

Presentación- Chile: Resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría 2022

23 May 2023, 17h

Enter contact names here.

En primer lugar, quisiera agradecer a los colegas del Ministerio de Hacienda por la invitación. Es un placer poder compartir con ustedes la presentación de los resultados de la Medición de Satisfacción Usaria 2022, en especial, en el marco del proyecto que estamos realizando en conjunto con el Ministerio, para apoyar el trabajo que viene haciendo Chile en materia de fortalecer la confianza y los servicios públicos centrados en los ciudadanos. Este proyecto implica una revisión del instrumento de medición de satisfacción usuaria, así como un estudio en profundidad sobre los determinantes de la confianza pública en Chile.

Yendo a la confianza pública, como bien ha mencionado el ministro, un primer aspecto a destacar es que es uno de los indicadores clave del desempeño de los gobiernos, de lo que llamaríamos los resultados u outputs, mide cómo la gente percibe la calidad de, y cómo la asocia, a las diferentes instituciones públicas y el sistema político.

De modo más amplio, la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para el funcionamiento y legitimidad de los gobiernos democráticos. La confianza es fundamental **en términos económicos**, reduce costos de transacción y niveles de incertidumbre; es central **en términos sociales**, reforzando la cohesión y solidaridad; y ha sido central a la hora **de responder a la pandemia**, al promover el cumplimiento de diferentes medidas o aumentar las tasas de vacunación. El analista político Ezra Klein, incluso, destacó en un artículo del New York Times que la política más exitosa contra el COVID no fue una política en sí, sino la confianza. Según predicciones realizadas en base a un estudio comparativo en 177 países, se calculó, utilizando regresiones econométricas, que un aumento en los niveles de confianza a porcentajes cercanos al 75% podrían haber reducido las tasas de infección global en casi un 13% (12.9%).

Asimismo, la confianza es central para poder abordar desafíos intergeneracionales que implican costos presentes, pero mayor incertidumbre a futuro, como el cambio climático, la digitalización del trabajo y el envejecimiento poblacional.

En resumidas cuentas, la confianza tiene un rol crucial en la efectividad de las administraciones públicas, y quizás es exagerado decir que es la receta del éxito, pero estoy segura de que es un ingrediente central para garantizar políticas públicas más efectivas, más exitosas.

Y precisamente, hago esta mención hoy aquí, ya que, según nuestro trabajo empírico, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos es un determinante clave de la confianza pública.

Cuando hablamos de servicios públicos nos referimos a un concepto bastante amplio, que abarca desde la salud y la educación hasta servicios administrativos. En general, la provisión de servicios está incluida en las constituciones nacionales y estrategias gubernamentales. Es una herramienta fundamental para reducir la desigualdad, contribuyendo a mejorar y nivelar las condiciones de vida. A su vez, y en buena medida, los servicios son percibidos como una retribución por el pago de impuestos.

Es por ello que es tan importante que los servicios estén a la altura de las expectativas que tienen los ciudadanos y que los gobiernos puedan coleccionar datos y evidencia para monitorear las percepciones y evaluaciones de los ciudadanos. La métrica más importante que se ha desarrollado al respecto tiene que ver con la satisfacción con los servicios. Esta implica un juicio subjetivo sobre el desempeño de un servicio determinado, que se forma a través de diferentes componentes, como la experiencia misma (me trataron bien) y el resultado del servicio (obtuve lo que quería), así como las expectativas de los ciudadanos. Obviamente que las expectativas y experiencias no se forman de manera aislada, sino que surgen en un contexto y conjuntamente a otras múltiples valoraciones y sesgos, como ser prejuicios respecto al sector público, preferencias políticas, lo que llamamos efectos halo, es decir, cuando las percepciones generales respecto a una entidad pública sesgan las evaluaciones relativas a interacciones particulares con esta entidad); e incluso el sesgo de deseabilidad social, que implica que la gente al ser consultada responde como se esperaría que lo hiciera y no como de verdad lo quiere.

Chile es uno de los países de la OCDE que está a la vanguardia en lo que respecta a la recolección de evidencia y medición de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, precisamente hoy escucharemos los resultados de la séptima edición de la Medición de Satisfacción Usaria. Este importante ejercicio, que la OCDE ha estado encantada de apoyar durante los últimos meses, proporciona algunos de los comentarios más detallados sobre la calidad de los servicios públicos entre nuestros países miembros. El gran desafío, obviamente, es convertir esta información en acciones reales que mejoren la vida de los ciudadanos.

Según nuestro análisis comparativo, el más amplio hasta el momento relativo a la confianza y la gobernanza democrática, la Encuesta de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza Pública, implementada en 2021 a más de 50.000 encuestados en 22 países de la OCDE, la mayor parte de los ciudadanos está satisfecha con los sistemas de salud y educativo, y más del 60% (63%) está satisfecha con los servicios administrativos. En promedio, los ciudadanos de estos países confían razonablemente en que los gobiernos brinden los servicios públicos esperados.

Y esto es fundamental, porque como anticipé, el análisis empírico muestra que la satisfacción con los servicios es uno de los principales determinantes de la confianza en el gobierno nacional, local y el de mayor significancia estadística para explicar la confianza en el servicio civil. Por ejemplo, si se mantienen constantes otros factores, como ser características demográficas, edad, género, cuestiones económicas, etc., una situación como ya sabemos más bien ideal que real, pasar del ciudadano típico a uno ligeramente más satisfecho con los servicios administrativos se asocia con un aumento de unos seis puntos porcentuales en el nivel de confianza en el servicio civil.

Sin embargo, un gran número de ciudadanos simplemente no percibe que los servicios públicos, y las instituciones públicas, de manera más amplia, respondan a sus necesidades y demandas, lo que en gran parte explica que la confianza esté bajo presión.

Sólo una minoría de los encuestados (alrededor del 40%) cree que un servicio público deficiente mejoraría si los ciudadanos se quejaban de él o confía en que sus gobiernos aplicarían una idea innovadora o cambiarían una política nacional en respuesta a las demandas del público. Por otra parte, también solo cuatro de cada diez encuestados cree probable que ricos y pobres sean tratados de la misma manera.

Además, al desglosar los datos por grupos de población, encontramos, no sorprendentemente, que los grupos desfavorecidos, los jóvenes, la gente con menos recursos, la que reporta mayores preocupaciones económicas y sociales, tiene niveles más bajos de confianza en las instituciones.

Para concluir, reitero que es necesario medir y monitorear la satisfacción de los ciudadanos y sus percepciones sobre diferentes aspectos de gobernanza pública para mejorar la provisión de servicios y la confianza de los ciudadanos en sus administraciones públicas. Fundamentalmente, porque es necesario saber qué mejorar. Ya he mencionado que Chile viene realizando mucho trabajo y muy significativo, y el próximo estudio de confianza también contribuirá ampliamente al respecto.

Me gustaría reiterar también, como insumo para la discusión del panel que, según nuestros resultados, no basta con mostrar al público que, en circunstancias extremas de una crisis, como la de COVID-19, el gobierno puede encontrar la manera de cumplir lo prometido. El gobierno tiene que demostrar a los ciudadanos que su actividad cotidiana consiste en responder a sus necesidades y trabajar continuamente para satisfacerlas mejor. Y para ello, es fundamental, entre otras cosas, conectar más e involucrar mejor a los ciudadanos en el diseño y la implementación de políticas y reformas; incrementar su voz política; y sobre todo considerar y asegurar la inclusión de los grupos más vulnerables.