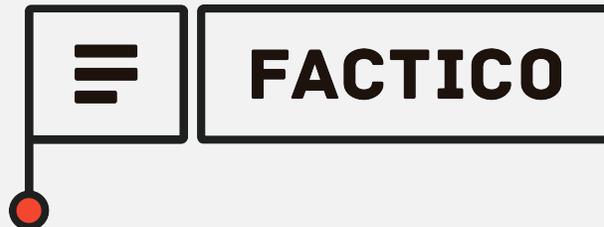


SEGUNDO REPORTE DE LA APLICACIÓN DE LOS SUPERCÍVICOS

Diciembre, 2017



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO



FACTICO

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 3,519 reportes ciudadanos que abarcan desde su lanzamiento hasta la última semana de octubre de 2017.

Origen de los reportes



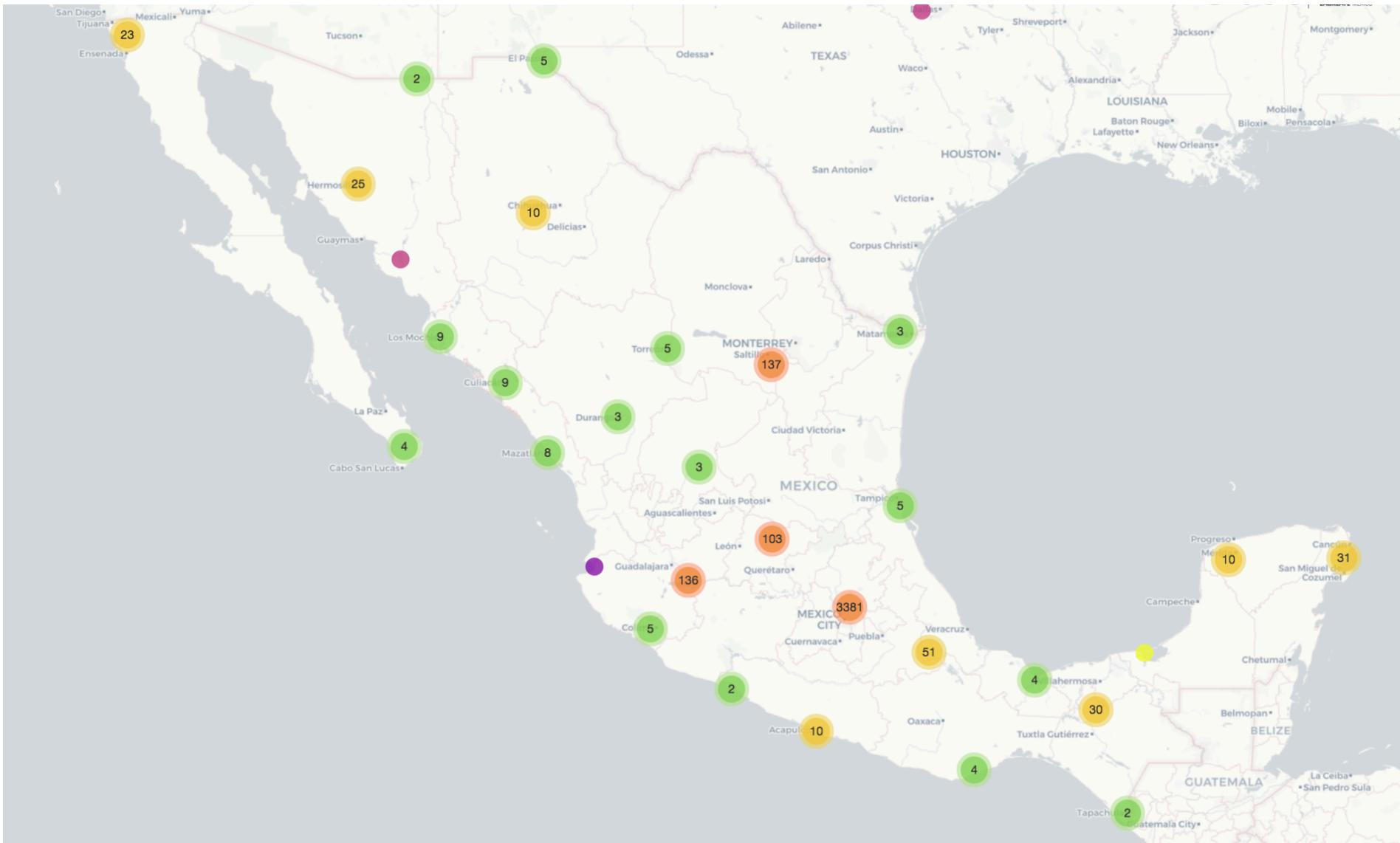
CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

79.5% De los reportes se realizaron en la ZMVM

+5.5% De incremento en la ZMVM respecto al último reporte

20.5% Pertenecen al resto del país

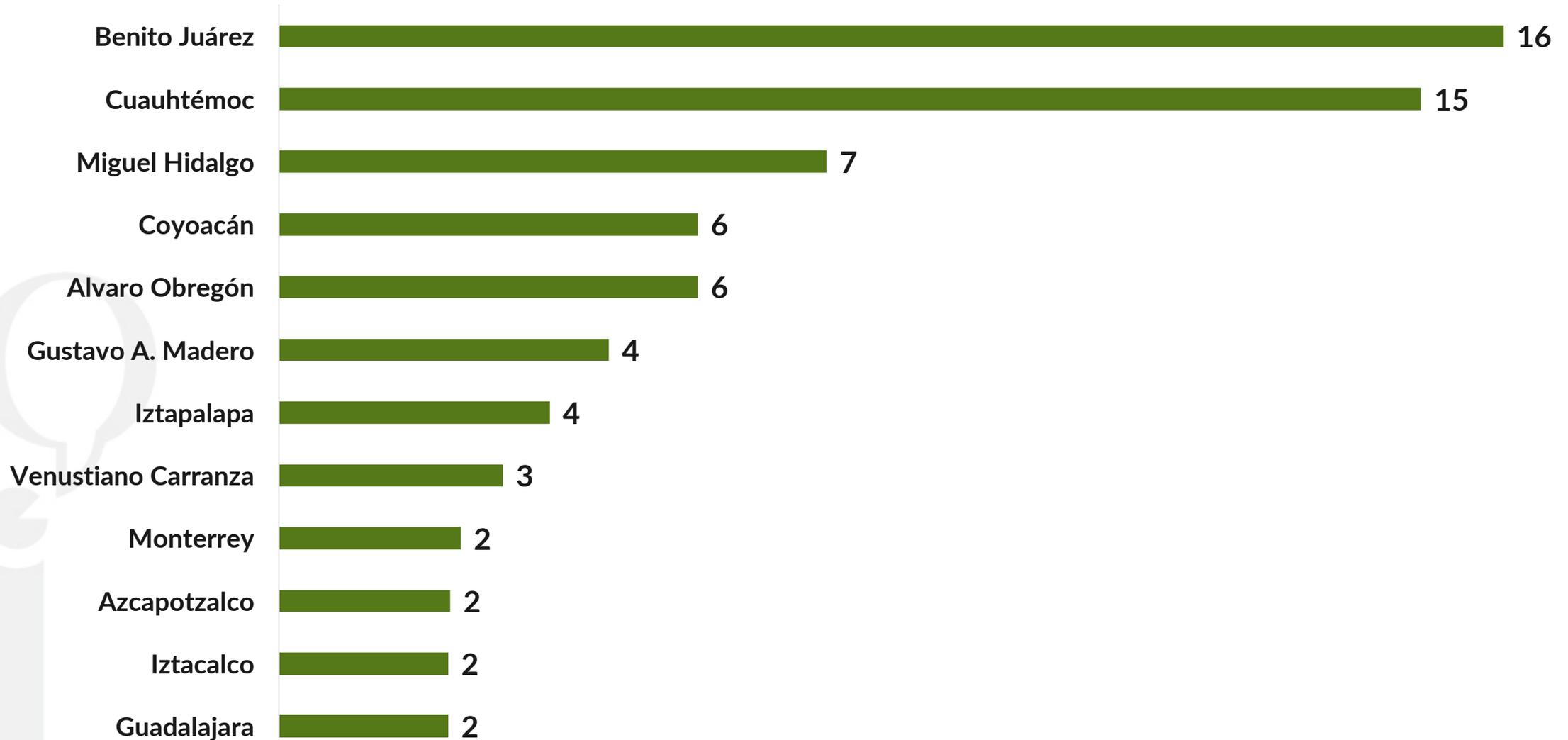
Nuevo León, Puebla y Jalisco destacan con porcentajes entre **3** y **4%**



Municipios y delegaciones con más reportes



Porcentaje de municipios con más reportes



Porcentaje

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

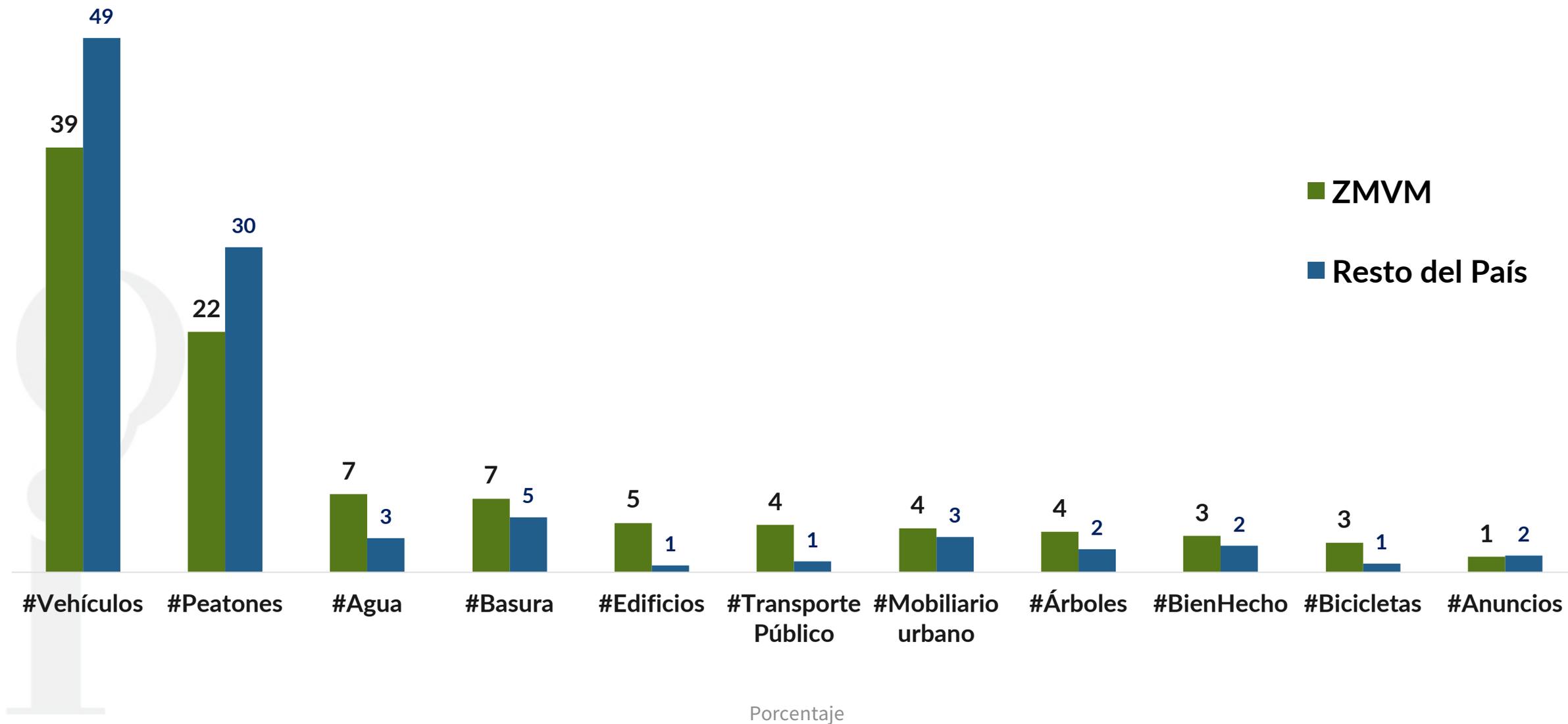
#Mobiliario
urbano

#Peatones

#Transporte
Público

#Vehículos

Reportes por categorías principales

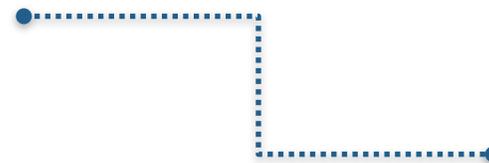
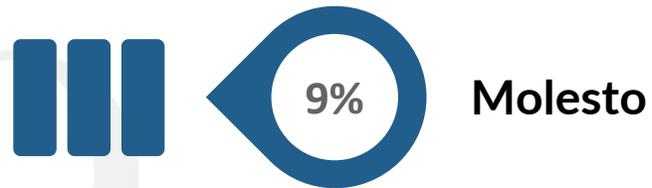
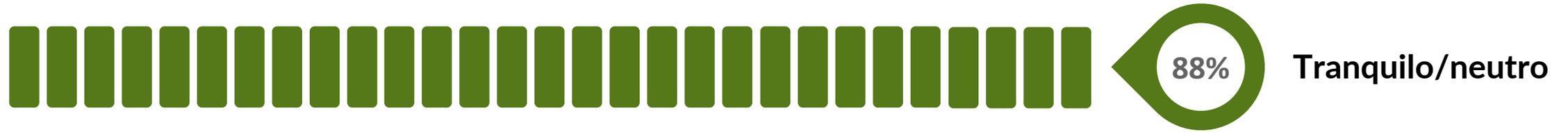


Principales subcategorías reportadas



A partir de los sismos registrados en septiembre de 2017, se recibieron reportes señalando daños en edificios

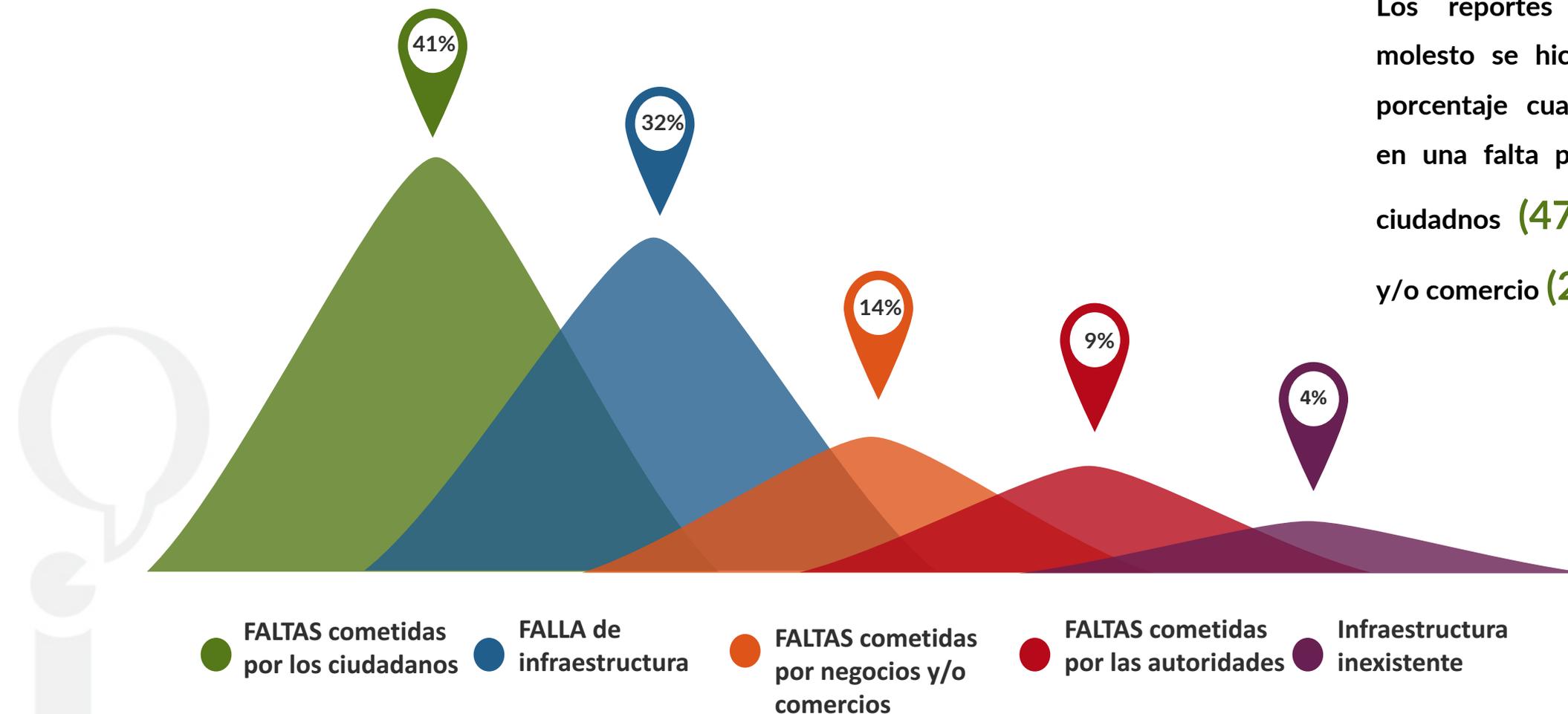
¿En qué tono de voz reportan?



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

8% vs. 14%

¿Qué es lo que reportan los usuarios?

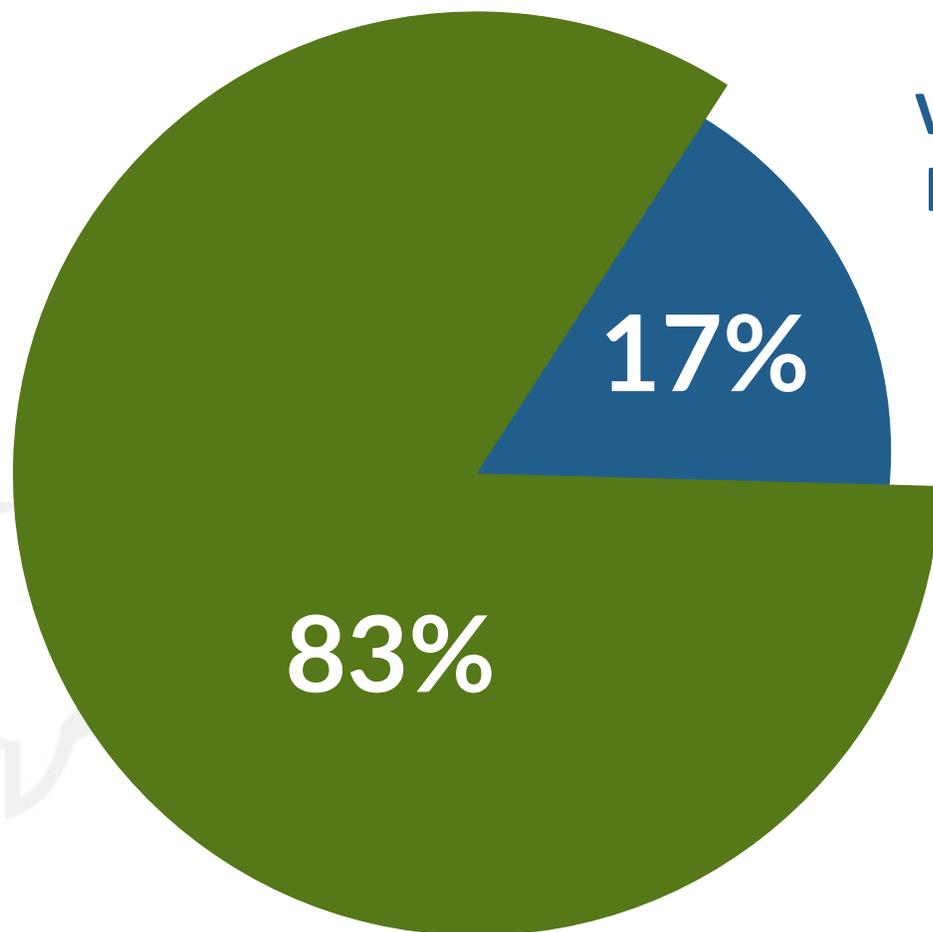


Los reportes con un tono molesto se hicieron en mayor porcentaje cuando se incurrió en una falta por parte de los ciudadanos (47%) y negocios y/o comercio (20%)

¿Únicamente se denuncia o también se exige una solución?



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 (58%)

Características de los reportes más votado por los usuarios



Tono del reporte

Tranquilo/Neutro



63

Molesto



27

Humor



10

El promedio de
votos por
reporte es de

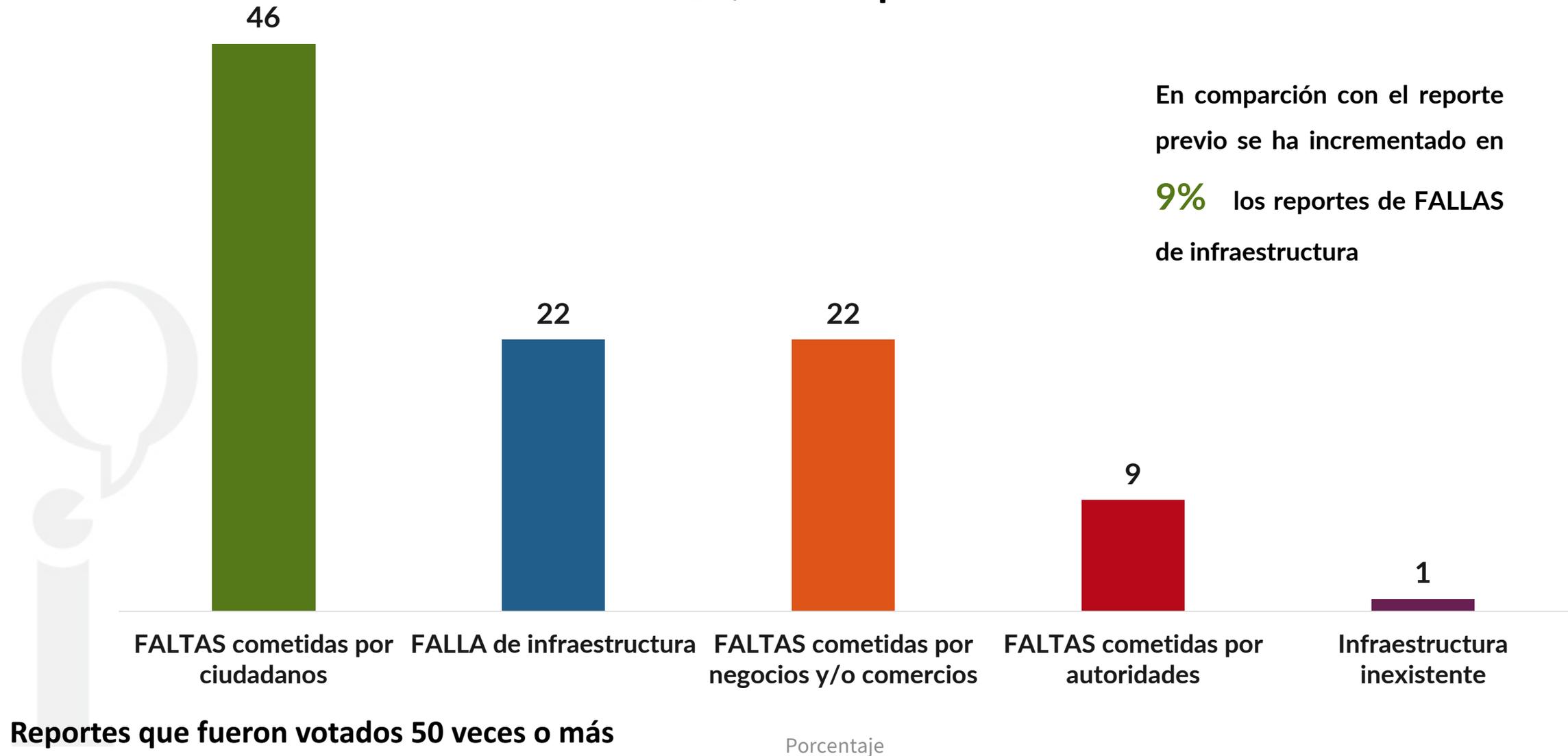
12

Reportes que fueron votados 50 veces o más

Porcentaje

Características de los reportes más votados por los usuarios

¿Qué se reporta?



Promedio de votos...



	Por categoría principal
#Mascotas	26.4
#Bicicletas	19.0
#BienHecho	17.4
#Árboles	15.8
#Peatones	15.0
#Transporte Público	12.2
#Vehículos	11.9
#Basura	10.8
#Anuncios	9.6
#Agua	8.9
#Mobiliario urbano	8.3
#Edificios	5.3

	Por subcategoría
Crueldad animal	27.5
Gente ejemplar	24.9
Ciclovía Bloqueada	24.7
Obstáculo en banqueta	21.4
Impedimento para estacionarse	17.6
Tala o poda ilegal	17.5
Mal servicio de recolección	17.0
Bloqueando cruce peatonal	15.9
Cruce peatonal obstruido	13.7
Bache o zanja	13.0
Desperdicio de agua	12.7
Estacionado en lugar prohibido	11.9
Problema resuelto	11.1
Edificio dañado	5.7
Obra irregular	5.2

Porcentaje

Promedio de votos...

	Por tono de reporte
Humor	39.6
Molesto	19.0
Tranquilo/neutro	11.1

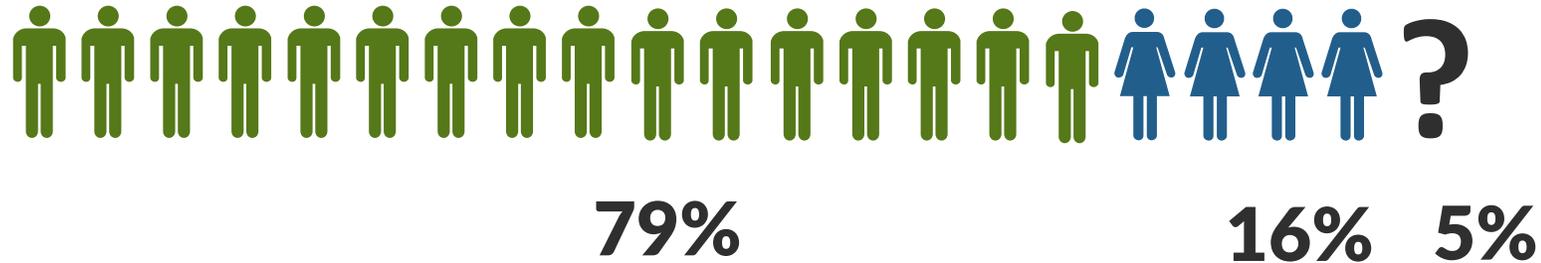
	Por lenguaje utilizado
Con groserías	26.4
Sin groserías	12.1

	Por región donde se reporte
ZMVM	13.3
Resto del país	9.6

	Por denuncia o exigencia
Exigencia	13.0
Denuncia	12.4

	Por tipo de reporte
Faltas de negocios y/o comercios	14.92
Faltas de ciudadanos	13.04
Faltas de autoridades	13.02
Falla de infraestructura	11.12
Falta de infraestructura	10.41

Género de quiénes realizan los reportes



97%

De los videos no contienen groserías o maldiciones

+5%

Ha aumentado la participación de las mujeres en los reportes realizados

10

Número promedio de reportes que se realizan por día

Estadísticas de uso de la aplicación



CENTRO DE
OPINIÓN PÚBLICA
LAUREATE MÉXICO

46, 151

Instalaciones totales de la aplicación

3, 991

Reportes generados hasta diciembre de 2017

132, 591

Reproducciones de videos de la aplicación

45, 084

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

47, 566

Votos que los usuarios han otorgado a los reportes

35%

De los usuarios han realizado dos o más reportes desde la aplicación

- Ha aumentado el porcentaje de reportes que se enfocan en denunciar “*faltas cometidas por los ciudadanos*”, es decir, conductas anticívicas de los ciudadanos. También han crecido los reportes que denuncian *fallas de infraestructura*.
- Los reportes que han recibido un mayor promedio de votos son aquellos que denuncian el maltrato hacia los animales.
- Si bien el porcentaje de reportes que reconocen las buenas acciones de otros ciudadanos y de autoridades, sólo representa el 3% del total, estos reportes son los que se encuentran en segundo lugar en promedio de votos, lo que demuestra el interés de la ciudadanía por reconocer y recompensar las buenas acciones.

- Ha disminuido el porcentaje de reportes que denuncian situaciones relacionadas con algún vehículo y en cambio ha aumentando los reportes relacionados con fugas de aguas y mal servicio de recolección de basura.
- Se observa que a partir de los sismos registrados en septiembre de 2017, los usuarios de la aplicación empezaron a reportar daños tanto en edificios como en infraestructura física, llegando a alcanzar en sólo unos meses el 5to lugar por categoría principal.