

Encuesta ciudadana sobre el uso de servicios públicos digitales

Introducción

Entre 2023 y 2024, el BID, en colaboración con gobiernos de 11 países, realizó encuestas ciudadanas con el objetivo de medir la experiencia de distintos grupos poblacionales con los servicios del gobierno y su nivel de preparación para la prestación de servicios digitales. Estas encuestas, representativas a nivel nacional, constituyen un esfuerzo innovador al enfatizar la recolección de información sobre variables de interés como sexo, edad, etnia, situación de discapacidad, ubicación urbana/rural y nivel educativo. Los cuestionarios recopilaban datos sobre conectividad, tenencia de activos digitales, habilidades digitales, trámites realizados y la experiencia con estos trámites, conocimiento de los servicios públicos digitales y experiencia con trámites sociales específicos. La Tabla 1 presenta los países en los que se recolectó información, así como el número de observaciones recopiladas.

Tabla 1. Número de observaciones en las encuestas ciudadanas.

País	Encuesta representativa nacional	Fecha de recolección
Brasil	2.000	Febrero-junio 2024
Chile	1.500	Abril-junio 2024
Colombia	1.474	Septiembre 2023 – febrero 2024
Guatemala	1.037	Julio-noviembre 2023
Honduras	1.074	Diciembre 2023-abril 2024
Jamaica	2.102	Junio - diciembre 2024

Panamá	1.057	Diciembre 2023-abril 2024
Paraguay	1.000	Noviembre 2023 – mayo 2024
Perú	1.179	Noviembre 2023 – febrero 2024
Uruguay	1.191	Mayo – Julio 2024
Trinidad y Tobago	1.000	Febrero – junio 2024

Nota: La Tabla muestra el número de observaciones en cada muestra y el año de recolección.

1. Microdatos

La Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad (2025) es una medición comparativa realizada en 11 países de América Latina y el Caribe. Su objetivo es capturar la experiencia de la población adulta (18 años o más) frente a los trámites con entidades públicas, incluyendo los canales utilizados, las barreras encontradas y la valoración del proceso. La muestra es representativa a nivel nacional para cada país, y toma en cuenta características clave como sexo, edad, etnia, nivel educativo y localización urbana o rural. Esta encuesta permite identificar patrones comunes y divergentes en el acceso y uso de servicios gubernamentales en la región.

Descripción general de los microdatos:

A. Base de datos representativa:

La base de datos corresponde a una encuesta realizada en 11 países de América Latina y el Caribe: Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay. Esta muestra está diseñada para ser representativa de la población adulta (personas de 18 años o más) residente en cada país, considerando criterios de sexo, edad, nivel educativo y ubicación geográfica (urbano/rural).

La encuesta recoge información sobre el acceso, uso y valoración de los servicios públicos, tanto presenciales como digitales, así como actitudes hacia la digitalización gubernamental. La representatividad se asegura mediante un diseño muestral probabilístico y el uso de ponderadores calibrados con datos censales y proyecciones poblacionales oficiales.

B. Ponderación

Los ponderadores se construyeron a partir de información oficial de censos y encuestas de hogares de cada país, con el fin de garantizar que la muestra refleje fielmente la estructura de la población adulta (18 años o más). Para ello se tomaron en cuenta las distribuciones de sexo, edad, nivel educativo y localización urbana/rural.

El ajuste se realizó mediante un procedimiento de calibración que alineó las proporciones observadas en la encuesta con las distribuciones poblacionales de referencia. El resultado es un factor de ponderación único por país (LAC_weight), presente en la base de datos representativa, que debe aplicarse en todos los análisis con el fin de asegurar estimaciones representativas y comparables entre países y subgrupos demográficos.

C. Limpieza de variables continuas.

Las variables continuas de la base de datos representativa son: el tiempo de solicitud de un trámite en línea, el número de visitas requeridas para completar un trámite en línea, el tiempo de transporte requerido para completar un trámite presencial y el tiempo en la oficina de gobierno para completar un trámite presencial. Estas variables se recolectaron mediante campos abiertos en todos los países. Aunque se tomaron medidas para minimizar errores de digitación en la programación de todos los cuestionarios, fue necesario realizar procesos de limpieza para corregir inconsistencias y valores extremos, tanto plausibles como implausibles. Para ello, se analizó la distribución de cada variable por país.

A continuación, se describen las acciones generales de limpieza aplicadas:

- i. **Tiempos de solicitud de trámite presencial y digital:** Los valores superiores a 8 horas se recodificaron como datos faltantes. Cuando el tiempo registrado era menor a 5 minutos, se asumió que estaba expresado en horas y se multiplicó por 60. También se recodificaron como datos faltantes los registros con tiempo igual a cero.
- ii. **Número de visitas para trámites presenciales:** Se recodificaron como datos faltantes las observaciones con visitas igual a cero y aquellas mayores a 10 visitas.
- iii. **Tiempo de transporte para trámites presenciales:** Para cada medio de transporte, se recodificaron como datos faltantes los tiempos que estaban tres desviaciones estándar o más por encima del tiempo promedio. También se recodificaron como datos faltantes los registros con tiempo igual a cero.

Cabe resaltar que, en algunos países, se llevaron a cabo acciones de limpieza adicionales en respuesta a particularidades específicas de cada proceso de recolección.

D. Acceso

Los microdatos de esta base de datos, junto con su respectivo diccionario de variables y manual técnico, están disponibles en el [SCL Datalake](#) institucional del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dentro del repositorio correspondiente al proyecto de transformación digital y trámites ciudadanos.

2. Encuestas disponibles y particularidades por país

Brasil

En Brasil, la recolección de datos se llevó a cabo entre marzo y junio de 2024 mediante entrevistas presenciales a ciudadanos mayores de edad en todo el territorio, utilizando cuestionarios digitalizados en dispositivos electrónicos. La muestra fue diseñada para ser representativa a nivel nacional, estratificada por unidades federativas, áreas urbanas y rurales, y por variables sociodemográficas. Durante el trabajo de campo se enfrentaron condiciones adversas como eventos climáticos y problemas de accesibilidad, lo que obligó a sustituir algunos municipios para asegurar la representatividad de la muestra.

Chile

En Chile, la encuesta tuvo cobertura nacional y se realizó tanto en zonas urbanas como rurales de las 16 regiones del país. Se aplicó un diseño muestral estratificado en tres etapas, con supervisión del 32% de los cuestionarios. De estos, 140 fueron cancelados por inconsistencias. En junio de 2024, las intensas lluvias dificultaron el acceso a algunas áreas, aunque no comprometieron la calidad ni la representatividad de los datos.

Colombia

En Colombia, la encuesta presentó cobertura nacional en zonas urbanas y rurales, y permitió recopilar información desagregada por sexo, edad, etnia, discapacidad y nivel educativo. Se registró un 19% de rechazos en el total de personas abordadas, principalmente en áreas urbanas, debido a la falta de interés en el tema. En las zonas rurales se observó una tasa de abandono significativa: el 21% de las personas abordadas inició pero no completó la encuesta.

Guatemala

En Guatemala, la encuesta tuvo cobertura nacional con representación tanto en zonas urbanas (53.5%) como rurales (46.5%), e incluyó 104 personas con discapacidad. Se aplicó en Ciudad de Guatemala y en seis departamentos del interior del país, destacándose Alta Verapaz y Huehuetenango por su alta participación. El trabajo de campo se realizó mediante entrevistas presenciales y se utilizó tecnología CAPI con control de calidad a través de GPS y grabación de audio.

Honduras

En Honduras, la encuesta fue aplicada de manera presencial con cobertura nacional en zonas urbanas (57.7%) y rurales (42.3%). Se incluyeron 109 personas con discapacidad, y se recolectó información desagregada por sexo, edad, etnia y nivel de ingresos. El operativo fue ejecutado mediante tecnología CAPI, con mecanismos de control de calidad como seguimiento GPS y grabación de audio. Los departamentos de Francisco Morazán y Cortés concentraron la mayor parte de la muestra.

Jamaica

En Jamaica, la recolección de datos se realizó entre junio y diciembre de 2024, utilizando cuestionarios digitalizados en dispositivos electrónicos. La muestra fue diseñada para ser representativa a nivel nacional, estratificada por parroquias, áreas urbanas y rurales, y por variables sociodemográficas. La recolección experimentó un cambio metodológico debido al huracán Beryl, que afectó al país en julio de 2024, causando inundaciones, daños estructurales e interrupción de servicios esenciales, lo cual dificultó el acceso a las comunidades y la realización de entrevistas. Para abordar estas dificultades y aumentar la tasa de respuesta, se implementó una administración de encuestas telefónicas en dos etapas: i) visitas a hogares para agendar entrevistas y recolectar información de contacto; ii) encuestas telefónicas en el horario de mayor conveniencia para los respondientes. De un total de 2,102 encuestas, 433 fueron completadas por vía telefónica.

Panamá

En Panamá, la encuesta se aplicó de forma presencial entre diciembre de 2023 y enero de 2024, con cobertura nacional en áreas urbanas (70%) y rurales (30%), incluyendo las 10 provincias y las tres comarcas indígenas. La muestra fue de personas mayores de 18 años, e incluyó personas con discapacidad. Se utilizó un cuestionario digital administrado mediante dispositivos móviles, con controles de calidad a través de GPS y grabaciones de audio. Entre los principales desafíos se destacaron barreras culturales, resistencia a compartir información personal y problemas de conectividad, especialmente en regiones indígenas como Guna Yala, Emberá y Ngäbe-Buglé. Estas condiciones afectaron la tasa de respuesta en ciertos segmentos, particularmente entre mujeres y adultos mayores, lo que llevó a la suspensión de algunas entrevistas.

Paraguay

La encuesta en Paraguay se desarrolló entre agosto de 2023 y mayo de 2024, al nivel nacional. Se identificaron diversos desafíos operativos y sociales, incluyendo dificultades para acceder a personas con discapacidad y miembros de comunidades indígenas, cuya participación requirió coordinación con instituciones como SENADIS e INDI. También se enfrentaron barreras idiomáticas, dada la prevalencia del guaraní y el jopará, lo que motivó la incorporación de encuestadores bilingües. Esto permitió completar la muestra prevista, con una cobertura representativa de la diversidad sociodemográfica y geográfica del país.

Perú

En Perú, la encuesta representativa nacional se realizó entre octubre de 2023 y febrero de 2024 mediante entrevistas cara a cara en hogares. La muestra incluyó zonas urbanas y rurales en los principales dominios geográficos del país, con estratificación por región natural y latitud. Se aplicó un diseño probabilístico complejo, con ajustes lingüísticos para mejorar la comprensión en adultos mayores y medidas para reducir la desconfianza frente a preguntas sensibles.

Trinidad y Tobago

En Trinidad y Tobago, la recolección de datos se llevó a cabo entre febrero y junio de 2024, mediante entrevistas presenciales a ciudadanos mayores de edad en todo el territorio, utilizando cuestionarios digitalizados en dispositivos electrónicos. La muestra fue diseñada para ser representativa a nivel nacional, estratificada por municipalidades, áreas urbanas y rurales, y por variables sociodemográficas.

Uruguay

En Uruguay, no se realizó un relevamiento propio, sino que se aprovecharon los esfuerzos ya en marcha de la AGESIC (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento), que lideró la Encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital 2024 (CAP). En el marco de una colaboración con el BID, se incorporó al cuestionario un conjunto de preguntas específicas sobre inclusión digital. Una vez finalizado el trabajo de campo, AGESIC compartió los resultados de ese módulo para su análisis comparativo a nivel regional.