

“Encuesta de opinión a personas  
usuarias de las rutas 10 y Azteca”  
**Secretaría de Movilidad y Transporte**  
*Informe de resultados*

COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRALORÍA SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y EVALUACIÓN  
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL  
NOVIEMBRE 2023

# INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 83 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 3, 13, 31 fracción IV, 35 fracciones XIII, XLIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 12 fracciones XV, XVI y XLIV, 14 fracción XIX, 28 fracción II y 29 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y de conformidad en lo establecido en los Lineamientos Generales para la Promoción y Operación de la Contraloría Ciudadana del Estado de Puebla; la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación, por medio de la Dirección de Contraloría Social, promueve la participación social en diversos sectores de la población; para la verificación y seguimiento de las obras públicas, programas, apoyos, acciones, trámites o servicios; teniendo como objetivo garantizar la transparencia del gasto público mediante el programa “**Contraloría Ciudadana**”.

En este contexto, se realizó la aplicación de **1,144** encuestas de opinión del **16 al 23 de octubre** del presente año, a personas usuarias de las rutas 10 y Azteca del transporte público, el presente reporte muestra los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas de opinión.

# I. FICHA TÉCNICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

## Objetivo

---

Conocer la calidad e impacto, transparencia, seguridad y áreas de mejora del servicio de transporte público

---

## Población Objetivo

---

Usuarios de las rutas 10 y Azteca del transporte público

---

## Técnica de recolección de datos

---

Encuesta / Presencial

---

## Tipo de muestreo

---

Aleatorio simple

---

## Número de respuestas recibidas

---

1,144 respuestas

---

## Periodo de implementación

---

16 al 23 de octubre de 2023

---

## Unidad responsable de la recolección y análisis de los datos

---

Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación / Dirección de Contraloría Social / Departamento de Participación/ Contralores (as) Ciudadanos (as)

---

# II. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

I. Datos generales

II. Calidad e impacto

III. Transparencia y seguridad

IV. Áreas de mejora

Folio: \_\_\_\_\_  
Secretaría de la Función Pública  
Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación  
Dirección de Contraloría Social  
Encuesta de opinión a usuarios del Transporte Público  
Rubro: \_\_\_\_\_

La información recabada es reservada y confidencial, por lo que, en caso de proporcionar datos personales, todos serán protegidos en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Originales del Estado de Puebla.

### I. Datos generales

1. Sexo  
a) Femenino    b) Masculino

2. Rango de edad:  
a) 18 a 29 años    b) 30 a 39 años    c) 40 a 49 años    d) 50 a 59 años    e) 60 y más años

3. Lugar de origen del beneficiario \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

4. Estado:  
a) Municipio \_\_\_\_\_    b) Persona con discapacidad    c) Persona adulta mayor    d) General  
a) Estudiante    b) Persona con discapacidad    c) Persona adulta mayor    d) General

### II. Calidad e impacto

5. En una escala del 1 al 10, donde 1 es "pésimo" y 10 es "excelente", ¿Cómo califico?

Calificación	Rubro
	5.1 Estado de la unidad.
	5.2 Respuesta a los límites de velocidad.
	5.3 Higiene de la unidad.
	5.4 Atención del conductor e los usuarios.

### III. Transparencia y seguridad

6. ¿Le cobraron la cuota correspondiente?  
a) Sí    b) No

7. La unidad en la que viajaba, ¿Superó la capacidad de usuarios para lo es la habilidad?  
a) Sí    b) No

8. En lo que va del año, ¿Ha sido víctima de algún tipo de incidente mientras viaja?  
a) Sí    b) No  
8.1 Especifique: \_\_\_\_\_

### IV. Áreas de mejora

9. ¿Qué sugerencia haría para mejorar el servicio en las unidades?  
a) Mayor higiene    b) Mayor mantenimiento    c) Mejorar la atención del conductor  
d) Mayor seguridad en las unidades    e) Incrementar el número de las unidades

### V. Datos de control

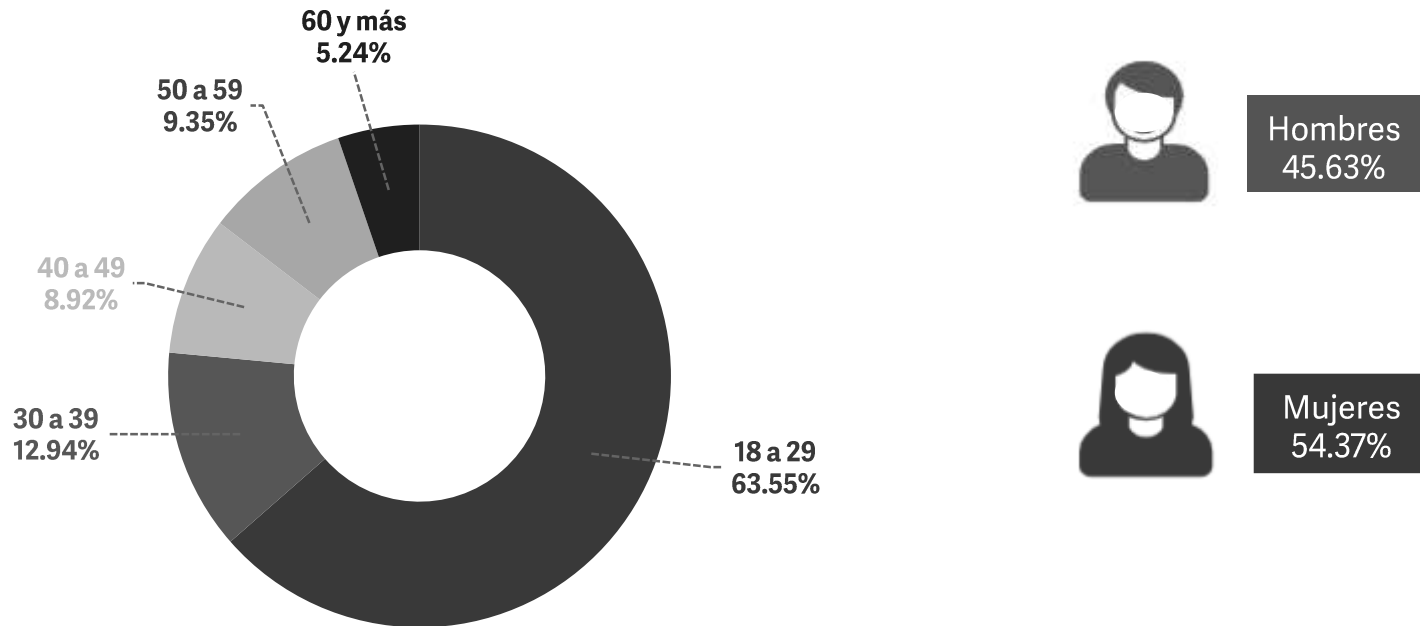
Nombre del / de la Contralor(a) Ciudadano(a): \_\_\_\_\_    Nombre: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Por autorización de:  
Secretaría de la Función Pública

### III. DATOS GENERALES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Gráfica 1.**  
Pregunta 1 y 2- Edad y Sexo, 2023  
**Porcentaje**



**Nota:** La información presentada en la **Gráfica 1.** muestra la edad de los participantes.  
**Fuente:**SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

### III. DATOS GENERALES

#### INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 1.**

Pregunta 3- Lugar de origen de la persona usuaria, 2023

**Participantes**

Municipios	Participantes
1. Acajete	13
2. Acatlán	1
3. Amozoc	20
4. Atlixco	12
5. Chalchicomula de Sesma	1
6. Chichiquila	1
7. Coronango	2
8. Cuautlancingo	8
9. Cuetzalan del Progreso	2
10. Honey	1
11. Huejotzingo	2
12. Izúcar de Matamoros	2
13. Libres	4
14. Nopalucan	3
15. Oriental	3
16. Pantepec	1

Municipios	Participantes
17. Piaxtla	1
18. Puebla	1027
19. Quecholac	1
20. San Andrés Cholula	6
21. San Martín Texmelucan	2
22. San Pedro Cholula	3
23. Tecamachalco	2
24. Tehuacán	6
25. Tepeaca	4
26. Tételes de Ávila Castillo	1
27. Teziutlán	5
28. Tlachichuca	1
29. Zacapoaxtla	2
30. Zacatlán	5
31. Zaragoza	2
<b>Total</b>	<b>1,144</b>

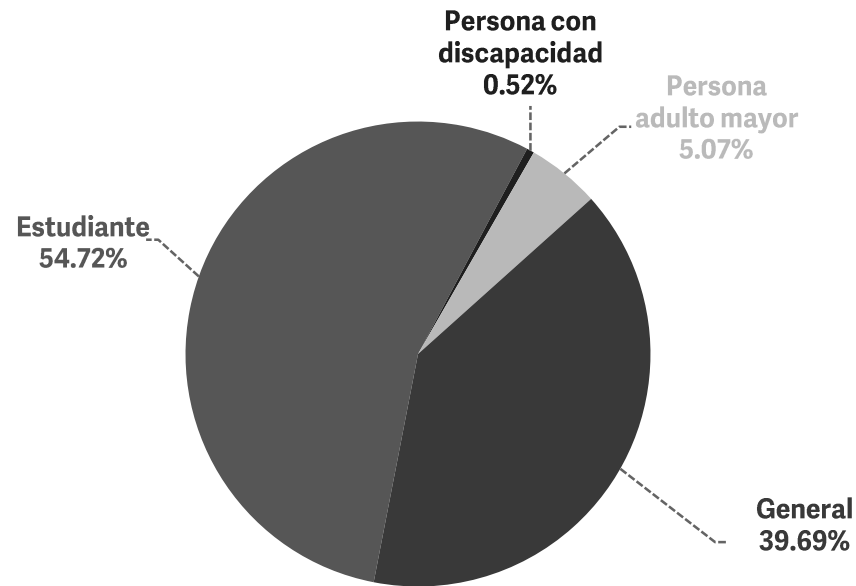
**Nota:** La información presentada en la **Tabla 1.** muestra el lugar de origen de los participantes.

**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

### III. DATOS GENERALES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Gráfica 2.**  
Pregunta 4- Usuario, 2023  
**Porcentaje**



**Nota:** La información presentada en la **Gráfica 2.** muestra el *porcentaje* de usuarios del servicio de Transporte Público.  
**Fuente:**SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Tabla 2.

Pregunta 5- En una escala del 1 al 10, donde 1 es "pésimo" y 10 es "excelente", ¿Cómo califica...?, 2023

### Promedio

Criterio	Promedio
5.1 Estado de la unidad	5.45
5.2 Respeto a los límites de velocidad	5.01
5.3 Higiene de la unidad	4.62
5.4 Atención del conductor a los usuarios	5.30
Promedio general	5.10

**Nota:** La información presentada en la **Tabla 2.** muestra el promedio de diversos criterios.

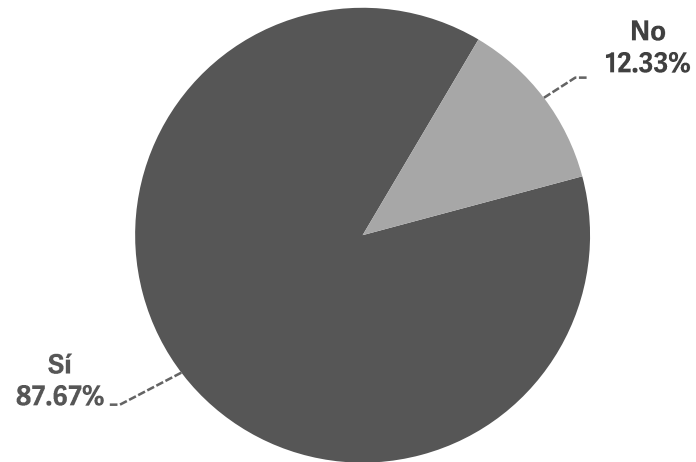
**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana



# V. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Gráfica 3.**  
Pregunta 6- ¿Le cobraron la cuota correspondiente?,  
2023  
**Porcentaje**



**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

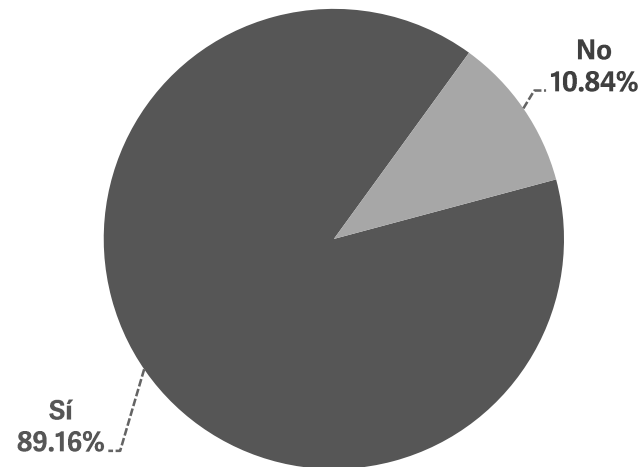
## V. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 4.

Pregunta 7- ¿La unidad en la que viajaba, ¿Superó la capacidad de usuarios para la que está habilitada?, 2023

Porcentaje

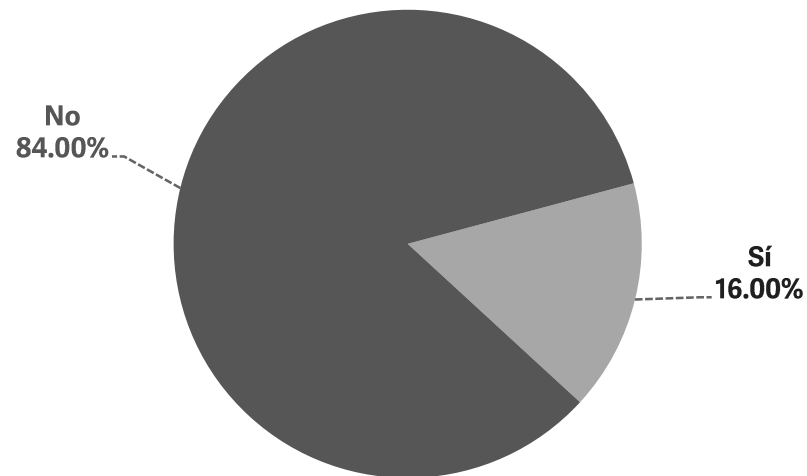


Fuente: SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

## V. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Gráfica 5.**  
Pregunta 8- En lo que va del año, ¿Ha sido víctima de algún tipo de incidente mientras viajaba?, 2023  
**Porcentaje**



**Nota:** El 16.00% de los participantes ha sido víctima de algún tipo de incidente... | Más información en el apartado "Comentarios y observaciones"  
**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

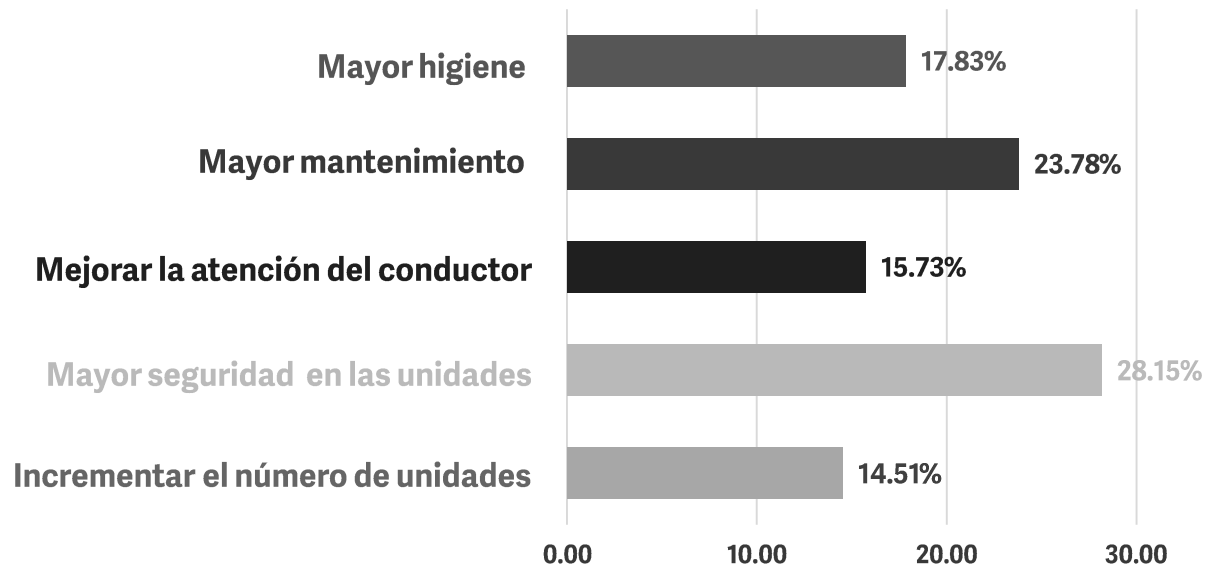
## VI. ÁREAS DE MEJORA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 6.

Pregunta 9- ¿Qué sugerencia haría para mejorar el servicio en las unidades?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

## VII. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Derivado de la aplicación de encuestas de opinión a personas usuarias del Transporte Público, específicamente de las rutas 10 y Azteca se presentan los siguientes comentarios y observaciones:

La encuesta de opinión estuvo integrada por cuatro factores relevantes, I. Datos generales, II. Calidad e impacto, III. Transparencia y seguridad y IV. Áreas de mejora; con este mecanismo se obtuvo la participación de 1,144 personas.

### ***I. Datos generales***

- Las personas participantes se encontraban entre los siguientes rangos de edad, 60 años y más (5.24%), 50 a 59 años (9.35%), 40 a 49 años (8.92%), 30 a 39 años (12.94%) y 18 a 29 años (63.55%).
- El 54.37% de las personas participantes fueron "Mujeres" y el 45.63% "Hombres".
- Respecto al lugar de origen de los participantes, se identificó que son provenientes de 31 municipios.
- El 54.72% de los usuarios encuestados son "Estudiantes", 39.69% usuarios en "General", 5.07% son "Personas adultas mayores" y 0.52% son "Personas con discapacidad".

### ***II. Calidad e impacto***

- Con el objetivo de conocer la calificación que brindan los usuarios al servicio recibido y en una escala del 1 al 10, donde 1 es "pésimo" y 10 es "Excelente", el promedio al "Estado de la unidad" fue de 5.45 puntos, el "Respeto a los límites de velocidad" obtuvo 5.01 puntos, "Higiene de la unidad" 4.62 puntos y la "Atención del conductor a los usuarios" fue calificada con 5.30 puntos; de esta forma el promedio general calculado es de 5.10 puntos.

## VII. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### III. *Transparencia y seguridad*

- Al 87.67% de las personas encuestadas les cobraron la cuota correspondiente, mientras el 12.33% dijo que no.
- El 89.16% observó que mientras viajaba la unidad superó su capacidad y el 10.84% dijo que no excedió la capacidad para la que se encontraba habilitada.
- La seguridad de las personas usuarias es otro factor relevante, por lo que el 16.00% mencionó haber sido víctima de incidentes mientras viajaban, principalmente robo de pertenencias, acoso, límites de velocidad excedidos y choque; al mismo tiempo el 84.00% no ha sufrido incidente alguno.

### • III. *Áreas de mejora*

En el apartado "Áreas de mejora" la principal sugerencia por las personas usuarias fue "Mayor seguridad en las unidades" con un porcentaje del 28.15%, seguido por 23.78% para "Mayor mantenimiento a las unidades", "Mayor higiene" con 17.83%, "Mejorar la atención del conductor" con el 15.73% e "Incrementar el número de unidades" con 14.51%.

## VIII. INFORMACIÓN RELEVANTE

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 3.**  
Concentrado – Resultados por ruta  
**Participantes y promedio**  
2023

Ruta	Participantes	Sexo		II. Calidad e impacto En una escala de 1 al 10, donde 1 es "pésimo" y 10 es "excelente", ¿Cómo califica?			
		Hombre	Mujer	Estado de la unidad	Respeto a los límites de velocidad	Higiene de la unidad	Atención del conductor a los usuarios
10	872	433	439	5.41	5.40	4.58	5.75
Azteca	272	89	183	5.50	4.61	4.67	4.86
Total	1,144	522	622	5.45	5.01	4.62	5.30

**Nota:** La información presentada en la **Tabla 3.** muestra los resultados por ruta, respecto a "Sexo" y "Calidad e impacto".

**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana

## VIII. INFORMACIÓN RELEVANTE

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 4.**  
Concentrado – Resultados por ruta  
**Participantes**  
2023

Ruta	Participantes	III. Transparencia y seguridad				
		Respuesta	¿Le cobraron la cuota correspondiente?	La unidad en la que viajaba, ¿Superó la capacidad de usuarios para la que esta habilitada?	En lo que va del año, ¿ha sido víctima de algún tipo de incidente mientras viajaba?	Especifique:
10	872	Sí	793	812	106	Robo de pertenencias, choque y acoso
		No	79	60	766	NA
Azteca	272	Sí	210	208	77	Robo de pertenencias y choque
		No	62	64	195	NA
<b>Total</b>	<b>1,144</b>					

**Nota:** La información presentada en la **Tabla 4.** muestra los resultados por ruta, respecto a “Transparencia y seguridad”.

**Fuente:** SFP. Encuesta de opinión TP/ Contraloría Ciudadana



## IX. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA



*Contraloras Ciudadanas* encuestando a personas usuarias.



Organismo Público Descentralizado  
"Servicios de Salud del Estado de Puebla"  
**Secretaría de Salud**

*Informe de resultados*

**COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRALORÍA SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y EVALUACIÓN**

*DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL*

NOVIEMBRE 2023

# INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 83 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 3, 13, 31 fracción IV, 35 fracciones XIII, XLIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 12 fracciones XV, XVI y XLIV, 14 fracción XIX, 28 fracción II y 29 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y de conformidad en lo establecido en los Lineamientos Generales para la Promoción y Operación de la Contraloría Ciudadana del Estado de Puebla; la Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación, por medio de la Dirección de Contraloría Social, promueve la participación social en diversos sectores de la población; para la verificación y seguimiento de las obras públicas, programas, apoyos, acciones, trámites o servicios; teniendo como objetivo garantizar la transparencia del gasto público mediante el programa **"Contraloría Ciudadana"**.

En este contexto, se realizó la aplicación de **299** encuestas del **25 de septiembre al 03 de octubre** del presente año, a usuarios de los servicios **"Detección de Cáncer Cérvico Uterino"**, **"Detección, tratamiento y control de diabetes mellitus"** y **"Detección, tratamiento y control de hipertensión arterial"** que brinda el *Hospital de la Mujer, Centro de Salud con Servicios Ampliados de San Felipe Hueyotlipan, San Andrés Cholula y Analco* respectivamente.

El presente reporte muestra los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a usuarios de los servicios.

# I. FICHA TÉCNICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

---

## Objetivo

Conocer la calidad, impacto y transparencia con la que se brinda el servicio a usuarios.

---

## Población Objetivo

Usuarios de los servicios *de salud que brinda el Organismo Público Descentralizado denominado "Servicios de Salud del Estado de Puebla"*

---

## Técnica de recolección de datos

Encuesta / Presencial

---

## Tipo de muestreo

Aleatorio simple

---

## Número de respuestas recibidas

299 respuestas

---

## Periodo de implementación

25 de septiembre al 03 de octubre de 2023

---

## Unidad responsable de la recolección y análisis de los datos

Coordinación General de Contraloría Social, Participación y Evaluación / Dirección de Contraloría Social / Departamento de Participación/ Contralores (as) Ciudadanos (as)

---

# II. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

I. Datos generales

II. Calidad e impacto

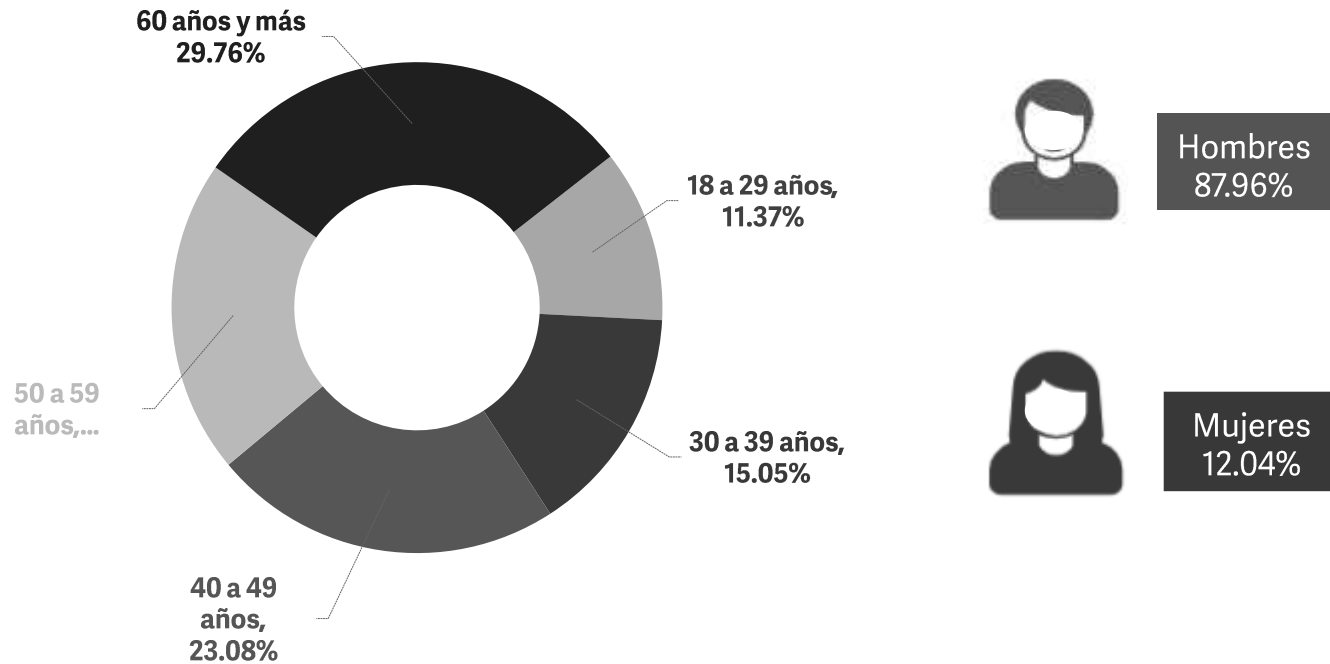
III. Transparencia

The image shows three overlapping survey forms from Contraloría Ciudadana. The top form is titled 'I. Datos generales' and includes questions about the user's name, age, gender, and location. The middle form is titled 'II. Calidad e impacto' and asks about service quality and impact. The bottom form is titled 'III. Transparencia' and asks about transparency and control. All forms include the Contraloría Ciudadana logo and contact information.

### III. DATOS GENERALES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Gráfica 1.**  
Pregunta 1 y 2- Edad y Sexo, 2023  
**Porcentaje**



**Nota:** La información presentada en la **Gráfica 1.** muestra la edad de los participantes.  
**Fuente:**SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

### III. DATOS GENERALES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 1.**  
Pregunta 3- Municipios, 2023  
**Participantes**

Municipios	Participantes
1. Puebla	262
2. San Andrés Cholula	21
3. Atlixco	3
4. Cuautlancingo	2
5. Huejotzingo	2
6. Amozoc	1
7. Cuautinchán	1
8. San Martín Texmelucan	1
9. San Pedro Cholula	1
10. Tepeaca	1
11. Tepexi de Rodríguez	1
12. Tlahuapan	1
13. Tochimilco	1
14. Zacapala	1
<b>Total</b>	<b>299</b>

**Nota:** La información presentada en la **Tabla 1.** muestra los municipios de los que se obtuvo participación.  
**Fuente:**SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

### III. DATOS GENERALES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 2.**

Pregunta 4- ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos de la población?, 2023

**Participantes**

Grupo	Participantes
1. Ninguno	290
2. Indígena	4
3. Persona con discapacidad	3
4. Diversidad sexual	2
5. Afrodescendiente	0
<b>Total</b>	<b>299</b>

Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana



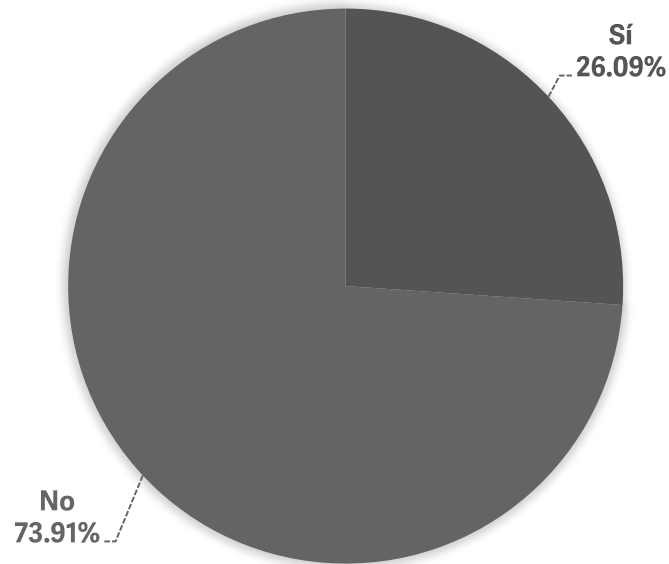
## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 2.

Pregunta 5- ¿Es la primera vez que solicita este servicio?, 2023

Porcentaje



**Nota:** La información presentada en la **Gráfica 2.** muestra el *porcentaje* de usuarios del servicio por primera vez.

**Fuente:** SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

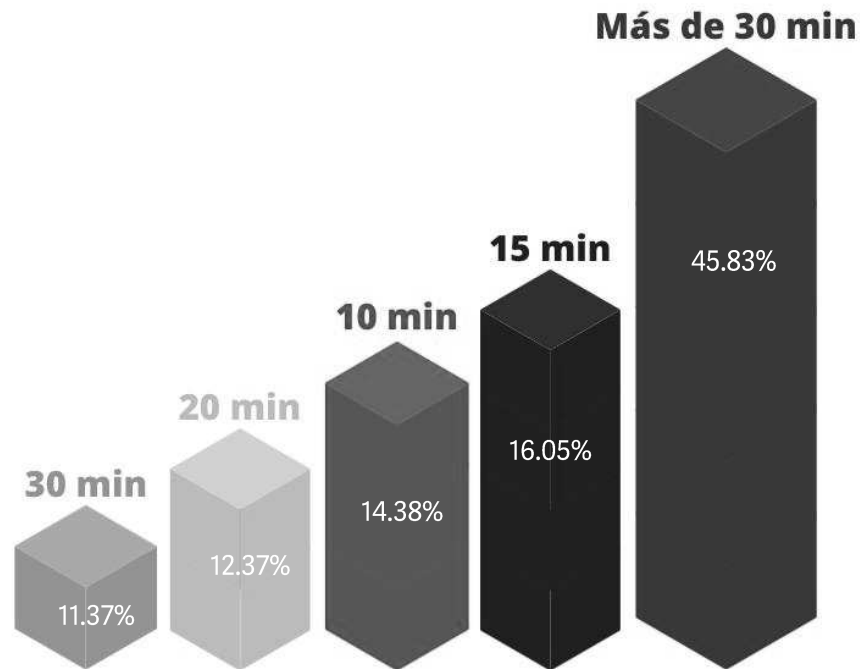
## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 3.

Pregunta 6- En promedio, ¿Cuánto tiempo ha esperado para ser atendido?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

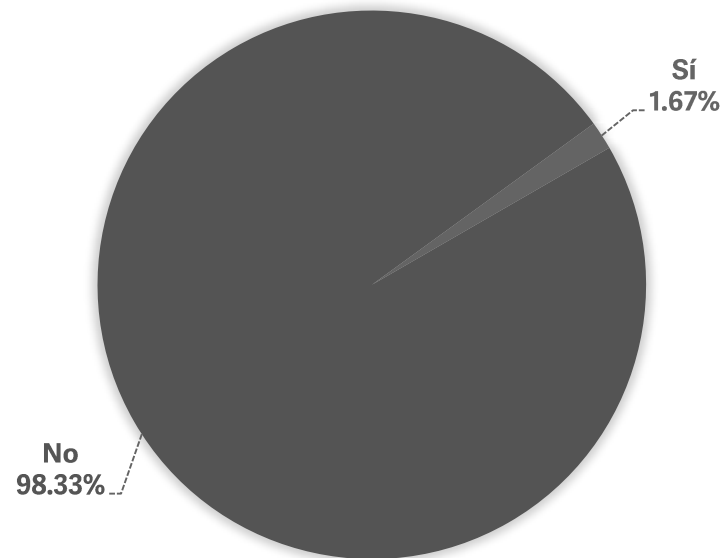
## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 4.

Pregunta 7- ¿Le han negado alguna vez el servicio?,  
2023

Porcentaje



**Nota:** El 1.67% corresponde a 5 personas participantes. | 7.1 Más información en el apartado “Comentarios y Observaciones”  
**Fuente:** SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

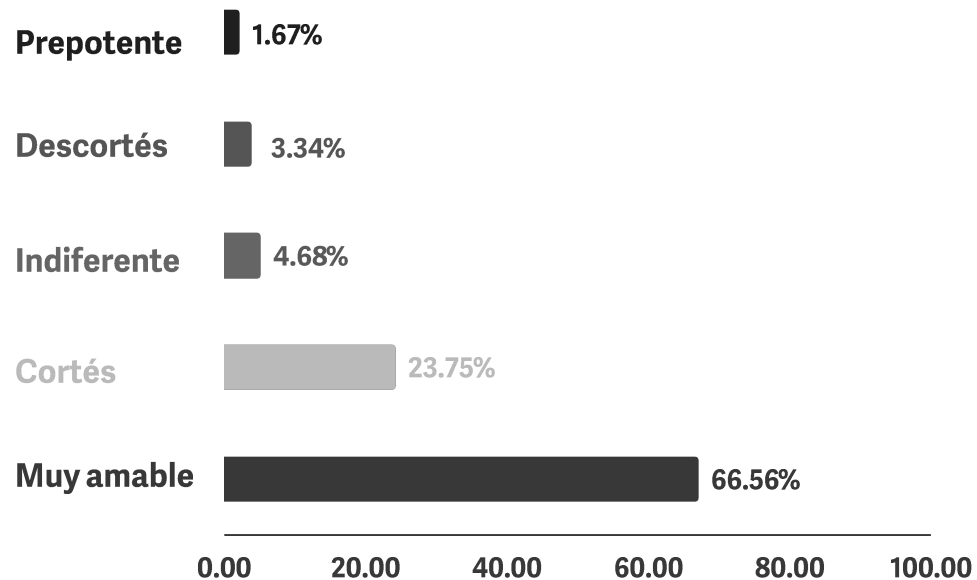
## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 5.

Pregunta 8- ¿Cómo fue la atención de la personas servidoras públicas?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

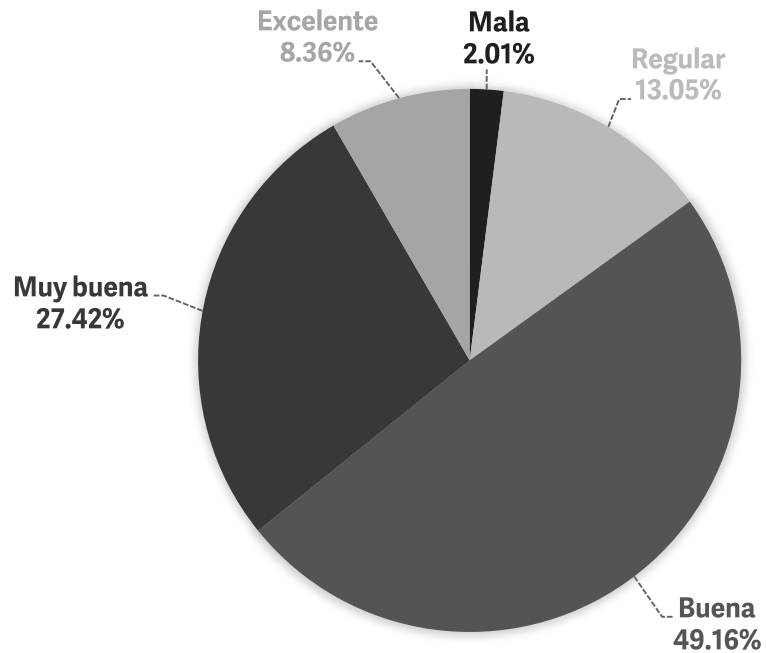
## IV. CALIDAD E IMPACTO

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 6.

Pregunta 9- En general, ¿Cómo califica su satisfacción con el servicio recibido?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

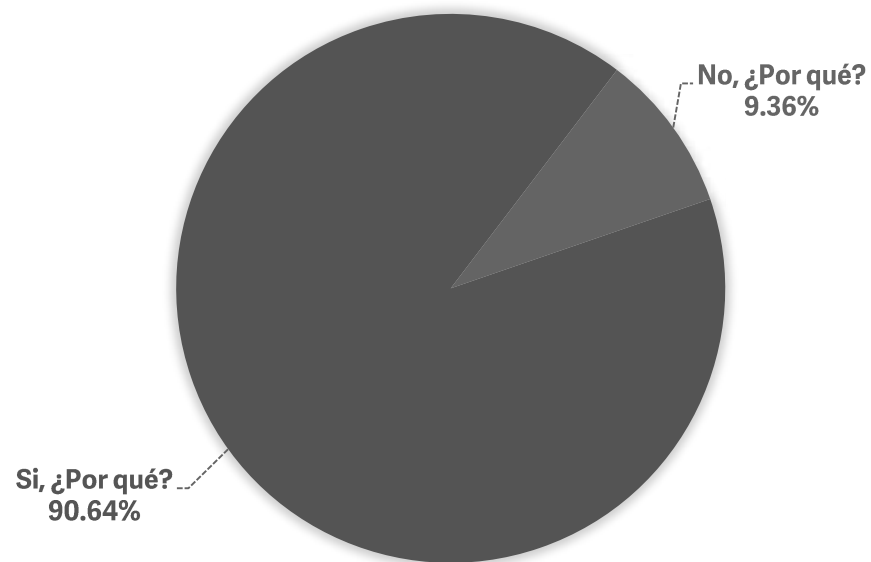
## V. TRANSPARENCIA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 7.

Pregunta 10- ¿Considera que el servicio recibido ha mejorado su calidad de vida?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

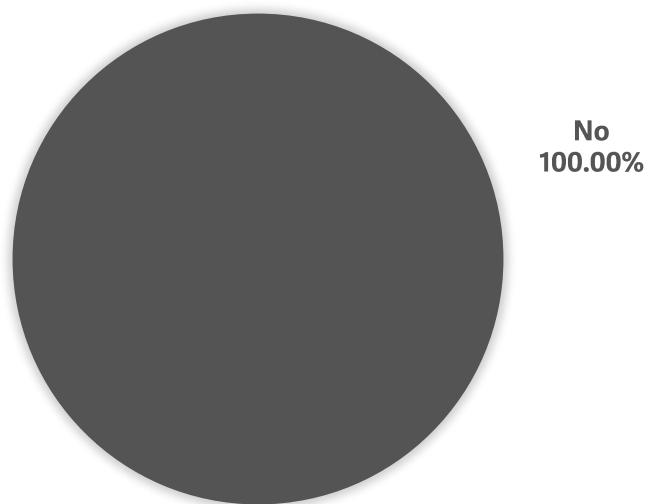
## V. TRANSPARENCIA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 8.

Pregunta 11- ¿Le condicionaron el servicio solicitándole algo a cambio?, 2023

Porcentaje



Fuente: SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

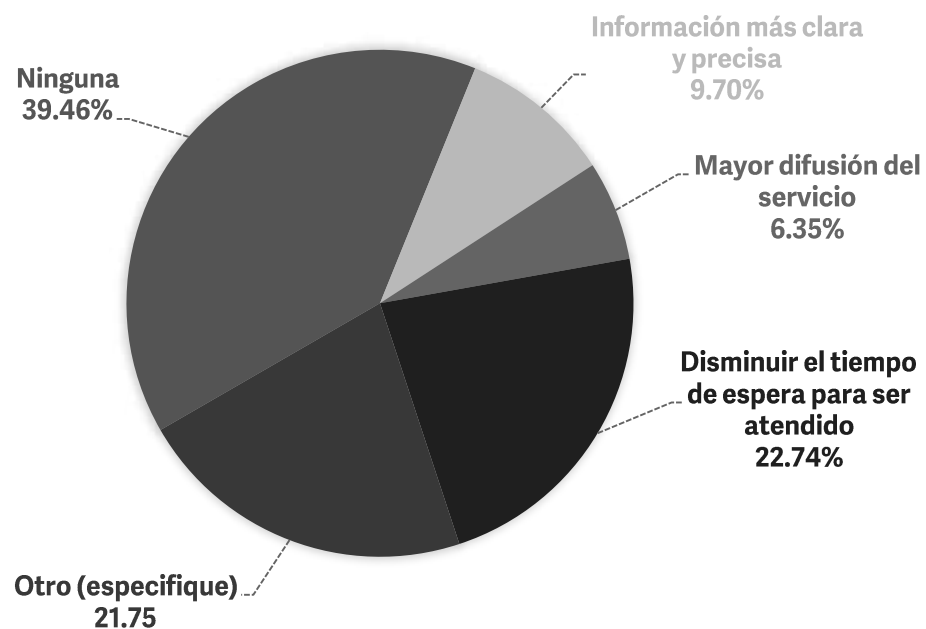
## V. TRANSPARENCIA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### Gráfica 9.

Pregunta 12- ¿Haría alguna sugerencia para mejorar el servicio?, 2023

Porcentaje



**Nota:** El 21.75% que respondió "Otro", sugiere mayor abasto de medicamentos...! Más información en el apartado "Comentarios y Observaciones"

**Fuente:**SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana



## VI. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Derivado de la aplicación de encuestas a usuarios de los servicios públicos que ofrece el Organismo Público Descentralizado "Servicios de Salud del Estado de Puebla" se presentan los siguientes comentarios y observaciones:

La encuesta de servicios estuvo integrada por tres factores relevantes, I. Datos generales, II. Calidad e impacto y III. Transparencia; con este mecanismo se obtuvo la participación de 299 personas.

### ***I. Datos generales***

- Las personas participantes se encontraban entre los siguientes rangos de edad, 60 años y más (29.76%), 50 a 59 años (20.74%), 40 a 49 años (23.08%), 30 a 39 años (15.05%) y 18 a 29 años (11.37%).
- La mayoría de las personas participantes fueron "Hombres" 87.96% y 12.04% "Mujeres".
- Respecto al lugar de origen de los usuarios se identificó que son provenientes de 14 municipios.

### ***II. Calidad e impacto***

- El 26.09% dijo ser usuario por primera vez del servicio, mientras que el 73.91% son subsecuentes.
- A su vez el 45.83% manifestaron que el promedio de espera es mayor a 30 minutos.
- 98.33% de las personas encuestadas mencionaron que no se les negó el servicio, sin embargo el 1.67% dijo no haber sido atendida toda vez que no cumplieron con los requisitos establecidos.
- La atención de las personas servidoras públicas fue observada como "Muy amable" por el 66.56%, "Cortés" con un 23.75%, "Indiferente" 4.68%, "Descortés" por el 3.34% y Prepotente "1.67%".
- El 49.16% indicó su satisfacción con el servicio recibido calificándolo como "Buena", 27.42% como "Muy buena", el 13.05% como "Regular", 8.36% "Excelente" y solo el 2.01% "Mala".

## VI. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

### III. *Transparencia*

- El 90.64% de las personas encuestadas, considera que su calidad de vida ha mejorado por el servicio recibido, sin embargo, el 9.36% mencionó, que a pesar de recibir consulta no se le otorgan los medicamentos recetados.
- El 100% de las personas encuestadas dijeron no ser “condicionadas”, para recibir el servicio al que acudieron.
- Con la finalidad de tomar en cuenta las opiniones e inquietudes de la ciudadanía se les pregunto ¿Haría alguna sugerencia para mejorar el servicio?, derivado de la pregunta el 39.46% dijo que no haría “Ninguna”, el 22.74% pidió “Disminuir el tiempo de espera”, 9.70% “Información más clara y precisa”, 6.35% “Mayor difusión del servicio” y el 21.75% “Otra” donde principalmente pidieron mayor abasto de medicamentos para el tratamiento de sus enfermedades.

## VII. INFORMACIÓN RELEVANTE

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

**Tabla 3.**  
Concentrado- Resultado por Unidad Médica, 2023  
**Participantes**

Unidad Médica	Participantes	Sexo		En promedio, ¿Cuánto tiempo ha esperado para ser atendido?					Considera que la atención de las personas servidoras públicas fue:				
		Hombre	Mujer	10 min.	15 min.	20 min.	30 min.	Más de 30 min.	Muy amable	Cortés	Indiferente	Descortés	Prepotente
Hospital de la Mujer	122	0	122	30	39	28	7	18	85	33	4	0	0
CESSA San Felipe Hueyotlipan	73	11	62	3	0	4	11	55	43	17	3	6	4
CES San Andrés Cholula	23	5	18	5	2	2	6	8	15	7	1	0	0
Centro de Salud Urbano Analco	81	20	61	5	7	3	10	56	56	14	6	4	1
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>36</b>	<b>263</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>137</b>	<b>199</b>	<b>71</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>5</b>

**Nota:** La información presentada en la **Tabla 3.** muestra el concentrado de los resultados más relevantes por Unidad Médica.  
**Fuente:** SFP. Encuesta Servicios / Contraloría Ciudadana

## VIII. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Contraloras Ciudadanas  
encuestando a personas usuarias  
del "Hospital de la Mujer"



## VIII. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Contraloras Ciudadanas encuestando a personas usuarias del “Centro de Salud con Servicios Ampliados de San Felipe Hueyotlipán”



# VIII. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Contralora Ciudadana  
encuestando a personas usuarias  
del **“Centro de Salud con Servicios  
Ampliados de San Andrés Cholula”**



## VIII. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INFORME DE RESULTADOS | CONTRALORÍA CIUDADANA

Contraloras Ciudadanas  
encuestando a personas usuarias  
del “**Centro de Salud con Servicios  
Ampliados de Analco**”

