

Última actualización: 2023-03-31

## Información del indicador

**Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

**Meta 16.6:** Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles

**Indicador 16.6.2:** Proporción de población satisfecha con su última experiencia de servicios públicos

### Serie

Aplica para todas las series.

### Indicadores relacionados

El indicador 16.6.2 de los ODS, medido a partir de encuestas ciudadanas, es un complemento importante de otros indicadores de los ODS que evalúan diversos aspectos de la prestación de servicios públicos que se basan en fuentes administrativas, como el ODS 3.8.1 sobre cobertura de servicios de salud esenciales<sup>1</sup> y el ODS 4.a. 1 en instalaciones escolares<sup>2</sup>. Si bien estos indicadores se centran en atributos similares a los medidos por el ODS 16.6.2, como la "accesibilidad" y la "calidad de las instalaciones", es posible que no reflejen la experiencia real de las personas en las instalaciones educativas o los servicios de salud debido a los desafíos metodológicos que implica recopilar datos de calidad de fuentes administrativas.

Entre los indicadores de los ODS que evalúan diversos aspectos de la prestación de servicios públicos, el indicador 1.4.1, que mide la "proporción de la población que vive en hogares con acceso a servicios básicos" tiene particular relevancia para el indicador 16.6.2:

---

<sup>1</sup>3.8.1 Cobertura de servicios de salud esenciales (definida como la cobertura promedio de servicios esenciales basada en intervenciones de seguimiento que incluyen salud reproductiva, materna, neonatal e infantil, enfermedades infecciosas, enfermedades no transmisibles y capacidad y acceso a servicios, entre los servicios generales y población más desfavorecida)

<sup>2</sup>4.A.1 Proporción de escuelas con acceso a: (a) electricidad; (b) Internet con fines pedagógicos; c) ordenadores con fines pedagógicos; (d) infraestructura y materiales adaptados para estudiantes con discapacidad; (e) agua potable básica; f) instalaciones de saneamiento básico diferenciadas por sexo; y (g) instalaciones básicas para el lavado de manos (según las definiciones de los indicadores WASH)

- El indicador 1.4.1 mide el 'Acceso a servicios básicos de atención de salud' basándose en datos fácilmente disponibles reportados en el indicador 3.7.1 de los ODS sobre acceso a la salud reproductiva (Proporción de mujeres en edad reproductiva (de 15 a 49 años) que tienen sus necesidades para la planificación familiar satisfechos con los métodos modernos). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional importante al (1) ampliar el alcance de la medición de la salud reproductiva a los 'servicios de salud básicos' tal como se definen internacionalmente, y (2) al evaluar cinco atributos clave de la prestación de servicios de salud no evaluados por 1.4.1, es decir, acceso, asequibilidad, calidad de las instalaciones, trato igualitario para todos y actitud de los médicos, y (3) mediante el uso de datos de encuestas para medir la satisfacción de las personas con los servicios de atención médica en función de su última experiencia.

- El indicador 1.4.1 también mide el 'Acceso a la educación básica' basándose en datos fácilmente disponibles reportados en el indicador 4.1.1 de los ODS sobre logros educativos (Porcentaje de niños/jóvenes: (a) en los grados 2/3; (b) en al final de la primaria, y (c) al final de la secundaria inferior, logrando al menos un nivel mínimo de competencia en (i) lectura y (ii) matemáticas). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional importante al (1) evaluar cuatro atributos clave de la prestación de servicios educativos no evaluados en 1.4.1, a saber, acceso, asequibilidad, calidad de las instalaciones y trato igualitario para todos, y (2) utilizar datos de encuestas. (El ODS 4.1.1 utiliza puntuaciones de pruebas) para medir la satisfacción de las personas con los servicios educativos en función de su experiencia de primera mano con dichos servicios.

El indicador 16.6.2 también se puede utilizar para complementar la meta 10.2 de los ODS sobre la promoción de la “inclusión social, económica y política de todos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o condición económica o de otra índole” que solo tiene un indicador que mide la exclusión económica (ODS 10.2.1 – Proporción de personas que viven por debajo del 50 por ciento del ingreso medio, por edad, sexo y personas con discapacidad). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional importante para medir el progreso con respecto a esta meta al proporcionar datos sobre la inclusión social.

De manera similar, 16.6.2 también se puede utilizar para complementar la meta 10.3 de los ODS sobre “Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir las desigualdades de resultados, incluso eliminando leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo leyes, políticas y acciones apropiadas a este respecto”, que solo tiene un indicador que mide el sentimiento de discriminación por diversos motivos (ODS 10.3.1 Proporción de la población que informa haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los 12 meses anteriores por un motivo de discriminación prohibido por el derecho internacional de los derechos humanos). Así, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional

importante para medir el progreso con respecto a este objetivo al ayudar a identificar en qué área de servicio la incidencia de discriminación es mayor.

Finalmente, el ODS 16.6.2, centrado en la 'accesibilidad', la 'igualdad de trato' y otros atributos importantes de los servicios públicos, proporciona información complementaria importante para analizar los resultados del ODS 16.5.1 sobre la 'Proporción de personas que tenían al menos un contacto con un funcionario público y que pagaron un soborno a un funcionario público, o fueron solicitados por dichos funcionarios públicos, durante los 12 meses anteriores'. En otras palabras, las personas pueden recurrir al soborno cuando la calidad de la prestación de servicios públicos es demasiado mala, como lo revela el ODS 16.6.2.

### **Organizaciones internacionales responsables del seguimiento global**

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

### **Definición, conceptos y clasificaciones**

#### **Definición:**

Este indicador mide los niveles de satisfacción del público con la última experiencia de las personas con los servicios públicos, en las tres áreas de servicios de salud, educación y servicios gubernamentales (es decir, servicios para obtener documentos de identificación emitidos por el gobierno y servicios para el registro civil de acontecimientos de la vida como nacimientos, matrimonios y defunciones)<sup>3</sup>. Este es un indicador basado en encuestas que enfatiza *las experiencias de los ciudadanos* sobre las percepciones generales, con miras a medir la disponibilidad y calidad de los servicios *tal como fueron realmente brindados a los encuestados*.

Se pide a los encuestados que reflexionen sobre su última experiencia con cada servicio y que proporcionen una calificación sobre cinco 'atributos', o estándares específicos del servicio, de atención médica, educación y servicios gubernamentales (como acceso, asequibilidad, calidad de las instalaciones, etc.). Una última pregunta a los encuestados cuál es su nivel de satisfacción general con cada servicio.

Se recomienda que los resultados de la encuesta, como mínimo, se desglosen por sexo, ingresos y lugar de residencia (urbano/rural, regiones administrativas). En la medida de lo

---

<sup>3</sup> En estos metadatos se utiliza la formulación "servicios gubernamentales" (también comúnmente llamados "servicios administrativos") para reflejar este lenguaje más coloquial utilizado en el cuestionario de la encuesta.

posible, se deben hacer todos los esfuerzos posibles para desglosar también los resultados por estado de discapacidad y por "grupos de población nacionalmente relevantes".

En la Iniciativa de Encuesta ODS 16 se define un cuestionario detallado y un manual de implementación para producir el indicador <sup>4</sup>: las preguntas para 16.6.2 sobre atención médica, educación y servicios gubernamentales se pueden insertar en encuestas existentes, utilizando las baterías adicionales de estas encuestas sobre demografía para su posterior desglose de resultados. Esta técnica modular 'complementaria' también permite la tabulación cruzada de los niveles de satisfacción con otras variables socioeconómicas encontradas en la encuesta más amplia, como las condiciones de salud del encuestado. Esto permite un análisis más completo de las disparidades en la prestación de servicios y ayuda a identificar factores específicos que influyen en los niveles de satisfacción.

### Conceptos:

**Servicios públicos:** Como afirmó el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, "Los Estados son responsables de prestar una variedad de servicios a sus poblaciones, incluidos servicios de educación, salud y bienestar social. La prestación de estos servicios es esencial para la protección de derechos humanos como el derecho a la vivienda, la salud, la educación y la alimentación. El papel del sector público como proveedor de servicios o regulador de la prestación privada de servicios es crucial para la realización de todos los derechos humanos, en particular los derechos sociales y económicos".<sup>5</sup>

Si bien existen varias definiciones de "servicios públicos", tienden a tener en común un enfoque en el "interés común" y la "responsabilidad del gobierno". Por ejemplo, la Comisión Europea define dichos servicios como "servicios que las autoridades públicas de los Estados miembros consideran de interés general y, por tanto, sujetos a obligaciones específicas de servicio público".<sup>6</sup> De manera similar, la Carta Africana sobre Valores y Principios de la Administración y el Servicio Público (Unión Africana, 2011) define un servicio público como

---

<sup>4</sup>La Iniciativa de Encuesta sobre el ODS 16 desarrollada conjuntamente por el PNUD, la ONUDD y el ACNUDH proporciona una herramienta de alta calidad y bien probada que los países pueden utilizar para medir el progreso en muchos de los indicadores basados en encuestas en el marco del ODS 16. Puede apoyar la producción de datos sobre paz, justicia e inclusión (ODS 16). La metodología fue acogida con satisfacción por la 53<sup>a</sup> Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (E/2022/24-E/CN.3/2022/41)

<sup>5</sup> *Buenas prácticas de gobernanza para la protección de los derechos humanos* (publicación de las Naciones Unidas, núm. de venta S.07.XIV.10), pág. 38 – citado en Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre el papel del servicio público como componente esencial de la buena gobernanza en la promoción y protección de los derechos humanos, Consejo de Derechos Humanos, 25<sup>o</sup> período de sesiones, 23 de diciembre de 2013 ' A /HRC/25/27

<sup>6</sup> Comunicación de la Comisión Europea de 2011 sobre " Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa", pág. 3

“cualquier servicio o actividad de interés público que esté bajo la autoridad de la administración gubernamental”.

**Servicios públicos 'de interés general':** La metodología para el ODS 16.6.2 define cuidadosamente el alcance de los servicios de salud y educación para garantizar que la atención se centre en los servicios que son verdaderamente *de interés general*. En el caso de los servicios de salud, por ejemplo, se puede decir que los servicios de atención primaria y preventiva son verdaderamente "de interés general": estos servicios son relevantes para todos y se encuentran más comúnmente tanto en áreas urbanas como rurales. Este podría no ser el caso de los hospitales que brindan atención terciaria y, como tal, la atención hospitalaria y especializada queda excluida de las preguntas sobre servicios de atención médica. Del mismo modo, en el caso de los servicios educativos, se puede decir que los servicios de educación primaria y secundaria inferior son verdaderamente "de interés general", dada su universalidad. La educación universitaria, sin embargo, está excluida de las preguntas sobre servicios educativos.

**'Última experiencia' de servicios públicos en los últimos 12 meses:** El indicador 16.6.2 se centra en la "última experiencia de los servicios públicos" de los encuestados y especifica un período de referencia de "los últimos 12 meses" para evitar efectos telescópicos y minimizar los efectos del sesgo de memoria. Esto significa que solo los encuestados que hayan utilizado servicios de salud, educación y gobierno en los últimos 12 meses procederán a responder las preguntas de la encuesta.

**Estándares – o 'atributos' específicos de los servicios:** El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos explica que “Un enfoque de los servicios públicos basado en los derechos humanos es parte integral del diseño, prestación, implementación y monitoreo de toda prestación de servicios públicos. En primer lugar, el marco normativo de derechos humanos proporciona un criterio legal importante para medir qué tan bien se diseña y presta el servicio público y si los beneficios llegan a los titulares de derechos”<sup>7</sup>. Por ejemplo, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales especifica que “los Estados deben facilitar y controlar la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de los servicios relacionados con la salud. Este deber se extiende a una variedad de servicios relacionados con la salud, que van desde controlar la propagación de enfermedades infecciosas hasta garantizar la salud materna e instalaciones adecuadas para los niños”.<sup>8</sup> De manera similar, con respecto a los servicios educativos, el mismo Comité subraya que “los Estados deben adoptar un enfoque de derechos humanos para garantizar que [los servicios

---

<sup>7</sup> Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre el papel de la función pública como componente esencial de la buena gobernanza en la promoción y protección de los derechos humanos, Consejo de Derechos Humanos, 25.º período de sesiones, 23 de diciembre de 2013, A/HRC/25/27

<sup>8</sup> Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación general No. 14 (2000) sobre el derecho al más alto nivel posible de salud, párr. 4.

educativos sean] de un nivel adecuado y no excluyan a ningún niño por motivos de raza, religión, ubicación geográfica o cualquier otra característica definitoria”.<sup>9</sup>

**Servicios de atención médica:** Las preguntas sobre servicios de atención médica se centran en las experiencias de los encuestados (o la de un niño en su hogar que necesitaba tratamiento y estaba acompañado por el encuestado) con servicios de atención *primaria* de salud (durante los últimos 12 meses), es decir, servicios de atención médica básica brindados por una clínica de salud pública o gubernamental, o cubiertos por un sistema de salud pública. Puede incluir servicios de atención médica brindados por instituciones privadas, siempre que dichos servicios se brinden a un costo reducido (o nulo) para los beneficiarios, bajo un sistema de salud pública. Se pide específicamente a los encuestados que *no* incluyan en sus respuestas ninguna experiencia que puedan haber tenido con servicios hospitalarios o de atención médica especializada (por ejemplo, si se sometieron a una cirugía), o con atención dental y exámenes dentales (porque en muchos países, los servicios dentales la atención sanitaria no está cubierta por los sistemas sanitarios financiados con fondos públicos). Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios de atención médica se centran en 1) Accesibilidad (relacionada con la proximidad geográfica, demora en la cita, tiempo de espera para ver al médico el día de la cita); 2) Asequibilidad; 3) Calidad de las instalaciones; 4) Igualdad de trato para todos; y 5) Cortesía y trato (actitud del personal sanitario).

**Servicios educativos:** Las preguntas sobre servicios educativos se centran en la experiencia de los encuestados con el *sistema escolar público* durante los últimos 12 meses, es decir, si hay niños en su hogar cuyas edades se encuentran dentro del rango de edad que abarca la educación primaria y secundaria en el país. Las escuelas públicas se definen como “aquellas en las que los padres o tutores del niño que asiste a la escuela no deben pagar tasas de matrícula privadas ni pagos importantes; son escuelas financiadas por el estado”. Se pide a los encuestados que respondan por separado para las escuelas primarias y secundarias si los niños de su hogar asisten a la escuela en diferentes niveles. Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios educativos se centran en 1) Accesibilidad (con especial atención en la proximidad geográfica); 2) Asequibilidad; 3) Calidad de las instalaciones; 4) Igualdad de trato para todos; y 5) Prestación efectiva del servicio (Calidad de la enseñanza).

**Servicios gubernamentales:** La batería sobre servicios gubernamentales se enfoca exclusivamente en dos tipos de servicios gubernamentales: 1) Servicios para obtener documentos de identificación emitidos por el gobierno (como cédulas nacionales de identidad, pasaportes, licencias de conducir y tarjetas de elector) y 2) servicios para el registro civil de acontecimientos de la vida como nacimientos, matrimonios y muertes. Este

---

<sup>9</sup>Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, observación general núm. 13 (1999) sobre el derecho a la educación, párr. 1.

enfoque particular en estos dos tipos de servicios surge de la alta frecuencia de uso de estos servicios. Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios gubernamentales se centran en 1) Accesibilidad; 2) Asequibilidad; 3) Igualdad de trato para todos; 4) Prestación eficaz del servicio (el proceso de prestación es sencillo y fácil de entender); y 5) Oportunidad.

### **Selección de dimensiones de desagregación relevantes**

*Marcos legales internacionales relevantes:* el indicador 16.6.2 tiene como objetivo proporcionar una mejor comprensión de cómo el acceso a los servicios y la calidad de los servicios difieren entre localidades y entre diversos grupos demográficos. Este objetivo está respaldado por el derecho internacional de los derechos humanos:

El artículo 25 c) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos establece el derecho a la *igualdad de acceso* a la función pública. En su informe sobre el papel de los servicios públicos como componente esencial en la promoción y protección de los derechos humanos, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos recuerda que “los Estados deben tener presente que existen grupos demográficos en toda sociedad que pueden ser desfavorecidos en su acceso a los servicios públicos, a saber, las mujeres, los niños, los migrantes, las personas con discapacidad, los indígenas y las personas de edad. Los Estados deben garantizar que los derechos humanos de estos grupos no sean socavados y que reciban servicios públicos adecuados”.<sup>10</sup> El Alto Comisionado también llama la atención sobre el hecho de que “la pobreza actúa como una barrera importante en relación con los servicios públicos”.

Las obligaciones de garantizar la igualdad y la no discriminación están reconocidas en el artículo 2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y se encuentran en muchos instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (arts. 2 y 26), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 2 (2)), la Convención sobre los Derechos del Niño (art. 2), la Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (art. 7) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 5). En términos de servicios públicos, esto significa que los Estados tienen la obligación inmediata de garantizar que se adopten medidas deliberadas y específicas para garantizar la igualdad sustantiva y que todos los individuos tengan las mismas oportunidades de disfrutar de su derecho a acceder a los servicios públicos.

---

<sup>10</sup> Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre el papel de la función pública como componente esencial de la buena gobernanza en la promoción y protección de los derechos humanos, Consejo de Derechos Humanos, 25.º período de sesiones, 23 de diciembre de 2013, A/HRC/25/27

*Análisis empírico:* El análisis estadístico de los conjuntos de datos disponibles sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de salud y educación <sup>11</sup>muestra que las variables demográficas que están más fuertemente correlacionadas con la satisfacción con los servicios de salud y educación son (1) los ingresos (con diferencia, el determinante más fuerte de los niveles de satisfacción), (2) sexo, y (3) lugar de residencia (rural/urbano). No existe una asociación estadísticamente significativa entre la edad de los encuestados y los niveles de satisfacción.

### **Unidad de medida**

Porcentaje (%)

### **Tipo de fuente de datos y método de recopilación de datos**

#### **Fuentes de datos**

Este indicador debe medirse sobre la base de datos recopilados por las Oficinas Nacionales de Estadística (ONE) a través de encuestas oficiales de hogares.

#### **Método de recopilación de datos**

Las ONE deben identificar vehículos de encuesta adecuados para incorporar las baterías 16.6.2 en cuestión. Es posible que algunos países no tengan una encuesta integrada o unificada que cubra diversos servicios públicos. En los países donde cada Ministerio/Departamento/Agencia realiza su respectiva encuesta de satisfacción, la ONE debe establecer contacto con cada entidad para armonizar las preguntas de la encuesta existente con estos metadatos.

#### **Calendario de recopilación de datos**

Para garantizar la captura oportuna de los cambios en los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, las ONE deben reportar datos sobre el indicador 16.6.2 al menos una vez cada dos años. Las OSN deberán elegir el momento/período más apropiado para administrar las baterías de preguntas 16.6.2. Deben evitarse los períodos electorales y las ONE deben apuntar a la mitad del período electoral. La experiencia muestra que las encuestas realizadas al comienzo de un período electoral generan respuestas más positivas que las encuestas realizadas al final de un período.

---

<sup>11</sup>De la Encuesta Social Europea, la Encuesta Europea de Calidad de Vida y el Afrobarómetro – ver más información en la sección sobre “Disponibilidad de datos”.

## **Calendario de publicación de datos**

Los datos se reportarán a nivel internacional en el primer semestre de cada año.

## **Proveedores de datos**

Oficinas nacionales de estadística

## **Compiladores de datos**

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

## **Mandato institucional**

La evidencia reciente muestra que los ciudadanos exigen instituciones públicas receptivas e inclusivas con capacidad para prestar servicios de manera eficiente. Para promover estas aspiraciones de las sociedades, el PNUD ayuda a los países a fortalecer instituciones receptivas y responsables. El PNUD reconoce la importancia fundamental de una gobernanza eficaz y receptiva para lograr el desarrollo sostenible.

## **Otras consideraciones metodológicas**

### **Justificación**

Los gobiernos tienen la obligación de proporcionar una amplia gama de servicios públicos que deben satisfacer las expectativas de sus ciudadanos en términos de acceso, capacidad de respuesta y confiabilidad/calidad. Cuando los ciudadanos no pueden permitirse algunos servicios esenciales, cuando su acceso geográfico o electrónico a los servicios y a la información es difícil, cuando los servicios prestados no responden a sus necesidades y son de mala calidad, los ciudadanos tenderán naturalmente a informar de una menor satisfacción no sólo con estos servicios, pero también con instituciones públicas y gobiernos. En este sentido, se ha demostrado que la experiencia de los ciudadanos con los servicios públicos de primera línea afecta su confianza en las instituciones públicas (OCDE 2017, *Trust and Public Policy – How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*; Eurofound 2018, *Societal change and trust in instituciones*). Conscientes de esta estrecha conexión entre la prestación y el desempeño de los servicios, la satisfacción de los ciudadanos y la confianza pública, los gobiernos están cada vez más interesados en comprender mejor las necesidades, experiencias y preferencias de los ciudadanos para poder brindar servicios mejor orientados, incluso a las poblaciones desatendidas.

Medir la satisfacción con los servicios públicos es un elemento central de un enfoque de prestación de servicios centrado en el ciudadano y un importante indicador de resultados

del desempeño general del gobierno. Sin embargo, si bien un gran número de países tienen experiencia en medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, también existe una gran variabilidad en la forma en que las oficinas nacionales de estadística y las agencias gubernamentales de cada país recopilan datos en esta área, en términos de la gama de servicios incluidos, los atributos específicos de los servicios examinados, redacción de las preguntas y formatos de respuesta, entre otras consideraciones metodológicas. Esta variabilidad plantea un desafío importante para la comparación de dichos datos entre países.

El indicador 16.6.2 de los ODS tiene como objetivo generar datos globalmente comparables sobre la satisfacción con los servicios públicos. Con este fin, el ODS 16.6.2 centra la presentación de informes globales en las tres áreas de servicios de (1) atención médica, (2) educación y (3) servicios gubernamentales (es decir, servicios para obtener documentos de identificación emitidos por el gobierno y servicios para el registro civil de la vida y eventos tales como nacimientos, matrimonios y defunciones).

La razón para seleccionar estos tres servicios públicos, (1) atención médica, (2) educación y (3) servicios gubernamentales, es triple:

En primer lugar, se trata de "servicios de consecuencias"<sup>12</sup>, destacados para todos los países y para las poblaciones tanto rurales como urbanas dentro de los países. También se encuentran entre las áreas de servicio más comunes cubiertos por encuestas nacionales de hogares o ciudadanos sobre satisfacción con los servicios públicos<sup>13</sup>.

En segundo lugar, si bien los servicios de salud y educación están cubiertos por otros indicadores de los ODS<sup>14</sup>, la mayoría de estos otros indicadores dependen de fuentes administrativas (es decir, no miden las experiencias directas de las personas ni el nivel de satisfacción con los servicios) y se centran principalmente en medir la cobertura nacional de un país.

En tercer lugar, los servicios gubernamentales no son objeto de seguimiento en el marco de otros Objetivos. Esta es una brecha que el indicador 16.6.2 puede llenar de manera útil, especialmente porque el Objetivo 16 está dedicado a mejorar la gobernanza. Si bien el

---

<sup>12</sup> Si bien los servicios de agua potable y saneamiento también son 'servicios con consecuencias', ya están bien cubiertos por el indicador 6.1.1 de los ODS "Proporción de la población que utiliza servicios de agua potable gestionados de forma segura" y el indicador 6.2.1 de los ODS "Proporción de la población que utiliza servicios de saneamiento gestionados de forma segura" servicios, incluida una instalación para lavarse las manos con agua y jabón", que también se basa en encuestas ciudadanas (Programa Conjunto de Monitoreo del Abastecimiento de Agua, Saneamiento e Higiene (JMP) apoyado por UNICEF y la OMS) y analiza el acceso, la disponibilidad y la calidad.

<sup>13</sup> Véase Centro de Gobernanza de Oslo del PNUD (noviembre de 2017), Una revisión de las prácticas de las oficinas nacionales de estadística y consideraciones metodológicas en la medición de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos: insumos para el indicador 16.6.2 de los ODS Metodología de medición

<sup>14</sup> Para servicios de atención de salud, 3.8.1, 3.5.1, 3.b.1 y 1.4.1, y para servicios de educación, 4.a.1 y 4.c.1.

Objetivo 16 sí considera los servicios de inscripción de nacimientos en el indicador 16.9.1, no llega a medir la satisfacción con los servicios prestados.

Con el objetivo de generar estadísticas armonizadas, el indicador 16.6.2 se mide a través de cinco preguntas basadas en atributos en cada área de servicio (por ejemplo, sobre la accesibilidad y asequibilidad del servicio, la calidad de las instalaciones, etc.) :

Las preguntas basadas en atributos se formulan *antes* de la pregunta de satisfacción general. Esto se basa en la intención de mejorar la precisión de la medida estadística propuesta sobre la satisfacción general, es decir, garantizar que refleje correctamente el concepto subyacente que se pretende capturar (basado en los atributos específicos seleccionados para cada servicio) . Los expertos en mediciones de gobernanza han descubierto que la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos está influenciada no sólo por las experiencias previas de los ciudadanos con los servicios, sino también por las expectativas de los ciudadanos <sup>15</sup>. Estos pueden verse influidos por suposiciones culturales sobre el grado en que los proveedores de servicios deben responder a las preferencias de los ciudadanos; por una amplia percepción pública de los servicios comunicados a través de los medios de comunicación; por experiencias individuales de amigos, familiares y conocidos; y por la forma en que los propios proveedores de servicios se comunican sobre el tipo de servicios que se comprometen a prestar. Por ejemplo, las experiencias nacionales con diferentes formatos de preguntas han demostrado que los encuestados con mayor nivel educativo que interactúan más frecuentemente con el gobierno (y que posiblemente tienen una mayor conciencia de sus propios derechos y de las obligaciones de su gobierno) tienen mayores expectativas en términos de lo que constituye un servicio público. de 'buena calidad', en comparación con el resto de la población <sup>16</sup>.

Dadas estas múltiples influencias sobre las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios públicos, que difieren en diferentes contextos nacionales y en diferentes grupos demográficos, es esencial que esta metodología fomente un entendimiento común entre los encuestados sobre qué aspectos de la prestación de servicios de "buena calidad" se miden. Con este fin, esta metodología "prepara" a los encuestados con un conjunto común de atributos de prestación de servicios de "buena calidad" antes de preguntarles sobre su satisfacción general.

---

<sup>15</sup> Véase Ellen Lust et al., 2015; Nick Thijs, 2011, Van Ryzin, 2004, por ejemplo.

<sup>16</sup> Evidencia de México, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017

Las experiencias nacionales también han demostrado que hacer preguntas basadas en atributos antes de una pregunta sobre satisfacción general ayuda a los encuestados a recordar su última experiencia con más especificidad.<sup>17</sup>

Una referencia clave utilizada para identificar atributos relevantes para cada área de servicio cubierta por el ODS 16.6.2 es el Marco de Servicio a los Ciudadanos de la OCDE (OCDE 2015, Government at a Glance), que mide la calidad de los servicios públicos prestados a los ciudadanos mediante la evaluación de tres dimensiones clave de prestación de servicios, a saber, acceso<sup>18</sup>, capacidad de respuesta<sup>19</sup> y confiabilidad/calidad<sup>20</sup>. Luego, cada una de estas tres dimensiones se evalúa con atributos específicos.

La lista de atributos en el Marco de Servicio a los Ciudadanos de la OCDE es completa y más de lo que un indicador global puede cubrir de manera factible y útil. Por lo tanto, el ODS 16.6.2 se centra en un subconjunto limitado de atributos. El conjunto específico de cinco atributos utilizados por el ODS 16.6.2 para medir la satisfacción con las áreas de servicios de salud y educación se seleccionó sobre la base de un análisis estadístico realizado en conjuntos de datos accesibles sobre la satisfacción con estos dos servicios, concretamente del Afrobarómetro y el Encuesta europea de calidad de vida. Se realizaron análisis de regresión y de conglomerados en estos dos conjuntos de datos para determinar los principales "impulsores" de la satisfacción general entre varios de esos atributos, para los servicios de salud y educación<sup>21</sup>. La siguiente tabla presenta los resultados de este análisis empírico, es decir, el subconjunto de cinco atributos utilizados por el ODS 16.6.2 para evaluar la satisfacción en cada área de servicio:

**Los atributos de los servicios públicos son los mayores "impulsores" de la satisfacción con los servicios de salud y educación (en Europa y África)**

Atributos	Servicios de salud	Servicio educativo
1	Accesibilidad ( <i>incluye una variedad de cuestiones como proximidad geográfica, retraso</i> )	Accesibilidad ( <i>proximidad geográfica</i> )

<sup>17</sup> Ibídem.

<sup>18</sup> Bajo la dimensión 'Acceso' se consideran tres atributos: 'Asequibilidad', 'Proximidad geográfica' y 'Accesibilidad de la información'.

<sup>19</sup> Bajo la dimensión 'Receptividad', se consideran tres atributos: 'Enfoque centrado en el ciudadano (cortesía, trato y servicios integrados)', 'Adecuación de los servicios a las necesidades especiales' y 'Oportunidad'.

<sup>20</sup> Bajo la dimensión 'Confiabilidad/Calidad', se consideran tres atributos: 'Prestación efectiva de servicios y resultados', 'Consistencia en la prestación de servicios y resultados' y 'Seguridad/protección'.

<sup>21</sup> A falta de conjuntos de datos regionales o globales sobre la satisfacción con los servicios gubernamentales, no se pudo realizar el mismo análisis empírico en esta área de servicios. En la medida de lo posible, para evaluar la satisfacción con los servicios gubernamentales se utilizan atributos similares a los utilizados para los servicios de salud y educación, con un enfoque distinto en el atributo de "oportunidad" en el caso de los servicios gubernamentales.

	<i>en la cita, tiempo de espera para ver al médico el día de la cita)</i>	
2	Asequibilidad	Asequibilidad
3	Calidad de las instalaciones	Calidad de las instalaciones
4	Trato igualitario para todos	Trato igualitario para todos
5	Cortesía y trato ( <i>Actitud del personal sanitario</i> )	Prestación efectiva del servicio ( <i>Calidad de la enseñanza</i> )

Fuente : Análisis estadístico del Centro de Gobernanza de Oslo del PNUD, 2019

Las preguntas sobre atributos específicos pretenden ser específicamente informativas para la formulación de políticas nacionales. La especificidad de la información generada por tales preguntas, así como el enfoque en las *experiencias de los ciudadanos* en lugar de simplemente en las percepciones, tienen un mayor uso político que los datos de percepción independientes sobre la satisfacción general, que pueden no revelar “lo que hay que arreglar”.

## Comentario y limitaciones

### Conjunto recomendado de preguntas complementarias para abordar el sesgo de selección 16.6.2 hacia los 'usuarios' de servicios públicos

Dado que el ODS 16.6.2 se refiere a la "última experiencia" de las personas con los servicios públicos, el indicador debe centrarse en las experiencias de los usuarios y no en las percepciones de los no usuarios. La experiencia de los usuarios es importante, pero es igualmente importante comprender las experiencias y percepciones de quienes recurren a otros servicios en busca de servicios o de quienes no acceden a los servicios en absoluto.

Por lo tanto, se recomienda encarecidamente a las OSN que, para cada área de servicio, administren tres preguntas complementarias (consulte la sección Metodología) *antes* de las dos 'preguntas prioritarias' que se utilizarán para los informes globales 16.6.2. Estas preguntas adicionales ayudarán a captar la experiencia *tanto de los usuarios como de los no usuarios* de los servicios públicos. Ayudarán a identificar qué subgrupos de población que necesitaban atención médica, educación y servicios gubernamentales *no* accedieron a los servicios que necesitaban y qué barreras les impidieron hacerlo. Si bien la información generada por estas preguntas adicionales es fundamental para que los responsables de las políticas diseñen programas de prestación de servicios que 'no dejen a nadie atrás', queda a discreción de cada país integrarlos o no, ya que es posible que algunos ya estén recopilando información similar a través de programas existentes. encuestas.

De lo contrario, el sesgo de selección inherente al ODS 16.6.2, con su enfoque en los usuarios, puede resultar en una medición errónea debido a desigualdades subyacentes en la propensión de varios grupos a interactuar con las instituciones estatales. En otras palabras, centrarse en 'la última experiencia con los servicios públicos' significa implícitamente que este indicador incluye sólo a aquellos encuestados que tuvieron el privilegio de acceder a los servicios públicos durante el año pasado. Esto significa que aquellos (como minorías étnicas, inmigrantes, ancianos, trabajadores indocumentados) que *no* han podido –o no han querido– acceder a la atención sanitaria, la educación o los servicios gubernamentales que necesitaban en los últimos 12 meses, a menudo como consecuencia de múltiples Este indicador no contabilizará las barreras sociales y económicas que surgen de formas superpuestas de marginación. Por lo tanto, existe el riesgo de que los niveles generales de satisfacción informados en 16.6.2 sobrerrepresenten la experiencia de los grupos más privilegiados para quienes el acceso a los servicios públicos es más fácil, porque tienen los medios financieros, logísticos e intelectuales para hacerlo, y confían en que les conviene hacerlo.

### **Método de cálculo**

Los informes sobre el ODS 16.6.2 deben realizarse por separado para cada una de las tres áreas de servicio. (NB: las preguntas sobre educación pueden referirse a la educación primaria o secundaria, y se recomienda un cálculo separado de los resultados para los dos niveles, lo que da como resultado *de facto* cuatro áreas de servicio). El cálculo implica el cálculo y presentación de informes de las siguientes tres estimaciones, para cada área de servicio:

La proporción de encuestados que respondieron positivamente (es decir, "muy de acuerdo" o "de acuerdo") a cada una de las cinco preguntas sobre atributos;

El promedio simple de respuestas positivas para las cinco preguntas de atributos combinadas; y

La proporción de encuestados que dicen estar satisfechos (es decir, aquellos que respondieron "muy satisfechos" o "satisfechos") en la pregunta de satisfacción general.

Por ejemplo:

Atributos de los servicios de salud.	Respuestas positivas	Atributos de los servicios de educación primaria	Respuestas positivas	Atributos de los servicios de educación secundaria	Respuestas positivas	Atributos de los servicios gubernamentales.	Respuestas positivas
Accesibilidad	<i>El 50% de los encuestados está "muy de acuerdo" o "de acuerdo"</i>	Accesibilidad		Accesibilidad		Accesibilidad	
Asequibilidad	<i>El 60% de los encuestados está "muy de acuerdo" o "de acuerdo"</i>	Asequibilidad		Asequibilidad		Asequibilidad	
Calidad de las instalaciones	<i>El 73% de los encuestados está "muy de acuerdo" o "de acuerdo"</i>	Calidad de las instalaciones		Calidad de las instalaciones		Proceso eficaz de prestación de servicios	
Trato igualitario para todos	<i>El 55% de los encuestados está "muy de acuerdo" o "de acuerdo"</i>	Trato igualitario para todos		Trato igualitario para todos		Trato igualitario para todos	
Cortesía y trato ( Actitud del personal sanitario)	<i>El 42% de los encuestados está "muy de acuerdo" o "de acuerdo"</i>	Prestación efectiva del servicio ( Calidad de la enseñanza)		Prestación efectiva del servicio ( Calidad de la enseñanza)		Oportunidad	
<b>Proporción promedio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de salud</b>	$(50+60+73+55+42)/5 = 56\%$	<b>Proporción promedio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de educación primaria</b>		<b>Proporción promedio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de educación secundaria</b>		<b>Proporción promedio de respuestas positivas sobre atributos de los servicios gubernamentales</b>	

Proporción de encuestados satisfechos con los servicios de atención médica en general	(23% 'muy satisfecho' + 37% 'satisfecho') = 60%	Proporción de encuestados satisfechos con los servicios de educación primaria en general		Proporción de encuestados satisfechos con los servicios de educación secundaria en general		Proporción de encuestados satisfechos con los servicios gubernamentales en general	
---	---	--	--	--	--	--	--

\* *Nota:* Es importante que las ONE informen claramente, para cada pregunta, el número de encuestados que seleccionaron “no sé” (NS), “no aplicable” (NA) o “se niegan a responder” (RA), y excluir a dichos encuestados del cálculo de la proporción de respuestas positivas. Por ejemplo, si 65 de 1000 encuestados respondieron NS, NA o RA en la primera pregunta basada en atributos, la proporción de respuestas positivas para este atributo se calculará sobre un total de 935 encuestados, y la hoja de informe indicará que para esta pregunta en particular, 65 encuestados respondieron NS/NA/RA.

Si bien los informes a nivel nacional deben cubrir las tres estimaciones descritas anteriormente, los informes globales sobre el indicador 16.6.2 de los ODS se centrarán en las dos últimas estimaciones (es decir, la proporción promedio de respuestas positivas en las cinco preguntas sobre atributos; y la proporción de encuestados que dicen que están satisfechos en la pregunta de satisfacción general). Además, los informes globales también considerarán la proporción de respuestas positivas de los cinco atributos del servicio por la proporción de personas que están satisfechas con cada una de las cuatro áreas de servicio (es decir, educación primaria y secundaria, atención médica y servicios gubernamentales).

#### Escalas de respuesta:

Para garantizar la coherencia de la medición en un contexto internacional, se requiere un enfoque estandarizado para el formato de respuesta. La evidencia disponible de las experiencias piloto y otras experiencias de NSO sugiere que una escala Likert de cuatro puntos con anclajes de escala verbal es preferible a las alternativas. Una escala de cuatro puntos ofrece la gama óptima de opciones de respuesta para los conceptos en cuestión, en términos de capturar tanta variación significativa entre las respuestas como exista, sin dejar de ser comprensible para los encuestados que no saben mucho de matemáticas o alfabetización. Las experiencias piloto han revelado que ofrecer muy pocas opciones de

respuesta (como un formato de respuesta binario 'sí/no') no revelaría mucha variación e incluso podría frustrar a algunos encuestados, quienes podrían sentir que su nivel de satisfacción no se puede expresar con precisión. Además, las Directrices para la medición del bienestar subjetivo (OCDE, 2013) advierten contra el uso de formatos de respuesta “de acuerdo/en desacuerdo, verdadero/falso y sí/no” en la medición del bienestar subjetivo debido al mayor riesgo de aquiescencia y respuesta socialmente deseable”. Mientras tanto, las experiencias piloto han demostrado que los encuestados se verían igualmente agobiados por demasiadas categorías de respuesta (como una escala de 7 o 10 puntos), especialmente si las categorías están demasiado cerca para distinguir las cognitivamente.

Existen diferentes escuelas de pensamiento sobre si un número par o impar de categorías es mejor cuando se utilizan escalas Likert. Si bien eliminar la categoría intermedia obliga a los encuestados a expresar una opinión positiva o negativa, y algunos encuestados pueden encontrar este enfoque frustrante, varias ONE en contextos de países en desarrollo favorecen una escala Likert sin un valor neutral (como “ni satisfecho ni *insatisfecho*”). Su preferencia está motivada por su larga experiencia en encuestas, que ha demostrado que cuando se proporciona un valor neutral, una gran proporción (a menudo una mayoría) de los encuestados se abstendrán de expresar su opinión, escondiéndose detrás de este punto medio.

Por lo tanto, la metodología de la encuesta para 16.6.2 utiliza una escala Likert bipolar de 4 puntos para todas las preguntas (para coherencia interna), con las siguientes etiquetas de escala: “muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo” para las preguntas basadas en atributos y “muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho” para preguntas de satisfacción general. Las opciones “No sé” y “Me niego a responder” también están disponibles, pero *no deben leerse en voz alta*, para no proporcionar una manera fácil para que los encuestados se desvinculen de los temas de las distintas preguntas. Cuando los encuestados dicen que “no saben”, los encuestadores deben repetir la pregunta y simplemente pedirles que proporcionen su mejor suposición. Las opciones “no sé” y “me niego a responder” deben usarse sólo como último recurso.

## Validación

Se solicita a los países que ingresen los datos y metadatos de los indicadores en una plataforma de informes siguiendo las pautas de la presente hoja de metadatos. La plataforma alienta a proporcionar información separada sobre los metadatos de la encuesta, es decir, la fuente de información para las estadísticas, los instrumentos de la encuesta, la metodología y los protocolos, y lo posible. También se solicita a los países que inserten las estadísticas sobre las dos preguntas desglosadas por los campos pres especificados. Toda la

información ingresada se verifica para verificar su conformidad con los metadatos antes de su envío.

### **Tratamiento de los valores faltantes (i) a nivel de país y (ii) a nivel regional (IMPUTACIÓN)**

- **A nivel de país**

No existe ningún tratamiento para los valores perdidos.

- **A nivel regional y global**

No hay imputación de valores faltantes.

#### **Agregaciones regionales**

Se proporcionarán puntos de datos para cada región y a nivel mundial (es decir, dos puntos de datos para cada área de servicio: porcentaje promedio combinado de quienes respondieron positivamente a las cinco preguntas sobre atributos y porcentaje de satisfacción con el servicio en general).

#### **Métodos y orientaciones disponibles para los países para la recopilación de datos a nivel nacional**

##### **Métodos y guía disponible a países para la Compilación de datos en nacional nivel:**

Ver [Indicadores de Centrado en el ciudadano Público Servicio entrega](#), Mundo Banco (2018)

Para desglosar los resultados de la encuesta por estado de discapacidad, se recomienda que los países utilicen el [Conjunto breve de Preguntas en Discapacidad elaborado por el Grupo Washington](#).

##### **Métodos y guía disponible a países para la Compilación de datos en internacional nivel:**

Ver [Indicadores de Centrado en el ciudadano Público Servicio entrega](#), Mundo Banco (2018)

Para desglosar los resultados de la encuesta por estado de discapacidad, se recomienda que los países utilicen el [Conjunto breve de Preguntas en Discapacidad elaborado por el Grupo Washington](#).

## **Gestión de calidad**

Las estadísticas de este indicador se ingresan en la plataforma de informes (<https://sdg16reporting.undp.org/login>). El PNUD cuenta con personal dedicado a verificar los datos recopilados y establecer enlace con los oficiales de datos de la agencia en los países.

## **Garantía de calidad**

Las ONE tienen la responsabilidad principal de garantizar la calidad estadística de los datos recopilados para este indicador. Un posible mecanismo de garantía de calidad sería comparar los resultados obtenidos por la ONE con resultados de encuestas fácilmente disponibles sobre la satisfacción con los servicios públicos generadas por productores de datos no oficiales nacionales, regionales o globales relevantes (consulte las posibles fuentes no oficiales a continuación).

## **Evaluación de calidad**

El PNUD pondrá a disposición de la oficina nacional de estadística un protocolo de evaluación de la calidad para ser utilizado a nivel nacional y destinado a evaluar la alineación de los datos producidos con las necesidades de los usuarios, el cumplimiento de las directrices en términos de cálculos, la puntualidad de la producción de datos, la accesibilidad de estadísticas producidas, el uso consistente de la metodología tanto en términos de representación geográfica como a través del tiempo, la coherencia en términos de producción de datos y la arquitectura de la producción de datos.

## **Disponibilidad y desagregación de datos**

### **Disponibilidad de datos:**

Este indicador debe medirse sobre la base de datos recopilados por las ONE a través de encuestas oficiales de hogares.

### **Descripción y serie temporal:**

No existe ningún conjunto de datos oficiales comparables a nivel mundial sobre la “Proporción de la población satisfecha con su última experiencia de servicios públicos”. Existe una gran variabilidad en la forma en que las ONE y las agencias gubernamentales de cada país recopilan datos sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, en términos de la gama de servicios incluidos, los atributos específicos examinados, la redacción de las preguntas y los formatos de las respuestas, etc. Un desafío importante para la comparabilidad de dichos datos entre países. Varias fuentes globales y regionales

proporcionan datos comparables sobre algunas medidas de satisfacción ciudadana con los servicios públicos:

El Encuesta mundial Gallup encuesta la satisfacción de las personas con los servicios públicos locales de educación y atención médica en más de 150 países. Sin embargo, las preguntas de la Encuesta Mundial de Gallup no se refieren específicamente a la satisfacción *con la última experiencia de los servicios públicos*, las preguntas no se refieren a atributos específicos de los servicios públicos y los datos no están disponibles públicamente.

Desde el lanzamiento de su primera ronda en 1999/2001, el Afrobarómetro<sup>22</sup> ha estado recopilando datos cada dos años sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de salud y educación en más de 35 países de África. El Afrobarómetro, sin embargo, tampoco pregunta sobre atributos específicos de los servicios públicos y no pregunta específicamente sobre la satisfacción *con la última experiencia de los servicios públicos*.

A partir de 2002, la Encuesta Social Europea<sup>23</sup> bienal proporciona datos de series temporales sobre la percepción de los servicios de educación y salud en Europa. Una vez más, estas preguntas de la encuesta no preguntan específicamente sobre la satisfacción *con la última experiencia de los servicios públicos* y no piden a los encuestados que consideren atributos específicos de los servicios públicos al realizar su evaluación.

En sus ediciones de 2016, la Encuesta Europea sobre Calidad de Vida<sup>24</sup> (EQLS) introdujo preguntas sobre atributos específicos de la prestación de servicios en salud y educación, además de preguntas sobre la satisfacción general, varias de las cuales coinciden con los atributos seleccionados para los informes globales el 16.6.2. . Con este enfoque en la calidad de la prestación de servicios públicos, esta encuesta podría convertirse en una fuente apropiada de datos para informar sobre el ODS 16.6.2 para los 33 países participantes. Más específicamente, se han identificado las siguientes preguntas correspondientes en el EQLS, junto con los expertos de Eurofound, para informar sobre el ODS 16.6.2:

---

<sup>22</sup> El Afrobarómetro está realizando encuestas sobre la actitud del público sobre la democracia, la gobernanza, las condiciones económicas y cuestiones relacionadas en más de 35 países de África.

<sup>23</sup> En total, 37 países han participado en al menos una ronda de la ESS desde su inicio. Las encuestas son realizadas por destacados académicos y profesionales de la investigación social.

<sup>24</sup> EQLS 2016, la cuarta encuesta de la serie, abarcó los 28 Estados miembros de la UE y cinco países candidatos (Albania, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Montenegro, Serbia y Turquía).

Servicios de atención médica <sup>25</sup>		
Atributos	Preguntas del ODS 16.6.2	Preguntas EQLS correspondientes
<b>Acceso</b>	<i>P 4.1 Fue fácil llegar al lugar donde recibí tratamiento médico. (0-3)</i>	P61 - Pensando en la última vez que necesitó ver o ser tratado por un médico de cabecera, médico de familia o centro de salud, ¿en qué medida alguna de las siguientes situaciones le dificultó o no hacerlo? [Muy difícil (1); un poco difícil (2); nada difícil (3)]: a. Distancia al médico de cabecera/consultorio médico/centro de salud b. Retraso en conseguir cita c. Tiempo de espera para ver al médico el día de la cita.
<b>Asequibilidad</b>	<i>P 4.2 Los gastos de los servicios de atención médica fueron asequibles para usted o su hogar. (0-3)</i>	P61 – Igual que arriba: d. Costo de ver al médico.
<b>Calidad de las instalaciones</b>	<i>P 4.3 Las instalaciones de salud estaban limpias y en buenas condiciones. (0-3)</i>	P62 - Mencionó que utilizó los servicios de un médico de cabecera, de familia o de un centro de salud. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa muy insatisfecho y 10 significa muy satisfecho, dígame qué tan satisfecho o insatisfecho estuvo con cada uno de los siguientes aspectos la última vez que utilizó el servicio. Calidad de las instalaciones (edificio, sala, equipamiento)
<b>Trato igualitario para todos</b>	<i>P 4.4 Todas las personas reciben el mismo trato al recibir servicios de atención médica en su área. (0-3)</i>	P63 - ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con lo siguiente sobre los servicios de un médico de cabecera, médico de familia o centro de salud en su área? [en una escala del 1 al 10, donde 1 significa completamente en

<sup>25</sup> Nota: Para los servicios de atención médica, los datos de EQLS permitirían informar por separado los resultados (en todas las preguntas) sobre (1) servicios de atención primaria (médico de cabecera/consultorio médico/centro de salud) y (2) servicios hospitalarios o médicos especializados. La presentación de informes separados sobre estos dos tipos de atención de salud sería particularmente relevante para el atributo de "asequibilidad", dado que en los países europeos los servicios de atención primaria generalmente cuestan poco; Más relevante sería evaluar la asequibilidad de los servicios hospitalarios o médicos especializados, utilizando la pregunta 67.e.

		desacuerdo y 10 significa completamente de acuerdo]: a. Todas las personas son tratadas por igual en estos servicios en mi zona.
<b>Cortesía y trato (Actitud del médico)</b>	<i>El médico u otro personal de atención médica que atendió pasó suficiente tiempo con usted [o con un niño en su hogar] durante la consulta. (0-3)</i>	P62 - Satisfacción con los siguientes aspectos [en una escala de 1 a 10 donde 1 significa muy insatisfecho y 10 significa muy satisfecho]: C. Atención personalizada que se le brindó, incluida la actitud del personal y el tiempo dedicado.
<b>Satisfacción general</b>	<i>En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estuvo con la calidad de los servicios de atención médica que recibió usted [o un niño en su hogar] en esa última consulta? (es decir, la última vez que usted [o un niño en su hogar] tuvo un examen o tratamiento médico en los últimos 12 meses)</i>  <i>Muy insatisfecho (0) - Insatisfecho (1) - Satisfecho (2) - Muy satisfecho (3)</i>	P58 - En general, ¿cómo calificaría la calidad de cada uno de los siguientes servicios públicos en [PAÍS]? [en una escala del uno al 10, donde 1 significa muy mala calidad y 10 significa muy alta calidad] a. Servicios de salud
<b>Servicios educativos</b>		
<b>Atributos</b>	<b>Preguntas del ODS 16.6.2</b>	<b>Preguntas EQLS correspondientes</b>
<b>Acceso</b>	<i>P.9.1 Se puede llegar al colegio en transporte público o privado, o caminando, en menos de 30 minutos y sin dificultades. (0-3)</i>	<u>Ninguna pregunta EQLS relevante</u>
<b>Asequibilidad</b>	<i>P. 9.2 Los gastos relacionados con la escuela (incluidos honorarios</i>	<u>Ninguna pregunta EQLS relevante</u> <sup>26</sup>

<sup>26</sup>Sin embargo, la pregunta HC100 sobre "Asequibilidad de la educación formal" podría utilizarse en el módulo ad hoc de 2016 de las Estadísticas sobre ingresos y condiciones de vida de la Unión Europea ( EU-SILC).

	<i>administrativos, libros, uniformes y transporte) son asequibles para usted y su hogar. (0-3)</i>	
<b>Calidad de las instalaciones</b>	<i>P. 9.3 Las instalaciones escolares están en buenas condiciones. (0-3)</i>	P85: Mencionó que su hijo o alguien de su hogar asistía a la escuela. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa muy insatisfecho y 10 significa muy satisfecho, por favor dígame qué tan satisfecho o insatisfecho estuvo con cada uno de los siguientes aspectos. a. Calidad de las instalaciones (edificio, sala, equipamiento)
<b>Trato igualitario para todos</b>	<i>P. 9.4 Todos los niños reciben el mismo trato en la escuela a la que asisten el niño o los niños de su hogar. (0-3)</i>	P86 - ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los servicios escolares en su área? Por favor dímelo en una escala del 1 al 10, donde 1 significa completamente en desacuerdo y 10 significa completamente de acuerdo. a. Todas las personas son tratadas por igual en estos servicios en mi zona.
<b>Prestación efectiva del servicio (Calidad de la enseñanza)</b>	<i>P. 9.5 La calidad de la enseñanza es buena. (0-3)</i>	P85: Mencionó que su hijo o alguien de su hogar asistía a la escuela. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa muy insatisfecho y 10 significa muy satisfecho, por favor dígame qué tan satisfecho o insatisfecho estuvo con cada uno de los siguientes aspectos.  b. Experiencia y profesionalismo del personal/profesores. mi. El plan de estudios y las actividades.
<b>Satisfacción general</b>	<i>P 10. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la calidad de los servicios educativos brindados por las escuelas públicas primarias y/o secundarias a las que asiste este niño o niños en su hogar? ¿Está usted informando</i>	P58 - En general, ¿cómo calificaría la calidad de cada uno de los siguientes servicios públicos en [PAÍS]? [en una escala del uno al 10, donde uno significa muy mala calidad y 10 significa muy alta calidad] b. Sistema educativo

	<p>sobre:</p> <p><i>Escuela primaria en su área</i> ____</p> <p><i>Escuela secundaria en tu área</i> ____</p> <p><i>Muy insatisfecho (0) -</i></p> <p><i>Insatisfecho (1) -</i></p> <p><i>Satisfecho (2) - Muy</i></p> <p><i>satisfecho (3)</i></p>	
--	---	--

### Categorías de desagregación

El indicador 16.6.2 tiene como objetivo medir cómo el acceso a los servicios y cómo la calidad de los servicios difiere entre varios grupos demográficos. El análisis empírico para identificar los determinantes demográficos más fuertes de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos revela que las categorías de desagregación más relevantes para el indicador 16.6.2 de los ODS son (1) ingresos, (2) sexo y (3) lugar de residencia (urbano/rural, y por región administrativa, por ejemplo, por provincia, estado, distrito, etc.)

Como mínimo, los resultados *de cada una de las tres áreas de servicios* cubiertas por este indicador (salud, educación y servicios gubernamentales) debe desagregarse por estas tres variables:

**Ingreso:** quintiles de ingreso (o gasto)

**Sexo:** Masculino/Femenino

**Lugar de residencia:** Vivir en áreas urbanas/rurales y/o vivir en qué región administrativa (provincia, estado, distrito, etc.)<sup>27</sup>

En la medida de lo posible, se deben hacer todos los esfuerzos posibles para desglosar también los resultados por estado de discapacidad y por "grupos de población nacionalmente relevantes":

**Situación de discapacidad:** 'Discapacidad' es un término general que abarca deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar la participación plena y efectiva de las personas con

<sup>27</sup>Partiendo de la premisa de que los esfuerzos de descentralización tienen como objetivo ampliar los derechos y responsabilidades locales en todo el territorio nacional, el indicador 16.6.2 puede ayudar a detectar el acceso desigual a los servicios y las disparidades en la calidad de los servicios entre las localidades. Existe el riesgo de que se extraigan conclusiones erróneas a partir de agregados nacionales incapaces de detectar variaciones a nivel subnacional.

discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás<sup>28</sup>. Si es posible, se alienta a las OSN a agregar la Corto Colocar de Preguntas en Discapacidad desarrollado por el Washington Grupo al vehículo de encuesta utilizado para administrar las baterías 16.6.2 para desagregar los resultados por estado de discapacidad.

**Grupos de población nacionalmente relevantes:** grupos con una etnia, idioma, religión, condición indígena, nacionalidad u otras características distintas.<sup>29</sup>

**Edad:** El análisis empírico muestra que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la edad de los encuestados y los niveles de satisfacción. Sin embargo, si los países optan por desglosar también los resultados por edad, se recomienda seguir los estándares de las Naciones Unidas para la producción de estadísticas de población nacionales desglosadas por edad, utilizando los siguientes grupos de edad: (1) menores de 25 años, (2) 25-34 , (3) 35-44, (4) 45-54, (5) 55-64 y (6) 65 años y más.

### Comparabilidad/desviación de los estándares internacionales

#### Fuentes de discrepancias:

No existen datos estimados internacionalmente para este indicador.

---

<sup>28</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: resolución / adoptada por la Asamblea General, 24 de enero de 2007, A/RES/61/106, disponible en: <http://www.refworld.org/docid/45f973632>. HTML

<sup>29</sup> La población de un país es un mosaico de diferentes grupos poblacionales que pueden identificarse según su condición racial, étnica, lingüística, indígena o migratoria, afiliación religiosa u orientación sexual, entre otras características. A los efectos de este indicador, se presta especial atención a las minorías. *Los grupos minoritarios son* grupos numéricamente inferiores al resto de la población de un estado, en una posición no dominante, cuyos miembros, siendo nacionales del estado, poseen características étnicas, religiosas o lingüísticas diferentes a las del resto de la población. y mostrar, aunque sea implícitamente, un sentido de solidaridad dirigido a preservar su cultura, tradiciones, religión o lengua. Si bien el criterio de nacionalidad incluido en la definición anterior ha sido cuestionado a menudo, el requisito de estar en una posición no dominante sigue siendo importante (ACNUDH, 2010). La recopilación de datos de encuestas desglosados por grupos de población debe estar sujeta a la legalidad de la recopilación de dichos datos en un contexto nacional particular y a una evaluación cuidadosa de los riesgos potenciales de la recopilación de dichos datos para la seguridad de los encuestados.

## Referencias y documentación

Barómetro africano (1999-2017). Una serie de encuestas nacionales sobre actitudes públicas dirigidas por África sobre la democracia y la gobernanza en África. [Cuestionarios de encuesta](#)

Índice de satisfacción del cliente estadounidense LLC (2016). Informe del Gobierno Federal de ACSI 2016 [en el que 2380 usuarios seleccionados al azar, contactados por correo electrónico y preguntados sobre sus experiencias recientes con los servicios del gobierno federal] . Disponible en <http://www.theacsi.org/images/stories/images/reports/17jan-Gov-report-2016.pdf>

Álvarez, R. Michael y Brehm, John (2000). “ [Encuadernación del marco: ¿qué importancia tienen los marcos para respuesta a la encuesta?](#) Documento presentado en la reunión anual de la Asociación Estadounidense de Ciencias Políticas, Washington, DC, del 31 de agosto al 2 de septiembre.

Basab, Dasgupta, Ambar Narayan, Emmanuel Skoufias (2009). Medición de la calidad de los servicios de educación y salud: el uso de datos de percepción de Indonesia <http://documents.worldbank.org/curated/en/814671468040542129/pdf/WPS5033.pdf>

Bo, Rothstein, Centro de Investigación del Sector Público y Jan Teorell (2005). ¿Qué es la calidad del gobierno? Una teoría de las instituciones políticas imparciales. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan044549.pdf>

Charrón, Nicolás (2013). Índice europeo de calidad del gobierno 2013: [preguntas de la encuesta](#).

Cláudia, Carvalho & Carlos, Brito (2012). Evaluación de las percepciones de los usuarios sobre cómo mejorar la calidad de los servicios públicos. Revisión de la gestión pública. vol. 14, 2012. Número 4, págs. 451-472

Dave, Vannette (22 de abril de 2015). Tres consejos para diseñar escalas de calificación de forma eficaz. Disponible en <https://www.qualtrics.com/blog/tres-consejos-para-efectivamente-usar-escala-punto-preguntas/>

Druckman, James (2001). " [Las implicaciones de los efectos del marco para la competencia ciudadana](#)". Comportamiento político 23(3) de septiembre: 227-256

Ellen Lust, Lindsay J. Benstead , Pierre F. Landry y Dhafer Malouche (2015). Índice de desempeño de la gobernanza local (LGPI): informe. Información sobre LGPI disponible en [https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/14th UniDemMed Thijs EUPAN Measures to improve public sector performance English FINAL.pdf](https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/14th%20UniDemMed%20Thijs%20EUPAN%20Measures%20to%20improve%20public%20sector%20performance%20English%20FINAL.pdf)

Comisión Europea (2011). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/procedure/ES/201238>

Giulia Megellini (2017). Revisión crítica de las mejores prácticas existentes para medir la experiencia de la corrupción. Centro de Excelencia en Información Estadística de Gobierno, Delincuencia, Victimización y Justicia. Un informe para la ONUDD.

Gregg G. Van Ryzin (2004). La medición de la satisfacción ciudadana general, el desempeño público y la revisión de la gestión, 27:3, 9-28. Disponible en <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15309576.2004.11051805>

Hola (2017). Necesidades de justicia en Túnez - 2017 Disponible en <https://www.hiil.org/projects/justice-needs-and-satisfaction-in-tunisia/>

Instituto de Servicio Centrado en el Ciudadano (2015). Ciudadanos Primero 7 . Informe para el Gobierno de los Territorios del Noroeste, Canadá. Disponible en <http://www.assembly.gov.nt.ca/sites/default/files/td253-175.pdf>

Departamento de Reforma y Gasto Público de Irlanda (2015) *Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente de la administración pública irlandesa de 2015* . IPSOS MRBI

Janet M. Kelly y David Swindell (2003). El caso del usuario inexperto: repensar las preguntas filtro en las encuestas de satisfacción ciudadana. Revista estadounidense de administración pública, vol. 33 N° 1, marzo de 2003 91-108. DOI: 10.1177/0275074002250256. Disponible en <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074002250256?journalCode=arpb>

Marco Tannenber (2017). El sesgo de confianza autocrática: elementos de encuesta políticamente sensibles y autocensura. Serie de documentos de trabajo 2017:49. Instituto de Variedades de la Democracia, Universidad de Gotemburgo. Disponible en [https://www.afrobarometer.org/wp-content/uploads/2022/02/afropaperno176\\_autocratic\\_trust\\_bias.pdf](https://www.afrobarometer.org/wp-content/uploads/2022/02/afropaperno176_autocratic_trust_bias.pdf)

Mitchel N. Herian y Alan J. Tomkins (2012). Datos de la encuesta de satisfacción ciudadana: una comparación modal del enfoque de importancia-rendimiento derivado. La Revista Estadounidense de la Administración Pública 42(1) 66–86. Pág. 67

Gobierno de Nueva Zelanda (2016). La satisfacción de los neozelandeses con los servicios públicos: Informe anual 'Kiwis Count' .

Nick Thijs (2011). Medida para mejorar: Mejorar el desempeño del sector público mediante el uso de información sobre la satisfacción de los ciudadanos. Disponible en

[https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/14th\\_UniDemMed\\_Thijs\\_EUPAN\\_Measures\\_to\\_improve\\_public\\_sector\\_performance\\_English\\_FINAL.pdf](https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/14th_UniDemMed_Thijs_EUPAN_Measures_to_improve_public_sector_performance_English_FINAL.pdf)

OCDE (2015), “El marco de la OCDE al servicio de los ciudadanos”, en *Government at a Glance 2015*, OECD Publishing, París

OCDE (2017), “Serving Citizens Scorecards”, en *Government at a Glance 2017*, OECD Publishing, París. DOI: [http://dx.doi.org/10.1787/gov\\_glance-2017-en](http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en)

OCDE (2017), “Satisfacción ciudadana con los servicios e instituciones públicas”, en *Government at a Glance 2017*, OECD Publishing, París. DOI: [http://dx.doi.org/10.1787/gov\\_glance-2017-82-en](http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2017-82-en)

Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, LL, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measurement Consumer Perceptions of Service Quality" *Journal of Retailing*, Vol. 62, no. 1, 1988, p. 22, 25 y 29 Disponible en [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Ziethaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-percepciones-de-los-consumidores-sobre-la-calidad-del-servicio.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Ziethaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-percepciones-de-los-consumidores-sobre-la-calidad-del-servicio.pdf)

Rashid Al-Abri y Amina Al-Balushi (2014). Encuesta de satisfacción del paciente como herramienta para la mejora de la calidad. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>

Mono de encuesta (2017). Cinco consejos sobre cómo utilizar escalas Likert. Disponible en <https://www.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

El Programa de Estudios Democráticos de Asia Oriental ( *fecha desconocida* ). Encuesta del Barómetro Asiático de Democracia, Gobernanza y Desarrollo – Cuarta Ola. Disponible en <http://www.asianbarometer.org/data/core-questionnaire>

El Banco Mundial (2010). Indicadores de gobernanza centrados en el ciudadano: medir y monitorear la gobernanza escuchando a la gente y no a los grupos de interés. Documento de trabajo de investigación n.º 5181 del Instituto del Banco Mundial. Disponible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/190241468340284322/Citizen-centric-governance-indicators-measuring-and-monitoring-governance-by-listening-to-las-personas-y-no-los-grupos-de-interés>

El Grupo del Banco Mundial (2011). Diagnóstico de Gobernanza y Anticorrupción (GAC) del Banco Mundial Encuesta. Disponible en [http://web.worldbank.org/archive/website00818/WEB/PDF/01\\_SUR-2.PDF](http://web.worldbank.org/archive/website00818/WEB/PDF/01_SUR-2.PDF)

El Grupo del Banco Mundial (2017). Indicadores de prestación de servicios públicos centrados en el ciudadano. Borrador final de junio de 2017.

Naciones Unidas (11 de mayo de 2017). Progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Informe del Secretario General en el foro político de alto nivel sobre desarrollo sostenible, convocado bajo los auspicios del Consejo Económico y Social, período de sesiones de 2017. Disponible en <https://unstats.un.org/sdgs/files/report/2017/secretary-general-sdg-report-2017--EN.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2016). Participación ciudadana en la prestación de servicios: el papel fundamental de los funcionarios públicos. Centro Global para la Excelencia en el Servicio Público. Disponible en [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/GCPSE\\_CitizenEngagement\\_Summary\\_2016.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/GCPSE_CitizenEngagement_Summary_2016.pdf)

PNUD, VFF-CRT y CECODES (2011-2017). Índice de desempeño de la gobernanza y la administración pública de Vietnam (PAPI): medición de las experiencias de los ciudadanos. Disponible en [www.papi.org.vn/eng](http://www.papi.org.vn/eng)

PNUD, VLA y CECODES (2012, 2015). Índice de Justicia de Vietnam (VJI): Hacia un sistema de justicia para el pueblo. Disponible en [www.chisocongly.vn/en/](http://www.chisocongly.vn/en/)

PNUD (2016). Índice de Desarrollo Humano. Disponible en <http://hdr.undp.org/en/content/human-development-index-hdi>

PNUD (2015). De la antigua administración pública al nuevo servicio público: implicaciones para la reforma del sector público en los países en desarrollo. Centro Global para la Excelencia en el Servicio Público. Disponible en <http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/global-centre-for-public-service-excellence/PS-Reform.html>

PNUD (2015). Satisfacción ciudadana con los servicios públicos en Georgia: 2015. Naciones Unidas Programa de Desarrollo (PNUD), Oficina de Cooperación Suiza (OCS) para el Cáucaso Meridional, Cooperación Austriaca al Desarrollo (ADC): noviembre de 2015. Disponible en <https://www.undp.org/georgia/publications/citizen-satisfaction-public-services-georgia-2015>

Proyecto de Justicia Mundial (2016). Índice de Estado de Derecho del WJP 2016. Disponible en <https://worldjusticeproject.org/our-work/wjp-rule-law-index/wjp-rule-law-index-2016>