



Índice de Calidad de los Servicios Públicos

Informe Final

CABA

Julio 2016



Aspectos metodológicos:

El Índice de Calidad de los Servicios Públicos se construye a partir de las evaluaciones que los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires realizan sobre 4 principales áreas: el transporte público; la salud pública; la educación pública y los servicios de agua, luz y gas, a los que se suma también la evaluación de la telefonía celular.

De esta forma, el Índice es el resultado de la suma de 4 subíndices. Para evitar la sobreestimación de alguno de los subíndices en el peso del Índice final, a la hora de confeccionar el Índice se equilibra el peso de cada una de las dimensiones evaluadas. De esta forma, el Índice Ponderado Final se expresa de la siguiente manera:

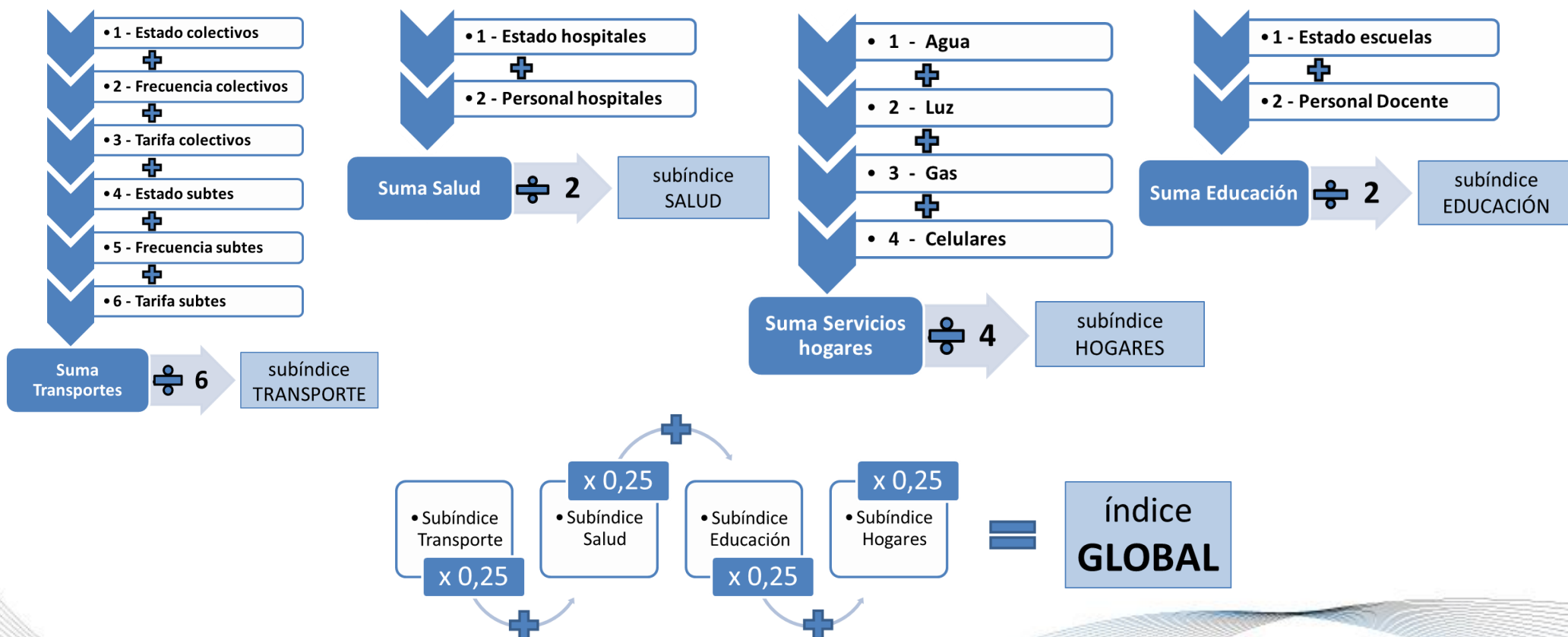
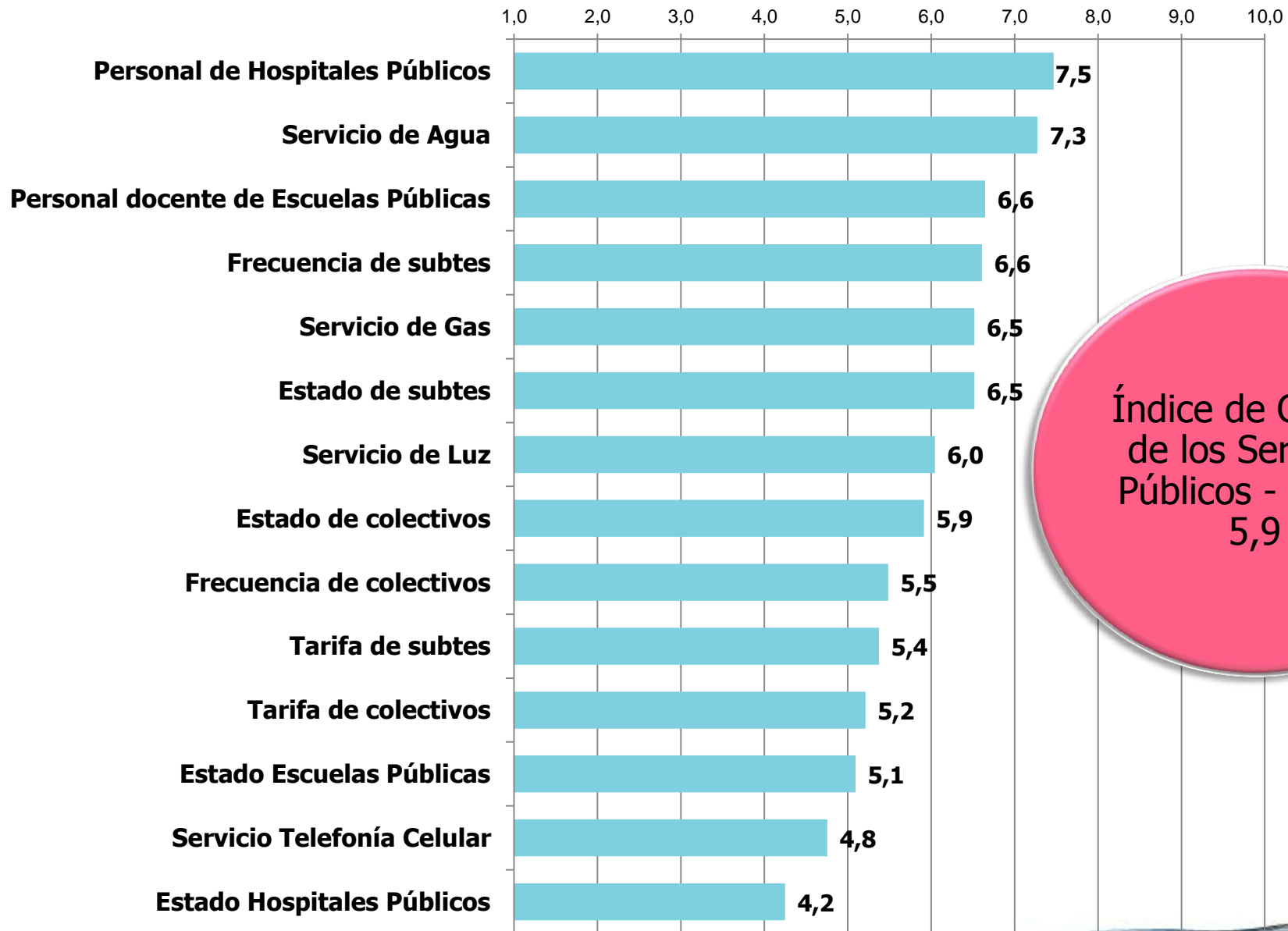
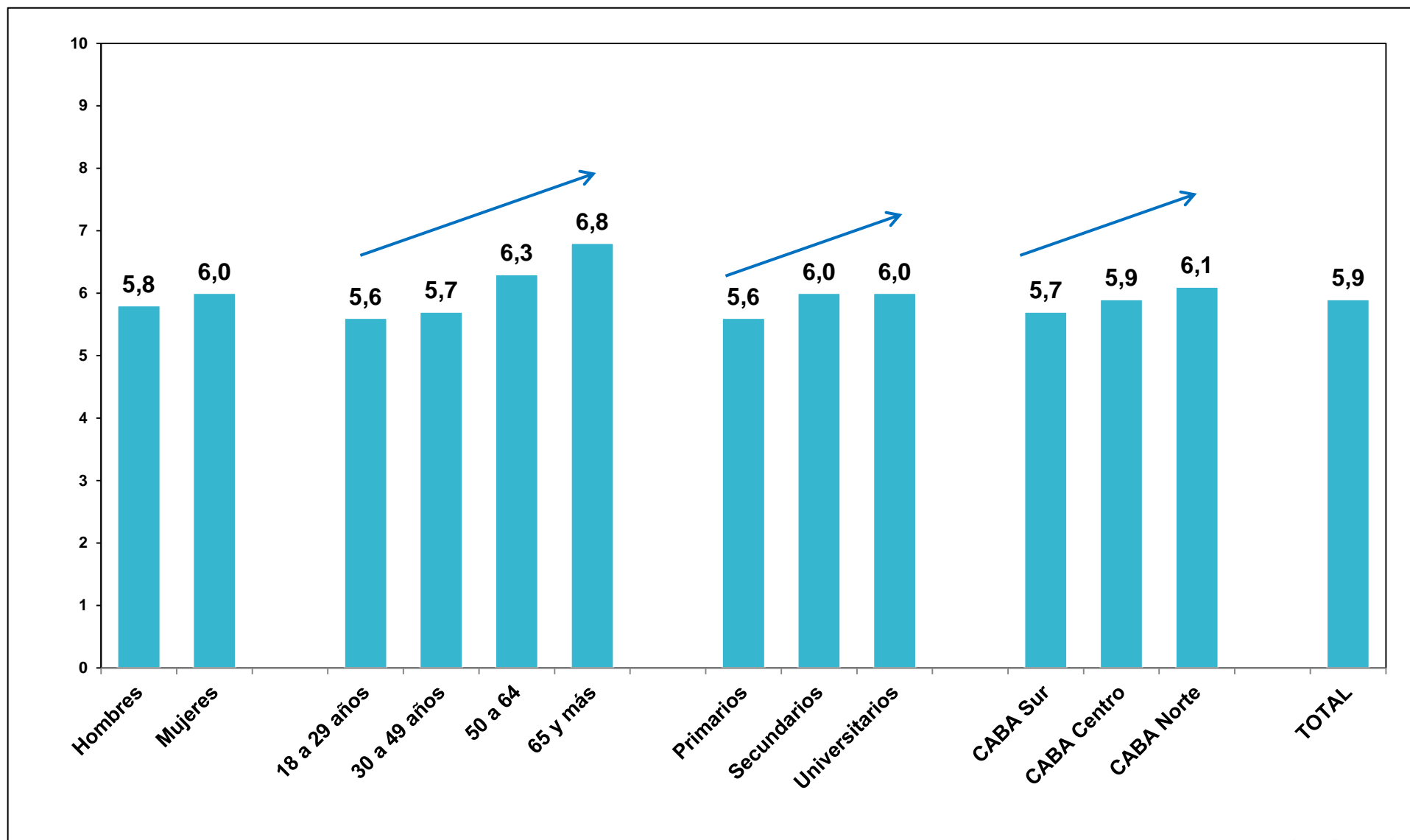


Gráfico comparativo: Calidad de los Servicios Públicos



Índice de Calidad de los Servicios Públicos

Desagregado por segmentos



Índice de Calidad de los Servicios Públicos

Desagregado por segmentos

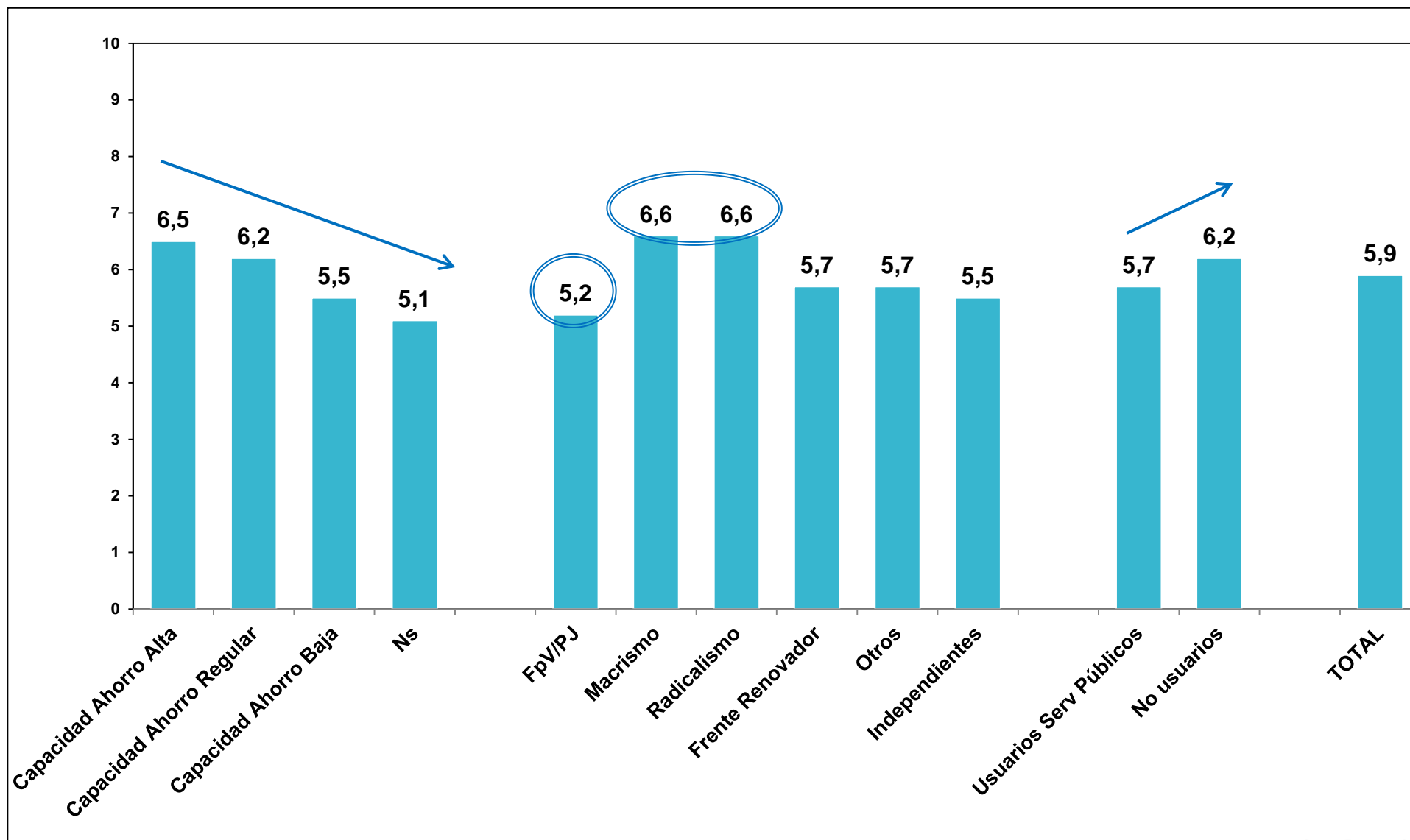
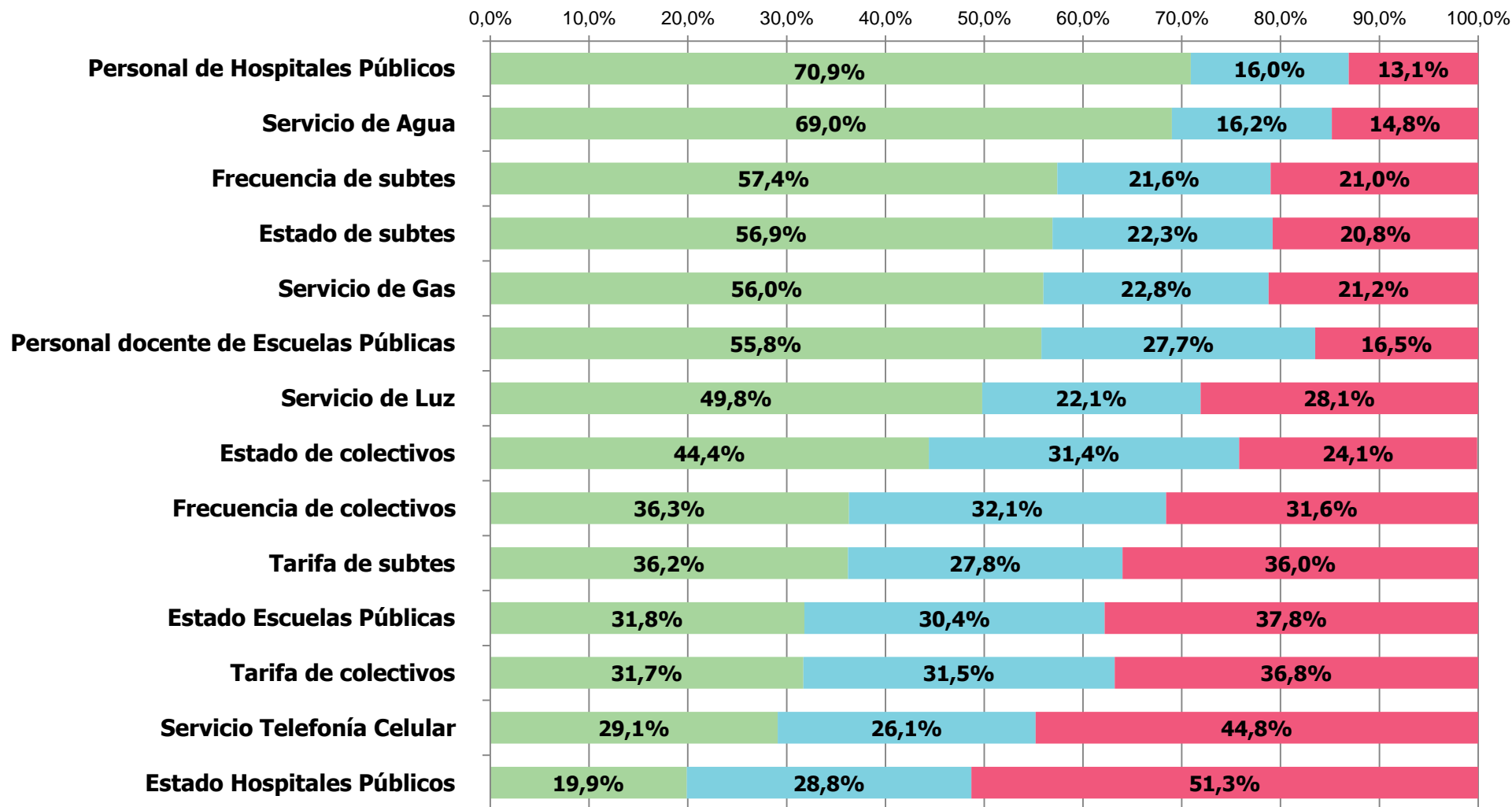


Gráfico comparativo: Calidad de los Servicios Públicos - Agrupada

10-9-8-7: Calidad alta/ 6-5 : Calidad Media / 4-3-2-1: Calidad Baja



■ Alta

■ Media

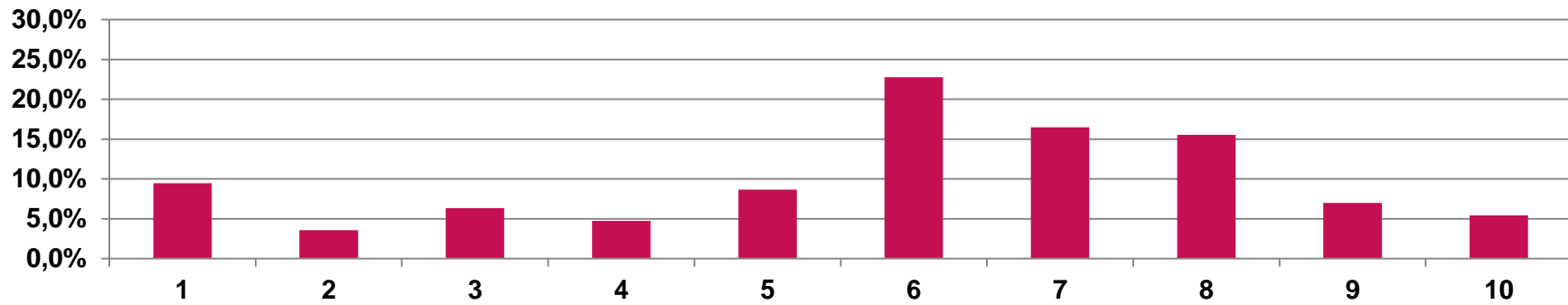
■ Baja





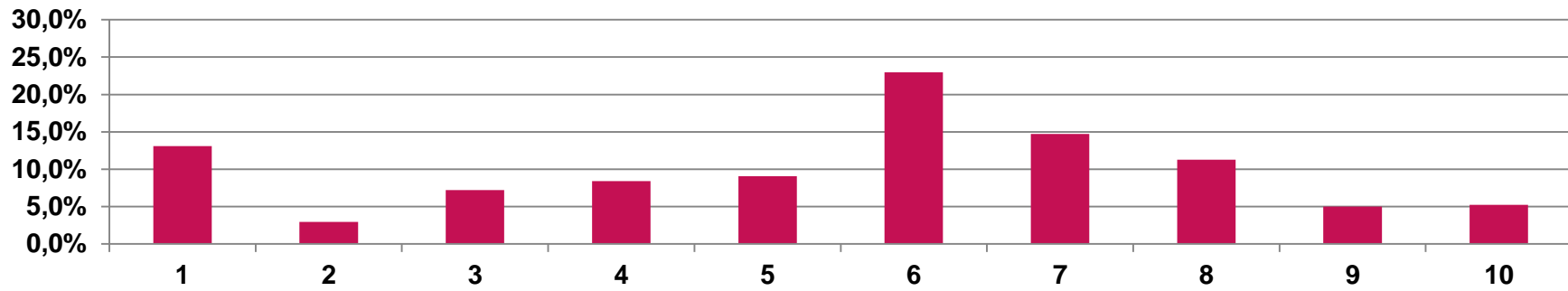
Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Estado Colectivos



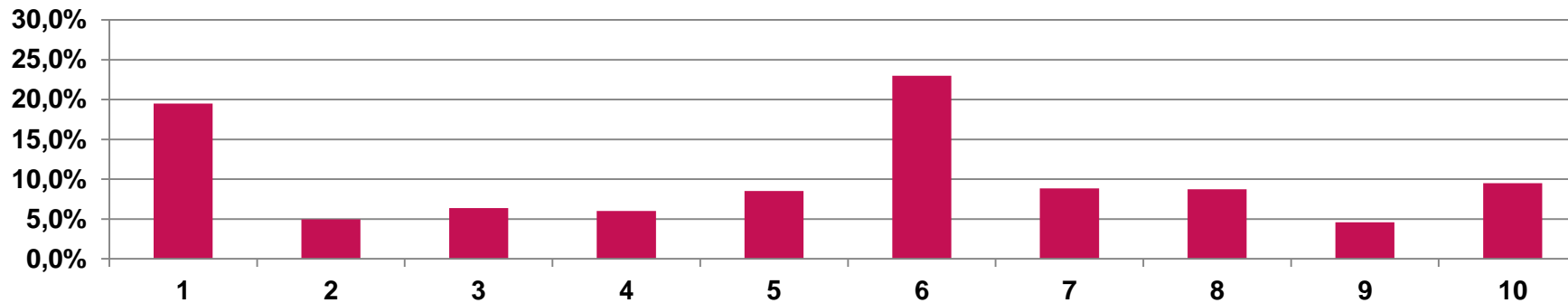
Prom:
5,9

Frecuencia Colectivos



Prom:
5,5

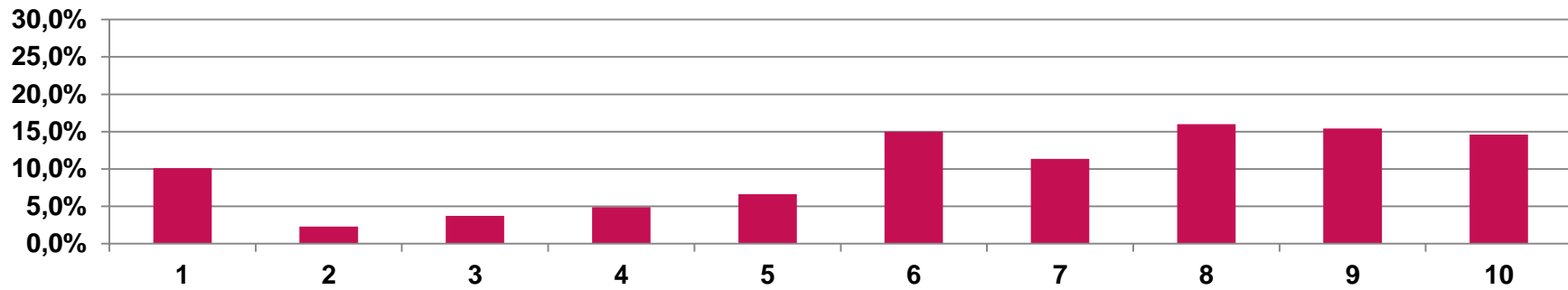
Tarifa Colectivos



Prom:
5,2

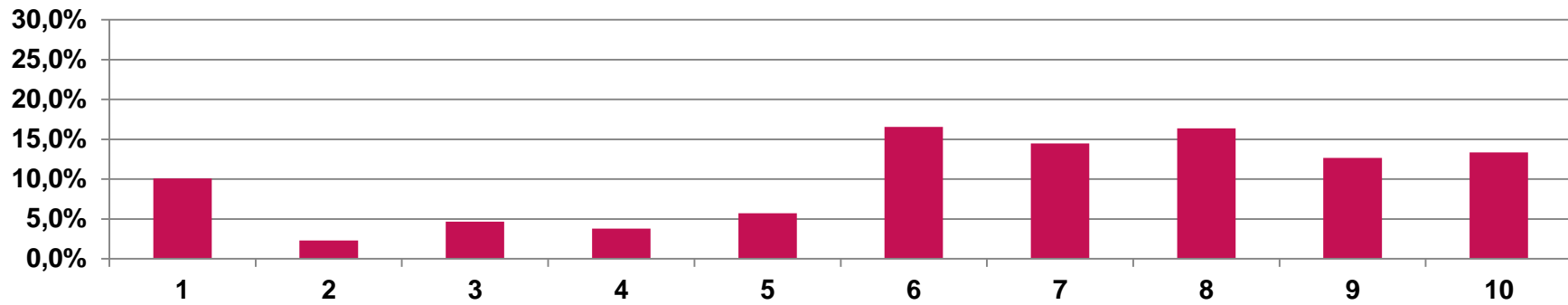


Frecuencia Subte



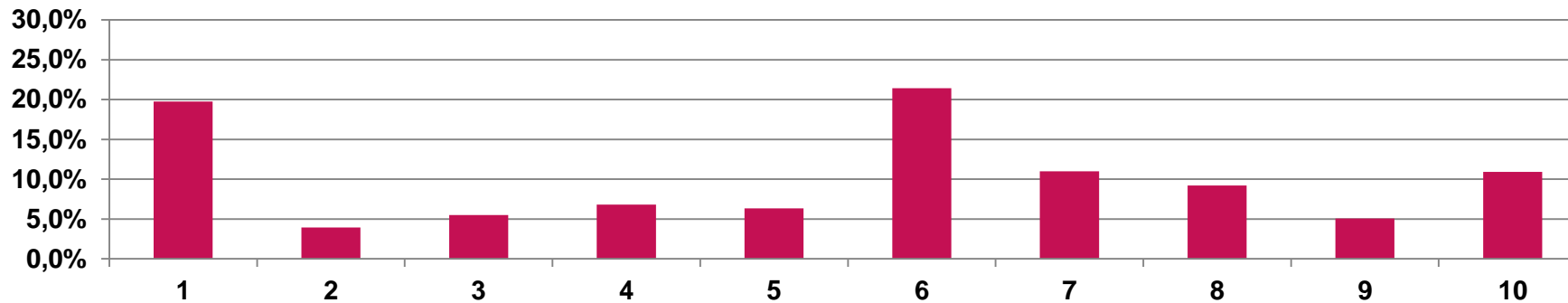
Prom:
6,6

Estado Subte



Prom:
6,5

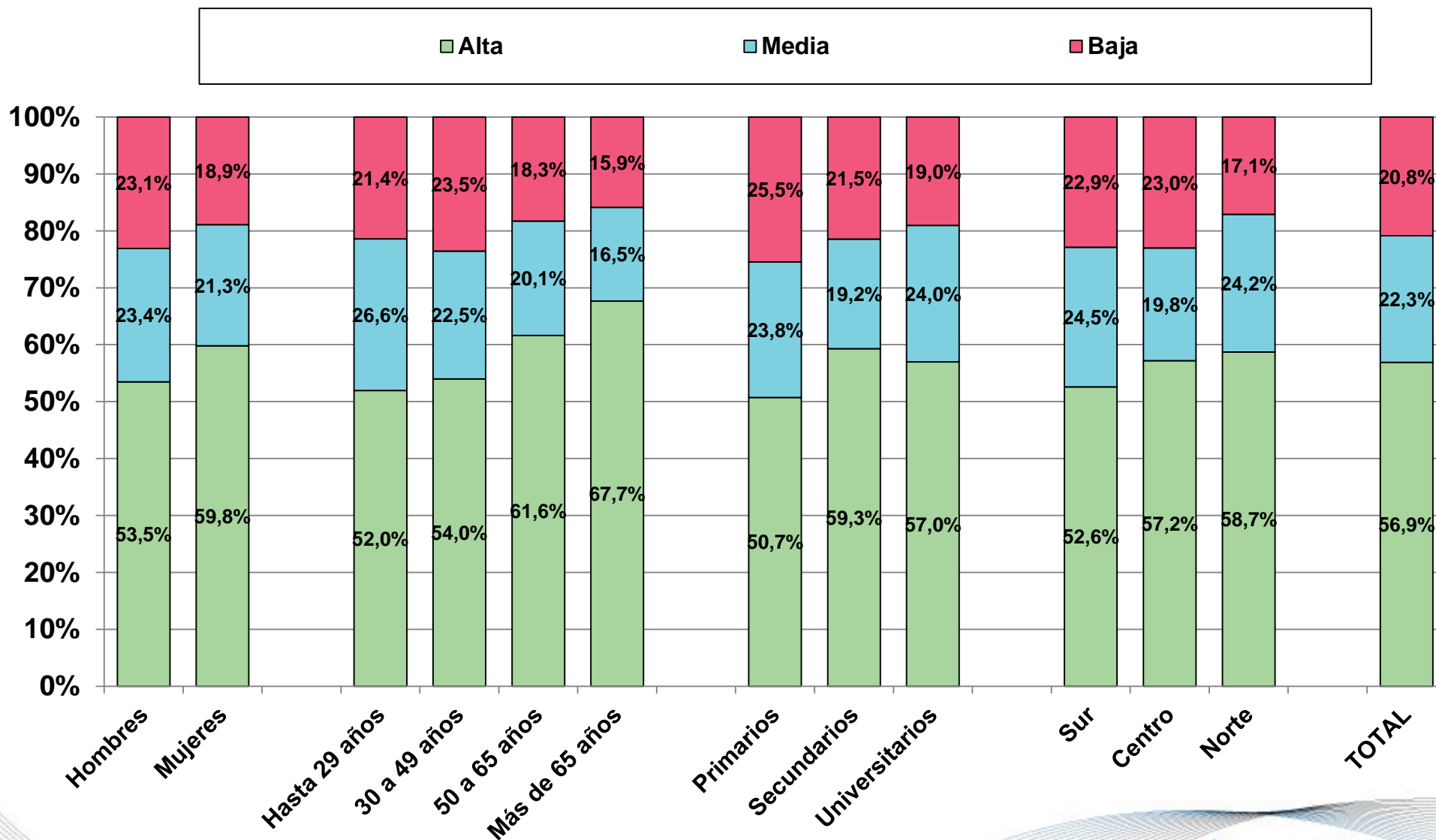
Tarifa Subte



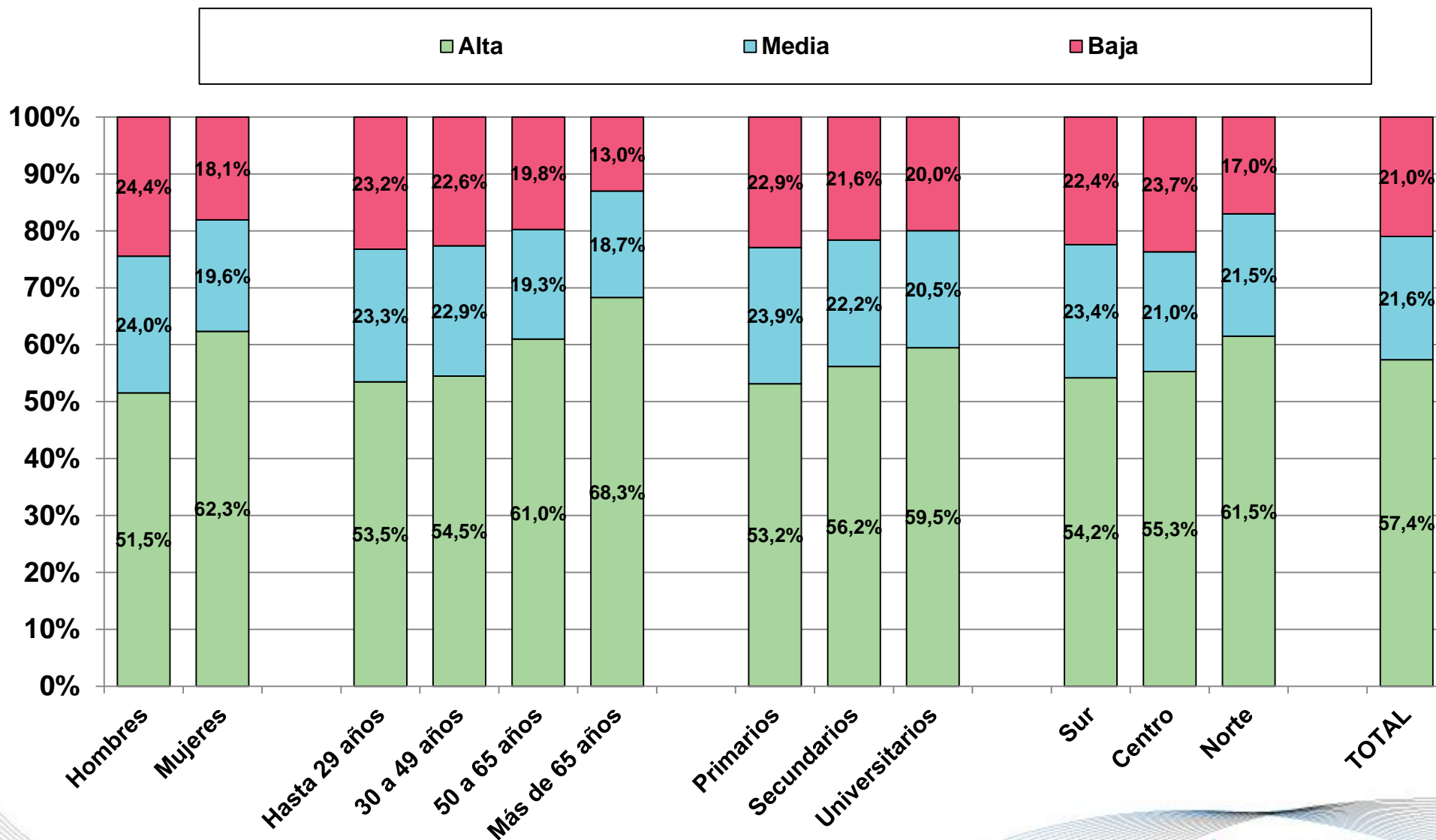
Prom:
5,4



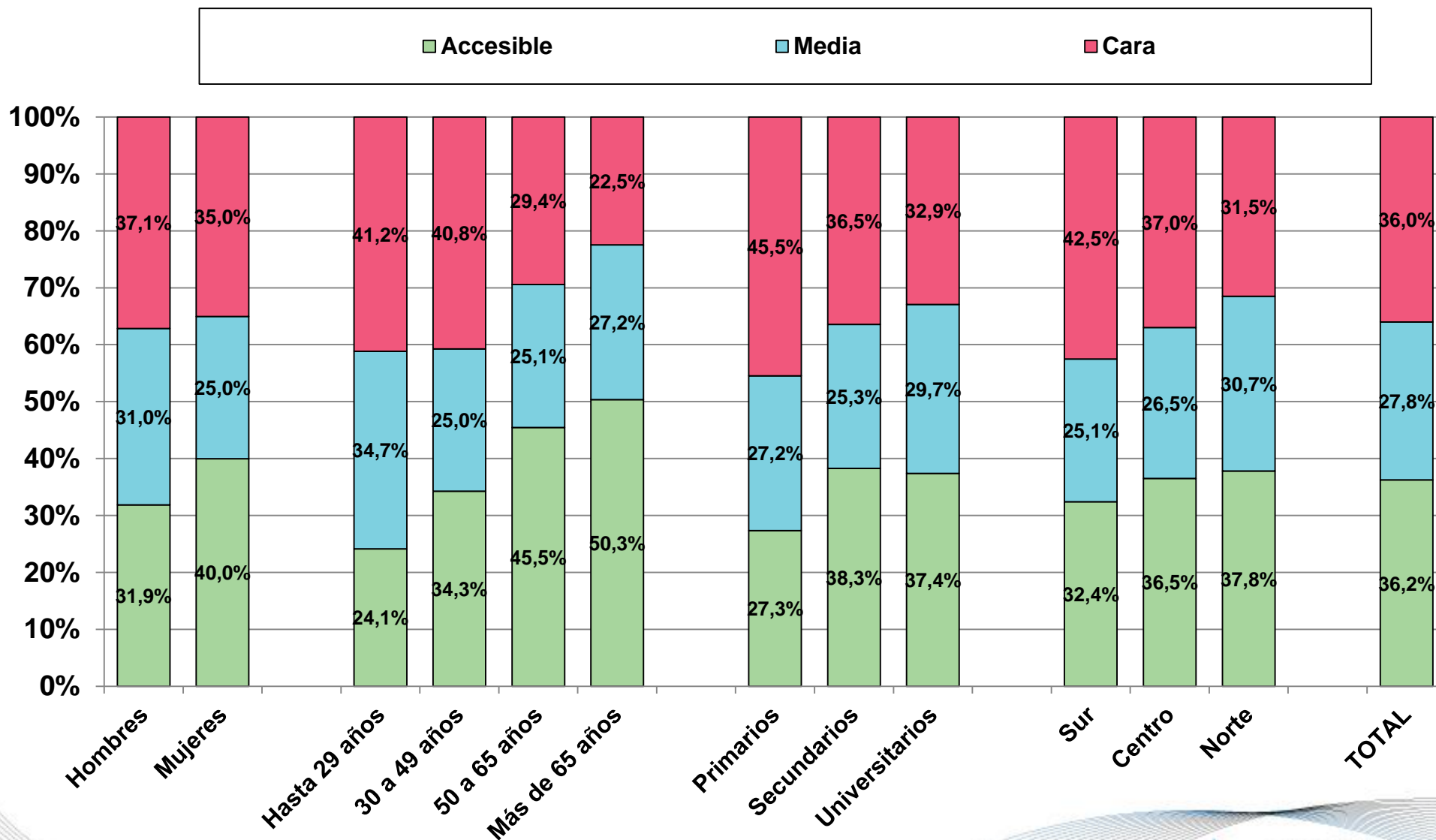
Evaluación Estado del Subte - Agrupada



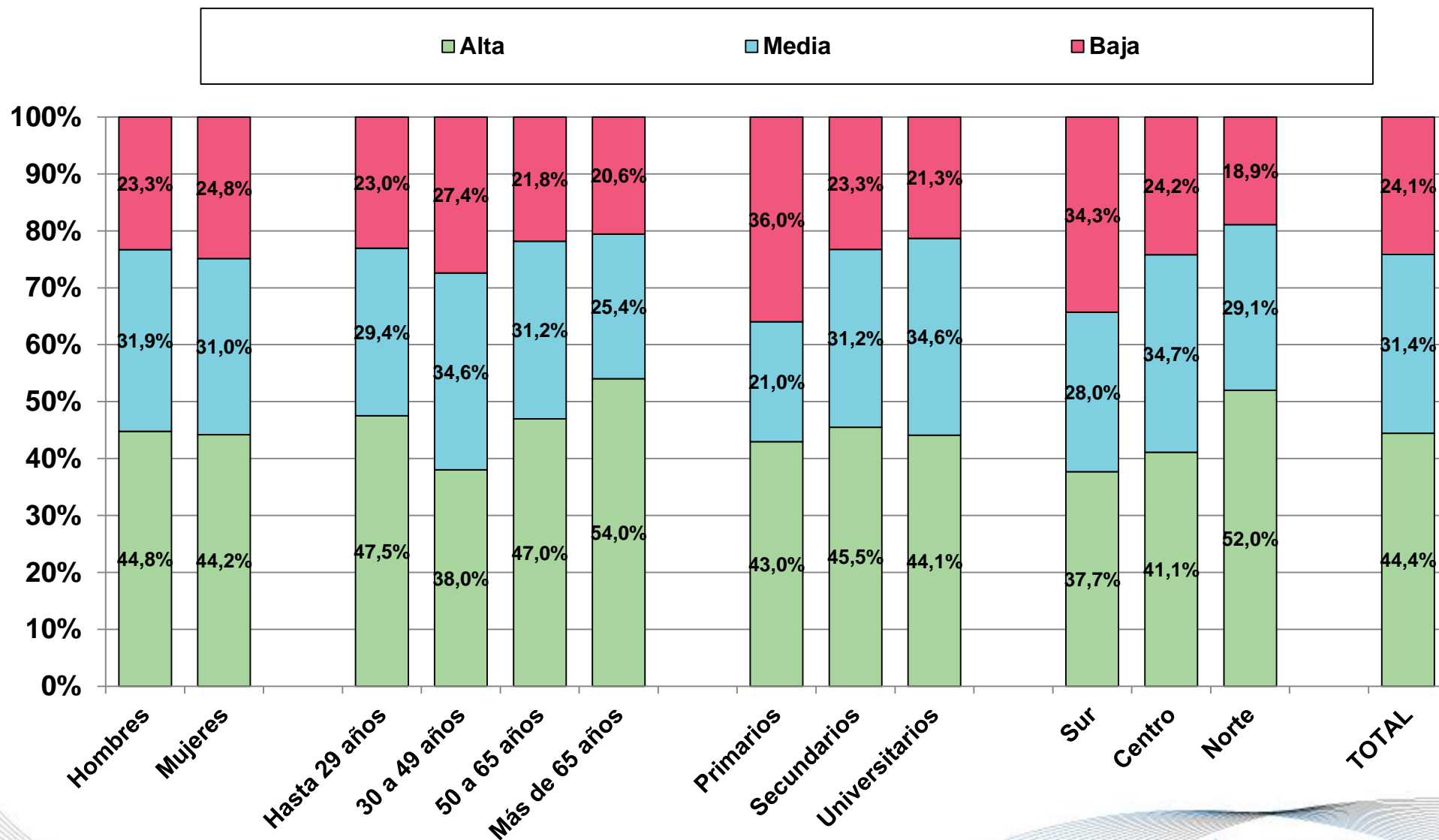
Evaluación Frecuencia del Subte - Agrupada



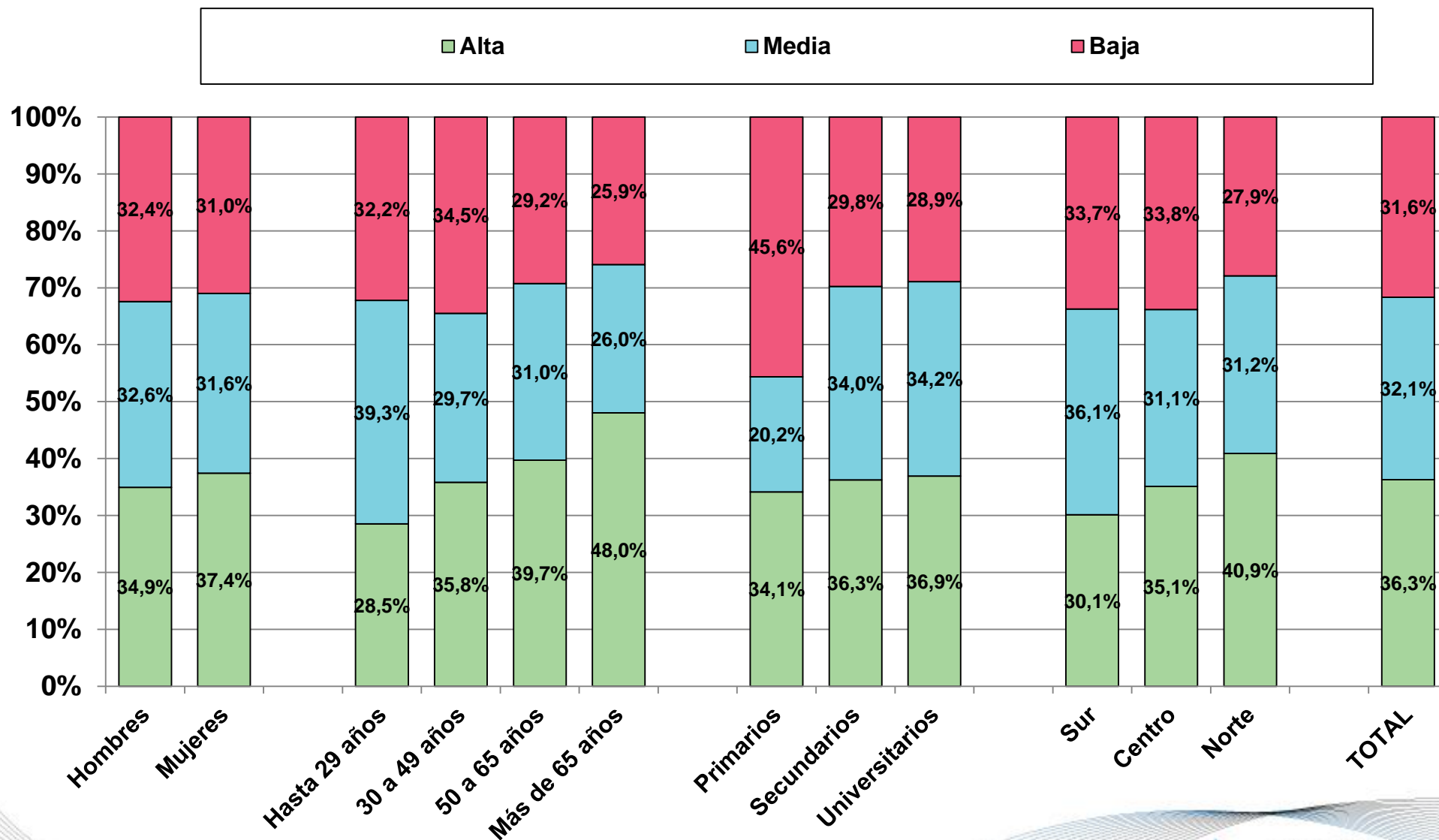
Evaluación Tarifa del Subte - Agrupada



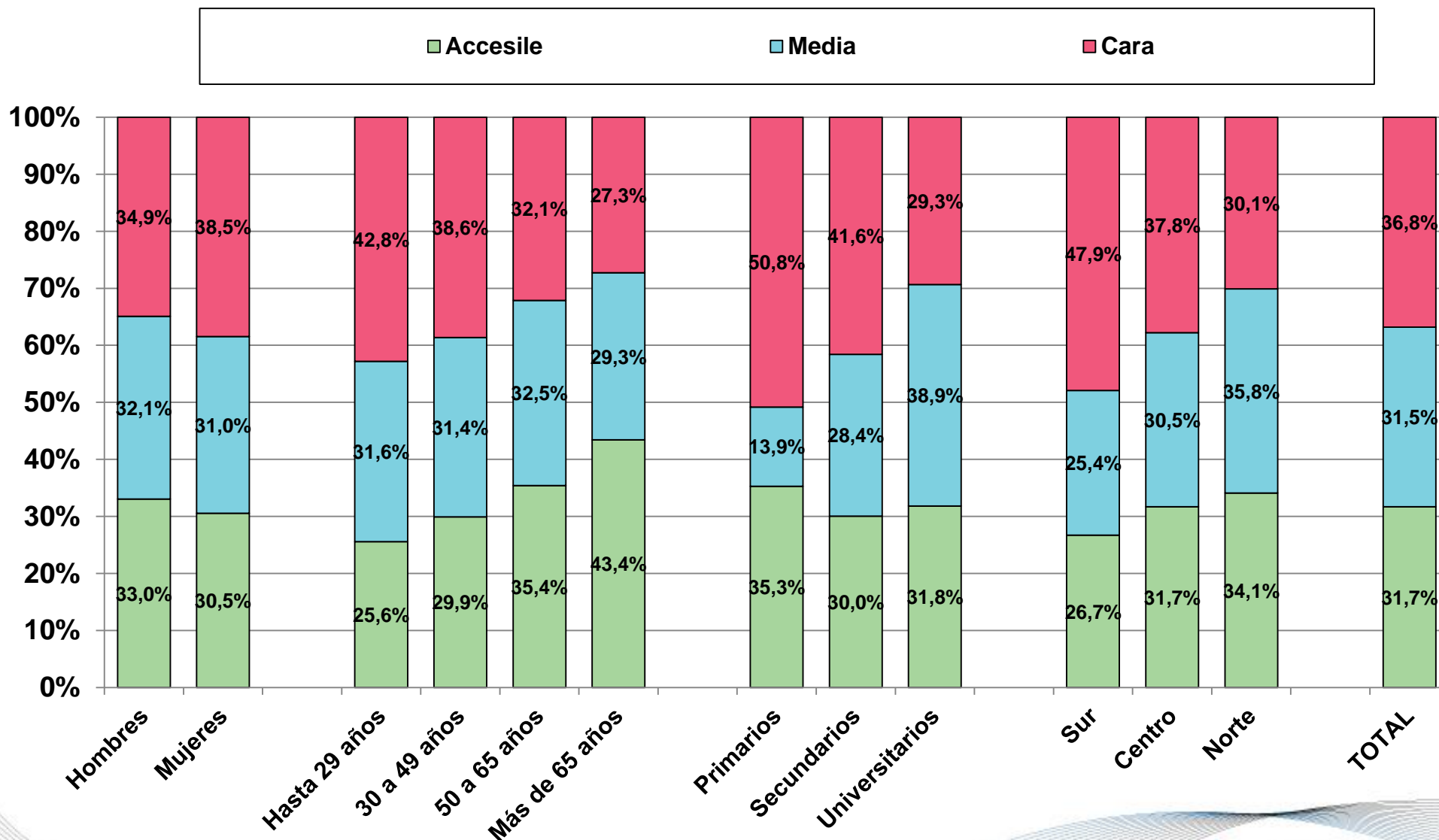
Evaluación Estado de los Colectivos - Agrupada



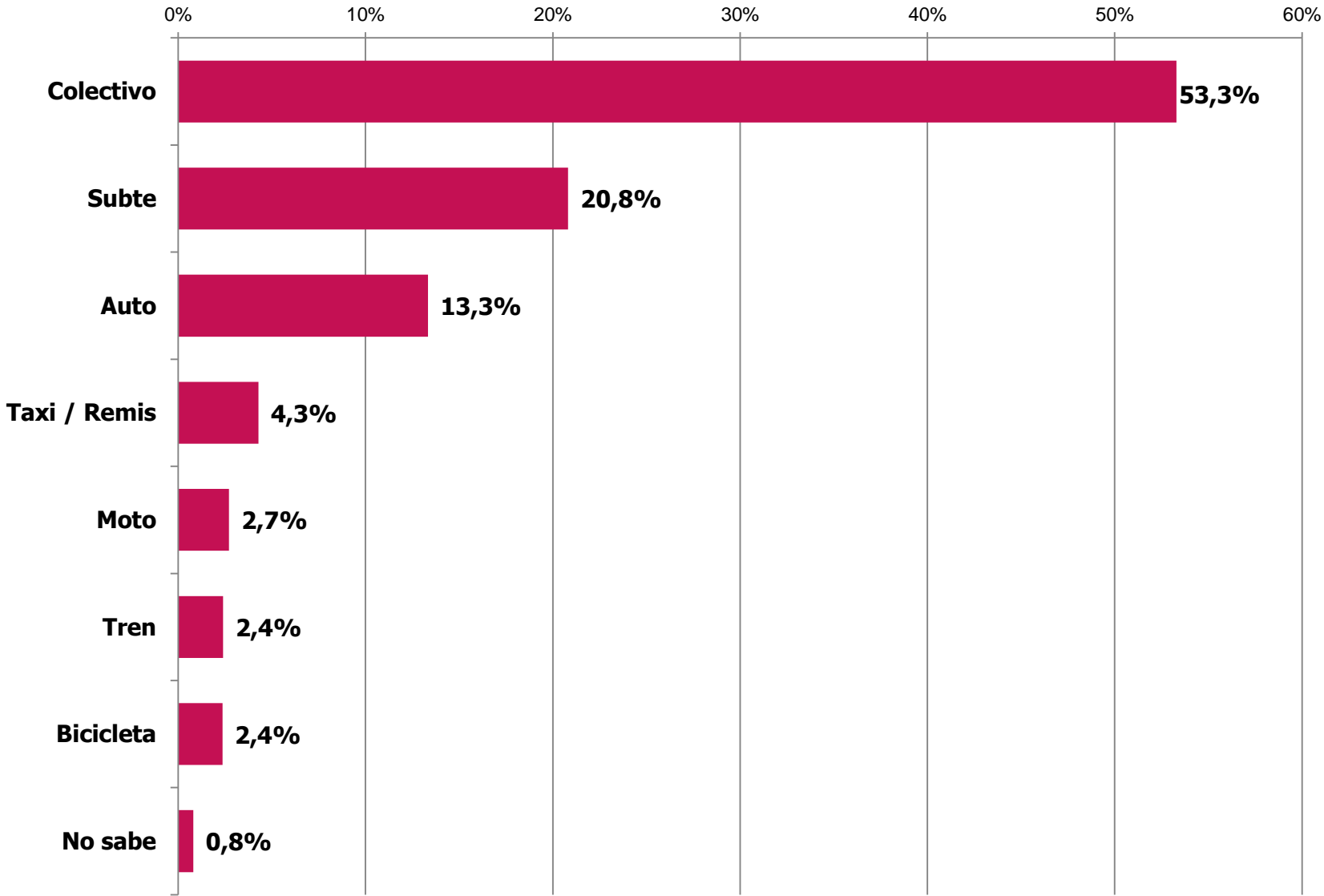
Evaluación Frecuencia de los Colectivos - Agrupada



Evaluación Tarifa de los Colectivos - Agrupada

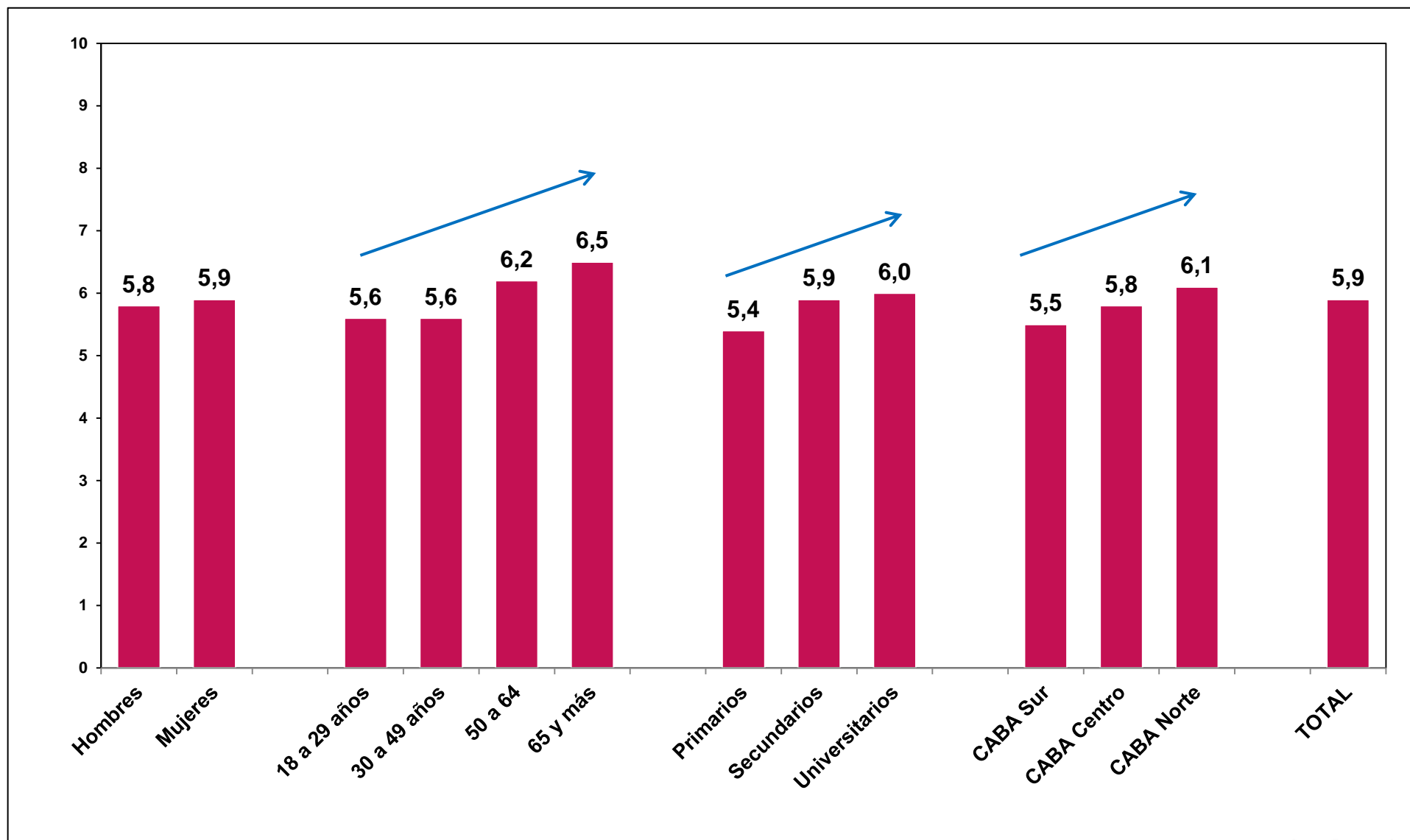


Principal medio de transporte que utiliza en la Ciudad



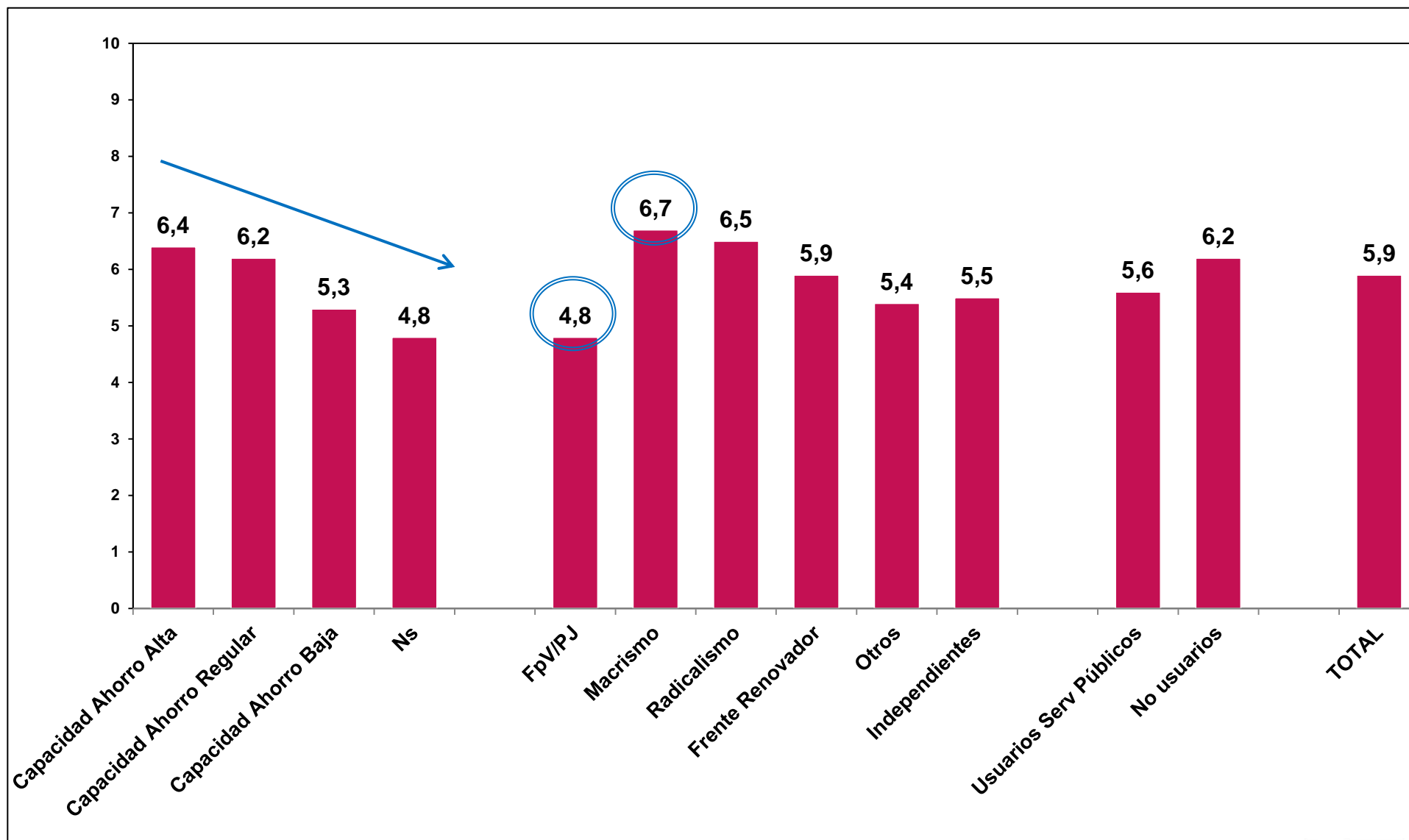
Subíndice de Calidad del Transporte Público

Desagregado por segmentos

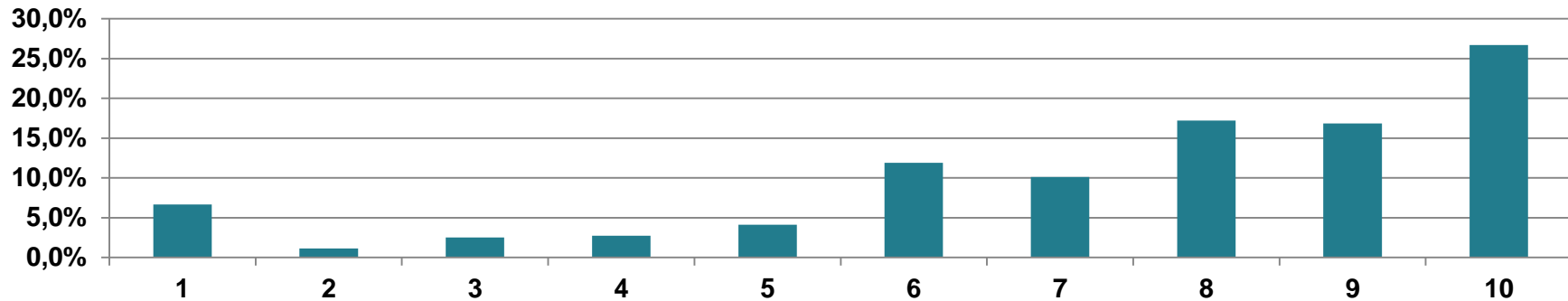


Subíndice de Calidad del Transporte Público

Desagregado por segmentos

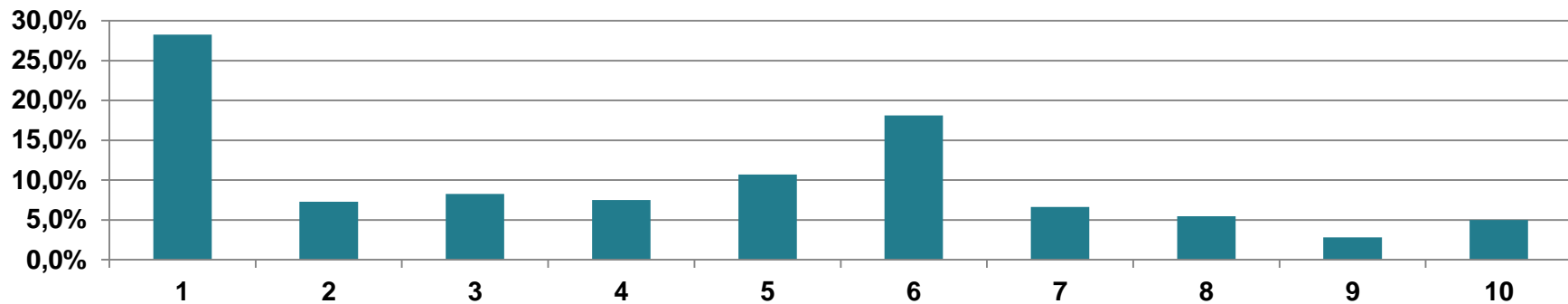


Personal Hospitales



Prom:
7,5

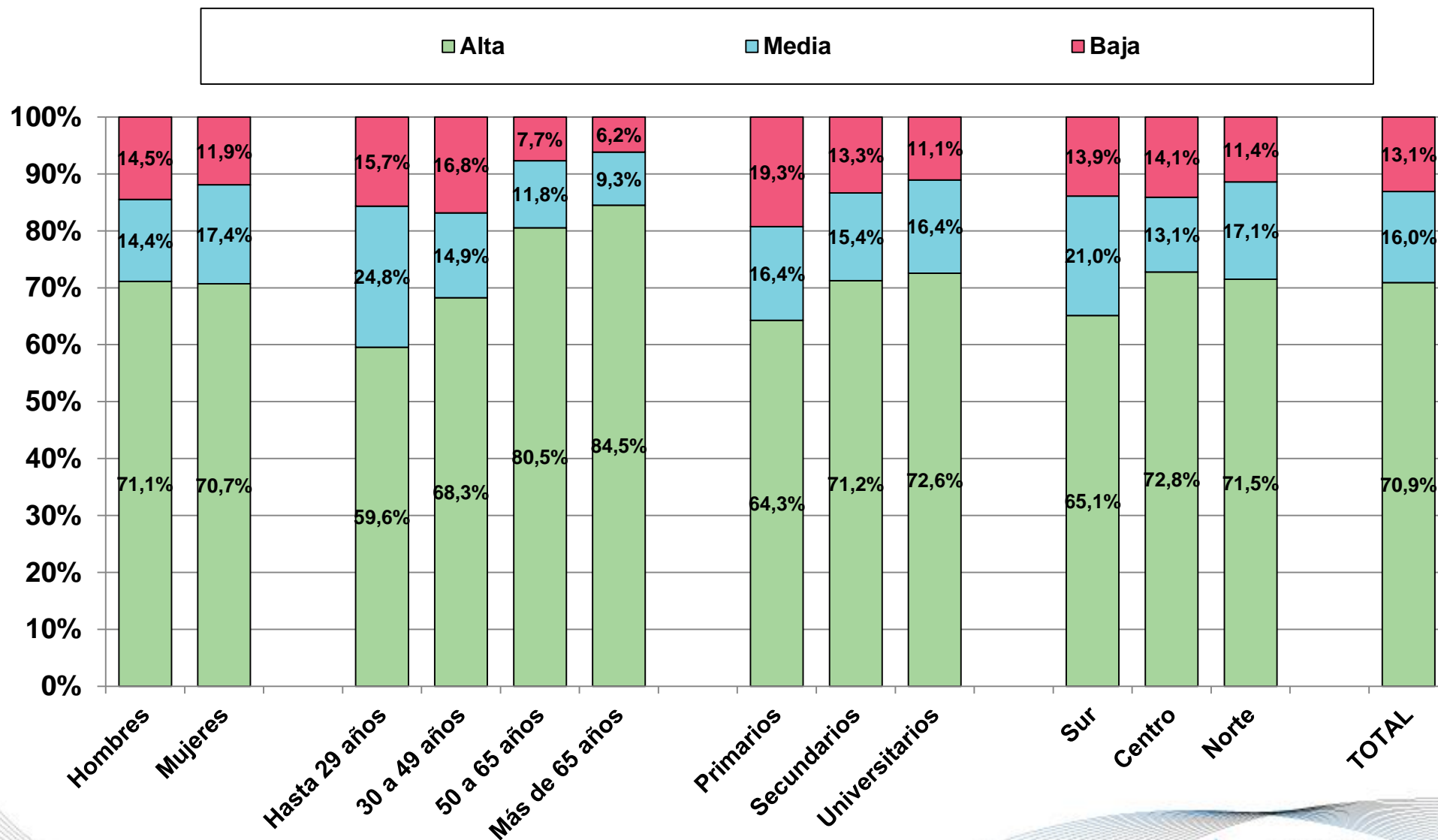
Estado Edificio Hospitales



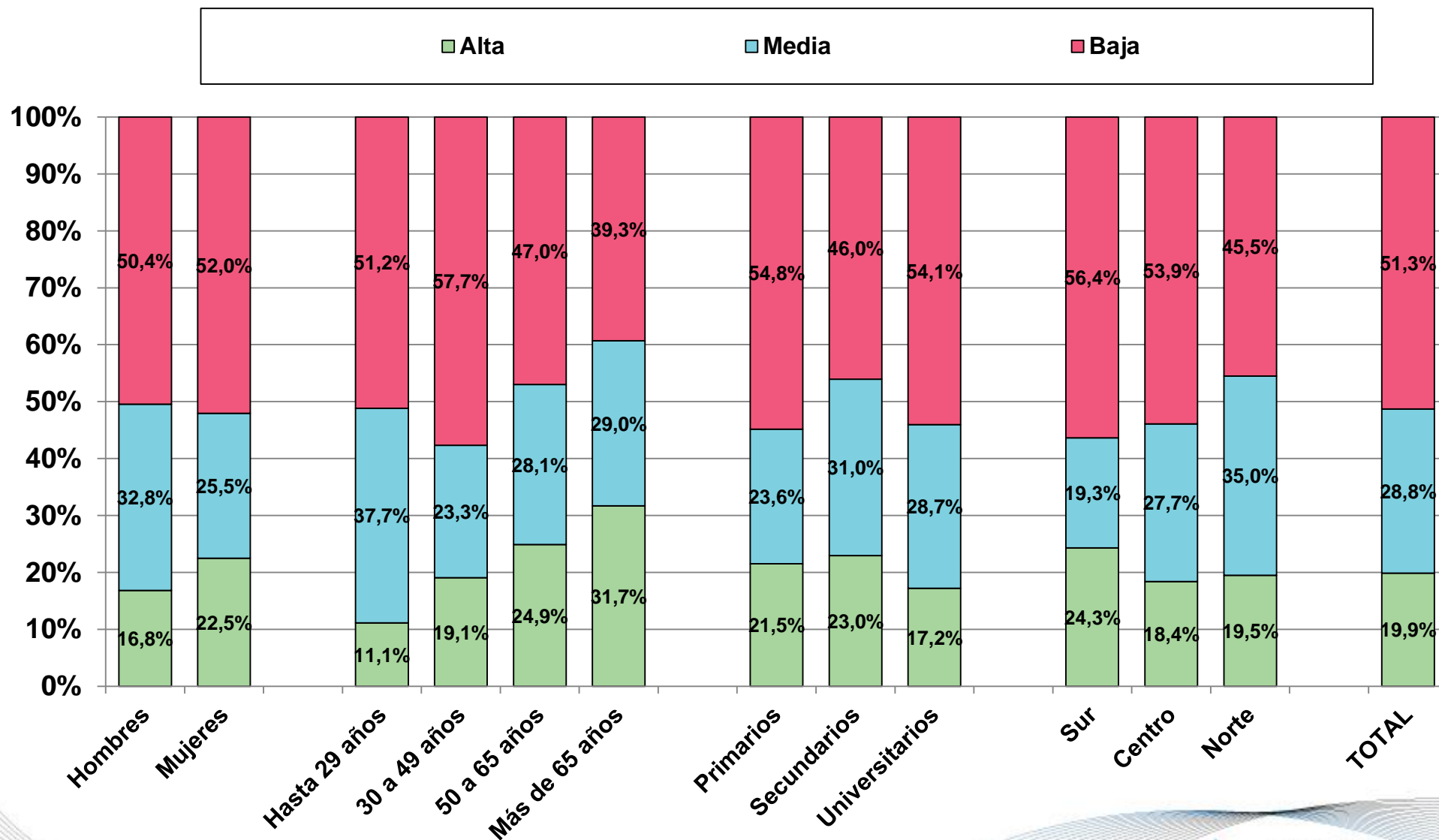
Prom:
4,2



Evaluación **Personal** de los **Hospitales** - Agrupada

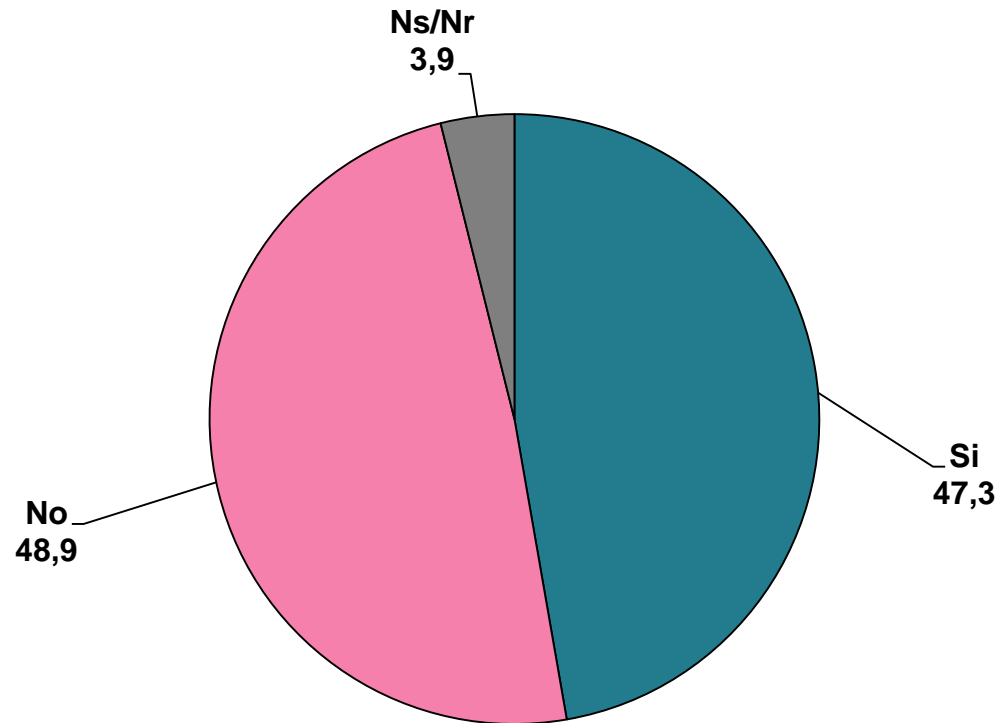


Evaluación Estado Edificio de los Hospitales - Agrupada



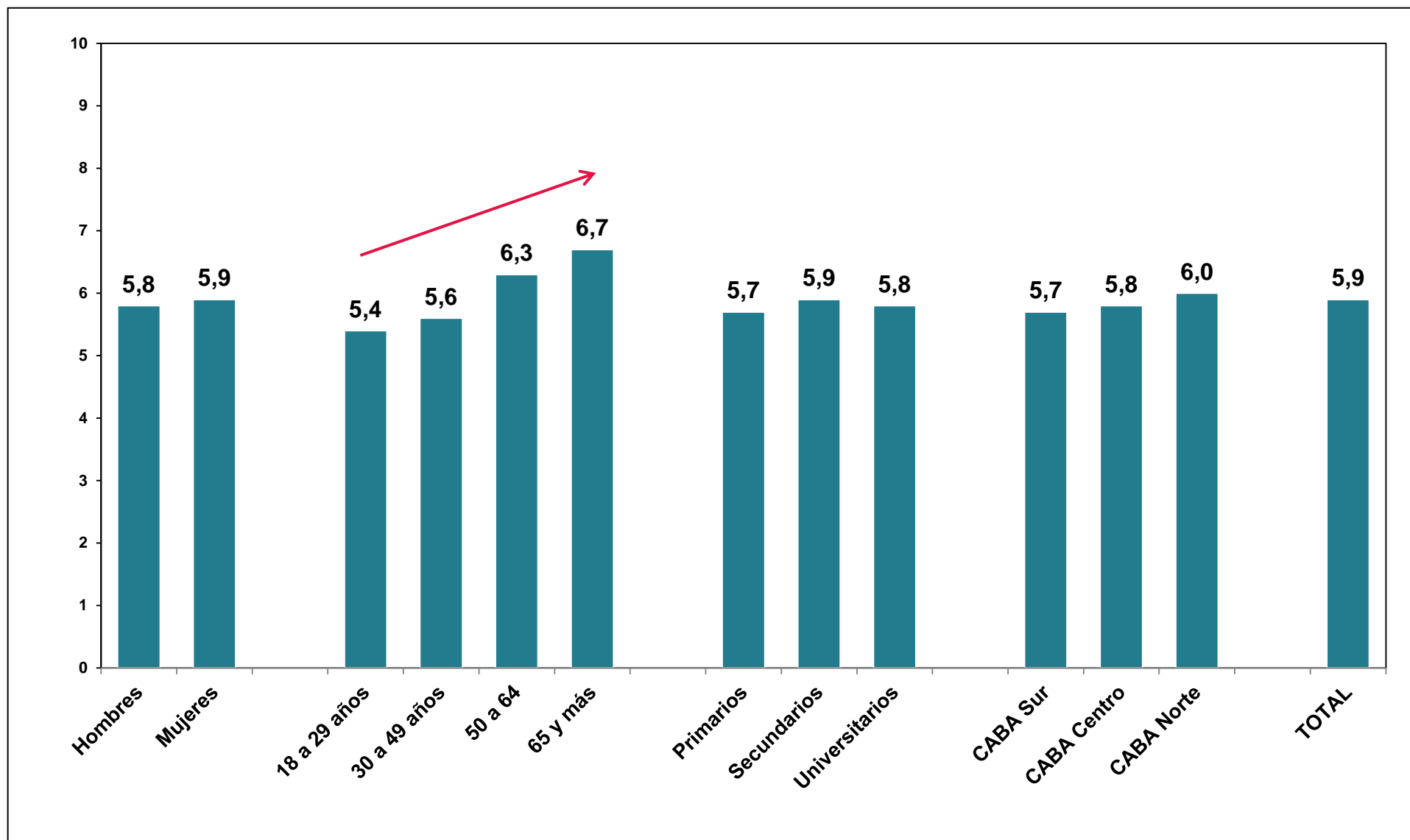
Concurrencia a Hospitales Públicos

"¿En el último año, Usted o algún miembro de su familia concurrió a alguno de los hospitales públicos de la Ciudad?"



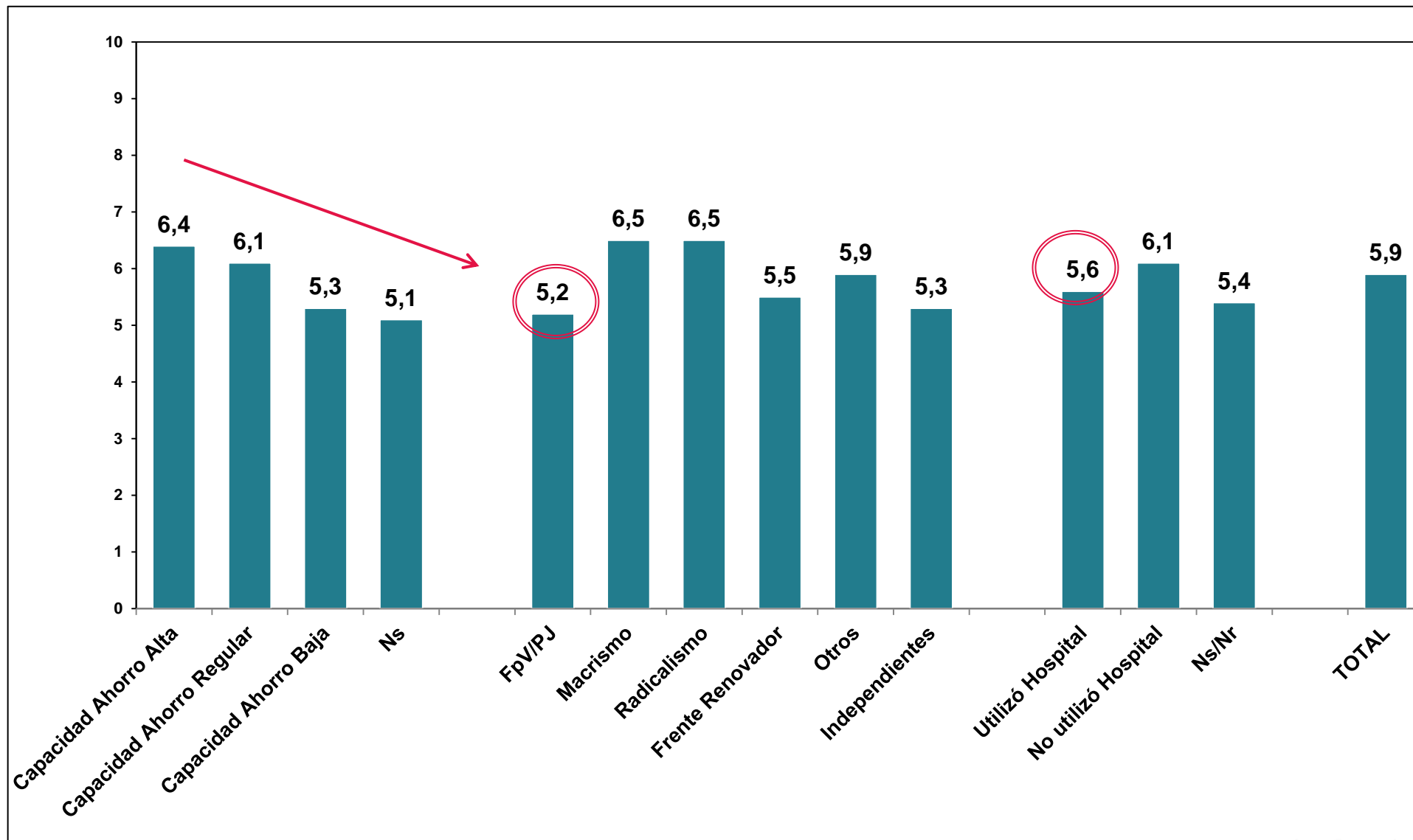
Subíndice de Calidad de la Salud Pública

Desagregado por segmentos

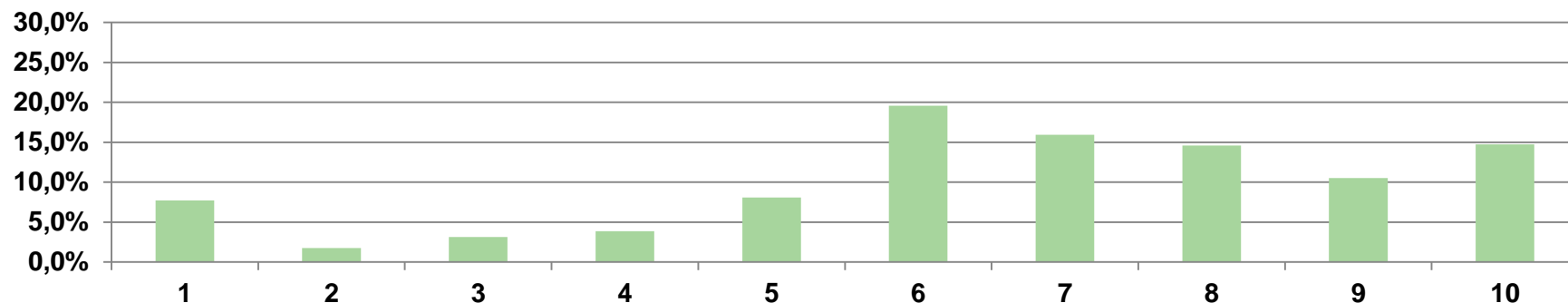


Subíndice de Calidad de la Salud Pública

Desagregado por segmentos

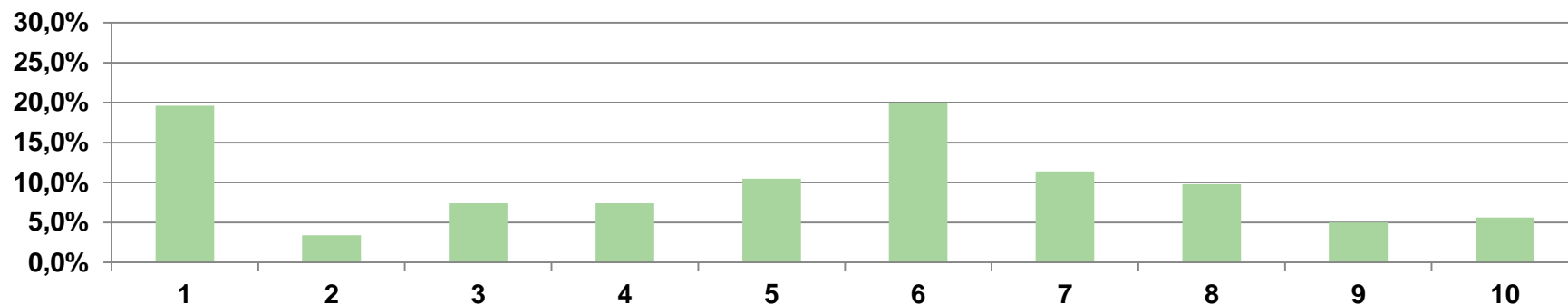


Personal Docente Escuelas Públicas



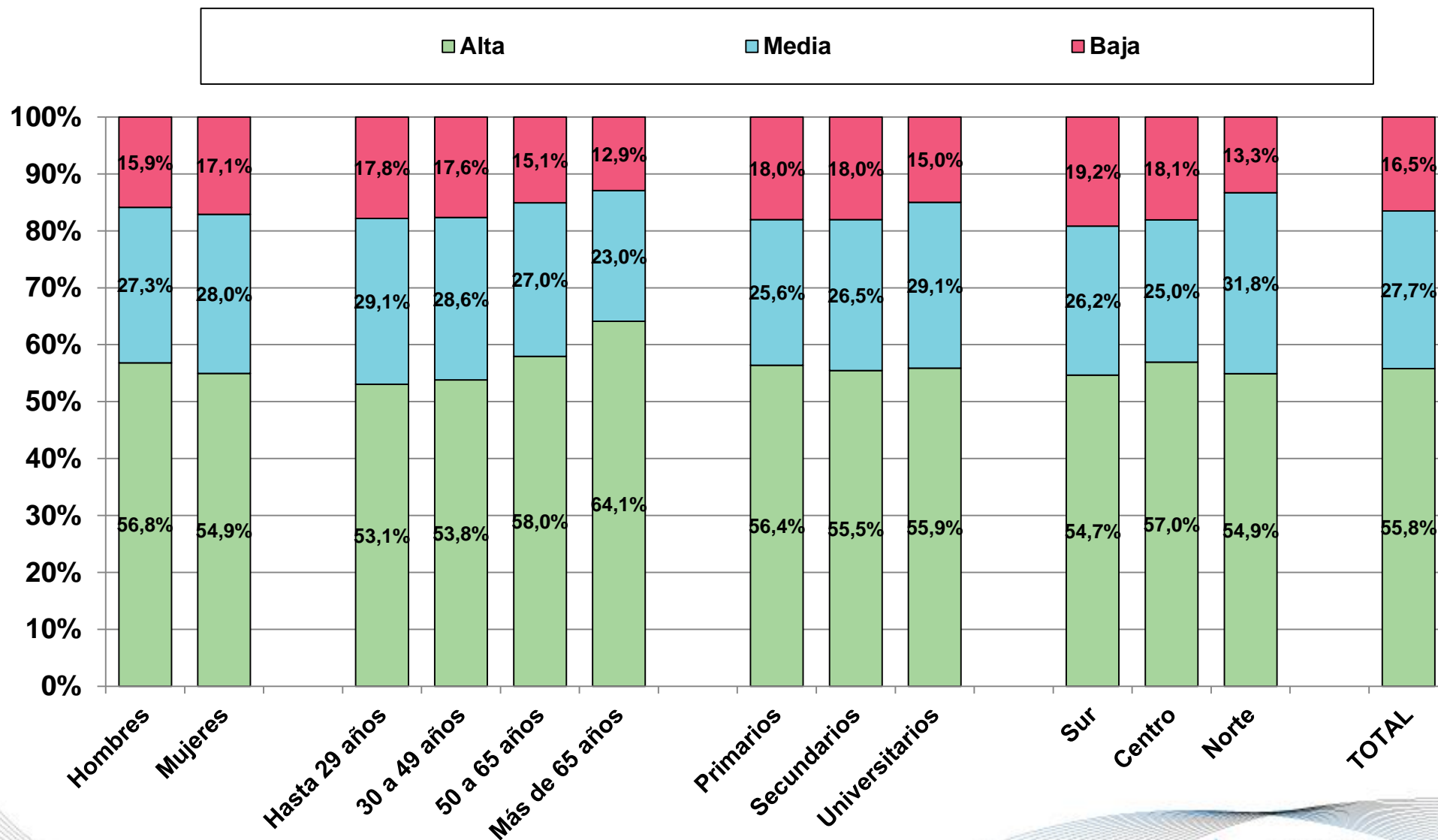
Prom:
6,6

Estado Edificio Escuelas Públicas

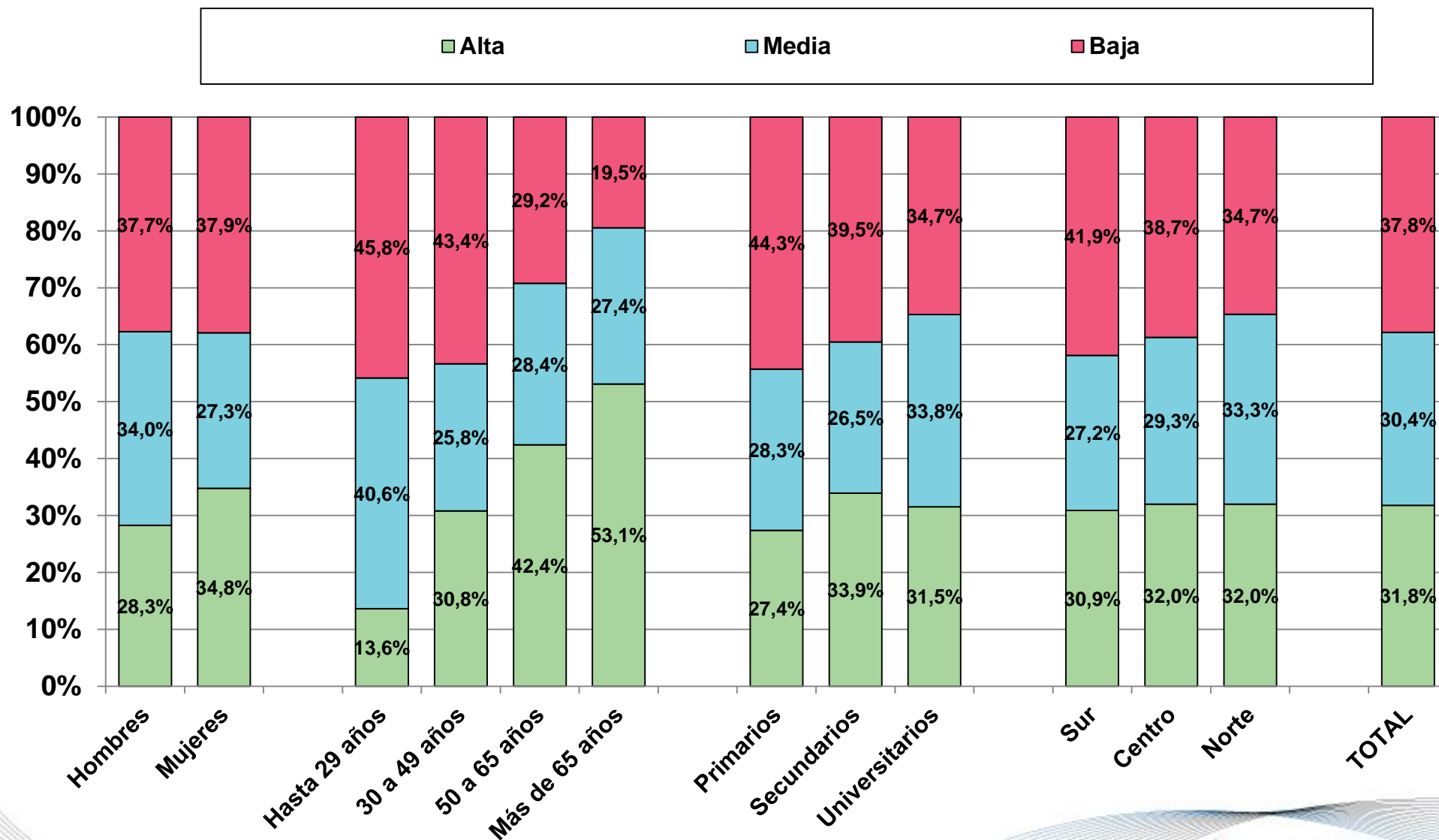


Prom:
5,1

Evaluación Personal Docente de las Escuelas - Agrupada

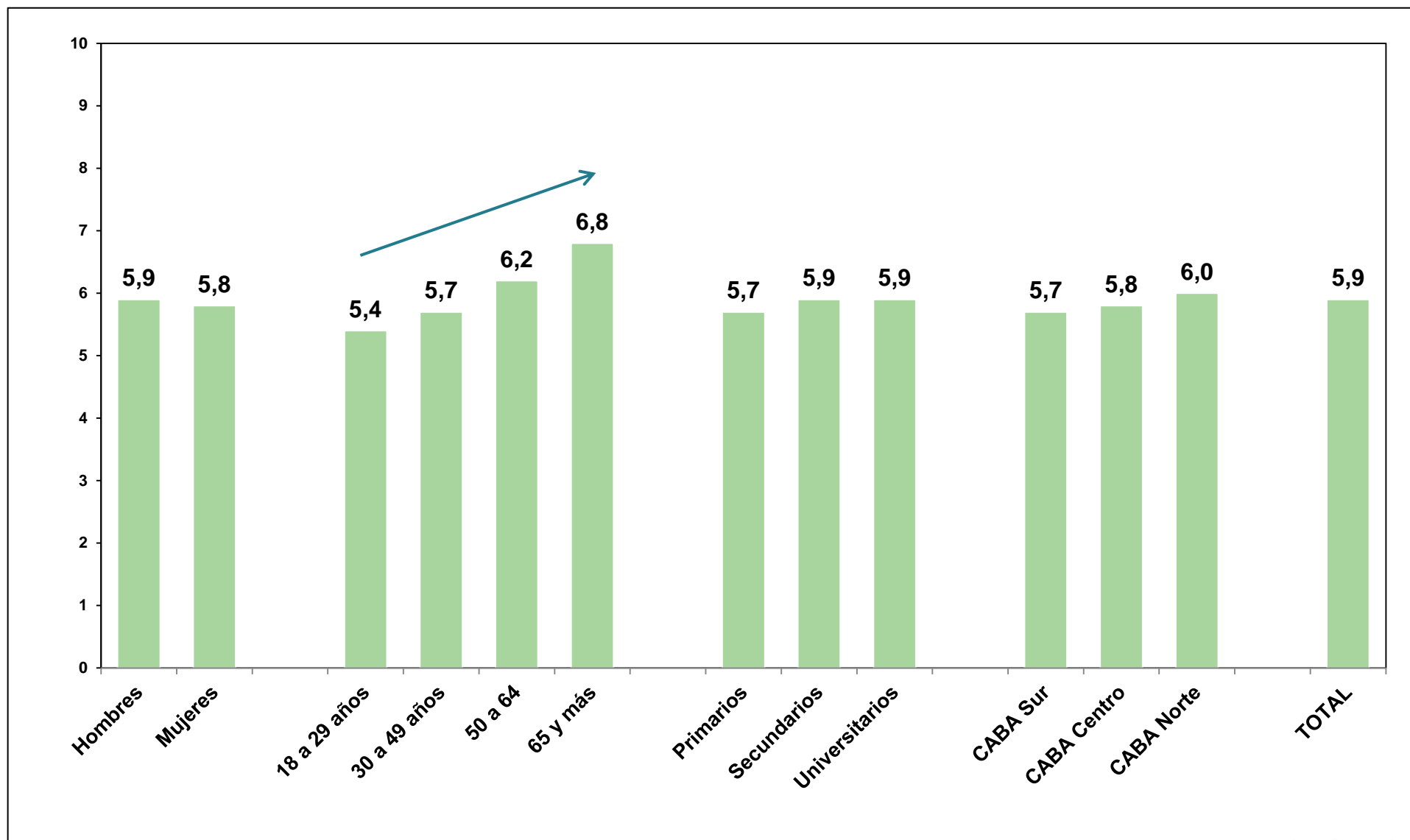


Evaluación Estado Edificio de las Escuelas - Agrupada



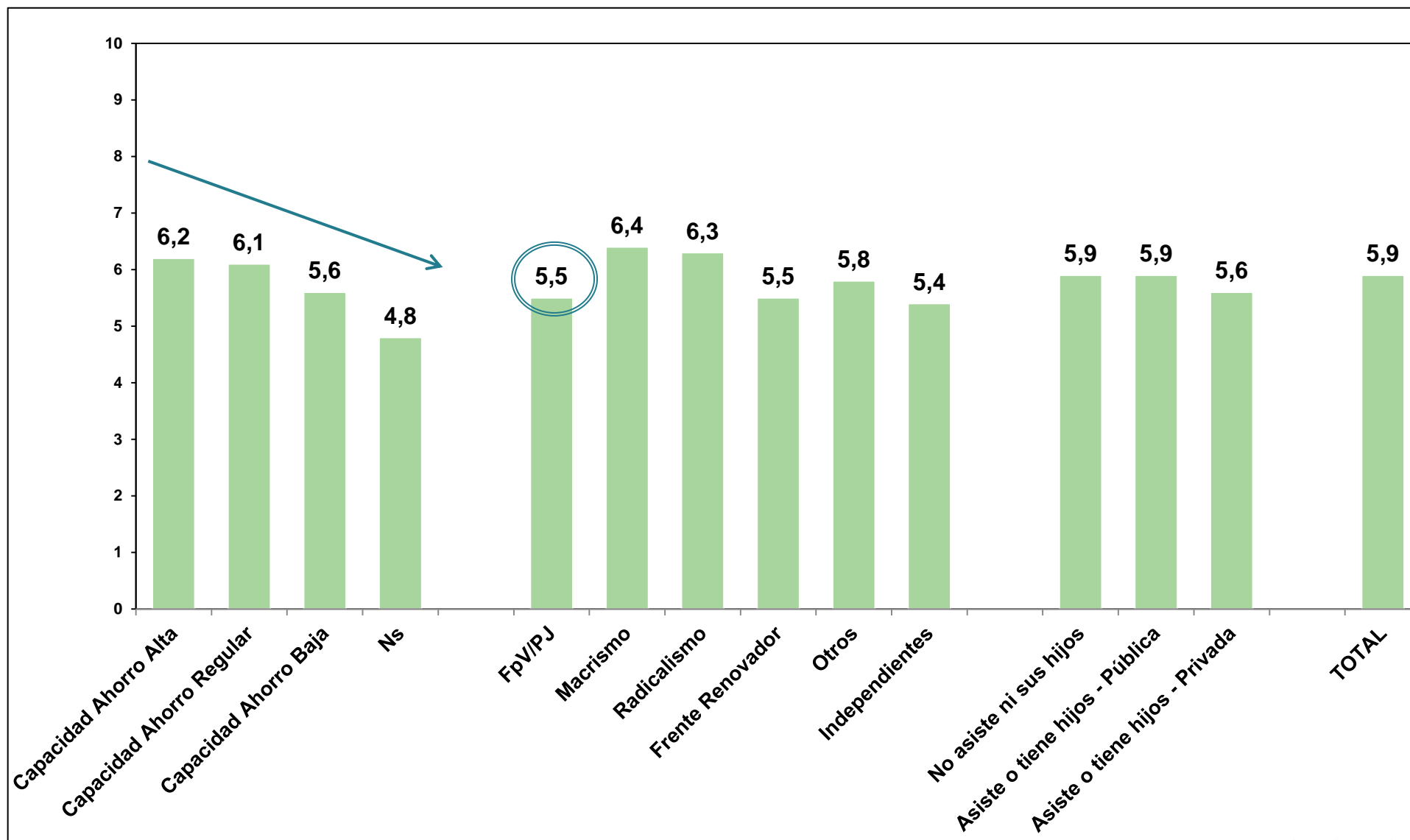
Subíndice de Calidad de la Educación Pública

Desagregado por segmentos

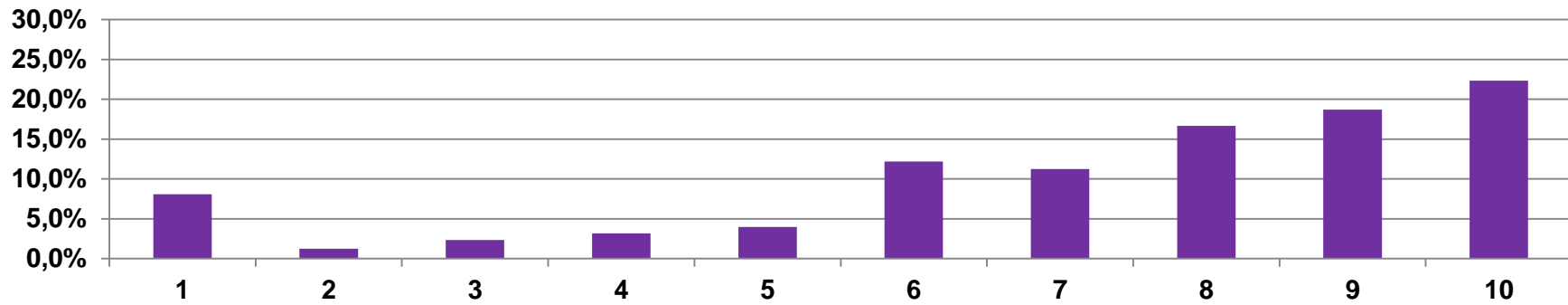


Subíndice de Calidad de la Educación Pública

Desagregado por segmentos

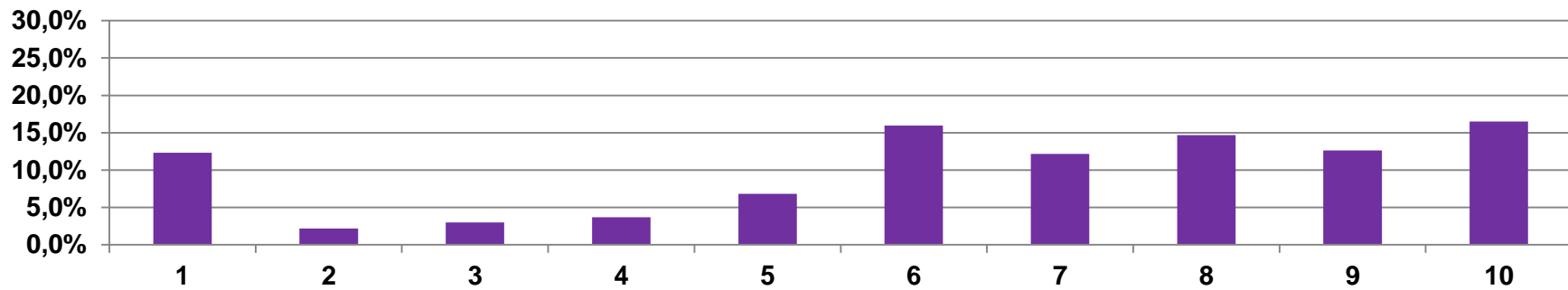


Servicio de Agua



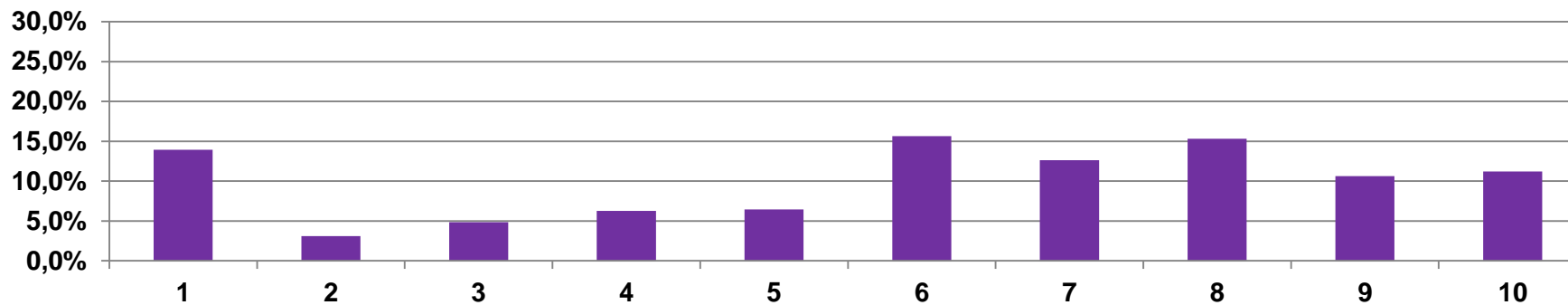
Prom:
7,3

Servicio de Gas



Prom:
6,5

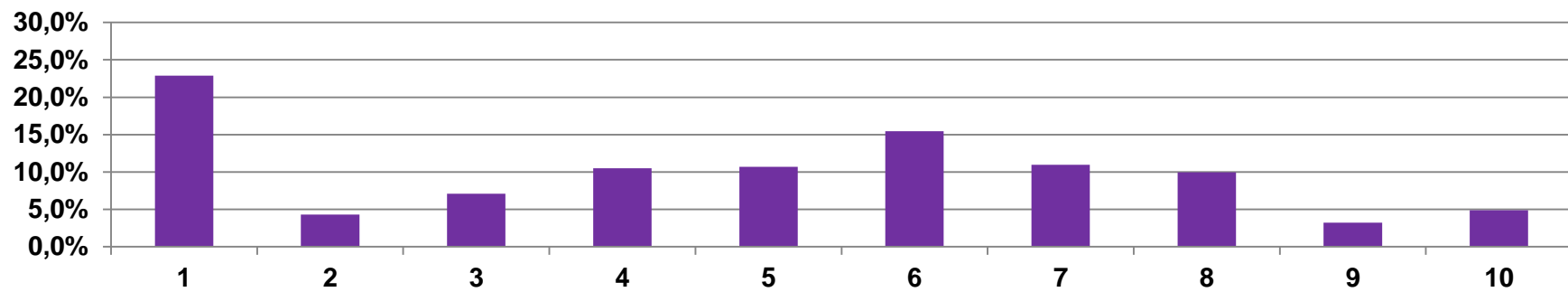
Servicio de Luz



Prom:
6



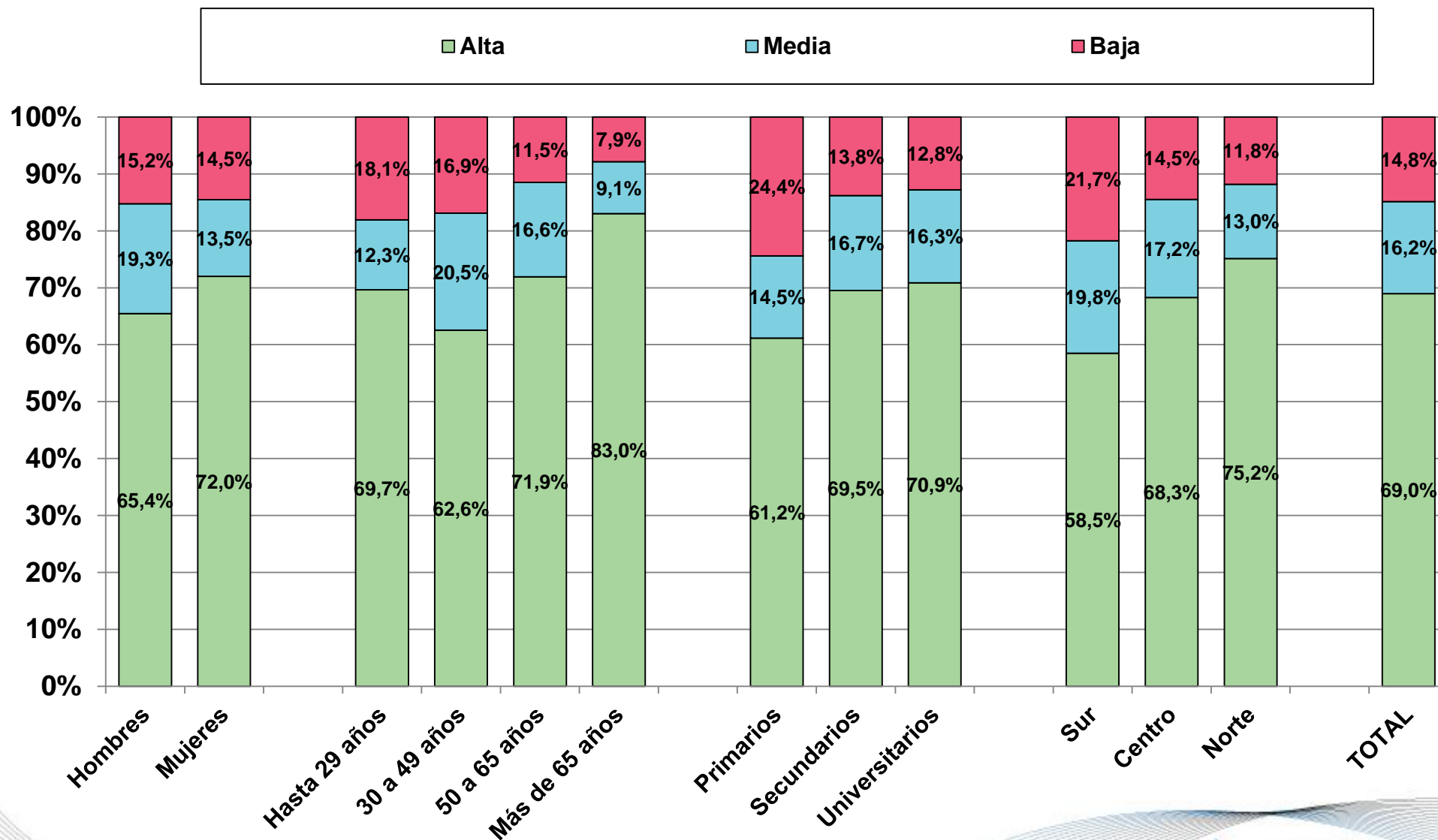
Servicio de Telefonía Celular



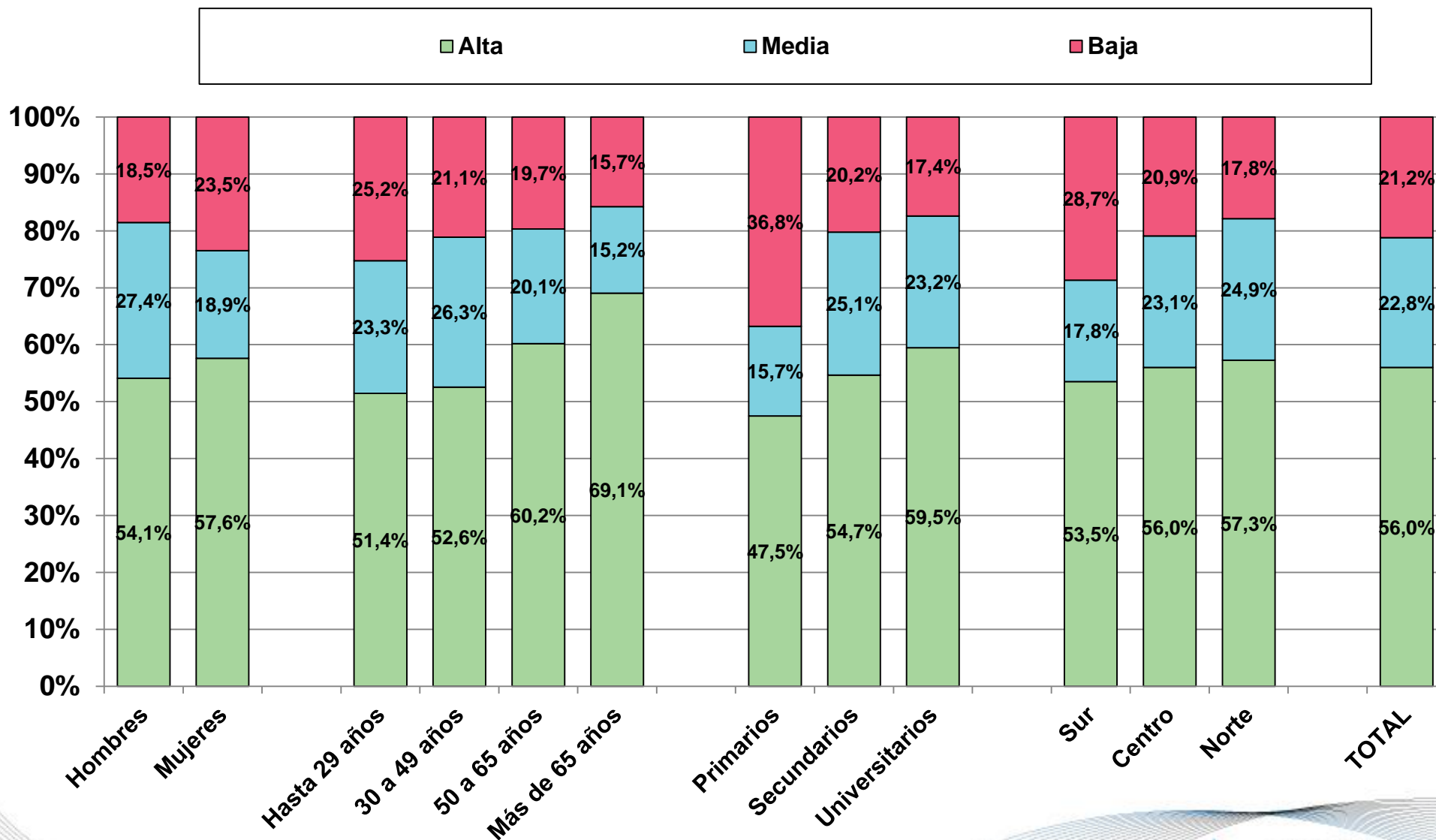
Prom:

4,8

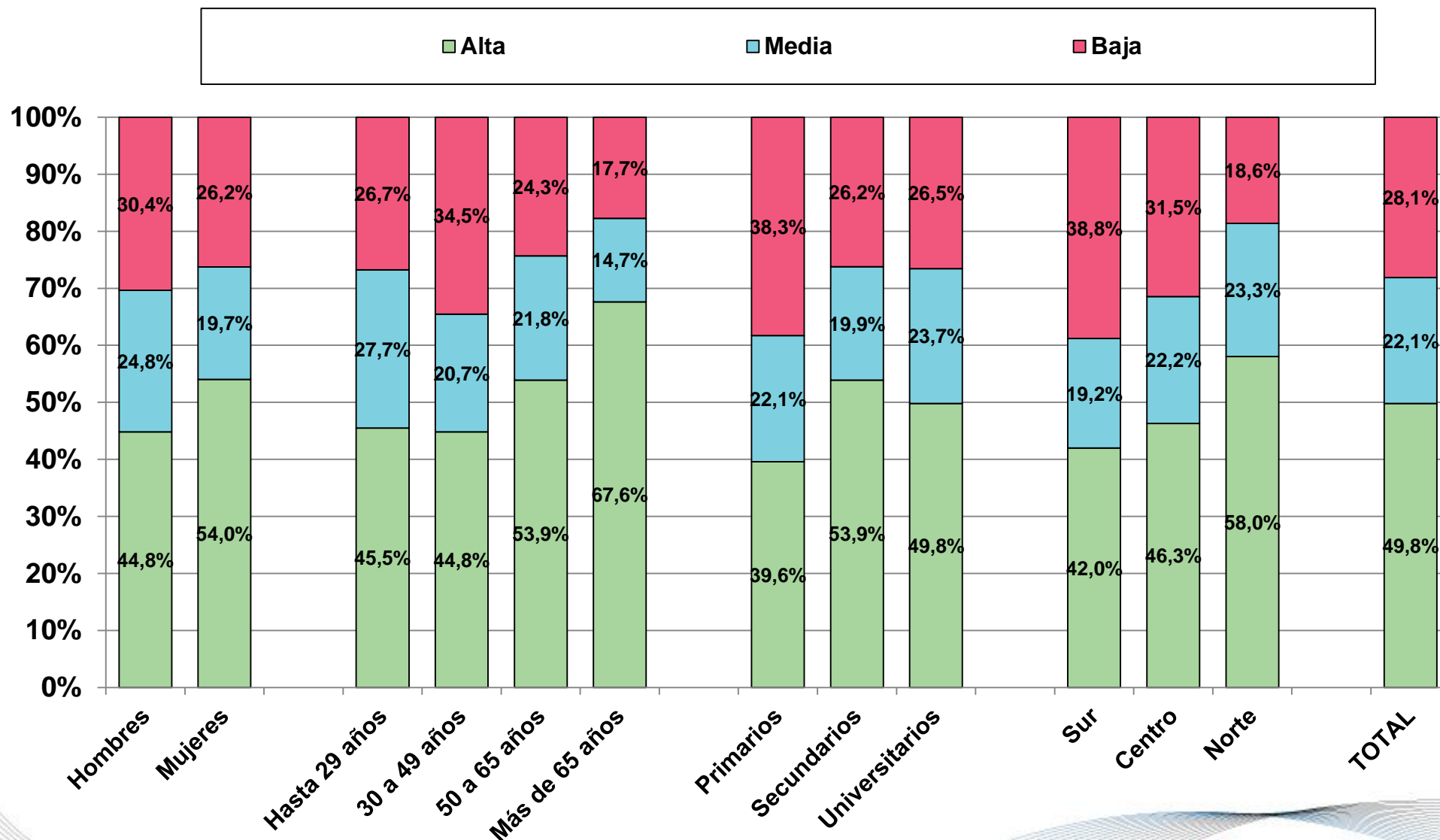
Evaluación **Servicio de Agua Domiciliario** - Agrupada



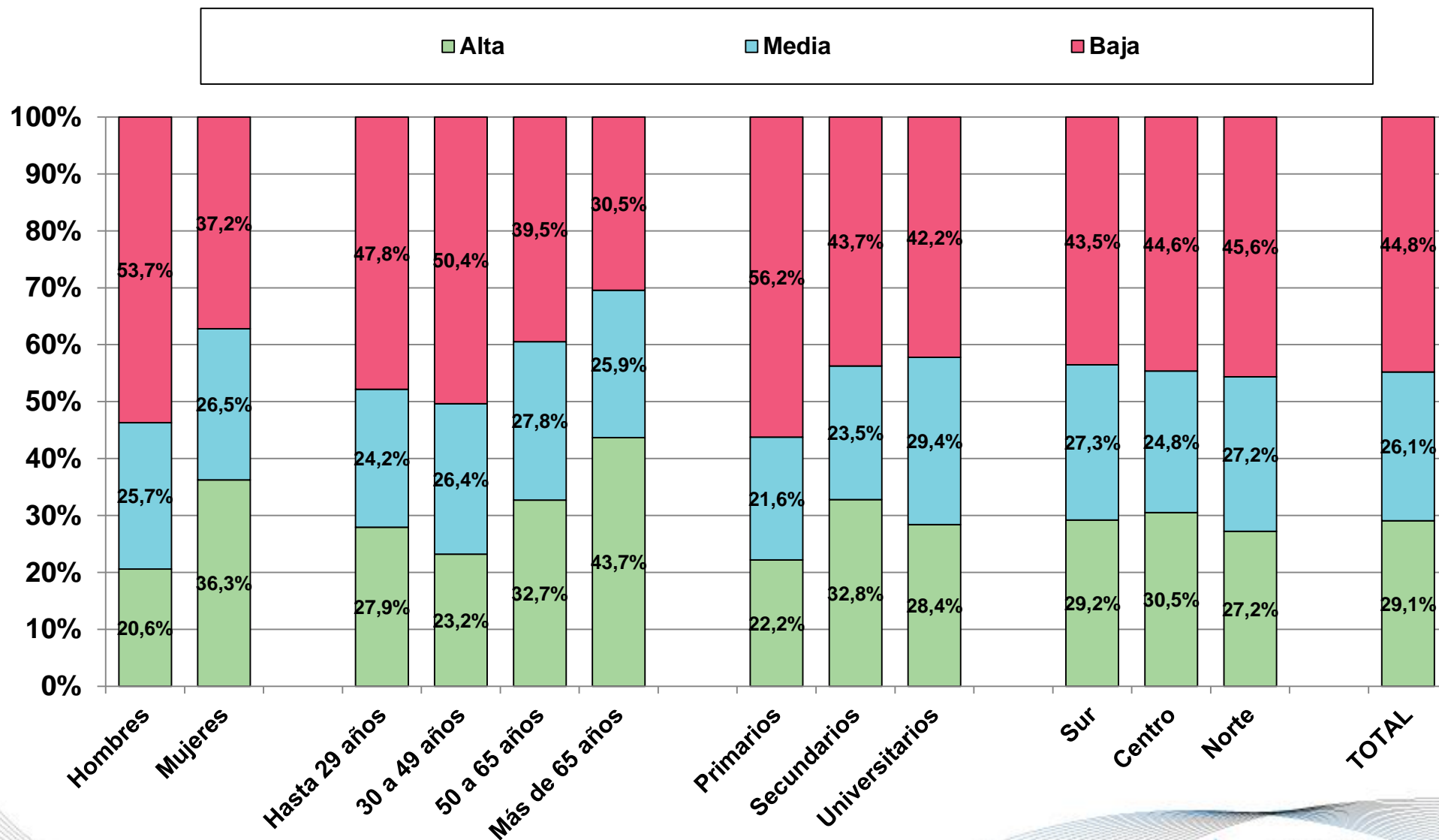
Evaluación **Servicio de Gas Domiciliario** - Agrupada



Evaluación **Servicio de Luz Domiciliario** - Agrupada



Evaluación Servicio de Telefonía Celular - Agrupada



Evaluación Servicio de Telefonía Celular - Agrupada

Evaluación servicio Telefonía Celular por Empresa telefonía celular que tiene

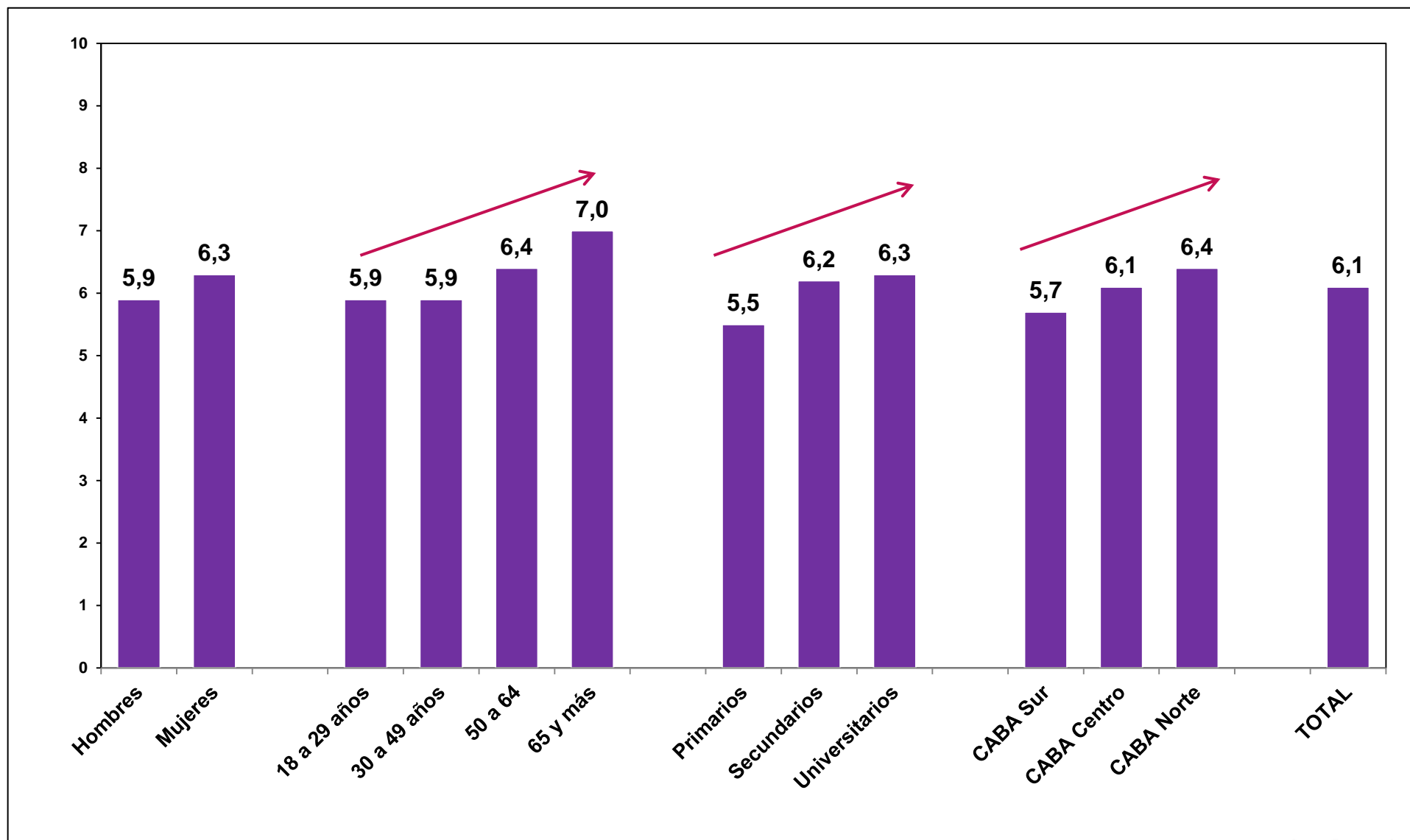
| | | * Empresa telefonía celular que tiene | | | | | | Total |
|---|----|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------|---------------|
| | | Movistar | Claro | Personal | Nextel | No tiene telefonía celular | No sabe | |
| * Evaluación servicio Telefonía Celular | 1 | 19,7% | 24,8% | 24,4% | 20,0% | 38,8% | 17,6% | 22,9% |
| | 2 | 4,2% | 2,2% | 3,9% | 3,3% | 6,3% | 47,1% | 4,4% |
| | 3 | 7,7% | 7,1% | 7,4% | 3,3% | 2,5% | ,0% | 7,1% |
| | 4 | 10,5% | 10,6% | 12,5% | ,0% | 2,5% | ,0% | 10,5% |
| | 5 | 11,0% | 9,4% | 11,3% | 26,7% | 7,5% | 2,9% | 10,7% |
| | 6 | 13,3% | 18,7% | 16,1% | 20,0% | 12,5% | 17,6% | 15,4% |
| | 7 | 13,3% | 9,3% | 9,2% | 3,3% | 10,0% | 11,8% | 10,9% |
| | 8 | 10,3% | 11,8% | 9,2% | 6,7% | 5,0% | 2,9% | 10,0% |
| | 9 | 4,4% | 3,1% | 1,6% | 3,3% | 5,0% | ,0% | 3,3% |
| | 10 | 5,6% | 3,0% | 4,4% | 13,3% | 10,0% | ,0% | 4,9% |
| Total Fila | | 42,7% | 23,1% | 27,7% | 1,4% | 3,6% | 1,5% | 100,0% |
| Total Columna | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Evaluación servicio Telefonía Celular - agrupada por Empresa telefonía celular que tiene

| | | * Empresa telefonía celular que tiene | | | | | | Total |
|--|-------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------|---------------|
| | | Movistar | Claro | Personal | Nextel | No tiene telefonía celular | No sabe | |
| * Evaluación servicio Telefonía Celular - agrupada | Alta | 33,7% | 27,2% | 24,5% | 24,1% | 29,1% | 14,3% | 29,0% |
| | Media | 24,2% | 28,2% | 27,4% | 48,3% | 20,3% | 20,0% | 26,1% |
| | Baja | 42,1% | 44,6% | 48,1% | 27,6% | 50,6% | 65,7% | 44,8% |
| Total Fila | | 42,7% | 23,1% | 27,7% | 1,3% | 3,6% | 1,6% | 100,0% |
| Total Columna | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

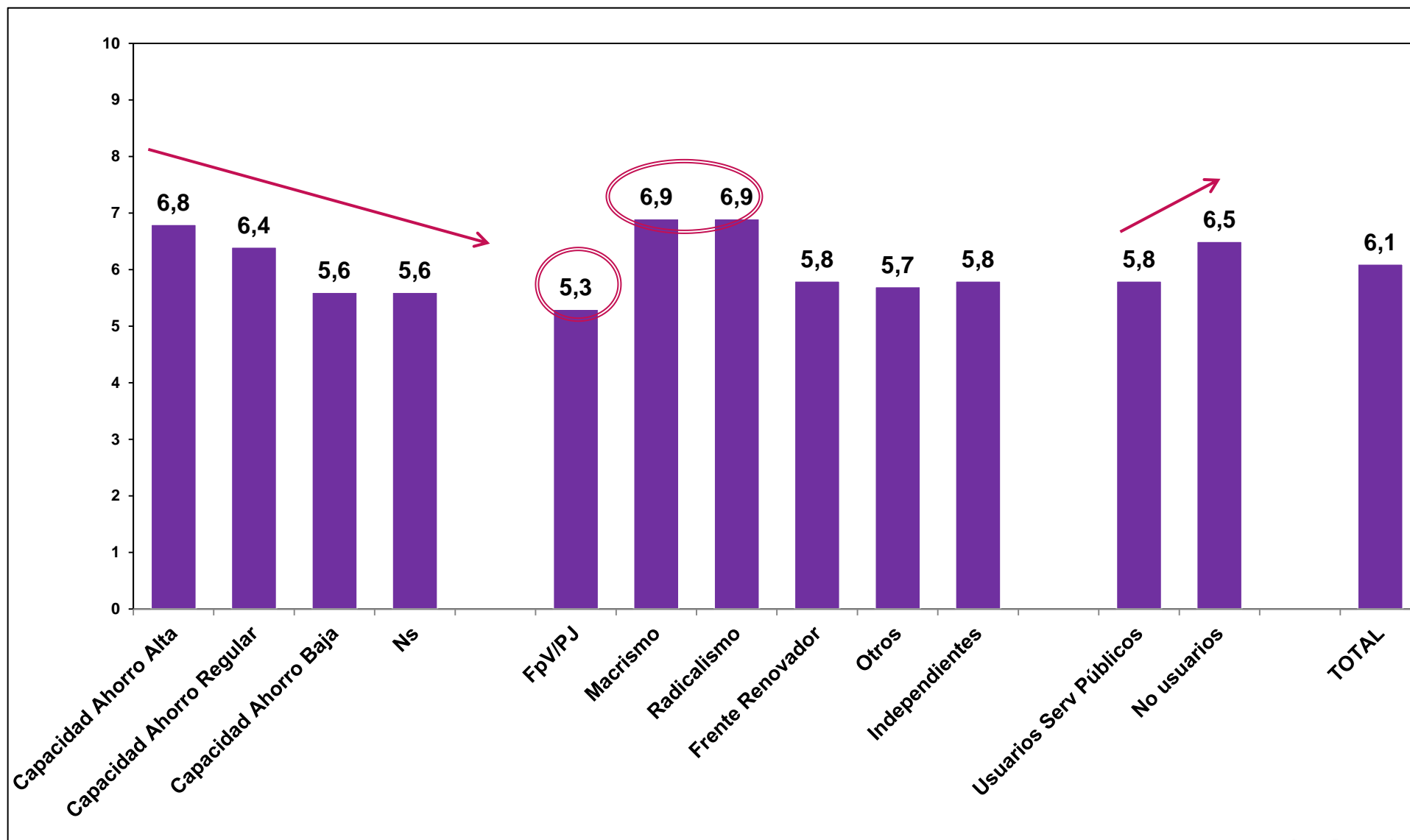
Subíndice de Calidad de Servicios del Hogar

Desagregado por segmentos



Subíndice de Calidad de Servicios del Hogar

Desagregado por segmentos



FICHA TÉCNICA

- ▶ **Ámbito geográfico:** Ciudad de Buenos Aires
- ▶ **Universo:** población mayor de 18 años en condiciones de votar en el distrito
- ▶ **Diseño muestral:** Probabilístico con selección de la unidad final al azar simple.
- ▶ **Tamaño de la muestra:** 2200 casos
- ▶ **Error estadístico global:** +/- 2,1%
- ▶ **Nivel de significación:** 95.45%
- ▶ **Instrumento de recolección de datos:** Cuestionario estructurado de aplicación telefónica.
- ▶ **Fecha de realización:** Julio de 2016

<http://www.aresco.com>

