
ENCUESTA DE OPINION AL CIUDADANO SOBRE SERVICIOS QUE BRINDA EL ESTADO PERUANO

Lima, Marzo 2001

ENCUESTA DE OPINION AL CIUDADANO SOBRE SERVICIOS QUE BRINDA EL ESTADO PERUANO

PRESENTACION

La presente encuesta realizada del 27 de Febrero al 9 de Marzo del 2001, tenía por objetivo conocer los servicios que la ciudadanía desea que el Estado le proporcione a través de Internet, aquellos servicios más demandados y aquellos servicios en que los ciudadanos encuentra mayor dificultad.

Esta encuesta se realizó a través de internet y fué colocada en nuestra página principal en www.inei.gob.pe, cuando alguna persona accedía a ésta, se habría automáticamente una ventana con la encuesta respectiva , lista para su llenado y envío en forma simple y didáctica.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática pone a disposición del público en general los resultados obtenidos, con el propósito de colaborar en el análisis del impacto e influencia de las tecnologías de información en nuestra sociedad.

I. RESULTADOS

1. SERVICIOS QUE LA CIUDADANIA DESEA QUE EL ESTADO LE PROPORCIONE A TRAVES DE INTERNET

MARCO MUESTRAL: 354 PERSONAS

SERVICIOS	N° DE PERSONAS QUE CONTESTARON	%
Atención en Biblioteca	102	35.05
Estadísticas	57	19.59
Becas para estudiantes	24	8.25
Reproducción de Mapas Distritales y Planos Urbanos	14	4.81
Subvención de proyectos de C. y T.	11	3.78
Redes temáticas	11	3.78
Consultas de record laboral	10	3.44
Pasaporte	6	2.06
Pagos de servicios públicos por internet	6	2.06
Información sobre leyes	5	1.72
Certificados y Datos de jubilados	5	1.72
Capacitación en línea	4	1.37
Tramite DNI	3	1.03
Exámenes de licenciamiento	3	1.03
Todo tramite debiera estar en la web (al menos los requisitos, puntos de atención, horarios, costos, etc)	2	0.69
Servicios de salud	2	0.69
Seguridad Ciudadana	2	0.69
Registros públicos	2	0.69
Presupuesto de las instituciones	2	0.69
Oportunidades de empleo	2	0.69
Atención de Consultas sobre procesos de promoción realizados	2	0.69
Turismo	1	0.34
Supervisión del libre mercado	1	0.34
Servicios gratuitos de servidor de archivos	1	0.34
Servicios gratuitos de correo	1	0.34
Proyectos Aprobados por el Congreso	1	0.34
Participación en línea de proyectos de investigacion	1	0.34
Monitoreo de correspondencia que llega a SERPOST.	1	0.34
Lista de Interés	1	0.34
Licencia individual (para manejar fuentes de radiación)	1	0.34
Impuestos	1	0.34
Distribución de software libre	1	0.34
Difusión de reglamentos	1	0.34
Comunicación	1	0.34
Compendio de Nuevas Leyes	1	0.34
Carreras Técnicas	1	0.34
Antecedentes policiales y penales	1	0.34
TOTAL	291	100.00

2. SERVICIOS QUE LA CIUDADANIA MAS DEMANDA DEL ESTADO

MARCO MUESTRAL: 354 PERSONAS

SERVICIOS	N° PERSONAS QUE CONTESTARON	%
Estadísticas Nacionales	116	33.62
Atención en servicios básicos	54	15.65
Subvención de Becas	36	10.43
Consulta a Bibliotecas	34	9.86
Trámites de Salud	11	3.19
Educación	10	2.90
Atención de denuncias del consumidor	9	2.61
Policia Nacional	9	2.61
Certificados y Datos Laborales	8	2.32
Migraciones	7	2.03
Difusión de Publicaciones	6	1.74
Informática	5	1.45
Judiciales	5	1.45
Permisos (Brevete, Licencias)	5	1.45
Atención de Consultas Sobre procesos de Promoción Realizados	4	1.16
Agua y Saneamiento	3	0.87
Impuestos	3	0.87
Producción	3	0.87
Seguridad	3	0.87
Electricidad	2	0.58
Exportaciones e Importaciones	2	0.58
Transferencia tecnológica	2	0.58
Registros públicos	2	0.58
Solicitud Información sobre temas ambientales (aire, agua, suelo)	2	0.58
Autorizaciones de transporte de material radiactivo	1	0.29
Gestiones Municipales	1	0.29
Identificación (DNI, LM, Pasaporte)	1	0.29
Subvención de eventos	1	0.29
TOTAL	345	100.00

3. SERVICIOS DEL ESTADO CON MAYOR DIFICULTAD EN SU TRAMITE

MARCO MUESTRAL: 354 PERSONAS

SERVICIOS	N° PERSONAS QUE CONTESTARON	%
Atención en Biblioteca	42	14.79
Subvención de Becas	36	12.68
Consultas de Promociones y Record Laboral	31	10.92
Base de Datos de Investigaciones Estadísticas y Macroeconómicas	51	17.96
Judiciales	18	6.34
Policia Nacional	13	4.58
Solicitud Información sobre temas ambientales (aire, agua, suelo)	13	4.58
Pago de impuestos	10	3.52
Exámenes de licenciamiento	6	2.11
Identificación de personas	6	2.11
Trámites en el Banco de la Nación	6	2.11
Informaciones heterogéneas, en temas y periodos.	5	1.76
Registros públicos	5	1.76
Salud	5	1.76
Trámites administrativos y Laborales	5	1.76
Trámites en municipalidades	11	3.87
Solicitud de Publicaciones	3	1.06
Trámites en Sector de Educación	3	1.06
Autorizaciones de transporte de material radiactivo	2	0.70
Trámites en Bancos Comerciales	2	0.70
Migraciones	2	0.70
Préstamos:Crédito	2	0.70
Títulos y grados	2	0.70
Licencia de conducir	1	0.35
Obtención de licencias municipales de funcionamiento de negocios	1	0.35
Prácticas pagadas en instituciones del estado	1	0.35
Seguridad ciudadana	1	0.35
Solicitud de Datos de la Empresa	1	0.35
TOTAL	284	100.00

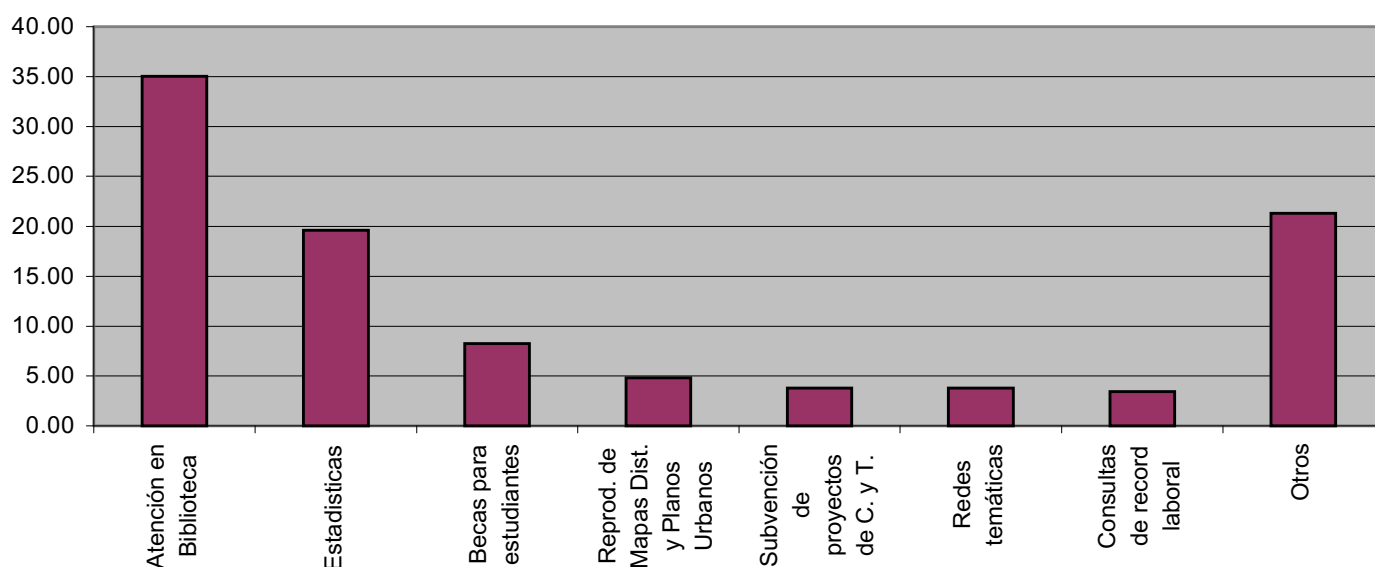
II. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

LOS OCHO SERVICIOS MÁS REPRESENTATIVOS POR CADA PREGUNTA

1. SERVICIOS QUE LA CIUDADANIA DESEA QUE EL ESTADO LE PROPORCIONE A TRAVES DE INTERNET

SERVICIOS	N° DE PERSONAS QUE CONTESTARON	%
1. Atención en Biblioteca	102	35.05
2. Estadísticas	57	19.59
3. Becas para estudiantes	24	8.25
4. Reproducción de Mapas Distritales y Planos Urbanos	14	4.81
5. Subvención de proyectos de Ciencia y Tecnología	11	3.78
6. Redes temáticas	11	3.78
7. Consultas de record laboral	10	3.44
8. Pagos de servicios públicos por internet	6	2.06
9. Otros	56	19.24

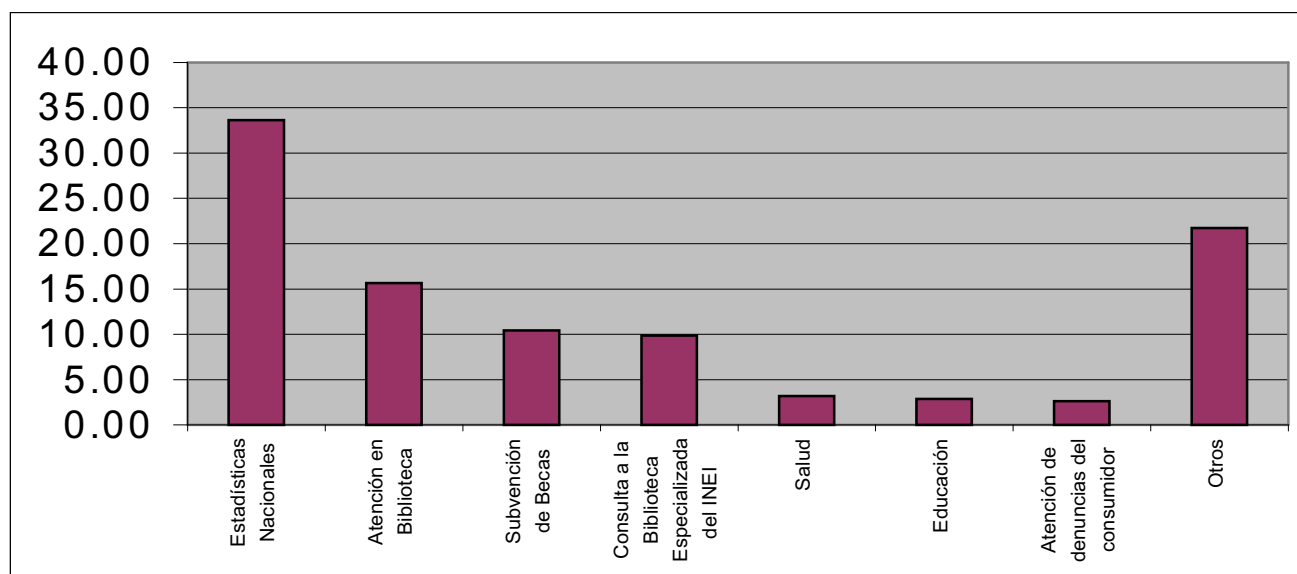
- ♦ De los resultados se puede inferir que un 35% de la ciudadanía demanda información bibliográfica a través de Internet, ya que actualmente son muy escasas y de poca información bibliográfica las bibliotecas digitales existentes en el Perú.
- ♦ En segundo lugar la ciudadanía desea que se le proporcione información estadística sobre las diversas variables socio-económicas y demográficas del país.
- ♦ En tercer lugar la ciudadanía solicita información sobre subvención de becas, este requerimiento permite sugerir una campaña de difusión mas abierta por parte del Instituto Nacional de Becas y Créditos Educativos.
- ♦ En conclusión la ciudadanía solicita al Estado mayor información sobre los servicios que esta presta a la población, especialmente en información bibliográfica, estadísticas, subvenciones de becas, de proyectos de ciencia y tecnología. Cartografía digital sobre el Perú y mapas temáticos relacionados, el pago de servicios públicos por Internet.



2. SERVICIOS QUE LA CIUDADANIA MAS DEMANDA DEL ESTADO

SERVICIOS	N° PERSONAS QUE CONTESTARON	%
1. Estadísticas Nacionales	116	33.62
2. Atención en servicios básicos	54	15.65
3. Subvención de Becas	36	10.43
4. Consulta a Bibliotecas	34	9.86
5. Trámites de Salud	11	3.19
6. Educación	10	2.90
7. Atención de denuncias del consumidor	9	2.61
8. Policía Nacional	9	2.61
9. Otros	66	19.13

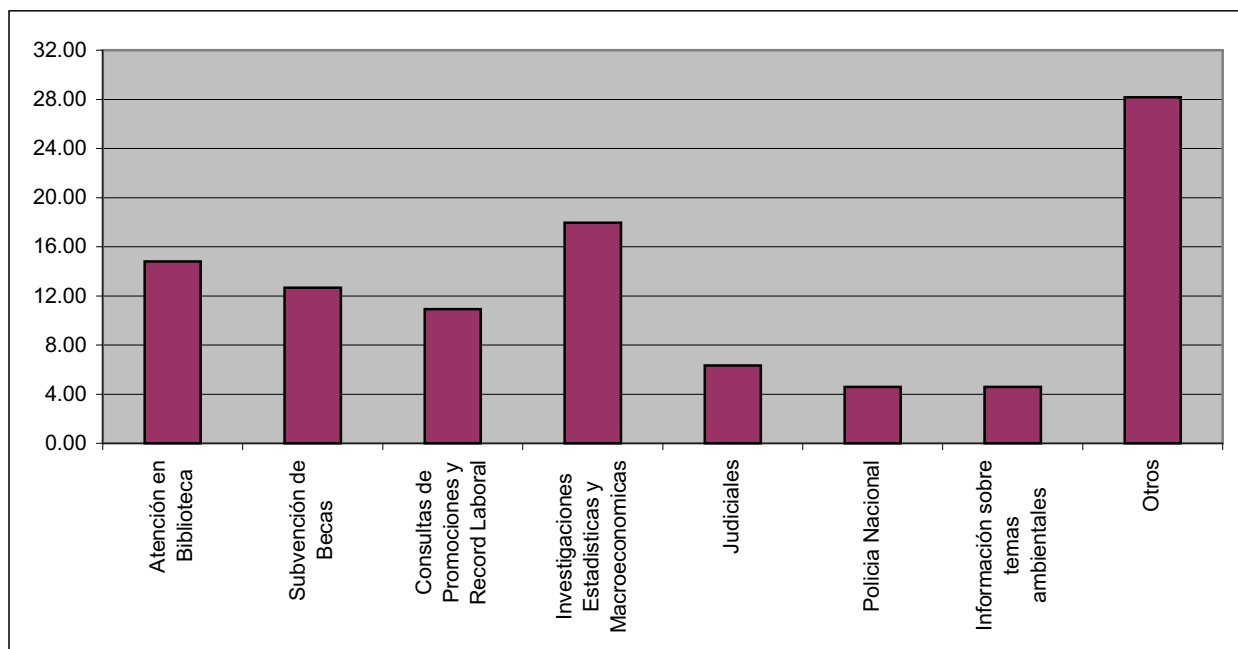
- ♦ La ciudadanía demanda más del Estado estadísticas nacionales, con un 33.6 % del total de encuestados, en segundo lugar solicita atención de servicios básicos, con un 15.7% , seguido de subvención de becas, así como atención en bibliotecas públicas y por internet.
- ♦ Se puede apreciar que la ciudadanía demanda más del Estado, atención a los servicios básicos, en todo caso se puede difundir aún más el pago de estos servicios a través de internet.



3. SERVICIOS DEL ESTADO CON MAYOR DIFICULTAD EN SU TRAMITE

SERVICIOS	N° PERSONAS QUE CONTESTARON	%
1. Atención en Biblioteca	42	14.79
2. Subvención de Becas	36	12.68
3. Consultas de Promociones y Record Laboral	31	10.92
4. Base de Datos de Investig. Estadísticas y Macroeconómicas	51	17.96
5. Judiciales	18	6.34
6. Policía Nacional	13	4.58
7. Solicitud Información sobre temas ambientales (aire, agua, suelo)	13	4.58
8. Pago de Impuestos	10	3.52
Otros	70	24.65

- ♦ Las respuestas a la pregunta Servicios del Estado con Mayor Dificultad en su Trámite, han encontrado diversas respuestas, que hacen muy dispersa la representación de las mismas.
- ♦ Destacan ligeramente entre los servicios con mayor dificultad: atención en biblioteca, con un 14.8 %, subvención de becas con un 12.7%, sobre promociones y record laboral, 10.9%, estadísticas y macroeconomía 17.9%, entre otros.
- ♦ La ciudadanía tiene una opinión dividida respecto a la dificultad del trámite, respecto a los diversos servicios que presta el Estado.



III. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

a. **Fecha:** 27 de Febrero al 09 de Marzo de 2001

b. **Formato de la Encuesta:**

La encuesta ha sido diseñada en formato electrónico asp, usando como base de datos Access 97 y se ha usado como desarrollador de la aplicación, la herramienta Visual Interdev 6.0.

ENCUESTA DE OPINIÓN

¿CUALES SON LOS SERVICIOS QUE MAS DEMANDA DEL ESTADO?

A.	-- Elegir un Trámite o Servicio --
B.	
C.	

¿CUALES SON LOS SERVICIOS QUE UD. QUISIERA QUE EL ESTADO LE PROPORCIONE A TRAVÉS DE INTERNET?

A.	-- Elegir un Trámite o Servicio --
B.	
C.	

¿CUALES SON LOS SERVICIOS DEL ESTADO EN LAS QUE ENCUENTRA MAYOR DIFICULTAD?

A.	-- Elegir un Trámite o Servicio --
B.	
C.	

c.- **Marco Muestral:**

354 personas

d.- **Captura de Datos:**

Cuando el usuario ingresaba a la dirección de la página web del INEI <http://www.inei.gob.pe>, automáticamente se mostraba un formulario de la encuesta, en la cual se solicitaba responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los Servicios del Estado en las que encuentra mayor dificultad?
- ¿Cuáles son los Servicios que más demanda del Estado?
- ¿Cuáles son los Servicios que UD. quisiera que el Estado le proporcione a través de Internet?

Para evitar que un mismo usuario responda dos o más veces el cuestionario, se restringió el acceso a solo un envío por cada dirección IP.