



Estudio de Opinión: Atención en las Entidades Públicas

Lima, Junio 2005

Ficha Técnica

- Objetivo:** Obtener información sobre la opinión de la población de Lima Metropolitana y Callao, de 18 a 70 años, acerca de la atención en las entidades públicas.
- Universo:** Hombres y mujeres residentes en Lima Metropolitana y Callao, de 18 a 70 años, de todos los niveles socioeconómicos.
- Muestra:** 538 personas.
- Error Permitido:** $\pm 4,31\%$

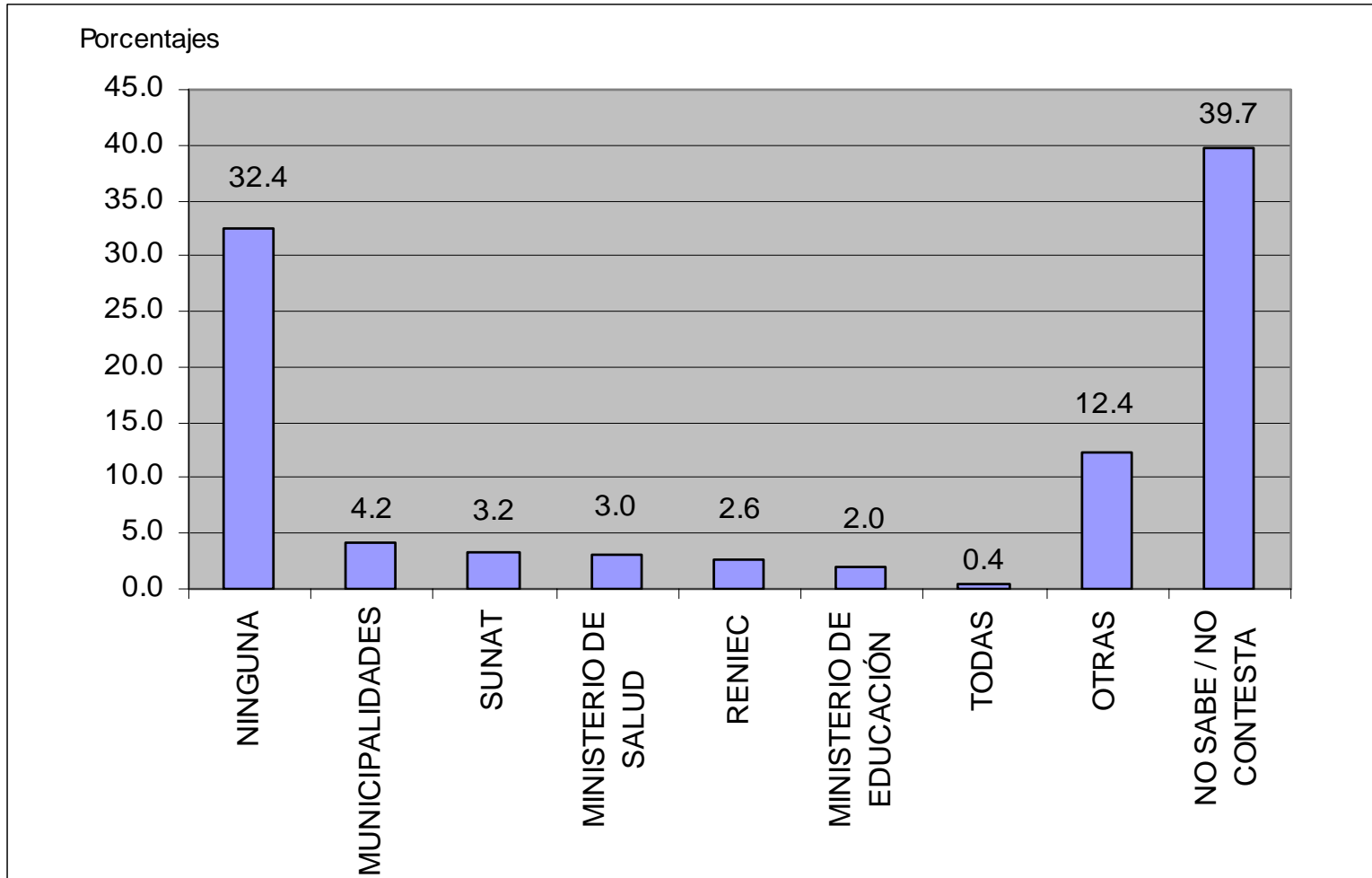
Ficha Técnica

**Nivel de
Confianza:** 95%

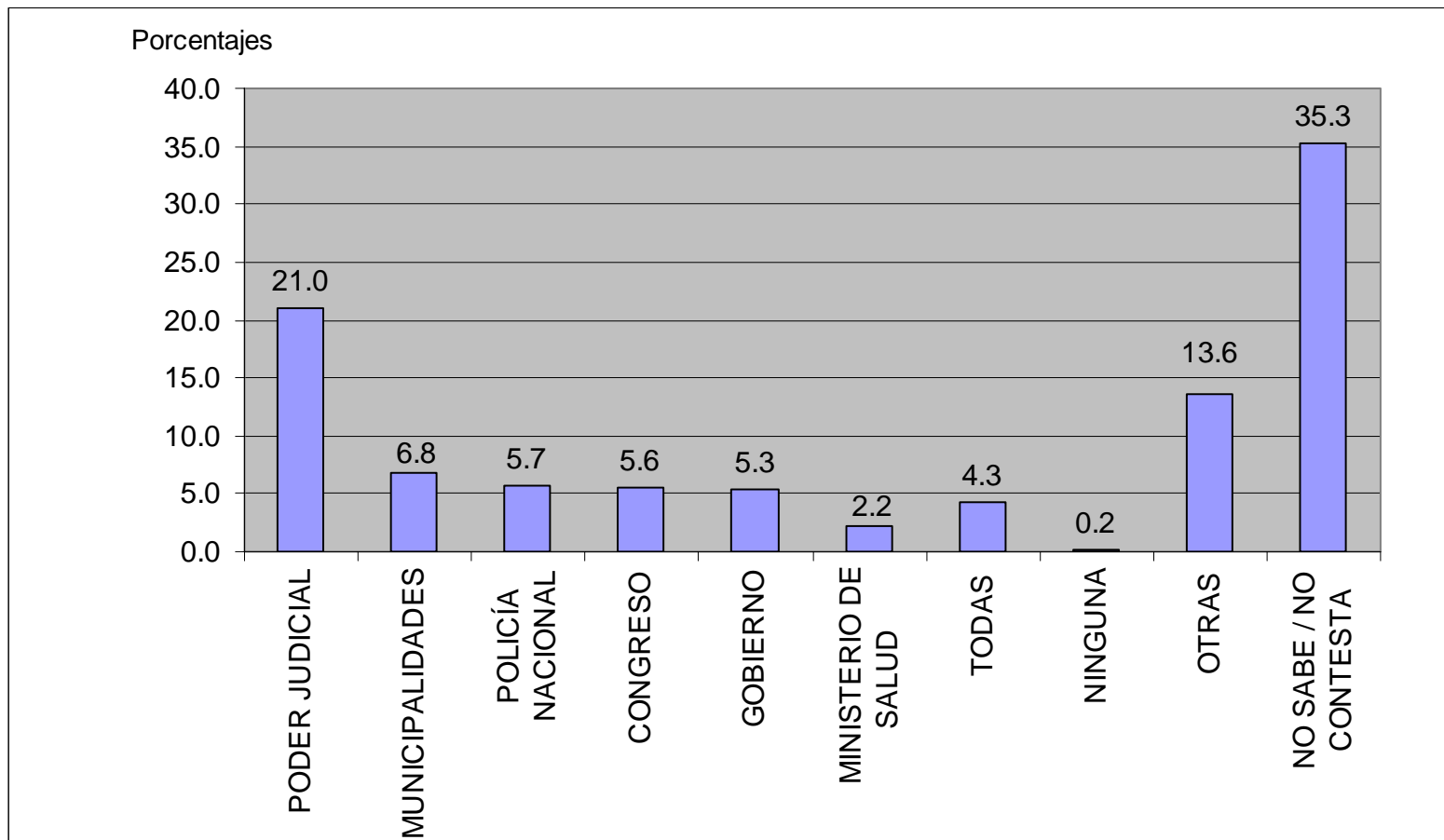
Segmentación: Por nivel socioeconómico, sexo y edad.

**Aplicación del
cuestionario:** Sábado 21 y domingo 22 de mayo de 2005

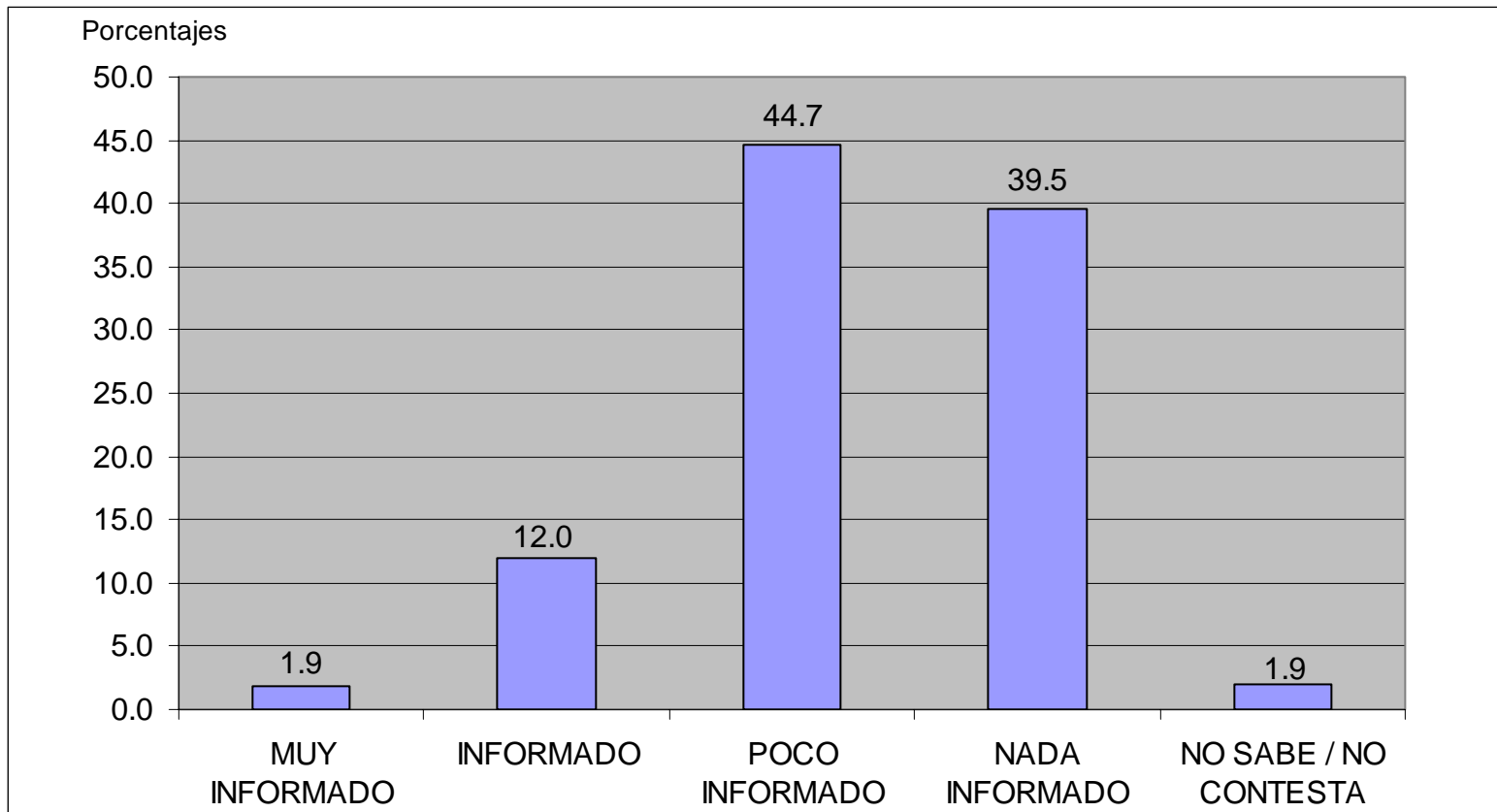
2. ¿CUÁL ES LA ENTIDAD PÚBLICA MÁS TRANSPARENTE?



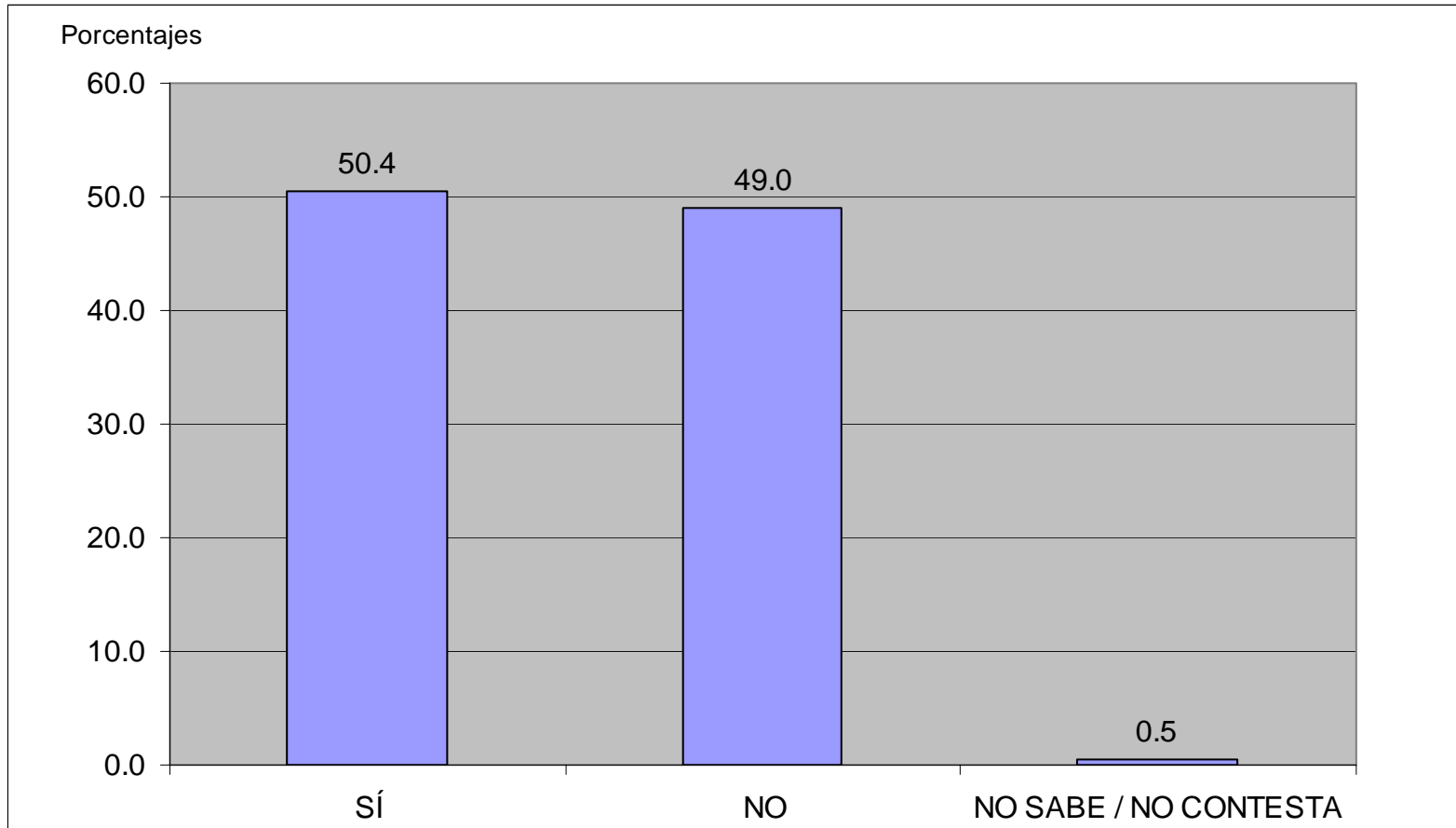
3. ¿Y CUÁL ES LA ENTIDAD PÚBLICA MENOS TRANSPARENTE?



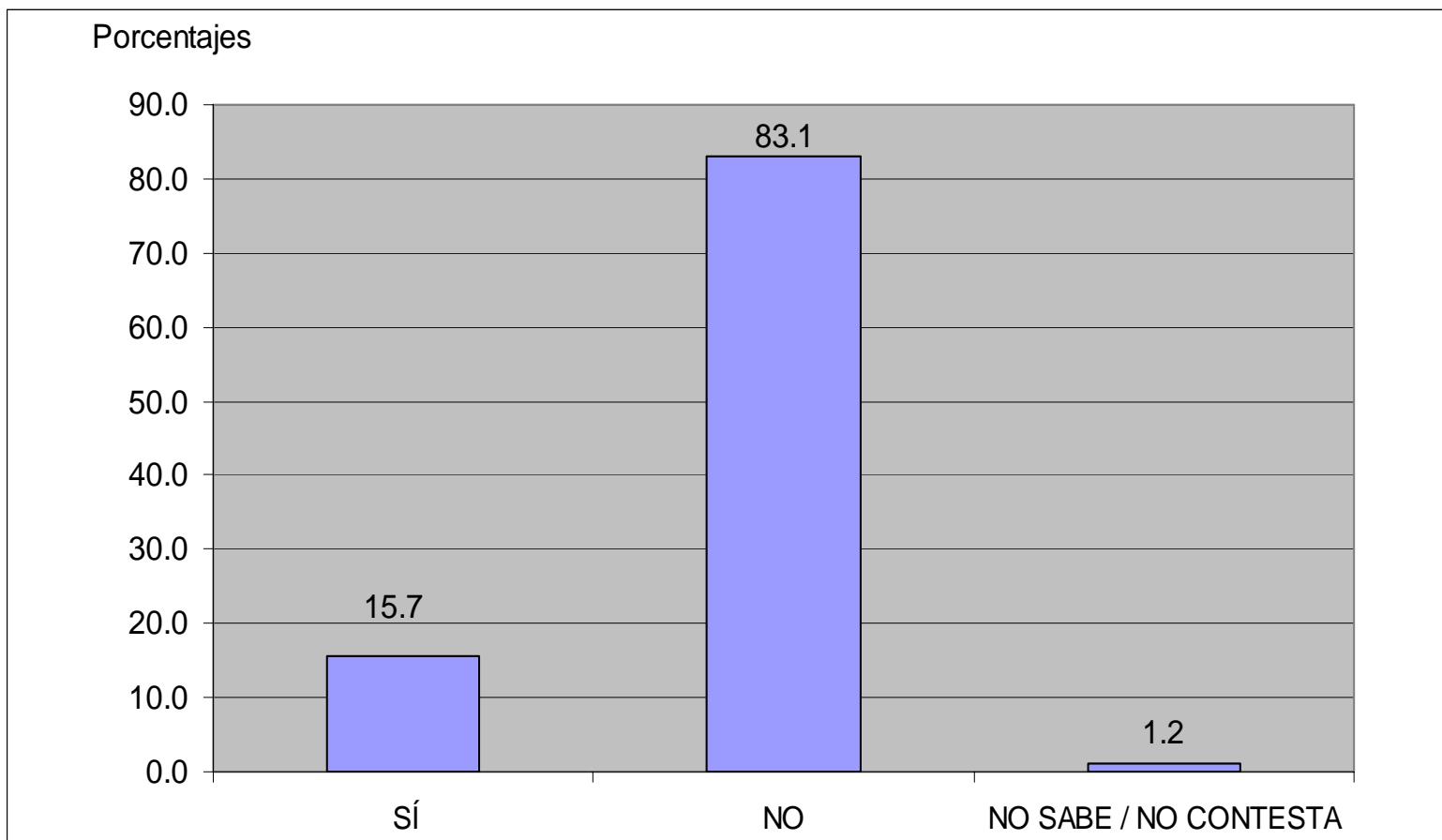
4. ¿CUÁN INFORMADO ESTÁ SOBRE CÓMO GASTAN SUS RECURSOS LAS ENTIDADES PÚBLICAS: MUY INFORMADO, INFORMADO, POCO INFORMADO O NADA INFORMADO?



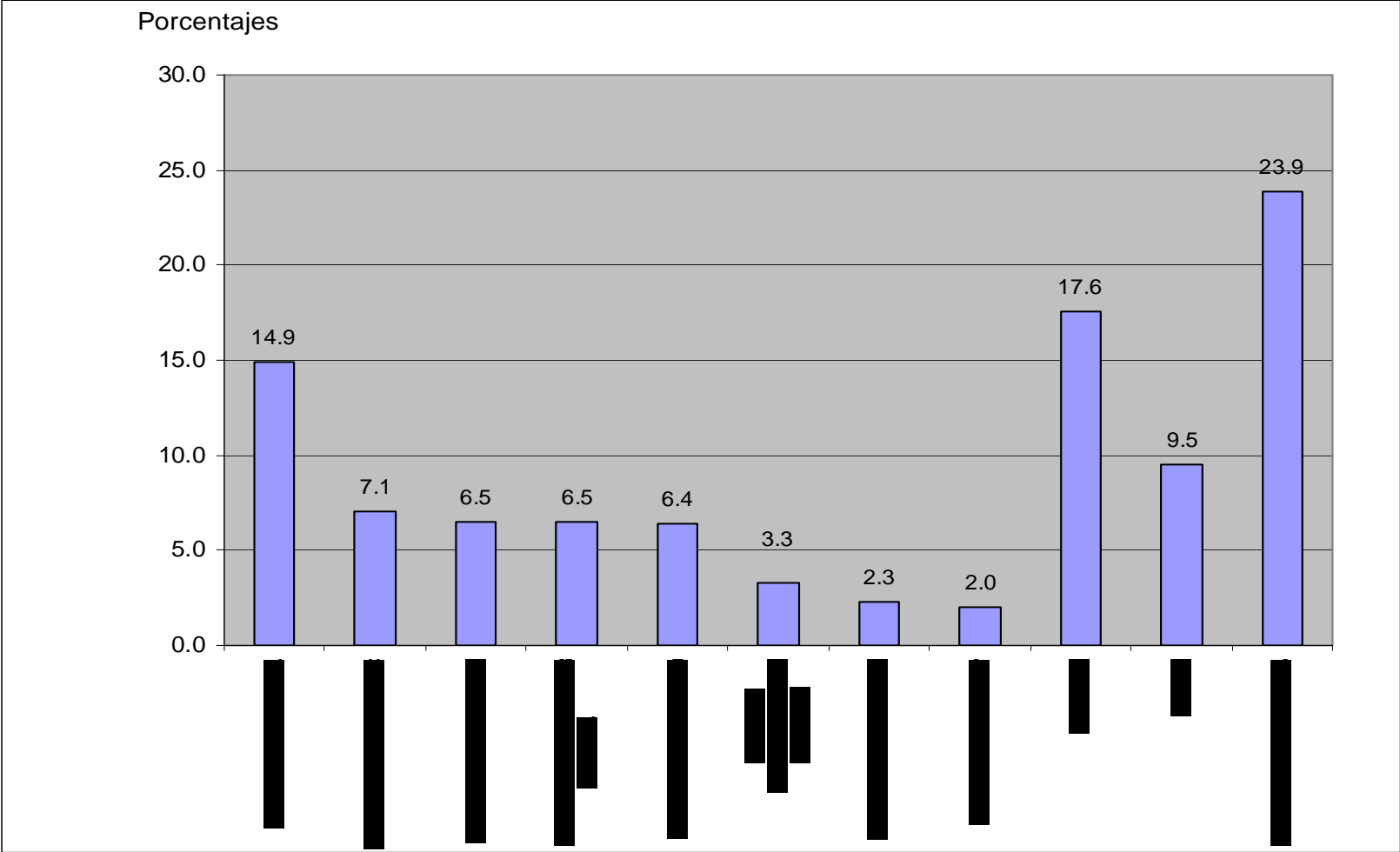
8. EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, ¿HA REALIZADO ALGÚN TRÁMITE EN ENTIDADES PÚBLICAS?



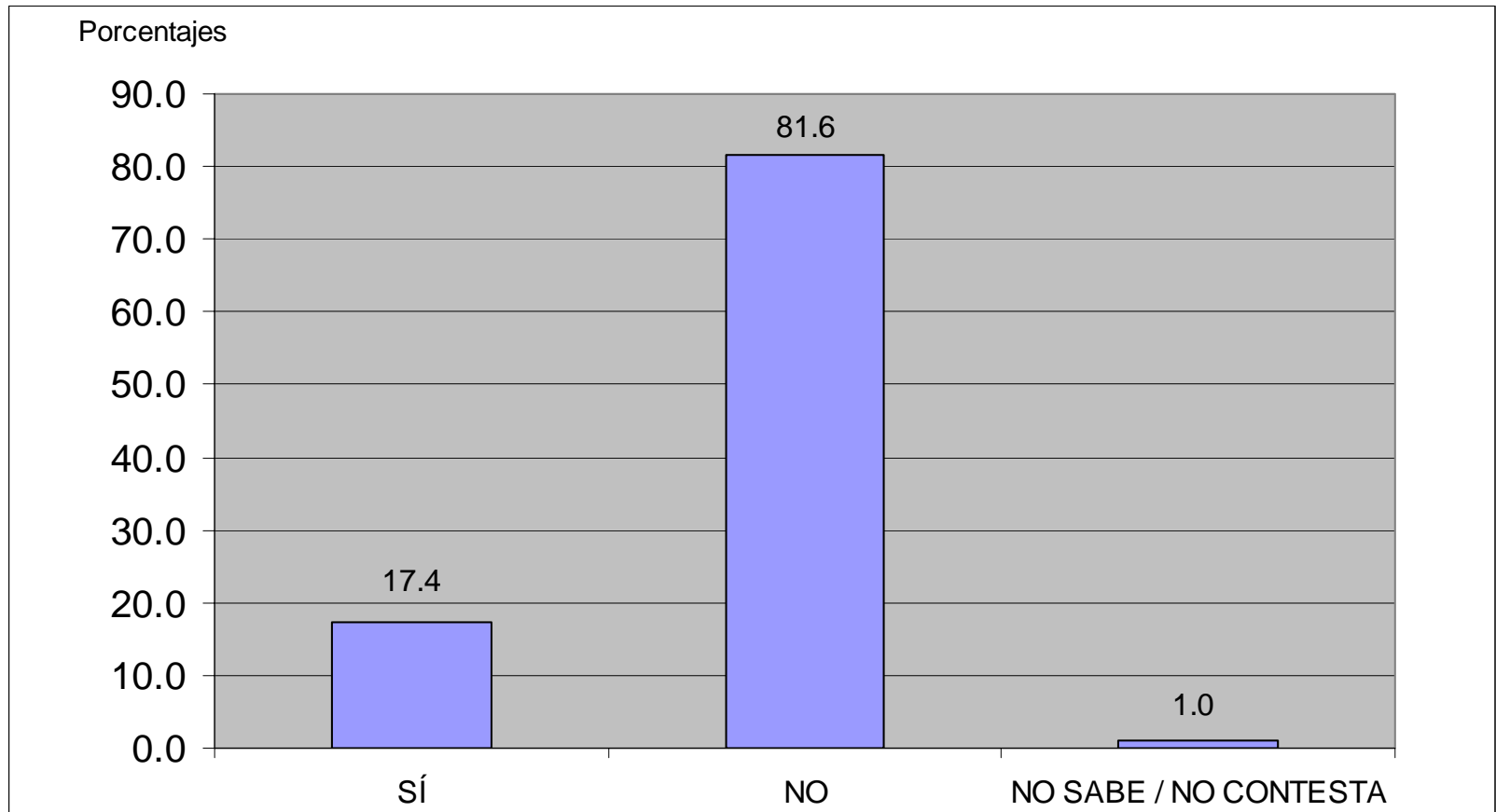
7. EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, ¿HA UTILIZADO INTERNET PARA HACER UN TRÁMITE EN LÍNEA EN ENTIDADES PÚBLICAS?



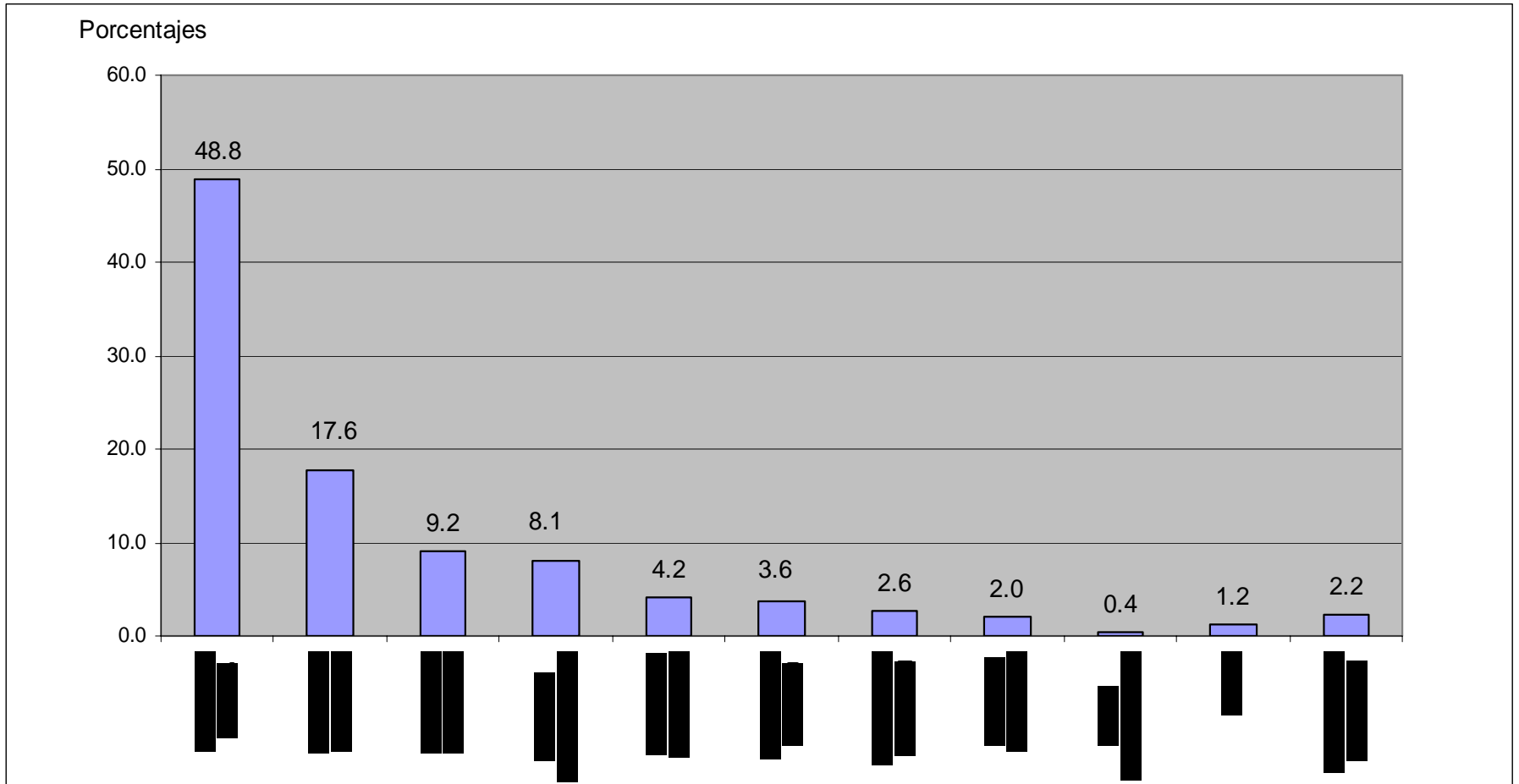
10. ¿CUÁL ES EL TRÁMITE MÁS COMPLICADO Y BUROCRÁTICO QUE HA REALIZADO DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES EN ALGUNA ENTIDAD PÚBLICA? (SOLO PARA LOS QUE CONTESTARON “SI” EN LA PREGUNTA 8)



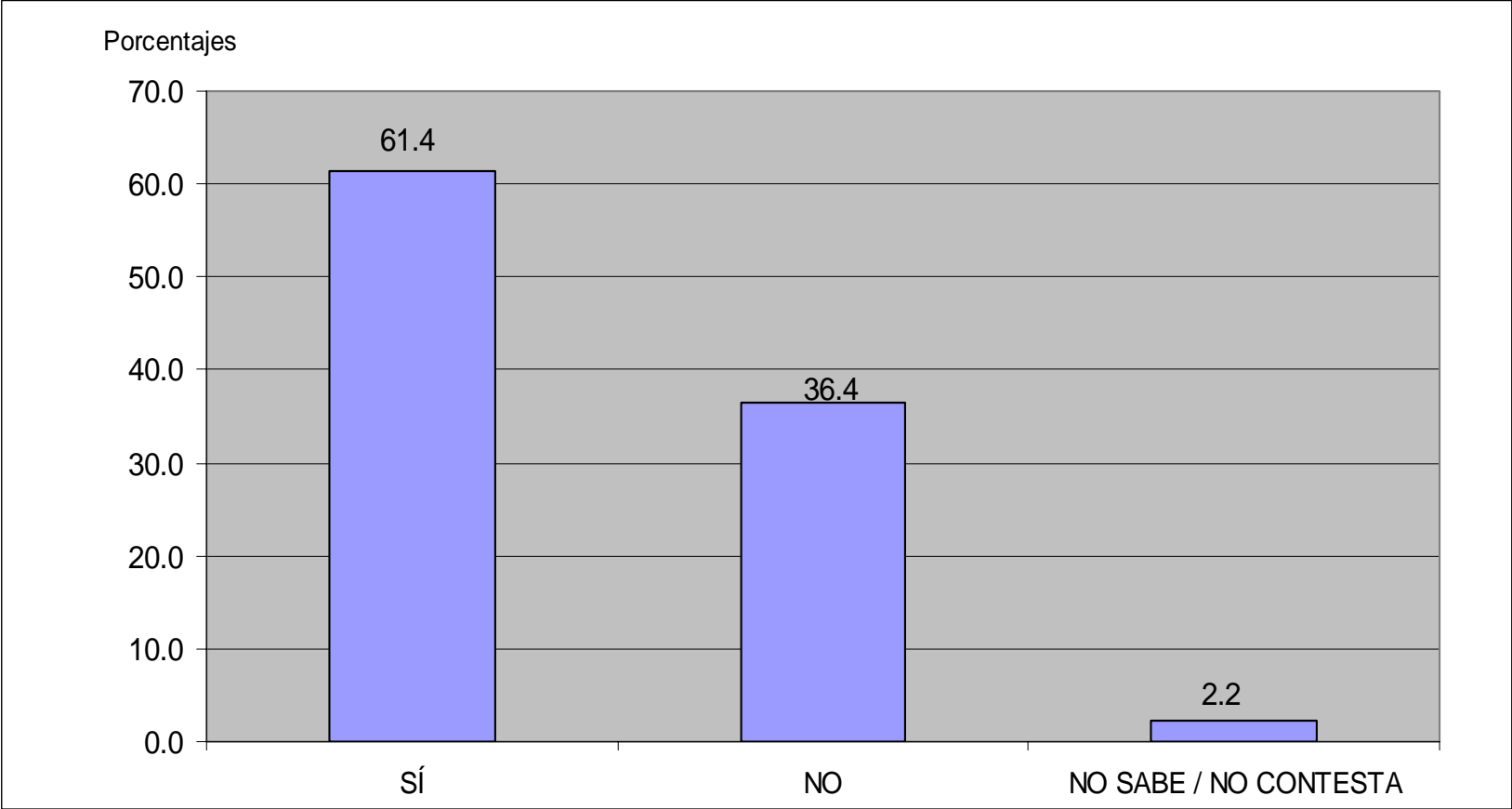
11. EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, ¿SE HA VISTO FORZADO A PAGAR “COIMA”, DAR PROPINA O ENTREGAR REGALO POR ALGÚN TRÁMITE EN ENTIDADES PÚBLICAS? (SOLO PARA LOS QUE CONTESTARON “SI” EN LA PREGUNTA 8)



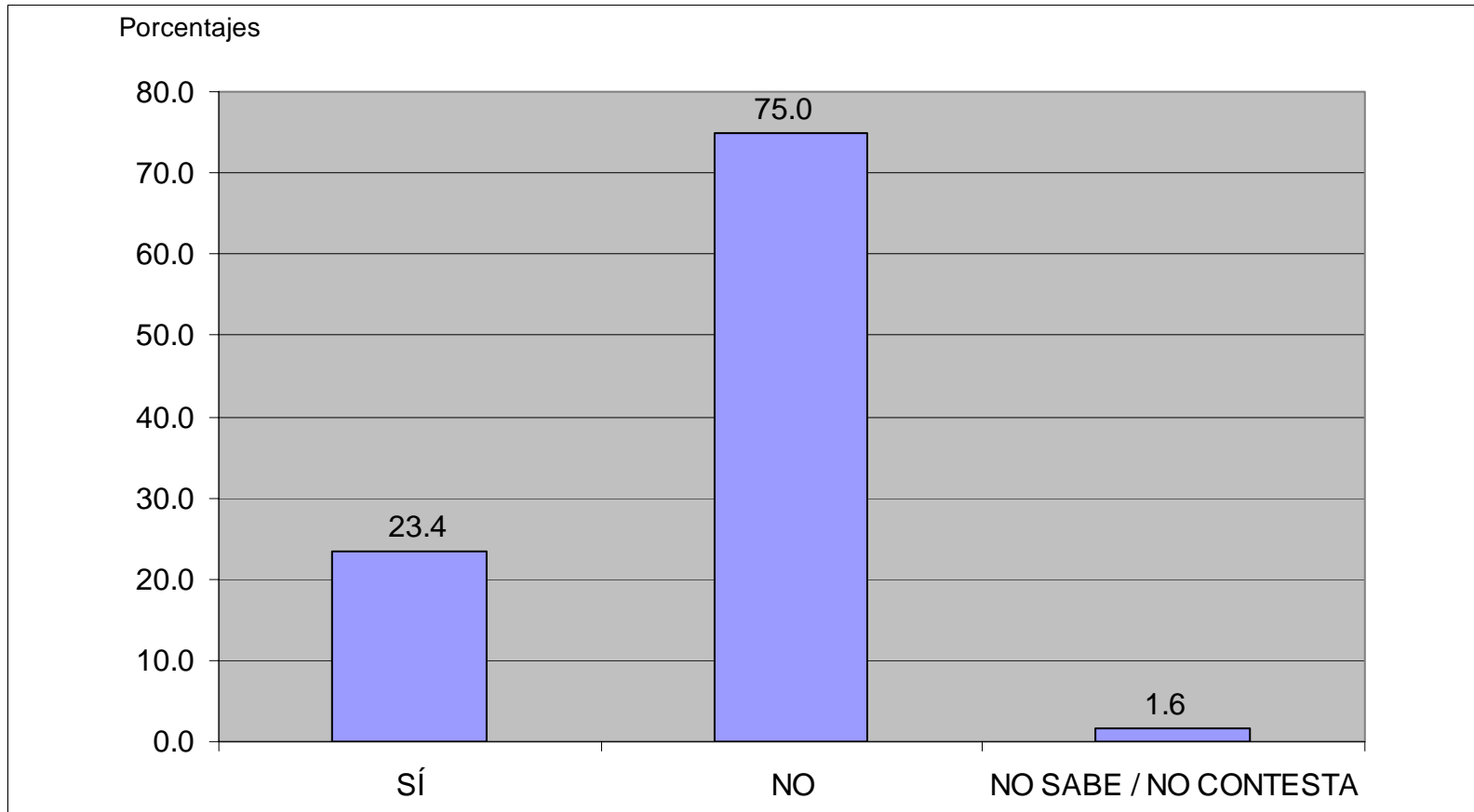
15. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS LE INCOMODA EN UNA GESTIÓN ANTE UNA ENTIDAD PÚBLICA?



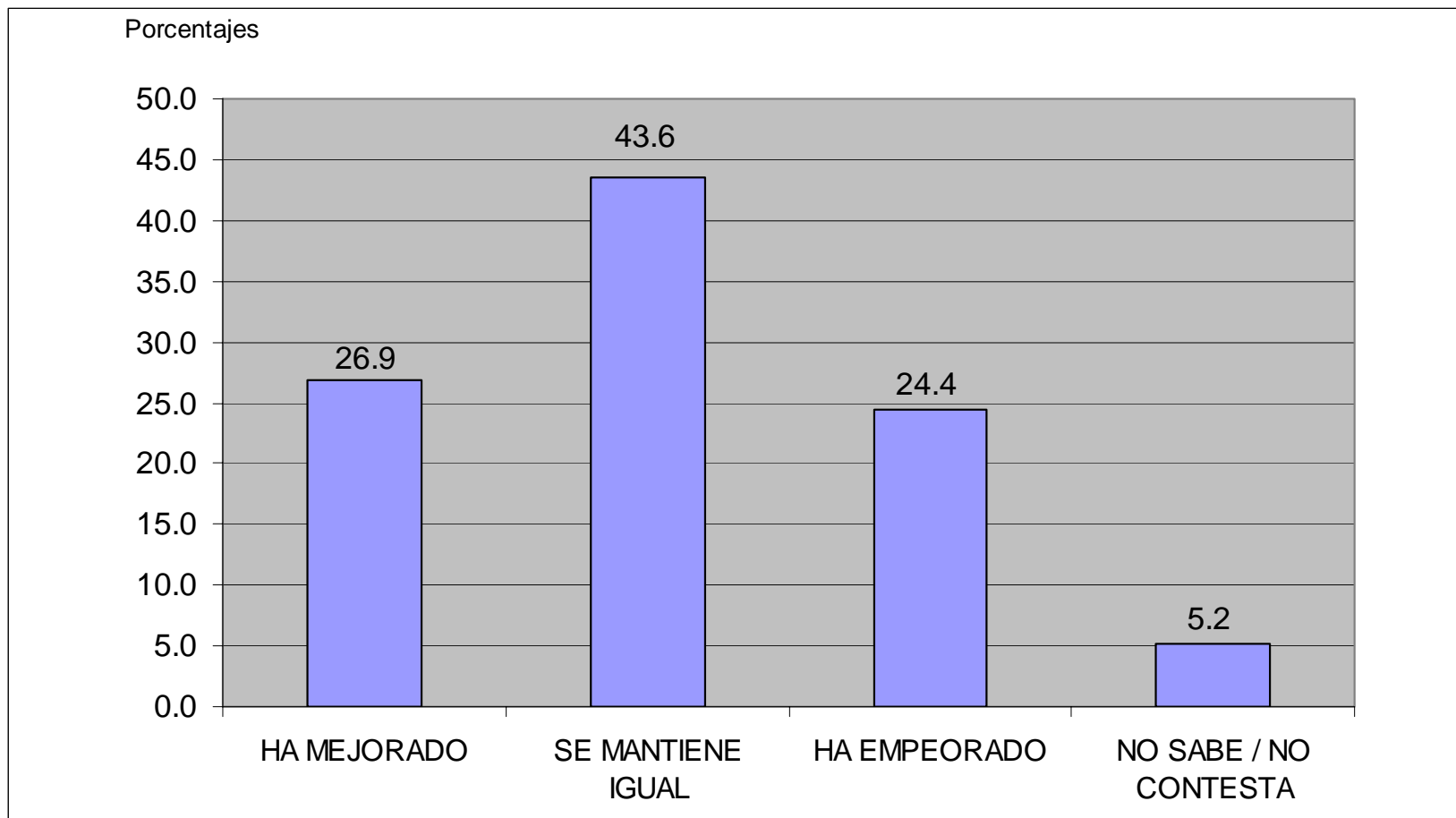
16. ¿SABE QUE LOS FORMULARIOS PARA LOS TRÁMITES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS SON GRATUITOS?



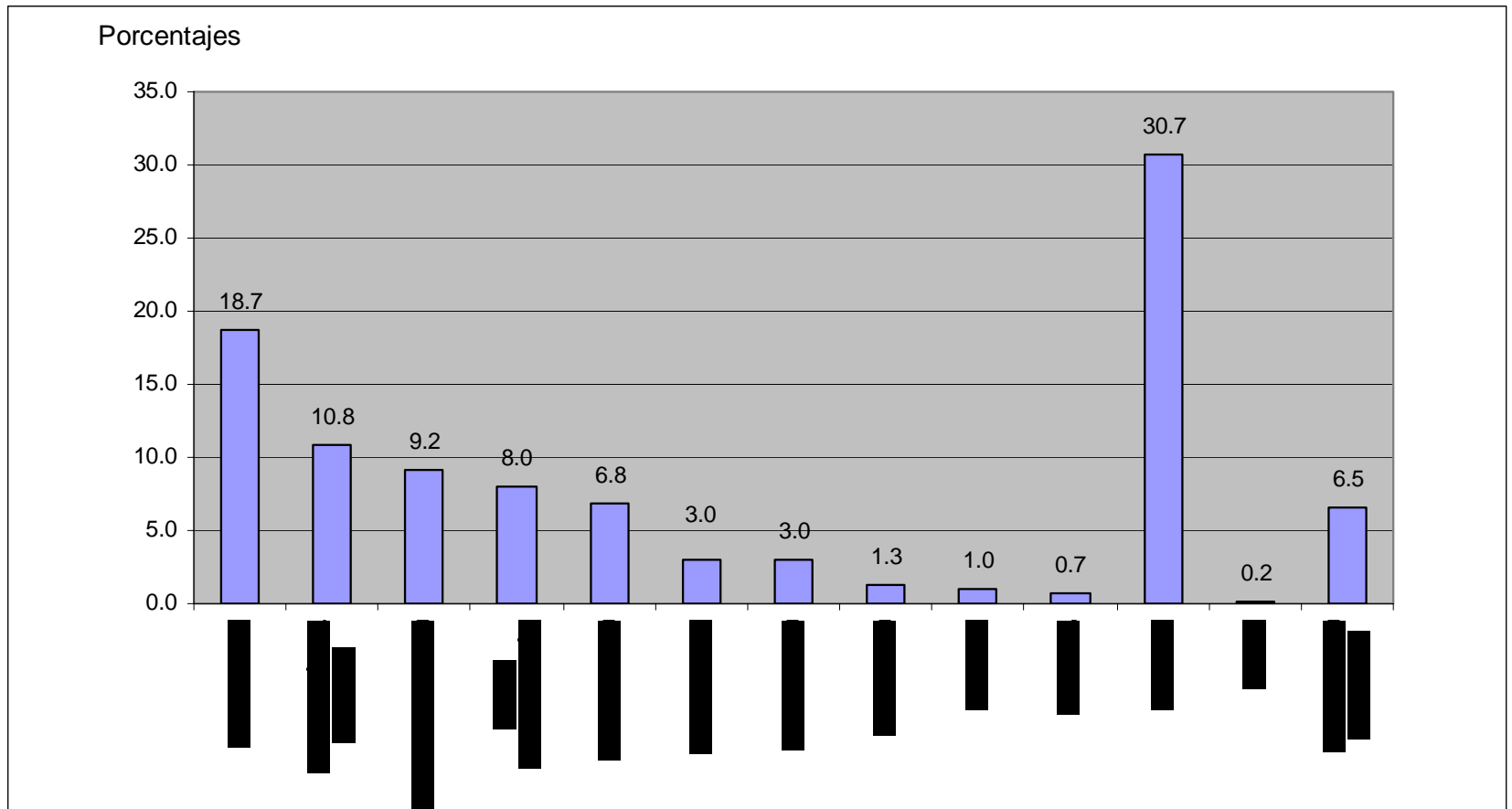
17. ¿SUELE PAGAR POR ESTOS FORMULARIOS? (SOLO PARA LOS QUE CONTESTARON “SÍ” EN LA PREGUNTA ANTERIOR)



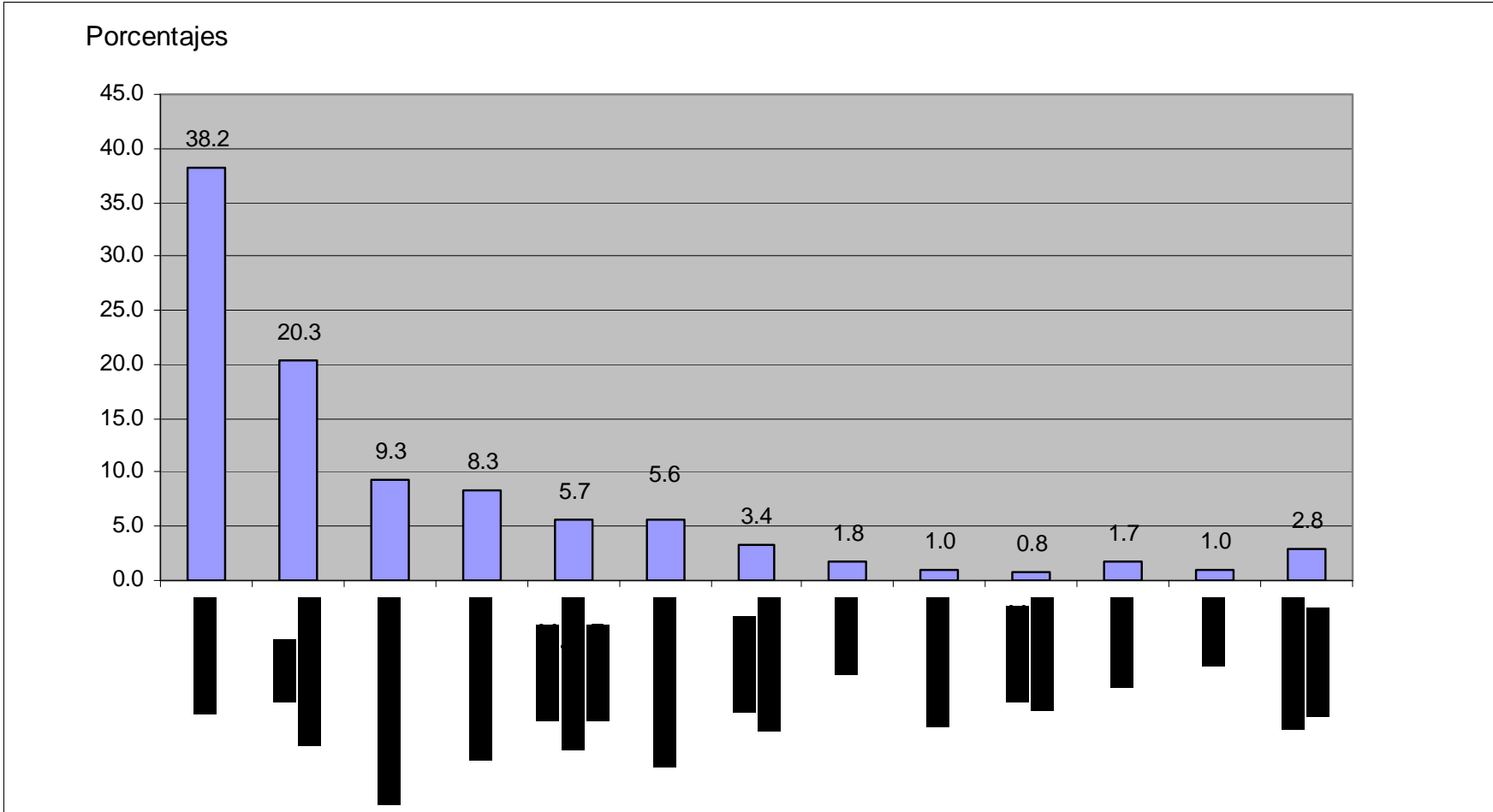
18. EN GENERAL, ¿CONSIDERA QUE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS HA MEJORADO, SE MANTIENE IGUAL O HA EMPEORADO?



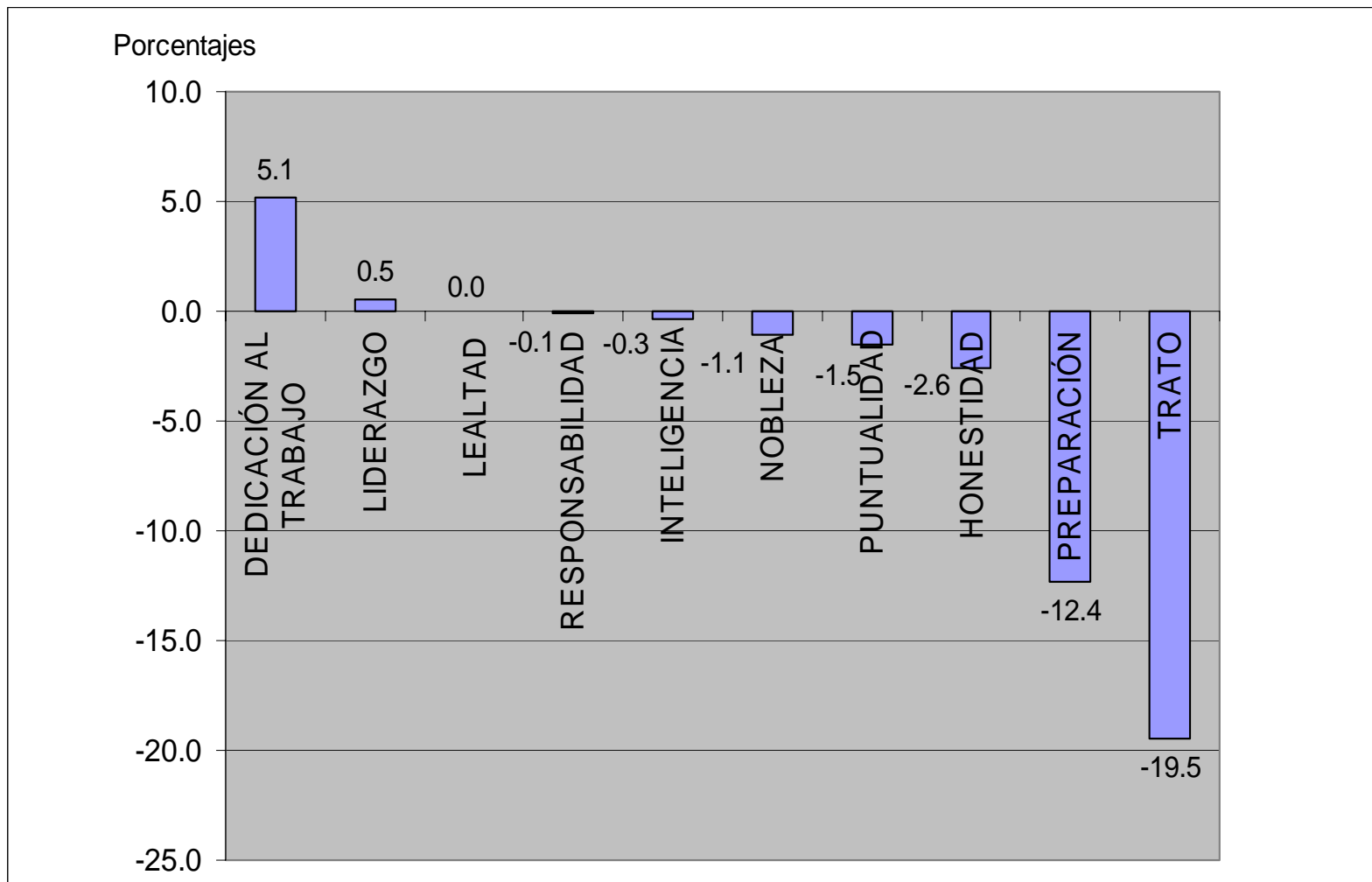
19. EN GENERAL, ¿CUAL ES LA PRINCIPAL VIRTUD QUE TIENEN LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS?



20. ¿Y CUÁL ES EL PRINCIPAL DEFECTO QUE TIENEN LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS?



19/20. INDICADOR DE VIRTUDES Y DEFECTOS DE LOS TRABAJADORES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS



21/22/23/24/25/26. RESUMEN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN ENTIDADES PUBLICAS (SOLO MUY BUENA Y BUENA)

