-libro ___(2) Sin preferencias

24. ¿Cree usted que el centro de San Antonio es mucho mejor, un poco mejor, casi lo mismo, un poco peor o muy peor de lo que era hace un año?
___(5) Mucho mejor ___(2) Un poco peor
___(4) Un poco mejor ___(1) Muy peor
___(3) Casi lo mismo ___(9) No sé

25. Servicios Sociales Por favor calificar el desempeño de San Antonio en la prestación de los siguientes servicios como excelente, bueno, razonable, malo o muy malo.		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	Muy Malo	No Opinión
A.	Servicios para personas de bajos ingresos	5	4	3	2	1	9
B.	Servicios prestados a las personas de edad avanzada	5	4	3	2	1	9
C.	Calidad de los servicios de educación de adultos y alfabetización	5	4	3	2	1	9
D.	La calidad de la asistencia de vivienda para personas en riesgo de estar sin hogar	5	4	3	2	1	9

26. EMPLEADOS DE LA CIUDAD SERVICIO AL CLIENTE. ¿Durante los últimos 12 meses ha tenido algún contacto con un empleado de la Ciudad fuera de la policía, bomberos, servicios médicos de emergencia y/o 3-1-1?
___(1) Sí **[Pregunte Q26a-f]** ___(2) No **[Pase a Q27]**

26a. [Si SI a Q26] **¿Cuál departamento contactó usted recientemente?_____**

26b. [Si SI a Q22] **¿Fue su más reciente contacto en persona, por teléfono o correo electrónico?**

___(1) En persona ___(3) Correo electrónico
___(2) Teléfono ___(9) Otro_____

26c-f. Basado en su experiencia más reciente, por favor califique el empleado de la Ciudad usted contacto en términos de la siguiente:

26c-f. SERVICIO AL CLIENTE DE LOS EMPLEADOS ¿Cómo calificaría usted el empleado de la Ciudad usted contacto lo más reciente en términos de ...		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	No Opinión
C.	El servicio en general	4	3	2	1	C.
D.	Capacidad de respuesta	4	3	2	1	D.
E.	Conocimiento	4	3	2	1	E.
F.	Cortesía	4	3	2	1	F.

27. Sostenibilidad Por favor, dígame lo importante que es para la ciudad de San Antonio para realizar las siguientes acciones para apoyar la sostenibilidad en nuestra comunidad.		Muy Importante	Importante	Un poco Importante	No es Importante	Nada Importante	No Opinión
A.	Proveer oportunidades para reducir el uso de energía	5	4	3	2	1	9
B.	Asegurar la disponibilidad de aire limpio y agua	5	4	3	2	1	9
C.	Apoyar peatones, bicicletas, y la actividad de tránsito	5	4	3	2	1	9
D.	Preparar para las tormentas más frecuentes	5	4	3	2	1	9

28. Problemas Potenciales de la Ciudad A continuación, me gustaría que indique el grado de los siguientes temas de problemas potenciales en la ciudad. Por favor, califique cada tema como un problema grave, problema moderado, problema menor, o no es un problema. Si usted no tiene una opinión sobre el tema, por favor conteste "No tengo opinión".		No es un problema	Problema menor	Problema moderado	Problema grave	No Opinión
A.	Grafiti	1	2	3	4	9
B.	Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados	1	2	3	4	9
C.	Personas sin hogar	1	2	3	4	9
D.	Deserción escolar de la juventud	1	2	3	4	9
E.	Pobreza	1	2	3	4	9
F.	Analfabetismo en adultos	1	2	3	4	9
G.	Crimen	1	2	3	4	9
H.	Basura que desechan ilegalmente	1	2	3	4	9
I.	El consumo de drogas	1	2	3	4	9
J.	Los niveles de ruido	1	2	3	4	9
K.	Economía local / desempleo	1	2	3	4	9
L.	Los animales callejeros	1	2	3	4	9
M.	La falta de árboles	1	2	3	4	9
N.	El embarazo adolescente	1	2	3	4	9
O.	Obesidad	1	2	3	4	9

29. ¿Cuáles TRES de los temas que acaba de leer cree que son los más importantes de la Ciudad para mejorar en los próximos 2 años?

[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 28].

1ro:____ 2do:____ 3ro: ____

30. El Presupuesto de la Ciudad La ciudad de San Antonio se encuentra en el proceso de elaboración del presupuesto para el Año Fiscal 2013. Por favor, indica cómo la prioridad que se coloca sobre el financiamiento de cada uno de los siguientes servicios debe cambiar en el próximo presupuesto:		AUMENTAR	MANTENER	REDUCIR UN POCO	REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTE O ELIMINAR	NO SE
A.	Protección de la policía	4	3	2	1	9
B.	Servicios de bomberos / EMS	4	3	2	1	9
C.	Mantenimiento de las calles y aceras	4	3	2	1	9
D.	Servicios de parques y recreación	4	3	2	1	9
E.	Ejecución de cumplimiento del código	4	3	2	1	9
F.	Servicios de cuidado de animales	4	3	2	1	9
G.	Servicios de biblioteca	4	3	2	1	9
H.	Programación de servicios sociales y humanos	4	3	2	1	9
I.	Los programas de desarrollo para la educación y fuerza laboral	4	3	2	1	9
J.	Programas de desarrollo económico	4	3	2	1	9
K.	Servicios de salud	4	3	2	1	9

El CONOCIMIENTO DE PRE-K 4 SA

31. ¿Es usted consciente del programa de educación de la primera infancia Pre-K 4 SA de la Ciudad?

___(1) Sí ___(2) No

32. Personal de seguridad pública en la mayoría de las grandes ciudades de Texas, incluyendo Houston, Dallas y Austin contribuyen la misma cantidad hacia el seguro de salud, incluidas las primas, como otros empleados de la ciudad en esos municipios. Sabiendo esto, ¿Apoya usted que personal de seguridad pública de San Antonio contribuyen con el costo de la atención médica al igual que otros empleados de la ciudad de San Antonio? [si se le pide, una "prima" es la cantidad de aportaciones o de que un empleado paga el seguro de salud]

___(1) Yes ___(2) No ___(9) Don't know

Demographics

33. Combinando todos los ingresos de la personas viviendo en su hogar, ¿cuál de las siguientes opciones describe el ingreso de su hogar anualmente, antes de impuestos?

___(1) Menos de $25,000
___(2) $25,000 - $49,999
___(3) $50,000 - $74,999
___(4) $75,000 - $99,999
___(5) $100,000 o más

34. ¿Cuántos años ha vivido en San Antonio? _____ años

35. ¿Se considera usted Hispano/Latino? ___(1) Sí ___(2) No

36. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su raza? (lea la lista, marque los que apliquen)

___(1) Negro/Afroamericano
___(2) Indio Americano/Nativo de Alaska
___(3) Asiático
___(4) Hawaiano o de las Islas del Pacífico
___(5) Blanco o Caucásico
___(6) Otro: _____

37. ¿Está usted registrado para votar en su distrito? ___(1) Sí ___(2) No

38. ¿Votó usted en las Elecciones Municipales Pasadas? ___(1) Sí ___(2) No

39. ¿En qué tipo de vivienda vive?
___(1) Vivienda unifamiliar
___(2) Duplex o Townhome
___(3) Edificio con 2 o más equivalente a apartamentos o condominios
___(4) Autocaravana
___(5) Otro_____

40. ¿Cuántos niños viven en su hogar? _____ niños

41. ¿Cuántas personas de edad avanzada viven en su casa? _____ personas de edad 65+

42. ¿Cuántas personas con discapacidad viven en su hogar? _____ personas

43. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su educación:
___(1) Estudios de escuela secundaria pero sin diploma
___(2) Diploma de escuela secundaria o su equivalente
___(3) Estudios universitarios pero sin título
___(4) Título de asociado
___(5) Bachillerato
___(6) Graduado/Profesional de grado (MBA, doctorado)

44. ¿Tiene acceso a Internet de alta velocidad en su casa? ___(1) Sí ___(2) No

45. ¿Tienes un plan de datos para el uso de Internet en un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil? ..... ___(1) Sí ___(2) No

46. ¿Estás trabajando actualmente?
___(1) Actualmente empleado – pregunte 48a ___(2) Jubilado ..
___(3) Actualmente desempleado

46a. ¿Cuál es su método primario de transporte que utiliza para llegar al trabajo?
___(1) Vehículo motorizado privado (coche, camioneta, etc.)
___(2) El transporte público/Autobús
___(3) Caminar/En bicicleta
___(4) Trabaja en casa
___(5) Otro

47. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su edad?
___(1) 18-24 años ___(3) 35-44 años ___(5) 55-64 años
___(2) 25-34 años ___(4) 45-54 años ___(6) 65+ años

48. Sexo (no preguntes): ___(1) Masculino ___(2) Femenino

[OPCIONAL] **Antes de terminar la encuesta, ¿qué sientes que la Ciudad de San Antonio podría hacer para ser una ciudad más habitable en el futuro?**

_____

Esto concluye la encuesta. Gracias por tu tiempo!
AYUNTAMIENTO Distrito:…01……..02……03……04…….05……06…….07…….08…….09…….10

DIRECCIÓN de la lista de llamadas: _____

CÓDIGO POSTAL: _____