



GALLUP ARGENTINA

INFORME

JULIO 1999

*PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL
SIN PREVIO ACUERDO CON GALLUP ARGENTINA*

INDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCION Y METODOLOGIA..... | 1 |
| PRINCIPALES RESULTADOS..... | 4 |
| PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ARGENTINA | 5 |
| HONESTIDAD DE LAS INSTITUCIONES..... | 7 |
| OPINIONES GENERALES SOBRE PAGOS EXTRAS O REGALOS COMO CASOS DE CORRUPCION..... | 9 |
| CASOS DE CORRUPCION: CONOCIMIENTO, DENUNCIA Y CAUSAS DE NO DENUNCIA | 11 |
| INSTITUCIONES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION | 14 |
| MEDIDAS PARA COMBATIR LA CORRUPCION | 16 |
| INSTITUCIONES DE SERVICIOS PUBLICOS Y DEPENDENCIAS OFICIALES..... | 17 |
| CONOCIMIENTO SOBRE VENTA/ COMPRA DE VOTOS | 26 |
| SISTEMA JUDICIAL ARGENTINO | 28 |
| SISTEMA EDUCATIVO ARGENTINO | 32 |
| <i>SINTESIS DE RESULTADOS.....</i> | <i>34</i> |
| CUADROS DE RESULTADOS..... | 38 |
| PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ARGENTINA | 39 |
| HONESTIDAD DE LAS INSTITUCIONES..... | 40 |
| OPINION ACERCA DE SITUACIONES EN LAS QUE SE PAGA A UN FUNCIONARIO PUBLICO PARA QUE SOLUCIONE UN PROBLEMA | 42 |
| CAUSAS QUE PUEDEN INFLUIR O NO EN LA DECISION DE NO DENUNCIAR UN CASO DE CORRUPCION | 43 |
| INSTITUCIONES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION | 44 |
| OPINIONES SOBRE LA CORRUPCION | 45 |
| SERVICIOS PUBLICOS Y DEPENDENCIAS OFICIALES VISITADAS DURANTE EL ULTIMO AÑO..... | 46 |
| COMPRA DE VOTOS | 47 |
| SISTEMA JUDICIAL ARGENTINO | 49 |
| NIVEL DE VIDA DE LOS ENCUESTADOS..... | 50 |
| PARTICIPACION EN ORGANIZACIONES DURANTE EL ULTIMO AÑO | 51 |



Se presentan a continuación los resultados de un **ESTUDIO SOBRE CORRUPCION** que realizó **GALLUP ARGENTINA**.

La **muestra base del estudio** representa a la población adulta mayor de 17 años.

El diseño de muestra empleado para este Estudio es del tipo estratificado a dos criterios y polietápico en el proceso de selección de las unidades de muestreo.

El primer criterio, espacial, contempla la división del país en seis Regiones a saber: Area Metropolitana (Capital Federal y Partidos del Conurbano), Centro, Noreste Argentino (NEA), Noroeste Argentino (NOA), Cuyo y Patagonia.

El segundo criterio, involucra al tamaño de las localidades, agrupadas en cinco estratos.

Atendiendo a las características propias del Area Metropolitana (en lo sucesivo GBA), el marco muestral se encuentra dividido en dos sub-universos, GBA y Resto del País. En GBA se efectúan un promedio de 600 encuestas (error de muestreo del orden del \pm 5% para un 95% de nivel de confianza) y en el Interior del país una cantidad similar (600 encuestas), con el mismo orden de error citado para GBA, y posteriormente se ponderan los resultados de acuerdo al peso de la población en cada estrato poblacional.

El proceso de selección de la muestra, en cada subuniverso mencionado, es el siguiente:

a) Selección de la Muestra en el Gran Buenos Aires

Tomando como marco muestral, la cartografía del Censo de Población, se estratifican los radios censales (unidad de primera etapa) según dos criterios, localización geográfica y nivel socioeconómico (definido según nivel educacional alcanzado por el jefe del hogar).

Sobre esta estratificación se seleccionan radios censales y en cada uno de ellos se elige en forma aleatoria una manzana (unidad de segunda etapa). La selección de la unidad final de muestreo, se realiza de acuerdo a cuotas de edad y sexo preestablecidas por el Censo de Población.

b) Selección de la muestra en el Resto de País

Tomando como marco muestral las localidades, estratificadas según región y tamaño de las mismas, se selecciona una muestra de ellas.

En cada localidad de la muestra (unidad de primera etapa), se procede a extraer una muestra de radios censales (unidad de segunda etapa), a partir de un arranque al azar, habiendo previamente ordenado a los mismos según nivel socioeconómico (nivel educacional del jefe del hogar).

En cada radio de la muestra se aplica el mismo criterio, mencionado para GBA, para arribar a la unidad final de muestreo (el entrevistado), controlando la selección del mismo por cuota de sexo y edad, preestablecidas, de acuerdo al comportamiento de estas variables en cada una de las localidades de la muestra.

El **tamaño muestral total** es de **1215 casos** con un margen de error de $\pm 3.0\%$ para los totales, con un grado de seguridad de que en 95 de cada 100 muestras tomadas por el mismo método, utilizando el mismo cuestionario y en las mismas fechas, los resultados se encontrarán dentro de los límites preestablecidos.

El **trabajo de campo** (encuestas y supervisión) fue realizado entre el **24 de Junio y el 7 de Julio de 1999** con la participación de encuestadores con experiencia en encuestas personales domiciliarias, cuya tarea fue supervisada en un 20%.

La información fue procesada mecánicamente en el **Area de Cómputos de Gallup Argentina**.

Para el procesamiento de la información se utilizaron los programas estadísticos de **S.P.S.S.** (Scientific Package for Social Sciences), que permiten el archivo de la información dentro del Instituto y un tratamiento estadístico exhaustivo de los datos, aplicando distintas medidas que puedan arrojar luz a los resultados.

Queda expresamente prohibida la publicación y/o reproducción total o parcial por algún medio del contenido del Informe Final con los resultados del estudio y la invocación o utilización del nombre 'GALLUP' sin el consentimiento escrito previo de GALLUP ARGENTINA



PRINCIPALES RESULTADOS



PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ARGENTINA

- Al solicitar a los entrevistados que evaluaran la **gravedad de una serie de problemas**, en base a una escala de **1 a 7** puntos, dónde **1** significa que es un problema *“absolutamente leve”* y **7** que es un problema *“absolutamente grave”*, pudiendo utilizar puntajes intermedios, se observa que los problemas más graves, teniendo en cuenta a quienes contestaron para cada caso, son: **falta de trabajo/ desocupación, corrupción en el sector público, inseguridad pública/ delincuencia y consumo/ tráfico de drogas**, (6.7 de puntaje promedio cada uno de ellos). Seguidamente (y con proporciones de no respuestas un poco más altos), se ubican la **corrupción en el sector privado** (6.1), el **costo de los servicios de salud** (6.0) y el **costo de la educación** (5.9). Luego, el **costo de vida, el costo de los servicios públicos y la falta de vivienda** (5.7 cada uno de ellos) y **malos servicios públicos y falta de líderes** (5.6 y 5.5, respectivamente). El menor puntaje se registró para la **falta de rutas/ caminos** (4.5).
- Al preguntar a los entrevistados cuál consideraban que era el **problema más grave** que tiene la Argentina actualmente, el 46% señaló la **falta de trabajo/ desocupación**. En menor medida, un 15% indicó como su mayor preocupación la **corrupción** (en general). Menores menciones registraron la **inseguridad** (7%), la **pobreza** (6%) y la **educación** (5%). El resto de los problemas que fueron mencionados obtuvieron guarismos inferiores a los señalados anteriormente.

- Respecto al análisis segmentado, se observa que la **falta de trabajo/ desocupación** fue más mencionado en los estratos de menor poder adquisitivo y educativo. La **corrupción** aparece en cambio, como un problema más grave en la clase alta y media alta y entre universitarios.
- Con relación a la misma temática presentada, se le preguntó a los encuestados qué porcentaje de sus ingresos anuales estarían dispuestos a pagar para eliminar totalmente el problema que mencionaron como el más grave que tiene la Argentina actualmente, detectándose que la gran mayoría **no está dispuesto** a hacerlo (entre 8 y 9 de cada 10).
- Con respecto a este tema, cabe destacar que entre los entrevistados que señalaron como problemas más graves a la **falta de trabajo** (46% de la población) y la **corrupción** (mencionada por el 15%), dos de cada 10 **sí pagarían** parte de sus ingresos anuales para paliarlos. Específicamente, este segmento destinaría alrededor de un 10% de sus ingresos anuales.
- Si se observan estos porcentuales sobre el total poblacional, se advierte que un 10% de los entrevistados manifiesta que estaría dispuesto a pagar parte de sus ingresos anuales para paliar el problema de la **falta de trabajo/ desocupación**. Mientras que el 3% pagaría para aliviar la **corrupción**. Para los restantes problemas, los porcentuales de la población que destinarían parte de sus ingresos anuales para eliminarlos son menores al 3%.



HONESTIDAD DE LAS INSTITUCIONES

- Se les pidió a los encuestados que evaluaran la **honestidad de una serie de instituciones**, utilizando para ello una escala de **1 a 7** puntos, dónde **1** significa *“absolutamente deshonesto”* y **7** *“absolutamente honesto”*, pudiendo utilizar los puntajes intermedios de la escala. En este sentido, se observa que las instituciones con promedios más bajos entre quienes responden son las siguientes:

La **Dirección General de Aduanas**, los **Sindicatos** (2.5 respectivamente), el **Poder Judicial**, la **Comisión Parlamentaria contra la corrupción** (2.6 respectivamente), la **Secretaría de Ingresos Brutos** (2.7), el **Congreso Nacional**, la **DGI** y la **Oficina de Etica Pública** (2.8 respectivamente). Por su parte, las instituciones visualizadas como más honestas, ya que obtuvieron los puntajes más elevados entre quienes respondieron, son el **Registro Civil** (4.9) y la **Iglesia** (4.8). Las restantes instituciones medidas registran puntajes intermedios.

Cabe señalar que la proporción de no respuesta fue alta para cada caso, oscilando entre el 21% y el 68%. Las excepciones están dadas por Municipalidad: 13% de no respondientes, Iglesia: 14%, Policía de la provincia, Presidencia de la Nación (16% respectivamente) y Gobernación de la Provincia: 17%. Con porcentajes de desconocimiento superiores al 50% se encuentran: Dirección Nacional de Migraciones, Organizaciones Profesionales, Procuraduría General de la Nación, Oficina de Etica Pública, Ong's, Cámaras/Uniones/Asociaciones de Empresarios, Ombudsman, Comisión Parlamentaria contra la Corrupción, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Dirección Nacional Electoral y Fiscalía.

- En el análisis segmentado se observa que los entrevistados del Interior tienden a ser menos críticos con todas las instituciones medidas (para todas ellas se registran puntajes promedio más altos que en Capital Federal y Gran Buenos Aires).
- Continuando con la misma temática de análisis, se le preguntó a los entrevistados cuál consideraban que era la institución en la cual el gobierno debería concentrar sus esfuerzos en la lucha contra la corrupción, siendo las más mencionadas el **Poder Judicial** y la **Presidencia de la Nación** (12% respectivamente). Seguidamente se ubica el **Congreso Nacional** (7%). El resto de las Instituciones mencionadas registraron guarismos inferiores a los señalados precedentemente.
- En el análisis segmentado se advierte que en el caso de estas dos Instituciones consideradas por la población como prioritarias para concentrar los esfuerzos para luchar contra la corrupción Poder Judicial y Presidencia de la Nación- las principales diferencias con respecto al promedio muestral se observan en el nivel socioeconómico de los encuestados. En el caso del **Poder Judicial**, el mismo fue mencionado por el 21% de la clase alta y media alta contra 11% de la clase baja; y la **Presidencia de la Nación**, 22% en la clase alta y media alta contra 10% en la clase baja.



OPINIONES GENERALES SOBRE PAGOS EXTRAS O REGALOS COMO CASOS DE CORRUPCION

- Se hizo referencia a aquellos **casos en que se paga a un funcionario público o se le da un regalo para que solucione un problema**. Se presentaron tres frases y el entrevistado debió manifestar cuál de ellas considera que ocurre en la mayoría de las ocasiones. 3 de cada 10 encuestados respondió que *“ya se sabe como funciona el sistema y cuanto hay que pagar”* (31%), seguidamente manifestaron *“el funcionario público solicita un pago extraoficial o se insinúa”* (23%). El 12% de los encuestados respondió que *“el usuario debe ofrecer el pago extraoficial o el regalo espontáneamente”*. El porcentaje de los que no respondieron es del 34%.
- Cabe destacar que la no respuesta crece a mayor edad de los entrevistados (51% entre los mayores de 65 años contra 20% entre los de 18 a 24 años), también a mayor educación (40% entre los primarios contra 28% entre universitarios) y poder adquisitivo (38% en la clase baja contra 26% en la clase alta y media alta). En el análisis por zonas, la falta de respuesta es más alta en el Interior del país (38% contra 25% en Capital Federal y 30% de GBA).

- Se les solicitó a los entrevistados que evaluaran en qué medida mejoraría o no la calidad de un servicio o la rapidez con que se resuelve un problema si se da dinero o un regalo para conseguirlo. Para tal fin, se utilizó una escala de **1 a 7** puntos, donde **1** significa que **“la calidad y rapidez no mejoraría para nada”** y **7** que **“mejoraría muchísimo”**, pudiendo utilizarse puntajes intermedios. El puntaje promedio obtenido es **3.9**. Al observar los resultados desagregados en intervalos se advierte que las opiniones se dividen, principalmente, entre quienes piensan que el pagar dinero o dar regalos no mejoraría nada la calidad y rapidez en la resolución del problema o servicio (puntajes 1-2: 36%), los que piensan que mejoraría muchísimo (puntajes 6-7: 31%).
- Los entrevistados evaluaron también la **seguridad con que un problema sea resuelto con calidad y rapidez si se paga o se da algún regalo** para conseguir dicho fin. Utilizaron una escala de **1 a 7** puntos, donde **1** significa que *“no tendría ninguna seguridad de que el problema se resuelva”* y **7** que *“tendría completa seguridad de que el problema se resuelva”*, pudiéndose utilizar puntajes intermedios. El puntaje promedio obtenido es **3.6**. Cabe destacar que en el total de entrevistados casi 4 de cada 10 se muestran escépticos ante la alternativa planteada ya que tienden a pensar que *con regalos o pagos extras no tendrían seguridad de que el servicio o problema fuera resuelto con rapidez, eficiencia y seguridad* (39% le otorgó un puntaje de entre **1 y 2** puntos).

Servicios/ Sanciones recibidas durante el último año

- Otra de las preguntas formuladas hizo referencia a determinados **servicios o sanciones recibidas** por algún miembro del hogar durante el transcurso del último año. Señalamos que el 9% recibió multas de tránsito, seguido de inspecciones por impuestos (5%). Un 3% manifestó haber recibido inspección de habilitación de construcción y 2% de documentos (cédula/ pasaporte/ DNI).



CASOS DE CORRUPCION: CONOCIMIENTO, DENUNCIA Y CAUSAS DE NO DENUNCIA

- Se les presentó a la totalidad de encuestados pares de frases opuestas referidas a lo que algunas personas piensan con relación a la corrupción. Se les pidió que utilizaran una escala de **1 a 7** puntos y se ubicaran en ella, eligiendo un número bajo en caso de estar más de acuerdo con la frase de la izquierda y un número alto en caso de estar más de acuerdo con la frase de la derecha. Si consideraban que no estaban de acuerdo con ninguna de las dos frases presentadas elegirían el número intermedio de la escala. Los resultados indican que los entrevistados tienden a pensar que *“si alguien conoce un caso de corrupción debería denunciarlo”* y que *“la corrupción es un mal contra el que tenemos que luchar todos denunciando los casos de corrupción que conocemos”*.
- Otra de las preguntas formuladas hacía referencia a la **experiencia personal de los encuestados en relación con hechos de corrupción**. Se les preguntó si conocían algún caso de corrupción y la mayoría (64%) respondió que *no conoce ninguno*. El 17% manifestó *conocer algún caso de corrupción pero no haber pensado en denunciarlo* y solamente un 3% *conoció algún caso y lo denunció*. El 16% no se expidió al respecto.

- Se advierten diferencias entre los segmentos: los que manifestaron en mayor medida haber conocido algún caso de corrupción pero no haber pensado en denunciarlo son los hombres (20% contra 15% del segmento femenino), los que poseen entre 25-34 años (23%), los de mayor educación (26% entre universitarios contra 13% entre primarios), los de mayor poder adquisitivo (24% en la clase alta y media alta contra 15% en la clase baja) y los residentes de Capital Federal (23% contra 17% en GBA y 16% en el interior).
- Se evaluaron una serie de **causas que pueden influir o no en la decisión de no denunciar un caso de corrupción**. La evaluación se llevó a cabo usando una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa que la causa es *“nada importante”* y 7 que es *“muy importante”*. Se pudieron utilizar los puntajes intermedios de la escala presentada. Las causas que obtuvieron mayores puntajes promedio, es decir, que fueron consideradas más importantes a la hora de denunciar o no un caso de esta naturaleza son las siguientes: *“no me hubiese sido ofrecida protección contra las posibles represalias”* (5.7 de puntaje promedio) y *“los que denuncian son los que acaban sufriendo más”* (5.6). Le siguen de acuerdo al promedio obtenido, *“la denuncia no hubiese servido de nada por que los responsables no hubiesen sido perseguidos”* (5.3), *“no podría probar nada”* (5.2) y *“todo el mundo conoce estos casos y nadie los denuncia”* (5.1). Obtiene un puntaje promedio inferior a los señalados *“no sabría dónde denunciarlo”* (4.3). Las causas que fueron consideradas menos importantes son *“los que denuncian solo quieren crear más problemas”* (3.0), *“no querría traicionar a nadie”* (3.2) y *“la corrupción es tan trivial, poco importante que no merecería la pena denunciarlo”* (3.4).

Se les presentó a los encuestados pares de frases opuestas referidas a lo que algunas personas piensan en relación con la corrupción. Se les pidió que utilizaran una escala de **1 a 7** puntos y se ubicaran en ella, eligiendo un número bajo en caso de estar más de acuerdo con la frase de la izquierda y un número alto en caso de estar más de acuerdo con la frase de la derecha. Si consideraban que no estaban de acuerdo con ninguna de las dos frases presentadas elegirían el número intermedio de la escala. En este sentido, se consideró que *“el gobierno debería hacer una de sus prioridades la lucha contra la corrupción”*, *“los funcionarios deben ser juzgados más duramente que los ciudadanos comunes en los casos de corrupción”* y que *“la corrupción la perpetúan los políticos”*. También los entrevistados tienden a considerar que *“se habla mucho pero no se hace nada para combatir la corrupción”*, *“la clase política no es de confianza”*, y *“el gobierno no merece ninguna confianza”*. Asimismo, (aunque más cercanos a los puntajes intermedios) tienden a pensar que *“los sindicatos de la administración pública propician la corrupción”*, *“las asociaciones y cámaras empresariales promueven la corrupción”*, *“uno no puede confiar en nadie”*, *“la campaña anticorrupción del gobierno no será eficaz en reducir la corrupción considerablemente”* y que *“los medios de comunicación no merecen nada de confianza”*.



INSTITUCIONES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

- Se les solicitó a la totalidad de encuestados que evaluaran la **eficacia de instituciones que luchan contra la corrupción**. Dicha evaluación fue realizada en base a una escala de **1 a 7** puntos dónde **1** significa “*completamente ineficaz*” y **7** “*completamente eficaz*” en la lucha contra la corrupción. Se pudieron seleccionar los puntajes intermedios. Teniendo siempre en cuenta a los que contestaron para cada caso, la **Iglesia** fue la institución que obtiene el puntaje promedio más elevado (**4.0**). Luego se ubican las **ONG’s - Sociedad Civil (3.2)** y **Ombudsman/ Defensoría del Pueblo (3.1)**. Las restantes instituciones obtienen puntajes promedio inferiores a 3.0 y son las siguientes: **Fiscalía (2.8)**, **Procuraduría General de la Nación (2.6)** y la **Oficina de Etica Pública** y la **Comisión parlamentaria contra la corrupción (2.5** respectivamente). Cabe aclarar que los porcentajes de no respuesta para cada institución son altos (oscilan entre el 46% y el 56%), salvo la Iglesia, que alcanza un 27% de no respondentes.
- El 14% de los encuestados conoce el **proceso a seguir para denunciar un caso de corrupción**.

- Considerando el análisis segmentado, las principales diferencias giran en torno a la educación y al nivel socioeconómico de los entrevistados. El 28% de los universitarios conoce este proceso contra 8% de los primarios. En relación al poder adquisitivo, se visualizan grandes diferencias en cuanto al conocimiento de esta temática, el 27% en la clase alta y media alta contra 9% en la clase baja. Al analizar teniendo en consideración el sexo de los entrevistados, se ve que son los hombres quienes conocen en mayor medida este proceso (17% contra 10% en el segmento femenino). Por edad podemos destacar que existe mayor conocimiento entre los que poseen 25-64 años.

- A los **entrevistados que respondieron conocer el proceso a seguir para denunciar un caso de corrupción** (14% sobre el total muestral) se les pidió que realizaran una **evaluación de la eficiencia de dicho proceso**. Se evaluó el proceso usando una escala de **1 a 7** puntos, en la cual **1** significa “*completamente ineficiente*” y **7** “*completamente eficiente*”, pudiéndose seleccionar puntajes intermedios de la escala. El puntaje promedio obtenido es **3.6**.



MEDIDAS PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN

Se les preguntó a los encuestados que sería **lo primero que harían para combatir la corrupción en Argentina** si estuviesen en una posición de responsabilidad y pudiesen hacer algo al respecto. Señalaron en forma espontánea *“meter presos a los corruptos”* (17%). Con menores guarismos se registraron las siguientes medidas: *“combatir los mecanismos de corrupción/ más control”* (6%) y *“cambiar a todos los que ocupan un cargo político”, “conseguir gente de confianza y honesta para trabajar”, “denunciarlos”, “investigar”* (5% respectivamente) y *“cambiar/ ajustar las leyes”* (4%). El 35% no emitió opinión sobre la temática.



INSTITUCIONES DE SERVICIOS PUBLICOS Y DEPENDENCIAS OFICIALES

Contacto del hogar con determinadas Instituciones de Servicio Público

- Se indagó entre los entrevistados cuáles fueron las Instituciones de Servicio Público contactadas por la persona o algún miembro de su familia durante el último año. Las más contactadas fueron los **Hospitales Públicos** (40%), el **Registro Civil** (30%), **Correos** (27%), **Empresa Eléctrica** (24%) y **Telefonía** (23%). Le siguen, **Oficinas de recaudación de impuestos** (19%), **Empresa de agua** (18%), **ANSES** (18%) e **Instituciones Educativas Públicas** (16%). Con guarismos del 10% o menos, **Policía Federal** (10%), **Dirección de tránsito** (9%), **Policía de tránsito** (6%) y **Oficinas de habilitaciones y Oficinas de aduanas** (4% respectivamente). Las Instituciones contactadas por menos entrevistados fueron la **Oficina de permisos de construcción** y el **Servicio de recolección de basura** (2% respectivamente).

Evaluación de Instituciones de servicio público

Se presenta a continuación una evaluación de diferentes aspectos referidos a las instituciones que fueron más contactadas por los hogares de los entrevistados durante el último año. Se analizan en las páginas siguientes las contactadas por más del 10% del total de entrevistados. Las preguntas para cada una de las instituciones fueron respondidas por los entrevistados que habían tenido un contacto con ellas, por lo tanto la base de cada pregunta varía de acuerdo a ello.

HOSPITALES PÚBLICOS (visitados por el 40% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fueron **visitados** fue **7.5** durante el transcurso del último año (2.5 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.5** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.1** de puntaje promedio.
- El 6% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o mal trato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **2.1** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó la opinión sobre la frecuencia con que en los Hospitales Públicos se piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (95%). Luego, un 3% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 2% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo un 3% declaró una cifra en pesos.

REGISTRO CIVIL (visitados por el 30% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitado** fue **1.8** durante el transcurso del último año (0.5 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.5** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.1** de puntaje promedio.
- El 3% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o mal trato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con**

la solución brindada y se obtuvo un puntaje promedio de **4.2** en una escala de 1 a 7 puntos.

- Se indagó sobre la frecuencia con que en el Registro Civil se piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (94%). Luego, un 4% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 2% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo un 4% declaró una cifra en pesos.

CORREOS (visitados por el 27% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fueron **visitados** fue **7.4** durante el transcurso del último año (2.1 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **6.0** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.7** de puntaje promedio.
- El 6% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o mal trato** dado por la empresa. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **3.0** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que en el Correo se piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (98%). Luego, un 2% señala que sucede a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) menos de 1% declaró una cifra en pesos.

EMPRESA ELÉCTRICA (contactados por el 24% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** es **4.8** durante el transcurso del último año (1.0 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.7** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.4** de puntaje promedio.
- El 16% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la empresa. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **4.4** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que en la empresa de electricidad se piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (95%). Luego, un 3% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 2% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) menos de 2% declaró una cifra en pesos.

EMPRESA DE TELEFONÍA (contactados por el 23% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** es **3.3** durante el transcurso del último año (0.7 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.4** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.2** de puntaje promedio.

- El 25% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la empresa. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **2.9** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que la compañía de telefonía piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (93%). Luego, un 4% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 3% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo 1% declaró una cifra en pesos.

OFICINAS DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS (DGI/ RENTAS) (visitadas por el 19% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fueron **visitadas** fue **4.2** durante el transcurso del último año (0.8 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **4.8** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **4.5** de puntaje promedio.
- El 11% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **2.4** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que funcionarios públicos de DGI/ RENTAS piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (85%). Luego, un 6% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 9% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo 1% declaró una cifra en pesos.

EMPRESA DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE (contactados por el 18% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** fue **3.5** durante el transcurso del último año (0.6 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.5** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.1** de puntaje promedio.
- El 22% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la empresa. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **3.7** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que en la empresa de agua se piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (93%). Luego, un 4% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 3% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo un 3% declaró una cifra en pesos.

ANSES (visitada por el 18% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** fue **3.7** durante el transcurso del último año (0.6 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.1** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.

- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **4.7** de puntaje promedio.
- El 13% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **1.8** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que funcionarios de la ANSES piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (96%). Luego, un 2% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 2% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) menos del 1% declaró una cifra en pesos.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS (contactadas por el 16% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fueron **visitadas** fue **4.3** durante el transcurso del último año (0.7 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.7** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.1** de puntaje promedio.
- El 8% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o maltrato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **3.7** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que funcionarios de estas instituciones piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La gran mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (93%). Luego, un 2% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 5% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les

preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) sólo un 4% declaró una cifra en pesos.

POLICÍA FEDERAL (contactada por el 10% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** fue **2.3** durante el transcurso del último año (0.2 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio** recibido obtiene un puntaje promedio de **5.7** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.
- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.2** de puntaje promedio.
- El 8% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o mal trato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **2.9** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que funcionarios públicos piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (82%). Luego, un 9% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 9% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) un 5% declaró una cifra en pesos.

DIRECCIÓN DE TRÁNSITO (contactada por el 9% de la población en el último año):

- El promedio de veces que fue **visitada** fue **1.4** durante el transcurso del último año (0.1 sobre el total de entrevistados)
- La **calidad del servicio recibido** obtiene un puntaje promedio de **5.3** en una escala de 1 a 7 puntos, en donde 1 significa “muy baja calidad” y 7 “muy alta calidad”.

- Utilizando la misma escala se evaluó la **evolución de la calidad del servicio** en los últimos dos años. Se obtuvo **5.0** de puntaje promedio.
- El 2% presentó alguna **queja por mala calidad del servicio, demora o mal trato** dado por la institución. Los que efectuaron quejas evaluaron la **satisfacción con la solución brindada** y se obtuvo un puntaje promedio de **7.0** en una escala de 1 a 7 puntos.
- Se indagó sobre la frecuencia con que funcionarios públicos piden o la persona se ve obligada a hacer **pagos extras**. La mayoría expresa que eso no suele ocurrir o no sabe (78%). Luego, un 14% señala que sucede siempre/ casi siempre y un 8% que pasa a veces. Específicamente, cuando se les preguntó el promedio en pesos que tiene que pagar extra cada vez que solicita un servicio (regalos, propinas, coimas, etc) un 5% declaró una cifra en pesos.

INSTITUCIONES QUE NO FUERON CONTACTADAS POR EL HOGAR DURANTE EL ÚLTIMO AÑO

- Para cada una de las instituciones que el entrevistado manifestó no haber contactado en su hogar durante el último año se le preguntó si habían pensado hacer alguna gestión en la misma y luego decidieron no hacerla. Se observa que casi la totalidad de encuestados respondió que **no pensó en contactar las instituciones**, siendo los porcentajes de los que lo han pensado inferiores al 2%.



VENTA/ COMPRA DE VOTOS

- Se le preguntó a los entrevistados **si conocían o no a alguien que haya vendido su voto a cambio de dinero u otro ofrecimiento**. El 24% manifestó conocer alguna persona, contra un 76% que dijo no conocer a nadie.
- Las diferencias más significativas respecto del análisis segmentado se registran teniendo en cuenta la edad de los encuestados, pudiéndose observar que el conocimiento de alguna persona que haya vendido su voto es mayor entre los menores de 50 años. Asimismo, a mayor educación hay un aumento en el conocimiento de este tipo de situaciones.
- Entre quienes manifiestan conocer alguna persona que vendió su voto, se indagó sobre las elecciones en las cuales ocurrió el hecho de corrupción. Las más mencionadas fueron las **internas del Justicialismo**, en general, sin especificar año (40%), seguido de las **elecciones para gobernador de 1999** (29%). Luego, las **elecciones presidenciales de 1995** (25%), las **elecciones para Diputados de 1997** (23%) y la de **Diputados de 1995** (19%). Por último, se ubican las **internas de la Alianza** (17%). Por su parte un 22% mencionó otras instancias electorales y el 4% no respondió.

- Del análisis segmentado cabe mencionar que, salvo las internas justicialistas que son más destacadas en el Gran Buenos Aires, para las restantes instancias electorales son los entrevistados del Interior los que manifiestan en mayor medida que en el promedio muestral el conocer a alguien que haya vendido su voto.
- Entre quienes declaran conocer a alguien que haya vendido su voto, 6 de cada 10 manifestaron que el ofrecimiento que le realizaron a la persona que vendió su voto fue **dinero** (57%), seguido de **comida** (31%). El 11%, respectivamente, respondió que le ofrecieron **mercadería** o **trabajo** a cambio de su voto. Luego, con 4% de las menciones cada una de ellas se detecta **materiales de construcción, ropa/calzado/ mochilas y colchones**.
 - Entre quienes manifestaron conocer estas situaciones irregulares, el **partido Justicialista** fue el partido político más señalado como el que ofreció la compra de votos a cambio de dinero u otros ofrecimientos (47%). Le siguen de acuerdo al número de menciones, el **partido Radical** con el 11% y la **Alianza** con el 7%. Un 9% respondió que **todos los partidos** realizaron los ofrecimientos para la compra de votos.



SISTEMA JUDICIAL ARGENTINO

Imagen del Sistema Judicial Argentino

- Se les pidió a los entrevistados su **opinión personal respecto de determinados aspectos referidos al Sistema Judicial Argentino**. Para tal fin se les presentaron pares de frases opuestas y se utilizó un escala de **1 a 7** puntos. Si el encuestado estaba más de acuerdo con la frase de la izquierda debía elegir un número bajo y si estaba más de acuerdo con la frase de la derecha un número alto. En caso de no estar de acuerdo con ninguna de las dos frases presentadas elegiría el número intermedio. Los resultados reflejan que los entrevistados tienden a visualizar al Poder Judicial como *“dependiente de presiones económicas”* (5.4), *“injusto”* (5.3) y *“dependiente del Poder Ejecutivo”* (5.1). Asimismo, tienden a pensar que el Poder Judicial *“no merece confianza”* (4.8). Por su parte se percibe que *“las leyes en Argentina se aplican para los pobres”* (2.7). Luego, al comparar frases sobre corrupción en el Poder Judicial frente a corrupción en los demás poderes de Argentina se obtuvieron puntajes intermedios (3.7), lo que estaría indicando una postura de no acuerdo con las alternativas planteadas.

Visitas a Juzgados desde 1996 a la fecha

- El 15% de los entrevistados **ha acudido o lo ha hecho algún miembro de su familia a un juzgado** en calidad de demandante o demandado desde 1996 al día de hoy. El puntaje promedio de veces que han acudido es **2.9** (0.5 de puntaje promedio sobre el total muestral).

Las siguientes preguntas fueron efectuadas a aquellas personas que manifestaron haber acudido a un juzgado en el período señalado (15% sobre el total muestral).

- El 52% de los entrevistados que acudió a un juzgado desde 1996 a la fecha de campo, lo hizo en calidad de demandante o demandado en un caso **civil**, distribuyéndose 34% como demandante y 18% como demandado. Le siguen los casos **penales** con el 21%, (10% demandante y 11% demandado), los **comerciales** con 17%, (10% demandante y 7% demandado). Los casos **laborales** registran un 13%, (9% demandante y 4% demandado).
- De los entrevistados que acudieron a un juzgado, el 13% manifestó haber **apelado la decisión del juez** acudiendo a una instancia superior. Respecto del resultado de dicha apelación, el 41% tuvo éxito en la misma, el 46% no lo tuvo y el 13% respondió que todavía no fue resuelta la causa.
- 1 de cada 10 entrevistados (10%) que acudieron a un juzgado (y 1.6% del total poblacional) , señaló que recibió alguna **insinuación de que debía pagar algo para obtener una decisión favorable en el caso.**

Las siguientes preguntas fueron efectuadas a aquellas personas que manifestaron no haber acudido a un juzgado en el período señalado (83% sobre el total muestral).

- Se les preguntó si en los últimos dos años pensaron en acudir a un juzgado para resolver algún problema y finalmente decidieron no hacerlo. Solamente el 8% manifestó haberlo pensado.

- A aquellas personas que respondieron haber pensado en acudir a un juzgado pero no lo han hecho (8%) se les presentaron una serie de cuestiones como posibles obstáculos para que la justicia sea buena y se les solicitó que manifestaran si en su opinión eran o no un escollo. En este sentido, las cuestiones más destacadas son: en primer lugar la lentitud de la justicia, *“desde que uno presenta un reclamo hasta que un juez toma su decisión pasa demasiado tiempo”* (86%). Luego de ubica *“los pagos extras, regalos, propinas, coimas que deben hacerse para que reciban un reclamo son muy costosos”* (66%), *“las decisiones de los jueces no se cumplen”* (64%) y *“las decisiones de los jueces no son justas”* (63%). Le siguen *“no hay asesoría legal adecuada (gratuita)”* (58%) y *“los jueces no tienen la suficiente experiencia para juzgar”* (48%).
- Seguidamente se les solicitó que evaluaran el grado de importancia que le atribuyen a cada uno de los obstáculos mencionados. Se utilizó para tal fin una escala de **1 a 7** puntos en donde **1** significa que es **“un obstáculo sin importancia”** y **7** que es **“un obstáculo extremadamente importante”**. Pudieron utilizar los puntajes intermedios de la escala. Los principales obstáculos para acudir a la justicia son los relacionados con la lentitud en la administración de la justicia y el escepticismo en el cumplimiento efectivo de las resoluciones judiciales: *“desde que uno presenta un reclamo hasta que un juez toma su decisión pasa demasiado tiempo”* (5.9 de puntaje promedio) y *“las decisiones de los jueces no se cumplen”* (5.7). Asimismo, se consideraron como obstáculos *“los pagos extras, regalos, propinas, coimas que deben hacerse para que reciban un reclamo son muy costosos”* (5.5), *“las decisiones de los jueces no son justas”* (5.4), *“no hay asesoría legal adecuada (gratuita)”* (5.3) y *“los jueces no tienen la suficiente experiencia para juzgar”* (5.0).
- Se indagó sobre la **seguridad de resolver un caso a favor de uno si se paga** por ello. Utilizaron para responder una escala de **1 a 7** puntos en donde **1** significa *“completamente inseguro si paga”* y **7** *“completamente seguro si paga”*. Se pudieron utilizar puntajes intermedios.

El puntaje promedio obtenido es **4.4**. Cabe destacar que alrededor de un tercio de los entrevistados tiende a pensar que es más seguro que se resuelva el problema si uno paga. (35% le otorgó entre 6 y 7 puntos).

- Se le preguntó sobre la **resolución de disputas** importantes del hogar en los últimos dos años **sin acudir a un juez**. El 24% resolvió una disputa “*mediante gestiones privadas de un abogado*”. Con menores guarismos se registraron “*mediante gestiones de parientes y amigos*” (6%), “*conseguí la recomendación de un funcionario de alto nivel*” (5%) y 3% “*por gestiones de una ONG*”. Las restantes resoluciones tienen porcentuales inferiores al 1%.



SISTEMA EDUCATIVO ARGENTINO

- El 30% de los hogares respondió que algún miembro concurre como estudiante entre 1996-1999 a la **escuela pública primaria** y el 27% a la **escuela pública secundaria**. El 13% a la **universidad pública**, 8% a **preprimaria pública** y 5% a **escuela terciaria/ técnica**. El 41% del total de hogares no posee miembros que hayan acudido a establecimientos educativos públicos en el período señalado.
- Otra de las preguntas apuntó a evaluar la evolución de diferentes aspectos referidos al sistema de educación pública en nuestro país entre los entrevistados que poseen algún miembro del hogar que asiste a establecimientos públicos. Para tal fin se utilizó una escala de **1 a 7** puntos, dónde **1** significa que *“ha empeorado muchísimo”* dicho aspecto y **7** que *“ha mejorado muchísimo”*, pudiéndose utilizar puntajes intermedios. Las **instalaciones educativas** registran un puntaje promedio de **4.1**, los **profesores/ maestros 4.0** y por último, la **calidad en general 3.8** de promedio. Para los tres aspectos medidos, la desagregación de los puntajes en intervalos refleja una mayor concentración de las respuestas en los puntajes intermedios (3-4-5: alrededor del 50%).
- Se evaluó el **costo de la educación pública** entre los entrevistados en cuyos hogares algún miembro asiste a establecimientos públicos. Se les pidió que utilizaran para tal fin una escala de **1 a 7** puntos donde **1** significa que la educación pública *“es muy barata”* y **7** que *“es muy costosa”*. Se pudo utilizar puntajes intermedios. El puntaje promedio obtenido es **4.0**.

- El 98% del total de entrevistados en cuyos hogares se asiste a establecimientos públicos manifestó **no haber tenido que pagar o dar algún tipo de obsequio para poder conseguir vacantes** en las escuelas públicas. Mientras un 2% manifestó haber tenido que hacerlo en alguna oportunidad.
- Se indagó acerca de la **exigencia de pagos adicionales irregulares** diferentes a los pagos que se efectúan a la cooperadora y por la matrícula en las escuelas públicas. Casi la totalidad de encuestados manifestó que nunca le han exigido un pago adicional (98%) contra solamente el 2% que le han exigido algún pago adicional.
- Se realizó una evaluación de posibles **causas por las cuales la gente hace obsequios a profesores/ maestros** entre los encuestados que poseen algún miembro del hogar en establecimientos públicos. Para realizar dicha evaluación se usó una escala de **1 a 7** puntos dónde **1** significa *“totalmente sin importancia”* y **7** *“totalmente importante”*, pudiendo utilizarse los puntajes intermedios de la escala. Cabe destacar que ninguno de los motivos medidos obtuvo puntajes altos de importancia. El motivo con mayor puntaje promedio de importancia es: **“es una costumbre establecida” (3.8)**. Los restantes promedios parecen indicar que esos motivos medidos no son prioritarios: *“no es necesario, pero siempre ayuda” (2.6)*, *“para que las escuelas funcionen adecuadamente debido a los bajos salarios de los profesores/ maestros” (2.3)* y *“para recibir una educación adecuada” (1.9)*.



SINTESIS DE RESULTADOS

- ⇒ Los **problemas** considerados graves por los entrevistados son: falta de trabajo/ desocupación, corrupción en el sector público, inseguridad pública/ delincuencia y consumo/ tráfico de drogas.

- ⇒ Cabe señalar que la desocupación fue el **problema señalado como el más grave** que tiene el país actualmente.

- ⇒ Se destacaron la Iglesia y el Registro Civil como las **Instituciones de mayor honestidad**. En contrapartida, las consideradas más deshonestas fueron: La Dirección General de Aduanas, los Sindicatos, el Poder Judicial, la Comisión Parlamentaria contra la corrupción, la Secretaría de Ingresos Brutos, el Congreso Nacional, la DGI y la Oficina de Ética pública.

- ⇒ 2 de cada 10 entrevistados conoce o sabe de alguien que haya **vendido su voto a cambio de dinero u otros ofrecimientos**. Los comicios en los cuales ocurrió este tipo de hechos son las Internas del Justicialismo y las elecciones para Gobernador de 1999 principalmente.

- ⇒ Las **Instituciones de servicio público** más contactadas durante el último año por los entrevistados o por algún miembro del hogar fueron los Hospitales públicos, Registro Civil, Correos, Empresa eléctrica y Telefonía. La mejor evaluada en relación al servicio brindado y evolución fue el Correo.

- ⇒ Respecto del **pago o entrega de regalos a funcionarios públicos** para solucionar un problema, el 31% manifestó que “ya se sabe como funciona el sistema y cuanto hay que pagar”, un 23% “el funcionario público solicita un pago extraoficial o se insinúa” y en menor medida que “el usuario debe ofrecer el pago extraoficial o el regalo espontáneamente” (12%). El 34% no respondió.

- ⇒ Los entrevistados visualizan al **Poder Judicial** como “dependiente de presiones económicas”, “injusto”, “dependiente del Poder Ejecutivo”, “las leyes se aplican solo para los pobres” y “no merece confianza”.

- ⇒ El 15% de los encuestados **acudió a un juzgado** o lo ha hecho algún miembro de su hogar desde 1996 hasta la fecha. La mayor parte de ellos acudió por un caso Civil como demandante o demandado.

- ⇒ Sobre el **Sistema de educación pública**, se observa que en el análisis de la evolución de la calidad en general, de los profesores/ maestros y de las instalaciones educativas, no se han registrado cambios ni negativos ni positivos a la luz de los entrevistados que poseen algún miembro del hogar que asiste a establecimientos públicos.

- ⇒ El 2% de los entrevistados en cuyos hogares alguna persona concurre a establecimientos públicos manifestó **haber tenido que pagar o dar algún tipo de obsequio para conseguir vacantes en una escuela pública**. Igual porcentaje de encuestados manifestó que le han exigido un **pago adicional irregular** distinto a los de la cooperadora y matrícula.

- ⇒ Principalmente la Iglesia fue señalada como la **institución más eficaz en la lucha contra la corrupción**. En un segundo lugar se ubican las ONG´s-Sociedad Civil.

- ⇒ Es bajo el conocimiento sobre el **proceso que debe seguirse para denunciar un caso de corrupción**, el 14% manifestó conocerlo.

- ⇒ En relación a la corrupción, los encuestados consideraron que “si alguien conoce un caso de corrupción debe denunciarlo” y “la corrupción es un mal contra el que tenemos que luchar todos denunciando los casos de corrupción que conocemos”.
- ⇒ El 64% de los encuestados nunca conoció un **caso de corrupción** mientras que un 17% conoció alguno pero no pensó en denunciarlo. Solamente un 3% manifestó haber denunciado algún hecho de corrupción. No respondió el 16%.
- ⇒ Señalaron como **motivos que pueden influir en la decisión de no denunciar un caso de corrupción** la falta de protección contra posibles represalias y que los que denuncian terminan sufriendo más.
- ⇒ Los siguientes conceptos referidos a aspectos de la corrupción registraron mayor apoyo por parte de los encuestados: “el gobierno debería hacer una de sus prioridades la lucha contra la corrupción”, “los funcionarios deben ser juzgados más duramente que los ciudadanos comunes en los casos de corrupción”, “se habla mucho pero no se hace nada para combatir la corrupción”, “la clase política no es de confianza” y “el gobierno no merece ninguna confianza”.
- ⇒ En cuanto a **sanciones o servicios** recibidos durante el último año, cabe destacar que el 9% declaró haber recibido multas de tránsito, seguido de inspección de impuestos (5%).
- ⇒ Al consultarles acerca de lo primero que harían los encuestados si estuviesen en una posición de responsabilidad y pudiesen hacer algo para **combatir la corrupción** en Argentina el 17% manifestó que sería “meter presos a los corruptos/delincuentes” .
- ⇒ El 49% del total muestral manifestó que su **nivel de vida** está peor que hace dos años, para un 34% está igual y para un 17% mejor.

- ⇒ El 55% espera que su nivel de vida sea mejor de acá a dos años, un 23% igual y un 11% peor. El 11% no respondió.

- ⇒ Las organizaciones en las cuales existe una mayor participación de los encuestados son las organizaciones religiosas y los clubes deportivos.



CUADROS DE RESULTADOS

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ARGENTINA

ESCALA DE 1 A 7 PUNTOS

1: “ABSOLUTAMENTE LEVE”

7: “ABSOLUTAMENTE GRAVE”

| | PUNTAJE PROMEDIO | % NO RESPONDENTES |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| FALTA DE TRABAJO/ DESOCUPACION | 6.7 | - |
| CORRUPCION EN EL SECTOR PUBLICO | 6.7 | 2% |
| INSEGURIDAD PUBLICA/ DELINCUENCIA | 6.7 | 1% |
| CONSUMO/ TRAFICO DE DROGAS | 6.7 | 1% |
| CORRUPCION EN EL SECTOR PRIVADO | 6.1 | 11% |
| COSTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD | 6.0 | 4% |
| COSTO DE LA EDUCACION | 5.9 | 5% |
| COSTO DE SERVICIOS PUBLICOS | 5.7 | 6% |
| FALTA DE VIVIENDA | 5.7 | 4% |
| COSTO DE VIDA | 5.7 | 4% |
| MALOS SERVICIOS PUBLICOS | 5.6 | 5% |
| FALTA DE LIDERES | 5.5 | 13% |
| FALTA DE RUTAS/ CAMINOS | 4.5 | 9% |

Base: Total muestral

HONESTIDAD DE LAS INSTITUCIONES

ESCALA DE 1 A 7 PUNTOS

1: “ABSOLUTAMENTE DESHONESTA” 7: “ABSOLUTAMENTE HONESTA”

INSTITUCION EN LA CUAL EL GOBIERNO DEBERIA CONCENTRAR SUS ESFUERZOS EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

| | PUNTAJE PROMEDIO | % de puntaje 1-2 “Deshonesta” | % No respuesta | PRIORITARIAS |
|--|-----------------------------|--|---------------------------|---------------------|
| REGISTRO CIVIL | 4.9 | 10% | 27% | - |
| IGLESIA | 4.8 | 16% | 14% | 1% |
| BANCO NACION | 4.1 | 18% | 31% | 1% |
| ORGANIZACIONES PROFESIONALES | 3.9 | 9% | 61% | - |
| BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA | 3.8 | 18% | 37% | 1% |
| MUNICIPALIDAD | 3.8 | 31% | 13% | 2% |
| MINISTERIO DE EDUCACION | 3.8 | 21% | 29% | 1% |
| FUERZAS ARMADAS | 3.8 | 21% | 31% | - |
| ONG´S | 3.8 | 11% | 60% | - |
| GOBERNACION DE LA PCIA | 3.7 | 30% | 17% | 2% |
| CAMARAS/UNIONES/ASOCIAC IONES DE EMPRESARIOS | 3.6 | 15% | 54% | - |
| MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS | 3.6 | 20% | 37% | - |
| POLICIA FEDERAL | 3.5 | 28% | 21% | 3% |
| MINISTERIO DE SALUD Y ACCION SOCIAL | 3.5 | 24% | 33% | 1% |
| OMBUDSMAN | 3.5 | 16% | 54% | - |
| RENTAS DE LA CIUDAD | 3.4 | 28% | 31% | - |
| DIRECCION DE TRANSITO DE LA MUNICIPALIDAD DE... | 3.4 | 29% | 30% | - |

(Continúa...)

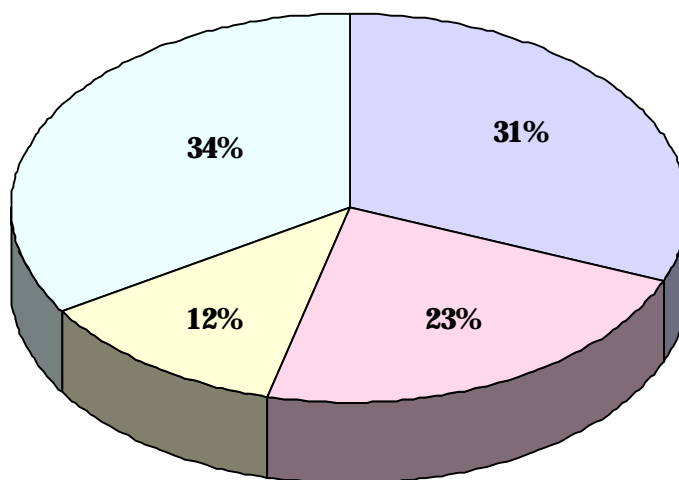
(...Continuación)

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO | 3.4 | 18% | 52% | - |
| RENTAS DE LA PROVINCIA | 3.3 | 26% | 36% | - |
| DIRECCION DE TRANSITO DE LA PCIA DE... | 3.3 | 25% | 41% | - |
| FISCALIA | 3.2 | 20% | 51% | 1% |
| POLICIA DE LA PCIA... | 3.2 | 37% | 16% | 3% |
| TRIBUNAL DE FALTAS | 3.2 | 27% | 41% | - |
| SECRETARIA PARA LA LUCHA Y PREVENCIÓN DE LA DROGADICCIÓN Y EL NARCOTRÁFICO | 3.2 | 31% | 36% | 3% |
| DIRECCION NACIONAL ELECTORAL | 3.2 | 20% | 52% | - |
| MINISTERIO DE DEFENSA | 3.2 | 22% | 45% | - |
| MINISTERIO DEL INTERIOR | 3.1 | 26% | 42% | 1% |
| DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES | 3.1 | 14% | 68% | - |
| CONSEJO DELIBERANTE DE.. | 3.1 | 30% | 32% | 2% |
| ENTES REGULADORES DE SERVICIOS PUBLICOS | 3.1 | 20% | 49% | 1% |
| MINISTERIO DE ECONOMIA | 3.0 | 33% | 27% | 3% |
| PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | 3.0 | 18% | 61% | - |
| PRESIDENCIA DE LA NACION | 3.0 | 42% | 16% | 12% |
| DGI | 2.8 | 41% | 25% | 4% |
| CONGRESO NACIONAL | 2.8 | 34% | 31% | 7% |
| OFICINA DE ETICA PUBLICA | 2.8 | 21% | 61% | 1% |
| SECRETARIA DE INGRESOS BRUTOS | 2.7 | 29% | 45% | - |
| PODER JUDICIAL | 2.6 | 43% | 23% | 12% |
| COMISION PARLAMENTARIA CONTRA LA CORRUPCION | 2.6 | 27% | 54% | 2% |
| DIRECCION GENERAL DE ADUANAS | 2.5 | 40% | 36% | 2% |
| SINDICATOS | 2.5 | 44% | 25% | 1% |
| NS/NC | | | | 32% |

Base: Total muestral

**OPINION ACERCA DE SITUACIONES EN LAS QUE SE PAGA A UN
FUNCIONARIO PUBLICO PARA QUE SOLUCIONE UN PROBLEMA**

TOTAL MUESTRAL



- Ya se sabe como funciona el sistema y cuanto hay que pagar
- El funcionario público solicita un pago extraoficial o se insinúa
- El usuario debe ofrecer el pago extraoficial o el regalo espontáneamente
- NS/NC

**CAUSAS QUE PUEDEN INFLUIR O NO EN LA DECISION
DE NO DENUNCIAR UN CASO DE CORRUPCION**

ESCALA DE 1 A 7 PUNTOS

1: "NADA IMPORTANTE"

7: "MUY IMPORTANTE"

| | PUNTAJE PROMEDIO |
|--|-----------------------------|
| No me hubiese sido ofrecida protección contra las posibles represalias | 5.7 |
| Los que denuncian son los que acaban sufriendo más | 5.6 |
| La denuncia no hubiese servido de nada por que los responsables no hubiesen sido perseguidos | 5.3 |
| No podía probar nada | 5.2 |
| Todo el mundo conoce estos casos y nadie los denuncia | 5.1 |
| No sabía dónde denunciarlo | 4.3 |
| La corrupción es tan trivial, poco importante que no merecía la pena denunciarlo | 3.4 |
| No quería traicionar a nadie | 3.2 |
| Los que denuncian solo quieren crear más problemas | 3.0 |

Base Total muestral

INSTITUCIONES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

ESCALA DE 1 A 7 PUNTOS

1: “COMPLETAMENTE INEFICAZ”

7: “COMPLETAMENTE EFICAZ”

| | PUNTAJE PROMEDIO | % NO RESPONDENTES |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| IGLESIA | 4.0 | 27% |
| ONG´S- SOCIEDAD CIVIL | 3.2 | 56% |
| OMBUDSMAN/ DEFENSORIA DEL PUEBLO | 3.1 | 46% |
| FISCALIA | 2.8 | 48% |
| PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | 2.6 | 55% |
| OFICINA DE ETICA PUBLICA | 2.5 | 53% |
| COMISION PARLAMENTARIA CONTRA LA CORRUPCION | 2.5 | 48% |

Base: Total muestral

OPINIONES SOBRE LA CORRUPCION

Le voy a mostrar unas frases que dicen algunas personas sobre la corrupción para que usted me diga su opinión. Utilice la escala de 1 a 7. Si está más de acuerdo con la frase de la izquierda elija un número bajo. Si está más de acuerdo con la frase de la derecha elija un número alto.

Puede no estar de acuerdo con ninguna frase y en ese caso elegiría el número intermedio.

| | DE 1 A 7 | |
|---|-------------------------|--|
| | PUNTAJE PROMEDIO | |
| Existe un sentimiento sincero para combatir la corrupción | 5.9 | Se habla mucho pero no se hace nada para combatir la corrupción |
| La clase política es de confianza | 5.7 | La clase política no es de confianza |
| El gobierno me merece confianza | 5.3 | El gobierno no merece ninguna confianza |
| Los sindicatos de la administración pública están contra la corrupción | 5.0 | Los sindicatos de la administración pública propician la corrupción |
| Uno sí puede confiar en la gente | 4.8 | Uno no puede confiar en nadie |
| La campaña anticorrupción del gobierno será eficaz en reducir la corrupción considerablemente | 4.7 | La campaña anticorrupción del gobierno no será eficaz en reducir la corrupción considerablemente |
| Los medios de comunicación merecen toda la confianza | 4.1 | Los medios de comunicación no merecen nada de confianza |
| Las asociaciones y cámaras de empresarios promueven la corrupción | 3.2 | Las asociaciones y cámaras de empresarios luchan contra la corrupción |
| La corrupción la perpetúan los políticos | 2.9 | La corrupción la perpetúa la gente |
| Los funcionarios deben ser juzgados más duramente que los ciudadanos comunes en los casos de corrupción | 2.1 | Los ciudadanos comunes deben ser juzgados más duramente que los funcionarios públicos en los casos de corrupción |
| El gobierno debería hacer una de sus prioridades la lucha contra la corrupción | 2.0 | El gobierno no tiene que hacer de la lucha contra la corrupción una de sus prioridades |

Base: Total muestral

SERVICIOS PUBLICOS Y DEPENDENCIAS OFICIALES VISITADAS DURANTE EL ULTIMO AÑO

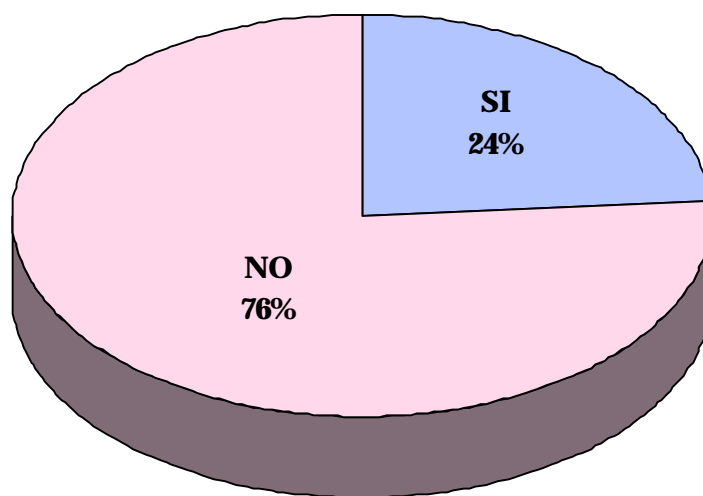
| | % QUE CONCURRIO | PROMEDIO DE VECES QUE CONCURRIO | EVALUACION CALIDAD (PROMEDIO ESCALA 1 A 7) | EVOLUCION CALIDAD (PROMEDIO ESCALA 1 A 7) | % QUE PRESENTO QUEJAS POR MALA CALIDAD DEL SERVICIO |
|---|------------------------|--|---|--|--|
| <i>HOSPITALES PUBLICOS</i> | 40% | 7.5 | 5.5 | 5.1 | 6% |
| <i>REGISTRO CIVIL</i> | 30% | 1.8 | 5.5 | 5.1 | 3% |
| <i>CORREOS</i> | 27% | 7.4 | 6.0 | 5.7 | 6% |
| <i>EMPRESA ELECTRICA</i> | 24% | 4.8 | 5.7 | 5.4 | 16% |
| <i>TELEFONIA</i> | 23% | 3.3 | 5.4 | 5.2 | 25% |
| <i>OFICINAS DE RECAUDACION DE IMPUESTOS (DGI/ RENTAS)</i> | 19% | 4.2 | 4.8 | 4.5 | 11% |
| <i>EMPRESA DE PROVISION DE AGUA POTABLE</i> | 18% | 3.5 | 5.5 | 5.1 | 22% |
| <i>ANSES</i> | 18% | 3.7 | 5.1 | 4.7 | 13% |
| <i>INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS</i> | 16% | 4.3 | 5.7 | 5.1 | 8% |
| <i>POLICIA FEDERAL</i> | 10% | 2.3 | 5.7 | 5.2 | 8% |
| <i>DIRECCION DE TRANSITO</i> | 9% | 1.4 | 5.3 | 5.0 | 2% |
| <i>POLICIA DE TRANSITO</i> | 6% | 2.2 | 4.2 | 3.8 | 20% |
| <i>OFICINAS DE ADUANAS</i> | 4% | 3.7 | 5.4 | 5.0 | 3% |
| <i>OFICINA DE HABILITACIONES</i> | 4% | 3.0 | 4.5 | 4.2 | 12% |
| <i>OFICINA DE PERMISOS DE CONSTRUCCION</i> | 2% | 2.6 | 5.5 | 5.2 | - |
| <i>SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURA</i> | 2% | 5.5 | 4.7 | 4.1 | 24% |

GALLUP ARGENTINA

COMPRA DE VOTOS

Conoce o sabe de alguien que haya vendido su voto a cambio de dinero u otros ofrecimientos?

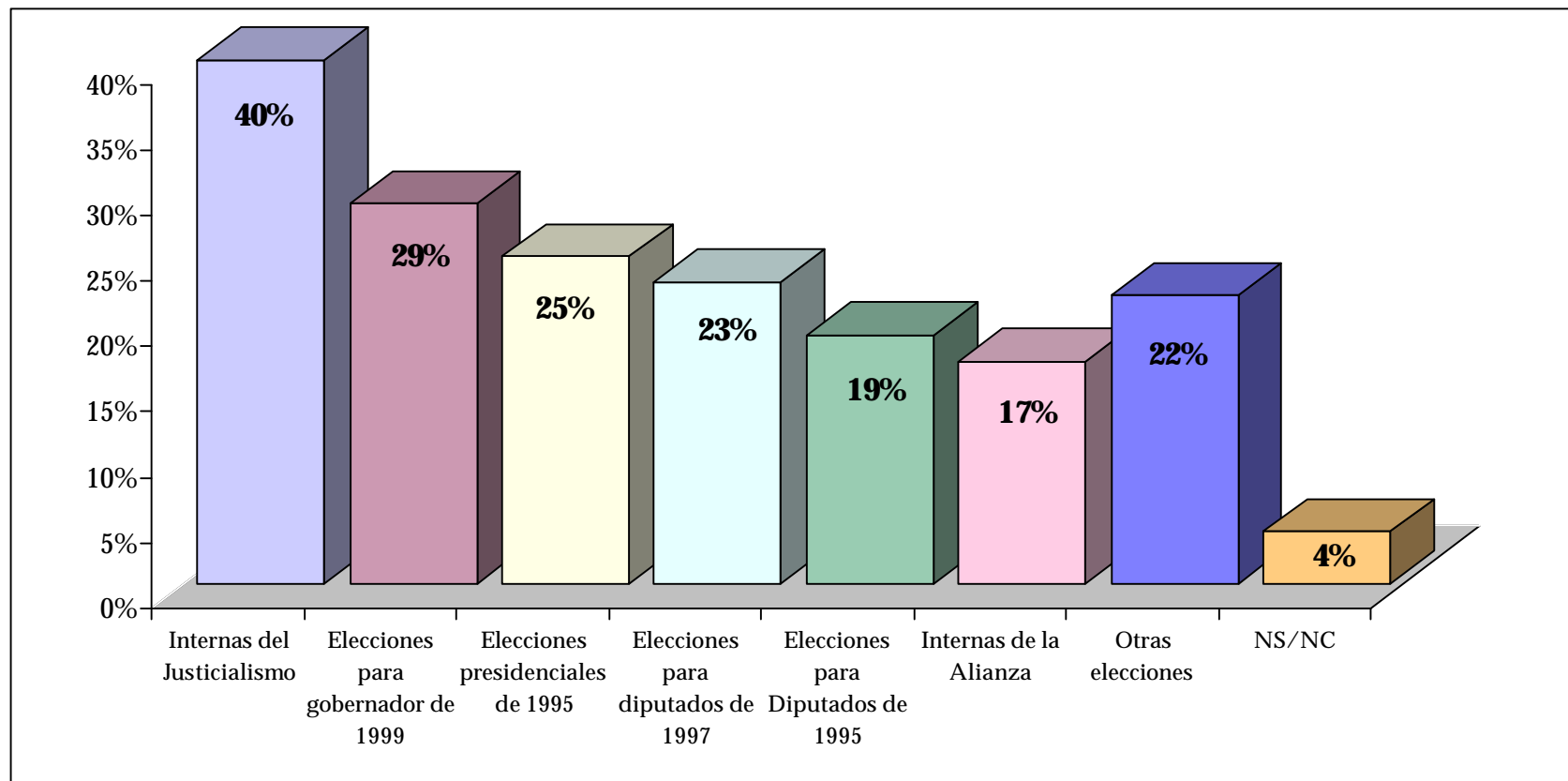
TOTAL MUESTRAL



COMPRA DE VOTOS

ELECCIONES EN LAS QUE OCURRIÓ EL HECHO

(Entre el 24% que conoce alguien que vendió su voto)



GALLUP ARGENTINA

SISTEMA JUDICIAL ARGENTINO

Ahora vamos a hablar sobre el Sistema Judicial en Argentina. Yo le voy a mostrar unas frases que a veces dice la gente para que usted me diga en dónde se ubica su opinión. Si está más de acuerdo con la frase de la izquierda elija un número bajo y si está más de acuerdo con la frase de la derecha elija un número alto. Si no está de acuerdo con ninguna frase elija el número intermedio.

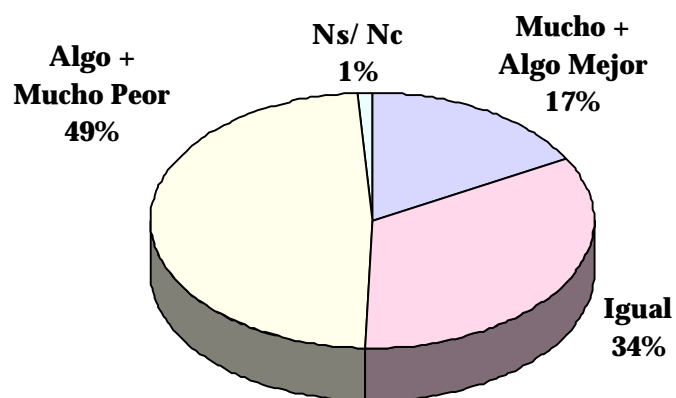
| | <i>DE 1 A 7</i> | |
|---|--------------------------------|--|
| | <i>PUNTAJE PROMEDIO</i> | |
| El Poder Judicial es completamente independiente de presiones económicas | 5.4 | El Poder Judicial es dependiente de presiones económicas |
| El Sistema Judicial es muy justo | 5.3 | El Sistema Judicial es muy injusto |
| El Poder Judicial es un poder completamente independiente del Poder Ejecutivo | 5.1 | El Poder Judicial es completamente dependiente del Poder Ejecutivo |
| El Poder Judicial merece toda la confianza | 4.8 | El Poder Judicial no merece ninguna confianza |
| El Poder Judicial es el más corrupto de todos los poderes en Argentina | 3.7 | El Poder Judicial es mucho menos corrupto que los otros poderes en Argentina |
| Las leyes en Argentina se aplican solo para los pobres | 2.7 | Las leyes en Argentina se aplican a todos por igual sean ricos o pobres |

Base: Total muestral

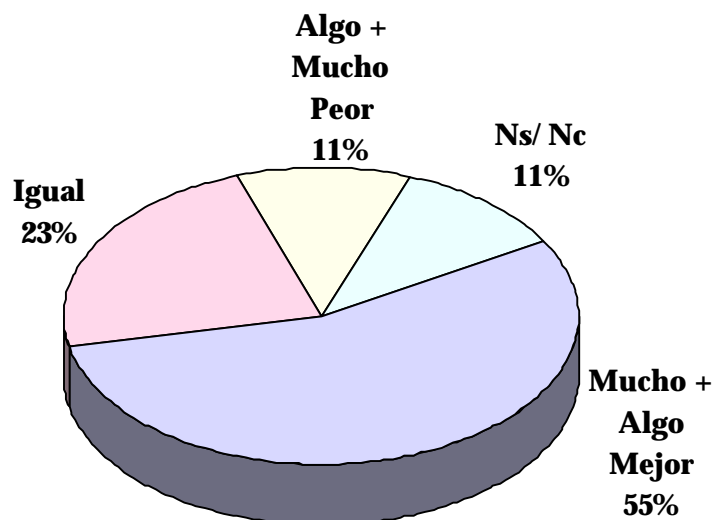
NIVEL DE VIDA DE LOS ENCUESTADOS

TOTAL MUESTRAL

COMPARACION ENTRE SU NIVEL DE VIDA ACTUAL Y EL DE HACE DOS AÑOS



EVOLUCION DE SU NIVEL DE VIDA EN LOS PROXIMOS DOS AÑOS



**PARTICIPACION EN ORGANIZACIONES DURANTE EL
ULTIMO AÑO**

| | MIEMBRO ACTIVO | MIEMBRO NO ACTIVO | NO FUE MIEMBRO | NS/NC |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------|
| ORGANIZACIONES RELIGIOSAS | 12% | 11% | 76% | 1% |
| CLUBES DEPORTIVOS | 11% | 6% | 83% | 1% |
| PARTIDOS POLITICOS | 6% | 6% | 87% | 1% |
| ORGANIZACIONES PROFESIONALES | 3% | 3% | 93% | 1% |
| MOVIMIENTOS CIVICOS | 2% | 2% | 94% | 2% |
| MOVIMIENTOS ECOLOGICOS | 2% | 3% | 94% | 1% |
| SINDICATOS | 1% | 4% | 93% | 2% |

Base: Total muestral