



FuDSEI

*Fundación de Desarrollo
Social, Económico
e Institucional*

PROVINCIA DE CORRIENTES

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Proyecto

***Fortalecimiento de la Calidad y Capacidad de Respuesta Gubernamental
en la Provincia de Corrientes: El punto de vista de los Ciudadanos***

INFORME FINAL

OCTUBRE 2017

EQUIPO DE CONSULTORES "FuDeSEI"

RESPONSABLE TÉCNICO:

MARIO FRANCISCO NAVARRO.

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	4
Presentación.....	9
Los aspectos a relevar comprometidos en el Plan de Tareas.....	9
PARTE I. SÍNTESIS GENERAL DE RESULTADOS.....	12
1. Organización del Informe	12
2. Sobre el modo de exposición de la información	12
3. Síntesis general de resultados.....	14
a. La satisfacción en general o global	14
b. La satisfacción con los servicios, según el tipo de servicios	21
c. Satisfacción según localidad	32
d. La satisfacción según modo de prestación y carácter del servicio	34
e. Análisis multivariado.....	36
PARTE II. LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GOYA	38
1. Organización del Informe: Localidad Goya	38
2. La experiencia de uso y la satisfacción con los servicios	38
Sobre el modo de exposición de la información:.....	38
3. Contacto general:	47
Medio de Contacto	49
4. . SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL (EVALUACIÓN CON PUNTAJE NUMÉRICO, ESCALA 0-10).....	53
5. ACCESO Y GRADO DE SATISFACCION CON SERVICIOS SELECCIONADOS	56
Servicios de Salud.....	56
Obra Social Provincial	68
Empresa de Energía	70
Empresa de Agua.....	72
Telefonía Celular	73
Telefonía Fija	75
Transporte Público	77
Tramitación de Asuntos Tributarios	79
Subsidios o Ayudas de Bienestar Social.....	81
6. VALORACIÓN RETROSPECTIVA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL (3 años).....	83
7. Servicios considerados importantes y modo preferido de contacto	90
8. Recordación y evaluación de aspectos particulares de las diligencias	95

ANEXO. INFORME PARCIAL SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS, CIUDAD DE CORRIENTES	110
1. Presentación.....	111
Los aspectos a relevar comprometidos en el Plan de Tareas.....	111
2. Organización del Informe	113
3. Sobre el modo de exposición de la información	114
4. Síntesis de los resultados	116
La satisfacción en general o global.....	116
PARTE UNO. La experiencia de Uso y la Satisfacción con los servicios	123
1. Contacto en general	124
2. Satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general: Evaluación con puntaje numérico, escala 0-10.....	125
3. Acceso y grado de satisfacción con servicios seleccionados	128
4. Valoración retrospectiva del funcionamiento de los servicios públicos en general (3 años u o período relevante según el caso).....	149
5. Servicios considerados importantes y modo preferido de contacto	155
6. Recordación y evaluación de aspectos particulares de las diligencias	159
PARTE DOS. ANÁLISIS MULTIVARIADO	172
ANEXO I. CAPACITACIÓN, PRUEBA PILOTO, REDACCIÓN DEL CUESTIONARIO	173
INSTRUCTIVO DE CAPACITACIÓN PARA ENCUESTADORES.	173
USO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:	173
FORMA DE CONTACTO PERSONAL:	173
FORMA DE CONTACTO NO PERSONAL:.....	175
Listado de participantes.....	175
Cuestionario	177
ANEXO II. Comparación Cuestionario CFI 2017 y contrato CFI 2017:	12

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Sexo: Distribución de Frecuencia	13
Tabla 2 Variable Edad Agrupad: Distribución de Frecuencia	13
Tabla 3 Variable: Nivel Educativo Agrupado; Distribución de Frecuencia.....	13
Tabla 4. Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos	15
Tabla 5 Correlación entre la satisfacción de servicios gubernamentales	18
Tabla 6 Comparación Satisfacción de Servicios Globales con dimensiones contextuales	19
Tabla 7 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales	20
Tabla 8 Evaluación de los Servicios Públicos según su intensidad	22
Tabla 9 Distribución de Frecuencia: Servicio más importante o esencial	23
Tabla 10 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Sexo.....	23
Tabla 11 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Edad Agrupada.....	24
Tabla 12 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Nivel Educativo Agrupado.....	24
Tabla 13 Evaluación de los Servicios Públicos distribuido por Localidad	25
Tabla 14 Evaluación de los Servicios de salud según variables socio-demográficas.....	26
Tabla 15 Evaluación de los Servicios de educación según variables socio-demográficas	27
Tabla 16 Evaluación de los Servicios de orden público según variables socio-demográficas.....	29
Tabla 17 Evaluación de los Servicios de energía eléctrica según variables socio-demográficas..	31
Tabla 18 Evaluación de los Servicios de transporte público según variables socio-demográficas	32
Tabla 19 Indicadores seleccionados sobre satisfacción y variables actitudinales según localidad	33
Tabla 20 Satisfacción con los servicios, según localidad	34
Tabla 21 Satisfacción según modo operativo de los servicios y carácter	35
Tabla 22 Satisfacción según modo operativo y carácter de los servicios, según variables socio- demográficas.....	35
Tabla 23 Modelo de regresión lineal con satisfacción global como variable dependiente.	37
Tabla 24 Variable sexo: Distribución de Frecuencia.....	38
Tabla 25 Variable Edad Agrupada: Distribución de Frecuencia	39
Tabla 26 Variable Nivel Educativo Agrupado: Distribución de Frecuencia.....	39
Tabla 27 Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos	40
Tabla 28 Correlación entre la satisfacción de Servicios Gubernamentales	42
Tabla 29 Comparación Satisfacción de servicios globales con dimensiones contextuales	43
Tabla 30 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo- actitudinales	45
Tabla 31 Correlación entre Contacto global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales.....	45
Tabla 32 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Sexo	47
Tabla 33 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Edad Agrupada	48
Tabla 34 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Nivel Educativo Agrupado	49
Tabla 35 Medio de contacto con los Servicios Públicos según sexo	50
Tabla 36 Medio de contacto con los Servicios Públicos según Edad Agrupada	51
Tabla 37 Medio de contacto con los Servicios Públicos según Nivel Educativo	52
Tabla 38 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos	53
Tabla 39: Evaluación de Servicios Públicos según sexo.....	53
Tabla 40 Evaluación de Servicios Públicos según edad.	54
Tabla 41 Evaluación de Servicios Públicos según Nivel Educativo.	55
Tabla 42 Satisfacción con los Servicios de Salud según sexo	56
Tabla 43 Satisfacción con los Servicios de Salud según Edad Agrupada	57
Tabla 44 Satisfacción con los Servicios de Salud según Nivel Educativo Agrupado	57
Tabla 45 Satisfacción con los Servicios de Educación según sexo	58
Tabla 46 Satisfacción con los Servicios de Educación según Edad Agrupada.....	59
Tabla 47 Satisfacción con los Servicios de Educación según Nivel Educativo Agrupado	60
Tabla 48 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Sexo	61

Tabla 49 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Edad Agrupada.....	61
Tabla 50 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Nivel Educativo Agrupado	62
Tabla 51 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según sexo	63
Tabla 52 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Edad Agrupada	64
Tabla 53 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Nivel Educativo Agrupado	65
Tabla 54 Satisfacción con los Servicios Culturales según sexo	66
Tabla 55 Satisfacción con los Servicios Culturales según Edad Agrupada	66
Tabla 56 Satisfacción con los Servicios Culturales según Nivel Educativo Agrupado.....	67
Tabla 57 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según sexo	68
Tabla 58 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Edad Agrupada	68
Tabla 59 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Nivel Educ. Agrupado .	69
Tabla 60 Satisfacción con los Servicios de Energía según sexo	70
Tabla 61 Satisfacción con los Servicios de Energía según Edad Agrupada	70
Tabla 62 Satisfacción con los Servicios de Energía según Nivel Educativo Agrupado	71
Tabla 63 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según sexo	72
Tabla 64 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Edad Agrupada.....	72
Tabla 65 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Nivel Educativo Agrupado .	73
Tabla 66 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según sexo.....	73
Tabla 67 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según Edad Agrupada	73
Tabla 68 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular Según Nivel Educativo Agrupado ..	74
Tabla 69 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Sexo.....	75
Tabla 70 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Edad Agrupada.....	75
Tabla 71 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija Según Nivel Educativo Agrupado.....	76
Tabla 72 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Sexo	77
Tabla 73 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Edad Agrupada	78
Tabla 74 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Nivel Educativo Agrupado	78
Tabla 75 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios	79
Tabla 76 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Edad Agrupada.....	80
Tabla 77 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Nivel Educativo Agrupado.....	80
Tabla 78 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Sexo .	81
Tabla 79 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Edad Agrupada.....	82
Tabla 80 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Nivel Educativo Agrupado.....	82
Tabla 81 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general	83
Tabla 82 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Sexo.	83
Tabla 83 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Edad Agrupada	83
Tabla 84 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Nivel Educativo Agrupado.....	84
Tabla 85 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Sexo.	84
Tabla 86 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Edad.....	85
Tabla 87 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Nivel Educativo.....	86
Tabla 88 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Sexo.	86
Tabla 89 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Edad Agrupada.	87
Tabla 90 Comparación de tardanza en resolver tramites que hace tres años según Sexo.	88
Tabla 91 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Edad Agrupada.....	88
Tabla 92 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Nivel Educativo.....	89
Tabla 93 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Sexo.....	90
Tabla 94 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Sexo.....	91

Tabla 95 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado	92
Tabla 96 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Sexo	93
Tabla 97 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada	93
Tabla 98 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado	94
Tabla 99 Tipo de trámite por el cual visitó las Oficinas de Administración Pública	95
Tabla 100 Tipo de trámite por el cual visitó las Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada	96
Tabla 101 Satisfacción de la visita a las Oficinas de la Administración Pública según Sexo	97
Tabla 102 Satisfacción de la visita a las Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada	97
Tabla 103 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Sexo	98
Tabla 104 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Edad Agrupada	99
Tabla 105 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Nivel Educativo Agrupado	99
Tabla 106 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según sexo	100
Tabla 107 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según Edad Agrupada	100
Tabla 108 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según Nivel Educativo Agrupado	101
Tabla 109 Resolución del trámite según Sexo	101
Tabla 110 Resolución del trámite según Edad Agrupada	102
Tabla 111 Resolución del trámite según Nivel Educativo Agrupado	102
Tabla 112 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada, según Sexo	103
Tabla 113 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada según Edad Agrupada	103
Tabla 114 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada según Nivel Educativo Agrupado	104
Tabla 115 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Sexo	105
Tabla 116 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Edad Agrupada	106
Tabla 117 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Nivel Educativo Agrupado	107
Tabla 118 Medio de Contacto con los Servicios Públicos según Sexo	108
Tabla 119 Medio de Contacto con los Servicios Públicos según Edad Agrupada	108
Tabla 120 Medio de Contacto con los Servicios Públicos según Nivel Educativo Agrupado	109
Tabla 121 Variable Sexo: Distribución de Frecuencia	114
Tabla 122 Variable Edad Agrupada: Distribución de Frecuencia	114
Tabla 123 Variable: Nivel Educativo Agrupado; Distribución de Frecuencia	114
Tabla 124. Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos	116
Tabla 125 Correlación entre la satisfacción de servicios gubernamentales	119
Tabla 126 Comparación Satisfacción de Servicios Globales con dimensiones contextuales	120
Tabla 127 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales	121
Tabla 128 Correlación entre Contacto global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales	121
Tabla 129 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según sexo	124
Tabla 130 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Edad Agrupada	125
Tabla 131 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Nivel Educativo Agrupado	125
Tabla 132 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos	126
Tabla 133 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según sexo	126
Tabla 134 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según Edad Agrupada	127
Tabla 135 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según Nivel Educativo Agrupado	127

136 Satisfacción con los Servicios de Salud según sexo	128
137 Satisfacción con los Servicios de Salud según Edad Agrupada	128
138 Satisfacción con los Servicios de Salud según Nivel Educativo Agrupado	130
139 Satisfacción con los Servicios de Educación según sexo	130
140 Satisfacción con los Servicios de Educación según Edad Agrupada	131
141 Satisfacción con los Servicios de Educación según Nivel Educativo Agrupado	131
142 Satisfacción con los Servicios de Justicia según sexo	132
143 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Edad Agrupada.....	132
144 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Nivel Educativo Agrupado	133
145 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según sexo	133
146 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Edad Agrupada	133
147 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Nivel Educativo Agrupado	134
148 Satisfacción con los Servicios Culturales según sexo	134
149 Satisfacción con los Servicios Culturales según Edad Agrupada	136
150 Satisfacción con los Servicios Culturales según Nivel Educativo Agrupado	136
151 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según sexo	136
152 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Edad Agrupada	137
153 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Nivel Educativo Agrupado	137
154 Satisfacción con los Servicios de Energía según sexo	139
155 Satisfacción con los Servicios de Energía según Edad Agrupada	139
156 Satisfacción con los Servicios de Energía según Nivel Educativo Agrupado	139
157 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según sexo	140
158 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Edad Agrupada.....	140
159 n con los Servicios de Empresa de Agua según Nivel Educativo Agrupado	140
160 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según sexo.....	141
161 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según Edad Agrupada	141
162 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular Según Nivel Educativo Agrupado	141
163 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Sexo.....	142
164 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Edad Agruada	142
165 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija Según Nivel Educativo Agrupado	144
166 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Sexo	144
167 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Edad Agrupada	145
168 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Nivel Educativo Agrupado	145
169 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Sexo	146
170 satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Edad Agrupada	146
171 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Nivel Educativo Agrupado	147
172 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Sexo	147
173 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Edad Agrupada	148
Tabla 174175 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Nivel Educativo Agrupado	148
176 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general	149
177 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según sexo	149
178 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Edad Agrupada	149
179 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Nivel Educativo Agrupado	149
180 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según sexo.....	150
181 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Edad Agrupada	150
182 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Nivel Educativo Agrupado	151
183 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según sexo	151
184 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Edad Agrupada	153

185 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Nivel Educativo Agrupado	153
186 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según sexo	154
187 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Edad Agrupada	154
188 Comparación de tardanza en resolver trámites hoy que hace tres años según Nivel Educativo Agrupado	155
189 Preferencia para realizar contacto con oficinas de Administración Pública según sexo	155
190 Preferencia para realizar contacto con oficinas de Administración Pública según Edad Agrupada	156
191 Visita a oficinas de la Administración Pública según sexo	157
192 Visita a oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada	158
193 Visita a oficinas de la Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado	159
194 Tipo de Trámite por el cual visitó las oficinas de Administración Pública según sexo	160
195 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según sexo	162
196 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según Edad Agrupada	162
197 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado	163
198 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según sexo	163
199 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según Edad Agrupada	164
200 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según Nivel Educativo Agrupado	164
201 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según sexo	165
202 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según Edad Agrupada	165
203 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según Nivel Educativo Agrupado	166
204 Resolución del trámite según sexo	166
205 Resolución del trámite según Edad Agrupada	168
206 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según sexo	168
207 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según Edad Agrupada	170
208 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según Nivel Educativo Agrupado	170
209 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según sexo	171

Presentación

El presente informe final expone los resultados de la Encuesta administrada población en hogares durante los meses de junio a septiembre de este año 2017 en las localidades de Corrientes Capital y Goya, con 1600 casos efectivos.

Se trata de la primera encuesta de esta envergadura llevada a cabo en lo que concierne a servicios gubernamentales. Por ello, la información recabada resulta *a priori*, altamente relevante para el diseño de las organizaciones públicas, su modo de trabajo, y las acciones que busquen mejorar la calidad de los servicios públicos.

Esto motiva que los propósitos perseguidos por la Encuesta sean los siguientes:

1. Proveer a la formulación de políticas públicas enderezadas a dar mayor capacidad de respuesta a las demandas de la población.
2. Proveer a la “toma decisiones basada en evidencia” que concierna a las percepciones y opiniones de los ciudadanos.

Del mismo modo, los objetivos alcanzados por este instrumento y su análisis pueden enunciarse del siguiente modo:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios públicos de la Provincia de Corrientes

Explorar analíticamente los determinantes socio-estructurales, así como cultural y actitudinales del nivel de satisfacción.

Por determinantes socio-estructurales se considerará a: sexo, edad, y nivel educativo. Este conjunto es el que en adelante se denomina variables socio-demográficas básicas.

Por determinantes culturales y actitudinales se considerarán las mediciones relativas al bienestar subjetivo en sus tres dimensiones básicas identificadas en la literatura respectiva: Bienestar subjetivo global; Eudaimonía y Balance Afectivo.

A estos dos conjuntos, se agregaron otros caracteres que miden también las opiniones de los entrevistados conforme varían sus expectativas y experiencias de vida –se incluye aquí mediciones acerca de, por ejemplo, su condición ocupacional y condición de ingresos, su posicionamiento ante la problemática de género, su percepción acerca de la seguridad de su barrio o hábitat, su pertenencia a organizaciones comunitarias, y si vive sólo o en pareja.

El cuestionario indaga los siguientes aspectos que, a continuación, se enlistan. La numeración de los mismos se relaciona con los subsiguientes apartados en que se desarrolla cada *ítem*.

Los aspectos a relevar comprometidos en el Plan de Tareas

Satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general.

Valoración retrospectiva del funcionamiento de los servicios públicos en general (5 años u o período relevante según el caso).

Evolución de la Administración en diversos aspectos (3 años): sencillez de los procedimientos administrativos, la información que se da a la ciudadanía, el tiempo en resolver, (*etc.*)

Satisfacción con el funcionamiento de distintos servicios públicos: enseñanza pública, asistencia a hospitales públicos, la tramitación de la protección por desempleo, (*etc.*)

Escala de importancia (1-10) de los servicios públicos.

Necesidad de evaluación de la calidad y funcionamiento de los servicios públicos.

Escala de importancia (1-10) de distintos aspectos del funcionamiento de la Administración pública: profesionalidad, trato, información, horario,... (*etc.*)

Medio preferido para contactar con la Administración pública.

Contacto personal con la Administración pública (1 año). Confirmación del contacto.

Organismo de la Administración pública con los que realizó las gestiones personalmente. Razón para contactar y satisfacción que le ha producido.

Expectativas ante el contacto personal con un organismo de la Administración pública.

Satisfacción con diversos aspectos en el contacto personal con un organismo de la Administración pública: profesionalidad del personal, trato de la persona que le atendió, horario al público, estado de las instalaciones,...

Comparación del funcionamiento de los servicios públicos si fueran gestionados por empresas privadas.

Contacto con la Administración pública a través del correo o fax, y teléfono (1 año). Satisfacción que le ha producido. Servicio telefónico prestado por la Administración pública.

Uso de Internet en los últimos doce meses. Ayuda de otra persona para utilizar Internet para realizar gestiones con la Administración pública.
Probabilidad de utilizar Internet para realizar gestiones con la Administración pública.

Grado de satisfacción, con distintos aspectos y en general, de la visita a la web o sede electrónica del organismo contactado.

Conocimiento de la página web del Gobierno. Consultas o visitas realizadas a la web, tipo de información buscada y resolución. Facilidad en la búsqueda de información.

Como ya se apuntó, en la Parte I, se estudian determinantes seleccionados de los indicadores mencionados previamente. Entre estos determinantes, se cuentan:

1. Situación de bienestar subjetivo (SBS): Para esta dimensión, se interrogará tanto el nivel de bienestar auto-reportado, como los aspectos eudaimónicos y los aspectos afectivos. Para este ítem se utilizará el cuestionario elaborado por la Fundación para el proyecto “Bienestar Subjetivo en la Provincia de Corrientes”.
2. Condición de actividad y de ocupación: trabaja, no trabaja, busca trabajo. Nota: No obstante que se pretende asegurar una comparabilidad para con la información censal y de EPH, en este caso, para no encarecer el presupuesto en demasía, el límite inferior de la cuota de edad será de 18 años.
3. Condición de trabajo: si su empleo es formal o informal según aportes jubilatorios
4. Nivel educativo alcanzado
5. Condición de uso (Frecuencia de uso) y Evaluación de servicios públicos: transporte, salud, educación, seguridad y justicia, ABL.
6. Percepción de su situación de salud y consumo de medicamentos.
7. Membrecía y/o tipo de compromiso con asociaciones de la sociedad civil.
8. Situación de convivencia actual de la persona entrevistada.
9. Tenencia de acceso a Internet. Equipamiento que utiliza para el acceso.

PARTE I. SÍNTESIS GENERAL DE RESULTADOS

1. Organización del Informe

Este informe se compone de tres grandes apartados. En el primero se establecen los principales hallazgos generales del conjunto. En la segunda, se expone el resultado parcial referido a la ciudad de Goya. Finalmente, en el apartado anexo, conforme a los requerimientos del Consejo Federal de Inversiones, se inserta el primer informe parcial reportado, el que se refiere a la Ciudad de Corrientes.

El informe está organizado para satisfacer dos tipos de lectura.

- Por un lado, una presentación descriptiva y relativamente detallada, con tabulados básicos de las variables relevadas, ha de ser de interés de lectores que procuran información específica y descriptiva referida a cada localidad y por servicio. En estos tabulados básicos se establecen las relaciones entre las medidas evaluadas –experiencia de uso, evaluación y satisfacción- con tres variables socio-estructurales de uso general. Estas son las siguientes:
 - Sexo
 - Edad agrupada en cuatro segmentos: jóvenes (entre 18 y 25 años); adultos jóvenes (entre 26 y 40 años); adultos (entre 41 y 64 años) y adultos mayores (65 y más años).
 - Nivel Educativo, agrupado en tres segmentos: nivel elemental (hasta secundario incompleto), nivel medio (secundario completo) y nivel terciario (más que secundario completo).
- Por el otro lado, la primera parte elabora una presentación más analítica en la que se examina de modo agregado el efecto de las principales variables de estudio.

Por último, se disponen dos Anexos. El Anexo I contiene el material utilizado en capacitación, cuestionario, y prueba piloto y campo. En el Anexo II se expone un diccionario de variables y preguntas a los efectos de facilitar la comparación.

2. Sobre el modo de exposición de la información

Todas estas mediciones se exhiben en tablas cruzadas con estas tres principales variables socio-estructurales.

NOTA. Debe tenerse presente que si bien la distribución por sexo y grupo de edad fue auto-ponderada en la muestra, las distribuciones referidas al nivel educativo del entrevistado han debido ser ponderadas para ajustar con la distribución del Censo 2010. Esto hace que puedan existir diferencias pequeñas en las tabulaciones debidas a esta ponderación o a la pérdida de casos debido a no respuesta.

Asimismo, los tabulados contienen subíndices que permiten una expedita interpretación de la significación estadística de la diferencia de proporciones: si

los subíndices son diferentes, entonces existe una diferencia estadísticamente significativa -esta clave de interpretación se recuerda en el pie de cada tabla correspondiente-.

Tabla 1 Variable Sexo: Distribución de Frecuencia

Tabla de contingencia Localidad * Sexo					
		% dentro de Sexo			
		Sexo		Total	Casos efectivos
		Femenino	Masculino		
Localidad	Corrientes	46,30%	41,60%	44,10%	799
	Goya	53,70%	58,40%	55,90%	793
Total		100,00%	100,00%	100,00%	1592

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 2 Variable Edad Agrupad: Distribución de Frecuencia

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 "jóvenes"	373	23.4	23.4	23.4
	26-40 "jóvenes adultos"	509	32.0	32.0	55.4
	41-64 "adultos"	537	33.7	33.7	89.1
	65 y más "adultos mayores"	173	10.9	10.9	100.0
	Total	1592	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 3 Variable: Nivel Educativo Agrupado; Distribución de Frecuencia

Nivel Educ. agrupado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	hasta secundario incompleto	911	57.2	57.2	57.2
	secundario. completo	263	16.5	16.5	73.8
	más que secundario completo	418	26.2	26.2	100.0
	Total	1592	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

3. Síntesis general de resultados

a. La satisfacción en general o global

La investigación ha evaluado la experiencia de uso y la satisfacción respecto de las prestaciones de los servicios gubernamentales en las ciudades Capital y Goya de la Provincia de Corrientes, las dos principales ciudades de la provincia.

Los principales hallazgos son expuestos en las diversas secciones que compone este informe. En esta sección, cabe no obstante hacer referencia a los resultados más generales obtenidos.

Las preguntas más generales de la investigación apunta a reconocer el grado de satisfacción de los ciudadanos beneficiarios, así como establecer los principales factores que determinan la satisfacción.

Tomando como punto de partida un indicador global de satisfacción elaborado como una escala que promedia las puntuaciones ordinales obtenidas –‘nada, poco, bastante y muy satisfecho’-. Variando estas puntuaciones entre 0 ‘nada satisfecho’ y 3 ‘muy satisfecho’, la media teórica de puntuación de satisfacción se ubica en el valor 1.5, se obtiene que:

- **Los servicios públicos están, en general, bien evaluados**
 - **No hay relación entre valoración de los servicios y experiencia de uso**
 - **La satisfacción global se expresa de modo relativamente uniforme a lo largo de las principales dimensiones socio-estructurales bajo estudio**
 - **En cuanto a lo actitudinal y afectivo, se ha encontrado una relación positiva entre estado de salud y evaluación de felicidad auto-reportados con la satisfacción global.**
 - **Los servicios obtienen valoraciones relativamente homogéneas, con valoraciones positivas generalizadas para Salud y Educación e inferiores para otros tipos de servicios –destacando la baja valoración que logra el servicio de orden público.**
 - **Salud y educación son considerados servicios esenciales o más importantes**
 - **La localidad es un importante discriminador de valoraciones, observándose relativamente importantes diferencias entre cada localidad¹**
1. **Los servicios públicos están en general bien evaluados.** Una proporción importante de la ciudadanía reporta “satisfacción” para con las prestaciones que proveen los servicios gubernamentales.

¹ Se trata del análisis bi-variado, puesto que, en el modelo multivariado que se presenta en la sección 3.e., este factor no registra significación.

- La satisfacción global está ligeramente por arriba del valor medio teórico (=1.5). El valor obtenido es 1.61., con mediana en 1.6 y una desviación típica que es inferior a la mitad de la media –ergo, 1.5.

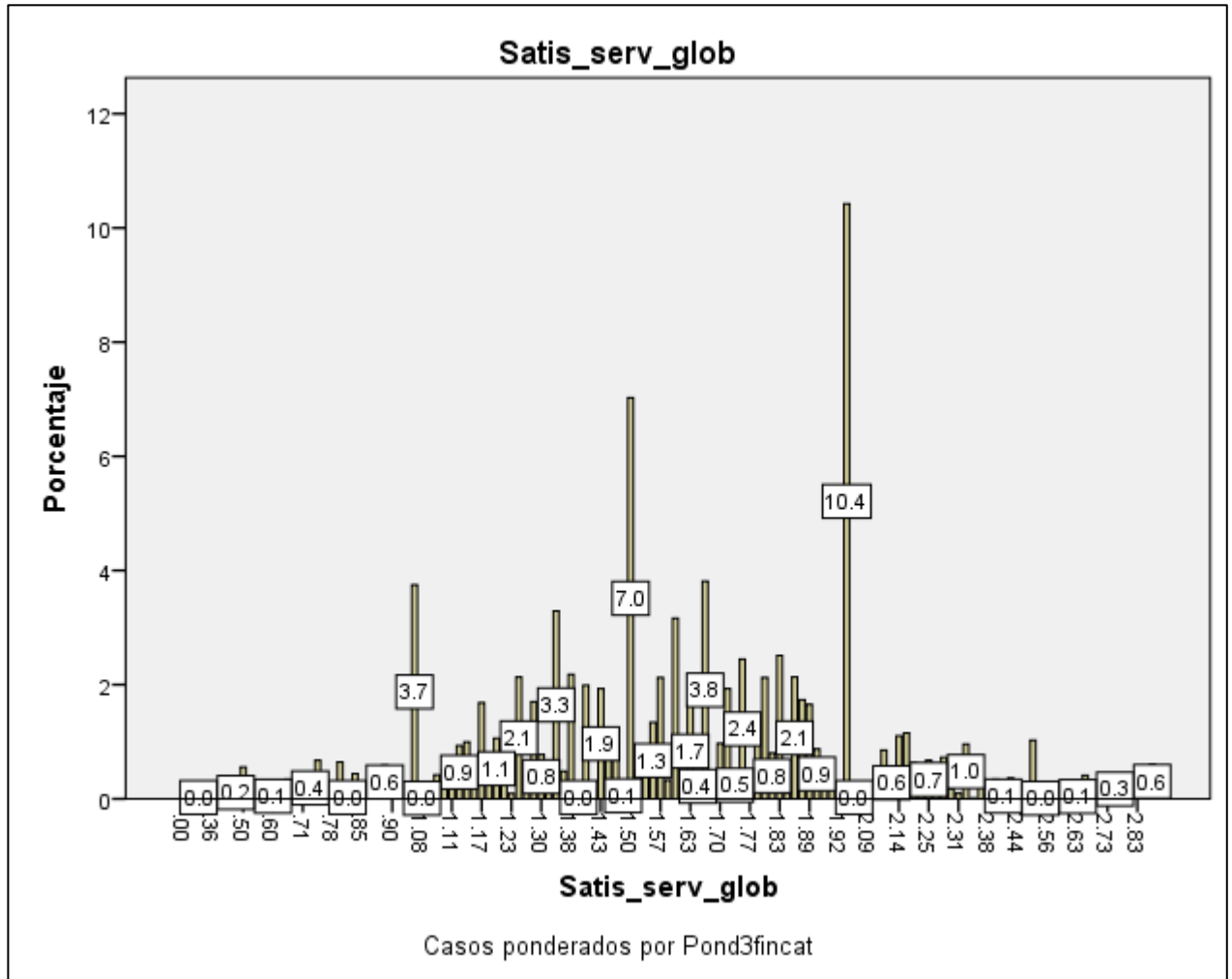
Tabla 4. Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos

	Satis_serv_glob	Contacto_serv_glob
N	1592	1547
Media	1.62	.5823
Mediana	1.60	.6154
Desv. típ.	.445	.17838
Mínimo	.00	.00
Máximo	3.00	1.00

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La gráfica siguiente muestra la distribución de los puntos expresado en porcentajes. Puede observarse, por ejemplo, que el valor 2.0 asciende a poco más de un 10% del total.

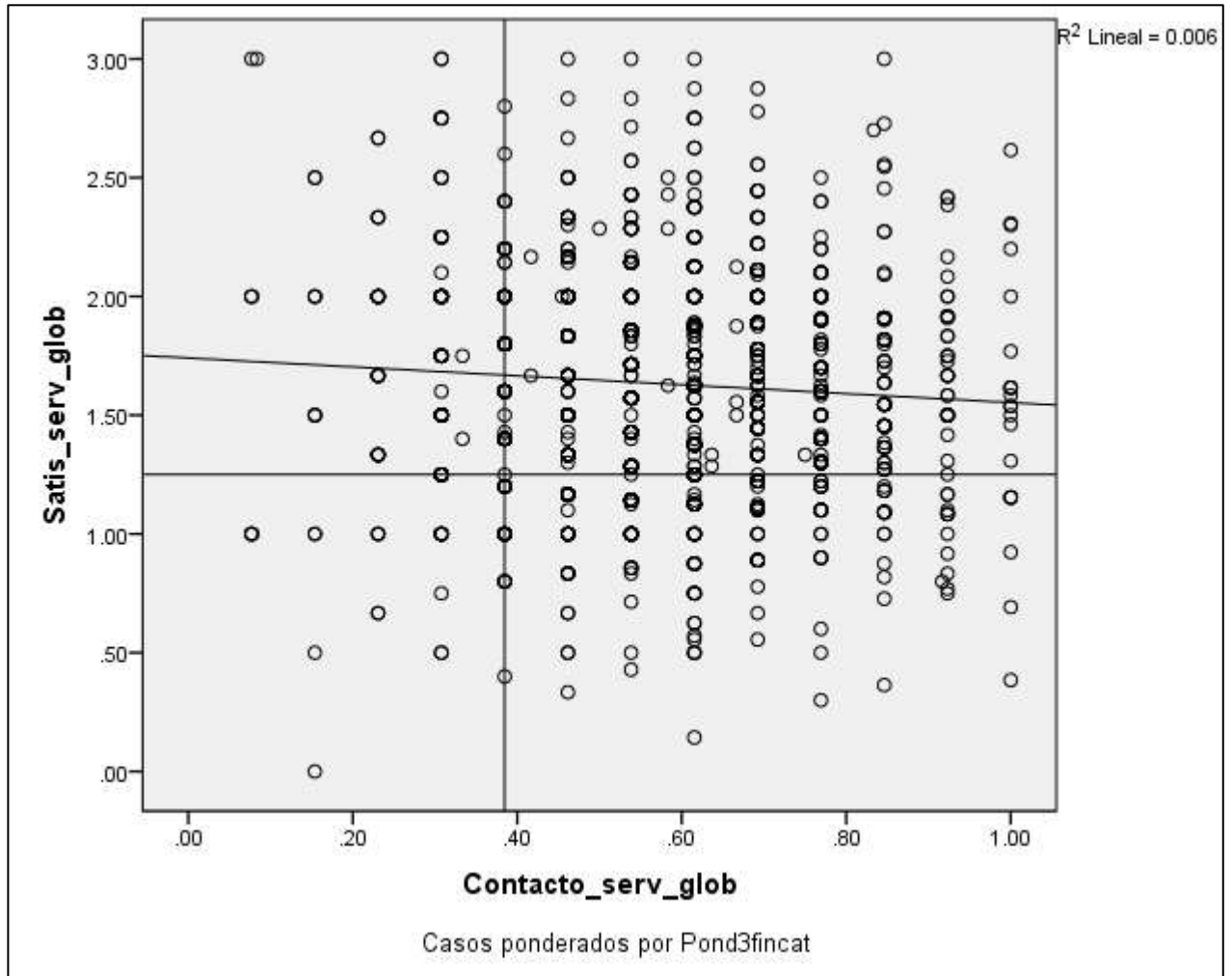
Ilustración 1 Distribución de los valores del índice de Satisfacción Global, expresados como porcentaje del total



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- No hay una relación entre satisfacción y experiencia de uso.** La satisfacción global está débil pero negativamente correlacionada con el indicador global de contacto con servicios $-r 0.006$, lo que sugiere un hecho de interés: a medida que aumenta la experiencia de uso, la satisfacción disminuye. Ver la gráfica siguiente en donde se expone una débil relación negativa.

Ilustración 2. Nube de puntos Indicador global de Contacto y Satisfacción global



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No obstante, existen perfiles de experiencia y satisfacción asociadas. Correlacionando la satisfacción para cada servicio, se obtiene una interesante tabla que muestra las covarianzas. Si se establece un .3 de covarianza como medida de alta intensidad, se observa que covarían intensamente las opiniones sobre salud y servicios policiales; también lo hacen Educación con Asistencia de Bienestar. Hay, por último, una clara covariación en las respuestas sobre las empresas de Agua y de Energía; junto a otro par relacionado con trasportes y asuntos tributarios. Esto refleja claramente perfiles de experiencia y de satisfacción asociadas.

Tabla 5 Correlación entre la satisfacción de servicios gubernamentales

	Satis Serv de salud	Satis Educación	Satisf Justicia	Satisf Seguridad y Policía	Satisf Serv Culturales	Satisf Obra Social Provincial	Satisf Empresa de Energía	Satisf Empresa de Agua	Satisf Telefonía Celular	Satisf Telefonía Fija	Satisf Transporte Público	Satisf Tramitación de Asuntos Tributarios	Satisf Subsidios o Ayudas Sociales
Satisf serv salud	1												
Satisf Educación	,226**	1											
Satisf Justicia	,240**	,222**	1										
Satisf Seguridad y Policía	,306**	,249**	,401*	1									
Satisf Serv Culturales	,224**	,295**	,162*	,293**	1								
Satisf Obra Social Provincial	,339**	,299**	,257*	,320**	0,027	1							
Satisf Empresa de Energía	,206**	,207**	,280*	,325**	,087*	,222**	1						
Satisf Empresa de Agua	,229**	,150**	,140*	,187**	0,075	,180**	,397*	1					
Satisf Telefonía Celular	,093**	,093**	,155*	,115**	0,013	,158**	,206*	,196*	1				
Satisf Telefonía Fija	,092**	,154**	,125*	,157**	0,027	,180**	,184*	,233*	,395*	1			
Satisf Transporte Público	,224**	,224**	,323*	,186**	,142**	,177**	,229*	,163*	,190*	,219*	1		
Satisf Tramitación de Asuntos Tributarios	,273**	,110*	,376*	,241**	,144*	,345**	,284*	,134*	,098*	,166*	,392**	1	
Satisf Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	,269**	,391**	,442*	,368**	,259**	,372**	,192*	,165*	0,092	,137*	,318**	,461**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- Este es un hallazgo que debe ser, no obstante, evaluado con cautela puesto que la predisposición de estos respondientes puede hacer la diferencia –quien busca el servicio puede ser una persona de diferente carácter que quienes no son inmediatamente usuarios-.

3. **La satisfacción global se expresa de modo relativamente uniforme a lo largo de las principales dimensiones socio-estructurales bajo estudio.** Véase, tabla siguiente donde sólo algunas contadas características pone a la “satisfacción” por debajo de su valor. Por ejemplo, el carácter de “Patrón”, el “empleo público provincial y municipal”. Por otra parte, la precariedad laboral -que “no le descuentan” para la jubilación- mantiene una relación menor que el promedio.
- Evaluando comparativamente a partir de la columna que detalla el valor z, puede establecerse que son algunas características laborales las que pautan a primera vista la ‘satisfacción global’.

Tabla 6 Comparación Satisfacción de Servicios Globales con dimensiones contextuales

	Media	Mediana	Desv. típ.	zscore promedio
TOTAL GENERAL	1.63	1.63	0.45	
Sexo				
Femenino	1.61	1.6	0.42	-0.04
Masculino	1.64	1.63	0.48	0.02
Edad				
18-25	1.69	1.67	0.4	0.13
26-40	1.59	1.57	0.43	-0.09
41-64	1.6	1.6	0.48	-0.07
65 y más	1.66	1.67	0.44	0.07
Nivel educativo agrupado				
Hasta secundario incompleto	1.65	1.67	0.44	0.04
Secundario completo	1.58	1.6	0.47	-0.11
Mas de secundario completo	1.59	1.57	0.44	-0.09
Características laborales				
Estudiante	1.7	1.67	0.38	0.16
Jubilado/Pensionado	1.68	1.67	0.47	0.11
Empleado Publico	1.54	1.5	0.42	-0.20
Empleado Privado	1.61	1.6	0.46	-0.04
Profesional Liberal	1.52	1.5	0.48	-0.24
Trabajador sin salario	1.67	1.75	0.44	0.09
Empresario o empleador	1.48	1.5	0.47	-0.33
Rentista	1.65	1.82	0.42	0.04
Ama de casa	1.63	1.6	0.42	0.00
Desocupado	1.72	1.65	0.43	0.20
Qué puesto ocupa en ese trabajo?				
Obrero/a o Empleado/a	1.59	1.58	0.43	-0.09
Patron/a	1.38	1.36	0.42	-0.56
Trabajador/a por cuenta propia	1.54	1.57	0.49	-0.20
Trabajador/a familiar	1.67	1.59	0.44	0.09

Sector que trabaja				
Publico Nacional	1.62	1.55	0.36	-0.02
Publico Provincial	1.55	1.5	0.42	-0.18
Publico Municipal	1.46	1.38	0.43	-0.38
Privado	1.56	1.58	0.47	-0.16
Con quién vive?				
Solo	1.75	1.8	0.5	0.27
Familia/pareja	1.61	1.6	0.44	-0.04
Recibe ayudas por parte del sector público?				
No	1.6	1.6	0.45	-0.07
Si	1.69	1.7	0.43	0.13
Pertenece a alguna asociación?				
No	1.62	1.6	0.44	-0.02
Si	1.63	1.6	0.51	0.00
Cómo llega a fin de mes con sus ingresos y gastos?				
Puede ahorrar un poco a fin de mes	1.67	1.67	0.47	0.09
Llega con lo justo a fin de mes	1.63	1.6	0.43	0.00
No llega a fin de mes	1.57	1.58	0.44	-0.13
El lugar donde vive es..?				
Alquilado	1.61	1.56	0.45	-0.04
Propio	1.63	1.63	0.45	0.00
Le descuentan para la jubilación?				
No	1.55	1.57	0.47	-0.18
Si	1.54	1.55	0.44	-0.20
Localidad				
Capital	1.609	1.6	0.45	-0.05
Goya	1.635	1.62	0.44	0.01

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

4. En cuanto a lo actitudinal y afectivo, se ha encontrado una relación positiva entre estado de salud y evaluación de felicidad auto-reportados con la satisfacción global.

- o También, destaca el hecho de que se observa una relación positiva y significativa entre estado de bienestar subjetivo (eudaimónico) y la satisfacción con los servicios.

Tabla 7 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales

	Satis_ser v_glob	Eudaimonía	Bienestar _WHO5	Satisfacción con su salud?	Satisfacción con su vida?	Satisfacción con su vida hace un año?
Satis_serv_glob	1.000					
Eudaimonía	.095**	1.000				

Bienestar_WHO5	.070**	.120**	1.000			
Satisfacción con su salud?	.209**	0.013	0.047	1.000		
Satisfacción con su vida?	.167**	.108**	-0.034	.479**	1.000	
Satisfacción con su vida hace un año?	.084**	0.047	-0.020	.316**	.547**	1.000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

b. La satisfacción con los servicios, según el tipo de servicios

Los servicios públicos no son uniformes en sus prestaciones, ni en sus modos de producir los productos, por lo que interesa también una medición de la satisfacción según diferentes características de los mismos.

Las secciones siguiente apuntan la satisfacción de los entrevistados agrupando los servicios en tres tipos

- Sector de actividad funcional –es decir, si se trata de servicios de salud, educación, etc.
- Modo de prestación –si se trata de servicios prestados mediante un formato burocrático –como el servicio de salud, la policía o la justicia, por ejemplo- o mediante un formato de empresa –como la empresa de energía, habiéndose ubicado también en esta categoría al IOSCOR, la obra social de los empleados públicos-.
- Carácter del servicio –si se trata de un servicio prestado por el sector público o privado –en este último, se ubican los servicios de Agua, Transporte y Telefonía-.

En lo que sigue, la primera clasificación será tenida en cuenta. En buena medida porque, como se verá, la satisfacción de los usuarios se concentra en los servicios de salud y educación, al tiempo que las críticas se agrupan alrededor de los servicios de orden público, la energía y la telefonía celular. Al cierre de esta sección, se hace un repaso de la satisfacción conforme los otros criterios de agrupación de servicios mencionado.

i. Satisfacción según tipo de servicios clasificados por sector funcional o de actividad

La tabla siguiente muestra el grado de satisfacción con los servicios, según el tipo de servicios, clasificados según sector de actividad.

- 5. Los servicios obtienen valoraciones relativamente homogéneas, con valoraciones positivas generalizadas para Salud y Educación e inferiores para otros tipos de servicios –destacando la baja valoración que logra el servicio de orden público.**

Según puede observarse, y corroborando la aproximación dada por el indicador global, existe una valoración positiva bastante generalizada. El promedio simple de las respuestas que se inclinan por 'bastante y muy satisfecho' alcanza el 59% -es decir, el 41% se declara nada o poco satisfecho', sobresaliendo la respuesta 'poco' con un 32% promedio entre los servicios.

Hay sin embargo varias excepciones. En el servicio de Justicia y Policía, así como con la DPEC, la empresa de energía, el reporte es inferior a la media. Esto contrasta con la satisfacción reportada acerca de los servicios de salud y educación, así como los servicios culturales, la tramitación de impuestos y de ayuda social –también, la empresa de Agua y telefonía fija, servicios que se ubican bien por encima del promedio-.

Tabla 8 Evaluación de los Servicios Públicos según su intensidad

	Nada	Poco	Bastante	Muy	POSITIVO
Satisfacción Servicios de salud	7.5%	29.6%	50.2%	12.8%	62.9%
Satisfacción Educación	4.5%	32.2%	47.3%	16.1%	63.4%
Satisfacción Justicia	23.2%	48.2%	23.8%	4.8%	28.6%
Satisfacción Seguridad y Policía	13.6%	36.2%	40.8%	9.4%	50.3%
Satisfacción Servicios Culturales	3.6%	15.9%	61.3%	19.2%	80.5%
Satisfacción Obra Social Provincial	6.9%	30.4%	45.3%	17.4%	62.7%
Satisfacción Empresa de Energía	9.8%	38.9%	45.2%	6.1%	51.3%
Satisfacción Empresa de Agua	8.8%	30.2%	51.9%	9.1%	61.1%
Satisfacción Telefonía Celular	9.7%	35.9%	48.1%	6.3%	54.4%
Satisfacción Telefonía Fija	4.3%	25.5%	59.0%	11.2%	70.2%
Satisfacción Transporte Público	8.9%	31.9%	50.5%	8.6%	59.2%
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	7.1%	29.7%	56.2%	6.9%	63.2%
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	7.7%	28.8%	52.1%	11.5%	63.6%
PROMEDIO	8.9%	31.8%	48.6%	10.7%	59.3%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

ii. Servicios según si se consideran esenciales

Se inquirió también sobre la relevancia de los servicios para la población. Preguntados acerca de cuál es el 'servicio esencial', se muestra en la tabla siguiente que los servicios de salud se consideran 'esenciales' por la mayor proporción de los entrevistados, siguiéndole educación y energía. Estos servicios concentran el 70% de las menciones – si se agrega 'agua', la proporción acumulado asciende al 84%-.

Es interesante observar que los servicios de orden público no están mencionados. Para ello pueden proponerse dos interpretaciones que ameritan una evaluación posterior más detenida. Por un lado, se trata de servicios, los de orden público, que no son bien evaluados. Por otra parte, puede tratarse de servicios 'indirectos'; esto es, que no son experimentados directamente como productos por los usuarios, a diferencia de, por ejemplo, la energía. En este sentido, la relativa 'naturalización de su existencia y eficacia debería covariar con el tamaño de la ciudad –lo que efectivamente así se observa, ver la tabla subsiguiente-.

Tabla 9 Distribución de Frecuencia: Servicio más importante o esencial

Servicio más importante o esencial?	Frecuencia	Porcentaje válido
Servicios de Salud	496	31.7
Educación	380	24.3
Empresa de Energía	216	13.8
Empresa de Agua	213	13.6
Seguridad y Policía	130	8.3
Transporte Público	70	4.5
Justicia	25	1.6
Obra social provincial	8	0.5
Telefonía Fija	6	0.4
Telefonía Celular	5	0.3
Servicios culturales	3	0.2
Subsidios o ayudas de bienestar social	11	0.7
Total	1563	100

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En esta tabla se aprecia que la 'esencialidad' de los servicios varía mucho conforme al sexo del entrevistado. Así, por ejemplo, un 35% de las mujeres valoran como 'esencial' al servicio de salud, mientras que así lo mencionan el 28% de los hombres –no obstante, también, para los entrevistados masculinos el servicio de salud es la primera opción-.

Tabla 10 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Sexo

	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Servicios de Salud	34.7% _a	28.4% _b	32%
Educación	22.2% _a	26.8% _b	24%
Justicia	1.3% _a	1.9% _a	2%
Seguridad y Policía	8.6% _a	8.0% _a	8%
Servicios culturales		0.4% _a	0%
Obra social provincial	0.4% _a	0.7% _a	1%
Empresa de Energía	13.8% _a	13.7% _a	14%
Empresa de Agua	12.5% _a	15.0% _a	14%
Telefonía Celular	0.2% _a	0.4% _a	0%
Telefonía Fija	0.1% _a	0.7% _a	0%
Transporte Público	5.6% _a	3.2% _b	4%
Subsidios o ayudas de bienestar social	0.6% _a	0.8% _a	1%
	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Observada la distribución por grupo de edad, resalta que los servicios de educación incrementan su consideración esencial, en el grupo de los más jóvenes, superando a los

servicios de salud. También, este grupo joven presta más atención a los servicios orden público, si bien no adquiere esta diferencia una significación estadística.

Tabla 11 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Edad Agrupada

	Edad				Total
	18-25	26-40	41-64	65 y más	
Servicios de Salud	30.2% _{a, b}	35.0% _b	29.1% _a	33.1% _{a, b}	32%
Educación	34.8% _a	28.6% _a	17.3% _b	11.2% _b	24%
Justicia	2.2% _a	1.2% _a	1.7% _a	1.2% _a	2%
Seguridad y Policia	9.5% _a	8.0% _a	8.5% _a	5.9% _a	8%
Servicios culturales	0.5% _a	0.2% _a			0%
Obra social provincial	0.5% _a	0.6% _a	0.6% _a	0.6% _a	1%
Empresa de Energia	11.4% _a	10.3% _a	17.5% _b	17.8% _b	14%
Empresa de Agua	6.2% _a	12.7% _b	18.0% _c	18.3% _{b, c}	14%
Telefonia Celular	0.8% _a	0.2% _{a, b}			0%
Telefonia Fija	0.5% _a		0.6% _a	0.6% _a	0%
Transporte Publico	1.9% _a	2.6% _a	6.4% _b	10.1% _b	5%
Subsidios o ayudas de bienestar social	1.4% _a	0.6% _a	0.4% _a	1.2% _a	1%
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

También se encuentran diferencias en cuanto a la consideración de esencial si se analiza según el nivel educativo del entrevistado. Para los de menor nivel educativo, los servicios de salud son mucho más importantes que la educación, mientras que la relación se invierte en el nivel educativo sub-siguiente –quienes tienen el secundario completo-. Los servicios de orden público son valorados como esenciales entre los de menor nivel y los de mayor nivel educativo, restando relativamente valoración quienes tienen secundario completo.

Tabla 12 Evaluación del Servicio Público más esencial o importante según Nivel Educativo Agrupado

	Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo	Total
Servicios de Salud	34.4% _a	25.3% _b	29.6% _{a, b}	32%
Educación	20.2% _a	31.5% _b	28.6% _b	24%
Justicia	1.9% _a		2.0% _a	2%
Seguridad y Policia	9.2% _a	3.9% _b	9.0% _a	8%
Servicios culturales	0.3% _a			0%
Obra social provincial	0.7% _a	0.8% _a	0.2% _a	1%
Empresa de Energia	13.2% _a	17.5% _a	12.7% _a	14%
Empresa de Agua	12.4% _a	17.1% _a	14.2% _a	14%
Telefonia Celular	0.6% _a			0%
Telefonia Fija	0.4% _a		0.5% _a	0%
Transporte Publico	5.3% _a	3.9% _a	3.2% _a	5%

Subsidios o ayudas de bienestar social	1.2% _a			1%
	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Finalmente, el tipo de entorno urbano parece apuntar las diferencias más significativas. En el entorno de la ciudad capital, los servicios de orden público son valorados más que en Goya –hay que resaltar que es el entorno más que la exposición a delitos o hechos violentos, puesto que con esta variable no se observa una diferencia significativa-.² También se observan diferencias en cuanto a la valoración de la salud y educación, si bien la prioridad general se mantiene. Finalmente, se aprecian diferencias fácilmente interpretables en la consideración del transporte público y el agua.

Tabla 13 Evaluación de los Servicios Públicos distribuido por Localidad

	Capital	Goya	TOTAL
Servicios de Salud	29.3% _a	33.7% _a	32%
Educación	19.1% _a	28.4% _b	24%
Justicia	1.2% _a	1.9% _a	2%
Seguridad y Policia	10.4% _a	6.6% _b	8%
Servicios culturales		0.3% _a	0%
Obra social provincial	0.4% _a	0.6% _a	1%
Empresa de Energia	14.4% _a	13.3% _a	14%
Empresa de Agua	17.0% _a	11.0% _b	14%
Telefonia Celular		0.6% _b	0%
Telefonia Fija	0.6% _a	0.2% _a	0%
Transporte Publico	7.6% _a	2.0% _b	4%
Subsidios o ayudas de bienestar social		1.3% _b	1%
	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

iii. Evaluación según cada servicio y según las variables sociodemográficas básicas

En lo que respecta a cada servicio en particular, las tablas que siguen estudian la relación de cada servicio según cuatro variables –las tres variables socio-demográficas básicas y la variable de contacto o usuario del servicio.

² Lo que puede observarse en la siguiente tabla.

	Ha sufrido algún delito en los últimos treinta días?		Total
	No	Si	
Justicia	1.6% _a	1.9% _a	2%
Seguridad y Policia	7.9% _a	11.9% _a	8%

- En la evaluación del servicio de salud, ambos sexos se consideran satisfechos en proporción superior al 50%. De entre ellos, son los hombres lo que se manifiestan más satisfechos.
- El grupo de mayores de 65 años de los encuestados y los jóvenes son los que mejor evalúan –en un marco de evaluación general favorable.
- Se acuerdo al perfil educativo, el público más crítico se ubica entre quienes tienen sólo hasta el secundario aprobado.
- Finalmente, interesa observar que la satisfacción no varía significativamente según uso.

Tabla 14 Evaluación de los Servicios de salud según variables socio-demográficas

		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Satisfacción Servicios de salud	Nada	8.6% _a	6.1% _a	7%		
	Poco	32.1% _a	26.6% _b	30%		
	bastante	46.5% _a	54.6% _b	50%		
	Muy	12.9% _a	12.7% _a	13%		
Total		100%	100%	100%		
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Satisfacción Servicios de salud	Nada	5.4% _a	9.6% _b	7.6% _{a, b}	3.8% _{a, b}	7%
	Poco	31.0% _{a, b}	33.8% _b	25.5% _a	23.1% _a	30%
	bastante	56.5% _a	45.6% _b	49.3% _{a, b}	53.8% _{a, b}	50%
	Muy	7.1% _a	11.0% _a	17.6% _b	19.2% _b	13%
Total		100%	100%	100%	100%	100%
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total	
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo		
Satisfacción Servicios de salud	Nada	6.8% _a	9.9% _a	7.3% _a	7%	
	Poco	27.3% _a	38.0% _b	28.4% _a	30%	
	bastante	52.8% _a	43.7% _b	49.1% _{a, b}	50%	
	Muy	13.1% _{a, b}	8.5% _b	15.2% _a	13%	
Total		100%	100%	100%	100%	
		Utilizado o acceso a Servicios de Salud		Total		
		No	Si			
Satisfacción Servicios de salud	Nada	28.6% _a	6.9% _b	7%		
	Poco	14.3% _a	29.6% _a	29%		

	bastante	42.9% _a	50.5% _a	50%		
	Muy	14.3% _a	13.0% _a	13%		
Total		100%	100%	100%		

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- En cuanto a Educación, nuevamente son los hombres lo que presentan un grado mayor de satisfacción con este servicio.
- En cuanto a la edad, los encuestados adultos de 41 a 65 y los que alcanzaron estudios superiores muestran una mayor insatisfacción relativa –si bien, todo grupo de edad está más satisfecho que insatisfecho.
- Finalmente, no se observan diferencias significativas según si es usuario o no del servicio.

Tabla 15 Evaluación de los Servicios de educación según variables socio-demográficas

		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Satisfacción Educación	Nada	4.8% _a	3.9% _a	4%		
	Poco	35.3% _a	28.2% _b	32%		
	Bastante	45.4% _a	49.7% _a	47%		
	Muy	14.5% _a	18.1% _a	16%		
Total		100%	100%	100%		
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Satisfacción Educación	Nada	2.9% _a	2.5% _a	8.4% _b	5.5% _{a, b}	4%
	Poco	25.0% _a	33.5% _b	37.3% _b	34.2% _{a, b}	32%
	Bastante	51.0% _a	50.2% _a	38.6% _b	50.7% _{a, b}	47%
	Muy	21.2% _a	13.8% _b	15.6% _{a, b}	9.6% _b	16%
Total		100%	100%	100%	100%	100%
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total	
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo		
Satisfacción Educación	Nada	3.6% _a	5.9% _a	5.5% _a	4%	
	Poco	30.1% _a	25.7% _a	40.5% _b	32%	
	Bastante	50.7% _a	49.7% _a	38.5% _b	47%	
	Muy	15.6% _a	18.7% _a	15.5% _a	16%	
Total		1	1	1	100%	

		Utilizado o acceso a Educación		Total		
		No	Si			
Satisfacción Educación	Nada		3.7% _a	4%		
	Poco	28.6% _a	32.1% _a	32%		
	Bastante	71.4% _a	47.6% _a	48%		
	Muy		16.6% _a	17%		
Total		100%	100%	100%		

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Utilizado o acceso a Educación categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- El servicio de policía y seguridad es uno de los que cuenta con menor valoración relativa –en este rubro las evaluaciones positivas escasamente superan el 50%.
- En cuanto a sexo, las mujeres aparecen como más críticas.
- El grupo de edad discrimina las valoraciones, siendo los dos grupos de edad más jóvenes quienes se manifiestan más críticos respecto del accionar policial.
- En cuanto al perfil educativo, los más críticos son el grupo más educado – que cuenta con más que secundario aprobado.
- Finalmente, tampoco se observan diferencias sustantivas en la satisfacción entre usuarios y no usuarios.

Tabla 16 Evaluación de los Servicios de orden público según variables socio-demográficas

		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	13.0% _a	14.4% _a	14%		
	Poco	40.8% _a	30.9% _b	36%		
	Bastante	38.2% _a	43.8% _a	41%		
	Muy	8.0% _a	10.9% _a	9%		
Total		100%	100%	100%		
		Edad		Total		
		18	26	42	65	
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	10.2% _a	12.6% _{a, b}	16.8% _b	14.1% _{a, b}	14%
	Poco	44.4% _a	38.2% _{a, b}	30.4% _c	27.1% _{b, c}	36%
	Bastante	41.2% _a	39.6% _a	39.9% _a	47.1% _a	41%
	Muy	4.2% _a	9.5% _b	12.9% _b	11.8% _b	10%
Total		100%	100%	100%	100%	100%
		Niv Educ H.secInc-SecComp-Más SecComp			Total	
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo		
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	12.6% _a	13.5% _a	15.6% _a	14%	
	Poco	32.1% _a	36.1% _{a, b}	45.3% _b	36%	
	Bastante	44.9% _a	41.9% _a	31.1% _b	41%	
	Muy	10.4% _a	8.4% _a	8.0% _a	9%	
Total		100%	100%	100%	100%	
		Utilizado o acceso a Seguridad y Policía		Total		
		No	Si			
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	7.7% _a	12.7% _a	13%		
	Poco	38.5% _a	35.5% _a	36%		
	Bastante	38.5% _a	42.1% _a	42%		
	Muy	15.4% _a	9.7% _a	10%		
Total		100%	100%	100%		

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Utilizado o acceso a Seguridad y Policía categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- La satisfacción con la empresa provincial de energía es mediana en términos comparados.
- En cuanto al sexo, hombres y mujeres manifiestan similar distribución. Lo mismo sucede con la edad y el nivel educativo
- En cuanto a la experiencia de uso, se trata como era de esperarse de un servicio en el que los entrevistados se consideran inmediatamente usuarios, con una distribución por lo mismo similar a la general –un 51% reporta una valoración positiva, y 49% negativa

Tabla 17 Evaluación de los Servicios de energía eléctrica según variables socio-demográficas

		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	9.3% _a	10.3% _a	10%		
	Poco	38.7% _a	39.2% _a	39%		
	Bastante	45.6% _a	44.8% _a	45%		
	Muy	6.5% _a	5.7% _a	6%		
		Edad			Total	
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	7.3% _a	11.3% _a	9.9% _a	10.3% _a	10%
	Poco	39.5% _a	40.7% _a	38.0% _a	35.2% _a	39%
	Bastante	47.7% _a	41.8% _a	45.7% _a	48.5% _a	45%
	Muy	5.6% _a	6.3% _a	6.3% _a	6.1% _a	6%
		Hasta sec. incompleto	Secundario completo	Mas de sec. completo	TOTAL	
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	9.4% _a	11.6% _a	9.4% _a	10%	
	Poco	34.0% _a	48.3% _b	43.5% _b	39%	
	Bastante	49.5% _a	37.6% _b	40.8% _b	45%	
	Muy	7.0% _a	2.5% _b	6.3% _a	6%	
		Utilizado o acceso a Empresa de Energía		Total		
		No	Si			
Satisfacción Empresa de Energía	Nada		9.7% _a	10%		
	Poco	100.0% _a	38.5% _a	39%		
	Bastante		45.7% _a	46%		
	Muy		6.1% _a	6%		

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Utilizado o acceso a Empresa de Energía categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Preguntados por el transporte público, los entrevistados de sexo femenino aparecen como más críticos, si bien en un contexto de valoración positiva superior al 50%.

En cuanto al grupo de edad, los dos grupos que van desde los 26 a los 64 años, el núcleo de la edad productiva se muestran también más críticos que los otros dos grupos.

Finalmente, no cabe hacer diferencias según el nivel educativo, ni según la calidad de usuario.

Tabla 18 Evaluación de los Servicios de transporte público según variables socio-demográficas

		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Satisfacción Transporte Público	Nada	9.2% _a	8.5% _a	9%		
	Poco	36.0% _a	26.1% _b	32%		
	Bastante	48.3% _a	53.7% _a	51%		
	Muy	6.5% _a	11.7% _b	9%		
		Edad		Total		
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Satisfacción Transporte Público	Nada	2.9% _a	13.0% _b	11.1% _b	8.6% _b	9%
	Poco	28.0% _a	35.0% _a	34.4% _a	25.9% _a	32%
	Bastante	58.4% _a	45.3% _b	47.5% _b	51.9% _{a, b}	50%
	Muy	10.7% _a	6.7% _a	7.0% _a	13.6% _a	9%
		Niv Educ H.secInc-SecComp-Más SecComp			Total	
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo		
Satisfacción Transporte Público	Nada	9.1% _a	11.0% _a	7.3% _a	9%	
	Poco	32.3% _{a, b}	25.2% _b	36.2% _a	32%	
	Bastante	50.2% _a	52.8% _a	49.5% _a	51%	
	Muy	8.4% _a	11.0% _a	6.9% _a	9%	
		Utilizado o acceso a Transporte Público		Total		
		No	Si			
Satisfacción Transporte Público	Nada	7.7% _a	8.8% _a	9%		
	Poco	46.2% _a	31.9% _a	32%		
	Bastante	46.2% _a	50.3% _a	50%		
	Muy		9.0% _a	9%		

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Utilizado o acceso a Transporte Público categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

c. Satisfacción según localidad

La tabla siguiente examina si hay diferencias en la satisfacción con los servicios según la localidad estudiada. En la información resalta una similitud en las consideraciones que realizan los usuarios de ambas ciudades.

No obstante, es más interesante observar que la satisfacción con los servicios prestados como gestión privada o con carácter de empresa pública –incluyendo aquí al IOSCOR, la Obra Social Provincial- es inferior a lo que reportan los correntinos para con los servicios

esencialmente públicos –como Salud, Educación, Justicia y Seguridad-, prestados a partir de un formato burocrático convencional.

Tabla 19 Indicadores seleccionados sobre satisfacción y variables actitudinales, según localidad

	Capital	Goya	
Satis_serv_glob	1.61	1.63	Satisfacción global
Contacto_serv_glob	0.59	0.58	Contacto global
Eudaimonía	0.78	0.80	
Bienestar_WHO5	0.49	0.52	
Satis_serv_SERVPUB	1.61	1.69	Satisfacción con servicios eminentemente públicos
Satis_serv_SERVpriv	1.01	0.97	Satisfacción con servicios de prestación privada –telefonía, transporte
Satis_servBUROC	1.63	1.68	Satisfacción con servicios con prestación burocrática o ministerial
Satis_servEMPR	1.59	1.61	Satisfacción con servicios organizados en empresas
Contacto_serv_SERVPUB	0.46	0.46	CONTACTO REPORTADO
Contacto_serv_SERVpriv	0.88	0.85	
Contacto_serv_buroc	0.43	0.48	
Contacto_serv_empr	0.77	0.69	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En esta tabla se observa nuevamente un efecto entorno. La satisfacción con cada tipo de servicio varía según la localidad. Si bien la proporción de satisfechos supera a la de insatisfechos, la atención a la salud tiene 40 puntos de diferencia positiva en Capital, registrando apenas 15 puntos de diferencia positiva en Goya. A su vez, ello se revierte en cuanto a la educación, sector muy bien puntuado en Goya respecto de Capital. Finalmente, cabe destacar que los servicios de orden público son mal puntuados en ambas localidades.

Tabla 20 Satisfacción con los servicios, según localidad

	Satisfecho	LOCALNUM		Total	DIFERENCIA POSITIVA-NEGATIVA	
		Capital	Goya		Capital	Goya
Satisfacción Servicios de salud	Poco /nada	29.9% _a	42.3% _b	37%	40%	15%
	Bastante /muy	70.1% _a	57.7% _b	63%		
Satisfacción Educación	Poco /nada	45.9% _a	30.1% _b	37%	8%	40%
	Bastante /muy	54.1% _a	69.9% _b	63%		
Satisfacción Justicia	Poco /nada	80.2% _a	65.0% _b	71%	-60%	-30%
	Bastante /muy	19.8% _a	35.0% _b	29%		
Satisfacción Seguridad y Pol.	Poco /nada	60.2% _a	42.5% _b	50%	-20%	15%
	Bastante /muy	39.8% _a	57.5% _b	50%		
Satisfacción Servicios cultural	Poco /nada	17.5% _a	21.1% _a	19%	65%	58%
	Bastante /muy	82.5% _a	78.9% _a	81%		
Satisfacción Obra Social Prov.	Poco /nada	37.3% _a	37.1% _a	37%	25%	26%
	Bastante /muy	62.7% _a	62.9% _a	63%		
Satisfacción Empresa Energía	Poco /nada	48.4% _a	48.9% _a	49%	3%	2%
	Bastante /muy	51.6% _a	51.1% _a	51%		
Satisfacción Empresa de Agua	Poco /nada	33.4% _a	43.1% _b	39%	33%	14%
	Bastante /muy	66.6% _a	56.9% _b	61%		
Satisfacción Telefonía Celular	Poco /nada	47.7% _a	44.0% _a	46%	5%	12%
	Bastante /muy	52.3% _a	56.0% _a	54%		
Satisfacción Telefonía Fija	Poco /nada	28.8% _a	31.0% _a	30%	42%	38%
	Bastante /muy	71.2% _a	69.0% _a	70%		
Satisfacción Transp. Público	Poco /nada	47.7% _a	32.6% _b	41%	5%	35%
	Bastante /muy	52.3% _a	67.4% _b	59%		
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Poco /nada	40.2% _a	33.6% _a	37%	20%	33%
	Bastante /muy	59.8% _a	66.4% _a	63%		
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	Poco /nada	41.4% _a	32.8% _a	36%	17%	34%
	Bastante /muy	58.6% _a	67.2% _a	64%		
Total		100%	100%	100%		

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

d. La satisfacción según modo de prestación y carácter del servicio

En líneas generales, la media de satisfacción de los servicios públicos es superior a la que se obtiene en los servicios de prestación privada dispuestos para comparación – reiteramos, Agua, Transporte y Telefonía-. Del mismo modo, se puede observar que los servicios con prestación de modo ‘burocrático’ son evaluados de modo ligeramente superior que los que son prestados con modo ‘empresarial’.

Tabla 21 Satisfacción según modo operativo de los servicios y carácter

	Media	Mediana	Desviación típica
Satis_serv PUBLICO	1.66	1.67	0.55
Satis_serv PRIVADO	0.84	1.00	0.25
Satis_serv BUROC	1.66	1.67	0.58
Satis_serv EMPR	1.60	1.60	0.49

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

A continuación, una tabla que muestra si esas diferencias se mantienen según un conjunto de variables de interés. Destacan como diferencias de relevancia, las que tienen sobre los servicios con modo empresarial según el nivel educativo, emergiendo el de nivel secundario completo como un público distintivamente crítico. Del mismo modo, se puede observar como distintivamente críticos los sectores con condición laboral directamente vinculados a la producción –la clase profesional y los empleados.

Tabla 22 Satisfacción según modo operativo y carácter de los servicios, según variables socio-demográficas

		SATISFACCIÓN				Diferencia			
		PUB	PRIV	BURO	EMPR	PUB	PRIV	BURO	EMPR
Sexo	Femenino	1.61	0.84	1.62	1.61	9%	-1%	8%	-2%
	Masculino	1.70	0.84	1.70	1.59				
Nivel Educativo	Hasta sec. incompleto	1.68	0.80	1.69	1.63	-7%	4%	-7%	-11%
	Secundario completo	1.62	0.85	1.62	1.52				
	Más de sec. completo	1.61	0.92	1.62	1.58	-1%	-5%	1%	1%
LOCALNUM	Capital	1.61	0.88	1.63	1.59	9%	-6%	5%	1%
	Goya	1.69	0.81	1.68	1.61				
Clase profesional	NO	1.67	0.83	1.67	1.62	-8%	7%	-8%	-14%
	SÍ	1.59	0.90	1.59	1.48				
desocupado	NO	1.65	0.85	1.66	1.59	6%	-8%	6%	11%
	SÍ	1.72	0.77	1.71	1.70				
inactivo	NO	1.63	0.86	1.64	1.55	6%	-3%	4%	11%
	SÍ	1.69	0.82	1.68	1.66				
empleado	NO	1.68	0.82	1.67	1.66	-6%	6%	-4%	-14%
	SÍ	1.62	0.88	1.63	1.51				

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

e. Análisis multivariado

A continuación se expone un ejercicio de análisis multivariado, con un modelo de regresión lineal. Tiene como variable dependiente al índice de satisfacción global, y como variables independientes se ha incluido a la mayor parte de las variables estudiadas en la encuesta.

Como se sabe, el análisis multivariado en forma de regresión permite establecer los coeficientes de cambio del índice de satisfacción global para cada unidad de cambio de la variable independiente. En este caso, puede consultarse la columna con los coeficientes tipificados o estandarizados, con el que se estima el peso relativo de cada variable.

El modelo compone los determinantes socio-estructurales y culturales-actitudinales presupuestos al inicio a la investigación.

Cabe mencionar a las variables que muestran relación con significación estadística. Entre ellas, se cuenta

el tipo de convivencia, descendiendo la satisfacción conforme el entrevista vive en familia

la condición ocupacional, que se muestra significativa e inversamente proporcional –si el entrevistado es profesional muestra menor satisfacción

si recibe ayuda económica por parte del sector público –que funciona como un predictor positivo y significativo de la satisfacción

la condición de vulnerabilidad laboral, está también negativamente correlacionada con la satisfacción, junto a la evaluación sobre la condición de su hábitat urbano

Tabla 23 Modelo de regresión lineal con satisfacción global como variable dependiente.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.	
		B	Error típ.	Beta	t		
INCLUIDAS	(Constante)	1.981	0.224		8.839	0.000	
	Con quién vive?	-0.164	0.070	-0.098	-2.337	0.020	
	Clase profesional	-0.103	0.046	-0.111	-2.220	0.027	
	Recibe ayudas por parte del sector público?	0.091	0.047	0.089	1.947	0.052	
	Le descuentan para la jubilación?	-0.080	0.047	-0.092	-1.718	0.086	
	Hay rutas o avenidas peligrosas en su barrio?	-0.067	0.039	-0.074	-1.713	0.087	
	Nivel educativo	-0.000	0.000	-0.074	-1.573	0.116	
	Hay drogadicción en su barrio?	-0.060	0.042	-0.062	-1.415	0.158	
	Cómo llega a fin de mes con sus ingresos y gastos?	-0.041	0.030	-0.062	-1.387	0.166	
	Sexo	-0.053	0.041	-0.059	-1.298	0.195	
	Bienestar_WHO5	0.166	0.137	0.052	1.209	0.227	
	Cree que en la actualidad la mujer...	-0.076	0.067	-0.049	-1.125	0.261	
	Pertenece a alguna asociación?	-0.054	0.055	-0.043	-0.988	0.324	
	Qué debe priorizar una mujer?	0.033	0.039	0.037	0.849	0.396	
	LOCALNUM	-0.034	0.042	-0.038	-0.806	0.420	
	empleado	0.043	0.057	0.036	0.757	0.449	
	Se puede confiar en la gente?	-0.036	0.050	-0.030	-0.716	0.474	
	Cuántos vecinos conoce?	0.008	0.012	0.030	0.708	0.479	
	Inactivo laboral	-0.134	0.201	-0.029	-0.665	0.506	
	Ha sufrido algún delito en los últimos treinta días?	-0.030	0.062	-0.022	-0.489	0.625	
	Eudaimonía	0.046	0.109	0.018	0.422	0.673	
	Edad	0.001	0.002	0.015	0.323	0.747	
	Contacto_serv_glob	-0.031	0.109	-0.012	-0.284	0.776	
	Es inseguro su barrio?	-0.003	0.041	-0.003	-0.067	0.946	
	a. Variable dependiente: Satis_serv_glob						

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

PARTE II. LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GOYA

1. Organización del Informe: Localidad Goya

El informe se estructura en dos apartados principales y dos anexos. En la Primera Parte, se detallan las principales medidas descriptivas, así como una presentación analítica según un plan de tabulados básicos. En estos tabulados básicos se establecen las relaciones entre las medidas evaluadas – experiencia de uso, evaluación y satisfacción- con tres variables socio-estructurales de uso general. Estas son las siguientes:

Sexo. Edad agrupada en cuatro segmentos: jóvenes (entre 18 y 25 años); adultos jóvenes (entre 26 y 40 años); adultos (entre 41 y 64 años) y adultos mayores (65 y más años). Nivel Educativo, agrupado en tres segmentos: nivel elemental (hasta secundario incompleto), nivel medio (secundario completo) y nivel terciario (más que secundario completo).

En la Parte Dos se realiza una estimación multivariada de la influencia de los principales determinantes.

2. La experiencia de uso y la satisfacción con los servicios

Sobre el modo de exposición de la información:

Todas estas mediciones se exhiben en tablas cruzadas con estas tres principales variables socio-estructurales. Los valores obtenidos de estas variables han sido ponderados a los efectos de que reflejen aproximadamente las distribuciones censales.

Tabla 24 Variable sexo: Distribución de Frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	423	53,1	53,1	53,1
	Masculino	373	46,9	46,9	100
	Total	797	100	100	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Tabla 25 Variable Edad Agrupada: Distribución de Frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 "jóvenes"	160	20	20	20
	26-40 "jóvenes adultos"	246	30,8	30,8	50,9
	41-64 "adultos"	287	36	36	86,9
	65 y más "adultos mayores"	104	13,1	13,1	100
	Total	797	100	100	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Tabla 26 Variable Nivel Educativo Agrupado: Distribución de Frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta secundario incompleto	557	69,9	69,9	69,9
	Secundario completo	132	16,6	16,6	86,5
	Más de secundario completo	107	13,5	13,5	100
	Total	797	100	100	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Las tablas contienen subíndices que permiten una expedita interpretación de la significación estadística de la diferencia de proporciones: si los subíndices son diferentes, entonces existe una diferencia estadísticamente significativa –esta clave de interpretación se recuerda en el pie de cada tabla correspondiente-.

Algunos elementos teóricos para interpretar los resultados.

Síntesis de los resultados

La investigación ha evaluado la experiencia de uso y la satisfacción respecto de las prestaciones de los servicios gubernamentales en la Ciudad de Goya. Los principales hallazgos son los siguientes:

- Una proporción importante de la ciudadanía reporta una moderada satisfacción para con las prestaciones que proveen los servicios gubernamentales.

- La satisfacción global está ligeramente por arriba del valor medio teórico (=1.5). El valor obtenido es 1.67., con mediana en 1.66 y una desviación típica que es inferior a la mitad de la media –ergo, con una distribución.

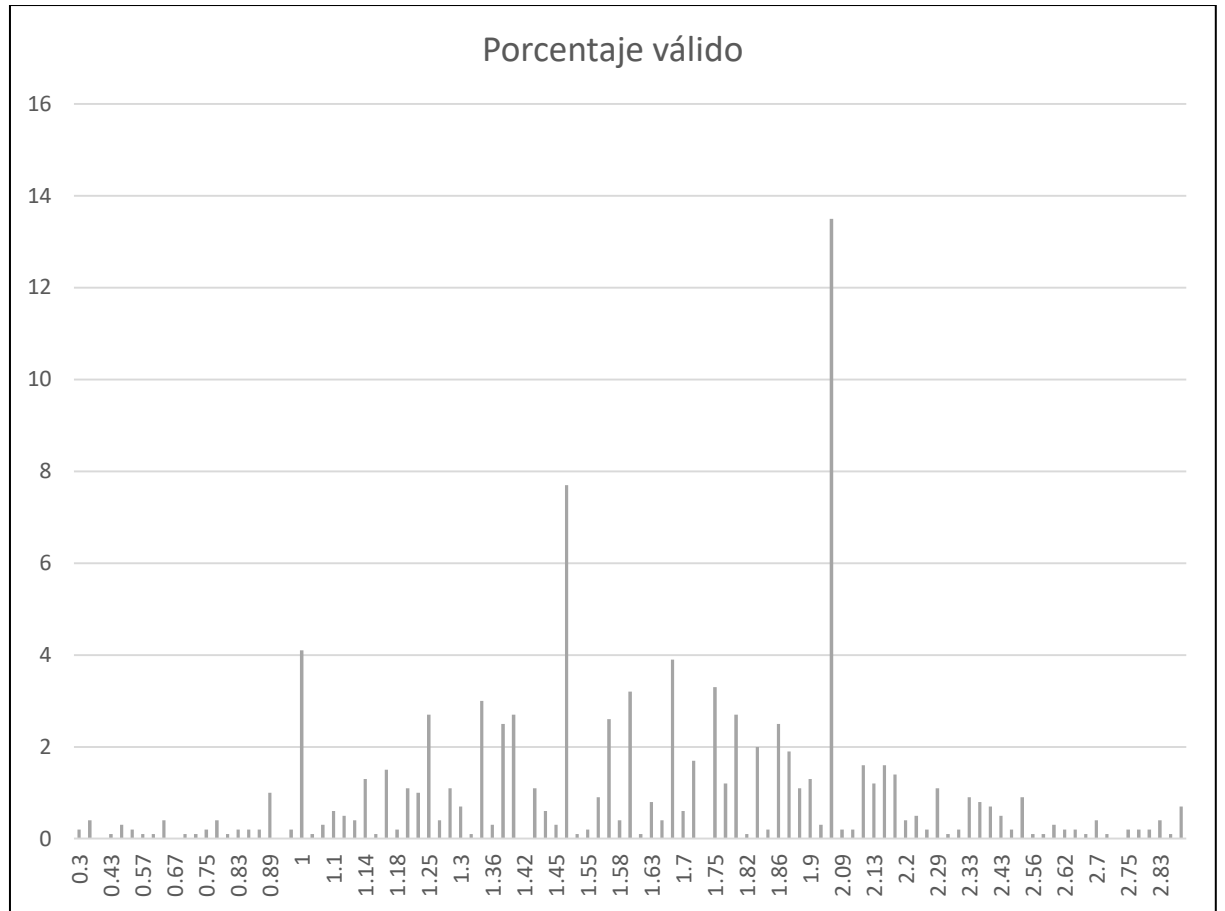
Tabla 27 Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos

<i>Satis_serv_global</i>	
<i>Media</i>	1,672
<i>Mediana</i>	1,6667
<i>Desv. típ.</i>	0,4538
<i>Mínimo</i>	0,3
<i>Máximo</i>	3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

La grafica siguiente muestra la distribución de los puntos expresado en porcentajes. Puede observarse, por ejemplo, que el valor 2.09 asciende a casi un 14% del total

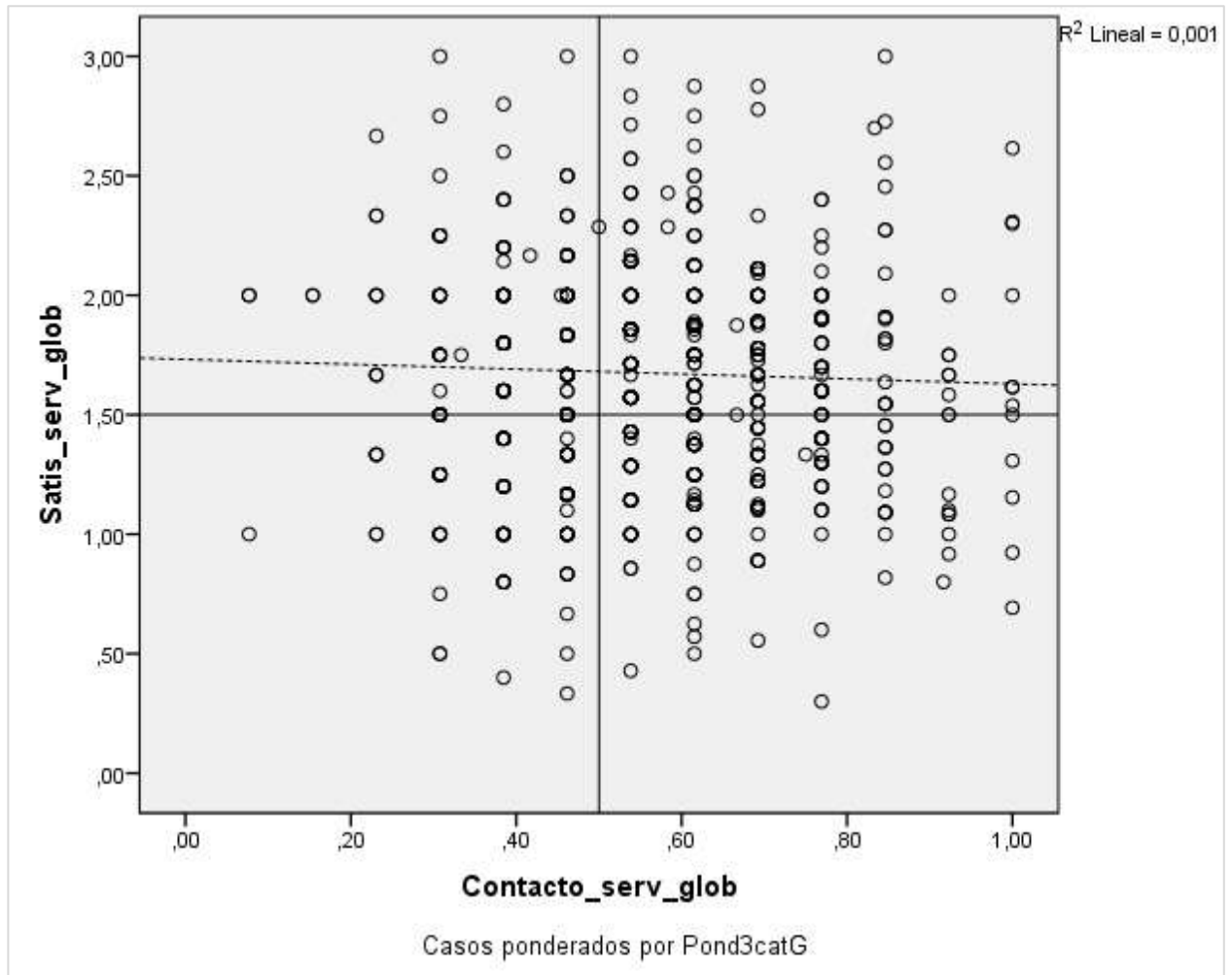
Ilustración 3 Distribución de los valores del índice de Satisfacción Global, expresados como porcentaje del total



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

La satisfacción global está débil pero negativamente correlacionada con el indicador global de contactos con servicios, lo que sugiere un hecho de interés: a medida que aumenta la experiencia de uso, la satisfacción disminuye. Es una correlación sin ninguna significación. Ver la gráfica siguiente donde se expone una débil relación negativa.

Ilustración 4 Nube de puntos Indicador global de Contacto y Satisfacción global



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Por otra parte, correlacionando la satisfacción para cada servicio, se obtiene una interesante tabla que muestra las covarianzas. Se encuentra una gran covariación entre la satisfacción de Servicios de Obra Social con la Seguridad y Policía y con la satisfacción con los Subsidios. Por otra parte, La Satisfacción con la empresa de energía covaría intensamente con los servicios culturales y la obra social provincial.

La satisfacción con los servicios de Salud, tienen una covariante fuerte con los servicios de telefonía celular y transporte público.

Tabla 28 Correlación entre la satisfacción de Servicios Gubernamentales

Satisf Serv de salud	Satisf Educación	Satisf Justicia	Satisf Seguridad y Policía	Satisf Serv Culturales	Satisf Obra Social Provincial	Satisf Empresa de Energía	Satisf Empresa de Agua	Satisf Telefonía Celular	Satisf Telefonía Fija	Satisf Transporte Público	Satisf Tramitación de Asuntos Tributarios	Satisf Subsidios o Ayudas de Bienestar Social
----------------------	------------------	-----------------	----------------------------	------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------------	---	---

Satisfacción Servicios de salud	1												
Satisfacción Educación	,229**	1											
Satisfacción Justicia	,363**	,172**	1										
Satisfacción Seguridad y Policía	,361**	,256**	,417**	1									
Satisfacción Servicios Culturales	0,118	,345**	,206**	,270**	1								
Satisfacción Obra Social Provincial	,280**	,309**	,310**	,179*	0,029	1							
Satisfacción Empresa de Energía	,223**	,259**	,227**	,296**	,146*	,163*	1						
Satisfacción Empresa de Agua	,217**	,128**	0,075	,147**	,219**	0,111	,415**	1					
Satisfacción Telefonía Celular	,105*	,090*	,157**	,117*	0,029	,152*	,229**	,294**	1				
Satisfacción Telefonía Fija	0,073	0,044	,185*	,231**	0,156	0,044	,276**	,265**	,371**	1			
Satisfacción Transporte Público	,126*	0,041	,258**	,168*	,264**	,214*	,291**	,290**	,250**	,296**	1		
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	,255**	,204**	,474**	,399**	,405**	,432**	,316**	,220**	,258**	,220**	,337**	1	
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	,225**	,444**	,444**	,370**	,312*	,670**	,210*	0,144	,268**	,362**	,412**	,611**	1

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Este es un hallazgo que debe ser, no obstante, evaluado con cautela puesto que la predisposición de estos respondientes puede hacer la diferencia quien busca el servicio puede ser una persona de diferente carácter que quienes no son inmediatamente usuarios.

Esta satisfacción global se expresa en casi todas las dimensiones socio-estructurales estudiadas. Véase, tabla siguiente donde sólo en una característica pone a la "satisfacción" por debajo de su valor. El carácter de "patrón" es el único que pone a la satisfacción por debajo de su valor.

Tabla 29 Comparación Satisfacción de servicios globales con dimensiones contextuales

		Media
Sexo	Femenino	1,64
	Masculino	1,7
EdadAgrup	18 a 25	1,69
	26 a 40	1,65
	41 a 64	1,69
	65 y más	1,64
Niv Educ H.secInc-SecComp-Más SecComp	Hasta secundario incompleto	1,7
	Secundario completo	1,62
	Más de secundario completo	1,57
Con quién vive?	Solo	1,73
	Familia/pareja	1,66
Busco trabajo en las últimas cuatro semanas?	No	1,68
	Si	1,72
Qué puesto ocupa en ese trabajo?	Obrero/a o Empleado/a	1,67
	Patrón/a	1,43
	Trabajador/a por cuenta propia	1,61
	Trabajador/a familiar	1,58
Sector que trabaja	Publico Nacional	1,71
	Publico Provincial	1,8
	Publico Municipal	1,51
	Privado	1,62
	No	1,61
	Si	1,63
Le descuentan para la jubilación?	No corresponde el aporte jubilatorio	1,64
	No	1,65
	Si	1,72
Recibe ayudas por parte del sector público?	No	1,67
	Si	1,72
Pertenece a alguna asociación?	Alquilado	1,69
	Propio	1,68
El lugar donde vive es...?	Prestado	1,61
	Puede ahorrar un poco a fin de mes	1,76
Cómo llega a fin de mes con sus ingresos y gastos?	Llega con lo justo a fin de mes	1,67
	No llega a fin de mes	1,63

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

En lo que respecta a las dimensiones de tipo afectivo y actitudinal, se ha encontrado una relación positiva entre la satisfacción global con los servicios y la satisfacción vital (a un año vista).

Tabla 30 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo- actitudinales

	Satis_serv _global	Satisf con su salud?	Satisf con su vida?	Satisf con su vida hace un año?	Eudaimonia	Bienestar Who_5
Satis_serv_globa l	1					
Satisfacción con su salud?	,213**	1				
Satisfacción con su vida?	,187**	,560**	1			
Satisfacción con su vida hace un año?	,085*	,376**	,540**	1		
Eudaimonia	,150**	0,064	,183**	-0,006	1	
BienestarWho_5	,094**	0,049	-0,069	-,104**	,084*	1

**** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**

*** La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Finalmente, el índice global de contacto con los servicios gubernamentales no se correlaciona de manera significativa.

Tabla 31 Correlación entre Contacto global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales

	Satisf con su salud?	Satisf con su vida?	Satisf su vida hace un año?	Eudaimonia	Bienestar Who_5	Contacto_ serv_ global
Satisfacción con su salud?	1					
Satisfacción con su vida?	,560**	1				
Satisfacción con su vida hace un año?	,376**	,540**	1			
Eudaimonia	0,064	,183**	-0,006	1		
BienestarWho_5	0,049	-0,069	-,104**	,084*	1	
Contacto_serv_ global	0,032	-0,052	-0,011	0,045	0,022	1

**** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**

*** La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Las preguntas relativas a la percepción sobre los servicios gubernamentales son de varios tipos. Primero, se interrogó una medida general del "contacto".

Esto es, en qué medida los ciudadanos informan que han accedido o tomado contacto con un servicio de cualquier tipo.

En segundo lugar, se recabó la evaluación mediante escala numérica, entre 0 y 10 puntos – una escala tipo Cantril- sobre servicios particulares como Policía, Educación, Justicia, Salud y Hospitales, IOSCOR –la Obra Social de la Provincia- y la empresa de energía DPEC. A partir de estas mediciones se elaboró una escala global que promedia las evaluaciones particulares.

En tercer término se preguntó por el acceso y grado de satisfacción obtenido en las interacciones con servicios seleccionados. La satisfacción hallada se midió en una escala ordinal de cuatro puntos –“nada”, “poco”, “bastante”, “mucho”. Los servicios seleccionados son los siguientes:

- Servicios de Salud
- Educación
- Justicia
- Seguridad y Policía
- Servicios Culturales
- Obra Social Provincial
- Empresa de Energía
- Empresa de Agua
- Telefonía Celular
- Telefonía Fija
- Transporte Público
- Tramitación de Asuntos Tributarios
- Subsidios o Ayudas de Bienestar Social

En cuarto término, la entrevista buscó establecer el cambio en la calidad percibido en los servicios a tres años vista. Esta medida de valoración retrospectiva se compuso, a su vez, con una evaluación similar de aspectos específicos, también a tres años vista. Tales aspectos específicos son:

- Facilidad de trámites
- Información brindada
- Tiempo de espera para resolución

En quinto lugar, se relevó la importancia relativa que el entrevistado acuerda a los servicios –esto es, cuál considera más importante o necesario-. También, se relevaron en esta sección las preferencias acerca del modo de establecer contacto con la gestión.

En sexto lugar, la indagación enfocó en la recordación de un trámite o visita en particular, buscando relevar:

- El trámite específico que se diligenció

- La satisfacción con la atención recibida
- El grado de cumplimiento de las expectativas del usuario
- La evaluación que realiza el entrevistado acerca de elementos particulares de la interacción
 - La evaluación comparativa respecto de lo esperable en una empresa privada
 - La opinión sobre lo que el servicio necesita para mejorar

En séptimo lugar, un módulo de preguntas evaluó el medio por el que el usuario se informa o accede, con énfasis en la relación vía internet.

3. Contacto general:

En la siguiente tabla se observa un 69% de los encuestados manifiesta haber tenido contacto con alguno de los servicios públicos en el último año. No se observan diferencias significativas entre hombres (65.3%) y mujeres (71.4%) en cuanto al contacto.

Tabla 32 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Sexo

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? *					
Sexo					
% dentro de Sexo		Sexo			Total
		Femenino	Masculino		
Contacto con los servicios públicos último año?	No	28,6% ^a	34,7% ^a	31,40%	
	Sí	71,4% ^a	65,3% ^a	68,60%	
Total		100,00%	100,00%	100,00%	

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de EdadAgrup categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Discriminados por grupos de edad no se observan diferencias significativas.

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? *						
EdadAgrup						
% dentro de Edad Agrup						
Edad Agrup						Total
Contacto con los servicios públicos último año?		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
	No	30,0% ^a	31,8% ^a	28,6% ^a	40,4% ^a	31,40%
	Si	70,0% ^a	68,2% ^a	71,4% ^a	59,6% ^a	68,60%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de EdadAgrup categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Tabla 33 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Edad Agrupada

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

En cuanto al nivel educativo, en la tabla se observa que a mayor nivel educativo mayor fue el porcentaje de contacto con los servicios públicos, los que tienen el secundario completo (79,4%) y aquellos que tienen más que el secundario completo (84,1%) poseen una diferencia significativa con respecto a los que su máximo nivel educativo alcanzado es secundario incompleto (63%).

Tabla 34 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
<i>Contacto con los servicios públicos último año?</i>		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
		No	37,0% ^a	20,6% ^b	
Sí	63,0% ^a	79,4% ^b	84,1% ^b	68,60%	
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Medio de Contacto

Los medios de contacto más elegidos son: en persona, por teléfono y por internet. Tanto hombres como mujeres, homogéneamente, prefieren el contacto personal con la Administración Pública.

El teléfono, luego internet y por último correo/fax son los medios elegidos para contactar con el gobierno y sus funcionarios –que no sea el apersonarse en la oficina.

La tabla siguiente muestra que tanto hombres como mujeres prefieren el teléfono como medio de contacto.

Tabla 35 Medio de contacto con los Servicios Públicos según sexo

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		Total
A través de que tuvo contacto con la adm pública?		Femenino	Masculino	
	Correo/Fax	4,6%a	6,4%a	5,40%
	Teléfono	17,1%a	16,9%a	17,00%
	Página Web	8,8%a	8,0%a	8,40%
	No tuvo contacto	68,9%a	68,5%a	68,70%
	Otro	0,5%a	0,3%a	0,40%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

En cuanto a los grupos etarios, el medio principal de contacto, luego de apersonarse, es por medio del teléfono.

Tabla 36 Medio de contacto con los Servicios Públicos según Edad Agrupada

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * EdadAgrup						
% dentro de Edad Agrup						
A través de que tuvo contacto con la adm pública?	Edad Agrup					Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
Correo/Fax		4,4% ^a	7,2% ^a	4,4% ^a	5,8% ^a	5,40%
Teléfono		18,2% ^a	17,0% ^a	15,6% ^a	19,2% ^a	17,10%
Página Web		10,1% ^a	11,9% ^a	7,3% ^{a, b}	1,0% ^b	8,40%
No tuvo contacto		67,3% ^a	63,4% ^a	72,0% ^a	74,0% ^a	68,70%
Otro			0,4% ^a	0,7% ^a		0,40%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de EdadAgrup categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

En la siguiente tabla se puede observar que el teléfono sigue siendo el segundo medio más utilizado después del contacto personal para contactarse con la administración pública. En cuanto a la utilización de la página web, se observan diferencias significativas entre aquellos que no tienen el secundario completo como máximo nivel educativo alcanzado (5,2%), y aquellos que poseen como máximo nivel educativo el secundario completo o más (11,8% y 21,2% respectivamente).

Tabla 37 Medio de contacto con los Servicios Públicos según Nivel Educativo

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
A través de que tuvo contacto con la adm pública?		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
	Correo/Fax	5,0% ^a	5,5% ^a	7,7% ^a	5,40%
	Teléfono	16,5% ^a	20,5% ^a	16,3% ^a	17,10%
	Página Web	5,2% ^a	11,8% ^b	21,2% ^b	8,40%
	No tuvo contacto	73,1% ^a	62,2% ^b	53,8% ^b	68,70%
	Otro	0,2% ^a		1,0% ^a	0,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

4.. SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL (EVALUACIÓN CON PUNTAJE NUMÉRICO, ESCALA 0-10)

La evaluación con puntaje numérico muestra que es la Justicia el servicio peor evaluado, siendo los mejores evaluados la Educación Pública (7,1) y la Policía Provincial (6,8).

Tabla 38 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos

	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6,8
Evalúa estado Educación Pública?	7,1
Evalúa accionar de la Justicia?	5,3
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	6
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6,5
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6,5

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Si discriminamos por sexo, se observa que siendo la Educación Pública el servicio mejor puntuado (7,3), las mujeres son las que mejor puntúan a los servicios.

En general se observa que las mujeres son las que mejor puntúan a la Educación Pública, la Policía Provincial, la Obra Social IOSCOR y la D.P.E.C., mientras que los hombres puntúan mejor a la Justicia y los Servicios de Salud y Hospitales Públicos.

Tabla 39: Evaluación de Servicios Públicos según sexo

	Femenino	Masculino
	Media	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6,8	6,7
Evalúa estado Educación Pública?	7,3	7
Evalúa accionar de la Justicia?	5,2	5,4
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	5,9	6,2
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6,6	6,5
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6,6	6,4

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Por grupo de edad observamos que la Policía Provincial es mejor puntuada por los jóvenes adultos y peor puntuada por los más jóvenes.

En cuanto a la Educación pública los más jóvenes son los que puntúan mejor mientras que los adultos mayores son los que peor puntúan.

La Justicia es en general la peor puntuada, por parte de los adultos recibe el peor puntaje y por parte de los más jóvenes el mejor.

El servicio de Salud y Hospitales Públicos es mejor puntuado por los adultos y peor puntuado por los jóvenes.

La obra Social IOSCOR es la mejor puntuada por parte de los adultos mayores, pero peor puntuada por los jóvenes adultos.

Por último, el servicio de la D.P.E.C. es el mejor puntuado por los más jóvenes y peor puntuado por los jóvenes adultos.

Tabla 40 Evaluación de Servicios Públicos según edad.

	18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6,4	6,9	6,8	6,7
Evalúa estado Educación Pública?	7,5	7,2	7,1	6,6
Evalúa accionar de la Justicia?	5,7	5,3	5	5,4
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	6	5,7	6,3	6,1
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6,9	6,2	6,3	7,5
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6,9	6,3	6,4	6,6

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Discriminando según el nivel educativo alcanzado podemos observar que la Policía Provincial es mejor puntuada por aquellos que alcanzaron hasta el secundario incompleto, mientras que los que alcanzaron hasta secundario completo o más, puntúan de igual manera con un puntaje menor.

La Educación Pública es en general la mejor puntuada. Los que alcanzaron hasta secundario incompleto puntúan mejor y aquellos de más de secundario completo puntúan peor.

El servicio peor puntuado en general es la Justicia, recibiendo la peor puntuación por parte de quienes alcanzaron hasta el secundario completo y la mejor de parte de aquellos de hasta secundario incompleto.

Se puede observar que el servicio de Salud y Hospitales Públicos se encuentra mejor puntuado por aquellos que alcanzan hasta secundario incompleto y peor puntuado por los de más de secundario completo.

El servicio de la Obra Social IOSCOR es mejor puntuado por quienes alcanzaron más de secundario completo y peor puntuado por aquellos de hasta secundario incompleto.

El servicio de la D.P.E.C. es peor puntuado por los de más de secundario completo y mejor puntuado por los que alcanzaron hasta secundario incompleto.

Tabla 41 Evaluación de Servicios Públicos según Nivel Educativo.

	Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo
	Media	Media	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6,8	6,7	6,7
Evalúa estado Educación Pública?	7,4	6,8	6,5
Evalúa accionar de la Justicia?	5,4	4,8	5,1
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	6,1	6	5,8
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6,3	6,8	6,9
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6,7	6,2	5,9

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Goya 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

5. ACCESO Y GRADO DE SATISFACCION CON SERVICIOS SELECCIONADOS

Servicios de Salud

En la siguiente tabla podemos observar que la mayoría de los encuestados está conforme con el funcionamiento de los servicios de salud: el 48,3% dice estar bastante satisfecho y el 13% muy satisfecho. Mientras que el resto evalúa negativamente estos servicios: el 8,4% manifiesta estar nada satisfecho y el 30,3% poco satisfecho.

Si se analiza por sexo, se puede ver una diferencia significativa entre varones y mujeres: un 10,6% de estas últimas manifiesta estar nada satisfecha con los servicios de salud, mientras que el 5,8% de los varones afirma lo mismo.

Tabla 42 Satisfacción con los Servicios de Salud según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios de salud * Sexo				
<i>% dentro de Sexo</i>				
		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
<i>Satisfacción Servicios de salud</i>	Nada	10,6% ^a	5,8% ^b	8,40%
	Poco	31,2% ^a	29,2% ^a	30,30%
	Bastante	47,5% ^a	49,3% ^a	48,30%
	Muy	10,6% ^a	15,7% ^a	13,00%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la valoración de los servicios de salud por edad, el grupo de 41 a 64 años es el que más positivamente evalúa estos servicios, estando un 21,8% muy satisfecho y 46,1% bastante satisfecho.

Tabla 43 Satisfacción con los Servicios de Salud según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios de salud * Edad						
<i>% dentro de Edad</i>						
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
<i>Satisfacción Servicios de salud</i>	Nada	9,1%a	9,4%a	8,3%a	3,2%a	8,3%
	Poco	27,3%a, b	37,9%b	23,8%a	33,3%a, b	30,5%
	Bastante	58,3%a	43,8%a	46,1%a	49,2%a	48,4%
	Muy	5,3%a	8,9%a	21,8%b	14,3%a, b	12,90%
<i>Total</i>		100%	100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por otra parte, a medida que aumenta el nivel educativo alcanzado el grado de satisfacción disminuye: de los encuestados que no han terminado la escuela secundaria el 50,1% dice estar bastante satisfecho con los servicios de salud, disminuyendo el porcentaje a 43,2% en el grupo de más de secundario completo.

Tabla 44 Satisfacción con los Servicios de Salud según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios de salud * Nivel Educativo Agrupado					
<i>% dentro de Nivel Educativo Agrupado</i>					
		Nivel Educativo Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
<i>Satisfacción Servicios de salud</i>	Nada	8,4%a	7,4%a	11,1%a	8,60%
	Poco	27,9%a	36,2%a	34,6%a	30,10%
	Bastante	50,1%a	44,7%a	43,2%a	48,30%
	Muy	13,6%a	11,7%a	11,1%a	13,00%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Educación

Observamos que el 53,6% de los encuestados se encuentra bastante satisfecho y el 18% muy satisfecho con los servicios educativos, mientras que el 26% manifiesta estar poco satisfecho y el 2,4% nada satisfecho.

El grado de descontento con la educación es mayor entre las mujeres que los varones: el 28,4% dijo estar poco satisfecha contra el 23,3% de los varones.

Tabla 45 Satisfacción con los Servicios de Educación según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Sexo				
		<i>% dentro de Sexo</i>		
		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
<i>Satisfacción Educación</i>	Nada	3,5% ^a	1,1% ^a	2,40%
	Poco	28,4% ^a	23,3% ^a	26,00%
	Bastante	50,8% ^a	56,7% ^a	53,60%
	Muy	17,3% ^a	18,9% ^a	18,00%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la edad, destaca el rango de los entrevistados de 18 a 25 años, porque en su mayoría están satisfechos con la educación: el 17,9% manifiesta estar muy satisfecho y el 56,4% bastante satisfecho. Los de más de 65 años tiene la más baja estimación del sistema educativo: el 34% dijo estar poco satisfecho y el 3,8% nada satisfecho.

Tabla 46 Satisfacción con los Servicios de Educación según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Edad						
<i>% dentro de Edad</i>						
		Edad				
		18-25	26-40	41-64	65 y más	Total
<i>Satisfacción Educación</i>	Nada	2,1%a	2,5%a	2,1%a	3,8%a	2,40%
	Poco	23,6%a	26,0%a	25,8%a	34,0%a	26,10%
	Bastante	56,4%a	57,0%a	48,5%a	52,8%a	53,70%
	Muy	17,9%a	14,5%a	23,7%a	9,4%a	17,90%
<i>Total</i>		100%	100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Teniendo en cuenta el nivel educativo alcanzado, quienes muestran un mayor nivel de satisfacción son aquellos con secundario incompleto: 56,2% bastante satisfecho y 18,3% muy satisfecho. Los más disconformes con el sistema educativo son los que cursaron estudios superiores: 35,6% manifestó estar poco satisfecho con el sistema educativo, contra el 23,4% de los que no finalizaron sus estudios secundarios.

Tabla 47 Satisfacción con los Servicios de Educación según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
		Nivel Educativo Agrupado			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Mas de secundario completo	
<i>Satisfacción Educación</i>	Nada	2,1% ^a	3,4% ^a	2,7% ^a	2,40%
	Poco	23,4% ^a	30,7% ^a	35,6% ^a	26,00%
	Bastante	56,2% ^a	45,5% ^a	47,9% ^a	53,60%
	Muy	18,3% ^a	20,5% ^a	13,7% ^a	18,00%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Justicia

La siguiente tabla muestra una evaluación negativa de los encuestados acerca de la Justicia: el 48,8% y el 15,8% manifestaron estar poco y nada satisfechos respectivamente con su funcionamiento. Analizando por sexo, se observa una diferencia estadísticamente significativa entre mujeres y varones: 33,3% de estos dijo estar bastante satisfecho contra un 23,5% de las mujeres.

Tabla 48 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Sexo

% dentro de Sexo		Sexo		
Satisfacción Justicia		Femenino	Masculino	Total
	Nada	19,8% ^a	11,9% ^a	15,80%
	Poco	50,0% ^a	47,6% ^a	48,80%
	Bastante	23,5% ^a	33,3% ^b	28,50%
	Muy	6,8% ^a	7,1% ^a	7,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se desagrega por edad, se observa que el grupo de 18 a 25 años es el más insatisfecho con el servicio: el 54,7% manifestó estar poco satisfecho y el 17,3% nada satisfecho.

Tabla 49 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Edad Agrupada

% dentro de Edad		Edad				
Satisfacción Justicia		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
	Nada	17,3% ^a	17,4% ^a	10,5% ^a	19,0% ^a	15,40%
	Poco	54,7% ^a	40,4% ^a	56,2% ^a	40,5% ^a	48,60%
	Bastante	24,0% ^a	33,9% ^a	23,8% ^a	38,1% ^a	29,00%
	Muy	4,0% ^a	8,3% ^a	9,5% ^a	2,4% ^a	6,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto al nivel alcanzado, el más disconforme con el funcionamiento de la justicia es el grupo con hasta secundario incompleto con un 50,8% que dijo estar poco satisfecho. Se observa una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos de hasta secundario incompleto y los de secundario completo: un 28,3% de estos dijo estar nada satisfecho contra un 11,9% del grupo de hasta secundario incompleto.

Tabla 50 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Justicia * Nivel Educativo Agrupado					
<i>% dentro de Nivel Educativo Agrupado</i>					
<i>Satisfacción Justicia</i>		Nivel Educativo Agrupado			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
	Nada	11,9% ^a	28,3% ^b	23,8% ^{a, b}	15,70%
	Poco	50,8% ^a	43,5% ^a	40,5% ^a	48,50%
	Bastante	29,5% ^a	26,1% ^a	26,2% ^a	28,60%
	Muy	7,8% ^a	2,2% ^a	9,5% ^a	7,20%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Seguridad y Policía

La siguiente tabla muestra que la mayoría de los encuestados evalúa positivamente los servicios de Seguridad y Policía: 48% manifestó estar bastante satisfecho y el 12,1% muy satisfecho con la prestación de dicho servicio, mientras que solo el 29,9% y el 10% dijo estar poco y nada satisfecho con la Policía y Seguridad.

Se presenta una diferencia significativa entre varones y mujeres: un 9,3% de estas dijo estar muy satisfecha contra el 15,2% de los varones y un 35,1% de mujeres manifiestan estar poco satisfechas con el servicio contra un 24,2% de los varones que dijeron lo mismo.

Tabla 51 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según sexo

% dentro de Sexo		Sexo		Total
Satisfacción Seguridad y Policía		Femenino	Masculino	
	Nada	11,3% ^a	8,7% ^a	10,00%
	Poco	35,1% ^a	24,2% ^b	29,90%
	Bastante	44,4% ^a	51,9% ^a	48,00%
	Muy	9,3% ^a	15,2% ^b	12,10%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la edad, el grupo de 65 años o más es el que se encuentra mayormente satisfecho con el servicio: el 55, 6% dijo estar bastante satisfecho y el 9,3% muy satisfecho.

Tabla 52 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Edad

Tabla de contingencia Satisfacción Seguridad y Policía * Edad						
<i>% dentro de Edad</i>		Edad				
<i>Satisfacción Seguridad y Policía</i>		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
	Nada	12,7% ^a	12,0% ^a	8,6% ^a	5,6% ^a	10,20%
	Poco	34,5% ^a	26,8% ^a	29,1% ^a	29,6% ^a	29,70%
	Bastante	48,2% ^a	49,3% ^a	44,0% ^a	55,6% ^a	47,80%
	Muy	4,5% ^a	12,0% ^{a, b}	18,3% ^b	9,3% ^{a, b}	12,30%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Agrupada

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No se presentan diferencias significativas si se desagrega el dato de acuerdo con el nivel educativo alcanzado.

Aquellos que alcanzaron hasta secundario completo son el grupo con el mayor porcentaje de satisfacción: 48,7% manifestó estar bastante satisfecho y el 12,9% muy satisfecho. Mientras que el grupo que alcanzo estudios superiores es el menos satisfecho con un 37,1% que dijo estar poco satisfecho y un 14,5% nada satisfecho.

Tabla 53 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Seguridad y Policía * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
		Nivel Educativo Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
<i>Satisfacción Seguridad y Policía</i>	Nada	9,5% ^a	11,4% ^a	14,5% ^a	10,40%
	Poco	28,9% ^a	27,1% ^a	37,1% ^a	29,70%
	Bastante	48,7% ^a	48,6% ^a	41,9% ^a	47,80%
	Muy	12,9% ^a	12,9% ^a	6,5% ^a	12,10%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo Agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Servicios Culturales

El 54,8% de los encuestados manifiesta estar bastante satisfecho y el 20,4% muy satisfecho con los Servicios Culturales, mientras que solo el 20,1% y el 4,7% dijo estar poco y nada satisfecho.

Tabla 54 Satisfacción con los Servicios Culturales según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Sexo					
% dentro de Sexo		Sexo			
Satisfacción Servicios Culturales		Femenino	Masculino	Total	
	Nada	5,8% ^a	3,4% ^a	4,70%	
	Poco	27,3% ^a	12,4% ^b	20,10%	
	Bastante	48,1% ^a	62,1% ^b	54,80%	
	Muy	18,8% ^a	22,1% ^a	20,40%	
Total		100,00%	100,00%	100,00%	

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se analiza por edad, el rango de 41 a 64 años es el que manifiesta estar más satisfecho con los servicios culturales: el 50% bastante satisfecho y 29,6% muy satisfecho.

Tabla 55 Satisfacción con los Servicios Culturales según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Edad						
% dentro de Edad		Edad				
Satisfacción Servicios Culturales		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
	Nada	5,6% ^a	5,3% ^a	5,1% ^a		4,70%
	Poco	22,5% ^a	19,1% ^a	15,3% ^a	29,4% ^a	19,90%
	Bastante	59,2% ^a	55,3% ^a	50,0% ^a	61,8% ^a	55,20%
	Muy	12,7% ^a	20,2% ^a	29,6% ^a	8,8% ^a	20,20%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Teniendo en cuenta el nivel educativo alcanzado se observa que el grupo de secundario completo es el que presenta mayor satisfacción con estos servicios: el 65,2% de los encuestados se encuentra bastante satisfecho y el 15,2% muy satisfecho.

Tabla 56 Satisfacción con los Servicios Culturales según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
<i>Satisfacción Servicios Culturales</i>	Nivel Educativo Agrupado				Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
	Nada	5,0% ^a	4,3% ^a	2,0% ^a	4,40%
	Poco	21,4% ^a	15,2% ^a	20,0% ^a	20,20%
	Bastante	51,7% ^a	65,2% ^a	60,0% ^a	55,20%
Muy	21,9% ^a	15,2% ^a	18,0% ^a	20,20%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Obra Social Provincial

La mayoría de los encuestados se manifiestan bastante satisfechos (43,3%) y muy satisfechos (19,4%) con la Obra Social Provincial. El 29,5% dijo estar poco satisfecho y un 7,8% nada satisfecho. No se presentan diferencias significativas de grado de satisfacción.

Tabla 57 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial * Sexo				
% dentro de Sexo				
<i>Satisfacción Obra Social Provincial</i>		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
	Nada	10,4% ^a	4,3% ^a	7,80%
	Poco	29,6% ^a	29,3% ^a	29,50%
	Bastante	44,0% ^a	42,4% ^a	43,30%
	Muy	16,0% ^a	23,9% ^a	19,40%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se analiza por edad, se puede observar una marcada diferencia entre los rangos de 18 a 25 y de más de 65 años, haciendo los segundos una evaluación más positiva. El primer grupo mencionado se encuentra poco satisfecho (37%), mientras que los adultos mayores (65 y más) se encuentran en un 40% muy satisfechos, siendo este el valor más alto.

Tabla 58 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial * Edad						
% dentro de Edad						
<i>Satisfacción Obra Social Provincial</i>		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
	Nada	6,5% ^a	4,8% ^a	12,5% ^a	6,7% ^a	8,30%
	Poco	37,0% ^a	29,0% ^a	32,5% ^a	10,0% ^a	29,40%
	Bastante	47,8% ^a	43,5% ^a	40,0% ^a	43,3% ^a	43,10%
	Muy	8,7% ^a	22,6% ^{a, b}	15,0% ^a	40,0% ^b	19,30%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Teniendo en cuenta el nivel educativo alcanzado se observa que aquellos que finalizaron sus estudios secundarios son los más satisfechos con la Obra Social Provincial: el 45,1% bastante satisfecho y el 19,6% muy satisfecho.

Tabla 59 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial *Nivel Educativo Agrupado					
<i>% dentro de Nivel Educativo Agrupado</i>					
<i>Satisfacción Obra Social Provincial</i>	Nivel Educativo Agrupado				
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Nada		11,2% ^a	2,0% ^a	7,8% ^a	8,30%
Poco		26,7% ^a	33,3% ^a	31,4% ^a	29,40%
Bastante		42,2% ^a	45,1% ^a	43,1% ^a	43,10%
Muy		19,8% ^a	19,6% ^a	17,6% ^a	19,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Empresa de Energía

En las siguientes tablas se observa que el 49,5% y 7,8% de los encuestados está bastante y muy satisfecho con el servicio que presta la empresa de energía contra un 34,1% y 8,6% que manifestó estar poco y nada satisfecho respectivamente. Notándose que los jóvenes son los que más muestran conformidad junto a los adultos mayores. Mientras que se nota que cuanto más alto es el nivel educativo, más bajo es el nivel de satisfacción

Tabla 60 Satisfacción con los Servicios de Energía según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	9,4% ^a	7,8% ^a	8,60%
	Poco	35,4% ^a	32,6% ^a	34,10%
	Bastante	47,6% ^a	51,6% ^a	49,50%
	Muy	7,6% ^a	8,1% ^a	7,80%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 61 Satisfacción con los Servicios de Energía según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía *Edad						
% dentro de Edad		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	2,9% ^a	8,8% ^{a, b}	9,9% ^{a, b}	11,7% ^b	8,50%
	Poco	34,3% ^a	35,4% ^a	35,4% ^a	27,2% ^a	34,10%
	Bastante	57,7% ^a	48,7% ^{a, b}	42,3% ^b	59,2% ^a	49,50%
	Muy	5,1% ^{a, b}	7,1% ^{a, b}	12,4% ^b	1,9% ^a	8,00%
Total		100%	100%	100%	100%	1000%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 62 Satisfacción con los Servicios de Energía según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado		Nivel Educativo Agrupado			
<i>Satisfacción Empresa de Energía</i>		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
	Nada	8,2% ^a	10,2% ^a	9,8% ^a	8,80%
	Poco	30,1% ^a	39,1% ^{a, b}	47,1% ^b	34,00%
	Bastante	53,2% ^a	42,2% ^{a, b}	38,2% ^b	49,30%
	Muy	8,4% ^a	8,6% ^a	4,9% ^a	8,00%
Total		100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo Agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Empresa de Agua

Con respecto a la empresa de agua, en la siguiente tabla podemos observar que en términos generales las personas se sienten bastante satisfechos con el servicio que proporciona la misma.

Tanto hombres como mujeres manifiestan un nivel de satisfacción de 52.5 % y 48.3% respectivamente, en relación a la categoría “bastante satisfecho”.

Tabla 63 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
Satisfacción Empresa de Agua		Femenino	Masculino	Total
	Nada	9,1%a	9,4%a	9,30%
	Poco	31,2%a	27,7%a	29,60%
	Bastante	52,5%a	48,3%a	50,50%
	Muy	7,1%a	14,6%b	10,60%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la comparación entre los grupos de edades, se puede observar que son los jóvenes en conjunto con los adultos mayores los que se sienten más satisfechos con este servicio (62.8% y 55.2% respectivamente).

Tabla 64 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Edad						
% dentro de Edad		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Satisfacción Empresa de Agua	Nada	2,8%a	9,6%a, b	13,1%b	8,3%a, b	9,40%
	Poco	23,4%a	30,6%a	30,5%a	33,3%a	29,50%
	Bastante	62,8%a	51,5%a, b	41,1%b	55,2%a, b	50,30%
	Muy	11,0%a, b	8,3%a, b	15,3%b	3,1%a	10,70%
Total		100%	100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando la empresa de agua en función del nivel educativo de los encuestados, podemos observar que aquellos que tienen hasta el secundario incompleto se sienten menos satisfechos con este servicio.

Tabla 65 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado		Nivel Educativo Agrupado			
<i>Satisfacción Empresa de Agua</i>		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
	Nada	7,5% ^a	13,9% ^a	12,7% ^a	9,30%
	Poco	26,7% ^a	32,8% ^{a, b}	40,2% ^b	29,60%
	Bastante	53,5% ^a	47,5% ^{a, b}	38,2% ^b	50,40%
	Muy	12,3% ^a	5,7% ^a	8,8% ^a	10,80%
Total		100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo Agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Telefonía Celular

En cuanto a la telefonía celular los encuestados están en general bastante satisfechos con el servicio proporcionado por la empresa. No se observan diferencias significativas entre la opinión entre hombres y mujeres.

Tabla 66 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
<i>Satisfacción Telefonía Celular</i>		Femenino	Masculino	Total
	Nada	8,1% ^a	8,9% ^a	8,50%
	Poco	33,5% ^a	34,8% ^a	34,20%
	Bastante	47,5% ^a	49,5% ^a	48,50%
	Muy	10,9% ^a	6,7% ^a	8,80%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En general no se observan diferencias significativas entre los grupos etarios en función de las distintas categorías de satisfacción (muy satisfecho, bastante satisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho). Lo mismo sucede con la siguiente tabla de contingencia entre satisfacción con la telefonía celular y nivel educativo alcanzado.

Tabla 67 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Satisfacción Telefonía Celular	Nada	5,8%a	7,9%a	11,4%a	5,8%a	8,50%
	Poco	30,4%a	33,3%a	35,1%a	44,2%a	34,20%
	Bastante	54,3%a	50,5%a	43,0%a	48,1%a	48,40%
	Muy	9,4%a	8,3%a	10,5%a	1,9%a	8,80%
Total		100%	100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 68 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular Según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
		Nivel Educativo Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Satisfacción Telefonía Celular	Nada	7,8%a	8,2%a	11,9%a	8,50%
	Poco	34,0%a	34,5%a	35,6%a	34,30%
	Bastante	49,1%a	50,0%a	43,6%a	48,30%
	Muy	9,2%a	7,3%a	8,9%a	8,80%
Total		100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo Agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Telefonía Fija

En cuanto a la satisfacción con el servicio prestado por la telefonía fija, más del 50% de los encuestados manifiestan encontrarse bastante satisfechos con los servicios prestados por la empresa.

Tabla 69 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
<i>Satisfacción Telefonía Fija</i>	Nada	4,1%a	3,2%a	3,70%
	Poco	22,5%a	24,2%a	23,20%
	Bastante	57,9%a	61,6%a	59,40%
	Muy	15,5%a	11,1%a	13,70%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En la siguiente tabla se observa que como dato significativo los jóvenes de 18 a 25 años son los únicos que no manifiestan encontrarse “nada” satisfechos con los servicios prestados por la empresa.

Tabla 70 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Edad						
% dentro de Edad		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
<i>Satisfacción Telefonía Fija</i>	Nada		6,2%a	3,0%a	3,7%a	3,70%
	Poco	22,0%a	22,3%a	25,5%a	20,7%a	23,40%
	Bastante	72,0%a	58,5%a	53,5%a	67,1%a	59,30%
	Muy	6,0%a	13,1%a	18,0%a	8,5%a	13,60%
<i>Total</i>		100%	100%	100%	100%	100%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Como se observan en las tablas anteriores sobre telefonía fija, los encuestados mantienen su preferencia por la categoría “bastante satisfecho”.

Tabla 71 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija Según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado		Nivel Educativo Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Satisfacción Telefonía Fija	Nada	2,6% ^a	4,0% ^a	5,6% ^a	3,50%
	Poco	22,0% ^a	26,3% ^a	24,7% ^a	23,40%
	Bastante	60,1% ^a	58,6% ^a	58,4% ^a	59,40%
	Muy	15,4% ^a	11,1% ^a	11,2% ^a	13,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educativo Agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Transporte Público

En cuanto a la evaluación del transporte público los encuestados se inclinan a valorarlo entre muy y bastante satisfechos (66.2%). No se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres, estas últimas valoran al transporte con un 57.4% en bastante satisfecho; y los hombres con un 55.1%.

Tabla 72 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
Satisfacción Transporte Público		Femenino	Masculino	Total
	Nada	5,3% ^a	7,2% ^a	6,10%
	Poco	26,8% ^a	29,0% ^a	27,70%
	Bastante	57,4% ^a	55,1% ^a	56,40%
	Muy	10,5% ^a	8,7% ^a	9,80%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En relación con la edad agrupada, la muestra es bastante homogénea y no se observan diferencias significativas entre la opinión de los distintos grupos de edad.

Tabla 73 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Edad						
% dentro de Edad						
Satisfacción Transporte Público		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
	Nada	6,0%a	7,1%a	6,4%a	5,1%a	6,40%
	Poco	20,2%a	35,7%a	27,5%a	25,6%a	27,90%
	Bastante	64,3%a	50,0%a	52,3%a	64,1%a	56,10%
	Muy	9,5%a	7,1%a	13,8%a	5,1%a	9,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Lo mismo sucede al comparar la satisfacción con el transporte público en relación con el máximo nivel de instrucción.

Tabla 74 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
Satisfacción Transporte Público		Nivel Educativo Agrupado			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
	Nada	5,5%a	3,9%a	10,0%a	5,80%
	Poco	27,4%a	33,3%a	25,0%a	28,00%
	Bastante	57,0%a	54,9%a	55,0%a	56,40%
	Muy	10,1%a	7,8%a	10,0%a	9,80%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tramitación de Asuntos Tributarios

En lo que a tramitación de asuntos tributarios respecta se nota una considerable satisfacción, habiendo un 65,80% de aprobación entre bastante y muy satisfecho.

No hay diferencia considerable entre hombres (58,5%) y mujeres (52,9%) al valorar el servicio como que están bastante satisfechos.

Tabla 75 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios *				
Sexo				
% dentro de Sexo				
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Sexo			
		Femenino	Masculino	Total
Nada		7,7% ^a	7,6% ^a	7,60%
Poco		25,4% ^a	27,7% ^a	26,50%
Bastante		58,5% ^a	52,9% ^a	55,80%
Muy		8,5% ^a	11,8% ^a	10,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tampoco encontramos diferencias significativas en las opiniones sobre la tramitación de asuntos tributarios en base a la satisfacción por edad agrupada.

Tabla 76 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios * Edad						
% dentro de Edad						
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Edad					Total
	18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más		
Nada	11,1%a	5,7%a	8,7%a	7,5%a	8,00%	
Poco	36,1%a	22,9%a	26,0%a	25,0%a	26,40%	
Bastante	47,2%a	57,1%a	55,8%a	57,5%a	55,20%	
Muy	5,6%a	14,3%a	9,6%a	10,0%a	10,40%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Lo mismo sucede al analizar la satisfacción según su nivel educativo.

Tabla 77 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado					
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Nivel Educativo Agrupado			Total	
	Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo		
Nada	6,4%a	12,5%a	6,8%a	7,70%	
Poco	28,2%a	20,8%a	27,3%a	26,60%	
Bastante	53,8%a	58,3%a	59,1%a	55,60%	
Muy	11,5%a	8,3%a	6,8%a	10,10%	
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Subsidios o Ayudas de Bienestar Social

A la hora de evaluar la satisfacción con los Subsidios o Ayudas de Bienestar Social, encontramos una notable aprobación hacia estos. Podemos notar una diferencia considerable diferencia entre hombres y mujeres al considerarse muy satisfechos con estos servicios, ya que las mujeres se consideran un 13,3% muy satisfechas mientras que los hombres solo un 3,4%.

Tabla 78 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social		Femenino	Masculino	Total
	Nada	2,9% ^a		1,80%
	Poco	32,4% ^a	34,5% ^a	33,10%
	Bastante	51,4% ^a	62,1% ^a	55,20%
	Muy	13,3% ^a	3,4% ^b	9,80%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto al análisis de satisfacción por edades, se puede notar que los adultos mayores suelen estar en la aprobación media, entre poco satisfecho (66,7%) y bastante satisfecho (33,3%).

Tabla 79 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Edad						
% dentro de Edad		Edad				
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
	Nada		2,0%a	4,3%a		1,90%
	Poco	40,0%a	25,5%a	25,5%a	66,7%a	32,70%
	Bastante	49,1%a	60,8%a	61,7%a	33,3%a	55,60%
	Muy	10,9%a	11,8%a	8,5%a		9,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Mientras que, al analizar por nivel educativo, no se encuentran diferencias significativas.

Tabla 80 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Nivel Educativo Agrupado					
% dentro de Nivel Educativo Agrupado		Nivel Educativo Agrupado			
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
	Nada	0,8%a	6,2%a	4,8%a	1,90%
	Poco	33,6%a	31,2%a	28,6%a	32,70%
	Bastante	56,0%a	56,2%a	52,4%a	55,60%
	Muy	9,6%a	6,2%a	14,3%a	9,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

6. VALORACIÓN RETROSPECTIVA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL (3 años)

La evaluación actual comparada con la retrospectiva arroja una mejoría significativa. Un 0.4% de diferencia.

Tabla 81 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general

	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6,9
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6,5

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Las diferencias según los factores socio-estructurales investigados muestran que la mejora ha sido similar entre los sexos, según grupo de edad y según nivel educativo.

Tabla 82 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Sexo.

	Femenino	Masculino
	Media	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	7	6,8
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6,7	6,4

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 83 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Edad Agrupada

	18 a 25	26 a 40	41 a 64	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	7	7	6,7	6,8
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6,8	6,6	6,4	6,3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 84 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Nivel Educativo Agrupado.

	Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo
	Media	Media	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6,9	6,8	6,7
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6,6	6,4	6,2

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la dificultad de los trámites, en comparación con 3 años antes, la gente se pronuncia mayoritariamente, un 56%, de que son más fáciles, sin que se registren diferencias significativas entre los sexos.

Tabla 85 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Sexo.

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de la realización de trámites que hace tres años	Más fácil	57,9%a	53,9%a	56,00%
	Más difícil	33,8%a	35,8%a	34,80%
	Igual	8,3%a	10,3%a	9,20%
Total		100,00%	100,00%	100,00 %

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por el contrario, sí se registran diferencias entre los grupos de edad. Los adultos, 41 a 64 años, mantienen que los trámites son iguales o más difíciles, en un total contraste con el grupo de jóvenes donde un 65,8% piensa que hoy son más fáciles que hace 3 años.

Tabla 86 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Edad.

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	65 y más.	
Comparación de la realización de trámites que hace tres años	Más fácil	65,8% ^a	59,1% ^{a, b}	50,0% ^b	51,0% ^{a, b}	56,10%
	Más difícil	30,3% ^a	32,2% ^a	39,0% ^a	35,4% ^a	34,70%
	Igual	3,9% ^a	8,7% ^{a, b}	11,0% ^{a, b}	13,5% ^b	9,20%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de EdadAgrup categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a las diferencias según el nivel educativo, se puede observar que la más significativa se encuentra entre quienes no han llegado a finalizar el secundario y los que tienen más de secundario completo

Tabla 87 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Nivel Educativo.

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ H.secInc-SecComp-Más SecComp		Niv Educ. Agrupado			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Comparación de la realización de trámites que hace tres años	Más fácil	53,2%a	59,8%a	65,4%a	56,00%
	Más difícil	39,0%a	28,8%a, b	20,6%b	34,70%
	Igual	7,9%a	11,4%a	14,0%a	9,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ H.secInc-SecComp-Más SecComp categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En líneas generales, la información brindada es mejor a tres años vista. Un 61,4% de los entrevistados así lo asegura. Esta evaluación no registra diferencias significativas entre los sexos.

Tabla 88 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Sexo.

Tabla de contingencia Comparación de información brindada que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de información brindada que hace tres años	Mejor	63,2%a	59,3%a	61,40%
	Peor	22,3%a	22,0%a	22,10%
	Igual	14,5%a	18,7%a	16,50%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Con respecto a los grupos de edad podemos observar que no hay diferencias significativas, pero la mayoría coincide en que ha mejorado la información brindada que hace 3 años.

Tabla 89 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Edad Agrupada.

Tabla de contingencia Comparación de información brindada que hace tres años *						
EdadAgrup						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	65 y más	
Comparación de información brindada que hace tres años	Mejor	66,2%a	63,9%a	59,4%a	54,5%a	61,50%
	Peor	22,7%a	20,5%a	20,1%a	29,7%a	22,00%
	Igual	11,0%a	15,6%a	20,5%a	15,8%a	16,50%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La consideración satisfecha y/o benevolente de los ciudadanos aparece nuevamente. En general se considera que la tardanza en resolver ha disminuido –el 60%-; opinión que no registra diferencias significativas según sexo.

Tabla 90 Comparación de tardanza en resolver tramites que hace tres años según Sexo.

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Más rápido	61,2%a	59,2%a	60,30%
	Más lento	26,9%a	25,1%a	26,10%
	Igual	11,9%a	15,7%a	13,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Esa idea se mantiene a lo largo de los grupos de edad, sin que emerjan diferencias significativas entre ellos.

Tabla 91 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Edad Agrupada.

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * EdadAgrup						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	65 y más	
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Más rápido	62,6%a	66,1%a	56,1%a	54,5%a	60,30%
	Más lento	27,7%a	21,1%a	26,8%a	34,3%a	26,20%
	Igual	9,7%a	12,8%a	17,1%a	11,1%a	13,50%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Al observar el nivel educativo, nos encontramos en la misma situación que antes, no hay diferencias significativas entre ellos.

Tabla 92 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Nivel Educativo.

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Más rápido	59,5% ^a	60,3% ^a	63,5% ^a	60,20%
	Más lento	27,9% ^a	26,0% ^a	17,3% ^a	26,20%
	Igual	12,6% ^a	13,7% ^a	19,2% ^a	13,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

7. Servicios considerados importantes y modo preferido de contacto

En este apartado, la atención enfoca en un servicio que los entrevistados han seleccionado, a los efectos de evaluar allí algunos ítems relacionados con las diligencias que con él se realizan y el trato dispensado al usuario.

Los usuarios enfocan en trámites realizados con predominio en los servicios de la D.P.E.C, ANSeS y Salud conforme se observa en la tabla siguiente.

En ella observamos que los trámites se reparten entre los sexos sin diferencias significativas.

Tabla 93 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Sexo

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	12,5%a	14,5%a	13,50%
	Policía	5,0%a	5,6%a	5,30%
	Registro Civil	9,9%a	11,8%a	10,80%
	Hospitales y centros de Salud Públicos	18,9%a	15,6%a	17,40%
	IOSCOR	5,7%a	2,4%b	4,20%
	DGR provincial	2,1%a	1,6%a	1,90%
	Oficina de Transito	0,7%a	3,2%b	1,90%
	Junta Electoral			0,00%
	Oficina de turismo	0,2%a		0,10%
	Escuelas Publicas	4,0%a	5,1%a	4,50%
	Juzgados y Administración de Justicia	1,7%a		0,90%
	Correo	1,7%a	1,1%a	1,40%
	ANSES/Oficina de Empleo	16,3%a	13,4%a	15,00%
	Ninguno	13,9%a	17,7%a	15,70%
	Otro	7,3%a	7,8%a	7,50%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la distribución según grupo de edad, no se observan diferencias significativas entre-grupos con excepción de la Policía y las Escuelas.

Tabla 94 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Sexo

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Edad					
% dentro de Edad					
		Edad			
		18-25	26-40	41-64	65 y más
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	10,8%a	13,2%a	14,3%a	16,2%a
	Policía	8,9%a	7,4%a, b	2,8%b	1,9%a, b
	Registro Civil	10,1%a, b	16,0%b	9,4%a, b	3,8%a
	Hospitales y centros de Salud Públicos	21,5%a, b	21,4%b	12,6%a	14,3%a, b
	IOSCOR	6,3%a	3,7%a	2,4%a	6,7%a
	DGR provincial		2,5%a	1,7%a	2,9%a
	Oficina de Transito	1,9%a	1,6%a	2,8%a	
	Junta Electoral				
	Oficina de turismo			0,3%a	
	Escuelas Publicas	11,4%a	3,7%b	2,8%b	1,0%b
	Juzgados y Administración de Justicia		0,4%a	1,7%a	
	Correo	3,8%a	0,4%a	1,4%a	
	ANSES/Oficina de Empleo	15,2%a	16,0%a	15,0%a	12,4%a
	Ninguno	7,0%a	7,0%a	23,1%b	29,5%b
	Otro	3,2%a	6,6%a, b	9,4%a, b	11,4%b
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Finalmente, en cuanto a los grupos según el nivel educativo, observamos que no hay grandes diferencias.

Tabla 95 Visita a Oficinas de la Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Niv Educ. Agrupado				
% dentro de Niv Educ. Agrupado				
		Niv Educ. Agrupado		
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	13,1%a	14,9%a	13,1%a
	Policía	5,0%a	6,0%a	5,6%a
	Registro Civil	11,7%a	10,4%a	7,5%a
	Hospitales y centros de Salud Públicos	19,2%a	14,9%a	11,2%a
	IOSCOR	3,2%a	4,5%a	7,5%a
	DGR provincial	1,3%a	3,0%a	3,7%a
	Oficina de Transito	1,8%a	3,7%a	0,9%a
	Junta Electoral			
	Oficina de turismo	0,2%a		
	Escuelas Publicas	4,3%a	3,7%a	6,5%a
	Juzgados y Administración de Justicia	0,7%a	1,5%a	0,9%a
	Correo	1,4%a	0,7%a	1,9%a
	ANSES/Oficina de Empleo	15,1%a	13,4%a	15,9%a
	Ninguno	16,4%a	14,2%a	14,0%a
	Otro	6,5%a	9,0%a	11,2%a
	Total		100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En general, la gente prefiere realizar personalmente los trámites en más del 78%. Le sigue el trámite telefónico y por internet.

Tabla 96 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Sexo

Tabla de contingencia Preferencia para realizar contacto con alguna oficina * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Preferencia para realizar contacto con alguna oficina	En persona	80,6%a	75,0%a	78,00%
	Por teléfono	10,2%a	12,8%a	11,40%
	Por carta o fax	0,5%a		0,30%
	Por correo electrónico	1,4%a	1,9%a	1,60%
	Por Internet	7,3%a	10,3%a	8,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Sorprendentemente observamos que no hay diferencias significativas entre las preferencias para realizar los trámites, siendo en persona el más alto sin importar la edad.

Tabla 97 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Preferencia para realizar contacto con alguna oficina * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	65 y más	
Preferencia para realizar contacto con alguna oficina	En persona	82,5%a	76,6%a	75,6%a	82,4%a	78,10%
	Por teléfono	9,7%a	11,9%a	10,1%a	15,7%a	11,30%
	Por carta o fax		0,8%a			0,30%
	Por correo electrónico	0,6%a	2,0%a	2,4%a		1,70%
	Por Internet	7,1%a, b	8,6%a, b	11,8%b	2,0%a	8,60%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En la siguiente tabla podemos observar que los entrevistados con mayor nivel educativo –Más de secundario completo- prefieren el contacto por internet, con respecto a los otros dos grupos.

Tabla 98 Preferencia para realizar contacto con Oficinas de la Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Preferencia para realizar contacto con alguna oficina * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Preferencia para realizar contacto con alguna oficina	En persona	79,2% ^a	81,5% ^a	67,3% ^b	78,00%
	Por teléfono	11,0% ^a	10,0% ^a	15,0% ^a	11,40%
	Por carta o fax	0,4% ^a			0,30%
	Por correo electrónico	1,4% ^a	2,3% ^a	1,9% ^a	1,60%
	Por Internet	8,0% ^a	6,2% ^a	15,9% ^b	8,70%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

8. Recordación y evaluación de aspectos particulares de las diligencias

Las opciones de motivos sugeridas en la encuesta se exponen en la tabla siguiente. Puede observarse que “solicitar un documento” es una de las principales razones de contacto con el servicio. Le sigue cercanamente el “solicitar una cita o turno”.

Ampliando un poco más la información podemos decir que no hay diferencias significativas entre la preferencia para realizar los trámites, con excepción de los trámites tributarios que es un asunto “masculino”.

Tabla 99 Tipo de trámite por el cual visitó las Oficinas de Administración Pública

% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Para qué acudió a esa oficina?	Solicitar un impreso	4,0%a	4,5%a	4,20%
	Solicitar documento o certificado	19,1%a	22,7%a	20,70%
	Realizar un registro, matricula o empadronamiento	2,3%a	2,7%a	2,50%
	Realizar pago	10,4%a	10,7%a	10,50%
	Tramite relativo a subsidio, pensión, ayuda, subvención o préstamo	13,9%a	10,0%a	12,10%
	Pedir información	4,0%a	2,1%a	3,10%
	Presentar una queja o recurso	4,6%a	7,6%a	6,00%
	Hacer una sugerencia	0,3%a	1,0%a	0,60%
	Realizar una denuncia	4,9%a	4,1%a	4,60%
	Realizar trámites tributarios	0,9%a	3,8%b	2,20%
	Solicitar cita o turno	15,6%a	14,1%a	14,90%
	Enviar o recoger paquetes, cartas, certificados	0,3%a	1,7%a	0,90%
	Comparecer en el juzgado	2,3%a	1,0%a	1,70%
	Otro	17,3%a	14,1%a	15,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En la siguiente tabla observamos que, al realizar trámites relativos a subsidios, pensión, ayuda, subvención o préstamo, los jóvenes son los que más acuden a las oficinas.

Tabla 100 Tipo de trámite por el cual visitó las Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Para qué acudió a esa oficina? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
Para qué acudió a esa oficina?	Solicitar un impreso	2,8%a	4,0%a	4,9%a	7,5%a	4,40%
	Solicitar documento o certificado	20,8%a	21,9%a	23,2%a	9,0%a	20,70%
	Realizar un registro, matrícula o empadronamiento	2,8%a	3,6%a	1,5%a	1,5%a	2,50%
	Realizar pago	10,4%a	8,5%a	11,8%a	13,4%a	10,50%
	Trámite relativo a subsidio, pensión, ayuda, subvención o préstamo	17,4%a	8,0%b	13,3%a, b	10,4%a, b	12,10%
	Pedir información	0,7%a	2,7%a	4,9%a	4,5%a	3,10%
	Presentar una queja o recurso	0,7%a	8,5%b	5,4%a, b	11,9%b	6,10%
	Hacer una sugerencia	1,4%a	0,4%a			0,50%
	Realizar una denuncia	4,2%a	3,1%a	6,4%a	3,0%a	4,40%
	Realizar trámites tributarios		3,1%a, b	1,0%a	9,0%b	2,40%
	Solicitar cita o turno	20,1%a	19,2%a	5,4%b	17,9%a	14,90%
	Enviar o recoger paquetes, cartas, certificados	0,7%a	0,9%a	1,5%a		0,90%
	Comparecer en el juzgado	2,1%a	0,4%a	3,4%a		1,70%
	Otro	16,0%a	15,6%a	17,2%a	11,9%a	15,80%
	Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No se apunta la tabla de nivel educativo con respecto a este tema, para no sobreabundar en información, ya que no presentan diferencias significativas para comentar.

En la siguiente tabla observamos que casi la mitad de los entrevistados-un 49,5%- quedaron bastantes satisfechos luego de acudir a las oficinas antes mencionadas.

Tabla 101 Satisfacción de la visita a las Oficinas de la Administración Pública según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	26,6% ^a	29,5% ^a	27,90%
	Bastante satisfecho/a	48,3% ^a	50,8% ^a	49,50%
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	3,5% ^a	2,4% ^a	3,00%
	Poco satisfecho/a	12,4% ^a	12,2% ^a	12,30%
	Nada satisfecho/a	9,2% ^a	5,1% ^b	7,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Con respecto a las edades, nos encontramos con una diferencia significativa entre los jóvenes y los adultos, al quedar nada satisfecho estos últimos.

Tabla 102 Satisfacción de la visita a las Oficinas de la Administración Pública según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	30,6% ^a	24,3% ^a	32,9% ^a	16,9% ^a	27,80%
	Bastante satisfecho/a	57,8% ^a	49,5% ^{a, b}	40,1% ^b	58,5% ^{a, b}	49,30%
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	0,7% ^a	5,9% ^a	1,9% ^a	3,1% ^a	3,10%
	Poco satisfecho/a	8,8% ^a	13,1% ^a	14,5% ^a	12,3% ^a	12,50%
	Nada satisfecho/a	2,0% ^a	7,2% ^{a, b}	10,6% ^b	9,2% ^{a, b}	7,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando según el nivel educativo nos encontramos con una gran diferencia entre los de mayor nivel educativo- Más de secundario completo- y los de nivel intermedio-Secundario Completo- cuando hablamos de la poca satisfacción luego de acudir a dichas oficinas.

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	28,4%a	29,9%a	23,3%a	28,00%
	Bastante satisfecho/a	49,9%a	53,3%a	43,0%a	49,50%
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	2,5%a	1,9%a	7,0%a	3,00%
	Poco satisfecho/a	11,6%a, b	8,4%b	20,9%a	12,30%
	Nada satisfecho/a	7,6%a	6,5%a	5,8%a	7,20%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La medición de la calidad esperada del servicio registra un escenario “optimista”. En líneas generales, la población considera que ha recibido un trato mejor del que esperaba.

Tabla 103 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Sexo

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Clasificación de la calidad del servicio	Mucho mejor	15,2%a	23,1%b	18,80%
	Mejor	50,6%a	52,2%a	51,30%
	Más o menos igual	16,4%a	14,2%a	15,40%
	Peor	14,6%a	9,8%a	12,40%
	Mucho Peor	3,2%a	0,7%b	2,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluado por edad, vale la pena observar que el grupo de adultos mayores 65 y más es el más crítico, si bien no registra diferencias significativas estadísticamente.

Tabla 104 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Clasificación de la calidad del servicio	Mucho mejor	23,1%a	16,7%a	15,5%a	27,7%a	18,90%
	Mejor	53,1%a	54,3%a	49,3%a	44,6%a	51,40%
	Más o menos igual	16,8%a	14,9%a	14,5%a	16,9%a	15,40%
	Peor	6,3%a	12,2%a, b	17,9%b	9,2%a, b	12,40%
	Mucho Peor	0,7%a	1,8%a	2,9%a	1,5%a	1,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Cuando hablamos de los grupos según el nivel educativo, observamos que no hay una diferencia significativa de la cual podamos comentar. Pero concuerdan en que la calidad del servicio fue mejor de lo que se esperaba.

Tabla 105 Clasificación de la Calidad del Servicio Prestado según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Clasificación de la calidad del servicio	Mucho mejor	19,6%a	21,5%a	11,6%a	18,80%
	Mejor	51,1%a	53,3%a	50,0%a	51,30%
	Más o menos igual	15,5%a	13,1%a	17,4%a	15,40%
	Peor	11,9%a	10,3%a	17,4%a	12,40%
	Mucho Peor	1,8%a	1,9%a	3,5%a	2,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Los ciudadanos tienen una evaluación satisfactoria del trato también si se miden aspectos particulares, como los relevados en la tabla siguiente. En general, la media de puntuación supera el valor 7.

Tabla 106 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según sexo

	Sexo	
	Femenino	Masculino
	Media	Media
Trato del personal?	7,9	8,2
Información proporcionada?	7,6	7,9
Horario de atención?	7,7	7,9
Tiempo de espera?	6,8	7
Estado de las instalaciones?	7,6	7,7
Tiempo que le dedicaron?	7,6	7,9

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando según edades se obtienen resultados similares con la sola excepción del “tiempo de espera”, tal y como lo califica el grupo de adultos mayores, que lo hace con una valor inferior, más cercano al 6.

Tabla 107 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según Edad Agrupada

	Edad			
	18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Trato del personal?	8,2	7,8	8	8
Información proporcionada?	8	7,7	7,7	7,7
Horario de atención?	8,2	7,7	7,7	7,8
Tiempo de espera?	7,4	6,6	7	6,4
Estado de las instalaciones?	7,9	7,6	7,4	7,7
Tiempo que le dedicaron?	8,2	7,7	7,4	7,7

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Al observar la tabla según el nivel educativo, no encontramos ninguna diferencia significativa, pero concordamos en que –como la distinción por sexo- la media se encuentra por encima de 7, en su gran mayoría.

Tabla 108 Indicadores de Evaluación de las Oficinas de la Administración Pública y su personal según Nivel Educativo Agrupado

	Niv Educ. Agrupado		
	Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo
	Media	Media	Media
Trato del personal?	8,1	7,9	7,7
Información proporcionada?	7,8	7,8	7,7
Horario de atención?	7,8	8	7,8
Tiempo de espera?	6,9	7	6,7
Estado de las instalaciones?	7,7	7,5	7,4
Tiempo que le dedicaron?	7,7	7,8	7,4

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

El grado de resolución de los trámites iniciados es alto: supera el 83%, con diferencias significativas entre sexos.

Tabla 109 Resolución del trámite según Sexo

Tabla de contingencia Pudo resolver el trámite? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
Pudo resolver el trámite?	No	18,8% ^a	13,0% ^b	16,10%
	Si	81,2% ^a	87,0% ^b	83,90%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se evalúa por grupos de edad, nos encontramos que la gran diferencia está entre los grupos del medio –Jóvenes adultos y adultos (26 a 40 años y 41 a 64 años respectivamente).

Tabla 110 Resolución del trámite según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Pudo resolver el trámite? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Pudo resolver el trámite?	No	13,0%a, b	11,9%b	21,7%a	18,2%a, b	16,00%
	Si	87,0%a, b	88,1%b	78,3%a	81,8%a, b	84,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Al referirnos según el nivel educativo, no se encuentran diferencias significativas. Más allá de esto, encontramos una gran similitud con la primera tabla donde nos encontramos con una gran aprobación en la resolución del trámite.

Tabla 111 Resolución del trámite según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Pudo resolver el trámite? * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Pudo resolver el trámite?	No	17,3%a	11,1%a	15,3%a	16,00%
	Si	82,7%a	88,9%a	84,7%a	84,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Un 40% cree que el servicio se prestaría peor, pero sin ir más lejos un 38,6% cree que el servicio se prestaría mejor, sin grandes diferencias entre los sexos.

Tabla 112 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada según Sexo

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	41,8%a	35,2%a	38,60%
	Igual	18,5%a	24,5%a	21,40%
	Peor	39,8%a	40,3%a	40,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Al evaluar según los grupos de edad, observamos que los jóvenes –Entre 18 y 25 años- opinan que el servicio sería mejor si lo prestara una empresa privada (53,5%).

Tabla 113 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	53,5%a	38,6%b	31,7%b	31,6%b	38,50%
	Igual	18,8%a	20,0%a	22,6%a	26,6%a	21,40%
	Peor	27,8%a	41,4%b	45,7%b	41,8%a, b	40,10%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En concordancia con la primera tabla exhibida, un 40% cree que el servicio sería peor, mientras que un 38% opina que mejoraría la calidad de este si lo prestara una empresa privada. Sin grandes diferencias entre los distintos niveles educativos.

Tabla 114 Funcionamiento del Servicio si fuese prestado por una Empresa Privada según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	40,0%a	35,7%a	35,1%a	38,60%
	Igual	21,8%a	24,3%a	16,0%a	21,40%
	Peor	38,3%a	40,0%a	48,9%a	40,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Ofrecidos los entrevistados tres diferentes medios para mejorar el servicio, una proporción mayoritaria se decanta por la opción de selección de personal y capacitación, relegando a la opción de “escuchar a los usuarios” y “mayor inversión en infraestructura.

Es importante remarcar que hay una significativa diferencia entre los sexos a la hora de opinar, siendo la opción preferida para mejorar el servicio una mejor selección de personal y capacitación de los mismos, como antes fue mencionado.

Tabla 115 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Sexo

Tabla de contingencia Qué es más importante para que mejoren los servicios? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
Qué es más importante para que mejoren los servicios?	Escuchar la opinión de los usuarios	35,4%a	33,3%a	34,40%
	Mayor inversión de infraestructura	20,1%a	30,4%b	25,00%
	Mejor selección y más capacitación para técnicos y funcionarios	44,4%a	36,3%b	40,60%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Observando la siguiente tabla, podemos sintetizar que los adultos (41 a 64 años) opinan que la mejor selección y capacitación es la clave para que mejoren los servicios, marcando una grieta con los jóvenes adultos (26 a 40 años).

Tabla 116 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Qué es más importante para que mejoren los servicios? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
Qué es más importante para que mejoren los servicios?	Escuchar la opinión de los usuarios	46,2%a	32,8%b	32,0%b	26,3%b	34,40%
	Mayor inversión de infraestructura	19,6%a	33,2%b	20,4%a	26,3%a, b	24,90%
	Mejor selección y más capacitación para técnicos y funcionarios	34,2%a	34,0%a	47,5%b	47,5%a, b	40,70%
Total		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.
 Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Con diferencia a las anteriores tablas, cuando evaluamos según el nivel educativo, observamos que los de menor nivel –Hasta secundario incompleto– creen en un 38,1% que escuchando las opiniones de los usuarios mejoraría la calidad de los servicios.

Tabla 117 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Qué es más importante para que mejoren los servicios? * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
Qué es más importante para que mejoren los servicios?	Escuchar la opinión de los usuarios	38,1% ^a	26,7% ^b	25,5% ^b	34,40%
	Mayor inversión de infraestructura	24,1% ^a	26,0% ^a	28,3% ^a	25,00%
	Mejor selección y más capacitación para técnicos y funcionarios	37,9% ^a	47,3% ^a	46,2% ^a	40,60%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando según el sexo no se encuentran diferencias significativas, sólo una gran estadística que es que no tuvieron contacto con la administración pública (68,70%), mientras que un 17% eligió contactarse por teléfono, siendo este el porcentaje más alto de contacto.

Tabla 118 Medio de Contacto con los Servicios Públicos según Sexo

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * Sexo

		% dentro de Sexo		
		Sexo		
		Femenino	Masculino	Total
<i>A través de que tuvo contacto con la adm pública?</i>	Correo/Fax	4,6%a	6,4%a	5,40%
	Teléfono	17,1%a	16,9%a	17,00%
	Página Web	8,8%a	8,0%a	8,40%
	No tuvo contacto	68,9%a	68,5%a	68,70%
	Otro	0,5%a	0,3%a	0,40%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En relación a los grupos de edad, nos encontramos con una situación similar, donde no hay diferencias significativas entre ellos.

Tabla 119 Medio Contacto con los Servicios Públicos según Edad Agrupada

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * Edad

		% dentro de Edad				
		Edad				
		18 a 25 años	26 a 40 años	41 a 64 años	65 y más	Total
<i>A través de que tuvo contacto con la adm pública?</i>	Correo/Fax	4,4%a	7,2%a	4,4%a	5,8%a	5,40%
	Teléfono	18,2%a	17,0%a	15,6%a	19,2%a	17,10%
	Página Web	10,1%a	11,9%a	7,3%a, b	1,0%b	8,40%
	No tuvo contacto	67,3%a	63,4%a	72,0%a	74,0%a	68,70%
	Otro		0,4%a	0,7%a		0,40%
<i>Total</i>		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Con respecto a si tuvieron o no contacto con la administración según su nivel educativo encontramos la primera gran diferencia. Los de mayor nivel - Más de secundario completo- tienen como preferencia usar las páginas web para realizar el mismo.

Tabla 120 Medio de Contacto con los Servicios Públicos según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia A través de que tuvo contacto con la adm pública? * Niv Educ. Agrupado					
% dentro de Niv Educ. Agrupado					
		Niv Educ. Agrupado			
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	Total
A través de que tuvo contacto con la adm pública?	Correo/Fax	5,0%a	5,5%a	7,7%a	5,40%
	Teléfono	16,5%a	20,5%a	16,3%a	17,10%
	Página Web	5,2%a	11,8%b	21,2%b	8,40%
	No tuvo contacto	73,1%a	62,2%b	53,8%b	68,70%
	Otro	0,2%a		1,0%a	0,30%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Niv Educ. Agrupando categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel ,05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

ANEXO. INFORME PARCIAL SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS, CIUDAD DE CORRIENTES

1. Presentación

El presente informe parcial expone los resultados de la Encuesta administrada en la Ciudad Capital de Corrientes durante el mes de junio de este año. La encuesta fue relevada en población entre los días 12 y 20 de este año 2017.

La recolección de este tipo de información es altamente relevante para el diseño de organizaciones y acciones que busquen mejorar la calidad de los servicios públicos.

Esto motiva que los propósitos perseguidos por la Encuesta sean los siguientes:

- Proveer a la formulación de políticas públicas enderezadas a dar mayor capacidad de respuesta a las demandas de la población.
- Proveer a la “toma decisiones basada en evidencia” que concierna a las percepciones y opiniones de los ciudadanos.

Del mismo modo, los objetivos alcanzados por este instrumento y su análisis pueden enunciarse del siguiente modo:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios públicos de la Provincia de Corrientes
- Explorar analíticamente los determinantes socio-estructurales, así como cultural y actitudinales del nivel de satisfacción.
 - Por determinantes socio-estructurales se considerará a: sexo, edad, nivel educativo, condición ocupacional y condición de ingresos del entrevistado.
 - Por determinantes culturales y actitudinales se considerarán las mediciones relativas al bienestar subjetivo en sus tres dimensiones básicas identificadas en la literatura respectiva: Bienestar subjetivo global; Eudaimonía y Balance Afectivo.

El cuestionario indaga los siguientes aspectos que, a continuación, se enlistan. La numeración de los mismos se relaciona con los subsiguientes apartados en que se desarrolla cada *ítem*. Se trata de 17 secciones que componen la primera parte de este informe. En la segunda parte, se exponen los resultados referidos a algunas “variables independientes” seleccionadas a los fines de establecer si los indicadores se correlacionan significativamente con características socio-estructurales de la población, así como con determinantes de carácter cultural y actitudinal.

Los aspectos a relevar comprometidos en el Plan de Tareas

- Satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general.
- Valoración retrospectiva del funcionamiento de los servicios públicos en general (5 años u o período relevante según el caso).

- Evolución de la Administración en diversos aspectos (3 años): sencillez de los procedimientos administrativos, la información que se da a la ciudadanía, el tiempo en resolver, (*etc.*)
- Satisfacción con el funcionamiento de distintos servicios públicos: enseñanza pública, asistencia a hospitales públicos, la tramitación de la protección por desempleo, (*etc.*)
- Escala de importancia (1-10) de los servicios públicos.
- Necesidad de evaluación de la calidad y funcionamiento de los servicios públicos.
- Escala de importancia (1-10) de distintos aspectos del funcionamiento de la Administración pública: profesionalidad, trato, información, horario,... (*etc.*)
- Medio preferido para contactar con la Administración pública.
- Contacto personal con la Administración pública (1 año). Confirmación del contacto.
- Organismo de la Administración pública con los que realizó las gestiones personalmente. Razón para contactar y satisfacción que le ha producido.
- Expectativas ante el contacto personal con un organismo de la Administración pública.
- Satisfacción con diversos aspectos en el contacto personal con un organismo de la Administración pública: profesionalidad del personal, trato de la persona que le atendió, horario al público, estado de las instalaciones,...
- Comparación del funcionamiento de los servicios públicos si fueran gestionados por empresas privadas.
- Contacto con la Administración pública a través del correo o fax, y teléfono (1 año). Satisfacción que le ha producido. Servicio telefónico prestado por la Administración pública.
- Uso de Internet en los últimos doce meses. Ayuda de otra persona para utilizar Internet para realizar gestiones con la Administración pública. Probabilidad de utilizar Internet para realizar gestiones con la Administración pública.
- Grado de satisfacción, con distintos aspectos y en general, de la visita a la web o sede electrónica del organismo contactado.
- Conocimiento de la página web del Gobierno. Consultas o visitas realizadas a la web, tipo de información buscada y resolución. Facilidad en la búsqueda de información.

Como ya se apuntó, en la Parte II, se estudian determinantes seleccionados de los indicadores mencionados previamente. Entre estos determinantes, se cuentan:

- Situación de bienestar subjetivo (SBS): Para esta dimensión, se interrogará tanto el nivel de bienestar auto-reportado, como los aspectos eudaimónicos y los aspectos afectivos. Para este ítem se utilizará el cuestionario elaborado por la Fundación para el proyecto “Bienestar Subjetivo en la Provincia de Corrientes”.
- Condición de actividad y de ocupación: trabaja, no trabaja, busca trabajo. Nota: No obstante que se pretende asegurar una comparabilidad para con la información censal y de EPH, en este caso, para no encarecer el presupuesto en demasía, el límite inferior de la cuota de edad será de 18 años.
- Condición de trabajo: si su empleo es formal o informal según aportes jubilatorios
- Nivel educativo alcanzado
- Condición de uso (Frecuencia de uso) y Evaluación de servicios públicos: transporte, salud, educación, seguridad y justicia, ABL.
- Percepción de su situación de salud y consumo de medicamentos.
- Membrecía y/o tipo de compromiso con asociaciones de la sociedad civil.
- Situación de convivencia actual de la persona entrevistada.
- Tenencia de acceso a Internet. Equipamiento que utiliza para el acceso.

2. Organización del Informe

El informe se estructura en dos apartados principales y dos anexos.

- En la Primera Parte, se detallan las principales medidas descriptivas, así como una presentación analítica según un plan de tabulados básicos. En estos tabulados básicos se establecen las relaciones entre las medidas evaluadas –experiencia de uso, evaluación y satisfacción- con tres variables socio-estructurales de uso general. Estas son las siguientes:
 - Sexo
 - Edad agrupada en cuatro segmentos: jóvenes (entre 18 y 25 años); adultos jóvenes (entre 26 y 40 años); adultos (entre 41 y 64 años) y adultos mayores (65 y más años).
 - Nivel Educativo, agrupado en tres segmentos: nivel elemental (hasta secundario incompleto), nivel medio (secundario completo) y nivel terciario (más que secundario completo).

En la Parte Dos se realiza una estimación multivariada de la influencia de los principales determinantes.

Por último, se disponen dos Anexos. El Anexo I contiene el material utilizado en capacitación, cuestionario, y prueba piloto y campo. En el Anexo II se expone un diccionario de variables y preguntas a los efectos de facilitar la comparación.

3. Sobre el modo de exposición de la información

Todas estas mediciones se exhiben en tablas cruzadas con estas tres principales variables socio-estructurales. Los valores obtenidos de estas variables han sido ponderados a los efectos de que reflejen aproximadamente las distribuciones censales.

Tabla 121 Variable Sexo: Distribución de Frecuencia

Sexo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	428	53.6	53.6	53.6
	Masculino	371	46.4	46.4	100.0
	Total	799	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 122 Variable Edad Agrupad: Distribución de Frecuencia

Edad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 "jóvenes"	193	24.2	24.2	24.2
	26-40 "jóvenes adultos"	257	32.2	32.2	56.4
	41-64 "adultos"	265	33.2	33.2	89.6
	65 y más "adultos mayores"	83	10.4	10.4	100.0
Total		799	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Tabla 123 Variable: Nivel Educativo Agrupado; Distribución de Frecuencia

Nivel Educ. agrupado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	h. sec. incompleto	381	47.7	47.7	47.7
	sec. completo	184	23.0	23.0	70.7
	más que sec. completo	234	29.3	29.3	100.0
	Total	799	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Las tablas contienen subíndices que permiten una expedita interpretación de la significación estadística de la diferencia de proporciones: si los subíndices son diferentes, entonces existe una diferencia estadísticamente significativa -esta clave de interpretación se recuerda en el pie de cada tabla correspondiente-.

4. Síntesis de los resultados

La satisfacción en general o global

La investigación ha evaluado la experiencia de uso y la satisfacción respecto de las prestaciones de los servicios gubernamentales en la Ciudad de Corrientes. Los principales hallazgos son los siguientes:

- Una proporción importante de la ciudadanía reporta “satisfacción” para con las prestaciones que proveen los servicios gubernamentales.
 - La satisfacción global está ligeramente por arriba del valor medio teórico (=1.5). El valor obtenido es 1.61., con mediana en 1.6 y una desviación típica que es inferior a la mitad de la media –ergo, con una distribución

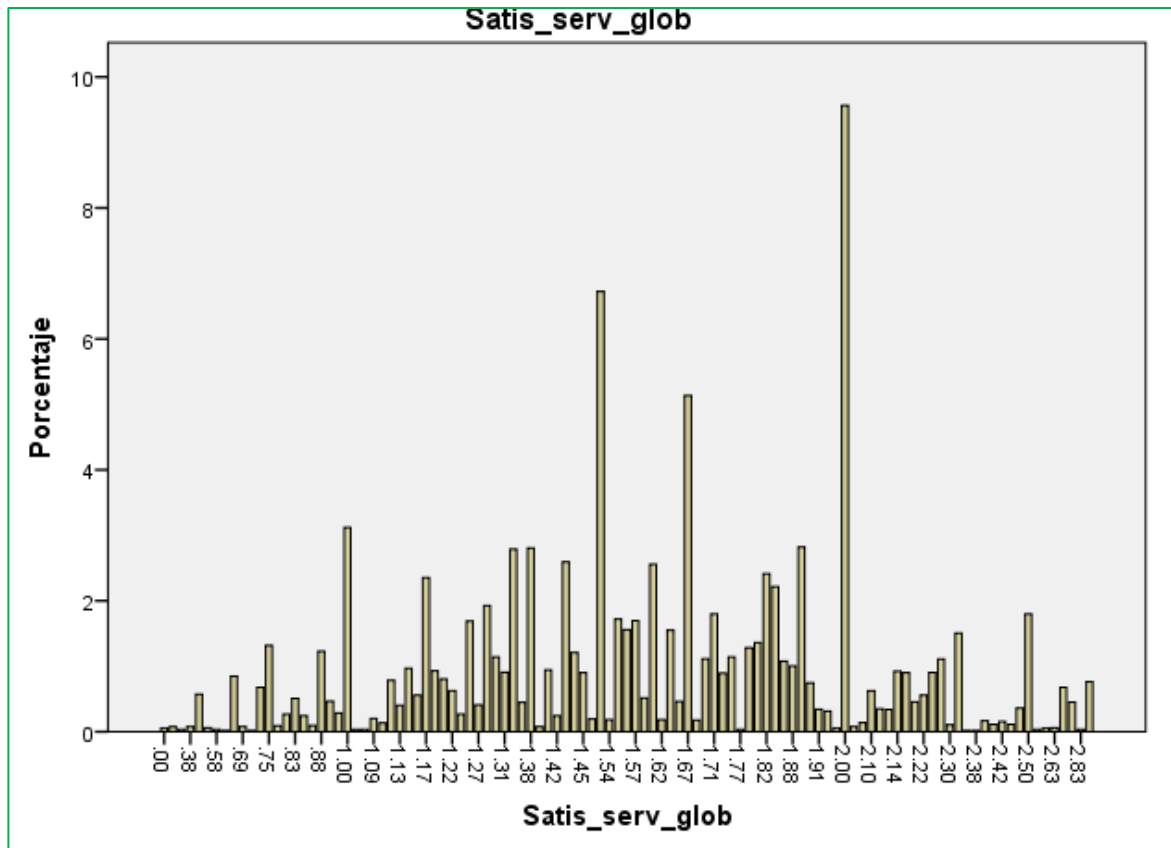
Tabla 124. Indicadores de la satisfacción global de los Servicios Públicos

	Media	Máximo	Mediana	Mínimo	Desviación típica
Satis_serv_glob	1.61	3.00	1.60	.00	.45

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La gráfica siguiente muestra la distribución de los puntos expresado en porcentajes. Puede observarse, por ejemplo, que el valor 2.0 asciende a casi un 10% del total.

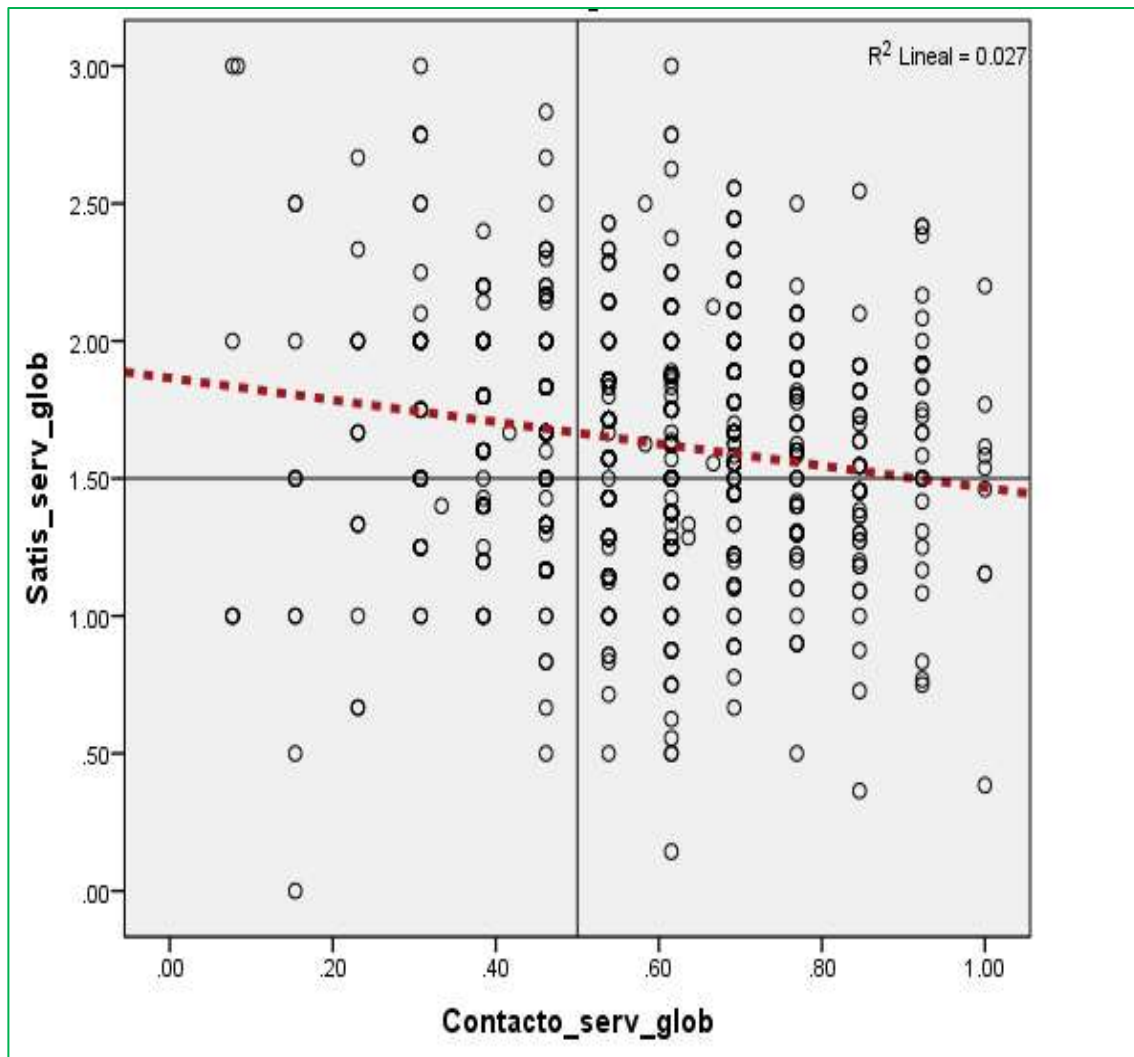
Ilustración 5 Distribución de los valores del índice de Satisfacción Global, expresados como porcentaje del total



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- La satisfacción global está débil pero negativamente correlacionada con el indicador global de contacto con servicios, lo que sugiere un hecho de interés: a medida que aumenta la experiencia de uso, la satisfacción disminuye. Ver la gráfica siguiente en donde se expone una débil relación negativa.

Ilustración 6. Nube de puntos Indicador global de Contacto y Satisfacción global



Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por otra parte, correlacionando la satisfacción para cada servicio, se obtiene una interesante tabla que muestra las covarianzas. Covarían intensamente las opiniones sobre salud y servicios policiales; también lo hacen Educación con Asistencia de Bienestar. Hay, por último, una clara covariación en las respuestas sobre las empresas de Agua y de Energía; junto a otro par relacionado con transportes y asuntos tributarios. Esto refleja claramente perfiles de experiencia y de satisfacción asociadas.

Tabla 125 Correlación entre la satisfacción de servicios gubernamentales

	Sati sfac ción Serv icio s de salu d	Sati sfac ción Edu cación	Sati sfac ción Just icia	Sati sfac ción Seg urid ad y Poli cía	Sati sfac ción Serv icio s Cult urales	Sati sfac ción Obr a Soci al Prov inci al	Sati sfac ción Emp resa de Ener gía	Sati sfac ción Emp resa de Agu a	Sati sfac ción Tele fóni a Celu lar	Sati sfac ción Tele fóni a Fija	Sati sfac ción Tran spor te Públ ico	Sati sfac ción Tra mita ción de Asu ntos Trib utari os	Sati sfac ción Sub sidi os o Ayu das de Bien esta r Soci al
<i>Satisfacción Servicios de salud</i>	1												
<i>Satisfacción Educación</i>	.280**	1											
<i>Satisfacción Justicia</i>	.294**	.264**	1										
<i>Satisfacción Seguridad y Policía</i>	.449**	.279**	.345**	1									
<i>Satisfacción Servicios Culturales</i>	.337**	.275**	.156*	.317**	1								
<i>Satisfacción Obra Social Provincial</i>	.382**	.389**	.317**	.471**	.038	1							
<i>Satisfacción Empresa de Energía</i>	.270**	.266**	.294**	.314**	.103	.323**	1						
<i>Satisfacción Empresa de Agua</i>	.345**	.196**	.109	.326**	- .053	.248**	.408**	1					
<i>Satisfacción Telefonía Celular</i>	.071	.136**	.131*	.123*	.025	.221**	.225**	.202**	1				
<i>Satisfacción Telefonía Fija</i>	.048	.290**	- .012	.091	- .068	.282**	.096*	.203**	.332**	1			
<i>Satisfacción Transporte Público</i>	.331**	.233**	.271**	.091	- .038	.134*	.306**	.151**	.176**	.220**	1		
<i>Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios</i>	.390**	.135*	.295**	.078	- .026	.296**	.409**	.183**	- .028	.187**	.512**	1	
<i>Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social</i>	.240**	.460**	.364**	.216*	.172	.126	.269**	.152	- .044	.059	.205*	.383**	1

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

- Este es un hallazgo que debe ser, no obstante, evaluado con cautela puesto que la predisposición de estos respondentes puede hacer la diferencia –quien busca el servicio puede ser una persona de diferente carácter que quienes no son inmediatamente usuarios-.
 - Esta satisfacción global se expresa en casi todas las dimensiones socio-estructurales estudiadas. Véase, tabla siguiente donde sólo alguna contadas características pone a la “satisfacción” por debajo

de su valor. Por ejemplo, el carácter de “Patrón”, el “empleo público provincial y municipal”, y la precariedad laboral -que “no le descuentan” para la jubilación-.

Tabla 126 Comparación Satisfacción de Servicios Globales con dimensiones contextuales

		Satisfacción global	
Sexo	Femenino	1.57	
	Masculino	1.66	
Edad	18-25	1.71	
	26-40	1.54	
	41-64	1.59	
	65 y más	1.70	
Nivel Educ. agrupado	h. sec. incompleto	1.62	
	sec. completo	1.62	
	más que sec. completo	1.59	
Con quién vive?	Solo	1.80	
	Familia/pareja	1.60	
Busco trabajo en las últimas cuatro semanas?	No	1.61	
	Si	1.64	
Qué puesto ocupa en ese trabajo?	Obrero/a o Empleado/a	1.55	
	Patrón/a	1.26	<
	Trabajador/a por cuenta propia	1.52	
	Trabajador/a familiar	1.93	
Sector que trabaja	Publico Nacional	1.60	
	Publico Provincial	1.46	<
	Publico Municipal	1.32	<
	Privado	1.55	
Le descuentan para la jubilación?	No	1.50	<
	Si	1.54	
Recibe ayudas por parte del sector público?	No	1.60	
	Si	1.64	
Pertenece a alguna asociación?	No	1.62	
	Si	1.56	
El lugar donde vive es..?	Alquilado	1.54	
	Propio	1.62	
	Prestado	1.74	
Cómo llega a fin de mes con sus ingresos y gastos?	Puede ahorrar un poco a fin de mes	1.65	
	Llega con lo justo a fin de mes	1.62	
	No llega a fin de mes	1.54	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En lo que respecta a las dimensiones de tipo afectivo y actitudinal, se ha encontrado una relación positiva entre estado de salud y evaluación de felicidad auto-reportados con la satisfacción global.

También, destaca el hecho de que se observa una relación positiva y significativa entre estado de bienestar subjetivo (eudaimónico) y la satisfacción con los servicios.

Tabla 127 Correlación entre Satisfacción global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales

	Satis_serv_glob	Satisfacción con su salud?	Satisfacción con su vida?	Satisfacción con su vida hace un año?	Eudaimonía	Bienestar_WHO5
<i>Satis_serv_glob</i>	1					
<i>Satisfacción con su salud?</i>	.161**	1				
<i>Satisfacción con su vida?</i>	.089*	.388**	1			
<i>Satisfacción con su vida hace un año?</i>	.057	.258**	.605**	1		
<i>Eudaimonía</i>	.101**	-.041	.054	.123**	1	
<i>Bienestar_WHO5</i>	.023	.043	.005	.019	.101**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Finalmente, el índice global de contacto con los servicios gubernamentales sólo se correlaciona, y negativamente, con la satisfacción vital previa (a un año vista).

Tabla 128 Correlación entre Contacto global de los Servicios Públicos y los principales indicadores afectivo-actitudinales

	Satisfacción con su salud?	Satisfacción con su vida?	Satisfacción con su vida hace un año?	Eudaimonía	Bienestar_WHO5	Contacto_serv_glob
<i>Satisfacción con su salud?</i>	1					
<i>Satisfacción con su vida?</i>	.388**	1				
<i>Satisfacción con su vida hace un año?</i>	.258**	.605**	1			
<i>Eudaimonía</i>	-.041	.054	.123**	1		
<i>Bienestar_WHO5</i>	.043	.005	.019	.101**	1	
<i>Contacto_serv_glob</i>	-.043	-.036	-.085*	-.039	.110**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En lo que respecta a cada servicio en particular, se ha encontrado que:

- En la evaluación del servicio de salud los hombres se manifiestan más satisfechos. El grupo de mayores de 65 años de los encuestados evalúa positivamente dicho servicio, aunque decrece el grado de satisfacción a medida que aumenta el nivel de estudios alcanzado.

- En cuanto a Educación, nuevamente son los hombres lo que presentan un grado mayor de satisfacción con este servicio. Los encuestados adultos de 41 a 65 y los que alcanzaron estudios superiores están en su mayoría insatisfechos con la educación.
- En la calificación de la Justicia, uno de los servicios con peor evaluación, son las mujeres las que muestran mayor disconformidad, así como los jóvenes (18-25) y adultos (26-40). El grupo de los que completó los estudios secundarios hacen una evaluación más positiva que los que no alcanzaron estudios secundario como de aquellos que los superaron. En la evaluación de la Policía y de la Seguridad también se observa que los dos rangos etarios más jóvenes son los mas disconformes.
- Los servicios culturales son favoreblemente calificados, siendo las mujeres, los extremos etarios y el grupo con secundario completo los más satisfechos.
- Con respecto a la Obra Social Provincial, se observa que los más jóvenes y los adultos mayores son los que más satisfechos están. Asimismo, a medida que aumenta el nivel educativo alcanzado por los encuestados, disminuye el grado de satisfacción.
- Los más disconformes con la Empresa de Energía son los adultos jóvenes (26-40). Con respecto a la prestaciones de la empresa de Agua, son las mujeres las más disconformes, disconformidad que crece a medida que aumenta la edad de los encuestados. También el grupo de los que finalizó los estudios secundarios son lo más descontentos con este ultimo servicio.
- Los jóvenes (18-25) se manifiestan más satisfechos con la prestación de telefonía celular y los mas descontentos, lo que alcanzaron estudios superiores. Con la telefonía fija, son los adultos mayores lo más conformes con el servicio y los adultos de 41 a 65 años, los más críticos. Nuevamente, el grupo de estudios secundarios completos se muestra un poco más satisfecho con este servicio.
- Los varones realizan una evaluación más positiva del servicio de transporte público, siendo los adultos mayores lo más satisfechos y los adultos de 41 a 65 años, los más disconformes. Teniendo en cuenta el nivel educativo, se muestran levemente más descontentos los que completaron el nivel secundario.
- En cuanto a la tramitación de asuntos tributarios, los varones están más satisfechos y los adultos jóvenes (25 a 40) y adultos (41 a 65) los mas disconformes. Por nivel educativo, los que finalizaron los estudios secundarios son los menos satisfechos con este servicio.
- Las mujeres se muestran más conformes con los servicios de Subsidios y ayudas de Bienestar Social. Los dos rangos etarios de los más jóvenes son los que están más satisfechos con estas prestaciones, sobre todo en comparación con los adultos y adulto mayores. En cuanto al nivel

educativo, los agrupados en la categoría hasta secundario incompleto son los más disconformes con este servicio.

PARTE UNO. La experiencia de Uso y la Satisfacción con los servicios

Las preguntas relativas a la percepción sobre los servicios gubernamentales son de varios tipos. Primero, se interrogó una medida general del “**contacto**”. Esto es, en qué medida los ciudadanos informan que han accedido o tomado contacto con un servicio de cualquier tipo.

En segundo lugar, se recabó la **evaluación mediante escala numérica**, entre 0 y 10 puntos – una escala tipo Cantril- sobre servicios particulares como Policía, Educación, Justicia, Salud y Hospitales, IOSCOR –la Obra Social de la Provincia- y la empresa de energía DPEC. A partir de estas mediciones se elaboró una escala global que promedia las evaluaciones particulares.

En tercer término se preguntó por el **acceso y grado de satisfacción** obtenido en las interacciones con servicios seleccionados. La satisfacción hallada se midió en una escala ordinal de cuatro puntos –“nada”, “poco”, “bastante”, “mucho”. Los servicios seleccionados son los siguientes:

- Servicios de Salud
- Educación
- Justicia
- Seguridad y Policía
- Servicios Culturales
- Obra Social Provincial
- Empresa de Energía
- Empresa de Agua
- Telefonía Celular
- Telefonía Fija
- Transporte Público
- Tramitación de Asuntos Tributarios
- Subsidios o Ayudas de Bienestar Social

En cuarto término, la interrogación buscó establecer el cambio en la calidad percibido en los servicios a tres años vista. Esta medida de **valoración retrospectiva** se compuso, a su vez, con una evaluación similar de aspectos específicos, también a tres años vista. Tales aspectos específicos son:

- facilidad de trámites,
- información brindada,
- tiempo de espera para resolución.

En quinto lugar, se relevó la importancia relativa que el entrevistado acuerda a los servicios –esto es, cuál considera más **importante o necesario**-. También, se

relevaron en esta sección las preferencias acerca del **modo de establecer contacto** con la gestión,

En sexto lugar, la indagación enfocó en la **recordación de un trámite o visita** en particular, buscando relevar:

- El trámite específico que se diligenció
- La satisfacción con la atención recibida
- El grado de cumplimiento de las expectativas del usuario
- La evaluación que realiza el entrevistado acerca de elementos particulares de la interacción
- La evaluación comparativa respecto de lo esperable en una empresa privada
- La opinión sobre lo que necesitan el servicio para mejorar

En séptimo lugar, un módulo de preguntas evaluó el medio por el que el usuario se **informa** o accede, con énfasis en la relación vía internet.

1. Contacto en general

En la tabla se observa que una proporción muy importante, el 82% reconoce haber tomado contacto con algún servicio público en el año. Discriminados por sexo, se observa que son los varones los que manifiestan el contacto por sobre las mujeres: 87% a 77%, respectivamente. La diferencia es estadísticamente significativa según puede apreciarse por los subíndices consignados en la tabla.

Tabla 129 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según sexo

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? *				
Sexo				
% dentro de Sexo	Sexo		Total	
	Femenino	Masculino		
Contacto con los servicios públicos en el último año?	No	22.9% _a	12.9% _b	18.3%
	Si	77.1% _a	87.1% _b	81.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Discriminados por grupo de edad, se observa que son los jóvenes y los adultos jóvenes quienes manifiestan haber tenido contacto, con diferencia significativa de los dos grupos de mayor edad.

130 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? *						
Edad						
% dentro de Edad		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Contacto con los servicios públicos último año?	No	14.5% _a	14.4% _a	22.3% _b	25.3% _b	18.2%
	Si	85.5% _a	85.6% _a	77.7% _b	74.7% _b	81.8%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La consideración del contacto con servicios varía significativamente entre ambos extremos de los valores del nivel educativo. Quienes tienen más educación manifiestan un mayor nivel de contacto que quienes tienen el menor nivel relativo: 77% contra 88%.

131 Contacto con los Servicios Públicos en el último año según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Contacto con los servicios públicos último año? *					
Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo	
Contacto con los servicios públicos último año?	No	22.4% _a	17.8% _{a, b}	12.0% _b	18.3%
	Si	77.6% _a	82.2% _{a, b}	88.0% _b	81.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas

proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

2. Satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general: Evaluación con puntaje numérico, escala 0-10.

La evaluación con puntaje numérico muestra que es la Justicia el servicio peor evaluado, siendo los mejores evaluados los que se refieren a las prestaciones de Salud: Hospitales y la Obra Social de la Provincia IOSCOR.

132 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos

	Media
Evalúa accionar Policia Provincial?	6.3
Evalúa estado Educación Pública?	6.6
Evalúa accionar de la Justicia?	4.8
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	6.9
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6.9
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6.3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si discriminamos por sexo, se observa que son los varones los que mejor puntúan a los servicios, con excepción de los del IOSCOR.

133 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según sexo

	Sexo	
	Femenino	Masculino
	Media	Media
Evalúa accionar Policia Provincial?	6.3	6.4
Evalúa estado Educación Pública?	6.5	6.7
Evalúa accionar de la Justicia?	4.6	5.0
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	6.9	6.9
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	7.0	6.7
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6.3	6.3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por grupo de edad, las diferencias son de interés. En general, y con excepción de la Justicia, los más jóvenes y los adultos mayores coinciden en la evaluación y se diferencian de los grupos de edad intermedios.

134 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según Edad Agrupada

	Edad			
	18-25	26-40	41-64	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6.6	6.3	6.1	6.6
Evalúa estado Educación Pública?	7.2	6.5	6.2	6.7
Evalúa accionar de la Justicia?	5.5	4.6	4.5	4.7
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	7.2	6.7	6.7	7.4
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	7.4	6.4	6.6	7.8
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6.3	5.9	6.5	6.8

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

A diferencia de lo anterior, la evaluación según nivel educativo arroja resultados similares entre los grupos.

135 Indicadores de Evaluación de Servicios Básicos según Nivel Educativo Agrupado

	h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo
	Media	Media	Media
Evalúa accionar Policía Provincial?	6.4	6.4	6.2
Evalúa estado Educación Pública?	6.8	6.8	6.1
Evalúa accionar de la Justicia?	5.0	4.8	4.5
Evalúa servicio de Salud y Hospitales Públicos?	7.1	6.7	6.6
Evalúa servicio de Obra Social IOSCOR?	6.9	6.8	6.8
Evalúa servicio de la D.P.E.C.?	6.3	6.3	6.3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

3. Acceso y grado de satisfacción con servicios seleccionados

Servicios de Salud

En las siguientes tablas se puede observar que la mayoría de los encuestados está conforme con el funcionamiento de los servicios de salud: el 55,9% dice estar bastante satisfecho y el 14,9% muy satisfecho. Mientras que un tercio evalúa negativamente estos servicios: el 5,9% manifiesta estar nada satisfecho y el 23,3% poco satisfecho.

Si se analiza por sexo, se puede ver una diferencia significativa entre varones y mujeres: un 31% de estas últimas manifiesta estar poco satisfecha con los servicios de salud, mientras que el 14,3% de los varones afirma lo mismo. A la inversa, el 66,2% de los varones se presenta bastante satisfecho y solo un 47,1% de las mujeres lo está.

136 Satisfacción con los Servicios de Salud según sexo

		Porcentaje por sexo		
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Servicios de salud	Nada	5,2% _{oa}	6,8% _{oa}	5,9%
	Poco	31,0% _{oa}	14,3% _{ob}	23,3%
	Bastante	47,1% _{oa}	66,2% _{ob}	55,9%
	Muy	16,8% _{oa}	12,8% _{oa}	14,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuando a la valoración de los servicios de salud por edad, el grupo de mayor de 65 años es el mas positivamente evalúa estos servicios, estando un 26,4% muy satisfecho y 56,6% bastante satisfecho.

137 Satisfacción con los Servicios de Salud según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios de salud * Edad						
Porcentaje por Edad.						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	Mas de 65	
Satisfacción Servicios de salud	Nada	0,7% _{oa}	8,9% _{ob}	6,9% _{ob}	3,8% _{oa, b}	5,9%
	Poco	22,8% _{oa}	25,7% _{oa}	23,6% _{oa}	13,2% _{oa}	23,2%
	Bastante	67,6% _{oa}	53,3% _{ob}	49,4% _{ob}	56,6% _{oa, b}	55,8%
	Muy	8,8% _{oa}	12,1% _{oa, b}	20,1% _{ob}	26,4% _{ob}	15,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por otra parte, a medida que aumenta el nivel educativo alcanzado el grado de satisfacción disminuye: de los encuestados que no han terminado la escuela secundaria el 62,2% dice estar bastante satisfecho con los servicios de

salud, disminuyendo el porcentaje a 49 en el grupo de secundario completo y de nivel terciario y/o universitario.

138 Satisfacción con los Servicios de Salud según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios de salud * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Servicios de salud	Nada	3,2% _a	12,0% _b	5,7% _{a, b}	6,0%
	Poco	19,6% _a	23,2% _{a, b}	29,9% _b	23,3%
	Bastante	62,6% _a	49,3% _b	49,0% _b	55,7%
	Muy	14,6% _a	15,5% _a	15,3% _a	15,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Educación

El 44% de los encuestados se encuentra satisfecho y el 12 % muy satisfecho con los servicios educativos, mientras que el 36,6% manifiesta estar poco satisfecho.

El grado de descontento con la educación es mayor entre las mujeres que los varones: el 40% dijo estar poco satisfecha contra el 31% de los varones.

139 Satisfacción con los Servicios de Educación según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Sexo				
Porcentaje por Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Educación	Nada	6,0% _a	6,1% _a	6,1%
	Poco	40,7% _a	31,8% _b	36,7%
	Bastante	41,0% _a	49,0% _a	44,6%
	Muy	12,3% _a	13,1% _a	12,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la edad, destaca el rango de los entrevistados entre 41 a 64 años de edad porque en su mayoría están insatisfechos con la educación: el 14% manifiesta estar nada satisfecho y el 41,3% poco satisfecho. Mientras que en los restantes rangos etarios, el porcentaje de quienes manifiestan estar bastante o muy satisfechos supera a los de valoración negativa. Los más jóvenes (de 18 a 25) tienen la más alta estimación del sistema educativo: el 49,1% dijo estar bastante satisfecho y el 19,4% muy satisfecho.

140 Satisfacción con los Servicios de Educación según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Edad						
Porcentaje por Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	Mas de 65	
Satisfacción Educación	Nada	3,0% _{oa}	3,0% _{oa}	14,0% _{ob}	2,9% _{oa, b}	5,9%
	Poco	28,5% _{oa}	40,4% _{oa}	41,3% _{oa}	35,3% _{oa}	36,7%
	Bastante	49,1% _{oa}	46,8% _{oa}	34,3% _{oa}	55,9% _{oa}	44,8%
	Muy	19,4% _{oa}	9,9% _{oa}	10,5% _{oa}	5,9% _{oa}	12,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Teniendo en cuenta el nivel educativo alcanzado, quienes muestran un mayor nivel de satisfacción son aquellos con secundario completo: 45,5% bastante satisfecho y 17,6% muy satisfecho. Los mas disconformes con el sistema educativo son lo que cursaron estudios superiores: 42% manifestó estar poco satisfecho con el sistema educativo, contra el 28,7% de lo que tienen secundario completo.

141 Satisfacción con los Servicios de Educación según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Educación * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Educación	Nada	4,2% _a	8,1% _a	6,5% _a	5,9%
	Poco	37,1% _{oa, b}	28,7% _{ob}	42,3% _{oa}	36,6%
	Bastante	49,6% _{oa}	45,6% _{oa, b}	37,5% _{ob}	44,9%
	Muy	9,2% _{oa}	17,6% _{ob}	13,7% _{oa, b}	12,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Justicia

La siguiente tabla muestra una evaluación negativa de los encuestados acerca de la Justicia: el 52,3% y el 28,6% manifestaron estar poco y nada satisfechos respectivamente con su funcionamiento. Analizado por sexo, se observa una diferencia estadísticamente significativa entre varones y mujeres: un 58,2% de estas dijo estar poco satisfecha contra un 46,1% de los varones.

142 Satisfacción con los Servicios de Justicia según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Justicia * Sexo

Porcentaje por Sexo

		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Justicia	Nada	25,3% _a	31,9% _a	28,6%
	Poco	58,2% _a	46,1% _b	52,3%
	Bastante	15,8% _a	19,9% _a	17,8%
	Muy	0,7% _a	2,1% _a	1,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se desagrega por edad, se observa una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos de mayor edad y los de menor edad: un 57,6% de la franja de 18 a 25 años y un 61,5% de la de 26 a 40 años manifestaron estar poco satisfechos con la Justicia, contra un 41% y 42% de los grupos de 41 a 64 años y de más de 65 años de edad.

143 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Justicia * Edad

Porcentaje por Edad

		Edad				Total
		18 a 25	26 a 40	41 a 64	Más de 65	
Satisfacción Justicia	Nada	18,6% _a	28,8% _a	34,7% _a	25,0% _a	28,3%
	Poco	57,6% _{a, b}	61,5% _b	41,1% _a	42,9% _{a, b}	52,1%
	Bastante	23,7% _{a, b}	9,6% _b	20,0% _{a, b}	32,1% _a	18,2%
	Muy			4,2% _a		1,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto al nivel educativo alcanzado, los mas disconformes con el funcionamiento de la justicia son los grupos con hasta secundario incompleto y con estudios superiores al secundario, presentándose un 57% de ambos grupos poco satisfechos, mientras que lo que finalizaron el secundario solo un 39,9 % dijo estar poco satisfecho con la Justicia.

144 Satisfacción con los Servicios de Justicia según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Justicia * Niv Educ					
Porcentaje por mayor nivel educativos alcanzado.					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Justicia	Nada	24,6% _a	34,5% _a	28,1% _a	28,6%
	Poco	57,9% _a	39,3% _b	57,3% _{a, b}	52,3%
	Bastante	14,9% _a	26,2% _a	13,5% _a	17,8%
	Muy	2,6% _a		1,1% _a	1,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Seguridad y Policía

145 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Seguridad y Policía * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	14,6% _a	19,4% _a	16,9%
	Poco	47,3% _a	39,8% _a	43,7%
	Bastante	28,3% _a	34,6% _a	31,3%
	Muy	9,8% _a	6,3% _a	8,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

La tabla anterior muestra que la mayoría de los encuestados evalúa negativamente los servicios de Seguridad y Policía: 43,7% manifestó estar poco satisfecho y el 16,9 % nada satisfecho con la prestación de dicho servicio, mientras que sólo el 31,3% y el 8% dijo estar bastante y muy satisfecho con la Policía y la Seguridad. No se presentan diferencias significativas estadísticamente en cuanto a la valoración desagregada por sexo.

146 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Seguridad y Policía * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	9,8% _a	13,5% _a	23,9% _a	19,6% _a	17,0%
	Poco	59,8% _a	51,9% _{a, b}	29,7% _c	32,6% _{b, c}	43,6%
	Bastante	26,8% _a	26,3% _a	36,2% _a	39,1% _a	31,3%
	Muy	3,7% _a	8,3% _a	10,1% _a	8,7% _a	8,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la edad, destacan los grupos de menor edad por mostrarse mayormente inconformes. En el rango de 18 a 25 años y de 26 a 40 años un 59 % y un 51 % respectivamente a cada grupo manifestó estar poco satisfecho con el servicio de Seguridad y Policía mientras que dicho número desciende en los mayores a 29% y 32% en los rangos de 41 a 64 años y más de 65 años

147 Satisfacción con los Servicios de Seguridad y Policía según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Seguridad y Policía * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Seguridad y Policía	Nada	15,8% _a	18,0% _a	17,6% _a	16,9%
	Poco	45,0% _a	36,0% _a	48,8% _a	43,9%
	Bastante	35,1% _a	32,0% _a	25,6% _a	31,3%
	Muy	4,1% _a	14,0% _b	8,0% _{a, b}	7,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No se presentan diferencias estadísticamente significativas si se desagrega el dato de acuerdo al nivel educativo alcanzado, excepto en el caso de los que alcanzaron el nivel secundario completo que un 14% manifestó estar muy satisfecho con la Policía y la Seguridad, contra un 4,1 % de los que no alcanzaron dicho nivel y un 8% de aquellos que lo superaron.

Servicios Culturales

El 63% de los encuestados manifiesta estar bastante satisfecho con los servicios culturales, mientras que apenas un 14% y un 4.4% dijo estar poco y nada satisfecho. Se observa una diferencia significativa entre las mujeres y los hombres, estando aquellas en un 73% bastante satisfechas contra un 51% de los varones.

148 Satisfacción con los Servicios Culturales según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Servicios Culturales	Nada	1,7% _a	7,1% _b	4,4%
	Poco	10,9% _a	17,9% _a	14,3%
	Bastante	73,7% _a	51,8% _b	63,0%
	Muy	13,7% _a	23,2% _b	18,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se analiza por edad, el rango 18 a 25 años y de mas de 65 años son lo que se manifiestan estar más satisfechos con los servicios culturales: 76% y 73%

respectivamente. Destacando el rango de 41 a 64 años cuyo 26% manifiesta estar muy satisfecho con los servicios culturales.

149 Satisfacción con los Servicios Culturales según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Servicios Culturales	Nada		7,5% _a	5,8% _a		4,4%
	Poco	15,1% _a	15,0% _a	16,3% _a	2,9% _a	14,2%
	Bastante	76,7% _a	60,8% _{a, b}	51,0% _b	73,5% _{a, b}	63,1%
	Muy	8,1% _a	16,7% _{a, b}	26,9% _b	23,5% _{a, b}	18,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Teniendo en cuenta el maximo nivel educativo alcanzado por los encuestados, la unica diferencia estadísticamente significativa en entre los de secundario completo cuyo 11% manifestó estar nada satisfecho con los servicios culturales contra un 0,8% y un 1,7% de los que no terminaron dicho nivel y aquellos que cursaron estudios superiores respectivamente.

150 Satisfacción con los Servicios Culturales según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Servicios Culturales * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Servicios Culturales	Nada	0,8% _a	11,1% _b	1,7% _a	4,4%
	Poco	14,0% _a	17,6% _a	11,3% _a	14,2%
	Bastante	64,5% _a	55,6% _a	68,7% _a	63,1%
	Muy	20,7% _a	15,7% _a	18,3% _a	18,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Obra Social Provincial

La mayoría de los encuestados manifiesta estar bastante satisfecho (48 %) y muy satisfecho (13,7%) con la Obra Social Provincial. El 30,4% dijo estar poco satisfecho y un 7,8% nada satisfecho.

151 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Obra Social Provincial	Nada	5,2% _a	10,6% _a	7,8%
	Poco	34,7% _a	25,7% _a	30,4%
	Bastante	44,6% _a	52,0% _a	48,1%
	Muy	15,5% _a	11,7% _a	13,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

152 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Obra Social Provincial	Nada	1,0% _a	14,4% _b	7,8% _{a, b}	2,6% _{a, b}	7,5%
	Poco	33,0% _a	35,6% _a	27,6% _a	15,8% _a	30,4%
	Bastante	62,0% _a	39,0% _b	43,1% _b	55,3% _{a, b}	48,1%
	Muy	4,0% _a	11,0% _{a, b}	21,6% _b	26,3% _b	14,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No se presentan diferencias significativas de grado de satisfacción entre los sexos. En cambio si se analiza por edad, se puede observar una marcada diferencia entre los rangos de 18 a 25 y de 26 a 40 años, haciendo los primeros una evaluación más positiva. Dentro de los más jóvenes, el 62% dijo estar bastante satisfecho con la obra Social Provincial, contra el 39% del rango estario siguiente. A la inveresa, los de 26 a 20 manifestaron estar en un 14% nada satisfechos, contra un 1% del rango etario inferior.

153 Satisfacción con los Servicios de Obra Social Provincial según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Obra Social Provincial * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Obra Social Provincial	Nada	4,9% _a	14,7% _b	6,2% _{a, b}	7,8%
	Poco	36,8% _a	10,5% _b	37,2% _a	30,2%
	Bastante	49,7% _{a, b}	56,8% _b	38,9% _a	48,2%
	Muy	8,6% _a	17,9% _a	17,7% _a	13,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Desagregando por nivel educativo alcanzado, es significativa la diferencia entre los que terminaron los estudios secundarios y los que alcanzaron estudios superiores. El primer grupo manifestó estar en un 56,8% bastante satisfecho con la Obra Social Provincial, contra apenas un 38,9% de los que superaron los estudios secundarios.

Empresa de Energía

En las siguientes tres tablas se observa que el 44, 6% de los encuestados está bastante satisfecho con el servicio que presta la empresa de energía contra

un 37,7% y 11,9% que manifestó estar poco y nada satisfecho. No hay diferencias significativas si analiza por sexos y por mayor nivel educativo alcanzado. Desagregado por edad, destaca el grupo de 26 a 40 años con apenas un 32% bastante satisfecho con la Empresa, contra más de 47% en los restantes grupos etarios.

154 Satisfacción con los Servicios de Energía según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	14,0% _a	9,6% _a	11,9%
	Poco	36,5% _a	39,1% _a	37,7%
	Bastante	43,9% _a	45,4% _a	44,6%
	Muy	5,6% _a	6,0% _a	5,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

155 Satisfacción con los Servicios de Energía según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	11,3% _a	16,7% _a	10,2% _a	7,7% _a	12,2%
	Poco	32,8% _a	45,6% _a	34,4% _a	35,9% _a	37,5%
	Bastante	49,2% _a	32,1% _b	51,2% _a	47,4% _{a, b}	44,5%
	Muy	6,8% _a	5,6% _a	4,1% _a	9,0% _a	5,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

156 Satisfacción con los Servicios de Energía según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Energía * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Empresa de Energía	Nada	11,6% _a	16,1% _a	10,0% _a	12,1%
	Poco	34,3% _a	42,3% _a	39,5% _a	37,6%
	Bastante	48,0% _a	38,3% _a	43,6% _a	44,6%
	Muy	6,1% _a	3,4% _a	6,8% _a	5,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Empresa de Agua

El 57, 4% y el 9,9% de los entrevistados se mostró bastante y muy satisfecho con el servicio de la empresa de agua, mientras que el 26 % y 6% dijo estar poco y nada satisfecho con el mismo.

Por sexo, existe una diferencia significativa, siendo menor el porcentaje de mujeres que dijeron estar bastante satisfechas: un 52,4% contra el 63% de los varones que dio la misma respuesta.

157 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Empresa de Agua	Nada	7,4% _a	5,4% _a	6,5%
	Poco	28,5% _a	23,7% _a	26,2%
	Bastante	52,4% _a	63,1% _b	57,4%
	Muy	11,7% _a	7,8% _a	9,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En el análisis por edad, destaca la diferencia entre el grupo de los de 41 a 64 y los de 18 a 25 años: los primeros solo un 4.9% dijo estar muy satisfecho con la empresa de agua mientras que en el rango de los más jóvenes el porcentaje alcanza un 15,1%.

158 Satisfacción con los Servicios de Empresa de Agua según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Empresa de Agua	Nada	8,8% _b	8,2% _b	10,3% _b	6,6%	
	Poco	24,4% _a	20,8% _a	30,9% _a	26,1%	
	Bastante	60,5% _a	58,8% _a	50,0% _a	57,3%	
	Muy	15,1% _a	11,6% _{a, b}	4,9% _b	10,3% _{a, b}	
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

De acuerdo al máximo nivel educativo alcanzado, aquellos que completaron el nivel secundario manifiestan estar en un 47,4% bastante satisfecho con el servicio de agua, contra un 60% tanto de aquellos que no alcanzaron este nivel como de los que los superaron. Por otra parte, destaca también el mayor porcentaje de los encuestados con estudios secundarios completos que respondieron estar muy satisfechos con el servicio de la empresa de Agua en un 16,9% contra 7,9% de hasta secundario incompleto y de más de secundario completo.

159 n con los Servicios de Empresa de Agua según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Empresa de Agua * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Empresa de Agua	Nada	4,7% _a	12,3% _b	5,1% _a	6,5%
	Poco	27,4% _a	23,4% _a	26,2% _a	26,1%
	Bastante	60,0% _a	47,4% _b	60,7% _a	57,5%
	Muy	7,9% _a	16,9% _b	7,9% _a	9,9%

Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
-------	--------	--------	--------	--------

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Telefonía Celular

Con respecto al grado de satisfacción con los servicios de Telefonía celular, el 51,7% se mostró bastante satisfecho con la prestación frente un 36,6% y un 8,4% que manifestaron estar poco y nada satisfechos. No se observan diferencias significativas si se analiza por sexo.

160 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Telefonía Celular	Nada	7,6% _a	9,3% _a	8,4%
	Poco	36,2% _a	37,0% _a	36,6%
	Bastante	51,9% _a	51,5% _a	51,7%
	Muy	4,4% _a	2,2% _a	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se observa por edad, el rango de los más jóvenes (18 a 25) se mostró en un 60,8% bastante satisfechos con el servicio de telefonía celular contra un 44% de los de 41 a 64 años y un 52% de los restantes grupos de edad.

161 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Telefonía Celular	Nada	4,5% _a	11,2% _a	8,6% _a	8,3% _a	8,4%
	Poco	33,0% _a	33,5% _a	43,3% _a	35,4% _a	36,6%
	Bastante	60,8% _a	51,5% _{a, b}	44,3% _b	52,1% _{a, b}	51,7%
	Muy	1,7% _a	3,9% _a	3,8% _a	4,2% _a	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Desagregado por nivel educativo alcanzado, el grupo de aquellos que cursaron estudios superiores al universitario está en un 42, 2% bastante satisfecho con el servicio de telefonía celular, porcentaje inferior a los de los otros dos grupos, donde el 57% de los que completó el secundario y el 55% de los que no alcanzó dicho nivel dijo estar bastante satisfecho con la prestación.

162 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Celular Según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Celular * Niv Educ H.secInC-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.secInC-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.secInC-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Telefonía	Nada	7,4% _a	5,7% _a	11,8% _a	8,4%

Celular	Poco	34,8% _a	33,8% _a	41,2% _a	36,6%
	Bastante	55,5% _a	57,3% _a	42,2% _b	51,7%
	Muy	2,3% _a	3,2% _a	4,7% _a	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Telefónica Fija

El 62,5 % y el 10% de los encuestados manifestó estar bastante y muy satisfecho, respectivamente, con el servicio de telefonía fija. El 23% dijo estar poco satisfecho y el 4,5% nada satisfecho con el mismo. No se observan diferencias estadísticamente significativas entre los sexos.

163 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Sexo				
% dentro de Sexo				
Satisfacción Telefonía Fija		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Telefonía Fija	Nada	4,1% _a	5,0% _a	4,5%
	Poco	22,0% _a	24,1% _a	23,0%
	Bastante	64,5% _a	60,3% _a	62,5%
	Muy	9,5% _a	10,6% _a	10,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se analiza por edad, destaca una diferencia significativa entre los de 18 a 25 años que manifestaron en un 15% estar poco satisfechos con la telefonía fija contra el 27,2% de los del rango de 41 a 64 años. Por otro lado, destaca el grupo de los mayores de 65 años que en un 17,5% manifestó estar muy satisfecho y el de los más jóvenes con un 15%, contra los grupos de edad intermedios que solo se mostraron en un 5,8% y un 7,7% muy satisfechos con el servicio de telefonía fija.

164 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija según Edad Agruada

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Edad						
% dentro de Edad						
Satisfacción Telefonía Fija		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Telefonía Fija	Nada	2,8% _a	5,8% _a	4,7% _a	5,0% _a	4,6%
	Poco	15,3% _a	25,8% _{a, b}	27,2% _b	18,8% _{a, b}	23,0%
	Bastante	66,7% _a	62,5% _a	60,4% _a	58,8% _a	62,4%
	Muy	15,3% _a	5,8% _b	7,7% _{a, b}	17,5% _a	10,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por nivel educativo alcanzado, es significativa la diferencia entre los que contestaron estar poco satisfechos con el servicio: los del grupo con secundario completo respondieron estar un 14% poco satisfecho con la prestación de

telefonía fija, mientras que los que no completaron el nivel y aquellos que los superaron dijeron estar en un 26 y 24% respectivamente poco satisfechos con el servicio.

165 Satisfacción con los Servicios de Telefonía Fija Según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Telefonía Fija * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Telefonía Fija	Nada	4,8% _a	4,3% _a	4,7% _a	4,6%
	Poco	26,2% _a	14,1% _b	24,7% _a	23,1%
	Bastante	61,4% _a	69,3% _a	58,6% _a	62,3%
	Muy	7,6% _a	12,3% _a	12,1% _a	10,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Transporte Público

El 43,5% de los encuestados está bastante satisfecho con el servicio de transporte público y el 37,3% y el 11,9% manifestó encontrarse poco y nada satisfecho con dicha prestación.

Se observan diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y varones, haciendo estos últimos una evaluación más positiva del servicio. El 45,4% de las mujeres manifestó estar poco satisfecha con transporte público contra un 26,6% de los varones. A la inversa, solo el 38% y el 2,6% de las mujeres dijo estar bastante y muy satisfecha contra el 50% y el 13% respectivamente de los varones.

166 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Transporte Público	Nada	13,6% _a	9,6% _a	11,9%
	Poco	45,4% _a	26,6% _b	37,3%
	Bastante	38,4% _a	50,2% _b	43,5%
	Muy	2,6% _a	13,5% _b	7,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto al análisis por edad, estadísticamente destaca la diferencia entre el grupo de más de 65 años, que manifiesta estar en un 16% muy satisfecho con el servicio de transporte contra el 3,4% del rango de 41 a 64 años, estando los otros grupos etarios en valores intermedios. Por otra parte, los de 18 a 25 dijeron estar nada conformes en un 3,2% mientras que los de 26 a 40 y 41 a 64 años los están en un 18% y 14% respectivamente. No hay diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la edad entre lo que constataron estar bastante y poco satisfechos.

167 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Transporte Público	Nada	3,2% ^{oa}	18,6% ^{ob}	14,3% ^{ob}	10,2% ^{oa, b}	12,1%
	Poco	39,9% ^{oa}	35,6% ^{oa}	37,4% ^{oa}	32,7% ^{oa}	37,1%
	Bastante	49,4% ^{oa}	37,9% ^{oa}	44,9% ^{oa}	40,8% ^{oa}	43,5%
	Muy	7,6% ^{oa, b}	7,9% ^{oa, b}	3,4% ^{ob}	16,3% ^{oa}	7,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se desagrega por nivel educativo alcanzado, no hay diferencias estadísticamente significativas en lo que respondieron estar poco, bastante y muy satisfecho con el servicio. Solo destaca que entre los que no están nada conformes con la prestación, el porcentaje de los que completaron estudios secundarios es de un 15%, contra una 6% y 13%, respectivamente, de aquellos que superaron este nivel y del grupo que no lo alcanzó.

168 Satisfacción con los Servicios de Transporte Público según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Transporte Público * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Transporte Público	Nada	13,2% ^{oa, b}	15,6% ^{ob}	6,8% ^{oa}	12,1%
	Poco	36,0% ^{oa}	36,2% ^{oa}	39,9% ^{oa}	37,1%
	Bastante	43,4% ^{oa}	41,1% ^{oa}	45,9% ^{oa}	43,5%
	Muy	7,4% ^{oa}	7,1% ^{oa}	7,4% ^{oa}	7,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional)

Tramitación de Asuntos Tributarios

El 53,2% de los entrevistados está bastante satisfecho en su experiencia en la tramitación de Asuntos tributarios, contra un 34,5% y un 7,7% que manifiesta estar poco y nada satisfecho.

La única diferencia estadísticamente significativa que se presenta analizando por sexo es entro lo que dijeron estar muy satisfechos: solo el 2% de las mujeres contra el 6,7% de los varones.

169 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Nada	8,8% _a	6,7% _a	7,7%
	Poco	34,7% _a	34,4% _a	34,5%
	Bastante	54,4% _a	52,1% _a	53,2%
	Muy	2,0% _a	6,7% _b	4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se desagrega por edad, la variación es importante entre los mayores de 65 que contestaron estar muy satisfechos con la tramitación de asuntos tributarios en un 19%, contra el 1,8% y 3,4% de los rangos de 26 a 40 años y 41 a 64 años, respectivamente. En las otras respuestas no hay diferencias estadísticamente significativas.

170 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Nada	2,2% _a	10,6% _a	6,7% _a	6,5% _a	7,4%
	Poco	43,5% _a	38,9% _a	27,7% _a	32,3% _a	34,6%
	Bastante	47,8% _a	48,7% _a	62,2% _a	41,9% _a	53,1%
	Muy	6,5% _{a, b}	1,8% _b	3,4% _b	19,4% _a	4,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En el análisis por nivel educativo alcanzado, se presenta una diferencia significativa entre el grupo de hasta secundario incompleto que en un 64% dijo estar bastante satisfecho con la tramitación de asuntos tributarios contra el 37,5% del secundario completo y 50% entre quienes alcanzaron mayor nivel educativo. Entre los que respondieron estar nada satisfechos con el servicio, el 16,3% corresponde al grupo de los que completaron el secundario contra el 4,3% y 5,5% del grupo de hasta secundario incompleto y superior a dicho nivel, respectivamente.

171 Satisfacción con los Servicios de Tramitación de Asuntos Tributarios según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Tramitación de Asuntos Tributarios	Nada	4,3% ^{0a}	16,3% ^{0b}	5,5% ^{0a, b}	7,7%
	Poco	28,8% ^{0a}	42,5% ^{0a}	36,3% ^{0a}	34,5%
	Bastante	64,0% ^{0a}	37,5% ^{0b}	50,5% ^{0a, b}	53,2%
	Muy	2,9% ^{0a}	3,8% ^{0a}	7,7% ^{0a}	4,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Subsidios o Ayuda de Bienestar Social

En las tablas siguientes, se observa que el 41,2% y el 17,6% de los encuestados manifestó estar bastante y muy satisfecho con el servicio de Subsidios y Ayudas de Bienestar Social contra un 27,1% y 14,1% de poco y nada satisfecho respectivamente.

Estadísticamente, existe una diferencia significativa entre las mujeres y los varones, estando bastante satisfechas un 50.9% de las primeras contra un 24,2% de los segundos. El resultado opuesto se observa entre los que respondieron estar muy satisfechos: solo un 9.3% de las mujeres contra un 32,3% de los varones.

172 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Sexo

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	Nada	11,1% ^{0a}	19,4% ^{0a}	14,1%
	Poco	28,7% ^{0a}	24,2% ^{0a}	27,1%
	Bastante	50,9% ^{0a}	24,2% ^{0b}	41,2%
	Muy	9,3% ^{0a}	32,3% ^{0b}	17,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se observa por edad, destaca que el 63% del grupo de 24 a 40 años manifestó estar bastante satisfecho contra 24,2% del grupo de 18 a 25 años y el 25% del grupo de más de 65 años. Entre el rango etario de los más jóvenes dijo estar en un 31,8% muy satisfecho contra un 7,4% de los de 26 a 40 años, estando en valores intermedios el porcentaje de los restantes rangos.

173 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18 a 25	2640	4164	6500	
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	Nada	10,6% _a	9,3% _a	28,2% _a	16,7% _a	14,6%
	Poco	33,3% _a	20,4% _a	20,5% _a	41,7% _a	26,9%
	Bastante	24,2% _a	63,0% _b	41,0% _{a, b}	25,0% _{a, b}	40,4%
	Muy	31,8% _a	7,4% _b	10,3% _{a, b}	16,7% _{a, b}	18,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

De acuerdo al nivel educativo alcanzado, los que cursaron estudios superiores al nivel secundario manifestaron estar bastante satisfechos con los servicios de Bienestar Social en un 60,9%, contra un 35% y 30,2% de los grupos de hasta secundario incompleto y secundario completo respectivamente. Por otra parte, destaca la diferencia entre el 38,8% del rango hasta secundario incompleto que están poco satisfechos con los subsidios o Ayudas de Bienestar social, contra el 7% de los que completó el nivel secundario.

Tabla 174175 Satisfacción con los Servicios de Subsidios o Ayuda de Bienestar Social según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social * Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
% dentro de Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp					
		Niv Educ H.seclnc-SecComp-Más SecComp			Total
		Hasta secundario incompleto	Secundario completo	Más de secundario completo	
Satisfacción Subsidios o Ayudas de Bienestar Social	Nada	12,5% _a	23,3% _a	10,9% _a	14,8%
	Poco	38,8% _a	7,0% _b	23,9% _{a, b}	26,6%
	Bastante	35,0% _a	30,2% _a	60,9% _b	40,8%
	Muy	13,8% _a	39,5% _b	4,3% _a	17,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

4. Valoración retrospectiva del funcionamiento de los servicios públicos en general (3 años u o período relevante según el caso).

Evaluación retrospectiva en general

La evaluación actual comparada con la retrospectiva arroja una mejoría significativa. Un 0.4% de diferencia que representa un 7% aproximadamente.

176 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general

	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6.6
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6.2

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Las diferencias según los factores socio-estructurales investigados muestran que la mejora ha sido similar entre los sexos, según grupo de edad y según nivel educativo.

177 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según sexo

	Sexo	
	Femenino	Masculino
	Media	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6.7	6.5
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6.2	6.1

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

178 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Edad Agrupada

	Edad			
	18-25	26-40	41-64	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6.9	6.3	6.6	6.8
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6.4	5.9	6.1	6.3

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

179 Indicadores de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos en general según Nivel Educativo Agrupado

	Nivel Educ. agrupado		
	h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo
	Media	Media	Media

Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hoy?	6.9	6.5	6.3
Satisfacción con el funcionamiento de los mismos hace tres años?	6.4	6.0	5.9

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Comparación en la dificultad percibida en los trámites a 3 años vista

En cuanto a la dificultad de los trámites, en comparación con 3 años antes, la gente se pronuncia mayoritariamente, un 63%, de que son más fáciles, sin que se registren diferencias significativas entre los sexos.

180 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según sexo

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de la realización de trámites que hace tres años	Más fácil	60.0%_a	66.6%_a	62.9%
	Más difícil	24.5%_a	20.5%_a	22.7%
	Igual	15.6%_a	12.9%_a	14.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Por el contrario, sí se registran diferencias significativas entre los grupos de edad. Los adultos mayores, 65 años y más, mantienen que los trámites son iguales o más difíciles en agudo contraste con el grupo de los jóvenes –los jóvenes creen en un 73% que los trámites son más fáciles hoy que hace 3 años-.

181 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Comparación de la	Mas facil	73.3%_a	62.8%_b	60.4%_{b, c}	48.1%_c	63.0%

realización de trámites que hace tres años	Mas difícil	17.8% _a	24.4% _a	22.8% _a	28.6% _a	22.7%
	Igual	8.9% _a	12.8% _{a, b}	16.8% _{b, c}	23.4% _c	14.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a las diferencias según nivel educativo, se puede observar que la más significativa se encuentre entre quienes tienen secundario completo y quienes tienen más que secundario completo. Es este un punto contra intuitivo que merece ser, por ello, investigado con mayor profundidad a posteriori.

182 Comparación de la realización de trámites hoy que hace tres años según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Comparación de la realización de trámites que hace tres años * Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo	
Comparación de la realización de trámites que hace tres años	Mas facil	63.0% _{o a, b}	57.2% _{o b}	67.4% _{o a}	63.0%
	Mas difícil	21.1% _{o a}	31.9% _{o b}	18.1% _{o a}	22.6%
	Igual	15.9% _{o a}	10.8% _{o a}	14.5% _{o a}	14.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Comparación en la calidad de la información brindada a 3 años vista

En líneas generales, la información brindada es mejor a tres años vista. Un 66% de los entrevistados así lo asegura. Esta evaluación no registra diferencias significativas entre los sexos.

183 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según sexo

Tabla de contingencia Comparación de información brindada que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de información brindada que hace tres años	Mejor	65.4% _a	67.1% _a	66.2%
	Peor	14.8% _a	16.3% _a	15.5%
	Igual	19.8% _a	16.6% _a	18.3%

Total	100.0%	100.0%	100.0%
-------	--------	--------	--------

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Los adultos mayores consignan que la información se ha mantenido igual, sin haber progresado. Este grupo de edad mantiene una diferencia significativa en su evaluación con respecto a los demás grupos de edad.

184 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Comparación de información brindada que hace tres años * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Comparación de información brindada que hace tres años	Mejor	66.5% _{a, b}	73.9% _b	62.3% _a	54.4% _a	66.3%
	Peor	14.7% _a	13.4% _a	18.3% _a	13.9% _a	15.4%
	Igual	18.8% _{a, b}	12.6% _b	19.5% _a	31.6% _c	18.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando las diferencias con respecto al nivel educativo, se obtiene que son los grupos de mayor nivel los que se manifiestan más conformes. Nuevamente, es interesante observar que es el grupo intermedio, de los que cuentan con secundario completo, quienes se diferencian significativamente de los otros dos grupos.

185 Comparación de información brindada hoy que hace tres años según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Comparación de información brindada que hace tres años * Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado					
		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo	
Comparación de información brindada que hace tres años	Mejor	67.6% _a	53.8% _b	73.5% _a	66.1%
	Peor	14.4% _a	22.5% _b	11.9% _a	15.6%
	Igual	17.9% _{a, b}	23.6% _b	14.6% _a	18.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Comparación sobre la tardanza en resolver trámites a 3 años vista

La consideración satisfecha y/o benevolente de los ciudadanos aparece nuevamente. En general se considera que la tardanza en resolver ha disminuido –el 60%-; opinión que no registra diferencias significativas según sexo.

186 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según sexo

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Mas rapido	56.3% _a	59.2% _a	57.7%
	Mas lento	24.0% _a	18.4% _a	21.4%
	Igual	19.7% _a	22.3% _a	20.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Esa idea se mantiene a lo largo de los grupos de edad, sin que emerjan diferencias significativas entre ellos.

187 Comparación de tardanza en resolver tramites hoy que hace tres años según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Mas rapido	58.4% _{oa}	56.3% _{oa}	60.9% _{oa}	51.3% _{oa}	57.8%
	Mas lento	22.1% _{oa}	19.7% _{oa}	20.6% _{oa}	26.9% _{oa}	21.3%
	Igual	19.5% _{oa}	24.0% _{oa}	18.5% _{oa}	21.8% _{oa}	20.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En lo que respecta al nivel educativo, nuevamente, es el grupo intermedio el que registra una opinión diferente y significativa en términos estadísticos.

Tabla de contingencia Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años * Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado					
		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo	
Comparación de tardanza en resolver trámites que hace tres años	Mas rapido	63.9%_a	43.1%_b	58.7%_a	57.7%
	Mas lento	17.8%_a	33.3%_b	18.2%_a	21.4%
	Igual	18.3%_a	23.6%_a	23.1%_a	20.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

5. Servicios considerados importantes y modo preferido de contacto

El modo preferido de diligenciar trámites

En general, la gente prefiere realizar personalmente los trámites en más del 63%. Le sigue el trámite telefónico y por internet.

189 Preferencia para realizar contacto con oficinas de Administración Pública según sexo

Tabla de contingencia Preferencia para realizar contacto con alguna oficina * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Preferencia para realizar contacto con alguna oficina	En persona	64.5%_a	61.0%_a	62.8%
	Por telefono	19.8%_a	15.4%_a	17.8%
	Por carta o fax	0.2%_a	0.3%_a	0.3%
	Por correo electronico	0.9%_a	1.6%_a	1.3%
	Por Internet	14.6%_a	21.7%_b	17.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Ahora bien, si se piensa en la distribución por edades, no sorprende encontrar que hay diferencias significativas. Donde los adultos mayores todavía prefieren la atención en persona, los jóvenes se inclinan por el internet –aunque tampoco en este grupo la proporción de preferencia por internet no supera a la preferencia de contacto personal-.

190 Preferencia para realizar contacto con oficinas de Administración Pública según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Preferencia para realizar contacto con alguna oficina * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Preferencia para realizar contacto con alguna oficina	En persona	59.1% _a	48.2% _b	76.1% _c	74.4% _c	62.8%
	Por telefono	18.1% _a	26.5% _b	9.8% _c	14.6% _{a, c}	17.7%
	Por carta o fax	0.5% _a			1.2% _a	0.3%
	Por correo electronico		1.9% _a	1.9% _a	1.2% _a	1.4%
	Por Internet	22.3% _a	23.3% _a	12.1% _b	8.5% _b	17.8%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Servicios considerado más importante o necesario

Los usuarios enfocan en trámites realizados con predominio en los servicios de la DPEC, ANSeS, Salud y IOSCOR, conforme se observa en la tabla siguiente.

En ella se observan diferencias significativas entre los sexos para los trámites de Salud, IOSCOR, y Escuelas. Salud y Escuelas son trámites “feminizados”, mientras que los trámites del IOSCOR son “masculinos”. DPEC y ANSeS son trámites que se reparten entre los sexos sin diferencias significativas.

191 Visita a oficinas de la Administración Pública según sexo

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	18.5% _a	19.5% _a	18.9%
	Policia	5.2% _a	7.5% _a	6.3%
	Registro Civil	13.6% _a	12.3% _a	13.0%
	Hospitales y centros de Salud Publicos	20.3% _a	9.6% _b	15.2%
	IOSCOR	9.7% _a	17.1% _b	13.2%
	DGR provincial	2.1% _a	3.8% _a	2.9%
	Oficina de Transito	1.8% _a	3.8% _a	2.7%
	Escuelas Publicas	10.6% _a	2.4% _b	6.7%
	Juzgados y Administracion de Justicia	0.6% _a	0.3% _a	0.5%
	Correo	2.1% _a	3.8% _a	2.9%
	ANSES/Oficina de Empleo	15.5% _a	20.1% _a	17.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En cuanto a la distribución según grupo de edad, no se observan diferencias significativas entre grupos con excepción del IOSCOR, y la DGR provincial, y las Escuelas.

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Edad					
% dentro de Edad					
		Edad			
		18-25	26-40	41-64	65 y más
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	15.2% _a	21.1% _a	20.7% _a	15.1% _a
	Policia	8.9% _a	4.0% _a	6.9% _a	3.8% _a
	Registro Civil	12.7% _a	15.7% _a	11.2% _a	9.4% _a
	Hospitales y centros de Salud Publicos	13.9% _a	16.6% _a	15.4% _a	17.0% _a
	IOSCOR	12.0% _a	10.8% _a	11.7% _a	32.1% _b
	DGR provincial	0.6% _a	2.2% _{a, b}	5.9% _b	
	Oficina de Transito	3.2% _a	1.8% _a	3.7% _a	1.9% _a
	Escuelas Publicas	12.0% _a	9.4% _a	1.6% _b	
	Juzgados y Administracion de Justicia		0.4% _a	0.5% _a	
	Correo	3.2% _a	3.1% _a	2.7% _a	
	ANSES/Oficina de Empleo	18.4% _a	14.8% _a	19.7% _a	20.8% _a
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Finalmente, en cuanto a los grupos según nivel educativo, se subrayan importantes diferencias significativas; a saber: en lo que respecta a la DPEC, menos mencionada por quienes tienen secundario completo, así como es en este grupo más mencionado el Registro Civil. Los Hospitales son mencionados por el grupo de menor nivel educativo, mientras que las Escuelas lo son por los de mayor nivel. La ANSeS, por su lado, no registra diferencias significativas en la recordación de servicio entre-grupos.

Tabla de contingencia Ha acudido a alguna oficina? * Nivel Educ. agrupado				
% dentro de Nivel Educ. agrupado				
		Nivel Educ. agrupado		
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo
Ha acudido a alguna oficina?	DPEC	20.5% _a	12.8% _b	21.8% _a
	Policia	6.5% _a	6.0% _a	5.6% _a
	Registro Civil	10.6% _a	22.1% _b	10.1% _a
	Hospitales y centros de Salud Publicos	20.5% _a	10.7% _b	10.6% _b
	IOSCOR	10.9% _a	20.8% _b	10.1% _a
	DGR provincial	2.0% _a	3.4% _a	3.4% _a
	Oficina de Transito	4.4% _a		2.2% _{a, b}
	Escuelas Publicas	4.1% _a	6.0% _{a, b}	12.3% _b
	Juzgados y Administracion de Justicia			1.1% _a
	Correo	1.7% _a	1.3% _a	5.6% _b
	ANSES/Oficina de Empleo	18.8% _a	16.8% _a	17.3% _a
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

6. Recordación y evaluación de aspectos particulares de las diligencias

Motivo de la diligencia o trámite

Las opciones de motivos sugeridas en la encuesta se exponen en la tabla siguiente. Puede observarse que “solicitar un documento” es una de las principales razones de contacto con el servicio. Le sigue cercanamente el “solicitar una cita o turno”.

Es interesante observar que prácticamente no se evidencian diferencias significativas entre los sexos, con excepción de la búsqueda de documentos así como la matriculación –tareas femeninas, vinculadas a lo sanitario y educativo-, mientras que realizar trámites de tipo tributario es un asunto “masculino”. No se apuntan las tablas referidas a grupos de edad y de nivel

educativo para no sobreabundar en información, puesto que no exhiben diferencias significativas a comentar.

194 Tipo de Trámite por el cual visitó las oficinas de Administración Pública según sexo

Tabla de contingencia Para qué acudió a esa oficina? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Para qué acudió a esa oficina?	Solicitar un impreso	4.7% _a	4.6% _a	4.7%
	Solicitar documento o certificado	22.9% _a	11.8% _b	17.5%
	Realizar un registro, matricula o empadronamiento	6.9% _a	1.1% _b	4.1%
	Realizar pago	13.8% _a	11.8% _a	12.8%
	Tramite relativo a subsidio,pension,ayuda,subvencion o prestamo	12.4% _a	14.5% _a	13.4%
	Pedir informacion	5.8% _a	2.7% _a	4.3%
	Presentar una queja o recurso	9.5% _a	12.6% _a	11.0%
	Hacer una sugerencia	1.1% _a	1.9% _a	1.5%
	Realizar una denuncia	4.7% _a	7.6% _a	6.1%
	Realizar tramites tributarios	1.1% _a	6.9% _b	3.9%
	Solicitar cita o turno	14.5% _a	19.5% _a	16.9%
	Enviar o recoger paquetes,cartas,certificados	2.2% _a	4.6% _a	3.4%
Comparecer en el juzgado	0.4% _a	0.4% _a	0.4%	
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Satisfacción con la diligencia

En términos generales, los usuarios se declaran satisfechos, con aproximadamente un 69% de reportes en este sentido. No obstante, es claro que se trata de una percepción que varía significativamente según sexo: son las mujeres más satisfechas con el trámite realizado que los varones.

195 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según sexo

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	39.4% _a	26.5% _b	33.2%
	Bastante satisfecho/a	32.4% _a	38.1% _a	35.1%
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5.0% _a	7.7% _a	6.3%
	Poco satisfecho/a	17.4% _a	18.1% _a	17.7%
	Nada satisfecho/a	5.9% _a	9.7% _a	7.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Si se evalúa por grupo de edad, se encuentra que los niveles de satisfacción parecen crecer conforme la edad, siendo algo menores para los más jóvenes y superiores en el grupo de adultos mayores. Los reportes de insatisfacción se concentran, también con diferencia significativa, en el grupo de los adultos –entre 41 y 64 años-

196 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Edad					
% dentro de Edad					
		Edad			
		18-25	26-40	41-64	65 y más
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	26.2% _a	34.6% _{a, b}	33.5% _a	48.3% _b
	Bastante satisfecho/a	46.2% _a	28.9% _b	34.0% _b	31.0% _b
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	2.5% _a	8.8% _b	7.8% _b	
	Poco satisfecho/a	22.5% _a	20.2% _a	12.6% _b	12.1% _{a, b}
	Nada satisfecho/a	2.5% _a	7.5% _b	12.1% _b	8.6% _b
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluado según nivel educativo se encuentra que los grupos de mayor nivel educativo concentran la proporción más alta de satisfacción tanto como la de insatisfacción. Véase la tabla siguiente.

197 Satisfacción de la visita a las oficinas de Administración Pública según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Satisfacción luego de acudir? * Nivel Educ. agrupado				
% dentro de Nivel Educ. agrupado		Nivel Educ. agrupado		
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo
Satisfacción luego de acudir?	Muy satisfecho/a	33.2% _{a, b}	41.1% _b	26.8% _a
	Bastante satisfecho/a	37.5% _a	31.0% _a	34.2% _a
	Ni satisfecho/a ni insastifecho/a	7.0% _a	3.2% _a	7.9% _a
	Poco satisfecho/a	17.9% _a	15.2% _a	19.5% _a
	Nada satisfecho/a	4.3% _a	9.5% _b	11.6% _b
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Calidad esperada del servicio

La medición de la calidad esperada del servicio registra un escenario “optimista”. En líneas generales, la población considera que ha recibido un trato mejor del que esperaba, con leves pero estadísticamente significativas diferencias entre los sexos.

198 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según sexo

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Sexo				
% dentro de Sexo		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Clasificación de la calidad del	Mucho mejor	15.5% _a	19.4% _a	17.4%

servicio	Mejor	55.0% _a	46.9% _b	51.2%
	Más o menos igual	14.3% _a	14.2% _a	14.3%
	Peor	12.9% _a	14.2% _a	13.5%
	Mucho Peor	2.3% _a	5.2% _a	3.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluado por edad, vale la pena observar que el grupo de los jóvenes adultos -26.40 años- es el más crítico, si bien no registra diferencias significativas estadísticamente.

199 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Clasificación de la calidad del servicio	Mucho mejor	10.8% _a	23.8% _b	15.5% _a	17.5% _{a, b}	17.4%
	Mejor	65.8% _a	39.2% _b	51.9% _c	57.9% _{a, c}	51.4%
	Mas o menos igual	12.0% _a	14.5% _a	16.0% _a	12.3% _a	14.2%
	Peor	10.8% _a	17.6% _a	12.1% _a	8.8% _a	13.4%
	Mucho Peor	0.6% _a	4.8% _b	4.4% _b	3.5% _{a, b}	3.5%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

En términos del nivel educativo, aparece de interés

200 Clasificación de la calidad del Servicio Prestado según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Clasificación de la calidad del servicio * Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado					
		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec.	sec.	más que sec.	

		incomp	completo	completo	
Clasificación de la calidad del servicio	Mucho mejor	14.3% _a	26.4% _b	14.7% _a	17.4%
	Mejor	56.8% _a	47.8% _{a, b}	45.3% _b	51.2%
	Mas o menos igual	13.3% _a	9.4% _a	20.0% _b	14.3%
	Peor	13.6% _a	10.7% _a	15.8% _a	13.5%
	Mucho Peor	2.0% _a	5.7% _b	4.2% _{a, b}	3.5%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Aspectos particulares del servicio recibido: evaluación

Los ciudadanos tienen una evaluación satisfactoria del trato también si se miden aspectos particulares, como los relevados en la tabla siguiente. En general, la media de puntuación supera el valor 7.

201 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según sexo

	Sexo	
	Femenino	Masculino
	Media	Media
Trato del personal?	7.9	7.7
Información proporcionada?	7.8	7.7
Horario de atención?	8.2	7.7
Tiempo de espera?	7.2	6.8
Estado de las instalaciones?	7.8	7.7
Tiempo que le dedicaron?	7.8	7.7

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Evaluando según edades se obtienen resultados similares con la sola excepción del “tiempo de espera”, tal y como lo califica el grupo de adultos jóvenes, que lo hace con una valor inferior, más cercano al 6.

202 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según Edad Agrupada

Edad

	18-25	26-40	41-64	65 y más
	Media	Media	Media	Media
Trato del personal?	8.2	7.5	7.8	8.3
Información proporcionada?	8.0	7.4	7.7	8.1
Horario de atención?	8.3	7.8	7.9	8.4
Tiempo de espera?	7.9	6.3	7.0	7.7
Estado de las instalaciones?	8.1	7.4	7.7	8.2
Tiempo que le dedicaron?	8.4	7.3	7.7	8.0

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Esa baja calificación del “tiempo de espera” se repite en el grupo de los de mayor nivel educativo. Véase la tabla siguiente.

203 Indicadores de Evaluación de las oficinas de la Administración Pública y su personal según Nivel Educativo Agrupado

	Nivel Educ. agrupado		
	h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo
	Media	Media	Media
Trato del personal?	8.0	7.7	7.6
Información proporcionada?	7.8	7.9	7.4
Horario de atención?	8.0	8.2	7.7
Tiempo de espera?	7.1	7.8	6.4
Estado de las instalaciones?	8.0	7.9	7.3
Tiempo que le dedicaron?	7.8	8.0	7.4

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Resolución del trámite

El grado de resolución de los trámites iniciados es alto: supera el 86%, sin diferencias significativas entre sexos.

204 Resolución del trámite según sexo

Tabla de contingencia Pudo resolver el trámite? * Sexo

% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Pudo resolver el trámite?	No	12.1%_a	14.9%_a	13.4%
	Si	87.9%_a	85.1%_a	86.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Las diferencias se hacen significativas si se comparan grupos de edad, en la que los jóvenes aparecen con un altísimo grado de resolución –superior al 98%.

205 Resolución del trámite según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Pudo resolver el trámite? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Pudo resolver el trámite?	No	1.9%_a	16.4%_b	18.0%_b	17.2%_b	13.4%
	Si	98.1%_a	83.6%_b	82.0%_b	82.8%_b	86.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No se reporta la tabla correspondiente a los grupos según nivel educativo porque no existen diferencias significativas.

Comparación con empresa privada prestataria

Corroborando la relativa satisfacción que se pone en evidencia, los consultados no creen que el servicio mejore si fuera prestado por una empresa privada. Una proporción importante, superior al 43% cree que el servicio se prestaría peor.

206 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según sexo

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	35.0%_a	32.8%_a	33.9%
	Igual	24.8%_a	20.8%_a	22.8%
	Peor	40.2%_a	46.4%_a	43.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

No obstante, hay diferencias importantes según grupo de edad, con los jóvenes revirtiendo la pauta: para ellos, la prestación privada implica una mejora potencial del servicio.

207 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según Edad Agrupada

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Edad						
% dentro de Edad						
		Edad				Total
		18-25	26-40	41-64	65 y más	
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	46.3%_a	30.0%_b	30.8%_b	26.7%_b	33.9%
	Igual	25.3%_a	23.8%_a	21.5%_a	16.7%_a	22.8%
	Peor	28.4%_a	46.3%_b	47.7%_b	56.7%_b	43.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Edad categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Algo similar sucede si se distribuye por nivel educativo: los de nivel intermedio, quienes tienen solo secundario completo creen que la prestación privada entrañaría una mejora de servicio.

208 Funcionamiento del servicio si fuese prestado por una empresa privada según Nivel Educativo Agrupado

Tabla de contingencia Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada? * Nivel Educ. agrupado					
% dentro de Nivel Educ. agrupado					
		Nivel Educ. agrupado			Total
		h. sec. incomp	sec. completo	más que sec. completo	
Cómo funcionaría el servicio si lo prestara una Empresa Privada?	Mejor	29.4%_a	47.1%_b	30.8%_a	33.9%
	Igual	23.6%_a	14.4%_b	27.4%_a	22.6%
	Peor	46.9%_a	38.6%_a	41.8%_a	43.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Nivel Educ. agrupado categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

Lo que es necesario hacer para mejorar

Lo que es necesario hacer para mejorar

Ofrecidos los entrevistados tres diferentes medios para mejorar el servicio, una proporción mayoritaria se decanta por la opción de selección de personal y capacitación, relegando a la opción de “escuchar a los usuarios” y “mayor inversión en infraestructura”

Es interesante advertir que no hay diferencias significativas según sexo, como tampoco las hay según grupo de edad o de nivel educativo.

209 Aspectos más relevantes para mejorar los Servicios Públicos según sexo

Tabla de contingencia Qué es más importante para que mejoren los servicios? * Sexo				
% dentro de Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Qué es más importante para que mejoren los servicios?	Escuchar la opinion de los usuarios	25.0%_a	26.6%_a	25.8%
	Mayor inversion de infraestructura	18.6%_a	18.8%_a	18.7%
	Mejor seleccion y mas capacitacion para tecnicos y funcionarios	56.4%_a	54.6%_a	55.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Cada letra de subíndice indica un subconjunto de Sexo categorías cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel .05.

Fuente: Encuesta de Servicios Públicos, Corrientes 2017. FUDSEI (Fundación para el Desarrollo Social, Económico e Institucional).

PARTE DOS. ANÁLISIS MULTIVARIADO

A continuación se expone un ejercicio de análisis multivariado, con un modelo de regresión lineal. Tiene como variable dependiente al índice de satisfacción global, y como variables independientes se ha incluido a la mayor parte de las variables estudiadas en la encuesta.

Como se sabe, el análisis multivariado en forma de regresión permite establecer los coeficientes de cambio del índice de satisfacción global para cada unidad de cambio de la variable independiente. En este caso, puede consultarse la columna con los coeficientes tipificados o estandarizados, con el que se estima el peso relativo de cada variable.

El modelo compone los determinantes socio-estructurales y culturales-actitudinales presupuestos al inicio a la investigación.

En primer lugar, puede observarse que la edad es un predictor con proporción positiva de la satisfacción global.

Del mismo modo, lo es la satisfacción con la vida, con incluso mayor intensidad (obsérvese el valor (*Beta*))

Un indicador actitudinal poco explorado, que apunta a imaginar una mentalidad apegada a las formas tradicionales se hace presente con la dimensión “lo que debe priorizar una mujer” (“tener un empleo” o “tener una linda familia”). Los datos sugieren que quienes se inclinan por “linda familia” se manifiestan más satisfechos con los servicios.

Finalmente, el lugar donde vive, un indicador de la estabilidad del espacio de la persona se plantea como relacionado con la satisfacción: a mayor estabilidad (“vive en vivienda propia”), mayor la satisfacción.

En las últimas líneas encuadradas aparecen dos variables también de interés. A partir de esa información puede afirmarse que la evaluación de la satisfacción vital pasada se relaciona negativamente con la satisfacción de los servicios. También lo hace, curiosamente, la pertenencia a una asociación –es decir, el activismo social-.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
1	Edad	0.01	.003	0.23	2.876	.005
	Satisfacción con su vida?	0.09	.036	0.28	2.512	.013
	Qué debe priorizar una mujer?	0.16	.071	0.17	2.212	.028
	El lugar donde vive es..?	0.17	.095	0.14	1.834	.068
	Busco trabajo en las últimas cuatro semanas?	0.16	.101	0.14	1.608	.110
	Satisfacción con su salud?	0.03	.026	0.12	1.267	.207
	Nivel educativo alcanzado	0.02	.020	0.08	1.051	.295
	Eudaimonía	0.19	.211	0.07	.915	.361
	Cómo llega a fin de mes con sus ingresos y gastos?	0.04	.054	0.07	.796	.427
	Se puede confiar en la gente?	0.08	.108	0.06	.775	.440
	Le descuentan para la jubilación?	0.04	.069	0.05	.644	.520
	Con quién vive?	0.05	.115	0.03	.411	.681
	Bienestar_WHO5	0.11	.317	0.03	.346	.729
	(Constante)	0.04	.403		.101	.919
	Recibe ayudas por parte del sector público?	-0.03	.085	-0.02	-.302	.763

Sexo	-0.06	.071	-0.07	-.829	.409
Satisfacción con su vida hace un año?	-0.08	.030	-0.27	-2.703	.008
Pertenece a alguna asociación?	-0.40	.099	-0.32	-3.971	.000

ANEXO I. CAPACITACIÓN, PRUEBA PILOTO, REDACCIÓN DEL CUESTIONARIO

INSTRUCTIVO DE CAPACITACIÓN PARA ENCUESTADORES.

Las preguntas del cuestionario suponen un trabajo de reflexión para el encuestado, por este motivo es importante que el encuestador respete el tiempo de reflexión y no induzca ninguna respuesta en particular.

Lugar: Ciudad de Corrientes Fecha: 5 de Junio 2017.

Prueba piloto de cuestionario: 7 y 8 de Junio 2017.

USO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:

Objetivo: Conocer con qué frecuencia el encuestado utiliza los servicios públicos mencionados en el cuestionario, de este modo se evalúa también la satisfacción del encuestado con los servicios mencionados.

Para ello, lo primero que se le solicita es si ha tenido contacto con alguno de los servicios públicos, y a partir de ahí se consulta si ha tenido contacto con los servicios públicos específicos que se mencionan y cuál es el nivel de satisfacción con ellos.

Luego, a partir de una escala numérica se solicita al encuestado que compare en general cómo evalúa su satisfacción con los servicios públicos hoy y hace tres años.

Para finalizar el bloque de contacto y satisfacción de servicios, se les solicita a los encuestados que califiquen, en función de su experiencia tres ejes: Información que se le brinda, realización de trámites administrativos y resolución de los mismos. Estos tres ítems se medirán comparativamente hoy y hace tres años atrás.

FORMA DE CONTACTO PERSONAL:

En un nivel de desagregación menor al anterior, inquirimos sobre medios de contacto con los distintos servicios públicos. Para esto se consulta cómo se contacta, con quién y para qué: Preferencia de contacto, organismo u oficina con la que tuvo el contacto y finalmente, razón o motivo por cual se contactó. Asimismo, consultamos la satisfacción con el contacto luego de

acudir, la expectativa previa relativa al servicio o tratamiento recibido, el trato del Personal que le atendió, la calidad de la información que le proporcionaron, el horario de atención al público, el tiempo de espera, el estado de las instalaciones, el tiempo que le dedicaron y la seguridad que el trámite se resolvió correctamente.

FORMA DE CONTACTO NO PERSONAL:

En este apartado, se le consultará a los encuestados sobre otros medios de contacto con la administración pública que no sea de manera personal, como así también se les preguntará sobre el uso de internet en cuanto a visitas de páginas web oficiales, conocimiento de temas relativos a la administración central disponibles en la web, grado de satisfacción y facilidad en el acceso.

BLOQUE SUBJETIVO:

En esta primera parte, se intenta obtener información básica sobre la satisfacción del encuestado en relación a cómo se siente con su vida en general (bienestar auto- reportado). Son pocas preguntas para adquirir una visión general acerca del nivel de satisfacción de vida del individuo y como éste juzga su propia vida. Método de medición del cero (0) al diez (10).

En cuanto al juicio cognitivo del encuestado y de cómo evalúan sus propias vidas (bienestar eudaimónico). El método de evaluación es De acuerdo o Desacuerdo.

En relación a lo afectivo, se intenta recolectar información acerca de recientes efectos negativos o positivos en los estados emocionales del encuestado. Para ello, se utilizan preguntas sobre la positividad o la negatividad de distintos aspectos del bienestar subjetivo, que intentan capturar valores o datos que las otras preguntas no hayan reflejado. El tiempo en el que se realiza esta pregunta es crucial, las respuestas del encuestado deben estar basadas en el día de ayer.

Por ultimo, se evalúa el nivel de familiaridad con otras personas consultando sobre los vecinos y la confianza en otros.

ENTORNO URBANO:

En este punto se analizará la seguridad o problemas relacionados con el barrio (entorno urbano más cercano del encuestado), que definen la percepción de inseguridad o vulnerabilidad personal. Además se preguntará sobre aspectos relacionados a la violencia, la drogadicción e igualdad de género, que fijaran una posición ante el tema.

A. NIVEL EDUCATIVO, CARACTERISTICAS LABORALES Y DEMOGRÁFICAS:

Por último, se incluyen variables contextuales como el nivel de educación alcanzado, condición laboral, edad, sexo, estimación del nivel económico, entre otras; con el fin de caracterizar a los encuestados.

Listado de participantes

- Aguirre Andrea
- Alegre Raul

- Almiron Rocio
- Aquino Florencia
- Barreto Betiana
- Bentivoglio Antonella
- Bonelli Agustina
- Botello Claudio
- Cabrera Alvaro
- Candia Matias
- Cucher Belen
- Falcon Romina
- Fernandez Mariano
- Fernandez Thania
- Fisch Joana
- Frette Joaquin
- Gacete Lucas
- Gimenez Gonzalo
- Juan Andres Cardozo
- Lugo Liz
- Luna Stella
- Luna Yelen
- Meza Niella Belen
- Meza Niella Karina
- Moral Ariana
- Ojeda Adriana
- Orcellet Emilio
- Pelozo Juan Manuel
- Quintana Milagros
- Santa Juliana Emilia

- Sesin Melisa
- Sosa Lorena
- Tannure Nicolas
- Tessio Carla
- Tessio Carlos
- Tessio Lucia
- Vallejos Lourdes
- Vallejos Martin
- Vargas Melisa
- Villanueva Walter
- Zajarías Jorge

2.

Cuestionario

DATOS DEMOGRAFICOS DEL ENTREVISTADO: 1. Sexo (1) Masculino (0) Femenino 2. Edad:

A. USO Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:

p1000. En el último año, Ud o sus familiares, ¿han tenido algún contacto con los servicios públicos? (Administración pública, ofic de registro, hospitales, escuelas, justicia, policía, serv culturales, IOSCOR, DPEC)

(1) Sí **(0)** No **(99)** Ns/nc

Del 0 al 10, siendo 0 lo más negativo y 10 lo mejor, ¿Cómo evalúa Usted los servicios que presta el gobierno provincial?

302 ¿Cómo evalúa Ud. el accionar de la Policía Provincial?? (99) Ns/nc 303 ¿Cómo evalúa Ud. el estado de la Educación pública? (99) Ns/nc

304. Cómo evalúa Ud. el accionar de la Justicia? (99) Ns/nc

305. Cómo evalúa Ud. el servicio de Salud y Hospitales Públicos? (99) Ns/nc

306. Cómo evalúa Ud. el servicio de la Obra Social IOSCOR? (99) Ns/nc

307. ¿Cómo evalúa Ud. el servicio de la D.P.E.C.?..... (99) Ns/nc

P805.4BIS¿Ud ha utilizado o ha tenido acceso a alguno de los siguientes servicios?
p805.4. ¿Cuánto de satisfecho está con el funcionamiento de esos servicios?

	P805.4BIS		0. Nada	1.Poco	2.Bastante	3.Muy	Ns-Nc
Servicios de salud (2)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Educación (3)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Justicia (4)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Seguridad y policía (5)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Servicios culturales (6)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Obra social provincial	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Empresa de energía (8)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Empresa de Agua (9)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Telefonía celular (10)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Telefonía fija (11)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Transporte público (12)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Tramitación de asuntos tributarios (13)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	(99)
Subsidios o ayudas de bienestar social (14)	(1) Si	(0) No	(0)	(1)	(2)	(3)	

Ahora le pido que me califique del 1 al 10. Siendo 1 lo mínimo y 10 lo máximo. En general, ¿Cómo evalúa Ud...

	HOY (1)	HACE TRES AÑOS (2)
P1002. ... su satisfacción con respecto al funcionamiento de los		

P1004. A su entender, cual le parece el servicio más importante o esencial? (99) Ns-Nc

P1002.1 En relación con los trámites administrativos, considera ud que realizarlos hoy es más fácil o más difícil que hace tres años atrás?

(0) Más fácil (1) Más difícil (2) (NO LEER) Igual (99) (NO LEER) Ns-Nc

P1002.2 En relación a la información que se le brinda a ud, considera que es mejor o peor que hace tres años atrás?

(0) Mejor (1) Peor (2) (NO LEER) Igual (99) (NO LEER) Ns-Nc

P1002.3 En relación con el tiempo que tarda en resolverse el trámite, considera ud que hoy es más rápido o más lento que hace tres años atrás?

(0) Más rápido (1) Más lento (2). (NO LEER) Igual (99) (NO LEER) Ns-Nc

B. FORMA DE CONTACTO PERSONAL:

p16. Para contactarse con alguna oficina de la Administración Pública, ¿ud que prefiere? (UNA SOLA RESPUESTA).

(0) En persona (1) Por teléfono (2) Por carta o fax (3) Por correo electrónico (4) Por Internet (99) Ns/Nc

p10. Ha acudido Ud o algún miembro de su hogar a alguna de las siguientes oficinas que le voy a mencionar? (SOLO MARCAR LA PRIMERA QUE MENCIONE o QUE EL ENTREVISTADO CONSIDERE MÁS IMPORTANTE)

(1) DPEC (7) Oficina de Tránsito

(2) Policía (8) Junta Electoral

(3) Registro Civil

(4) Hospitales y centros de Salud Públicos

(5) IOSCOR

(6) DGR Provincial

- | | | |
|--|------|------------------------------|
| | (12) | Correo |
| (9) Oficina de Turismo | | |
| | (13) | ANSES/ Oficina de empleo |
| (10) Escuelas Públicas | | |
| | (97) | Ninguno (Pasar a p15) |
| (11) Juzgados y Administración de Justicia | | |
| | (99) | Ns/Nc |

p11. Y en esa última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR CON UNA CRUZ TODAS LAS OPCIONES QUE MENCIONE EL ENTREVISTADO).

- | | |
|---|--|
| (0) Solicitar un Impreso | (4) Trámite relativo a subsidio, pensión, ayuda, subvención o préstamo |
| (7) Hacer una sugerencia | (11) Enviar o recoger paquetes cartas, certificados |
| (1) Solicitar Documento o Certificado | (5) Pedir información |
| (8) Realizar una denuncia | (12) Comparecer en el juzgado |
| (2) Realizar un registro, matricula o empadronamiento | (6) Presentar un queja o recurso |
| (9) Realizar trámites tributarios | (98) Otra ¿Cuál? |
| (3) Realizar Pago | |
| (10) Solicitar una cita o turno | |

p12. ¿Quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a luego de acudir?

- | | |
|----------------------|--|
| | (2) Bastante satisfecho/a |
| (1) Muy satisfecho/a | |
| | (3) (NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a |

(5) Nada satisfecho/a

(4) Poco satisfecho/a

(99) Ns/Nc

p13. ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

(1) Mucho mejor

(3) **(NO LEER)** Más o menos igual

(2) Mejor

(4) Peor

(5) Mucho peor **(99)** (NO LEER) Ns/Nc

p14. Por favor califíqueme del 1-10 los siguientes aspectos:

- | | |
|---|---|
| (1) El trato del Personal que le atendió | (4) El tiempo de espera |
| (2) La información que le proporcionaron | (5) El estado de las instalaciones |
| (3) El horario de atención al público | (6) El tiempo que le dedicaron |

p6. Pudo resolver el trámite? **(1)** Sí **(0)** No **(Pasar a p15)** **(99)** Ns-Nc

- (7)** La seguridad de que el trámite se resolvió correctamente
- (8)** El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión

p15. ¿Cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

(0) Mejor **(1)** (NO LEER) Igual **(2)** Peor **(99)** Ns/Nc

P69. Que cree Ud que es más importante para que los servicios públicos mejoren?

- (0)** Escuchar la opinión de los usuarios **(1)** Mayor inversión en infraestructura
- (2)** Mejor selección y más capacitación para técnicos y funcionarios **(99)** Ns-Nc

p1005. En el último año, Ud ha tenido contacto con la administración pública a través de...

(0) Correo- Fax **(1)** Teléfono **(2)** Página web **(97)** No tuvo contacto **(99)** Ns-Nc

p80. Ud ha visitado la página web del gobierno provincial? **(1)** Sí **(PASAR A p81)** **(0)** No **(99)** Ns-

Nc

p81. Encontró lo que buscaba? (1) Sí (Pasar a p82) (0) No (99) Ns/nc

p82. Ha quedado satisfecho con lo que encontró? (1) Sí (0) No (99) Ns/nc

p7. Recuerda alguna noticia reciente sobre la política o gobierno de la provincia? (1) Sí (0) No. (FILTRO) Pasar p7.1. ¿Tenía que ver con quién o con qué? (Abierta)

.....

p7.2. Por qué medio se enteró de esa noticia? (Si el entrevistado nombra DOS opciones, marcar las

dos)

(0) Diarios (1) Portales (diarios) (2) Radio/ Televisión (3) Facebook (99) Ns/Nc

BLOQUE SUBJETIVO

Ahora le voy a realizar dos preguntas y me gustaría que Ud me las califique con puntaje del 0 al 10, donde 0 es lo menos y 10 es lo máximo:

p52. Podría decirme qué tan satisfecho se encuentra con su salud? (99) Ns/nc

p53 ¿Podría decirme qué tan satisfecho se encuentra actualmente con su vida? (99) Ns/nc p54. Y hace un año, ¿qué tan satisfecho se encontraba con su vida? (99) Ns/nc Dígame por favor si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con estas frases

65. Cuando algo me hace sentir mal me cuesta mucho volver a la normalidad ACUERDO (1) DESACUERDO (0)

55. En general me siento bien conmigo mismo ACUERDO (1) DESACUERDO (0)

57. Soy libre para decidir mi propia vida ACUERDO (1) DESACUERDO (0)

64. La mayoría de los días siento que he logrado algo ACUERDO (1) DESACUERDO (0)

P600. En general cree que se puede confiar en la mayoría de la gente; o cree que hay que ser siempre muy precavido para tratarlas?

(0) Se puede confiar en la mayoría de la gente (1) Nunca se es lo bastante precavido (99) Ns-Nc

P601. ¿A cuántos vecinos suyos conoce por su nombre?

(0) Ninguno (1) Uno (2) Dos (3) Tres (4) Cuatro (5) Cinco (6) Más de cinco (99) Ns-Nc

¿En el día de AYER, Ud se sintió ...

P76. ..aburrido o sin interés en lo que estaba haciendo? (1) Siempre/Casi siempre (0) Poco/Nada (99) Ns-Nc

P70. ...de buen humor? (1) Siempre/Casi siempre (0) Poco/Nada (99) Ns-Nc

P77. ...triste, deprimido o abatido? (1) Siempre/Casi siempre (0) Poco/Nada (99) Ns-Nc

P72. ...con energía o vitalidad? (1) Siempre/Casi siempre (0) Poco/Nada (99) Ns-Nc

ENTORNO URBANO: ¿En su barrio, tiene algunos de los siguientes problemas?

27.1 Es inseguro (robos o violencia)..... (1) Sí (0) No (99) Ns/nc

27.2 Hay rutas, avenidas o calles peligrosas para el cruce del peatón..... (1) Sí (0) No (99) Ns/nc

127.7 Drogadicción..... (1) Sí (0) No (99) Ns/nc

p450. Ha sido víctima Ud o algún miembro de su hogar de un delito en los últimos 30 días?

(1) Sí **p460.** Cuántos (Anotar) (0) No (99) Ns-Nc

127.8 Conoce de algún caso reciente de violencia familiar o contra las mujeres en su barrio (1) Sí (0) No (99) Ns/nc

Si respondió SI. ¿Se trata de algo frecuente y común en su barrio (1); o ha sido un caso aislado (2)?

p1100.Si tuviese que elegir, que debería priorizar una mujer?

(0) Tener un buen trabajo (1) Tener una linda familia (99) Ns/nc

p1101.Cree que en la actualidad la mujer... (1) Puede hacer las dos cosas (2) Se ve obligada elegir alguna (99)
Ns/nc

NIVEL EDUCATIVO DEL ENTREVISTADO: Ahora, nos gustaría hacerle algunas preguntas de carácter personal. Las mismas sólo serán utilizadas SOLO con fines estadísticos.

900. ¿Asiste o asistió a la escuela? (1) Asiste (2) Asistió (3) Nunca asistió

900_1: ¿Hasta qué nivel cursa o cursó?

Sin estudios (0)	Primario completo	Secundario completo	Universitario	Universitario
Primario incompleto	Secundario incompleto (3)	Terciario incompleto (5)	Terciario completo (7)	Postgrado- maestría-doctorado

CARACTERISTICAS LABORALES DEL ENTREVISTADO. EMPLEO Y DESEMPLEO

901. Usted es:

Estudiante (Pasar a p1086)	(0)	Trabajador sin salario	(5)
Jubilado/Pensionado (Pasar a p1086)	(1)	Empresario o Empleador	(6)
Empleado Público	(2)	Rentista (Pasar a p1086)	(7)
Empleado Privado	(3)	Ama de casa (Pasar a p1086)	(8)
Profesional liberal	(4)	Desocupado (Pasar a p1086)	(9)

p42. En ese trabajo es...

(1) Obrero(a) o empleado(a)? (2) Patrón(a)? (3) Trabajador(a) por cuenta propia? (4) Trabajador(a) familiar?

p43 ¿Trabaja en el sector...

(1) Público Nacional? (2) Público Provincial? (3) Público Municipal? (4) Privado? (Pasar a p44)

p43.1. Si respondió Público Municipal/ Provincial/ Nacional

(1) Planta permanente (2) Contratado (3) Becario u otro tipo

p44. En ese trabajo, ¿le descuentan para la jubilación?

(1) Sí (0) No (Pasar a p45) (97) No corresponde el aporte jubilatorio (Pasar a p45) (99)

Ignorado

p45. En ese trabajo, ¿aporta por sí mismo para la jubilación? (1) Sí (0) No (99) Ignorado

p1086. Ud. En las últimas 4 semanas busco trabajo?

(1) Sí (0) No (99) Ignorado

p86. Ud vive solo o con su familia/pareja?

(1) Solo (1) Familia/pareja (99) Ns-Nc

p902. En su grupo familiar, reciben asignaciones, becas o ayudas por parte del sector público?

(2) Sí (Pasar a p902.1) (0) No (99)Ns-Nc

p902.1. SI ES QUE SÍ: cuántas personas en su familia reciben asignaciones? p903.¿Es Ud miembro de alguna asociación civil, cooperadora, club o asociación vecinal?

(1) Sí (0) No (99) Ns-Nc

p1087. Teniendo en cuenta sus ingresos y gastos normales, Usted ...

(1) Puede ahorrar un poco a fin de mes(2) Llega con lo justo a fin de mes (3) No llega a fin de mes (99)Ns- Nc

p900.2. Me podría decir si el lugar en donde vive es...

(0) Alquilado (1) Propio (2) Prestado (99) Ns-Nc

2. Imágenes Capacitación y prueba piloto.







ANEXO II. Comparación Cuestionario CFI 2017 y contrato CFI 2017:

1. Uso y evaluación de los servicios públicos:

- Servicios en general:
 - ✓ Reconocimiento de disponibilidad (**p1000 y p805.4bis**) y frecuencia de uso.
 - ✓ Evaluación de calidad percibida y grado de satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general (**p1002 – hoy-).**
 - ✓ Valoración retrospectiva sobre calidad percibida y satisfacción percibida y satisfacción de los servicios públicos en general hace tres años (**p1002 –hace tres años-).**
 - ✓ Evolución de la gestión administrativa en diversos aspectos, sencillez de los procedimientos administrativos, la información que se da a la ciudadanía, el tiempo en resolver, etc. (**p1002.1, p1002,2 y p1002,3**)

- Servicios en particular:
 - ✓ Calidad percibida y satisfacción discriminadas según servicios públicos: (**p805.4**)
 - ❖ Servicios de salud
 - ❖ Educación
 - ❖ Justicia
 - ❖ Seguridad y policía
 - ❖ Servicios culturales
 - ❖ Obra social provincial
 - ❖ Empresa de Energía
 - ❖ Empresa de Agua
 - ❖ Telefonía celular
 - ❖ Telefonía fija
 - ❖ Transporte público
 - ❖ Tramitación de asuntos tributarios
 - ❖ Subsidios o ayudas de bienestar social
 - ✓ Escala de importancia comparativa (1-10) de los servicios públicos. (**p302, p303, p304, p305, p306, p307, p1002.(1) y p1002.(2)**)
 - ✓ Escala de importancia (1-10) de distintos aspectos del funcionamiento de la Administración pública: profesionalidad, trato, información, horario, etc.

2. FORMAS DE CONTACTO utilizado:

- ✓ Medio preferido para contactar con la Administración pública. **(p16)**
 - Contacto personal:
 - ✓ Contacto personal con la Administración pública (1 año). Confirmación del contacto **(p10)**
 - ✓ Organismo de la Administración pública con los que realizó las gestiones personalmente. Razón para contactar y satisfacción que le ha producido. **(p11 y p12)**
 - ✓ Expectativas ante el contacto personal con un organismo de la Administración pública **(p13)**
 - ✓ Satisfacción con diversos aspectos en el contacto personal con un organismo de la Administración pública: profesionalidad del personal, trato de la persona que le atendió, horario al público, estado de las instalaciones, etc. **(p14.0, p14.1, p14.2, p14.3, p14.4, p14.5, p14.6 y p14.7)**
 - ✓ Comparación del funcionamiento de los servicios públicos si fueran gestionados por empresas privadas. **(p15)**
 - Contacto NO-personal:
 - ✓ Contacto con la Administración pública a través del correo o fax, y teléfono (1 año). Satisfacción que le ha producido. Servicio telefónico prestado por la Administración pública. **(p1005)**
 - ✓ Uso de internet en los últimos doce meses. Ayuda de otra persona para utilizar internet para realizar gestiones con la Administración pública. Probabilidad de utilizar internet para realizar gestiones con la Administración pública. **(p80)**
 - ✓ Grado de satisfacción, con distintos aspectos y en general, de la visita a la web o sede electrónica del organismo contactado. **(p82)**
 - ✓ Conocimiento de la página web del Gobierno. Consultas o visitas realizadas a la web, tipo de información buscada y resolución. Facilidad en la búsqueda de información. **(p81)**
3. Dimensiones contextuales:
- ✓ Situación de bienestar subjetivo (SBS): Para esta dimensión, se interrogará tanto el nivel de bienestar auto-reportado, como los aspectos eudaimónicos y los aspectos afectivos. Para este ítem se utilizará el cuestionario elaborado por la Fundación para el proyecto “Bienestar Subjetivo en la Provincia de Corrientes”. **(p53, p54, p65, p55, p57, p64, p600, p601, p76, p70, p77, p72)**
 - ✓ Condición de actividad y de ocupación: trabaja, no trabaja, busca trabajo. Nota: No obstante que se pretende asegurar una comparabilidad para con la información censal y de EPH,



en este caso, para no encarecer el presupuesto en demasía, el límite inferior de la cuota de edad será de 18 años. **(p901, p42, p43, p43.1 y p1086)**

- ✓ Condición de trabajo: Si su empleo es formal o informal según aportes jubilatorios. **(p44 y p45)**
- ✓ Nivel educativo alcanzado. **(p900 y p900.1)**
- ✓ Percepción de su situación de salud y consumo de medicamentos. **(p52)**
- ✓ Membrecía y/o tipo de compromiso con asociaciones de la sociedad civil. **(p903)**
- ✓ Situación de convivencia actual de la persona entrevistada. **(p86)**
- ✓ Tenencia de acceso a internet. Equipamiento que utiliza para el acceso.
- ✓ Estimación del nivel económico según una medida no monetaria del ingreso personal. **(p1087 y p900.2)**
- ✓ Percepción de inseguridad ciudadana (inseguridad en el entorno, vulnerabilidad personal) **(p127.1, p127.2, p127.7, p450, p460 y p127.8)**
- ✓ Posición ante la igualdad de género. **(p1100 y p1101)**