



**UNODC**  
Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito



NACIONES UNIDAS  
**DERECHOS HUMANOS**  
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO



Centro de Excelencia para  
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE GOBIERNO,  
SEGURIDAD PÚBLICA, VICTIMIZACIÓN Y JUSTICIA



*infoSEGURA*



## **CAPACITACIÓN REGIONAL PARA MEDIR EL ODS16 EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**

## **REGIONAL TRAINING TO MEASURE SDG 16 IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS**

**LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

JUAN MANUEL BERTON  
COORDINADOR - AGENDA DIGITAL Y OBSERVATORIO SIC  
AGESIC – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



## Satisfacción con los servicios públicos: que es (y que no es)

---

- **Satisfacción**: concepto tan complejo como necesario
- Debemos diferenciarlo de la **imagen** - especialmente hablando de gobiernos
- Debemos diferenciarlo de la **calidad del servicio prestado** - el concepto de satisfacción lo excede





## Satisfacción: tan compleja como importante

---

- La satisfacción se construye a partir de la **diferencia** entre las **expectativas** del usuario y la **percepción de los servicios** que ha recibido
- Los servidores públicos podemos **actuar sobre los servicios** para mejorarlos...
- ...pero para conocer las percepciones sobre los mismos y las expectativas asociadas, **debemos investigar**



## Uruguay: un camino largo y sinuoso

---

- **Herramientas utilizadas** para medir la satisfacción directa o indirectamente (proxy)
  - EUTIC / INE
  - Conocimientos, Actitudes y Prácticas de CD
  - Analítica web (búsquedas TUS)
  - Satisfacción de funcionarios
  - Estudios ad/hoc
- Actualmente - evaluación del servicio **en el momento** (calificación trámites en línea)
- Importancia de sumar **aportes cualitativos**



## Satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos: síntesis

---

- **Concepto complejo**, con muchos ingredientes, que necesita múltiples enfoques
- Necesidad de **ampliar herramientas y fuentes de información** (encuestas, analítica web, focus groups, consultas en el momento)
- Ecosistema de medición con **alianzas estratégicas para el abordaje** (conocimiento de negocio + conocimiento de herramientas de evaluación)



Centro de Excelencia para  
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE GOBIERNO,  
SEGURIDAD PÚBLICA, VICTIMIZACIÓN Y JUSTICIA



GRACIAS | THANK YOU

JUAN.BERTON@AGESIC.GUB.UY

Para más información:

[Sitio del gobierno de Uruguay](#)

[Encuesta de Usos de TIC](#)

[Encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de Ciudadanía Digital](#)