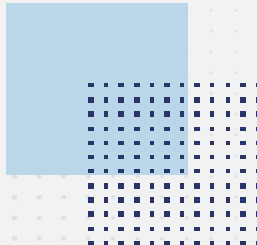




Encuesta Nacional

Estado, burocracia y
trámites públicos



Mayo 2023





Ficha Técnica

Ámbito: República Argentina

Cantidad de casos: 1133 totales

Modalidad: *Online* por redes y presenciales en AMBA

Margen de error: +/- 3,2%

Instrumento: Cuestionario estructurado

Fecha del campo: 15 y 16 de febrero del año 2023

Nivel de confianza: 95%

Segmentación: Género, edad, nivel educativo, tamaño de la ciudad

Procedimiento de muestreo: No probabilístico por estrato poblacional

Población de estudio: Población general mayor a 16 años

Director: **Mg. Maximiliano Campos Ríos**

Contacto: @Maxicamposrios | +54 11-5008-3745 | www.maxicamposrios.com.ar

Introducción

El presente estudio fue realizado en la República Argentina, a nivel nacional, a mediados del mes de febrero del 2023 y se encuentra dividido en tres grandes módulos: (1) Estado, (2) Burocracia y (3) Trámites públicos. Este último informe trata sobre el módulo Trámites públicos (3).

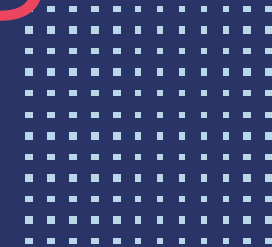
Consideraciones sobre el tercer módulo

Se presentan las experiencias de la población a la hora de realizar trámites públicos. Los datos arrojan que, en promedio, más de dos tercios de los encuestados realizan algún trámite al año. Sin embargo, la gran mayoría se siente insatisfecha con respecto a la atención brindada y ha tenido inconvenientes a la hora de realizarlos. Entre los mayores inconvenientes se encuentran el tiempo de espera en una oficina pública y la complejidad de los pasos.

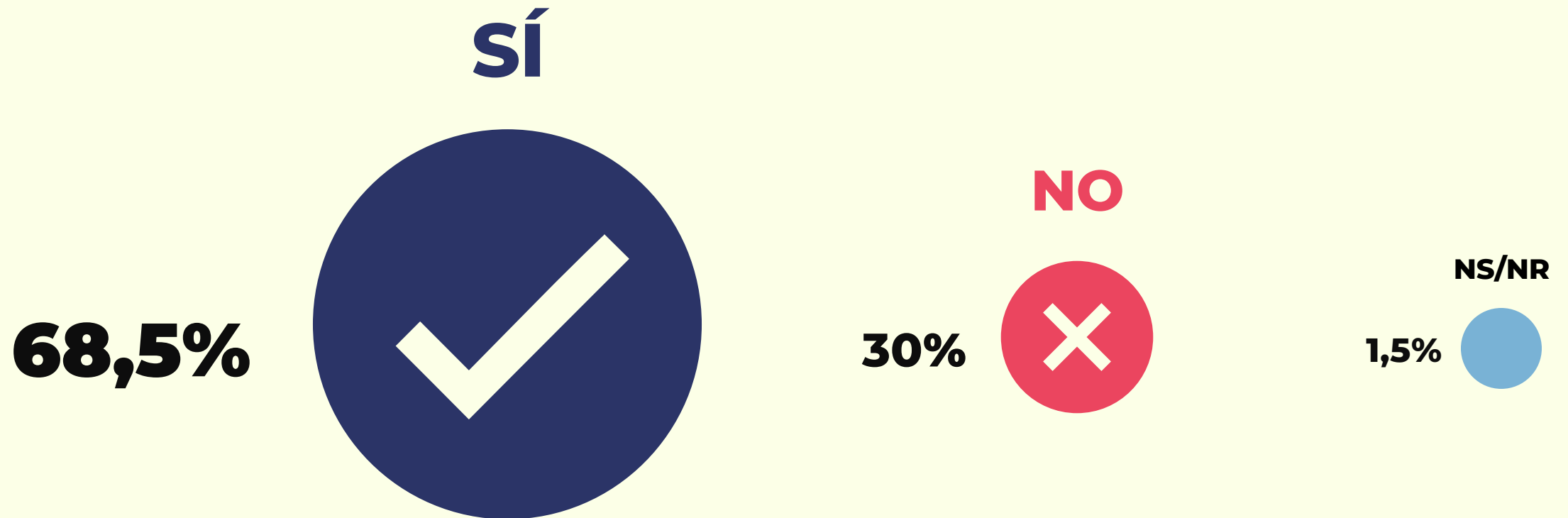
En lo que respecta a las formas de realizar un trámite, el 42,8% de la ciudadanía prefiere hacerlos a través de internet, el 41,8% de manera presencial y solamente el 6,4% por teléfono. Para los mayores de 50 años y para quienes no han terminado la educación secundaria, los trámites por internet les resultan mas difíciles de realizar.

Módulo 3

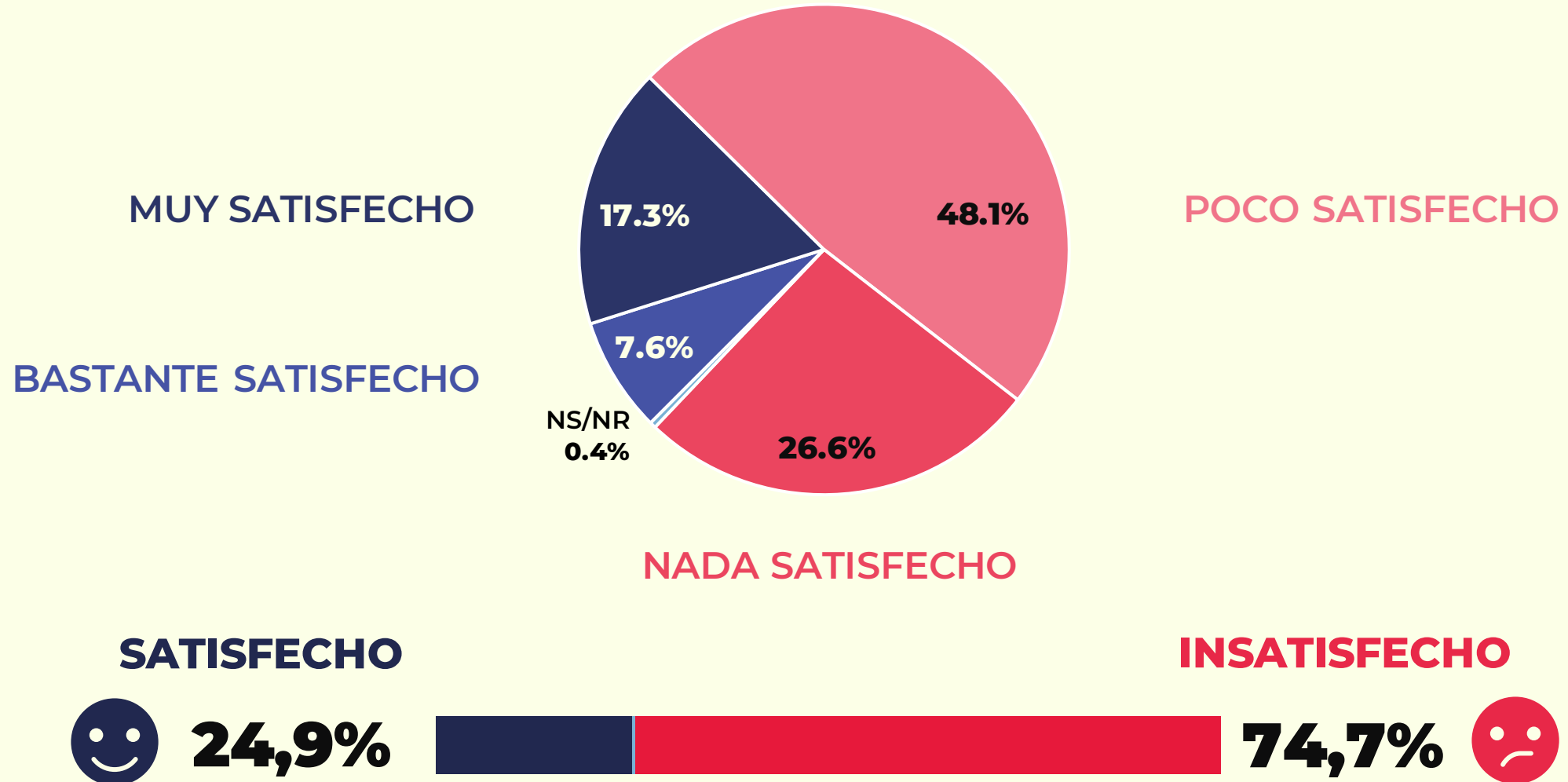
TRÁMITES PÚBLICOS



¿Durante el **último año**, ha realizado algún trámite en una oficina pública?



¿Cómo se siente con la **atención brindada** haciendo trámites ?



¿En cuál oficina ha tenido más **inconvenientes** para realizar un trámite?

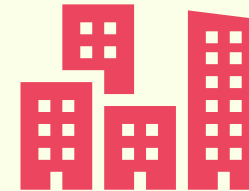
**OFICINA
PROVINCIAL**

23.7%



**OFICINA
NACIONAL**

23.8%



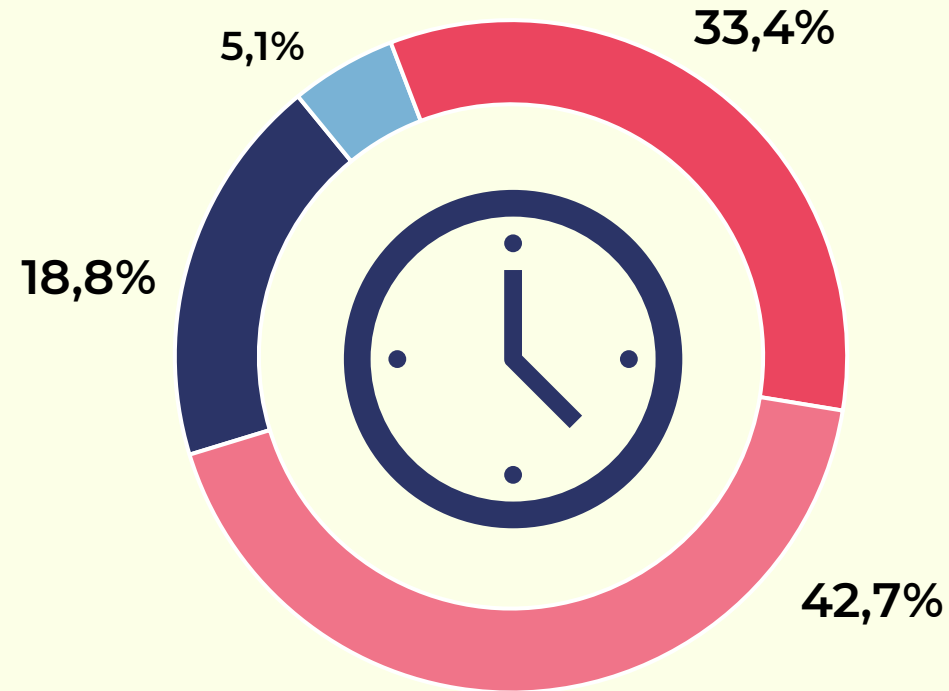
**OFICINA
MUNICIPAL**

42.5%



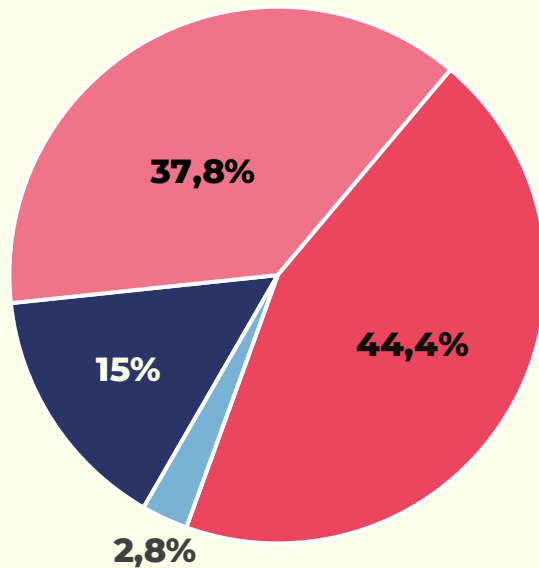
NS/NR: **10%**

¿Cuánto tiempo pasó en una oficina pública realizando un trámite durante el año 2022?

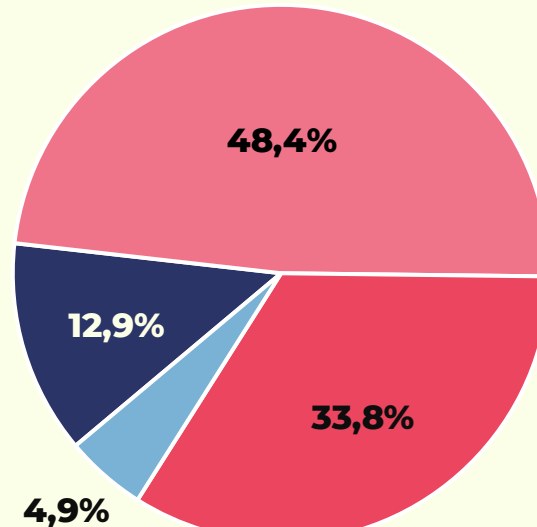


¿Cuánto tiempo pasó en una oficina pública realizando un trámite durante el año 2022?

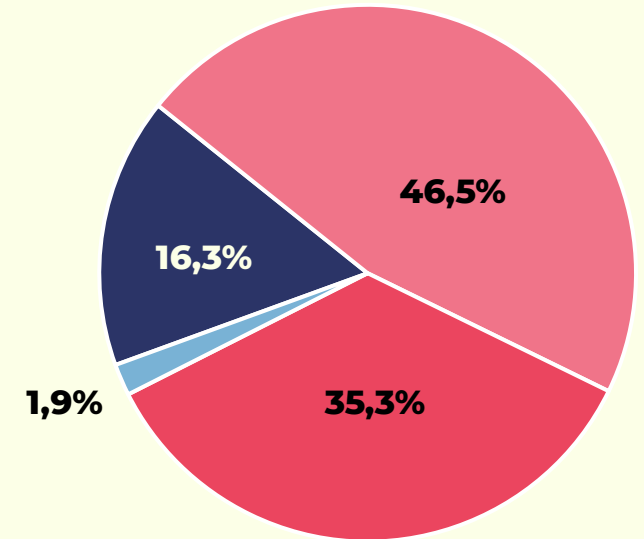
AMBA



CIUDADES GRANDES

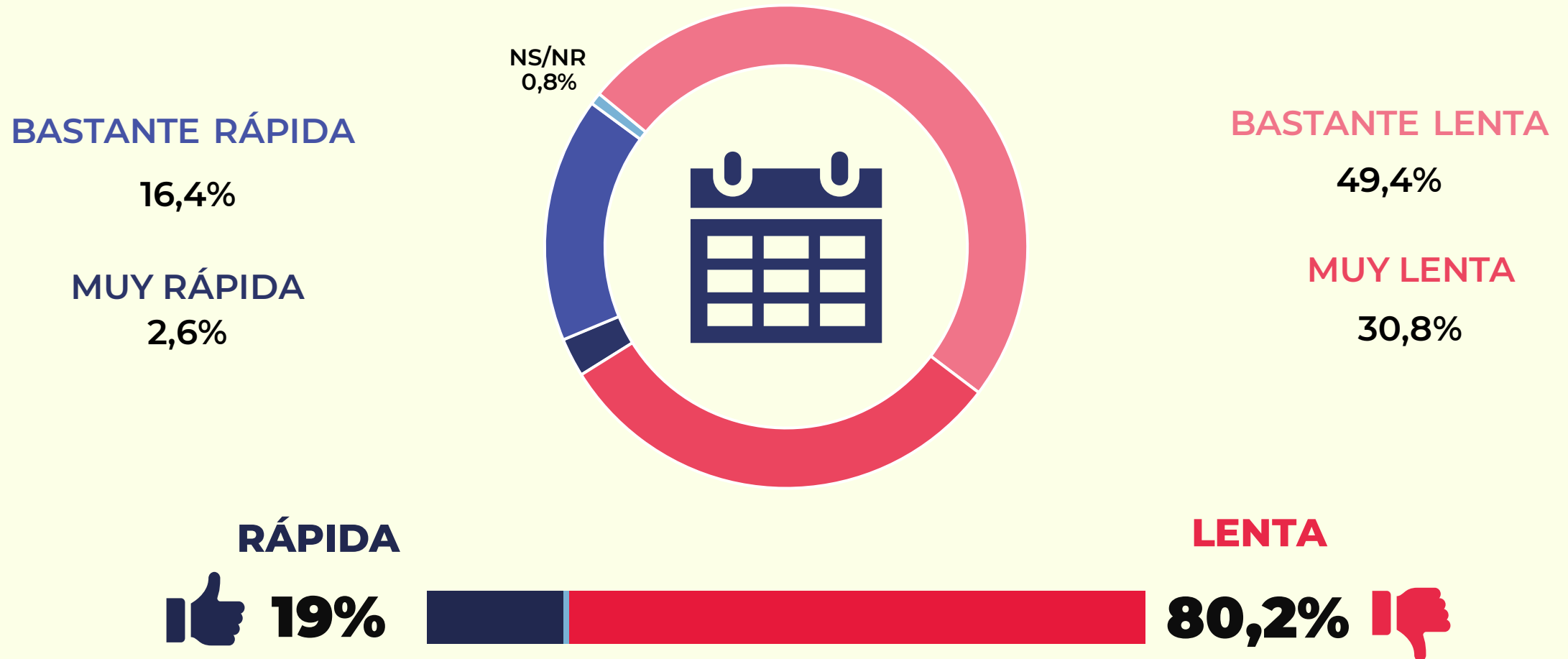


CIUDADES CHICAS



 MENOS DE 1 HORA  ENTRE 1 Y 3 HORAS  MÁS DE 3 HORAS  NS/NR

La **velocidad** de resolución del trámite fue...



En la mayoría de los trámites realizados, la **documentación solicitada** fue...



NECESARIA



INNECESARIA

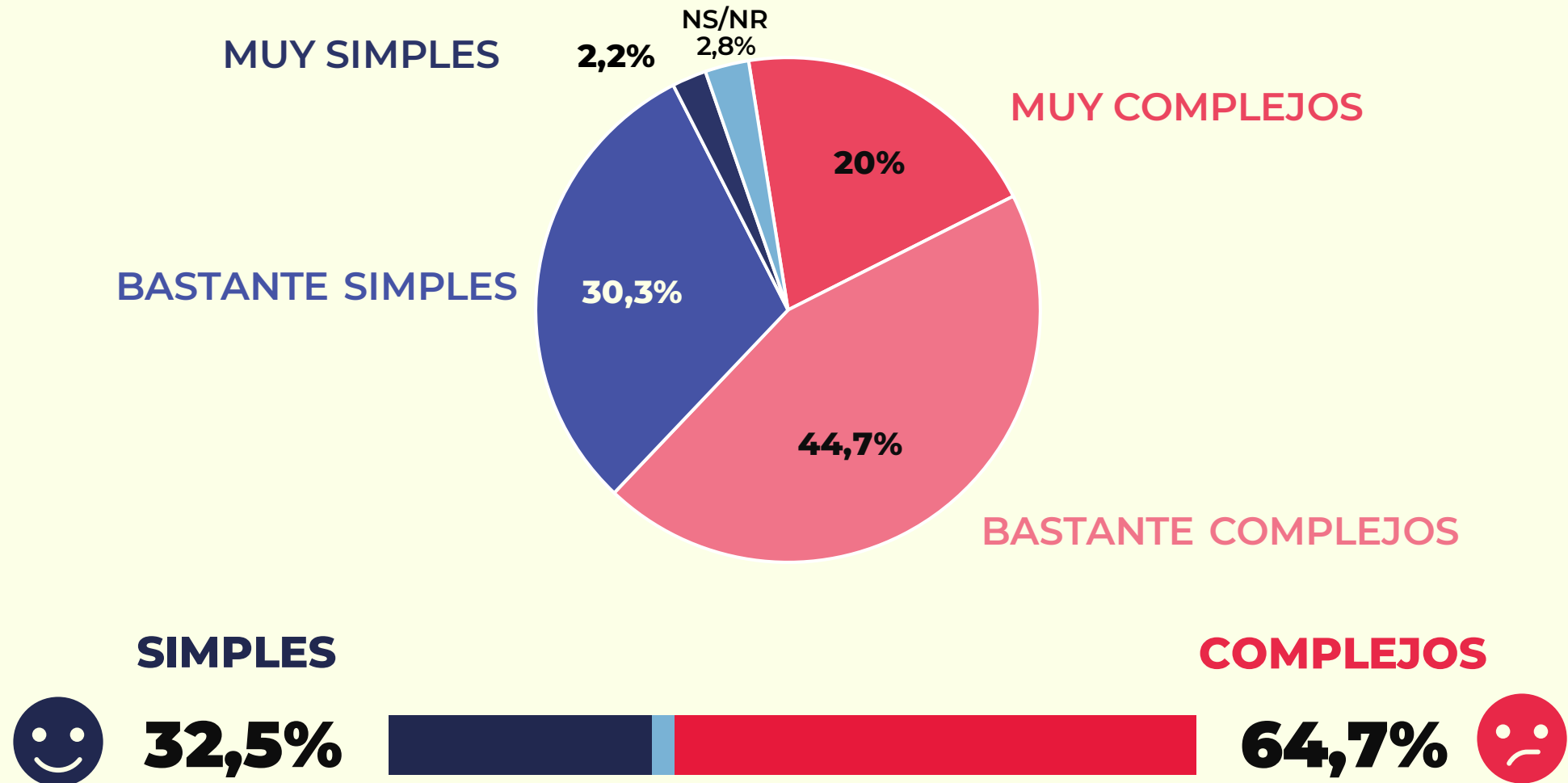


40,6%

5,8%
NS/NR

53,6%

Los **pasos** para realizar los trámites fueron...



¿Cómo **prefiere** realizar un trámite?

TELEFÓNICAMENTE



6,4%

A TRÁVES DE INTERNET



48,2%

PRESENCIALMENTE

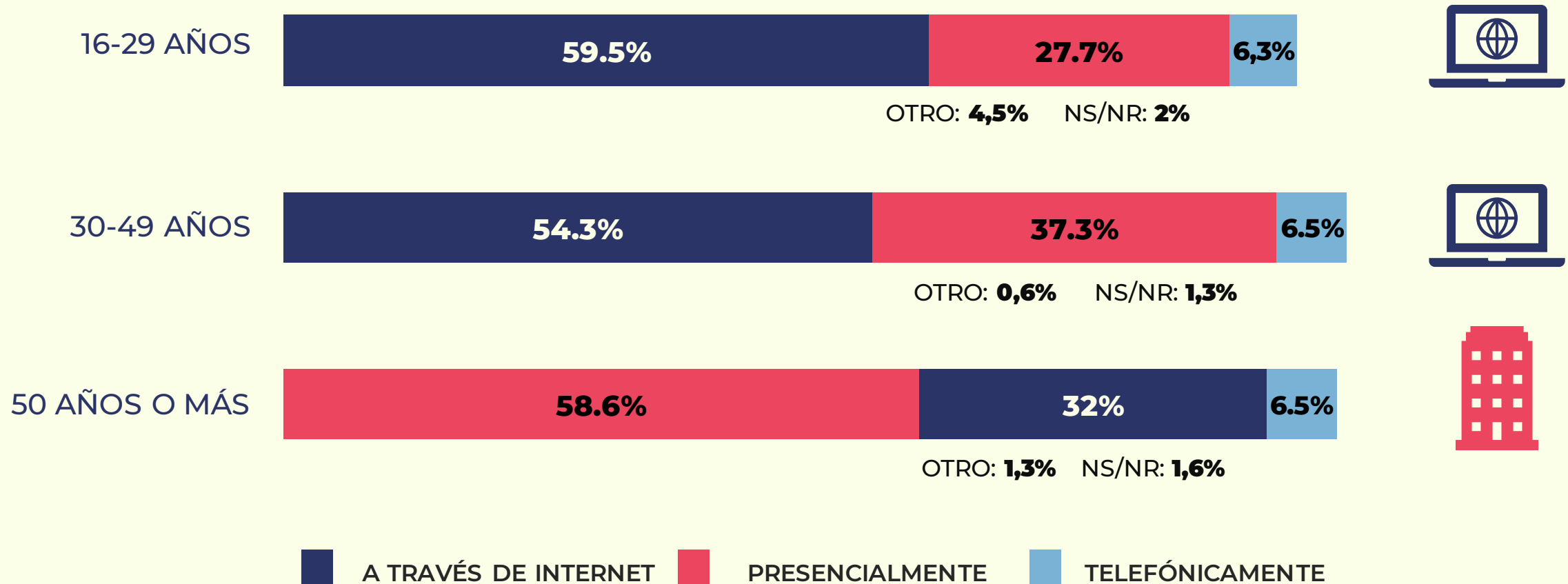


41,8%

OTRO: **2%**

NS/NR: **1,6%**

¿Cómo **prefiere** realizar un trámite?



En comparación con los presenciales, los **trámites por internet** le parecen...

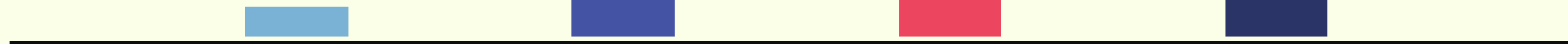


NS/NR
1,9%

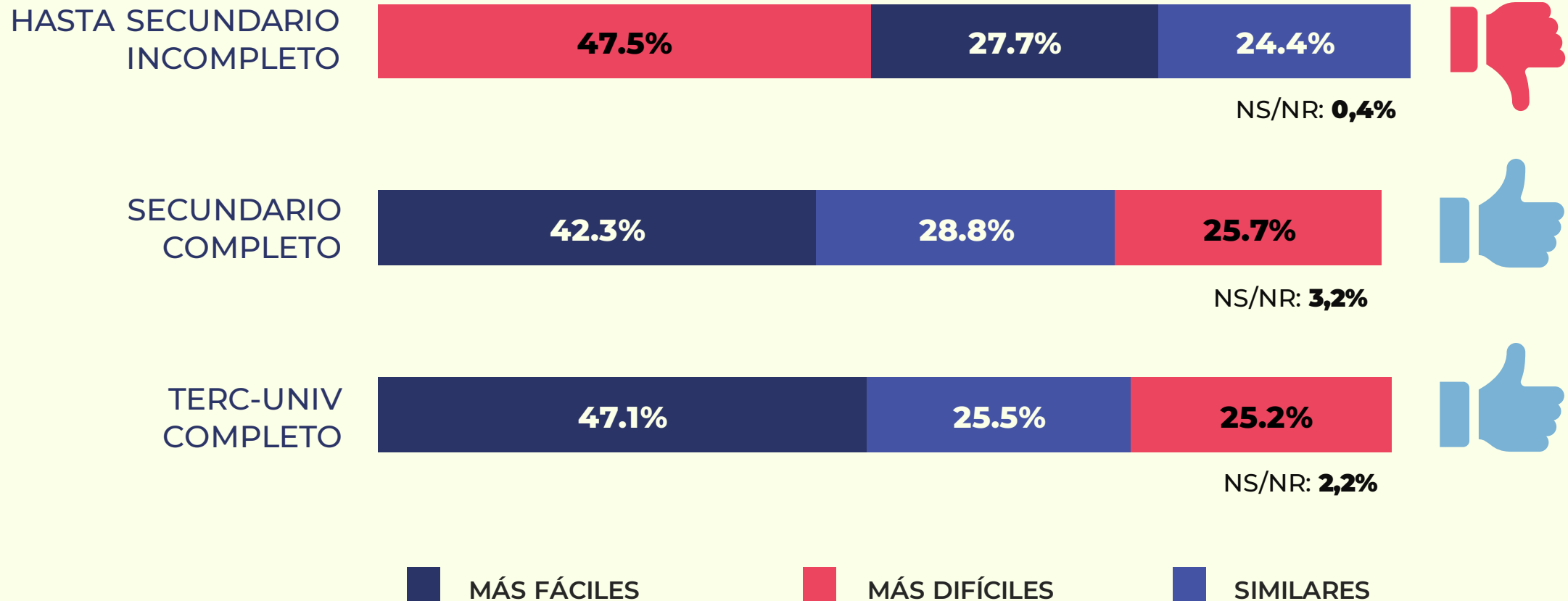
SIMILARES
26,3%

MÁS DIFÍCILES
34,8%

MÁS FÁCILES
37%

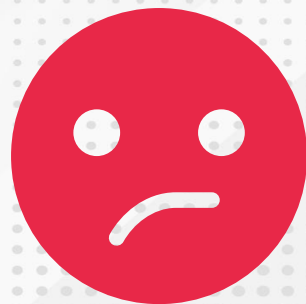


En comparación con los presenciales, los trámites por internet le parecen...



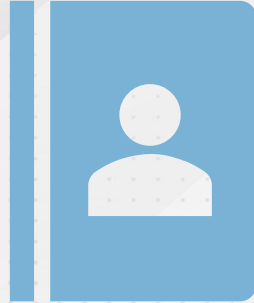
Conclusiones

1. Más de la mitad de los encuestados realizaron algún trámite público durante el último año. Sin embargo, el 74,7% se siente insatisfecha con la atención brindada.



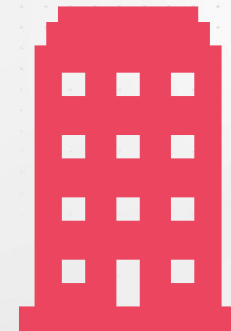
2. El 42,5% señala que las oficinas municipales son el lugar donde tuvieron más inconvenientes y más de dos tercios pasó, en promedio, más de 1 hora realizando algún trámite.

Conclusiones



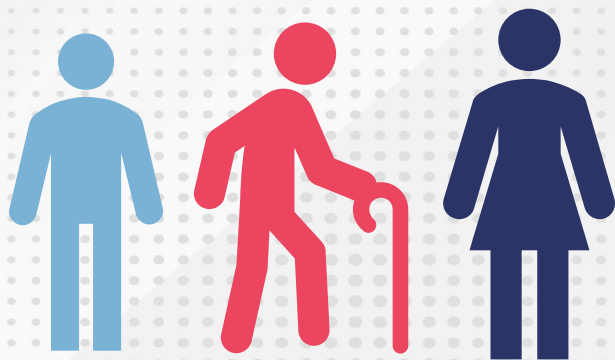
3. El 80,2% de la ciudadanía considera que la velocidad de la resolución de trámites es lenta y a más de la mitad la documentación solicitada le pareció innecesaria.

4. Para el 64,7% los pasos para realizar los trámites fueron complejos. Por otro lado, el 48,2% prefiere realizarlos a través de internet, el 41,8% de manera presencial y solo el 6,4%, telefónicamente.



Conclusiones

5. Las preferencias sobre la forma de realizarlos varía según la edad. Más de la mitad de los mayores de 50 años eligen la presencialidad, mientras que los jóvenes y adultos eligen realizarlos a través de internet.



6. Cuando se le preguntó a la población qué le parecían los trámites por internet, un tercio señaló que son más fáciles y otro tercio que son más difíciles. Sin embargo, para aquellos que no han finalizado los estudios secundarios esta cifra asciende a casi el 50%.

Link a YouTube al análisis del Lic. Maximiliano Campos Ríos:

<https://youtu.be/am4WWYdGE6g>

Maximiliano Campos Ríos es Licenciado en Ciencia Política de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y Magister en Administración y Políticas Públicas de la Universidad de San Andrés (UdeSA). Realizó estudios de posgrado en la Universidad de Delaware (Beca Fulbright) y en la Universidad de Georgetown, ambas en EE.UU.

Ha escrito más de 100 artículos de divulgación, artículos académicos con referato en revistas especializadas, capítulos de libros y contribuciones varias vinculadas con sus áreas de *expertise* que son: Estado y administración pública, modernización e innovación estatal, burocracias y empleo público, trámites y procedimientos, ciudades inteligentes, telemedicina, utilización de TIC y capacitación en habilidades directivas para el sector público.

Posee una experiencia de casi 25 años en diferentes organismos públicos, fue titular de la Escuela Superior de Gobierno, la Escuela de Alta Dirección Pública, y Director de Investigaciones del INAP de Argentina.

