



Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de personas afectadas por el sismo 19S

Comisionado para la Reconstrucción:

César Cravioto

Presidente del Consejo Consultivo:

Mauricio Merino

Elaborado por el colectivo

#ReconstrucciónTransparente:

Vania Salgado

Yessica Corral

Jonathan Juárez

Amanda Sucar

Erika García

Luis F. Fernández

**En colaboración con la
Comisión para la Reconstrucción:**

Jabnely Maldonado

Samuel Cervantes

Eduardo Bustos

Nathaly De La Cruz

26 de febrero, 2020

Índice

Resumen Ejecutivo	3-4
Introducción	5
1. Objetivos y alcance de la encuesta	5
2. Metodología	5-7
3. Principales hallazgos	
3.1 Datos sociodemográficos	7-9
3.2 Dictamen final y único	10
3.3 Nivel de daño	10-11
3.4 Fases del proceso en el que se encuentra el inmueble	11-12
3.5 Obra a realizar	12
3.6 Estatus de reconstrucción o rehabilitación	13-14
3.7 Demolición y estatus	13-14
3.8 Apoyo mensual de renta	14-15
3.9 Apoyo jurídico	15
3.10 Ruta de seguimiento para inmuebles en grietas	15-16
3.11 Atención de la Comisión	16
3.12 Efectividad de los canales de comunicación	16-19
3.13 Definición de ruta a seguir y resolución de problemas por parte de la Comisión	19-20
3.14 Satisfacción respecto al apoyo jurídico	20
3.15 Satisfacción respecto a los monitores asignados	20-21
3.16 Satisfacción con la empresa o fundación asignada a la obra de reconstrucción o rehabilitación	21
3.17 Acceso a la información por parte de la Comisión	21-22
3.18 Conocimiento sobre el proceso y etapas del proceso de reconstrucción o rehabilitación	22
3.19 Asesoría de autoridades vinculadas al proceso de reconstrucción	23-24
3.20 Asesoría de otras autoridades	25
3.21 Conocimiento y evaluación del apoyo psicológico gratuito ofrecido por la Comisión	25
4. Reflexiones sobre el levantamiento	25-26
5. Principales resultados	26-27
Anexo 1. Formatos de encuesta	
-Unifamiliar	28-32
-Multifamiliar	33-37
Anexo 2. Recopilación de mensajes adicionales de personas afectadas hacia la Comisión	38-39
Anexo 3. Listado de personas involucradas en la realización de la encuesta	40-43

Resumen ejecutivo

La Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México y su Consejo Consultivo presentan los resultados de la primera encuesta de satisfacción a personas afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017 llevada a cabo del 14 de noviembre de 2019 al 24 de enero de 2020 con una muestra representativa de 1,223 encuestas seleccionadas aleatoriamente a partir la base de datos de la Comisión del total de viviendas identificadas como afectadas.

La tasa de respuesta fue de 76% de la muestra seleccionada, representando un total de 932 encuestas completadas divididas en las 6 zonas de atención que asiste la Comisión. Los levantamientos fueron realizados por los monitores de la Comisión a través de un formato electrónico y en papel.

El objetivo de la encuesta se concentró en conocer desde la voz de personas afectadas su percepción sobre los procesos de la Comisión y dependencias involucradas a dos años del sismo para lograr la identificación de cuellos de botella en la ruta para recuperar sus hogares, los problemas más recurrentes y de urgente mejora para lograr una mejor atención y vinculación entre afectados y autoridades.

Es importante mencionar que, con la administración actual, el método de operación de la Comisión se centró en una ventanilla única que fuera capaz de facilitar todo el proceso para las personas afectadas sin necesidad de recurrir a cada una de las instancias involucradas, como sucedía en el pasado. En consecuencia, los resultados en general indican que, efectivamente, el objetivo de concentrar todo el proceso en la Comisión ha resultado exitoso. A continuación, los principales hallazgos:

- La satisfacción respecto a la atención en general recibida por la Comisión fue de 72%, solo el 12% de las personas encuestadas manifestaron descontento.
- La edad de las personas damnificadas encuestadas en promedio fue de 55 años. Aunque cabe destacar que un gran número de personas son adultas mayores.
- El 43% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 34% son hombres.
- El 69% de las personas damnificadas encuestadas en multifamiliares cuentan con un dictamen único y final de los daños de sus inmuebles, mientras que en unifamiliares sólo 37%.
- Entre los dictámenes conocidos, la mayoría de las viviendas unifamiliares reportaron un nivel de riesgo medio, mientras que en el caso de multifamiliares se trata de un nivel de alto riesgo. Sin embargo, hay una notable confusión en la escala de riesgos, acentuado en los multifamiliares, donde se realizó más de una encuesta y las respuestas fueron diferentes entre encuestados del mismo inmueble.
- Los canales de comunicación con menor puntaje de evaluación positiva fueron la línea de LOCATEL y el grupo de trabajo interdependencial; el mejor valorado fue el de recorridos y asambleas por parte de la Comisión.

- Un 74% de las encuestas reportó que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el monitor y un 7% se mostró en desacuerdo. El índice de satisfacción resulta relevante ya que el monitor es el servidor público más cercano al trabajo territorial en el proceso de reconstrucción.
- En general, la mitad de las personas encuestadas reporta que se encuentra satisfecha con la empresa o fundación asignada para su inmueble.
- Respecto a qué tantos conocimientos consideran las personas afectadas tener sobre el proceso de reconstrucción, un 67% contestó que sí está informado, mientras un 12% no cree estar suficientemente informado.
- La mayoría de las obras se trata de rehabilitación, tanto de viviendas multifamiliares como unifamiliares.
- Más del 50% del total de personas encuestadas en ambos tipos de inmuebles, tienen certeza del estatus de su obra esté terminada, en proceso, por iniciar o programada.
- 31% de las personas encuestadas en multifamiliares necesitaron que la Comisión los canalizara a una mesa jurídica, mientras que éste fue el caso de 12% de los encuestados en unifamiliares.

Introducción

La Comisión para la Reconstrucción Integral de la Ciudad de México convino con el Consejo Consultivo la aplicación de la primera encuesta a personas afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017 con el objetivo de conocer sus opiniones sobre el proceso de reconstrucción e identificar los principales problemas, posibles soluciones y áreas de mejora que requieran mayor atención por parte de las autoridades.

Se realizó a través de una muestra aleatoria de la base de datos de la Comisión para la Reconstrucción del total de viviendas identificadas como afectadas, para conocer de primera mano cómo se han dado y percibido los procesos de reconstrucción en voz de las personas afectadas.

Objetivos y alcance de la encuesta

El objetivo principal de levantar la encuesta fue conocer desde la voz de personas afectadas por el sismo, su percepción sobre los procesos de la Comisión para la Reconstrucción y dependencias involucradas a dos años del sismo para lograr identificar los cuellos de botella en la ruta para recuperar sus hogares, así como identificar los problemas más recurrentes y de urgente mejora para lograr una mejor atención y vinculación entre afectados y autoridades.

Sumado a lo anterior y entendiendo la complejidad del proceso de reconstrucción diferenciando entre unifamiliares (casas) y multifamiliares (edificios), el Consejo Consultivo consideró pertinente el contraste de la información recogida mediante la encuesta con la información generada por la Comisión durante el año 2019. Se enfatiza la necesidad de contar con un flujo de comunicación constante y transparente de información sobre el estatus de la reconstrucción de las viviendas en términos jurídicos y de atención a las personas afectadas, transparencia financiera sobre los recursos públicos y privados, y conocimiento sobre la seguridad estructural y reubicaciones por grietas, que brinde mayor certeza sobre la reconstrucción de la Ciudad de México y la atención a cada una de las personas afectadas.

Metodología

La encuesta se diseñó con base en los objetivos planteados en el Plan Integral para la Reconstrucción, mismos a los que el Consejo Consultivo ha dado seguimiento puntual mes con mes:

1. Certeza jurídica otorgada a todas las personas afectadas por el sismo, desde un enfoque de respeto a los derechos humanos.
2. Atención efectiva a todas las personas afectadas por el sismo e interlocución continua entre afectados y autoridades.
3. Reconstrucción y rehabilitación de todas las viviendas, infraestructura pública, comercios y patrimonio cultural e histórico afectados por el sismo.

4. Transparencia máxima de los recursos públicos y privados destinados a la reconstrucción integral.
5. Certeza otorgada sobre la seguridad estructural en la reconstrucción y rehabilitación de viviendas.

El colectivo #ReconstrucciónTransparente de Nosotrxs, que preside el Consejo Consultivo, diseñó un cuestionario en Google Forms que incluyó preguntas de respuesta múltiple sobre la situación actual de las viviendas, con respuestas en escala Likert para calificar la percepción de los procesos de reconstrucción, preguntas abiertas sobre la demografía de la población afectada y para recibir comentarios de los afectados respecto a su proceso de reconstrucción. El cuestionario fue consensuado con la Comisión y se realizó una muestra estratificada con base en un total de 24,036 viviendas identificadas como afectadas, según los registros de la Comisión, que incluye departamentos en inmuebles multifamiliares y casas unifamiliares.

Tomando como base los estratos de 16 alcaldías y 2 tipos de inmueble (multifamiliar y unifamiliar), se seleccionaron aleatoriamente un total 1,223 unidades a encuestar (casas unifamiliares o departamentos en inmuebles multifamiliares), que reflejaran una muestra representativa, respecto de la población real afectada considerando el tipo de inmueble dañado en cada alcaldía. Para ello, se calculó el número de departamentos en los inmuebles multifamiliares, con base en un proceso de imputación. La muestra se diseñó con un nivel de confianza 0.99 y un margen de error de $\pm 3.5\%$, lo que permite generalizar los hallazgos de esta encuesta a la población afectada.

Las encuestas a realizar se dividieron entre las 6 zonas de atención, agrupando las diferentes alcaldías de la siguiente forma:

- Zona 1: Cuauhtémoc, Venustiano Carranza, Gustavo A. Madero, Miguel Hidalgo y Azcapotzalco
- Zona 2: Benito Juárez, Coyoacán e Iztacalco
- Zona 3: Iztapalapa
- Zona 4: Tláhuac
- Zona 5: Xochimilco y Milpa Alta
- Zona 6: Tlalpan, Magdalena Contreras, Álvaro Obregón y Cuajimalpa de Morelos

La encuesta la aplicaron 147 monitores distribuidos en las 6 zonas mediante vía telefónica o presencial, según si se contaba con el contacto de las personas afectadas. Los monitores brindan atención en campo a los afectados y permiten un puente de comunicación con la Comisión y afectados. Su selección estuvo a cargo de la Dirección de Atención a Damnificados de la Comisión, quienes fueron capacitados el 4 de noviembre de 2019 por el Consejo Consultivo para la aplicación de la encuesta. La Comisión convino en la facilitación de dispositivos móviles del Gobierno de la Ciudad de México a los monitores para agilizar el levantamiento, sin embargo, no se contó con dispositivos suficientes para

cubrir la totalidad de monitores, por lo que algunas encuestas se aplicaron en papel y el equipo del Consejo subió la información electrónicamente.

El levantamiento comenzó el 14 de noviembre de 2019 y concluyó el 24 de enero de 2020. Durante ese periodo, la Dirección de Atención a Damnificados y el Consejo Consultivo coordinaron esfuerzos para alcanzar un nivel mínimo de respuesta de la encuesta, ya que la base de datos de inmuebles identificados como afectados de la Comisión incluía direcciones no localizadas, inmuebles cancelados por no tener daños, personas que decidieron rehabilitar o reconstruir por cuenta propia o que no había forma de contactar.

Al concluirse el levantamiento, el equipo que preside el Consejo Consultivo se encargó de la depuración de la base de datos, contabilizando un total de 932 encuestas válidas del total de 1,223 seleccionadas en la muestra, que fueron analizadas por el mismo equipo.

Hallazgos

3.1 Datos sociodemográficos

De las 1,223 encuestas en la muestra, se validaron 932, representando una tasa de respuesta de 76%, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Alcaldía y encuestas

Zonas	Alcaldía	Encuestas validadas
1	Azcapotzalco	134
	Venustiano Carranza	
	Cuauhtémoc	
	Miguel Hidalgo	
	Gustavo A. Madero	
2	Benito Juárez	226
	Coyoacán	
	Iztacalco	
3	Iztapalapa	309
4	Tláhuac	84
5	Milpa Alta	109
	Xochimilco	
6	Tlalpan	70
	Magdalena Contreras	
	Álvaro Obregón	
	Cuajimalpa de Morelos	
Total 76% de encuestas validadas		

En la tabla 2 se observan el número de encuestas estimadas y diferenciadas en tipos de inmueble: unifamiliar y multifamiliar. Es decir, la cantidad de encuestas asignadas a levantar resultados de la aleatorización. Enseguida, se encuentra la columna de las encuestas

levantadas, esto es, las que se lograron realizar. Por ejemplo, en la zona 1, se realizaron 64% de las encuestas (unifamiliar y multifamiliar) programadas. Respectivamente, en la zona 2, 61%; zona 3, 93%; zona 4, 74%; zona 5, 87% y zona 6, el 99%.

Tabla 2. Zonas y encuestas

Zona	Tipo de inmueble	Encuestas a levantar	Encuestas validadas	%
1	Multifamiliar	189	123	64
	Unifamiliar	21	11	
	Total	210	134	
2	Multifamiliar	356	215	61
	Unifamiliar	15	11	
	Total	371	226	
3	Multifamiliar	11	4	93
	Unifamiliar	322	305	
	Total	333	309	
4	Unifamiliar	113	84	74
	Total	113	84	
5	Multifamiliar	3	3	87
	Unifamiliar	122	106	
	Total	125	109	
6	Multifamiliar	58	56	99
	Unifamiliar	13	14	
	Total	71	70	
Total de encuestas		1223	932	76

No obstante, es importante destacar que la aplicación de la encuesta reportó un número de encuestas denominadas como canceladas debido a que el inmueble no se incluyó en el programa de reconstrucción al no ser afectado por el sismo del 2017, o de personas que decidieron emprender la obra de su inmueble por cuenta propia o que no volvieron para dar seguimiento a su petición de entrar en el programa de reconstrucción. Del total de encuestas a levantar (mostrado en tabla 2), la cantidad de encuestas canceladas por zona, fue la siguiente (ver gráfica 1).

Del total de personas encuestadas, 702 reportaron su edad. En unifamiliares de 57 años y en multifamiliares de 52 años. Por lo tanto, la edad promedio de las personas damnificadas encuestadas es de 55 años (ver tabla 3).

Por otro lado, el 43% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 34% son hombres. El 23% no respondieron a la pregunta. En la tabla 4 podemos observar el género de las personas damnificadas en los dos tipos de inmuebles, unifamiliar y multifamiliar, de acuerdo a la información recabada. En el primer tipo de inmueble, se tienen 37% en género masculino y 48% en género femenino. En el segundo, se identifica respectivamente un 31% y 39%.

Gráfica 1. Encuestas canceladas por zona

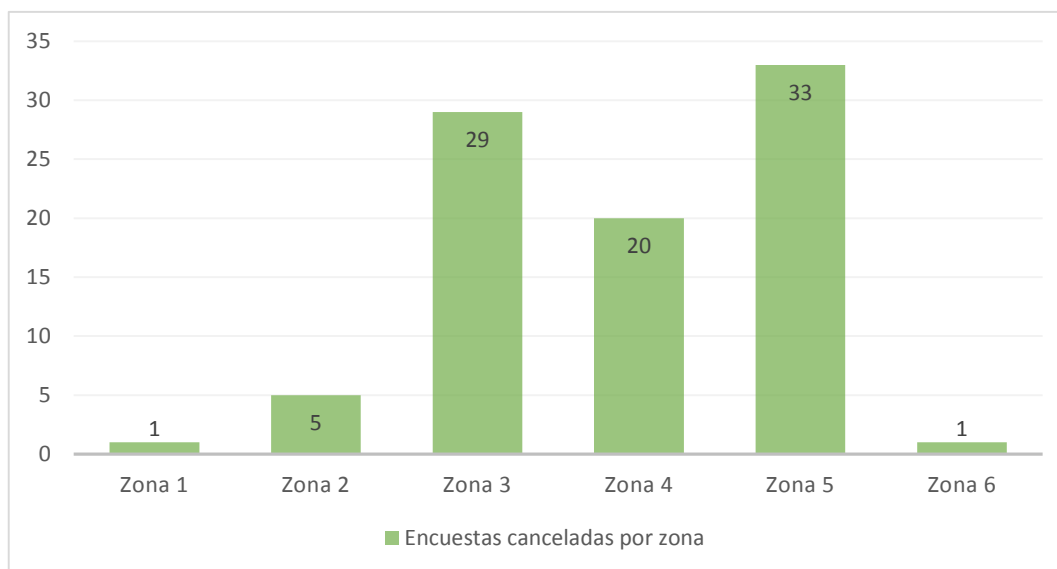


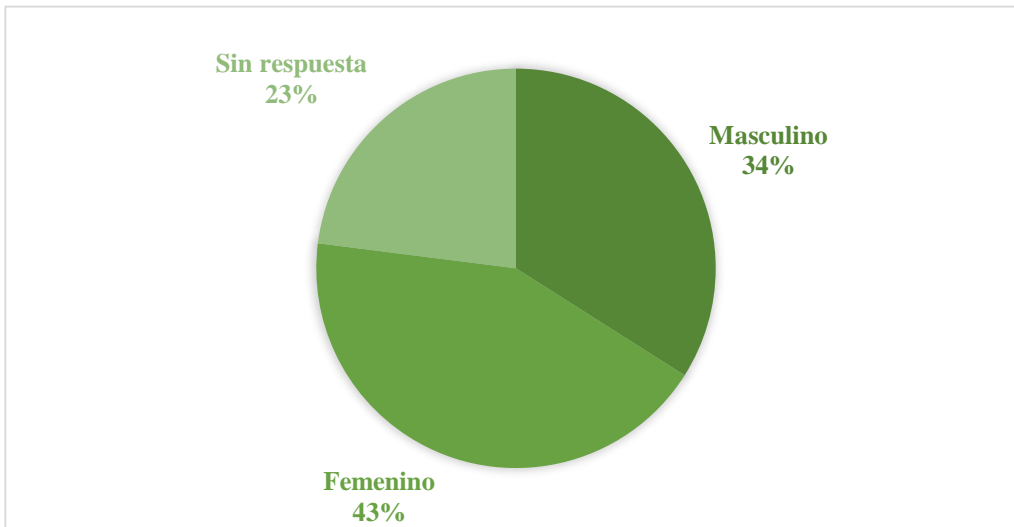
Tabla 3. Edad de personas damnificadas

Medida	Unifamiliar	Multifamiliar	Unifamiliar y Multifamiliar
Media (promedio)	57	52	55
Mediana	58	53	56
Moda	64	52	64
Encuestas	531	403	934
Respondieron	335	367	702

Tabla 4. Género de las personas afectadas

Inmueble	Genero	Personas afectadas	%
Unifamiliar	Masculino	148	37
	Femenino	194	48
	Sin respuesta	9	2
	Total	401	100
Multifamiliar	Masculino	167	31
	Femenino	208	39
	Sin respuesta	26	5
	Total	531	100
Unifamiliar y Multifamiliar	Masculino	315	34
	Femenino	401	43
	Sin respuesta	215	23
	Total	932	100

Gráfica 2. Género de personas encuestadas



3.2 Dictamen final y único

El 69% de las personas damnificadas en multifamiliares reportaron contar con un dictamen único y final, mientras que en unifamiliares son 37%. Cabe mencionar que, en multifamiliares, 12% de los encuestados respondieron que: “no se cuenta con un dictamen final y único, sino que hay varios dictámenes”. Por otro lado, en unifamiliares 16% de los encuestados contestaron que: “no, no hay un dictamen” (ver tabla 5).

Tabla 5. Inmuebles que cuentan con un dictamen único y final

Documentos	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Sí, hay un dictamen único y final	197	37	278	69
No, hay varios dictámenes	23	4	47	12
No, no hay un dictamen	85	16	7	2
No sé	33	6	33	8
Sin respuesta	193	36	36	9
Total	531	100	401	100

3.3 Nivel de daño

Las respuestas arrojan que el 20% de los inmuebles unifamiliares son de riesgo medio. Además, el 10% sabe que su inmueble debe demolerse y otro 10% desconoce el daño. Por otra parte, se reportó que el 32% de inmuebles multifamiliares son de alto riesgo. Con cierta similitud el 29% reporta riesgo medio (ver tabla 6).

Tabla 6. Nivel del daño de inmueble

Nivel del daño	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Alto riesgo	48	9	130	32
Alto riesgo de colapso	46	9	36	9
Demolido	54	10	62	15
Riesgo bajo	37	7	14	3
Riesgo medio	104	20	116	29
Se desconoce	51	10	19	5
Sin respuesta	191	36	24	6
Total	531	100	401	100

3.4 Fases del proceso en el que se encuentra el inmueble

En esta sección se consideraron varias opciones a elegir por la persona encuestada según su tipo de inmueble y el proceso a seguir (puede observar las opciones en el anexo 1). En la tabla 7, se pueden apreciar las 4 fases del proceso sobre el estatus del proceso del inmueble que tuvieron mayor índice de respuesta en conjunto. Algunas fases van seguidas de un signo de (+), esto significa que aplica en ambos casos (unifamiliar y multifamiliar) y se seleccionó más de una fase del proceso.

Con base en lo anterior, se tiene que el 31% de las personas afectadas respondió que están en etapa del proceso de su inmueble unifamiliar con “expediente único”. Paralelamente, el 17% agrega que además del “expediente único”, están en la etapa de “documentos que comprueban la propiedad de su vivienda”. Por otro lado, en multifamiliar, solo el 10% reporta que solo cuenta con Registro ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC) con administrador y comité de vigilancia elegidos por los propietarios. Sin embargo, al ser una respuesta de opción múltiple y entendiendo que todos los inmuebles multifamiliares a intervenir deben contar con este registro, se encontraron otras respuestas comunes que lo tomaban en cuenta y otras que solo reportaron el paso en el que se encuentran sin tomar en cuenta los pasos ya superados como el registro.

Respecto al tamaño de la muestra en unifamiliares (531 encuestas), solo 315 personas afectadas respondieron la pregunta. Se tomaron las 4 respuestas más comunes al ser una pregunta con libertad de escoger varias opciones compartidas. Por su parte, del tamaño de la muestra en multifamiliares (401 encuestas), únicamente 329 personas afectadas respondieron la pregunta.

Tabla 7. Etapas del proceso del inmueble

Inmueble	Fase del proceso	Personas encuestadas	%
Unifamiliar	Documentos que comprueban propiedad de la vivienda	42	13
	Documentos que comprueban propiedad de la vivienda + Expediente único	53	17
	Expediente único	99	31

	Empresa o fundación asignada para la realización de la obra	21	7
	Sin respuesta	216	69
	Respondidas	315	
Multifamiliar	Documentos que comprueban propiedad de la vivienda	23	7
	Empresa o fundación asignada para la realización de la obra + Empresa o fundación asignada para la supervisión de la obra	25	8
	Registro ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC) con administrador y comité de vigilancia elegidos por los propietarios	33	10
	Registro ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC) con administrador nombrado por los propietarios y comité de vigilancia + Proyecto ejecutivo terminado + Corrida financiera final + Documentos que comprueban propiedad de la vivienda + Número de carpeta + Recursos financieros públicos y/o privados asignados (ej. del Fideicomiso para la Reconstrucción, FONDEN, alcaldía, etc.) + Empresa o fundación asignada para la demolición del inmueble (si aplica) + Empresa o fundación asignada para la realización de la obra + Empresa o fundación asignada para la supervisión de la obra	21	6
	Sin respuesta	72	22
	Respondidas	329	

3.5 Obra a realizar

La obra a ejecutarse con mayor índice de respuesta es rehabilitación tanto en unifamiliar como multifamiliar, 31% de las personas encuestadas reportaron que las obras a realizar en sus inmuebles unifamiliares son de rehabilitación y 55% en los inmuebles multifamiliares.

De este modo, para conocer con mayor precisión las obras a ejecutarse, se agregó una respuesta abierta: “No sé, ¿por qué?”, a la que 7% de los encuestados en ambos tipos de inmuebles respondieron que no tienen conocimiento del proceso de obra a realizarse (ver tabla 8).

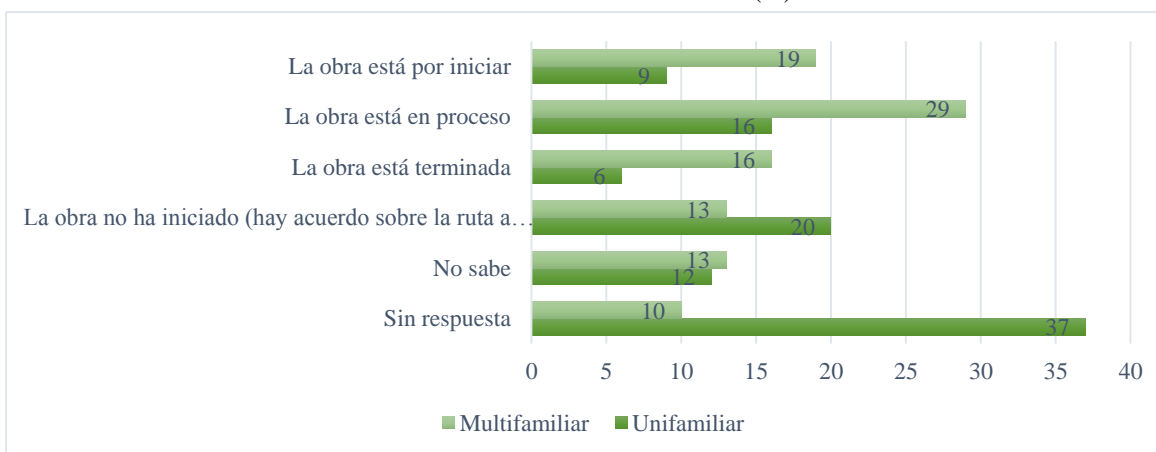
Tabla 8. Obras a realizar

Obras	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Rehabilitación	167	31	220	55
Reconstrucción	111	21	123	31
Reubicación	9	2	1	0
Nada	12	2	8	2
No sé, ¿por qué?	39	7	27	7
Sin respuesta	193	36	22	5
Total	531	100	401	100

3.6 Estatus de reconstrucción o rehabilitación

La gráfica 3 muestra que 29% de los encuestados en multifamiliares reportan que su obra está en proceso, mientras que 16% en inmuebles unifamiliares. No obstante, el 19% en multifamiliares menciona que su obra está por iniciar y sólo 9% en unifamiliares. En 20% de unifamiliares se reporta que la obra no ha iniciado (hay acuerdo sobre la ruta de reconstrucción) y 13% en multifamiliares. Sin embargo, el 12% de unifamiliares y 13% de multifamiliares expresaron no saber en qué estatus se encuentra su reconstrucción o rehabilitación de su vivienda.

Gráfica 3. Estatus del inmueble (%)



Ahora bien, si sumamos los resultados de estatus de obra que aseguran una intervención iniciada, terminada, por iniciar o programada tenemos que: 77% corresponde a 308 personas de multifamiliares y 51% a 271 personas de unifamiliares. Por el contrario, si sumamos los resultados sobre las personas afectadas que expresaron no saber en qué estatus de reconstrucción o rehabilitación se encuentran sus viviendas y agregando a los que no respondieron la pregunta, tenemos 49% equivalente a 260 personas de unifamiliares y 23% con 93 personas de multifamiliares.

En resumen, se puede decir que más del 50% de las personas afectadas tienen noción del estatus de sus inmuebles (ver tabla 9).

3.7 Demolición y estatus

Respecto a las demoliciones, 24% de los encuestados en unifamiliares mencionaron tener conocimiento que sus inmuebles deben ser demolidos y 29% en multifamiliares. Sin embargo, del total de estas personas con conocimiento certero, 30% reportan un proceso de demolición concluido en el caso de los unifamiliares, y 61% en el caso de los multifamiliares (ver tabla 10).

Tabla 9. Estatus del inmueble

Estatus de reconstrucción o rehabilitación	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
La obra está por iniciar	271	51	308	77
La obra está en proceso				
La obra está terminada				
La obra no ha iniciado (hay acuerdo sobre lo que se tiene que realizar por parte de la empresa o fundación)				
No sabe	260	49	93	23
Sin respuesta				
Total	531	100	401	100

Tabla 10. Demolición

Inmueble	¿Su inmueble debe ser demolido?	Personas afectadas	%	Notificada	Por iniciar	En proceso	Terminada	No está claro
Unifamiliar	Sí	125	24	31	10	22	38	24
	No	207	39					
	Sin respuesta	199	37					
	Total	531	100					
Multifamiliar	Sí	117	29	11	7	18	72	9
	No	231	58					
	Sin respuesta	53	13					
	Total	401	100					

3.8 Apoyo de renta

El 61% de las personas en viviendas multifamiliares cuentan con el apoyo para la renta, contra un 8% de las personas en viviendas unifamiliares. Sólo 2% reportó no saber cómo solicitarlo y 5% haberlo hecho sin haberlo recibido aún; la mayoría de las personas en unifamiliares (38%) decidió no responder a esta pregunta (ver tabla 11).

Tabla 11. Apoyo mensual de renta

Apoyo de renta	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Sí	45	8	244	61
No	243	46	97	24

Lo solicité, pero no me lo han entregado	28	5	21	5
No sé cómo solicitarlo	9	2	2	0
Decidí no solicitarlo	4	1	2	0
Sin respuesta	202	38	35	9
Total	531	100	401	100
Si no ha solicitado el apoyo, ¿cuál es la causa?	123		68	

A la pregunta de cuál es la causa si no ha solicitado el apoyo, los encuestados en unifamiliares respondieron que su ruta es la de rehabilitación, desconocen los documentos necesarios o falta un dictamen. En multifamiliares contestaron que no fue necesario solicitarlo porque se trata un inmueble habitable. Para otros, por falta de tiempo y desconocimiento de papeles necesarios, entre otros.

3.9 Apoyo jurídico

Los resultados de la tabla 12 explican que el 31% de los encuestado en multifamiliares necesitaron que la Comisión los canalizara a una mesa jurídica, mientras que 12% en el caso de unifamiliares. En cambio 29% y 14%, respectivamente, expresaron no necesitar ayuda jurídica.

Tabla 12. Apoyo jurídico en el proceso de reconstrucción

Apoyo Jurídico	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Sí	64	12	125	31
No	193	36	100	25
No, he tenido que buscar una solución por mi cuenta	2	0	21	5
No necesito apoyo jurídico	72	14	117	29
Sin respuesta	200	38	38	9
Total	531	100	403	100

3.10 Solución para inmuebles en grieta

Esta pregunta aplicó solamente para las alcaldías de Iztapalapa, Tláhuac y Xochimilco, que cuentan con una mayoría de viviendas unifamiliares. Por tanto, para la gran mayoría de inmuebles, la pregunta no aplicó. Sin embargo, el 14% en viviendas unifamiliares que sí pueden estar o están sobre una grieta mencionaron que se están realizando los estudios para saber qué ruta seguir; un 5% reportó que la grieta puede rellenarse y el inmueble rehabilitarse o reconstruirse, y un 2% que su hogar debe ser reubicado. Se desconoce si hay un porcentaje de viviendas en zona de grietas que no estén siendo atendidas; sin embargo, 54 personas encuestadas en unifamiliares respondieron que no saben si alguna grieta atraviesa sus viviendas.

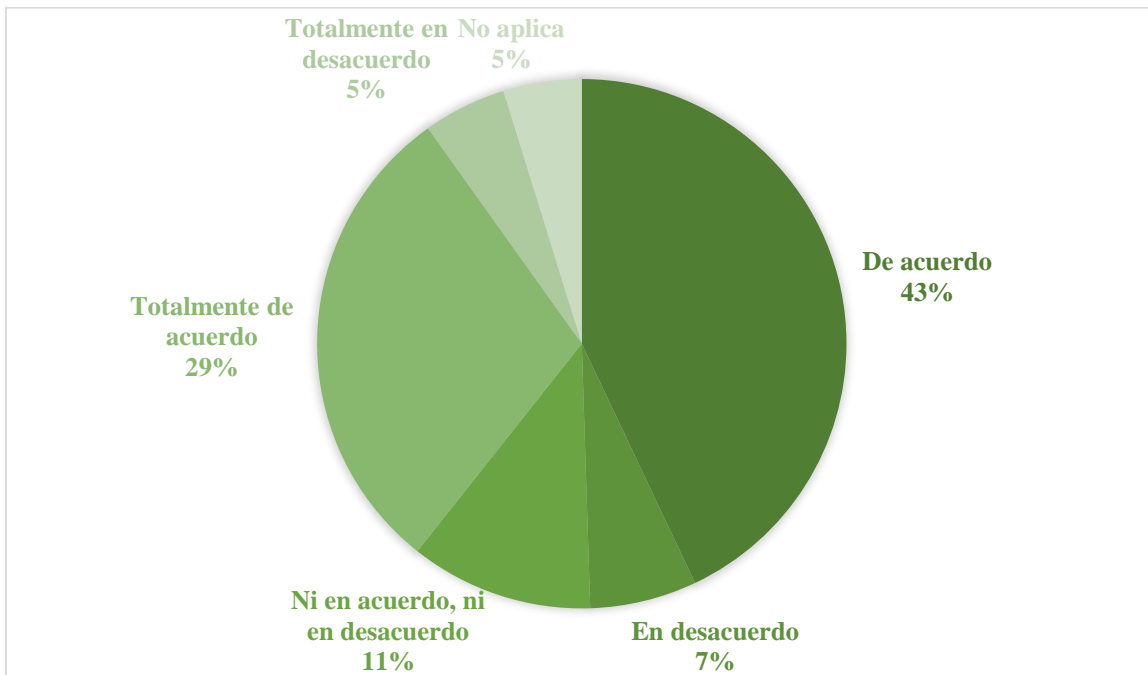
Tabla 13. Solución para inmuebles en grieta

Solución para inmuebles en grieta	Unifamiliar	%	Multifamiliar	%
Se están realizando los estudios para saber qué solución tomar	72	14	3	1
La grieta puede rellenarse y mi inmueble podrá rehabilitarse o reconstruirse	28	5	1	0
Mi hogar necesita ser reubicado	13	2	3	1
Sin respuesta	418	79	394	98
Total	531	100	401	100
Otra solución	54		2	

3.11 Atención de la Comisión

En cuanto a la satisfacción con la atención general recibida por parte de la Comisión, los resultados fueron los siguientes (ver gráfica 4):

Gráfica 4. Percepción general sobre atención recibida de la Comisión



Un 72% de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con la atención recibida por la Comisión, mientras sólo 12% se encuentra totalmente en desacuerdo o en desacuerdo. 11% muestra una posición neutral, ni en acuerdo ni en desacuerdo.

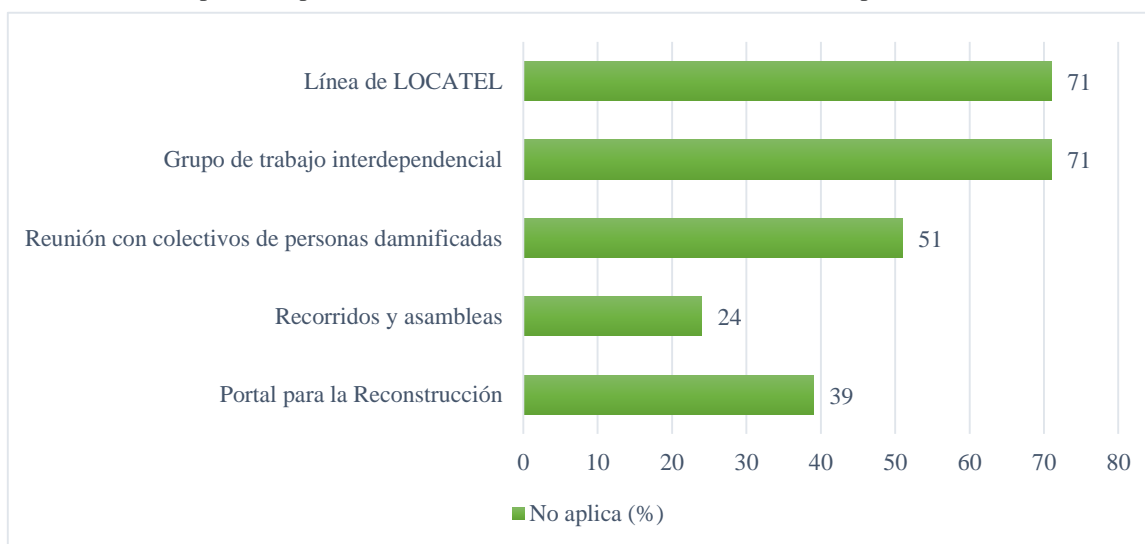
3.12 Efectividad de los canales de comunicación

La Comisión para la Reconstrucción cuenta con distintos canales de comunicación para informar sobre el proceso y rutas a seguir de los distintos inmuebles, reuniones y

asambleas con edificios, reuniones con damnificados y recorridos para supervisar avances de obras. Los resultados para cada canal variaron, sin embargo, destaca la efectividad de los recorridos y asambleas, y la poca efectividad de la línea de LOCATEL y el grupo de trabajo entre diferentes dependencias.

A través de una evaluación mediante escala Likert, la respuesta que predominó mayormente en todos los canales fue “no aplica”, lo que podría explicar falta de información sobre los canales o el desuso de los mismos. No obstante, cabe recalcar que esta respuesta fue más notoria en canales con menores índices de calificación satisfactoria (ver gráfica 5).

Gráfica 5. No aplica, respuesta más común al calificar uso de canales en el proceso de reconstrucción



A continuación, los resultados más relevantes por cada canal de atención.

Ventanilla única:

Desde la administración actual, se implementó el modelo de ventanilla única con el fin de simplificar el proceso de atención en la reconstrucción desde la Comisión en coordinación con las demás dependencias sin necesidad de repetir el proceso antiguo que consistía en que la persona afectada recorriera las ventanillas de las diversas dependencias involucradas para recibir la atención lo que daba lugar a confusiones y problemas de coordinación e información entre una institución y otra.

Las personas encuestadas reportaron satisfacción con el canal en un 27%, insatisfacción en un 10% y respondieron “no aplica” en un 52%. Pese a que el mayor número pudiera mostrar desconocimiento o desuso del canal, es importante que una cuarta parte de las encuestas refleje efectividad ya que es un proceso que ayudó a simplificar la cercanía entre

la Comisión y la persona afectada, además de fomentar la coordinación entre dependencias.

Línea de LOCATEL:

En seguimiento al canal de la ventanilla única, la línea en LOCATEL permitía canalizar el caso expuesto a la Comisión para la Reconstrucción, sin embargo, un 71% de las personas que respondieron indicaron que dicha efectividad no aplica, es decir, no fue utilizado como método para acceder a la atención dando cuenta de la poca efectividad del canal.

Aunado a ello, se contrasta con las quejas recibidas a través de correo electrónico al Consejo Consultivo que también reflejan una falta de seguimiento en los casos expuestos a través de este medio.

Grupo de trabajo interdependencial:

El proceso de reconstrucción requiere del involucramiento de dependencias como el ISC, SEDUVI, INVI, PROSOC, Colegio de Notarios, Comité Técnico, alcaldía y otros que conjuntan esfuerzos para hacer más eficiente el proceso a seguir en mesas de trabajo.

Los resultados indican que para el 71% de las personas encuestadas este trabajo entre dependencias no aplica, solo el 24% está de acuerdo en su efectividad y el 10% está en desacuerdo. Más adelante, se presentan los resultados de satisfacción respecto a cada institución involucrada reiterando la predominación del no aplica.

Reunión con colectivos de personas damnificadas:

Con el sismo, surgieron grupos de personas afectadas que se organizaron en colectivos de diferentes predios para una mejor interlocución con autoridades en las peticiones y seguimiento de sus procesos, dichos grupos son atendidos periódicamente por la Comisión.

Del total de respuestas, el 34% manifiesta estar de acuerdo con la efectividad de este canal, solo el 6% está en desacuerdo mientras que el 51% respondió que no aplica. En este último dato se refleja que una mayoría no pertenece a un colectivo de personas damnificadas debido a la dificultad para crear capacidad organizativa y la latencia de conflictos vecinales, en especial con multifamiliares.

Recorridos y asambleas:

La Comisión realiza recorridos para supervisar las zonas afectadas y las obras que se están llevando a cabo, de igual manera, organiza asambleas vecinales para dar a conocer la ruta a seguir en sus inmuebles logrando un contacto cercano y de atención más inmediata en comparación con los demás canales.

Este canal es el que presenta el mayor índice de efectividad con un 61%, un 7% de desacuerdo y 24% de no aplica. En este caso, al contrastar con la sección de comentarios adicionales, varios de estos solicitan la realización de recorridos y asambleas para exponer la situación de sus inmuebles y obtener ayuda inmediata.

Portal para la Reconstrucción:

Este canal fue creado para facilitar el flujo de información entre Comisión, población afectada y en general que quisiera conocer el estatus del proceso de reconstrucción. Los resultados indican un 41% de efectividad, un 9% de ineffectividad y un 39% que la pregunta no aplica.

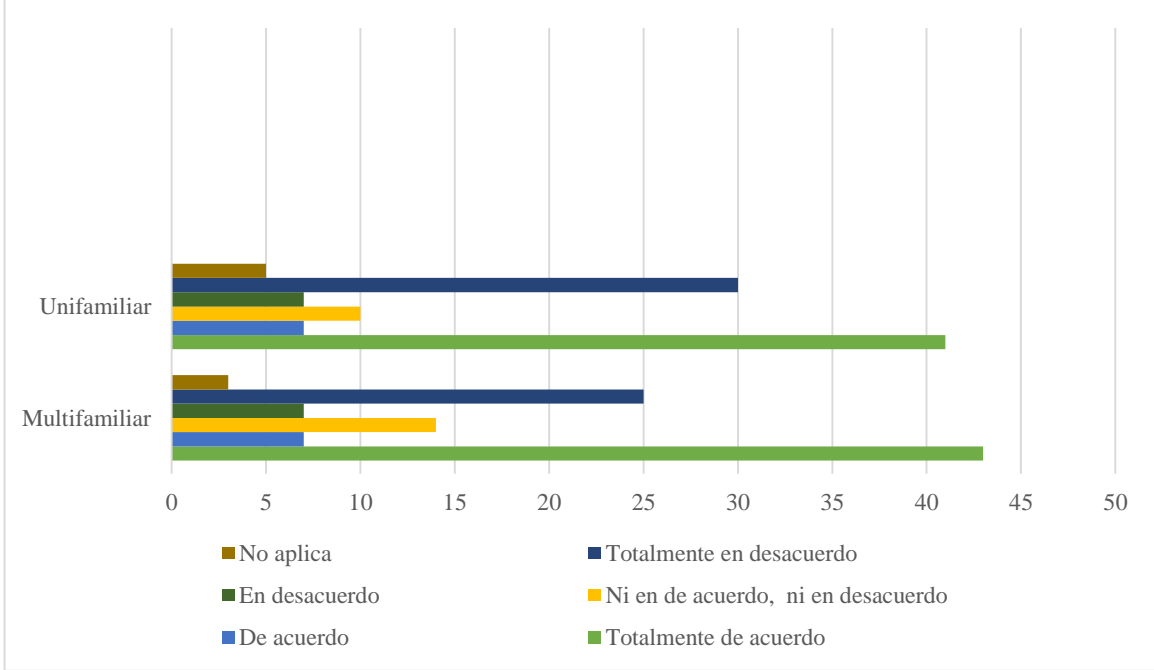
En contraste con la sección de comentarios adicionales, el principal descontento con el Portal radica en su falta de actualización de la información.

3.13 Definición de ruta a seguir y resolución de problemas por parte de la Comisión

El proceso de reconstrucción requiere de una relación cercana entre autoridad y persona afectada con el fin de que ésta última esté enterada y notificada sobre los procesos a seguir en su inmueble según vaya a rehabilitarse, reconstruirse o reubicarse.

Un 42% de las personas encuestadas manifestaron estar de acuerdo con la atención recibida y sólo un 7% en desacuerdo. A continuación, se presentan los porcentajes obtenidos diferenciando el tipo de inmueble (ver gráfica 5).

Gráfica 5. Definición de ruta a seguir y resolución de problemas por parte de la Comisión (%)



Vale la pena destacar que en la sección de comentarios adicionales se hace referencia a la incertidumbre sobre el estatus de los inmuebles a reubicar y el atraso respecto a la autorización de recursos en inmuebles de rehabilitación y reconstrucción, lo que representa problemas que, en varias de estas ocasiones, no son comunicados desde la Comisión a las personas.

3.14 Satisfacción respecto al apoyo jurídico

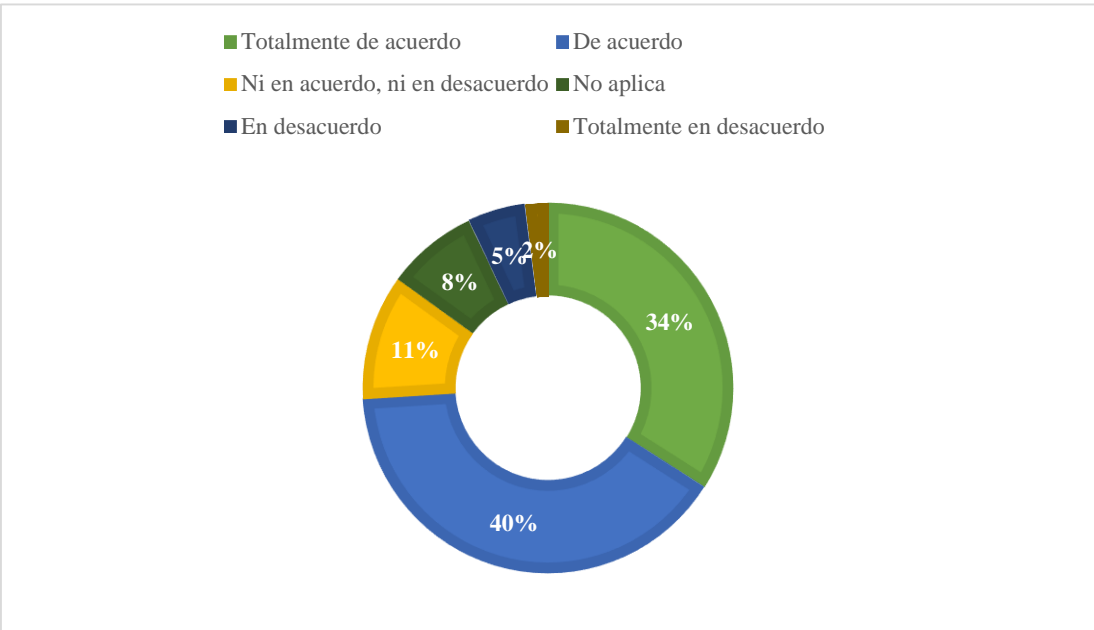
La Comisión para la Reconstrucción y el Colegio de Notarios cuentan con un convenio que canaliza a las personas afectadas a recibir atención jurídica con el fin de facilitar la acreditación de propiedad y otros trámites. De las respuestas obtenidas, 30% está totalmente de acuerdo o de acuerdo, 5% totalmente en desacuerdo o desacuerdo y 54% dice que la pregunta no aplica.

Una mayoría indica que aún no cuenta con un notario asignado o no se les ha notificado formalmente la asignación de uno, lo que resulta aún más grave en multifamiliares ya que un número considerable de vecinos presenta problemas para acreditar su propiedad atrasando el proceso general de su edificio.

3.15 Satisfacción respecto a los monitores asignados

En cada zona se asignaron monitores encargados de brindar asesoría y seguimiento en el proceso de reconstrucción. De las respuestas recibidas, la suma de totalmente de acuerdo y de acuerdo suman un 74%; totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sólo un 7%; 11% dice que ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11% que la pregunta no aplica (ver gráfica 6).

Gráfica 6. Satisfacción en la atención recibida por monitores

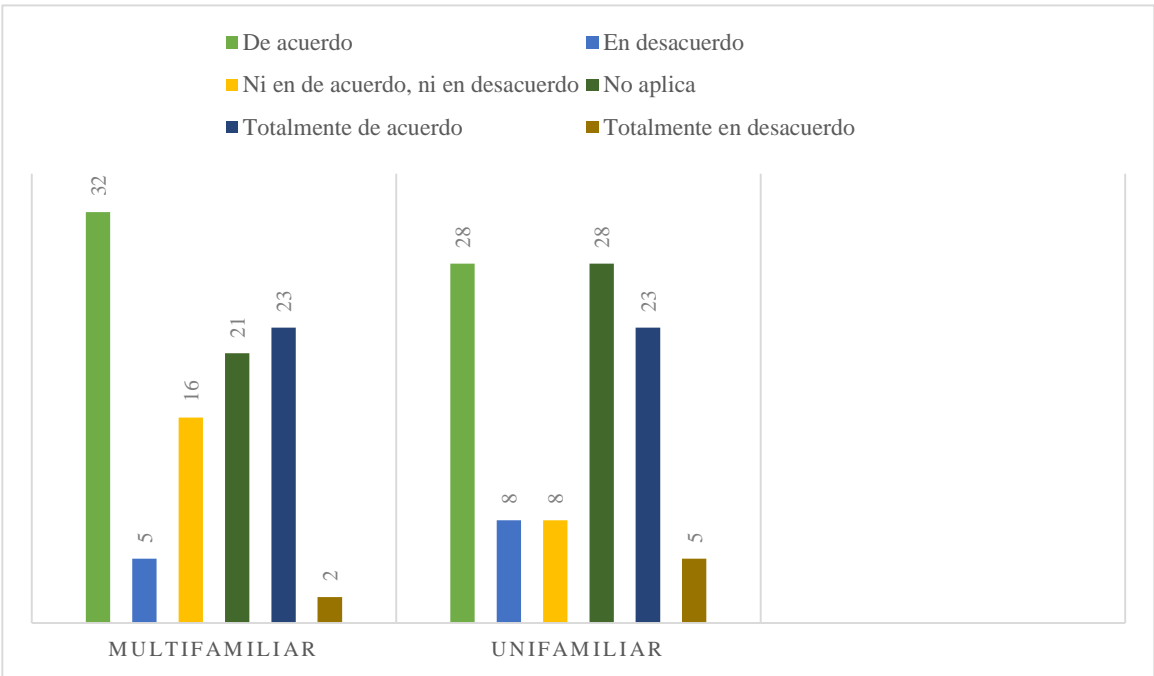


Lo anterior da cuenta de una buena labor eficiente y efectiva por parte de los monitores, pues ellos son el primer eslabón en la atención que reciben las personas afectadas sobre su caso.

3.16 Satisfacción con la empresa o fundación asignada a la obra de rehabilitación o reconstrucción

Respecto a la opinión sobre la empresa o fundación asignada para la obra de reconstrucción, se reporta que del total de personas encuestadas que respondieron la pregunta, 32% de multifamiliares se encuentran satisfechos mientras que en unifamiliares indica un 28%; en desacuerdo 5% de multifamiliares y 8% de unifamiliares. (ver gráfica 7).

Gráfica 7. Satisfacción respecto a empresa asignada para su obra

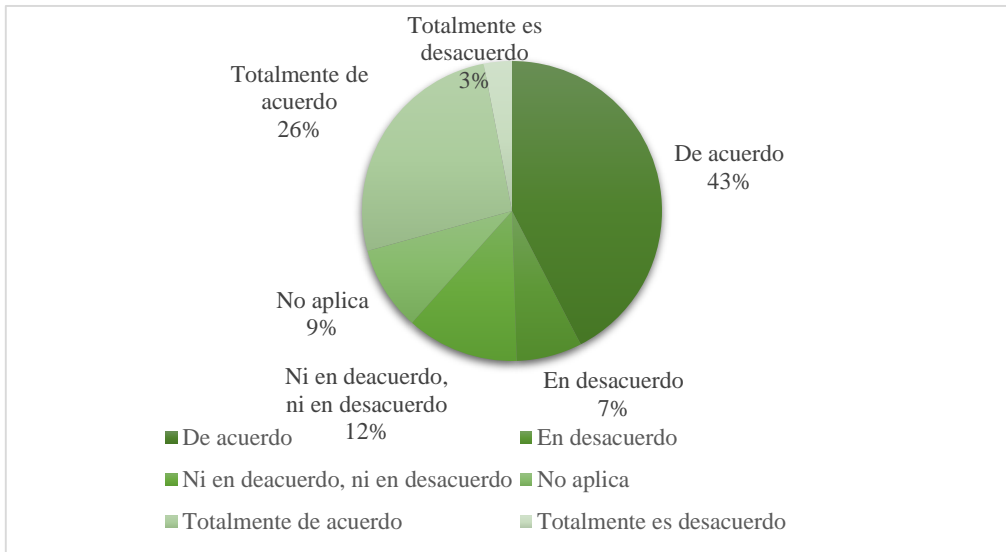


La mayoría se encuentran satisfechas, sin embargo, una de las peticiones más recurrentes en la sección de comentarios adicionales es la celeridad en la asignación de empresas constructoras para iniciar el proyecto de reconstrucción o rehabilitación.

3.17 Acceso a la información por parte de la Comisión

La Comisión debe brindar a cada una de las personas afectadas toda la información relacionada al proceso de reconstrucción de su inmueble teniendo en cuenta que se entregan documentos con información sensible. Del total de respuestas, se reportó que la suma de la evaluación fue de 69% de satisfacción y un 10% de insatisfacción en cuanto al acceso a información por parte de la Comisión (ver gráfica 8).

Gráfica 8. Acceso a la información por parte de la Comisión (%)

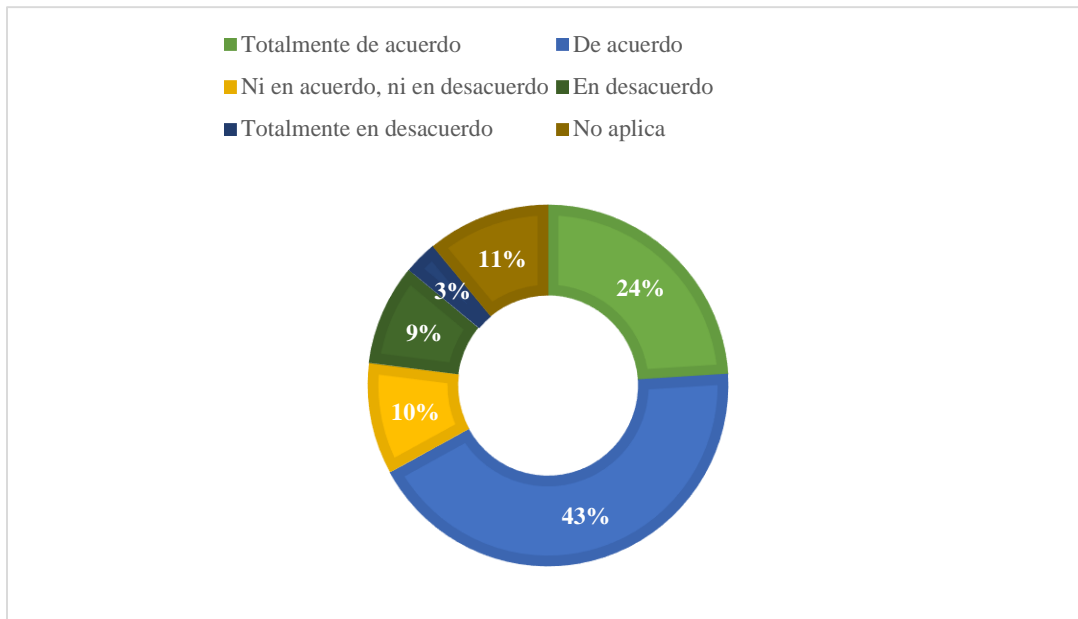


3.18 Conocimiento sobre el proceso y etapas del proceso de reconstrucción o rehabilitación

Es de gran importancia conocer la percepción que tienen las personas afectadas sobre su conocimiento del proceso de reconstrucción en general.

Del total de respuestas, 67% de los encuestados reporta estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que cuentan con el conocimiento suficiente sobre el proceso de reconstrucción, mientras que un 12% dice no estar de acuerdo o en total desacuerdo (ver gráfica 9).

Gráfica 9. Percepción de personas afectadas respecto a su conocimiento del proceso de reconstrucción



3.19 Asesoría de autoridades vinculadas al proceso de reconstrucción

En la penúltima sección de la encuesta, se pidió a las personas que calificaran la calidad del desempeño de autoridades vinculadas en el proceso según su experiencia en una escala de excelente, bueno, regular, malo, muy malo y no aplica.

A continuación, las calificaciones recibidas por cada dependencia (ver tabla 14):

Tabla 14. Calificaciones por cada autoridad vinculada al proceso de reconstrucción

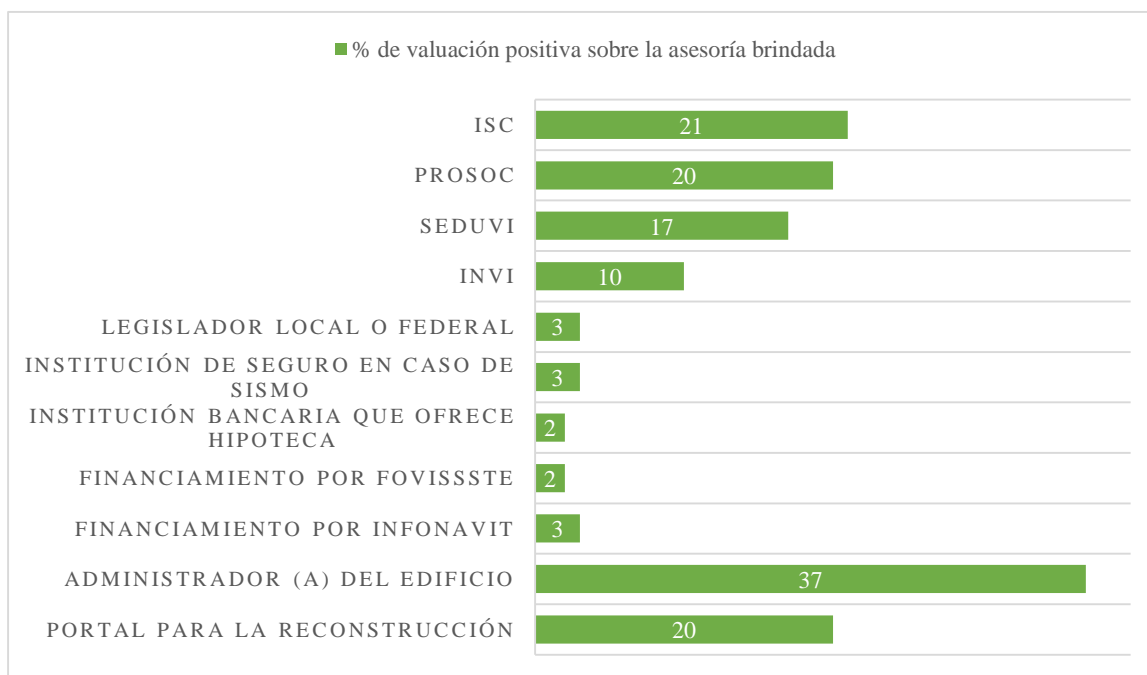
Autoridad	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No aplica	Total de respuestas
Instituto para la Seguridad de las Construcciones (ISC)*	54	84	45	9	5	377	574
Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC)	43	89	40	9	9	386	576
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda para la Ciudad de México (SEDUVI)	33	79	38	9	8	430	597
Instituto de Vivienda de la Ciudad de México (INVI)	17	47	31	8	16	491	610
Legislador local o federal	2	17	19	7	12	571	628
Institución del seguro contratado en caso de sismo	13	9	14	6	14	573	629
Institución bancaria que ofreció una hipoteca	6	7	15	5	13	593	639

Financiamiento por FOVISSSTE	2	8	13	5	5	607	640
Financiamiento por INFONAVIT	5	14	19	11	6	573	628
Administrador (a) del edificio	64	62	17	23	8	94	268
Portal para la Reconstrucción	45	85	68	42	39	300	579

Es importante destacar que el ISC y la PROSOC atendieron principalmente inmuebles multifamiliares. Asimismo, la opción de administrador(a) del edificio solo aplica para estos inmuebles. No obstante, la respuesta más común para todas las autoridades fue “no aplica”.

Por tanto, en la gráfica 10 se presenta la suma que resulta de la valoración excelente y buena brindada a cada una de las autoridades involucradas respecto del número que respondió esa pregunta.

Gráfica 10. Resultados sumados de la valuación excelente y buena de las autoridades que brindan asesoría en el proceso de reconstrucción



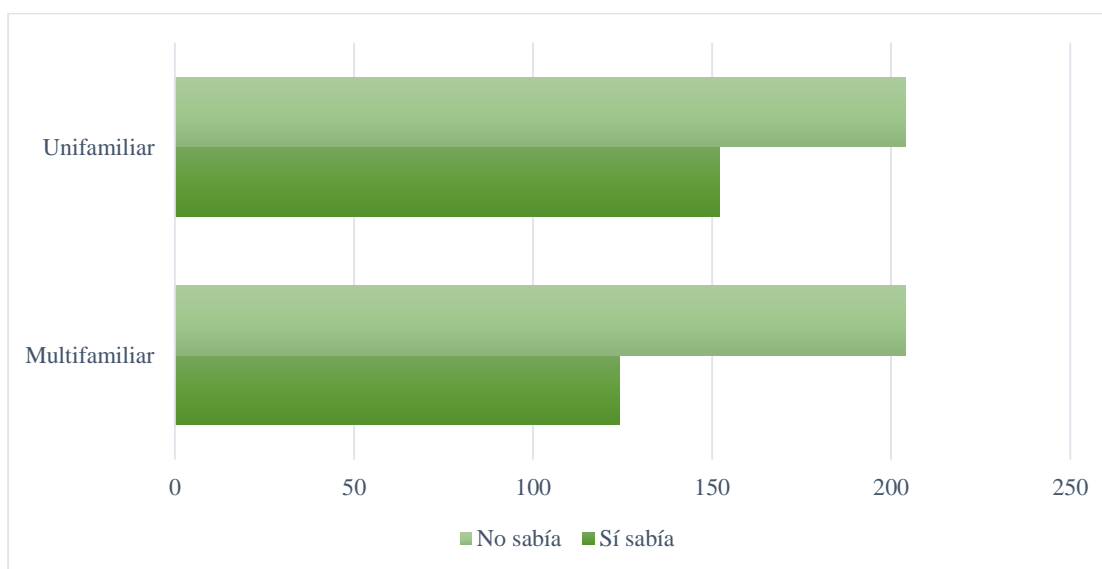
3.20 Asesoría de otras autoridades

De las autoridades no contempladas en el apartado anterior y que han brindado apoyo en el proceso de reconstrucción a personas afectadas destacan las alcaldías (específicamente Cuauhtémoc, Iztapalapa, Benito Juárez, Tlalpan y Coyoacán), la Contraloría General de la Ciudad de México, Protección Civil, la Universidad Nacional Autónoma de México, que fueron evaluadas en su mayoría con atención excelente y buena.

3.21 Conocimiento y evaluación del apoyo psicológico gratuito ofrecido por la Comisión

La Comisión ofrece apoyo psicológico gratuito a las personas afectadas, sin embargo, al preguntarles si tenían conocimiento de dicha atención, 204 personas en unifamiliares y multifamiliares respondieron que no, mientras que 152 y 124 respectivamente afirmaron conocer dicho apoyo (ver gráfica 11).

Gráfica 11. Conocimiento sobre el apoyo psicológico gratuito ofrecido por la Comisión



De las que conocen el apoyo, solo 18 personas de multifamiliares lo toman y 36 de unifamiliares, la evaluación del apoyo es excelente y buena, en su mayoría. No obstante, se necesita mayor comunicación respecto a la existencia del apoyo psicológico siendo un pilar importante en la construcción de resiliencia social.

Reflexiones sobre el levantamiento

El levantamiento de una primera encuesta de satisfacción de personas damnificadas estaba originalmente programado para arrancar durante julio y concluir en septiembre de 2019, para lo cual se llevó a cabo la capacitación de los monitores. Sin embargo, el exceso de carga de trabajo cotidiano de la Comisión para la Reconstrucción impidió que los monitores contarán con capacidad de tiempo y desplazamiento para la realización de las encuestas por lo que se reprogramó hasta noviembre del mismo año.

Al arrancar la aplicación de la encuesta, los principales obstáculos se centraron en la coordinación efectiva entre la Comisión y el Consejo Consultivo para resolver los insumos para impresión de encuestas, el proceso burocrático de autorización de los dispositivos móviles y los plazos de levantamiento para lograr la mayor cantidad de encuestas levantadas teniendo en cuenta que se aproximaba el periodo vacacional de la mayoría de los monitores del 15 de diciembre al 15 de enero.

Al comenzar el periodo vacacional, el flujo del levantamiento disminuyó considerablemente pero no se detuvo, esto dio oportunidad al equipo operativo del Consejo para procesar electrónicamente el total de las encuestas físicas recibidas y tener un primer esbozo de lo resultante para acordar la fecha de conclusión definitiva de las encuestas unos días después de terminado el periodo vacacional.

Durante el análisis de la encuesta, se dificultó el procesamiento de ciertos datos debido a encuestas que no fueron respondidas en su totalidad, en especial en la parte de evaluación de las dependencias involucradas, esto impidió datos más certeros que nos permitieran conocer la percepción en ciertos procesos.

Principales resultados

- El 76% de las encuestas fueron levantadas. La zona 3 y 6 fueron en las que se logró levantar un mayor número de encuestas.
- La satisfacción respecto a la atención en general recibida por la Comisión fue de 72%, solo el 12% manifestaron descontento.
- La edad de las personas damnificadas encuestadas en promedio fue de 55 años. Aunque cabe destacar que un gran número de personas son adultas mayores.
- El 43% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 34% son hombres.
- El 69% de las personas damnificadas encuestadas en multifamiliares cuentan con un dictamen único y final de los daños de sus inmuebles, mientras que en unifamiliares sólo 37%.
- Entre los dictámenes conocidos, la mayoría de las viviendas unifamiliares reportaron un nivel de riesgo medio, mientras que en el caso de multifamiliares se trata de un nivel de alto riesgo. Sin embargo, hay una notable confusión en la escala de riesgos, acentuado en los multifamiliares, donde se realizó más de una encuesta y las respuestas fueron diferentes entre encuestados del mismo inmueble.
- Los canales de comunicación con menor puntaje de evaluación positiva fueron la línea de LOCATEL y el grupo de trabajo interdependencial; el mejor valorado fue el de recorridos y asambleas por parte de la Comisión.
- En general, la mitad de las personas encuestadas reporta que se encuentra satisfecha con la empresa o fundación asignada para su inmueble. No obstante, en la sección de comentarios adicionales una de las respuestas más recurrentes fue la necesidad de

celeridad en el proceso de asignación de empresas ya que hay inmuebles que se encuentran en pausa al no avanzar en ese paso.

- Respecto a qué tantos conocimientos consideran las personas afectadas tener sobre el proceso de reconstrucción, un 67% contestó que sí está informado, mientras un 12% no cree estar suficientemente informado.
- Un 74% de las encuestas reportó que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el monitor y un 7% se mostró en desacuerdo. El índice de satisfacción resulta relevante ya que el monitor es el servidor público más cercano al trabajo territorial en el proceso de reconstrucción.
- Más del 50% del total de personas encuestadas en ambos tipos de inmuebles, tienen certeza del estatus de su obra esté terminada, en proceso, por iniciar o programada.
- La mayoría de las obras se trata de rehabilitación, tanto de viviendas multifamiliares como unifamiliares.
- 69% de ambos tipos de inmuebles afirma estar de acuerdo en que la Comisión ha brindado toda la información necesaria respecto a su proceso, el 7% está en desacuerdo.
- La muestra representativa con respecto a las demoliciones en unifamiliares y multifamiliares menciona tener conocimiento que no deben ser demolidos sus inmuebles, esto es, 39% y 58% respectivamente.
- 31% de las personas encuestadas en multifamiliares necesitaron que la Comisión los canalizara a una mesa jurídica, mientras que éste fue el caso de 12% de los encuestados en unifamiliares.
- El 61% de las personas de viviendas multifamiliares cuenta con el apoyo para la renta. Por lo que respecta, el 46% de las personas en viviendas unifamiliares no cuentan con el apoyo. Lo que explica que más de la mitad de personas damnificadas cumplen con los requisitos para obtener el beneficio.
- El 14% en viviendas unifamiliares menciona que se están realizando estudios para saber qué solución tomar ante el problema de grietas.
- La respuesta más recurrente respecto a la efectividad de canales de comunicación de la Comisión y las dependencias involucradas en el proceso fue “no aplica”, por lo que es necesario valorar qué tan efectivo han sido los métodos de atención y de coordinación entre dependencias al momento de colaborar en el seguimiento del proceso de reconstrucción tanto en casos específicos como de forma general.
- Solo una tercera parte del total de encuestas reportó conocer la existencia de apoyo psicológico gratuito por parte de la Comisión.

Anexo 1. Formatos de encuesta



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

COMISIÓN PARA
LA RECONSTRUCCIÓN

NOSOTROS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

INTRODUCCIÓN

La Comisión para la Reconstrucción Integral de la Ciudad de México ha convenido con el Consejo Consultivo la elaboración de una encuesta a las personas afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017 con el objetivo de conocer sus opiniones sobre el proceso de reconstrucción e identificar los principales problemas, posibles soluciones y áreas de mejora que requieran mayor atención por parte de las autoridades.

La encuesta se compone de dos partes. La primera parte consiste en conocer el estatus del proceso de reconstrucción y sus principales obstáculos. La segunda parte se refiere a la percepción de la atención que han recibido las personas afectadas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S	
Instrucciones:	
<ul style="list-style-type: none">Muchas gracias por aceptar participar en esta encuesta. Tendrá una duración de 30 minutos aproximadamente. Su vivienda fue seleccionada de forma aleatoria. En cualquier momento puede decidir dar por terminada la encuesta.Conteste con la mayor sinceridad posible; no hay respuestas correctas o incorrectas.Sus respuestas son confidenciales y sus datos personales son protegidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.La información que nos proporcione será utilizada para fines de opinión pública. Consiste en comprender el estatus de la reconstrucción en la Ciudad de México e identificar los principales problemas que enfrentan las personas afectadas. Sus respuestas no serán mencionadas de manera pública, y en el reporte final su caso no podrá ser identificado por nombre, dirección o referencia.Le recordamos que puede elegir si la información detallada de su reporte es entregada a la Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México con la finalidad de darle seguimiento a su caso.	
Tipo de encuesta	<input type="text" value="Unifamiliar"/>
Primera etapa	Estatus del proceso de reconstrucción y sus principales obstáculos
1. Información requerida de la persona afectado por el sismo	
Edad:	<input type="text"/>
Género:	<input type="text"/>
2. ¿Qué tipo de inmueble se dañó?	<input type="radio"/> Unifamiliar (casa) <input type="radio"/> Multifamiliar (edificio)
3. ¿El inmueble cuenta con un dictamen único y final?	<input type="radio"/> Sí, hay un dictamen único y final <input type="radio"/> No, hay varios dictámenes <input type="radio"/> No, no hay un dictamen <input type="radio"/> No sé
4. Sabe usted, ¿cuál es el nivel de daño?	<input type="radio"/> Demolido <input type="radio"/> Alto riesgo de colapso <input type="radio"/> Alto riesgo <input type="radio"/> Riesgo medio <input type="radio"/> Riesgo bajo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

Se desconoce

5. ¿Conoce en qué fase del proceso se encuentra su inmueble? Seleccione los que considere:

- Documentos que comprueban propiedad de la vivienda
- Expediente único
- Recursos financieros públicos y/o privados asignados (ej. del Fideicomiso para la Reconstrucción, FONDEN, alcaldía, etc.)
- Empresa o fundación asignada para la demolición del inmueble (si aplica)
- Empresa o fundación asignada para la realización de la obra
- Empresa o fundación asignada para la supervisión de la obra

6. Sabe usted, ¿qué obra se debe realizar en su inmueble?

- Rehabilitación
- Reconstrucción
- Reubicación
- Nada
- No sé, ¿por qué?

7. En qué estatus de reconstrucción o rehabilitación se encuentra su inmueble

- La obra está por iniciar
- La obra está en proceso
- La obra está terminada
- La obra no ha iniciado (hay acuerdo sobre que se tiene que realizar por parte de la empresa o fundación)
- No sabe

8. Sabe usted, ¿si su inmueble debe ser demolido?

- Sí * Sí la respuesta es "Sí", pase a la pregunta 9
- No *Sí la respuesta es "No" salte a la pregunta 10

9. ¿Cuál es el estado de su demolición?

- La demolición está notificada
- La demolición está por iniciar
- La demolición está en proceso
- La demolición está terminada
- No está claro si se tiene que demoler o no

10. ¿Cuenta con el apoyo para la renta?

- Sí
- No
- Lo solicité, pero no me lo han entregado
- Decidí no solicitarlo
- No sé cómo solicitarlo

10.1 Si no lo ha solicitado, ¿cuál es la causa?

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

11. Si necesita apoyo jurídico en el proceso de reconstrucción o rehabilitación, ¿la Comisión lo ha canalizado a alguna mesa jurídica o notario para resolver su problema?

- Sí
 No
 No, he tenido que buscar una solución por mi cuenta
 No necesito apoyo jurídico

12. Sabe usted, si su inmueble se encuentra sobre una grieta, ¿cuál de las siguientes soluciones se le ofrece?

*Aplica sólo para las alcaldías: Iztapalapa, Tláhuac y Xochimilco

- Se están realizando los estudios para saber qué solución tomar
 La grieta puede rellenarse y mi inmueble podrá rehabilitarse o reconstruirse
 Mi hogar necesita ser reubicado

Otra solución, ¿cuál?
(especifique)

Segunda etapa

Percepción de la atención que han recibido las personas afectadas.

13. En términos generales, la atención que he recibido por parte del personal de la Comisión para la Reconstrucción ha sido adecuada

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo No aplica
-

14. Los canales para poderme comunicar con la Comisión para la Reconstrucción han sido efectivos

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
14a	Ventanilla única	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14b	Línea de LOCATEL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14c	Grupo de trabajo interdependencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14d	Reunión con colectivos de personas damnificadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14e	Recorridos y asambleas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14f	Portal de la Reconstrucción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. En general, la Comisión para la Reconstrucción ha hecho un buen trabajo para atender mis problemas y definir una ruta para recuperar mi hogar

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo No aplica
-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

16. Estoy satisfecha(o) con el apoyo jurídico ofrecido por el notario asignado a mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Estoy satisfecha(o) con la asesoría otorgada por los monitores asignados a mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Estoy satisfecha(o) con el trabajo hasta ahora realizado por la empresa o fundación asignada para la rehabilitación o reconstrucción de mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. He tenido acceso a toda la información requerida de mi inmueble por parte de la Comisión para la Reconstrucción

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Tengo conocimiento sobre el proceso y las diferentes etapas de reconstrucción o rehabilitación de mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Además de la Comisión para la Reconstrucción, he recibido asesoría de otras autoridades, ¿cómo calificaría su desempeño?

		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No aplica
21a	Instituto para la Seguridad de las Construcciones (ISC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21b	Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21c	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (SEDUVI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21d	Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21e	Legislador local o federal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21f	Institución del seguro contratado en caso de sismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21g	Institución bancaria que ofreció una hipoteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21h	Financiamiento por FOVISSSTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

21i	Financiamiento por INFONAVIT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21j	El Portal para la Reconstrucción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21.1 ¿Ha recibido asesoría de cualquier otra autoridad? ¿Cuál(es)?

21.2 ¿Cómo calificarías su desempeño?

Excelente Bueno Regular Malo Muy malo No aplica

22. Usted sabe, ¿qué la Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México brinda apoyo psicológico gratuito?

Sí
 No

23. ¿Ha recibido atención psicológica a través del acompañamiento de la Comisión para la Reconstrucción?

Sí
 No

23.1 ¿Cómo evaluaría la atención psicológica recibida?

Excelente Bueno Regular Malo Muy malo No aplica

Cierre de la encuesta

24. ¿Le gustaría agregar algo más con respecto a la situación de su vivienda? (que no se haya mencionado en su encuesta)

25. ¿Autoriza compartir su información con la Comisión de la Reconstrucción para dar seguimiento a su caso?

Sí
 No

Información a llenar por el encuestador

26. Método de aplicación de la encuesta

Se realizó vía telefónica
 Se realizó vía presencial
 Se canceló (no se encontró físicamente a ninguna persona afectada)
 Incompleta

Otra causa, ¿cuál? (especifique)

26.1 Clave del inmueble:

*Este dato lo tiene que llenar el "encuestador" de acuerdo con las ubicaciones proporcionadas para visitar

27. Comprobación

Adjunte una fotografía del inmueble

Imagen
10 MB

28. Fecha de aplicación de encuesta

Encuesta en Google forms. Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGTrmudjkH1pfLedyjY5Uvl-ctmQGGOWpOrktfXutpP0C8YQ/viewform>



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

INTRODUCCIÓN

La Comisión para la Reconstrucción Integral de la Ciudad de México ha convenido con el Consejo Consultivo la elaboración de una encuesta a las personas afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017 con el objetivo de conocer sus opiniones sobre el proceso de reconstrucción e identificar los principales problemas, posibles soluciones y áreas de mejora que requieran mayor atención por parte de las autoridades.

La encuesta se compone de dos partes. La primera parte consiste en conocer el estatus del proceso de reconstrucción y sus principales obstáculos. La segunda parte se refiere a la percepción de la atención que han recibido las personas afectadas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S	
Instrucciones:	<ul style="list-style-type: none"> Muchas gracias por aceptar participar en esta encuesta. Tendrá una duración de 30 minutos aproximadamente. Su vivienda fue seleccionada de forma aleatoria. En cualquier momento puede decidir dar por terminada la encuesta. Conteste con la mayor sinceridad posible; no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas son confidenciales y sus datos personales son protegidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. La información que nos proporcione será utilizada para fines de opinión pública. Consiste en comprender el estatus de la reconstrucción en la Ciudad de México e identificar los principales problemas que enfrentan las personas afectadas. Sus respuestas no serán mencionadas de manera pública, y en el reporte final su caso no podrá ser identificado por nombre, dirección o referencia. Le recordamos que puede elegir si la información detallada de su reporte es entregada a la Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México con la finalidad de darle seguimiento a su caso.
Tipo de encuesta	Multifamiliar
Primera etapa	Estatus del proceso de reconstrucción y sus principales obstáculos
1. Información requerida de la persona afectado por el sismo	Edad: <input type="text"/> Género: <input type="text"/>
2. ¿Qué tipo de inmueble se dañó?	<input type="radio"/> Unifamiliar (casa) <input type="radio"/> Multifamiliar (edificio)
3. ¿El inmueble cuenta con un dictamen único y final?	<input type="radio"/> Sí, hay un dictamen único y final <input type="radio"/> No, hay varios dictámenes <input type="radio"/> No, no hay un dictamen <input type="radio"/> No sé
4. Sabe usted, ¿cuál es el nivel de daño?	<input type="radio"/> Demolido <input type="radio"/> Alto riesgo de colapso <input type="radio"/> Alto riesgo <input type="radio"/> Riesgo medio <input type="radio"/> Riesgo bajo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

Se desconoce

5. ¿Conoce en qué fase del proceso se encuentra su inmueble? Seleccione los que considere:

<input type="radio"/>	Registro ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC) con administrador nombrado por los propietarios y comité de vigilancia
<input type="radio"/>	Proyecto ejecutivo terminado
<input type="radio"/>	Corrida financiera final
<input type="radio"/>	Documentos que comprueban propiedad de la vivienda
<input type="radio"/>	Número de carpeta
<input type="radio"/>	Recursos financieros públicos y/o privados asignados (ej. del Fideicomiso para la Reconstrucción, FONDEN, alcaldía, etc.)
<input type="radio"/>	Empresa o fundación asignada para la demolición del inmueble (si aplica)
<input type="radio"/>	Empresa o fundación asignada para la realización de la obra
<input type="radio"/>	Empresa o fundación asignada para la supervisión de la obra

6. Sabe usted, ¿qué obra se debe realizar en su inmueble?

- Rehabilitación
- Reconstrucción
- Reubicación
- Nada
- No sé, ¿por qué?

7. En qué estatus de reconstrucción o rehabilitación se encuentra su inmueble

- La obra está por iniciar
- La obra está en proceso
- La obra está terminada
- La obra no ha iniciado (hay acuerdo sobre que se tiene que realizar por parte de la empresa o fundación)
- No sabe

8. Sabe usted, ¿si su inmueble debe ser demolido?

- Sí * Sí la respuesta es "Sí", pase a la pregunta 9
- No * Sí la respuesta es "No" salte a la pregunta 10

9. ¿Cuál es el estado de su demolición?

- La demolición está notificada
- La demolición está por iniciar
- La demolición está en proceso
- La demolición está terminada
- No está claro si se tiene que demoler o no

10. ¿Cuenta con el apoyo para la renta?

- Sí
- No
- Lo solicité, pero no me lo han entregado
- Decidí no solicitarlo
- No sé cómo solicitarlo

10.1 Si no lo ha solicitado, ¿cuál es la causa?

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

11. Si necesita apoyo jurídico en el proceso de reconstrucción o rehabilitación, ¿la Comisión lo ha canalizado a alguna mesa jurídica o notario para resolver su problema?

- Sí
 No
 No, he tenido que buscar una solución por mi cuenta
 No necesito apoyo jurídico

12. Sabe usted, si su inmueble se encuentra sobre una grieta, ¿cuál de las siguientes soluciones se le ofrece?

*Aplica sólo para las alcaldías: Iztapalapa, Tláhuac y Xochimilco

- Se están realizando los estudios para saber qué solución tomar
 La grieta puede rellenarse y mi inmueble podrá rehabilitarse o reconstruirse
 Mi hogar necesita ser reubicado

Otra solución, ¿cuál?
(especifique)

Segunda etapa

Percepción de la atención que han recibido las personas afectadas.

13. En términos generales, la atención que he recibido por parte del personal de la Comisión para la Reconstrucción ha sido adecuada

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo No aplica
-

14. Los canales para poderme comunicar con la Comisión para la Reconstrucción han sido efectivos

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
14a	Ventanilla única	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14b	Línea de LOCATEL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14c	Grupo de trabajo interdependencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14d	Reunión con colectivos de personas damnificadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14e	Recorridos y asambleas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14f	Portal de la Reconstrucción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. En general, la Comisión para la Reconstrucción ha hecho un buen trabajo para atender mis problemas y definir una ruta para recuperar mi hogar

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo No aplica
-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

16. Estoy satisfecha(o) con el apoyo jurídico ofrecido por el notario asignado a mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Estoy satisfecha(o) con la asesoría otorgada por los monitores asignados a mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Estoy satisfecha(o) con el trabajo hasta ahora realizado por la empresa o fundación asignada para la rehabilitación o reconstrucción de mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. He tenido acceso a toda la información requerida de mi inmueble por parte de la Comisión para la Reconstrucción

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Tengo conocimiento sobre el proceso y las diferentes etapas de reconstrucción o rehabilitación de mi inmueble

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Además de la Comisión para la Reconstrucción, he recibido asesoría de otras autoridades, ¿cómo calificaría su desempeño?

		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No aplica
21a	Instituto para la Seguridad de las Construcciones (ISC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21b	Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21c	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México (SEDUVI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21d	Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21e	Legislador local o federal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21f	Institución del seguro contratado en caso de sismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21g	Institución bancaria que ofreció una hipoteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21h	Financiamiento por FOVISSSTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR EL SISMO 19S

21i	Financiamiento por INFONAVIT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21j	Administrador (a) del edificio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21k	El Portal para la Reconstrucción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21.1 ¿Ha recibido asesoría de cualquier otra autoridad? ¿Cuál(es)?

21.2 ¿Cómo calificarías su desempeño?

Excelente Bueno Regular Malo Muy malo No aplica

22. Usted sabe, ¿qué la Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México brinda apoyo psicológico gratuito?

Sí
 No

23. ¿Ha recibido atención psicológica a través del acompañamiento de la Comisión para la Reconstrucción?

Sí
 No

23.1 ¿Cómo evaluaría la atención psicológica recibida?

Excelente Bueno Regular Malo Muy malo No aplica

Cierre de la encuesta

24. ¿Le gustaría agregar algo más con respecto a la situación de su vivienda? (que no se haya mencionado en su encuesta)

25. ¿Autoriza compartir su información con la Comisión de la Reconstrucción para dar seguimiento a su caso?

Sí
 No

Información a llenar por el encuestador

26. Método de aplicación de la encuesta

Se realizó vía telefónica
 Se realizó vía presencial
 Se canceló (no se encontró físicamente a ninguna persona afectada)
 Incompleta
Otra causa, ¿cuál? (especifique)

26.1 Clave del inmueble:

*Este dato lo tiene que llenar el "encuestador" de acuerdo con las ubicaciones proporcionadas para visitar

26.2 Número de encuesta:

*Numerar del 1 al 29, en el caso de múltiples encuestas en un multifamiliar

27. Comprobación

Adjunte una fotografía del inmueble

Imagen
10 MB

28. Fecha de aplicación de encuesta

DD/MM/2019

Encuesta en Google forms. Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGTrmudijkH1pfLedyjY5Uvl-ctmQGGOWpOrktfXutpPOC8YQ/viewform>

Anexo 2. Recopilación de mensajes adicionales de personas afectadas hacia la Comisión

Los siguientes comentarios fueron algunas respuestas a la pregunta: ¿Le gustaría agregar algo más con respecto a la situación de su vivienda? (que no se haya mencionado en su encuesta). A continuación, una transcripción textual:

- *La revisión del proyecto y costos por parte de la comisión deberá ser más ágil*
- *Que se defina la situación del edificio, hay diferencias entre los vecinos, y no se puede continuar con el proyecto.*
- *No han empezado obras por diferencias entre vecinos. Los de la planta baja no quieren desalojar.*
- **SABER SOBRE LA SEGURIDAD DEL EDIFICIO**
- *Falta reunión técnica para explicar dictamen ISC*
- *Estoy satisfecho con la atención prestada*
- *Está muy agradecida con la Dra., el Lic. Cravioto, el arquitecto Escudero y Mario Isaac.*
- *La administradora no nos informa*
- *Ya son 26 meses sin casa*
- **HAY FALTA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN POR PARTE DE SEDUVI; FALTA MANO EN LLAVE Y PRESUPUESTO PARA INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y ARQUITECTÓNICO**
- *Hay mucha disponibilidad, pero también burocracia, piden y piden documentos.*
- *Está muy satisfecha y agradecida. Y pide ayuda para que pongan medidores.*
- *Urge que nos asignen proyectistas para estudios*
- *Que se agilicen los trámites.*
- **TEMEMOS POR NUESTRAS VIDAS, YA QUE NUESTRA CASA SE DESPLOMÓ Y NO TENEMOS FECHA PARA REUBICACIÓN, NOS URGE.**
- *Está muy agradecido.*
- *Todo muy bien. Muy agradecida.*
- *La atención mejoró, pero no es excelente, agradecería la intervención del comisionado en la resolución de conflictos internos y nos atendiera. Reducción de tiempos de obra. La PROSOC no realiza adecuadamente sus funciones. La empresa Diseño y Asesoría Popular SC es incompetente.*
- **LA COMISIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DEBERÍA ESTAR MÁS ATENTA AL SEGUIMIENTO DE LOS PREDIOS**
- *Hay mucha burocracia*
- *Falta la visita de notario*
- *Muy agradecida de todos los apoyos.*
- *Está muy agradecido.*
- **SÍ, QUE YA NOS DEN SOLUCIÓN, QUEREMOS VOLVER A NUESTRO HOGAR**
- *Todo quedó muy bien.*
- *Agradecimiento, y no hubo corrupción*

- *Que hubiera más comunicación entre todas las áreas de la comisión*
- **HA SIDO UN PROCESO EXCELENTE**
- *No han tenido resultados con la administradora (parece ya cumplió el periodo) y justo van a hacer una asamblea para elegir a otra administradora. Porque la actual no les informó nada.*
- **NO TIENE CLARO LOS PASOS A SEGUIR. NO HA ENTREGADO EXPEDIENTE.**
- *La administradora no funcionó. No informaba el estatus del asunto. Fueron a PROSOC para lo de cambio de responsable. Y saben que se les va a apoyar, pero no saben cuándo.*
- *En este edificio estamos muy bien. La Alcaldía hizo la primera etapa el 80 % la Comisión hará el resto.*
- *Vigilar al constructor y administrador*
- **ESTOY AGRADECIDA POR LA AYUDA**
- **SOLICITA MÁS COMUNICACIÓN POR PARTE DE LA COMISIÓN; AGILIZAR PROCESOS Y RESPETAR TIEMPOS SIN PERDER LA COMUNICACIÓN CON LOS ADMINISTRADORES**
- *Que se haga una auditoría monetaria*
- *Documentos con un mejor control*
- *La revisión de proyecto está siendo demasiado larga*
- **QUE EXISTA MÁS INFORMACIÓN Y ATENCIÓN.**
- *Considero que es una comisión nueva y se agradece la labor que están realizando en conjunto ya que antes no había una comisión que atendiera este problema de sismos*
- **FALTA DE COMUNICACIÓN POR PARTE DE LA COMISIÓN Y MUY MALA ORGANIZACIÓN YA QUE LE PERDIERON 4 VECES LA CARPETA COMPLETA DE DOCUMENTACIÓN**
- *Más agilidad en los trámites*
- **MAYOR INTERVENCIÓN Y COMUNICACIÓN POR PARTE DE LA COMISIÓN Y LAS DEMÁS INSTITUCIONES DEL GOBIERNO**
- *Todo va bien*
- *Va bien pero un poco lento*
- *Recibir más información por parte de la constructora*
- **QUE LE ECHEN RAPIDEZ A MI REHABILITACIÓN**
- *Aún no hay avance en su demolición*
- *La empresa constructora lleva más de tres meses y aún no concluye la obra*
- **MENCIONA QUE SE NECESITA INFORMACIÓN PARA LA REUBICACIÓN (TERRENO, METRAJE, LUGAR, ETC.)**
- *Ha sido un proceso lento y desea acelerar la atención*
- **AGRADECERLE AL EQUIPO QUE INTERVINO PARA LA REHABILITACIÓN DE MI CASA**
- **EXCELENTE TRABAJO**
- **QUE YA SE TARDARON Y QUE YA LO REUBIQUEN, QUE YA HAYA SOLUCIÓN**

Anexo 3. Listado de personas involucradas en la realización de la encuesta

Presidencia del Consejo Consultivo (acompañamiento técnico del colectivo #ReconstrucciónTransparente de Nosotrxs)

Nombre
Dr. Mauricio Merino, Presidente
Luis F. Fernández, dirección ejecutiva
Vania Salgado, coordinación
Yessica Corral, coordinación
Jonathan Juárez, apoyo técnico
Amanda Sucar Warrener, apoyo técnico
Erika García Aller, apoyo técnico

Comisión para la Reconstrucción

Nombre
Lic. César Cravioto, Comisionado
Jabnely Maldonado Meza, Directora General de Atención a Personas Damnificadas
Samuel Alberto Cervantes López, Director de Atención Territorial
Emilia Nathaly De La Cruz San Agustín, Directora de Planeación Estratégica
Norberto Eduardo Bustos Nájera, Subdirector de Sistema de Datos

Monitores

Zona	Nombre	Zona 1	Nombre
Zona 1	María Elena de Jesús Ortiz Loyo	Zona 1	Guadalupe Montserrat Garcilazo Montesinos
Zona 1	Guadalupe Mónica Alcántara Samano	Zona 1	Víctor Manuel Serrano Camargo
Zona 1	Paola Ivette Sánchez Villafuerte	Zona 1	Antonina Serrano Martínez
		Zona 1	Nabor Rocha Haro

Zona 1	Teresa Mendoza Maldonado
Zona 1	Lilia Tenorio Gutiérrez
Zona 2	Pedro De Icaza Pardo
Zona 2	Emilia Abril Castillo Martínez
Zona 2	Luis Eduardo Barrón Bravo
Zona 2	Sebastián Muñoz Muñoz
Zona 2	Julio César Zamorano González
Zona 2	Jazmín Vázquez Morales
Zona 2	Imelda Rodríguez Castro
Zona 2	Sandra Flores López
Zona 2	María Alejandra Estrada Díaz
Zona 3	Miriam Aguilar Reyes
Zona 3	Salvador Muñoz
Zona 3	Miguel Sánchez Barojas
Zona 3	Rosa Ramírez López
Zona 3	Rosa María Palomino Chávez
Zona 3	Karen Moreno
Zona 3	Yanet Araceli Tuyin Téllez
Zona 3	Estela González
Zona 3	Ramon Cisneros
Zona 3	León Abad Elvira
Zona 3	Raquel
Zona 3	Susana Ortiz
Zona 3	Cristina Ivette Autiga Lara
Zona 3	Rubén Nila Pérez
Zona 3	Refugio Alfredo Trejo Silva
Zona 3	Carlos Mazón
Zona 3	Jessica Palacios Alejo
Zona 3	Arturo Lobaco Sánchez
Zona 3	Florinda Angela Castro Castillo
Zona 3	Miguel Abraham
Zona 3	María Teresa Sánchez Zúñiga

Zona 3	Virginia González Martínez
Zona 3	Ma. Carmen Torres Martínez
Zona 3	Gisela Vázquez López
Zona 3	Jesús Ruri Cortes
Zona 3	Alfonso Jiménez Lozada
Zona 3	María Elena Chavarría
Zona 3	Rosa María Calnacasco
Zona 3	Mariana Rodríguez Olvera
Zona 3	Adylene Yazin Huey Galindo
Zona 3	Gabriela Teresa Rodríguez Ramos
Zona 3	Sandra Álvarez Macotella
Zona 3	Miguel Ángel Manig Jiménez
Zona 3	Tania Valeria Ramos Cardoso
Zona 3	Luisa Yolanda García Salcedo
Zona 3	Francisco Uriel Medina Pérez
Zona 3	María De Jesús García Salcedo
Zona 3	Consuelo Castillo García
Zona 3	Andrea Bejero
Zona 3	María Elsa Pérez Bolaños
Zona 3	Pilar González Cornejo
Zona 3	María Guadalupe López Velazco
Zona 3	Maricela Mendoza
Zona 3	Laura Velázquez Álvarez
Zona 3	Susana Angela Gómez Herrera
Zona 3	Jorge Velázquez Peñaflor
Zona 3	Mauricio Franco Suarez
Zona 3	María de los Dolores Herrera Jiménez
Zona 3	María Adriana García Hernández
Zona 3	Martha Victoria Gutiérrez Zavala

Zona 3	Guadalupe González Díaz
Zona 3	Susana González Díaz
Zona 3	Tania Lizbeth Rojas Olivares
Zona 3	José De Jesús Domínguez Guzmán
Zona 3	Jesús Gerardo Reyes Castro
Zona 3	Norma Jocabeth Báez García
Zona 3	Sonia Sánchez Flores
Zona 3	Esperanza Nanzihoan Esteban Valencia
Zona 3	Fabián Sandoval
Zona 3	Raymundo González Rosas
Zona 3	Luz María Hernández Cedillo
Zona 3	Yolanda Susana Olvera González
Zona 3	Gloria Yorvi Antonio Arroyo
Zona 3	Patricia Reyes Cabrera
Zona 3	Margarita Torres González
Zona 3	Miguel Ángel Pérez Roque
Zona 3	Cristina Demetria Bello Mota
Zona 3	Verónica Martínez Bello
Zona 3	Raúl Sánchez Pérez
Zona 3	Mirna Vázquez López
Zona 3	Mari Carmen Juana
Zona 3	Marco Jurado
Zona 3	Lucero Estrada Miguel
Zona 3	Héctor González Carbajal
Zona 3	Olga Angélica Vega Cruz
Zona 3	Patricia Lucía Hernández
Zona 3	Valentín Aguirre Franco
Zona 3	Rosalba García Castillo
Zona 3	María De La Luz Elisa Hernández Fernández
Zona 3	Claudia Espadín Noriega

Zona 3	Adriana Gutiérrez Nava
Zona 3	Alicia Elizabeth Ramírez Cortes
Zona 3	Liliana Salazar
Zona 3	Nelly Evelin Martínez Peña
Zona 3	Brenda Alvarado Mendoza
Zona 3	Sonia López Valdez
Zona 3	Ana Mille López Vázquez
Zona 3	Vicente Olalde
Zona 3	Laura Esther Zermeño Domínguez
Zona 3	María Teresa Leyva Cabrera
Zona 3	Sandra Escudero
Zona 3	Oswaldo Torrez
Zona 3	Dalia Luna González
Zona 3	Sonia Pérez
Zona 3	Leticia Aguilar Luna
Zona 3	Diana De La Cruz Trujillo
Zona 3	Araceli Zamora González
Zona 3	Araceli Polo Quiroz
Zona 3	Ulises Zúñiga
Zona 3	María Del Refugio Ortiz Morales
Zona 3	María Del Carmen Carmona Correa
Zona 3	Norma Hernández Rivera
Zona 3	María Clara Cedillo Hernández
Zona 3	Ricardo Hernández Ruíz
Zona 3	Carmen Citlalli Estrada Núñez
Zona 3	Sergio Gerardo García Hernández
Zona 3	Consuelo Trejo García
Zona 3	Luis Fernando Valverde Toledano
Zona 3	Víctor Hugo Cuevas Ayala

Zona 3	Juan Francisco Hernández Fernández
Zona 3	Irma García
Zona 3	Yolanda Flores Flores
Zona 3	Miranda Orozco Claudia
Zona 3	Patricia Cárdenas
Zona 3	Camargo Torres Mario Alberto
Zona 3	María del Carmen Montejano Arauz
Zona 3	Berenice Sánchez Bustos
Zona 4	Daffne Yeraldine Olivares López
Zona 4	Vanessa Rodríguez Rodríguez
Zona 4	Angelina Bonfil García

Zona 4	María Araceli Rangel Durán
Zona 4	Perla del Carmen Trigo Montero
Zona 4	Susana Gabriela Pérez Jiménez
Zona 4	Verónica Nava Pineda
Zona 4	Jesús Eduardo Solano Rodríguez
Zona 4	Jesús Eduardo Solano Rodríguez
Zona 5	Juan David Sánchez Aguilar
Zona 6	Alicia Eugenia González Barrios
Zona 6	Irene Jaramillo Aguilar