



PRIMER REPORTE DE LA APLICACIÓN DE LOS SUPERCÍVICOS

Febrero, 2017



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO



La aplicación de los Supercívicos, que permite reportar fallas en los servicios públicos, fue presentada el 15 de noviembre de 2016.

La información recopilada por la aplicación y que se presenta a continuación se basa en 1147 reportes ciudadanos que abarcan desde su lanzamiento hasta la primera semana de febrero de 2017.

Origen de los reportes



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO



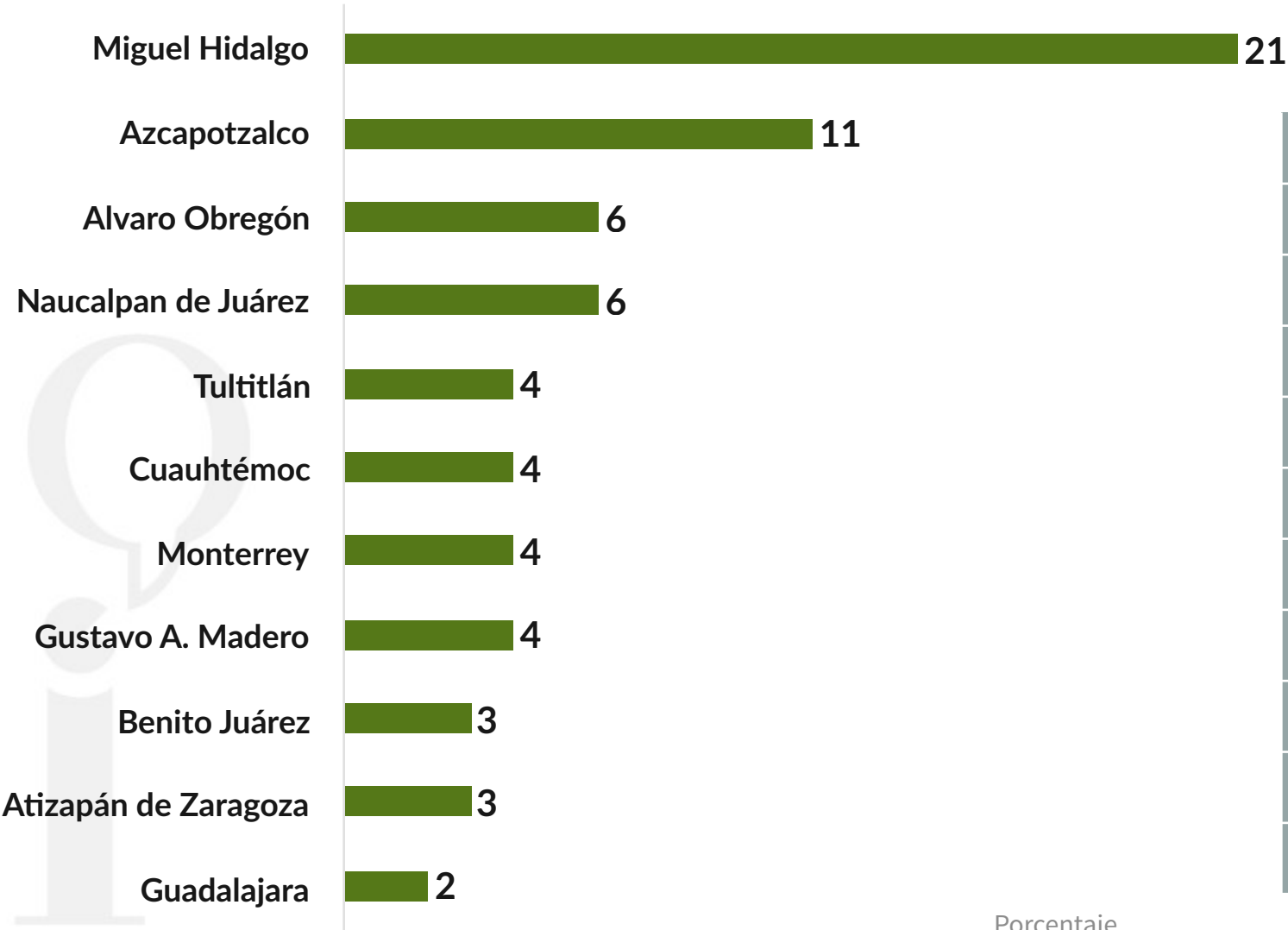
74% De los reportes se realizaron en la ZMVM

26% Pertenecen al resto del país

Municipios y delegaciones con más reportes



Porcentaje de municipios con más reportes



Número de reportes por cada 10 mil habitantes	
Miguel Hidalgo	7.3
Azcapotzalco	3.5
Álvaro Obregón	1.1
Naucalpan de Juárez	0.9
Tultitlán	1.3
Cuauhtémoc	1.0
Monterrey	0.5
Gustavo A. Madero	0.4
Benito Juárez	1.0
Atizapán de Zaragoza	0.8
Guadalajara	0.2

Porcentaje

n = 1147

La aplicación de los Supercívicos cuenta con 11 categorías principales y 47 subcategorías en las cuales los usuarios pueden ubicar sus reportes.

11 Categorías principales



#Agua

#Anuncios

#Árboles

#Basura

#Bicicletas

#BienHecho

#Mascotas

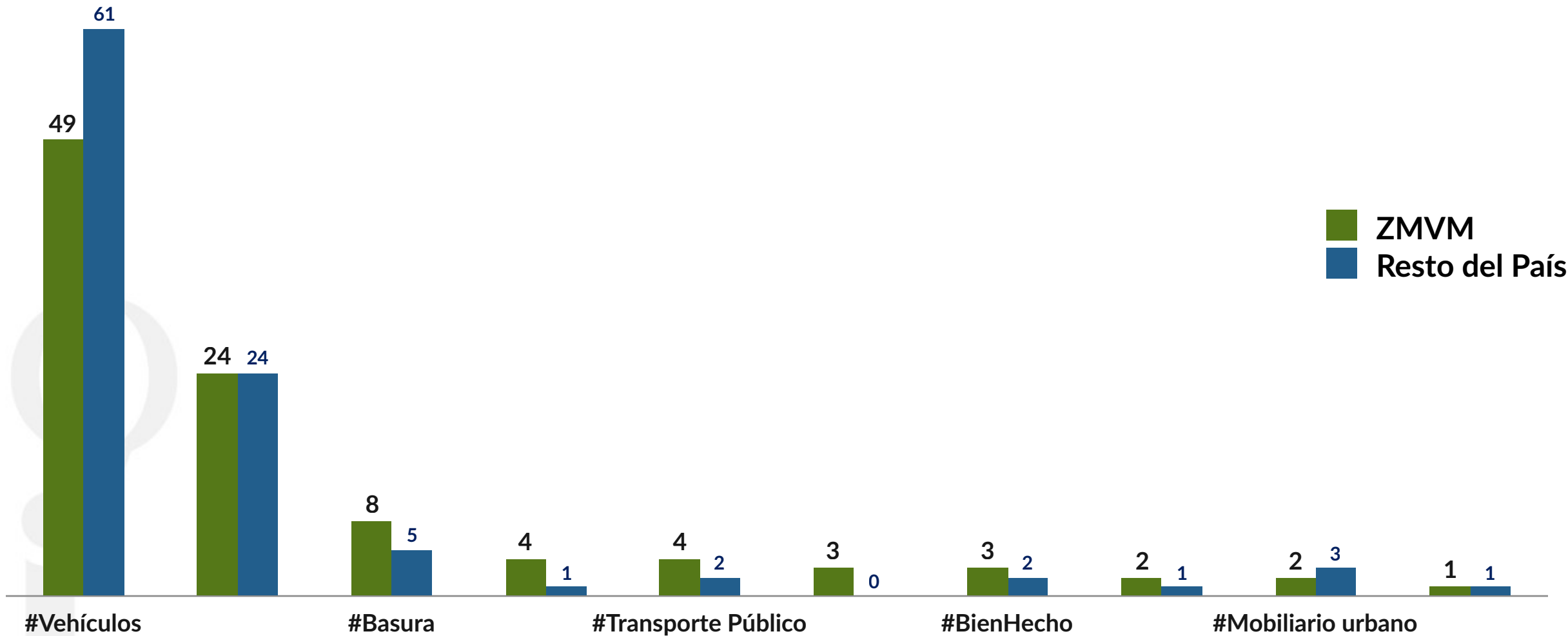
#Mobiliario
urbano

#Peatones

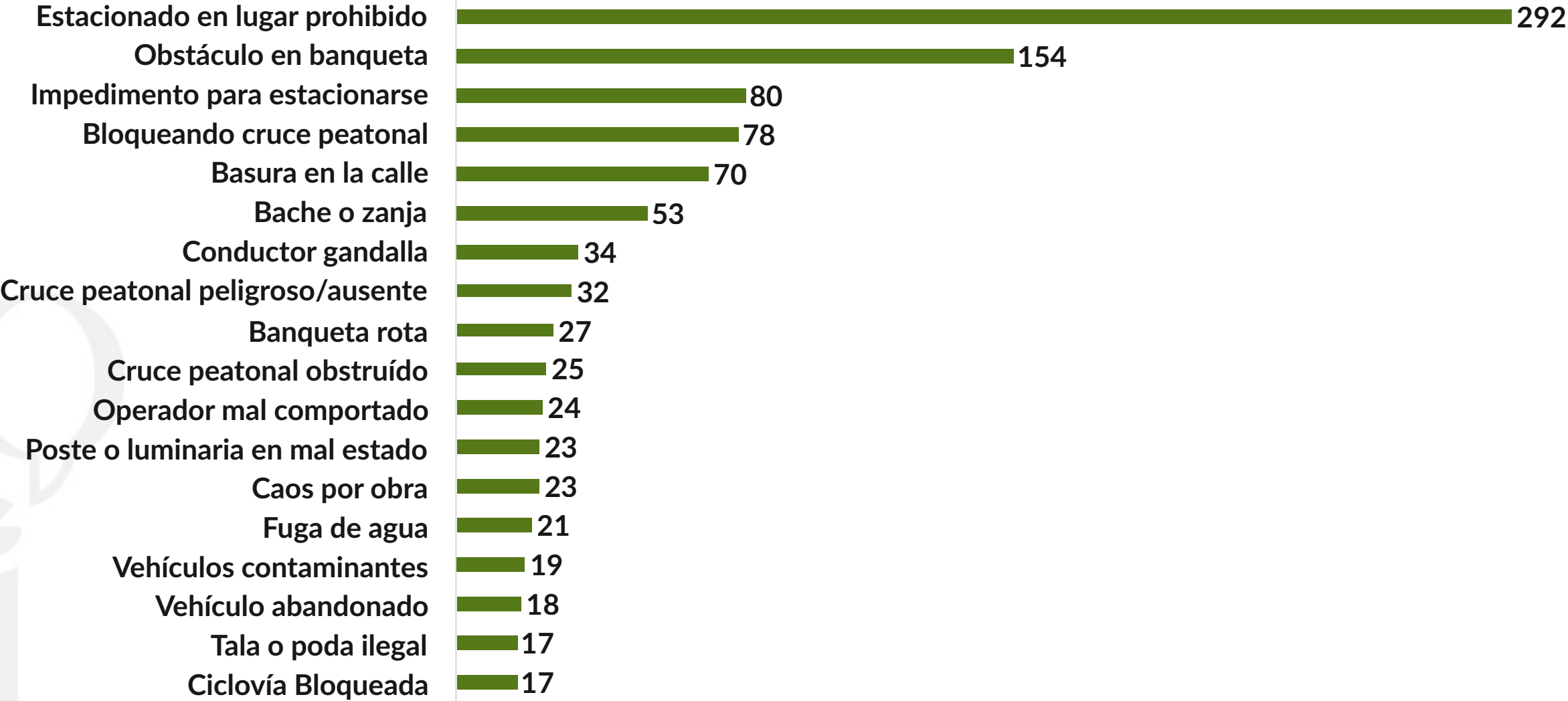
#Transporte
Público

#Vehículos

Reportes por categorías principales



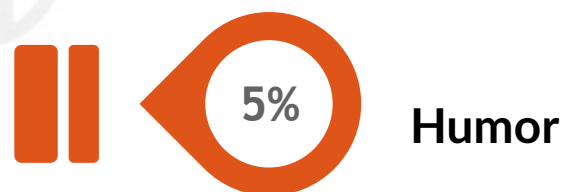
Principales subcategorías reportadas



¿En qué tono de voz reportan?



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO



Los reportes con un tono de voz molesto son menos frecuentes en la ZMVM que en el resto del país

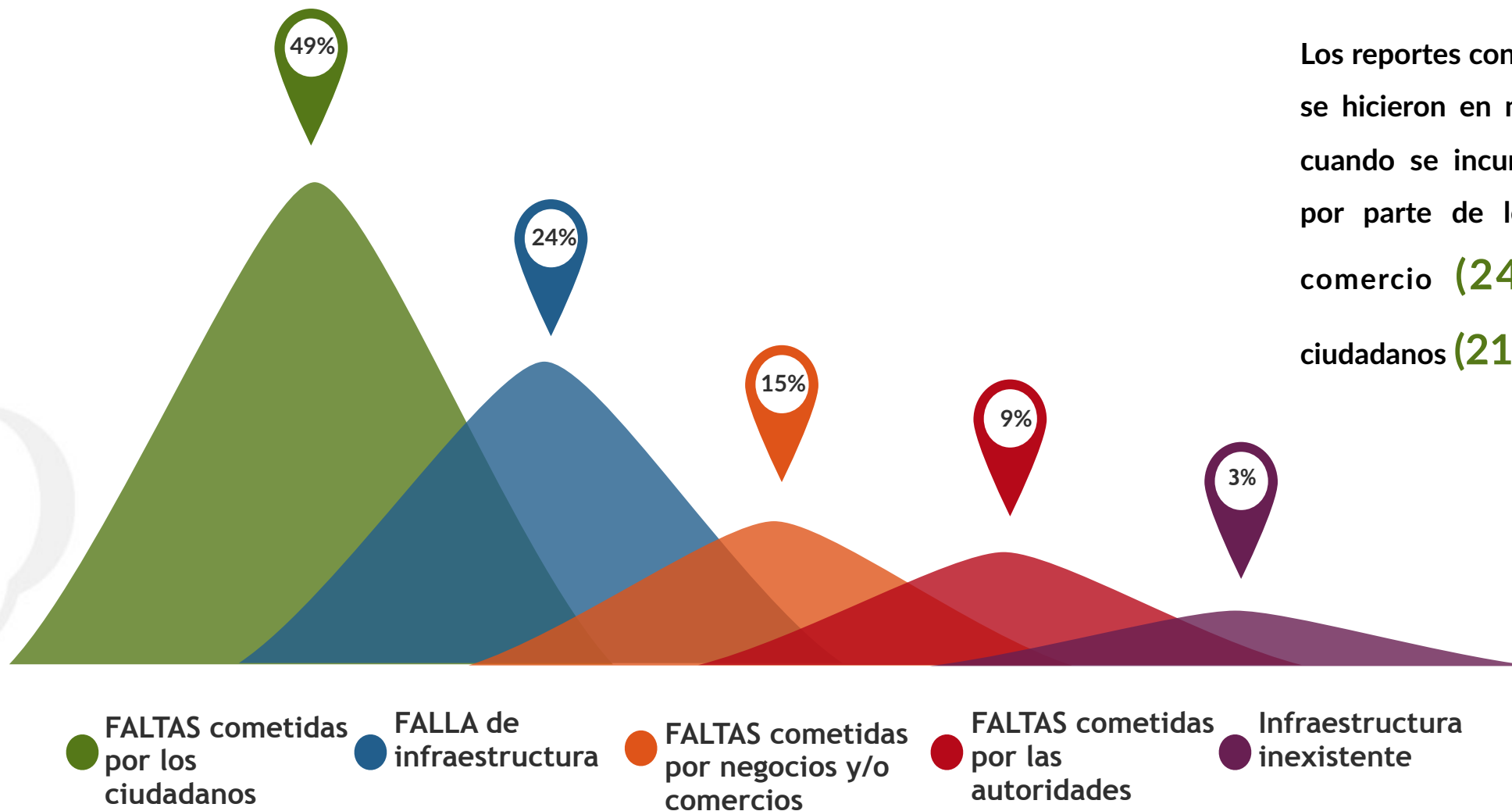
17% vs. 25%

¿Qué es lo que reportan los usuarios?



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

Los reportes con un tono molesto se hicieron en mayor porcentaje cuando se incurrió en una falta por parte de los negocios y/o comercio (24%) y de los ciudadanos (21%)



Porcentaje

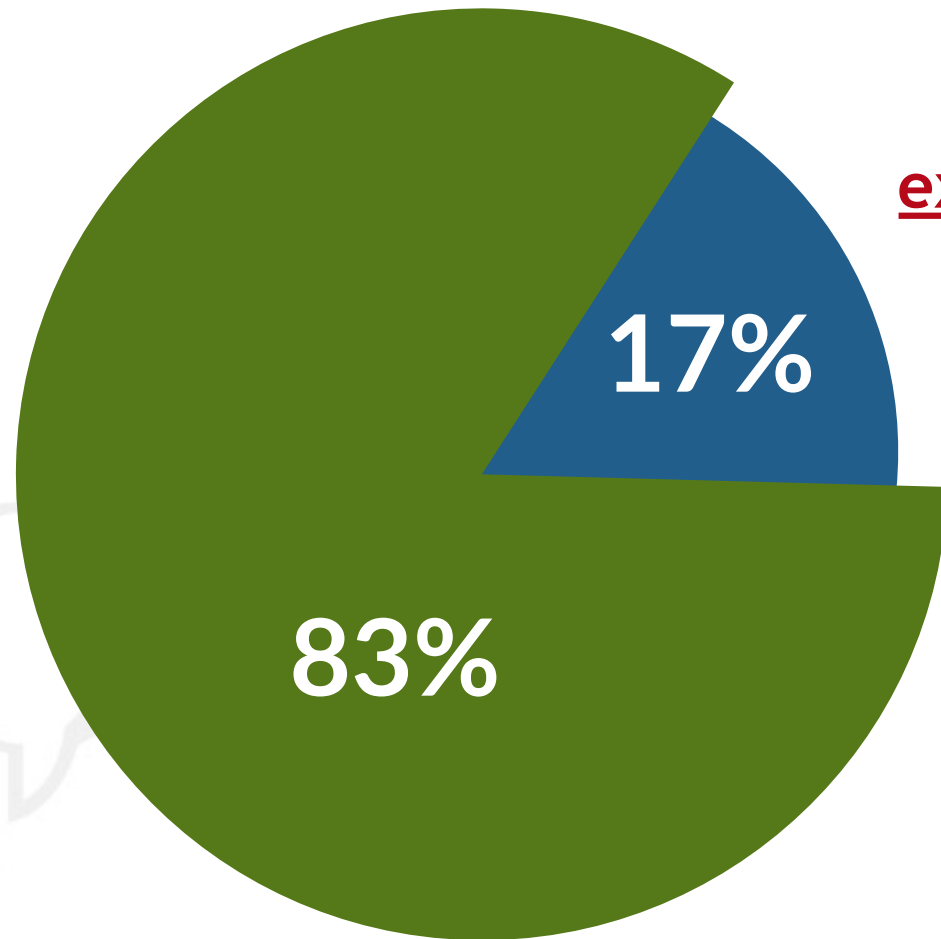
n = 1147

¿Únicamente se denuncia o también se exige una solución?



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

Videos en los que explícitamente se exige a las autoridades que atiendan un problema



Videos en los que únicamente se realiza una denuncia

- Los reportes que exigen con mayor frecuencia una solución son respecto a fallas de infraestructura (32%)
- Existe una mayor tendencia de los habitantes de la ZMVM a exigir que se atienda un problema (19%) que en el resto del país (11%)



Tono del reporte

Tranquilo/Neutro



49

Molesto



33

Humor



18

Reportes que fueron votados 67 veces o más

Porcentaje

n = 34

Características de los reportes más votados por los usuarios



¿Qué se reporta?

40

33

15

9

3

FALTAS cometidas por ciudadanosFALLA de infraestructuraFALTAS cometidas por negocios y/o profesionalesFALTAS cometidas por autoridadesInfraestructura inexistente

Reportes que fueron votados 67 veces o más

Porcentaje

n = 34

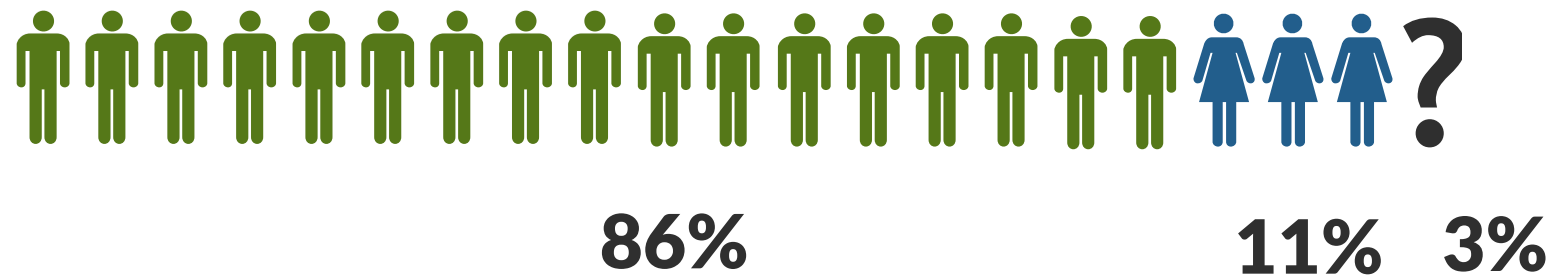


**CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA**
LAUREATE MÉXICO





Género de quiénes realizan los reportes



93%

De los videos no contienen groserías o maldiciones

4%

Usuarios que en los videos confrontan (o afirman haber confrontado) a la persona que realiza una falta ciudadana

13

Número promedio de reportes que se realizan por día

Estadísticas de uso de la aplicación



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

21, 769

Instalaciones totales de la aplicación

1, 345

Reportes generados

13, 489

Reproducciones de videos de la aplicación

4, 661

Minutos que las personas han pasado viendo los videos de la aplicación

23, 960

Votos que los usuarios han otorgado a los reportes

1.1

Promedio de veces que los usuarios abren la aplicación al mes

3.2

Promedio de minutos que los usuarios pasan dentro de la aplicación al día

Algunos reportes que han sido atendidos por las autoridades



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

LOS
SUPERCIVICOS



Pasos Peatonales Av. Universidad (Enero 30, 2017)
Reporta: Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México



Retiro de estructuras metálicas de baja altura (Enero 24, 2017)

Andrés Molina Enríquez y Av. Plutarco Elías Calles

- Los reportes se encuentran muy orientados a conductas anticívicas de los propios ciudadanos, porque se estacionan donde no deben principalmente, así como a comercios y negocios que obstaculizan las banquetas y cruces peatonales e impiden a otros el paso.
- Entre los reportes que han sido más votados, las fallas de infraestructura ocupan un importante segundo lugar con 33% de los votos.
- Aún hace falta una cultura por exigir que se solucione el problema reportado. Sólo un porcentaje menor de los video-reportes (17%) lo exigen explícitamente. Los reportes de quienes habitan en la ZMVM tienden a exigir solución con mayor frecuencia que en el resto del país.

- Predomina un tono cordial en los reportes cívicos. El uso de groserías o maldiciones solo ha estado presente en 7% de los reportes.
- Si bien hay disposición de los usuarios de la aplicación a reconocer las buenas acciones de otros ciudadanos e incluso de las autoridades, este tipo de reporte sólo representa el 3% del total.
- Es frecuente observar en muchos de los videos-reportes el uso de términos que buscan avergonzar a los ciudadanos por sus malas acciones. “Gandallas” y “don v***s” son de hecho de las palabras más usadas en la descripción de los videos.

- Gracias a la aplicación, las autoridades han empezado a atender algunos de los problemas reportados, enfocándose en las fallas de infraestructura urbana. Sin embargo, es necesario un mayor involucramiento de las autoridades, y de los propios ciudadanos, en la promoción de una cultura cívica que atienda la principal demanda: que se respeten las normas que favorecen la sana convivencia en nuestras ciudades.