



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCIONES CIUDADANAS SOBRE MUNICIPIOS

SEPTIEMBRE DE 2016



COLABORA



EN EL MARCO DE





Equipo de investigación

Paula Ibáñez
Sofía Brahm
Pía Mora
Macarena Cea
Ignacio Irrázaval
Cristóbal Tello
Gabriela Pérez

Edición

Camila Carreño
Visjna Tomicic

Diseño

Josefina Andrade



PRESENTACIÓN

Se ha transformado en un lugar común en nuestro país referirse al problema de la creciente desconfianza de las personas, no obstante, no ha sido materia de debate cómo afecta ello al funcionamiento de diversos ámbitos de la vida social y, en concreto, a la calidad de vida de los chilenos. Tampoco se ha ahondado suficientemente en cómo revertir o atenuar en la práctica dicho fenómeno. Mientras las propuestas de quienes diseñan e implementan políticas públicas estén desacopladas de las necesidades, expectativas y experiencia de la ciudadanía será improbable que las medidas que se impulsen sean pertinentes y den respuesta a las demandas de sus usuarios, independiente del nivel de recursos que se quiera inyectar.

El Centro de Políticas Públicas UC busca aportar a la comprensión de este problema y a la visualización de alternativas de salida. En 2015 se realizó un estudio sobre las diferentes nociones de confianza, con el objetivo de comprender sus determinantes: en qué confiamos cuando confiamos. Esta es la segunda oportunidad en que se aborda el tema en el marco de la Incubadora de Gestión Municipal UC-BCI. La primera iniciativa llevó la pregunta hacia la escala local, se abordó de manera cualitativa en qué consiste la confianza municipal y cuáles son sus determinantes. En esta oportunidad se ha querido aplicar una encuesta que cuantifique las percepciones ciudadanas sobre el quehacer municipal, posicionando el tema en un año en el que se llevarán a cabo elecciones de alcaldes y concejales. El objetivo es “tomar el pulso” de las percepciones, actitudes y comportamientos de las personas en dimensiones como conocimiento y evaluación de servicios municipales, confianza, participación, atributos para autoridades y funcionarios municipales, problemas comunales y las medidas que las personas esperan que el municipio realice. Estas dimensiones han sido escogidas atendiendo a lo que estudios y experiencias anteriores señalan como aspectos clave en torno a los cuales es preciso trabajar y profundizar para incrementar los niveles de satisfacción de las personas y la eficiencia y la eficacia de las políticas públicas.

Al respecto, uno de los aportes de la Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios es que permite no sólo conocer cuáles son las áreas de problemas

comunales que son más relevantes para las personas, sino también detallar qué tipo de acciones son priorizadas en cada ámbito para resolver las necesidades detectadas. En este sentido, la encuesta contribuye a entregar recomendaciones concretas desde la perspectiva del vecino acerca de medidas en materia de seguridad ciudadana, educación municipal, gestión de centros de salud primaria y consultorios, vías públicas, espacios públicos, problemas sociales y cuidado del medio ambiente.

Otro de los aportes de la Encuesta reside en relevar el rol del ciudadano en tanto facilitador u obstaculizador de la gestión municipal, levantando dimensiones concretas donde se ejerce o podría ejercerse la corresponsabilidad. Ello, junto con el levantamiento de evidencia sobre la participación en instancias no institucionalizadas, contribuye a ampliar la noción de lo que tradicionalmente se ha tematizado como participación ciudadana.

Un tercer valor agregado de la Encuesta radica en el hecho de mostrar los resultados no sólo por pregunta, sino también por perfil del potencial votante, considerando tanto variables sociodemográficas como también algunas de carácter geográfico y territorial.

El presente informe se organiza de la siguiente forma: en primer lugar, se encuentra el marco teórico, donde se hace referencia a las principales dimensiones o variables consideradas y las relaciones que la literatura establece entre ellas; a continuación, se incluye la operacionalización y la metodología utilizada en el diseño del cuestionario y en el diseño muestral de la encuesta. En tercer lugar, se presentan los principales resultados obtenidos, detallando cruces por variables que resulten relevantes. En cuarto lugar, se entregan resultados caracterizando a los diferentes segmentos de la muestra –según sexo, edad, nivel socioeconómico, zona geográfica y tamaño comunal– de acuerdo a sus preferencias. Por último, se encuentran conclusiones y recomendaciones que se desprenden del análisis de la información recolectada.

CONTENIDOS

03	Presentación
07	Marco teórico
13	Operacionalización
15	Metodología Encuesta
17	Resultados
18	Resultados generales
19	01. Conocimiento y Evaluación Municipal
30	02. Problemas comunales
43	03. Confianza
47	04. Participación
58	05. Elecciones 2016
63	Resultados por perfiles
64	Sexo
64	01. Hombres
65	02. Mujeres
67	Edad
67	01. Jóvenes (18 a 34 años)
69	02. Adultos (35 a 54 años)
69	03. Adultos mayores (55 años y más)
71	Nivel socioeconómico
71	01. Nivel socioeconómico alto
72	02. Nivel socioeconómico medio
73	03. Nivel socioeconómico bajo
74	Zona
76	Tamaño de la comuna
78	Conclusiones y Recomendaciones
83	Referencias
85	Anexos
86	Ficha técnica de la encuesta
92	Cuestionario



MARCO TEÓRICO

Existen ciertos factores contextuales que han impulsado esta investigación y la hacen especialmente valiosa: en primer lugar se encuentran las próximas elecciones municipales que tendrán lugar en octubre de 2016, lo que vuelve particularmente interesante conocer cómo evalúa la ciudadanía a sus municipios, cuáles son las principales preocupaciones locales, cómo se da la confianza y la participación ciudadana en instancias comunales y, en relación con las elecciones, cuáles son los aspectos más relevantes que se buscan en un buen alcalde, concejal y funcionario, además de cuál es la intención de participación. Este es el primer estudio que reúne todos estos aspectos de forma simultánea, lo que lo hace novedoso y nos entrega un material inédito para profundizar en las relaciones locales y en la mirada que tienen las personas de los municipios.

En segundo lugar, la realización de este estudio surge ante una preocupación generalizada por

los bajos niveles de confianza que tienen tanto las instituciones públicas como privadas que existen en Chile¹. En esta línea, los municipios adquieren un valor importante dado su excepcional potencial para la generación de confianza a nivel institucional y político general. ¿A qué se debe esto? No sólo al hecho de que los municipios, aunque cuentan con baja confianza, son las instituciones políticas que más confianza proyectan entre las personas²; sino también al hecho de que las municipalidades son consideradas como una “pieza clave en la vinculación con la ciudadanía” por la proximidad que tienen con la gente a través de los servicios que prestan a la comunidad (Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, 2015). En efecto, los municipios son la cara más visible y cercana del Estado y para la población son la institución con mayor capacidad para solucionar los problemas locales (Irrarrázaval, 1996).

1 La confianza de los ciudadanos hacia las instituciones constituye un componente clave para asegurar la estabilidad y el buen funcionamiento de los sistemas democráticos y del Estado de Derecho (Tyler, 1998; Putnam, 1993; Inglehart, 1999; Norris, 1999; Sztompka, 1999 en (Centro de Políticas Públicas UC, 2015)). Esto dado que le entrega legitimidad a los actores para tomar decisiones (Tyler T. , 1998), y le da una mayor eficiencia al actuar de las instituciones dado que cuentan con el apoyo de los ciudadanos.

2 En 2015, el 12% confía mucho o bastante en los municipios, algo más que el 7% que obtienen otras instituciones (Encuesta Nacional Bicentenario UC-GfK Adimark, 2015).

Hemos querido entregar una mirada amplia, que involucra las diferentes aristas que envuelve la opinión de los chilenos sobre sus municipios. Nos interesa principalmente conocer qué factores influyen en la satisfacción con los servicios que entregan los municipios y, para ello, proponemos tres variables que podrían explicar el fenómeno: La percepción que se tiene sobre el desempeño institucional, la participación ciudadana y la confianza. Queremos conocer también cómo se dan todos estos elementos en distintos perfiles de personas, ya sea según sexo, edad o nivel socioeconómico, como en las diferentes zonas del país y las comunas de diferentes tamaños.

Planteamos que la satisfacción con los servicios no sólo mejora cuando existe una mejor percepción de desempeño institucional, una mayor confianza y una mayor participación, sino que a su vez todas estas variables actúan juntas y se potencian mutuamente.

El primer factor que hemos querido incorporar como determinante de la opinión acerca de los municipios es el desempeño institucional, es decir, la consistencia que existe entre aquello que la gente espera de sus municipios y los resultados que se perciben de los mismos. Para ello hemos agregado preguntas que integran el conocimiento que existe de las funciones municipales, las atribuciones que se considera que tienen los municipios y la evaluación que se realiza de la gestión, los servicios y los atributos de las municipalidades. Todo esto se ve complementado por la referencia a problemas percibidos dentro de los municipios y las acciones propuestas para mejorarlos.

La percepción de desempeño institucional adquiere especial relevancia pues podría influir en las opiniones que se tiene sobre el sistema político general (Hiskey & Seligson, 2003) y con el apoyo a la democracia en general (Weitz-Shapiro, 2008). De esta forma, ciudadanos insatisfechos con sus gobiernos locales podrían extender esa insatisfacción con la democracia a nivel nacional.

Al respecto, no todos los ámbitos de desempeño institucional tienen el mismo peso a la hora de generar confianza a nivel general o apoyo a la democracia. Factores como la corrupción tienen mayor influencia que, por ejemplo, percepciones de ineficiencia burocrática (Lyons, Lowery & DeHoog, 1992; Weitz-Shapiro, 2008; Montalvo, Participación ciudadana en sesiones municipales, 2008; Montalvo, Satisfacción ciudadana con servicios municipales, 2009).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2013) ha sugerido cinco expectativas que puede tener la ciudadanía sobre la labor de los gobiernos en general y que son analizadas en el estudio que nos antecede (Centro de Políticas Públicas UC, 2016). Si estas expectativas son atribuidas a los gobiernos locales, pueden constituir parte de la evaluación realizada al desempeño institucional. Estas son:

- Imparcialidad (*fairness*): en un sentido procedimental, el trato consistente de los ciudadanos (y empresas) en el diseño y ejecución de las políticas públicas.
- Capacidad de dar respuesta (*responsiveness*):

la provisión de servicios accesibles, eficientes y orientados al ciudadano, que aborden de manera efectiva las necesidades y expectativas de la gente.

- Apertura e inclusión (*openness and inclusion*): un enfoque sistémico e integral para la institucionalización de una comunicación bidireccional proporciona información útil y relevante fomentada comúnmente para mejorar la transparencia, el accountability y la participación.

- Integridad (*integrity*): la alineación de los gobiernos y las instituciones públicas con los principios generales y normas de conducta que contribuyen a salvaguardar el interés público, al mismo tiempo que a mitigar riesgos de corrupción.

- Confiabilidad (*reliability*): la capacidad de los gobiernos para minimizar la incertidumbre en el ambiente económico, social y político de sus ciudadanos y actuar de una forma consistente y predecible.

Esto nos lleva a considerar que la satisfacción con los servicios municipales podría descansar en la creencia de que sus autoridades y funcionarios formularán políticas eficaces, adecuadas a la realidad de la población y que distribuyan de manera justa los beneficios entre la población.

Ahora bien, este mecanismo que se da entre eficacia institucional y satisfacción con el municipio puede estar sesgado por una errónea atribución de responsabilidades sobre servicios municipales por parte de usuarios (Lyons, Lowery, & DeHoog, 1992). Es por esto que el conocimiento de las funciones y servicios municipales ha sido integrado en nuestro estudio. En esta línea, un estudio

realizado por la división de políticas y estudios de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior, señala que la ciudadanía tendería a sobre responsabilizar al municipio en diversas funciones y servicios, por lo que se esperan acciones de su parte cuando en realidad no tienen las atribuciones para llevarlas a cabo.

El desempeño institucional está relacionado con nuestro segundo factor: la confianza. Investigaciones han mostrado cómo el desempeño institucional es uno de los elementos determinantes en la generación de confianza en las instituciones (Hiskey & Seligson, 2003) y (Montalvo, 2010), en tanto esta surgiría a través de una dinámica de evaluación del actuar de las mismas. Así lo demuestra Zechmeister (2014), quien observa una relación positiva entre la confianza en el gobierno local y la evaluación que se hace de los servicios locales. Las expectativas puestas sobre los servicios también afectan la confianza pues se podría esperar una disminución de esta si esas expectativas no son satisfechas (OCDE, 2013).

Tal como se ha estudiado con anterioridad, la confianza surge a partir de dos tipos de expectativas distintas depositadas en una persona o institución: La primera se refiere a "la posibilidad de que el otro tenga la habilidad o competencia técnica para cumplir con lo que de él/ella se espera" (Centro de Políticas Públicas UC, 2015, p. 12) y la segunda se refiere a "la posibilidad de que el otro esté dispuesto a cumplir con sus promesas en virtud de su integridad moral" (Centro de Políticas Públicas UC, 2015, p. 12). Es decir,

nos interesa que el otro sea capaz de cumplir con su palabra y que, al mismo tiempo, esté dispuesto a cumplir con ella. La buena experiencia con los servicios puede incrementar la confianza, pero también puede verse afectada negativamente ante experiencias de corrupción (Zechmeister, 2014).

El municipio ha sido considerado como pieza clave en la generación de confianza institucional debido a la especial cercanía que tiene con las personas. La cercanía elimina ciertas incertezas respecto al actuar del otro por lo que le da predictibilidad a su acción. La pertinencia de la cercanía en la generación de confianza también puede ser explicada a través de la paradoja Fenno: según esta teoría, la confianza cuando está referida a actores o instituciones específicas se acrecienta considerablemente respecto a la confianza a nivel general. Así, por ejemplo, de acuerdo con Valenzuela (2007), se produciría una ganancia en confianza próxima cuando se evalúa al presidente respecto del gobierno o cuando se evalúa al alcalde, edil o intendente del lugar propio de residencia respecto de los alcaldes en general.

La confianza constituye una pieza vital para asegurar la estabilidad de las instituciones, el diálogo democrático y el desarrollo de una cultura cívica sana (Centro de Políticas Públicas UC, 2015), y le da legitimidad a los actores políticos (Tyler, 2003).

Finalmente, la **participación** constituye nuestro tercer factor a la hora de explicar la satisfacción con los servicios municipales. Esta tiene una relación de mutua dependencia tanto con la satisfacción con servicios municipales como

con la confianza interpersonal e institucional (Montalvo, 2010). En el nivel interpersonal, la teoría del capital social muestra cómo las experiencias de cooperación con otros en redes horizontales genera un mayor compromiso cívico (Putnam, 1993). Este mecanismo no se da necesariamente a través de una participación institucional, sino que puede darse también a través de cualquier tipo de participación con personas que no son necesariamente de nuestro círculo más íntimo.

Cabe destacar al respecto que en Chile ha existido un proceso de disminución de la asociatividad en los últimos años, de acuerdo con los datos obtenidos en la Encuesta Bicentenario (2013), entre los años 2006 y 2013, la participación de las personas en organizaciones habría bajado 8 puntos porcentuales (de 26% a 18%). Esto es coherente con los datos que se tienen de Latinoamérica en general, donde los niveles de participación ciudadana permanecen en niveles bajos (Latinobarómetro, 2015).

Si evaluamos la participación a nivel institucional (por ejemplo, en sesiones municipales), podría estar influyendo adicionalmente en la satisfacción con la labor municipal y en la confianza que se tenga hacia el municipio. Esta relación puede darse ya sea porque la participación lograría generar una buena experiencia de los servicios municipales, lo que favorece la mirada que se tiene de los mismos (factor destacado por el estudio del Centro de Políticas Públicas UC (2016)), o dado que la participación incrementa el conocimiento y cercanía con los municipios

lo que podría aumentar la confianza en los mismos. Ahora bien, tal como se señala en el anterior estudio del Centro de Políticas Públicas UC sobre confianza (2016), podría existir un desencanto generalizado con la participación ya sea porque se percibe como poco vinculante, por la escasa transparencia del método bajo el cual se trabaja o porque las decisiones finalmente las toman sólo unos pocos; posiblemente esto puede afectar la relación que nos interesa.

A nivel municipal la participación puede darse de diferentes formas y con diferentes grados de incidencia de parte de los ciudadanos en la definición e implementación de las políticas. De acuerdo Raczynski & Serrano (1998), esta puede ser instrumental, donde se participa como usuario de los servicios generados; consultiva, cuando se participa en la etapa de generación de diagnóstico y propuestas para las políticas; gestiona, cuando se participa en la implementación de las políticas asumiendo tareas en la ejecución y gestión de las mismas, o colaborativa, cuando se participa en el diseño y definición de las políticas.

Ahora bien, aunque muchos investigadores han destacado la relación positiva entre participación en sesiones municipales y satisfacción con el municipio (Montalvo 2008 y 2009), esta relación podría estar dándose de forma inversa: individuos más satisfechos

podrían estar incentivados a participar más (Montalvo, 2009). Otro incentivo para la participación podría ser la necesidad de incrementar los niveles de seguridad y transparencia (Montalvo, 2008) y, a su vez, esta podría estar siendo afectada por variables sociodemográficas.

El presente informe intenta acercar a la comunidad información nueva sobre los distintos componentes que interactúan en la relación antes expuesta entre satisfacción con el municipio y desempeño municipal, confianza y participación. Entendiendo que la relación entre estas variables tiene incidencia sobre el bienestar concreto de las personas y, además, exige algunos deberes que son necesarios de cumplirse por parte de los ciudadanos. La información que se obtiene de la encuesta realizada es un importante comienzo que da pistas acerca de dónde es necesario poner los esfuerzos para que las políticas públicas que se implementan a nivel local tengan mayor éxito.

OPERACIONALI- ZACIÓN

La siguiente tabla resume las dimensiones y variables de análisis.

Dimensiones	Objetivo	Variables de análisis
Conocimiento de servicios municipales	Identificar el nivel de conocimiento de la ciudadanía respecto a las funciones y atribuciones de los municipios y los servicios que presta	<ul style="list-style-type: none"> - Autopercepción del nivel de conocimiento de servicios municipales - Atribución de responsabilidad de servicios municipales (según lista de alternativas)
Evaluación de servicios municipales	Analizar la percepción ciudadana sobre los servicios prestados por los municipios y sobre atributos municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de servicios municipales - Evaluación de atributos municipales - Identificación del principal problema que afecta al municipio - Evaluación general de la gestión municipal
Acciones prioritarias	Determinar cuáles son las acciones que mayor prioridad tienen para la comunidad según área	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de acciones prioritarias según área (seguridad ciudadana, educación pública, salud, vías públicas, espacios públicos, servicios sociales y medio ambiente)
Confianza	Valorar la confianza atribuida a instituciones, personas y autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> - Atribución del nivel de confianza que se tiene en instituciones (sistema político, municipios, municipio propio) y personas (alcaldes, alcalde propio, personas en general, vecinos)

Dimensiones	Objetivo	Variables de análisis
Participación ciudadana directa e indirecta	Conocer el tipo de contacto y las razones de contacto que tienen las personas con sus municipios	<ul style="list-style-type: none"> - Motivos de contacto con el municipio - Evaluación de la respuesta obtenida de parte del municipio - Formas de participación - Motivo de no participación - Evaluación de los vecinos en términos de participación - Importancia atribuida a la consideración de la opinión ciudadana - Intención de participación en elecciones municipales
Conocimiento y evaluación de autoridades municipales	Analizar la percepción ciudadana sobre los principales atributos de las autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los principales atributos de un buen alcalde, concejal y funcionario municipal
Acceso a la información	Conocer las formas de informarse sobre el municipio y sus acciones	<ul style="list-style-type: none"> - Autopercepción del nivel de información sobre el trabajo municipal - Medios utilizados para informarse sobre las actividades municipales
Caracterización socio demográfica	<ul style="list-style-type: none"> Edad Sexo Comuna Tiempo de residencia en la comuna Nivel educacional Oficio Nivel socio económico 	



METODOLOGÍA ENCUESTA

Con el objetivo de levantar información de la percepción de los chilenos sobre los municipios, se contempló el diseño y aplicación de una encuesta. El universo de la encuesta estuvo constituido por los chilenos de 18 años o más, habitantes del territorio nacional y la modalidad de aplicación fue telefónica.

Durante los meses de mayo y junio se diseñó un cuestionario estructurado que contempló 31 preguntas clasificadas en 7 módulos. El cuestionario fue revisado y aprobado por expertos del Centro de Políticas Públicas UC. Se encuentra disponible en la sección de anexos.

El diseño muestral y la aplicación del cuestionario estuvo a cargo de la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile (Desuc).

El diseño de la muestra realizado fue probabilístico estratificado por sexo, edad, macrozona y tamaño poblacional de las comunas que integran cada macrozona. Este cumplió con el requisito de representatividad y de capacidad de inferencia estadística con un error muestral mínimo aceptable igual a $\pm 2,5\%$.

El marco muestral utilizado fue el registro telefónico residencial correspondiente a 92 comunas que representan al universo de estudio. La selección de registros telefónicos dentro de cada comuna fue aleatoria. El tamaño muestral alcanzó 1.516 casos.

Posteriormente, se creó un ponderador a partir de las proyecciones poblacionales para el año 2016 según el Censo 2002. De esta manera, el factor de ponderación se calculó en función de las siguientes variables de interés:

- Región
- Macrozona
- Tamaño de población comunal
- Sexo
- Edad
- Nivel socioeconómico

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 23 de junio y el 25 de julio de 2016, por lo que tuvo una duración aproximada de un mes. Fue realizado a través de encuestas telefónicas utilizando el sistema CATI. En la sección de Anexos se encuentra la ficha técnica de la encuesta a nivel detallado.



RESULTADOS

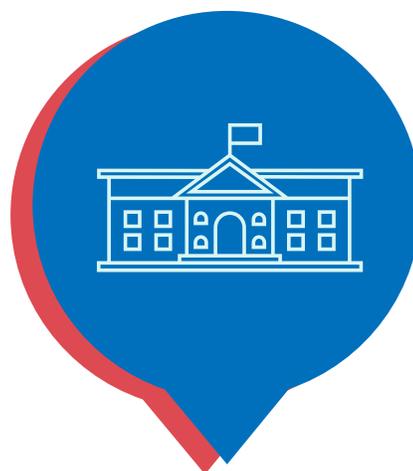
A continuación se presentan los resultados de la encuesta, organizados de la siguiente forma:

I. Resultados generales: se incluyen las distribuciones generales de las variables, detallando para cada variable los resultados de cruces con variables relevantes como sexo, edad, nivel socioeconómico (NSE), zona geográfica y tamaño comunal.

II. Resultados por perfiles: se presenta una caracterización de cada segmento de la población considerando los hallazgos más relevantes según variables independientes.



RESULTADOS GENERALES



01. Conocimiento y Evaluación Municipal

I. Conocimiento

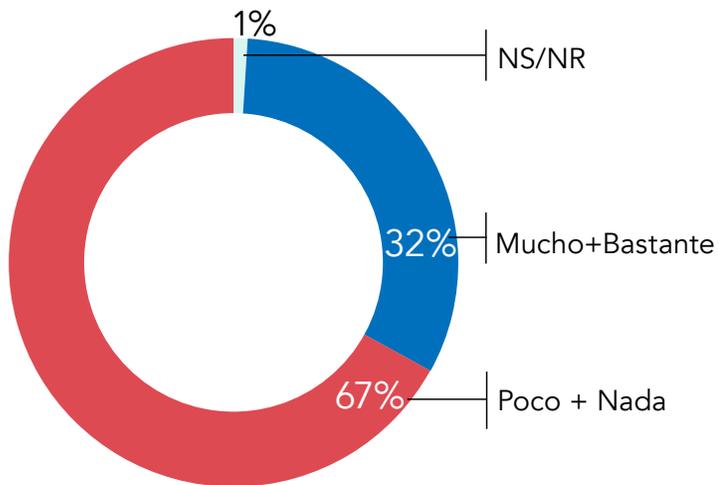
Para medir las diferentes percepciones que tiene la población acerca de sus municipios, es necesario acceder al nivel de conocimiento que tienen las personas respecto a ellos. La necesidad de inclusión de esta variable se basa principalmente en el hecho de que, tal como señala la literatura, la evaluación de los servicios municipales puede estar sesgada por el nivel de conocimiento de los mismos y por la atribución de responsabilidades equivocadas respecto a ellos³.

El siguiente gráfico expone el porcentaje de conocimiento de los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.

3 Lyons, W.E., Lowery, D., DeHoog, R.H. (1992)

Gráfico 1. Nivel de conocimiento de los municipios (%)

P. ¿Cuánto diría usted que conoce los servicios, actividades y labores que realiza su municipio?

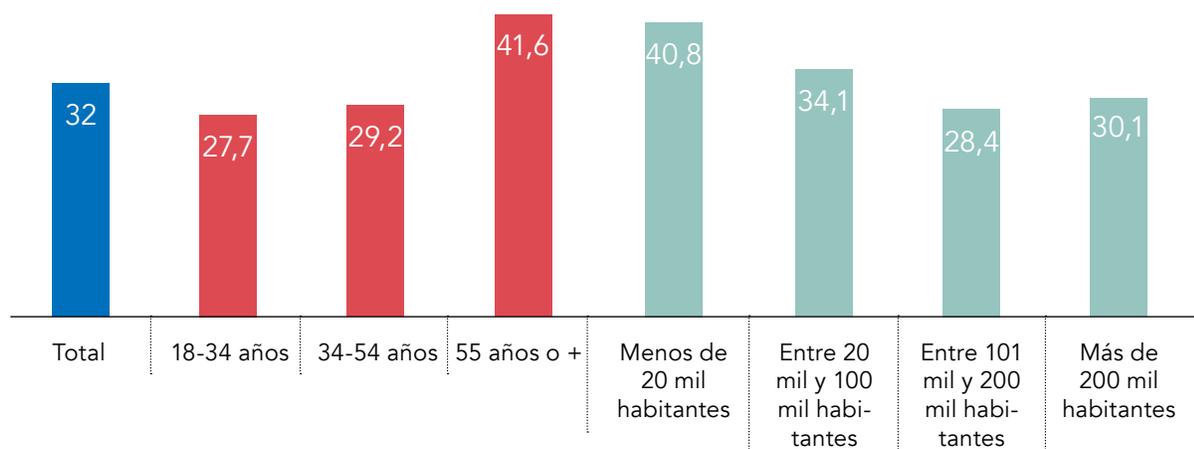


Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Como puede verse, la mayoría de las personas considera conocer poco a nada los servicios, actividades y labores del municipio de su comuna. Este desconocimiento no varía por el sexo o el nivel socioeconómico de las personas, pero sí por el tamaño de la comuna y por edad. El desconocimiento tiende a ser mayor cuando se trata de comunas de mayor tamaño y entre los más jóvenes.

Gráfico 2. Nivel de conocimiento de los municipios por edad y tamaño comunal (% mucho-bastante)

P. ¿Cuánto diría usted que conoce los servicios, actividades y labores que realiza su municipio?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

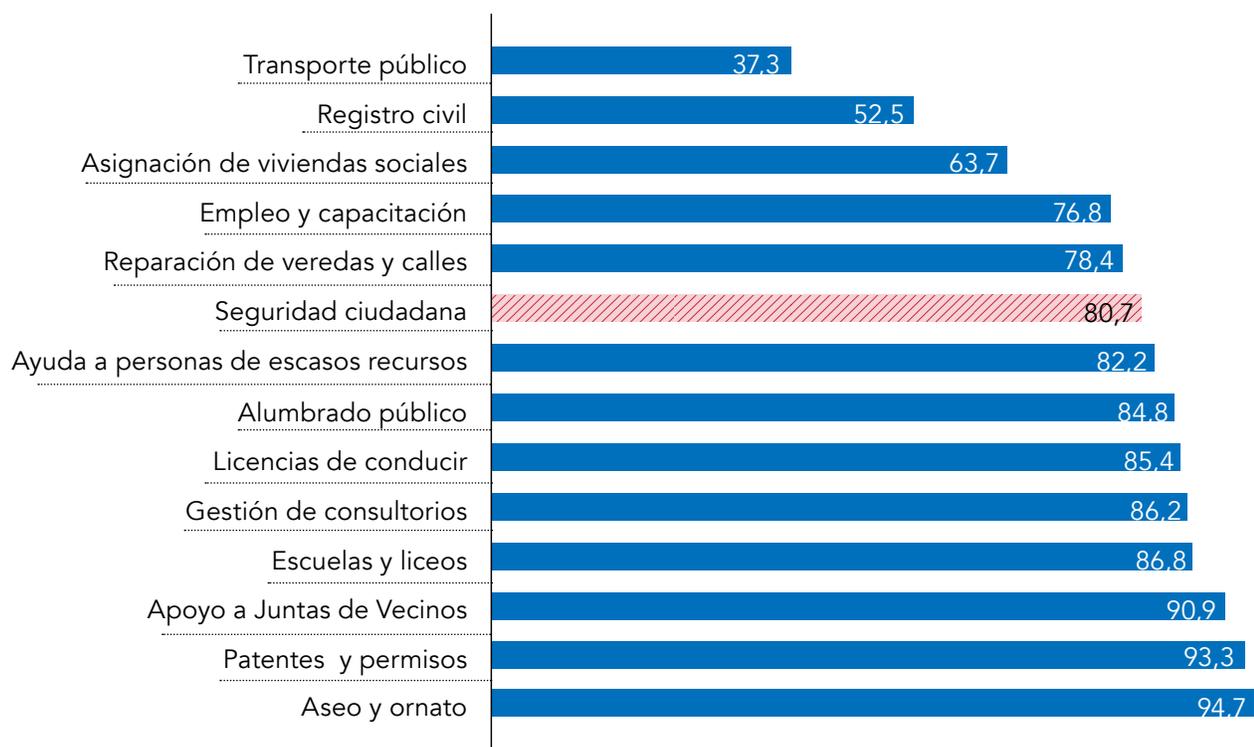
Para pasar de la autopercepción sobre el conocimiento de las actividades, servicios y labores de los municipios a una evaluación de qué tanto los conoce la población, se agregó una pregunta sobre atribución de responsabilidades, en la que los encuestados debían indicar, de acuerdo a un listado, qué tareas le corresponden a las municipalidades. Una atribución errónea de las tareas municipales podría llevar a una sobreestimación o subestimación de sus funciones y, por ende, a una incorrecta evaluación sobre su desempeño. Los roles y atribuciones de los municipios se encuentran definidos por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Estas funciones asignadas por ley pueden

ser privativas o exclusivas (le competen en su totalidad a la municipalidad), o bien relacionadas o compartidas con otros actores.

En la encuesta realizada se incluyeron 14 tareas, de las cuales algunas son responsabilidad exclusiva de los municipios y otras no tienen un foco exclusivamente local, sino que se comparten con otros órganos de administración del Estado. Además, se incluyeron algunas tareas que no le competen a la municipalidad en ninguna medida. En el gráfico que aparece a continuación se puede ver cada una de estas tareas y el porcentaje de personas que considera que sí son responsabilidad del municipio.

Gráfico 3. Atribución de tareas del municipio (% "sí")

P. De acuerdo a lo que usted cree y conoce, ¿cuáles de los siguientes servicios y tareas son responsabilidad del municipio?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Tal como se puede ver en el Gráfico 3, los ciudadanos en general logran identificar correctamente, en términos de atribución de responsabilidad, aquellas funciones que son de exclusiva responsabilidad de los municipios. No sucede lo mismo con aquellas funciones que son compartidas con otros órganos o que no le competen. El caso más notable lo podemos ver en el área de seguridad ciudadana, donde 8 de cada 10 personas cree que es responsabilidad del municipio. Esta

atribución se ve acentuada en el caso de las mujeres: 83,9% de ellas cree que la seguridad ciudadana es responsabilidad del municipio. Esto nos muestra que las personas en esta área asignan mayor responsabilidad al municipio de la que verdaderamente tiene. En esa medida, las expectativas pueden exceder lo que los municipios realmente pueden realizar dadas sus competencias y atribuciones, y los consiguientes recursos.

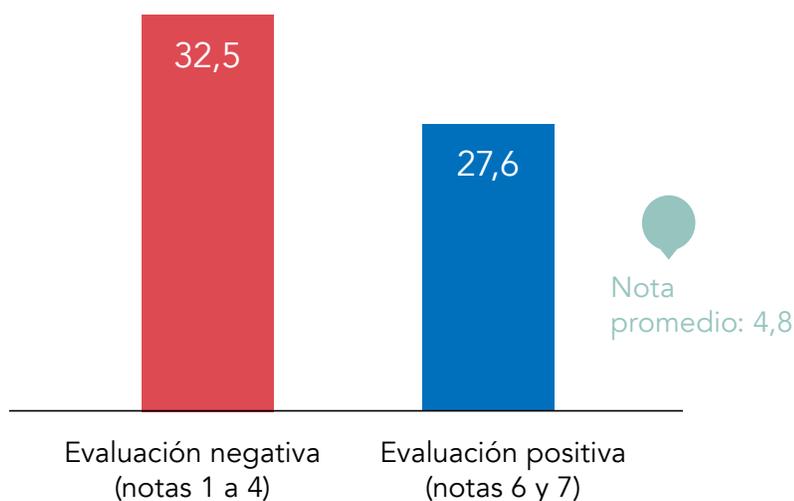
II. Evaluación general y de servicios

La evaluación de los servicios municipales es un tema crucial para los municipios, no sólo como indicador de su desempeño y satisfacción de su público objetivo, sino también como una de sus fuentes de legitimación y, a fin de cuentas, del sentido de su acción. Para dar cuenta de ello se le solicitó a los encuestados que evaluaran con una escala de notas de 1 a 7 a sus municipios en general y también en relación con algunos servicios y atributos que se consideraron relevantes.

Gráfico 4. Evaluación de la labor municipal (%)

P. En una escala de notas de 1 a 7, ¿cómo evaluaría la labor de su municipio en general?

No se incluyeron en el gráficos las notas 5 y las opciones No sabe/No responde



Respecto a la evaluación general del municipio, obtiene una nota promedio igual a 4,8, donde 32,5% de las personas evalúa de forma negativa a sus municipios, es decir, con notas iguales o inferiores a 4. Quienes son más críticos son los hombres, los más jóvenes, los de nivel socioeconómico alto y las personas del norte del país.

Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque faltan las notas 5 y las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Tabla 1. Evaluación labor municipal según características socio demográficas (% evaluación positiva 6 + 7)

P. En una escala de notas de 1 a 7, ¿cómo evaluaría la labor de su municipio en general?

		% evaluación positiva
Sexo*	Hombre	27,8
	Mujer	27,3
Edad*	Jóvenes	17,9
	Adultos	28,4
	Adultos mayores	39,2
NSE*	Alto	22,4
	Medio	26,9
	Bajo	31,5
Zona*	Norte	20,1
	Centro	32,5
	Sur	25,3
	RM	34,9
Tamaño comunal*	Menos de 20 mil	21,6
	Entre 20 mil y 100 mil	31,6
	Entre 101 mil y 200 mil	24,7
	Más de 200 mil	33,4

* Diferencias son significativas

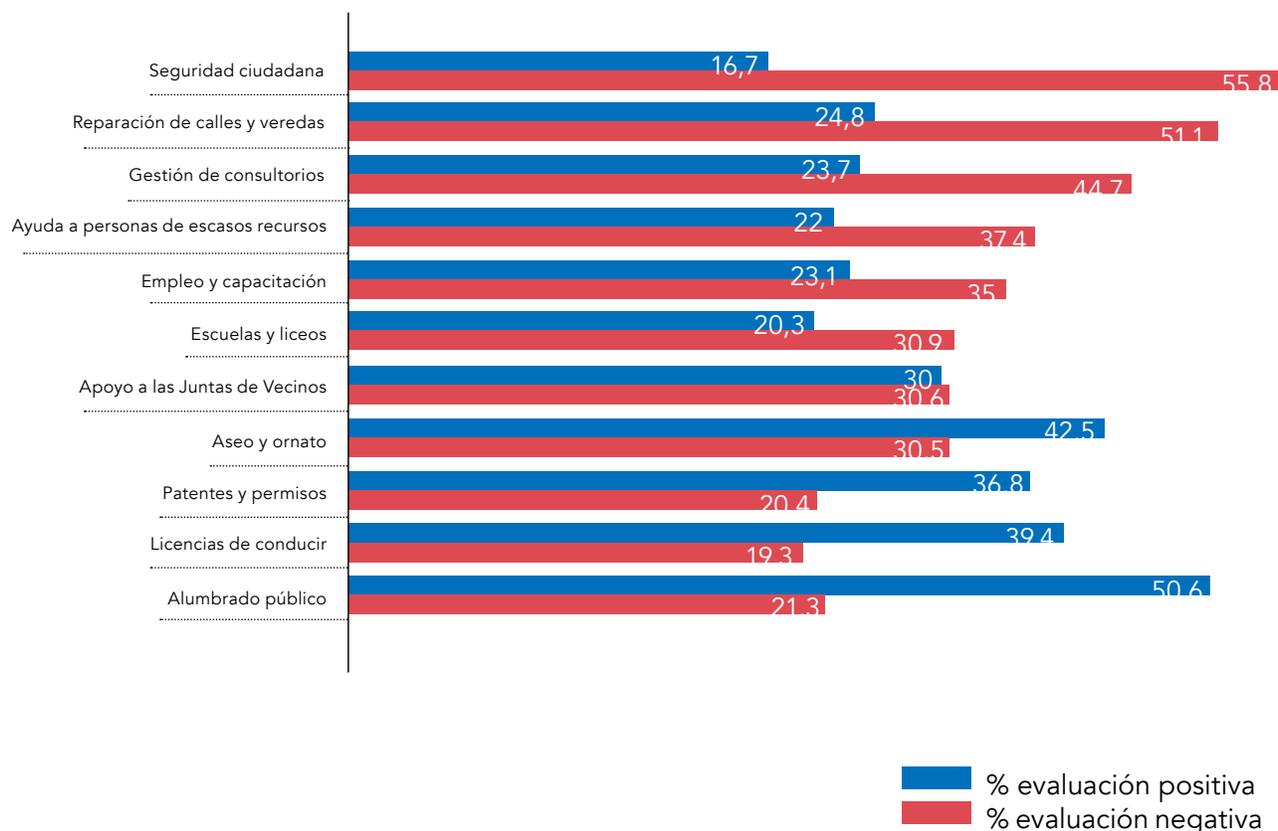
Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Los servicios municipales fueron evaluados de forma deficiente, con notas promedio que fluctúan entre 4,0 y 5,3. Los servicios municipales mejor evaluados son el alumbrado público, las patentes y permisos, las licencias de conducir y el aseo y ornato; todas ellas funciones exclusivas del municipio. Entre tanto, el servicio peor evaluado, con nota 4,0, es la seguridad ciudadana, función relacionada del municipio, que puede ser compartida con otros organismos.

A continuación se presenta el gráfico de evaluación de servicios, que distingue las evaluaciones positivas de las negativas, ordenadas de menor a mayor promedio.

Gráfico 5. Evaluación servicios municipales (% evaluación positiva y negativa)

P. En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes servicios?



Fuente: Elaboración propia

Evaluación positiva está compuesta de las notas 6 y 7, y evaluación negativa de las notas 1, 2, 3 y 4.

Las columnas no suman 100% porque faltan las notas 5 y las opciones No sabe/No responde.

N: 1.516, total de casos

Como puede verse en el Gráfico 6, las funciones con mayor proporción de evaluación negativa corresponden a la seguridad ciudadana y la reparación de calles y veredas, y aquellos con mayor evaluación positiva son el alumbrado público y el aseo y ornato.

Respecto a la seguridad ciudadana, área prioritaria para la ciudadanía, la evaluación negativa disminuye a medida que aumenta la edad (los adultos mayores son los menos críticos al respecto), el nivel socioeconómico alto es más crítico y la zona centro es la más

crítica, aunque no se ven diferencias muy marcadas entre las diferentes zonas.

La gestión de consultorios es la tarea de responsabilidad municipal exclusiva con mayor proporción de evaluación negativa. Al respecto, a medida que disminuye la edad, la evaluación de la gestión de consultorios empeora, así como también a medida que desciende el nivel socioeconómico (contrario a lo que sucede con la seguridad ciudadana). Por otra parte, la zona norte es la más crítica al respecto, mientras que la Región Metropolitana es la menos crítica.

Tabla 2. Evaluación gestión de consultorios y seguridad ciudadana según edad, NSE y zona (% evaluación negativa)

P. En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes servicios? Gestión de consultorios. Seguridad ciudadana.

		% evaluación negativa (notas iguales o inferiores a 4)	
		Gestión de consultorios	Seguridad ciudadana
Edad*	Jóvenes	53,7	61,9
	Adultos	45,8	55,4
	Adultos mayores	31,8	48,0
NSE*	Alto	39,4	60,5
	Medio	45,9	52,6
	Bajo	47,5	54,4
Zona*	Norte	51,1	51,7
	Centro	46,0	54,3
	Sur	49,4	50,9
	RM	34,4	52,4

* Diferencias son significativas

Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

III. Evaluación de atributos

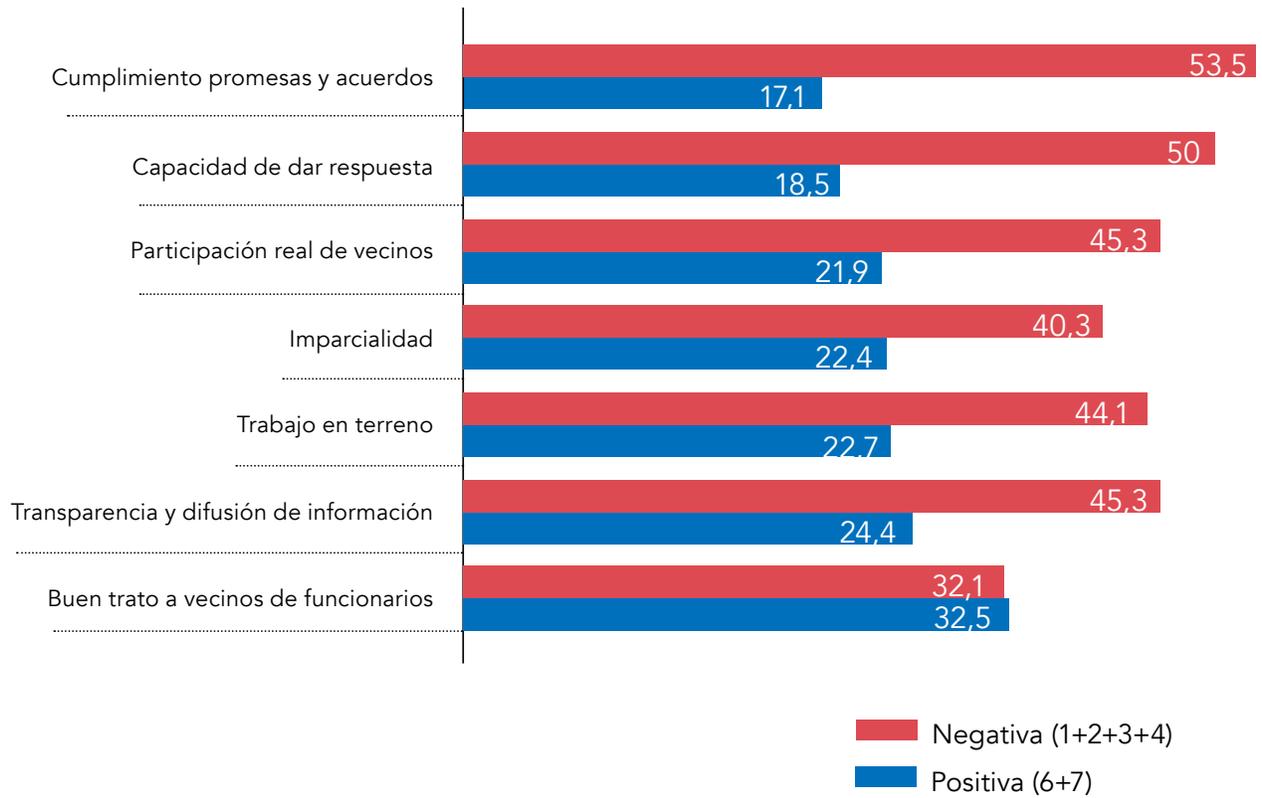
Es también interesante conocer la evaluación que hacen las personas de su municipio en algunos atributos relacionados con su modo de trabajar, su capacidad técnica y su integridad. Para la pregunta "En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes atributos?" se incluyeron siete atributos: Imparcialidad, Capacidad de dar respuesta, Buen trato de vecinos por parte de funcionarios, Transparencia y difusión de información, Cumplimiento de promesas y acuerdos, Participación real de los vecinos y Trabajo en terreno.

Los atributos municipales evaluados obtienen notas bajas, incluso peores que la evaluación realizada a los servicios municipales. Ninguno de los atributos obtiene una nota promedio igual o superior a 5,0; y todos ellos tienen una mayor proporción de evaluación con notas bajo 4 que notas positivas (6 + 7).

El "cumplimiento de promesas y acuerdos" es el atributo peor evaluado, con una nota promedio igual a 4,0, los jóvenes son quienes peor evalúan este aspecto. Esto resulta especialmente relevante cuando se trata de inspirar confianza. A este atributo le siguen otros dos que también se relacionan directamente con la confianza: "capacidad de dar respuesta" y "transparencia y difusión de la información". Por otra parte el "buen trato a vecinos por parte de funcionarios" es el atributo mejor evaluado, seguido por "imparcialidad".

Gráfico 6. Evaluación atributos municipales (% evaluación positiva y negativa)

P. En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes atributos?



Fuente: Elaboración propia
 Evaluación positiva está compuesta de las notas 6 y 7, y evaluación negativa de las notas 1, 2, 3 y 4.
 Las columnas no suman 100% porque faltan las notas 5 y las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Al respecto, son los adultos mayores los que mejor evalúan los diferentes atributos de los municipios, destacando “transparencia y difusión de la información” y “trabajo en terreno”.

El tamaño de la comuna también pareciera ser un factor que afecta la evaluación de algunos atributos, en las comunas más grandes se da una menor proporción de evaluaciones negativas en la mayoría de los atributos, mientras que las comunas pequeñas son más críticas. Esto resulta paradójico pues son justamente los municipios de menor tamaño los que presentan un mayor contacto con sus vecinos y mayor participación. Es posible plantear que, precisamente, la mayor cercanía con el municipio que se da en comunas de menor tamaño esté generando peores evaluaciones que en comunas de mayor tamaño.

A su vez, el nivel socioeconómico alto se presenta como más crítico que los otros grupos al evaluar la mayoría de los aspectos, mientras el nivel socioeconómico medio es generalmente menos crítico. No obstante,

en cuanto al “cumplimiento de promesas y acuerdos” el nivel socioeconómico bajo es el que peor evalúa a sus municipios. Este punto se identifica como un factor crítico para la percepción de la labor municipal por parte de los ciudadanos, pues precisamente el cumplimiento de promesas y acuerdos es clave para que la confianza no sea erosionada. Se trata de una característica básica que los ciudadanos esperan: que el municipio, sus autoridades y funcionarios simplemente hagan aquello que dijeron que iban a hacer.

Respecto a diferencias por sexo, los hombres son más críticos en todos los aspectos, especialmente en el caso de “participación real de los vecinos” y “trabajo en terreno”. Finalmente, según la zona geográfica podemos ver que la Región Metropolitana aparece como la zona que mejor evalúa la “imparcialidad”, la zona centro es la más crítica en cuanto a la “capacidad de dar respuesta” y la zona sur es especialmente crítica en cuanto al “cumplimiento de promesas y acuerdos”, la “participación real de los vecinos” y el “trabajo en terreno”.



02. Problemas comunales

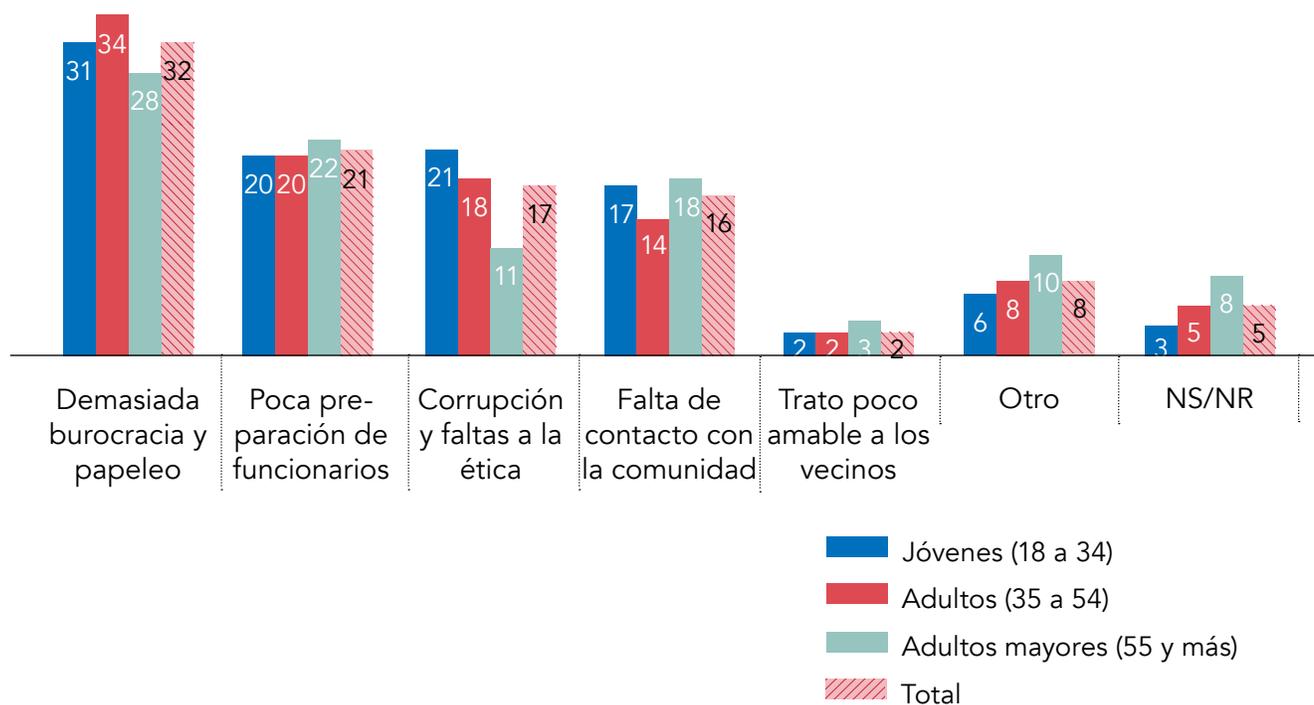
I. Problemas del municipio y de la comuna

De acuerdo con los datos de la encuesta, el principal problema de los municipios consiste en “demasiada burocracia y papeleo”, alternativa que reúne el 32% de las preferencias. A ello le sigue “poca preparación de los funcionarios”, ambos problemas referidos a la gestión de la municipalidad⁴. En tercer y cuarto lugar se nombran “corrupción y faltas a la ética” y “falta de contacto con la comunidad”. Estos datos contrastan con los obtenidos por la Encuesta Bicentenario de los años 2008 y 2012, donde la falta de contacto con la comunidad aparecía como el principal problema y la burocracia quedaba en el segundo lugar de preferencias. Por su parte, el hecho de que la corrupción aparezca en el tercer lugar con el 17% de las preferencias nos revela que, a pesar de las múltiples denuncias y casos de corrupción que han tenido lugar estos últimos dos años, en la práctica la opinión pública percibe que existen otros problemas más relevantes. Los jóvenes se muestran especialmente preocupados por la corrupción, después de la burocracia es el problema que tiene mayor cantidad de menciones en este grupo; los adultos mayores, en cambio, destacan como el grupo más preocupado por la “falta de contacto con la comunidad”. Cabe mencionar también que el trato poco amable hacia los vecinos prácticamente no es considerado como un problema.

⁴ Weitz-Shapiro (2008) señala que la percepción de ineficiencia burocrática tiene un efecto menor que las sospechas del comportamiento moral de los funcionarios sobre la satisfacción acerca de cómo funciona la democracia y el apoyo a la democracia per se.

Gráfico 7. Principal problema que afecta el trabajo de la municipalidad según edad (%)

P. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

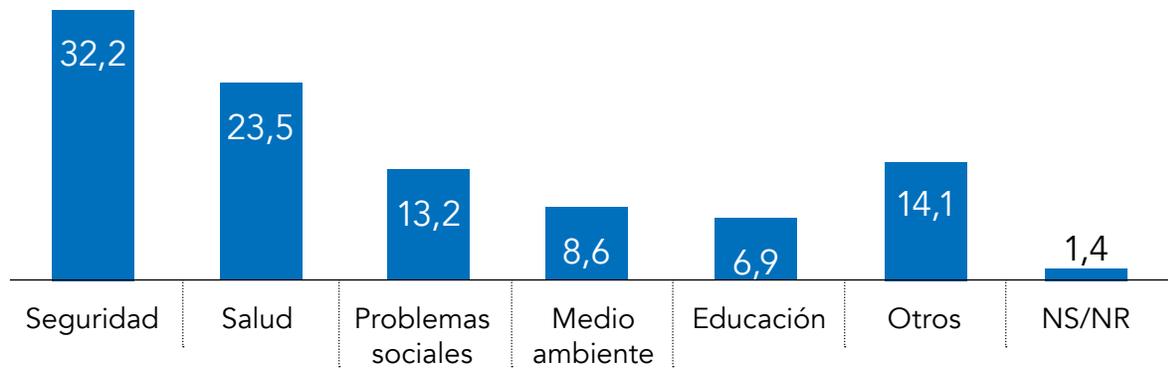
II. Principal área de problemas

A continuación se realizó la pregunta sobre cuál es la principal área de problemas de la comuna que se percibe como la más relevante. Al respecto, el área de problemas que más preocupa a la población es la seguridad ciudadana, pues lidera las menciones. La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley 18.695) establece que la seguridad ciudadana es una función relacionada de los municipios, es decir, que puede ser realizada en conjunto con otras instituciones: "El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 101 de la Constitución Política". Es probable que las expectativas de las personas en este ámbito excedan las atribuciones de los municipios para desarrollar dichas medidas de prevención.

Que la población visualice esta actividad como la principal área de problemas que afecta la comuna podría indicar que se esperan acciones concretas en este ámbito, cuya no realización podría ser fuente de frustración y desconfianza. El área de salud pública (centros de atención primaria de salud y consultorios) se muestra como la segunda área de problemas que afecta la comuna y en tercer lugar se sitúa el área de problemas sociales.

Gráfico 8. Principal área de problemas que afecta la comuna (%)

P. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad?



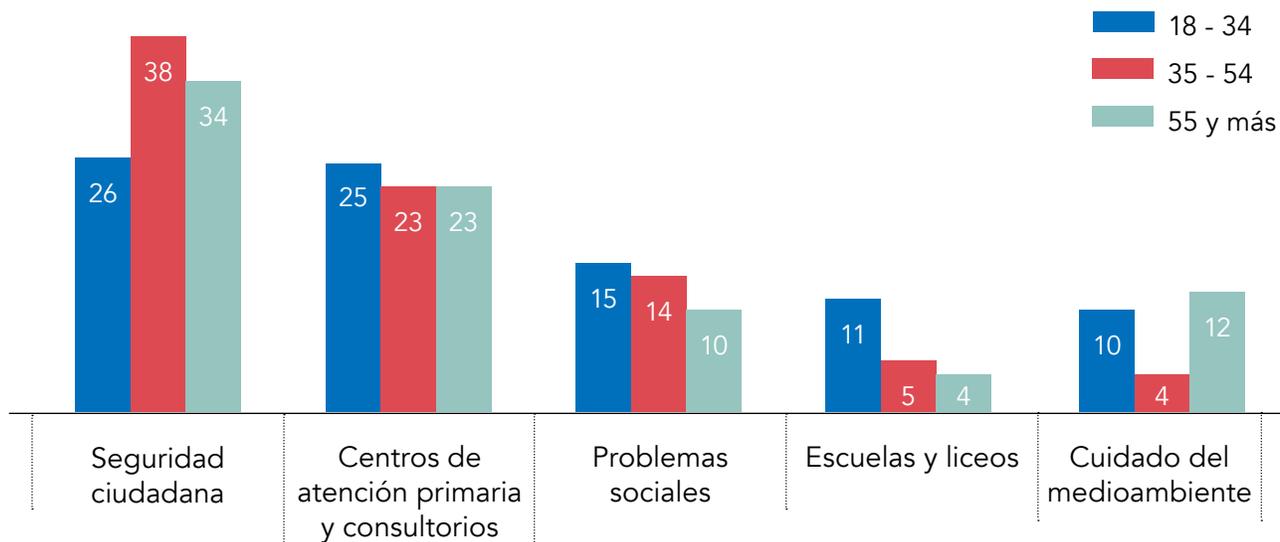
Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Al cruzar esta pregunta con nuestras variables independientes, obtenemos diferencias significativas por edad, nivel socioeconómico y tamaño comunal.

Es el grupo de los adultos el más preocupado por los temas de seguridad ciudadana, a diferencia de los jóvenes, quienes aunque lo presentan como el principal problema, le dan una importancia equivalente a los temas de salud. Los temas relacionados con la educación (escuelas y liceos) aparecen en el cuarto lugar de importancia y son los jóvenes el grupo que más lo destaca. Por último, llama la atención que para la tercera edad el tercer problema en importancia sea el cuidado del medio ambiente, es el grupo etario más interesado al respecto, seguido por los jóvenes, donde un 10% lo señala como el principal problema.

Gráfico 9. Principal área de problemas que afecta la comuna según edad (%)

P. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad?

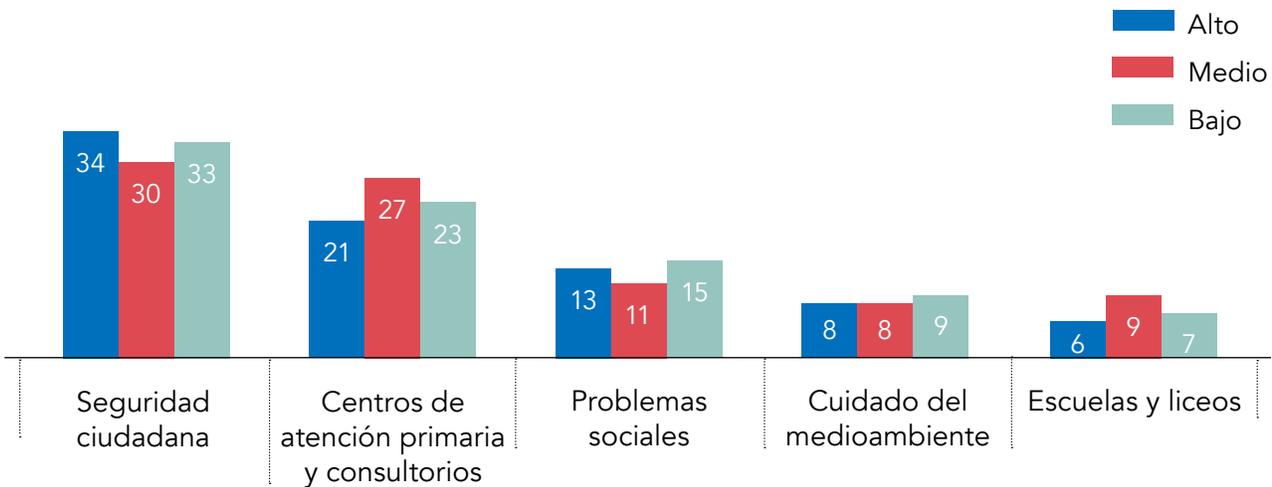


Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones vías públicas, espacios públicos, otro y No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Respecto al nivel socioeconómico, llama la atención que el grupo más interesado en salud sea el de nivel socioeconómico medio, mientras que la seguridad es un tema que adquiere especial importancia para los grupos alto y bajo.

Gráfico 10. Principal área de problemas que afecta la comuna según NSE (%)

P. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad?



Fuente: Elaboración propia

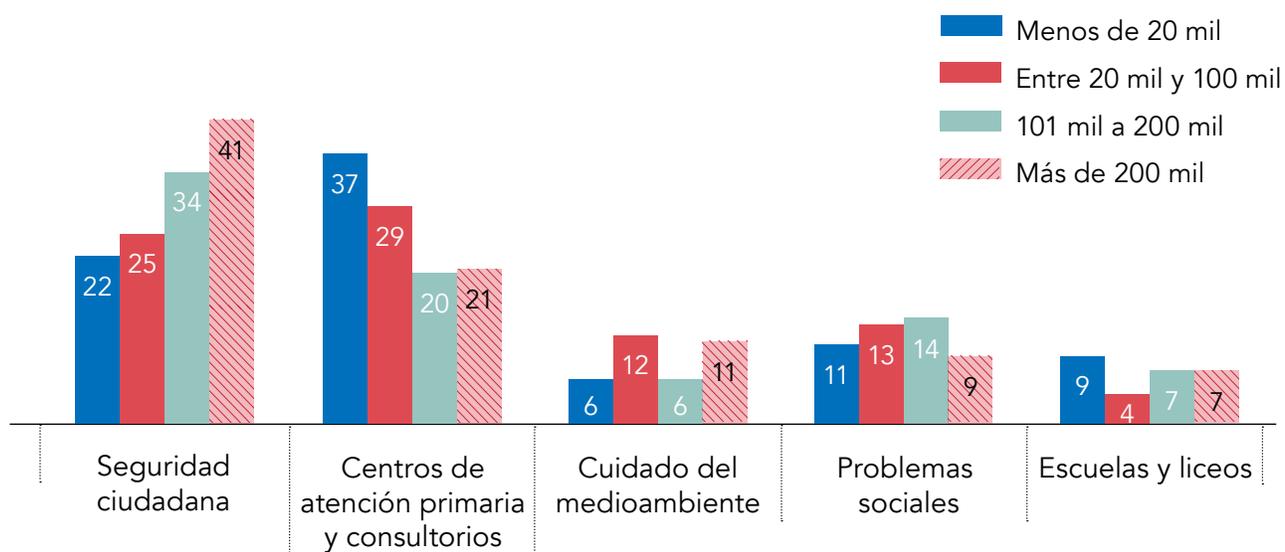
Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones vías públicas, espacios públicos, otro y No sabe/No responde.

N: 1.516, total de casos

El tamaño de la comuna también es un factor en la identificación del principal problema que afecta al municipio, a mayor número de habitantes que tenga la comuna, las personas están más preocupadas por la seguridad ciudadana, mientras que a menor número de habitantes, aparecen como principales problemas los relacionados con la salud.

Gráfico 11. Principal área de problemas que afecta la comuna según tamaño de la comuna (%)

P. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad?



Fuente: Elaboración propia

Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones vías públicas, espacios públicos, otro y No sabe/No responde.

N: 1.516, total de casos

III. Acciones prioritarias en áreas de problemas

Posteriormente, se incluyeron preguntas sobre cuáles son las acciones que debería realizar el municipio en siete ámbitos diferentes, a saber: seguridad ciudadana, educación municipal, centros de atención de salud primaria y consultorios, vías públicas, espacios públicos, problemas sociales y cuidado del medio ambiente. Para cada uno, los encuestados debían escoger sólo una alternativa de un grupo de cuatro.

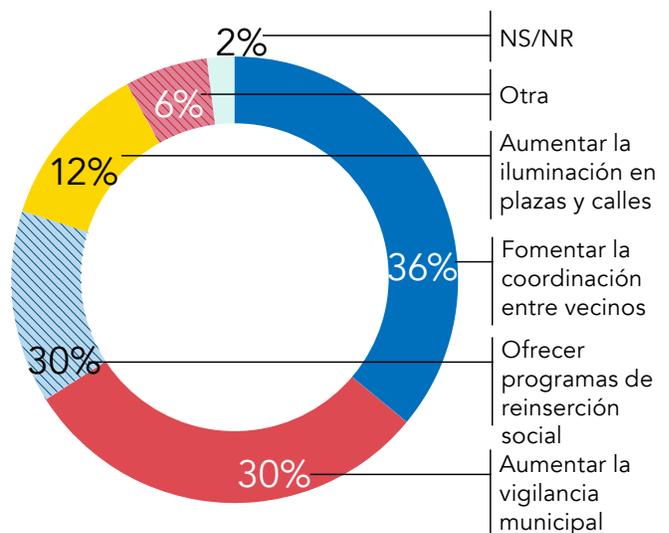
a. Seguridad ciudadana

Como ya hemos visto, la seguridad ciudadana es considerada por la población como el problema más importante que afecta a las comunas. En el Gráfico 12 aparecen las acciones priorizadas por las personas para enfrentar este problema. “Fomentar la coordinación entre los vecinos para prevenir delitos” es la acción que se considera como más relevante, supera incluso la alternativa de “aumentar la vigilancia municipal”. Esto es destacable, en tanto releva el rol de los propios ciudadanos en esta materia.

Los grupos de mayor edad son los que más prefieren la opción de coordinación entre vecinos, mientras que los más jóvenes se inclinan por aumentar la vigilancia municipal, opción preferida también por los habitantes de la Región Metropolitana y por los grupos de nivel socioeconómico alto y bajo. El grupo de nivel socioeconómico bajo, por su parte, es el menos interesado en fomentar la coordinación entre vecinos. Respecto al tamaño de la comuna, aunque no exista un patrón claro, las comunas de mayor tamaño (más de 100 mil habitantes) parecen inclinarse más hacia el aumento de la vigilancia que las comunas de menor tamaño (menos de 100 mil habitantes).

Gráfico 12. Acción más importante a realizar en seguridad ciudadana (%)

P. Con respecto a la seguridad ciudadana de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

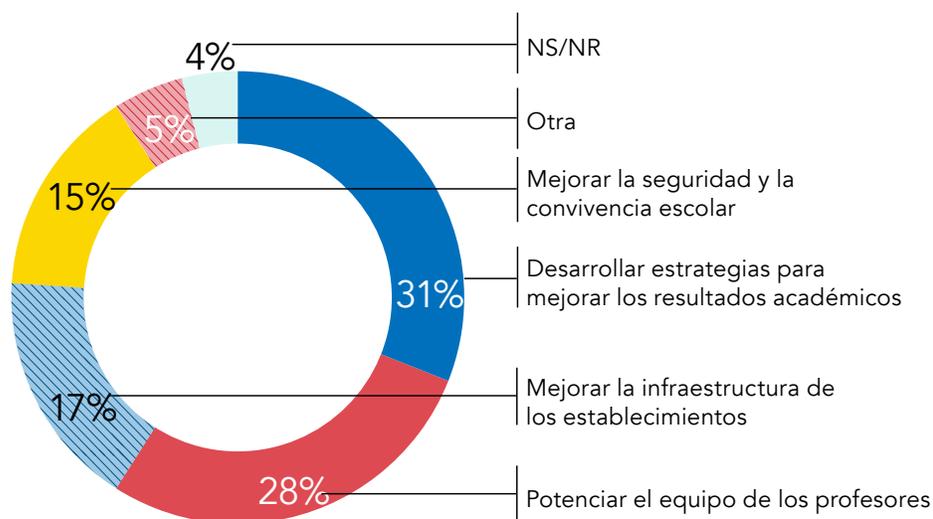
b. Educación municipal

En educación las dos alternativas preferidas por la población están referidas a la calidad de esta: “desarrollar estrategias para mejorar los resultados académicos” es seguida por “potenciar el equipo de los profesores”. Estas opciones podrían entenderse como de segunda generación, en el sentido de apuntar más allá de los problemas de cobertura.

Ambas opciones prioritarias son destacadas principalmente por los más jóvenes. Respecto al nivel socioeconómico, a menor nivel socioeconómico existe una mayor preocupación por realizar acciones enfocadas a la convivencia y a la infraestructura. El NSE alto pone énfasis en el equipo de los profesores y el NSE medio en desarrollar estrategias para mejorar resultados académicos de los estudiantes. La zona norte se muestra como la más preocupada por los temas de infraestructura, la Región Metropolitana destaca por su opción de potenciar el equipo de los profesores y la zona centro por desarrollar estrategias para mejorar los resultados académicos.

Gráfico 13. Acción más importante a realizar en educación municipal (%)

P. Con respecto a la educación municipal de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

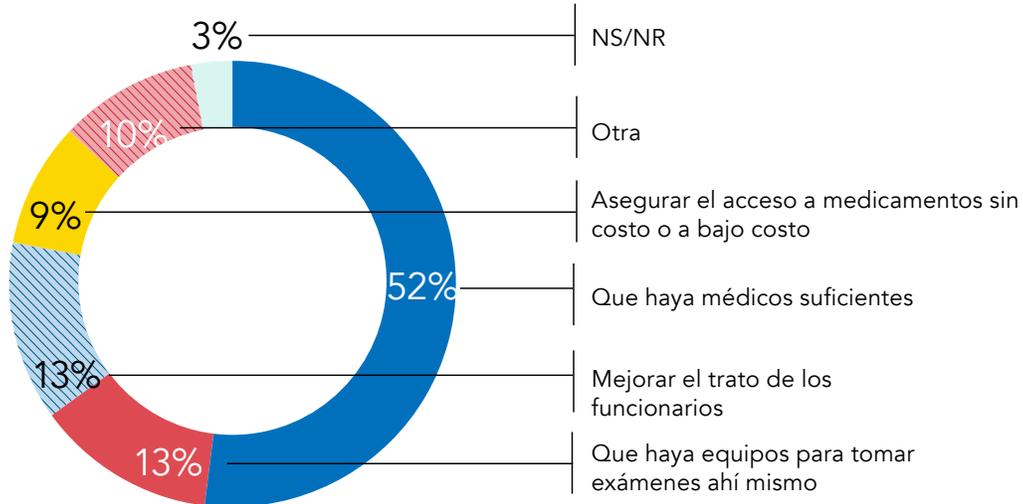
c. Atención primaria de salud y consultorios de su comuna

En el área de salud, más de la mitad de los encuestados prioriza “que haya médicos suficientes” como la acción más importante, lo que da cuenta de la crisis de falta de médicos en el sistema público a nivel nacional.

La mención de esta alternativa es mayor en comunas pequeñas y en las de mayor tamaño. Por otra parte la opción que se enfoca en “mejorar el trato de los funcionarios” se da principalmente en los jóvenes. La Región Metropolitana es la menos preocupada por la presencia de médicos suficientes.

Gráfico 14. Acción más importante a realizar en atención primaria de salud y consultorios (%)

P. Con respecto a la atención primaria de salud y consultorios de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



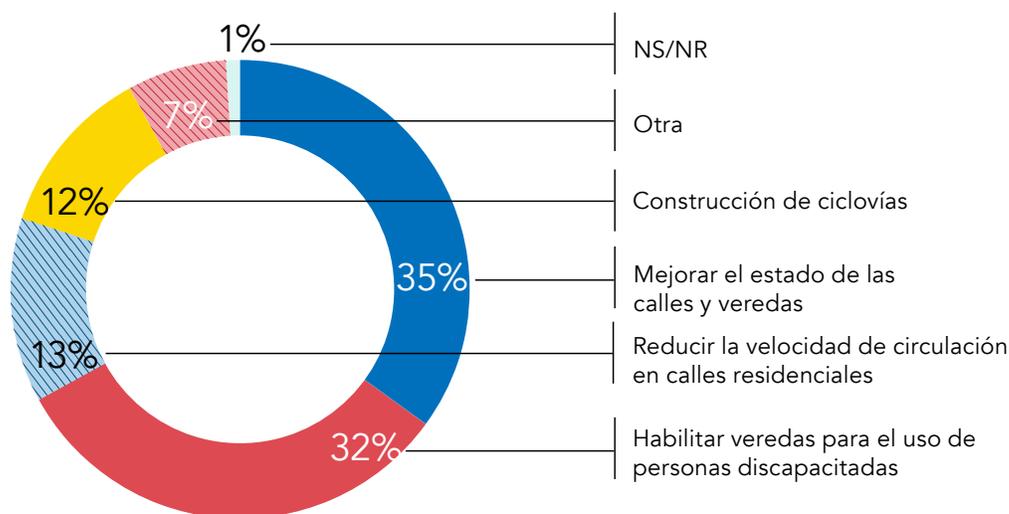
Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

d. Vías públicas

En el caso de las vías públicas, la acción más mencionada es “mejorar el estado de las calles y veredas”. Destaca también la importante proporción de menciones que obtiene “habilitar veredas para el uso de personas discapacitadas”, priorizada por 1 de cada 3 personas. Esta es una acción especialmente manifestada por las mujeres, los adultos mayores y las personas de nivel socioeconómico bajo. Por su parte, la “construcción de ciclovías” es mencionada como medida importante por hombres, jóvenes y personas de NSE alto.

Gráfico 15. Acción más importante a realizar en vías públicas (%)

P. Con respecto a las vías públicas de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



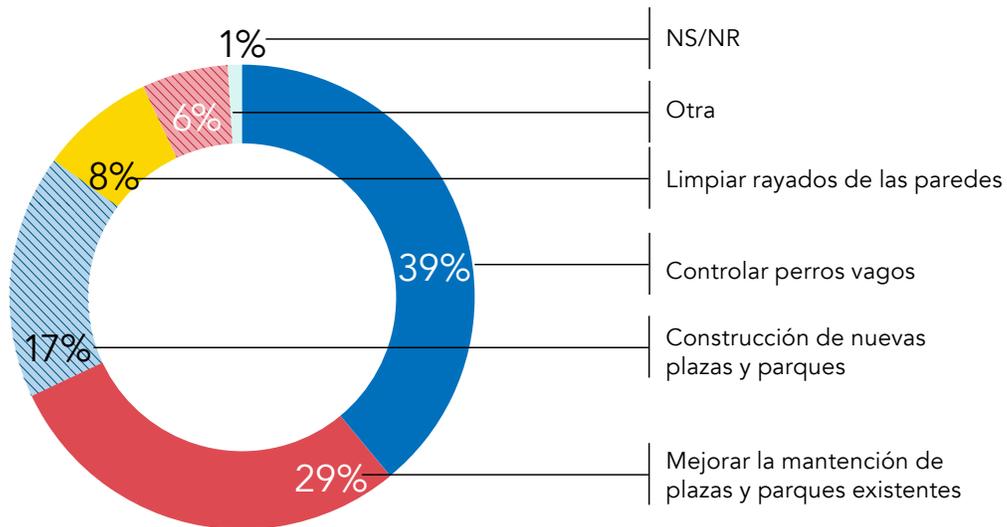
Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

e. Espacios públicos

En el caso de los espacios públicos, destaca la alternativa de “controlar a perros vagos”, especialmente relevante para las mujeres, adultos mayores, personas de nivel socioeconómico bajo, habitantes de las zonas centro y sur, y de comunas de tamaño inferior a 100 mil habitantes. Por otra parte, “mejorar la mantención de plazas y parques que ya existen” supera la alternativa de “construcción de nuevas plazas y parques”. En este sentido, no se trata sólo de realizar nuevas inversiones, sino de que el municipio sea también capaz de gestionar mejor sus recursos y administrar lo que ya existe. Llama la atención, al mismo tiempo, una especial preocupación de los adultos mayores por “limpiar rayados de las paredes”.

Gráfico 16. Acción más importante a realizar en espacios públicos (%)

P. Con respecto a los espacios públicos de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

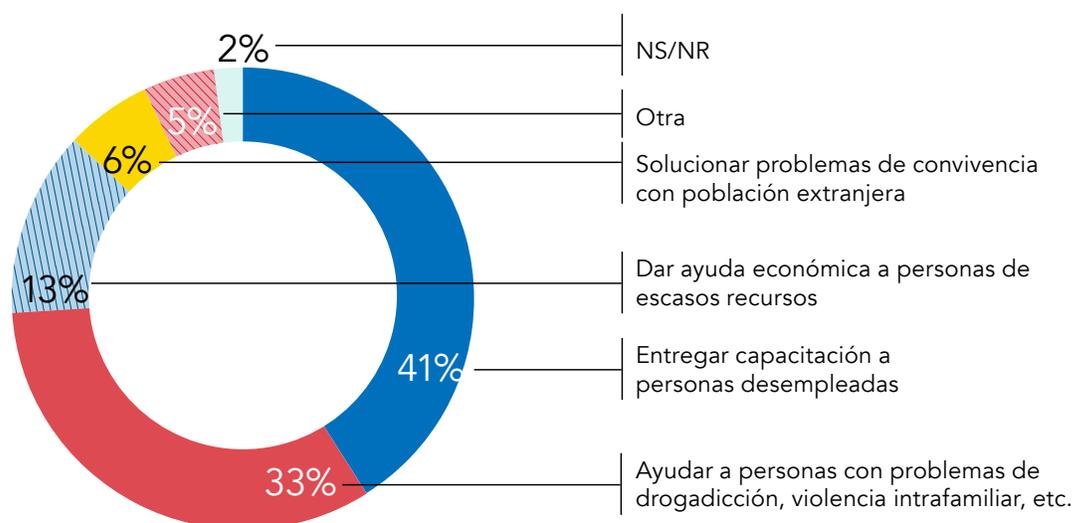
f. Problemas sociales

En el área de problemas sociales, “entregar capacitación a personas desempleadas” aparece como la acción con mayor cantidad de menciones. Esta es priorizada especialmente por el grupo de jóvenes y por las personas de nivel socioeconómico alto. A esta acción le sigue “ayudar a personas con problemas como drogadicción, violencia intrafamiliar, etc.”.

Más que acciones asistencialistas, como ayuda monetaria o en especies, la mayoría de las personas está demandando la entrega de herramientas que los involucren directamente en mejorar sus condiciones de vida –en este caso, capacitación– y ayuda técnica especializada en el caso de problemas sociales específicos y de mayor complejidad. Cabe mencionar que en la zona norte del país aparece con bastante relevancia (13%) la necesidad de “solucionar problemas de convivencia con la población extranjera”.

Gráfico 17. Acción más importante a realizar en el área de problemas sociales (%)

P. Con respecto al trabajo en el área de problemas sociales (pobreza, embarazo adolescente) que realiza su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



Fuente: Elaboración propia;
N: 1.516, total de casos

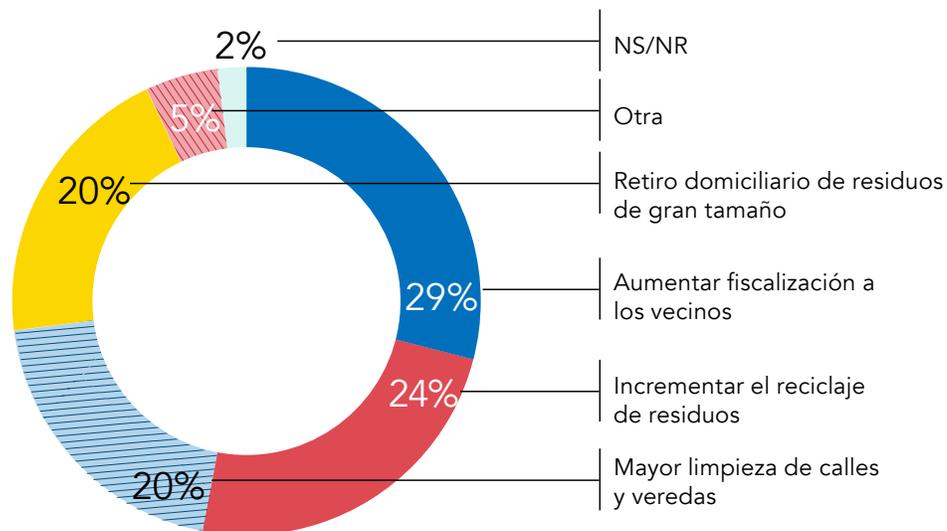
g. Cuidado del Medioambiente

Finalmente, en el área de cuidado del medio ambiente, la acción prioritaria a nivel comunal mencionada es “aumentar la fiscalización a los vecinos en temas como botar la basura en lugares no autorizados, etc.” Esta opción es preferida por hombres, vecinos de comunas de menos de 20 mil habitantes y también por adultos mayores quienes, como habíamos visto, destacaban en mayor proporción el cuidado del medio ambiente como el principal problema que afecta a sus comunas. A esta acción le sigue la alternativa “implementar reciclaje de residuos”, preferida por mujeres, jóvenes y habitantes de la Región Metropolitana y de comunas de gran tamaño (más de 200 mil habitantes).

Destaca que las dos acciones que concentran mayor preferencia relevan el rol de los vecinos y potencian su involucramiento como colaboradores en la gestión municipal.

Gráfico 18. Acción más importante a realizar en el cuidado del medioambiente (%)

P. Con respecto al trabajo en el cuidado del medioambiente que realiza su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

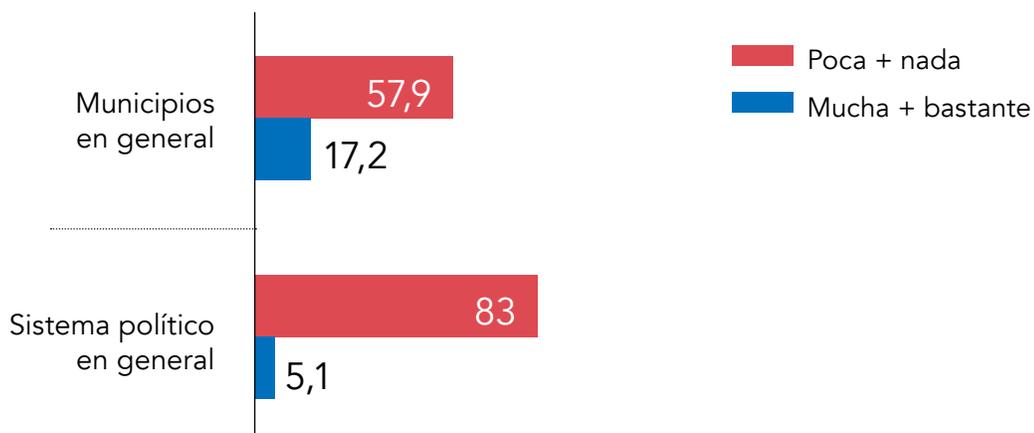
03. Confianza



Tal como se ha mencionado, las municipalidades aparecen como pieza clave en términos de confianza debido a su proximidad con la ciudadanía. Tal como puede verse en el Gráfico 19, los municipios generan mayor confianza que otras instituciones públicas, como el sistema político en general, posiblemente debido a la cercanía que tienen con las personas.

Gráfico 19. Confianza en municipios y confianza en el sistema político (%)

P. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?

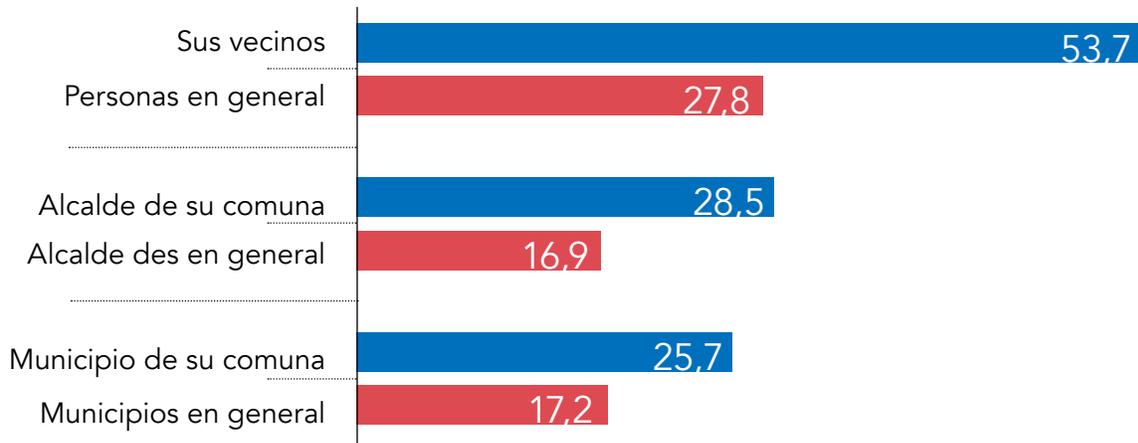


Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

La importancia de la cercanía para la confianza ha sido explicitada a través de la paradoja Fenno, donde la confianza atribuida a actores específicos (y conocidos), sería mayor que la confianza a nivel general (Valenzuela, 2007). La encuesta realizada da cuenta de ello a nivel comunal en el siguiente gráfico.

Gráfico 20. Confianza general y confianza particular (% mucha + bastante)

P. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

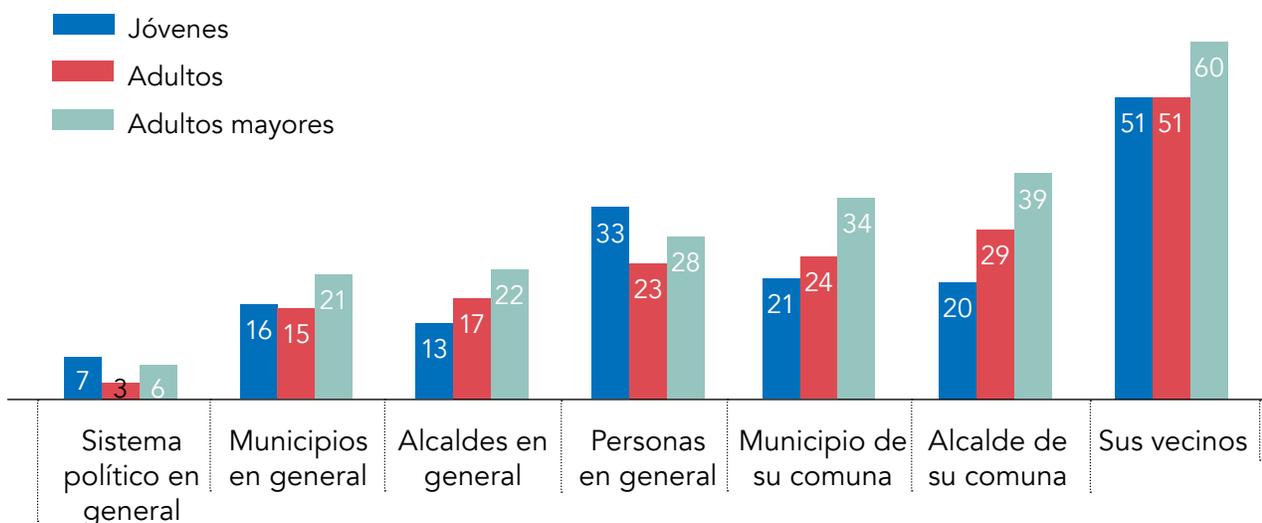
Como puede verse en el Gráfico 20, los actores o instituciones particulares (como los vecinos, el alcalde de la propia comuna o el propio municipio), inspiran mayor confianza que los mismos actores o instituciones en general. Esto nos muestra una cara especialmente importante de la confianza: lo fundamental que resulta la familiaridad y la cercanía para dar cuenta de ella. Conocer a otros disminuiría la incertidumbre y aumentaría la confianza (Centro de Políticas Públicas UC, 2015).

Otro aspecto que aparece como relevante en términos de confianza es constatar que sólo en el caso de los vecinos la mayoría cree que se puede confiar en ellos. En todas las demás categorías la proporción de "Poca + Nada" de confianza supera a la de "Mucha + Bastante".

En cuanto a la caracterización de la confianza, generalmente las mujeres son más desconfiadas en todos los niveles que los hombres, destacándose principalmente el caso de las personas en general. La edad pareciera influir de igual forma dentro de la confianza, a mayor edad existe una mayor confianza en todos los aspectos, con algunas excepciones como, por ejemplo, el caso de la confianza en las personas en general, donde quienes más confían son los jóvenes, así como también en el caso del sistema político en general. Llama la atención la baja confianza que tienen los jóvenes, comparado con los otros grupos, cuando se trata de los alcaldes de la propia comuna y del municipio de la propia comuna (ver Gráfico 21).

Gráfico 21. Confianza según edad (% mucha + bastante)

P. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?

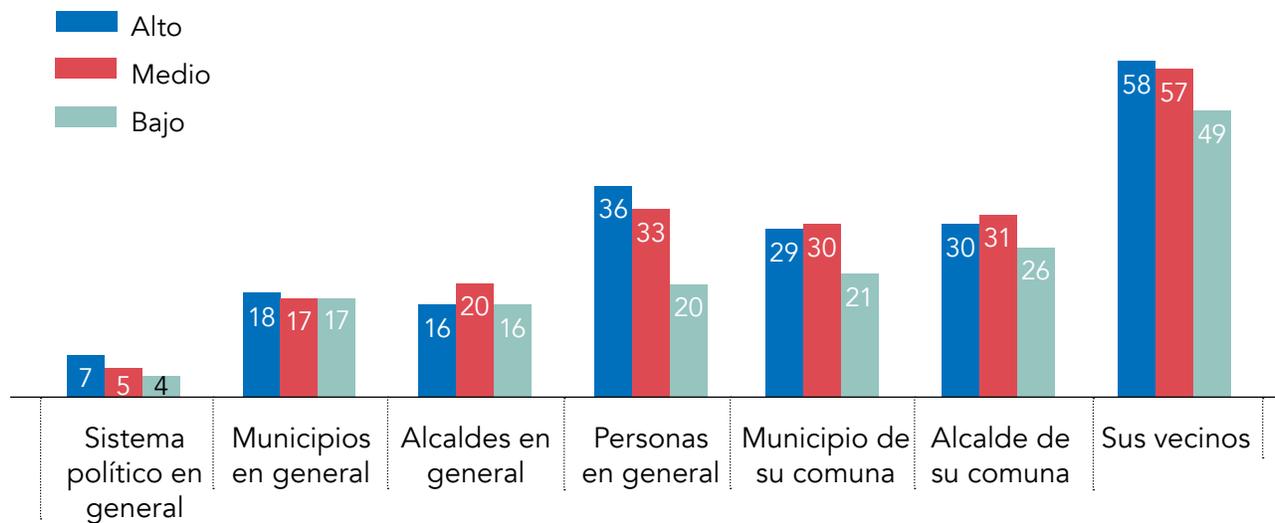


Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Sobre el nivel socioeconómico podría decirse que en general a medida que aumenta, se incrementa también la confianza, no obstante el NSE medio se presenta como el más confiado en cuanto a los alcaldes y al municipio. Respecto al NSE bajo se constata que es el que presenta los menores niveles de confianza en todos los aspectos, destaca principalmente la confianza en las personas en general.

Gráfico 22. Confianza según NSE (% mucha + bastante)

P. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Respecto a la zona geográfica, las zonas que más confían son la zona centro y la Región Metropolitana, no obstante la RM es la zona donde las personas menos confían en sus vecinos. Finalmente, el tamaño de la comuna pareciera no tener una influencia evidente sobre la confianza, aunque las comunas más grandes (de más de 200 mil habitantes), aparecen como las más confiadas en la mayoría de los aspectos, especialmente cuando se trata de confianza particularizada.



04. Participación

Hoy en día los municipios cuentan con diversos mecanismos de participación ciudadana. Esta puede darse de manera activa, cuando existe una corresponsabilidad entre vecinos y municipio para el desarrollo de la comuna. Para ello existen diferentes instancias como la generación de diagnósticos participativos, cogestión de proyectos y prácticas de accountability o rendición de cuentas ciudadana. La participación está mediada por diferentes leyes como la Ley de Participación Ciudadana (Ley 20.500), la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 20.285) y la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM, Ley 18.695), en la que se integran los Plan de Desarrollo Comunal (Pladeco), Plan Regulador Comunal (PRC) y el presupuesto municipal. Esta participación quedaría materializada en cuatro mecanismos señalados por la ley: el acceso a la información relevante, las consultas ciudadanas, las cuentas públicas participativas y los consejos de la sociedad civil. A continuación veremos diferentes aspectos relacionados con la participación.

A pesar de que hoy la única forma de participación vinculante existente son los plebiscitos comunales, se consideró necesario incluir una pregunta sobre la importancia que adquiere para los vecinos que su opinión sea considerada en la gestión municipal.

Gráfico 23. Percepción sobre importancia de que se considere la opinión de los vecinos (%)

P. En general, ¿cuán importante cree usted que es que considere la opinión de los vecinos en la gestión municipal?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Tal como puede esperarse, la mayoría de las personas considera "muy importante" que su opinión sea considerada para la gestión municipal. Al respecto, los más interesados son los jóvenes y los habitantes de comunas pequeñas. A pesar de la importancia que adquiere la consideración de la opinión de los vecinos, sólo el 15,8% ha participado en reuniones convocadas por el municipio en el último año.

Esto podría interpretarse como una inconsistencia entre lo que las personas dicen querer y lo que hacen en la práctica. Otra

lectura posible es que las personas desean que su opinión sea considerada, pero a través de canales diferentes a los tradicionales. Esta segunda opción surge a la luz de otras respuestas entregadas por las personas, en las que muestran que efectivamente se están organizando para enfrentar ciertos problemas, aunque no siempre mediados por el municipio. Si se considera la participación de forma agregada, se tiene que el 66,2% declara haber realizado al menos una de las cuatro actividades que son consideradas como formas de participación.

I. Participación

Respecto al tipo de participación realizada, en el Gráfico 24 puede verse que la participación en instancias no institucionales es mayor, mientras que la asistencia a reuniones convocadas por el municipio alcanza el nivel más bajo, manteniendo el nivel de otras encuestas y países de América Latina.

Gráfico 24. Actividades realizadas en el municipio (% sí ha participado)

P. Dígame por favor si en los últimos 12 meses ha realizado alguna de las siguientes actividades:



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

Se observa que la mitad de los encuestados declara haberse reunido con vecinos –de manera informal– en los últimos 12 meses y 4 de cada 10 ha participado en alguna organización de su comuna durante el último año. Existe una disposición a participar que no está siendo captada por las instancias convencionales, como reuniones convocadas por el municipio. Ya sea por los temas a tratar, los horarios, lugares u otro elemento de las reuniones municipales – como el posible uso político que se les pueda dar o su baja capacidad resolutive –, lo cierto es que no se constituyen como un espacio que convoque a buena parte de los vecinos de una comuna. En ese sentido, cabe preguntarse por nuevas instancias y espacios de participación –o resignificación y adecuación de los ya existentes– que pueden identificarse para promover una mayor participación efectiva de las personas en ámbitos de la gestión municipal.

¿Quiénes son los que más asisten a reuniones convocadas por los municipios? Al parecer, las mujeres participan en mayor medida que los

hombres y a medida que aumenta la edad también aumenta la participación en este tipo de instancias. Respecto a las zonas geográficas, la zona sur muestra una asistencia más alta que el resto y las comunas pequeñas tienen mayor participación. Sucede algo similar en el caso de la participación en organizaciones de la comuna, la cual aumenta conforme aumenta la edad y se da en mayor medida en la zona sur y las comunas pequeñas.

La participación a través de la realización de peticiones a funcionarios municipales es mayor en personas de nivel socioeconómico bajo y, nuevamente, la zona sur y las comunas pequeñas muestran mayores niveles de participación. Finalmente, respecto a la reunión con vecinos para tratar problemas de barrio, son los adultos mayores y las personas de NSE alto quienes presentan mayor porcentaje de participación, así como también las personas de la zona sur.

Tabla 3. Participación según sexo, edad, NSE, zona y tamaño de la comuna (% sí)

P. Dígame por favor si en los últimos 12 meses ha realizado alguna de las siguientes actividades:

		Ha asistido a alguna reunión convocada por el municipio	Ha participado en org. de su comuna	Ha realizado peticiones a funcionarios municipales	Se ha reunido con vecinos para tratar algún problema del barrio
Sexo	Hombre	13,4	37,0	33,7	50,1
	Mujer	18,1*	37,5	31,4	47,7
Edad	18 - 34	10,6	32,8	30,7	42,2
	35 - 54	16,7	38,3	35,0	55,0*
	55 y más	21,4*	41,6*	31,6	49,5
NSE	Alto	15,2	34,8	36,2	54,6*
	Medio	18,0	37,6	36,6	48,2
	Bajo	14,8	38,6	27,7*	45,5
Zona	Norte	11,9	33,9	27,2	44,1
	Centro	15,6	38,8	32,8	52,2
	Sur	24,6*	48,4*	39,4*	54,5*
	RM	12,8	31,9	28,7	49,7
Tamaño comunal	Menos de 20 mil	23,6*	48,9*	38,2*	52,9
	Entre 20 mil y 100 mil	14,8	41,0	36,7	50,6
	Entre 101 mil y 200 mil	14,1	36,0	29,7	48,7
	Más de 200 mil	16,0	29,9	24,2	49,5
Total		15,8	37,2	32,5	48,9

* Cuando es significativo el cruce de ambas variables

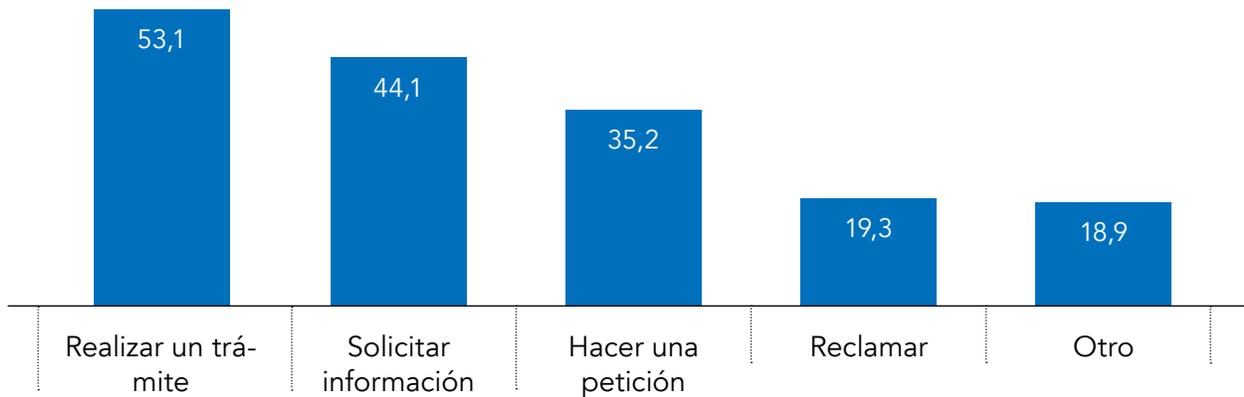
Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

II. Contacto

El nivel de contacto que una persona tenga con su municipio puede afectar la percepción que tenga de él, de sus autoridades y funcionarios, influyendo tanto en la confianza y disposición a participar como en la evaluación de los servicios municipales. A continuación se presentan los resultados de la pregunta "en los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, o con autoridades o funcionarios municipales para...?", referida a cuatro tipo de contactos con el municipio: solicitar información, hacer una petición, realizar un trámite, reclamar u otro.

Gráfico 25. Contacto con el municipio (% sí)

P. En los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, o con autoridades o funcionarios municipales para...?



Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Como puede verse en el Gráfico 25, los principales motivos de contacto de las personas con el municipio son los trámites que deben realizar, la solicitud de información y la realización de peticiones. Independiente del motivo de contacto con la municipalidad, se puede ver que el grupo de los adultos es el que tiene más contacto con su municipalidad, así como también los habitantes de la zona centro y aquellos que viven en comunas pequeñas. Respecto al sexo, las mujeres acuden más a la municipalidad que los hombres para solicitar información y hacer peticiones, mientras que los hombres acuden más que las mujeres para reclamar.

Tabla 4. Motivos de contacto con el municipio según sexo, edad, NSE, zona y tamaño de la comuna (% sí)

P. En los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, o con autoridades o funcionarios municipales para...?

		Solicitar información	Hacer una petición	Reclamar	Realizar un trámite	Otro
Sexo	Hombre	40	34	23*	53	20
	Mujer	48*	36	16	53	18
Edad	18 - 34	43	33	16	50	15
	35 - 54	47	38	22*	62*	21
	55 y más	41	34	21	47	21
NSE	Alto	45	36	20	55	18
	Medio	48	37	18	55	18
	Bajo	41	34	20	51	20
Zona	Norte	37	31	17	45	16
	Centro	45	43*	25	58*	28
	Sur	41	34	19	54	23
	RM	42	31	20	51	17
Tamaño comunal	Menos de 20 mil	55*	44*	24*	60	35*
	Entre 20 mil y 100 mil	42	38	26*	52	23
	Entre 101 mil y 200 mil	36	32	17	49	17
	Más de 200 mil	37	27	13	51	14

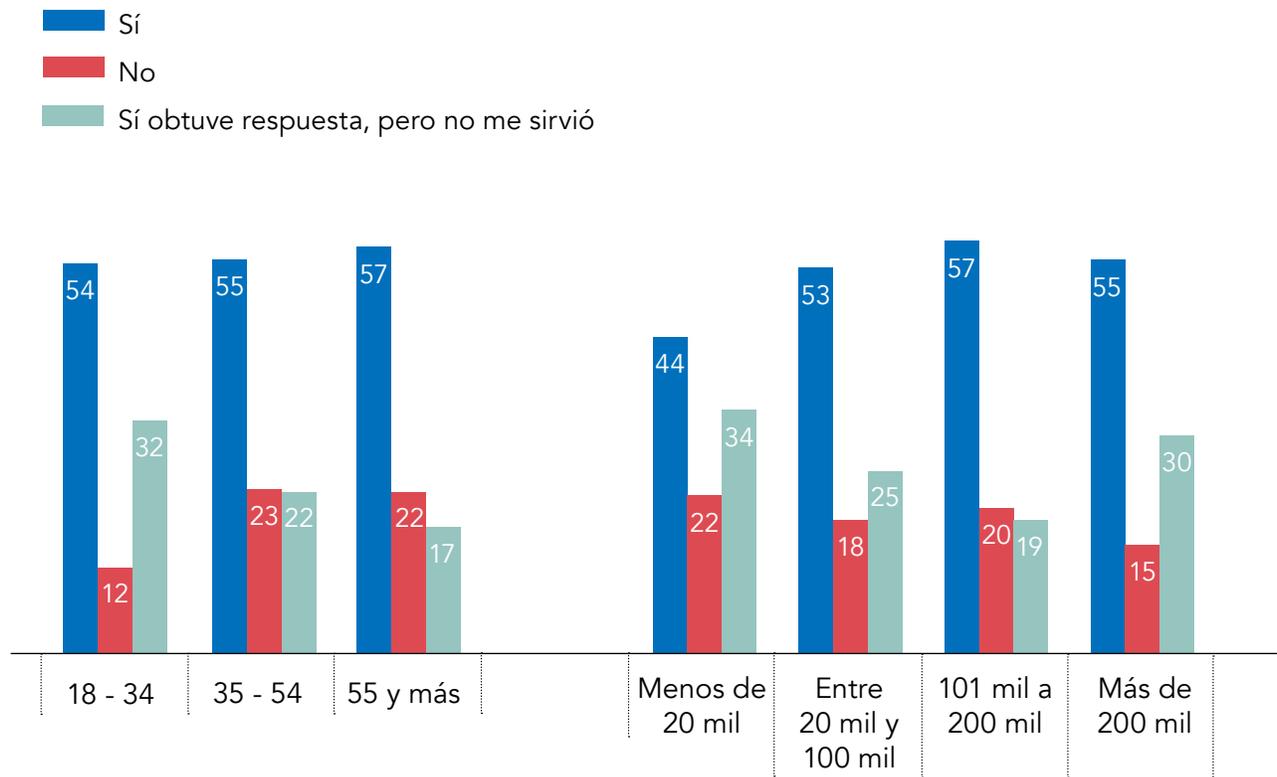
* Cuando es significativo cuando es significativo el cruce de ambas variables

Fuente: Elaboración propia
Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
N: 1.516, total de casos

Respecto a las gestiones realizadas dentro del municipio, casi 1 de cada 5 personas señala no haber obtenido respuesta al contactarse con el municipio, y 1 de cada 4 señala que aunque obtuvo respuesta, no le sirvió. Los jóvenes son quienes indican en mayor medida que la respuesta recibida no les sirvió. Por otra parte, los grupos de nivel socioeconómico alto y medio reportan una mayor proporción de "sí" (obtuvieron respuesta) al igual que los habitantes de la Región Metropolitana. Finalmente, en comunas pequeñas existe menor porcentaje de respuesta "sí" y mayor porcentaje de "sí, pero no me sirvió".

Gráfico 26. Respuesta del municipio, según edad y tamaño de la comuna (%)

P. En los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, o con autoridades o funcionarios municipales para...?



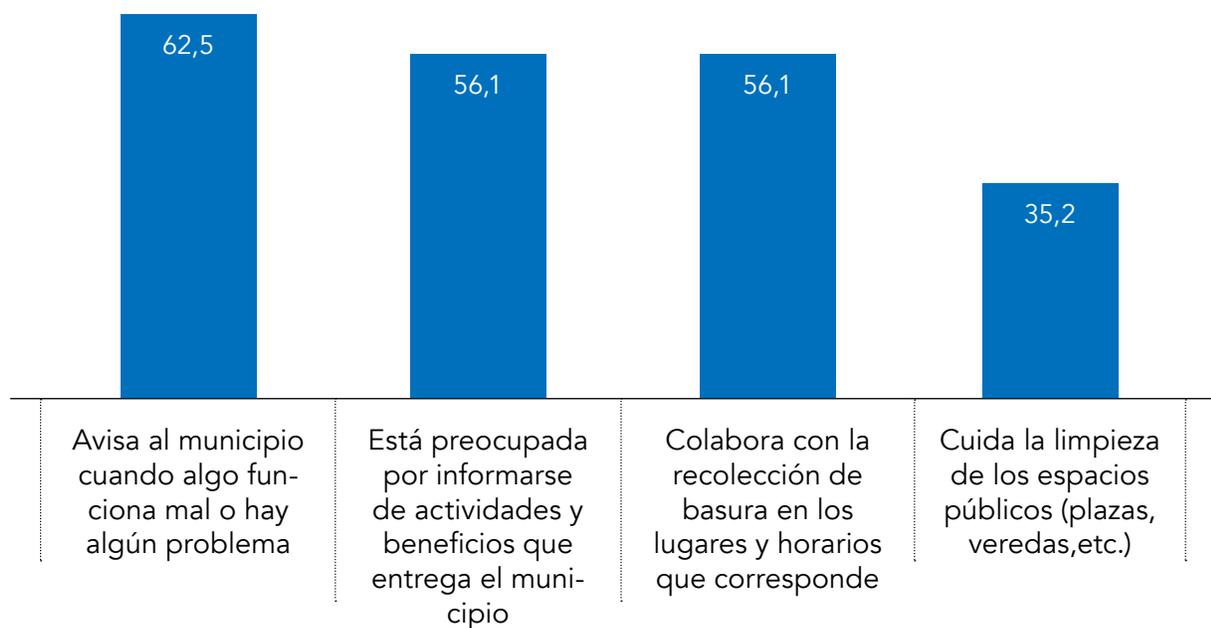
Fuente: Elaboración propia
Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
N: 1.516, total de casos

III. Corresponsabilidad

Los vecinos no pueden entenderse como receptores pasivos del trabajo municipal. De ellos y de su voluntad de participar depende también el nivel de participación ciudadana de las comunas. Es por esto que se ha integrado una pregunta que busca ahondar en esta dimensión de la participación, entendiendo que existen servicios municipales que no pueden ser provistos exitosamente sin contar con la colaboración permanente de los vecinos y usuarios en general. Por ejemplo, el servicio de recolección de residuos, la mantención de plazas y parques, la limpieza de calles, entre otros. También la gestión municipal mejora cuando los vecinos activamente buscan informarse de forma oportuna, o colaboran reportando desperfectos o problemas que deben ser resueltos por el municipio.

Gráfico 27. Percepción sobre los vecinos (% muy de acuerdo + de acuerdo)

P. Usted está muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo o muy de acuerdo con la frase "La gente de mi comuna...?"



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos

En general hay una positiva evaluación de los vecinos en sus acciones de colaboración con el trabajo municipal. Como se observa en el Gráfico 27, las personas perciben que la gente de su comuna “avisa al municipio cuando algo funciona mal o hay algún problema”; asimismo, existe una alta proporción de personas que cree que la gente “está preocupada por informarse de actividades y beneficios que entrega el municipio” y “colabora con la recolección de la basura en los lugares y horarios que corresponde”. En el tema de limpieza de los espacios públicos los porcentajes son menos alentadores, pocos señalan que la gente “cuida la limpieza de los espacios públicos (plazas, veredas, etc.)”.

Siguiendo con la misma tendencia vista hasta el momento, las comunas de menor tamaño poblacional tienen una mayor participación y proactividad en la mayoría de estos aspectos. Las mujeres creen en mayor medida que los hombres que la gente de sus comunas se preocupa por informarse de las actividades y beneficios municipales, así también lo señalan las personas de nivel socioeconómico bajo y las personas de la zona sur. En cambio,

los hombres, las personas de NSE alto y los habitantes de comunas pequeñas están en mayor desacuerdo con la frase.

Respecto a la participación reactiva (cuando algo funciona mal o hay un problema), los adultos y las personas de nivel socioeconómico alto son aquellos que están en mayor porcentaje de acuerdo con que la gente avisa al municipio cuando algo funciona mal o hay algún problema.

En el caso de la colaboración con la recolección de basura, los adultos mayores, las personas de la zona centro y las de comunas entre 20 mil y 100 mil habitantes tienen un mayor porcentaje de acuerdo con la frase. En cambio, los jóvenes y los habitantes de la zona norte no están de acuerdo con que la gente colabora al respecto.

Finalmente, al hablar de la limpieza de los espacios públicos, a medida que aumenta la edad, aumenta el porcentaje de acuerdo con la frase y los habitantes de la zona centro muestran una mayor proporción de acuerdo que el resto.

Tabla 5. Percepción sobre los vecinos según sexo, edad, NSE, zona y tamaño de la comuna (% muy de acuerdo + de acuerdo)

P. Usted está muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo o muy de acuerdo con la frase "La gente de mi comuna...?"

		La gente de mi comuna está preocupada de informarse de las actividades y beneficios que entrega el municipio	La gente de mi comuna le avisa al municipio cuando algo funciona mal o hay algún problema	La gente de mi comuna colabora con la recolección de basura en los lugares y horarios que corresponde	La gente de mi comuna cuida la limpieza de los espacios públicos (plazas, veredas, etc.)
Sexo	Hombre	53,1	63,6	54,8	34,4
	Mujer	58,9*	61,4	57,1	36,0
Edad	18 - 34	56,3	60,2	40,9	26,5
	35 - 54	54,9	66,5*	58,7	36,3
	55 y más	57,5	60,1	72,2*	45,2*
NSE	Alto	50,8	65,1*	53,3	31,7
	Medio	54,3	62,7	53,7	37,0
	Bajo	60,7*	60,6	59,1	36,5
Zona	Norte	59,9	59,2	52,1	35,3
	Centro	55,1	64,1	66,3*	41,1*
	Sur	64,5*	67,4	63,4	39,8
	RM	54,9	65,0	55,4	35,7
Tamaño comunal	Menos de 20 mil	59,5	70,9*	60,0	39,4
	Entre 20 mil y 100 mil	60,6*	66,0	63,3*	34,1
	Entre 101 mil y 200 mil	59,5	60,5	56,5	40,6
	Más de 200 mil	53,7	57,0	57,0	38,6
Total		56,1	62,5	56,1	35,2

* Cuando es significativo el cruce de ambas variables. Se marcó con asterisco el valor más alto entre las categorías disponibles, para cada pregunta considerada.

Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos



05. Elecciones 2016

En esta sección se hace referencia a los resultados de las preguntas sobre cuáles son los atributos que las personas priorizan para alcaldes, concejales y funcionarios municipales. También se incluye la pregunta acerca de la disposición para ir a votar en las próximas elecciones municipales de octubre de 2016.

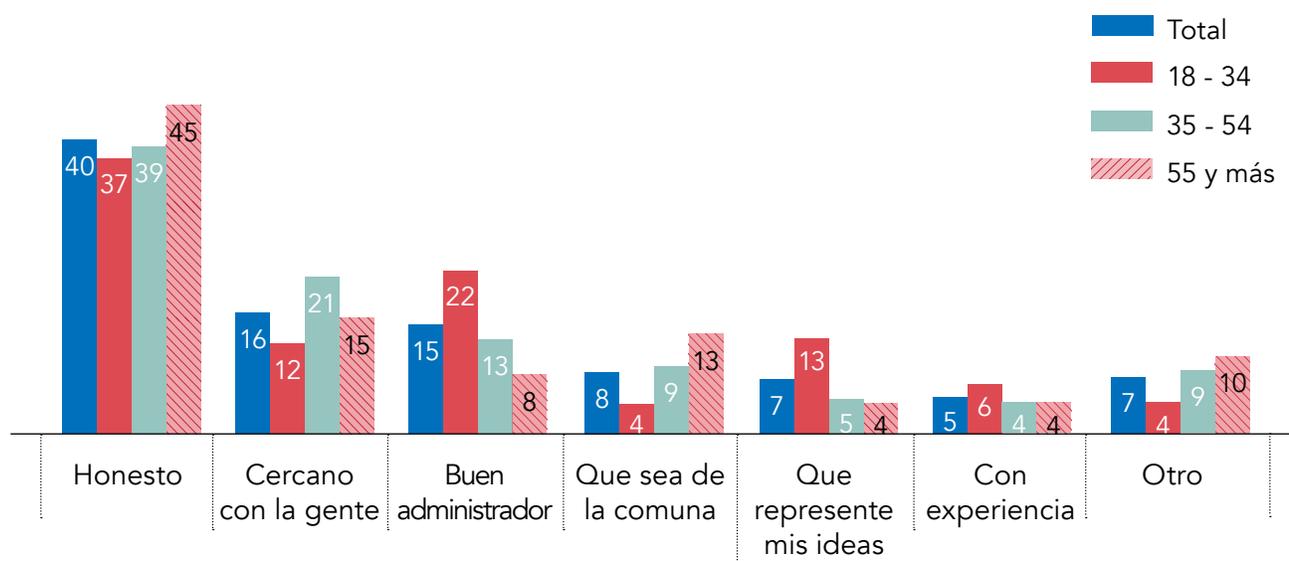
I. Atributos

Que un alcalde sea “honesto” aparece como el atributo más importante, especialmente cuando se trata de los adultos mayores y de los habitantes de comunas entre 100 mil y 200 mil habitantes. Estos datos confirman los obtenidos por la Encuesta Bicentenario en el año 2008, cuando la honestidad fue nombrada por un amplio margen como el atributo más importante de un alcalde. Este atributo es de carácter moral más que técnico. En síntesis, respecto del líder municipal, las personas tendrían una fuerte expectativa asociada con su integridad.

Le siguen, aunque bastante por debajo, que sea “cercano con la gente”, atributo que adquiere una importancia considerable para el grupo de los adultos de entre 35 y 54 años (21% aproximadamente prefiere este atributo) y que sea un “buen administrador” con 15% de las preferencias, lo que se acentúa especialmente en el grupo de los más jóvenes, junto con “que represente mis ideas”. Claramente la característica de transparencia prima muy por sobre aspectos de localidad, ideología afín o experiencia, que aparecen como las últimas preferencias relativas. Ahora bien, los adultos mayores destacan más que los otros grupos la necesidad de “que sea de la comuna”.

Gráfico 28. Atributos buen alcalde (%)

P. ¿Cuál es el atributo más importante para ser un buen alcalde?

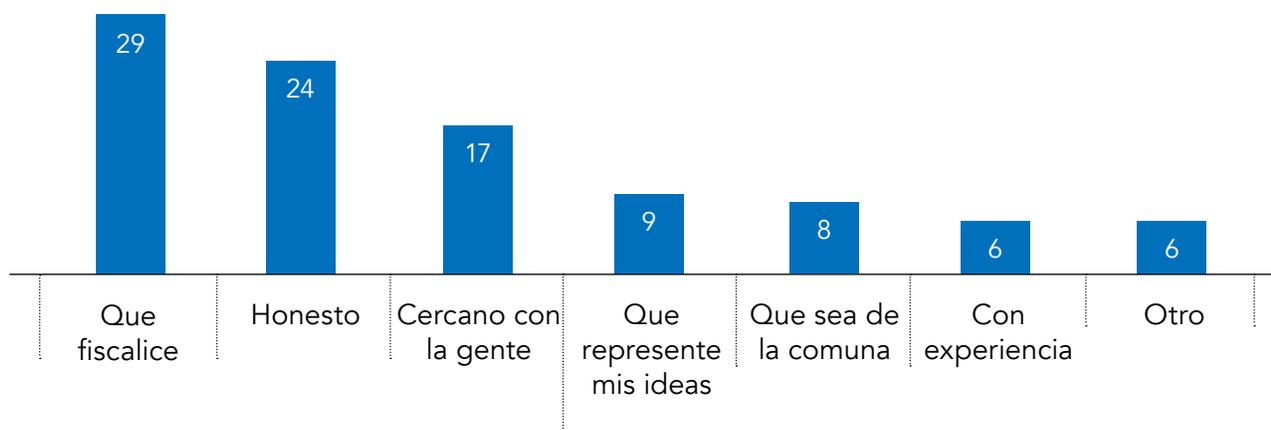


Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Además de los alcaldes, una figura de autoridad dentro de los municipios son los concejales. El concejo municipal es un órgano de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador. Consecuente con ello, el atributo que más le importa a la población para un concejal es "que fiscalice", especialmente para los hombres y para el grupo más joven. A ello le sigue el atributo de la honestidad, el 24% prefiere que sea honesto, opción que aumenta conforme aumenta la edad. Respecto al tamaño de la comuna, mientras menor sea más interesa el atributo de la buena fiscalización, mientras que a mayor tamaño de la comuna interesa más la honestidad y el hecho de que sea efectivamente de la comuna.

Gráfico 29. Atributos buen concejal (%)

P. ¿Cuál es el atributo más importante para ser un buen concejal?

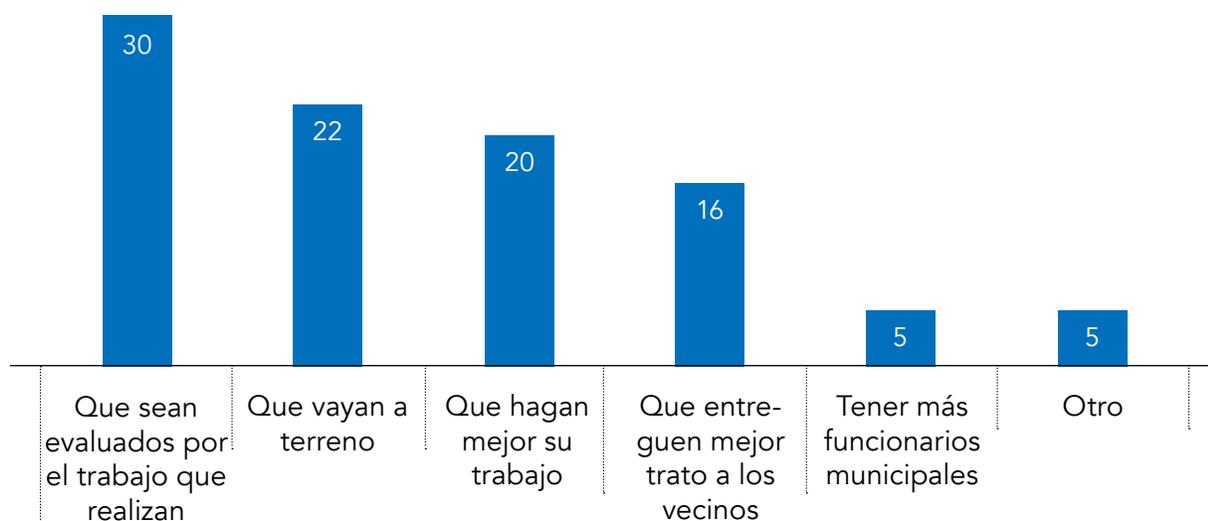


Fuente: Elaboración propia
 Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.
 N: 1.516, total de casos

Finalmente, se evaluó el rol de los funcionarios municipales, figura a la que se le atribuyen tareas ejecutivas y que no es elegida por la comunidad. Respecto a ellos, a la población le interesa “que sean evaluados por el trabajo que realizan”, seguido por las opciones “que vayan a terreno”, especialmente preferida por mujeres, adultos mayores y personas de NSE bajo, y “que hagan mejor su trabajo”. Para este caso, entonces, se priorizan preferentemente atributos de carácter técnico.

Gráfico 30. Atributos buen funcionario (%)

P. Respecto a los funcionarios municipales, ¿cuál de las siguientes alternativas le parece más importante?



Fuente: Elaboración propia

Las columnas no suman 100% porque se excluyeron las opciones No sabe/No responde.

N: 1.516, total de casos

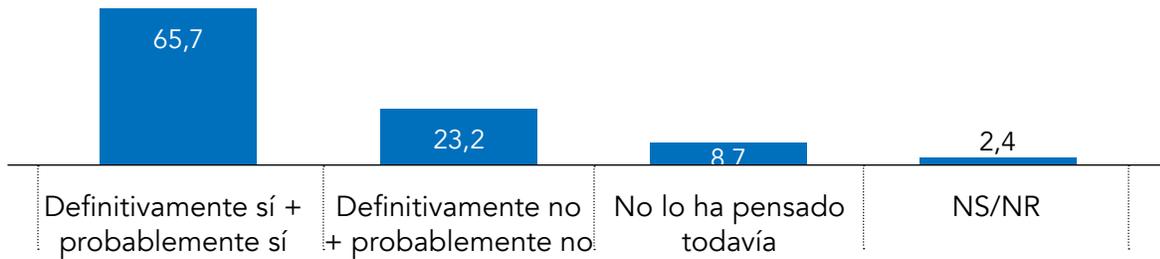
Respecto a lo anterior, podemos decir que si la confianza se basa en las expectativas de integridad y de capacidad técnica de las personas e instituciones, claramente las personas le dan más peso a la integridad cuando se trata de un líder y a la capacidad técnica cuando se trata del equipo. En definitiva, las personas parecieran esperar que el municipio esté a cargo de un líder honesto, que cuente con un equipo capacitado para prestar un mejor servicio a los vecinos. La suma de integridad con capacidad técnica pareciera sintetizar lo que las personas esperan del gobierno comunal.

II. Intención de participación

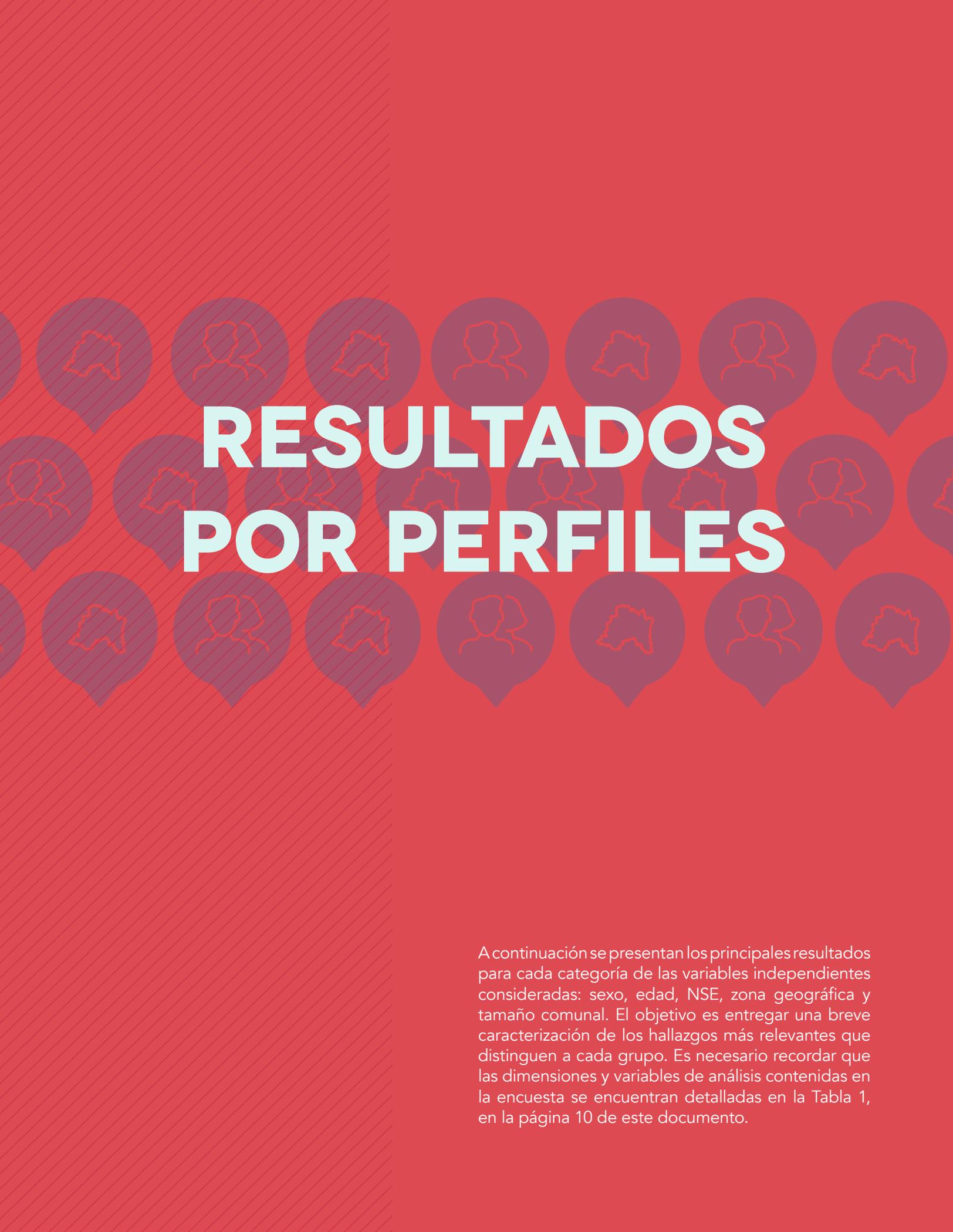
Una forma de participación utilizada por la población es la votación en las elecciones de autoridades municipales, participación que le entrega legitimidad a la conducción de los municipios. De acuerdo con la encuesta, el 65,7% de las personas piensa ir a votar "definitivamente" o "probablemente", mientras que 23,2% (casi 1 de cada 4 personas) no pretende hacerlo (ver Gráfico 31). Quienes están más interesados en participar en las próximas elecciones municipales son los adultos mayores, las personas de nivel socioeconómico alto y los habitantes de la zona centro del país.

Gráfico 31. Intención de participación en elecciones municipales de octubre del 2016 (%)

P. Y pensando en la próxima elección municipal de octubre, ¿va a ir a votar?



Fuente: Elaboración propia
N: 1.516, total de casos



RESULTADOS POR PERFILES

A continuación se presentan los principales resultados para cada categoría de las variables independientes consideradas: sexo, edad, NSE, zona geográfica y tamaño comunal. El objetivo es entregar una breve caracterización de los hallazgos más relevantes que distinguen a cada grupo. Es necesario recordar que las dimensiones y variables de análisis contenidas en la encuesta se encuentran detalladas en la Tabla 1, en la página 10 de este documento.

Sexo

En general, hombres y mujeres tienen un conocimiento similar de las diferentes funciones y actividades realizadas por sus municipios aunque las mujeres tienden a ser más autocríticas al respecto. Quienes realizan las peores evaluaciones, ya sea en materia de servicios o de atributos, son generalmente los hombres, no obstante, son ellos quienes confían más en sus propios municipios y alcaldes. En cuanto a la participación, las mujeres asisten más a los municipios para realizar trámites y gestiones o para participar de reuniones convocadas por los mismos, a su vez, ellas creen más que la gente de sus comunas se preocupa por estar informada sobre las diferentes actividades que realizan los municipios. Consecuentemente con lo anterior, las mujeres destacan más la burocracia como el principal problema que afecta el trabajo de los municipios pues son ellas quienes más trámites realizan. Los hombres, por su parte, sólo tienen mayor contacto con los municipios cuando se trata de realizar reclamos. Respecto a los atributos esperados, la honestidad es un atributo especialmente destacado por las mujeres, tanto para alcaldes como para funcionarios, mientras que los hombres destacan más algunos aspectos enfocados al trabajo bien hecho.

En cuanto a algunas de las acciones propuestas, en el área de seguridad ciudadana

las mujeres se inclinan especialmente por “fomentar la coordinación entre vecinos para prevenir delitos”, mientras los hombres también le dan importancia a “aumentar la vigilancia municipal”. En las vías públicas la acción preferida por los hombres es “mejorar el estado de calles y veredas” y la preferida de las mujeres es “habilitar veredas para el uso de personas con discapacidades”. Para ellas “construir ciclovías” prácticamente no es prioridad, mientras que para cerca del 15% de los hombres sí lo es. Finalmente, en el área de cuidado del medio ambiente los hombres ponen sus fichas en la necesidad de “fiscalizar a los vecinos en temas como botar la basura en lugares autorizados”, mientras que las mujeres también le dan importancia a “implementar reciclaje de residuos”.

1. Hombres

1. Conocimiento y evaluación: los hombres tienden a declarar que conocen poco los servicios, actividades y labores que realizan sus municipios, no obstante tienden a acertar cuando deben asignar las funciones que le corresponden a los municipios, aunque en el caso de la seguridad ciudadana suelen sobrerresponsabilizarlos. A la hora de evaluar a sus municipios, se muestran muy críticos al respecto, le ponen una nota promedio igual a

4,6 a la gestión municipal, un promedio de 4,3 a los servicios municipales y un 4,0 a los diferentes atributos que se integran en el cuestionario. Los servicios municipales peor evaluados son la seguridad ciudadana, la ayuda a personas de escasos recursos y el área de empleo y capacitación (ninguna de estas es responsabilidad privativa del municipio). Respecto a los atributos, son más críticos al evaluar el cumplimiento de promesas y acuerdos, seguido por la capacidad para dar respuesta.

2. Problemas comunales: consideran que el principal problema que afecta el trabajo de sus municipalidades son la burocracia y papeleo excesivos seguido por la poca preparación de los funcionarios. Respecto a la principal área de problemas, aparecen la seguridad ciudadana y los centros de atención de salud primaria y consultorios, seguido por los problemas sociales. En el área de seguridad ciudadana prefieren fomentar la coordinación entre vecinos para prevenir delitos, en el área de atención primaria y consultorios consideran que la acción prioritaria debe ser la presencia de médicos suficientes y en cuanto a los problemas sociales se inclinan por poner el foco en el desempleo.

3. Confianza: los hombres presentan los más altos niveles cuando se trata de confianza interpersonal, especialmente aquella depositada

en los vecinos, la mayoría confía mucho o bastante en ellos. Cuando se trata de instituciones, confían más en las cercanas (municipios) que lejanas (sistema político), así como también confían más en instituciones particulares (sus municipios y sus alcaldes) que en las generales (municipios y alcaldes en general).

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: el principal motivo de contacto con el municipio es la realización de trámites seguido por la solicitud de información. A su vez, cerca de 23% de ellos ha asistido al municipio en el último año para reclamar. En términos de participación las reuniones con vecinos son una actividad importante y la participación en organizaciones de su comuna convoca a alrededor de 37% de ellos. Más de la mitad está de acuerdo con que la gente de la comuna avisa al municipio cuando algo anda mal, pero creen poco que la gente cuida la limpieza de los espacios públicos.

5. Elecciones municipales 2016: en un alcalde buscan principalmente la honestidad, mientras que en los concejales buscan que estos fiscalicen. Respecto a los funcionarios el atributo más importante es que sean evaluados por el trabajo que realizan. En cuanto a las próximas elecciones municipales, cerca de la mitad están convencidos de que irán a votar.

2. Mujeres

1. Conocimiento y evaluación: las mujeres son bastante autocríticas al declarar que conocen poco los servicios, actividades y labores que realizan sus municipios y, consecuentemente, tienen mayores dificultades a la hora de asignar las áreas que son de responsabilidad municipal. Titubean más, sobrerresponsabilizan a los municipios en aquellos aspectos que no son de su responsabilidad exclusiva (especialmente en seguridad ciudadana, asignación de viviendas, y empleo y capacitación) y le asignan menos responsabilidad a algunas áreas que son privativas (especialmente en el caso de aseo y ornato). A la gestión de los municipios le ponen como nota promedio un 4,8; evalúan a los servicios municipales con nota 4,3 y mantienen la tendencia a ponerle las peores notas a las áreas de seguridad ciudadana, ayuda a personas de escasos recursos, y empleo y capacitación. Los atributos municipales cuentan con las peores notas cuando se segmenta por mujeres, con un promedio igual a 4,1. El atributo peor evaluado es el cumplimiento de promesas y acuerdos.

2. Problemas comunales: para las mujeres la burocracia y el papeleo cobra especial relevancia como principal problema que afecta a sus municipalidades. Respecto a la principal área de problemas aparecen la seguridad ciudadana y los centros de atención de salud primaria y consultorios. En el área de seguridad ciudadana las mujeres se inclinan por la coordinación vecinal, en el área de atención primaria y consultorios consideran que la acción prioritaria debe ser la presencia de médicos suficientes y en el área de problemas sociales prefieren poner el foco en la capacitación de las personas desempleadas.

3. Confianza: las mujeres tienen los más altos niveles de confianza dirigidos hacia los vecinos y los más bajos hacia el sistema político en general. Sin embargo, estas presentan niveles de confianza especialmente bajos en la mayoría de los ámbitos generales, se destaca principalmente el caso de los alcaldes en general y las personas en general.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: el principal motivo de contacto con el municipio de parte de las mujeres es la realización de trámites; los reclamos, en cambio, prácticamente no son motivo de contacto. Las formas de participación comunal más importantes para las mujeres son las reuniones con vecinos y la participación en organizaciones comunales. Aunque la mayoría de ellas no ha asistido a reuniones convocadas por sus municipios en el último año, el 18% declara haber asistido. Las mujeres creen especialmente que la gente se preocupa por estar informada de las actividades y beneficios que entrega el municipio.

5. Elecciones municipales 2016: la honestidad es el atributo más valorado por las mujeres en los alcaldes y en los concejales valoran principalmente la fiscalización, pero la honestidad también aparece como relevante. En los funcionarios se inclinan por que sean evaluados por su trabajo, aunque también valoran atributos como la asistencia a terreno, que hagan bien su trabajo y que entreguen un buen trato a los vecinos. Respecto a la participación electoral, cerca de la mitad pretende ir a votar en las próximas elecciones municipales y 17% están convencidas de que no irán.

Edad

La edad es un factor que afecta el conocimiento que se tiene de los municipios: a mayor edad existe mayor conocimiento de las diferentes funciones municipales y mayor claridad respecto a las tareas que le corresponden a los municipios. Son, por lo tanto, los adultos mayores quienes mejor conocen las funciones de sus municipios y, al mismo tiempo, quienes mejores notas les ponen en materia de servicios y atributos. La confianza depositada en los propios municipios y alcaldes va, aparentemente, muy de la mano con la evaluación realizada, los adultos mayores son, nuevamente, quienes más confianza depositan en sus municipios y sus alcaldes. Los jóvenes, en cambio, son quienes menos confían en el nivel local y quienes más destacan la corrupción como el principal problema que afecta a sus municipios. A pesar de que los jóvenes son los que menos participan en instancias institucionales como reuniones convocadas por los municipios, son los más interesados en que se considere la opinión de los vecinos en la gestión municipal. La honestidad es el atributo más destacado por los adultos mayores, tanto para alcaldes como para funcionarios. Respecto a la participación en las elecciones municipales, los adultos muestran la menor intención de voto.

En cuanto a algunas acciones destacadas, en materia de seguridad ciudadana a

mayor edad hay mayor preferencia por fomentar la coordinación entre vecinos. Los temas de educación son una preocupación especialmente para los jóvenes y las acciones destacadas van de la mano con el aumento de la calidad de la misma. En temas de vías públicas, los jóvenes destacan crear ciclovías más que el resto de los grupos, mientras los adultos mayores destacan especialmente habilitar veredas para discapacitados. En cuanto a medio ambiente, los jóvenes y adultos mayores fueron quienes más destacaron esta área como principal problema, sin embargo las acciones prioritarias propuestas son diferentes: a los jóvenes les preocupa más el reciclaje de residuos, mientras los adultos mayores ponen sus fichas en la fiscalización de vecinos.

1. Jóvenes (18 a 34 años)

1. Conocimiento y evaluación: los jóvenes son quienes declaran conocer menos los servicios, actividades y labores que realiza su municipio y tienden a sobrerresponsabilizarlo, especialmente en los temas de seguridad ciudadana y Registro Civil. La gestión municipal es evaluada con una nota igual a 4,5, los servicios peor evaluados son la seguridad ciudadana y la ayuda a personas de escasos recursos; en tanto los atributos peor evaluados son la capacidad de dar respuesta

y el cumplimiento de promesas y acuerdos, ambos con notas bajo 4,0.

2. Problemas comunales: destacan la burocracia como el principal problema que afecta el trabajo de la comuna, aunque también atribuyen una importancia significativa a la corrupción y a la poca preparación de los funcionarios. Respecto a las áreas de principales problemas, relevan de forma equivalente la seguridad ciudadana, materia en la que proponen aumentar la vigilancia municipal como acción prioritaria, y los centros de atención primaria y consultorios, área en la que consideran que la presencia de médicos suficientes debiera ser la primera prioridad. Por otra parte, el 11% cree que los temas relacionados con la educación (escuelas y liceos) son el principal problema, le otorgan mayor importancia que la que le atribuyen otros grupos y consideran que el foco debe ponerse en potenciar el equipo de profesores y desarrollar estrategias para mejorar los resultados académicos. Entre quienes están interesados en el cuidado del medio ambiente destacan los jóvenes, aspecto en el que el reciclaje de residuos aparece como primera prioridad. Finalmente, cabe destacar la mayor importancia que le dan a la mejora del estado de calles y veredas y a la construcción de ciclovías respecto a los otros grupos etarios.

3. Confianza: cuando se trata de instituciones y actores políticos los jóvenes tienden a confiar especialmente poco, los números son bajos cuando se trata de la confianza en los alcaldes (y en el propio alcalde) y en sus propios municipios, el porcentaje de ellos que asegura confiar mucho o bastante no supera el 20%. No obstante, son el grupo con mayor confianza generalizada (en las personas) y también la mayoría de ellos confía en sus vecinos (51,4%).

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: la principal razón por la que este grupo se contacta con el municipio es para realizar trámites; sin embargo, un número importante cree que las respuestas obtenidas de sus municipios cuando han realizado gestiones no les han servido. Los jóvenes son el grupo que menos participa en sus comunas, destaca especialmente la baja participación en las reuniones convocadas por los municipios. No obstante, son ellos los más interesados en que la opinión de los vecinos sea considerada en la gestión municipal. Finalmente, respecto a su opinión sobre los vecinos, se muestran bastante escépticos respecto a la colaboración de la gente en temas de limpieza y recolección de basura.

5. Elecciones municipales 2016: lo que los jóvenes esperan de un alcalde es tanto la honestidad como que sea un buen

administrador. Igualmente piensan más que los otros grupos que el hecho de representar sus ideas es fundamental. En los concejales buscan que fiscalicen y en los funcionarios les importa que sean evaluados por el trabajo que realizan. En las próximas elecciones menos de la mitad está convencido de que irá a votar.

2. Adultos (35 a 54 años)

1. Conocimiento y evaluación: los adultos son quienes más responsabilizan a los municipios en la función de ayudar a personas de escasos recursos, lo que podría indicar que esperan acciones en ello. A la gestión municipal la evalúan con una nota promedio de 4,6, destacan notas especialmente bajas en los diversos servicios municipales. La seguridad ciudadana es evaluada con nota 3,6 y el área de empleo y capacitación con 3,7. En tanto, el atributo de cumplimiento de promesas es evaluado con un 3,6.

2. Problemas comunales: respecto a los problemas detectados, este es el grupo que más destaca la burocracia excesiva como impedimento para el buen trabajo y la seguridad ciudadana como la principal área de problema que afecta a su comuna. Respecto a esta, la acción que priorizan es el fomento de la coordinación entre vecinos para prevenir delitos.

3. Confianza: este es el grupo con menores niveles de confianza interpersonal, ya sea dirigida hacia las personas en general o hacia los vecinos. A su vez, destacan por una muy baja confianza hacia el sistema político en general, sólo 3% de los adultos dice confiar mucho o bastante en él.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: los adultos, aunque no destacan por participar activamente en sus municipios, son quienes más asisten para realizar gestiones, ya sea trámites, solicitud de información, peticiones o reclamos. Destacan también por su participación dentro de la comuna para tratar problemas con sus vecinos, más de la mitad de ellos ha asistido a reuniones de barrio en el último año y son el grupo que más cree que la gente avisa al municipio cuando algo funciona mal.

5. Elecciones municipales 2016: la honestidad es el principal atributo que buscan en un alcalde, aunque para ellos la cercanía con la gente cobra importancia significativa. Respecto a los concejales sin lugar a dudas optan porque sean buenos fiscalizadores. En los funcionarios municipales destacan la necesidad de que sean evaluados por el trabajo que hacen. Finalmente, respecto a la participación en las próximas elecciones municipales, destaca que el 23% está convencido de que no asistirá a votar.

3. Adultos mayores (55 años y más)

1. Conocimiento y evaluación: los adultos mayores son quienes consideran que mejor conocen los servicios, actividades y labores que realiza su municipio y quienes realizan una mejor evaluación de los mismos. Los servicios que mejor evalúan son aquellos de exclusiva responsabilidad de los municipios (como el alumbrado público y el aseo y ornato) y lo que peor evalúan es el área de empleo y capacitación. Respecto a los atributos municipales evalúan con nota bajo 4 el cumplimiento de promesas y acuerdos y le ponen en promedio un 4,8 (mejor evaluación realizada) al buen trato recibido de parte de los funcionarios.

2. Problemas comunales: aunque el que más destacan es la burocracia excesiva, también dan una importancia significativa a la poca preparación de los funcionarios y la falta de contacto con la comunidad. La seguridad ciudadana y la salud son sus principales áreas de preocupación, seguidas por el cuidado del medio ambiente. Al respecto, en seguridad ciudadana son los que más subrayan la necesidad de coordinar a los vecinos en materia de prevención de delitos, en salud priorizan la necesidad de contar con médicos suficientes y en el área de medio ambiente proponen poner el foco en la fiscalización a los vecinos. Destacan también por su preocupación por habilitar veredas para el uso

de personas con discapacidad y por ayudar a personas con problemas como drogadicción o violencia intrafamiliar.

3. Confianza: los adultos mayores son, en general, el grupo que más confía en los diferentes aspectos consultados, destacan principalmente por una alta confianza (más del 60% confía mucho o bastante) en sus vecinos. También depositan bastante confianza en sus municipios y sus alcaldes.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: aunque los adultos mayores no destaquen por acudir a sus municipios para realizar gestiones, sí destacan por ser el grupo más participativo en instancias institucionales, ya sea en reuniones convocadas por el municipio o en organizaciones comunales. Además, casi la mitad ha acudido a reuniones vecinales para tratar problemas de barrio.

5. Elecciones municipales 2016: para los adultos mayores la honestidad cobra especial relevancia a la hora de pensar en el atributo más distintivo tanto de un buen alcalde como de un buen concejal. Respecto a los funcionarios lo que más esperan es que vayan a terreno, seguido por que sean evaluados por el trabajo que realizan. Respecto a las próximas elecciones los adultos mayores son el grupo más determinado a participar con su voto: el 60% señala que definitivamente irá a votar en las elecciones municipales.

Nivel socioeconómico

Respecto al nivel socioeconómico, las personas más críticas a la hora de evaluar a sus municipios son las personas de NSE alto, esto se da tanto en términos de servicios, donde el nivel socioeconómico alto tiende a evaluar de forma más negativa incluso aquellos servicios que usan menos (como la educación y la salud pública), como en términos de atributos. En materia de confianza, aunque los niveles de desconfianza son similares entre los tres grupos, los más marcados se encuentran en el nivel socioeconómico bajo, especialmente cuando se trata de confianza interpersonal (en personas en general o en sus vecinos). Las personas de NSE alto son quienes más confían en sus vecinos y, conforme con ello, son quienes más se reúnen con sus vecinos para tratar temas de barrio. Finalmente, son también las personas de nivel socioeconómico alto las más interesadas en participar en las próximas elecciones municipales, 60% asegura que definitivamente asistirá a votar.

Respecto a los problemas destacados, la seguridad ciudadana es un tema de preocupación transversal, especialmente para el NSE alto, la salud pública para el NSE medio y los problemas sociales para el NSE bajo. En materia de espacios públicos, el control de perros vagos adquiere especial relevancia conforme disminuye el nivel socioeconómico.

1. Nivel socioeconómico bajo

1. Conocimiento y evaluación: las personas de NSE bajo son aquellas más autocríticas en términos de cuánto conocen los servicios, labores y actividades que realizan sus municipios. Al respecto, suelen asignarle a los municipios más funciones de las que le corresponden, especialmente en materia de ayuda a personas de escasos recursos, transporte público, Registro Civil, empleo y capacitación y asignación de viviendas sociales. En términos de evaluación le asignan en promedio un 4,7 a la labor municipal, aparecen con notas bajas seguridad ciudadana y ayuda a personas de escasos recursos y en términos de atributos el cumplimiento de promesas y acuerdos.

2. Problemas comunales: los problemas de gestión más destacados son la burocracia y papeleo y en materia de servicios es seguridad ciudadana. En este aspecto se inclinan por el fomento de coordinación entre vecinos y por vigilancia como acciones prioritarias. Como acciones relevantes en materia de educación destacan –más que los otros grupos– la mejora de infraestructura y la convivencia escolar; en materia de vías públicas la habilitación de veredas para personas discapacitadas y en términos de espacios públicos les preocupa especialmente el control de los perros vagos. En materia social, aunque priorizan

la capacitación y la ayuda a personas con problemas de drogadicción y violencia intrafamiliar, también relevan la necesidad de entregar ayuda económica a personas de escasos recursos. Finalmente, en términos de cuidado del medio ambiente proponen aumentar la fiscalización a los vecinos.

3. Confianza: este grupo es el que presenta los niveles de confianza más bajos, especialmente en términos de confianza interpersonal (hacia las personas en general y hacia sus vecinos) y cuando evalúan a sus municipios y sus alcaldes.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: en términos de participación las personas de nivel socioeconómico bajo acuden escasamente a los municipios para realizar gestiones y presentan los más bajos niveles de participación tanto en reuniones municipales como en reuniones vecinales para tratar problemas de barrio; sin embargo, muchos de ellos han participado en organizaciones comunales. Finalmente, y a pesar de la desconfianza que depositan en sus vecinos, es el grupo que más cree que la gente de su comuna está preocupada por informarse y colabora en materia de limpieza de espacios públicos y recolección de basura, pero creen poco que las personas acuden al municipio cuando hay algún problema.

5. Elecciones municipales 2016: en un buen alcalde destacan la honestidad seguida por la cercanía con la gente; en un concejal destacan tanto la honestidad como que fiscalice, y en un funcionario municipal destacan especialmente que vaya a terreno. Este es el grupo que declara menos intención de asistir a votar en las municipales.

2. Nivel socioeconómico medio

1. Conocimiento y evaluación: el NSE medio es el grupo que le otorga menor responsabilidad al municipio en materia de seguridad ciudadana así como también es el que mejor lo evalúa en esto, aunque de todas formas la evaluación es baja (nota 3,8). Ya sea si se trata de la labor municipal en general o de servicios y atributos municipales, es el grupo que realiza la mejor evaluación.

2. Problemas comunales: en materia de obstáculos para la labor municipal destacan no sólo la burocracia, sino también la poca preparación de los funcionarios y respecto a las áreas creen que tanto la seguridad ciudadana como los centros de atención primaria y consultorios requieren especial atención. En seguridad se inclinan por acciones destinadas a fomentar la coordinación entre vecinos y en materia de salud destacan la necesidad de contar con médicos suficientes.

3. Confianza: destacan por contar con los más altos niveles de confianza tanto en sus municipios como en sus alcaldes, lo que va acorde con la baja mención de la corrupción como principal problema de sus municipios.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: este grupo es el más participativo en reuniones convocadas por el municipio; no obstante, la principal instancia de participación para ellos son las reuniones con vecinos para tratar problemas de barrio.

5. Elecciones municipales 2016: la honestidad cobra especial relevancia en este grupo cuando se trata de elegir el principal atributo de un buen alcalde y, por otro lado, en un buen concejal enfatizan la necesidad de que fiscalice. Respecto a los funcionarios acentúan que sean evaluados por el trabajo que realizan. Respecto a las próximas elecciones, alrededor de la mitad afirma que definitivamente participará; sin embargo, el 20% está convencido de no asistir.

3. Nivel socioeconómico alto

1. Conocimiento y evaluación: las personas de NSE alto son quienes le otorgan menor responsabilidad a los municipios en materias sociales como salud, educación, vivienda,

empleo y ayuda a personas de bajos recursos. Asimismo, aciertan más al afirmar que temas como el Registro Civil o el transporte no le corresponden a los municipios. No obstante le asignan menores responsabilidades, son quienes peor evalúan a sus municipios ya sea en términos generales y en los diferentes servicios que imparten, resaltan evaluaciones especialmente bajas (en torno al 3,5) en temas como empleo, ayuda a personas de escasos recursos y seguridad ciudadana. Los atributos municipales también son evaluados de forma deficiente, en promedio todos obtienen notas bajo 4,0, excepto el buen trato. Además, hacen la peor evaluación al atributo de capacidad de dar respuesta: 53,6% evalúa este atributo con una nota 4 o inferior.

2. Problemas comunales: como el principal problema que afecta el trabajo de la comuna destacan especialmente la burocracia y papeleo, y como principal área la seguridad ciudadana. Respecto a esta última proponen prácticamente por igual aumentar la vigilancia municipal y fomentar la coordinación entre vecinos. En materia de vías públicas destacan el mejoramiento del estado de veredas y calles, también son el grupo más interesado en la construcción de ciclovías. En materia de espacios públicos le atribuyen mayor importancia a la mantención de plazas y parques existentes que al control de perros vagos.

Zona⁵

3. Confianza: el NSE alto es el que más confianza interpersonal manifiesta, tanto hacia las personas en general como hacia sus vecinos. También confía más en instituciones cercanas (como en su municipio y su alcalde) que en instituciones generales. No obstante, destaca por ser el grupo que más confía en el sistema político general.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad: este grupo destaca por su alta participación vecinal cuando deben tratarse temas del barrio; sin embargo, participan poco en ámbitos formales ya sea reuniones municipales u organizaciones comunales. Al mirar a sus vecinos son especialmente críticos respecto a la corresponsabilidad que existe en materia de limpieza de espacios públicos y recolección de basura, pero consideran que existe proactividad si se trata de avisar al municipio cuando hay algún problema.

5. Elecciones municipales 2016: en un buen alcalde priorizan como atributo la honestidad, aunque también les interesa que sea un buen administrador. En los concejales les interesa especialmente que sean buenos fiscalizando y en los funcionarios les interesa que sean evaluados por el trabajo que realizan. Finalmente, este es el grupo más interesado en participar en las próximas elecciones, el 60% está seguro de que participará.

1. Conocimiento y evaluación: respecto a la atribución de responsabilidades, las personas de la Región Metropolitana son las que tienden a esperar más de los municipios en la mayoría de los aspectos que son efectivamente de responsabilidad municipal y en otros que no lo son como el empleo y capacitación, Registro Civil y seguridad ciudadana (junto con la zona norte). Respecto a la evaluación general de la labor municipal los más críticos son los habitantes de la zona norte y los menos críticos los de la Región Metropolitana, especialmente en el caso del empleo y capacitación. Respecto a los diferentes atributos municipales los habitantes de la zona sur son los más críticos y se destacan como la zona que peor evalúa el trabajo en terreno.

2. Problemas comunales: en todas las zonas se destaca la burocracia y papeleo como el principal problema que afecta el trabajo de los municipios, aunque la Región Metropolitana y la zona norte también le atribuyen especial importancia a la poca preparación de los funcionarios y la zona centro a la corrupción. Respecto a la principal área de problemas, la zona sur y la Región Metropolitana afirman que es la seguridad ciudadana, la zona norte se preocupa especialmente por la salud y la zona centro le da una importancia equivalente a ambos problemas. Cabe destacar que

⁵ Las zonas geográficas consideradas en la encuesta son: Norte, Centro, Sur y Región Metropolitana. Se decidió considerar por separado a la Región Metropolitana de la zona centro ya que es probable que las percepciones, experiencias y preocupaciones de los habitantes del Gran Santiago difieran de los del resto de las zonas geográficas.

los problemas sociales son especialmente mencionados en el norte y en la Región Metropolitana. En materia de seguridad ciudadana la coordinación entre vecinos es destacada por todas las zonas como acción prioritaria, excepto la Región Metropolitana donde se prioriza la vigilancia municipal. En materia de salud la necesidad de contar con médicos suficientes donde más se destaca es en la zona sur. En materia social la zona norte destaca especialmente la necesidad de solucionar problemas de convivencia con la población extranjera, acción que prácticamente no se menciona como prioritaria en las otras zonas, y la entrega de capacitación es una acción destacada a lo largo de todo el país.

3. Confianza: la zona sur destaca por ser la menos confiada en la mayoría de los aspectos nombrados junto con la zona norte; la zona centro y la Región Metropolitana, en cambio, muestran niveles de confianza más altos. La excepción se da en el caso de los vecinos, ahí la Región Metropolitana se muestra como la menos confiada.

4. Participación, contacto y corresponsabilidad:

respecto al contacto con el municipio la zona centro destaca como el área en que la gente asiste más a los municipios para realizar gestiones de todo tipo, mientras que en la zona norte existe un menor contacto con los municipios. Por su parte, la zona sur se muestra como la más participativa a todo nivel (institucional e informal) y la zona norte y Región Metropolitana aparecen como las zonas donde existe menos participación de la población. Respecto a los vecinos, las personas de la Región Metropolitana y de la zona norte creen poco que estos se responsabilizan en materia de limpieza, mientras que la zona sur destaca por su creencia en que la gente se informa sobre las actividades municipales y que avisa al municipio cuando hay algún problema.

5. Elecciones municipales 2016: la honestidad es destacada a lo largo del país como el principal atributo de un buen alcalde, especialmente por los habitantes de la zona norte. En un buen concejal se enfatiza que sea un buen fiscalizador y, en el caso de la zona central, se destaca la honestidad. Respecto a las próximas elecciones, en la zona centro es donde hay mayor convencimiento de participación, mientras que en las zonas más extremas (norte y sur) hay una mayor duda al respecto.

Tamaño de la comuna

En la encuesta fueron considerados cuatro tamaños comunales, siguiendo la clasificación hecha en la Encuesta Bicentenario. Los tamaños son:

- Comunas pequeñas: menos de 20.000 habitantes.
- Comunas intermedias menores: más de 20.000 habitantes y menos de 100.000 habitantes.
- Comunas intermedias mayores: más de 100.000 habitantes y menos de 200.000 habitantes.
- Comunas grandes: más de 200.000 habitantes.

1. Conocimiento y evaluación: las personas de comunas más pequeñas son las que creen conocer mejor la labor de los municipios y, a la vez, son quienes aciertan más al decir que algunas funciones, como la seguridad ciudadana, no son responsabilidad municipal, mientras que las comunas más grandes sí responsabilizan a sus municipios al respecto (aunque la diferencia no es significativa). Respecto a la evaluación realizada sobre la labor municipal, la mejor nota promedio (4,9) la dan las comunas más grandes, mientras que la peor (4,7) la entregan las comunas de entre 20 mil y 100 mil habitantes. En los servicios, las mejores notas son puestas por

las comunas más pequeñas (de menos de 20 mil habitantes), se destaca principalmente el alumbrado público y el aseo y ornato. La seguridad ciudadana es el área peor evaluada por las comunas pequeñas, las comunas medianas (entre 20 mil y 200 mil habitantes) evalúan peor el área de ayuda a personas de escasos recursos y las comunas grandes el área de capacitación. Respecto a los atributos municipales nuevamente quienes realizan la mejor evaluación, aunque baja, son las comunas pequeñas, destaca especialmente que realizan una evaluación positiva al buen trato de los funcionarios. El atributo de cumplimiento de promesas es el peor evaluado por todas las comunas, especialmente por las más grandes que le ponen una nota promedio de 3,6.

2. Problemas comunales: aunque sin diferencias significativas, la burocracia y papeleo es destacado como el principal problema especialmente por las comunas que tienen más de 100 mil habitantes, las comunas más pequeñas destacan igualmente la poca preparación de los funcionarios y las comunas de entre 20 mil y 100 mil habitantes destacan también la falta de contacto con la comunidad. La corrupción y falta de ética preocupan especialmente a las comunas más pequeñas. En cuanto a las áreas de problemas principales, la seguridad ciudadana es

considerada como el principal problema por las comunas de más de 100 mil habitantes mientras que las comunas de menos de 100 mil habitantes destacan la salud pública como el problema primordial. Respecto a la seguridad ciudadana, las comunas más pequeñas son las que relevan especialmente la coordinación entre vecinos para evitar delitos, mientras que las más grandes destacan también la necesidad de aumentar la vigilancia municipal. En términos de medio ambiente las comunas más pequeñas ponen sus fichas en aumentar la fiscalización a los vecinos mientras las más grandes promueven también la implementación de reciclaje de residuos.

3. Confianza: las comunas más grandes aparecen como las más confiadas en la mayoría de los aspectos, especialmente cuando se trata de confianza interpersonal (hacia las personas en general y hacia sus vecinos). Las comunas de entre 100 mil y 200 mil habitantes aparecen como las que confían menos, se trate de confianza generalizada (hacia los municipios, alcaldes o personas en general) o de confianza particularizada (hacia sus municipios, sus alcaldes y sus vecinos).

4. Participación, contacto y corresponsabilidad:

a mayor número de habitantes que tiene la comuna menor es el contacto que tienen con sus municipios, incluso cuando se trata de realizar trámites, solicitar información o hacer reclamos; lo mismo sucede con la participación, las comunas más pequeñas son las más participativas tanto a nivel institucional (participan más en las reuniones convocadas por los municipios y realizan más peticiones a funcionarios) como a nivel vecinal (participan más en organizaciones de la comuna y se reúnen más con vecinos para tratar problemas del barrio).

5. Elecciones municipales 2016: como atributos de un buen alcalde la honestidad es destacada principalmente por las comunas más grandes, mientras las más pequeñas enfatizan también que sea un buen administrador. Lo mismo sucede con los concejales, en quienes la honestidad aparece como atributo importante en las comunas de más de 100 mil habitantes, mientras que las más pequeñas prefieren que sean buenos fiscalizadores. En cuanto a los funcionarios, todos prefieren que sean evaluados por su trabajo. Respecto a las próximas elecciones, el tamaño de la comuna pareciera no influir en la intención de participar.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las personas quieren que se considere su opinión, pero no participan a través de los canales tradicionales

Los datos aportados por la encuesta muestran que la gran mayoría de los chilenos cree importante que se considere su opinión en la gestión municipal. Al mismo tiempo, quienes declaran haber asistido a reuniones convocadas por el municipio en el último año equivalen sólo al 16%. En comparación, alrededor de la mitad de las personas señalan que se han reunido con vecinos para tratar problemas de su barrio. Se plantea que existe interés por participar, pero a través de canales diferentes a los mecanismos tradicionales utilizados por los municipios. No necesariamente se trata de incongruencia de los ciudadanos, sino que se hace patente la necesidad de crear nuevas instancias de participación, o bien de visibilizar y potenciar las ya existentes.

En consecuencia, se recomienda que los municipios creen nuevas instancias para captar la participación de los vecinos y adapten mecanismos que funcionan actualmente. Esto implica identificar nuevos horarios, lugares y modalidades que puedan resultar más convocantes para los vecinos. Por otra parte, impone el desafío de retroalimentar a los participantes y mostrarles en concreto cómo sus opiniones tienen consecuencias en el diseño e implementación de políticas y programas.

2. Expectativa de que proyecto municipal sea encabezado por un líder honesto junto a un equipo capaz

La mayoría de las personas de todos los segmentos considerados cree que el principal atributo de un buen alcalde es ser "honesto". Respecto a los funcionarios municipales, la mayoría espera "que sean evaluados por su trabajo". Este atributo se relaciona con su idoneidad técnica y con que su permanencia en la institución

esté sujeta a su desempeño. Por otra parte, como problema principal de su municipio identifican “demasiada burocracia y papeleo”, seguido de “poca preparación de los funcionarios”. Las dos afirmaciones se refieren a capacidad técnica y gestión que podría ser optimizada.

Si se analizan en conjunto las expectativas para alcaldes y para funcionarios, lo que la ciudadanía demanda para su municipio es integridad – simbolizada en la cabeza de la institución– y capacidad técnica –que caracteriza a sus funcionarios–. Un municipio que concentra integridad y capacidad técnica logra generar confianza en los ciudadanos, pues es capaz de hacer bien su trabajo sobre una base ética que garantiza que se haga en beneficio de toda la comuna.

Al respecto, se recomienda que los municipios profundicen las medidas para la modernización de la gestión que han sido implementadas, con especial énfasis en la selección de funcionarios de acuerdo a perfiles de competencias técnicas, en la evaluación periódica de su desempeño y en promover que el equipo municipal incluya en sus acciones la orientación hacia los destinatarios de las políticas y programas comunales. Existen diferentes iniciativas que han sido impulsadas por Subdere y otros organismos gubernamentales, que entregan financiamiento y apoyo técnico para la implementación de este proceso.

3. Importancia de la corresponsabilidad

Se constata que, ante diferentes preguntas, las personas prefieren alternativas en las que es necesario que los vecinos colaboren activamente con el servicio que provee el municipio. No es suficiente esperar que la municipalidad haga su trabajo, sino que se advierte que las personas son conscientes de que en diversos servicios es necesaria la colaboración y cooperación

de los vecinos, asumiendo un rol de corresponsabilidad en la atención de sus necesidades y el logro de mayor calidad de vida. La corresponsabilidad puede ser entendida también como un enfoque que puede otorgar mayor relevancia a la creciente demanda de participación –de forma y fondo– en los territorios, en la medida en que entrega responsabilidades no sólo a quien provee los servicios, sino también a quienes son usuarios de estos.

Algunos ejemplos de lo anterior son la demanda por mayor fiscalización a los vecinos que botan residuos de forma no permitida, el interés por un sistema de reciclaje –que implica trabajo adicional en todas las viviendas–, la preferencia de acciones que fomenten la cooperación entre vecinos para prevenir delitos en lugar de sólo aumentar la vigilancia municipal, entre otros.

Una medida que puede fomentar la corresponsabilidad es entregar a los vecinos información que compare el funcionamiento anterior y el actual de un servicio en el que han tenido injerencia las acciones de los vecinos –respaldado con cifras, imágenes, etc.–, de forma que se evidencien los logros alcanzados con su colaboración activa y responsabilización.

4. Emergencia de demandas de “segunda generación”

Respecto a las acciones que el municipio debe realizar en diferentes ámbitos de la comuna, emergen preocupaciones que van más allá de la cobertura o provisión directa del servicio. Excepto el caso de la salud municipal –donde la mayoría de la gente demanda simplemente “que haya médicos suficientes”–, en el resto de las áreas se constata preocupación por valores como la calidad, la inclusión, el cuidado del medio ambiente y la cooperación comunitaria. Importa también el modo en que un servicio es provisto, así como los valores que lo orientan.

Al respecto, se recomienda incorporar la opinión de los vecinos tanto en el diagnóstico de los problemas como en sus posibles soluciones, dentro de lo que técnicamente sea factible. De esta manera, podrán ser consideradas medidas que sean más pertinentes a las necesidades de los usuarios, incluso de quienes habitualmente no se contactan con el municipio.

Para ello se sugiere la apertura de nuevos canales para la recolección de la información, como redes sociales, consultas en línea, trabajo con estudiantes de educación municipal, encuestas express en edificios municipales, consultorios, ferias, comercios y espacios públicos de la comuna, y establecer contacto con organizaciones comunales funcionales. El objetivo es llegar a quienes no participan a través de canales tradicionales como Juntas de Vecinos. Es necesario que la información sea sistematizada digitalmente para que pueda ser analizada y, por otra parte, entregar retroalimentación a los vecinos.

5. Las personas demandan soluciones que implican gestión y no sólo inversión

Otra tendencia que evidencian los resultados de la encuesta es la demanda por soluciones que implican una mejor administración de los recursos existentes, en lugar de contentarse sólo con nuevas inversiones. Un ejemplo de ello es la preferencia por “mejorar la mantención de plazas y parques que ya existen” por sobre “construir nuevas plazas y parques”. En la misma línea de demandar mejor gestión, la mayoría de las personas cree que el principal problema de su municipio es el exceso de burocracia y papeleo, y la poca preparación de sus funcionarios.

En ciertas ocasiones a las instituciones les resulta menos complejo inaugurar nuevas obras que mantener las ya existentes en buen estado a lo largo del tiempo. La adopción de diferentes medidas que tienden a modernizar la gestión municipal puede contribuir a una administración más eficiente de los recursos disponibles.



REFERENCIAS

Referencias

- Centro de Políticas Públicas UC, 2016. *Confianza Municipal: Percepciones desde la escala local*. Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.
- Centro de Políticas Públicas UC, 2015. *Confianza, la clave para el desarrollo de Chile*. Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.
- Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, 2015. Informe final. Santiago: www.consejoanticorrupcion.cl/Informe.
- Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark 2013, 2013. Una mirada al alma de Chile.
- Hiskey, J. & Seligson, M., 2003. Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia. *Studies in Comparative International Development* 37, no. 4.
- Irrarrázaval, I., 1996. Percepciones acerca del municipio: continuidad y cambio. *Estudios Públicos*, 63. CEP.
- Latinobarómetro, 2015.
- Lyons, W., Lowery, D. & DeHoog, R., 1992. The Politics of Dissatisfactions. *Bureaucracies, Public Administration and Public Policy*. M.E. Sharpe.
- Montalvo, D., 2010. Entendiendo la confianza en los gobiernos locales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*.
- Montalvo, D., 2009. Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas* (nº14) .
- Montalvo, D., 2008. Participación ciudadana en sesiones municipales. *Revista de Ciencia Política*, Vol. 28, nº3 , 219-227.
- OECD, 2013. *Government at a Glance 2013*. OECD Publishing.
- Putnam, R. D., 1993. *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Raczynski, D. & Serrano, C., 1998. *Lineamientos para construir una matriz de indicadores de participación social en programas nacionales participativos*. Santiago: Asesorías para el Desarrollo. Informe Final para la DOC.
- Tyler, T. R., 2003. Trust within organisations. *Personnel Review*, 32 (5), 556-568.
- Valenzuela, E., 2007. *Encuesta Latinoamericana de Cohesión Social. Informe de principales resultados*.
- Weitz-Shapiro, R., 2008. The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction with Democracy in Argentina. *Comparative Political Studies* 41 (3), 285-308.
- Zechmeister, E., 2014. The Political Culture of Democracy in the Americas, 2014. In *Democratic Governance across 10 Years of the Americas Barometer*. Vanderbilt University: LAPOP.



ANEXOS

Ficha técnica de la encuesta

El diseño muestral de la encuesta fue realizado por el Departamento de estudios Sociales de la UC, dependiente del Instituto de Sociología UC.

1. Ficha metodológica

Técnica	Encuestas Telefónicas con Sistema CATI.
Universo	Chilenos de 18 o más años habitantes del territorio nacional.
Muestreo	Probabilístico estratificado por sexo, edad, macrozona y tamaño poblacional de las comunas que integran cada macrozona.
Marco Muestral	Registro telefónico residencial correspondiente a 92 comunas que representan al universo de estudio a nivel de macrozona y por tamaño de la comuna.
Tamaño muestral	1.516 casos
Error	+/- 2,5 puntos porcentuales bajo muestreo aleatorio simple en todas sus etapas y con varianza máxima, con un 95% de nivel de confianza.
Ponderación	Los datos fueron ponderados por región, macrozona, tamaño poblacional de la comuna, sexo, edad y nivel socioeconómico.
Fecha de Terreno	Del 23 de junio al 25 de julio, 2016.

Fuente: DESUC. Elaboración propia.

2. Ponderación

La ponderación fue realizada de acuerdo a la estratificación según las variables región, macrozona, tamaño de población comunal, sexo, edad y nivel socioeconómico.

Según los datos de población proyectada para el año 2016 según el Censo 2002, la distribución de población y peso zonal corresponde a lo que exhibe la Tabla 1. En la misma se identifican los estratos de acuerdo a la combinación de macrozona y tamaño poblacional comunal.

Tabla N°1. Distribución poblacional de personas (18 o más años) según macrozona y tamaño de población comunal

		Estrato	Comunas	Población	Peso zonal	N1	N2
Norte	< 20 mil	E11	31	212.807	13%	379	50
	20 mil a 100 mil	E12	6	260.656	16%		62
	100 mil a 200 mil	E13	6	840.768	52%		199
	200 mil +	E14	1	287.859	18%		68
Centro	< 20 mil	E21	66	642.326	22%	379	84
	20 mil a 100 mil	E22	28	1.064.150	37%		140
	100 mil a 200 mil	E23	5	742.902	26%		98
	200 mil +	E24	2	432.033	15%		57
Sur	< 20 mil	E31	108	869.391	25%	379	95
	20 mil a 100 mil	E32	32	1.189.861	34%		130
	100 mil a 200 mil	E33	8	1.154.549	33%		127
	200 mil +	E34	1	244.807	7%		27
Gran Santiago	< 20 mil	E41	6	60.202	1%	379	4
	20 mil a 100 mil	E42	33	2.024.141	37%		142
	100 mil a 200 mil	E43	7	966.161	18%		68
	200 mil +	E44	6	2.349.425	44%		165
				13.342.038		1.516	1.516

Fuente: Elaboración propia a partir de diseño muestral del estudio.

El diseño muestral consideró la afijación fija por macrozona para lograr un tamaño de muestra zonal adecuado. Al interior de cada macrozona se mantiene la proporcionalidad según el tamaño poblacional comunal.

Del mismo modo, al interior de cada estrato (combinación de macrozona y tamaño poblacional comunal) se controló el tamaño por sexo y edad. Esta información se resume en la Tabla 2.

Tabla N°2. Peso poblacional para cada segmento de sexo-edad según estrato de macrozona y tamaño poblacional comunal

	E11	E12	E13	E14	E21	E22	E23	E43	E44
H 18-34	20%	18%	19%	21%	17%	18%	18%	20%	20%
H 35-54	20%	17%	17%	21%	19%	17%	18%	19%	18%
H 55 o +	15%	12%	12%	11%	15%	13%	13%	11%	11%
M 18-34	16%	20%	19%	19%	17%	18%	17%	20%	19%
M 35-54	16%	19%	19%	17%	18%	18%	19%	19%	19%
M 55 o +	14%	13%	14%	12%	14%	16%	15%	12%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de diseño muestral del estudio y datos de proyecciones poblacionales para Chile 2016 según datos del Censo 2002.

Finalmente, la Tabla 3 resume la información por región de la distribución por nivel socioeconómico. Esta distribución fue utilizada al momento de balancear la muestra al interior de cada macrozona.

Tabla N°3. Distribución porcentual de grupos socioeconómicos por región

Región	ABC1	C2	C3	D	E
I	6.6%	17.5%	26.1%	35.4%	14.4%
II	9.0%	20.2%	27.0%	33.1%	10.7%
III	5.0%	13.5%	23.4%	36.8%	21.3%
IV	4.3%	12.6%	20.1%	35.3%	27.7%
V	6.7%	17.2%	24.8%	37.2%	14.1%
VI	3.9%	11.4%	19.9%	38.3%	26.5%
VII	2.9%	9.1%	17.5%	35.5%	35.0%
VIII	4.7%	11.2%	19.7%	33.4%	31.0%
IX	3.7%	9.8%	16.6%	30.1%	39.8%
X	3.8%	9.9%	16.2%	31.7%	38.4%
XI	4.7%	12.5%	17.9%	33.3%	31.6%
XII	6.3%	18.0%	26.0%	35.7%	14.0%
RM	10.6%	19.2%	25.1%	35.3%	9.8%
Total	7.2%	15.4%	22.4%	34.8%	20.2%

Fuente: Elaboración propia a partir de diseño muestral del estudio e información de nivel socioeconómico entregado por AIM 2015.

3. Muestra efectiva y errores muestrales

Respecto de la muestra efectiva y los errores muestrales por segmento, la Tabla 4 resume esta información para las variables sexo, edad, nivel socioeconómico, macrozona y tamaño poblacional comunal. El error total estimado es de +/-2,5%. Este error se estima de acuerdo a un 95% de nivel de confianza, suponiendo varianza máxima y bajo Muestreo Aleatorio Simple (MAS).

Tabla N°4. Muestra efectiva por segmento y error muestral estimado

		Muestra	Población	Error Finito
Sexo	Hombre	645	6.536.509	3,9%
	Mujer	871	6.805.529	3,3%
Edad	18-34	282	4.814.562	5,8%
	34-54	529	4.843.895	4,3%
	55+	705	3.683.581	3,7%
Nivel Socioeconómico	Alto	718	3.015.301	3,7%
	Medio	401	2.988.617	4,9%
	Bajo	397	7.338.120	4,9%
Macrozona	Norte	399	1.602.090	4,9%
	Centro	384	2.881.411	5,0%
	Sur	366	3.458.608	5,1%
	RM	367	5.399.929	5,1%
Tamaño poblacional	Menos de 20 mil	215	1.784.726	6,7%
	Entre 20 mil y 100 mil	417	4.538.808	4,8%
	101 mil a 200 mil	549	3.704.380	4,2%
	Más de 200 mil	335	3.314.124	5,4%
Total		1.516	13.342.038	2,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de muestra efectiva para cada segmento y datos poblacionales obtenidos desde las proyecciones para el 2016 desde el Censo 2002. El error finito se calcula a un 95% de nivel de confianza, bajo el supuesto de varianza máxima y Muestreo Aleatorio Simple (MAS).

La Tabla 5, por su parte, resume la información de muestra efectiva para cada tamaño poblacional comunal según macrozona. Estos valores mantienen su proporcionalidad cercana a lo que se esperaba lograr en el diseño muestral original.

Tabla N°5. Distribución de Tamaño Poblacional por Comuna según Macrozona

	Norte	Centro	Sur	RM	Total
Menos de 20 mil	13,5% N=54	22,7% N=87	19,7% N=72	0,5% N=2	14,2% N=215
Entre 20 mil y 100 mil	13,5% N=54	33,1% N=127	31,7% N=116	32,7% N=120	27,5% N=417
101 mil a 200 mil	55,1% N=220	27,3% N=105	39,3% N=144	21,8% N=80	36,2% N=549
Más de 200 mil	17,8% N=71	16,9% N=65	9,3% N=34	45,0% N=165	22,1% N=335
Total	100,0% N=399	100,0% N=384	100,0% N=366	100,0% N=367	100,0% N=1.516

Fuente: DESUC. Elaboración propia

Cuestionario

Encuesta Nacional de Percepciones Ciudadanas sobre Municipios

Introducción

Buenos días. El Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica de Chile está haciendo una encuesta sobre municipios en Chile.

Con el objetivo de detectar las opiniones y preferencias de las personas, hemos preparado un conjunto de preguntas sobre los municipios y su funcionamiento, orientada a todos los vecinos y vecinas de una comuna que tengan más de 18 años.

Le encuesta dura aproximadamente 15 minutos. Su opinión y participación es muy relevante ¿le interesaría responder esta encuesta?

Le garantizamos que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y se analizarán viendo tendencias y no se evaluará a usted en particular. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, sólo queremos conocer su opinión.

****ENCUESTADOR:** Los textos y alternativas en color gris, no deben ser leídos al encuestado, excepto que sea necesario para la comprensión de la pregunta.

MÓDULO 0: Caracterización edad, sexo y comuna

C0. Folio encuesta _____

C1. Antes de empezar, ¿me podría decir cuántos años tiene? _____

Si tiene menos de 18 años, agradecer y terminar encuesta.

C2. Preguntar sólo si no es evidente. ¿Es usted hombre o mujer?

[1] Hombre

[2] Mujer

C3. ¿En qué comuna vive actualmente? _____⁶

C4. ¿Hace cuánto tiempo vive en la comuna?

Anotar con número. Si corresponde a cantidad de meses, anotar en casilla "Meses".

⁶ DESUC debe incluir en la base de datos una variable que indique a qué comuna y a qué macro zona geográfica corresponde cada caso.

C4.1	Años	
C4.2	Meses	

Recuerde contestar las preguntas pensando en el municipio de su comuna actual.

MÓDULO 1: Conocimiento de servicios municipales

1. ¿Cuánto diría usted que conoce los servicios, actividades y labores que realiza su municipio?

- [4] Mucho
- [3] Bastante
- [2] Poco
- [1] Nada
- [98] NS
- [99] NR

2. De acuerdo a lo que usted cree y conoce, ¿cuáles de los siguientes servicios y tareas son responsabilidad del municipio?

	Servicio	Sí	No	NS	NR
2.1	Escuelas y liceos	1	0	98	99
2.2	Gestión de consultorios	1	0	98	99
2.3	Seguridad ciudadana	1	0	98	99
2.4	Patentes y permisos	1	0	98	99
2.5	Alumbrado público	1	0	98	99
2.6	Ayuda personas de escasos recursos	1	0	98	99
2.7	Aseo y ornato	1	0	98	99
2.8	Reparación de calles y veredas	1	0	98	99
2.9	Licencias de conducir	1	0	98	99
2.10	Asignación de viviendas sociales	1	0	98	99
2.11	Transporte público	1	0	98	99
2.12	Registro Civil	1	0	98	99
2.13	Apoyo a las juntas de vecinos	1	0	98	99
2.14	Empleo y capacitación	1	0	98	99

MÓDULO 2: Priorización y evaluación de servicios municipales

3. En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes servicios?

Servicio	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
3.1 Escuelas y liceos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.2 Gestión de consultorios	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.3 Seguridad ciudadana	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.4 Patentes y permisos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.5 Alumbrado público	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.6 Ayuda personas de escasos recursos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.7 Aseo y ornato	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.8 Reparación de calles y veredas	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.9 Licencias de conducir	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.10 Apoyo a las juntas de vecinos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3.11 Empleo y capacitación	1	2	3	4	5	6	7	98	99

4. En una escala de 1 a 7, ¿cómo evaluaría a su municipio en los siguientes atributos?

	1	2	3	4	5	6	7	NS	NR
4.1 Imparcialidad (beneficia equitativamente a diferentes sectores o grupos de la comuna)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.2 Capacidad de dar respuesta (a problemas, necesidades)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.3 Buen trato a los vecinos por parte de los funcionarios	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.4 Transparencia y difusión de la información	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.5 Cumplimiento de promesas y acuerdos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.6 Participación real de los vecinos	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4.7 Trabajo en terreno	1	2	3	4	5	6	7	98	99

5. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo de su municipalidad? Debe mencionar sólo uno.

- [1] Falta de contacto con la comunidad
- [2] Demasiada burocracia y papeleo
- [3] Corrupción y faltas a la ética
- [4] Trato poco amable a los vecinos
- [5] Poca preparación de los funcionarios
- [6] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

6. ¿Cuál es la principal área de problemas que afectan hoy a su comuna?: Debe mencionar sólo uno

- [1] Seguridad ciudadana
- [2] Escuelas y liceos
- [3] Centros de atención de salud primaria y consultorios
- [4] Vías públicas
- [5] Espacios públicos
- [6] Problemas sociales (pobreza, embarazo adolescente, desempleo, etc.)
- [7] Cuidado del medioambiente
- [8] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

Ahora le voy a mencionar algunos problemas o preocupaciones que pueden existir en una comuna. Para cada tema, elija la acción que le parezca más importante de realizar por parte del municipio:

7. Con respecto a la **seguridad ciudadana** de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Aumentar la vigilancia municipal
- [2] Ofrecer programas de reinserción social
- [3] Aumentar la iluminación en plazas y calles
- [4] Fomentar la coordinación entre vecinos para prevenir delitos
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

8. Con respecto a la **educación municipal** de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Potenciar el equipo de los profesores
- [2] Mejorar la seguridad y la convivencia escolar
- [3] Desarrollar estrategias para mejorar resultados académicos de los estudiantes
- [4] Mejorar la infraestructura de los establecimientos
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

9. Con respecto a la **atención primaria de salud y consultorios** de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Que haya equipos para tomar exámenes ahí mismo
- [2] Que haya médicos suficientes
- [3] Asegurar el acceso a medicamentos sin costo o a bajo costo
- [4] Mejorar el trato de los funcionarios
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

10. Con respecto a las **vías públicas** de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Mejorar el estado de las veredas y calles
- [2] Construcción de ciclovías
- [3] Reducir la velocidad de circulación de vehículos en calles residenciales
- [4] Habilitar veredas para el uso de personas discapacitadas (rampas, ascensores, etc.)
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

11. Con respecto a los **espacios públicos** de su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Construcción de nuevas plazas y parques
- [2] Mejorar la mantención de plazas y parques que ya existen
- [3] Limpiar rayados de las paredes
- [4] Controlar perros vagos
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

12. Con respecto al trabajo en el **área de problemas sociales** (pobreza, embarazo adolescente) que realiza su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Dar ayuda económica a personas de escasos recursos
- [2] Entregar capacitación a personas desempleadas
- [3] Ayudar a personas con problemas como drogadicción, violencia intrafamiliar, etc.
- [4] Solucionar problemas de convivencia con población extranjera
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

13. Con respecto al trabajo en el **cuidado del medioambiente** que realiza su comuna, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar? Se refiere a acciones que debe realizar el municipio.

- [1] Implementar reciclaje de residuos
- [2] Retiro domiciliario de residuos de gran tamaño (colchones, cachureos, etc.)
- [3] Aumentar la fiscalización a los vecinos (botar basura en lugares no autorizados, etc.)
- [4] Mayor limpieza de calles y veredas
- [5] Otra
- [98] No sabe
- [99] No Responde

MÓDULO 3: Confianza y Participación

14. En general, ¿cuánta confianza tiene usted en las siguientes instituciones y personas?

	Mucha	Bastante	Algo	Poca	Nada	NS	NR
14.1. Sistema político en general	1	2	3	4	5	98	99
14.2. Los municipios en general	1	2	3	4	5	98	99
14.3. Los alcaldes en general	1	2	3	4	5	98	99
14.4. Las personas en general	1	2	3	4	5	98	99
14.4. El municipio de su comuna	1	2	3	4	5	98	99
14.5. El alcalde de su comuna	1	2	3	4	5	98	99
14.6. En sus vecinos	1	2	3	4	5	98	99

15. En los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, o con autoridades o funcionarios municipales para...?

		Sí	No	NS	NR
15.1.	Solicitar información	1	0	98	99
15.2.	Hacer una petición	1	0	98	99
15.3.	Reclamar	1	0	98	99
15.4.	Realizar un trámite	1	0	98	99
15.5.	Otro	1	0	98	99

16. FILTRO: Sólo para quienes han tenido contacto con el municipio en pregunta 15. Pensando en esa gestión que realizó, ¿obtuvo alguna respuesta del municipio?

- [1] Sí
- [2] No
- [3] Sí obtuve respuesta, pero no me sirvió
- [98] No sabe
- [99] No Responde

17. Dígame por favor si en los últimos 12 meses ha realizado alguna de las siguientes actividades:

		Sí	No	NS	NR
17.1.	Ha asistido a alguna reunión convocada por el municipio	1	0	98	99
17.2.	Ha participado en organizaciones de su comuna	1	0	98	99
17.3.	Ha realizado peticiones a funcionarios municipales	1	0	98	99
17.4.	Se ha reunido con vecinos para tratar algún problema del barrio	1	0	98	99

18. Sólo para quienes responden "No" en al menos una de las alternativas de la pregunta 17: ¿Y cuál es la razón principal por la que usted no ha asistido a actividades organizadas por el municipio? Debe escoger sólo una

- [1] Los horarios no me acomodan
- [2] No tengo con quién dejar a mis hijos
- [3] Preguntan la opinión y después no la consideran
- [4] No tengo tiempo
- [5] No me interesa
- [6] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

19. Pensando en los vecinos de su comuna en general, ¿usted está muy de acuerdo, de acuerdo, en acuerdo o muy en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

		MA	A	D	MD	NS	NR
19.1	La gente de mi comuna está preocupada de informarse de las actividades y beneficios que entrega el municipio	4	3	2	1	98	99
19.2	La gente de mi comuna le avisa al municipio cuando algo funciona mal o hay algún problema	4	3	2	1	98	99
19.3	La gente de mi comuna colabora con la recolección de basura en los lugares y horarios que corresponde	4	3	2	1	98	99
19.4	La gente de mi comuna cuida la limpieza de los espacios públicos (plazas, veredas, etc.)	4	3	2	1	98	99

20. En general, ¿cuán importante cree usted es que se considere la opinión de los vecinos en la gestión de los municipios?

- [1] Nada importante
- [2] Poco importante
- [3] Bastante importante
- [4] Muy importante
- [98] No sabe
- [99] No Responde

21. Y pensando en la próxima elección municipal de octubre, ¿va a ir a votar?

- [1] Definitivamente sí
- [2] Probablemente sí
- [3] Probablemente no
- [4] Definitivamente no
- [5] No lo he pensado todavía
- [98] No sabe
- [99] No Responde

MÓDULO 4: Opinión sobre autoridades y funcionarios municipales

22. ¿Cuál es el atributo más importante para ser un buen alcalde?

- [1] Honesto
- [2] Buen administrador
- [3] Cercano con la gente
- [4] Con experiencia
- [5] Que sea de la comuna
- [6] Que represente mis ideas
- [7] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

23. ¿Cuál es el atributo más importante para ser un buen concejal?

- [1] Honesto
- [2] Que fiscalice
- [3] Cercano con la gente
- [4] Con experiencia
- [5] Que sea de la comuna
- [6] Que represente mis ideas
- [7] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

24. Respecto a los funcionarios municipales, ¿cuál de las siguientes alternativas le parece más importante?

- [1] Tener más funcionarios municipales
- [2] Que hagan mejor su trabajo
- [3] Que vayan a terreno
- [4] Que sean evaluados por el trabajo que realizan
- [5] Que entreguen mejor trato a los vecinos
- [6] Otro
- [98] No sabe
- [99] No Responde

MÓDULO 5: Satisfacción general con municipio

25. En una escala de notas de 1 a 7, ¿cómo evaluaría la labor de su municipio en general?

							NS	NR
1	2	3	4	5	6	7	98	99

MÓDULO 6: Información sociodemográfica

26. ¿Cuál es el último curso de enseñanza formal que completó? (Espere la respuesta, clasifique en la categoría correspondiente. Si es necesario, sondee.)

- [1] Sin estudios
- [2] Básica incompleta
- [3] Básica completa
- [4] Media incompleta
- [5] Media completa
- [6] Técnica incompleta
- [7] Técnica completa
- [8] Universitaria incompleta
- [9] Universitaria completa
- [10] Estudios de post grado (Magíster o Doctorado)
- [98] No sabe
- [99] No responde

27. ¿Cuál es su actividad principal? (Espere la respuesta, clasifique en la categoría correspondiente. Si es necesario, sondee.)

- [1] No trabaja
- [2] Trabajos menores ocasionales e informales
- [3] Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato
- [4] Obrero calificado, capataz, micro empresario
- [5] Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas Profesor Primario o Secundario
- [6] Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales
- [7] Alto ejecutivo de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio
- [8] Jubilado
- [98] No sabe
- [99] No responde

28. ¿Me podría decir cuál es el nivel de educación que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?

- [1] Sin educación
- [2] Básica incompleta
- [3] Básica completa
- [4] Media incompleta
- [5] Media completa
- [6] Técnica superior incompleta
- [7] Técnica superior completa
- [8] Universitaria incompleta
- [9] Universitaria completa
- [10] Postgrado, magister, doctorado
- [11] No sabe
- [12] No responde

29. Encuestador: clasifique la ocupación principal del jefe de hogar entre las siguientes categorías.

- [1] Trabajo menores ocasionales e informales
- [2] Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato
- [3] Obrero calificado, capataz, junior, microempresario
- [4] Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, técnico especializado, profesor
- [5] Ejecutivo medio (sub / gerente), gerente general empresa media o pequeña, profesional carrera tradicional
- [6] Alto ejecutivo, gerente general de empresa grande, director o dueño de empresa mediana y grande
- [7] Dueña de casa > PASA A BIENES
- [8] Estudiante > PASA A BIENES
- [9] Rentista > PASA A BIENES
- [10] Jubilado > PASA A BIENES
- [11] Incapacitado > PASA A BIENES
- [12] Desempleado > PASA A BIENES

30. En su hogar, ¿tienen los siguientes bienes en funcionamiento?

	Sí	No	Ns-Nr
a. Computador	1	2	9
b. Conexión a internet	1	2	9
c. Cuenta corriente bancaria	1	2	9
d. Servicio doméstico	1	2	9
e. TV cable o satelital	1	2	9
f. Teléfono celular	1	2	9
g. Cámara de video (handycam, go pro)	1	2	9
h. Piscina (no desmontable)	1	2	9
i. Automóvil	1	2	9
j. Casa de veraneo propia	1	2	9

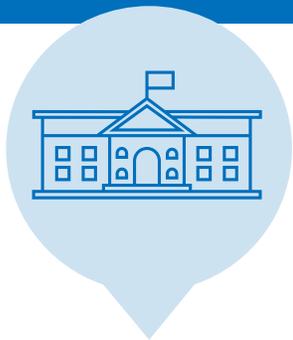
ESO ES TODO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCIONES CIUDADANAS SOBRE MUNICIPIOS

SEPTIEMBRE DE 2016



COLABORA



EN EL MARCO DE

