

Encuesta de la Comunidad de la Ciudad de San Antonio

Informe de Hallazgos

*...ayudando a las organizaciones a
tomar mejores decisiones desde 1982*

2018

Presentado a Ciudad de San Antonio

ETC Institute
725 W. Frontier Lane,
Olathe, Kansas
66061
2018





Contenidos

Puntos Destacados	i
Sección 1: Gráficos y Gráficas	1
Sección 2: Comparaciones con el Promedio Nacional	29
Sección 3: Comparaciones con las Grandes Ciudades de Texas. ..	35
Sección 4: Instrumento de la Encuesta	42

2018 Encuesta de la comunidad de San Antonio

Informe de resumen ejecutivo

Visión general y metodología

Visión de conjunto: ETC Institute administró una encuesta a la comunidad para la Ciudad de San Antonio en 2018. El propósito de la encuesta fue evaluar objetivamente la satisfacción de los residentes con la prestación de los servicios de la Ciudad y recopilar información sobre prioridades para la Ciudad. La principal fuente de datos en este informe es la Encuesta de la Comunidad de San Antonio 2018.

Metodología: La encuesta se administró en inglés y español a una muestra aleatoria de 1,116 residentes por correo, Internet y teléfono. Se completaron al menos 100 encuestas en cada uno de los 10 distritos del consejo de la Ciudad. Los resultados de la muestra aleatoria de 1,116 hogares tienen un nivel de confianza del 95% con una precisión de al menos +/- 3%.

La encuesta de cinco páginas, la carta de presentación y el sobre de devolución con franqueo pagado se enviaron por correo a una muestra aleatoria de hogares en la Ciudad de San Antonio. La carta de presentación explicaba el propósito de la encuesta y animaba a los residentes a devolver su encuesta por correo o completar la encuesta en línea. Diez días después de que se enviaron las encuestas ETC Institute envió correos electrónicos y realizó llamadas telefónicas a los hogares que recibieron la encuesta para alentar la participación. Los correos electrónicos contenían un enlace a la versión en línea de la encuesta para facilitarles a los residentes completar la encuesta. Al final de la encuesta en línea, se les pidió a los residentes que ingresen su domicilio. ETC Institute se aseguró que las direcciones que se ingresaron al final de la encuesta en línea son las direcciones que se seleccionaron originalmente para la muestra aleatoria. Si la dirección de una encuesta completada en línea no coincidía con una de las direcciones seleccionadas para la muestra, la encuesta en línea no se contabilizó.

Puntos de referencia: Los datos nacionales de evaluación comparativa presentados en este informe se basan en los resultados de una Encuesta Nacional DirectionFinder® administrada por ETC Institute durante el otoño de 2017 a una muestra aleatoria de residentes que viven en comunidades con una población de más de 250,000. Los datos de la Encuesta Nacional DirectionFinder® se conocen como el "Promedio Nacional" a lo largo de este Resumen Ejecutivo.

Datos de tendencia: Las tendencias se basan en los resultados de la Encuesta comunitaria 2016. Al comparar los datos de tendencias en este informe, un aumento o disminución significativo se define como un cambio de más del 3%.

Respuestas No sé: El porcentaje de respuestas de "no sé" y "sin opinión" se ha excluido de muchos de los gráficos mostrados en este informe para facilitar comparaciones válidas de los resultados de encuestas anteriores y con los resultados de otras comunidades en la base de datos DirectionFinder® de ETC Institute. Dado que el número de respuestas "no sé" a menudo refleja la utilización y el conocimiento de los servicios de la Ciudad, el porcentaje de respuestas de "no sé" y "sin opinión" se ha proporcionado en un apéndice por separado.

Ubicación de los encuestados: ETC Institute geocodificó la dirección particular de los encuestados para comprender mejor cómo calificaron varios servicios de la ciudad. Los puntos en el mapa a continuación muestran la distribución de los encuestados en función de la ubicación de su domicilio.

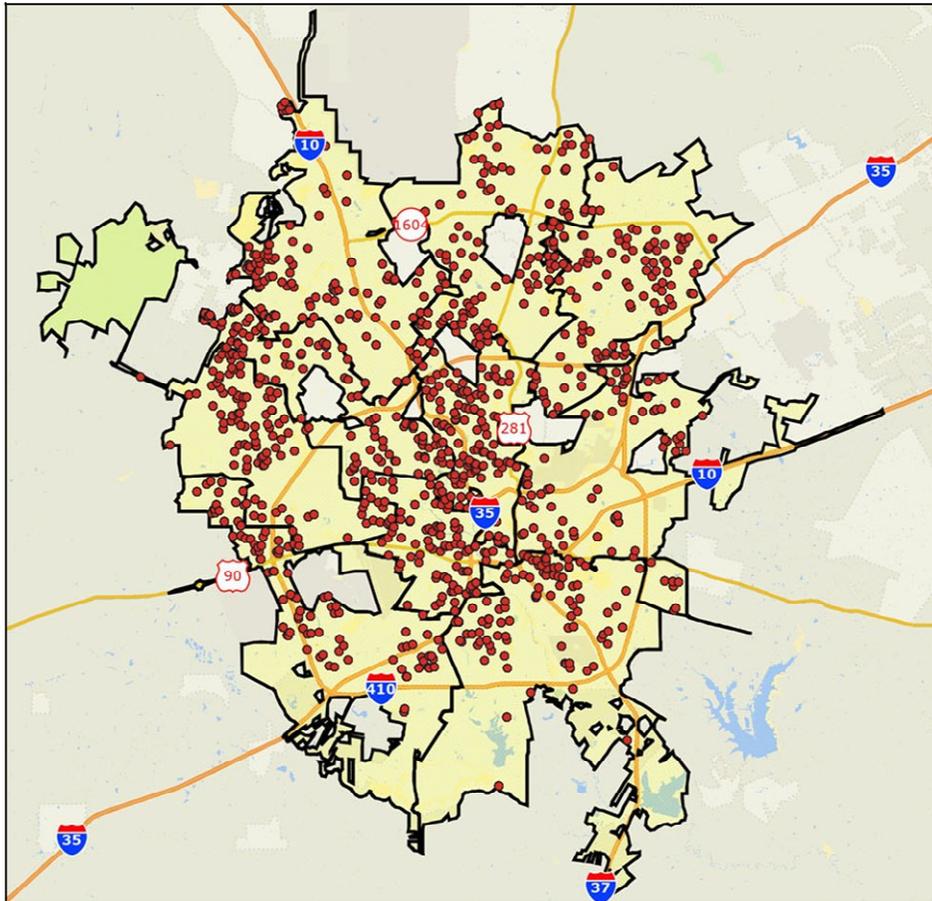


Tabla de contenido

- Tablas y Gráficos que muestran los resultados generales de la Encuesta Comunitaria 2018 (Sección 1)
- Comparaciones de los resultados de la Encuesta Comunitaria San Antonio 2018 al Promedio Nacional en base a los resultados de una Encuesta Nacional DirectionFinder® administrada por ETC Intitute durante el otoño de 2017 a residentes que viven en comunidades con una población superior a 250,000 (Sección 2)
- Comparaciones de los resultados de la encuesta Comunitaria de San Antonio 2018 con las Grandes Ciudades de Texas(Section 3)
- Una copia del Instrumento de encuesta (Sección 4)

Calificaciones de servicios principales de la ciudad vs. el promedio nacional

La ciudad de San Antonio tiene una de las calificaciones de satisfacción más altas de la nación. La satisfacción general con los servicios municipales en San Antonio fue 19% superior a el promedio nacional.

La ciudad de San Antonio establece el estándar para la prestación de servicios en muchas áreas. La Ciudad de San Antonio calificó por encima del Promedio Nacional en todas las categorías de servicios de la Ciudad que se compararon, menos en una.

Las principales categorías de servicios de la ciudad que se identificaron como fuertes y debiles comparadas porque las calificaciones de satisfacción fueron 5% o más por encima (fuertes) o por debajo (debiles) de el promedio nacional se enumeran a continuación:

FUERZAS comparativas

- Servicios de residuos sólidos (+ 8%)
- Servicios de biblioteca pública (+ 8%)
- Servicios de parques y recreación (+ 7%)
- Servicios de seguridad policial (+ 5%)

DEBILIDADES comparativas

- Aplicación de código (-8%)

Los residentes creen que San Antonio es un excelente lugar para vivir, criar una familia y jubilarse. La ciudad de San Antonio calificó significativamente por encima del promedio nacional en cada una de las siguientes áreas:

- Como un lugar para trabajar (+ 32%)
- Como un lugar para retirarse (+ 31%)
- Como un lugar para vivir (+ 31%)
- Como un lugar para criar una familia (+ 30%)

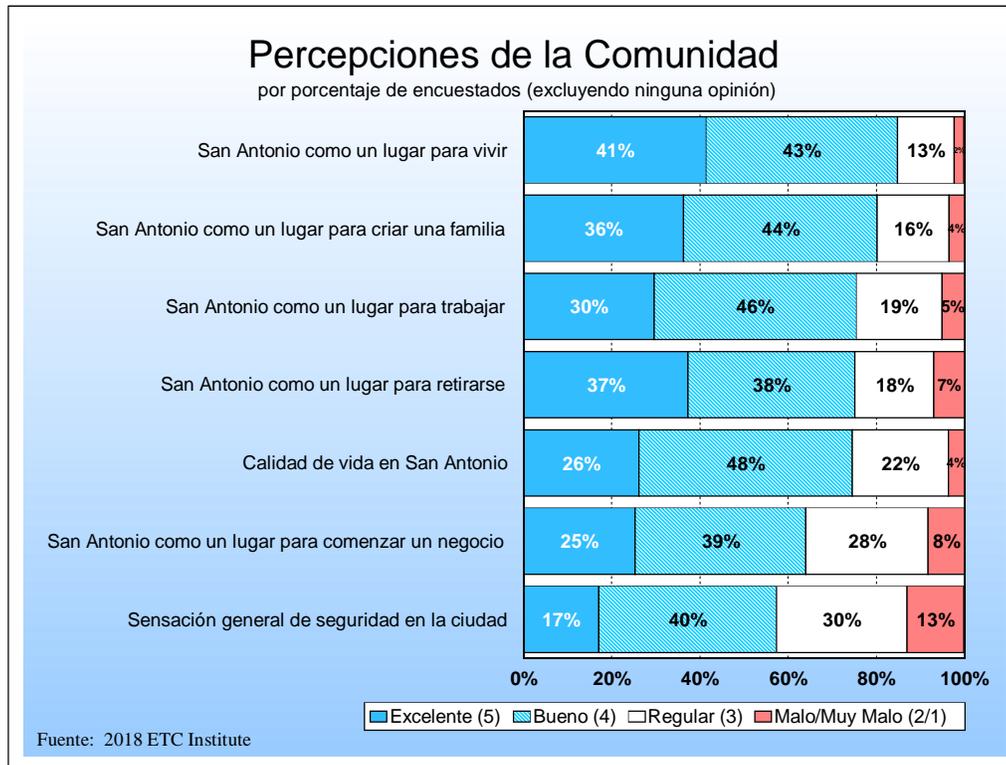
Calificaciones de servicio principales de la ciudad frente a las grandes ciudades de Texas

En comparación con las grandes ciudades de Texas, la ciudad de San Antonio tuvo el nivel de satisfacción más alto o el segundo más alto en siete de las 10 áreas que fueron comparables.

Grados de satisfacción para las cinco ciudades más grandes de Texas						
Servicio	Houston	Fort Worth	Austin	Dallas	San Antonio	San Antonio Rango
Satisfacción general	51%	56%	50%	53%	64%	1st
Biblioteca	No preguntado	68%	72%	85%	82%	2nd
Residuo sólido	74%	76%	85%	75%	76%	2nd
3-1-1 Call Center	53%	58%	72%	60%	70%	2nd
Policía	47%	69%	69%	62%	64%	2nd
Cuidado animal	42%	43%	66%	No preguntado	47%	2nd
Código	40%	39%	40%	37%	39%	2nd
Bomberos	89%	81%	84%	89%	82%	3rd
Parques	47%	60%	77%	71%	70%	3rd
Transporte y mejoras de capital	39%	32%	40%	24%	37%	3rd

Percepciones de la comunidad

Las percepciones de la comunidad que tuvieron los niveles más altos de satisfacción general, basadas en la combinación de respuestas "excelentes" y "buenas" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: San Antonio como lugar de residencia (85%), San Antonio como un lugar para criar a una familia (80%), San Antonio como un lugar para trabajar (76%) y San Antonio como un lugar para jubilarse (75%). Las percepciones de la calidad de vida en general en San Antonio en 2018 fue del 75%. El siguiente cuadro muestra las calificaciones de 2018 para todas las percepciones que fueron calificadas.



- **Cómo se comparan las percepciones de la comunidad con 2016** No hubo cambios significativos en las calificaciones de 2016 a 2018.
- **Cómo las percepciones de la comunidad en San Antonio se comparan con el promedio nacional.** Cuatro de las percepciones que fueron calificadas en la Encuesta Comunitaria 2018 fueron identificadas como fuertes comparadas porque las calificaciones fueron más de 5% por encima del Promedio Nacional:

FUERTES comparativos

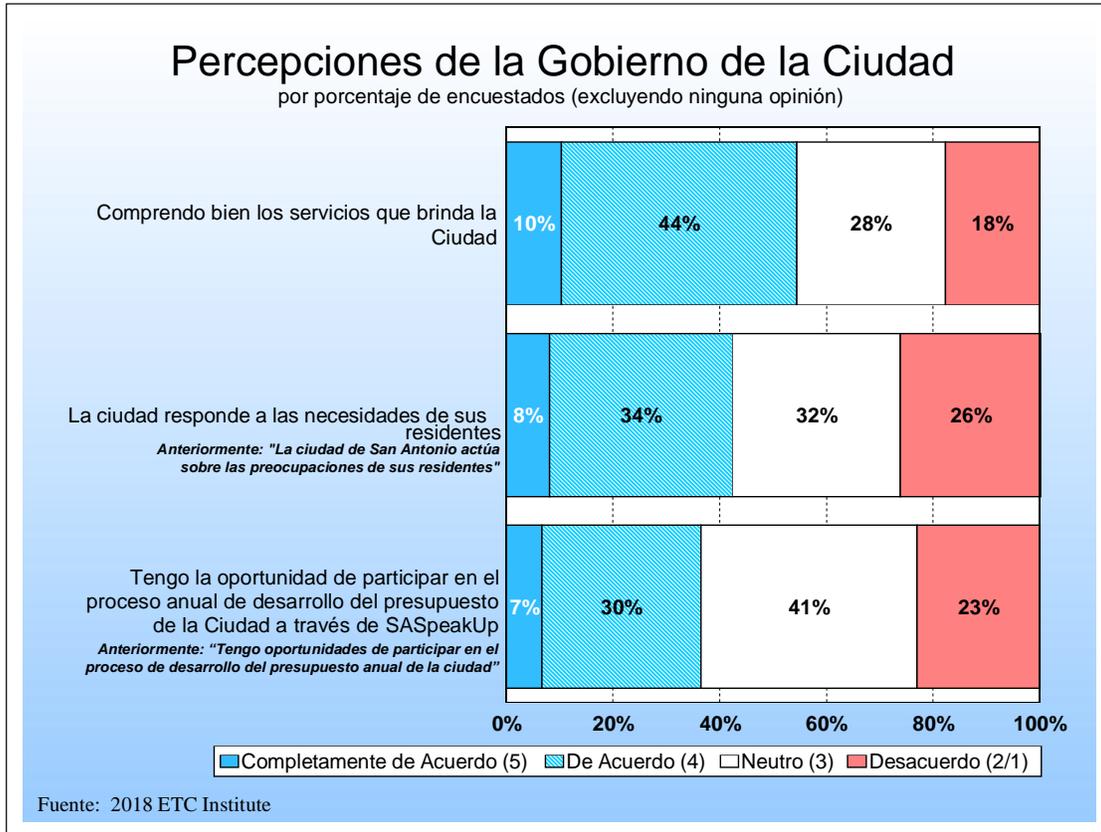
- San Antonio como un lugar para trabajar (+ 32%)
- San Antonio como un lugar para retirarse (+ 31%)
- San Antonio como un lugar para vivir (+ 31%)
- Servicios de Parques y Recreación (+ 30%)

DEBILES comparativos

- Ninguna

Percepciones del gobierno de la ciudad

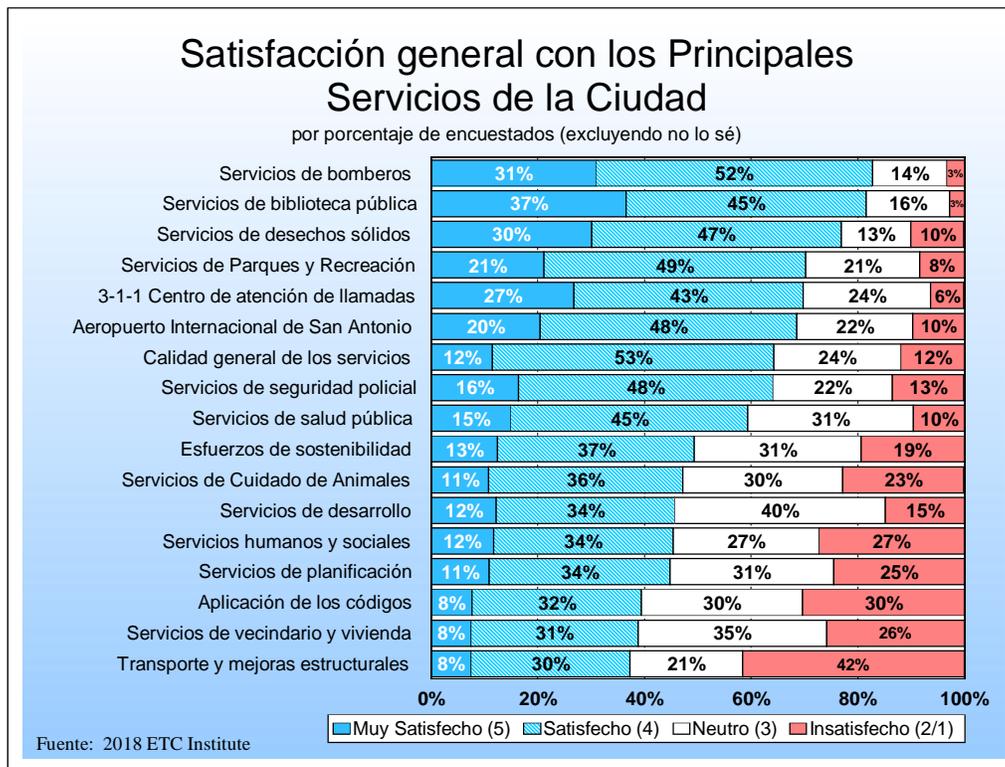
Las declaraciones con respecto a las percepciones que los residentes tienen del gobierno de la ciudad que tuvieron de acuerdo general el nivel más alto, basado en la combinación de respuestas de "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" entre los residentes que tenían una opinión, eran: usted tiene una buena comprensión de los servicios prestados por la Ciudad (54%), la Ciudad responde a las necesidades de los residentes (42%) , y tienen la oportunidad de participar en el proceso anual del presupuesto a través de la campaña SASpeakUp (37%). El siguiente cuadro muestra las calificaciones de 2018 para todas las percepciones que fueron calificadas.



- **Cómo se comparan las percepciones de la comunidad con el 2016:**
 - Tiene la oportunidad de participar en el proceso de desarrollo anual de la Ciudad a través de SASpeakUp (+14%).
 - La ciudad responde a las necesidades de los residentes (+ 9%).

Servicios principales de la ciudad

Las principales categorías de servicios municipales que tuvieron los niveles más altos de satisfacción general, basados en la combinación de respuestas "muy satisfechas" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: servicios de bomberos (83%), servicios de bibliotecas públicas (82%), Servicios de Residuos Sólidos (77%), servicios de Parques y Recreación (70%) y el Centro de Llamadas 311 (70%). El siguiente cuadro muestra la calificación de satisfacción 2018 para todos los principales servicios de la ciudad que fueron calificados.



- **Cómo se compara la satisfacción general con 2016.** Dos servicios, el 311 Call Center (+ 9%) y los servicios de salud pública (+ 10%), experimentaron aumentos significativos en la satisfacción a partir de 2016.

Solo una área, los esfuerzos de sostenibilidad de la Ciudad (-10%), experimentaron una disminución significativa en la satisfacción general a partir de 2016.

- **Cómo se compara la satisfacción general con el promedio nacional.** Cinco de los siete servicios principales de la ciudad que eran comparables con el promedio nacional se identificaron como puntos fuertes comparativos porque los niveles de satisfacción estaban al menos un 5% por encima de el promedio nacional.

FUERTES comparativos

Calidad general de los servicios (+19%)
 Servicios de desechos sólidos (+8%)
 Servicios de biblioteca pública (+8%)
 Servicios de Parques y Recreación (+7%)
 Police Safety Services (+5%)

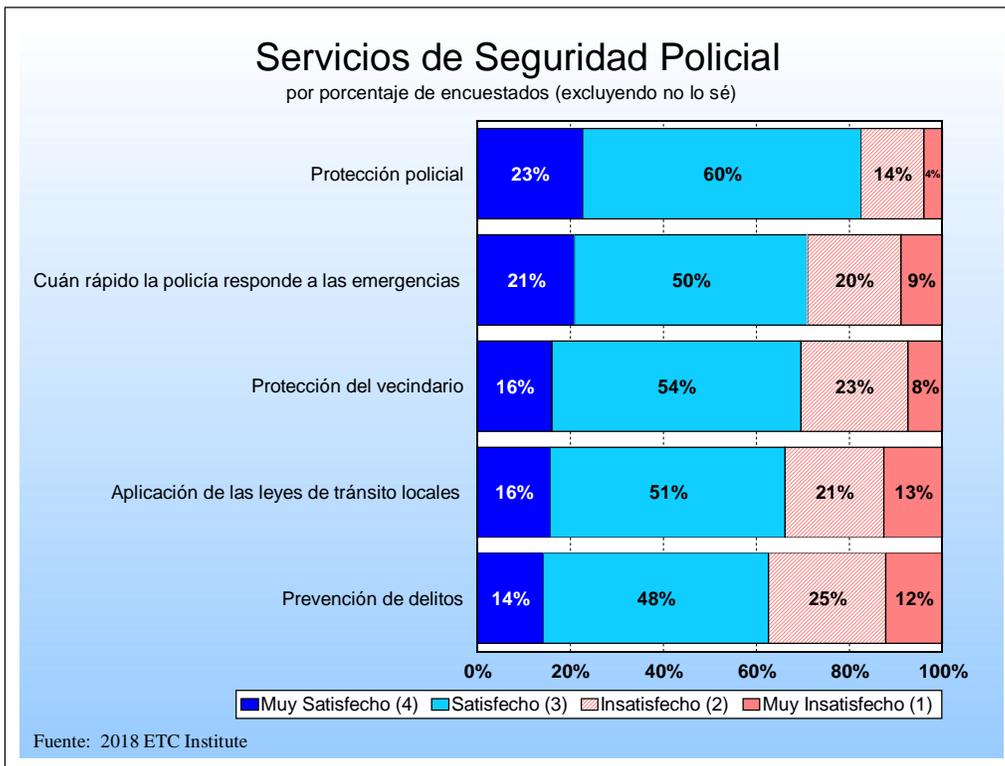
DEBILES comparativos

Codigo (-8%)

Principales hallazgos por parte de los servicios de la ciudad

Servicios de seguridad policial

La calificación de satisfacción general para los Servicios de Seguridad de la Policía en 2018 fue del 64%, esta es la misma calificación otorgada en 2016 y es un 5% superior a la de el Promedio Nacional. Los residentes estaban más satisfechos de Servicios de Seguridad Policial con una combinación de respuestas "muy satisfechas" y "satisfechas" entre los residentes que tenían una opinión: protección policial (83%), qué tan rápido responde la policía a las emergencias (71%), y protección del barrio (70%).



- **Cómo se compara la satisfacción con los servicios de seguridad policial con 2016.** No hubo cambios significativos en la satisfacción de 2016 a 2018.
- **Cómo se comparan los servicios de seguridad policial en San Antonio con el promedio nacional.** Todos los servicios de seguridad policial se identificaron como puntos fuertes comparativos porque todas las clasificaciones de satisfacción con los servicios de seguridad policial fueron más del 5% superiores a la media nacional:

FUERTES comparativos

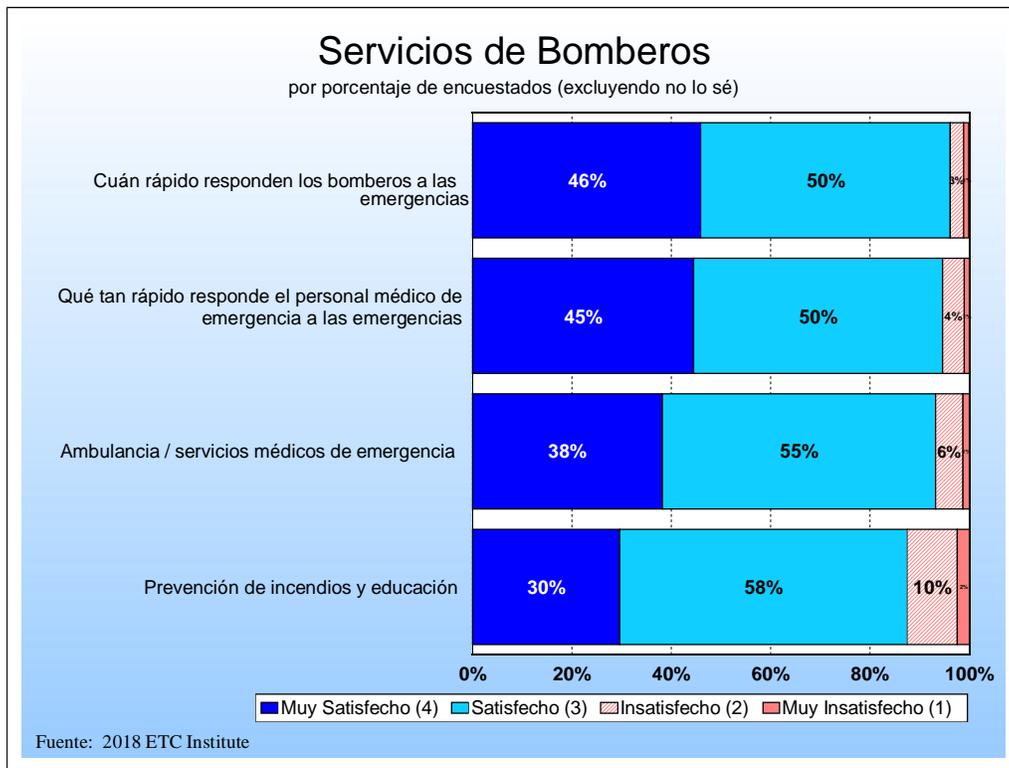
Protección del vecindario (+27%)
 Protección policial (+24%)
 Prevención del crimen (+18%)
 Qué tan rápido responde la policía (+17%)
 Aplicación de leyes de tránsito (+9%)

DEBILES comparativos

Ninguna

Servicios de bomberos

El índice de satisfacción general para los Servicios de Bomberos en 2018 fue de el 83%. Los residentes estaban más satisfechos con Los Servicios de Bomberos, una combinación de respuestas "muy satisfechas" y "satisfechas" entre los residentes que tuvieron una opinión, fueron: la rapidez con que los bomberos responden a las emergencias (96%) y la rapidez con que el personal médico de emergencias responde a las emergencias (95%).



- **Cómo se compara la satisfacción con los servicios de bomberos con el 2016.** Solo una área, la prevención y educación contra incendios , experimentó un cambio significativo en la satisfacción con respecto a 2016. Los índices de satisfacción para la prevención y educación contra incendios se redujeron a un 88% desde el 94% en 2016.
- **Cómo la satisfacción con los servicios de bomberos se compara con el promedio nacional.** Todos los servicios de bomberos clasificados se identificaron como fuertes comparados porque los niveles de satisfacción estaban al menos un 5% por encima del promedio nacional, no hubo debilidades comparativas:

Puntos fuertes comparativos

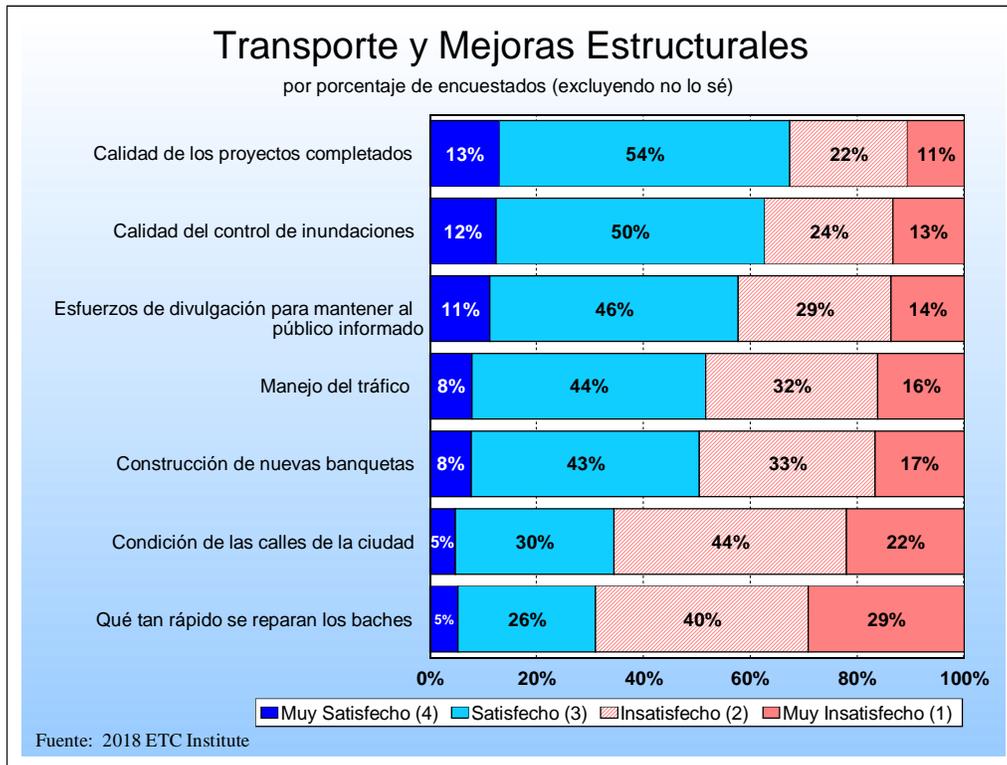
Servicios de ambulancia / EMS (+ 24%)
 Educación en prevención de incendios (+17%)
 ¿Qué tan rápido responde EMS (+ 16%)
 Cómo responden los bomberos rápidamente (+ 12%)

Debilidades comparativas

Ninguna

Transporte y mejoras de capital

El índice de satisfacción general para Transporte y Mejoras de Capital en 2018 fue de 37%. Los servicios con los que los residentes estaban más satisfechos, basándose en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: La calidad de proyectos de capital terminados (67%), la calidad del control de inundaciones durante las tormentas (62%) y los esfuerzos de divulgación para mantener al público informado sobre los proyectos (57%).



- **Cómo se compara la satisfacción con el transporte y las mejoras de capital con 2016.** Solo una área, la gestión de tráfico, experimentó cambio significativo en la satisfacción con respecto a 2016. Los índices de satisfacción para la gestión de tráfico se redujeron al 52% de el 58% en 2016 (-6%).
- **Cómo la satisfacción con el transporte y las mejoras de capital se comparan con el promedio nacional.** Dos de los servicios que se compararon con el Promedio Nacional se encontraron como fuertes, mientras que el tercero fue debil:

Puntos fuertes comparativos

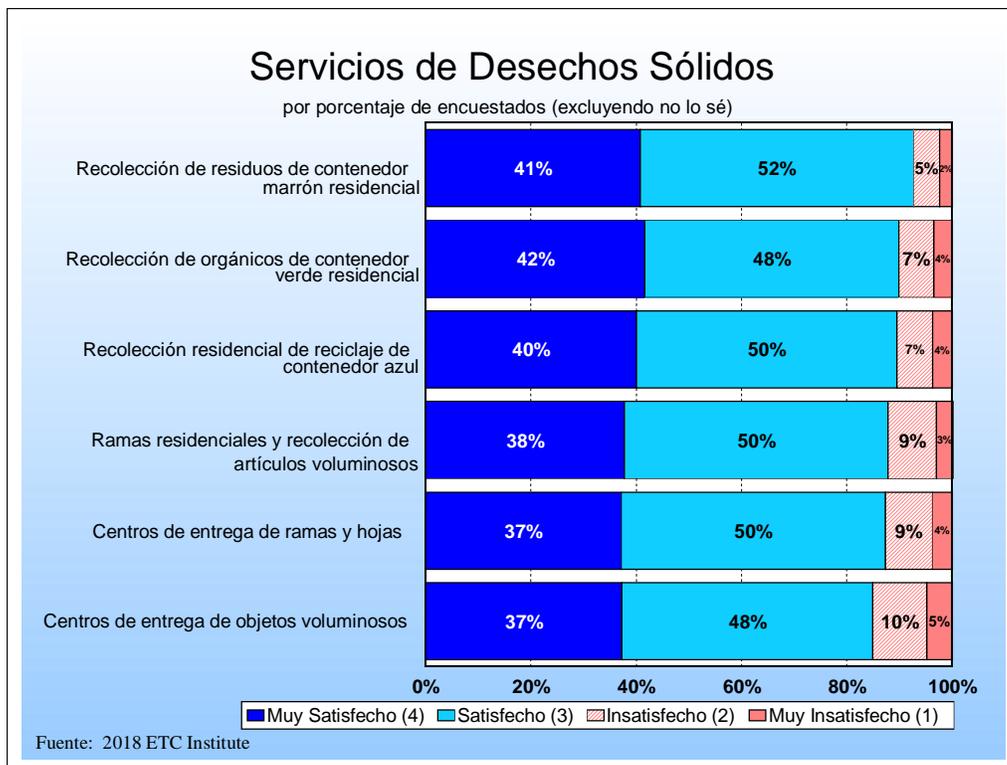
Gestión del tráfico (+ 16%)
Control de inundaciones (+ 7%)

Debilidades comparativas

Condición de las calles de la ciudad (-8%)

Servicios de residuos sólidos

El índice de satisfacción general para los Servicios de residuos sólidos en 2018 fue del 77%, que fue 8% superior al promedio nacional. Los residentes estaban más satisfechos con; basándose en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: la recolección de basura residencial en el carro cafe (93%), la colección de productos orgánicos residencial en la cesta verde (90%) , y la colección de reciclaje residencial de carros azules (90%).



- **Cómo se compara la satisfacción con los servicios de residuos sólidos al 2016.** Los índices de satisfacción de los servicios de residuos sólidos mostraron un aumento y una disminución, ninguno de los cambios fue significativo.
- **Cómo se comparan los servicios de residuos sólidos con el promedio nacional.** Todos los Servicios de Residuos Sólidos de la Ciudad se identificaron como puntos fuertes comparativos porque obtuvieron una calificación de al menos 5% por encima del Promedio Nacional

Puntos fuertes comparativos

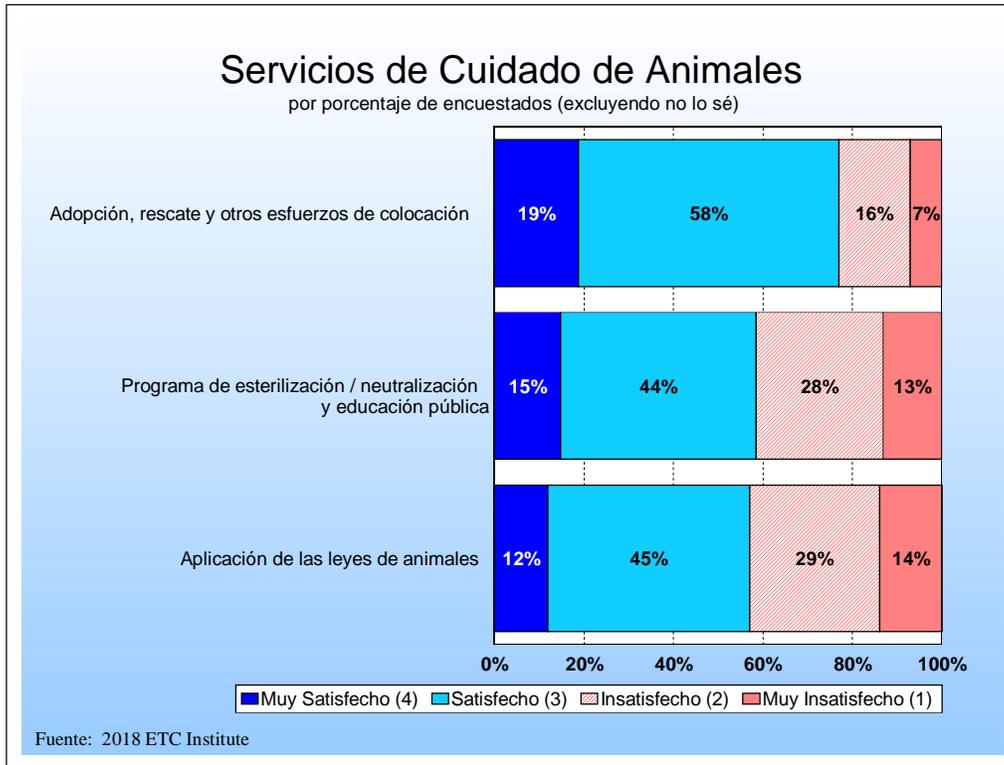
Colección de ramas y artículos voluminosos (+34%)
 Colección de reciclado Blue Cart (+29%)
 Centro de colección de árboles y ramas (+27%)

Debilidades comparativas

Ninguna

Servicios de Cuidado Animal

El índice de satisfacción general para los Servicios de Cuidado Animal en 2018 fue del 47%. Los residentes estuvieron más satisfechos de los servicios con una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre Los residentes que tuvieron una opinión fueron: adopción, rescate y otros esfuerzos de colocación (77%).



- **Cómo se comparará la satisfacción con los servicios de cuidado animal con 2016.** Hubo una disminución significativa en la satisfacción relacionada con la aplicación de las leyes de animales, un 4%, desde el 61% en 2016 al 57% en 2018.
- **Cómo se comparan los servicios de cuidado animal con el promedio nacional.** Solo un Servicio de Cuidado Animal tuvo una comparación de Promedio Nacional: cumplimiento de las leyes de animales. Este no fue un comparativo fuerte o debil, ya que solo fue un 2% superior al Promedio Nacional del 55%.

Puntos fuertes comparativos

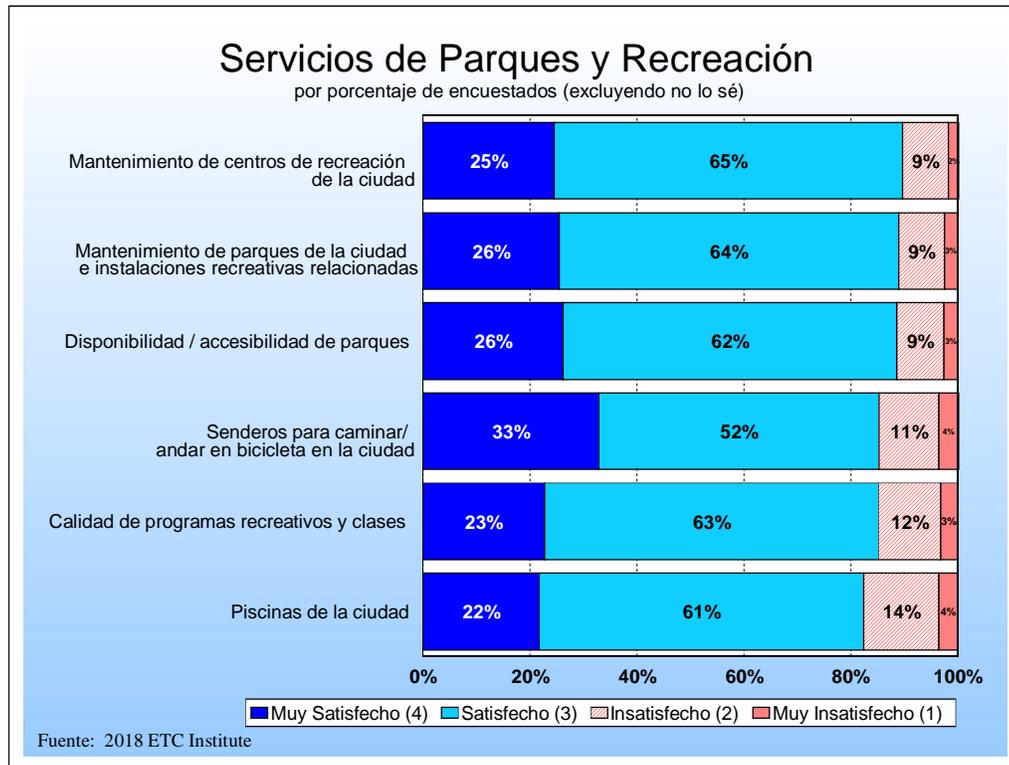
Ninguna

Debilidades comparativas

Ninguna

Servicios de Parques y Recreación

El índice de satisfacción general para los Servicios de Parques y Recreación en 2018 fue del 70%. Los servicios con los que los residentes estaban más satisfechos, basados con una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: el mantenimiento de los centros de recreación de la Ciudad (90%), el mantenimiento de los parques de la Ciudad (90%) y la disponibilidad / accesibilidad de los parques y las instalaciones de recreación relacionadas (88%).



- **Cómo se compara la satisfacción con los servicios de parques y recreación con el 2016.** No hubo disminuciones ni aumentos significativos en ninguno de los Parques y Servicios de Recreación que se calificaron en 2018.
- **Cómo los servicios de parques y recreación se comparan con el promedio nacional.** Las cuatro áreas que se compararon con el promedio nacional se identificaron como puntos fuertes comparativos porque obtuvieron una calificación de al menos 5% por encima del promedio nacional.

Puntos fuertes comparativos

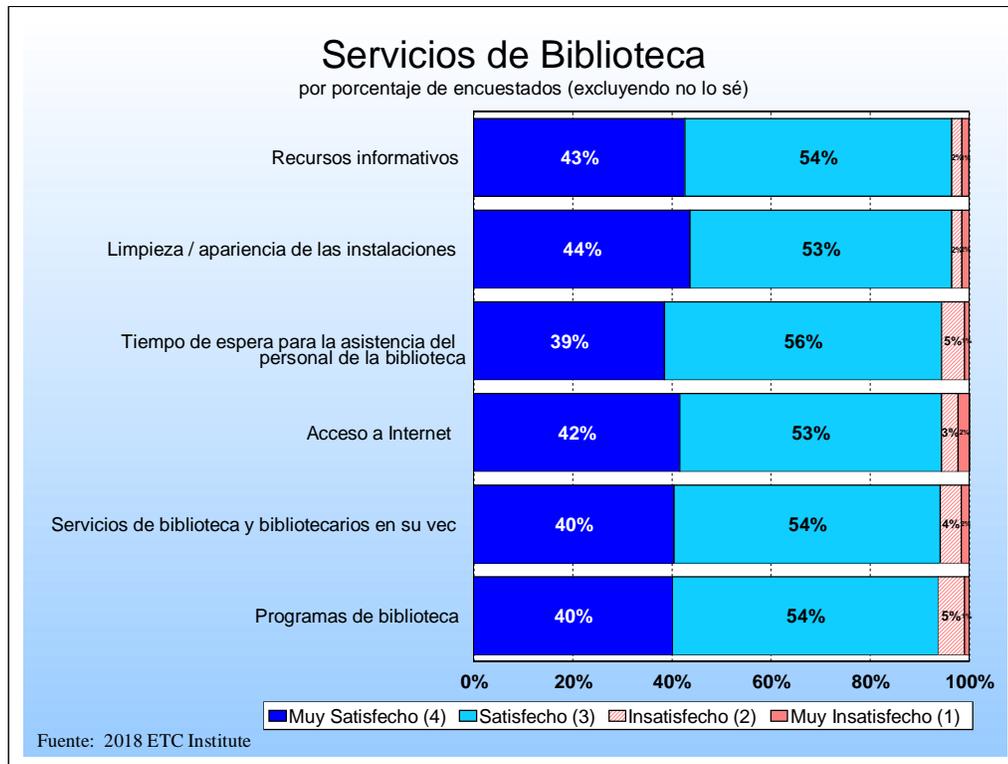
Piscinas de la ciudad (+ 42%)
Rutas a pie / bicicleta (+ 28%)
Mantenimiento de parques municipales (+21%)
Mantenimiento de centros recreativos (+ 18%)

Debilidades comparativas

Ninguna

Servicios de biblioteca

La calificación general de satisfacción de los Servicios de la Biblioteca en 2018 fue del 82%, esta es la misma calificación que la de 2016. Los servicios con los que los residentes estaban más satisfechos, con una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: recursos informativos (97%), limpieza / apariencia de las instalaciones (97%), y tiempo de espera para la asistencia del personal de la Biblioteca (95%).



- **Cómo se compara la satisfacción con los servicios bibliotecarios con el 2016.** No hubo cambios significativos en la satisfacción en ninguno de los Servicios de biblioteca que se calificaron en 2018.
- **Cómo se comparan los servicios bibliotecarios con el promedio nacional.** Satisfacción general con los servicios de biblioteca con una calificación significativamente superior al promedio para comunidades grandes de 250,000 o más (+ 20%).

3-1-1 Centro de llamadas

El índice de satisfacción general con el Centro de Llamadas 3-1-1 en 2018 fue del 70%, un aumento del 9% en comparación con el 61% en 2016. Basado en la combinación de respuestas "muy fácil" y "fácil" entre los residentes que usaron el servicio , el 92% estaba satisfecho con la línea telefónica del centro de llamadas 3-1-1 y el 84% estaba satisfecho con los servicios digitales del centro de llamadas 3-1-1.

Servicios de aviacion

El índice de satisfacción general para el Aeropuerto Internacional de San Antonio en 2018 fue del 69%. Según la combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, el 90% fue satisfecho con la condición de las instalaciones en el aeropuerto de la ciudad (un aumento significativo del 4% con respecto a 2016, y el 88% se mostró satisfecho con la experiencia del cliente al utilizar el aeropuerto).

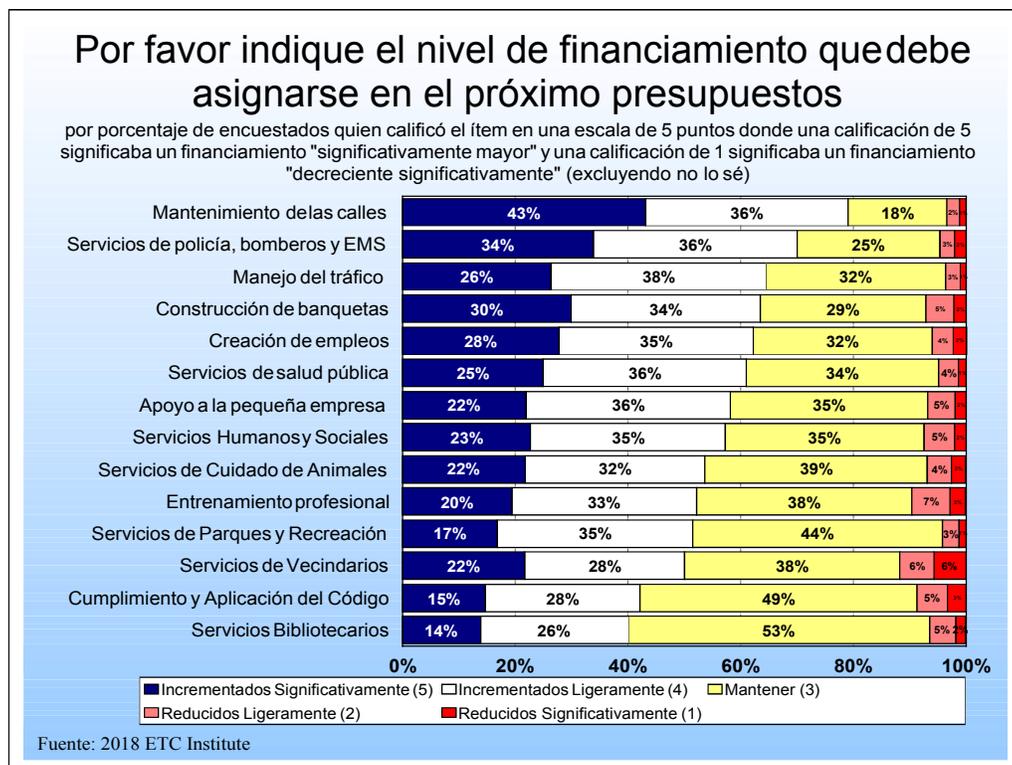
Servicios de salud publica

El índice de satisfacción general para los servicios de salud pública en 2018 fue del 59%, un aumento del 7% respecto del 52% en 2016. Los residentes estan mas satisfechos de los servicios de salud pública, con la combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre Los residentes que tuvieron una opinión fueron: inspecciones de restaurantes (85%) y respuesta a brotes de enfermedades (76%).

Presupuesto de la ciudad

Prioridades de financiación para los servicios de la ciudad. Con respecto al presupuesto de la Ciudad, se pidió a los encuestados que indicaran si el nivel de financiamiento para diversos servicios debería aumentarse, mantenerse o disminuirse en el próximo presupuesto.

Los cuatro servicios con el porcentaje más alto que los encuestados creían que la financiación debería "aumentar significativamente" o "aumentar" fueron: mantenimiento de calles (79%), policía, bomberos y servicios de EMS (70%), gestión de tráfico (64%) y construcción de banquetas (64%).



Conclusiones

Sobre la base de los resultados de la Encuesta de la Comunidad 2018 de la Ciudad de San Antonio y el análisis subsiguiente de los datos de la encuesta, la Ciudad de San Antonio continúa estableciendo el estándar en comparación con el Promedio Nacional y las grandes Ciudades de Texas.

ETC Instituto ha llegado a las siguientes conclusiones:

- **La ciudad de San Antonio continúa estableciendo el estándar para la prestación de servicios de la ciudad.** La satisfacción general con los servicios de la Ciudad del 64% es 19% superior al promedio nacional. Entre los 35 servicios que se evaluaron en la Encuesta de la Comunidad de 2018, la Ciudad de San Antonio obtuvo una calificación superior al promedio nacional en 33 de ellos. El índice de satisfacción general de la Ciudad de San Antonio fue el más alto entre las grandes ciudades de Texas.
- **Los servicios bibliotecarios de la ciudad son altamente calificados.** Los seis servicios bibliotecarios de la ciudad calificados en la Encuesta de la Comunidad de 2018 recibieron calificaciones de satisfacción positivas del 94% o más. Este es el único departamento de la Ciudad calificado en la Encuesta de la Comunidad 2018 que tuvo todos los artículos dentro de su sección con una calificación del 90% o más.
- **Los servicios contra incendios, residuos sólidos y parques y recreación recibieron calificaciones positivas.** El tiempo de respuesta de los bomberos, el tiempo de respuesta de los servicios de emergencia (EMS), los servicios generales de ambulancia / servicios de emergencia (EMS, por sus siglas en inglés), recolección de productos orgánicos y reciclaje, el mantenimiento de los parques y centros recreativos de la ciudad registraron índices de satisfacción positivos del 90% o más. El ochenta y tres por ciento (83%) o más de los encuestados dieron puntuaciones de satisfacción positivas para todos los Servicios contra incendios, Servicios de residuos sólidos y Servicios de parques y recreación calificados en la Encuesta de la comunidad de 2018.
- **Los encuestados creen que los servicios del centro de llamadas 3-1-1 de la ciudad son muy fáciles de usar.** Cuando se les pidió calificar la facilidad de uso de la línea telefónica del Centro de Llamadas 3-1-1 y los servicios digitales de la Ciudad, el 92% indicó que era “muy fácil” o “fácil” usar la línea telefónica y el 84% indicó que era “Muy fácil” o “fácil” usar los servicios digitales..
- **La satisfacción general de los principales servicios de la ciudad ha mejorado desde 2016.** Entre 2016 y 2018 dos servicios de la ciudad, el Centro de Llamadas 3-1-1 (+9%) y los Servicios de Salud Pública (+7%), vieron aumentos significativos en satisfacción en general. Solo un servicio de la ciudad, los esfuerzos de sostenibilidad de la Ciudad para ayudar a preservar el medio ambiente (-10%), vio una disminución significativa en cuanto a la satisfacción en general.

- **Las percepciones de el gobierno de la ciudad ha mejorado.** Los resultados indicaron que los niveles de acuerdo general de los residentes han aumentado significativamente con dos declaraciones desde 2016: Tiene oportunidades de participar en el proceso de desarrollo del presupuesto anual de la Ciudad a través de SASpeakUp (+ 14%), y la Ciudad responde a las necesidades de los residentes (+9 %).
- **La ciudad de San Antonio continúa reuniendo valiosa información sobre la composición de la comunidad.**
 - El noventa y dos por ciento (92%) de los encuestados indicaron que usan un vehículo motorizado personal como su principal método de transporte para ir al trabajo.
 - La mayoría de los encuestados (93%) indicaron que su idioma preferido es el inglés, el 6% indicó que el español era su idioma preferido y el 1% indicó "otro".
 - El ochenta y ocho (88%) de los que respondieron a la Encuesta de la Comunidad de 2018 están registrados para votar.
 - El veintisiete por ciento (27%) de los encuestados indicó que es un veterano militar.
 - El ochenta y cinco por ciento (85%) de los encuestados tienen acceso a Internet de alta velocidad en el hogar y el 89% de los encuestados tienen acceso a Internet desde un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil.
 - El setenta y uno (71%) de los encuestados cree que las instalaciones de la Ciudad son accesibles para personas con discapacidades.

Recomendaciones

Áreas de énfasis recomendadas para los próximos dos años. Para ayudar a la Ciudad a identificar las áreas a destacar en los próximos dos años, ETC Institute realizó un análisis de Importancia-Satisfacción (I-S). Este análisis examinó la importancia de los elementos según el coeficiente de correlación y la satisfacción con cada servicio.

Para la Encuesta de la Comunidad de este año, ETC Intituto desarrolló la Clasificación de Importancia para el Análisis de Importancia y Satisfacción basado en el coeficiente de correlación entre los elementos individuales que fueron calificados dentro de una categoría en la encuesta y la satisfacción general con el desempeño de la Ciudad en esta categoría. En lugar de medir la importancia declarada de un encuestado, el coeficiente de correlación mide la importancia imparcial de un elemento en relación con la importancia general en una categoría. El coeficiente de correlación es una medida de importancia mejor que la importancia establecida (lo que ocurre cuando los encuestados seleccionan los elementos que consideran más importantes) porque el coeficiente de correlación muestra el impacto real que tienen los elementos individuales dentro de una categoría en la satisfacción general con el desempeño de la Ciudad en una categoría. La importancia declarada de un encuestado no siempre indica qué elementos afectan su satisfacción general con el desempeño de la Ciudad en una categoría determinada. El coeficiente de correlación llega a la raíz de lo que impulsa la satisfacción general.

ETC Institute ha basado sus recomendaciones en el análisis de Importancia-Satisfacción como una manera de evaluar objetivamente las prioridades para la Ciudad de San Antonio.

Al identificar los servicios de alta importancia y baja satisfacción, el análisis identificó qué servicios tendrán el mayor impacto en la satisfacción general con los servicios de la Ciudad en los próximos dos años.

Basado en los resultados de Análisis de Importancia-Satisfacción (I-S), ETC Institute recomienda lo siguiente:

Prioridades generales. Para aumentar la satisfacción general de los principales servicios de la Ciudad, la Ciudad de San Antonio debe enfatizar las mejoras en las siguientes áreas en los próximos dos años:

- Transporte y mejoras de capital
- Servicios de Vecindarios y Vivienda
- Código de Ejecución
- Servicios de planificación

La tabla en la siguiente página muestra las clasificaciones de Importancia-Satisfacción para 16 de los principales servicios de la Ciudad que fueron evaluados.

2018 Grado de Importancia-Satisfacción Ciudad de San Antonio Servicios Principales de la Ciudad						
Categoría de Servicio	Clasificación de Importancia	Rango de Importancia	Satisfacción %	Rango de Satisfacción	Grado de Importancia-Satisfacción	I-S Rango de Calificación
Muy alta prioridad (IS >.20)						
Transporte y mejoras estructurales	0.442	2	37%	16	0.2771	1
Servicios de vecindario y vivienda	0.436	3	39%	15	0.2668	2
Aplicación de los códigos	0.379	7	39%	14	0.2297	3
Servicios de planificación	0.396	6	45%	13	0.2186	4
Alta prioridad (IS .10-.20)						
Servicios humanos y sociales	0.365	10	45%	12	0.1993	5
Servicios de Cuidado de Animales	0.365	9	47%	10	0.1927	6
Esfuerzos de sostenibilidad de la ciudad para ayudar a preservar el medio ambiente	0.370	8	49%	9	0.1872	7
Servicios de desarrollo	0.335	13	46%	11	0.1819	8
Servicios de seguridad policial	0.445	1	64%	7	0.1598	9
Servicios de salud pública	0.347	11	59%	8	0.1409	10
Servicios de Parques y Recreación	0.416	4	70%	4	0.1240	11
3-1-1 Centro de atención de llamadas	0.341	12	70%	5	0.1030	12
Prioridad media (IS <.10)						
Servicios de desechos sólidos	0.410	5	77%	3	0.0947	13
Aeropuerto Internacional de San Antonio	0.294	15	69%	6	0.0923	14
Servicios de bomberos	0.321	14	83%	1	0.0552	15
Servicios de biblioteca pública	0.269	16	82%	2	0.0495	16

Prioridades por departamento. Para aumentar los índices de satisfacción entre los departamentos individuales, los líderes de la Ciudad deben enfatizar las mejoras en las siguientes áreas:

Servicios de seguridad policial:

- Prevención del crimen
- protección a los vecindarios
- La rapidez con la que la policía responde a las emergencias

Transporte y mejoras de capital:

- Condición de las calles de la ciudad.
- La rapidez con la que se reparan los baches
- La gestión del tráfico
- Construcción de nuevas banquetas

Servicios de cuidado animal:

- Ejecución de las leyes de los animales
- Control de la población animal mediante programas de esterilización gratuitos y de bajo costo y educación pública.

Servicios de salud pública:

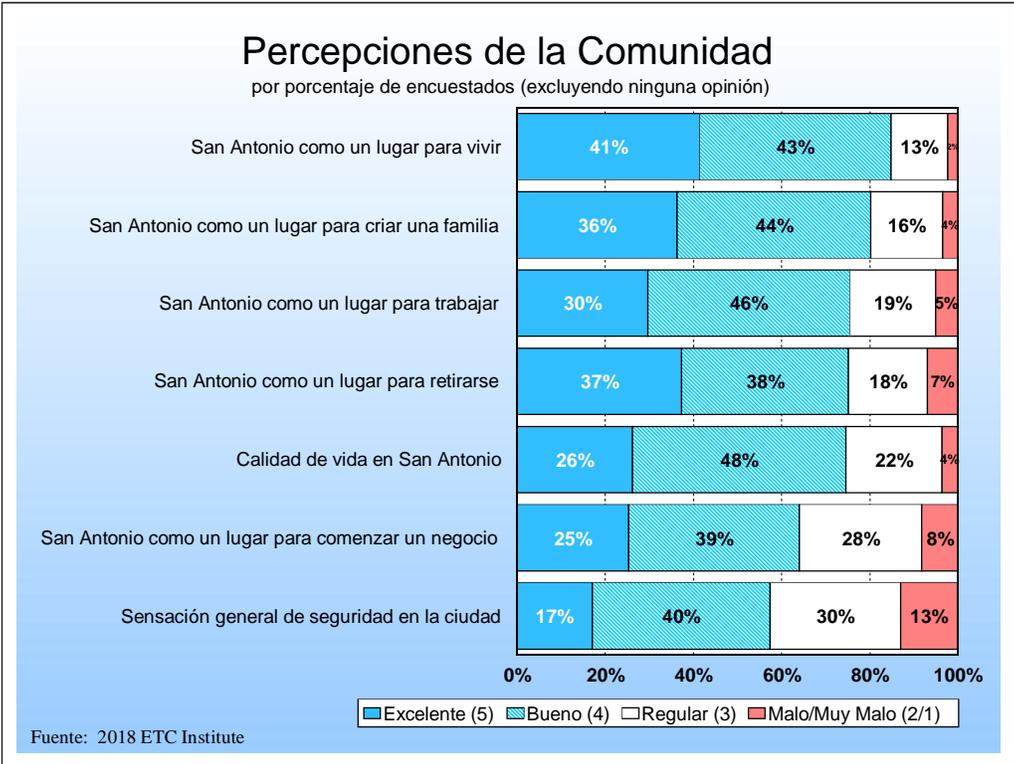
- Prevención de la diabetes / obesidad

Al enfatizar las áreas que se consideraron de muy alta o alta prioridad según el análisis de importancia y satisfacción, la ciudad de San Antonio podrá mantener altos niveles de satisfacción de los clientes en los próximos años y aumentar la satisfacción general en las áreas donde se necesitan mejoras.

Sección 1

Gráficos y Gráficas

Percepciones de la Comunidad



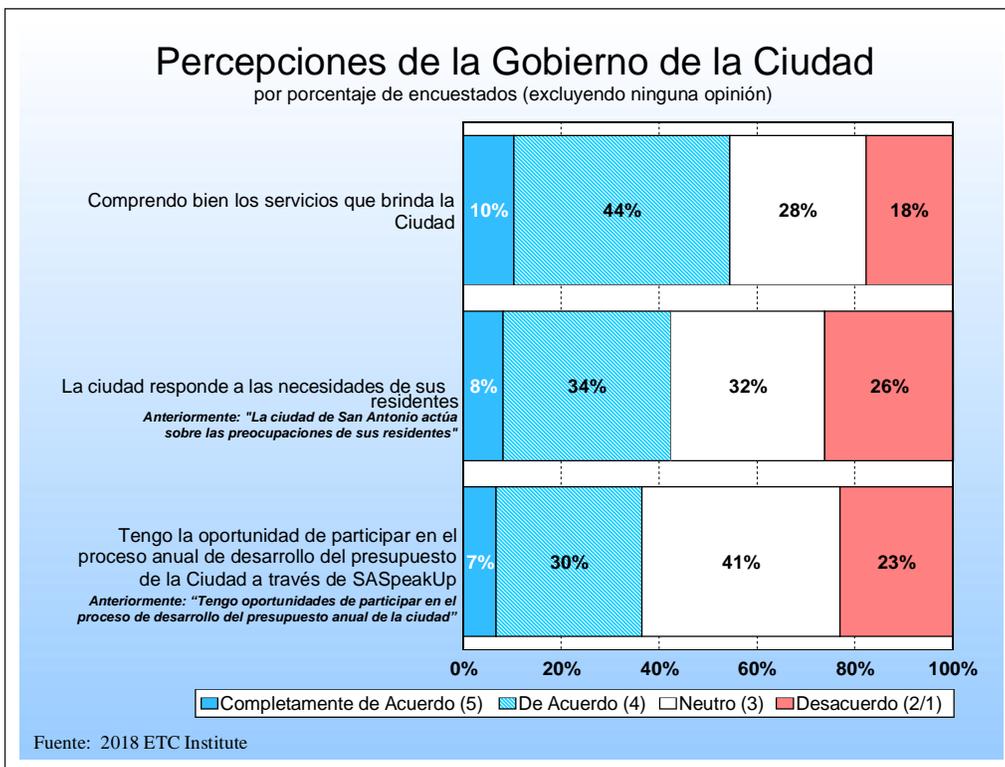
Comparado con un año antes, ¿cómo crees que ha cambiado el centro de San Antonio?

por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

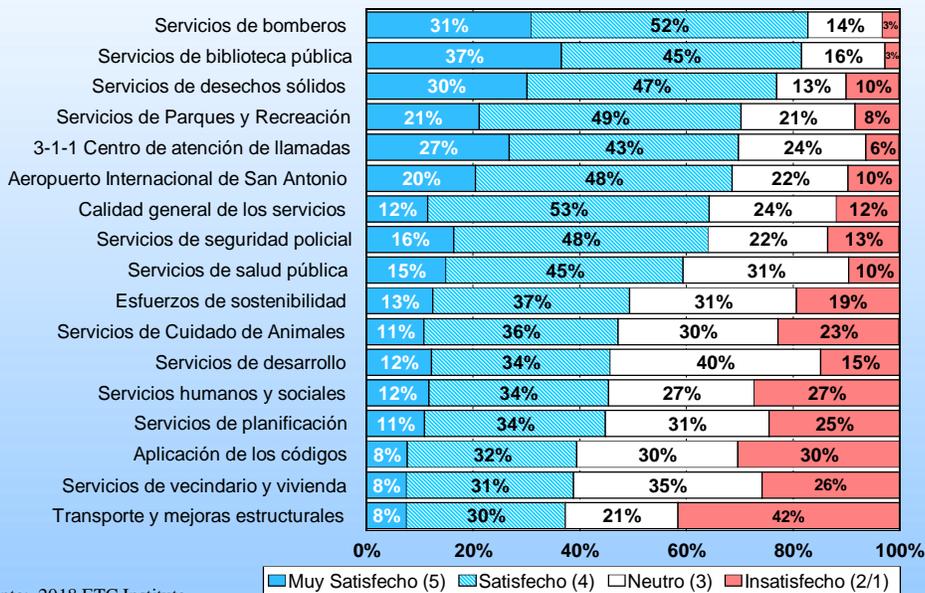
Percepciones de la Gobierno de la Ciudad



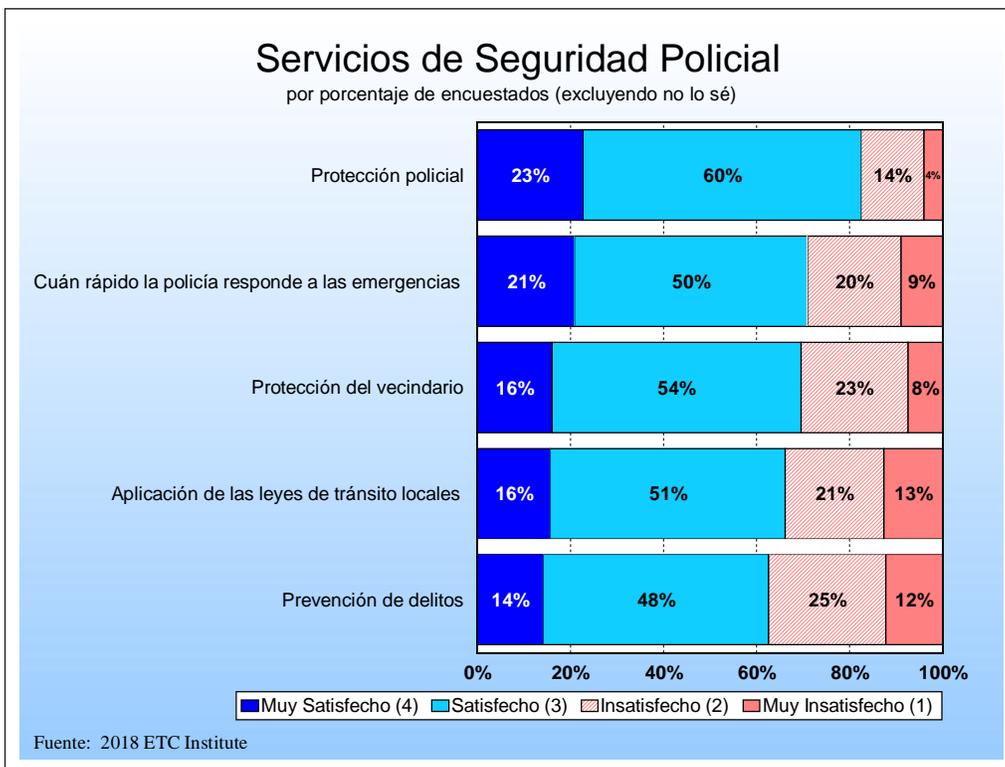
Satisfacción general con los Principales Servicios de la Ciudad

Satisfacción general con los Principales Servicios de la Ciudad

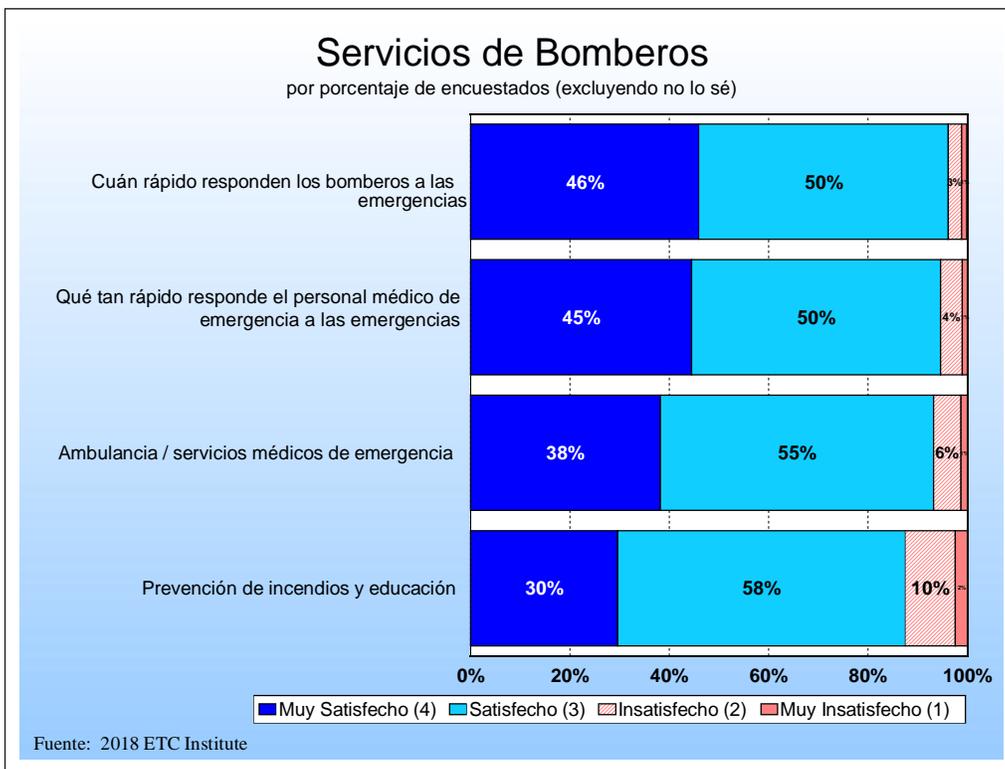
por porcentaje de encuestados (excluyendo no lo sé)



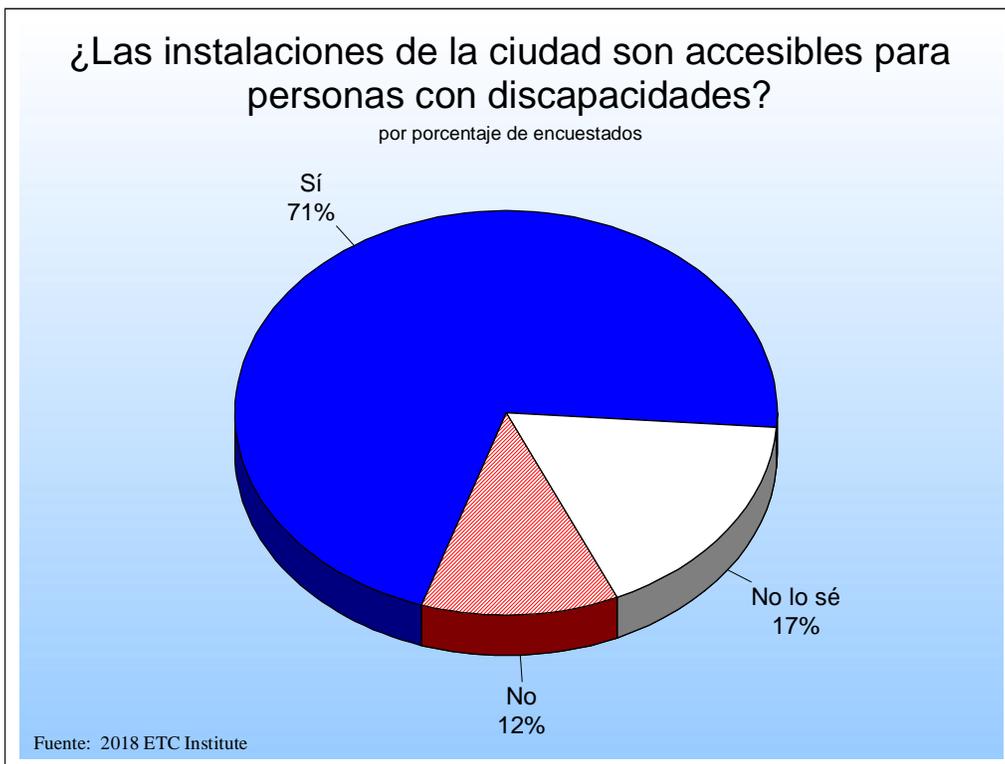
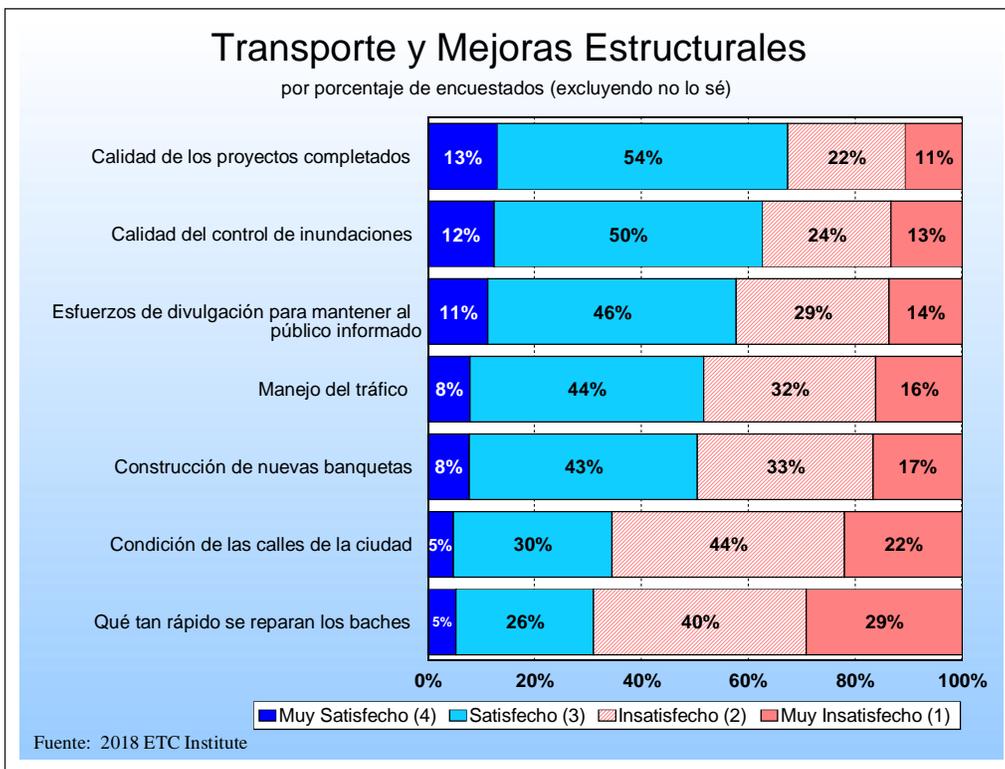
Servicios de Seguridad Policial



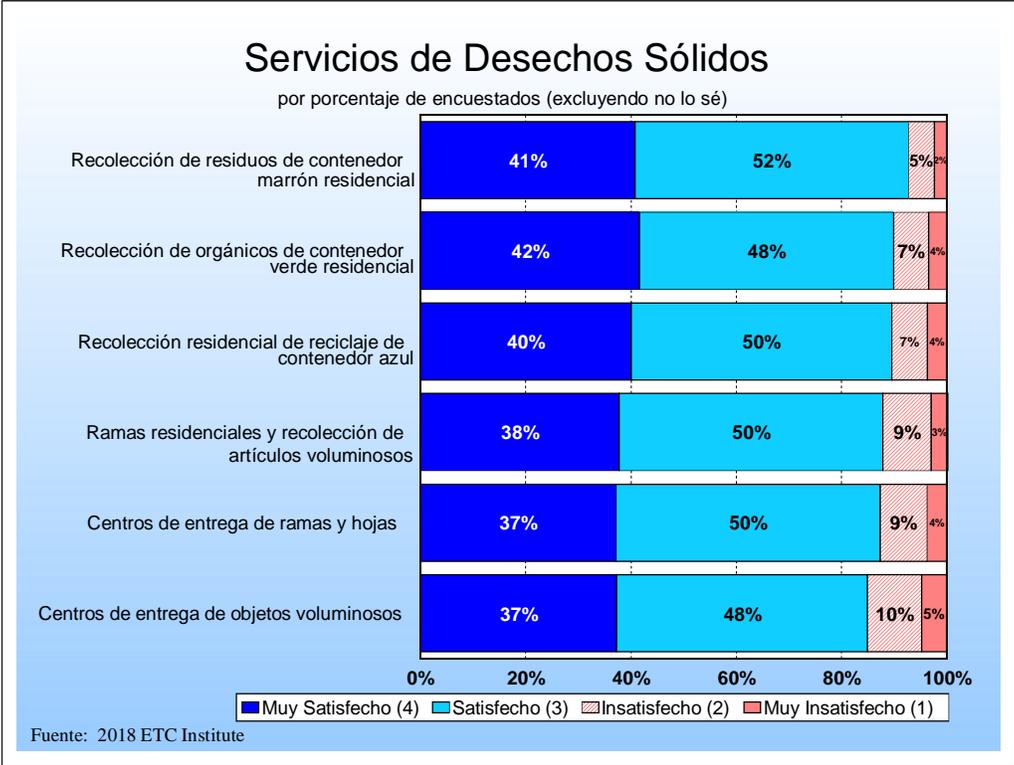
Servicios de Bomberos



Transporte y Mejoras Estructurales



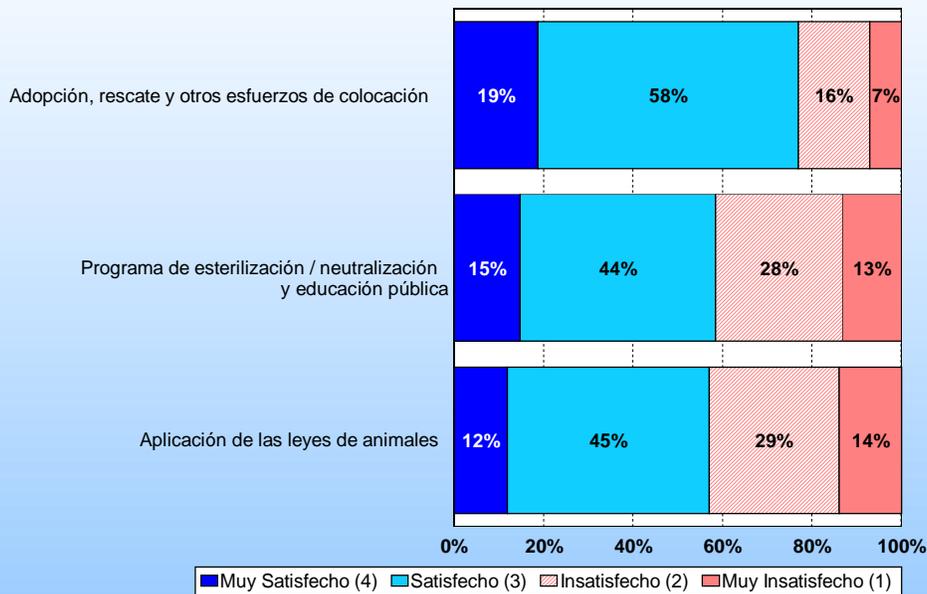
Servicios de Desechos Sólidos



Servicios de Cuidado de Animales

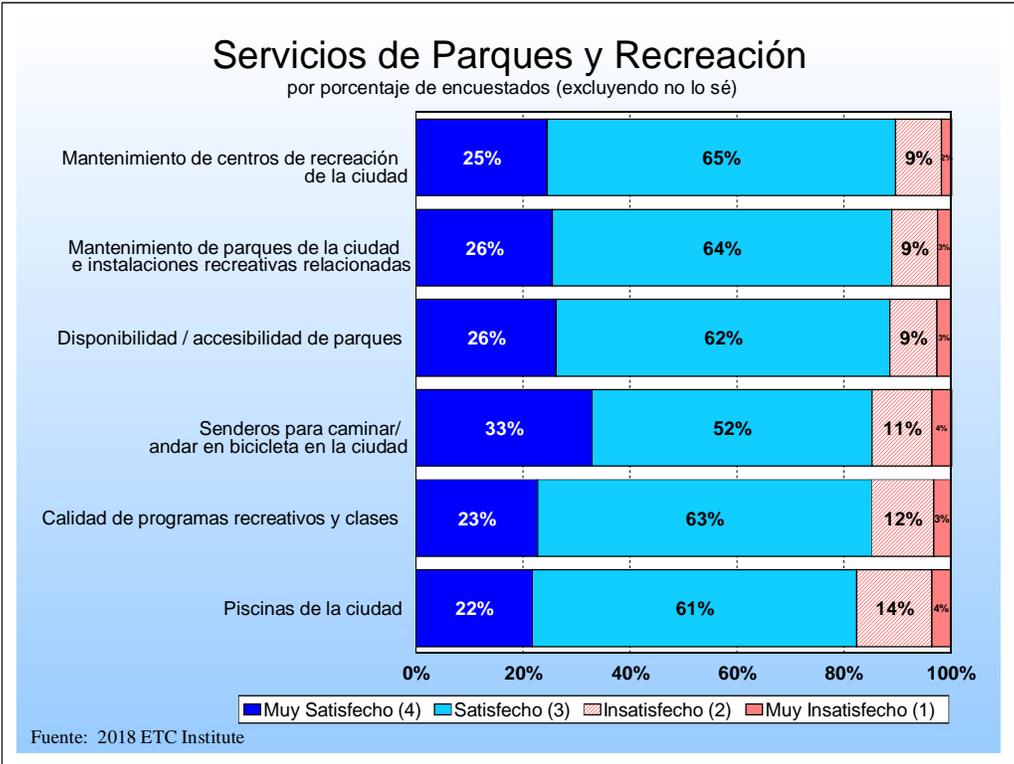
Servicios de Cuidado de Animales

por porcentaje de encuestados (excluyendo no lo sé)

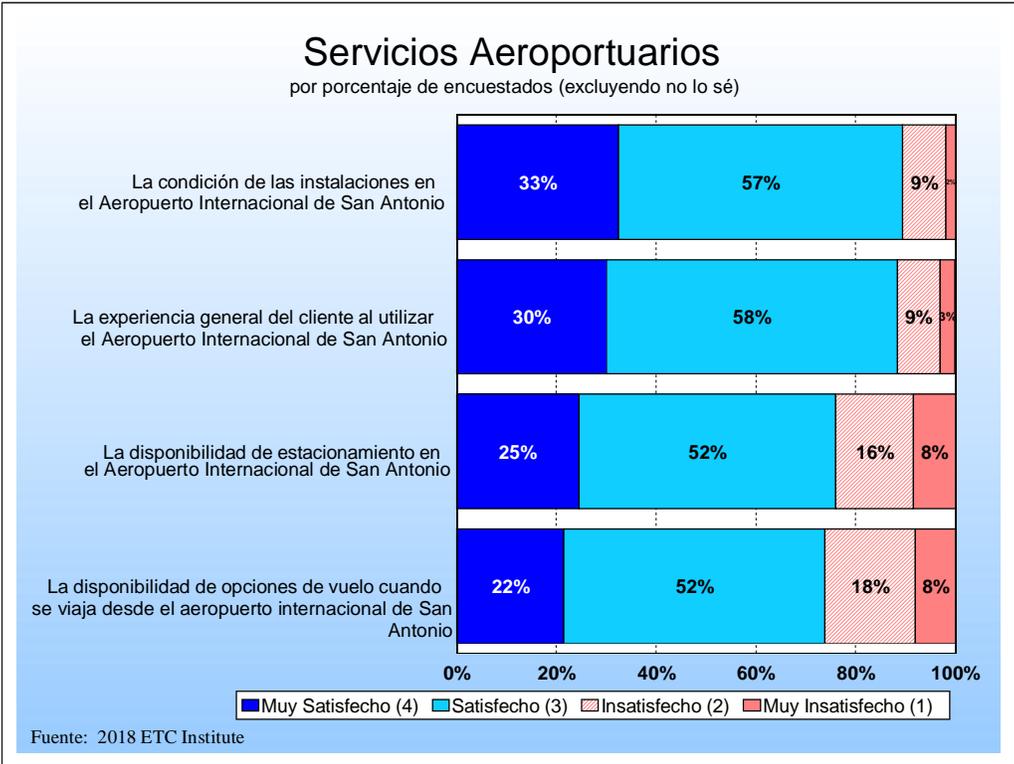


Fuente: 2018 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación



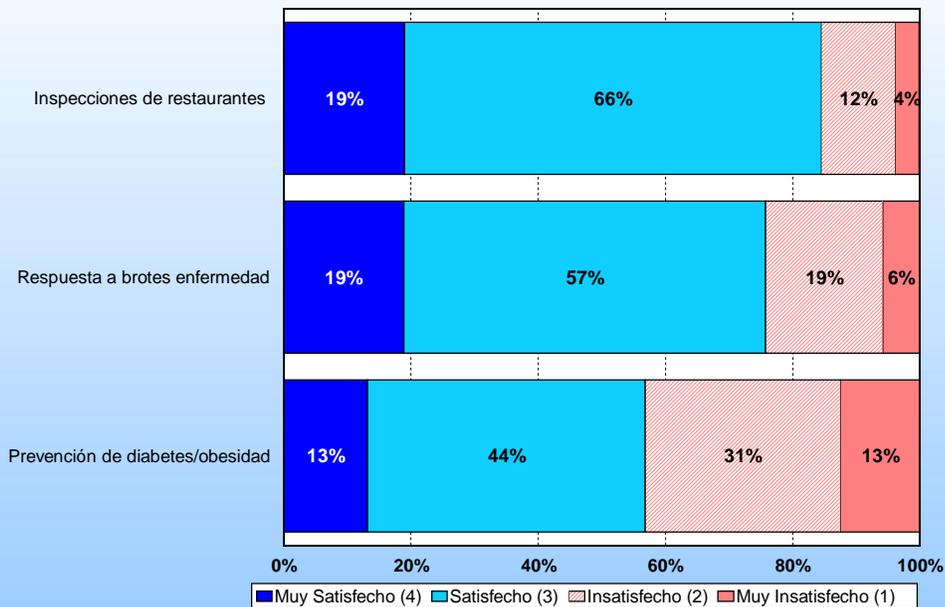
Servicios Aeroportuarios



Servicios de Salud Pública

Servicios de Salud Pública

por porcentaje de encuestados (excluyendo no lo sé)

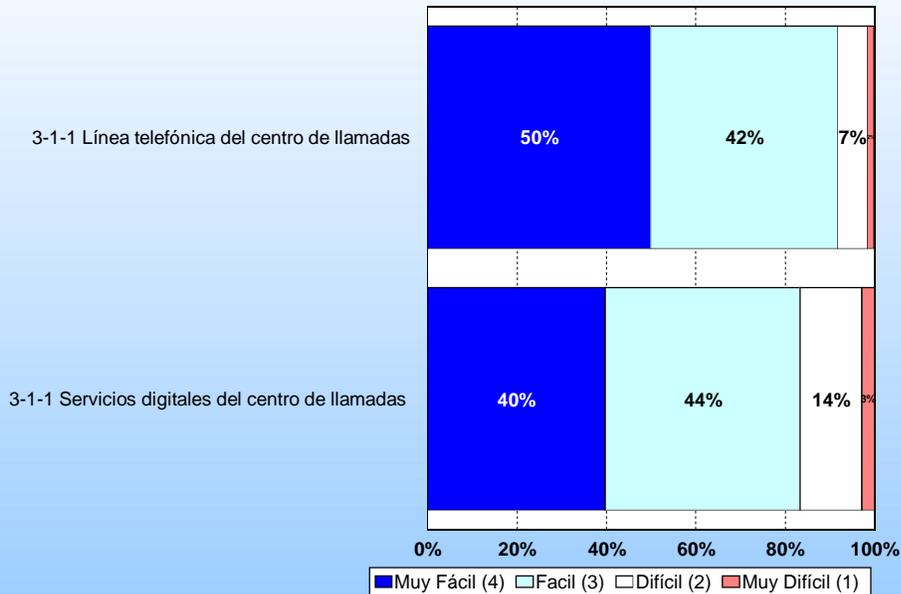


Fuente: 2018 ETC Institute

3-1-1 Centro de Atención de LLamadas

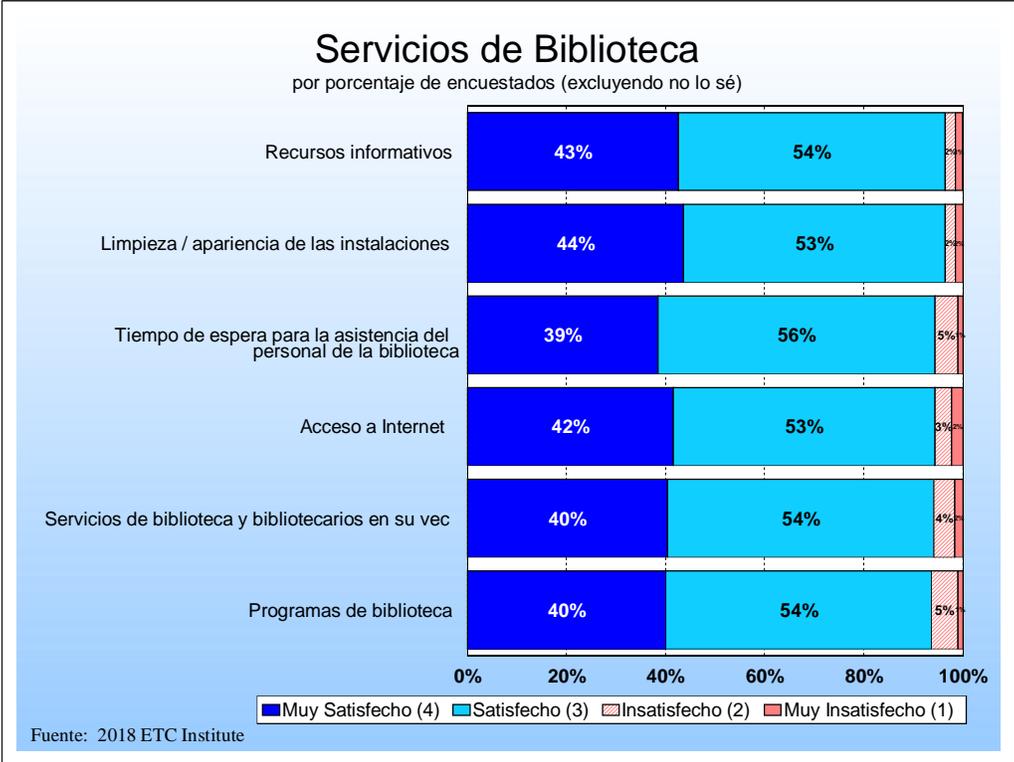
3-1-1 Centro de Atención de LLamadas

por porcentaje de encuestados quienes han usado el servicio 3-1-1 de la ciudad (excluyendo Nunca lo he probado)



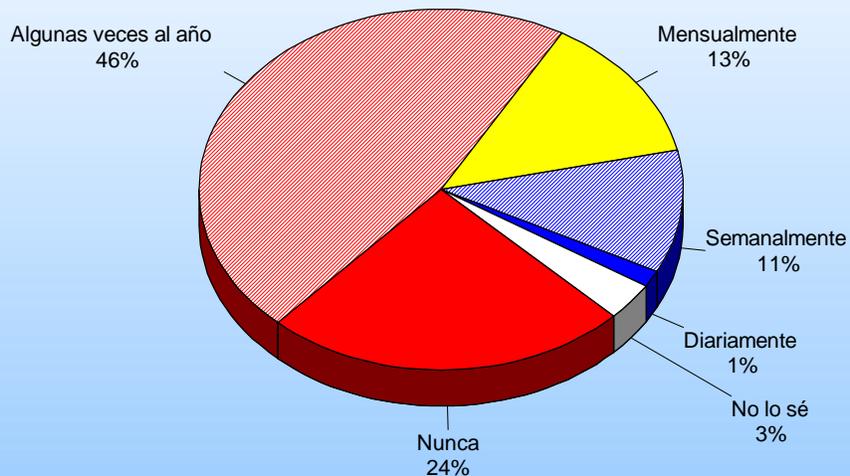
Fuente: 2018 ETC Institute

Servicios de Biblioteca



En promedio, ¿con qué frecuencia usa la Biblioteca Pública de San Antonio en persona o en línea?

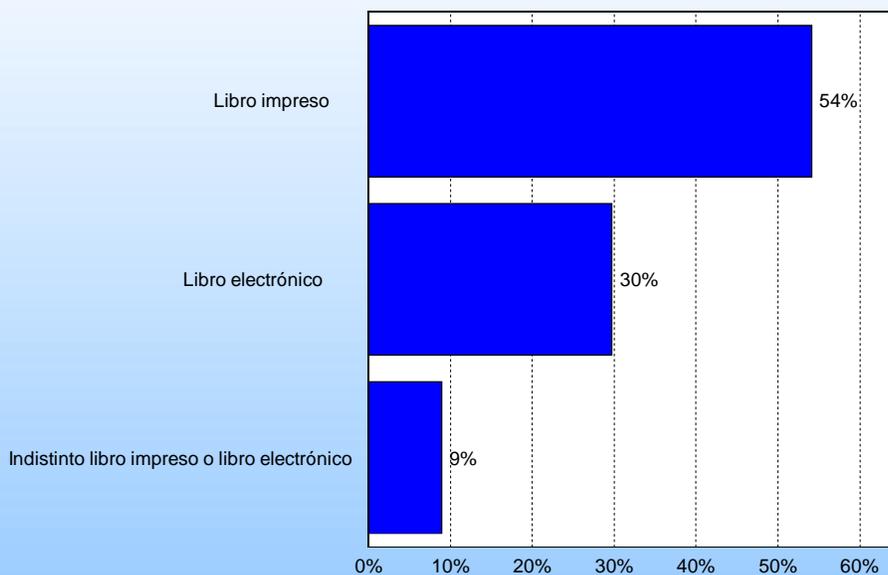
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

¿Cuál de los siguientes es su formato preferido de lectura?

por porcentaje de encuestados (excluyendo ninguna opinión)

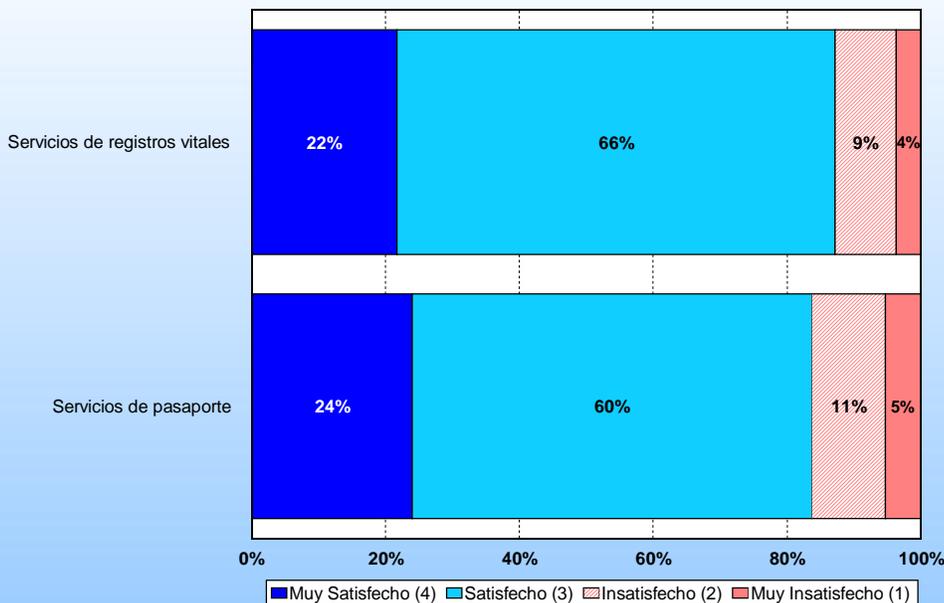


Fuente: 2018 ETC Institute

Oficina de Servicios de la Secretaria de la Ciudad

Oficina de Servicios de la Secretaria de la Ciudad

por porcentaje de encuestados (excluyendo ninguna opinión)

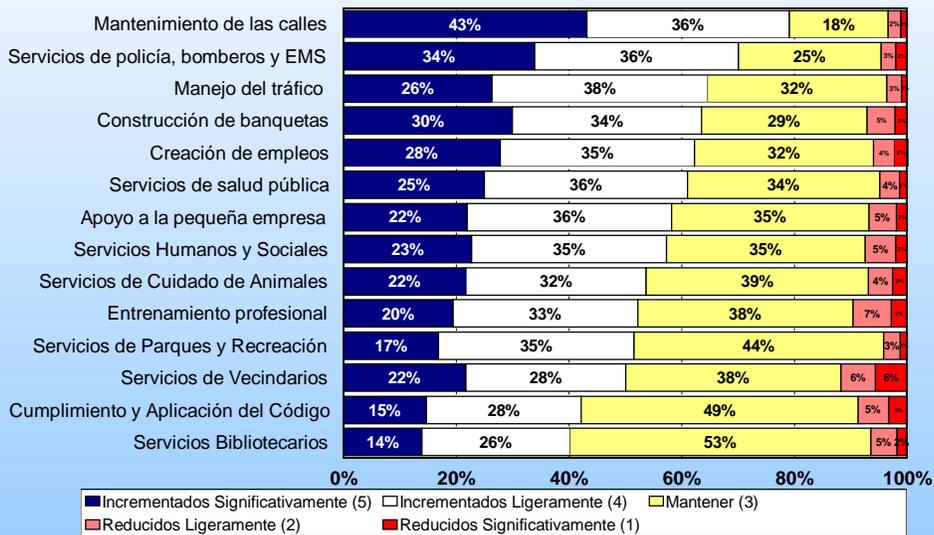


Fuente: 2018 ETC Institute

Presupuesto de su Ciudad

Por favor indique el nivel de financiamiento que debe asignarse en el próximo presupuestos

por porcentaje de encuestados quien calificó el ítem en una escala de 5 puntos donde una calificación de 5 significaba un financiamiento "significativamente mayor" y una calificación de 1 significaba un financiamiento "decreciente significativamente" (excluyendo no lo sé)



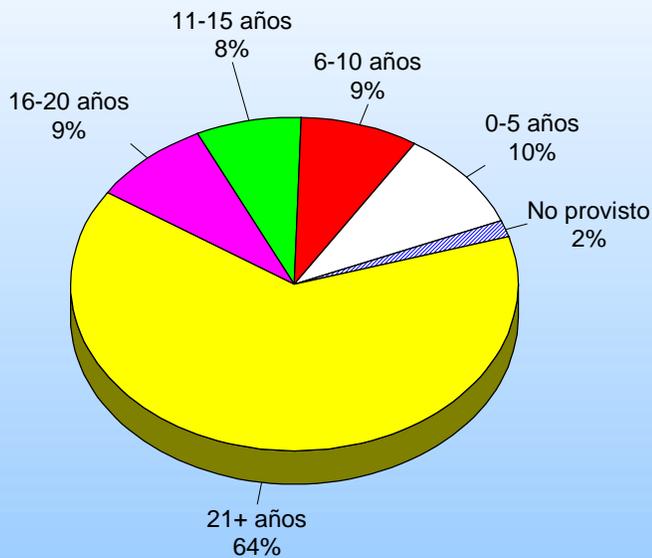
Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía



Demografía: Number of años Lived in San Antonio

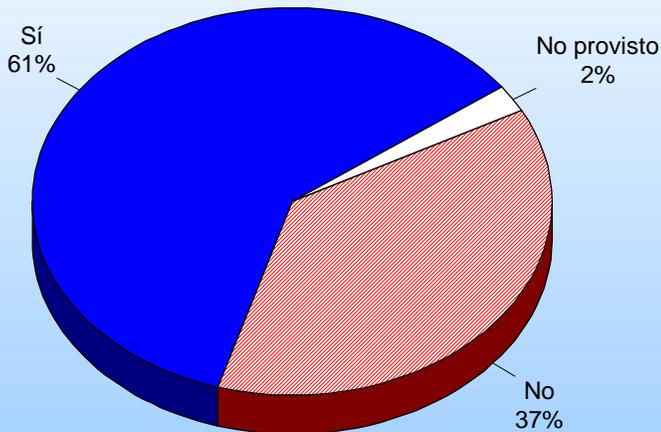
por porcentaje de encuestados



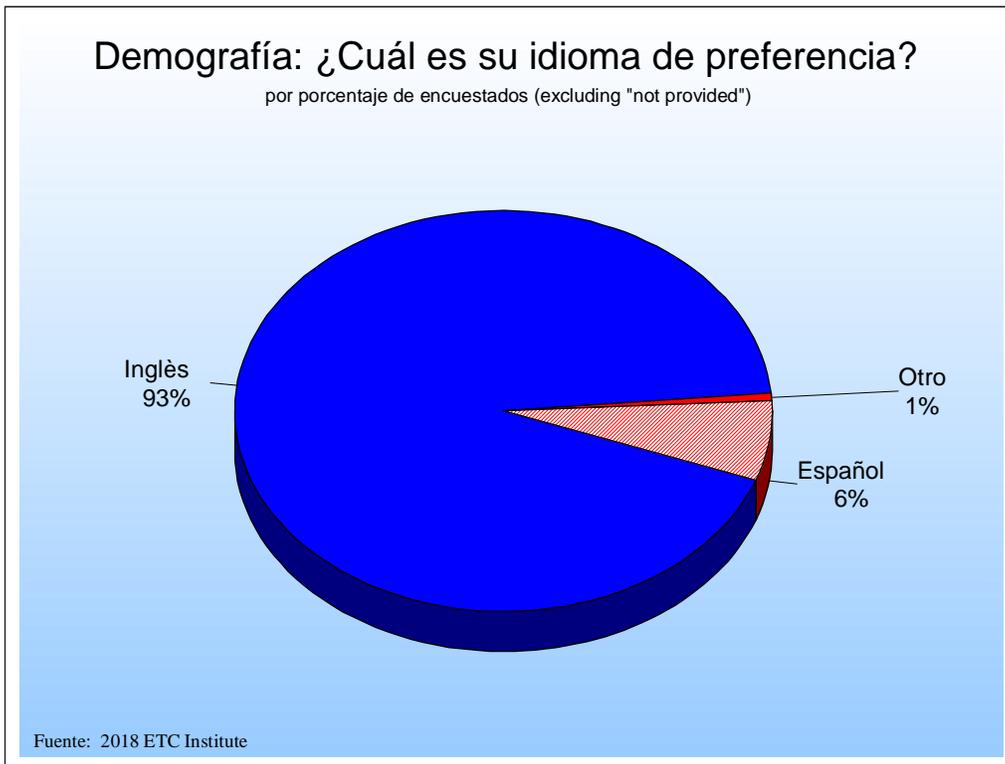
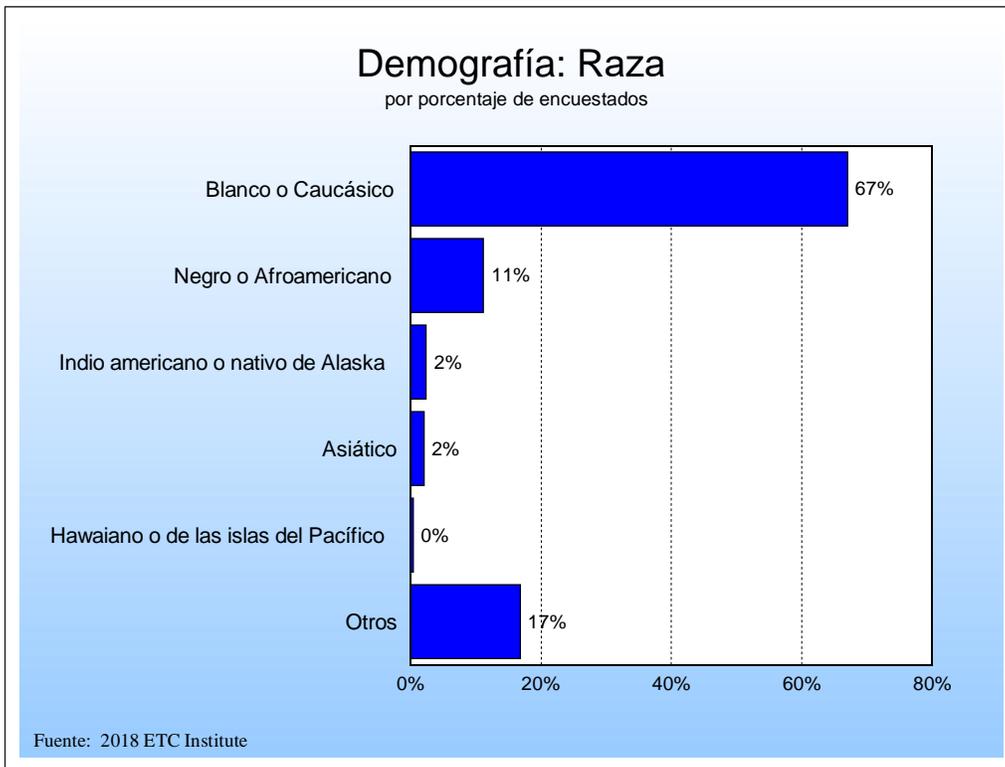
Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Se considera hispano/latino?

por porcentaje de encuestados

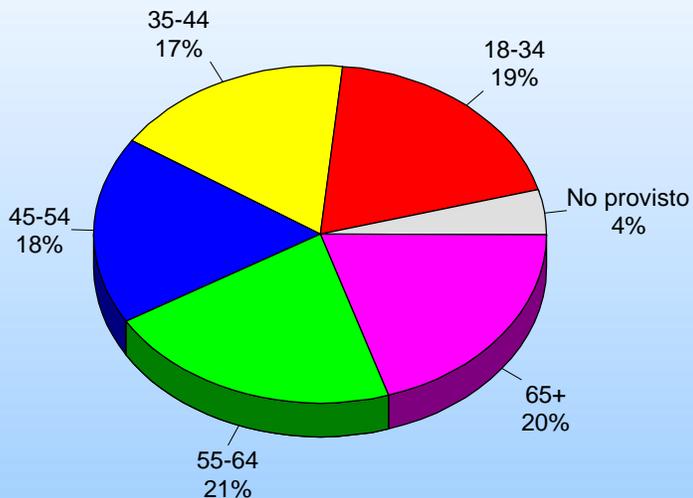


Fuente: 2018 ETC Institute



Demografía: ¿Cuál es su edad?

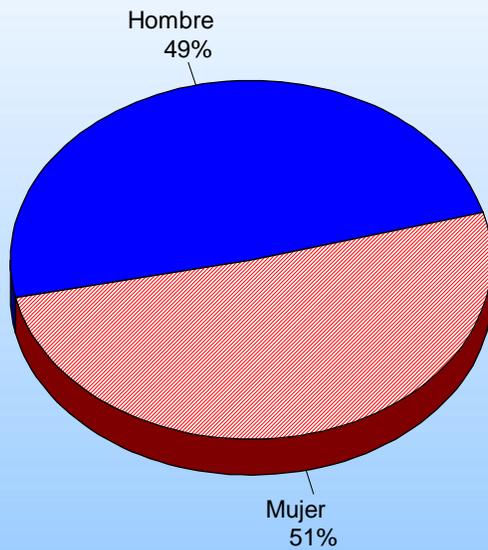
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Cómo se identifica?

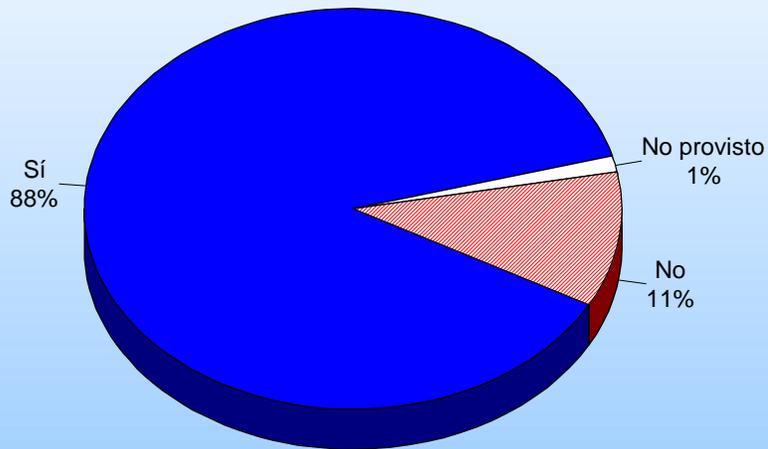
por porcentaje de encuestados (excluyendo no provisto)



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Esta registrado para votar?

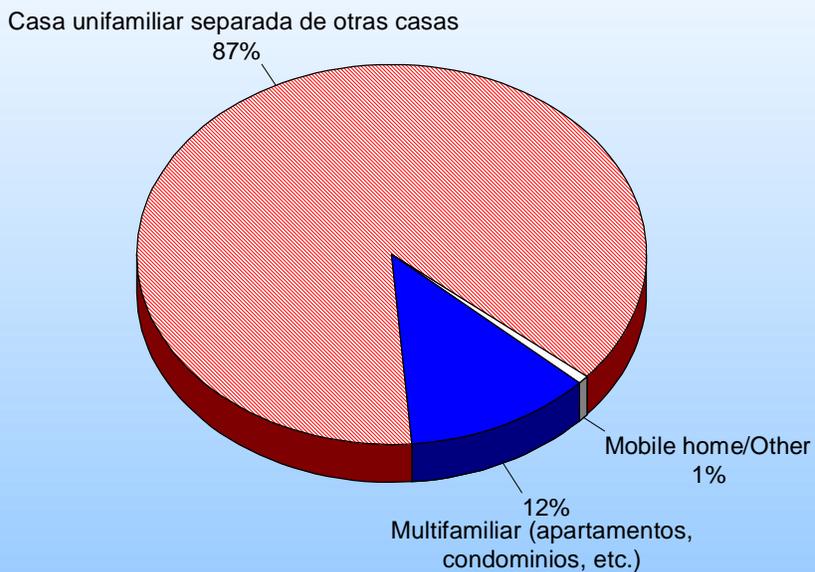
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿En qué tipo de vivienda vive?

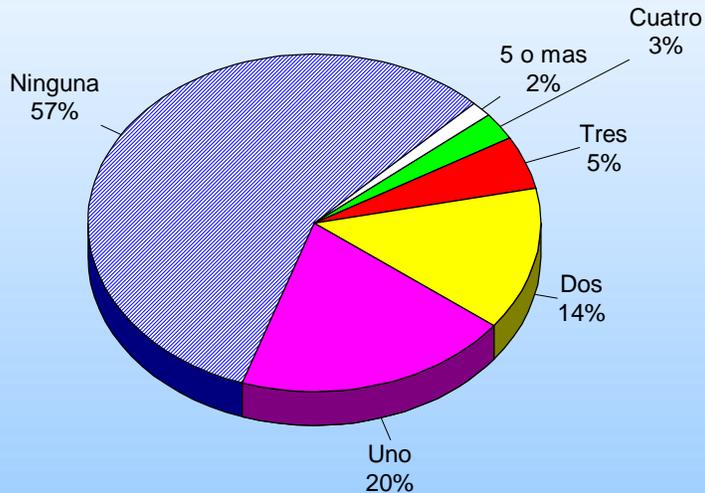
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Cuántos niños, si los hay, viven en su hogar?

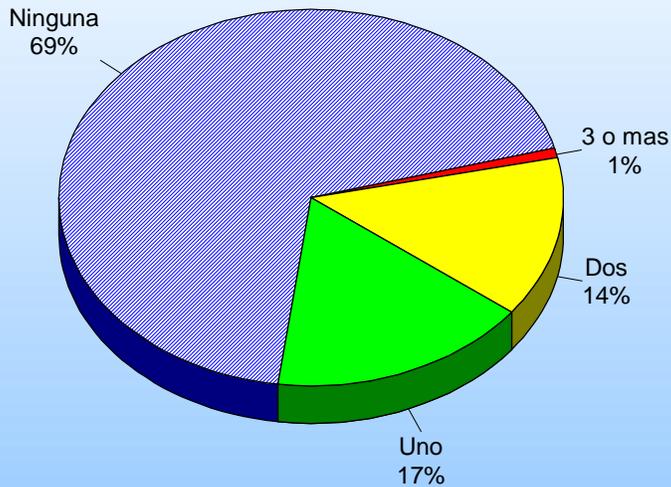
por porcentaje de encuestados



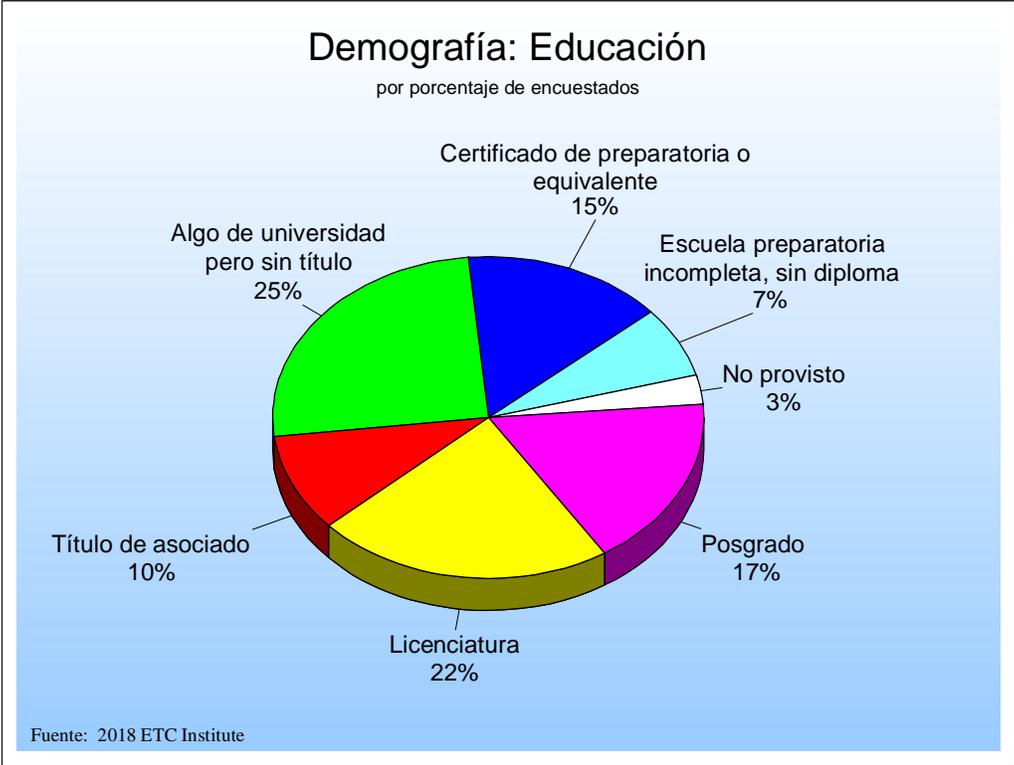
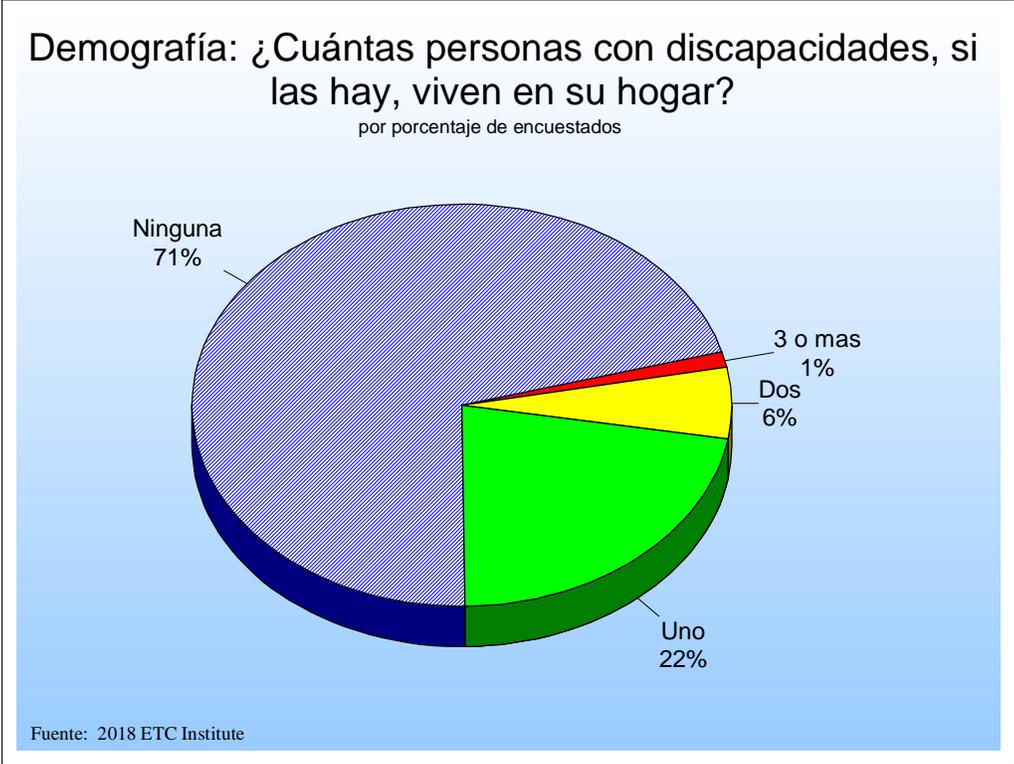
Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Cuántas personas mayores, si las hay, viven en su hogar?

por porcentaje de encuestados

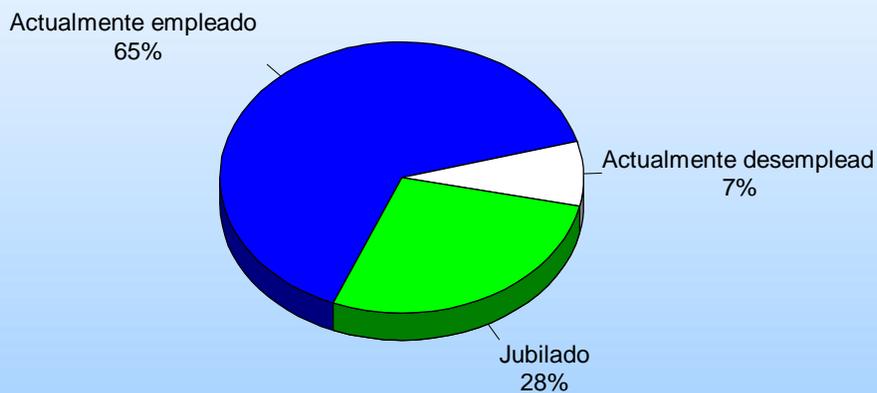


Fuente: 2018 ETC Institute



Demografía: ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación laboral?

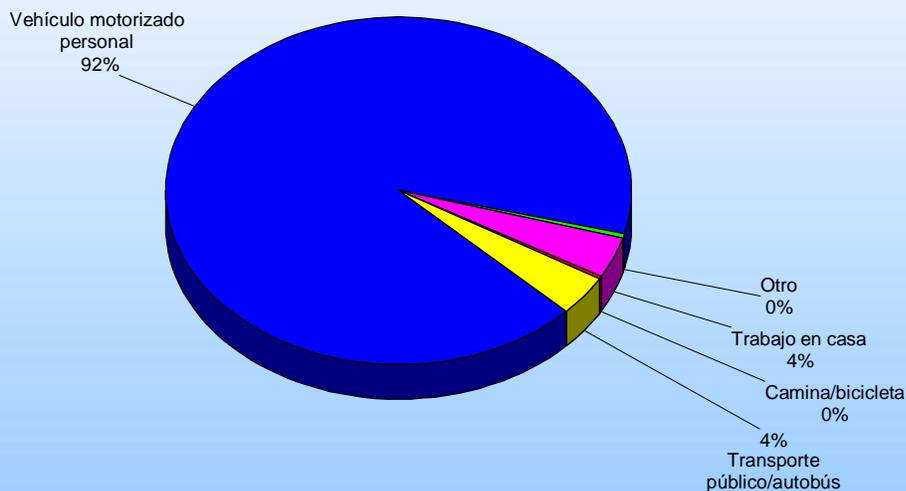
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Cuál es el método de transporte principal que usa para ir al trabajo?

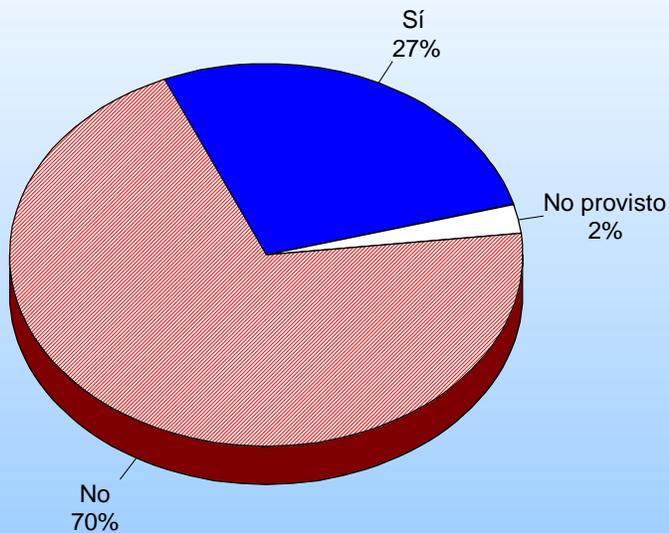
por porcentaje de encuestados quienes indicaron que estaban empleados actualmente



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: Are you a military veteran?

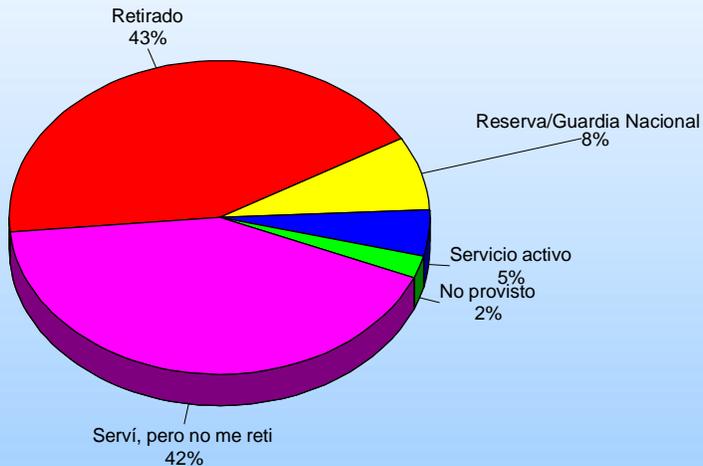
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Cuál de los siguientes casos describe mejor su situación actual?

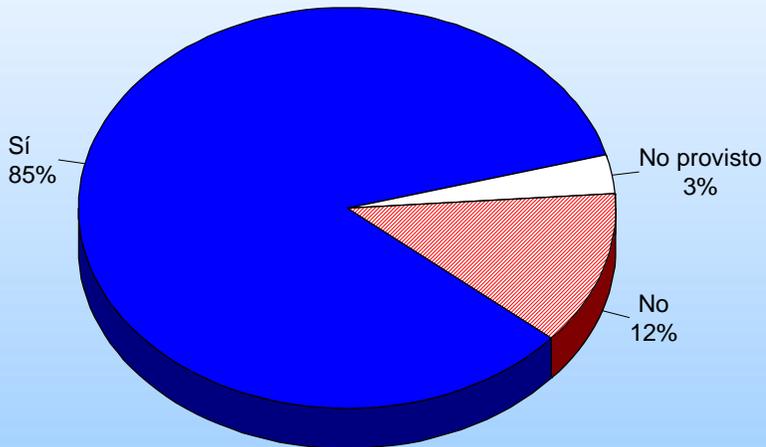
por porcentaje de encuestados quienes indicaron que son un veterano militar



Fuente: 2018 ETC Institute

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

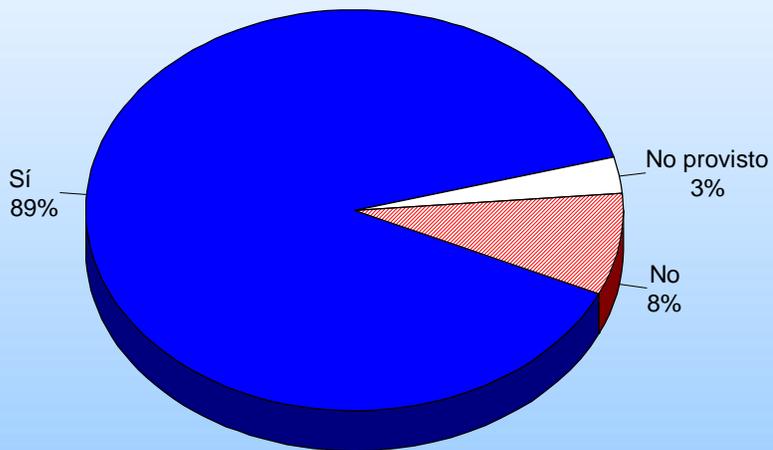
por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Demografía: ¿Tiene acceso al uso de Internet en un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil?

por porcentaje de encuestados



Fuente: 2018 ETC Institute

Sección 2

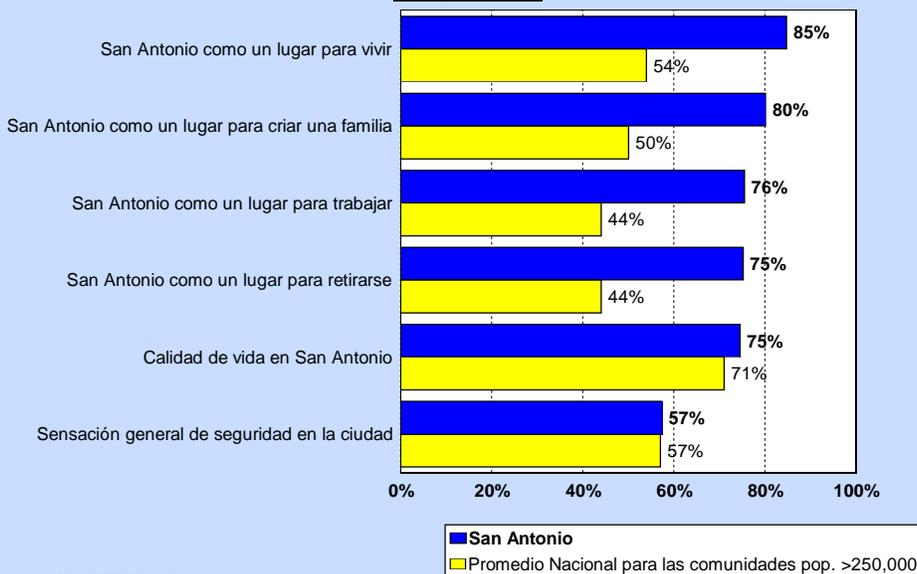
Comparaciones con el Promedio Nacional

Comparaciones con el Promedio Nacional

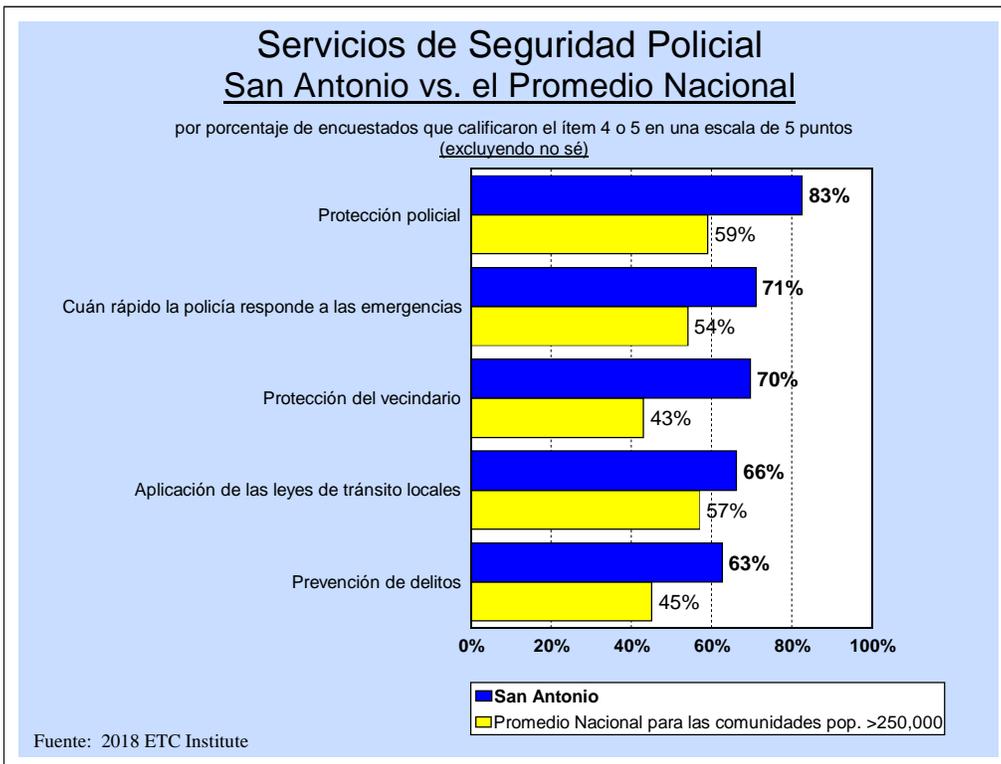
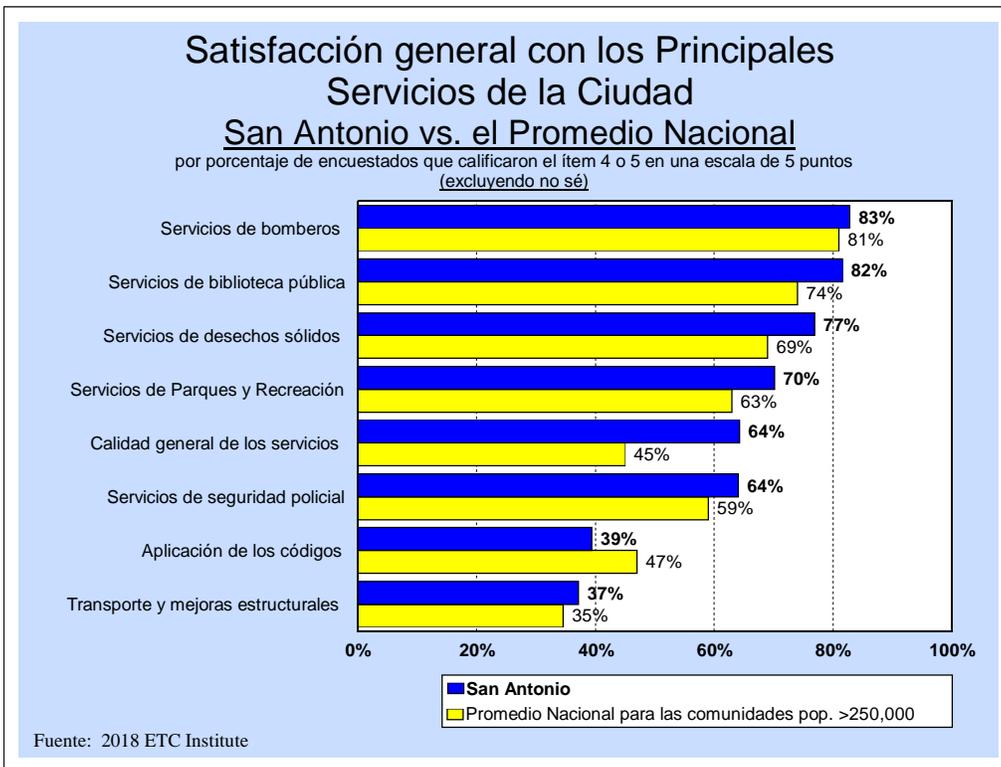
Nota: Los datos de comparación contenidos en este informe son propiedad intelectual protegida. Cualquier reproducción de La información en este informe por personas o Organizaciones no afiliadas directamente a la Ciudad.de San Antonio no está autorizado sin consentimiento por escrito del ETC Institute.

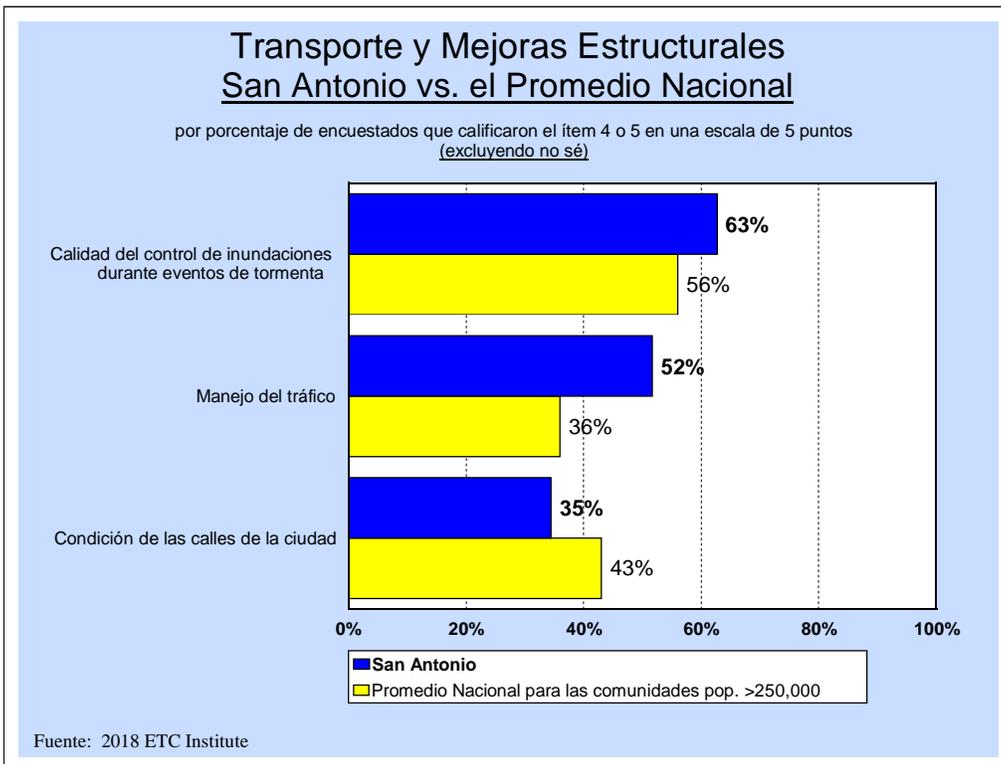
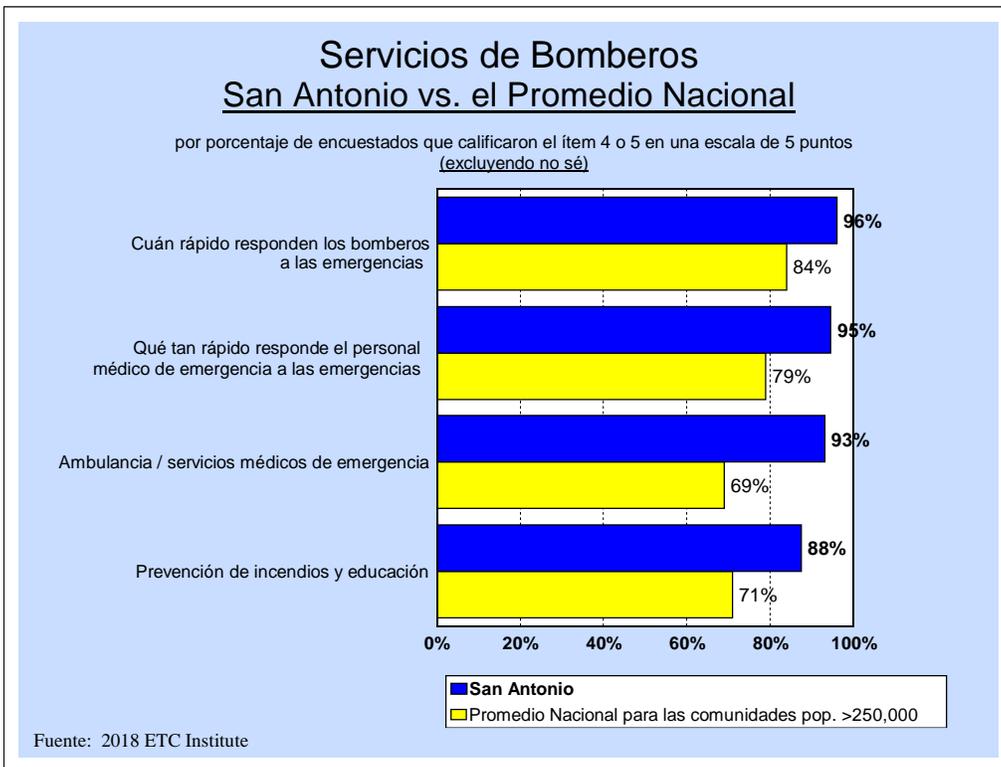
Percepciones de la Comunidad San Antonio vs. el Promedio Nacional

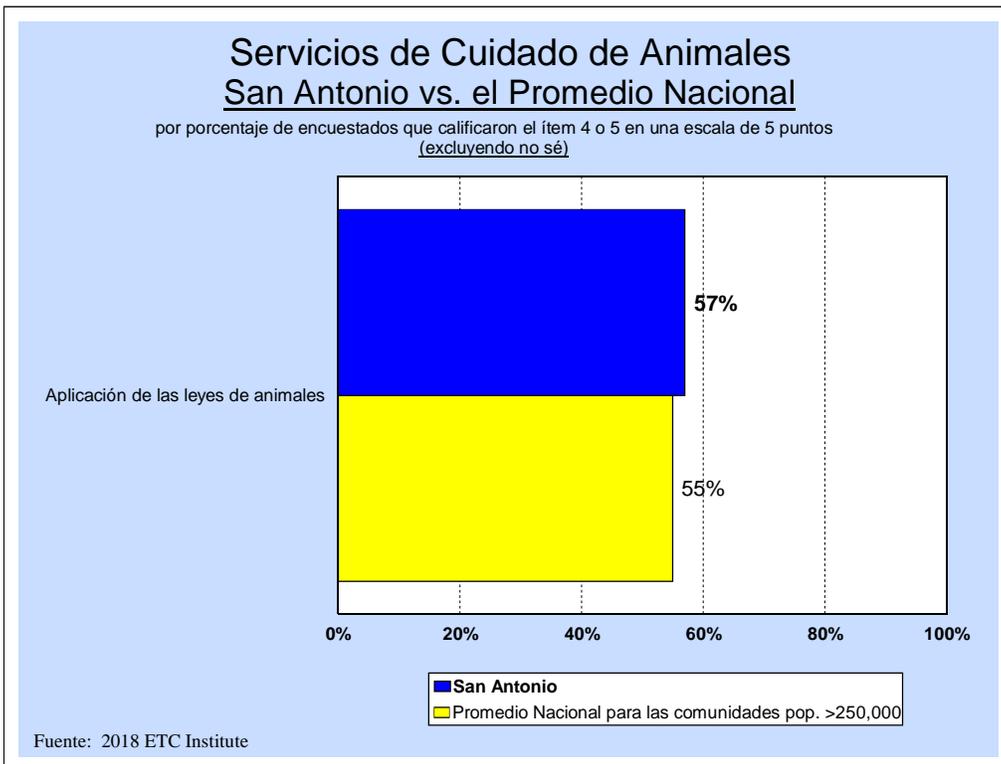
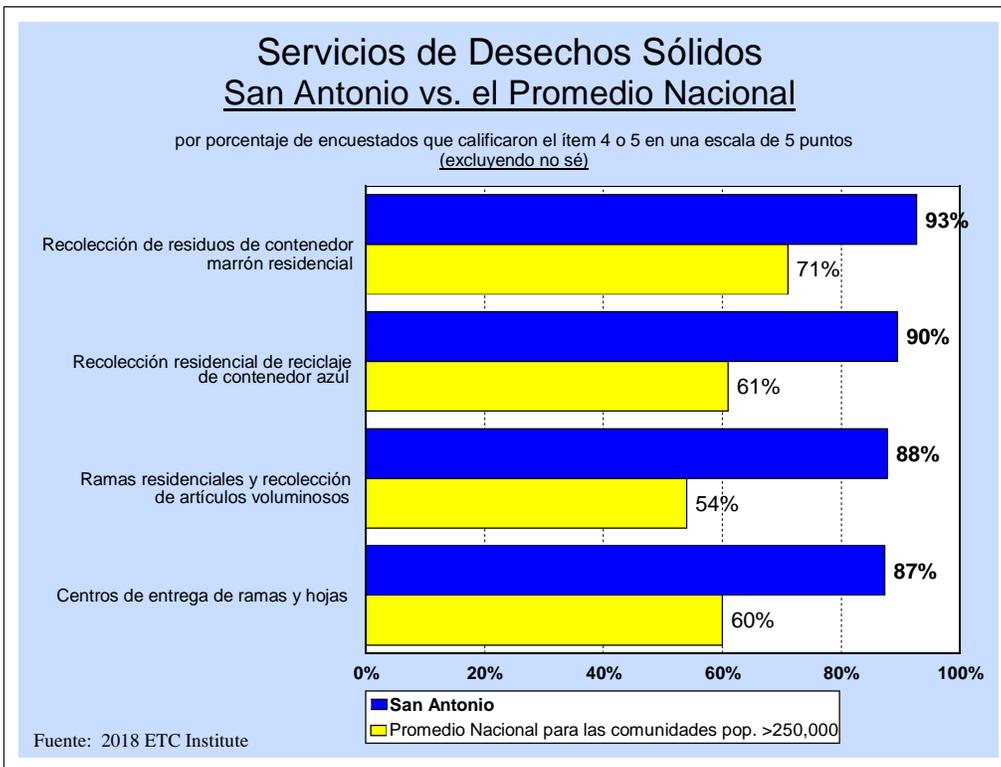
por porcentaje de encuestados que calificaron el ítem 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)

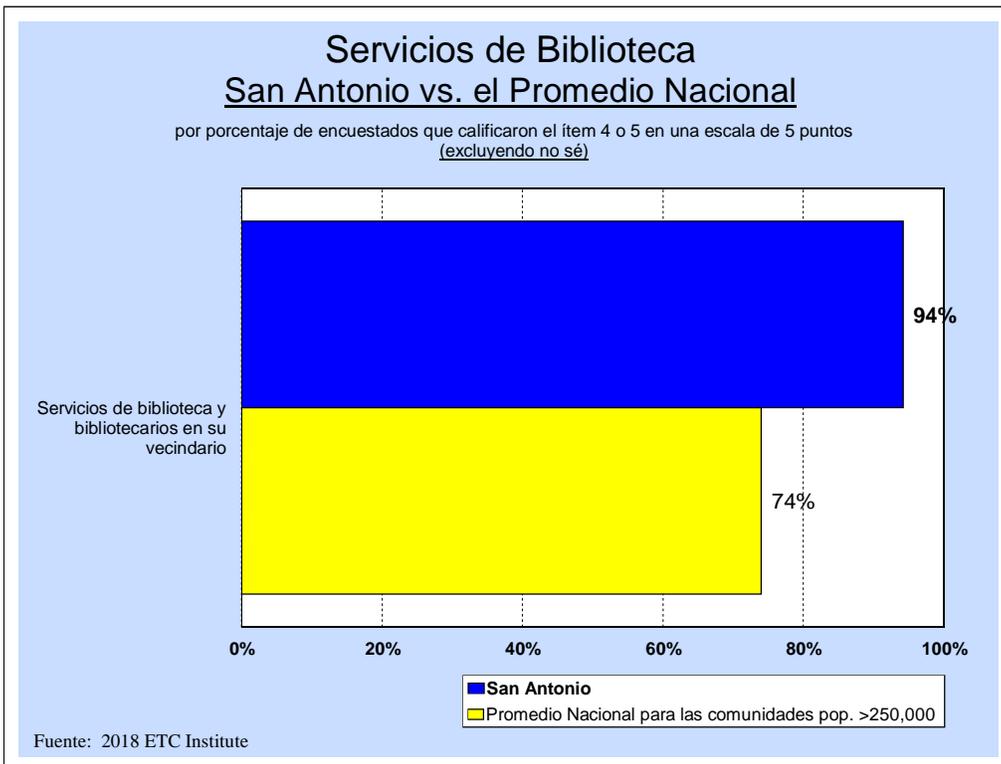
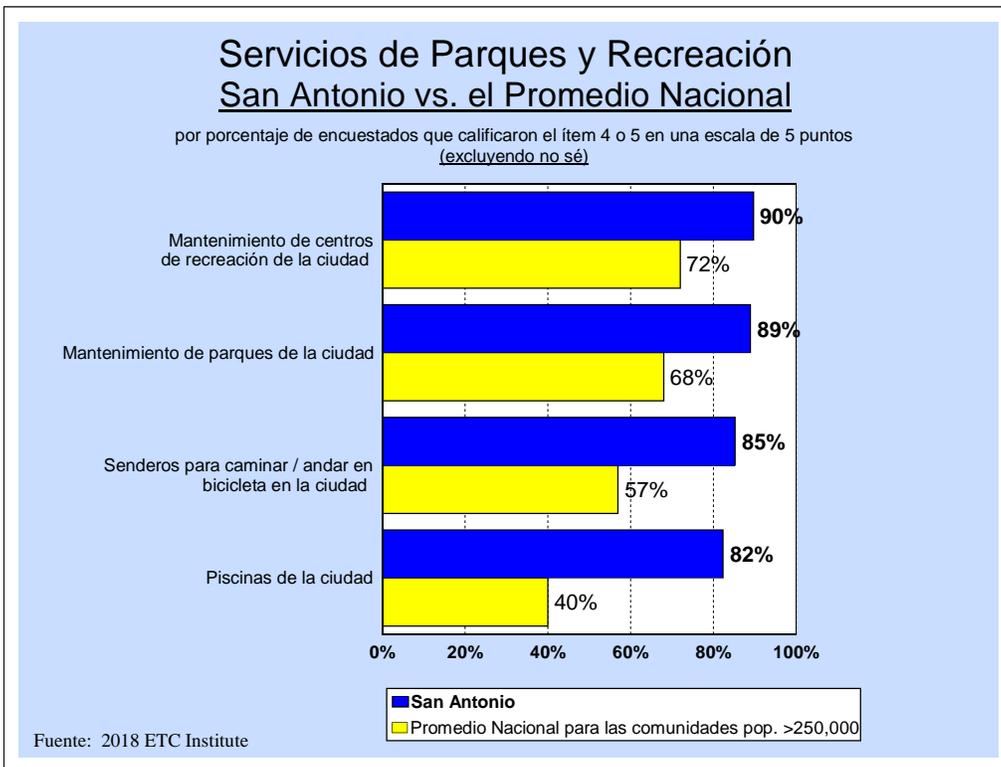


Fuente: 2018 ETC Institute









Sección 3

Comparaciones

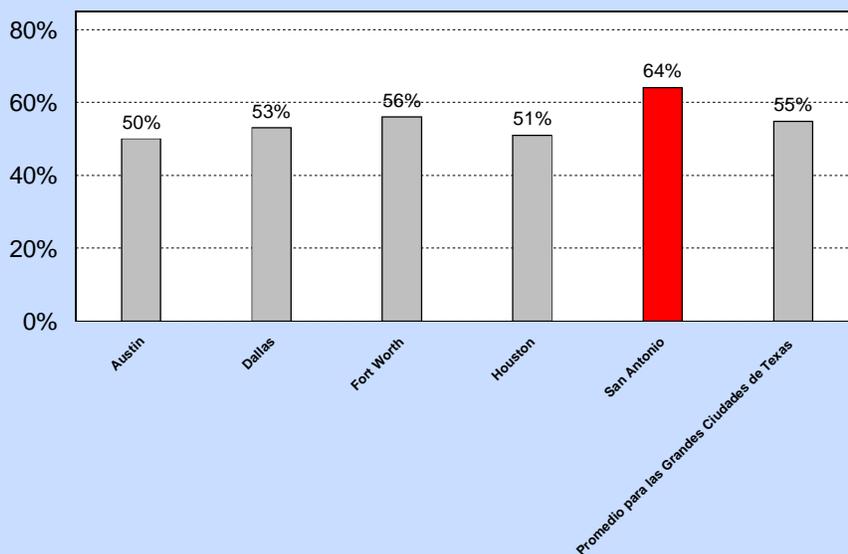
con las Grandes Ciudades de Texas

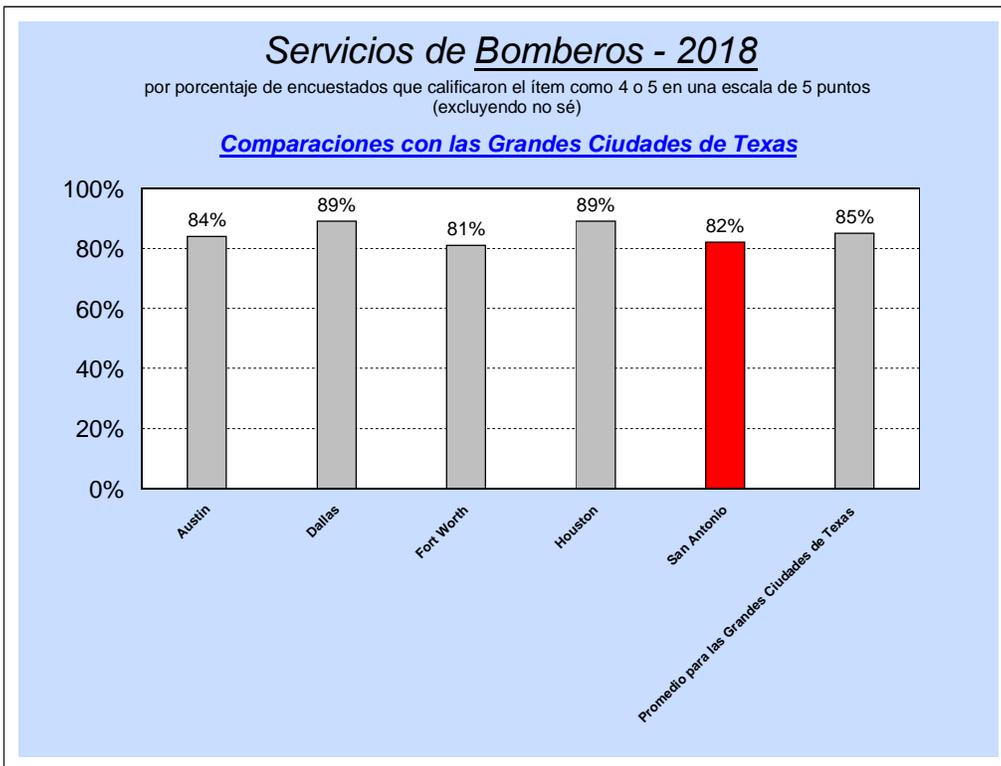
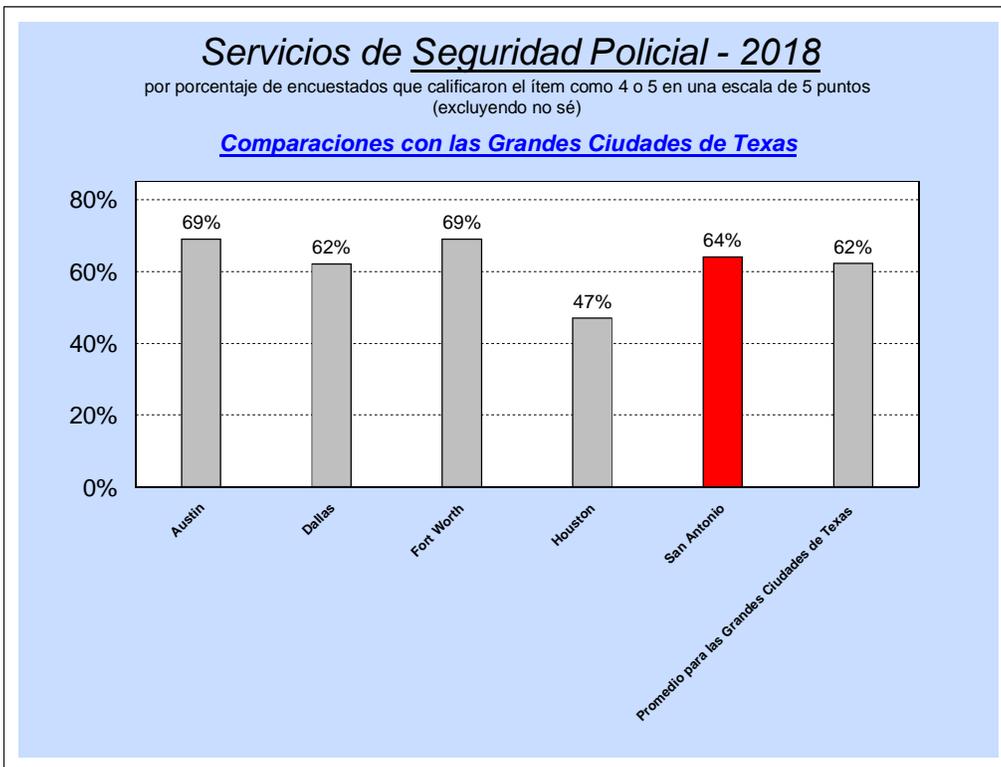
Comparaciones con las Grandes Ciudades de Texas

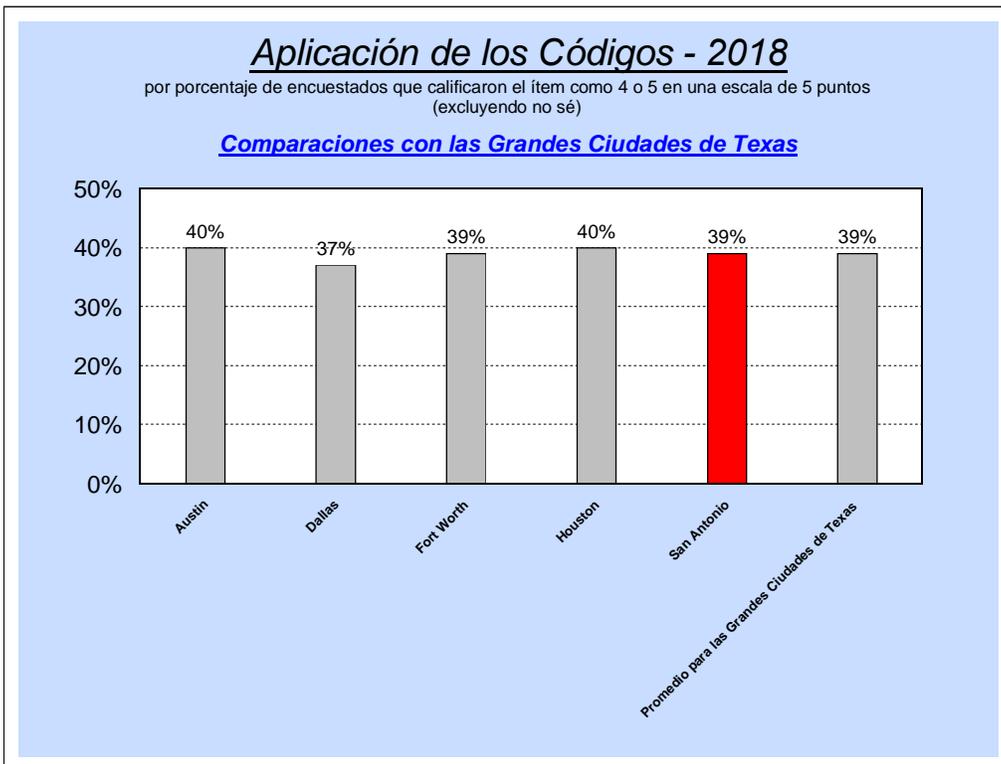
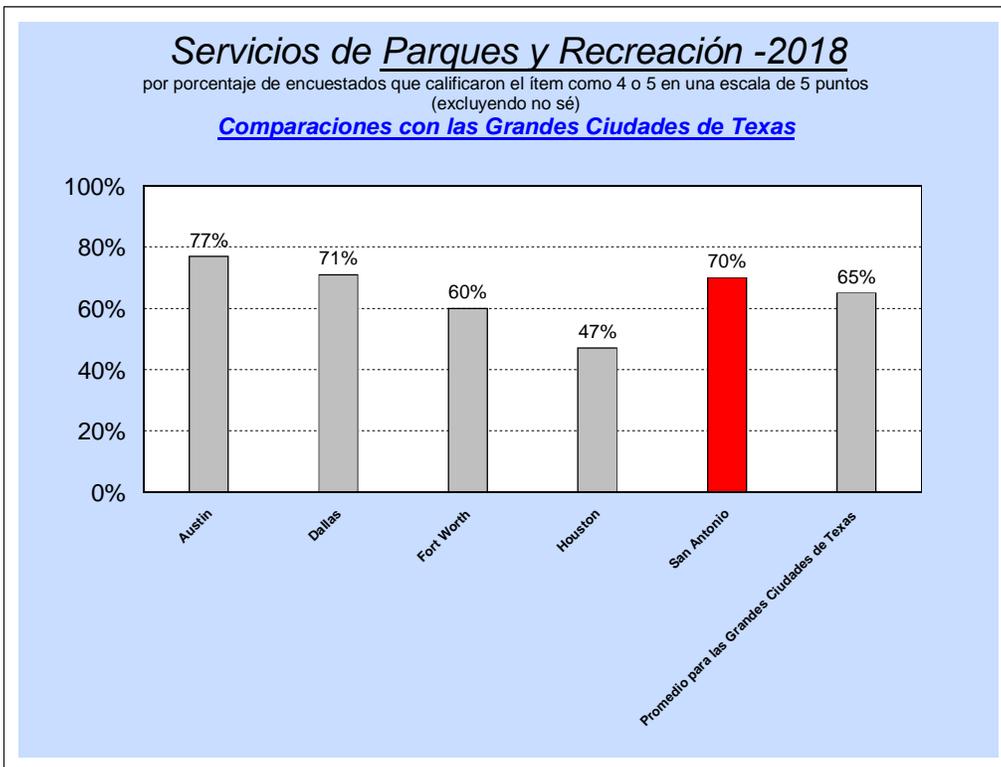
Calidad General de los Servicios Prestados por la Ciudad - 2018

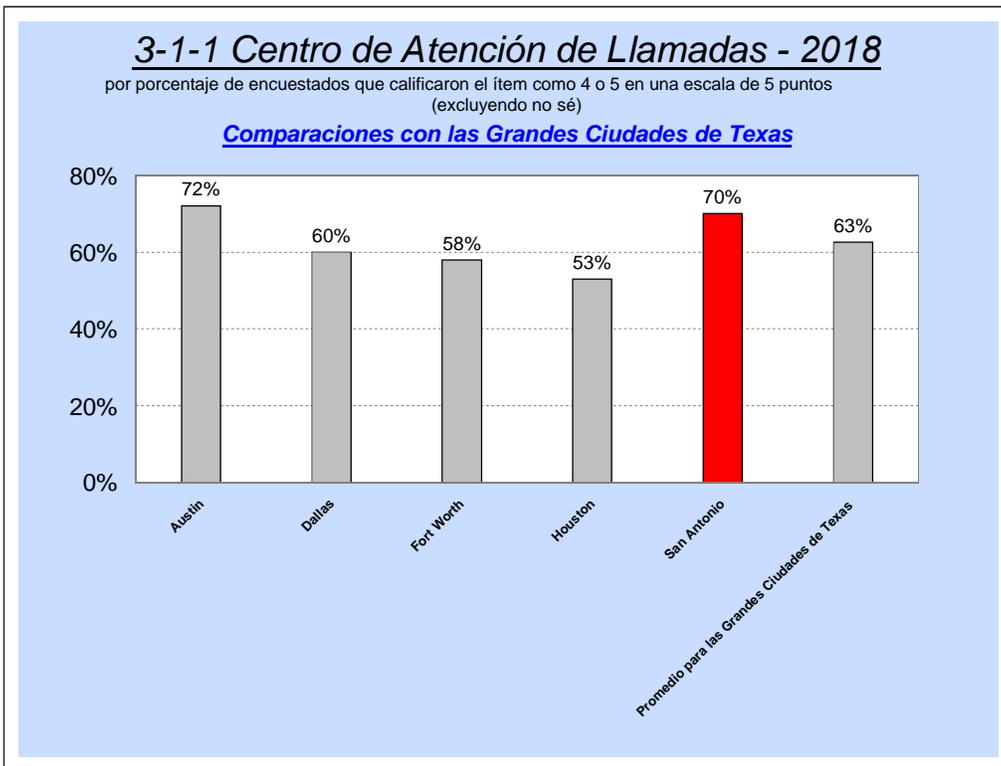
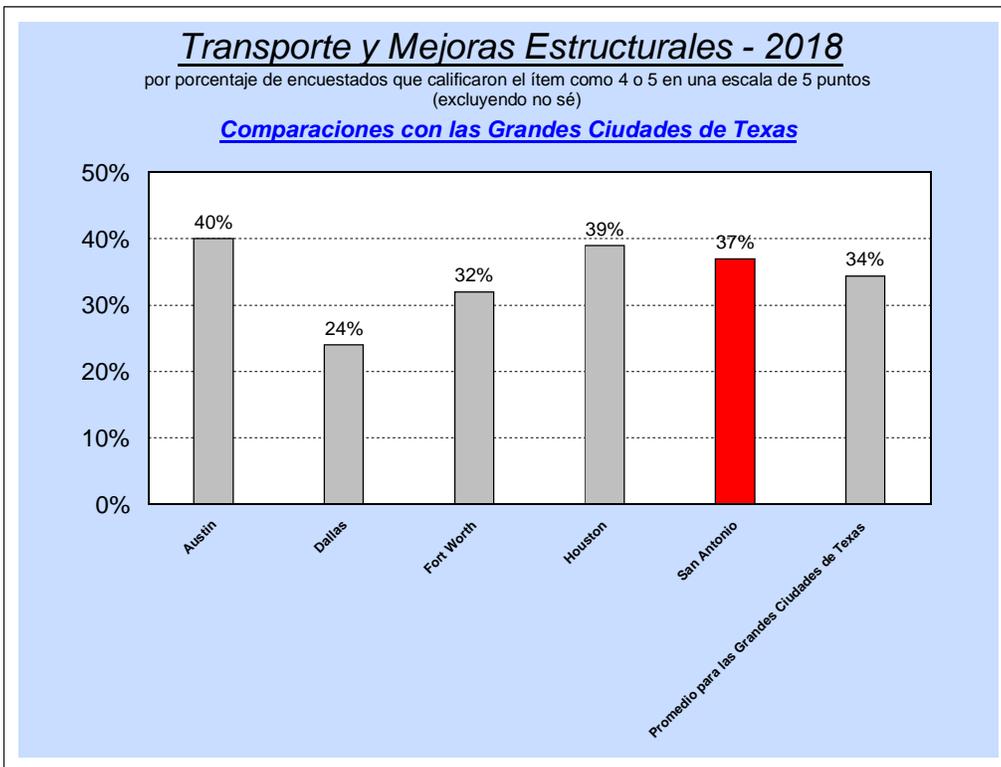
por porcentaje de encuestados que calificaron el ítem como 4 o 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo no sé)

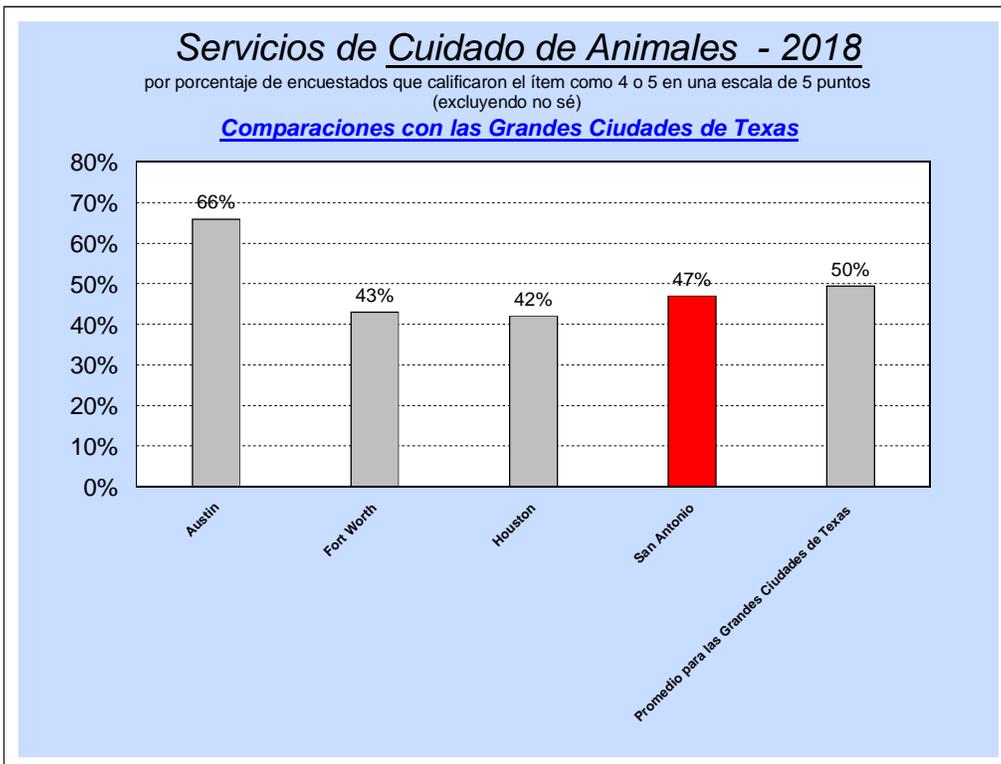
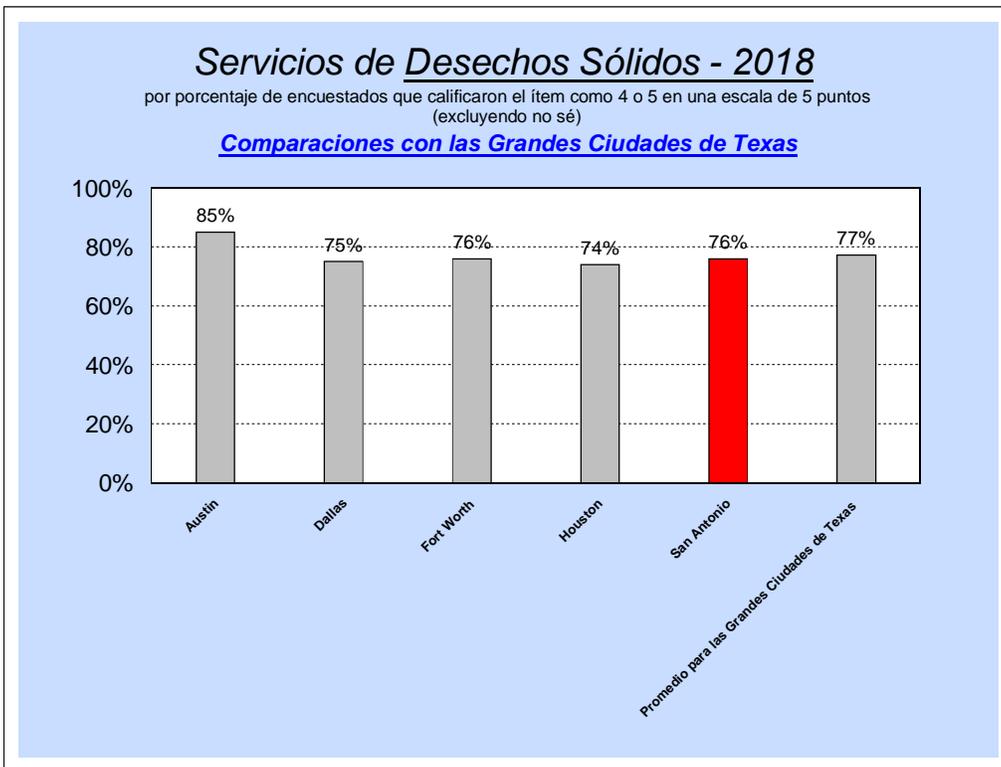
Comparaciones con las Grandes Ciudades de Texas







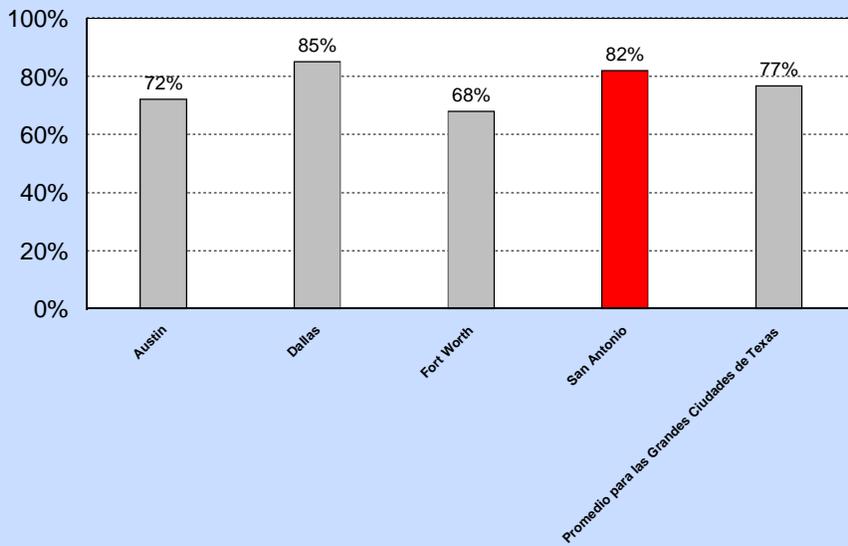




Servicios de Biblioteca Pública - 2018

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

Comparaciones con las Grandes Ciudades de Texas



Sección 4

Instrumento de la Encuesta

13.	Aeropuerto Internacional de San Antonio	5	4	3	2	1	9
14.	Servicios de planificación (esfuerzos de la ciudad para planificar el crecimiento futuro)	5	4	3	2	1	9
15.	Esfuerzos de sostenibilidad de la ciudad para ayudar a preservar el medio ambiente	5	4	3	2	1	9
16.	Servicios humanos y sociales (servicios para personas mayores, asistencia familiar, personas sin hogar, asistencia de emergencia y servicios para la primera infancia)	5	4	3	2	1	9
17.	Servicios de vecindario y vivienda (opciones de vivienda, enlaces peatonales y calidad de los vecindarios)	5	4	3	2	1	9

6. Servicios de Seguridad Policial

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de Seguridad policial proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1. Protección policial	4	3	2	1	9
2. Protección del vecindario	4	3	2	1	9
3. Cuán rápido la policía responde a las emergencias	4	3	2	1	9
4. Aplicación de las leyes de tránsito locales	4	3	2	1	9
5. Prevención de delitos	4	3	2	1	9

7. Servicios de Bomberos

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Servicios de Bomberos proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1. Cuán rápido responden los bomberos a las emergencias	4	3	2	1	9
2. Qué tan rápido responde el personal médico de emergencia a las emergencias	4	3	2	1	9
3. Prevención de incendios y educación	4	3	2	1	9
4. Ambulancia / servicios médicos de emergencia	4	3	2	1	9

8. Transporte y Mejoras Estructurales

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Transporte y Mejoras Estructurales proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1. Condición de las calles de la ciudad	4	3	2	1	9
2. Construcción de nuevas banquetas	4	3	2	1	9
3. Manejo del tráfico (señalización, franjas del pavimento, mantenimiento de señales y modificaciones de tiempo)	4	3	2	1	9
4. Qué tan rápido se reparan los baches	4	3	2	1	9
5. Calidad del control de inundaciones durante eventos de tormenta	4	3	2	1	9
6. Calidad de los proyectos completados, que incluye nuevas calles y edificios de la ciudad (como bibliotecas, centros comunitarios y centros para personas mayores)	4	3	2	1	9
7. Esfuerzos de divulgación para mantener al público informado acerca de los proyectos, incluidas las nuevas calles y edificios de la ciudad (como bibliotecas, centros comunitarios y centros para personas mayores)	4	3	2	1	9

9. ¿Las instalaciones de la ciudad son accesibles para personas con discapacidades? __ (1) Sí __ (2) No

10. Servicios de Desechos Sólidos

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Servicios de Desechos Sólidos proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1. Recolección de residuos de contenedor marrón residencial	4	3	2	1	9
2. Recolección residencial de reciclaje de contenedor azul	4	3	2	1	9
3. Recolección de orgánicos de contenedor verde residencial (devolverlo a la naturaleza)	4	3	2	1	9
4. Ramas residenciales y recolección de artículos voluminosos	4	3	2	1	9
5. Centros de entrega de objetos voluminosos	4	3	2	1	9
6. Centros de entrega de ramas y hojas (Bitters / Nelson Gardens)	4	3	2	1	9

11. Servicios de Cuidado de Animales

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Servicios de Cuidado de Animales proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1.	Aplicación de las leyes de animales	4	3	2	1	9
2.	Controlar la población callejera a través de programas gratuitos y de bajo costo de esterilización (Spay/Neuter) y educación pública	4	3	2	1	9
3.	Adopción, rescate y otros esfuerzos de colocación en vivo	4	3	2	1	9

12. Servicios de Parques y Recreación

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Servicios de Parques y Recreación proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1.	Mantenimiento de parques de la ciudad	4	3	2	1	9
2.	Mantenimiento de centros de recreación de la ciudad	4	3	2	1	9
3.	Disponibilidad / accesibilidad de parques e instalaciones recreativas relacionadas	4	3	2	1	9
4.	Calidad de programas recreativos y clases	4	3	2	1	9
5.	Piscinas de la ciudad	4	3	2	1	9
6.	Senderos para caminar / andar en bicicleta en la ciudad	4	3	2	1	9

13. Servicios Aeroportuarios

Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente Servicios Aeroportuarios proporcionados por la Ciudad de San Antonio.

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
1.	La experiencia general del cliente al utilizar el Aeropuerto Internacional de San Antonio	4	3	2	1	9
2.	La condición de las instalaciones en el Aeropuerto Internacional de San Antonio	4	3	2	1	9
3.	La disponibilidad de estacionamiento en el Aeropuerto Internacional de San Antonio	4	3	2	1	9
4.	La disponibilidad de opciones de vuelo cuando se viaja desde el aeropuerto internacional de San Antonio	4	3	2	1	9

14. ¿Qué destinos sin escalas le gustaría que tuviera el Aeropuerto Internacional de San Antonio que actualmente no tiene?

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No lo sé
15. Servicios de Salud Pública						
Por favor indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con lo siguiente <u>Servicios de Salud Pública</u> proporcionados por la Ciudad de San Antonio.						
1.	Inspecciones de restaurantes	4	3	2	1	9
2.	Prevención de diabetes/obesidad	4	3	2	1	9
3.	Respuesta a brotes como la gripe, Zika, enfermedades de transmisión sexual (STD) y Tuberculosis (TB)	4	3	2	1	9

16. ¿Ha usado el centro de llamadas 3-1-1 de la ciudad? ___ (1) Sí [responda la pregunta 17] ___ (2) No [saltea la pregunta 18]

		Muy Fácil	Fácil	Difícil	Muy Difícil	Nunca lo he probado
17. 3-1-1 Centro de Atención de LLlamadas						
Por favor califique qué tan fácil es utilizar los servicios del centro de llamadas 3-1-1 de la ciudad						
1.	3-1-1 Línea telefónica del centro de llamadas	4	3	2	1	9
2.	3-1-1 Servicios digitales del centro de llamadas (aplicación, sitio web, canales de redes sociales)	4	3	2	1	9

37a. ¿Cuál es el método de transporte principal que usa para ir al trabajo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Vehículo motorizado personal
(automóvil, camioneta, etc.) | <input type="checkbox"/> (3) Camina / bicicleta |
| <input type="checkbox"/> (2) Transporte público / autobús | <input type="checkbox"/> (4) Trabajo en casa |
| | <input type="checkbox"/> (5) Otro |

38. ¿Es veterano militar? (1) Sí [Responda la pregunta 38a] (2) No [Pase a la pregunta 39]

38a. ¿Cuál de los siguientes casos describe mejor su situación actual? (Marque sólo uno)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) Servicio activo | <input type="checkbox"/> (3) Retirado |
| <input type="checkbox"/> (2) Reserva / Guardia Nacional | <input type="checkbox"/> (4) Serví, pero no me retiré |

39. ¿Tiene acceso a Internet de alta velocidad en su hogar? (1) Sí (2) No

40. ¿Tiene acceso al uso de Internet en un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil?

- (1) Sí (2) No

41. [OPCIONAL] Antes de finalizar la encuesta, ¿qué pasos cree que la Ciudad debería tomar para hacer de San Antonio una ciudad más habitable en el futuro?

42. ¿Le interesaría participar en futuras encuestas o grupos de enfoque patrocinados por la Ciudad? (1) Sí (2) No

[SI CONTESTÓ SI EN LA PREGUNTA 42] **Proporcione su información de contacto a continuación:**

Nombre: _____ Teléfono: _____

Email: _____

Esto concluye la encuesta. ¡Gracias por su tiempo!

Envíe su encuesta completa en el sobre con estampilla prepagada adjunta

Sus respuestas serán **Completamente Confidenciales**. La información impresa a la derecha SÓLO se utilizará para ayudar a identificar qué áreas de la Ciudad están respondiendo a la encuesta. Si su dirección no es correcta, proporcione la información correcta. ¡Gracias!