

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ECUADOR
JUNIO DE 2008



- www.inec.gov.ec •
- www.ecuadorencifras.com •



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

BYRON ANTONIO VILLACÍS CRUZ
DIRECTOR GENERAL

JORGE EDUARDO GARCÍA GUERRERO
SUBDIRECTOR GENERAL

CÉSAR OSWALDO ZANAFRIA NIQUINGA
DIRECTOR DE ASESORÍA JURÍDICA

NATALIA CÁRDENAS SAMOFALOVA
DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN

MARCO VILLAVICENCIO ORTIZ
AUDITOR INTERNO

CÉSAR ROBERTO MORALES PÁEZ
SECRETARIO GENERAL

RUTH ELENA PUYOL CORDERO
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ROSSMAN RAMIRO CAMACHO CARRIÓN
DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

EDWIN VLADIMIR BUENAÑO HERMOSA
DIRECTOR DE PRODUCCIÓN DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS

JOSÉ ALFREDO INTRIAGO CONFORME
DIRECTOR DE PRODUCCIÓN DE ESTADÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

WILLIAM RAFAEL HUERTAS QUISHPE
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO ESTADÍSTICO

PROCESOS A NIVEL REGIONAL

JENNIFER NATHALY MARCILLO CHASY
DIRECTORA REGIONAL DEL NORTE

EDUARDO MONTERO CASTELLANOS
DIRECTOR REGIONAL DEL CENTRO

RODRIGO MIGUEL SEGARRA AGUIRRE
DIRECTOR REGIONAL DEL SUR

JÉSSICA MENÉNDEZ CAMPOS
DIRECTORA REGIONAL DEL LITORAL

EQUIPO TÉCNICO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CYNTHIA FERREIRA

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
OSCAR AGUIRRE MIER

AUTORES
ROBERTO ORTIZ
ROCÍO ESPINEL
FRANCISCO PÉREZ

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
Coordinación de Comunicación Social
Byron Sosa

IMPRESIÓN
TALLERES GRÁFICOS DEL INEC

FECHA DE EDICIÓN DE LA PUBLICACIÓN
FEBRERO 2009

QUITO-ECUADOR



**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ECUADOR
JUNIO DE 2008**

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO REFERENCIAL	4
2. RESULTADOS	6
A. CORRUPCIÓN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	6
B. APRECIACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	9
C. ACCESO A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	24
D. CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES	33
E. APRECIACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO	41
3. CONCLUSIONES	43
4. RECOMENDACIONES	44
5. FUENTES DE INFORMACIÓN	44

www.ecuadorencifras.com
www.inec.gov.ec

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ECUADOR

JUNIO DE 2008

1. Introducción

La temática de la Calidad de los Servicios es muy importante, ya que la población tiene distintas necesidades y requerimientos que deben ser satisfechos por medio de la atención oportuna del Estado. Esta presencia estatal y su preocupación en los servicios públicos básicos, proporciona a la ciudadanía confianza en la utilización de los diferentes servicios cuando estos son requeridos, dando además un parámetro de solvencia y oportunidad, frente a la tecnología con la cual se va desarrollando la atención al cliente.

La legitimación, participación y transparencia, en conjunto con la mejora de la Calidad de los Servicios, dan una idea integral sobre el funcionamiento de la Administración Pública (INEC 2008).

El presente trabajo es un análisis descriptivo a nivel de muestra de la Calidad de los Servicios Públicos al año 2008, que permite tener una idea general de este constructo.

Para el análisis se consideró como base la matriz de indicadores de la Vigésima Reunión de Expertos en la temática de Gobernabilidad, realizada en la ciudad de Lima por la Secretaría General de la CAN, los días 24 y 25 de noviembre del 2008. En donde se evalúa la Calidad de los Servicios Públicos estructurado en las siguientes dimensiones:

- Incidencia y evolución de la corrupción
- Apreciación sobre el funcionamiento de las Instituciones Públicas
- Acceso o no a las Instituciones Públicas
- Calidad de las Instituciones
- Apreciación sobre el funcionamiento del Gobierno

Debemos indicar que la fuente de información primaria, fue el módulo de Calidad de los Servicios Públicos 2008 de la Encuesta ENEMDU de junio del 2008.

1.1 Justificación

El presente estudio se realizó con el objetivo de entregar un análisis actualizado a la fecha sobre la Calidad de los Servicios Públicos, considerando que las organizaciones públicas, como cualquier organización prestadora de servicios, necesita conocer el grado de aceptación de su oferta (INEC 2008).

1.2 Antecedentes

En diciembre del 2008 el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), anexa un módulo de Participación Ciudadana y Calidad de los Servicios a la ENEMDU, siendo esta última parte considerada como fuente de datos utilizada para el presente análisis.

1.3 Objetivo

Presentar los resultados principales de los componentes del Módulo de Calidad de los Servicios Públicos del 2008.

1. Marco referencial

El marco de trabajo para este estudio de la Calidad de los Servicios Públicos 2008 -enmarcados en el tema de Gobernabilidad- es el mismo de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), realizada en junio de 2008, con las consideraciones propias referentes a este tema que constan en el Manual del Encuestador de esta ronda de la Encuesta.

En este módulo existen preguntas que permiten especificar el funcionamiento y actividades de las Instituciones Públicas con respecto a su funcionamiento y atención recibidas de las entidades del sector público, independientemente de que los haya utilizado o no.

Esta fuente de información SIEH-ENEMDU-2008, en lo referente a Calidad de los Servicios, presenta como objetivo general, “La legitimización, participación y transparencia, a los que se añade la mejora de la Calidad de los Servicios, pretende coadyuvar el estudio de la percepción ciudadana sobre el funcionamiento de la Administración Pública, cuyos resultados serán con seguridad la de ayudar, alertar, corregir y felicitar si así los resultados los señalen. Por tanto, el módulo recogerá el punto de vista de los hogares sobre los Servicios Públicos y de manera más específica su apreciación sobre su funcionamiento y el papel del estado en cuanto a lo que hace o debería hacer” (INEC 2008).

A continuación se resume las características técnicas de este módulo:

- i. **Universo de estudio:** Constituido por todos los jefes de hogar y personas mayores de 18 años.
- ii. **Informante:** El Jefe del hogar y una persona mayor de 18 años del hogar.
- iii. **Variables Transversales:** Área, Sexo, Etnia, Edad, Nivel de instrucción
- iv. **Cobertura:** Nacional, Urbano/Rural, Regional, Provincial.
- v. **Período de referencia**
 - Junio de 2007 a mayo de 2008
 - Los últimos cinco años
 - El momento de la entrevista

1.1 Metodología

Este estudio se caracteriza por ser de tipo transversal y descriptivo, que presenta resultados a base de cuadros y gráficas que se presentan a lo largo del documento.

El número de observaciones muestrales consideradas en estos análisis, fueron 14 938 de un total de 17 097, esta diferencia se debe a la no aceptación de este módulo.

Para el procesamiento de la información y elaboración de tablas se utilizó el paquete estadístico SPSS 11.5, las cuales fueron exportadas al excel 2007 para su diagramación final.

1. Resultados

a. Corrupción en las instituciones públicas

- **Problemas al momento de hacer trámites en alguna oficina pública**

A nivel nacional, 88,5% de las personas sostienen que la gente en el Ecuador tiene problemas al momento de hacer trámites en alguna oficina pública.

En área de residencia, 91,9% de área urbana y 79,6% del área rural sostiene que afronta problemas al momento de hacer trámites.

En hombres 89,1% y 88,0% mujeres tienen problemas al momento de hacer trámites.

La percepción sobre problemas se encuentra en el grupo indígenas con el 75,4%, mientras que la percepción más alta de 89,3% se tiene en la categoría de mestizos.

Los grupos que presentan mayores problemas son los comprendidos en edades de 18 a 24 años 89,8%, 25 a 44 años 90,3% y 45 a 64 años 88,2%.

La percepción va aumentando de acuerdo a la educación de la población, así tenemos que de ninguno con el 70,1% a superior con el 95% existe un incremento sustancial.

Tabla 1
Problemas de trámites en oficinas públicas (%)

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	NC
AREA	Urbana	91,9%	6,3%	1,8%
	Rural	79,6%	13,8%	6,6%
SEXO	Hombre	89,1%	8,4%	2,5%
	Mujer	88,0%	8,4%	3,6%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	75,4%	12,1%	12,5%
	Blanco	88,3%	8,9%	2,8%
	Mestizo	89,3%	8,1%	2,6%
	Afros	88,6%	8,6%	2,9%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	89,8%	7,5%	2,7%
	25 a 44	90,3%	7,7%	2,0%
	45 a 64	88,2%	8,9%	2,9%
	65 y más	80,4%	10,8%	8,9%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna / Alfabetización	70,1%	15,0%	15,0%
	Primaria	84,5%	11,2%	4,3%
	Secundaria	92,4%	6,1%	1,5%
	Superior	95,0%	4,7%	0,3%
	Total Nacional	88,5%	8,4%	3,1%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

La mayoría de personas sostiene que tienen problemas para hacer trámites.

- **Problemas más frecuentes al hacer trámites**

En esta sección se pretende evaluar cómo la corrupción, entre otros problemas, entorpece los trámites.

A nivel nacional la corrupción, es el principal problema con el 63,1%.

Dentro de área se tiene porcentajes similares de la corrupción, en área urbana 63,7% y área rural 61,2%.

Los hombres perciben a la corrupción como el principal problema que enfrentan en las instituciones públicas al momento de hacer trámites con un 67,3%, y las mujeres sostienen lo mismo con un 59,2%.

Los indígenas en un 55,5% dicen que la corrupción es el principal problema, y blancos, afros y mestizos sostienen lo mismo con porcentajes sobre el 63%.

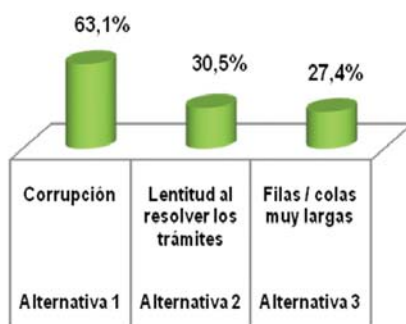
A medida que avanza la edad se van identificando más con este problema. En el grupo de edad de 18 a 24 años el 57,9% y aumenta a 66,5% en las personas de 45 a 64 años.

A más educación el porcentaje de corrupción como principal problema disminuye, pero aumentan otros problemas.

La opción no conoce, presenta porcentajes que deben tomarse en consideración como es el 12,5% de indígenas y el 15% en nivel de instrucción primaria; lo que indica que existe población que desconocen sobre los trámites en las instituciones públicas como de los problemas que estos generan.

La corrupción es el principal problema que afrontan los ecuatorianos al momento de realizar trámites en una institución pública.

Gráfico 1
Problemas al hacer trámites



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 2
Problemas al hacer trámites

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Corrupción	Otros problemas
AREA	Urbana	63,7%	36,3%
	Rural	61,2%	38,8%
SEXO	Hombre	67,3%	32,7%
	Mujer	59,2%	40,8%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	55,5%	44,5%
	Blanco	65,3%	34,7%
	Mestizo	63,2%	36,8%
	Afros	64,3%	35,7%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	57,9%	42,1%
	25 a 44	61,9%	38,1%
	45 a 64	66,5%	33,5%
	65 y más	65,1%	34,9%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna / Alfabetización	65,3%	34,7%
	Primaria	63,7%	36,3%
	Secundaria	63,4%	36,6%
	Superior	60,9%	39,1%
	Total Nacional	63,1%	36,9%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Corrupción en las instituciones públicas**

Aquí se determina una escala para calificar la corrupción de 0 a 10 en las instituciones públicas, 0 implica con más corrupción y 10 sin corrupción.

La población a nivel nacional indica por adjetivos, a las instituciones públicas como corruptas, su calificación se agrupa principalmente en menos de 5.

En área y sexo describen de igual manera a las instituciones públicas bajo los 5 puntos.

Los indígenas indican que existe corrupción significativa en las instituciones públicas, seguido por los blancos, mestizos y afros.

De 25 a 44 años tienen una percepción significativa hacia las instituciones públicas como corruptas, comparado con los otros rangos de edad.

En el nivel de instrucción lo que creen de la institución pública es similar a nivel de todas sus categorías.

Las instituciones públicas son calificadas como corruptas principalmente en el área urbana, y para los indígenas.

Tabla 3
Corrupción en la escala de 1 a 10 (promedio)

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Corrupción
AREA	Urbana	3,9
	Rural	4,0
SEXO	Hombre	4,0
	Mujer	3,9
GRUPO ÉTNICO	Indígena	3,7
	Blanco	4,0
	Mestizo	4,0
	Afros	4,2
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	4,1
	25 a 44	3,9
	45 a 64	4,0
	65 y más	4,0
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna / alfabetización	4,0
	Primaria	4,0
	Secundaria	3,9
	Superior	4,0
	Total Nacional	4,0

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

b. Apreciación sobre el funcionamiento de las instituciones públicas

• Cómo funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador

Con este apartado se evalúa el funcionamiento de las instituciones públicas en una escala de 0 que significa un pésimo servicio a 10 que indica un excelente servicio.

La percepción de las personas a nivel nacional sobre el funcionamiento de las instituciones públicas que brindan servicios públicos, está en 5, donde se concentra el mayor porcentaje.

Dentro del área se observa que tiene mayor calificación positiva en urbano que en rural.

Los hombres y mujeres tienen calificaciones entre 5 y 7.

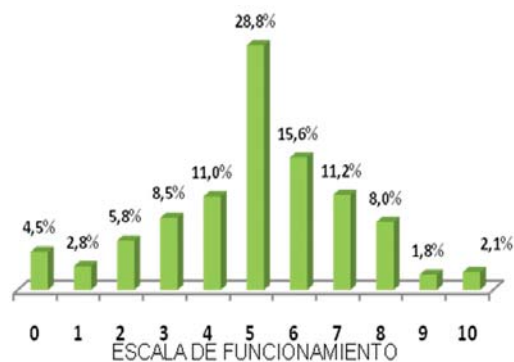
Los blancos, mestizos y afros califican mejor al funcionamiento de las instituciones públicas que los indígenas.

Los jóvenes de 18 a 24 años y adultos de 45 a 64 años califican entre 5 y 7 a las instituciones públicas y su funcionamiento, los otros grupos están en 5.

En el nivel de instrucción las calificaciones aumentan de 5 a 7 conforme sube el nivel de instrucción de ninguna a universitaria.

La calificación con mayor frecuencia es 5 sobre 10 para calificar el funcionamiento de las instituciones públicas, se mantiene tanto a nivel nacional como a nivel de las variables estructurales y dentro de estas en las diferentes categorías.

Gráfico 2
Funcionamiento de las instituciones que
brindan servicios públicos de 0 a 10



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.
 Elaborado por Autores

Tabla 4
Funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos de 0 a 10

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AREA	Urbana	4,2%	2,6%	5,8%	8,2%	10,5%	28,9%	16,9%	11,9%	7,8%	1,5%	1,6%
	Rural	5,4%	3,2%	5,7%	9,2%	12,2%	28,6%	11,9%	9,4%	8,5%	2,5%	3,3%
SEXO	Hombre	4,4%	2,5%	5,4%	8,4%	11,1%	29,3%	16,1%	11,2%	8,1%	1,6%	1,9%
	Mujer	4,6%	3,0%	6,2%	8,6%	10,9%	28,3%	15,0%	11,2%	7,9%	1,9%	2,2%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	7,3%	3,7%	5,2%	9,3%	9,8%	32,9%	10,6%	8,0%	8,3%	2,0%	2,9%
	Blanco	5,2%	2,9%	6,6%	9,1%	9,3%	27,4%	17,2%	11,1%	7,3%	1,6%	2,4%
	Mestizo	4,2%	2,6%	5,7%	8,5%	11,3%	28,9%	15,8%	11,4%	7,8%	1,8%	1,9%
	Afros	6,1%	4,0%	6,4%	6,6%	9,4%	24,0%	14,2%	11,2%	12,2%	2,1%	3,8%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	3,9%	3,3%	5,5%	7,8%	11,4%	27,2%	15,5%	13,2%	7,9%	2,1%	2,2%
	25 a 44	4,5%	2,8%	5,8%	8,9%	11,1%	29,5%	15,7%	10,9%	7,7%	1,4%	1,8%
	45 a 64	4,6%	2,6%	5,9%	8,2%	10,8%	28,5%	15,7%	11,4%	8,3%	2,0%	2,0%
	65 y más	5,2%	2,7%	5,8%	8,6%	10,8%	28,6%	14,7%	9,6%	8,5%	2,5%	3,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna / Alfabetización	7,2%	3,1%	6,7%	7,4%	10,9%	29,7%	12,0%	9,7%	8,1%	2,1%	3,1%
	Primaria	5,1%	2,8%	5,7%	8,8%	11,1%	28,4%	14,4%	10,1%	7,9%	2,3%	3,3%
	Secundaria	3,8%	3,0%	5,9%	8,5%	11,1%	29,6%	15,5%	11,4%	8,5%	1,4%	1,2%
	Superior	3,9%	2,2%	5,5%	8,1%	10,6%	28,0%	18,9%	13,5%	7,4%	1,2%	0,7%
	Total Nacional	4,5%	2,8%	5,8%	8,5%	11,0%	28,8%	15,6%	11,2%	8,0%	1,8%	2,1%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.
 Elaborado por Autores

- **Importancia de los servicios públicos en general**

Se evalúa la importancia de los servicios públicos para las personas, en una escala de 0 nada importantes a 10 muy importantes.

Los servicios públicos a nivel nacional, son considerados por la población de gran importancia.

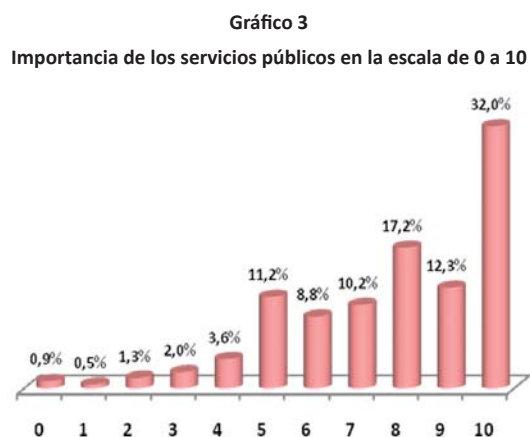
Son considerados de gran importancia en área urbana, y los hombres consideran mucho los servicios públicos.

Los blancos y mestizos dan la importancia que tienen los servicios públicos, al igual que en el grupo de 18 a 44 años.

A medida que el nivel de instrucción es mayor, aumenta el grado de importancia atribuido a los servicios públicos.

Los grupos que otorgan mayor importancia a los servicios públicos son el área urbana, los hombres, los blancos y mestizos, en los grupos de edad de 18 a 24 años y el de 25 a 44 años, con instrucción secundaria y más aún con instrucción superior.

Mientras que grupos más vulnerables como el área rural, las mujeres, los indígenas y afros, el grupo etario de 65 años y más, sin instrucción o instrucción primaria, se mantienen en que el Estado no puede satisfacer las necesidades o se encuentra alejado, como una de las posibilidades de esta valoración.



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.
Elaborado por Autores

Tabla 5
Importancia de los servicios públicos en la escala de 0 a 10

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AREA	Urbana	0,7%	0,4%	1,2%	1,7%	3,2%	10,6%	8,9%	10,2%	17,6%	12,7%	32,9%
	Rural	1,3%	0,7%	1,5%	2,6%	4,7%	13,0%	8,7%	10,2%	16,0%	11,5%	29,7%
SEXO	Hombre	0,9%	0,4%	1,2%	1,8%	3,7%	11,0%	9,3%	9,9%	16,9%	11,9%	32,9%
	Mujer	0,8%	0,5%	1,4%	2,1%	3,6%	11,4%	8,3%	10,4%	17,4%	12,8%	31,3%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	2,0%	0,4%	2,3%	3,8%	3,5%	14,9%	8,4%	11,0%	15,2%	9,2%	29,2%
	Blanco	1,3%	0,6%	2,1%	3,2%	3,9%	9,6%	8,5%	10,1%	15,7%	12,6%	32,4%
	Mestizo	0,7%	0,4%	1,2%	1,8%	3,6%	11,2%	8,8%	10,1%	17,4%	12,3%	32,4%
	Afros	1,4%	0,6%	1,4%	1,3%	3,3%	9,4%	10,5%	11,0%	16,9%	16,3%	27,8%

GRUPO ETARIO	de 18a 24	0,7%	0,4%	0,8%	1,7%	3,1%	9,9%	8,8%	10,5%	17,5%	13,2%	33,5%
	25 a 44	0,7%	0,5%	1,3%	1,9%	3,6%	11,1%	8,3%	10,0%	17,0%	13,0%	32,5%
	45 a 64	1,1%	0,4%	1,3%	1,7%	3,6%	12,0%	9,0%	10,4%	17,6%	11,5%	31,4%
	65 y más	1,2%	0,7%	2,0%	3,0%	4,5%	11,4%	10,2%	10,0%	15,9%	10,9%	30,1%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna / Alfabetización	1,9%	1,0%	3,2%	3,7%	5,3%	13,6%	11,3%	11,9%	14,4%	9,2%	24,5%
	Primaria	1,1%	0,7%	1,7%	2,3%	4,4%	13,3%	9,4%	10,4%	16,1%	11,4%	29,1%
	Secundaria	0,7%	0,3%	1,1%	1,7%	3,2%	10,6%	8,7%	10,5%	17,3%	13,0%	32,8%
	Superior	0,4%	0,2%	0,4%	1,1%	2,3%	7,7%	7,0%	8,7%	19,7%	13,9%	38,7%
	Total Nacional	0,9%	0,5%	1,3%	2,0%	3,6%	11,2%	8,8%	10,2%	17,2%	12,3%	32,0%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Funcionamiento de las instituciones públicas vs. las privadas**

Aquí se compara el funcionamiento de la institución pública con la institución privada, se establece si este es mejor, igual o peor.

A nivel nacional las personas en un 45,2% considera que las instituciones públicas funcionan igual que las instituciones privadas, mientras que un 37,4% opina que las instituciones públicas funcionan peor que las privadas.

En área residencial, los porcentajes más altos están en la opción igual con el 43,6% y 49,5%, opción peor con el 41,4% y 26,7%, en área urbana y área rural.

Tanto hombres y mujeres tienen la misma opinión que en área de residencia.

En grupo étnico opina que funcionan igual en porcentajes que están en 43,3% a 47,6%, y que funcionan peor en porcentajes que van de 22,3% a 38,3%.

El grupo etario opina sobre el funcionamiento de las instituciones públicas frente a las privadas, opción igual con porcentajes que van de 44,5% a 48,9% y opción peor van de 30,5% a 39,6%.

La opinión de nivel de instrucción sobre el funcionamiento recae en las opciones de igual y peor con valores que oscilan entre 37,6% a 49,3%, y de 24,0% a 52,4%, respectivamente

Las opciones NO SABE y NO CONOCE, tienen porcentajes altos en área rural, en grupo étnico indígena, grupos etarios de 65 y más, y en personas que no tienen ningún nivel o están en alfabetización.

Es interesante ver que las instituciones públicas funcionan mejor que las privadas en el área rural, para los indígenas y afros, en el grupo de edad de 65 años y más.



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 6
Comparación de instituciones públicas y privadas

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Mejor	Igual	Peor	NS	NC
AREA	Urbana	11,5%	43,6%	41,4%	2,0%	1,4%
	Rural	13,5%	49,5%	26,7%	5,7%	4,6%
SEXO	Hombre	13,2%	44,0%	38,5%	2,5%	1,9%
	Mujer	11,0%	46,3%	36,4%	3,5%	2,7%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	13,2%	47,5%	22,3%	9,3%	7,7%
	Blanco	12,0%	43,3%	39,6%	3,2%	2,0%
	Mestizo	11,8%	45,2%	38,3%	2,7%	2,0%
	Afros	15,6%	46,7%	33,1%	2,5%	2,1%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	10,8%	48,9%	35,8%	2,3%	2,2%
	25 a 44	11,4%	44,8%	39,6%	2,5%	1,7%
	45 a 64	12,9%	44,5%	37,3%	3,1%	2,2%
	65 y más	13,8%	44,5%	30,5%	6,1%	5,1%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	12,4%	45,8%	24,0%	10,0%	7,9%
	Primaria	14,3%	49,3%	28,8%	4,4%	3,2%
	Secundaria	11,2%	44,7%	41,1%	1,7%	1,3%
	Superior	8,8%	37,6%	52,4%	0,6%	0,7%
	Total Nacional		12,0%	45,2%	37,4%	3,0%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.
Elaborado por Autores

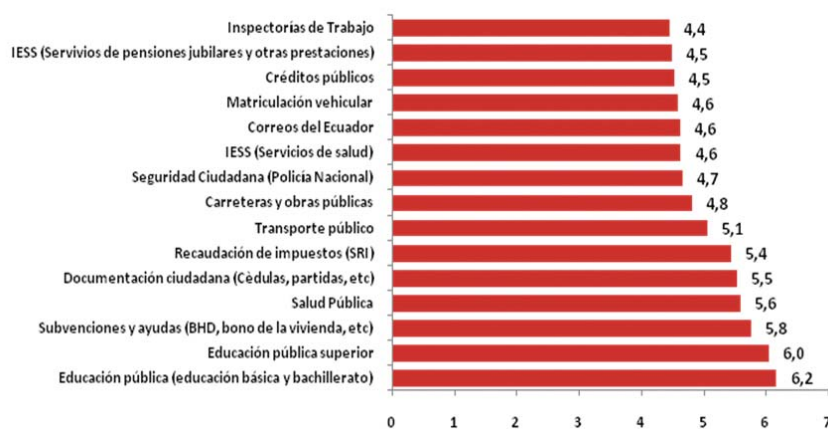
• **Funcionamiento de algunas instituciones y servicios públicos**

Se califica a algunas de las instituciones públicas entre 0 malas y 10 muy buenas.

Una parte de la población sostiene que el funcionamiento de las instituciones fluctúa de 6,2 a 4,4 en promedio.

Se tiene un esquema a nivel nacional donde la educación supera el 6, seguido por subvenciones y ayudas del gobierno como el bono de desarrollo humano que esta en 5,8.

Gráfico 5
Calificaciones de las instituciones y servicios entre 0 y 10 (promedio)



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por AIE

Tabla 7

Calificaciones de las instituciones y servicios (promedio)

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Recaudación de impuestos SRI	Educación pública (básica y bachillerato)	Educación pública superior	Salud Pública	Inspección de Trabajo	Seguridad Ciudadana (Policía Nacional)	Matriculación Vehicular	Documentación Ciudadana (cédulas, partidas y otros)	IESS (Servicios de pensiones jubilares y otras prestaciones)	IESS (Servicios de salud)	Transporte Público	Créditos Públicos	Carreteras y Obras Públicas	Subvenciones y ayudas (BDH, bono de vivienda, otros)	Correos del Ecuador
AREA	Urbana	5,7	6,2	6,2	5,5	4,6	4,7	4,7	5,4	4,6	4,6	5,0	4,6	4,9	5,7	4,9
	Rural	4,7	6,2	5,5	5,7	4,0	4,7	4,2	5,8	4,6	4,3	5,2	4,3	4,5	5,9	4,0
SEXO	Hombre	5,5	6,2	6,1	5,6	4,5	4,7	4,7	5,6	4,7	4,5	5,1	4,6	4,8	5,7	4,7
	Mujer	5,4	6,2	6,0	5,6	4,4	4,6	4,5	5,5	4,6	4,5	5,0	4,5	4,8	5,8	4,6
GRUPO ÉTNICO	Indígena	4,3	6,1	5,2	5,6	3,9	4,5	3,9	5,6	4,3	4,0	4,9	4,2	4,5	6,0	3,8
	Blanco	5,4	6,1	6,0	5,5	4,5	4,7	4,5	5,5	4,5	4,4	5,0	4,3	4,6	5,4	4,4
	Mestizo	5,5	6,2	6,1	5,6	4,5	4,7	4,6	5,5	4,7	4,5	5,1	4,6	4,9	5,8	4,7
	Afros	5,1	6,3	6,1	5,7	4,5	4,8	4,5	5,4	4,7	4,6	4,9	4,4	4,6	5,8	4,3
GRUPO ETARIO	de 18a 24	5,6	6,5	6,4	5,8	4,6	4,7	4,7	5,8	4,8	4,7	5,2	4,7	4,9	5,9	4,9
	25 a 44	5,5	6,3	6,0	5,6	4,5	4,6	4,6	5,5	4,6	4,4	5,0	4,5	4,8	5,9	4,7
	45 a 64	5,5	6,1	6,0	5,5	4,4	4,7	4,6	5,5	4,6	4,5	5,1	4,5	4,8	5,6	4,5
	65 y más	5,0	5,8	5,7	5,6	4,2	4,8	4,4	5,5	4,7	4,6	5,1	4,3	4,9	5,7	4,4
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	4,4	5,5	5,2	5,5	4,0	4,5	4,0	5,3	4,4	4,0	4,9	4,1	4,5	5,8	3,9
	Primaria	4,9	6,2	5,7	5,7	4,2	4,7	4,4	5,7	4,6	4,4	5,2	4,4	4,8	5,9	4,3
	Secundaria	5,6	6,3	6,2	5,6	4,6	4,7	4,7	5,5	4,7	4,6	5,0	4,6	4,8	5,8	4,8
	Superior o posgrado	6,5	6,2	6,6	5,4	4,8	4,7	4,9	5,4	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8	5,4	5,2
	Total Nacional	5,4	6,2	6,0	5,6	4,4	4,7	4,6	5,5	4,6	4,5	5,1	4,5	4,8	5,8	4,6

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Las calificaciones son más altas si los servicios están cerca de la gente y esta los utiliza, son mayores las calificaciones de educación pública y subvenciones en el área rural y para los indígenas.

Por otro lado el servicio de matrícula vehicular, impuestos del SRI estos últimos que son más importantes para el área urbana, los blancos y mestizos, con secundaria o estudios de tercer nivel. La inspección de trabajo obtuvo las más baja calificación.

- Serie de adjetivos que pueden ser utilizados para describir a las instituciones públicas

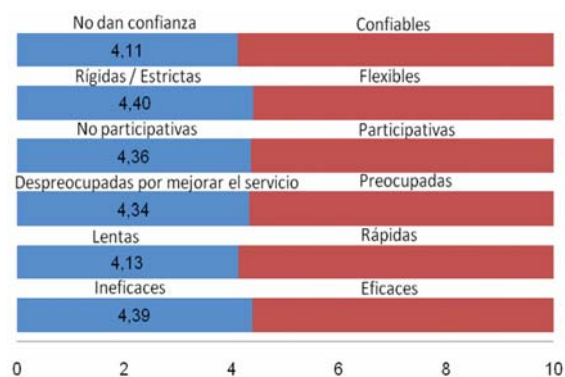
En esta sección se describe a las instituciones públicas con adjetivos, en la escala de 0 a 10, donde 0 es que cumple totalmente con una característica negativa a 10 la característica positiva. Por ejemplo 0 significa que las instituciones públicas son lentas y 10 rápidas.

Los entrevistados sostienen que las instituciones públicas son lentas y no dan confianza, opciones estas donde se concentra las calificaciones más bajas, por lo que se consideran como características negativas.



Gráfico 6

Adjetivos que describen a las instituciones públicas entre 0 y 10



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 6

Comparación de instituciones públicas y privadas

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Ineficaces	Lentas	Despreocupadas por Mejorar el Servicio	No participativas	Rígid / Estrictas	No dan confianza
AREA	Urbana	4,42	4,14	4,35	4,36	4,40	4,09
	Rural	4,32	4,09	4,32	4,34	4,39	4,14
SEXO	Hombre	4,42	4,17	4,38	4,41	4,45	4,15
	Mujer	4,36	4,09	4,31	4,31	4,35	4,06
GRUPO ÉTNICO	Indígena	4,11	3,69	4,01	4,04	4,04	3,83
	Blanco	4,24	4,02	4,30	4,31	4,41	4,19
	Mestizo	4,42	4,15	4,36	4,37	4,41	4,10
	Afros	4,44	4,30	4,38	4,51	4,52	4,35
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	4,55	4,25	4,48	4,51	4,51	4,16
	25 a 44	4,35	4,08	4,31	4,32	4,36	4,07
	45 a 64	4,40	4,15	4,33	4,36	4,42	4,11
	65 y más	4,32	4,10	4,31	4,32	4,35	4,18
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	4,13	4,03	4,25	4,31	4,36	4,18
	Primaria	4,33	4,10	4,34	4,29	4,36	4,11
	Secundaria	4,42	4,14	4,33	4,39	4,37	4,09
	Superior	4,51	4,20	4,40	4,43	4,52	4,09
	Total Nacional	4,39	4,13	4,34	4,36	4,40	4,11

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- Mejoras en los últimos 5 años de las instituciones públicas

Se evalúa si ha existido mejoras, se sigue igual o si ha empeorado en los últimos cinco años.

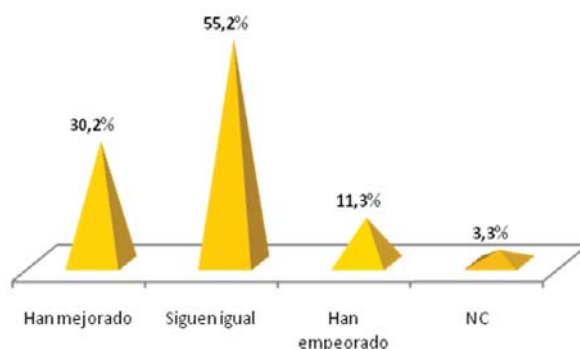
La mayoría opina que durante los últimos cinco años las instituciones públicas siguen igual, mientras que el 30,2% opina que ha mejorado.

Dentro de área las instituciones públicas han mejorado para área urbana, y en la variable sexo para las mujeres.

Los mestizos opinan que las instituciones han mejorado, y en grupo etario sostienen lo mismo en las edades comprendidas entre 25 a 64 años.

El nivel de instrucción nos indica que en niveles superiores opinan que el funcionamiento de las instituciones públicas ha mejorado, seguido por el nivel de secundaria.

Gráfico 7
Han mejorado las instituciones públicas



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 9
Han mejorado las instituciones públicas

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Han mejorado	Siguen igual	Han empeorado	NC
AREA	Urbana	32,1%	53,9%	11,9%	2,2%
	Rural	25,3%	58,7%	9,7%	6,3%
SEXO	Hombre	31,3%	55,0%	11,1%	2,5%
	Mujer	29,2%	55,3%	11,5%	4,0%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	23,7%	55,5%	9,6%	11,3%
	Blanco	28,9%	53,0%	15,3%	2,8%
	Mestizo	30,8%	55,5%	11,0%	2,8%
	Afros	29,3%	52,6%	14,0%	4,1%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	30,3%	56,7%	9,5%	3,5%
	25 a 44	30,7%	56,0%	10,9%	2,4%
	45 a 64	30,7%	54,0%	12,3%	3,0%
	65 y más	26,5%	53,0%	12,8%	7,6%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	23,4%	52,5%	12,9%	11,2%
	Primaria	25,8%	57,9%	11,9%	4,4%
	Secundaria	31,7%	55,1%	11,2%	2,0%
	Superior	38,3%	50,4%	10,2%	1,1%
	Total	30%	55%	11%	3%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En comparación a otros grupos se observa que para los grupos vulnerables (área rural, sin escolaridad, las mujeres, los indígenas y los afros) dicen no conocer si las instituciones han mejorado o no en mayor frecuencia que los otros grupos. Lo que demuestra que las instituciones públicas no son tan cercanas a estos grupos, pues estos grupos no pueden evaluar su funcionamiento.

- Aspectos en que las instituciones públicas han cambiado

Se ve en que aspectos las instituciones públicas han mejorado, siguen igual o han empeorado.

A nivel nacional, las personas sostienen que las instituciones públicas se mantienen igual en los siguientes aspectos:

- Servicios que brindan a los ciudadanos 62,8%
- Información al ciudadano 62,6%
- Instalaciones de oficinas de atención al público 59,1%
- Profesionalidad del personal 62,9%
- Procesamiento de quejas y sugerencias de los ciudadanos 70%

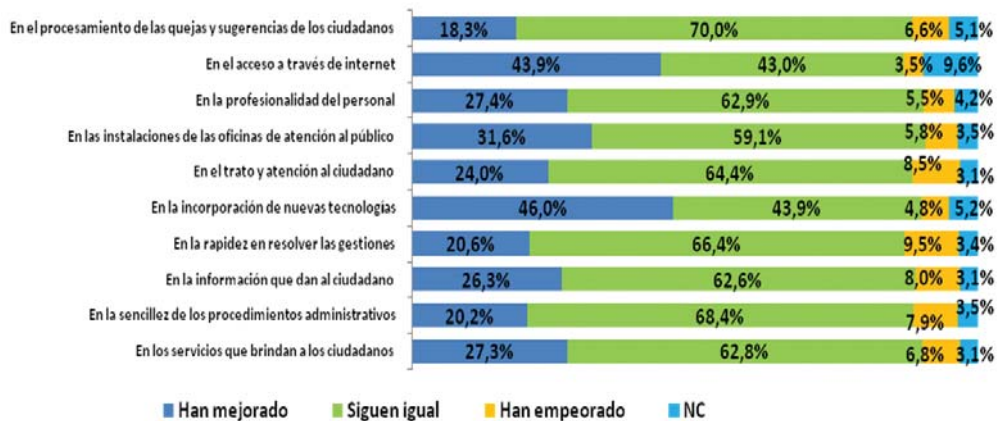
Sin embargo hay un porcentaje que se refiere a la mejora de las instituciones públicas en opciones relevantes como:

- Incorporación de nuevas tecnologías 46%
- Acceso por internet 43,9%

Aspectos que han empeorado:

- Rapidez de resolver las gestiones 9,5%
- En la sencillez de los procedimientos administrativos 7,9%
- En el trato al ciudadano 8,5%

Gráfico 8
Aspectos en que las instituciones públicas han cambiado



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Expresiones que identifican al sector público o al privado**

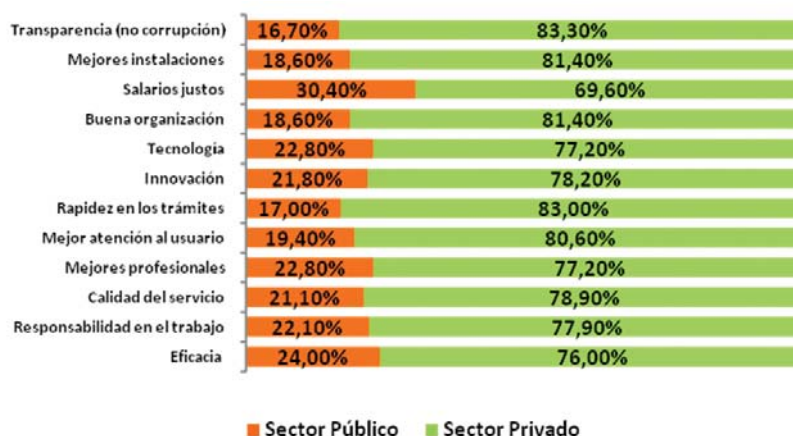
De un grupo de expresiones se preguntó a la gente si estas sirven para describir al sector público o al privado.

Del contexto nacional, se tiene que la gran mayoría de personas entrevistadas sostienen, que luego de oír las diferentes expresiones, estas les recuerdan más al sector privado que al sector público.

Sin embargo de esto tenemos que los porcentajes más altos en lo que se refiere al sector público se presentan en ítems tales como:

- Eficacia
- Mejores profesionales
- Tecnología
- Salarios justos

Gráfico 9
Expresiones que identifican al sector público y al privado



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Satisfacción con el funcionamiento de algunos servicios públicos**

Se valora la satisfacción de los ciudadanos respecto a la telefonía, la electricidad, la telefonía celular, el acceso al internet y el agua potable. En una escala del 0 malo a 10 excelente.

A nivel nacional una gran mayoría se siente satisfecho con el funcionamiento del servicio de electricidad 7,2, de telefonía celular 6,7 y agua potable 6,5.

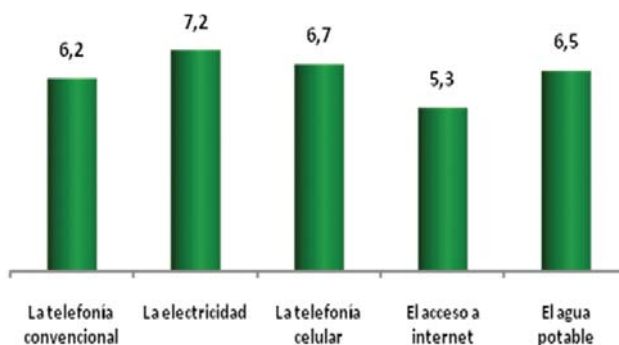
A nivel urbano hay satisfacción por la electricidad y telefonía celular más que en lo rural; en hombres y mujeres no hay diferenciación es similar la satisfacción por electricidad y telefonía celular.

Los indígenas sienten satisfacción hacia la electricidad y agua potable, con relación a los otros grupos que los sienten por la electricidad y servicio de celular en preferencia.

Dentro de grupo etario se replica la satisfacción por la electricidad, servicio de celular y agua potable.

Por nivel de instrucción se mantiene la misma estructura de grupo etario.

Gráfico 10
Satisfacción respecto a algunos servicios públicos 0 a 10



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 10
Satisfacción respecto a algunos servicios públicos 0 a 10 (promedio)

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	La Telefonía Conventional	La Electricidad	La Telefonía Celular	El Acceso a Internet	El Agua Potable
AREA	Urbana	6,8	7,3	7,0	6,0	6,8
	Rural	4,5	6,9	5,9	3,1	5,5
SEXO	Hombre	6,2	7,2	6,7	5,3	6,4
	Mujer	6,3	7,2	6,7	5,3	6,5
GRUPO ÉTNICO	Indígena	4,2	6,9	5,5	3,0	5,8
	Blanco	6,1	6,9	6,9	5,6	6,1
	Mestizo	6,4	7,2	6,8	5,4	6,6
	Afros	5,6	6,7	6,9	4,9	6,0
GRUPO ETARIO	de 18a 24	6,5	7,5	7,2	6,0	6,7
	25 a 44	6,1	7,1	6,8	5,3	6,4
	45 a 64	6,3	7,1	6,6	5,2	6,5
	65 y más	6,2	7,3	5,9	4,5	6,7
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	4,5	6,6	5,1	3,0	5,8
	Primaria	5,6	7,1	6,3	4,2	6,3
	Secundaria	6,6	7,2	7,1	5,7	6,5
	Superior	7,3	7,5	7,3	7,0	7,0
	Total Nacional	6,2	7,2	6,7	5,3	6,5

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Los grupos vulnerables como los del área rural, los afros y quienes no tienen instrucción, califican al internet y a la telefonía convencional con bajos puntajes, debido, tal vez, a su bajo o ningún uso en contraste a los servicios básicos de agua potable y electricidad que son considerados como importantes.

- **El actual gobierno se preocupa por mejorar los servicios públicos**

Se compara la preocupación del gobierno actual con el anterior gobierno por mejorar los servicios públicos, para saber si este se preocupa más, igual o menos que el anterior gobierno.

La gran mayoría a nivel nacional, piensa que el Gobierno actual se ha preocupado más que los otros gobiernos pasados por la mejora de los servicios públicos.

Dentro de área, piensan que hay más preocupación del gobierno por los servicios en área urbana como en área rural.

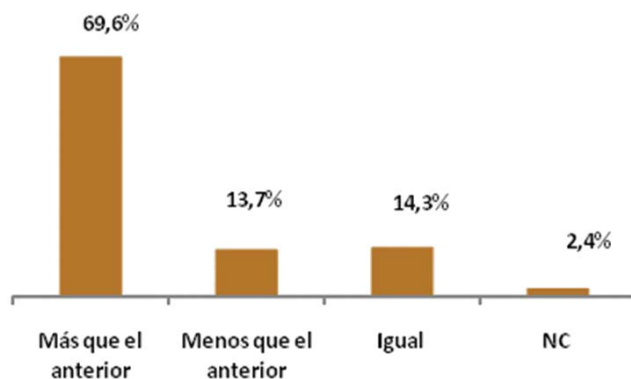
Los hombres se pronuncian más que las mujeres sobre la preocupación del gobierno por los servicios públicos, esto no quiere decir que las mujeres no se preocupen de este tema, si no que lo hacen en un porcentaje menor.

Los indígenas presentan el porcentaje bajo con respecto a que el gobierno se preocupa hoy más de los servicios públicos, y con un porcentaje de 17,5% los indígenas piensan que el gobierno se ha preocupado menos que los gobiernos anteriores, blancos, mestizos, y afros indican que el Gobierno actual se ha preocupado más que el Gobierno anterior por la mejora de los servicios públicos.

Los grupos etarios en general, sostienen que el gobierno se preocupa mas que los anteriores por los servicios públicos, pero de 18 a 24 años, se pronuncian en un 15% de que la atención por parte del gobierno es menor que el de los anteriores.

Ninguno o alfabetización piensan que el gobierno se ha preocupado menos que los anteriores, otros niveles de instrucción disminuye esta apreciación, haciéndose relevante la opción de que se ha preocupado más que el anterior.

Gráfico 11
El gobierno actual se preocupa por
Mejorar los servicios públicos



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Tabla 11
El gobierno actual se preocupa por mejorar los servicios públicos (%)

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Más que el anterior	Menos que el anterior	Igual	NC
AREA	Urbana	70,6%	13,0%	14,4%	2,0%
	Rural	66,9%	15,6%	13,9%	3,6%
SEXO	Hombre	70,9%	13,2%	14,1%	1,9%
	Mujer	68,4%	14,2%	14,5%	2,9%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	59,5%	17,5%	15,7%	7,3%
	Blanco	67,2%	15,0%	16,0%	1,8%
	Mestizo	70,3%	13,3%	14,1%	2,2%
	Afros	70,4%	13,7%	13,8%	2,1%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	70,0%	15,0%	13,0%	2,0%
	25 a 44	69,9%	13,5%	14,3%	2,3%
	45 a 64	69,5%	13,9%	14,6%	2,0%
	65 y más	68,1%	12,3%	14,9%	4,7%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	60,7%	18,1%	14,4%	6,7%
	Primaria	67,5%	14,9%	14,7%	2,9%
	Secundaria	71,5%	13,0%	13,7%	1,8%
	Superior	73,1%	11,1%	14,4%	1,4%
	Total Nacional		69,6%	13,7%	14,3%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

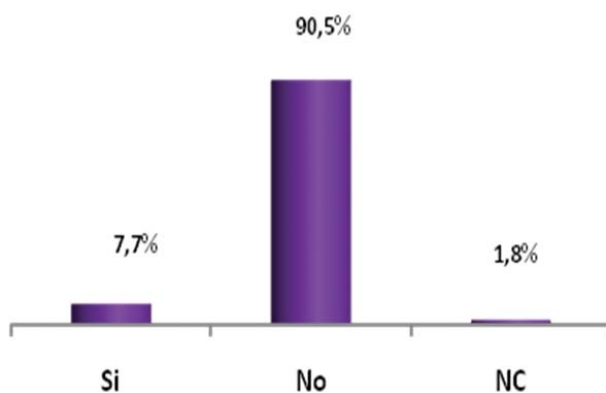
Elaborado por Autores

- **Presentación de quejas o reclamos en las oficinas públicas**

Se preguntó a los ciudadanos si han presentado quejas en oficinas públicas. El motivo de la queja, si se recibió una respuesta a esta y cuan satisfecho quedó.

La mayoría a nivel nacional informa que no ha presentado queja o reclamo alguno, en oficina pública.

Gráfico 12
Ha presentado quejas



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por AIE

Más del 90% del área urbana y rural no han presentado queja alguna en oficinas públicas.

Hombres y mujeres en porcentajes que superan más del 90% informan no haber presentado queja o reclamo en oficinas públicas.

Dentro de grupo étnico, los mayores porcentajes se encuentran en que no han presentado quejas en oficinas públicas;

En las categorías de grupo etario no han presentado quejas en oficinas públicas en valores sobre el 89%

En nivel de instrucción, superior o postgrado sostienen que han presentado quejas con un porcentaje de 13,9%.

Tabla 12
Ha presentado quejas

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	NC
AREA	Urbana	8,7%	90,0%	1,3%
	Rural	5,0%	91,8%	3,2%
SEXO	Hombre	7,7%	90,8%	1,5%
	Mujer	7,6%	90,2%	2,1%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	3,6%	90,4%	5,9%
	Blanco	6,7%	91,7%	1,6%
	Mestizo	8,0%	90,4%	1,6%
	Afros	6,2%	91,6%	2,2%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	4,7%	93,8%	1,5%
	25 a 44	8,6%	89,7%	1,7%
	45 a 64	8,5%	89,8%	1,7%
	65 y más	5,2%	91,6%	3,2%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	4,1%	91,0%	4,9%
	Primaria	4,4%	93,1%	2,5%
	Secundaria	8,4%	90,3%	1,3%
	Superior	13,9%	85,4%	0,7%
	Total Nacional		7,7%	90,5%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Gráfico 13
Presentación de quejas y reclamos



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

El gráfico anterior se refiere a las tres premisas que a continuación se desarrollan

- **Razones de queja o reclamo en las instituciones públicas**

Del 7% de la población entrevistada a nivel nacional que si han presentado queja o reclamo en oficina pública, manifiestan que las principales razones por las que presentó su queja o reclamo fueron:

- Mala o insuficiente información 14,3%
- Falta de profesionalismo de los funcionarios 15,8%
- Falta de comprensión de su problema 24,6%

- **Respuesta en los 20 días siguientes a la fecha de presentación de la última queja o reclamo**

A nivel nacional se tiene que el 56,2% sostiene que la queja o reclamo, no fue atendida en los 20 días siguientes a la presentación de la misma. Mientras que el 43,8% informa que su queja fue atendida en el mismo tiempo.

- **Satisfacción con el resultado de la queja o reclamo**

Los entrevistados a nivel nacional, diferencian sus criterios hacia lo positivo y negativo, lo que nos proporciona una gama de porcentajes, de los cuales se desprende que el 36% sostiene que esta algo satisfecho por el resultado a su queja, como el 23,5% muy satisfecho, y el 20,5% es indiferente al tratamiento que le hayan dado a su queja, por último el 20% esta nada satisfecho.

- **Razones por las que no ha presentado una queja o reclamo**

De la población encuestada 90,8%, que no presento queja o reclamo en oficina pública, las razones principales por las que no se presenta queja o reclamo dentro del contexto nacional son:

- Nunca ha tenido motivo 54,9%
- Creen que no sirve para nada 20%

Sin embargo se puede observar que no han presentado quejas o reclamos porque no ocuparon el servicio, en área rural con el 10,5%, los indígenas con el 12,6%, de 65 y más años con el 10,9%, y en nivel de instrucción en ninguno o alfabetización se tiene que el 14,1%.

Tabla 14
Por qué razón no ha presentado quejas

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	No ocupó el servicio	Nunca ha tenido motivo	Cree que no sirve para nada	No sabía cómo dónde hacerlo	Para evitar más trámites	Buscó una solución alternativa	Otro, cual	NC
AREA	Urbana	8,3%	53,8%	21,9%	4,7%	7,5%	2,1%	0,4%	1,3%
	Rural	10,5%	57,9%	14,9%	8,5%	4,5%	1,1%	0,4%	2,3%
SEXO	Hombre	9,3%	54,8%	20,1%	5,4%	6,5%	2,0%	0,5%	1,3%
	Mujer	8,5%	55,1%	19,8%	6,0%	6,8%	1,6%	0,3%	1,9%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	12,6%	56,5%	13,8%	9,2%	2,8%	1,3%	0,1%	3,4%
	Blanco	8,8%	57,7%	17,4%	4,7%	8,0%	1,8%	0,6%	1,0%
	Mestizo	8,8%	54,3%	20,8%	5,4%	6,9%	1,9%	0,4%	1,5%
	Afros	6,9%	61,1%	16,1%	8,9%	4,3%	0,9%	0,3%	1,4%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	9,6%	56,8%	17,7%	6,7%	5,8%	1,9%	0,1%	1,5%
	25 a 44	7,9%	54,8%	20,8%	6,0%	6,8%	2,0%	0,4%	1,3%
	45 a 64	9,3%	54,4%	20,4%	5,1%	7,2%	1,7%	0,5%	1,5%
	65 y más	10,9%	54,7%	18,6%	5,3%	5,4%	1,3%	0,7%	3,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	14,1%	53,8%	12,5%	8,6%	4,3%	0,6%	0,8%	5,3%
	Primaria	10,2%	57,7%	18,1%	6,1%	4,8%	1,1%	0,4%	1,7%
	Secundaria	8,2%	55,0%	20,9%	5,6%	6,8%	2,1%	0,3%	1,1%
	Superior	5,9%	49,0%	24,5%	4,3%	11,1%	3,2%	0,6%	1,3%
	Total Nacional		8,9%	54,9%	20,0%	5,7%	6,6%	1,8%	0,4%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

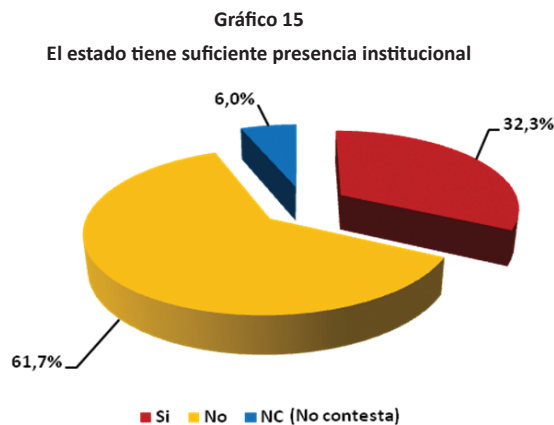
Elaborado por Autores

Si bien la mayoría de ciudadanos reporta no haber presentado quejas, se destaca que en el caso de grupos como el indígena, rural, de 65 años y más, con primaria no han presentado quejas porque no saben cómo hacerlo o no han ocupado el servicio. Una señal de que los derechos ciudadanos no se exigen dada la marginalidad, la falta de una presencia estatal y los bajos niveles de instrucción de la población.

c. Acceso a las instituciones públicas

- **Presencia institucional del Estado**

El pronunciamiento a nivel nacional de la mayoría es que el Estado no tiene presencia institucional suficiente en el entorno en que vive.



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En el área urbano y rural, sostienen sobre el 61% que el estado no tiene suficiente presencia institucional.

Los hombres y mujeres informan con porcentajes del 61,8% y 61,7%, que no hay presencia del estado de manera institucional en el entorno que vive.

Dentro de grupo étnico, en sus diferentes categorías, la mayoría sostiene que al estado le hace falta presencia institucional en el entorno habitacional.

En los grupos etarios, se tiene los porcentajes más altos de población en la que se indica que el estado no tiene la suficiente presencia institucional en el entorno de su hábitat.

El nivel de instrucción, en sus diferentes niveles de educación manifiesta que falta presencia institucional por parte del estado en el entorno donde viven.

Tabla 14
Tiene el estado suficiente presencia institucional

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	NC
AREA	Urbana	33,0%	61,6%	5,4%
	Rural	30,3%	62,2%	7,4%
SEXO	Hombre	33,5%	61,8%	4,7%
	Mujer	31,2%	61,7%	7,1%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	30,1%	55,7%	14,1%
	Blanco	28,6%	67,1%	4,3%
	Mestizo	32,8%	61,5%	5,6%
	Afros	30,2%	63,9%	5,9%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	30,3%	62,9%	6,8%
	25 a 44	32,4%	62,9%	4,7%
	45 a 64	32,7%	61,3%	6,0%
	65 y más	33,4%	56,6%	10,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	26,6%	59,1%	14,3%
	Primaria	30,6%	62,0%	7,3%
	Secundaria	32,9%	62,5%	4,7%
	Superior	36,2%	60,6%	3,2%
	Total Nacional	32,3%	61,7%	6,0%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

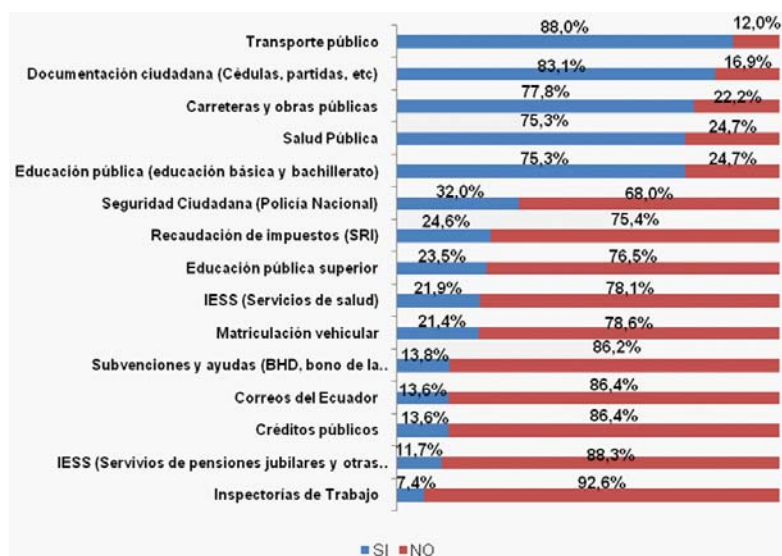
Elaborado por Autores

La falta de una presencia estatal se hace evidente en el desconocimiento de la población de su presencia en grupos como indígena, rural de 65 años y más, con bajos niveles de instrucción. En general los ciudadanos necesitan una mayor presencia del Estado y sus Instituciones.

- Uso de algunos bienes y servicios públicos



Gráfico 16
Uso de algunos bienes y servicios públicos



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

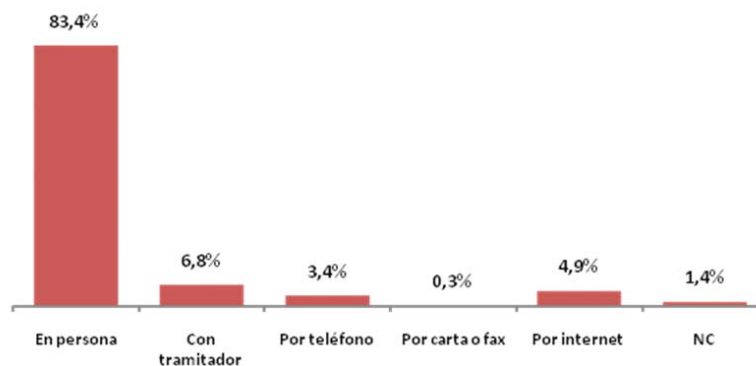
La gran mayoría a nivel nacional ha utilizado especialmente servicios relacionados con:

- Transporte público 88%
- Registro Civil 83,1%
- Carreteras públicas 77,8%
- Educación Pública, básica y secundaria 75,3%
- Salud Pública 83,1%

• **Forma preferida de realizar trámites en oficinas públicas**

La preferencia de las personas a nivel nacional es realizar un trámite en una oficina pública de forma personal.

Gráfico 17
Cómo prefiere hacer los trámites en instituciones



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Dentro de área de residencia en urbano como en rural, los trámites son realizados de manera personal.

Hombres y mujeres, realizan los trámites de manera personal.

En grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, la gran parte de personas realizan los trámites personalmente.

Cabe indicar que luego de la opción que los trámites lo realizan de manera personal, sigue como opción que los trámites lo realizan con tramitador, en un porcentaje menor de 6,8% a nivel nacional.

Tabla 15
Cómo prefiere hacer los trámites en instituciones

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	En persona	Con tramitador	Por teléfono	Por carta o fax	Por internet	NC
AREA	Urbana	81,5%	7,0%	3,9%	0,3%	6,5%	0,9%
	Rural	88,3%	6,0%	2,1%	0,2%	0,7%	2,6%
SEXO	Hombre	83,3%	7,3%	3,1%	0,2%	4,9%	1,1%
	Mujer	83,4%	6,2%	3,7%	0,3%	4,8%	1,6%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	88,2%	4,4%	2,3%	0,3%	0,4%	4,4%
	Blanco	80,2%	8,2%	2,5%	0,4%	7,5%	1,2%
	Mestizo	83,1%	6,8%	3,6%	0,2%	5,1%	1,2%
	Afros	88,2%	5,7%	2,4%	0,5%	1,3%	1,9%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	81,3%	6,9%	4,1%	0,3%	6,9%	0,5%
	25 a 44	83,2%	6,8%	3,1%	0,3%	5,7%	0,8%
	45 a 64	84,6%	6,2%	3,7%	0,2%	4,1%	1,2%
	65 y más	83,2%	7,8%	2,7%	0,1%	1,2%	5,1%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	82,4%	7,0%	1,4%	0,1%	0,4%	8,7%
	Primaria	88,5%	6,4%	2,7%	0,2%	0,6%	1,6%
	Secundaria	85,0%	7,0%	3,5%	0,4%	3,5%	0,5%
	Superior	70,4%	6,9%	5,0%	0,2%	17,2%	0,4%
	Total Nacional		83,4%	6,8%	3,4%	0,3%	4,9%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

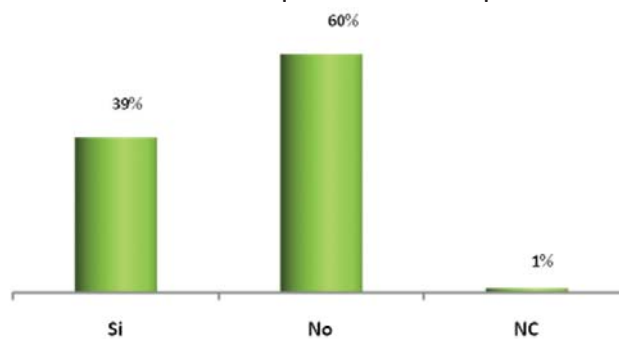
Elaborado por Autores

La mayoría a nivel nacional informa que no ha presentado queja o reclamo alguno, en oficina pública.

- En el último año ha ido a una oficina pública

La mayoría de personas a nivel nacional, manifiestan que no han ido a oficina pública alguna.

Gráfico 18
En el último año ha tenido que ir a una institución pública



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En área de residencia la mayoría del urbano como del rural informan no haber ido a oficina pública alguna, y una minoría del urbano y rural indican que si van a oficinas públicas.

En hombres y mujeres indican en gran mayoría que no van a oficina pública alguna y una menor parte que si van a oficinas públicas.

En las categorías de grupo étnico sostienen la gran parte que no van a oficina pública alguna, destacándose los mestizos con el 40,4% que si han ido a una oficina pública.

En grupos etarios indican con el 42,8% de 25 a 44 años, si han ido a una oficina pública.

El nivel de instrucción presenta en el nivel superior o postgrado el 56,4% si han ido a una oficina pública.

Tabla 16
En el último año ha ido a una institución pública

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	NC
AREA	Urbana	41,9%	57,5%	0,6%
	Rural	31,5%	66,5%	2,0%
SEXO	Hombre	40,4%	58,8%	0,8%
	Mujer	37,8%	61,0%	1,2%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	23,7%	72,9%	3,4%
	Blanco	36,6%	62,7%	0,7%
	Mestizo	40,4%	58,7%	0,9%
	Afros	33,7%	64,9%	1,4%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	35,6%	63,5%	0,9%
	25 a 44	42,8%	56,4%	0,8%
	45 a 64	38,8%	60,3%	0,9%
	65 y más	28,1%	69,4%	2,5%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	23,1%	73,0%	3,9%
	Primaria	30,1%	68,5%	1,4%
	Secundaria	42,0%	57,5%	0,5%
	Superior	56,4%	43,1%	0,4%
	Total Nacional		39,0%	60,0%

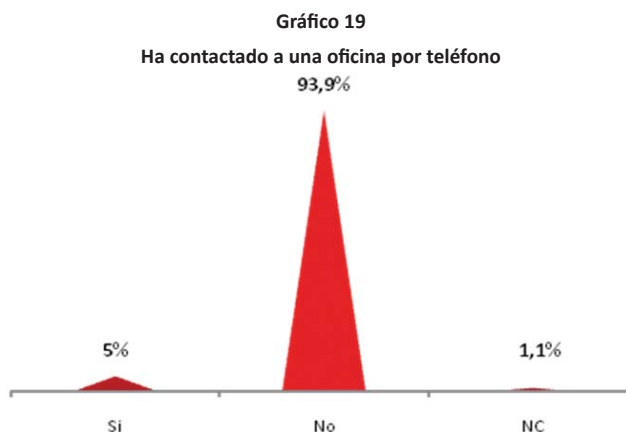
Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Los grupos del área rural, las mujeres, los indígenas y afros, de edades de 65 años y más, con bajos niveles de educación en mayor medida que los otros grupos no han ido a oficinas públicas. El costo de trasladarse a una oficina pública de estos grupos es más alto que para otros grupos, además del desconocimiento de la institución pública de estos grupos.

- Ha contactado con alguna oficina o servicio público por teléfono

A nivel nacional se sostiene que la gran mayoría de personas informa no haber contactado con alguna oficina o servicio público por teléfono.



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En lo que tiene que ver con área de residencia, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, la gran mayoría no se ha contactado a una oficina por teléfono.

Existiendo un porcentaje de 13,3%, en nivel de instrucción en superior o posgrado que si se han contactado por teléfono con una oficina.

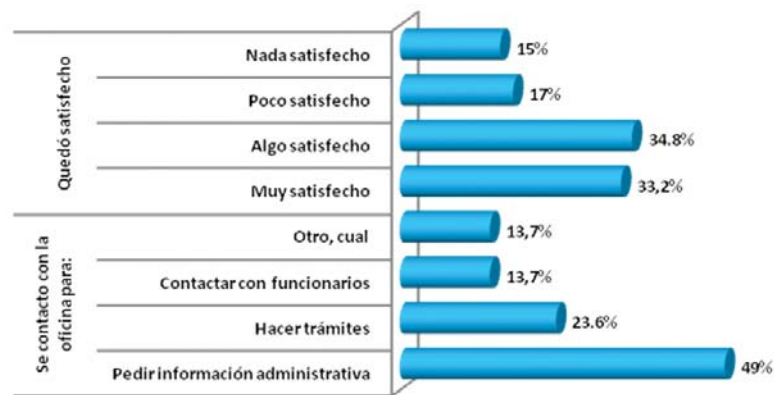
Tabla 17
Ha contactado a una oficina por teléfono

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	NC
AREA	Urbana	6,1%	93,0%	0,9%
	Rural	2,2%	96,2%	1,6%
SEXO	Hombre	5,1%	93,9%	1,0%
	Mujer	5,0%	93,8%	1,2%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	2,2%	95,0%	2,8%
	Blanco	5,3%	93,9%	0,7%
	Mestizo	5,3%	93,7%	1,0%
	Afros	2,1%	95,9%	2,1%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	4,8%	94,7%	0,5%
	25 a 44	5,7%	93,2%	1,1%
	45 a 64	5,1%	93,9%	1,0%
	65 y más	2,3%	95,7%	2,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	0,3%	96,2%	3,5%
	Primaria	1,7%	97,0%	1,3%
	Secundaria	4,9%	94,4%	0,7%
	Superior	13,3%	85,9%	0,9%
	Nacional	5,0%	93,9%	1,1%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Gráfico 20
Contacto con oficina pública por teléfono



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Motivos para contactarse con una oficina pública**

Del 5% que se contacta por teléfono con una oficina pública, presenta que a nivel nacional lo hacen por:

- Pedir información administrativa 47,6%
- Hacer trámites. 22,9%

En lo urbano y rural se contactan con las oficinas por pedir información administrativa y hacer trámites, igual en hombres y mujeres.

Los indígenas se contactan con oficinas públicas para hacer trámites en especial.

Los grupos etarios indican en sus diferentes categorías que contactan con oficinas por información administrativa.

Ninguna o alfabetización indican que el porcentaje es el mismo para información administrativa como para hacer trámites esto es del 50% para cada opción.

Tabla 18
Se contacto con la oficina para:

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Pedir información administrativa	Conseguir formularios	Hacer trámites	Contactar con funcionarios	Otro, cual	No recuerda	NC
AREA	Urbana	48,8%	2,3%	22,3%	13,3%	12,7%	0,2%	0,5%
	Rural	38,6%	4,5%	27,3%	12,5%	17,0%	0,0%	0,0%
SEXO	Hombre	47,8%	2,8%	22,2%	12,8%	13,9%	0,0%	0,6%
	Mujer	47,4%	2,3%	23,5%	13,7%	12,6%	0,3%	0,3%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	25,0%	6,3%	43,8%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%
	Blanco	49,1%	3,5%	24,6%	10,5%	12,3%	0,0%	0,0%
	Mestizo	48,2%	2,4%	21,9%	13,4%	13,4%	0,2%	0,5%
	Afros	38,5%	0,0%	38,5%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	44,8%	4,2%	25,0%	9,4%	16,7%	0,0%	0,0%
	25 a 44	50,5%	1,8%	22,7%	11,5%	13,3%	0,0%	0,3%
	45 a 64	45,7%	2,2%	23,5%	16,5%	10,9%	0,4%	0,9%
	65 y más	36,8%	7,9%	15,8%	21,1%	18,4%	0,0%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Primaria	31,4%	3,8%	24,8%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%
	Secundaria	47,2%	2,0%	22,6%	12,5%	14,5%	0,4%	0,8%
	Superior	52,2%	2,5%	22,4%	12,0%	10,7%	0,0%	0,3%
	Total Nacional	47,6%	2,5%	22,9%	13,2%	13,2%	0,1%	0,4%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

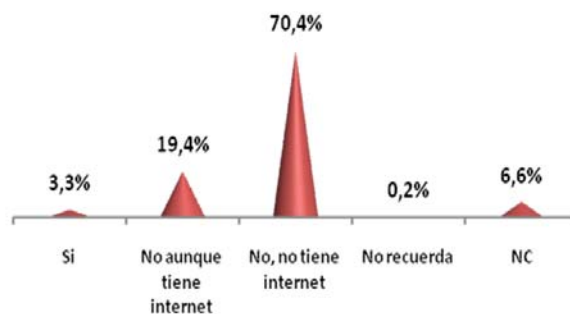
Elaborado por Autores

- **Ha utilizado Internet para contactarse con una institución pública**

La mayoría a nivel nacional informa no tener Internet para realizar trámites, un porcentaje del 19,4% no lo hace aunque tiene Internet, y el 3,3% si utiliza Internet para los trámites.

Cabe señalar que existe un porcentaje 6,6% que no conoce lo que es Internet, peor aún para utilizarlo para contactarse con una institución pública.

Gráfico 21
Ha contactado a una oficina por internet



Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En urbano 70%, como en rural 71,4%, indica que no tienen Internet por lo que no se contactan con oficina pública alguna, el 21,5% urbano y 13,9% rural no utilizan Internet aunque lo tiene para contactarse con una institución pública. Se observa un porcentaje de no conoce lo que es Internet en el área rural del 13,8%

Los hombres y mujeres en su mayoría no tienen Internet, un grupo menor tiene Internet pero no lo usa para contactarse con una institución pública.

En grupo étnico entre el 60% y el 78,5% no tienen Internet, mientras que no usan Internet para contactarse con una institución pública, entre el 17% y el 21,2%. Se puede ver un 18,3% del grupo de indígenas que no conocen lo que es Internet.

En las categorías de grupo etario, los porcentajes más altos se tienen que no poseen Internet, mientras que entre el 18,5% y el 20% no usan Internet para contactarse con institución pública. Se observa que no conoce Internet el 12% corresponde al grupo etario de 65 y más.

Dentro del nivel de instrucción, los porcentajes altos entre 57% y 74% que se están en la opción no se contactan con institución pública por no tener Internet, porcentajes más bajos entre 13% y 27% opción si tienen Internet pero no lo usan para contactarse con las instituciones públicas. Y un porcentaje de 17,7% opción no conoce Internet para contactarse con alguna institución pública, el mismo que corresponde al nivel de instrucción ninguno / alfabetización.

Tabla 19
Ha contactado a una oficina por internet

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No aunque tiene internet	No, no tiene internet	No recuerda	NC
AREA	Urbana	4,4%	21,5%	70,0%	0,1%	3,9%
	Rural	0,6%	13,9%	71,4%	0,3%	13,8%
SEXO	Hombre	3,9%	19,4%	70,2%	0,2%	6,3%
	Mujer	2,8%	19,4%	70,5%	0,2%	7,0%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	0,7%	17,9%	63,0%	0,1%	18,3%
	Blanco	3,7%	21,2%	71,9%	0,0%	3,3%
	Mestizo	3,6%	19,5%	70,3%	0,2%	6,4%
	Afros	0,6%	17,0%	78,5%	0,5%	3,3%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	3,0%	19,8%	72,2%	0,1%	4,9%
	25 a 44	4,2%	18,9%	71,0%	0,2%	5,6%
	45 a 64	3,3%	20,0%	69,6%	0,1%	7,0%
	65 y más	0,4%	19,5%	67,6%	0,4%	12,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	0,1%	13,8%	67,8%	0,5%	17,7%
	Primaria	0,2%	15,8%	73,8%	0,2%	9,9%
	Secundaria	1,8%	20,1%	74,2%	0,2%	3,7%
	Superior	13,2%	27,2%	57,6%	0,2%	1,9%
	Total Nacional	3,3%	19,4%	70,4%	0,2%	6,6%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Motivo de contacto por Internet con la oficina o servicio público**

Del 3.3% a nivel nacional, que ocupa Internet para comunicarse con la oficina o servicio público, se ha contactado por:

- Pedir información administrativa 42,2%
- Hacer trámites online 36,1%

En área residencial, área urbana 41,8% área rural 50% se contactan con la oficina o servicio público, para pedir información administrativa, por la realización de trámites online con el 36,7%, en urbano y 25% en rural y por conseguir formularios con el 13,7% en urbano y 16,7% en rural.

Tanto hombres y mujeres se contactan con la institución pública por Internet, para pedir información administrativa, hacer trámites online y conseguir formularios.

En grupo étnico y grupo etario, se contactan con las instituciones públicas por Internet, para obtener información administrativa, hacer trámites online y conseguir formularios. El 40% de indígenas se comunicaron por Internet con alguna institución pública para contactarse con funcionarios.

El nivel de 65 y más años 14,3% usan Internet para contactarse con funcionarios de instituciones públicas.

El nivel de ninguno o alfabetización utilizan Internet solamente para conseguir formularios para trámites, mientras que en los otros niveles lo hacen para pedir información administrativa, hacer trámites online y conseguir formularios.

Tabla 20
Para qué se contacto con la oficina

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Pedir información administrativa	Conseguir formularios	Hacer trámites on-line	Contactar con funcionarios	Otro, cual	No recuerda	NC
AREA	Urbana	41,8%	13,7%	36,7%	3,0%	4,6%	0,0%	0,2%
	Rural	50,0%	16,7%	25,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%
SEXO	Hombre	43,5%	11,6%	37,3%	3,3%	3,6%	0,0%	0,7%
	Mujer	40,5%	16,7%	34,7%	2,3%	5,9%	0,0%	0,0%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	40,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Blanco	43,6%	10,3%	43,6%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
	Mestizo	42,2%	14,2%	35,6%	2,7%	4,9%	0,0%	0,4%
	Afros	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	45,0%	16,7%	25,0%	3,3%	10,0%	0,0%	0,0%
	25 a 44	42,6%	15,5%	37,0%	2,1%	2,1%	0,0%	0,7%
	45 a 64	40,8%	8,8%	40,1%	3,4%	6,8%	0,0%	0,0%
	65 y más	28,6%	28,6%	14,3%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Primaria	38,5%	23,1%	30,8%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	Secundaria	41,5%	17,0%	31,9%	4,3%	5,3%	0,0%	0,0%
	Superior	42,6%	12,6%	37,4%	2,3%	4,6%	0,0%	0,5%
	Total Nacional		42,2%	13,9%	36,1%	2,8%	4,6%	0,0%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

El uso de internet para realizar trámites en instituciones públicas es usado principalmente por ciudadanos con niveles de instrucción primario, secundario y superior.

d. Calidad de las instituciones

Cabe indicar que las preguntas 3 y 4 también están consideradas en el bloque que corresponde al tema de corrupción, pero de igual manera son incluidas en calidad de las instituciones.

- **La gente en el Ecuador tiene problemas al momento de hacer trámites en alguna oficina pública**

La gran mayoría de personas opinan que la calidad de las instituciones da lugar a los problemas el momento de realizar trámites.

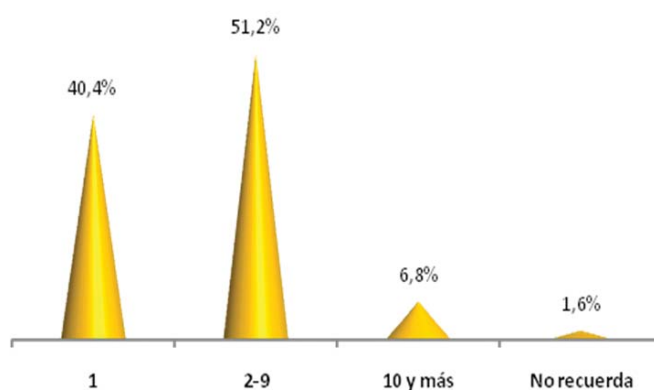
- **Problemas más frecuentes al hacer trámites**

El problema más frecuente que no permite ver la calidad de las instituciones públicas es la corrupción en el momento de hacer los trámites.

- **Número de veces que fue a esa oficina pública**

Dentro del nivel nacional el 51.1%, de la población, informa haber ido más de una vez y menos de 10 a una oficina pública, y que el 40.3% de las personas han ido solo una vez.

Gráfico 22
Número de veces que fue a la oficina pública



Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En área de residencia, área urbana 53,4% han ido más de una vez y menos de 10 a la oficina pública, al contrario del área rural que 45,8% ha ido una sola vez.

Tanto hombres como mujeres la gran mayoría ha ido más de una vez y menos de 10 a una oficina pública.

Dentro de los indígenas el más alto porcentaje está en una sola vez que han ido a una oficina pública, en las otras categorías, los más altos porcentajes se ubican en la opción que han ido más de una vez y menos de diez veces a la oficina pública.

Los grupos etarios, informan que han ido más de una vez y menos de 10 veces a una oficina pública, de 18 a 24 años 46,2% ha ido a una oficina pública una sola vez

El nivel de instrucción, el nivel de ninguna/alfabetización y primaria, los valores más altos están en la opción solo una vez han ido a una oficina pública, los niveles de secundaria y superior o posgrado informan que han ido más de una vez y menos de diez veces a una oficina pública.

Tabla 21
Número de veces que fue a la oficina pública

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Solo 1 vez	Más de 1 y menos de 10	Muchas (más de 10)	No recuerda	NC
AREA	Urbana	37,6%	53,4%	7,1%	1,9%	0,1%
	Rural	49,8%	43,2%	5,8%	0,7%	0,5%
SEXO	Hombre	40,6%	50,8%	7,0%	1,5%	0,2%
	Mujer	40,1%	51,5%	6,6%	1,7%	0,1%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	47,7%	44,9%	4,0%	3,4%	0,0%
	Blanco	36,2%	56,4%	5,6%	1,8%	0,0%
	Mestizo	40,2%	51,0%	7,1%	1,5%	0,2%
	Afros	44,3%	50,0%	4,7%	0,9%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	46,2%	45,9%	6,0%	1,5%	0,4%
	25 a 44	39,3%	52,8%	6,5%	1,3%	0,1%
	45 a 64	39,0%	51,9%	7,0%	1,9%	0,2%
	65 y más	42,4%	45,9%	9,3%	2,4%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	61,5%	33,0%	4,9%	0,5%	0,0%
	Primaria	48,6%	44,3%	5,1%	1,8%	0,2%
	Secundaria	39,9%	51,1%	7,3%	1,4%	0,1%
	Superior	29,5%	60,5%	8,1%	1,7%	0,2%
	Nacional	40,3%	51,1%	6,8%	1,6%	0,2%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- **Tiempo que se demoró en ser atendido**

El 64,1% a nivel nacional, se demoró horas mientras que el 33% tan solo minutos, en ser atendido.

En área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, los mayores porcentajes están en se demoró horas en ser atendido, seguido por que se demoró minutos en ser atendido.

Tabla 22
Cuánto tiempo se demoró en ser atendido

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Horas	Minutos	No recuerda	NC
AREA	Urbana	63,5%	33,6%	2,4%	0,6%
	Rural	66,6%	31,1%	1,7%	0,6%
SEXO	Hombre	64,7%	32,6%	2,1%	0,5%
	Mujer	63,6%	33,4%	2,3%	0,7%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	71,2%	27,1%	1,8%	0,0%
	Blanco	64,2%	31,9%	3,4%	0,5%
	Mestizo	63,6%	33,7%	2,1%	0,6%
	Afros	71,0%	24,8%	3,3%	1,0%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	64,4%	33,3%	1,8%	0,4%
	25 a 44	65,2%	31,8%	2,4%	0,6%
	45 a 64	63,4%	34,0%	1,8%	0,8%
	65 y más	59,7%	36,3%	3,3%	0,7%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguno/Alfabetización	71,8%	23,2%	3,9%	1,1%
	Primaria	64,6%	32,6%	2,1%	0,7%
	Secundaria	65,5%	31,5%	2,1%	0,8%
	Superior	61,1%	36,5%	2,3%	0,2%
	Nacional	64,1%	33,0%	2,2%	0,6%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

- La última vez fue resuelto su trámite en la institución

El 83,9% de la población a nivel nacional, dicen que su trámite fue resuelto en la institución que visitó la última vez, un 15,2% indica que su trámite no fue resuelto en la institución que visitó.

Tabla 23
Su trámite fue resuelto

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	No recuerda	NC
AREA	Urbana	83,4%	15,5%	0,3%	0,7%
	Rural	85,5%	13,8%	0,2%	0,5%
SEXO	Hombre	85,2%	13,9%	0,2%	0,7%
	Mujer	82,7%	16,4%	0,3%	0,7%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	82,4%	15,9%	1,2%	0,6%
	Blanco	83,3%	15,4%	0,3%	1,0%
	Mestizo	84,0%	15,1%	0,2%	0,7%
	Afros	84,3%	15,2%	0,0%	0,5%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	88,5%	11,2%	0,0%	0,3%
	25 a 44	82,6%	16,5%	0,2%	0,7%
	45 a 64	83,8%	15,1%	0,4%	0,8%
	65 y más	85,3%	13,4%	0,7%	0,7%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	84,0%	13,8%	0,6%	1,7%
	Primaria	85,4%	13,9%	0,3%	0,4%
	Secundaria	84,3%	14,8%	0,1%	0,8%
	Superior	81,7%	17,2%	0,4%	0,7%
	Nacional	83,9%	15,2%	0,2%	0,7%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

A nivel de área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, los mayores porcentajes en las personas que fueron la última vez a la institución y si fue resuelto su trámite, y porcentajes que no superan el 18% de las personas que fueron a la institución la última vez y no fue resuelto el trámite.

- Satisfacción al resolver el trámite

Un 22,6% de las personas a nivel nacional dicen haber quedado muy satisfecho en la resolución de su trámite, mientras que el 39,6% quedó algo satisfecho en la resolución de su trámite y el 19,2% informan haber quedado poco satisfecho en la resolución de su trámite.

Tabla 24
Quedó satisfecho

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No recuerda	NC
AREA	Urbana	21,9%	39,2%	4,6%	19,9%	14,1%	0,1%	0,2%
	Rural	25,0%	41,2%	5,7%	16,6%	10,5%	0,2%	0,6%
SEXO	Hombre	22,7%	40,6%	4,6%	18,9%	12,7%	0,1%	0,3%
	Mujer	22,5%	38,8%	5,0%	19,4%	13,8%	0,2%	0,3%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	20,0%	38,2%	3,5%	20,6%	14,7%	0,6%	2,4%
	Blanco	26,9%	37,9%	3,7%	18,0%	13,6%	0,0%	0,0%
	Mestizo	22,4%	39,9%	5,1%	19,0%	13,2%	0,2%	0,2%
	Afros	22,9%	39,0%	1,0%	23,3%	13,3%	0,0%	0,5%

GRUPO ETARIO	de 18a 24	23,4%	40,1%	4,4%	21,6%	10,2%	0,3%	0,0%
	25 a 44	21,3%	39,4%	4,6%	20,1%	14,2%	0,2%	0,3%
	45 a 64	22,6%	39,4%	5,2%	18,4%	13,8%	0,1%	0,4%
	65 y más	29,8%	41,4%	5,6%	12,2%	10,2%	0,2%	0,4%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	26,5%	43,1%	4,4%	13,3%	9,9%	0,6%	2,2%
	Primaria	23,9%	42,8%	4,9%	16,2%	11,7%	0,2%	0,3%
	Secundaria	21,9%	38,6%	4,5%	21,4%	13,1%	0,2%	0,3%
	Superior	21,6%	37,2%	5,2%	20,2%	15,7%	0,0%	0,1%
	Total Nacional	22,6%	39,6%	4,8%	19,2%	13,3%	0,2%	0,3%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Dentro de las variables área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, se presenta las opciones las personas manifiestan estar algo satisfechos por la resolución de sus trámites en la institución pública, otro grupo de personas indican estar muy satisfechos con la resolución de los trámites en institución pública y otro grupo informa que está poco satisfecho cuando el trámite es resuelto en la institución pública.

- **El servicio satisfizo sus expectativas**

La población a nivel nacional se pronuncia porque el servicio recibido fue mejor a lo que esperaba satisfaciendo sus expectativas, con el 48,4%, mientras otro grupo dice que el servicio que recibieron fue mucho mejor que lo que esperaban, con el 19,6% e informan que el servicio no satisfizo sus expectativas y que fue peor el servicio que recibió el 13,2%.

Tabla 25
El servicio que esperaba recibir fue

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Mucho mejor	Mejor	Indiferente	Peor	Mucho peor	No recuerda	NC
AREA	Urbana	19,9%	47,1%	11,4%	14,2%	6,1%	0,5%	0,7%
	Rural	18,5%	52,8%	13,0%	9,9%	4,1%	0,6%	1,1%
SEXO	Hombre	19,9%	48,3%	12,1%	13,3%	5,1%	0,6%	0,7%
	Mujer	19,4%	48,5%	11,5%	13,2%	6,2%	0,5%	0,8%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	11,8%	57,6%	12,9%	7,6%	6,5%	1,2%	2,4%
	Blanco	22,2%	47,5%	8,4%	12,8%	7,8%	0,5%	0,8%
	Mestizo	19,6%	48,1%	12,1%	13,5%	5,5%	0,6%	0,7%
	Afros	21,4%	48,6%	10,0%	13,8%	5,7%	0,0%	0,5%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	17,4%	48,9%	14,0%	13,3%	5,2%	0,7%	0,3%
	25 a 44	20,4%	47,2%	11,3%	14,0%	5,7%	0,6%	0,8%
	45 a 64	18,9%	49,4%	11,4%	13,1%	6,0%	0,4%	0,8%
	65 y más	20,5%	51,2%	12,9%	8,5%	5,3%	0,4%	1,1%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	13,8%	61,9%	8,8%	7,2%	5,5%	0,6%	2,2%
	Primaria	18,5%	52,5%	11,2%	11,7%	4,7%	0,4%	0,8%
	Secundaria	19,4%	48,1%	12,1%	13,5%	5,6%	0,6%	0,8%
	Superior	21,8%	42,7%	12,2%	15,2%	6,9%	0,7%	0,4%
	Total Nacional	19,6%	48,4%	11,8%	13,2%	5,7%	0,6%	0,8%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En área de residencia, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, se puede observar en el cuadro que las personas manifiestan en tres grupos diferenciados sobre la satisfacción del servicio el cual cubría sus expectativas.

Los porcentajes más altos se encuentran en la opción que el servicio fue mejor a lo que esperaba, seguido por valores que se ubican en que el servicio fue mucho mejor que lo esperaba y porcentajes que no sobrepasan el 16% en la opción que el servicio fue peor de lo que esperaba.

- Tipo de satisfacción que tuvo

A nivel nacional el 34% quedó algo satisfecho luego del servicio recibido, el 32,4% quedó muy satisfecho por el servicio recibido y el 16,6% quedó poco satisfecho por el servicio recibido.

Tabla 26
Quedó satisfecho

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No recuerda	NC
AREA	Urbana	31,8%	34,7%	1,4%	15,9%	15,5%	0,3%	0,5%
	Rural	36,4%	28,4%	4,5%	21,6%	9,1%	0,0%	0,0%
SEXO	Hombre	34,2%	39,2%	1,9%	16,1%	8,3%	0,0%	0,3%
	Mujer	30,7%	29,1%	1,5%	17,0%	20,6%	0,5%	0,5%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	25,0%	31,3%	0,0%	25,0%	18,8%	0,0%	0,0%
	Blanco	29,8%	33,3%	3,5%	15,8%	15,8%	0,0%	1,8%
	Mestizo	32,6%	33,7%	1,7%	16,8%	14,7%	0,3%	0,3%
	Afros	38,5%	53,8%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	28,1%	39,6%	0,0%	17,7%	14,6%	0,0%	0,0%
	25 a 44	32,6%	33,3%	1,8%	15,9%	15,6%	0,3%	0,5%
	45 a 64	34,3%	31,3%	2,2%	17,4%	13,9%	0,4%	0,4%
	65 y más	28,9%	42,1%	2,6%	15,8%	10,5%	0,0%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Primaria	35,2%	30,5%	1,9%	21,0%	11,4%	0,0%	0,0%
	Secundaria	31,9%	34,7%	1,6%	15,3%	16,5%	0,0%	0,0%
	Superior	31,8%	34,4%	1,8%	16,3%	14,5%	0,5%	0,8%
	Total Nacional	32,4%	34,0%	1,7%	16,6%	14,7%	0,3%	0,4%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

El mismo efecto se observa dentro de cada variables de área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, es así que un gran grupo de personas manifiestan estar algo satisfecho con el servicio recibido por parte de la institución pública, seguido por un grupo que informa que se siente muy satisfecho por el servicio recibido y otro grupo sostienen sentirse poco satisfecho con el servicio recibido.

- El trámite fue resuelto con la institución al contactar

La mayoría de personas a nivel nacional, informan que su trámite o motivo por el que se contactó con la institución fue resuelto, existiendo un grupo que no supera el 18% que informa que su trámite no fue resuelto en la institución que contactó.

Tabla 27
El motivo por el que se contactó fue resuelto

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Si	No	No recuerda	NC
AREA	Urbana	81,4%	18,4%	0,0%	0,2%
	Rural	87,5%	8,3%	0,0%	4,2%
SEXO	Hombre	84,1%	15,2%	0,0%	0,7%
	Mujer	78,8%	21,2%	0,0%	0,0%

GRUPO ÉTNICO	Indígena	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Blanco	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%
	Mestizo	80,7%	18,9%	0,0%	0,4%
	Afros	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	25 a 44	80,6%	18,7%	0,0%	0,7%
	45 a 64	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%
	65 y más	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Primaria	84,6%	15,4%	0,0%	0,0%
	Secundaria	83,0%	17,0%	0,0%	0,0%
	Superior	81,3%	18,2%	0,0%	0,5%
Total Nacional		81,7%	17,9%	0,0%	0,4%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

Dentro de área de residencia, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, se puede observar en el cuadro, que los porcentajes más altos se encuentran en la opción donde informan que el trámite fue resuelto con la institución a la que se contactó, teniendo como categorías relevantes el grupo étnico de indígenas, el grupo etario de 65 y más años, y el nivel de instrucción ninguno alfabetización, quienes sostienen que sus trámites fueron resueltos por la institución con la que contactó en el 100%.

- **Tiempo de respuesta**

El tiempo de respuesta que la persona esperaba a nivel nacional, fue inmediata lo sostienen el 46,4%, mientras que el 27,7% indican que la respuesta al trámite se demoró poco y un porcentaje de 15,5% dicen que la respuesta al trámite se demoró mucho.

Tabla 28
Cuánto se demoró en recibir la respuesta

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	No recibió respuesta	Se demoró mucho	Se demoró poco	Fue inmediato	NC
AREA	Urbana	9,3%	15,4%	28,1%	46,6%	0,6%
	Rural	16,7%	16,7%	20,8%	41,7%	4,2%
SEXO	Hombre	8,0%	15,6%	27,2%	48,6%	0,7%
	Mujer	11,7%	15,3%	28,4%	43,7%	0,9%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Blanco	5,1%	12,8%	33,3%	46,2%	2,6%
	Mestizo	10,0%	15,8%	27,8%	45,8%	0,7%
	Afros	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18 a 24	16,7%	15,0%	26,7%	40,0%	1,7%
	25 a 44	8,5%	14,4%	28,2%	48,2%	0,7%
	45 a 64	9,5%	17,7%	27,9%	44,2%	0,7%
	65 y más	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%

NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Primaria	7,7%	7,7%	30,8%	53,8%	0,0%
	Secundaria	11,7%	18,1%	30,9%	38,3%	1,1%
	Superior	9,2%	15,1%	26,9%	47,9%	0,8%
	Total Nacional	9,6%	15,5%	27,7%	46,4%	0,8%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En lo que tiene que ver con las categorías que se encuentran dentro de cada una de las variables de área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, presentan la misma estructura porcentual con respecto a las diferentes opciones, es así que informan que el tiempo de respuesta con respecto al trámite fue inmediato, seguido por el tiempo de respuesta al trámite se demoró poco y el tiempo de respuesta al trámite se demoró mucho.

Se puede observar que en el caso de la categoría étnica indígena y nivel de instrucción ninguno/alfabetización indican que el tiempo de respuesta al trámite fue inmediato en el 100%.

- **Satisfacción ante la respuesta al trámite**

A nivel nacional, el 44,2% queda muy satisfecho luego del tiempo de respuesta y resolución de su trámite, y el 32,3% queda algo satisfecho por el tiempo de respuesta en que se resuelve el trámite.

Tabla 29
Quedó satisfecho

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No recuerda	NC
AREA	Urbana	43,9%	32,1%	2,1%	10,8%	10,5%	0,0%	0,6%
	Rural	50,0%	37,5%	0,0%	4,2%	4,2%	0,0%	4,2%
SEXO	Hombre	43,1%	36,6%	1,8%	9,1%	9,1%	0,0%	0,4%
	Mujer	45,5%	27,0%	2,3%	12,2%	11,7%	0,0%	1,4%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Blanco	51,3%	28,2%	0,0%	10,3%	10,3%	0,0%	0,0%
	Mestizo	43,6%	32,7%	2,2%	10,4%	10,2%	0,0%	0,9%
	Afros	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	33,3%	38,3%	3,3%	8,3%	15,0%	0,0%	1,7%
	25 a 44	41,2%	34,5%	2,1%	12,0%	9,5%	0,0%	0,7%
	45 a 64	53,7%	25,9%	1,4%	8,2%	10,2%	0,0%	0,7%
	65 y más	57,1%	28,6%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Primaria	23,1%	53,8%	0,0%	0,0%	23,1%	0,0%	0,0%
	Secundaria	45,7%	31,9%	1,1%	9,6%	11,7%	0,0%	0,0%
	Superior	44,4%	31,8%	2,3%	11,0%	9,5%	0,0%	1,0%
	Total Nacional	44,2%	32,3%	2,0%	10,4%	10,2%	0,0%	0,8%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción, se puede observar que los porcentajes más altos se ubican en la opción que quedaron muy satisfechos luego del tiempo de respuesta de resolución del trámite, seguidos por porcentajes que se encuentran en la opción que están algo satisfecho con el tiempo de respuesta en resolver el trámite.

Se observa que la categoría nivel de instrucción ninguno alfabetización indican al 100% haber quedado muy satisfecho con el tiempo de respuesta en la solución al trámite.

e. Apreciación sobre el funcionamiento del gobierno

• **Nivel de felicidad respecto al gobierno y su vida**

Se califica la felicidad de los ciudadanos respecto al gobierno y a su vida. En la escala de 0 (infeliz) a 10 (feliz).

El 21,3% de los informantes a nivel nacional, manifiestan sentirse regular con respecto al Gobierno, esto es que el mayor porcentaje se sitúa en 5, seguido por el 16,2% que indica sentirse excelente con respecto al Gobierno.

Tabla 30
Se siente feliz con respecto al Gobierno (0 a 10) porcentajes

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AREA	Urbana	4,0%	1,4%	3,8%	4,8%	6,5%	20,9%	13,6%	15,1%	16,6%	5,8%	7,5%
	Rural	4,3%	1,4%	3,4%	5,4%	6,1%	22,3%	11,6%	14,1%	15,1%	6,3%	9,9%
SEXO	Hombre	3,9%	1,5%	3,2%	4,7%	5,9%	21,2%	13,2%	15,4%	17,0%	5,9%	8,1%
	Mujer	4,2%	1,3%	4,1%	5,2%	6,8%	21,4%	12,9%	14,3%	15,5%	6,1%	8,2%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	5,3%	1,4%	4,3%	6,9%	5,5%	25,3%	12,2%	12,8%	14,2%	4,7%	7,4%
	Blanco	5,5%	2,1%	4,8%	5,4%	7,7%	20,9%	12,7%	12,9%	14,1%	5,8%	8,2%
	Mestizo	3,9%	1,4%	3,5%	4,9%	6,4%	21,3%	13,1%	15,0%	16,5%	6,0%	8,1%
	Afros	3,5%	0,3%	4,3%	3,3%	5,1%	18,0%	14,5%	15,9%	17,4%	6,7%	11,0%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	3,9%	1,3%	3,1%	4,4%	6,0%	22,2%	14,5%	15,7%	17,7%	5,9%	5,3%
	25 a 44	4,0%	1,4%	3,8%	5,3%	6,8%	21,3%	13,7%	15,2%	16,5%	5,5%	6,5%
	45 a 64	4,4%	1,3%	3,6%	4,6%	5,9%	20,8%	12,2%	15,3%	15,2%	6,9%	9,6%
	65 y más	3,9%	1,8%	4,0%	5,1%	6,1%	21,7%	10,7%	10,6%	15,7%	5,3%	15,0%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	4,7%	1,5%	4,2%	6,1%	7,4%	22,7%	11,0%	12,9%	12,9%	4,7%	12,0%
	Primaria	4,5%	1,4%	4,0%	5,2%	6,2%	21,9%	11,8%	13,1%	15,0%	6,1%	10,7%
	Secundaria	3,4%	1,3%	3,4%	4,7%	6,4%	21,6%	14,4%	15,3%	17,2%	6,1%	6,3%
	Superior	4,3%	1,6%	3,4%	4,5%	6,3%	19,3%	13,8%	18,0%	17,8%	5,8%	5,2%
	Total Nacional	4,1%	1,4%	3,7%	4,9%	6,4%	21,3%	13,0%	14,8%	16,2%	6,0%	8,2%

Fuente. INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

El mismo sentimiento con respecto al Gobierno, se presenta en las variables de estudio área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción.

Con respecto al tema de que si se siente feliz con respecto a su vida en todas las formas de vida que la componen, a nivel nacional se tiene que el 25,4% se sitúa en una escala de 8 que significa que es feliz con respecto a su vida en todos los aspectos que la forman, seguido por el 20,3% que se ubica en el 10 que es muy feliz con todos los aspectos de la vida.

Tabla 31
Se siente feliz con respecto a su vida (0 a 10) porcentajes

CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AREA	Urbana	0,4%	0,1%	0,5%	1,2%	2,2%	9,5%	9,2%	15,0%	26,4%	15,0%	20,5%
	Rural	0,4%	0,1%	0,7%	1,8%	2,7%	12,0%	10,8%	15,4%	22,6%	13,7%	19,7%
SEXO	Hombre	0,5%	0,1%	0,5%	1,1%	2,3%	9,7%	9,6%	16,2%	26,0%	14,4%	19,5%
	Mujer	0,4%	0,2%	0,6%	1,5%	2,4%	10,6%	9,6%	14,2%	24,8%	14,8%	20,9%
GRUPO ÉTNICO	Indígena	0,9%	0,3%	1,2%	2,0%	4,1%	13,0%	10,9%	13,0%	20,5%	10,5%	23,5%
	Blanco	0,4%	0,1%	0,7%	1,5%	2,4%	10,3%	10,5%	12,6%	27,4%	12,9%	21,2%
	Mestizo	0,4%	0,1%	0,5%	1,3%	2,1%	10,0%	9,5%	15,6%	25,6%	15,0%	19,9%
	Afros	0,6%	0,0%	1,0%	1,7%	4,0%	10,5%	9,4%	12,2%	22,9%	15,6%	22,1%
GRUPO ETARIO	de 18a 24	0,3%	0,0%	0,1%	0,8%	1,6%	9,5%	8,5%	15,2%	27,5%	16,4%	20,0%
	25 a 44	0,4%	0,1%	0,6%	1,1%	2,2%	9,9%	9,3%	15,3%	25,7%	15,5%	19,8%
	45 a 64	0,4%	0,2%	0,6%	1,5%	2,4%	10,2%	10,1%	15,0%	25,0%	13,6%	20,8%
	65 y más	0,7%	0,2%	0,8%	2,3%	3,4%	11,9%	11,1%	15,0%	22,1%	11,7%	20,8%
NIVEL DE INSTRUCCION	Ninguna/Alfabetización	0,8%	0,3%	1,5%	4,3%	4,6%	14,8%	10,8%	15,6%	20,0%	9,4%	17,9%
	Primaria	0,6%	0,1%	0,7%	1,7%	2,9%	11,5%	11,5%	15,4%	21,9%	12,5%	21,1%
	Secundaria	0,4%	0,1%	0,5%	0,9%	2,0%	10,0%	9,2%	15,2%	27,1%	14,6%	19,9%
	Superior	0,2%	0,1%	0,1%	0,6%	1,1%	6,5%	6,2%	14,4%	30,9%	20,2%	19,8%
	Total Nacional	0,4%	0,1%	0,6%	1,3%	2,3%	10,2%	9,6%	15,1%	25,4%	14,6%	20,3%

Fuente: INEC/ENEMDU - Junio 2008.

Elaborado por Autores

En las variables de área, sexo, grupo étnico, grupo etario y nivel de instrucción se ve que los porcentajes más altos se sitúan en el numeral 8 que indica que las personas son felices en todos los aspectos de su vida y en el numeral 10 que informan que son muy felices en todos los aspectos de su vida.

Los ciudadanos en su mayoría se sienten felices con la gestión del gobierno y con su vida.



2. Conclusiones

- Las personas perciben que no existe presencia del Estado en el entorno en que viven.
- La gran mayoría opina que las instituciones públicas no funcionan al máximo de su capacidad.
- Al momento de realizar trámites en las instituciones públicas sí existen problemas, los principales e identificables son: corrupción, lentitud al resolver los trámites y filas/colas muy largas.
- La ciudadanía opina que los servicios públicos son muy importantes.
- Una gran mayoría dice que las instituciones públicas funcionan igual que las privadas, pero que hay instituciones que funcionan peor que las privadas.
- La atención que se brinda por parte de las instituciones públicas es igual para todos los ciudadanos, sin discriminación alguna.
- El funcionamiento de las instituciones y servicios está por debajo de 7, que equivale a bueno
- Las instituciones públicas deben mejorar en todas sus características y aspectos.
- Los trámites son realizados de preferencia personalmente.
- El porcentaje de personas que asisten a oficinas públicas por trámites es bajo, y han ido por varias veces.
- En el trámite se demora horas, pero es resuelto quedando satisfecho la ciudadanía con el diligenciamiento dado.
- El contacto con las oficinas o servicios públicos por teléfono e Internet es mínimo, pese a esto existe mayor satisfacción cuando hacen los trámites por internet que en persona.
- La evaluación de las instituciones públicas indica que siguen igual y han mejorado algo en el acceso a internet e incorporación de nuevas tecnologías.

3. Fuentes de información

- Comunidad Andina de Naciones. (2008). Informe Vigésima Reunión de Expertos Gubernamentales en Estadísticas Sociales – Gobernabilidad y Derechos Humanos – Lima – Perú.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2008). Formulario de la Encuesta, Sistema Integrado de Encuestas de Hogares-Encuesta Nacional de Empleo y Desempleo – Junio – 2008 (SIEH – ENCUESTA DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO – junio -2008).
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2008). Manual del Encuestador, SIEH-ENCUESTA DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO – junio – 2008.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ECUADOR
JUNIO DE 2008



- www.inec.gov.ec ●
- www.ecuadorencifras.com ●



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Byron Villacís C.
DIRECTOR GENERAL