

Los proveedores de atención médica, las escuelas en diferentes niveles y los tribunales prestan servicios a los ciudadanos y, como tales, se encuentran entre las instituciones que configuran la percepción y la experiencia de los ciudadanos sobre los servicios públicos. La satisfacción con los servicios se considera un resultado clave de la actividad gubernamental influenciada por cómo los gobiernos producen y prestan servicios. Sin embargo, más allá de las métricas de satisfacción hasta hoy, no existe un método estandarizado internacionalmente para realizar encuestas de hogares sobre atributos clave (por ejemplo, acceso, capacidad de respuesta, calidad) que conforman la satisfacción con los servicios (OCDE, 2017a). La satisfacción con los servicios también puede influenciar la disponibilidad de las personas a pagar impuestos (OCDE, 2019)

La Encuesta Mundial Gallup recopila regularmente datos sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, incluidos la salud, la educación, así como la confianza en los sistemas de justicia y los tribunales. Hay muchos factores que pueden influir en las respuestas a las encuestas de opinión –como la experiencia reciente con servicios, opiniones y experiencias de conocidos, los medios de comunicación, así como la fatiga de los encuestados y los estilos de respuesta (OCDE, 2017). Además, en el caso particular de los países de ALC, los segmentos más afluentes de la población a menudo optan por no recibir servicios públicos (a saber, salud y educación) y eligen proveedores privados, una característica que no se menciona explícitamente en las encuestas. No obstante, el conjunto de datos permite comparar la percepción de los ciudadanos a lo largo del tiempo y en todos los países.

En ALC, en promedio, la satisfacción con la atención médica y la educación ha disminuido desde 2007. En 2018, el 49% de los ciudadanos reportaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica en el área donde vivían, en comparación con el 55% en 2007. Con respecto a la educación, en 2018, el 63% informó estar satisfecho con el sistema educativo y las escuelas, en comparación con el 65% en 2007. La satisfacción con la atención médica es significativamente menor en ALC que en la OCDE (70% en 2018), y ligeramente por debajo del promedio de la OCDE del 66% en el sector educativo, una cifra que, sin embargo, en el caso de la OCDE se mantuvo estable desde 2007.

Existen grandes variaciones entre los países de ALC en términos de satisfacción con los servicios públicos. Mientras que, en Costa Rica y Uruguay, en 2018, el 67% de los ciudadanos informaron estar satisfechos con la atención médica, solo el 24% lo hizo en Haití y el 26% en Venezuela. Este último sufrió el mayor descenso, de 46 puntos porcentuales (p.p.) desde 2007, pasando de ser uno de los países con puntaje más alto en términos de satisfacción a convertirse en el penúltimo. Además, Jamaica experimentó una disminución de 15 p.p., y Bolivia y Colombia de 13 p.p. cada uno sobre satisfacción con el cuidado de la salud. Nicaragua y Paraguay tuvieron los mayores incrementos desde 2007 entre los países de ALC (8 p.p. cada uno).

Costa Rica es también el país de ALC donde la mayor proporción de ciudadanos está satisfecha con la educación (79%), seguido de República Dominicana (78%). Del mismo modo, Haití y Venezuela son los países donde la proporción más pequeña de ciudadanos está satisfecha con las escuelas y el sistema educativo (39% y 41% respectivamente). Venezuela tuvo la mayor disminución desde 2007, cuando el

82% de los ciudadanos estaban satisfechos con la educación. Uruguay también experimentó una disminución de 12 p.p. en la proporción de la población que estaba satisfecha con la educación desde 2007. Por el contrario, Argentina, Guatemala y Perú registraron aumentos de 9 p.p.

La confianza en el poder judicial en ALC es menor que la satisfacción con la salud y la educación. En promedio, el 34% de los entrevistados informaron tener confianza en el poder judicial en 2018. Contrariamente a los otros dos servicios, hubo un aumento de 3 p.p. desde 2007. En comparación, en 2018, el 56% de los ciudadanos en países de la OCDE, informaron tener confianza en el poder judicial. La confianza en el poder judicial es más alta en Guatemala (54% en 2018) y Costa Rica (50%), y más baja en Perú (19%) y Bolivia (21%).

Metodología y definiciones

Los datos fueron recopilados por Encuesta Mundial Gallup, generalmente basados en una muestra representativa de 1000 ciudadanos en cada país. Más información sobre esta encuesta está disponible en: www.gallup.com/home.aspx. Se debe tener precaución porque los datos se obtienen de una encuesta basada en la percepción, que pregunta sobre la satisfacción con los servicios en general, sin desglosar los diferentes tipos de servicios y elementos de prestación de servicios públicos (acceso, capacidad de respuesta y calidad). La muestra también es relativamente pequeña (1000 ciudadanos representativos en cada país) y la población en los principales centros urbanos está sobrerepresentada como resultado del sobre muestreo o la exclusión de algunas áreas rurales.

El nivel de satisfacción con la atención médica/educación se basa en la proporción de encuestados que reportaron estar “satisfechos” cuando se les preguntó: “En la ciudad o área donde vives, ¿estás satisfecho o insatisfecho con la disponibilidad de atención médica de calidad/sistema educativo o las escuelas?”.

Para el sistema judicial, se preguntó a los entrevistados: “En este país, ¿tiene confianza en cada uno de los siguientes, o no? ¿Qué hay del sistema judicial y los tribunales?”. Los datos se expresan como la proporción de encuestados que respondieron “sí”.

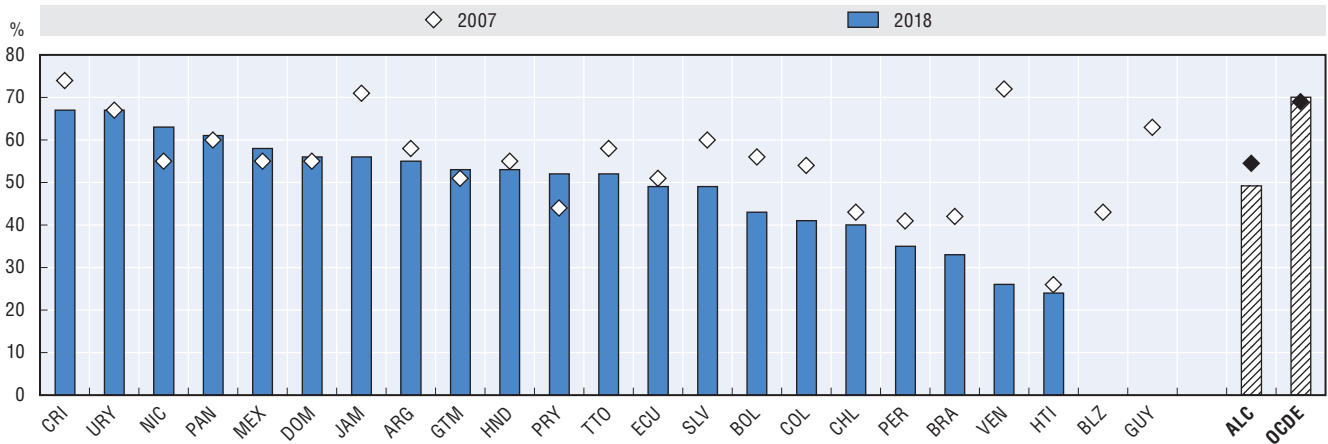
Bibliografía complementaria

- OECD/CAF/ECLAC/EU (2019), *Latin American Economic Outlook 2019: Development in Transition*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/110.1787/g2g9ff18-en>
- OECD (2017a), *How's Life? 2017: Measuring Well-being*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/110.1787/how_life-2017-en.
- OECD (2017b), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/110.1787/9789264278219-en>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplifying Lives: Quality and Satisfaction in Public Services*. IDB, Washington DC.

Notas para los gráficos

Los datos para Jamaica y Trinidad y Tobago son de 2017 en lugar de 2018. Los datos para Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago son de 2006 en lugar de 2017.

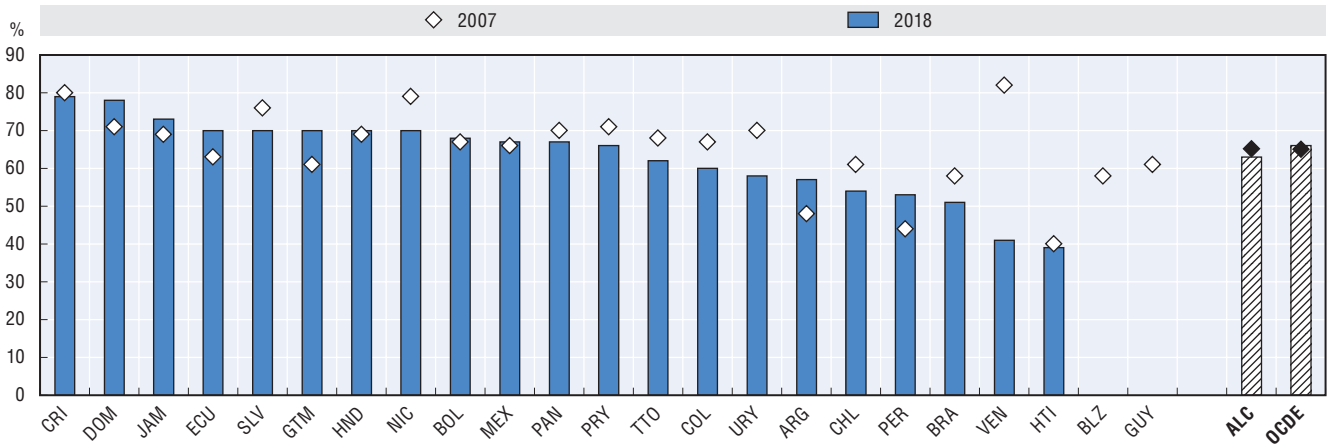
11.10. Satisfacción ciudadana con el sistema de salud 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096502>

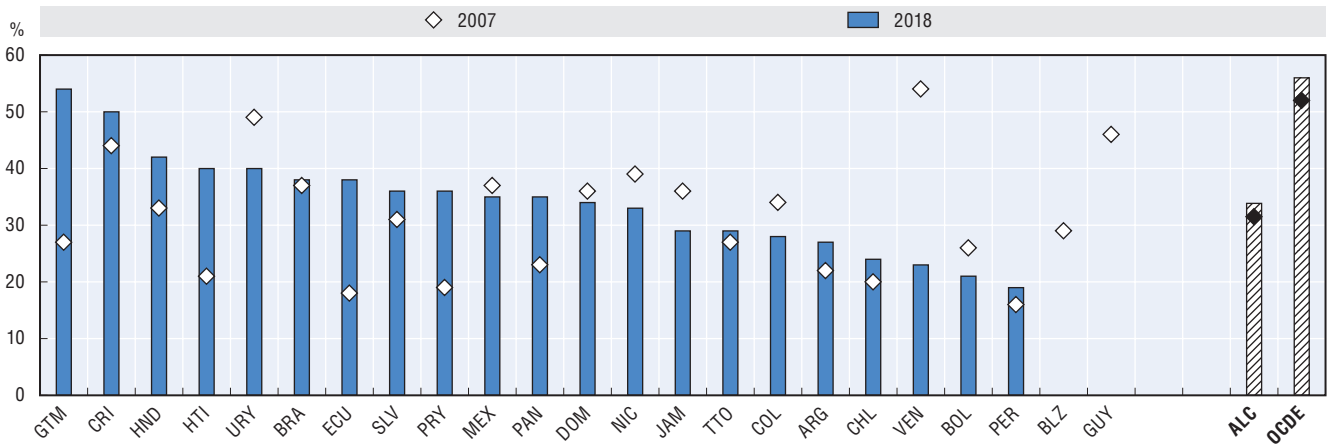
11.11. Satisfacción de los ciudadanos con el sistema educativo y las escuelas, 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

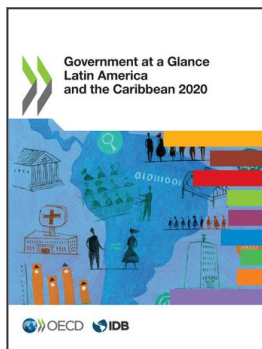
StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096521>

11.12. Confianza ciudadana en el poder judicial y los tribunales, 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096540>



From:

Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020

Access the complete publication at:

<https://doi.org/10.1787/13130fbb-en>

Please cite this chapter as:

OECD (2020), "Satisfacción ciudadana con los servicios públicos", in *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/7dd508f2-es>

El presente trabajo se publica bajo la responsabilidad del Secretario General de la OCDE. Las opiniones expresadas y los argumentos utilizados en el mismo no reflejan necesariamente el punto de vista oficial de los países miembros de la OCDE.

This document, as well as any data and map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area. Extracts from publications may be subject to additional disclaimers, which are set out in the complete version of the publication, available at the link provided.

The use of this work, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found at <http://www.oecd.org/termsandconditions>.