

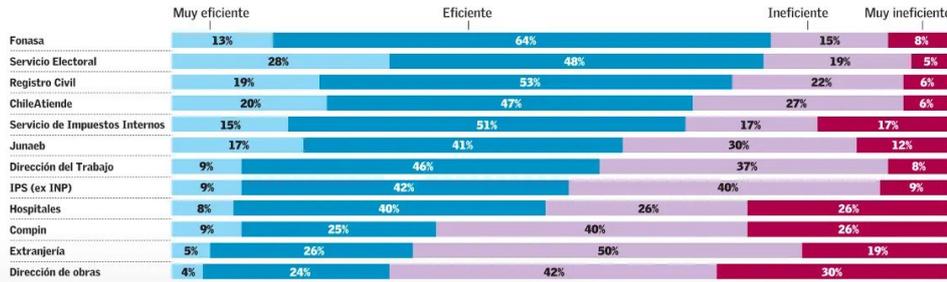


Ciudadanos son críticos con la atención que reciben del Estado

En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo calificaría la atención en cada uno de los siguientes servicios? ● Nota promedio



Según su experiencia, ¿qué tan eficiente o ineficiente fue el desempeño y los resultados de cada uno de los servicios que evaluó anteriormente?



¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de las siguientes frases?



Fuente: Black&White y 'El Mercurio'

EL MERCURIO

Tanto en calidad de la atención como en desempeño y resultados:

Extranjería, Compín y direcciones de Obras son los servicios peor calificados

EQUIPO DE CRÓNICA PARA EL FUTURO

Cada día, miles de personas en Chile se relacionan con alguna institución pública para realizar un trámite, resolver un problema o postular a beneficios del Estado.

Black&White y "El Mercurio" realizaron un sondeo para conocer cuál es la opinión ciudadana sobre el funcionamiento de distintas reparticiones públicas de acuerdo con su experiencia. Y los resultados, a juicio de Paola Assael, socia de la encuestadora, mostraron que "las personas perciben grasa e ineficiencia en el Estado", en general, evalúan en forma mediocre o mal a los servicios estatales".

La medición se realizó de forma online a 877 personas mayores de 18 años de todo el país, entre el 6 y el 9 de enero.

Por esos días se generaba debate por la fallida compra por parte del fisco de la casa del expresidente Salvador Allende y crecían las críticas hacia los funcionarios que no repararon en la prohibición que impone la Constitución para que ministros y parlamentarios suscriban contratos con el Estado. Esto, pues la ministra de Defensa, Maya Fernández, y la senadora Isabel Allende figuran entre los propietarios del inmueble.

Poco antes, los primeros días de enero, generó polémica el problema ocasionado con los pasaportes chilenos que se comenzaron a emitir a partir del 16 de diciembre y con los cuales no era posible acceder al Programa de Exención de Visa (WVP), conocido comúnmente como Visa Waiver, para viajar a Estados Unidos. Después de semanas de incertidumbre, el 8 de enero el Registro Civil informó que se había solucionado el inconveniente.

Son dos situaciones recientes que, aunque de esferas distintas, provocaron un amplio debate sobre cómo desempeñan su quehacer los funcionarios del Estado.

Los que reprueban

De una lista de reparticiones públicas, los encuestados debieron calificar su atención, de acuerdo con su experiencia en la institución, con nota de 1 a 7.

Tres oficinas obtuvieron una nota roja de promedio: Extranjería consiguió un 3,7; la Compín (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez) alcanzó un 3,2; el Servicio Electoral (5,2), ChileAtiende y el Registro Civil (4,9 cada uno). Eso sí, ninguno se sacó un 6 o un 7.

"En general, evalúan mejor las instituciones mejor evaluadas: el Servicio Electoral (5,2), ChileAtiende y el Registro Civil (4,9 cada uno). Eso sí, ninguno se sacó un 6 o un 7."

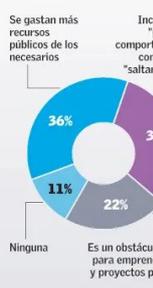
Según encuesta, obtienen las mejores valoraciones el Serval, ChileAtiende, el Registro Civil y Fonasa. Consultados creen que algunas instituciones piden un exceso de documentos y que es común que cuando se entregan los papeles requeridos se soliciten más, extendiendo el trámite.

Mayoría considera que Chile es un país burocrático

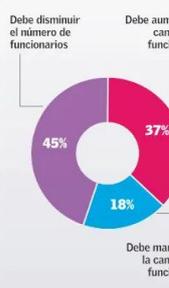
En base a su experiencia, ¿usted considera que Chile es un país excesivamente burocrático?



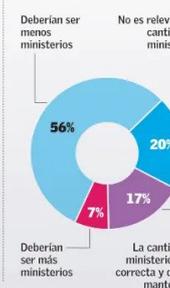
Del siguiente listado, ¿cuál considera que es la principal consecuencia negativa de un exceso de burocracia en el aparato estatal?



Pensando en los trabajadores y funcionarios del sector público, y según su experiencia, ¿cuál de las siguientes frases lo representa más?



Actualmente el país cuenta con 25 ministerios para la gestión y realización de las labores del Estado. Con eso en mente, usted cree que:



Fuente: Black&White y 'El Mercurio'

EL MERCURIO

Consultados creen que debe disminuir la cantidad de funcionarios y de ministerios

Luego de que en diciembre el Congreso despachara a ley la creación del Ministerio de Seguridad Pública se abrió una discusión inesperada. Si bien la implementación de esta nueva cartera ha sido valorada, se ha debatido si es necesaria una reorganización de ministerios, considerando, por ejemplo, que con la nueva ley, áreas que estaban en la Secretaría General de la Presidencia (Segpres) pasarán a Interior. A ello se suma lo que ha ocurrido en Argentina, donde la administración de Javier Milei decidió eliminar una serie de ministerios y que sus funciones las asuman secretarías de menor rango.

El sondeo de Black&White y "El Mercurio" consultó respecto del número de carteras en Chile y el 56% respondió que en el país debería haber menos. La cifra es más alta en el sector ABC1 (66%) y entre los mayores de 35 a 54 años (62%) y de 55 años o más (60%).

mujeres, excepto en el caso de los hospitales y las direcciones de Obras, donde ponen mejores notas los hombres", destaca Assael.

Por otro lado, los servicios que fueron considerados más eficientes

respecto de su desempeño y los resultados obtenidos allí fueron también los mejor calificados, mientras que los con nota inferior a 4 son aquellos que la mayoría estima ineficiente o muy ineficiente.

La otra "permissología"

A los encuestados también se les preguntó qué tanto concuerdan con algunas frases de uso común entre quienes realizan trámites.

El 86% dijo estar de acuerdo o muy de acuerdo con que "en algunos servicios piden un exceso de documentos con información que ya tienen"; el 79%, con que "es común que soliciten unos documentos y cuando uno los lleva, piden otros adicionales"; el 73%, con que "los documentos tienen una vigencia muy corta y hay que renovarlos muy seguido"; el 67%, con que "varios trámites se pueden hacer por internet, pero después piden llevar documentos de manera presencial".

El uso de la tecnología es algo valorado por los usuarios consultados. El 63% respondió que resuelve casi todos sus trámites de forma expedita en forma presencial o a través de internet y el 26% declaró que no se maneja bien en los trámites web y tiene que pedir ayuda para hacerlos por esa vía. Esto último ocurre en mayor medida entre los mayores, pues en el grupo de 55 años o más el porcentaje de quienes reconocen que necesitan asistencia para hacer trámites por internet aumenta a 40%.

Ficha técnica

Estudio cuantitativo, no probabilístico, a través de la aplicación de encuestas online de personas registradas en el panel de Black&White.

Grupo objetivo: Personas de 18 años o más, residentes de todo el país.

Muestreo: Aleatorio al interior del panel.

Error muestral: Para un 95% de confianza, es de 3,3.

Trabajo de campo: Del 6 al 9 de enero de 2025.