

2.2. Satisfacción con los servicios públicos

Los servicios públicos, como hospitales, escuelas y tribunales, afectan la vida de muchas personas y representan puntos en los que las personas interactúan con las instituciones públicas y el gobierno. La satisfacción es un indicador ampliamente utilizado para medir el desempeño del sector público desde la perspectiva del ciudadano o usuario. El término puede abarcar una serie de distintos aspectos de los servicios, como el acceso, la capacidad de respuesta y la calidad (Baredes, 2022). La satisfacción con los servicios públicos también influye en la confianza en el gobierno y en la función pública (OCDE, 2022). Además, el buen funcionamiento de los servicios públicos mejora la productividad al proporcionar educación y asistencia sanitaria esenciales, así como un sistema judicial sólido, factores que impulsan el crecimiento económico.

En promedio, el 66% de la población de América Latina y el Caribe (ALC) está satisfecha con el sistema educativo en 2022, similar al promedio de los países de la OCDE (67%) en el mismo año. En Nicaragua, más del 80% de la población está satisfecha con el sistema educativo, lo que lo convierte en el país con la tasa de satisfacción más alta de la región. Es notable que entre 2022 y 2011, la mayoría de los países de ALC solo han experimentado cambios menores en la satisfacción con el sistema educativo, o ninguno en absoluto. Sin embargo, hay algunas excepciones, como Brasil, donde la satisfacción con la educación ha mejorado en 9 puntos porcentuales (p.p.) desde 2011, con un 64% de la población satisfecha en 2022 (Gráfico 2.3).

En 2022, más de la mitad de la población de los países de ALC estaba satisfecha con el sistema de salud (53%). La media regional ha descendido ligeramente desde 2011 (-2.6 p.p.). Esto se debe a importantes caídas en la satisfacción en un número pequeño de países, a pesar de que en 10 de los 18 países encuestados se produjeron mejoras pequeñas o insignificantes. Se trata de un resultado sorprendente tras la pandemia de COVID-19. Los tres países con los niveles de satisfacción más altos son Costa Rica (70%), Nicaragua (67%) y El Salvador (63%), seguidos de Uruguay (63%), que tenía los índices de satisfacción más altos en 2011 (75%) (Gráfico 2.4).

Solo el 38% de los habitantes de la región de ALC declararon confiar en el sistema judicial en 2022, aunque se trata de una mejora con respecto a 2011, cuando la media era del 32%. Durante este período, la confianza de las personas en el poder judicial mejoró en 11 de los 18 países de ALC. Costa Rica (18 p.p.), Guatemala (10 p.p.) y Nicaragua (13 p.p.) mostraron

aumentos significativos de confianza entre 2011 y 2022 (Gráfico 2.5). Cabe señalar que los servicios de justicia son utilizados por una proporción menor de la población que la salud y la educación. En consecuencia, es menos probable que la confianza en el sistema judicial y los tribunales se base en experiencias que en los casos de salud y educación.

Metodología y definiciones

Los datos proceden de la Encuesta Mundial Gallup (GWP), que es una encuesta transnacional y longitudinal basada en una muestra nacional representativa y probabilística de unos 1.000 individuos por país. En algunos países, los datos se refieren exclusivamente a la capital o a las ciudades más grandes. La GWP incluye preguntas sobre la confianza en el gobierno nacional. Las preguntas sobre la confianza en el gobierno nacional permiten una respuesta binaria (sí o no). Para más información sobre la metodología de la encuesta, consulte: www.gallup.com/178667/gallupworld-poll-work.aspx.

Bibliografía complementaria

Baredes, B. (2022), "Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience", *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 52, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/65223af7-en>.

OCDE (2022), Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions, *Building Trust in Public Institutions*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>.

Notas para los gráficos

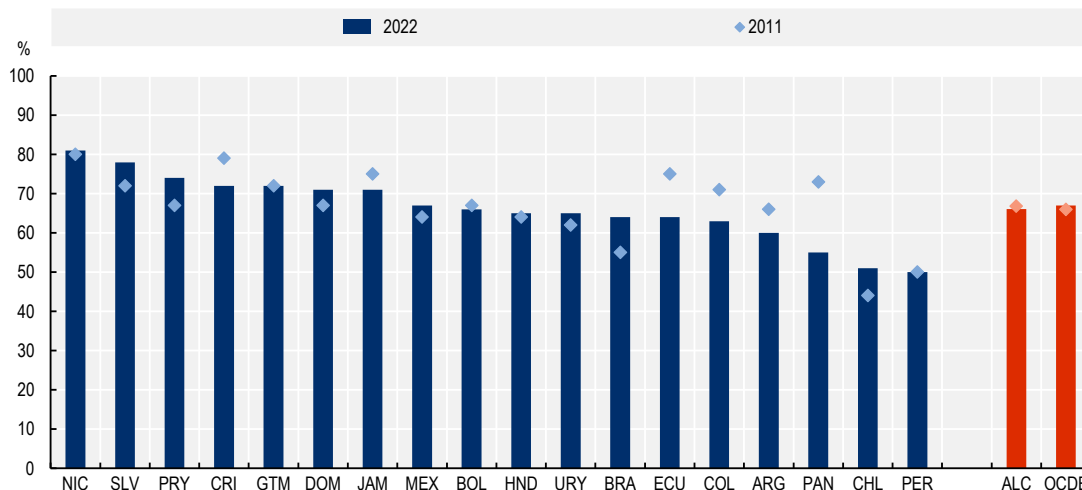
Gráfico 2.3, Gráfico 2.4 y Gráfico 2.5. Debido a la falta de datos, los promedios de la OCDE para 2011 se calculan utilizando los datos de 2012 para Noruega e Islandia.

Gráfico 2.3. Los datos se refieren a la pregunta "En la ciudad o zona donde vive, ¿está satisfecho o insatisfecho con el sistema educativo y los centros escolares?".

Gráfico 2.4. Los datos se refieren a la pregunta "En la ciudad o zona donde vive, ¿está satisfecho o insatisfecho con la disponibilidad de asistencia sanitaria de calidad?".

Gráfico 2.5. Los datos se refieren a la pregunta "En este país, ¿confía o no en cada uno de los siguientes aspectos? ¿En el sistema judicial y los tribunales?".

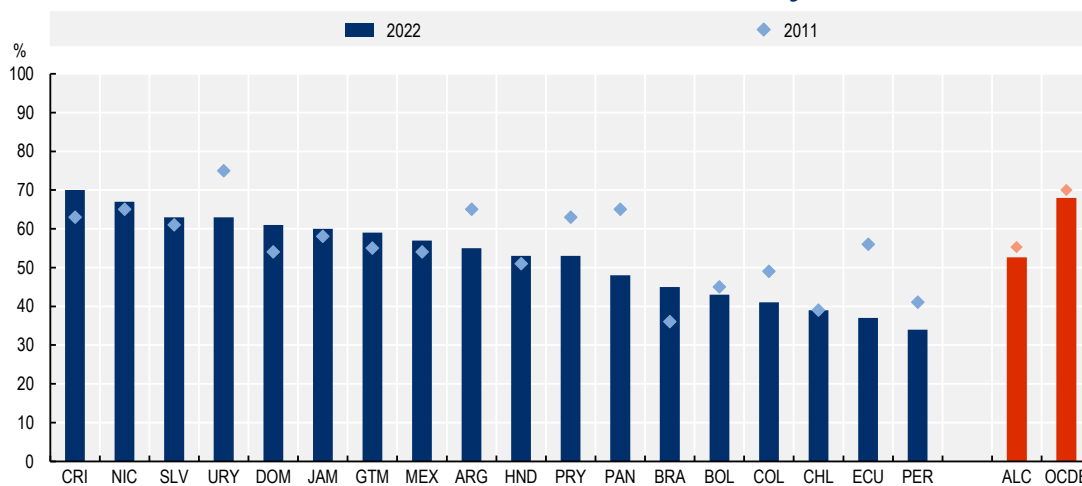
Gráfico 2.3. Satisfacción ciudadana con el sistema educativo, 2011 y 2022



Fuente: Base de datos de la Encuesta Mundial Gallup 2023.

StatLink  <https://stat.link/uervqh>

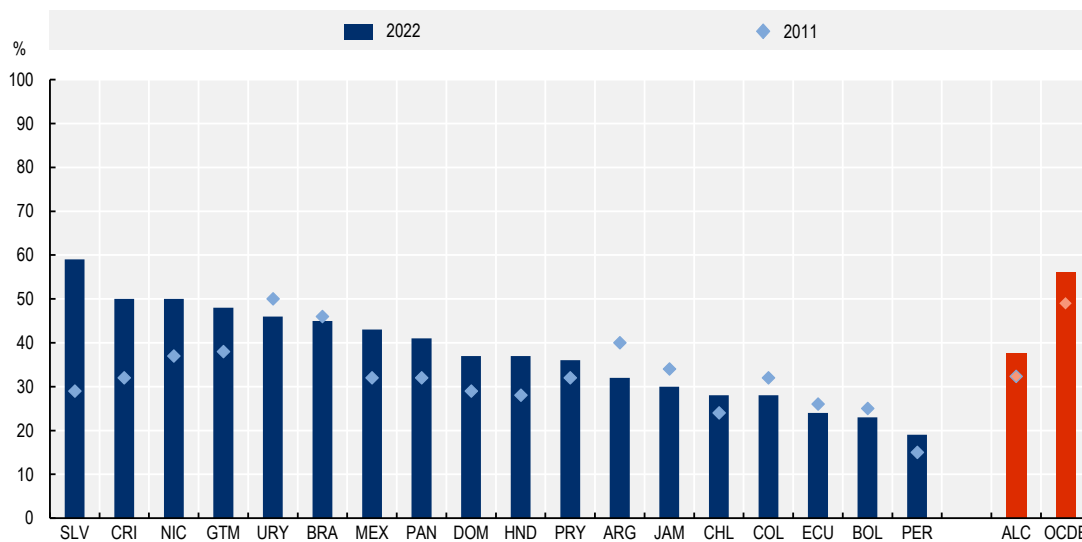
Gráfico 2.4. Satisfacción ciudadana con el sistema de salud, 2011 y 2022



Fuente: Base de datos de la Encuesta Mundial Gallup 2023.

StatLink  <https://stat.link/6m394t>

Gráfico 2.5. Confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, 2011 y 2022



Fuente: Base de datos de la Encuesta Mundial Gallup 2023.

StatLink  <https://stat.link/stezni>



From:
Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024

Access the complete publication at:

<https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>

Please cite this chapter as:

OECD (2024), "Satisfacción con los servicios públicos", in *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/e0570d11-es>

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

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