

## Encuesta a Usuarios Sobre Servicios Públicos Gubernamentales y Equidad

### Introducción

Entre 2023 y 2024, el BID, en colaboración con gobiernos de 7 países, realizó encuestas dirigidas exclusivamente a usuarias y usuarios de servicios públicos 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 de la población usuaria 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 de las personas que usan los servicios del gobierno. Los cuestionarios recopilaron datos sobre conectividad, posesión 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.

Estas encuestas forman parte de un estudio más amplio sobre el uso de servicios públicos al nivel representativo nacional, cuya base de datos —la [Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad \(BID, 2025\)](#)— está disponible para consulta en el catálogo de datos de BID. La presente base de datos denominada *Encuesta Ciudadana a Usuarios Sobre el Uso de Servicios Públicos* reúne, por un lado, las observaciones provenientes de las recolecciones realizadas exclusivamente a usuarios en 7 países, y por otro, las observaciones de usuarios identificados dentro de las encuestas representativas a nivel nacional (que incluyen tanto usuarios como no usuarios).

Con el objetivo de presentar un panorama general de 11 países, comparable con el de la *Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad (BID, 2025)*, para los cuatro países en los que no se hizo una recolección enfocada en personas usuarias, se consideraron únicamente las observaciones de usuarios provenientes de la muestra representativa. Esta integración permite conformar una base de datos comprensiva y representativa de la experiencia de las personas usuarias de servicios públicos en 11 países de América Latina y el Caribe.

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 a usuarios de servicios del gobierno

País	Encuesta representativa de la población de usuarios de servicios públicos al nivel nacional	Fecha de recolección
Brasil	2.332	Febrero-junio 2024
Chile	1.243	Abril-junio 2024
Colombia	2.377	Septiembre 2023 – febrero 2024
Guatemala	1.771	Julio-noviembre 2023
Honduras	1.824	Diciembre 2023-abril 2024
Jamaica	1.664	Junio - diciembre 2024
Panamá	1.845	Diciembre 2023-abril 2024
Paraguay	792	Noviembre 2023 – mayo 2024
Perú	2.029	Noviembre 2023 – febrero 2024
Uruguay	759	Mayo – Julio 2024
Trinidad y Tobago	1589	Febrero – junio 2024

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

## 1. Microdatos

La Encuesta a Usuarios 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 personas adultas (18 años o más) que utilizan servicios públicos, frente a los trámites con entidades públicas, incluyendo los canales utilizados, las barreras encontradas y la valoración del proceso. La muestra es representativa de la población de usuarios de servicios públicos gubernamentales 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 uso de servicios gubernamentales en la región.

Descripción general de los microdatos:

### A. Base de datos representativa:

La base de datos corresponde, por una parte, a una encuesta realizada específicamente a usuarias y usuarios de servicios públicos gubernamentales en siete países de América Latina y el Caribe: Brasil, Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Trinidad y Tobago. Con el objetivo de mantener un panorama regional comparable al de la Encuesta Ciudadana Sobre Trámites y Equidad, se incorporan también las observaciones de personas usuarias identificadas en las encuestas representativas realizadas en dichos países.

Para Chile, Jamaica, Paraguay y Uruguay, en donde no se realizaron encuestas dirigidas específicamente a personas usuarias, solo se consideraron las observaciones identificadas como usuarios en la encuesta representativa al nivel nacional.

Esta muestra completa está diseñada para ser representativa de la población usuaria de servicios públicos gubernamentales 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 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 la población usuaria de servicios gubernamentales identificada en la *Encuesta Ciudadana Sobre Trámites Digitales y Equidad* (BID, 2025).

## B. Ponderación

Los ponderadores se construyeron en dos etapas, a partir de información recolectada por el BID y presentada en la *Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad* (BID, 2025), con el objetivo de garantizar que la muestra refleje fielmente la estructura de la población adulta usuaria de servicios públicos gubernamentales (18 años o más). Para ello, se consideraron las distribuciones de sexo, edad, nivel educativo y localización urbana/rural de las personas usuarias dentro de esta base de datos representativa al nivel nacional.

En la primera etapa, con base en la *Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad* (BID, 2025) se calcularon las distribuciones de sexo, edad, etnia, nivel educativo y localización urbana o rural de la población usuaria de servicios gubernamentales, considerando los pesos de esta base representativa al nivel nacional.

En la segunda etapa, tomando estas distribuciones como referencia, se aplicó un procedimiento de calibración que alineó las proporciones observadas en las encuestas dirigidas a personas usuarias con las distribuciones demográficas de la población de usuarios obtenida de la encuesta representativa al nivel nacional para cada país. Para más información sobre la representatividad, diseño muestral de esta encuesta, se recomienda consultar su documentación técnica disponible en el catálogo de datos del BID.

Este procedimiento se realizó para los países que contaron con una o dos recolecciones.

El resultado de ambas etapas de calibración es un factor de ponderación único por país (LAC\_weight\_users), disponible en la base de datos de

usuarios, 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 vivitas 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 Datalake institucional del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dentro del repositorio correspondiente al proyecto de transformación digital y trámites ciudadanos.

El acceso está restringido a usuarios autorizados del proyecto. Para consultas específicas o solicitudes de acceso, se recomienda dirigirse al equipo de coordinación técnica del estudio.

## 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 semejando la población de usuarios de servicios gubernamentales identificada en la primera recolección que fue representativa de la población del país. 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 (sólo personas usuarias de la ronda representativa al nivel nacional)**

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. Para la ronda dirigida a personas usuarias de servicios gubernamentales no se hizo un muestro diferenciado, el único filtro adicional considerado para realizar la entrevista fue que el entrevistado afirmara ser usuario de servicios públicos gubernamentales.

### **Guatemala**

En Guatemala, la encuesta tuvo cobertura nacional con cuotas por género, área de residencia (urbana o rural), rango de edad y situación de discapacidad, estas cuotas se diseñaron para semejar la población de usuarios de servicios gubernamentales identificada en la primera recolección que fue representativa de la población del país. 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. Se incluyeron 109 personas con discapacidad, y se recolectó información desagregada por sexo, edad, etnia, área de residencia (urbana o rural) y nivel de ingresos. Estas cuotas se diseñaron para semejar la población de usuarios de servicios gubernamentales identificada en la primera recolección que fue representativa de la población del país. 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 (sólo personas usuarias de la ronda representativa al nivel nacional)**

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 y rurales, 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. Para la ronda dirigida a personas usuarias de servicios gubernamentales no se hizo un muestro diferenciado, el único filtro adicional considerado para realizar la entrevista fue que el entrevistado afirmara ser usuario de servicios públicos gubernamentales. 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 (sólo personas usuarias de la ronda representativa al nivel nacional)**

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 enero de 2023 y febrero de 2024 mediante entrevistas cara a cara en lugares de concurrencia de la población, como: Supermercados, mercados o plazas, centros comerciales, paraderos de buses interprovinciales o departamentales, aeropuertos, parques zonales y MAC (Módulo de Atención Ciudadana). Se establecieron cuotas por sexo, edad, etnia y nivel educativo. Estas cuotas se



diseñaron para semejar la población de usuarios de servicios gubernamentales identificada en la primera recolección que fue representativa de la población del país. 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. Para la ronda dirigida a personas usuarias de servicios gubernamentales no se hizo un muestro diferenciado, el único filtro adicional considerado para realizar la entrevista fue que el entrevistado afirmara ser usuario de servicios públicos gubernamentales.

### **Uruguay (sólo personas usuarias de la ronda representativa al nivel nacional)**

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.

## Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo. (2025). *Encuesta Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales y Equidad, 2023-2024*. <https://doi.org/10.60966/vgjjju86h>